

ほのぼのケア建家

重要事項説明書

居宅介護・重度訪問介護

株式会社ほのぼの

令和6年4月1日改正

ほのぼのケア建家 重要事項説明書

【居宅介護・重度訪問介護】

当事業所は利用者に対して、指定居宅介護、重度訪問介護サービスを提供します。
当事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意頂きたいことを次の通り説明致します。

※ ※ 目 次 ※ ※

1	サービスを提供する事業者について	p.	2
2	サービスを提供する事業所について	p.	2
3	サービスの主たる対象者について	p.	3
4	提供するサービス内容と料金および利用者負担額について	p.	4
5	利用料の請求及び支払いについて	p.	8
6	担当従業者の変更を希望される場合の相談窓口について	p.	9
7	サービスの提供にあたっての留意事項	p.	9
8	虐待防止について	p.	10
9	秘密の保持と個人情報の保護について	p.	10
10	緊急時の対応方法について	p.	10
11	事故発生時の対応方法について	p.	11
12	身分証携行義務	p.	11
13	心身の状況の把握	p.	11
14	連絡調整の対する協力	p.	11
15	他の指定障害福祉サービス事業者等との連携	p.	11
16	サービス提供の記録	p.	11
17	サービス内容の見積りについて	p.	12
18	契約の終了	p.	12
19	衛生管理	p.	12
20	苦情解決の体制及び手順	p.	13
21	身体拘束などの禁止	p.	14
22	その他留意事項	p.	14
	サービス提供開始可能年月日・説明・同意確認欄	p.	15

1. サービスを提供する事業者について

事業者名称	株式会社ほのぼの
代表者氏名	代表取締役 楠 玲子
所在地	兵庫県尼崎市建家町68番地
電話番号	06-6415-7291
設立年月日	平成19年9月1日

2. サービスを提供する事業所について

(1) 事業所の所在地等

事業所名称	ほのぼのケア建家
兵庫県指定事業所番号	居宅介護・重度訪問介護 第2813005044号
指定年月日	平成28年1月1日
事業所所在地	兵庫県尼崎市建家町53番地
連絡先	TEL 06-6415-0122/FAX 06-6430-1570
事業所の通常の事業実施地域	尼崎市内の区域
事業所が行う他の福祉サービス	移動支援 第2863005043号（平成28年1月1日指定）

(2) 事業所の目的および運営方針

事業の目的	株式会社ほのぼのが設置するほのぼのケア建家（以下「事業所」という）において実施する指定障害福祉サービス事業の居宅介護及び重度訪問介護（以下：「事業」という）は、障害者または障害児（以下：「利用者」）という）に対し、居宅において入浴、排泄または食事の介護その他の厚生労働省令で定める便宜を適切に提供することにより、利用者が自立した日常生活または社会生活を営むことができるように支援することを目的とします。
運営方針	①事業所は、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、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おこなうものとします。 ②事業の実施に当たっては、地域との結びつきを重視し、関係市町村又は一般相談支援事業若しくは特定相談支援事業を行う者がおこなう連絡調整に協力し、他の指定障害福祉サービス事業者等その他の保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との密接な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとします。

(3) 営業日・営業時間及びサービス提供可能な日と時間帯

営業時間 及び 営業時間	月曜日から金曜日まで（但し12月31日から1月3日までを除く） 午前9時から午後6時 ※ 電話等により24時間連絡が可能な体制となっています。
サービス提供日 及び サービス提供時間	月曜日から日曜日までとする。 24時間365日

(4) 事業所の職員体制

事業所の管理者	下村 貴恵
---------	-------

職種	職務内容	人員数
管理者	管理者は、事業者の職員及び業務の管理を一元的に行うとともに、事業所の従業者に対し法令等を遵守させるために必要な指揮命令を行います。	常勤職員 1名 (サービス提供責任者と兼務)
サービス提供責任者	① 利用者の日常生活全般の状況及び希望等を踏まえて、具体的なサービスの内容等を記載した居宅介護計画、重度訪問介護計画（以下「居宅介護計画等」という。）を作成し、利用者等及びそのご家族にその内容を説明し、その計画書を交付します。 ② 居宅介護計画等の実施状況の把握を行ない、必要に応じて変更を行います。 ③ 利用の申し込みに係る調整や従業者に対する技術指導等を行います。	常勤職員 5名 (管理者と兼務) (訪問介護員と兼務)
従業者	① 居宅介護計画等に基づきサービスを提供します。 ② 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を行います。	常勤職員 5名以上 (サービス提供責任者と兼務) (訪問時偉業責任者と兼務)

3. サービスの主たる対象者について（該当する障害種別を記入）

居宅介護	身体障害者
重度訪問介護	身体障害者・障害児（身体に障害のある児童のみ）・難病患者

4. 提供するサービス内容と料金および利用者負担額について

(1) 提供するサービスの内容について

サービス区分と種類		サービスの内容
居宅介護計画等の作成		利用者の意向や心身の状況等のアセスメントを行い、援助の目標に応じて具体的なサービス内容を定めた居宅介護計画書等を作成し・必要に応じて見直しを行います。
身体介護	食事介助	食事の介助を行います。
	排泄介助	排泄の介助、オムツ交換を行います。
	入浴介助・清拭	衣服着脱、入浴の介助や清拭（身体を拭く）、洗髪などを行います。
	その他	褥瘡（床ずれ）防止等のために体位変換や洗顔、歯磨き等の日常生活を営むために必要な身体介護を行います。
家事援助	調理	利用者の食事の用意を行います。
	洗濯	利用者の衣類等の洗濯を行います。
	掃除	利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。
	その他	利用者の日常生活に必要な物品の買い物を行います。 預貯金の引き出し、預け入れは行いません。
通院介助		通院等又は官公署並びに相談支援事務所への移動（公的手続き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）のための屋外における移動等の介助又は通院先での受診等の手続き、移動等の介助を行います。
重度訪問介護		重度の肢体不自由者で常時介護を必要とする方に、居宅において入浴・排泄・食事等の介護サービスや調理・洗濯・掃除等の家事援助、その他生活全般にわたる見守り等の支援を行います。
その他生活等に関する相談や助言をいたします。		

(2) 従業員の禁止行為

従業員の禁止行為	<p>従業員はサービスの提供にあたって次の行為は行いません。</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 医療行為 ② 利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり ③ 利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受 ④ 利用者の同居家族に対するサービス 利用者の居室以外の居室、庭等の敷地の掃除、草刈り、植物の水やり等。 ⑤ 利用者の日常生活の範囲を超えたサービス（大掃除、庭掃除など） ⑥ 利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食 ⑦ 身体拘束その他利用者の行動を制限する行為 （利用者または第三者等の生命や身体を保護するための緊急やむ得ない場合を除く） ⑧ 利用者または家族に対して行なう宗教活動、政治活動、営利活動、その他の迷惑行為
----------	---

(3) サービスの料金と利用者負担額について

代理受領	介護給付費によるサービスを提供した際は、サービス利用料金（厚生労働大臣の定める基準により算出した額）のうち9割が介護給付費の給付対象となります。事業者が介護給付費等の給付を市町村から直接受け取る（代理受領する）場合、利用者負担分として、サービス利用料金全体の1割の額を事業者にお支払いいただきます。（定率負担または利用者負担額といいます）
その他	定率負担または利用者負担額の軽減等が適用される場合は、上記の限りではありません。障害福祉サービス受給者証をご確認ください。

■障害者の利用者負担

所得区分	世帯の収入状況	月額負担上限額
生活保護	生活保護受給世帯	0円
低所得1	市町村民税非課税世帯であって障害者本人の収入が年収80万（障害基礎年金2級相当額）以下の方	0円
低所得2	低所得1以外の市町村民税非課税世帯の方	0円
一般	所得割 16万円未満	9,300円
	所得割 16万円以上	37,200円

■障害児の利用負担額

生活保護	生活保護受給世帯	0円
低所得1・2	市町村民税非課税世帯	0円
一般	所得割28万円未満	4,600円

◆利用料金の目安は、次表のとおりです[料金例]

サービスの種類・時間等		利用料(円)	自己負担額(円)
家事援助	30分未満	1,070	107
	30分以上45分未満	1,547	154
	45分以上1時間未満	2,003	200
	1時間以上1時間15分未満	2,427	242
	1時間15分以上1時間30分未満	2,798	279
身体介護	30分未満	2,597	259
	30分以上1時間未満	4,112	411
	1時間以上1時間30分未満	5,978	597
	1時間30分以上2時間未満	6,826	682
	2時間以上2時間30分未満	7,674	767
	2時間30分以上3時間未満	8,522	852
(身体介護を伴う場合) 通院介助	30分未満	2,597	259
	30分以上1時間未満	4,112	411
	1時間以上1時間30分未満	5,978	597
	1時間30分以上2時間未満	6,826	682
	2時間以上2時間30分未満	7,674	767
	2時間30分以上3時間未満	8,522	852
(身体介護を伴わない場合) 通院介助	30分未満	1,070	107
	30分以上1時間未満	2,003	200
	1時間以上1時間30分未満	2,798	279
	1時間30分以上	3,508	350
重度訪問介護	1時間未満	2,226	222
	1時間以上1時間30分未満	3,328	332
	1時間30分以上2時間未満	4,335	433
	2時間以上2時間30分未満	5,448	544
	2時間30分以上3時間未満	6,561	656
	3時間以上3時間30分未満	7,663	766
	3時間30分以上4時間未満	8,787	878
	4時間以上8時間未満	9,826	982
	8時間以上12時間未満	10,865	1,086
	12時間以上16時間未満	11,840	1,184
	16時間以上20時間未満	13,939	1,393
	20時間以上24時間未満	14,914	1,491

◆新規に居宅介護計画等を作成した利用者に対して、サービス提供責任者が初回の居宅介護等を行った場合、または従業者に同行した場合に加算されます。

内容	利用料	利用者負担額	適用
初回加算	2,120円	212円	1月あたり

◆利用者の依頼により、利用者及びその世帯としての上限額を超えて事業者が利用者負担額を徴収しないよう、利用者負担額の徴収方法の管理を行った場合は、以下の料金が加算されます

内容	利用料	利用者負担額	適用
利用者負担上限額管理加算	1,590円	159円	1月あたり

- ◆居宅介護計画等に位置付けられてない居宅介護を利用者又はその家族等からの要請を受けてから24時間以内に行った場合に加算されます。

内容	利用料	利用者負担額	適用
緊急時対応加算	1,060円	106円	1月あたり

- ◆サービス提供の時間帯により料金が加算されます。

提供時間帯名	早朝	夜間	深夜
時間帯	午前6時～午前8時	午後6時～午後10時	午後10時～午前6時
加算割引	25%増し	25%増し	50%増し

- ◆サービス提供により料金が加算されます。

内容	利用料	利用者負担額	適用
介護職員処遇改善加算Ⅱ	介護報酬総単位数 ×40.2%×0.9%	左記の金額の1割	1月あたり

- ※ 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、居宅介護計画等に位置付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、居宅介護計画等の見直しを行います。
- ※ やむを得ない事情で、かつ利用者の同意のもと、従業者2人で訪問した場合の費用は2人分となり、利用者負担額も2倍になります。
- ※ 介護給付費等について事業者が代理受領を行わない（利用者が償還払いを希望する）場合は、介護給付費等の全額をいったんお支払いいただきます。この場合、「サービス提供証明書」を交付しますので、「領収書」を添えてお住まいの市町村に介護給付費等の支給（利用者負担額を除く）を申請してください。
- ※ 利用者の体調等の理由で居宅介護計画に予定されていたサービスが実施できない場合、利用者の同意を得てサービス内容を変更することができます。この場合、事業者は変更後のサービス内容と時間により利用料金を請求いたします。
- ※ 通院等のための乗車・降車の介助を行うことの前後に連続して相当の所要時間（20～30分程度以上）を要しかつ食事や着替えの介助、排泄介助など外出に際しての身体介護を行う場合には、「通院介助（身体介護を伴う場合）」を算定します。
- ※ 「通院介助（身体介護を伴う場合）」の前後において、居宅における外出に直接関係しない身体介護（例：入浴介助、食事介助など）に30分～1時間以上を要しかつ当該身体介護が中心である場合には、通算して「身体介護」を算定します。

(4) その他

交通費	<p>通常の事業の実施地域を越えて行う事業に要する交通費は、公共交通機関を利用した場合は、その実費を請求させていただきます。</p> <p>① 通常営業地域を越えて片道3キロメートル未満 100円</p> <p>② 通常営業地域を越えて片道3キロメートル以上 300円</p> <p>③ 通常営業地域を越えた地点から往復を計算し、1キロメートル未満の端数が生じた場合は、これを切り捨てる。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・サービス提供にあたり必要となる利用者の居宅で使用する電気、ガス、水道の費用 ・家事援助に係る買物等で利用者宅から目的地までの公共機関を利用した場合の交通費 	利用者の別途負担となります。

5. 利用料の請求及び支払について

利用者負担額について	利用者負担額は、世帯ごとの所得区分に応じて月額の上限額が定められており、上限額を超えた部分については事業者が介護給付費として市町村に請求することとなっています。 複数のサービスを利用した場合は、いずれかの事業者が上限額管理を行うことにより、サービスごとの利用者負担額を確定します。
上限額管理について	<ul style="list-style-type: none"> ● 居宅介護等における利用者負担上限額管理とは、複数の事業者によるサービスを利用する利用者等について、利用者負担の額が利用者及びその世帯ごとの負担上限額を超えることがないよう事業者ごとの徴収額の管理を行うことです。 ● 対象者は、市町村で認定され、受給者証にその旨を記載して「利用者負担額管理事務依頼（変更）届出書」が交付されます。 ● 利用者の希望により、当事業所を利用者負担額上限管理者に選任される場合、サービス開始までにお申し出ください。その際、「利用者負担上限額管理事務依頼（変更）届出書」を提出してください。事業者が必須事項を記載してお返ししますので、「受給者証」とともに市町村に届け出てください。
利用者負担額その他の費用の支払いについて	利用者負担額及びその他の費用については、1ヶ月ごとに計算して請求しますので、翌月15日までに以下のいずれかの方法でお支払いください。 (ア) 事業所での現金支払い (イ) 自動引き落とし（ゆうちょ銀行） (ウ) 事業者指定口座への振込み 【事業者指定口座振込みの場合】 関西みらい銀行 西宮支店 口座番号 1040708（普通） 口座名義 株式会社ほのぼの 口座名義フリガナ カブシキガイシャホノボノ

6. 担当従業者の変更を希望される場合の相談窓口について

ご利用者のご事情により、担当従業者の変更を希望される場合は、右のご相談担当者までご相談ください。	ア 相談担当者氏名 下村 貴恵 イ 連絡先電話番号 06-6415-0122 同 FAX番号 06-6430-1570 ウ 受付日および受付時間 月曜日～金曜日 午前9時～午後6時
--	--

※ 担当従業者の変更に関しては、利用者等の希望を尊重して調整を行いますが、当事業所の人員体制などにより、ご希望に添えない場合もありますことを予めご了承ください。

7. サービスの提供にあたっての留意事項

市町村の支給決定内容等の確認	サービスの提供に先立って、受給者証に支給された支給量・支給内容・利用者負担上限額を確認させていただきます。受給者証の住所、支給量などに変更があった場合は速やかに事業者にお知らせください。
居宅介護計画等の作成	<ul style="list-style-type: none"> ● 確認した支給内容に沿って、利用者及び家族の意向に配慮しながら「居宅介護計画等」を作成します。作成した「居宅介護計画等」については、案の段階で利用者又は家族に内容を説明し、利用者の同意を得た上で成案としますので、ご確認頂くようお願いいたします。 ● サービスの提供は「居宅介護計画等」にもとづいて行ないます。実施に関する指示や命令はすべて事業者が行いますが、実際の提供にあたっては、利用者等の訪問時の状況や意向に十分な配慮を行います。
居宅介護計画等の変更等	<ul style="list-style-type: none"> ● 「居宅介護計画等」は、利用者等の心身の状況や意向などの変化により、必要に応じて変更することができます。 ● また、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。
担当従業者決定等	<ul style="list-style-type: none"> ● サービス提供時に、担当の従業者を決定します。ただし、実際のサービス提供にあたっては、複数の従業者が交替してサービスを提供します。担当の従業者や訪問する従業者が交替する場合は、あらかじ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十分に配慮します。 ● 利用者から特定の従業者を指名することはできませんが、従業者についてお気づきの点やご要望がありましたら、事業所担当者へ遠慮なくご相談ください。
サービス実施のために必要な備品等の使用	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。また、従業者が事業所に連絡する場合の電話を使用させて頂く場合があります。
サービスの中止及びキャンセル料金	<ul style="list-style-type: none"> ● 利用者は、事業者に対しサービス提供の全日までに通知することで料金を負担することなくサービス利用を中止することができます。 ● 利用者が、サービス実施日の前日迄に通知することなく自己都合によりサービスが中止となった場合や、連絡がなく不在だった場合は、実施する予定であったサービス料金の自己負担分を徴収致します。なお急病等やむを得ない事情がある場合は、この限りではありません。

8. 虐待防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待防止等のために、下記の対策を講じます。

虐待防止責任者	管理者 下村 貴恵
対応・対策	<ul style="list-style-type: none"> ● 成年後見制度の利用を支援します。 ● 苦情解決体制を整備しています。 ● 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。

9. 秘密の保持と個人情報の保護について

利用者及びその家族に関する秘密の保持について	<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」及び厚生労働省が選定した「福祉事業者における個人情報の適切な取り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> <ul style="list-style-type: none"> ● 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。 ● 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においても継続します。 ● 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でもその秘密を保持するべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。
------------------------	---

個人情報の保護	<ul style="list-style-type: none"> ● 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。 ● 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。 ● 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）
---------	--

10. 緊急時の対応方法について

対応方法	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、速やかに主治医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。
------	---

11. 事故発生時の対応方法について

連携機関等への連絡	訪問介護員等は、サービス提供中に利用者が病変、その他緊急事態が生じた時は、速やかに主治医に連絡する等の措置を講じます。また、主治医への連絡が困難な場合は、緊急搬送等の必要な措置を講じるものとします。						
公的機関・家族等への連絡	サービス提供により事故が発生した場合は、利用者の所在する市町村、利用者の家族等、利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡するとともに、必要な措置を講じます。						
損害賠償	利用者に対するサービス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うものとします。当事業所では、下記の損害賠償保険に加入しています。						
	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 30%;">保険会社名</td> <td>AIG 損害保険株式会社</td> </tr> <tr> <td>保険種類</td> <td>包括職業賠償責任保険</td> </tr> <tr> <td>支払い限度額</td> <td>100,000,000円</td> </tr> </table>	保険会社名	AIG 損害保険株式会社	保険種類	包括職業賠償責任保険	支払い限度額	100,000,000円
保険会社名	AIG 損害保険株式会社						
保険種類	包括職業賠償責任保険						
支払い限度額	100,000,000円						

12. 身分証携行義務

身分証明について	事業所従業者は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者または利用者の家族から提示を求められた時は、いつでも身分を提示します。
----------	---

13. 心身の状況の把握

心身の状況の把握	サービスの提供に当たっては、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努めるものとします。
----------	---

14. 連絡調整に対する協力

連絡調整に対する協力	事業所は、サービスの利用などについて、市町村又は相談支援事業を行う者が行う連絡調整にできる限り協力します。
------------	---

15. 他の指定障害福祉サービス事業者等との連携

他の指定障害福祉サービス事業者等との連携	サービスの提供に当たり、市町村、他の指定障害福祉サービス事業者及び保健医療サービスまたは福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。
----------------------	--

16. サービス提供の記録

サービス提供の確認及び証明	サービスの実施ごとに、そのサービスの提供日、内容、実績時間及び利用者負担額等をサービス提供の終了時に利用者の確認を受けることとします。また利用者の確認を受けた後は、その控えを利用者に交付します。
サービス内容の記録	サービスの実施ごとに、サービス提供実績記録簿に記録を行い、利用者の確認を受けます。
サービス記録の保存	これらの記録はサービス完結の日から5年間保存し、利用者は、事業者に対して保存されるサービス提供記録の閲覧及び複写物の交付を請求することができます。(複写等にかかる費用は実費分を負担いただきます。)

17. サービス内容の見積もりについて

サービス内容の見積もりについて	契約に際して、利用者のサービス内容に応じた見積もり(契約書別紙)を作成します。
-----------------	---

18. 契約の終了

利用者からの終了	利用者は、事業者に対し一週間の予告期間を置いて文書で通知することにより、当該サービス利用に関する契約を解約することができます。ただし、利用者の病変、急な入院などやむを得ない事情がある場合は、予告期間が一週間以内の通知であってもこの契約解約することができます。
事業者からの終了	事業者は、やむを得ない事情がある場合、利用者に対して一ヶ月前の予告期間を置いて理由を示した文書で通知することにより、この契約を解約することができます。
利用者からの即時解約	次の事由に該当した場合、利用者は文書で通知することにより、ただちに当該サービス利用に関する契約を解約することができます。 <ul style="list-style-type: none"> ● 事業者が正当な理由なくサービスを提供しない場合 ● 事業者が守秘義務に反した場合 ● 事業者が利用者やその家族等に対して、社会通念を逸脱する行為を行った場合。 ● 事業所が破産した場合
事業者からの即時解約	次の事由に該当した場合、事業者は文書で通知することにより、ただちに当該サービス利用に関する契約を解約することができます。 <ul style="list-style-type: none"> ● 利用者の支払が一ヶ月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにも関わらず、15日以内に支払われない場合 ● 利用者またはその家族等が、事業者やサービス従事者に対し、契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合
契約の自動終了	次の事由に該当した場合は、当該サービス利用に関する契約は自動的に終了します。 <ul style="list-style-type: none"> ● 利用者が介護保険施設などの入所系サービスの提供を受ける場合 ● 利用者が身体的、知的、精神的な障害の状態でなくなった場合 ● 利用者が死亡した場合

19. 衛生管理

衛生管理	従業員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、事業所の設備及び備品等について衛生的な管理に努めるものとする。
感染予防	従業員の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行い従業員が感染源となることを予防する対策を講じる。
設備・備品	事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に務める。

20. 苦情解決の体制及び手順

(1) 提供した指定居宅介護等に係る利用者及びその家族から相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。

事業所相談窓口 苦情受付担当者	ほのぼのケア建家 管理者 下村 貴恵 (TEL) 06-6415-0122 (FAX) 06-6430-1570 (受付日時) 月～金 AM9時～PM6時 ※ 12/31～1/3 は対応していません。
事業所相談窓口 苦情解決責任者	法人窓口 (株式会社ほのぼの 統括本部) 所在地：尼崎市建家53番地 (TEL) 06-6415-7291 (TEL) 06-6430-1570 (受付日時) 月～金 AM9時～PM6時 ※ 12/31～1/3 は対応していません。 苦情解決責任者：代表取締役 楠 玲子
外部相談窓口	<ul style="list-style-type: none"> ● 兵庫県社会福祉協議会 兵庫県福祉サービス運営適正化委員会 (住所) 神戸市中央区坂口通2丁目1-1 兵庫県福祉センター内 (TEL) 078-242-6868 (FAX) 078-271-1709 (受付日時) 月～金 AM10時～PM4時 ● 兵庫県国民健康保険団体連合会 (住所) 神戸市中央区三宮町1-9-1-1801 (TEL) 078-332-5617 (FAX) 078-332-5650 (受付日時) 月～金 AM8時45分～PM5時15分

(2) 相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順は以下の通りとします。

内容の確認	苦情又は相談があった場合、利用者の状況を詳細に把握するよう、必要に応じて、状況の聞き取りのための訪問を実施し、事情の確認を行う。
対応の検討	相談担当者は、把握した状況を従業員とともに検討を行い、対応を決定する。
結果報告	対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、利用者へは必ず対応方法を含めた結果報告を行う。(時間を要する内容もその旨を翌日までに連絡する。)

21. 身体拘束などの禁止

事業者は、当該利用者又は他の利用者などの生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合であり他に代替がない場合を除き、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体的拘束など」という。）を行いません。下記の対策を講じます。

身体拘束等責任者	管理者 下村 貴恵
対応・対策	<ul style="list-style-type: none"> ● 身体拘束廃止に係る指針を作成し委員会を設置することで、身体拘束を未然に防ぐことに努めます。 ● 身体的拘束などは、あらかじめ利用者の家族などに説明を行い、同意を文書で得た場合のみ、その条件と期間内においてのみ行います。 ● 身体的拘束などを行う場合には、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を記録します。

22. 事業継続計画 (BCP)

策定	業務継続計画(BCP)の策定等にあたって、自然災害、感染症が発生した場合でも、利用者が継続し指定訪問介護及び指定専門型訪問サービス指定標準型訪問サービスの提供を受けれるよう、業務継続計画を策定するとともに、その計画に従い必要な研修及び訓練を実施するものとします。
----	---

23. その他留意事項

反社会的勢力に対する 対応	<ul style="list-style-type: none"> ● 事業所は、その事業の運営にあたっては法人の役員・管理者及び従業者が暴力団員等ではなく、事業所の運営が暴力団の支配を受けず、暴力団を利することとならないようにします。 ● 障害福祉サービスの事業活動により、暴力団の活動を助長し、または暴力団の運営に資することのないよう、暴力団を排除し、利用者が安心してサービスの利用ができる環境を整備します。
従業員に対する研修	<p>事業所は、利用者等に対して適切なサービスを提供するため、従業者の勤務体制を整備するとともに、従業者の資質の向上を図るため、研修の機会を次のとおり設けています。</p> <p>(1) 採用時研修 採用後3ヶ月以内</p> <p>(2) 継続研修 年1回</p>
諸記録の保存	<p>事業所は、従事者、設備、備品及び会計に関する諸記録を整備するとともに、当該記録を完結の日から5年間保存するものとします。</p>

24. サービス提供開始可能年月日

指定居宅介護の 提供開始予定年月日	令和	年	月	日
----------------------	----	---	---	---

指定重度訪問介護の 提供開始予定年月日	令和	年	月	日
------------------------	----	---	---	---

指定居宅介護等の提供及び利用の開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

令和 年 月 日

(事業者) 株式会社ほのぼの
 (事業所名) ほのぼのケア建家
 (所在地) 尼崎市建家町53番地
 (連絡先) 06-6415-0122

(代表者) 楠 玲子 印

(説明者) 印

