

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

介護予防・日常生活支援総合事業における
指定第1号通所事業（通所介護相当サービス）重要事項説明書

デイサービスセンター静華苑
介護予防・日常生活支援総合事業における
指定第1号通所事業（通所介護相当サービス）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通所介護相当サービスについて、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、「茨木市通所介護相当サービスの事業の人員、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の契約締結に際して、ご注意くださいたいことを説明するものです。

1 通所介護相当サービス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)	大阪府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	デイサービスセンター静華苑
介護保険指定 事業所番号	2774200527
事業所所在地	大阪府茨木市見付山一丁目11番1号
連絡先 相談担当者名	連絡先電話：072-625-9801・ファックス番号：072-627-0989 相談担当者氏名 浅野 博章
事業所の通常の 事業の実施地域	茨木市
利用定員	40人

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	指定第1号通所事業（通所介護相当サービス）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、事業所の生活相談員及び看護職員、介護職員、機能訓練指導員が、要支援状態の利用者に対し、適切な通所介護相当サービスを提供することを目的とする。
-------	--

運 営 の 方 針	<ol style="list-style-type: none"> 1 事業所が実施する事業は、ご契約者（利用者）が可能な限りその者の居宅で、自立した日常生活を営むことができるよう、必要な日常生活上の支援及び機能訓練を行うことにより、利用者の心身機能の維持回復を図り、もってご契約者（利用者）の生活機能の維持又は向上を目指します。 2 ご契約者（利用者）の要支援状態の軽減若しくは悪化の防止又は要介護状態となることの予防に資するよう、その目標を設定し、計画的にサービスを提供します。 3 通所介護相当サービスの提供の終了に際しては、利用者又はその家族に対して適切な指導を行います。
-----------	--

(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時から午後6時

(4) サービス提供時間

サービス提供日	月曜日から日曜日
サービス提供時間	午前9時から午後5時

(5) 事業所の職員体制

管理者	山田 健一郎
-----	--------

職	職 務 内 容	人 員 数
管理者	利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、通所介護相当サービスの目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容、当該通所介護相当サービスの提供を行う期間等を記載した通所介護相当サービス個別計画を作成します。	常勤1名
生活相談員	<ol style="list-style-type: none"> 1 利用者がその有する能力に応じた自立した日常生活を営むことができるよう、生活指導及び入浴、排せつ、食事等の介護に関する相談及び援助などを行います。 2 それぞれの利用者について、通所介護相当サービス個別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。 	常勤2名 非常勤4名 内4名は介護職員兼務
看護師・ 准看護師 (看護職員)	<ol style="list-style-type: none"> 1 サービス提供の前後及び提供中の利用者の心身の状況等の把握を行います。 2 利用者の静養のための必要な措置を行います。 3 利用者の病状が急変した場合等に、利用者の主治医等の指示を受けて、必要な看護を行います。 	非常勤4名 内4名は介護職員・機能訓練指導員兼務

介護職員	通所介護相当サービス個別計画に基づき、必要な日常生活上の世話及び介護を行います。	常勤2名 非常勤18名 内4名は生活相談員兼務、3名は看護職員兼務、1名は機能訓練指導員兼務
機能訓練指導員	通所介護相当サービス個別計画に基づき、その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、機能訓練を行います。	非常勤7名 内4名は看護職員兼務、1名は介護職員兼務
管理栄養士	栄養改善サービスを行います。	0名
歯科衛生士	口腔機能向上サービスを行います。	0名
事務職員	介護給付費等の請求事務及び通信連絡事務等を行います。	非常勤1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
通所介護相当サービス個別計画の作成等	<ol style="list-style-type: none"> 1 利用者に係る介護予防ケアマネジメント実施者が作成したサービス計画に基づき、利用者の意向や心身の状況等に配慮し、援助の目標に応じて具体的なサービス内容を定めた通所介護相当サービス個別計画を作成します。 2 通所介護相当サービス個別計画の作成に当たっては、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。 3 通所介護相当サービス個別計画の内容について、利用者の同意を得たときは、通所介護相当サービス個別計画書を利用者に交付します 4 必要に応じて通所介護相当サービス個別計画の変更を行います。
利用者居宅への送迎	<p>事業者が保有する自動車により、利用者の居宅と事業所までの間の送迎を行います。</p> <p>ただし、道路が狭いなどの事情により、自動車による送迎が困難な場合は、車いす又は歩行介助により送迎を行うことがあります。</p>

日常生活上の世話	食事の提供及び介助	食事の提供及び介助が必要な利用者に対して、介助を行います。 また嚥下困難者のためのきざみ食、流動食等の提供を行います。
	入浴の提供及び介助	入浴の提供及び介助が必要な利用者に対して、入浴（全身浴・部分浴）の介助や清拭（身体を拭く）、洗髪などを行います。
	排せつ介助	介助が必要な利用者に対して、排泄の介助、おむつ交換を行います。
	更衣介助	介助が必要な利用者に対して、上着、下着の更衣の介助を行います。
	移動・移乗介助	介助が必要な利用者に対して、室内の移動、車いすへ移乗の介助を行います。
	服薬介助	介助が必要な利用者に対して、配剤された薬の確認、服薬のお手伝い、服薬の確認を行います。
機能訓練	日常生活動作を通じた訓練	利用者の能力に応じて、食事、入浴、排せつ、更衣などの日常生活動作を通じた訓練を行います。
	レクリエーションを通じた訓練	利用者の能力に応じて、集団的に行うレクリエーションや歌唱、体操などを通じた訓練を行います。
	器具等を使用した訓練	利用者の能力に応じて、機能訓練指導員が専門的知識に基づき、器械・器具等を使用した訓練を行います。
その他	創作活動など	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。

(2) 従業者の禁止行為

従業者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（ただし、看護職員、機能訓練指導員が行う診療の補助行為を除く。）
- 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 身体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）
- ⑤ その他利用者又は家族等に対して行なう宗教活動、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、利用者負担額について（介護保険（1割負担）を適用する場合） （利用者の所得により利用者負担金額が2割又は3割になる場合は、別途利用料同意書で説明）

計画上の利用予定回数	サービス内容	算定回数	利用料	利用者負担額
週1回程度の利用が必要な場合 （事業対象者・要支援1）	通所型独自サービス1	ひと月の実績が4回以上	18,789円/月	1,879円/月
	（日割りとなる場合）		616円/日	62円/日
	通所型独自サービス1回数	ひと月の実績が1～3回	4,556円/回	456円/日
週1回程度の	通所型独自サービス/22	ひと月の実績が4回以上	18,789円/月	1,879円/月

利用が必要な 場合 (要支援2)	(日割りとなる場合)		616 円/日	62 円/日
	通所型独自サービス/22回数	ひと月の実績が1～3回	4,556 円/回	456 円/日
週2回程度の 利用が必要な 場合 (事業対象者 ・要支援2)	通所型独自サービス2	ひと月の実績が8回以上	37,839 円/月	3,784 円/月
	(日割りとなる場合)		1,243 円/日	125 円/日
	通所型独自サービス2回数	ひと月の実績が1～7回	4,671 円/日	468 円/日

※ 「日割りとなる場合」とは、月途中で要介護から要支援になった場合、要支援から要介護に変更になった場合などをいいます。

※ 計画上の利用予定回数よりも利用実績が少なかった場合は、1回あたりの単価に利用実績を乗じた利用料に変更となります。

※ 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相当サービス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。

※ 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月あたりの回数を定める場合982円(利用者負担99円)、1月につき利用料が週1回程度利用の場合3,929円(利用者負担393円)、週2回程度利用の場合7,858円(利用者負担786円)減額されます。

※ 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。

※ 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。

「同一建物」とは、指定通所介護相当サービス事業所と構造上又は外形上、一体的な建物をいいます。

※ 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。

※ 地域単価10.45円(5級地)を含みます。

	加 算	利用料	利用者 負担額	算 定 回 数 等
要 支 援 度 に よ る 区 分 な し	生活機能向上グループ活動加算	1,045 円	105 円	1月につき
	一体的サービス提供加算	5,016 円	502 円	1月につき
	若年性認知症利用者受入加算	2,508 円	251 円	1月につき
	栄養アセスメント加算	522 円	53 円	1月につき
	栄養改善加算	2,090 円	209 円	1月につき
	口腔機能向上加算(Ⅰ)	1,567 円	157 円	1月につき
	口腔機能向上加算(Ⅱ)	1,672 円	168 円	
	選択的サービス複数実施加算(Ⅰ)	5,016 円	502 円	1月につき
	選択的サービス複数実施加算(Ⅱ)	7,315 円	732 円	
	事業所評価加算	1,254 円	126 円	1月につき
	生活機能向上連携加算(Ⅰ)	1,045 円	105 円	1月につき、3月に1回を限度
	生活機能向上連携加算(Ⅱ)	2,090 円	209 円	1月につき
	口腔・栄養スクリーニング加算(Ⅰ)	209 円	21 円	6月に1回を限度
口腔・栄養スクリーニング加算(Ⅱ)	52 円	6 円		
科学的介護推進体制加算	418 円	42 円	1月につき	

	介護職員等処遇改善加算（Ⅰ）	所定単位数の 92/1000	左記の1割	基本サービス費に各種加算減算を 加えた総単位数（所定単位数）
	区分あり			
	サービス提供体制強化加算（Ⅰ）	919 円	92 円	1 月につき
	週 1 回程度利用	1,839 円	184 円	
	週 2 回程度利用			
	サービス提供体制強化加算（Ⅱ）	752 円	76 円	
	週 1 回程度利用	1,504 円	151 円	
	週 2 回程度利用			
	サービス提供体制強化加算（Ⅲ）	250 円	25 円	
	週 1 回程度利用	501 円	51 円	
	週 2 回程度利用			

4 その他の費用について

① 送迎費	送迎に要する費用は請求しません。
② 食事の提供に 要する費用	(昼) 650 円 (1 食当り 食材料費及び調理コスト、おやつ代 50 円含む)・(夜) 620 円 (1 食当り食材料費及び調理コスト) 運営規程の定めに基づくもの
③ おむつ代	実費 (1 枚当り) 運営規程の定めに基づくもの
④ 日常生活費	実費 運営規程の定めに基づくもの

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	<p>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。</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 15 日までに利用者あてお届け（郵送）します。</p>
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	<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 (イ) 利用者指定口座からの自動振替 (ウ) 現金支払い</p> <p>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となることがあります。)</p>

※ 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 サービスの提供にあたって

- (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者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等が作成する「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、「通所介護相当サービス個別計画」を作成します。なお、作成した「通所介護相当サービス個別計画」は、利用者又は家族にその内容を説明いたしますので、ご確認いただくようお願いいたします
- (4) サービス提供は「通所介護相当サービス個別計画」に基づいて行ないます。なお、「通所介護相当サービス個別計画」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) 当従業者に対するサービス提供に関する具体的な指示や命令は、すべて当事業者が行ないますが、実際の提供にあたっては、利用者の心身の状況や意向に十分な配慮を行ないます。

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に開催するとともに、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。

8 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。

9 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相当サービス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

<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>	<ol 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、その秘密を保持するべき旨を、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	<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>
---------------	---

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。

【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

12 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、利用者に係る介護予防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。

【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 大阪府茨木市駅前三丁目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

13 心身の状況の把握について

通所介護相当サービス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。

14 介護予防支援事業者等との連携について

- ① 通所介護相当サービスの提供に当たり、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「通所介護相当サービス個別計画」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介護予防支援事業者等に送付します。

15 サービス提供の記録について

- ① 通所介護相当サービスの実施ごとに、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。

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（防火管理者）を置き、非常災害対策に関する取り組みを行います。

災害対策に関する担当者（防火管理者）職・氏名：（ 浅野 博章 ）

- ② 非常災害に関する具体的計画を立て、非常災害時の関係機関への通報及び連携体制を整備し、それらを定期的に従業員に周知します。
- ③ 定期的に避難、救出その他必要な訓練を行います。

避難訓練実施時期：（毎年2回 11月・3月）

17 衛生管理等について

- ① 通所介護相当サービスの用に供する施設、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 通所介護相当サービス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。

18 通所介護相当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、あなたの通所介護相当サービス個別計画に沿って、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) 提供予定の通所介護相当サービスの内容と利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）

曜日	提供時間帯	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)
		運動器機能向上	栄養改善	口腔機能向上	送迎	食事提供	入浴			
					○	○ 保険適用外	○	○		

- (2) その他の費用

① 送迎費の有無	無
② 食事の提供に要する費用	重要事項説明書4-②記載のとおりです。
③ おむつ代	重要事項説明書4-③記載のとおりです。
④ 日常生活費	重要事項説明書4-④記載のとおりです。

- (3) 1か月当りのお支払い額（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。
 なお、サービス内容の見積もりについては、確認ができれば、別途利用金表の活用も可能です。
- ※ 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。

19 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 提供した通所介護相当サービス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・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

デイサービスセンター静華苑	大阪府茨木市見付山一丁目11番1号 (電話) 072-625-9801 (FAX) 027-627-0989 受付時間 9時から17時
茨木市健康医療部長寿介護課	大阪府茨木市駅前三丁目8番13号 (電話) 072-620-1639 (FAX) 072-622-9089 受付時間 8時45分から17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17時

20 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、「茨木市通所介護相当サービスの事業の人員、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。

事業者	所在地	大阪府茨木市見付山一丁目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	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者から確かに受けました。

利用者	住所	
	氏名	

上記署名は、 が代行しました。

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