「指定計画相談支援」（又は指定障害児相談支援）
重要事項説明書

１．事業者

事業者の名称	株式会社　エイトコンサルタント
法人所在地	石川県河北郡内灘町千鳥台二丁目１４３番地
電話番号	０７６－２３９－０８８７
代表者氏名	代表取締役　　八田　直也
設立年月日	平成 ３ 年 ４ 月 ２３ 日

２．事業所の概要

事業所の種類	指定特定相談支援事業所（又は指定障害児相談支援事業所）
事業所の目的	計画相談支援（又は障害児相談支援）
事業所の名称	ケアセンター華　相談支援事業所
事業所の所在地	石川県河北郡内灘町千鳥台２丁目１４３番地
電話番号	０７６－２３９－０８８７
ＦＡＸ番号	０７６－２３９－２８２８
管理者氏名	八田　圭子
事業所の運営方針について	利用者に対し障害福祉サービス（又は障害児福祉サービス）の支給決定前におけるサービス等利用計画（又は障害児支援利用計画）作成、計画の見直し、モニタリング、サービス事業者との連絡調整、支給決定に係る申請の勧奨を適切かつ効果的に行う
開設年月	平成 ２６ 年 １１ 月 １ 日
事業者が行っている他の業務	指定居宅介護　指定　１７１１４１０００９ 指定訪問介護　指定　１７７１４００２３９ 指定居宅支援事業　指定　１７７１４００６３５ 認知症対応型共同生活介護　指定　１７１１４００５０２ 障害児相談支援　指定　１７７１４００１０６

３．職員体制

（１）　管理者　１名（常勤、兼務）

（２）　相談支援専門員　１名（非常勤職員・兼務）

４．事業実施地域

金沢市　かほく市　内灘町　津幡町

５．営業時間

営業日	月～金曜日（祝祭日及び 12 月 29 日～1 月 3 日を除く）
営業時間	午前９時から午後５時
サービス提供時間	午前９時から午後５時

６．当事業所が提供するサービスと利用料金

（１）　サービス内容

①　サービス等利用計画の作成

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、サービス等利用計画を作成します。

【サービス等利用計画（又は障害児支援利用計画）の作成の流れ】

①　相談支援専門員は、利用者の居宅等を訪問し、利用者及びその家族に面接して利用者の心身の状況等、利用者が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を把握します。

↓

②　サービス等利用計画（又は障害児支援利用計画）の作成の開始にあたっては、当該地域における指定障害福祉サービス事業者（又は指定障害児福祉サービス事業者）に関するサービスの内容等、利用料等の情報を適正に利用者又はその家族に対して提供して、利用者にサービスの選択を求めます。

↓

③　利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、利用者及び障害児の保護者の選択に基づき、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。）が多様な事業者から、総合的かつ効率的に提供されるように配慮します。

↓

④　利用者についてのアセスメントに基づき、当該地域における指定障害福祉サービス等（又は指定障害児福祉サービス）又は指定地域相談支援が提供される体制を勘案して、当該アセスメントにより把握された解決すべき課題等に対する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、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その達成時期、福祉サービス等の種類、内容、量、福祉サービス等を提供する上での留意事項、障害者総合支援法第五条二十二項（又は児童福祉法）に関する厚生労働省令で定める期間に係る提案等を記載したサービス等利用計画案（又は障害児支援利用計画案）を作成します。

↓

⑤　④で作成したサービス等利用計画案（又は障害児支援利用計画案）に盛り込んだ福祉サービス等について、介護給付等の対象となるか否かを区分した上で、当該サービス等利用計画案（又は障害児支援利用計画案）の内容について、利用者及びその家族に対して説明し、利用者等の同意を得た上で決定します。

↓

⑥　支給決定又は地域相談支援給付決定が行われた後に、指定障害福祉サービス事業者等（又は指定障害児相談支援事業所）、指定一般相談支援事業者その他の者との連絡調整を行なうとともに、サービス等利用計画案（又は指定障害児相談支援）に位置づけた福祉サービス等の担当者を招集した会議の開催等により当該サービス等利用計画案の内容について説明を行うとともに、担当者から専門的な見地から意見等を求めることとします。また、これを基に、相談支援専門員はサービス等利用計画案（又は指定障害児相談支援）を作成し、利用者等の同意を得た上で決定します。

② サービス等利用計画（又は障害児支援利用計画）作成後の便宜の供与

・ サービス等利用計画（又は障害児支援利用計画）作成後、サービス等利用計画（又は障害児支援利用計画）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（又は障害児支援利用計画）の変更、福祉サービス等の事業を行なう者等との連絡調整その他の便宜の提供を行なうとともに、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、利用者及びその家族、福祉サービス事業者等（又は指定障害児福祉サービス事業者）との連絡調整を行なうとともに、利用者の居宅等を訪問し、利用者に面接するほか、その結果を記録します。

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（又は障害児支援利用計画）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（又は障害児支援利用計画）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（又は障害児支援利用計画）を変更します。

④ 障害者支援施設等（又は障害児入所施設等）への紹介

ご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みとめられる場合又ご利用者障が障害者支援施設等（又は障害児入所施設等）への入院又は入所を希望する場合には、障害支援施設等（又は障害児入所施設等）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

指定計画相談支援サービス（又は指定障害児相談支援サービス）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、市町から計画相談支援給付額（又は障害児相談支援給付額）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。法定代理受領を行わない指定地域相談支援を提供した際は、利用者から当該指定地域相談支援につき厚生労働大臣が定める基準により算定した費用の額（その額が現に当該指定地域相談支援に要した費用の額を超えるときは当該現に指定地域相談支援に要した費用の額）の支払いを受けるものとします

７．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。

相談支援専門員についておき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．利用者の記録や情報の管理、開示について

本事業では、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等の諸費用は、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（又は指定障害児相談支援サービス）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） 福祉サービス等の事業を行な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の記録

（5） モニタリングの結果の記録

（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

（１１） 利用者からの苦情内容等の記録

（１２） 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

９．損害賠償保険への加入

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　　介護保険・社会福祉事業者総合ほけん

１０．虐待・苦情等の受付について

（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

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。

○ お客様相談係 〈 苦情・虐待の相談受付窓口（担当者）〉 代表　八田　圭子

○ 電話番号　０７６－２３９－０８８７

○ 受付時間　　毎週月曜日～金曜日　　午前9時　～　午後５時

（2） 行政機関その他の苦情受付機関

内灘町役場 福祉課	所 在 地　石川県河北郡内灘町字大学１丁目２番地１ 電 話 番 号　０７６－２８６－６７０３ FAX 番 号　０７６－２８６－６７０４
石川県庁 障害保健福祉課	所 在 地　石川県金沢市鞍月１丁目１番地 電 話 番 号　０７６－２２５－１４２６ FAX 番 号　０７６－２２５－１４２９

石川県社会福祉サービス運営適正化委員会

所在地　石川県金沢市本多町３丁目１番１０号

電話番号　０７６－２３４－２５５６

FAX 番号　０７６－２３４－２５５８

１１.虐待防止に関する事項

事業所は、障害者（又は障害児）の人権擁護・虐待の防止等のため、次の措置を講ずるものとする。

（1）虐待防止に関する責任者の選定及び設置

（2）成年後見制度の利用支援

（3）苦情解決体制の整備

（4）すべての従業者に対する利用者の人権擁護及び障害者虐待の防止に係る研修の実施（年１回以上）

（5）虐待防止のための対策を検討する委員会の設置

（6）委員会の定期的な開催及びその結果について従業者への周知

１２.カスタマーハラスメントに関する当事業所の考え方

当事業所では、すべての利用者様に安心して介護サービスをご利用いただくとともに、職員が安全で働きやすい環境を確保することを大切にしています。

そのため、利用者様又はご家族等からの言動のうち、社会通念上相当な範囲を超え、職員の就業環境を害するおそれのある行為については、カスタマーハラスメントに該当する場合があります。
具体的には、次のような行為が該当することがあります。
・大声での叱責や威圧的な言動
・人格を否定する発言や差別的な言動
・業務の範囲を超えた過度な要求
・長時間にわたる執拗な要望やクレーム
これらの行為が認められた場合には、複数名での対応や、サービス提供方法の見直しについて、ご相談させていただくことがあります。
なお、介護サービスに関する正当なご意見・ご要望・苦情につきましては、これまでどおり誠意をもって対応いたしますので、遠慮なくお申し出ください。

令和　　年　　月　　日

指定計画相談支援サービス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。

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、指定計画相談支援サービスの提供開始に同意しました。

利用者住所

氏名　　印