

運営規定の概要

フリガナ	ケンコウクラブチバナ 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	健康倶楽部たちばな 居宅介護支援事業所							事業所番号	1571000734	
所在地	(948-0302)							フリガナ	カワカミ クミ	
	新潟県十日町市仁田2311番地4							管理者	川上 久美	
連絡先	電話番号 025-768-4877							FAX番号	025-768-4878	
営業日	日	月	火	水	木	金	土	その他の年間休日	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	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										
通常の事業の実施地域	①十日町市 ②小千谷市 ③長岡市									
	備考									

介護支援専門員の勤務体制

令和6年4月1日より

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	
カワカミ クミ	管理者	○			○	介護支援専門員 主任介護支援専門員
川上 久美						
カワカミ アヤカ	介護支援専門員	○		○		主任介護支援専門員
川上 綾香						

## 利用料その他の費用の額

利用料(1ヶ月につき) 取扱件数が40件未満

要介護1・2	10,860円
要介護3・4・5	14,110円

他の加算

初回加算(初回時)	3,000円
入院時情報連携加算Ⅰ	2,500円
入院時情報連携加算Ⅱ	2,000円
退院・退所加算(Ⅰ)イ	4,500円
退院・退所加算(Ⅰ)ロ	6,000円
退院・退所加算(Ⅱ)イ	6,000円
退院・退所加算(Ⅱ)ロ	7,500円
退院・退所加算(Ⅲ)	9,000円
緊急時等居宅カンファレンス加算	2,000円
ターミナルケアマネジメント加算	4,000円
特定事業所医療介護連携加算	1,250円
通院時情報連携加算	500円

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。

交通費 … いただきません

## 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、その業務条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。
- 当事業所へ、介護支援専門員その他の事業所が、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」を添付

## 暴力団等の排除

- 当事業所は、その事業運営について新潟県暴力団排除条例第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。

## 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	健康倶楽部たちばな居宅介護支援事業所
申請するサービスの名称	居宅介護支援事業所及び介護予防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:新潟県十日町市仁田2311番地4  
事業所名:健康倶楽部たちばな居宅介護支援事業所  
電話番号:025-768-4877  
F A X :025-768-4878
- ② 窓口開設時間 午前9時00分から午後17時00分
- ③ 担当者 管理者 川上 久美 苦情解決責任者 施設長 佐藤 恵
- ④ 第三者委員  
涌井 博行 電話番号 090-1687-5513  
宮入 浩 電話番号 090-1687-5521
- 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
十日町市役所 福祉課 介護保険係	025-757-3757
小千谷市役所 福祉課 介護保険係	0258-83-3517
長岡市福祉保健部 長寿はつらつ課	0258-35-1122
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

相談又は苦情電話があった場合は、原則として当ホームの管理者が対応します。一般職員に苦情があった場合は、必ず管理者と連携しに速や対応します。そして、その内容を事業所長へ連絡します。

##### (2)確認事項

相談または対応者は以下の事項について確認を行います。  
相談又は苦情のあった申し立て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(苦情等が分る場合)、対応した職員の氏名等を記載します。

##### (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方に対して、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します。

##### (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、検討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、管理者が事情説明を利用者に直接行った上で、文書を渡します。
- 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 上記の内容について掲示し、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

- 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るとともに、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章でまとめ、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、文章を渡します。
- 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 その他参考事項

《健康倶楽部たちばな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、自立した生活を営むことができるように支援いたします。

# 相談、要望、苦情等の窓口

サービス内容等に要望や苦情、相談がある場合は、下記の窓口にご連絡ください。

【事業者の窓口】	
健康倶楽部たちばな 居宅介護支援事業所	所在地：十日町市仁田2311番地4 電話：025-768-4877 受付時間：9:00～17:00 担当者：川上 久美
【市町村の窓口】	
十日町市役所 福祉課・介護保険係	所在地：十日町市千歳町3丁目3番地 電話：025-757-3757
小千谷市役所 福祉課・介護保険係	所在地：小千谷市城内2丁目7番地5号 電話：0258-83-3517
長岡市福祉保健部 長寿はつらつ課	所在地：新潟県長岡市大手通1丁目4番地10 電話：0258-35-1122
【公的団体の窓口】	
新潟県国民健康保険団体連合会	所在地：新潟市中央区新光町4-1 電話：025-285-3022
【苦情解決第三者委員】	
苗場福祉会理事会において選出 承認を受けた者が担当する	氏名：涌井 博行 (わくい ひろゆき) 所在地：新潟県中魚沼郡津南町大字上郷寺石丙299 電話：090-1687-5513
	氏名：宮入 浩 (みやいり ひろし) 所在地：新潟県十日町市妻有町東1丁目4番地2 電話：090-1687-5521