

# 障 害 福 祉 サ ー ビ ス

## 重 要 事 項 説 明 書 (R7.3月改正)



有 限 会 社 一 番 星

〒760-0080 香川県高松市木太町4051番地2

TEL087-866-9936 FAX 087-866-9937

指定事業所番号 3712000425

お客様に対する障害福祉サービスの提供開始にあたり、有限会社 一番星があなたに説明すべき重要事項は、次のとおりです。

### 1. 事業者概要

事業所名称	有限会社 一番星
主たる事業所の所在地	〒760-0080 香川県高松市木太町4051番地2
代表者名	取締役 田中 美代
電話番号	087-866-9936

### 2. ご利用事業所

ご利用事業所の名称	有限会社 一番星	
サービスの種類及び指定事業所番号	居宅介護、重度訪問介護	平成18年9月21日指定 3712000425
	同行援護	平成23年10月28日指定 3712000425
	移動支援	平成18年10月1日指定 3762000051
	重度障害者大学主学支援	令和3年4月1日指定 3762002016
所在地	〒760-0080 香川県高松市木太町4051番地2	
電話番号	087-866-9936	
管理者氏名	田中 美代	
サービスを提供する地域	高松市・さぬき市・三木町	
サービス対象者	身体障害者・知的障害者・障害児・精神障害者	

### 3. 事業の目的と運営方針

事業の目的	有限会社一番星が設置する居宅介護事業所（以下「事業所」という。）において実施する居宅介護に係る障害福祉サービス（以下「指定居宅介護、移動支援計画」という。）に関し、人員、運営及び管理に関する事項を定め、障害者、障害児及び障害児の保護者（以下「利用者」という。）に対し、事業の適正な運営と適切な指定居宅介護の提供を図ることを目的とする。
運営の方針	事業所が実施する事業は、利用者が居宅において日常生活を営むことができるよう、利用者の身体その他の状況及びその置かれている環境に応じて、入浴、排せつ及び食事等の介護、調理、洗濯及び掃除等の家事、生活等に関する相談及び助言並びに外出時における移動の介護その他の生活全般にわたる援助を適切に行うものとする。 利用者の意思及び人格を尊重して、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めるものとする。 地域との結びつきを重視し、市町村、他の障害福祉サービス事業者その他の保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者との連携に努めるものとする。 利用者の人権の擁護及び虐待の防止等のため、責任者を設置する等必要な体制の整備を行うとともに、その従業者に対し、研修を実施する等の措置を講ずるよう努めるものとする。

#### 4. 営業時間 ・ サービス提供可能な日と時間帯

営業日	年中無休
営業時間	午前9時から午後6時まで
サービス提供日	年中無休
サービス提供時間	午前9時から午後6時まで

#### 5. ご利用事業所の職員体制

(居宅介護、重度訪問介護、同行援護)

職種	資格	常勤	非常勤	兼務	職務の内容
管理者	介護福祉士	1人	0人	サービス提供責任者と兼務	従業者及び業務の一元的管理及び指揮命令
サービス提供責任者	介護福祉士	1人	0人	管理者と兼務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・居宅介護計画、重度訪問介護計画、同行援護計画、移動支援計画、重度障害者大学就学支援計画(以下「居宅介護等計画」という。)の作成</li> <li>・利用の申込みに係る調整</li> <li>・居宅介護従業者等に対する技術指導等のサービスの内容の管理</li> </ul>
	実務者研修修了者	1人	0人		
従事者	訪問介護員等 常勤換算後の人数2.5人以上				<ul style="list-style-type: none"> <li>・居宅介護等計画に基づき、居宅介護サービスを提供</li> <li>・サービス提供後、サービスの提供日、内容、利用者の心身の状況等について、サービス提供責任者に報告</li> </ul>

#### 6. サービス内容と利用料

(1) サービス内容

居宅介護	身体介護	<ul style="list-style-type: none"> <li>・入浴介助・清拭・洗髪…入浴の介助や清拭(体を拭く)や洗髪などを行います。</li> <li>・排せつ介助…排せつの介助、おむつ交換を行います。</li> <li>・食事介助…食事の介助を行います。</li> <li>・衣服の着脱の介助…衣服の着脱の介助を行います。</li> <li>・その他必要な身体介護を行いません。</li> </ul> <p>※ 医療行為はいたしません。</p>
	家事援助	<ul style="list-style-type: none"> <li>・調理…利用者の食事の用意を行います。</li> <li>・洗濯…利用者の衣類等の洗濯を行います。</li> <li>・掃除…利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。</li> <li>・買い物…利用者の日常生活に必要な物品の買い物をを行います。</li> <li>・その他関係機関への連絡など必要な家事を行います。</li> </ul> <p>※ 預貯金の引き出しや預け入れは行いません。(預貯金通帳・カードはお預かりできません。)</p> <p>※ 利用者以外の方の調理や洗濯、利用者以外の方の居室や庭等の敷地の掃除は原則として行いません。</p>

通院等介助（身体介護を伴う場合及び身体介護を伴わない場合）	通院等又は官公署並びに指定地域移行支援事業所、指定地域定着支援事業所、指定特定相談支援事業所及び指定障害児相談支援事業所への移動（公的手続又は障害福祉サービスの利用に係る相談のために利用する場合に限る）のための屋内外における移動等の介助又は通院先等での受診等の手続、移動等の介助を行います。
通院等乗降介助	通院等のため、ヘルパー自らの運転する車両への乗車又は降車の介助と併せて、乗車前若しくは降車後の屋内外における移動等の介助又は通院先での受診等の手続、移動等の介助を行います。（移送に係る運賃は別途必要となります。）
重度訪問介護	入浴、排せつ及び食事等の介護、調理、洗濯及び掃除等の家事、外出時における移動中の介護並びに生活等に関する相談及び助言その他の生活全般にわたる援助を適切かつ効果的に行います。
同行援護	外出時において、移動に必要な情報提供（声かけ、代筆、代読等）を行うとともに、利用者がヘルパーの肩やひじを持つなどして移動の支援を行います。また外出時の移乗、移動、排尿、排便及び食事等において必要な介助を行います。
移動支援	余暇活動、社会参加などの外出支援等
重度障害者大学就学支援	大学等への通学中及び大学等の敷地内における身体介護等の支援

※その他、必要に応じて健康や日常生活上の状況をお伺いし、生活上のご相談や助言を行います。

## (2) 利用料金

### 介護給付費支給対象サービスに係る利用者負担額

居宅介護サービスに係る利用者負担額は、居宅介護サービスに要した総費用額の1割になります。（市区町村が定める利用者負担上限月額を限度とします。）また、居宅介護サービスに要した総費用額から利用者負担額を差し引いた額を介護給付費として事業者が受領します。

居宅介護サービスに要した総費用額は、「障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に基づく指定障害福祉サービス等及び基準該当福祉サービスに要する費用の額の算定に関する基準（平成18年厚生労働省告示第523号）」別表介護給付費等単位数表により算定する単位数（下記表）に「厚生労働大臣が定める一単位の単価（平成18年厚生労働省告示第539号）」を乗じて得た額となります。なお、計算の結果生じた1円未満の端数額は切り捨てします。

### ①基本サービス単位数表（高松市の一単位の単価は10.18）

		単位数	利用料 (円)	利用者負担額 (円)
・ 身体介護  ・ 通院等介助 (身体介護を伴う)	30分未満	256	2,606	260
	30分以上1時間未満	404	4,112	411
	1時間以上1時間30分未満	587	5,975	597
	1時間30分以上2時間未満	669	6,749	674
	2時間以上2時間30分未満	754	7,675	767
	2時間30分以上3時間未満	837	8,520	852
	(3時間以上 30分を増すごと)	(+83)	(+844)	(+84)
家事援助	30分未満	106	1,079	107
	30分以上45分未満	153	1,557	155
	45分以上1時間未満	197	2,005	200
	1時間以上1時間15分未満	239	2,433	243
	1時間15分以上1時間30分未満	275	2,799	279
	(1時間30分以上 15分を増すごと)	(+35)	(+356)	(+35)
通院等介助 (身体介護を伴わない)	30分未満	106	1,079	107
	30分以上1時間未満	197	2,005	200
	1時間以上1時間30分未満	275	2,799	279
	(1時間30分以上 30分増すごと)	(+69)	(+702)	(70)

通院等乗降介助		102	1038	103
重度訪問介護 (居宅及び外出時)	1 時間未満	186	1,893	189
	1 時間以上 1 時間 30 分未満	277	2,819	281
	1 時間 30 分以上 2 時間未満	369	3,756	375
	2 時間以上 2 時間 30 分未満	461	4,692	469
	2 時間 30 分以上 3 時間未満	553	5,629	562
	3 時間以上 3 時間 30 分未満	644	6,555	655
	3 時間 30 分以上 4 時間未満	736	7,492	749
	4 時間以上 8 時間未満 (817 単位に 30 分増すごと)	821 (+85)	8,357 (+865)	835 (+86)
	8 時間以上 12 時間未満 (1,497 単位に 30 分増すごと)	1,505 (+85)	15,320 (+865)	1,532 (+86)
	12 時間以上 16 時間未満 (2818 単位に 30 分増すごと)	2,184 (+81)	22,233 (+824)	2,223 (+82)
	16 時間以上 20 時間未満 (2,814 単位に 30 分増すごと)	2,834 (+86)	28,850 (+875)	2,885 (+87)
	20 時間以上 24 時間未満 (3,496 単位に 30 分増すごと)	3,520 (+80)	35,833 (+814)	3,583 (+81)
同行援護	30 分未満	191	1,944	194
	30 分以上 1 時間未満	302	3,074	307
	1 時間以上 1 時間 30 分未満	436	4,438	443
	1 時間 30 分以上 2 時間未満	501	5,100	510
	2 時間以上 2 時間 30 分未満	566	5,761	576
	2 時間 30 分以上 3 時間未満	632	6,433	643
	(3 時間以上 30 分を増すごと)	(+66)	(+671)	(+67)

	時 間	基準額(円)	利用者負担額(円)
移動支援	30 分未満	1,500	150
	30 分以上 1 時間未満	3,000	300
	1 時間以上 1 時間 30 分未満	4,000	400
	1 時間 30 分以上 2 時間未満	5,000	500
	2 時間以上 2 時間 30 分未満	6,000	600
	2 時間 30 分以上 3 時間未満	7,000	700
	3 時間以上 3 時間 30 分未満	8,000	800
	3 時間 30 分以上 4 時間未満	9,000	900
	4 時間以上 4 時間 30 分未満	10,000	1,000
	4 時間 30 分以上	11,000	1,100

	時 間	単価(利用 1 回当たり)
重度障害者 大学等修学 支援事業	30 分未満	800円
	30 分以上 1 時間未満	1,600円
	1 時間以上	1,600円に1時間を超える30分ごと に800円を加算した額

## ② 加算単位数

下記に該当する場合は、①の基本単位数に加算を算定します。

		単位数	利用料 (円)	利用者負担額 (円)
夜間早朝加算	夜間（18時～22時）、早朝（6時～8時）に支援を行った場合に算定	①の単位数に25%を加算		
深夜加算	深夜（22時～6時）に支援を行った場合に算定	①の単位数に50%を加算		
緊急時対応加算	居宅介護支援計画に位置付けられていない居宅介護を利用者の要請を受けて24時間以内に行った場合に算定	1回につき 100	1回につき 1,018	1回につき 101
初回加算	新規に居宅介護計画を作成した利用者に対して、初回又は初回に属する月に、サービス提供責任者が居宅サービスを提供した場合又は従業者のサービスに同行した場合に算定	1月につき 200	1月につき 2,036	1月につき 203
喀痰吸引等支援体制加算	喀痰吸引等に関する認定特定行為業務従事者である介護職員等が、痰の吸引等を実施した場合に算定	1日につき 100	1日につき 1,018	1日につき 101
利用者負担上限額管理加算	利用者の負担額合計額の管理を行った場合に算定	1月につき 150	1月につき 1,527	1月につき 152
福祉専門職員等連携加算	サービス提供責任者が、精神障害者等の特性に精通する専門職と連携して、利用者の心身の状況等を共同で評価したうえで、居宅介護計画を作成し、サービスを提供した場合に算定。（90日以内に3回まで）	1回につき 564	1回につき 5,741	1回につき 574
行動障害支援連携加算	サービス提供責任者が、支援計画シート及び支援手順書兼記録用紙の作成者と連携して、利用者の心身の状況等を共同で評価したうえで、居宅介護計画を作成し、サービスを提供した場合に算定。（30日以内に1回まで）	1回につき 584	1回につき 5,945	1回につき 594
福祉・介護職員処遇改善加算（Ⅲ）	加算額に相当する福祉・介護職員の賃金改善を行っている等の他、キャリアパス要件Ⅰ～Ⅲの全て及び職場環境等要件を満たす場合に算定	居宅介護 重度訪問介護 同行援護	所定単位の34.7%を加算 所定単位の27.3%を加算 所定単位の34.7%を加算	

### <2人のホームヘルパーにより訪問を行った場合>

☆ 1人のヘルパーによる介護が困難と認められる場合等で、利用者の同意のもと2人のヘルパーでサービスを提供した場合は、2倍の利用者負担額をいただきます。

### <利用者負担額の上限等について>

- ☆ 介護給付費対象のサービス（ホームヘルプサービス）利用者負担額は、上限が定められています。
- ☆ 1ヶ月あたりのサービス利用料の利用者負担額（利用料の10%）については、所得に応じて月額負担額が設定され、それ以上の負担はありません。
- ☆ 利用者のご希望により、当事業所を利用者負担額の上限管理者に選任される場合には、サービス利用開始の際にその旨をお申出下さい。
- ☆ 当事業所において利用者負担の上限管理を担当し、具体的に上限を超える際の調整を行った場合には、別途上限管理にかかる費用（月額152円）をお支払いいただきます。

### <償還払い>

☆ 介護給付費額を事業者が代理受領を行わない場合は、市町村が定める介護給付費基準額の全額をいったんお支払いいただきます。この場合、利用者に「サービス提供証明書」を交付します。（「サービス提供証明書」と「領収書」を添えてお住まいの市町村に申請すると介護給付費が支給されます。）

## (3) サービス利用にかかる実費負担額

サービス提供に要する下記の費用は、介護給付費支給の対象ではありませんので、実費をいただきます。

- ① 通常の事業実施地域以外の地区にお住まいの方で、当事業所のサービスを利用される場合は、ホームヘルパーが訪問するための交通費(サービス利用料とともに1ヶ月ごとにお支払いいただきます。)
- ② 「通院介助」においてホームヘルパーに公共交通機関などの交通費のほか、入場料、利用料等が必要な場合(サービスご利用時にその都度ご負担いただきます。)

#### (4) 利用者負担額及び実費負担額のお支払い方法

前記(2)、及び(3)の①の料金・費用は、1か月ごとに計算し、ご請求しますので、翌月27日までに以下のいずれかの方法でお支払い下さい。(1か月に満たない期間のサービスに関する利用料金は、利用状況に基づいて計算した金額とします。)

ア 指定口座からの引き落としによる支払い(翌月27日)	
イ 窓口での現金支払い	
ウ 下記指定口座への振込み	香川銀行 普通預金 口座番号 1430263 有限会社 一番星 取締役 田中 美代

#### (5) 利用の中止、変更、追加

- ① 利用予定日の前に、利用者の都合により、居宅介護計画で定めたサービスの利用を中止又は変更することができます。この場合にはサービスの実施日の前日までに事業者へ申し出て下さい。
- ② 利用予定日の前日までに申し出がなく、当日になって利用の中止の申し出をされた場合、キャンセル料として下記の料金をお支払いいただく場合があります。但し利用者の体調不良等やむをえない場合はキャンセル料はいただきません。

利用予定日の前日までに申し出があった場合	無料
利用予定日の前日までに申し出がなかった場合	500円

- ③ 市町村が決定した「支給量」及び当該サービスの利用状況によっては、サービスを追加することもできます。
- ④ サービス利用の変更・追加は、ホームヘルパーの稼働状況により利用者が希望する時間にサービスの提供ができないことがあります。その場合は、他の利用可能日時を利用者に提示するほか、他事業所を紹介するなど必要な調整をいたします。

#### (6) 実費負担額(交通費等)の変更

実費負担額(交通費等)を変更する場合は、原則としてその1か月前までにご説明します。

## 7. その他

### (1) サービスの利用に関する留意事項

#### ① ヘルパーについて

サービス提供時に、担当のヘルパーを決定します。ただし、実際のサービス提供にあたっては、複数のヘルパーが交替してサービスを提供します。担当のヘルパーや訪問するヘルパーが交替する場合は、予め利用者に説明するとともに、利用者及びその家族等に対してサービス利用上の不利益が生じないように十分に配慮します。

利用者から特定のヘルパーを指名することはできませんが、ヘルパーについてお気づきの点やご要望がありましたら、お客様相談窓口等にご遠慮なく相談ください。

#### ② サービス提供について

サービスは、「居宅介護等計画」にもとづいて行います。実施に関する指示・命令はすべて事業者が行います。但し、実際の提供にあたっては、利用者の訪問時の状況・事情・意向等について十分に配慮します。

サービス提供時間数は、実際にサービス提供に要した時間ではなく、居宅介護等計画に位置づけた時間数によるものとします。なお、計画時間数と実際にサービス提供に要した時間が大幅に異なる場合は、居宅介護等計画の見直しを行いません。

サービス実施のために必要な備品等（水道・ガス・電気を含む）は無償で使用させていただきます。

### ③サービス内容の変更

訪問時に、利用者の体調等の理由で居宅介護等計画に予定されていたサービスの実施ができない場合には、利用者の同意を得て、サービス内容を変更します。その場合、事業者は、変更したサービスの内容と時間に応じたサービス利用料金を請求します。

### ④受給者証の確認

「住所」及び「利用者負担額」、「支給量」など「受給者証」の記載内容に変更があった場合は速やかにヘルパーにお知らせください。また、担当ヘルパーやサービス提供責任者が「受給者証」の確認をさせていただく場合には、ご提示くださいますようお願いいたします。

### ⑤ヘルパーの禁止行為

ヘルパーは、サービスの提供にあたって、次に該当する行為は行いません。

- |   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>① 医療行為（認定特定行為業務従業者等による喀痰吸引及び経管栄養を除く）</li><li>② 利用者もしくはご家族等の金銭、預貯金通帳、証書、書類等の預かり</li><li>③ 利用者もしくはその家族等からの金銭又は物品、飲食の授受</li><li>④ ご契約者の家族等に対するサービスの提供</li><li>⑤ 飲酒・喫煙及び飲食（同行援護及び行動援護において利用者の同意を得て利用者と一緒に飲食を行う場合は除きます。）</li><li>⑥ 身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（利用者又は第三者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除く）</li><li>⑦ その他利用者もしくはその家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動及びその他迷惑行為</li></ul> |
|---|

### (2) サービス実施の記録について

#### ① サービス実施記録の確認

本事業所では、サービス提供ごとに、実施日時及び実施したサービス内容などを記録し、利用者にご内容のご確認をいただきます。内容に、間違いやご意見があればいつでもお申し出ください。なお、居宅介護等計画及びサービス提供ごとの記録は、契約終了日から5年間保存します。

#### ② 利用者の記録や情報の管理、開示について

本事業所では、関係法令に基づいて、利用者の記録や情報を適切に管理し、利用者の求めに応じてその内容を開示します。（開示に際して必要な複写料などの諸費用は、利用者の負担となります。）

### (3) 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、「障害者（児）施設における虐待の防止について」（平成17年10月20日障発第1020001号厚生労働省社会援護局障害保健福祉部長通知）に準じた取扱いをするとともに、下記の対策を講じます。

#### ① 虐待防止に関する責任者を選定しています。

虐待防止に関する責任者	田中 美代
-------------	-------

#### ② 成年後見制度の利用を支援します。

#### ③ 苦情解決体制を整備しています。

#### ④ 従業者に対する虐待の防止を啓発・普及するための研修を実施します（年1回以上）。

#### ⑤ 虐待防止委員会を設置し、虐待の未然防止や虐待事案発生時の検証、再発防止策の検討等を行います。

#### ⑥ 虐待防止のための指針を整備しています。

### (4) 身体拘束等の禁止

サービスの提供に当たっては、利用者又は他の利用者の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下、「身体拘束等」という）を行わないものとします。

やむを得ず身体拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由その他必要な事項を記録するものとします。



身体拘束等の適正化を図るため、次の措置を講ずるものとします。

- ① 身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会の設置及び委員会での検討結果についての従業者への周知徹底をしています。
- ② 身体拘束等の適正化のための指針の整備をしています。
- ③ 従業者に対する身体拘束等の適正化のための研修を定期的実施しています。

(5) 衛生管理等

従業者の清潔の保持及び健康状態について必要な管理を行うとともに、設備及び備品について衛生的な管理に努めます。

事業所において感染症又は食中毒が発生し、又はまん延しないように、次の措置を講ずるものとします。

- ① 事業所における感染症又は食中毒の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会を定期的開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図っています。
- ② 事業所における感染症又は食中毒の予防及びまん延の防止のための指針を整備しています。
- ③ 事業所において従業者に対し、感染症又は食中毒の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的実施しています。

(6) 業務継続計画の策定等に関する事項

感染症や非常災害の発生時において、利用者に対し必要なサービスの提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（以下「業務継続計画」という）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じます。

従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的実施しています。

定期的業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行っています。

(7) 当該事業所従業者は、介護現場で働く職員の安全確保と安心して働き続けられる労働環境が築けるようハラスメントの防止に向け取り組みます。

① 事業所内において行われる優越的な関係を背景とした言動や、業務上必要かつ相当な範囲を超える下記の行為は組織として許容しません。

- (1) 身体的な力を使って危害を及ぼす（及ぼされそうになった）行為
- (2) 個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為
- (3) 意に沿わない性的言動、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為

上記は、当該法人職員、取引先事業者の方、ご利用者及びその家族等が対象となります。

② ハラスメント事案が発生した場合、マニュアルなどを基に即座に対応し、再発防止会議等により、同事案が発生しない為の再発防止策を検討します。

③ 職員に対し、ハラスメントに対する基本的な考え方について研修などを実施します。また、定期的に話し合いの場を設け、介護現場におけるハラスメント発生状況の把握に努めます。

④ ハラスメントと判断された場合には行為者に対し、関係機関への連絡、相談、環境改善に対する必要な措置、利用契約の解約等の措置を講じます。

(8) 秘密の保持と個人情報の保護について

<p>① 利用者及びその家族に関する秘密の保持について</p>	<p>事業者は、利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「福祉関係事業者における個人情報の適正な取扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。</p> <p>○ 事業者及び事業者の使用する者（以下「従業者」という。）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の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。</p> <p>○ また、この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後も継続します。</p>
---------------------------------	---

	<p>○ 事業者は、従業者に業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。</p>
<p>② 個人情報の保護について</p>	<p>○ 事業者は、利用者からあらかじめ文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で使用する等、他の障害福祉サービス事業者等に、利用者の個人情報を提供しません。また利用者の家族の個人情報についても、当該利用者の家族からあらかじめ文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議で使用する等、他の福祉サービス事業者等に利用者の家族の個人情報を提供しません。</p> <p>○ 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（紙によるものの他、電磁的記録を含む。）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。</p> <p>○ 事業者が管理する情報については、利用者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加または削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとします。（開示に際して複写料などが必要な場合は利用者の負担となります。）</p>

(9) 緊急時の対応方法について

- ① サービス提供中に、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治の医師への連絡を行う等の必要な措置を講じるとともに、利用者が予め指定する連絡先にも連絡します。
- ② 上記以外の緊急時において、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合に、下記の対応可能時間に連絡を受けた際は、利用者の状態に応じて、必要な対応を行います。

主治医

医療機関名  
住所  
電話番号  
主治医氏名

ご家族等緊急連絡先

氏名  
住所  
電話番号  
続柄

(10) 事故発生時の対応方法について

利用者に対する居宅介護の提供により事故が発生した場合は、都道府県、市町村、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。

また、利用者に対する居宅介護の提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行います。

本事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名 あいおいニッセイ同和損害保険株式会社

保険名 障害福祉事業者総合保険(賠償責任保険)

保障の概要 対人・対物・管理財物賠償補償その他事業者が法律上の賠償責任を負った場合の

## 補償

### 8. 苦情の受付について

(1) 当事業所における苦情の受付及びサービス利用等のご相談（お客様相談係）

サービスに対する苦情やご意見、利用料のお支払いや手続きなどサービス利用に関するご相談、利用者の記録等の情報開示の請求は下記の専用窓口で受け付けます。

(2) 第三者委員

本事業所では、地域にお住まいの以下の方を第三者委員に選任し、地域住民の立場から本事業所のサービスに対するご意見などをいただいています。利用者は、本事業所への苦情やご意見は「第三者委員」に相談することもできます。

<b>【事業者の窓口】</b>	所在地 高松市木太町4051番地2 電話番号 087-866-9936 受付時間 午前9時～午後4時 苦情解決責任者 田中 美代
<b>【高松市】</b> 障がい福祉課	所在地 高松市番町一丁目8番15号 電話番号 087-839-2333 受付時間 月～金（祝日を除く） 午前8時45分～午後5時15分
<b>【公的団体の窓口】</b> 香川県社会福祉協議会 運営適正化委員会	所在地 高松市番町一丁目10番35号 香川県社会福祉総合センター4F 電話番号 087-861-1300 受付時間 月～金（祝日・年末年始除く） 午前9時～午後5時
<b>【福祉相談サービス委員】</b> （第三者委員）	所在地 高松市牟礼町牟礼2431番地3 電話番号 087-845-9112 氏名 富永 征