

ケアレジデンス東山

重要事項説明書

＜令和 8 年 8 月 1 日 現在＞

1.施設経営法人

法人名	社会福祉法人 慶成会
法人所在地	浜松市中央区大山町 2857-1
電話番号	(053) 438-5001
代表者氏名	小澤 優
設立年月日	平成 6 年 11 月 11 日

2.ご利用施設

施設・サービスの種類	軽費老人ホーム 地域密着型特定施設入居者生活介護（ 2297200426 ）
運営の方針	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み、安心して生き生きと明るく生活ができるようにすることを目的とする。
事業所の名称	ケアレジデンス東山
事業所の所在地	浜松市中央区大山町 2957-1
電話番号	(053) 420-7001
管理者氏名	大石 実穂
開設年月日	平成 24 年 6 月 1 日
入所定員	29 名

3.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。入居される居室は、1 人部屋です。

居室・設備の種類	室数	備考
居室（個室）	29	
浴室	3	リフト浴 1 台設置
食堂	3	
機能訓練室	1	

※ 上記は厚生労働省が定める基準により、地域密着型特定施設入居者生活介護に設置が義務付けられている施設・設備です。

居室の変更について：利用者から居室の変更希望があった場合は、居室の空き状況により施設でその可否を決定します。また、利用者の心身の状況により居室を変更する場合があります。その際には、利用者やその家族等と協議のうえ決定するものとします。

4.職員の配置状況

当施設では、利用者に対して地域密着型特定施設入居者生活介護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。

＜職員の配置状況＞

職種	員数	備考
管理者	1名	
生活相談員	1名	
介護職員	10名以上	
看護職員	1名以上	
機能訓練指導員	1名以上	
計画作成担当者	1名以上	
栄養士	1名	

5.施設の利用にあたっての留意事項

施設を利用するにあたってご留意いただきたいことは、以下のとおりです。

- (1) 飲酒は健康を害さない程度かつ、周囲に迷惑がかからない範囲で可能としますが、居室以外の飲酒は原則禁止とします
- (2) 施設内での喫煙は原則禁止とします
- (3) 火気の取扱いは原則禁止とします
- (4) 職員の許可を得て、設備、備品の利用をするものとします
- (5) 職員の許可を得て、所持品、備品等の持ち込みは原則自由とします
- (6) 金銭、貴重品は各自の管理とします
- (7) 宗教活動は原則禁止とします
- (8) ペットの持ち込みは原則禁止とします
- (9) 他の利用者への営利行為、宗教の勧誘は禁止とします
- (10) 特定の政治活動は禁止とします
- (11) 他の利用者への迷惑行為は禁止とします

6.非常災害対策

- (1) 施設は、消火設備その他の非常災害に際して必要な設備を設けるとともに、非常災害に対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絡体制を整備し、それらを定期的に職員周知するものとします
- (2) 施設は、非常災害に備えるため、定期的に避難、救出その他必要な訓練を行うものとします

7-1 軽費老人ホームにおけるサービスと利用料金

軽費老人ホームでは利用者に対して以下のサービスを提供します。

＜サービスの概要＞

- ①食事の提供
- ②入浴等の準備

- ③生活相談及び援助
- ④社会生活上の便宜の供与
- ⑤日常生活上必要な便宜の提供
- ⑥健康の保持
- ⑦個別的な選択によるサービス

<サービス利用料金>

①基本利用料

別紙 1 1.基本料金（月額）を参照

②個別的な選択によるサービス利用料

別紙 1 2. 個別的な選択によるサービス利用料を参照

③利用者の選定により提供される介護、その他の日常生活上の便宜に要する費用

・実費

④各居室で使用される電気料金及び水道代

- ・電気料金は個別のメーターによる実費
- ・水道代は月額 1,220 円の定額制

⑤レクリエーション、クラブ活動、行事参加での材料費、外食代等は実費

⑥保証金

・退去時の原状回復費用及び利用料が滞納された場合の費用として 300,000 円

7-2.地域密着型特定施設入居者生活介護におけるサービスと利用料金

地域密着型特定施設入居者生活介護では、利用者に対して以下のサービスを提供します。提供するサービスについては（１）と（２）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（通常 7～9 割）が介護保険から給付されます。

<介護度別サービス一覧表>

	薬 管 理	ゴ ミ 捨 て	食 堂 へ の 付 き 添 い	居 室 清 掃	洗濯	入 浴 介 助	ト イ レ 介 助	失 禁 介 助	食 事 介 助	寝 返 り 介 助	重 度 認 知 症 介 助	夜 間 の 巡 視
要介護 1	○	○	必要に 応じ	週 1	週 2	週 2	必要に 応じ	必要に 応じ	必要に 応じ	必要に 応じ	必要に 応じ	必要に 応じ
要介護 2	○	○	必要に 応じ	週 1	週 2	週 2	○	○	必要に 応じ	必要に 応じ	必要に 応じ	必要に 応じ
要介護 3	○	○	○	週 1	週 2	週 2	○	○	必要に 応じ	必要に 応じ	必要に 応じ	必要に 応じ
要介護 4	○	○	○	週 1	週 2	週 2	○	○	○	必要に 応じ	○	必要に 応じ
要介護 5	○	○	○	週 1	週 2	週 2	○	○	○	必要に 応じ	○	必要に 応じ

※ 身体的・精神的状態と要介護状態区分に明らかな差異がある場合においては、上記一覧表の区分以上の必要なサービスを一時的に行うこととしますが、その場合要介護状態区分の変更申請を行っていただくことがあります。

<サービスの概要>

①食事介助

- ・栄養並びに利用者の身体の状態を考慮した食事を提供します。
- ・利用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 7:30～8:30 昼食 12:00～13:00 夕食 18:00～19:00

②入浴介助

- ・入浴又は清しきを1週間に2回以上行います。
- ・一般浴槽で入浴できない方はリフト浴を使用して入浴することができます。

③排せつ介助

- ・排せつの自立を促すため、利用者の身体能力を最大限活用した援助を行います。

④機能訓練

- ・機能訓練指導員により、利用者の心身等の状況に応じて、日常生活を送るのに必要な機能の回復またはその減退を防止するための訓練を実施します。

⑤健康管理

- ・看護職員が、健康管理を行います。

⑥その他自立への支援

- ・利用者の要介護状態区分に応じ必要な支援を行います。
- ・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地域密着型特定施設入居者生活介護基本サービス費

別紙2 2.介護保険利用料

①地域密着型特定施設入居者生活介護基本サービス費（日額）を参照

②地域密着型特定施設入居者生活介護加算サービス費

別紙2 2.介護保険利用料

②加算（日額）及び③加算（月額）を参照

(2) 介護保険の給付の対象とならないサービス

以下のサービスは、利用料金の全額が利用者の負担となります。

<サービスの概要と利用料金>

①利用者の選定により提供される介護、その他の日常生活上の便宜に要する費用

- ・実費

②おむつ代

- ・実費

③人員配置が手厚い場合の介護サービス利用料

別紙2 3. 人員配置が手厚い場合の介護サービス利用料を参照

④個別的な選択によるサービス利用料

別紙 2 4.個別的な選択によるサービス利用料を参照

⑤各居室で使用される電気料金及び水道代

- ・電気料金は個別のメーターによる実費
- ・水道代は月額 1,220 円の定額制

⑥軽費老人ホームの利用料

別紙 2 1.基本利用料（月額）を参照

⑦レクリエーション、クラブ活動、行事参加での材料費、外食代等は実費

⑧保証金

- ・退去時の原状回復費用及び利用料が滞納された場合の費用として 300,000 円

（3）利用料金のお支払い方法

利用料は月末締めで 1 か月ごとにまとめて請求いたしますので、次のいずれかの方法によりお支払い下さい。

なお、利用料の受領にかかわる領収書等については、利用料の支払いを受けた後、翌月請求分と一緒に差し上げます。ただし、現金払いの場合はその場で発行いたします。

支払い方法	支払要件等
口座引き落とし	サービスを利用した月の翌月 27 日（祝祭日の場合は翌営業日）に、利用者が指定する口座より引き落とします。
銀行振込み	サービスを利用した月の翌月 27 日までに、事業者が指定する口座にお振り込み下さい。
現金払い	サービスを利用した月の翌月 27 日までに、現金でお支払下さい。

8.事故発生時の対応

サービスの提供により事故が発生した場合は、速やかに利用者の市町村、その家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

9.苦情相談窓口

（1）サービス提供に関する苦情や相談は、当事業所の下記の窓口でお受けいたします。

事業所相談窓口	受付時間	月曜日～金曜日（年末年始を除く）
	電話番号	（053）420－7001
	苦情受付担当者	岡田 郁美
	苦情解決責任者	大石 実穂

（2）サービス提供に関する苦情や相談は、下記の機関にも申し立てることができます。

苦情受付機関	浜松市介護保険課	（053）457－2787
	浜松市中央福祉事業所 長寿支援課 西行政センター内	（053）597－1119
	静岡県国民健康保険団体連合会	（054）253－5590

10.提供するサービスの第三者評価の実施状況

- (1) 実施年月日 平成 31 年 1 月 24 日
- (2) 実施評価機関名 株式会社第三者評価機構 静岡評価調査室
- (3) 評価結果の開示状況 施設玄関に備え置くとともにインターネット上でも公開しています。
(静岡県／平成 30 年度福祉サービス第三者評価結果公表で検索)

11.カスタマーハラスメントに対する行動指針について

ご利用者等からの暴言や暴力・悪質なクレームなどの迷惑行為は、ハラスメント行為に該当します。

要求内容が妥当性を欠く場合や、要求を実現するための手段・様態が社会通念上不相当であると判断される場合には、然るべき対応を行うことがあります。

詳細は、別紙「カスタマーハラスメントに対する行動指針」をご参照ください。

別紙 1

ケアレジデンス東山（一般入所者）利用料一覧表

1.基本利用料（月額）

対象収入による階層区分		サービスの 提供に要す る費用	生活費	居住に要 する費用	合計
1	1,500,000 円以下	10,000	51,807	50,400	112,207
2	1,500,001 円 ～ 1,600,000 円	13,000	51,807	50,400	115,207
3	1,600,001 円 ～ 1,700,000 円	16,000	51,807	50,400	118,207
4	1,700,001 円 ～ 1,800,000 円	19,000	51,807	50,400	121,207
5	1,800,001 円 ～ 1,900,000 円	22,000	51,807	50,400	124,207
6	1,900,001 円 ～ 2,000,000 円	25,000	51,807	50,400	127,207
7	2,000,001 円 ～ 2,100,000 円	30,000	51,807	50,400	132,207
8	2,100,001 円 ～ 2,200,000 円	35,000	51,807	50,400	137,207
9	2,200,001 円 ～ 2,300,000 円	40,000	51,807	50,400	142,207
10	2,300,001 円 ～ 2,400,000 円	45,000	51,807	50,400	147,207
11	2,400,001 円 ～ 2,500,000 円	50,000	51,807	50,400	152,207
12	2,500,001 円 ～ 2,600,000 円	57,000	51,807	50,400	159,207
13	2,600,001 円 ～ 2,700,000 円	64,000	51,807	50,400	166,207
14	2,700,001 円 ～ 2,800,000 円	71,000	51,807	50,400	173,207
15	2,800,001 円 ～ 2,900,000 円	78,000	51,807	50,400	180,207
16	2,900,001 円 ～ 3,000,000 円	85,000	51,807	50,400	187,207
17	3,000,001 円 ～ 3,100,000 円	92,000	51,807	50,400	194,207
18	3,100,001 円以上	99,500	51,807	50,400	201,707

（注 1） この表における「対象収入」とは前年の収入（社会通念上収入として認定することが
適当でないものを除く。）から、租税、社会保険料、医療費、当該施設における特定施
設入居者生活介護の利用者負担分等の必要経費を控除した後の収入をいう。

（注 2） 11 月から 3 月まで冬季加算額として 2,168 円を加算。

2.個別的な選択によるサービス利用料

区分	単位	費用	備考
通院介助／同行 6：00～8：00	1 時間未満	3,000 円	別途往復交通費は実費 救急搬送時は左記金額に準じることとする
	以降 30 分毎	1,500 円	
通院介助／同行 8：00～18：00	1 時間未満	2,500 円	
	以降 30 分毎	1,250 円	
通院介助／同行 18：00～22：00	1 時間未満	3,000 円	
	以降 30 分毎	1,500 円	
通院介助／同行 22：00～6：00	1 時間未満	4,000 円	
	以降 30 分毎	2,000 円	
外出時の同行	1 時間未満	2,500 円	別途往復交通費は実費
	以降 30 分毎	1,250 円	
入退院手続き	1 件	500 円	別途往復交通費は実費
買物代行	30 分未満	500 円	週 1 回施設全体のものは無料
	以降 30 分毎	500 円	
各種手続代行	1 時間	1,000 円	別途往復交通費は実費
	以降 30 分毎	500 円	

※緊急時以外のサービス利用は事前申し込みが必要となります。

3.その他の利用料

- 1) 居室に係る電気料金（使用量により負担）
- 2) 居室に係る水道料金（定額 1,220 円）

4.保証金

- 1) 退去時における居室の原状回復費用及び利用料が滞納された場合の費用（300,000 円）

別紙 2

ケアレジデンス東山（指定地域密着型特定施設入居者生活介護）利用料一覧表

1.基本利用料（月額）

対象収入による階層区分		サービスの 提供に要す る費用	生活費	居住に要 する費用	合計
1	1,500,000 円以下	10,000	51,807	50,400	112,207
2	1,500,001 円 ～ 1,600,000 円	13,000	51,807	50,400	115,207
3	1,600,001 円 ～ 1,700,000 円	16,000	51,807	50,400	118,207
4	1,700,001 円 ～ 1,800,000 円	19,000	51,807	50,400	121,207
5	1,800,001 円 ～ 1,900,000 円	22,000	51,807	50,400	124,207
6	1,900,001 円 ～ 2,000,000 円	25,000	51,807	50,400	127,207
7	2,000,001 円 ～ 2,100,000 円	30,000	51,807	50,400	132,207
8	2,100,001 円 ～ 2,200,000 円	35,000	51,807	50,400	137,207
9	2,200,001 円 ～ 2,300,000 円	40,000	51,807	50,400	142,207
10	2,300,001 円 ～ 2,400,000 円	45,000	51,807	50,400	147,207
11	2,400,001 円 ～ 2,500,000 円	50,000	51,807	50,400	152,207
12	2,500,001 円 ～ 2,600,000 円	57,000	51,807	50,400	159,207
13	2,600,001 円 ～ 2,700,000 円	64,000	51,807	50,400	166,207
14	2,700,001 円 ～ 2,800,000 円	66,600	51,807	50,400	168,807

（注 1） この表における「対象収入」とは前年の収入（社会通念上収入として認定することが適当でないものを除く。）から、租税、社会保険料、医療費、当該施設における特定施設入居者生活介護の利用者負担分等の必要経費を控除した後の収入をいう。

（注 2） 11 月から 3 月まで冬季加算額として 2,168 円を加算。

2.介護保険利用料

自己負担額は、「介護保険負担割合証」の割合に応じた額となります。

①地域密着型特定施設入居者生活介護基本サービス費（日額）

	基本サービス費	介護保険から給付される金額（9割）	利用者自己負担額（1割）
要介護 1	5,536 円 (546 単位)	4,982 円	<u>554 円</u>
要介護 2	6,225 円 (614 単位)	5,602 円	<u>623 円</u>
要介護 3	6,945 円 (685 単位)	6,250 円	<u>695 円</u>
要介護 4	7,605 円 (750 単位)	6,844 円	<u>761 円</u>
要介護 5	8,314 円 (820 単位)	7,482 円	<u>832 円</u>

②加算（日額）

	加算サービス費	介護保険から給付される金額（9割）	利用者自己負担額（1割）
個別機能訓練加算（Ⅰ）	121 円 (12 単位)	108 円	<u>13 円</u>
夜間看護体制加算（Ⅱ）	91 円 (9 単位)	81 円	<u>10 円</u>
サービス提供体制強化加算（Ⅰ）	223 円 (22 単位)	200 円	<u>23 円</u>
サービス提供体制強化加算（Ⅱ）	182 円 (18 単位)	163 円	<u>19 円</u>
サービス提供体制強化加算（Ⅲ）	60 円 (6 単位)	54 円	<u>6 円</u>
認知症専門ケア加算（Ⅰ）	30 円 (3 単位)	27 円	<u>3 円</u>
退院・退所時連携加算 (入居から 30 日以内に限る)	304 円 (30 単位)	273 円	<u>31 円</u>
若年性認知症入居者受入加算	1,216 円 (120 単位)	1,094 円	<u>122 円</u>
退去時情報提供加算 (医療機関へ退去の際のみ 1 回算定)	2,535 円 (250 単位)	2,281 円	<u>254 円</u>

	加算サービス費	介護保険から給付される金額（9割）	利用者自己負担額（1割）
看取り介護加算（Ⅰ） （死亡日 45 日前～31 日前）	730 円 （72 単位）	657 円	<u>73 円</u>
看取り介護加算（Ⅰ） （死亡日 30 日前～4 日前）	1,460 円 （144 単位）	1,314 円	<u>146 円</u>
看取り介護加算（Ⅰ） （死亡日の前日及び前々日）	6,895 円 （680 単位）	6,205 円	<u>690 円</u>
看取り介護加算（Ⅰ） （死亡日）	12,979 円 （1,280 単位）	11,681 円	<u>1,298 円</u>

③加算（月額）

	加算サービス費	介護保険から給付される金額（9割）	利用者自己負担額（1割）
協力医療機関連携加算	1,014 円 （100 単位）	912 円	<u>102 円</u>
口腔衛生管理体制加算	304 円 （30 単位）	273 円	<u>31 円</u>
口腔・栄養スクリーニング加算 （6 月に 1 回）	202 円 （20 単位）	181 円	<u>21 円</u>
個別機能訓練加算（Ⅱ）	202 円 （20 単位）	181 円	<u>21 円</u>
ADL 維持加算（Ⅰ）	304 円 （30 単位）	273 円	<u>31 円</u>
ADL 維持加算（Ⅱ）	608 円 （60 単位）	547 円	<u>61 円</u>
科学的介護推進体制加算	405 円 （40 単位）	364 円	<u>41 円</u>
高齢者施設等感染対策向上加算（Ⅱ）	50 円 （5 単位）	45 円	<u>5 円</u>
新興感染症等施設療養費 （療養期間の連続 5 日を限度とする）	2,433 円 （240 単位）	2,189 円	<u>244 円</u>
生産性向上推進体制加算（Ⅱ）	101 円 （10 単位）	90 円	<u>11 円</u>
介護職員等処遇改善加算Ⅱ （ロ）	利用単位数の合計に 1,000 分の 153 を乗じた単 位数に 10.14 を乗じた額	左記金額に 0.9 を 乗じた額	<u>左記合計金額に 0.1 を 乗じた額</u>

※ ①、②、③の介護保険利用料については、浜松市は地域区分が「7 級地」であるため、単位数に 10.14 円を乗じた金額が料金となっている。

※ 上記料金は、1 回あたりの目安を表示したものである。1 か月の合計で計算した場合、小数点以下の端数処理の関係で、差異が生じる場合がある。

※ 記載の加算に関しては算定要件を満たした場合にのみ算定する事とする。

3.人員配置が手厚い場合の介護サービス利用料

①人員配置が手厚い場合の介護サービス利用料（日額）

	要介護 1	要介護 2	要介護 3	要介護 4	要介護 5
人員配置が手厚い 介護サービス料	<u>448 円</u>	<u>502 円</u>	<u>560 円</u>	<u>614 円</u>	<u>670 円</u>

4.個別的な選択によるサービス利用料

区分	単位	費用	備考
通院介助／同行 6：00～8：00	1 時間未満	3,000 円	別途往復交通費は実費 救急搬送時は左記金額に準じることとする
	以降 30 分毎	1,500 円	
通院介助／同行 8：00～18：00	1 時間未満	2,500 円	
	以降 30 分毎	1,250 円	
通院介助／同行 18：00～22：00	1 時間未満	3,000 円	
	以降 30 分毎	1,500 円	
通院介助／同行 22：00～6：00	1 時間未満	4,000 円	
	以降 30 分毎	2,000 円	
外出時の同行	1 時間未満	2,500 円	別途往復交通費は実費
	以降 30 分毎	1,250 円	
入退院手続き	1 件	500 円	別途往復交通費は実費
買物代行	30 分未満	500 円	週 1 回施設全体のものは無料
	以降 30 分毎	500 円	
各種手続代行	1 時間	1,000 円	別途往復交通費は実費
	以降 30 分毎	500 円	

※緊急時以外のサービス利用は事前申し込みが必要となります。

5.その他の利用料

1) 居室に係る電気料金（使用量により負担）

2) 居室に係る水道料金（定額 1,220 円）

6.保証金

1) 退去時における居室の原状回復費用及び利用料が滞納された場合の費用（300,000 円）

ケアレジデンス東山

個人情報の使用にかかる同意書

私およびその家族の個人情報については、次の記載するところにより必要最小限の範囲内で使用することに同意します。

1. 利用期間

介護サービス提供に必要な期間および契約期間に準じます。

2. 利用目的

- (1) 介護保険における介護認定の申請及び更新、変更ため
- (2) 利用者にかかわる地域密着型特定施設サービス計画を立案し、円滑にサービス提供されるために実施するサービス担当者会議での情報提供のため
- (3) 医療機関、福祉事業者、介護支援専門員、介護サービス事業者、自治体（保険者）、その他社会福祉団体等との連絡調整のため
- (4) 利用者が、医療サービスの利用を希望している場合および主治医等の意見を求める必要がある場合
- (5) 利用者の利用する施設内のカンファレンスのため
- (6) その他サービス提供で必要な場合
- (7) 上記各号にかかわらず、緊急を要する時の連絡等の場合

3. 使用条件

- (1) 個人情報の提供は必要最低限とし、サービス提供にかかわる目的以外決して利用しない。また、利用者とのサービス利用にかかわる契約の締結前からサービス終了後においても、第三者にもらさない。
- (2) 個人情報を使用した会議の内容や相手方などについて経過を記録し、請求があれば開示する。

社会福祉法人慶成会 カスタマーハラスメントに対する行動指針

【目的】

社会福祉法人慶成会（以下「慶成会」という。）では、ご利用者お一人おひとりがその人らしく充実した毎日をお過ごしいただけるよう、質の高いサービスの提供に努めています。その実現には、ご利用者、ご家族、各取引業者（以下「関係者の皆様」という。）との良好な関係を築くとともに、慶成会の職員が安全に、且つ継続的に業務を行える環境が欠かせません。

本行動指針は、カスタマーハラスメントの防止と適切な対応を図るため、皆様のご理解とご協力をお願いする目的で策定いたします。

【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。

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があります。

以上により、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よく働ける環境を提供する義務が法人にあると考えております。

【対象となる行為】

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、以下のいずれかに該当する、社会通念上相当な範囲を超える要求・言動のことを指します。

- ① 暴言・威嚇・脅迫・誹謗中傷
- ② 暴力行為・物品破損
- ③ 過度・不当な要求・ストーカー行為
- ④ 長時間の拘束・執拗なクレーム
- ⑤ 性的言動・セクシャルハラスメント
- ⑥ 差別・侮辱的発言、人格否定

【相談窓口】

カスタマーハラスメントに関する相談窓口は法人本部とし、職員から相談を受けた際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該当するかどうかを判断致します。カスタマーハラスメントが行われたと判断した場合は毅然と対応するとともに、必要に応じ第3者となる外部機関（行政、警察、弁護士、保険機関等）を交えながら解決を図ります。

【カスタマーハラスメントへの対応】

＜法人内対応＞

- 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機会（研修等）を実施します。
- 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努めます。
- カスタマーハラスメント発生時の対応体制を構築します。

＜法人外対応＞

- カスタマーハラスメントに屈することなく合理的及び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。
- 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いただく場合があります。また、録音内容につきましては、当該カスタマーハラスメントの解決のために利用いたします。
- カスタマーハラスメントが行われた場合は、利用契約の解除や取引を中止することがあります。
- 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。

【関係者の皆様へのお願い】

上記の「目的」や「カスタマーハラスメントについて」記載のとおり、職員の心身の安全を確保し、ご利用者またはそのご家族の方々、各取引先等関係者の皆様と良好な関係を築くためにこの行動指針を策定しました。

そこで、皆様には以下の事項についてご協力をお願い致します。

- ・ハラスメント行為に加担しないこと
- ・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

関係者の皆様におかれましては、既に上記事項を遵守していただいておりますが、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きたいと考えておりますので、引き続きご協力をお願いいたします。