

通所介護契約書別紙（兼重要事項説明書）

あなた（又はあなたの家族）が利用しようと考えている指定通所介護サービスについて、契約を締結する前に知っておいていただきたい内容を説明いたします。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ください。

この「重要事項説明書」は、「平成11年3月31日厚生省令第37号（指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準）第105条、第8条に基づき、指定通所介護サービス提供契約締結に際して、ご注意いただきたいことを説明するものです。

1 指定通所介護サービスを提供する事業者について

事業者名称	株式会社ぜぜ屋
代表者氏名	代表取締役 瀬々 徹
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	茨城県つくば市西大井1732番地101 電話番号：029-874-7960 ファックス番号：029-874-7960
法人設立年月日	平成27年9月16日

2 利用者に対してのサービス提供を実施する事業所について

(1) 事業所の所在地等

事業所名称	デイサービス ココカラ
介護保険指定 事業所番号	0872003017
事業所所在地	茨城県つくば市高崎1797-9
連絡先 相談担当者名	電話番号：029-869-8315 ファックス番号：029-869-8325 管理者・鈴木 智子
事業所の通常の 事業の実施地域	つくば市・牛久市・つくばみらい市・土浦市の一部
利用定員	25名

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	要介護又は要支援状態にある利用者が、その有する能力に応じ、可能な限り居宅において自立した日常生活を営むことができるよう、生活の質の確保及び向上を図るとともに、安心して日常生活を過ごすことができるよう、居宅サービス又は介護予防サービスを提供することを目的とします。
運営の方針	事業者は、利用者の心身の状況や家庭環境等を踏まえ、介護保険法その他関係法令及びこの契約の定めに基づき、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。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営 業 日	月曜日から土曜日（ただし、12月31日～1月3日を除く）
営 業 時 間	午前8時から午後5時

(4) サービス提供時間

サービス提供日	月曜日から土曜日（ただし、12月31日～1月3日を除く）
サービス提供時間	午前9時から午後4時05分
延長サービス提供時間	設定なし

(5) 事業所の職員体制

管理者	鈴木 智子
-----	-------

職	職 務 内 容	人 員 数
管理者	1 従業者の管理及び利用申込に係る調整、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行います。 2 従業者に、法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行います。 3 利用者の心身の状況、希望及びその置かれている環境を踏まえて、機能訓練等の目標、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通所介護計画を作成するとともに利用者等への説明を行い、同意を得ます。 4 利用者へ通所介護計画を交付します。 5 指定通所介護の実施状況の把握及び通所介護計画の変更を行います。	常 勤 1名
生活相談員	1 利用者がその有する能力に応じた自立した日常生活を営むことができるよう、生活指導及び入浴、排せつ、食事等の介護に関する相談及び援助などを行います。 2 それぞれの利用者について、通所介護計画に従ったサービスの実施状況及び目標の達成状況の記録を行います。	常 勤 1名 非常勤 1名
看護師・ 准看護師 （看護職員）	1 サービス提供の前後及び提供中の利用者の心身の状況等の把握を行います。 2 利用者の静養のための必要な措置を行います。 3 利用者の病状が急変した場合等に、利用者の主治医等の指示を受けて、必要な看護を行います。	常 勤 0名 非常勤 3名
介護職員	1 通所介護計画に基づき、必要な日常生活上の世話及び介護を行います。	常 勤 4名 非常勤 2名

機能訓練 指導員	1 通所介護計画に基づき、その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、機能訓練を行います。	常 勤 1名 非常勤 2名
事務職員 (兼務)	1 介護給付費等の請求事務及び通信連絡事務等を行います。	常 勤 0名 非常勤 1名

3 提供するサービスの内容及び費用について

(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
通所介護計画の作成		1 利用者に係る居宅介護支援事業者が作成した居宅サービス計画（ケアプラン）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通所介護計画を作成します。 2 通所介護計画の作成に当たっては、その内容について利用者又はその家族に対して説明し、利用者の同意を得ます。 3 通所介護計画の内容について、利用者の同意を得たときは、通所介護計画書を利用者に交付します 4 それぞれの利用者について、通所介護計画に従ったサービスの実施状況及び目標の達成状況の記録を行います。
利用者居宅への送迎		事業者が保有する自動車により、利用者の居宅（居住実態のある親族等の居宅を含む）と事業所までの間の送迎を行います。なお、いかなる理由であっても居宅以外の途中下車や買い物等のための店舗などへの経由はできません） また、道路が狭いなどの事情により、自動車による送迎が困難な場合は、車いす又は歩行介助により送迎を行うことがあります。
日常生活上の世話	食事の提供及び介助	食事の提供及び介助が必要な利用者に対して、介助を行います。また嚥下困難者のためのきざみ食、流動食等の提供を行います。
	入浴の提供及び介助	入浴の提供及び介助が必要な利用者に対して、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。
	排せつ介助	介助が必要な利用者に対して、排泄の介助、おむつ交換を行います。
	更衣介助	介助が必要な利用者に対して、上着、下着の更衣の介助を行います。
	移動・移乗介助	介助が必要な利用者に対して、室内の移動、車いすへ移乗の介助を行います。
	服薬介助	介助が必要な利用者に対して、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。
機能訓練	日常生活動作を通じた訓練	利用者の能力に応じて、食事、入浴、排せつ、更衣などの日常生活動作を通じた訓練を行います。
	レクリエーションを通じた訓練	利用者の能力に応じて、集団的に行うレクリエーションや歌唱、体操などを通じた訓練を行います。
	器具等を使用した訓練	利用者の能力に応じて、機能訓練指導員が専門的知識に基づき、器械・器具等を使用した訓練を行います。
その他	創作活動など	利用者の選択に基づき、趣味・趣向に応じた創作活動等の場を提供します。

(2) 通所介護従業者の禁止行為

通所介護従業者はサービスの提供に当たって、次の行為は行いません。

- ① 医療行為（ただし、看護職員、機能訓練指導員が行う診療の補助行為を除く。）
- 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 身体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）
- ⑤ その他利用者又は家族等に対して行なう宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

(3) 提供するサービスの利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）について

サービス提供 時間数		7 時間以上 8 時間未満			3 時間以上 4 時間未満		4 時間以上 5 時間未満	
		基本 単位数	利用料	利用者 負担額	単位数	利用者 負担額	単位数	利用者 負担額
基本単位 (地域区分:5 級、 1 単位:10.45 円)								
1 割	要介護 1	658 単位	6,877 円	688 円	370 単位	387 円	388 単位	406 円
	要介護 2	777 単位	8,120 円	812 円	423 単位	443 円	444 単位	464 円
	要介護 3	900 単位	9,405 円	941 円	479 単位	501 円	502 単位	525 円
	要介護 4	1,023 単位	10,691 円	1,070 円	533 単位	557 円	560 単位	586 円
	要介護 5	1,148 単位	11,997 円	1,200 円	588 単位	615 円	617 単位	645 円
2 割	要介護 1	658 単位	6,877 円	1,376 円	370 単位	774 円	388 単位	811 円
	要介護 2	777 単位	8,120 円	1,624 円	423 単位	885 円	444 単位	928 円
	要介護 3	900 単位	9,405 円	1,881 円	479 単位	1,002 円	502 単位	1,050 円
	要介護 4	1,023 単位	10,691 円	2,139 円	533 単位	1,114 円	560 単位	1,171 円
	要介護 5	1,148 単位	11,997 円	2,400 円	588 単位	1,229 円	617 単位	1,290 円
3 割	要介護 1	658 単位	6,877 円	2,064 円	370 単位	1,160 円	388 単位	1,217 円
	要介護 2	777 単位	8,120 円	2,436 円	423 単位	1,327 円	444 単位	1,392 円
	要介護 3	900 単位	9,405 円	2,822 円	479 単位	1,502 円	502 単位	1,574 円
	要介護 4	1,023 単位	10,691 円	3,208 円	533 単位	1,671 円	560 単位	1,756 円
	要介護 5	1,148 単位	11,997 円	3,600 円	588 単位	1,844 円	617 単位	1,935 円

※表記は 1 日あたりの金額となります。

サービス提供時間数		5 時間以上 6 時間未満		6 時間以上 7 時間未満		8 時間以上 9 時間未満	
基本単位（地域区分:5 級、 1 単位:10.45 円）		単位数	利用者負担額	単位数	利用者負担額	単位数	利用者負担額
1 割	要介護 1	570 単位	596 円	584 単位	611 円	669 単位	700 円
	要介護 2	673 単位	704 円	689 単位	721 円	791 単位	827 円
	要介護 3	777 単位	812 円	796 単位	832 円	915 単位	957 円
	要介護 4	880 単位	920 円	901 単位	942 円	1,041 単位	1,088 円
	要介護 5	984 単位	1,029 円	1,008 単位	1,054 円	1,168 単位	1,221 円
2 割	要介護 1	570 単位	1,192 円	584 単位	1,221 円	669 単位	1,399 円
	要介護 2	673 単位	1,407 円	689 単位	1,441 円	791 単位	1,654 円
	要介護 3	777 単位	1,624 円	796 単位	1,664 円	915 単位	1,913 円
	要介護 4	880 単位	1,840 円	901 単位	1,884 円	1,041 単位	2,176 円
	要介護 5	984 単位	2,057 円	1,008 単位	2,107 円	1,168 単位	2,442 円
3 割	要介護 1	570 単位	1,787 円	584 単位	1,831 円	669 単位	2,098 円
	要介護 2	673 単位	2,110 円	689 単位	2,157 円	791 単位	2,480 円
	要介護 3	777 単位	2,436 円	796 単位	2,496 円	915 単位	2,869 円
	要介護 4	880 単位	2,759 円	901 単位	2,825 円	1,041 単位	3,264 円
	要介護 5	984 単位	3,085 円	1,008 単位	3,161 円	1,168 単位	3,662 円

※表記は 1 日あたりの金額となります。

※サービス提供時間数は、実際にサービス提供に要した時間ではなく、居宅サービス計画及び通所介護計画に位置付けられた時間数（計画時間数）によるものとしますが、利用者の希望又は心身の状況等により、あるサービス提供日における所要時間がやむをえず短くなった場合には、計画上のサービス提供時間数に応じた利用料となります。

なお、計画上の所要時間よりも大きく短縮する場合には、通所介護計画を変更の上、変更後の所要時間に応じた利用料となります。

※月平均の利用者の数が当事業所の定員を上回った場合及び通所介護従業者の数が人員配置基準を下回った場合は、上記金額のうち基本単位数に係る翌月（又は翌々月）の利用料及び利用者負担額は、70/100 となります。

※居宅と事業所との間の送迎を行わない場合は、片道 47 単位減額されます。

	加 算	基本 単位数	利 用 料	利用者 負担額			算 定 回 数 等
				1 割	2 割	3 割	
要介護度による区分なし	個別機能訓練加算（Ⅰ）イ	56 単位	586 円	59 円	118 円	176 円	
	個別機能訓練加算（Ⅰ）ロ	76 単位	795 円	80 円	159 円	239 円	個別機能訓練を実施した日数
	個別機能訓練加算（Ⅱ）	20 単位/ 月	209 円	21 円	42 円	63 円	個別機能訓練計画書等を厚生労働省（LIFE）に提出し・フィードバックを受ける事に対し月 1 回算定
	入浴介助加算（Ⅰ）	40 単位	418 円	42 円	84 円	126 円	計画書等によらず入浴介助を実施した日数
	口 腔 機 能 向 上 加 算（Ⅱ）	160 単位/ 回	1,672 円	168 円	335 円	63 円	担当する看護職員が利用者の口腔機能の状態を確認し、嚥下、発語等の機能向上プログラムを実施した場合に算定（状態によりつき 2 回まで算定の場合あり）
	ADL維持等加算（Ⅱ）	60 単位/ 月	627 円	63 円	126 円	189 円	バーセルインデックス（できることの測定・評価）を用い、評価時より 6 か月後の経過に一定数の維持・改善に対し月 1 回算定
	若年性認知症利用者受入加算	60 単位	627 円	63 円	126 円	189 円	サービス提供日数
	サービス提供体制強化加算（Ⅱ）	18 単位	188 円	19 円	38 円	57 円	サービス提供日数
	科学的介護推進体制加算	40 単位/ 月	418 円	42 円	84 円	126 円	利用者の心身の状況等にかかる基本的な情報を厚生労働省に提出し、フィードバックを受け活用することに対し月 1 回算定
	介護職員処遇改善加算（Ⅰ）	介護保険適用項目に対し、月ごとの合計利用単位数の 1000 分の 92 相当の単位数／月 1 回（小数点以下 四捨五入）					

※個別機能訓練加算は、理学療法士、作業療法士、言語聴覚士、看護職員、柔道整復師又はあん摩マッサージ師が個別機能訓練計画に基づき、計画的に行った機能訓練について算定します

4 その他の費用について

① 送迎費	利用者の居宅が、通常の事業の実施地域以外の場合、運営規程の定めに基づき、送迎に要する費用の実費を請求いたします。
② キャンセル料	体調不良や急用によりサービスの利用をキャンセルされる場合は予めご連絡いただく事でキャンセル料はいただきません。ただし、緊急の場合を除き、連絡がなくお迎えに伺ってからのキャンセルにつきましては、昼食代等その費用にかかる損害の一部または全部をご請求させていただきますことがございます。
③ 食事の提供に要する費用	昼食代：830 円（1 食当り・おやつ含む） 飲料代：120 円（サービス提供時間内） 運営規程の定めに基づくもの
④ リハビリパンツ代	183 円（1 枚当り）運営規程の定めに基づくもの ただし、日常的に利用されている方で次回の利用時に同等品をお持ちいただけましたら、請求に変えて充当させていただきます。
⑥ その他	上記以外の日常生活において通常必要となるものに係る経費であって、利用者負担が適当と認められるもの（利用者の希望によって提供する日常生活上必要な身の回り品・イベント費用、工作材料費など）について、費用の実費を請求させていただきます。

5 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）その他の費用の請求及び支払い方法について

① 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）、その他の費用の請求方法等	ア 利用料利用者負担額（介護保険を適用する場合）及びその他の費用の額は毎月 1 日から月末日に利用のあったサービス提供ごとに計算し、利用月ごとの合計金額により請求いたします。 イ 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月 15 日までに利用者あてお届け（郵送）します。
② 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）、その他の費用の支払い方法等	ア サービス提供の都度お渡しするサービス提供記録の利用者控えと内容を照合のうえ、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下さい。 （ア）利用者指定口座からの自動振替 （イ）現金支払い イ お支払いの確認をしましたら、支払い方法の如何によらず、領収書をお渡ししますので、必ず保管されますようお願いします。（医療費控除の還付請求の際に必要なことがあります。）

※ 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）及びその他の費用の支払いについて、正当な理由がないにもかかわらず、支払い期日から 2 カ月以上遅延し、さらに支払いの督促から 14 日以内に支払いが無い場合には、サービス提供の契約を解除した上で、未払分をお支払いいただくことがあります。

6 サービスの提供にあたって

- (1) 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、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間）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) 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、居宅介護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) 利用者に係る居宅介護支援事業者が作成する「居宅サービス計画（ケアプラン）」に基づき、利用者及び家族の意向を踏まえて、「通所介護計画」を作成します。なお、作成した「通所介護計画」は、利用者又は家族にその内容を説明いたしますので、ご確認いただくようお願いいたします
- (4) サービス提供は「通所介護計画」に基づいて行ないます。なお、「通所介護計画」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) 通所介護従業者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ないますが、実際の提供にあたっては、利用者の心身の状況や意向に十分な配慮を行ないます。

7 虐待の防止について

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・鈴木 智子
-------------	-----------

- (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。

8 身体拘束について

事業者は、原則として利用者に対して身体拘束を行いません。ただし、自傷他害等のおそれがある場合など、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられるときは、利用者に対して説明し同意を得た上で、次に掲げることにより留意して、必要最小限の範囲内で行うことがあります。その場合は、身体拘束を行った日時、理由及び態様等についての記録を行います。

また事業者として、身体拘束をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

- (1) 緊急性……直ちに身体拘束を行わなければ、利用者本人または他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合に限ります。
- (2) 非代替性……身体拘束以外に、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことを防止することができない場合に限ります。
- (3) 一時性……利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことがなくなった場合は、直ちに身体拘束を解きます。

9 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	① 事業者は、利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「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るものとします。 ② 事業者及び事業者の使用する者（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。 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。 ④ 事業者は、従業者に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、その秘密を保持するべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。
② 個人情報の保護について	① 事業者は、利用者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、利用者の個人情報を用いませぬ。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ぬ。 ② 事業者は、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 事業者が管理する情報については、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。）
--	--

10 緊急時の対応方法について

サービス提供中に、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治の医師への連絡を行う等の必要な措置を講じるとともに、利用者が予め指定する連絡先にも連絡します。

11 事故発生時の対応方法について

利用者に対する指定通所介護の提供により事故が発生した場合は、市町村、利用者の家族、利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、利用者に対する指定通所介護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。

なお、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	東京海上日動
保険名	超ビジネス保険
補償の概要	事業活動で起こりうる生命および財物、情報漏えい等に対する賠償責任保険

12 心身の状況の把握

指定通所介護の提供に当たっては、居宅介護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。

13 居宅介護支援事業者等との連携

- ① 指定通所介護の提供に当たり、居宅介護支援事業者及び保健医療サービスまた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「通所介護計画」の写しを、利用者の同意を得た上で居宅介護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また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またはその写しを速やかに居宅介護支援事業者に送付します。

14 サービス提供の記録

- ① 指定通所介護の実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、その記録は、提供の日から5年間保存します。

- ② 利用者は、事業者に対して保存されるサービス提供記録の閲覧及び複写物の交付を請求することができます。

15 非常災害対策

- ① 自然災害発生時にはBCP（事業継続計画）に基づき、ご利用者様および従業員の安全を優先しながら事業継続の検討および対応を行います。
- ② 事業所に災害対策に関する担当者（防火管理者）を置き、非常災害対策に関する取り組みを行います。

災害対策に関する担当者（防火管理者） 職・氏名：（代表取締役・瀬々 徹 ）

- ③ 非常災害に関する具体的計画を立て、非常災害時の関係機関への通報及び連携体制を整備し、それらを定期的に従業員に周知します。
- ④ 定期的に避難、救出その他必要な訓練を行います。
避難訓練実施時期：（毎年2回 3月・9月）

16 衛生管理等

- ① 感染症発生時にはBCP（事業継続計画）に基づき、ご利用者様および従業員の安全を優先しながら事業継続の検討および対応を行います。
- ② 指定通所介護の用に供する施設、食器その他の設備又は飲用に供する水について、衛生的な管理に努め、又は衛生上必要な措置を講じます。
- ③ 指定通所介護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必要な措置を講じます。
- ④ 食中毒及び感染症の発生を防止するための措置等について、必要に応じて保健所の助言、指導を求めるとともに、常に密接な連携に努めます。

17 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 提供した指定通所介護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）
- 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とおりとします。
 - ① 苦情・要望等の受付後、支援相談員が面接にて詳細を確認する。
 - ② 苦情・要望受付票を生活相談員が作成し、管理者へ報告する。
 - ③ 内容についての事実確認、原因調査等を行う。
 - ④ 苦情解決委員会を開催する。
 - ⑤ 苦情・要望に対する経過報告書に、これまでの進捗状況を記載する。
 - ⑥ ⑤の内容を申込者等へ報告し、今後の対応について説明する。
 - ⑦ 苦情解決に対する結果報告書を作成し、申込者等へ内容を説明し、解決・和解となれば一部を申込者等へ交付する。
 - ⑧ 解決後、職員へ内容、対応策、結果等について周知するとともに、個人情報に関するものを除き必要な情報については、事業所内に掲示するなどして公表する。
 - ⑨ 苦情・要望等に関する専用ファイルを作成し保管する。

(2) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 デイサービス ココカラ 苦情・相談受付窓口	所 在 地 茨城県つくば市高崎 1797 番地 9 電話番号 029-869-8315 ファックス番号 029-869-8325 受付時間 平日の 8:30-17:00
【市町村（保険者）の窓口】 つくば市役所 高齢福祉課	所 在 地 茨城県つくば市研究学園一丁目 1 番地 1 電話番号 029-883-1111 ファックス番号 029-868-7534 受付時間 平日の 8:30-17:15
【公的団体の窓口】 茨城県国民健康保険団体連合会 介護保険課 介護保険苦情相談室	所 在 地 茨城県水戸市笠原町 978-26 市町村会館 3 階 電話番号 029-301-1565 ファックス番号 029-301-1579 受付時間 平日の 9:00-17:00

令和 6 年 6 月 1 日介護報酬改定版