

# 利用者の皆様へ

名称 : サンガーデン介護相談センター  
所在地 : 大阪府和泉市山荘町二丁目1番11号

## 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、可能な限り居宅において、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て援助に努める。
- (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、多様な事業者の連携を得て、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立って、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、地域包括支援センター、いきいきネット相談支援センター、他の居宅支援事業者、介護保険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 ~ 土曜日  
但し、国民の祝日、12/30~1/3までは除く  
営業時間 9時 ~ 17時

## 2. 通常の事業の実施地域

和泉市 和泉校区・郷荘校区・信太校区・富秋校区・北池田校区・石尾校区

## 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致します。

## 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、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、次に掲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勞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 松井 教悦
- 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

【市町村の窓口】 和泉市高齢介護室	所在地 大阪府和泉市府中町 2-7-5 電話番号 0725-41-1551 ファックス番号 0725-40-3441 受付時間 8:45~17:15
【市町村の窓口】 泉大津市高齢介護課	所在地 大阪府泉大津市東雲町 9-12 電話番号 0725-33-1131 ファックス番号 0725-20-3129 受付時間 8:45~17:15
【市町村の窓口】 堺市介護保険課	所在地 大阪府堺市堺区南瓦町 3番1号 電話番号 072-228-7513 ファックス番号 072-228-7853 受付時間 9:00~17:15
【市町村の窓口】 岸和田市介護保険課	所在地 大阪府岸和田市岸城町 7-1 電話番号 072-423-2121 ファックス番号 072-423-6927 受付時間 9:00~17:30
【市町村の窓口】 忠岡町いきがい支援課	所在地 大阪府忠岡町忠岡東 1-34-1 電話番号 0725-22-1122 ファックス番号 0725-22-1129 受付時間 9:00~17:30
【市町村の窓口】 高石市高齢介護・障害福祉課	所在地 大阪府高石市加茂 4-1-1 電話番号 072-265-1001 ファックス番号 072-263-6116 受付時間 9:00~17:30
【公的団体の窓口】 大阪府国民健康保険団体連合会	所在地 大阪府中央区常磐町 1丁目 3番 8号 電話番号 06-6949-5418 ファックス番号 06-6949-5342 受付時間 9:00~17:00