

## 特別養護老人ホームいたくら桜園（介護老人福祉施設 掲示事項）

### 運営規定の概要

フリガナ	トクベツヨウゴロウジンホームイタクラサクラエン		サービスの種類	介護老人福祉施設
施設名	特別養護老人ホームいたくら桜園		事業所番号	1570301505
所在地	〒944-0132 上越市板倉区曾根田101番地7号		フリガナ	イガラシ シュウイチ
			管理者	五十嵐 秀一
連絡先	電話番号	0255-81-4848	FAX番号	0255-81-4820
入所定員	100名	居室形態	ユニット型個室：100室	
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）	

### 従業者の勤務体制

職 種	員 数	
	常勤	非常勤
医師		2人
生活相談員	3人	
介護職員	28人以上	
看護職員	4人以上	
管理栄養士	2人	
機能訓練指導員	2人	
介護支援専門員	1人	

### 秘密の保持

- 当事者の従業員は、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、決して洩らしません。
- 施設では、従業者が当施設の従業者でなくなった後においても、当事業者の責任において、当該従業者が業務上知り得た入所者及びその家族の秘密の保持を行います。
- 当施設では、サービスの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入所者の同意を、入所者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。

利用料その他の費用の額

地域区分

級地

単価

10 円

※利用者負担金（法定代理受領分）は、利用料の1割で表示しています。一定以上の所得がある65歳以上の方は2割又は3割負担となります。

《介護福祉施設サービス》

・基本部分

※ユニット型介護福祉施設サービス費（ユニット型個室）

要介護度	単位	基本利用料 (1日につき)	利用者負担金	
			(法定代理受領分)	(法令代理受領分以外)
要介護度1	(670)	6,700 円	670 円	6,700 円
要介護度2	(740)	7,400 円	740 円	7,400 円
要介護度3	(815)	8,150 円	815 円	8,150 円
要介護度4	(886)	8,860 円	886 円	8,860 円
要介護度5	(955)	9,550 円	955 円	9,550 円

・その他の費用

内 容	金 額	適用基準	
食事の提供に要する費用	1,580円	1日 につき	
持ち込みの電化製品の電気使用量 ※持ち込みの場合は、使用の有無にかかわらず料金がかかります	①持ち込みテレビの使用料 (30円) ②その他・家電製品など (10円)	1日 につき	
入所者の希望による特別な食事の提供に要する費用	実費		
おやつ代	80円	1食 につき	
居住に要する費用	ユニット型個室	2,220円	1日 につき
理美容代	実費		
入所者の希望による日常生活費 (身の回り品・教養娯楽品)	実費	1回 につき	
感染症に関する予防接種費用	実費		
外部のクリーニング店に取次ぐ場合の私物に洗濯代	実費		

・加算及び減算

内 容	単 位	利用料 (一部除き1日につき)	利用者負担金	
			(法定代理受領分)	(法令代理受領分以外)
日常生活継続加算 (Ⅱ)	(46)	460 円	46 円	460 円
看護体制加算 (Ⅰ) □	(4)	40 円	4 円	40 円
夜勤職員配置加算 (Ⅱ) □	(18)	180 円	18 円	180 円
個別機能訓練加算 (Ⅰ)	(12)	120 円	12 円	120 円
入院又は外泊時費用	(246)	2,460 円	246 円	2,460 円
初期加算	(30)	300 円	30 円	300 円
栄養マネジメント強化加算 (11)		110 円	11 円	110 円
経口維持加算 (1月につき)	(Ⅰ) (400)	4,000 円	400 円	4,000 円
	(Ⅱ) (100)	1,000 円	100 円	1,000 円

口腔衛生管理加算 (Ⅱ) (110)	1,100 円	110 円	1,100 円	
療養食加算 (1食につき) (6)	60 円	6 円	60 円	
科学的介護体制推進加算 (Ⅱ) (50)	500 円	50 円	500 円	
安全対策体制加算 (20)	200 円	20 円	200 円	
看取り 介護加算 (Ⅰ)	該当日以前 31日～45日 (72)	720 円	72 円	720 円
	該当日以前 4日～30日	1,440 円	144 円	1,440 円
	該当日以前 2日～3日	6,800 円	680 円	6,800 円
	死亡当日日 (12,800)	12,800 円	1,280 円	12,800 円
介護職員等 処遇改善加算 (Ⅰ) 1月につき	1月の利用料金の14.0% (基本利用料+各種加算・減算)			

### 事故発生時の対応

○当施設では、入所者に対する指定介護老人福祉施設サービスの提供により、事故が発生した場合には、速やかに入所者の家族、市町村等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

○当施設では、入所者に対する指定介護老人福祉施設サービスの提供により、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。

○当施設では、事故が発生した場合、又はそれに至る危険性がある事態が生じた場合には、適切に報告を行い、その分析を通じた改善策を講じるとともに、従業者に周知徹底します。

### 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、あらかじめ定められた緊急対応マニュアル等に基づき、速やかに主治医への連絡を行う等の必要な措置を講じます。

### 協力病院

協力病院	名称	新潟県厚生農業協同組合連合 けいなん総合病院
協力病院	名称	上越地域医療センター病院
協力歯科医院	名称	水野歯科医院

### 苦情処理の体制

別紙のとおり

### 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（入所者）からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

施設の名称	特別養護老人ホームいたくら桜園	サービス種類	介護老人福祉施設
施設の名称	ショートステイいたくら桜園	サービス種類	(介護予防) 短期入所生活介護

### 1. 入居者又は利用者等からの相談又は苦情に対応する常設の窓口（連絡先）及び担当者の設置状況

苦情担当窓口を次のとおり設置する。

- ① 窓口設置場所      上越市板倉区曾根田101-7  
                                 「特別養護老人ホームいたくら桜園」事務室内  
                                 電話番号（代表） 0255-81-4848
- ② 窓口開設時間      午前8時30分から午後5時30分まで
- ③ 対応者              苦情解決責任者 いたくら桜園 園長(不在時は、園長補佐又は園長補佐代理)  
                                 苦情受付担当者 園長補佐、園長補佐代理、主任生活相談員

### 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

相談又は電話があった場合は、原則として事業所の担当者が対応します。

事業所の管理者が対応できない場合は、他の職員も対応しますが、その内容については、管理者へと速やかに報告することとします。

#### (2) 確認事項

相談者は相談又は電話の内容については、次の事項について確認します。

- ① 相談又は苦情のあった入居者・利用者の氏名                      ② 提供したサービスの種類
- ③ サービスを提供した日付及び時間                                      ④ 担当した職員の氏名
- ⑤ 具体的な苦情・相談の内容    ⑥ その他、参考事項等

#### (3) 相談及び苦情処理期限の説明

相談及び苦情の相手に対しては、対応した職員が氏名を名乗るとともに、相談・苦情に対する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は対応します。

- ① 事業所において、管理者を中心として、相談・苦情解決のための会議を開催します。
- ② 直接的にサービスを提供した者から概況の確認をします。
- ③ 問題点の整理及び抽出、改善策について検討します。
- ④ 文書により回答説明書を作成し、担当責任者が状況の説明を入居者又は利用者に対して行ったうえで、文書をお渡しします。
- ⑤ また、利用者については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します。
- ⑥ 苦情解決を行った場合は、その概要についてまとめたうえで、国民健康保険団体連合会に対して、報告を行い、更なる改善点について助言を受けることとします。
- ⑦ 事業実施マニュアルについては、改善点を追記し全職員に周知することで、再発の防止を図るようにします。

### 3. その他参考事例

サービスを提供にあたり、利用マニュアルに沿って接遇等を徹底する他、適宜に研修を実施し、より入居者又は利用者の立場に立ったサービスを提供できるよう職員指導を徹底します。

苦情の申し出があった場合には、誠意をもって対応するものとし、苦情までは至らないケースであっても入居者等からの希望や相談等があった場合でも、適宜に検討し以後のサービスの提供に資するよう努力します。また、入居者様等に対して、満足できるサービスを提供できるように、職員の健康管理にも十分に配慮します。