

ケアハウスうちの桜園(軽費老人ホーム 掲示事項)

運営規程の概要

フリガナ	ケアハウスウチノサクラエン		サービスの種類	軽費老人ホーム
施設名	ケアハウスうちの桜園		事業所番号	—
所在地	〒950-2141		フリガナ	ヤスタ ヒシ
	新潟市西区内野潟端2090番地		管理者	保 田 均
連絡先	電話番号	025-264-6611	FAX番号	025-263-6661
入所定員	50 名	居室形態	個室部屋(46室)・2人部屋(2室)	

従業者の勤務体制

職 種	員 数	
	常勤	非常勤
管理者	1人	
生活相談員	1人	
介護職員	2人	
事務員	1人	

秘密の保持

- 当施設の従業員は、その業務上知り得た入所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。
- 当施設では、従業員が当施設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、入所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

◆ ケアハウスうちの桜園の利用料

対象収入に対する階層区分		事務費	生活費	合計
1	1,500,000円以下	10,000円	48,145円	58,145円
2	1,500,001円～1,600,000円	13,000円	48,145円	61,145円
3	1,600,001円～1,700,000円	16,000円	48,145円	64,145円
4	1,700,001円～1,800,000円	19,000円	48,145円	67,145円
5	1,800,001円～1,900,000円	22,000円	48,145円	70,145円
6	1,900,001円～2,000,000円	25,000円	48,145円	73,145円
7	2,000,001円～2,100,000円	30,000円	48,145円	78,145円
8	2,100,001円～2,200,000円	35,000円	48,145円	83,145円
9	2,200,001円～2,300,000円	40,000円	48,145円	88,145円
10	2,300,001円～2,400,000円	45,000円	48,145円	93,145円
11	2,400,001円以上	45,900円	48,145円	94,045円
注1	生活費については、冬期間(11月から3月までの5か月間)は、暖房費として、月7,174円が加算されます。			
注2	この表における「対象収入」とは、前年の収入(社会通念上の収入として設定することが適当でないものを除く)から、租税、社会保険料、医療費等の必要経費を控除した後の収入をいいます。			
注3	夫婦で入居する場合については、夫婦の収入と必要経費を計算し、合算額の2分の1をそれぞれ個別の対象収入とし、その額が150真ねんいかに該当する場合の夫婦それぞれの事務費徴収額については、上記表の額から30%減額した額を本人からの事務費徴収額(月額)とします。この場合、100円未満は切捨てとします。			

◆ ケアハウスうちの桜園その他費用

項目	費用
特別なサービスに要する費用	実費

事故発生時の対応

- 当施設では、入居中に事故が発生した場合には、速やかに入居者の家族、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、入居者に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、その分析に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

- 入居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時対応マニュアルに基づき、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。

協力病院等

協力病院	名称	医療法人仁成会 とやの中央病院
------	----	-----------------

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	ケアハウスうちの桜園
サービス種類	軽費老人ホーム

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 新潟市西区内野潟端2090番地 「ケアハウスうちの桜園」事務室内 電話番号(代表)025-264-6611</p> <p>② 窓口開設時間 午前8時30分から午後5時30分まで</p> <p>③ 対応者 苦情解決責任者 うちの桜園 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 園長補佐他</p> <p>④ その他 終日午後5時30分以降についても、代表電話にて対応します。</p>	
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
<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担当者が対応します。 事業所の担当者が対応できない場合は、他の職員も対応しますが、その旨を担当者へと速やかに報告することとします。</p> <p>(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をします。</p> <p>① 相談又は苦情のあった入居者の氏名 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</p> <p>(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。</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は、対応します。</p> <p>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等に対して、行ったうえで、文書をお渡しします。 ⑤ 入居者に渡した文書と同様の文書を関係者にも渡し、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、新潟市等に対して、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。</p>	
3.	その他参考事項
<p>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。</p> <p>苦情の申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。</p>	