

「利用者・ご家族等との相互尊重および安全なサービス提供に関する重要事項説明・遵守事項」

合同会社 穩（以下「当社」）では、利用者様の尊厳、意思および生活を尊重するとともに、スタッフの生命、身体、人格およびプライバシーについても同様に尊重されるべきものと考えています。

当社が提供するサービスは、利用者様とスタッフが直接関わることによって成り立つサービスです。安全かつ適切なサービスを継続して提供するためには、当社およびスタッフとの相互理解と信頼関係が重要となります。

利用者様・ご家族等には、「同居者、付き添い者、知人、来訪者その他サービス提供時に同席する方を含みます」にも本方針をご理解いただくようご協力をお願いします。これらの方による行為についても、当社は本書に基づく安全確保措置の対象とします。

当社では、利用者様等からいただく正当なご意見、ご要望および苦情を真摯に受け止め、サービスの改善に努めます。

一方で、暴力、脅迫、暴言、性的な言動、著しい迷惑行為、過度または不当な要求、スタッフのプライバシーを侵害する行為その他、安全なサービス提供または業務の継続を困難にする行為については、スタッフの安全および尊厳を守るため、必要な対応を行います。

また、サービス提供の場所が利用者様のご自宅、医療機関、施設、車内その他いずれの場合であっても、利用者様とスタッフ双方が安心して過ごせる環境の確保を大切にします。

当社では、安全で継続可能なサービス提供体制を維持するため、以下の事項についてあらかじめご説明し、内容をご理解・ご同意いただいたうえで、サービスを提供しております。

1. 金銭・貴重品・私物等の管理について

① 金銭・貴重品等の自己管理

利用者様のご自宅、当社車両内、乗降場所、医療機関、施設その他当社サービスを提供する場所における現金、預貯金通帳、印鑑、キャッシュカード、貴金属、有価証券その他の貴重品および私物は、原則として利用者様またはご家族の責任において管理していただきます。当社およびスタッフは、サービス提供上必要な場合を除き、これらの金銭・貴重品・私物の保管・管理または預かりを行いません。また、当社のスタッフに対し、現金、通帳、印鑑、キャッシュカード、暗証番号その他財産に関する情報の管理・保管を依頼することはできません。紛失・盗難等のリスクを防止するため、サービス提供時には、多額の現金や貴重品をスタッフが容易に触れる場所へ置かないようお願いいたします。

② 紛失・盗難・破損等が生じた場合の責任

サービス提供前、提供中または提供後に生じた私物・貴重品等の紛失、盗難、破損、置き忘れその他の損害について、当社またはスタッフの故意もしくは過失によるものでない場合、当社は損害賠償責任を負いません。

当社またはスタッフの関与が疑われる申出があった場合には、サービス記録、訪問・対応日時、担当スタッフへ確認その他、当社として必要かつ合理的な範囲で事実確認を行います。ただし、当社は警察その他の捜査機関に代わって捜査を行うものではありません。

③ 認知機能低下・精神症状等に伴う盗難・紛失の訴えについて

認知機能低下、認知症その他の疾病・精神症状等により、実際の状況との認識の間違い、「物を盗られた」「物がなくなった」などの訴えが生じる場合があります。このような場合には、利用者様の訴えを一律に否定することなく、疾病・症状による可能性を考慮し、必要に応じて主治医、ケアマネジャーその他の関係職種・関係機関と連携し、適切な支援方法を検討します。一方、事実確認を行ったにもかかわらず、スタッフ個人に対する根拠のない窃盗の疑い、反復・継続的な非難、侮辱・誹謗中傷、暴力その他の危険行為等が続き、利用者様・ご家族等と当社との信頼関係が著しく損なわれ、安全かつ適切なサービス提供の継続が困難であると当社が判断した場合には、サービス提供方法の変更、一時的な停止または契約終了を含む対応を行う場合があります。その際には、必要に応じて主治医、ケアマネジャーその他の関係機関への報告・連絡・相談を行い、サービスの引継ぎその他必要な措置を講じます。

④ スタッフの安全確保および法的対応

スタッフの生命・身体、名誉その他の安全を害するおそれがある場合には、事前の通告なく、訪問中またはサービス提供中であっても、サービスを中断し、スタッフを退避させる場合があります。当社は、利用者様の権利を尊重するとともに、スタッフを雇用し、その生命・身体・人格および安全を守る立場にあります。問題が生じた場合には可能な範囲で必要な事実確認を行います。当社が行った内部調査の内容・記録等について、法令上その他正当な理由なく、すべてを外部へ開示または公表する義務を負うものではありません。また、虚偽の申告、脅迫、暴力、名誉・信用を害する行為その他法令に抵触する可能性のある行為が認められた場合には、必要に応じて警察、弁護士その他の関係機関へ相談し、法的措置を含む対応を行う場合があります。

2. ハラスメントおよび著しい迷惑行為に対する基本方針

当社は、利用者様の尊厳および権利を尊重するとともに、サービスを提供するスタッフの生命、身体、人格、名誉およびプライバシーについても同様に尊重されるべきものと考えています。そのため、暴力、ハラスメント、脅迫、著しい迷惑行為その他社会通念上相当な範囲を超える要求については、これを容認しない方針とします。利用者様ならびにご家族、同居者、親族、知人、友人、付き添い者、来訪者その他利用者様に関係する方による、以下に例示する行為およびこれらに準ずる行為を禁止します。

① 身体的暴力・危険行為

スタッフに対し、その生命または身体に危険、苦痛または恐怖を与える有形力の行使その他の危険行為を禁止します。

<直接的な暴力・危険行為>

殴る、蹴る、押す、突き飛ばす、物を投げる、つばを吐く、噛みつく、引っ搔く、つねる、髪を引っ張る等の行為のほか、刃物、ハサミ、杖、工具、鈍器、食器その他人に危害を加えるおそれのある物を振り回す、突きつける等の行為を含みます。

<身体拘束・退去妨害等>

スタッフの衣服や身体をつかんで離さない、強引に引っ張る、出入口を塞ぐ、鍵をかける等により退室を妨げる、車両の前に立ち塞がり発車を妨害するなど、スタッフの移動・退去または業務進行を妨げる行為を禁止します。

② 暴言・威嚇・脅迫等

大声で怒鳴り続ける、人格を否定する発言・侮辱的・差別的な発言、危害を加える旨の発言、威圧的な態度、物を叩く・蹴る等による威嚇その他スタッフに恐怖を与える行為を禁止します。

③ セクシュアルハラスメント

スタッフの意に反する性的な言動、性的関心に基づく言動、性別を理由とする侮辱的・差別的な言動その他スタッフの就業環境を害する行為を禁止します。

<身体的な接触・行動>

業務上必要性がなく、またはスタッフが望まない身体への接触、抱きつく、なでる、キスを求める、マッサージ等を強要する、交際または性的関係を求める、スタッフの身体に意図的に触れるよう誘導する等の行為を含みます。また、療養上またはプライバシー保護上の合理的な希望を除き、性的関心、容姿への評価、侮辱的意図等に基づき、性別・年齢・容姿等を理由としてスタッフを選別する行為等、評価または侮辱する行為も含みます。

<言語的な行為>

性的な発言・質問、容姿、身体、体型等に関する性的または不適切な評価、性生活・交際関係等の私生活に関する執拗な質問、交際・食事等への執拗な誘い、個人的な連絡先の交換を求め続ける行為等を禁止します。

<視覚的な行為等>

わいせつな画像、動画、雑誌その他性的な物を意図的にスタッフに見せる行為、性的な目的で身体を露出する行為、性的な意図をもってスタッフの身体を執拗に凝視する行為等を禁止します。

④ 著しい迷惑行為・不当要求**<契約・サービス範囲を超える要求>**

契約内容、運送約款、訪問看護計画、主治医の指示その他各サービスで定められた範囲を超える行為を、正当な理由なく反復して要求することを禁止します。訪問看護における家事代行の強要、予定時間を著しく超える滞

在の要求、医学的・制度的に実施できない処置や結果の要求、福祉輸送における契約・運送条件を超える要求等を含みます。

<業務妨害・長時間拘束>

スタッフを長時間拘束すること、同一内容の電話・メッセージ等を著しく反復すること、必要性のない連絡を営業時間外に繰り返すことその他、通常業務または他の利用者様へのサービス提供に重大な支障を及ぼす行為を禁止します。

<過度な謝罪・補償等の要求>

スタッフに土下座、過度な謝罪、個人的な始末書、スタッフ個人からの金銭的補償等を強要すること、特定スタッフ個人に執拗な責任追及を行うこと等を禁止します。これらの行為により、他の利用者様へのサービス提供に重大な支障が生じ、または安全かつ適切なサービス提供の継続が困難であると当社が判断した場合には、サービス提供方法の変更、停止または業務終了となる場合があります。

⑤ スタッフ個人への接触・プライバシー侵害

<個人的な連絡先交換の禁止>

当社では、スタッフ、利用者様・ご家族等との私的な連絡先交換を原則として禁止しています。スタッフ個人の電話番号、LINE、メールアドレス、SNS アカウント等を執拗に聞き出すこと、私的な連絡先へ連絡すること、個人的なやり取りを強要することは禁止します。サービスに関する連絡は、当社が指定する連絡方法をご利用ください。

<待ち伏せ・追跡等>

スタッフを尾行・追跡する、勤務先以外の場所で待ち伏せする、スタッフの自宅や通勤経路を特定しようとするなど、ストーカー行為その他スタッフの安全または私生活を脅かす行為を禁止します。

<私生活への過度な干渉>

スタッフの住所、家族構成、交際関係、休日の行動その他業務と関係のない個人的事項について、本人が回答を望まないにもかかわらず執拗に聞き出そうとする行為を禁止します。

<金品・贈答品等>

スタッフに対する現金、商品券、高額な物品その他社会通念上相当な範囲を超える贈答品等の提供はお断りします。また、贈答等を理由とした特別な応応・便宜の提供には応じません。ストーカー行為、脅迫その他法令に抵触する可能性のある行為については、スタッフの安全確保を優先し、必要に応じて警察、弁護士その他関係機関へ相談し、警告、禁止命令その他法令に基づく措置を求める場合があります。

⑥ 撮影・録音および SNS インターネット上における権利侵害

<撮影・録画等について>

スマートフォン、ボイスレコーダー、カメラ、隠しカメラその他の機器を使用して、スタッフの音声、写真または映像を録音・録画・撮影することを禁止します。また、個々のスタッフには録音・録画・撮影を許可する権限はありません。スタッフから口頭で許可を得たとの申出があった場合であっても、当社として許可したものと取り扱いません。

<デジタル上の名誉毀損・プライバシー侵害>

スタッフの氏名、顔写真、動画、音声、住所、電話番号、家族関係、勤務状況その他の個人を特定し得る情報を、SNS (X、Instagram、Facebook、TikTok 等)、動画共有プラットフォーム (YouTube 等)、Google クチコミ、匿名掲示板その他インターネット上に、公開・投稿・転載・複製・配信または営利目的で利用することを固く禁じます。また、虚偽の事実を掲載・拡散すること、スタッフ個人を名指しして侮辱・脅迫すること、性的な書き込みを行うこと、第三者に嫌がらせを呼びかけること、危害を生ずることその他、スタッフまたは当社の名誉、信用、プライバシー、肖像その他の権利を侵害する行為を禁止します。当社のサービスについての**正当な感想、評価、意見、批判または苦情そのものは禁止されるものではありません**。権利侵害が認められる場合には、当社は必要に応じて証拠保全し、投稿者またはサイト運営者等への削除要請、発信者情報開示請求、警察・弁護士への相談その他法令に基づく措置を講じる場合があります。

3. スタッフの安全確保およびサービス提供の中断

暴力、凶器による威嚇、監禁、性的暴行、具体的な危害予告その他、スタッフまたは第三者の生命・身体に現実かつ切迫した危険がある場合、またはその危険が明白であるとスタッフが合理的に判断した場合には、当社はスタッフの安全確保を最優先します。この場合、事前の警告または改善要請を行うことなく、サービス提供途中でであっても直ちにサービスを中断し、スタッフを退避させることがあります。必要に応じて 110 番通報その他警察・関係機関への連絡を行います。重大な危険がある場合に、一度注意を行ってからでなければスタッフが退避できないという運用は行いません。

4. 契約・サービス提供の終了

ハラスメントその他本項に定める行為が認められた場合には、その内容、重大性、反復性、再発可能性、疾病・障害等との関連性、他の安全確保方法の有無およびサービス終了によって利用者様に生じる影響等を考慮し、対応を判断します。説明、注意、担当者変更、複数回対応、サービス提供方法の変更その他必要な措置を講じても、安全かつ適切なサービス提供の継続が困難であると判断した場合、または一回の行為であっても極めて重大であり信頼関係を維持することが困難である場合には、法令、契約内容および各サービスの運送約款等に基づき、契約またはサービス提供を終了する場合があります。訪問看護その他継続的な支援を必要とするサービスについては、必要に応じて主治医、ケアマネジャーその他の関係機関への報告・連絡・相談を行い、利用者様の状況を踏まえた必要な引継ぎ等を行います。なお、本規定は、当社のサービスに対する正当なご意見、ご要望、批判、苦情または改善を求める申出を制限するものではありません。

契約時の重要確認事項

私は、当社から「利用者・ご家族等との相互尊重および安全なサービス提供に関する事項」について説明を受け、以下の内容を理解し、確認しました。

☐ 暴力・危険行為の禁止

スタッフに対し、殴る、蹴る、押す、物を投げる、身体をつかむ、通室を妨げる、刃物その他危険物を用いて威嚇する等、生命・身体または安全を脅かす行為を行わないこと。

☐ 暴言・脅迫・威嚇・著しい迷惑行為の禁止

怒鳴り続ける、侮辱する、人格を否定する、危害を加える旨を告げる、長時間拘束する、過度な謝罪や金銭的補償を要求する等、スタッフの生命・安全または正常な業務遂行を害する行為を行わないこと。

☐ セクシュアルハラスメントの禁止

スタッフが望まない身体接触、性的な発言・質問、身体・容姿に関する不適切な言動、性的な画像等の提示、交際・性的関係の要求その他相手の意に反する性的な言動を行わないこと。

☐ スタッフの私生活・個人情報への介入禁止

スタッフ個人の電話番号、LINE、SNS、住所、家族関係その他私生活に関する情報を執拗に求めること、待ち伏せ、追跡、私的な連絡等を行わないこと。

☐ 録音・録画・撮影に関する当社方針

当社サービス提供中、スタッフの音声・写真・映像を録音、録画または撮影しないこと。また、スタッフ個人にはこれらを許可する権限がないこと。

☐ SNS・インターネット上での権利侵害の禁止

スタッフの個人情報、写真、映像、音声等を無断で公開・拡散しないこと。また、虚偽情報、脅迫、誹謗中傷その他スタッフまたは当社の名誉・信用・プライバシーを侵害する行為を行わないこと。

☐ 金銭・貴重品・私物の自己管理

現金、通帳、印鑑、カード類、貴金属その他の貴重品・私物は、原則として利用者様またはご家族の責任において管理すること。また、スタッフへ管理・保管を依頼できないこと。

☐ サービス提供範囲の確認

当社が提供するサービスは、契約、主治医の指示、訪問看護計画、運送約款その他定められた範囲に限られ、契約外・制度外または安全上実施できない行為をスタッフへ強要できないこと。

☐ 危険時の即時中断・退避

暴力、脅迫、監禁、性的暴行、危険物による威嚇その他、スタッフまたは第三者の生命・身体に重大な危

険がある、またはその危険が明白であると合理的に判断される場合、事前の警告なく、サービス提供途中でであっても直ちにサービスを中断し、スタッフが退避する場合があること。

□ 警察・弁護士等への相談・通報

暴力、脅迫、ストーカー行為、名誉毀損その他法令に抵触する可能性がある行為について、当社が必要に応じて警察、弁護士、行政その他関係機関へ相談・通報し、法的措置を講じる場合があること。

□ サービス提供方法の変更

安全確保またはトラブル防止のため、担当スタッフの変更、人数対応、訪問・輸送方法の変更、関係者同席その他必要な安全対策を行う場合があること。

□ 契約・サービス提供の終了

本書に定める行為が反復・継続し、または一回であっても重大であり、当社との信頼関係が著しく損なわれ、安全かつ適切なサービス提供の継続が困難となった場合には、法令、契約内容および各サービスの規定に基づき、サービス提供または契約を終了となる場合があること。

□ 関係機関との情報共有・引継ぎ

サービス提供の継続が困難となった場合、利用者様の安全および必要な支援の継続のため、主治医、ケアマネジャー、行政その他必要な関係機関へ報告・連絡・相談し、必要な引継ぎ等を行う場合があること。

上記内容について説明を受け、その内容ならびに本書に定める行為があった場合または安全確保上必要となった場合に、当社が講じることのある対応について理解しました。

署名日： 年 月 日

氏名： _____

利用者との関係： _____

当社説明者 _____