

(かながわ地域活動ホームほのぼの 相談支援室 重要事項説明書)
「指定特定相談支援事業所」重要事項説明書

本重要事項説明書は、当事業所とサービス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、当施設の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを説明するものです。

※本事業所では、利用者に対して障害者総合支援法に定める指定特定相談支援サービスを提供します。当サービスの利用は、原則として計画相談支援給付サービスの支給決定を受けた方が対象となります。

◆◆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. 事業所の職員体制	4
6. 提供する指定特定相談支援の内容	4
7. サービス利用料及び利用者負担	5
8. サービス利用にあたっての禁止事項について	5
9. 虐待の防止について	6
10. 秘密の保持と個人情報の保護について	6
11. 緊急時の対応方法について	7
12. 事故発生時の対応方法について	7
13. 身分証携行義務	7
14. 記録の整備	7
15. 苦情解決の受付について	8
説明確認書	9
利用契約における個人情報使用同意書	10

社会福祉法人若竹大寿会
かながわ地域活動ホーム ほのぼの相談支援室
当事業所は特定相談支援の指定を受けています。
(横浜市登録 第 1430200434 号)

《かながわ地域活動ホームほのぼの 相談支援室》 重要事項説明書

1 事業者

名称・法人種別	社会福祉法人若竹大寿会
代表者名	理事長 竹田一雄
法人所在地	神奈川県横浜市神奈川区羽沢町550-1
電話	045-381-3232（若竹苑）
FAX	045-373-7472（若竹苑）
設立年月	平成元年3月16日

2 事業所の概要

事業所名	かながわ地域活動ホームほのぼの 相談支援室
所在地	神奈川県横浜市神奈川区反町1-7-3 ARSビル3階
電話番号	045-548-4600
管理者氏名	木下 久幸
サービスの種類	指定特定相談支援
事業者指定番号	1430200434
事業開始年月日	平成24年4月1日
サービスの主たる 対象者	知的障害者 身体障害者 精神障害者
事業の目的	社会福祉法人若竹大寿会が開設する かながわ地域活動ホーム ほのぼの相談支援室が行う障害者総合支援法に基づく指定特定相談支援事業の適正な運営を確保するために人員及び管理運営に関することを定め、事業所の従事者が、障害福祉サービスを利用する障害者若しくは障害児、地域相談支援を利用する障害者（以下「利用者」という。）又は利用者の保護者に対し、適正な計画相談支援を提供することを目的とする。
運営方針	① この事業所が実施する事業は、利用者又は利用者の保護者（以下「利用者等」という。）の意志及び人格を尊重し、常に当該利用者等の立場に立って行うものである。 ② 事業の実施にあたっては、利用者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に配慮 ③ 事業の実施にあつては、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。）多様な事業所から、総合的かつ効率的に提供されるよう配慮して行う。 ④ 事業の実施にあつては、利用者等に提供される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を行う者に不当に偏ることの無いように、公平中立に行う。 ⑤ 事業の実施にあつては、市町村、障害福祉サービス事業を行う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及び開発に努める。 ⑥ 事業の実施にあつては、自らその提供する指定特定相談支援の評価を行い、常にその改善を図る。 ⑦ 事業の実施にあつては、前6項の他、関係法令等を順守する。
事業所が行う他の指定障害福祉サービス等	指定生活介護 地域活動支援センター事業デイサービス型 指定障害児相談支援 横浜市障害者相談支援 横浜市障害者生活支援 横浜市障害者自立生活アシスタント事業

3 事業実施地域

サービス提供地域	横浜市神奈川区
----------	---------

4 営業時間

	適用日	営業時間	備考
1	<週5日> <月曜日～金曜日>	8：30～17：00	年間の休日：土日・ 12月29日～1月3日

5 事業所の職員体制など

職種	従事するサービスの種類や業務	人員
管理者	従業者及び業務の管理。事業所の従業者に対し法令等を順守させるための必要な指揮命令。	1名（常勤職員） 兼務

相談支援専門員	基本相談支援に関する業務。サービス等利用計画の作成に関する業務。モニタリングに関する業務。障害福祉サービス事業者との連絡調整等	1名（常勤職員）
事務職	事業所に必要な事務を行う。	1名（常勤職員） 兼務

6 提供する指定特定相談支援の内容

(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、地域の指定障害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	サービス利用計画作成のための個別支援会議の開催	障害福祉サービスを新たに利用する方のサービス等利用計画案を作成する場合は、事前に個別支援会議を開催いたします。この他、利用するサービスが大きく変わるなど、利用者の状態に大きな変化があった場合も、関係機関と調整を行ったうえで個別支援会議を開催いたします。
4	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。
5	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。
6	サービス等担当者会議の開催	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、サービス等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。
7	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。

8	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、区障害者支援担当者、サービス提供事業者等、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取り、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計画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)1.2.4及び6～8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害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、指定障害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、障害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。

7 サービス利用料及び利用者負担

- (1) サービスを利用するための、利用者の負担はありません。サービス利用計画案の作成やモニタリングの実施、地域移行支援にあたる介護給付費は、事業者が利用者にかわって代理受領します。
- (2) 相談支援専門員が、通常のサービス地域をこえる地域に訪問や出張する必要がある場合は、旅費（実費）をお支払いいただく場合があります。

8 サービス利用にあたっての禁止事項について

ご利用者、ご家族、関係者等において、カスタマーハラスメントに該当するような次に掲げるいずれかの事由が発生した場合には、やむを得ずサービスを終了する場合があります。

- (1) 従業員に対して行う暴言、暴力、嫌がらせ、誹謗中傷などの迷惑行為。
- (2) パワーハラスメント、セクシャルハラスメントなどの行為。
- (3) サービス利用中に従業員の写真や動画撮影、録音などを無断でSNSなどに掲載すること。

9 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（児）施設における

虐待の防止について」(平成 17 年 10 月 20 日障発第 1020001 号厚生労働省社会援護局障害保健福祉部長通知)に準じた取扱いをするとともに、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 木下 久幸
-------------	-----------

- 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。

10 秘密の保持と個人情報の保護について

①利用者及びその家族に関する秘密の保持について	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「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。 ○ 指定特定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、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、他の障害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。）

11 緊急時の対応方法について

- ① 指定特定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、利用者が予め指定する連絡先にも連絡します。

	氏名もしくは機関名	連絡先（電話番号等）
緊急連絡先 ①		
緊急連絡先 ②		
主治医		
その他		

- 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、下記の対応可能時間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。

連絡先：かながわ地域活動ホーム ほのぼの

電話番号 045（491）2141 （対応可能時間 24時間365日）

1.2 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特定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。

本事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保 險 会 社 名 あいおいニッセイ同和損害保険（株）

対 人 （ 限 度 額 ） 1億円

対 人 （ 限 度 額 ） 1千万円

監理財物（限度額） 2百万円

* 必要な方は、各自損害賠償保険にご加入下さい。

1.3 身分証携行義務

指定特定相談支援事業者は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者または利用者の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。

1.4 記録の整備

(1) 利用者等に対する指定計画特定支援の提供に関して、以下の記録を整備します。

- 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・ 個々の利用者ごとに次に掲げる事項を記載した相談支援台帳
 - ・ サービス等利用計画案及びサービス等利用計画
 - ・ アセスメントの記録
 - ・ サービス担当者会議等の記録
 - ・ モニタリングの結果の記録

- ③・ 利用者に関する市町村への通知に係る記録
- ④・ 利用者からの苦情の内容等の記録
- ⑤・ 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

(2) これらの記録は指定特定相談支援完結の日から5年間保存し、利用者は、事業者に対して保存されるサービス提供記録の閲覧及び複写物の交付を請求することができます。

(複写等にかかる費用は実費を負担いただきます。)

なお、支援記録開示請求権利者より支援記録開示請求があった場合には、下記のように取り扱わせていただきますので、ご理解ください。

- ①支援記録開示請求についてご利用者の意思表示があった場合は、そのご意思を優先します。
- ②ご利用者が故人で生前の意思表示が確認できない、またはご利用中であるが意思表示が出来ない場合で、支援記録開示請求権利者が正当な手続きにより支援記録開示請求があった場合には、その請求に応じ開示致します。

なお当法人は、ご家族間の考え方の不一致については、ご家族間で直接解決していただくことを前提にしており、職員がご家族間に入り情報伝達や調整は行わないこともご理解ください。

1 5 苦情解決の受付について

提供した指定特定相談支援に係る利用者及びその家族からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。(下表に記す【事業者の窓口】のとおり)

相談窓口、苦情対応

(1) 事業所の相談窓口

苦情解決責任者	木下 久幸	対応時間	8:15~17:15
電話番号	045 (548) 4600	F A X 番号	045 (548) 4653

苦情受付担当者	門馬 みすず	対応時間	8:30~17:00
電話番号	045 (548) 4600	F A X 番号	045 (548) 4653

(2) 法人の第三者委員

苦情受付担当者	小嶋 愛斗 (弁護士)
電話番号	03 (5297) 6101
苦情受付担当者	松島 昌子 (元民生委員)
電話番号	045 (481) 6215

(3) 行政機関その他の相談窓口

横浜市福祉調整委員会	電話：６７１－４０４５　FAX６８１－５４５７ 窓口：横浜市健康福祉局相談調整係
神奈川区役所 高齢・障害支援課障害者支援担当	電話：４１１－７１１４　FAX：３２４－３７０２
横浜市健康福祉局 障害施策推進課 相談支援推進係	電話：６７１－４１３３　FAX：６７１－３５６６
かながわ福祉サービス 運営適正化委員会	電話：３１７－２２００

説 明 確 認 書

契約締結にあたり、重要事項を説明しました。

(事業者)

所在地 横浜市神奈川区反町 1-7-3 ARSビル3階

事業者名 かながわ地域活動ホームほのぼの 相談支援室

管理者 木下 久幸

説明者 印

契約の締結にあたり、上記のとおり説明を受けました。

(ご利用者)

住所

氏名 印

(ご家族)

住所

氏名 印

利用契約における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、次に記載するとおり必要最小限の範囲内で使用することに同意します。

記

1 使用する目的

事業者が、障害者総合支援法に関する法令に基づき私に行う 指定特定相談支援サービスを円滑に実施するため、個別支援会議・サービス担当者会議において、又は私が利用する他のサービス事業者等と情報の共有が必要と認められる場合に使用する。

2 使用にあたっての条件

- ①個人情報の提供は、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。
- ②事業者は、個人情報を使用した会議、相手方、内容等を記録しておくこと。

3 個人情報の内容（例示）

- ・ 氏名、住所、健康状態、病歴、家庭状況等、事業者がサービスを提供するために最小限必要な利用者や家族個人に関する情報
- ・ 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
社会福祉法人 若竹大寿会 かながわ地域活動ホームほのぼの相談支援室
理事長 竹田 一雄 様

（ご利用者） 住所 _____

氏名 _____ 印

※代筆の場合、代筆者の住所・氏名を併記すること。

（ご家族） 住所 _____

氏名 _____ 印

（続柄： ）