

「グループホーム ふじい」重要事項説明書

(令和7年10月1日改定)

当施設は介護保険の指定を受けています。
(茨木市指定 第2774200923号)

※ この「重要事項説明書」は、「茨木市指定地域密着型サービス及び指定地域密着型介護予防サービスの事業の人員、施設及び運営に関する基準等を定める条例（平成24年茨木市条例第46号）」の規定に基づき、指定地域密着型通所介護サービス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。

当施設はご入居者に対して認知症対応型共同生活介護〔指定介護予防認知症対応型共同生活介護〕サービスを提供します。施設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。

1. 施設経営法人

- | | |
|-----------|-------------------|
| (1) 法人名 | 社会福祉法人 慶徳会 |
| (2) 法人所在地 | 大阪府茨木市見付山1丁目3番29号 |
| (3) 電話番号 | 072-665-5165 |
| (4) 代表者氏名 | 理事長 山田 健一郎 |
| (5) 設立年月 | 昭和27年 5月22日 |

2. ご利用施設

- | | |
|--------------|---|
| (1) 施設の種類 | 認知症対応型共同生活介護〔指定介護予防認知症対応型共同生活介護〕施設 |
| (2) 施設の名称 | グループホーム ふじい |
| (3) 施設の所在地 | 大阪府茨木市見付山1丁目3番29号 |
| (4) 電話番号 | 072-623-9602 |
| (5) 施設長氏名 | 山田 健一郎 |
| (6) 管理者氏名 | 藤原 廣美 |
| (7) 当施設の運営方針 | 認知症のために生活上の支援を必要とする方に対して、明るくゆったりとした家庭的な雰囲気の中で自立支援を行い、認知症の進行を遅らせることを目指しています。また、ご家族や地域との関係を大切に開放されたホームにしていきたいです |

- (8) 開設年月 平成12年4月1日
- (9) 入所定員 9名
- (10) サービス提供時間 24時間体制（日中時間帯…6時～21時）

3. 居室の概要

当設では、以下の居室(個室)・設備をご用意しています。

居室・設備の種類	室数	備考
洋室	9室	
食堂	1室	} 広間
居間	1室	
台所	1室	
浴室	1室	家庭的な浴槽です。
洗濯室	1室	洗濯機2台、乾燥機1台。
裏庭		小菜園があります。

☆居室の変更：ご入居者から居室の変更希望の申し出があった場合は、居室の空き状況により施設でその可否を決定します。また、ご入居者の心身の状況により居室を変更する場合があります。その際には、ご入居者やご家族等と協議のうえ決定するものとします。

4. 職員の配置状況

当施設では、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 種	人 員
1. 施設長	1名
2. 管理者	1名
3. 計画作成担当者	1名
4. 看護師	1名
5. 介護職員	11名

5. 当施設が提供するサービスとご利用料金

当施設では、ご入居者に対して以下のサービスを提供します。

当施設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入居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

＜サービスの概要＞

①食事

- ・当施設では、栄養並びにご入居者の身体の状態および嗜好を考慮した食事を提供します。
- ・ご入居者の自立支援のため離床して食堂にて食事をとっていただくことを原則としています。

(食事時間)

朝食： 7：30 ～ 8：30

昼食： 12：00 ～ 13：00

夕食： 17：30 ～ 18：30

②入浴

- ・ご希望を中心に入浴は週2回以上利用することが出来ます。

③医療連携体制

- ・看護師を週1日配置して、日常の健康管理を行います。
- ・医療体制に対する費用については、P.4～P.6の別表1にありますように、「医療連携体制加算」として、加算されます。

④その他自立への支援

- ・寝たきり防止のため、できるかぎり離床に配慮します。
- ・生活のリズムを考え、毎朝夕の着替えを行うよう配慮します。
- ・清潔で快適な生活が送れるよう、適切な整容が行なわれるよう援助します。
- ・＜サービス利用料金（1ヶ月あたり）＞

P.4～P.6 別表1の料金表により、ご入居者の要介護度に応じたグループホームサービス利用料金をお支払いください。

(2) 介護保険の給付対象とならないサービス

以下のサービスは、利用料金の全額がご入居者の負担となります。

＜サービスの概要と利用料金＞

①居室利用料 P.4～P.6 別表1 その他費用参照。

☆契約後、ご入居者が実際に入居された日から、居室使用料（家賃 67,800 円）をご負担いただきます（1日当たり 2,260 円）。なお、生活保護を受給されている方につきましては、居室使用料（家賃 39,000 円）をご負担いただきます。

☆ご入居者が、契約終了後も居室を明け渡さない場合は、契約終了日から居室が明け渡された日までの期間に係る家賃料金をいただきます。

☆経済状況の著しい変化、その他やむを得ない事由がある場合、相当な額に変更することがあります。その場合、変更の内容と変更する事由について、事前にご説明します。

②食材料費 P.4～P.6 別表1 その他費用参照。

☆食材料費は、物価の変動により変更することがあります。

☆行事などで特別な食事を提供する場合には、実費をいただきます。

③理髪サービス

月に1回、理容師の出張による理髪サービス（調髪、顔剃）をご利用いただけます（1回1,000円）。

④紙パンツ・パット

紙パンツやパットが必要になった場合には、ご家族で用意していただくか、ご希望により当施設で注文することができます（(株)ハクゾウメディカル）。

⑤貴重品の管理

ご入居者の希望により、貴重品管理サービスをご利用いただけます。詳細は、以下の通りです。

○お預かりするもの： 健康保険証、介護保険証、小口現金（上限2万円程度）

○保 管 管 理 者： 管理者

⑥その他

日常生活上必要となる諸費用（診療費や調剤費、日用品消耗品費など）。

ご入居者の日常生活に要する費用で、ご入居者に負担いただくことが適当であるものについては、その費用をご負担いただきます。口座引き落としや小口現金からのお支払いが可能です。

【別表1】 *1 か月を30日で計算した金額です。

I サービス利用料金表（1割負担の場合）

単位：円

	要支援2	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5
・介護サービス費 【内訳】 介護保険負担分 サービス提供体制強化 加算Ⅲ 医療連携体制加算 処遇改善加算Ⅱ（17.8%）	29,877	30,034	31,350	32,197	32,824	33,482
・居室利用料	67,800（2,260/日）					
・食材費（おやつ含む）	49,500（1,650/日）					
・光熱費	15,450（515/日）					
合 計	162,627	162,784	164,100	164,947	165,574	166,232

Ⅱ サービス利用料金表（２割負担の場合）

単位：円

	要支援 2	要介護 1	要介護 2	要介護 3	要介護 4	要介護 5
・介護サービス費 【内訳】 介護保険負担分 サービス提供体制強化 加算Ⅲ 医療連携体制加算 処遇改善加算Ⅱ（17.8%）	59,753	60,067	62,700	64,393	65,647	66,964
・居室利用料	67,800（2,260/日）					
・食料費（おやつ含む）	49,500（1,650/日）					
・光熱費	15,450（515/日）					
合 計	192,503	192,817	195,450	197,143	198,397	199,714

Ⅲ サービス利用料金表（３割負担の場合）

単位：円

	要支援 2	要介護 1	要介護 2	要介護 3	要介護 4	要介護 5
・介護サービス費 【内訳】 介護保険負担分 サービス提供体制強化 加算Ⅲ 医療連携体制加算 処遇改善加算Ⅱ（17.8%）	89,630	90,100	94,050	96,590	98,471	100,446
・居室利用料	67,800（2,260/日）					
・食料費（おやつ含む）	49,500（1,650/日）					
・光熱費	15,450（515/日）					
合 計	222,380	222,850	226,800	229,340	231,221	233,196

＊入居されてから最初の１ヵ月間のみ、初期加算として、9,405 円のうちの１割 941 円、又は２割 1,881 円又は３割 2,822 円が必要です。

（３）利用料金のお支払い方法

前記（１）、（２）の料金・費用は、１か月ごとに計算し、翌月 15 日前後にご請求しますので、翌月 20 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関する利用料金は、利用日数に基づいて計算した金額とします。）

- ア．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：北おおさか信用金庫本店
- イ．下記指定口座への振り込み
北おおさか信用金庫本店 普通口座 0403145
社会福祉法人 慶徳会 理事長 山田 健一郎
- ウ．郵便局自動払込
払込先口座番号：00910-5-130175
払込先加入者名：社会福祉法人 慶徳会

(4) 入居中の医療の提供について

医療を必要とする場合は、ご入居者の希望により、下記協力医療機関において診療や入院治療を受けることができます。(但し、下記医療機関での優先的な診療・入院治療を保証するものではありません。また、下記医療機関での診療・入院治療を義務づけるものでもありません。)

①協力医療機関

医療機関の名称	茨木みどりヶ丘病院
所在地	茨木市中穂積三丁目2番41号
診療科	内科・外科・整形外科・眼科・皮膚科・泌尿器科など
医療機関の名称	東和会いばらき病院
所在地	茨木市駅前三丁目6番23号
診療科	内科・整形外科

②協力歯科医療機関

医療機関の名称	朝倉歯科医院
所在地	茨木市南春日丘1丁目1番19号

(5) 主な年間行事予定

	行 事
1月	新春ゲーム大会
2月	節分
3月	ひなまつり、家族会
4月	お花見
5月	苑外レクリエーション
6月	苑外レクリエーション
7月	七夕
8月	納涼大会
9月	敬老お祝い会
10月	苑外レクリエーション
11月	文化発表会
12月	年忘れ会

6. 個人情報保護と秘密保持について

- ①当事業所は、ご入居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扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取扱いに努めるものとします。
- ②当事業所が得たご入居者の個人情報については、当事業所での介護サービス提供以外の目的では、原則的に利用しないものとし、外部への情報提供については、必要に応じてご入居者又はその代理人の了解を得るものとします。

7. 身体拘束について

身体拘束をしない事に対して積極的に取り組み、転倒防止等に気をつけています。

やむを得ず身体拘束を行なう場合は、下記の3要件を遵守します。

- ① 利用者の生命・身体が危険にさらされる可能性があるといった「緊急やむを得ない場合」には、身体拘束を行うことがあります。その判断は職員個人の判断で行うのではなく、施設全体として行います。
- ② 身体拘束を行う場合は、利用者本人や家族に対して、身体拘束の内容、目的、理由、拘束の時間、時間帯、期間等を説明します。
- ③ やむを得ず身体拘束を行う場合についても、「緊急やむを得ない場合」に該当するかどうかを常に観察・再検討し、要件に該当しなくなった場合には直ちに解除します。

8. ハラスメントの防止について

- ① 事業者は適切な（介護予防）認知症対応型共同生活介護の提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより職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等の必要な措置をします。

（別紙）社会福祉法人 慶徳会 カスタマーハラスメントに対する行動指針 参照

- ② 従業者に対する暴言・暴力・ハラスメント防止への啓発・普及するための研修を実施しています。
- ③ 利用者、家族、代理人または身元引受人等からの事業所やサービス従業者、その他関係者に対して故意に暴力や暴言等の法令違反、その他著しく常識を逸脱する行為、ハラスメント行為を行った場合は、サービスのご利用を一時中止及び契約を解約させていただく場合があります。

9. 緊急時の対応方法について

サービス提供中に、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治の医師への連絡を行う等の必要な措置を講じるとともに、利用者が予め指定する連絡先にも連絡します。

【主治医】	医療機関名 氏名 所在地 電話番号
【家族等緊急連絡先】	氏名（続柄） 住所 電話番号

10. 虐待の防止について

当事業所は、利用者の人権の擁護、虐待防止等のために、次に掲げるとおり必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対し、研修を実施する等の措置を講じます。

- (1) 虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図ります。
- (2) 虐待の防止のための指針を整備しています。
- (3) 従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施しています。
- (4) 前3号の措置を適切に実施するための担当者を置いています。

虐待防止に関する責任者	管理者 藤原 廣美
-------------	-----------

- (5) サービス提供中に、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します。
- (6) 成年後見制度の利用を支援します。
- (7) 苦情解決体制を整備しています。
- (8) 介護相談員を受け入れます。

11. サービスの第三者評価の実施状況について

当施設で提供しているサービスの内容や課題等について、第三者の観点から評価を行っています。

【実施の有無】	有
【実施した直近の年月日】	2023年12月21日
【第三者評価機関】	特定非営利活動法人ニッポン・アクティブライフ・クラブ ナルク福祉調査センター
【評価結果の開示状況】	施設内掲示板に文章により掲示

12. 非常災害について

火災などの災害時に、地域の消防機関へ速やかに通報する体制を取っており、日頃から地域住民との連携を図り、協力して消火避難訓練を行えるような関係を心がけています。又、施設に非常袋を用意して非常用品を備えています。

13. 見学者や実習生の受け入れについて

当施設では、随時、見学者や実習生の受け入れを行っています。

14. 活動写真の掲示とご家族への受け渡しについて

当施設では、ご入居者の活動写真をホーム内に掲示します。また、ご家族へ発送する月便りにも、ご入居者の活動写真を添付しています。

15. 施設を退所していただく場合（契約の終了について）

当施設との契約では、契約が終了する期日は特に定めていません。従って、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、当施設との契約は終了し、ご入居者に退居していただくこととなります。

- ① 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、当施設を閉鎖した場合
- ② 当施設の滅失や重大な毀損により、ご入居者に対するサービスの提供が不可能になった場合
- ③ 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
- ④ ご入居者から退居の申し出があった場合（詳細は以下をご参照下さい。）
- ⑤ 事業者から退居の申し出を行った場合（詳細は以下をご参照下さい。）

（１）ご入居者からの退居の申し出（中途解約・契約解除）

契約の有効期間であっても、ご入居者より当施設からの退居を申し出ることができます。その場合には、退居を希望する日の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・解除し、施設を退居することができます。

- 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
- ② ご入居者が入院された場合
- ③ 事業者もしくはサービス従事者が、正当な理由なく、本契約に定める介護福祉施設サービスを実施しない場合
- ④ 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
- ⑤ 事業者もしくはサービス従事者が、故意又は過失により、ご入居者の身体・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
- ⑥ 他の利用者がご入居者の身体・財物・信用等を傷つけた場合もしくは傷つける恐れがある場合において、事業者が適切な対応をとらない場合

（２）事業者からの申し出により退居していただく場合（契約解除）

以下の事項に該当する場合には、当施設から退居していただくことがあります。

- ① ご入居者又は保証人が、契約締結時に、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 ご入居者又は保証人によるサービス利用料金の支払いが、6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
- ③ ご入居者が、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で、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- ④ ご入居者が、連続して入院3週間以上で、更に長期の入院を要すると見込まれる場合もしくは入院した場合
- ⑤ ご入居者が、介護老人保健施設に入所した場合もしくは介護療養型医療施設に入院した場合

※ご入居者が病院等に入院された場合の対応について

当施設に入居中に、医療機関への入院の必要が生じた場合の対応は、以下の通りです。

①検査入院等、6日間以内の短期入院の場合

6日以内に退院された場合は、退院後、再び当施設に戻ることができます。
但し、入院期間中であっても、所定の利用料金をご負担いただきます。

②7日間以上1ヶ月以内の入院の場合

7日間以上の入院の場合には、1ヶ月以内の退院が見込まれない場合、医師と相談の上決定し契約を解除することがあります。

(3) 円滑な退居のための援助

ご入居者が当施設を退居する場合には、ご入居者及び保証人の希望により、事業者は、ご入居者の心身の状況、置かれている環境等を勘案し、円滑な退居のために必要な以下の援助を速やかに行います。

- 適切な病院・診療所又は介護老人保健施設等の紹介
- 居宅介護支援事業者の紹介
- その他、保健医療サービス又は福祉サービスの提供者の紹介

16. 事故発生時の対応

利用者に対する指定認知症対応型共同生活介護〔介護予防認知症対応型共同生活介護〕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、利用者に係る居宅介護支援事業者等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訪問介護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。

【市町村（保険者）の窓口】 茨木市 健康医療部 長寿介護課	所在地 茨木市駅前三丁目8番13号 電話番号 072-620-1639 ファックス番号 072-622-5950 受付時間 8:45～17:15（土日祝除く）
【居宅介護支援事業者連絡先】	事業所名 グループホーム ふじい 担当介護支援専門員氏名 八田 明男 所在地 茨木市見付山1丁目3番29号 電話番号 072-623-9602

17. 損害賠償について

当事業所において、事業者の責任により、ご契約者（利用者）に生じた損害については、その責任の範囲において、その損害を賠償いたします。

ただし、その損害の発生について、ご契約者（利用者）に故意または過失が認められる場合には、その程度に応じて事業者の損害賠償責任は軽減されます。

・連絡体制

事故・苦情受付者	管理者
事故・苦情対応者	施設長・管理者
判断者	社会福祉法人 慶徳会
保険会社	あいおいニッセイ同和損害保険株式会社
介護保険課	保険者（茨木市）等

18. 残置物引取人

入居契約が終了した後、当施設に残されたご入居者の所持品（残置物）を、ご入居者自身が引き取れない場合に備えて、「残置物引取人」を定めていただきます。

当施設は、「残置物引取人」に連絡のうえ、残置物を引き取っていただきます。

また、引渡しにかかる費用については、ご入居者又は残置物引取人にご負担いただきます。

19. 苦情の受付について

（１）当施設における苦情の受付

当施設における苦情やご相談は、以下の専用窓口で受け付けます。

○苦情受付窓口（担当者）

〔職名〕 理事長 山田 健一郎 管理者 藤原 廣美

○受付時間 毎週月曜日～金曜日
 9：00～ 17：00

○連絡先 グループホームふじい ☎072-623-9602

（２）行政機関その他苦情受付機関

（受 付 毎週月曜日～金曜日）

茨木市健康医療部 長寿介護課	所在地	茨木市駅前3丁目8番13号
	電話番号	072-620-1639
	受付時間	9：00～17：00
大阪府国民健康保険団体連合会	所在地	大阪府中央区常盤町1丁目3番8号中央大通FNビル内
	電話番号	06-6949-5418
	受付時間	9：00～17：00

20. 秘密の保持について

- (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「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」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いたします。

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。

21. 個人情報の保護について

- (1) 個人情報の保護について事業者は、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。）

令和 年 月 日

(介護予防)認知症対応型共同生活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。

グループホーム ふじい

説明者職名 _____ 氏名 _____

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ました。

上記説明を証するため、本書2通を作成し、利用者、事業者が署名押印の上、1通ずつ保有するものとします。

ご入居者住所 _____

氏 名 _____

保証人住所 _____

氏 名 _____ (軸柄 _____)

(別紙)

社会福祉法人 慶徳会 カスタマーハラスメントに対する行動指針

【基本方針】

社会福祉法人 慶徳会（以下「本会」という。）の理念や事業方針を実現するためには、本会とご利用者、ご家族及び取引業者等（以下「関係者の皆様」という。）との信頼関係と協力が必須であると考えております。

本会の職員が関係者の皆様との信頼関係と協力関係の中で、日々、気持ちよく働くことができれば、結果として、関係者の皆様の満足度向上につながり、仮にトラブルが生じた場合であっても、円滑に課題解決に結びついていくものと考えております。

一方で、関係者の皆様からの常識を超えた要求や言動で、それが職員の人格を否定する言動、暴力、セクシャルハラスメント等の職員の尊厳を傷付けるものであった場合、その行為は、職場環境の悪化を招く由々しき問題です。

本会は、職員の人権を尊重するため、これらの要求や言動に対しては、関係者の皆様に対し、誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で対応します。

職員が関係者の皆様からこれらの行為を受けた場合は、当該職員や当該行為を目撃した職員が上司に報告、相談することとし、相談があった場合は、組織的な対応を行います。

【カスタマーハラスメント】

関係者の皆様からの暴言や暴力・悪質なクレームなどの迷惑行為（以下、「カスタマーハラスメント」という。）は、厚生労働省による「働き方改革実行計画」を踏まえ、実効性のあるパワーハラスメント防止対策について検討するため開催された「職場のパワーハラスメント防止対策についての検討会」報告書において言及されているハラスメント行為となります。

また、労働契約法第5条における「使用者は、労働契約に伴い、労働者がその生命、身体等の安全を確保しつつ労働することができるよう、必要な配慮をするものである。」と規定されているとおり職員の心身の健康に配慮しなければならないという安全義務があります。

以上により、本会にはカスタマーハラスメントから職員を守り、全ての職員が気持ち良く働ける環境を提供する義務があると考えております。

【カスタマーハラスメントの対象となる行為（認知症等疾病が原因によるものを除く）】

この指針におけるカスタマーハラスメントの対象となる行為については、以下のとおり類型化しております。

以下の類型は例示であり、以下に限られるということではありません。

(1) 時間拘束型

長時間にわたり、職員を拘束、居座り、電話を続ける。

(2) リピート型

理不尽な要望について、繰り返し電話で問い合わせる、または、面会を強要する。

(3) 暴言型

怒鳴り声をあげる。侮辱的発言や人格の否定や名誉を棄損する発言をする。

(4) 暴力型

殴る、蹴る、たたく、物を投げ付ける、わざとぶつかってくる等の行為を行う。

(5) 威嚇・脅迫型

脅迫的発言をする、異常に接近する等といった、職員を怖がらせるような行為を行う。

(6) 権威型

正当な理由なく、権威を振りかざしたり、「利用料を払っているから事業所の義務であるなどと主張して、要求を通そうとする、お断りしても執拗に特別扱いを要求する。または、文書等での謝罪や土下座等を強要する。

(7) 利用料等の不払型

利用料等の支払いやご家族が必要な介護・看護サービスを受けることを拒否する。

(8) 事業所外拘束型

クレームの詳細が分からない状態で、職場外である関連機関、事業所、自宅等特定場所等に呼びつける。

(9) SNS/インターネット上での誹謗中傷型

インターネット上に名誉を棄損する、または、プライバシーを侵害する情報を掲載する。

(10) セクシャルハラスメント型

職員の身体に触る、待ち伏せする、付きまとう等の性的な行動、食事やデートに執拗に誘う、性的な冗談といった性的な内容の発言をする。

【相談を受けた場合の対応】

職員から相談を受けた場合、事業所の長は、まずは、事実関係を整理し、関係者の皆様から受けた言動がハラスメント行為にあたるかどうか判断する必要があります。

その上で、理事長、業務執行理事及び事務局長等と協議し、法人・事業所としての対応を決定します。

＜事実関係の整理・判断フロー＞

- (1) 時系列で起こった状況、事実関係を正確に把握し、理解する。
- (2) 関係者の皆様の要求内容、言動を把握する。
- (3) 関係者の皆様の要求内容に妥当性があるか検討する。
- (4) 関係者の皆様の要求手段・態様が社会通念上相当か検討する。

＜対応状況確認事項＞

- (1) 対応日時、場所
- (2) 対応職員部署・氏名
- (3) 要求者の情報や要望の内容
- (4) 管理者・上司の指示事項
- (5) 対応結果等

【カスタマーハラスメントへの組織的対応】

＜法人内での対応＞

- (1) カスタマーハラスメントの発生に備え、次のとおり職員がカスタマーハラスメントに関する知識及び対処法を取得するための機会（研修等）を実施します。
 - ① カスタマーハラスメントの定義や該当行為例
 - ② カスタマーハラスメントの判断例（判断基準やその事例）
 - ③ パターン別の対応方法
- (2) カスタマーハラスメントの被害にあった職員のケアに努めます。
- (3) カスタマーハラスメント問題が一旦解決した後も、事例研修を行い、再発防止の策を講じるとともに職員理解に努めます。

＜法人外への対応＞

- (1) カスタマーハラスメントに屈することなく、合理的で理性的な話し合いを求め、より良い関係の構築に努めます。
- (2) カスタマーハラスメントに関することについては、その内容を正確に把握するため、電話や会話の内容を録音させて頂く場合があります、録音内容は、当該カスタマーハラスメントの解決のために利用します。
- (3) カスタマーハラスメントが行われた場合は、必要に応じて、弁護士等適切な外部専門家を交えながら解決を図ることがあります。
- (4) カスタマーハラスメントが行われた場合は、契約の解除や取引を中止することがあります。
- (5) カスタマーハラスメントの性質が、反社会的勢力による不当または不法な圧力である場合は、断固たる対応を行うものとし、必要に応じて警察等関係機関との連携を図り対応します。

令和7年4月1日