

# 特別養護老人ホーム みずなみ瀬戸の里

(小規模生活単位型介護老人福祉施設)

## 重要事項説明書

当施設は介護保険の指定を受けています。  
(岐阜県指定 第2171600436)

当施設は、契約者に対して指定介護老人福祉施設サービスを提供します。施設の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを次の通り説明します。

## 社会福祉法人五常会

(R6. 4. 1 現在)

### 目次

1. 施設経営法人	1
2. 利用施設	1
3. 職員の配置	2
4. 当施設が提供するサービス	2
5. 利用料金	4
6. 当施設ご利用の際に留意いただく事項	5
7. 入居の手続き	7
8. 退居していただく場合	8
9. 通院、入院について	9
10. 非常災害時の対応	9
11. 事故発生時と容態急変時の対応について	10
12. 個人情報保護、守秘義務について	10
13. 情報の開示	10
14. 相談及び苦情申し出先	10

## 1. 施設経営法人

法人名	社会福祉法人五常会
法人所在地	岐阜県中津川市瀬戸 1387 番地の 8
電話番号	0573-65-3141
代表者氏名	理事長 土屋大二郎
設立年月日	昭和 59 年 1 月 14 日

## 2. 利用施設

施設の種類	指定介護老人福祉施設 介護保険指定番号：岐阜県指定 2 1 7 1 6 0 0 4 3 6
施設の目的	介護保険法に則り、要介護状態にある入居者に対し日常生活の援助を基本とした適切なサービスを提供することを目的とします。
運営の方針	<ul style="list-style-type: none"><li>一人ひとりの意思を尊重します。</li><li>一人ひとりの残された能力を活かします。</li><li>その人らしい当たり前の生活を継続できるようにサポートします。</li></ul> そして、家庭的な雰囲気の中で、共に暮らし共に生きることを大切にします。

施設の名称	特別養護老人ホーム みずなみ瀬戸の里
所在地	岐阜県瑞浪市稲津町小里 2723 番 1
電話番号	0572-67-3003
事業所長	施設長 加藤 佐紀
開設年月日	平成 18 年 10 月 24 日
入居定員	80 名
施設概要	1 ユニットの概要

入居者数	10 名	
居室	10 室	面積 13.2 m <sup>2</sup> 以上
ダイニング	1 室	キッチン
リビング	1 室	
トイレ	3 室	

### 施設の概要

居室・設備の種類	室数	備考
ユニット	8 ユニット	居室 全 80 室
個 浴	4 室	
特殊浴室	4 室 (個浴槽)	チェアインバス
医務室	1 室	
セミパブリック	2 室	

居室は全 80 室指定基準以上の広さです。

## 3. 職員の配置

当施設では、入居者に対して指定介護老人福祉施設サービス及び空床利用短期入所施設サービスを提供する職員として、国の指定基準を上回る以下の職種の職員を配置しています。

<主な職員の配置状況> (職員の配置については、指定基準を遵守しています。)

施設長（管理者）	1名	施設職員の管理、業務実施状況の把握、その他の管理を行います。
生活相談員	1名以上	入居者の生活相談や生活支援、家族の方の相談に応じます。
介護支援専門員	1名以上	施設サービス計画の作成などを行います。
介護職員（常勤換算）	32名以上	入居者の生活の援助を行います。
看護師（常勤換算）	3名以上	入居者の保健衛生、看護業務を行います。
管理栄養士	1名以上	入居者の栄養計算、栄養指導を行います。
医師（非常勤）	1名	入居者の健康管理、療養上の指導を行います。
機能訓練指導員	1名	看護職員が兼務することもあります

<主な職員の勤務体制>

施設長	日勤	9：00～18：00
生活相談員	日勤	〃
介護支援専門員	日勤	〃
管理栄養士	日勤	〃
事務職員	日勤	〃
介護職員	日勤	9：00～18：00、早出7：00～16：00、遅出12：00～21：00 10：00～19：00 夜勤 夜21：00～7：00
看護職員	日勤	9：00～18：00
医師	非常勤	月2度（2時間程度）

#### 4. 当施設が提供するサービス

<当施設で提供するサービス>

(1) 利用料金が介護保険から給付されるサービス

(利用料金の9割が介護保険から給付されます。ただし、一部において8割または7割給付の該当者もあります。)

入浴	<ul style="list-style-type: none"> <li>一人ひとりの身体状況に応じた入浴又は清拭を行います。</li> <li>週2回以上の入浴ができます。</li> <li>座位のとれる方は(6ヶ所)、寝たきりの方はチェアイン特殊浴槽を用意しました。</li> </ul>
排泄	<ul style="list-style-type: none"> <li>一人ひとりの身体状況に応じた適切な援助を行います。</li> <li>一人ひとりの排泄の自立を目指します。</li> </ul>
機能訓練	<ul style="list-style-type: none"> <li>機能訓練指導員が、入居者の心身等の状況に応じた生活リハビリを中心とした機能訓練を行い、身体機能の低下を防止するよう努めます。</li> </ul>
健康管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>医師または看護職員が健康管理を行います。</li> <li>健康診断を行います。</li> <li>医療的処置が必要な場合は、主治医や協力病院などに責任を持って引き継ぎます。</li> </ul> <p>《嘱託医師》 川越 孝次 《協力病院》 川越クリニック 東濃厚生病院 土岐市立総合病院他</p>
その他の支援	<ul style="list-style-type: none"> <li>寝たきり防止のため、日中は出来る限り離床に配慮します。</li> <li>生活のリズムを考え、清潔で快適な生活が送れるよう援助を行います。</li> </ul>
相談・援助	<ul style="list-style-type: none"> <li>入居者、ご家族からの相談に対して、誠実に必要な援助を行います。</li> </ul>

(2) 利用料金が介護保険から給付されないサービス

(利用料金の全額が契約者負担となります)

居室の提供 (減免有)	<ul style="list-style-type: none"><li>家具など持込、自分らしく暮らしていただく為、全室個室です。ベットをご利用いただけます。</li><li>安全上から持込をご遠慮いただく場合がありますのでご相談下さい。</li><li>お持込いただいたものは原則とし退居時にはお引取りいただきます。</li><li>ご利用するユニット・居室については、当施設で決定させていただきます。</li><li>入居者からの居室の変更希望には、基本的には応じられませんが、心身の状況等特段の事情がある場合は、居室を変更していただく場合もありますので、ご協力下さい。</li></ul>
食事 (減免有)	<ul style="list-style-type: none"><li>管理栄養士の管理の下に、栄養・入居者の身体状況および嗜好を考慮した食事を提供します。</li><li>普通の生活の継続のために各ユニットのキッチンにて食事を召し上がっていただけます。</li><li>ご希望によっては、特別な食事(酒を含む)、外食等でお好きなものを召し上がっていただけますが、要した費用の実費が必要となります。</li><li>食事時間を次の通りとしています。好きな時間にお召し上がり下さい。 (朝食) 7:30~8:30 (昼食) 12:00~13:30 (夕食) 17:15~18:30</li></ul>
理髪・美容 (希望者実費)	理美容師出張による理美容サービスをご利用いただけます。又はご希望により、理髪・美容店に出掛けることが出来ますが、要した費用の実費が必要となります。
レクリエーション・ クラブ活動(実費)	希望者には施設やユニットでのレクリエーションやクラブ活動に参加していただけますが、要した費用の実費が必要となります。
日常生活品の 購入代行(実費)	<p>ご本人が必要とする日用品を、本人や身元引受人にかわって購入します。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>日常生活品の購入代、売店などでの購入品代、喫茶での飲食代、行事への参加費</li><li>購入に出かけた際の車代(燃料等の費用)が品物代に加算されます。 (特殊なおむつを除き、おむつ代は介護保険給付対象ですので負担の必要はありません。)</li></ul>
金銭管理 《日常生活預り金》    《管理委託サービス》 (希望者有料)	<p>《日常生活預り金》 有料 月 3,300 円 (希望者のみ)</p> <p>ひとり当りの預かり金限度額は、10 万円とします。医療費、薬代、ご本人の希望する日用品の購入費用に充てます。</p> <p>保管場所：施設指定の金融機関 統括管理責任者：施設長 出納方法：金銭管理取扱規程による 出納報告：年 2 回</p> <p>《年金等管理委託サービス》 有料 月 1,500 円 (希望者のみ)</p> <p>本人及び身元引受人等による金銭の管理が困難な場合は、金銭管理サービスがありますので、希望される方は「預り金管理申込書」を提出ください。</p> <ol style="list-style-type: none"><li>年金証書・健康保険被保険者証・老人医療受給者証・介護保険被保険者証等・通帳・印鑑</li><li>郵便物書類の開封・手続き代行・サービス料金、医療費、保険料等の支払い代行</li></ol> <p>保管場所：通帳：出納責任者が保管 鍵付き大金庫 印鑑；管理責任者が保管 鍵付き小金庫</p> <p>統括管理責任者：施設長 出納方法：預り金規程による 出納報告：年 2 回</p> <p>*現金・貴重品を自己管理された場合のトラブルについては、施設では責任を負いかねます。</p>

## 5. 利用料金

### <サービス利用料金>

別紙1、別紙2、別紙3「特別養護老人ホームみずなみ瀬戸の里入居料金表」を参照

#### (1) 介護サービス料金

別添資料の利用料金表によって要介護度に応じた介護サービス利用料金と該当する加算項目の加算料金の合計金額から介護保険給付費額を控除した金額（自己負担分）をお支払いいただきます。

※ 介護保険からの給付額と有償分の額に変更があった場合は変更された額に合わせて自己負担額を変更します。

#### (2) 介護サービス以外の料金

居住費、食費は別添資料の利用料金表によって設定されている料金をお支払いいただきます。その他、理髪・理容代などの料金は実際にかかった費用をお支払いいただきます。また別紙3の介護保険サービス外サービス一覧のサービスをご利用いただいた場合には一覧にある料金をお支払いいただきます。

#### \* 低所得者に対する負担軽減措置 \*

居住費、食費に係る費用について、利用者負担第1・2・3段階に該当する場合は、保険者が発行する「介護保険負担限度額認定証」及び「介護保険負担割合証」の提示により、記載されている負担限度額となります。

### <利用料金の支払い方法>

- (1) 料金は利用月の月末締めとし、翌々月の4日（4日が土日祝日の場合は5日）に当施設契約金融機関の集金代行サービスにて自動引落としとさせていただきます。
- (2) 領収書は支払い月の翌々月引き落とし確認後に発行します。契約者に支払い能力がない場合には、身元引き受け人が責任を持って支払うものとします。支払いが、2ヶ月以上遅延し催告にもかかわらず支払われない場合には退居していただきます。

## 6. 当施設ご利用の際に留意いただく事項

身元引受人	<p>①事業者は、入居者に対し、2名の身元引受人の指定を求めます。</p> <p>②ただし、身元引受人を指定できない特別の理由がある場合はお申し出下さい。ご相談に応じます。</p> <p>③身元引受人は、ご本人が契約を履行できない場合には、替わって、利用料の支払、所持品の引取りをお願いします。</p> <p>④施設は入居者の相談、郵便物引渡し、緊急時の連絡をさせていただきます。</p>
身体拘束について	<p>①当施設は、一切の身体拘束を行いません。以下が拘束禁止事項です</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・徘徊しないよう車椅子、椅子、ベッドにひも等で縛る。</li> <li>・転落しないよう車椅子、椅子、ベッドにひも等で縛る、柵等で囲む。</li> <li>・点滴、チューブ等を抜かないようにひもで縛る、ミトン型手袋をする。</li> <li>・車椅子からずり落ち、立ち上がり防止にY字ベルトや、テーブルをつける。</li> <li>・脱衣やおむつはずしを制限する為に、つなぎ服を着せる。</li> <li>・落ち着かせる為に、向精神薬を過剰に服用させる。</li> <li>・居室、ユニット等に隔離する。</li> <li>・ご本人の意思に添わない行事へ参加させる。</li> </ul> <p>②入居者本人又は他の入居者が生命・身体の危険にさらされる場合については、上記①のかかわらず、緊急やむを得ない場合に限りご家族の同意を得て、その期間のみ実施する場合があります。(身体拘束要領による「切迫性」「非代替性」「一時性」の要件)</p>
来訪・面会	<p>①面会時間 9:00～20:00。1階カウンターにある「面会票」に記入し、面会下さい。時間外でも開錠しますので、あらかじめ連絡ください。</p> <p>②感染予防のため、面会の際には手指消毒にご協力下さい。インフルエンザ等の感染症予防のために、マスク着用等のご協力をいただく場合があります。</p> <p>【新型コロナ感染症等対策のため、面会を制限する場合があります。その際は施設の方針に従い面会をしていただきます。】</p>
外出・外泊	<p>①ご家族ご友人等との外出、外泊はお気軽にできます。「外出届」「外泊届」にご記入下さい。</p> <p>②ただし、外泊については、1ヵ月につき連続して最大7泊、複数の月をまたがる場合には連続して最大13泊以内とさせていただきます。</p> <p>③食事が不要な場合は、前日までにお申し出下さい。前日までに申し出があった場合には、食事に係る自己負担額はありません。</p> <p>④外泊期間中、介護保険から給付される費用の一部をご負担いただきます。</p> <p>⑤感染症流行時には外出、外泊を控えさせていただくようご協力をお願いしております。</p> <p>【新型コロナ感染症等対策のため、外出・外泊を制限する場合があります。その際は施設の方針に従い外出・外泊をしていただきます。】</p>
家族の宿泊	<p>①ご本人の居室に、宿泊していただくことが出来ます。</p> <p>②食事は、ご本人とともに召し上がっていただけます。(実費負担)</p> <p>【新型コロナ感染症等対策のため、ご家族等の宿泊を制限する場合があります。その際は施設の方針に従い宿泊をしていただきます。】</p>
飲食物	<p>①ご本人の好まれる飲食物を持参され、召し上がっていただけますが、健康管理上、職員にお知らせください。</p> <p>②ご本人の健康管理の為、管理栄養士や看護職員と相談の上、差し入れの飲食物を管理したり、控えていただく場合があります。</p>

喫煙	喫煙は指定の場所にてお願いします。(消防法の規定により)
現金	①ご本人持ちの現金・貴重品の管理は、当施設では責任を負いかねます。 ②現金は、入居者、身元引受人方が責任をもって管理してください。
所持品	①普通の生活を継続していただくために、居室に家具など持ち込めます。 ②入居者皆様の安全への配慮から、持込をお断りする場合もあります。 ③身の周りの所持品については、全て記名下さい。 ④職員の不注意により、紛失、破損した場合は賠償いたします。
機関紙等への掲載	①機関紙等への写真、記事の掲載を希望されない方は、お申し出下さい。控えさせていただきます。
居室設備器具の利用	①居室、施設内の器具は本来の使用方法に従ってご利用下さい。これに反し破損等が生じた場合は、賠償していただくことがあります。 ②ご希望により、居室にテレビを設置できます。21時以降のテレビ視聴は、イヤホンをご使用下さい。
居室の立入	①サービスの実施、安全衛生等の管理から、居室内に立ち入らせていただきますが、ご本人のプライバシー等の保護に配慮します。
家族のご協力	①ユニット毎に居室等の大掃除を行います。居室の掃除等についても家族のご協力をお願いします。 また、周辺の草刈り、花壇づくり等の環境整備にもご協力をお願いすることがあります。 ②住所変更された方の郵便物は、施設に届きますので保管してあります。連絡は差し上げませんので、来所の際には、必ず事務所に郵便物の有無をご確認下さい。 ③介護保険課からの郵便物に限り、早急な手続が必要な為、開封します。
入居者間の貸与	①他の入居者に対し、金銭及び物品の供与、貸与はご遠慮下さい。 ②このことによるトラブルについては、責任を負いかねます。
迷惑行為等	①他の入居者に対し、脅威を与える行為、暴言、暴力、騒音等、迷惑になる行為はご遠慮下さい。 ②認知症等によるやむを得ない場合をのぞいては、むやみに他の方の居室に立ち入らないようお願いいたします。
宗教活動 政治活動	①当施設の入居者、職員に対し、宗教活動、政治活動、営利活動を行うことはご遠慮下さい。

下記の場合は、施設の管理責任を負いかねることがありますのでご了承願います

1. 吸引を必要とする入居者の窒息、誤嚥等不測の事態となったと考えられる場合。
2. ベッドからの転落及び移動中の転倒による骨折を含むケガ、及びそのことに起因すると思われる身体症状の悪化など、不測の事態と考えられる場合
3. 精神障害（認知症を含む）に起因すると思われる問題行動（異食、無断外出等）による不測の事態となった場合
4. 環境の変化により不測の事態となった場合
5. 自己管理されている飲食物（おやつ、面会者からの差し入れ等）により、不測の事態となったと考えられる場合

\*不測の事態とは、通常の業務を行っている中で、予測できない事態がおり、適切な処置を行ったにもかかわらず、生命及び身体に多大な影響を与えた場合をいいます。

## 7. 入居の手続き

入居決定後、契約を締結いたします。入居の際は、以下の物をご持参下さい。

	持ち物	備 考
印鑑	本人の印鑑	事務手続がありますので、持参下さい。 預り金管理サービスをご利用の場合、ご本人の印鑑は、銀行口座管理認印として必要な場合がありますので、印鑑をお預け下さい。(現在、年金等で使用の銀行印でないもの)
	住民票	
保 険 証 等	介護保険被保険者証 : ケアサービス計画書(担当ケアマネ作成のもの) 更新を代行しますので、今後申請書類が届きましたら持参下さい。	入居初日から お預かりします。
	医療保険被保険者証 : 入居後、新しい保険証が届きましたら、速やかに持参下さい。	
	老人医療受給者証 :	
	介護保険負担限度額認定証 介護保険負担割合証 福祉給付金受給資格証明書 身体障害者手帳・健康手帳 心身障害者医療費受給者証等公的証明書 福祉医療費受給者証 特定疾患医療受給者証	該当者のみ
	年金証書・通帳 銀行印	当施設での管理を希望する方は、申し込み下さい。 希望者のみ
	健康診断書	半年以内のものであれば、写しでかまいません。
	薬 : 内服薬説明書 各種診察券	2週間分程度持参ください。入居後は、当施設の嘱託医が処方します。 お使いの物を持参ください。引き続き使用します。
衣 類 ・ 日 用 品	食器	茶碗・お椀・箸・湯のみ・スプーン等普段使っていた物
	衣類	防寒着、普段着、下着、靴下、パジャマ 居室の収納には限度があるので、季節により交換をお願いします。
	肌掛け	毛布(冬)、タオルケット(夏)
	履物	室内履き、外履き
	洗面用具	歯ブラシ、歯磨き粉、くし、うがい用コップ・化粧品等
	日用品	タオル、バスタオル、入れ歯、入れ歯用容器、補聴器、眼鏡、 膝掛、帽子、電気かみそり
	生活雑貨類 ※居室は8畳程度の 広さです。	整理ダンス(必ずご用意下さい)。以下その他、居室に家財を備えるもの (例) テレビ、冷蔵庫、ラジカセ、ゴミ箱、時計、鏡、花瓶、鉢植え、書籍、写真、 絵画、椅子、位牌等 *愛用の家具(タンス類はしっかりした物)、その他馴染みの品をお持込みして下さい。
寝具やオムツは、当施設で用意しますので利用下さい。その他、個人で使用される物品は、個人負担となります。		



## 8. 退居していただく場合（契約の終了について）

当施設との契約では契約が終了する期日は特に定めていません。したがって、以下のような時由がない限り、継続してサービスを利用することができますが、仮にこのような事項に該当するに至った場合には、当施設との契約は終了し、退居していただくことになります。

- ① 入居者が亡くなられた場合
- ② 要介護認定により契約者の心身の状況が自立又は要支援と判定された場合
- ③ 事業者が解散・破産した場合又はやむを得ない時由によりホームを閉鎖した場合
- ④ 施設の滅失や重大な毀損により、契約者に対するサービスの提供が不可能になった場合
- ⑤ 当施設が介護保険の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合
- ⑥ 入居者から退居の申し出があった場合（詳細は以下の（１）ご参照ください。）
- ⑦ 事業者から退居の申し出があった場合（詳細は以下の（２）ご参照ください。）
- ⑧ 医療が必要となった場合

### （１）入居者から退居の申し出があった場合

契約の有効期間であっても、入居者から退居を申し出ることができます。

その場合には、退居を希望する日の7日前までに解約届出書をご提出ください。

ただし、以下の場合には、即時に契約を解約・解除し、施設を退居することができます。

- ① 介護保険給付対象外サービスの利用料金の変更に同意できない場合
- ② 施設の運営規程の変更に同意できない場合
- ③ 契約者が入院された場合
- ④ 事業者もしくはサービス従事者が正当な理由なく本契約に定める介護福祉施設サービスを実施しない場合
- ⑤ 事業者もしくはサービス従事者が守秘義務に違反した場合
- ⑥ 事業者もしくはサービス従事者が故意、又は過失によりご契約者の身体・財物・信用等を傷つけ、著しい不信行為、その他本契約を継続できない重大な事情が認められる場合
- ⑦ 他の入居者をご契約者の身体・財物・信用等を傷つけた場合もしくは傷つける恐れがある場合において、事業者が適切な対応をとらない場合

### （２）事業者からの申し出により退居していただく場合

以下の事項に該当する場合には、当施設から退居していただくことになります。

- ① 入居者及び身元引受人が契約締結時にその心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず、または不実の告知を行い、その他本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- ② 入居者及び身元引受人による、サービス利用料金の支払いが2か月以上遅延し、相当期間を定めた催告にもかかわらずこれが支払われない場合
- ③ 入居者及び家族等が、故意又は重大な過失により事業者、またはサービス従事者もしくは他の入居者等の生命・身体・財物・信用等を傷つけ、著しい不信行為を行うことなどによって、本契約を継続できない重大な事情を生じさせた場合
- ④ 入居者が連続して3か月を超えて病院、又は診療所に入院すると見込まれる場合もしくは入院した場合
- ⑤ 介護老人保健施設に入所、又は介護療養型医療施設等に入院した場合
- ⑥ 入居者が入居後において、日常継続的に医療的行為（インシュリン、透析、導尿等）が必要となった場合

### (3) 円滑な退所のための援助

入居者が当施設を退居する場合には、入居者の希望により、事業者は入居者の心身の状況、置かれている環境等を勘案し、円滑な退居のために必要な以下の援助を入居者に対して速やかに行います。

- ① 適切な病院または診療所もしくは介護老人保健施設等の紹介
  - ② 居宅介護支援事業所の紹介
  - ③ その他保健医療サービス又は福祉サービスの提供者の紹介
  - ④ 入居者が退居し在宅に戻られる場合には、その際の相談援助にかかる費用として介護保険から給付される費用の一部を負担いただきます。
- \* 入居者が、契約終了後も居室を明け渡さない場合(所持品を引取らない)等に、契約終了日から現実に居室が明け渡された日までの期間に入居者の要介護度におけるサービス利用料金全額を支払って頂きます。

## 9. 通院、入院について

医療を必要とする場合は、契約者の希望により、医療機関において診療や入院治療を受けることができます。

通院・入院は、ご家族の協力をお願いしますが、困難な場合は施設で行います。

<契約者が病院等に入院された場合の対応について>

当施設に入居中に、医療機関への入院の必要が生じた場合の対応は、以下の通りです。

### ① 検査入院等、6日以内の短期入院の場合

6日間以内の入院の場合は、退院後再び施設に入居することができます。

但し、入院期間中であっても、所定の居住費をご負担願います。

### ② 7日以上3ヶ月以内の入院の場合

以下の方法があります。

契約を解除した場合	①当施設に再入居できるよう優先的に配慮します。 ②退院時、当施設が満室の場合でも、空床利用型短期入所生活介護（ショートステイ）を優先的に利用できるよう努めます。 ③優先入所を前提に契約を解除した場合は、居住費等費用の負担は一切ありません。
契約を解除しない場合	①7日以上入院の場合の利用料金については、居住費のご負担をお願いいたします。 居住費は、介護保険での減額がありませんので、1日2700円となります。 ②なお、契約者が利用していた居室を空室利用型短期入所生活介護に活用することに同意し活用した場合には、その利用日についてはご負担していただく必要はありません。

### ③ 3ヶ月以内の退院が見込まれない場合

3ヶ月以内の退院が見込まれない場合には、契約は解除となります。

## 10. 非常災害時の対応

非常時の対応 「みずなみ瀬戸の里消防計画」により、対応します。

平常時の訓練 ①消防計画により、設備器具等の点検、消火、通報、避難誘導訓練を実施します。

②瑞浪市消防署と連絡をとりながら避難誘導訓練等の訓練を行い、非常の際に備えます。

## 11. 事故発生時と容態急変時の対応について

- 事故発生時 ①応急処置を行い、怪我の程度により、嘱託医に連絡する等必要な処置を講ずるほか、医療機関への受診をします。緊急時は、救急搬送し身元引受人には、事故の状況報告をします。
- ②事故原因を追求するとともに、再発防止に取り組みます。
- 容態急変時 ①応急処置を行うとともに、速やかに救急車要請を行います。
- ②ご家族には、症状の報告と搬送先の連絡をします。

### 【緊急連絡先】

- ・緊急時の連絡は、第一に身元引受人に行います。
- ・身元引受人の連絡先と第二の連絡先を【緊急連絡先票】にご記入下さい。
- ・連絡先に変更があった場合は、都度提出下さい。

## 12. 個人情報保護、守秘義務について

施設は、入居中及び退居後も入居者の個人情報の保護を図ります。サービス提供の為、医療・保険・福祉担当者に情報の開示が必要な場合は、入居者ご家族の同意をいただきます。

## 13. 情報の開示

施設は、入居者及びその身元引受人よりサービス提供の為の記録の開示を求められた場合、所定の場所にて職員同席の上開示します。

## 14. 相談・苦情申し出先

- ①当施設での相談、苦情は、次の窓口で受け付けます。
- ②入居者ご家族等のご意見を反映した運営をめざしておりますので、お気づきの点やご質問がありましたら、遠慮なくお尋ね下さい。
- ③なお、苦情やご意見を述べた入居者、ご家族に対し、以降の利用において、決して不利益な扱いはいたしません。(苦情受付実施要綱に従い、適正に対応します。)
- ④匿名希望の方には、一階に御意見箱を用意しました。

苦情解決責任者	施設長：加藤 佐紀	苦情受付担当者	生活相談員：三宅真由美
第三者委員	西尾 道保	梶田 幸一	西尾 國明
受付場所	みずなみ瀬戸の里相談室	受付時間	平日 9:00～17:00
電話番号	0572-67-3003	Fax 番号	0572-67-3004
その他の苦情受付窓口			
岐阜県国民健康保険連合会	058-275-9826	瑞浪市（高齢福祉課）	0572-68-2111

## 15. 第三者による評価の実施状況

評価実績無し

サービス契約にあたり、上記のとおり説明しました。

令和 年 月 日

説明者 特別養護老人ホーム みずなみ瀬戸の里

印

説明を受けた人

印