

在宅介護支援センターうちの桜園(居宅介護支援事業所 掲示事項)

運営規程の概要

フリガナ	ザイタクカイゴシエンセンターウチノサクラエン								サービスの種類	居宅介護支援
施設名	在宅介護支援センターうちの桜園								事業所番号	1570101848
所在地	〒950-2141								フリガナ	ササキ アキコ
	新潟市西区内野潟端2090番地								管理者	佐々木 亜希子
連絡先	電話番号	025-263-6708						FAX番号	025-263-6710	
営業日	日	月	火	水	木	金	土	日	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	○	○	○	○	○	○	休		
営業時間	平日	9:00～17:00			土曜日	9:00～17:00			日・祝日	
備考	時間外や休日であっても、携帯電話等で24時間対応する。									
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	新潟市西区									
	備考									

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	
ササキ アキコ	歯科衛生士	○			○	管理者
佐々木 亜希子						
ヤマシタ クミコ	介護福祉士	○		○		
山下 久美子						
フジサキ ヨシコ	介護福祉士	○		○		
藤崎 佳子						

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は当事業所の従業員でなくなった後においても、等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ける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。

利用料その他の費用の額	地域区分	7級地	単価	10.21円
-------------	------	-----	----	--------

◆ 基本部分

取扱要件	基本利用料(1月につき)			利用者	
	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)	要介護1・2	(1086)	11,088 円	自己負担は ありません	11,088 円
〈取扱件数が45件未満〉	要介護3・4・5	(1411)	14,406 円		14,406 円
居宅介護支援費(Ⅰ)(ⅱ)	要介護1・2	(544)	5,554 円		5,554 円
〈取扱件数が45件以上60件未満〉	要介護3・4・5	(704)	7,187 円		7,187 円
居宅介護支援費(Ⅰ)(ⅲ)	要介護1・2	(326)	3,328 円		3,328 円
〈取扱件数が60件以上〉	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人当たりの取扱い件数が45件以上ある場合、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
	Ⅱ	(200)		2,042 円	2,042 円
退院・退所加算	Ⅰイ	(450)		4,594 円	4,594 円
	Ⅰロ	(600)		6,126 円	6,126 円
退院・退所加算	Ⅱイ	(600)		6,126 円	6,126 円
	Ⅱロ	(750)		7,657 円	7,657 円
退院・退所加算	Ⅲ	(900)		9,189 円	9,189 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	
通院時情報連携加算	(50)	510 円		510 円	
同一建物に居住するケアマネジメント	居宅介護支援費の95%を算定				
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

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損害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

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

施設の名称	在宅介護支援センターうちの桜園
サービス種類	居宅介護支援

1. 利用者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（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 | 住 所:新潟市西区内野潟端2090番地
事業所名:「在宅介護支援センターうちの桜園」
電話番号:025-263-6708(相談・苦情処理専用番号)
FAX番号:025-263-0710 |
| ② 窓口開設時間 | 午前9時00分から午後5時00分まで |
| ③ 対応者職・氏名 | 管理者 ・ 佐々木 亜希子 |
| ④ その他 | 事業の休業日及び窓口開設時間外は、携帯電話に転送し対応します。 |

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管理者が対応します。
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します。
- (2) 確認事項
相談対応者は以下の事項について、確認を行います。
 - ① 相談又は苦情のあったご利用者様の氏名
 - ② 提供したサービスの種類、年月日及び時間
 - ③ サービスを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
- (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期限を説明します。
- (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。
 - 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、以下の内容を議論します。
 - ・ 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
 - ・ 文書により、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うえで、文書を渡します。
 - 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します。
 - 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、再発の防止を図ります。

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、次の手順により行います。
- (1) 管理者又は担当介護支援専門員が、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、説明を受けることとします。
 - (2) 事業管理者及び担当介護支援専門員が、サービス事業者に改善策の提示を求め、それについて、評価助言を行います。
 - (3) 両方で最終的に合意・決定した改善策を文書でまとめ、事業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、文書を渡します。
 - (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ります。

4. その他参考事項

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の提供を心がけるよう職員指導を行います。

苦情が出された場合は、誠意を持って対応するものとし、苦情までに至らないケースであっても、利用者から苦情・要望を受けた場合は、事例検討の検討材料として、以後のサービスの向上に努めることとします。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に配慮します。