

住宅型有料老人ホーム「医療生協 のどか」

管理規程

1、目的

この規程は、住宅型有料老人ホーム「医療生協 のどか」入居契約書（以下「入居契約書」といいます。）第5条に基づき住宅型有料老人ホーム「医療生協 のどか」（以下「ホーム」といいます。）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「入居者等」といいます。）が心身に対する介護や療養上の支援を受けながら、住み慣れた地域で、自分らしく、地域社会とのつながりを持ち続け最期まで充実、安定した生活を営むことに資するとともに、ホーム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）ホームは、前項の入居契約書及び本規程に従ってホームの管理運営を行い、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するものとします。
- （2）入居者等は、この規程及びホームが別に定める別表の記載事項を遵守し、良好な環境の保持に努めるものとします。

3、入居者

入居者とは、要介護認定を受けた方や心身に対する療養上の支援の必要性が高く要介護状態相当であると認められる方であり、日常的に介護・看護の必要な方をいいます。
管理規程は入居者のほか次に述べる来訪者を対象とします。

4、来訪者

- （1）来訪者とは、入居者以外の方であって入居者の生活支援以外の目的で来訪される方をいいます。
- （2）宿泊にはホームへの届出が必要です。

5、管理・運営組織

ホームの居室数は、一般居室個室 20 室です。各居室の定員数は 1 名です。
ホームの管理運営のために、下記の部門を設置し、施設長の統括のもとにホーム職員が各部門を担当します。職員の配置は、基本的に、別表Ⅳ－Ⅰ②「施設職員の配置状況」の通

りですが入居状況等により変動することがあります。毎月の職員体制及び変動の状況は館内に掲示されますのでご覧ください。

- (1) 健康管理部門
- (2) 食事部門
- (3) 生活相談・助言部門
- (4) 生活サービス部門
- (5) レクリエーション部門
- (6) 事務・施設運営管理部門

6、管理運営業務

ホームは、入居契約書第4条及び第6条の規定にもとづき、次の業務を行います。

- (1) 敷地及び施設の維持、補修、管理、清掃、消毒及び塵埃処理等に関する業務
- (2) 入居者が使用する一般居室及びその備え付け設備(以下「一般居室等」といいます)についての定期的点検、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) サービス提供等に係る損害賠償に関する業務
- (6) 防犯・防災に関する業務
- (7) 職員の管理と研修
- (8) 入居者への業務の報告
- (9) 地域との協力

7、居室の設備及びその利用

入居者は一般居室等を別表Ⅰ「一般居室等の使用細則」に基づいてこれを利用することができます。

8、居室の維持・補修

ホームは、一般居室等を定期的に点検し、ホームが設置したものについて保全上必要と認めた時は補修します。入居者等はホームが行う維持・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一般居室等を損傷または汚損したときは、これらの補修に要する費用は入居者の負担とします。

また、入居者等が居室の修理・造作模様替えを行いたい場合は、あらかじめ書面によりご相談下さい。入居契約書第20条第3項の規定に従って費用負担を協議させていただきます。

9、共用部分・共用施設及び共用設備の利用

入居者は共用部分・共用施設及び共用設備（以下「共用施設等」といいます。）を別表Ⅱ「共用施設等の利用細則」に基づいて、これを利用するものとします。入居者は「共用施設等の利用細則」に定める利用時間を超えて共用施設等を利用する時は、施設長の承認を得るものとします。

10、運営懇談会

入居者の意見、要望を管理・運営に反映させ、業務を円滑に行うため、入居契約書第8条の規定に基づき、ホームと入居者から成る「(仮)医療生協 住宅型有料老人ホーム運営懇談会」を設置します。運営懇談会は別表Ⅲ「運営懇談会細則」により運営されます。

11、利用できる各種サービス

当ホームでは、入居者に対して、次に掲げる各種サービスを一体的に提供します。その具体的内容、料金・予約については別表Ⅳ「サービス一覧表」のとおりです。入居者に提供したサービスの内容は帳簿に記録して、5年間保存します。ホームは、運営懇談会等において、入居者の意見を積極的に汲み上げるとともに、第三者によるサービス評価を受けサービスの向上に努めます。

(1) 健康管理サービス

- (ア) 年1回の定期健康診断のほか健康相談等を別表Ⅳ-2①「健康管理サービス」に従って行います。また日中および夜間の安否確認を行ないます。
- (イ) 協力医療機関を定め、協力医療機関において、適切な治療が受けられるよう必要な協力を別表Ⅳ-2②に従って行います。
- (ウ) 協力医療機関との「医療協力に関する協定書」は別表Ⅳ-2③「医療協力に関する協定書」の通りです。

(2) 食事サービス

- (ア) 原則として、毎日1日3食を提供する体制を整え、必要な職員を配置します。
- (イ) 医師の指導による治療食等特別食を提供します。
- (ウ) 食事サービスの提供は別表Ⅳ-3「食事サービス」に従って行います。

(3) 生活相談・助言サービス

入居者の生活全般に関する諸問題について相談や助言を別表Ⅳ-4「生活相談・助言サービス」に従って行います。

(4) 生活サービス

家事全般に関するサービスや生活利便に関するサービスを別表Ⅳ-5「生活サービス」・別表8「入居者預り金取扱規程」に従って提供します。

(5) レクリエーション等

文化・余暇等活動や運動・娯楽等のレクリエーションに関する生活支援を行い

ます。運営懇談会や入所者個人の希望を聞きながら提供していきます。

(6) その他の支援サービス

ホームはこの他にも施設において一般的に対応できるいろいろな支援サービスを提供します。

12、費用及び使用料

(1) 月払いの管理費、食費等の日常生活上の諸費用及び共用施設使用料については、別表Ⅴ「月払い費用及び使用料一覧表」によります。

(2) 食費についての取扱い

入居契約書第 13 条の規定に基づき提供する食事サービスに係る食費は次のものに充当します。

食材費、食堂部門の水道光熱費

日常以外の特別食は、その都度その内容により相談させていただきます。医師の指示による治療食については、別紙に定める別途料金をいただきます。

(3) 入居者等が、居室で使用する水道、電気の使用料及びこれに類する公共料金については、これを供給する事業体の料金規定及び支払方法に従うものとします。また、これらの料金の変更は、それぞれの公共料金の変更に従うものとします。

(4) 入居者の希望により提供した個人的サービス等の費用、使用料については、別表Ⅴに従ってお支払いいただきます。

(5) 利用料その他入居者が負担する費用を受領した場合は、帳簿に記録して、5年間保存します。

(6) 費用の改定

入居契約書第 26 条の規定に基づき、ホームが所在する地域の自治体が発表する消費者物価指数及び人件費等を勘案の上、運営懇談会の意見を聴いて改定します。

(7) 支払方法

入居契約書第 23 条から第 25 条までに規定する費用及び使用料の支払いについては、身元引受人宛に費用項目との明細をつけ毎月 10 日以降に請求書を郵送します。身元引受人は、契約の際に指定した金融機関の引き落とし日までにお支払額をご準備ください。引き落とし手数料は入居者負担とします。

13、禁止及び制限される行為等

入居契約書第 19 条の規定により、禁止事項（同条第 1 項）とホームの承諾事項（同条第 2 項）を定めております。当該項目につきまして、ホームは、この定めに従い、対応することといたします。

14、修繕

入居契約書第 20 条第 3 項で定める軽微な修繕については、別表Ⅵ「修繕項目と費用負担」によります。

また、入居者の希望により同契約第 19 条 2 項四号に規定する居室の造作・模様替え等を行う場合も、両者協議のうえ行うものとします。

15、苦情処理

入居契約第 9 条の規定に基づく入居者からの苦情又はご意見は、別表Ⅶ「苦情処理細則」により解決を図ります。

16、事故発生時の対応

- (1) サービスの提供により事故が発生したときは、速やかにご家族に連絡するとともに、必要な措置を行います。
- (2) 事故の状況及び事故に際してとった処置について記録します。
- (3) 入居者に対するサービスの提供により事業所の責めによる事故が発生した場合には損害賠償を速やかに行います。
- (4) 事故が生じたその原因を解明し、再発防止のための対策を講じます。

17、業務継続計画の策定等

- (1) ホームは感染症や災害が発生した場合にあっても、入居者が継続してサービス利用を継続できるよう、業務継続計画の策定をすすめます。
- (2) 業務継続計画の策定・指針の整備にあたっては、法人内に設置された感染症対策本部・感染症対策委員会・安全委員会にて検討をすすめていきます。
- (3) 策定をすすめるにあたり、感染症や災害が発生した場合を想定した研修および訓練の実施を行います。(1・2・3 について令和 6 年 4 月 1 日まで経過措置期間とする)

18、衛生管理等

- (1) ホームは食中毒及び感染症の発生を防止するための措置等について、必要に応じて保健所の助言・指導を求めるとともに、常に密接な連携を保つこととします。
- (2) 特に新型コロナウイルス感染症対策・インフルエンザ対策・腸管出血性大腸菌感染症対策・レジオネラ症対策等については、その発生及びまん延を防止するため、適切な措置を講じることとします。
- (3) 空調設備等により施設内の適温の確保に努めます。
- (4) 法人に設置された感染症対策委員会において、感染症の予防及びまん延の防止のための指針の整備・見直し、研修及び訓練を実施する。また、当ホームにおいて

専任の感染対策担当者を 1 名以上置くこととします。

19、非常災害対策

- (1) ホームは非常災害に備えて、非常災害に関する具体的計画（消防計画、風水害、地震等の災害に対処するための計画）を作成し、関係機関への通報及び連携体制の整備、避難、救出訓練の実施等の対策に万全を期すとともに、防火管理者又は火気・消防等についての責任者を定め、年 2 回定期的に避難、救出その他必要な訓練を行います。
- (2) 前項の訓練は、可能な限り関係機関や地域住民と連携して行うよう努めます。
- (3) 施設長は職員に対し、火災等の災害発生時に地域の消防機関へ速やかに通報する体制及び消火・避難等の際の関係機関や地域住民との連携方法について周知徹底することとします。

20、虐待の防止

ホームは、入居者の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じることとします。

- (1) 法人内管理会議において虐待防止委員会を設置し、虐待の防止のための研修等を通じて、職員の入居者に対する人権意識の向上や知識の向上に努めます。
- (2) 虐待の防止にかかる事業所の責任者は施設長とし、ホームに専任の職員を 1 名以上おくこととします。
- (3) 成年後見制度の利用を支援します。
- (4) サービス提供中に、職員又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）による虐待を受けたと思われる入居者を発見した場合は、速やかに、これを保険者に通報します。
- (5) 職員が入居者等の権利擁護に取り組める環境の整備に努めます。

○高齢者虐待に関する行政の相談窓口

会津若松市高齢福祉課 支援グループ	会津若松市若松第 1 地域包括支援センター
所在地 会津若松市栄町 5-17	所在地 会津若松市東千石一丁目 2-13
電話番号 0242-39-1290	電話番号 0242-36-6770

21、身体拘束の禁止

- (1) ホームは、サービスの提供にあたっては、当該入所者又は他の入所者等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、身体的拘束その他入所者の行動を制限する行為を行いません。

- (2) 「当該入所者又は他の入所者等の生命又は身体を保護するための緊急やむを得ない場合」とは、法人に設置される「虐待防止・身体拘束廃止委員会」において以下の「切迫性」「非代替性」「一時性」の三つの要件すべてを満たしていることを慎重に検討・確認の手続きがなされた場合を指す。また、その検討・確認の内容について記録を残すこととします。

◆切迫性	利用者本人または他の利用者等の生命または身体が危険にさらされる可能性が著しく高いこと
◆非代替性	身体拘束その他の行動制限を行う以外に代替する介護方法がないこと
◆一時性	身体拘束その他の行動制限が一時的なものであること

- (3) ホームは、緊急やむを得ず身体拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の入所者の心身の状況、並びに緊急やむを得ない理由を記録し 5 年間保管することとします。
- (4) ホームは、身体拘束に関する記録の義務があり、その具体的な記録として、「身体拘束に関する説明書・経過観察記録」を用いるものとし、日々の心身の状態等の観察、拘束の必要性や方法に関わる再検討を行うごとに逐次その記録を加えるとともに、それについて情報を開示し、職員間、ホーム全体、家族等関係者の間で直近の情報を共有します。
- (5) ホームは、入居者に対し緊急やむを得ない身体拘束の要件がみられなくなった時には、直ちに身体拘束を解除します。

22、カスタマーハラスメントを含むハラスメントの禁止

ホームは、ハラスメントを労働環境の確保・改善や医療・福祉・介護職員の社会的地位の保持及び向上・安定的な事業運営のための課題と位置づけ、職員の安全及び尊厳を確保し、適切な介護サービスを継続的に提供するため、組織として以下の対応を行います。

- (1) ホームは、利用者およびそのご家族等・保証人・その他関係者等からの身体的暴力、精神的暴力、セクシュアルハラスメント、およびカスタマーハラスメントなどをあわせて介護現場におけるハラスメントとして、利用者およびそのご家族等・保証人・その他関係者等への普及啓発を行います。
- (2) 前項に定めるカスタマーハラスメントには、次に掲げる行為を含むものとします。ただし、これらに限られるものではありません。
- ① 暴言、威圧的な言動、人格や容姿を否定する発言
 - ② 業務の範囲を超える過度又は不当な要求
 - ③ 合理性を欠く対面および電話等による長時間の拘束や、執拗な要望・クレーム
 - ④ 業務と無関係な場所への呼び出し
 - ⑤ SNS 等への職員等の個人情報や誹謗中傷などの書き込み
 - ⑥ その他、職員の就業環境を著しく害する行為

- (3) ホームは、職員等が安心して相談できる相談体制を整備し、職員研修や対応マニュアルを整備して、必要に応じて法人本部、関係機関等と連携しながら対応するものとします。
- (4) ハラスメントに該当する行為が認められた場合、介護事業所は速やかに事実関係を調査し、行為者に対して文書等による改善依頼・勧告を行います。また、職員の安全確保のために複数名での訪問体制への切り替えや、サービスの臨時停止措置を講じます。
- (5) 利用者およびそのご家族等・保証人・その他関係者等によるカスタマーハラスメント行為が改善されず、信頼関係が著しく損なわれ、安全かつ適切なサービス提供が困難であると判断した場合は、事業所は契約を解除することができます。

23、記録の整備

ホームは、サービス提供に係わる記録、職員、設備、備品及び会計に関する諸記録を整備します。また、入居に対するサービス提供に関する記録を整備し、その完結の日から5年間保存します

ホームは、入居者・介護者等の利便性の向上並びに事業者の業務負担等の観点から書面で行うことが規定されている交付等（説明・同意・交付・承諾・締結その他これに類するもの）について事前に入居者等に承諾を得たうえで電磁的方法での代替えを可能とします。

24、管理規程の改定

入居契約書第5条第3項の規定に基づき、この規程の改定については、運営懇談会の意見を聴くものとします。

新型コロナウイルス感染症対策等により運営懇談会の開催が困難な場合には、文書による通知や意見要望の聴取など、代替措置を講じるものとします。

この管理規程は2019年9月1日から施行します。

※2021年12月1日改定、施行する。

※2025年11月1日改定、施行する。

※2026年10月1日改定、施行する。