

# 訪問介護

## 介護予防型訪問サービス

## 生活援助型訪問サービス

### 重要事項説明書

社会福祉法人 あさか会  
あとち倶楽部生活サポートセンター

〒 558-0021

大阪市住吉区浅香2-2-57

TEL (06) 6697-5884

FAX (06) 6696-9607

あなた（又はあなたの家族）が利用しようと考えている訪問介護・介護予防型訪問サービス・生活援助型訪問サービス（以下、訪問介護サービスといいます）について、契約を締結する前に知っておいて頂きたい内容を、説明致します。わからないこと、わかりにくいことがあれば、遠慮なく質問をして下さい。

法律改正等による内容変更等がある場合には、その都度ご説明させていただきます。

## 1. 事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人あさか会
- (2) 代表者名 理事長 中村一成
- (3) 法人所在地 大阪府大阪市住吉区浅香2丁目2番57号
- (4) 電話番号 06-6698-5702
- (5) 設立年月 2002年9月

## 2. 事業所の概要

### (1) 事業所の所在地等

#### ① 事業所の種類

指定訪問介護 2017年10月1日大阪市指定  
指定介護予防型訪問サービス 2017年10月1日大阪市指定  
指定生活援助型訪問サービス 2017年10月1日大阪市指定  
介護保険事業所番号第2772003238号

#### ② 事業所の名称 あとち倶楽部生活サポートセンター

#### ③ 事業所の所在地 大阪府大阪市住吉区浅香2丁目2番57号

#### ④ 電話番号 06-6697-5884

#### ⑤ 業務管理者 山本周平

#### ⑥ 通常の事業実施地域 大阪市住吉区

### (2) 事業の目的及び運営方針

#### ① 事業の目的

指定訪問介護又は指定介護予防型訪問サービス事業又は指定生活援助型訪問サービス事業（以下、訪問介護事業といいます）の適正な運営を確保するために必要な人員及び運営管理に関する事項を定め、要介護状態又は要支援状態にある利用者に対し、訪問介護事業の円滑な運営管理を図るとともに、利用者の意思及び人格を尊重し、利用者の立場に立った適切な訪問介護サービスの提供を確保する事を目的とします。

#### ② 運営方針

利用者が可能な限りその居宅において、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に配慮して、身体介護その他生活全般にわたる援助を行います。

関係する市町村や事業者、地域の保健・医療・福祉サービス等と綿密な連携を図りながら、利用者の要介護状態の軽減や悪化の防止、もしくは要介護状態となることの予防のため、適切なサービスの提供に努めます。

訪問介護サービスの提供に当たっては、事業所の訪問介護員によって行うものとし、第三者への委託は行わないものとします。

### (3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日から金曜日 (国民の祝日、12月29日から1月3日は休業日)
営業時間	10:00~17:00

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	月曜日から金曜日 (国民の祝日、12月29日から1月3日は休業日)
サービス提供時間	10:00~17:00 営業時間外も対応可能

(5) 事業所の職員体制

職 種	職 務 内 容	人員数
管 理 者	従業者及び業務の管理を一元的に行うとともに、法令等において、規定されている訪問介護事業の実施に関し、従業者に対し、遵守すべき事項について指揮命令を行います。	常勤 1名
サービス提供責任者兼訪問事業責任者	訪問介護計画又は介護予防型訪問サービス計画又は生活援助型訪問サービス提供予定表の作成・変更、調整。利用者の状態の把握と会議への参加。訪問介護員への具体的な援助目標、内容の指示、業務管理、等	常勤 4名
訪問介護員	訪問介護・介護予防型訪問サービス業務・生活援助型訪問サービス業務	常勤 8名 非常勤 3名
事 務 員	必要な事務を行います。	非常勤 1名

3. 提供するサービスの内容および費用について

(1) 提供するサービスの内容について

サービス区分と種類	サ ー ビ ス の 内 容
訪問介護計画等の作成	利用者に係る居宅介護支援（介護予防支援）事業者が作成した居宅サービス計画又は介護予防サービス計画（以下、ケアプランといいます）に基づき、利用者の意向や心身の状況等のアセスメントを行い、援助の目標に応じて具体的なサービス内容を定めた訪問介護計画及び介護予防型訪問サービス計画を作成します。ただし、生活援助型訪問サービスについては、生活援助型訪問サービス提供予定表を作成します。（以下、訪問介護計画及び介護予防型訪問サービス計画及び生活援助型訪問サービス提供予定表を訪問介護計画等といいます）
食事介助	食事の介助を行います。
入浴介助	入浴（全身浴・部分浴）の介助や清拭（身体を拭く）、洗髪などを行います。
排泄介助	排泄の介助、おむつ交換を行います。
特段の専門的配慮をもって行う調理	医師の指示に基づき、適切な栄養量及び内容を有する特別食（腎臓病食、肝臓病食、糖尿病食、胃潰瘍食、貧血食、膵臓病食、脂質異常症食、痛風食、嚥下困難者のための流動食、経管栄養のための濃厚流動食及び特別な場合の検査食（単なる流動食及び軟食を除く）等）の調理を行います。

更衣介助	上着、下着の更衣の介助を行います。
身体整容	日常的な行為としての身体整容を行います。
体位変換	床ずれ予防のための、体位変換を行います。
移動・移乗介助	室内の移動、車いす等へ移乗の介助を行います。
服薬介助	配剤された薬の確認、服薬のお手伝い、服薬の確認を行います。
起床・就寝介助	ベッドへの誘導、ベッドからの起き上がりの介助を行います。
自立生活支援のための見守りの援助	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 利用者と一緒に手助けしながら行う調理（安全確認の声かけ、疲労の確認を含む。）を行います。</li> <li>○ 入浴、更衣等の見守り（必要に応じて行う介助、転倒予防のための声かけ、気分の確認などを含む。）を行います。</li> <li>○ ベッドの出入り時など自立を促すための声かけ（声かけや見守り中心に必要な時だけ介助）を行います。</li> <li>○ 排泄等の際の移動時、転倒しないように側について歩きます。（介護は必要時だけで、事故がないように常に見守る。）</li> <li>○ 車いすでの移動介助を行って店に行き、利用者が自ら品物を選べるよう援助します。</li> <li>○ 洗濯物をいっしょに干したりたたんだりすることにより自立支援を促すとともに、転倒予防等のための見守り・声かけを行います。</li> <li>○ 認知症高齢者の方と一緒に冷蔵庫の中の整理を行い、生活歴の喚起を促します。</li> </ul>
買物	利用者の日常生活に必要な物品の買い物を行います。
調理	利用者の食事の用意を行います。
掃除	利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。
洗濯	利用者の衣類等の洗濯を行います。

## （２）訪問介護員の禁止行為

- ① 医療行為
- ② 利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり
- ③ 利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
- ④ 利用者の同居家族に対するサービス提供
- ⑤ 利用者の日常生活の範囲を超えたサービス提供（大掃除、庭掃除など）
- ⑥ 利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- ⑦ 身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（利用者又は第三者等の生命や身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除く）
- ⑧ その他利用者又は家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

(3) 保険外サービスの利用

- ① 保険給付の範囲外のサービス利用をご希望される場合は、居宅介護支援事業者又は市区町村に連絡した上で、ご希望内容に応じて、配食サービス等の生活支援サービス、特定非営利活動法人（NPO法人）などの住民参加型福祉サービス、ボランティアなどの活用のための助言を行います。
- ② 上記①におけるサービスのご利用をなさらず、当事業所におけるサービスをご希望される場合は、別途契約に基づく介護保険外のサービスとして、利用者の全額自己負担によってサービスを提供することは可能です。なおその場合は、居宅サービス計画の策定段階における利用者の同意が必要となることから、居宅介護支援事業者に連絡し、居宅介護サービス計画の変更の援助を行います。

(4) 提供するサービスの利用料と利用者負担額について

- ① 訪問介護サービス 1単位を 11.12 円として計算しています。

区分	サービス提供時間数 サービス提供時間帯	30分未満		30分以上 1時間未満		1時間以上 1時間30分未満		1時間30分以上 30分を増すごと	
		利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額
身体介護	昼間	2,713円	272円	4,303円	431円	6,305円	631円	911円を加算	92円を加算
	早朝・夜間	3,391円	340円	5,370円	537円	7,872円	788円	1,134円を加算	114円を加算
	深夜	4,069円	407円	6,449円	645円	9,452円	946円	1,367円を加算	137円を加算
生活援助	サービス提供時間数 サービス提供時間帯			20分以上 45分未満		45分以上			
	昼間			1,990円	199円	2,446円	245円		
身体介護に引き続き生活援助を行う場合	サービス提供時間数 サービス提供時間帯			20分以上		45分以上		70分以上	
	昼間			722円	73円	1,445円	145円	2,168円	217円

提供時間帯名	早朝	昼間	夜間	深夜
時間帯	午前6時から 午前8時まで	午前8時から 午後6時まで	午後6時から 午後10時まで	午後10時から 午前6時まで

※ 提供時間数は、実際のサービス提供時間ではなく、居宅サービス計画及び訪問介護計画に定められた時間数によるものとします。なお、計画時間数とサービス提供時間数が大幅に異なる場合は、利用者の同意を得て、居宅サービス計画の変更の援助を行うとともに訪問介護計画の見直しを行います。

※ 利用者の心身の状況により、1人のヘルパーによるサービスが困難であると認められる場合で、利用者の同意を得て2人のヘルパーによるサービス提供を行ったときは、上記金額の2倍になります。

②介護予防型訪問サービス(月額)

サービス提供区分	介護予防型訪問サービス費（Ⅰ） 週1回程度の利用が必要な場合		介護予防型訪問サービス費（Ⅱ） 週2回程度の利用が必要な場合		介護予防型訪問サービス費（Ⅲ） 週3回程度の利用が必要な場合	
	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額
通常の場合	13,077 円/月	1,308 円/月	26,120 円/月	2,612 円/月	41,444 円/月	4,145 円/月

③生活援助型訪問サービス(月額)

サービス提供区分	生活援助型訪問サービス(Ⅰ) 週1回程度の利用が必要な場合		生活援助型訪問サービス(Ⅱ) 週2回程度の利用が必要な場合		生活援助型訪問サービス(Ⅲ) 週3回程度の利用が必要な場合	
	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額
通常の場合	9,874 円/月	988 円/月	19,726 円/月	1,973 円/月	31,302 円/月	3,131 円/月

※ 介護予防型訪問サービス並びに生活援助型訪問サービスについては、月途中開始、終了の場合は、契約日・契約終了日を起算日として日割り計算により、それぞれの単価に基づいて利用料を計算します。（サービス開始日が必ずしも契約日ではありません。）

※ 利用者負担割合が2割の方は、利用者負担額が利用料の2割となりますので、ご注意ください。（上記表示は、1割負担額のみ記載しております。）

★各種加算について

※ 初回加算

新規に訪問介護計画を作成した利用者に対して、初回に実施した訪問介護サービスと同月内に、サービス提供責任者が自ら訪問介護サービスを行う場合、又は他のヘルパー等が訪問介護サービスを行う際に同行訪問した場合  
（生活援助型訪問サービスを除く）

利用料 2,224 円	利用者負担金 223 円
-------------	--------------

※ 緊急時訪問加算

利用者やその家族からの要請を受けて、サービス提供責任者がケアマネージャーと連携を図り、ケアマネージャーが必要と認めたときに、サービス提供責任者又はその他のヘルパーが居宅サービス計画にない訪問介護（身体介護）を行った場合  
（訪問介護のみ）

利用料 1,112 円	利用者負担金 112 円
-------------	--------------

※ 生活機能向上連携加算（Ⅰ）

サービス提供責任者が、指定訪問リハビリテーション事業所、指定通所リハビリテーション事業所又はリハビリテーションを実施している医療提供施設の医師、理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士の助言に基づき、生活機能の向上を目的とした訪問介護計画を作成し、訪問介護計画に基づく指定訪問介護を行った場合（1月当たり）（訪問介護のみ）

利用料 1,112 円	利用者負担金 112 円
-------------	--------------

※ 生活機能向上連携加算（Ⅱ）

利用者に対して、指定訪問リハビリテーション事業所、指定通所リハビリテーション事業所又はリハビリテーションを実施している医療提供施設の医師、理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士が、指定訪問リハビリテーション、指定通所リハビリテーション等の一環として利用者の居宅を訪問する際にサービス提供責任者が同行する等により、医師、理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士と利用者の身体の状態等の評価を共同して行い、かつ、生活機能の向上を目的とした訪問介護計画を作成した場合であって、医師、理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士と連携し、訪問介護計画に基づく指定訪問介護を行った場合（1月当たり）（訪問介護のみ）

利用料 2,224 円	利用者負担金 223 円
-------------	--------------

※ 口腔連携強化加算

事業所の従業者が利用者の口腔状態の評価を実施し、利用者らの同意を得たうえで、歯科医療機関とケアマネジャーにその評価結果を情報提供することにより、1月に1回に限り算定できる加算

利用料 556 円	利用者負担金 56 円
-----------	-------------

※ 介護職員等処遇改善加算Ⅰ

介護職員の処遇を改善するために賃金改善や資質の向上等の取組みを行う事業所に認められる加算

総単位数（基本サービス費に各種加算減算を加えた単位数）× 24.5%
------------------------------------

※ 特定事業所加算Ⅱ

サービスの質の高い事業所を積極的に評価する観点から、人材や質の確保、介護職員の活動環境の整備、重度要介護者への対応等を行っている事業所に認められる加算

基本サービス費× 10%
--------------

#### 4. その他の費用について

##### （1）交通費

- ① 利用者の居宅が、通常の事業の実施地域以外の場合、交通費の実費を請求いたします。
- ② 自動車を使用した場合、事業所からの往復の距離(キロメートル)×10円を請求いたします。

##### （2）その他

- ① サービス提供に当たり必要となる利用者の居宅での電気・ガス・水道の費用は、利用者の負担となります。
- ② 通院・外出介助におけるヘルパーの公共交通機関等の交通費は、実費を請求いたします。

## ＜キャンセル料＞

- ① 前営業日までに連絡があった場合・・・キャンセル料は頂きません。
- ② 当日キャンセルの場合・・・自己都合の場合は、30分あたり250円を請求いたします。

※ 利用者の病状の急変や急な入院等、自己の都合によらない場合は、キャンセル料は請求いたしません。

## 5. 利用者負担額、その他の費用の請求および支払い方法について

### (1) 利用者負担額、その他の費用の請求

- ① 利用者負担額、その他の費用は、利用月ごとに請求いたします。
- ② 請求書は、利用月の翌月の末日までに利用者宛にお届けします。

### (2) 利用者負担額、その他の費用の支払い

- ① 利用者負担額その他の費用は、請求月の末日までに、下記のいずれかの方法によりお支払いください。
  - ・利用者指定口座からの自動振替
  - ・現金支払い
- ② お支払いを確認しましたら、領収書をお渡ししますので、必ず保管をお願いします。

※ 利用者負担額、その他の費用のお支払いについて、支払いの期日から3月以上遅延し、さらに支払いの督促から14日以内にお支払いがない場合には、契約を解除した上で、未払い分をお支払いいただくことになります。

## 6. サービスの提供にあたって

### (1) 介護保険被保険者証の提示について

サービスの提供に先立って、介護保険被保険者証に記載された内容（被保険者資格、要介護認定又は要支援認定（以下、要介護認定等といいます）の有無及び要介護認定等の有効期間）を確認させていただきます。被保険者の住所などに変更があった場合は速やかに当事業者にお知らせください。

### (2) 要介護認定等の申請及び更新の援助について

利用者が要介護認定等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、居宅介護支援又は介護予防支援が利用者に対して行われていない等の場合であって、必要と認められるときは、要介護認定等の更新の申請が、遅くとも利用者が受けている要介護認定等の有効期間が終了する30日前にはなされるよう、必要な援助を行います。

### (3) 訪問介護計画等の作成と交付

利用者に係る居宅介護支援（介護予防支援）事業者が作成する「ケアプラン」に基づき、利用者及び家族の意向を踏まえて、訪問介護サービスの目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した「訪問介護計画等」を作成します。

なお、作成した「訪問介護計画等」は、利用者又は家族にその内容の説明を行い同意を得た上で交付いたしますので、ご確認いただくようお願いします。

### (4) 訪問介護計画等の変更

サービス提供は「訪問介護計画等」に基づいて行います。なお、「訪問介護計画等」は、利用者等の心身の状況や意向などの変化により、必要に応じて変更することができます。



## (5) その他

訪問介護員等に対するサービス提供に関する具体的な指示や命令は、すべて当事業者が行います。実際の提供に当たっては、利用者の心身の状況や意向に十分な配慮を行います。

## 7. 高齢者虐待と身体的拘束等の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止・身体的拘束等の防止の為に、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- ① 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：米村ゆかり
- ② 成年後見制度の利用を支援します。
- ③ 苦情解決体制を整備しています。
- ④ 従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。
- ⑤ 虐待防止のための指針を整備しています。
- ⑥ 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的で開催するとともに、結果について従業者に周知しています。
- ⑦ 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。

## 8. 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の保持について

事業者及び事業者の使用する者は、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、この秘密を保持する義務は、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

事業者は、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。

## 9. 緊急時、事故発生時の対応について

### (1) 緊急連絡について

訪問介護サービス提供中に利用者の容態に急変などの緊急の事態や事故が発生した場合、速やかに利用者の家族・市町村・主治医等に連絡するとともに、利用者があらかじめ指定する連絡先にも連絡し必要な措置を講じます。

### (2) 損害賠償

当事業者が利用者に対して行った訪問介護サービスの提供により、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います。

当事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名 株式会社損害保険ジャパン  
保 険 名 賠償責任保険

#### 補償の概要

補償内容	支払い金額	保険金支払いの内容
対人対物	1事故につき1億円限度	事故により、他人の生命もしくは身体を害し、又はその財物を滅失、毀損もしくは汚損した場合において、法律上の賠償責任を負担する事によって被る損害の填補

## 10. 身分証携行義務

訪問介護員等は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者又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。

### 11. 心身の状況の把握

指定訪問介護サービスの提供に当たっては、居宅介護支援（介護予防支援）事業者が開催するサービス担当者会議等を通じて、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努めるものとします。

### 12. 居宅介護支援（介護予防支援）事業者等との連携

- (1) 指定訪問介護サービスの提供に当たり、居宅介護支援（介護予防支援）事業者等及び保健医療サービス又は福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。
- (2) サービス提供の開始に際し、この重要事項説明に基づき作成する「訪問介護計画等」の写しを、利用者の同意を得た上で居宅介護支援（介護予防支援）事業者に速やかに送付します。
- (3) サービスの内容が変更された場合又はサービス提供契約が終了した場合は、その内容を記した書面又はその写しを速やかに居宅介護支援（介護予防支援）事業者に送付します。

### 13. サービス提供の記録

- (1) サービス提供記録  
事業者は、サービスの実施ごとに、スマートフォン端末等を使用して、サービス提供内容等をICTに記録します。
- (2) サービス内容の確認  
事業者は、サービスの実施ごとに、サービス提供内容等をICTに記録しサービスの終了時に利用者の確認を受けたことをICTに記録します。
- (3) サービス提供記録の交付  
事業者は、利用者や家族から申し出があった場合は、サービス提供の翌月に記録を帳票として印刷して交付します。
- (4) サービス提供記録の保管  
事業者は、サービス提供内容等をICTに記録し、サービス提供の日から5年間保存します。

#### 1 4. 業務継続計画の策定等

- (1) 感染症に係る業務継続計画及び災害に係る業務継続計画を作成します。
- (2) 感染症及び災害に係る研修を定期的（年 1 回以上）に行います。
- (3) 感染症や災害が発生した場合において迅速に行動できるよう、訓練を実施します。

#### 1 5. 衛生管理等

- (1) 感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会を設立します。
- (2) 感染症の予防及びまん延の防止のための指針を作成します。
- (3) 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実施します。
- (4) 訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。
- (5) 事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。
- (6) 感染症防止に関する担当者（米村ゆかり）を選定しています。

#### 1 6. 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

- ① 提供した訪問介護サービス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【事業者の窓口】のとおり）
- ② 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とおりです。

- ・ 苦情又は相談があった場合、利用者の状況を詳細に把握するよう、必要に応じ、状況の聞き取りを実施し、事情の確認を行います。
- ・ 管理者は、訪問介護員に事実関係の確認を行います。
- ・ 相談担当者は、把握した状況を事業所責任者とともに検討を行い、状況に応じて、担当理事とも相談の上、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対応方法を含めた結果報告を行います。（時間を要する場合は、その旨をあらかじめ速やかに連絡します。）
- ・ 当事業所において処理し得ない内容についても、行政窓口等関係機関との協力により適切な対応方法を利用者の立場に立って検討し、対処します。

##### (2) 苦情申立ての窓口

【事業者の窓口】 あとし倶楽部生活サポートセンター 担当：米村ゆかり	所在地 大阪市住吉区浅香 2-2-57 電話番号 06-6697-5884 FAX 06-6696-9607 受付時間 午前 10 時～午後 5 時
【区役所の窓口】 住吉区保健福祉センター 保健福祉課（介護保険）	所在地 大阪市住吉区南住吉 3-15-55 電話番号 06-6694-9859 FAX 06-6694-9692 受付時間 午前 9 時～午後 5 時 30 分
【大阪市の窓口】 大阪市福祉局高齢施策部介護保険課 (指定・指導グループ)	所在地 大阪市中央区船場中央 3 丁目 1 番 7-331 電話番号 06-6241-6310 FAX 06-6241-6608 受付時間：午前 9 時～午後 5 時 30 分

## 17. 契約の終了

次に掲げる事由が発生した場合は、事業者はこの契約を解除できるものとします。

- ①利用者又はその家族等の関係者によるカスタマーハラスメント、脅迫、威嚇、大声、悪質・不当・過剰・一方的な要求、優越的な関係を利用した要求、要求の繰り返し、長時間の拘束、不必要な長電話、迷惑電話、名誉棄損、誹謗中傷、いじめ、いやがらせ、差別、暴言・暴力行為、見返り・金品の要求等のハラスメント行為が確認され、その行為を辞めるように注意しても、聞き入れることなく同様の行為を続け、事業者の運営に支障を来し、従業者に精神的苦痛を与え、就業環境が害された場合
- ②利用者と事業者の信頼関係が損なわれ、健全かつ円滑なサービスの提供が困難となったとき
- ③利用者の自立支援を目的として作成された支援計画の内容がだとうであるにもかかわらず、その支援計画を納得がいかないと批判したり、頑なに拒み続けたり、過剰な介護支援を要求したりすることで、支援計画の作成が困難になった場合

