障害福祉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	居宅介護・重度訪問介護・同行援護	
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	２１１０１０００４３
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	

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、精神障がい者に対し、適正な居宅介護、重度訪問介護、同行援護を提供することを目的とします。
運営の方針	① 利用者の心身の特性を踏まえて、その有する能力の応じ自立した日常生活を営むことができるよう、入浴、排泄、食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行います。 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の提供に努めます。 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

あなたのご家庭に訪問し、身体介護、家事援助、通院介助、重度訪問介護、同行援護のサービスを提供します。具体的には、サービスの内容により、以下の区分に分けられます。

身体介護	入浴・排せつ・食事等の介護
家事援助	調理・洗濯・掃除・買物等の家事援助
通院介助	通院時の付添い介助
重度訪問介護	全身性障害者に対する日常生活全般(介護・家事・見守り・外出等)の支援
同行援護	視覚障害により、移動に困難を有する方への外出時の支援

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　（同行援護　２名以上）
訪 問 介 護 員	常勤換算方式にて２．５名以上 （同行援護　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．利用料金

それぞれのサービスのご利用については、通常９割が介護給付費の支給対象となります。事業者が介護給付費を代理受領する場合には、利用者負担分としてサービスご利用料金の１割をお支払いいただくことになります。ただし、利用者負担上限月額が決められておりますので、受給者証をご確認ください。

介護職員に対する福祉・介護職員等処遇改善加算として、サービス利用単位数に 37.6%(重度訪問介護は 30.2%)が加算されます。また、当事業所は障害福祉サービスに係る地域区分「6 級地」に該当するため、総利用単位数に 10.36 を乗じた金額がサービス利用料の総額となります。

（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）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、すみやかに訪問介護員にお知らせください。また、担当の訪問介護員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訪問介護員

サービス提供時に、担当の訪問介護員を決定します。

ただし、実際のサービス提供にあたっては、複数の訪問介護員が交替してサービスを提供する場合もあります。

（3）訪問介護員の交代

①利用者からの交代の申し出

選任された訪問介護員の交代を希望する場合には、当該訪問介護員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、事業所に対して訪問介護員の交代を申し出ることができます。ただし、利用者から特定の訪問介護員の指名はできません。また、担当する訪問介護員等の変更に関しては、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事業者からの訪問介護員の交替

事業者の都合により、訪問介護員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。次に掲げるように、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。

(1) 「直接本人の援助」に該当しない行為
- 利用者以外のものに係る洗濯、調理、買い物、布団干し
- 主として利用者が使用する居室等以外の掃除
- 来客の応接（お茶、食事の手配等）
- 自家用車の洗車・清掃 等

(2) 「日常生活の援助」に該当しない行為
- 草むしり
- 花木の水やり
- 犬の散歩等ペットの世話 等

(3) 日常的に行われる家事の範囲を超える行為
- 家具・電気器具等の移動、修繕、模様替え
- 大掃除、窓のガラス磨き、床のワックスがけ
- 室内外家屋の修理、ペンキ塗り
- 植木の剪定等の園芸
- 正月、節句等のために特別な手間をかけて行う調理 等

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、訪問介護員の稼動状況により、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。

④備品等の使用

サービス実施のために必要な備品等（水道・ガス・電気を含む）は無償で使用させていただきます。

（５）訪問介護員の禁止行為

訪問介護員は、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

訪問介護員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、感染症の予防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・訪問介護員)

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（ヘルパー活

動記録票）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障害福祉サービス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　サービス提供責任者　氏名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

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

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、岐阜市指定障害福祉サービスの事業等の人員、設備及び運営に関する基準等を定める条例（平成２４年岐阜市条例第６４号）第１１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。