居宅介護支援重要事項説明書

（ 居宅介護支援事業所　いきいき行楽園 ）

１．事業者(法人)の概要

名称	社会福祉法人敬愛会
法人所在地	八代市日奈久塩北町字井手ノ上２９０５番地
代表者名	理事長　　太田黒　香純

２．事業所の概要

事業所名	居宅介護支援事業所　いきいき行楽園
開設年月日	平成１１年9月２１日
所在地	八代市日奈久塩南町１４６－7
介護保険事業所番号	４３７０２００２９９
電話番号	（０９６５）３８－０６６０
ファックス番号	（０９６５）３８－０６６３
通常の事業実施地域	八代市、芦北町 (上記地域以外の方でもご希望の方は相談に応じます)

３．居宅サービスの目的

居宅介護支援事業所いきいき行楽園は、介護保険法の理念に基づき利用者がその有する能力に応じ自立した日常生活を営む事が出来るように、適切な指定居宅介護支援を提供することを目的とします。

４．居宅介護支援事業所いきいき行楽園の運営方針

(1)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事ができるように目指すものとする。

(2)利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、利用者の選択に基づき適切な保健医療サービス及び福祉サービスが多様な事業者から、総合的かつ効率的に提供する事を目指すものとする。

(3)利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立ち、利用者に提供されるサービスが特定の種類、特定の事業者に不当に偏する事のないように公平、中立に行う事を目指すものとする。

(4)事業の運営に当たっては、八代市（保険者)、地域包括支援センター、他の居宅介護支援事業者、介護予防支援事業者、介護保険施設、障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律（平成１７年法律第１２３号）に規定する特定相談支援事業者、住民による自発的な活動によるサービスを含めた地域における様々な取組を行う者等との連携に努める。

(5)居宅サービス計画書作成にあたり、当該地域における指定居宅サービス事業者等に

関するサービスの内容、利用料等の情報を適正に利用者およびその家族に提供し、利用者にサービスの選択を求める。その際利用者およびその家族は、複数の事業所の紹介を求める事や、当該事業所を居宅サービス計画書に位置付けた理由を求めることが可能である事を説明する。

(6)利用者及びその家族に、日頃から介護支援専門員の連絡先(名刺)等を介護保険被保険者証や健康保険被保険者証、お薬手帳と合わせて保管する等して、入院時に担当の介護支援専門員の氏名等を入院先医療機関に提供し、入退院時に医療と介護の連携が円滑に行えるように協力を依頼する。

(7)利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、責任者を設置すること等必要な体制の整備を行うとともに、職員に対し研修を実施すること等の措置を講ずるよう努める。また、虐待又は身体的拘束等の兆候を発見した場合は、虐待であるかの判断はせずに、自覚等も問わず行政への相談を行い、ご利用者の安全確保・養護者の支援を行います。

(8)利用者が提示する被保険者証に認定審査会の意見などの記載がある場合には、利用者にその主旨を説明して理解を得た上で、その内容に沿った居宅サービス計画を作成します。

(9)ケアマネジメントの公正中立性の確保を図る観点から、前6か月間に作成したケアプランにおける訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの割合と、前6か月間に作成したケアプランに位置づけた訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスごとの提供回数のうち同一事業所によって提供されたものの割合について、利用者に【別紙1】を交付し説明を行うよう努めます。

(10)利用者の日常生活全般を支援する観点から、介護保険の給付対象となるサービス以外の保健医療サービス又は福祉サービス、その地域の住民による自発的な活動によるサービス等の利用も含めたインフォーマルサービスを、居宅サービス計画書上に位置づけるように努めます。

(11)当該事業所において、法定研修等における実習の受け入れを行い、人材育成への協力体制を整備します。

(12)介護保険法上に位置づけた多職種・多機関との地域ケア会議において、個別のケアマネジメント事例の提供依頼を保険者等から受けた場合には、これに協力するよう努め、利用者への支援の充実と地域包括ケアシステムの実現を目指します。

5．事業所の職員体制

管理者(主任介護支援専門員)　　1名

介護支援専門員　　1名以上

※管理者が兼務できる事業所の範囲としては、管理者業務に支障がない場合に限り、同一敷地内にある事業所ではなくてもよい。

6．営業日及び営業時間

月曜日～土曜日　　午前8時～午後5時

（日曜日は予めの予約により相談に応じます）

正月休み　　1月1日～1月3日

7．居宅介護支援の提供及び内容

（1）利用者の居宅等を訪問し、利用者およびその家族等に面接して利用者の解決すべき課題を把握（アセスメント）。

（2）利用者の希望・アセスメント結果に基づき居宅サービス計画原案の作成。

（3）原則としてサービス担当者会議の開催により（やむを得ない理由がある場合は照会等）居宅サービス計画原案について専門的見地からの意見を求める。サービス担当者会議を含む他機関との各種会議について、必要時、利用者等が参加せず医療・介護の関係者のみで実施するものについては「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱のためのガイダンス」及び「医療情報システムの安全管理に関するガイドライン」等を参考にして、テレビ電話等リアルタイムでの画像を介したコミュニケーションが可能な機器を活用して実施。また、利用者等が参加して実施するものは、上記に加えて利用者等の同意を得た上で、テレビ電話等を活用して実施。

（4）居宅サービス計画を利用者およびその家族に説明し、文書により利用者の同意を得て、同意を得た居宅サービス計画を利用者・担当者に交付する。また、医療系サービスを居宅サービス計画に位置付ける場合、利用者の同意を得て主治医等に意見を求め、居宅サービス計画を主治医等に交付する。

（5）計画の実施状況の把握（利用者についての継続的なアセスメントを含む）を行う。

実施状況の把握（モニタリング）は、利用者側に特段の事情がない限り、少なくとも1月に1回は利用者の居宅を訪問して利用者と面接する。また、次の要件を満たした上では、テレビ電話装置その他の情報通信機器を活用したモニタリングが実施可能である。

① 利用者の同意を得る。

② サービス担当者会議等で、次に掲げる事項について主治医、担当者、その他の関係者の合意を得る。

・利用者の状態が安定していること。

・利用者がテレビ電話装置等を介して意思疎通ができること（家族のサポートがある場合も含む）。

・テレビ電話装置等を活用したモニタリングでは収集できない情報について、他のサービス事業者との連携により情報を収集すること。

③ 少なくとも2月に1回（介護予防支援の場合は6月に1回）は利用者の居住を訪問すること。

（6）要介護認定更新認定や変更認定場合、原則としてサービス担当者会議により計画変更の必要性について専門的見地からの意見を求め（やむを得ない理由がある場合は照会等）、変更に当たっても居宅サービス計画作成時と同様の一連の業務を行う。

（7）利用者がその居宅において日常生活を営むことが困難になったと認める場合、又は利用者が介護保険施設への入院または入所を希望する場合には、介護保険施設への紹介やその他の便宜の提供を行う。

８．利用料金

（１）利用料金

【別紙２】の通りです。要介護認定を受けられた方は、介護保険制度から全額給付されるので自己負担はありません。

※介護保険料の滞納等により保険給付金が直接事業者に払われない場合は、１ケ月につき介護報酬告示上に応じた金額を頂き、当事業所から領収証と居宅介護支援提供証明書を発行いたします。この居宅介護支援提供証明書を後日市町村の窓口に提出しますと、全額払い戻しをうけられます。

（２）支払方法

料金が発生する場合、月毎の精算とし、毎月８日までに前月分の請求を致しますので、当月末以内にお支払下さい。お支払頂きますと、領収証を発行します。お支払い方法は、銀行振込、現金集金、口座自動引き落としの３通りの中から選べます。

９．サービスの利用方法

（１）お申し込み

窓口、電話等でお申し込みください。当事業所職員がお伺い致します。契約を締結したのち、サービスを開始いたします。

（２）サービス終了

① 利用者のご都合でサービスを終了する場合

事業者に対して、７日間以上の予告期間をもって、いつでも解約できます。

② 当事業所の都合でサービスを終了する場合

人員不足等やむを得ない事情により、サービスの提供を終了させて頂く場合がございます。その場合は、７日間以上の予告期間をもってその理由を通知すると共に、地域の他の居宅介護支援事業者をご紹介いたします。

③ 自動終了

以下の場合は、双方の通知がなくても、自動的にサービスを終了致します。

・利用者が介護保険施設等、居宅介護支援の対象とならない施設に入所又は入院した場合
・利用者について、要介護認定が受けられなかった場合
・利用者がお亡くなりになった場合
・その他

利用者やご家族などが、事業者や介護支援専門員に対して本契約を継続し難い程の不信行為を行った場合は、７日間以上の予告期間をもってその理由を通知する事により、サービスを終了させて頂く場合がございます。

１０．秘密保持

事業所の介護支援専門員及びその他の職員は、業務上知り得た利用者及びその家族に関する秘密を、正当な理由なく第三者に漏らしません。この守秘義務は契約終了後も同様です。但し、下記の情報提供については、利用者及びその家族から予め文書上での同意を得た上で行う事とします。

・ケアプランの中で利用するサービス事業所への提供
・国保連合会へ介護報酬の請求のための提出
・コンピューターの保守のためのデーター提供

１１．サービスに関する相談、苦情

利用者及び家族は、当社の居宅介護支援に関する相談、苦情及び居宅サービス計画に基づいて提供している各サービスについてのご相談、苦情を申し出る事が出来ます。苦情処理の概要については別紙【利用者からの苦情を処理する為に講ずる措置の概要】に記載。

１２．事故発生時の対応

（1）当事業者が提供した指定居宅介護支援また居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス等により、事故が発生した場合は、速やかに市町村、利用者等に連絡を行うと共に、必要な措置を講じます。

（2）事故が生じた際は、事業所内で検討会を開き、その原因を究明し、再発防止に努めます。

（3）当該事故の状況及び事故に際して行った処置についての記録は５年間保存し、その後のサービス提供に役立てます。

（4）当事業所が提供した居宅介護支援の提供により、賠償すべき事故が発生した場合は速やかに賠償します。

１３．ハラスメント対策

（1）事業所は職場におけるハラスメント防止に取り組み、職員が働きやすい環境づくりを目指します。

（2）ご利用者による職員への暴言・暴力・嫌がらせ・誹謗中傷等の迷惑行為、セクシャルハラスメントなどにより、サービスの中断や契約を解除させていただく場合がございますのでご協力ください。

（3）大切なペットを守るため、また、職員が安全にご支援を行うためにも、訪問中はゲージや居室以外の部屋に保護するなどのご協力をお願いします。ご利用者側の過失により職員がペットにかまれる等の事故が生じた場合は、治療費等のご相談をさせていただく場合がございます。

（4）職員に対する金品等の心づけは事業所としてお断りしています。また、金銭・貴重品等の管理にご協力ください。

（5）カスタマーハラスメントについては別紙【カスタマーハラスメントに対する行動指針】に記載。

１４．業務継続計画（ＢＣＰ）策定について

業務継続計画（ＢＣＰ）の策定等にあたって、感染症や災害が発生した場合でも、ご利用者が継続して指定居宅介護支援の提供を受けられるよう、業務継続計画を策定するとともにその計画に従い必要な研修及び訓練を実施し、定期的に業務継続計画

（ＢＣＰ）の見直し・変更を行います。また、ご家族・地域・行政と協力し、ご利用者の安全の確保に努めます。

１５．感染症の予防及びまん延の防止のための措置に関する事項

感染症の予防及びまん延防止に努め、感染防止に関する対策を検討する委員会を開催して介護支援専門員に周知徹底するとともに、事業所における指針の整備、定期的な研修及び訓練の実施などにて感染対策の資質向上を図ります。

１６．運営規程等の情報提供に関する事項

事業所の運営規程の概要などの重要な情報が、インターネット上で閲覧可能となっています。

１７．賠償責任

当事業者は、サービスの提供にともなって、当事業者の責めに帰すべき事由によって利用者の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合には、その損害を賠償するものとします。

１８．本契約に定めない事項

本契約に定められていない事項については、介護保険法令その他諸法令に定めるところにより、利用者と当事業者が誠意をもって協議して定める事とします。

居宅介護支援重要事項承諾書

居宅介護支援の提供開始にあたり、ご利用者に対して『居宅介護支援重要事項説明書』に基づいて重要事項を説明しました。

事業所　　所在地　　〒８６９－５１４１
八代市日奈久塩南町１４６－７

名　称　　居宅介護支援事業所　いきいき行楽園

説明者氏名

私は、『居宅介護支援重要事項説明書』に基づいて事業者より重要事項の説明を受け、承諾しました。

令和　　年　　月　　日

利用者　　住所＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

氏名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

利用者家族代表　　住所＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

氏名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

続柄＿＿＿＿＿＿

上記代理人
（代理人を選定した場合）　　住所＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

氏名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

続柄＿＿＿＿＿＿

【別紙１】

当事業所のケアプランの訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の利用状況は以下のとおりです。

①前６か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合

訪問介護	20%
通所介護	33%
地域密着型通所介護	45%
福祉用具貸与	65%

②前６か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスごとの、同一事業者によって提供されたものの割合

訪問介護	ふれあいホームヘルパーステーション 24% レッツヘルパー八代高田 24%	ヘルパーステーション椿 13%	
通所介護	陽向日奈久事業所 53%	ま心苑デイサービスセンター 11%	しらさぎおざや 6% デイサービス春風 6%
地域密着型通所介護	みなみ園デイセンター 50%	デイサービスここね 17%	レッツリハ八代高田 10%
福祉用具貸与	ケアパーク(株) 57%	ミタカトライブ株式会社 11%	たんぽぽ(株) 10%

【別紙２】

利用料金及び居宅介護支援費

居宅介護支援費Ⅰ（１月につき）：居宅介護支援費Ⅱを算定していない場合

居宅介護支援（ⅰ）	介護支援専門員１人あたりの取扱件数が 45 未満である場合又は 45 以上である場合において、45 未満の部分	要介護 1･2	1,086 単位
		要介護 3･4･5	1,411 単位
居宅介護支援（ⅱ）	介護支援専門員１人あたりの取扱件数が 45 以上である場合において、45 以上 60 未満の部分	要介護 1･2	544 単位
		要介護 3･4･5	704 単位
居宅介護支援（ⅲ）	介護支援専門員１人あたりの取扱件数が 40 以上である場合において、60 以上の部分	要介護 1･2	326 単位
		要介護 3･4･5	422 単位

居宅介護支援費Ⅱ（１月につき）：情報通信機器(人工知能関連技術を活用したものを含む)を活用し、事務職員の配置を行っている場合

居宅介護支援（ⅰ）	介護支援専門員１人あたりの取扱件数が 50 未満である場合又は 50 以上である場合において、50 未満の部分	要介護 1･2	1,086 単位
		要介護 3･4･5	1,411 単位
居宅介護支援（ⅱ）	介護支援専門員１人あたりの取扱件数が 50 以上である場合において、50 以上 60 未満の部分	要介護 1･2	527 単位
		要介護 3･4･5	683 単位
居宅介護支援（ⅲ）	介護支援専門員１人あたりの取扱件数が 45 以上である場合において、60 以上の部分	要介護 1･2	316 単位
		要介護 3･4･5	410 単位

利用料金及び居宅介護支援費[減算]

特定事業所集中減算	正当な理由なく特定の事業所に 80%以上集中等 （指定訪問介護・指定通所介護・指定地域密着型通所介護・指定福祉用具貸与）	１月につき 200 単位減算

運営基準減算	適正な居宅介護支援が提供できていない場合 運営基準減算が２月以上継続している場合算定できない	基本単位数の 50%に減算

同一建物に居住する利用者へのケアマネジメント	事業所と同一建物の利用者又はこれ以外の同一建物の利用者 20 人以上に居宅介護支援を行う場合	基本単位数の 95%を算定

高齢者虐待防止措置未実施減算	虐待の発生又はその再発を防止するための措置が講じられていない場合	基本単位数の 100 分の 1 に相当する単位数を減算

業務継続計画未策定減算 ※令和 7 年 3 月 31 日までは適用無し	感染症若しくは災害のいずれか又は両方の業務継続計画が未策定の場合	基本単位数の 100 分の 1 に相当する単位数を減算

特定事業所加算（１月につき）

算定要件		加算（Ⅰ）(519 単位)	加算（Ⅱ）(421 単位)	加算（Ⅲ）(323 単位)	加算（A）(114 単位)
①	常勤かつ専従の主任介護支援専門員を配置	２名以上	１名以上	１名以上	１名以上
②	常勤かつ専従の介護支援専門員の配置	３名以上	３名以上	２名以上	１名以上
②-1	専従の介護支援専門員を常勤換算方法で１以上配置	—	—	—	○
③	利用者に関する情報又はサービス提供に当たっての留意事項に係る伝達事項等を目的とした会議を定期的に開催すること	○	○	○	○
④	24 時間連絡体制を確保し、かつ、必要に応じて利用者等の相談に対応する体制を確保していること	○	○	○	○（連携でも可）
⑤	算定日が属する月の利用者総数のうち要介護３～要介護５である者が４割以上であること	○	×	×	×
⑥	介護支援専門員に対し計画的に研修を実施していること	○	○	○	○（連携でも可）
⑦	地域包括支援センターから支援困難な事例を紹介された場合においても、居宅介護支援を提供していること	○	○	○	○
⑧	地域包括支援センター等が実施する事例検討会等に参加していること	○	○	○	○
⑨	特定事業所集中減算の適用を受けていないこと	○	○	○	○
⑩	介護支援専門員１人あたりの利用者の平均件数が 45 名未満（居宅介護支援費（Ⅱ）を算定している場合は 50 名未満）であること	○	○	○	○
⑪	介護支援専門員実務研修における科目「ケアマネジメントの基礎技術に関する実習」等に協力または協力体制を確保していること	○	○	○	○（連携でも可）
⑫	他の法人が運営する指定居宅介護支援事業者と共同で事例検討会、研修会等を実施していること	○	○	○	○（連携でも可）

⑬	必要に応じて、多様な主体等が提供する生活支援のサービス（インフォーマルサービス含む）が包括的に提供されるような居宅サービス計画を作成していること	○	○	○	○
⑭	ヤングケアラー、障碍者、生活困窮者、難病患者等、他制度に関する知識等に関する知識等に関する事例検討会、研修等に参加していること	○	○	○	○

特定事業所医療介護連携加算　１月につき 125 単位

算定要件	
①	前々年度の３月から前年度の２月迄の間、退院退所加算の算定における病院及び介護保険施設との連携の回数の合計が 35 回以上であること
②	前々年度の３月から前年度の２月までの間においてターミナルケアマネジメント加算を５回以上算定していること
③	特定事業所加算（Ⅰ）（Ⅱ）（Ⅲ）のいずれかを算定していること

加算について

初 回 加 算	新規として取り扱われる計画を作成した場合	300 単位
入院時情報連携加算（Ⅰ）	病院又は診療所に入院した日のうちに、当該病院又は診療所の職員に対して必要な情報提供を行った場合	250 単位
入院時情報連携加算（Ⅱ）	病院又は診療所に入院した日の翌日又は翌々日に、当該病院又は診療所の職員に対して必要な情報提供を行った場合	200 単位
イ）退院・退所加算（Ⅰ）イ	病院又は診療所・介護保険施設等の職員から利用者に係る必要な情報提供をカンファレンス以外の方法により一回受けていること	450 単位
ロ）退院・退所加算（Ⅰ）ロ	病院又は診療所・介護保険施設等の職員から利用者に係る必要な情報提供をカンファレンスにより一回受けていること	600 単位
ハ）退院・退所加算（Ⅱ）イ	病院又は診療所・介護保険施設等の職員から利用者に係る必要な情報提供をカンファレンス以外の方法により二回以上受けていること	600 単位
ニ）退院・退所加算（Ⅱ）ロ	病院又は診療所・介護保険施設等の職員から利用者に係る必要な情報提供を二回受けており、うち一回はカンファレンスによること	750 単位
ホ）退院・退所加算（Ⅲ）	病院又は診療所・介護保険施設等の職員から利用者に係る必要な情報提供を三回以上受けており、うち一回はカンファレンスによること	900 単位
通院時情報連携加算	利用者が医師の診察を受ける際に同席し、医師等に利用者の心身の状況や生活環境等の必要な情報提供を行い、医師等から利用者に関する必要な情報提供を受けた上で、居宅サービス計画等に記録した場合	50 単位

ターミナル ケアマネジメント加算	在宅で死亡した利用者に対して死亡日及び死亡日前14日以内に2日以上居宅を訪問し心身状況を記録し、主治医及び居宅サービス計画に位置付けたサービス事業者に提供した場合算定	400単位
緊急時等 居宅カンファレンス加算	病院又は診療所の求めにより当該病院又は診療所の職員と共に利用者の居宅を訪問し、カンファレンスを行い、必要に応じて居宅サービス等の利用調整を行った場合	200単位
介護職員等処遇改善加算	「ケアプランデータ連携システム」に加入し利用していること、社会福祉連携推進法人に所属していること、このいずれかの用件を満たす場合	総単位数の2.1%を算定

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設の名称	居宅介護支援事業所 いきいき行楽園
申請するサービスの種類	居宅介護支援

措置の概要

1. 利用者からの相談又は苦情などに対応する常設の窓口（連絡先）及び担当者の設置状況

苦情担当窓口を次のとおり設置する。

① 窓口設置場所　八代市日奈久塩南町146－7
「居宅介護支援事業所 いきいき行楽園」 事務室
電話番号（0965） 38－0660　　FAX番号 （0965） 38－0663

② 窓口開設時間　午前8:00～17:00

③ 苦情対応担当者　管理者 村上真紀 （以下「担当者」という）

④ その他　事業の休業日及び開設時間外についても携帯電話により対応する。

2. 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制及び手順

① 相談及び苦情の対応
相談又は電話があった場合、原則として担当者が対応する。
担当者が対応できない場合、当事業所の他の従業員が対応し、担当者に直ちに報告する。

② 確認事項
相談又は電話については、次の事項について確認する。
⇒相談又は苦情のあった利用者の氏名、提供したサービスの種類、提供した年月日、担当した従業員の氏名（わかる場合）、具体的な苦情・相談の内容、その他参考事項等

③ 相談及び苦情処理期限の説明
相談及び苦情の相手方に対し、対応した職員の氏名を名乗るとともに、相談・苦情を受けた内容について回答する期限を併せて説明する。

④ 相談及び苦情の処理
概ね次の手順により、相談及び苦情について処理する。
ア 事業所内において、担当者を中心として相談・苦情処理のための会議を行う。
イ サービスを提供した者からの概要説明を行う。
ウ 問題点や原因の整理及び今後の改善策等についての検討会議を行う。
エ 文書により回答を作成し、原則として担当者が事情や改善策等の説明を利用者等に対して行う。
オ 苦情処理の場合、その概要についてまとめた上で、必要に応じて地域包括支援センター、市町村及び国民健康保険連合会に対して報告を行い、照会や調査に協力するとともに指導・助言に従い必要な改善を行う。
カ 担当者は、同様の苦情等が再度起こらぬよう、事業所内の周知徹底を図る。

3. 苦情があったサービス事業者への対応策

利用者から苦情があったサービス事業者への対応は、次の手順により行う。

① 担当者又は担当介護支援専門員が直接当該サービス事業者に利用者からの苦情内容を伝えると共に、それに対するサービス事業者の認識について説明を受ける。

② 担当者及び担当介護支援専門員が、サービス事業者に改善策を求め、それについて評価。助言行う。

③ 両者で最終的に合意・決定した改善策を文書でまとめ、担当者又は担当介護支援専門員がサービス提供事業者と一緒に利用者への改善策を説明して理解を得る。

④ その後に置いてもサービス提供事業者のサービス内容について改善がみられなかったり、再度利用者から苦情があった場合は、サービス事業者の変更を含めた対応を図る。

4. その他の参考事項

① 苦情を受け付けた場合は、当該苦情の内容や改善策等を記録・保存し、その後のサービス提供に役立てます。

② 当事業所が提供した居宅介護支援サービスにより、賠償すべき事故が発生した場合は、速やかに賠償します。

③ 利用者に満足頂けるようなサービスを提供できるよう、従業員に適宜研修を実施し健康管理にも充分配慮する。

④ 利用者苦情相談窓口
※八代市 介護保険担当窓口
TEL:(0965)33－4145　　FAX:(0965)33－8983
※熊本県国民健康保険団体連合会 介護サービス苦情相談窓口
TEL:(096)214－1101　　FAX:(096) 214－1105

カスタマーハラスメントに対する行動指針

社会福祉法人　敬愛会

目的

社会福祉法人敬愛会（以下「法人」という）の理念や基本方針を実現するためには、法人とご利用者及びそのご家族並びに取引業者（以下「お客様」という）の協力関係が必須であると考えております。そして、法人とお客様がお互いに信頼し合い、職員も気持ちよく働くことができれば、結果としてお客様の満足度の向上につながると考えております。

この指針は、それらを実現するために作成致しました。

カスタマーハラスメントについて

お客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」といいます）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になります。

また、介護保険法における運営基準（省令）では、事業者は適切なサービス提供を確保する観点からカスタマーハラスメント防止のための方針の明確化等の必要な措置講じることが求められています。

法人としましては、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職場環境を提供する義務があると考えております。労働契約法第５条は、「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事ができるよう、必要な配慮をするものとする」と規定しており、法人は、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

・暴言、大声、侮辱、差別発言、誹謗中傷など
・脅威を感じさせる言動
・過剰な要求、理不尽な要求
・暴行、器物損壊、その他粗暴な言動（物を投げる、唾を吐くなど）
・業務に支障を及ぼす行為（長電話、長時間拘束、複数回のクレームなど）
・職員を欺く行為
・法人及び職員の信用を棄損させる行為（SNS 投稿などを含む）
・セクシャルハラスメント

お客様に対するお願い

そこで、お客様には、本行動指針を確認していただいたうえで、別紙「カスタマーハラスメントに関する誓約書」の作成をお願いいたします。

カスタマーハラスメントに該当する事象が生じた場合、おやめいただくよう注意させていただきます。残念ながら、重大なカスタマーハラスメントが行われた場合、問題行動が繰り返された場合は、法人とお客様との間で取り交わした契約を解除させていただくことがあります。

社会福祉法人　敬愛会
理事長　太田黒　香純

附　則

この指針は、令和８年４月１日より施行する。

社会福祉法人　敬愛会
理事長　太田黒　香純　殿

カスタマーハラスメントに関する誓約書

貴法人が運営する事業者を利用するにあたり、「カスタマーハラスメントに対する行動指針」（以下「行動指針」といいます）を受領し、その内容を確認しました。

行動指針に反する言動があった場合は、貴法人との間で取り交わした契約の解除を含めた措置が取られたとしても異議を申しません。

令和　　年　　月　　日

利用者名

＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿　印

家族・身元引受人　等

＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿　印