

令和7年2月4日

研修会参加事業所 各位

(ご欠席された事業所にも送付しております)

平素より大変お世話になっております。

各務原市 介護保険課 若山です。

先日開催したカスタマーハラスメント研修にて、複数の事業所から同内容のご質問をいただきました。他事業所にも共通する内容でしたので次のとおり講師からの回答を共有させていただきます。

【質問】

契約書や重要事項説明書にカスハラ防止の取り組みを記載する際、どのような文面にしたら良いか。また、記載するうえで注意する点はあるか。

【講師回答】

有料老人ホーム協会がモデルを作成しておりますので、こちらをご参考にしてください。

↓

設置者は、入居者に次の事由があり、かつ信頼関係を著しく害する場合には、本契約を解除することができます。入居者の行動が、他の入居者または設置者の役職員の生命・身体・健康・財産（設置者の財産を含む）に危害を及ぼし、ないしは、その危害の切迫したおそれがあり、かつ有料老人ホームにおける通常の介護方法及び接遇方法ではこれを防止することができないとき設置者は、入居者またはその家族・連帯保証人・身元引受人・返還金受取人等による、設置者の役職員や他の入居者等に対するハラスメントにより、入居者との信頼関係が著しく害され事業の継続に重大な支障が及んだときに、本契約を解除することがあります。

【市補足】

事業所ごとにハラスメントに対する考え方や対応体制などの事情が異なるため、市として文案をお示しすることは困難ですが、文面についてご相談があれば可能な範囲でご協力いたします。

なお、契約書等にカスハラでの契約解除条項を記載した場合であっても、ハラスメントの発生理由や具体的な状況、利用者に与える不利益の検討、解除せずサービス提供を継続することができないかなど組織内での十分な検討が必要で

す。また、利用者・ご家族等との丁寧な話し合いなどの対応が求められますので
ご注意ください。

以上、皆様のご参考となれば幸いです。



各務原市役所 健康福祉部
介護保険課 施設指導係 若山

TEL：058-383-2067（直通）

FAX：058-383-6365

mail：kaigo@city.kakamigahara.gifu.jp

