岐阜市地域生活支援事業（移動サービス）
重要事項説明書
＜令和８年８月１日現在＞

あなた（利用者）に対するサービスの提供開始にあたり、当事業者があなたに説明すべき重要事項は、次のとおりです。

１．事業者（法人）の概要

事業者（法人）の名称	社会福祉法人　岐阜市社会福祉協議会
主たる事務所の所在地	〒500-8309 岐阜県岐阜市都通２丁目２番地 岐阜市民福祉活動センター内
電　話　番　号	０５８－２５５－５５１１
代表者（職名・氏名）	会　長　神　田　定　夫
設　立　年　月　日	昭和３３年１月（昭和４２年３月法人化）

２．ご利用事業所の概要

ご利用事業所の名称	社会福祉法人 岐阜市社会福祉協議会 訪問介護	
サービスの種類	地域生活支援事業（移動支援サービス）	
事業所の所在地	〒500-8309 岐阜県岐阜市都通２丁目２番地 岐阜市民福祉活動センター内	
電　話　番　号	０５８－２０１－１８１２	
指定年月日・事業所番号	平成１８年１０月１日指定	２１６０１１００６６
管理者の氏名	吉田　由華	
通常の事業の実施地域	岐阜市内全域、笠松町全域	

３．事業の目的と運営の方針

事業の目的	身体障がい者、知的障がい者、障がい児に対し、適正な移動支援を提供することを目的とします。
運営の方針	① 利用者が可能な限り自立した生活を営み、また積極的に社会参加することができるように援助を行います。 ② 利用者の意志及び人格を尊重し、常に利用者の立場にたったサービス提供に努めます。 ③ 保健・医療・福祉サービスとの連携を図り総合的なサービスの提供に努めます。

４．提供するサービスの内容

岐阜市地域生活支援事業の移動支援サービスを提供します。ガイドヘルパーによる外出時の援助を行うサービスです。

５．営業日時

営 業 日	月曜日～金曜日　（国民の祝日及び12月29日～1月3日を除く）
営業時間	午前８時４５分～午後５時３０分
サービス提供日	月曜日～日曜日　（12月29日～1月3日を除く※）
サービス提供時間帯	午前７時００分～午後７時００分

※ただし、利用者の状況や必要に応じて祝日及び年末年始においてもサービスを提供します。

６．事業所の職員体制

従業者の職種	勤務の形態・人数
管　　理　　者	常勤　１名（兼務）
サービス提供責任者	５名以上
訪　問　介　護　員	常勤換算方式にて２．５名以上

７．サービス提供の責任者

あなたへのサービス提供の責任者は下記のとおりです。
サービス利用にあたって、ご不明な点やご要望などありましたら、何でもお申し出ください。

サービス提供責任者の氏名	

８．利用料

あなたがサービスを利用した場合、通常９割が岐阜市地域生活支援事業の給付対象となります。事業者が給付を代理受領する場合には、利用者負担分としてサービス利用料金の１割をお支払いいただくことになります。ただし、減免が適用される場合もありますので、受給者証の利用者負担上限月額をご確認ください。

（１）キャンセル料

利用予定日の直前にサービス提供をキャンセルした場合は、以下のとおりキャンセル料をいただきます。ただし、あなたの体調や容体の急変など、やむを得ない事情がある場合は、キャンセル料は不要とします。

キャンセルの時期	キャンセル料
利用予定日の前日17：30までに申し出がなかった場合	１回につき一律1,000円

（２）利用の変更・追加

サービス利用当日に、利用者の体調等の理由で予定されていたサービスの実施ができない場合には、サービス内容の変更を行います。その場合、事業者は変更したサービスの内容に応じたサービス利用料金を請求します。

（３）支払い方法

利用料は、１ヶ月ごとにまとめて請求しますので、翌月２３日までに原則として金融機関口座からの自動引き落としでお支払いください。

９．サービスの利用にあたっての留意事項

（１）サービス提供にあたって

①サービスの提供に先立って、受給者証に記載された内容（受給者証番号、サービス種別、支給期間等）を確認させていただきます。受給者証の記載内容に変更があった場合はすみやかにガイドヘルパーにお知らせください。また、担当のガイドヘルパー等が受給者証の確認をさせていただく場合には、ご提示をお願いすることもあります。

②利用者に係る相談支援事業者が作成する「サービス等利用計画」に基づき、利用者及び家族の意向を踏まえて、訪問介護の目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した「訪問介護計画（個別援助計画書）」を作成します。なお、作成した計画書は、利用者又は家族にその内容の説明を行い、同意を得た上で交付いたしますので、ご確認いただくようお願いします。

③サービス提供は「訪問介護計画」に基づいて行います。なお、「訪問介護計画」は、利用者等の心身の状況や意向などの変化により、必要に応じて変更することができます。

（２）サービス提供を行うガイドヘルパー

サービス提供時に、担当のガイドヘルパーを決定します。

ただし、実際のサービスの提供にあたっては、複数のガイドヘルパーが交代してサービスを提供する場合もあります。

（３）ガイドヘルパーの交代

①利用者からの交代の申し出

選任されたガイドヘルパーの交代を希望する場合には、当該ガイドヘルパーが業務上不適当と認められる事情その他、交代を希望する理由を明らかにして、事業所に対してガイドヘルパーの交代を申し出ることができます。ただし、利用者から特定のガイドヘルパーの指名はできません。また、担当するガイドヘルパーの変更に関しては、利用者のご希望をできるだけ尊重して調整を行いますが、当事業所の人員体制などにより、ご希望にそえない場合もありますことを予めご了承ください。

②事業者からのガイドヘルパーの交代

事業者の都合により、ガイドヘルパーを交替することがあります。その場合は、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するものとします。

（４）サービス実施時の留意事項

①定められた業務以外の禁止

利用者は定められたサービス以外の業務を事業者に依頼することはできません。保険給付として適切な範囲を逸脱していると考えられるサービス提供を求められた場合は、サービス提供をお断りする場合があります。

②サービスの実施に関する指示・命令

サービスの実施に関する指示・命令は全て事業所が行います。ただし、事業者はサービスの実施にあたって、利用者の事情・意向等に十分に配慮するものとします。

③サービス利用の変更・追加

サービス利用の変更・追加の申し出に対して、ガイドヘルパーの稼動状況により、利用者の希望する期間にサービスの提供ができない場合、他の利用可能日時を提示し協議します。また、相談支援事業者に連絡し、サービス等利用計画の変更の援助を行います。

（５）ガイドヘルパーの禁止行為

ガイドヘルパーは、サービスの提供にあたり、次に該当する行為は行いません。

①医療行為
②利用者もしくはその家族等からの金銭又は物品の授受
③利用者の家族等に対する訪問介護サービスの提供
④金銭の貸借、管理
⑤飲酒、喫煙
⑥利用者もしくはその家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動
⑦その他利用者もしくはその家族等に行う迷惑行為
⑧利用者もしくはその家族が運転する車への同乗

（６）虐待防止に関して

利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

①虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図っています。
②虐待防止のための指針を整備しています。
③虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。
④上記に掲げる措置を適切に実施するための責任者を設置（管理者）しています。
⑤成年後見制度の利用を支援しています。
⑥苦情解決体制を整備しています。
⑦サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかに、これを市町村に通報します。

（７）身体拘束に関して

利用者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為は行いません。やむを得ず身体拘束等を行う場合には、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

①身体拘束のための対策を検討する委員会を定期的に開催します。
②その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録し利用者又はご家族から同意を得ます。

（８）衛生管理に関して

ガイドヘルパー等の清潔の保持及び健康状態の管理を行い衛生的な管理に努めます。また、事業所内において感染症が発生し、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。

①事業所における感染症の予防及びまん延防止のための対策を検討する委員会を開催し、その結果について、従業者に周知徹底を図ります。
②事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備します。
③従業者に対し、感染症及びまん延防止のための研修を定期的に実施します。

（９）サービス利用にあたっての禁止事項(利用者・ガイドヘルパー)

次に掲げる行為を禁止します。

①暴言・暴力、嫌がらせ、誹謗中傷などの迷惑行為
②パワーハラスメント、セクシャルハラスメントなどの行為
③サービス利用中の写真や動画撮影、録音等を無断でＳＮＳ等に掲載すること

１０．災害時等によるサービスの変更・中止について

天候不順（降雪・台風等）または災害、感染症等によりサービスの実施、継続が困難な場合は訪問を中止、または変更させていただくことがあります。

その場合は、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関係機関とも連携を図るなどの措置を講じます。

１１．事故発生時の対応

（１）サービスの提供により事故が発生した場合は、速やかに対応するとともに、関係機関に報告することとします。

（２）利用者の病状急変等の緊急時には、速やかに救急車との要請、主治医への連絡等の措置を講じるとともに、管理者、サービス提供責任者等へ連絡をいたします。

（３）利用者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には、損害賠償を速やかに行うものとします。

１２．サービス実施の記録について

（１）サービス実施記録の確認

提供したサービスの実施日時、内容などを記録し、利用者にご確認いただきます。もし内容に間違いがあればご指摘ください。なお、サービス実施記録は、提供日から５年間保存します。

（２）記録や情報の管理、開示について

利用者の記録や情報は、岐阜市社会福祉協議会情報公開規定に基づいて適切に管理し、利用者の求めに応じてその情報を開示します。なお、開示に際して必要な複写料などの諸費用は、利用者の負担となります。

１３．個人情報の取扱いについて

利用者及び家族の情報については次の記載するところにより必要最低限の範囲内で使用することとし、同意を得ない限り用いません。

（１）使用目的

事業者が障害者総合支援法に関する法令に従い、サービス利用計画に基づき岐阜市地域生活支援事業等を円滑に実施するために必要な場合に使用します。

（２）使用にあたっての条件

①個人情報の提供は（１）に記載する目的の範囲内で最小限にとどめ、情報提供の際には関係者以外に漏れることのないよう細心の注意を払うこととします。

②事業者は個人情報を使用した会議、相手方、内容等について記録しておきます。

（３）個人情報の内容（例示）

①氏名、住所、健康状態、病歴、家庭状況等、事業者がサービス等を行うために最小限必要な利用者や家族個人に関する情報

②その他の情報

（４）使用する期間

契約締結日から契約終了日までとします。

１４．苦情相談窓口

（１）サービス提供に関する苦情や相談は、当事業所の下記の専用窓口でお受けします。

事業所相談窓口	フリーダイヤル　０１２０－２９４－７８６ 事業所　０５８－２０１－１８１２
受 付 時 間	月～金曜日　午前8時45分～午後5時30分

（２）サービス提供に関する苦情や相談は、下記の機関にも申し立てることができます。

苦情受付機関	岐阜市役所　障がい福祉課 受付時間　月～金曜日 午前8時45分～午後5時30分 （土日祝日、12/29～1/3を除く）	ＴＥＬ　０５８－２６５－４１４１ （岐阜市役所代表） ＦＡＸ　０５８－２６５－７６１３
	岐阜県運営適正化委員会 （岐阜県社会福祉協議会内） 受付時間　月～金曜日 午前9時00分～午後5時00分 （土日祝日、12/29～1/3を除く）	ＴＥＬ　０５８－２７８－５１３６ ＦＡＸ　０５８－２７８－５１３７
	第三者委員 和田　あや子（岐阜市民生委員・児童委員） 上田　千衣子（岐阜市赤十字奉仕団）	

令和　　年　　月　　日

事業者は、利用者へのサービス提供開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

事　業　者　　社会福祉法人　岐阜市社会福祉協議会

説　明　者　　職名　　氏名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

私は、サービスの提供開始に際し、事業者より上記の重要事項について説明を受け、確認、同意しました。

利　用　者　　住　所＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

氏　名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

代理人及び家族代表者

住　所＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

氏　名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

（利用者との続柄）＿＿＿＿＿＿＿＿

※この重要事項説明書は、岐阜市地域生活支援事業の事業者登録に関する基準を定める要綱（平成２５年決裁）第７条の規定に基づき、利用申込者又はその家族への重要事項説明のために作成したものです。