社会福祉法人茂木福寿会特別養護老人ホームききょうの里運営規程

第１章　　施設の目的及び運営の方針

（事業の目的）

第１条　　社会福祉法人茂木福寿会が開設する特別養護老人ホームききょうの里（以下「施設」という）が行う指定介護老人福祉施設サービス（以下「サービス」という）の適正な運営を確保するために人員及び管理規程に関する事項を定め，施設の管理者や従業者が，要介護状態にある高齢者に対し，適正なサービスを提供する事を目的とする。

（運営の方針）

第２条　　施設サービス計画に基づき，可能な限り，居宅での生活への復帰を念頭に置いて入浴，排泄，食事等の介護，相談援助，社会生活上の便宜の供与，その他の日常生活上の世話，機能訓練，健康管理及び療養上の世話を行う。そのことにより，入所者がその有する能力に応じ，自立した日常生活を営むことができるよう目指す。

２　　入所者の意思及び人格を尊重し，常に入所者の立場に立って指定介護老人福祉施設サービスを提供するよう努める。

３　　明るく家庭的な雰囲気の下，地域や家庭との結び付きを重視した運営を行い，市区町村，居宅介護支援事業者，居宅サービス事業者，他の介護保険施設，保健医療サービス福祉サービスの提供者との密接な連携に努める。

第２章　　職員及び職務

（職員）

第３条　　施設に次の職員をおく。（厚生労働大臣が定める施設基準に適合する人数とする。）

（１）施設長　　（２）次長・事務長　　（３）事務員
（４）生活相談員　　（５）介護職員　　（６）看護職員
（７）管理栄養士　　（８）栄養士　　（９）調理員
（１０）介護支援専門員　（１１）機能訓練指導員　（１２）医師
（１３）介護員

２　前項に定める者のほか必要に応じ，その他職員を置くことができる。

（職務及び人員）

第４条　　職務内容及び人員は，別表の通りとする。（厚生労働大臣が定める施設基準に適合する人数とする。）

第３章　　入所定員

（入所定員）

第５条　　施設の入所定員は，５０人とする。

（定員の遵守）

第６条　　災害等やむを得ない場合を除き，入所定員及び居室の定員を超えて入所させない。

第４章　　入所者に対するサービスの内容及び利用料その他の費用の額

（内容及び手続きの説明及び同意）

第７条　　施設は，サービス提供の開始に際して，入所申込者またはその家族に対して，運営規程の概要，従業者の勤務体制，その他サービスの選択に資する重要事項を記した文書を交付して説明を行い，同意を得る。

（入退所）

第８条　　身体上又は精神上著しい障害があるために常時介護を必要とし，かつ，居宅において常時の介護を受けることが困難な者に対し，指定介護福祉施設サービスを提供する。

２　　入所申込者の数が入所定員から入所者の数を差し引いた数を越えている場合には，介護の必要の程度及び家族等の状況を勘案し，施設長，生活相談員，介護支援専門員，介護職員，看護職員その他の施設職員等で構成する入所検討委員会において入所の必要性が高いと認められた入所申し込み者を優先的に入所させる。

３　　入所申込者の入所に際しては，居宅介護支援事業者に対する照会等により，入所者の心身の状況，生活歴，病歴，指定居宅サービスの利用状況等の把握に努める。

４　　入所者の心身の状況，その置かれている環境等に照らし，入所者が居宅において日常生活を営むことができるか否かについて定期的に検討する。

５　　前項の検討にあたっては，生活相談員，介護職員，介護支援専門員等の職員の間で協議する。

６　　その心身の状況及び置かれている環境等に照らし，居宅において日常生活を営むことができると認められる入所者に対し，入所者及び家族の希望，入所者が退所後に置かれることとなる環境等を勘案し，入所者の円滑な退所のために必要な援助を行う。

７　　入所者の退所に際しては，居宅サービス計画の作成等の援助に資するため，居宅介護支援事業者等に対する情報の提供に努めるほか，保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との密接な連携に努める。

（要介護認定の申請に係る援助）

第９条　　入所の際に要介護認定を受けていない入所申込者について，要介護認定の申請が既に行われているか否かを確認する。申請が行われていない場合は，入所申込者の意思を踏まえ，速やかに申請が行えるよう援助する。

（施設サービス計画の作成）

第１０条　施設長は，介護支援専門員に施設サービス計画の作成に関する業務を担当させる。

２　　施設サービス計画に関する業務を担当する介護支援専門員（以下「計画担当介

護支援専門員」という）は，施設サービス計画の作成に当たっては，入所者の日常生活全般を支援する観点から，当該地域の住民による自発的な活動によるサービスも含めて施設サービス計画上に位置付けるように努める。

3　計画担当介護支援専門員は，施設サービス計画の作成に当たっては，適切な方法により入所者について，その有する能力，その置かれている環境等の評価を通じて入所者が現に抱えている問題点を明らかにし，入所者が自立した日常生活を営むことができるように支援する上で解決すべき課題を把握する。

4　計画担当介護支援専門員は，前項に規定する解決すべき課題の把握（以下「アセスメント」という。）に当たっては，入所者及びその家族に面接して行わなければならない。この場合において，計画担当介護支援専門員は，面接の趣旨を入所者及びその家族に対して十分に説明し，理解を得るものとする。

5　計画担当介護支援専門員は，入所者の希望及び入所者のアセスメントの結果に基づき，入所者の家族の希望を勘案して，入所者及び家族の生活に対する意向，総合的な援助の方針，生活全般の解決すべき課題，指定介護福祉施設サービスの目標及びその達成時期，指定介護福祉施設サービスの内容，指定介護福祉施設サービスを提供する上での留意事項等を記載した施設サービス計画の原案を作成する。

6　計画担当介護支援専門員は，サービス担当者会議の開催，担当者に対する照会等により，当該施設サービス計画の原案の内容について，担当者から，専門的な見地からの意見を求める。

7　計画担当介護支援専門員は，施設サービス計画の原案の内容について入所者又はその家族に対して説明し，文書により入所者の同意を得なければならない。

8　計画担当介護支援専門員は，施設サービス計画を作成した際には，当該施設サービス計画を入所者に交付するものとする。

9　計画担当介護支援専門員は，施設サービス計画作成後，施設サービス計画の実施状況の把握（入所者に対する継続的なアセスメントを含む。）を行い，必要に応じて施設サービス計画の変更を行う。

10　計画担当介護支援専門員は，前項に規定する実施状況の把握（以下「モニタリング」という。）に当たっては，入所者及びその家族並びに担当者との連絡を継続的に行うこととし，入所者の事情により入所者と面接することができない場合その他特段の事情のない限り，次に定めるところにより行わなければならない。

（1）　定期的に入所者に面接すること。

（2）　定期的にモニタリングの結果を記録すること。

11　計画担当介護支援専門員は，次に掲げる場合においては，サービス担当者会議の開催，担当者に対する照会等により，施設サービス計画の変更の必要性について，担当者から，専門的な見地からの意見を求めるものとする。

（1）　入所者が介護保健法（平成９年法律第１２３号。以下「法」という。）第２８条第２項に規定する要介護更新認定を受けた場合

（2）　入所者が法第２９条第１項に規定する要介護区分の変更の認定を受けた場

合

１２　第２項から第８項までの規定は，第９項に規定する施設サービス計画の変更について準用する。

（サービスの取り扱い方針）

第１１条　入所者の心身の状況等に応じて，適切なサービスを提供する。

２　サービスの提供は，施設サービス計画に基づき，漫然かつ画一的なものとならないよう配慮して行う。

３　従業者は，サービスの提供に当たって，入所者またはその家族に対して，必要事項をわかりやすく説明する。

４　入所者本人または他の入所者等の生命，身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き，身体的拘束その他入所者の行動を制限する行為を行わない。

５　サービスの質の評価を行い，常にその改善を図る。

（介護）

第１２条　１週間に２回以上，適切な方法により入所者を入浴させ，または清拭する。

２　心身の状況に応じて,適切な方法により,排泄の自立について必要な援助を行う。

３　おむつを使用せざるを得ない入所者について，おむつを適切に交換する。

４　離床，更衣，整容等の介護を適切に行う。

５　常時一人以上の常勤の介護職員を介護に従事させる。

６　入所者の負担により,施設の従業者以外の者による介護を受けさせてはならない。

（食事の提供）

第１３条　食事の提供は，栄養並びに入所者の身体の状況及び嗜好を考慮したものとするとともに，適温に配慮し，入所者の生活習慣を尊重した適切な時間に食事を提供しなければならない。食事時間は次のとおりとする。

（１）　朝　食　午前７時３０分から

（２）　昼　食　午前１２時００分から

（３）　夕　食　午後６時００分から

２　食事の提供は，入所者の自立の支援に配慮して，可能な限り，離床して食堂で行うよう努めなければならない。

（相談及び援助）

第１４条　入所者またはその家族に対して，その相談に適切に応じるとともに，必要な助言その他の援助を行う。

（社会生活上の便宜の供与等）

第１５条　教養娯楽設備等を備えるほか，適宜入所者のためにレクリエーションの機会を設ける。

２　入所者が日常生活を営むのに必要な行政機関等に対する手続きについて，入所者またはその家族が行うことが困難である場合は，その同意を得て代行する。

３　常に入所者の家族との連携を図り，入所者と家族の交流等の機会を確保する。

（機能訓練）

第１６条　入所者の心身の状況等に応じて，日常生活を営むのに必要な機能を回復し，またその減退を防止するための訓練を行う。

（健康管理）

第１７条　施設の医師または看護職員は，常に入所者の健康の状況に注意し，必要に応じて健康保持のための適切な措置を採らなければならない。

２　施設の医師は，その行った健康管理に関し，健康手帳を所有している者については，必要な事項を記載しなければならない。

（入所者の入院期間中の取り扱い）

第１８条　入所者が医療機関に入院する必要が生じた時，３ヶ月以内の退院が明らかに見込まれる場合には，本人及び家族の希望等を勘案して必要に応じて適切な便宜を供与するとともに，やむを得ない事情がある場合を除き，退院後再び施設に円滑に入所できるようにする。

（利用料等の受領）

第１９条　サービスを提供した場合の利用料の額は，厚生労働大臣が定める基準によるものとし，当該サービスが法定代理受領サービスである時はその介護保険負担割合証の定める割合の額とする。

２　法定代理受領サービスに該当しないサービスを提供した場合に入所者から支払いを受ける利用料の額と，厚生労働大臣が定める基準により算定した費用の額との間に不合理な差額が生じないようにする。

３　前２項のほか，次に掲げる費用を徴収する。

（１）食費（１日あたり）

利用者負担第１，第２，第３段階 厚生労働大臣が定める負担限度額

利用者負担第４段階　１，５４５円

（２）居住費（１日あたり）

利用者負担第１，第２，第３段階 厚生労働大臣が定める負担限度額

利用者負担第４段階　個室１，２３１円　多床室９１５円

（３）おやつ代（１日あたり）　１００円

（４）入所者が選定する特別食の費用　実費

（５）理美容代　１回１，７００円

（６）金銭管理費　１日５０円

（７）日常生活費のうち，入所者が負担することが適当と認められるもの

４　サービスの提供にあたって，入所者またはその家族に対して，サービスの内容・費用について説明し，入所者の同意を得る。

（保険給付の請求のための証明書の交付）

第２０条　法定代理受領サービスに該当しないサービスの費用の支払いを受けた場合は，サービスの内容，費用の額その他必要事項を記載したサービス提供証明書を入所

者に交付する。

第５章　　施設の利用に当たっての留意事項

（日課の励行）

第２１条　入所者は，施設長や医師，看護職員，介護職員，生活相談員，機能訓練指導員などの指導による日課を励行し，共同生活の秩序を保ち，相互の親睦に努める。

（外出及び外泊）

第２２条　入所者が外出･外泊を希望する場合には,所定の手続きにより施設長に届け出る。

（健康保持）

第２３条　入所者は健康に留意するものとし，施設で行う健康診断は，特別な理由がない限り受診する。

（衛生保持）

第２４条　入所者は，施設の清潔，整頓，その他環境衛生の保持のために施設に協力する。

（禁止行為）

第２５条　入所者は，施設内で次の行為をしてはならない。

（１）宗教や信条の相違などで他人を攻撃し，または自己の利益のために人の自由を侵すこと

（２）けんか，口論，泥酔などで他の入所者に迷惑を及ぼすこと。

（３）施設の秩序，風紀を乱し，安全衛生を害すること。

（４）指定した場所以外で火気を用いること。

（５）故意に施設もしくは物品に損害を与え，または，これを持ち出すこと。

（６）ハラスメント予防の為の取り組み、発生した場合の対応や対策をしっかり講じる。従業者が入所者・入所者の家族等からハラスメントを受け、相当と認められる場合や、入所者・入所者の家族等が施設の指示に従わない場合、サービスの提供を制限する事が出来る。

（７）ハラスメントの予防・対策に関連する事象の研修を定期的に行うこと。

第６章　　非常災害対策

（非常災害対策）

第２６条　事業所は、「消防防災計画」及び「事業継続計画（BCP）に基づき対応を行う。又、利用者の安全を確保する為の必要かつ適切な措置を講じる。

２　　平常時の訓練として、防火管理者を配置して事業所が定める消防防災計画に基づき、昼間及び夜間を想定した防災・避難・救出訓練等を利用者も参加し毎年度定期的に実施する。

第７章　　その他施設の運営に関する重要事項

（受給資格の確認）

第２７条　サービスの提供を求められた場合は，その被保険者証によって，被保険者資格

要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間を確かめる。

２　前項の被保険者証に認定審査会意見が記載されている場合には，当該意見に配慮してサービスを提供する。

（入退所の記録の記載）

第２８条　入所に際して，入所年月日，施設の種類，名称を被保険者証に記載する。また退所に際しては，退所年月日を被保険者証に記載する。

（入所者に関する市町村への通知）

第２９条　入所者が次の各号のいずれかに該当する場合には，遅滞なく，意見を付してその旨を市町村に通知する。

（１）正当な理由なしにサービス利用に関する指示に従わないことにより，要介護状態の程度を増進させたと認められるとき。

（２）偽りその他不正行為によって保険給付を受け，または受けようとしているとき。

（勤務体制の確保等）

第３０条　入所者に対して適切なサービスを提供できるよう,従業者の勤務の体制を定める。

２　施設の従業者によってサービスを提供する。ただし，入所者の処遇に直接影響を及ぼさない業務については，この限りではない。

３　従業者の資質向上のための研修の機会を次の通り設ける。

（１）採用時研修　　採用後３ヶ月以内

（２）継続研修　　年６回

（衛生管理等）

第３１条　設備等の衛生管理に努め，または衛生上必要な措置を講じると共に，医薬品医療用具の管理を適正に行う。

２　感染症が発生した場合には、感染症マニュアルに沿って入所者の安全を確保する為、感染症の発生，蔓延を防ぐために必要な措置を講じる。

３　従業者の知識及び向上の為、感染防止対策委員会を設置し、研修や訓練を定期的に行う。

（協力病院等）

第３２条　治療を必要とする入所者のために協力病院を定める。

協力病院　高安医院（非常勤嘱託医として医師を施設に配置）

所在地　芳賀郡益子町七井２４９３番地２　電話０２８５‐７２‐７２３１

２　協力病院　高根沢中央病院　　電話０２８‐６７５‐１１３３

所在地　塩谷郡高根沢町光陽台３丁目１６－１

３　協力歯科医院　及川歯科医院

所在地　芳賀郡益子町益子２０５６番地　　電話０２８５－７２－２２３４

（虐待防止）

第３３条　入所者に対する虐待防止の為に、研修等を通じて、従業者の人権意識の向上、知識や技術の向上に努める。

２　個別支援計画を作成し、適切な支援の実施に努める。

３　従業者が支援にあたっての悩みや苦労を相談できる体制を整える他、従業者が入所者等の権利擁護に取り組める環境の整備に努める。

（身体拘束）

第３４条　サービス提供にあたり、原則として、身体拘束は行わない。しかし、入所者・家族に同意を得た上で、次に示す様な条件が全て満たされた場合、必要最低限の範囲で身体拘束を行う事が有る。

（１）　切迫性

直ちに身体拘束を行わなければ、入所者本人又は他者の生命、身体に危険が及ぶ事が考えられる場合。

（２）　非代替性

身体拘束以外に、入所者又は他者の生命、身体に対し危険が及ぶ事を防止出来ない時。

（３）　一時性

身体拘束を行う必要性がなくなった場合、直ちに身体拘束を解くこと。

身体拘束を行う場合、行った日時、理由及び様態等についての記録を行うこと。

（計画担当介護支援専門員の責務）

第３５条　計画担当介護支援専門員は，第１０条に規定する業務のほか，次に掲げる業務を行う。

（１）入所申込者の入所に際し，その者に係る居宅介護支援事業者に対する照会等により，その者の心身の状況，生活歴，病歴，指定居宅サービス等の利用状況等を把握すること。

（２）入所者の心身の状況，その置かれている環境等に照らし，その者が居宅において日常生活を営むことができるか否かについて定期的に検討し，職員の間で協議すること。

（３）その心身の状況，その置かれている環境等に照らし，居宅において日常生活を営むことができると認められる入所者に対し，その者及びその家族の希望，その者が退所後に置かれることとなる環境等を勘案し，その者の円滑な退所のために必要な援助を行うこと。

（４）入所者の退所に際し，居宅サービス計画の作成等の援助に資するため，居宅介護支援事業者に対して情報を提供するほか，保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者と密接な連携を図ること。

（５）第１１条第４項に規定する身体的拘束等の態様及び時間，その際の入所者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録すること。

（６）　第４０条第２項に規定する緊急時等の状況及びその際に採った処置を記録すること。ただし，看護職員等他の職員により適切に記録されている場合は，この限りでない。

（７） 第３９条第２項に規定する事故の状況及び事故に際して採った処置を記録すること。

（８） 第３７条第２項に規定する苦情の内容等を記録すること。

（掲示）

第３６条 施設内の見やすい場所に，運営規定の概要，従業者の勤務体制，協力病院利用料その他のサービスの選択に資する重要事項を掲示する。

（秘密保持）

第３７条 施設の従業者は，正当な理由なく，業務上知り得た入所者又はその家族の秘密を漏らさない。

２ 退職者が，正当な理由なく業務上知り得た入所者又はその家族の秘密を漏らさぬよう必要な措置を講ずる。

３ 居宅介護支援事業者等に対して，入所者に関する情報を提供する際には，あらかじめ文書により入所者の同意を得る。

（居宅介護支援事業者に対する利益供与の禁止）

第３８条 居宅介護支援事業者またはその従業者に対して，要介護被保険者に施設を紹介することの対償として，金品その他の財産上の利益を供与しない。

２ 居宅介護支援事業者またはその従業者から，施設からの退所者を紹介することの対償として，金品その他の財産上の利益を収受してはならない。

（苦情処理）

第３９条 入所者からの苦情に迅速かつ適切に対応するため，苦情受付窓口を設置するなど必要な措置を講じる。

２ 前項の苦情を受け付けた場合には，当該苦情の内容を記録する。

３ 提供するサービスに関して，市町村からの文書の提出・提示の求め，または市町村職員からの質問・照会に応じ，利用者からの苦情に関する調査に協力する。市町村から指導または助言を得た場合は，それに従い，必要な改善を行う。

４ サービスに関する入所者からの苦情に関して，国民健康保険団体連合会の調査に協力すると共に，国民健康保険団体連合会から指導または助言を得た場合は，それに従い必要な改善を行う。

（地域との連携等）

第４０条 運営に当たって，地域住民または住民の活動との連携，協力を行うなど，地域との交流に努める。

（事故発生時の対応）

第４１条 サービスの提供により事故が発生した場合には，速やかに市町村，家族等に連絡を行うと共に，必要な措置を講じる。

２ 前項の事故の状況及び事故に際して採った処置を記録する。

３ サービス提供により賠償すべき事故が発生した場合は，損害賠償を速やかに行う。ただし，施設の責に帰すべからざる事由による場合は，この限りでない。

（見守り対策）

第４２条　入所者の安全と事故予防、事故発生時の早期発見を目的とした、見守り対策に関する人感センサーマット・機器を使用する場合がある。

２　　人感センサーマット・機器について、画像・音声記録な残らない旨入所者家族に説明すること。

（緊急時の対応）

第４３条　現に指定介護福祉施設サービスの提供を行っているときに入所者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は，速やかに主治医への連絡を行うとともに必要な措置を講じる。

２　　前項の緊急時等の状況及びその際に採った処置を記録する。

（カスタマーハラスメントへの対応）

第４４条　事業所は、利用者またはその家族からの言動のうち、社会通念上相当な範囲を超える要求又は言動により、従業者の就業環境を害するおそれのある行為（以下「カスタマーハラスメント」という。）について、従業者の安全及び尊厳を確保し、適切な介護サービスを継続的に提供するため、組織として必要な対応を行うものとする。

２　　前項に定めるカスタマーハラスメントには、次に掲げる行為を含むものとする。ただし、これらに限られるものではない。

（１）　そもそも介護サービスとは全く関係のない要求

（２）　契約している内容やサービスを著しく超える要求

（３）　不当な損害賠償請求

（４）　身体的な攻撃（暴行、物を投げる、唾を吐く、障害、刃物を向けるなど）

（５）　精神的な攻撃（脅迫、誹謗中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要等）

（６）　威圧的な言動（声を荒げる、怒鳴り散らす、睨むなど）

（７）　継続的、執拗な言動（長時間、必要以上に厳しい叱責を繰り返すなど）

（８）　差別的な言動（人種、宗教、嗜好、容姿等に侮辱的な言動をするなど）

（９）　職員への性的な言動（つきまとい行為、わいせつな言動、身体をさわる、手を握るなど）

（１０）職員個人への攻撃やいやがらせ行為（個人情報を執拗に聞く、個人の顔や名前などをＳＮＳ等に投稿するなど）

３　　事業所は、従業者が安心して相談できる相談体制を整備し、職員研修や対応マニュアルを整備して、必要に応じて法人本部、関係機関等と連携しながら対応するものとする。

４　　事業所は、カスタマーハラスメントが発生した場合、複数名による対応、事実関係の記録、管理者への報告等を行い、状況に応じて適切な対応を講ずるものとする。

５　　カスタマーハラスメントが継続し、又は著しく悪質であると認められる場合には、サービスの提供方法の見直しその他必要な措置について、入所者又はその家

族等と協議を行うことがある。

（会計の区分）
第４５条　サービス事業の会計を，その他の事業の会計と区分する。
（記録の整備）
第４６条　従業者，設備及び会計に関する諸記録を整備する。
２　　入所者に対するサービス提供の諸記録を整備し，その完結の日から２年間保存する。

第８章　　雑　　則
（その他の事項）
第４７条　この規程に定める事項のほか，運営に関する重要事項は社会福祉法人茂木福寿会と施設長との協議に基づいて定めるものとする。
（改正）
第４８条　この規程を改正するときは，社会福祉法人茂木福寿会の議決を得るものとする。

附　　則
この規程は、平成１２年４月１日より施行する。
平成１６年１１月１日より、第８条（入退所)、第１０条（施設サービス計画の作成)、第１３条（食事の提供)、第１９条（利用料等の受領)、第３２条（協力病院）について一部改訂する。第３３条（介護支援専門員の責務）について追加する。
平成１７年１０月１日より、第１９条（利用料等の受領）について一部改訂する。
平成２１年４月１日より、第３２条（協力病院）について一部改訂する。
平成２７年８月１日より、第１９条（利用料等の受領）について一部改訂する。
平成３０年１１月１日より、第１９条３項（２）について一部改訂する。
令和元年１０月１日より、第１９条３項（２)、（４）について一部改訂する。
令和２年２月１０日より、第２章、第１９条について一部改訂する。
令和６年４月１日より、第２５条（禁止行為）について追加する。
令和６年４月１日より、第２６条（非常災害対策）について一部改訂する。
令和６年４月１日より、第３１条（衛生管理等）について（２）について一部改定し、（３）を追加する。
令和６年４月１日より、第３２条を改定し（協力歯科）を追加、５月１日より、（協力病院）について、改訂する。

令和６年４月１日より、第３３条（虐待防止）、第３４条（身体拘束）を追加する。
令和６年４月１日より、（事故発生時の対応）を第４１条に変更し、
第４２条（見守り対策）を追加とする。
令和７年５月１日より、第３条（職員）について一部改訂する。
令和７年８月１日より、第３２条を改定し、（協力病院）を追加する。
令和８年８月１日より、第１９条３項（１）食費について改訂し、
（２）おやつ代を追加する。
令和８年１０月１日より、第４４条（カスタマーハラスメントへの対応）
を追加する。