指定相談支援事業所　なごみ
運　営　規　程

（目的）

第1条　　この規程は、社会福祉法人緑和会（以下「事業者」という。）が設置する指定相談支援事業所なごみ（以下「事業所」という。）において実施する指定特定相談支援及び指定障害児相談支援（以下「指定計画相談支援等」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に関する事項を定め、指定計画相談支援等の円滑な運営管理を図るとともに、利用者又は障害児の保護者（以下「利用者等」という。）の意思及び人格を尊重し、常に当該利用者等の立場に立った適切な指定計画相談支援等を提供することを目的とする。

（事業の目的及び運営の方針）

第2条　　指定計画相談支援等の事業は、利用者等の意思及び人格を尊重し、常に当該利用者等の立場に立って行うとともに、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配慮し、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。

2　　指定計画相談支援等の事業は、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者若しくは特定の障害児通所支援事業者に不当に偏ることのないよう、公正中立に行うものとする。

3　　事業所は、市町村、障害福祉サービス事業者、障害児通所支援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及び開発に努めるとともに、自らその提供する指定計画相談支援等の評価を行い、常にその改善を図るものとする。

4　　事業所は、前3項のほか、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）並びに児童福祉法（昭和 22 年法律第 164 号）及び「児童福祉法に基づく指定障害児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 29 号）に定める内容、その他関係法令等を遵守し、指定計画相談支援等を実施するものとする。

5　　事業所は、緑和会カスタマーハラスメントに対する基本方針に基づき、利用者に対して障害サービスの提供をするものとする。

（事業所の名称等）

第3条　　事業所の名称及び所在地は、次のとおりとする。

(1)名　称　　指定相談支援事業所なごみ

（2）所在地　沖縄県うるま市字栄野比939番地

（管理者及び従業者の職種、員数及び職務の内容）

第4条　事業所に勤務する管理者及び従業者の職種、員数及び職務の内容は、次のとおりとする。

（1）管理者　1名

（ア）管理者は、相談支援専門員に基本相談支援に関する業務、サービス等利用計画及び障害児支援利用計画（以下「サービス等利用計画等」という。）の作成に関する業務を担当させるものとする。

（イ）管理者は、従業者の管理、指定計画相談支援等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とともに、当該従業者に、この規程及び関係法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行うものとする。

（2）相談支援専門員　2名以上

相談支援専門員は、基本相談支援、指定計画相談支援等に関する次の業務を行うものとする。

（ア）基本相談支援に関する業務

地域の障害者若しくは障害児（以下「障害者等」という。）の福祉に関する各般の問題につき、障害者等、障害児の保護者又は障害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指定障害福祉サービス事業者等との連絡調整（指定計画相談支援及び指定障害児相談支援に関するものを除く。）その他の必要な便宜を総合的に供与する。

（イ）指定計画相談支援等におけるサービス利用支援及び障害児支援利用援助に関する業務

支給決定、支給決定の変更の決定、通所給付決定、通所給付決定の変更の決定、地域相談支援給付決定、地域相談支援給付決定の変更の決定（以下「支給決定等」という。）の申請に係る障害者等の心身の状況、その置かれている環境、当該障害者等又は障害児の保護者の障害福祉サービス、障害児通所支援又は地域相談支援（以下「障害福祉サービス等」という。）の利用に関する意向その他の事情を勘案し、利用する障害福祉サービス等の種類及び内容その他の厚生労働省令で定める事項を定めた計画を作成し、支給決定等が行われた後に、指定障害福祉サービス事業者、指定障害児通所支援事業者、指定一般相談支援事業者その他の者（以下「関係者」という。）との連絡調整その他の便宜を供与するとともに、当該支給決定等に係る障害福祉サービス等の種類及び内容、これを担当する者その他の厚生労働省令で定める事項を記載した計画を作成する。

（ウ）指定計画相談支援等における継続サービス利用支援及び継続障害児支援利用援助に関する業務

支給決定障害者等、通所給付決定保護者又は地域相談支援給付決定障害者（以下「支給決定障害者等」という。）が、支給決定等の有効期間内において継続して障害福祉サービス等を適切に利用することができるよう、サービス等利用計画等が適切であるかどうかにつき、厚生労働省令で定める期間ごとに、当該支給決定障者等の障害福祉サービス等の利用状況を検証し、その結果及び当該支給決定等に係る障害者等の心身の状況、その置かれている環境、当該障害者等又は障害児の保護者の障害福祉サービス等の利用に関する意向その他の事情を勘案し、サービス等利用計画等の見直しを行い、その結果に基づき、サービス等利用計画等を変更するとともに、関係者との連絡調整その他の便宜の供与を行い、又は新たな支給決定等が必要であると認められる場合において、当該支給決定等に係る障害者又は障害児の保護者に対し、支給決定等に係る申請の勧奨を行う。

（3）相談員

相談員は、相談支援専門員の業務を補佐する。

（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、12月29日から1月3日までを除く。

（2） 営業時間　午前8時30分から午後5時15分までとする。

（指定計画相談支援等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指定計画相談支援等の提供方法及び内容は、次のとおりとする。

（1）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、同じ障害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）サービス等利用計画等の作成の開始

（ア）サービス等利用計画等の作成に当たっては、利用者の希望等を踏まえ、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等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又はその家族に対して提供する。

(3)アセスメントの実施

(ア)適切な方法により、利用者について、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(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、利用者の居宅等を訪問し、利用者及びその家族に面接して行う。また、面接の趣旨を利用者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。

(4)サービス等利用計画案等の作成

(ア)アセスメントに基づき、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、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、法第5条第 22 項及び児童福祉法第6条の2第8項に規定する厚生労働省令で定める期間に係る提案等を記載したサービス等利用計画案又は障害児支援利用計画案(以下「サービス等利用計画案等」という。)を作成する。

(イ)サービス等利用計画案等に位置付けた福祉サービス等について、法第 19 条第1項に規定する介護給付費等及び児童福祉法第 21 条の5の5第1項に規定する障害児通所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等の内容について、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等を作成した際には、当該サービス等利用計画案等を利用者等に交付する。

(5)サービス担当者会議の開催

支給決定等が行われた後に、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等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(テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。)を開催し、当該サービス等利用計画案等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。

(6)サービス等利用計画等の作成

(ア)前号の担当者から専門的な見地からの意見を求めたサービス等利用計画案等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等を作成した際には、当該サービス等利用計画等を利用者等及

び担当者に交付する。

(7)モニタリングの実施

(ア)サービス等利用計画等の作成後、サービス等利用計画等の実施状況の把握(利用者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等の変更、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、法第5条第 22 項及び児童福祉法第6条の2第8項に規定する厚生労働省令で定める期間ごとに、利用者の居宅等を訪問し、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等の変更は、サービス等利用計画等の作成と同様の手順で行う。

(8)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又は指定障害児入所施設等(以下「指定障害者支援施設等」という。)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、指定障害児入所施設、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。

(9)前各号に掲げる便宜に附帯する便宜

(1)から(8)に附帯するその他必要な支援、相談、助言。

(計画相談支援対象障害者等から受領する費用及びその額)

第7条　事業所は、法定代理受領を行わない指定計画相談支援等を提供した際は、利用者及び障害児相談支援対象保護者(以下「計画相談支援対象障害者等」という。)から障害者総合支援法第51条の17第2項の規定により算定された計画相談支援給付費又は障害児相談支援給付費の支払を受けるものとする。

2　事業所は、前項の支払を受ける額のほか、計画相談支援対象障害者等の選定により次条に定める通常の事業の実施地域以外の地域の居宅等を訪問して指定計画相談支援等を提供する場合は、それに要した交通費の支払を計画相談支援対象障害者等から受けることができるものとする。

3　事業所は、前2項の費用の額の支払を受けた場合は、当該費用に係る領収証を当該費

用の額を支払った計画相談支援対象障害者等に対し交付するものとする。

4　事業所は、第2項の費用に係るサービスの提供に当たっては、あらかじめ、計画相談支援対象障害者等に対し、当該サービスの内容及び費用について説明を行い、計画相談支援対象障害者等の同意を得るものとする。

（通常の事業の実施地域）

第8条　　通常の事業の実施地域は、うるま市、沖縄市、北谷町、嘉手納町、読谷村、恩納村、金武町、宜野座村の全域とする。

（指定地域相談支援を提供する主たる対象者）

第9条　　事業所において指定計画相談支援等を提供する主たる対象者は、次のとおりとする。

（1）身体障害者（18 歳以上の者）

（ア）肢体不自由

（イ）視覚

（ウ）聴覚言語

（エ）内部障害

（2）知的障害者（18 歳以上の者）

（3）精神障害者（18 歳以上の者）

（4）障害児（18 歳未満の者）

（ア）身体に障害のある児童

（イ）知的障害のある児童

（ウ）精神に障害のある児童

（5）難病等患者

（虐待の防止に関する事項）

第10条　　事業所は、利用者に対する虐待を早期に発見して迅速かつ適切な対応を図るため、次の措置を講じるものとする。

（1）虐待の防止に関する責任者の選定及び設置

（2）成年後見制度の利用支援

（3）苦情解決体制の整備

（4）従業者に対する虐待の防止を啓発・普及するための研修の実施

（5）虐待防止委員会の設置及び委員会での検討結果についての従業者への周知徹底

（ハラスメント規定）

第 11 条　　利用者・家族等による職員または法人に対する以下のような ハラスメント行為は禁止します。また，ハラスメント行為が確認された場合は，サービスを直ちに中止することができま

す。

1　身体的暴力：身体的な力を使って危害を及ぼす行為。職員が回避したため危害を免れたケースを含む。

例：殴る、蹴る、叩く、物を振り回す、コップを投げつける、塩をつかんで投げつける等。接触がなくても殴りかかろうと すること、椅子や棒を振り回すような危険行為を含む。

2　精神的暴力

ア　暴言型

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：大きな怒鳴り声をあげる、侮辱的発言（バカ、アホ等）、外見の揶揄（デブ、ハゲ、ブス等）、名誉毀損や人格否定、執拗な叱責、気に入っている職員以外に批判的な言動をする、威圧的な態度で文 句を言い続ける等。

イ　威嚇・脅迫型 職員に危害を加えることを予告して怖がらせること。

例：「殺すぞ」「頭かち割ったろか」等の直接的な暴力を予告する発言、「どうなるかわかってるやろな」「俺のバックには○○（反 社会的勢力と思しき名称の組織等）がおる」等の暗に危害をほのめかす発言、異常に接近しながら怖がらせる行為、刃物を胸元からちらつかせる行為等

3　セクシュアルハラスメント

意に沿わない性的誘い掛け、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さわる、抱きしめる、ヌード写 真を見せる、入浴介助中あからさまに性的な話をする、卑猥な言動を繰り返す、サービス提供に無関係に下半身を丸出しにして見せる、活動中のホームヘルパーの ジャージに手を入れる、好意的態度を要求する等。

4　法人の名誉を傷つけ、業務を妨害する行為

例：SNS 等の手段を用いて、特定の職員や法人の悪口を書き込む行為、法人が設定している施設運用のルールに応じず、法人に対して法律や契約の範囲を超えて無理なサービスの提供を求める、無理な主張すること及び過剰なクレームをするなどして法人への対応を迫る、その他手段の如何を問わず、法人のサービスの提供を含めた業務を妨げる行為。

（利用者からの解約等）

第12条　利用者は、本契約の有効期間中、本契約を解約することができます。この場合には、利用者は契約終了を希望する日の30日前までに事業者へ通知するものとします。

2　利用者が、第1項の通知を行わずに事業者から退去した場合には、事業者が利用者の解約の意思を知った日をもって、本契約は解約されたものとします。

（利用者からの契約解除）

第13条　利用者は、事業者もしくは従業者が以下の事項に該当する行為を行った場合には、ただちに本契約を解除することができます。

1　事業者もしくは従業者が正当な理由なく本契約に定める障害福祉サービスを実施しない場合

2　事業者もしくは従業者が故意又は過失により利用者の生命・身体・財物・信用を傷つけることなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情が 認められる場合

3　他の利用者が利用者の生命・身体・財物・信用を傷つけた場合もしくは傷つける恐れがある場合において事業者が適切な対応をとらない場合

（事業者からの契約解除）

第14条　事業者は、利用者・家族等が以下の事項に該当する場合には、本契約を解除することができます。

（1）利用者がまたは身元引受人及びご家族、その他の関係者が、事業所職員の生命・身体・財物・信用を傷つけることなどによって、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は、文書で対象者に通知することによりこのサービスを終了します。

（2）利用者が通常の事業の実施地域外に転居した場合

（3）緑和会カスタマーハラスメントに対する基本方針及び本規定第 11 条に該当し、 法人から注意を行い、改善を促したにも関わらず従わない場合

（苦情解決）

第15条　事業所は、その提供した指定計画相談支援等又はサービス等利用計画等に位置付けた福祉サービス等に関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するものとする。

3　事業所は、その提供した指定計画相談支援等に関し、法第 10 条第1項及び児童福祉法第 57 条の3の2第1項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、その提供した指定計画相談支援等に関し、法第 11 条第2項及び児童福祉法第 57 条の3の3第3項の規定により都道府県知事が行う報告若しくは指定計画相談支援の提供の記録、帳簿書類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に応じ、及び利用者又はその家族からの苦情に関して都道府県知事が行う調査に協力するとともに、都道府県知事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。

5　事業所は、その提供した指定計画相談支援等に関し、法第 51 条の 27 第2項及び児童福祉法第 24 条の 34 第1項の規定により市町村長が行う報告若しくは帳簿書類その他の物件

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長が行う調査に協力するとともに、市町村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ものとする。

6　事業所は、都道府県知事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知事又は市町村長に報告するものとする。

7　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にできる限り協力するものとする。

（事故発生時の対応）

第16条　　事業所は、利用者に対する指定計画相談支援等の提供により事故が発生した場合は、都道府県、市町村、当該利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講ずるものとする。

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、記録するものとする。

3　事業所は、利用者に対する指定計画相談支援等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ものとする。

（業務継続計画の策定等）

第17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に実施する。

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。

（衛生管理等）

第18条　　事業所は、事業所において感染症又はまん延しないよう次の各号に掲げる措置を講じるものとする。

（1）事業所における感染症及びまん延の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）の定期的な開催及びその結果について従業者への周知徹底

（2）事業所における感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止のための指針の整備

（3）事業所において、従業者に対し、感染症及びまん延の防止のための研修並びに感染症

の予防及びまん延の防止のための訓練の定期的な実施

（個人情報の保護）

第19条　事業所の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又はその家族の秘密を漏らしてはならないものとする。

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又はその家族の秘密を漏らすことがないよう、必要な措置を講じるものとする。

3　事業所は、サービス担当者会議等において、利用者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当該利用者又はその家族の同意を得ておかなければならないものとする。

（その他運営に関する重要事項）

第20条　事業所は、従業者の資質向上のための研修の機会を確保するものとする。

2　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しておくものとする。

3　事業所は、利用者に対する指定計画相談支援等の提供に関する諸記録を整備し、当該指定計画相談支援等を提供した日から5年間保存するものとする。

4　この規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項は事業者と事業所の管理者との協議に基づいて定めるものとする。

附　則

この規程は、平成24年4月1日から施行する。
この規程は、平成26年9月1日から施行する。
この規程は、平成27年4月1日から施行する。
この規程は、平成28年4月1日から施行する。
この規程は、平成29年4月1日から施行する。
この規程は、平成29年9月1日から施行する。
この規程は、平成30年9月1日から施行する。
この規程は、平成31年4月1日から施行する。
この規程は、令和2年10月1日から施行する。
この規程は、令和4年　4月1日から施行する。
この規程は、令和5年　8月1日から施行する。
この規程は、令和5年10月1日から施行する。
この規程は、令和6年　4 月1日から施行する。
この規程は、令和6年　7月1日から施行する。
この規程は、令和7年　1 月1日から施行する。