

# 指定特定相談支援 重要事項説明書

株式会社ケアサービス神姫

指定特定相談支援事業所 神姫

姫路市青山1丁目35番5  
079-260-7295

利用者氏名 \_\_\_\_\_ 様

## 指定特定相談支援 重要事項説明書

\_\_\_\_\_様に対する指定特定相談支援事業の提供開始にあたり、当事業者があなたに説明すべき重要事項は次のとおりである。

### <事業者の概要>

法人種別・名称 株式会社ケアサービス神姫  
代表者 代表取締役 柏木則人  
所在地 姫路市青山1丁目35番5  
電話番号 079-260-7284  
FAX 079-266-7555  
設立 令和2年2月7日

### <事業所の概要>

事業所名称 指定特定相談支援事業所神姫  
(事業所番号 2834000610 計画相談支援)  
(事業所番号 2874000413 障害児相談支援)  
所在地 姫路市青山1丁目35番5  
管理者 中村伸資  
電話番号 079-260-7295  
FAX 079-260-7300  
開設 令和4年4月1日

### <運営の目的>

事業所の指定特定相談専門員が、要相談支援状態にある利用者に対し、主治医の意見があれば尊重しながら、適正な相談支援を提供すること。

### <運営の方針>

- ①要相談支援者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事ができるように支援する。
- ②事業の実施にあたっては、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に務める。

### <事業所に勤務する職種、員数、職務内容>

- ① 管理者 常勤1名  
事業所の従業員の管理及び業務の管理を一元的に行う。
- ② 相談支援専門員 常勤1名

要相談支援者からの相談に応じ、要相談支援者がある心身の状況や置かれている環境等に応じて、障害福祉サービスまたは障害福祉施設サービスを適切に利用出来るよう、サービスの種類、内容等の計画を作成すると共に、サービスの提供が確保されるよう障害福祉サービス事業者、障害福祉施設等との連絡調整を行う。

#### <営業日及び営業時間>

- ① 営業日 月曜日から金曜日までとする。  
(但し、国民の祝日休日及び12月30日～1月3日を除く。)
- ② 営業時間 午前9時から午後18時までとする。

#### <特定相談支援の提供方法、内容>

- ①利用者の居宅を訪問若しくは、指定特定相談支援事業所相談室で利用者及びその家族に面談した上で、サービス等利用計画を作成、提供する。
- ③ 障害程度区分の認定申請等に係わる援助。
- ④ 当該地域において提供されるサービスの利用の目標及びその達成時期、サービスを提供する上での留意点等を盛り込んだサービス等利用計画を作成する。
- ⑤ サービス等利用計画の実施状況の把握と、必要に応じたサービス等利用計画の変更及び事業者等との連絡調整の実施。利用者への居宅訪問は定められた期間に1回以上行う。
- ⑤利用者が日常生活を営むことが困難となった場合の障害福祉施設への紹介、その他の便宜の提供。

#### <利用料等>

- ①指定特定相談支援を提供した場合の利用料は、厚生大臣が定める基準によるものとし、別紙（利用料説明書）のとおりとする。
- ②利用者の選定により、通常の事業の実施地域を越えて行う指定特定相談支援に要した交通費は、自動車を使用した場合を含み場合によってその実費を徴収する。なお、その交通費は、事業所から利用者宅の往復の公共交通機関使用での換算の範囲内とし、高速道路利用と併せて、事前に利用者又は家族に説明し、支払いに同意する旨の文書に署名（記名押印）を受けるとする。

#### <通常の事業の実施地域>

姫路市（家島町除く）

#### <緊急時の対応方法>

障害福祉サービス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時は、障害福祉サービス事業所からの連絡を受け、主治医に状況報告及びその指示を受ける等対処する。

### <家族等への連絡>

利用者又は家族から希望があった場合、利用者に連絡するのと同様の通知を家族等へも行う。

### <苦情処理の体制>

①利用者からの相談又は苦情に対する常設の窓口を次のように設置する。

苦情相談窓口	電話	079-260-7295
	Fax	079-266-7555
	担当者	村治 恵子
責任者	管理者	中村 伸資

②通常営業時間以外についても、電話等に常時対応し、マニュアルに沿って早急に対処する。

③円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

受けた苦情については、受付した者が直ちに担当者に連絡をとり、「申し出・概要」を報告するとともに、担当相談支援専門員からも事情を確認した後、相手方へ連絡をとった後、直接伺うなどして詳しい事情を聞くと共に対処する。

④担当者が必要であると判断した場合は、苦情対策委員会を開催し、処理方法・内容等を検討・決定する。

⑤利用者に対してサービス提供により賠償すべき事故が発生した場合には損害の賠償をする。

(民間の総合保障制度に加入している。利用者の申し出により、内容を開示する。)

⑥事情によっては、行政窓口を紹介し、行政より指導を受けた場合はその指示に従う。

姫路市障害福祉課	住所	姫路市安田4丁目1番地	姫路市役所1階
	電話	079-221-2309	
	Fax	079-221-2347	
兵庫県社会福祉協議会 福祉サービス運営 適正委員会	住所	神戸市中央区坂口通2丁目1-1	
	電話	078-242-6868	
	Fax	078-271-1709	

⑦苦情があった障害福祉サービス業者に対する対応方針等

障害福祉サービス事業者の管理者あてに苦情内容を速やかに伝達するとともに、行政窓口へ連絡する。

⑧その他参考事項

上記に記載した以外の対応措置については、その都度事業所内で協議し、利用者の立場に立って処理するとともに、再発防止のための対応策を常に考える。

### <担当者の変更>

①利用者又は家族から、担当相談支援専門員の交代を希望する申し出があった場合、

早急に事業所内外での交替者を決め利用者及び家族へ説明し、同意が得られた場合は別紙（担当相談支援専門員引継ぎ同意書・指定特定相談支援事業所変更同意書）に署名捺印を頂き対応する。

#### <秘密の保持>

- ①相談支援専門員、その他の従業者は、在職中並びに退職後においても業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を、正当な理由がなく漏らさない。
- ②事業者は、相談支援専門員、その他の従業者には、秘密の保持を徹底させるため、雇用時に書面で秘密の保持を誓約させ管理を徹底する。

#### <賠償責任>

- ① 事業者が相談支援事業の提供を行う上で、本契約の各条項や障害者総合支援法及び民法その他の関係法令に違反する等により、利用者の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合は、事業所の責任の範囲内において利用者に対してその損害を賠償する。
- ② 事業者は損害保険に加入しており、賠償責任が生じた場合は、事業者が賠償する。場合によっては保険を用いて賠償する。
- ③ 損害保険の契約内容についての情報開示は、利用者又はその家族から申し出があった場合に、当事業所内にて閲覧簿に記入等、所定の手続きをとり閲覧できる。

#### <身分証携行義務>

相談支援専門員は常に身分証を携行し、初回訪問時や利用者やその家族から掲示を求められた時は、いつでも掲示する。

#### <記録の保管>

- ①相談支援記録は、契約完結日より5年保管する。
- ②利用者および家族に限り、実費を払って記録写しを交付する。

#### <裁判管轄>

利用者と事業者は、本契約に関してやむを得ず訴訟となる場合は、利用者の住所を管轄する裁判所を第一審管轄裁判所とすることを予め合意する。

当事業所は\_\_\_\_\_様に対する相談支援サービスの提供開始にあたり、利用者、  
利用者の家族に対して、本書面に基づいて上記重要事項を説明しました。

令和 年 月 日

説明者 \_\_\_\_\_村治 恵子 印

私は本書面に基づいて上記重要事項の説明を受けました。  
相談支援サービスの提供開始に同意します。

令和 年 月 日

(利用者) 住所

氏名

印

<署名を代行する場合>

(利用者の家族) 住所

氏名

印