

指定特定相談支援事業所
一般相談支援事業所
障害児相談支援事業所
自立生活援助事業所

重要事項説明書 契約書 個人情報使用同意書

相談室芝さくら

株式会社 芝さくら

重要事項説明書

1. 法人の概要

名 称	株式会社芝さくら
所在地	札幌市北区屯田4条3丁目13-2
電話番号	011-838-0790
代表者氏名	代表取締役 松嶋寛之
法人設立年月日	令和1年6月19日 令和4年10月1日(組織変更)

2. 事業所の概要

事業所の名称	相談室芝さくら
事業所の種類	特定相談支援事業所 令和1年9月1日(指定番号 0130701006) 一般相談支援事業所 令和1年9月1日(指定番号 0130701006) 障害児相談支援事業所 令和1年9月1日(指定番号 0170700793) 自立生活援助事業所 令和4年11月1日指定(指定番号)
主たる対象者	身体障害者、知的障害者、精神障害者、障害児 障害者総合支援法の対象疾患者
運営の方針	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、教育等の関係機関との緊密な連携を図りつつ、指定計画相談支援及び指定障害児相談支援を当該利用者の意向、適性、障害の特性その他の事情に応じ、適切かつ効果的に行うものとする。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、当該利用者に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。自らその提供する地域移行支援、地域定着支援、計画相談支援、自立生活援助、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。 「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地域相談支援、自立生活援助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)及び「児童福祉法に基づく指定障害児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29号)に定める内容を遵守する。
事業の目的	株式会社芝さくら(以下「事業者」という。)が設置する相談室芝さくら(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)に基づく指定特定相談支援事業、指定自立生活援助及び児童福祉法(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、指定地域移行支援、指定地域定着支援、指定計画相談支援、指定自立生活援助、指定障害児相談支援を利用する障害者又は障害児の保護者(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。

事業所の所在地	札幌市北区屯田4条3丁目13-2
電話番号	011-838-0790
緊急時連絡24時間	080-6088-0811
管理者氏名	【職名】 管理者 【氏名】 中村直美 （常勤・兼務）
開設年月	令和1年6月19日

3. 事業実施地域

札幌市 石狩市

4. 営業時間等

(1)事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日～金曜日 ただし、年末年始と国民の祝日を除く
営業時間	月曜日～金曜日 午前9時～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	常勤兼務	職務の内容
1. 管 理 者	1人		○	職員の管理、指定特定相談支援の利用の申し込みに係る調整、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指定特定相談支援の実施に関し、事業所の職員に対し遵守させるため必要な指揮命令を行う
2. 相談支援専門員	1人以上		○	地域の利用者等からの日常生活全般に関する相談に関する業務及びサービス等利用計画の作成に関する次の業務を行う。・アセスメントを実施すること。・サービス等利用計画書を作成すること。・サービス等利用計画書を利用者等に交付すること。・モニタリングを実施すること。・他の職員に対する技術指導及び助言を行うこと。・利用者等からの依頼により、利用者が居宅での生活に移行で

				きるよう、必要な情報及び助言その他必要な援助を行うこと。・その他必要な相談及び援助。
3.サービス管理責任者	1人以上		○	自立援助支援計画の作成・利用の申込みに係る調整・従業者等に対する技術指導等のサービスの内容の管理 【自立生活援助】
4.地域生活支援員	1人以上		○	・自立した日常生活等を営むことができるよう、訪問等を行う 【自立生活援助】

当事業所では、利用者に対して相談支援事業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. 当事業所が提供するサービスの内容

(1) 計画相談支援(サービス等利用計画の作成)

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、利用者の心身の状況及びその置かれている環境等、並びに利用者が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を把握したうえで、適切な保健、医療、福祉、就労支援及び教育等にかかる福祉サービスが総合的かつ効率的に提供されるように配慮した「サービス等利用計画」を作成します。「サービス等利用計画」は、利用者や家族に事前に説明し、同意をいただくとともに、写しを利用者に交付し定期的にモニタリングを実施いたします。相談支援専門員は、利用者が就労移行支援又は就労継続支援を利用している場合であって、モニタリングの結果等を踏まえて就労選択支援の利用が必要と認められるときは、就労移行支援事業者又は就労継続支援事業者と連携し、就労選択支援に関する情報の提供等を行うものとする。また、利用者が就労選択支援を利用している場合には、アセスメントの結果等を踏まえてサービス等利用計画の見直しを行うとともに、就労選択支援事業者と連携し必要な情報の提供及び助言、関係機関との連絡調整等を行う。

(2) 地域移行支援

障害者支援施設等に入所している障害者又は精神科病院に入院している精神障害者等、地域における生活に移行するために重点的な支援を必要とする方に対して、住居の確保等、地域における生活に移行するための活動に関する相談等の必要な支援を行います。

地域移行支援従業者は、利用者について、その心身の状況、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、利用者の希望する生活や課題等を把握したうえで、「地域移行支援計画」を作成します。

(3) 地域定着支援

居宅において単身等で生活する障害者又は家庭の状況等により同居している家族による支援を受けられない障害者に対して、常時の連絡体制を確保し、障害の特性に起因して生じた緊急の事態等に際しては相談等の必要な支援を行います。

地域定着支援従事者は、利用者と面接をして、利用者の心身の状況、その置かれている環境、並びに緊急時において必要となる当該利用者の家族等、利用者が利用する指定障害福祉サー

ビス事業者等、及び医療機関その他の関係機関の連絡先その他の利用者に関する情報を記載した「地域定着支援台帳」を作成します。

(4) 自立生活援助

居宅などにおいて単身等で生活する障がい者につき、定期的な巡回訪問又は随時通報を受けて行う訪問、相談対応等により、居宅における自立した日常生活を営む上での各般の問題を把握し、必要な情報の提供及び助言並びに相談、関係機関との連絡調整等の自立した日常生活を営むための必要な援助を行う

自立生活援助事業者は利用者と面接をして、その心身の状況、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利用者の希望する生活や課題等を把握したうえで、自立援助支援計画書の作成します。

7. 利用料金

【告示の額】

地域相談支援及び障害児相談支援：全額法定代理受領を行うものとする。

自立生活援助：利用者負担の負担上限月額設定までの告示の額の1割とする。

【交通費】

通常の事業の実施地域の範囲を越えてた場合、片道10km未満500円、通常の事業の実施地域の範囲を越えて、片道10km以上の場合は10キロメートル増すごとに500円ずつ加算した額とする。

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（児）施設における虐待の防止について」（平成 17 年 10 月 20 日障発第 1020001 号厚生労働省社会援護局障害保健福祉部長通知）に準じた取扱いをするとともに、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	代表取締役 松嶋寛之
-------------	------------

② 成年後見制度の利用を支援します。

③ 苦情解決体制を整備しています。

④ 従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。

⑤ 虐待や虐待が疑われる事案が発生した場合の対応方法

⑥ 身体拘束・虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、その結果を従業に周知徹底を図る。

⑦ 身体拘束等の適正化のための指針整備する。

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	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「福祉関係事業者における個人情報の適正な取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。 ○ 事業者及び事業者の使用する者（以下「従業者」という。）は、サービス提供をする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。 ○ また、この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。 ○ 事業者は、従業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、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。
-------------------------	---

②個人情報の保護について

- 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、他の障害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等で使用する等、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。
- 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します。
- 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。）
- 保管方法
業務効率化の為、クラウドサービスソフトを使用し従業員以外に情報が洩れないようパスワードを用い当社ガイドラインに沿って管理します。
※従業員が退職する際、都度パスワードを変更します。

10. 事故発生時の対応方法について

利用者に対する障害福祉サービス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、利用者に対する障害福祉サービス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。

本事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

あいおいニッセイ同和損害保険株式会社 施設賠償責任保険

11. 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（お客様相談係）

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下記の専用窓口で受け付けます。

(2) 第三者委員

本事業所では、地域にお住まいの以下の方を第三者委員に選任し、地域住民の立場から本事業所のサービスに対するご意見などをいただいています。利用者は、本事業所への苦情やご意見は「第三者委員」に相談することもできます。

<お客様窓口及び行政機関その他苦情受付機関等>

機関	連絡先	受付時間
株式会社芝さくら 苦情解決責任者	管理者 中村 直美 電話 011-838-0790 FAX 011-351-5729	平日 9:00～17:00

北海道福祉サービス運営適正化委員会	所在地 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3 階 相談電話 011-632-0550	平日 9:00～17:00
-------------------	--	------------------

12. その他

当事業所は、適切な障害福祉サービスが提供できるよう従業者の業務体制を整備するとともに、資質向上をはかるために研修の機会を次のとおり実施しています。

- (1)採用時研修 採用後 1 ヶ月以内
- (2)継続研修 年 2 回以上

13. 第三者評価機関の有無

なし

契約書

____様(以下「利用者」という。)&、相談室芝さくら(以下「事業者」という)とは、利用者が事業者から提供される

□特定相談支援事業、□障害児相談支援事業、□地域移行支援、□地域定着支援、□自立生活援助を受けることについて、次のとおり契約します。

(契約の目的)

第1条 この契約は、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、事業者が利用者に対して必要な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(以下「総合支援法」という。)に基づく障害福祉サービスを適切に提供する事を定めます。

(契約期間)

第2条 本契約の契約期間は、令和 年 月 日からとします。

(指定サービス利用支援)

第3条 事業者は、相談支援専門員、サービス管理責任者に基本相談支援に関する業務及びサービス等利用計画及び個別計画作成に関する業務を担当させるものとします。

- 2 相談支援専門員、サービス管理責任者は、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の心身の状況、利用者及び家族の置かれている環境及び日常生活全般の状況等、利用者が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。)をします。
- 3 相談支援専門員、サービス管理責任者は、サービス等利用計画及び個別計画書の作成の開始にあたっては、当該地域における指定障害福祉サービス事業者等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し、利用者にサービスの選択を求めるものとします。
- 4 相談支援専門員、サービス管理責任者は、利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じ、利用者及び障害児の保護者(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、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に配慮します。
- 5 相談支援専門員、サービス管理責任者は、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、自立生活援助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ービス等の組み合わせについて検討し、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、福祉サービス等を提供する上での留意事項、法第五条二十項に規定する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。
- 6 前項で作成したサービス等利用計画案に盛り込んだ福祉サービス等について、介護給付費等の対象となるか否かを区分した上で、当該サービス等利用計画案の内容について、利用者及びその家族に対して説明し、利用者等の同意を得た上で決定するものとします。
- 7 従業員は、指定障害福祉サービス事業者等、その他の者との連絡調整を行うとともに、サービス等利用計画案に位置付けた福祉サービス等の担当者を招集した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、担当者から、専門的な見地からの意見等を求めるものとします。

(事業者の基本的義務)

第4条 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、必要な指定計画相談支援サービスを適切に行います。

- 2 事業者は、利用者等の意思と人格を尊重し、常に利用者等の立場にたって、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ものに不当に偏ることのないよう、公正中立に障害福祉サービスを提供します。

(安全配慮義務)

第5条 事業者は、障害福祉サービスの提供にあたって、利用者の生命、身体、財産の安全・確保に配慮します。

- 2 (説明義務) 事業者は、本契約に基づく内容について、利用者等の質問等に対して適切に説明します。
- 3 (守秘義務) 事業者及び従業者は障害福祉サービスを提供するにあたって知り得た利用者や家族等の秘密について、正当な理由がある場合を除き第三者に開示することはありません。
- 4 (記録保存整備義務) 事業者は、障害福祉サービス提供に関する記録を整備し、提供日から5年間保存します。事業者の窓口業務時間に自分の記録を見ることができますし、実費を負担してコピーすることができます。

(事故と損害賠償)

第6条 事業者は、障害福祉サービスの提供によって事故が生じた場合には、速やかに都道府県、市町村・利用者等の家族等に連絡して必要な措置を講じます。

- 2 事業者は、受けている障害福祉サービスを提供するにあたって、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、速やかに利用者の損害を賠償します。

(契約の終了事由)

第7条 本契約は、以下の各号に基づく契約の終了が生じた場合に終了するものとします。

- (1)利用者が死亡した場合
- (2)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
- (3)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

(利用者からの中途解約)

第8条 利用者は、本契約の有効期間中、本契約を解約することができます。この場合には、利用者は契約終了を希望する日の10日前までに事業者へ通知するものとします。ただし、利用者が入院した場合等、正当な理由がある場合には即時に解約することができます。

(利用者からの契約解除)

第9条 利用者は、事業者もしくは従業者が以下の事項に該当する行為を行った場合には、ただちに本契約を解除することができます。

- (1)事業者もしくは従業者が正当な理由なく本契約に定める福祉サービスを実施しない場合
- (2)事業者もしくは従業者が故意又は過失により利用者もしくはその家族等の生命・身体・財物・信用を傷つけることなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合

(事業者からの契約解除)

第10条 事業者は、利用者が以下の事項に該当する場合には本契約を予告期間を待たず解除することができます。

- (1) 利用者が、故意又は重大な過失により事業者もしくは相談支援専門員の生命・身体・財物・信用を傷つけることなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせ、その状況の改善が見込めない場合
- (2) 利用者が通常の事業の実施地域外に転居した場合
- (3) ハラスメントの対応、利用者やご家族などが当事業所や当事業所の相談支援専門員に対して本契約を継続しがたいほどの背信行為(暴力、暴言、セクハラ、恫喝、YouTube、その他 SNS などへの無断配信、無断投稿、無断撮影など)を行った場合は、文書で通知することにより、即座にサービスを終了させていただきます。

また利用者やその家族から、ハラスメント行為が職員にあった場合には解約するだけでなく、法的な措置とともに損害賠償を求めることがあります。

【ハラスメント具体例】: 暴力又は乱暴な言動 殴る・蹴る・物を投げつける・刃物を向ける・怒鳴る・奇声や大声を発する 不必要に体を触る・手を握る・腕を引っ張り抱きしめる・卑猥な言動をする。その他 過大な要求・理不尽な要求・職員や他者の個人情報を求める・ストーカー行為 など ※上記、ハラスメント行為の事実を確認させていただき、相談支援専門員が場面の動画撮影や録音等をさせていただくことがございます。

(4) 利用者が、正当な理由なく連絡が取れない状態が3ヶ月以上継続し、当相談室からの連絡にも応じない場合、相談室は契約を終了する旨の通達文書を内容証明で郵送し本契約を解除することができるものとします。

※連絡が取れない期間中に利用者の不利益が生じた場合であっても、相談室は責任を負いかねます。

(5) 障害福祉サービスの利用が不要になった場合、または利用をしない場合は自動終了といたします

第11条 利用者は、本契約に基づく障害福祉サービスに関して、重要事項説明書に記載されている苦情受付窓口で苦情を申し立てることができます。

(その他)

第12条 契約書・重要事項説明書・サービス計画書などの署名・捺印などにつきましては署名をもって、捺印・住所記載を省略するものとする

第13条 本契約に定められていない事項について問題が生じた場合には、事業者は総合支援法、その他諸法令の定めるところに従い、利用者と誠意をもって協議するものとします。

令和 年 月 日

希望する障害福祉サービスの種類

サービス種類	希望サービス (チェックを入れて 下さい・レ点)
障がい者計画相談支援	
地域移行支援	
地域定着支援	
障がい児計画相談支援	
自立生活援助	

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、上記レ部分のサービスの提供開始に同意しました。

利用者

氏名 _____

代理人

氏名 _____

続柄()

代筆理由(相談支援専門員が代筆する場合)

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、障害福祉サービスの提供にあたり、障害福祉サービス等を円滑に実施するために行なうサービス調整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に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。
- ・ 認定調査表、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）
- ・ その他の必要な情報

4 保管方法

業務効率化の為、クラウドサービスソフトを使用し従業員以外に情報が洩れないようパスワードを用い当社ガイドラインに沿って管理します ※従業員が退職する際、都度パスワードを変更します。

令和 年 月 日

利用者

氏名 _____

ご家族

氏名 _____

続柄()

テレビ電話装置等の活用についての同意書

指定(継続)サービス利用支援について、相談支援専門員は、以下の要件を満たせばテレビ電話装置等を活用して、利用者に対するアセスメントやモニタリングのための面接を行うことができる

- ・当該アセスメントまたはモニタリングにかかる利用者が、特別地域加算の対象地域に居住している
- ・指定特定相談支援事業所と当該利用者の居宅等との間に、一定の距離がある
- ・当該面接を行う日の属する月の前月または前々月に、当該利用者の居宅等を訪問してアセスメントやモニタリングにかかる面接を行った
- ・心身の状況及び家族状況・住環境・サービスの利用状況に関して大きな変化がないこと
- ・画面越しで確認が困難な情報は各サービス事業所の担当者からの情報提供により補完すること。
- ・集中支援加算、居宅介護事業所等連携加算、保育・教育等移行支援加算において、月 1 回は対面による訪問を行えば、当月のそれ以外の面接をオンラインで行うことができる。

・テレビ電話、オンラインモニタリングの実施にあたっては以下のガイドラインを遵守し、個人情報の適切な保護に努めます。

「厚生労働省「医療情報システムの安全管理に関するガイドライン」

令和 年 月 日

利用者

氏名 _____

ご家族

氏名 _____

続柄()

代筆理由(相談支援専門員が代筆する場合)

