指定特定相談支援事業の契約に関する重要事項説明書

地域生活支援センタープラザ
（2022 年 10 月 1 日　現在）

本書は、地域生活支援センタープラザにおいて、サービス等利用計画作成の契約を希望される方に対して、事業内容、契約上ご注意頂きたいことを説明するものです。

１．　事業所経営法人の概要

法人の名称	社会福祉法人　府中えりじあ福祉会
法人の種別	社会福祉法人
法人の所在地	〒183－0031　府中市西府町 3-29-17
代表者名	理事長　女鹿 美穂子
電話番号	０４２－３５４－６７６０（FAX ０４２－３５４－６７７７）

２．　事業所の概要

事業の種別	指定特定相談支援事業、指定一般相談支援事業、 地域活動支援センターⅠ型事業
事業所の名称	地域生活支援センタープラザ
事業所の所在地	東京都府中市美好町１-７-２第一市川マンション２０２
事業所番号	１３３２９０００１６
事業所の理念	地域で生活する精神障害のある方々が、より自分らしく、豊かに、安心して暮らせることを、各事業を通じて支援します。地域で生活していくうえでの問題を共に考え、様々な交流から新たな出会いとつながりを生み出していくことを目指しています。
運営方針	事業にあたっては、利用者がその有する能力及び適正に応じ、自立した日常生活または社会生活を営むことができるように配慮して行なうものとします。
電話番号	０４２－３５８－２２８８
事業実施地域	主に府中市
開業日・開業時間	月曜日・木曜日・金曜日・土曜日 午前 10 時 30 分～午後 5 時 30 分迄 火曜日　午前 10 時 30 分～午後 7 時 30 分迄
休業日	水曜日・日曜日・祝祭日・年末年始、月 2 回事務日として休館
開設年月日	平成 13 年 10 月 1 日

３．事業実施地域

主に府中市

４．主たる対象者

精神障害者

５．従事職員の職種及び資格・勤務体制等

	職種	勤務体制	経験年数	資格
1	管理者兼相談支援専門員	常勤（兼務）	21 年	精神保健福祉士
2	相談支援専門員	常勤（兼務）	9 年	精神保健福祉士、社会福祉士
3	相談支援専門員	常勤（専従）	18 年	精神保健福祉士
4	相談支援専門員	非常勤（兼務）	13 年	精神保健福祉士、社会福祉士

６．サービス利用の費用

（１）利用料金

事業者の提供する指定相談支援事業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、市町村からサービス料金に相当する給付を受領するため、利用者の自己負担はありません。

（２）交通費

通常の事業実施地域以外の地域を訪問して相談支援を行う場合は、それに要した交通費又はその実費を負担して頂く場合があります。

７．相談支援の内容

① 利用者からの相談対応
② サービス等利用計画書の作成
③ 障害福祉サービス事業者との連絡調整
④ 経過観察・評価（モニタリング）
⑤ 給付管理
⑥ 障害支援区分認定の協力・援助
⑦ 障害者総合支援法に関する施設やサービスの紹介
⑧ その他、必要に応じた支援

８．サービスのご利用方法

（１）サービスの利用開始

・利用当事者と当事業所が契約を締結した後、サービスの提供を開始いたします。

（２）サービスの利用終了

① 利用当事者の都合でサービスを終了する場合文書でお申し出ください。
② 当事業所の都合でサービスを終了する場合

やむを得ない事情により、サービスの提供を終了させていただく場合がございます。その場合は終了１ヶ月前までに文書で通知するとともに、地域の他の相談指定事業者をご紹介いたします。

③ その他

以下の場合は、双方の通知がなくても、サービスを自動的に終了いたします。

・ サービス等利用計画作成費給付支給決定期間が終了し、その後支給決定がない場合
・ 利用者がお亡くなりになった場合

（３）その他

・ 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難い、重大な背信行為を行いその改善が認められない場合は、文書で通知することにより、サービスを終了させていただく場合がございます。
・ 当事業所の相談支援専門員が正当な理由なくサービスを提供しない場合、守秘義務に反した場合、利用者やご家族に対して社会通念を逸脱する行為を行った場合、サービスの終了、または相談支援専門員の変更を文書により申し出ることが出来ます。

９．事業の目的および運営の方針

（１）事業の目的

当事業所は、障害者総合支援法に基づく指定特定相談支援事業を適正に実施し、指定特定相談支援事業者として公平中立に必要とされる支援事業を実施いたします。

（２）運営の方針

ア、 当事業所は、利用者の能力や適正に応じ、利用者の自主性や主体性を尊重しながら、利用者の地域における生活を高めていけるような支援を行います。

イ、 当事業所は、その提供する支援活動の質の評価を行い、常にその改善を図ります。

ウ、 当事業運営に当たっては、府中市や精神保健福祉関係機関、障害福祉サービス事業者及び地域住民との密接な連携を図るとともに、地域において必要な社会資源の開発に努めます。

１０．サービス内容に関する苦情対応 （別紙）

① 当事業所の苦情受付担当者

当事業所の実施する障害者総合支援法に基づくサービスに関する苦情を承ります。

担当者氏名	牟田　玲衣
電話番号	０４２－３５８－２２８８
受付時間	月・火・木・金・土　10：30～17：30 ※ただし祝祭日及び 12 月 29 日から 1 月 3 日は除く
第三者委員	上野、高橋（2 名）

② 当事業所以外の相談窓口

当事業所以外に、以下の苦情受付窓口等に相談することができます。

府中市	窓口：府中市役所障害者福祉課サービス支援担当（精神・発達） 電話：０４２－３３５－４０２２ 受付：月～金　8:30～17:00
	窓口：権利擁護センターふちゅう 電話：０４２－３６０－３９００ 受付：月～金　9：00～17：00　土 9：00～12：00（第 2 第 4 休み）
東京都	窓口：東京都社会福祉協議会　福祉サービス運営適正化委員会事務局 電話：０３－５２８３－７０２０ 受付：月～金　９：００～１７：００

③ 円滑かつ迅速に苦情を解決するための処理体制・手順

苦情解決を円滑かつ迅速に行うため、別紙の手順で対応いたします。

１１．虐待防止のための措置

当事業所は、利用者の人格を尊重する視点に立ったサービスに努め、また虐待の防止に必要な措置を講じると共に、虐待を受けている恐れがある場合はただちに防止策を講じ、東京都及び当該自治体担当課へ報告を行います。以上の必要な措置を講じるため、事業所内に虐待に関する相談窓口を設けます。

＜当事業所窓口＞

虐待防止責任者氏名	吉田　真介
虐待防止担当者氏名	吉田　真介
電話番号	０４２－３５８－２２８８
受付時間	月・火・木・金・土　10：30～17：30 ※ただし祝祭日及び 12 月 29 日から 1 月 3 日は除く

１２．その他運営に関する重要事項

① 個人情報保護に関すること

ア、事業者、相談支援専門員等は、サービス提供をする上で知り得た利用者およびその家族に関する秘密を正当な理由なく第三者に漏らしません。

イ、事業者は、利用者から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議において、利用者の個人情報は用いません。

ウ、事業者は、利用者の家族から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、当該家族の個人情報を用いません。

② 職員の研修について

当事業所は、職員の資質向上を図るため、研修の機会を設け業務体制の整備を行います。

重要事項説明の同意書

年　　月　　日

指定特定相談支援事業の提供開始に当たり、利用者に対して本書面に基づいて重要事項を説明しました。

事業者　社会福祉法人　府中えりじあ福祉会
事業所　地域生活支援センタープラザ
指定相談支援事業者番号　東京都　第１３３２９０００１６
事業所所在地　東京都府中市美好町１－７－２第一市川マンション２０２

事業所管理者氏名　吉田　真介　㊞

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、指定特定相談支援事業の提供開始に同意します。

利用者住所　〒

利用者氏名　㊞
（利用者が自署できない場合）
署名代行　利用者との関係

代理人住所

代理人氏名　㊞

利用者との関係

指定特定相談支援事業の情報提供についての同意書

地域生活支援センタープラザ（以下事業者と明記）の提供する、指定特定相談支援事業の開始に当たっては､以下の内容について ＿＿＿＿＿＿＿＿ 様（以下利用者と明記）の同意をいただいた上で、指定特定相談支援事業を実施します。

社会福祉法人府中えりじあ福祉会　地域生活支援センタープラザ　管理者殿

第一：事業者は、指定特定相談支援事業上その必要に応じて、関係する公的機関、医療機関、指定障害福祉サービス事業所、サービス提供事業所、その他の相談支援事業者等関係機関、あるいは家族等から、利用者等の情報提供を受けたり、また事業者が提供すること。

第二：指定特定相談支援事業上その必要に応じて、上記の関係機関等に対し利用者等の情報提供を依頼すること。

第三：指定特定相談支援事業上その必要に応じて、上記の関係機関等と利用者の適切なサービス提供のための支援検討会議を開催し、利用者の支援計画及び情報等を共有すること。

上記について同意します

年　　月　　日

利用者住所　〒＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

利用者氏名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿㊞
（利用者が自署できない場合）
署名代行＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿利用者との関係＿＿＿＿＿＿＿＿

代理人住所＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

代理人氏名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿㊞

利用者との関係＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

指定特定相談支援事業の情報提供についての家族の同意書

＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿様（以下利用者と明記）の指定特定相談支援事業にあたっては、より良い支援を行うために、関係する公的機関、医療機関、指定障害福祉サービス事業所、サービス提供事業所、その他の相談支援事業者・関係機関等と、サービス担当者会議等を行い、情報や支援計画の共有を図りたく思います。つきましては、ご家族等の情報の共有について以下の点につき同意をいただきたく存じます。

社会福祉法人府中えりじあ福祉会　地域生活支援センタープラザ　管理者殿

第一：事業者は、指定特定相談支援事業上その必要に応じて、関係する公的機関、医療機関、指定障害福祉サービス事業所、サービス提供事業所、その他の相談支援事業者等関係機関、あるいは家族等から、利用者等の情報提供を受けたり、また事業者が提供すること。

第二：指定特定相談支援事業上その必要に応じて、上記の関係機関等に対し利用者等の情報提供を依頼すること。

第三：指定特定相談支援事業上その必要に応じて、上記の関係機関等と利用者の適切なサービス提供のための支援検討会議を開催し、利用者の支援計画及び情報等を共有すること。

上記について同意します

年　　月　　日

住所＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

氏名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿㊞

利用者との関係＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

代理人住所＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

代理人氏名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿㊞

上記家族との関係＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

（別紙）

【円滑かつ迅速に苦情を解決するための処理体制・手順】

（苦情の受付）
＊苦情申立人は、「苦情申立書」、様式によらない文書、口頭で苦情を申し立てる。
＊苦情受付担当者は、「苦情受付・経過記録書」に記録し、その内容を苦情申立人に確認する。

（苦情の報告・確認）
＊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する。
＊報告を受けた第三者委員は、「苦情受付報告書」によって、苦情申立人に対して報告を受けた旨を通知する。

（苦情解決に向けた話し合い）
＊苦情解決責任者は、話し合い又は解決策の提示を行う。
＊第三者委員は、話し合いに立ち会う場合は解決策の調整と助言を行う。
＊苦情受付担当者は、「話し合い結果記録書」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する。

（苦情解決に向けた記録・結果報告）
＊苦情解決責任者は、苦情申立人に改善を約束した事項について、苦情申立人および第三者委員に対して「改善結果（状況）報告書により報告する。
＊苦情解決責任者は、苦情申立人が満足する解決が図られなかった場合には、区市町村の苦情相談窓口及び東京都社会福祉協議会福祉サービス運営適正化委員会の窓口を紹介する。

（解決結果の公表）
＊苦情解決責任者は、定期的に苦情解決結果及び苦情原因の改善状況を第三者委員に報告する。