

掲示事項 訪問介護・介護予防訪問介護相当サービス

運営規程の概要

フリガナ	ヘルパーステーションとやノ							サービスの種類	訪問介護・ 介護予防訪問介護相当サービス
事業所名	ヘルパーステーションとやの							事業所番号	1570108595
所在地	〒950-0942							フリガナ	クマクラ ノリコ
	新潟市中央区小張木1丁目4番5号							管理者	熊倉 紀子
連絡先	電話番号	025-281-6800						FAX番号	025-281-6555
営業日	日	月	火	水	木	金	土	祝	その他年間 の休日
	○	○	○	○	○	○	○	○	
営業時間	平日	7:00～19:00						備考	時間外のサービス提供は、利用者の希望に応じて24時間対応する。
	土曜日	7:00～19:00							
	日曜・祝日	7:00～19:00							
訪問介護の利用料	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)					
介護予防訪問介護相当サービスの利用料	法定代理受領分			新潟市介護予防・日常生活支援総合事業実施要綱に定めた基準額の利用者負担分(別掲)					
	法定代理受領分以外			新潟市介護予防・日常生活支援総合事業実施要綱に定めた基準額(別掲)					
その他の費用									
通常の事業の実施地域	新潟市								
	備考								

従業員の勤務体制

職種	員数	
	常勤	非常勤
介護福祉士	1	6
実務者研修修了者		
介護職員初任者研修修了者		1

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、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。

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)

利用料その他の費用の額

あなたがサービスを利用した場合にお支払いいただく利用者負担金は、原則として次の基本利用料の1割の額です(一定以上の所得のある方は負担割合が2割又は3割になります)。

《訪問介護》

取扱要件		基本利用料	利用者負担金	
			(法定代理受領分)	(法定代理受領分以外)
身体介護中心型 (身体介護と生活援助が混在する場合であって身体介護中心である場合を含む)	20分未満	1,665 円	167 円	1,665 円
	20分以上30分未満	2,492 円	250 円	2,492 円
	30分以上1時間未満	3,952 円	396 円	3,952 円
	1時間以上1時間30分未満	5,789 円	579 円	5,789 円
	1時間30分以上	30分増すごとに857円を加算 (利用者負担金は86円)		
(引き続き「生活援助中心型」を算定する場合)	所要時間が25分増すごとに650円を加算 (利用者負担金は65円) ※身体介護中心型の指定訪問介護の所要時間が20分以上の場合に限る。			
生活援助中心型 (身体介護と生活援助が混在する場合であって生活援助が中心である場合を含む)	20分以上45分未満	1,828 円	183 円	1,828 円
	45分以上	2,247 円	225 円	2,247 円
通院等のための乗車又は降車の介助		991 円	100 円	991 円

・加算

加算	利用料	利用者負担金	
		(法定代理受領分)	(法定代理受領分以外)
緊急時訪問介護加算	1,021 円	103 円	1,021 円
同時に2人の訪問介護員等によるサービス提供	上記基本利用料の2倍の額になります。 (通院等のための乗車又は降車の介助は除きます)		
夜間・早朝、深夜加算	夜間、早朝の場合上記基本料金に25% 深夜の場合50%加算されます		
特定事業所加算Ⅱ	上記基本利用料に10%加算されます		

《介護予防訪問介護相当サービス》

取扱要件		基本利用料	利用者負担金	
			(法定代理受領分)	(法定代理受領分以外)
訪問型独自サービス11	週1回程度の利用が必要な場合 月4回以上	12,007 円	1,201 円	12,007 円
訪問型独自サービス12	週2回程度の利用が必要な場合 月8回以上	23,984 円	2,399 円	23,984 円
訪問型独自サービス13	週2回を超える利用が必要な場合 月12回以上	38,053 円	3,806 円	38,053 円
訪問型独自サービス21	標準的な内容の指定訪問介護 サービスである場合(上記の回数 に満たない場合・1回につき)	2,931 円	294 円	2,931 円
訪問型独自サービス22	生活援助が中心である場合 (所要時間20分以上45分未満・1 回につき)	1,828 円	183 円	1,828 円
訪問型独自サービス23	生活援助が中心である場合 (所要時間45分以上・1回につき)	2,247 円	225 円	2,247 円

《訪問介護及び介護予防訪問介護相当サービス共通》

・加算及び減算

加 算 ・ 減 算	利用料	利用者負担金	
		(法定代理受領分)	(法定代理受領分以外)
初回加算	2,042 円	205 円	2,042 円
介護職員等処遇改善加算(Ⅱ)(※)	上記基本利用料と各種加算減算の合計に22.4%加算されます		
正当な理由なく事業所において、前6月に 提供した訪問介護サービスの提供総数のう ち、事業所と同一敷地内に居住する者に提 供されたものの占める割合が90%以上であ る場合	上記基本利用料の12%が減算されます (要介護の場合)		
事業所と同一の建物の利用者又はこれ以 外の同一建物の利用者20人以上にサービ スを行う場合	上記基本利用料の10%が減算されます (要支援の場合)		

注 ※印の加算は区分支給限度額の算定対象からは除外されます。

事故発生時の対応

- 当事業所では、利用者に対する指定訪問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訪問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。

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への連絡を行う等必要な措置を講じます。

第三者評価実施の有無

第三者評価の実施状況	1	有り	実施日	令和 年 月 日			
			評価機関名称				
			結果の開示	1	あり	2	なし
②	無し						

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	ヘルパーステーションとやの
サービスの種類	訪問介護・介護予防訪問介護相当サービス

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：新潟市中央区小張木1丁目4番5号
事業所名：ヘルパーステーションとやの
電話番号：025-281-6800
- ② 窓口開設時間 午前8時30分から午後5時30分
- ③ 対応者職氏名 役職名：管理者 氏名：熊倉 紀子
- ④ そ の 他 窓口開設時間以降についても、連絡体制あり。

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 利用者に渡した文書と同様の文書を居宅介護支援事業者にも渡し、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。