

重要事項説明書

様（又はあなたの家族）が利用しようと考えている指定居宅介護支援について、契約を締結する前に知っておいていただきたい内容を、説明いたします。わからないこと、わかりにくいことがあれば、遠慮なく質問をしてください。

この「重要事項説明書」は、「堺市介護保険事業等の人員、設備及び運営に関する基準を定める条例（平成 24 年条例 第 58 号）」の規定に基づき、指定居宅介護支援提供の契約締結に際して、ご注意いただきたいことを説明するものです。

1 指定居宅介護支援を提供する事業者について

事業者名称	株式会社 モネ
代表者氏名	小村 朋之
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	大阪市西成区岸里二丁目 11-2 TEL 06-7504-9292 FAX 06-7504-9294
法人設立年月日	2012 年 10 月 5 日

2 利用者に対しての指定居宅介護支援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	ケアプランセンターはじまりは今
介護保険指定 事業者番号	2776503159
事業所所在地	堺市北区金岡町 707 番地
連絡先 相談担当者名	TEL 072-220-0444 FAX 072-220-2267 携帯 TEL 080-5761-0614 (24 時間対応体制) 管理責任者 川北 湖代
事業所の通常の 事業の実施地域	堺市

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	介護支援専門員が要介護者等からの相談に応じ、要介護者とその心身の状況や置かれている環境等に応じて、本人やその家族の意向等を基に、居宅サービス又は施設サービスを適切に利用できるよう、サービスの種類内容等の計画を作成し、サービスの提供が確保されるよう指定居宅サービス事業者、介護保険施設等との連絡調整その他の便宜の提供を行うことを目的とします。
-------	--

運 営 の 方 針	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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に配慮したものとする。 2. 利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、利用者自らの選択に基づき適切な保険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行う。 3. 利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立って、利用者に提供される居宅サービス等が特定の種類または特定の居宅サービス事業者に不当に偏することのないよう、公正中立に行う。 4. 事業を行うにあたっては、利用者の所在する市町村、在宅支援センター、地域包括支援センター、他の居宅介護支援事業者、介護保険施設等との連携に努める。 5. 居宅サービス計画等に位置付けた指定居宅サービス等の担当者から個別サービス計画の提出を求めるように努める。 6. 介護保険法上に位置づけられた地域ケア会議において、個別のマネジメントの事例の提供の求めがあった場合には、これに協力するように努める。
-----------	---

(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（土曜・日曜祝日・12月30日～1月3日休み）
営 業 時 間	午前9時から午後6時まで

(4) 事業所の職員体制

管理者	川北 湖代
-----	-------

職	職 務 内 容	人 員 数
専 門 員 介 護 支 援	居宅介護支援業務を行います。	常 勤 2 名 以 上

(5) 居宅介護支援の内容、利用料及びその他の費用について

■ 居宅介護支援費（Ⅰ）：居宅介護支援費（Ⅱ）を算定しない場合

□ 居宅介護支援費（Ⅱ）：一定の情報通信機器（人工知能関連技術を含む）の活用し、事務職員の配置を行っている事業所

※ 堺市は厚生労働省の定める単位に 10.70 を乗じた単位で計算を行います。

居宅介護支援の内容	提供方法	介護保険適用有無	利用料（月額）	利用者負担額（介護保険適用の場合）
① 居宅サービス計画の作成	別紙に掲げる「居宅介護支援業務の実施方法等について」を参照下さい。	左の①～⑦の内容は、居宅介護支援の一連業務として、介護保険の対象となるものです。	次項のとおり	介護保険適用となる場合には、利用料を支払う必要がありません。 （全額介護保険により負担されます。）
② 居宅サービス事業者との連絡調整				
③ サービス実施状況把握、評価				
④ 利用者状況の把握				
⑤ 給付管理				
⑥ 要介護認定申請に対する協力、援助				
⑦ 相談業務				
要介護度区分 取扱い件数区分	要介護 1・2 居宅介護支援費（Ⅰ）/ 居宅介護支援費（Ⅱ）	要介護 3・4・5 居宅介護支援費（Ⅰ）/ 居宅介護支援費（Ⅱ）		
介護支援専門員 1 人に当りの利用者の数が 45 人未満の場合/ 50 人未満の場合	居宅介護支援費（ⅰ） 11,620 円/ 同額	居宅介護支援費（ⅰ） 15,097 円/ 同額		
“ 45 人以上 60 人未満/ 50 人以上 60 人未満	居宅介護支援費（ⅱ） 5,820 円/ 5,638 円	居宅介護支援費（ⅱ） 7,532 円/ 7,308 円		
“ 60 人以上の場合/ 60 人以上の場合	居宅介護支援費（ⅲ） 3,488 円/ 3,381 円	居宅介護支援費（ⅲ） 4,514 円/ 4,387 円		

※ 運営基準減算の場合、所定単位数に 100 分の 50 を乗じた単位数を算定し運営基準減算が 2 か月以上継続している場合には所定単位数は算定しない。

※ 事業所集中減算に該当する場合は、上記金額より 2,140 円を減額する事となります。

※ 45 人以上の場合については契約日が古いものから順に割り当てて、45(居宅介護支援費Ⅰ)/50(居宅介護支援費Ⅱ)人目以上になった場合に居宅介護支援費ⅱ 又はⅲを算定します。

※ 同一建物減算(事業所の所在する建物と同一敷地内、隣接する敷地内の建物又は事業所と同一の建物に居住する利用者が、1月あたり 20 人以上)所定単位数に 100 分の 95 を乗じた単位数を算定する。

加 算		加算額	算 定 回 数 等	
初 回 加 算		300 単位/月	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	
入院時情報連携加算（Ⅰ）		250 単位/月	病院又は診療所に入院した日のうちに、当該病院又は診療所に対して必要な情報提供を行った場合（方法は問わない）	
入院時情報連携加算（Ⅱ）		200 単位/月	病院又は診療所に入院した日の翌日又は翌々日に、当該病院又は診療所に対して必要な情報提供を行った場合（方法は問わない）	
退院時・退所加算	カンファレンス 参加無	連携 1 回	(Ⅰ)イ 450 単位	病院等に入院していた又は介護保険施設等に入所していた利用者が退院、退所するにあたり、病院又は施設等の職員と面談を行い、居宅サービス計画を作成し、サービスの調整を行った場合（入院、入所期間中3回を限度）加えてカンファレンスに参加した場合においては②を算定する。
		連携 2 回	(Ⅰ)ロ 600 単位	
	カンファレンス 参加有	連携 1 回	(Ⅱ)イ 600 単位	
		連携 2 回	(Ⅱ)ロ 750 単位	
		連携 3 回	(Ⅲ) 900 単位	
ターミナルケア加算		400 単位/月	在宅で死亡した利用者に対して、終末期の医療やケアの方針に関する当該利用者又はその家族の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、当該利用者又はその家族の同意を得て、当該利用者の居宅を訪問し、当該利用者の心身の状況等を記録し、主治の医師及び居宅サービス計画に位置付けた居宅サービス事業者に提供した場合	
緊急時居宅カンファレンス加算		200 単位/月	病院又は診療所の求めにより利用者の居宅を訪問しカンファレンスを行い、必要に応じサービスの調整を行った場合 （1月に2回を限度）	
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。1 ヶ月に1回の算定を限度。	

要介護度による区分なし

特定事業所加算（Ⅰ）	519 単位/月	<p>「利用者に関する情報又はサービス提供に当たっての留意事項に係る伝達等を目的とした会議を定期的開催すること。」等厚生労働大臣が定める基準に適合する場合。</p> <p>特定事業所医療介護連携加算については、退院・退所の算定に医療機関等との連携を年間（前々年度の3月から前年度の2月までの間）35回以上受け、その間にターミナルケアマネジメント加算を年間（前々年度の3月から前年度2月までの間）5回以上算定している事。</p>
特定事業所加算（Ⅱ）	421 単位/月	
特定事業所加算（Ⅲ）	323 単位/月	
特定事業所加算（A）	114 単位/月	
特定事業所医療介護連携加算	125 単位/月	

3 その他の費用について

① 交通費	<p>利用者の居宅が、通常の事業の実施地域以外の場合、運営規程の定めに基づき、交通費の実費を請求いたします。</p> <p>なお、自動車を使用した場合は事業所から片道おおむね2キロメートル以上で100円請求いたします。</p>
-------	---

4 利用者の居宅への訪問頻度の目安

<p>介護支援専門員が利用者の状況把握のため、利用者の居宅に訪問する頻度の目安</p> <p>利用者の要介護認定有効期間中、少なくとも1月に1回。</p>

- ※ ここに記載する訪問頻度の目安回数以外にも、利用者からの依頼や居宅介護支援業務の遂行に不可欠と認められる場合で利用者の承諾を得た場合には、介護支援専門員は利用者の居宅を訪問することがあります。
- ※ 利用者の同意、状態が安定していること等を踏まえて、テレビ電話装置その他の情報通信機器を活用した情報収集が可能であれば、少なくとも2月に1回の訪問とする。

5 利用料、その他の費用の請求及び支払い方法について

① 利用料、その他の費用の請求方法等	<p>ア 利用料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お届け（郵送）します。</p>
--------------------	---

<p>② 利用料、その他の費用の支払い方法等</p>	<p>ア サービス提供の都度お渡しするサービス提供記録の利用者控えと内容を照合のうえ、請求月の末日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。</p> <p>(ア) 事業者指定口座への振り込み</p> <p>(イ) 現金支払い</p> <p>イ お支払いの確認をしましたら、領収書をお渡ししますので、必ず保管されますようお願いいたします。(医療費控除の還付請求の際に必要なことがあります。)</p>
----------------------------	--

※ 利用料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 居宅介護支援の提供にあたって

- (1) 居宅介護支援提供に先立って、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者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、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) 利用者の意思に基づいたサービスを提供する為、利用者やその家族はケアプランに位置付ける居宅サービス事業所について複数の事業所の紹介を求める事、また、当該事業所をケアプランに位置付けた理由を求めるができます。
- (4) 利用者が病院等に入院しなければならない場合には、病院等と情報共有や連携を図ることで退院後の在宅生活への円滑な移行を支援するため、担当する介護支援専門員の名前や連絡先を病院等へ伝えてください。
- (5) ケアマネジメントの公正中立性の確保を図る観点から、以下について、利用者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する。
 - ・前6ヵ月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
 - ・前6ヵ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毎の、同一事業者によって提供されたものが占める割合。(上位3位まで)

また前6ヵ月については、毎年度2回、次の時期における当事業所において作成した居宅サービス計画と対象とする。前期（3月1日～8月末日） ② 後期（9月1日～2月末日）

なお説明については、指定居宅介護支援の提供の開始に際し行うものとするが、その際に用いる当該割合等については、直近の①もしくは②の期間のものとする。

尚、当事業所のケアプランの訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の利用状況は別紙のとおりである。

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	溝川 真司 (株)モネ虐待委員会委員長)
虐待防止に関する担当者	竹之下 隼人 (株)モネ虐待委員会)

(2) 虐待防止委員会の開催。

(3) 高齢者虐待防止のための指針の整備

(4) 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

(5) サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護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	<ul style="list-style-type: none">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。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。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。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。
② 個人情報の保護について	<ul style="list-style-type: none">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ぬ。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ぬ。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。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

	<p>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 事故発生時の対応方法について

利用者に対する指定居宅介護支援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	居宅サービス・居宅介護支援事業者賠償責任保険

10 身分証携行義務

介護支援専門員は、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。

11 ハラスメント対策について

暴言、暴力、ハラスメントは固くお断りさせていただきます。

職員へのハラスメント等により、病気や怪我を負った場合等、サービスの中断や契約の解除をする場合がございます。

12 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 提供した指定居宅介護支援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。

- 苦情又は相談があった場合は、利用者の状況を詳細に把握するため必要に応じ訪問を実施し、状況の聞き取りや事情の確認を行う。
- 特に事業所に関する苦情である場合には、利用者の立場を考慮しながら、事業者側の責任者に事実関係の特定を慎重に行う。
- 相談担当者は、把握した状況について検討を行い、時下の対応を検討する。
- 対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、利用者へ必ず対応方法を含めた結果報告を行う。(時間を要する内容もその旨を翌日までには連絡する)

(2) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 株式会社 モネ ケアプランセンターはじまりは今 管理者 川北 湖代	所在地 堺市北区金岡町707番地 電話番号 072-220-0444 FAX 番号 072-220-2267 受付時間 月～金 午前9時00分～午後6時00分
--	---

【市町村の窓口】 堺市健康福祉局 長寿社会部	北区役所 地域福祉課 介護保険係	所在地 堺市北区新金岡町5丁1-4 電話番号 072-258-6771 FAX 番号 072-258-6836 受付時間 午前9時00分～午後5時30分
	堺市役所 介護保険課	所在地 堺市堺区南瓦町3番1号 電話番号 072-228-7513 FAX 番号 072-228-7853 受付時間 午前9時00分～午後5時30分
	堺市役所 長寿支援課	所在地 堺市堺区南瓦町3番1号 電話番号 072-228-8347 FAX 番号 072-228-8918 受付時間 午前9時00分～午後5時30分
【公的団体の窓口】 大阪府国民健康保険団体連合会	所在地 大阪市中央区常盤町1丁目3-8 (中央大通 FN ビル内) 電話番号 06-6949-5418 FAX 番号 06-6949-5417 受付時間 午前9時00分～午後5時30分	

13 感染症や災害の対応力強化について

感染症や災害が発生した場合にあっても、利用者が継続して指定居宅介護支援の提供を受けられるよう、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（以下「業務継続計画」という。）を策定するとともに、当該業務継続計画に従い、介護支援専門員その他の従業者に対して、必要な研修及び訓練（シミュレーション）を実施します。感染症が発生、又はまん延しないように次の措置を講じるものとします。

- (1) 感染症の発生又はそのまん延を防止するための指針の整備
- (2) 感染症の発生又はそのまん延を防止するための研修及び訓練の実施

13 重要事項説明の年月日

この重要事項説明書の説明年月日	令和 年 月 日
-----------------	----------

上記内容について、「指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営に関する基準（平成 11 年厚生省令第 38 号）」第 4 条の規定に基づき、利用者に説明を行いました。

事業者	所在地	大阪市西成区岸里二丁目 11-2 むらきホームズ 1階
	法人名	株式会社 モネ
	代表者名	代表取締役 小村 朋之 印
	事業所名	ケアプランセンターはじまりは今
	説明者氏名	

本書により、重要事項について説明を受け、同意します。

利用者	住所	
	氏名	

代理人	住所	
	氏名	

(別紙) 居宅介護支援業務の実施方法等について

1 居宅介護支援業務の実施

- ① 事業所の管理者は、介護支援専門員に居宅サービス計画の作成に関する業務を担当させるものとし、
- ② 指定居宅介護支援の提供に当たっては、懇切丁寧に行うことを旨とし、利用者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。

1 居宅サービス計画の作成について

- ① 介護支援専門員は、居宅サービス計画の原案作成に際しては、次の点に配慮します。
 - ア 利用者の居宅への訪問、利用者及びその家族に面接により利用者の置かれている環境、立場の十分な理解と課題の把握に努めます。
 - イ 利用する居宅サービス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利用者またはその家族に提供します。
 - ウ 介護支援専門員は、利用者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。
 - エ 介護支援専門員は、居宅サービス計画の原案が、利用者の実情に見合ったサービスの提供となるよう、サービス等の担当者から、専門的な見地からの情報を求め、希望に当てはまる事業所を複数提示します。また、パンフレット等を用いる場合でも必ず複数の事業者のものを提示します。
- ② 介護支援専門員は、利用者が訪問看護、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、利用者の同意を得て主治医等の意見を求めます。
- ③ 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、利用料等の利用者のサービス選択に資する内容を利用者またはその家族に対して説明します。
 - ア 介護支援専門員は、利用者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、改めて利用者の同意を確認します。
 - イ 利用者は、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。
 - ウ ご利用者様から複数のサービス事業所を求めていることや、サービス計画原案に位置付けたサービス事業者の選定理由を求めることができます。なお、この内容については口頭での説明を懇切丁寧に行います。
 - エ 指定居宅介護支援事業者と入院先医療機関との早期からの連携を促進する観点から、利用者が病院又は診療所に入院する必要がある場合には担当の介護支援専門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、利用者又はその家族に対し事前に協力を求める必要がある。

2 サービス実施状況の把握、評価について

- 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。

居宅サービス計画等に位置付けた指定居宅サービス等の担当者から個別サービス計画の提出を求めるとともに努めます。

- ② 上記の把握に当たっては、利用者及びその家族、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、少なくとも一月に一回、利用者の居宅を訪問し、利用者に面接するとともに一月に一回、モニタリングの結果を記録します。
- ③ 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、利用者の状態を定期的に評価します。
- ④ 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、または利用者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、事業者は利用者介護保険施設に関する情報を提供します。

3 居宅サービス計画の変更について

事業者が居宅サービス計画の変更の必要性を認めた場合、または事業者が居宅サービス計画の変更が必要と判断した場合は、事業者と利用者双方の合意をもって居宅サービス計画の変更を、この居宅介護支援業務の実施方法等の手順に従って実施するものとします。

4 給付管理について

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。

5 要介護認定等の協力について

- ① 事業者は、利用者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、利用者が希望する場合は、要介護または要支援認定の申請を利用者に代わって行います。

6 居宅サービス計画等の情報提供について

利用者が他の居宅介護支援事業者の利用を希望する場合には、利用者の居宅サービス計画作成が円滑に引き継げるよう、利用者の申し出により、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。

7 地域ケア会議における関係者間の情報共有について

介護保険上に位置付けられた地域ケア会議において、個別のマネジメントの事例の提供の求めがあった場合には、これに協力するように努めます。

8 電磁的記録等

- ① 事業者は、居宅介護支援に係る書面の保存方法として、電磁的方法により行うことができます。
- ② 事業所は、交付、説明、同意、承諾その他これらに類するもののうち、書面で行うことが規定されている又は想定されるものについては、利用者等の相手方の承諾を得て、書面に代えて、電磁的方法により行うことができます。

9 契約を解除する場合の具体的なハラスメント行為について

①暴力又は乱暴な言動

- ・物を投げつける
- ・刃物に向ける、服を引きちぎる、必要以上の力で手を払いのける
- ・恫喝、怒鳴る、脅す など

②セクシャルハラスメント

- ・従事者の体を必要なく触る、意味なく手を握る。
- ・性的な関係を強要する、性的な冗談やからかい、露出の多い服装を強要する
- ・女性のヌード写真等をみせる など

③その他

- ・執拗に自宅の住所や電話番号を何度も聞く。
- ・ストーカー行為 など