

道央佐藤病院相談支援センター 重要事項説明書

<平成31年2月1日現在>

1. 経営者及び事業所の名称

経営者	名称	医療法人社団玄洋会
	所在地	北海道苫小牧市字樽前234番地
	代表者氏名	理事長 佐藤 裕
	設立年月日	昭和56年4月1日
事業所	名称	道央佐藤病院相談支援センター
	所在地	北海道苫小牧市若草町5丁目1番5号

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に基づく指定計画相談支援サービスを適切に提供することを目的とします。
電話番号	0144-84-1601
管理者氏名	三浦 一郎
開設年月日	平成22年12月1日

3. 事業実施地域

苫小牧市全域

4. 営業時間

営業日・受付時間	月～金 9時00分～17時00分 ただし、祝祭日及び12月30日から1月3日を除く。
サービス提供時間帯	月～金 9時00分～17時00分

5. 従業員の勤務体制

<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	備考
1. 管理者	1名	名	相談支援専門員と兼務
2. 相談支援専門員	3名	1名	常勤のうち1名 管理者と兼務
3. 精神保健福祉士	1名	名	

6. 相談支援の内容及び利用者が支払うべき額

(1) 提供する相談支援の内容(利用契約書 第4条及び第5条参照)

① サービス利用計画の作成

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、サービス利用計画を作成します。

<サービス利用計画の作成の流れ>

相談支援専門員は、利用者の居宅を訪問し、利用者及び家族等に面接して、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。

相談支援専門員は、利用者及びその家族の置かれた状況等を考慮して、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利用計画の原案を作成します。

相談支援専門員は、作成したサービス利用計画の原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、当該サービス利用計画書の原案の内容について、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。

②サービス利用計画作成後の便宜の供与

- ・利用者及びその家族等と、原則障害福祉サービス受給者証に定められた月に面接し、経過を把握します。
- ・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います。
- ・指定障害者福祉サービス等の利用者負担額合計額を毎月算定し、利用者等及び当該障害福祉サービス等を提供した事業者等に通知します。
- ・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。

③サービス利用計画の変更

利用者がサービス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)利用者が支払うべき額に関する事項(利用契約書 第7条及び第8条参照)

①サービス利用料金

指定計画相談支援サービス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、市町村から介護給付費額を受領する場合(法定代理受領)は、ご利用者の自己負担はありません。

事業者が介護給付費額の代理受領を行わない場合は、厚生労働大臣が定める金額をいったんお支払いいただきます。この場合、利用者には「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介護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、当事業所のサービスを利用される場合は、サービスの提供に際し、要した交通費の実費をいただく場合があります。

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15日までにお支払い下さい。(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。)

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替する場合は、予め利用者に説明するとともに、利用者及びその家族等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、相談支援専門員ついてお気づきの点やご要望がありましたら、遠慮なくご相談ください。

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。）

保存期間は、指定計画相談支援サービスを提供した日から5年間です。

本事業所における記録の項目は次のとおりです。

- ① サービス利用計画
- ② アセスメントの記録
- ③ サービス担当者会議等の記録
- ④ モニタリング結果の記録
- ⑤ 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付けられた市町村への通知事項
- ⑥ 利用者からの苦情の内容等の記録
- ⑦ 事故の状況及び事故に際しての対応の記録

閲覧・複写の受付	月～金 9:00～17:00
----------	----------------

9. 事故発生時の対応(利用契約書 第21条参照)

- (1) 本事業所では、指定計画相談支援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・利用者の家族等に連絡して必要な措置を講じます。
- (2) サービスを提供するにあたって、事業者の責と帰すべき事由により利用者に損害を与えた場合には、速やかに賠償責任保険への手配を行い対応いたします。ただし、利用者の故意又は過失がある場合や天災等の不可抗力等、前記保険に定められている賠償対象外の事由に該当する場合は、賠償の対象とはならないことや、賠償額を減ずることがあります。
- (3) 事故の状況及び事故に際して行った処置等について記録をします。
- (4) 本事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名 あいおい損害保険株式会社

保 険 名 日本精神科病院協会 サテライトクリニック賠償保険

10. 営業時間外の連絡先

電話番号：080-1869-4853

11. 苦情処理体制(利用契約書 第18条参照)

(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以下の専用窓口で受け付けます。

- 苦情受付窓口 苦情受付担当者 管理者 三浦 一郎
- 受付時間 毎週月曜日～金曜日 9時00分～17時00分
- 電話番号 0144-84-1601

(2) 行政機関その他苦情受付機関

苫小牧市役所 障がい福祉課	・所在地：苫小牧市旭町4丁目5番6号 ・電話番号：0144-32-6356
北海道福祉サービス 運営適正化委員会	・所在地：札幌市中央区北2条西7丁目 北海道社会福祉総合センター ・電話番号：011-204-6310 ・F A X：011-204-6311

(3) 第三者委員

尾崎 徹	社会福祉法人ふれんど評議員
八戸 正巳	社会福祉法人ふれんど評議員
藤澤 廣光	社会福祉法人ふれんど評議員

(4) 苦情の受付

①苦情受付担当者は、利用者等からの苦情を随時受け付けます。なお、苦情解決責任者、第三者委員に対しても直接苦情を申し出ることができます。

又、苦情受付ボックスを1階相談コーナーに設置しています。

②苦情受付担当者は、利用者からの苦情受付に際し、次の事項を書面に記録し、その内容について苦情申立人に確認します。

- a 苦情の内容
- b 苦情申立人の希望

(5) 苦情受付の報告・確認

①苦情受付担当者は、受け付けた苦情は全て苦情解決責任者に報告します。

②投書等匿名の苦情については、苦情解決責任者に報告し必要な対応を行います。

③苦情受付担当者は、苦情内容の報告を受けた場合は、内容を確認するとともに、苦情対策委員会を開催し、具体的な対応方針を定めます。

④第三者委員にも報告しますが、苦情申し出人が第三者委員への報告を明確に拒否する場合は、この限りではありません。

(6) 苦情解決に向けての話し合い

苦情受付担当者は、受け付けた苦情の対応について相手方に説明し、話し合いによる解決に努めます。必要に応じ、第三者委員の助言を得ます。

(7) 苦情相談体制図

