

運営規定の概要

2024年4月1日より

フリガナ	ミサトエン 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	みさと苑 居宅介護支援事業所							事業所番号	1575900178		
所在地	949-8202							フリガナ	フクハラ マチコ		
	新潟県中魚沼郡津南町大字芦ヶ崎乙317-1							管理者	福原 麻千子		
連絡先	電話番号 025-765-3400							FAX番号	025-765-2521		
営業日	日	月	火	水	木	金	土	その他の年間休日	年末年始(12/31~1/3)		
	\	○	○	○	○	○	\				○
営業時間	平日	8:30~17:30							備考	休日・時間外であっても24時間対応します。	
	土・日										
	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津南町 ②十日町市 ③長野県下水内郡栄村										
	備考										

介護支援専門員の勤務体制

2024年4月1日より

氏名		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	
フクハラ マチコ	管理者	○			○	介護支援専門員 主任介護支援専門員
福原 麻千子						
タケウチ ハルミ	介護支援専門員	○		○		
竹内 春美						

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45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
通院時情報連携加算	500円
特別地域居宅介護支援加算	居宅介護支援費の15%可算

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居宅介護支援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居宅介護支援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。

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津南町暴力団排除条例第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。

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	特別養護老人ホーム みさと苑
申請するサービスの種類	介護老人福祉施設

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（連絡先）及び担当者の設置状況
	<p>(1) 窓口設置場所 新潟県中魚沼郡津南町大字芦ヶ崎乙 317 番地 1 号 社会福祉法人苗場福祉会 特別養護老人ホームみさと苑 1 階 事務室 電話番号 025-765-3400 FAX 番号 025-765-2521</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併設施設の夜間勤務者が対応します。(025-765-3400)</p> <p>(3) 対応者 施設長 森山 尚子</p> <p>(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</p> <p>(5) その他の苦情窓口 ・ 津南町役場福祉保健課 025-765-3114 ・ 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	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>(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、相談員または他職員が対応し、その旨を管理者に速やかに報告する。</p> <p>(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。</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 <p>(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。</p> <p>(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。</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 <ul style="list-style-type: none"> ・ 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 苦情又は相談の状況についてまとめたものを市町村に報告する。 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
	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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</p>