

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	シャカイイリョウホウジンニイガタキンロウシャイリョウキョウカイ サカイワシンリョウシヨ							サービスの種類	(介護予防)居宅療養管理指導	
事業所名	社会医療法人新潟勤労者医療協会 坂井輪診療所							事業所番号	1510117003	
所在地	〒950-2054 新潟市西区寺尾東3-8-35							フリガナ	アダチ テツオ	
								管理者	所長 安達哲夫	
連絡先	電話番号	025-269-6630					FAX番号	025-264-1216		
営業日	日	月	火	水	木	金	土	祝	その他年間の休日	
	休	○	○	○	○	○	○	休		年末年始(12月30日～1月3日) お盆(8月13日～8月15日)
営業時間	平日	9:00～18:00							備考	利用者の希望に応じて、営業日以外でもサービス提供可能な体制とする。
	水曜・土曜	9:00～12:00								
	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	新潟市西区									
	備考									

従業員の勤務体制

職種	員数	
	常勤	非常勤
医師	1人	
看護師	3人	4人
その他	4人	3人

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》

※病院又は診療所の場合

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 (月2回まで)	(介護予防)居宅療養管理指導費(I)	単一建物居住者1人に対して行う場合 (515)	5,150	515 円	5,150 円
		単一建物居住者2~9人に対して行う場合 (487)	4,870	487 円	4,870 円
		単一建物居住者10人以上に対して行う場合 (446)	4,460	446 円	4,460 円
	(介護予防)居宅療養管理指導費(II)	単一建物居住者1人に対して行う場合 (299)	2,990	299 円	2,990 円
		単一建物居住者2~9人に対して行う場合 (287)	2,870	287 円	2,870 円
		単一建物居住者10人以上に対して行う場合 (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(入所者)からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所(施設)の名称	社会医療法人新潟勤労者医療協会
サービスの種類	(介護予防) 居宅療養管理指導

措 置 の 概 要

1 利用者(入所者)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：〒950-2054 新潟市西区寺尾東3-8-35
事業所名：社会医療法人新潟勤労者医療協会 坂井輪診療所
電話番号：025-269-6630
- ② 窓口開設時間 午前8時30分から午後5時00分
- ③ 対応者職氏名 役職名：管理者 氏名：鈴木 伸（事務長）

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、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・苦情処理のための会議を開催し、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 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 利用者に渡した文書と同様の文書を居宅介護支援事業者にも渡し、苦情又は相談の状況について報告する。
- ④ 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する。
- ⑤ 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、再発の防止を図る。

3 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を提供できるよう、職員の健康管理にも十分配慮する。