

運営規定の概要

フリガナ	ケアセンターマホロバノサトカワジ							サービスの種類	居宅介護支援	
事業所名	ケアセンターまほろばの里川治							事業所番号	1571000981	
所在地	〒948-0036 新潟県十日町市川治4525番地							フリガナ	サイトウ マミコ	
								管理者	斉藤 真美子	
連絡先	電話番号	025-761-7333						FAX番号	025-752-7811	
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	24時間オンコール体制	
	土・日曜日									
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)						
その他の費用										
通常の事業の 実施地域	十日町市・津南町									
	備考									

介護支援専門員の勤務の体制

氏名	職種	勤務形態	職務内容	備考
サイトウ マミコ ----- 斉藤 真美子	管理者 主任介護支援専門員	常勤兼務	従業員の管理と業務の管理を行います。利用者の心身の状態を踏まえ、自立支援に向けた居宅介護計画書の作成、サービス調整、相談・助言等を行います。また、事業所内介護支援専門員への指導・助言、勉強会の企画運営等を行います。	管理者兼務
シダ チオ ----- 志田 知穂	介護支援専門員	常勤専従	利用者の心身の状態を踏まえ、自立支援に向けた居宅介護計画書の作成、サービス調整、相談・助言等を行います。	
オガワ ルミコ ----- 小川 留美子	主任介護支援専門員	常勤専従	利用者の心身の状態を踏まえ、自立支援に向けた居宅介護計画書の作成、サービス調整、相談・助言等を行います。また、事業所内介護支援専門員への指導・助言、勉強会の企画運営等を行います。	
タカハシ ヒトミ ----- 高橋 ひとみ	介護支援専門員	常勤専従	利用者の心身の状態を踏まえ、自立支援に向けた居宅介護計画書の作成、サービス調整、相談・助言等を行います。	

利用料その他の費用の額

	基本利用料（10割）	利用者負担金
要介護1・2	1ヶ月あたり10,860円	頂きません
要介護3・4・5	1ヶ月あたり14,110円	頂きません
入院時情報連携加算Ⅰ	2,500円	頂きません
入院時情報連携加算Ⅱ	2,000円	頂きません
退院・退所加算（Ⅰ）イ	4,500円	頂きません
退院・退所加算（Ⅰ）ロ	6,000円	頂きません
退院・退所加算（Ⅱ）イ	6,000円	頂きません
退院・退所加算（Ⅱ）ロ	7,500円	頂きません
退院・退所加算（Ⅲ）	9,000円	頂きません
ターミナルケアマネジメント加算	4,000円	頂きません
緊急時等居宅カンファレンス加算	2,000円	頂きません
初回加算	3,000円	頂きません
特定事業所加算Ⅱ	4,210円	頂きません

あなたがサービスを利用した場合の利用料は次のとおりですが、原則としてその全額が介護保険から給付されるため、利用者負担はありません。

秘密の保持

- 当事業所の介護支援専門員、その他の従業者は、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。

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。

暴力団等の排除

- 当事業所は、その事業運営について十日町市暴力団排除条例第3条に規定する理念に則り、同条例第2条第1号に規定する暴力団又は同条第3号に規定する暴力団等による不当な行為を防止し、及びこれにより生じた不当な影響を排除しなければならない。

苦情処理の体制 …… 別紙のとおり

事業継続計画

- 業務継続計画（BCP）の策定等にあたって、感染症や災害が発生した場合でも、利用者が継続して指定居宅介護支援の提供を受けられるように、業務継続計画を策定するとともに、その計画に従い必要な研修及び訓練を実施するものとします。

衛生管理

- 感染症の予防及びまん延防止に努め、感染予防に関する会議等においてその対策を協議し対策方針等を作成し提示を行う。また研修会や訓練を実施し、感染対策の資質向上に努めます。

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設の名称	ケアセンターまほろばの里川治
申請するサービスの種類	居宅介護支援事業所

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 新潟県十日町市川治4525番地
 ケアセンターまほろばの里川治
 電話番号 025-761-7333
 F A X 025-752-7811
- ②窓口開設時間 午前8時30分から午後5時30分まで
- ③担当者 管理者 齊藤真美子 苦情解決責任者 施設長 涌井匠
- ④第三者委員 涌井博行 090-1687-5513 宮入 浩 090-1687-5521
- ⑤その他の苦情窓口 十日町市役所福祉課 介護保険係 025-757-3757
 津南役場福祉保健課 025-765-3114
 新潟県国民健康保険団体連合会 025-285-3022
- ⑥その他 事業の休業日及び窓口開設時間外も連絡体制を取っています。

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。