

運営規定の概要（第1ホーム:ひまわり棟・第2ホーム:さくら棟）

フリガナ	グループホーム ミカン		サービスの種類	認知症対応型共同生活介護 介護予防認知症対応型共同生活介護
事業所名	グループホーム みかん		事業所番号	1591000011
所在地	〒 948-0302 新潟県十日町市仁田2311番地4		フリガナ	ノザワ チアキ
			管理者	野澤 千明
連絡先	電話番号	025-768-4877	FAX番号	025-768-4878
	その他年間の休日			
		年中無休		
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	居室料金・食材料費・光熱水費・その他の日常生活費 オムツ代・理美容代・リネン代			
通常の事業の実施地域	十日町市			
	備考			

職員の勤務の体制

職種	職務内容	兼務の場合 兼務する職種	人数
管理者	従業員の管理と業務の管理を行います	介護職員	1名
計画作成担当者	利用者の能力や本人、家族の希望、意見等を聞き、より良い生活ができるよう計画を作成します。	介護職員	1名
		介護支援専門員・介護職員	1名
看護職員	利用者の健康管理、傷の処置等を行います		1名以上
介護職員	日常生活を営むために必要な生活動作等のお手伝いをします		12名以上

## 秘密の保持

- 当事業所の介護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、利用者に対する介護サービス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、利用者に対する介護サービス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2号に規定する暴力団員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。

## 虐待防止に関する事項

- 当事業所は、サービス提供中に当該事業所従事者又は養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は、速やかに市町村に通報します。
- 当事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するために、虐待の防止のための対策を検討する委員会を開催し、対策を講じます。
- 当事業所は、虐待の防止のための研修を定期的実施します。

## 業務継続計画の策定等

- 感染症や非常災害の発生において利用者に対する利用者に対する必要なサービスの提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画(業務継続計画)を策定し、当該業務計画に従って必要な措置を講じます。
- 事業所は、定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。

## 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	グループホームみかん
申請するサービスの種類	認知症対応型共同生活介護 介護予防認知症対応型共同生活介護

措置の概要	
1	<p>利用者からの相談又は苦情などに対応する常設の窓口(連絡先)及び担当者の設置状況</p> <p>苦情担当窓口を次のとおり設置します。</p> <p>① 窓口設置場所 新潟県十日町市仁田 2311 番地 4 グループホームみかん 電話番号 025-768-4877 Fax 025-768-4878</p> <p>② 窓口開設時間 午前 8 時 30 分から午後 5 時 30 分まで 上記時間以外の夜間時間帯は、夜間勤務者が対応します。( 025-768-4877 )</p> <p>③ 対応者 野澤 千明</p> <p>④ 第三者委員 涌井 博之 電話番号 090-1687-5513 宮入 浩 電話番号 090-1687-5521</p> <p>⑤ その他の苦情窓口 社会福祉法人苗場福祉会 法人管理部 025-761-7400 十日町市福祉課 介護保険係 025-757-3757 新潟県国民健康保険団体連合会介護サービス相談室 025-285-3022</p>
2	<p>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</p> <p>(1) 相談及び苦情の対応 相談又は電話があった場合、原則として当ホームの管理者、計画作成担当者が対応します。一般職員に苦情があった場合は、必ず計画作成担当者と連携し対応します。そして、その内容を管理者に直ちに報告します。</p> <p>(2) 確認事項 相談又は電話については、次の事項について確認します。 相談又は苦情のあった苦情者の氏名及び利用者の氏名、具体的な苦情・相談の内容(日時等)、担当した職員の氏名(苦情者が分かる場合)、対応した職員の氏名等を記載します。</p> <p>(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。</p> <p>(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事業所内において、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文章により回答を作成し、計画作成担当者が事情説明を利用者に対して直接行った上で、文章を渡します。 ⑤苦情処理の概要についてまとめた上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担当の生活相談員に対し、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つとめます。</p>
3	<p>その他参考事項</p> <p>《グループホームみかん》では、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、自立した日常生活が営む事ができるように支援いたします。笑顔と安らぎのある暮らし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。計画作成担当者が対応いたします。</p>