

# 障がい者相談支援センタークローバーホーム

## 重要事項説明書

### 1. 事業者

名称	有限会社クローバーホーム
所在地	大阪市天王寺区筆ヶ崎町2番18号
電話番号	06-6770-6000
代表者氏名	高山 寛
設立年月	平成6年9月

### 2. 事業所の概要

事業所の種類	指定一般相談支援事業所・平成28年5月1日指定 指定特定相談支援事業所・平成28年5月1日指定 指定障害児相談支援事業所・平成28年5月1日指定
事業の目的	障害者総合支援法又は児童福祉法に基づいて障害者又は障害児福祉サービスの利用者に適正な計画相談支援を提供すること。
事業所の名称	障がい者相談支援センタークローバーホーム
事業所の所在地	大阪市天王寺区筆ヶ崎町タイセイ第二ビル3階
電話番号	06-6770-6000
FAX 番号	06-6770-6688
管理者氏名	高山 寛 (専任・兼任)
事業所の運営方針について	・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た支援を行う。 ・事業の実施にあたっては、関連諸機関との連携を図り、関係法令等を遵守して行う。
開設年月	平成28年5月1日 (障害者)、平成28年5月1日 (障害児)
事業所が行なっている他の業務	

### 3. 事業実施地域

大阪市全域、堺市、東大阪市

### 4. 営業時間

営業日	月曜日から金曜日 (12月30日～1月1日 8月14～16日を除く)
受付時間	10時から17時
サービス提供時間帯	月曜日から金曜日 10時から17時

## 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	常勤換算	指定基準	職務の内容
管理者	1名	名	名	名	
相談支援専門員	1名	名	名	名	

当事業所では、利用者に対して指定計画相談支援を提供する職員として、上記の職種の職員を配置しています。

## 6. 職員の職務内容

職種	職務の内容
管理者	仕事全体の把握 職員の管理、指導・相談
相談支援専門員	計画相談支援 (サービス等利用計画作成、定期的なモニタリング等)にかかわる業務

## 7. 当事業所が提供するサービスと利用料金

事業所は、主たる対象者を以下のとおりとします。

- 身体障害者（18歳以上の者）
- 知的障害者（18歳以上の者）
- 精神障害者（18歳以上の者）
- 精神障害者（18歳以上の者）
- 難病等対象者（18歳以上の者）
- 障害児

(指定計画相談支援の提供方法及び内容)

- 1 この事業所が提供する指定計画相談支援の内容は次のとおりとします。
  - ・ 指定相談支援事業所の管理者は、相談支援専門員に基本相談支援に関する業務及びサービス等利用計画の作成に関する業務を担当させるものとします。
  - ・ 指定計画相談支援の提供に当たっては、利用者等の立場に立って懇切丁寧に行うことを旨とし、利用者又はその家族に対し、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、同じ障害を有する者による支援等適切な手法を通じ行うものとします。
- 2 指定計画相談支援における指定サービス利用支援の提供方法及び内容は、運営規定の第2条に規定する基本方針及び前項に規定する方針に基づき、次の各号に掲げるところによるものとします。
  - ① 相談支援専門員は、サービス等利用計画の作成に当たっては、利用者の希望等を踏まえて作成するように努めます。
    - ・ 相談支援専門員は、サービス等利用計画の作成に当たっては、利用者の自立した日常生活の支援を効果的に行うため、利用者の心身又は家族の状況等に応じ、継続的かつ計画的に適切な福祉サービス等の利用が行われるようにします。
    - ・ 相談支援専門員は、サービス等利用計画の作成に当たっては、利用者の日常生活全般を支援する観点から、指定障害福祉サービス等又は指定地域相談支援に加えて、指定障害福祉サービス等又は指定地域相談支援以外の福祉サービス等、当該地域の住民による自発的な活動によるサービス等の利用も含めてサービス等利用計画上に位置付けるよう努めます。
    - ・ 相談支援専門員は、サービス等利用計画の作成に当たっては、利用者等によるサービスの選択に資するよう、当該地域における指定障害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の内容、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するものとします。
    - ・ 相談支援専門員は、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、利用者について、その心身の状況、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できるよう支援する上で解決すべき課題等の把握（以下「アセスメント」という。）を行います。
    - ・ 相談支援専門員は、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、利用者及びその家族に面接します。この場合において、相談支援専門員は、面接の趣旨を利用者及びその家族に対して十分に説明し、理解を得るようにします。
    - ・ 相談支援専門員は、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応するための最も適切な福祉サ

サービス等の組合せについて検討し、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目標及びその達成時期、福祉サービス等の種類、内容、量、福祉サービスを提供する上での留意事項、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を作成します。

- ・ 相談支援専門員は、サービス等利用計画案に位置付けた福祉サービス等について、介護給付費等の対象となるかどうかを区分した上で、当該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、文書により利用者等の同意を得ます。
  - ⑨ 相談支援専門員は、サービス等利用計画案を作成した際には、当該サービス等利用計画案を利用者等に交付します。
  - ⑩ 相談支援専門員は、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、指定一般相談支援事業者その他の者との連携調査等を行うとともに、サービス担当者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、サービス担当者会議に出席する担当者から、専門的な見地からの意見を求めます。
  - ⑪ 相談支援専門員は、前号の担当者から専門的な見地からの意見を求め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、文書により利用者等の同意を得ます。
  - ⑫ 相談支援専門員は、サービス等利用計画を作成した際には、当該サービス等利用計画を利用者等及び第10号のサービス担当者会議に出席した担当者に交付します。
- 3 指定計画相談支援における指定継続サービス利用援助の提供方法及び内容は、運営規定第2条に規定する基本方針及び第1項に規定する方針に基づき、次の各号に掲げるところによるものとします。
- ・ 相談支援専門員は、サービス等利用計画の作成後、サービス等利用計画の実施状況の把握（利用者についての継続的な評価を含む。（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うとともに、新たな支給決定又は地域相談支援給付決定が必要であると認められる場合には、利用者等に対し、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。
  - ② 相談支援専門員は、モニタリングに当たっては、利用者及びその家族、福祉サービス等の事業を行う者等との連絡を継続的に行うこととし、厚生労働省で定める期間ごとに居宅等を訪問し、利用者等に面接するほか、その結果を記録します。
  - ・ 前項第1号から第7号及び第10号から第12号までの規定は、サービス等利用計画の変更について準用します。
  - ・ 相談支援専門員は、適切な福祉サービス等が総合的かつ効率的に提供された場合に

においても、利用者がその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害者支援施設等への入院又は入所を希望する場合には、指定障害者支援施設等への紹介その他の便宜の提供を行います。

- ・ 相談支援専門員は、指定障害者支援施設、精神科病院等から退院又は退所しようとする利用者又はその家族から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、あらかじめ、必要な情報の提供及び助言を行う等の援助を行います。

4 指定計画相談支援作成の費用は無料です。

## 8. 計画相談支援対象障害者等から受領する費用の額等

1 事業所は、計画相談支援対象障害者等の選定により通常の実地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、それに要した交通費の実費の支払を計画相談支援対象障害者等から徴収することができます。なお、事業所の自動車を使用した場合の交通費は次の額を徴収することができます。

- ・ 事業所から片道5キロメートル未満0円
- ・ 事業所から片道5キロメートル以上10キロメートル未満まで500円。  
以遠5キロメートルごとに500円。

2 事業所は、前2項の費用の支払を受けた場合は、当該費用に係る領収証を当該費用を支払った計画相談支援対象障害者等に対し交付します。

3 事業所は、第2項の費用の額に係るサービスの提供に当たっては、あらかじめ、計画相談支援対象障害者等に対し、当該サービス内容及び費用について説明を行い、計画相談支援対象障害者等の同意を得ます。

## 9. 苦情解決

1 提供した指定計画相談支援又はサービス等利用計画に位置付けた福祉サービス等に関する利用者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します。

2 前項の苦情を受けた場合には、当該苦情の内容等を記録します。

3 事業所は、提供した指定計画相談支援に関し、法の定めるところにより、市町村が行う報告若しくは文書その他の物件の提出若しくは提示の命令又は当該職員からの質問若しくは事業所の設備、帳簿書類その他の物件の検査に応じ、及び利用者又はその家族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います。

4 事業所は、提供した指定計画相談支援に関し、法の定めるところにより、都道府県知事が行う報告若しくは指定計画相談支援の提供の記録、帳簿書類その他の物件の提出若しくは提示の命令又は当該職員からの質問に応じ、及び利用者又はその家族からの苦情

に関して都道府県知事が行う調査に協力するとともに、都道府県知事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います。

- 5 事業所は、社会福祉法第 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あっせんのできる限り協力します。

## 10. 虐待の防止のための措置に関する事項

事業所は、利用者等の人権の擁護、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じます。

### 11. 事故発生時の対応

- 1 事業所は、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、当該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。
- 2 事業所は、前項の事故の状況及び事故に際して採った措置について、記録します。

### 12. その他運営に関する重要事項

事業所は、従業者の資質向上のため研修（前条に規定する利用者等の人権の擁護、虐待の防止等の内容を含む。）の機会を次のとおり設け、また、業務体制を整備します。

- ・ 採用時研修 採用後 1 ヶ月以内
  - ・ 継続研修 年 2 回
- 2 従業者は、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らしません。
  - 3 従業者であった者に、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、従業者でなくなった後においてもこれらの秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。
  - 4 事業所は、サービス担当者会議等において、利用者又はその家族の個人情報を用いる場合は、あらかじめ文書により当該利用者又はその家族の同意を得ます。
  - 5 事業所は、従業者、設備・備品及び会計に関する諸記録を整備しておきます。当該記録を完結の日から 5 年間保存します。
  - 6 事業所は、利用者等に対する指定計画相談支援の提供に関する次に掲げる記録を整理し当該指定計画相談支援の提供を完結した日から 5 年間保存します。
    - ・ 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
    - ・ 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
      - イ サービス等利用計画案及びサービス等利用計画
      - ロ アセスメントの記録
      - ハ サービス担当者会議等の記録
      - ニ モニタリングの結果の記録

- ・ 市町村への通知に係る記録
- ・ 苦情の内容等の記録
- ・ 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

### 1 3. 利用料金

#### サービス利用料金

指定計画相談支援サービスに関する利用料金について、ご利用者の自己負担はありません。

### 1 4. 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。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、ご遠慮なく相談ください。

### 1 5. 賠償責任保険への加入

本事業所は、賠償責任保険に加入しています。

保険会社名 損害保険ジャパン日本興亜株式会社

保険名 介護事業者様向け賠償責任保険「ウォームハート」

保障の概要 対人・対物 保険会社名

### 1 6. 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。

有限会社クローバーホーム 苦情受付窓口 (苦情解決責任者)	所在地	大阪市天王寺区筆ヶ崎町2-18
	電話番号	06-6770-6000
	FAX	06-6770-6688
	受付時間	月～金曜日の午前9時～午後18時

(2) 行政機関その他苦情受付機関

<b>【事業者の窓口】</b> 障がい者相談支援センター クローバーホーム	所在地 大阪府大阪市天王寺区筆ヶ崎町2-18 タイセイ第二ビル3階 電話番号 06-6770-6000 FAX 06-6770-6688 受付時間 月～金曜日（祝日を除く） 午前時10時から17時
<b>【市町村の窓口】</b> 天王寺区保険保健福祉センター	所在地 〒543-8501 大阪市天王寺区真法院町20番33号（天王寺区役所2階） 電話番号 06-6774-9857 ファックス番号 06-6772-4906 受付時間 月～金曜日（祝日、年末年始を除く） 午前9時～午後5時30分
<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 大阪府大阪市中央区中寺1丁目1番54号 電話番号 06-6191-3130 受付時間 月～金曜日（祝日、年末年始を除く） 午前10時から16時
大阪府国民健康保険団体連合会	所在地 大阪府大阪市中央区常町1丁目3番8号 中央大通FNビル内 電話番号 06-6949-5309（代表） 受付時間 月～金曜日（祝日、年末年始を除く） 午前10時から16時

令和 年 月 日

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、本紙の交付を受けました。

利用者住所

氏名

印

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

氏名

印

附 則

この規程は、平成28年5月1日から施行する

# 個人情報使用同意書

私及びその家族の個人情報については、次に記載するところにより必要最小限の範囲内で使用することを同意します。

記

## 1 使用する目的

事業者が、指定計画相談支援の提供にあたり、障害福祉サービス等を円滑に実施するために行うサービス担当者会議等において必要な場合。

## 2 使用にあたっての条件

個人情報の提供は、上記1に記載する目的の範囲内で必要最小限に留め、情報提供の際には関係者以外には決して漏れることのないよう細心の注意を払うこと。

## 3 個人情報の内容

- ・ 氏名、住所、健康状態、病歴、家庭状況等事業者が相談支援を行うために最低限必要な利用者や家族個人に関する情報。
- ・ 認定調査票、主治医意見書、障害程度区分認定審査会における判定結果の意見（認定結果通知書）
- ・ その他の情報

※「個人情報」とは、利用者個人及び家族に関する情報であって、特定の個人が識別され、又は識別され得るものをいいます。

令和 年 月 日

障がい者相談支援センタークローバーホーム 御中

利用者

<氏名> \_\_\_\_\_ 印

<住所>

代理人

<氏名> \_\_\_\_\_ 印

家族

<住所>

<氏名> \_\_\_\_\_ 印

<住所>

<氏名> \_\_\_\_\_ 印

<住所>

<氏名> \_\_\_\_\_ 印

<住所>

<氏名> \_\_\_\_\_ 印

<住所>

<氏名> \_\_\_\_\_ 印