

重要事項説明書

指定居宅介護、指定重度訪問介護、北名古屋指定地域生活支援の事業（以下訪問介護等という）サービスについて、契約を締結する前に説明いたします。ご不明な点等がありましたら、遠慮なく質問をしてください。

1 訪問介護等サービスを提供する事業者について

事業者名称	株式会社スマイルハウス
代表者氏名	代表取締役 川口 龍也
本社所在地 (連絡先)	愛知県瀬戸市石田町1 4 2 番地の1 (電話:090-1830-0651)
法人設立年月日	令和6年1 1 月 2 0 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

(1) 事業所の所在地等

事業所名称	訪問介護スマイルハウス名北
介護保険指定 事業所番号	「愛知県指定居宅介護、重度訪問介護：2310800566」 「北名古屋指定地域生活支援：第147号」
事業所所在地	愛知県北名古屋市熊野庄八幡1 3 3 番地 ラ・ロッシュ1 0 1 号室
連絡先 相談担当者名	電話:0568-54-6602 FAX:0568-54-6612 川口 龍也
事業所の通常の 事業の実施地域	愛知県（北名古屋市、岩倉市、清須市、西春日井郡豊山町、小牧市、一宮市、稲沢市、名古屋市西区、名古屋市北区）（指定地域生活支援については北名古屋市のみ）

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	株式会社スマイルハウスが開設する訪問介護スマイルハウス名北が行う訪問介護等の事業の適正な運営を確保するために人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の介護福祉士又は訪問介護員研修の修了者が、要支援状態にある障害者に対し、適正な訪問介護等を提供することを目的とする。
運営の方針	訪問介護等の基本方針として、訪問介護員等は、要介護者等の心身の特性を踏まえて、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、入浴、排せつ、食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行う。事業の実施に当たっては、関係市町村、相談支援事業者、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日から金曜日（土日祝及び1 2 月 2 9 日から1 月 3 日を除く）
営業時間	9:00～18:00

※緊急時及び営業時間外の対応は、電話転送により2 4 時間常時連絡が可能な体制とする。

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	1 月 1 日から1 2 月 3 1 日
---------	----------------------

サービス提供時間	7:00～20:00
----------	------------

(5) 事業所の職員体制

管理者	川口 龍也
-----	-------

職	職務内容	人員数
管理者	1 従業者及び業務の管理を、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。	常勤1名 サービス提供責任者と兼務
サービス提供責任者	1 訪問介護等の利用の申込みに係る調整を行います。 2 居宅介護計画の作成並びに利用者等への説明を行い同意を得ます。利用者へ居宅介護計画を交付します。 3 指定訪問介護の実施状況の把握及び居宅介護計画の変更を行います。 4 訪問介護員等に対する技術指導等のサービスの内容の管理を行います。 5 利用者の状態の変化やサービスに関する意向を定期的に把握します。 6 サービス担当者会議への出席等により、相談支援事業者と連携を図ります。 7 訪問介護員等に対し、具体的な援助目標及び援助内容を指示するとともに、利用者の状況についての情報を伝達します。 8 訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。 9 訪問介護員等の能力や希望を踏まえた業務管理を実施します。 10 訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施します。 11 その他サービス内容の管理について必要な業務を実施します。	1名以上
訪問介護員	1 居宅介護計画に基づき、日常生活を営むのに必要な指定訪問介護のサービスを提供します。 2 サービス提供責任者が行う研修、技術指導等を受けることで介護技術の進歩に対応し、適切な介護技術をもってサービスを提供します。 3 サービス提供後、利用者の心身の状況等について、サービス提供責任者に報告を行います。 4 サービス提供責任者から、利用者の状況についての情報伝達を受けます。	2. 5名以上 (常勤換算)

3 提供するサービスの内容及び費用について

(1) 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
居宅介護計画の作成		利用者に係る相談支援事業者が作成したサービス等利用計画（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居宅介護計画を作成します。
身体介護	食事介助	食事の介助を行います。
	入浴介助	入浴（全身浴・部分浴）の介助や清拭（身体を拭く）、洗髪などを行います。
	排泄介助	排泄の介助、おむつ交換を行います。

	特段の専門的配慮をもって行う調理	医師の指示に基づき、適切な栄養量及び内容を有する特別食（腎臓病食、肝臓病食、糖尿病食、胃潰瘍食、貧血食、脾臓病食、脂質異常症食、痛風食、嚥下困難者のための流動食等）の調理を行います。
	更衣介助	上着、下着の更衣の介助を行います。
	身体整容	日常的な行為としての身体整容を行います。
	体位変換	床ずれ予防のための、体位変換を行います。
	移動・移乗介助	室内の移動、車いす等へ移乗の介助を行います。
	服薬介助	配剤された薬の確認、服薬の介助、服薬の確認を行います。
	起床・就寝介助	ベッドへの誘導、ベッドからの起き上がり介助を行います。
	自立生活支援のための見守りの援助	<ul style="list-style-type: none"> ○ 利用者と一緒に手助けしながら行う調理（安全確認の声かけ、疲労の確認を含む。）を行います。 ○ 入浴、更衣等の見守り（必要に応じて行う介助、転倒予防のための声かけ、気分の確認などを含む。）を行います。 ○ ベッドの出入り時など自立を促すための声かけ（声かけや見守り中心に必要な時だけ介助）を行います。 ○ 排泄等の際の移動時、転倒しないように側について歩きます。（介護は必要時だけで、事故がないように常に見守る。） ○ 車いす等での移動介助を行って店に行き、利用者が自ら品物を選べるよう援助します。 ○ 洗濯物を一緒に干したりたたんだりすることにより自立支援を促すとともに、転倒予防等のための見守り・声かけを行います。
生活援助	買物	利用者の日常生活に必要な物品の買い物を行います。
	調理	利用者の食事の用意を行います。
	掃除	利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。
	洗濯	利用者の衣類等の洗濯を行います。
地域生活支援	移動支援	<p>社会生活上必要不可欠な外出及び余暇活動等の社会参加のための外出を支援します</p> <p>通勤、通学、通所、営業活動、塾（習い事など含む）に係る外出又は通年かつ長期に渡る外出及び社会通念上適当でない外出の支援を除く。また、ヘルパーの派遣をする同一事業所又は同一事業者が主催するイベント等への参加のための派遣は、対象外とします。</p>

(2) 訪問介護員の禁止行為

訪問介護員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
- 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 利用者の同居家族に対するサービス提供
- 5 利用者の日常生活の範囲を超えたサービス提供（大掃除、庭掃除など）
- 6 利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- 7 身体的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）
- 8 その他利用者又は家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

- (3) 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
※別紙（１）の通り（北名古屋市指定地域生活支援については利用者負担なし）

保険給付として不適切な事例への対応について

- (1) 次に掲げるように、保険給付として適切な範囲を逸脱していると考えられるサービス提供を求められた場合は、サービス提供をお断りする場合があります。

1 「直接本人の援助」に該当しない行為

主として家族の利便に供する行為又は家族が行うことが適当であると判断される行為

- ・ 利用者以外のものに係る洗濯、調理、買い物、布団干し
- ・ 主として利用者が使用する居室等以外の掃除
- ・ 来客の応接（お茶、食事の手配等）
- ・ 自家用車の洗車・清掃 等

2 「日常生活の援助」に該当しない行為

訪問介護員が行わなくても日常生活を営むのに支障が生じないと判断される行為

- ・ 草むしり
- ・ 花木の水やり
- ・ 犬の散歩等ペットの世話 等

日常的に行われる家事の範囲を超える行為

- ・ 家具・電気器具等の移動、修繕、模様替え
- ・ 大掃除、窓のガラス磨き、床のワックスがけ
- ・ 室内外家屋の修理、ペンキ塗り
- ・ 植木の剪定等の園芸
- ・ 正月、節句等のために特別な手間をかけて行う調理 等

- (2) 保険給付の範囲外のサービス利用をご希望される場合は、相談支援事業者又は市町村に連絡した上で、ご希望内容に応じて、市町村が実施する生活援助訪問事業、生活移動支援事業、通院等移動支援事業、配食サービス等の生活支援サービスなどの活用のための助言を行います。

- (3) 上記におけるサービスのご利用をなさらず、当事業所におけるサービスをご希望される場合は、別途契約に基づく介護保険外のサービスとして、利用者の全額自己負担によってサービスを提供することは可能です。なおその場合は、サービス等利用計画の策定段階における利用者の同意が必要となることから、相談支援事業者に連絡し、サービス等利用計画の変更の援助を行います。

4 その他の費用について

① 交通費	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、交通費の実費を請求いたします。 自動車を使用した場合の交通費は、事業所の実施地域を越える地点から、1キロメートルあたり25円を徴収いたします。	
② キャンセル料	サービスの利用をキャンセルされる場合、キャンセルの連絡をいただいた時間に応じて、下記によりキャンセル料を請求いたします。	
	サービスの利用日の前営業日の17時までのご連絡	キャンセル料は不要です。
	サービスの利用日の前営業日の17時以降のご連絡	1,500円

※ただし、利用者の病状の急変や急な入院等の場合には、キャンセル料は請求いたしません。	
③ サービス提供に当たり必要となる利用者の居宅で使用する電気、ガス、水道の費用	利用者の別途負担となります。
④ 通院・外出介助における訪問介護員等の公共交通機関等の交通費	実費相当を請求いたします。
⑤ 外出支援における訪問介護員等の施設や公共の場等の入場料等	実費相当を請求いたします。

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（指定地域生活支援を除く）

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 15 日までに利用者あてにお届け（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 請求月の 25 日に下記の方法によりお支払い下さい。 ・利用者指定口座からの自動振替
	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いたします。（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。）

6 担当する訪問介護員等の変更をご希望される場合の相談窓口について

ご事情により、担当する訪問介護員等の変更を希望される場合は、右のご相談担当者までご相談ください。	相談担当者氏名	川口 龍也
	連絡先電話番号	0568-54-6602
	ファックス番号	0568-54-6612
	受付日及び受付時間	9:00～18:00（土日祝は休み）

※ 担当する訪問介護員等の変更に関しては、利用者のご希望をできるだけ尊重して調整を行いますが、当事業所の人員体制などにより、ご希望にそえない場合もありますことを予めご了承ください。

※

7 サービスの提供にあたって

- サービスの提供に先立って、障害福祉サービス受給者証等に記載された内容（受給資格、障害支援区分認定の有無及び認定の有効期間）を確認させていただきます。受給者の住所などに変更があった場合は速やかに当事業所にお知らせください。
- 利用者が障害支援区分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、相談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、障害支援区分認定の更新の申請が、遅くとも利用者が受けている障害支援区分認定の有効期間が終了する 30 日前にはなされるよう、必要な援助を行います。
- 利用者に係る相談支援事業者が作成する「サービス等利用計画（ケアプラン）」に基づき、利用者及び家族の意向を踏まえて、指定訪問介護の目標、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「居宅介護計画」を作成します。なお、作成した「居宅介護計画」は、利用者又は家族にその内容の説明を行い、同意を得た上で交付いたしますので、ご確認いただくようお願いします。
- サービス提供は「居宅介護計画」に基づいて行います。なお、「居宅介護計画」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) 訪問介護員等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。実際の提供にあたっては、利用者の心身の状況や意向に十分な配慮を行います。

8 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 虐待防止に関する担当者を選定しています。

虐待防止に関する担当者	管理者 川口 龍也
-------------	-----------

- (2) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的開催し、その結果について従業員に周知徹底を図っています。
- (3) 虐待防止のための指針の整備をしています。
- (4) 従業員に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。
- (5) サービス提供中に、当該事業所従業員又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかに、これを市町村に通報します。

9 身体的拘束等について

事業者は、原則として利用者に対して身体的拘束等を行いません。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、以下の(1)～(3)の要件をすべて満たすときは、利用者に対して説明し同意を得た上で、必要最小限の範囲内で身体的拘束等を行うことがあります。その場合は、態様及び時間、利用者の心身の状況、緊急やむを得ない理由、経過観察並びに検討内容についての記録し、5年間保存します。

また事業者として、身体的拘束等をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

- (1) 切迫性……直ちに身体的拘束等を行わなければ、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。
- (2) 非代替性……身体的拘束等以外に、代替する介護方法がない場合。
- (3) 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れば、直ちに身体的拘束等を解く場合。

10 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	<p>① 事業者は、利用者又はその家族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扱いのためのガイダンス」を遵守し、適切な取扱いに努めるものとします。</p> <p>② 事業者及び事業者の使用する者（以下「従業員」という。）は、サービス提供をする上で知り得た利用者又は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。</p> <p>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。</p> <p>④ 事業者は、従業員に、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、従業員である期間及び従業員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、従業員との雇用契約の内容とします。</p>
2 個人情報の保護について	<p>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ぬ。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</p>

	<p>ません。</p> <p>② 事業者は、利用者又は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。</p> <p>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、追加又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。）</p>
--	---

- 11 緊急時の対応について
※別紙（２）の通り

- 12 事故発生時の対応方法について
※別紙（２）の通り
なお、事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

損害賠償 責任保険	保険会社名	三井住友海上火災保険株式会社
	保険名	福祉事業者総合賠償責任保険
	補償の概要	身体障害・財物損壊・受託物損害・人格権侵害 等

- 13 身分証携行義務
訪問介護員等は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者又は利用者の家族から提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

- 14 心身の状況の把握
指定訪問介護の提供にあたっては、相談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。

- 15 相談支援事業者等との連携
- (1) 訪問介護等の提供にあたり、相談支援事業者及び保健医療サービス又は福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。
 - (2) 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「居宅介護計画」の写しを、利用者の同意を得た上で相談支援事業者に速やかに送付します。
 - (3) サービスの内容が変更された場合又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又はその写しを速やかに相談支援事業者に送付します。

- 16 サービス提供の記録
- (1) 指定訪問介護の実施ごとに、そのサービスの提供日、内容及び利用料等を、サービス提供の終了時に利用者の確認を受けることとします。また、利用者の確認を受けた後は、その控えを利用者に交付します。
 - (2) 訪問介護等の実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、その記録はサービスを提供した日から５年間保存します。
 - (3) 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。

17 衛生管理等

- (1) 訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。
- (2) 事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。
- (3) 事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。
 - ①事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会をおおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底しています。
 - ②事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。
 - ③従業者に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

18 業務継続計画の策定等について

- (1) 感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する訪問介護等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、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。
- (2) 従業者に対し、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実施します。
- (3) 定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じ計画の変更を行います。

19 訪問介護等サービス内容の見積もりについて

- (1) ※別紙（3）の通り（北名古屋市指定地域生活支援事業を除く）

(2) その他の費用

1. 交通費の有無	※別紙（3）の通り
2. キャンセル料	重要事項説明書4-②記載の通り
3. サービス提供に当たり必要となる利用者の居宅で使用する電気、ガス、水道費用	重要事項説明書4-③記載の通り
4. 通院・外出介助における訪問介護員等の公共交通機関等の交通費	重要事項説明書4-④記載の通り
5. 外出支援における訪問介護員等の施設や公共の場等の入場料等	重要事項説明書4-⑤記載の通り

- (3) 1ヶ月当たりのお支払い額（利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）とその他の費用の合計）の目安

お支払い額の目安	(1) ※別紙（3）の通り (北名古屋市指定地域生活支援事業を除く)
----------	---------------------------------------

※ ここに記載した金額は、この見積もりによる概算のものです。実際のお支払いは、サービス内容の組み合わせ、ご利用状況などにより変動します。

※ この見積もりの有効期限は、説明の日から1ヶ月以内とします。

20 サービス提供に関する相談、苦情について

(1) 苦情処理の体制及び手順

提供した指定訪問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）

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。苦情内容は正確に苦情処理受付簿に記入し、事業所で定めた次の処理手順に基づき迅速に対応する。

1. 苦情原因の把握
当日又は時間帯によっては翌日利用者宅に訪問し、受付けた苦情内容を確認するとともに、今後の対応や予定を説明し了解を得る。また速やかに解決を図る旨、伝言する。
2. 検討会の開催
苦情内容の原因を分析するため、関係者の出席のもと、対応策の協議を行う。
3. 改善の実施
利用者に対し、対応策を説明して同意を得る。改善を速やかに実施し、改善状況を確認する。（損害を賠償すべき事故が発生した場合は速やかに損害賠償を行う。）
4. 解決困難な場合
保険者に連絡し、助言・指導を得て改善を行う。また、解決できない場合には、保険者と協議し、国保連への連絡も検討する。
5. 再発防止
同様の苦情、事故が起らないように苦情処理の内容を記録し、従業者へ周知するとともに、「苦情処理マニュアル」を作成・改善し研修などの機会を通じて、再発防止に努め、サービスの質の向上を目指す。
6. 事故発生時の対応等
事故が発生した場合は、速やかに必要な措置を講じられるよう、あらかじめ関係機関との対応方法を定め、関係機関に周知して協力を依頼する。

(2) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 訪問介護スマイルハウス名北 苦情申立窓口	所 在 地 愛知県北名古屋市熊野庄八幡 1 3 3 番地 ラ・ロッシュエル 1 0 1 号 電話番号 0568-54-6602 FAX 番号 0568-54-6612 受付時間 9:00～18:00（土日祝除く） 担当者 管理者 川口 龍也
【市町村（保険者）の窓口】 （居宅介護・重度訪問介護） 北名古屋市役所 東庁舎 社会福祉課	所 在 地 愛知県北名古屋市熊野庄御櫛 6 0 番地 電話番号 0568-22-1111 FAX 番号 0568-26-4477 受付時間 9：00～16：00（土日祝除く）
【市町村（保険者）の窓口】 （地域生活支援） 北名古屋市役所 西庁舎 社会福祉課	所 在 地 愛知県北名古屋市西之保清水田 1 5 番地 電話番号 0568-22-1111 FAX 番号 0568-24-0003 受付時間 9：00～16：00（土日祝除く）
【公的団体の窓口】 愛知県国民健康保険団体連合会	所 在 地 愛知県名古屋市東区泉一丁目 6 番 5 号 国保会館南館 7 階 電話番号 052-971-4165 受付時間 9：00～16：00（土日祝除く）

21 サービスの第三者評価の実施状況について

事業所で提供しているサービスの内容や課題等について、第三者の観点から評価を行っています。

【実施の有無】	未実施
【実施した直近の年月日】	未実施
【第三者評価機関名】	未実施
【評価結果の開示状況】	未実施

22 ハラスメント防止に関する方針

当事業所では、すべての利用者様および職員が安心してサービスを利用・提供できるよう、ハラスメント防止に取り組んでいます。

1. 対象となるハラスメントの範囲

訪問介護員（ヘルパー）に対する暴言・暴力・脅迫的行為

性的な発言や接触、性的な冗談や不快な言動

差別的・侮辱的な発言や人格を否定するような態度

サービス提供を妨げる威圧的・継続的な言動

2. ハラスメントが発生した場合の対応

職員または利用者から報告を受けた場合は、速やかに事実確認を行い、必要に応じてサービスの中止または契約の解除を行います。

相談・通報者のプライバシーは保護し、報復的な扱いを禁止します。

再発防止のため、関係職員への教育や改善措置を実施します。

3. 相談窓口

ハラスメントに関する相談は、「苦情申立の窓口」にて受け付けています。