

揭示事項 居宅介護支援事業所

## 運営規程の概要

フリガナ	ケアプラン パンダイサクラエン							サービスの種類	居宅介護支援
事業所名	ケアプラン ぱんだい桜園							事業所番号	1570103273
所在地	〒950-0908 新潟市中央区幸西4丁目5番15号							フリガナ	ホンマ ミドリ
								管理者	本間 緑
連絡先	電話番号	025-255-5544						FAX番号	025-255-5546
営業日	日	月	火	水	木	金	土	その他年間の休日	年末年始(12月30日～1月3日) お盆(8月13日～8月15日)
	休	○	○	○	○	○	○		
営業時間	平日		9:00～17:30					備考	利用者の希望に応じて、24時間対応可能な体制を整備 ※ 営業時間外は緊急連絡携帯電話へ転送され対応させていただきます。
	土曜日・祝日		9:00～17:30						
	日曜		-						
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(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)				
その他の費用	なし								
通常の事業の実施地域	新潟市中央区・西区・東区 ※事業所区域外であっても、サービスの提供を行う場合もあり。								

## 介護支援専門員の勤務体制

介護支援専門員氏名	基礎職種	常勤・非常勤の別		専従・兼務の別		兼務の場合
		常勤	非常勤	専従	兼務	兼務する職種
ホンマ ミドリ	介護福祉士	○		○		管理者
本間 緑						
取得資格 主任介護支援専門員・介護福祉士						
ヤマザキ ワタル	社会福祉士	○		○		
山崎 亘						
取得資格 主任介護支援専門員・社会福祉士・精神保健福祉士・介護福祉士						
イマオカ ミキ	歯科衛生士	○		○		
今岡 未来						
取得資格 介護支援専門員・歯科衛生士						

# 利用料その他の費用の額

地域区分

7級地

単価

10.21 円

取扱要件	基本利用料(1月につき)			利用者負担金	
	要介護度	単位		(法定代理受領分)	(法定代理受領分以外)
居宅介護支援費(Ⅰ)(ⅰ) ＜取扱件数が45件未満＞	要介護1・2	(1086)	11,088 円	自己負担は ありません	11,088 円
	要介護3・4・5	(1411)	14,406 円		14,406 円
居宅介護支援費(Ⅰ)(ⅱ) ＜取扱件数が45件以上60件未満＞	要介護1・2	(544)	5,554 円		5,554 円
	要介護3・4・5	(704)	7,187 円		7,187 円
居宅介護支援費(Ⅰ)(ⅲ) ＜取扱件数が60件以上＞	要介護1・2	(326)	3,328 円		3,328 円
	要介護3・4・5	(422)	4,308 円		4,308 円

※居宅介護支援費(Ⅰ)(ⅱ)及び(Ⅰ)(ⅲ)については、介護支援専門員1人当たりの取り扱い件数が45件以上である場合、45件以上60件未満の部分については(Ⅰ)(ⅱ)が、60件以上の部分については(Ⅰ)(ⅲ)が算定されます。

## ・加算及び減算

加 算 ・ 減 算 単 位		利用料（1月につ き）	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	（300）	3,063 円	自己負担は ありません	3,063 円
特定事業所加算Ⅲ	（323）	3,297 円		3,297 円
入院時情報連携加算（Ⅰ）	（250）	2,552 円		2,552 円
入院時情報連携加算（Ⅱ）	（200）	2,042 円		2,042 円
退院・退所加算（Ⅰ）イ	（450）	4,594 円		4,594 円
退院・退所加算（Ⅰ）ロ	（600）	6,126 円		6,126 円
退院・退所加算（Ⅱ）イ	（600）	6,126 円		6,126 円
退院・退所加算（Ⅱ）ロ	（750）	7,657 円		7,657 円
退院・退所加算（Ⅲ）	（900）	9,189 円		9,189 円
通院時情報連携加算	（50）	510 円		510 円
緊急時等居宅カンファレンス加算	（200）	2,042 円		2,042 円
特定事業所集中減算	（-200）	-2,042 円		-2,042 円
運営基準減算の場合		居宅介護支援費の50%を算定		
運営基準減算が2か月以上続いた場合		居宅介護支援費を算定しない		

## ・通常の事業実施地域以外へのサービス提供

加 算	利用者負担金	
	(法定代理受領分)	(法定代理受領分以外)
居宅介護支援費に5%加算されます。	自己負担はありません	居宅介護支援費区分及び要介護度によって異なります。

## 秘密の保持

- 当事業所の介護支援専門員その他の従業員は、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。
- 当事業者は、介護支援専門員その他の従業員が当事業所の従業員でなくなった後においても、当事業者の責任において、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。
- 当事業者は、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

- 当事業者は、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。
- 当事業者は、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。
- 当事業者は、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)

## 第三者評価実施の有無

第三者評価の実施状況	なし
------------	----

## 利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所の名称	ケアプランばんだい桜園
サービスの種類	居宅介護支援

### 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：新潟市中央区幸西4丁目5番15号  
事業所名：ケアプランばんだい桜園  
電話番号：025-255-5544
- ② 窓口開設時間 営業日の午前9時から午後5時
- ③ 対応者職氏名 役職名：管理者 氏名：本間 緑

#### 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 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。
  - ④ 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 苦情があったサービス事業者への対応策

利用者から苦情があったサービス事業者への対応は、次の手順により行う。

- (1) 管理者又は担当職員が、直接、当該サービス事業者へ、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る。
- (2) 管理者及び担当職員が、サービス事業者に改善策の提示を求め、それについて評価・助言を行う。
- (3) 両者で最終的に合意・決定した改善策を文書でまとめ、管理者がサービス事業者と一緒に利用者への改善策を説明して了解を得るとともに、文書を渡す。
- (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いなど、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る。

#### 4 その他参考事項

サービスの提供に当たり、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。