

重要事項説明書

(計画相談支援)

株式会社 のべる手

指定特定相談支援事業所

相談室 Noberute

事業所番号 0130506025

計画相談支援（サービス等利用計画） 重要事項説明書

本重要事項説明書は、当事業所と指定計画相談支援サービス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条に基づき、事業所の概要や提供される相談支援の内容、契約上ご注意いただきたいことを説明するものです。

1. 事業者

名称	株式会社 のべる手
所在地	北海道函館市北美原 2-3-18
電話番号	0138-30-1551
代表者氏名	代表取締役 斎藤 修
設立年月	平成28年6月6日

2. 事業所の概要

事業所の種類	指定特定相談支援事業所
事業の目的	利用者がその心身の状況、環境に応じて適切な福祉サービス等を利用できるよう、相談支援を提供することを目的とします。
事業所の名称	相談室 Noberute
事業所の所在地	北海道札幌市白石区本通2丁目南5番21号 1階
電話番号	011-598-0586
FAX 番号	011-598-0068
管理者氏名	福土 かおり
事業所の運営方針について	指定計画相談支援等の事業は、利用者の意志及び人格を尊重し、利用者が自立した日常生活又は社会生活を営むために必要な福祉サービス等が提供されるよう配慮して行います。事業の実施に当たっては利用者に提供される福祉サービスが不当に偏ることのないよう公正中立に行います。市町村、障害福祉サービス事業者等と連携を図り、地域の社会資源の改善、開発に努めるとともに、自らの指定計画相談支援事業等の評価を行い、改善を図ります。
開設年月	令和7年9月1日

事業所が行なっている 他の業務	指定障害児相談支援
--------------------	-----------

3. 事業実施地域

札幌市及び北海道全域とする。

また、利用者の支給決定状況その他やむを得ない事情がある場合には、道外地域についても対応する場合がある。

4. 営業時間

営業日	月～金（但し土日・国民の祝日、12月30日から翌年1月3日までを除く）
受付時間	月～金 9時～18時
サービス提供時間帯	月～金 9時～18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	0名	名	1名	
相談支援専門員	2名	0名	名	1名	管理者と兼務

6. 事業所が提供するサービスと利用料金

(1) サービス内容

① サービス等利用計画の作成

利用者のご家庭を訪問して、利用者の心身状況、その置かれている環境等を把握した上で、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、総合的かつ効率的に提供されるように配慮して、サービス等利用計画を作成します。

<サービス等利用計画の作成の流れ>

i 相談支援専門員は、利用者の居宅等を訪問し、利用者及びその家族に面接して利用者及び家族の置かれている状況、利用者の希望する生活、解決すべき課題等を把握します。

ii 利用者及びその家族の置かれている状況等を考慮して、利用者及びその家族の生活に対する意向、総合的な援助方針、生活全般の解決すべき課題、提供される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、量及び利用料並びに福祉サービス等を提供する上での留意事項等を記載したサービス等の利用計画の計画案を作成します。

iii 相談支援専門員は事前に作成したサービス等利用計画の計画案に盛り込んだ福祉サービス等について、利用者等に説明し、利用者等の同意を得た上で計画を決定するものとします。

②サービス等利用計画作成後の便宜の供与

サービス等利用計画作成後、サービス等利用計画の実施状況の把握及び利用者についての継続的な評価（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に係る申請の勧奨及び必要な援助を行います。モニタリングに当たっては、利用者及びその家族、福祉サービス事業者等との連絡調整を行うとともに、利用者の居宅等を訪問し、利用者等に面接するほか、その結果を記録します。

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障害者支援施設等への紹介

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られる場合又は利用者が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、障害者支援施設等への紹介その他の便宜の提供をします。

(2) 利用料金

①サービス利用料金

サービス等利用計画に関する利用料金について、事業者が法律の規定に基づいて、市町村から計画相談支援給付費、地域相談支援給付費を代理受領します。なお、金額は関係法令に定められたものであるため、契約期間中に変更された場合は関係法令に従って改定後の金額が適用されます。

②交通費

通常の事業実施地域外の地区にお住まいの方で、当事業所のサービスを利用される場合は、サービスの提供に際し、移動距離と移動時間を基準に交通費を計算し、別途ご請求をさせていただきます。なお、当該費用に係る領収証を、当該費用を支払った利用者等に対し交付するものとします。

③利用料金のお支払い方法

前記②の費用は、1か月ごとに計算し、ご請求しますので、ご利用された前記②の費用は当月末までにお支払いください。

7. 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代する場合は、予め利用者に説明するとともに、利用者及びその家族に対してサービス利用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ございましたら、お客様相談窓口等に遠慮なくご相談ください。

(2) 法第五条二十二項に規定する厚生労働省令で定める期間のモニタリングにご協力ください。

(3) 体調、生活状況の変化がありましたら、ご連絡ください。

8. 利用者の記録や情報の管理、開示について

本事業所では、関係法令に基づいて利用者の記録や情報を適切に管理し、利用者の事前の求めに応じてその内容を開示します。（開示に際して必要なコピー代等の諸経費は、利用者の負担となります。）保存期間は相談支援サービスの提供を終了した日から5年間です。

9. 損害賠償保険への加入

本事業所は、下記の損害賠償保険に加入しています。

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

10. 苦情処理の体制として

(1) 相談担当者は、苦情があった場合は、速やかに苦情申立者に連絡を取り、訪問するなどして状況を確認し、利用者への謝罪等の具体的な対応を迅速かつ適切に講ずるよう努め、サービス等利用計画に位置づけた、障害福祉サービスにおいて、障害福祉サービス事業者に関する苦情に対しては、速やかに苦情の内容を連絡し、必要に応じてその後の経過等の報告を求める事とする。

(2) 苦情の内容及び対応等の措置の内容について記録を整備し、サービスの質の向上や再発防止に活用する。

11.虐待の防止について

本事業所は、虐待に関する責任者を定め、成年後継人制度の利用支援や、従業員に対し、虐待防止を啓発・普及するための研修の実施に努めます。

責任者・相談室 Noberute (管理者) 福土 かおり

12.苦情等の受付について

(本事業所の苦情窓口)

窓口担当者	福土 かおり
苦情解決責任者	札幌障害福祉事業 統括責任者
受付時間	月曜日～金曜日 午前9時～18時
電話番号	011-598-0586
FAX 番号	011-598-0068

本事業所では解決できない苦情等の相談は、行政機関又は社会福祉協議会に設置された運営適正化委員会に申し立てることができます。

札幌市保健福祉局 障がい保健福祉部障がい 福祉課	【所在地及び連絡先】 札幌市中央区北1条西2丁目 TEL (011) 211-2936 FAX (011) 218-5181 【受付時間】 平日の9:00～17:00 (土日・祝日は除く)
札幌市社会福祉協議会 福祉サービス苦情相談 センター	【所在地及び連絡先】 札幌市中央区大通西19丁目 (札幌市社会福祉総合センター2階) TEL (011) 632-0550 (直通) FAX (011) 613-5486 【受付時間】 平日の9:00～17:00 (土日・祝日は除く)
高齢者・障害者 生活あんしん支援センター	札幌市中央区大通西19丁目 電話番号 011-632-7355

令和 年 月 日

利用者

(住所) 〒

(氏名) _____ 印

親権者・後継人

(住所) 〒

(続柄)

(氏名) _____ 印

利用者は身体の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いたしました。

(住所) 〒

(氏名) _____ 印

事業者

(所在地)

〒003-0026

札幌市白石区本通2丁目南5番21号1階

(事業者名)

株式会社のべる手

代表取締役 齋藤 修

印

(説明者)

印

苦情の窓口

- 1 株式会社 のべる手 特定相談支援事業所 相談室 Noberute
相談担当者： 福士 かおり
苦情窓口担当者： 管理者
苦情解決責任者： 札幌障害福祉事業 統括責任者

受付時間等：月曜日から金曜日まで

(土日・祝日、12月30日から1月3日までを除く)

午前9：00 ～ 午後6：00

電話番号：011-598-0586

2 苦情があった場合の対処方法

- ① 相談担当者ならびに苦情窓口担当者は、苦情があった場合は、速やかに、責任者に報告し、苦情申立者への訪問、関係職員に対する調査等の適切な方法により、当該苦情に係る事業の把握を行います。
- ② 相談担当者は、必要に応じて、関係職員と検討会議を行う等して、対応方法及び改善に向けての措置を講ずることとします。
具体的な対応をできるだけ迅速かつ適切に講ずるように努めます。
- ③ 苦情の内容及び対応等の措置の内容についての記録を整備して、サービスの質の向上や再発防止に活用します。またこの記録を5年間保存します。

3 事業者以外の相談窓口

- ① 北海道国民健康保険団体連合会
所在地：〒060-0062 札幌市中央区南2条西14丁目 国保会館6階
電話番号：011-231-5175
- ② 札幌市保健福祉局 障がい保健福祉部障がい福祉課
所在地：札幌市中央区北1条西2丁目
電話番号：011-211-2936
- ③ 高齢者・障がい者 生活あんしん支援センター
所在地：札幌市中央区大通西19丁目
電話番号：011-632-7355

個人情報の使用に係る同意書

事業者が行うサービスの提供に際して、次に挙げる範囲において次の者の個人情報を用いることに同意します。

記

1 個人情報の使用の範囲

- ① サービス担当者会議において、関係事業者又は保健医療・福祉サービス事業者等との連絡調整を行う場合
 - ② 利用者の家族等に対して心身の状況等の説明を行う必要がある場合
 - ③ 介護給付費及び訓練給付の請求のために審査支払機関に対して提示をする場合
 - ④ 損害賠償保険に関し、関係する保険会社等に対して相談又は届出等を行う場合
 - ⑤ 事業者からサービス利用計画を解約しようとする場合に市町村及び他の事業者等との連絡調整等を行う場合
 - ⑥ 利用者が偽りその他不正の行為により介護給付等を不正に受けていることが疑われ、管轄する保険者に対してその旨を通知する場合
 - ⑦ サービスの提供に際しての利用者のけがや体調の急変のため、主事の医師や家族等に連絡を行う場合
 - ⑧ サービスの提供に際して発生した事故について市町村に報告を行う場合
 - ⑨ 関係行政機関行う報告命令、帳簿書類等の提出命令等又は立ち入り検査等に対応するために必要な場合
 - ⑩ 市町村が行う利用者からの苦情に関する調査等に対応するために必要な場合
 - ⑪ 利用者に提供するサービス及び管理運営業務等のため必要な場合
 - ⑫ その他法令の規定により個人情報を使用することが必要な場合
- 2 有効期間 サービス利用計画の有効期間と同様とします。
- 3 その他 利用者又はその家族は、事業者に申し出るにより、いつでもこの同意を取り消すことができます。

令和 年 月 日

(事業者) 株式会社 のべる手
代表取締役 斎藤 修

(事業所) 特定相談支援事業所 相談室 Noberute
管理者 福土 かおり

(使用に同意する利用者又は家族)

(利用者) _____ 印

(家族等) _____ 印