

1. 事業目的

要介護者等が居宅において日常生活を営むために福祉サービス等の適切な利用等を行うことができるよう、居宅サービス計画を作成するとともに、計画に基づく指定居宅サービス等の提供が確保されるよう指定居宅サービス事業者等との連絡調整その他の便宜の提供を行う。

2. 事業者の概要

フリガナ	ココロノモリ キョタクカイゴシエンジギョウシヨ							サービスの種類	居宅介護支援	
事業所名	こころの杜 居宅介護支援事業所							事業所番号	1572400701	
所在地	〒949－6680 新潟県南魚沼市六日町1148番地1							フリガナ	スズキ リエ	
								管理者	鈴木 理恵	
連絡先	電話番号		025－770－1123					FAX番号	025－770－1124	
営業日	日	月	火	水	木	金	土	祝	その他年間の 休日	年末年始 (12月31日～1月3日)
		○	○	○	○	○				
営業時間	平日		8:30～17:30					備考		
	土曜日									
	日曜・祝日									
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)						
第三者評価の 実施状況	実施の有無		実施年月日		評価機関名称		評価結果開示状況			
	なし		－		－		－			
通常の事業の 実施地域	①南魚沼市 ②湯沢町									
	備考									

3. 介護支援専門員の勤務の体制

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	
スズキ リエ 鈴木 理恵	介護支援専門員	○		○		管理者兼務
フエキ ミオ 笛木 美織	介護支援専門員	○		○		

#### 4. 利用料その他の費用の額

利用料(1か月につき) 取り扱い件数が40件未満

要介護1・2	10,860円
要介護3・4・5	14,110円
初回加算	3,000円/回
入院時情報連携加算Ⅰ	2,500円/月
入院時情報連携加算Ⅱ	2,000円/月
通院時情報連携加算	500円
退院・退所加算(Ⅰ)イ	4,500円/回
退院・退所加算(Ⅰ)ロ	6,000円/回
退院・退所加算(Ⅱ)イ	6,000円/回
退院・退所加算(Ⅱ)ロ	7,500円/回
退院・退所加算(Ⅲ)	9,000円/回
緊急時等居宅カンファレンス加算	2,000円/回
ターミナルマネジメント加算	4,000円/回

※サービスを利用した場合の利用料は、原則としてその全額が介護保険から給付される為、利用者負担はありません。

#### 5. 秘密の保持

- 当事業所の介護支援専門員、従業者は、その業務上知り得た利用者及びその家族の秘密については、正当な理由がない限り、決して漏らしません。
- 当事業所は、介護支援専門員その他の従業者が、当事業所の従業者でなくなった後においても、当事業所の責任において、当該従業者が業務上知り得た利用者及びその家族の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。

#### 6. 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。

#### 7. 苦情処理の体制

・・・ 別紙のとおり

#### 8. 虐待防止に関する事項

- 当事業所は、利用者の人権の擁護・虐待等の防止のために次の措置を講じます。
  - ・虐待を防止するための研修の受講。
  - ・利用者及びその家族からの苦情体制の整備。
  - ・サービス提供中に、当該事業所従業者または擁護者による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合には速やかにこれを市町村に通報するものとします。

# 利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

2025年6月23日

事業所又は施設の名称	こころの杜 居宅介護支援事業所
申請するサービスの種類	居宅介護支援事業

措 置 の 概 要	
1. 利用者からの相談又は苦情・ハラスメント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	電話番号 025-770-1123 FAX 025-770-1124
②窓口開設時間	午前9時から午後5時まで
③対応者	（管理者） 鈴木 理恵 （介護支援専門員） 笛木 美織
事業の休業日及び午後5時以降についても、上記の番号で常時、連絡体制をとっております	
④その他	（その他の苦情窓口） ○苗場福祉会 法人本部 TEL 025-761-7400 FAX 025-761-7422 ○第三者委員 河野 智 090-1687-5521 高橋 愛 090-1687-5513 南魚沼市役所介護高齢課 介護保険係 025-773-6675 湯沢町役場 福祉介護課 025-784-4560（代表） 新潟県国民健康保険団体連合会 025-285-3022
2. 円滑かつ迅速に苦情・ハラスメント処理を行うための処理体制及び手順	
(1)相談及び苦情・ハラスメントへの対応	
相談及び苦情・ハラスメントがあった場合、原則として当事業所の担当介護支援専門員が対応します。そして、その内容を直ちに管理者に報告します。	
(2)確認事項	
相談又は苦情については、次の事項について確認します。	
相談又は苦情等のあった者の氏名及び利用者の氏名、具体的な内容（日時等）、担当した職員の氏名（苦情者がわかる場合）、対応した職員の氏名等。	
(3)相談及び苦情・ハラスメント処理期限の説明	
相談及び苦情等の相手方に対し、対応した職員の氏名を提示し、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・ハラスメント処理

概ね次の手順により処理します。

- ①事業所内において、管理者を中心として相談・苦情・ハラスメント処理のための会議を開催します。
- ②サービスを提供した職員からの概況説明を行います。
- ③問題点の整理、洗い出し及び今後の改善策についてのディスカッションを行います。
- ④文書により回答を作成し、介護支援専門員が事情説明を利用者に対して直接行ったうえで、文書を渡します。
- ⑤苦情処理の概要についてまとめたうえで、利用者を担当する市町村に対して報告を行い、更なる改善点について助言、指導を受けます。
- ⑥担当の介護支援専門員に対し、上記の内容について提示し、事業所内において改善策を検討し再発の防止に努めます。

#### 3. 苦情があったサービス事業者への対応策

利用者から苦情があったサービス事業者への対応は、次の手順により行います。

- ①事業管理者又は担当介護支援専門員が直接当該サービス事業者の利用者からの苦情内容を伝えとともに、それに対するサービス事業者の認識について説明を受けます。
- ②事業管理者及び担当介護支援専門員が、サービス事業者に改善策の提示を求め、それについての評価・助言を行います。
- ③両者で最終的に合意・決定した改善策を文書でまとめ、事業管理者がサービス事業者と一緒に利用者へ改善策の説明をして了解を得るとともに、文書を渡します。
- ④その後においても、サービス事業者のサービス内容について改善が見られなかったり、再度利用者から苦情があった場合は、サービス事業者の変更を含めた対応を図ります。

#### 4. その他

こころの杜居宅介護支援事業所では、ご利用者の皆様が可能な限りその居宅において、その能力に応じ、自立した日常生活を営むことができるよう支援し、笑顔と安らぎのある生活を支えたいと願っております。  
どうぞお気軽にご相談ください。介護支援専門員が対応させていただきます。