利　用　者　の　皆　様　へ

名　称　：　ベルアンサンブル介護相談センター

所在地　：　堺市西区菱木１丁２３４３番地１１

１．事業の目的および運営方針

事業の目的

要介護者本人や家族からの相談を介護支援専門員が応じ、意向等を基に居宅サービス又は施設サービスを適切に利用できるよう、サービスの種類内容等の計画を作成するとともに、サービスの提供が確保されるよう指定居宅サービス事業者、介護保険施設等との連絡調整その他の便宜の提供を行うことを目的とする。

運営方針

（１）　利用者が要介護状態等になった場合においても、利用者が可能な限り、その居宅において、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるように配慮したものとする。

（２）　利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、利用者自らの選択に基づき適切な保健医療サービス及び福祉サービスが、多様な事業者から総合的かつ効率的に提供されるよう配慮して行う。

（３）　利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場にたって、利用者に提供される居宅サービス等が特定の種類または特定の居宅サービス事業者に不当に偏することのないよう、公正中立に行う。

（４）　事業にあたっては、利用者の所在する市町村、在宅介護支援センター、他の居宅介護支援事業者、介護保健施設との連携に努める。

※　事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日　　月曜日　～　日曜日　　年中無休

営業時間　　９時　～　１７時

２．通常の事業の実施地域　　堺市・和泉市・高石市

３．利用料金

通常の実施地域を越えて指定居宅介護支援を行う場合に要した交通費の実費を徴収させて頂きます。

４．秘密の保持と個人情報の保護について

（１）　利用者及びその家族に関する秘密の保持について

事業者及び事業者の使用する者は、サービス提供をする上で知り得た利用者及びその家族に関する秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。この秘密を保持する義務は、契約が終了した後も継続します。

（２）　個人情報の保護について

事業者は、利用者から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議において、利用者の個人情報を用いません。また、利用者の家族の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議で利用者の家族の個人情報を用いません。事業者は、利用者及びその家族に関する個人情報が含まれる記録物については、善良な管理者の注意をもって管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。

５．事故発生時の対応について

当事業所が利用者に対して行う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。また、当事業所が利用者に対して行った指定居宅介護支援の提供により、賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行います。

６．高齢者虐待防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に揚げるとおり必要な措置を講じます。

（１）　研修等を通じて、従業者の人権意識の向上や知識や技術の向上に努めます。

（２）　個別支援計画の作成など適切な支援の実施に努めます。

（３）　従業者が支援にあたっての悩みや苦労を相談できる体制を整えるほか、従業者が利用者等の権利擁護に取り組める環境の整備に努めます。

７．苦情のご相談

①　苦情受付窓口　：　管理者　　髙野　雄史

②　受付日・時間　：　毎週　月曜日　～　土曜日　９時　～　１７時

但し、国民の祝日、１２／３０～１／３までは除く

行政機関その他苦情受付機関

窓　　口	所　在　地	電話番号	ＦＡＸ番号
【 堺 市 】			
堺保健福祉総合センター地域福祉課	堺市堺区南瓦町３－１	２２８－７４７７	２２８－７８７０
中保健福祉総合センター地域福祉課	堺市中区深井沢町２４７０－７	２７０－８１９５	２７０－８１０３
東保健福祉総合センター地域福祉課	堺市東区日置荘原寺町１９５―1	２８７－８１１２	２８７－８１１７
西保健福祉総合センター地域福祉課	堺市西区鳳東町６丁６００	２７５－１９１８	２７５－１９１９
南保健福祉総合センター地域福祉課	堺市南区桃山台１丁１－１	２９０－１８１２	２９０－１８１８
北保健福祉総合センター地域福祉課	堺市北区新金岡町５丁１－４	２５８－６７７１	２５８－６８３６
美原保健福祉総合センター地域福祉課	堺市美原区黒山１６７－１	３６３－９３１６	３６２－０７６７
健康福祉局 長寿社会部 介護保険課	堺市堺区南瓦町３－１	２２８－７５１３	２２８－７８５３
【 和 泉 市 】			
福祉部 高齢介護室 介護保険課	和泉市府中町２－７－５	0725-99-8131	0725-40-3441
【 高 石 市 】			
保健福祉部 健幸づくり課 介護保険係	高石市加茂４丁目１番１号	072-275-6329	072-263-6116
【 公 的 団 体 】			
大阪府国民健康保険団体連合会 （ 介護保険室　介護保険課 ）	大阪市中央区常盤町１－３－８ 中央大通ＦＮビル内	06-6949-5418	06-6949-5417