

# 重要事項説明書及び契約書

医療法人 社団 蘇生会

蘇生会居宅介護支援サービスセンター

## 重要事項説明書

### 1 事業の目的及び運営の方針

- (1) 事業の目的 指定居宅介護支援事業所として介護支援専門員（ケアマネジャー）が要介護認定者および家族等のニーズを尊重した介護サービス計画（ケアプラン）の作成や代行業務を行うものです。  
別途、地域包括支援センターからの依頼も引き受けます。
- (2) 運営方針 利用者の立場にたった、サービス計画を目的とし、併設の介護保険施設や事業所と共に介護保険に対応した介護サービスを提供する拠点となろうとするものです。

### 2 指定居宅介護支援を提供する事業者について

事業者名称	医療法人社団 蘇生会
代表者氏名	理事長 津田永明
所在地	京都市伏見区下鳥羽広長町 101 番地
TEL	075-621-3101

### 3 事業所の指定番号及びサービス提供地域

事業所名称	蘇生会居宅介護支援サービスセンター
所在地	京都市伏見区下鳥羽上三栖町 134 番地
管理者名	芝井良充
TEL・FAX	075-604-6972
介護保険指定事業所番号	2660990033
サービスを提供する地域	府道京都宇治線六地藏交差点以西、伏見区境以東 国道1号線森交差点以北、府道中山稻荷線以南の範囲

### 4 事業所の職員体制

職種	職務内容	人員数
管理者	事業所を代表し、業務の総括の任に当たる。	常勤1名
主任介護支援専門員	居宅介護支援サービス等に係る業務	1名以上
介護支援専門員	居宅介護支援サービス等に係る業務	1名以上

### 5 営業時間

営業日	平日（月曜日～土曜日）
営業時間	午前9時00分～午後5時00分
休日	日曜日・祝祭日・国民の休日及び 年未年始（12月31日～1月3日）

但し、緊急時は、090-5135-4617 にご連絡ください。

## 6 サービスの内容

### (1) 指定居宅介護支援の提供

- ① 居宅サービス計画の作成
- ② 居宅サービス事業者、医療機関等との連絡・調整
- ③ サービス実施状況把握、評価
- ④ 利用者状況の把握
- ⑤ 給付管理
- ⑥ 要介護認定申請に対する協力、援助
- ⑦ 介護保険施設への紹介
- ⑧ 相談業務

### (2) 要介護認定調査

指定居宅介護支援の業務とは別に、保険者から委託をうけた要介護認定申請者の方の要介護認定調査を行います。

## 7 利用者の居宅への訪問頻度の目安

- (1) 介護支援専門員が利用者の状況把握の為、利用者の要介護認定有効期間中、少なくとも1ヵ月に1回程度訪問いたします。

※ここに記載する訪問頻度の目安回数外にも、利用者からの依頼や居宅介護支援業務の遂行に不可欠と認められる場合で利用者の承諾を得た場合には、介護支援専門員は利用者の居宅を訪問することがあります。

### (2) テレビ電話装置等を活用したモニタリングの実施

サービス担当者会議において、利用者の同意とサービス担当者会議等で主治医や担当者の合意が得られた場合は、以下の条件により、テレビ電話等を活用して行えることとします。

- ① 利用者の状態が安定していることを前提として実施します。
- ② 利用者がテレビ電話等を使い、意思疎通ができること（サポート含む）とします。
- ③ 利用者の状況をサービス事業者との連携により収集できること
- ④ 少なくとも2か月に1回は利用者の居宅を訪問して面接を行います。

## 8 利用料

事業所が提供する居宅介護支援に対するご利用者の料金は、別紙①のとおりです。

当事業所の居宅介護支援（居宅サービス計画・介護予防サービス支援計画の作成・変更、事業所との連絡調整、相談、説明等）については、原則として利用者の負担はございません。

## 9 指定居宅介護支援の提供にあたって

- (1) 居宅介護支援提供に先立って、介護保険被保険者証に記載された内容（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）と介護保険負担割合証（利用者の負担割合）を確認させていただきます。

被保険者の住所など変更があった場合は速やかに当事業所にお知らせください。

- (2) 利用者が要介護認定を受けていない場合は、利用者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行います。また、要介護認定の更新の申請が、遅くとも利用者が受けている要介護認定の有効期間が終了する 30 日前にはなされるよう、必要な援助を行うものとします。
- (3) 利用者は介護支援専門員に対して複数の指定居宅サービス業者等の紹介を求めることや、居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス事業者等の選定理由について説明を求められますので、必要があれば遠慮なく申し出て下さい。
- (4) 利用者が病院等に入院しなければならない場合には、病院等と情報共有や連携を図ることで退院後の在宅生活への円滑な移行を支援するため、担当する介護支援専門員の名前や連絡先を病院等へ伝えてください。  
また、サービス調整が必要となりますので、担当する介護支援専門員まで連絡をお願いします。

## 10 虐待防止について

事業所は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 虐待防止委員会の開催を行います。
- (2) 高齢者虐待防止のための指針の整備をしています。
- (3) 従業者に対する虐待防止の研修を実施しています。
- (4) 虐待防止に関する責任者を選定しています。

虐待防止に関する責任者	管理者：芝井良充
-------------	----------

- (5) 成年後見制度の利用を支援します。

## 11 身体的拘束等の原則禁止

利用者又は他の利用者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束を行いません。身体的拘束を行う場合には、その様態及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録します。

## 12 業務継続に向けた取り組み

感染症や自然災害が発生した場合にあっても、利用者が継続して居宅介護支援の提供を受けられるよう、業務継続計画を策定するとともに、当該計画に沿った研修及び訓練を実施します。

## 13 感染症の予防及びまん延の防止について

感染症の発生及びまん延を防止等のために、次の掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 感染対策委員会の開催を行います。
- (2) 感染症及びまん延防止のための指針の整備をしています。

- (3) 感染症及びまん延防止のための研修を実施しています。
- (4) 感染症防止に関する責任者を選定しています。

感染症防止に関する責任者	管理者：芝井良充
--------------	----------

#### 14 ハラスメント対策について

- (1) 事業所は職場におけるハラスメント防止に取り組み、職員が働きやすい環境づくりを目指します。
- (2) 利用者及びその家族等が事業所の職員に対して行う、暴言・暴力・嫌がらせ・誹謗中傷等の迷惑行為、セクシャルハラスメント・カスタマーハラスメント等の行為については、事実確認の上、改善を求め、それでも解消されない場合は契約を解除する場合があります。

#### 15 サービス提供に関する相談、苦情について

##### (1) 苦情処理の体制及び手順

- ア 提供した指定居宅介護支援に係る利用者及びその家族からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。(下表に記す【相談・苦情窓口】のとおり)
- イ 相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順は以下の通りとします。

苦情または、相談があった場合には、利用者の状況を詳細に把握するため必要に応じ訪問を実施し、状況の聞き取りや事情の確認を行い、利用者の立場を考慮しながら事実関係の特定を慎重に行います。相談担当者は、把握した状況を管理者と共に検討を行い、当面及び今後の対応を決定します。対応内容に基づき、必要に応じて、関係者への連絡調整を行うとともに、利用者へは必ず対応方法を含めた結果報告を行います。

##### (2) 相談・苦情窓口

【事業所相談窓口】	電話番号：075-604-6972 受付時間：月～土曜日 午前9時～午後5時
【外部の窓口】 伏見区役所保健福祉センター 健康福祉部健康長寿推進課	電話番号：075-611-2279 受付時間：月～金曜日 午前9時～午後5時
伏見区深草支所保健福祉センター 健康福祉部健康長寿推進課	電話番号：075-642-3603 受付時間：月～金曜日 午前9時～午後5時
伏見区醍醐支所保健福祉センター 健康福祉部健康長寿推進課	電話番号：075-571-6471 受付時間：月～金曜日 午前9時～午後5時

南区役所保健福祉センター 健康福祉部健康長寿推進課	電話番号：075-681-3296 受付時間：月～金曜日 午前9時～午後5時
宇治市健康長寿部介護保険課	電話番号：0774-22-3141 受付時間：月～金曜日 午前9時～午後5時
京都府久世郡久御山町 民生部住民福祉課福祉介護係	電話番号：075-631-9902 受付時間：月～金曜日 午前9時～午後5時
京都府国民健康保険団体連合会 相談・苦情窓口	電話番号：075-354-9090 受付時間：月～金曜日 午前9時～午後5時

## 16 秘密の保持と個人情報の保護について

### (1) 利用者及びその家族に関する秘密保持について

- ① 事業所は、利用者及びその家族の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が作成した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイドライン」を遵守し適切な取り扱いに努めます。
- ② 事業所及び事業所の使用する者（以下「従業者」という。）は、サービス提供をする上で知り得た利用者及びその家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。また、従業者でなくなった後においても同様です。
- ③ また、この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。

### (2) 個人情報の保護について

- ① 事業所は、利用者からあらかじめ文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いません。また、利用者の家族の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で利用者の家族の個人情報を用いません。
- ② 事業所は、利用者及びその家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙によるものの他、電磁的記録を含む。）については、善良な管理者の注意をもって管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。
- ③ 事業所が管理する情報にていては、利用者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加、または削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとします。（開示に際して複写料などが必要な場合は利用者の負担となります。）

## 17 事故対応

利用者に対する指定居宅介護支援の提供により事故発生した場合は、身体・生命の安全を優先し、また誠実に対処します。警察・消防への通報、家族・主治医・京都府・

市区町村などへの報告の勤めを怠りません。

#### 18 身分証携帯義務

介護支援専門員は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者または利用者の家族から提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

#### 19 実習生の受け入れについて

当事業所は介護支援専門員実務研修新カリキュラムに基づいて実施される介護支援専門員見学実習の実習生受け入れ先事業所となっております。当該研修が開催される期間利用者への訪問等の際、実習生を伴わせていただく場合があります。実習生には介護支援専門員同様守秘義務が課せられております。上記「16 秘密の保持と個人情報の保護について」にて示したとおり個人情報の取扱いについては細心の注意を払わせていただきます。

#### 20 事業所のケアプランの訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の利用状況は（別紙②）のとおりです。

当事業所は、居宅介護支援の提供に当たり利用者に上記のとおり重要事項を説明しました。この証として本書 2 通を作成し、利用者、事業所が署名の上、各自 1 通を保有するものとします。

重要事項説明書の説明年月日	年 月 日
---------------	-------

居宅介護支援サービスの提供にあたり、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

事業所	所在地	京都市伏見区下鳥羽上三栖町 134 番地
	事業所名	蘇生会居宅介護支援サービスセンター
	説明者氏名	

私は、事業所の担当者より重要事項の説明を受け、内容について確認、同意いたしました。

令和 年 月 日

利用者	住 所	
	電話番号	
	氏 名	

署名代行者	住 所	
	電話番号	
	氏 名	
	利用者との続柄	

(別紙①)

※利用料金及び居宅介護支援費・介護予防支援費

当事業所の居宅介護支援（居宅サービス計画の作成・変更、事業所との連絡調整、相談説明等）については、原則として利用者の負担はございません。

### 居宅介護支援費Ⅰ

《1 単位単価＝10.7 円》

居宅介護支援（i）	介護支援専門員 1 人あたりの取扱件数が 45 件未満である場合 又は 45 件以上である場合において、45 件未満の部分	要介護 1・2	1,086 単位 (11,620 円)
		要介護 3・4・5	1,411 単位 (15,097 円)
居宅介護支援（ii）	介護支援専門員 1 人あたりの取扱件数が 45 件以上である場合において、45 件以上 60 件未満の部分	要介護 1・2	544 単位 (5,820 円)
		要介護 3・4・5	704 単位 (7,532 円)
居宅介護支援（iii）	介護支援専門員 1 人あたりの取扱件数が 45 以上である場合において、60 件以上の部分	要介護 1・2	326 単位 (3,488 円)
		要介護 3・4・5	422 単位 (4,515 円)

### 居宅介護支援費Ⅱ

ケアプランデータ連携システムの活用及び事務職員の配置

居宅介護支援（i）	介護支援専門員 1 人あたりの取扱件数が 50 件未満である場合又は 50 件以上である場合において、50 件未満の部分	要介護 1・2	1,086 単位 (11,620 円)
		要介護 3・4・5	1,411 単位 (15,097 円)
居宅介護支援（ii）	介護支援専門員 1 人あたりの取扱件数が 50 件以上である場合において、50 件以上 60 未満の部分	要介護 1・2	527 単位 (5,638 円)
		要介護 3・4・5	683 単位 (7,308 円)
居宅介護支援（iii）	介護支援専門員 1 人あたりの取扱件数が 50 件以上である場合において、60 件以上の部分	要介護 1・2	316 単位 (3,381 円)
		要介護 3・4・5	410 単位 (4,387 円)

### 介護予防支援費

介護予防支援費Ⅱ	指定居宅介護支援事業所のみ （要支援の利用者数の取扱件数は 1/3 換算とする）	要支援 1・2	472 単位 (5,050 円)
----------	---	---------	---------------------

※利用料金及び居宅介護支援費[減算]

特定事業所集中減算	正当な理由なく特定の事業所に 80%以上集中等 (指定訪問介護・指定通所介護・指定地域密着型通所介護・指定福祉用具貸与)	1 月につき 200 単位減算 (2,140 円)
運営基準減算	適正な居宅介護支援が提供できていない場合 運営基準減算が 2 ヶ月以上継続している場合算定できない	基本単位数の 50%に減算
高齢者虐待防止措置未実施減算	虐待の発生又はその再発を防止するための以下の措置が講じられていない場合 ・虐待防止検討委員会の開催 ※テレビ電話も可 ・指針の整備 ・研修の実施 ・担当者の設置	所定単位数の 100 分の 1 に 相当する単位数 を減算
同一建物に居住する利用者へのケアマネジメント	・指定居宅介護支援事業所の所在する建物と同一の敷地内、隣接する敷地内の建物又は指定居宅介護支援事業所と同一の建物に居住する利用者(サービス付き高齢者向け住宅等の利用者) ・指定居宅介護支援事業所における 1 月当たりの利用者が同一の建物に 20 人以上居住する建物(上記を除く)に居住する利用者	所定単位数の 95%を算定

※特定事業所加算

算定要件		加算 (Ⅰ) 519 単位 5,553 円	加算 (Ⅱ) 421 単位 4,504 円	加算 (Ⅲ) 323 単位 3,456 円	加算 (A) 114 単位 1,219 円
①	専ら指定居宅介護支援の提供に当たる常勤の主任介護支援専門員を配置していること。 ※利用者に対する指定居宅介護支援の提供に支障がない場合は、当該指定居宅介護支援事業所の他の職務と兼務をし、又は同一敷地内にある他の事業所の職務と兼務をしても差し支えない。	2 名 以上	1 名 以上	1 名 以上	1 名 以上
②	専ら指定居宅介護支援の提供に当たる常勤の介護支援専門員を配置していること。 ※利用者に対する指定居宅介護支援の提供に支障がない場合は、当該指定居宅介護支援事業所の他の職務と兼務をし、又は同一敷地内にある指定介護予防支援事業所の職務と兼務をしても差し支えない。	3 名 以上	3 名 以上	2 名 以上	常勤・ 非常勤 各 1 名 以上

③	利用者に関する情報又はサービス提供に当たっての留意事項に係る伝達事項等を目的とした会議を定期的を開催すること	○	○	○	○
④	24 時間連絡体制を確保し、かつ、必要に応じて利用者等の相談に対応する体制を確保していること	○	○	○	○連携でも可
⑤	算定日が属する月の利用者の総数のうち、要介護状態区分が要介護 3、要介護 4 又は要介護 5 である者の占める割合が 4 割以上であること	○	×	×	×
⑥	介護支援専門員に対し計画的に研修を実施していること	○	○	○	○連携でも可
⑦	地域包括支援センターから支援が困難な事例を紹介された場合においても、当該支援が困難な事例に係る者に居宅介護支援を提供していること	○	○	○	○
⑧	家族に対する介護等を日常的に行っている児童や、障がい者、生活困窮者、難病患者等、高齢者以外の対象者への支援に関する知識等に関する事例検討会、研修等に参加していること	○	○	○	○
⑨	居宅介護支援費に係る特定事業所集中減算の適用を受けていないこと	○	○	○	○
⑩	指定居宅介護支援事業所において指定居宅介護支援の提供を受ける利用者が当該指定介護支援事業所の介護支援専門員 1 人あたり 45 名未満（居宅介護支援費(Ⅱ)を算定している場合は 50 名未満）であること	○	○	○	○
⑪	（介護支援専門員実務研修における科目「ケアマネジメントの基礎技術に関する実習」等に協力又は協力体制を確保していること（平成 28 年度の介護支援専門員実務研修受講試験の合格発表の日から適用）	○	○	○	○連携でも可
⑫	他の法人が運営する指定居宅介護支援事業者と共同で事例検討会、研修会等実施していること	○	○	○	○連携でも可
⑬	必要に応じて、多様な主体等が提供する生活支援のサービス(インフォーマルサービスを含む)が包括的に提供されるような居宅サービス計画を作成していること	○	○	○	○

※加算について

初回加算	新規として取り扱われる計画を作成した場合	300 単位 (3,210 円)
入院時情報連携加算 (I)	病院又は診療所に入院した日のうち、当該病院又は診療所の職員に対して必要な情報提供を行った場合 ※入院日以前の情報提供を含む。 ※営業時間終了後又は営業日以外の日に入院した場合は、入院日の翌日を含む	250 単位 (2,675 円)
入院時情報連携加算 (II)	病院又は診療所に入院した日の翌日又は翌々日に、当該病院又は診療所の職員に対して必要な情報を提供していること。 ※営業時間終了後に入院した場合であって、入院日から起算して3日目が営業日でない場合は、その翌日を含む	200 単位 (2,140 円)
退院・退所加算 (I) 1	病院又は診療所・介護保険施設等の職員から利用者に係る必要な情報提供をカンファレンス以外の方法により一回受けていること	450 単位 (4,815 円)
退院・退所加算 (I) 2	病院又は診療所・介護保険施設等の職員から利用者に係る必要な情報提供をカンファレンスにより一回受けていること	600 単位 (6,420 円)
退院・退所加算 (II) 1	病院又は診療所・介護保険施設等の職員から利用者に係る必要な情報提供をカンファレンス以外の方法により二回受けていること	600 単位 (6,420 円)
退院・退所加算 (II) 2	病院又は診療所・介護保険施設等の職員から利用者に係る必要な情報提供を二回受けており、うち一回はカンファレンスによること	750 単位 (8,025 円)
退院・退所加算 (III)	病院又は診療所・介護保険施設等の職員から利用者に係る必要な情報提供を三回以上受けており、うち一回はカンファレンスによること	900 単位 (9,630 円)
通院時情報連携加算	利用者が病院又は診療所において医師又は歯科医師の診療を受ける時に介護支援専門員が同席し、医師又は歯科医師等に対して当該利用者の心身の状況や生活環境等の当該利用者に係る必要な情報の提供を行うとともに、医師又は歯科医師等から当該利用者に関する必要な情報の提供を受けた上で、居宅サービス計画等に記録した場合は、利用者 1 人につき	50 単位 (535 円)

	1月に1回を限度として所定単位数を加算する。	
緊急時等 居宅カンファレンス加算	病院又は診療所の求めにより当該病院又は診療所の職員と共に利用者の居宅を訪問し、カンファレンスを行い、必要に応じて居宅サービス等の利用調整を行った場合	200 単位 (2,140 円)
ターミナルケア マネジメント加算	在宅で死亡した利用者に対して、終末期の医療やケアの方針に関する当該利用者又はその家族の意向を把握した上で、その死亡日及び死亡日前 14 日以内に 2 日以上、当該利用者又はその家族の同意を得て、当該利用者の居宅を訪問し、当該利用者の心身の状況等を記録し、主治医及び居宅サービス計画に位置付けた居宅サービス事業者に提供した場合	400 単位 (4,280 円)
特定事業所医療介護連携 加算	前々年度の 3 月から前年度の 2 月までの間においてターミナルケアマネジメント加算を 15 回以上算定していること	125 単位 (1,337 円)
介護職員等処遇改善加算	介護職員等の処遇改善を目的とした国の制度に基づき、利用者 1 人につき 1 月に 1 回、所定単位数に応じた額を加算する。	所定単位数 に一定割合 を乗じた加 算

※介護保険適用の場合でも、利用者に保険料の滞納等がある場合には、一旦 1 ヶ月あたりについて、上記の料金を頂き、当社からサービス提供証明書を発行いたします。サービス提供証明書を居住地の区役所の窓口へ提出しますと、後日払戻しを受けることができます。滞納期間によっては全額が利用者のご負担となる場合もあります。

(別紙②)

## 居宅介護支援 サービス利用割合等 説明書

- ① 前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合

訪問介護	22%
通所介護	25%
地域密着型通所介護	5%
福祉用具貸与	75%

- ② 前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスごとの、同一事業者によって提供されたものの割合

訪問介護	みんなのヘルパー ステーション	13%	ホームヘルプサー ビスソラスト伏見	8%	ニチイケア センター伏見	7%
通所介護	ホップス下鳥羽	18%	ツクイ伏見横大路	13%	デイサービス観月	9%
地域密着型 通所介護	安心プラス	32%	安心プラス下三栖	17%	元源深草	10%
福祉用具貸与	ヤマシタ	37%	三笑堂	16%	株式会社サンてらす	10%

- ③ 判定期間 : 2025年度(令和7年度)

前期(3月1日から8月末日)

後期(9月1日から2月末日)

(別紙③)

## ハラスメント防止のお願い

平素は当事業所の業務にご理解ご協力いただきありがとうございます。近年は介護事業所でのハラスメントの防止対策を強化するよう国から求められており、当事業所でも対策強化に取り組んでいます。職場内でのハラスメントを防止すると共に、当事業所とご利用者（ご家族等）との関係についてもハラスメントを防止できるよう、以下の内容に対してご理解ご協力をお願いいたします。

### カスタマーハラスメントやセクシャルハラスメント等の分類と具体例

分類	内容	ハラスメントの具体例・事例
身体的暴力	身体的な力を使って危害を及ぼす行為	物を投げつける。叩く。唾を吐く。 服を引っ張る。土下座をさせる。
精神的暴力	個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為	大声を発する。怒鳴る。 「何の役にも立たない」等 個人を否定するような言動をする。 威圧的な態度で文句を言い続ける。 「この程度できて当然」と理不尽な要求をする。 ご家族等がご利用者の理不尽な発言を一方的にうのみにし、否定的な言葉や態度をとる。
性的嫌がらせ	意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為	必要もなく身体（腕や足）をさわる。胸、お尻などをさり気なくさわる。抱きしめる。 ヌード写真や動画を見せる。わいせつ行為や盗撮をする。 スタッフの自宅住所や電話番号を何度も聞く。 プライベートな予定を聞く。 ストーカー行為。
著しく威圧的な行為	ご利用者（ご家族等）からの業務に支障を及ぼす著しい迷惑行為	電話や面談等で長時間拘束する。 頻繁に来所しクレームを言う。 休日時間外の対応の強要をする。 ケアマネへの業務外の強要（すぐに来い、買い物をして来い、金を貸せ等）をする。同じ質問を繰り返し、対応のミスが出たところを責める。 脅迫的・反社会的な言動をする。 優位な立場にいることを利用した暴言、特別扱いをさせる。

※上記の内容は一例です。それ以外でもハラスメントに該当する場合があります。