

## サービス付き高齢者向け住宅「ゲストハウスとこしえさくらんぼ東根駅前」管理規程

### 1. 目的

この規程は、サービス付き高齢者向け住宅「ゲストハウスとこしえさくらんぼ東根駅前」の賃貸借契約書（以下、「入居契約書」といいます。）締結に伴い、「ゲストハウスとこしえさくらんぼ東根駅前」（以下、「ゲストハウス」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、ゲストハウスの良好な生活環境を確保することを目的とします。

### 2. 運営方針

入居者に対して、24時間の安心と尊厳のある生活を送ることができるように状況把握、生活相談サービスを主なサービスとし、入居者の選択によるその他の各種サービスを提供します。また、入居者の生活に適切な支援となるよう常にサービスの質の向上に努めます。

### 3. 遵守義務

- (1) ゲストハウスは、本規程に従ってゲストハウスの管理運営を行い、良好な環境の保持に努めます。
- (2) 入居者は、この規程及びホームが別に定める別表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。

### 4. 入居資格

- (1) 単身高齢者世帯（60歳以上）（4室）、夫婦高齢者世帯（60歳以上）（I室）、
- (2) 要介護認定もしくは要支援認定を受けている者

### 5. 入居者のプライバシー尊重

入居者情報については厳正に管理します。

### 6. 住戸の設備およびその利用

- (1) 住戸の設備については賃貸借契約書記載（1）記載のとおりです。
- (2) 戸数は5戸で、単身高齢者世帯は1戸1名、夫婦高齢者世帯は1戸2名とします
- (3) 入居者は住戸を別表I「住戸等の使用細則」に基づいてこれを利用することができます。

### 7. 共用施設及び設備の利用

入居者は共用施設及び設備を別表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。

### 8. 禁止及び制限される行為等

賃貸借契約書第9条の規定により、禁止事項（同条3項）を定めています。該当項目につきまして、ホームはこの定めに従い、対応することとします。

## 9. 苦情処理

入居者からの苦情又はご意見は、別表Ⅲに「苦情処理細則」により解決を図ります。

## 10. 管理規程の改定

この規程は、必要がある場合は随時ゲストハウスにて改定できるものとします。

## 11. 施行日

この規程は、平成28年5月1日から実施いたします。

## 住戸等の使用細則

ゲストハウス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、一般居室内の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使用して下さい(燃焼型は禁止)。
- (2) タバコの火の不始末による火災は、出火総件数のうちで大きなウェイトを占めるといわれています。住戸内での喫煙は禁止します。

### 2 災害時の心構え

建物は木造構造です。想定を越える災害が起きるとも限りません。万一の災害発生時の心構えとして、次の事項を遵守してください。

#### (1) 地震について

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おちついて行動し、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ください。その後、住中の職員の指示に従ってください。

#### (2) 火事について

同じフロア又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ください。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、ナースコール等で速やかにフロントに通報してください。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、部屋を出て戸を閉めて延焼防止をはかってください。火災発生時には、スピーカーによる一斉放送を行う等、職員による避難誘導をいた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にしてください。

#### (3) 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東側と西側の2箇所を設置され、各階の廊下から出ることができます。屋外階段へのドアは、非常時以外の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になる物を置かないようにしてください。

### 3 防犯

- (1) 外部からの来訪者がある場合は、フロントを通してください。
- (2) 来訪者については、まず相手を確認し、知らない人は、居室に入れないようにしてください。
- (3) 防犯には各入居者の方々のご協力が不可欠です。挙動不審者を見かけたときは直ぐフロント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します。

#### 4 鍵の管理

- (1) 各居室の鍵は、各入居者が保管し、居室を出る際は必ず鍵をおかけください。
- (2) 外出する際は、鍵をフロントにお預けください。
- (3) 鍵を紛失した場合、あるいは錠を破損した場合は必ずフロントにご連絡ください。

#### 5 駐車場

敷地内に駐車場を確保してあります。来訪者等がご使用の場合にはフロントに申し出てください。

#### 6 ごみ処理

- (1) ごみは、職員が指示する方法でポリ袋に入れてください。定期的に収集いたします。
- (2) 共用部分の清掃は、職員が行いますが、居室前の廊下の清潔保持については、ご協力をお願いします。

#### 7 水漏れ

居室内の洗面台、トイレ等の排水口の目詰まりから、水漏れを起こす場合があります。洗面台、トイレ等の排水口は、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 掲示

各種行事の予定あるいはゲストハウスからの連絡事項等は主に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。

#### 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賃貸借契約書（1）記載ととおりです。

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。

なお、入居者の故意又は過失による破損、汚損は、入居者の負担になる場合があります。

#### 11 緊急時の対応等

健康上、防犯上等の緊急時には、ナースコール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ご注意ください。

#### 13 施行日

この細則は、平成28年5月1日から実施します。

## 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 (フロント)	8:30～17:30	平日、職員常駐。(時間外、休日でも、職員呼び出しで対応) 外出・外泊届、食事キャンセル、来客の受付。 郵便物、小包等の受領。 利用料及びその他費用の問い合わせ。
正面玄関	9:00～20:00	20時以降及び朝9時以前の施設への出入りは出来ませんが、 必要がある場合は、職員に申し出てください。
食堂	朝食 7:30 ～ 8:30 昼食 12:00 ～ 13:00 夕食 17:30 ～ 18:30	食事を召し上がらない場合は、前日までに届け出てください。 具合が悪く、居室での食事又は特別な食事を希望する場合は、 予め申し出てください。 介助の必要な方は、介護事業所のヘルパーを利用し、食事介助 を受けることができます。 食事時間外に、入居者同士の交流、来訪者との歓談の 場として利用出来ます。
メールボックス (事務室)	常時	郵便物等の配達物は、事務室で受け取り、職員が入居者へ直接 手渡しします。
談話ホール	随時	来訪者との歓談の場、仕事の打合せ又は各種の相談の場として 利用できます。
浴室	平日 14:00 ～ 17:00	介助の必要な方は、介護事業所のヘルパーを利用し、入浴介助 を受けることができます。
ランドリー	随時	洗濯機を1台用意しています。 入居者や家族の方が利用できます。 洗濯困難な方は、日常着の洗濯については、職員が支援します 。
緊急通報設備	常時	廊下、エレベーターホール、食堂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します。
電話	随時	事務室にて職員に申し出てください。
防災設備	常時	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	常時	避難通路、避難階段、避難場所、避難誘導體制、災害緊急時の 通報体制を明示しています。 緊急時の館内非常放送設備有り
ごみ収集	定期	職員が収集します。
トイレ	常時	トイレ備え付けのトイレットペーパー以外の紙を使用されま すと、便器が詰まるおそれがありますのでご注意ください。
駐車場	常時	来訪者が長時間利用する場合は、事務室に申し出てください。

別表Ⅲ

## 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ホームが提供するサービスに関し、ゲストハウス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ゲストハウス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申立て者と協議し、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、ゲストハウスは直ちに対処し、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又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、運営懇談会等を開き協議又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、管理規定10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。
- 5 苦情処理の体制は、入居者等が見やすい場所に掲示します。
- 6 施行日  
この細則は、平成28年5月1日より実施します。