

訪問介護の営業日及び営業時間(ご案内)

主な表示事項	営業日	日	月	火	水	木	金	土	祝	
		—	○	○	○	○	○	—	—	
		その他年間の休日は祝日・年末年始(12月30日～1月4日) 但し、ご相談により、対応いたします。								
	営業時間	平日	土曜日		日曜日		祝日			
		8:30～17:00	ご相談		完全休業		ご相談			
		但し、上記時間以外はご相談の上、利用者の希望に応じる。								
	利用料	別紙のとおり								
	その他の費用	交通費(実施地域以外の地域の居宅において訪問介護を行う場合は、交通費を頂きます。								
通常の事業の 実施地域	旧上越市・大潟区・頸城区									

〈緊急時の対応方法〉

- 1 訪問介護員は、指定訪問介護実施中に利用者の病状・状態に急変その他緊急事態が生じたときは、速やかに主治医に連絡し、適切な処置を行うこととする。
- 2 訪問介護員は、前項について処置したときは、速やかに管理者及び主治医に報告する。

利用者からのご相談または苦情などに対応する常設の窓口(連絡先) 及び担当者の設置状況

◎苦情担当窓口を次のとおり設置する。

- 1 窓口設置場所 上越市西本町二丁目3番21号
株式会社 マルケー・スタッフ・サービス
電話番号 025-543-4285(相談、苦情処理専用電話番号)
携帯番号 090-8848-3848
- 2 窓口開設時間 午前8時45分から午後5時まで
- 3 対応者 加藤 遼一
- 4 その他 事業の休業日及び午後5時以降についても、携帯電話により対応する。

◎担当のサービス提供者

あなたを担当するサービス提供責任者及びその管理者は次の者です。

○サービス提供責任者 加藤 遼一

○管理責任者 加藤 遼一

利用料その他の費用の額

あなたがサービスを利用した場合にお支払いいただく利用者負担額は、原則として次の基本利用料の1割の額です。(一定以上の所得のある方は2割または3割)の額です。

◎訪問介護

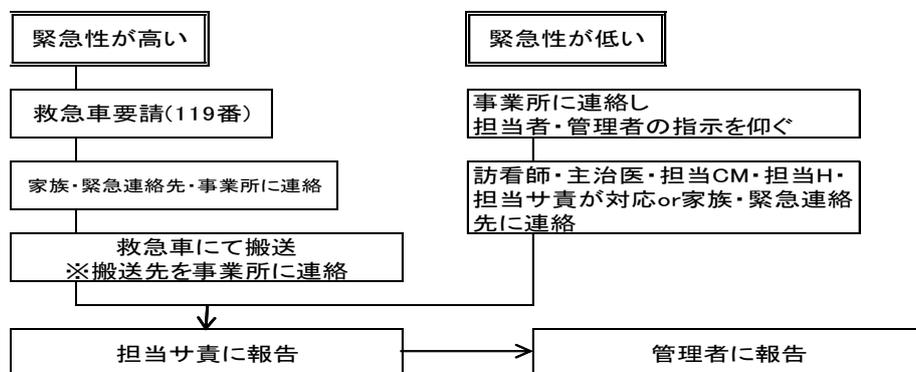
サービス内容 1回あたりの所要時間		基本利用料	利用料負担金 (自己負担額1割の場合)
身体介護 中心型	20分未満	1,630円	163円
	20分以上30分未満	2,440円	244円
	30分以上1時間未満	3,870円	387円
	1時間以上1時間30分未満	5,670円	567円
	1時間30分以上	30分増すごとに820円を加算 (利用者負担額は82円)	
生活援助 中心型	20分未満		
	20分以上45分未満	1,790円	179円
	45分以上	2,200円	220円
同時に二人の訪問介護員等が身体介助 又は生活援助を行った場合		上記基本利用料の2倍の額	
通院等乗降介助		970円	97円

◎加算

加算(1回につき)	利用料	利用料負担金 (自己負担額1割の場合)
初回加算	2,000円	200円
小規模事業所加算	上記基本料に10%加算されます	
緊急時訪問介護加算(訪問介護のみ)	1,000円	100円
夜間早朝加算(訪問介護のみ)	夜間、早朝の場合上記基本料金に25% 深夜の場合50%加算されます	

異常事態・事故発生時の対応について

(1) 異常事態発生時の対応経路



(2) 観察の順序と要点

利用者の様子が平常と違っていたり、倒れているようなことがあったら、以下の項目に注意し観察しながら対応していく。

①どく出血している ②呼吸していない ③脈拍がない ④意識がない ⑤顔色がひどい

①～⑤の項目について早急に観察し、緊急性が高いか低いか判断する。意識があれば全身を見ながら、事故や急病の発生状況を利用者より以下の項目について聞く。

①足が動かない ②痛みがある ③出血がある ④外傷・打撲がある

(3) 連絡方法

緊急性が高い場合はすぐ消防署に通報（119番）し、救急車の派遣依頼を相手方に状態や場所などが良く伝わるように、落ち着いて簡単に、要領よくまとめて連絡する。

(4) 連絡内容

①119番通報時

- ・ 火事か救急車か問われるので明確に伝える
- ・ 利用者の住所と電話番号を伝える
- ・ 利用者の状態、症状を簡潔正確に説明する
- ・ 要請している者の氏名と職業を話す

②救急隊員が到着した場合

- ・ 利用者の現在の状況と症状
- ・ 事故の原因とその状況
- ・ いつそれが起こったか

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設の名称	マルケー・スタッフ・サービス訪問介護事業所
申請するサービスの種類	訪問介護

措置の概要

1 利用者からの相談又は苦情などに対する常設の窓口（連絡先）及び担当者の設置状況

苦情担当窓口を次のとおり設置する。

- ① 窓口設置場所 上越市西本町2丁目3番21号
株式会社マルケー・スタッフ・サービス 2階事務所
電話番号 025-543-4285
携帯電話 080-8493-3688
- ② 窓口開設時間 午前8時45分から午後5時まで
- ③ 対応者 加藤 遼一
- ④ その他 事業所の休業日及び5時以降についても、携帯電話により対応する。
- ⑤ 上越市市役所高齢者福祉課 電話番号 025-526-5111
- ⑥ 新潟県国民健康保険団体連合会 電話番号 025-285-3072

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
相談又は電話があった場合、原則として事業管理者が対応する。
事業管理者が対応できない場合、他の職員でも対応するが、その旨を管理者に直ちに報告する。
- ② 確認事項
相談又は電話については、次の事項について確認する。
⇒相談又は苦情のあった利用者の氏名、提供したサービスの種類、
提供した年月日及び時間、担当した職員の氏名（利用者がわかる場合）、
具体的な苦情・相談の内容、その他参考事項
- ③ 相談及び苦情処理期限の説明
相談及び苦情の相手方に対し、対応した職員の氏名を名乗るとともに
相談・苦情を受けた内容について、回答する期限を併せて説明する。
- ④ 相談及び苦情処理
概ね次の手順により、相談及び苦情について処理する。
ア 事業者内において、管理者を中心として相談・苦情処理の為の会議を開催する。
イ サービスを提供した者からの概況説明
ウ 問題点の整理、洗い出し及び今後の改善策についてのディスカッションを行う。
エ 文書により回答を作成し、管理者が事情説明を利用者に対して直接行ったうえで、
文書を渡す。
オ 苦情処理の場合、その概要についてまとめたうえで利用者を担当する居宅介護
支援事業所及び国民健康保険連合会に対して報告を行い、更なる改善点について
助言を受ける。
カ 事業実施マニュアルにおいて改善点を明記し、再発の防止を図る。

3 その他参考事項

- ① 接遇などについて、適宜研修を実施し、職員の資質向上を図る。
- ② 利用者の意見を取り入れ、部内検討材料とし、以後のサービス提供に資する。
- ③ 利用者のプライバシーを保護するため、職員の守秘義務の徹底を図る。

個人情報保護に関する方針等について

当事業所は、個人情報の取り扱いに関して、その保護に関する方針を以下のとおり定め、適切な取り扱いに努めます。

なお、当事業所における個人情報の利用目的やご本人への個人情報の開示手続等については以下のとおりとなっております。

個人情報の保護に関する方針（プライバシー・ポリシー）

★法令の遵守

当事業所は、個人情報の保護に関する法律等、関係法令を遵守するとともに、より適正な事業執行に努めます。

★個人情報の適正な取得

当事業所は、個人情報を適法かつ適切な方法で取得します。

★個人情報の利用

当事業所は、個人情報をその利用目的の範囲内で利用します。

★個人情報の第三者提供

当事業所は、法に基づき許容される範囲を除き、事前にご本人の同意を得ることなく個人情報を第三者に提供しません。

★個人情報の適切な管理

当事業所は、当事業所が保有する個人情報について、その利用目的の範囲内で、できる限り最新かつ正確な内容として保持するよう努めます。

また、その管理についても、個人情報の漏えい、滅失、毀損などがないよう十分に配慮し、安全に管理します。

★個人情報の開示、訂正、追加、削除、利用停止

当事業所は、当事業所が保有する個人情報について、ご本人から自らに関する個人情報の開示の申し出、またその内容に関する訂正、追加、削除、利用停止等の申し出がなされた場合には、所定の手続に従い速やかに対応します。

★個人情報の取り扱いに関する苦情への対応

当事業所は、当事業所における個人情報の取り扱いに関して苦情が寄せられた場合には、適切かつ速やかに対応します。

★個人情報保護に向けた体制整備、職員教育の実施

当事業所は、個人情報を保護するため、適切な管理体制を整備するとともに、職員の意識啓発に努めます。