「指定(特定・障害児)相談支援」重要事項説明書

(施行:令和 8 年 10 月 1 日)

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	1
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	3
8. 利用者の記録や情報の作成・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	5
13. 契約解除について	6
14. 秘密の保持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	相談支援センター優愛狭山
種類	障害児相談支援事業所　第 1172700146 号 特定相談支援事業所　第 1132700459 号

※当事業所は埼玉県狭山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 27 年 12 月 1 日 特定相談支援事業所　第 1132700459 号 障害児相談支援事業所　第 1172700146 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 優愛狭山
事業所の所在地	埼玉県狭山市富士見 2－22－32 サンヴェール富士見 201
電話番号	04-2935-3402
緊急連絡先	04-2950-3012（本社）電話等により 24 時間常時連絡が可能な体制とする。
管理者氏名	宮岡 裕子

3. 事業実施地域

実施地域	狭山市

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	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。 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 人

職種	職 務 内 容	人員数
相談支援 専門員	【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。 【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。 【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。	常勤 4人 非常勤 1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、事業者が法令の規定に基づき、市町村から計画相談支援給付費又は障害児相談支援給付費を法定代理受領する場合、利用者の自己負担はありません。

事業者が法定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」又は「児童福祉法」に定められた計画相談支援給付費又は障害児相談支援給付費に相当する額をいったんお支払いいただきます。この場合、利用者又は障害児相談支援対象保護者に「サービス提供証明書」を交付します。

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作成・管理、開示について(契約書第 9 条 4 項参照)

本事業所では、関係法令及び当法人の個人情報保護に関する規程等に基づいて、利用者の記録や情報を適切に作成・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。

【記録の作成方法について】

当事業所では、利用者様やご家族から伺った大切な内容を正確に記録し、その後の相談支援や関係機関との連携に活かすため、面談や会議等の内容を音声で記録し、AI を用いた文字起こし・要約等を行います。

主に、初回相談・アセスメント、契約・重要事項等の説明、モニタリング・定期面談、サービス等利用計画又は障害児支援利用計画の作成・見直しに関する面談、サービス担当者会議、ご家族との面談、関係機関との打合せ等で利用します。

AI によって作成された内容は、相談支援専門員が確認し、必要な修正を行ったうえで、相談支援記録、計画、モニタリング記録、議事録等の作成に使用します。音声及び文字起こし等の情報は、当事業所の個人情報管理に関するルールに基づき適切に取り扱います。

詳細については、別紙「面談・会議記録の作成に関するご案内・確認書」により説明します。

＊ 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　宮岡 裕子
受付時間	月曜日～金曜日　9:00～18:00
＜苦情解決責任者＞	管理者　宮岡裕子

(2)行政機関その他苦情受付機関

狭山市役所 障がい者福祉課	所在地　埼玉県狭山市入間川 1-23-5 電話番号　04-2953-1111
入間市役所 福祉部 障害者支援課	〒358-8511 埼玉県入間市豊岡 1-16-1 電話番号　04-2964-1111
所沢市役所 福祉部 障害福祉課	〒359-8501 埼玉県所沢市並木 1-1-1 電話番号　04-2998-1111
飯能市役所 健康福祉部 障害福祉課	〒357-8501 埼玉県飯能市大字双柳 1-1 電話番号　042-973-2111
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～金 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　宮岡裕子

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 当事業所は、利用者及びその家族等からのご意見、ご相談、苦情、権利の主張及び合理的配慮の申出を適切に受け止め、誠実に対応します。

② 利用者、家族その他当事業所の事業に関係する方の言動のうち、その内容又は手段・態様が、相談支援の内容その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超え、職員の就業環境を害するものについては、カスタマーハラスメントとして対応する場合があります。

③ カスタマーハラスメントに該当する可能性がある行為の例は、次のとおりです。ただし、該当性は行為の目的、経緯、内容、態様、頻度、継続性、利用者の心身の状態、障害特性、意思疎通の状況、職員又は事業所の対応その他の事情を踏まえて個別に判断します。

(1)暴行、傷害、物を投げる行為その他の身体的な攻撃
(2)脅迫、侮辱、人格を否定する発言、名誉又は信用を害する言動その他の精神的な攻撃
(3)大声、威圧的な言動、居座り、不退去その他の拘束的な言動
(4)同じ要求又は問合せを長時間又は繰り返し行うなど、継続的又は執拗な言動
(5)職員に対する性的な言動、不必要な身体接触又は職員のプライバシーを侵害する言動
(6)契約、制度又は相談支援の範囲を著しく超える対応の強要
(7)SNS その他インターネット上への職員の個人情報の投稿、誹謗中傷又はこれらを示唆する言動
(8)その他、職員の安全又は就業環境を害する社会通念上相当性を欠く言動
④ サービス内容に関する正当な意見、相談、苦情、権利の主張、障害を理由とする差別をしないよう求めること及び合理的配慮の申出等については、それ自体をカスタマーハラスメントとして取り扱いません。
⑤ カスタマーハラスメントが疑われる場合は、管理者等が事実関係を確認します。その際は、当該言動のみをもって判断せず、利用者の心身の状態、障害特性、意思疎通の状況、当該言動に至った経緯、職員又は事業所の対応等を確認し、必要な合理的配慮、支援方法又は対応方法の見直しを検討します。
⑥ 必要に応じて、複数職員による対応、担当者の変更、面談場所・時間・連絡方法の変更、書面による連絡、関係機関との連携その他の安全確保措置を講じます。暴行、傷害、脅迫その他犯罪に該当するおそれがある行為については、警察その他の関係機関へ連絡する場合があります。
⑦ 事実確認、説明、話合い、合理的配慮、対応方法の変更その他必要な措置を講じてもなお、職員その他関係者の生命、身体又は心身の健康に危害が生じ、又は生じるおそれがあり、安全かつ適切な相談支援の継続が著しく困難な場合は、利用者の意向、心身の状況、支援継続の必要性及び代替支援の確保等を考慮し、関係機関と連携した上で、契約の終了を検討することがあります。

13. 契約の解除

(1)利用者は、契約期間中、本契約を解約することができます。この場合、契約終了を希望する日の 7 日前までに事業者へ通知してください。ただし、入院その他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。また、事業者又は相談支援専門員が次のいずれかに該当する場合、利用者は直ちに本契約を解除することができます。
① 正当な理由なく、本契約に定める指定相談支援を実施しない場合
② 守秘義務その他本契約上の重要な義務に違反した場合
③ 故意又は過失により利用者又はその家族等の生命、身体、財産又は信用を害し、本契約を継続し難い重大な事情が認められる場合
(2)事業者は、次のいずれかに該当し、本契約に基づく相談支援を継続することが著しく困難となった場合に限り、原則として契約終了日の 30 日前までに、その理由及び終了日を記載した書面により利用者又は契約者へ通知し、本契約を解除することができます。
① 利用者又は契約者が、相談支援に必要な心身の状況、病歴その他の重要事項について故意に告げず、又は不実の告知を行い、その結果、本契約を継続し難い重大な事情が生じた場合
② 利用者又はその家族等の行為により、職員その他関係者の生命、身体又は心身の健康に危害が生じ、又は生じるおそれがあり、事実確認、説明、話合い、合理的配慮、担当者又は対応方法の変更、関係機関との連携その他必要な措置を講じてもなお、危害の発生又は再発を防止することが著しく困難で、安全かつ適切な相談支援を継続できない場合
③ 利用者が通常の事業の実施地域外へ転居し、当事業所による適切な相談支援の継続が困難となった場合
(3)前項第 2 号の判断に当たっては、正当な意見、相談、苦情、権利の主張及び合理的配慮の申出等を不利益に取り扱わず、利用者の心身の状態、障害特性、意思疎通の状況、当該行為に至った経緯、事業所側の対応、支援継続の必要性その他の事情を総合的に考慮します。家族等の行為を理由とする場合は、本人の意向及び本人への不利益を特に考慮します。
(4)生命又は身体への切迫した危険があり、30 日前までの予告が困難な場合は、安全確保を優先し、予告期間を短縮することがあります。この場合も、可能な限り速やかに理由を書面で説明し、市町村その他の関係機関と連携します。

(5)事業者が本契約を解除する場合は、利用者の意向及び心身の状況を踏まえ、市町村、関係する障害福祉サービス事業者その他の関係機関と連携し、他の指定相談支援事業者に関する情報提供その他必要な移行調整を行います。

14. 秘密の保持と個人情報の保護について

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、適切な取扱いに努めるものとします。

①利用者及びその家族に関する秘密の保持について	○ 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。 ○ 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。 ○ 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。
②個人情報の保護について	○ 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。) ○ 当事業所は、相談支援記録等の作成に AI・クラウドサービスを利用するにあたり、利用目的の範囲内で必要な情報を取り扱い、利用するサービスの情報管理方法等を確認したうえで、適切な安全管理措置を講じます。

15. 緊急時の対応方法について

① 指定計画相談支援又は指定障害児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、利用者があらかじ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、営業時間内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又は指定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	埼玉県狭山市富士見２－22－32 サンヴェール富士見 201
	事業所名	相談支援センター優愛狭山
	管理者	宮岡 裕子
事業所	説明者氏名	

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