

障害者総合支援法に基づく指定特定相談支援事業所  
相談支援センターこころ運営規程

(事業の目的)

第1条 NPO法人しえるの会が設置する相談支援センターこころ(以下「事業所」という。)が実施する障害者総合支援法に基づく基本相談支援・計画相談支援(以下「特定相談支援」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、事業の円滑な運営管理を図るとともに、利用者及び障がい児の保護者(以下「利用者等」という。)の意思及び人格を尊重し、利用者等の立場に立った適切な事業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、その利用者等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計画相談支援を行う。

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事業を行う。

3 事業所は、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、公正中立に事業を行う。

4 事業所は、市町村、宗像市障害者自立支援協議会、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。

5 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。

6 事業所は、障害者総合支援法(平成17年法律第123号。以下「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そ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 相談支援センターこころ
- (2) 所在地 福岡県宗像市池田3357番地

(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(常勤。相談支援専門員兼務)

管理者は、従業者の管理、特定相談支援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（常勤。管理者兼務）

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の作成及び継続的なモニタリング等を行う。

（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、8月13日～15日、12月29日1月4日までを除く。

(2) 営業時間 午前9時から午後18時までとする。

（指定計画相談支援の提供方法及び内容）

第6条 事業所の相談支援専門員が行う特定相談支援の提供方法及び内容は、次のとおりとする。

(1) 基本相談支援の提供

事業所の管理者は、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する。

(2) サービスの提供方法等についての説明

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、同じ障がいをもつ者による支援等適切な手法を通じ行うものとする。

(3) サービス等利用計画の作成の開始

(ア) サービス等利用計画の作成に当たっては、利用者等の希望等を踏まえ、利用者等の自立した日常生活の支援を効果的に行うため、利用者等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とともに、利用者等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、指定通所支援又は指定地域相談支援（以下「指定障害福祉サービス等」という。）に加えて、指定障害福祉サービス等以外の福祉サービス等、当該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。

(イ) 利用者等によるサービスの選択に資するよう、当該地域における指定障害福祉サービス事業者等、指定障害児通所支援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の内容、利用料等の情報を適正に利用者等又はその家族に対して提供する。

(4) アセスメントの実施

(ア) 適切な方法により、利用者等について、その心身の状況、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（以下「アセスメント」という。）を行う。

(イ)アセスメントの実施に当たっては、利用者等の居宅等を訪問し、利用者等及びその家族に面接して行う。また、面接の趣旨を利用者等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。

#### (5) サービス等利用計画案の作成

(ア)アセスメントに基づき、当該地域における指定障害福祉サービス等が提供される体制を勘案して、当該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、利用者等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。

(イ)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、障害者総合支援法第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、当該サービス等利用計画案の内容について、利用者等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ものとする。

(ウ)サービス等利用計画案を作成した際には、当該サービス等利用計画案を利用者等に交付する。

#### (6) サービス担当者会議の開催等

支給決定又は地域相談支援給付決定（以下、「支給決定等」という。）が行われた後に、関係者との連絡調整等を行うとともに、支給決定等の内容を踏まえて変更を行った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てサービス担当者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を求めるものとする。

#### (7) サービス等利用計画の作成

(ア)前号の担当者の専門的な見地からの意見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等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ものとする。

(イ)サービス等利用計画を作成した際には、当該サービス等利用計画を利用者等及び担当者に交付する。

#### (8) モニタリングの実施

(ア)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（利用者等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、新たな支給決定等が必要であると認められる場合には、利用者等に対し、支給決定等に係る申請の勧奨を行う。

(イ)モニタリングに当たっては、利用者等及びその家族、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、利用者等の居宅、精神科病院又は障害者支援施設等を訪問し、利用者等に面接するほか、その結果を記録する。

(ウ)サービス等利用計画の変更は、サービス等利用計画の作成と同様の手順で行う。

(9) 指定障害者支援施設等への紹介又は地域生活への移行に係る情報の提供等

(ア)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、利用者等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等が指定障害者支援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への紹介その他の便宜の提供を行う。

(イ)指定障害者支援施設、精神科病院等から退所又は退院しようとする利用者等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。

(10) 前各号に掲げる便宜に附帯する便宜、その他必要な支援、相談、助言。

(利用者等から受領する費用の額等)

第7条 法定代理受領を行わない場合は、厚生労働大臣が定める基準により算定した額の全額を利用者等から受領する。

(通常の事業の実施地域)

第8条 通常の事業の実施地域は、宗像市内全域及び近隣地域とする。

(特定相談支援を提供する主たる対象者)

第9条 事業所において特定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) 身体障がい者
- (2) 知的障がい者
- (3) 障がい児（児童福祉法に定める障がい児）
- (4) 精神障がい者
- (5) 難病等対象者

(人権の擁護及び虐待防止に関する事項)

第10条 事業所は、利用者等の人権の擁護、虐待の防止等のため、次の措置を講ずるものとする。

- (1) 人権の擁護、虐待の防止等に関する責任者の選定及び必要な体制の整備
- (2) 成年後見制度の利用支援
- (3) 苦情解決体制の整備
- (4) 虐待の防止を啓発・普及するための従業員に対する研修の実施

(5) その他、利用者等の人権の擁護、虐待の防止等のため必要な措置

2 職員は、利用者等に対し、以下のような身体的苦痛を与え、人格を辱める等を行ってはならない。

- (1) 殴る、蹴る等直接利用者等の身体に侵害を与える行為。
- (2) 合理的な範囲を超えて長時間一定の姿勢をとるよう求める行為及び適切な休憩時間を与えずに長時間作業を継続させる行為。
- (3) 廊下に出したり、小部屋に閉じ込めるなどして叱ること。
- (4) 強引に引きずるようにして連れて行く行為。
- (5) 食事を与えないこと。
- (6) 利用者等の年齢及び健康状態からみて必要と考えられる睡眠時間を与えないこと。
- (7) 乱暴な言葉使いや利用者等をけなす言葉を使って、心理的苦痛を与えること。
- (8) 性的な嫌がらせをすること。
- (9) 無視すること。
- (10) 利用者等の言語表現及び行動特徴等を模倣して辱めること。

(契約内容の報告等)

第 11 条 事業所は、特定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 12 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。

(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指定計画相談支援を提供することが困難であると認めた場合は、適当な他の指定特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、指定計画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又は地域相談支援受給者証によって、対象者であること、支給決定等の有無及び有効期間、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。

(身分を証する書類の携行)

第 16 条 事業所は、相談支援専門員に身分を証する書類を携行させ、初回訪問時及び利用者等及び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。

(計画相談支援給付費の額に係る通知)

第 17 条 事業所は、法定代理受領により指定計画相談支援に係る計画相談支援給付費の支給を受けた場合は、利用者等に対し、計画相談支援給付費の通知を行う。

2 事業所は、法定代理受領を行わない指定計画相談支援に係る費用の額の支払を受けた場合は、その提供した指定計画相談支援の内容、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利用者等に対して交付を行う。

(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 18 条 事業所は、利用者等が他の指定特定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、当該利用者等に対し、直近のサービス等利用計画及びその実施状況に関する書類の交付を行う。

(利用者に関する市町村への通知)

第 19 条 事業所は、指定計画相談支援を受けている利用者等が偽りその他不正な行為によって指定計画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。

(勤務体制の確保等)

第 20 条 事業所は、利用者等に対し、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。

2 事業所は、当該事業所の相談支援専門員に指定計画相談支援の業務を担当させるものとする。

3 事業所は、従業者の資質の向上のために、研修(利用者等の人権の擁護、虐待の防止等に関する研修及び利用者等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 3 か月以内

(2) 継続研修 年 2 回

(衛生管理等)

第 21 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。

(掲示)

第 22 条 事業所は、当該事業所の見やすい場所に、運営規程の概要、基本相談支援及び計画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者等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、前項に規定する重要事項の公表に努める。

(秘密保持等)

第 23 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等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等又はその家族の秘密を漏らすことがないように、必要な措置を講ずる。

3 事業所は、サービス担当者会議等において、利用者等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等又はその家族の同意を得る。

(広告)

第 24 条 事業所は、当該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しない。

(利益收受等の禁止)

第 25 条 事業所は、サービス等利用計画の作成又は変更に関し、当該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の作成又は変更に関し、利用者等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 事業所の従業者は、サービス等利用計画の作成又は変更に関し、利用者等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、当該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收受してはならない。

(苦情解決)

第 26 条 事業所はその提供した指定計画相談支援又はサービス等利用計画に位置付けた福祉サービス等に関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ものとする。

2 事業所は、前項の苦情を受け付けた場合には、当該苦情の内容等を記録することとする。

3 事業所は、その提供した指定計画相談支援に関し、法第10条第1項、法第11条第2項又は法第51条の27第2項の規定により福岡県知事又は宗像市長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特定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及び利用者等又はその家族からの苦情に関して福岡県知事又は宗像市長が行う調査に協力するとともに、福岡県知事又は宗像市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とともに、その改善の内容を福岡県知事又は宗像市長に報告するものとする。

4 事業所は、社会福祉法（昭和26年法律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ものとする。

#### （事故発生時の対応）

第27条 事業所は、利用者等に対する指定計画相談支援の提供により事故が発生した場合は、市町村、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。

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、利用者等に対する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場合は、損害賠償を速やかに行う。

#### （会計の区分）

第28条 事業所は、事業所ごとに経理を区分するとともに、指定計画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29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、利用者等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から5年間保存する。

#### （その他運営に関する重要事項）

第30条 事業所は、その事業の運営に当たっては、福岡県暴力団排除条例に規定する暴力団を利することとならないようにする。

2 この規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項はNPO法人しえるの会と事業所の管理者との協議に基づいて定める。

#### 附 則

この規程は、令和4年7月1日から施行する。