

掲
 示
 事
 項

 居
 宅
 介
 護
 支
 援
 事
 業
 所

運
 営
 規
 程
 の
 概
 要

フリガナ	ケアプラン ユキヨシ								サービスの種類	居宅介護支援		
事業所名	ケアプラン ゆきよし								事業所番号	1570112977		
所在地	〒950-0122 新潟市江南区稲葉1-4-3								フリガナ 管理者	ハヤツ ユキコ 早津 由紀子		
連絡先	電話番号	025-288-5609							FAX番号	025-382-0760		
営業日	日	月	火	水	木	金	土	祝	その他の年間 の休日	年末年始（12月31日～1月3日）		
	休	○	○	○	○	○	休	休		お盆（8月13日～8月15日）		
営業時間	平日		8：30～17：30							備考		
	土曜日											
	日曜・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											
通常業務の実施地域	①新潟市江南区 ②新潟市東区石山・東石山圏域											
実施地域	備考	相談により上記以外の地域も対応しています。										

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	
ハヤツ ユキコ	介護福祉士 社会福祉士	○			○	管理者
早津 由紀子						
シンバ ミキ	介護福祉士	○				
榛葉 美樹						

虐
 待
 の
 防
 止
 に
 関
 する
 措
 置

- 事業所は、虐待防止に関する担当者を選任します。
- 従業員に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施します。
- 利用者及びその家族からの苦情処理体制を整備します。
- 成年後見制度の利用を支援します。
- 事業者は、当該事業所従業員・サービス提供事業所従業員又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかにこれを市町村に通報するものとします。

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。

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
- 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
- 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家族の同意を、あらかじめ文書により得ることとします。

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」を併せて掲示する）

利用料その他の費用の額

新潟市の地域区分は7級地です。1単位=10.21円となります。計算方法は加算・減算も含めた総単位数に10.21円を乗算し、端数は切り捨てます。

取扱要件	1ヶ月あたりの単位数		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(Ⅰ) ＜取扱件数が45件未満＞	要介護度1・2	1,086 単位	自己負担なし	11,088 円
	要介護度3・4・5	1,411 単位		14,406 円
居宅介護支援費(Ⅱ)の場合 ＜取扱件数が45件以上60件未満＞	要介護度1・2	544 単位		5,554 円
	要介護度3・4・5	704 単位		7,187 円
居宅介護支援費(Ⅲ)の場合 ＜取扱件数が60件以上＞	要介護度1・2	326 単位		3,328 円
	要介護度3・4・5	422 単位		4,308 円

・1月の利用者が20人以下の小規模事業所の場合

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(Ⅰ、Ⅱ、Ⅲ)に 0%加算されます。	1	自己負担なし	居宅介護支援費区分及び要介護度によって異なります。

・加算及び減算

加 算	単位数	利用者負担金	
		(法定代理受領分)	(法定代理受領分以外)
特定事業所加算Ⅲ	323 単位	自己負担なし	3,297 円
初回加算	300 単位		3,063 円
入院時情報連携加算(Ⅰ)	250 単位		2,552 円
入院時情報連携加算(Ⅱ)	200 単位		2,042 円
退院・退所加算(Ⅰ)イ	450 単位		4,594 円
退院・退所加算(Ⅰ)ロ	600 単位		6,126 円
退院・退所加算(Ⅱ)イ	600 単位		6,126 円
退院・退所加算(Ⅱ)イ	750 単位		7,657 円
退院・退所加算(Ⅲ)	900 単位		9,189 円
特定事業所医療介護連携加算	125 単位		1,276 円
ターミナルケアマネジメント加算	400 単位		4,084 円
通院時情報連携加算	50 単位		510 円
緊急時等居宅カンファレンス加算	200 単位		2,042 円
特定事業所集中減算	-200 単位		-2,042 円
運営基準減算	居宅介護支援費の 50 %		50 %
運営基準減算(2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(Ⅰ、Ⅱ、Ⅲ)に5%加算されます。		自己負担なし	居宅介護支援費区分及び要介護度によって異なります。

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	ケアプラン ゆきよし
サービスの種類	居宅介護支援

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の窓口
苦情処理の窓口を以下のとおり設置する。 ①窓口設置場所 住所：新潟県新潟市江南区稲葉 1-4-3 事業所名：ケアプラン ゆきよし 電話番号：025-288-5609 携帯電話：080-4609-4825 ②窓口開設時間：午前 8 時 30 分～午後 5 時 30 分 月曜日～金曜日 ③対応者職氏名：苦情受付窓口 介護支援専門員 岡田 麻衣子 苦情解決責任者 管理者 早津 由紀子	
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 相談又は苦情電話があった場合は、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、同事業所内職員（ケアプランゆきよし職員）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（利用者が分かる場合） 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) 相談及び苦情処理 概ね以下の手順により、相談・苦情について処理する。 ① 管理者を中心として相談・苦情処理の為の会議を開催し、以下の内容を議論する。 ・ サービスを提供した者からの概況説明 ・ 問題点の洗い出し、整理及び今後の改善についての検討 ・ 文書による回答案の検討 ② 必要に応じ、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 市町村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事を報告する。 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事で、再発の防止を図る。	
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、次の手順により行う。 (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。 (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・助言を行う。 (3) 両者で最終的に合意・決定した改善策を、事業管理者または担当介護支援専門員から、必要に応じて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。必要に応じ文書を渡す。 (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る。	
4	その他参考事項
サービス提供に当たり、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。 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・要望を受けた場合は、事例の検討材料として今後のサービス向上に努める事とする。 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配慮する。	