

# 相談支援事業所てるす

## 重要事項説明書

社会福祉法人北叡会  
江別市ゆめみ野東町1番地5

## 指定特定相談支援事業所 相談支援事業所てるす 利用約款

### (約款の目的)

第1条 相談支援事業所てるす（以下「当事業所」という。）は、障がい福祉サービスにおける特定相談支援の受給資格を有すると認定された利用者（以下「利用者」という。）に対し、障がい者総合支援法令の趣旨に従って、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、一定の期間、相談支援サービスを提供し、一方、利用者又は利用者の身元を引き受ける者（以下「身元引受人」という。）は、当事業所に対し、そのサービスに対する料金を支払うことについて取り決めることを、本約款の目的とします。

### (適用期間)

第2条 本約款は、利用者が特定相談支援利用同意書を当事業所に提出した後から効力を有します。但し、身元引受人に変更があった場合は、新たに同意を得ることとします。

2 利用者は、前項に定める事項の他、本約款、別紙1、別紙2の改定が行われたい限り、初回利用時の同意書提出をもって、繰り返し当事業所を利用することができるものとします。

### (利用者からの解除)

第3条 利用者及び身元引受人は、当事業所に対し、契約終了の意思表示をすることにより、本約款に基づくサービス利用を解除・終了することができます。なお、この場合利用者及び身元引受人は、速やかに当事業所、上限管理事業所に連絡するものとします。

### (当事業所からの解除)

第4条 当事業所は、利用者及び身元引受人に対し、次に掲げる場合には、本約款に基づく特定相談利用を解除・終了することができます。

- ① 利用者の当該サービスの受給資格が無効となった場合
- ② 利用者の病状、心身状態等が著しく悪化し、当事業所での適切な相談支援の提供は困難と判断された場合
- ③ 利用者及び身元引受人が、本約款に定める利用料金を2か月分以上滞納し、その支払を督促したにもかかわらず14日間以内に支払われない場合
- ④ 利用者が、当事業所、当事業所の職員等に対して、利用継続が困難となる程度の背信行為又は反社会的行為を行った場合
- ⑤ 天災、災害、施設・設備の故障その他やむを得ない理由により、当事業所を利用させることができない場合

### (利用料金)

第5条 利用者及び身元引受人は、連帯して、当事業所に対し、本約款に基づく相談支援サービスの対価として、別紙「利用者負担説明書」に記載する利用単位ごとの料金をもとに計算された、月ごとの合計額及び利用者が個別に利用したサービスの提供に伴い必要となる額の合計額を支払う義務があります。但し、当事業所は、利用者の経済状態等に変動があった場合、上記利用料金を変更することがあります。

- 2 当事業所は、利用者及び身元引受人が指定する者に対し、前月料金の合計額の請求書及び明細書を、毎月 10 日頃までに発行し、送付いたします。利用者及び身元引受人は、連帯して、当事業所に対し、当該合計額をその月の 25 日までに支払うものとします。なお、支払いの方法は事業者の指定した方法によります。
- 3 当事業所は、利用者又は身元引受人から、1 項に定める利用料金の支払いを受けたときは、利用者又は身元引受人に対して、領収書を発行いたします。

#### (記録)

- 第 6 条 当事業所は、利用者の相談支援の提供に関する記録を作成し、その記録を利用終了後 5 年間は保管します。
- 2 当事業所は、利用者が前項の記録の閲覧、謄写を求めた場合には、原則として、これに応じます。但し、身元引受人その他の者（利用者の代理人を含みます。）に対しては、利用者の承諾その他必要と認められる場合に限り、これに応じます。

#### (身体の拘束等)

- 第 7 条 当事業所は、原則として利用者に対し身体拘束を行いません。但し、自傷他害の恐れがある等緊急やむを得ない場合は、事業所管理者が判断し、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為を行うことがあります。この場合には、その様態及び時間、その際の利用者の心身の状況、緊急やむを得なかった理由を記録用紙に記載することとします。

#### (秘密の保持及び個人情報の保護)

- 第 8 条 当事業所とその職員は、当法人の個人情報保護規定に基づき、業務上知り得た利用者又は身元引受人若しくはその家族等に関する個人情報の利用目的を別紙 2 のとおり定め、適切に取り扱います。また正当な理由なく第三者に漏らしません。但し、例外として次の各号については、法令上、介護関係事業者が行うべき義務として明記されていることから、情報提供を行なうこととします。
- ① サービス提供困難時の事業者間の連絡、紹介等
  - ② 他の相談支援事業所、福祉課等との連携
  - ③ 利用者が偽りその他不正な行為によってサービス給付を受けている場合等の市町村への通知
  - ④ 利用者に病状の急変が生じた場合等の主治の医師への連絡等
  - ⑤ 生命・身体の保護のため必要な場合（災害時において安否確認情報を行政に提供する場合等）
- 2 前項に掲げる事項は、利用終了後も同様の取扱いとします。

#### (医療体制)

- 第 9 条 当事業所は、利用者に対し、他機関での医学的検査や受診（健康の保持や疾病の管理等）が必要と認める場合、協力医療機関又は協力歯科医療機関での診療や治療を依頼することがあります。
- 2 当事業所は、利用者に対し、当事業所における相談支援の対応が困難な状態、又は、専門的な医学的対応が必要と判断した場合、他の専門的機関を紹介します。
  - 3 前 2 項のほか、相談支援利用中に利用者の心身の状態が急変した場合、当事業所は、利用者及び身元引受人が指定する者に対し、緊急に連絡します。

(事故発生時の対応)

第 10 条 サービス提供等により事故が発生した場合、当事業所は、利用者に対し必要な措置を講じます。

- 2 専門的な医学的対応が必要と判断した場合、協力医療機関、協力歯科医療機関又は他の専門的機関での診療を依頼します。
- 3 前 2 項のほか、当事業所は利用者の家族等利用者又は身元引受人が指定する者及び保険者の指定する行政機関に対して速やかに連絡します。

(要望又は苦情等の申出)

第 11 条 利用者及び身元引受人は、当事業所の提供する相談支援に対しての要望又は苦情等について申し出ることができ、又は、備え付けの用紙、管理者宛ての文書で所定の場所に設置する「ご意見箱」に投函して申し出ることができます。また、公的機関でも苦情申し立てが出来ます。

公的機関での苦情申し立て窓口

北 海 道 0 1 1 - 2 0 4 - 6 3 1 0

国保連合会 0 1 1 - 2 3 1 - 5 1 7 5

市町村窓口 江別市役所 福祉課

0 1 1 - 3 8 1 - 1 0 3 1

相談支援事業所てるす 管理者 猪狩 早苗

0 1 1 - 3 9 1 - 0 2 0 0

(賠償責任)

第 12 条 当事業所は、相談支援の提供に当たって故意又は過失により、利用者の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合には、その損害を賠償します。

但し、利用者に故意又は過失が認められ、かつ利用者の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる場合には、損害賠償額を減ずることができるものとします。

- 2 当事業所は、自己の責めに帰すべき事由がない限り、損害賠償責任を負いません。とりわけ以下の各号に該当する場合には、当事業所は損害賠償責任を免れます。
  - (1) 利用者が、契約締結時にその心身の状況及び病歴等の重要事項について故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことに専ら起因して損害が発生した場合。
  - (2) 利用者が、サービスの実施のため必要な事項に関する聴取、確認に対して故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことに専ら起因して損害が発生した場合。
  - (3) 利用者の急激な体調の変化等、事業者が実施したサービスを原因としない事由に専ら起因して損害が発生した場合。
  - (4) 利用者が、事業者及び従事者の指示・依頼に反して行った行為に専ら起因して損害が発生した場合。

(利用契約に定めのない事項)

第 13 条 この約款に定められていない事項は、障がい者総合支援法令その他諸法令に定めるところにより、利用者又は身元引受人と当事業所が誠意をもって協議して定めることとします。