

(介護予防) 小規模多機能型居宅介護 赤いふうせん

運営規定の概要

フリガナ	ショウキボタキノウガタキョタクカイゴアカイフウセン		サービスの種類	(介護予防) 小規模多機能型居宅介護
事業所名	小規模多機能型居宅介護赤いふうせん		事業所番号	150101422
所在地	〒950-0836 新潟市東区東中野山6丁目17番5号		フリガナ	キクチ ケンタ
			管理者	菊池 健太
連絡先	電話番号	025-276-5148	FAX 番号	025-276-5119
営業日	365日		利用定員	登録29名 (通い18名 宿泊9名)
営業時間	通い	365日		
	宿泊	17:00~翌日9:00まで		
	訪問	24時間		
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負担分 (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)	
その他の費用 (介護保険給付対象外)			1回あたりの利用料	
宿泊費			1泊 2,000円	
食費			朝食:400円 昼食:500円 夕食:500円 おやつ:100円	
洗濯代			組合員:1回 200円 非組合員:1回 300円	
おむつ代			自費	
テレビ借用代			組合員:1日 100円 非組合員:1日 300円	
個人電気製品使用代			1日 100円	
通常の実施地域への訪問サービス及び送迎を行った場合の交通費			1回 200円 (片道)	
※その他、介護サービス中で提供される便宜のうち、日常生活においても通常必要となるものに関わる費用であって、利用者負担が適当と認められる費用は利用者の負担となります。(身の回り品及び教養娯楽費など)				
通常の事業の実施地域			新潟市東区 石山・東石山圏域 新潟市東区 東新潟 (木戸小学校区) ・大形・木戸圏域 新潟市江南区 大江山・横越圏域	

従業者の勤務体制

職種	職員数	
	常勤	非常勤
管理者	1名 (介護従事者と兼務)	0
介護支援専門員	1名 (介護従事者と兼務)	0
介護従事者	10名以上 (うち1名以上看護師)	0

秘密の保持

- 当事業所の従業員は、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。
- 当事業所は、従業員が当事業所の従業員でなくなった後においても、当事業所の責任において、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保持を行います。
- 当事業所では、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章により得ることとします。

事故発生への対応

- 当事業所では、利用者の対する指定通所介護等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。
- 当事業所では、利用者の対する指定通所介護等の提供により賠償すべき事故が発生した場合は、速やかに損害賠償を行います。
- 当事業所では、事故が発生した際は、その原因を解明し、再発発生を防ぐための対策を講じます。

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、運営規定に定められた緊急時の対応方法に基づき速やかに主治医への連絡を主治医への連絡を行う等必要な措置を講じます。

虐待防止のための対応

- 事業所における虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的を開催するとともにその結果について職員に周知徹底を図ります。
- 事業所における虐待防止のための指針を整備します。
- 事業者において、職員に対し、虐待防止のための研修を定期的実施します。
- 事業者は、虐待等が発生した場合、速やかに市町村へ通報し、市町村が行う虐待等に対する調査等に協力するように努めます。

業務計画の策定

- 事業者は、感染症や非常災害の発生において、利用者に対するサービス提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制での早期の業務再開を図るための計画を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じます。
- 事業者は、職員に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。

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

事業所の名称	小規模多機能型居宅介護 赤いふうせん
サービスの種類	(介護予防) 小規模多機能型居宅介護

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窓口
苦情処理の窓口を以下の通りに設置する。

- | | | |
|---------|---------------------|---|
| ①窓口設置場所 | 住所
事業所名所
電話番号 | 新潟市東区東中野山 6 丁目17番5号
小規模多機能型居宅介護 赤いふうせん
025-276-5148 |
| ②窓口開設時間 | 午前 9 時00分 ~ 午後5時00分 | |
| ③対応者職氏名 | 役職名：管理者 | 氏名：菊池 健太 |
| ④その他 | | |

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
相談または苦情電話があった場合、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
相談者対応者は、以下の事項について確認を行う。
 - ① 相談また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 サービスを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・相談の内容
 - 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
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・苦情処理のための会議を開催し、以下の内容を協議する。
 - ・ サービスを提供したものからの概状説明
 - ・ 問題点の整理、今後の改善策についての検討
 - ・ 文章による回答案の検討
 - ② 文章による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章を渡す。
 - ③ 市や国民保険団体連合会から指導又は助言を受けた場合は、当該指導または助言にしたが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加し全職員に周知することで、再発防止を図る。

3 その他参考事項

サービスの提供にあたり、介護マニュアルにおいて待遇などを徹底する他、より利用者の立場に立ったサービス提供を心掛けるよう、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・要望を受けたい場合は、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提供をできるよう職員の健康管理にも十分配慮する。

4 サービス提供に関する苦情申し立て先 その他窓口

サービスの提供に関する苦情は、下記の機関にも申し立てることが出来ます。

苦情受付機関

- 新潟市介護保険課 介護給付係 電話番号：025-226-1273
- 新潟県国民健康保険団体連合会 介護サービス相談室 電話番号：025-285-3022