

運 営 規 程 の 概 要

フリガナ	ハウモンケアステーションミヤビ							サービスの種類		訪問介護 介護予防・日常生活支援総合事業	
事務所名	訪問ケアステーション雅							事業所番号			
所在地	〒501-6002 岐阜県羽島郡岐南町三宅1丁目38番地 サンライズ栄206号室							フリガナ		シモダリナ	
								管理者		下 田 里 奈	
連絡先	電話番号	058-216-2533						FAX 番号		058-216-2510	
営業日	日	月	火	水	木	金	土	その他年間の休日	年末年始(12月29日～1月3日)		
	休	○	○	○	○	○	休				
営業時間	平日	8：00～18：00						備考	時間外・休日のサービス提供は、利用者の希望に応じて365日24時間対応する。		
	土曜日	要相談対応									
	日曜日	要相談対応									
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	介護保険の支給限度額を超えるサービス：自費										
通常の事業の実地地域	岐南町・笠松町・岐阜市・各務原市										
	備考										

従業員の勤務体制

職 種	員 数	
	常 勤	非 常 勤
管 理 者	1 名	
サービス提供責任者	2 名	
介 護 福 祉 士	(1 名)	
実務者研修修了者		
初任者研修修了者	1 名	
そ の 他		

個人情報の保護

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。

当事業者は、従業員が当事業所の従業員でなくなった後においても、当事業者の責任において、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。

事故発生時の対応

当事業所は、利用者様に対する指定訪問介護等の提供により事故が発生した場合には、速やかに利用者様の家族、市町村等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

当事業所は、利用者様に対する指定訪問介護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、「緊急時対応マニュアル」に定められた対応方法に基づいて、速やかに応急処置及び関係者への連絡等の必要な措置を講じます。

感染防止の体制

当事業所の「感染防止マニュアル」に基づいて、訪問前の身体状況の確認・発熱の有無等を実施。利用者様の健康に留意したケアサービスの実施に努めてまいります。

当事業所は、感染防止委員会の設置・従業員に対して定期的な研修を実施しています。

身体拘束廃止に関する指針

利用者様の尊厳ある生活を尊重し、身体拘束をしないケアサービスの実施に努めてまいります。

当事業所は、身体拘束廃止委員会の設置・従業員に対して定期的な研修を実施しています。

虐待防止に関する体制

当事業所は、虐待防止規程に基づいて虐待防止委員会の設置・従業員に対して定期的な研修を実施して利用者様の権利を擁護するとともに、ケアサービスが適切に利用できるように努めてまいります。

業務継続計画（BCP）

業務継続計画（BCP）を整備しています。

自然災害・感染症の発生等に対し、利用者様にサービスの提供が停滞しないように心掛けています。

苦情処理の体制

利用者やご家族が苦情の申出をしやすい環境を整えるため、苦情・相談に関する常設の窓口を設置し、従業員の中から苦情受付担当者を任命する。なお苦情受付担当者が不在の場合は、他のすべての従業員が受け付けることができるものとする

苦情受付担当者の職務	・利用者等からの苦情の受付 ・苦情内容、利用者等の意向等の確認と記録 ・管理者への報告 ・管理者と連携し、事実確認および対応方法の検討
------------	---

相談・苦情窓口	① 訪問ケアステーション 雅 相談・苦情窓口 TEL 058-216-2533 FAX 058-216-2510 苦情窓口担当者 事業所管理者 相談窓口担当者 サービス提供責任者 対応時間 8:00 ~ 18:00 (土日祝日及び年末年始を除く)
	② 株式会社 マロンブックス 相談・苦情窓口 TEL 058-216-2555 FAX 058-216-2510 担当者 事務責任者 対応時間 8:00 ~ 18:00 (土日祝日及び年末年始を除く)

サービスの利用開始に際して、利用者やご家族に対して当事業所の苦情相談窓口の連絡先および苦情受付担当者の氏名、その他の公的機関による苦情受付窓口について、重要事項説明書を用いて説明するとともに、当該重要事項を事業所内にて掲示し周知を図る。

[その他の苦情受付窓口（公的機関）]

各市町村介護保険 相談窓口	笠松町	058-388-7171 (健康介護課) 対応時間 8:30 ~ 17:15
	岐南町	058-247-1341 (保険年金課) 対応時間 8:30 ~ 17:15
	岐阜市	058-214-2093 (介護保険課 支援係) 対応時間 8:45 ~ 17:30
	羽島市	058-392-9932 (健康福祉部 高齢福祉課) 対応時間 8:30 ~ 17:15
	各務原市	058-383-2067 (介護保険課 施設指導係) 対応時間 8:30 ~ 17:15
岐阜県国民健康保険団体連合会		058-275-9826 (介護・障害課苦情相談係) 対応時間 9:00 ~ 17:00

※ 土日祝日及び年末年始を除く