

つるかめ相談支援事業所 重要事項説明書

あなた（又はあなたの家族）が利用しようと考えている、指定計画相談支援サービスに関する利用契約を締結する前に知っておいて頂きたい、社会福祉法第76条に基づきました内容を説明いたします。わからないこと、わかりにくいことがあれば、遠慮なくご質問ください。

1. 事業所

法人名	有限会社 たくみケアサービス
所在地	神奈川県平塚市虹ヶ浜24番25-506号 ダイワパレス湘南オーシャンビュー
代表者氏名	代表取締役 高橋 輝夫
電話番号	0463-72-8507

2. 事業所の概要

事業所の種類	指定特定相談支援事業所
事業所の名称	つるかめ相談支援事業所
事業所の所在地	神奈川県秦野市富士見町6-34
管理者氏名	窪田 潤一
連絡先	電話番号 0463-83-1335 FAX番号 0463-74-6127
事業所番号	1432801619
事業の目的	利用者がその心身の状況、環境に応じて適切な福祉サービス等を利用できるように、相談支援を提供することを目的とします。
事業所の運営方針について	指定計画相談支援等の事業は、利用者の意志及び人格を尊重し、利用者が自立した日常生活又は社会生活を営むために必要な福祉サービス等が提供されるよう配慮して行います。事業の実施にあたっては利用者に提供される福祉サービスが不当に偏ることのないよう公正中立に行います。市町村、障害福祉サービス事業者等と連携を図り、地域の社会資源の改善、開発に努めるとともに、自らの指定計画相談支援事業等の評価を行い、改善を図ります。
開設年月	令和5年（2023年）2月1日
主たる対象者	身体障害者、知的障害者、精神障害者、難病の方

事業実施地域	秦野市、平塚市、伊勢原市、中井町、大磯町、二宮町
営業日及びサービス提供時間	月曜日～金曜日 9時～17時30分（祝日は営業） （年未年始12月30日から1月3日まで休日扱いとなります）

3. 職員の体制【主な職員の配置状況】

職種	常勤	非常勤
管理者	1名	0名
相談支援専門員	1名	2名

*当事業所では、利用者に対して指定計画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。

4. 当事業所が提供するサービスと利用料金

(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。
4	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。

5	サービス担当者会議の開催	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。
6	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案の内容について、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。
7	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、福祉サービス担当者に交付します。

(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とり、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地域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)1～3及び5～7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。

5. 提供する指定計画相談支援の利用者負担額について

指定計画相談支援	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（法定代理受領）する場合、ご利用者の自己負担はありません
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、移動距離と移動時間を基準に交通費を計算し、別途ご請求をさせていただきます。なお、当該費用に係る領収証を、当該費用を支払った利用者等に対し交付するものとします。

6. 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、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

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	窪田 潤一
-------------	-------

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 従業員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。

⑤ サービス提供中に、当該事業所従業員又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかに、これを市町村に通報します。

7. 身体拘束について

事業所は、当該利用者又は他の利用者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体的拘束等」という。）は行わない。やむを得ず身体拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録するものとする。

<緊急やむを得ない場合とは>※以下の全てを満たすことが必要

① 切迫性	利用者本人又は他の利用者等の生命、身体、権利が危険にさらされる可能性が著しく高いことが要件となる
② 非代替性	身体拘束その他の行動制限を行う以外に代替する方法がないことが要件となる
③ 一時性	身体拘束その他の行動制限が一時的であることが要件となる

8. 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	（１）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」、「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン」及び「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ダンス」を遵守し、適切な取扱いに努めるものとします。
	（２）事業者及び事業者の使用する者（以下「従業員」という。）は、サービス提供をする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。
	（３）また、この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。
	（４）事業者は、従業員に、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、従業員である機関及び従業員で亡くなった後においても、その秘密を保持する旨を従業員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	(1) 事業者は、利用者から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議や地域ケア会議等において、利用者の個人情報を用いません。また、利用者の家族の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議や地域ケア会議等で利用者の家族の個人情報を用いません。
	(2) 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。
	(3) 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。（開示に際して複写などが必要な場合は利用者の負担となります。）

9. 利用者の記録や情報の管理開示について

本事業所では、関係法令に基づいて、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	福祉サービス事業者等との連絡調整に関する記録	7	契約書
2	サービス等利用計画及び計画案	8	重要事項説明書
3	アセスメントの記録	9	利用者負担に関する関係書類
4	サービス担当者会議等の記録	10	利用者に関する市町への通知に係る記録
5	モニタリング結果の記録	11	利用者からの苦情内容等の記録
6	関係機関からの情報提供に関する記録	12	事故状況及び対応についての記録

10. 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サービスの提供により事故が発生した場合は、市町村、利用者の家族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計画相談サービス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。

* なお、事業者は損害賠償保険に加入しています。

1 1. 損害賠償保険への加入について

(1) 事業者は、相談支援サービスの提供によって事故が生じた場合には、速やかに都道府県、区市町村・利用者等の家族等に連絡して必要な措置を講じます。

(2) 事業者は、相談支援サービスを提供するにあたって、事業者の責任と認められる事由によって利用者に損害を与えた場合には、速やかに利用者の損害を賠償します。

※なお、事業者は損害賠償保険に加入しています。

1 2. 感染症対策について

事業者は、事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次の措置を講じるものとする。

(1) 事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会を定期的開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図ること。

(2) 事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備すること。

(3) 事業所において、従業者に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的実施すること。

1 3. 業務継続計画の策定について

事業者は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対して必要なサービスの提供を継続的に実施するための、及び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次の措置を講じるものとする。

(1) 事業者は、従業者に対し、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実施するものとする。

(2) 事業者は、定期的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。

1 4. ハラスメントについて

(事業者の解除権)

適切なサービス提供を確保する観点から、事業者は利用者及び家族から以下のような暴力、ハラスメントに該当する行為が行われた場合には、一時的にサービスを停止し、利用者及び家族と対応を協議します。協議の結果、サービスの提供継続が困難になったときは、この契約を解除することができます。

- ・ 殴る、蹴る、叩く、体を押さえつける、物を投げつけるなどの行為
- ・ 大声で怒鳴る、侮辱的、脅迫的な言葉。サービス提供外の要求など
- ・ 意に添わない性的な誘いかけ、好意的態度の要求、性的ないやがらせなど
- ・ 不当な要求で業務を妨害する行為

15. サービス提供に関する相談、苦情の対応について

相談、苦情処理の体制及び手順

提供した指定計画相談支援サービス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）

相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順	<ol style="list-style-type: none"> 1.相談・苦情内容の事情の確認を行い、職員への事実確認を行う。 2.把握した状況を職員とともに検討を行う。対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、利用者へ必ず対応方法を含めた結果報告を行う。苦情処理の場合、その概要についてまとめたうえで、市町村及び国民健康保険団体連合会に対して報告を行い、更なる改善点について助言を受ける。 3.事業実施マニュアルにおいて改善点を明記し、再発の防止を図る。 4.すべての経過を有限会社 たくみケアサービス本部に報告する。
-----------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

相談及び苦情への対応に当たっては、関係者のプライバシーは保護されるとともに、相談をしたこと又は事実関係の確認に協力したこと等を理由として、事業者は利用者及び家族に対して不利益な取扱いはい行いません。

【事業所の窓口】 つるかめ相談支援事業所 管理者：窪田 潤一	所在地：秦野市富士見町6-34 電 話：0463-83-1335 時 間：毎週月曜日～金曜日 9:00～17:30
かながわ福祉サービス 運営適正化委員会	所在地：横浜市神奈川区反町3丁目17-2 電 話：045-317-2200
秦野市役所福祉部障害福祉課	所在地：秦野市桜町1-3-2 本庁舎1階 電 話：0463-82-7616
伊勢原市役所保健福祉部 障がい福祉課	所在地：伊勢原市田中348 本庁舎1階6番窓口 電 話：0463-94-4720（障がい福祉課） 電 話：0463-94-4721（障がい者支援課）
平塚市役所福祉部障がい福祉課	所在地：平塚市浅間町9-1 電 話：0463-21-8774
大磯町役場 町民福祉部福祉課障がい福祉係	所在地：中郡大磯町国府本郷1196 電 話：0463-73-4530
中井町役場福祉課福祉班	所在地：足柄上郡中井町比奈窪56 電 話：0465-81-5548
二宮町役場 福祉保健課福祉・障がい支援班	所在地：足柄中郡二宮町二宮961 電 話：0463-75-9289

15. 重要事項説明の年月日

この重要事項説明書の説明年月日	20 年 月 日
-----------------	-------------------------

重要事項について本書面を交付し、利用者に説明を行いました。

事業者	所在地	神奈川県平塚市虹ヶ浜 24 番 25-506 号
	法人名	有限会社 たくみケアサービス
	代表者名	代表取締役 高橋 輝夫
	事業所名	つるかめ相談支援事業所
	説明者氏名	

重要事項について、事業者から説明を受け、その内容に同意し、交付を受けました。

利用者	住所	
	氏名	
代理人 ()	住所	
	氏名	