

## 掲示事項（介護予防）小規模多機能型居宅介護

### 運営規程の概要

フリガナ	ショウキボタキノウガタクキョタクカイゴ マロニエ		サービスの種類	(介護予防)小規模多機能型居宅介護	
事業所名	小規模多機能型居宅介護 マロニエ		事業所番号	1590101364	
所在地	〒950-0865 新潟市中央区本馬越2丁目15番34号		フリガナ	クマクラ ミサキ	
			管理者	熊倉 美咲	
連絡先	電話番号	025-278-8400	FAX番号	025-241-8401	
営業日	365日		登録定員	25人	
営業時間	通いサービス	9:00~16:00	利用定員	通いサービス	15人
	宿泊サービス	16:00~翌日9:00		宿泊サービス	9人
	訪問サービス	24時間		訪問サービス	
利用料	法定代理受領分	厚生労働大臣が定める告示上の基準額の利用者負担分(別掲)			
	法定代理受領分以外	厚生労働大臣が定める告示上の基準額(別掲)			
通常 の 送迎 の 実施地域	新潟市東区、新潟市中央区				
	備考				

### 従業者の勤務体制

職 種	員 数	
	常勤	非常勤
介護従業者	7人	5人 (うち看護師1人)
介護支援専門員	1人	0人

### 協力医療機関等

協力医療機関	名称	新潟南病院	診療科目名	内科、消化器内科 等
協力歯科医療機関	名称	本間歯科クリニック	診療科目名	歯科

### 緊急時における対応方法

サービスの提供中に容態の変化等があった場合は、運営規程に定められた緊急時の対応方法に基づき速やかに主治医や上記の協力医療機関への連絡を行う等必要な措置を講じます。

### 利用料その他の費用の額

地域区分:

7級地

単価:

10.17 円

※基本利用料は1月当たりの料金です。

※利用者負担金(法定代理受領分)は、利用料の1割で表示。一定以上の所得がある65歳以上の方は2割負担となります。

《小規模多機能型居宅介護及び介護予防小規模多機能型居宅介護》

・基本部分 ※同一建物に居住する者以外の者に対して行う場合

要介護度	単位	基本利用料 (1月につき)	利用者負担金	
			(法定代理受領分)	(法定代理受領分以外)
要支援1	(3450)	35,086 円	3,509 円	35,086 円
要支援2	(6972)	70,905 円	7,091 円	70,905 円
要介護1	(10458)	106,357 円	10,636 円	106,357 円
要介護2	(15370)	156,312 円	15,632 円	156,312 円
要介護3	(22359)	227,391 円	22,740 円	227,391 円
要介護4	(24677)	250,965 円	25,097 円	250,965 円
要介護5	(27209)	276,715 円	27,672 円	276,715 円

・加算及び減算

内 容	単位	利用料 (一部除き1日につき)	利用者負担金	
			(法定代理受領分)	(法定代理受領分以外)
初期加算(1日につき)	(30)	305 円	31 円	305 円
介護職員処遇改善加算(Ⅱ)	1月の利用料金の14.6%(基本利用料+各種加算)			
科学的介護推進加算	40単位/月			

《小規模多機能型居宅介護》

・加算

認知症加算	Ⅲ (760)	7,600 円	760 円	7,600 円
	Ⅳ (460)	4,600 円	460 円	4,600 円

## 《その他の費用》

内 容		金 額
食事の提供に要する費用 (1食あたり)	朝食	510 円
	昼食(おやつ代含む)	630 円
	夕食	610 円
宿泊料金 (1泊あたり)		2,050 円
水光熱費 (1泊あたり)		850 円
リネン代 (1泊あたり)		50 円
洗濯料金 (希望時1回あたり)		50 円
持ち込み家電料(1点当たり50円/1日)		50 円
おむつ代		実 費

### 秘密の保持

- 当事業所の従業員は、その業務上知り得た利用者及び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、従業員が当事業所の従業員でなくなった後においても、当事業所の責任において、当該従業員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。
- 当事業所では、(介護予防)小規模多機能型居宅介護計画の作成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

- 当事業所では、利用者に対する指定小規模多機能型居宅介護等の提供により事故が発生した場合には、速やかに利用者の家族、市町村等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。
- 当事業所では、利用者に対する指定小規模多機能型居宅介護等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。
- 当事業所では、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(入所者)からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所(施設)の名称	小規模多機能型居宅介護 マロニエ
サービスの種類	(介護予防) 小規模多機能型居宅介護

措 置 の 概 要

1 利用者(入所者)からの相談又は苦情などに対応する常設の窓口

苦情処理の窓口を以下のとおり設置する。

- ① 窓口設置場所 住 所：新潟市中央区本馬越2丁目15番34号  
事業所名：小規模多機能型居宅介護マロニエ  
電話番号：025-278-8400
- ② 窓口開設時間 午前9時から午後5時30分
- ③ 対応者職氏名 役職名：管理者 氏名：熊倉美咲
- ④ そ の 他 午後5時以降についても、他事業所で受け付け、施設長へ連絡し対応します。

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

相談又は苦情電話があった場合は、原則として管理者が対応する。

管理者が対応できない場合は、他職員が対応し、その旨を管理者に速やかに報告する。

(2) 確認事項

相談対応者は以下の事項について確認を行う。

- 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) 相談及び苦情処理回答期限の説明

相談及び苦情の相手に対し、対応した職員の氏名を名乗ると共に、相談・苦情内容に対する回答期限を説明する。

(4) 相談及び苦情処理

概ね以下の手順により、相談・苦情について処理する。

- 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、以下の内容を議論する。
  - ・サービスを提供した者からの概況説明
  - ・問題点の洗い出し、整理及び今後の改善についての検討
  - ・文書による回答案の検討
- ② 文書により回答を作成し、利用者に対し管理者が事情説明を直接行った上で、文書を渡す。
- ③ 利用者へ渡した文書と同様の文書を新潟市にも渡し、苦情又は相談の状況について報告する。
- ④ 市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。
- ⑤ 事業実施マニュアルに改善点を追記し全職員に周知することで、再発の防止を図る。

3 その他参考事項

サービスの提供にあたり、利用マニュアルにおいて接遇などを徹底する他、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、誠意を持って対応するものとし、苦情まで至らないケースであっても、利用者から相談・要望を受けた場合は、事例検討の検討材料として今後のサービスの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を提供できるよう、職員の健康管理にも十分配慮する