

# 重 要 事 項 説 明 書

## 【介護予防支援】

社会福祉法人大阪府社会福祉事業団  
高槻荘居宅介護支援事業所

住所：大阪府高槻市郡家新町4 8 番7 号

TEL：072-682-6659

FAX：072-686-6011

# 重 要 事 項 説 明 書（介護予防支援）

あなた（又はあなたのご家族）が利用しようと考えている指定介護予防支援について、契約を締結する前に知っておいていただきたい内容を説明いたします。わからないこと、わかりにくいことがあれば遠慮なく質問をしてください。

この「重要事項説明書」は、高槻市介護保険法に基づく事業及び施設に関する基準を定める条例（令和3年高槻市条例第42号）に基づき、指定介護予防支援提供の契約締結に際して、ご注意いただきたいことを説明するものです。

## 1 指定介護予防支援を提供する事業者について

事業者名称	社会福祉法人大阪府社会福祉事業団
代表者氏名	理事長 行松 英明
本社所在地 （連絡先及び 電話番号等）	大阪府箕面市白島三丁目5番50号 （連絡先部署名） 企画・指導グループ （電話番号） 072-724-8166 （ファックス番号） 072-724-8165
法人設立年月日	昭和46年3月30日

## 2 利用者に対しての指定介護予防支援を実施する事業所について

### （1）事業所の所在地等

事業所名称	高槻荘居宅介護支援事業所
介護保険指定 事業者番号	高槻市指定 第2770900138号
事業所所在地	大阪府高槻市郡家新町48番7号
連絡先 相談担当者名	（電話番号） 072-682-6659 （ファックス番号） 072-686-6011 （部署名・相談担当者氏名）在宅サービス科長 加藤 弘明
事業所の通常の 事業の実施地域	大阪府高槻市
開設年月日	平成11年10月

### （2）事業の目的及び運営の方針

事業の目的	私共は、ご本人やご家族の意向等をもとに、支援を必要とする人が、介護予防サービス・施設サービスを適切にご利用いただけるように、サービスの種類・内容等の計画（介護予防サービス・支援計画）を作成します。また、サービスの提供が確保されるように指定介護予防サービス事業者・介護保険施設等との連絡調整、その他必要なことをお手伝いします。
-------	--

<b>運営の方針</b>	<p>ご利用者の方の意思および人格を尊重し、常にご利用者の立場に立って、提供されるサービス等が特定の種類や特定の事業者に不当に偏らないように公正中立に対応します。</p> <p>又ご利用者の心身の状況・環境に応じて、ご利用者自らの選択に基づき、できる限り居宅で自立した日常生活を営んでいただけるように、指定介護予防サービス事業者・介護保険施設等の連携を得て、適切な保健・医療・福祉サービスが総合的かつ効果的に提供されるよう配慮します。</p>
--------------	---

### (3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

<b>営業日</b>	月曜日から土曜日（年末年始は除く）
<b>営業時間</b>	9 時 15 分から 18 時 00 分

### (4) 事業所の職員体制

<b>管理者</b>	中出 麻佐子
------------	--------

職 種	職 務 内 容 及 び 勤 務 体 制	人員数
<b>管理者</b>	<p>事業所の介護支援専門員その他の従業者の管理、指定居宅介護支援〔指定介護予防支援〕の利用の申込みに係る調整、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行うとともに、介護支援専門員その他の従業者に運営に関する基準を遵守させるために必要な指揮命令を行うものとする。</p> <p>【主な勤務時間】 9：15～18：00</p>	常勤 1 名 (兼務)
<b>介護支援専門員</b>	<p>介護予防サービス・支援計画を作成すると共にサービス提供が確保されるようサービス提供事業者等との連絡調整その他の便宜の提供を行います。</p> <p>【主な勤務時間】 9：15～18：00</p>	常 勤 6 名 (管理者含)
<b>事務員</b>	<p>事業所内の事務作業等必要業務を実施いたします。</p> <p>【主な勤務時間】 9：15～18：00</p>	必要数

### (5) 介護予防支援の内容、利用料及びその他の費用について

介護予防支援の内容	提供方法	介護保険適用 有無	利用料 (月額)	利用者負担額 (介護保険適用の場合)
①介護予防サービス・支援計画の作成	別紙に掲げる「介護予防支援業務の実施方法等について」を参照下さい。	左の①～⑦の内容は、介護予防支援の一連業務として、介護保険の対象となるもので	下表のとおり	介護保険適用となる場合には利用料を支払う必要がありません。  (全額介護保険により負担されま
②介護予防サービス事業者との連絡調整				
③サービス実施状況の把握、評価				

<b>利用料、その他の費用の 請求方法等</b>	利用料及びその他の費用の額はサービス提供ごとに計算し、 利用月ごとの合計金額により請求いたします。 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月 15 日を 目安にご利用者あてにお届け（郵送）します。
------------------------------	---

<b>利用料、その他の費用の 支払い方法等</b>	<p>サービス提供の都度お渡しするサービス提供記録のご利用者控えと内容を照合のうえ、請求月の22日までに下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。</p> <p>(ア)ご利用者指定口座からの自動振替</p> <p>(イ)現金支払い</p> <p>(ウ)事業者指定口座への振り込み</p> <p>お支払いの確認をしましたら、支払い方法の如何によらず、領収書をお渡ししますので、必ず保管されますようお願いいたします。</p> <p>*医療費控除の還付請求の際に必要なことがあります。</p>
-------------------------------	---

利用料及びその他の費用の支払いについて、正当な理由がないにもかかわらず、支払い期日から2月以上遅延し、さらに支払いの督促から14日以内に支払いが無い場合には、サービス提供の契約を解除した上で、未払い分をお支払いいただくことがあります。

## 6 介護予防支援の提供にあたって

介護予防支援提供に先立って、介護保険被保険者証に記載された内容（被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間）及び介護保険負担割合証を確認させていただきます。被保険者の住所などに変更があった場合は、速やかに当事業所にお知らせください。

ご利用者が要支援認定を受けていない場合は、ご利用者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行います。また、要支援認定の更新の申請が、遅くともご利用者が受けている要支援認定の有効期間が終了する30日前にはなされるよう必要な援助を行うものとします。

ご利用者は指定介護支援サービスを利用する際、指定介護予防支援事業所に複数の事業者等を紹介するよう求めることができます。

ご利用者は介護予防サービス・支援計画に位置付けた指定介護予防サービス事業者等の選定利用について指定介護予防支援事業所に説明を求めることができます。

ご利用者が病院又は診療所に入院する必要がある場合には、担当の介護支援専門員の氏名及び連絡先を当該病院又は診療所に伝えてください。また、日頃から介護支援専門員の連絡先等を介護保険被保険者証や健康保険被保険者証、お薬手帳等と合わせて保管しておいてください。

## 7 虐待の防止について

事業者は、ご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。

- ・当事業所は虐待防止に関する責任者を選定しています。

<b>虐待の防止に関する責任者</b>	宇津木 久志
---------------------	--------

- ・虐待を防止するための指針の策定
- ・虐待を防止するための対策を検討する委員会の開催
- ・従業者に対する虐待の防止を啓発・普及するための研修の実施
- ・ご利用者及びそのご家族からの苦情解決体制の整備
- ・従業者が支援にあたっての悩みや苦勞を相談できる体制を整えるほか、従業者がご利用者

等の権利擁護に取り組める環境の整備

- ・虐待を防止するための措置を適切に実施するための担当者の配置

## 8 感染症の予防及びまん延の防止について

事業者は、感染症の予防及びまん延の防止のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- ・感染症の予防及びまん延の防止のための指針の策定
- ・感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会の開催（2回／年）
- ・感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練の実施

## 9 ハラスメントの防止について

事業者は、適切な指定介護予防支援の提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより従業者の就業環境が害されることを防止するため次の措置を講じます。

- ・ハラスメント防止に関する指針の策定
- ・ハラスメントを防止するための従業者に対する研修の実施
- ・その他ハラスメント防止のために必要な措置

## 10 業務継続計画の策定について

事業者は、感染症や災害発生時において、ご利用者に対する指定介護予防支援の提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（以下「業務継続計画」という。）を策定し、当該業務継続計画に従い、次の措置を講じます。

- ・従業者への業務継続計画の周知と必要な研修及び訓練の実施
- ・業務継続計画の定期的な見直し・変更

## 11 秘密の保持と個人情報の保護について

### ご利用者及びそのご家族に関する秘密の保持について

事業者は、ご利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイダンス」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。

事業者及び事業者の使用する者（以下「従業者」という。）は、サービス提供をする上で知り得たご利用者及びそのご家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。

また、この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。

事業者は、従業者に業務上知り得たご利用者又はそのご家族の秘密を保持させるため、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約、就業規則等において規定します。

## 個人情報の保護について

事業者は、ご利用者から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、ご利用者の個人情報を用いませ。また、ご利用者のご家族の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等でご利用者のご家族の個人情報を用いませ。ん。

事業者は、ご利用者及びそのご家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙によるものの他、電磁的記録を含む。）については、善良な管理者の注意をもって管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとし。ます。

事業者が管理する情報については、ご利用者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加または削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとし。ます。（開示に際して複写料などが必要な場合はご利用者の負担となります。）

## 12 事故発生時の対応方法について

当事業所がご利用者に対して行う指定介護予防支援の提供により、事故が発生した場合には、速やかにご利用者のご家族・市町村等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、当事業所がご利用者に対して行った指定介護予防支援の提供により、賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行います。

なお、事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名：損害保険ジャパン株式会社

保 険 名：福祉事業者賠償責任保険

## 13 身分証携行義務

介護支援専門員は、常に身分証を携行し、初回訪問時及びご利用者及びそのご家族から提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

## 14 指定介護予防支援内容の見積もりについて

### 【担当介護支援専門員】

氏 名：\_\_\_\_\_（連絡先：\_\_\_\_\_）

### 【提供予定の指定介護予防支援の内容と料金】

介護保険 適用の有無	利用料（月額）	利用者負担（月額）	交通費の有無
有	5,116 円 (初月 8,368 円)	0 円	

### 1 ヶ月当りの利用者負担額（利用料とその他の費用の合計）の目安

利用者負担額の目安額	
------------	--

\* この見積もりの有効期限は、説明の日から 1 ヶ月以内とします。

## 15 サービス提供に関する相談、苦情について

### 【苦情処理の体制及び手順】

提供した指定介護予防支援に係るご利用者及びそのご家族からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。（下表に記す【事業者の窓口】のとおり）

相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順は以下のとおりとします。

#### ① 利用者等への周知徹底

- ・施設内への掲示、パンフレットの配布等により苦情解決責任者及び苦情受付担当者の氏名、連絡先や苦情解決の仕組みについて周知する。

#### ② 苦情の受付

- ・ご利用者からの苦情は随時受け付けると共に、苦情受付簿を作成する
- ・苦情受付簿を作成後は速やかに苦情受付担当者へ申し送る
- ・苦情受付担当者は苦情を受け付け、事情を聴取すると共に苦情相談票を作成する。

#### ③ 苦情受付の報告

- ・苦情受付担当者は受け付けた苦情を苦情解決責任者に報告する。

#### ④ 苦情解決に向けての話し合い

- ・苦情解決責任者は、苦情申し出人との話し合いによる解決に努める

#### ⑤ 苦情解決の記録、報告

- ・苦情受付担当者は苦情受付から解決、改善までの経過と結果について苦情相談処理報告書に記録する。
- ・苦情解決責任者は苦情解決結果について、苦情申し出人に対して報告する。また解決・改善までに時間がかかる場合には経過等について報告する

#### ⑥ 苦情解決の公表

- ・サービスの質や信頼性の向上をはかるために、必要に応じて高槻市役所他への報告を行う。



## 【行政機関その他苦情受付機関】

<b>【事業者の窓口】</b>  高槻荘居宅介護支援事業所	所在地：高槻市郡家新町 48 番 7 号 電話番号：072-682-6659 ファックス番号：072-686-6011 受付時間：月曜日から土曜日 9 時 15 分から 18 時 00 分  <b>【苦情解決責任者】</b> 特別養護老人ホーム高槻荘 荘長 宇津木 久志  <b>【苦情受付担当者】</b> 在宅サービス科長 加藤 弘明
<b>【市町村（保険者）の窓口】</b>  高槻市健康福祉部長寿介護課  高槻市健康福祉部福祉指導課	所在地 高槻市桃園町 2 番 1 号  <b>【長寿介護課】</b> 電話番号 072-674-7167 ファックス番号 072-674-7183  <b>【福祉指導課】</b> 電話番号 072-674-7821 ファックス番号 072-674-7820 受付時間 月曜日から金曜日 8 時 45 分から 17 時 15 分
<b>【公的団体の窓口】</b>  大阪府国民健康保険団体連合会	所在地 大阪市中央区常盤町 1 丁目 3 番 8 号 中央大通 F N ビル内  電話番号 06-6949-5418 受付時間 月曜日から金曜日 9 時 00 分から 17 時 00 分
<b>【第三者委員】</b>	氏名 木村 正夫 電話番号 072-675-7316 氏名 首藤 菊男 電話番号 072-674-8167

## 16 サービス提供の記録

指定介護予防支援の実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、その記録はサービス提供の完結日から 5 年間保存します。ご利用者は、事業者に対して保存されるサービス提供記録の閲覧及び複写物の交付を請求することができます。

## 17 その他運営に関する重要事項

事業所は、従業員の資質向上のために次のとおり研修の機会を設けるものとし、業務の執行体制についても必要な検証、整備を行う。

- ・採用時研修 採用後 1 ヶ月以内
- ・継続研修 年 6 回

## 18 サービス利用をやめる場合（契約の終了について）

契約の有効期間は、契約締結の日から契約者の要支援認定の有効期間満了日までですが、契約期間満了の2日前までに契約者から契約終了の申し入れがない場合には、契約は更に同じ条件で更新され、以後も同様となります。

契約期間中は、以下のような事由がない限り、継続してサービスを利用することができますが、仮に以下のような事項に該当するに至った場合には、当事業所との契約は終了します。

- ①ご契約者が死亡した場合
- ②要介護認定によりご契約者の心身の状況が自立もしくは要介護と判定された場合
- ③介護予防・日常生活支援総合事業における介護予防マネジメントの対象となった場合（詳細は以下をご参照下さい。）
- ④事業者が解散した場合、破産した場合又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合
- ⑤施設の滅失や重大な毀損により、ご契約者に対するサービスの提供が不可能になった場合
- ⑥当事業所が介護保険の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合
- ⑦ご契約者から解約又は契約解除の申し出があった場合（詳細は以下をご参照下さい。）
- ⑧事業者から契約解除を申し出た場合（詳細は以下をご参照下さい。）

### （１）ご契約者からの解約・契約解除の申し出

契約の有効期間であっても、ご契約者から利用契約を解約することができます。その場合には、契約終了を希望する日の7日前までに解約をする旨を申し出て下さい。

ただし、以下の場合には、即時に契約を解約・解除することができます。

- ①介護保険給付対象外サービスの利用料金の変更に同意できない場合
- ②ご契約者が入院された場合
- ③ご契約者の「介護予防サービス・支援計画（ケアプラン）」が変更された場合
- ④事業者もしくはサービス従事者が正当な理由なく本契約に定める介護予防支援サービスを実施しない場合
- ⑤業者もしくはサービス従事者が守秘義務に違反した場合
- ⑥業者もしくはサービス従事者が故意又は過失によりご契約者の身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為、その他本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合
- ⑦他の利用者がご契約者の身体・財物・信用等を傷つけた場合もしくは傷つける恐れがある場合において、事業者が適切な対応をとらない場合

### （２）事業者からの契約解除の申し出

以下の事項に該当する場合には、本契約を解除させていただくことがあります。

- ①ご契約者が、契約締結時にその心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず、又は不実の告知を行い、その結果本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- ②ご契約者による、サービス利用料金の支払いが2か月以上遅延し、相当期間を定めた催告にもかかわらずこれが支払われない場合
- ③ご契約者が、故意又は重大な過失により事業者又はサービス従事者もしくは他の利用者等の生命・身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為・ハラスメントを行うことなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- ④別紙「ハラスメント事例」のようなハラスメントに該当する行為をサービス従事者がご利用者及びそのご家族から受け、本契約を継続しがたい事情が生じた場合

### (3) 契約の終了に伴う援助

契約が終了する場合には、事業者はご契約者の心身の状況、置かれている環境等を勘案し、必要な援助を行うよう努めます。

### (4) 介護予防サービスの利用を終了する場合

契約者が介護予防サービスの利用を終了し、介護予防・生活支援サービスのみの利用となった場合、契約者との契約を速やかに解除し、お住まいの地域の地域包括支援センターへ引継ぎを行います。

## 19 重要事項説明の年月日

この重要事項説明書の説明年月日	令和      年      月      日
-----------------	-------------------------

上記内容について、高槻市介護保険法に基づく事業及び施設に関する基準を定める条例（令和3年高槻市条例第42号）に基づき、ご利用者に説明を行いました。

事業者	所在地	大阪府箕面市白島三丁目5番50号
	法人名	社会福祉法人大阪府社会福祉事業団
	代表者名	理事長    行松    英明
	事業所名	高槻荘居宅介護支援事業所
	管理者 氏名	中出   麻佐子
	説明者氏名	

上記内容の説明を事業者から確かに受けました。

利用者	住 所	
	氏 名	

代理人	住 所	
	氏 名	

## (別 紙) 介護予防支援業務の実施方法等について

### 1 介護予防支援業務の実施

- ①事業所の管理者は、介護支援専門員に介護予防サービス・支援計画の作成に関する業務を担当させるものとします。
- ②指定介護予防支援の提供に当たっては、懇切丁寧に行うことを旨とし、ご利用者又はそのご家族に対し、サービスの提供方法等について、理解しやすいように説明を行います。

### 2 介護予防サービス・支援計画の作成について

介護支援専門員は、介護予防サービス・支援計画の原案作成に際しては、次の点に配慮します。

- ①ご利用者の居宅への訪問、ご利用者及びそのご家族に面接により、ご利用者の置かれている環境、立場の十分な理解と課題の把握に努めます。
- ②利用する介護予防サービスの選択にあたっては、当該地域における指定介護予防サービス事業者等に関する情報をご利用者またはそのご家族に提供します。
- ③介護支援専門員は、ご利用者に対して介護予防サービスの内容が特定の種類、事業者に不当に偏るような誘導または指示を行いません。
- ④介護支援専門員は、介護予防サービス・支援計画の原案が、ご利用者の実情に見合ったサービスの提供となるよう、サービス等の担当者から、専門的な見地からの情報を求めます。
- ⑤介護支援専門員は、ご利用者が介護予防訪問看護、介護予防通所リハビリテーション等の医療サービスの利用を希望する場合には、ご利用者の同意を得て主治の医師等の意見を求めます。
- ⑥介護支援専門員は、指定介護予防サービス事業者等からご利用者に係る情報の提供を受けた時、その他必要と認める時は、ご利用者の服薬状況、口腔機能その他のご利用者の心身又は生活の状況に係る情報のうち必要と認めるものを、主治の医師もしくは歯科医師又は薬剤師に提供します。
- ⑦介護支援専門員は、介護予防サービス・支援計画の原案について、介護保険給付の有無、利用料等のご利用者のサービス選択に資する内容をご利用者またはそのご家族に対して説明します。
- ⑧介護支援専門員は、ご利用者の介護予防サービス・支援計画の原案への同意を確認した後、原案に基づく介護予防サービス・支援計画を作成し、改めてご利用者の同意を確認します。
- ⑨ご利用者は、介護支援専門員が作成した介護予防サービス・支援計画の原案に同意しない場合には、事業者に対して介護予防サービス・支援計画の原案の再作成を依頼することができます。

### 3 サービス実施状況の把握、評価について

- ①介護支援専門員は、介護予防サービス・支援計画の作成後において、介護予防サービス・支援計画の実施状況の把握（以下「モニタリング」という。）を行い、必要に応じて介護予防サービス・支援計画の変更、指定介護予防サービス事業者等との連絡調整その他の便宜の提供を行います。
- ②上記の把握に当たっては、ご利用者及びそのご家族、指定介護予防サービス事業者等との連絡を継続的に行うこととし、少なくとも3月に一回、ご利用者の居宅を訪問し、ご利用者に面接するとともに一月に一回、モニタリングの結果を記録します。

③介護支援専門員は、介護予防サービス・支援計画が効果的なものとして提供されるよう、ご利用者の状態を定期的に評価します。

④介護支援専門員は、その居宅において日常生活を営むことが困難になったと判断した場合、

またご利用者が介護保険施設への入院または入所を希望する場合には、事業者はご利用者に介護保険施設に関する情報を提供します。

#### **4 介護予防サービス・支援計画の変更について**

事業者が介護予防サービス・支援計画の変更の必要性を認めた場合、または事業者が介護予防サービス・支援計画の変更が必要と判断した場合は、事業者とご利用者双方の合意をもって介護予防サービス・支援計画の変更を、この介護予防支援業務の実施方法等の手順に従って実施するものとします。

#### **5 給付管理について**

事業者は、介護予防サービス・支援計画作成後、その内容に基づき毎月給付管理票を作成し、国民健康保険団体連合会に提出します。

#### **6 要介護認定等の協力について**

①事業者は、ご利用者の要介護認定または要支援認定の更新申請および状態の変化に伴う区分変更の申請が円滑に行われるよう必要な協力を行います。

②事業者は、ご利用者が希望する場合は、要支援認定の申請をご利用者に代わって行います。

#### **7 介護予防サービス・支援計画等の情報提供について**

ご利用者が地域包括支援センターまたは他の介護予防支援事業者の利用を希望する場合には、ご利用者の介護予防サービス・支援計画作成が円滑に引き継げるよう、ご利用者の申し出により、介護予防サービス・支援計画等の情報の提供に誠意をもって応じます。

## 【ご入居者及びご利用者、ご家族からのハラスメント事例】

### 高槻荘各事業所からのお願い

ご利用者・ご家族との信頼関係のもとに、安全安心な環境で質の高いケアを提供できるよう以下の点についてご協力ください。

- 職員に対する金品等の心付けはお断りしています。職員がお茶やお菓子、お礼の品物等を受け取る事も事業所として禁止しております。また、金銭・貴重品等の管理にご協力ください。
- ペットはゲージへ入れる、リードにつなぐ等の協力をお願いします。大切なペットを守るため、また、職員が安全にケアを行うためにも、訪問中はリードをつけていただくか、ゲージや居室以外の部屋へ保護するなどの配慮をお願いします。職員がペットにかまれた場合、治療費等のご相談をさせていただく場合がございます。
- 暴言・暴力・ハラスメントは固くお断りします。職員へのハラスメント等により、サービスの中断や契約を解除する場合があります。信頼関係を築くためにもご協力をお願いします。

#### 【具体的なハラスメント例】

##### 1) 乱暴な言動又は暴力

- ☐ 怒鳴る、奇声、大声を発する
- ☐ 物を投げつける
- ☐ 刃物を向ける、服を引きちぎる、手を払いのける など

##### 2) セクシュアルハラスメント

- ☐ 職員の体を触る、手を握る
- ☐ 腕を引っ張り抱きしめる
- ☐ アダルトビデオを流す、ヌード写真を見せる・見られるように置く など

##### 3) 言動による精神的暴力

- ☐ 介護職失格、看護師失格など自尊心を傷つける言葉
- ☐ 他者を引き合いに出し、過大なサービスを繰り返し要求する

##### 4) その他

- ☐ 職員の自宅の住所や電話番号を何度も聞く
- ☐ ストーカー行為
- ☐ 法令又は契約の範囲外のサービス、実現困難なことを執拗に求める

など