

東広島市社会福祉協議会指定特定相談支援事業所 及び 東広島市社会福祉協議会指定障害児相談支援事業所 運営規程

(事業の目的)

第1条 この規程は、社会福祉法人東広島市社会福祉協議会（以下「協議会」という。）が設置する東広島市社会福祉協議会指定特定相談支援等事業所及び東広島市社会福祉協議会指定障害児相談支援事業所（以下「事業所」という。）において実施する「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。）に基づく指定特定相談支援事業及び児童福祉法（昭和22年法律第164号）に基づく指定障害児相談支援事業（以下「事業」という。）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、事業の円滑な運営管理を図るとともに、事業を利用する障がい者又は障がい児の保護者（以下「利用者」という。）に対し、適切な相談及び援助を行うことを目的とする。

(運営の方針)

- 第2条 事業所は、利用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、教育等関係機関との緊密な連携を図りつつ、利用者の選択に基づき、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。
- 2 事業の実施に当たっては、利用者の意思及び人格を尊重し、常に当該利用者の立場に立って、当該利用者提供される福祉サービス等が特定の種類又は特定の福祉サービス事業等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。
 - 3 事業の運営に当たっては、市町、障害福祉サービス事業者等との連携を図り、地域において必要な社会資源の改善、開発に努めるものとする。
 - 4 事業の実施に当たっては、自らその提供する指定特定相談支援及び指定障害児相談支援の評価を行い、常にその改善を図るものとする。
 - 5 事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対し、研修を実施する等の措置を講ずる。
 - 6 前各項のほか、関係法令等を遵守し、事業を実施するものとする。

(事業所の名称等)

第3条 事業を行う事業所の名称及び所在地は、次のとおりとする。

- (1) 名称 東広島市社会福祉協議会指定特定相談支援事業所
東広島市社会福祉協議会指定障害児相談支援事業所
- (1) 所在地 広島県東広島市西条町土与丸1108番地

(職員の職種、員数及び職務の内容)

第4条 事業所における職員の職種、員数及び職務の内容は次のとおりとする。

- (1) 管理者 1名（兼務）

管理者は、職員の管理、事業の利用申込に係る調整、業務の実施状況の把握、その他の管理を一元的に行うとともに、法令等において規定されている事業の実施に関し、事業所の職員に対し、遵守させるために必要な指揮命令を行う。

- (2) 相談支援専門員 2名以上

相談支援専門員は、地域の利用者からの日常生活全般に関する相談に応じ、必要な情報の提供、助言を行う基本相談、サービス等利用計画及び障害児支援利用計画の作成、継続的なモニタリング等を行うものとする。

(営業日及び営業時間)

第5条 事業所の営業日及び営業時間は、次のとおりとする。

- (1) 営業日 月曜日から金曜日とする。
ただし、国民の祝日、12月29日から1月3日までを除く。

(1) 営業時間 午前8時30分から午後5時15分までとする。

(指定特定相談支援事業の内容)

第6条 事業所で行う事業の内容は、次のとおりとする。

- (1) 基本相談支援
- (2) 地域の障害者福祉サービス事業者等への情報提供
- (3) 訪問によるアセスメント
- (4) サービス担当者会議の開催等による専門的な意見の聴取
- (5) サービス等利用計画案及びサービス等利用計画の作成
- (6) 訪問によるモニタリング
- (7) 前各号に掲げる相談支援等に付帯する便宜

(指定障害児相談支援事業の内容)

第7条 前条の規定は、事業所で行う指定障害児相談支援事業の内容について準用する。この場合において、「サービス等利用計画」とあるのは「障害児支援利用計画」と読み替えるものとする。

(通常の事業の実施地域)

第8条 通常の事業の実施地域は、東広島市内全域とする。

(利用者から受領する費用及びその額)

第9条 協議会は、法定代理受領を行わない指定計画相談支援又は指定障害児相談支援を提供した際には、利用者から計画相談支援給付費又は障害児相談支援給付費（以下「給付費」という。）の額の支払を受けるものとする。

- 2 協議会は、前項の費用の支払を受けた場合は、利用者へ当該費用に係る領収書を交付するものとする。
- 3 事業所は、第1項の費用の額に係る指定計画相談支援等の提供に当たっては、あらかじめ、利用者等に対し、当該計画相談支援等の内容及び費用について説明を行い、同意を得るものとする。

(給付費の額に係る通知等)

第10条 協議会は、法定代理受領により市から給付費の支給を受けた場合は、利用者に対し、利用者に係る給付費の額を通知するものとする。

- 2 協議会は、第10条第1項の法定代理受領を行わない給付費等の支払を受けた場合は、その提供した指定計画相談支援等の内容、費用の額その他必要と認められる事項を記載したサービス提供証明書を利用者等に対して交付するものとする。

(利用者負担額に係る管理)

第11条 協議会は、指定計画相談支援等を提供している利用者が、当該指定計画相談支援等と同一の月に受けた指定障害福祉サービス等につき法第29条第3項第2号に掲げる額（又は児童手当福祉法第21条の5の3第2項第2号に掲げる額）の合計額（以下「利用者負担額等合計額」という。）を算定するものとする。

この場合において、当該協議会は、利用者負担額合計額を市に報告するとともに、利用者に対し当該利用者に対し指定障害福祉サービス等を提供した指定障害福祉サービス事業者等に通知するものとする。

(虐待防止)

第12条 事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次の各号に掲げる措置を講ずる。

- (1) 事業所における虐待の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）を定期的に開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図る。
- (2) 事業所において、従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的に実施する。
- (3) 前2号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置く。

(苦情解決)

第13条 事業所は、提供した指定計画相談支援又は指定障害児相談支援に関する利用者又はその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受付けるための窓口を設置する等の必要な措置を講ずるものとする。

る。

- 2 事業所は、前項の苦情を受付けた場合には、当該苦情の内容を記録する。
- 3 協議会は、利用者又はその家族からの苦情に関して県知事又は市長が行う調査に協力するとともに、県知事又は市長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。
- 4 事業所は、社会福祉法（昭和26年法律第45号）第83条に規定する運営適正化委員会が同法第85条の規定により行う調査又は斡旋にできる限り協力するものとする。

（事故発生時の対応）

第14条 事業所は、利用者に対する事業の提供により事故が発生した場合は、速やかに市町、当該利用者の家族等に連絡を行うなど必要な措置を講ずる。

- 2 協議会は、前項の事故の状況及び事故に際して取った処置について、記録を行う。
- 3 協議会は、利用者に対する事業の提供により賠償すべき事故が発生した場合は、速やかに損害賠償を行う。

（個人情報保護）

第15条 事業所は、その業務上知り得た利用者及びその家族等の個人情報については、個人情報保護に関する法律（平成15年法律第57号）その他関係法令等を遵守し、適正に取り扱うものとする。

- 2 職員は、その業務上知り得た利用者及びその家族等の秘密を保持するものとする。また、その職を退いた後においても同様である旨を職員との雇用契約の内容とする。
- 3 事業所は、他の関係機関に対して、利用者又はその家族等に関する情報を提供する際は、あらかじめ利用者又はその家族等の了解を得るものとする。

（その他運営に関する重要事項）

第16条 事業所は、職員の資質向上のため研修の機会を次のとおり設けるものとし、また、業務の執行体制についても検証、整備するものとする。

- (1) 採用時研修 採用後3ヶ月以内
- (2) 継続研修 年1回

- 2 事業所は、職員、設備、備品及び会計に関する諸記録を整備するものとする。
- 3 事業所は、利用者等に対する事業の提供に関する諸記録を整備し、当該事業を提供した日から5年間保存するものとする。
- 4 この規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項は協議会と事業所の管理者との協議に基づいて定めるものとする。

附則

- 1 この規程は、平成24年4月1日から施行する。
- 2 この規程は、平成26年4月1日から施行する。
- 3 この規程は、平成26年8月1日から施行する。
- 4 この規程は、平成26年11月1日から施行する。
- 5 この規程は、平成26年12月1日から施行する。
- 6 この規程は、平成27年3月1日から施行する。
- 7 この規程は、平成27年4月1日から施行する。
- 8 この規程は、平成28年4月1日から施行する。
- 9 この規程は、平成31年4月1日から施行する。
- 10 この規程は、令和4年4月1日から施行する。

指定特定相談支援及び指定障害児相談支援 重要事項説明書

当事業所は、利用者に対して障害者総合支援法に基づく指定特定相談支援サービス及び児童福祉法に基づく指定障害児相談支援サービス（以下「指定特定相談支援サービス等」という。）を提供します。

この説明書は、当事業所と指定特定相談支援事業及び指定障害児相談支援事業（以下「指定特定相談支援事業等」という。）に関する利用契約の締結を希望される方に対して、社会福祉法第76条及び第77条に基づき、事業所の概要や提供するサービスの内容、契約上のご注意いただきたいことを説明するものです。

1 事業者（法人）の概要

事業者名	社会福祉法人 東広島市社会福祉協議会
所在地	〒739-0003 広島県東広島市西条町土与丸 1108 番地
電話番号	082-430-8877
FAX番号	082-423-8525

2 ご利用事業所の概要

事業所名	東広島市社会福祉協議会指定特定相談支援等事業所	
所在地	〒739-0003 広島県東広島市西条町土与丸 1108 番地	
電話番号	082-430-8877	
FAX番号	082-423-8525	
事業所番号	指定特定相談支援事業所	3432550014
	指定障害児相談支援事業所	3472500069
体制等	機能強化型	なし
	行動障害支援体制(Ⅱ)	あり
	要医療児者支援体制(Ⅰ)	あり
	精神障害者支援体制	なし
	地域生活支援拠点等相談強化	該当
サービス提供地域	東広島市内全域	

3 運営方針

- (1) 指定特定相談支援事業等の提供に当たっては、利用者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、利用者及び利用する障がい児の保護者（以下「利用者等」という。）の選択に基づき、適切な保健・医療・福祉・就労支援・教育・地域等のサービスが、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います。
- (2) 指定特定相談支援事業等の運営に当たっては、行政・障害福祉サービス事業者等との連携を図ります。
- (3) 指定特定相談支援事業等の実施に当たっては、利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立って、提供される指定障害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者に不当に偏することのないよう公正中立に行います。

4 サービスの提供日及び提供時間

提供日	月曜日から金曜日（祝日、12月29日から1月3日を除きます。）
提供時間	午前8時30分から午後5時15分 ※ただし、緊急を要する場合はご相談ください。

5 職員体制

職名	資格	勤務形態	業務内容
管理者		常勤・兼務 1名	○従業者及び業務の管理
相談支援専門員	相談支援専門員	常勤・専従 2名	○計画相談支援 ○地域移行支援、地域定着支援 ○障害児相談支援

6 サービスの内容

(1) 地域の利用者等からの日常生活全般に関する相談

利用者等の立場に立って懇切丁寧に行い、サービスの提供方法等について理解しやすいように説明を行うとともに必要に応じて適切な機関等との連携を図ります。

(2) アセスメントの実施

①サービス等利用計画の作成に当たっては、適切な方法により、利用者の心身の状況・置かれている環境及び日常生活全般の状況等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出来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。

②アセスメントの実施に当たっては、利用者の居宅等を訪問し、利用者等に面接を行うものとし、面接の趣旨を利用者等に対して十分に説明し、理解を得よう努めます。

(3) サービス等利用計画案の作成

アセスメントに基づき、当該地域における指定障害者福祉サービス、指定施設支援及び指定地域相談支援（以下「指定障害者福祉サービス等」という。）が提供される体制を勘案して、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、利用者等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その達成時期、福祉サービス等の種類・内容・量並びに福祉サービス等を提供する上での留意事項等記載したサービス等利用計画案を作成します。また作成されたサービス等利用計画案を利用者等へ説明し、同意を得た上で交付します。

(4) サービス等利用計画の作成

支給決定後または支給決定の変更後に、サービス事業者等との連絡調整とともに、サービス担当者会議の開催等を行い当該サービス等利用計画案の内容について説明を行い、担当者から専門的な意見等を求めます。担当者会議等の意見を踏まえたサービス等利用計画案について利用者等に説明し、利用者等の同意を得た上でサービス等利用計画を作成し、交付します。

(5) 継続的なモニタリングの実施

①モニタリングに当たっては、利用者等や福祉サービス事業者等との連絡を継続的にを行い、利用者の居宅等を訪問し、利用者等に面接してその結果を記録します。

②モニタリングの結果、必要に応じてサービス利用計画を変更し、福祉サービス等の事業者等との連絡調整その他の便宜を図るとともに、新たな支給決定等が必要であると認められる場合には支給決定等に係る申請の勧奨及び必要な援助を行います。

7 サービスの利用料金

事業者の提供する指定特定相談支援サービス等に関する利用料金については、事業者が法律の規定に基づいて市町村にサービスに係る報酬を請求します。利用者等の自己負担はありません。

8 サービスの終了

(1) 利用者のご都合でサービスを終了する場合、サービス終了を希望する1週間前までにお申し出ください。

(2) 当事業所の都合によりサービスの提供を終了させていただくことがございますが、その際は終了1ヶ月前までにその旨を文書で通知するとともに、他相談支援事業者をご紹介します。

①事業者が解散命令を受けた場合、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

②事業者が指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合

③契約書第12条から第14条に基づき契約が解約又は解除された場合

(3) 以下の場合は、利用者等からの通知がなくても自動的にサービスを終了いたします。

①利用者が亡くなられた場合

②計画相談支援及び障害児相談支援が支給決定により不要となった場合

9 利用者の記録や情報の管理・開示

当事業所では、社会福祉法人東広島市社会福祉協議会個人情報保護規程に基づいて利用

者の記録や情報を適切に管理し、利用者等の求めに応じてその内容を開示します。なお、開示に際して必要な複写料などの諸費用は、利用者負担となります。また、利用者に対するサービス提供に関する諸記録は、指定相談支援サービス等を提供した日から5年間保存します。

10 サービス内容に関する相談、苦情

当事業所のサービス内容に関する相談、苦情等の受付窓口は以下のとおりです。

苦情解決総括責任者	常務理事兼事務局長	TEL082-423-2800
苦情解決責任者	在宅福祉課長	TEL082-430-8877
苦情受付担当者	管理者	TEL082-430-8877 FAX082-423-8525
東広島市健康福祉部 障がい福祉課	〒739-8601 東広島市西条栄町 8-29	TEL082-420-0180 FAX082-420-0181
広島県福祉サービス運 営適正化委員会	〒732-0816 広島市南区比治山本町 12-2	TEL082-254-3419 FAX082-569-6161

11 虐待防止のための措置

当事業所では、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次の措置を講じています。

(1) 虐待の防止に関する相談窓口、及び虐待防止責任者は以下のとおりです。

虐待防止総括責任者	常務理事兼事務局長	TEL082-423-2800
虐待防止責任者	管理者	TEL082-430-8877 FAX082-423-8525

(2) 成年後見制度の利用支援

(3) 苦情解決体制整備

(4) 従業者に対する虐待防止のための普及・啓発研修

12 緊急時の対応

サービスの提供中に様態の変化等があった場合は、事前の打ち合わせにより、主治医、救急隊、家族等へ連絡いたします。

医療機関	総括・主権		
	連絡先		電話番号
医療機関	総括・主権		
	連絡先		電話番号
家族等	氏名		
	連絡先		電話番号
家族等	氏名		
	連絡先		電話番号

13 事故発生時の対応方法

サービスの提供中に事故が発生した場合は、利用者に対し応急処置、医療機関への搬送等の措置を講じ、速やかに家族及び関係機関等に連絡を行います。また、事故の状況及び事故に際してとった処置について記録するとともにその原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じます。なお、相談支援サービスを提供するにあたって、当事業者の責任と認められる事由によって利用者に損害を与えた場合には、利用者の損害を賠償いたします。

14 秘密の保持について

(1) 事業者は、契約期間中及び契約終了後において、正当な理由がなくその業務上知り得た利用者及び家族の秘密を漏らしません。退職後においても同様とします。

(2) 事業者は、利用者の医療上緊急の必要性がある場合又はサービス担当者会議等で必要がある場合に限り、あらかじめ文書による同意を得た上で、必要な範囲内で利用者等の個人情報を用います。

サービス提供開始に係る同意書

令和 年 月 日

指定特定相談支援サービス等の提供に際し、利用者等に対して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 広島県東広島市西条町土与丸1108番地
名称 社会福祉法人 東広島市社会福祉協議会
説明者職・氏名 相談支援専門員

私は、本書面に基づいて事業者から指定特定相談支援サービス等についての重要事項の説明を受け、サービスの提供開始に同意します。

利用者住所： _____

氏名： _____

法定代理人住所： _____

氏名： _____

続柄： _____

利用者は、身体状況等により署名ができないため、利用者本人の意思を確認の上、私が利用者に代わって、その署名を代筆しました。

代筆者住所： _____

氏名： _____

続柄： _____