

運営規程の概要

フリガナ	トコシエリアン							サービスの種類	小規模多機能型居宅介護	
事業所名	とこしえりあん							事業所番号	1591000136	
所在地	〒948-0037 新潟県十日町市妻有町西3丁目1番地17							フリガナ	ヤマダ ルミ	
								管理者	山田 ルミ	
連絡先	電話番号	025-755-5512						FAX番号	025-755-5513	
営業日	日	月	火	水	木	金	土	祝	その他年間の 休日	
	○	○	○	○	○	○	○	○		なし
提供時間	通い	午前9時から午後16時							備考	
	宿泊	午後16時から午前9時								
	訪問	24時間								
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	朝食450円・昼食600円・夕食600円 宿泊費1,500円 紙おむつ 実費 教養娯楽費 実費									
通常の事業の 実施地域	①十日町市									
	備考									

従業員の勤務の体制

介護従事者	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	
ヤマダ ルミ 山田 ルミ	管理者	○			○	介護職員
セキ アイコ 関 愛子	看護職員		○	○		
サイキ トモコ 齋喜 友子	計画作成担当者	○			○	介護職員
ハツリ ユカリ 服部 由夏理	介護職員	○		○		
ヤグチ ユキエ 矢口 幸枝	介護職員	○		○		
ヤマシタ マコト 山下 真	介護職員	○		○		
カブラキ サチコ 蕪木 幸子	介護職員	○		○		
ヤマザキ アミ 山崎 亜実	介護職員	○		○		
サトウ リエ 佐藤 利恵	介護職員	○		○		
オカムラマリコ 岡村 万里子	介護職員	○		○		
ネツ ナツキ 根津 奈月	看護師		○	○		
スズキ シノブ 鈴木しのぶ	介護職員		○	○		
オオツ スエコ 大津 末子	介護職員		○	○		
ムラコシ ユウコ 村越 優子	介護職員		○	○		
サトウ アイリ 佐藤 愛梨	介護職員		○	○		
ニワノ マサキ 庭野 正紀	介護職員		○	○		

利用料その他の費用の額

利用料(1ヶ月につき)

要介護度	自己負担額 (1割)	自己負担額 (2割)	自己負担額 (3割)	介護保険外の自己負担
要支援 1	3,438円	6,876円	10,314円	食事代 朝食 450円
要支援 2	6,948円	13,896円	20,844円	昼食 600円
要介護 1	10,423円	20,846円	31,269円	夕食 600円
要介護 2	15,318円	30,636円	45,954円	
要介護 3	22,283円	44,566円	66,849円	宿泊料金(一泊)1,500円
要介護 4	24,593円	49,186円	73,779円	※その他、おむつ等は 実費となります。
要介護 5	27,117円	54,234円	81,351円	

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事とします。

事故発生の対応

- 当事業所は、利用者に対する指定小規模多機能型居宅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共に、必要な処置を講じます。
- 当事業所は、利用者に対する指定小規模多機能型居宅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。

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)

(参考様式7)

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

事業所又は施設名	とこしえりあん
申請するサービス種類	(介護予防)小規模多機能型居宅介護

措置の概要

1 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置

- ① 窓口設置場所 十日町市妻有町西3丁目1番地17
とこしえりあん 事務室
電話番号 025-755-5512
- ② 窓口開設時間 午前8時30分から午後5時まで
- ③ 対応者 管理者 山田 ルミ

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- ① 相談及び苦情の対応
相談又は電話があった場合、原則として事業管理者が対応します。
事業管理者が対応できない場合、他の職員が対応し、その旨を管理者へ直ちに報告します。
- 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利用者の氏名、提供したサービスの種類、年月日及び時間、担当した職員の氏名（利用者が分かる場合）、具体的な苦情・相談の内容、その他の参考事項
- 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て、対応した職員の氏名を名乗ると共に相談・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
概ね次の手順により相談及び苦情について処理します。
ア 事業所内に於いて、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。
イ サービス提供した者からの概況説明
ウ 問題点の整理、洗い出し及び今後の改善策
エ 文書により回答を作成し、管理者が事情説明を行い、文書を交付します。
オ 苦情処理の場合、その概要についてまとめた上で十日町市役所福祉課及び国民健康保険連合会に対して報告を行い、更なる改善点について助言を受けます。
カ マニュアルに於いて改善点を明記し、再発防止に努めます。

3 その他参考事項

- ① 接遇などについて、適宜研修を実施し、職員の資質向上を図ります。
- ② 利用者の意見を取り入れ、サービスの資質向上に努めます。
- ③ 利用者のプライバシーを保護するため、職員の守秘義務の徹底を図ります。

備考 上の事項は例示であり、これにかかわらず苦情処理に係る対応方針を具体的に記入してください。