

ゆうらぎ訪問介護ステーション重要事項説明書

(訪問介護)

事業者は利用者に対して訪問介護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は次の通りです。

1 事業者の概要

事業者の名称	社会福祉法人 千鳥会
法人の所在地	〒656-2151 淡路市大町畑字丈尺597番地4
代表者氏名	笠谷享代
設 立 年 月 日	平成4年4月1日
電 話 番 号	0799-62-5100

2 事業所の概要

事業所の名称	ゆうらぎ訪問介護ステーション	
事業所の所在地	〒656-1602 淡路市育波字西地558番地2	
電 話 番 号	Tel 0799-84-1717 Fax 0799-84-0029	
事業所番号	兵庫県指定	第2871600835
事業の実施地域	淡路市	

3. 事業の目的と運営の方針

事業の目的	人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の介護福祉士又は、訪問介護員研修の修了者（以下「従業者」という）が、要介護状態にある高齢者に対し、適正な指定訪問介護を提供することを目的とする
運営の方針	事業所の従業者は、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り援助を行う。 事業の実施に当たっては、関係市町村、地域の保健、医療、福祉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する。

(1) 営業日時

営 業 日	月曜日から日曜日（但し年末年始 12 月 31 日から 1 月 3 日休業）
営 業 時 間	8 時 3 0 分から 1 7 時 3 0 分

(2) 事業所の職員体制職

管理者	前田 千鶴
-----	-------

職	職 務 内 容	人 員 数
管 理 者	1 従業者及び業務の管理を、一元的に行います。 2 従業者に、法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行います。	常 勤 1 名
サ ー ビ ス 提 供 責 任 者	1 訪問介護計画の作成並びに利用者等への説明を行い同意を得ます。利用者へ訪問介護計画を交付します。 2 指定訪問介護の実施状況の把握及び訪問介護計画の変更を行います。 3 指定訪問介護の利用の申込みに係る調整を行います。 4 訪問介護員等に対する技術指導等のサービスの内容の管理を行います。 5 利用者の状態の変化やサービスに関する意向を定期的に把握します。 6 サービス担当者会議への出席等により、居宅介護支援事業者と連携を図ります。 7 訪問介護員等に対し、具体的な援助目標及び援助内容を指示するとともに、利用者の状況についての情報を伝達します。 8 訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。 9 訪問介護員等の能力や希望を踏まえた業務管理を実施します。 10 訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施します。 11 その他サービス内容の管理について必要な業務を実施します。	常勤 1 名 以上
訪 問 介 護 員	1 訪問介護計画に基づき、指定訪問介護のサービスを提供します。 2 サービス提供後、利用者の心身の状況等について、サービス提供責任者に報告を行います。 3 サービス提供責任者から、利用者の状況についての情報伝達を受けます。 4 サービス提供責任者が行う研修、技術指導等を受けます。	2.5 名以上 (常勤兼務 及び 非常勤専従)

4 提供するサービスの内容及び費用について

(1) 提供するサービスの内容について

サービス区分と種類		サ ー ビ ス の 内 容
訪問介護計画の作成		利用者に係る居宅介護支援事業者が作成した居宅サービス計画(ケアプラン)に基づき、利用者の意向や心身の状況等のアセスメントを行い、援助の目標に応じて具体的なサービス内容を定めた訪問介護計画を作成します。
身 体 介 護	食事介助	配膳から下膳まで、食事の介助、見守りをを行います。
	入浴介助	浴室への誘導や入浴(全身浴・部分浴)の介助や清拭(身体を拭く)、洗髪などを行います。
	排泄介助	排泄の介助(採尿器の介助)、おむつ交換、ポータブルトイレやトイレへの移動介助・見守り等を行います。
	特 段 の 専 門 的 配 慮 をもって行う調理	医師の指示に基づき、適切な栄養量及び内容を有する特別食(腎臓食、肝臓食、糖尿食、胃潰瘍食、貧血食、脾臓食、高脂血症食、痛風食、嚥下困難者のための流動食等)の調理を行います。
	更衣介助	できる事は自分でおこなえるように配慮しながら、上着、下着の着脱の介助・見守り等を行います。
	身体整容	日常的な行為としての整髪、洗面、歯磨き等の介助見守り等を行います。
	体位変換	床ずれ予防のための、体位変換を行います。
	移動・移乗介助	室内の移動、車いすへ移乗等の介助、歩行器等の見守りを行います。
	服薬介助	配剤された薬の確認、服薬のお手伝い、服薬の声掛けを行います。
	起床・就寝介助	ベッドへの誘導、ベッドからの起き上がりの介助を行います。
生 活 援 助	自立生活支援のための見守りの援助	<ul style="list-style-type: none"> ○ 利用者と一緒に手助けしながら行う調理(安全確認の声かけ、疲労の確認を含みます。)を行います。 ○ 入浴、更衣等の見守り(必要に応じて行う介助、転倒予防のための声かけ、気分の確認などを含みます。)を行います。 ○ ベッドの出入り時など自立を促すための声かけ(声かけや見守り中心で必要な時だけ介助)を行います。 ○ 排泄等の際の移動時、転倒しないように側について歩きます。(介護は必要時だけで、事故がないように常に見守る) ○ 車イスでの移動介助を行って店に行き、利用者が自ら品物を選べるよう援助します。 ○ 洗濯物をいっしょに干したりたたんだりすることにより自立支援を促すとともに、転倒予防等のための見守り・声掛けを行います。
	買い物	利用者の日常生活に必要な物品の買い物を行います。買い物に伴う金銭管理に十分に注意し、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	利用者の食事の用意、配膳等を行います。
	掃除	利用者の日常生活に使用している部屋(台所、トイレ、風呂場)等の掃除や整理整頓を行います。
生 活 援 助	洗濯	利用者の衣類等の洗濯、物干しや取り込み等を行います。

(2) 訪問介護員の禁止行為

訪問介護員はサービスの提供に当たって、次の行為は行いません。

- ① 医療行為
- ② 利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり
- ③ 利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
- ④ 利用者の同居家族に対するサービス提供
- ⑤ 利用者の日常生活の範囲を超えたサービス提供（大掃除、庭掃除など）
- ⑥ 利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- ⑦ 身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（利用者又は第三者等の生命や身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除く）
- ⑧ その他利用者又は家族等に対して行なう宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

・ サービス提供時間数は、実際にサービス提供に要した時間ではなく、居宅サービス計画及び訪問介護計画に位置付けられた時間数（計画時間数）によるものとします。なお、計画時間数とサービス提供時間数が大幅に異なる場合は、利用者の同意を得て、居宅サービス計画の変更の援助を行うとともに訪問介護計画の見直しを行ないます。

・ 利用者の心身の状況等により、1人の訪問介護員によるサービス提供が困難であると認められる場合で、利用者の同意を得て2人の訪問介護員によるサービス提供を行ったときは、上記金額の2倍になります。

・ 要介護度が1から5の利用者の場合であって、通院等のための乗車又は降車の介助を行うことの前後に連続して、相当の所要時間（20～30分程度以上）を要し、かつ手間のかかる身体介護を行う場合には、「身体介護」の介護報酬を算定します。

例えば、乗車の介助の前に連続して、寝たきりの利用者の更衣介助や排泄介助をした後、ベッドから車いすへ移乗介助し、車いすを押して自動車へ移動介助する場合などです。

・ 利用料について、（事業者が法定代理受領を行わない場合）上記に係る利用料は、全額をいったんお支払いいただきます。この場合、「サービス提供証明書」を交付しますので、「領収書」を添えてお住まいの市町村に居宅介護サービス費の支給（利用者負担額を除く）申請を行ってください。

◇ 保険給付として適当でないサービス（生活援助に含まれない行為）

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

主として家族の利便に供する行為又は家族が行うことが適当であると判断される行為
--

- ・ 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

訪問介護員が行わなくても日常生活を営むのに支障が生じないと判断される行為

- ・ 草むしり
- ・ 花木の水やり
- ・ 犬の散歩等ペットの世話 等

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

5 提供するサービスの利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）について

※金額に改定があった場合は、書面でお知らせいたします。

(1) 訪問介護の利用料

身体介護

区分	身体介護中心型	単位/円
身体介護	20分未満の場合	1 6 3 単位/円
	20分以上30分未満の場合	2 4 4 単位/円
	30分以上 1 時間未満の場合	3 8 7 単位/円
	1 時間以上 1 時間 3 0 分未満の場合	5 6 7 単位/円
	以降30分増すごとに算定	8 2 単位/円

生活援助

区分	生活援助中心型	単位/円
生活援助	生活援助 2	1 7 9 単位/円
	生活援助 3	2 2 0 単位/円
	身体介護に引き続き生活援助を行う場合	6 5 単位/円

	初回加算	200単位/円
	緊急時訪問加算	100単位/円
	生活機能向上連携加算	100単位/円
	特定事業所加算Ⅱ	所定の単位数に10% 乗じた単位数/円
	介護職員等処遇改善加算Ⅰ-ロ	所定の単位数に28.7% 乗じた単位数/円

(2) その他の費用について

① 交通費	利用者の居宅が通常の事業の実施地域以外の場合、運営規程の定めに基づき交通費の実費を請求いたします。 ※ サービス実施地域以外を提供する場合は1Kにつき30円相当を請求いたします。
② キャンセル料	サービス利用をキャンセルされる場合、訪問の前日までに連絡をして下さい。訪問当日、急にキャンセルされた場合は、キャンセル料を請求させていただきます。
※ただし、利用者の病状の急変や急な入院等の場合には、キャンセル料は請求いたしません。	
③ サービス提供に当り必要となる利用者の居宅で使用する電気、ガス、水道の費用	利用者（お客様）の負担となります。
④ 通院・外出介助におけるヘルパーの公共交通機関等の交通費	実費相当を請求いたします。

6 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）その他の費用の請求及び支払い方法について

① 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）、その他の費用の請求方法等	<p>ア 利用料利用者負担額（介護保険を適用する場合）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。</p> <p>イ 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月10日以降に利用者あてにお届けもしくは郵送いたします。</p>								
② 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）、その他の費用の支払い方法等	<p>ア サービス提供の都度お渡しするサービス提供記録の利用者控えと内容を照合のうえ、請求月の25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 style="margin-left: 40px;">① 郵便局からの自動振替 ② 現金支払い ③ 指定口座への振り込み</p> <div style="margin-left: 100px;"> <table> <tr> <td>淡路信用金庫</td><td>富島支店</td></tr> <tr> <td>口座名義</td><td>社会福祉法人千鳥会</td></tr> <tr> <td></td><td>普通口座</td></tr> <tr> <td>口座番号</td><td>0301543</td></tr> </table> </div> <p>イ お支払いの確認をしましたら、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。（医療費控除の還付請求の際に必要となることがあります。）</p>	淡路信用金庫	富島支店	口座名義	社会福祉法人千鳥会		普通口座	口座番号	0301543
淡路信用金庫	富島支店								
口座名義	社会福祉法人千鳥会								
	普通口座								
口座番号	0301543								

- ※ 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）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ヶ月以上遅延し、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。

7 担当する訪問介護員の変更をご希望される場合の相談窓口について

利用者のご事情により、担当する訪問介護員の変更を希望される場合は、右のご相談担当者までご相談ください。	ア 相談担当者氏名	前田 千鶴
	イ 連絡先電話番号	(0799)84-1717
	ファックス番号	(0799)84-0029
	ウ 受付日及び受付時間	月曜日から土曜日 8時30分から17時00分

- ※ 担当する訪問介護員の変更に関しては、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。
- ※ 事業所の都合により、訪問介護員を交替することがあります。
訪問介護員を交替する場合は、利用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配慮するものとします。

8 サービスの提供にあたって

- (1) サービスの提供に先立って、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）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。
- (2) 利用者が要介護認定を受けていない場合は、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、居宅介護支援が利用者に対して行われていない等の場合であって、必要と認められるときは、要介護認定の更新の申請が、遅くとも利用者が受けている要介護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。
- (3) 利用者に係る居宅介護支援事業者が作成する「居宅サービス計画（ケアプラン）」に基づき、利用者及び家族の意向を踏まえて、「訪問介護計画」を作成します。なお、作成した「訪問介護計画」は、利用者又は家族にその内容を説明いたしますので、ご確認いただくようお願いいたします。
- (4) サービス提供は「訪問介護計画」に基づいて行ないます。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。
- (5) 訪問介護員に対するサービス提供に関する具体的な指示や命令は、すべて当事業所が行ないますが、実際の提供にあたっては、利用者の心身の状況や意向に十分な配慮を行ないます。

9 サービス提供の記録

- ① 指定訪問介護の実施ごとに、そのサービスの提供日、内容等を、サービス提供の終了時に利用者の確認を受けることとします。また、記録用紙の署名は、場合によっては電磁的な対応で行

います。

- ② 指定訪問介護の実施ごとに、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終了の日から5年間保存します。
- ③ 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。

10 身分証携行義務

訪問介護員は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者または利用者の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。

11 緊急時の対応方法について

サービス提供中に、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、緊急時マニュアルに基づき、速やかに主治医への連絡を行う等の必要な措置を講じるとともに、利用者が予め指定する連絡先にも連絡します。

緊急連絡先 (家族等)	氏名（利用者との続柄） 電話番号	
利用者の主治医		
緊急、災害時避難場 所		

12 事故発生時の対応方法について

利用者に対する指定訪問介護の提供により事故が発生した場合は、緊急時マニュアルに基づき市町村、利用者の家族、利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、利用者に対する指定訪問介護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、当事業所は、損害賠償保険に加入しています。

13 非常災害対策

事業者は、非常災害その他緊急の事態に備え、事業継続計画を作成します。また、常に関係機関と連絡を密にし、非常災害時には必要な措置を講じます。

14 居宅介護支援事業者等との連携

- ① 指定訪問介護の提供に当り、居宅介護支援事業者及び保健医療サービスまたは福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。
- ② サービス提供の開始に際し、この重要事項説明に基づき作成する「訪問介護計画」の写しを、利用者の同意を得た上で居宅介護支援事業者に速やかに送付します。
- ③ サービスの内容が変更された場合またはサービス提供契約が終了した場合は、その内容を記した書面またはその写しを速やかに居宅介護支援事業者に送付します。

1 5 身体拘束の禁止

原則として利用者の自由を制限するような身体拘束を行わないことを約束します。
ただし、緊急やむを得ない理由により拘束をせざるを得ない場合には事前に利用者及びその家族へ十分な説明をし、同意を得るとともに、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について記録します。

1 6 虐待防止に関する対策

虐待の発生またはその再発を防止するため、虐待防止に関する指針を作成し、従業者教育を行います。

1 7 心身の状況の把握

指定訪問介護の提供に当たっては、居宅介護支援事業者が開催するサービス担当者会議等を通じて、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努めるものとします。

1 8 衛生管理等

- ① 訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。
- ② 指定訪問介護事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。

1 9 感染症の予防及びまん延防止のための対策

事業所内の衛生管理、介護ケアにかかる感染対策を行い、感染症の予防に努めます。
発生時の対応についてはマニュアルを作成し、研修および訓練を行います。

2 0 暴力団の排除

事業所の運営に置いて、暴力団の支配を受けません。

2 1 秘密の保持と個人情報の保護について

① 利用者及びその家族に関する秘密の保持について	<ol style="list-style-type: none">① 事業者は、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ドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。② 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。
--------------------------	--

	<p>③ 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。</p> <p>④ 事業者は、従業者に、業務上知り得た利用者又は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。</p>
② 個人情報の保護について	<p>① 事業者は、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、利用者の個人情報を用いませぬ。また、利用者の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利用者の家族の個人情報を用いませぬ。</p> <p>② 事業者は、利用者及びその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。</p> <p>③ 事業者が管理する情報については、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利用者の負担となります。）</p>

2.2 損害賠償について

サービス提供時において、サービス提供者の責任により利用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します。

ただし、損害の発生について、利用者に故意に又は過失が認められた場合には、利用者の置かれた心身の状況等を斟酌して減額するのが相当と認めた場合には、事業者の損害賠償責任を減じさせていただきます

2.3 身元保証人

身元引受人をご指定下さい。身元引受人の主な責任は以下の通りです。

なお、身元引受人は、民法（債権法）に定める保証人としての責務を負います。

① 重要事項説明書各事項のほか、以下の各項目に従い債務を保証

保証人は、本契約から生じる利用者の債務を負担するものとする。

1) 前項の保証人の極度額は、訪問介護 10 万円を限度とする。

2) 保証人の請求があった時は、事業所は保証人に対し、遅滞なく利用料等の支払い状況や滞納金の額、損害賠償の額等、利用者のすべての債務の額等に関する情報を提供しなければならない。

※身元引受人が役割を果たせなくなった場合には、新たな身元引受人を立てて頂きます。

24 サービス提供に関する相談、苦情について

(1) 苦情処理の体制及び手順

提供した指定訪問介護に係る利用者及びその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。

苦情申立の窓口

【ゆうらぎ訪問介護ステーション 管理者 前田 千鶴】	所在地 淡路市育波西地558番地2 電話番号 (0799)84-1717 ファックス番号 (0799)84-0029 受付時間 月曜日から土曜日 8時30分から17時00分
【淡路市役所 長寿介護課】	所在地 淡路市生穂新島8番地 電話番号 (0799)64-2511 ファックス番号 (0799)64-2529 受付時間 月曜日から金曜日まで 9時から17時15分
【兵庫県国民健康保険団体連合会】	所在地 神戸市中央区三宮1丁目9番 1-1801号 電話番号 (078)332-5617 ファックス番号 (078)332-5650 受付時間 月曜日から金曜日まで 9時から17時15分

25 ハラスメントについて

ハラスメント行為により、他のご利用者の安全又は職員の心身の安全に重大な危機が及ぶと事業所が判断した場合、事前の注意や警告をしたにも関わらず、行為が継続した場合は1カ月間の予告期間をおいて契約を解除することができる

(ハラスメントの基本的な考え方)

職員も一人の労働者として人格及び尊厳を有することを理解し、相互の信頼関係のもとでサービスの利用を行います。

(ハラスメント行為の禁止)

- ① 暴行、傷害その他身体的な攻撃
- ② 脅迫、威嚇、恫喝、強要その他精神的な攻撃
- ③ 大声による威圧的な言動
- ④ 人格を否定する発言、侮辱、差別的な発言
- ⑤ 長時間にわたる執拗な苦情、叱責又は要求
- ⑥ 同一内容について複数の職員又は部署へ執拗に苦情を申し立てる行為
- ⑦ 社会通念上相当な範囲を超える要求
- ⑧ 土下座その他の過度な謝罪を求める行為
- ⑨ 職員個人への金銭支払、処分、解雇等を要求する行為
- ⑩ SNS、インターネット、口コミサイト等への誹謗中傷、個人情報の公開又は拡散
- ⑪ 職員へのつきまとい、待ち伏せ、無断撮影、無断録音
- ⑫ 性的な言動、身体接触、その他の性的な嫌がらせ行為
- ⑬ 行政その他関係機関に対し、虚偽又は事実を著しく誇張した申告を繰り返す行為

- ⑭ 長時間にわたり電話、面談その他の方法で職員を拘束する行為（職員を長時間拘束する行為）
- ⑮ 他の利用者等から得た不確かな情報のみを根拠として苦情を繰り返す行為
- ⑯ 送迎時間等について社会通念上著しく過大な要求を繰り返す行為
- ⑰ 高齢者施設では家族等が威圧的又は人格を否定するような言動を行う行為
- ⑱ その他職員の就業環境を害する行為

なお、ご利用者本人の認知症、精神疾患、知的障害、発達障害その他心身の状態又は特性に起因する言動については、その状態、故意性、行為の態様、頻度、職員及び他のご利用者への影響等を総合的に考慮し、社会通念に照らして個別具体的に判断します。

(ハラスメント禁止行為の対象者の範囲)

- 1 ご利用者、ご利用者の家族、親族、身元保証人、緊急連絡先、送迎代行者、友人、知人、その他日常的に施設の職員と関わりを持つ者をいいます。
- 2 ご利用者本人が未成年者又は判断能力に制約がある場合、保護者、親権者、成年後見人その他の法定代理人等をいいます。

(録音・撮影等)

- 1 職員との応対を録音、録画又は撮影する場合、法令上認められる場合を除き、事前に事業所へ申し出を行い、承諾を得る必要があります。居室にカメラ等を設置する場合も、事前に承諾を得てください。
- 2 承諾なく録音、録画又は撮影した内容を SNS その他インターネット上へ公開することは禁止します。
- 3 前項に違反して無断で録音、録画又は撮影を行った場合、事業所からの提示要求及びデータの消去要求に直ちにに応じてください。

(事業所による対応)

- 1 前項までの行為を行った場合、事業所が次の措置を講じることに異議を申し立てることができません。
 - ① 注意又は警告
 - ② 面談の実施
 - ③ 書面による改善要請
 - ④ サービス提供方法の変更
 - ⑤ 関係機関（行政機関、福祉関係機関等）への相談又は通報
 - ⑥ 警察への通報
 - ⑦ 弁護士への相談及び法的措置
 - ⑧ 法令及び契約の範囲内におけるサービス利用契約の解除その他必要な措置
- 2 ハラスメント行為により、他のご利用者の安全又は職員の心身の安全に重大な危機が及ぶと事業所が判断した場合、事前の注意や警告なしに、その場でのサービス提供を中止します。
- 3 ご利用者及び職員の安全確保並びに事故防止及びカスタマーハラスメントへの適切な対応のため、施設内、送迎車両内その他サービス提供場所において録音、録画又は防犯カメラによる撮影を行う場合があります。
- 4 前項により取得された録音・録画データについて、法人が次の目的のために利用します。
 - ① カスタマーハラスメントその他の迷惑行為の事実確認

- ② ご利用者及び職員の安全確保
- ③ 苦情、事故及びトラブルへの対応
- ④ 法人内部における調査及び再発防止
- ⑤ 警察、弁護士、裁判所、行政機関その他の関係機関への提出
- ⑥ その他前各号に関連する正当な目的

(ハラスメント行為による損害賠償)

前項の違反する行為により、事業所又は職員に損害（施設・設備の損壊、職員の負傷や精神的疾患による休職・退職、業務妨害による損害、その他これらに準ずる損害を含む）を与えた場合、その損害を賠償する責任を負う場合があります。

26 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	西暦	年	月	日
-----------------	----	---	---	---

上記内容について、指定訪問介護サービスの提供に際し、契約書及び本書面に基づいて重要な事項を説明を行い、交付しました。

事業者	事業所名	ゆうらぎ 訪問介護ステーション
	説明者氏名	前田 千鶴 印

上記内容の説明を事業者から確かに受け同意しました。

利用者	住所	
	氏名	印

身元引受人 (署名代行者)	住所	
	氏名	利用者との関係 印

立会人	住所	
	氏名	利用者との関係 印