

介護老人保健施設ステップハウス宝塚
訪問リハビリテーション（介護予防訪問リハビリテーション）
利用約款

（約款の目的）

第1条 介護老人保健施設ステップハウス宝塚（以下「当施設」という。）は、要介護状態（介護予防訪問リハビリテーションにあつては要支援状態）と認定された利用者（以下単に「利用者」という。）に対し、介護保険法令の趣旨に従つて、利用者が可能な限り自宅において、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に、一定の期間、訪問リハビリテーション（介護予防訪問リハビリテーション）を提供し、一方、利用者及び利用者の身元引受人は、当施設に対し、そのサービスに対する料金を支払うことについて取り決めることを、本約款の目的とします。

（適用期間）

第2条 本約款は、利用者が介護老人保健施設訪問リハビリテーション（介護予防訪問リハビリテーション）利用同意書を当施設に提出したのち、 年 月 日以降から効力を有します。但し、利用者の身元引受人に変更があつた場合は、新たな身元引受人の同意を得ることとします。

2 利用者は、第4条又は第5条による解除がない限り、初回利用時の同意書提出をもつて、繰り返し当施設の訪問リハビリテーション（介護予防訪問リハビリテーション）を利用することができるものとします。但し、本約款、別紙1、別紙2又は別紙3（本項において「本約款等」といいます。）の改定が行われた場合は新たな本約款等に基づく同意書を提出していただきます。

（身元引受人）

第3条 利用者は、次の各号の要件を満たす身元引受人を立てます。但し、利用者が身元引受人を立てることができない相当の理由がある場合を除きます。

① 行為能力者（民法第20条第1項に定める行為能力者をいいます。以下同じ。）であること。

② 弁済をする資力を有すること。

2 身元引受人は、利用者が本約款上当施設に対して負担する一切の債務を極度額2万円の範囲内で、利用者と連帯して支払う責任を負います。

3 身元引受人は、前項の責任のほか、次の各号の責任を負います。

利用者が疾病等により医療機関に入院する場合、入院手続が円滑に進行するように協力すること。

4 身元引受人が第1項各号の要件を満たさない場合、又は当施設、当施設の職員若しくは他の利用者等に対して、窃盗、暴行、暴言、誹謗中傷その他の背信行為又は反社会的行為を行った場合、当施設は、利用者及び身元引受人に対し、相当期間内にその身元引受人に代わる新たな身元引受人を立てることを求めることができます。但し、第1項但書の場合はこの限りではありません。

5 身元引受人の請求があつたときは、当施設は身元引受人に対し、当施設に対する利用料金の未払い、これに対する利息及び賠償すべき損害の有無並びにこれらの残額及び支払期が到来しているものの額に関する情報を提供します。

(利用者からの解除)

第4条 利用者は、当施設に対し、利用中止の意思表示をすることにより、利用者の居宅サービス（介護予防サービス）計画にかかわらず、本約款に基づく訪問リハビリテーション（介護予防訪問リハビリテーション）利用を解除することができます。なお、この場合利用者及び身元引受人は、速やかに当施設及び利用者の居宅サービス（介護予防サービス）計画作成者に連絡するものとします（本条第2項の場合も同様とします）。

2 身元引受人も前項と同様に訪問リハビリテーション（介護予防訪問リハビリテーション）利用を解除することができます。但し、利用者の利益に反する場合は、この限りではありません。

3 利用者又は身元引受人が正当な理由なく、訪問リハビリテーション（介護予防訪問リハビリテーション）実施時間中に利用中止を申し出た場合については、原則、基本料金及びその他ご利用いただいた費用を当施設にお支払いいただきます。

(当施設からの解除)

第5条 当施設は、利用者及び身元引受人に対し、次に掲げる場合には、本約款に基づく訪問リハビリテーション（介護予防訪問リハビリテーション）サービスの利用を解除することができます。

- ① 利用者が要介護認定において自立と認定された場合。
- ② 利用者の居宅サービス（介護予防サービス）計画で定められた利用時間数を超える場合。
- ③ 利用者及び身元引受人が、本約款に定める利用料金を2か月分以上滞納しその支払いを督促したにもかかわらず30日間以内に支払われない場合。
- ④ 利用者の病状、心身状態等が著しく悪化し、当施設からの適切な訪問リハビリテーション（介護予防訪問リハビリテーション）サービスの提供を超えると判断された場合。
- ⑤ 利用者が、当施設、当施設の職員又は他の利用者等に対して窃盗、暴行、暴言、誹謗中傷その他の利用継続が困難となる程度の背信行為又は反社会的行為を行った場合。
＜別添1＞
- ⑥ 第3条第4項の規定に基づき、当施設が新たな身元引受人を立てることを求めたにもかかわらず、新たな身元引受人を立てない場合。但し、利用者が新たな身元引受人を立てることができない相当の理由がある場合を除く。
- ⑦ 天災、災害、施設・設備の故障、その他やむを得ない理由により利用させることができない場合。

(利用料金)

第6条 利用者及び身元引受人は、連帯して、当施設に対し、本約款に基づく訪問リハビリテーション（介護予防訪問リハビリテーション）サービスの対価として、別紙2の利用単位ごとの料金をもとに計算された月ごとの合計額及び利用者が個別に利用したサービスの提供に伴い必要となる額の合計額を支払う義務があります。但し、当施設は、利用者の経済状態等に変動があった場合、上記利用料金を変更することがあります。

2 当施設は、利用者、身元引受人又は利用者若しくは身元引受人が指定する送付先に対し、前月料金の合計額の請求書及び明細書を、毎月10日（土日祝の場合翌営業日）までに発行し、所定の方法により交付する。利用者及び身元引受人は、連帯して、当施設に対し、当該合計額をその月の末日までに支払うものとします。

3 当施設は、利用者又は身元引受人から、1項に定める利用料金の支払いを受けたときは、利用者、身元引受人又は利用者若しくは身元引受人が指定する者に対して、領収書を所定の方法により交付します。

(記録)

第7条 当施設は、利用者の訪問リハビリテーション（介護予防訪問リハビリテーション）サービスの提供に関する記録を作成し、その記録を利用終了後2年間保管します。（診療記録については、5年間保管します。）

- 2 当施設は、利用者が前項の記録の閲覧、謄写を求めたときは、原則として、必要な実費を徴収のうえ、これに応じます。
- 3 当施設は、身元引受人が第1項の記録の閲覧、謄写を求めたときは、当法人所定の申出書を提出後、閲覧、謄写を必要とする事情を確認して当施設が必要と認める場合に限り、必要な実費を徴収のうえ、これに応じます。但し、利用者が身元引受人に対する閲覧、謄写に反対する意思を表示した場合その他利用者の利益に反するおそれがあると当施設が認める場合は、閲覧、謄写に応じないことができます。
- 4 前項は、当施設が身元引受人に対して連帯保証債務の履行を請求するため必要な場合は適用されません。
- 5 当施設は、利用者及び身元引受人以外の親族が第1項の記録の閲覧、謄写を求めたときは、利用者の承諾がある場合に限り、当法人所定の申出書を提出後、必要な実費を徴収のうえ、これに応じます。但し、利用者の利益に反するおそれがあると当施設が認める場合は、閲覧、謄写に応じないことができます。

(身体の拘束等)

第8条 当施設は、原則として利用者に対し身体拘束を行いません。但し、自傷他害の恐れがある等緊急やむを得ない場合は、施設管理者又は施設長が判断し、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為を行うことがあります。この場合には、当施設の医師がその様態及び時間、その際の利用者の心身の状況、緊急やむを得なかった理由を記録することとします。

(秘密の保持及び個人情報の保護)

第9条 当施設とその職員は、当法人の個人情報保護方針に基づき、業務上知り得た利用者、身元引受人又は利用者若しくは身元引受人の親族に関する個人情報の利用目的を別紙3のとおり定め、適切に取り扱います。また正当な理由なく第三者に漏らしません。但し、例外として次の各号については、法令上、介護関係事業者が行うべき義務として明記されていることから、情報提供を行なうこととします。

- ① サービス提供困難時の事業者間の連絡、紹介等。
- ② 居宅介護支援事業所（地域包括支援センター〔介護予防支援事業所〕）等との連携
- ③ 利用者が偽りその他不正な行為によって保険給付を受けている場合等の市町村の通知。
- ④ 利用者に病状の急変が生じた場合等の主治の医師への連絡等
- ⑤ 生命・身体の保護のため必要な場合（災害時において安否確認情報を行政に提供する場合等）。

- 2 前項に掲げる事項は、利用終了後も同様の取扱いとします。

(緊急時の対応)

第10条 当施設は、利用者に対し、施設医師の医学的判断により対診が必要と認める場合、協力医療機関又は協力歯科医療機関での診療を依頼することがあります。

- 2 前項のほか、訪問リハビリテーション（介護予防訪問リハビリテーション）利用中に利用者の心身の状態が急変した場合、当施設は、利用者、身元引受人又は利用者若しくは身元引受人が指定する者に対し、緊急に連絡します。

(事故発生時の対応)

第 11 条 サービス提供等により事故が発生した場合、当施設は、利用者に対し必要な措置を講じます。

2 施設医師の医学的判断により、専門的な医学的対応が必要と判断した場合、協力医療機関、協力歯科医療機関又は他の専門的機関での診療を依頼します。

3 前 2 項のほか、当施設は利用者の身元引受人又は利用者若しくは身元引受人が指定する者及び保険者の指定する行政機関に対して速やかに連絡します。

(要望又は苦情等の申出)

第 12 条 利用者、身元引受人又は利用者の親族は、当施設の提供する訪問リハビリテーション（介護予防訪問リハビリテーション）に対しての要望又は苦情等について、担当セラピストに申し出ることができ、又は、備付けの用紙、管理者宛ての文書で所定の場所に設置する「ご意見箱」に投函して申し出ることができます。

(賠償責任)

第 13 条 訪問リハビリテーション（介護予防訪問リハビリテーション）の提供に伴って当施設の責に帰すべき事由によって、利用者が損害を被った場合、当施設は、利用者に対して、損害を賠償するものとします。

2 利用者の責に帰すべき事由によって、当施設が損害を被った場合、利用者及び身元引受人は、連帯して、当施設に対して、その損害を賠償するものとします。

3 当施設は公益社団法人老人保健施設協会正会員用団体保険（株式会社全老健共済会の「介護老人保健施設総合保障制度」）に加入しています。

(利用契約に定めのない事項)

第 14 条 この約款に定められていない事項は、介護保険法令その他諸法令に定めるところにより、利用者又は身元引受人と当施設が誠意をもって協議して定めることとします。

(利用約款の変更)

第 15 条 各関係法令の改正及び介護給付費改正等、この契約に関する内容に変更が生じた場合には、別途文書により変更内容を明記したうえ契約を更新します。

(ハラスメント対策について)

第 16 条 事業所は職場におけるハラスメント防止に取り組み、従業者が働きやすい環境づくりを目指します。

2 利用者およびその家族が事業所の従業者に対して行う、暴言・暴力・嫌がらせ・誹傷等の迷惑行為によるカスタマーハラスメントや、セクシャルハラスメントなどの行為については、事実確認の上改善を求め、それでも解消されない場合は契約を解除する場合があります。

3 すべての利用者およびその家族が安心して過ごせる環境づくり、また従業者が働きやすい環境づくりのため、ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

<別紙 1>

介護老人保健施設ステップハウス宝塚のご案内
(令和 8 年 6 月 1 日現在)

1. 施設の概要

(1) 施設の名称等

- ・施設名 介護老人保健施設ステップハウス宝塚
- ・法人格 名称 一般財団法人 宝塚市保健福祉サービス公社
- ・開設年月日 平成 7 年 6 月 30 日
平成 18 年 4 月 1 日 (市立から公社による運営へ)
- ・所在地 宝塚市小浜 4 丁目 5 番 6 号
- ・連絡先 電話 0797-86-8823 FAX 0797-86-8494
- ・管理者名 妙中信之
- ・介護保険指定番号 2851180055

(2) 介護老人保健施設の目的と運営方針

介護老人保健施設は、看護、医学的管理の下での介護やリハビリテーション、その他必要な医療と日常生活上のお世話などの介護保健施設サービスを提供することで、入所者の能力に応じた日常生活を営むことができるようにし、1 日でも早く家庭での生活に戻ることができるように支援すること、また、利用者が居宅での生活を 1 日でも長く継続できるよう、(介護予防短期入所療養介護) や通所リハビリテーション (介護予防通所リハビリテーション)、訪問リハビリテーション (介護予防訪問リハビリテーション) といったサービスを提供し、在宅ケアを支援することを目的とした施設です。

この目的に沿って、当施設では、以下のような運営の方針を定めていますので、ご理解いただいた上でご利用ください。

[介護老人保健施設ステップハウス宝塚の運営方針]

私たちは、すべての方が住み慣れた地域社会の中で安心して暮らし続けることができるように誠意をもって支援いたします。

1. 私たちは、利用者ひとりひとりの人権並びに人格を尊重したサービスの提供に努めます。
2. 私たちは、個々の利用者に応じた目標と計画を立て、適切な医療・看護・介護・リハビリテーションの提供に努めます。
3. 私たちは、サービスの提供に際し多職種からなるチームケアを包括的・継続的に行い、早期の在宅復帰を支援します。
4. 私たちは、利用者が自立した在宅生活を継続できるよう各種サービスを提供し、関係機関との連携により利用者の介護予防と介護者の介護負担軽減に努めます。
5. 私たちは、地域に開かれた施設を目指し、地域のニーズに根差した施設運営に努めます。
6. 私たちは、利用者によりよいサービスを提供するため自己研鑽に努めます。

(3) 施設の職員体制

	常 勤	非常勤	業務内容
・医 師	1	1	兼務
・看護職員	9	1	入所
・薬剤師		3	入所
・介護職員	25	1	入所
・支援相談員	1		
・理学療法士	7	2	専属 1 名他兼務
・作業療法士	2	1	専属 1 名他兼務
・言語聴覚士	1		入所・通所兼務
・管理栄養士	1	1	入所・通所兼務
・介護支援専門員	2		入所
・事務職員	2		兼務
・設備	1	1	

※異動等により配置基準内で変動する場合があります。

(4) 入所定員等 84 名

種類	室数	面積（1 人あたりの面積）
・個室	2	12.97 m ² (12.97 m ²)
・2 人部屋	17	22.19～23.42 m ² (11.1～11.71 m ²)
・4 人部屋	12	41.06～46.31 m ² (10.27～11.58 m ²)

(5) 通所定員 40 名

(6) 訪問リハビリテーション（訪問回数による）

2. サービス内容

- ① 訪問リハビリテーション（介護予防訪問リハビリテーション）計画の立案
- ② 医学的管理
- ③ リハビリテーション
- ④ 相談援助サービス
- ⑤ その他

＊これらのサービスのなかには、利用者の方から基本料金とは別に利用料金をいただくものもありますので、具体的にご相談ください。

3. 協力医療機関等

当施設では、下記の医療機関や歯科診療所に協力をいただき、利用者の状態が急変した場合等には、速やかに対応をお願いするようにしています。

・協力医療機関

名称	住所	電話番号
宝塚市立病院	宝塚市小浜 4-5-1	0797-87-1161
宝塚第一病院	宝塚市向月町 19-5	0797-84-8811
宝塚病院	宝塚市野上 2-1-2	0797-71-3111

・協力歯科医療機関

名所	住所	電話番号
芦田歯科医院	宝塚市売布東の町 5-24	0797-86-0843
セレクトファミリー 歯科	西宮市浜松原町 2-50	0798-56-7713

◇緊急時の連絡先

緊急の場合には、「同意書」にご記入いただいた連絡先に連絡します。

※連絡先に変更がある場合は、すみやかにお申し出ください。

4. サービス利用に当たっての留意事項

- ・ 飲酒・喫煙はご遠慮ください。
- ・ 危険物及び引火危険物（刃物・はさみ類・ライター等）の持ち込みはご遠慮ください
- ・ 金銭・貴重品の管理
金銭・貴重品の管理はいたしかねますのでご了承ください。盗難、紛失の責任も負いかねます。
また、義歯・補聴器等の破損や紛失に関しましても責任を負いかねることがありますので、私物の管理は利用者及び家族で十分に行ってください。

5. 非常災害対策

- ・ 防災設備 スプリンクラー、消火器、消火栓、非常階段、非常口、防火戸、防火シャッター、自動火災報知設備、非常通報装置、漏電火災警報器、避難器具、誘導灯、誘導標識、防火用水、非常電源設備
- ・ 防災訓練 年 2 回

6. 禁止事項

当施設では、多くの方に安心して療養生活を送っていただくために、利用者の「営利行為、宗教の勧誘、特定の政治活動」は禁止します。

7. 要望及び苦情等の相談

当施設には支援相談の専門員として支援相談員が勤務していますので、お気軽にご相談ください。(電話 0797-86-8823)

受付時間 月～金 9:00～17:00 (日祝および12月29日～1月3日を除く)

要望や苦情などは、担当支援相談員にお寄せいただければ、速やかに対応いたしますが、受付に備えつけられた「ご意見箱」をご利用いただき、管理者に直接お申し出いただくこともできます。

当事業所の相談窓口以外でも、ご相談や苦情については下記の窓口でも受け付けています。

宝塚市 健康福祉部介護保険課	宝塚市東洋町 1-1 電話 0797-77-2136
兵庫県国民健康保険団体連合会 介護サービス苦情相談窓口	神戸市中央区三宮町 1-9-1-1801 電話 078-332-5617

8. その他

当施設は、サービスの提供にあたり次の行為は行いません。

- ① サービス提供契約以外のサービスの実施
- ② 宗教活動、営利活動、政治活動
- ③ 利用者または家族からのサービスの係る料金を除く金銭の授受及び提供サービスと無関係の物品の授受
- ④ 利用者の居宅内での飲食

当施設についての詳細は、パンフレットを用意してありますので、ご請求ください。

<別紙 2>

訪問リハビリテーション（介護予防訪問リハビリテーション）について
（令和 8 年 6 月 1 日現在）

1. 介護保険証の確認

ご利用のお申込みに当たり、ご利用希望者の介護保険証及び介護保険負担割合証を確認させていただきます。

2. 訪問リハビリテーション（介護予防訪問リハビリテーション）についての概要

訪問リハビリテーション（介護予防訪問リハビリテーション）については、要介護者（介護予防訪問リハビリテーションにあつては要支援者）の家庭等での生活を継続させるために立案された居宅サービス（介護予防サービス）計画に基づき、当施設を一定期間ご利用いただき、看護、医学管理の下における介護及び機能訓練その他必要な医療並びに日常生活上のお世話をを行い、利用者の療養生活の質の向上および利用者のご家族の身体的及び精神的負担の軽減を図るため提供されます。このサービスを提供するにあたっては、利用者に関わるあらゆる職種の職員の協議によって、訪問リハビリテーション（介護予防訪問リハビリテーション）計画が作成されますが、その際、利用者・利用者の後見人、利用者の家族、身元引受人等の希望を十分に取り入れ、また、計画の内容については同意をいただくようになります。

3. 利用料金

（1）訪問リハビリテーションの基本料金（概算）

	1 割負担	2 割負担	3 割負担
訪問リハビリテーション費	334 円	667 円	1,001 円
短期集中リハビリテーション実施加算	217 円	434 円	650 円
リハビリテーションマネジメント加算イ	195 円	390 円	585 円
リハビリテーションマネジメント加算ロ	231 円	462 円	692 円
事業所の医師が利用者又は家族に説明、同意を得た場合	293 円	585 円	878 円
認知症短期集中リハビリテーション実施加算	260 円	520 円	780 円
口腔連携強化加算	55 円	109 円	163 円
退院時共同指導加算	650 円	1,300 円	1,950 円
移行支援加算/日	19 円	37 円	56 円
サービス提供体制強化加算（Ⅰ）	7 円	13 円	20 円
介護職員等処遇改善加算	所定単位×0.015		

(2) 介護予防訪問リハビリテーションの基本料金（概算）

	1 割負担	2 割負担	3 割負担
介護予防訪問リハビリテーション費	323 円	646 円	969 円
短期集中リハビリテーション実施加算	217 円	434 円	650 円
口腔衛生管理体制加算(1月に1回限り)	55 円	109 円	163 円
利用開始から日の属する月から起算して 12 月を超えた期間に利用した場合	-33 円	-65 円	-98 円
退院時共同指導加算	650 円	1,300 円	1,950 円
サービス提供体制強化加算(Ⅰ)	7 円	13 円	20 円
介護職員等処遇改善加算	所定単位×0.015		

(3) その他の料金

- ・文書作成料各種（実費）
- ・通常の事業の実施地域を超えて行う訪問リハビリテーション（介護予防訪問リハビリテーション）に要した旅費（実費）
- ・必要物品（実費）
- ・キャンセル料

訪問当日の体調不良などによるキャンセルは、訪問時間の 1 時間前までにご連絡ください。これを過ぎますとキャンセル料が発生いたします。

(4) 支払い方法

利用料その他の費用は利用の月ごとにその合計額を請求いたします。

お支払いは、原則としてお客様の指定されたゆうちょ銀行通常貯金又は銀行預金口座から引き落としの方法でお願いいたします。

ゆうちょ銀行通常貯金口座の場合は翌月 20 日に、銀行預金口座の場合は翌月 27 日に引き落としをさせていただきます。（土曜日、日曜日、祝日の場合は翌営業日に引き落としをさせていただきます）

ただし、上記の方法によるお支払いが困難な場合はご相談ください。

(5) 変更について

- ・当事業所の都合や交通事情等により予定の日時にサービス提供できない場合は、別の日時にサービス提供が行えるよう最大限調整いたします。
- ・サービスを提供する担当者の変更を希望される場合は担当者までご連絡ください。ご希望を尊重して調整を行います。ただし、ご希望に添えない場合があります。

<別紙 3>

個人情報の利用目的

(令和 8 年 6 月 1 日現在)

介護老人保健施設ステップハウス宝塚では、利用者の尊厳を守り安全に配慮する施設理念の下、お預かりしている個人情報について、利用目的を以下のとおり定めます。

【利用者への介護サービスの提供に必要な利用目的】

〔介護老人保健施設内部での利用目的〕

- ・当施設が利用者等に提供する介護サービス
- ・介護保険事務
- ・介護サービスの利用者に係る当施設の管理運営業務のうち
 - －入退所等の管理
 - －会計・経理
 - －事故等の報告
 - －当該利用者の介護・医療サービスの向上

〔他の事業者等への情報提供を伴う利用目的〕

- ・当施設が利用者等に提供する介護サービスのうち
 - －利用者に居宅サービスを提供する他の居宅サービス事業者や居宅介護支援事業所等との連携（サービス担当者会議等）、照会への回答
 - －利用者の診療等に当たり、外部の医師等の意見・助言を求める場合
 - －検体検査業務の委託その他の業務委託
 - －家族等への心身の状況説明
- ・介護保険事務のうち
 - －保険事務の委託
 - －審査支払機関へのレセプトの提出
 - －審査支払機関又は保険者からの照会への回答
- ・損害賠償保険などに係る保険会社等への相談又は届出等

【上記以外の利用目的】

〔当施設の内部での利用に係る利用目的〕

- ・当施設の管理運営業務のうち
 - －医療・介護サービスや業務の維持・改善のための基礎資料
 - －当施設において行われる学生の実習への協力
 - －当施設において行われる事例研究

〔他の事業者等への情報提供に係る利用目的〕

- ・当施設の管理運営業務のうち
 - －外部監査機関への情報提供

介護老人保健施設ステップハウス宝塚

訪問リハビリテーション

(介護予防訪問リハビリテーション) 利用同意書

介護老人保健施設ステップハウス宝塚の（介護予防）訪問リハビリテーションを利用するにあたり、介護老人保健施設の訪問リハビリテーション（介護予防訪問リハビリテーション）利用約款及び別紙１、別紙２及び別紙３を受領し、これらの内容に関して、担当者による説明を受け、これらを十分に理解した上で同意します。

年 月 日

<利用者>

住 所

氏 名

電話番号

<利用者の身元引受人>

住 所

氏 名

電話番号

介護老人保健施設ステップハウス宝塚

管理者 妙中信之 殿

【本約款第 6 条の請求書・明細書及び領収書の送付先】

・氏 名	(続柄)
・住 所	〒
・電話番号	

【本約款第 10 条 2 項緊急時及び第 11 条 3 項事故発生時の連絡先】

・氏 名	(続柄)
・住 所	〒
・電話番号	

当事業所における介護サービス提供時の取り扱いについて

一般財団法人 宝塚市保健福祉サービス公社

当事業所は、正当な理由がなく、介護サービスの提供を拒否することはありません。

但し、利用者及び家族等が次に掲げる事項の行為等により、信頼関係を築くことができないと当法人が判断した場合は、在宅サービス（通所を含む）でのケア中止や入所サービスでの契約解除による退所指示を出させていただくとともに、直ちに関係市町村等に状況の報告を行います。

参考）厚生労働省の介護現場におけるハラスメント対策マニュアルより本文書を作成

1) 身体的暴力

身体的な力を使って危害を及ぼす行為。（職員が回避したため危害を免れたケースを含む）

例：	○コップを投げつける	○たたかれる	○唾を吐く
	○蹴られる	○手をひっかく、つねる	○服を引きちぎられる
	○手を払いのけられる	○首を絞める	

2) 精神的暴力

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。

例：	○大声を発する	○家族が利用者の発言をうのみにし、理不尽な要求をする
	○サービスの状況をのぞき見する	○訪問時不在のことが多く書置きを残すと「予定通りサービスがなされていない」として、謝罪して正座するよう強く求める
	○怒鳴る	○「たくさん保険料を支払っている」と大掃除を強要、断ると文句を言う
	○気に入っている公社職員以外に批判的な言動をする	○利用料金の支払を求めたところ、手渡しせず、お金を床に並べてそれを拾って受け取るように求められた
	○威圧的な態度で文句を言い続ける	○利用料金を数ヶ月滞納「請求しなかった事業所にも責任がある」と支払いを拒否する
	○刃物を胸元からちらつかせる	
	○「この程度できて当然」と理不尽なサービスを要求する	
	○利用者の家族が「自分の食事と一緒に作れ」と強要する	
	○特定の公社職員にいやがらせをする	

3) セクシャルハラスメント

意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為。

例：	○必要もなく手や腕をさわる	○胸やお尻を触るなどの行為
	○抱きしめる	○卑猥な行動を繰り返す
	○女性のヌード写真を見せる	○サービス提供に無関係に下半身を丸出しにして見せる
	○入浴介助中、あからさまに性的な話をする	○活動中の公社職員の制服内に手を入れる

4) その他

法令に定められた内容を逸脱する等の行為