

居宅介護支援重要事項説明書

第1条（企業理念）

有限会社 青森介護サービス（以下、「青森介護サービス」とします。）は、お客様が居宅サービスを適切に利用することができるよう、居宅サービスの種類及び内容等を定めた「居宅サービス計画」を作成し、またサービスの提供が確保されるよう、居宅サービス事業者等との連絡調整その他の便宜を行う居宅介護支援の提供を行います。居宅介護支援の実施に当たっては「高齢者の尊厳と自立を守る」という企業理念のもと、いかなる場合においても「お客様第一主義」を徹底するものとします。

第2条（運営の方針）

1. 青森介護サービスは、地域との結びつきを重視し、地域包括支援センター、在宅介護支援センター、他の指定居宅介護支援事業者、指定介護予防支援事業者、居宅サービス事業者、介護予防サービス事業者、保健医療サービス、又は福祉サービスを提供する者、介護保険施設等及び関係市区町村との密接な連携を図りつつ、お客様の心身の状況、その置かれている環境及びご希望等の把握に努め、そのお客様が可能な限りその居宅において、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、お客様の選択に基づき、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、居宅介護支援を行うものとします。
2. 青森介護サービスは、居宅介護支援の提供にあたっては、お客様の意思及び人格を尊重し、常にお客様の立場に立って、お客様に提供される居宅サービス等が特定の種類又は特定の事業者に偏することのないよう、公正中立に行うものとします。

第3条（事業者の概要）

- ① 法人名：有限会社 青森介護サービス
- ② 法人所在地：青森県青森市浪打1丁目14-3
- ③ 代表者氏名：櫛引 由希子
- ④ 設立：1999年
- ⑤ 資本金：500万円
- ⑥ 実施事業：在宅介護事業

第4条（営業日及び営業時間）

- ① 営業日：月曜日～土曜日（祝祭日、12/31～1/2を除く）
- ② 営業時間：9：00～17：00

注1）営業日及び営業時間以外にご相談又は打ち合わせ等がある場合には、担当の介護支援専門員に事前にご確認ください。

注2) 電話等により24時間連絡可能な体制をとるものとします。

第5条 (居宅介護支援事業所の概要)

事業所名	青森介護サービスケアプランセンター
所在地	青森県青森市古川2丁目15番7号
電話番号等	017-721-1239
指定事業所番号	0270101272
サービス実施地域	青森市
福祉サービス第三者評価の実施の有無	当事業所では、福祉サービス第三者評価の受審をしておりません。

第6条 (当事業所の職員体制)

職種	資格	常勤	非常勤	備考
管理者	主任介護支援専門員	1名	-	介護支援専門員と兼任
介護支援専門員	介護支援専門員	3名以上	1名以上	

第7条 (管理者)

1. 管理者は、当事業所の介護支援専門員その他の従業者の管理、居宅介護支援の利用の申込みに係る調整、業務の実施状況の把握、その他の管理を一元的に行うものとします。
2. 管理者は、法令等に規定されている居宅介護支援事業の実施に関して遵守すべき事項についての指揮命令を行うものとします。

第8条 (介護支援専門員)

介護支援専門員とは、青森介護サービスがお客様に居宅介護支援を提供するために使用する介護保険法上の介護支援専門員たる資格を有する者とします。

第9条 (居宅介護支援の利用料金)

1. 居宅介護支援のご利用にあたり、介護保険の適用がある場合には、居宅介護支援の利用料金全額が介護保険から給付され、お客様の自己負担はございません。なお、居宅サービスのご利用については、居宅サービス事業者に対するサービス利用料金が別途発生致しますので、予めご了承ください。
2. お客様が保険料の滞納等により給付制限を受け、青森介護サービスが法定代理受領をすることができない(償還払い)場合には、お客様は青森介護サービスに対し、下記居宅介護支援の利用料金全額をお支払いいただきます。この場合、青森介護サービスは「サービス提供証明書」を交付いたしますので、領収書を添えて市町村窓口にて居宅介護サービス費等の支給申請を行ってください。

居宅介護支援費（Ⅰ）			利用料
(i)	介護支援専門員1人あたりの担当利用者数が45人未満の場合	要介護1・2	10,860円
		要介護3・4・5	14,110円
(ii)	介護支援専門員1人あたりの担当利用者数が45人以上の場合で、45人以上60人未満の部分	要介護1・2	5,440円
		要介護3・4・5	7,040円
(iii)	介護支援専門員1人あたりの担当利用者数が45人以上の場合で、60人以上の部分	要介護1・2	3,260円
		要介護3・4・5	4,220円

サービスの利用にあたり、必要に応じて、下記の加算を算定させていただきます。

加算	利 用 料	加算の要件・算定回数等
初回加算 (1月につき)	3,000円	<ul style="list-style-type: none"> ・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に居宅サービス計画を作成する場合 ・要介護状態区分が2区分以上変更された場合に居宅サービス計画を作成する場合（1月につき）
特定事業所加算（Ⅱ）	4,210円	質の高いケアマネジメントを実施しているとして厚生労働大臣が定める基準に適合する場合（1月につき）
入院時情報連携加算（Ⅰ） (1月につき)	2,500円	利用者が入院した日のうちに、入院先である病院または診療所に対して情報提供を行った場合
入院時情報連携加算（Ⅱ） (1月につき)	2,000円	利用者が入院した日の翌日又は翌々日に入院先である病院または診療所に対して情報提供を行った場合
退院・退所加算（Ⅰ）イ	4,500円	病院職員等から必要な情報の提供をカンファレンス以外の方法により1回受けた場合
退院・退所加算（Ⅰ）ロ	6,000円	病院職員等から必要な情報の提供をカンファレンスにより1回受けた場合
退院・退所加算（Ⅱ）イ	6,000円	病院職員等から必要な情報の提供をカンファレンス以外の方法により2回受けた場合
退院・退所加算（Ⅱ）ロ	7,500円	病院職員等から必要な情報の提供をカンファレンスにより1回、カンファレンス以外の方法により1回（計2回）受けた場合
退院・退所加算（Ⅲ）	9,000円	病院職員等から必要な情報の提供をカンファレンス以外の方法により3回以上（内1回はカンファレンスによる）受けた場合

加算	利 用 料	加算の要件・算定回数等
通院時情報連携加算 (1月に1回まで)	500円	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、医師等に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、居宅サービス計画に記録した場合
緊急時等居宅カンファレンス加算 (1月に2回を限度に)	2,000円	病院又は診療所の求めにより、当該病院又は診療所の医師又は看護師等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
ターミナルケアマネジメント加算 (死亡日および死亡日前14日以内に 2日以上在宅の訪問を行った場合)	4,000円	著しい状態の変化を伴う終末期の利用者に対し、利用者の居宅を訪問し、利用者の心身の状況、環境の変化等を把握し、主治医や居宅サービス事業者に情報提供するなどの適切な支援を行った場合

3. 看取り期のお客様について、居宅サービス等の利用にむけて、介護支援専門員がお客様の退院時等にケアマネジメント業務を行ったものの、お客様の死亡によりサービス利用に至らなかった場合に、モニタリングやサービス担当者会議における検討等必要なマネジメント業務や給付管理のための準備が行われ、介護保険サービスが提供されたものと同等に扱うことが適当と認められる場合は、居宅介護支援の基本報酬を算定いたします。
4. 契約の有効期間中、介護保険法その他関係法令の改正により、居宅介護支援の利用料金又は利用者負担額の改定が必要となった場合には、改定後の金額を適用するものとし、この場合には、青森介護サービスは、法令改正後速やかにお客様に対し、改定の施行時期及び改定後の金額を通知するものとし、

第10条 (交通費その他の費用)

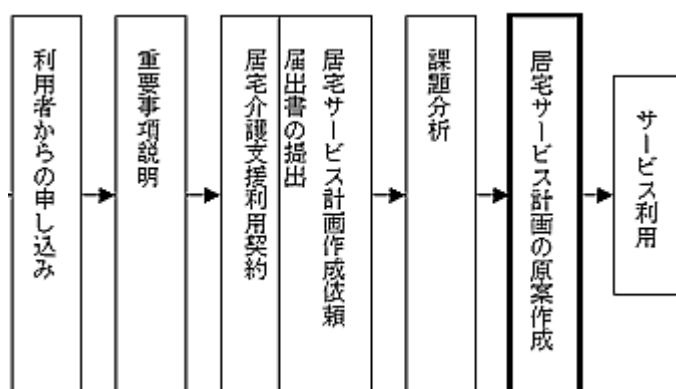
1. 従業者が居宅介護支援を提供するため、お客様宅を訪問する際にかかる交通費は、第5条に記載する居宅介護支援の実施地域内にお住まいのお客様につきましては、無料となります。
2. 第5条に記載する居宅介護支援実施地域外にお住まいのお客様につきましては、青森介護サービスに対して交通費の実費を支払うものとし、その場合の実費は、第5条に記載する居宅介護支援の実施地域を超えた地点から目的地までの区間における往復の公共交通機関利用実費又は自動車使用時の経費 [15 円/km] (消費税込)、有料道路代、通行料となります。
3. 介護支援専門員がサービスを提供するため、お客様宅に自動車で訪問する場合において、その自動車をやむを得ず有料駐車場に駐車する場合は、その駐車場代を、お客様にご負担いただくものとし、

第11 条（お支払い方法）

1. お客様が保険料の滞納等により給付制限を受け、青森介護サービスが法定代理受領をすることができない（償還払いとなる）場合及び前条に定める交通費その他の費用をお支払いいただく場合には、青森介護サービスは、利用実績に基づいて居宅介護支援の利用料金を請求し、お客様は原則として青森介護サービスの指定する期日に口座引き落としの方法により支払うものとします。
2. 前項の規定にかかわらず、銀行等からのお支払いも可能ですが、お振込みに手数料がかかる場合には、その手数料はお客様のご負担とさせていただきます。

第12 条（居宅介護支援の内容および提供方法）

1. 居宅介護支援の申し込みからサービスの提供までの流れは次の通りとなります。



2. 居宅介護支援の実施にあたっては、当事業所に勤務する介護支援専門員により提供するものとします。実施にあたっては、次の点に留意して行うこととします。
 - ①居宅介護支援の提供にあたっては、懇切丁寧に行うことを旨とし、お客様又はその家族に対し、サービスの提供方法等について、理解しやすいように説明を行います。
 - ②居宅介護支援の利用の開始に際し、お客様は複数の指定居宅サービス事業者等を紹介するよう求めることができ、また居宅サービス計画に位置付けられた指定居宅サービス事業者等の選定理由の説明を求めることができます。
 - ③居宅介護支援の提供にあたっては、お客様に提供されるサービスが特定の種類又は特定のサービス事業者等に不当に偏ることのないよう、公正中立に行わなければならないことを踏まえ、前6ヶ月間に当事業所で作成された居宅サービス計画における訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の利用割合を別紙のとおり提示するものとします。
3. 居宅介護支援の提供方法及び内容は次のとおりとなります。
 - (1) 利用者からの居宅サービス計画作成依頼等に対する相談対応
 - (2) 課題分析の実施（アセスメント）

- ① 課題分析の実施にあたっては、利用者の居宅を訪問し、利用者及びその家族に面接して行うものとします。
- ② 課題分析の実施にあたっては、利用者の生活全般についての状態を十分把握し、利用者が自立した生活を営むことができるよう支援するうえで、解決すべき課題を把握するものとします。

(3) 居宅サービス計画原案の作成

- ① 利用者及びその家族の希望並びに利用者について把握された解決すべき課題に基づき、提供されるサービスの目標及びその達成時期、サービスを利用するうえでの留意点等を盛り込んだ居宅サービス計画の原案を作成します。
- ② 利用する居宅サービス等の選択にあたっては、当該地域における指定居宅サービス事業者等に関する情報をお客様またはその家族に提供します。
- ③ 介護支援専門員は、お客様に対して居宅サービスの内容が特定の種類、事業者に不当に偏るような誘導または指示を行いません。
- ④ 介護支援専門員は、お客様が訪問看護、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する場合には、お客様の同意を得て主治の医師等の意見を求めます。この場合において、介護支援専門員は、居宅サービス計画を作成した際は、当該居宅サービス計画を主治の医師等に交付するものとします。
- ⑤ 介護支援専門員は、居宅サービス計画に福祉用具貸与サービスを位置付ける場合には、その利用の妥当性を検討し、当該計画に福祉用具貸与が必要な理由を記載するとともに、必要に応じて随時サービス担当者会議を開催し、継続して福祉用具貸与を受ける必要性について検証した上で、継続して福祉用具を受ける必要がある場合にはその理由を居宅サービス計画に記載するものとします。
- ⑥ お客様が選択制の対象福祉用具の利用を希望する場合には、介護支援専門員は、福祉用具貸与または福祉用具販売のいずれかを選択できることをお客様に説明し、お客様の選択に必要な情報を提供することとします。また、医師や専門職、お客様の身体状況等を踏まえ、提案を行います。

※選択制の対象福祉用具は以下の4つを指します。

固定用スロープ	スロープのうち、その場に設置して常時おいておくタイプ
歩行器	固定式のタイプ。なお、車輪の付いた「歩行車」は対象外
多点杖	杖の先が複数に分かれているタイプ
単点杖	肘で支えるタイプの歩行補助つえ。なお「松葉づえ」は対象外

(4) サービス担当者会議等の実施

居宅サービス計画原案に位置づけた指定居宅サービス等の担当者を招集した、サービス担当者会議の開催、担当者に対する照会等により、居宅サービス計画原案の内容について、担当者から専門的見地からの意見を求めるものとします。

(5) 居宅サービス計画の確定

介護支援専門員は、居宅サービス計画の原案について、介護保険給付の有無、利用料等のお客様のサービス選択に資する内容をお客様またはその家族に対して説明します。

- ① 介護支援専門員は、お客様の居宅サービス計画の原案への同意を確認した後、原案に基づく居宅サービス計画を作成し、改めてお客様の同意を確認し、同意を得られた場合、居宅サービス計画に位置付けされた居宅サービス事業者に居宅サービス計画を交付します。(居宅サービス計画の変更・更新時も含みます。)
- ② お客様は、介護支援専門員が作成した居宅サービス計画の原案に同意しない場合には、事業者に対して居宅サービス計画の原案の再作成を依頼することができます。
- ③ 介護支援専門員は、居宅サービスに位置付けた指定居宅サービス事業者等に対して、個別サービス計画の提出を求めるものとします。

(6) サービス実施状況の継続的な把握及び評価 (モニタリング)

- ① 介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成後において、居宅サービス計画の実施状況の把握 (以下「モニタリング」という。) を行い、必要に応じて居宅サービス計画の変更、指定居宅サービス事業者等との連絡調整その他の便宜の提供を行います。
- ② 上記の把握に当たっては、お客様及びその家族、指定居宅サービス事業者等との連絡を継続的に行うこととし、少なくとも1ヶ月に1回、お客様の居宅を訪問・面接するとともに、1ヶ月に1回モニタリングの結果を記録します。
- ③ モニタリングの実施に当たっては、お客様の同意のもと、一定の条件を満たしていると主治医や関係者が合意している場合は、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行う場合があります。その場合、少なくとも2ヶ月に1回はお客様の居宅を訪問するものとします。
- ④ 介護支援専門員は、居宅サービス計画が効果的なものとして提供されるよう、お客様の状態を定期的に評価します。
- ⑤ 介護支援専門員は、その居宅において日常生活を営むことが困難になったと判断した場合、またはお客様が介護保険施設への入院または入所を希望する場合には、事業者はお客様に介護保険施設に関する情報を提供します。

(7) 給付管理

事業者は、居宅サービス計画作成後、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。

(8) 要介護認定等の協力

- ① 事業者は、お客様の要介護認定または要支援認定の更新申請および状態の変化に伴う区分変更の申請が円滑に行われるよう必要な協力を行います。

② 事業者は、お客様が希望する場合は、要介護または要支援認定の申請をお客様に代わって行います。

4. お客様が他の居宅介護支援事業者の利用を希望する場合には、お客様の居宅サービス計画作成が円滑に引き継げるよう、お客様の申し出により、居宅サービス計画等の情報の提供に誠意をもって応じます。
5. 要介護認定を受けていたお客様が、要支援認定を受けた場合には、指定介護予防支援事業者とお客様に係る必要な情報を提供する等の連携を図るものとします。
6. 指定居宅サービス事業者等から、お客様に係る情報の提供を受けたときその他認めるときは、お客様の服薬状況、口腔機能その他のお客様の心身又は生活の状況に係る情報のうち、必要と認めるものをお客様の同意を得て主治の医師もしくは歯科医師または薬剤師に提供するものとします。
7. 居宅介護支援の提供にあたり、あらかじめ、お客様又はその家族に対し、お客様について、病院又は診療所に入院する必要がある場合には、担当職員の氏名及び連絡先を当該病院又は診療所に伝えるよう求めるものとします。

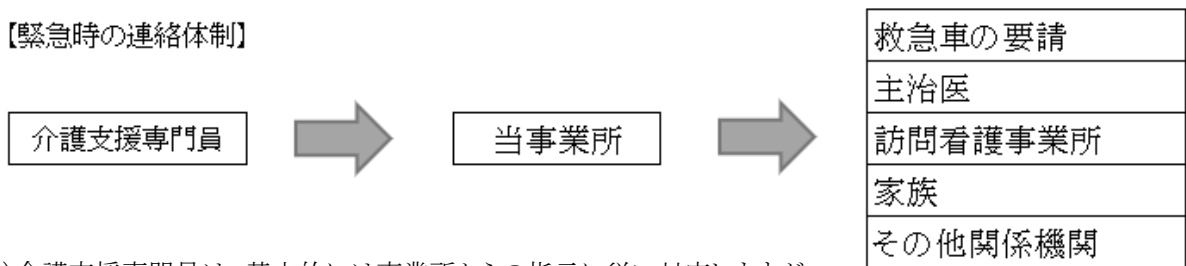
第13 条（青森介護サービス及び介護支援専門員の義務）

1. 青森介護サービスは、介護支援専門員の清潔保持及び健康状態について必要な管理に努めるものとします。
2. 青森介護サービスは、居宅介護支援の提供にあたって、緊急時の連絡先として主治医を確認するなど、医師及び医療機関等への連絡体制の確保に努めるものとします。
3. 青森介護サービスは、お客様に関する居宅サービス計画書を作成し、5年間これを保存し、お客様又はその連帯保証人の請求に応じてこれを開示するものとします。
4. 運営基準や各種加算の要件等において実施が求められる会議等については、感染防止や多職種連携の促進の観点から、必要に応じて ICT（情報通信技術）を活用するものとします。
 - ①お客様及びご家族が参加せず、医療・介護の関係者のみで実施する会議については、各種ガイドラインを遵守してテレビ電話等を活用して実施します。
 - ②お客様及びご家族が参加して実施するものについては、各種ガイドラインの遵守に加え、お客様等の同意を得た上で、テレビ電話等を活用して実施するものとします。

第14 条（緊急時及び事故発生時の対応）

1. 青森介護サービスは、お客様に対する居宅介護支援の提供により、お客様の容態に急変が生じ又は事故が発生した場合は、速やかに救急隊、主治の医師等、当事業所が住所を有する市区町村、お客様の家族、お客様に係る居宅サービス事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じるものとします。

【緊急時の連絡体制】



(注)介護支援専門員は、基本的には事業所からの指示に従い対応しますが、状況に応じて、直接、救急車の手配等を行う場合もございます。

【緊急時の連絡および対応可能時間】

当事業所の連絡先	所在地	青森市古川 2-15-7 JMG古川ビル		
	電話番号	017-721-1239		
	対応時間	9:00~17:30		
主治医の連絡先	医療機関名			
	氏名			
	電話番号			
ご家族等の連絡先	氏名		続柄	
	日中連絡先			
	夜間連絡先			

2. 青森介護サービスは、前項の事故の状況及び事故に際して採った処置について記録するものとします。
3. 青森介護サービスは、お客様に対する居宅介護支援の提供により賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行うものとします。

第15条 (その他留意事項)

1. お客様及びそのご家族は、本契約で定められた業務以外の事項を介護支援専門員に依頼することはできません。
2. 介護支援専門員は、居宅介護支援に伴い、医療行為を行うことはできません。
3. お客様の担当となる介護支援専門員の選任及び変更は、お客様に適正かつ円滑に居宅介護支援を提供するため、青森介護サービスが行うものとし、お客様が介護支援専門員を指名することはできませんので、予めご了承ください。
4. 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、業務上不適当とされる事由を明らかにして、事業所までお申し出ください。但し、業務上不適当とされる事由が無いと判断される場合には、介護支援専門員の変更を致しかねる場合がございます。
5. 訪問予定時間は、交通事情等により前後することがありますので、予めご了承ください。

さい。

6. 居宅介護支援提供の際における事故及びトラブルを避けるため、次の事項にご留意ください。

- ① 介護支援専門員は、現金、預金通帳、キャッシュカード、印鑑、年金証書その他有価証券等は、一切お預かりすることができませんので、ご了承ください。
- ② 現金や貴重品は室内に放置せず、目に見えない場所や金庫等に保管してください。
- ③ 介護支援専門員に対する贈り物や飲食等のご配慮は、遠慮させていただきます。
- ④ お客様、そのご家族及びその付添人は、道路運送法上の許認可を受けた車両を除き、青森介護サービスおよび従業者が使用する自動車に乗車することはできません。

第16 条（居宅介護支援に関する相談・苦情・要望等の窓口）

居宅介護支援に関する相談、苦情及び要望等（以下、「苦情等」とします。）については、下記の窓口にて対応致します。苦情等については真摯に受け止め、誠意を持って問題の解決に臨み、対応内容は、これを記録保存し、当該内容をお客様又はご家族に対して周知するものとし、常に居宅介護支援事業者として居宅介護支援の質の向上に努めるものとし、

（1）居宅介護支援事業所苦情等窓口

苦情等受付担当者	当事業所の従業者
苦情等解決責任者	当事業所の管理者
受付時間	9：00～17：00（休業日を除く）
電話番号	017-721-1239

注）苦情対応の基本手順

①苦情の受付、②苦情内容の確認、③苦情等解決責任者への報告、④苦情解決に向けた対応の実施、⑤原因究明、⑥再発防止及び改善の措置、⑦苦情等解決責任者への最終報告、⑧苦情申立者に対する報告。

（2）青森介護サービス以外の苦情等窓口

市区町村	受付窓口	青森市 介護保険課
	電話番号	017-734-5257
国保連	受付窓口	青森県国民健康保険団体連合会
	電話番号	017-723-1301

第17 条（秘密の保持）

1. 青森介護サービス及びその従業者は、サービスを提供する上で知り得たお客様及びそのご家族に関する事項を、正当な理由なく第三者に漏らさないものとし、この守秘義務は、従業者退職後及び本契約終了後も同様とします。
2. 青森介護サービスでは、お客様の医療上緊急の必要がある場合又はサービス担当者

会議等で必要がある場合に限り、あらかじめ文書による同意を得た上で、必要な範囲内でお客様又はご家族の個人情報を用います。

3. 青森介護サービスは、お客様及びそのご家族の個人情報に関して、お客様から開示又は訂正の要求がある場合には、所定の方法に従い、開示又は訂正するものとします。

第18条（感染症対策の強化）

1. 青森介護サービスは、感染防止を実践する組織的な体制を整備し、感染症発生時には感染拡大防止のため、適切な対応をとるものとします。
- ①従業者による感染症及び感染対策に対する正しい知識習得と感染予防対策の実施
 - ②事業所内での感染対策を実践
(手洗い、研修実施、衛生用品や設備の整備など)
 - ③法人・事業所内の危機管理体制を構築
(感染対策委員会の開催、指針・マニュアル・事業継続計画作成、シミュレーションなど)
 - ④自治体等の関係機関との連携と情報共有や感染症発生時の届出等の実施
2. お客様及びご家族様は、普段の体調と比べて変化がみられる場合は、かかりつけ医や担当の介護支援専門員等に早めに相談し、必要に応じて受診していただきますようお願いいたします。

第19条（虐待の防止）

1. 青森介護サービスはお客様の人権の擁護・虐待の防止等のために必要な体制を整備するとともに、法令に基づき、次に掲げる必要な措置を講じるものとします。
- ①虐待の防止のための対策を検討する委員会の定期的な開催とその結果についての従業者への周知徹底
 - ②虐待の防止のための指針を整備
 - ③従業者に対する虐待の防止のための研修の定期的な実施
 - ④虐待の防止のための措置を適切に実施するための責任者の設置
- | | |
|-------------|-----------------|
| 虐待防止に関する責任者 | 当事業所の管理者（今野 友子） |
|-------------|-----------------|
- ⑤成年後見人制度の利用支援
 - ⑥苦情解決体制の整備
 - ⑦その他虐待の防止のために必要な措置の実施
2. 青森介護サービスは、サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（お客様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お客様を発見した場合は、速やかに市町村に通報します。

第20条（身体拘束等の禁止）

青森介護サービスは、居宅介護支援の提供にあたり、サービス提供事業者が、お客様に対して、緊急かつやむを得ない場合ではないにも関わらず、身体的拘束その他お客様の行動を制限する行為（以下「身体拘束等」という）を行っているのを発見した場合は、サービス提供事業者に対して状況の確認を行い、適正化を求めるものとします。

第21条（ハラスメント対策の強化）

1. 青森介護サービスは、適切な居宅介護支援の提供にあたり、職場において行われる性的な言動（いわゆる「セクシュアルハラスメント」）又は優越的な関係を背景として言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたもの（いわゆる「パワーハラスメント」）により従業員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など必要な措置を講じるものとします。
2. 青森介護サービスは、従業員に対する適切なケア技術の習得に向けた研修、苦情に対する検証、組織的な虐待防止対策の推進等により、お客様及びご家族様が安心して介護サービスを受けることができるよう、介護サービスの質的向上に取り組むものとします。
3. 青森介護サービスは、お客様及びそのご家族様、関係者様からの職員への著しい迷惑行為が確認され、その改善を求めても改善されなかった場合は、サービスの中断や契約の解除をする場合がございます。

【著しい迷惑行為の例】

- ①身体的暴力：物を投げつける、唾を吐く、たたく、つねる 等
- ②精神的暴力：大声を出す、怒鳴る、業務外のサービス強要など理不尽な要求をする、無視する 等
- ③セクシャルハラスメント：必要もなく手や腕をさわる、抱きしめる、ヌードの写真を見せる 等
- ④その他：従業員の自宅の住所や電話番号を何度も聞く、ストーカー行為（つきまとい） 等

第22条（業務継続に向けた取り組みの強化）

感染症や災害が発生した場合であっても、必要な介護サービスが継続的に提供できる体制を構築する観点から、業務継続に向けた計画等の策定、研修の実施、訓練（シミュレーション）の実施等を行うとともに、定期的に計画の見直しと変更を行うものとします。

青森介護サービスは、お客様又はそのご家族に対し、本サービス重要事項説明書により重要事項について説明し、お客様及びそのご家族はサービスの提供開始、重要事項について同意しました。

説明日 令和 年 月 日

<お客様> 住所 _____

氏名 _____

<代理人> 住所 _____

氏名 _____

(お客様との続柄 : _____)

<署名代行人> 住所 _____

氏名 _____

(お客様との続柄 : _____)

<サービス提供事業所>

住所 青森市古川2丁目15-7

名称 青森介護サービスケアプランセンター 印

説明者 _____

※自署または記名押印