居宅介護支援　重要事項説明書別紙

＜令和8年10月1日施行＞

15　適切なサービス提供のための環境整備・カスタマーハラスメントへの対応

1. **（基本方針）**
   当事業所は、利用者および家族に対し、常に安心・安全で質の高い介護サービスを継続して提供することを目指しております。これを実現するためには、サービスを提供する職員の安全と心身の健康が最優先で守られる必要があると考えております。万が一、職員に対するハラスメント行為（以下「カスタマーハラスメント」といいます）が生じた場合は、事業所として一切容認せず、組織的に対応いたします。
2. **（対象となる行為）**
   本規定におけるカスタマーハラスメントとは、利用者または家族等による以下のような行為を指します。
   - 職員に対する暴力、威嚇、脅迫、侮辱、暴言、その他精神的・身体的苦痛を与える言動
   - 職員の執拗な責め立て、土下座の要求、または過度・不当な要求
   - 職員の安全や、他のご利用者様のサービス提供を著しく阻害する行為
   - ※利用者の心身の状況や疾患（認知症の症状等）に起因する言動については、専門的見地から適切なケアや対応方法を検討・実践いたしますが、これを超えて職員の安全が著しく脅かされると判断した場合は、本条の対象となる場合があります。
3. **（発生時の対応プロセス）**
   カスタマーハラスメントに該当する行為が認められた場合、当事業所は以下のプロセスに従って段階的に対応を行います。
   1. **【注意】** 行為の即時中止を求め、口頭または書面にて注意を行います。
   2. **【警告】** 注意後も改善が見られない場合、または悪質な場合は、サービス提供の中止や契約解除の可能性を示唆する「警告書」を送付いたします。
   3. **【サービス拒否・契約解除】** 警告を行ってもなお改善されない場合、または職員の心身の安全を守るために緊急を要すると判断した場合は、当事業所からのサービス提供をお断りし、本契約を解除いたします。
4. **（電話等の録音について）**
   当事業所では、サービスの向上、通話内容の正確な把握、および職員の安全確保（ハラスメント防止）を目的として、電話での通話内容や訪問面談時の会話を録音・録画させていただく場合がございます。あらかじめご了承ください。
5. **（相談・対応窓口）**
   本方針に関するご質問、またはサービス提供におけるお気づきの点やご相談がございま

したら、管理者までご連絡ください。

「上記内容について説明を受け、重要事項説明書の別紙として受領いたしました。」

令和　８年　９月　　日

(利用者)

氏名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

(利用者家族・代筆者)

氏名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿(続柄)＿＿＿＿＿