

訪 問 介 護 重 要 事 項 説 明 書

(令和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
指定訪問介事業所

指定訪問介護重要事項説明書

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。

1. 指定訪問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. 利用者へ指定訪問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	ヘルパーステーション 静華苑
介護保険 指定事業者番号	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 (電話) 072-625-9801 (FAX) 072-627-0989
事業の通常の 事業実施地域	茨木市

(2) 事業の目的および運営方針

事業の目的	指定訪問介護は、介護保険法令に従い、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することを目的として、利用者に訪問介護サービスを提供します。
運営方針	本事業は、利用者が要介護状態となった場合においても可能な限り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配慮して、身体介護・生活援助等に関する援助・支援を行います。

(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
サービス提供時間	24時間

(4) 事業所の職員体制

事業所の管理者		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

サービス提供責任者	1 指定訪問介護の利用の申込みに係る調整を行います。 2 訪問介護計画の作成並びに利用者等への説明を行い同意を得ます。利用者へ訪問介護計画を交付します。 3 指定訪問介護の実施状況の把握及び訪問介護計画の変更を行います。 4 利用者の状態の変化やサービスに関する意向を定期的に把握します。 5 居宅介護支援事業者等に対し、指定訪問介護の提供に当たり把握した利用者の服薬状況、口腔機能その他の利用者の心身の状況及び生活の状況に係る必要な情報の提供を行います。 6 サービス担当者会議への出席等により、居宅介護支援事業者と連携を図ります。 7 訪問介護員等に対し、具体的な援助目標及び援助内容を指示するとともに、利用者の状況についての情報を伝達します。 8 訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。 9 訪問介護員等の能力や希望を踏まえた業務管理を実施します。 10 訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施します。 11 その他サービス内容の管理について必要な業務を実施します。	常 勤 5.5 名 訪問介護員兼務
訪問介護員	③ 訪問介護計画に基づき、日常生活を営むのに必要な指定訪問介護のサービスを提供します。 ④ 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。 ⑤ 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。 ⑥ 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 5 名 非常勤 4 2 名

3. 事業所が提供するサービスと利用料金

当事業所では、利用者のご家庭に訪問し、以下の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

- ◇訪問介護計画の作成
- ◇身体介護
 - 入浴・排泄・食事等の介護または支援を行います。
- ◇生活援助
 - 調理・洗濯・掃除・買い物等日常生活上の世話または支援を行います。

☆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

入浴の介助や見守り又は入浴が困難な方は身体を拭く（清拭）など行います。

・排泄介助

排泄の介助や見守り、おむつ交換を行います。

- ・体位交換
体位の交換を行います。
- ・通院、外出介助
医療機関等への通院介助や外出の介助を行います。

②生活援助

- ・調理
契約者の食事の用意又は準備のお手伝いします（ご家族様の調理は行いません）。
- ・洗濯
契約者の衣類等の洗濯又はお手伝いを行います（ご家族様の洗濯は行いません）。
- ・掃除
契約者の居室の掃除又はお手伝いを行います（契約者の居室以外の居室や大掃除及び屋外、庭等の敷地の掃除は行いません）。
- ・買い物
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）。

（2）訪問介護（※1割負担1回あたりのサービス利用料金）

区分	サービス提供 時間帯	サービス提供 時間数		20分未満		20分以上 30分未満		30分以上 1時間未満		1時間以上1時 間30分未満		1時間30分以上 30分を増すごと	
		利用料	利用者負 担額	利用料	利用者負 担額	利用料	利用者負 担額	利用料	利用者負 担額	利用料	利用者負 担額	利用料	利用者負 担額
身体介護	昼間（午前8時～午後6時）	1,744円	175円	2,610円	261円	4,140円	414円	6,066円	607円	6,066円に877円を加算	607円に88円を加算		
	早朝（午前6時～午前8時）	2,182円	219円	3,263円	327円	5,170円	518円	7,586円	759円	7,586円に1,102円を加算	759円に111円を加算		
	夜間（午後6時～午後10時）	2,182円	219円	3,263円	327円	5,170円	518円	7,586円	759円	7,586円に1,102円を加算	759円に111円を加算		
	深夜（午後10時～午前6時）	2,621円	263円	3,916円	392円	6,216円	622円	9,105円	911円	9,105円に1,316円を加算	911円に132円を加算		
生活援助	サービス提供 時間帯	サービス提供 時間数		20分以上 45分未満		45分以上							
	昼間			1,915円	192円	2,354円	236円						
	早朝・夜間			2,396円	240円	2,942円	295円						
	深夜			2,878円	288円	3,177円	354円						

① 初回加算（214円／月）

新規の訪問介護計画を作成したご利用者に対して、初回に実施して訪問介護と同月内サ

サービス提供責任者が自ら訪問介護を行う場合または他のヘルパー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。

② 緊急時訪問介護加算 (107 円/回)

ご利用者やその家族から要請を受けて、サービス提供責任者やケアマネジャーと連携を図り、ケアマネ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ヘルパー等が居宅サービス計画にない訪問介護（身体介護）を行った場合に加算されます。

③ 特定事業所加算（Ⅱ）所定単位数の 10%

④ 介護職員処遇改善加算（Ⅰ）所定単位数の 24.5%

(3) 訪問介護 (※2 割負担 1 回あたりのサービス利用料金)

区分	サービス提供 時間帯	サービス提供 時間数		20 分未満		20 分以上 30 分未満		30 分以上 1 時間未満		1 時間以上 1 時 間 30 分未満		1 時間 30 分以上 30 分を増すごと	
		利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額
身体介護	昼間（午前 8 時～午後 6 時）	1,744 円	349 円	2,610 円	522 円	4,140 円	828 円	6,066 円	1,214 円	6,066 円に 877 円を加算	1,214 円に 176 円を加算		
	早朝（午前 6 時～午前 8 時） 夜間（午後 6 時～午後 10 時）	2,182 円	437 円	3,263 円	653 円	5,170 円	1,034 円	7,586 円	1,518 円	7,586 円に 1,102 円を加算	1,518 円に 222 円を加算		
	深夜（午後 10 時～午前 6 時）	2,612 円	525 円	3,916 円	783 円	6,216 円	1,244 円	9,105 円	1,821 円	9,105 円に 1,316 円を加算	1,821 円に 264 円を加算		
生活援助	サービス提供 時間帯	サービス提供 時間数		20 分以上 45 分未満		45 分以上							
	昼間			1,915 円	383 円	2,354 円	471 円						
	早朝・夜間			2,396 円	480 円	2,942 円	589 円						
	深夜			2,878 円	576 円	3,177 円	636 円						

① 初回加算 (428 円/月)

新規の訪問介護計画を作成したご利用者に対して、初回に実施して訪問介護と同月内サービス提供責任者が自ら訪問介護を行う場合または他のヘルパー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。

② 緊急時訪問介護加算 (214 円/回)

ご利用者やその家族から要請を受けて、サービス提供責任者やケアマネジャーと連携を図り、ケアマネ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ヘルパー等が居宅サービス計画にない訪問介護（身体介護）を行った場合に加算されます。

③ 特定事業所加算（Ⅱ）所定単位数の10%

④ 介護職員処遇改善加算（Ⅰ）所定単位数の24.5%

（4）訪問介護（※3割負担1回あたりのサービス利用料金）

区分	サービス提供 時間帯	サービス提供 時間数		20分未満		20分以上 30分未満		30分以上 1時間未満		1時間以上1時 間30分未満		1時間30分以上 30分を増すごと	
		利用料	利用者負 担額	利用料	利用者負 担額	利用料	利用者負 担額	利用料	利用者負 担額	利用料	利用者負 担額	利用料	利用者負 担額
身体介護	昼間（午前8時～午後6時）	1,744円	524円	2,610円	783円	4,140円	1,244円	6,066円	1,820円	6,066円に877円を加算	1,820円に264円を加算		
	早朝（午前6時～午前8時）	2,182円	655円	3,263円	979円	5,170円	1,551円	7,586円	2,276円	7,586円に1,102円を加算	2,276円に331円を加算		
	夜間（午後6時～午後10時）												
	深夜（午後10時～午前6時）	2,621円	787円	3,916円	1,175円	6,216円	1,865円	9,105円	2,732円	9,105円に1,316円を加算	2,732円に395円を加算		
生活援助	サービス提供 時間帯	サービス提供 時間数		20分以上 45分未満		45分以上							
	昼間			1,915円	575円	2,354円	707円						
	早朝・夜間			2,396円	719円	2,942円	883円						
	深夜			2,878円	864円	3,177円	954円						

- ※ 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訪問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。なお、計画時間数とサービス提供時間数が大幅に異なる場合は、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訪問介護計画の見直しを行います。
- ※ 利用者の心身の状況等により、1人の訪問介護員によるサービス提供が困難であると認められる場合で、利用者の同意を得て2人の訪問介護員によるサービス提供を行ったときは、上記金額の2倍になります。
- ※ 要介護度が4又は5の利用者の場合であって、通院等のための乗車又は降車の介助を行うことの前後に連続して、相当の所要時間(20～30分程度以上)を要し、かつ手間のかかる身体介護を行う場合には、「身体介護」の介護報酬を算定します。
例えば、乗車の介助の前に連続して、寝たきりの利用者の更衣介助や排泄介助をした後、ベッドから車いすへ移乗介助し、車いすを押して自動車へ移動介助する場合などです。
- ※ 要介護度が1～5の利用者であって、通院等のための乗車又は降車の介助の前後において、居宅における外出に直接関係しない身体介護(例：入浴介助、食事介助など)に30分～1時間以上を要し、かつ当該身体介護が中心である場合には、通算して「身体介護」を算定します。
- ※ 当事業所の所在する建物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当事業所と同一の建物に居住する利用者又は当事業所における1月当たりの利用者が同一の建物に20人以上居住する建物に居住する利用者にサービス提供を行った場合は、上記金額の90/100となり、当事業所における1月当たりの利用者が同一敷地内建物等に50人以上居住する建物に居住する利用者に対して、サービス提供を行った場合は、上記金額の85/100となります。また、正当な理由なく事業所と同一の建物に居住する利用者の割合が100分の90以上の場合（事業所と同一の建物の利用者50人以上にサービスを行う場合を除く）は、上記金額の88/100となります。
- ※ 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。
- ※ 地域単価10.70円（5級地）を含みます。

① 初回加算（624円／月）

新規の訪問介護計画を作成したご利用者に対して、初回に実施して訪問介護と同月内サービス提供責任者が自ら訪問介護を行う場合または他のヘルパー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。

② 緊急時訪問介護加算（321円／回）

ご利用者やその家族から要請を受けて、サービス提供責任者や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ヘルパー等が居宅サービス計画にない訪問介護（身体介護）を行った場合に加算されます。

③ 特定事業所加算（Ⅱ）所定単位数の10%

④ 介護職員処遇改善加算（Ⅰ）所定単位数の24.5%

- ※ ☆特定事業所加算は、サービスの質の高い事業所を積極的に評価する観点から、人材の質や確保や介護職員の活動環境の整備、重度要介護者への対応などを行っている事業所に認められる加算です。
- ※ 緊急時訪問介護加算は、利用者やその家族等からの要請を受けて、サービス提供責任者が介護支援専門員と連携を図り、介護支援専門員が必要と認めたときに、訪問介護員等が居宅サ

ービス計画にない指定訪問介護（身体介護）を行った場合に加算します。

- ※ 初回加算は、新規に訪問介護計画を作成した利用者に対して、初回に実施した指定訪問介護と同月内に、サービス提供責任者が、自ら指定訪問介護を行う場合又は他の訪問介護員等が指定訪問介護を行う際に同行訪問した場合に加算します。
- ※ 介護職員処遇改善加算・特定処遇改善加算・介護職員等ベースアップ等支援加算は、介護職員の処遇を改善するために賃金改善や資質の向上等の取組みを行う事業所に認められる加算です。
- ※ 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。要支援または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、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、変更された額に合わせて利用者の負担額を変更します。

（５）保険給付として不適切な事例への対応について

次に掲げるように、保険給付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

（６）利用料金のお支払い方法

前記（２）、（３）の料金・費用は、１か月ごとに計算し、翌月の１０日以降に請求書を発行しますのでお支払いください。領収書を発行いたします。（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。)

(7) 利用の中止・変更・追加

- ・利用予定日の前に利用者の都合により、訪問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。
- ・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利用者に提示して協議します。

4. 事故発生時の対応について

利用者に対する指定訪問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 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

5. 緊急時の対応方法

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。

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)

6. 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、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、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、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	月曜日 ～ 日曜日の午前9時～午後5時
------	---------------------

(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3-8-13 電話 072-620-1639（直通） FAX 072-622-5950（専用）
大阪府国民健康保険団体連合会	大阪市中央区常磐町1-3-8 電話 06-6949-5418 FAX 06-6949-5417

7. 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、従業員に対し、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に開催するとともに、その結果について、従業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ています。
- (3) 従業員に対し、虐待の防止のための研修を定期的に実施しています。
- (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、当該事業所従業員又は養護者（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。

8. ハラスメントの防止について

- (1) 事業者は適切な訪問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. 秘密保持と個人情報の保護（使用同意など）

事業所は、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」を遵守し適切な取り扱いに努めます。

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。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。

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。

10 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。

11 心身の状況の把握

指定訪問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。

12 居宅介護支援事業者等との連携

- (1) 指定訪問介護の提供に当たり、居宅介護支援事業者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居宅介護支援事業者に送付します。

13 サービス提供の記録

- (1) 指定訪問介護の実施ごとに、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) 指定訪問介護の実施ごとに、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。

- (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。

14 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。

15 指定訪問介護サービス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、あなたの居宅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) サービス提供責任者（訪問介護計画を作成する者）

氏 名 _____（連絡先： 072-625-9801）

- (2) 提供予定の指定訪問介護の内容と利用料、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 区分・種類	サービス内容	介護保険 適用の有無	利用料	利用者 負担額
月						
火						
水						
木						
金						
土						
日						
1週当たりの利用料、利用者負担額（見積もり）合計額					円	円

- (3) その他の費用

① 交通費の有無	なし
② キャンセル料	なし
③ 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。
④ 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	実費を負担いただきます。

- (4) 1か月当たりのお支払い額（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	
----------	--

※ 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か月以内とします。

16 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	なし
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	—

17 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、利用者に説明を行いました。

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
	代表者氏名	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	サービス提供責任者

上記内容の説明を事業所から確かに受けました。

利用者 (契約者)	住所
	氏名
代理人 (連帯保証人)	住所
	氏名 (続柄)

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