

重要事項説明書

特別養護老人ホーム ほたるの里

当施設は、あなた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、契約上のご注意いただきたいことを次のとおり説明します。

1 事業者

事業者の名称	社会福祉法人あおかげ
法人所在地	尾道市因島中庄町字大山1032番地1
代表者氏名	理事長 村上 祐司
電話番号	0845-26-2233

2 ご利用施設

施設の名称	特別養護老人ホーム ほたるの里
法人所在地	尾道市因島中庄町字大山1030番地1
代表者氏名	施設長 瀬川 雅雄
電話番号	0845-26-2133
ファックス番号	0845-26-2134

3 ご利用施設で実施するサービス事業

事業の種類	広島県知事の事業者指定		利用定員
	指定年月日	指定番号	
特別養護老人ホーム	平成18年12月1日	3471101554	50名
短期入所生活介護	平成18年12月1日	3471101547	10名
介護予防短期入所生活介護	平成18年12月1日	3471101547	

4 施設 の 運 営 方 針

当施設は、地域はもとより関係機関との連携を密に、尾道市因島地域の高齢者福祉の拠点を目指し、開かれた施設運営を図っております。

施設サービス計画に基づき、可能な限り、居宅における生活への復帰を念頭において、介護、相談及び援助などを行うことにより、入居者がその有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるようにし、入居者の意志及び人格を尊重し、常にその者の立場に立って施設サービスを提供するよう努め、明るく家庭的な雰囲気有し、地域や家庭との結びつきを重視した運営を行い、保健、医療、福祉サービスを提供する者との密接な連携に努め、質の高いサービスを提供できる環境作りに努めます。さらに、職員の資質の向上のため自らの研鑽に努め時代に沿った研修や交流により施設の進歩向上を図ります。

5 施設の概要

(1) 介護老人福祉施設

敷地		10,000㎡
建物	構造	鉄筋コンクリート造 3階建
	延床面積	3386.29㎡
	利用定員	50名（別に短期入所生活介護10名）

(2) 居室

居室の種類	室数	面積
1人部屋	50室	13.24㎡

(3) 主な設備

設備の種類	数	面積	設備の種類	数	面積
共同生活室	6	116.98㎡	脱衣室	1	54.35㎡
ラウンジ	3	181.42㎡	調理室	1	87.21㎡
一般浴室	1	50.64㎡	相談室	1	17.34㎡
機械浴室	1	33.58㎡			
個人浴室	3	14.31㎡			
医務室	1	16.2㎡			
会議室	1	104.99㎡			

6 職員体制

(単位：人)

職員の職種	員数	区分				事業者 指定基準	備考
		常勤		非常勤			
		専従	兼務	専従	兼務		
施設長	1	1				1	
相談員	1		1			1	
看護職員	5	5				2	(内1名短期専従)
機能訓練指導員	1	1				1	
介護職員	20	18	2			}18	介護福祉士
パート介護職員	6	5		1			
介護支援専門員	3		3			1	
医師	1				1	1	
管理栄養士	1	1				1	
事務職員	3	3					
合計	42	34	6	1	1		

職員体制について指定基準以上の人員配置とします。合計は施設職員のみとし、各種休暇、休業中の者を含め、代替職員と兼務を除いた数

7 勤務体制

職員の職種	勤務体制		休暇
施設長 管理栄養士 事務員	日勤（08：30～17：00）	常勤で勤務	隔週土、 日祝日
生活相談員	日勤（08：30～17：00）	常勤で勤務	隔週土、 日祝日
介護職員	早出（07：00～15：30） 日勤（08：30～17：00） 遅出（11：00～19：30） 夜勤（15：30～08：30）	2ユニットごと、各勤務時間者1～2名の配置となります。	1月9休
看護職員	日勤（08：30～17：00）	* 昼間は原則として最低2名体制で勤務します。夜間については、オンコール体制により関係医療機関等との連携に努め、24時間の連絡体制をとります。	1月9休
機能訓練指導員	看護職員の勤務時間に準ずる		1月9休
医師	月・金の週2回2時間程度、嘱託医として健康管理にあたります。		

8 施設サービスの概要（1）介護保険給付対象サービス【1】

種類	内容
入退所対応時間	9：00～19：00（施設が送迎の場合は9：00～12：00）
	土日及び祭日等をご遠慮下さい。 詳細、その他の時間をご希望の場合は、ご相談ください。
食 事	給食委託業者と、施設の管理栄養士とで検討した献立表により、栄養と入居者の身体状況に配慮したバラエティーに富んだ食事を、委託業者が提供します。また、食事の際は可能な限り離床してお召し上がりいただくよう配慮します。また、必要により栄養マネジメントを実施します。 食事配膳時間：朝食7：30～／昼食12：00～／夕食17：30～
口腔ケア	入居者の状況に応じて、食後の歯磨き、うがい、義歯の洗浄・消毒等のケアを行います。
排 泄	入居者の状況に応じて適切な排泄支援を行うとともに、排泄の自立に向けて適切な援助を行います。
入 浴	週2回の入浴または清拭を行います。寝たきり等で座位の取れない方は、特別浴槽を用いての入浴も可能です。個人浴槽を利用した希望浴もご相談ください。
離床、着替え整容等	寝たきり防止のため、可能な限り離床に配慮します。生活のリズムを考え、朝夕の着替えの支援を可能な限り行います。個人としての尊厳に配慮し、適切な整容が行われるよう支援します。シーツ等の交換は週1回、寝具の交換は月1回実施します。
機 能 訓 練	機能訓練指導員による入居者の状況に適合した機能訓練を行い、身体機能低下を防止するよう努めます。 施設には 歩行器 1 台：平行棒 1 基等があります。

8施設サービスの概要（1）介護保険給付対象サービス【2】

種類	内容
健康管理	<p>嘱託医師により、週2回診療日を設けて健康管理に努めます。また、緊急の場合には主治医あるいは協力医療機関等に責任をもって引き継ぎます。必要があれば、歯科医の往診をお願いできる体制が整っています。入居者が外部の医療機関に通院する場合は、送迎付き添いについてできるだけ配慮します。</p> <p>夜間は看護職員1名が自宅待機体制をとります。</p> <p>医療機関、薬局等で要した費用に関しては、原則として一旦施設で立替払いし、後ほどお支払いいただきます。</p>
	<p>* 嘱託医師 氏名 鈴木 敏秋 施設往診 月曜日 金曜日</p> <p>* 協力医療機関 病院名 日立造船健康保険組合 因島総合病院 診療科 内科、外科、整形外科、口腔外科他 診療日 必要に応じて対応いたします</p> <p>* 協力歯科診療所 病院名 因島歯科医師会 マリン歯科クリニック 診察日 必要に応じて対応します</p> <p>* 協力歯科診療所 病院名 医療法人おちいま元気会 げんき近見歯科診療所 診察日 必要に応じて対応します</p>
<p>厚生労働省「医政発第0726005号」に基づき、患者の状態が以下の3条件を満たしていることを医師、歯科医師又は看護職員が確認し、事前の本人又は家族の具体的な依頼に基づき、医師の処方を受け、あらかじめ薬袋当により患者ごとに区分し授与された医薬品について、医師又は歯科医師の処方及び薬剤師の服薬指導の上、看護職員の保健指導・助言を遵守した医薬品の使用については、これらの免許を有しない者による医薬品の使用の介助ができません。</p> <p>① 患者が入院・入所して治療する必要がなく容態が安定していること。</p> <p>② 副作用の危険性や投薬量の調整等のため、医師又は看護職員による連続的な容態の経過観察が必要である場合ではないこと。</p> <p>③ 内服薬については誤嚥の可能性、座薬については肛門からの出血の可能性など、当該医薬品の使用の方法そのものについて専門的な配慮が必要な場合ではないこと。</p>	

8 施設サービスの概要（1）介護保険給付対象サービス【2】

相談及び援助 苦情受付	当施設は、入居者及びその身元引受人等からの、いかなる相談苦情についても誠意をもって応じ、可能な限り必要な援助を行うよう努めます。 （受付窓口）生活相談員 村上 伸
社会生活上の便宜	当施設では、必要な教養娯楽設備を整えるとともに、施設での生活を実りあるものとするため、適宜にレクリエーション行事を企画します。 ＊ 経費のうち材料費分等の費用は、自己負担となる場合があります。

8 施設サービスの概要（2）介護保険給付対象外サービス【1】

サービスの種別	内容
理容・美容	出張による理美容サービスをご利用いただけます。
特別な食事	希望者には特別な食事を提供します。（例：外食等）
出張販売	菓子等の出張販売サービスをご利用いただけます。（諸状況により中止する場合があります。）
行政手続代行	行政機関に対する手続きが必要な場合には、入居者及び身元引受人等の状況により代行いたします。
個人情報の開示等	<p>本人又は身元引受人等のお申出により、入居者個人の情報を開示、変更、利用の中止等の対応を致します。詳しくはご相談ください。</p> <p>（受付窓口：生活相談員 村上 伸）</p> <p>本人又は身元引受人等の方にサービスの透明性を図る為、介護・看護の記録を定期的に関示します。</p>
日常生活品の購入代行	<p>入居者及び身元引受人等が自ら購入が困難である場合は、施設の購入代行サービスをご利用いただけます。ご利用いただく場合は、やむを得ない場合を除き5日前までにお申出下さい。</p> <p>なお、下着等を含む衣類全般及び入院中の洗濯代、私的な日用品、菓子等の実費は自己負担となります。</p> <p>（申し込み先：担当 生活相談員 村上 伸）</p>

* 日用品（衣類・私的日用品・菓子等）及び理美容、外出（外食）等の実費のかかるものの、実施・購入についてはご契約の際に別紙にてお申出下さい。

8 施設サービスの概要（2）介護保険給付対象外サービス【2】

サービスの種別	内容
財産管理	<p>入居者自ら及び身元引受人等の手による財産の管理が困難な場合は、財産管理サービスをご利用いただけます。</p> <p>＊通信費及び事務手数料を勘案して月額1,050円での管理です。</p> <p>また財産管理サービスの手続きを行わず持ち込んだ物に関する紛失等についての責任は当施設では負いかねますのでご了承ください。</p>
	<p>管理する金銭の出納は、金融機関の口座に預け入れ管理します。自己管理をされる場合の紛失等によるトラブルについては、施設では責任を負いかねます。</p> <p>お預かりする金銭等は、預金通帳とその通帳印とします。</p> <p>保管場所 ： 通帳 事務所大金庫 ： 印鑑 事務所小金庫</p> <p>保管管理者 ： 施設長</p> <p>出納方法 ： 財産管理規程による。</p> <p>出納報告 ： 3ヵ月毎に金銭出納の報告をします。</p>

9 利用料

別紙利用表にて

(1) ユニット型個室における特定入居者介護サービス費（低所得者に対する負担軽減措置）

【入居者負担第1段階】

第1段階対象者
* 市町村民税世帯非課税の老齢福祉年金受給者 * 生活保護受給者

【入居者負担第2段階】

第2段階対象者
* 市町村民税世帯非課税であって、収入要件を満たす者

【入居者負担第3段階】

第3段階対象者
* 市町村民税世帯非課税であって、収入要件を満たす者 * 市町村民税課税層における特例減額措置の適用がある者

- * 第1段階～第3段階までの方には、境界層該当者も含まれます。
- * 第1段階～第3段階の方は上記条件に加え、預貯金等が単身で500万円（夫婦で1,500万円）以下という条件も含まれます。

【入居者負担第4段階】

第4段階対象者

- * 市町村民税世帯非課税であって、収入要件を満たす者
- * 市町村民税課税層における特例減額措置の適用がある者

- * 1 世帯主及び全ての世帯員が、市町村民税本人非課税である者又は市町村の定める条例により市町村民税が免除された者。
- * 2 本来適応されるべき居住費・食費や高額介護サービス費等の基準等を適応すれば生活保護を必要とするが、より負担の低い基準を適応すれば生活保護を必要としない状態となる者。
- * 3 「特定入居者介護サービス費」を決定するために「負担限度額認定証」をご持参、ご提示ください。
- * 4 施設サービスの利用料は、厚生労働大臣が定めた公示上の基準の額とし、事業所が法定代理受領サービスであるときは、自己負担割合に応じた額を本人負担額とする。

(2) 加算について

別紙の介護サービス費の利用料に、実施状況及び体制に応じて加算させていただきます。

別紙料金表にて

(3) その他の料金

区分	内容
理容・美容サービス	理美容 実費 上記は外部に委託しておりますので理美容業者の設定した金額になります。
特別な食事	入居者が特別に希望した飲食費用の実費
菓子等出張販売サービス	購入に要した金額の実費。
行政手続代行	抄本類発行料等、要した費用の実費
個人情報の開示等	コピー1部20円他郵送等かかった費用の実費
日常生活品の購入代行サービス	購入依頼された物品を購入するに要した金額の実費
金銭管理サービス	本書 8 施設サービスの概要(2)介護保険給付対象外サービス【2】参照
レクリエーション等に要する費用	外出時の入園料・食事代等、個別レクリエーション活動費用は、材料費などの実費
その他費用	別紙利用表

(4) 料金の支払い

支払方法	毎月10日までに前月分の請求をいたします。支払は施設の指定金融機関との契約によりお客様の指定口座より毎月26日に（休日の場合は翌営業日）自動的に引落されますので入金をお忘れのないようお願いいたします。なお残高不足にて引落が出来なかった場合翌月2ヶ月分引落させて頂くか、指定の金融機関にお振込み頂く様になりますので入金をお忘れにならない様お願い致します。（指定の金融機関に振込みの場合振込み手数料が別途必要になります。）※なお諸事情により引落しが難しい方は相談員・事務所にご相談ください。
------	---

10 協力医療機関

医療機関名称	因島総合病院
所在地	尾道市因島土生町2561番地
電話番号	0845-22-2552
診療科全般	内科、外科、リウマチ科、眼科、泌尿器科、歯科口腔外科他
入院設備	ベッド数 180床
救急指定の有無	有
契約の概要	当施設と因島総合病院とは、当施設入居者に病状の急変があった場合は優先的に対応、配慮する。

医療機関名称	因島歯科医師会 マリン歯科クリニック
院長名	歯科医師 岡田源太郎
所在地	尾道市因島田熊町2517-1
電話番号	0845-25-6480
契約の概要	当施設と歯科医師会マリン歯科クリニックは、入居者の治療等が必要と思われるとき協議し通院又は受診を要望し診療治療にあたる。

医療機関名称	医療法人おちいま元気会 げんき近見歯科診療所
所在地	今治市鐘場町1丁目2番地9
電話番号	0898-24-0020
契約の概要	当施設とげんき近見歯科診療所とは、入居者の口腔内の疾病予防などの口腔衛生管理サービス及び歯科保健医療サービスを供与し、歯磨き指導や口腔内チェックを行い、必要と思われるとき協議し歯科医師の診療治療や歯科衛生士の口腔ケアにあたる。

1.1 利用の際の手続き（サービスの利用方法）

- * 利用決定後、契約を締結します。契約締結日等は利用開始日を記入してください。
- * 利用開始時には以下のものをご持参ください。

持ち物	備考	
本人の印鑑	利用日当日は、契約書作成等の事務手続きがありますので、身元引受人の方の印鑑もお持ちください。	
医療保険被保険者証	該当者のみ	
負担限度額認定証		
老人保健法医療受給者証		
福祉医療費受給者証		
身体障害者手帳		
療育手帳		
介護保険被保険者証		
介護保険負担割合証		
身のまわりの品 (全て記名して下さい)	必要な衣類（普段着・寝衣・靴下・下着） 3セット程度	
	毛布（冬季）・綿毛布又はタオルケット（夏季）	
	上履き等 2足程度	
	洗面道具等及び電気カミソリ（男性） * 感染症対策としてT字カミソリ等のご遠慮ください	
	その他、必要な日用品、使用中の介護用品	

- * 寝具、オムツ及び共用の日用品は施設で用意してありますが、他は個人負担となります。

1 2 当施設をご利用の際に留意いただく事項 I 【1】

来 訪 ・ 面 会	<p>来訪者は、面会時間8：30～20：00（緊急時午前7時）を遵守し、面会札を首より下げ必ず寮母室にある「面会者名簿」に記入のうえ面会してください。また、お帰りの際には一言職員にお知らせください。</p>
	<p>* 感染症等の発生を含む諸事情により、一時的に面会をご遠慮又は制限させていただく場合があります。</p>
外 出 ・ 外 泊	<p>外出・外泊の際には必ず職員に申出ていただき、行き先と帰苑時間、連絡先等を外出・泊届に記入して提出してください。</p>
飲食物の差し入れ	<p>面会、外出泊時に飲食物を持ち込まれる場合は、担当ユニットの職員に声をかけて下さい。品物によっては、お持ち帰りいただく場合がございます。</p>
	<p>* 食中毒等の感染症等予防及び発生を含む諸事情により、一時的に飲食物の持込をご遠慮又は制限させていただく場合があります。</p>
現 金 等 管 理	<p>ご本人持ちの現金管理は、施設では責任を負いかねます。 現金は、日常生活に必要な最小限度の額として入居者、身元引受人等が責任を持って管理して下さい。</p>
所 持 品 管 理	<p>所持品については全て記名しておいて下さい。施設側の不注意により、紛失、破損した場合は賠償させていただきます。</p>
機 関 紙 等 へ の 掲 載	<p>施設機関紙「ほたるの里新聞」、施設ホームページ等への、記事及びお写真の掲載を拒否される方は、契約特別紙にてお申出下さい。</p>
器 具 の 持 込	<p>ご相談下さい。</p>

※ 面接時間について、緊急時とは、仕事前など緊急で面会が必要な場合等などは、事前に相談員、事務所にご連絡下さい。

12 当施設をご利用の際に留意いただく事項 I【2】

<p>居室設備 設備器具の利用</p>	<p>施設内の居室や設備・器具は本来の使用方法にしたがってご利用ください。これに反したご利用により破損等が生じた場合、賠償していただくことがございます。</p>
	<p>ご希望によりテレビを居室に設置することができます。 ※場合によりイヤホンを購入していただく事があります。 ※可能な限り入居者等の状態や希望により居室を調整、配慮しますが、緊急時の入居者の状態や施設の都合により、居室の移動等の可能性があります。あらかじめご了承ください。</p>
<p>喫煙</p>	<p>喫煙は決められた場所以外ではお断りいたします。 喫煙場所：ラウンジ／喫煙時間：9：00～20：00</p>
<p>付き添い等</p>	<p>ご相談下さい。</p>
<p>金銭及び物品の 供与及び貸与等</p>	<p>他の入居者への物品、金銭の供与及び貸与は行わないようにして下さい。このことによるトラブルについては施設側では責任を負いかねます。</p>
<p>所持品管理</p>	<p>所持品については全て記名しておいて下さい。施設側の不注意により、紛失、破損した場合は賠償させていただきます。</p>
<p>迷惑行為等</p>	<p>他者に対して脅威を与える行為、暴言、暴力、騒音等、迷惑になる行為はご遠慮ください。また、むやみに他の入居者の居室に立ち入らないようにして下さい。</p>
<p>他者への脅威 暴力団 新興宗教団体 政治団体等</p>	<p>暴力団関係者、新興宗教団体、政治団体及びその他事業者やサービス職員または他の入居者に対して、脅威を与える恐れのある個人、団体との交際、関係が明らかになった場合及び脅威を与えた場合は退所していただくことがあります。また、活動についても一切ご遠慮ください。</p>
<p>営業行為等</p>	<p>本人またはご家族の方による施設内においての一切の営業行為はご遠慮いただきます。</p>
<p>ペットの持ち込み</p>	<p>入所時ならびに面会時の施設内へのペット等の持ち込みは一切ご遠慮いただきます。</p>

* 上記12をご留意いただけない場合又は施設の運営に支障きたす場合は、契約解除の対象となる場合があります。

1 3 当施設をご利用の際に留意いただく事項 II

当施設では入居者が快適な入所生活を送られますように、安全な環境作りに努めておりますが、入居者の身体状況や病気に伴う様々な症状が原因となり、下記の危険性が伴い、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の上、十分にご理解下さい。

歩行時の転倒、ベッドや車椅子からの転落等による骨折・外傷、頭蓋内損傷の恐れがあります。
当施設では、原則的に身体拘束を行わないことから、転倒・転落による事故の可能性があります。
高齢者の骨はもろく、通常に対応でも容易に骨折する恐れがあります。
高齢者の皮膚は薄く、少しの摩擦で表皮剥離ができやすい状態にあります。
高齢者の血管はもろく、軽度の打撲であっても、皮下出血が出来やすい状態にあります。
加齢や認知症の症状により、水分・食物及び痰を飲み込む力が低下します。それに伴い、誤嚥・誤飲・窒息の危険性が高い状態にあります。
御高齢であることにより、脳や心臓の疾患により、急変・急死される場合もあります。
本人の全身状態が急に悪化した場合、当施設嘱託医師の判断で緊急に病院へ搬送を行うことがあります。
電動ベッドを利用時に御本人様がコントローラーを使用した場合、誤操作による重大な事故の可能性があります。

以上の事は、ご自宅でも起こりうる事ですので、十分ご留意いただきますようお願い申し上げます。

14 介護職員が実施する、たん吸引及び胃瘻による経管栄養の取り扱い

当施設では厚生労働省の通知(平成22年4月1日医政発0401第17号厚生労働省医政局長通知)を受け、入居者様に対する以下のケアの一部の行為を配置医、看護職員の指示の下、看護職員と介護職員が協働して実施する方針としております。

これらのケアは、特別養護老人ホームにおける他の医療的なケアと比べ、医療関係者との連携・協働の下では相対的に危険性が低いとされており、また、施設内においても介護職員への研修体制の整備、配置医による看護職員・介護職員への指導の実施、「医療的ケアの安全対策委員会」による実施状況の把握や研修内容の見直しを定期的に行うなど、入居者様の安全確保に向けて最善尽くしてまいります。

つきましては、施設の方針に賛同いただき、看護職員と介護職員が協働して実施する以下のケアの実施についてご理解の上、ご了承下さいますようお願い致します。

口腔内（咽頭の手前まで）・鼻腔内 のたんの吸引行為
胃ろうによる経管栄養（栄養チューブ等の接続・注入開始を除く）行為

15 実習生の受入について

当施設では、ボランティア及び福祉施設従事者の資格取得、知識・技能の向上によるサービスの向上のため、実習・研修の受入れを行っております。

サービスを提供するにあたり、実習生等が職員に同行する場合がありますが、趣旨をご理解頂き、ご了承の程、宜しくお願い致します。

尚、ボランティア・実習生の受入れに際しましては、ご入居者の個人情報の取扱いにつきましては、法令に基づき留意致します。

16 非常災害時の対応

非常時の対応	別途定める「特別養護老人ホームほたるの里消防計画」に則り対応をおこないます。	
平常時の訓練等	ほたるの里消防計画により、常に設備器具等の点検、消火、通報、避難誘導訓練を実施します。尾道市消防局因島消防署と連絡をとりながら避難誘導等の訓練を行い、非常の際に備えます。	
防災設備	設備名称	個数等
	スプリンクラー	各部屋
	漏電火災報知機	あり
	自動火災報知機	あり
	屋内消火栓	3ヶ所
	誘導灯	31ヶ所
	非常通報装置	あり
	屋内消火器	15ヶ所
	ガス漏れ報知器	あり
	非常用電源	あり
	非常口	3ヶ所

* カーテン等は防災性のあるものを使用しております。

防災計画等消防署への届出日平成 29年 7月 14日

防火管理者 瀬川 雅雄

17 相談・苦情申出先

当施設における相談や苦情は、次の窓口で受け付けます。なお、入居者及び身元引受人等のご協力、ご支援により事業運営をしていきたいと願っております。お気付きの点につきましても、玄関ロビーにあります、「意見箱」をご利用いただくか、職員までご一報下さいますことを希望します。

苦情解決責任者	施設長 瀬川 雅雄
苦情受付担当者	相談員 村上 伸
相談受付担当者	相談員 村上 伸
受付時間	平日 09:00 ~ 17:00 上記の時間以外をご希望の場合はご相談下さい。 電話番号 0845 - 26 - 2133 (代)
相談場所	特別養護老人ホームほたるの里 相談室
その他の苦情等受付窓口	社会福祉法人あおかげ第三者委員会 氏名 井川 公雄 電話番号0845-24-1411 氏名 村上 充良 電話番号0845-22-5312
	尾道市福祉保健部 高齢者福祉課 介護保険係 尾道市久保町1丁目15-1 電話番号0848-38-9440
	因島総合支所 福祉保健部因島福祉課 福祉係 尾道市因島土生町7-4 電話番号0845-26-6209
	広島県国民健康保険団体連合会 電話番号 082-554-0783

* 苦情や意見を述べた入居者及び身元引受人等に対して、以降の利用や生活において、決して不利益な扱いはいたしません。万一不利益な扱いを受けた場合は、施設として責任ある対応を致しますので「苦情解決責任者」に直接その旨をお申出下さい。

18 緊急時の対応

入居者の容態の変化等があった場合は、囑託医に連絡する等必要な処置を講ずるほか、別紙にて記入していただいた連絡先の上位から連絡させていただきます。

利用期間中に連絡先の変更等がある場合は、施設までお申し出ください。