

# 相談支援事業

## 運営規程

### (事業の目的)

第1条 この規程は、社会福祉法人パール(以下「事業者」という。)が開設するパールケア(以下「事業所」という。)が行う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。)及び児童福祉法に規定する基本相談支援・計画相談支援・障害児相談支援・地域相談支援の事業(以下「事業」という。)の適正な運営を確保するために必要な人員及び管理運営に関する事項を定め、利用者に対する適切な相談支援を提供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、その利用者の心身の状況及びその置かれている環境に応じて、利用者又は障害児の保護者の選択に基づき、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計画相談支援及び障害児相談支援の事業を行う。

- 2 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、住居の確保その他の地域における生活に移行するための活動に関する相談や障害の特性に起因して生じた緊急の事態その他の緊急に支援が必要な事態が生じた場合の相談その他の必要な支援が、保健、医療、福祉、就労支援、教育等の関係機関との密接な連携の下で、利用者の心身の状況、意向、適性、障害の特性その他の状況及びその置かれている環境に応じて、適切かつ効果的に地域相談支援の事業を行う。
- 3 事業所は、利用者又は障害児の保護者の意思及び人格を尊重し、常に利用者又は障害児の保護者の立場に立って事業を行う。
- 4 事業所は、利用者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、公正中立に事業を行う。
- 5 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。
- 6 事業所は、自らその提供する事業の評価を行い、常にその改善を図る。
- 7 事業所は、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。
- 8 事業所は、サービスの提供の終了に際しては、利用者又はその家族に対して適切な援助を行うとともに、福祉サービス等を提供する者との密接な連携に努める。
- 9 事業所は、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3月13日厚生労働省令第28号)、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3月13日厚生労働省令第29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地域相談支援の事業の人員及び運営に関する基準(平成24年3月13日厚生労働省令第27号)その他関係法令を遵守し、事業を実施する。

### (事業所の名称等)

#### 第3条

事業所の名称及び所在地は、次のとおりとする。

- (1) 名称 パールケア
- (2) 所在地 東京都渋谷区鉢山町3番27号 社会福祉法人パール 福祉総合プラザ内

### (従業員の職種、員数及び職務の内容)

#### 第4条

事業所に勤務する職種、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、従業者の管理及び利用の申込みに係る調整、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、従業者に法令等を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、基本相談支援及びサービス等利用計画（障害児相談支援の場合は障害児支援利用計画をいう。以下同じ。）もしくは地域移行支援計画の作成及び継続的なモニタリング、地域定着支援台帳の作成その他地域定着支援に関する業務等を行う。

(営業日及び営業時間)

第5条 事業所の営業日及び営業時間等は、次のとおりとする。

- (1) 営業日 月曜日から土曜日までとする。（国民の祝日を含む）  
ただし、12月29日から1月3日までを除く。
- (2) 営業時間 午前9時から午後6時までとする。

(主たる対象者)

第6条 事業所においてサービスを提供する主たる対象者は、

- (1) 身体障害者(18歳未満の者を除く)
- (2) 知的障害者(18歳未満の者を除く)
- (3) 精神障害者(18歳未満の者を含む)
- (4) 難病等対象者(18歳未満のものを含む)
- (5) 障害児(18歳未満の身体障害者、知的障害者、精神障害者、難病等対象者)

(通常の事業の実施地域)

第7条

通常の事業の実施地域は、渋谷区内全域とする。

(内容及び手続の説明及び同意)

第8条

事業所は、障害者又は障害児の保護者がサービスの利用の申込みを行ったときは、利用申込者の障害の特性に応じた適切な配慮をしつつ、利用申込者に対し、運営規程の概要、その他のサービスの選択に資すると認められる重要事項を記した文書を交付して説明を行い、相談支援の提供の開始について利用申込者の同意を得る。

2 事業所は、社会福祉法第77条の規定に基づき書面の交付を行う場合は、利用者の障害の特性に応じた適切な配慮をする。

(契約内容の報告等)

第9条

事業所は、相談支援の利用に係る契約をしたときは、その旨を市町村に対し遅滞なく報告する。

2 事業所は、サービス等利用計画を作成したときは、その写しを市町村に対し遅滞なく提出する。

(提供拒否の禁止)

第10条

事業所は、正当な理由なくサービスの提供を拒まないものとする。

(連絡調整に対する協力)

第11条

事業所は、地域相談支援の利用について市町村又は特定相談支援事業者が行う連絡調整に、できる限り協力する。

(サービス提供困難時の対応)

第13条

事業所は、通常の事業の実施地域等を勘案し、利用申込者に対し自ら適切な相談支援を提供することが困難であると認めた場合は、適当な他の指定相談支援事業所等の紹介その他の必要な措置を速やかに講ずる。

(受給資格の確認)

#### 第14条

事業所は、相談支援の提供を求められた場合は、その者の提示する受給者証によって、対象者であること、支給決定又は地域相談支援給付決定(障害児相談支援の場合は通所給付決定をいう。次条において「支給決定等」という。)の有無、有効期間、支給量又は地域相談支援給付量等を確認する。

(支給決定等の申請に係る援助)

#### 第15条

事業所は、支給決定等に通常要すべき標準的な期間を考慮し、支給決定等の有効期間の終了に伴う支給決定等の申請について、必要な援助を行う。

2 事業所は、地域相談支援給付決定を受けていない者から利用の申込みがあった場合は、その者の意向を踏まえて速やかに地域相談支援給付決定の申請が行われるよう必要な援助を行う。

(心身の状況等の把握)

#### 第16条

事業所は、地域相談支援の提供に当たっては、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努める。

(サービスの提供の記録)

#### 第17条

事業所は、地域相談支援を提供した際は、地域相談支援の提供日、内容その他必要な事項を、地域相談支援の提供の都度記録する。

2 事業所は、前項の規定による記録に際しては、利用者から地域相談支援を提供したことについて確認を受ける。

(指定障害福祉サービス事業者等との連携等)

#### 第18条

事業所は、地域相談支援を提供するに当たっては、地域及び家庭との結び付きを重視した運営を行い、市町村、他の指定障害福祉サービス事業者等その他の保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との密接な連携に努める。

2 事業所は、地域相談支援の提供の終了に際しては、利用者又はその家族に対して適切な援助を行うとともに、保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との密接な連携に努める。

(身分を証する書類の携行)

#### 第19条

事業所は、従業者に身分を証する書類を携行させ、初回訪問時及び利用者又はその家族から求められたときは、これを提示すべき旨を指導する。

(相談支援の具体的取扱方針)

#### 第20条

相談支援の提供に当たっては、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、同じ障害を有する者による支援等適切な手法を通じて行う。

(相談支援の提供方法及び内容)

#### 第21条

特定相談支援及び障害児相談支援の提供方法及び内容は、次のとおりとする。

(1) 基本相談支援(地域の障害者等の福祉に関する各般の問題について、障害者等、障害児の保護者又は障害者等の介護を行う者からの相談に応じ、必要な情報の提供及び助言を行い、併せ

てこれらの者と市町村及び指定障害福祉サービス事業者等との連絡調整その他の便宜を総合的に供与する。以下同じ。)

- (2) 地域の障害福祉サービス事業者等の情報提供(障害児相談支援の場合は障害児通所支援事業者等の情報提供)
  - (3) 訪問によるアセスメント
  - (4) サービス等利用計画案(障害児相談支援の場合は、障害児支援利用計画案をいう。以下同じ。)及びサービス等利用計画(障害児相談支援の場合は、障害児支援利用計画をいう。以下同じ。)の作成及び変更
  - (5) サービス担当者会議の開催等による専門的な意見の聴取
  - (6) 訪問によるモニタリング
  - (7) 前各号に掲げる相談支援等に附帯する便宜
- 2 地域相談支援のうち、地域移行支援の提供方法及び内容は、次のとおりとする。
- (1) 基本相談支援
  - (2) 面接によるアセスメント
  - (3) 地域移行支援利用計画の原案及び地域移行支援利用計画の作成、見直し
  - (4) 地域移行支援計画の作成に係る会議の開催等による意見の聴取
  - (5) 地域生活に移行するための外出への同行支援
  - (6) 利用者の心身の状況等に応じ、障害福祉サービスの体験的な利用への支援
  - (7) 利用者の心身の状況等に応じ、一人暮らしに向けた体験的な宿泊への支援
  - (8) 前各号に掲げる相談支援等に附帯する便宜
- 3 地域相談支援のうち、指定地域定着支援の提供方法及び内容は、次のとおりとする。
- (1) 基本相談支援
  - (2) 面接によるアセスメント
  - (3) 地域定着支援台帳の作成、見直し
  - (4) 常時の連絡体制の確保
  - (5) 緊急事態への対処
  - (6) 利用者の居宅への訪問等による状況把握
  - (7) 前各号に掲げる相談支援等に附帯する便宜

(サービス等利用計画の作成等)

第22条 指定計画相談支援及び指定障害児相談支援における指定サービス利用支援及び指定障害児支援利用援助の方針は、次の各号に掲げるところによる。

- (1) 相談支援専門員は、サービス等利用計画の作成に当たっては、利用者の希望等を踏まえて作成するよう努める。
- (2) 相談支援専門員は、サービス等利用計画の作成に当たっては、利用者の自立した日常生活の支援を効果的に行うため、利用者の心身又は家族の状況等に応じ、継続的かつ計画的に適切な福祉サービス等の利用が行われるようにする。
- (3) 相談支援専門員は、サービス等利用計画の作成に当たっては、利用者の日常生活全般を支援する観点から、指定障害福祉サービス等又は指定地域相談支援(障害児相談支援の場合は指定通所支援)に加えて、指定障害福祉サービス等又は指定地域相談支援以外の福祉サービス等、地域の住民による自発的な活動によるサービス等の利用も含めてサービス等利用計画上に位置付けるよう努める。
- (4) 相談支援専門員は、サービス等利用計画の作成の開始に当たっては、利用者等によるサービスの選択に資するよう、地域における指定障害福祉サービス事業者等又は指定一般相談支援事業者(障害児相談支援の場合は指定障害児通所支援事業者等)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する。
- (5) 相談支援専門員は、サービス等利用計画の作成に当たっては、適切な方法により、利用者について、その心身の状況、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(以下「アセスメント」という。)を行う。

- (6) 相談支援専門員は、アセスメントに当たっては、利用者の居宅等を訪問し、利用者及びその家族に面接する。この場合において、相談支援専門員は、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。
  - (7) 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、地域における指定障害福祉サービス等又は指定地域相談支援（障害児相談支援の場合は指定通所支援）が提供される体制を勘案して、アセスメントにより把握された解決すべき課題等に対応するための最も適切な福祉サービス等の組合せについて検討し、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、福祉サービス等を提供する上での留意事項、モニタリング期間に係る提案等を記載したサービス等利用計画案を作成する。
  - (8) 相談支援専門員は、サービス等利用計画案に位置付けた福祉サービス等について、介護給付費等（障害児相談支援の場合は障害児通所給付費等）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、文書により利用者等の同意を得る。
  - (9) 相談支援専門員は、サービス等利用計画案を作成した際には、そのサービス等利用計画案を利用者等に交付する。
  - (10) 相談支援専門員は、支給決定又は地域相談支援給付決定（障害児相談支援の場合は通所給付決定）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（障害児相談支援の場合は指定障害児通所支援事業者）その他の者との連絡調整等を行うとともに、サービス担当者会議（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。）の開催等により、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、担当者から、専門的な見地からの意見を求める。
  - (11) 相談支援専門員は、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、文書により利用者等の同意を得る。
  - (12) 相談支援専門員は、サービス等利用計画を作成した際には、そのサービス等利用計画を利用者等及び担当者に交付する。
- 2 指定計画相談支援及び指定障害児相談支援における指定継続サービス利用支援及び指定継続障害児支援利用援助の方針は、次の各号に掲げるところによる。
- (1) 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（利用者についての継続的な評価を含む。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、新たな支給決定又は地域相談支援給付決定（障害児相談支援の場合は通所給付決定）が必要であると認められる場合には、利用者等に対し、支給決定又は地域相談支援給付決定（障害児相談支援の場合は通所給付決定）に係る申請の勧奨を行う。
  - (2) 相談支援専門員は、モニタリングに当たっては、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継続的に行うこととし、モニタリング期間ごとに利用者の居宅等を訪問し、利用者等に面接するほか、その結果を記録する。
  - (3) 前項第1号から第7号まで及び第10号から第12号までの規定は、第1号に規定するサービス等利用計画の変更について準用する。
  - (4) 相談支援専門員は、適切な福祉サービス等が総合的かつ効率的に提供された場合においても、利用者がその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害者支援施設等（障害児相談支援の場合は指定障害児入所施設等）への入所又は入院を希望する場合には、指定障害者支援施設等（障害児相談支援の場合は指定障害児入所施設等）への紹介その他の便宜の提供を行う。
  - (5) 相談支援専門員は、指定障害者支援施設、精神科病院（障害児相談支援の場合は指定障害児入所施設等）等から退所又は退院しようとする利用者又はその家族から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、あらかじめ、必要な情報の提供及び助言を行う等の援助を行う。

（利用者等に対するサービス等利用計画等の書類の交付）

第23条 事業所は、利用者等が他の指定特定相談支援事業者又は指定障害児相談支援事業者の利用を希望する場合その他利用者等から申出があった場合には、利用者等に対し、直近のサービス等利用計画又は障害児支援利用計画及びその実施状況に関する書類を交付する。

(地域における生活に移行するための活動に関する支援)

#### 第24条

事業者は、利用者に対し、住居の確保その他の地域における生活に移行するための活動に関する相談、外出の際の同行、障害福祉サービス(生活介護、自立訓練、就労移行支援及び就労継続支援に限る。次条において同じ。)の体験的な利用支援、体験的な宿泊支援その他の必要な支援を提供するに当たっては、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の的確な把握に努めなければならない。

- 2 指定地域移行支援事業者は、利用者に対して前項の支援を提供するに当たっては、おおむね週に一回以上、利用者との対面により行わなければならない。

(障害福祉サービスの体験的な利用支援)

#### 第25条

指定地域移行支援事業者は、障害福祉サービスの体験的な利用支援について、指定障害福祉サービス事業者等への委託により行うものとする。

(体験的な宿泊支援)

#### 第26条

指定地域移行支援事業者は、体験的な宿泊支援について、次の各号に定める要件を満たす場所において行わなければならない。

- 一 利用者が体験的な宿泊を行うために必要な広さの居室を有するとともに、体験的な宿泊に必要な設備及び備品等を備えていること。
  - 二 衛生的に管理されている場所であること。
- 2 指定地域移行支援事業者は、体験的な宿泊支援について、指定障害福祉サービス事業者等への委託により行うことができる。

(関係機関との連絡調整等)

#### 第27条

指定地域移行支援事業者は、指定地域移行支援を提供するに当たっては、市町村、指定障害福祉サービス事業者等その他の退院又は退所後の地域における生活に係る関係機関との連絡調整その他の便宜の供与を行うものとする。

(地域定着支援台帳の作成等)

#### 第28条

指定地域定着支援従事者は、利用者の心身の状況、その置かれている環境、緊急時において必要となる当該利用者の家族等及び当該利用者が利用する指定障害福祉サービス事業者等、医療機関その他の関係機関の連絡先その他の利用者に関する情報を記載した指定地域定着支援に係る台帳(以下「地域定着支援台帳」という。)を作成しなければならない。

- 2 指定地域定着支援従事者は、地域定着支援台帳の作成に当たっては、適切な方法によりアセスメントを行わなければならない。
- 3 指定地域定着支援従事者は、アセスメントに当たっては、利用者に面接して行わなければならない。この場合において、指定地域定着支援の職務に従事する者は、面接の趣旨を利用者に対して十分に説明し、理解を得なければならない。
- 4 指定地域定着支援従事者は、地域定着支援台帳の作成後においても、適宜、地域定着支援台帳の見直しを行い、必要に応じて地域定着支援台帳の変更を行うものとする。
- 5 第二項及び第三項の規定は、前項に規定する地域定着支援台帳の変更について準用する。

(常時の連絡体制の確保等)

#### 第29条

指定地域定着支援事業者は、利用者の心身の状況及び障害の特性等に応じ、適切な方法により、当該利用者又はその家族との常時の連絡体制を確保するものとする。

- 2 指定地域定着支援事業者は、適宜利用者の居宅への訪問等を行い、利用者の状況を把握するものとする。

(緊急の事態における支援等)

#### 第30条

指定地域定着支援事業者は、利用者の障害の特性に起因して生じた緊急の事態その他の緊急に支援が必要な事態が生じた場合には、速やかに当該利用者の居宅への訪問等による状況把握を行わなければならない。

- 2 指定地域定着支援事業者は、前項の状況把握を踏まえ、当該利用者が置かれている状況に応じて、当該利用者の家族、当該利用者が利用する指定障害福祉サービス事業者等、医療機関その他の関係機関との連絡調整、一時的な滞在による支援その他の必要な措置を適切に講じなければならない。
- 3 指定地域定着支援事業者は、前項の一時的な滞在による支援について、次の各号に定める要件を満たす場所において行わなければならない。
  - 一 利用者が一時的な滞在を行うために必要な広さの区画を有するとともに、一時的な滞在に必要な設備及び備品等を備えていること。
  - 二 衛生的に管理されている場所であること。
- 4 指定地域定着支援事業者は、第二項の一時的な滞在による支援について、指定障害福祉サービス事業者等への委託により行うことができる。

(利用者から受領する費用及びその額)

#### 第31条

事業所は、法定代理受領を行わない指定計画相談支援、指定障害児相談支援及び指定地域相談支援を提供した際は、各相談支援対象障害者等から計画相談支援給付費、障害児相談支援給付費、地域相談支援給付費及び特例地域相談支援給付費の額の支払を受ける。

- 2 事業所は、各相談支援対象障害者等の選定により通常の実施地域以外の地域の居宅等を訪問して相談支援を提供する場合、それに要した交通費の額は、その実費を利用者等から徴収する。
- 3 事業所は、前2項の費用の額の支払を受けた場合は、その費用に係る領収証を各相談支援対象障害者等に対し交付する。
- 4 事業所は、第2項の交通費については、あらかじめ、利用者等に対し、その額について説明を行い、各相談支援対象障害者等の同意を得る。

(利用者負担額に係る管理)

#### 第32条

事業所は、計画相談支援若しくは障害児相談支援を提供している相談支援対象障害者等がその相談支援と同一の月に受けた指定障害福祉サービス等(障害児の場合は指定通所支援)につき法第29条第3項第2号及び児童福祉法第21条の5の3第2項第2号に掲げる額の合計額(以下「利用者負担額合計額」という。)を算定する。この場合において、当事業所は、利用者負担額合計額を市町村に報告するとともに、相談支援対象障害者等及び指定障害福祉サービス事業者等に通知する。

(各相談支援給付費の額に係る通知等)

#### 第33条

事業所は、法定代理受領により市町村から各相談支援給付費の支給を受けた場合は、各相談支援対象障害者等に対し、その額を通知する。

- 2 事業所は、法定代理受領を行わない相談支援に係る費用の支払を受けた場合は、その提供した相談支援の内容、費用の額その他必要と認められる事項を記載したサービス提供証明書を各相談支援対象障害者等に対して交付する。

(利用者に関する市町村への通知)

#### 第34条

事業所は、相談支援を受けている相談支援対象障害者等が偽りその他不正な行為によって各相談支援給付費の支給を受け、又は受けようとしたときは、遅滞なく、意見を付してその旨を市町村に通知する。

(緊急時等の対応)

#### 第35条

従業者は、現に相談支援等の提供を行っているときに利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに医療機関への連絡を行う等の必要な措置を講ずる。

2 主治医への連絡等が困難な場合には、医療機関への連絡を行う等の必要な措置を講ずるものとする。

(事故発生時の対応)

#### 第36条

事業所は、利用者に対する相談支援等の提供により事故が発生した場合は、区市町村、利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講ずる。

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。

3 事業所は、利用者に対する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、損害賠償を速やかに行う。

(虐待の防止)

#### 第37条

指定居宅介護等事業所は、利用者の人格を尊重する視点に立ったサービスに努め、また虐待の防止に必要な措置を講じるとともに、虐待を受けている恐れがある場合はただちに防止策を講じ区市町村へ報告する。

2 虐待の防止に関する責任者を選定する。

3 成年後見制度を周知するとともに、制度の利用に当たって必要となる支援を行う。

4 苦情解決体制を整備する。

5 従業者に対し、虐待防止のための普及・啓発の研修を定期的に(年1回以上)開催するとともに、新規採用時には必ず実施する。

6 虐待防止のための対策を検討する委員会として虐待防止委員会(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。)を設置し、定期的に(年1回以上)開催するとともに、委員会での検討結果を従業者に周知徹底する。

(衛生管理等)

#### 第38条

事業所は、従業者の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行う。

2 事業所は、当事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努める。

3 事業所は、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。

(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。)を定期的に開催するとともに、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及び訓練を定期的実施する。

(掲示)

#### 第39条

事業所は、当事業所の見やすい場所に、運営規程の概要、基本相談支援、計画相談支援、障害児相談支援、地域相談支援の実施状況、相談支援専門員の有する資格、経験年数及び勤務の体制その他の利用申込者のサービスの選択に資すると認められる重要事項を掲示する。

2 事業所は、前項に規定する事項を記載した書面を事業所に備え付け、かつ、これをいつでも関係者に自由に閲覧させることにより、同項の規定による掲示に代えることができる。

3 事業所は、前項に規定する重要事項の公表に努める。

(秘密保持等)

#### 第40条

従業者及び管理者は、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らさないものとする。

2 事業所は、従業者及び管理者であった者が、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又はそ

の家族の秘密を漏らすことがないよう、必要な措置を講ずる。

- 3 事業所は、サービス担当者会議又は計画作成会議等において、利用者又はその家族の個人情報を用いる場合は、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。

(情報の提供等)

#### 第41条

事業所は、当事業所について広告をする場合においては、その内容を虚偽又は誇大なものとしな

- 2 事業所は、地域相談支援を利用しようとする者が、適切かつ円滑に利用することができるように、当事業所が実施する事業の内容に関する情報の提供を行うよう努める。

(利益供与等の禁止)

#### 第42条

事業所は、サービス等利用計画又は障害児支援利用計画の作成又は変更に関し、当事業所の相談支援専門員に対して特定の福祉サービス等の事業を行う者等によるサービスを位置付けるべき旨の指示等を行ってはならないものとする。

- 2 相談支援専門員は、サービス等利用計画又は障害児支援利用計画の作成又は変更に関し、利用者に対して特定の福祉サービス等の事業を行う者等によるサービスを利用すべき旨の指示等を行ってはならないものとする。
- 3 事業所及びその従業者は、サービス等利用計画又は障害児支援利用計画の作成又は変更に関し、利用者に対して特定の福祉サービス等の事業を行う者等によるサービスを利用させることの対償として、その福祉サービス等の事業を行う者等から金品その他の財産上の利益を収受してはならない。
- 4 事業所は、指定特定相談支援事業者若しくは障害福祉サービスの事業を行う者等又はその従業者に対し、利用者又はその家族に対してその事業者を紹介することの対償として、金品その他の財産上の利益を供与しない。
- 5 事業所は、指定特定相談支援事業者若しくは障害福祉サービスの事業を行う者等又はその従業者から、利用者又はその家族を紹介することの対償として、金品その他の財産上の利益を収受しない。

(苦情解決)

#### 第43条

事業所は、苦情解決に対する取り組み等は、次のとおりとする。

- (1)事業所は、その提供した居宅介護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)事業者は、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)事業者は、その提供した居宅介護等に関し、法第10条第1項又は児童福祉法第24条の34第1項の規定により区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居宅介護等の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、及び利用者等又はその家族からの苦情に関して区市町村が行う調査に協力するとともに、区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、その提供した居宅介護等に関し、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居宅介護等の提供の記録、帳簿書類その他の物件の提供も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)事業者は、その提供した居宅介護等に関し、法第51条の27第2項及び児童福祉法第57条の3の2第1項の規定により区市町村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居宅介護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、及び利用者等又はその家族からの苦情に関して区市町村長が行う調査に協力するとともに、区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)事業者は、都道府県、都道府県知事、区市町村又は区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、区市町村又は区市町村長へ報告するものとする。
- (7)事業者は、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のできる限り協力する。

(勤務体制の確保等)

#### 第44条

事業所は、利用者に対し、適切な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。

- 2 事業所は、当事業所の相談支援専門員に計画相談支援又は障害児相談支援の業務(補助の業務を除く。)を担当させるものとする。
- 3 事業所は、指定障害福祉サービス事業者等への委託により行われる障害福祉サービスの体験的な利用支援及び体験的な宿泊支援を除き、当事業所の従業者によって地域相談支援を提供する。
- 4 事業所は、従業者の資質の向上のために、研修(利用者の人権の擁護、虐待の防止等に関する研修及び利用者の障害の特性に関する理解を深めるために必要な研修を含む。)の機会を次のとおり設ける。

- (1) 採用時研修 採用後4か月以内
- (2) 継続研修 年24回

(職場におけるハラスメントの防止)

#### 第45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措置を講ずる。

(業務継続計画の策定等)

#### 第46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。

- 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。

(障害を理由とする差別の禁止)

#### 第47条

事業所は、事業を行うにあたり、障害を理由として不当な差別的取り扱いをすることにより、障害者の権利、利益を侵害してはならない。

- 2 事業所は、事業を行うにあたり、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でない時は、障害者の権利、利益を侵害することとならないよう、当該障害者の性別、年齢及び障害の状態に応じて、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をする。

(会計の区分)

#### 第48条

事業所は、事業所ごとに経理を区分するとともに、各相談支援の事業の会計をその他の事業の会計と区分する。

(記録の整備)

#### 第49条

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。

- 2 事業所は、利用者に対する相談支援の提供に関する諸記録を整備し、その相談支援を提供した日から5年間保存する。

(その他運営に関する重要事項)

#### 第50条

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

- この規程は平成25年4月1日から施行する。
- この規程は平成25年11月22日から施行する。
- この規程は平成26年4月1日から施行する。
- この規程は平成27年4月1日から施行する。
- この規程は平成29年4月1日から施行する。
- この規程は令和1年4月1日から施行する。
- この規程は令和3年4月1日から施行する。
- この規程は令和6年4月1日から施行する。
- この規定は令和7年4月1日から施行する。