

特定非営利活動法人 あおい糸
相談支援センター糸
計画相談支援 重要事項説明書

当事業所では、利用者に対して指定特定相談支援事業を提供します。

◆◆目次◆◆

1. 事業者	2
2. 事業所の概要・事業の主たる対象とする障害の種類	2
3. 事業実施地域	2
4. 営業時間	2
5. 職員体制	2
6. 相談支援専門員の交替	3
7. サービス内容と利用料金	3
8. 虐待の防止のための措置に関する事項	4
9. サービスの利用に関する留意事項	4
10. 利用者の記録や情報の管理、開示について	4
11. その他の運営に関する重要事項	5
12. 損害賠償保険への加入	5
13. 苦情等の受付について	6

特定非営利活動法人 あおい糸

相談支援センター糸

当事業所は特定相談支援・障害児相談支援事業者の指
定を受けています。

指定相談支援 1 1 3 2 4 6 6 9 4 5

障害児相談支援 1 1 7 2 4 3 3 4 7 4

1. 事業者

名 称	特定非営利活動法人 あおい糸
所在地	埼玉県富士見市羽沢二丁目 5 番 48 号 ケアメゾン UD100 号室
電話番号 ファックス	049-293-1910 049-293-1911
代表者氏名	理事長 山本明彦
設立年月	平成 21 年 1 月 27 日

2. 事業所の概要

事業所の種類	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「障害者総合支援法」における相談支援
事業の目的	障害者の常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律「障害者総合支援法」及び「児童福祉法」等に基づく指定相談支援の適切な運営を確保する為に必要な人員及び運営に関する事項を定め、相談支援の円滑な運営を図るとともに、支給決定にかかる障害者及び障がい児の意思及び人格を尊重し、適切な相談支援を行う事を目的とする。
事業所の名称	相談支援センター糸
事業所の所在地	354-0041 埼玉県入間郡三芳町藤久保 309-3 アークメゾン 301 号
電話番号	049-259-3283
FAX 番号	049-256-9888
管理者氏名	中山 恵美子 (兼務)
開設年月	平成 28 年 4 月 1 日
主たる対象者	身体障がい者 知的障がい者 精神障がい者 障がい児

3. 事業実施地域

三芳町・富士見市・ふじみ野市・志木市

4. 営業時間

営業日	月曜日～金曜日 ただし、国民の祝日、12月29日～1月3日までを除く
運営時間	08:30～17:30
サービス提供時間	09:00～17:00

5. 職員の体制

<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	非常勤
管理者	1名 (兼務)	名
相談支援専門員	4名 (内兼務1名)	名
事務員他	名	2名

6. 相談支援専門員の交替

①利用者からの交替の申し出

選任された相談支援専門員の交替を希望されるには、当該相談支援専門員が業務上不適当と認められる事情その他の交替を希望する理由を明らかにして、事業者にご相談支援専門員の交替を申し出ることが出来ます。ただし、利用者から特定の相談支援専門員の指名は出来ません。

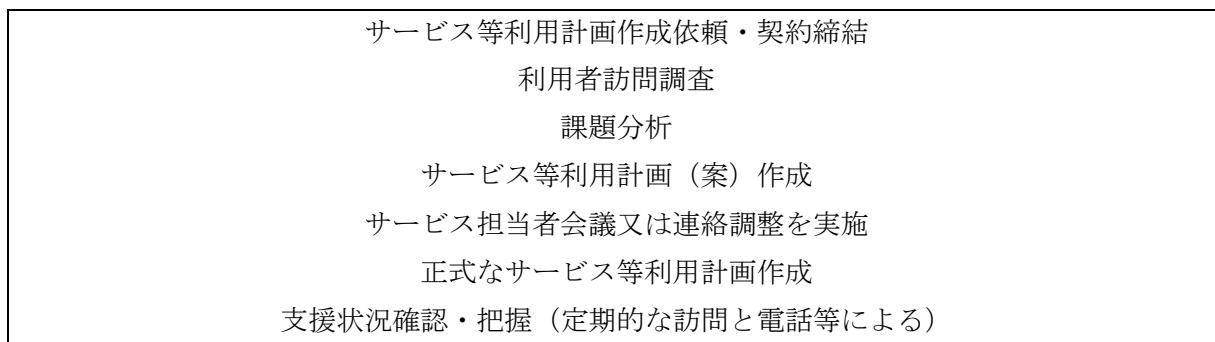
②事業者からの交替

選任された相談支援専門員を交替することがあります。相談支援専門員を交替する場合は、利用者及びその家族人対してサービスの不利益がないよう十分配慮いたします。

7. サービス内容と利用料金

(1) サービス内容

①サービス等利用計画作成の申し込みからサービス提供までの流れ



②サービス等利用計画作成後の便宜の供与

- ・ サービス等利用計画作成後、サービス等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、必要に応じてサービス等利用計画の変更、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います。
- ・ モニタリングにあたっては、利用者及びその家族、福祉サービス事業者等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。
- ・ モニタリング報告書において署名等を頂く場合に別紙「モニタリング記録報告書」への署名を頂く場合があります。これは、モニタリング報告書に署名を頂いたものとみなします。

③サービス等利用計画の変更

利用者がサービス等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等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、サービス等利用計画を変更します。

(2) 利用料金

①サービス利用料金

計画相談支援に関する利用料金については、厚生労働省の基準により、利用者が認定を受けた市町村から代理受領します。ただし、通常の実施地域を越えて行う訪問の交通費は、その実費をお支払いいただきます。なお、自動車を使用した場合の交通費は次の通りとします。

* 通常の実施地域境界から 1km50 円。

* 電車・バス等を利用した場合はその実費

②利用料金のお支払い方法

前記の費用は、1か月ごとに計算し、ご請求しますので、翌月末日までに以下のいずれかの方法でお支払い下さい。

ア．窓口での現金支払
イ．自動引き落とし
ウ．下記指定口座への振り込み（振込手数料はご負担お願いいたします）
トクヒ）あおい糸
埼玉りそな銀行 鶴瀬支店 486 普通預金 4381258

8. 虐待の防止のための措置に関する事項

事業所は、利用者に対する虐待を早期に発見して迅速かつ適切な対応を図るために、以下の措置を講じます。

- (1) 虐待の防止に関する責任者の選定
- (2) 成年後見制度の利用支援
- (3) 苦情解決体制の整備
- (4) 相談支援専門員に対する虐待の防止を啓発・普及するための研修の実施

9. サービスの利用に関する留意事項

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替する場合は、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、お客様相談窓口等にご遠慮なく相談ください。

10. 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（及び当法人権利擁護問題解決委員会個人情報保護規定）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、計画相談支援を提供した日から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) 福祉サービス等の事業を行う者等との連絡調整に関する記録
- (2) サービス等利用計画案及びサービス等利用計画
- (3) アセスメントの記録
- (4) サービス担当者会議等の記録
- (5) モニタリング結果の記録
- (6) 関係機関からの情報提供に関する記録
- (7) 契約書
- (8) 重要事項説明書
- (9) 利用者負担に関する関係書類
- (10) 利用者に関する区市町村への通知に係る記録

- (1 1) 利用者からの苦情内容等の記録
- (1 2) 事故の状況及び事故に際しての採った処置についての記録

閲覧・複写の受付	月～金 9時～17時
----------	------------

11. その他運営に関する重要事項

- (1) 事業所は、適切な相談支援が提供できるよう相談支援専門員の業務体制を整備するとともに、相談支援専門員の資質向上を図るために研修の機会を確保します。
- (2) 相談支援専門員は、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持します。
- (3) 相談支援専門員であった者が事業所の相談支援専門員でなくなった後においても、業務上知り得た利用者、またはその家族の秘密を保持します。
- (4) 事業所は、利用者に対する相談支援の提供に関する諸記録を整備し、当該計画相談支援を提供した日から5年間保存します。
- (5) 利用者及びその家族の個人情報については、事業者が定める「個人情報保護規程」に基づき取り扱います。
- (6) 提供した相談支援に関する利用者等からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口を設置します。
- (7) 提供した計画相談支援に関し、市町村が行う文書、その他の物件の提出、若しくは提示の求め、又は当該市町村の職員からの質問若しくは照会に応じ、及び利用者等からの苦情に関して市町村が行う調査に協力するとともに、市町村から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行うものとします。
- (8) 社会福祉法第83条に規定する運営適正化委員会が同法85条の規程により行う調査又はあつせんのできる限り協力します。
- (9) 事業所は、従業員、設備、備品、及び会計に関する諸記録を整備します。

(10) ハラスメントについて

介護現場で働く職員の安全確保と安心して働き続けられる労働環境が築けるようハラスメントの防止に向け取り組みます。

- ① 利用者や家族等による、適正なサービス提供を妨げるカスタマーハラスメントを含む各種ハラスメント、その他著しい迷惑行為が発生した場合、マニュアルなどを基に即座に対応し、再発防止策を検討します。
- ② ハラスメントと判断された場合には、関係機関への連絡、相談、環境改善に対する必要な措置、利用契約の解約等の措置を講じます。

<契約を解除する場合の一例>

・身体的暴力：

殴る、蹴る、叩く、物を投げつける、物を振り回す、刃物等危険物に向ける、服を引きちぎる、手を払いのける、殴りかかろうとする等

・精神的暴力：

怒鳴る、奇声や大声を発する、執拗な叱責、侮辱的発言（「バカ」「アホ」等）、外見の揶揄（「デブ」「ハゲ」「ブス」等）、名誉棄損や人格否定（「無能」「役立たず」「仕事を辞

める」等)、直接的な暴力を予告する発言(「殺すぞ」等)、気に入っている職員以外への批判的な言動、威圧的な態度で文句を言い続ける、反社会勢力との関係をほのめかす発言等

・その他:

過度な要望、利用者やその家族に対して特別待遇や便宜を図るように求める、長時間の電話を含む拘束、不要な呼びつけや訪問の要請、脅迫等

・セクシュアルハラスメント:

必要もなく職員の手や腕・体を触る、抱きしめる、ヌード写真を見せる、性的な発言、卑猥な言動、無関係に体を露出する、職員の衣服に手を入れる、交際や性的関係の強要、職員の自宅住所や電話番号を何度も聞く、ストーカー行為等

(11) ペットについて

大切なペットを守るため、また職員が安全にケアを行うためにも、訪問中はリードをつなげていただくか、ゲージや居室以外の部屋へ保護するなどの配慮をお願いします。職員がペットに噛まれた場合、治療費等のご相談をさせていただく場合がございます。

(12) その他

職員の写真や動画を撮影する場合、個人情報保護法に準じて事前に職員本人の同意を受けてください。また SNS やインターネットへの写真や動画の掲載や書き込みはご遠慮ください。

12. 損害賠償保険への加入(契約書第10条参照)

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	あいおいニッセイ同和損害保険株式会社
保険名	NPO 法人賠償責任保険
補償の概要	対物・対人保障

13. 苦情等の受付について(契約書第15条参照)

(1) 当事業所における苦情の受付及びサービス利用等のご相談(お客様相談係)

サービスに対する苦情やご意見、利用料のお支払いや手続きなどサービス利用に関するご相談、利用者の記録等の情報開示の請求は以下の専用窓口で受け付けます。

要望・苦情等申立先

当事業所 相談窓口	<ul style="list-style-type: none"> ・窓口担当者：斎藤輝二 [職名] 法令遵守責任者 ・利用時間：9：00～17：00 ・電話番号：法人TEL番号 049-293-1910 法人 FAX 番号 049-293-1911 	
	<ul style="list-style-type: none"> ・法人苦情解決責任者 山本明彦 [職名] リスクマネジメント委員会責任者 	
第三者委員	片山 優美子 (精神保健福祉士)	TEL 090-5329-2957 長野大学勤務
	伊藤 晋也 (社会福祉士)	TEL 080-5372-6545 三芳町社会福祉協議会 事務局長
ふじみ野市 富士見市 三芳町 志木市	<ul style="list-style-type: none"> 障がい福祉課障がい福祉係 TEL：049-261-2611 (代表) 障がい福祉課 TEL：049-251-2711 (代表) 福祉課障がい者支援担当 TEL：049-258-0019 (代表) 共生社会推進課障がい者福祉グループ TEL：048-473-1111 (代表) 	
埼玉県運営適正化委員会	<ul style="list-style-type: none"> ・所在地 埼玉県さいたま市浦和区針ヶ谷4-2-65 ・TEL番号 048-822-1243 (相談専用) FAX 番号 048-822-1406 ・受付日・時間 月～金 (祝日・年末年始除く) 午前9時から午後4時 	

虐待防止に関する相談窓口

虐待防止に関する 相談窓口	<ul style="list-style-type: none"> ・窓口担当者：斎藤輝二 [職名] 法令遵守責任者 ・虐待防止責任者：山本明彦 [職名] リスクマネジメント委員会責任者 ・利用時間 9：00～17：00 ・電話番号 法人TEL番号 049-293-1910 法人 FAX 番号 049-293-1911
------------------	---

年 月 日

計画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 所在地 埼玉県入間郡三芳町藤久保 309-3 アークメゾン 301 号

名称 相談支援センター系

代表者名 理事長 山本 明彦

管理者名 中山 恵美子

説明者職名 相談支援専門員 氏名 印

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、計画相談支援の提供開始に同意しました。

利用者 住所

氏名 印

代理人 住所

氏名 印