特定相談支援事業所高森荘運営規程

社会福祉法人下伊那社会福祉会

（事業の目的）

第１条　社会福祉法人下伊那社会福祉会が開設する高森荘（以下「事業所」という。）が実施する計画相談支援を行う指定特定相談支援の事業（以下「事業」という。）の適正な運営を確保するために必要な人員及び管理・運営に関する事項を定め、事業所の職員が利用者の意思及び人格を尊重し、利用者の立場に立った、適切かつ円滑な特定相談支援を提供することを目的とする。

（運営の方針）

第２条　事業所は、事業の実施に当たり次の各号に配慮して行うものとする。

(1) 利用者の意向を踏まえ、自立した日常生活、社会生活を実現するよう努めること。

(2) 利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、利用者等の選択に基づき、適切な障害福祉サービス等が、多様な事業者から、総合的かつ効率的に提供されるようにすること。

(3) 利用者の意思及び人格を尊重し、常に当該利用等の立場に立って、支給決定障害者等に提供される障害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者に不当に偏することのないよう、公正中立を期すること。

(4) 関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービス事業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、開発に努めること。

(5) 自らその提供する指定計画相談支援の評価を行い、常にその改善を図るよう努めること。

２　事業所は、利用者が計画相談支援を利用する事により地域の教育、就労等の支援を受けることができるようにすることで、障害の有無にかかわらず、全ての者が共生することができるよう、地域社会への参加やインクルージョンの推進に努めるとともに、利用者の自己決定の尊重及び意思決定の支援に配慮しつつ、利用者の希望を踏まえて障害者支援施設、精神科病院等から地域生活への移行の推進に努めるものとする。

３　事業の実施に当たっては、前二項のほか、「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（以下「障害者総合支援法」という。）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等に関する省令」（平成 24 年 3 月 13 日厚生労働省令第 28 号）に定める内容のほか関係法令等を遵守し、事業を実施するものとする。

（事業所の名称等）

第３条　事業を行う事業の名称及び所在地は、次のとおりとする。

(1) 名称　　高森荘

(2) 所在地　長野県下伊那郡高森町山吹４４７３－１

（営業日及び営業時間）

第４条　事業所の営業日及び営業時間は、次のとおりとする。

（1）営業日　月曜日から金曜日までとする。
　　ただし、祝祭日、１２月２９日から１月３日までを除く。
（2）営業時間　午前１０時から午後３時までとする。
（3）上記営業時間のほか、電話等により２４時間連絡が可能な体制とする。

（職員の職種、員数及び職務の内容）
第５条　事業所における職員の職種、員数及び職務の内容は、次のとおりとする。
（1）管理者　１名
　管理者は、職員の管理、指定計画相談支援の利用の申し込みに係る調整、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行うとともに、法令等において規定されている指定計画相談支援の実施に関し、事業所の職員に対し遵守させるため必要な指揮命令を行う。
（2）相談支援専門員　１名以上
　相談支援専門員は、利用者からの日常生活全般に関する相談に関する業務及びサービス等利用計画の作成に関する次の業務を行う。
（ア）アセスメントを実施すること。
（イ）サービス等利用計画書を作成すること。
（ウ）サービス等利用計画書を利用者に交付すること。
（エ）モニタリングを実施すること。
（オ）他の職員に対する技術指導及び助言を行うこと。
（カ）利用者からの依頼により、利用者が居宅での生活に移行できるよう、必要な情報及び助言その他必要な援助を行うこと。
（キ）その他必要な相談及び援助。並びに実施記録の作成。

（指定計画相談支援の提供方法及び内容）
第６条　指定計画相談支援の内容は、次のとおりとする。
（1）生活全般に係る相談
（2）地域の障害福祉サービス事業者等の情報提供
（3）サービス等利用計画の作成
（4）訪問によるモニタリング
（5）前各号に掲げる便宜に附帯する便宜
（1）から（4）に附帯するその他必要な相談支援、助言等。
２ 指定計画相談支援等の提供に当たっては、利用者等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、利用者等の意思をできる限り尊重するための配慮をするものとする。

（利用者等から受領する費用及びその額）
第７条　事業者は、法定代理受領を行わない指定計画相談支援を提供した際は、計画相談支援対象障害者等から障害者総合支援法第５１条の１７の規定により算定された計画相談支援給付費の額の支払を受けるものとする。
２　事業者は、地域の居住等を訪問して指定計画相談支援等を行う場合は、それに要した交通費

の実費支払いを計画相談支援対象障害者等から徴収することができるものとする。なお、事業所の自動車を使用した場合の交通費は、次の額を徴収する。

（１）実施地域（飯田・下伊那）以外の地域を訪問した場合　1㎞　３０円

３　事業者は、前項の費用の支払いを受ける場合には、あらかじめ計画相談支援対象障害者等に対し、サービスの内容及び費用について説明を行ない、同意を得るものとする。

４　事業者は、第１項から第２項までの費用の支払いを受けた場合は、計画相談支援対象障害者等に対し、当該費用に係る領収証を交付するものとする。

（利用者負担額等に係る管理）

第８条　指定計画相談支援を提供している計画相談支援対象障害者等が、当該指定計画相談支援と同一の月に受けた指定障害福祉サービス等につき、障害者総合支援法第２９条第３項第２号に掲げる額の合計額（以下「利用者負担額合計額」という。）を算定するものとする。

この場合において、利用者負担額合計額を市町村に報告するとともに、当該計画相談支援対象障害者等及び、当該計画相談支援対象障害者等に対し指定障害福祉サービス等を提供した指定障害福祉サービス事業者等に通知するものとする。

（通常の事業の実施地域）

第９条　通常の事業の実施地域は、飯田・下伊那地域とする。

（主たる対象者の障害の種類）

第 10 条　事業の主たる対象者とする障害の種類

(1)　身体障害者（18 歳未満を除く）

(2)　知的障害者（18 歳未満を除く）

(3)　精神障害者（18 歳未満を除く）

２　前項(3)に該当する者については、南信地域活動支援センター（特定相談支援事業所）及び、飯田病院と連携して対応する体制を整備する。

（虐待防止のための措置）

第 11 条　利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、責任者を設置する等必要な体制の整備を行なうとともに、従業者に対し、研修を実施する等の措置を講ずるものとする。

（苦情解決）

第 12 条　事業者は、その提供した指定計画相談支援又はサービス等利用計画に位置付けた福祉サービス等に関する利用者又はその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するため、苦情を受け付けるための窓口を設置するものとする。

２　事業者は、提供した指定計画相談支援又はサービス等利用計画に位置付けた福祉サービス等に関し、障害者総合支援法第１０条第１項の規定により市町村が行う報告若しくは文書その他の物件の提出若しくは提示の命令又は当該職員からの質問若しくは指定特定相談支援事業所の設備若しくは帳簿書類その他の物件の検査に応じ、及び利用者又はその家族からの苦情に関

して市町村が行う調査に協力するとともに、市町村から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行うものとする。

３　事業者は、提供した指定計画相談支援又はサービス等利用計画に位置付けた福祉サービス等に関し、障害者総合支援法第１１条第２項の規定により長野県が行う報告若しくは指定計画相談支援の提供の記録、帳簿書類その他の物件の提出若しくは提示の命令又は当該職員からの質問に応じ、及び利用者又はその家族からの苦情に関して長野県が行う調査に協力するとともに、長野県から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行うものとする。

４　利用者は、提供した指定計画相談支援又はサービス等利用計画に位置付けた福祉サービス等に関し、障害者総合支援法第５１条の２７第２項の規定により長野県知事又は市町村長が行う報告若しくは帳簿書類その他の物件の提出若しくは提示の命令又は当該職員からの質問若しくは指定特定相談支援事業所の設備若しくは帳簿書類その他の物件の検査に応じ、及び利用者又はその家族からの苦情に関して長野県知事又は市町村長が行う調査に協力するとともに、長野県知事又は市町村長から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行うものとする。

５　社会福祉法第８３条に規定する運営適正化委員会が同法第８５条の規定により行う調査又はあっせんにできる限り協力するものとする。

（カスタマーハラスメントへの対応）

第 13 条　事業所は利用者又はその家族等からの言動のうち、社会通念上相当な範囲を超える要求又は言動により、職員の就業環境を害する恐れのある行為（以下「カスタマーハラスメント」という。）について、職員の安全及び尊厳を確保し、その提供した指定計画相談支援又はサービス等利用計画に位置づけた福祉サービス等を継続的に提供するため、組織として必要な対応を行うものとする。

2　前項に定めるカスタマーハラスメントには、次に掲げる行為を含むものとする。ただし、これらに限られるものではない。

(1) 暴言、威圧的な言動、人格を否定する発言

(2) 業務の範囲を超える過度又は不当な要求

(3) 合理性を欠く長時間の拘束や、執拗な要望・クレーム

(4) その他、職員の就業環境を著しく害する行為

3　事業所は、職員が安心して相談できる相談体制を整備し、職員研修や対応マニュアルを整備して、必要に応じて法人本部、関係機関等と連携しながら対応するものとする。

4　事業所はカスタマーハラスメントが発生した場合、複数名による対応、事実関係の記録、管理者への報告等を行い、状況に応じて適切な対応を講ずるものとする。

5　カスタマーハラスメントが継続し、又は著しく悪質であると認められる場合には、サービス提供方法を見直しその他必要な措置について、利用者又はその家族等と協議を行う場合がある。

（業務継続計画(BCP)の作成）

第 14 条　事業所は、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計画相談支援の

提供を継続的に実施するため、また非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画(以下、「業務継続計画」という。）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講ずるものとする。
２　事業所は、職員に対し、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に実施しなければならない。
３　事業所は、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うものとする。

（事故発生時の対応）
第15条　事業所は、利用者等に対する指定計画相談支援等の提供により事故が発生した場合は、長野県及び市町村、当該利用者等の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講ずるものとする。
２　事業所は、前項の事故の状況及び事故に際してとった措置について、記録するものとする。
３　事業所は、利用者等に対する指定計画相談支援等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うものとする。

（人権の擁護及び虐待の防止のための措置に関する事項）
第16条　事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の発生又はその再発を防止するため、次の措置を講ずるものとする。
(1) 人権の擁護、虐待の防止等に関する責任者の選定及び必要な体制の整備
(2) 成年後見制度の利用支援
(3) 苦情解決制度の整備
(4) 虐待の防止を啓発・普及するための職員に対する研修の定期的な実施
(5) 事業所における虐待防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等の活用可）を定期的に開催するとともに、その結果について職員へ周知徹底を図る。
(6) 前2号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置く。
(7) その他、利用者の人権の擁護、虐待の防止等ための必要な措置

（感染症及び食中毒の発生・まん延防止のための対策）
第17条　事業所は、事業所内において感染症又は食中毒が発生し、又はまん延しないよう、次の各号に掲げる措置を講じるものとする。
(1) 事業所において、感染症及び食中毒の予防及びまん延防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等の活用可）を定期的に開催するとともに、その結果について職員へ周知徹底を図る。
(2) 事業所において、感染症及び食中毒の予防及びまん延防止のための指針を整備する。
(3) 職員に対し、感染症及び食中毒の予防及びまん延防止のための研修並びに訓練を定期的に実施する。

（その他運営についての重要事項）
第18条　事業所は職員の質的向上を図るため、定期的研修の機会を通し業務体制を整備する。

２　職員は、その業務上知りえた利用者並びにその家族の秘密を保持する。
３　職員であった者に、業務上知りえた利用者等並びにその家族の秘密を保持させるため、職員でなくなった後においてもこれらの秘密を保持すべき旨を、職員との雇用契約内容とする。
４　事業所は、他の特定相談支援事業所等や障害福祉サービス事業所、その他の関係機関に対して、利用者等並びにその家族に関する情報を提供する際は、あらかじめ文書により利用者等並びにその家族の同意を得るものとする。
５　事業所は、職員、設備、備品及び会計に関する諸記録を整備するものとする。
６　事業所は、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって、業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより職員の就業関係が害されることを防止するため、方針の明確化等の必要な措置を講じるものとする。
７　事業所は、利用者等に対する指定計画相談支援等の提供に関する諸記録を整備し、当該指定計画相談支援等を提供した日から5年間保存するものとする。
８　この規定に定める事項のほか、運営に関する重要事項は、社会福祉法人下伊那社会福祉会と事業者の管理者との協議に基づいて定めるものとする。

附則　　この規程は、平成２６年１０月１日から施行する。
附則　　この規程は、令和２年１０月１日から施行する。
附則　　この規程は、令和７年４月１日から施行する。
附則　　この規程は、令和８年１０月１日から施行する。