ふじのもり居宅介護支援契約書兼重要事項説明書・同意書

＿＿＿＿＿＿＿＿様（以下、「利用者」とします）と医療法人高生会ふじのもり居宅介護支援事業所（以下、「事業所」とします）は、利用者に対して行う居宅介護支援について、次のとおり契約します。

なお、本書は契約書の内容及び利用者に説明して同意を得る重要事項説明書の内容の説明、同意書を兼ねます。

（契約の目的）

第1条　事業所は、利用者の委託を受けて、利用者に対して介護保険法令の趣旨に従い、居宅サービス計画の作成支援し、サービスの提供が確保されるようサービス提供事業者との連絡調整その他の便宜を図ります。

（契約期間）

第2条　本契約期間は、令和　８年　月　日　から利用者の要介護等認定の有効期間満了日までとします。

なお、契約満了日の１週間前までに利用者から事業所に対して、文章による契約終了の申し出がない場合は、契約は自動更新されることとします。

（介護支援専門員）

第3条　事業所は、介護保険法に定める事業所の介護支援専門員を利用者へのサービス担当者として任命します。

本事業所の介護支援専門員の選定や交代等があった場合は重要事項説明書等でお知らせいたします。

（居宅サービス計画作成の支援）

第４条　事業所は次の各号に定める事項を事業所の介護支援専門員に担当させ、居宅サービス計画の作成を支援します。

１.利用者の居宅を訪問し、利用者及び家族に面接して情報を収集し、解決すべき課題を把握します。

２.当該地域における指定居宅サービス事業者等に関するサービスの内容、利用料等の情報を適正に利用者及びその家族に提供し、利用者にサービスの選択を求めます。

３.提供されるサービスの目標、その達成時期、サービスを提供する上での留意点等を盛り込んだ居宅サービス計画の原案を作成します。

４.居宅サービス計画の原案をもとに、サービス担当者及び主治医、利用者・家族が参加したサービス担当者会議を開催して、専門的見地から意見を聴取した上で計画を完成させるとともに、利用者への支援に関する情報と目標を共有します。

５.介護支援専門員等は居宅サービス計画の原案に位置づけた指定居宅サービス等について、厚生労働省が定めた「介護サービス計画書標準様式」等の必要記載事項の内容を説明し、利用者の同意を得た上で、利用者に交付します。

６．その他、居宅サービス計画作成に関する必要な支援を行います。

（経過観察・再評価）

第５条　事業所は、居宅サービス計画作成後、次の各号に定める事項について利用者本位の立場から事業所の介護支援専門員及び担当職員により対応いたします。

１.利用者及びその家族と定期的に連絡を取り、経過の把握に努めます。

２.居宅サービス計画の目標に沿ってサービスが提供されるよう、指定居宅サービス事業者等との連絡調整を行います。

３.利用者の居宅を少なくとも月に１回以上訪問し、サービス提供後の利用者の状態及びその置かれている環境等について定期的に再評価を行い、状態やニーズの変化等に応じて居宅サービス計画変更の支援、要介護認定区分の支援等の必要な対応をします。

（施設入所への支援）

第6条　事業所の介護支援専門員は、利用者が介護保険施設や入居施設への入院または入所を希望した場合、利用者に施設等の紹介その他の必要な支援を行います。

（居宅サービス計画の変更）

第7条　利用者が居宅サービス計画の変更を希望した場合、または事業所の介護支援専門員が居宅サービス計画の変更が必要と判断した場合は、事業者と利用者双方合意をもって居宅サービス計画を変更します。

（給付管理）

第8条　事業所は、居宅サービス計画作成後、その内容に基づき、毎月給付管理票を作成したものを取りまとめ、京都府国民健康保険団体連合会に提出します。

（要介護認定にかかる援助）

第9条　事業所は、利用者が要介護認定等の更新申請及び状態の変化に伴う区分変更の申請を円滑に行うよう利用者を援助します。

（サービスの提供の記録）

第10条　事業所は、指定居宅介護支援の提供に関する記録をつけることとし、これをこの契約の終了後５年間は保管します。

２.利用者は、事業所の営業時間内に、当該利用者に関するサービス実施記録を閲覧できます。

３.利用者は、当該利用者に関するサービス実施記録の写しを希望する場合は、交付を受けることができます。

４.第１２条の規程により、利用者または事業所が解約を文書で通知し、かつ、利用者が希望した場合、直近の居宅サービス計画及びその実施状況に関する書面を作成し、利用者に交付します。

（料金）

第11条　事業所が提供する居宅介護支援に関する料金規程は別紙重要事項説明書のとおりです。

（契約の終了）

第12条　利用者は、事業所に対して、文書で通知することにより、いつでもこの契約を解約することができます。

２.事業所は、やむを得ない事情がある場合、利用者に対して、契約終了日の１カ月前までに理由を示した文書で通知することにより、この契約を解約することができます。この場合、事業所は当該地域の他の指定居宅介護支援事業者に関する情報を利用者に提供します。

３.事業所は、利用者またはその家族等が、事業所の介護支援専門員に対して本契約を継続し難いほどの不信行為を行った場合、文書で通知することにより、直ちにこの契約を解約することができます。

４.次の事由に該当した場合は、この契約は自動的に終了します。

①利用者が介護保険施設、社会福祉施設に入所した場合及び看護小規模多機能型居宅介護、小規模多機能型居宅介護に登録した場合

②利用者の要介護認定区分が、要支援１、２または自立と認定された場合

③利用者が死亡した場合

（秘密保持）

第13条　事業所の介護支援専門員及び事業者担当職員は、サービスを提供する上で知り得た利用者及びその家族に関する秘密を正当な理由なく第三者に漏らしません。この守秘義務は、本契約終了後も同様です。

２.事業所は、利用者及び家族からから予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、利用者及び家族の個人情報を用いません。

（賠償責任）

第14条　事業所はサービスの提供に伴って、事業所の責めに帰すべき事由により、利用者の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合は、利用者に対してその損害を賠償します。

（身分証携行義務）

第15条　介護支援専門員は、常に身分証（介護支援専門員実務研修修了証明書）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場合は、いつでも提示します。

（相談・苦情対応）

第16条　事業所は、利用者からの相談・苦情等に対応する窓口を設置し、自ら提供した居宅介護支援または居宅サービス計画に位置づけた指定居宅サービス等に関する利用者の要望、苦情等に対し迅速かつ適切に対応します。

（善管注意義務）

第17条　事業所は、利用者から委託された業務を行うにあたって、法令を遵守し善良なる事業所管理者の注意をもってその業務を遂行します。

（信義誠実の原則）

第18条　利用者及び事業所は、信義誠実をもってこの契約を履行するものとします。

２.この契約の定めのない事項については、介護保険法令の定めるところを遵守し、両者が誠意をもって協議のうえ定めます。

（裁判管轄）

第19条　この契約に関してやむを得ず訴訟となる場合は、利用者の住所地を管轄する裁判所を第一審管轄裁判所とすることを予め合意します。

（契約時の説明）

第20条　利用者やその家族に対して、利用者は当該指定居宅介護支援事業所の運営規定の概要について説明を受けると共にケアプランに位置付ける居宅サービス事業所について複数の事業所の紹介を求めることが可能であること、当事業所をケアプランに位置付けた理由を求めることが可能であることの理解を得ます。

上記の契約を証するため、本書を２通作成し、利用者及び事業所が署名捺印の上、１通ずつ保有するものとします。

契約締結日　　令和　　年　　月　　日

契約者氏名

〔事　業　所〕

〔事 業 者 名〕医療法人　高生会　ふじのもり居宅介護支援事業所（指定番号2670900642・京都府）

住　　所　京都市伏見区深草西出町３番地

代 表 者 名　高　謙一郎

〔利　用　者〕

住　　所 ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

氏　　名 ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

〔代　理　人〕

住　　所 ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

氏　　名 ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

◆居宅介護支援の提供開始に当たり、利用者に対して契約書及び説明書に基づいて、重要事項を説明しました。

〔事　業　所〕

事 業 所 名　医療法人　高生会　ふじのもり居宅介護支援事業所

説　明　者 ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

同意日　　令和　　年　　月　　日

◆私は、契約書及び説明書により事業者から居宅介護支援についての重要事項の説明を受け、サービス担当者会議への情報提供についても同意します。

利　用　者＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿　　代　理　人 ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

居宅介護支援重要事項説明書（契約書第１１条料金等別紙）（２０２６年６月から）

事業所　　医療法人　高生会　ふじのもり居宅介護支援事業所（指定番号2670900642・京都府）
所在地　　〒612-0879　京都市伏見区深草西出町３番地　☎０７５－６４６-３０２５
管理者　　丹羽　正次郎　緊急連絡先☎０９０－６２３１-１３９８［２４時間対応可能］
サービス提供地域　京都市伏見区全域

職　員　体　制	資　　格	常勤	非常勤	計	業務内容
管　　理　　者	主任介護支援専門員	１　名		１名	職員の管理及び相談等
介護支援専門員	介護支援専門員	３名 内管理者と 兼務１名		３名	相談援助、給付管理業務
事務員		２名 （非専従）		２名	介護報酬請求事務　他

１．担当介護支援専門員

氏名　　丹羽正次郎　　連絡先は　075-646-3025　です。外出等の場合は受付職員までご伝達下さい。

２．相談、要望、苦情の窓口

居宅介護支援に関する相談、要望、苦情等は上記介護支援専門員か苦情対応責任者である管理者までお申しつけ下さい。標記の電話でも受付ます。また、受付窓口に設置しているご意見箱に投函していただいても結構です。

当事業所以外に保険者である市町村の相談・苦情窓口（以下の通り）や京都府国民健康団体連合会の苦情処理窓口（ＴＥＬ０７５－３５４－９０５０）に苦情を伝えることができます。

伏見区役所健康長寿推進課	０７５－６１１－１１０１
深草支所健康長寿推進課	０７５－６４２－３１０１
醍醐支所健康長寿推進課	０７５－５７１－０００３

３．居宅介護支援の申込みからサービス提供までの流れと主な内容

主な流れ	流れと内容等の概略
①（相談）申込み、受付 ↓ ②訪問調査 ↓　要介護等認定	①ご相談の上「居宅サービス計画作成依頼（変更）届出書」を提出いただきます ②行政からの委託がある場合は本事業所で実施します

③ケアプラン原案作成 ↓ ④サービス担当者会議等 ↓ ⑤サービスの提供 ↓ ⑥ケアプランの評価	③利用者宅を訪問して利用者・家族と相談の上、ご希望や必要性等を勘案してケアプラン原案を作成します ④サービス事業所を手配し、サービス担当者会議を開催します。 ⑤サービス事業所がケアプランに基づいた適切なサービスを提供しているか確認します ⑥利用者宅を訪問して、サービス提供後の利用者の状態及びその置かれている環境等について定期的に再評価を行い、状態やニーズの変化等に応じてケアプランの見直しを行います

４．事業所の居宅介護支援の運営方針及び提供方法等

⑴運営方針

利用者の意志及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立って、可能な限り居宅において利用者の有する能力に応じ、自立した日常生活がおくれるよう配慮して、適切な保健・医療・福祉サービスが総合的かつ的確に提供されるよう支援します。

⑵居宅介護支援の提供方法及び内容等は次のとおりです。

①利用者の相談を受ける場所　医療法人高生会ふじのもり居宅介護支援事業所１Ｆ相談室

②課題分析票の種類　全国社会福祉協議会方式

③サービス担当者会議等開催場所　利用者自宅及び医療法人高生会ふじのもり居宅介護支援事業所ミーティングルーム

④具体的な提供方法は上記４の表の通りです。

⑶研修

京都府や京都府医師会、京都府介護支援専門員協議会等が実施する居宅介護支援専門員補修研修や研修会に参加し、常に新しい情報を取り入れて利用者のサービス向上を図っております。

５．緊急時・事故発生時の対応

サービス提供中に緊急の対応が必要になった場合は、管理者に連絡するとともに迅速且つ適切な対応に努めます。また、万が一何らかの事故等が起こった場合は、適切な対応を行うとともに利用者の保険者である市町村に連絡します。

６．利用料等　　当該事業所は「特定事業所加算Ⅲを算定しています　　処遇改善加算Ⅳを算定しています

⑴居宅介護支援費は、下記表の通リです。(1単位＝10.70円)

ただし、法定代理受領につき利用者負担は発生しません。

	要介護１・２	要介護３～５	備　　考
居宅介護支援費Ⅰ(ⅰ)	１０８６	１４１１	利用者数４５件未満／ケアマネ１人あたり取扱い件数
居宅介護支援費Ⅰ(ⅱ)	５４４	７０４	利用者数４５件以上～６０件未満／ケアマネ１人あたり取扱い件数
居宅介護支援費Ⅰ(ⅲ)	３２６	４２２	利用者数６０件以上／ケアマネ１人あたり取扱い件数

【加算・減算】

加減算種類	単位数	備　　考
初回加算	３００単位	新規利用または要介護度２段階以上変更の場合
入院時情報提供加算(Ⅰ) 入院時情報提供加算(Ⅱ)	２５０単位 ２００単位	入院した当日に情報提供した場合(提供方法は問わない) 入院日の翌日又は翌々日情報提供した場合(提供方法は問わない)
退院・退所加算	連携1回４５０単位	病院・施設から退院退所に際して連携した場合カンファレンス参加無し

	連携2回６００単位 連携1回６００単位 連携2回７５０単位 連携3回９００単位	〃 病院・施設から退院退所に際して連携した場合カンファレンス参加有り 〃 〃
ターミナルケアマネジメント加算	４００単位	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対する当該利用者又はその家族の意向を把握したうえ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居宅を訪問し、当該利用者の心身の状況等を記録し主治の医師等及び居宅サービス事業者へ提供した場合
通院時情報連携加算	５０単位	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察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、居宅サービス計画に記録した場合、利用者１人につき１月に１回を限度として所定単位数を加算する
特定事業所医療介護連携加算	１２５単位	前前年度の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
緊急時居宅カンファレンス加算	２００単位	医師、看護師と居宅訪問しカンファレンスを行った場合 利用者１人につき月に２回を限度
運営基準違反減算	５０／１００で算定 算定不可	利用者宅訪問、担当者会議、ケアプラン交付等を怠った場合 上記を２ヶ月以上継続した場合 契約時に利用者やその家族に対して複数の居宅サービス事業所の紹介を求めること並びに当該事業所をケアプランに位置付けた理由を求めることが可能なことの説明を行わなかった場合
特定事業所集中減算	▲２００単位	同じサービス事業所ばかりを使用している場合８０%を超過する事業所が一つでもある場合

7.介護職員等処遇改善加算

算定要件（いずれか）		
①	ケアプランデータ連携システムを利用している又は実績報告書の提出までに利用する見込みであること	１月の総利用単位の2.1%
②	処遇改善加算Ⅳの取得に準ずる要件（キャリアパス要件Ⅰ・Ⅱ及び職場環境等要件）を満たしていること	

8. 当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のとおりである。

※別紙

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-ビスの利用割合

訪問介護　○%　　通所介護　○%　　地域密着型通所介護　○%　　福祉用具貸与　○%

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−ビスごとの、同一事業所によって提供されたものの割合[上位３位まで]

訪問介護	○○事業所　%	□□事業所　%	△△事業所　%
通所介護	○○事業所　%	××事業所　%	□□事業所　%
地域密着型通所介護	△△事業所　%	○○事業所　%	××事業所　%
福祉用具貸与	□□事業所　%	△△事業所　%	○○事業所　%

９．（事業所の選択）

指定居宅介護支援の契約時に際しては、利用者やその家族に対して、利用者はケアプランに位置付ける居宅サービス事業所について、複数の事業所の紹介を求めること、また、当該事業所をケアプランに位置付けた理由を求めることが可能であることを説明し同意を得ることとする

１０．（利用料等）

居宅介護支援の利用料その他の費用の額は次のとおりとする。

１　法定代理受領分の利用料は、介護報酬に定める額によるものとする。ただし、利用者負担金は求めない。

２　法定代理受領以外の場合は介護報酬に定める額を徴収し領収書及び指定居宅介護支援提供証明書を交付する。

３　次条に定める通常の事業の実施地域を越えた利用者宅を訪問する場合は、下記の交通費を徴収する。

通常の実施地域から片道５ｋｍ未満　　５００円

通常の実施地域から片道５ｋｍ以上～１０ｋｍ未満　　１．０００円

通常の実施地域から片道１０ｋｍ以上の場合５ｋｍまで毎に５００円加算

４　指定居宅介護支援の提供の開始に際しては、あらかじめ、利用者またはその家族に対し、サービスの内容及び上記費用について記載した文書をもって説明した上で、サービスを受けること並びにその費用の支払いに同意を得ることとする。

１１．（衛生管理等）

事業所は、衛生管理及び感染予防するために、次の各号に掲げる措置を講じるものとする。

１　従業者の清潔の保持及び健康状態について必要な管理を行う。

２　事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めなければならない。

３　事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように次に掲げる措置を講じるとともに、必要に応じて医療衛生企画課の助言、指導を求めるものとする。

⑴ 感染症の予防及びまん延防止のための対策を検討する委員会を概ね６月に 1 回以上開催するとともに、その結果について、授業者に周知徹底を図る。

⑵ 感染症の予防及びまん延の予防のための指針を整備する。

⑶ 従業者に対して、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的に実施する。

１２．（虐待の防止）

事業所は、虐待の発生又はその再発を予防するために、次の各号に掲げる措置を講じるものとする。

⑴ 虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図る。

⑵ 虐待の防止のための指針を整備する。

⑶ 従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的に実施する。

⑷ 前３号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置く。

⑸ 成年後見制度の利用促進

(6) 苦情解決体制の整備

(7) 前６号に掲げる措置を適切に実施するための責任者の設置

２　事業者は、サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者(利用者の家族等高齢者を現に擁護する者)による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかに、市町村に通報するものとする。

１３.(身体的拘束等の適正化の推進)

事業所は、身体拘束等の訂正かの推進に向けて、次の次項にに掲げる措置を講ずるものとする

(1) 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、身体拘束等をおこなってはならない

(2) 身体拘束等をおこなう場合には、その態様及び時間、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なければならない

１４.（業務継続に向けた取り組み）

事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービスの提供を継続的に実施するために、次の次号に掲げる措置を講ずるものとする。

(1) 感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービスの提供を継続的に実施するため及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画を当該法人と共に作成するとともに、従業者に周知徹底を図る。

(2) 業務継続のための指針を整備する。

(3) 従業者に対して、業務継続のための研修及び訓練を定期的に実施する。

(4) 前 3 号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置く。

(5) 定期的に業務継続計画の見直しを行ない、必要に応じて業務継続計画の変更を行なう。

(6) 利用者に対して業務継続に向けた取り組みについて口頭での説明を懇切丁寧に行なう。

１５.（ハラスメント対策の強化に関する事項）

第１８条　事業所は職場における性的な言動または優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより従業者の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じる

(1)→法人内に各事業所から選出された委員によるハラスメント防止委員会を設置し並びに会則､職員用リーフレットも作成し職員に周知する

(2)→定例会議を最低年に二回開催し職員に対するアンケートを実施、その結果を公表する

(3)→相談窓口は法人総務とし必要時には緊急のハラスメント防止委員会を開催し迅速な対応に取り組む

(4)→法人内でのハラスメントだけではなく利用者や家族等からのハラスメントにも対応する

１６.（カスタマハラスメント対策、その他禁止事項）

(1) 事業所は職場におけるカスタマハラスメント防止に取り組み、従業者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が事業所の従業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。

（詳しくは別紙「ハラスメント防止のお願い」を参照）

(3) 従業者の個人情報を保護するため、事業所の許可なく無断で写真・動画撮影（カメラ。スマートフォン等による撮影を含む）や録音、SNS等に投稿する行為を禁止します。

◆ 居宅介護支援の提供開始に当たり、利用者に対して契約書及び説明書に基づいて、重要事項を説明しました。

令和　　年　　月　　日

［事業所］

事業所名　医療法人　高生会　ふじのもり居宅介護支援事業所

説明者　＿＿＿＿＿＿＿＿

◆私は、事業者から居宅介護支援についての重要事項の説明を受け、サービスの提供を受けること並びにその利用料を支払うことに同意します。またサービス担当者会議等への本人並びに家族の個人情報提供についても同意します。

同意日　　令和　　年　　月　　日

利用者　＿＿＿＿＿＿＿＿　　代理人　＿＿＿＿＿＿＿＿

家族　＿＿＿＿＿＿＿＿

ハラスメント防止のお願ぃ

医療法人　高生会
ふじのもり居宅介護支援事業所

　いつも当事業所の業務にご理解ご協力を頂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）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致します。
　※ハラスメントに該当した場合、契約書の「背信行為」に該当し契約を終了する場合があります。

カスタマ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
身体的暴力行為	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。痰を吐く。服を引っ張る。土下座させる。
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、貶めたりする行為	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掛け、好意的態度の要求等性的な嫌がらせ行為	必要もなく身体（腕や足）をさわる。胸、お尻等をさり気なくさわる。抱きしめる。ヌード写真や動画等を見せる。わいせつ行為や盗撮をする。プライペートな予定を聞く。
著しく威圧的な行為	ご利用者（ご家族）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。