

## あいりライフホーム管理規程

### 1. 目的

この管理規程は、入居契約書を補完するものとして、同第4条に従って、「あいりライフホーム」（以下、「ホーム」といいます。）の管理・運営及び利用等に関する内容を定めるもので、ホームの良好な生活環境を確保して、入居者が快適で心身ともに充実、安定した生活を営むことの一助となることを目的とします。

### 2. 事業者と入居者の義務

- (1) 事業者は、入居契約書及びこの管理規程に従ってホームの管理、運営を行い、入居者にとり良好な生活環境の保持に努めるとともに、各種のサービスを提供します。
- (2) 入居者は、入居契約書及びこの管理規程を遵守するものとします。

### 3. ホームの管理運営組織

事業者は、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職員が入居契約書に規定された様々な業務を行います。その職員体制は重要事項説明書に記載します。

- ・事務・管理部門
- ・介護、生活サービス部門

### 4. 居室

- (1) ホームの居室数は、一般居室20室で、定員数は20人です。
- (2) 入居者は、入居契約書表題部（5）に規定する居室を、別表1「居室等の使用細則」に従って利用することができます。
- (3) 事業者は、居室等を定期的に検査し、保全上必要と認めるときは、ホームが設置したのものについては、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。
- (4) 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の負担とします。

### 5. 共用施設

入居者は、共用施設を別表2「共用施設等の利用細則」に従って利用することができます。定められた利用時間を超えて利用する場合は、管理者の承認を得るものとします。

### 6. 運営懇談会

入居者の意見や要望をできる限りホームの管理や運営に反映させるため、入居契約書第8条に従って、ホーム職員と入居者代表をメンバーとする運営懇談会を設置し、別表3「運営懇談会細則」に従って運営します。

### 7. 各種サービス

- (1) 事業者は、入居者に以下のサービスを提供します。また、運営懇談会を通じるなどして入居者の要望を踏まえ、サービスの質の向上に努めます。
- (2) 介護サービス【入居契約書第3条関係】
  - ① 事業者は、要支援・要介護の入居者に対して、それぞれの心身の状況に応じて日常生活において必要な介護等のサービスを提供します。その内容や費用は別途、重要事項説明書に添付されている「有料老人ホーム・サービス付き高齢者向け住宅が提供するサービスの一覧表」に示します。

- ② 事業者は、介護サービスの提供にあたって入居者の生命・身体・健康・財産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、他に代替手段がなく、事態が逼迫し緊急やむを得ず身体拘束を行う場合は、ホーム内の身体拘束廃止委員会で検討を行い、家族等へ連絡したうえで実施することとし、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、家族等へ報告するとともに、これを2年間保存します。なお、身体拘束禁止のための指針を策定し、身体拘束廃止委員会を設置し、3か月に1回開催します。

(3) 健康管理サービス【入居契約書第3条関係】

- ① 事業者は、提供する生活サービスについて重要事項説明書等に明示し、適切なサービスを提供します。
- ② 入院治療が必要となった場合、入院される医療機関に情報提供を行います。
- ③ 救急の場合は、職員が的確かつ迅速に、医師・看護師への連絡、ご家族への連絡をおこないます。
- ④ 救急搬送が必要と判断した場合は、速やかに救急隊への連絡をおこないます。

(4) 食事サービス【入居契約書第3条関係】

- ① 事業者は、委託業者により毎日3食を入居者に提供します。
- ② 食事の提供時間は、朝食:7:00～8:00、昼食:12:00～13:00、夕食:17:30～18:30です。
- ③ 食事時間になったら、各フロアで職員により配膳・下膳サービスを行います。ご自身で配膳ができる方は、ご自身で行っていただいても構いません。
- ④ 身体の具合等が悪く、食堂での食事ができない場合はお部屋へ配膳・下膳させていただきます。
- ⑤ 食事をとらない場合は7日前までに欠食届をお出しください。
- ⑥ 事業者は、委託業者に対し医師の指示による治療食等を提供の相談を行います。

(5) 生活相談サービス【入居契約書第3条関係】

事業者は、入居者の日常生活全般に関する相談に対応します。

(6) 生活支援サービス【入居契約書第3条関係】

事業者は、提供する生活サービスについて重要事項説明書等に明示し、適切なサービスを提供します。金銭等の貴重品管理は、入居者自らによる管理を原則として、ホームでは行いません。

## 8. 月払いの利用料及び支払方法

- (1) 入居契約書の入居契約書表題部(7)及び第3条のサービス提供等にかかる費用の詳細は、重要事項説明書に示します。
- (2) 費用は、月額または提供の都度お支払いいただきます。事業者は請求明細書を付けて翌月分を、毎月10日までに入居者へ請求し、当月26日にその金額を金融機関の口座から自動引き落としします。入居者は、事業者の指定する金融機関に普通預金口座を設け、その口座から毎月26日までに翌月分を自動振替の方法により支払います。

## 9. 苦情対応

ホームは、入居契約書第9条に従って入居者からの苦情等について、別表4「苦情対応細則」に基づく対応を行ない、その解決に努めます。

## 10. 非常災害対策、事故対応及び損害賠償

- (1) 事業者は、「防災計画」を策定して必要な訓練等を実施し、災害発生時には入居者の緊急避難及び緊急対応を行うなど、入居者の安全確保に努めます。
- (2) 事業者は、非常災害の発生に備え、地域の自治体等と必要な連携を図ります。

- (3) ホーム内で事故が発生した場合は直ちに必要な措置を講じるとともに、速やかに入居者の家族等及び自治体に連絡を取ります。また、事故の再発防止と入居者の安全確保に努めます。
- (4) 事業者は、事故発生等に伴う損害賠償について損害賠償責任保険に加入します。

#### 1.1. 成年後見制度等を利用する場合の対応

- (1) 入居者が成年後見制度等を利用する場合、事業者は入居契約書第4.1条に従って協力し、仮に成年後見人等の選任が困難な場合は、家族等や地域の市町村長等と連携して、その選任に協力します。
- (2) 成年後見人等の選任に関する費用及び選任後の成年後見人等に対する報酬等の費用は、入居者の負担となります。

#### 1.2. 管理規程の改定

管理規程の改定に際しては、入居契約書第4条に従って、運営懇談会の意見を聴くものとします。

#### 1.3. 施行日

この管理規程は、令和6年3月1日から施行します。

## 別表 1

### 居室等の使用細則

ホームの建物および付帯設備を安全に管理し、良好な環境を維持するため、目的施設の使用にあたっては管理規程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) ホーム内には冷暖房の設備がありますが、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ください。
- (2) 居室内を含め目的施設内での火気の使用（仏壇のロウソク等）は、一切禁止します。

#### 2. 災害時の心構え

建物は準耐火の木造構造です。万一の災害発生時の心構えとして、次の事項についてご協力ください。

##### (1) 地震について

地震が発生した場合は、火元の確認・避難等、落ち着いて行動してください。

##### (2) 火事について

万一自分の居室で出火し、また居室以外での出火を確認した場合は、緊急通報装置・電話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。なお、居室にはスプリンクラーが設置されており、火災発生の場合に自動的に作動します。危険を感じたら部屋を出て戸をよく閉めて延焼防止に心掛けてください。

火災発生時には、職員による避難誘導を致しますので落ちつ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でください。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) 台風について

台風の風でガラスが破れる心配はほとんどありませんが、台風接近の際は、屋外の移動物はあらかじめ室内に入れる等の措置をお願いします。

##### (4) 非常用階段等について

火災等の非常時には、エレベーターは停止して、使用できません。避難用として、屋外階段が建物の北側に設置され、各階の廊下から出ることができます。屋外階段は、非常時以外ご使用にならないようお願いいたします。また、屋外階段には、私物等避難の妨げとなる物を置かないでください。

#### 3. 防犯

- (1) 外部からの来訪者がある場合は、職員に申し出してください。
- (2) ホーム玄関にはドアホンが設置されています。来訪者についてはまず職員が対応させていただきます。事前に来訪者についてお申し出の無い場合、知らない人の場合はドアホンを通じて話を聞こう職員と一緒に対応をお願いします。
- (3) 防犯には各入居者の方々のご協力が不可欠です。不審者を見かけたときは、すぐに職員へ連絡する等、お互いに連絡をとり合い防犯へのご協力をお願いします。

#### 4. 鍵の管理

- (1) 居室の鍵は入居者自身が保管し、居室を出る際は必ず施錠してください。
- (2) 外出する際は、鍵を事務室にお預けください。

(3) 鍵を紛失した場合、あるいは錠を破損した場合は必ず職員にご連絡ください。

## 5. 駐車場

敷地内に駐車場はありません。来訪者等に対しては別に指定する駐車場を使用させていただきますので、使用する場合には事務室に申し出てください。入居者用の駐車場はありませんので、希望される方は、個人で駐車場をご契約ください。

## 6. 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、廊下に設置の専用容器にお入れください。毎日定時に収集いたします。
- (2) 共用部分の清掃は、職員が行いますが、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。
- (3) 粗大ごみについてはご自身で処理を行ってください。

## 7. 水漏れ

ホーム内は、浴室だけが防水となっており、それ以外の床に水を流しますと水漏れを起し、他の入居者に迷惑をかけるおそれがあります。

また、浴室・洗面化粧台・ミニキッチン等に係る排水口は、常に目詰まりのないよう気をつけるとともに、水の流し放し等のないようご注意ください。

## 8. 防音

ドアの開閉音やテレビ・オーディオ等の音量は他の入居者に迷惑をかけるおそれがあります。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。

## 9. 家電製品

消費電力の大きい家電を使用するとブレーカーが落ちる原因になるため、別表 I「持ち込み不可家電一覧(目安)」に記載する家電製品の持ち込みは、原則禁止とさせていただきます。

## 10. 修繕

入居契約書第 2 1 条 3 項に規定する居室内における軽微な修繕について、別表 II「修繕項目とその費用負担」の通りです。

## 11. 緊急時の対応等

健康・防犯上等の緊急時には、緊急通報装置を押して通報してください。通報があり次第、職員が駆けつけ対応します。

## 12. その他

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おそれがありますので、絶対に使用しないでください。

## 13. 施行日

この細則は、令和 6 年 3 月 1 日から実施します。

## 別表 I

## 持ち込み不可家電一覧（目安）

キッチン家電		
IH 調理器	3000W	調理家電は原則禁止
電子レンジ	1300W	
オーブントースター	1200W～1350W	
炊飯器	350W～1200W	
ホットプレート	1300W	
ワッフルメーカー	550W～930W	
たこ焼き器	700W	
コーヒーメーカー	450W～650W	
ワインセラー	70W～100W	
食器洗浄機	1200W～1300W	
ミキサー	120W～200W	
ジューサー	175W～300W	
電気ポット・ケトル	700W～1000W	
冷蔵庫（100L 以上）	150W～500W	100L 未満に限る
生活家電		
アイロン	1200W～1400W	
洗濯機	500W～900W	施設内備品を使用
衣類乾燥機	1200W～1400W	
掃除機	1000W～1100W	相談の上対応
こたつ	600W～800W	
大型加湿器	100W～320W	
温水洗浄便座	450W～470W	
マッサージチェア	60W～165W	
テレビ	70W～100W	32 型程度まで
ビデオデッキ	10W	
パソコン	50～150W	
プリンター	10～30W	
電気毛布	50W～90W	相談の上対応
扇風機	50W～60W	相談の上対応
理美容家電		
ドライヤー	600W～1200W	相談の上対応
ヘアアイロン	150W～240W	
フットバス	100W～680W	
美顔器	2W～280W	

楽器・オーディオ		
電子ピアノ	150W~360W	大音量の出るものとして不可
DVD プレーヤー		大音量の出るものとして不可
コンポ (ラジカセ)	50W~100W	大音量の出るものとして不可

別表Ⅱ

修繕項目と費用負担

修繕項目	ホームの費用負担	入居者の費用負担
壁紙の張替え	通常の使用における損耗による修繕費用は事業者の負担になります。	入居者本人の故意、又は過失により修繕が必要になった場合は修繕業者に支払った分の実費を請求します。 (請求明細書を利用者及び身元保証人に確認して頂きお支払を求めるときがあります。)
床の張替え		
天井の張替え		
窓ガラスの取り換え		
カーテン等の取替え		
電球、蛍光灯の取替え		
トイレ等排水口の詰まり修繕		
その他の軽微な修繕		

入居者の故意又は過失によらない修繕は、ホームの負担とします。

入居者の故意又は過失による修繕は、入居者の負担とします。

別表2

## 共用施設等の利用細則

項目	利用時間	利用方法
玄関	7:00 から 20:00	20時以降及び7時まで玄関を施錠します。 ホームへの出入りについては職員が開錠します。また、時間外は玄関横のインターホンを押し事務室へ連絡してください。職員が開錠いたします。
食堂兼談話室	7:00 から 20:00	朝食:7:00～8:00、昼食:12:00～13:00、夕食:17:30～18:30が食事の時間となります。食事時間になったら、各フロアで職員により配膳・下膳サービスを行います。ご自身で配膳ができる方は、ご自身で行っていただいても構いません。 身体の具合等が悪く、食堂での食事ができない場合はお部屋へ配膳・下膳させていただきます。 食事をとらない場合は7日前までに欠食届をお出しください。 来訪者や入居者同士の談話室として利用できます。(9:00 から 19:00)
郵便	随時	郵便物等の配達物はホームの郵便受けに配達されます。入居者への郵便物は事務室で一時保管します。 その他新聞・雑誌等についても事務室で一時保管します。
相談室	9:00 から 17:00	各種の相談の場として利用できます。
浴室	9:00～19:00	原則として、タオル、シャンプー、ボディソープ等をご自身でご準備いただきます。浴室での洗濯は禁止いたします。その他衛生的問題がある行為については禁止させていただきます。 緊急時等職員が指示・実施させていただく場合は、時間外での利用も可といたします。
ランドリー	8:00～18:00	洗濯機・乾燥機をフロアごとに各1台用意しています。 洗濯機を使用する場合は、職員へお申し出の上、ご使用ください。 洗濯物に関しては、各自で管理してください。
理・美容室	10:00～16:00	有料予約制ですので、職員へ申し込みにて利用できます。
電話	8:00～20:00 緊急時は随時	事務室内に電話を用意しています。職員までお申し出ください。原則として、通話は3分以内といたします。
緊急通報設備	随時	廊下・エレベーターホール・食堂等の共用部分には緊急コールを設置していますので緊急時に使用できます。
防災設備	—	廊下・エレベーターホール・食堂等には天井面に感知器及びスプリンクラー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	—	各フロアに避難通路・避難階段・避難シュートについて掲示しています。
トイレ	—	トイレ備え付けのトイレットペーパー以外の紙の使用は、便器が詰まるおそれがありますので禁止させていただきます。

## 別表 3

### あいりライフホーム運営懇談会細則

#### 1. 目的

入居契約書第 8 条及び管理規程第 6 項に従って、ホームの健全な運営と入居者の快適で心身ともに充実した生活を実現するために、必要な事項について意見を交換する場として「あいりライフホーム運営懇談会」（以下「懇談会」といいます。）を設置します。

#### 2. 懇談会の構成

- (1) 懇談会はホームを代表する職員（管理者等）及び入居者全員により構成されます。
- (2) 入居者のうちの要介護者等については、その身元引受人等（成年後見制度に従って成年後見人等を含みます。）も、構成メンバーとします。
- (3) 法人の役員は必要に応じ出席し、ホーム全体に関する事項について説明します。
- (4) 入居者とホームの双方の合意が成立した場合には、第三者的立場にある学識経験者・民生委員などを構成メンバーとします。

#### 3. 懇談会の開催

- (1) 懇談会は、原則として、定例懇談会を年 2 回開催します。但し、定例懇談会のほか、ホームと入居者の双方が必要と認めた場合は、臨時懇談会を随時開催するものとします。
- (2) 懇談会は管理者の名において行います。
- (3) 懇談会の進行はホーム側にて行います。

#### 4. 議題

- (1) ホームにおける入居者の入居状況、各種サービス提供の状況
- (2) 管理費・食費その他のサービス費用及び利用料の改定
- (3) 管理規程、細則等の諸規則の改定
- (4) 入居者の意向の確認や意見交換
- (5) その他特に必要と認められた事項

#### 5. 通知方法等

- (1) 懇談会開催通知は、書面配布またはメールにより行います。
- (2) 開催通知には、開催日・議事内容・報告事項を記載します。
- (3) 要支援者・要介護者の身元引受人等には、原則として、書面により連絡します。

#### 6. 議事録の作成と開示の方法

懇談会の議事については、開催の都度、双方の発言の記録を作成し館内において閲覧に供するとともに、全入居者及び身元引受人等に配布します。議事録は 2 年間保存します。

#### 7. 施行日

この細則は、令和 6 年 3 月 1 日から実施します。

## 別表 4

### 苦情対応細則

1. 入居者は、入居契約書第 9 条の規定に従ってホーム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できます。
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. 苦情の申し立てと対応の手順は次の通りです。
  - ① 入居者は、苦情の内容を口頭又は文書によりホームの苦情対応責任者に申し立てます。
  - ② ホームは、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ついては、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ついて、申し立て者の許可を得て運営懇談会等を開き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程の改定に及ぶ場合には、管理規程第 12 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 2 年間保存します。
4. 当事者間での解決が難しい場合には、重要事項説明書第 8 項により都道府県担当課等の公的機関の相談窓口で相談によるほか、入居契約書第 44 条に従って管轄地方裁判所に提訴することが出来ます。
5. 施行日  
この細則は、令和 6 年 3 月 1 日より実施します。