

一般相談支援事業

重要事項説明書

相談支援事業所えすぽ



株式会社 TRIBAL HEARTS

じゅう よう じ こう せつ めい しょ
重 要 事 項 説 明 書 (一般相談支援サービス用)

当事業所はご利用者に対して一般相談支援サービス（地域移行・地域定着）を提供させていただきます。事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを次のとおり、ご説明いたします。

1 一般相談支援サービスを提供する事業者について

事業者名称	かぶしきがいしゃ 株式会社TRIBAL HEARTS
代表者氏名	だいひょうとりしまりやく 代表取締役 宇治田 幸司
本社所在地	おおさかふおおさかしつるみく 大阪府大阪市鶴見区安田4丁目9番26号
法人設立年月日	2016年10月27日

2 利用者への指定地域相談支援を担当する事業所について

(1) 事業所の所在地等

事業所名称	相談支援事業所えすぽ
サービスの主たる対象者	しんたいしおうがいしゃ 身体障害者（18歳未満の者を除く） ちてきしおうがいしゃ 知的障害者（18歳未満の者を除く） せいしんしおうがいしゃ 精神障害者（18歳未満の者を除く） なんびょうとうたいしおうしゃ 難病等対象者
大阪市指定事業所番号	していちいきいこう ていちゃくしえん 指定地域移行・定着支援 2739200307号 (令和7年9月1日指定)
事業所所在地	おおさかふおおさかしつるみくやすだ 大阪府大阪市鶴見区安田3-11-22
連絡先	TEL / 06-6914-4861 FAX / 06-6914-4862
事業所の通常の事業実施地域	おおさかしつるみく じょうとうく ひがしおおさかいちぶ だいとうしいちぶ かどましいちぶ 大阪市鶴見区、城東区、東大阪一部、大東市一部、門真市一部

事業所が行う 他の指定障害 福祉サービス 等	特定相談支援事業 2739200307号 (令和7年9月1日指定)
---------------------------------	-----------------------------------

(2) 事業の目的および運営方針

事業の目的	相談支援事業所はすばの円滑な運営を図るとともに、利用者及び人格を尊重し、常に当該利用者等の立場に立った適切な指定地域移行支援及び指定地域定着支援の提供を確保することを目的とする。
運営方針	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、当該利用者につき、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、その他の必要な支援を適切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。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日～金曜日 ※土日及び、12月31日から1月3日を除く
営業時間	午前9時から午後6時

(4) 計画相談支援の可能な日と時間帯

計画相談実施日	月曜日～金曜日 ※土日及び、12月31日から1月3日を除く
実施時間	午前9時から午後6時

じぎょうしょ しょくいんたいせい
(5) 事業所の職員体制

管 理 者	宇治田 幸司
-------	--------

職種	職務内容	人員数
管理者	<p>1 従業者及び業務の管理、利用の申し込みに係る調整を一元的に行います。</p> <p>2 従業者に、法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行います。</p>	じょうきん 常勤 1人
相談支援専門員	していちいきいこう ちいきていちやくしえん じゅうじしゃ たい ぎじゅつときしどう およ じょげん 指定地域移行・地域定着支援従事者に対する技術的指導及び助言を行います。また、自らも基本相談支援、指定地域移行支援、指定地域定着支援を行います。	じょうきん 常勤 1人 ひじょうきん 非常勤 0人
指定地域移行・地域定着支援従事者	<p>【基本相談支援】</p> <p>しょうがいしゃとう そうだん おう じょうほう ていきょうとう おこな しちょうそん 障害者等からの相談に応じ、情報の提供等を行い、市町村や</p> <p>しょうがいふくし じぎょうしゃとう れんらくちょうせい おこな 障害福祉サービス自業者等との連絡調整を行います。</p> <p>【指定地域移行支援】</p> <p>しょうがいしゃしえんしせつとう にゅうしょまた せいしんかびょういん にゅういん 障害者支援施設等へ入所又は精神科病院へ入院している</p> <p>しょうがいしゃ たい じゅうきょ かくほ た ちいき せいかつ いこう 障害者に対し、住居の確保その他の地域における生活に移行</p> <p>かつどう かん そうだん た しえん おこな するための活動に関する相談その他の支援を行います。</p> <p>【指定地域定着支援】</p> <p>きょたく たんしん せいかつ しょうがいしゃとう たい じょうじ れんらくたいせい 居宅において単身で生活する障害者等に対し、常時の連絡体制を</p> <p>かくほ しょうがい とくせい きいん しょう きんきゅう じたいとう そうだん しょうがい 確保し、障害の特性に起因して生じた緊急の事態等に相談、障害</p> <p>ふくし じぎょうしょとう れんらくちょうせいとう しえん おこな 福祉サービス事業所等との連絡調整等の支援を行います。</p>	じょうきん 常勤 1人 ひじょうきん 非常勤 0人
事務職員	ちいきそうだんしえんきゅうふひとう せいきゅうじ む およ つうしんれんらくじ む とう おこな 地域相談支援給付費等の請求事務及び通信連絡事務等を行います。	0人

3 提供する指定地域相談支援の内容

(1) 地域移行支援

地域 移行 支援 計画の作成	利用者の意向、適性、障害の特性等を踏まえ、地域移行支援計画を作成します。 計画の作成後においても、適宜、地域移行支援計画の見直しを行い、必要に応じて地域移行支援計画の変更を行います。
地域生活に移行するための活動に関する支援	利用者との面接により、利用者の心身の状況等を把握し、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に応じます。また、地域移行のための障害福祉サービス事業所等への外出の際に同行し、必要な支援を行います なお、面接又は同行支援は、おおむね週に1回、少なくとも月に2回おこなっています。
障害福祉サービスの体験的な利用支援	利用者の状況等に応じ、地域生活へ移行するために必要な障害福祉サービス（生活介護、自立訓練、就労移行支援及び就労継続支援）の体験的な利用を支援します。
体験的な宿泊支援	障害福祉サービス事業者や障害者支援施設等又は精神科病院の担当者との連絡調整を行い、利用者の相談に応じながら、一人暮らしに向けた体験的な宿泊の支援を行います。

※地域移行支援の実施にあたっては、市町村や指定障害福祉サービス事業者等との連絡調整を行います。また、住居の確保や行政機関の手続き等について、利用者又はその家族が行うことが困難な場合は、利用者の同意を得て代行します。

【地域移行支援計画作成の手順】

1 アセスメント及び支援内容の検討	利用者が入所・入院する障害者入所施設等又は精神科病院を訪問し、利用者に面接を行い、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、利用者の希望、課題等を把握します。そして、利用者が地域において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支援する上での適切な支援内容の検討を行います。
2 地域移行支援計画の原案の作成	アセスメント及び支援内容の検討結果に基づき、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、生活全般の質を向上させるための課題、地域移行支援の目標及び達成時期並びに地域移行支援を提供する上の留意事項等を記載した地域移行支援計画の原案を作成します。

3	けいかく 計画 かいぎ 会議の開催	さくせい 作成 かいさい かいさい を開催し、 障害者支援施設等又は精神科病院の担当者等を招集し、計画作成会議 を開催し、地域移行支援計画の原案の内容について意見を求める。
4	りょうしゃとう 利用者等へ の 説明 こうぶ 交付	ちいきいこうしえんけいかく 地域移行支援計画の内容について、利用者又は家族に対して説明し、文書に より同意を得た上で、地域移行支援計画を利用者に交付します。

ちいきていちゃくしえん
(2) 地域定着支援

ちいき ていちゃく しえん 地域定着支援 だいちょう さくせい 台帳の作成	りょうしゃ めんせつ 利用者との面接により、その心身の状況、置かれている環境等を把握し、 りょうしゃ きんきゅうじ 利用者の緊急時において必要となる家族、サービス事業者、医療機関等の れんらくさき たりょうしゃ かん 連絡先その他利用者に関する情報を記載した地域定着支援台帳を作成し ます。 だいちょうさくせいご 台帳作成後においても、適宜、地域定着支援台帳の見直しを行い、必要 おう ちいきていちゃくしえんだいちょう へんこう おこな に応じて地域定着支援台帳の変更を行います。
じょうじ れんらくたいせい 常時の連絡体制 かくほ の確保	りょうしゃ しんしん 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、 りょうしゃまた 利用者又はその家族と常時の連絡体制を確保します。また、利用者の居宅へ ほうもんとう おこな の訪問等を行い、利用者の状況を把握します。
きんきゅう じたい 緊急の事態に しえん おける支援	きんきゅう しえん 緊急に支援が必要な事態が生じた場合には、速やかに利用者の居宅へ ほうもんとう じょうきょう の訪問等により状況を把握し、その状況に応じて、利用者の家族、 りょうしゃ りょう 利用者の利用する指定障害福祉サービス、医療機関その他の関係機関との れんらく ちようせい 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 こう 講じます。

じょうじ れんらくたいせい
※常時の連絡体制の確保及び緊急の事態における支援を行うため、以下の体制をとります。

ようび じかんとう 曜日・時間等	れんらくさき 連絡先	たいおうほう 対応方法
げつようび きんようび 月曜日～金曜日 ごぜん じ ご じ 午前9時から午後6時	06-6914-4861	こていでんわ 固定電話にて職員が随時対応 しょくいん ずいじたいおう
じょうきいがい 上記以外	かんりしゃ う ぢ 管理者 宇治田 幸司 090-6525-8087	けいたいでんわ 携帯電話にて記載職員が対応 きさいしょくいん たいおう

どにちおよ がつ にち がつ にち のぞ
※土日及び、12月31日から1月3日を除く

4 提供する指定計画相談支援の利用者負担額について

指定地域相談支援	相談に係る利用者負担額は発生しません。※
交通費	通常の事業の実施地域以外の地域の障害者入所施設や精神科病院等を訪問して指定地域相談支援を提供する場合は交通費を徴収致します。ただし大阪府外の場合のみ徴収とする。
その他の費用	利用者の事情により必要となる実費をご負担いただくことがあります。その際は、書面によって利用者への説明を行い、利用者の同意をいただきます。

※地域相談支援給付費について事業者が代理受領を行わない(利用者が償還払いを希望する)場合は、地域相談支援給付費の全額をいったんお支払いいただきます。この場合、「サービス提供証明書」を交付しますので、「領収書」を添えて給付決定市町村に地域相談支援給付費の支給を申請してください。

5 その他の費用の支払い方法について

その他の費用の支払い方法について	交通費及びその他の費用について、地域相談支援を実施した月の翌月25日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。 (ア)事業者指定口座への振り込み (イ)現金支払い 地域相談支援給付費について市町村より給付を受けた場合は、受領通知をわたりながらほかんねがお渡ししますので、必ず保管をお願いします。
------------------	--

※その他の費用の支払いについて、支払い能力があるにもかかわらず支払い期日から3ヶ月以上遅延し、故意に支払いの督促から14日以内にお支払いがない場合には、契約を解約した上で、未払い分をお支払いいただくことがあります。

6 担当者の変更を希望される場合の相談窓口について

<p>利用者のご事情により、 担当者の変更を希望される 場合は、右の相談担当者まで ご相談ください。</p>	ア 相談窓口の事業所	相談支援事業所えすぽ
	相談担当者氏名	管理者 宇治田 幸司
	連絡先電話番号	06-6914-4861
	同ファックス番号	06-6914-4862
	受付日及び受付時間	月～金 午前9時から午後6時まで
	※土日及び、12月31日から1月3日を除く	

※担当者の変更に関しては、利用者等の希望を尊重して調整を行いますが、当事業所の人員体制等により、ご希望にそえない場合もありますことを予めご了承ください。

7 指定地域相談支援の提供にあたっての留意事項

(1) 市町村の支給決定内容等の確認

指定地域相談支援の提供に先立って、受給者証に記載された地域相談支援給付決定の内容・有効期間・地域相談支援給付量等を確認させていただきます。受給者証の住所、地域相談支援給付内容等に変更があった場合は速やかに事業者にお知らせください。

(2) 担当者の決定等

指定地域相談支援提供時に、担当者を決定します。ただし、緊急時の対応等においては、担当者以外の職員が対応させていただくこともあります。また、担当者が交代する場合は、あらかじめ利用者に説明するとともに、利用者及びその家族等に対して地域相談支援提供上の不利益が生じないよう十分に配慮します。利用者から特定の担当者を指名することはできませんが、担当者についてお気づきの点やご要望がありましたら、お客様相談窓口等にご遠慮なく相談ください。

(3) 禁止行為

①事業者に属する職員に対する身体的暴力

(身体的な力を使って危害を及ぼす行為)

②事業者に属する職員に対する精神的暴力

(人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為)

③事業者に属する職員に対するセクシュアルハラスメント

(意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為)

8 サービス契約の終了

事業者からの契約解除

事業者は、次に掲げるいずれかの場合には、相当な期間の経過後サービス契約を解除することができる。

① 利用者が、故意又は重大な過失により事業者若しくは相談支援専門員の生命身体・財物・信用を傷つけること等によって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせ、その状況の改善が見込めない場合

② 職員の心身に危害が生じ、又は生ずるおそれのある場合であって、その危害の発生又は再発生を防止することが著しく困難である等により、利用者に対してサービスを提供することが著しく困難になったとき

③ 利用者が通常の事業の実施地域外に転居した場合

※上記②により契約を解除する場合、事業者は区市町村と連絡を取り、利用者の心身の状況その他の状況に応じて、適当な他の事業者等の紹介その他の必要な措置を講じる。

9 衛生管理等

(1) 介護員等の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。

(2) 事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。

(3) 事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。

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をおおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底しています。

② 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。

③ 従業者に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的に実施します。

10 業務継続計画の策定等について

- (1) 感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定訪問介護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(業務継続計画)を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。
- (2) 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に実施します。
- (3) 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います。

11 虐待・身体拘束の防止について

- 事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待及び身体拘束等の発生又はその防止するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。
- (1) 虐待防止・身体拘束等の適正化に関する委員会及び担当者を選定しています。
- 虐待防止・身体拘束等の適正化委員会 (担当者) 氏名 宇治田幸司
- 虐待防止責任者委員会 (担当者) 氏名 宇治田幸司
- (2) 虐待防止・身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、その結果について従業者に周知徹底を図っています。
- (3) 虐待防止・身体拘束等の適正化のための指針の整備をしています。
- (4) 従業者に対して、虐待防止・身体拘束等の適正化のための定期的な研修を実施する等の必要な措置を講じます。
- (5) 事業所はご利用者が成年後見制度を利用できるよう支援を行います。
- (6) サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者(現に養護している家族・親族・同居人等)による虐待等を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかに、これを市町村に通報します。
- (7) 事業者は、利用者又は他の利用者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束等を行いません。やむを得ず身体的拘束等を行う場合には、事前に十分な説明の上利用者又は家族等に同意を得るとともにその態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録致します。

ひみつ ほじ こじんじょうほう ほご
12 秘密の保持と個人情報の保護について

<p>りょうしやおよ の家族に かんするひみつ ほじ 保持について</p> <p>①利用者及びそ</p>	<p>じぎょうしや りょうしや こじんじょうほう 事業者は、利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」 およ こうせいろうどうしょう さくてい ふくしげじぎょうしや こじんじょうほう ほご かん ほうりつ 及び厚生労働省が策定した「福祉事業者における個人情報の適切な取り あつか じゅんしゅ てきせつ と あつか つと 扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものと します。</p> <p>していいきそうだんしえんじぎょうしや じゅうぎょうしやおよ かんりしや いか じゅうぎょうしやとう ○指定地域相談支援事業所の従業者及び管理者（以下「従業者等」と いう。）は、業務上で知り得た利用者及びその家族の秘密を正当な理由なく、 だいさんしや も 第三者に漏らしません。</p> <p>ひみつ ほじ ぎmu していいきそうだんしえん けいやく しゅうりょう ○また、この秘密を保持する義務は、指定地域相談支援の契約が終了した あと けいやく 後においても継続します。</p> <p>じぎょうしや じゅうぎょうしやとう ぎょうむじょう し え りょうしやまた かぞく ひみつ ○事業者は、従業者等に業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を ほじ じゅうぎょうしやとう きかんおよ じゅうぎょうしやとう あと 保持させるため、従業者等である期間及び従業者等でなくなった後に ひみつ ほじ むね じゅうぎょうしやとう こようけいやく ないよう おいても、その秘密を保持するべき旨を従業者等との雇用契約の内容と します。</p>
<p>こじんじょうほう ほご 保護について</p> <p>②個人情報の ほご 保護について</p>	<p>じぎょうしや りょうしやよ カぞく かん こじんじょうほう ふく きろくぶつ かみ ○事業者は、利用者及びその家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙 たんどうしやかいた しょう とう た しょうがいふくし じぎょうしやとう りょうしや 担当者会議等で使用する等、他の障害福祉サービス事業者等に、利用者 こじんじょうほう ていきょう りょうしや かぞく こじんじょうほう の個人情報を提供しません。また利用者の家族の個人情報についても、 とうがいりょうしや かぞく ぶんしょ どうい え かぎ さ一びす 当該利用者の家族からあらかじめ文書で同意を得ない限り、サービス たんどうしやかいた しょう とう た ふくし じぎょうしやとう りょうしや かぞく 担当者会議で使用する等、他の福祉サービス事業者等に利用者の家族の こじんじょうほう ていきょう 個人情報を提供しません。</p> <p>じぎょうしや りょうしやよ カぞく かん こじんじょうほう ふく きろくぶつ かみ ○事業者は、利用者及びその家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙 ほか でんじてき きろく ふく ぜんりょう かんりしや ちゅうい によるものその他、電磁的記録を含む。）については、善良な管理者の注意を かんり しょぶん さい だいさんしや ろうえい ぼうし もって管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。</p> <p>じぎょうしや かんり じょうほう りょうしや もと おう ないよう ○事業者が管理する情報については、利用者の求めに応じてその内容を かいじ かいじ けつか じょうほう ていせい ついか さくじよ もと 開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加または削除を求められた ばあい ちたい ちょうさ おこな りょうもくべき たっせい ひつよう はんない ていせいとう 場合は、遅滞なく調査を行って、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を おこな かいじ さい ふくしやりょうとう ひつよう ばあい りょうしや 行うものとします。（開示に際して複写料等が必要な場合は利用者の ふたん 負担となります。）</p>

13 緊急時の対応方法について

①指定地域相談支援の提供中に、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合

は、速やかに主治の医師への連絡を行なう等の必要な措置を講じるとともに、利用者があらかじめ指定する連絡先にも連絡します。

②上記以外の緊急時において、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合に、次

ページの対応可能時間に連絡を受けた際は、利用者の状態に応じて、必要な対応を行ないます。

曜日・時間等	連絡先	対応方法
月曜日～金曜日 午前9時から午後6時	06-6914-4861	固定電話にて職員が随時対応
上記以外	管理者 宇治田幸司 090-6525-8087	携帯電話にて記載職員が対応

※土日及び、12月31日から1月3日を除く

14 事故発生時の対応方法について

利用者に対する指定地域相談支援の提供により事故が発生した場合は、都道府県、市町村、利用者の家族等に連絡を行なうとともに、必要な措置を講じます。また、利用者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ないます。

本事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名 三井住友海上火災保険株式会社

保険名 賠償責任保険

補償の概要

・相談支援事業者やその業務事業者が業務の遂行に伴い、万が一利用者やその家族の第三者に

ケガをさせてしまったり、財物を損壊させてしまった場合、その法律上の損害賠償責任を補償。

・相談支援業務を遂行する上で、利用者に対する不当な身体の拘束による自由の侵害・名誉毀損

ならびに口頭、文書、図画等の表示行為による名誉毀損・プライバシーの侵害が発生した場合、

それによって事業者もしくは役職員が被る法律上の損害賠償責任について補償。(対人)

15 身分証携行義務

して い か い か く そ う だ ん し え ん じ ぎ ょう し ゃ つ ね み ぶ ん し ょ う け い こ う し ょ か い ほ う も ん じ お よ り よ う し ゃ り よ う し ゃ
指 定 計 画 相 談 支 援 事 業 者 は、常 に 身 分 証 を 携 行 し、初 回 訪 問 時 及 び 利 用 者 ま た は 利 用 者 の
か ぞ く て い じ も と と き み ぶ ん し ょ う て い じ
家 族 か ら 提 示 を 求 め ら れ た 時 は、い つ も し ぶ ん し ょ う を 提 示 し ま す。

16 心身の状況の把握

し て い ち い き そ う だ ん し え ん て い き ょ う あ り よ う し ゃ し ん し ん じ ょ う き ょ う お か ん き ょ う
指 定 地 域 相 談 支 援 の 提 供 に 当 た つ て は、利 用 者 の 心 身 の 状 況 、そ の 置 か れ て い る 環 境 、
た ほ け い り よ う ま た ふ く し り よ う じ ょ う き ょ う と う は あ く つ と
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 も の と し ま す。

17 連絡調整に対する協力

し て い ち い き そ う だ ん し え ん じ ぎ ょう し ゃ し て い ち い き そ う だ ん し え ん り よ う し ち し ょ う そ ん ま た し て い と く て い そ う だ ん
指 定 地 域 相 談 支 援 事 業 者 は、指 定 地 域 相 談 支 援 の 利 用 に つ い て 市 町 村 又 は 指 定 特 定 相 談
し え ん じ ぎ ょ う お こ な お こ な れ ん し く ち う せ い か ぎ き ょ う り よ く
支 援 事 業 を 行 う も の が 行 う 連 絡 調 整 に で き る 限 り 協 力 し ま す。

18 他の指定障害福祉サービス事業者等との連携

し て い ち い き そ う だ ん し え ん て い き ょ う あ た ち い き お よ か て い む す じ ゆ う し う ん え い お こ な
指 定 地 域 相 談 支 援 の 提 供 に 当 り、地 域 及 び 家 庭 と の 結 び つ き を 重 観 し た 運 営 を 行 い、
し ち し ょ う そ ん し て い し ょ う が い ふ く し じ ぎ ょ う し ゃ と う た ほ け い り よ う ま た ふ く し
市 町 村 、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 の
て い き ょ う し ゃ み つ せ つ れ ん け い つ と
提 供 者 と 密 接 な 連 携 に 努 め ま す。

19 記録の整備

し て い ち い き そ う だ ん し え ん じ っ し て い き ょ う ひ な い よ う と う き ろ く し て い ち い き そ う だ ん し え ん て い き ょ う
①指 定 地 域 相 談 支 援 の 実 施 ご と に、そ の 提 供 日、内 容 等 を 記 録 し、指 定 地 域 相 談 支 援 提 供
し ゆ う り よ う じ り よ う し ゃ か く に ん う り よ う し ゃ か く に ん う あ と
の 終 了 時 に 利 用 者 の 確 認 を 受 け る こ と と し ま す。ま た 利 用 者 の 確 認 を 受 け た 後 は、そ の
ひ か り よ う し ゃ こ う ふ
控 え を 利 用 者 に 交 付 し ま す。

ち い き い こ う し え ん け い か く り よ う し ゃ か ん し ち し ょ う そ ん つ う ち か か わ き ろ く り よ う し ゃ く じ ょ う
②地 域 移 行 支 援 計 画、利 用 者 に 関 す る 市 町 村 へ の 通 知 に 係 る 記 録、利 用 者 か ら の 苦 情 の
な い よ う と う き ろ く じ こ じ ぎ ょ う き ょ う お よ じ こ さ い と し ょ ち き ろ く せ い び
内 容 等 の 記 録、事 故 の 状 況 及 び 事 故 に 際 し て 採 つ た 处 置 に つ い て の 記 録 を 整 備 し ま す。

き ろ く ち い き そ う だ ん し え ん か ン け つ ひ ね ん か ン ほ ぞ ン り よ う し ゃ じ ぎ ょ う し ゃ た い ほ ぞ ン
③こ れ ら の 記 録 は 地 域 相 談 支 援 完 結 の 日 か ら 5 年 間 保 存 し、利 用 者 は、事 業 者 に 対 し て 保 存
て い き ょ う き ろ く え つ ら ン お よ ふ く し や ぶ つ こ う ふ せ い き ゆ う
さ れ る サ ー ビ ス 提 供 記 録 の 閲 覧 及 び 複 写 物 の 交 付 を 請 求 す る こ と が で き る。(複 写
と う ひ よ う じ っ び ふ た ん
等 に か か る 費 用 は 実 費 を 負 担 い た だ き ま す。)

20 苦情解決の体制及び手順

て い き ょ う し て い ち い き そ う だ ん し え ん か か わ り よ う し ゃ お よ か ぞ く そ う だ ん お よ く じ ょ う
(ア)提 供 し た 指 定 地 域 相 談 支 援 に 係 る 利 用 者 及 び そ の 家 族 か ら の 相 談 及 び 苦 情 を
う つ ま ど ぐ ち せ つ ち じ し じる じ ぎ ょ う し ゃ ま ど ぐ ち
受 け 付 け る た め の 窓 口 を 設 置 し ま す。(次 ペ ー ジ に 記 す 【事 業 者 の 窓 口】の と おり)

(イ)相 談 及 び 苦 情 に 円 滑 か つ 適 切 に 対 応 す る た め の 体 制 及 び 手 順 は 以 下 の と おり と し ま す。

① 提供した指定地域相談支援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します。

(次ページに記す【苦情申立の窓口】の通り)

② 相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための手順は以下のとおりとします。

ア) 苦情又は相談があった場合は、利用者の状況を詳細に把握するため必要に応じ、

訪問を実地し状況の聞き取りや事情の確認を行なう。

イ) 管理者は相談支援専門員に事実関係の確認を行なう。

ウ) 相談担当者は、把握した状況をスタッフと共に検討を行い、時下の対応を決定

する。

エ) 対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、利用者

へ必ず対応方法を含めた結果報告を行う。

※時間を要する内容もその旨を翌日までに連絡する。

<p>【事業者担当者と窓口】</p> <p>相談支援事業所えすぽ</p>	<p>担当者 管理者 宇治田幸司 所在地 大阪市鶴見区安田3-11-22 電話番号 06-6914-4861 FAX 06-6914-4862 受付時間 月曜日～金曜日 午前9時から午後6時 ※土日及び12月31日から1月3日を除く</p>
<p>【市町村の窓口】</p>	<p>「◎障害福祉課連絡先一覧」を参照下さい。</p>
<p>【公的団体の窓口】</p> <p>大阪府社会福祉協議会 運営適正化委員会 「福祉サービス苦情解決委員会」</p>	<p>所在地 大阪市中央区谷町7-4-15 大阪府社会福祉会館2階 電話番号 06-6191-3130 ファックス番号 06-6191-5660 受付時間 月～金曜日（祝日等を除く） 午前10時～午後4時</p>

21 指定地域相談支援の実施開始可能年月日

指定地域相談支援実施開始が可能な年月日	令和7年 月 日
---------------------	----------

22 重要事項説明の年月日

この重要事項説明書の説明年月日	令和7年 月 日
-----------------	----------

上記内容について、「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に基づく指定地域相談支援の事業の人員、設備及び運営に関する基準（平成24年3月13日厚生労働省令27号）」第5条の規定に基づき、利用者に説明を行いました。

事業者	所在地	大阪府大阪市鶴見区安田3丁目11番22号
	法人名	株式会社TRIBAL HEARTS
	代表者名	代表取締役 宇治田幸司
	事業所名	相談支援事業えすぽ
	説明者氏名	宇治田幸司

上記内容の説明を事業者から確かに受けました。

利用者	住 所	
	氏 名	

代理人	住 所	
	氏 名	

◎障害福祉課連絡先一覧

自治体名	担当部署	住所	電話番号 上段：代表番号 下段：担当部署
大阪市	障がい者施策部	530-8201	06-6208-8181
	障がい福祉課	大阪市北区中之島 1-3-20	06-6208-8081
大阪市 北区	福祉課	530-8401	06-6313-9986
		大阪市北区扇町 2 丁目 1-27	06-6313-9857
大阪市 中央区	保健福祉課	541-8518	06-6267-9986
		大阪市中央区久太郎町 1-2-27	06-6267-9857
大阪市 天王寺区	保健福祉課	543-8501	06-6774-9986
		天王寺区真法院町 20-33	06-6774-9857
大阪市 浪速区	保健福祉課	556-8501	06-6647-9986
		大阪市浪速区敷津東 1-4-20	06-6647-9897
大阪市 東淀川区	保健福祉課	533-8501	06-4809-9986
		大阪市東淀川区豊新 2-1-4	06-4809-9845
大阪市 東成区	保健福祉課	537-8501	06-6977-9986
		大阪市東成区大今里西 2-8-4	06-6977-9857
大阪市 城東区	保健福祉課	536-8510	06-6930-9986
		大阪市城東区中央 3-5-45	06-6930-9857
大阪市 鶴見区	保健福祉課	538-8510	06-6915-9986
		大阪市鶴見区横堤 5-4-19	06-6915-9857
大阪市 阿倍野区	保健福祉課	545-8501	06-6622-9986
		大阪市阿倍野区文の里 1-1-40	06-6622-9857
大阪市 平野区	保健福祉課	547-8580	06-4302-9986
		大阪市平野区背戸口 3-8-19	06-4302-9857
大阪市 西成区	保健福祉課	557-8501	06-6659-9683
		大阪市西成区岸里 1-5-20	06-6659-9857

