

## フォローヘルプステーション 重要事項説明書

当事業所は、介護保険の指定を受けています  
(兵庫県指定第2871701252号)

当事業所は、ご契約者に対して指定訪問介護サービスを提供いたします。事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを、次の通り説明いたします。

### 1. 事業所の概要

運営法人	株式会社 フォローカンパニー
法人所在地	兵庫県南あわじ市榎列大榎列781番地
電話番号	電話 0799-20-1754 FAX 0799-20-9034
代表者	代表取締役 岡本 和浩
設立年月日	令和7年3月10日
事業所の種類	指定訪問介護事業所
目的	指定訪問介護は、介護保険法令に従いご契約者（利用者）が居宅において、その有する能力に応じ可能な限り自立した日常生活を営むことができるよう、支援することを目的としてサービスを提供します。
事業所名称	フォローヘルプステーション
事業所所在地	兵庫県南あわじ市榎列大榎列781番地
電話番号	電話 0799-20-9036 FAX 0799-20-9037
管理者	岡本 和浩
営業日	月曜日～金曜日（但し12月31日から1月3日は除く） サービス提供については、365日対応とします。
営業時間	8時30分から17時30分まで （但し、訪問介護の要望により、24時間提供可能な体制とする。また24時間連絡が可能な体制をとる。）
開設年月日	令和8年1月1日
通常の事業の実施地域	南あわじ市 洲本市

運営方針	<p>①「ご利用者さまのペースにあわせたサポート」を常に心がけ、要介護者等の心身の特性を踏まえて、その有する能力に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。</p> <p>②事業の実施に当たっては、地域の保健・医療・福祉のサービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとします。</p>
------	--

## 1. 職員の体制

当事業所では、ご契約者に対して指定訪問介護サービスを提供する職員として、以下の職員を配置しています。

【主な職員の配置】 ＊職員配置については、指定基準を遵守しています。

1. 管理者 1名（常勤兼務）
2. サービス提供責任者 3名以上
3. 訪問介護員 9名以上

## 2. 当事業所が提供するサービスと利用料金

当事業所では、ご契約者に対して訪問しサービスを提供します。当事業所が提供するサービスについては、利用料金が介護保険から給付される場合と、利用料金全額をご契約者に負担していただく場合があります。

### (1) 介護保険の給付の対象となるサービス（契約書第3条）

以下のサービスについては、利用料金の7割から9割が介護保険から給付されます。また、ご契約者に対する具体的なサービスの実施内容、実施日及び実施回数は、居宅サービス計画（ケアプラン）を踏まえた個別援助計画に定められます。

#### 【サービスの概要】

##### ① 身体介護

身体介護とは、訪問介護員が利用者の身体に直接接触して行う介助および介助に必要な声かけ・準備・後片付けのことをいいます。また、利用者が日常生活を営むのに必要な機能向上の為の介助や見守り・促し等の援助も含まれます。

##### ○食事介助

配膳から下膳まで含め、食事の介助、見守りを行います。

##### ○入浴介助

浴室への誘導や見守り、入浴中の洗身等を行います。

○排泄介助

おむつ交換、差し込み便器等の介助、トイレやポータブルトイレへの移動介助又は見守り、誘導を行います。

○清拭

身体を清潔に保つため、全身又は部分的に清拭を行います。

○体位変換

褥瘡の防止のために、一日何回か体位交換を行なう際の介助を行います。

○着脱介助

できる事はご自分で行えるように配慮しながら、衣類の着脱の介助を行います。

○整容介助

整髪、美容、爪切りなどを行います。

○自立生活支援・重度化防止のための見守りの援助

利用者と一緒に手助けや声かけ及び見守りしながら行う調理、配膳、後片付け、掃除や片付けなど(安全確認の声かけ、疲労の確認を含む。)を行います。

②生活援助

生活援助とは、日常生活の援助であり、利用者が独居の為、またはご家族が障害・疾病の為、家事を行うことが困難な場合に行われるものをいいます。

○買い物

日用品や食料品などの生活必需品の買い物を行います。買い物に伴う金銭管理には十分に注意し、確認を得ながら行います。利用者宅から買い物に出かけることが原則です。

○調理

食事の調理、配膳、食後の後片付け、食品の管理を行います。

○掃除

利用者が日常生活に使用している部屋、台所、トイレ、風呂場等の掃除、整理整頓等を行います。

○洗濯

日常的な衣類の洗濯、乾燥、取り込み、整理の他、専門的技術が必要なく短時間でできる範囲内のボタン付けや衣類のほつれの修繕など行います。

○寝具の管理

布団干し、シーツの交換等を行います。

※原則、同居家族がいる場合、生活援助はできません。また、サービスはご利用者本人へのサービスを行うもので、ご家族の分は含みません。

③その他サービス

介護相談 等

《介護保険では提供出来ないサービス》

- ・ご利用者以外の洗濯、調理、買物
- ・特別な調理（おせち料理等）

- ・ご利用者の居室以外の居室掃除、大掃除、窓のガラス磨き
- ・草むしり、植木等の世話
- ・ペットの世話 等

### 【利用料金】

#### ① 基本料金（特定事業所加算Ⅲ 所定単位の10%増）

別紙記載

※やむを得ない事情で、かつ利用者又はその家族の同意を得て、2人で訪問した場合は、2人分の料金になります。

※サービスに要する時間はサービスを実施する為に国で定められた標準的な時間です。

※介護保険から給付額に変更があった場合は、変更された額に合わせた額に合わせてご契約者様の負担額を変更します。

※特定事業所加算Ⅲは国で定める事業所の体制要件を満たし、サービス提供の総数のうち重度要介護者（要介護者4・5、認知症生活自立度Ⅲ以上の方）のサービス提供が20%以上の事業所に対する加算です。

#### ② 加算料金等

別紙記載

#### ③ 割増料金等

※平常時間帯以外の時間帯でサービスを行うと割増されます。

※割増料金は介護保険限度額の範囲であれば介護保険の対象になります。

#### ④ キャンセル料

別紙記載

### (2) 介護保険の給付対象とならないサービス（契約書第3条）

介護保険給付の支給限度額を超えてサービスを利用される場合は、サービス利用料金の総額（利用者負担分の10割）がご契約者の負担となります。

### (3) 利用料金のお支払方法（契約書第4条）

前記の料金・費用は、1ヶ月ごとに計算し請求しますので、請求書が発行された月の月末までに以下いずれかの方法でお支払い下さい。

- |   |   |
|---|---|
| ア | 窓口での現金払い  |
| イ | 職員の集金による現金払い  |
| ウ | 利用者指定口座からの自動振替<br>払込日は毎月27日（金融機関休業日の場合は翌営業日）<br>※事前に預金口座振替依頼書の提出が必要                   |
| エ | 下記指定口座への振込み<br>銀行名 淡路信用金庫 市支店<br>口座番号 普通 0525093<br>口座名義 株式会社フォローカンパニー<br>代表取締役 岡本 和浩 |

#### (4) 利用の中止、変更、追加

- 利用予定日の前に、ご契約者の都合により、訪問介護サービスの利用を中止または変更、もしくは新たなサービスの利用を追加することが出来ます。
- 利用予定日の前日までに申し出がなく、当日になって利用の中止の申し出をされた場合、取消料としてキャンセル料をお支払いいただくこととなります。但し、ご契約者の体調不良等の正当な事由がある場合には、この限りではありません。
- サービス利用の変更、追加の申し出に対して、訪問介護員の稼働状況により、ご契約者の希望する期間にサービスの提供が出来ない場合、他の利用可能日時を契約者に提供して協議します。

### 3. サービスの利用に関する留意事項

#### (1) サービス提供を行う訪問介護員

サービス提供に当たっては複数の訪問介護員が交代してサービスを提供します。

#### (2) 訪問介護員の交代

##### ① ご契約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た場合、事業者に対して訪問介護員の交代を申し出ることが出来ます。但し、ご契約者から特定の訪問介護員の指名は出来ません。

##### ② 事業者からの訪問介護員の交代

事業者の都合により、訪問介護員を交代することがあります。訪問介護員を交代する場合は、ご契約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充分配慮するものとします。

#### (3) 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

契約者は、「2 当事業所が提供するサービス～」で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出来ません。

##### ② 訪問介護サービスの実施に関する指示・命令

訪問介護サービスの実施に関する指示・命令はすべて事業者が行います。但し、事業者は訪問介護サービスの実施に当たって、ご契約者の事情、意向等に十分に配慮するものとします。

③ 備品等の使用

訪問介護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。また、訪問介護員が緊急時にやむを得ず連絡する場合には電話の使用もさせていただきます。

(4) サービス内容の変更

サービス利用当日に、ご契約者の体調等の理由で予定されていたサービスの実施が出来ない場合には、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と時間に応じたサービス利用料金を請求します。

(5) 訪問介護員の禁止行為

訪問介護員は、ご契約者に対する訪問介護サービスの提供に当たっては、次に該当する行為は行いません。

- ① 医療行為または医療補助行為。
- ② ご契約者もしくはその家族等からの物品、金銭、飲食の授受。
- ③ 利用者もしくはその家族等の金銭、預貯金通帳、証書、書類等の預かり。
- ④ ご契約者の家族等に対する訪問介護サービスの提供。
- ⑤ 飲酒及び喫煙。
- ⑥ ご契約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 その他契約者もしくはその家族等に行う迷惑行為。

(6) サービスご利用にあたっての禁止事項について

- ① 事業者の職員に対して行う暴言・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 サービス利用中に職員の写真や動画撮影、録音等を無断でSNS等に掲載すること。

## 4. 苦情の受付について（契約書第14条）

(1) 苦情の受付

当事業所に対する苦情やご相談は、以下の専用窓口で受け付けます。

○苦情受付窓口 フォローヘルプステーション

（受付担当者） 山本 玲子 （解決責任者） 岡本 和浩

電 話：0799-20-9036

F A X：0799-20-9037

受付時間：月曜日から金曜日まで 8：30～17：30

## (2) 第三者委員

本事業所では、地域にお住まいの以下の方を第三者委員に選任し、地域住民の立場から本事業所のサービスに対するご意見などをいただいています。ご契約者は、本事業所への苦情やご意見は第三者委員に相談することもできます。

○氏名 山口 勇樹 氏

連絡先 南あわじ市市福永383番地1 Tel: 0799-42-1033

○氏名 八木 英臣 氏

連絡先 南あわじ市八木寺内1147 Tel: 0799-42-6188

## (3) 行政機関その他苦情受付機関

○兵庫県国民健康保険団体連合会

所在地: 兵庫県神戸市中央区三宮町1丁目9番1-1801号

電話: 078-332-5617

FAX: 078-332-5650

受付時間: 月曜日から金曜日まで 9:00~17:15

○南あわじ市役所市民福祉部長寿保険課

所在地: 兵庫県南あわじ市市善光寺22番地1

電話: 0799-43-5217

FAX: 0799-43-5317

受付時間: 月曜日から金曜日まで 9:00~17:15

## 5. 損害賠償について

当事業所が契約者に対して賠償すべきことが起こった場合は、契約書本文第12条に基づき、当事業所は金銭等により賠償をいたします。

当事業所は以下の内容で損害賠償保険に加入しています。

○加入保険名

ひょうご福祉サービス総合補償制度

○加入の内容

居宅サービス事業者賠償補償制度 補償重視タイプ

## 6. 感染症の予防及び、まん延防止のための措置

感染症の予防及び、まん延防止のため、次の措置を講ずるものとします。

(1) 感染症の防止及び、まん延防止のための従業者に対する研修及び訓練の実施。

(2) その他感染症の予防及び、まん延防止のために必要な措置。

(委員会の開催、指針整備等)

## 7. 虐待防止のための措置

利用者の人権の擁護、虐待の防止等の観点から、虐待の発生、またはその再発を防止するため、次の措置を講ずるものとします。

- (1) 虐待を防止するための従業者に対する研修の実施。
- (2) 利用者及び、その家族から苦情処理体制の整備。
- (3) その他、虐待防止のために必要な措置（委員会の開催、指針整備等）  
事業所はサービス利用中に、虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかに通報するものとします。

## 8. 雇用の分野における男女の均等な機会及び待遇の確保

男女雇用機会均等法におけるハラスメント対策に関する事業者の責務を踏まえつつ、ハラスメント対策のため、次の措置を講じます。

- (1) 従業者に対するハラスメント指針の周知・啓発。
- (2) 従業者からの相談に応じ、適切に対処するための体制の整備。
- (3) その他ハラスメント防止のために必要な措置。

## 9. 業務継続計画（BCP）の策定

感染症や非常災害の発生時において、業務を継続に実施、再開するための計画を策定し、必要な研修及び訓練を定期的に行うなどの措置を講じます。

## 10. サービスご利用に際してのお願い

- (1) お茶やお菓子など、お心付けなどは一切不要です。
- (2) 訪問の際は、ペットをゲージに入れる、リードにつなぐなどの配慮をお願いします。
- (3) 訪問中の喫煙はご遠慮ください。
- (4) ハラスメント行為などにより、健全な信頼関係を築く事が出来ないと判断した場合は、サービス中止や契約を解除することがあります。
- (5) 見守りカメラの設置、職員の写真を撮影する場合、個人情報保護法に準じて事前に職員本人の同意を得てください。

① 基本料金（特定事業所加算Ⅲ 所定単位の10%増） 日中時間帯（午前8時から午後6時まで）の時間帯の料金

1 単位 10 円

区分内容		提供内容	利用料金			
			法定利用 単位	負担額 1 割	負担額 2 割	負担額 3 割
身体	身体 01・Ⅲ	20 分未満の身体介護	179 単位	179 円	358 円	537 円
	身体 1・Ⅲ	20 分以上 30 分未満の身体介護	268 単位	268 円	536 円	804 円
	身体 2・Ⅲ	30 分以上 1 時間未満の身体介護	426 単位	426 円	852 円	1278 円
	身体 3・Ⅲ	1 時間以上 1 時間半未満の身体介護	624 単位	624 円	1248 円	1872 円
	身体 4・Ⅲ	1 時間半以上 2 時間未満の身体介護	714 単位	714 円	1428 円	2142 円
生活	生活 2・Ⅲ	20 分以上 45 分未満の生活援助	197 単位	197 円	394 円	591 円
	生活 3・Ⅲ	45 分以上の生活援助	242 単位	242 円	484 円	726 円
身体＋生活	身 1 生 1・Ⅲ	20 分以上 30 分未満の身体介護 ＋20 分以上 45 分未満の生活援助	340 単位	340 円	680 円	1020 円
	身 1 生 2・Ⅲ	20 分以上 30 分未満の身体介護 ＋45 分以上 70 分未満の生活援助	411 単位	411 円	822 円	1233 円
	身 1 生 3・Ⅲ	20 分以上 30 分未満の身体介護 ＋70 分以上の生活援助	483 単位	483 円	966 円	1449 円
	身 2 生 1・Ⅲ	30 分以上 1 時間未満の身体介護 ＋30 分以上 45 分未満の生活援助	497 単位	497 円	994 円	1491 円
	身 2 生 2・Ⅲ	30 分以上 1 時間未満の身体介護 ＋45 分以上 70 分未満の生活援助	569 単位	569 円	1138 円	1707 円
	身 2 生 3・Ⅲ	30 分以上 1 時間未満の身体介護 ＋70 分以上の生活援助	640 単位	640 円	1280 円	1920 円

※やむを得ない事情で、かつ利用者又はその家族の同意を得て、2人で訪問した場合は、2人分の料金になります。

※サービスに要する時間は、サービスを実施するために国で定められた標準的な時間です。

※介護保険から給付額に変更があった場合は、変更された額に合わせてご契約者様の負担額を変更します。

※特定事業所加算Ⅲは国で定める事業所の体制要件を満たし、サービス提供の総数のうち、重度要介護者（要介護4・5、  
認知症生活自立度Ⅲ以上の方）のサービス提供が20%以上の事業所に対する加算です。

## ②加算料金

介護職員等 処遇改善加算（Ⅱ）	総単位数（基本単位数＋各種加算）×加算率 22.4%	左記計算より 算出された金額 の 1割	左記計算より 算出された金額の 2割	左記計算より 算出された金額 の 3割	
訪問介護 初回加算	新規に訪問介護計画を作成した利用者様に、初回訪問介護実施月内にサービス提供責任者自身が訪問介護又は同行訪問した場合	200 単位	200 円	400 円	600 円
緊急時 訪問加算	利用者の要請とケアマネージャーが認めた 居宅サービス計画にない訪問介護（身体介 護中心）を、利用者又は家族から要請を 受けて 24 時間以内に行った場合	100 単位	100 円	200 円	300 円
生活機能向上 連携加算（Ⅰ）	理学療法士・作業療法士・言語聴覚士・ 医師は、通所リハビリテーション等のサ ービス提供の場において、又は ICT を活 用した動画等により、利用者の状態を把 握した上で、助言を行うこと ・サービス提供責任者は生活機能の向上 を目的とした訪問介護計画を作成（変 更）し、当該助言を盛りこむこと ・これらを定期的に行うこと 等	100 単位	100 円	200 円	300 円
生活機能向上 連携加算（Ⅱ）	・訪問リハビリテーション・通所リハビ リテーションの理学療法士・作業療法 士・言語聴覚士、またはリハビリテーシ ョンを実施している医療提供施設（原則 として許可病床数 200 床未満のものに限 る。）の理学療法士・作業療法士・言語 聴覚士・医師が利用者宅を訪問し、サ ービス提供責任者と共同でアセスメント を行うこと ・生活機能の向上を目的とした訪問介護 計画を作成すること 等	200 単位	200 円	400 円	600 円

介護職員等処遇改善加算（Ⅱ）は、区分支給限度額の算定対象からは除かれます。介護保険給付の範囲内でサービスを利用する場合の利用者負担金額は、原則として利用料金の 1 割から 3 割です。

③平常時間帯（午前 8 時から午前 6 時）以外の時間帯でサービスを行う場合には、次の割合で利用金額に割増料金が加算されます。割増料金は、介護保険限度額の範囲内であれば、介護保険の対象になります。

時間帯		割増率
早朝	午前 6 時から午前 8 時まで	所定単位数の 25%
夜間	午後 6 時から午後 10 時まで	所定単位数の 25%
深夜	午後 10 時から午前 6 時まで	所定単位数の 50%

## ④キャンセル料

訪問したが不在またはキャンセルをされた場合	500 円
サービス提供日の当日に連絡があった場合	300 円
サービス提供日の前日までに連絡があった場合	0 円

※契約者の体調不良（インフルエンザ・コロナウイルス感染等）や容体の急変などやむを得ない事情がある場合はこの限りではありません。

