

ナーシングホーム甲南山手 管理規程

1. 目的

この規程は「ナーシングホーム甲南山手」（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、同居者並びに来訪者（以下「入居者等」といいます。）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、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. 入居者及び追加入居者

入居者とは、概ね60歳以上の方をいいます。

この管理規定は入居者のほか次に述べる同居者及び来訪者を対象とします。

4. 同居者及び来訪者

同居者及び来訪者とは次の方をいいます。

(1) 同居者

- ① 同居者とは、入居者の付き添い、介助、看護等の目的で居室内に長期にわたり同居する人をいいます。
- ② 同居者としては、ご家族やご親戚の方または介護人、看護師等の方が対象となります。
- ③ 同居者は1名とし、期間は、1ヶ月以内とします。
- ④ 同居者を希望される場合はホームの承諾が必要です。
- ⑤ 同居者は、その必要がなくなった時は、退去していただきます。
- ⑥ 同居者は原則としてホームでの食事提供のサービスを受けることができますが、食費を入居者とは別途徴収します。

(2) 来訪者

- ① 来訪者とは、入居者及び同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。なお、1日以上宿泊は有料とします。料金は協議により決定します。
- ③ 食事提供サービス希望する場合は、3日前までに届出が必要です。食費は、1食につき朝食700円、昼食1,150円、夕食1,150円とし、お帰りの際にお支払いいただきます。なお、届出後キャンセルする場合、2日前までにお申し出があった場合には費用を徴収いたしません。

5. 管理運営組織

ホームの居室数・定員は、居室18室・定員18人です。

ホームの管理運営のために下記の部門を設置し、管理者の統括のもとにホーム職員が次の各部門を担当します。職員の配置は、基本的に、添付の重要事項説明書「5. 職員体制」のとおりですが、入居状況等により変動することがあります。

- (1) 介護（介護保険対象サービスを除く）部門
- (2) 生活サービス部門
- (3) 事務・管理部門

6. 管理運営業務

ホームは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) 入居者が使用する居室及びその備え付け設備（以下、「居室等」といいます）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) 防犯・防災に関する業務
- (6) 広報・連絡及び渉外に関する業務
- (7) 職員の管理と研修
- (8) 入居者への業務報告
- (9) 地域との協力

7. 居室設備及びその利用

入居者等は居室等を別表Ⅰ「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、居室等を定期的に検査し、保全上必要と認めた時は、ホームが設置したものについては自ら補修します。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。

9. 共用施設及び共用設備の利用

入居者は共用施設及び共同設備（以下「共同施設等」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ことができます。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管理者の承認を得るものとします。

10. 運営懇談会

入居者の方々の意見、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なる「ナーシングホーム甲南山手運営懇談会」を設置します。

11. 利用できる各種サービス

当ホームは、入居者に対して、別表Ⅳ「サービス一覧表」に掲げるサービスを提供します。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。運営は懇談会等において、入居者等の意見を積極的にくみ上げるとともに、常に入居者等が意見を述べることのできる意見箱を設置するなどの措置を講じます。

(1) 介護サービス

① ホームにおいては、介護保険法に基づく介護サービスは行いません。同サービスの提供が必要な場合は、入居者が個々に訪問介護事業所等と契約し、介護保険法に基づく介護サービスの提供を受けることとなります。

② ホームは、サービスの提供に当たっては入居者の生命又は身体を保護するため緊急やむをえない場合を除き、身体的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的拘束を行う場合は、その態様及び時間、その際の入居者の心身状況、緊急やむをえない理由を記録し、5年間保存します。ご家族等の要求がある場合及び監督機関等の指示等がある場合には、これを開示します。

また、監督機関等から改善に係る指導があった場合には、その指導に従い改善等必要な措置を行います。

③ その他、身体的拘束等の適正化を図るために、次に掲げる措置を講じます。

イ 身体的拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を三月に一回以上開催するとともに、その結果について、介護職員その他の従業者に周知徹底を図ります。

ロ 身体的拘束等の適正化のための指針を整備します。

ハ 介護職員その他の従業者に対し、身体的拘束等の適正化のための研修を定期的実施します。

(2) 健康管理サービス

① 重要事項説明書に記載の協力医療機関において適切な治療が受けられるよう、必要な協力を行います。

(3) 食事サービス

① 原則として、毎日1日3食を提供する体制を整え、その他必要な職員を配置します。

② 食堂において食事がすることが困難な場合には、居室において食事を提供します。

③ 医師の指導による治療食等特別食を提供します。

(4) 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や生活利便に関する事柄等について相談や助言を行います。

(5) 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様々な支援サービスを提供します。

12. 費用及び使用料

(1) 月払い利用料については、入居契約書に基づきお支払いいただきます。各利用料等の用途などの詳細については、重要事項説明書及び別表Vをご覧ください。

(2) 食費についての取扱い

2日前に欠食の届け出をした場合は、朝・昼・夜それぞれの単価を用いて喫食実績に基づき精算するものとします。

日常以外の特別食（医師の指示による治療食を含む）等は、その都度、その内容により相談させていただきます。

(3) 入居者等が居室で使用する水道、電気の使用料、電話料及びこれに類する公共料金については、重要事項説明書のとおり管理費に含まれます。

(4) 家賃相当額については、重要事項説明書のとおり負担いただきます。

(5) また、入居者の個別的な選択により提供される個別的なサービスは、それぞれの具体的内容に従って、別途ご負担いただきます。

その内容は添付の重要事項説明書「別添 介護サービス等の一覧表」をご覧ください。

(6) その他介護用品費は、別途ご負担いただきます。

(7) 一時金、利用料その他入居者負担する費用を受領した場合は、帳簿に記録して、2年間保存します。

(8) 費用の改定

入居契約書第27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。

(9) 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、入居者宛に費用項目の明細を付し毎月末日までに請求します。入居者はこれに基づき原則としてその金額を銀行口座に振込、または自動引き落としにより支払うものとします。

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。該当項目につきまして、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入居契約書第19条第2項第五号に規定する居室の造作・模様替え等を行う場合も、両者協議のうえ決定するものとします。

15. 苦情処理

入居契約書第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VI「苦情処理細則」により解決を図ります。

16. 非常災害等が発生した場合の緊急対応と訓練

ホームが策定した「防災計画」に従い、入居者の避難等適切な処置を行います。非常時に備え、地域の協力機関と連携を図り、定期的に避難訓練を行いますのでご協力をお願いします。

なお、この定期的な避難訓練については、次に掲げるものを含めることとします。

①感染症や非常災害の発生時において、入居者に対する処遇を継続的に行うための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るもの（業務継続計画）

②感染症の予防及びまん延の防止を図るもの

17. 管理規程の改定

入居契約書第4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。

18. 施行日

この管理規程は 令和6年11月1日から実施いたします。

別表 I

居室等の使用細則

ホームの建物及び付帯設備を安全に管理し、良好な環境を維持するため・施設の使用にあたっては管理規定によるほか次の事項をお守りいただきます。

1. 火災予防

- (1) 施設内は冷暖房の設備が完備していますが、居室内で追加の暖房器具を必要とされる場合は、電気式の安全な暖房器具をお使いになるようお願いいたします。なお、お使いになる場合には、施設との協議が必要です。
- (2) 原則として当該施設内は禁煙とします。

2. 災害時の心構え

- (1) 大きな地震の時はおちついて行動し、まず火元を消してからクッションなどで身体を保護するようにしてください。
- (2) 火事について
万一自分の居室で出火した場合は、非常ベルを押すと同時に電話、インターホン等で速やかに事務室に通報し、あわてずに小火のうちに消し止める努力をしてください。火災発生時には、スタッフによる避難誘導を行いますので落ち着いて行動してください。消防署の指導により廊下、階段等に物を置かないようお願いいたします。また、年2回避難訓練を行いますので必ずご参加ください。

3. 防犯

- (1) 外部からの来訪者がある場合は、事務室を通してください。
- (2) 防犯には各入居者の方々のご協力が不可欠です。挙動不審者を見かけたときは、直ぐ事務室に連絡する等お互いに連絡をとり合い防犯にご協力をお願いします。

4. ごみ処理

- (1) ごみは、燃えるごみ、燃えないごみ別にポリ袋に入れてください。毎日定時に収集いたします。
- (2) 共用部分の清掃は、スタッフが行いますが、居室前の廊下等の清潔保持についてはご協力をお願いします。

5. 防音

ドアの開閉音やテレビ、オーディオ等の音量は一他の入居者に迷惑をかける恐れがあります。お互いに他の入居者の生活を侵さないようご配慮ください。

6. 掲示

各種行事等の予定あるいはホームからの連絡事項等は施設内掲示板に掲示しますので、お見逃しのないようお願いします。

7. 居室の修理・造作模様替え

居室の修理・造作模様替えを行いたい場合は、あらかじめご相談ください。入居契約書第20条の規定に従って費用負担を協議させていただきます。

8. 備え付け設備の修理・取替え

あらかじめ居室に備え付けられた設備が破損、汚損した場合、もともとこれらに欠陥があった場合及び通常の使用並びに自然損耗によるものについては、施設の負担で修理もしくは取り替えます。

9. 緊急時の対応等

健康上、防犯上等の緊急時には、ナースコールを押してください。コールがあり次第、職員が駆

けつけ対応します。

10. その他留意事項

ほかの入居者の迷惑となる行為及び当該建物や設備に損害を与える危険性のある一切の行為を禁止します。

室内及び設置物の使用には十分注意し、清潔を保つことを心掛けてください。

トイレはトイレットペーパー以外の紙を使用すると便器が詰まる恐れがありますのでご注意ください。

その他、管理者の指示には従って生活してください。

11. 施行日

この細則は、令和6年11月1日から実施いたします。

別表Ⅱ

共用施設等の利用細則

項 目	利用時間	利 用 方 法
事 務 室 (フ ロ ン ト)	随 時	事務室（フロント）にはスタッフが常駐しているようにしますが、不在の場合で御用の場合はフロア担当スタッフにお声掛けください。
正 面 玄 関	9:00～18:00	18時以降及び9時以前の施設への出入りは、事前に事務室（フロント）連絡してください。
食 堂	(朝食) 7:00～8:00 (昼食) 12:00～13:00 (夕食) 18:00～19:00	職員による配膳下膳サービス 身体の具合等が悪く、食堂での食事ができない場合は、居室において食事を提供します。 食事をとらない場合には、2日前までにホームへ届け出るようにしてください。
ロビー・カフェ	随 時	来訪者や入居者同士の歓談の場として利用できます。
浴 場		入浴に関しては、定められたシフトによってご入浴ください。
防 災 設 備		廊下等には天井面に感知器が設置してあります。また、火災等による停電時には非常用照明及び誘導灯が点灯します。
避 難 設 備		避難通路・避難場所及び避難誘導體制は、消防計画のとおりです。
ご み 収 集		神戸市の定めに依るものとする
ト イ レ		トイレの備え付けのトイレットペーパー以外の紙を使用されますと便器が詰まる恐れがありますのでご注意ください。

別表Ⅳ

サービス一覧表

当ホームのサービスは、以下の内容に沿って提供します。

- 別表Ⅳ－１① 施設職員の配置状況
(添付の重要事項説明書「５．職員体制」を参照ください)
- 別表Ⅳ－２① 健康管理サービス
- 別表Ⅳ－２② 健康管理サービス (治療への協力)
- 別表Ⅳ－２③ 医療協力に関する協定書
- 別表Ⅳ－３ 食事サービス
- 別表Ⅳ－４ 生活相談・助言サービス
- 別表Ⅳ－５ 生活サービス

健康管理サービス

項 目	内 容	料 金	予 約
健 康 管 理	健康一般の問題に対して、不安や疑問に思っている事に対して相談対応致します。必要に応じて病院などをご紹介します。	月額利用料に含む。	
慢性疾患管理	・入居者の慢性疾患については、その状況に応じて個別に対応します。	要相談	

- 入居者のかかりつけの病院・医師、歯科医院・歯科医への問い合わせについて
主治医やかかりつけの病院で継続して健康診断や診察をうけられることは差し支えありません。
ただし、緊急時等のために入居者の健康状態を施設として把握しておく必要がありますので、入居者の主治医やかかりつけの病院に、健康状況について問い合わせることがありますので、あらかじめご了解ください。

別表Ⅳ－２②

健康管理サービス（治療への協力）

項 目	内 容	料 金	予 約
緊 急 時 対 応	急に身体の具合が悪くなった場合は、職員がそのお知らせによりの確かつ迅速に対応します。 その上で、状況により連携医療機関の医師・看護師等と連絡をとり協力医療機関・歯科医療機関等での救急治療、あるいは、救急入院が受けられるよう手配します。	月額利用料に含む。	

● 医療費について

傷病により、治療および入院が必要な場合は、医療保険診療が適用されます。その場合の一部自己負担及び医療保険適用外のものについては入居者の負担となります。

別表Ⅳ－２③

協力医療機関契約書（別紙）

別表Ⅳ－３

食事サービス

項目	内容	料金	予約
食事時間	朝食 7:00～8:00 昼食 12:00～13:00 夕食 18:00～19:00	朝食 700円 昼食 1,150円 夕食 1,150円	不要
特別食	親しい仲間や家族、友人との会食、お祝いごとには、要望、予算に応じ特別食を提供します。 入居者と同じメニューでの食事の提供も可能です。	要相談	要
治療食	慢性病等のためまたは一時的に治療食の必要な方には医師の指示を受けて治療食を提供します。	都度相談	要
居室での食事	食事を居室までお届けします。 配膳、下膳はスタッフにて対応致します。	通常料金	要

- 食事のキャンセルについては2日前までにホームのスタッフに申し出て下さい。申し出がない場合は召し上がるものとして準備いたします。
- 病院・歯科医療機関等で担当医師から食事に関する指示書（食事箋）が出されている場合には、ホームの担当者にご指示ください。
- 特別食には、ホームが定期的に提供する行事食等も含まれています。

別表Ⅳ－４

生活相談・助言サービス

項 目	内 容	料 金	予 約
生活相談・助言	<p>・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。</p> <p>例えば、 （食事、健康面、趣味、人間関係等の相談項目と担当相談員等の表示）</p>	月額利用料に含む。	不要

- 身元引受人の変更や成年後見制度に関する問題等についてもご相談に応じます。

別表Ⅳ－５

生活サービス

項 目	内 容	料 金	予 約
事 務 室 (フロント)	職員による次のサービスを提供します。 ・来訪者の受付・取次ぎ、不在時の伝言 ・郵便物の受付、保管、手渡し鍵の管理 ・タクシー、ハイヤー等の配車依頼 ・身元引受人及びご家族への連絡 ・その他勤務体制・時間の変更等の通知	月額利用料に含む。	要
買い物等の代行	基本的にはネットショッピングを利用します。 ネットショッピングで対応出来ないような個人的な買物を職員に依頼される場合又は、職員の付き添いを必要とする場合については、別途料金をいただきます。	4,000円(60分)	要
金 銭 管 理	原則、金銭管理は行いません。(※)		
居 室 清 掃 リ ネ ン 交 換	定期的な居室清掃及び寝具に関わるリネン交換を行います。	月額利用料に含む。	不要
不在中の居室管理	入居者が居室を空けられる場合希望により次のサービスを提供します。 ・居室の換気 ・簡単な居室内清掃 ・防災、防犯チェック 入居者不在時の入室についての承諾をあらかじめ頂きます。	月額利用料に含む。	要
短期治療中等における生活サービス	入居者が疾病あるいは加齢により、一時的に特定の家事あるいは家事全般に援助が必要となった場合、職員がお手伝いします。	月額利用料に含む。 ※医療行為等が発生した場合は別途料金が発生します。	要

(※) 金銭管理については、本人が行うことを原則としています。しかし、入居者の状況及び家族の状況により必要な場合もありますので、実際には必要に応じてご相談させていただきます。具体的な管理方法やご本人及び身元引受人への報告方法などを協議の上、決めさせていただきます。

別表V

月払い費用及び使用料一覧表

内 容	料 金
居 住 費 (家賃相当額)	・月額 150,000円
管 理 費	・月額 210,000円
食 費	・日額 (朝食 700円) (昼食 1,150円) (夕食 1,150円) ・月額 90,000円 ※治療食については、都度その内容によりご相談させていただきます。
公 共 料 金 等	・水道、電気料金等公共料金は管理費に含みます。
体 験 入 居	・10,000円/1日 ※食事代別途 ※利用期間：1週間まで

苦情処理細則

1. 入居者は、入居契約書第9条の規定に基づき施設の状況やホームが提供するサービスに関し、ホームに苦情を申し立てることが出来ます。
2. 苦情を申し立てることによりホームから不利益な取り扱いを受けることはありません。
3. 苦情の申し立てと処理の手順は次のとおりです。
 - ① 入居者は、苦情の内容を口頭又は文書により施設の苦情窓口の苦情対応責任者に伝えます。
 - ② 担当責任者は、申し立てられた苦情内容について申し立て者と協議し、問題の解決に当たります。
 - ③ 個別に対応が可能であるものに付いては、ホームは直ちに対処し、問題を解決します。
 - ④ 苦情内容が、複数の入居者又は入居者全員の利害または安全等に関する内容であることが判明した場合は、その内容やその解決方法等に付いて、協議または報告するものとします。
 - ⑤ 苦情解決の内容が管理規定の改定に及ぶ場合には、管理規定17項の規定に従い改定を行います。
 - ⑥ 苦情の内容は帳簿に記録して5年間保存します。
4. 当事者間での解決が見つからない場合は、入居契約書第7条六号により公的機関に対する相談等によるほか、入居契約書第47条に従ってホーム所在地の管轄地方裁判所に提訴することが出来ます。
5. 苦情処理の体制は、入居者等が見やすい場所に掲示します。
6. 施行日
この細則は、令和6年11月1日より実施します。