

契約書別紙兼重要事項説明書

あなた（又はあなたの家族）が利用しようと考えている指定障害福祉サービスについて、契約を締結する前に知っておいていただきたい内容を、説明いたします。わからないこと、わかりにくいことがあれば、遠慮なく質問をしてください。

1 指定訪問介護サービスを提供する事業者について

事業者名称	合同会社 福介SOK
代表者氏名	代表社員 近藤 圭悟
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	272-0812 千葉県市川市若宮三丁目 56 番 24 号ハルメゾン 202 (電話 047-375-8650 ・ファックス番号 047-375-8651)
法人設立年月日	令和 7 年 4 月 2 日

2 利用者に対してのサービス提供を実施する事業所について

(1) 事業所の所在地等

事業所名称	福介SOK
障害福祉サービス指定 事業所番号	1 2 1 2 7 0 2 6 4 9
事業所所在地	272-0812 千葉県市川市若宮三丁目 56 番 24 号ハルメゾン 202
連絡先	(連絡先電話 047-375-8650 ・ファックス番号 047-375-8651)
事業所の通常の 事業の実施地域	市川市、松戸市の一部地域及び船橋市の一部地域

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	指定障害福祉サービス事業の居宅介護の適正な運営を確保するために必要な人員及び運営管理に関する事項を定め、居宅介護の円滑な運営管理を図るとともに、障害者等（サービス対象者に障害児が含まれる場合は、障害児の保護者も含む）（以下「利用者等」という。）の意思及び人格を尊重し、利用者等の立場に立った適切な居宅介護の提供を確保することを目的とする。
運営の方針	居宅介護事業にあっては、利用者が居宅において自立した日常生活又は社会生活を営むことができるよう、当該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うものとする。 地域との結び付きを重視し、利用者等の所在する市町村又は指定相談支援事業者が行う連絡調整に協力し、他の指定障害福祉サービス事業者その他福祉サービス又は保健医療サービスを提供する者との連携に努めるものとする。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日から金曜日までとする。ただし、国民の祝日、年末年始（12月29日から1月3日まで）を除く。
営業時間	午前9時から午後6時までとする。

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	前記営業日と同様とする。ただし、営業日、時間外でも相談に応じサービス提供可能な体制をとる。
サービス提供時間	

(5) 事業所の職員体制

管理者	(氏名) 福田 俊介
-----	------------

職	職 務 内 容	人 員 数
管理者	1 従業者及び業務の管理を、一元的に行います。 2 従業者に、法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行います。	常 勤 1 名 サービス提供責任者と兼務
サービス提供責任者	1 指定障害福祉サービスの利用の申込みに係る調整を行います。 2 障害福祉サービス計画の作成並びに利用者等への説明を行い同意を得ます。利用者へ障害福祉サービス計画を交付します。 3 指定障害福祉サービスの実施状況の把握及び障害福祉サービス計画の変更を行います。 4 訪問介護員等に対する技術指導等のサービスの内容の管理を行います。 5 利用者の状態の変化やサービスに関する意向を定期的に把握します。 6 サービス担当者会議への出席等により、特定相談支援事業者と連携を図ります。 7 訪問介護員等に対し、具体的な援助目標及び援助内容を指示するとともに、利用者の状況についての情報を伝達します。 8 訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。 9 訪問介護員等の能力や希望を踏まえた業務管理を実施します。 10 訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施します。 11 その他サービス内容の管理について必要な業務を実施します。	1 名以上
訪問介護員	1 障害福祉サービス計画に基づき、日常生活を営むのに必要な指定障害福祉のサービスを提供します。 2 サービス提供責任者が行う研修、技術指導等を受けることで介護技術の進歩に対応し、適切な介護技術をもってサービス提供します。 3 サービス提供後、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。 4 サービス提供責任者から、利用者の状況についての情報伝達を受けます。	2. 5 名以上
事務職員	介護給付費等の請求事務及び通信連絡事務等を行います。	1 名以上

3 提供するサービスの内容及び費用について

(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
障害福祉サービス計画の作成		利用者に係る特定相談支援事業者が作成したサービス等利用計画に基づき、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障害福祉サービス計画を作成します。
身体介護	食事介助	食事の介助を行います。
	入浴介助	入浴（全身浴・部分浴）の介助や清拭（身体を拭く）、洗髪などを行います。
	排泄介助	排泄の介助、おむつ交換を行います。
	更衣介助	上着、下着の更衣の介助を行います。
	身体整容	日常的な行為としての身体整容を行います。
	体位変換	床ずれ予防のための、体位変換を行います。
	移動・移乗介助	室内の移動、車いす等へ移乗の介助を行います。
	服薬介助	配剤された薬の確認、服薬のお手伝い、服薬の確認を行います。
	起床・就寝介助	ベッドへの誘導、ベッドからの起き上がりの介助を行います。
生活援助	自立生活支援のための見守りの援助	○ 利用者と一緒に手助けしながら行う調理（安全確認の声かけ、疲労の確認を含む。）を行います。 ○ 入浴、更衣等の見守り（必要に応じて行う介助、転倒予防のための声かけ、気分の確認などを含む。）を行います。 ○ ベッドの出入り時など自立を促すための声かけ（声かけや見守り中心で必要な時だけ介助）を行います。 ○ 排泄等の際の移動時、転倒しないように側について歩きます。（介護は必要時だけで、事故がないように常に見守る。） ○ 車いすでの移動介助を行って店に行き、利用者が自ら品物を選べたり、通院同行のための援助をします。 ○ 洗濯物をいっしょに干したりたたんだりすることにより自立支援を促すとともに、転倒予防等のための見守り・声かけを行います。
	買物	利用者の日常生活に必要な物品の買い物を行います。
	調理	利用者の食事の用意を行います。
	掃除	利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。
	洗濯	利用者の衣類等の洗濯を行います。

(2) 訪問介護員の禁止行為

訪問介護員はサービスの提供に当たって、次の行為は行いません。

- 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提供
- ⑤ 利用者の日常生活の範囲を超えたサービス提供（大掃除、庭掃除など）
- ⑥ 利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- ⑦ 身体的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や身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除く）
- ⑧ その他利用者又は家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

(3) 提供するサービスの利用料、(障害福祉サービスを適用する場合)について

利用料金は、障害福祉サービス受給者証に指定された負担割合に従いお支払いいただきます。なお、給付の範囲を超えたサービス利用は全額自己負担となります。また、利用料金の当月合計額が、市町村が決定する利用者負担上限月額を超える場合、上限月額を超えての徴収は行いません。

* 実際の負担額は端数処理による誤差が生じるため、1回あたりの下記料金は目安となります。

サービス内容	算定項目	基本単位	自己負担額 (1割)
身体介護・ 通院等介助 (身体介護を伴う場合)	30分未満	256	271円
	30分以上1時間未満	404	428円
	1時間以上1時間30分未満	587	622円
	1時間30分以上2時間未満	669	709円
	2時間30分以上2時間30分未満	754	799円
	2時間30分以上3時間未満	837	887円
	3時間以上30分毎に加算	83	87円
通院等介助 (身体介護を伴わない 場合)	30分未満	106	112円
	30分以上1時間未満	197	209円
	1時間以上1時間30分未満	275	292円
	1時間30分以上30分毎に加算	69	73円
家事援助	30分未満	106	112円
	30分以上45分未満	153	162円
	45分以上1時間未満	197	209円
	1時間以上1時間15分未満	239	253円
	1時間15分以上1時間30分未満	275	292円
	1時間30分以上15分毎に加算	35	37円

- ※ 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、サービス等利用計画及び障害福祉サービス計画に位置付けられた時間数(計画時間数)によるものとします。なお、計画時間数とサービス提供時間数が大幅に異なる場合は、利用者の同意を得て、サービス等利用計画の変更の援助を行うとともに障害福祉サービス計画の見直しを行います。
- ※ 早朝(午前6時～午前8時)と夜間(午後6時～午後10時)は基本単位による利用料の25%増、深夜(午後10時～午前6時)は50%増となります。
- ※ 利用者の心身の状況等により、1人の訪問介護員によるサービス提供が困難であると認められる場合で、利用者の同意を得て2人の訪問介護員によるサービス提供を行ったときは、上記金額の2倍になります。
- ※ 当事業所の所在する建物と同一の敷地内若しくは隣接する敷地内の建物若しくは当事業所と同一建物に居住する利用者又は当事業所における一月当たりの利用者が同一の建物に20人以上居住する建物に居住する利用者サービス提供を行った場合は、上記金額の90/100となり、当事業所における一月当たりの利用者が同一敷地内建物等に50人以上居住する建物に居住する利用者に対して、サービス提供を行った場合は、上記金額の85/100となります。
- ※ 虐待防止に向けての取り組みとして、虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催していない、虐待防止のための指針を整備していない、虐待防止のための年1回以上の研修を実施していない又は虐待防止措置を適正に実施するための担当者を置いていない事実が生じた場合は、上記金額の99/100となります。
- ※ 業務継続に向けての取り組みとして、感染症若しくは災害のいずれか又は両方の業務継続計画が未策定の場合、かつ、当該業務継続計画に従い必要な措置が講じられていない場合、上記金額の99/100となります。

(4) 加算料金

以下の要件を満たす場合、上記の基本部分に以下の料金が加算されます。

加算	基本単位	利用料	算定回数等
特定事業所加算(Ⅰ)	所定単位数の 20/100	左記の単位数× 地域区分	1 回につき
特定事業所加算(Ⅱ)	所定単位数の 10/100		
特定事業所加算(Ⅲ)	所定単位数の 10/100		
特定事業所加算(Ⅳ)	所定単位数の 3/100		
緊急時対応加算	100	左記の単位数× 地域区分	1 回の要請に対して 1 回
初回加算	200		初回利用のみ 1 月につき
福祉・介護職員等処遇改善加算(Ⅰ)	所定単位数の 417/1000	左記の単位数× 地域区分	基本サービス費に各種加算・減算を加えた総単位数(所定単位数)
福祉・介護職員等処遇改善加算(Ⅱ)	所定単位数の 402/1000		
福祉・介護職員等処遇改善加算(Ⅲ)	所定単位数の 347/1000		
福祉・介護職員等処遇改善加算(Ⅳ)	所定単位数の 273/1000		

※ 特定事業所加算は、サービスの質の高い事業所を積極的に評価する観点から、人材の質や確保や福祉・介護職員の活動環境の整備、重度要介護者への対応などを行っている事業所に認められる加算です。

※ 緊急時対応加算は、利用者やその家族等からの要請を受けて、サービス提供責任者が相談支援専門員と連携を図り、相談支援専門員が必要と認めたときに、訪問介護員等がサービス等利用計画にない指定障害福祉サービス(身体介護)を行った場合に加算します。

※ 初回加算は、新規に障害福祉サービス計画を作成した利用者に対して、初回に実施した指定障害福祉サービスと同月内に、サービス提供責任者が、自ら指定障害福祉サービスを行う場合又は他の訪問介護員等が指定障害福祉サービスを行う際に同行訪問した場合に加算します。

※ 地域区分別の単価(5 級地 10.6 円)を含んでいます。

◇ 保険給付として不適切な事例への対応について

(1) 次に掲げるように、保険給付として適切な範囲を逸脱していると考えられるサービス提供を求められた場合は、サービス提供をお断りする場合があります。

① 「直接本人の援助」に該当しない行為

主として家族の利便に供する行為又は家族が行うことが適当であると判断される行為

- ・ 利用者以外のものに係る洗濯、調理、買い物、布団干し
- ・ 主として利用者が使用する居室等以外の掃除
- ・ 来客の応接(お茶、食事の手配等)
- ・ 自家用車の洗車・清掃 等

② 「日常生活の援助」に該当しない行為

訪問介護員が行わなくても日常生活を営むのに支障が生じないと判断される行為

- ・ 草むしり

- ・ 花木の水やり
- ・ 犬の散歩等ペットの世話 等

日常的に行われる家事の範囲を超える行為

- ・ 家具・電気器具等の移動、修繕、模様替え
- ・ 大掃除、窓のガラス磨き、床のワックス掛け
- ・ 室内外家屋の修理、ペンキ塗り
- ・ 植木の剪定等の園芸
- ・ 正月、節句等のために特別な手間をかけて行う調理 等

- (2) 保険給付の範囲外のサービス利用をご希望される場合は、特定相談支援事業者又は市町村に連絡した上で、ご希望内容に応じて、市町村が実施する生活支援サービスなどの活用のための助言を行います。
- (3) 上記におけるサービスのご利用をなさらず、当事業所におけるサービスをご希望される場合は、別途契約に基づく法令外のサービスとして、利用者の全額自己負担によってサービスを提供することは可能です。なおその場合は、サービス等利用計画の策定段階における利用者の同意が必要となることから、特定相談支援事業者に連絡し、サービス等利用計画の変更の援助を行います。

4 その他の費用について

① 交通費	利用者の居宅が、通常の事業の実施地域以外の場合、運営規程の定めに基づき、交通費の実費を請求いたします。 なお、自動車を使用した場合は片道1キロメートル当たり500円により請求いたします。	
② キャンセル料	サービスの利用をキャンセルされる場合、キャンセルの連絡をいただいた時間に応じて、下記によりキャンセル料を請求いたします。	
	前日午後3時までのご連絡の場合	キャンセル料は不要です。
	前日午後3時までにご連絡のない場合	1提供当たりの料金の50%を請求いたします。
※ただし、利用者の病状の急変や急な入院等の場合には、キャンセル料は請求いたしません。		
③ サービス提供に当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	利用者の別途負担となります。	
④ 通院 外出介助における訪問介護員等の公共交通機関等の交通費	実費相当を請求いたします。	

5 利用料、利用者負担額（障害福祉サービスを適用する場合）

その他の費用の請求及び支払い方法について

① 利用料、利用者負担額（障害福祉サービスを適用する場合）、その他の費用の請求方法等	ア 利用料利用者負担額（障害福祉サービスを適用する場合）及びその他の費用の額はサービス提供ごとに計算し、利用月ごとの合計金額により請求いたします。 イ 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月末日までに利用者あてにお届け（郵送）します。
② 利用料、利用者負担額（障害福祉サービスを適用する場合）、その他の費用の支払い方法等	ア サービス提供の都度お渡しするサービス提供記録の利用者控えと内容を照合のうえ、請求月の末日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。 （ア）事業者指定口座への振り込み （イ）利用者指定口座からの自動振替 （ウ）現金支払い イ お支払いの確認をしましたら、支払い方法の如何によらず、領収書をお渡ししますので、必ず保管されますようお願いいたします。（医療費控除の還付請求の際に必要となることがあります。）

※ 利用料、利用者負担額（障害福祉サービスを適用する場合）及びその他の費用の支払いについて、正当な理由がないにもかかわらず、支払い期日から3月以上遅延し、さらに支払いの督促から30日以内に支払いが無い場合には、サービス提供の契約を解除した上で、未払い分をお支払いいただくことがあります。

6 担当する訪問介護員等の変更をご希望される場合の相談窓口について

利用者のご事情により、担当する訪問介護員等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。	相談担当者氏名	福田 俊介
	連絡先電話番号	047-375-8650
	同ファクス番号	047-375-8651
	受付日及び受付時間	事業所営業時間内

※ 担当する訪問介護員等の変更に関しては、利用者のご希望をできるだけ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、ご希望にそ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

- （1）サービスの提供に先立って、障害福祉サービス受給者証に記載された内容（受給者証番号、支援区分の有無及び有効期間）を確認させていただきます。支給決定障害者の住所などに変更があった場合は速やかに当事業者にお知らせください。
- （2）利用者が支援区分の認定を受けていない場合は、利用者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行います。また、特定相談支援が利用者に対して行われていない等の場合であって、必要と認められるときは、受給者証の更新の申請が、遅くとも利用者が受けている受給者証の有効期間が終了する30日前にはなされるよう、必要な援助を行います。
- （3）利用者に係る特定相談支援事業者が作成する「サービス等利用計画」に基づき、利用者及び家族の意向を踏まえて、指定障害福祉サービスの目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した「障害福祉サービス計画」を作成します。なお、作成した「障害福祉サービス計画」は、利用者又は家族にその内容の説明を行い、同意を得た上で

交付いたしますので、ご確認いただくようお願いします。

- (4) サービス提供は「障害福祉サービス計画」に基づいて行います。なお、「障害福祉サービス計画」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。
- (5) 訪問介護員等に対するサービス提供に関する具体的な指示や命令は、すべて当事業者が行います。実際の提供にあたっては、利用者の心身の状況や意向に十分な配慮を行います。

8 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 虐待防止に関する担当者を選定しています。

虐待防止に関する担当者	管理者 福田 俊介
-------------	-----------

- (2) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的を開催し、その結果について従業者に周知徹底を図っています。
- (3) 虐待防止のための指針の整備をしています。
- (4) 従業者に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。
- (5) サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）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、これを市町村に通報します。

9 身体的拘束等について

事業者は、原則として利用者に対して身体的拘束等を行いません。ただし、自傷他害等のおそれがある場合など、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられ、以下の(1)～(3)の要件をすべて満たすときは、利用者に対して説明し同意を得た上で、必要最小限の範囲内で身体的拘束等を行うことがあります。その場合は、態様及び時間、利用者の心身の状況、緊急やむを得ない理由、経過観察並びに検討内容についての記録し、5年間保存します。

また事業者として、身体的拘束等をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

- (1) 切迫性……直ちに身体的拘束等を行わなければ、利用者本人または他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合。
- (2) 非代替性……身体的拘束等以外に、代替する介護方法がない場合。
- (3) 一時性……利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことがなくなれば、直ちに身体的拘束等を解く場合。

10 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	① 事業者は、利用者又はその家族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「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」を遵守し、適切な取扱いに努めるものとします。 ② 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又は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。 ③ 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においても継続します。 ④ 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。
② 個人情報の保護について	① 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等において、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等で利用者の家族の個人情報を用いません。 ② 事業者は、利用者又は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。 ③ 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、追加又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。）

11 緊急時の対応について

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、別紙『緊急時対応連絡票』に基づき、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。

12 事故発生時の対応方法について

利用者に対する指定障害福祉サービスの提供により事故が発生した場合は、市町村、利用者の家族、利用者に係る相談支援支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、利用者に対する指定障害福祉サービス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。

なお、事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

損害賠償 責任保険	保険会社名	三井住友海上火災保険株式会社
	保 険 名	福祉事業者総合賠償責任保険
	補償の概要	身体障害・財物損壊・受託物損害・人格権侵害・初期対応費用・訴訟対応費用

13 身分証携行義務

訪問介護員等は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者又は利用者の家族から提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

14 心身の状況の把握

指定障害福祉サービスの提供にあたっては、特定相談支援事業者が開催するサービス担当者会議等を通じて、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。

15 特定相談支援事業者等との連携

- (1) 指定障害福祉サービスの提供にあたり、特定相談支援事業者及び保健医療サービス又は福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。
- (2) サービス提供の開始に際し、この重要事項説明に基づき作成する「障害福祉サービス計画」の写しを、利用者の同意を得た上で特定相談支援事業者に速やかに送付します。
- (3) サービスの内容が変更された場合又はサービス提供契約が終了した場合は、その内容を記した書面又はその写しを速やかに居宅介護支援事業者に送付します。

16 サービス提供の記録

- (1) 指定障害福祉サービスの実施ごとに、そのサービスの提供日、内容等を、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。
- (2) 指定障害福祉サービスの実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、その記録はサービスを提供した日から5年間保存します。
- (3) 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。

17 衛生管理等

- (1) 訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。
- (2) 事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。
- (3) 事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。
 - ①事業所における感染症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おおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底しています。
 - ②事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。
 - ③従業者に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

18 業務継続計画の策定等について

- (1) 感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定障害福祉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（業務継続計画）を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。
- (2) 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ます。
- (3) 定期的に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います。

19 指定障害福祉サービス内容の見積もりについて

- このサービス内容の見積もりは、あなたのサービス等利用計画に沿って、事前にお伺いした日常生活の状況や利用の意向に基づき作成したものです。

(1) サービス提供責任者（障害福祉サービス計画を作成する者）

氏 名 _____（連絡先：047-375-8650 ）

(2) 提供予定の指定障害福祉サービスの内容と利用料、利用者負担額（障害福祉サービスを適用する場合）

曜日	訪問時間帯	サービス 区分・種類	サービス内容	障害福祉 適用の有無	利用料	利用者 負担額
月						
火						
水						
木						
金						
土						
日						
1週当たりの利用料、利用者負担額（見積もり）合計額						

(3) その他の費用

① 交通費の有無	状況に応じて有
② キャンセル料	重要事項説明書 4-②記載のとおりです。
③ サービス提供に当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	重要事項説明書 4-③記載のとおりです。
④ 通院・外出介助における訪問介護員等の公共交通機関等の交通費	重要事項説明書 4-④記載のとおりです。

(4) 1か月当たりのお支払い額（利用料、利用者負担額（障害福祉サービスを適用する場合）とその他の費用の合計）の目安

お支払い額の目安	
----------	--

※ ここに記載した金額は、この見積もりによる概算のものです。実際のお支払いは、サービス内容の組み合わせ、ご利用状況などにより変動します。

※ この見積もりの有効期限は、説明の日から1か月以内とします。

20 サービス提供に関する相談、苦情について

(1) 苦情処理の体制及び手順

- ① 提供した指定障害福祉サービスに係る利用者及びその家族からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。（下表に記す【事業者の窓口】のとおり）
- 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とおりとします。

・状況把握と原因の究明

受付者は管理者に即座に報告し、管理者の指揮のもと、職員間で情報共有のうえ原因の究明を行い、速やかに当該利用者と連絡を取り、今後の対応や予定を説明する。

・再発防止策の徹底と職員間での共有

事実確認を行ったのち、今後、同様の事態が起きないための再発防止策を検討して事例として集約し、職員間で情報共有する。必要に応じて関係機関へ連絡する。

・利用者への説明

当該利用者に対して再発防止策を説明し、同意を得る。損害を賠償すべき事態が発生した場合には速やかに対応を検討する。

・事故発生時の対応

事故が発生した場合には、関係機関との情報共有等の連携を図り、速やかに必要な措置を講じる。

(2) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 管理者 福田 俊介	電話 047-375-8650 ファックス 047-375-8651 受付時間 9：00～18：00 の営業日
【市町村の窓口】 市川市 障害支援課	電話 047-712-8516
【公的団体の窓口】 千葉県運営適正化委員会 苦情処理係	電話 043-246-0294

21 重要事項説明の年月日

重要事項説明書の説明年月日	年 月 日
---------------	-------

事業者は、利用者へのサービス提供開始にあたり、上記のとおり重要事項を説明しました。

事業者	所在地	272-0812 千葉県市川市若宮三丁目 56 番 24 号ハルメゾン 202
	法人名	合同会社 福介 S O K
	代表者名	代表社員 近藤 圭悟
	事業所名	福介 S O K
	説明者氏名	

事業者から上記内容の説明を受け、内容について同意し、重要事項説明書の交付を受けました。

利用者	住所	
	氏名	
代理人	住所	
	氏名	