

指定計画相談支援重要事項説明書

1 事業所の概要

- | | |
|--------------|---|
| (1) 事業所の名称 | サポートセンターいずのくに |
| (2) 事業所の所在地 | 静岡県伊豆の国市四日町302番地の1 |
| (3) 電話番号(直通) | 055-949-7007 |
| 電話番号(代表) | 055-949-5818 |
| (4) 法人の名称 | 社会福祉法人伊豆の国市社会福祉協議会 |
| (5) 代表者名 | 会長 高田 幸久 |
| (6) 事業所番号 | 2230800407 |
| (7) 指定年月日 | 平成26年12月1日(伊豆の国市指定) |
| (8) 事業の種類 | 指定特定相談支援事業 |
| (9) 事業の実施地域 | 伊豆の国市内 |
| (10) 営業日 | 月曜日から金曜日 |
| (11) 休業日 | 土曜日、日曜日、祝日法による祝日及び休日、
12月29日から翌年1月3日 |

2 職員の概要及び体制

管理者及び相談支援専門員を配置します。なお、員数については別紙参照。

3 事業の主たる対象者

身体障害者、知的障害者、精神障害者、難病等患者

4 当事業所が提供するサービス

(1) サービス等利用計画の作成

利用者本人やご家族の来所による面接または訪問を行い、心身の状況や生活環境を理解し、把握したうえで、適切な保健、医療、福祉、就労支援、教育等に係る福祉サービス等が、総合的かつ効率的に提供されるよう配慮したサービス等利用計画を作成します。

(2) 便宜の供与

- ・利用者及びその家族等とサービス利用計画に記載の通り各事業のサービスが提供されているか、モニタリングとして経過について確認し、把握します。
- ・各事業のサービス利用計画の目標に沿ってサービスが提供されるよう、福祉サービス等の事業者等との連絡調整を行ないます。

(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を変更します。

(4) その他

- (1)から(3)までに付帯するその他必要な支援を行います。

5 サービスにかかる利用料等に関する事項

事業者の提供する指定計画相談支援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、市からサービス利用料金に相当する給付を受領（法定代理受領）する場合は、利用者の自己負担はありません。ただし、事業者がサービス利用料金に相当する給付を受領することができない場合は、利用者は別紙に定めるサービス利用料金の全額を事業者に対し支払うものとします。

6 秘密の保持

サービスを提供する上で知り得た契約者又はその家族の秘密を保持します。また、サービス担当者会議等において契約者及びその家族の個人情報を用いる場合は、予め文書により契約者及びその家族の同意を得ます。

7 事故発生時の対応方法

契約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には、市、当該契約者の家族、当該契約者に係る障害福祉サービス事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

8 損害賠償

事業者は、指定計画相談支援の提供にともなって、事業者の責めに帰すべき事由により契約者の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合は、契約者に対してその損害を賠償します。ただし、経年劣化や損耗等による汚損や破損等については賠償できません。なお、事業者は社会福祉法人全国社会福祉協議会の「社協の保険」に加入しています。

9 虐待の防止のための措置

事業者は、利用者に対する虐待を早期に発見し迅速かつ適切な対応をします。

- ・虐待の防止に関する利用支援
- ・成年後見制度の利用支援
- ・苦情解決体制の整備
- ・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

10 契約者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口及び担当者の設置

相談、苦情に対する常設窓口として相談担当者を設置します。また、担当者が不在の時は、基本的な事項について誰でも対応できるようにするとともに、担当者に必ず引き継ぎ、苦情に対する早期の改善、是正措置を講ずるように配慮します。円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制及び手順（苦情解決に関する要綱より）は次のとおりとします。

(1) 苦情解決に向けた報告

- ① 苦情受付担当者は、受け付けた苦情を苦情解決責任者及び第三者委員に報告します。ただし、苦情申出人が第三者委員への報告を希望しない場合はこの限りではありません。

- ② 投書等匿名による苦情があった場合にも、第三者委員に報告し必要な対応を行います。
 - ③ 苦情受付担当者から苦情申出の報告を受けた第三者委員は、苦情内容を確認し、別に定める「苦情受付報告書」によって、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知します。通知は原則として苦情申出のあった日から10日以内に行わなければならない。
- (2) 苦情解決に向けた話し合い
- ① 苦情解決責任者は、苦情申出の内容を解決するため、苦情申出人との話し合いを実施します。ただし、苦情申出人が同意する場合には、解決策の提示をもって話し合いに代えます。
 - ② 前述による話し合い又は解決策の提示は、原則として苦情申出のあった14日以内に行います。
 - ③ 苦情申出人又は苦情解決責任者は、必要に応じて第三者委員に助言を求めることができます。
 - ④ 第三者委員は、話し合いへの立ち会いにあたっては、苦情内容を確認の上、必要に応じて解決策の調整と助言を行います。
 - ⑤ 苦情受付担当者は、話し合いの結果や改善を約束した事項を別に定める「話し合い結果報告書」に記録し、話し合いの当事者間及び立ち会った第三者委員に確認します。
- (3) 苦情解決に向けた記録・結果報告
- ① 苦情受付担当者は、苦情受付から解決、改善までの経緯と結果について書面により記録します。
 - ② 苦情解決責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人及び第三者委員に対して別に定める「改善結果報告書」により報告する。報告は、原則として話し合いを終了した日から30日以内に行います。
 - ③ 苦情解決責任者は、苦情申出人が満足する解決を図れなかった場合には、福祉サービス運営適正化委員会の窓口を紹介します。
- (4) その他参考事項
- ① 日頃より、利用者から苦情が出ないようなサービス提供を心がけます。
 - ② 朝礼等の際、サービス提供の心構えを確認します。
 - ③ 従事者に対する研修を定期的を実施します。
- (5) 事業者相談・苦情窓口

受付担当者	管理者
苦情責任者	事務局長
直通電話番号	055-949-7007
代表電話番号	055-949-5818
受付時間	月～金曜日 午前8時30分～午後5時15分（祝祭日は除く）

第三者委員 制 度	(1) 第三者委員に直接苦情を申し出ることができます。 (2) 第三者委員が苦情内容を確認することができます。 (3) 苦情解決の話し合いの際、第三者委員の助言や立ち会いを求め ることができます。
--------------	---

(6) 伊豆の国市の相談・苦情窓口

担当部署	伊豆の国市役所 障がい福祉課
電話番号	0558-76-8007
受付時間	月～金曜日 午前8時30分～午後5時15分（祝祭日は除く）

(7) 県の相談・苦情窓口

担当部署	静岡県福祉サービス運営適正化委員会
電話番号	054-653-0840

令和 年 月 日

指定計画相談支援サービスの提供開始にあたり、契約者に対して契約書及び本書面に基づいて重要な事項を説明しました。

事業者

（所在地）静岡県伊豆の国市四日町302番地の1

（名称）社会福祉法人伊豆の国市社会福祉協議会

（代表者名） 会長 高田 幸久 印

（説明者） 印

私は、契約書及び本書面により、事業者から指定計画相談支援サービスについての説明を受け、サービスの提供開始に同意しました。

利用者

（住所）

（氏名） 印

代理人

（住所）

（氏名） 印