

特別養護老人ホームベテラン館ヴィラ桶川 重要事項説明書

【 ユニット型介護老人福祉施設 】

当施設は介護保険の指定を受けています。
(埼玉県指定第 1175201373 号)

＜ 令和6年12月1日 現在 ＞

当施設はご契約者に対して指定介護福祉施設サービスを提供します。施設の概要や提供するサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを次の通り説明します。

※当施設への入居は、原則として要介護認定の結果「要介護3」以上の認定がなされた方が対象となります。

◆◆目次◆◆

1. 施設経営法人	1
2. ご利用施設	2
3. 施設の概要	2
4. 居室の概要	3
5. 職員の配置状況	3
6. 当施設が提供するサービスと利用料金	4
7. 秘密の保持	7
8. 施設を退所していただく場合（契約の終了について）	7
9. 残置物引取人	9
10. 苦情の受け付けについて	9
11. 施設利用の留意事項	10
12. 事故発生時の対応	10
13. 損害賠償について	11

1. 施設経営法人

- | | |
|-----------|-------------------|
| (1) 法人名 | 社会福祉法人輝陽樹会 |
| (2) 法人所在地 | 埼玉県桶川市大字加納818番地の1 |
| (3) 電話番号 | 048-871-9723 |
| (4) 代表者氏名 | 理事長 間柴 新作 |
| (5) 設立年月日 | 平成27年8月11日 |

2. ご利用施設

- (1) 施設の種類 指定介護老人福祉施設
(令和6年4月1日指定)
- (2) 施設の目的 介護保険法令の趣旨に従い、入居者一人一人の意思及び人格を尊重し、その居宅における生活への復帰を念頭に置いて、入居前の居宅における生活と入居後の生活が連続したものとなるよう配慮しながら、各ユニットにおいて入居者が相互に社会的関係を築き、自律的な日常生活を営むことができるよう必要なサービスの提供を行う。
- (3) 施設の名称 社会福祉法人輝陽樹会
特別養護老人ホームベテラン館ヴィラ桶川
- (4) 施設の所在地 埼玉県桶川市大字加納818番地の1
- (5) 電話番号 048-871-9723
- (6) 施設長(管理者) 施設長 高松 翔太
- (7) 施設の運営方針 「自らの生きる意欲を大切にするケアが私たちの基本です。可能な限りその人の持っている能力に応じ、生活を営むことが出来るようサポートし、生きているという実感、ご自身で出来るという自信と意欲に繋げるケアを提供します。」
- (8) 開設年月 令和6年4月1日
- (9) 入居定員 100名(1ユニットの定員10名)

3. 施設の概要

- (1) 建物の構造 木造 3階建て
- (2) 建物の延べ床面積 4100.53 m²
- (3) 併設事業

当施設では、次の事業を併設して実施しています。

[指定短期入所生活介護・介護予防短期入所生活介護施設 (空床利用型)]

令和 6 年 4 月 1 日指定 埼玉県指定 1175201381 号

4. 居室の概要

- (1) 居室等の概要 当施設では以下の居室、設備をご用意しています。

居室・設備の種類	数	備 考
ユニット個室	100 室	ユニット型個室 (10.99~12.05 m ²)
食堂 (共同生活室)	10 室	
浴室 (ユニットバス) (特殊浴槽)	各ユニット 1 室 2 階、3 階各 1 室	一般浴 特殊浴
トイレ (ユニット内)	40 か所	1 ユニットに 4 ヶ所
医 務 室	1 室	

サービスステーション	5 室	2 ユニットごと	1 室
エレベーター	2 基	1 5 人乗、1 1 人乗	各 1 基
地域交流スペース 談話コーナー	1 階 1 室 2 階、3 階各 1 室		
会議室	1 階 1 室	地域交流スペース	兼用
相談室	1 階 1 室		

☆ 居室の変更：ご契約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。又、ご契約者の心身の状況等により居室の変更をお願いする場合があります。

5. 職員の配置状況

当施設では、ご契約者に対して指定介護福祉施設サービスを提供する職員として、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〉 ※職員の配置については、指定基準を遵守しています。

令和 6 年 8 月 1 日現在

職 種	常勤換算	指定基準
1. 施設長（管理者）	1 名	1 名
2. 看護職員・介護職員 （うち看護師） （うち准看護師） （うち介護福祉士） （その他介護職員）	46.8 名 4.5 名 1.3 名 13.4 名 27.6 名	34 名
3. 生活相談員	1 名	1 名以上
4. 機能訓練指導員	1 名	1 名以上
5. 介護支援専門員	1 名	1 名以上
6. 医師（非常勤）	1 名	必要数
7. 管理栄養士	2 名	1 名以上
8. 事務職員	1 名	1 名以上

〈配置職員の業務〉

施設長……………従業者及びご入居者の管理運営を行います。

介護職員……………ご入居者の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。又、機能訓練も行います。

生活相談員……………入退居における面接手続き事務等とご入居者の処遇に関すること、苦情や相談等に関することを行います。

看護職員……………主にご入居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、介助及び機能訓練も行います。

機能訓練指導員…ご入居者毎の個別機能訓練計画の作成及び機能訓練を担当します。

介護支援専門員…ご入居者の要介護申請や調査に関すること、サービス計画の作成等、ご利用者やその家族等の苦情や相談に関すること、他のサービス事業者や支援事業者との折衝、地域住民への相談業務などを行います。

管理栄養士……………栄養ケアマネジメント計画の作成等、ご入居者の栄養管理を行います。

医師……………ご入居者に対して健康上の管理及び療養上の指導等を行います。

〈 主な職種の勤務体制 〉

職 種	勤務体制	
1. 医師	毎週 1 回（水曜日）	
2. 介護職員	早番 7:00～16:00	日勤 8:30～17:30
	遅番 13:00～22:00	夜勤 22:00～翌 7:00
3. その他の職員	早番 7:00～16:00	日勤 8:00～17:00
	日勤 9:00～18:00	遅番 11:30～20:30
	夜勤 17:00～翌 9:00	他

6. 当施設が提供するサービスと利用料金

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) 利用料金の全額を契約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

以下のサービスについては、利用料金の大部分が介護保険から給付されます。入居者様の負担割合については、介護保険負担割合証をご確認ください。

＜サービスの概要＞

① 食事に関する栄養管理（但し、食材料費及び調理にかかる費用は別途いただきます。）

- ・当施設では、栄養士の立てる献立表により、栄養並びにご入居者の身体の状態及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… 8：00～ 昼食… 12：00～ 夕食… 17：45～

② 入浴

- ・入浴又は清拭を概ね週 2 回行います。
- ・寝たきりの方でも特殊浴槽を使用して入浴することができます。

③ 排泄

- ・排泄の自立を促すため、ご入居者の身体能力を最大限活用した援助を行います。

④ 健康上及び療養上の管理等

- ・夜間においても、夜勤職員が看護師や医師、医療機関等と連絡・対応できる体制を確保し、健康上の管理等を行います。
- ・又、医師が医学的知見に基づき、終末期にあると判断したご入居者について、医師がご入居者もしくはご家族に説明し、同意を得た上で計画を決定し、医師・看護師・介護職員等が共同して、看取りに関する指針に従って看取り介護を行います。

⑤ 個別機能訓練

- ・当施設では、機能訓練指導員を配置しております。個別機能訓練の計画については、ご入居者の心身等の状況に応じて作成し、ご入居者又はご家族等に説明して、同意を得た上で決定します。また、個別機能訓練については、機能訓練指導員の他、看護職員・介護職員、生活相談員等が日常生活を送るのに必要な機能の回復、又は、その減退を防止するための訓練を実施します。

⑥ 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、適切な整容が行われるよう援助します。

<サービス利用料金（1日あたり）>

「別紙 重要事項説明書 サービス料金表」によって、ご契約者の要介護度に応じたサービス利用料金及び各加算の料金から、介護保険給付額を除いた金額（自己負担額）をお支払い下さい。（サービスの利用料金は、ご入居者の要介護度に応じて異なります。）

（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契約者の負担となります。各利用料金につきましては、「別紙 重要事項説明書 サービス料金表」を参照してください。

<サービスの概要と利用料金>

①居住費 1日2,200円

ただし、負担限度額認定を受けている場合には、「介護保険負担限度額認定証」に記載されている負担限度額とする。

②食費 1日2,100円

ただし、負担限度額認定を受けている場合には、「介護保険負担限度額認定証」に記載されている負担限度額とする。

③日用品費 Aセット 308円／1日、Bセット 363円／1日

④教養娯楽費 実費

⑤クラブ活動費 個人の希望による、クラブ活動に参加した時の材料費、外食等の実費。

⑥居住確保費 入院時等の居室確保費用。

- ・介護保険負担限度額認定証をお持ちの方であっても、入院期間について居室を確保される

場合は1日2,200円が発生します。予めご了承ください。

⑦電気代

- ・テレビなど常時コンセントを使用する機器をお持ち込みの場合の電気使用料は、一品目につき1日100円とし、最大3品目分まで徴収させていただきます。(上限300円)

⑧理美容 カット2,000円、カラー4,000円、お顔そり800円

理容師の出張による理髪サービスをご利用いただけます。

- ※ おむつ代は、介護保険給付対象となっていますのでご負担の必要はありません。
- ※ 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、事前に変更の内容と変更する事由について、変更する2ヶ月前までにご説明します。

(3) 利用料金のお支払いについて

- ①毎月15日に前月分の請求書を発送いたします。金融機関からの口座振替を原則とします。口座振替の手数料は契約者様のご負担となります。
- ②口座引き落としの場合の引き落とし日は毎月末日（当日が土・日・祝祭日にあたる場合は翌の月曜日）ですので、それまでに必要な金員のご用意をお願いします。
- ③口座引き落としの場合の領収書の発行は、月遅れとなりますことをご了承ください。
- ④口座引き落としできないなどで口座にお振込みの際、お振込み手数料は、契約者様の負担でお願いいたします。
- ⑤お振り込みの場合の口座は次の通りとなっております。

金融機関名	武蔵野銀行	本・支店名	飯能支店
種 別	普通預金	口 座 番 号	1 1 2 3 3 9 8
口 座 名 義	社会福祉法人輝陽樹会	カ タ カ ナ	フク) コウヨウジュカイ

(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、ご契約者の希望により、下記協力医療機関において診察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察・入院治療を義務付けるものでもありません。

①嘱託医

医療機関の名称	ゆう上尾在宅クリニック
所 在 地	埼玉県桶川市鴨川1丁目5-14 ソレイユビル3階 B号室
診 療 科	内科、精神科、皮膚科

②協力医療機関

医療機関の名称	埼玉県中央病院
所在地	埼玉県桶川市坂田 1 7 2 6
診療科	内科、外科・乳腺外科、整形外科、脳神経外科、腎不全・透析、泌尿器科、皮膚科、歯科・口腔外科

医療機関の名称	桃泉園北本病院
所在地	埼玉県北本市深井 3 丁目 7 5
診療科	内科、泌尿器科、循環器科、整形外科、消化器内科、内視鏡検査、人工透析、リハビリテーション科、通所リハビリ

③協力歯科医院

医療機関の名称	スカイデンタルクリニック
所在地	埼玉県北足立郡伊奈町栄 6 丁目 7 3

7. 秘密の保持

- ① 従業者は、正当な理由がない限り、その業務上知り得たご入居者及びその代理人並びにご家族の秘密を漏らしません。
- ② 従業者は、サービス担当者会議等において、ご入居者及びその代理人又は家族等に関する個人情報を用いる必要がある場合には、ご入居者及びその代理人又は家族等に使用目的等を説明し同意を得なければ、使用することができません。
- ③ 事業者は、ご入居者利用者及びその家族等の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が作成した「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ます。

8. 施設を退居していただく場合（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無い限り、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、ご契約者に退居していただくこととなります。

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none">① ご入居者が死亡した場合② 要介護認定によりご入居者の心身の状況が自立又は要支援と判定された場合。③ 事業者が解散、破産した場合、又はやむを得ない事由によりホームを閉鎖した場合④ 施設の滅失や重大な毀損によりご契約者に対するサービス提供が不可能になった場合⑤ 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⑥ ご入居者側から退所の申し出があった場合（詳細は以下をご参照下さい。）⑦ 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、ご入居者から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 14 日前までに解約届出書をご提出ください。

但し、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。

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">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契約者の身体、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難い重大な事情が認められる場合⑥ 他の入居者がご契約者の身体、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。

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">① ご入居者又はその代理人が、契約締結時にその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 ご入居者側によるサービス利用料金の支払いが 2 ヶ月以上遅延し、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 ご入居者又はその代理人が、故意又は重大な過失により、事業所又はサービス従事者もしくは他の入居者の生命、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によって、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 3 か月を超えて病院又は診療所に入院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居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。

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">① 居住費について<ul style="list-style-type: none">・入院期間中、居室を専有し確保する場合は、入院期間中も引き続き当該居室の居住費を居住確保費として支払うものとします。・入院の翌日から 6 日間(月をまたいで連続した場合は最長 12 日間)は外泊時加算を請求させていただきます。この期間については負担減免適用となりますが、期間外については、居住費の負担減免は適用されず、標準額を負担していただきます。 |
|--|

- ・事業者は、契約者及び身元引受人の同意のある場合には、その入院期間中、当該居室を短期入所生活介護等に活用することが出来ます。この場合には上記の料金を支払う必要はありません。

② 3ヶ月以内の退院が見込まれない場合

3ヶ月以内の退院が見込まれない場合には、契約を解除する場合があります。この場合には、当施設に再び優先的に入居することはできません。

(3) 円滑な退居のための援助

ご入居者が当施設を退所する場合には、ご入居者の希望により、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ご契約者に対して速やかに行います。

- ① 適切な病院もしくは診療所又は介護老人保健施設等の紹介
- ② 居宅介護支援事業者の紹介
- ③ その他保健医療サービス又はサービスの提供者の紹介

9. 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。

※ 入居契約締結時に残置物引取人が定められていない場合であっても、入居契約を締結することは可能です。

10. 苦情の受付について

(1) 当施設における苦情の受付

①当施設における苦情やご相談は以下の専用窓口で受付けます。

- 苦情受け窓口
〈職名〉 生活相談員 石渡 敦子
- 苦情解決責任者
〈職名〉 施設長 高松 翔太
- 受付時間

月曜日～日曜日 8:30～17:30

②その他、苦情受付ボックスを玄関ロビーに設置しています。

(2) 第三者委員

こども食堂かのうの森・代表 和泉 泰弘 (連絡先) 048-727-1276

(3) 行政機関その他苦情受付機関

桶川市役所 高齢介護課	所在地 電話番号	埼玉県桶川市泉1丁目3-28 048-788-4940
埼玉県 国民健康保険団体連合会 介護保険課苦情対応係	所在地 電話番号	さいたま市中央区下落合1704 国保会館4階 048-824-2568 (苦情専用)

11. 施設利用の留意事項

当施設のご利用にあたって、施設に入居されているご入居者の共同生活の場としての快適性、安全性を確保する為、下記の事項をお守り下さい。

(1) 持ち込み品について

持ち込みされる物品にはすべて記名をお願いします。記名のないものは施設では責任を負いかねますのでご了承ください。

(2) 持ち込みの制限

- ① 食事の持ち込みについては施設が取り決めたルールの中でお持ちください。
- ② 電気製品につきましては電気代が発生しますので電気代の欄を参照ください。
- ③ 持ち込まれた物品は入居者様側が責任を持って管理してください。管理に問題があると施設が判断した場合は、入居者様側の責任で持ち帰ってください。
- ④ 裁縫道具、はさみ・刃物などの危険物、煙草、ライター、マッチ、酒類などはお預かりし、管理させていただきます。予めご了承ください。

(3) 面会

- ① 面会時間 10:00～17:00
- ② 来訪者は、必ずその都度面会カードに記入し、面会カード入れに投函ください。

(4) 外出・外泊

- ① ご入居者が外泊される場合は、事前にお申し出下さい。
- ② ご入居者が外泊される場合、6日を限度として外泊時加算が算定されます。
- ③ ご入居者が6日を超えて外泊の場合は、所定の外泊時費用（居住確保費）をご負担頂きます。但し、事業者が居室（空床）を短期入居生活介護に利用した場合は、当該期間の外泊時費用をお支払いいただく必要はありません。

(5) 食事

食事（朝食から夕食までの3食）が不要な場合は、事前にお申し出下さい。前日17時までに申し出があった場合には重要事項説明書 6(2)に定める「食費」は減免されます。

(6) 施設設備の使用上の注意

- ① 居室及び共用施設、敷地をその本来の用途に従って利用して下さい。
- ② 故意に、又はわずかな注意を払えば避けられたにもかかわらず、施設、設備を壊したり、汚したりした場合には、ご入居者の自己負担により原状に復して頂くか、又は相当の代価をお支払い頂く場合があります。
- ③ ご入居者に対するサービスの実施及び安全衛生等の管理上必要があると認められる場合には、ご契約者の居室内に立ち入り、必要な措置を取ることができるものとします。但し、その場合ご本人のプライバシー等の保護について、十分な配慮を行います。
- ④ 当施設の他の入居者や職員に対し、迷惑を及ぼすような宗教活動、政治活動、営利活動を行うことはできません。

12. 事故発生時の対応

サービス提供により事故が発生した場合は、市町村、ご入居者の家族等に連絡するとともに必要な措置を講じます。

13. 損害賠償について

当施設において、事業者の責任によりご入居者に生じた損害については、事業者は速やかにその損害を賠償いたします。守秘義務に違反した場合も同様とします。

14. ハラスメント防止のための措置

当事業所は、ハラスメント防止のための対策を推進してまいります。

別紙「カスタマーハラスメントに対する行動指針」をご確認下さい。

令和 年 月 日

介護福祉施設サービスの提供開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

社会福祉法人輝陽樹会 特別養護老人ホームベテラン館ヴィラ桶川

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、より良い介護サービス実施のため、サービス担当者会議等で利用者及びその代理人並びに家族若しくは身元保証人の情報を用いる他、入院や看取り介護、退所等に際して、医療機関、居宅介護支援事業者への情報の提供を含め、指定介護福祉施設サービスの提供の開始に同意しました。

(利用契約者(利用者本人))

住所.....

氏名.....

(代筆者：..... 続柄：.....)

(身元引受人)

住所.....

氏名.....

(続柄：.....)

(残置物引取人)

住所.....

氏名.....

(続柄：.....)

カスタマーハラスメントに対する行動指針

【指針作成の目的】

社会福祉法人輝陽樹会(以下「輝陽樹会」という。)の理念や基本方針を実現するためには、事業者である輝陽樹会とお客様(患者様、ご利用者及びそのご家族並びに取引先の皆様を以下総称して「お客様」という。)との協力関係が必要不可欠であると考えております。そして、事業者とお客様がお互いに信頼しあい、職員が気持ちよく働けることで、医療・福祉の提供品質向上、お客様の満足度向上及び課題解決につながるものと考えます。この指針は、これらを実現するために、お客様にもご協力いただきたいこと、知っておいていただきたいことをお伝えすることを目的として作成させていただきました。

【カスタマーハラスメントについて】

顧客や取引先からの暴言や暴力・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、実効性のある職場のパワーハラスメント防止対策について検討するために開催された「職場のパワーハラスメント防止対策についての検討会」報告書においても言及されているハラスメント行為となります。

輝陽樹会といたしましては、カスタマーハラスメントから職員を守り、すべての職員に気持ちよく働ける環境を提供する義務があると考えており、法的には、労働契約法第5条において「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とする。」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配慮義務を負っています。

【対象となる行為】

介護現場におけるハラスメント対策マニュアル(令和4年3月改定)が定義する「介護現場におけるハラスメント」及び、改正労働施策総合推進法(パワハラ防止法)、「事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」(令和2年1月15日厚生労働省告示第5号)が定義する6種のハラスメント「身体的な攻撃」「精神的な攻撃」「人間関係からの切り離し」「過大な要求」「過小な要求」「個の侵害」に則り、下記について想定しています。なお、以下の記載は例示であり、これらに限られるという趣旨ではございません。

① 身体的な攻撃

身体的力を使って危害を及ぼす行為。(職員が回避したため危害を免れたケースを含む)。

(例)

・物を投げつける。 ・手を払いのける。 ・身体等を叩く。 ・手をひっかく、つねる。	・首を絞める。 ・唾を吐く。 ・服を引っ張る、ちぎる。 ・その他、法人が認定する行為。
---	---

② 精神的な攻撃

個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、貶めたりする行為。

(例)

・大声を発する(怒鳴る。)。 ・家族が利用者の言葉をうのみにし、理不尽な要求をする。 ・気に入っている職員以外に批判的な言動をとる。 ・威圧的な態度で文句を言い続ける。 ・サービス(診察)の状況を覗き見する。 ・利用料の請求を数ヶ月滞納。「請求しなかった事業所にも責任がある」と請求を拒否する。 ・職員に対するストーカー行為(頻繁な電話やメール並びにSNSのメッセージ送信を含む。) ・謝罪として土下座を要求する。	・人格を否定するような言動。 ・性差及び容姿に関する否定的発言。 ・長時間にわたり必要以上に何度も同じ内容で激しく叱責する。 ・個人に対する誹謗中傷(インターネット・SNS上のものを含む)。 ・刃物を胸元等からチラつかせる。 ・「この程度できて当然」と理不尽なサービスを要求する。 ・サービス(診察)中に職員の写真や動画撮影、録音等を無断で行う。及び、SNS等に掲載する。 ・その他法人が認定する行為。
---	---

③ セクシャルハラスメント

意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為。

(例)

・必要もなく身体を触る。 ・抱きしめる。 ・ヌード写真を見せる。 ・あからさまに性的な話をする。	・卑猥な言動を繰り返す。 ・サービス提供に無関係に下半身を露出して見せる。 ・その他、法人が認定する行為。
--	---

④ 過大または不合理な要求

業務上明らかに不要なことや、過剰または不合理な行為の強要。

(例)

・輝陽樹会職員に関する解雇などの法人内処罰の要求。 ・合理的理由のない謝罪の強要。 ・転倒、事故等に遭わないことを約束させる。 ・職員の長時間の拘束(電話を含める)。	・医療法上、介護保険法上、利用契約上に定められたサービスとして提供していない内容の要求。 ・事業所以外の場所への呼び出し。 ・その他、法人が認定する行為。
---	---

【カスタマーハラスメント予防のための対応】

- カスタマーハラスメントの発生に備え、各職員がカスタマーハラスメントに関する知識及び、対処法を習得するための施策を実施します。
- お客様対応に関する職員教育を強化するために法人内研修等を実施します。
- 事例の法人内共有及び、記録の強化を行います。

【カスタマーハラスメント発生時の対応】

- カスタマーハラスメントと認められるような事象が発生した場合、その事象がカスタマーハラスメントに該当するかどうかを判断するための法人内対応チームを設置します。
- カスタマーハラスメントに該当する可能性が高い場合、客観的評価を実施するための協力を仰げるよう、当法人顧問弁護士を含む外部機関との連携を強化します。
- カスタマーハラスメントの被害にあった職員のケアを最優先に行います。
- 職員に記録媒体を所持させる他、関係機関等へ情報提供を行います。
- 職員の身体精神安全を確保できない可能性がある場合、契約の解除及び、法的対応等の措置を行う場合があります。

【お客様に対するお願い】

職員の心身の安全を確保し、お客様と職員の対等で良好な関係を築くためにこの指針を制定いたしました。そこで、お客様には以下の事項をお願いできればと考えております。

- ・ハラスメントに加担しないこと
- ・他者に敬意を持って行動すること
- ・すべての法令を遵守すること

多くのお客様には既に上記事項を遵守していただいておりますが、お客様と職員とのより良い関係の構築により、質の高いサービスの提供に尽力していただきたいと思います。と考えておりますので、引き続きご協力お願いいたします。

社会福祉法人 輝陽樹会