

障害者総合支援法による 計画相談支援 利用契約書

契約締結日：令和____年____月____日

利用者様氏名：_____様

株式会社 A T

重要事項説明書

事業者の概要

事業者名称	株式会社 AT
主たる事務所の所在地	〒211-0063 神奈川県川崎市中原区小杉町 1-403 武蔵小杉タワープレイス 14 階
法人種別	株式会社
代表者名	津田 篤志
設立年月日	平成23年2月16日

事業所の概要（計画相談支援サービス）

【川崎エリア】

本体事業所名	指定相談支援 アットコレット新城
所在地	〒213-0013 神奈川県川崎市高津区末長 4-26-44 井上ビル 2 階
事業所の種類	指定特定相談支援事業所 平成28年5月1日指定 事業所番号 1435300809号
管理者	管理者：田村 千春
電話番号	044-948-7017
FAX 番号	044-948-6776
通常の実施地域	川崎区・幸区を除く川崎市内

事業の目的と運営の方針

事業の目的	株式会社 AT が設置する指定相談支援アットコレットにおいて実施する指定計画相談支援事業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、指定計画相談支援の円滑な運営管理を図るとともに、利用者又は障害者の保護者の意思及び人格を尊重して、常に当該利用者等の立場に立った適切な指定計画相談支援の提供を確保することを目的とする。
運営の方針	1 事業所は、利用者等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、利用者等の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、利用者等の選択に基づき、適切な保健、医療、福祉、就労支援、教育等のサービス（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配慮して行うものとする。 2 事業所は、利用者等の意思及び人格を尊重し、常に利用者等の立場に立って、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。 3 事業所は、市町村、障害福祉サービス事業を行う者等との連携を図り、地域において必要な社会資源の改善及び開発に努めるものとする。 4 前三項のほか、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支援法（平成17年法律第123号。以下「障害者総合支援法」という。）及び「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」（平成24年厚生労働省令第28号）に定める内容のほか関係法令等を遵守し、指定計画相談支援を実施するものとする。

事業所の職員体制等（計画相談支援サービス）

当事業所では、利用者に対して指定計画相談支援を提供する職員として、下記の職種の職員を配置しています。

職種	人員
相談支援専門員	1名以上
管理者 (常勤職員)	1名

営業時間

区 分	平 日	土曜日・日曜日・祝祭日
営業時間	9:00～18:00	休 日

（注1）年末年始（12/29～1/3）は「休日」の扱いとなります。

（注2）利用者様の病状や経過により休日対応させて頂くことがあります。

相談窓口、苦情対応

○サービスに関する相談や苦情については、次の窓口で対応いたします。

当社お客様相談・苦情 受付窓口	電話番号 044-948-7017
	相談員（責任者） 田村 千春
	対応時間 平日 9:00～18:00

〈円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順〉

苦情があった場合には、相談員（責任者）が相手方に連絡をとり詳しい状況を聞くとともに、事情を確認します。

計画相談支援サービス契約書

説明日 年 月 日

第1条（契約の目的）

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総合支援法に基づく指定計画相談支援サービスを適切に提供する事を定めます。

第2条（契約期間）

- 1 本契約の契約期間は、 年 月 日から 年 月 日までとします。
- 2 上記契約期間満了日の30日以上前に利用者から更新拒絶の申し出がない場合、事業者は利用者に対し、更新時点での利用者の状態を確認したうえで、契約更新の意思を確認の上、本契約と同一内容にて更新するものとします。
- 3 利用者から更新拒絶の意思が表示された場合は、事業者は、他の業者を紹介するなど、必要な措置を取ります。

第3条（指定サービス利用支援）

事業者は、相談支援専門員に基本相談支援に関する業務及びサービス等利用計画の作成に関する業務を担当させるものとします。

- ① 相談支援専門員は、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を把握（以下「アセスメント」という。）をします。
- ② 相談支援専門員は、サービス等利用計画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て、利用者にサービスの選択を求めるものとします。
- 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、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、福祉サービス等を記載したサービス等利用計画案を作成します。
- ④ 相談支援専門員は、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。
- ⑤ 相談支援専門員は、支給決定又は地域相談支援給付決定が行われた後に、指定障害福祉サービス事業者等、指定一般相談支援事業者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こととします。

第4条（指定継続サービス利用支援）

事業者は、サービス等利用計画作成後において、次の各号に定める指定継続サービス支援を提供するものとします。

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および利用者についての継続的な評価（以下、「モニタリング」という。）を行い、必要に応じてサービス等利用計画の変更、福祉サービス等の事業を行う者等との連絡調整その他の便宜の提供を行うとともに、新たな支給決定、または地域相談支援給付決定が必要であると認められる場合には利用者等に対し、支給決定、または地域相談支援給付決定に係る申請の勧奨及び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（障害者支援施設等への紹介）

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又は利用者が障害者支援施設等への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うものとします。

第7条（利用者負担について）

事業者の提供する指定計画相談支援サービスについて、利用者の自己負担はありません。

第8条（事業者の基本的義務）

- ① 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、公正中立に指定計画相談支援サービスを行います。

第9条（事業者の具体的義務）

- ①（安全配慮義務）：事業者は、指定特定相談支援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（記録保存整備義務）：事業者は、指定特定相談支援サービスの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。

第10条（事故と損害賠償）

- ① 事業者は、指定特定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、指定特定相談支援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（サービス提供の記録等）

- 1 事業者は、サービスを提供した際に、指定特定相談支援の提供に関する記録に必要事項を記入し、利用者の確認を受けることとします。また、記録を作成後、これをこの契約終了後5年間適正に保管します。
- 2 利用者は、事業者の営業時間内にその事業所にて、当該利用者に関する第1項のサービス実施記録を閲覧し、もしくは複写物の交付を受けることができます。
- 3 利用者または事業者が解約を文書で通知し、かつ、利用者が希望した場合、事業者は、直近のサービス等利用計画およびその実施状況に関する書面を作成し、利用者に交付します。

第12条（給付管理）

事業者は、サービス等利用計画作成後、その内容に基づき毎月給付管理を作成し、国民健康保険団体連合会に提出します。

第13条（契約の終了）

- （利用者の解除権）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。この場合には、1カ月以上の予告期間をもって届け出るものとし、予告期間満了日に契約は解約されます。
- （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1項から3項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。

（事業者の解除権）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、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) 利用者が長期間入所した場合
 - (4) 利用者が死亡した場合
- (主治医の指示による終了) 主治医より終了の指示があった場合この契約は解除させていただきます。

第14条 (損害賠償)

(損害賠償責任)

1. 事業者は、本契約に基づくサービスの実施に伴って、自己の責に帰すべき事由により利用者に生じた損害について、その損害を加入している保険の保障内容において賠償します。第15条に定める守秘義務に違反した場合も同様とします。ただし、利用者に故意または過失が認められる場合には、利用者の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められるときに限り、損害賠償責任を減じることができるものとします。
2. 事業者は、前項の損害賠償責任を速やかに履行するものとします。
3. 事業者は、自己の責に帰すべき事由がない限り、賠償責任を負いません。とりわけ利用者の故意または過失により損害が発生した場合には、事業者は損害賠償責任を免れます。

第15条 (個人情報保護)

事業者は、サービスを提供する上に知り得た利用者や家族に関する個人情報については、利用者または第三者の生命、身体等に危険がある場合等正当な理由がある場合を除いて、契約中及び契約終了後、第三者に漏らすことはありません。

2 守秘義務は契約終了後も同様あり、また、事業者の従業員のみに限らず従業員であった者についても本条に規定する義務が及びます。

3 事業者は、利用者の有する問題や解決すべき課題等についてのサービス担当者会議において、情報を共有するために個人情報をサービス担当者会議で用いることを、本契約をもって同意とみなします。

第16条 (苦情や相談について)

①利用者は、本契約に基づく指定特定相談支援サービスに関して、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て苦情を申し立てることができます。苦情の申し立て又は相談があった場合は、迅速かつ誠実に対応します。

・当社お客様相談・苦情受付窓口

対応時間：平日9:00～18:00

相談員（責任者）田村 千春

電話：044-948-7017

②利用者は、本契約に基づく指定特定相談支援サービスに関して、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、かながわ福祉サービス運営適正化委員会に苦情を申し立てることもできます。

・かながわ福祉サービス運営適正化委員会事務局

電話：045-317-2200 FAX：045-322-3559

HP: <http://www.knsyk.jp/s/tekiseika/soudan.html>

・神奈川県国民健康保険団体連合会介護福祉部介護保険課介護苦情相談係

電話：045-329-3447

HP: <http://www.kanagawa-kokuho.or.jp/kaigo/kujo.html#kujo>

・各区高齢・障害課 苦情相談受付窓口

・各地区健康福祉ステーション 苦情相談受付窓口

第17条 (虐待防止のための措置について)

本事業所は利用者の人権擁護・虐待防止等のため次の措置を講じます。

・責任者の選定及び設置

・成年後見制度の利用支援

・苦情解決体制の整備

- ・ 従業者に対する啓発・普及のための研修

第18条（善管注意義務）

事業者は、利用者より委託された業務を行うにあたっては、法令を遵守し、善良なる管理者の注意をもってその業務を遂行します。

第19条（本契約に定めない事項）

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。

第20条（裁判管轄）

利用者と事業者は、本契約に関してやむを得ず訴訟となる場合は、利用者の住所地を管轄する裁判所を第一審管轄裁判所とすることを予め合意します。

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	① 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「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り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。 ② 事業者及び事業者の使用する者は、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。 ③ 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。 ④ 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、その秘密を保持するべき旨を、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	① 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等において、利用者の個人情報を用いませぬ。また、利用者の家族の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限り、担当者会議等で利用者の家族の個人情報を用いませぬ。 ② 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ます。 ③ 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。）

個人情報使用同意書

私（利用者）、及びその家族の個人情報については、以下に記載するとおり必要最小限の範囲内で使用することに同意します。

記

1. 使用する目的

- （１） サービスに対して行う保険者への明細書提出等請求事務及びサービスに付随する医療機関及び行政機関への届出や申請などについて私の代わりに手続きを行うため。
- （２） サービス提供するために実施されるサービス担当者会議及び関係職種との連絡調整等において必要な場合。
- （３） ご家族等への利用者の心身の状況及びサービスの利用状況の説明。
- （４） その他、利用者が利用するサービスの提供に必要な事項。

2. 使用する事業者の範囲

- （１） 利用者が提供を受けているすべての医療機関、サービス事業者
- （２） 行政窓口等関係機関

3. 使用する期間

契約で定める期間

4. 条件

個人情報の提供は必要最小限とし、提供に当たっては関係者以外の者に漏れることの無いよう細心の注意を払うこと

5. 個人情報の内容

（１） 氏名、住所、健康状態、病歴、家庭状況など、相談支援を提供するために必要な利用者や家族個人に関する情報。

6. その他

事業所は、個人情報保護法に準拠し、個人情報を保護するためのしくみをつくりその実践に努め、個人情報保護活動を行います。

以上

- ☐ 事業者は、計画相談支援サービスの提供に当たり、利用者もしくは家族に対して本書に基づいて重要事項、個人情報に関する取扱いについて説明しました。
- ☐ サービスの契約に当たり、本書に基づいて重要事項の説明を受けました。
- ☐ 利用契約書の説明を受け、内容に同意しました。
- ☐ 私（利用者）、及びその家族の個人情報については、別紙に記載するとおり必要最小限の範囲内で使用することに同意します。

前記の契約を証するため、本書二通を作成し、利用者、事業者が署名押印の上、一通ずつ保有するものとします。

私は、以上の契約の内容および重要事項、利用料金、追加サービスの確認、個人情報使用同意書等について 指定相談支援アットコレット新城より説明を受け、内容を確認しました。

契約締結日 令和 年 月 日

利 用 者	氏名			
	代理人氏名	代理人の続柄：		
	住所	〒 ー		
	電話番号			
	緊急連絡先番号	連絡先様氏名：		続柄：

当事業者は、指定特定相談支援事業者として、以上の契約の内容及び重要事項、利用料金等について利用者へ説明しました。当事業者は、利用者の申し込みを受諾し、この契約書に定めるサービスを誠実に責任をもって行います。

事業者名称	株式会社 AT （代表者） 代表取締役 津田篤志		
担当事業所	指定相談支援 アットコレット新城	説明者	
住所	〒213-0013 川崎市高津区末長 4-26-44 井上ビル 2 階		
電話番号	044-948-7017	FAX	044-948-6776