

管 理 規 程

住宅型有料老人ホーム
tonari

住宅型有料老人ホーム tonari

管理規程

1. 目 的

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、『住宅型有料老人ホーム tonari』（以下「施設」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、施設の良い生活環境を確保することを目的とします。

2. 遵守義務

- (1) 施設は、前項の入居契約書及び本規程に従って施設の管理運営を行い、良い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、この規程及び施設が別に定める別表の記載事項を遵守し、良い環境の保持に努めるものとします。

3. 入居者

入居者とは、概ね65歳以上の方で日常生活に介護・生活支援の必要な方をいいます。
この管理規程は入居者を対象とします。

4. 管理運営組織

施設の居室数は、一般居室個室25室です。
各居室定員数については、入居契約書又は重要事項説明書

に記載しています。

施設長の統括の下に施設の管理運営を行います。
職員の配置は、基本的に、重要事項説明書に記載の通りですが、入居状況により変動することがあります。

5. 管理運営部門

施設は、入居契約書第4条及び第6条の規定に基づき、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、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の設備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) サービス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) 広報・連絡及び渉外に関する業務
- (9) 入居者への業務報告
- (10) 地域との協力

6. 居室の設備及びその利用

入居者等は、一般居室を別表I「一般居室の使用細則」に基づいてこれを利用することができます。

7. 居室の維持・補修

施設は、一般居室を定期的に検査し、保全上必要と認めた時は、施設が設置したものについては自ら補修します。
入居者等は、施設が行う維持・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。

8. 共用施設及び共用設備の利用

入居者は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ときは、施設長の承認を得るものとします。

9. 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、施設と入居者からなる、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。

10. 利用できるサービス

当施設は入居者に対して、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、別料金となるかどうか及び要予約かどうかについては別表Ⅳ－1「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。

施設は、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質の向上に努めます。

(1) 健康管理サービス

(ア) 必要に応じて年2回の健康診断の定期健康診断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。

(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に必要な協力を別表Ⅳ－2②に従って行います。

(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、その他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」に従って提供します。

(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」に従って提供します。

施設は、介護保険による介護サービスは提供いたしません。

(5) レクリエーション等

文化・余暇利用活動や運動・娯楽等の入居者の要望を
伺いレクリエーションに関する生活支援を行います。
レクリエーション活動予定表を作り、施設内に掲示い
たしますので参加希望の場合は施設職員にご連絡くだ
さい。

(6) その他支援サービス

施設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。

1 1. 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費用及び共用
施設使用料については、入居日以降に入院及び外泊等で
不在の場合においては、減額なしとします。

(2) 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・事務管理部門の人件費及
び事務費、入居者に対する日常生活支援サービスに係
わる人件費。

(3) 食費についての取り扱い

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。

食費、その他食事部門の人件費、設備、備品代（調理
具・食器等）。

料金は別表V「月払い費用及び使用料一覧表」の金額
の通りです。

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。

(4) 入居者等が居室で使用する電気の使用料は、管理費に含まれますので、別途料金がかかることはありません。

(5) 電話料及びインターネット接続料等については、入居者と各会社との個別の契約となります。

(6) 入居者の希望により提供した個人的サービス等の費用は、それぞれの具体的な内容に従って別途原則都度払い（又は月毎の纏め払い）によってご負担いただきます。その内容は重要事項説明書の「別添2 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」御覧ください。

(7) 入居者が居室で使用する各個人の嗜好品の費用については入居者管理の下での個人負担となります。

(8) 費用の改定（改定にあたっては根拠を入居者に示す）
入居契約書第23条の規定に基づき、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20条から第22条までに規定する費用及び使用料の支払いについては、入居者宛に原則、前月分の費用項目の明細を付し毎月15日までに請求します。

入居者は、申請口座から申請月の27日に自動振替方

法によりお支払いいただきます。

なお、引落手続きが完了するまでは指定口座へのお振込でのお支払いをお願いいたします。

入居者から受領した費用の内容は帳簿に記録して、5年間保存します。

12. 禁止及び制限される行為等

入居契約書第17条の規定により、禁止事項（同条第1項）と施設の承諾事項（同条第2項）を定めております。該当事項については、施設は、この定めに従い、対応することといたします。

13. 修繕

入居契約書第18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書第17条第2項第三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。

14. 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VII「苦情処理細則」により解決を図ります。

15. 非常災害等が発生した場合の緊急対応と訓練

施設が策定した「消防計画」に従い、入居者の避難等適切な処理を行います。

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。

16. 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。

17. 施行日

この管理規程は、令和8年9月1日より実施いたします。

別表I
一般居室の使用細則

施設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完備していますが、一般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します。
- (2) 施設内は、禁煙です。ご協力の程、よろしくお願いします。

2. 災害時の心構え

建物は耐震・耐火の鉄骨構造です。

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

揺れをお感じになると思いますが、あわてて廊下、階段等に飛び出すことはかえって危険です。大きな地震のときは落ち着いて行動し、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下さい。

(2) 火事について

自分の居室から火を出さない限り延焼する恐れはありません。

もし、同じフロアーまたは上下階で火災が発生したときは、窓や出入り口の戸をよく閉めて、火や煙が室内に入らないようにして下さい。

また、万一自分の居室で出火した場合は、非常ベルを押

すとともに電話、緊急通報装置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下さい。

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下さい。

火災発生時には、スピーカーによる一斉放送を行う等スタッフによる避難誘導を致し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) 台風について

台風の風でガラスが破れることはありませんが、外部から飛んでくる物によりガラスを破ることがあります。台風接近の際は、移動物を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、屋外階段が建物の外側に1箇所設置され、各階の廊下から出ることができます。

屋外階段、避難用具は、非常時以外はご使用にならないようにお願いします。

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、事務室を通してください。

(2) 防犯には各入居者の方々の協力が不可欠です。
挙動不審者を見かけたときは、直ぐ事務室に連絡する等
お互いに連絡を取り合い防犯にご協力をお願いいたします。

4. ゴミ処理

(1) ゴミは、燃えるゴミ、燃やせないゴミ別に透明又は半透明の袋に入れてください。

職員が、適宜お部屋へ収集に伺います。

(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お願いいたします。

5. 水漏れ

一般居室内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恐れがあります。また、洗面台、トイレ等に係る排水口は、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にご注意下さい。

6. 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にご配慮ください。

7. 掲示

各種行事等の予定あるいは施設からの連絡事項等などは、随時施設内に掲示致しますのでご確認ください。

8. 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、あらかじめ書面によりご相談ください。

入居契約書第17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. 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 洗面台
- ② 緊急通報装置（ナースコール）
- ③ エアコン
- ④ 照明器具
- ⑤ スプリンクラー

これらが、破損、汚損した場合は、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消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。

10. 緊急時の対応等

健康上、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。

11. 飲酒

施設内での飲酒できますが、他の入居者のご迷惑とならないようよろしくお願い致します。

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ご注意ください。

13. 施行日

この細則は、令和8年9月1日より実施いたします。

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	24時間	事務室は、365日24時間入居者の方への対応をします。 来所者の受付時間は、緊急の場合に除き、原則として 午前9時～午後6時までです。
正面玄関	24時間	午後7時～午前9時までは施錠をします。 時間外での利用は、事務室へ連絡して出入りとなります。
食 堂	【朝食】 7時～9時 【昼食】 11時～13時 【夕食】 17時～19時	食堂での配膳・下善及び介助はスタッフが行います。 【居室での食事】 身体の具合が悪く、食堂での食事ができない場合でも、居室への配膳下善・食事介助サービスを行います。 【欠食】 7日前までに欠食の届けを提出ください。
食 堂 兼 談 話 室	随時	いろいろな行事等に利用できます。

浴室	9時00分 ～ 18時00分	入浴時間は、原則左記時間内でのご利用となります。 入浴時間については、施設側で時間調整をさせていただきます。
洗濯室	8時～19時	左記時間で、ご利用いただくことが可能です。ただしスタッフに問い合わせただいてのご利用になります。 共同利用になりますので、洗濯終了後は速やかに洗濯物を取り出してください。
緊急通報設備		エレベーター、食堂、トイレ、浴室等の共用部分には緊急ボタン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。
ごみ収集	適宜	ゴミの収集のため、職員が居室へお伺いします。
トイレ		トイレットペーパー以外の紙を利用されますと便器が詰まる恐れがありますのでご注意下さい。

別表Ⅲ

住宅型有料老人ホーム tonari

運営懇談会細則

1. 目的

入居契約第8条及び管理規程9項に基づき、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、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

懇談会は入居者主体の以下のような構成とし、施設側の有利な構成にならないような形態としています。

- (1) 施設側から代表する施設長1名、その他必要な施設職員
- (2) 入居者及び入居者の身元引受人等（成年後見制度に基づく後見人等、ないし第三者を含みます。）も構成メンバーとします。
- (3) 必要に応じ、外部からの運営への点検に資する、事業者側関係者及び入居者以外の第三者的立場にある者もメンバーとします。

3. 懇談会の開催

- (1) 懇談会は、原則として、定例懇談会を1年1回開催します。

但し、定例懇談会のほか、施設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、施設長の名において行います

(3) 懇談会の進行は、施設側にて行います。

4. 議題

- (1) 施設における入居者の状況、入退去の状況、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使用料の改定
- (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（安否確認の方法など）

5. 通知方法等

- (1) 懇談会開催通知は、書面配布、館内掲示により行います。
- (2) 開催通知には、開催日、議事内容、報告事項及びその他意見交換事項を含みます。
- (3) 身元引受人等には、原則として書面により通知します。

6. 議事録の作成と開示の方法

懇談会の議事については、開催の都度作成致します。必要に応じて議事録を配布させていただきます。
議事録は5年間保存します。

7. 施行日

この細則は、令和8年9月1日より実施いたします。

別表Ⅳ－１
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－１ サービスの一覧表

別表Ⅳ－２① 健康管理サービス

別表Ⅳ－２② 健康相談サービス（治療への協力）

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

別表Ⅴ 月払い費用及び利用料一覧

別表Ⅵ 修繕項目と費用負担

別表Ⅶ 苦情処理細則

別表Ⅳ－２①

健康管理サービス

項 目	内 容	料金	予 約
定期健康診断	・ 健康診断（必要な方のみ） - 年２回、呼びかけを行う	実費	
健康相談	・ 医師等への情報提供、指示確認等 ・ 体調観察 ・ 治療食・特別食の対応相談	管理費に含む ※治療食・特別食は介護保険外サービス含	
健康管理・相談	・ 医師、訪問看護等による必要な健康管理、処置等	実費	
服薬支援	・ スタッフが入居者の薬の管理、服薬の支援をおこないます。 ※医療行為はできません。	適宜、必要に応じて実施。管理費に含む	
緊急コール	・ 24時間事務室にて緊急コール対応します。	管理費に含む	

- 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受けることは、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。

- 入居者の方で、日ごろ、かかりつけのお医者様等いらっしゃらなく、年1回の健康診断を受けていらっしゃらない方は、日常健康管理把握のため、入居者様負担にて健康診断を受けていただきます。

○入居時に心身の状況について確認いたします。

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、応急処置を行います。 また、状況により医師と連絡を取り協力医療機関での救急治療、あるいは、救急入院が受けられるよう計らいます。	交通費実費	

○ 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－ 3

食事サービス

項 目	内 容	料 金	予 約
食事時間	朝 食 7時 ～ 9時 昼 食 11時 ～ 13時 夕 食 17時 ～ 19時	45,000円/月 (税込)	
特別食	(治療食) 慢性病のため、または一時的に治療食の必要な方への食事については内容によりご準備できるものとそうでないものがありますのでご相談下さい。	通常の食材費を超える部分は費用負担をお願いします。	
	(定期的な行事食等) 都度相談させていただきます。	追加料金内容に応じて相談	

居室での 食事	病気等の理由により食堂 で食事ができない場合 は、食事を居室までお届け します。 下膳サービスもいたしま す。	追加料金 なし	
------------	--	------------	--

- 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、施設の担当者にご提示ください。
- 入居者が使用する食器、食堂等の備品その他の設備または飲用に供する水について、衛生的な管理に努め、または衛生上必要な措置を講じます。
- 調理及び配膳に伴う衛生は、食品衛生法等関係法規に準じて行います。
- 小規模の水道についても、水質検査等、衛生上必要な措置を講じます。
- 高齢者に適した食事とし、入居者の心身の状況、嗜好に応じて、適切な栄養容量、内容及び時間に提供します。

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	日常生活における入居者の心配事や悩みなどについては、職員がいつでも相談に応じます。	管理費に 含む	

- 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	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・新聞・雑誌その他配達物の受付、保管、 手渡し 鍵の管理 タクシー等の配車依頼 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	管理費に含む	
外部業者の取扱い	入居者の日常生活に必要なクリーニング店、食料品店、生花店等の紹介	管理費に含む	

巡 回	要介護認定者に応じた安否確認の巡回サービスを行います。	管理費に含む	
その他	職員による日常生活に必要な清掃や洗濯、リネン交換等のサービス。「重要事項説明書の別添2「介護サービス等の一覧表」を御参照ください。	管理費に含む	

別表V

月払い費用及び使用料一覧表

内 容	料 金
家 賃	月 額 48,000円（非課税）
管 理 費	月 額 22,000円（税込） 有料老人ホーム職員の人件費
食 費	1ヶ月 合 計 45,000円/月（税込） 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。食費、その他食事部門の人件費、設備、備品代（調理具・食器等）となります。
消耗品費	月額 15,000円（税込） オムツ、紙タオル、洗剤、衛生材料等
介護保険外サービス費	重要事項説明書添付の「別添2 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」を御覧ください。
居室電気代	管理費に含まれますので、電気代がかかることはありません。
電話料・インターネット料	入居者と各会社の個別の契約となります。

別表Ⅵ

修繕項目と費用負担

入居契約書第18条3項に規定する居室内における軽微な修繕について、その修繕項目とその費用負担は下記のとおりです。

修 繕 項 目	施設の費用負担	入居者の費用負担
1. 窓ガラス 2. 電球、蛍光灯の取 替え 3. 給水栓の取替え 4. 排水栓の取替え	全額負担 全額負担 全額負担 全額負担	

- 上記の施設の費用負担となる項目でも、入居者の故意・過失に起因する修繕費用は、入居者の負担となります。

別表VII

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できます。
2. 苦情を申し立てることにより、施設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通りです。
 - 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（施設長）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は申し立て者と協議し、問題の解決にあたります。
 - ③個別に対応が可能であるものに付いては、施設は直ちに対処し、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、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 16 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、前3項のほかに入居契約書第7条第2項第七号により都道府県担当課、市役所福祉部担当課等の相談窓口での相談等によるほか、入居契約書第39条に従って管轄地方裁判所に提訴することができます。
5. 苦情処理の体制は、入居者、家族等が見やすい場所に提示もしくは設置いたします。

6. 施行日

この細則は、令和8年9月1日より実施いたします。