

## 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	0942-82-4400
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。

久留米市役所(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)	〒830-8520 久留米市城南町15番地3 TEL：0942-30-9247 FAX：0942-36-6845
小郡市役所(長寿支援課) 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)	〒838-0198 小郡市小郡255番地1 TEL：0942-72-2111 FAX：0942-73-4466
筑紫野市役所(高齢者支援課) 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)	〒818-8686 筑紫野市石崎1-1-1 TEL：092-923-1111 FAX：092-920-1786
筑前町役場(福祉課) 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)	〒838-0298 朝倉郡筑前町篠隈373番 TEL：0946-42-3111 FAX：0946-42-2011
大刀洗町役場(健康福祉課) 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)	〒830-1298 三井郡大刀洗町大字富多819番地 TEL：0942-77-2266 FAX：0942-77-3063
鳥栖地区広域市町村圏組合(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)	〒841-0037 佐賀県鳥栖市本町3丁目1494番地1 TEL：0942-81-3315 FAX：0942-81-3316
佐賀中部広域連合 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)	〒840-0826 佐賀県佐賀市白山2-1-12 佐賀商工ビル5階 TEL：0952-40-1131

		FAX : 0952 - 40 - 1165
みやき町役場(地域包括支援センター) ※北茂安保健センター内 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)		〒849-0113 佐賀県みやき町大字東尾 6436-4 北茂安保健センター内 TEL : 0942 - 89 - 3371 FAX : 0942 - 89 - 3385
佐賀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)		〒840-0824 佐賀県佐賀市呉服元町7番28号佐賀 県国保会館 TEL : 0952-26-1477 FAX : 0952-26-6123
佐賀県福祉サービス運営適正化委員会 (佐賀県社会福祉協議会) 受付時間 月～金曜日 午前9時00分～午後5時15分 (土日祝日、12/29～1/3を除く)		〒840-0021 佐賀県佐賀市鬼丸町7-18 TEL : 0952 - 23 - 2151 FAX : 0952 - 28 - 4950

### 13. 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13-(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13-(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。