

運 営 規 程 の 概 要

フリガナ	キョウカイゴシエンギョウシヨ ハートヴィレッチ					サービスの種類		居宅介護支援	
事業所名	居宅介護支援事業所 ハートヴィレッチ					事業所番号		1273600328	
所在地	〒270-1354 千葉県印西市武西1269-1					フリガナ		オクダ マコト	
						管理者		奥田 真	
連絡先	電話番号		(0476)47-2269			FAX番号		(0476)47-1188	
営業日	日	月	火	水	木	金	土	その他の休日	
	○	○	○	○	○	○	○	年末年始 (12月30日～1月3日)	
営業時間	8:45～17:45				備考		時間外の営業については、状況により考慮します。		
利用料	法定代理受領分			自己負担はありません					
	法定代理受領分以外								
通常の実施地域	印西市・白井市・船橋市・八千代市・成田市・佐倉市・栄町								

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		備 考
		常 勤	非常勤	専 従	兼 務	
オクダ マコト	介護福祉士	○			○	管理者 主任介護支援専門員
奥田 真						
オオイシ ケミコ	介護福祉士	○		○		主任介護支援専門員
大石 公美子						
オザワ ケイ	介護福祉士	○		○		
小沢 佳						

利用料その他の費用の額

印西市 地域区分	5級地
単価	10.70円

取扱要件	基本利用料(1月につき)		自己負担額
	要介護度		
居宅介護支援費(Ⅰ) ＜取扱件数が40件未満＞	要介護1・2	11,620円	自己負担は ありません。
	要介護3・4・5	15,097円	
居宅介護支援費(Ⅱ) ＜取扱件数が40件以上60件未満＞	要介護1・2	5,820円	
	要介護3・4・5	7,532円	
居宅介護支援費(Ⅲ) ＜取扱件数が60件以上＞	要介護1・2	3,488円	
	要介護3・4・5	4,515円	

要支援・要介護の認定を受けられた方は利用料のご負担はありません。

居宅介護支援(ケアプラン作成及びケアマネジメント)は他のサービスと異なり、介護保険から全額給付される為、ご利用者の自己負担は発生しません。

介護保険料の滞納等により、事業者が介護保険からサービス利用料金に相当する給付を受けられない場合は、上記金額のお支払いをお願いする場合があります。
住所地の市町村窓口で全額払い戻しが受けられますのでご安心下さい。

介護支援専門員がご自宅へお伺いする費用は無料です。

「通常の事業の実施地域」に記載されている範囲内であれば、交通費その他一切無料となります。
範囲外であっても、ご希望の方は遠慮なくご相談下さい。

加算及び減算

加算・減算	利用料	自己負担額
初回加算	3,210円	自己負担は ありません。
退院・退所加算	4,815円	
緊急時等居宅カンファレンス加算	2,140円	
特定事業所集中減算	△2,140円	
その他各種加算・減算項目あり		

秘 密 の 保 持

- 当事業所の介護支援専門員その他の職員は、その業務上知り得たご利用者及びご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、介護支援専門員その他の職員が当事業所の職員でなくなった後においても、当事業所の責任において、当該職員が業務上知り得たご利用者及びそのご家族の秘密の保持を行います。
- 当事業所は、ご利用者の個人情報を用いる場合はご利用者の同意を、ご利用者の家族の個人情報を用いる場合は当該ご家族の同意を、予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、ご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、速やかに市町村、ご利用者の家族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、契約に基づくサービス実施に伴って、事業者の責に帰すべき事由により契約者に生じた損害について、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、再発を防ぐための対策を講じます。

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

事業所又は施設名	介護老人福祉施設ハートヴィレッチ・介護老人福祉施設ハートヴィレッチⅡ
サービスの種類	(介護予防)短期入所生活介護事業所ハートヴィレッチ 通所介護事業所ハートヴィレッチ・居宅介護支援事業所ハートヴィレッチ

措 置 の 概 要

1 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口(連絡先)、担当者の設置

苦情解決責任者	施設長・管理者	高橋 千枝子
苦情受付窓口担当者	(特養)生活相談員	永田 庄吾 ・ 坪内 敏洋
	(短期)生活相談員	鶴岡 伸一
	(通所)生活相談員	谷口 洋一
	(居宅)介護支援専門員	奥田 真
第三者委員	社会福祉法人龍心会 評議員	宮嶋 茂
	印西市民生委員	
	社会福祉法人龍心会 評議員	松丸 操
苦情受付時間	毎週月曜日～土曜日 9:00～18:00 また、苦情受付ボックスを受付カウンターに設置	

相談及び苦情の内容について、「苦情相談対応シート」を作成

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- (1) 苦情の受付
苦情は面接、電話、書面(サービス利用苦情届:施設内に常置)により、苦情受付担当者が随時受け付けます。また第三者委員に直接苦情を申し出ることもできます。
- (2) 苦情受付の報告・確認
苦情受付担当者が受け付けた苦情を、苦情解決責任者と第三者委員(苦情申出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く)に報告致します。第三者委員は内容を確認し、苦情申出人に対して、報告を受けた旨を通知します。
- (3) 苦情解決の為に話し合い
苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。その際、苦情申出人は、第三者委員の助言や立会いを求めることができます。
なお、第三者委員の立会いによる話し合いは、次により行います。
ア. 第三者委員による苦情内容の確認
イ. 第三者委員による解決案に調整、助言
ウ. 話し合いの結果や改善事項等の確認
- (4) 千葉県運営適正化委員会の紹介
本事業所で解決できない苦情は、千葉県社会福祉協議会に設置された運営適正化委員会に申し立てることができます。

3. その他参考事項

○印西市から介護相談員を受け入れる事で、入所者並びに利用者が施設職員に直接言いづらい苦情や相談を第三者を介する事で、苦情・相談を言い易い環境を作っている。

○その他の苦情の申出先

千葉県国民健康保険団体連合会(苦情処理窓口) 043-254-7428
 印西市介護保険課 0476-33-4623 白井市高齢者福祉課 047-497-3473
 八千代市長寿支援課 047-483-1151 船橋市介護保険課 047-436-2302
 佐倉市高齢者福祉課 043-484-6243 成田市介護保険課 0476-20-1545
 栄町健康介護課 0476-33-7709