



居宅介護支援重要事項説明書



須田病院居宅介護支援事業所

居宅介護支援重要事項説明書

当事業所は、介護保険法に基づく居宅介護支援事業を行うものとして指定を受けています。当事業所の概要や、提供するサービス内容、契約を締結する前に知っていただきたい内容を説明いたします。分からないこと、分かりにくいことがあれば遠慮なく質問をして下さい。

1. 事業の目的

特定医療法人生仁会須田病院居宅介護支援事業所（以下、「事業者」といいます）は介護保険法令に従い、要介護状態にある利用者に対し適切な居宅介護支援サービスを提供することを目的とする。

2. 運営方針

- 1) 利用者が可能な限り居宅において、その有する能力に応じた自立した日常生活を営むことができるよう配慮したものとする。
- 2) 利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、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) 利用者の意志及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立って提供される居宅サービスが特定の種類または特定の事業者に不当に偏ることのないよう公平中立に行う。
- 4) 事業を行うにあたっては、利用者の所在する市町村、地域包括支援センター、他の居宅介護事業者、介護保険施設、福祉サービス事業者等との連携に努める。

3. 指定居宅介護支援を提供する事業者

名称・法人種別	特定医療法人 生仁会
代表者 氏名	理事長 加藤秀明
所在地 連絡先	岐阜県高山市国府町村山 235 番地 5 電話 0577-72-2100
業務の概要	精神科病院・デイケアセンター（精神）福祉ホーム・自立訓練施設・グループホーム（精神）・地域活動支援センター・介護老人保険施設・居宅介護支援事業所・訪問看護ステーション・ヘルパーステーション

4. 指定居宅介護支援を実施する事業所

(1) 事業所の所在地等

事業所名称	須田病院居宅介護支援事業所
指定事業所番号	指定番号 2113000398 号（岐阜県）
所在地 連絡先	岐阜県高山市国府町村山 235 番地 5 電話 0577-72-5099
管理者名	野中康代
サービス提供地域	高山市（高山地域・国府地域） 飛騨市

(2) 職員体制

従業員の職種	業務内容	人数
管理者 (主任介護支援専門員)	1. 介護支援専門員その他の従業者の管理、指定居宅介護支援の利用申込に係る調整、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行う。 2. 介護支援専門員その他の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う。	常勤 1人
介護支援専門員	居宅介護支援サービス等に係わる業務	常勤 1人以上

(3) 勤務体制

平日 (月)～(金)	午前8時15分～午後17時15分 12月30日～1月3日 当法人で定められた休日を除く。
緊急連絡先	担当介護支援専門員緊急連絡先にて24時間体制にて受付

(4) 居宅介護支援サービスの実施概要

課題分析	利用者宅を訪問し、心身の状況や生活環境などを把握し、課題を分析します。居宅ガイドライン方式
サービス調整	アセスメントの結果を踏まえ、利用する介護サービス事業者等へ連絡調整を行います。
居宅サービス計画	介護サービス等を利用するためのケアプランを作成します。
サービス担当者会議	介護サービス事業者等が集まり、ケアプランの内容等にて話し合います。
モニタリング	少なくとも1月に1回は利用者と面接を行い、利用者の心身の状態やケアプランの利用状況について確認します。
給付管理	ケアプラン作成後、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。
要介護認定の申請に係る 援助	利用者の要介護認定の更新申請や状態変化に伴う区分変更申請を円滑に行えるよう援助します。利用者が希望する場合、要介護認定の申請を代行します。
介護保険施設等の紹介	利用者が自宅での生活が困難になった場合や利用者が介護保険施設等の入所を希望した場合、利用者に介護保険施設等に関する情報を提供します。
研修の参加	現任研修等、資質向上のため必要な研修に計画的に参加します。
担当の変更	担当の介護支援専門員の変更を希望する際は対応可能です。

(5) 居宅介護支援の業務範囲外の内容

介護支援専門員は、ケアプランの作成やサービス調整等を行います。下記に示すような内容は業務範囲外となります。これらの要望に対しては、必要に応じて他の専門職等を紹介いたします。

居宅介護支援の業務範囲外の内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 救急車への同乗 ・ 入院時の手続きや生活用品調達等の支援 ・ 家事の代行業務 ・ 直接の身体介護 ・ 金銭管理
-----------------	---

5. 利用料及びその他の費用の額

厚生労働省が定める介護報酬については原則として利用者負担はありません。※別紙 1

6. 利用者からの相談または苦情に対応する窓口

(1) 当事業所相談窓口

相談窓口	須田病院居宅介護支援事業所
担当者	野中康代
電話番号	0577-72-5099 090-7956-4177
対応時間	8時15分～17時15分

(2) 外部苦情相談窓口

高山市役所 高年介護課	電話 番号	0577-35-3178
	所在地	高山市花岡町 2-18
高山市地域包括支援センター	電話 番号	0577-35-2940
	所在地	高山市花岡町 2-18
飛騨市地域包括ケア課 介護保険係	電話 番号	0577-73-7469
	所在地	飛騨市古川町若宮 2-1-60
飛騨市地域包括支援センター	電話番号	0577-73-6233
	所在地	飛騨市古川町若宮 2-1-60
岐阜県国民健康保険団体連合会	電話 番号	058-275-9820
	所在地	岐阜市藪田南 5-14-2 シンクタンク庁舎介護保険係

(3) 円滑かつ迅速に苦情処理を行う対応方針等

苦情があった場合は、苦情主訴者から詳しい事情を聞くとともに、担当者及びサービス事業者に事情を確認します。また管理者が必要と判断した場合は、管理者を含み検討会議を実施し、検討の結果及び具体的な回答を直ちに苦情主訴者に伝え、納得を得られるように努めます。

(4) サービス事業者に対する苦情対応方針等

サービス事業者による苦情対応状況を正確に確認するとともに、その苦情の真の原因を突き止め、改善に向けた対応がなされるよう、サービス事業者との十分な話し合い等を実施します。またその後も必要に応じサービス事業者を訪問し、よりよいサービス提供が図れるようにします。

7. 事故発生時の対応

事業者の過誤及び過失の有無に関らず、サービス提供の過程において発生した、利用者の身体的または精神的な通常と異なる状態についてサービス事業者から連絡があった場合は、下記のとおりに対応を致します。

① 事故発生の報告

事故により利用者の状態に影響する可能性がある場合は、速やかに市町村（保険者）に報告します。

② 処理経過及び再発防止策の報告

①の事故報告を行った場合は、処理経過、事故発生の原因及び再発防止策を明確にし、ご利用者および市町村（保険者）に報告します。なお、軽微な事故であってもその事故についての検証を行い、再発防止に努めます。

8. 緊急時の対応方法

サービス事業者から利用者の身体状況の急変時等、緊急の連絡があった場合には、予め確認している連絡先及び医療機関に連絡を行い適切に対応します。

9. 主治の医師及び医療機関等との連絡

利用者の主治の医師及び関係医療機関との間において、利用者の疾患に関する情報について必要に応じ連絡をとらせていただきます。そのことで、利用者の疾患を踏まえた支援を円滑に行うことを目的とします。この目的を果たすために以下の対応をお願いします。

① 利用者の不測の入院時に備え、担当の居宅介護支援事業所が医療機関に伝わるよう、入院時に持参する医療保険証またはお薬手帳等に、当事業所名及び担当の介護支援専門員がわかるよう、名刺を張り付ける等の対応をお願いいたします。

② また、入院時には、利用者またはご家族から、当事業所名及び担当介護支援専門員の名称を伝えていただきますようお願いいたします。

10. 医療との連携

① 利用者が訪問看護、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している場合その他必要な場合には、利用者の同意を得て主治の医師の意見を求めます。

② 訪問介護事業所等から伝達された利用者の口腔に関する問題や服薬状況、モニタリングの際に介護支援専門員自身が把握した利用者の状態等について、介護支援専門員から主治の医師や歯科医師、薬剤師に必要な情報伝達を行います。

1 1. 他機関との各種会議等

- ① 利用者等が参加せず、医療・介護の関係者のみで実施する会議について、「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」及び「医療情報システムの安全管理に関するガイドライン」等を参考に行います。また、会議の開催方法として、参集にて行うもののほかに、テレビ電話装置等を活用して実施する場合があります。
- ② 利用者等が参加して実施する会議について、利用者等の同意を得た上で、テレビ電話装置等を活用して実施する場合があります。

1 2. 秘密保持

- ① 介護支援専門員及び事業者に所属するものは、サービス提供する上で知り得た利用者及びその家族に関する秘密を、正当な理由なく第三者に漏らしません。この守秘義務は契約後も継続します。
- ② 利用者及び家族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及び家族の個人情報を用いません。 ※別紙2

1 3. 利用者自身によるサービスの選択と同意

- ① 利用者自身がサービスを選択することを基本に支援し、サービスの内容、利用料等の情報を、下記の通り適正に利用者または家族に対して提供するものとします。
 - ・指定居宅介護支援の提供の開始に際し、予め利用者に対して、複数の指定居宅サービス事業者等を紹介するように求める事ができること、利用者は居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス事業所等の選定理由を求めることができることを説明します。
 - ・特定の事業者に不当に偏した情報を提供するようなことや、利用者の選択を求めることなく同一の事業主体のみによる居宅サービス計画原案を提示することはいたしません。
 - ・当事業所がケアプランに位置付けている訪問介護、通所介護、福祉用具貸与、地域密着型通所介護の利用状況は「別紙2」の通りです。
 - ・居宅サービス計画等の原案計画置付けた指定居宅サービス等について、指定居宅サービス等の担当者からなるサービス担当者会議を開催、またはやむをえない事由で開催ができない場合には照会等により、当該居宅サービス計画等の原案の内容について、専門的な見地からの意見を求め、利用者及び当該サービス担当者との合意を図ります。
- ② 主治の医師等が、一般に認められている医学的知見に基づき、回復の見込みがないと診断した場合、「人生の最終段階における医療・ケアの決定プロセスに関するガイドライン」に沿った支援を実施いたします。具体的には、利用者またはその家族の同意を得た上で、主治の医師等の助言を得ながら、通常よりも頻回に居宅訪問（モニタリング）をさせていただき、利用者の状態やサービス変更の必要性等の把握を実施します。その際に利用者の心身の状態を記録し、主治の医師やケアプランに位置付けた居宅サービス事業者へ提供することで、その時々状態に即したサービス提供の調整等を行います。

1 4. 業務継続に向けた取り組み

事業所は、感染症や自然災害の発生時において、ご利用者に対する指定居宅介護支援事業の

提供を継続的に実施するため及び非常時の体制での早期の業務再開を図るための計画を策定、他法人との協定を結び、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じます。

また、介護支援専門員に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的実施します。

定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。

(1) 協定先事業所

事業所名	管理者	住所・連絡先
居宅介護支援事業所こくふ	大塚 ゆか	岐阜県高山市国府町広瀬町 0577-72-6257
ケアサポート高桑	高桑 克仁	岐阜県高山市国府町瓜巢 0577-72-3674

1 5. 感染症の予防及びまん延の防止のための措置

事業所は、感染症が発生した際の予防、またはまん延防止のために、次の各号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（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする）をおおむね6月に1回以上開催します。その結果を、介護支援専門員に周知徹底します。
- 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介護支援専門員に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

1 6. 虐待の防止のための措置

事業所は、虐待の発生またはその再発を防止するため、次の各号に掲げる措置を講じます。

- ① 事業所における虐待防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする）を定期的開催するとともに、その結果について、介護支援専門員に周知徹底を図ります。
- ② 事業所における虐待防止のための指針を整備します。
- ③ 介護支援専門員に対し、虐待防止のための研修を定期的実施します。
- ④ 虐待防止の措置を講じるための担当者を配置します。
- ⑤サービス提供中に、当該事業所従業者または擁護者（現に擁護している家族・親族・同居人等）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。

1 7. 身体的拘束等の原則禁止

利用者または他の利用者の生命または身体を保護するために緊急やむを得ない場合を除き身体的拘束を行いません。身体的拘束を行う場合には、その様態及び時間、その際の利用者の真摯の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録します。

18. ハラスメント防止のための措置

利用者、家族において、次の掲げるいずれかの事由が発生した場合は、やむを得ずサービスを終了する場合があります。

- ① 従業者に対して行う暴言、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 サービス利用中に従業者の写真や動画撮影、録音などを無断でSNSなどに掲載すること。

※別紙4

19. 事業計画及び財務内容について

事業計画及び財務内容については、利用者及びその家族にとどまらず全ての方に対し、求めがあれば閲覧することができます。(法人のホームページまたは情報公表システム)

当事業者は、居宅介護支援の提供にあたり利用者に上記のとおり重要事項を説明しました。この証として本書2通を作成し、利用者、事業者が署名の上、各自1通を保有するものとしします。

但し、利用者の利便性向上や介護サービス事業者の業務負担軽減の観点から、政府の方針も踏まえ、以下の対応をさせていただきます。

ア 書面で説明・同意等を行うものについて、電磁的記録による対応を可能とします。

イ 利用者等の押印について、求めないことを可能とします。

令和 年 月 日

居宅介護支援サービスの提供に際し、本書面の重要事項の説明を行いました。

事業所名 須田病院居宅介護支援事業所

所在地 岐阜県高山市国府町村山 235 番地 5

管理者 野中康代

説明者

令和 年 月 日

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、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 _____

【代理人】

住 所 _____

氏 名 _____

(利用者との関係)

別紙 1

居宅介護支援費 I

居宅介護支援 (i)	介護支援専門員 1 人あたりの取扱件数が 45 件未満	要介護 1・2	1,086 単位
		要介護 3・4・5	1,411 単位
居宅介護支援 (ii)	介護支援専門員 1 人あたりの取扱件数が 60 件未満	要介護 1・2	544 単位
		要介護 3・4・5	704 単位
居宅介護支援 (iii)	介護支援専門員 1 人あたりの取扱件数が 60 件以上	要介護 1・2	326 単位
		要介護 3・4・5	422 単位

特定事業所加算

算定要件	加算 (I) (519 単位)	加算 (II) (421 単位)	加算 (III) (323 単位)	加算 (A) (114 単位)
専ら指定居宅介護支援の提供に当たる常勤の主任介護支援専門員を配置していること	2 名以上	1 名以上	1 名以上	1 名以上
専ら指定居宅介護支援の提供に当たる常勤の介護支援専門員を配置していること	3 名以上	3 名以上	2 名以上	常勤・非常勤 各 1 名以上
利用者に関する情報又はサービス提供に当たっての留意事項に係る伝達等を目的とした会議を定期的を開催すること	○	○	○	○
24 時間連絡体制を確保し、かつ、必要に応じて利用者等の相談に対応する体制を確保していること	○	○	○	○ (連携でも可)
算定日が属する月の利用者総数のうち要介護 3～要介護 5 である者が 4 割以上であること	○	×	×	×
介護支援専門員に対し計画的に研修を実施していること	○	○	○	○ (連携でも可)
地域包括支援センターから支援から支援困難な事例を紹介された場合においても居宅介護支援を提供していること	○	○	○	○
ヤングケアラー、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、研修等に参加していること	○	○	○	○
特定事業所集中減算の適用を受けていないこと	○	○	○	○
介護支援専門員 1 人あたりの利用者の平均件数が 45 名未満 (居宅介護支援費(II)を算定している場合は 50 名未満であること)	○	○	○	○
介護支援専門員実務研修における科目等に協力または協力体制を確保していること	○	○	○	○ (連携でも可)
他の法人が運営する指定居宅介護支援事業者と共同で事例検討会、研修会等実施していること	○	○	○	○ (連携でも可)
必要に応じて、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こと	○	○	○	○

加算

初回加算	新規として取り扱われる計画を作成した場合 ・新規に居宅サービス計画を作成する場合 ・要支援者が要介護認定を受けた場合 ・要介護状態が2区分以上変更された場合	300 単位
入院時情報連携加算(Ⅰ)	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の職員に対して必要な情報を提供していること ※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翌日も含む	250 単位
入院時情報連携加算(Ⅱ)	病院又は診療所に入院してから入院した日の翌日または翌々日に、当該病院又は診療所の職員に対して必要な情報を提供していること ※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、その翌日を含む	200 単位
イ) 退院・退所加算(Ⅰ)イ	病院又は診療所・介護保険施設等の職員から利用者に係る必要な情報提供をカンファレンス以外の方法により一回受けていること	450 単位
ロ) 退院・退所加算(Ⅰ)ロ	病院又は診療所・介護保険施設等の職員から利用者に係る必要な情報提供をカンファレンスにより一回受けていること	600 単位
ハ) 退院・退所加算(Ⅱ)イ	病院又は診療所・介護保険施設等の職員から利用者に係る必要な情報提供をカンファレンス以外の方法により二回受けていること	600 単位
ニ) 退院・退所加算(Ⅱ)ロ	病院又は診療所・介護保険施設等の職員から利用者に係る必要な情報提供を二回受けており、うち一回はカンファレンスによること	750 単位
ホ) 退院・退所加算(Ⅲ)	病院又は診療所・介護保険施設等の職員から利用者に係る必要な情報提供を三回以上受けており、うち一回はカンファレンスによること	900 単位
通院時情報連携加算	利用者が医師または歯科医師の診察を受ける際に同席し、医師または歯科医師等に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、医師等から利用者に関する必要な情報提供を受けた上で、居宅サービス計画等に記録した場合	50 単位
ターミナルケアマネジメント加算	在宅で死亡した利用者に対して終末期の医療やケアの方針に関する当該利用者またはその家族の意向を確認した上で、死亡日及び死亡日前14日以内に2日以上居宅を訪問し心身状況を記録し、主治医及び居宅サービス計画に位置付けたサービス事業者へ提供した場合算定	400 単位
特定事業所医療介護連携加算	前々年度の3月から前年度の2月までの間においてターミナルケアマネジメント加算を15回以上加算していること	125 単位
緊急時等居宅カンファレンス加算	病院又は診療所の求めにより当該病院又は診療所の職員と共に利用者の居宅を訪問し、カンファレンスを行い、必要に応じて居宅サービス等の利用調整を行った場合	200 単位

減算

運営基準減算	1月につき200単位減算	運営基準に沿った適切な居宅介護支援が提供できていない場合
特定事業所集中減算	所定単位数の50%を減算	正当な理由なく特定の事業所に80%集中した場合（訪問介護・通所介護・福祉用具貸与・地域密着型通所介護）
業務継続計画未実施減算	所定単位数の1.0%を減算	業務継続計画の策定と計画に従い必要な措置が講じられていない場合（令和7年3月31日まで経過措置）
高齢者虐待防止措置未実施減算	所定単位数の1.0%を減算	虐待の発生またはその再発を防止するための措置が講じられていない場合
同一建物に居住する利用者へのケアマネジメント	所定単位数の95%を算定	利用者が指定居宅介護支援事業所と併設・隣接するサービス付き高齢者住宅に入居している場合や、複数の利用者が同一の建物に入居している場合

ターミナルケアマネジメント加算の実施

同意欄	説明
<input type="checkbox"/>	利用者又は家族の終末期の医療やケアの方針に関する意向を把握した上で、通常よりも頻回に居宅を訪問し利用者の心身の状態等を記録、主治の医師及び事業者に提供します。

ご利用者の費用負担が発生する場合

- ・保険料の滞納などにより、給付制限が行われている場合
- ・その他、適正に本事業を遂行するにあたって、やむを得ない理由でご利用者負担が妥当と認められる場合
なお、ご利用者負担費用が発生した場合には、月末締めにて請求書を発行いたします。受領しました際には領収書を発行いたします。

諸事情にて保険給付がなされずに自己負担となった場合には、領収証明書を市区町村担当課に提出しますと還付払いの対象になる場合があります。詳しくは該当事由発生時にご説明いたします。

別紙 2

居宅介護支援 サービス利用割合等説明

1. 前 6 ヶ月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、福祉用具貸与、地域密着型通所介護の各サービスの利用割合

総プラン件数 313 件

サービス種別	利用割合 (%)	
訪問介護	22%	68 件
通所介護	42%	132 件
福祉用具貸与	50%	155 件
地域密着型通所介護	19%	61 件

2. 前 6 ヶ月に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、福祉用具貸与、地域密着型通所介護の各サービスごとの、同一事業者によって提供されたものの割合

サービス利用	提供事業所名・利用割合 (%)					
訪問介護	高山市福祉サービス公社	38%	須田病院ヘルパーステーション	32%	ヘルパーいちい	7%
通所介護	まんてん	33%	高山市福祉サービス公社	17%	清徳会	16%
福祉用具貸与	株) トーカイ	52%	高山市福祉サービス公社	24%	ケアサポート洞口	19%
地域密着型通所介護	野の風	31%	ほのぼのオレンジ	31%	河合デイサービス	10%

⑧ 判定期間

後期 令和 5 年 9 月 1 日～令和 6 年 2 月末

本書面により、居宅介護支援の提供に際して上記内容を説明致しました。

個人情報の利用目的

須田病院居宅介護支援事業所は、利用者の尊厳を守り安全に配慮する理念のもと、お預かりしている個人情報について、利用を以下のとおり定めます。

1. 利用目的

- ・介護サービス計画作成、サービス担当者会議、関係者・事業者間での連絡調整において必要な場合
- ・介護保険施設等への入所に伴う情報提供が必要な場合
- ・事故発生時における関係機関への情報提供や報告が必要な場合
- ・介護支援専門員実務研修における実習生の受け入れに使用する場合
- ・事業継続のため協定事業所への情報提供が必要な場合
- ・介護保険に係る給付管理業務への情報提供が必要な場合
- ・その他本人の状況に応じた適切な介護保険及び高齢者保健福祉サービスの提供に必要な場合

2. 提供する第3者

地域包括支援センター、居宅介護支援事業者、居宅サービス事業者、介護保険施設、主治医、その他介護保険及び高齢者保健福祉サービスに係る関係者

3. 提供する個人情報

アセスメントシート、要介護認定又は要支援認定に係る調査内容、介護認定審査会による判定結果・意見、主治医意見書、利用者基本情報、介護サービス計画書等の個人に関する記録

4. 使用する期間

契約書で定める期間

カスタマーハラスメントへの対応に関する方針

私たち須田病院居宅介護支援事業所は、住みなれた愛着ある地域でいきいきと人生を過ごして頂きたいという想いのもと、地域に密着して介護福祉事業を実施しております。利用者、家族と事業者との関係性を築き、気持ち良いコミュニケーションを通して、さらに利用者の介護サービスの質を高めることを目的とし取り組みをしております。

- 1) 事業者は「ハラスメント対策基本指針」を策定し職場におけるハラスメント防止に取り組み、働きやすい環境作りを目指します。
- 2) 利用者及びその家族が事業者に対し以下のハラスメント行為を行った場合、契約解除・損害賠償も含め厳正に対応します。

身体的な攻撃

- ・職員を叩いたり、職員にむかって物を投げたり、突き飛ばしたりする

精神的な攻撃

- ・人格を否定するような言動
- ・侮辱的な言動
- ・長時間に渡り必要以上に何度も同じ内容で叱責する
- ・職員の許可なく録音・撮影をして SNS などに投稿する
- ・必要もなく手や腕を触る、性的な動画・音声を流す

過大な要求

- ・提供していないサービスの提供を強いる

個の侵害

- ・サービス提供に関係ない情報（職員のプライベート情報など）を聞き出そうとする

その他

- ・その他、上記に類する当事業者間の信頼を破壊する一切の行為