

計画相談支援重要事項説明書

アムール長野相談支援センター
令和 7 年 11 月 1 日 現在

1 事業者の概要

法人名	社会福祉法人アムール
主たる事務所の所在地	長野市若里二丁目 10 番 1 号
代表者	理事長 清水隆一
事業者の連絡先	電話：026-226-9485 FAX:026-217-1518 メールアドレス：groupinfo@amour.or.jp ホームページ：https://www.amour.or.jp
設立年月日	平成 16 年 5 月 26 日

2 サービス提供事業所

事業所名称	アムール長野相談支援センター	
サービスの種類	指定計画相談支援	
事業所所在地	長野市若里二丁目 10 番 6 号	
事業所の連絡先	電話：070-6480-2189 FAX:026-226-5724 メールアドレス：planner_nagano@amour.or.jp	
管理者	柳橋 光子	
指定年月日・事業所番号	令和 7 年 11 月 1 日	
営業日	毎週月曜日から金曜日まで ※但し、盆休（8 月 14 日、15 日）と年末年始（12 月 30 日～1 月 3 日）を除く。	
営業時間	8:30～17:30	
緊急連絡先	070-6480-2189	
サービスを提供する地域	長野市（旧大岡村、旧鬼無里村、旧戸隠村、旧中条村、旧信州新町を除く）	

3 事業所の職員体制

職種	職員数	業務内容
管理者	1 名	相談支援専門員などの従業者の管理、また計画相談支援のご利用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います。当該事業所の従業者に厚生省令で定められた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の事業の人員及び運営に関する基準を順守させるために、必要な指揮命令を行います。

相談支援専門員	1名以上	障がい者等からの相談に応じ、情報の提供等を行い、市町村や障がい福祉サービス事業者等との連絡調整を行います。 【指定サービス利用支援】 支給決定又は支給決定の変更前に、利用者等との面接を行い、利用者又は家族の希望や状況等を把握し、サービス等利用計画案を作成します。支給決定又は変更後に、サービス事業者等との連絡調整を行い、サービス等利用計画を作成します。 【指定継続サービス利用支援】 市町村が支給決定等の際に通知するモニタリング期間ごとに、利用者が継続して障がい福祉サービス等を適切に利用できるよう、利用者、家族、サービス事業者等との連絡を継続的に行い、サービス等の利用状況を検証し、計画の見直しを行います。また、見直しの結果に基づき、サービス事業者等との連絡調整や支給決定等に係る申請の勧奨を行います。
---------	------	---

4 サービス提供の責任者

担当職員の氏名	
---------	--

5 サービス内容

(1) 運営の方針

- ・事業所は、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、当該利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、利用者の選択に基づき、適切な障害福祉サービス等が、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。
- ・事業の実施にあたっては、関係市町、地域の保健・医療・福祉サービス機関と連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。
- ・事業の実施にあたっては、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、利用者に提供される障害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者等に不当に偏することのないよう、公正中立におこなうように努めます。
- ・関係法令等を遵守し、事業を実施します。

(2) 計画相談支援実施概要

サービス利用支援

利用者等との面接やサービス提供事業者等との連絡調整を行い、サービス等利用計画を作成します。

【サービス等利用計画作成の手順】

1	サービス内容等に関する情報提供	サービス等利用計画の作成の開始にあたっては、利用者等によるサービスの選択に資するよう、地域の指定障がい福祉サービス事業者等又は指定一般相談支援事業者に関するサービス内容、利用料等の情報を適正に提供します。
2	アセスメント	利用者の居宅等を訪問し、利用者及びその家族に面接を行い、利用者の心身の状況、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ます。これらの評価を通じて、利用者の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

		把握を行います。
3	サービス等利用計画案の作成	把握された解決すべき課題等に対応するために、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ます。そして、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達成時期、福祉サービス等の種類等を記載したサービス等利用計画案を作成します。
4	サービス等利用計画案の説明・交付	サービス等利用計画案の内容について、利用者及び家族に対して説明し、文書により利用者等の同意を得ます。また、サービス等利用計画案を利用者等に交付します。
5	サービス担当者会議の開催	支給決定等が行われた後に、支給決定等を踏まえてサービス等利用計画案の変更を行い、福祉サービス事業者等との連絡調整を行います。また、サービス担当者会議を開催し、サービス等利用計画案の内容を説明し、福祉サービス等の担当者から専門的な意見を求めます。
6	利用者等への説明	サービス担当者会議を踏まえたサービス等利用計画案の内容について、利用者又はその家族に対して説明し、文書により同意を得ます。
7	サービス等利用計画の交付	完成したサービス等利用計画を利用者又はその家族、福祉サービス担当者に交付します。

(2) 継続サービス利用支援

モニタリング	利用者及びその家族、福祉サービス事業者等と継続的に連絡をとり、サービス等利用計画の実施状況を把握します。また、市町村が決定したモニタリング期間ごとに利用者等との面接を行い、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等を行います。また、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を行います。
サービス等利用計画の変更	サービス等利用計画を変更する際は、利用者の解決すべき課題の変化に留意しながら、原則として(1)1～3及び5～7に規定された業務を行います。
入所施設等への紹介又は地域生活への移行に関する情報提供等の援助	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る場合又は利用者が指定障がい者支援施設等への入所や精神科病院への入院を希望する場合には、施設等への紹介等を行います。また、指定障がい者支援施設等からの退所や精神科病院から退院しようとする利用者から計画相談支援の依頼があった場合には、居宅における生活へ円滑に移行できるよう、障がい福祉施設等と連携を図るとともに、必要な情報提供や助言等の援助を行います。

(3) サービス利用のために

担当者の変更を希望される場合の相談窓口について

利用者のご事情により、担当者の変更を希望される場合は、右の相談担当者までご相談ください。	ア 相談担当者氏名 柳橋 光子 イ 連絡先電話番号 電話：070-6480-2189 FAX:026-226-5724 ウ 受付日および受付時間 月曜日～金曜日 8:30～17:30
--	--

※ 担当者の変更に関しては、利用者等の希望を尊重して調整を行いますが、当事業所の人員体制などにより、ご希望にそえない場合もありますことを予めご了承ください。

6 提供する指定計画相談支援の利用者負担額について

(1) 利用料金

障がい福祉サービス等の支給決定を受けられた方は全額保険給付され自己負担はありません。

※ 計画相談支援給付費について事業者が代理受領を行わない(利用者が償還払いを希望する)場合は、計画相談支援給付費の全額をいったんお支払いいただきます。この場合、「サービス提供証明書」を交付しますので、「領収書」を添えて給付決定市町村に計画相談支援給付費の支給を申請してください

(2) 交通費

通常の事業の実施地域以外の利用者は相談支援専門員がおたずねするための交通費を実費で徴収させていただきます。尚自動車を使用した場合は、1キロあたり20円を積算した額を交通費として徴収させていただきます。

(3) 解約料

利用者はいつでも契約を文書または口頭により解約することができ、一切料金はかかりません。

7 指定計画相談支援の提供にあたっての留意事項

(1) 市町村の支給決定内容等の確認

指定計画相談支援の提供に先立って、障がい福祉サービス等の支給決定を受けている場合は、受給者証をご提示いただき、指定計画相談支援の対象者であること、継続サービス利用支援のモニタリング期間、障がい福祉サービス等の支給量・支給内容等を確認させていただきます。受給者証の住所、支給内容などに変更があった場合は速やかに事業者にお知らせください。

(2) 担当者の決定等

指定計画相談支援提供時に、担当者を決定します。ただし、実際に相談支援を提供するにあたり、複数の職員で対応させていただくこともあります。また、担当者が交代する場合は、あらかじめ利用者に説明するとともに、利用者及びその家族等に対して相談支援提供上の不利益が生じないよう十分に配慮します。

利用者から特定の担当者を指名することはできませんが、担当者についてお気づきの点やご要望がありましたら、ご遠慮なく相談ください。

8 相談窓口

(1) サービス提供に関する相談や苦情等は当事業所の下記窓口でお受けします。

事業所相談窓口	電話番号：070-6480-2189 (8:30~17:30)
	面接場所：当事業所の相談室
	メールアドレス：planner_nagano@amour.or.jp

(2) サービス提供に関する苦情や相談は下記の期間にも申し立てることができます。

苦情受付機関	長野市保健福祉部障害福祉課相談支援	026-224-8730
	長野県国民健康保険団体連合会	026-238-1580
	長野県福祉サービス運営適正化委員会	026-228-0130

9 守秘義務について

事業従事者は業務上知り得た利用者またはその家族の秘密を保持します。

従業者であった者に、業務上知り得た利用者またはその家族の秘密を保持させる為、従業者でなくなった後においてもこれらの秘密を保持する旨を、従業者との雇用契約の内容としています。

10 サービスの提供内容に係る記録・保管

(1) 利用者等に対する指定計画相談支援の提供に関して、以下の記録を整備します。

- ① 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
- ② 個々の利用者ごとに次に掲げる事項を記載した相談支援台帳
- ③ サービス等利用計画案及びサービス等利用計画
- ④ アセスメントの記録
- ⑤ サービス担当者会議等の記録
- ⑥ モニタリングの結果の記録
- ⑦ 利用者に関する市町村への通知に係る記録
- ⑧ 利用者からの苦情の内容等の記録
- ⑨ 事故の状況及び事故に際して採った処置についての記録

(2) これらの記録は指定計画相談支援完結の日から5年間保存し、利用者は、事業者に対して保存されるサービス提供記録の閲覧及び複写物の交付を請求することができます。(複写等にかかる費用は実費を負担いただきます。)

11 緊急時における対応方法

利用者の主治医	医療機関の名称 氏名 所在地 電話番号	-	-
緊急連絡先 (家族等)	氏名(利用者との続柄) 電話番号	-	() -

12 損害賠償

事業者は、サービス提供にあたって利用者の生命・身体・財産に損害を与えた場合には、その損害を賠償いたします。

但し、事業者自らの責めに帰すべき事由に寄らない場合には、その限りではありません。損害賠償義務の履行を確保するため、事業者は、損害賠償責任保険に加入しています。利用者またはその家族などが事業従業者に対し、生命・身体・財産等の損害を与えた場合には、その損害賠償を請求されることがあります。

13 事故発生時の対応

サービスの提供により事故が発生した場合は、速やかに利用者の家族、市区町村等へ連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

14 サービスの利用にあたっての留意事項

サービスの利用にあたり、利用者またその家族にご留意いただきたいことは、以下のとおりです。

- (1) サービス利用中に気分が悪くなったときは、すぐに職員にお申し出ください。
- (2) 禁止事項について
 - ① 事業従事者に対する身体的暴力
 - ② 事業従事者に対する精神的暴力

③事業従事者に対するセクシャルハラスメント

※事業従事者へのハラスメント等により、サービスの中断や契約を解除する場合があります。

15 虐待防止について

事業所は、利用者の人権の擁護・虐待の防止等のため、指針を整備し担当者を設置する等必要な体制の整備を行うとともに、その従事者に対し、虐待防止を啓発・普及するための研修を実施する等の措置を講じます。

- (1) 事業所は利用者が成年後見制度を利用できるよう支援を行います。
- (2) 当該事業所従事者または養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）により虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかに、これを市町村に通報します。
- (3) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的開催し、その結果について従事者に周知徹底を図ります。
- (4) 事業所は次の通り虐待防止担当者を定めます。役職：管理者 氏名：柳橋光子

16 ハラスメント防止について

事業所は、介護現場で働く事業従事者の安全確保と安心して働き続けられる労働環境が築けるようハラスメントの防止に向けて取り組みます。

- (1) 事業所内において行われる優越的な関係を背景とした言動や、業務上必要かつ相当な範囲を超える下記の行為は組織として許容しません。
 - ・身体的または力を使って危害を及ぼす行為
 - ・個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為
 - ・意に沿わない性的言動、好意的態度の要求等、性的な嫌がらせ行為上記は、当該法人職員、取引先事業者の方、利用者及びその家族等が対象となります。
- (2) ハラスメント事案が発生した場合、マニュアルなどをもとに即座に対応し、再発防止会議等により同事案が発生しない為の再発防止策を検討します。
- (3) 従事者に対し、ハラスメントに対する基本的な考え方について研修などを実施します。また、定期的に話し合いの場を設け、介護現場におけるハラスメント発生状況の把握に努めます。
- (4) ハラスメントと判断された場合には行為者に対し、関係機関への連絡、相談、環境改善に対する必要な措置、利用契約の解約等の措置を講じます。

17 感染症対策について

事業所において感染症が発生し、またはまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。

- (1) サービス従事者等の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。
- (2) 事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。
- (3) 事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会をおおむね年2回以上開催するとともに、その結果について、従事者に周知徹底しています。
- (4) 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。
- (5) 従事者に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

18 業務継続に向けた取り組みについて

- (1) 感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する障害福祉サービスの提供を継続的に実施するため、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための業務継続計画

を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。

(2) 従事者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的に実施します。

(3) 定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。

19 身分証携行義務

指定計画相談支援事業者は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者または利用者の家族から提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

20 第三者評価

第三者評価は実施していません。

令和 年 月 日

計画相談支援サービスの開始にあたり、利用者に対して本書面に基づいて重要な事項を説明しました。

説明者 所 属 アムール長野相談支援センター

氏 名 _____ 印 _____

私は、本書面により、事業者から計画相談支援サービスについての重要事項の説明を受けました。

利用者 住 所 _____

氏 名 _____ 印 _____

代理人 住 所 _____

氏 名 _____ 印 _____