

## 「指定(特定・障害児)相談支援」重要事項説明書

本重要事項説明書は、社会福祉法第 76 条及び 77 条の規定、「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」第 5 条の規定並びに「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」第 5 条の規定に基づき、本事業所の概要や提供するサービスの内容その他のサービスの選択に資すると認められる重要事項をサービス利用希望者に対して説明するものです。

### ◆◆目次◆◆

1. 事業者	1
2. 事業所の概要	1
3. 事業実施地域	1
4. 営業時間	1
5. 職員体制	2
6. 当事業所が提供するサービスと利用料金	2
7. サービス利用に関する留意事項	4
8. 利用者の記録や情報の管理、開示について	4
9. 損害賠償保険への加入	5
10. 苦情の受付について	5
11. 虐待の防止について	5
12. ハラスメント対策について	6
13. 契約解除について	6
14. 秘密の保護と個人情報の保護について	7
15. 緊急時の対応方法について	7
16. 事故発生時の対応方法について	7

事業者	株式会社メルフィス
事業所	相談支援センターつくし
種類	障害児相談支援事業所 第 1170900318 号
	特定相談支援事業所 第 1130900622 号

※当事業所は埼玉県久喜市の指定を受けています。

## 1. 事業者

名称	株式会社メルフィス
所在地	埼玉県狭山市富士見二丁目18番35号
電話番号	04-2950-3012
代表者氏名	代表取締役 藤田忠昭
設立年月	平成19年5月
法人が所有する営業所	・居宅介護 2ヶ所 ・重度訪問介護 2ヶ所 ・同行援護 2ヶ所(内1ヶ所は行動援護も実施) ・放課後等デイサービス 6ヶ所 ・児童発達支援 2ヶ所 ・生活介護 1ヶ所 ・就労継続支援B型 1ヶ所

## 2. 事業所の概要

事業所の種類	開設:平成29年9月1日 特定相談支援事業所 第1130900622号 障害児相談支援事業所 第1170900318号
事業の目的	相談支援を利用する障害者(児)が自立した日常生活及び社会生活を営むことができるよう、当該利用者の心身の状況やその置かれている環境等に 応じて、利用者及びご家族の希望に基づき、適切な障害福祉サービス等が、 多様な事業者から総合的かつ効果的に提供されるよう、援助促進を適切に 行うことを目的とします。
事業所の名称	相談支援センターつくし
事業所の所在地	埼玉県久喜市北青柳 975-1
電話番号	0480-26-3150
緊急連絡先	04-2950-3012(本社)
管理者氏名	榎原直美

## 3. 事業実施地域

実施地域	久喜市
------	-----

## 4. 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、12月30日から1月3日までを除く。
受付時間	月曜日から金曜日 9時~18時
サービス提供時間帯	月曜日から金曜日 9時~18時

## 5. 職員の体制

<主な職員の配置状況>※職員の配置については、指定基準を遵守しています。

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】 障がい者等からの相談に応じ、情報の提供等を行い、市町村や障がい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、利用者又は家族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がい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ます。また、見直しの結果に基づき、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 1人 非常勤 0人

## 6. 当事業所が提供するサービスと利用料金

### (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、地域の指定障がい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、利用者及びその家族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、利用者及び家族に対して説明し、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がい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、指定障がい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、障がい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。

## (2) 利用料金(第7条参照)

### ① サービス利用料金

指定相談支援サービスに関する利用料金について、事業者が法律の規定に基づいて、市町村から介護給付費等の額を受領する場合(法定代理受領)は、ご利用者の自己負担はありません。

事業者が介護給付費額の代理受領を行わない場合は、「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」及び「児童福祉法」に定められた金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等が支給されます。)

### ② 交通費

通常の事業実施地域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、サービスの提供に際し、要した交通費の実費をいただきます。

### ③ 利用料金のお支払い方法

前記②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15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。)

指定口座への振込み	(銀行名・口座番号) 武蔵野銀行 狭山支店 普通預金 1264592 (口座名義) 株式会社メルフィス 代表取締役 藤田忠昭
-----------	---

## 7. サービスの利用に関する留意事項

### (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、障がい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、障がい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) サービス提供を行う相談支援専門員

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、複数の職員で対応させていただくこともあります。また、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、利用者及びその家族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。

利用者から特定の相談支援専門員を指名することはできませんが、相談支援専門員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。

## 8. 利用者の記録や情報の管理、開示について(契約書第9条4項参照)

本事業所では、関係法令(及び狭山市社会福祉協議会個人情報保護規定)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。)保存期間は、指定相談支援サービスを提供した日から5年間です。

\* 本事業所における記録の項目は次のとおりです。

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. サービス等利用計画案及びサービス等利用計画
3. アセスメントの記録
4. サービス担当者会議等の記録
5. モニタリング結果の記録
6. 関係機関からの情報提供に関する記録
7. 契約書
8. 重要事項説明書
9. 利用者負担に関する関係書類
10. 利用者に関する区市町村への通知に係る記録
11. 利用者からの苦情内容等の記録

12. 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

閲覧・複写の受付	9:00～18:00
----------	------------

9. 損害賠償保険への加入(契約書第10条参照)

本事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険名	損害保険ジャパン株式会社
保障の概要	事業活動総合保険

10. 苦情等の受付について(契約書第 15 条参照)

(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以下の専用窓口で受け付けます。

お客様相談係 <苦情受付窓口(担当者)>	管理者 榎原直美
受付時間	月曜日～金曜日 9:00～18:00
<苦情解決責任者	管理者 榎原直美

(2) 行政機関その他苦情受付機関

久喜市役所 障害福祉課	所在地 埼玉県久喜市下早見 85-3 久喜市役所 2 階 電話番号 0480-22-1111
埼玉県運営適正化委員会	所在地 埼玉県さいたま市浦和区針ヶ谷 4-2-65 (彩の国すこやかプラザ 内) 電話番号 048-822-1243・FAX 048-822-1406 受付日・時間 月～土 9:00～16:00(年末年始・祝日を除く)

11. 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 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	管理者 榎原直美
-------------	----------

- 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防止を啓発・普及するための研修を実施しています。

## 12. ハラスメント対策について

- ① 事業所は職場におけるハラスメント防止に取り組み、職員が働きやすい環境づくりを目指します。  
② 利用者およびその家族が事業所の職員に対して行う、暴言・暴力・嫌がらせ・誹謗中傷等の迷惑行為、セクシャルハラスメントなどの行為については、事実確認の上、改善を求め、それでも解消されない場合は契約を解除する場合があります。
- (1) 性的な話をする、必要もなく手を触る等のセクシャルハラスメント行為  
(2) 相談支援専門員に嫌がらせをする、理不尽なサービスを要求する等の精神的暴力  
(3) 叩く、つねる、払いのける等の身体的暴力  
(4) 長時間の電話、相談支援専門員や事業所に対して理不尽な苦情を申し立てる等の、行為

## 13. 契約の解除

(1) 契約者は、契約期間中、契約を解除できます。ただし、契約者は契約終了を希望する7日前までに事業所に通知してください。その他、契約者は、事業者または相談支援専門員が次の事項に該当する行為を行った場合、契約を解除できます。

- ① 事業者もしくは相談支援専門員が正当な理由なく本契約に定める指定計画相談支援を実施しない場合  
② 事業者もしくは相談支援専門員が守秘義務に違反した場合  
③ 事業者もしくは相談支援専門員が故意又は過失により利用者等の身体・財産・信用等を傷つけ、又著しい不信行為、その他本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合

(2) 事業者はやむを得ない事情がある場合、利用者にご契約者に対してか月間の予告期間をおいて理由を示した文書で通知することにより、この契約を解除することができます。この場合、事業者は当該地域の他の指定特定相談支援事業者に関する情報を契約者に提供します。

- ① 相談支援の実施に際し、ご契約者がその心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず、又は不実の告知などを行い、その結果、本契約を継続しがたい事情が認められる場合。  
② 契約者が故意または重大な過失により、事業者もしくは相談支援専門員の生命、身体、財産、信用を傷つけ、又は著しい不信行為を行うことによって、本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合。  
③ 契約者又はその家族等から、社会通念上許容される限度を超えるハラスメント等の行為によっ

て、相互の信頼関係が損壊し改善の見込みがなく、本契約の目的を達成することが不可能と認められる場合。

#### 14 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> <p>○ 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。</p> <p>○ また、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。</p> <p>○ 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>
<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、他の障がい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>

#### 15 緊急時の対応方法について

- ① 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。
- 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。

#### 16 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障害児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。

指定計画相談支援の実施開始可能年月日

指定計画相談支援実施開始が可能な年月日	年 月 日
---------------------	-------

重要事項説明の年月日

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

指定相談支援サービスの提供の開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

事業者	所在地	埼玉県狭山市富士見二丁目18番35号
	法人名	株式会社メルフィス
	代表者名	代表取締役 藤田忠昭
事業所	所在地	埼玉県久喜市北青柳 975-1
	事業所名	相談支援センターつくし
	管理者	榎原 直美
	説明者氏名	印

上記内容の説明を事業者から確かに受けました。

利用者	住所	
	氏名	印

代理人	住所	
	氏名	印