

## 1. 施設の概要

施設の名称 宝珠苑指定居宅介護支援事業所 電話番号 0776-83-1888  
施設の所在地 福井県福井市内山梨子町第2号3番地1 郵便番号 910-3116  
指定番号 「福井県 1870100037 号」 指定日 平成11年7月30日  
所長 氏名 齊藤 誠  
管理者 氏名 縦山 尚子

## 2. 事業の目的

(目的)

社会福祉法人福聚会が開設する宝珠苑指定居宅介護支援事業所(以下「事業所」という。)が行う指定居宅介護支援の事業(以下「事業」という。)の適切な運営を確保するために、人員及び管理運営に関する事項を定め、指定居宅介護支援事業所に必要とされている介護支援専門員が要介護者等からの相談に応じ、その心身の状況等に応じ適切なサービスを利用できるよう、各サービス事業者等との連絡調整等を行い、適切に提供することを目的とする。

(方針)

- 1、この事業は、利用者が要介護状態等となった場合においても、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て行われるものでなければならない。
- 2、この事業は、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に配慮して行われるものでなければならない。
- 3、事業者は、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サービスが特定の種類、特定の事業者に不当に偏ることのないよう公正中立に行わなければならない。
- 4、事業者は、事業の運営に当たっては、市町村、地域包括支援センター、他の指定居宅介護支援事業者、介護保険施設等との連携に努めなければならない。

## 3. 職員の配置状況

1. 事業所長 1名(兼務)
2. 管理者 1名(兼務)
3. 介護支援専門員 常勤1名以上  
(利用者44人又はその端数を増すごとに1人を標準)

## 4. 営業日及び営業時間

1. 営業日 月曜日から土曜日までとする。  
但し、年末年始(12月30日～1月3日)を除く
2. 営業時間 午前8:30から午後5:30までとする。
3. 電話等により24時間体制で行う業務とし、原則として無休とする。

## 5. 利用料

指定居宅介護支援を提供した場合の利用料の額は、厚生労働大臣が定める基準によるものとし、当該指定居宅介護支援が法定代理受領サービスであるときは、無料とする。

## 6. 通常の実施地域

福井市の宮ノ下、本郷、鶉、大安寺の各地区とする。但し、他の地域からの依頼があった場合はこの限りではない。

## 7. 生活保護法の指定

当事業所は、「生活保護法による指定介護機関」としての指定を受けています。

## 8. 事故発生時の対応、損害賠償について

1. ご契約者(入所者)に対するサービスの提供により事故が発生した場合は、速やかに市町村、ご契約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。又、事故が生じた際には、その原因を解明し、再発防止の対策を講じます。
2. 当事業所は、前項の事故の状況及び事故に際して採った処置について記録します。又、その記録は5年間保存します。
3. 当事業所において、事業者の責任によりご契約者に生じた損害については、事業者は速やかにその損害を賠償いたします。守秘義務に違反した場合も同様とします。ただし、その損害の発生について、ご契約者に故意又は過失が認められる場合には、ご契約者の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる時に限り、事業者の損害賠償責任を減じる場合があります。

## 9. 高齢者虐待の防止について

1. 当事業所は、利用者の人権の擁護・虐待の防止にあたり、次に掲げる必要な措置を講じます。
  - ア. 虐待防止に関する責任者を選定します。  
虐待防止に関する責任者 施設長 齊藤 誠
  - イ. 成年後見人制度の利用を支援します。
  - ウ. 苦情解決体制を整備します。
  - エ. 職員に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施します。
2. 当事業所は、介護サービス事業所または擁護者（利用者の家族等）による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかに市町に通報いたします。

## 10. 苦情の受付について

1. 当事業所は、提供したサービスに関するご契約者及びその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口を設置しています。
2. 前項の苦情を受け付けた場合は、当該苦情の内容等を記録します。又、サービスの質や信頼性の向上を図るため、個人情報に関するものを除き「事業報告書」や「広報誌」等に実績を掲載し公表します。
  - 苦情解決責任者 施設長 齊藤 誠
  - 苦情受付担当者 居宅介護支援 管理者 樫山 尚子
  - ア. ご契約者及びその家族等からの苦情の受付
  - イ. 苦情内容、ご契約者及びその家族等の意向等の確認と記録
  - ウ. 受け付けた苦情及びその改善状況等の苦情解決責任者及び第三者委員への報告
  - 受付時間 毎週月曜日～金曜日 午前9：00～午後5：00
3. 苦情解決に社会性や客観性を確保し、ご契約者及びその家族等の立場や特性に配慮した適切な対応を推進するために第三者委員を設置しています。
  - 第三者委員
  - 大島 文治 坂井市三国町横越6-27 82-2105
  - 伊井 早苗 福井市佐野町22-22 83-1306
  - 長 裕子 福井市川尻町41-55 85-1945
  - ア. 苦情受付担当者からの受け付けた苦情内容の報告聴取
  - イ. 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知
  - ウ. ご契約者及びその家族等からの苦情の直接受付
  - エ. 苦情申出人への助言 オ. 事業者への助言
  - カ. 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立会い、助言
  - キ. 苦情解決責任者からの苦情に係る事案の改善状況等の報告聴取
  - ク. 日常的な状況把握と意見傾聴
4. 行政機関その他苦情受付機関

福井市役所 介護保険課	所在地 福井市大手3-10-1 電話番号 0776-20-5715 受付時間 09:00~17:00
あわら市役所 健康長寿課	所在地 あわら市市姫3-1-1 電話番号 0776-73-8022 受付時間 09:00~17:00

坂井地区広域連合 介護保険課	所在地 坂井市坂井町上兵庫40-15 電話番号 0776-91-3309 受付時間 09:00~17:00
国民健康保険団体連合会 介護保険係	所在地 福井市西開発4-202-1 電話番号 0776-57-1614 受付時間 09:00~17:00
福井県社会福祉協議会内 運営適正化委員会	所在地 福井市光陽2-3-22 電話番号 0776-24-2347 受付時間 09:00~17:00
坂井市役所 健康長寿課	所在地 坂井市坂井町下新庄1-1 電話番号 0776-50-3040 受付時間 09:00~17:00

## 11. 秘密の保持

- 職員は、正当な理由なく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密をもらしてはならない、さらに職員であった者が、正当な理由なく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らすことの無いよう必要な措置を講じる。