

1 2. 苦情相談窓口

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

事業所相談窓口	092-406-6070
受付時間	月～金曜日（国民の祝日・年末年始を除く） 午前9時00分～午後6時00分

(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。

福岡市博多区保健福祉センター (福祉・介護保険課) 受付時間 月～金曜日 午前9時00分～午後5時00分 (土日祝日、12/29～1/3を除く)	〒812-8514 福岡市博多区博多駅前2-19-24 大博センタービル内 TEL：092-419-1078 FAX：092-441-1455
福岡市中央区役所(福祉・介護保険課) 受付時間 月～金曜日 午前9時00分～午後5時00分 (土日祝日、12/29～1/3を除く)	〒810-8622 福岡市中央区名2-5-31 TEL：092-718-1102 FAX：092-771-4955
福岡市南区保健福祉センター (福祉・介護保険課) 受付時間 月～金曜日 午前8時30分～午後5時00分 (土日祝日、12/29～1/3を除く)	〒815-0032 福岡市南区塩原3-25-3 TEL：092-559-5127 FAX：092-512-8811
福岡市西区役所(福祉・介護保険課) 受付時間 月～金曜日 午前8時30分～午後5時00分 (土日祝日、12/29～1/3を除く)	〒819-8501 福岡市西区内浜1-4-1 TEL：092-895-7063 FAX：092-881-5874
福岡市城南区役所(福祉・介護保険課) 受付時間 月～金曜日 午前8時30分～午後5時00分 (土日祝日、12/29～1/3を除く)	〒814-0192 福岡市城南区鳥飼6-1-1 TEL：092-833-4102 FAX：092-822-2133
福岡市早良区役所(福祉・介護保険課) 受付時間 月～金曜日 午前8時30分～午後5時00分 (土日祝日、12/29～1/3を除く)	〒814-8501 福岡市早良区百道2-1-1 TEL：092-833-4352 FAX：092-831-5723

糸島市役所（介護保険担当課） 受付時間 月～金曜日 午前 8 時 30 分～午後 5 時 15 分 （土日祝日、12/29～1/3 を除く）	〒819-1192 糸島市前原西 1 丁目 1-1 TEL：092-323-1111 FAX：092-321-1139
福岡県国民健康保険団体連合会 （介護保険係） 受付時間 月～金曜日 午前 8 時 30 分～午後 5 時 00 分 （土日祝日、12/29～1/3 を除く）	〒812-0046 福岡市博多区吉塚本町 13 番 47 号 TEL：092 - 642 - 7859 FAX：092 - 642 - 7856
福岡県運営適正化委員会 （福岡県社会福祉協議会） 受付時間 月～金曜日 午前 9 時 00 分～午後 5 時 00 分 （土日祝日、12/29～1/3 を除く）	〒816-0804 春日市原町 3-1-7 クロハーフラサ 4 階（東棟） TEL：092 - 915 - 3511 FAX：092 - 915 - 3512

1 3. ハラスメント禁止について

- (1) 事業所の従業員が、利用者またはその親族に対し 1 3- (3) 及び (4) に該当する行為を行った場合には、利用者は本契約の解除権を有するものとします。
- (2) 利用者またはその親族が、事業所の従業員に対し 1 3- (3) 及び (4) に該当する行為を行った場合には、当法人は本契約の解除権を有するものとします。
- (3) 本契約第 8 条-3 項によって禁止されるセクシャルハラスメントとは具体的には以下の行為をいいます。
- ①性的な冗談、性的なからかい、性的な質問
 - ②容姿あるいは身体的な特徴に関する発言や質問
 - ③食事やデートへの執拗な誘い
 - ④抱きつき・胸や陰部、おしり等の身体への不必要な接触ないしその要求
 - ⑤キスや自身の陰部を触らせるなど性的な行為ないしその要求
 - ⑥必要なく下半身を丸出しにすること
 - ⑦性的な書式、写真、ビデオ等を見せつけること
 - ⑧その他上記に準ずるような性的な言動
- (4) 本契約第 8 条-4 項によって禁止されるパワーハラスメントとは具体的には以下の行為をいいます。

- ①叩く、殴る、つねる、ひっかく、首を絞めるなどの暴力
- ②包丁などの刃物を向ける、物を投げる、つばを吐きかける
- ③脅迫、暴言、いきなり奇声を発する
- ④名誉を棄損したり、人格を否定する
- ⑤正当な理由もなく一方的に怒鳴る
- ⑥高圧的な態度で接する
- ⑦気に入っている介護サービス従業者以外に批判的な言動をする
- ⑧サービス内容に含まれないサービスを要求する
- ⑨執拗に住所や電話番号の個人情報を開示することを要求する等私的な事に過度に立ち入る
- ⑩その他上記に準ずるようなもの

1 4. 虐待の防止の措置に関する事項

(1) 虐待の発生又は再発を防止するため、以下の措置を講じる。

- ① 虐待防止検討委員会を設置し、定期的を開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図る。
- ②虐待の防止のための指針を整備する。
- ③従業者に対して、虐待の防止のための研修を定期的を開催するために研修計画を定める。
- ④虐待の防止のための措置を適切に実施するための担当者を置く。

(2) 虐待又は虐待が疑われる事案が発生した場合には、市町村へ報告するとともに、再発防止策を講じる。