重 要 事 項 説 明 書　（第１号通所事業）

あなた（又はあなたの家族）が利用しようと考えている第１号通所事業サービスについて、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、「守口市通所型サービス（第１号通所事業）の事業の人員、設備及び運営に関する基準を定める要綱（平成２９年４月 1 日）」の規定に基づき、指定介護予防型通所サービス提供契約締結に際して、ご注意していただきたいことを説明するものです。

１　第１号通所事業サービスを提供する事業者について

事業者名称	医療法人　清水会
代表者氏名	理事長　水野　郁子
本社所在地 （連絡先及び電話番号等）	大阪府守口市河原町３番１２号 電話番号　０６－６９９７－０１０１
法人設立年月日	昭和６０年４月１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

⑴ 事業所の所在地等

事業所名称	医療法人清水会　もりぐち清水会病院　橋波リハビリセンター
介護保険指定事業者番号	（指定事業者番号）２７７３２０３５３０
事業所所在地	大阪府守口市橋波西之町２丁目４番１９号
連絡先 相談担当者名	電話番号０６－６９９１－００３０ FAX 番号　０６－６９９１－０２２０ 管理者・霜村　和三
事業所の通常の事業の実施地域	守口市・門真市（第１包括圏域・第２包括圏域（元町・本町・栄町））・大阪市旭区（清水・新森・太子橋）
利用定員	１日１１０名　午前　５５名 午後　５５名

⑵ 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	第１号通所事業は、介護保険法令に従い、利用者（ご契約者）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（ご契約者）に通所介護サービスを提供します。
運営の方針	①　事業所は、利用者の意思や人格を尊重して、常にその人の立場に立ち第１号通所事業サービスを提供するように努めます。 ②　事業所は、明るく家庭的な雰囲気の中で、地域や家庭との結びつきを重要視した運営を行うとともに、市町村・居宅介護支援事業所・居宅サービス事業所・他の介護保険施設その他保健医療サービス又は福祉サービスを提供する事業者との密接な連携に努めます。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営　　業　　日	月曜日～金曜日（祝日は営業）
営　業　時　間	午前８時３０分から午後５時３０分 （土曜・日曜日・年末年始[１２／３０～１／３は休み]）

(4) サービス提供時間

サービス提供日	月曜日～金曜日（祝日は営業）
サービス提供時間	午前９時００分から午後１時００分までとする。 午後１時００分から午後５時００分までとする。

(5) 事業所の職員体制

管理者	（氏名）霜村　和三

職	職　務　内　容	人員数
管理者	1　従業者の管理及び利用申込に係る調整、業務の実施状況の把握その他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。 3　利用者の心身の状況、希望及びその置かれている環境を踏まえて、機能訓練等の目標、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第１号通所事業計画を作成するとともに利用者等への説明を行い、同意を得ます。 4　利用者へ第一号通所事業計画を交付します。 5　第１号通所事業の実施状況の把握及び第１号通所事業計画の変更を行います。	常　勤１名
生活相談員	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、第１号通所事業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　１名 非常勤　　名
看護職員 （看護師・ 准看護師）	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。	常　勤　１名 非常勤　　名
介護職員	1　第１号通所事業計画に基づき、必要な日常生活上の世話及び介護を行います。	常　勤　７名 非常勤　３名
機能訓練 指導員	1　第１号通所事業計画に基づき、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。	常　勤　６名 非常勤　１名
事務職員	1　第１号事業支給費等の請求事務及び通信連絡事務等を行います。	常　勤　１名 非常勤　　名

３　提供するサービスの内容及び費用について

⑴ 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
第１号通所事業計画の作成等		1　利用者に係る介護予防支援事業者が作成した介護予防サービス計画（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、援助の目標に応じて具体的なサービス内容を定めた第１号通所事業計画を作成します。 2　第１号通所事業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。また、計画を作成した際は、利用者に交付します。 3　第１号通所事業の提供に当たっては、利用者またはその家族に対し、サービスの提供方法について、理解しやすいように説明します。 4　第１号通所事業の事業者は、計画に基づくサービスの提供の開始から、少なくとも１月に１回は、利用者の状況やサービスの提供状況について、介護予防サービス計画を作成した介護予防支援事業者に報告します。 5　第１号通所事業計画に基づくサービスの提供の開始時から、当該介護予防通所介護及び第１号通所事業計画に記載したサービスの提供を行う期間が終了するまでに、少なくとも１回は、当該第１号通所事業計画の実施状況の把握（「モニタリング」という。）を行います。 6　上記のモニタリングの結果を踏まえ、必要に応じて第１号通所事業計画の変更を行います。
利用者居宅への送迎		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。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。
日常生活上の世話	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。
	排せつ介助	介助が必要な利用者に対して、おむつ交換、排泄の介助を行います。
	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。
機能訓練	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。

⑵ 第１号通所事業従業者の禁止行為

通所介護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

⑶ 提供するサービスの利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）について

［１割負担］

サービス提供区分		通所型独自（要支援１）事業対象者（週１回相当）		通所型独自（要支援２）事業対象者（週２回相当）	
		利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額
通常の場合	基本	19,202円/月	1,921円/月	38,672円/月	3,868円/月
日割り計算による場合	基本	640円/日	64円/日	1,292円/日	130円/日
サービス提供体制強化加算Ⅰ（ロ）	基本	939円/月	94円/月	1,879円/月	188円/月
科学的介護推進体制　加算	基本	427円/月	43円/月	427円/月	43円/月
介護職員処遇改善加算（Ⅰ）ロ	基本	合計単位数の12%		合計単位数の12%	

［２割負担］

サービス提供区分		通所型独自（要支援１）事業対象者（週１回相当）		通所型独自（要支援２）事業対象者（週２回相当）	
		利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額
通常の場合	基本	19,202円/月	3,841円/月	38,672円/月	7,735円/月
日割り計算による場合	基本	640円/日	128円/日	1,292円/日	259円/日
サービス提供体制強化加算Ⅰ（ロ）	基本	939円/月	188円/月	1,879円/月	376円/月
科学的介護推進体制　加算	基本	427円/月	86円/月	427円/月	86円/月
介護職員処遇改善加算（Ⅰ）ロ	基本	合計単位数の12%		合計単位数の12%	

［３割負担］

サービス提供区分		通所型独自（要支援１）事業対象者（週１回相当）		通所型独自（要支援２）事業対象者（週２回相当）	
		利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額
通常の場合	基本	19,202円/月	5.761円/月	38,672円/月	11.602円/月
日割り計算による場合	基本	640円/日	192円/日	1,292円/日	388円/日
サービス提供体制強化加算Ⅰ（ロ）	基本	939円/月	282円/月	1,879円/月	564円/月
科学的介護推進体制　加算	基本	427円/月	129円/月	427円/月	129円/月
介護職員処遇改善加算（Ⅰ）ロ	基本	合計単位数の12%		合計単位数の12%	

※　日割り計算による場合とは、月途中に要介護から要支援に変更となった場合、要支援から要介護に変更となった場合、同一保険者管内での転居等により事業所を変更した場合などです。

※　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第１号通所事業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（又は翌翌月）の利用料及び利用者負担額は、70／100 となります。

※　事業所と同一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月につき利用料が要支援１は 4,030 円（利用者負担 403 円）、要支援２は 8,061 円（利用者負担 806 円）減額されます。「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。

※　（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介護予防サービス費の支給（利用者負担額を除く）申請を行ってください。

４　その他の費用について

①　送迎費	利用者の居宅が、通常の事業の実施地域以外の場合、運営規程の定めに基づき、送迎に要する費用の実費を請求いたします。	
②　おむつ代	リハビリパンツ　M～LL	１枚　１２０　円（税込み）
	尿取りパッド	１枚　　３０　円（税込み）

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 10 日までに利用者あてお届け（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　ご利用料金のお支払いは原則郵便口座からの自動引き落としとなります。請求書とご利用明細の内容をご確認のうえ、引き落とし指定日までに郵便局口座へ入金をお願いいたします。引き落とし指定日は、サービスご利用月の翌月２７日です。 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。）

※　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が作成する「介護予防サービス計画（ケアプラン）」に基づき、利用者及び家族の意向を踏まえて、「第１号通所事業計画」を作成します。なお、作成した「介護予防通所介護計画」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します

(4)　サービス提供は「第１号通所事業計画」に基づいて行ないます。なお、「第１号通所事業計画」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)　介護予防通所介護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充分な配慮を行ないます。

７　虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

(1)　虐待防止対策を検討する委員会の定期的な開催及び結果の周知

(2)　虐待防止の指針の整備

(3)　従業者に対する虐待防止を啓発・普及するために定期的に研修を実施

(4)　虐待防止に関する担当者の配置

虐待防止に関する責任者	管理者　霜村　和三

(5)　成年後見制度の利用

(6)　個別支援計画の作成など適切な支援の実施

(7)　その他虐待防止のために必要な措置

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。

⑴　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。

⑵　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。

⑶　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　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	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ドライン」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	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。 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。 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。）

１０　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。

１１　事故発生時の対応方法について

利用者に対する指定介護予防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（地域包括支援センターより介護予防支援の業務を受託している居宅介護支援事業者を含む。以下同じ。）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介護予防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。

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	損害保険ジャパン日本興亜株式会社
保険名	居宅介護支援事業者・居宅サービス事業者賠償責任保険

１２　心身の状況の把握

指定介護予防通所介護の提供に当たっては、介護予防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　介護予防支援事業者等との連携

⑴ 指定介護予防通所介護の提供に当り、介護予防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。

⑵ 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「介護予防通所介護計画」の写しを、利用者の同意を得た上で介護予防支援事業者に速やかに送付します。

⑶ 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に送付します。

１４　サービス提供の記録

⑴ 指定介護予防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、提供の日から５年間保存します。

⑵ 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　非常災害対策

⑴ 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　霜村　和三

⑵ 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。

⑶ 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　５月・１１月）

１６　衛生管理等

⑴ 指定介護予防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。

⑵ 指定介護予防通所介護事業所において感染症が発生、又はまん延しないように必要な措置を講じます。

① 感染症対策を検討する委員会の開催（６ヶ月に１回以上）及び結果の周知

② 感染症対策の指針の整備

③ 従業者に対する定期的な研修及び訓練の実施

⑶ 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。

１７　業務継続計画の策定等

感染症や非常災害の発生時に、利用者に事業を継続的に実施するための措置を講ずるものとする。

⑴ 業務継続計画の策定

⑵ 従業者に対する業務継続計画の周知、定期的な研修及び訓練の実施
⑶ 定期的な業務継続計画の見直し及び計画

１８　サービス利用の留意事項

⑴サービスのご利用にあたって、下記の場合は必ずお申し出下さい。

① サービスの利用中に気分が悪くなったときは、すぐに職員にお申し出ください。
② 体調や容体の急変などによりサービスを利用できなくなったときは、できる限り早めに担当地域包括支援センター又は当事業所の担当者へご連絡ください。

⑵サービスのご利用にあたって、サービスを利用されている利用者の快適性・安全性を確保する為、下記の事項をお守り下さい。

① 複数の利用者の方々が同時にサービスを利用するため、周りの方への迷惑行為を禁止します。
② 施設敷地内の飲酒は、禁止します。
③ 喫煙は、健康増進法による施設敷地内禁煙のため、原則持ち込みを禁止します。
④ 火気の取り扱いは、防火管理上、使用を禁止します。
⑤ ペットの持ち込みは、衛生管理上、禁止します。
⑥ 利用者の営利行為及び宗教の勧誘及び特定の政治活動は、禁止します。
⑦ 故意に事業所もしくは備品に損害を与え、またはこれを使用することを禁止します。

１９　サービス提供に関する相談、苦情について

⑴　苦情処理の体制及び手順

ア　提供した指定介護予防通所介護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。

① 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う。
② 管理者は、看護職員、介護職員等に事実関係の確認を行う。
③ 相談担当者は、把握した状況をスタッフとともに検討を行い、時下の対応を決定する。
④ 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、利用者へ必ず対応方法を含めた結果報告を行う。（ 時間を要する内容もその旨を翌日までには連絡する）

⑵　苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 医療法人清水会　もりぐち清水会病院 橋波リハビリセンター　生活相談員	所 在 地　守口市橋波西之町 2-4-19 電話番号　06-6991-0030 受付時間　8:30～17:30
【守口市の窓口】 守口市役所　高齢介護課内	所 在 地　守口市京阪本通 2-2-5 電話番号　06-6992-2180 受付時間　9:00～17:30
【公的団体の窓口】 大阪府国民健康保険団体連合会 介護保険室　介護保険課	所 在 地　大阪市中央区常盤町 1-3-8 電話番号　06-6949-5418 受付時間　9:00～17:00

２０　ハラスメント対策（雇用の分野における男女の均等な機会及び待遇の確保）

⑴　男女雇用機会均等法におけるハラスメント対策に関する事業者の責務を踏まえつつ、従業者の安全確保と安心して働き続けられる労働環境が築けるように、ハラスメント指針の周知、啓発、従業者からの相談に応じ、適切に対処するための体制の整備、その他ハラスメント防止のための措置を講ずるなど、対策に取り組みます。

⑵　従業者に対し、ハラスメントに対する基本的な考え方について研修などを実施し、介護現場におけるハラスメント発生状況の把握に努めます。

⑶　利用者又はその家族等が事業者や従業者に優越的な関係を背景とした言動や、業務上必要かつ相当な範囲を超える下記の行為は組織として許容しません。

⑷　ハラスメントと判断された場合には行為者に対し、関係機関への連絡、相談、環境改善に対する必要な措置、利用契約の解約等の措置を講じます。

（詳しくは別紙「ハラスメント防止のお願い」をご確認ください。）

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、「守口市通所型サービス（第１号通所事業）の事業の人員、設備及び運営に関する基準を定める要綱（平成２９年４月１日）」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	大阪府守口市河原町３番１２号
	法人名	医療法人　清水会
	代表者名	水野　郁子
	事業所名	医療法人清水会　もりぐち清水会病院橋波リハビリセンター
	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	

代理人	住　所	
	氏　名	

別紙

ハラスメント防止のお願い

いつも当事業所の業務にご理解ご協力いただきありがとうございます。

近年は介護事業所でのハラスメントの防止対策を強化するよう国から求められており、当事業所でも対策強化に取り組んでいます。職場内でのハラスメントを防止すると共に、当事業所とご利用者またはその身元引受人ないしご家族、その他関係者との関係についてもハラスメントを防止できるよう、以下の内容に対してご理解ご協力をお願い致します。

※ハラスメントに該当した場合、契約書の「不信行為」に該当し、契約を終了する場合があります。また、後日のトラブルを避けるため、ご利用者様等との会話内容を録音させていただくことがあります。

カスタマーハラスメントやセクシャルハラスメント等の分類と具体例

分類	内容	ハラスメントの具体例・事例
身体的暴力	身体的な力を使って危害を及ぼす行為	物を投げつける。叩く。唾を吐く。服を引っ張る。土下座をさせる。
精神的暴力	個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為	大声を発する。怒鳴る。「何の役にも立たない」等個人を否定するような言動をする。威圧的な態度で文句を言い続ける。「この程度できて当然」と理不尽な要求をする。ご家族等がご利用者の理不尽な発言を一方的にうのみにし、否定的な言葉や態度をとる。
性的嫌がらせ	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	必要もなく身体（腕や足）をさわる。胸、お尻などをさり気なくさわる。抱きしめる。ヌード写真や動画を見せる。わいせつ行為や盗撮をする。プライベートな予定を聞く。
著しく威圧的な行為	ご利用者（ご家族等）からの業務に支障を及ぼす著しい迷惑行為職員個人及びその親族に対する誹謗中傷（インターネット、ソーシャル・ネットワーキング・サービス（SNS）上でのものを含む）	電話や面談等で長時間拘束する。頻繁に来所しクレームを言う。休日時間外の対応の強要をする。業務外の強要をする。同じ質問を繰り返し、対応のミスが出たところを責める。脅迫的・反社会的な言動をする。優位な立場にいることを利用した暴言、特別扱いをさせる。

※上記の内容は一例です。それ以外でもハラスメントに該当する場合があります。

2026.6.1