有料老人ホームおうようかん富士見　管理規程

（目的）

第１条　この規程は、有料老人ホームおうようかん富士見（以下「施設」という。）の管理、運営及び利用に関する事項について定め、入居者が、有する能力に応じ可能な限り生きがいを持って健全で穏やかな生活が送れることを目的とします。

（運営方針）

第２条　株式会社鷹揚館（以下「事業者」という。）は、入居者が、有する能力に応じ可能な限り健全で穏やかな日常生活を営むことができるよう健康管理・生活相談・食事介助など日常生活上の援助を行います。

２　入居者の心身の状況に応じて、入居者の選択に基づき適切なサービスを提供できるように保健医療サービス、福祉サービス及び介護サービス事業者との連携に努めることとします。

（施設の名称及び所在地等）

第３条　施設の名称及び所在地等は、次のとおりとします。

施設の名称　　有料老人ホーム　おうようかん富士見
施設の所在地　　秋田県大仙市富士見町３－８
施設の類型　　住宅型有料老人ホーム
事業主体の名称　　株式会社　鷹揚館
事業主体の所在地　秋田県大仙市佐野町３－４１

（入居定員及び居室数）

第４条　施設の居室数及び入居定員は、次のとおりとします。

①　　一般居室　１３室　、　特別居室　１室
②　入居定員　１４名

（入居者の要件）

第５条　施設の入居者の要件は、６５歳以上の方であることとします。

（利用権）

第６条　入居者は、事業者との契約に基づき、居住を目的として施設を利用することができます。

２　入居者は、施設の所有権を有しません。

３　入居者は、次の各号に掲げる行為を行うことはできません。

①　居室の転貸
②　施設を利用する権利の譲渡

③　その他上記各号に類する行為

（入居者の権利）

第７条　入居者は、事業者との契約に基づいて提供される全てのサービスについて、次の各号に掲げる権利を有します。入居者は、これらの権利を行使することにより、事業者から不利益な取り扱いや差別的な待遇を受けることはありません。

①　可能な限りプライバシーを尊重されること。

②　個人情報が保護されること。

③　緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束その他の行動制限を受けることがないこと。

④　施設の運営に支障がない限り、入居者個人の衣服や家具等の備品をその居室に持ち込むことができること。

⑤　入居者は、事業者及び提供されるサービスに対する苦情をいつでも事業者又は行政機関に対して申し出ることができること。

（職員配置及び勤務体制）

第８条　施設の職員配置及び勤務体制は、次のとおりとします。

管理者　：１人　常勤専従（日勤）

介護職員：１人以上　非常勤専従（夜勤）

（管理運営業務）

第９条　事業者は、施設を管理、運営するため、次の業務を行います。

①　施設の建物、設備及び敷地の維持、清掃、消毒及び不要物の廃棄等の業務

②　施設の建物及び設備についての定期点検、補修並びに取替え等の業務

③　入居者に対する各種サービスの提供

④　老人福祉法施行規則第２０条の６第１項に定める次の事項を記録した帳簿の作成及び保存

ⅰ　利用料その他の入居者が負担する費用の受領の記録

ⅱ　入居者に供与した介護、食事の提供及びその他の日常生活上必要な便宜の内容

ⅲ　緊急やむを得ず身体拘束を行った場合、その態様及び時間、その際の入居者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由

ⅳ　入居者に提供した日常生活上の便宜に係る入居者及びその家族からの苦情の内容

ⅴ　日常生活上の便宜の供与により入居者に事故が発生した場合は、その状況及び事故に際して採った処置の内容

ⅵ　日常生活上の便宜の供与を委託により他の事業者に行わせる場合にあっては、当該事業者の名称、所在地、委託に係る契約事項及び業務の実施状況

⑤　サービスの提供に係る事故の報告及び損害賠償

⑥　防犯・防災に関する業務

⑦　広報・連絡及び渉外に関する業務

⑧　職員の服務管理及び研修

⑨　地域との協力

（運営懇談会）

第 10 条　事業者は、施設の運営に関して、入居者及び家族の要望を聞くとともに、利用料の改定、サービス内容の変更等について協議する場として運営懇談会を開催します。

２　利用料の改定、サービス内容の変更など入居者にとって重要な事項は、運営懇談会で協議のうえ、決定します。

３　運営懇談会は原則年６回の開催としますが、入居者及び家族の要望により随時開催します。

（協力医療機関）

第 11 条　事業者は、入居者が緊急に治療、入院が必要になった場合、協力・支援してくれる医療機関（以下「協力医療機関」という。）として中島内科医院との間で「協力医療機関に関する同意書」を取り交わします。

（サービス内容）

第 12 条　事業者は、第 14 条に定める利用料により次の各号に掲げるサービスを行います。

①　介護サービス（介護保険サービスを除く。）

ⅰ　身辺介助

移動時の介助や見守りを行います。また、衣服の汚れがひどい場合は着替えの介助を行います。

ⅱ　通院介助

医療機関の受診の際に施設職員が入居者を送迎し、診察等にも同行します。

②　生活サービス

ⅰ　居室清掃

清潔な居室空間を保てるよう１日１回は居室の清掃を行います。

ⅱ　リネン交換

週１回はリネン交換を行います。ただし、汚れが目立つ場合は随時行います

ⅲ　日常の洗濯

入居者の寝具等の洗濯を行います。

ⅳ　食事の提供

入居者の健康状態に合わせた食事を１日３回、外部の配食サービスを利用して提供します。

ⅴ　配膳・下膳

入居者の状態に応じて居室又はホールに食事の配膳・下膳をおこないます。

ⅵ　生活相談

事業者が一般的に照会や対応が可能な生活全般に関する諸問題について相談に応じ、助言を行います。

③　健康管理サービス

ⅰ　健康相談・生活指導

健康に関する相談や生活指導・栄養指導に当たります。

ⅱ　服薬支援

服薬の時間に入居者に薬を配り、服薬の確認を行います。

ⅲ　安否確認

体調の変化を早期に発見するため、入居者の安否確認を行います。

④　入退院時のサービス

ⅰ　施設から医療機関へ入院する場合

施設職員が医療機関へお送りします。

ⅱ　施設職員が医療機関へ迎えに行きます。なお、退院後に施設に戻らない場合の迎えはありません。

（施設外の介護保険サービスの利用）

第13条　事業者は、前条に定めるサービス以外のサービスは、施設のサービスとしては提供しません。ただし、入居者は、自らが希望する施設外の介護保険サービスを施設内で利用することができるものとします。

（利用料）

第14条　入居者は、施設への入居及び施設において提供されたサービスの対価として、利用した月ごとに利用料を支払うものとします。

２　利用料、加算、減算、その他の費用については「有料老人ホームおうようかん富士見重要事項説明書」に記載されたものとする。

３　事業者は、前項の利用料を、明細に付した請求書により利用した月の翌月１５日までに利用者に通知します。

４　入居者は、第１項の利用料を、利用した月の翌月末日までに、口座振替の方法で支払うものとします。

５　事業者は、入居者からの利用料金について、振込での支払いの場合は、振込明細書を、または口座振替での支払いの場合は、通帳の記入もちまして領収書の発行に代えさせていただきます。

※介護保険サービスを利用しての外泊については、帳簿記録し、家賃、管理費、光熱水費を日割計算します。

（その他の費用）

第15条　事業者は、次の各号に掲げる費用について、入居者又は連帯保証人の承認を得て、立て替え払いするものとします。

①　医療費（薬剤費含む。）

②　理容代

③　入居者が個別に必要とする日用品代

④　私物衣類等の洗濯代

２　事業者は、前項の規定により立て替え払いした場合は、その費用に係る実費を、前条

第１項の利用料とともに、支払った月ごとに入居者に請求するものとします。この場合において、事業者は費用に係る領収書又はレシートを請求書に添付するものとします。

３　入居者は、前項の規定により請求のあった費用を、利用料とともに支払うものとします。

（利用料の改定）

第 16 条　事業者は、第 14 条に定める利用料を改定することがあります。

２　利用料の改定にあたっては、事業者は、施設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などを勘案して改定するものとします。

３　利用料の改定にあたっては、事業者は、入居者及び連帯保証人などと運営懇談会を開催し、協議したうえで決定します。

４　利用料を改定する場合は、事業者は、あらかじめ入居者及び連帯保証人に通知します。

（身体拘束）

第 17 条　施設では、入居者に対して、緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束その他の行動制限を行いません。なお、緊急やむを得ず身体拘束を行う場合は、施設において定める「身体拘束その他の行動制限防止に係る規定」に定める手続きによるものとします。

（医療を要する場合の対応）

第 18 条　事業者は、入居者が疾病、負傷により医師の診察又は治療を要するとみとめられるとき（定期受診の場合を除く。）若しくは入居者の心身の状況に異変その他緊急事態が生じた時は、主治医又は協力医療機関へ連絡し、その指示に従い、適切な措置を講じます。また、連帯保証人に速やかに連絡します。

（金銭管理）

第 19 条　事業者は、金銭及び貴金属などの高貴な物品の管理は行いません。

２　医療機関の受診、理容又は入居者が個別に必要とする日用品の購入にあたって、金銭が必要な場合は、第 15 条第１項の規定に基づき、事業者が立て替え払いします。

（利用上の注意）

第 20 条　入居者は、事業者が定める管理規定を遵守するとともに、次の各号に掲げる事項に留意して、善良なる管理者の注意をもって施設を利用するものとします。

①　施設及びその敷地内においては、次の行為を禁止するものであること。

ⅰ　鉄砲刀剣類、爆発物、発火物、有毒物などの危険な物品などを搬入・使用・保管すること。

ⅱ　大型の金庫その他の重量の大きな物品などを搬入し、または備え付けること。

ⅲ　配水管その他を腐食させる恐れのある液体などを流すこと。

ⅳ　テレビ等の操作、楽器の演奏その他により、大音量などで近隣に著しい迷惑を与えること。

ⅴ　動物や植物を飼育すること。

vi　営業その他の目的による勧誘・販売・宣伝・広告などの活動を行うこと。

vii　居室の造作の改造などを伴う模様替えを行うこと。

②　前項に掲げる事項以外の他の入居者に著しい迷惑をかける行為を行わないこと。

（修繕）

第 21 条　事業者は、入居者が施設を利用するために必要な修繕を行います。この場合において、入居者の故意又は過失により必要となった修繕に要する費用は、入居者が負担するものとします。

2　前項の規定に基づき修繕を行う場合には、事業者は、あらかじめその旨を入居者に通知します。入居者は、正当な理由がある場合を除き、その修繕の実施を拒否することはできません。

（居室への立ち入り）

第 22 条　事業者は、施設の保全・衛生管理・防犯・防火・防災その他管理上特に必要があるときは、あらかじめ入居者の承諾を得て、居室内へ立ち入り、又は必要な措置を行うことができるものとします。この場合、入居者は、正当な理由がある場合を除き、事業者の立入りを拒否することはできません。

（事故発生時の対応）

第 23 条　事業者は、施設の管理運営又は提供するサービスにあたって入居者に事故が発生した場合は、遅滞なく必要な措置を講じるとともに、速やかに連帯保証人及び秋田県に連絡するものとします。

（非常災害対策）

第 24 条　事業者は、施設に係る消防計画及び風水害、地震等の災害に対処する防災計画を作成し、定期的に避難・救出等の訓練を実施します。

2　消防法第８条第１項の規定に基づき、施設に防火管理者を設置します。

3　施設の防火管理者は、次の各号に掲げる消防・避難救出訓練等を実施します。

①　消防・避難救出訓練　年２回以上（うち１回は夜間を想定した訓練をおこないます。）

②　消防・非常災害用設備の点検及び使用方法の周知徹底　年１回以上

4　施設では、自衛消防隊を編成して、被害を最小限にとどめるための活動を行います。

（秘密保持）

第 25 条　事業者及びその従業者は、業務上知り得た入居者及びその家族に関する秘密並びに個人情報については、入居者又は第三者の生命、身体などに危険があるなど正当な理由がある場合又は入居者若しくは連帯保証人の事前の同意がある場合を除いて、契約期間中はもとより契約終了後も第三者に漏らすことのないようにします。

2　前項に定める入居者若しくは連帯保証人の事前の同意は、文書によるものとします。

（苦情対応）

第 26 条　入居者は、事業者が提供するサービスに関して、いつでも苦情を申し立てる事ができます。

２　事業者は、苦情の受付及びその解決への手順を定め、苦情に迅速かつ誠実に対応し、その適切な解決に努めます。

３　事業者は、入居者が苦情を申し立てたことを理由として、いかなる不利益な扱いもしません。

４　苦情の受付窓口は、次のとおりです。

【事業者の窓口】　　所在地　　秋田県大仙市富士見町３－８

有料老人ホーム　おうようかん富士見　　電　話　　０１８７－７３－５６５５

管理者　神谷　みゆき　　受付時間　９時～１７時

（カスタマーハラスメント）

第 27 条　事業者は、従業員の人権を尊重するため、これらの要求や言動に対しては、入居者及びその家族に対し、誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で対応します。もし、入居者及びその家族からこれらの行為を受けた際は、管理者が上長に報告・相談することを推奨しており、相談があった際には組織的に対応します。

（個人情報保護）

第 28 条　事業者は、基本理念に従い最良のサービスを提供できるよう努力しております。また、入居者及びその家族の個人情報とプライバシーを保護する目的で、以下に掲示する様々な取組みを行っております。

２　事業者の個人情報取扱い責任者は、代表取締役です。入居者の大切な個人情報が漏れた場合、もしくは情報が漏れていると思われるときには当施設管理者にお申し出下さい。当施設管理者は、すぐに個人情報取扱い責任者に報告し、迅速に対処します。

３　事業者の通常業務で想定される利用目的は以下のとおりです。

（内部利用）

■サービス等の提供

■会計・経理、介護事故等の報告などの管理業務

■施設内で行われる症例研究

■ボランティア活動への情報提供

（外部利用）

■ホームページ、広報誌への掲載等

■他事業者・医療機関等との連携・情報提供

■居宅サービス等提供のため、外部の事業者等へ意見・助言を求める場合

■審査支払機関や保険者への照会の回答

■賠償責任保険における保険会社等への相談又は届出等

■事業所・関連施設からの連絡・案内文等の送付

（上記以外の利用）

■業務の維持・改善のための基礎資料

■学生・研修者への実習協力

4　サービスの質の向上のための学会、研究会等での事例研究発表等に入居者の情報を使用することがあります。この場合、入居者の氏名等、個人を特定できるような情報は発表しません。

5　施設は個人情報への不正アクセス、個人情報の紛失、破壊、改ざん及び漏洩等に関する予防措置を講ずることにより、個人情報の安全性・正確性の確保を図るとともに、必要な是正措置を講じます。また、内部規則を定めることにより、個人情報保護のための職員の教育・研修を定期的に行います。

6　入居者の状況説明につきましては、ご本人以外に家族に対して行う場合があります。具体的に状況説明の対象を指定される場合（家族への説明を拒否する場合を含む）は施設管理者までお申し出下さい。

7　入居者の個人情報につきまして、訂正の必要な箇所がございましたらお申し出下さい。入居者及びその家族の個人情報につきまして、利用の制限もしくは停止をご希望の方は、施設管理者までお申し出下さい。

8　本掲示内容につきまして、いつでも撤回、変更をすることができます。なお、法令に基づく場合、生命・身体・財産保護・公衆衛生の向上、国等の公共団体からの協力依頼の場合には、例外としてご本人の同意を得ることなく利用する場合があります。また、上記利用目的以外に個人情報を利用する場合には、必ずご本人の同意を得るものとします。

（賠償責任）

第 29 条　事業者は、「介護事業者賠償責任保険」に加入し、施設の管理運営又はサービスの提供にあたって事故が発生し、入居者の生命・身体・財産に損害が発生した場合は、不可抗力による場合を除き、入居者に対して速やかに損害賠償を行います。ただし、事故に関して入居者に重大な故意又は過失がある場合には、損害賠償の一部を減ずることがあります。

2　事業者は、入居者またはその家族などが、事業者のサービス従業者に対し、生命・身体・財産などに損害を与えた場合には、その損害賠償の請求をできるものとする。

（事業者からの契約解除）

第 30 条　事業者は、入居者が次の各号のいずれかに該当した場合に、入居者との契約を解除することができるものとします。

① 入居申込書に虚偽の事項を記載するなどの不正手段により入居したとき。

② 入居者が料金を２ヶ月分以上滞納した場合には、督促状を発行します。督促状を発行後さらに１ヶ月間に料金を支払わない場合には事業者は契約を解除する旨の勧告をすることがで

きます。

③ 第６条第３項又は第 20 条の規定に違反したとき。

④ 医療機関を受診し、概ね１ヶ月を超える入院が必要と判断されたとき。

⑤ 入居者が、反社会的勢力と判断した場合。

２　前項の規定に基づく契約の解除の場合、事業者は次の各号に掲げる手続きを書面で行います。

① 契約解除の通告について６０日の勧告期間をおく。

② 前号の通告に先立って入居者及び連帯保証人等に弁明の機会を設ける。

③ 解除勧告の予告期間中に連帯保証人等と協議し、移転先の確保に協力する。

（入居者からの解除）

第 31 条　入居者は、事業者に対し、契約終了予定日の１４日前までに文書により契約解除を申し出る事により、事業者との契約を解除することができます。契約解除の申出は、事業者が定める契約解除届を事業者に提出するものとします。

（契約の終了）

第 32 条　次の各号のいずれかに該当する場合は、入居者と事業者との契約は終了するものとします。

① 入居者が死亡したとき。

② 事業者が第 30 条の規定により契約解除を通告し、その契約終了予定日を経過したとき。

③ 入居者が第 31 条の規定により契約解除を申し出て、その契約終了予定日を経過したとき。

④ 入居者が第 31 条に定める契約解除を行わずに退所し、他の施設等に入所したとき。

（明け渡し及び原状回復）

第 33 条　入居者又は連帯保証人は、契約終了予定日において速やかに居室を明け渡すものとします。

２　入居者又は連帯保証人は、居室を明け渡す場合に、通常の使用に伴い生じた居室の損耗を除き、居室を原状回復するものとします。

３　入居者並びに事業者は、前項の規定に基づき入居者がその費用を負担して行う原状回復の内容及び方法について協議するものとします。

（財産の引き取り）

第 34 条　事業者は、入居者との契約が終了した場合は、入居者の所有物などを善良なる管理者の注意をもって保管し、入居者又は連帯保証人にその旨を連絡します。

２　入居者又は連帯保証人は、前項の連絡を受けてから７日以内に入居者の所有物を引き取るものとします。ただし、事業者は状況によりこの引き取り期限を延長することがあります。

３　事業者は、入居者又は連帯保証人に対して、前項ただし書きの規定により延長された引き取り期限を文書により通知します。

4　事業者は、引き取り期限を過ぎてもなお残置された所有物については、入居者又は入居者の相続人その他継承人がその所有権を放棄したものとみなし、事業者において適宜処分することができるものとします。

（連帯保証人）

第 35 条　入居者は、連帯保証人をあらかじめ定めるものとします。ただし、連帯保証人を定めることができない相当の理由があると認められる場合はこの限りではありません。

2　連帯保証人は、本契約に基づく入居者の事業者に対する債務について、入居者と連帯して履行の責任を負うとともに、事業者と協議し、必要なときは入居者の身柄を引き取るものとします。

3　事業者は、入居者の生活において必要な場合には、連帯保証人への連絡・協議などに努めるものとします。

4　事業者は、入居者の生活及び健康の状況並びにサービスの提供状況などを定期的に連帯保証人に連絡するものとします。

5　連帯保証人は、入居者が死亡した場合、その遺体及び遺留金品を引き取るものとします。

（事業者に通知を必要とする場合）

第 36 条　入居者又は連帯保証人は、次の各号のいずれかに該当する場合には、遅滞なく事業者に通知するものとします。

①　入居者又は連帯保証人の氏名が変更されたとき。

②　連帯保証人が死亡したとき。

③　入居者又は連帯保証人が、破産・強制執行・仮差押え・仮処分・競売などの申し立てを受け、又は申し立てたとき。

④　入居者又は連帯保証人について、成年後見制度による後見人・保佐人・補助人の審判があったとき。

⑤　入居者が「任意後見契約に関する法律」に基づく任意後見契約を締結したとき。

⑥　介護保険要介護認定の更新結果が通知されたとき。

（連帯保証人の変更）

第 37 条　入居者は、連帯保証人が前条第 2 号、第 3 号及び第 4 号の規定に該当する場合には、新たに連帯保証人を定めるものとします。

（退居時の援助）

第 38 条　事業者は、入居者が退居する際には、入居者及びその家族の希望、入居者の退居後の環境等を勘案し、他施設の紹介を含めて、相談に応じ、必要な助言を行います。

（届出等の様式）

第 39 条　この管理規程に定める届出等の様式は、別紙のとおりとします。

（委任）

第 40 条　この規程に定めるもののほか、管理運営に必要な事項は、管理者が利用者と協議のうえ、別に定めることとします。

附　則

（施行期日）

この規程は、平成２５年　３月１５日より施行します。
この規程は、平成２６年　３月　１日より施行します。
この規程は、平成２６年　９月　１日より施行します。
この規程は、平成２６年１０月　１日より施行します。
この規程は、平成２６年１１月　１日より施行します。
この規程は、平成２６年１２月　１日より施行します。
この規程は、令和　１年１０月　１日より施行します。
この規程は、令和　３年　４月　１日より施行します。
この規程は、令和　４年　４月　１日より施行します。
この規程は、令和　４年１１月　１日より施行します。
この規程は、令和　６年　７月　１日より改定します。
この規程は、令和　７年　６月　１日より改定します。
この規程は、令和　８年１１月　１日より改定します。