第30版

**「指定訪問介護」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。

（石川県指定 第１７７１４００１１４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。

|  |
| --- |
| ※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。要介護認定をまだ受けていない方でもサービスの利用は可能です。 |

◇◆目次◆◇

１．事業者・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・1

２．事業所の概要・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・1

３．事業実施地域及び営業時間・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・2

４．職員の体制・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・2

５．当事業所が提供するサービスと利用料金・・・・・・・・・・・・・・・・・2

６．緊急時の対応方法・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・5

７．事故発生時の対応方法・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・5

８．サービスの利用に関する留意事項・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・5

９．サービス提供における事業者の義務・・・・・・・・・・・・・・・・・・・6

１０．損害賠償について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・7

１１．サービス利用をやめる場合・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・7

１２．苦情の受付について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・9

１３．提供するサービスの第三者評価の実施状況・・・・・・・・・・・・・・・10

１４. 虐待防止について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・10

１５．身体拘束の適正化・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・10

１６．業務継続計画の策定等について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・10

１７. 衛生管理等について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・10

１８. ハラスメントについて・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・11

**内灘町社会福祉協議会訪問介護事業所**

# １．事業者

（１）法人名 　 社会福祉法人　内灘町社会福祉協議会

（２）法人所在地 石川県河北郡内灘町字大清台１４０番地

（３）電話番号 ０７６－２８６―６９５３

（４）代表者氏名 会長　　田中　義勝

（５）設立年月 昭和６０年４月２６日

# ２．事業所の概要

（１）事業所の種類 指定訪問介護事業所

平成１２年２月１５日指定　石川県１７７１４００１１４号

（２）事業の目的 　　　指定訪問介護は、介護保険法に従い、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に支援することを目的として、サービスを提供します。

（３）事業所の名称 内灘町社会福祉協議会訪問介護事業所

（４）事業所の所在地 石川県河北郡内灘町字大清台１４０番地

（５）電話番号 ０７６－２８６－６９５０

（６）事業所長（管理者）氏名 向　由利子

（７）当事業所の運営方針

１．事業所の訪問介護員等は、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る援助を行なう。

２．事業の実施にあたっては、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。

（８）開設年月 平成１２年４月１日

（９）事業所が行っている他の業務

　当事業所では、次の事業もあわせて実施しています。

内灘町介護予防・日常生活支援総合事業

第一号訪問事業　　　　平成30年　4月1日　指定事業者番号1771400114

指定障害福祉サービス

居宅介護、重度訪問介護　平成18年10月1日指定石川県第1711410041号

同行援護　　　　　　　　平成23年10月1日指定石川県第1711410041号

移動支援サービス事業 平成18年10月1日　内灘町地域生活支援事業

# ３．事業実施地域及び営業時間

（１）通常の事業の実施地域　　内灘町

（２）営業日及び営業時間

|  |  |
| --- | --- |
| 営業日 | 年中無休 |
| 受付時間 | 月～金　　午前8時半～午後5時　（祝日、年末年始は除く） |
| サービス提供時間帯 | 営業日の午前6時～午後22時まで |

# ４．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等、当事業所のサービスを提供する職員として、以下の職種の職員を配置しています。

<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。

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 職種 | | 常勤 | 非常勤 | 常勤換算 | 指定基準 | 職務の内容 |
| １．管理者 | | 1 | ― |  | 1名 | 従業員及び業務の管理 |
| ２．サービス提供責任者 | | 1 | 1 |  | 2名 | 訪問介護計画の作成、ホームヘルパーの指導等 |
| ３．訪問介護員 | | 2 | 10 | 4.1 | 2.5名  以上 | 訪問介護の提供 |
|  | (1)介護福祉士 | 2 | 5 |  |  |  |
| (2)訪問介護養成研修１級（ヘルパー1級）課程修了者 | ― |  |  |  |  |
| (3)訪問介護養成研修2級 （ヘルパー2級）課程修了者 | ― | 5 |  |  |  |
| (4)訪問介護養成研修3級 （ヘルパー3級）課程修了者 | ― | ― |  |  |  |

※常勤換算：職員それぞれの週あたりの勤務延時間数の総数を当事業所における常勤職員の所定勤務時間数（例：週38.75時間）で除した数です。

（例）週38.75時間勤務の訪問介護員が5名いる場合、常勤換算では、 　5名（38.75時間×5名÷38.75時間＝5名）となります。

# ５．当事業所が提供するサービスと利用料金

　当事業所では、ご契約者のご家庭に訪問し、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、

|  |
| --- |
| （１）利用料金が介護保険から給付される場合  （２）利用料金の全額をご契約者に負担いただく場合 |

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4条参照）

以下のサービスについては、利用料金の大部分が介護保険から給付されます。

<サービスの概要と利用料金>

|  |
| --- |
| ○身体介護  　入浴・排せつ・食事等の介護を行います。  ○生活援助  　調理・洗濯・掃除・買い物等日常生活上の世話を行います。 |

☆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）がある場合には、それを踏まえた訪問介護計画に定められます。

1. 身体介護

* 入浴介助

…入浴の介助又は、入浴が困難な方は体を拭く（清拭）などします。

* 排せつ介助

…排せつの介助、おむつ交換を行います。

* 食事介助

…食事の介助を行います。

* 体位変換

…体位の変換を行います。

* 通院介助

…通院の介助を行います。

1. 生活援助

* 調理

…ご契約者の食事の用意を行います。（ご家族分の調理は行いません。）

* 洗濯

…ご契約者の衣類等の洗濯を行います。（ご家族分の洗濯は行いません。）

* 掃除

…ご契約者の居室の掃除を行います。（ご契約者の居室以外の居室、庭等の敷地の掃除は行いません。）

* 買い物

…ご契約者の日常生活に必要となる物品の買い物を行います。（預金・貯金の引き出しや預け入れは行いません。）

＜サービス利用料金＞（契約書第8条参照）

利用者は、利用者負担分として、負担割合証の利用者負担の割合に応じてサービス料金を事業所にお支払いいただきます。

サービス料金は別紙の通りです。

## （２）介護保険の給付対象とならないサービス（契約書第5条、第8条参照）

　以下のサービスは、利用料金の全額がご契約者の負担となります。

## ＜サービスの概要と利用料金＞

## 介護保険給付の支給限度額を超える訪問介護サービス

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全額がご契約者の負担となります。

## その他のサービス

福祉有償運送サービス　　別契約になります。

## （３）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、通常の実施地域を越えた地点から要した交通費の実費をいただきます。通常の事業の実施地域を超えた地点から利用者宅間の往復距離に1kmあたり23円を乗じた額を徴収させていただきます。

## （４）利用料金のお支払い方法（契約書第8条参照）

前記（１）、（２）、（３）の料金・費用は、１か月ごとに計算し、ご請求しますので、翌月末日までに以下のいずれかの方法でお支払い下さい。（１か月に満たない期間のサービスに関する利用料金は、利用日数に基づいて計算した金額とします。）

|  |
| --- |
| ア．下記指定口座への振り込み  　　北国銀行　　内灘大学通り支店　　普通預金１０２９７０  　　　　　　　　　　　名義　社会福祉法人内灘町社会福祉協議会  （振込手数料はご利用者負担となります。）  イ．金融機関口座からの自動引き落とし　　口座振替手数料　１００円 |

## （５）利用の中止、変更、追加（契約書第9条参照）

* 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、変更、又は新たなサービスの利用を追加することができます。この場合にはサービス実施日の前日までに事業者に申し出てください。
* 利用予定日の当日にサービス提供をキャンセルした場合は、以下のとおりキャンセル料をいただきます。ただし、あなたの体調や容体の急変など、やむを得ない事情がある場合キャンセル料は不要とします。

|  |  |
| --- | --- |
| キャンセルの時期 | キャンセル料 |
| 利用予定日の前日 | 無 |
| 利用予定日の当日 | ５００円 |

* 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契約者の希望する期間にサービスの提供ができない場合、他の利用可能日時を契約者に提示して協議します。

# ６．緊急時の対応方法

〇 サービスの提供中に意識混濁・痛みが発生する等の体調の異変が認められ、訪問介護員が必要と判断した場合は、１１９番通報を行います。

※救急隊到着後、主治医・ご家族の連絡先・ケアマネ連絡先・既往歴等の必要な情報を提供します。

# ７．事故発生時の対応

〇 サービスの提供中に事故が発生した場合は、適切な措置を講ずるとともに、管理者及びサービス提供責任者の指示に従い、当該契約者の家族、当該契約者に係る在宅介護支援事業者等に報告を行うとともに必要な措置を講じます。なお、当事業所の介護サービスにより、利用者に対して賠償すべき事故が発生した場合は、速やかに損害賠償いたします。

# ８．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

サービス提供時に、担当の訪問介護員を決定します。

ただし、実際のサービス提供にあたっては、複数の訪問介護員が交替してサービスを提供します。

## （２）訪問介護員の交替（契約書第6条参照）

## ①ご契約者からの交替の申し出

選任された訪問介護員の交替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替を希望する理由を明らかにして、事業者に対して訪問介護員の交替を申し出ることができます。ただし、ご契約者から特定の訪問介護員の指名はできません。

## ②事業者からの訪問介護員の交替

事業者の都合により、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十分に配慮するものとします。

## （３）サービス実施時の留意事項（契約書第7条参照）

1. 定められた業務以外の禁止

契約者は「５．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できません。

1. 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あたって契約者の事情・意向等に十分に配慮するものとします。

1. 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。訪問介護員が事業所に連絡する場合の電話等も使用させていただきます。

## （４）サービス内容の変更（契約書第10条参照）

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できない場合には、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（契約書第14条参照）

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あたって、次に該当する行為は行いません。

|  |
| --- |
| ①医療行為  ②ご契約者もしくはその家族等からの金銭又は高価な物品の授受  ③ご契約者の家族等に対する訪問介護サービスの提供  ④飲酒及びご契約者もしくはその家族等の同意なしに行う喫煙  ⑤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  ⑥その他契約者もしくはその家族等に行う迷惑行為 |

（６）サービス提供責任者

　サービス提供責任者は利用者からのサービス利用申込みに関する調整や訪問介護計画の作成などはじめ、次のような業務を担当します。利用にあたって疑問点やご心配な点、サービス内容を変更したい時には、サービス提供責任者にお気軽にお尋ねください。（担当の訪問介護員に直接お話しくださってもかまいません。）

＜サービス提供責任者の業務＞

1. 訪問介護サービスの利用の申込みに関する調整
2. 利用者の状態の変化やサービスに関する意向の定期的な把握
3. 居宅介護支援事業者等との連携（サービス担当者会議への出席など）
4. 訪問介護員への援助目標、援助内容に関する指示
5. 訪問介護員の業務の実施状況の把握
6. 訪問介護員の業務管理
7. 訪問介護員の研修、技術指導
8. その他サービスの内容の管理について必要な業務

（７）地震、台風等の大規模災害、新型コロナウイルス感染症等のまん延など不測の事態が発生した場合は、各関係者と連携を図りながらサービスの調整を行います。

# ９．サービス提供における事業者の義務（契約書第12条,第13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ご契約者の生命、身体、財産の安全･確保に配慮します  ②ご契約者の体調、健康状態からみて必要な場合には、ご契約者又はその家族等から聴取、確認します。  ③サービスの提供にあたって、緊急時の連絡先として主治医を確認するなど、医師・医療機関への連絡体制の確保に努めます。  ④ご契約者に提供したサービスについて記録を作成し、５年間保管するとともに、ご契約者又は代理人の請求に応じて閲覧させ、複写物を交付します。  ⑤サービス実施時に、ご契約者に病状の急変等が生じた場合は、速やかに主治医への連絡を行う等の必要な措置を講じます。  ⑥事業者及びサービス従事者又は従業員は、サービスを提供するにあたって知り得たご契約者又はご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）   * ただし、ご契約者に緊急な医療上の必要性がある場合には、医療機関等にご契約者の心身等の情報を提供します。 * サービス担当者会議など、契約者に係る他の介護予防支援事業者等との連携を図るなど正当な理由がある場合には、その情報が用いられる者の事前の同意を文書により得た上で、契約者又はその家族等の個人情報を用いることができるものとします。 |

# １０．損害賠償について（契約書第15条、第16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、契約者に故意又は過失が認められる場合には、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。

本事業者は、下記の損傷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　　　　福祉サービス総合保障

保障の概要　Ｃプラン、対人・対物賠償、５億円程度

# １１．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、仮にこ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18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  ④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  ⑤当施設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19条、第20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。その場合には、契約終了を希望する日の３０日前までに解約届出書をご提出ください。

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 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 ご契約者に係る居宅サービス計画（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訪問介護サービスを実施しない場合  ⑤ 事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 事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 |

## （２）事業者からの契約解除の申し出（契約書第21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ご契約者による、サービス利用料金の支払いが３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   1. ご契約者が、事業者又はサービス従事者に対してパワーハラスメント、及び、セクシャルハラスメントと思われる、重大な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 |

## （３）契約の終了に伴う援助（契約書第18条参照）

　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。

# １２．苦情の受付について（契約書第23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（担当者）

　　　　　地域福祉課長　　北口　郁子　　（電話　２８６－６９５３）

　　　　○受付時間　　　毎週月曜日～金曜日（祝日及び12月29日～1月3日を除く）

　　　　　　　　　　　　午前9時～午後5時

＜　苦情解決責任者　　事務局長　東　康弘　＞

## （２）第三者委員

　本事業所では、地域にお住まい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。利用者は、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。

＜第三者委員一覧＞

|  |  |
| --- | --- |
| 名　　　　　　前 | 連　　絡　　先 |
| 小泉　和平 | 所在地　　石川県河北郡内灘町白帆台2-145  郵便番号　９２０－０２６９  電話番号　０７６－２８６－５９１４ |
| 永田　修子 | 所在地　　石川県河北郡内灘町大根布７－２３  郵便番号　９２０－０２６６  電話番号　０７６－２８６－０５５２ |

## （３）行政機関その他苦情受付機関

|  |  |
| --- | --- |
| 内灘町福祉課 | 所在地　石川県河北郡内灘町字大学1丁目2番地１  電話番号　０７６－２８６－６７０３  ＦＡＸ　　０７６－２８６－６７０４  受付時間　開庁日の午前9時から午後5時 |
| 国民健康保険団体連合会 | 所在地　石川県金沢市幸町12番1号  電話番号　０７６－２６１－５１９１  ＦＡＸ　　０７６－２６１－５１４８  受付時間　月曜日～金曜日　午前9時～午後5時  　　　　　（祝日及び12月29日～1月3日を除く） |
| 石川県運営適正化委員会 | 所在地　金沢市本多町３丁目１番１０号  （石川県社会福祉協議会　　内）  電話番号　０７６－２３４－２５５６  ＦＡＸ　　０７６－２８６－２５５８  [E-Mail:　　s-isk@nw.shakyo.or.jp](mailto:E-Mail:　　s-isk@nw.shakyo.or.jp)  受付時間　月曜日～金曜日　午前9時～午後5時  （祝日・年末年始を除く。但しFAX及びE-mailは24時間受け付けます。） |

# １３．提供するサービスの第三者評価の実施状況　　　無

# １４．虐待防止について

（１）事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の発生又はその再発を防止するため、次の措置を講ずるように努めるものとします。

1. 虐待防止に関する責任者を選定しています。
2. 虐待防止の為の対策を検討する委員会を定期的に開催するとともに、その結果について訪問介護員等に周知徹底を図っています。
3. 虐待防止の為の指針の整備をしています。
4. 従業員に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。

（２）事業所は、サービス提供中に、当該事業所又は擁護者（利用者の家族等高齢者を現に擁護する者）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するものとします。

１５．身体拘束の適正化

　　原則として、利用者の自由を制限するような身体拘束は行いません。ただし、緊急やむを得ない理由により拘束せざるを得ない場合には事前に利用者及びその家族に十分な説明をし、同意を得るとともに、その対応及び時間、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。

# １６．業務継続計画の策定等について

（１）事業所は、感染症又は非常災害の発生時において利用者に対し指定訪問介護の提供を継続的に実施するための、および非常時の体制で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必要な措置を講じるものとします。

（２）事業所は、訪問介護員等に対し、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に実施する者とします。

（３）事業所は、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うものとします。

# １７．衛生管理等について

1. 訪問介護員の清潔の保持及び健康状態について、定期健康診断等の必要な管理を行うと共に、事業所の設備及び備品等の衛生的な管理に努めるものとします。
2. 事業所は、事業所において感染症が発生し、又は蔓延しないよう以下の措置を講じます。
   1. 事業所における感染症の予防及び蔓延の防止の為の対策を検討する委員会を開催するとともに、その結果について、訪問介護員に周知徹底を図ります。
   2. 事業所における感染症の予防及び蔓延の防止の為の指針を整備します。
   3. 事業所において、訪問介護員に対し、感染症の予防及び蔓延の防止の為の研修及び訓練を定期的に実施します。

# １８．ハラスメントについて

1. 事業所は、適切な指定訪問介護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訪問介護員等の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講ずるものとします。
2. ハラスメントは、介護サービスの提供を困難にし、関わった訪問介護員の心身に悪影響を与えます。下記の様な行為があった場合、状況によっては重要事項説明書に基づき介護サービスの提供を停止させて頂く場合があります。
   1. セクシャルハラスメント・・・性的な話をする、必要もなく手を触る等の行為
   2. 精神的暴力・・・特定のヘルパーに嫌がらせをする、理不尽なサービスを要求する等
   3. 身体的暴力・・・叩く、つねる、払いのける等
   4. カスタマーハラスメント

・長時間にわたり、訪問ヘルパーを拘束する。居座りをする、長時間、電話を続ける。

・理不尽な要望について、繰り返し電話で問い合わせをする、または面会を強要してくる。

・大きな怒鳴り声をあげる、侮辱的発言や人格の否定や名誉を毀損する発言をする。

・殴る、蹴る、叩く、物を投げつける、わざとぶつかってくる等の行為を行う。

・脅迫的な発言をする、異常に接近する等といった、職員を怖がらせるような行為を行う。

・正当な理由もなく、権威を振りかざし要求を通そうとする、お断りをしても執拗に特別扱いを要求する。または、文書等での謝罪や土下座を強要する。

・クレームの詳細が分からない状態で、職場外である関係機関の皆様の自宅や事業所、特定の場所等に呼びつける。

・インターネット上に名誉を毀損する、またはプライバシーを侵害する情報を掲載する。

・職員の身体に触る、待ち伏せする、つきまとう等の性的な行動、食事やデートに執拗に誘う、性的な冗談といった性的な内容の発言を行う。

改定について

この重要事項説明書を改定する場合、軽微な事項及び法改正に伴う事項については通知を持って同意を頂いたものとします。

令和　　年　　月　　日

指定訪問介護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。

　事業所　　　所在地　　　　石川県河北郡内灘町字大清台１４０番地

　　　　　　　　事業所名　　　　社会福祉法人　内灘町社会福祉協議会

　　　　　　　　代表者職・氏名　　　　　　　会　長　　　田中　義勝

　　　　　　　　説明者職・氏名　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　㊞

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、指定訪問介護サービスの提供開始に同意しました。

利　用　者　　　　住　所　　　　石川県河北郡内灘町字

　　　　氏　名　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　㊞

署名代行者　　　　住　所

　　　　　　　　　本人との続柄

氏　名　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　㊞

立　会　人　　　　住　所

氏　名　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　㊞