

## 訪問介護サービス重要事項説明書

### 1 指定訪問介護サービスを提供する事業者について

|                       |  |
|-----------------------|--|
| 事業者名称                 | 合同会社Tack   |
| 代表者氏名                 | 湯川 尚子  |
| 本社所在地<br>(連絡先及び電話番号等) | 千葉県船橋市薬円台 5-14-15-203<br>Tel 047-401-1326 携帯：090-2259-4362 |

### 2 利用者に対してのサービス提供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              | 訪問介護田喜野井タック                                |
| 介護保険指定<br>事業者番号    | 千葉県指定 (指定事業者番号 1270910241)                 |
| 事業所所在地             | 千葉県船橋市薬円台 5-14-15-203                      |
| 連絡先<br>相談担当者名      | Tel 047-401-1326 fax 047-404-5049<br>湯川 尚子 |
| 事業所の通常の<br>事業の実施地域 | 船橋市(田喜野井・薬円台・習志野・前原東・滝台町等)                 |

#### (2) 事業の目的及び運営の方針

|       |  |
|-------|--|
| 事業の目的 | 合同会社Tack(以下「事業者」という。)が開設する訪問介護田喜野井タック(以下「事業所」という。)が行う指定訪問介護の事業(以下「事業」という。)の適正な運営を確保するため、人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の訪問介護員等が、要介護状態にある利用者に対し、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 | <p>1 事業の実施に当たっては、利用者の意思及び人格を尊重して、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めるものとする。</p> <p>2 指定訪問介護の事業は、利用者が要介護状態となった場合においても、利用者が可能な限りその居宅において、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、排せつ、食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行うものとする。</p> <p>3 事業の実施に当たっては、地域との結びつきを重視し、関係市町村、居宅介護支援事業者、地域包括支援センター及び他の居宅サービス事業者並びにその他の保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者との密接な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。</p> |

#### (3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

|      |                                     |
|------|-------------------------------------|
| 営業日  | 月曜日～金曜日(8月13日～8月16日、12月30日～1月3日を除く) |
| 営業時間 | 9時～17時                              |

## (4) サービス提供可能な日と時間帯

|          |                                     |
|----------|-------------------------------------|
| サービス提供日  | 月曜日～日曜日（8月13日～8月16日、12月30日～1月3日を除く） |
| サービス提供時間 | 8時～20時                              |

## (5) 事業所の職員体制

|     |       |
|-----|-------|
| 管理者 | 湯川 尚子 |
|-----|-------|

| 職 種               | 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。<br>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。<br>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。<br>3 指定訪問介護の利用の申込みに係る調整を行います。<br>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。<br>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。<br>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。<br>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。<br>8 訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。<br>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。<br>10 訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施します。<br>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            |
| 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。<br>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。<br>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。<br>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。   | 常 勤 2 名<br>非常勤 5 名 |

## (6) 事業所の第三者評価について

|            |       |            |       |
|------------|-------|------------|-------|
| 第三者評価実施の有無 | 有 ・ 無 | 実施した直近の年月日 | 年 月 日 |
|------------|-------|------------|-------|

|             |  |           |             |
|-------------|--|-----------|-------------|
| 実施した評価機関の名称 |  | 評価結果の開示状況 | 有・ <b>無</b> |
|-------------|--|-----------|-------------|

### 3 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<br>体<br>介<br>護 | 食事介助             | 食事の介助を行います。   |
|                  | 入浴介助             | 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、おむつ交換を行います。   |
|                  | 更衣介助             | 上着、下着の更衣の介助を行います。   |
|                  | 身体整容             | 日常的な行為としての身体整容を行います。  |
|                  | 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、車いすへ移乗の介助を行います。   |
|                  | 服薬介助             | 配剤された薬の確認、服薬のお手伝い、服薬の確認を行います。   |
|                  | 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。  |
|                  | 自立生活支援のための見守りの援助 | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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。</li> <li>○ 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。</li> <li>○ 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。</li> <li>○ 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）</li> <li>○ 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。</li> <li>○ 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・声かけを行います。</li> </ul> |
| 生<br>活<br>援<br>助 | 買物               | 利用者の日常生活に必要な物品の買い物を行います。  |
|                  | 調理               | 利用者の食事の用意を行います。   |
|                  | 掃除               | 利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。  |
|                  | 洗濯               | 利用者の衣類等の洗濯を行います。  |

#### (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

(3) 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

※下記料金は、厚生労働省の報酬告示に基づき定められた料金です。改定になった場合はその改正に従い変更させていただきます。

地域単価 10.84

| ①訪問介護費（1回につき）  | 単位数 | 利用料金<br>(10割) | 利用者負担額<br>(1割) | 利用者負担額<br>(2割) | 利用者負担額<br>(3割) |
|--|-----|---------------|----------------|----------------|----------------|
| <u>身体介護が中心である場合</u>  |     |               |                |                |                |
| 所要時間 20 分未満の場合   | 163 | 1,766         | 177            | 354            | 530            |
| 所要時間 20 分以上 30 分未満の場合  | 244 | 2,644         | 265            | 529            | 794            |
| 所要時間 30 分以上 1 時間未満の場合  | 387 | 4,195         | 420            | 839            | 1,259          |
| 所要時間 1 時間以上 1 時間 30 分未満の場合   | 567 | 6,146         | 615            | 1,230          | 1,844          |
| 所要時間 1 時間から計算して所要時間 30 分を増すごとに   | 82  | 888           | 89             | 178            | 267            |
| <u>生活援助が中心である場合</u>  |     |               |                |                |                |
| 所要時間 20 分以上 45 分未満の場合  | 179 | 1,940         | 194            | 388            | 582            |
| 所要時間 45 分以上の場合   | 220 | 2,384         | 239            | 477            | 716            |
| 身体介護を行った後に引き続き所要時間 20 分以上の生活援助を行った場合(所要時間 20 分から計算して 25 分を増すごとに)と 201 単位を限度とする | 65  | 705           | 71             | 141            | 212            |

| ②加算   | 単位数       | 利用料金<br>(10割) | 利用者負担額<br>(1割) | 利用者負担額<br>(2割) | 利用者負担額<br>(3割) |
|---|-----------|---------------|----------------|----------------|----------------|
| 緊急時訪問介護加算<br>利用者の要請により緊急の訪問介護を行った場合         | 100       | 1,084         | 109            | 217            | 326            |
| 初回加算<br>サービス提供責任者が初回又は初回と同月内に訪問介護若しくは同行した場合 | 200       | 2,168         | 217            | 434            | 651            |
| 早朝・夜間加算<br>早朝(6時～8時)又は夜間(18時～22時)に訪問した場合    | 所定単位数×25% |               |                |                |                |

|                            |  |
|----------------------------|--|
| 深夜加算<br>深夜(22時～翌6時)に訪問した場合 | 所定単位数×50%                                    |
| 2人の訪問介護員によるサービス提供          | 所定単位数の200%                                   |
| 介護職員等処遇改善加算(Ⅰ)             | 介護報酬総単位数(基本サービス費＋各種加算減算)×24.5%<1単位未満の端数四捨五入> |
| 特定事業所加算(Ⅱ)                 | 所定単位数(基本サービス費)×10.0%<1単位未満の端数四捨五入>           |

#### ◇ 保険給付として不適切な事例への対応について

- (1) 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

- (2) 保険給付の範囲外のサービス利用をご希望される場合は、居宅介護支援事業者又は市町村に連絡した上で、ご希望内容に応じて、市町村が実施する軽度生活援助事業、配食サービス等の生活支援サービス、特定非営利活動法人(NPO法人)などの住民参加型福祉サービス、ボランティアなどの活用のための助言を行います。

- (3) 上記におけるサービスのご利用をなさらず、当事業所におけるサービスをご希望される場合は、別途契約に基づく介護保険外のサービスとして、利用者の全額自己負担によってサービスを提供することは可能です。なおその場合は、居宅サービス計画の策定段階における利用者の同意が必要となることから、居宅介護支援事業者に連絡し、居宅介護サービス計画の変更の援助を行います。

#### 4 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、移動に要した交通費の実費（公共交通機関等の交通費）を請求いたします。<br>なお、自動車を使用した場合は、通常の実施区域を越えた地点から 1 キロメートル当たり 50 円を請求いたします。 |
| ② キャンセル料                                   | 訪問予定日に前日 17 時までに事業者への中止の連絡を行わなかった場合はキャンセル料をいただく場合があります。<br>キャンセル料は一回あたり 1,000 円とする。                                    |
| ※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 サービス提供に当たり必要となる利用者の居宅で使用する電気、ガス、水道、電話の費用 | 利用者の別途負担となります。   |

#### 5 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 20 日までに利用者あてにお届け（または郵送）します。</p> |
| ② 利用料、両者負担額（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 利用料利用者負担額について、請求月の 26 日に利用者指定の口座からの自動振替とします。</p> <p>イ お支払いの確認をしましたら、領収証をお渡しします。</p>   |

※ 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 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 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、すべて当事業者が行ないますが、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。

## 7 虐待の防止について

事業者は、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。

- (1) 虐待防止に関する責任者を選定しています。

|             |       |
|-------------|-------|
| 虐待防止に関する責任者 | 湯川 尚子 |
|-------------|-------|

- (2) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的開催し、その結果について従業者に周知徹底を図っています。
- (3) 虐待防止のための指針の整備をしています。
- (4) 従業者に対して、虐待を防止するための定期的な研修（年 1 回以上）を実施しています。
- (5) サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）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します。

## 8 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 | <p>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。</p> <p>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> <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ん。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ん。</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> |
|---------------|---|

## 9 緊急時の対応について

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、速やかに主治の医師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。

## 10 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、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、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 | 三井住友海上火災保険株式会社 |
| 保険名   | 賠償責任保険         |

## 11 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。

## 12 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。



### 13 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。

### 14 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、内容及び利用料等を、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。また利用者の確認を受けた後は、その控えを利用者に交付します。
- 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提供の日から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。

### 15 業務継続計画の策定等

- (1) 感染症に係る業務継続計画及び災害に係る業務継続計画を作成します。
- (2) 感染症及び災害に係る研修を定期的（年1回以上）に行います。
- (3) 感染症や災害が発生した場合において迅速に行動できるよう、訓練を実施します。

### 16 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) 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。
- (3) 事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次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の防止のための対策を検討する委員会をおおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底しています。
  - 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ています。  
従業者に対し、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。

### 17 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

- ア 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。（下表に記す【事業者の窓口】のとおり）
- イ 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 指定訪問介護の提供に係る利用者からの苦情に迅速かつ適切に対応するために必要な措置を講じるものとする。
  - 2 事業所は、提供した指定訪問介護に関し、介護保険法第23条の規定により市町村が行う文書その他の物件の提出若しくは提示の求め又は当該市町村の職員からの質問若しくは照会に

応じ、及び市町村が行う調査に協力するとともに、市町村から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行うものとする。

3 事業所は、提供した指定訪問介護に係る利用者からの苦情に関して国民健康保険団体連合会が行う調査に協力するとともに、国民健康保険団体連合会から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行うものとする。

## (2) 苦情申立の窓口

|                              |   |
|------------------------------|---|
| 【事業者の窓口】<br>(事業者の担当部署・窓口の名称) | 管理者：湯川 尚子<br>船橋市薬円台 5-14-15-203<br>電話：047-401-1326 (090-2259-4362)<br>受付時間：9：00～17：00 |
| 【船橋市役所の窓口】<br>船橋市介護保険課       | 船橋市湊町 2-10-25<br>電話：047-436-2304<br>受付時間：9：00～17：00                                   |
| 【公的団体の窓口】<br>千葉県国民健康保険団体連合会  | 千葉県千葉市稲毛区天台 6-4-3<br>電話：043-254-7428<br>受付時間：9：00～17：00                               |

## 18 身体拘束の原則禁止

利用者また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、身体的拘束等を行いません。身体的拘束等を行う場合には、その態様および時間、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。また身体拘束等に係る記録は完結の日より5年間保管します。

## 19 ハラスメント

事業者は、介護現場で働く職員の安全確保と安心して働き続けられる労働環境が築けるようハラスメントの防止に向け取り組みます。

(1) 事業所及び利用者宅等において行われる優越的な関係を背景とした原動や業務上かつ相当な範囲内を超える下記の行為は組織として許容しません。

1. 身体的な力を使って危害を及ぼす（及ぼされそうになった）行為
2. 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
3. 意に沿わない性的言動、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為

上記はその法人職員、取引事業者の方、ご利用者及びその家族等が対象となります。

(2) ハラスメント事案が発生した場合、マニュアルなど基に即座に対応し、再発防止会議等により、同事案が発生しない為の再発防止策を検討します。

(3) 職員に対し、ハラスメントに対する基本的な考え方について研修などを実施します。また、定期的に話し合いの場を設け、介護現場におけるハラスメント発生状況の把握に努めます。

(4) ハラスメントと判断された場合には行為者に対し、関係機関への連絡、相談、環境改善に対する必要な措置、利用契約の解除の措置を講じます。