

# 「特定相談支援事業及び障害児相談支援事業」重要事項説明書

事業者名 社会福祉法人 栃木市社会福祉協議会  
事業所名 相談支援事業所 社協とちぎ

当事業所は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及び児童福祉法の指定を受けています。  
(特定相談支援事業所 0930300231号)  
(障害児相談支援事業所 0970300125号)

当事業所は利用者に対してサービス等利用計画及び障害児支援利用計画(以下「利用計画」という。)の作成等を提供します。事業所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次の通り説明します。

## ◇◆目次◆◇

1. 事業者.....	1ページ
2. 事業所の概要.....	1ページ
3. 事業実施地域及び営業時間.....	2ページ
4. 職員の体制.....	2ページ
5. 当事業所が提供するサービスと利用料金.....	3ページ
6. サービスの利用に関する留意事項.....	4ページ
7. サービス提供における事業者の責務.....	4ページ
8. サービス利用の終了(契約の終了).....	6ページ
9. 個人情報使用に関する同意.....	7ページ
10. 苦情の受付について.....	7ページ
11. 提供サービスの第三者評価の実施状況.....	8ページ

## 1. 事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人 栃木市社会福祉協議会
- (2) 法人所在地 栃木県栃木市今泉町2丁目1番40号
- (3) 電話番号 0282-22-4457
- (4) 代表者氏名 会長 赤羽根 正夫
- (5) 設立年月 平成22年3月29日

## 2. 事業所の概要

- (1) 事業所の種類 特定相談支援事業  
平成26年7月1日 指定 0930300231号  
障害児相談支援事業  
平成26年7月1日 指定 0970300125号
- (2) 事業の目的 計画相談支援を利用する障がい児者に対し、適切な相談及び援助を行うことです。
- (3) 事業所の名称 相談支援事業所 社協とちぎ
- (4) 事業所の所在地 栃木県栃木市今泉町2丁目1番40号
- (5) 電話番号 0282-51-2663

(6) 管理者氏名 大森 美智子

(7) 当事業所の運営方針

特定相談支援事業及び障害児相談支援事業（以下「相談支援事業」という。）は、障がい児者がその有する能力及び適性に応じ、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、保健、医療、福祉、就労支援、教育等の関係機関との緊密な連携を図りながら、指定特定相談支援及び指定障害児相談支援（以下「相談支援」という。）を当該利用者の意向、適性、障がいの特性その他の事情に応じ、適切かつ効果的に行うものとしします。

(8) 開設年月 平成26年 7月 1日

(9) 事業者が行っている事業

当事業者では本事業を含め、次の事業も実施しています。

(介護保険指定事業所)

事業	事業所
居宅介護支援	栃木市社協ケアプランセンター
訪問介護・訪問介護相当サービス・緩和した基準による訪問型サービス	栃木市社協北部ヘルパーステーション 栃木市社協南部ヘルパーステーション
通所介護・通所介護相当サービス・緩和した基準による通所型サービス	デイサービス福寿園 大平高齢者デイサービスセンターまゆみ

(障害者福祉サービス等指定事業所)

事業	事業所
居宅介護・同行援護	障がい者居宅介護事業所栃木市社協北部ヘルパーステーション 障がい者居宅介護事業所栃木市社協南部ヘルパーステーション
特定相談支援・障害児相談支援	相談支援事業所 社協とちぎ
就労継続支援	就労継続支援センターいちごの郷
児童発達支援	キッズホームとちぎ

### 3. 事業実施地域及び営業時間

(1) 通常の事業の実施地域 栃木市全域

(2) 営業日及び営業時間

営業日	月曜日～金曜日
営業時間	午前8時30分～午後5時15分

※但し、国民の祝日に関する法律に規定する休日及び12月29日から1月3日までを除きます。

### 4. 職員の体制

当事業所では、利用者に対して相談支援事業を提供する職員として、以下の職員を配置しています。

〈主な職員の配置状況〉※職員の配置については、指定基準を遵守しています。

職種	常勤	兼務の別	職務の内容
1. 管理者	1名	兼務	職員の管理及び業務の管理等
2. 相談支援専門員	1名以上	専従	利用計画書等の作成 障害福祉サービス事業者との連絡調整等

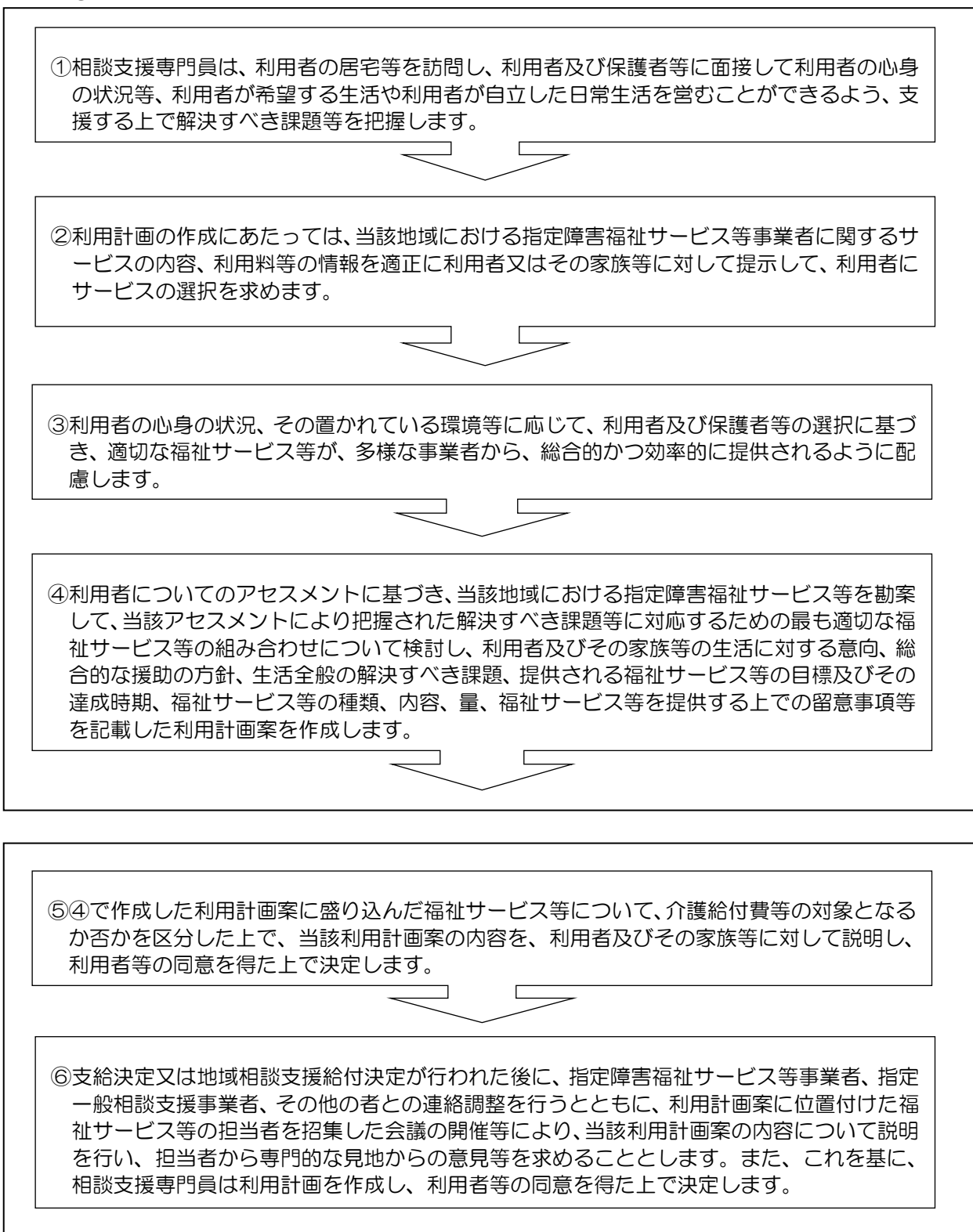
## 5. 当事業所が提供するサービスと利用料金

### (1) サービスの内容

#### ①利用計画の作成

利用者のご家庭を訪問して、利用者の心身状況、その置かれている環境等を把握した上で、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、利用計画を作成します。

#### ②利用計画の作成の流れ



### ③利用計画作成後の便宜の供与

- ・利用計画作成後、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、又は地域相談支援給付決定に係る申請の勧奨及び必要な援助を行います。
- ・モニタリングにあたっては、利用者及び保護者等、福祉サービス等事業者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。

### ④利用計画の変更

利用者等が利用計画の変更を希望した場合、または事業者が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、利用計画を変更します。

### ⑤障害者支援施設及び障害児入所施設等への紹介

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られる場合、または利用者等が障害者支援施設及び障害児入所施設等への入院又は入所を希望する場合には、障害者支援施設及び障害児入所施設等への紹介、その他の便宜の提供を行います。

## (2) 利用料金

### ①サービス利用料金

- ・相談支援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、市町から計画相談支援給付費及び障害児相談支援給付費を受領する場合（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及び障害児相談支援給付費の代理受領を行わない場合は、厚生労働省が定める費用の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に申請すると計画相談支援給付費及び障害児相談支援給付費が支給されます。）

### ②交通費

栃木市にお住まいの方は無料です。

栃木市以外の方は、従業者がお訪ねするための交通費（下記のとおり）の実費が必要です。

○公共交通機関（鉄道等）利用；要した経費の実費

○自動車利用（事業所から片道10km未満）； 500円

（事業所から片道10km以上）；1,000円

## 6. サービスの利用に関する留意事項

### (1) 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代する場合は、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。

利用者から特定の相談支援専門員を指名することはできませんが、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、相談窓口等に遠慮なくご相談ください。

## 7. サービス提供における事業者の責

### (1) サービス提供における事業者の義務

当事業所では、利用者に対してサービスを提供するにあたって、次のことを守ります。

- ①利用者に提供した相談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、利用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。
- ②利用者が他の指定特定相談支援事業者及び指定障害児相談支援事業者の利用を希望する場合その他利用者から申し出があった場合には、利用者に対し、直近の利用計画及びその実施状況に関する書類を交付します。
- ③事業者、相談支援専門員または従業員は、相談支援を提供するうえで知り得た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。（守秘義務）
  - ・サービス担当者会議など、利用者に係る他のサービス事業者等との連携を図るなど正当な理由がある場合には、利用者又はその家族等の個人情報を用いることができるものとします。

## (2) 虐待防止のための措置

○利用者の人権の擁護と虐待防止等のため、虐待防止の対策を検討する委員会の開催、虐待防止に係る指針や苦情解決体制の整備、職員に対する研修の実施、虐待防止担当者の設置、成年後見制度の利用支援等の措置を講じます。

・虐待防止担当者：管理者 大森美智子

○サービス提供中に虐待等を受けたと思われる利用者を発見したときは、速やかにこれを市町村に通報します。

## (3) 身体拘束等の禁止

○サービスの提供に当たっては、利用者または他の利用者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（身体拘束等）を行いません。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、その他のご契約書の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由その他必要な事項を記録します。

○身体拘束等の適性化を図るため、身体拘束等適正化のための対策を検討する委員会の開催、身体拘束等適正化に係る指針の整備や職員に対する研修の実施等の措置を講じます。

## (4) 衛生管理等

事業所における感染症予防及びまん延防止を図るため、感染症予防及びまん延防止策を検討する委員会の開催、感染症予防及びまん延防止のための指針の整備、職員に対する研修及び訓練の実施、担当者を設置する等の措置を講じます。

・感染対策担当者：管理者 大森 美智子

## (5) 業務継続計画の策定

○感染症や自然災害対策の発生において、利用者に対するサービス提供を継続的に実施するための計画及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（業務継続計画）を策定し、職員に対する研修及び訓練を実施します。

○業務継続計画は定期的に見直しを行い、必要に応じて計画の変更を行います。

## (6) 損害賠償について

事業者の責任により利用者が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、利用者に故意又は過失が認められる場合には、利用者の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる時に限り、事業者の損害賠償額を減じる場合があります。

## 8. サービス利用の終了(契約の終了)

### (1) 契約の終了事由

○契約の有効期間は、契約締結の日から利用者支給決定期間満了日までですが、契約期間満了1週間までに利用者から契約終了の申し入れがない場合には、契約は更に同じ条件で更新され、以後も同様となります。

○契約期間中は、以下のような事由がない限り、継続してサービスを利用することができますが、仮にこのような事項に該当するに至った場合には、当事業所との契約は終了します。

- |   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>①利用者が死亡した場合</li><li>②支給決定が取り消された場合</li><li>③事業者が解散した場合、破産した場合又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合</li><li>④当事業所が指定特定相談支援事業所及び指定障害相談支援事業所の指定を取り消された</li></ul> |
|---|

場合又は指定を辞退した場合

- ⑤利用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。）
- ⑥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。）

## （２）利用者からの解約・契約解除の申し出

契約の有効期間であっても、利用者から利用契約を解約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日前までに解約届出書をご提出ください。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利用者の身体・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

## （３）事業者からの契約解除の申し出

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 利用者が、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 利用者が、故意又は重大な過失により事業者又はサービス従事者もしくは他の利用者等の生命・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
- ③ 利用者、家族等により以下の状況が生じた場合は、サービスを中止させていただくとともに、ただちに当該市区町村に状況報告をいたします。下記のような行為があり、ハラスメントに該当するとみなされる場合
  - 暴力又は乱暴な言動、無理な要求
    - ・物を投げつける
    - ・刃物に向ける、服を引きちぎる、手を払いのける
    - ・怒鳴る、奇声、大声を発する
    - ・対象範囲外のサービスの強要 など
  - セクシュアルハラスメント
    - ・介護従事者の体を触る、手を握る
    - ・腕を引っ張り抱きしめる
    - ・ヌード写真を見せる
    - ・性的な話し卑猥な言動をする など
  - その他
    - ・介護従事者の自宅の住所や電話番号を聞く
    - ・ストーカー行為 など

## 9. 個人情報使用に関する同意

当事業所では、利用者がサービスを利用するにあたり、下記の場合に利用者及びご家族の個人情報を契約期間中使用させていただきます。なお、使用する情報は必要最小限とし、使用にあたっては関係者以外に漏れることのないように十分に配慮します。

- ① サービス担当者会議等を開催する場合
- ② 各種サービスの円滑な利用調整をする上で、必要不可欠な情報を当該事業所に行う場合
- ③ 関係行政機関との連絡調整を行う場合

④医療上等緊急の必要がある場合

10. 苦情等の受付について

(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。

○苦情解決責任者 事務局長 菅谷 斉

○苦情受付窓口（担当者） 管理者 大森 美智子

○受付時間 月曜日～金曜日（祝日、12月29日～1月3日を除きます）

午前8時30分～午後5時15分

電話：0282-22-4457 FAX：0282-22-4467

(2) 第三者委員

本会では苦情解決に社会性や客観性を確保し、利用者の立場及び特性に配慮した適切な対応を推進するため、第三者委員を設置しております。苦情や意見は第三者委員にも相談することもできます。

<第三者委員>

福富 聡 (本会監事)	電話番号 0282-23-2340 受付時間 月曜日～金曜日 午前9時～午後5時 (祝日、12月29日～1月3日を除きます)
五十嵐記代子 (本会監事)	電話番号 0282-27-7813 受付時間 月曜日～金曜日 午前9時～午後5時 (祝日、12月29日～1月3日を除きます)

(3) 行政機関その他苦情受付機関

栃木市役所 障がい福祉課	所在地 栃木県栃木市万町9番25号 電話番号 0282-21-2205 受付時間 月曜日～金曜日 午前8時30分～午後5時15分 (祝日、年末年始を除きます)
栃木県運営適正化委員会	所在地 栃木県宇都宮市若草1丁目10番6号 とちぎ福祉プラザ内 電話番号 028-622-2941 受付時間 月曜日～金曜日 午前9時～午後4時 (祝日、年末年始を除きます)

11. 提供サービスの第三者評価の実施状況

実施の有無	1 あり	実施日	
		評価機関名称	
		結果開示の有無	1 あり      2 なし
	2 なし		

本書は2通作成し、利用者、事業者が各1通を保有するものとします。

令和 年 月 日

相談支援の提供の開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

事業者名 社会福祉法人 栃木市社会福祉協議会

事業所名 相談支援事業所 社協とちぎ

説明者 職 名 \_\_\_\_\_

氏 名 \_\_\_\_\_

私は、本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受け、相談支援事業の提供開始に同意しました。  
本書2通のうち1通の交付を受けました。

利用者 住 所 \_\_\_\_\_

(児童名)

氏 名 \_\_\_\_\_

代理人 住 所 \_\_\_\_\_

(保護者名)

氏 名 \_\_\_\_\_



私は、本書面の「9. 個人情報使用に関する同意」に関して、私に関わる個人情報を使用することに同意します。

契約者家族 住 所 \_\_\_\_\_

氏 名 \_\_\_\_\_

契約者との関係 \_\_\_\_\_

契約者家族 住 所 \_\_\_\_\_

氏 名 \_\_\_\_\_

契約者との関係 \_\_\_\_\_

契約者家族 住 所 \_\_\_\_\_

氏 名 \_\_\_\_\_

契約者との関係 \_\_\_\_\_