

指定特定相談支援及び障害者（児）相談支援重要事項説明書

この「重要事項説明書」は、当事業所と利用契約の締結を希望される方に対して、社会福祉法（昭和 26 年法律第 45 号）第 76 条及び「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計画相談支援の事業の人員及び運営に関する基準（平成 24 年 3 月 13 日厚生労働省令第 28 号）」第 5 条の規定に基づき、当事業所の概要や提供する指定計画相談支援の内容、契約を締結する前に知っておいていただきたいことを事業者が説明するものです。

1 指定計画相談支援を提供する事業者について

事業者名称	有限会社アイケアーサービス青梅
代表者氏名	代表取締役 五十嵐 光彦
本社所在地	(198-0042) 東京都青梅市東青梅一丁目 7 番地の 8

2 ご利用者への指定計画相談支援を担当する事業所について

(1) 事業所の所在地等

事業所名称	有限会社アイケアーサービス青梅
サービスの主たる対象者	身体障害者・知的障害者・障害児・精神障害者
事業所番号	指定計画相談支援 1332800604 号 (平成 27 年 4 月 1 日指定)
	障害児相談支援 1372800159 号 (平成 27 年 4 月 1 日指定)
事業所所在地	東京都青梅市東青梅一丁目 7 番地の 8
連絡相談担当者	担当／細谷真弓 電話 0428-22-2516 FAX0428-22-2380
事業所の通常の事業実施地域	青梅市
事業所が行う他の指定障害福祉サービス等	居宅介護 (平成 18 年 10 月 1 日指定) 重度訪問介護 (平成 18 年 10 月 1 日指定) 同行援護 (平成 23 年 10 月 1 日指定)

(2) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日から土曜日
営業時間	午前9時から午後6時

(3) 計画相談支援の可能な日と時間帯

計画相談実施日	月曜日から土曜日
実施時間	午前9時から午後6時

(4) 事業の目的および運営方針

事業の目的	特定相談支援事業の適正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、事業所の従業者が、障害者（児）に対し、適正な特定相談支援を行うことを目的とする。
運営方針	<ol style="list-style-type: none">1 事業所は、利用者が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、その利用者の心身の状況及びその置かれている環境に応じて、利用者又は障害児の保護者の選択に基づき、適切な保健、医療、福祉、就労支援、教育等のサービス（以下「福祉サービス等」という。）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配慮して計画相談支援及び障害児相談支援の事業を行うものとしします。2 事業所は、利用者又は障害児の保護者の意思及び人格を尊重し、常に利用者又は障害児の保護者の立場に立って事業を行うものとしします。3 事業所は、利用者に提供される福祉サービス等が特定の種類又は特定の障害福祉サービス事業を行う者に不当に偏ることのないよう、公正中立に事業を行うものとしします。4 事業所は、市町村、障害福祉サービス事業を行う者等との連携を図り、地域において必要な社会資源の改善及び開発に努めるものとしします。5 事業所は、自らその提供する事業の評価を行い、常にその改善を図るものとしします。6 事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対し、研修を実施する等の措置を講ずるものとしします。

	<p>7 事業所は、サービスの提供の終了に際しては、利用者又はその家族に対して適切な援助を行うとともに、福祉サービス等を提供する者との密接な連携に努めるものとします。</p> <p>8 事業所は、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計画相談支援の事業の人員及び運営に関する基準(平成24年3月13日厚生労働省令第28号)、児童福祉法に基づく指定障害児相談支援の事業の人員及び運営に関する基準(平成24年3月13日厚生労働省令第29号)その他関係法令を遵守し、事業を実施するものとします。</p>
--	---

(5) 事業所の職員体制

管 理 者	細 谷 真 弓
-------	---------

職 種	職 務 内 容	人 員 数
管理者	<p>1 従業者及び業務の管理、利用の申し込みに係る調整を一元的に行います。</p> <p>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。</p>	常 勤 1 人
相談支援 専門員	<p>【基本相談支援】 利用者等からの相談に応じた情報の提供等を行い、市町村や障害福祉サービス事業者等との連絡調整を行います。</p> <p>【指定サービス利用支援】 支給決定又は支給決定の変更前に、利用者等との面接を行い、利用者等の希望や状況等を把握し、サービス等利用計画案を作成します。支給決定又は変更後に、サービス事業者等との連絡調整を行い、サービス等利用計画を作成します。</p> <p>【指定継続サービス利用支援】 市町村が支給決定等の際に通知するモニタリング期間ごとに、利用者が継続して障害福祉サービス等を適切に利用できるよう、利用者、家族、サービス事業者等との連絡を継続的に行い、サービス等の利用状況を検証し、計画の見直しを行い、その結果に基づき、サービス事業者等との連絡調整や支給決定等に係る申請の勧奨を行います。</p>	常 勤 3 人
事務員	計画相談支援給付費等の請求事務及び通信連絡事務等を行います。	常 勤 1 人

3 提供する指定計画相談支援の内容

(1) サービス利用支援

利用者等との面接やサービス提供事業者等との連絡調整を行い、サービス等利用計画を作成します。

【サービス等利用計画作成の手順】

1	サービス内容等に関する情報提供	サービス等利用計画の作成の開始にあたっては、利用者等によるサービスの選択に資するよう、地域の指定障害者福祉サービス事業者等又は指定一般相談支援事業者に関するサービス内容、利用料等の情報を適正に提供します。
2	アセスメント	利用者の居宅等を訪問し、利用者及びその家族に面接を行い、利用者の心身の状況、その置かれている環境及び日常生活全般の状況等を把握します。これらの評価を通じて、利用者の希望する生活や利用者が自立した日常生活を営むことができるよう支援する上で解決すべき課題等の把握を行います。
3	サービス等利用計画案の作成	把握された解決すべき課題等に対応するために、最も適切な福祉サービス等の組み合わせについて検討します。そして、利用者等の生活に対する意向、総合的な援助の方針、生活全般の解決すべき課題、提供される福祉サービス等の目標及び達成時期、福祉サービス等の種類等を記載したサービス等利用計画案を作成します。
4	サービス等利用計画案の説明・交付	サービス等利用計画案の内容について、利用者等に対して説明し、文書により利用者等の同意を得ます。また、サービス等利用計画案を利用者等に交付します。
5	サービス担当者会議の開催	支給決定等が行われた後に、支給決定等を踏まえてサービス等利用計画案の変更を行い、福祉サービス事業者等との連絡調整を行います。また、サービス担当者会議を開催し、サービス等利用計画案の内容を説明し、福祉サービス等の担当者から専門的な意見を求めます。
6	利用者等への説明	サービス担当者会議を踏まえたサービス等利用計画案の内容について、利用者又はその家族に対して説明し、文書により同意を得ます。
7	サービス等利用計画の交付	完成したサービス等利用計画を利用者又はその家族、福祉サービス担当者に交付します。

(2) 継続サービス利用支援

モニタリング	利用者及びその家族、福祉サービス事業者等と継続的に連絡をとり、サービス等利用計画の実施状況を把握します。また、市町村が決定したモニタリング期間ごとに利用者等との面接を行い、必要に応じてサービス等利用計画の変更、福祉サービス事業者等との連絡調整等を行います。また、新たな支給決定又は地域相談支援給付決定に係る申請の勧奨を行います。
サービス等利用計画の変更	サービス等利用計画を変更する際は、利用者の解決すべき課題の変化に留意しながら、原則として(1)1～3及び5～7に規定された業務を行います。
入所施設等への紹介又は地域生活への移行に関する情報提供等の援助	利用者が居宅において日常生活を営むことが困難となったと認める場合又は利用者が指定障害者支援施設等への入所や精神科病院への入院を希望する場合には、施設等への紹介等を行います。また、指定障害者支援施設等からの退所や精神科病院から退院しようとする利用者から計画相談支援の依頼があった場合には、居宅における生活へ円滑に移行できるよう、障害福祉施設等と連携を図るとともに、必要な情報提供や助言等の援助を行います。

4 提供する指定計画相談支援の利用者負担額について

指定計画相談支援	利用者負担額は発生しません。※
交通費	通常の事業の実施地域以外の地域の居宅等を訪問して指定計画相談支援を提供する場合は、必要な交通費をいただきます。 公共交通機関を利用した場合・・・実費相当を請求します。 事業者の自動車を使用した場合・・・片道1km50円を換算した金額により請求いたします。

※計画相談支援給付費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、計画相談支援給付費の全額を一旦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」を添えて給付決定市町村に計画相談支援給付費の支給を申請してください

5 交通費の支払い方法について

交通費について、計画相談支援を利用した月の翌月15日までに利用月分の請求書をお届けします。指定計画相談支援実施の記録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)現金支払い
- (イ)利用者指定口座からの自動振替
- (ウ)事業者指定口座への振り込み

お支払いを確認しましたら、必ず領収書をお渡ししますので保管をお願いします。

また、計画相談支援給付費について市町村より給付を受けた場合は、受領通知をお渡ししますので、必ず保管をお願いします。

※交通費の支払いについて、支払い能力があるにもかかわらず支払い期日から2か月以上遅延し、支払いの督促から15日以内にお支払がない場合には、契約を解約した上で、未払い分をお支払いいただくことがあります。

6 担当者の変更を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、担当者の変更を希望される場合は、右の相談担当者までご相談ください。	ア	相談担当者氏名	細谷 真弓
	イ	連絡先電話番号	0428-22-2516
	同	ファックス番号	0428-22-2380
	ウ	受付日および受付時間	月曜日から金曜日 9時～18時

※担当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、ご希望にそえない場合もありますことを予めご了承ください。

7 指定計画相談支援の提供にあたっての留意事項

(1) 市町村の支給決定内容等の確認

指定計画相談支援の提供に先立って、障害福祉サービス等の支給決定を受けている場合は、受給者証をご提示いただき、指定計画相談支援の対象者であること、継続サービス利用支援のモニタリング期間、障害福祉サービス等の支給量・支給内容等を確認させていただきます。受給者証の住所、支給内容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。

(2) 担当者の決定等

指定計画相談支援提供時に、担当者を決定します。ただし、実際に相談支援を提供するにあたり、複数職員で対応させていただくこともあります。又、担当者が交代する場合は、あらかじめ利用者に説明するとともに、利用者等に対して相談支援提供上の不利益が生じないように十分に配慮します。

利用者から特定の担当者を指名することはできませんが、担当者についてお気づきの点やご要望がありましたら、相談窓口等に遠慮なくご相談ください。

8 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、「障害者虐待の防止、障害者の養護者に対する支援等に関する法律」（平成23年6月24日法律第79号）に基づき、虐待の早期発見並びに国や地方公共団体が講ずる施策に協力するよう努めるとともに、下記の対策を講じます。

- ① 事業所における虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的を開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図ります。
- ② 事業所における虐待防止のための指針を整備します。
- ③ 事業所において、従事者に対し、虐待防止のための研修を定期的実施します。
- ④ 上記に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置きます。

2 事業者は、虐待等が発生した場合、すみやかに市町村へ通報し、市町村が行う虐待等に対する調査等に協力します。

9 業務継続計画の策定

- (1) 事業者は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービス提供を継続的に実施するため、及び非常時の体制での早期の業務再開を図るための計画(以下「業務継続計画」をいう。)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。
- (2) 事業者は、従事者に対し、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) 事業者は、定期的に事業継続計画の見直しを行い、必要に応じて事業継続計画の変更を行うものとします。

10 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"> ・ 指定計画相談支援事業所の従業者及び管理者（以下「従業者等」という。）は、業務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、指定計画相談支援の契約が終了した後においても継続します。 ・ 事業者は、従業者等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、従業者等である期間及び従業者等でなくなった後においても、その秘密を保持するべき旨を、従業者等との雇用契約の内容とします。
<p>②個人情報の保護について</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 事業者は、別に定める「個人情報使用同意書」により利用者及びその家族から同意を得た事項に限り、必要な範囲内でその個人情報を使用します。

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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ための措置を講じたうえで処分します。 ・ 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。）
--	--

1 1 緊急時の対応方法について

指定計画相談支援の提供中に、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。

1 2 事故発生時の対応方法について

利用者に対する指定計画相談支援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、利用者に対する指定計画相談支援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	東京海上日動火災保険株式会社
保険名	賠償責任保険

1 3 身分証携行義務

指定計画相談支援事業者は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者又はそ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。

1 4 記録の整備

利用者等に対する指定計画相談支援の提供に関して、以下の記録を整備します。

- ① 福祉サービス等の事業を行う者等との連絡調整に関する記録
- ② 個々の利用者ごとに次に掲げる事項を記載した相談支援台帳
 - ・ サービス等利用計画案及びサービス等利用計画
 - ・ アセスメントの記録
 - ・ サービス担当者会議等の記録
 - ・ モニタリングの結果の記録
- ③ 利用者に関する市町村への通知に係る記録

- ④ 利用者からの苦情の内容等の記録
- ⑤ 事故の状況及び事故に際して採った処置についての記録

これらの記録は指定計画相談支援完結の日から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を負担いただきます。)

1.5 苦情解決の体制及び手順

- (1) 提供した指定計画相談支援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。
 - ① 苦情があった場合、担当が利用者(家族)に直ちに連絡を取り事実確認をする。
 - ② 苦情を受けた翌日までに対応の具体的な方針を定め、苦情担当者が利用者(家族)に説明する。
 - ③ 想定される苦情にあらかじめコード番号を定めておき、受け付けた苦情と対応の記録を台帳に分類保管し、再発防止に役立てる。

【事業者の窓口】 アイケアサービス青梅	所在地 東京都青梅市東青梅 1-7-8 電話番号 0428-22-2516 ファックス番号 0428-22-2380 受付時間 月～金曜日(祝日等を除く) 午前9時～午後6時
【市町村の窓口】 青梅市役所	所在地 東京都青梅市東青梅 1-11-1 電話番号 0428-22-1111 受付時間 月～金曜日(祝日等を除く) 午前9時～午後5時
【公的団体の窓口】 青梅市社会福祉協議会 青梅市福祉サービス苦情等 解決委員会	所在地 東京都青梅市東青梅 1-177-3 福祉センター2階 電話番号 0428-23-7868 受付時間 月～金曜日(祝日等を除く) 午前9時～午後5時

個人情報使用同意書

私及びその家族の個人情報については、次に記載するところにより必要最小限の範囲内で使用することを同意します。

記

1 使用する目的

事業者が、指定特定相談支援及び指定障害児相談支援の提供にあたり、サービス等を円滑に実施するために行うサービス担当者会議等において必要な場合。

2 使用にあたっての条件

個人情報の提供は、上記1に記載する目的の範囲内で必要最小限に留め、情報提供の際には関係者以外には決して漏れることのないよう細心の注意を払うこと。

3 個人情報の内容

- ・ 氏名、住所、健康状態、病歴、家庭状況等、事業者が相談支援を行うために最低限必要な利用者や家族個人に関する情報。
 - ・ 認定調査票、主治医意見書、障害程度区分認定審査会における判定結果の意見（認定結果通知書）
 - ・ その他の情報
- ※「個人情報」とは、利用者個人及び家族に関する情報であって、特定の個人が識別され、又は識別され得るものをいいます。

以上