

指定特定相談支援及び障害児相談支援 重要事項説明書

日本リック株式会社

2025年4月1日施行

指定特定相談支援及び障害児相談支援 重要事項説明書

1. 事業の目的

日本リック株式会社（以下「事業者」という。）が実施する福祉介護事業において、必要な人員及び運営管理等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、ご利用者様及びそのご家族様（以下「利用者等」という。）の意思及び人格を尊重し、利用者等を中心としたケアの実践と地域社会福祉に貢献することを事業の目的とする。

2. 運営方針

- ① ご利用者様の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、そのご利用者様が可能な限りその居宅において、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう、適切な福祉サービス等が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。
- ② ご利用者様に提供される福祉サービス等が、特定の種類又は特定のサービス事業者等に不当に偏することのないよう、利用者等の選択に基づき公正中立に行うものとする。
- ③ 市区町村及び地域の保健・医療・福祉サービス事業者等との連携を図り、適正なサービスを提供するとともに、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。

3. 会社概要

(1) 事業者

法人名	日本リック株式会社
本社所在地	東京都千代田区飯田橋 4-8-13
代表者氏名	代表取締役 日高 一隆
代表番号	03 (5216) 5311
設立	昭和 59 年 4 月 2 日
資本金	1 億円
実施事業	労働者派遣事業／有料職業紹介事業／紹介予定派遣事業／アウトソーシング事業／訪問介護・居宅介護支援・福祉用具貸与・福祉用具販売・住宅改修・通所介護等介護事業／保険外サービス

(2) 事業所

事業所名	日本リック相談支援事業所りんく
所在地	東京都中野区本町 5-3-1 NS STUDIO 201
電話番号	03 (6304) 8470
F A X 番号	03 (6304) 8471
指定事業所番号	特定相談支援 1331401834 号（令和 2 年 4 月 1 日指定） 障害児相談支援 1371400407 号（令和 2 年 4 月 1 日指定）
通常の事業の実施地域	中野区 ＊上記以外の地域応相談
サービスの主たる対象者	身体障害者／知的障害者／精神障害者／障害児／難病等対象者
事業所が行う他の指定事業等	なし
損害賠償責任保険加入	あり

(3) 事業所の営業日時

営業日時	月曜日から金曜日 午前9時から午後6時 (12月30日から1月3日までは除く。)
------	---

(4) 職員体制と職種ごとの業務内容

管 理 者		越 俊人
職 種	業務内容	人数
管 理 者	○従事者の管理、サービス利用の申込に係る調整業務、実施状況の把握、その他業務の管理を一元的に行います。 ○従事者に対し、「人員、設備、運営の基準」を遵守させるために、必要な指揮・命令及び相談・指導等を行います。	常勤1人
相 談 支 援 専 門 員	○基本相談支援：利用者等からの相談に応じ、情報の提供等を行い、市区町村や障害福祉サービス事業者等との連絡調整を行います。 ○サービス利用支援：支給決定又は支給決定の変更前に、利用者等との面接を行い、利用者等の希望や状況等を把握し、サービス等利用計画案を作成します。支給決定又は変更後に、サービス事業者等との連絡調整を行い、サービス等利用計画を作成します。 ○継続サービス利用支援：市区町村が支給決定等の際に通知するモニタリング期間ごとに、利用者が継続して障害福祉サービス等を適切に利用できるよう、利用者等、サービス事業者等との連絡を継続的に行い、サービス等の利用状況を検証し、計画の見直しを行います。また、見直しの結果に基づき、サービス事業者等との連絡調整や支給決定等に係る申請の勧奨を行います。	常勤5人以上 非常勤0人
ク ラ ー ク	○計画相談支援給付費等の請求事務及び通信連絡事務等、その他、事業所の運営上の必要な事務処理を行います。	常勤0人以上 非常勤1人

4. 計画相談支援の提供にあたっての留意事項

① 市区町村の支給決定内容等の確認

計画相談支援の提供に先立って、障害福祉サービス等の支給決定を受けている場合は、受給者証をご提示いただき、計画相談支援の対象者であること、継続サービス利用支援のモニタリング期間、障害福祉サービス等の支給量・支給内容等を確認させていただきます。受給者証の住所、支給内容など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

計画相談支援提供時の担当者を決定します。ただし、実際に相談支援を提供するに当たり、複数の職員で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、利用者等に対して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。

また、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、事業所等へご相談ください。

5. サービス内容

(1) サービス利用支援

利用者等との面接やサービス提供事業者等との連絡調整を行い、サービス等利用計画を作成します。

サービス内容等に関する情報提供	サービス等利用計画の作成の開始にあたっては、利用者等によるサービスの選択に資するよう、地域の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に関するサービス内容、利用料等の情報を適正に提供します。
アセスメント	利用者の居宅等を訪問し、利用者等に面接を行い、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等を把握します。これらの評価を通じて、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を行います。
サービス等利用計画案の作成	把握された解決すべき課題等に対応するために、最も適切な福祉サービス等の組み合わせについて検討します。そして、利用者等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達成時期、福祉サービス等の種類等を記載したサービス等利用計画案を作成します。
サービス等利用計画案の説明・交付	サービス等利用計画案の内容について、利用者等に対して説明し、文書により利用者等の同意を得ます。また、サービス等利用計画案を利用者等に交付します。
サービス担当者会議の開催	支給決定等が行われた後に、支給決定等を踏まえてサービス等利用計画案の変更を行い、福祉サービス事業者等との連絡調整を行います。また、サービス担当者会議を開催し、サービス等利用計画案の内容を説明し、福祉サービス等の担当者から専門的な意見を求めます。
利用者への説明	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等に対して説明し、文書により同意を得ます。
サービス等利用計画の交付	完成したサービス等利用計画を利用者又はその家族等、福祉サービス担当者に交付します。

(2) 継続サービス利用支援

モニタリング	利用者等、福祉サービス事業者等と継続的に連絡を取り、サービス等利用計画の実施状況を把握します。また、市町村が決定したモニタリング期間ごとに利用者等と居宅等で面接を行い、必要に応じてサービス等利用計画の変更、福祉サービス事業者等との連絡調整等を行います。また、新たな支給決定等に係る申請の勧奨を行います。
サービス等利用計画の変更	サービス等利用計画を変更する際は、利用者の解決すべき課題の変化に留意しながら、原則として(1)1～3及び5～7に規定された業務を行います。
入所施設等への紹介又は地域生活への移行に関する情報提供等の援助	利用者が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や精神科病院への入院を希望する場合には、施設等への紹介等を行います。また、指定障害者支援施設等からの退所や精神科病院から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、必要な情報提供や助言等の援助を行います。

6. 利用料金

(1) 基本料金（非課税）

計画相談支援給付費		
区分	取扱件数	
	40件未満の部分	40件以上の部分
サービス利用支援費 機能強化型サービス利用支援費Ⅱ（※1）	21,436円／月	8,198円／月

継続サービス利用支援費 機能強化型継続サービス利用支援費Ⅱ (※1)	18,603 円／月	6,787 円／月
障害児相談支援給付費		
区分	取扱件数	40 件未満の部分 40 件以上の部分
サービス利用支援費 機能強化型障害児支援利用援助費Ⅱ (※1)	23,531 円／月	9,128 円／月
継続サービス利用支援費 機能強化型継続障害児支援利用援助費Ⅱ (※1)	20,115 円／月	7,414 円／月

* 料金は 1 単位に地域単価 (11.20 円) を乗じた金額です (利用者負担額は原則 0 円です。)

(※1)機能強化型Ⅱ：指定特定相談支援及び障害児相談支援事業所が以下の要件を全て満たします。

- ① 常勤・専従の相談支援専門員を 3 名以上配置し、かつ、そのうち 1 名以上が相談支援従事者現任研修を修了していること。
- ② 利用者に関する情報又はサービス提供にあたっての留意事項に係る伝達等を目的とした会議を定期的に開催すること。
- ③ 24 時間連絡体制を確保し、かつ、必要に応じて利用者等の相談に対応する体制を確保していること。
- ④ 基幹相談支援センター等から支援が困難な事例を紹介された場合においても、計画相談支援等を提供していること。
- ⑤ 基幹相談支援センター等が実施する事例検討会等に参加していること。
- ⑥ 事業所において、サービス利用支援または継続サービス利用支援を提供する件数が 1 月間において相談支援専門員 1 人あたり 40 件未満であること。
- ⑦ 新規に採用したすべての相談支援専門員に対し、相談支援従事者現任研修を修了した相談支援専門員の同行による研修を実施していること (複数の相談支援事業所で人員配置要件を満たし、かつ、24 時間の連絡体制が確保されている場合は算定要件を満たすとみなされる。)

(2) 加算項目 (非課税)

加算項目	算定要件	加算単位数
特別地域加算	厚生労働大臣が定める地域に居住している利用者に対しサービス提供を行った場合に加算します。	所定単位数 +15%／月
利用者負担 上限額管理加算	利用者負担額合計額の管理を行った場合に加算します。	150 単位／月
初回加算	新規にサービス等利用計画を作成する利用者に対して、指定サービス利用支援を行った場合等に加算します。	相談支援： 300 単位／月 障害児相談支援： 500 単位／月
主任相談支援専門 員配置加算Ⅰ・Ⅱ	事業所に配置された主任相談支援専門員が、従業員へ研修を実施したとき加算します。	Ⅰ：300 単位／月 Ⅱ：100 単位／月
入院時情報連携 加算Ⅰ・Ⅱ	入院時に医療機関が求める利用者の情報を医療機関に提供した場合 (利用者 1 人につき、1 月に 1 回を限度。) に加算します。	Ⅰ：300 単位／月 Ⅱ：150 単位／月
退院・退所加算	退院・退所時に、医療機関等の多職種からの情報収集や、医療機関等における退院・退所時のカンファレンスへの参加を行った上で、サービス等利用計画を作成した場合 (利用者 1 人につき、入院・入所中に 3 回を限度。) に加算します。	300 単位／月

居宅介護支援 事業所等連携加算	【※計画相談支援給付費対象者のみ】 障害福祉サービス等の利用者が介護保険サービスの利用へ移行する場合に、利用者の心身の状況、置かれている環境やアセスメント等の情報及びサービス等利用計画の内容等について、指定居宅介護支援事業所等に提供し、居宅サービス計画等の作成に協力した場合（利用者1人につき、訪問、会議参加、情報提供それぞれで月1回を限度。）に加算します。	情報提供以外： 300 単位／月 情報提供：150 単位／月
保育・教育等 移行支援加算	【※障害児相談支援給付対象者のみ】 地域において保育、教育等を受けられるよう支援を行ったことにより、児童発達支援事業所を退所して保育所等に通うことになった児童に対して、退所後 30 日以内にご自宅等を訪問して相談援助を行った場合（利用者1人につき、訪問、会議参加、情報提供それぞれで月1回を限度。）に加算します。	情報提供以外： 300 単位／月 情報提供：150 単位／月
医療・保育・教育 機関等連携加算	サービス利用支援の実施時において、障害福祉サービス等以外の医療機関、保育機関、教育機関等の職員と面談を行い、必要な情報提供を受け協議等を行った上で、サービス等利用計画を作成した場合（利用者1人につき、面談、情報提供（病院等、それ以外）はそれぞれで月1回、通院同行は月3回を限度。）に加算します。	計画作成月の面談： 200 単位／月 モニタリング月の面談： 300 単位／月 通院同行：300 単位／回 情報提供：150 単位／回
集中支援加算	以下の要件を全て満たす場合（利用者1人につき、訪問、会議開催、会議参加、情報提供（病院等、それ以外）はそれぞれで月1回、通院同行は月3回を限度。）に加算します。 ① 障害福祉サービスの利用者等の希望に応じて利用者の自宅に訪問し、利用者やその家族等と月2回以上、面接を行ったとき。 ② 利用者、障害福祉サービス事業所などが参加するサービス担当者会議を開いたとき。 ③ 病院や企業、保育所、特別支援学校や地方自治体からの希望に応じて、以上の期間が主催する会議へ参加したとき。	300 単位／月 通院同行：300 単位／回 情報提供：150 単位／回
サービス担当者 会議実施加算	継続サービス利用支援の実施時において、利用者の居宅等を訪問し、面接するとともに、福祉サービス等の担当者を招集して、利用者の心身の状況等やサービスの提供状況の確認、計画の変更その他必要な便宜の提供について検討を行った場合（利用者1人につき、1月に1回を限度。）に加算します。	100 単位／月
サービス提供時 モニタリング加算	継続サービス利用支援の実施時又はそれ以外の機会において、障害福祉サービス事業所等を訪問し、サービス提供状況について詳細に把握した上で、確認結果の記録を作成した場合（利用者1人につき、1月に1回を限度。）に加算します。	100 単位／月

行動障害支援 体制加算Ⅰ・Ⅱ	強度行動障害支援者養成研修(実践研修)等を修了し、専門的な知識及び支援技術を持つ常勤の相談支援専門員を1名以上配置した上で、その旨を公表している場合に加算します。	Ⅰ：60単位／月 Ⅱ：30単位／月
要医療児者支援 体制加算Ⅰ・Ⅱ	医療的ケア児等コーディネーター養成研修等を修了し、専門的な知識及び支援技術を持つ常勤の相談支援専門員を1名以上配置した上で、その旨を公表している場合に加算します。	Ⅰ：60単位／月 Ⅱ：30単位／月
精神障害者支援 体制加算Ⅰ・Ⅱ	地域生活支援事業による精神障害者支援の障害特性と支援技法を学ぶ研修等を修了し、専門的な知識及び支援技術を持つ常勤の相談支援専門員を1名以上配置した上で、その旨を公表している場合に加算します。	Ⅰ：60単位／月 Ⅱ：30単位／月
高次脳機能障害支援 体制加算Ⅰ・Ⅱ	Ⅰ：高次脳機能障害支援者養成研修を修了した相談支援専門員を事業所に配置し、その旨を公表し、当該相談支援専門員により、高次脳機能障害を有する利用者に対して現に指定計画相談支援を行っている場合に算定します。 Ⅱ：高次脳機能障害支援者養成研修を修了した相談支援専門員を事業所に配置し、その旨を公表している場合に算定します。	Ⅰ：60単位／月 Ⅱ：30単位／月
ピアサポート 体制加算	以下の要件を全て満たす場合に加算します。 ①「障害者ピアサポート研修(基礎研修・専門研修)」を修了した管理者またはピアサポーターと協働して支援を行う人が、常勤換算方法で0.5人以上いること(計画相談支援・障害児相談支援・自立生活援助・地域移行支援・地域定着支援を併設しており、併設された事業所の職員を兼務しているときは、勤務先を含む業務時間の合計が0.5人以上であれば算定可能。) ②研修を修了したピアサポーターが、障害者または障害者であったと市町村が認めていること。 ③①②の要件を満たしていることを公表していること。 ④「障害者ピアサポート研修(基礎研修・専門研修)」を修了した管理者などから、事業所のほか従業員へ、ピアサポートに関する研修を年1回以上行っていること。	100単位／月
地域生活支援拠点 等相談強化加算	地域生活支援拠点等である特定相談支援事業所の相談支援専門員が、コーディネーターの役割を担うものとして相談を受け、連携する短期入所事業所への緊急時の受入れの対応を行った場合(短期入所事業所への受入れ実績(回数)に応じて、月4回を限度。)に加算します。	700単位／回
地域体制強化共同 支援加算	地域生活支援拠点等である特定相談支援事業所の相談支援専門員が、支援困難事例等についての課題検討を通じ、情報共有等を行い、他の福祉サービス等の事業者と共同で対応し、協議会に報告した場合に加算します。	2,000単位／月

(3) 減算の項目

業務計画 未作成減算	下記条件を満たしていない場合 1. 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提供を継続的に実施するため及び早期の業務再開を図るための計画（業務継続計画）を策定する 2. 業務継続計画に従い必要な措置を講じる	100 分の 1 に相当 する単位 数を減算
情報公表 未作成減算	障害者総合支援法第 76 条の 3 の規定に基づく情報公表にかかる報告がされていない場合	100 分の 5 に相当 する単位 数を減算

(4) 交通費（課税・外税）

3 の（2）の「通常の事業の実施地域」以外のご利用者様は、従事者が訪問するための交通費の実費が必要となる場合があります。

移動交通手段	負担していただく交通費
公共交通機関	実費

(5) 利用料金のお支払い方法

利用料金（自己負担金）は、毎月月末締めとし、翌月 15 日頃までに当月分の料金を請求します。お支払い方法は、原則銀行又は郵便局の自動口座引き落としとさせていただきます。（ 27 日引き落とし）。

＊ その他のお支払い方法：【銀行振込（手数料はご利用者様負担となります。）】

7. 緊急時及び事故発生時等の対応

- ① サービス提供中にご利用者様の容体の変化等があった場合は、事前の打ち合わせに従って、主治医、救急隊、親族、指定居宅介護支援事業所等へ連絡します。
- ② 予定される訪問時以外に訪問介護員等による緊急対応が必要な場合は、別紙「緊急対応マニュアルに記載」記載の窓口にご連絡ください。
※医療的処置、救急搬送等の必要がある場合は各専門機関へのご連絡をお願いします。
- ③ ご利用者様に対するサービスの提供により事故が発生した場合は、市区町村、ご家族様等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。また、ご利用者様に対するサービス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います。

8. 虐待防止及び身体拘束適正化

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待防止及び身体拘束適正化のために、以下の対策を講じます。

(1) 虐待防止責任者の設置

虐 待 防 止 責 任 者	日本リック相談支援事業所りんく 越 俊人
---------------	----------------------

(2) 虐待防止及び身体拘束適正化委員会の設置

事業本部は、虐待等の発生の防止・早期発見に加え、虐待等が発生した場合は、その再発を確実に防止するための対策を検討する委員会（以下「委員会」という。）を設置し、概ね 3 ヶ月に 1 回の委員会会議を開催する他、緊急時等必要に応じて臨時委員会会議を開催します。

(3) 従業者に対する虐待防止等のための研修の実施

障害者虐待防止法に基づき、虐待等の防止及び身体拘束適正化に関する正しい知識の習得及び普及・啓発を目的とした研修を年1回以上定期的に行います。また、新規採用時には、別に研修を実施します。

(4) 虐待等が発生した場合の対応に関する基本方針の策定

事業本部は、「虐待防止及び身体拘束適正化指針（以下「指針」という。）」を定め、虐待及び身体拘束等が発生した場合には、指針に沿い速やかに市区町村に報告するとともに、その要因の除去及び再発防止に努めます。

(5) 緊急やむを得ず身体拘束を行わなければならない場合に関する基本方針の策定

指針では、ご利用者様及び他のご利用者様等の生命又は身体を保護するための措置として、緊急やむを得ず身体拘束を行わなければならない場合について、以下の手順を遵守します。

① 身体拘束に関する検討会の実施

緊急やむを得ない状況になった場合、委員会を中心として各関係機関による検討会を開催し、「切迫性」「非代替性」「一時性」を確認した上で身体拘束の必要性について検討し、緊急やむを得ないケースであるかを判断します。

② 説明書作成と利用者等に対しての説明

緊急やむを得ず身体拘束を行う場合は、身体拘束の内容・目的・理由・拘束時間又は時間帯・期間・場所・改善に向けた取り組み方法を記した説明書を作成し、利用者等に対して十分に説明し、内容の理解と同意を得た上で実施します。

③ 記録と再検討

緊急やむを得ず身体拘束を行った場合は、実施時のご利用者様の様子・心身の状況等を記録します。また身体拘束の早期解除に向けて、記録をもとに拘束の必要性や方法等を随時検討し、身体拘束を継続する必要がなくなった場合は、速やかに身体拘束を解除します。その場合には、ご家族様等・各関係機関等に報告します。

9. ハラスメント対策

事業者は、ハラスメント対策のために、以下の対策を講じます。

(1) ハラスメント対策責任者の設置

ハラスメント対策責任者	日本リック相談支援事業所りんく 越 俊人
-------------	----------------------

(2) ハラスメント対策委員会の設置

訪問先・ご利用者様宅等での利用者等からのハラスメント（以下「介護現場におけるハラスメント」という）について、職員の安心・安全を確保し、質の高い介護サービスの提供の継続及び、介護現場におけるハラスメントが発生した場合の適切な対応を目的として、事業本部にハラスメント対策委員会を設置します。

(3) 介護現場におけるハラスメント発生時の対応

以下の行為を介護現場におけるハラスメントと定義し、該当する行為が認められた場合及び職員からの申し出等により行為の疑いがあった場合は、ハラスメントを行った当人（以下「行為者」という。）に対し、事実確認及びハラスメントの認定に係る審議等の対応を行います。

① 身体的暴力

身体的な力を使って危害を及ぼす行為。

例：殴る／蹴る／痣になるほどつねる／ものを投げつける／唾を吐く 等

② 精神的暴力

個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。

例：大声を発する／怒鳴る／特定の職員にいやがらせをする／過剰・理不尽なサービスを要求する／

制度上認められていないサービスを強要する 等

③ 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。

例：必要もなく手や腕を触る／抱きしめる／入浴介助中、あからさまに性的な話をする／訪問中にアダルトビデオを流す／わいせつな本を見えるように置く 等

- * 対応にあたっては、必要に応じ、法的観点により当社顧問弁護士が介入する場合があります。
- * 対応の経緯は、時系列で概要を整理し記録します。
- * 協議により、ハラスメント行為が事実と認定されるときは、行為者に対し、状況改善のお願いやサービス・支援担当者の変更等の措置をとらせていただきます。
- * 対応後も改善が見込めないとき、また、悪質であると判断したときは、契約を解除させていただく場合があります。

10. その他の事項

(1) 秘密保持及び個人情報保護管理

- ① 事業者は業務上知り得た利用者等の秘密・個人情報等について、守秘義務を遵守し個人情報を適切に取扱い、関連機関等と連携を図る等正当な理由がない場合以外には開示しません。
- ② 事業者はそのサービス提供上知り得た利用者等の秘密・個人情報等について、その守秘義務が守られるように必要な措置を講じます。また、その守秘義務は、就業中はもとより退職後も同様とします。
- ③ 事業者は必要な範囲において利用者等の個人情報を取扱います。なお、利用者等から取得した個人情報を以下の目的のために使用します。

【個人情報使用目的】

- ・事業者サービスの提供のため。
- ・ご利用者様へのサービス提供について他の事業者と連携するため。（担当者会議等）
- ・利用者等へのサービス料金のご請求やその他ご連絡のため。
- ・請求データ処理等に関する業務委託のため。
- ・統計データへの利用（但し、個人を特定できるような利用は一切いたしません）
- ・緊急時に医療機関等へ連絡するため。

- ④ 上記に定める守秘義務は、契約期間中はもとより契約期間後も同様とします。
- ⑤ 個人情報に関するお問い合わせは、次頁、「苦情・要望・虐待防止等に関する相談窓口」へご連絡ください。

(2) 身分証の携行

従業者は常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者等から提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

(3) 記録の整備

ご利用者様に対するサービスの提供に関して、以下の記録を整備します。

- ① 福祉サービス等の事業を行う者等との連絡調整に関する記録
- ② 個々のご利用者様ごとに次に掲げる事項を記載した相談支援台帳
 - ・サービス等利用計画案及びサービス等利用計画
 - ・アセスメントの記録
 - ・サービス担当者会議等の記録
 - ・モニタリングの結果の記録
- ③ 利用者等に関する市区町村への通知に係る記録
- ④ 利用者等からの苦情の内容等の記録

⑤ 事故の状況及び事故に際して採った処置についての記録

これらの記録はサービス完結の日から5年間保存し、利用者等は、事業者に対して保存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ます。(複写等に係る費用は実費を負担いただきます。)

(4) 事業所の運営規程の概要等の重要事項等の公表について

事業所内書面掲示に加え、当社ウェブサイトに掲載しています。

■日本リックケアステーション ホームページ【<https://www.rickcare.jp/>】

(5) 第三者評価制度実施について

☐

実施している

☒

実施していない

【実施日： 年 月 日】

【評価機関名：

】

【結果の開示状況：

】

◆ 苦情・要望・虐待等に関する相談窓口 ◆

(1) 事業所の窓口

電話番号	03 (6808) 1525
受付時間	営業日の午前9時から午後6時
受付担当者	越 俊人
苦情解決責任者	日本リック相談支援事業所りんく 越 俊人

(2) 外部の苦情申し立て機関

区の苦情窓口：担当部署名	中野区役所：健康福祉部・障がい福祉課 認定給付係
電話番号	03 (3228) 8916
	新宿区役所：福祉部・障害者福祉課
	03 (3209) 9999
	杉並区役所：保健福祉部障害者施策課 障害福祉サービス係
	03 (3312) 2111
	練馬区役所：練馬区保健福祉サービス苦情調整委員
	03 (3993) 1344
都道府県の苦情窓口	東京都社会福祉協議会：福祉サービス運営適正化委員会事務局
電話番号	03 (5283) 7020

事業者は、自ら提供したサービスに係る苦情や要望の相談、虐待を疑われる行為の通報等を受けた場合は、以下の基本手順により、適切な対応及び問題の解決に努めます。また、対応の経緯は、時系列で概要を整理し記録するとともに、必要に応じて保険者等へ報告をします。

相談の受付 → 苦情解決責任者及び虐待防止責任者等への報告 → 内容の事実確認 → 利用者等への問題解決に向けた対応の事前説明・同意 → 問題の解決に向けた対応の実施 → 再発防止及び改善への取り組み → 利用者等への最終的な結果の説明・同意 → 問題の終結

11. 事業者の損害賠償について

- (1) 事業者はサービスの提供に伴って、事業者の責めに帰すべき事由により、お客様及びそのご家族の生命・身体・財産または名誉に損害を及ぼした場合には、その損害を賠償します。

- (2) 前項の損害賠償義務の履行を確保するため、事業者は損害賠償責任保険に加入します。
 - (3) 物品の賠償にあたっては原状の復帰を原則とし、その対応にあたっては専門家による修理または復元を原則とします。
 - (4) 修理または復元が不可能な場合は、原則として購入時の価格ではなく時価（購入価格や使用年数・耐用年数を考慮した額）をその賠償額範囲とします。そのため購入から長年を経過した品物については賠償を致しかねることがあります。
 - (5) 取扱いに特別の注意が必要なもの等については、予めご提示をお願いします。ご提示のない場合、賠償を致しかねることがあります。
 - (6) 事業者は以下の事由に該当する場合その他事業者の責に帰すべからざる事由により生じた損害については、損害賠償の責任を負わないものとします。
- ① ご利用者様またはそのご家族が、サービス提供のために必要な事項に関する聴取及び確認に対して、故意にこれを告げず、または不実の告知を行ったことに起因して損害が発生した場合。
 - ② ご利用者様の身体の素因等による急激な体調の変化、その他事業者が提供した販売商品を原因としない事由に起因して損害が発生した場合。
 - ③ ご利用者様またはそのご家族の金銭その他の財産が、事業者の責に帰すべからざる事由により紛失した場合。
 - ④ サービス提供のため、ご利用者様またはそのご家族の所有物品を通常的使用方法により使用したにもかかわらず、当該物品が耐用年数の超過その他の理由により破損した場合。
 - ⑤ 安全及び適正なサービスの提供を確保するため、事業者またはその従事者の指示、依頼に反して行ったご利用者様またはそのご家族の行為に起因して損害が発生した場合。

12. ご利用者様の損害賠償について

- (1) ご利用者様及びそのご家族は、ご利用者様またはそのご家族の責に帰すべき事由により、事業者又はそのサービス従事者の生命・身体・財産または信用に損害を及ぼした場合には、その損害賠償の責任を負うものとします。
- (2) ご利用者様及びそのご家族は、家屋の内外を問わず、ご利用者様またはそのご家族が飼われている犬、猫その他のペットが、サービス従事者に危害を及ぼしまたは負傷等をさせた場合には、本件に関する治療費を含む損害賠償の責任を負うものとします。

13. ご協力いただきたい事項

事業者が行うサービスの提供を受ける際は、以下の事項についてご理解とご協力をお願いします。

- ① ご利用者様の疾患及び心身の状況等の事項はサービスを行う上で、重要な情報です。詳細にお知らせいただき、従事者が行う状況把握にご協力ください。
- ② 従事者個人の電話番号や住所はお知らせできませんので、予めご了承ください。
- ③ 従事者への仕事中的茶菓子、お礼は固くお断りしております。ご理解いただけますようお願いいたします。
- ④ 現金又は貴金属類等の貴重品は、室内に放置せず、必ず保管場所にしまってください。取り扱いに注意が必要なものは事前にお知らせください。
例：骨董品、絵画、置物等の高価なものや触れてほしくないもの
家具や電化製品等で既に破損しているものや接触に注意を要するもの 等
- ⑤ 原則、利用者等の自宅等の鍵の預かり、通帳類、証書類、その他書類等の預かりはできません。
- ⑥ 利用者等との金銭の貸し借り、費用等の立て替えはできません。

事業者は、本重要事項説明書（以下「本書」という。）に基づいて、事業の運営規定及びサービスの内容、その他の重要事項について説明を行いました。本書交付を証するため、本書を2通作成し、ご利用者様（又はその代理人）及び事業者双方が確認の上、各1通を保管するものとします。

年 月 日

事業者名 日本リック株式会社

所在地 東京都千代田区飯田橋 4-8-13

代表者 代表取締役 日高 一隆

事業所名 日本リック相談支援事業所りんく

所在地 東京都中野区本町 5-3-1 NS STUDIO 201

所長 越 俊人

わたしは本書により、事業の運営規定及びサービスの内容、その他の重要事項について事業者から説明を受けこれに同意し、本書面の交付を受けました。

住所：

氏名：

代理人（ご利用者様との続柄：） -

住所：

氏名：

立会人 ☐ または 署名代行人 ☐ （該当するものにチェック）

住所：

氏名：

（注）「立会人」欄には、ご本人とともに契約内容を確認し、緊急時等にご利用者様の立場に立って事業者との連絡調整等を行う方がいる場合に記載してください。なお、立会人は、契約上の法的な義務等を負うものではありません。

1
1