

## 《指定特定相談支援重要事項説明書》

### 1. 当事業所が提供するサービスについての相談窓口

電話 0957-73-9500 (8時30分～17時30分まで)

担当 代表取締役 - 松尾 洋子

※管理者 - 高原 陽子

### 2. 株式会社こぴっと居宅介護相談支援サポートセンターの概要

#### (1) 指定番号およびサービス提供地域

事業所名	株式会社こぴっと居宅介護相談支援サポートセンター
所在地	長崎県雲仙市小浜町北本町 851 番 1-2
事業所指定番号	4 2 3 1 4 5 0 9 5 0
通常の事業実施地域	島原市・雲仙市・南島原市

#### (2) 職員体制及び勤務内容

- ・ 管理者 1名
- ・ 相談支援専門員 常勤 1名以上
  - ・ 管理者の職務  
管理者は事業所の従業者の管理及び業務の管理を一元的に行う。
  - ・ 相談支援専門員の職務  
相談支援専門員は、支給決定障がい者等の相談・依頼を受け指定特定相談支援を行う。
  - ・ 事務職員の職務  
必要な事務を行う。

#### (3) 営業日及び営業時間

営業日：月曜日～金曜日

ただし、土、日、祝日、12月29日～1月3日まではお休みです。

営業時間：午前8時30分～午後5時30分

\* ただし、サービスが必要な利用者へは営業日・営業時間外でも対応します。

\* 当事業所は、年間を通して24時間いつでも連絡がとれる体制を設けております。

### 3. サービス提供の内容

#### (1) サービス利用計画の作成

利用者の居宅等で面談を行い、ご契約者の心身の状況、おかれている環境等を把握した上で、障がい福祉サービス及びその他の必要保険医療なサービス、(以下、「福祉サービス等」といいます)が、総合的かつ効率的に提供されるように配慮して、サービス利用計画を作成します。また、福祉サービス等の支給申請をご希望される場合には、申請等を代行いたします。

＜対象者＞ サービス利用計画作成は下記対象者となります

- ① 入所・入院から地域生活へ移行するため、一定期間集中的な支援を必要と認定された者
- ② 単身で生活している者であって次の状態にあり、自ら福祉サービス等の利用に関する調整を行うことが困難であり計画的な支援を必要とすると認定された者。
  - ・知的障がいや精神症状のため、自ら適切なサービス調整ができない。
  - ・極めて重度な身体障がいのため、サービス利用に必要な連絡・調整ができない。
  - ・重度障がい者包括支援の対象者の要件に該当する者のうち重度訪問介護等他の障がい福祉サービスの支給決定を受けた者。

＜サービス利用計画の作成の流れ＞

- ①契約者及び家族等の希望並びに契約者について把握された解決すべき課題に基づき、サービス利用計画の原案を作成します。
- ②事業者は、福祉サービス等の担当者を招集して、「サービス担当者会議」を開催し、サービス利用計画の原案に専門的見地からの意見を求めます。
- ③サービス利用計画に位置付けた福祉サービス等について、総合支援給付の対象の有無を区分した上で、その種類、内容、利用料等について契約者及びその家族等に対して説明し、同意を得た上で決定します。
- ④サービス利用計画の作成後も、契約者及びその家族等、福祉サービス事業者等と継続的に連絡をとり、サービス利用計画の実施状況の把握を行い、必要に応じてサービス利用計画の変更、福祉サービス事業者等との連絡調整その他の便宜の提供を行います。

(2) サービス利用計画作成後の便宜の供与

- ・ ご契約者及び家族等、障がい福祉サービス事業者との連絡を継続的に行い、サービス利用計画の実施状況を把握します。
- ・ サービス利用計画の目標に沿ってサービスが提供されるよう障がい福祉サービス事業者等との連絡調整を行います。
- ・ ご契約者の意見を踏まえて、障がい支援区分認定の更新申請等に必要な援助を行います。

(3) サービス利用計画の変更

ご契約者がサービス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利用計画の変更が必要と判断した場合は、事業者とご契約者双方の合意に基づき、サービス利用計画を変更します。

(4) 障がい者施設等への紹介

ご契約者が居宅において日常生活を営むことが困難になったと認められる場合又は利用者が障がい者施設等への入所を希望する場合には、障がい者施設等への紹介その他の便宜の提供を行います。

#### 4. 利用料金

サービス利用計画料は市町村よりサービス利用計画作成費対象者と認定された場合、総合支

援給付から全額給付されますので自己負担はありません。

但し、法定代理受領を行わない場合は、法律の規定により算定されたサービス利用計画作成費の支払いを受けるものとします。

## 5. サービスの利用方法

### (1) サービスの利用開始

当事業所へのご来訪・お電話でお申し込みください。職員が自宅へお伺いし、契約を締結したのち、サービスの提供を開始します。

### (2) サービスの終了

- 1 利用者及びその家族は、30日以上予告期間をおいて文書で事業者へ通知することにより、この契約を解除することができます。
- 2 前項にかかわらず、事業者が次の各号に該当する行為を行った場合には、利用者はただちにこの契約を解除することができます。
  - (1) 事業者が正当な理由なく契約に定めるサービスを実施しない場合
  - (2) 事業者が第14条に定める（秘密の保持）に違反した場合
  - (3) 事業者が社会通念に逸脱する行為を行った場合
  - (4) 他の利用者が利用者の生命・身体・財物・信用を傷つけた場合もしくは傷つける恐れがある場合において事業者が適切な対応をとらない場合
- 3 事業者は、やむを得ない事情がある場合には、利用者に対し、30日間の予告期間をおいて理由を示した文書で通知することにより、この契約を解除することができます。
- 4 前項に関わらず、利用者及びその家族が次の各号に該当する場合には、事業者はただちにこの契約を解除することができます。
  - (1) 利用者及びその家族が事業者へ支払うべきサービスの利用料金を3ヶ月以上遅延し、相当期間を定めた催告にもかかわらず故意に支払わない場合
  - (2) 利用者及びその家族が、故意又は重大な過失により、事業者もしくはサービス提供職員に生命・身体・財物・信用を傷つけることなどによって、契約を継続しがたい重大な事情を生じさせ、その状況の改善が見込めない場合
  - (3) 利用者及びその家族が、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、故意にこれを付けず、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
  - (4) 利用者がこの契約を継続し難いほどの背信行為を行ったと認めた場合。
  - (5) 利用者及びその家族からの、社会通念上許容される限度を超えるハラスメント等の行為によって相互の信頼関係が損壊し、改善の見込みがなく、本契約の目的を達することが不可能と認められる場合。
  - (6) 天災、災害その他やむを得ない理由により事業所を利用させることができない場合。
  - (7) 利用者が連続して3ヶ月を越えて医療機関に入院すると確実に見込まれる場合又は現に連続して3ヶ月を越えて入院した場合
  - (8) 利用者が死亡した場合。

## 6. 事業の運営方針

- (1) 当事業所相談支援専門員は、利用者等の心身の特性を踏まえて、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるように配慮して行います。
- (2) 事業の実施に当たっては、利用者の心身の状況やその環境に応じて、利用者の意向を尊重し、適切な保健医療サービス及び福祉サービスが、多様な事業者等から、総合的かつ効果的に提供されるよう配慮して行います。
- (3) 事業の実施に当たっては、利用者の意思及び人格を尊重し、特定の種類又は特定の障がい福祉サービス事業者に不当に偏ることのないよう公正中立に行います。
- (4) 事業の実施に当たっては、関係市町村、保健所、相談機関、他の指定特定相談支援事業者、障がい者施設等との綿密な連携を図り、総合的なサービスの支援に努めます。
- (5) 事業者は、自らその提供する指定特定相談支援の評価を行い、常にその改善を図ります。

## 7. 緊急時における対応方法

相談支援専門員は、居宅介護支援を実施中に利用者の病状に急変、その他緊急事態が生じたときは、速やかに主治医に連絡する等の措置を講ずるとともに管理者に報告しなければならない。

## 8. サービス内容に関する苦情

- (1) サービス利用計画に関する相談、要望、苦情等は、面接・電話・書面等により苦情窓口担当者が随時受け付けます。

苦情解決責任者：松尾 洋子（代表取締役） 苦情窓口担当者：松尾 洋子 TEL：0957-73-9500 FAX：0957-73-9504 受付時間 9時～17時（月曜日～金曜日）
--

- (2) 第三者委員

本事業所では、地域にお住まいの以下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。

名 前	連 絡 先
曾場尾 雅宏	電話番号 0957-47-9177
大隈 昭子	電話番号 092-409-4188
前田 修央人	電話番号 0957-36-1711

- (3) 行政機関その他苦情受付機関

当事業所以外に、市町村の窓口にご相談・苦情を伝えることができます。

島原市役所 福祉保健部 福祉保健総務グループ	所在地 島原市上の町537番地 電話番号 0957-63-1111
南島原市役所 有家庁舎 福祉課	所在地 南島原市有家町山川58番地 電話番号 0957-73-6651

雲仙市役所 千々石支所 健康福祉部 福祉課	所在地 雲仙市千々石町582番地 電話番号 0957-47-7871
国保連合会 苦情相談窓口	所在地 長崎市今博多町8番地2号 電話番号 095-826-1599

(4) 解決体制・手順等

- ① 苦情受付担当者が受けた苦情に対する対応方法の判断と申出人への説明を行うと同時に苦情受付解決責任者に報告します。
- ② 苦情解決責任者は事実の確認調査を行い対応方法を確認し、その結果を苦情申出人に説明及び話し合い解決に努めます。
- ③ 苦情解決委員会においては苦情の原因分析を行い改善策、予防策の協議を行います。また、それをサービスの向上につなげていきます。

9. 虐待の防止のための措置

事業者は、利用者及びその家族の人権の擁護・虐待の防止等のために、下記の対策を講じます。

- (1) 虐待防止に関する担当者を選定しています。

虐待防止に関する担当者	代表取締役 松尾 洋子
-------------	-------------

- (2) 虐待の防止のための委員会を定期的に開催し、その内容を従業者に周知します。
- (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の防止を啓発・普及するための研修を実施します。
- (5) 成年後見制度の利用支援

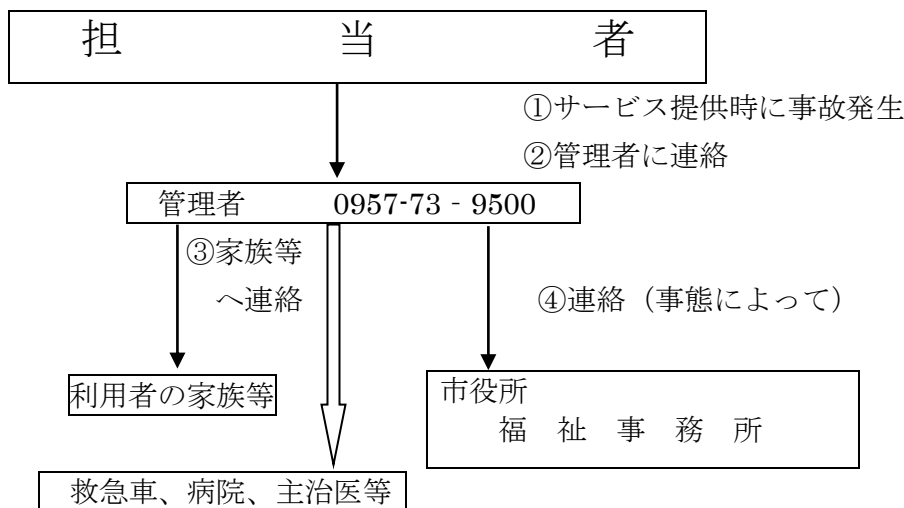
10. 衛生等管理等について

当事業者は、従業者の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行い、感染症が発生し又はまん延しないように、次の対策を講じます。

- (1) 感染症及びまん延防止のための委員会を定期的に開催し、従業者に周知します。
- (2) 感染症及びまん延の防止のための指針を策定しています。
- (3) 従業者に対する感染症及びまん延防止のための研修を実施します。
- (4) 職員は毎日検温を実施し、手洗い・マスクの着用等を行い感染予防を行います。
- (5) サービス利用前に体温測定を実施し、体温が37.5℃を超える場合や体調がすぐれない場合は利用をご遠慮いただいております。また、ご自宅にて発熱や体調不良などの症状があった場合は、事業所までお電話でご相談ください。
- (6) 可能な限りマスクの着用にご協力願います。

11. 事故発生時の対応

当事業所のサービスの提供によって事故発生した場合は、家族・主治医へ連絡し、事態によっては保険者へ連絡をとり対応します。



## 1 2. ハラスメントの防止

当事業所は、適切なサービスの提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより従業員の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講ずる。

## 1 3. 業務継続計画の策定等

- ・感染症及び非常災害の発生時において、利用者に対する指定特定相談支援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を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じます。
- ・職員に対し、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。
- ・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う。

## 1 4. 秘密の保持

職員は、業務上知りえた障がい児又はその家族の秘密を保持します。また、事業者は、職員であった者に業務上知りえた利用者又はその家族の秘密を保持させるため、職員でなくなった後においてもこれらの秘密を保持すべき旨を職員との雇用契約の内容とします。

## 1 5. 身分証携帯義務

従業者は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者又はそ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 6. その他運営に関する重要事項

当事業所は、相談支援専門員等の質的向上を図るための研修の機会を次のとおり設けるものとし、また、業務体制を整備する。

採用時研修	採用後3ヶ月以内
継続研修	年2回

従業者は業務上知りえた利用者又はその家族の秘密を保持する。

従業者であった者に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持すべき旨を従事者との雇用契約の内容とする。

規定に定める事項の外、運営に関する重要事項は株式会社こぴっとと事業所の管理者との協議に基づいてさだめるものとする。

————— 契約をする場合には以下の確認をすること —————

年 月 日

指定特定相談支援（サービス利用計画作成）の提供開始にあたり、利用者に対して契約書及び本書面に基づいて重要な事項の説明を行い交付しました。

指定特定相談支援事業者

<事業者名> 株式会社こぴっと居宅介護相談支援サポートセンター  
(事業所番号 4231450950)

<住 所> 長崎県雲仙市小浜町北本町 851 番 1-2

<説明者氏名> 印

私は、契約書及び本書面により、事業者から指定特定相談支援（サービス利用計画作成）についての重要事項の説明を受け受領しました。

利用者

<住 所>

<氏 名> 印

(代理人)

<住 所>

<氏 名> 印

(続柄： )

## 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、次に記載するところにより必要最小限の範囲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従い、私のより良いサービス利用計画（ケアプラン）の作成及びサービス事業者が障害福祉サービス等を円滑に実施するために行うサービス担当者会議等において必要な場合。

#### 2. 使用にあたっての条件

- ・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。

#### 3. 個人情報の内容

- ・氏名、住所、健康状態、病歴、家庭状況その他利用者や家族に関する情報・主治医の意見書・障害程度区分認定にかかる調査内容・障害程度区分認定審査会による判定結果・医師意見書及びサービスの種類の指定・その他必要な情報。

#### 4. 個人情報を使用する期間

- ・指定特定相談支援契約書における契約の有効期間中。

指定特定相談支援事業者

株式会社こぴっと居宅介護相談支援サポートセンター

代表者 高原陽子様

令和 年 月 日

(利用者) 住所

氏名

印

(利用者代理人) 私は利用者本人の意思を確認しました。

住所

氏名

印

(続柄: )

(家族代表者) 住所

氏名

印

(続柄: )