

管 理 規 程

グラットホーム パステル

管 理 規 程

(目 的)

第 1 条 この規程は有料老人ホーム入居契約書（以下「入居契約書」といいます。）第5条の規定に基づき「グラットホームパステル」（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。）が快適で心身ともに充実、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。

(遵守義務)

第 2 条 ホームは、前条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。

(入居者)

第 3 条 入居者とは、概ね65歳以上の方で日常生活で介護の必要な方をいいます。

(管理運営組織)

第 4 条 ホームの居室数は一般居室個室24室あり、入居者の定員は28名です。

2 ホームの管理運営のために、別表3「施設職員の配置状況」の通り職員を配置しますが、入居状況等により変動することがあります。

(管理運営業務)

第 5 条 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の備え付け設備についての定期点検、補修並びに取り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) 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

(居室の設備及びその利用)

第 6 条 入居者等は一般居室等を別表 1 「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。

(居室の維持・補修)

第 7 条 ホームは、一般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。

(施設の管理、運営業務)

第 8 条 事業者は、入居契約書第 4 条及び第 6 条に基づき、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、塵埃処理などに関する業務
- (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」といいます。）についての定期点検、補修並びに取り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義務
- (5) サービス提供等に損害賠償に関する業務
- (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) 職員の管理と研修
- (9) 入居者への業務の報告
- (10) 地域との協力

(運営懇談会)

第 9 条 施設職員と入居者から成る「グラットホームパステル運営懇談会」は、入居者の状況、サービス提供の状況及び管理費、食費の収支等の内容を定期的に報告、説明し入居者の要望、意見を施設運営に反映させるように年 1 回、又は必要となった時に開催します。

(利用できる各種のサービス)

第 10 条 ホームは、入居者に対して、次に掲げる各種サービスを提供します。

(1) 介護サービス

ア 原則として施設職員による介護サービスは行いません。入居者等の利用する介護保険サービスをご利用下さい。ただし、緊急的に必要な場合は、施設職員で対応します。

イ 介護が提供される場所は、原則として一般居室です。

ウ 入居者の A D L（日常生活動作能力）の程度及び健康状態、要介護状態を勘案し、一時的に居室を変更することがあります。

一時的に居室を変更する際には、入居者の意思を確認し、入居者又はその家族に対し、変更後の利用料金、利用内容について十分に説明を行うものとします。

(2) 健康管理サービス

ア 定期健康診断のほか健康相談等を別表4「健康管理サービス」に従って行います。

イ ホームは、協力医療機関を定め、協力医療機関等において適切な治療が受けられるようにします。

当ホームの協力医療機関は、次のとおりです。

① 名 称 : 北谷病院

所 在 地 : 北谷町字上勢頭631-4

診療科目 : 内科、外科、小児科、整形外科、泌尿器科

協力内容 : ① 入居者の健康相談、受診、治療

② 入居者の病院への入院支援

③ 職員の健康診断

② 名 称 : しおひら内科腎クリニック

所 在 地 : 沖縄市山里1-1-2 3F

診療科目 : 一般内科・腎内科

協力内容 : ① 入居者の健康相談、受診、治療

② 入居者の病院への入院支援

(3) 食事サービス

ア 原則として、毎日3食を提供する体制を整え、必要な職員を配置します。

イ 食事の提供時間は、次のとおりとします。

① 朝食 8:00 ~ 9:00

② 昼食 12:00 ~ 13:00

③ 夕食 18:00 ~ 19:00

イ 施設において対応できる範囲で治療食等に対応します。

ウ 体調の優れない場合は、居室に食事を配膳します。

エ 食事が必要ない場合は、前日の午後5時までに職員へ申し出てください。

申し出がない場合は、召し上がるものとして準備します。

(4) 生活相談・助言サービス

ア 日常生活における心配事や悩みなどについて、施設職員が対応します。

イ 財産管理や運用等に関する相談に関しては、弁護士、税理士等の専門家を紹介します。

(5) 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5「生活サービス」に従って提供します。

(6) レクリエーション等

文化・余暇活動や運動・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。施設内に掲示又は配布しますので参加、出席等事前に職員へご連絡下さい。

(7) その他の支援サービス

施設はこの他にも施設において対応できるいろいろな支援サービスを提供します。

(費用及び使用料)

第11条 月払いの管理費、食費等の日常生活上の費用及び共用施設使用料については、別表6「費用及び使用料一覧表」によります。

(1) 管理費についての取り扱い

管理費は次のものに充当します：

共用施設等の維持・管理費、居室清掃、リネン交換等

(2) 食費についての取扱い

入居契約第14条の規定に基づき提供する食事サービスに係る食費は、食事材料費、上げ膳、下げ膳、食事介助費等に充当します。

朝、昼、夜それぞれの単価は別表6「費用及び使用料一覧表」の金額の通りです。前日までに欠食の届けをした場合は、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) 家賃相当額については、毎月お支払いいただきます。

(4) おむつ代、理美容代は別途実費にてご負担いただきます。

(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2年間保存します。

(6) 費用の改定

入居契約第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するとともに、運営懇談会の意見を聴き、改定します。

(7) 支払方法

入居契約第22条から第25条までに規定する利用料等については全て月締め翌月払いとなります。

利用料等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10日までに請求し、原則として毎月15日にその金額を銀行から自動引き落としとします。

(外出、外泊)

第12条 外出する際は、事前に「外出届」により施設長に届け出て下さい。

2 外泊する際は、外泊する日の3日前までに「外泊届」により施設長に届け出て下さい。外泊は原則2泊3日までとしますが、1週間以上の期間外泊する場合には、主治医の承諾を得るようにして下さい。

(禁止及び制限される行為等)

第13条 入居契約書第19条の規定により、禁止事項（同条1項）とホームの承諾事項（同条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、対応することといたします。

(苦情処理)

第14条 入居者からの苦情又は意見については、施設内に投書箱を設置しました。

2 入居者からの苦情等については、「苦情処理細則」に基づいて解決を図ります。

(非常災害等が発生した場合の緊急対応と訓練)

第15条 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。

(管理規程の改定)

第16条 この規程の改定については、入居者及び運営懇談会の意見を聞いて株式会社シルバー・サポートと協議の上決定するものとします。

(施行日)

第17条 この管理規程は平成26年10月1日から実施いたします。

2 この管理規程は平成29年9月1日から実施いたします。

(ホームへの届出様式)

第18条 ホームに届け出る必要事項は、入居契約書及び管理規程に定められておりますが、それぞれの事項は下記様式によって届け出るものとします。

- | | |
|---|-----|
| ① 居室及び共用施設等建物、設備の一部を汚損、破損した場合
(入居契約書第20条及び管理規程第7条) | 様式1 |
| ② 入居契約書第29条(入居者からの解約)に基づく通知を行う場合 | 様式2 |
| ③ 入居契約書第35条に基づく通知を行う場合 | 様式3 |
| ④ 身元引受人の変更等を行う場合(同契約書第36条) | 様式4 |
| ⑤ 法定代理人の選任等を行う場合(同契約書第36条) | 様式5 |
| ⑥ 施設内において食事しない場合(管理規程第11条2号) | 様式6 |
| ⑦ 外出届(管理規程第12条第1項) | 様式7 |
| ⑧ 外泊届(管理規程第12条第2項) | 様式8 |

(別表1)

一般居室等の使用細則

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) 施設内は冷暖房の設備がありますので、居室内での暖房機器は使用しないようにお願いします。
- (2) タバコの火の不始末による火災は大きな出火原因となっています。居室内での喫煙は禁止しておりますので、喫煙は所定の場所にてお願いします。

2. 災害時の心構え

建物は耐震・耐火・耐久上極めて堅牢な構造です。従って、ほとんどの災害でも心配ありませんが、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) 火事について

- ① 居室内での火気はすべて厳禁となっています、安全のためご協力下さい。
- ② 消防署の指導により室内は整理整頓して下さい。
- ③ 居室内には自動火災警報装置が設置してあります。作動に気がついたらすぐに職員へ通報をお願いします。

(2) 台風について

台風でガラスが割れることはありませんが、植木が飛んできたものでガラスが割れることがあります。台風接近の時は移動物はあらかじめ室内へ移動をお願いします。

(3) 地震について

- ① 揺れを感じた場合は、慌てて外に飛び出すことは危険です。落ち着いて行動し、まず火元を消してからクッション等で身体を保護するようにして下さい。
- ② 物が落下しないように普段から整理整頓しましょう。

(4) 非常階段などについて

火災などの非常時には、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東側に設置され、廊下から出ることが出来ます。

屋外階段には、私物等避難の妨げとなる物を置くことのないようお願いします。

3. 防犯

- (1) 外部からの来訪者がある場合は、施設職員を通してください。
- (2) 夜間は玄関、窓についてはカギをかけることになっています。

5. ごみ処理

- (1) 居室、共用部分の清掃は毎日行いますが、居室は清潔保持に協力をお願いします。
- (2) 居室内での食べ物の保管については十分気を付けて下さい。腐敗等で害虫が発生するおそれがあります。

7. 防音

戸の開閉音やテレビ、オーディオ等の音量は、他の入居者に迷惑にならない様にご配慮ください。

8. 掲示

ホームからの連絡、各種行事などの予定は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。

9. 居室の修理・造作模様替え

居室の修理・模様替えを行いたい場合は、あらかじめ職員へご相談下さい。

10. 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は次のものです。

① タンス

② ナースコール

これらが破損した場合には、施設の負担で修理もしくは取り替えます。

11. 緊急時の対応等

備え付けのブザーを押して下さい。職員が対応します。

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恐れがありますので、備え付のペーパーを使用して下さい。

13. 施行日

この細則は、平成26年10月1日から実施いたします。

この細則は、平成31年 2月1日から実施いたします。

この細則は、令和 1年10月1日から実施いたします。

この細則は、令和 5年 9月1日から実施いたします。

この細則は、令和 8年 9月1日から実施いたします。

(別表 2)

運 営 懇 談 会 細 則

1. 目的

入居契約第 8 条及び管理規程第 9 条に基づき、施設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「グラットホームパステル運営懇談会」（以下「懇談会」といいます。）を設置します。

2. 懇談会の構成

- (1) 懇談会は施設を代表する役職員及び入居者（全員又は代表者）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、その身元引受人等も、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 1 回開催します。ただし、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) 懇談会は施設長（管理者）の名において行います。
- (3) 懇談会の進行はホームにて行います。

4. 議題

- (1) 施設における入居者の状況、入退去の状況、要介護の状況、サービス提供の状況
- (2) 管理費、食費等の収支状況
- (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) 管理費・食費その他のサービス費用等の改定
- (6) 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、施設内掲示により行います。
- (3) 入居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. 記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て館内において閲覧に共するとともに、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、平成 26 年 10 月 1 日から実施いたします。

この細則は、平成 31 年 2 月 1 日から実施いたします。

この細則は、令和 1 年 10 月 1 日から実施いたします。

この細則は、令和 5年 9月 1日から実施いたします。

この細則は、令和 8年 9月 1日から実施いたします。

(別表3)

施 設 職 員 の 配 置 状 況

(平成29年 9月 1日現在)

		職員数	夜間勤務職員数	常勤換算 後の人数	備 考
従業員内訳	施設長	1	1	1	
	看護職員				
	介護職員	6	6	6	
	調理員				
常勤換算方法の考え方		常勤の週勤務時間（40時間）で除して算出			
従業員の勤務体制の概要		介護職員 日 勤 8：00～17：00 夜 勤 16：30～ 9：00			

(注) () 書きは、非常勤で内数。

(別表4)

健 康 管 理 サ ー ビ ス

項 目	内 容	料 金	予 約
健 康 診 断 健 康 管 理	・健康診断 (希望がある場合は、時期を設定し、年1回機会を設ける)	実 費	
健 康 相 談	・入居者の心身の悩みについては、職員が相談に応じます。 (必要がある場合は、協力医療機関、法人の運営する事業所看護職員等の協力を得ます。)	管理費に含む	
服 薬 支 援	・入居者の服薬について施設職員が支援します。 (必要がある場合は、協力医療機関、法人の運営する事業所看護職員等の協力を得ます。)	管理費に含む	

(注) 入居者のかかりつけの病院・医師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受けられることは差し支えありません。ただし、緊急時等のため入居者の健康状態をホームとして把握しておく必要があります。

緊急時の際は、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必要がありますので、あらかじめご了解ください。

(別表 5)

生 活 サ ー ビ ス

項 目	内 容	料 金	予 約
居 室 清 掃	・ 毎日居室内清掃を行います。	管理費に含む	
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。 ・ 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認を頂きます。	管理費に含む	
シーツ等の交換	・ 職員がシーツ等の交換を週 1 回行います。	管理費に含む	
ゴ ミ 収 集	・ 居室内のゴミ等は毎日職員が回収します。	管理費に含む	
内部情報サービス	・ 施設内で行われる諸サービスのスケジュール、内容及び日常生活における諸連絡については掲示板等によりお知らせします。	無 料	

(別表6)

費用及び使用料一覧表

内 容	料 金
家 賃	月 額 40,000円 生活保護受給者から減額の希望がある場合には、当社役員会の承認を得て減額することができます。
管 理 費	月 額 31,000円
食 費	月 額 48,600円
水 道 光 熱 費	月 額 19,000円
そ の 他	理美容代 実費負担 おむつ代 実費負担
体 験 入 居	有 (一泊二日・食費3食付き 6,500円)

(注1) 消費税は、税法に則り徴収します。

(注2) 家賃、管理費、水道光熱費については、入居・退居の月に限り1か月に満たない期間の費用は、1か月を30日として日割計算した額とします。

(別表 7)

苦 情 処 理 細 則

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施設が提供するサービスに関

し、施設に苦情を申し立てることが出来ます。

1. 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置

住 所：北谷町字桑江 1 丁目 2 番 2 8 号

連絡先：T e l 0 9 8－9 3 6－9 0 8 3 F a x 0 9 8－9 2 6－4 4
0 0

担当者：當眞嗣美（管理者）

2. 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制、手順

- ① 電話及び相談を受けたときは、担当者につなぎ、即対応する。
- ② 必要に応じ詳しい事情を聞き、内容を確認する。
- ③ 利用者、家族と話し合いをもつ
- ④ 検討が必要な問題に対しては、関連機関で討議する。
- ⑤ 結果は早急に相談者へ電話、文書又は訪問して説明を行う。
- ⑥ 苦情処理用紙は、きちんと保管し、再発を防ぐよう注意する。

3. 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等

① 苦情があった場合、サービス提供責任者又は管理者、ケアマネージャーに連絡を取り、

詳しい事情を聴き、迅速かつ適切な処置が行えるよう調整する。

② 必要に応じて、サービス事業者と検討会議を開き、早急に改善の具体的対応を行う。

4. その他の事項

沖縄県福祉サービス運営適性委員会による苦情処理

事業者との話し合いが困難な場合には、利用者からの苦情を解決するために、助言、相

談、調査、若しくは斡旋又は沖縄県への通知を行うことにより、利用者の権利を擁護する

委員会が設置されている。

場 所：那覇市首里石嶺町 4－3 7 3－1 沖縄総合福祉センター内

電話番号：098－88－25704 F a x 番号：098－88－25714

5. 施行日

この細則は、平成26年10月1日より実施します。

この細則は、平成31年2月1日から実施いたします。

この細則は、令和1年10月1日から実施いたします。

この細則は、令和5年9月1日から実施いたします。

この細則は、令和8年9月1日から実施いたします。