特定相談支援事業所 高森荘
「指定計画相談支援」重要事項説明書

本重要事項説明書は、当事業所と指定計画相談支援サービスに関する利用契約の締結を希望される方に対して、社会福祉法第 76 条に基づき、事業所の概要や提供される相談支援の内容、契約上ご注意いただきたいことを説明するものです。

◇◆目次◆◇

１．事業者 …… 2
２．事業所の概要 …… 2
３．事業実施地域 …… 3
４．営業時間 …… 3
５．職員の体制 …… 3
６．当事業所が提供するサービスと利用料金 …… 3
７．サービスの利用に関する留意事項 …… 5
８．利用者の記録や情報の管理、開示について …… 5
９．損害賠償保険への加入 …… 6
10．苦情の受付について …… 6
11．その他の重要事項（カスタマーハラスメントに関する事業所の考え方） 7

社会福祉法人下伊那社会福祉会
高森荘

当事業所は特定相談支援事業者の指定を受けています。

（下伊那郡高森町指定　　第 2032500106 号）

１．事業者

名　称	社会福祉法人 下伊那社会福祉会
所在地	長野県下伊那郡高森町山吹 4473 番地-1
電話番号	0265-35-6811
代表者氏名	理事長　　福澤　茂雄
設立年月	昭和 48 年８月 15 日

２．事業所の概要

事業所の種類	指定特定相談支援事業所・平成 26 年 10 月 1 日指定 2032500106 号
事業の目的	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な計画相談を行い、地域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、事業者が利用者に対して必要な障害者総合支援法に基づく指定計画相談支援サービスを適切に提供する事。
事業所の名称	高森荘
事業所の所在地	長野県下伊那郡高森町山吹 4473-1 番地
電話番号	0265-35-6811
FAX 番号	0265-35-6812
管理者氏名	北澤　貴幸　　（専任・兼任）
事業所の運営方針について	（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。

開設年月	平成 26 年 10 月 1 日
事業所が行なっている他の業務	障害者支援施設（生活介護）・平成 24 年4月1日指定 短期入所事業・平成 24 年 4 月 1 日指定

3．事業実施地域

飯田・下伊那地域

4．営業時間

営業日	月曜日から金曜日（祝祭日、12 月 29 日から 1 月 3 日までを除く）
受付時間	月～金　午前 10 時～午後 3 時(＊電話等により２４時間連絡可能)
ｻｰﾋﾞｽ提供時間帯	月～金　午前 10 時～午後 3 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	職員配置	指定基準	職務の内容
管理者	1 名（常勤兼務）	1 名	事業の管理運営
相談支援専門員	2 名（常勤兼務）	1 名	相談支援

6．当事業所が提供するサービスと利用料金

（1）サービス内容（第3条～6条参照）

①サービス等利用計画の作成

利用者のご家庭を訪問して、利用者の心身状況、その置かれている環境等を把握した上で、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、総合的かつ効率的に提供されるように配慮して、サービス等利用計画を作成します。

＜サービス等利用計画の作成の流れ＞

①相談支援専門員は、利用者の居宅等を訪問し、利用者及びその家族に面接して利用者の心身の状況等、利用者が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を把握します。

↓

②サービス等利用計画の作成の開始にあたっては、当該地域における指定障害福祉サービス事業者等に関するサービスの内容、利用料等の情報を適正に利用者又はその家族に対して提供して、利用者にサービスの選択を求めます。

↓

③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に配慮します。

↓

④利用者についてのアセスメントに基づき、当該地域における指定障害福祉サービス等又は指定地域生活相談支援が提供される体制を勘案して、当該アセスメントにより把握された解決すべき課題等に対応するための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、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その達成時期、福祉サービス等の種類、内容、量、福祉サービス等を提供する上での留意事項、障害者自立支援法第五条二十二項に規定する厚生労働省令で定める期間に係る提案等を記載したサービス等利用計画案を作成します。

⑤④で作成したサービス等利用計画案に盛り込んだ福祉サービス等について、介護給付費等の対象となるか否かを区分した上で、当該サービス等利用計画案の内容について、利用者及びその家族に対して説明し、利用者等の同意を得た上で決定します。

⑥支給決定又は地域相談支援給付決定が行われた後に、指定障害福祉サービス事業者等、指定一般相談支援事業者その他の者との連絡調整を行うとともに、サービス等利用計画案に位置付けた福祉サービス等の担当者を招集した会議の開催等により当該サービス等利用計画案の内容について説明を行うとともに、担当者から専門的な見地から意見等を求めることとします。また、これを基に、相談支援専門員はサービス等利用計画を作成し、利用者等の同意を得た上で決定します。

②サービス等利用計画作成後の便宜の供与

- サービス等利用計画作成後、サービス等利用計画の実施状況の把握及び利用者についての継続的な評価（以下、「モニタリング」という。）を行い、必要に応じてサービス等利用計画の変更、福祉サービス等の事業を行う者等との連絡調整その他の便宜の提供を行うとともに、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及び必要な援助を行います。
- モニタリングに当たっては、利用者及びその家族、福祉サービス事業者等との連絡調整を行うとともに、利用者の居宅等を訪問し、利用者等に面接するほか、その結果を記録します。

③サービス等利用計画の変更

利用者がサービス等利用計画の変更を希望した場合、または事業者がサービス等利用計画の変更が必要と判断した場合は、事業者と利用者双方の合意に基づき、サービス等利用計画を変更します。

④障害者支援施設等への紹介

ご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られる場合又はご利用者が障害者支援施設等への入院又は入所を希望する場合には、障害者支援施設等への紹介その他の便宜の提供をいます。

（２）利用料金（第７条参照）

①サービス利用料金

指定計画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、市町村から計画相談支援給付費額を受領する場合（法定代理受領）は、ご利用者の自己負担はありません。

事業者が計画相談支援給付費額の代理受領を行わない場合は、下記の金額を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区市町村に申請すると計画相談支援給付費が支給されます。）

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（1km30 円）をいただきます。

③利用料金のお支払い方法

前記②の費用は、１か月ごとに計算し、ご請求しますので、翌月 25 日までに以下のいずれかの方法でお支払い下さい。

ア．窓口での現金支払
イ．下記指定口座への振り込み
　飯田信用金庫高森支店（店番：103）
　口座番号：(普通預金)2040682　口座名義：高森荘園長 北澤　貴幸
ウ．金融機関口座からの自動引き落とし
　ご利用できる金融機関：飯田信用金庫

７．サービスの利用に関する留意事項

（1）サービス提供を行う相談支援専門員

サービス提供時に、担当の相談支援専門員を決定します。担当の相談支援専門員が交替する場合は、予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サービス利用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、相談支援専門員ついてお気づきの点やご要望がありましたら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（及び社会福祉法人下伊那社会福祉会個人情報管理規程）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、指定計画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の採った処置についての記録

閲覧・複写の受付	午前９時～午後５時

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。

・保険会社名　　株式会社　損害保険ジャパン
・保険名　　しせつの損害補償
・補償の概要　　訪問・相談等サービス補償、個人情報漏えい対応補償

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

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。

〇苦情受付窓口（担当者）
［障害者支援施設高森荘生活支援課長］　　伊藤　雄介
［障害者支援施設高森荘生活支援係長］　　水野　篤
［障害者支援施設高森荘生活支援係長］　　後藤　尚子
〇受付時間　　毎週月曜日～金曜日　　午前９時～午後５時
＜苦情解決責任者［管理者兼障害者支援施設高森荘園長］　北澤　貴幸＞

（２）第三者委員

本事業所では、地域にお住まいの以下の方を第三者委員に選任し、地域住民の立場から本事業所のサービスに対するご意見などをいただいています。利用者は、本事業所への苦情やご意見は「第三者委員」に相談することもできます。

＜第三者委員＞

名　　前	連絡先
中平　明夫	0265-35-8045
手塚　みち子	0265-35-3825
原　敏彦	0265-35-4566

（３）行政機関その他苦情受付機関

高森町役場 健康福祉課地域福祉係	所在地：高森町下市田 2183 番地 1 電話番号：0265-35-9412・FAX：0265-35-6854
長野県福祉サービス運営適正化委員会	苦情相談フリーダイヤル ★0120-28-7109

１１．その他の重要事項（カスタマーハラスメントに関する事業所の考え方）

本事業所では、すべての利用者に安心して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ご利用いただくとともに、職員が安全で働きやすい環境を確保することを大切にしています。そのため利用者又は家族等方の言動のうち、社会通念上相当な範囲を超え、職員の就業環境を害する恐れのある行為については、カスタマーハラスメントに該当する場合があります。具体的には、次のような行為が該当することがあります。

・大声での叱責や威圧的な言動

・人格を否定する発言や差別的な言動

・業務の範囲を超えた過度な要求

・長時間にわたる執拗な要望やクレーム

これらの行為が認められた場合には、複数名での対応や、サービス提供の見直しについてご相談させていただくことがあります。

なお、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に関する正当なご意見・ご要望・苦情につきましては、これまで通り誠意をもって対応いたしますので、遠慮なくお申し出ください。

令和　　年　　月　　日

指定計画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。

高森荘管理者　　氏名　北澤　貴幸　　印

説明者　　職名 相談支援専門員　氏名　上澤　玲伊子　　印

私は、本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受け、指定計画相談支援サービスの提供開始に同意しました。

利用者　住所

氏名　　印

代理人　住所

氏名　　印

※この重要事項説明書は、厚生労働省令第 28 号（平成 24 年３月 13 日）第５条の規定に基づき、利用申込者又はその家族への重要事項説明のために作成したものです。

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、指定計画相談支援の提供にあたり、障害福祉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、障害支援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。

令和　　年　　月　　日

高森荘管理者　あて

利用者

＜氏名＞＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿印

＜住所＞＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

代理人

＜氏名＞＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿印

＜住所＞＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

＜続柄＞＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿