ビオラ和泉障がい者相談支援センター 指定特定相談支援事業所　重要事項説明書

この「重要事項説明書」は、当事業所と利用契約の締結を希望される方に対して、社会福祉法（昭和26年法律第45号）第76条及び「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（平成24年3月13日厚生労働省令第28号）」第5条の規定に基づき、当事業所の概要や提供する指定特定相談支援の内容、契約を締結する前に知っておいていただきたいことを事業者が説明するものです。

1　指定計画相談支援を提供する事業者について

事業者名称	社会福祉法人　芳春会
代表者氏名	理事長　老　木　シ　ナ　子
本社所在地（連絡先）	大阪府和泉市和気町三丁目５番１９号 電話：0725－46－0460（法人本部） FAX　：0725－46－0461
法人設立年月日	平成５年１０月２０日

2　ご利用者への指定計画相談支援を担当する事業所について

(1) 事業所の所在地等

事業所名称	ビオラ和泉障がい者相談支援センター
サービスの主たる対象者	身体障がい者 知的障がい者 精神障がい者 難病等対象者
和泉市指定事業所番号	指定計画相談支援　2730500101号（平成２７年　６月　１日指定）
事業所所在地	大阪府和泉市和気町三丁目４番２４号
連絡先	電話：0725－46－8843　FAX：0725－46－0466
事業所の通常の事業実施地域	和泉市
事業所が行う他の指定障がい福祉サービス	居宅介護/重度訪問介護（平成１８年１０月　１日指定） 基準該当生活介護　　（平成１１年１２月２４日指定）

(2)事業の目的および運営方針

事業の目的	指定特定相談支援事業の適正な運営を確保するために必要な人員及び運営管理に関する事項を定め、事業所の従事者が、障がい者に対し、適切かつ円滑な指定特定相談支援の提供を確保することを目的とする。
運営方針	1　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、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、利用者の選択に基づき、適切な障がい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配慮して行うものとする。

	2　事業の実施にあたっては、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービス機関と連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。 3　事業の実施にあたっては、利用者の意思及び人格を尊重し、常に当該利用者の立場に立って、利用者の提供される障がい福祉サービス等が特定の種類又は特定の障がい福祉サービス事業者等に不当に偏することのないよう、公正中立に行うように努めるものとする。 4　その他、関係法令等を遵守し、事業を実施するものとする。

(3)事業所窓口の営業日及び営業時間

営　業　日	月曜日から土曜日　但し、国民の祝日及び12月31日から1月3日までを除く
営業時間	営業時間は、月曜日から金曜日を、８：３０から１７：３０までとし、土曜日は、８：３０～１２：３０分までとする。

(4)計画相談支援の可能な日と時間帯

計画相談実施日	月曜日から土曜日　但し、国民の祝日及び12月31日から1月3日までを除く
実施時間	実施時間は、月曜日から金曜日を、８：３０から１７：３０までとし、土曜日は、８：３０～１２：３０分までとする。

(5)事業所の職員体制

管　理　者	松　田　康　子

	職　務　内　容	人員数
管理者	1　従業者及び業務の管理、利用の申し込みに係る調整を一元的に行います。 2　従業者に、法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行います。	常勤兼務 1人
相談支援専門員	【基本相談支援】 障がい者等からの相談に応じ、情報の提供等を行い、市町村や障がい福祉サービス事業者等との連絡調整を行います。 【指定サービス利用支援】 支給決定又は支給決定の変更前に、利用者等との面接を行い、利用者又は家族の希望や状況等を把握し、サービス等利用計画案を作成します。支給決定又は変更後に、サービス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。 【指定継続サービス利用支援】 市町村が支給決定等の際に通知するモニタリング期間ごとに、利用者が継続して障がい福祉サービス等を適切に利用できるよう、利用者、家族、サービス事業者等との連絡を継続的に行い、サービス等の利用状況を検証し、計画の見直しを行います。また、見直しの結果に基づき、サービス事業者等との連絡調整や支給決定等に係る申請の勧奨を行います。	常　勤 2人

3　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、地域の指定障がい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、分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がい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、指定障がい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、障がい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。

4　提供する指定特定相談支援の利用者負担額について

指定特定相談支援	サービス利用支援費　　計画作成及び相談に関する費用 ①サービス利用支援費（Ⅰ）　　１６，２８５円／月 ②機能強化型サービス利用支援費（Ⅲ）　　１８，８７５円／月 ③継続サービス利用支援費（Ⅰ）　　１３，５５０円／月 ④機能強化型継続サービス利用支援費（Ⅲ）　　１６，１４０円／月 ※　②及び④は、専門職を一定数確保し、質の高い特定相談支援の提供を行っている事業所支払われる費用です。 ⑤利用者負担上限管理加算　　１，５５４円／月

指定特定相談支援	⑥初回加算　３，１０８円／月 初回時に詳細な課題分析を行うための費用です。 ⑦入院時情報連携加算（Ⅰ）　３，１０８円／月 入院時に医療機関に出向いて情報提供した場合の費用です。 ⑧入院時情報連携加算（Ⅱ）　１，５５４円／月 入院時に医療機関に訪問する以外の方法で情報提供した時の費用です。 ⑨退院・退所加算　３，１０８円／回 退院・退所前に当該医療機関に訪問し、カンファレンスに参加して情報収集を行い、計画書を作成した場合の費用です。（３回を限度） ⑩居宅介護支援事業所等連携加算　１，５５４円／月 利用者が介護保険サービスを利用する場合に、居宅介護支援事業所等へ出向き、介護支援専門員の居宅サービス計画作成のために情報提供した場合の費用です。なお、上記連携に関して訪問することや、連携のための会議に出席した場合の費用は次の通りです。　３，１０８円／月 ⑪医療・保育・教育機関等連携加算（それぞれ月１回、ウは月３回を限度） ア（面談：計画作成月　２，０７６円／月 イ（面談：モニタリング月　３，１０８円／月 ウ（通院同行）　３，１０８円／月 エ（情報提供）　１，５５４円／月 福祉サービス等を提供する機関の職員等と面談を行い、必要な情報提供を受けた上で、サービス利用計画を作成した場合の費用です。 ⑫サービス担当者会議実施加算　１，０３６円／月 サービス担当者会議を実施した場合の費用です。 ⑬サービス提供時モニタリング加算　１，０３６円／月 サービス提供現場を訪問し、モニタリングを作った場合の費用です。 ⑭集中支援加算（それぞれ月１回、イは月３回を限度） ア（訪問、会議開催、会議参加）　３，１０８円／月 イ（通院同行）　３，１０８円／月 ウ（情報提供）　１，５５４円／月 居宅等を訪問し、利用者及び家族との面接を月 に２回以上実施した場合（テレビ電話装置等を活用して面接した場合を含む。ただし、月に１回は利用者の居宅等を訪問し、面接することを要する。）、或いは関係者が参加するサービス担当者会議を開催した場合、病院等への同行時及び福祉サービス等提供機関等の関係者の求めに応じ、当該機関へ情報提供場合の費用です。 ⑮地域生活支援拠点等相談強化加算　７，２９４円／月 障がいの特性に起因して生じた緊急事態、その他緊急に支援が必要な事態が生じた者（要支援者）又はその家族からの要請に基づき、速やかに短期入所事業者に対して、要支援者に関する必要な情報の提供及び短期入所の利用に関する調整を行った場合に月４回を限度に発生する費用です。 ⑯地域体制強化共同支援加算　２０，８４０円／回 地域での生活が困難となった場合に福祉サービス等を提供する事業者（医療機関や教育機関等の事業者をはじめ、利用者を取り巻く関係者（ボランティア、自治会等）を含む）のうちいずれか３者以上と会議により情報共有及び支援内容を検討し、在宅での療養又は地域において生活する上で必要となる説明及び指導等の支援を共同して実施するとともに、地域課題を整理し、協議会等に報告を行った場合の費用です。なお、行った会議録は５年間保存します。 ⑰要医療児者支援体制加算（Ⅰ）　６２１円／月 要医療児者支援体制加算（Ⅱ）　３１０円／月 医療的ケア児等コーディネーター養成研修を修了した相談支援専門員を

	事業所に配置した上で、その旨を公表した場合（Ⅱ）の費用がかかり、かつ、当該相談支援専門員により、医療的ケア児者に対して現に指定計画相談支援を行っている場合（Ⅰ）の費用がかかります。 ⑱行動障害支援体制加算（Ⅰ）　６２１円／月 行動障害支援体制加算（Ⅱ）　３１０円／月 強度行動障害支援者養成研修（実践研修）を修了した相談支援専門員を事業所に配置した上で、その旨を公表した場合（Ⅱ）の費用がかかり、かつ、当該相談支援専門員により、強度行動障がい児者に対して現に指定計画相談支援を行っている場合（Ⅰ）の費用がかかります。 ⑲精神障害者支援体制加算（Ⅰ）　６２１円／月 精神障害者支援体制加算（Ⅱ）　３１０円／月 地域生活支援事業による精神障者の障がい特性及びこれに応じた支援技法等に関する研修を修了した相談支援専門員を事業所に配置した上で、その旨を公表した場合（Ⅱ）の費用がかかり、かつ、利用者が通院する病院等の専門職と連携する体制が構築され、当該相談支援専門員により、精神障がい者に対して現に指定計画相談支援を行っている場合（Ⅰ）の費用がかかります。 ⑳高次脳機能障害支援体制加算（Ⅰ）　６２１円／月 高次脳機能障害支援体制加算（Ⅱ）　３１０円／月 高次脳機能障害支援者養成研修を修了した相談支援専門員を事業所に配置した上で、その旨を公表した場合（Ⅱ）の費用がかかり、かつ、当該相談支援専門員により、高次脳機能障がいを有する利用者に対して現に指定計画相談支援を行っている場合（Ⅰ）の費用がかかります。 ㉑ピアサポート体制加算　１，０３６円/月 地域生活支援事業の「障害者ピアサポート研修（基礎研修及び専門研修）」を修了した相談支援専門員を事業所に配置した上で、その旨を公表し、かつ、その者により事業所の従業員に対し、障がい者に対する配慮等に関する研修が行われている場合の費用です。 ※　利用者負担額は発生しません。
交通費	通常の事業の実施地域以外の地域の居宅等を訪問して指定特定相談支援を提供する場合は、必要な交通費をいただきます。 ・公共交通機関を利用した場合・・・交通費の実費をいただきます。 ・事業者の自動車を使用した場合・・・以下の通りです。 片道２㎞未満　０円 片道２㎞以上４㎞未満　３００円 片道４㎞以上の場合は、１㎞毎に１００円を増します。

※　計画相談支援給付費について事業者が代理受領を行わない(利用者が償還払いを希望する)場合は、計画相談支援給付費の全額をいったんお支払いいただきます。この場合、「サービス提供証明書」を交付しますので、「領収書」を添えて給付決定市町村に計画相談支援給付費の支給を申請してください。

5　交通費の支払い方法について

交通費の支払い方法について	交通費について、指定特定相談支援を利用した月の翌月１５日までに利用月分の請求書をお届けします。指定特定相談支援実施の記録と内容を照合のうえ、請求月の２７日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。 ①　現金支払い　　②　利用者指定口座からの自動振替 お支払いを確認しましたら、必ず領収書をお渡ししますので、保管をお願いします。また、計画相談支援給付費について市町村より給付を受けた場合は、受領通知をお渡ししますので、必ず保管をお願いします。

◎　交通費の支払いについて、支払い能力があるにもかかわらず支払い期日から３月以上遅延し、故意に支払いの督促から 14 日以内にお支払がない場合には、契約を解約した上で、未払い分をお支払いいただくことがあります。

6　担当者の変更を希望される場合の相談窓口について

利用者のご事情により、担当者の変更を希望される場合は、右の相談担当者までご相談ください。	①　相談担当者氏名	山田　須麻子 西浦　美代
	②　連絡先電話番号	０７２５－４６－８８４３（直通） ０７２５－４６－０４６０（本部）
	ファックス番号	０７２５－４６－０４６１
	③　受付日及び受付時間	月曜日から金曜日 8:30～17:30

※　担当者の変更に関しては、利用者等の希望を尊重して調整を行いますが、当事業所の人員体制などにより、ご希望にそえない場合もありますことを予めご了承ください。

7　指定特定相談支援の提供にあたっての留意事項

（1）市町村の支給決定内容等の確認

　指定計画相談支援の提供に先立って、障がい福祉サービス等の支給決定を受けている場合は、受給者証をご提示いただき、指定特定相談支援の対象者であること、継続サービス利用支援のモニタリング期間、障がい福祉サービス等の支給量・支給内容等を確認させていただきます。受給者証の住所、支給内容などに変更があった場合は速やかに事業者にお知らせください。

（2）担当者の決定等

　指定特定相談支援提供時に、担当者を決定します。ただし、実際に相談支援を提供するにあたり、複数の職員で対応させていただくこともあります。また、担当者が交代する場合は、あらかじ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相談支援提供上の不利益が生じないよう十分に配慮します。

　利用者から特定の担当者を指名することはできませんが、担当者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　地域生活支援拠点等の機能

　事業所は、「障害福祉サービス等及び障害児通所支援等の円滑な実施を確保するための基本的な指針（平成１８年厚生労働省告示第３９５号）第一の二の３」に規定する地域生活支援拠点等として次の機能を担います。

（1）相談

　緊急時の支援が見込めない世帯を事前に把握・登録した上で、障害の特性に起因して生じた緊急の事態等に必要な相談支援を行う機能。

（2）緊急時の受入れ・対応

　短期入所を活用した緊急受入体制等を確保した上で、介護者の急病や障がい者の状態変化等の緊急時の受入れや医療機関への連絡等の必要な対応を行う機能。

（3）地域の体制づくり

　地域の様々なニーズに対応できるサービス提供体制の確保や、地域の社会資源の連携体制の構築等を行う機能。

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ています。

虐待防止に関する責任者	管理者　松　田　康　子

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

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「福祉事業者における個人情報の適切な取り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。 ①　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。 ②　また、この秘密を保持する義務は、指定特定相談支援の契約が終了した後においても継続します。 ③　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、その秘密を保持するべき旨を、従業者等との雇用契約の内容とします。
個人情報の保護について	①　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、他の障がい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。 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

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。

①　医療機関連絡先

医療機関名	
担当主治医	
連絡先	

②　緊急連絡先

連絡先氏名	（続柄：　　）
住所	
連絡先	（電話）　　（携帯）

１２　事故発生時の対応方法について

利用者に対する指定特定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。

保険会社名	あいおい損害保険会社
保険名	介護保険・社会福祉事業者総合保険
賠償の概要	施設・在宅サービスに関する全ての事業・活動が対象

１３　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。

１４　記録の整備

（１）利用者等に対する指定特定相談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。）

１５　苦情解決の体制及び手順

（１）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）

（２）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は以下のとおりとします。

① 苦情又は相談があった場合、利用者の状況を詳細に把握するよう、必要に応じ、状況の聞き取りのための訪問を実施し、事情の確認を行う。

② 相談担当者は、把握した状況を苦情解決責任者とともに検討を行い、対応を決定する。

③ 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、利用者へは必ず対応方法を含めた結果報告を行う。

【事業者の窓口】 社会福祉法人　芳春会 ビオラ和泉障がい者相談支援センター	所在地　和泉市和気町三丁目 4 番 24 号 電話番号　0725-46-0460　　ﾌｧｯｸｽ番号 0725-46-0461 受付時間　月曜日～金曜日（祝日等を除く） 午前 8 時 45 分～午後 5 時 30 分
【市町村の窓口】 和泉市役所　生きがい健康部 障がい福祉課	所在地　和泉市府中町 2-7-5 電話番号　0725-99-8133　　ﾌｧｯｸｽ番号 0725-44-0111 受付時間　月曜日～金曜日（祝日等を除く） 午前 9 時～午後 5 時 15 分
【公的団体の窓口】 大阪府社会福祉協議会 運営適正化委員会 「福祉サービス苦情解決委員会」	所在地　大阪市中央区谷町 7-4-15 大阪府社会福祉会館 2 階 電話番号　06-6191-3130　　ﾌｧｯｸｽ番号 06-6191-5660 受付時間　月～金曜日（祝日等を除く） 午前 10 時～午後 4 時

１６　指定特定相談支援の実施開始可能年月日

指定計画相談支援実施開始が可能な年月日	令和　　年　　月　　日

１７　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	令和　　年　　月　　日

上記内容について、「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特定相談支援の事業の人員、設備及び運営に関する基準（平成 24 年 3 月 13 日厚生労働省令第 28 号)」第 5 条の規定に基づき、利用者に説明を行いました。

事業者	所　在　地	大阪府和泉市和気町三丁目５番１９号
	法　人　名	社会福祉法人　芳春会
	代表者名	理　事　長　　老　木　シ　ナ　子
	事業所名	ビオラ和泉障がい者相談支援センター
	説明者氏名	

上記内容の説明を事業者から確かに受けました。

利　用　者	住　所	
	氏　名	

代　理　人	住　所	
	氏　名	