

「指定特定相談支援」のぞみ園 利用契約書

_____（以下「利用者」という。）と社会福祉法人聖隸福祉事業団（以下「事業者」という。）は、利用者がのぞみ園（以下「事業所」という。）の提供する指定特定相談支援（以下「相談支援」という。）を受け、それに対する利用料金を事業者に支払うことについて、次のとおり契約（以下「本契約」という。）を締結します。

第1条（目的）

本契約は、利用者がその有する能力および適性に応じ、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、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、障害者総合支援法）」に基づく相談支援を適切に提供することを定めます。

第2条（期間）

本契約の有効期間は、相談支援の支給決定の有効期間

（令和 年 月 日から令和 年 月 日まで）とします。

ただし、支給決定の有効期間が連続して更新された場合、本契約も支給決定の満了日まで効力を有します。

第3条（サービス等利用計画の作成）

1 事業所は、指定障害福祉サービス等の利用を希望する者から相談支援の利用の申込みを受けたときは、当該利用申込者の障害の特性に応じた適切な配慮をしつつ、運営規程の概要、従業者の勤務体制、その他利用申込者のサービスの選択に資すると認められる重要な事項を記した文書を交付して説明を行い、当該相談支援の提供の開始について利用申込者の同意を得た上で支援を実施します。

2 事業所の相談支援専門員は、サービス等利用計画の作成に当たっては、利用者宅等への訪問による面接を行い、適切にアセスメントを行います。

3 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、当該地域における福祉サービス等の提供体制を勘案し、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合せについて検討を行い、以下の事項を記載したサービス等利用計画案を作成します。

- ① 利用者及びその家族の生活に対する意向
- ② 総合的な援助の方針
- ③ 生活全般の解決すべき課題
- ④ 提供される福祉サービス等の目標及びその達成時期
- ⑤ 福祉サービス等の種類、内容、量
- ⑥ 福祉サービス等を提供するまでの留意事項
- ⑦ 繼続サービス支援期間に係る提案

4 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の内容について、利用者に対して説明し同意を得た上で、当該サービス等利用計画案を利用者に交付します。

5 相談支援専門員は、支給決定が行われた後に、指定障害福祉サービス事業者等との連絡調整を行うとともに、サービス等利用計画の原案（支給決定内容を踏まえて変更を行ったサービス等利

用計画案をいう。)に位置づけた福祉サービス事業等の担当者(以下、「担当者」という。)を招集して行うサービス担当者会議の開催等により、専門的な見地からの意見を踏まえた上で、サービス等利用計画を作成します。

6 サービス等利用計画には、以下の事項を記載するものとします。

- ① 利用者及びその家族の生活に対する意向
- ② 総合的な援助の方針
- ③ 生活全般の解決すべき課題
- ④ 提供される福祉サービス等の目標及びその達成時期
- ⑤ 福祉サービス等の種類、内容、量
- ⑥ 福祉サービス等を提供する上での留意事項
- ⑦ 継続サービス支援期間
- ⑧ 福祉サービス等の利用料(利用者負担限度額)
- ⑨ 福祉サービス等を提供する事業者名、担当者氏名、電話番号

7 相談支援専門員は、前項の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の内容について、利用者に対して説明し同意を得た上で、当該サービス等利用計画を利用者及び担当者に交付します。

第4条(サービス等利用計画作成後の便宜の供与)

事業者はサービス等利用計画作成後において、次の各項に定める相談支援を提供します。

- 1 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(以下、「継続サービス支援」という。)を行い、必要に応じてサービス等利用計画の変更、福祉サービス事業者等との連絡調整その他の便宜の提供を行います。
- 2 相談支援専門員は、継続サービス支援に当たっては、利用者及びその家族、福祉サービス事業者等との連絡を継続的に行うこととし、支給決定時に市町村が定めた継続サービス支援期間ごとに、利用者の居宅等を訪問し、面接を行うほか、その結果を記録します。
- 3 福祉サービス等の実施状況や利用者の状況について定期的に再評価を行い、サービス利用計画の変更、支給決定の更新申請等に必要な援助を行います。

第5条(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。

第6条(障害者支援施設への紹介)

事業者は、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または利用者が障害者支援施設等への入院また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行います。

第7条(利用者負担額および実費負担額)

事業者の提供する相談支援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、市町村からサービス利用料金に相当する給付を受領する場合(法定代理受領)は、利用者の自己負担はありません。ただし、事業者が計画相談支援給付費額の代理受領を行わない場合は、重要事項説明書に定める金額を事業者に対し、いったん支払うものとします。

- 前項の他、利用者は、通常の事業の実施地域以外の地域の居宅への訪問を受けて相談支援の提供を受ける場合には、交通費実費相当額を事業者に支払うものとします。
- 前1項の実費負担額は、1ヶ月ごとに計算し、利用者はこれを翌月末日までに支払います。

第8条（事業者の基本的義務）

- 利用者がその有する能力および適性に応じ、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、必要な相談支援を適切に行います。
- 事業者は、利用者の意思と人格を尊重し、常に利用者の立場にたって、相談支援を提供します。

第9条（事業者の具体的義務）

- (安全配慮義務) 事業者は、相談支援の提供にあたって、利用者の生命、身体、財産の安全確保に配慮します。
- (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。
- (守秘義務) 事業者および相談支援専門員又は相談支援専門員であった者は、本契約による相談支援を提供するにあたって知り得た利用者やその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。また、秘密を漏らすことがないよう、必要な措置を講じます。
- (苦情対応) 事業者は、苦情の受付・解決に際し、その内容を記録します。また、苦情に対して市町村等が行う調査に協力し、指導又は助言を受けた場合は、必要な改善を行います。
- (虐待防止) 事業者は、利用者的人権の擁護、虐待防止の為、虐待防止に関する責任者の選定など、必要な措置を講じます。
- (記録整備保存義務) 事業者は、相談支援の提供に関する記録を整備し、サービス提供の完結日から5年間保存します。利用者は事業者の窓口業務時間（8時30分～17時30分）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もできます。

第10条（事故と損害賠償）

- 事業者は、相談支援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。また、事故状況及び処置について記録します。
- 事業者は、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。

第11条（契約の終了事由）

本契約は、以下の各項に基づく事項が生じた場合に契約を終了するものとします。

- 利用者が死亡した場合
- 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
- 事業所の滅失や重大な毀損により、相談支援の提供が不可能になった場合
- 事業所が事業者の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合
- 第12条から第14条に基づき本契約が解約又は解除された場合
- 第2条の契約期間が満了した場合（ただし満了前に双方から契約解除の申し出がない場合は除く）

第12条（利用者からの中途解約等）

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1ヶ月前までに事業者に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。

第13条（利用者からの契約解除）

利用者は、事業者もしくは相談支援専門員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 事業者もしくは相談支援専門員が正当な理由なく本契約に定める相談支援を実施しない場合
- 2 事業者もしくは相談支援専門員が第9条に定める義務に違反した場合
- 3 事業者もしくは相談支援専門員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

第14条（事業者からの契約解除）

事業者は、利用者が以下の事項に該当する場合には、本契約を解除することができます。

- 1 利用者が、契約締結時にその心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず、又は不実の告知を行い、その結果本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- 2 利用者に支払能力があるにもかかわらず第7条に定めるサービス利用料金の支払いが3ヶ月以上遅延し、相当期間を定めた催告にもかかわらず故意に支払わない場合
- 3 利用者等が、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
- 4 利用者等が、事業者もしくは相談支援専門員に対して、利用継続が困難となる程度の背信行為又は反社会的行為を行った場合
- 5 利用者が通常の事業の実施地域外に転居した場合

第15条（苦情解決）

- 1 利用者は、本契約に基づく相談支援に関して、いつでも重要事項説明書に記載されている苦情受付窓口に苦情を申し立てることができます。
- 2 利用者は、本契約に基づく相談支援に関して、重要事項説明書に記載された第三者委員に苦情を申し立てることもできますし、重要事項説明書に記載された奄美市、鹿児島県社会福祉協議会に設置されている運営適正化委員会に苦情を申し立てることもできます。

第16条（協議事項）

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、事業者は障害者総合支援法等の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。

上記の契約を証するため、本書2通を作成し、利用者、事業者が記名捺印のうえ、各1通を保有するものとします。

令和 年 月 日

事業者名　社会福祉法人 聖隸福祉事業団
事業者住所　静岡県浜松市中区元城町 218 番地 26
代表者氏名　理事長　青木 善治 (印)

利用者住所

利用者氏名 _____ 印

代筆者氏名 _____ (続柄 : _____)

指定特定相談支援事業所「のぞみ園」重要事項説明書

社会福祉法人聖隸福祉事業団

(事業所名) のぞみ園

当事業所は特定相談支援事業者の指定を受けています。

(奄美市指定 事業所番号 4634200432)

この重要事項説明書は、当施設と利用契約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。

当事業所では、利用者に対して指定特定相談支援サービスを提供します。当サービスの利用は、原則として指定相談支援の支給決定を受けた方が対象となります。

利用者がその有する能力及び適正に応じ、自立した日常生活又は社会生活を営む事ができるよう、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、指定計画相談支援を当該利用者の意向、適正、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します。

1 計画相談支援を提供する事業者について

事業者名称 (法人名)	しゃかいふくしほうじん せいれいふくしじぎょうだん 社会福祉法人 聖隸福祉事業団
代表者氏名	理事長 青木 善治
本部所在地 (連絡先)	〒430-0946 静岡県浜松市中区元城町 218 番地 26 TEL 053-413-3300 Fax 053-413-3314
法人設立年月日	昭和 27 年 5 月 1 日

2 ご利用者へのサービス提供を担当する事業所について

(1) 事業所の所在地等

事業所名称	のぞみ園
事業の種類	指定障害児相談支援事業 指定特定相談支援事業 平成 26 年 4 月 1 日指定奄保福第 1186 号
主たる対象者	1 身体障害者（18 歳以上の者） ・肢体不自由、視覚、聴覚言語、内部障害 2 知的障害者（18 歳以上の者） 3 精神障害者（18 歳以上の者）

	4 障害児（18歳未満の者） ・身体に障害・知的に障害・精神に障害のある児童
事業所所在地	〒894-0007 鹿児島県奄美市名瀬和光町 41-3
所長・管理者	福崎 充
連絡先	TEL 0997-53-1718 FAX 0997-53-6776
事業所の通常の事業実施地域	奄美市及び龍郷町の全域とします。
事業所が行っている他の業務	児童発達支援センター（児童発達支援） 平成26年1月1日鹿児島県指定4650002118号 放課後等デイサービス 平成26年1月1日鹿児島県指定4650002118号

(2)事業の目的および運営方針

事業の目的 運営方針	1. 相談支援は、利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立ちながら、利用者が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配慮するとともに、利用者又は障害児の保護者の選択に基づき、適切な保健、医療、福祉、就労支援、教育等のサービス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配慮して行います。 2. 相談支援は、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事業者に不当に偏ることのないよう、公正中立に行います。 3. 市町村及び多様な事業者との連携を図り、地域において必要な社会資源の改善及び開発に努めるとともに、自らその提供する指定計画相談支援の評価を行い、常にその改善を図ります。 4. 関係法令等を遵守します。
---------------	---

(3)事業所窓口の営業日及び営業時間及びサービス提供可能な日と時間帯と利用定員

営業日	月曜日から金曜日までとなります。 ただし、国民の祝日、年末年始（12月29日から1月3日）を除きます。
営業時間	午前8時15分から午後5時15分までとなります。 ※24時間連絡が連絡可能な体制を確保します。連絡先 0997-53-1718

(4)職員の体制（配置状況）

[各サービス提供時間帯の職員体制]

職種	常勤	非常勤
1. 管理者	1名	
2. 相談支援専門員	1名以上	

※職員の配置は、指定基準を遵守しています。

(1) 管理者

管理者は、従業員の管理、指定特定相談支援の利用の申込に係る調整、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、事業の実施に関し、法令等において規定されている事項について、事業所の従業者に対し遵守させるために必要な指揮命令を行います。

(2) 相談支援専門員

相談支援専門員は、地域の利用者からの日常生活全般に関する相談、サービス等利用計画の作成に関する業務を行います。

※当事業所では、医療的ケア児等支援者養成研修と強度行動障害支援者養成研修を修了した職員を配置しています。

※当事業所は主任相談支援専門員を配置し、従業者へ研修・助言を行う体制を整備しています。

4 事業所が提供する事業内容と利用料金

(1) 指定特定相談支援事業の内容（契約書第3条～第6条参照）

事業所で行う指定特定相談支援事業の内容及び提供方法は、次のとおりとします。

① 事業所は、指定障害福祉サービス等の利用を希望する者から指定特定相談支援の利用の申込みを受けたときは、当該利用申込者の障害の特性に応じた適切な配慮をしつつ、運営規程の概要、従業者の勤務体制、その他利用申込者のサービスの選択に資すると認められる重要な事項を記した文書を交付して説明を行い、当該指定特定相談支援の提供の開始について利用申込者の同意を得た上で支援を実施します。

② 事業所の相談支援専門員は、サービス等利用計画の作成に当たっては、利用者宅等への訪問による面接を行い、適切にアセスメントを行います。

③ 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、当該地域における福祉サービス等の提供体制を勘案し、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合せについて検討を行い、以下の事項を記載したサービス等利用計画案を作成します。

(ア) 利用者及びその家族の生活に対する意向

(イ) 総合的な援助の方針

(ウ) 生活全般の解決すべき課題

(エ) 提供される福祉サービス等の目標及びその達成時期

(オ) 福祉サービス等の種類、内容、量

(カ) 福祉サービス等を提供するまでの留意事項

(キ) 繼続サービス支援期間に係る提案

④ 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の内容について、利用者に対して説明し同意を得た上で、当該サービス等利用計画案を利用者に交付します。

⑤ 相談支援専門員は、支給決定が行われた後に、指定障害福祉サービス事業者等との連絡調整を行うとともに、サービス等利用計画の原案（支給決定内容を踏ま

えて変更を行ったサービス等利用計画案をいう。)に位置づけた福祉サービス事業等の担当者(以下、「担当者」という。)を招集して行うサービス担当者会議の開催等により、専門的な見地からの意見を踏まえた上で、サービス等利用計画を作成します。

- ⑥ サービス等利用計画には、以下の事項を記載するものとします。
 - (ア) 利用者及びその家族の生活に対する意向
 - (イ) 総合的な援助の方針
 - (ウ) 生活全般の解決すべき課題
 - (エ) 提供される福祉サービス等の目標及びその達成時期
 - (オ) 福祉サービス等の種類、内容、量
 - (カ) 福祉サービス等を提供する上での留意事項
 - (キ) 繼続サービス支援期間に係る提案
 - (ク) 福祉サービス等の利用料
 - (ケ) 福祉サービス等の担当者
- ⑦ 相談支援専門員は、前項の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の内容について、利用者に対して説明し同意を得た上で、当該サービス等利用計画を利用者及び担当者に交付します。
- ⑧ 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(以下、「継続サービス支援」という。)を行い、必要に応じてサービス等利用計画の変更、福祉サービス事業者等との連絡調整その他の便宜の提供を行います。
- ⑨ 相談支援専門員は、継続サービス支援に当たっては、利用者及びその家族、福祉サービス事業者等との連絡を継続的に行うこととし、支給決定時に市町村が定めたモニタリング期間ごとに、利用者の居宅等を訪問し、面接を行うほか、その結果を記録します。

(2) 利用料金(契約書第7条参照)

① サービス利用料金

指定相談支援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額を受領する場合(法定代理受領)は利用者の自己負担はありません。

事業者が計画相談支援給付費額の代理受領を行わない場合は、別途「利用料金に関する同意書」に定める金額をいったんお支払いいただきます。この場合、利用者に「サービス提供証明書」を交付します。(「サービス提供証明書」と「領収書」を添えてお住まいの市町村に申請すると計画相談支援給付費が支給されます。

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、当事業所を利用される場合は、要した交通費の実費をいただきます。

1kmにつき、52円

③ 利用料金のお支払い方法

前記②の料金・費用は、1か月ごとに計算し、ご請求しますので、翌月末日

までに以下のいずれかの方法でお支払いください。(1か月に満たない期間のサービスに関する利用料金は、利用状況に基づいて計算した金額とします。)

- ①金融機関口座からの自動引き落とし
(事前に指定口座の申し込みをしていただきます。)
- ②下記指定口座への振り込み
(請求書に記載されている指定口座にお振り込みください。)
- ③事務所窓口での現金支払い
(特別な理由がある場合のみ、対応いたします。)

5 留意事項

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、あらかじめ利用者に説明するとともに、利用者およびその家族等に對してサービス利用上の不利益が生じないよう十分配慮します。

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、苦情受付窓口等に遠慮なくご相談下さい。

6 虐待の防止に関する措置

事業者は、障害者等の人権の擁護、虐待の防止等のため、次の措置を講じます。

- (1) 虐待の防止に関する責任者の選定
- (2) 成年後見制度の利用支援
- (3) 苦情解決体制の整備
- (4) 虐待の防止を啓発・普及するための従業員に対する研修の実施

7 利用者の記録や情報の管理、開示について（契約書第9条第6項参照）

当事業所は、関係法令（及び聖隸福祉事業団個人情報保護規定）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複写料などの諸費用は、利用者の負担となります）

※ 当事業所における記録の項目は次のとおりです。

- (1) サービス等利用計画
- (2) アセスメントの記録
- (3) 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
- (4) サービス担当者会議等の記録
- (5) 繼続サービス支援結果の記録
- (6) 利用者の障害の状態ならびに給付等の受給状況について、厚生労働省令で義務づけられた市町村への通知事項
- (7) 利用者からの苦情の内容等の記録
- (8) 事故の状況および事故に際しての対応の記録

※閲覧・複写ができる窓口業務時間

午前8時30分～午後5時30分（土、日、祝祭日等は除く）

8 損害賠償保険への加入（契約書第10条参照）

保険会社名 あいおいニッセイ同和損保

保険代理店名 有限会社サンコウ

保険名 介護保険・社会福祉事業者総合保険

9. 苦情を受け付けるための窓口

（1）【本事業所の苦情窓口】

窓口担当者	泰 綾子
苦情解決責任者	福崎 充
受付日	月曜日から金曜日までとなります。 ただし、国民の祝日・年末年始を除きます。
受付時間	午前8時30分から午後5時30分までとなります。
電話番号	0997-53-1718
FAX番号	0997-53-6776

※苦情受付ボックスを入口内に設置しています。

本事業所では解決できない苦情や虐待等の相談は、行政機関又は鹿児島県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。

（2）行政機関その他苦情受付機関

① 奄美市役所福祉政策課障害福祉係

所在地	鹿児島県奄美市名瀬幸町25-8
受付日	月曜日から金曜日までとなります。 ただし、国民の祝日、年末年始は除きます。
受付時間	午前9時～午後5時
電話番号	0997-69-3025
FAX番号	0997-52-2784

② 鹿児島県福祉サービス運営適正化委員会

社会福祉法人鹿児島県社会福祉協議会（利用支援センター）

所在地	〒890-8517 鹿児島県鹿児島市鴨池新町1番7号県社会福祉センター内
受付日	月曜日から金曜日までとなります。 ただし、国民の祝日、年末年始は除きます。
受付時間	午前9時から午後4時までとなります。
電話番号	TEL 099-286-2200
FAX番号	FAX 099-257-5707（※24時間対応です。）
E-mail	tekisei@kaken-shakyo.jp（※24時間対応です。）

社会福祉法人 聖隸福祉事業団
のぞみ園（指定特定相談支援事業）
理事長 青木 善治 殿

私自身及び家族の個人情報については、サービス計画等に沿って円滑にサービスを提供する為に実施される事業所内におけるサービス等会議、貴事業所以外との私の利用するサービスに係る指定障害児相談支援事業者等及び医療施設及び行政その他関係事業者への連絡調整において必要な場合、緊急時における情報提供等、必要最小限の範囲において個人情報を提供・使用することに同意いたします。

令和 年 月 日

指定特定相談支援の提供にあたり、利用者に対して契約書及び本書面に基づいて、重要な事項の説明を行いました。

事業者

(所在地) 静岡県浜松市中区元城町 218 番地 26
(名称) 社会福祉法人 聖隸福祉事業団
(代表者) 理事長 青木 善治

説明者

(事業所) のぞみ園
(職・氏名)  相談支援専門員 氏名 印

私は、契約書及び本書面により、事業者から指定特定相談支援の提供にあたり、重要な事項の説明を受け、同意しました。

利用者

(住所)
(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、その署名を代筆しました。

代筆者

(住所)
(氏名) 印
(続柄)