

重 要 事 項 説 明 書

(令7年5月1日改定)

社会福祉法人 慶徳会

ヘルパーステーション 静華苑

介護予防・日常生活支援総合事業における指定第1号訪問事業
(訪問型サービスA) 重要事項説明書

ヘルパーステーション静華苑
介護予防・日常生活支援総合事業における指定第1号訪問事業
(訪問型サービスA) 重要事項説明書

あなた(又はあなたの家族)が利用しようと考えている訪問型サービスA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、「茨木市訪問型サービスAの事業の人員、設備及び運営に関する基準を定める要綱」「茨木市介護予防・日常生活支援総合事業実施要綱」の規定に基づきサービス提供契約締結に際して、ご注意いただきたいことを説明するものです。

1 訪問型サービスA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
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	茨木市見付山一丁目3番29号 (電話) 072-665-5165 (ファックス番号) 072-665-5166
法人設立年月日	昭和27年5月22日

2 利用者に対してのサービス提供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	ヘルパーステーション 静華苑
介護保険指定 事業所番号	大阪府指定 2774200501
事業所所在地	大阪府茨木市見付山1丁目11番1号
連絡先 相談担当者名	(電話) 072-625-9801 (FAX) 072-627-0989 管理者 山田 健一郎
事業所の通常の 事業の実施地域	茨木市

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	指定第1号訪問事業(訪問型サービスA)(以下「事業」という。)の適正な運営を確保するために必要な人員及び運営管理に関する事項を定め、要支援者又は事業対象者に対し、訪問型サービスAの円滑な運営管理を図るとともに、利用者の意思及び人格を尊重し、利用者の立場に立った適切な訪問型サービスAの提供を確保することを目的とする。
運営の方針	事業所が実施する事業は、利用者の心身機能の改善、環境調整等を通じて、利用者の自立を支援し、生活の質の向上に資するサービス提供を行い、利用者の意欲を高めるような適切な働きかけを行うとともに、利用者の自立の可能性を最大限引き出す支援を行うこととし、事業の実施に当たっては、利用者の心身状況等を把握し、個々のサービスの目標、内容、実施期間を定めた個別計画を作成するとともに、個別計画の作成後、個別計画の実施状況の把握をし、結果を介護予防ケアマネジメント実施者へ報告する。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営 業 日	月曜日から金曜日（但し、12月30日から1月3日は除く）
営 業 時 間	午前9時00分～午後6時00分

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	月曜日から金曜日（但し、12月30日から1月3日は除く）
サービス提供時間	24時間

(5) 事業所の職員体制

管理者		施設長 山田 健一郎
職	職 務 内 容	人 員 数
管理者	1 従業者及び業務の管理を、一元的に行います。 2 従業者に、法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行います。	常 勤 1 名
訪問事業責任者	1 利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、訪問型サービスAの目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容、サービスの提供を行う期間等を記載した訪問型サービスA個別計画を作成します。	常 勤 7 名 (訪問介護員 兼務)
訪問介護員	1 当該計画に基づき、日常生活を営むのに必要なサービスを提供します。 2 サービス提供責任者が行う研修、技術指導等を受けることで介護技術の進歩に対応し、適切な介護技術をもってサービス提供します。 3 サービス提供後、利用者の心身の状況等について、サービス提供責任者に報告を行います。 4 サービス提供責任者から、利用者の状況についての情報伝達を受けます。	常 勤 1 名 (非常勤 3 3 名)

3 提供するサービスの内容及び費用について

(1) 提供するサービスの内容について

サービス区分と種類	サ ー ビ ス の 内 容
訪問型サービス A 個別計画の作成	利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、訪問型サービスAの目標、当該目標を達成するための具体的な当該訪問型サービスAの内容、当該訪問型サービスAの提供を行う期間等を記載した訪問型サービスA個別計画を作成します。

日常動作の見守り	室内の移動や日常動作の見守りを行います。
服薬確認	服薬の確認を行います。
生活支援のための見守りの援助	○ 利用者と一緒に手助けしながら行う調理（安全確認の声かけ、疲労の確認を含む。）を行います。 ○ 入浴、更衣等の見守り（必要に応じて行う介助、転倒予防のための声かけ、気分の確認などを含む。）を行います。 ○ ベッドの出入り時など自立を促すための声かけ（声かけや見守り中心で必要な時だけ介助）を行います。 ○ 移動時、転倒しないように側について歩きます。（介護は必要時だけで、事故がないように常に見守る。） ○ 洗濯物をいっしょに干したりたたんだりすることにより自立支援を促すとともに、転倒予防等のための見守り・声かけを行います。
買物	利用者の日常生活に必要な物品の買い物を行います。
調理	利用者の食事の用意を行います。
掃除	利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。
洗濯	利用者の衣類等の洗濯を行います。

(2) 訪問介護員の禁止行為

訪問介護員はサービスの提供に当たって、次の行為は行いません。

- ① 医療行為
- ② 利用者又は家族の金銭、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 利用者の同居家族に対するサービス提供
- ⑤ 利用者の日常生活の範囲を超えたサービス提供（大掃除、庭掃除など）
- ⑥ 利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- ⑦ 身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（利用者又は第三者等の生命や身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除く）
- ⑧ その他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

(3) 提供するサービスの利用料、利用者負担額（１回あたり）について

サービス名	基本利用料(1回当たり)	利用者負担金(定額)	上限回数
訪問型サービス A	2,407円	240円	週1～2回 月10回まで
上記金額は訪問型サービス A ベースアップ加算（5単位）含む。			
加 算	利 用 料	利用者負担額	算 定 回 数
初回加算	2,140円	214円	初回のみ

- ※ 利用者の所得によって1回あたりの利用者負担額が変わることはありません。
- ※ 利用者の体調不良や状態の改善等により訪問型サービスA個別計画に定めたサービス提供区分よりも利用が少なかった場合、又はサービス提供区分よりも多かった場合であっても、月の途中でのサービス提供区分の変更は行いません。なお、翌月のサービス提供区分については、利用者の新たな状態に応じた区分による計画を作成し、サービス提供を行うこととなります。
- ※ サービス提供責任者に二級課程修了者(2級の訪問介護員)又は、介護職員初任者研修課程修了者を配置する訪問型サービスA事業所は、上記金額の70/100となります。
- ※ 当事業所と同一の敷地内若しくは、隣接する敷地内の建物、若しくは同一建物の利用者又はこれ以外の同一建物の利用者20人以上にサービスを行った場合は、上記金額の90/100となります。

※ 地域区分別の単価(5級地 10.7円)を含んでいます。

※ (利用料について、事業者が法定代理受領を行わない場合)上記に係る利用料は、全額をいったんお支払いただきます。この場合、「サービス提供証明書」を交付しますので、「領収書」を添えてお住まいの市町村にサービス費の支給(利用者負担額を除く)申請を行ってください。

◇ 訪問型サービスAとして不適切な事例への対応について

- (1) 次に掲げるように、訪問型サービスAとして適切な範囲を逸脱していると考えられるサービス提供を求められた場合は、サービス提供をお断りする場合があります。

① 「直接本人の援助」に該当しない行為

主として家族の利便に供する行為又は家族が行うことが適当であると判断される行為

- ・ 利用者以外のものに係る洗濯、調理、買い物、布団干し
- ・ 主として利用者が使用する居室等以外の掃除
- ・ 来客の応接(お茶、食事の手配等)
- ・ 自家用車の洗車・清掃 等

② 「日常生活の援助」に該当しない行為

訪問介護員が行わなくても日常生活を営むのに支障が生じないと判断される行為

- ・ 草むしり
- ・ 花木の水やり
- ・ 犬の散歩等ペットの世話 等

日常的に行われる家事の範囲を超える行為

- ・ 家具・電気器具等の移動、修繕、模様替え
- ・ 大掃除、窓のガラス磨き、床のワックスがけ
- ・ 室内外家屋の修理、ペンキ塗り

- ・ 植木の剪定等の園芸
- ・ 正月、節句等のために特別な手間をかけて行う調理 等

- (2) 訪問型サービス A の範囲外のサービス利用をご希望される場合は、介護予防支援事業者又は市町村に連絡した上で、ご希望内容に応じて、市町村が実施する軽度生活援助事業、配食サービス等の生活支援サービス、特定非営利活動法人（NPO 法人）などの住民参加型福祉サービス、ボランティアなどの活用のための助言を行います。
- (3) 上記におけるサービスのご利用をなさらず、当事業所におけるサービスをご希望される場合は、別途契約に介護保険外のサービスとして、利用者の全額自己負担によってサービスを提供することは可能です。なおその場合は、介護予防サービス計画等の策定段階における利用者の同意が必要となることから、介護予防支援事業者に連絡し、サービス計画の変更の援助を行います。

4 その他の費用について

① 交通費	利用者の居宅が、通常の事業の実施地域以外の場合でも、交通費は請求いたしません。
② サービス提供に当たり必要となる利用者の居宅で使用する電気、ガス、水道の費用	利用者の別途負担となります。
③ 通院・外出介助における訪問介護員等の公共交通機関等の交通費	実費を請求いたします。

5 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）

その他の費用の請求及び支払い方法について

① 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）、その他の費用の請求方法等	ア 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）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。 イ 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月 15 日までに利用者あてにお届け（郵送）します。
② 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）、その他の費用の支払い方法等	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。 （ア）事業者指定口座への振り込み （イ）利用者指定口座からの自動振替 （ウ）現金支払い イ お支払いの確認をしましたら、支払い方法の如何によらず、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。）

※ 利用料利用者負担額（サービスを適用する場合）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 1 月以上遅延し、さらに支払いの督促から 30 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 担当する訪問介護員等の変更をご希望される場合の相談窓口について

利用者のご事情により、担当する訪問介護員等の変更を希望される場合は、右のご相談担当者までご相談ください。	相談担当者氏名	
	連絡先電話番号	072-625-9801
	同ファックス番号	072-627-0989
	受付日及び受付時間	月曜日から金曜日 9:00~18:00

※ 担当する訪問介護員等の変更に関しては、利用者のご希望をできるだけ尊重して調整を行います。但し、当事業所の人員体制などにより、ご希望にそえない場合もありますことを予めご了承ください。

7 サービスの提供に当たって

- (1) サービスの提供に先立って、介護保険被保険者証に記載された内容（被保険者資格、要支援認定の有無及び要支援認定の有効期間）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所にお知らせください。
- (2) 利用者が要支援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、介護予防支援が利用者に対して行われていない等の場合であって、必要と認められるときは、要支援認定の更新の申請が、遅くとも利用者が受けている要支援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) 利用者に係る介護予防支援事業者が作成する「サービス計画（ケアプラン）」に基づき、利用者及び家族の意向を踏まえて、訪問型サービスAの目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した「訪問型サービスA個別計画」を作成します。なお、作成した「訪問型サービスA個別計画」は、利用者又は家族にその内容を説明いたし行い、同意を得た上で交付いたしますので、ご確認いただくようお願いします。
- (4) サービス提供は「訪問型サービスA個別計画」に基づいて行います。なお、「訪問型サービスA個別計画」は、利用者等の心身の状況や意向などの変化により、必要に応じて変更することができます。
- (5) 訪問介護員等に対するサービス提供に関する具体的な指示や命令は、すべて当事業所が行います。実際の提供に当たっては、利用者の心身の状況や意向に十分な配慮を行います。

8. 虐待の防止について

事業者は、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 山田健一郎
-------------	-----------

- (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。

9. ハラスメントの防止について

- (1) 事業者は適切な訪問型サービス A 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。

10 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	ア 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扱いのためのガイダンス」を遵守し、適切な取扱いに努めるものとします。 イ 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。 ウ 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。 エ 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	ア 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において、利用者の個人情報を用いません。

	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。 イ 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。 ウ 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、追加又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。）
--	--

11 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。

緊急連絡先

主治医	医療機関名	住所 (電話)
家 族	氏名 (続柄)	住所 (電話)

12 事故発生時の対応について

利用者に対する訪問介護相当サービス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、利用者に対する訪問介護相当サービス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）
【介護予防支援事業者連絡先】	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・福祉事業者総合賠償責任保険
保障の概要	1 事故につき 300,000 千円

13 身分証携行義務

訪問介護員等は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者又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。

14 心身の状況の把握

訪問型サービス A の提供に当たっては、介護予防支援事業者等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。

15 介護予防支援事業者等との連携

- (1) 訪問型サービス A の提供に当たり、介護予防支援事業者等及び保健医療サービス又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「訪問型サービス A 個別計画」の写しを、利用者の同意を得た上で介護予防支援事業者等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又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又はその写しを速やかに介護予防ケアマネジメント実施者に送付します。

16 サービス提供の記録

- (1) 訪問型サービス A の実施ごとに、そのサービスの提供日、内容及び利用料等を、サービス提供の終了時に利用者の確認を受けることとします。また利用者の確認を受けた後は、その控えを利用者に交付します。
- (2) 訪問型サービス A 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。
- (3) 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。

17 衛生管理等

- (1) 訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。
- (2) 事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。

18 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

- ① 提供した訪問型サービス A 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)
- ② 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・相談を受けた相談担当者は、事実関係の特定を慎重に行い、把握した状況を管理者とともに検討し、今後の対応を決定します。
- 必要に応じて、関係機関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。

(2) 苦情申立の窓口

ヘルパーステーション静華苑	茨木市見付山一丁目 1 1 番 1 号 (電話) 072-625-9801 (FAX) 072-627-0989 受付時間 9時から5時
茨木市健康医療部長寿介護課	茨木市駅前三丁目 8 番 1 3 号 (電話) 072-620-1639 (FAX) 072-622-9089 受付時間 8時45分から5時15分
大阪府国民健康保険団体連合会	大阪府中央区常磐町 1 丁目 3 番 8 号 (電話) 06-6949-5446 (FAX) 06-6949-5417 受付時間 9時から5時

19 訪問型サービス A 内容の見積もりについて

- このサービス内容の見積もりは、あなたのサービス計画に沿って、事前にお伺いした日常生活の状況や利用の意向に基づき作成したものです。

(1) 訪問担当責任者（訪問型サービス A 個別計画を作成する者）

氏 名 _____ (連絡先：072-625-9801)

(2) 提供予定の訪問型サービス A の内容と利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）

曜日	訪問時間帯	サービス内容	介護保険 適用の有 無	利用料 (月額)	利用者 負担額 (月額)
月			有	円	円
火					
水					
木					
金					
土					
日					

(1) その他の費用

① 交通費の有無	なし
② サービス提供に当たり必要となる利用者の居宅で使用する電気、ガス、水道の費用	ご利用者の負担となります。

③ 通院・外出介助における訪問介護員等の公共交通機関等の交通費	実費をご負担いただきます。
---------------------------------	---------------

- (2) 1ヶ月あたりのお支払い額（利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）とその他の費用の合計）の目安

お支払い額の目安	1 回当たり	円
----------	--------	---

※ ここに記載した金額は、この見積もりによる概算のものです。実際のお支払いは、サービス内容の組み合わせ、ご利用状況などにより変動します。

※ この見積もりの有効期限は、説明の日から1ヶ月以内とします。

上記内容について、「茨木市訪問型サービス A の事業の人員、設備及び運営に関する基準を定める要綱」「茨木市介護予防・日常生活支援総合事業実施要綱」の規定に基づき、利用者に説明を行いました。

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

事業者	所在地	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
	代表者名	理事長 山田 健一郎
	事業所名	ヘルパーステーション静華苑
	説明者氏名	

事業者から上記内容の説明を確かに受けました。

利用者	住所	
	氏名	
代理人	住所	
	氏名	

利用者	住所	
	氏名	

上記署名は、（ ）が代行しました。

(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
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