

くまさんのねどこ
有料老人ホーム管理規程

(有) ブレイクスルー

1. 目 的

この規程は、有限会社 ブレイクスルーが設置するサービス付き高齢者向け住宅くまさんのねどこ（以下「本住宅」という。）の管理、運営並びに利用に関する事項を定めたもので、入居者及び来訪者（以下「入所者等」という。）が快適で心身とも充実、安定した生活を営むことに資するとともに、本住宅の良好な生活環境を確保することを目的とします。

2. 遵守義務

- (1) 本住宅は、入居契約書及びこの規程に従って管理運営を行い、良好な環境の保持に努めるとともに入居者に対する各種サービスを提供します。
- (2) 入居者等は、この規程を遵守し、良好な環境の保持に努めるものとします。

3. 入居対象者

入居対象者は、60 歳以上の方又は要介護認定を受けられている方です。

4. 入所定員及び居室数

本住宅の入所定員及び居室数は、次のとおりです。

- (1) 入所定員 35 人
- (2) 居室数 35 室 (18.43 m²～19.19 m²)

5. 職員の職種、配置数及び職務内容

本住宅の職員の職種、配置数及び職務内容は、次のとおりです。なお、職員の配置数については、入居者状況等により変動することがあります。

職種	人数	勤務形態	職務内容
施設長 (管理者)	1	非常勤	事業所の従業員の管理及び業務の管理を一元的に行う。
生活相談員		非常勤	状況把握サービス及び生活相談サービスを提供する。
介護職員	数名	非常勤	入居者への介護サービスを行う。
調理員	2	非常勤	入居者の食事の調理を行う。

6. 管理運営業務

本住宅は、次の管理運営業務を行います。

- (1) 敷地及び施設の維持、補修、管理、清掃、消毒及び廃棄処理等に関する業務
- (2) 建物設備についての定期点検、補修並びに取替え等に関する業務
- (3) 入居者に対する各種サービスの提供業務
- (4) 帳簿の作成及び記録の保存業務
- (5) サービスの提供等に係る損害賠償に関する業務
- (6) 防災・防犯に関する業務
- (7) 広報・連絡及び渉外に関する業務
- (8) 職員の管理と研修
- (9) 入居者への業務の報告
- (10) 地域との協力

7. 居室及び共用設備等の利用に当たっての留意事項

居室及び共用設備等の利用に当たっての主な留意事項は、次のとおりです。

- (1) 他の入居者等の迷惑となる行為は禁止です。
- (2) 本住宅の建物や設備に損害を与える危険性のある行為は禁止です。
- (3) 原則として、建物内は、禁煙です。
- (4) 居室及び共用設備等の使用には十分注意をし、清潔を保つこととします。

8. 居室の維持・補修

本住宅は、居室等を定期的に検査し、保全上必要と認めたときは、本住宅が設置したものについては、自ら補修します。入居者等は、本住宅が行う維持、補修に協力するものとします。ただし、入居者等が故意又は過失或いは不当な使用により、居室等を損傷又は汚損したときは、これらの補修に要する費用は入居者等の負担とします。

9. サービスの内容及び費用負担の内訳

(1) 家賃等

内訳	金額等
賃料	月額 51,000円
共益費	月額 26,500円
水道光熱費	月額 0円（共益費に含みます。）
敷金（賃料の2か月分）	112,000円

※1か月に満たない期間の賃料及び共益費は、1か月を30日として日割り計算した額とします。

(2) 状況把握・生活相談サービス

内容	金額
【状況把握サービス】 定時（ 0 時、6 時、1 2 時）及び必要に応じて随時に入居者の安否確認を行います。また、ナースコールによる対応を行います。 【生活相談サービス】 日常生活における入居者の心配や悩みなどについては職員がいつでも相談に応じます。	月額 22,000 円

※1 か月に満たない期間の状況把握・生活相談サービス料金は、1 か月を 30 日として日割り計算した額とします。

(3) その他選択制の生活支援サービス

サービス名	内容	金額
食事提供サービス	原則として、1 日 3 食の食事を食堂において提供します。（朝食 7 時～、昼食 1 2 時～、夕食 1 7 時～）	日額 1,970 円 （朝食 430 円、昼食 750 円、夕食 790 円）
健康管理サービス	入居者の健康相談、服薬管理、医療機関との連絡を行います。	月額 0 円
居室清掃サービス	簡単な清掃（ゴミ捨て・洗面所周り）を毎日行います。	月額 0 円 但し、特別な汚れがある時は 1 回 1,000 円 専門サービスが必要な場合は実費をいただきます。
洗濯サービス	衣類等の洗濯を週 1 回行います。	月額 4,000 円
リネンサービス	寝具使用（リネンサービスを利用されている場合）	月額 3,000 円
通院介助サービス	入居者の、かかりつけ医師・病院、協力医療機関・歯科医療機関又は専門医への通院介助を行います。	1 回 1,000 円 交通費は別途ご負担いただきます。

自費利用料金

別紙、料金表に記載

(4) 介護サービス

本住宅は、介護保険法に基づく介護サービス（以下「介護サービス」という。）の提供については、入居者が個々に訪問介護事業所等と契約し、生活サポート費の中での介護サービスと連携して介護サービスの提供を受けることとなります。

(5) 費用の改定

消費者物価及び人件費等を勘案の上、運営懇談会等の意見を聴いて改定します。

(6) 支払方法

前項の家賃等及びサービス費用の支払いについては、入居者宛に費用項目の明細を添付の上、毎月15日までに請求します。本住宅は、これに基づき原則としてその金額を銀行口座から毎月26日に自動引き落としします。

入居者は、本住宅の指定する銀行に入居者名義の普通預金口座を設け、その口座から毎月26日までに前月分を自動振替の方法によりお支払いいただきます。その場合、賃料及び共益費以外は、消費税及び地方消費税を加算していただきます。

10. 医療を要する場合の対応

入居者に急な発病・発作等の緊急事態が起きた時は、速やかに主治医又は協力機関に連絡する等の適切な措置を行います。また、入居者等の希望する連絡先に緊急連絡する等の対応を行います。

11. 緊急やむを得ず身体拘束を行う場合の手続き

本住宅は、入居者の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束その他入居者の行動の制限は行いません。ただし、緊急やむを得ず身体拘束を行う場合は、その態様及び時間、その際の入居者の心身状況、緊急やむを得なかった理由を記録し、2年間保存します。

12. 非常災害対策

本住宅は、防災計画、消防計画及び避難確保計画を作成するとともに、当該計画に基づく次の業務を実施します。

- (1) 消火、通報及び洪水等災害における避難訓練(年二回)
- (2) 消防設備、施設等の機器点検及び整備
- (3) 職員の火気の使用又はその他防災用品の取扱いに関する管理監督
- (4) その他防災管理上必要な業務

13. 金銭管理

本住宅は、原則、金銭管理は行いません。

金銭管理を行う場合は、具体的な管理方法、定期的な報告方法を記載すること。

1 4. 秘密保持等

本住宅は、業務上知り得た入居者等の秘密を保持します。また、本住宅の職員であった者に、業務上知り得た入居者等の秘密を保持させるため、本住宅の職員でなくなった後においてもこれらの秘密を保持すべき旨を、職員との雇用契約の内容とします。

1 5. 運営懇談会

入居者等の意見、要望を管理・運営に反映させ、業務を円滑に行うため、本住宅の職員及び入居者又はその身元引受人からなる「サービス付き高齢者向け住宅くまさんのねどこ運営懇談会」（以下「懇談会」という。）を設置します。懇談会は、原則として、年1回開催するものとし、懇談会の開催通知は、書面連絡及び館内掲示等により行います。

1 6. 苦情処理

- (1) 入居者等は、本住宅に関して、いつでも苦情を申し立てることができます。
 - ① 本住宅受付窓口 担当者 兼田昌紀 電話 0848-36-5610
 - ② 行政機関その他受付機関
 - ・広島県健康福祉局東部厚生環境事務所 電話 0848-25-2011
 - ・尾道市高齢者福祉課 電話 0848-38-9118
- (2) 入居者等からの苦情については、苦情対応マニュアルにより、迅速かつ誠実に対応します。

1 7. 事故発生時の対応

- (1) 本住宅は、入居者に対するサービスの提供により事故が発生した場合には、速やかに市町村及び入居者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を行います。
- (2) 本住宅は、サービスの提供に伴って、本住宅の責めに帰すべき事由により賠償すべき事故が発生した場合には、速やかに損害賠償を行います。
- (3) 本住宅は、前項の損害賠償のために、損害賠償責任保険に加入します。

1 8. 職員へのハラスメント防止について

当法人は、ご利用者様に安全で質の高いサービスを続けてご提供するため、「ハラスメント防止規程」を定め、職員が安心して働ける環境づくりに取り組んでいます。ご意見・ご要望・苦情には誠実に対応いたします。一方で、ご利用者様・ご家族様等による、社会通念上相当な範囲を超える迷惑行為（カスタマーハラスメント）には、法人として対応いたします。

この取り扱いは、事業所内だけでなく、ご利用者様宅への訪問時、送迎中、電話・メ

ール・手紙・SNS など、サービスに関わるすべての場面に適用します。また、当法人の職員（派遣職員・委託先の職員・実習生を含みます）すべてが対象です。

(1) ご遠慮いただきたい行為

- ① 暴力：叩く、蹴る、つねる、物を投げる、唾を吐きかける等
- ② 暴言・威圧：大声で怒鳴る、侮辱や人格を否定する発言、脅迫、土下座や謝罪文の強要等
- ③ 性的な言動：不必要な身体への接触、性的な発言、交際の誘い等
- ④ 過度な要求：契約にないサービスの強要、過剰な金銭補償の要求、特定の職員の指名・排除の要求等
- ⑤ 長時間の拘束：長時間の電話・面談、同じ内容の繰り返しの要求、深夜・早朝の連絡等
- ⑥ SNS 等での中傷・私生活への干渉：職員の実名・写真の投稿や誹謗中傷、職員の無断撮影・録音、連絡先や住所の詮索等

(2) 行為があった場合の対応

上記の行為があった場合、当法人の「ハラスメント対応規程」に基づき、次の対応を行うことがあります。

- ① その場での対応の中止と、管理者からの説明・注意
- ② 書面による警告
- ③ 訪問時の職員の複数名対応、担当職員の変更、面会や連絡方法の制限
- ④ 警察、弁護士、市町村等への相談・通報
- ⑤ 改善が見られない場合の契約の解除

事実を確認するため、記録や録音等を行う場合があります。記録は、必要な範囲を超えて開示しないよう、厳重に管理いたします。

(3) ご病気や障害による言動について

認知症などのご病気や障害の症状によると考えられる言動には、医師や介護支援専門員と相談しながら、ケアの方法を見直して対応いたします。

(4) ご相談・お問い合わせ先

本件に関するご相談は、苦情・相談窓口（担当：本社 三宅和仁・大森京子、電話：0848-48-5651）までご連絡ください。

19. 個人情報の保護

- (1) 本住宅は、入居者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイドライン」を遵守し適切な取扱いに努めます。
- (2) 本住宅が得た入居者の個人情報については、本住宅でのサービスの提供以外の目的では原則利用しないものとし、外部への情報提供については、必要に応じて入

居者又はその代理人の了解を得るものとします。

20. 管理規程の改定

この規程の改定については、懇談会等の意見を聴くものとします。

附 則

この規程は、平成29年 8月 1日から施行します。

この規定は、令和 5年 3月 1日から施行します。

この規定は、令和 6年 1月 1日から施行します。

この規定は、令和 7年10月1日から施行します。

私は、本書面に基づいて事業所の職員（ ）より、上記重要事項の説明を受けたことを確認します。

令和 年 月 日

〒 —

利用者

住 所 _____

電話番号 _____

氏 名 _____

〒 —

代筆者

住 所 _____

電話番号 _____

氏 名 _____ (続柄 _____)

〒 —

利用者代理人

住 所 _____

電話番号 _____

氏 名 _____ (続柄 _____)