

# 重要事項説明書

令和7年10月1日改定

社会福祉法人 慶徳会  
デイサービスセンター静華苑  
指定通所介護事業所

## 〔重要事項説明書付属文書〕 デイサービスセンター 静華苑

### 1. 事業所の概要

- (1) 建物の構造 鉄筋コンクリート造、地上2階建（1階部分）
- (2) 建物の延べ床面積 421.35㎡
- (3) 通所介護事業以外の指定事業  
①居宅介護支援 ②訪問介護（訪問介護相当サービス含む）

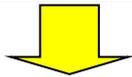
### 2. 職員の配置状況

- (1) 生活相談員：ご契約者（利用者）の日常生活上の相談に応じ、適宜生活支援を行います。
- (2) 介護職員：日常生活上の介護並びに健康保持のための相談・助言等を行います。
- (3) 看護職員：主にご契約者（利用者）の健康管理や療養上の世話をしますが、日常生活上の介護、介助等も行います。
- (4) 機能訓練指導員：ご契約者（利用者）の機能訓練を担当します。

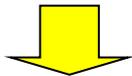
### 3. 契約締結からサービス提供までの流れ

- (1) ご契約者（利用者）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「通所介護計画」に定めます。契約締結後からサービス提供までの流れは次の通りです。

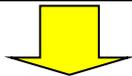
① 当事業所の生活相談員に通所介護計画の原案作成やそのために必要な調査等の業務を担当させます。



② その担当者は通所介護計画の原案について、ご契約者（利用者）及びその家族等に対して説明し、同意を得た上で決定します。



③ 通所介護計画は、居宅サービス計画（ケアプラン）が変更された場合、もしくはご契約者（利用者）及びその家族等の要請に応じて、変更の必要があるかどうかを確認し、変更のある場合には、ご契約者（利用者）及びその家族等と協議して、通所介護計画を変更いたします。



④ 通所介護計画が変更された場合には、ご契約者（利用者）に対して書面を交付し、その内容を 確認していただきます。

## 指定通所介護重要事項説明書

あなた（又はご家族）が利用しようと考えている指定通所介護について、契約を締結する前に知っておいて頂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、遠慮なく質問してください。

重要事項説明書は「大阪府指定居宅サービス事業者の指定並びに指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準を定める条例（平成24年大阪府条例第115号）」の規定に基づき、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. 指定通所介護を提供する事業者について

事業者名称	社会福祉法人 慶徳会
代表者氏名	理事長 山田 健一郎
法人所在地	大阪府茨木市見付山1丁目3番29号 (電話) 072-665-5165 (FAX) 072-665-5166
法人設立年月日	昭和27年5月22日

### 2. ご契約者（利用者）へ指定通所介護を担当する事業所について

#### (1) 事業所の所在地等

事業所名称	デイサービスセンター 静華苑
介護保険 指定事業者番号	2774200527
事業所所在地	大阪府茨木市見付山1丁目11番1号 (電話) 072-625-9801 (FAX) 072-627-0989
事業の通常の 事業実施地域	茨木市
利用定員	40人（1単位）

#### (2) 事業の目的および運営方針

事業の目的	指定通所介護は、介護保険法令に従い、ご契約者（利用者）が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及び機能訓練を行うことによる心身機能の維持回復を図ることを目的として、ご契約者（利用者）に通所介護サービスを提供します。
運営方針	① 通所介護事業は、可能な限り居宅において自立した日常生活を営むことができるよう必要な世話又は支援及び機能訓練による心身機能の維持向上を目指します。 ② ご契約者（利用者）の社会的孤立感の解消および心身機能の維持並びにその家族の身体的、精神的負担の軽減を図る必要な援助を行います。

### (3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日から日曜日
営業時間	午前8時～午後6時
サービス提供時間	午前9時～午後5時（延長サービスの提供も可能です。）

### (4) 事業所の職員体制

事業所の管理者	山田 健一郎
---------	--------

### (5) 職員の配置状況

#### 通常規模型通所介護

職種	指定基準	当事業所	備考
生活相談員	1名	6名	常勤2名、非常勤4名
介護職員	3名	20名	常勤2名、非常勤18名
看護職員	1名	4名	非常勤4名
機能訓練指導員	1名	7名	非常勤7名
事務職員	—	1名	非常勤1名
介助員	—	—	
調理員	—	—	
計	6名	38名	

### 3. 事業所が提供するサービスの利用料金（別紙利用料金同意書による）

### 4. 当事業所では、ご契約者（利用者）に対して以下の介護サービスを提供します。

#### (1) 介護保険の対象となるサービス

##### ① 通所介護計画の作成

- ・利用者に係る居宅介護支援事業者が作成した居宅サービス計画（ケアプラン）に基づき、利用者の意向や心身の状況等のアセスメントを行い、援助の目的に応じて具体的な内容を定めた通所介護計画を作成します。
- ・通所介護計画作成に当たっては、その内容について利用者又はその家族に対して説明し、利用者の同意を得ます。
- ・上記の同意を得たときは、通所介護計画書を利用者に交付します。
- ・利用者について、通所介護計画に従ったサービスの実施状況及び目標の達成状況の記録を行います。

##### ② 食事の介助（ただし、食事の提供にかかる費用は別途お支払いいただきます。）

- ・栄養士の立てた献立により、栄養並びにご契約者（利用者）の身体の状況及び嗜好を考慮した食事を提供します。
- ・ご契約者（利用者）の自立支援のため離床して食堂にて食事を摂っていただきます。

③ 入浴介助

- ・職員の介助（見守り含む）による入浴または清拭を行います。身体の状態に合わせ機械浴槽を使用して入浴することができます。

④ 排泄介助

- ・ご契約者（利用者）の排泄の介助（おむつ交換を含む）を行います。

⑤ 更衣介助

- ・必要な方には、上着、下着の更衣の介助を行います。

⑥ 移動・移乗介助

- ・必要な方には、室内の移動、車いすへの移乗の介助を行います。

⑦ 服薬介助

- ・必要な方には、お薬の確認、服薬のお手伝い、服薬の介助を行います。

⑧ 創作活動等の提供

- ・利用者の選択に基づき、趣味・趣向に応じた創作活動等の場を提供します。

⑨ 個別機能訓練

- ・機能訓練指導員（理学療法士・看護職員）により、個別機能訓練計画に基づきご契約者（利用者）の心身等に応じて日常生活を送るのに必要な機能の減退を防止するための訓練を実施します。

⑩ 送迎サービス

- ・車椅子が装着可能な送迎自動車等により、居宅から事業所まで送迎いたします。
- ・自動車による送迎が困難な場合は、車いす又は徒歩により送迎いたします。

\* 上記のサービス提供に先立ち、介護保険被保険者証等に記載された内容（被保険者資格、要介護度、認定有効期間、負担割合）を確認させていただきます。

(2) 1回あたりのサービス利用料金（所得により、1割～3割の自己負担になります。）

- ① 別表の料金表によって、利用される要介護度に応じたサービス利用料金と食事の提供に要する費用等に係る費用をお支払いください。
- ② ご契約者（利用者）が介護認定を受けていない場合には、サービスの利用料金を一旦全額お支払いいただきます。要介護の認定を受けた後、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、居宅サービス計画又は介護予防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（利用者）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。また、介護保険からの給付額に変更があった場合、あらかじめ文書で説明し、同意を得た上で変更された額に合わせてご契約者（利用者）の負担額を変更します。

- ③ サービス提供時間数は、実際にサービス提供に要した時間ではなく、居宅サービス計画及び通所介護計画に位置付けられた時間数（計画時間数）によるものとしますが、利用者の希望又は心身の状況等により、あるサービス提供日における計画時間数を短縮する場合は、その日に係る通所介護計画を変更し、変更後のサービス提供時間数に応じた利用料となります。なお引き続き、計画時間数とサービス提供時間数が異なる場合は、利用者の同意を得て、居宅サービス計画の変更の援助を行うとともに通所介護計画の見直しを行います。
- ④ 利用者の希望又は心身の状況等によりサービスを中止した場合で、計画時間数とサービス提供時間数が大幅に異なる（1～2時間程度の利用）場合は、当日の利用はキャンセル扱いとし、利用料はいただきません。
- ⑤ 9時間以上のサービス提供を行う場合で、その提供の前後に引き続き日常生活上の世話をを行った場合は、延長加算として下記利用料が追加されます。  
 通算時間が9時間以上10時間未満の場合、利用料522円（利用者負担：53円）  
 10時間以上11時間未満の場合、利用料1,045円（利用者負担：105円）  
 11時間以上12時間未満の場合、利用料1,567円（利用者負担：157円）  
 12時間以上13時間未満の場合、利用料2,090円（利用者負担：209円）  
 13時間以上14時間未満の場合、利用料2,612円（利用者負担：262円）
- ⑥ 月平均の利用者の数が当事業所の定員を上回った場合及び通所介護従業者の数が人員配置基準を下回った場合は、上記金額のうち基本単位数に係る翌月の利用料及び利用者負担額は、70/100となります。
- ⑦ 当事業所の所在する建物と同一の建物に居住する利用者又は同一の建物から通う利用者は、1日につき利用料が982円（利用者負担99円）減額されます。
- ⑧ 「同一建物」とは、指定通所介護事業所と構造上又は外形上、一体的な建物をいいます。
- ⑨ 居宅と当事業所の送迎を行わない場合は、片道につき、491円（利用者負担50円）減額されます。
- ⑩ 高齢者虐待防止の措置が未実施の場合は、基本単位数に係る翌月の利用料及び利用者負担額は、90/100となります。
- ⑪ 業務継続計画の策定等が未実施の場合は、基本単位数に係る翌月の利用料及び利用者負担額は、90/100となります。

### (3) 介護保険の給付対象とならないサービス

サービス内容	金額	備考
食事の提供に要する費用（昼）	650円	食材料費と調理費、おやつ代50円含む
食事の提供に要する費用（夜）	620円	食材料費と調理費
レクリエーション活動費	無料	但し、個別に材料費を要する場合は実費
オムツ代		各自持参して頂きます

- ☆ 経済状況の著しい変化や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、事前に変更の内容と変更する事由について変更を行う2カ月前までにご説明します。

### (4) 利用料金のお支払い方法

前記(2)、(3)の料金・費用は翌月の10日以降に請求書を発行しますので、以下のいずれかの方法でお支払いください。利用明細および領収書を発行いたします。

① 請求月の月末までに現金で月額支払い
② 指定口座への振込（振込手数料は各自負担となります。） （振込先）北おおさか信用金庫・本店 普通 0082056 （名義）社会福祉法人 慶徳会 理事長 山田 健一郎
③ ゆうちょ銀行 指定口座からの引き落とし

**(5) 利用の中止・変更・追加**

- ・利用予定日の前にご契約者（利用者）の都合により、通所介護サービスの利用を中止又は変更、若しく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までに事業所に必ず申し出てください。
- ・キャンセル料は不要です。
- ・サービス利用の変更・追加の申し出に対して、事業所の稼働状況によりご契約者（利用者）の希望する期間にサービスが提供できない場合、他の利用可能日時をご契約者（利用者）に提示して協議します。

**(6) 通所介護従業者の禁止行為**

当事業所の従業者はサービス提供に当たって、以下の行為は行いません。

- ① 医療行為（看護職員、機能訓練指導員が行う診療補助行為を除く。）
- ② 金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり
- ③ 利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
- ④ 利用者又は家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為
- ⑤ 身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（10.に記載の緊急やむを得ない場合を除く。）

**5. 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連絡を行う等の必要な措置を講じるとともに、利用者があらかじめ指定する連絡先にも連絡します。

主治医	医療機関名	住所 (電話)
家族	(続柄)	住所 (電話)

**6. 事故発生時の対応方法について**

利用者に対する指定通所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通所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。

<b>【市町村（保険者）の窓口】</b> 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）
<b>【居宅介護支援事業者連絡先】</b>	事業所名 担当介護支援専門員氏名 所在地 電話番号

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 あいおいニッセイ同和損害保険株式会社 保険名 介護保険・社会福祉事業者総合保険 補償の概要 1事故につき300,000千円
---

## 7. 苦情の受付について

### (1) 事業所における苦情の受付

苦情又は相談があった場合は、ご契約者（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い、ご契約者（利用者）の立場を考慮しながら事実関係の特定を慎重に行います。相談担当者は、把握した状況を管理者とともに検討を行い、当面及び今後の対応を決定します。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、ご契約者（利用者）へは必ず対応方法を含めた結果報告を行います。（時間を要する内容もその旨を翌日までには連絡します。）

尚、当事業所における苦情やご相談は、下記のとおり受け付けます。

受付時間	日曜日～月曜日の午前9時～午後5時
------	-------------------

☆事業所玄関受付及び相談コーナーに苦情相談受付箱を設置しています。

### (2) 行政その他苦情受付機関

茨木市健康医療部長寿介護課	茨木市駅前3丁目8番13号 (電話) 072-620-1639 (FAX) 072-622-9089
大阪府国民健康保険団体連合会	大阪府中央区常盤町1丁目3番8号 (電話) 06-6949-5446 (FAX) 06-6949-5417

## 8. 秘密の保持と個人情報の保護について

<p>① 利用者及びその家族に関する秘密の保持について</p>	<p>② 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ダンス」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。</p> <p>③ 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。</p> <p>④ 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も継続します。</p> <p>⑤ 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。</p>
<p>② 個人情報の保護について</p>	<p>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ん。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ん。</p> <p>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。</p> <p>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。）</p>

## 9. 高齢者虐待防止について

事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次の各号に掲げる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を定期的を開催するとともに、その結果について、担当職員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ます。
- (3) 担当職員に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施します。
- (4) 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置きます。

虐待防止責任者	管理者 山田 健一郎
---------	------------

- (5) サービス提供中に、当事業者従業者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に擁護する者）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。

## 10. 身体拘束について

事業者は、原則として利用者に対して身体拘束を行いません。ただし、自傷他害等のおそれがある場合など、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられるときは、利用者に対して説明し同意を得た上で、次に掲げることに留意して、必要最小限の範囲内で行うことがあります。その場合は、身体拘束を行った日時、理由及び態様等についての記録を行います。

また事業者として、身体拘束をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

- (1) 緊急性……直ちに身体拘束を行わなければ、利用者本人または他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合に限ります。
- (2) 非代替性……身体拘束以外に、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことを防止することができない場合に限ります。
- (3) 一時性……利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことがなくなった場合は、直ちに身体拘束を解きます。

## 11. ハラスメントの防止について

- (1) 事業者は適切な通所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。

## 12. 心身の状況の把握について

指定通所介護の提供に当たっては、居宅介護支援事業者が開催するサービス担当者会議等を通じて、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努めるものとします。

## 13. 居宅介護支援事業者等との連携について

- ① 指定通所介護の提供に当り、居宅介護支援事業者及び保健医療サービスまたは福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。
- ② サービス提供の開始に際し、この重要事項説明に基づき作成する「通所介護計画」の写しを、

利用者の同意を得た上で居宅介護支援事業者に速やかに送付します。

- ③ サービスの内容が変更された場合またはサービス提供契約が終了した場合は、その内容を記した書面またはその写しを速やかに居宅介護支援事業者に送付します。

#### 14. サービス提供の記録について

- ① 指定通所介護の実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、その記録はサービス提供の日から5年間保存します。
- ② 利用者は、事業者に対して保存されるサービス提供記録の閲覧及び複写物の交付を請求することができます。

#### 15. 衛生管理等について

- ① 指定通所介護の用に供する施設、食器その他の設備又は飲用に供する水について、衛生的な管理に努め、又は衛生上必要な措置を講じます。
- ② 指定通所介護事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように必要な措置を講じます。
- ③ 食中毒及び感染症の発生を防止するための措置等について、必要に応じて保健所の助言、指導を求めるとともに、常に密接な連携に努めます。

#### 16. 非常災害対策について

- ① 事業所に災害対策に関する担当者を置き、非常災害対策に関する取り組みを行います。  
災害に関する担当者（防火管理者） 氏名：（ 浅野 博章 ）
- ② 非常災害に関する具体的計画を立て、災害時の関係機関への通報及び連携体制を整備し、定期的に従業者に通知します。
- ③ 定期的に避難、救出等の必用な訓練を行います。  
避難訓練実施時期（年2回 11月・3月）

#### 17. 提供するサービスの第三者評価の実施状況について

実施の有無	有 ・ (無)
実施した直近の年月日	
実施した評価機関の名称	
評価結果の開示状況	

18. 重要事項説明の年月日

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、「大阪府指定居宅サービス事業所の指定並び指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準を定める条例（平成24年大阪府条例第115号）の規定に基づきご契約者（利用者）に説明を行いました。

事業者	所在地	大阪府茨木市見付山1丁目3番29号
	法人名	社会福祉法人 慶徳会
	代表者氏名	理事長 山田 健一郎
	事業所名	デイサービスセンター 静華苑
	説明者氏名	

上記内容の説明を事業所から確かに受けました。

ご契約者（利用者）	住所
	氏名
代理人	住所
	氏名

(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、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