

## 重 要 事 項 説 明 書 （指定計画相談支援用）

この「重要事項説明書」は、当事業所と利用契約の締結を希望される方に対して、社会福祉法（昭和 26 年法律第 45 号）第 76 条及び「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に基づく指定計画相談支援の事業の人員及び運営に関する基準（平成 24 年 3 月 13 日厚生労働省令第 28 号）」第 5 条の規定に基づき、当事業所の概要や提供する指定計画相談支援の内容、契約を締結する前に知っておいていただきたいことを事業者が説明するものです。

### 1 指定計画相談支援を提供する事業者について

事 業 者 名 称	株式会社 Resources Creation（リソース クリエイション）
代 表 者 氏 名	代表取締役 田中 貴義
本 社 所 在 地 （ 連 絡 先 ）	〒599-8266 大阪府堺市中区毛穴町 4 3 1 番地 4 7 TEL：072-369-4116 FAX：072-369-4116
法人設立年月日	平成 27 年 12 月 25 日

### 2 ご利用者への指定計画相談支援を担当する事業所について

#### (1) 事業所の所在地等

事 業 所 名 称	天色ケアプランオフィス
サ ー ビ ス の 主たる対象者	身体障がい者、知的障がい者、障がい児、精神障がい者 難病等対象者
堺 市 指 定 事 業 所 番 号	指定計画相談支援 2736100278 号（平成 2 8 年 6 月 1 日指定）
事 業 所 所 在 地	〒599-8266 大阪府堺市中区毛穴町 4 3 1 番地 4 7
連 絡 先 相 談 担 当 者 名	TEL：072-369-4116 FAX：072-368-5850 相談担当者 田中 貴義
事業所の通常の 事業実施地域	堺市全域、その他

#### (2) 事業の目的および運営方針

事 業 の 目 的	実施する指定計画相談支援事業の適正な運営を確保するために必要な人員及び運営管理に関する事項を定め、指定計画相談支援の円滑な運営管理を図るとともに、利用者、障害児及び障害児の保護者（以下「利用者等」という。）の意思及び人格を尊重して、常に当該利用者等の立場に立った適切な指定計画相談支援の提供を確保することを目的とする。
運 営 方 針	1 利用者等が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、利用者等の心身の状況、その置かれている環境等に応じて利用者等の選択に基づき、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配慮して行うものとする。

	<p>2 事業所は、利用者等の意思及び人格を尊重し、常に利用者等の立場に立って、利用者等に提供される福祉サービス等が特定の種類又は特定の障害福祉サービス事業を行う者に不当に偏ることのないよう、公正中立に行うものとする。</p> <p>3 前二項のほか、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（平成 17 年法律第 123 号。以下「法」という。）及び「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に基づく指定計画相談支援の事業の人員及び運営に関する基準」（平成 24 年厚生労働省令第 28 号）に定める内容のほか関係法令等を遵守し、指定計画相談支援を実施するものとする。</p>
--	---

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営 業 日	月曜日から金曜日（12月30日から1月3日までは除く）
営 業 時 間	午前9時から午後5時まで

(4) 計画相談支援の可能な日と時間帯

計画相談実施日	月曜日から金曜日（12月30日から1月3日までは除く）
実 施 時 間	午前9時から午後5時まで

(5) 事業所の職員体制

管 理 者	田中 貴義
-------	-------

職 種	職 務 内 容	人 員 数
管 理 者	<p>1 従業者及び業務の管理、利用の申し込みに係る調整を一元的に行います。</p> <p>2 従業者に、法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行います。</p>	常 勤 1 人
相 談 支 援 専 門 員	<p>【基本相談支援】 障がい者等からの相談に応じ、情報の提供等を行い、市町村や障がい福祉サービス事業者等との連絡調整を行います。</p> <p>【指定サービス利用支援】 支給決定又は支給決定の変更前に、利用者等との面接を行い、利用者又は家族の希望や状況等を把握し、サービス等利用計画案を作成します。支給決定又は変更後に、サービス事業者等との連絡調整を行い、サービス等利用計画を作成します。</p> <p>【指定継続サービス利用支援】 市町村が支給決定等の際に通知するモニタリング期間ごとに、利用者が継続して障がい福祉サービス等を適切に利用できるよう、利用者、家族、サービス事業者等との連絡を継続的行い、サービス等の利用状況を検証し、計画の見直しを行います。また、見直しの結果に基づき、サービス事業者等との連絡調整や支給決定等に係る申請の勧奨を行います。</p>	常 勤 1 人 非常勤 0 人

事務職員	計画相談支援給付費等の請求事務及び通信連絡事務等を行います。	常 勤 0人 非常勤 0人
------	--------------------------------	------------------------

### 3 提供する指定計画相談支援の内容

#### (1) サービス利用支援

利用者等との面接やサービス提供事業者等との連絡調整を行い、サービス等利用計画を作成します。

#### 【サービス等利用計画作成の手順】

1	サービス内容等に関する情報提供	サービス等利用計画の作成の開始にあたっては、利用者等によるサービスの選択に資するよう、地域の指定障がい福祉サービス事業者等又は指定一般相談支援事業者に関するサービス内容、利用料等の情報を適正に提供します。
2	アセスメント	利用者の居宅等を訪問し、利用者及びその家族に面接を行い、利用者の心身の状況、その置かれている環境及び日常生活全般の状況等を把握します。これらの評価を通じて、利用者の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の把握を行います。
3	サービス等利用計画案の作成	把握された解決すべき課題等に対応するために、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ます。そして、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目標及び達成時期、福祉サービス等の種類等を記載したサービス等利用計画案を作成します。
4	サービス等利用計画案の説明・交付	サービス等利用計画案の内容について、利用者及び家族に対して説明し、文書により利用者等の同意を得ます。また、サービス等利用計画案を利用者等に交付します。
5	サービス担当者会議の開催	支給決定等が行われた後に、支給決定等を踏まえてサービス等利用計画案の変更を行い、福祉サービス事業者等との連絡調整を行います。また、サービス担当者会議を開催し、サービス等利用計画案の内容を説明し、福祉サービス等の担当者から専門的な意見を求めます。
6	利用者等への説明	サービス担当者会議を踏まえたサービス等利用計画案の内容について、利用者又はその家族に対して説明し、文書により同意を得ます。
7	サービス等利用計画の交付	完成したサービス等利用計画を利用者又はその家族、福祉サービス担当者に交付します。

#### (2) 継続サービス利用支援

モニタリング	利用者及びその家族、福祉サービス事業者等と継続的に連絡をとり、サービス等利用計画の実施状況を把握します。また、市町村が決定したモニタリング期間ごとに利用者等との面接を行い、必要に応じてサービス等利用計画の変更、福祉サービス事業者等との連絡調整等を行います。また、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を行います。
サービス等利用計画の変更	サービス等利用計画を変更する際は、利用者の解決すべき課題の変化に留意しながら、原則として(1)1～3及び5～7に規定された業務を行います。
入所施設等への紹介又は地域生活への移行に関する情報提供等の援助	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る場合又は利用者が指定障がい者支援施設等への入所や精神科病院への入院を希望する場合には、施設等への紹介等を行います。また、指定障がい者支援施設等からの退所や精神科病院から退院しようとする

	る利用者から計画相談支援の依頼があった場合には、居宅における生活へ円滑に移行できるよう、障がい福祉施設等と連携を図るとともに、必要な情報提供や助言等の援助を行います。
--	---

#### 4 提供する指定計画相談支援の利用者負担額について

指定計画相談支援	利用者負担額は発生しません。※
交通費	通常の事業の実施地域以外の地域の居宅等を訪問して指定計画相談支援を提供する場合は、必要な交通費をいただきます。 自動車を使用した場合、おおむね1キロメートルあたり100円を請求いたします。
複写物の交付	複写物の交付希望がある場合、用紙（A4）1枚につき10円を請求いたします。

※ 計画相談支援給付費について事業者が代理受領を行わない（利用者が償還払いを希望する）場合は、計画相談支援給付費の全額をいったんお支払いいただきます。この場合、「サービス提供証明書」を交付しますので、「領収書」を添えて給付決定市町村に計画相談支援給付費の支給を申請してください

#### 5 交通費の支払い方法について

交通費の支払い方法について	交通費について、計画相談支援を利用した月の翌月25日までに利用月分の請求書をお届けします。指定計画相談支援実施の記録と内容を照合のうえ、請求月の25日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。 (ア)現金支払い お支払いを確認しましたら、必ず領収書をお渡ししますので、保管をお願いします。また、計画相談支援給付費について市町村より給付を受けた場合は、受領通知をお渡ししますので、必ず保管をお願いします。
---------------	---

※ 支払いについて、支払い能力があるにもかかわらず支払い期日から3月以上遅延し、故意に支払いの督促から14日以内にお支払がない場合には、契約を解約した上で、未払い分をお支払いいただくことがあります。

#### 6 担当者の変更を希望される場合の相談窓口について

利用者のご事情により、担当者の変更を希望される場合は、右の相談担当者までご相談ください。	ア 相談担当者氏名	田中 貴義
	イ 連絡先電話番号	072-369-4116
	同 ファックス番号	072-368-5850
	ウ 受付日および受付時間	午前9時から午後5時まで

※ 担当者の変更に関しては、利用者等の希望を尊重して調整を行いますが、当事業所の人員体制などにより、ご希望にそえない場合もありますことを予めご了承ください。

#### 7 指定計画相談支援の提供にあたっての留意事項

##### (1) 市町村の支給決定内容等の確認

指定計画相談支援の提供に先立って、障がい福祉サービス等の支給決定を受けている場合は、受給者証をご提示いただき、指定計画相談支援の対象者であること、継続サービス利用支援のモニタリング期間、障がい福祉サービス等の支給量・支給内容等を確認させていただきます。受給者証の住所、支給内容などに変更があった場合は速やかに事業者にお知らせください。

##### (2) 担当者の決定等

指定計画相談支援提供時に、担当者を決定します。ただし、実際に相談支援を提供

するにあたり、複数の職員で対応させていただくこともあります。また、担当者が交代する場合は、あらかじ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相談支援提供上の不利益が生じないように十分に配慮します。

利用者から特定の担当者を指名することはできませんが、担当者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。

## 8 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、「障害者虐待の防止、障害者の養護者に対する支援等に関する法律」（平成23年6月24日法律第79号）に基づき、虐待の早期発見並びに国や地方公共団体が講ずる施策に協力するよう努めるとともに、下記の対策を講じます。

### ① 虐待防止に関する責任者を選定しています。

虐待防止に関する責任者	田中 貴義
-------------	-------

### ② 成年後見制度の利用支援を行います。

### ③ 苦情解決体制を整備決体制の整備を行います。

### 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の実施（研修方法や研修計画など）を行い、研修を通じて、従業者の人権意識の向上や知識や技術の向上に努めます。

### ⑤ 個別支援計画の作成など適切な支援の実施に努めます。

### ⑥ 従業者が支援にあたっての悩みや苦労を相談できる体制を整えるほか、従業者が利用者等の権利擁護に取り組める環境の整備に努めます。

### ⑦ 虐待防止委員会を設置し、委員会を定期的に開催するとともに、委員会での検討結果を従業者に周知徹底します

## 9 秘密の保持と個人情報の保護について

①利用者及びその家族に関する秘密の保持について	<p>事業者は、利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「福祉事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。</p> <p>○ 指定計画相談支援事業所の従業者及び管理者（以下「従業者等」という。）は、業務上で知り得た利用者及びその家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。</p> <p>○ また、この秘密を保持する義務は、指定計画相談支援の契約が終了した後においても継続します。</p> <p>○ 事業者は、従業者等に業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従業者等である期間及び従業者等でなくなった後においても、その秘密を保持すべき旨を、従業者等との雇用契約の内容とします。</p>
②個人情報の保護について	<p>○ 事業者は、利用者からあらかじめ文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で使用する等、他の障がい福祉サービス事業者等に、利用者の個人情報を提供しません。また利用者の家族の個人情報についても、当該利用者の家族からあらかじめ文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議で使用する等、他の福祉サービス事業者等に利用者の家族の個人情報を提供しません。</p> <p>○ 事業者は、利用者及びその家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙によるものの他、電磁的記録を含む。）については、善良な管理者の注意をもって管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。</p> <p>○ 事業者が管理する情報については、利用者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加または削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとします。（開示に際して複写料などが必要な場合は利用者の負担となります。）</p>

## 10 緊急時の対応方法について

- ① 指定計画相談支援の提供中に、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治の医師への連絡を行う等の必要な措置を講じるとともに、利用者が予め指定する連絡先にも連絡します。
- ② 上記以外の緊急時において、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合に、下記の対応可能時間に連絡を受けた際は、利用者の状態に応じて、必要な対応を行います。  
連絡先：電話番号\_\_\_\_\_（対応可能時間 \_\_\_\_\_：\_\_\_\_\_～\_\_\_\_\_：\_\_\_\_\_）

## 11 事故発生時の対応方法について

利用者に対する指定計画相談支援の提供により事故が発生した場合は、都道府県、市町村、利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、利用者に対する指定計画相談支援の提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行います。

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保険
補償内容	賠償損害（ア.対人・対物事故 イ.管理財物の損壊 ウ.人格権侵害 エ.経済的損害）、 費用損害（ア.事故対応費用 イ.対人見舞費用）等

## 12 身分証携行義務

指定計画相談支援事業者は、常に身分を明らかにする証書や名札等を携行し、初回訪問時及び利用者または利用者の家族から提示を求められた時、提示します。

## 13 記録の整備

(1) 利用者等に対する指定計画相談支援の提供に関して、以下の記録を整備します。

- 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個々の利用者ごとに次に掲げる事項を記載した相談支援台帳
  - ・サービス等利用計画案及びサービス等利用計画
  - ・アセスメントの記録
  - ・サービス担当者会議等の記録
  - ・モニタリングの結果の記録

③利用者に関する市町村への通知に係る記録

④利用者からの苦情の内容等の記録

⑤事故の状況及び事故に際して採った処置についての記録

(2) これらの記録は指定計画相談支援完結の日から5年間保存し、利用者は、事業者に対して保存されるサービス提供記録の閲覧及び複写物の交付を請求することができます。（複写等にかかる費用は実費を負担いただきます。）

## 14 苦情解決の体制及び手順

苦情又は相談があった場合は、利用者の状況を詳細に把握するため必要に応じ訪問を実施し、状況の聞き取りや事 情の確認を行い、利用者の立場を考慮しながら事実関係の特定を慎重に行います。

相談担当者は、把握した状況を管理者とともに検討を行い、当面及び今後の対応を決定します。対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、利用者へは必ず対応方法を含めた結果報告を行います。

## 15 衛生管理等

事業所は、従業者の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行う。

2 事業所は、当事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努める。

3 事業所は、感染症が発生し、又はまん延しないように、次の各号に掲げる措置を講ずる。

- (1) 事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置その他の情報通信機器（以下「テレビ電話装置等」という。）を活用して行うことができるものとする。）を定期的開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図る。
- (2) 事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備する。
- (3) 事業所において、従業者に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的実施する。

#### 1 6 職場におけるハラスメントの防止

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つて業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより従業者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 7 業務継続計画の策定等

事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービス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（以下「業務継続計画」という。）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講ずる。

2 事業所は、従業者に対し、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。

3 事業所は、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 8 第三者評価の実施状況

実施 無

#### 1 9 障害児相談支援におけるこどもの最善の利益の保障、インクルージョンの推進

- ・ 運営基準において、事業所に対し、障害児等の意思の尊重、こどもの最善の利益の優先考慮の下で、障害児支援利用計画の作成、サービス担当者会議の実施を進める。
- ・ 運営基準において、事業所に対し、障害児支援利用計画の作成や必要な情報の提供助言等の援助を行うにあたって、インクルージョンの観点を踏まえると等、インクルージョンの推進に努める。

<b>【事業者の窓口】</b> 天色ケアプランオフィス 居宅介護支援事業所	〒599-8266 堺市中区毛穴町 431-47 電話番号 072-369-4116 ファックス番号 072-368-5850 受付時間 月～金 9：00～17：00
<b>【市町村の窓口】</b> 堺市 障害施策推進課	所在地 堺市堺区南瓦町 3 番 1 号 堺市役所本館 7 階 電話番号 072-228-7818 ファックス番号 072-228-8918 受付時間 月～金 9：00～17：30
堺市中区地域福祉課	所在地 中区深井沢町 2470-7 中区役所内 電話番号 072-270-8195 ファックス番号 072-270-8103 受付時間 月～金 9：00～17：30
堺市中区障害者基幹 相談支援センター	所在地 中区深井沢町 2470-7（中区役所 1 階） 電話番号 072-278-8166 ファックス番号 072-278-4400 受付時間 月～金 9：00～17：30
<b>【公的団体の窓口】</b> 大阪府社会福祉協議会 運営適正化委員会 「福祉サービス苦情解決委員会」	所在地 大阪市中央区中寺 1 丁目 1 番 54 号 大阪社会福祉指導センター1 階 電話番号 06-6191-3130 ファックス番号 06-6191-5660 受付時間 月～金曜日（祝日等を除く） 午前 10 時～午後 4 時



## 個人情報使用同意書

1. 事業所及び職員は、サービスを提供する上で知り得たご契約者様及びご家族様に関する事項を、正当な理由なく第三者に漏らさないものとします。この守秘義務は、職員退職後及び契約者様と事業所の各種契約終了後も同様とします。
2. 天色ケアプランオフィス(以下「事業所」といいます。)及びその職員は、ご契約者様及びそのご家族の個人情報を、次に掲げる目的のために必要な範囲内において、使用、提供又は収集(以下「使用等」といいます。)させて頂くと共に、ご契約者様及びそのご家族は予めこれに同意するものとします。なお、個人情報の利用目的を変更する場合には、予め通知又は公表するものとします。
  - ・ご契約者様に介護サービスを提供する為
  - ・ご契約者様に関わるサービス計画、その他介護計画の立案、作成及び変更の為
  - ・サービス担当者会議その他関係サービス事業所との情報共有及び連絡調整の為
  - ・サービス提供に掛かる請求業務などの事務手続き
  - ・サービス利用にかかわる管理運営の為
  - ・ご家族及び後見人様などへの報告の為
  - ・ご契約者様が医療サービスのご利用を希望され、主治医の意見を求める為
  - ・ご契約者様の様態の変化等に伴い、ご親族、医療機関及び行政機関等に緊急連絡する為
  - ・行政機関等の指導又は調査を受ける為
  - ・介護サービスの質の向上を目的とした第三者評価機関による評価を受ける為。
  - ・当社サービスの、維持・改善にかかる資料の為
  - ・当社の研修などにおける資料の為
  - ・法令上義務付けられている、関係機関（医療・警察・消防等）からの依頼があった場合
  - ・損害賠償責任などにかかる公的機関への情報提供が必要な場合
  - ・特定の目的の為に同意を得たものについては、その利用目的の範囲内で利用する
3. 当社の、ホームページ・パンフレット・社内研修・掲示物・広報誌などにおいて、ご利用者様の映像・写真を使用させて頂きたい場合がございます。使用につきまして以下に○をご記入下さい。

同 意 す る

同 意 し な い