

掲示事項（介護予防）居宅療養管理指導

運営規程の概要

フリガナ	ユキヨシクリニック						サービスの種類	(介護予防)居宅療養管理指導		
事業所名	ゆきよしクリニック						事業所番号	1510123001		
所在地	〒950-0122 新潟市江南区稲葉1-4-3						フリガナ	オギショウ ノリユキ		
							管理者	荻荘 則幸		
連絡先	電話番号	025-382-3450					FAX番号	025-382-0760		
営業日	日	月	火	水	木	金	土	祝	その他年間の休日	医師の稼働による
	○	○	○	○	○	○	○	○		
営業時間	平日	8:30~17:30					備考	利用者の希望・医師の稼働に応じて、営業日以外でもサービス提供可能な体制とする。		
	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										
通常の事業の実施地域	新潟市江南区全域、新潟市中央区(宮浦・東新潟圏域、鳥屋野・上山・山潟圏域)、新潟市東区(東新潟・大形・木戸圏域、石山・東石山圏域)									
	備考	他圏域も相談に応じて対応可能								

従業者の勤務体制

職 種	員 数	
	常勤	非常勤
医師	1人	1人以上

秘密の保持

- 当事業所の従業者は、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、従業者が当事業所の従業者でなくなった後においても、当事業所の責任において、当該従業者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、あらかじめ文書により得ることとします。

利用料その他の費用の額

※利用者負担金(法定代理受領分)は、利用料の1割で表示。一定以上の所得がある65歳以上の方は2割又は3割負担となります。

《居宅療養管理指導及び介護予防居宅療養管理指導共通》

取扱要件		単位	基本利用料	利用者負担金	
				(法定代理受領分)	(法定代理受領分以外)
医師が行う場合	(介護予防)居宅療養管理指導Ⅰ	同一建物居住者1人 (515)	5,150	515円	5,150円
		同一建物居住者2人以上9人以下 (487)	4,870	487円	4,870円
		上記以外 (446)	4,460	446円	4,460円
	(介護予防)居宅療養管理指導Ⅱ	同一建物居住者1人 (299)	2,990	299円	2,990円
		同一建物居住者2人以上9人以下 (287)	2,870	287円	2,870円
		上記以外 (260)	2,600	260円	2,600円

事故発生時の対応

- 当事業所では、利用者に対する指定居宅療養管理指導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、利用者に対する指定居宅療養管理指導等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。
- 当事業所では、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。

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、運営規程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行う等必要な措置を講じます。

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)

第三者評価実施の有無

第三者評価の実施状況	1	有り	実施日	令和 年 月 日			
			評価機関名称				
			結果の開示	1	あり	2	なし
	2	無し					

苦情相談対応マニュアル

医療法人社団らぼーる新潟
ゆきよしクリニック（居宅療養管理指導）
理事長：荻荘 則幸

◆苦情の定義

「ご利用者様が、サービス内容等に対して、不平・不満を表明したとき」

◆基本的な心構え

- ・苦情申出人に対して謙虚な態度で応対し、真摯な気持ちで話を聞く。
- ・苦情は申出人の評価を満足に変えるチャンスと捉え、信頼関係の再構築に努める。
- ・プライバシーや人権の尊重に努め、知り得た情報（個人情報等）の管理を徹底する。
- ・相談・苦情を受け付けた場合は、迅速かつ誠実に対応し、利用者の権利擁護に努めるとともに、申出者や利用者に対して不利益となる扱いを行ってはならない。

◆苦情・相談の受付対応の流れ

- ①利用者等からの相談・苦情があった場合は、速やかに苦情受付担当者へ報告し、相談・苦悩の内容と処理経過を「苦情・相談受付書」に記録する。
- ②苦情受付担当者は、事実確認を行い、原因究明、対応、対策の検討をする。
- ③検討結果を苦情解決責任者へ報告した上で、申出人にも報告する。
* 申出人が利用者本人や家族であった場合は、担当のケアマネジャーや相談支援専門員へも報告する。
- ④苦情対応の結果を、苦情の申出者、ケアマネジャー・相談支援専門員、苦情解決責任者に報告する。
- ⑤円満解決が図られなかった案件については、「苦情・相談受付書」の写しを付けて、市町村に連絡し、市町村において改めて相談・苦情の対応するものとする。
- ⑥再発防止に努め、他スタッフへも情報共有する。

◆苦情解決体制

苦情受付担当者・・・理事長

苦情解決責任者・・・理事長

◆事業所内で解決できなかった場合

申出人に、「福祉サービス運営適正化委員会」「国民健康保険団体連合会」等、外部の相談窓口を紹介。

1	新潟市福祉部 介護保険課介護給付認定審査係	025-226-1273
2	新潟県福祉サービス運営適正化委員会	025-281-5609
3	阿賀野市 高齢福祉課介護保険係	0250-62-2510
4	五泉市役所 高齢福祉課高齢福祉室介護保険係	0250-43-3911
5	新潟県国民健康保険団体連合会 介護サービス相談室	025-285-3022

