

ケアハウス ロミオ イ フリエッタ  
重要事項説明書

社会福祉法人寿敬会



ケアハウス入居にあたって、ご確認いただく事項は次のとおりです。

## 1. 施設経営法人

- (1) 法人名 社会福祉法人寿敬会  
(2) 法人所在地 和歌山県和歌山市平尾 2 番地 1  
(3) 電話番号 073-478-3437  
(4) 代表者氏名 理事長 中谷 剛  
(5) 設立年月 昭和 55 年 9 月 30 日

## 2. ご利用施設

- (1) 施設の種類 ケアハウス  
(2) 施設の名称 ケアハウス ロミオ イ フリエッタ  
(3) 施設の所在地 和歌山県和歌山市平尾 645 番地  
(4) 電話番号 073-478-3437  
(5) 施設長(管理者) 中谷 幸子(施設長)  
(6) 当施設の運営方針

原則60歳以上(夫婦の場合、どちらか一方が60歳以上)の方で、高齢等のため独立して生活するには不安がある方に、入居者の特性に配慮した住みやすい住居を提供します。利用者の自主性を尊重した明るく心豊かな生活が出来るよう相談及び援助、食事の提供、余暇活動の援助を行います。

- (7) 開設年月 平成 15 年 3 月 1 日  
(8) 入所定員 24 人

## 3. 施設、居室の概要

### (1) 施設の概要

- ① 建物の構造 鉄筋鉄骨コンクリート造地上 2 階  
② 建物の延べ床面積 2,272.8 m<sup>2</sup>  
③ 併設事業

当施設では、次の事業を併設して実施しております。

- 特別養護老人ホーム大日山荘
- 養護老人ホーム大日山荘
- 軽費老人ホームバイオレット
- 大日俱楽部 オラ
- 大日俱楽部 ハルジオン
- ショートステイセンター大日山荘
- 居宅介護支援事業所バイオレット
- 訪問ヘルパーステーションバイオレット
- 大日山荘診療所

- ・ 大日山荘訪問給食事業
- ・ 桔梗会訪問介護員養成研修事業

④ その他の事業

- ・ 認知症対応型共同生活介護 ハルジオン
- ・ 小規模多機能型共同生活介護 ハルジオン
- ・ 大日倶楽部 ヒメジオン
- ・ 和歌山市地域包括支援センター和佐
- ・ 居宅介護支援事業所 ハルジオン

⑤ 施設の周辺環境

和歌山市の東部に位置し、自然に恵まれた農村地区で静かな環境で日当たりも良好です。

(2) 居室等の概要

当事業所では以下の設備をご用意しています。

用途	数	面積	備考
単身部屋	22	631.2 m <sup>2</sup>	1人あたり、28.6 m <sup>2</sup>
2人部屋	1	38.6 m <sup>2</sup>	1人あたり、19.3 m <sup>2</sup>
食堂	3	110.9 m <sup>2</sup>	
娯楽室	3	88.4 m <sup>2</sup>	
診察室	3	19.6 m <sup>2</sup>	
浴室・脱衣	3	81.1 m <sup>2</sup>	
廊下・その他		1,231.5 m <sup>2</sup>	

※居室の変更について

利用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、利用者やご家族様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

当事業所の職員体制は次の通りです。

<主な職員の配置状況>

管理者	1 (兼務)
生活相談員	1
介護職員	3
栄養士	1
調理員	2

#### ＜主な職種の勤務体制＞

職種	勤務体制
介護職員、生活相談員	ローテーション8時間勤務にて 日中 6:30～20:00 1名
栄養士、調理員	ローテーション8時間勤務にて 日中 7:00～19:00

#### 5. 入居前に必要な提出書式と費用負担について

事業所側は責任をもって入居予定者の健康管理や介護を行う上で、事業所で対応できる健康状態であるかの確認を行います。また、感染症の有無を確認し、他の利用者の健康に影響を及ぼすことが無いいかの確認を行うため、健康診断書(病歴・血液検査・尿検査・レントゲン・服薬内容・感染症の有無等)の提出が必要となります。

また、上記健康診断とは別に新型コロナウイルス感染症抗原検査については入居当日に実施し、陰性であることを確認させていただきます。

なお、上記検査で陽性が認められた場合は、医療機関に受診して頂き入居の可否を判断させていただきます。

健康診断書の作成（抗原検査に係る費用を含む）については契約者にて負担頂くものとします。

#### 6. 利用料金

##### ＜利用料の受領＞

別紙料金表に基づき、利用料金の支払いを受けるものとする。

利用料金に係るサービス提供に当たってはあらかじめ、利用者又はその家族に対し、そのサービス内容及び費用について説明を行い、その同意を得なければならない。

##### ＜利用料のお支払方法＞

前記、利用料金、費用は1ヶ月ごとに計算し毎月10日以降にご請求いたしますので、当月中にいずれかの方法でお支払い下さい。

- ① 現金での現金支払い
- ② 下記、指定口座への振込み

銀行名 : きのくに信用金庫 鳴神支店  
口座番号 : 普通預金 1116226  
口座名義 : 社会福祉法人 寿敬会 理事長 中谷剛  
(ジュケイカイ ナカヤツヨシ)

- ③ 引き落とし(引き落とし手数料は、利用者負担となります。)

##### ＜サービス概要＞

###### (生活相談)

生活相談員は、利用者又は家族に対し相談に応じるとともに、必要な助言その他 の援助をおこなうものとする。

###### (入浴)

基本的に毎日入浴できます。共同の浴室があり、準備・掃除は職員が行います。男女入替え制で、入浴時間は浴室の入り口に掲示します。何らかの事情で入浴が出来ない場合には、前もって入居者への説明を行います。

(食事の提供)

- ① 食事の提供は、栄養ならびに身体の状況及び、嗜好を考慮したものとともに、適切な時間に行うものとする。
- ② 食事の提供は、利用者の自立支援に配慮して可能な限り食堂で行うよう努めるものとする。
- ③ 食事が不要の場合は欠食届けを出して下さい。1週間前までに欠食届けを出していただいた場合、食材料費相当額を返金します。

(健康管理)

定期的に健康診断を受ける機会を提供し、健康の保持に努めます。

(夜間の体制)

夜間は併設施設の職員が対応します。

(緊急時の対応)

利用者の病状の急変が生じた場合、その他必要な場合は、速やかにご家族や主治医又は協力病院等、緊急連絡先に連絡を取るなど必要な措置を講じます。

身元引受人兼連帯保証人には医療機関への手続き等をお願いします。

(レクリエーション行事)

事業所では、必要な教養娯楽設備を整えると共に、生活を実りあるものとするため、適宜レクリエーションを企画します。

- ① レクリエーションに係る費用については、実費をご負担いただく場合があります。
- ② 利用者が企画するレクリエーションに対し、ケアハウスは必要に応じて協力します。

(衛生管理)

- ① 利用者の使用する施設、食器その他の設備及び飲料水について、衛生的な管理に努めるとともに、医療品及び医療用具の管理を適切に行うものとする。
- ② 食中毒や感染症が発生し、又はまん延しないように必要な措置を講ずるように努める。

(入院期間中の取扱い)

利用者について、病院又は診療所に入院の必要が生じた場合であって、入院後おおむね3ヶ月以内に退院することが明らかに見込まれるときには、利用者及び家族様の希望等を勘案し、必要に応じ入退院の手続きなど適切な便宜を供与し、再び当事業所に円滑に入所できるよう努めなければならない。

<入居中の医療の提供について>

医療を必要とする場合には、利用者の希望により下記、協力医療機関において診療や入院治療を受ける事ができます。（但し、下記医療機関での優先的な診療、入院治療を保障するものではありません。また、下記医療機関での診療、入院治療を義務付けるものではありません。）

\* 協力医療機関

医療機関の名称	医療法人裕紫会中谷病院
所在地	和歌山市鳴神 123-1
診療科	内科・外科

\* 協力歯科医療機関

医療機関の名称	医療法人 良友会「西和歌山病院」
所在地	和歌山市土入 176
診療科	内科・整形・透析・皮膚

\* 協力歯科医療機関

医療機関の名称	笠原歯科医院
所在地	和歌山市新庄 490-2
診療科	歯科

\* 協力歯科医療機関

医療機関の名称	こうざき西歯科クリニック
所在地	和歌山市神前 105-1
診療科	歯科

\* 協力歯科医療機関

医療機関の名称	はたなか歯科クリニック
所在地	和歌山県岩出市清水 354-1
診療科	歯科

## 7. 苦情の受付について

措置の概要（当事業所における苦情の受付）	
① 利用者からの相談又は、苦情等に対する常設の窓口（連絡先）	
・ 相談苦情に対する常設の窓口として、相談担当を置いている。また、相談者が不在のときは、基本的事項について誰でも対応出来るようにすると共に、担当者に必ず引き継いでいる	
・ 電話番号 073-478-3437	
・ F A X 073-478-3079	
・ 担 当 者 上原 浩	
・ 受付時間 毎週月曜日～金曜日 10:00～15:00	
② 円滑、迅速に苦情処理を行うための処理体制、手順	
・ 苦情があった場合には、直ちに相手方に連絡を取り、直接行くなどして詳しい事情を聞くとともに、担当者からも事情を確認する	
・ 必要あると判断した場合には、管理者まで含めて検討会議を行う（検討会議を行わない場合にも結果は報告する）	
・ 記録を台帳（パソコンデータ等）に保管し再発防止に役立てる	
③ その他参考事項	
・ 普段から苦情が出ないようサービス提供を心がける（申し送り確認、職員研修実施等）	
・ 職員連絡網の配置	

（行政機関その他、苦情受付）

和歌山市役所 介護保険担当課	所在地：和歌山市七番丁23番地 電話番号：073-435-1190 受付時間：8:30～17:15
国民健康保険団体連合会	所在地：和歌山市吹上2丁目1-22 電話番号：073-427-4662 受付時間：9:00～17:00
和歌山県福祉サービス運営適正化委員会	所在地：和歌山市手平2丁目1-2 電話番号：073-435-5527 受付時間：9:00～17:00

## 8. 個人情報の保護について

事業者は、契約の締結に際して取得した個人情報、及び今後保有する入居者の個人情報を、別紙個人情報保護方針に基づき適正かつ関係法令に従い保護します。

個人情報の利用目的について別に定め、その定めた利用目的を達成する為の使用範囲においてのみ使用します。

## 9. サービス提供時における事業者の義務

当事業所では、利用者様に対してサービスを提供するにあたって次のことを守ります。

- ①利用者の生命、身体、財産の安全・確保に配慮します。
- ②利用者の体調、健康状態からみて必要な場合には、医師又は看護職員と連携の上、利用者から聴取確認します。
- ③利用者が受けている要介護認定の有効期間の満了日、30日前までに要介護認定の更新申請のために必要な援助を行います。
- ④利用者に提供したサービスについて記録を整備し、サービスを提供した日から5年間保管するとともに、利用者又は身元引受人、連帯保証人様の請求に応じて閲覧させ、複写物を交付します。
- ⑤利用者に対する身体的拘束その他行動を制限する行為を行いません。  
ただし、利用者又は他の利用者等の生命、身体を保護するために緊急やむを得ない場合には、記録を記載するなど、適正な手続きにより身体等を拘束する場合があります。
- ⑥事業者及びサービス従事者又は従業員は、サービスを提供するにあたって知り得た利用者又はその家族等に関する事項を正当な理由なく、第三者に漏洩しません（守秘義務）  
ただし、利用者に医療上の必要性がある場合には、医療機関等に利用者の心身等の情報を提供いたします。
- ⑦感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービスの提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（業務継続計画）を策定し、業務継続計画に従って必要な措置を行います。職員に対し、業務継続計画について周知するとともに必要な研修及び訓練を定期的に実施します。定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。
- ⑧人権擁護、虐待の発生又はその再発を防止するため等に人権擁護推進員を配置し、研修の実施等を行います。
- ⑨当事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため等のため、虐待防止委員会の定期的開催や指針整備、虐待発生時の再発防止策の検討、担当者を定める等の必要な措置を行います。その結果等について職員に周知徹底を図ります。職員に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施します。虐待又は虐待が疑われる事案が発生した場合には、速やかに市町村等関係者に報告します。
- ⑩事業者は、ハラスメントに関して、従業者の就業環境が害されることのないよう、防止措置を講じます。特に、事業者内において行われる以下のような行為が認められた場合、適切な対策を実施します。

## 10. 契約の解除について

(契約解除について)

利用者は、以下の理由がない限り、継続してサービスを利用することができます。

- ① 事業者が破産した場合又はやむを得ない事由により施設を閉鎖した場合。
- ② 施設の滅失や重大な毀損により、サービスの提供が不可能になった場合。
- ③ 入居者から退所の申し出があった場合。（下記、項目参照）
- ④ 事業者から退所の申し出を行った場合。（下記、項目参照）

(利用者からの契約解除)

利用者は、事業者もしくはサービス従事者が以下の事項に該当する場合には、本契

約を解除することができます。

- ① 事業者が、正当な理由なくケアハウスのサービスを実施しない場合。
- ② 事業者が守秘義務に違反した場合。
- ③ 事業者が、故意又は過失により利用者の生命・身体・財物・信用等を傷つけた場合、又は不信行為、不法行為その他重大な事情を生じさせた場合。
- ④ 他の利用者様が利用者の身体・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、事業者が適切な対応をとらない場合。

(事業者からの契約解除)

事業所は、利用者が以下の事項に該当する場合には、本契約の全部または一部を解除することができます。また、以下のいずれかに該当し、その事案が特に重大であると事業所が判断した場合には、即日で契約を解除することができます。

- ① 利用者またはその身元引受人が、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 利用者またはその身元引受人による、サービス利用料金の支払いが 2 か月以上遅延し、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 利用者またはその身元引受人ないしはご家族（内縁関係等を含む）が故意に法令違反その他著しく常識を逸脱する行為を行い、事業所の再三の申し入れにも関わらず改善の見込みがなく、または、故意または重大な過失により事業者又はサービス従事者もしくは他の利用者等の財物・信用等を傷つけ、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- ④ 利用者の行動が他の利用者やサービス従事者の生命・身体・健康に重大な影響を及ぼす恐れがあり、または利用者が“重大な自傷行為を繰り返すなど”本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- ⑤ 利用者が、連続して 3 ヶ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。
- ⑥ 利用者が契約期間中に著しい背信行為を行い、契約を継続することが困難となった場合

(精算)

契約が終了した場合、利用者がすでに実施されたサービスに対する利用料金支払義務その他、事業者に対する義務を負担しているときは、契約終了日から 1 ヶ月以内に精算するものとします。

(身元引受人)

利用者は、契約時に利用者の残置物や利用料金等の滞納があった場合に備えて、一切の残置物の引き取り及び債務の保証人として身元引受人を定めて頂きます。

- ・当施設は、「身元引受人」に連絡のうえ、残置物等を引き取って頂きます。
- ・また、引き渡しにかかる費用については、身元引受人にご負担頂きます。

#### (連帯保証人)

連帯保証人となる方については、本契約から生じる利用者の債務について、極度額90万円の範囲内で連帯してご負担いただきます。その額は、利用者又は連帯保証人が亡くなったときに確定し、生じた債務について、ご負担いただく場合があります。

連帯保証人からの請求があった場合には、本会及び施設は、連帯保証人の方に利用料等の支払い状況、滞納金の額、損害賠償の額等、利用者の全ての債務の額等に関する情報を提供します。

#### (残置物引取)

残置物については、連絡を受けた日から1月を経過する日までに、身元引受人に残置物の引き取りを行っていただきます。

尚、1月を経過してもその引取りが無い場合には、事業所側で残置物の処分が出来るものとし、処分に要した費用については、身元引受人に請求させていただき、その支払いを行っていただきます。

その際の、処分費用については、別紙添付の「処分料金一覧表」より算出させていただきます。

### 11. 非常災害対策

当事業所では、非常災害に備えるために、防火管理についての責任者を定めて非常災害に関する防災計画を策定し、定期的に避難、救出等の訓練を行います。

### 12. 賠償責任

事故が発生した場合、市町村、身元引受人、連帯保証人に連絡するとともに必要な措置をとります。

事業所の責任により利用者に生じた損害や、実施したサービスに不法行為責任があつた場合については、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。

但し、その損害の発生について、利用者または身元引受人、連帯保証人に故意又は過失、不法行為があつたことが認められる場合には、事業者の損害賠償責任を減じる場合があります。

尚、事業者は、自己の責に帰すべき事由がない、或いは、実施したサービスに不法行為責任がない限り、損害賠償責任を負いません。とりわけ以下の各号に該当する場合には、事業者は損害賠償責任を免れます。

1 利用者または身元引受人、連帯保証人が、契約締結時にその心身の状況及び病歴等の重要な事項について、故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことに専ら起因して損害が発生した場合。

2 利用者または身元引受人、連帯保証人が、サービスの実施にあたって必要な事項に関する聴取・確認に対して故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことに専ら起因して損害が発生した場合。

- 3 利用者の急激な体調の変化、利用者様の責任に起因する等、事業者の実施したサービスを原因としない事由に専ら起因して損害が発生した場合。
- 4 利用者または身元引受人、連帯保証人が、事業者もしくはサービス従事者の指示等に反して行った行為に専ら起因して損害が発生した場合。

### 1 3. 身体拘束

- 1 施設サービスの提供に当たっては、当該利用者又は他の利用者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束その他入居者の行動を制限する行為を行ってはならない。
- 2 前項の身体拘束等を行う場合は、合議により決定し、その態様及び時間その際の入居者の心身の状態並びに緊急やむを得ない理由等を、家族に十分説明し、経過を記録しなければならない。
- 3 身体的拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を3月に1回以上開催するとともに、その結果について、介護職員その他の従業者に周知徹底を図らなければならない。
- 4 身体的拘束等の適正化のための指針を整備しなければならない。
- 5 介護職員その他の従業者に対し、身体的拘束等の適正化のための研修を定期的に実施しなければならない。

### 1 4. ハラスメント

- 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 利用者またはその身元引受人ないしはご家族（内縁関係等を含む）が事業所の職員に対して行う、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の行為については、事実確認の上、改善を求め、それでも解消されない場合は契約を解除する場合があります。

（詳しくは別紙2「ハラスメント防止のお願い」を参照）

### 1 5. その他、施設利用の注意事項

ケアハウス入居にあたって、施設に入居されている利用者の共同生活の場としての快適性、安全性を確保するため、下記の事項をお守り下さい。

（持ち込みの制限）

入居にあたり、以下のものは原則として持ち込むことができません。

- ①危険物（爆発物、刃物、毒物等他の入居者との生活に支障をきたすと判断されるもの）
- ②火災の恐れがあるもの（マッチ、ライター、カセットコンロ、可燃物等）
- ③その他、共同生活の場として、事業所が危険であると判断したもの（別紙1）

#### (居室・設備等のご利用)

- ① 居室や設備等は、その本来の用途に従って丁寧に使用してください。
- ② 居室や設備について、故意又は重大な過失により滅失、破損、汚損、もしくは変更した場合には、自己の費用により原状に復するか、相当の代価を支払っていただきます。
- ③ 集会室は、来訪者や利用者同士の歓談の場として利用できます。利用の際は職員に申し出てください。
- ④ 廊下、階段などの共用部に物を置かないで下さい。

#### (食事)

- ① 食事の配膳、下膳は各自で行ってください。
- ② 食事は、原則として食堂でとっていただきますが、事情により居室で食事をしていただくこともできます。
- ③ 食事が不要の場合は欠食届けを出して下さい。1週間前までに欠食届けを出していただいた場合、食材料費相当額を返金します。
- ④ 食材料費相当額は変更になることがあります。

#### (掃除、洗濯)

- ① 居室の掃除、衣類等の洗濯は、各自で行ってください。
- ② 洗濯機を持ち込まれる際は、場所に限りがありますので申し出下さい。

#### (外出、外泊)

- ① 事前に外出届、外泊届を出していただき、外出する日時と、戻る日時を届け出でください。また、予定が変更になったときは速やかにケアハウスに連絡して下さい。
- ② 外出、外泊で食事が不要の場合、1週間前までに届け出をしていただくと食材料費相当額を返金します。

#### (来訪・面会)

- ① 来訪者は、必ずその都度、面会簿に記入して下さい。
- ② 宿泊する場合は職員に届け出でください。

#### (健康管理)

- ① 事業所で実施する定期健康診断は、必ず受診してください。
- ② 保険証、医療費受給者証、診察券など病院で受診するときに必要なものは、いつもわかりやすく保管しておいてください。
- ③ 気分がすぐれないときは、早めに職員に知らせてください。
- ④ 身体に異常を感じたときは、ナースコール等で知らせてください。

#### (政治・宗教・営業活動)

職員や他の利用者に対し、迷惑を及ぼすような宗教活動・政治活動・営業活動は強くお断りします。

#### (防災)

- ① 居室での火気の使用は原則禁止しています。
- ② ベランダは非常階段に通じる避難路ですので、物を置かないでください。

- ③ 火災発生のときは、エレベーターは使用できません。
- ④ 事業所で行われる、災害訓練等で利用者の参加をお願いする場合があります。

(防犯)

- ① 多額の現金を所持しないようにしてください。
- ② 貵重品は、各自保管してください。
- ③ 居室を離れる場合は、必ず施錠してください。
- ④ 居室内等での貴重品等の紛失につきましては、当事業所は一切の責任を負いかねます。

(動物飼育)

ペットの持ち込み及び飼育はお断りします。

(連絡先)

ご家族様や身元引受人兼連帯保証人の連絡先等が変わった場合には、すみやかに届け出て下さい。

(日常生活)

- ① ごみは分別して、決められた日に指定の場所に出してください。
- ② ケアハウスでの共同生活の秩序を保ち、相互の親睦を図ることにより、他の入居者様に迷惑を及ぼさないようにしてください。

(喫煙)

敷地内は全面禁煙となります。(ただし、居室内の電子タバコの喫煙は除く)

### 15. 第三者評価の実施状況

第三者評価の 実施状況	1 あり	実施日	
		評価機関名称	
		結果の開示	1 あり 2 なし
	② なし		

## 重要事項説明書 同意書

令和 年 月 日

ケアハウスの入居に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

事業者 住 所 和歌山県和歌山市平尾 2 番地 1  
事業者名 社会福祉法人 寿敬会  
代表者名 理事長 中谷 剛 印

説明者 事業所名 ケアハウスロミオイフリエッタ  
職 名 生活相談員

氏 名 鷺 スミエ 印

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、ケアハウスの入居に同意しました。

契約者（利用者） 住 所 \_\_\_\_\_  
氏 名 \_\_\_\_\_ 印

私は、本人の意思を確認し本人の代わりに上記署名を行いました。

署名代行者 住 所 \_\_\_\_\_  
氏 名 \_\_\_\_\_ 実印  
(契約者との関係 )

身元引受人 住 所 \_\_\_\_\_  
氏 名 \_\_\_\_\_ 実印  
(契約者との関係 )

連帯保証人 住 所 \_\_\_\_\_  
氏 名 \_\_\_\_\_ 実印  
(契約者との関係 )

## ハラスメント防止のお願い

いつも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、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、事業所とご利用者（ご家族等）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「背信行為」に該当し、契約を終了する場合があります。

### 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	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。ケアマネの業務外の強要（すぐに来い、買い物をして来い、金を貸せ等）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