

居宅介護支援重要事項説明書

この居宅介護支援重要事項説明書は、お客様が、居宅介護支援サービスを受けられるに際し、お客様やそのご家族に対し、当社の事業運営規定の概要や従事者などの勤務体制等、お客様のサービスの選択に資すると認められる重要事項を記したものです。

1・当社が提供するサービスについてのご質問・ご相談窓口

電話番号	082-569-5200
担当者氏名	西川 直希

2・会社概要

(1) 本社(以下、当社と記載します)

法人名	株式会社ニックス
本社の所在地	広島県広島市東区尾長東二丁目6番6号
代表者氏名	代表取締役 西川 直希
代表番号	TEL:(082)568-6166 FAX:(082)586-6866
業務の概要	ビルメンテナンス事業、電気通信事業、トラベル事業、介護事業、自動車販売

(2) サービス事業所(以下、当事業所と記載します)

事業所名	ニックス南居宅介護支援事業所
所在地	広島県広島市南区仁保新町二丁目9番32号
管理者	佐々木 りえ子
電話番号 FAX番号	TEL:(082)890-0008 FAX:(082)890-2223
介護保険指定業者番号	3470102439
サービスを提供する地域 ※	広島市全域、安芸郡

* 上記地域以外の方でもご希望の方はご相談下さい。

(3) 当事業所の職員体制

職種		兼務の有無
管理者	1名	有
主任介護支援専門員	2名	(管理者兼務)
介護支援専門員(主任介護支援専門員を除く)	3名 (常勤2名、非常勤1名)	
事務職員	0名(常勤0名)	

(4) 営業日および営業時間

営業日	下記の休業日を除く毎日
休業日	原則として、土曜日・日曜日・国民の祝祭日、12/29-1/3
営業時間	午前8時30分～午後5時30分
緊急連絡先	※営業時間外・夜間・休日ともに転送にて24時間対応

(5) 従業者の業務内容

職種	業務内容
管理者	介護支援専門員などの従業者の管理、また、居宅介護支援のご利用申し込みに係る調整、業務の実施状況の把握、その他の管理を一元的に行います。当事業所の従業者に、厚生労働省令で定められた指定居宅介護支援の人員基準および運営に関する基準を遵守させるために、必要な指揮命令を行います。
介護支援専門員	要介護状態にあるお客様およびそのご家族のご相談を受け、お客様がその心身の状況などに応じて適切な居宅サービスの提供を確保できるよう、また、必要に応じて施設サービスをご利用できるよう、居宅サービス計画を作成するとともに、市区町村、居宅サービス事業者、介護保険施設などとの調整を行います。
事務職員	居宅介護支援事業所の運営上、必要な事務処理を行います。

3・サービス内容

(1) 運営の方針

- ①要介護状態にあるお客様が、可能な限りその居宅において、その有する能力に応じて自立した日常生活を営むことができるよう支援いたします。
- ②お客様の心身の状況、また、置かれている環境に応じて、お客様の選択に基づいた適切な福祉サービスおよび保健医療サービスが、多様な事業者から総合的且つ効率的に提供されるよう支援いたします。
- ③指定居宅介護支援の提供にあたっては、お客様の意思および人格を尊重するとともに、お客様に提供される指定居宅サービスなどが、特定の種類、または特定のサービス事業者に偏ることのないように公正中立に事業を実施いたします。
- ④市区町村、老人介護支援センター、他の居宅介護支援業者、介護保険施設、地域包括支援センターなどとの連携に努めます。
- ⑤従業者の教育研修を実施し、提供するサービスの質の向上に努めます。

(2) 居宅介護支援実施概要

居宅サービス計画の作成の具体的方針
<p>① 当事業所は、要介護状態にあるお客様が指定居宅サービス等の適切な利用をすることができるよう、当該お客様の依頼を受けて居宅サービス計画を作成するとともに、当該居宅サービス計画に基づく指定居宅サービス等の提供が確保されるよう、連絡調整、紹介等の便宜の提供を行います。また、お客様が介護保険施設等への入所を要する場合には、介護保険施設等との連絡調整、紹介の便宜の提供を行います。</p> <p>② お客様の意思に基づいた契約であることを確保するため、お客様は居宅サービス計画に位置付ける居宅サービス事業者について、複数の事業者の紹介を求めることができます。また、お客様は居宅サービス計画に位置付けた理由の説明を求めることができます。</p> <p>③ 介護支援専門員は、居宅サービス計画を新規に作成した場合や要介護更新認定、要介護状態区分の変更認定を受けた場合については、原則としてサービス担当者会議を開催し、お客様にサービスを提供する指定居宅サービス事業者の担当者から意見を求め、提</p>

供するサービスの質の向上および連携に努めます。ただし、サービス担当者会議を開催しないことについてやむを得ない理由がある場合については、担当者に対する照会等によることで差し支えないこととします。

- ④ お客様が医療系サービスの利用を希望している場合等は、お客様の同意を得て主治の医等の意見を求めます。この意見を求めた主治の医等に対して居宅サービス計画を交付します。
- ⑤ 当事業所は、各サービス担当者がおお客様の状況を把握し、介護支援専門員等と当該情報を共有することを、サービス担当者会議の目的として明確化します。
- ⑥ 居宅サービス計画に位置付けられた訪問介護事業所等から伝達されたお客様の口腔に関する問題や服薬状況、モニタリング等の際に介護支援専門員自身が把握したお役様の状態について、介護支援専門員から主治の医等に必要な情報伝達を行います。
- ⑦ 介護支援専門員は、特段の事情のない限り、少なくとも1か月に1回、お客様の居宅を訪問し、お客様に面接し、モニタリングの結果を記録します。
- ⑧ 介護支援専門員は、人材の有効活用及び指定居宅サービス事業所等との連携促進によるケアマネジメントの質の向上の観点から、お客様の同意や主治医、担当者その他の関係者の合意を得る等の要件を設けた上で、テレビ電話装置その他の情報通信機器を活用したモニタリングを可能とします。
- ⑨ 入院時における医療機関との連携を促進する観点から、お客様が入院した際、介護支援専門員の氏名を入院先医療機関にお伝えください。
- ⑩ 介護支援専門員は、居宅サービス計画に福祉用具貸与、及び購入を位置づける場合にあっては、当該計画に福祉用具が必要な理由を記載します。
- ⑪ 介護支援専門員は、貸与又は販売を選択できることについて十分な説明を行い、選択に当たっての必要な情報提供及び医師や専門職の意見、利用者の身体状況等を踏まえた提案を行うこととします。
- ⑫ 介護支援専門員は、公正中立を図る観点から、以下についてお客様に説明を行うとともに、介護サービス情報公表制度において公表いたします。
 - ・前 6 か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合及び各サービスごとの、同一事業者によって提供されたものの割合
- ⑬ 介護支援専門員は、要介護認定を受けているお客様が要支援認定を受けた場合には、地域包括支援センターに当該お客様に係る必要な情報を提供する等の連携を図ります。
- ⑭ 当事業所は、指定介護予防支援事業者または地域包括支援センターから介護予防支援業務の委託を受けるに当たってはその業務量等を勘案し、当該業務が適正に実施できるよう配慮します。

居宅サービス計画の作成方法

身体機能面だけでなく、精神心理面、社会環境面を加えた3つの側面から、要介護状態にあるお客様の状況を総合的にとらえ、お客様のご相談に対応できる「包括的自立支援プログラム法」を採用し、当方式を基礎に居宅サービス計画を作成いたします。

居宅サービス計画の作成手順
①お客様の居宅サービス計画作成依頼受付 ②被保険者証の確認 ③重要事項説明書による説明・同意 ④契約の締結 ⑤お客様の状態把握・課題分析 ⑥居宅サービス計画原案作成 ⑦居宅サービス事業者との調整(サービス担当者会議の開催等) ⑧居宅サービス計画をお客様へ説明 ⑨お客様の同意 ⑩サービス利用状況の管理・モニタリング ⑪居宅介護支援に関わる諸記録整備

相談受付場所	お客様のご自宅、またはお客様(またはご家族)が指定される場所
	当事業所内の相談室または会議室など

(3) サービス利用のために

項目	有無	備考
介護支援専門員の変更	○	変更を希望される方はご相談下さい。
①お客様の担当になる介護支援専門員(担当の変更を含みます)の決定は、当事業所が行い、お客様が介護支援専門員を指名することはできません。当事業所の都合により担当の介護支援専門員を変更する場合は、お客様やそのご家族等に対し事前にご連絡をすると共に、サービス利用に関する不利益が生じないよう十分に配慮します。 ②お客様が、担当の介護支援専門員の変更を希望する場合には、その変更希望理由(業務上不適当と判断される事由)を明らかにして、当事業所まで申し出てください。		

4・利用料金

(1) 基本料金(非課税)

要介護認定を受けた方は、介護保険制度から全額保険給付され、(1)基本料金(自己負担)はありません。

【料金表】

* 保険料の滞納等により、保険給付金が直接事業者を支払われない場合、1か月につき要介護度に応じて上記の金額をいただき、当社からサービス提供証明書を発行いたします。このサービス提供証明書を後日当該市町村窓口へ提出しますと、全額払戻を受けられます。

居宅介護支援費(Ⅰ)

区分	(i)取扱い件数 45件未満	(ii)取扱い件数 45件以上60件未満	(iii)取扱い件数 60件以上
要介護1・2	1,086単位 11,620円/月	544単位 5,820円/月	326単位 3,488円/月

要介護3・4・5	1,411単位 15,097円/月	704単位 7,532円/月	422単位 4,515円/月
----------	----------------------	-------------------	-------------------

居宅介護支援費(Ⅱ)ケアプランデータ連携システムの活用及び事務職員を配置

区 分	(i)取扱い件数 50件未満	(ii)取扱い件数 50件以上60件未満	(iii)取扱い件数 60件以上
要介護1・2	1,086単位 11,620円/月	527単位 5,638円/月	316単位 3,381円/月
要介護3・4・5	1,411単位 15,097円/月	683単位 7,308円/月	410単位 4,387円/月

*お客様がお住まいの地域の利用料は、括弧内の金額の下に記載しています(地域により異なる場合があります)。

*取扱い件数について

指定居宅介護支援事業者におけるお客様数に、当該居宅介護支援事業所が指定介護予防支援事業者から委託を受けた指定介護予防支援に関わるお客様数に3分の1を加えた数を当該指定居宅介護支援事業所の介護支援専門員の員数で除して得た数をいいます。

*区分のii、iiiの料金については45件以上または50件以上の部分について適用となります。

(2)加算(非課税)

①初回加算:300単位/月

新規に居宅サービス計画を作成するお客様に対し居宅介護支援を行った場合

②入院時情報連携加算(Ⅰ):250単位/月

介護支援専門員が入院した日のうちに病院又は診療所に情報提供を行った場合

入院時情報連携加算(Ⅱ):200単位/月

介護支援専門員が入院した日の翌日又は翌々日に病院又は診療所に情報提供を行った場合

③退院・退所加算(カンファレンス参加なしの場合)

(連携1回):450単位/月 (連携2回):600単位/月

退院・退所加算(カンファレンス参加有りの場合)

(連携1回):600単位/月 (連携2回):750単位/月 (連携3回):900単位/月

医療機関や介護保険施設等を退院・退所にあたって医療機関等の職員と面談を行い、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わる調整を行った場合。(連携3回)を算定できるのは1回以上入院中の担当医等の会議に参加し、退院退所後の在宅での療養上必要な説明を行った上でケアプランを作成し居宅サービスの利用に関する調整を行った場合。入院・入所期間中に1回を限度。

④特定事業所加算

事業所が介護保険法で定める基準に適合している場合には、基本料金に対して特定事業所加算(Ⅰ)519単位/月、又は特定事業所加算(Ⅱ)421単位/月、又は特定事業所加算(Ⅲ)323単位/月、特定事業所加算(A)114単位/月が加算されます。

⑤緊急時等居宅カンファレンス加算:200単位/回

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

⑥ターミナルケアマネジメント加算:400 単位/月

在宅で死亡した利用者に対して、24 時間連絡体制を確保し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、その死亡日及び死亡日前 14 日以内に 2 日以上 利用者又はご家族の同意を得て、在宅を訪問し主治医の助言を得つつ、利用者の状態やサービス変更の必要性等の把握、利用者への支援を実施し、その情報を記録し、主治医、及ケアプランに位置付けたサービス事業者へ提供した場合

⑦通院時情報連携加算:50 単位/月

利用者が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、医師又は歯科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(ケアプラン)に記録した場合

⑧特定事業所医療介護連携加算:125 単位/月

(1)前々年度の 3 月から前年度の 2 月までの間において退院・退所加算の算定に係る病院等との連携の回数(情報の提供を受けた回数)の合計が 35 回以上

(2)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 回以上算定

(3)特定事業所加算(Ⅰ)～(Ⅲ)を算定していること

(3)減算(非課税)

次に掲げるいずれかに該当している場合は、初回の居宅介護支援費に、下記の加算が適用されます。

① 特定事業所集中減算

事業者は、正当な理由なく当事業所において前6か月間に作成されたケアプランに位置づけられた居宅サービスのうち、訪問介護サービス、通所介護サービス及び福祉用具貸与サービスについて、特定の事業所に上記サービスを依頼した割合が 80%以上である場合に(1)基本料金が減算となります。ただし、当該事業所のケアプラン数が20件以下(判定期間内)である場合等、厚生労働省が定める条件を満たす場合は除きます。)

※事業者は年2回、都道府県知事宛に定められた判定期間内の実績を提出します。

※上記減算に該当する場合は、基本料金から2,000円引いた額が利用料金となります。

② 運営基準減算

厚生労働省が別途定める居宅介護支援サービスの運営基準を満たさない場合、

・基本料金の 5 割が利用料金となります。また上記の状態が2か月以上継続している場合は、基本料金の算定は致しません。

③ 高齢者虐待防止措置未実施減算

厚生労働省が別途定める基準を満たさない場合、

・所定単位数の 100 分の 1 に相当する単位数を所定単位数から減算する。

④ 業務継続計画未実施減算

厚生労働省が別途定める基準を満たさない場合

・所定単位数の 100 分の 1 に相当する単位数を所定単位数から減算する。

⑤ 同一建物減算

同一建物に居住する利用者へのケアマネジメント

・指定居宅介護支援事業所の所在する建物と同一の敷地内、隣接する敷地内の建物又は指定居

宅介護支援事業所と同一の建物に居住する利用者

・指定居宅介護支援事業所における1月当たりの利用者が同一の建物に20人以上居住する建物(上記を除く。)に居住する利用者

・上記2項目に該当する利用者に対して、指定居宅介護支援を行った場合は、所定単位数の100分の5に相当する単位数を所定単位数から減算する。

⑥ 交通費(課税)

前記2. サービス事業所の概要に記載されている「サービスを提供する地域」にお住まいの方は無料です。それ以外の地域にお住まいの方は、前記2に記載されている「サービスを提供する地域」を越えた地点からお客様の居宅までの往復距離について交通費を負担していただくことになり、その詳細は次の通りです

移動手段	負担していただく交通費
公共交通機関	実費
自動車等	30円 /1km当たり

5・サービスの利用方法

(1)サービスの利用開始

まずは、お電話等でお申し込みください。当社介護支援専門員がお伺いいたします。契約を締結したのち、サービスの提供を開始します。

*具体的なサービスの流れについては前記3. (2)居宅介護支援実施概要の居宅サービス計画の作成手順に記載したとおりです

(2)サービスの終了

①お客様の都合でサービスを終了する場合

お申し出下さればいつでもサービスを終了できます。

②当社の都合でサービスを終了する場合

人員不足等やむを得ない事情により、サービスの提供を終了させていただく場合がございます。その場合は、理由を通知するとともに、地域の他の居宅介護支援事業者をご紹介します。

③自動終了

以下の場合、双方の通知がなくても、自動的にサービスを終了いたします。

i : 介護保険給付でサービスを受けていたお客様の要介護認定区分が、非該当(自立)、要支援1または要支援2と認定された場合

ii : お客様がお亡くなりになった場合や介護保険の被保険者資格を喪失された場合

④その他

i : お客様が医療機関へ入院、または介護老人福祉施設等に入所した場合は、事業者の判断により契約を解除する場合があります。

ii : 当社が正当な理由なくサービスを提供しない場合、守秘義務に反した場合、お客様やご家族などに対して社会通念を逸脱する行為を行った場合、又は当社が破産した場合、お客様は即座にサービスを終了することができます。

iii : お客様やご家族等が当社や当社の介護支援専門員に対して本契約を継続し難いほどの不信行為を行った場合は、即座にサービスを終了させていただく場合がございます。

6・緊急時・事故発生時の対応方法

お客様の容体の変化、及び事故発生時などがあった場合は、事前の打ち合わせに従って、主治医、救急隊、親族、事業所、保険者(市町村)に連絡するとともに、必要な措置を講じます。

7・相談・要望・苦情などの当事業所窓口

居宅介護支援サービスに関する相談、要望、苦情などは専門相談員か下記窓口までお申し出下さい。

(1) 当事業所のサービス相談、要望、苦情等窓口

電話番号	082-890-0008
受付時間	営業日の午前8時30分～午後5時30分
苦情受付担当者	佐々木 りえ子

(2) 公的機関のサービス相談、要望、苦情等窓口

市町村介護保険相談窓口 介護保険課	所在地	広島市中区国泰寺町一丁目6番34号
	電話番号	082-504-2183
	FAX番号	082-504-2136
	対応時間	8:30～17:15
広島県国民健康保険団体連合会(国保連)	所在地	広島市中区東白島町19番49号 国保会館
	電話番号	082-554-0783
	FAX番号	082-511-9126
	対応時間	8:30～17:15

市町村介護保険相談窓口 福祉課高齢介護係 (中区)	所在地	広島市中区大手町四丁目1番1号
	電話番号	082-504-2478
	Fax番号	082-504-2412
	対応時間	8:30～17:15
市町村介護保険相談窓口 福祉課高齢介護係 (南区)	所在地	広島市南区皆実町一丁目4番46号
	電話番号	082-250-4138
	Fax番号	082-254-9184
	対応時間	8:30～17:15
市町村介護保険相談窓口 福祉課高齢介護係 (西区)	所在地	広島市西区福島町二丁目24番1号
	電話番号	082-294-6585
	Fax番号	082-233-9621
	対応時間	8:30～17:15
市町村介護保険相談窓口 福祉課高齢介護係 (東区)	所在地	広島市東区東蟹屋町9番34号
	電話番号	082-568-7732
	Fax番号	082-264-5271
	対応時間	8:30～17:15

市町村介護保険相談 窓口 福祉課高齢介護係 (安佐南区)	所在地 広島市安佐南区中須一丁目 38 番 13 号 電話番号 082-831-4943 Fax 番号 082-870-2255 対応時間 8:30~17:15
市町村介護保険相談 窓口 福祉課高齢介護係 (安佐北区)	所在地 広島市安佐北区可部三丁目 19 番 22 号 電話番号 082-819-0621 Fax 番号 082-819-0602 対応時間 8:30~17:15
市町村介護保険相談 窓口 福祉課高齢介護係 (安芸区)	所在地 広島市安芸区船越南三丁目 2 番 16 号 電話番号 082-821-2823 Fax 番号 082-821-2832 対応時間 8:30~17:15
市町村介護保険相談 窓口 福祉課高齢介護係 (佐伯区)	所在地 広島市佐伯区海老園二丁目 5 番 28 号 電話番号 082-943-9730 Fax 番号 082-923-5098 対応時間 8:30~17:15
市町村介護保険相談 窓口 介護保険問合せ (府中町)	所在地 安芸郡府中町大通三丁目 5 番1号 電話番号 082-286-3235 Fax 番号 082-286-3199 対応時間 8:30~17:15
市町村介護保険相談 窓口 介護保険問合せ (廿日市市)	所在地 廿日市市新宮一丁目 13-1 電話番号 0829-30-9155 Fax 番号 0829-20-1611 対応時間 8:30~17:15

* 苦情への対応について

当事業所は、お客様に対して、自ら提供した居宅介護支援、および自らが居宅サービス計画に位置づけた居宅サービスに係る苦情を受付けた場合、以下の基本手順に基づいた対応を実施します。

- ① 苦情の受付
- ② 苦情内容の確認
- ③ 苦情受付担当者等への報告
- ④ お客様への苦情解決に向けた対応の事前説明・同意
- ⑤ 苦情の解決に向けた対応の実施
- ⑥ 再発防止、および改善の実施
- ⑦ お客様への苦情解決結果の説明・同意
- ⑧ 苦情受付担当者等への最終報告

8. プライバシー保護および個人情報保護について

- (1) 当社は、業務上知り得たお客様およびそのご家族等の秘密および個人情報等について、守秘義務を遵守し個人情報を適切に取扱い、関連機関等と連携を図る等正当な理由がない場合以外には開示しません。
- (2) 当社は、そのサービス提供上知り得たお客様およびそのご家族等の秘密および個人情報等について、その守秘義務が守られるように必要な措置を講じます。また、その守秘義務は、就業中はもとより退職後も同様とします。
- (3) 当社は、必要な範囲においてお客様およびそのご家族等の個人情報を取扱い致します。なお、お客様およびそのご家族等から取得した個人情報を以下の目的のために使用します。
 - ① 当社サービスの提供のため
 - ② お客様へのサービス提供について他の事業所と連携するため(サービス担当者会議等)
 - ③ お客様およびそのご家族等へのサービス料金のご請求(徴収)やその他ご連絡のため
 - ④ 緊急時に医療機関等に連絡するため
- (4) 上記に定める守秘義務は、契約期間中はもとより契約期間後も同様とします。
- (5) 個人情報に関するお問い合わせにつきましては、「7(1)または(2) 当事業所・当社サービス相談、要望、苦情等窓口までご連絡ください。

9. 利用者の虐待の防止のための措置について

- (1) 事業所は、利用者の人権擁護、虐待の発生又はその再発を防止するため次に措置を講ずるものとする。
 - ① 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的で開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図る。
 - ② 虐待防止のための指針の整備
 - ③ 虐待を防止するための従業者に対する研修の実施
 - ④ 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者の設置

虐待防止に関する担当者

佐々木 りえ子

- (2) 事業所は、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するものとする。

10. 業務継続計画の策定等について

事業所は感染症や非常災害の発生時において利用者に対する指定居宅介護支援の提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じるものとする。

- ① 事業所は、従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修を定期的実施するものとする。
- ② 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する。

11. 衛生管理等について

事業所は、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、次の各号に掲げる措置を講じるものとする。

- 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定期的に開催するとともに、その結果について、介護支援専門員に周知徹底を図る。
- 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する。
- ③事業所において、介護支援専門員に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修を定期的に実施する。

12. 身体拘束等の適正化について

(1)事業所は、サービスの提供に当たっては、利用者又は他の利用者の生命又は身体を保護するための緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体拘束等」という。）を行わない。

(2)事業所は、やむを得ず身体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その他必要な事項を記録する。

(3)事業所は、身体拘束等の適正化を図るため、次に掲げる措置を講ずる。

- ①身体拘束等の適正化のため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、従業者に周知徹底を図る。
- ②身体拘束等の適正化のための指針を整備する。
- ③従業者に対し、身体拘束等の適正化のための研修を定期的に実施する。

13. 損害賠償について

(1)当社は、居宅介護支援の実施にあたって当社の責めに帰すべき事由により、お客様またはそのご家族の生命・身体・財産に損害を与えた場合には、相当範囲内においてその損害を賠償します。ただし、当社自らの責めに帰すべき事由によらない場合には、この限りではありません。

(2)お客様またはそのご家族などが当社の事業従事者に対し、生命・身体・財産などの損害を与えた場合には、相当範囲内においてその損害賠償を請求されることがあります。

14. ハラスメント行為の禁止について

(1)当社の従事者が、お客様またはその親族に対し、本契約第18条に反する行為を行なった場合、お客様は本契約の解除権を有するものとします。

(2)お客様またはその親族が、当社の従業者に対し、本契約第18条に反する行為を行なった場合には、当社は本契約の解除権を有するものとします。

(3)本契約第18条によって禁止されるパワーハラスメントとは具体的には以下の行為をいいます。

- ①叩く、殴る、蹴る、つねる、ひっかく、首を絞める等の暴力
- ②包丁等の刃物を向ける、物を投げる、つばを吐きかける
- ③脅迫、暴言、いきなり奇声を発する
- ④名誉を毀損したり、人格を否定する
- ⑤正当な理由もなく一方的に怒る
- ⑥高圧的な態度で接する

- ⑦執拗に住所や電話番号等の個人情報を開示することを要求する等私的なことに過度に立ち入る
 - ⑧その他上記に準ずるようなもの
- (4) 本契約第18条によって禁止されるセクシャルハラスメントとは具体的には以下の行為をいいます。
- ①性的な冗談、性的なからかい、性的な質問
 - ②容姿あるいは身体的な特徴に関する発言や質問
 - ③食事やデートへの執拗な誘い
 - ④抱きつき・胸や陰部、おしり等の身体への不必要な接触ないしその要求
 - ⑤キスや自身の陰部を触らせる等性的な行為ないしその要求
 - ⑥必要なく下半身を丸出しにすること
 - ⑦性的な書籍、写真、ビデオを見せつけること
 - ⑧その他上記に準ずるような性的な言動

15. 介護保険法の改正について

国が定める「介護給付費(介護報酬)」および「指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準」等に改正があった場合、当社の料金体系及び人員、設備及び運営に関する基準は、国が定める「介護給付費(介護報酬)」および「指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準」等に準拠するものとします。

以上

当社は、居宅介護支援サービスの提供開始にあたり、居宅介護支援のサービス内容及び重要事項説明書に基づいて説明を行いました。

本書交付を証するため、本書を2通作成し、当社、お客様(またはその代理人)は、記名捺印のうえ、各1通を保管するものとします。

令和 年 月 日

事業者	所在地	広島市東区尾長東二丁目6番6号	
	法人名	株式会社 ニックス	
	代表者名	西川 直希	印
	事業所名	ニックス南居宅介護支援事業所	
	説明者氏名		印

令和 年 月 日

私は、本書面により、事業者から居宅介護支援のサービス内容および重要事項の説明を受け、これについて同意します。

利用者	住所	
	氏名	印

代理人	住所	
	氏名	印