

社会福祉法人志木市社会福祉協議会指定相談支援事業所

重要事項説明書

この重要事項説明書は、当事業所と計画相談支援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条及び第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.....	2
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.....	4
8. 権利の擁護について.....	4
9. サービス実施の記録について.....	5
10. 事故発生時の対応と損害賠償保険への加入.....	5
11. サービス・契約の終了.....	5
12. 苦情の受付について.....	6

社会福祉法人志木市社会福祉協議会  
指定相談支援事業所  
指定特定相談支援事業所の指定を受けています。  
(志木市指定 第1132200138号)

## 1. 事業者

名 称	社会福祉法人志木市社会福祉協議会
所在地	埼玉県志木市上宗岡一丁目5番1号
電話番号	(048) 485-1177
代表者氏名	会長 中村 勝義
設立年月	昭和54年2月19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24年4月1日指定 第1132200138号
事業の目的	特定相談支援
事業所の名称	社会福祉法人志木市社会福祉協議会指定相談支援事業所
事業所の所在地	埼玉県志木市上宗岡一丁目5番1号
電話番号	(048) 475-2277
FAX番号	(048) 476-9202
E-MAIL	soudan@shiki-syakyo.or.jp
管理者氏名	(管理者) 山本 真弓 (専任・兼任)
事業所の運営方針について	<ol style="list-style-type: none"><li>1 事業所は、相談支援を利用する障がい者（児）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、当該利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、利用者又はその保護者の選択に基づき、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果的に提供されるよう、援助を適切に行うものとする。</li><li>2 相談支援の実施にあたっては、利用者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、公正中立に行うものとする。</li><li>3 相談支援の実施にあたっては、利用者の必要なときに必要な相談が行えるよう努めるものとする。</li><li>4 相談支援の実施にあたっては、関係市町村及び障害福祉サービス事業者等、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。</li></ol>
開設年月	平成24年 4月 1日

## 3. 通常の事業実施地域

志木市
-----

#### 4. 営業時間

営業日	平日（月曜日から金曜日）
受付時間	8時30分～17時15分
サービス提供時間帯	平日8時30分～17時15分、緊急の場合は随時

#### 5. 職員の体制

<主な職員の配置状況>

職種	常勤	職務の内容
1. 管理者	1人	管理者
2. 相談支援専門員	1人以上	相談支援、総合相談

当事業所では、利用者に対して特定相談支援を提供する職員として、上記の職種の職員を配置しています。

#### 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（契約書第3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>

相談支援専門員は、利用者の居宅を訪問し、利用者及び家族等に面接して、利用者及び家族の置かれている状況、利用者の希望する生活、解決すべき課題等を把握します。

利用者及びその家族の置かれた状況等を考慮して、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その達成時期、福祉サービス等の種類、内容、量および利用料、ならびに福祉サービス等を提供する上での留意事項等を記載したサービス利用計画の原案を作成します。

支給決定等が行われた後に、その内容を踏まえ見直しをしたサービス等利用計画の原案に位置づけた福祉サービス等の担当者を招集し、サービス担当者会議を開催します。そこでは計画の原案の内容を説明するとともに、各担当者から、専門的な見地からの意見を求めます。

相談支援専門員は、作成したサービス等利用計画の原案の内容について、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完成し、利用者及びその家族並びに福祉サービス等の担当者へ交付します。

## （２）継続サービス利用支援（モニタリング）（契約書第４条～６条参照）

### ①サービス利用計画作成後の利用支援

- ・ サービス等利用計画作成後、サービス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。

### ②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。

### ③障害者支援施設等への紹介

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行います。

## （３）利用料金（契約書第７条参照）

### ①サービス利用料金

計画相談支援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を受領する場合（法定代理受領）は、利用者の自己負担はありません。

### ②交通費

相談支援の提供に要した交通費は、無料とする。

## 7. サービスの利用に関する留意事項

サービス提供を行う相談支援専門員は、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. 権利の擁護について（契約書第８条第３項参照）

本事業所では、利用者の人権の擁護・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ます。

虐待防止に関する責任者 (管理者) 相談支援事業所長

②虐待を受けたと思われる障がい者を発見した場合は、市町村に通報します。

③成年後見制度の利用を支援します。

## 9. 利用者の記録や情報の管理、開示について（契約書第9条第4項参照）

本事業所では、関係法令（及び志木市社会福祉協議会個人情報保護規程）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、計画相談支援を提供した日から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。

\* ア. 福祉サービス等の事業を行う者との連絡調整に関する記録

\* イ. サービス等利用計画

\* ウ. アセスメントの記録

\* エ. サービス担当者会議等の記録

\* オ. モニタリング結果の記録

\* カ. 利用者の障がいの状態ならびに給付等の受給状況について、厚生労働省令で義務付けられた市町村への通知事項

\* キ. 利用者からの苦情の内容等の記録

\* ク. 事故の状況及び事故に際しての対応の記録

## 10. 事故発生時の対応と損害賠償保険への加入（契約書第10条参照）

事業者は、事故が発生した場合は、市町村及び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、事故の状況および事故に際して取った対応について記録します。また、サービス提供により、賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を適切かつ速やかに行うものとします。なお、当事業所は下記の損害賠償保険に加入しています。

保険契約者	全国社会福祉協議会
保険名	社協総合補償プラン
補償の概要	損害補償

## 11. サービス・契約の終了（契約書第11条・第12条・第13条・第14条参照）

次の事由に該当した場合は、事業者は文書で通知することにより、直ちに契約を解約することができます。

① 背信行為

利用者又はその家族の非協力など双方の信頼関係を損壊する行為や、社会通念を逸脱すると思われる苦情などにより改善の見込みがなく、当事業所及び相談支援専門員の業務遂行に支障が出ていると判断した場合。

② ハラスメント行為

利用者又はその家族が事業者及び相談支援専門員に対して以下の行為があり改善の見込み

がない場合。

- 身体的暴力（たたく、物を投げるなど身体的に危害を及ぼす行為）
- 精神的暴力（威圧的態度で文句を言う、理不尽なサービスを要求するなど、個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為）
- ハラスメント（必要もなく手や腕などをさわる、卑猥な言動を繰り返すなど、性的な誘い掛けやいやがらせ、好意的態度の要求等）

## 12. 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（お客様相談窓口）

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。

＜苦情受付窓口＞

- 相談窓口                      相談支援事業所
- 苦情解決責任者              長寿えがお課長
- 受付時間                      毎週月曜日～金曜日      8：30～17：15

### （2）第三者委員

本事業所では、地域にお住まい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。

第三者委員の連絡先については、本事業所に掲示しています。

### （3）行政機関その他苦情受付機関

志木市福祉部共生社会推進課 〈平日、8時30分～17時15分〉	電話番号    (048) 473-1449 F A X        (048) 471-7092
埼玉県運営適正化委員会 (平日、9時～16時)	電話番号    (048) 822-1243 F A X        (048) 822-1406

年    月    日

計画相談支援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。

説明者    相談支援専門員

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、計画相談支援の提供開始に同意しました。

利用者    氏名

代理人    氏名