

運営規定の概要

フリガナ	スマイルハウストナン							サービスの種類	認知症対応型通所介護 介護予防認知症対応型通所介護
事業所名	スマイルハウスつなん							事業所番号	1595900034
所在地	〒949-8201 新潟県中魚沼郡津南町大字下船渡戊944-1							フリガナ	クワハラ ミワコ
								管理者	桑原 美和子
連絡先	電話番号	025-765-5322						FAX番号	025-765-5323
営業日	日	月	火	水	木	金	土	祝	その他年間の 休日
	○	○	○	○	○	○	×	○	
営業時間	平日	8:30～17:30						備考	
	土曜日	休日							
	日曜・祝日	8:30～17:30							
利用料	法定代理受領分		介護報酬の告示上の額(別掲)						
	法定代理受領分以外		介護報酬の告示上の額(別掲)						
その他の費用	食費、おむつ代、介護職員処遇改善加算								
通常の事業の 実施地域	津南町・長野県栄村								
	備考								

職員の勤務体制

職員氏名	職種	常勤・非常勤の別		専従・兼務の別		兼務の場合 兼務する職種
		常勤	非常勤	専従	兼務	
クワハラ ミワコ 桑原 美和子	管理者	○			○	生活相談員・事務職員
ハトリ スズカ 羽鳥 寿々花	生活相談員	○			○	介護職員
ヒグチ チヨミ 樋口 知代美	生活相談員	○			○	介護職員
オオシマ トシコ 天島 俊子	機能訓練指導員 (看護師)		○	○		
コバヤシ アキコ 小林 あき子	機能訓練指導員 (看護師)		○	○		
シマダ ケイコ 島田 恵子	介護職員	○		○		
イケダ ヒロカ 池田 裕香	介護職員	○		○		
オンダ エミコ 恩田 英美子	介護職員		○	○		
ヒロタ フミイ 廣田 文伊	介護職員		○	○		
フジノキ マサミ 藤ノ木 真佐美	事務職員	○		○		

## 利用料その他の費用の額

利用料金(送迎を含む) 料金区分: 認知症対応型通所介護 7~8時間利用の場合

要介護状態区分	一日あたりの利用料金	介護保険適用時の1日あたりの1割自己負担金(2割)
要介護 1	9,940円	994円 ( 1,988円 )
要介護 2	11,020円	1,102円 ( 2,204円 )
要介護 3	12,100円	1,210円 ( 2,420円 )
要介護 4	13,190円	1,319円 ( 2,638円 )
要介護 5	14,270円	1,427円 ( 2,854円 )

### 介護保険給付対象となる加算

加算項目	自己負担額	単位
入浴加算(Ⅰ)	40円	1日につき

### 介護保険給付対象外サービス

項目	費用	備考
食費	600円 / 1食	
紙おむつ	実費	
介護職員処遇改善加算(Ⅱ)		(利用料+加算) × 17.4%

## 秘密保持

○当事業所の従業者は、正当な理由なく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らしません。

○当事業所は、従業者であったものが、正当な理由なく、業務上知りえた利用者、又は家族の秘密を漏らす事の無いよう、必要な措置を講じます。従業者との雇用関係が終了した場合においても、管理者の責任において当該従業者の知り得た秘密の保持を行います。

○当事業所は、サービス担当者会議等において利用者の個人情報を用いる場合は、利用者の同意を、利用者の家族の個人情報を用いる場合は、当該家族の同意を、あらかじめ文書により得ることとします。

## 事故発生時の対応

○当事業所は、利用者に対する指定訪問介護の提供により事故が発生した場合には速やかに市町村、利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

○当事業所は、利用者に対する指定訪問介護の提供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。

○当事業所は、事故が発生した際にはその原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じます。

## 苦情処理の体制

… 別紙のとおり

(「利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要」を併せて掲示する)

## 介護予防利用料その他の費用の額

利用料金 料金区分:介護予防認知症対応型通所介護 7～8時間利用の場合

要支援状態区分	一日あたりの利用料金	介護保険適用時の1日あたりの1割自己負担金(2割)
要支援 1	8,610円	861円(1,722円)
要支援 2	9,610円	961円(1,922円)

介護予防給付対象となる加算

加算項目	自己負担額	単位
入浴加算(I)	40円	1回につき

介護予防給付対象外サービス

項目	費用	備考
食費	600円 / 1食	
紙おむつ	実費	
介護職員処遇改善加算(II)		(利用料+加算)×17.4%

### 秘密保持

○当事業所の従業者は、正当な理由なく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らしません。

○当事業所は、従業者であったものが、正当な理由なく、業務上知りえた利用者、又は家族の秘密を漏らす事の無いよう、必要な措置を講じます。従業者との雇用関係が終了した場合においても、管理者の責任において当該従業者の知り得た秘密の保持を行います。

○当事業所は、サービス担当者会議等において利用者の個人情報を用いる場合は、利用者の同意を、利用者の家族の個人情報を用いる場合は、当該家族の同意を、あらかじめ文書により得ることとします。

### 事故発生時の対応

○当事業所は、利用者に対する指定訪問介護の提供により事故が発生した場合には速やかに市町村、利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

○当事業所は、利用者に対する指定訪問介護の提供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。

○当事業所は、事故が発生した際にはその原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じます。

### 苦情処理の体制

… 別紙のとおり

(「利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要」を併せて掲示する)

## 利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

<b>事業所又は施設の名称</b>	スマイルハウスつなん
<b>申請するサービスの種類</b>	認知症対応型通所介護

### 措 置 の 概 要

#### 1. 利用者からの相談又は苦情などに対する常設の窓口（連絡先）及び担当者の設置状況

苦情担当窓口を次のとおり設置します。

- |           |  |
|-----------|--|
| ① 窓口設置場所  | 新潟県中魚沼郡津南町大字下船渡戊944-1<br>スマイルハウスつなん<br>電話番号 025-765-5322<br>F A X 025-765-5323 |
| ② 窓口開設時間  | 午前8時30分から午後5時00分まで   |
| ③ 対応者     | 管理者 桑原美和子  |
| ④ 第三者委員   | 宮入浩 090-1687-5521 涌井 博之 090-1687-5513  |
| ⑤ その他苦情窓口 | 津南町役場福祉保健課 025-765-3114<br>新潟県国民健康保険団体連合会 025-285-3022                         |
| ⑥ その他     | 窓口開設時間以外は、電話又は携帯電話により対応  |

#### 2. 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制及び手順

- (1) 相談及び苦情の対応  
相談又は電話があった場合、原則として管理者が対応します。  
管理者が対応できない場合は、他職員が対応し、その旨を施設長に速やかに報告します。
- (2) 確認事項  
相談対応者は以下の事項について確認を行います。
- ① 相談又は苦情のあった利用者の氏名
  - ② 提供したサービスの種類、年月日及び時間
  - ③ サービス提供した職員の氏名（利用者が分かる場合）
  - ④ 具体的な苦情・相談内容
  - ⑤ その他参考となる事項
- (3) 相談及び苦情処理期限の説明  
相談及び苦情の相手方に対し、対応した職員の氏名を提示し、相談・苦情を受けた内容について回答する期限を併せて説明いたします。
- (4) 相談及び苦情処理  
概ね次の手順により、相談及び苦情について処理します。
- ① 管理者を中心として相談・苦情処理のための会議を開催し、以下の内容を確認します。
    - ・ サービスを提供した者からの概況説明を行います。
    - ・ 問題点の整理、洗い出し及び今後の改善策について検討を行います。
    - ・ 文書による回答案を検討します。
  - ② 文書により回答を作成し、利用者に対して管理者が事情説明を直接行ったうえで、文書を渡します。
  - ③ 市町村や国民健康保険団体連合会から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行ったことを報告する。
  - ④ 事業実施マニュアルに改善点を記入し全職員に周知することで、再発防止を図る。

#### 3. その他参考事項

サービス提供にあたり、接遇等を徹底する他、適宜研修を実施し、より利用者の立場に立ったサービス提供を心がけるよう職員指導を行う。  
苦情が出された場合は、誠意をもって対応するものとし、苦情までに至らないケースであっても、利用者からの相談・要望を受け場合は、事例検討の検討材料として今後のサービス向上に努めることとする。  
また、利用者に満足いただけるようなサービスが提供できるよう、職員の健康管理にも十分配慮する。