

サービス利用契約について

支給決定を受けた後、移動支援事業利用証や日中一時支援管理票に記載された内容に基づいて、サービスを利用することとなりますが、利用するに当たり事業所と契約していただく必要があります。

利用できる量は、支給決定量の範囲内です。この決定量を超えてサービスを利用する場合は、全額自己負担となりますので、ご注意ください。

なお、支給量の範囲内であれば、複数の事業者と契約することができますので、事業所の営業日時や人員状況などにより、利用する事業所を選んで契約してください。

この際、下記の点に注意してください。

1 自分にあった事業者を探すようにしましょう

支給決定通知等と一緒に、事業所一覧表を同封しております。事業所が複数ある場合には、利用者の皆様が事業所を選ぶことができます。

よく事業所の説明を聞き、自分にあったサービスを提供してもらえる事業所を選ぶようにしてください。

2 納得の上で契約を交わしましょう。

利用者と事業所が対等な関係で契約をし、サービスを利用することとなっておりますので、事業所には分かりやすく説明を行う義務があります。

疑問点があれば、遠慮せず、納得できるまで質問をし、納得した後に契約するようにしてください。

選択による契約には、利用者にも「自己決定に伴う一定の責任」が生じます。この決定に伴う不安を解消するためにも、分かりにくいところは、事業所に十分説明を求めるようにしましょう。

3 苦情は遠慮せず申し立てましょう。

苦情については的確に対応するよう、事業所には責務が課せられています。

おかしいな?と思った場合や、サービスに不満がある場合は、遠慮なく事業所に申し立てをしてください。また、苦情について高知市障がい福祉課でもお聞きします。双方の事情を聞き、事業者に問題がある場合は、指導を行います。

チェックポイント

～よりよい事業者選択のために～

1 電話での問合せには丁寧に対応されましたか？

あなたは、どんな事業所か分からず電話をかけることとなります。そのような状況であるにもかかわらず、丁寧に話を聞こうとせず説明を怠ったり、応対した相手側が名乗らない場合などでは、事業者の研修が不十分な場合もありますので、今後契約を締結し、サービスを利用する場合も注意が必要です。

2 サービス提供を断る理由は適切でしたか？

事業者が、あなたのサービス利用に関する希望を断ることが出来る場合は、次の場合に限られます。

- ①事業者のサービスエリア（通常の事業の実施地域）以外からの申し出の場合。
- ②定員がいっぱいだったり、今いるホームヘルパーの手がいっぱいだったり、利用者の希望するサービスが提供できない等の場合で、新たな申し出に対してサービス提供ができない場合。

断られる場合には、はっきりとその理由を聞いておきましょう。断る理由が上記のような場合以外には、事業者はサービス提供を断ることはできません。

3 契約時の説明は適切でしたか？

契約は事業者と利用者が「十分な説明と理解・同意」に基づき、対等な関係で結ばれるものです。

あなたが知りたい内容について十分に説明がされ、納得した上で契約する必要があるが、電話で説明を済まされたり、団体の説明会で質問時間は無しといった場合など、不満に思うことはありませんか？

また、サービス利用にあたって、あなたの障害特性への十分な知識と理解、あなたの希望を可能な限り尊重するなど、事業所は的確な対応をしましたか？

なお、いくら契約書に記載があっても、消費者契約法に抵触するものは無効です。
(例：法外なキャンセル料など)

4 あなたへのサービス計画はきちんと作られていますか？

あなたに対するサービス提供については、個人ごとのサービス計画を作成し、計画的にサービスを提供する責務が事業所にはあります。

あなたのサービス計画について、きちんと説明がなされていますか？

5 事業所からのお知らせはきちんと来ていますか？（利用後）

サービスに通常要する費用について、あなたの負担額を引いた費用を高知市に請求する「法定代理請求」方式となっております。

この「法定代理請求」をおこない、高知市から支払があった後、あなたに通知をする義務が事業所にあります。

また、1割負担額について、事業所が受領した場合は、領収書を発行することになっております。

こういった書類などについて、事業所からきちんとあなたに通知されていますか？

6 苦情への対応は適切でしたか？（利用後）

事業者を変更したいと言ったときに、適切に対応されましたか？

不満や苦情について、嫌がられずに、適切・丁寧に対応されましたか？

また、サービス事業所を変えることはいつでもできますが、その際適切に対応されましたか？

< 障害福祉サービスについて分からないことがある場合の問い合わせ先 >

○ 障害福祉サービス（介護保険制度）相談コーナー

ソーシャルワーカー等が来庁または電話での相談に応じます。

対応日時：月曜～金曜 9時～16時（昼休みを除く）

場 所：高知市役所第2庁舎1階 障害福祉サービス（介護保険制度）相談コーナー

電 話：（088）823-9068

○ 高知市障がい福祉課

場 所：高知市役所第2庁舎1階

電 話：（088）823-9378 FAX：（088）875-6684

E-mail：kc-120300@city.kochi.lg.jp

○障害者相談センター

※ご利用者の住所地の事業所が対象となります。

・障害者相談センター東部（布師田・大津・三里・五台山・高須・介良・南街・北街・下知）

場 所：高知市葛島4-3-3 東部健康福祉センター内

電 話：（088）882-9391

・障害者相談センター西部（朝倉・鴨田・旭街・初月・鏡）

場 所：旭町2丁目21-6

電 話：（088）802-8166

・障害者相談センター南部（潮江・長浜・御豊瀬・浦戸・春野）

場 所：高知市百石町3丁目1-30 南部健康福祉センター内

電 話：（088）856-9255

・障害者相談センター北部（一宮・秦・江の口・小高坂・上街・高知街・土佐山）

場 所：高知市本町4丁目2-40 ニッセイ高知ビル3階

電 話：（088）820-5211

○指定特定相談支援事業所，指定障害児相談支援事業所

※契約を結んでいる事業所が対象となります。