

# 運営規程

ホットラインサポート  
センターつみき

特定相談支援事業

## 目 次

第 1 条	事業の目的
第 2 条	運営方針
第 3 条	(事業所の名称及び所在地)
第 4 条	(職員の職種、員数及び職務の内容)
第 5 条	(営業日及び営業時間)
第 6 条	(指定計画相談支援の提供方法及び内容)
第 7 条	利用者から受領する費用の額等
第 8 条	利用者負担額等に係る管理
第 9 条	通常の事業の実施地域
第 10 条	主たる対象とする障害の種別
第 11 条	虐待防止のための措置
第 12 条	緊急時及び事故発生時等における対応方法
第 13 条	苦情解決
第 14 条	個人情報保護
第 15 条	従業者の研修
第 16 条	地域生活支援拠点等の機能
第 17 条	その他運営についての重要事項
附 則	

(事業の目的)

第1条 この規程は、社会福祉法人つみきハウスが開設するホットラインサポートセンターつみき（以下「事業所」という。）が行う指定計画相談支援の事業（以下「事業」という。）の適正な運営を確保するために人員及び管理・運営に関する事項を定め、利用者の意思及び人格を尊重し、利用者の立場に立った、適切かつ円滑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)

- 第2条 事業所は、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、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、利用者又はその家族の選択に基づき、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われるものとする。
- 2 事業の実施に当たっては、関係市町村、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るものとする。
  - 3 指定計画相談支援の実施に当たっては、利用者又はその家族の意思及び人格を尊重し、常に当該利用者又はその家族の立場に立って、支給決定障害者等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に不当に偏することのないよう、公正中立におこなわれるように努めるものとする。
  - 4 前3項の他、関係法令等を遵守し、事業を実施するものとする。

(事業所の名称及び所在地)

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 ホットラインサポートセンターつみき
- (2) 所在地 福井県小浜市後瀬町13号1番11

(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人（常勤）  
事業所の従業者の管理及び業務の管理を一元的に行うものとする。
- (2) 指定計画相談支援専門員 1人以上（常勤）  
計画相談支援専門員は、利用者の生活全般に関する相談に関する業務及びサービス等利用計画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書を作成すること。
  - (ウ) サービス等利用計画書を利用者に交付すること。
  - (エ) モニタリングを実施すること。
  - (オ) 他の職員に対する技術指導及び助言を行うこと。
  - (カ) 利用者からの依頼により、利用者が居宅での生活に移行できるよう、必要な情報及び助言その他必要な援助を行うこと。
  - (キ) その他必要な相談及び援助

- (3) 事務職員 1名

事務職員は必要な事務処理を行う。

(営業日及び営業時間)

第5条 本事業所の営業日及び営業時間は、次のとおりとする。

- (1) 営業日 月曜日から金曜日とする。ただし、祝日、法人の定める休日を除く。営業日以外に営業を行う際は事前に通知する。
- (2) 営業時間 午前8時30分から午後5時30分までとする。
- (3) サービス提供日 営業日同様
- (4) サービス提供時間 営業時間同様
- (5) 上記の営業日、営業時間のほか、電話等により緊急時の連絡が可能な体制とする。

(指定計画相談支援の提供方法及び内容)

第6条 指定計画相談支援の提供方法及び内容は、次のとおりとする。

- (1) サービスの提供方法等についての説明

利用者の立場に立って懇切丁寧に行うことを旨とし、利用者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、同じ障害を有する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（支援する上で解決すべき課題等の把握）の実施

(ア) 適切な方法により、利用者の心身の状況、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うものとする。

(イ) 利用者の居宅を訪問し、利用者及びその家族に面接して行うものとする。また、面接の趣旨を利用者及び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案の作成

(ア) アセスメントに基づき、地域における指定障害福祉サービス及び指定施設支援（以下「指定障害福祉サービス等」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、内容及び量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。

(イ) サービス等利用計画案に位置づけた福祉サービス等について、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「法」という）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。

(ウ) サービス等利用計画案を作成した際には、サービス等利用計画案を利用者に交付するものとする。

- (4) サービス等利用計画の作成

(ア) 支給決定又は地域相談支援給付決定を踏まえてサービス等利用計画案の変更を

行い、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づけた福祉サービス等の担当者を招集して行うサービス担当者会議の開催（テレビ電話装置等を活用して行うことが出来るものとする）等により、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、専門的な見地からの意見を求めるものとする。

(イ) (ア)に規定する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、文書により利用者又はその家族の同意を得るものとする。

(ウ) 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及び担当者に交付するものとする。

(5) モニタリング（サービス等利用計画の実施状況の把握）の実施

(ア) 利用者及びその家族、福祉サービス等の事業を行う者等との連絡を断続的に行い、厚生労働省令で定める期間ごとに利用者の居宅等を訪問し、利用者に面接し、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とともに、新たな支給決定又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、利用者に対し、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うものとする。

(6) 前各号に掲げる便宜に附帯する便宜

(1) から (5) に附帯するその他必要な支援、相談、助言を行うものとする。

(利用者から受領する費用及びその額)

第7条 事業所は、法定代理受領を行わない指定計画相談支援を提供した際は、支給決定障害者から法第51条の17第2項の規定により算定された計画相談支援給付費の支払を受けるものとする。

2 前項の費用の支払いを受ける場合には、あらかじめ利用者に対し、サービス内容及び費用について説明を行ない、同意を得るものとする。

3 第1項から第2項の費用の支払いを受けた場合は、当該利用者に対し、当該費用に係る領収証を交付するものとする。

(利用者負担額等に係る管理)

第8条 事業所は、指定計画相談支援を提供している支給決定障害者等が当該指定計画相談支援と同一の月に受けた指定障害福祉サービス等に要した費用（特定費用を除く。）の額から法第29条第3項の規定により算定された介護給付費又は訓練等給付費の額を控除した額の合計額（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、利用者負担額等合計額が、負担上限月額（障害者総合支援法施行令（以下「令」という）第17条第1項に規定する負担上限月額をいう。以下同じ。）又は高額障害福祉サービス費算定基準額（令第43条の6第1項に規定する高額障害福祉サービス費算定基準額をいう。以下同じ。）を超えるときは、事業所は、当該指定障害福祉

サービス等の状況を確認の上、利用者負担額等合計額を市町村に報告するとともに、支給決定障害者等に通知するものとする。

(通常の事業の実施地域)

第9条 通常の事業の実施地域は、小浜市、若狭町(旧上中)、おおい町、高浜町とする。ただし、これらの実施地域は利用申込に係る調整等の観点からの目安であり、当該地域を超えてサービスが行われることを妨げるものではない。

(主たる対象とする障害の種別)

第10条 事業所において指定計画相談支援を提供する主たる対象者は、次のとおりとする。

- (1) 身体障害者
- (2) 知的障害者
- (3) 精神障害者
- (4) 障害児

(虐待防止のための措置)

第11条 利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、責任者を設置する等必要な体制の整備を行なうとともに、従業者に対し、研修を実施する等の措置を講ずるものとする。

(緊急時及び事故発生時等における対応方法)

第12条 指定計画相談支援の提供により事故が発生したときは、直ちに市町、利用者の家族等に連絡するとともに、必要な措置を講ずるものとする。

- 2 指定計画相談支援の提供により賠償すべき事故が発生したときは、速やかに損害を賠償するものとする。

(苦情解決)

第13条 提供した指定計画相談支援に関する利用者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ものとする。

- 2 提供した指定計画相談支援に関し、法第10条第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計画相談支援事業所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。
- 3 提供した指定計画相談支援に関し、法第11条第2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の提供の記録、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に応じ、及び利用者又はその家族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。
- 4 提供した指定計画相談支援に関し、法第48条第1項の規定により都道府県知事又は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計画相談支援事業所の設備若しくは帳簿書類その他の物件の検査に応じ、及び利用者又はその家族からの苦情に関して都道府県知事又は市町村長が行う調査に協力するとともに、都道府県知事又は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。

- 5 社会福祉法第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のできる限り協力するものとする。

#### (個人情報の保護)

第14条 事業所は、その業務上知り得た利用者及び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及び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及び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 事業所は他の障害福祉サービス事業者等に対して、利用者及び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及びその家族の同意を得るものとする。

#### (従業者の研修)

第15条 事業所は、従業者の質的向上を図るための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。

- (ア) 採用時研修
- (イ) 継続研修

#### (地域生活支援拠点等の機能)

第16条 事業所は「障害福祉サービス等及び障害児通所支援等の円滑な実施を確保するための基本的な指針（平成18年度厚生労働省告示第395号）第一の二の3」に規定する地域生活支援拠点等として次の機能を担う。

- 1 相談
- 2 緊急時の受入、対応

#### (その他運営についての重要事項)

第17条 事業所は、利用者に対し適切な指定計画相談支援を提供できるよう、従業者の勤務の体制を定めておくものとする。

- 2 事業所は、従業者、設備、備品及び会計に関する諸記録を整備する。
- 3 事業者は、利用者に対する指定計画相談支援の提供に関する諸記録を整備し、当該指定計画相談支援を提供した日より5年間保存する。
- 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社会福祉法人つみきハウス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

この規程は、平成25年10月 1日から施行する。

この規程は、平成26年11月 1日から施行する。

この規定は、令和 3年 9月 1日から施行する。

この規定は、令和 4年 4月 1日から施行する。