

# 「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。  
(愛知県指定 第2372001194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	2
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	3
6. サービスの利用に関する留意事項	7
7. 苦情の受付について	8
8. 虐待の防止について	8
9. ハラスメントの防止について	8
10. 業務継続計画の策定について	9
11. 感染症の予防及びまん延の防止のための措置について	9
12. 身体拘束の禁止	9
13. 苦情の受付について	10
14. サービスの第三者評価の実施状況について	10

## 1. 事業者

- (1) 法人名 東海交通株式会社  
(2) 法人所在地 愛知県豊橋市大橋通二丁目101番地  
(3) 電話番号 0532-53-1181

(4) 代表者氏名 代表取締役 青木 良浩

(5) 設立年月 昭和26年1月8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14年9月1日指定

(2) 事業の目的 指定訪問介護は、介護保険法令に従いご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 ふれあい東海訪問介護事業所

(4) 事業所の所在地 愛知県豊橋市花田町字百北 82.84 合併地 1

(5) 電話番号 0532-34-1717

(6) 管理者氏名 加納 真弓

(7) 当事業所の運営方針

ふれあい東海訪問介護事業所は、福祉サービスを必要とするものが心身とも穏やかに育成され、社会、経済、文化、その他あらゆる文化の活動に参加する機会を与えられるとともに、その環境、年齢、及び心身の状況において必要なサービスを総合的に提供されるように、援助することを目的とします。

(8) 開設年月 平成14年 9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。

[総合事業広域型] 平成29年 4月 1日指定 豊橋市 2372001194号

[総合事業介護予防型] 平成30年 4月 1日指定 豊橋市 2372001194号

[居宅介護] 平成18年10月 1日指定 愛知県 2315100228号

[居宅介護支援] 平成17年 4月 1日指定 愛知県 2372002036号

## 3. 事業実施地域及び営業時間

(1) 通常の事業の実施地域 豊橋市全域

(2) 営業日及び営業時間

営業日	月曜日～金曜日（但し12月30日～1月3日を除く）
受付時間	月曜日～金曜日 9時～17時45分（土、日、祝祭日除く）
サービス提供時間帯	8時～20時（電話等により24時間常時連絡が可能な体制とする）

※法人年間カレンダーに準ずる為変更の場合あり

## 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及び指定介護予防訪問介護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
1. 事業所長（管理者）	1名			1名
2. サービス提供責任者	4名		3.5名	2.0名
3. 訪問介護員		20名	4.0名	
(1)介護福祉士		9名		
(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		11名		
(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で除した数です。

## 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（通常8割あるいは9割）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します。

☆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。

## ② 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）

それぞれのサービスについて、平常の時間帯（午前8時から午後6時）での利用料は、下記単位数表に地域区分単価を乗じたサービス料金に、各利用者の介護保険負担割合証に記載された負担割合を乗じた金額（利用者負担額）をお支払いいただきます。

サービス種類及びサービス時間	利用単位数	サービス料金
身体介護	30分未満	244
	30分以上1時間未満	387
	1時間以上1時間30分未満	567
	1時間30分以上30分増す毎に	82
生活援助	20分以上45分未満	179
	45分以上70分未満	220

●地域区分単価（豊橋市の場合）：10.21円／単位

☆上記サービスの利用料金は、実際にサービスに要した時間ではなく、訪問介護計画に基づき決定されたサービス内容を行うために標準的に必要となる時間に基づいて、介護給付費体系により計算されます。

☆平常の時間帯（午前 8 時から午後 6 時）以外の時間帯でサービスを行う場合には、次の割合で利用料金に割増料金が加算されます。割増料金は、介護保険の支給限度額の範囲内であれば、介護保険給付の対象となります。

- ・夜間（午後 6 時から午後 10 時まで）：25%
- ・早朝（午前 6 時から 8 時まで）：25%
- ・深夜（午後 10 時から午前 6 時まで）：50%

☆初回加算 200 単位

新規にご利用になられた方で、訪問介護計画を作成したサービス提供責任者が、初回に実施した訪問介護と同月内に、自ら訪問介護を行った場合又は他の訪問介護員等が訪問介護を行う際に同行訪問した場合に加算されます。

☆緊急時加算 100 単位/回

ご利用者様或いはそのご家族様からの要請を受けて、サービス提供責任者がケアマネージャーと連携を図り、ケアマネージャーが必要と認めた時に、サービス提供責任者又はその他の訪問介護員が居宅サービス計画書にない訪問介護（身体介護に限る）を行った場合に加算されます。

☆2 人の訪問介護員が共同でサービスを行う必要がある場合\*は、ご契約者の同意の上で、通常の利用料金の 2 倍の料金をいただきます。

\*2 人の訪問介護員でサービスを行う場合（例）

- ・体重の重い方に対する入浴介助等の重介護サービスを行う場合
- ・暴力行為などが見られる方へサービスを行う場合
- ・その他、御利用者の状況から適当と認められるサービスを行う場合

☆介護職員処遇改善加算

- ・ 介護職員処遇改善加算は介護職員の処遇向上を図り、職員の定着率や質の向上を図っていくことを目的とし、事業者を通じて介護職員に支払われる資金になります。
- ・ 当事業所では介護職員処遇改善加算（Ⅱ）（加算率 22.4%）で申請をしております。
- ・ 当該加算は区分支給限度額の算定対象から除外されます。

☆ご契約者がまだ要介護認定を受けていない場合には、サービス利用料金の全額をいったんお支払いいただきます。要介護認定を受けた後、自己負担額を除く金額が介護保険から払い戻されます（償還払い）。また、居宅サービス計画が作成されていない場合も償還払いとなります。償還払いとなる場合、ご契約者が保険給付の申請を行うために必要となる事項を記載した「サービス提供証明書」を交付します。

☆介護保険からの給付額に変更があった場合、変更された額に合わせて、ご契約者の負担額を変更します。

(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。

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。

(3) 交通費（契約書第5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、事業所から利用者様宅への経路中、豊橋市を越えた距離1キロメートルあたり100円の交通費をいただきます。

(4) 利用料金のお支払い方法（契約書第8条参照）

前記(1)、(2)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關する利用料金は、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

豊橋信用金庫 本店営業部 当座預金102029 東海交通株式会社

イ. 金融機関口座からの自動引き落とし

ご利用できる金融機関：ご利用者等が指定する口座

ウ. 現金支払い

(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の実施日の前日正午までに事業者へ申し出てください。

○利用予定日の前日までに申し出がなく、当日になって利用の中止の申し出をされた場合、取消料として下記の料金をお支払いいただく場合があります。但しご契約者の体調不良等正当な事由がある場合は、この限りではありません。

利用予定日の前日正午までに申し出があった場合	無料
利用予定日の前日正午から当日利用時間1時間前までに申し出があった場合	当日の利用料金の10%
利用予定1時間前までに申し出がなかった場合	2,000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. 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

#### 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に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「重要事項説明書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。

#### ②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。

#### ③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。

### (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。

- |  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>① 医療行為</li><li>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</li><li>③ ご契約者の家族等に対する訪問介護サービスの提供</li><li>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</li><li>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</li><li>⑥ その他契約者もしくはその家族等に行う迷惑行為</li></ul> |
|--|

## 7. 事故発生時の対応

サービス提供により事故が生じた場合には、ご家族、東三河広域連合等へ連絡など行うなど必要な措置を講じ、事故の状況や事故に際してとった処置について記録し、賠償すべき事故の場合は、損害賠償を速やかに行います。

## 損害賠償保険への加入（契約書第 15 条参照）

本事業所は、下記の損害賠償保険に加入しております。

保険会社名	株式会社 損害保険ジャパン
保険名	居宅サービス事業者・居宅介護支援事業者賠償責任保険
補償の概要	利用者宅における対人・対物事故等

## 8. 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権擁護・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：管理者 加納 真弓
- ② 虐待防止委員会を設置して定期的に委員会を実施し、その結果の周知徹底を行います。
- ③ 苦情解決体制を整備してます。
- ④ 虐待防止のための指針を整備し従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。

## 9. ハラスメントの防止について

本事業所では、適切なサービスの提供を確保する観点から、サービス中における性的な言動、又は優越的な関係を基にした言動について、業務上必要かつ相当な範囲を超えたもので、従業者の就業関係が害される事を防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じます。

### ・カスタマーハラスメントに関する指針

ご利用者様との信頼の基づいた関係を結ぶためにも下記の行動・行為があった際にはサービス提供の中



止等をさせていただく場合がございます。

- ① 大声や暴言、脅迫的な行動により、当事業所職員に迷惑を及ぼすこと（尊厳や人格を傷つけるような行為）
- ② 当事業所職員に対する暴力行為、もしくはその恐れが強い場合。
- ③ 解決しがたい要求を繰り返し行い、業務を妨害すること。
- ④ 当事業所職員にみだりに接触すること、卑猥な発言などの公然わいせつ行為及びストーカー行為をすること。
- ⑤ 正当な理由なく居宅内・施設内に当事業所職員をとどませること。
- ⑥ 当事業所の了承を得ず、撮影や録音をすること。
- ⑦ 謝罪や謝罪文を強要すること。
- ⑧ その他当事業所の迷惑となる行為及びサービス提供に支障をきたす行為。

## ・ 1 0 業務継続計画の策定等について

- (1) 本事業所では、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービス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（「業務継続計画」と言います。）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じるよう努めます。
- (2) 従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的に行います。
- (3) 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います。

## ・ 1 1 感染症の予防及びまん延の防止のための措置について

本事業所では、感染症等が発生し、また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。
- (3) 従業者に対し、感染症及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的に行います。

## 1 2. 身体拘束の禁止

- ① 事業者は、サービス提供において、利用者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、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為を行いません。
- ② やむを得ず身体拘束等を行う場合は、その態様及び時間、その際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します。
- ③ 事業者は、身体拘束等の適正化を図るための検討委員会開催とその結果の周知徹底を図ります。

### 1 3 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

電話番号 0532-34-1717

（受付担当者） 管理者 加納 真弓

（解決担当者） 管理者 加納 真弓

##### ○受付時間 毎週月曜日～金曜日

午前 9 : 00～午後 5 : 45

#### （2）行政機関その他苦情受付機関

東三河広域連合介護保険課	所在地 豊橋市八町通二丁目 16 番地 電話番号 (0532) 26-8471
国民健康保険団体連合会	所在地 名古屋市東区泉一丁目 6 番地の 5 電話番号 (052) 971-4165 直通

### 1 4. サービスの第三者評価の実施状況について

当事業所で提供しているサービス内容や課題などについて、第三者の観点からの評価は行っていません。

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。

豊橋市大橋通二丁目 101 番地

東海交通株式会社

代表者氏名 青木 良浩

ふれあい東海訪問介護事業所

説明者

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

氏名

署名代行者住所

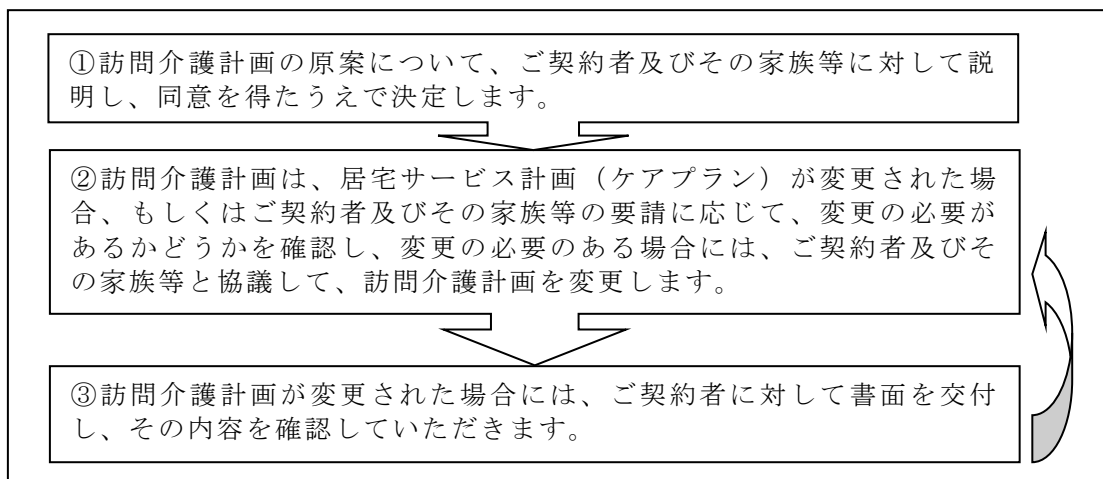
氏名

※この重要事項説明書は、厚生省令第 37 号（平成 11 年 3 月 31 日）第 8 条の規定に基づき、利用申込者又はその家族への重要事項説明のために作成したものです。

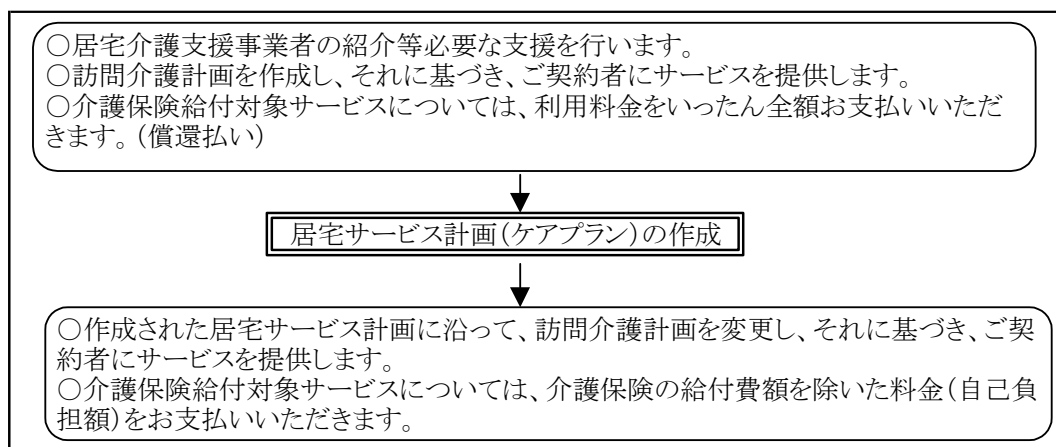
## <重要事項説明書付属文書>

### 1. 契約締結からサービス提供までの流れ

- (1) ご契約者に対する具体的なサービス内容やサービス提供方針については、「居宅サービス計画（ケアプラン）」がある場合はその内容を踏まえ、契約締結後に作成する「訪問介護計画」に定めます。契約締結からサービス提供までの流れは次の通りです。（契約書第3条参照）

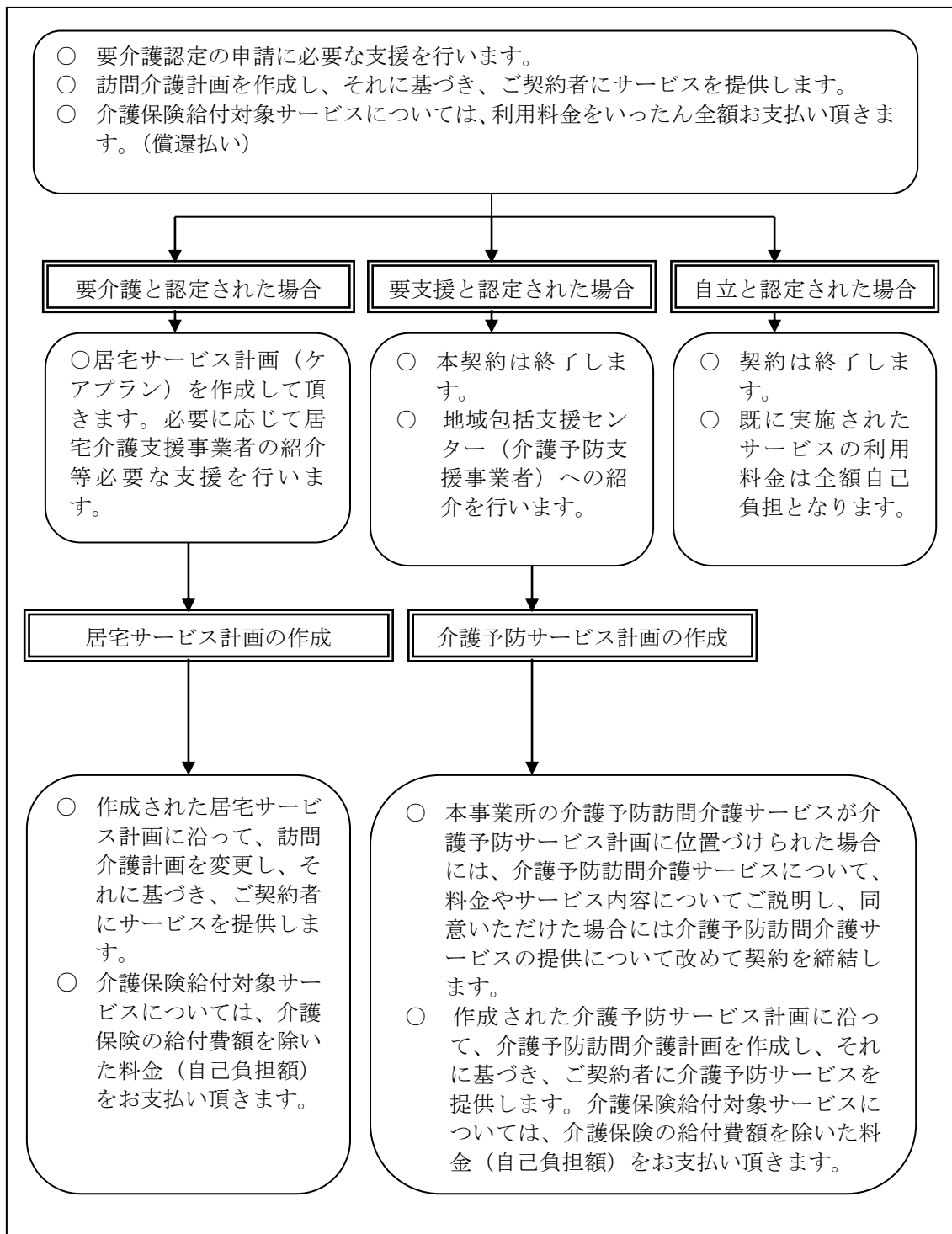


- (2) ご契約者に係る「居宅サービス計画（ケアプラン）」が作成されていない場合のサービス提供の流れは次の通りです。



#### ①要介護認定を受けている場合

## ②要介護認定を受けていない場合



## 2. 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。

### ※ 守秘義務（契約書第 11 条参照）

- ① 事業者、及び事業者の使用する者は、サービス提供をする上で知り得た利用者及びその家族に関する秘密について、利用者や第三者の生命・身体などに危険がある場合などの正当な理由なく第三者に漏らしません。この守秘義務は契約終了後も同様です。
- ② あらかじめ利用者の書面による同意を得た場合は、前項の規定に関わらず、事業者は、介護保険法に関する法令に従い、利用者の居宅サービス計画書に基づき、指定居宅サービス等を円滑に、効果的に実施する為に行うサービス担当者会議等において、必要最低限の利用者及びその家族状況等の個人情報を使用します。
- ③ 第 1 項の規定に関わらず、事業者は高齢者虐待防止法に定める通報をなすことができるものとし、その場合、事業者は秘密保持義務違反の責任は負わないものとします。

## 3. 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。

#### 4. 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7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）

- |  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>① ご契約者が死亡した場合</li><li>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または自立と判定された場合</li><li>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</li><li>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</li><li>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</li><li>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。）</li><li>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。）</li></ul> |
|--|

##### （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7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。

- |   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>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</li><li>② ご契約者が入院された場合</li><li>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</li><li>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</li><li>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</li><li>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</li></ul> |
|---|

## (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
- ④ ご契約者が、故意又は重大な過失により事業者又はサービス従事者もしくは他の利用者等の生命・身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい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

(具体例)

暴力又は乱暴な言動 ・物を投げる ・刃物を向ける 服を引きちぎる  
手を払いのける・怒鳴る 奇声 大声を発する 等  
セクシャルハラスメント ・訪問介護員の体を触る 手を握る  
・腕を引っ張り抱きしめる ・女性のヌード写真を見せる 等  
その他 ・訪問介護員の自宅の住所や電話番号を何度も聞く・ストーカー行為等

## (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。