

重要事項説明書

「指定居宅介護支援」

当事業所は介護保険の指定を受けています
(仙台市指定 第0475103404号)

当事業所はご契約者に対して指定居宅介護支援サービスを提供します。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します。

居宅介護支援とは

契約者が居宅での介護サービスやその他の保健医療サービス、福祉サービスを適切に利用することができるよう、次のサービスを実施します。

○ご契約者の心身の状況やご契約者とそのご家族等の希望をおうかがいして、「居宅サービス計画（ケアプラン）」を作成します。

○ご契約者の居宅サービス計画に基づくサービス等の提供が確保されるよう、ご契約者及びその家族等、指定居宅サービス事業者等との連絡調整を継続的に行い、居宅サービス計画の実施状況を把握します。

必要に応じて、事業者とご契約者双方の合意に基づき、居宅サービス計画を変更します。

※当サービスの利用は、原則として要介護認定の結果「要介護」と認定された方が対象となります。申請中の方でも、暫定でのサービスの利用は可能です

◆◆目次◆◆

1. 事業者
2. 事業所の概要
3. 事業実施地域及び営業時間
4. 職員の体制
5. 当事業所が提供するサービスと利用料金
6. サービスの利用に関する留意事項
7. 秘密保持・個人情報保護について
8. サービス利用をやめる場合（契約の終了について）
9. ハラスメント対策について
10. 高齢者虐待防止について
11. 身体的拘束等について
12. 損害賠償について
13. 苦情の受付について

1. 事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人 大樹
(2) 法人所在地 宮城県仙台市青葉区新坂町6番11号
(3) 電話番号 022-341-5686
(4) 代表者氏名 理事長 千葉 純治
(5) 設立年月 平成13年3月26日

2. 事業所の概要

- (1) 事業所の種類 指定居宅介護支援事業所
(2) 事業の目的 要介護状態等の高齢者等に対し、適正な指定居宅介護支援を提供する
(3) 事業所の名称 大樹ケアプランセンター・平成23年6月1日指定
仙台市 0475103404 号
(4) 事業所の所在地 宮城県仙台市青葉区西勝山14番8号 木かげI番館2階
(5) 電話番号 022-279-9715
(6) 事業所（管理者）氏名 釜澤 実穂
(7) 当事業所の運営方針
1. 利用者が要介護状態となった場合においても、可能な限り居宅において、その有する能力に応じた日常生活を営む事が出来るよう配慮する。
 2. 利用者の心身の状況、その置かれている環境に応じて、利用者自らの選択に基づき、適切な保健医療サービス及び福祉サービスが、多様な事業者から総合的かつ効率的に提供されるよう配慮して行う。
 3. 利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立って、特定の種類又は特定の居宅サービス事業者に偏ることのないよう、公正中立に行うものとする。
 4. 事業の実施にあたっては、利用者の所在する関係市区町村、地域包括支援センター、他の指定居宅介護支援事業者、指定サービス事業者及び介護保険施設等の保健・医療・福祉サービスとの連携を図り、総合的なサービスを提供できる様に努める。
- (8) 開設年月 平成23年6月1日

3. 事業実施地域及び営業時間

- (1) 通常の事業の実施地域 仙台市青葉区及び泉区
(2) 営業日及び営業時間

営業日	月～金（土日、祝祭日、12月30～1月3日、夏季8月14日～16日除く）
サービス提供時間帯	8：30～17：30

4. 職員の体制

〈主な職員の配置状況〉※職員の配置については、指定基準を遵守しています。

	職務内容	人員数
管理者	介護支援専門員の管理及び業務の管理	常勤1名（兼任）
介護支援専門員	指定居宅介護支援の提供	常勤1名以上 （専任1名以上、兼任1名）

5. 当事業所が提供するサービスと利用料金

(1) サービスの内容（契約書第3～6条参照）＊

<サービスの内容>

①居宅サービス計画の作成

ご契約者のご自宅を訪問して、心身の状況、置かれている環境等を把握したうえで、居宅介護サービス及びその他の必要な保健医療サービス、福祉サービス（以下「指定居宅サービス等」という。）が、適切に提供されるよう、居宅サービス計画を作成します。

<居宅サービス計画の作成の流れ>

① 事業者は、介護支援専門員に居宅サービス計画の作成に関する業務を担当させます。

↓

②居宅サービス計画の作成の開始にあたって、当該地域における指定居宅サービス事業者等に関するサービスの内容、利用料等の情報を適正に契約者又はその家族等に対して提供して、契約者にサービスの選択を求めます。

↓

③介護支援専門員は、契約者及びその家族の置かれた状況等を考慮して、契約者に提供されるサービスの目標、その達成時期、サービスを提供する上での留意点等を盛り込んだ居宅サービス計画の原案を作成します。

↓

④介護支援専門員は、前項で作成した居宅サービス計画の原案に盛り込んだ指定居宅サービス等について、保険給付の対象となるか否かを区分した上で、その種類、内容、利用料等について契約者及びその家族等に対して説明し、契約者の同意を得た上で決定するものとします。

② 居宅サービス計画作成後の便宜の供与

・ご契約者及びその家族等、指定居宅サービス事業者等との連絡を継続的に行い、居宅サービス計画の実施状況を把握します。要介護認定の有効期間中は少なくともひと月に1回は居宅を訪問します。但し下記の要件を満たすことでテレビ電話等により利用者の状況把握を行うことができます。

(1) 利用者の同意を得ること。

(2) サービス担当者会議等において、次に掲げる事項について主治医や担当者等の合意を得ていること。

①利用者の状態が安定していること。

②利用者がテレビ電話等を介して意思疎通ができること（家族のサポートでも可）。

③テレビ電話装置等を活用したモニタリングでは収集できない情報について、他のサービス事業者との連携により情報収集すること。

(3) 少なくとも2月に1回は利用者の居宅を訪問すること。

※ここに記載する訪問頻度の目安回数以外にも、利用者からの依頼や居宅介護支援業務の遂行に不可欠と認められる場合で利用者の承諾を得た場合には、介護支援専門員は利用者の居宅を訪問することがあります。

- ・ 居宅サービス計画の目標に沿ってサービスが提供されるよう指定居宅サービス事業者等との連絡調整を行います。
- ・ ご契約者の意思を踏まえて、要介護認定の更新申請等に必要な援助を行います。

③居宅サービス計画の変更

ご契約者が居宅サービス計画の変更を希望した場合、または事業者が居宅サービス計画の変更が必要と判断した場合、事業者とご契約者双方の合意に基づき、居宅サービス計画を変更します。

④介護保険施設への紹介

ご契約者が居宅において日常生活を営むことが困難となったと認められる場合又は利用者が介護保険施設への入院又は入所を希望する場合には、介護保険施設への紹介その他の便宜の提供を行います。

(2) サービス提供における事業者の義務（契約書第10条、第11条参照）

当事業所では、ご契約者に対してサービスを提供するにあたって、次のことを守ります。

- ①ご契約者に提供した居宅介護支援について記録を作成し、その完結の日から5年間保管するとともに、ご契約者または代理人の請求に応じて閲覧させ、複写物を交付します。
- ②ご契約者が他の居宅介護支援事業者の利用を希望する場合その他ご契約者から申し出があった場合、ご契約者に対し、直近の居宅サービス計画及びその実施状況に関する書類を交付します。
- ③事業者、介護支援専門員または従業員は、居宅介護支援を提供するうえで知り得たご契約者及びその家族等に関する事項を正当な理由なく第三者に漏洩しません。（守秘義務）
- ④利用者やその家族に対して、ケアプランに位置付ける居宅サービス事業所について、複数の事業所の紹介を適切に行います。また、ご利用者やそのご家族からも複数の事業所の紹介を求めることができます。
- ⑤利用者は居宅サービスに位置付けた指定居宅サービス事業所等の選定理由の説明を求められます。
- ⑥事業所の選定において公正中立性を持って行わなければならないことから、前6か月間に当事業所において作成された居宅サービス計画の総数のうちに訪問介護、通所介護、福祉用具貸与及び地域密着型通所介護（以下この項において「訪問介護等」という。）がそれぞれ位置付けられた居宅サービス計画の数が占める割合、前6か月間に当事業所において作成された居宅サービス計画に位置付けられた訪問介護等ごとの回数の中に、同一の指定居宅サービス事業者又は指定地域密着型サービス事業者によって提供されたものが占める割合について、別紙資料を基に説明を行います。※別紙参照

(3) サービス利用料金（契約書第8条参照）

- ①事業所が提供する居宅介護支援に対する料金規程は、「付属別紙1 料金表」の通りです。
- ②交通費（契約書第8条参照）

通常の事業実施地域以外の地区にお住まいの方で、当事業所のサービスを利用される場合は、サービスの提供に際し、要した交通費の実費をいただきます。

自動車を使用した場合の交通費は以下の通りとなります。

- (1) 地域の境界線から片道おおむね10km未満 500円
- (2) 地域の境界線から片道おおむね10km以上の場合は、超えた距離1kmあたり50円を加算する

6. サービスの利用に関する留意事項

(1) 介護支援専門員の交代（契約書第7条参照）

①事業者からの介護支援専門員の交代

事業者の都合により、介護支援専門員を交代することがあります。

介護支援専門員を交代する場合は、ご契約者に対してサービス利用上の不利益が生じないように十分に配慮するものとします。

②ご契約者からの交代の申し出

選任された介護支援専門員の交代を希望する場合には、当該介護支援専門員が業務上不適当と認められる事情その他交替を希望する理由を伝えて頂くことで、交代を申し出ることができます。ただし、ご契約者から特定の介護支援専門員の指名はできません。

(2) 入院時について

利用者及びその家族におかれましては、介護と医療との連携に伴い、入院時に担当のケアマネジャーの氏名等の情報を入院先の医療機関に伝えて頂きますよう、お願い申し上げます。

7. 秘密の保持・個人情報の保護について

(1) 秘密の保持

①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利用者及びその家族の秘密を、正当な理由なく第三者に漏らしません。

②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。

③事業者は従業者に、業務上知り得た利用者及びその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の内容とします。

(2) 使用する目的

利用者の居宅サービス計画に沿って、円滑にサービスを提供するために実施されるサービス担当者会議、介護支援専門員と事業者との連絡調整等において必要な場合に使用します。

個人情報の提供は必要最低限度とし、提供にあたっては関係者以外の者に開示されることがないように細心の注意を払います。また、個人情報を使用した会議、関係者、内容等の経過を記録しておきます。

(3) 個人情報の利用目的

上記利用目的の範囲に含まれる具体的な業務の例は次の通りです。

- ・契約者へのサービス提供、介護保険請求事務、各事業所の管理運営事務、並びにその他介護保険のサービス提供に係る一切の付帯関連業務のため。

- ・ 契約者に介護サービスを提供するにあたり、医師・医療機関等に意見・助言を求め当事業者以外の介護サービス事業者等と連携（サービス担当者会議等）をとり、これからの照会に回答するため。
- ・ 各関係機関等への事故報告等のため。
- ・ 審査支払機関へレセプトを提出するため。
- ・ 審査支払機関や保険者からの照会に回答するため。
- ・ 賠償責任保険などに係る保険会社等への相談または届出をするため。
- ・ 行政機関による指導・監査等に協力するため。
- ・ 第三者機関による当事業者の介護サービス評価・調査等に協力するため。

8. 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介護認定の有効期間満了日までですが、契約期間満了の7日前までにご契約者から契約終了の申し入れがない場合には、契約は同じ条件で更新され、以後も同様となります。（契約書第2条参照）

契約期間中は、継続してサービスを利用することができますが、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。（契約書第13条参照）

- ① ご契約者が死亡した場合
- ② 要介護認定又は要支援認定によりご契約者の心身の状況が要支援又は自立と判定された場合
- ③ ご契約者が介護保険施設へ入所、もしくは療養型の病院等へ入院した場合
- 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 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
- ⑥ 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。）
- ⑦ 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（契約書第14条、第15条参照）

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、契約終了を希望する日の7日前までにお申し出ください。

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 事業者が作成した居宅サービス計画に同意できない場合
- ② 事業者もしくは介護支援専門員が正当な理由なく本契約に定める居宅介護支援を実施しない場合
- ③ 事業者もしくは介護支援専門員守秘義務に違反した場合
- ④ 事業者もしくは介護支援専門員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

（2）事業者からの契約解除の申し出（契約書第16条参照）

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

9. ハラスメント対策について

(1) 事業者は職場におけるハラスメント防止に取り組み、職員が働きやすい環境作りを目指します。

(2) 利用者およびその家族が事業所の職員に対して行う、暴言・暴力・嫌がらせ・誹謗中傷等の迷惑行為、セクシャルハラスメントなどの行為が発生した場合について、ハラスメントの発生理由や具体的な状況について事実確認を行います。合わせて、利用者に与える不利益の検討、契約解除せずサービス提供の継続が可能か等、事業所内で十分な検討を行い、契約解除がやむを得ない場合には契約を解除させていただきます。その場合も、利用者の代替サービス確保のための十分な猶予期間等を考慮し、相当な期間を置く等の配慮を行います。

契約を解除する場合、保険者である市区町村と連絡を取り、利用者の心身の状況その他の状況に応じて、適当な他の事業所の紹介その他の必要な措置を講じることとします。

(ハラスメントについての詳細は「付属別紙2 ハラスメント防止のお願い」参照)

10. 高齢者虐待防止について

当事業所は、利用者の人権擁護、虐待防止のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

(1) 虐待防止の為の対策を検討する委員会を定期的で開催し、その結果を従業者に対して周知徹底を図ります。

(2) 虐待防止の為の指針を整備します。

(3) 従業者に対して虐待防止の為の研修を定期的を実施します。

(4) 当事業所従業者又は養護者（現に養護している家族、親族、同居人等）による虐待が疑われる場合には、速やかに市町村へ通報します。

(5) 上記措置を適切に実施するために管理者を担当者として選定します。

11. 身体的拘束等について

当事業所は、当該利用者又は他の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、身体的拘束等の行為を行いません。

(1) 緊急やむを得ない場合とは以下の要件を全て満たす状態であるかを多職種で検討します。

① 当該利用者又は他の利用者等の生命又は身体が危険にさらされる可能性が著しく高い場合

② 身体的拘束等を行う以外に代替する介護方法がないこと

③ 身体的拘束等が一時的であること

(2) 緊急やむを得ない場合は、家族等へ説明を行い、文書で同意を得ます。

- (3) 身体的拘束等を行う場合には、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ます。
- (4) 身体的拘束等を行った場合は、経過観察を行い多職種間で身体拘束等の必要性や方法に関する再検討を行い、要件に該当しなくなった場合は身体拘束等を解除します。
- (5) 身体的拘束等の適正化のための対策を検討する委員会 3 月に 1 回以上開催し、その結果を従業者に周知徹底します。
- (6) 身体的拘束等の適正化のための指針を整備します。
- (7) 従業者に対して、身体的拘束等の適正化のための研修を定期的に行います。

1 2. 損害賠償について（契約書第 1 2 条参照）

事業者の責任によりご契約者に生じた損害については、事業者は速やかにその損害を賠償いたします。守秘義務に違反した場合も同様とします。

ただし、その損害の発生について、ご契約者に故意又は過失が認められる場合には、ご契約者の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる時に限り、事業者の損害賠償額を減じる場合があります。

※三井住友海上火災保険（株）に加入しております。

1 3. 苦情の受付について（契約書第 1 7 条参照）

（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 [職名] 管理者 釜澤 実穂

※苦情解決責任者 [職名] 統括管理者 三浦 太洋

○受付時間 平日（祝祭日を除く） 8：30～17：30

○電話 022-279-9715

○F A X 022-279-9716

（2）行政機関その他苦情受付機関

【仙台市健康福祉局介護事業支援課居宅サービス指導係】 （介護サービスの内容に関すること）	電話番号 022-214-8192
【仙台市役所健康福祉局保険高齢部 介護事業支援課 ケアマネジメント指導係】 （居宅介護支援に関すること）	電話番号 022-214-8626
【仙台市青葉区役所 介護保険課】	電話番号 022-225-2111（代）
【仙台市泉区役所 介護保険課】	電話番号 022-372-3111（代）
【宮城県国民健康保険団体連合会介護保険課】	電話番号 022-222-7700
【宮城県社会福祉協議会運営適正化委員会】	電話番号 022-716-9674

年 月 日

指定居宅介護支援サービスの提供の開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

居宅介護支援事業所 大樹ケアプランセンター

説明者 職種 介護支援専門員

氏 名 _____ 印

私は、本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受け、指定居宅介護支援サービスの提供開始に同意しました。

利用者 住 所 _____

氏 名 _____ 印

代理人 住 所 _____

氏 名 _____ 印

(続柄 _____)

署名代行者 住 所 _____

氏 名 _____ 印

(続柄 _____)

※この重要事項説明書は、厚生省令第38号（平成11年3月31日）第4条の規定に基づき、利用申込者また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。

(付属別紙 1)

居宅介護支援に関するサービス利用料金について、事業者が法律の規定に基づいて、介護保険からサービス利用料金に相当する給付を受領する場合（法定代理受領）は、ご契約者の自己負担はありません。但し、ご契約者の介護保険料の滞納等により、事業者が介護保険からサービス利用料金に相当する給付を受領することができない場合は、下記のサービス利用料金の全額をいったんお支払い下さい。

また看取り期において、居宅サービス計画等の利用に向けて介護支援専門員が利用者のマネジメントを行ったものの、利用者が亡くなられたことによりサービス利用に至らなかった場合、モニタリングやサービス担当者会議における検討等、必要なケアマネジメント業務や給付管理の為に準備が行われ、介護保険サービスが提供されたものと同様に取り扱うことが適当と認められるケースについて、居宅介護支援の基本報酬の算定を行います。

【基本利用料】

要介護度区分 取扱い件数区分	要介護 1～2	要介護 3～5
介護支援専門員 1 人に当りの利用者の数が 45 人未満の場合又は 45 人以上である場合において、45 人未満の部分	居宅介護支援費 I 11,316 円	居宅介護支援費 I 14,702 円

【加算を算定した場合】以下の要件を満たす場合、上記の基本利用料に以下の料金が加算されます。

加 算 (加算額)	算 定 要 件 等
初 回 加 算 (3 , 1 2 6 円)	①新規に居宅サービス計画書を作成する場合 ②要支援者が要介護認定を受けた場合に居宅サービス計画を作成する場合 ③要介護状態区分が二区分以上変更された場合に居宅サービス計画を作成する場合
入院時情報連携加算 (I) (2 , 6 0 5 円)	利用者が病院又は診療所に入院した日のうちに、当該病院又は診療所職員に対して当該利用者に係る必要な情報を提供した場合 ※入院日以前の情報提供を含む。 ※営業時間終了後または営業日以外の日に入院した場合は、入院日の翌日を含む。

<p>入院時情報連携加算（Ⅱ） （ 2 , 0 8 4 円 ）</p>	<p>利用者が病院又は診療所に入院した日の翌日又は翌々日に、当該病院又は診療所職員に対して当該利用者に係る必要な情報を提供した場合 ※営業時間終了後に入院した場合であって、入院日から起算して3日目が営業日でない場合は、その翌日を含む。</p>
<p>通院時情報連携加算 （ 5 2 1 円 ）</p>	<p>利用者が病院又は診療所において医師又は歯科医師の診察を受ける際に同席し、医師又は歯科医師に当該利用者の心身の状況や生活環境等の必要な情報提供を行い、医師又は歯科医師から当該利用者に関する必要な情報提供を受けた上で、居宅サービス計画に記録した場合</p>
<p>退院・退所加算（Ⅰ）イ （ 4 , 6 8 9 円 ） 退院・退所加算（Ⅰ）ロ （ 6 , 2 5 2 円 ） 退院・退所加算（Ⅱ）イ （ 6 , 2 5 2 円 ） 退院・退所加算（Ⅱ）ロ （ 7 , 8 1 5 円 ） 退院・退所加算（Ⅲ） （ 9 , 3 7 8 円 ）</p>	<p>医療機関や介護保険施設等を退院・退所し、居宅サービス等を利用する場合において、職員と面談を行い、利用者に関する必要な情報を得た上でケアプランを作成し、居宅サービス等の利用に関する調整を行った場合（連携の方法や回数に応じて加算される）</p>
<p>緊急時等居宅カンファレンス加算 （ 2 , 0 8 4 円 ）</p>	<p>病院等の求めにより、医師等と共に利用者の居宅を訪問し、カンファレンスを行い、利用者に必要な居宅サービス等の利用調整を行った場合（一月に2回を限度）</p>
<p>ターミナルケアマネジメント加算 （ 4 , 1 6 8 円 ）</p>	<p>在宅で死亡した利用者に対し、ケアを受けることに同意した利用者について、24時間連絡できる体制を確保し、かつ、必要に応じて指定居宅介護支援を行う体制を整備し、終末期の医療やケアの方針に関する当該利用者又は家族の意向を把握した上で、その死亡日及び死亡日前14日以内に2日以上、当該利用者又は家族の同意を得て訪問し、心身の状況等を記録し、主治医及び居宅サービス計画に位置付けた居宅サービス提供事業者提供した場合</p>

特定事業所加算（Ⅱ）
（ 4 , 3 8 6 円 ）

- ・常勤専従の主任介護支援専門員1名以上及び介護支援専門員3名以上を常勤かつ専従で配置している。
- ・利用者の情報やサービス提供上の留意事項等の伝達を目的とした会議を概ね週に1回以上、定期的に開催している。
- ・24時間連絡体制を確保し、必要に応じて利用者等からの相談に対応できる体制を確保している。
- ・介護支援専門員に対し、計画的に研修を実施している。
- ・地域包括支援センターから支援困難事例を紹介された場合に対応できる。
- ・家族に対する介護等を日常的に行っている児童や、障害者、生活困窮者、難病患者等、高齢者以外の対象者への支援に関する知識等に関する事例検討会・研修会等に参加している。
- ・特定事業所集中減算が適応されていない。
- ・介護支援専門員1人あたりの利用者数が45名未満である。
- ・介護支援専門員実務研修における科目「ケアマネジメントの基礎技術に関する実習」等に協力または協力体制を確保している。
- ・他法人が運営する居宅介護支援事業所と共同で事例検討会、研修会等を実施している。
- ・必用に応じて、多様な主体等が提供する生活支援のサービス（インフォーマルサービス含む）が包括的に提供されるような居宅サービス計画を作成している。

(付属別紙2)

ハラスメント防止のお願い

近年介護業界では、利用者や家族等による職員へのハラスメント行為（身体的暴力、精神的暴力、セクシャルハラスメント等）が問題となっています。

ハラスメントは、介護サービスの提供を困難にし、関わった職員の心身に悪影響を与えます。

状況によっては、契約条項や重要事項説明書に基づき契約解除をさせて頂く場合がございますので、ご留意をお願い致します。

カスタマーハラスメントやセクシャルハラスメント等の分類と具体例

分類	内容	ハラスメントの具体例・事例
身体的暴力	身体的な力を使って危害を及ぼす行為	物を投げつける。叩く。唾を吐く。服を引っ張る。土下座をさせる。
精神的暴力	個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為	大声を発する・怒鳴る。「何の役にも立たない」等個人を否定するような言動をする。威圧的な態度で文句を言い続ける。「この程度できて当然」と理不尽な要求をする。ご家族等がご利用者の理不尽な発言を一方向的に鵜呑みにし、否定的な言葉や態度を取る。
性的嫌がらせ	意に沿わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為	必要もなく身体（腕や足）を触る。胸、お尻などをさり気なく触る。抱きしめる。ヌード写真や動画を見せる。わいせつ行為や盗撮をする。プライベートな予定を聞く。
著しく威圧的な行為	ご利用者（ご家族等）からの業務に支障を及ぼす著しい迷惑行為	電話や面談等で長時間拘束する。頻繁に来所しクレームを言う。休日時間外の対応を強要する。ケアマネの業務外の強要（すぐに来い、買い物をして来い、金を貸せ等）をする。同じ質問を繰り返し、対応のミスが出たところを責める。脅迫的・反社会的な言動をする。優位な立場にいることを利用した暴言。特別扱いをさせる。

※上記の内容は一例です。