

## 中央広域障がい者生活支援センターはくちょう 相談支援事業 運営規程

### (事業の目的)

第1条 社会福祉法人共生会（以下「事業者」という）が運営する相談支援の事業は、次のことを目的とする。

- (1) 地域の障がい者・児の福祉に関する各般の問題につき、障がい者・児、障がい児の保護者又は障がい者・児の支援を行う者からの一般相談に応じ、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関係機関（者）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こと。
- (2) 介護給付費等の支給決定を受けた障がい者・児又は障がい児の保護者が障害福祉サービスを適切に利用することができるよう、当該者の依頼を受けて、支給決定に係る利用者の心身の状況、その置かれている環境、障害福祉サービスの利用に関する意向その他の事情を勘案し、計画相談・障害児相談支援（利用する障害福祉サービスの種類及び内容、これを担当する者等を定めた計画をいう。以下同じ）を作成するとともに、当該計画相談・障害児相談支援に基づく障害福祉サービスの提供が確保されるよう、指定障害福祉サービス事業者等その他の者と連絡調整その他の便宜を供与すること。（以下「指定相談支援」という）

### (指定相談支援の基本方針)

第2条 事業者は、指定相談支援を、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に配慮して行うものとする。

- 2 事業者は、指定相談支援を、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うものとする。
- 3 事業者は、指定相談支援の実施に当たっては、利用者の意思及び人格を尊重し、常に当該利用者の立場に立って、利用者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、公正中立に行うものとする。
- 4 事業者は、事業の運営に当たっては、市町村、障害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。
- 5 事業者は、指定相談支援を、利用者の意向を踏まえ、自立した日常生活、社会生活を実現するように行うものとする。
- 6 事業者は、自らその提供する指定相談支援の評価を行い、常にその改善を図るものとする。
- 7 事業所は、事業の運営に当たっては、協議会に定期的に参画し、関係機関等の連携の緊密化を図るために必要な取組や基幹相談支援センター等が行う地域の相談支援体制の強化の取組に参画して行うものとする。
- 8 事業者は、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、従業者に対し研修を実施する等の措置を講ずる。
- 9 事業者は、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、利用者の意思決定の支援に配慮するとともに、各関係機関との緊密な連携を図りつつ、障害福祉サービスを当該障がい者等の意向、適性、障がいの特性その他の事情に応じ、常に障がい者等の立場に立って効果的に行うように努めなければならない。
- 10 事業者は、指定相談支援を、障害福祉サービス事業者が作成した個別支援計画の交付を受け、円滑な連携を図りながら行うものとする。

(提供拒否の禁止)

第3条 事業者は、正当な理由なく指定相談支援の提供を拒んではならない。

(人権の擁護及び虐待の防止のための措置)

第4条 事業者は、利用者の人権の擁護、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) 虐待防止委員会の設置
- (5) 虐待の防止を啓発・普及するための職員に対する研修の実施
- (6) その他、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため必要な措置

(事業所の名称及び所在地)

第5条 本事業所の名称及び所在地は次のとおりとする。

- (1) 名称 中央広域障がい者生活支援センター はくちょう
- (2) 所在地 徳島県阿波市市場町香美字渡10-1
- (3) 連絡先 TEL: 0883-36-7070  
FAX: 0883-36-7077

(職員の職種、員数及び職務内容)

第6条 本事業所の職員の職種、員数及び職務内容は次のとおりとする。

- (1) 管理者1名(常勤、兼務)  
管理者は、当該指定相談支援事業所の相談支援専門員、その他の職員の管理、指定相談支援の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。
- (2) 主任相談支援専門員1名(常勤、兼務)  
相談業務全般のマネジメントや支援困難ケースへの対応など高度な相談支援、社会資源の開発・連携や、地域住民への啓発活動を通じた地域社会への働きかけ等に関する業務及び当該事業所の従業者及びその他の相談支援事業所の従事者に対し、その資質の向上のため指導・助言・研修等を実施する。
- (3) 相談支援専門員3名(常勤/専従)  
相談支援専門員は、地域の利用者からの日常生活全般に関する一般相談に関する業務及び計画相談支援・障害児相談支援等に関する業務を行う。
- (4) ピアサポーター(委託)  
ピアサロン等で、当事者が同じ問題を抱える者を仲間の立場で支援する。参加者等が自分自身の目標や課題等に気づき、自信や意思決定力を獲得できる支援を行う。

(営業日及び営業時間)

第7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) 営業日は、月曜日から土曜日とする。(ただし、日曜日、祭日、国民の休日、年末年始の12月29日から1月3日を除く。)
- (2) 営業時間は、営業日の9時00分から18時00分までとする。
- (3) 前項に規定する営業日及び営業時間のほか、電話等により緊急時の連絡が可能な体制をとるものとする。

(相談支援の内容)

第8条 本事業所で行う相談支援の内容は、指定相談支援の他、地域の障がい者等の福祉に関する諸般の問題につき、障がい者・児、障がい児の保護者又は障がい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関係機関（者）、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し、事業実施に当たっては地域自立支援協議会のサービス調整会議等を活用し、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービス機関等と連携を図り、総合的なサービス提供に努めることとする。

(指定相談支援の内容)

第9条 本事業所で行う指定相談支援の内容は次の事項を定めるものとする。

- (1) 当該利用者の生活全般に係る一般的な相談支援
- (2) 当該利用者の障害福祉サービス利用に係る計画相談支援・障害児相談支援
- (3) 地域の障害福祉サービス事業所等の社会資源の情報提供
- (4) 訪問によるモニタリング
- (5) 前各号に掲げる便宜に付帯するその他必要な相談支援、助言等

2 前項の計画相談支援・障害児相談支援等は、次の事項を定めるものとする。

- (1) 当該利用者及びその家族の生活に対する意向、当該利用者の総合的な援助の方針並びに生活全般の解決すべき課題
- (2) サービス等利用計画・障害児支援利用計画の作成
- (3) 継続サービス等利用計画・継続障害児支援利用計画の作成
- (4) 障害福祉サービスを提供する上での留意事項

(指定相談支援の具体的取扱方針)

第10条 指定相談支援の具体的取扱方針は、次に掲げるところによるものとする。

- (1) 事業者は、指定相談支援の提供に当たっては、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、同じ障がいを有する者による支援等適切な手法を通じ行うものとする。
- (2) 相談支援専門員は、サービス等利用計画・障害児支援利用計画等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障害福祉サービス等の利用が行われるようにするものとする。
- (3) 相談支援専門員は、サービス等利用計画・障害児支援利用計画等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に加えて、指定障害福祉サービス等以外の保健医療サービス又はその他の福祉サービス、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計画相談支援に位置付けるよう努めるものとする。
- (4) 相談支援専門員は、サービス等利用計画・障害児支援利用計画等の作成に当たっては、利用者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ものとする。
- (5) 相談支援専門員は、サービス等利用計画・障害児支援利用計画等の作成に当たっては、利用者について、本人及び家族の希望、障がいの状況、既に提供を受けている指定障害福祉サービス等その置かれている環境等の評価（以下「評価」という）を通じて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を適切な方法により把握するものとする。

- (6) 相談支援専門員は、前項に規定する解決すべき課題を把握するための評価に当たっては、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。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説明し、理解を得るものとする。
- (7) 相談支援専門員は、利用者についての評価の結果に基づき、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、当該評価により把握された解決すべき課題に対応するための最も適切なサービス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、提供されるサービスの目標及びその達成時期、サービスの種類、内容、量及び利用料並びにサービスを提供する上での留意事項等を記載したサービス等利用計画・障害児支援利用計画等の原案を作成するものとする。
- (8) 相談支援専門員は、サービス担当者会議（相談支援専門員がサービス等利用計画・障害児支援利用計画等の作成のための原案に位置付けた指定障害福祉サービス等の担当者（以下この条において「担当者」という）を招集して行う会議をいう。以下同じ）の開催、担当者に対する照会等により、当該サービス等利用計画・障害児支援利用計画等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。
- (9) 相談支援専門員は、サービス等利用計画・障害児支援利用計画等の原案に位置付けた指定障害福祉サービス等について、法の介護給付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・障害児支援利用計画等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、文書により支給決定障がい者等の同意を得るものとする。
- (10) 相談支援専門員は、サービス等利用計画・障害児支援利用計画等を作成した際には、当該サービス等利用計画・障害児支援利用計画等を支給決定障がい者等及び障がい児の保護者、指定障害福祉サービス事業所担当者に交付するとともに、市町村へその写しを提出するものとする。
- (11) 相談支援専門員は、サービス等利用計画・障害児支援利用計画等の作成後、利用状況の把握（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・障害児支援利用計画等の変更、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の提供を行うものとする。
- (12) 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、指定障害福祉サービス事業者等との連絡を継続的に行うこととし、必要に応じて利用者の居宅を訪問し、利用者に面接するほか、その結果を記録するものとする。
- (13) 相談支援専門員は、利用者に関する情報又はサービス提供に当たっての留意事項に関する伝達等を目的とした会議を定期的で開催するものとする。
- (14) 相談支援専門員は、自立支援協議会等から支援が困難な事例を紹介された場合においても、当該事例に係る者に相談支援を提供するものとする。
- (15) 相談支援専門員は、支給決定を受けている利用者が、支給決定の変更の決定をされた場合においては、サービス担当者会議の開催、担当者に対する照会等により、サービス等利用計画・障害児支援利用計画等の変更の必要性について、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。
- (16) 第2号から第10号までの規定は、第11号に規定するサービス利用支援計画・障害児支援利用計画等の変更について準用する。
- (17) 相談支援専門員は、適切な指定障害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ものとする。

- (18) 相談支援専門員は、指定障害者支援施設等から退所又は退院しようとする利用者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、援助を行うよう努めるものとする。

(利用者等から受領する費用)

- 第11条 事業者は、法定代理受領を行わない指定相談支援を提供した際は、利用者から、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「障害者総合支援法」という。)の規定により算定されたサービス等利用計画・障害児支援利用計画等の額の支払い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、あらかじめ支給決定障がい者等に対し、サービスの内容及び費用について説明を行い、同意を得るものとする。
  - 3 第1項の費用の支払いを受けた場合は、支給決定障がい者に対し、当該費用に係る領収書を交付するものとする。

(通常の事業の実施地域)

- 第12条 通常の事業の実施地域は、阿波市、吉野川市の全域とする。

(苦情解決)

- 第13条 事業者は、その提供した指定相談支援又はサービス利用支援・障害児支援利用援助等に位置付けた障害福祉サービス等に対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には、当該苦情の内容等を記録しなければならない。
  - 3 事業所は、その提供した指定相談支援に関し、障害者総合支援法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。
  - 4 事業所は、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。
  - 5 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、都道府県知事、市町村長に報告しなければならない。

(勤務体制の確保)

- 第14条 事業者は、利用者に対し適切な指定相談支援を提供できるよう、事業所ごとに、相談支援専門員その他の従業者の勤務の体制を定めておくものとする。
- 2 事業者は、事業所ごとに、当該事業所の相談支援専門員に指定相談支援の業務を担当させるものとする。ただし、相談支援専門員の補助の業務についてはこの限りではない。
  - 3 事業者は、相談支援専門員の資質の向上のために、その研修の機会を確保するものとする。
  - 4 新たに採用する全ての相談支援専門員に対し、現任研修を受けた相談支援専門員の同行による研修を実施するものとする。

(個人情報保護)

- 第15条 相談支援専門員その他の従業者は、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してはならない。
- 2 事業者は、相談支援専門員その他の従業者であった者が、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に、必要な措置を講じるものとする。
  - 3 職員であった者に、業務上知り得た利用者等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べき旨を、職員との雇用契約の内容とする。
  - 4 事業者は、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る場合は、当該利用者の同意を、利用者の家族の個人情報を用いる場合は当該家族の同意を、あらかじめ文書により得ておくものとする。

(虐待防止に関する事項)

- 第16条 相談支援専門員その他の従業者は、障害者虐待の防止、障害者の養護者に対する支援等に関する法律（「障害者虐待防止法」平成23年法律第79号）その他関係法令等を遵守、利用者の人権の擁護・虐待の防止等のため、次の措置を講ずるものとする。
- (1) 虐待防止のために虐待防止委員会を設置
  - (2) 虐待防止対応責任者及び虐待防止マネージャー・受付担当者の配置
  - (3) 成年後見制度の利用支援
  - (4) 苦情解決体制の整備
  - (5) 相談支援専門員その他の従業者に対する権利擁護、人権、虐待の防止を啓発・普及するための研修を実施し、人権意識の高揚、支援に関する知識や技術の向上を図り、倫理綱領、職員服務要領の遵守を徹底する。

(地域生活支援拠点等の機能を担う事業所)

- 第17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方針（平成18年厚生労働省告示第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  
基幹相談支援センター、委託相談支援事業、特定相談支援事業とともに地域定着支援を活用して相談支援専門員等を配置し、緊急時の支援が見込めない世帯を事前に把握・登録した上で、常時の連絡体制を確保し、障がいの特性に起因して生じた緊急の事態等に必要なサービスのコーディネートや相談その他必要な支援を行う機能
  - (2) 専門的人材の確保・養成  
医療的ケアが必要な者や行動障がい有する者、高齢化に伴い重度化した障がい者に対して、専門的な対応を行うことができる体制の確保や、専門的な対応ができる人材の養成を行う機能
  - (3) 地域の体制づくり  
基幹相談支援センター、委託相談支援事業、特定相談支援、一般相談支援等を活用して相談支援専門員等を配置し、地域の様々なニーズに対応できるサービス提供体制の確保や、地域の社会資源の連携体制の構築等を行う機能

(記録の整備)

- 第18条 事業者は、従業者、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。
- 2 事業者は、利用者に対する指定相談支援の提供に関する諸記録を整備し、完了の日から5年間保存するものとする。

(職場におけるハラスメントの防止)

第19条 事業所は、適切なサービスの提供を確保する観点から、事業所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つて業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより事業所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20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。

(その他運営についての留意点)

第21条 事業所は、従業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。

- (1) 採用時研修 採用後1ヶ月以内
  - (2) 職場内研修 月1回
  - (3) 職場外研修 必要に応じて
  - (4) 伝達研修 週1回
- 2 この規程に定める事項の外、運営に関する重要事項は、社会福祉法人共生会と本事業所の管理者との協議に基づいて定める。

附 則

1. この規程は、平成24年4月1日から施行する。
2. この規程は、平成25年4月1日から施行する。
3. この規程は、平成27年4月1日から施行する。
4. この規程は、平成28年4月1日から施行する。
5. この規程は、平成31年4月1日から施行する。
6. この規程は、令和2年1月1日から施行する。
7. この規程は、令和3年4月1日から施行する。
8. この規程は、令和4年10月1日に改正し、令和4年4月1日に遡及する。
9. この規程は、令和6年4月1日から施行する。