サービス付き高齢者向け住宅「薫風の丘」　運営規程

１．目的

　この規程は、社会福祉法人出雲南福祉会が設置するサービス付き高齢者向け住宅「薫風の丘」（以下「本住宅」という。）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」という。）が快適で心身とも充実、安心した生活を営むことに資するとともに、本住宅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）本住宅は、入居契約及びこの規程に従って管理運営を行い、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します。

（２）入居者等は、この規程を遵守し、良好な環境の保持に努めるものとします。

３．入居対象者

　入居対象者は、６０歳以上の方又は要介護認定を受けられている方です。

　※60 歳以下で介護認定を受けている方も入居可能です。

４．入居定員及び居室数

　本住宅の入居定員及び居室数は、次のとおりです。

　（１）入居定員　４５名

　（２）居室数　　４５室（Ａタイプ(18.66 ㎡～19.99 ㎡)　４３室、

　　Ｂタイプ(25.49 ㎡)　２室）

５．職員の職種、配置数及び職務内容

　本住宅の職員の職種、配置数及び職務内容は、次のとおりです。なお、職員の配置数については、入居者状況等により変動することがあります。

職種	人数	勤務形態	職務内容
管理者	1	常勤、生活相談員と兼務	事業所の従業者の管理及び業務の管理を一元的に行う。
生活相談員	1	常勤、管理者と兼務	状況把握サービス及び生活相談サービスを提供する。 また、入居や退居について連絡・調整を行う。
介護職員	10	常勤 6 人、薫風 24 ケアサポートセンターの訪問介護員と兼務 6 人・非常勤人 4 人、薫風 24 ケアサポートセンター―の訪問介護員と兼務 4 人	状況把握サービス及び生活相談サービスを提供する。 また、心身の状況に応じ、入居者の自立の支援と日常生活の充実に資するように、適切な介助を行う。
事務員	1	常勤１人	一般的な事務などの事務業務全般を行う。 また、状況把握サービス及び生活相談サービスを提供する。

６．管理運営業務

　本住宅は、次の管理運営業務を行います。

（１）敷地及び施設の維持、補修、管理、清掃、消毒及び廃棄処理等に関する業務

（２）建物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）サービスの提供等に係わる損害賠償に関する業務

（６）防災・防犯に関する業務

（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

７．居室及共用設備等の利用に当たっての留意事項

居室及共用設備等の利用に当たっての主な留意事項は、次のとおりです。

（１）他の入居者等の迷惑となる行為は禁止です。

（２）本住宅の建物や設備に損害を与える危険性のある行為は禁止です。

（３）建物内は、禁煙です。指定した場所で喫煙して下さい。

（４）居室及び共用設備等の使用には十分注意をし、清潔を保つこととします。

８．居室の維持・補修

本住宅は、居室等を定期的に検査し、保全上必要と認めたときは、本住宅を設置したものについては、自ら補修します。入居者等は、本住宅が行う維持、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等の負担とします。

９．サービスの内容及び費用負担の内訳

（１）家賃等

内訳	金額			
	Aタイプ(18.66 ㎡～19.99 ㎡)		Bタイプ(25.49 ㎡)	
	１階（19 室）	２階（24 室）	１階（１室）	２階（１室）
賃料	月額 50,000 円	月額 52,000 円	月額 72,000 円	月額 74,000 円
共益費（居室の水道料含む）	月額 12,000 円	月額 12,000 円	月額 15,000 円	月額 15,000 円
電気料金（月額）	基本料金 1,977 円と電気使用料	基本料金 1,977 円と電気使用料	基本料金 1,977 円と電気使用料	基本料金 1,977 円と電気使用料
敷金	０円	０円	０円	０円

※１ヶ月に満たない期間の賃料及び共益費は、１ヶ月を 30 日として日割り計算した額とします。

（２）生活サポート費

内容	金額
【状況把握サービス】 食事の際や必要に応じて随時に入居者の安否確認を行います。また、ナースコールによる対応を行います。 【生活相談サービス】 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相談に応じます。 【フロントサービス】 来訪者・入居受付、入居者不在時の対応・居室鍵の管理・保管・郵便物のお届け 【紹介サービス】 タクシー・クリーニング・宅配便・新聞・家具・家電業者など 【災害対策】 災害時の対応	月額：１１，０００～ １５，０００円

※１ヶ月に満たない期間の賃料及び共益費は、１ヶ月を 30 日として日割り計算　した額とします。

※要支援～要介護の認定を受けておられる方は、上記サービスに追加として、訪問介護サービス提供時間外における生活支援（洗濯物の取り込み、返却、ゴミ出し、湿布の貼り替え、ポータブルトイレの片付け等）を行います。　（１３，０００円／月）※定期巡回利用の方は除く。

※自立の方については、不調により一時的に支援が必要になった場合、１ヶ月を目安とし、身体・生活援助を行います。（１５，０００円/月）尚、翌月以降も同様の支援が必要な場合は、介護認定の申請をお勧めします。

（３）その他選択制の生活支援サービス

サービス名	内容	金額
食事提供サービス	１日３食の食事を原則、食堂において提供します。 食事の形態や特別食など相談に応じます。 （朝食０７時１５分～０８時１５分、 昼食１１時４５分～１２時４５分、 夕食１７時４５分～１８自４５分） ※調理や献立等の食事に関しては、㈱至誠と業務委託契約をしています。	月額５４，０００円 ・１食あたり： 朝食５００円、昼食６５０円、夕食６５０円 ２日前までに欠食の申し出があれば、その食事代は引いて請求します。
身体支援サービス	排泄時や入浴時の身体支援に関するサービスです。	１５分：４００円 ※以後１５分おきに４００円を加算
定期外の掃除・洗濯支援サービス	急に必要となった場合の掃除や洗濯に関する支援サービスです。	１５分：２００円 ※以後１５分おきに２００円を加算
外出支援サービス	買い物などの外出支援（付添のみ対応）に関する支援サービスです。 ※職員の状況により、希望日にお断りする場合があります。	１５分：４００円 ※以後１５分おきに４００円を加算
居室宿泊サービス	ご家族の方などが入居者の居室に宿泊するサービスです。 ※宿泊希望者は、２日前までには申込みして下さい。	１人あたり１泊２食（夕食と朝食・入浴料含む） ：５，０００円 ※食事・入浴されなくても一律５，０００円を徴収します。
外来者喫食サービス	ご家族やお友達などが、入居者の方と同じ食事を喫食するサービスです。 ※食事希望者は、２日前までには申込みして下さい。	１食あたり： 朝食５００円、昼食６５０円、夕食６５０円

※その他の有償サービスについては、別紙オプション料金料金表を参照

（４）介護サービス

本住宅は、介護保険法に基づく介護サービス（以下「介護サービス」という。）の提供は行いません。介護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、介護サービスの提供を受けることとなります。

（５）費用の改定

消費者物価及び人件費等を勘案の上、費用の改定をする場合があります。

（６）支払方法

前項の家賃等及びサービス費用の支払いについては、毎月末に締めて入居者等宛に費用項目の明細を添付の上、翌月の１０日頃までに請求します。本住宅は、これに基づき原則としてその金額を毎月１５日頃に支払ってもらいます。

１０．医療を要する場合の対応

入居者に急な発病・発作等の緊急事態が起きた時は、速やかに主治医又は協力機関に連絡する等の適切な措置を行います。また、入居者等の希望する連絡先に緊急連絡する等の対応を行います。

１１．緊急やむを得ず身体拘束を行う場合の手続き

本住宅は、入居者の生命又は身体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、緊急やむを得ず身体拘束を行う場合は、その態様及び時間、その際の入居者の心身状況、緊急やむを得なかった理由を記録し、２年間保存します。

１２．非常災害対策

本住宅は、消防法に規定する防火管理者を設置して、消防計画を作成するとともに、当該計画に基づく次の業務を実施します。

（１）消火訓練及び避難訓練（年２回）

（２）消防設備、建物等の点検及び整備

（３）職員の火気の使用又は取扱いに関する監督

（４）その他防火管理上必要な業務

１３．金銭管理

本住宅は、原則として自己管理でお願いしています。

ただし、自己管理が困難で本住宅に金銭の管理を依頼する場合は、社会福祉法人出雲南福祉会の預かり金規程に基づき管理します。

１４．秘密保持等

本住宅は、業務上知り得た入居者等の秘密を保持します。また、本住宅の職員であった者に、業務上知り得た入居者等の秘密を保持させるため、本住宅の職員でなくなった後においても、これらの秘密を保持するべき旨を職員との雇用契約の内容とします。

１５．運営懇談会

入居者等の意見、要望を管理・運営に反映させ、業務を円滑に行うため、本住宅の職員及び入居者又はその身元引受人からなる「薫風の丘　運営懇談会」（以下「懇談会」という。）を設置します。懇談会は、原則として、年１回開催するものとし、懇談会の開催通知は、書面連絡及び建物内掲示等により行います。

１６．苦情処理

（１）入居者等は、本住宅に関して、いつでも苦情を申し立てることができます。

①本住宅の苦情受付担当者は、事務員　藤原　貴子　です。

電話番号：０８５３－２５－９１１１

本住宅の苦情解決責任者は、施設長　杠　真司　です。

②本住宅の第三者委員は、　高橋　和也　　です。

電話番号：０８５３－４８－１２０９

③行政機関その他受付機関

島根県の苦情相談の窓口は、島根県土木部建築住宅課　です。

電話番号　０８５２－２２－６５８７

その他の受付機関の窓口は、島根県運営適正化委員会　です。

電話番号　０８５２－３２－５９１３

（２）入居者等からの苦情については、苦情処理を行うための処理体制・手順に基づき、迅速かつ誠実に対応します。

１７．カスタマーハラスメントへの対応方針

（１）本住宅は、利用者又はその家族からの言動のうち、社会通念上相当な範囲を超える要求又は言動により、職員の就業環境を害する恐れのある行為（以下「カスタマーハラスメント」という）について、職員の安全及び尊厳を確保し、適切なサービスを継続的に提供する為、組織として必要な対応をします。

（２）前項に定められるカスタマーハラスメントには、次に掲げる行為を含むものとします。

１．暴言、威圧的な言動、人格を否定する発言

２．業務の範囲を超える過度又は不当な要求

３．合理性を欠く長時間の拘束や、執拗な要望・クレーム

４．その他、職員の就業環境を著しく害する行為

※注記　認知症の症状として現れる言動（BPSD 等）は、ハラスメント対策と、医療、介護的アプローチを区別して対応します。※職員の安全確保は別途配慮。

（３）本住宅は、職員が安心して相談ができる相談体制を整備し、職員研修や対応マニュアルを整備して、必要に応じて法人本部、関係機関と連携しながら対応します。

（４）本住宅は、カスタマーハラスメントが発生した場合、事実関係の記録、施設長への報告を行い、状況に応じて適切な対応を講じます。

（５）カスタマーハラスメントが継続し、又は著しく悪質であると認められた場合には、サービス提供方法の見直しその他措置について、利用者又はその家族と協議を行うことがあります。

（６）本住宅は、利用者又はその家族から等からのカスタマーハラスメントを防止し、職員の安全及び適切なサービス提供を確保する為に必要な対応を行います。

また、相談・報告窓口として、以下の者を担当者として配置します。

相談・報告窓口：施設長　杠　真司

電話番号：０８５３－２５－９１１１

１８．事故発生時の対応

（１）本住宅は、入居者に対するサービスの提供により事故が発生した場合には、速やかに島根県及び関係機関並びに、入居者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を行います。

（２）本住宅は、サービスの提供に伴って、本住宅の責めに帰すべき事由により賠償すべき事故が発生した場合には、速やかに損害賠償を行います。

（３）本住宅は、前項の損害賠償のために、損害賠償責任保険に加入します。

１９．個人情報の保護

（１）本住宅は、入居者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイドライン」を遵守し適切な取り扱いに努めます。

（２）本住宅が得た入居者の個人情報については、本住宅でのサービスの提供以外の目的では原則利用しないものとし、外部への情報提供については、必要に応じて入居者又はその代理人の了解を得るものとします。

２０．管理規程の改定

この規程の改定については、懇談会等の意見を聴くものとします。

附則

この規程は、令和８年１０月１日から施行します。