

「相談支援センターふなお」重要事項説明書（ver.7）

「指定計画相談支援（又は障がい児相談支援）」

本重要事項説明書は、当事業所と指定計画相談支援（又は障がい児相談支援）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. 事業者の概要
3. 事業実施地域及び営業時間
4. 職員の体制
5. 当事業所が提供するサービスと利用料金
6. サービスの利用に関する留意事項
7. 利用者の記録や情報の管理、開示
8. 事故発生時の対応方法
9. 秘密保持と個人情報の保持
10. 損害賠償
11. 苦情の受付
12. 虐待の防止
13. 業務継続計画の策定
14. 感染症の予防及びまん延の防止のための措置
15. 身分証携行義務

1. 事業者

- (1) 法人名 有限会社 ケア・ワン
 (2) 法人所在地 岡山県倉敷市船穂町船穂 1953-1
 (3) 電話番号 086-552-5220
 (4) 代表者氏名 代表取締役 本谷 博英
 (5) 設立年月 平成15年 3月24日

2. 事業所の概要

- (1) 事業所の種類 指定特定相談支援事業所
 指定障がい児相談支援事業所
 (2) 事業の目的 計画相談支援・障がい児相談支援
 (3) 事業所の名称 相談支援センターふなお
 (4) 事業所番号 指定特定相談支援事業所 岡山県指定第 3330200555
 指定障がい児相談支援事業所 岡山県指定第 3370260071
 (5) 事業所の所在地 岡山県倉敷市船穂町船穂 2846-1
 (6) 電話番号 086-441-0525
 (7) 事業所所長（管理者）氏名 渡辺 美和
 (8) 当事業所の運営方針 「ご利用者とともに考え、きめ細かい支援」をモットーに
 取り組んでいきます。その他は運営規程のとおりです。
 (9) 開設年月日 令和3年12月1日
 (10) 事業の目的及び運営の方針（契約書第1条参照）

目的	障がい者及び障がい児が基本的人権を享有する個人としての尊厳にふさわしい日常生活又は社会生活を営むことができることを目的とする。
運営方針	①個別性を重視した援助をするために、生活ニーズを的確に把握し、そのニーズを充足するために適切な社会資源とサービス調整をする。 ②適切な社会資源や社会サービスがなければ、それらを開発することにも努める。 ③利用者自身が問題解決能力をつけ、意思決定を中心に捉えた自立をめざせるようにする。 ④市町の障がい福祉課・福祉相談課などや地域活動支援センター（I型）や地域基幹相談支援センター等との連携に努め、共生の社会の実現をめざす。

3. 事業実施地域及び営業時間

- (1) 通常の事業の実施地域 倉敷市、 浅口市、 総社市
 (2) 運営日及び営業時間

営業日	月、火、水、木、金 （但し、12月31日～1月3日は休日とする）
営業時間	8：00～17：00

4. 職員の体制

当事業所では、ご利用者に対して計画相談支援（障がい児相談支援）を提供する職員として、事業所長（管理者）・相談支援専門員の職種の配置については指定基準を遵守しています。

職種	員数	業務内容	勤務体制
管理者	1人	事業に必要な管理を行います	常勤
相談支援専門員	1人以上	計画相談支援業務を行います	常勤（名）非常勤（名）

5. 当事業所が提供するサービスと利用料金

＜サービスの内容＞

① サービス等利用計画（又は障がい児支援利用計画）の作成

ご利用者のご自宅を訪問して、ご利用者の心身の状況、置かれている環境等を把握したうえで、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（又は障がい児支援利用計画）を作成します。

サービス等利用計画（又は障がい児支援利用計画）の作成の流れ（契約書第3条参照）

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。



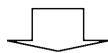
②サービス等利用計画（又は障がい児支援利用計画）の作成の開始にあたっては、当該地域における指定障害福祉サービス事業者等に関するサービスの内容、利用料等の情報を適正に利用者又はその家族に対して提供して、利用者にサービスの選択を求めます。



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、利用者及び障がい児の保護者の選択に基づき、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、福祉サービス等を提供する上での留意事項、障害者総合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（又は障がい児支援利用計画）案を作成します。



⑤④で作成したサービス等利用計画（又は障がい児支援利用計画）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（又は障がい児支援利用計画）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支給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（又は障がい児支援利用計画）案に位置付けた福祉サービス等の担当者を収集した会議の開催等により当該サービス等利用計画（又は障がい児支援利用計画）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（又は障がい児支援利用計画）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（又は障がい児支援利用計画）作成後の便宜の供与

- ・サービス等利用計画（又は障がい児支援利用計画）作成後、サービス等利用計画（又は障がい児支援利用計画）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（又は障害児支援利用計画）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、又は地域相談支援支給決定に係る申請の推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（又は障がい児支援利用計画）の変更

利用者がサービス等利用計画（又は障がい児支援利用計画）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（又は障がい児支援利用計画）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（又は障がい児支援利用計画）を変更します。

④ 障がい者支援施設等への紹介

ご契約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がい者支援施設等への入院又は入所を希望する場合には、障がい者支援施設等への紹介等その他の便宜の提供を行いません。

<利用料金>

① サービス利用料金

指定計画相談支援（又は障がい児相談支援）に関するサービス利用料金について、事業者が法律の規定に基づいて、市町村から計画相談支給給付費（又は障がい児相談支援給付費）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（又は障がい児相談支援給付費）額の代理受領を行わない場合は、規定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市町村に申請すると計画相談支援給付費（又は障がい児相談支援給付費）が支給されます。）

② 利用料金のお支払い方法（契約書第8条参照）

代理受領を行わない場合の料金・前記②の費用は、1ヵ月ごとに計算し、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。

ア．事業者指定口座へのお振込み

中国銀行 西阿知支店 普通預金 1385788

有限会社 ケア・ワン 代表者 本谷 博英

イ．利用者指定口座からの自動引き落とし

ご利用できる金融機関：中国銀行

6. 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

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に十分に配慮します。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、遠慮なく相談ください。

7. 利用者の記録や情報の管理、開示について（契約書第10条参照）

本事業所では、関係法令（及び有限会社ケア・ワン個人情報保護規定）に基づいて、利用者の記録や情報を適切に管理し、ご利用者の求めに応じ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、ご利用者の負担となります。）保存期間は、指定計画相談支援（又は障がい児相談支援）サービス提供した日から5年間です。

＊本事業所における記録の項目は次の通りです。

- （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（又は障がい児支援利用計画）案及びサービス等利用計画（又は障がい児相支援利用計画）
- （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の対処についての記録

閲覧複写の受付

月・火・水・木・金 8：00～17：00
12月31日、1月1、2、3日以外

8. 事故発生時の対応方法（契約書第12条参照）

事業者、介護支援専門員又は従業員は、居宅介護支援を提供するうえで事故が発生した場合は、速やかに市町及び利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。事故が生じた際には、その原因を解明し、再発防止のための対策を講じます。

9. 秘密保持と個人情報の保護について（契約書第11条参照）

事業者、相談支援専門員は、支援を提供するうえで知り得たご利用者及びその家族等に関する事項を正当な理由なく第三者に漏洩しません。支援の提供が終了したあと、従業員でなくなった後においても、継続します。

10. 損害賠償について（契約書第12条参照）

事業所の責任によりご契約者に生じた損害については、事業者は速やかにその損害を賠償いたします。守秘義務に違反した場合も同様とします。

ただし、その損害の発生について、ご契約者に故意又は過失が認められる場合には、ご契約者の置かれた心身の状況を配慮して相当と認められる時に限り、事業者の損害賠償責任を減じる場合があります。

11. 苦情の受付について（契約書第17条参照）

（1） 苦情の受付

当事業所に対する苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

○苦情受付窓口（担当者）〔職名〕 管理者 渡辺 美和

○苦情解決責任者（担当者）〔職名〕 管理者 渡辺 美和

○受付時間 月・火・水・木・金曜日 8：00～17：00
12月31日、1月1、2、3日以外

通常（緊急）連絡先 086-441-0525

（2） 苦情処理の方法

○苦情受け付け

苦情受付担当者は、利用者からの苦情を随時受け付けます。その際、内容・申し立て事項・希望等の事項を書面に記入し、苦情申し出人に確認します。

○苦情受付の報告

苦情受付担当者は受理した苦情を苦情責任者に報告します。

○苦情解決の話し合い

苦情解決責任者は事業者代表による苦情解決委員会を別に組織し、十分検討のうえ、苦情申し立て人との話し合いによる解決に努めます。

○苦情に関する記録を作成し、終結の日から5年間保管します。

(3) 行政機関その他苦情受付機関

倉敷市事業所指導室	所在地 倉敷市西中新田 640 倉敷市役所 電話番号 086-426-3287	8:30～ 17:15
岡山県運営適正化委員会	所在地 岡山市北区南方2丁目13-1 電話番号 086-226-9400	8:30～ 17:15
浅口市健康福祉部社会福祉課	所在地 浅口市鴨方町鴨方 2244 番地 26 電話番号 0865-44-7007	8:30～ 17:15
総社市障がい福祉係	所在地 総社市中央一丁目1番1号 電話番号 0866-92-8269	8:30～ 17:15

1 2. 虐待防止について

人権の擁護、虐待の防止等のために、障害者虐待防止法（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）の趣旨、内容を十分ふまえ、虐待の防止に関する措置を講じます。

- (1) 虐待の未然防止、早期発見に加え、万が一虐待が発生した場合は迅速かつ適切な対応をし、再発を確実に防止するようにします。
- (2) 事業者で虐待防止検討委員会を設置し、専任の担当者を決めます。
虐待防止のための指針の整備、職員研修の内容、発生時の対応方法、相談、報告、体制の整備、再発防止策等について検討していきます。
- (3) 成年後見制度の活用に配慮します。

1 3. 業務継続計画の策定

指定計画相談支援（又は障がい児相談支援）事業所は、感染症や自然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（又は障がい児相談支援）の提供を継続的に実施するため、及び非常時体制で早期の業務再開を図るための計画（業務継続計画（BCP））を策定し、必要時当該業務継続計画に従い必要な措置を講じます。

当事業所は、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います。

- (1) 感染症に係る業務継続計画
- (2) 自然災害に係る業務継続計画
- (3) 研修
- (4) 訓練（シミュレーション）

1 4. 感染症の予防及びまん延の防止のための措置

事業者の設置する感染症対策委員会と一体的に運営し、構成メンバーの責任及び役割分担を明確にするとともに、専任の感染対策担当者とともに、6か月に1回以上、定期的に会議を開催します。平常時の対策や発生時の対応などを取りまとめた感染症の予防及びまん延の防止のための指針を作成します。

また、感染対策の基礎的内容等の適切な知識を普及・啓発するとともに、当事業所における指針に基づいた感染防止対策が行えるよう研修や訓練を実施します。

1 5. 身分証携行義務

相談支援専門員は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び、ご契約者又は家族から提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

1 6. 指定計画相談支援（又は障がい児相談支援）の提供に関する留意事項

（１）指定計画相談支援（又は障がい児相談支援）の担当の相談支援専門員を決定します。

（２）相談支援専門員の交替（契約書第 7 条参照）

①事業者からの介護支援専門員の交替

相談支援専門員を交代する場合は、ご契約者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するものとします。

③ ご契約者からの交替の申し出

選任された相談支援専門員の交替を希望する場合には、当該相談支援専門員が業務上不適当と認められる事情その他交替を希望する理由を明らかにして、事業者に対して介護相談支援専門員の交替を申し出ることができます。

（３）①ご契約者に提供した居宅介護支援について記録を作成し、その完結の日から 5 年間保管するとともに、ご契約者または代理人の請求に応じて閲覧させ、複写物を交付します。（契約書第 10 条参照）

②ご契約者が他の指定計画相談支援（又は障がい児相談支援）事業者の利用を希望する場合その他ご契約者から申し出があった場合には、ご契約者に対し、直近のサービス等利用計画及びその実施状況に関する書類を交付します。

（４）サービス利用をやめる場合（契約の終了について契約書第 13 条参照）

契約の有効期間は、契約締結の日から契約者の要介護認定の有効期間満了日までですが、契約期間満了の 2 日前までにご契約者から契約終了の申し入れがない場合には、自動的に契約更新となる。

①ご契約者が死亡した場合

②事業者が解散した場合、破産した場合やむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合

③当事業所が介護保険の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合

④ご契約者から解約又は契約解除の申し出があった場合（詳細は以下をご参照下さい。）

⑤事業者から契約解除を申し出た場合（詳細は以下をご参照下さい。）

（１）ご契約者からの契約・契約解除の申し出（契約第 14 条、第 15 条参照）

契約の有効期間であっても、ご契約者から利用契約を解約・解除することができます。

その場合には、契約終了を希望する日の 7 日前までにお知らせ下さい。

ただし、以下の場合には、即時に契約を解約・解除することができます。

- ①事業者が作成したサービス等利用計画に同意できない場合
- ②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（又は障がい児相談支援）を実施しない場合
- ③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
- ④事業者もしくは相談支援専門員が故意又は過失によりご契約者の身体・財物・信用等を傷つけ、又は、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）事業者からの契約解除の申し出（契約書第１６条参照）

以下の事項に該当する場合には、本契約を解除させていただくことがあります。

- ①ご契約者が、契約締結時に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、又は不実の告知を行い、その結果本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
 - ②ご契約者が、故意、又は重大な過失により事業者又は従事者等の生命・身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為を行うことなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- 顧客からの著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）のために、被害者の相談に応じ、適切に対応するための体制を整備しています。

令和 年 月 日

指定計画相談支援（又は障がい児相談支援）サービス提供の開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行ないました。

有限会社ケア・ワン 相談支援センターふなお

説明者職名 相談支援専門員 氏名 印

私は、本書面に基づいて事業者から重要項目の説明を受け、指定計画相談支援（又は障がい児相談支援）サービス提供開始に同意しました。

利用申込者住所

利用申込者氏名 印

代理人住所

代理人氏名 印 続柄

※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、利用者申し込み者また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。

附則

令和3年12月1日より適用

令和4年2月1日より適用

令和4年3月1日より適用

令和4年7月1日より適用

令和5年10月1日より適用

令和5年11月23日より適用

令和6年1月10日より適用