

掲示事項 居宅介護支援事業所

1 運営規定の概要

フリガナ	キョタクカイゴシエンジギョウシヨイタクラサクラエン				サービスの種類	居宅介護支援			
事業所名	居宅介護支援事業所 いたくら桜園				事業所番号	1570301174			
所在地	〒944-0132 新潟県上越市板倉区曾根田101番地7				フリガナ	マジマ カズミ			
					管理者	間島 一美			
連絡先	電話番号 0255-81-4830				FAX番号	0255-81-4860			
営業日	日	月	火	水	木	金	土	祝	
	休	○	○	○	○	○	休	休	
その他の休日	年末年始（12月30日～1月3日）								
営業時間	平日	8：30～17：30			備考				
	土・日	—							
	祝日	—							
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								
運営事業の実施地域	上越市・妙高市								

2 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 兼務する職種	
		常勤	非常勤	専従	兼務		
マジマ カズミ	介護福祉士	○			○	管理者	
間島 一美	取得資格	主任介護支援専門員・介護福祉士					
ヒラハラ スミヨ	介護福祉士	○		○			
平原 純代	取得資格	介護福祉士					

### 3. 秘密の保持

- (1) 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。
- (2) 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。
- (3) 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利用者家族の同意をあらかじめ文章により得ることとします。

### 4. 事故発生時の対応

- (1) 当時業者は、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。
- (2) 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。
- (3) 当時業者は、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。

### 5. 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)

### 6. 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	居宅介護支援事業所 いたくら桜園
申請するサービスの種類	居宅介護支援
<b>措置の概要</b>	
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>苦情担当窓口を次のとおり設置する。</p> <p>①窓口設置場所 住所： 新潟県上越市板倉区曾根田101番地7          事業所名： 居宅介護支援事業所 いたくら桜園          電話番号： 0255-81-4830</p> <p>②窓口開設時間 営業日の午前8時30分から午後5時30分</p>	
2 円滑かつ迅速に苦情処理をおこなうための処理体制及び手順	
<p>(1)相談及び苦情の対応          相談又は電話があった場合は、原則として事業所の管理者が対応する。          事業所の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。</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。          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 ④ 具体的な苦情・相談内容 ⑤その他、参考となる事項</p> <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          概ね次の手順により、相談及び苦情について処理する。          ①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、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。</p>	
3. 苦情があったサービス事業者への対応策	
<p>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。</p> <p>(1)管理者または担当職員が、直接、当該サービス事業者へ、利用者からの苦情の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。</p> <p>(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。</p> <p>(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改善策を説明して了解を得るとともに、文書を渡す。</p> <p>(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。</p>	
4.その他参考事項	
<p>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。</p> <p>苦情が出された場合は、誠意をも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、事例検討し以後のサービス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>	