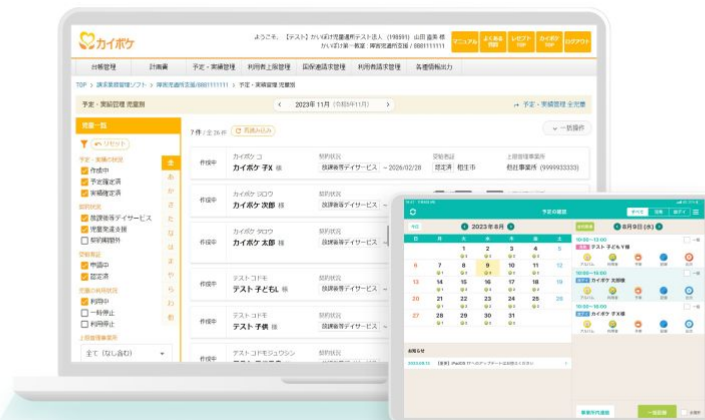


児童発達支援・放課後等デイサービス 契約・退所の手続き



自己紹介

事務所名 松山行政書士事務所

名 前 松山 和憲



児発・放デイサポートセンター
運営 松山行政書士事務所

障害福祉サービス事業に10年以上従事し、
児童発達支援・放課後等デイサービスで児発管としても勤務。

障害福祉サービスを主力業務とする行政書士事務所を開業。

【児童発達支援・放課後等デイサービス サポートセンター】を運営し、
顧問契約やスポット業務、全国からのオンライン対応など様々な形で
新規指定申請、職員研修、運営指導対策、収益向上の支援など
幅広く事業者様の支援を行っております。

また、福祉サービス利用者様からの相談も直接受けるなど、
障害福祉業界の質の向上を目指して日々活動しています。



契約までの流れ

契約までの流れ

利用者から問い合わせを受けた後、利用開始手続きまでの一般的な流れです。

個別支援計画の作成以降は別の研修動画で解説されますので今回は省略し、契約締結までを詳しく解説します。



問い合わせから
利用開始までは
時間がかかるので
余裕をもって
日程調整しよう！



問い合わせ・相談受付

問い合わせ・相談受付

利用者から問い合わせが来るパターンにはいくつかあります。

1. 相談支援事業所、他事業所からの紹介
2. 医療機関からの紹介
3. 行政機関からの紹介
4. インターネットからの問い合わせ
5. 通りがかりやチラシなど直接の問い合わせ
6. その他

準備書類(推奨)

- ・問い合わせ受付記録
- ・問い合わせ対応マニュアル

どこを経由してきた問い合わせかによって、多少こちらの動きも変わりますが事業所として最初に確認しておくことを明確にするため、**相談受付マニュアル**などを作成しておけばどの職員でも適切に対応できるようになります。

また、初めての問い合わせのタイミングで個人情報を詳しく聞いてしまうと保護者の方が嫌悪感や不安を感じる場合がありますので、保護者から話があった場合を除いて**詳しい情報は見学や体験など直接会ったタイミングで聞きましょう。**

初回の相談受付時に確認することの例を次ページで解説します。

相談受付で確認すること

事業所によって必要な事項が変わると思いますので、あくまで一例ですが

- ・ 児童の名前、年齢、連絡先
- ・ 問い合わせ経路
- ・ 受給者証の有無
- ・ 障害特性など
- ・ 児童の性格など(見学・体験時の対応の為)
- ・ 見学・体験の希望日時
- ・ 送迎サービスを行っている場合は送迎希望の有無 ※
- ・ 送迎サービスを希望する場合、場所と時間など ※
- ・ 利用開始希望日 ※
- ・ 大まかな利用曜日や時間、回数 ※



保護者の様子を見ながら、どのくらい詳細に聞
くか見極めよう！

などが考えられます。※の箇所は予め分かるミスマッチを防ぐために聞いておいた方が良い項目です。

例えば送迎に行ける学校や園に限りがある場合や、希望の時間には送迎が不可な場合、聞かずに見学に進んで保護者から利用の希望があっても、「その時間(場所)は送迎不可なので受け入れできない」となれば見学に要した時間や労力が無駄になってしまいます。

また、利用曜日についても同様に、定員の都合で受け入れられない日を希望する場合、予めその曜日は定期利用は難しいと伝えることで、事前にミスマッチを防げるので確認しておきましょう。

見学・体験

見学・体験

相談受付にて、見学・体験の日時調整を行います。

初回の相談時に児童の性格などを聞いて、人見知りや初めての場所に中々入れないという場合は人の少ない時間帯に来てもらうなどの配慮を行いましょう。

保護者だけで見学を行うのか、児童も一緒に来て体験利用をするのかは事業所として方針を決め、保護者と相談し実施してください。

また、相談受付時の確認にて、**受給者証を持っている場合は持参してもらい支給量などの確認**も行いましょう。
受給者証をもっていない場合、申請していれば進捗の確認を行い、これから申請するのであれば**申請手続きについて適切に相談援助ができるように、自治体の申請フローや必要書類を予め確認**しましょう。

来所された際には、活動内容や雰囲気の説明し、パンフレットや支援プログラムなどを渡しましょう。

見学・体験時には直接顔を合わせてお話ができるので、利用に際して必要な情報はできるだけ聞きましょう。
その他、**児童が体験する場合は、様子などを記録しておき、個別支援計画の作成に生か**しましょう。

具体的な確認事項は次ページで解説します。

見学・体験

見学・体験時に聞くことの一例 ※必要な事項は事業所によって異なりますので各自検討してください。

・児童の情報詳細

医療機関受診の有無、障がい名、特性、アレルギー、得意なこと、苦手なこと、課題、出来る様になったこと等

・児童及び保護者の希望

どのように過ごしたいのか、どんな支援を望むのか、具体的な利用曜日や時間・利用回数など

※上記はアセスメント時にも確認はしますが、利用するかどうかの判断を行うためにも、事前に聞ける範囲で聞き、事業所で対応できるかどうか検討しましょう。

・相談支援事業所の利用状況

相談支援事業所を利用している場合は、事業所名や担当者名を聞き、利用が決まった際には連絡する旨を保護者に伝えておきましょう。

相談支援事業所を探されている場合、紹介できる相談支援事業所があれば伝えてあげると良いでしょう。

次ページへ続く

見学・体験

・他の福祉サービスの利用状況

児童が他の福祉サービスを利用している場合は、サービス、利用曜日や時間などを確認しましょう。
利用が決まるまでは具体的な事業所名を答えたくない保護者もいますので、可能な範囲で問題ありません。

これらに加えて確認しておきたいことがあれば任意に追加してください。

また、単に聞き取りだけではなく、できればアンケート形式などで回答を得やすいように様式を作成しておくといいでしょう。

その他、保護者からの質疑応答には丁寧に対応し、即答できない話が出てきた場合には、安易な回答は行わず、確認して回答するか、時間がかかる場合は後ほど連絡する旨を伝えましょう。

見学時に不安や不信感を与えてしまうと、利用に繋がらない、もしくは、利用したとしても良い関係を築くのに時間がかかってしまいますので職員全員が意識しましょう。

契約の可否や、いつ頃までに連絡を貰うのか(するのか)など、今後の流れもある程度話しておく保護者とのやり取りがスムーズに行えます。

契約の締結

契約前の確認事項

無事に保護者から利用の申し込みが得られた場合は、契約に向けて最終確認を行いましょう。

・利用曜日、時間、送迎サービスの利用可否、場所などの確認

不定期の場合や、まだ決めておらず事業所が受け入れ可能な日に利用したいという希望であれば契約時に詳細を詰めても大丈夫ですが、もし保護者から特定の曜日や時間の利用希望がある場合は応えることができるかどうか確認してから契約に進みましょう。

もし契約時や契約後に見解の相違があればトラブルになる可能性がありますのでご注意ください。

・受給者証(支給決定)の確認

受給者証を既に持っている場合は問題ありませんが、持っていない場合は申請状況などを確認しましょう。

支給決定がまだの場合でも契約自体は可能ですが、できれば**支給決定されることが概ね確定したタイミング以降で契約を締結の方が良いでしょう。**

また、保護者が最短での利用を望む場合は、アセスメントや個別支援計画の作成を支給決定前に行っておき、支給決定後すぐに利用開始することも可能ですので臨機応変に対応してください。

契約前の確認事項

・相談支援事業所の確認

相談支援事業所を利用している場合は、サービス等利用計画をもとに個別支援計画を作成する必要があります。そのため、契約後に相談支援専門員からサービス等利用計画を交付してもらう必要がありますので
予め保護者を介して相談支援専門員に自事業所を利用する旨を伝えてもらいましょう。

契約前に相談支援専門員に連絡を取ることも可能ですが、保護者から連絡がない場合は個人情報保護の観点から情報をいただけないことが多いのでお気を付けください。

セルフプランの場合は相談支援事業所とのやり取りはないので、適切なコーディネートがなされていないことが問題として挙げられています。

特にセルフプランかつ複数の事業所を利用する場合は、他の事業所と個別支援計画や支援の状況等の情報連携を行うケースもありますので、他の事業所の担当者や連絡先を確認しておきましょう。

また、事業所間の連携を行うことで『事業所間連携加算』を算定できるかもしれませんので、加算の算定要件も把握しておきましょう。

詳細は下の文書をご確認ください。

参考資料:こども家庭庁「事業所間連携加算の創設と取扱いについて」

契約の締結

契約書類に関しては事業所によって多少異なる場合があります、

- ・利用契約書
- ・重要事項説明書
- ・個人情報使用同意書
- ・フェイスシート(アセスメントシートとは異なりますのでご注意ください)

以上の4点が、一般的に用いられています。

その他、契約書別紙、避難経路や避難場所、苦情受付窓口、第三者委員の情報などを書面で準備している場合は、契約時に渡します。

契約の締結については、**保護者に印鑑と受給者証(持っている場合)を持参**してもらいましょう。

その他、発達検査の結果や補装具の情報、リハビリの記録や看護記録など、必要な書類は持って来てもらい、同意を得てコピーをいただきます。

また、実務的には**フェイスシートは先に保護者に渡して記入しておいていただき、契約日に持参していただく**ことをおすすめします。

契約の締結

・利用契約書

内容的には、事業所と利用者との間の権利義務関係や、利用契約の内容を盛り込んだ契約書となります。

指定権者によっては、ひな形を公開している場合もありますのでご確認ください。

多くの指定権者が、「民法上適切な契約であって、双方の意思によって締結されていれば良い。」としていますが、指定権者によっては、事業者の印は「法人印でないといけない」「割印や契印が必要」など、独自の決まりがある場合もあります。

・重要事項説明書

こちらは事業者および事業所の情報や費用などの金銭的な内容、利用に際しての注意事項などを保護者に説明し、同意を得るための書類です。

基準省令 第12条第1項に基づき必要とされている文書で、多くの指定権者が重要事項説明書のひな形を公開していますので各自でご確認ください。

重要事項説明書は、保護者に読んでもらうだけでなく、職員側が読み上げながら丁寧に説明するようにしましょう。詳細は後ほど解説します。

利用契約書と重要事項説明書は2部用意して、1部は事業所保管、1部は保護者に交付しましょう。

契約の締結

・個人情報使用同意書

他の福祉サービス事業者などと情報共有や連携を行う場合に、個人情報を使用することについて同意をもらう文書です。家族の情報などを共有することがあるため、**家族全員分の同意を得る**ように指導している指定権者も多いのでお気を付けください。

・フェイスシート

こちらは児童の情報や家族構成を保護者に記入していただきます。
様式は特に決まっていますが、必要な情報は全て記載してもらってください。
契約時に書いてもらっても良いのですが、少し時間がかかる上、既往歴や関係機関の連絡先などすぐ回答できないものもありますので、事前にお渡しして契約時に持参してもらう形がスムーズです。
契約のタイミングだけでなく**定期的に更新**してもらうようにしましょう。

アセスメントシートと
フェイスシートは異なる書類。
アセスメントシートは児発管が作
成する必要あり！

※契約書別紙

指定権者によっては、契約書別紙にてサービス提供の詳細を定めるよう指導している場合もありますので必要に応じてご用意ください。

具体的には、サービス利用曜日や時間、利用者負担上限額、実費サービス（おやつ代やお弁当代、創作活動代）の詳細、欠席時対応加算などの一定の条件で算定する加算の詳細、負担金額などを記載することが多いです。

契約の締結

受給者証がまだの場合は
交付後速やかに！

・受給者証に契約情報を記載

受給者証を持参してもらえた場合は、受給者証に事業所名や契約日、契約日数などを記載し、コピーを保管しましょう。

また、忘れがちですが、受給者証に記入した場合は**市町村へ記載事項を報告する必要があります**があるので、報告方法を確認して必ず行いましょう。

細かい話ですが、基準省令十三条二項に「契約支給量の総量は、当該通所給付決定保護者の支給量を超えてはならない」と規定されております。これは例えば、月15日の支給決定を受けている児童に対しA事業所10日、B事業所5日の契約支給量になっている場合、このまま自事業所が契約日数を記入すると15日を超えてしまうので、記載することができません。

保護者や他事業所の間で各5日×3事業所の契約にすると合意していた場合でも実際にA事業所が契約日数を10日から5日変更しない限りは自事業所の枠が無く記入できない」といった状況になる事があります。

この場合は、受給者証発行の自治体にもよりますが

1. 他事業所が変更して枠が空くまで記載してはいけない。
2. 枠が埋まっても、同月中に他の事業所が変更をすれば良い。
3. 実際の利用日数が総支給量を超えなければ気にせず記載して良い。

など取り扱いが異なりますので、事前に取り扱いについて確認しておくといいでしょう。

契約の締結

・重要事項説明書の説明

契約時の重要事項説明書について、読み上げながらの説明が良いとお伝えしておりますが、重点的に説明すべき箇所や注意点を解説します。

今回は大阪府のHPに掲載されているモデル重説を基に解説します。

・事業者名称(法人名)

普段は主に事業所名を使うので、保護者が法人名を知らないということも稀にあります。

しかし、重要な文書や請求の関係で法人名を使うこともあるかと思いますので伝えておきましょう。

・本社所在地(連絡先)

事業所と法人の住所や連絡先が同じ場合は別として、保護者から急な連絡を要する際、事業所と連絡がつかないときなどに法人に連絡することもありますので、しっかりと伝えておきましょう。

・管理者、児発管の氏名

事業所の責任者、サービス管理の責任者となりますので、必ず伝えるようにしてください。

・相談担当者名

利用やサービスについて相談がある場合に誰宛てで連絡をすれば良いか明確にするため、必ず伝えましょう。

契約の締結

・重要事項説明書の説明

・事業実施地域

もし利用者が転居などを検討している場合、変わらず利用できるかどうかは重要になります。基本的には個別に相談されると思いますが、事前に事業実施地域をお伝えしておきましょう。その他、保護者が友達などに事業所の紹介をしようとした場合、地域を明確にしておくで紹介されやすくなることもあります。

・営業日、営業時間（サービス提供日、サービス提供時間）

固定曜日利用の場合だと、定休日などを意識していない保護者もいますので、連絡がつく曜日や時間帯などを最初に説明しておきましょう。

・職員体制、職員配置、勤務体系

「どんな職種の職員が何人いるのか」「常勤なのか非常勤なのか」「何時までいるのか」など親子通所の場合は別ですが、保護者は実際の状況は分かりませんので安心感を与えられるようにしっかりと説明しましょう。

・提供するサービスの内容

事業所が行うサービスを列挙したものになります。もちろん全てを書いている訳ではないと思いますが具体的な内容があれば保護者の安心感や満足度向上にも繋がりますので丁寧に説明しましょう。

契約の締結

・重要事項説明書の説明

・サービス料金

お金に関することなのでより丁寧に説明しましょう。

モデル重説では、基本の料金と各加算項目によって構成されていますが、詳細が分かれば書き方に決まりはありません。

具体的な説明方法としては、1回の利用で大体何円くらいの自己負担がかかるのかは必ず説明しましょう。

また、自己負担の上限がある場合や他事業所の利用があり上限管理が行われる場合は、そのあたりもお伝えしましょう。

その他、算定している、もしくは算定の可能性がある加算について、どういう支援(状況)を行えば、当該加算を算定する、算定した場合の自己負担金は〇円程度などの説明を行いましょう。

・その他の費用

たとえば、創作活動に係る材料費について、1回50円を徴収する決まりがあればそのように明記し、創作活動を行うたびに発生するのか、材料購入したときのみ発生するのかなど、細かい要件も説明しましょう。

おやつ代などについても、食べない場合も費用が発生するのか、急遽利用をキャンセルした場合はどうなるのかなど、予め説明していないとトラブルになる可能性がありますので注意しましょう。

契約の締結

・重要事項説明書の説明

・支払い方法について

毎月何日頃に請求をするのか、いつまでに支払う必要があるのかを説明しましょう。

支払い方法についてもできる限り保護者の負担にならない形(収納代行や口座振替、電子決済等)を用意しておく印象は良いです。

逆に毎月振り込みが必須となれば、ネット手続きができない保護者は時間的、金銭的な負担が増えますので気を付けましょう。

現金での支払いの場合、児童を介して受け渡しする場合はトラブルになる事例もありますので出来るだけ避けて保護者と直接の受け渡しにしましょう。

どうしても児童を介してのやり取りをする場合は、年齢や金銭管理のスキルなどにより個人ごとに決めましょう。

・サービス提供にあたっての留意事項

モデル重説では受給者証に変更、更新があった場合は速やかに知らせてもらうこと、個別支援計画についての記載がありますが、それ以外に事業所独自での決まりごとや留意事項があれば丁寧に説明しましょう。

契約の締結

・重要事項説明書の説明

・秘密保持と個人情報保護について

事業者や職員が、児童や保護者の個人情報を適切に取り扱うこと、秘密保持に関する誓約をしていることなどを伝えましょう。

個人情報使用同意書等で同意を得て、他サービスとの連携、一体的な支援のために必要な範囲で児童や家族の個人情報を使用することも説明しておきましょう。

個人情報使用同意書はこのタイミングで詳細に説明し、同意を得るのも良いと思います。

また、事業所が保管する児童に関する情報について、請求があれば開示できることも伝えておきましょう。

・緊急時の対応方法、協力医療機関について

サービス提供中に、怪我や体調不良、急変があった場合のために緊急連絡先や主治医の情報を聞いておきましょう。また、事業所として営業時間外に緊急連絡を受けられる電話番号などがあれば対応時間も含めて説明しましょう。

協力医療機関についても名前や場所などを伝えておくのですが、いかなる場合も当該機関で診てもらう訳では無く、協力医療機関の診療状況や、診療科の問題、救急搬送の可否によって異なることも説明しましょう。

契約の締結

・重要事項説明書の説明

・苦情受付と解決への体制について

サービスについての苦情や相談などがある場合の受付窓口の説明については事業者の窓口だけでなく、第三者委員や市町村、公的団体の窓口も説明しておきましょう。また、法人内の別部署や別事業所が窓口の場合は、担当部署、担当者名も伝えておくとい良いでしょう。

・事業所利用の際の留意事項

モデル重説では4つ挙げられていますが、事業所ごとに任意に決めて構いません。感染症対策では、感染症や体調不良時の対応を予め説明しておくとい良いでしょう。例えば、37.5℃以上の発熱は利用不可、下痢が2日以上続く場合は利用不可、この感染症は○日利用不可など

設備や器具について、故意による破損などがあれば請求する可能性があることを予め伝えておきましょう。

貴重品の管理について、原則持ち込みはしないようにお願いしましょう。学校帰りなどでやむを得ず持ち込む場合は、自己責任になることや、預かりのルールなどがあれば伝えておきましょう。

その他、伝えておくことは先に伝えることでトラブルを未然に防ぐようにしましょう。

終わりに

【今回のまとめ】

- 👉 電話対応や見学対応のマニュアルを作成して、誰でも丁寧に対応できるようにしましょう。
- 👉 相談支援事業所や他事業所などと連携し、一体的な支援ができるようにしましょう。
- 👉 契約ではトラブルにならないよう、特に重要事項説明書は丁寧に説明しましょう。

特に契約手続きは保護者の方にも協力してもらう必要がありますので事前に流れや必要書類を説明しておくでスムーズな契約が可能になると思います。

契約手続きをしっかり行っていないと、指導の対象になりますので注意しましょう。

また、受給者証の支給決定後で、保護者の手元に来ていない状態で初回利用する場合は、必ず自治体に確認してから利用を開始してください。

ご清聴ありがとうございました。

