

障害者総合支援法及び児童福祉法に基づくやわら相談支援センター運営規程
(特定相談支援・障害児相談支援)

(事業の目的)

第1条 株式会社ワイズライン（以下「事業者」という。）が設置するやわら相談支援センター（以下「事業所」という。）において実施する指定特定相談支援事業及び障害児相談支援事業（以下「指定特定相談支援事業等」という。）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、指定特定相談支援事業等の円滑な運営管理を図るとともに、利用者又はその家族（障害児相談支援にあっては、障がい児又は障がい児の保護者。以下「利用者等」という。）の意思及び人格を尊重し、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及び指定障害児相談支援（以下「指定計画相談支援等」という。）の提供を確保することを目的とする。

(運営の方針)

第2条 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われるものとする。

2 指定特定相談支援事業等の実施に当たっては、市町村、障がい福祉サービス事業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、開発に努めるものとする。

3 指定特定相談支援事業等の実施に当たっては、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、計画作成対象障がい者等に提供される障がい福祉サービス等が特定の種類又は特定の障がい福祉サービス事業を行う者に不当に偏することのないよう、公正中立に行われるように努めるものとする。

4 指定特定相談支援事業等の実施に当たっては、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、従業員に対し、研修を実施する等の措置を講ずるものとする。

5 前四項のほか、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法律（平成17年法律第123号。以下「法」という。）、児童福祉法（昭和22年法律第164号）、「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）及び「児童福祉法に基づく指定障害児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29号）に定める内容のほか関係法令等を遵守し、事業を実施するものとする。

(事業所の名称等)

第3条 事業を行う事業所の名称及び所在地は、次のとおりとする。

- (1) 名称 やわら相談支援センター
- (2) 所在地 大阪府池田市石橋2丁目14番11号2階

(職員の職種、員数及び職務の内容)

第4条 事業所における職員の職種、員数及び職務の内容は、次のとおりとする。

- (1) 管理者 1名

管理者は、職員の管理、指定計画相談支援等の利用の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うとともに、法令等において規定されている特定相談支援事業等の実施に関し、事業所の職員に対し遵守させるため必要な指揮命令を行う。

- (2) 相談支援専門員 1名以上

相談支援専門員は、利用者の日常生活全般に関する相談業務、サービス等利用計画及び障がい児支

援利用計画（以下「サービス等利用計画」という。）の作成に関する次の業務を行う。

- (ア) アセスメントを実施すること。
- (イ) サービス等利用計画を作成すること。
- (ウ) サービス等利用計画を利用者等に交付し同意を得ること。
- (エ) モニタリングを実施すること。
- (オ) 利用者等からの依頼があった場合は、利用者が居宅における生活へ円滑に以降できるように、必要な情報の提供及び助言を行う等の援助を行うこと。

（営業日及び営業時間等）

第5条 事業所の営業日及び営業時間並びにサービス提供日及びサービス提供時間は、次のとおりとする。

- (1) 営業日
月曜日から金曜日までとする。ただし、国民の祝日、12月29日から1月3日までを除く。
- (2) 営業時間
午前11時から午後1時までとする。ただし、電話等による相談については、営業時間外でも対応可。
- (3) サービス提供日
月曜日から金曜日までとする。ただし、国民の祝日、12月29日から1月3日までを除く。
- (4) サービス提供時間
午前11時から午後1時までとする。ただし、電話等による相談については、サービス提供時間外でも対応可。

（指定計画相談支援等の提供方法及び内容）

第6条 事業所で行う指定計画相談支援等の内容は、次のとおりとする。

- (1) 地域の利用者等からの日常生活全般に関する相談
利用者等の立場に立って懇切丁寧に行うことを旨とし、利用者等又はその家族に対し、サービスの提供方法等について理解しやすいように説明を行うとともに、必要に応じ、同じ障がいをもつものによる支援等適切な手法を通じ行うものとする。
- (2) アセスメントの実施
 - (ア) 適切な方法により、利用者等の有する能力、置かれている環境及び日常生活全般の状況等の評価を通じて利用者等の希望する生活や利用者等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うものとする。
 - (イ) 利用者等の居宅を訪問し、利用者又はその家族（障害児相談支援にあつては「障がい児及び障がい児の保護者」。以下同じ。）に面接して行うものとする。また、面接の趣旨を利用者又はその家族に対して十分に説明し、理解を得るものとする。
- (3) サービス等利用計画の原案の作成
アセスメントに基づき、地域における指定障がい福祉サービス及び指定施設支援（以下「指定障がい福祉サービス等」という。）が提供される体制を勘案して、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、利用者又は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するものとする。
- (4) サービス担当者会議の開催
サービス等利用計画の原案に位置付けた福祉サービス等の担当者を招集して行う会議を開催し、担当者に対する照会等により、サービス等利用計画の原案の内容について、担当者から、専門的な見地からの意見を求めるものとする。
- (5) サービス等利用計画の作成
 - (ア) サービス等利用計画の原案に位置付けた福祉サービス等について、法第19条第1項に規定する介護

給付費等の対象となるかどうかを区分した上で、サービス等利用計画の原案の内容について、利用者又はその家族に対して説明し、文書により利用者又はその家族の同意を得るものとする。

(イ) サービス等利用計画を作成した際には、サービス等利用計画を利用者又はその家族並びに担当者に交付するものとする。

(6) 訪問による継続的なモニタリングの実施

(ア) 利用者又はその家族、福祉サービス等の事業を行う者等との連絡を継続的に行い、必要な時期に利用者等の居宅等を訪問し面接を行い、その結果を記録するものとする。

(イ) モニタリングの結果、必要に応じてサービス等利用計画を変更し、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ものとする。

(7) 前各号に掲げる便宜に附帯する便宜

(1) から(6) に附帯するその他必要な相談支援、助言等。

(通常の事業の実施地域)

第7条 通常の事業の実施地域は、池田市の全域とする。

(指定計画相談支援等を提供する主たる対象者)

第8条 事業所において指定計画相談支援等を提供する主たる対象者は、次のとおりとする。

- (1) 身体障がい者
- (2) 知的障がい者
- (3) 障がい児
- (4) 精神障がい者
- (5) 難病等対象者

(金銭の支払いの範囲等)

第9条 利用者に対して金銭の支払いを求めることができるのは、当該金銭の用途が直接利用者の便益を向上させるものであって、利用者に支払いを求めることが適当であるものに限るものとする。

2 前項の規定により金銭の支払いを求める際は、当該金銭の用途及び額並びに利用者に金銭の支払いを求める理由について書面によって明らかにするとともに、利用者に対し説明を行い、その同意を得るものとする。

(計画作成対象障がい者等から受領する費用及びその額)

第10条 法定代理受領を行わない指定計画相談支援等を提供した際は、計画作成対象障がい者等から計画相談支援給付費及び障害児相談支援給付費（以下「計画相談支援給付費等」という。）の額の支払を受けるものとする。

(利用者負担額等に係る管理)

第11条 事業所は、指定計画相談支援等を提供している計画作成対象障がい者等が当該指定計画相談支援等と同一の月に受けた指定障がい福祉サービス等につき法第29条第3項第2号に掲げる額（若しくは児童福祉法第21条の5の3第2項第2号に掲げる額）の合計額（以下「利用者負担額等合計額」という。）を算定するものとする。この場合において、当該事業者は、利用者負担額等合計額を市町村に報告するとともに、計画作成対象障がい者等及び当該計画作成対象障がい者等に対し指定障がい福祉サービス等を提供した指定障がい福祉サービス事業者等に通知するものとする。

(苦情解決)

- 第12条 事業所は、その提供した指定計画相談支援等又はサービス等利用計画に位置付けた障がい福祉サービス等に対する利用者等又はその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口を設置する等の必要な措置を講じるものとする。
- 2 事業所は、前項の苦情を受け付けた場合は、当該苦情の内容等を記録するものとする。
 - 3 事業所は、その提供した指定計画相談支援等に関し、法第10条第1項又は児童福祉法第24条の34第1項の規定により市町村が行う報告若しくは文書その他の物件の提供若しくは提示の命令又は当該職員からの質問若しくは指定特定相談支援事業所等の設備若しくは帳簿書類その他の物件の検査に応じ、及び利用者等又はその家族からの苦情に関して市町村が行う調査に協力するとともに、市町村から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行うものとする。
 - 4 事業所は、その提供した指定計画相談支援等に関し、法第11条第2項又は児童福祉法第57条の3の3第3項の規定により都道府県が行う報告若しくは指定計画相談支援等の提供の記録、帳簿書類その他の物件の提供若しくは提示の命令又は当該職員からの質問に応じ、及び利用者等からの苦情に関して都道府県が行う調査に協力するとともに、都道府県から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行うものとする。
 - 5 事業所は、その提供した指定計画相談支援等に関し、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第51条の27第2項及び児童福祉法第57の3の2第1項の規定により市町村長が行う報告若しくは帳簿書類その他の物件の提出若しくは提示の命令又は当該職員からの質問若しくは指定特定相談支援事業所等の設備若しくは帳簿書類その他の物件の検査に応じ、及び利用者等又はその家族からの苦情に関して市町村長が行う調査に協力するとともに、市町村長から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行うものとする。
 - 6 事業所は、都道府県、都道府県知事、市町村又は市町村長から求めがあった場合には、第3項から前項までの改善の内容を都道府県知事、市町村又は市町村長に報告するものとする。
 - 7 事業所は、社会福祉法（昭和26年法律第45号）第83条に規定する運営適正化委員会が同法第85条の規定により行う調査又はあっせんにできる限り協力するものとする。

(事故発生時の対応)

- 第13条 事業所は、利用者等に対する指定計画相談支援等の提供により事故が発生した場合は、都道府県及び市町村、当該利用者等の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講ずるものとする。
- 2 事業所は、前項の事故の状況及び事故に際して採った処置について、記録するものとする。
 - 3 事業所は、利用者等に対する指定計画相談支援等の提供により賠償すべき事故が発生した場合は、速やかに損害賠償を行うものとする。

(個人情報保護)

- 第14条 事業所は、その業務上知り得た利用者又はその家族の個人情報については、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）その他関係法令等を遵守し、適正に取り扱うものとする。
- 2 職員は、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持するものとする。
 - 3 職員であった者に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持するため、職員でなくなった後においてもこれらの秘密を保持するべき旨を、職員との雇用契約の内容とする。
 - 4 事業所は他の特定相談支援事業者等や障がい福祉サービス事業者、その他の関係機関に対して、利用者又はその家族に関する情報を提供する際は、あらかじめ文書により利用者又はその家族の同意を得るものとする。

(職場におけるハラスメントの防止)

- 第15条 事業所は、適切なサービスの提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越

的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより従業者の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要なものにより従業者の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講ずるものとする。

(虐待防止に関する事項)

第16条 事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の発生又はその再発を防止するため、次の措置を講ずるものとする。

- (1) 虐待防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）を定期的開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図る。
- (2) 虐待防止のための指針を整備する。
- (3) 虐待を防止するための研修を定期的実施する。
- (4) 前三号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を設置する。

(感染症の予防及びまん延の防止のための措置)

第17条 事業所は、当事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次の各号に掲げる措置を講ずるものとする。

- (1) 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（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）を定期的開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図る。
- (2) 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指針を整備する。
- (3) 事業所において、従業者に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修並びに感染症の予防及びまん延の防止のための訓練を定期的実施する。
- (4) 前三号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を設置する。

(業務継続計画の策定等)

第18条 事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービスの提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（以下「業務継続計画」という。）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講ずるものとする。

- 2 事業所は、従業者に対し、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実施する。
- 3 事業所は、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う。

(その他運営に関する重要事項)

第19条 事業所は、職員の資質の向上のために研修の機会を次のとおり設けるものとし、また、業務の執行体制についても検証、整備するものとする。

- (1) 採用時研修 採用後1カ月以内
- (2) 継続研修 年1回
 - 2 事業所は、職員、設備、備品及び会計に関する諸記録を整備するものとする。
 - 3 事業所は、利用者等に対する指定計画相談支援等の提供に関する諸記録を整備し、当該指定計画相談支援等を提供した日から5年間保存するものとする。
 - 4 この規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項は、事業者と事業所の管理者との協議に基づいて定めるものとする。

(附則)

本規程は、令和5年4月1日から施行する。

本規程は、令和5年9月1日から施行する。

本規程は、令和6年4月1日から施行する。