

社会福祉法人伸こう福祉会 クロスハートLINK 横浜

【特定相談支援】

重要事項説明書

令和8年4月1日現在

この重要事項説明書は、クロスハートLINK 横浜が提供する特定相談支援サービスについて利用契約の締結を希望される方に対して、「社会福祉法」第76条及び第77条並びに「障害者総合支援法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」第5条に基づき、事業所の概要や提供するサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことについて説明するものです。

本事業所では、利用者に対して障害者総合支援法に基づく指定特定相談支援サービスを提供します。

◇◇目次◇◇

1. 事業者の概要	2
2. 事業所の概要	2
3. 事業の実施地域	3
4. 営業日及び営業時間	3
5. 職員の体制	3
6. サービスの内容	3
7. サービス利用料及び利用者負担	4
8. サービス利用に関する留意事項	4
9. サービスの終了について	5
10. 秘密の保持と個人情報の保護について	5
11. 業務継続計画の策定	5
12. 緊急時の対応について	6
13. 事故発生時の対応について	6
14. 身分証携行事務	6
15. 記録の整備	6
16. 苦情の受付について	7
17. 虐待の防止について	7

社会福祉法人伸こう福祉会

相談支援事業所クロスハートLINK 横浜

当施設は「特定相談支援事業所」の指定を受けています。

(指定 第1431002045号)

1. 事業者の概要

名 称	社会福祉法人 伸こう福祉会
所 在 地	神奈川県横浜市栄区公田町 1020 番 5
電 話 番 号	045-896-1234
代 表 者 氏 名	理事長 遠藤 健
設 立 年 月 日	平成 11 年 3 月 5 日

2. 事業所の概要

事業所の名称	相談支援事業所クロスハートLINK 横浜
事業所の所在地	横浜市戸塚区戸塚町 2552 番地 1 メゾンワタナベ 305
電 話 番 号	045-900-6572
管 理 者 氏 名	芦名 慶子
実 施 事 業	特定相談支援事業
事業所番号	第 1431002045号
事業開始年月日	令和8年4月1日
事業の目的	特定相談支援事業の適正な運営を確保するために人員及び管理運営に関することを定め、障害福祉サービスもしくは地域相談支援を利用する障害者に対し、適正な特定相談支援を提供すること。
運 営 方 針	<p>①事業の実施にあたっては、利用者又は利用者の保護者（以下「利用者等」という。）の意思及び人格を尊重し、常に利用者等の立場に立って行います。</p> <p>②事業の実施にあたっては、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に配慮して行います。</p> <p>③事業の実施にあたっては、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（以下「福祉サービス等」という。）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います。</p> <p>④事業の実施にあたっては、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を行う者に不当に偏ることのないよう、公正中立に行います。</p> <p>⑤事業の実施にあたっては、市町村、障害福祉サービス事業を行う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ます。</p> <p>⑥事業の実施にあたっては、自らその提供する指定計画相談支援の評価を行い、常にその改善を図ります。</p> <p>⑦事業の実施にあたっては、前6項の他、関係法令等を遵守します。</p>

3. 事業の実施地域

神奈川県横浜市戸塚区

4. 営業日及び営業時間

営業日	月曜日から金曜日
営業時間	9時00分～17時00分
年間の休日	土・日・祝日、年末年始

5. 職員の体制

職種	業務内容	人員数
管理者	事業所の従業者の管理及び業務の管理を一元的に行うとともに、事業所の従業者に対し法令等を遵守させるために必要な指揮命令等を行います。	常勤職員1名 ※相談支援専門員と兼務
相談支援専門員	<p>【基本相談支援】</p> <p>障害者等からの相談に応じ、情報の提供等を行い、市町村・障害福祉サービス事業者との連絡調整を行います。</p> <p>【サービス等利用計画の作成】</p> <p>障害福祉サービス等の支給決定等の申請に係る、サービス等利用計画の原案を作成します。また、支給決定等が行われた後に、関係者との連絡調整を行い、サービス等利用計画の作成を行います。</p> <p>【モニタリング】</p> <p>支給決定等の有効期間において、利用者が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が適切であるかどうかにつき、見直しを行います。また、見直しの結果に基づき、サービス等利用計画を変更するとともに、関係者との連絡調整又は新たな支給決定等に係る申請の勧奨を行います。</p>	常勤職員1名 ※管理者と兼務

※職員の配置は、指定基準を遵守しています。

6. サービスの内容

<p>(1) アセスメント</p> <p>①サービス等利用計画の作成にあたっては、適切な方法により、利用者等の心身の状況、おかれている環境及び日常生活全般の状況を把握し、利用者等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。</p> <p>②アセスメントの実施にあたっては、利用者等の居宅等を訪問し、利用者及びその家族に面接します。又、面接の趣旨を十分に説明し、理解を得るよう努めます。</p> <p>(2) 個別支援会議の開催</p> <p>行政関係者・教育関係者・福祉関係者等、利用者とかかわりを持つ支援者と個別支援会議を開催し、利用者に最適なサービスが提供されるよう総合的な援助の方針を検討します。</p> <p>(3) サービス等利用計画案の作成</p> <p>アセスメントに基づき、当該地域における指定障害福祉サービス等又は指定地域相談支援が提供され</p>

る体制を勘案して、当該アセスメントにより把握された解決すべき課題等に対応するための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、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、量並びに福祉サービス等を利用する上での留意事項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を利用者等に説明し、文書により同意を得ます。

(4) サービス担当者会議の開催

サービス等利用計画案に位置付けた福祉サービス等の担当者を招集して行う会議を開催し、サービス担当者に対する照会等により、サービス等利用計画案の内容について、担当者間で実際の利用に向けた検討を行います。

(5) サービス等利用計画の作成

サービス担当者会での調整を踏まえ、サービス等利用計画を作成します。また、作成したサービス等利用計画について、利用者等へ説明し同意を得ます。

(6) モニタリングの実施

- ①利用者及びその家族、福祉サービス等の事業所との連絡を継続的に行いながら、作成したサービス等利用計画の実施状況を把握し、必要に応じて計画の変更、関係者との調整を行います。
- ②モニタリングの結果、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及び必要な援助を行います。

7. サービス利用料及び利用者負担について

(1) サービス利用料金

特定相談支援サービスの利用に際して、利用者の自己負担はありません。サービス等利用計画案の作成やモニタリングの実施にかかる計画相談支援給付費は、事業者が利用者にかわって代理受領します。

(2) 交通費

相談支援専門員が、通常の事業の実施地域を越えて訪問等を行う場合、交通費（実費相当額）をお支払いいただくことがあります。

8. サービスの利用に関する留意事項

(1) 市町村の支給決定内容等の確認

指定特定相談支援の提供に先立って、障害福祉サービス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、指定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

サービス提供時に、担当の相談支援専門員を決定します。担当の相談支援専門員が交代する場合は、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サービス利用上の不利益が生じないよう十分に配慮します。

利用者から特定の相談支援専門員を指名することはできませんが、相談支援専門員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遠慮なくご相談ください。

9. サービスの終了について

(1) 利用者からの解約

利用者等は、特定相談支援の利用終了を希望する場合は、希望する日の10日前までに事業者へ通知することにより、この契約を解除することができます。ただし、利用者が入院した場合、又、事業者等が以下の事項に該当する行為を行った場合には、利用者等は直ちに契約を解除することができます。

- ①事業者等が正当な理由なく、契約に定める相談支援を実施しない場合。
- ②事業者等が説明義務・守秘義務に違反した場合。
- ③事業者等が、故意または過失により、利用者もしくはその家族等の生命・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。

(2) 事業者からの解約

事業者等は、やむを得ない事情がある場合には利用者等に対し30日間の予告期間において理由を示した文書で通知することによりこの契約を解除することができます。ただし、利用者等が以下の事由に該当する場合には、ただちに契約を解除することができます。

- ①利用者が、故意又は重大な過失により事業者も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。
- ②利用者が通常の事業の実施地域外に転居した場合。

10. 秘密の保持と個人情報の保護について

(1) 利用者及びその家族に関する秘密の保持について

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」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取り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。

指定計画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、第三者に漏らしません。

この秘密を保持する義務は、指定計画相談支援の契約が終了した後においても継続します。

事業者は、従事者等に業務上知り得た利用者またはその家族の秘密を保持させるため、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。

(2) 個人情報の保護について

事業者は、別に定める「個人情報使用同意書」により利用者及びその家族から同意を得た事項に限り、必要な範囲内でその個人情報を使用します。

11. 業務継続計画の策定

(1) 事業者は、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提供を継続的に実施するため、及び非常時の体制での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じます。

(2) 事業者は、従事者に対し、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します。

(3) 事業者は、定期的な業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて計画の変更を行うものとします。

12. 緊急時の対応について

- (1) 指定計画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、速やかに主治医への連絡を行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います。

13. 事故発生時の対応について

利用者に対する指定計画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います。

14. 身分証携行義務

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家族から提示が求められた時は、いつでも身分証を提示します。

15. 記録の整備

当事業所では、関係法令に基づいて、利用者の記録や情報を適切に管理し、利用者の求めに応じてその内容を適切に管理し、利用者の求めに応じてその内容を開示します。開示に際して必要な複写料などの諸経費は、利用者の負担となります。保存期間は、指定計画相談支援を提供した日から5年間です。

また、利用者が他の相談支援事業所の利用を希望する場合、その他申し出があった場合には、直近のサービス等利用計画に関する書類を交付します。

*当事業所における記録の項目は次のとおりです。

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	⑥ 関係機関からの情報提供に関する記録
② サービス等利用計画案及びサービス等利用計画	⑦ 契約書及び重要事項説明書
③ アセスメントの記録	⑧ 利用者負担に関する関係書類
④ 個別支援会議・サービス担当者会議の記録	⑨ 市町村への通知に係る記録
⑤ モニタリング結果の記録	⑩ 利用者からの苦情の内容等の記録
	⑪ 事故の状況及び事故に際しての対応の記録

16. 苦情の受付について

- (1) 当事業所における苦情の受付及びサービス利用等のご相談サービスに対する苦情やご意見、利用料のお支払いや手続きなどサービス利用に関するご相談、利用者の記録等の情報開示の請求は以下の窓口で受け付けます。

担当者	苦情受付窓口：山中 佳 苦情受付責任者：横尾 かおり
電話番号	045-392-7221
受付時間	9:00～17:30(土・日・祝日を除く)

(2) 当事業所以外の相談窓口

【法人本部】

担当部署	法人本部
電話番号	0120-283-027
受付時間	9:00~18:00

【第三者委員】

担当者	伸こう福祉会 第三者委員 ・生田目 昭彦氏(社会福祉士) ・深谷 安子氏(保健学博士、看護師)
電話番号	0120-283-027
受付時間	平日 12:00~21:00 / 平日以外 9:00~17:00

【行政機関その他苦情受付機関】

① 横浜市福祉調整委員会 〒231-0005 横浜市中区本町 6-5-10 電話:045-671-4045 FAX:045-671-5475
② 横浜市健康福祉局障害施策推進課 〒231-0005 横浜市中区本町 6-5-10 電話:045-671-4133 FAX:045-671-3566
③ かながわ福祉サービス運営適正化委員会 〒221-0825 横浜市神奈川区反町 3-17-2 電話:045-311-8861 FAX:045-312-6302
④ 各区福祉保健センター 高齢・障害支援課障害者支援担当 ※別紙一覧参照

17. 虐待の防止について

(1) 当事業所における虐待防止に関する相談窓口および責任者

担当者	虐待防止に関する相談窓口：山中 佳 虐待防止に関する責任者：横尾 かおり
電話番号	045-392-7221
受付時間	9:00~17:30(土・日・祝日を除く)

(2) 横浜市における虐待防止に関する通報・届出窓口

名称	横浜市障害者虐待防止センター
電話番号	045-662-0355
受付時間	24時間受付 受付は、精神保健福祉士や社会福祉士など専門職スタッフが24時間365日行い、通報や届出の内容から、虐待が疑われるケースについては、健康福祉局や各区福祉保健センター等が連携しながら、事実確認を行うとともに、障害者の保護・自立の支援等に向け、適切に対応します。

「特定相談支援」
重要事項説明書について

令和 年 月 日

特定相談支援サービスの提供開始に際し、本書面にに基づき重要事項の説明を行いました。

管理者名 _____ 印

説明者名 _____ 印

私は、本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受け、指定特定相談支援サービスの提供開始に同意しました。

(利用者)

住所 _____ 市 _____ 区 _____

氏名 _____ 印

(法定代理人)

住所 _____ 市 _____ 区 _____

氏名 _____ 印

(署名代行者)

住所 _____ 市 _____ 区 _____

利用者との関係 _____ 氏名 _____ 印

以上、相互に確認しました。

別紙一覧

区	所在地	区代表電話	サービス 窓口	電話番号	FAX	最寄り駅
鶴見	〒230-0051 鶴見中央 3-20-1	510-1818	高齢・障害 支援課	510-1847	510-1897	JR・京急 鶴見駅
神奈川	〒221-0824 広台太田町 3-8	411-7171	高齢・障害 支援課	411-7114	324-3702	JR 東神奈川駅 京急 反町駅
西	〒220-0051 中央 1-5-10	320-8484	高齢・障害 支援課	320-8417	290-3422	京急 戸部駅 相鉄 平沼橋駅
中	〒231-0021 日本大通り 35	224-8181	高齢・障害 支援課	224-8165	224-8159	JR・地下鉄 関内駅 みなとみらい線 日本大通り駅
南	〒232-0024 浦舟町 2-33	341-1212	高齢・障害 支援課	341-1141	341-1144	地下鉄 阪東橋駅 京急 黄金町駅
港南	〒233-0003 港南 4-2-10	847-8484	高齢・障害 支援課	847-8459	845-9809	地下鉄 港南中央駅
保土ヶ谷	〒240-0001 川辺町 2-9	334-6262	高齢・障害 支援課	334-6384	331-6550	相鉄 星川駅
旭	〒241-0022 鶴ヶ峰 1-4-12	954-6161	高齢・障害 支援課	954-6128	955-2675	相鉄 鶴ヶ峰駅
磯子	〒235-0016 磯子 3-5-1	750-2323	高齢・障害 支援課	750-2416	750-2540	JR 磯子駅
金沢	〒236-0021 泥亀 2-9-1	788-7878	高齢・障害 支援課	788-7849	786-8872	京急 金沢文庫駅 京急・シーサイドライン 金沢八景駅
港北	〒222-0032 大豆戸町 26-1	540-2323	高齢・障害 支援課	540-2237	540-2396	京急 大倉山駅
緑	〒226-0013 寺山町 118	930-2323	高齢・障害 支援課	930-2433	930-2310	JR・地下鉄 中山駅
青葉	〒225-0024 市ヶ尾町 31-4	978-2323	高齢・障害 支援課	978-2453	978-2427	東急 市が尾駅
都築	〒224-0032 茅ヶ崎中央 32-1	948-2323	高齢・障害 支援課	948-2316	948-2490	地下鉄 センター南駅
戸塚	〒244-0003 戸塚町 16-17	866-8484	高齢・障害 支援課	866-8463	881-1755	JR・地下鉄 戸塚駅
栄	〒247-0005 桂町 303-19	894-8181	高齢・障害 支援課	894-8068	893-3083	JR 本郷台駅
泉	〒245-0024 和泉中央北 5-1-1	800-2323	高齢・障害 支援課	800-2485	800-2513	相鉄 いずみ中央駅
瀬谷	〒246-0021 ニッ橋町 190	367-5656	高齢・障害 支援課	367-5715	364-2346	相鉄 三ツ境駅