

重要事項説明書

(訪問介護・訪問型サービス)

1 指定訪問介護（訪問型サービス）を提供する事業者について

事業者名称	有限会社 ファミリーサポート
代表者氏名	代表取締役 田代 るみ子
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	青森県八戸市湊高台七丁目 26 番 6 号 TEL : 0178-34-5534 FAX : 0178-32-6133
法人設立年月日	平成 16 年 6 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	テレサの丘ヘルパーステーション
介護保険指定 事業所番号	0270303282
事業所所在地	青森県八戸市湊高台七丁目 26 番 6 号
連絡先 相談担当者名	TEL : 0178-34-5534 FAX : 0178-32-6133 管理者 立花玲美
事業所の通常の 事業の実施地域	八戸市及び階上町（湊高台から概ね 20 km 圏内）

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	要介護状態（要支援状態・事業対象）にある方に対し、適正な訪問介護（訪問型サービス）を提供することを目的としています。
運営の方針	利用者の意思と人格を尊重して、常に利用者の立場に立ったサービスを提供します。 1. 利用者の心身の特性や能力に応じて、自立した日常生活を営むことができるよう生活全般にわたる援助を行います。 2. 利用者が可能な限りその居宅において、要支援状態、事業対象の維持もしくは改善を図り、または要介護状態となることを予防し、自立した日常生活を営むことができるよう、生活全般にわたる支援を行うことにより、心身機能の維持回復を図り、もって利用者の生活機能の維持または向上を図ります。 3. 地域との結びつきを重視し、関係市町村、居宅介護支援事業者、高齢者支援センター及び他の居宅サービス事業者、保健医療サービス事業者、福祉サービスを提供するものとの綿密な連携を図り、総合的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	月曜日から金曜日
営業時間	8:30~17:30

(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 8月13、14日・12月31日～1月3日を除く
サービス提供時間	8:30~17:30

(5) 事業所の職員体制

管理者	管理者 立花 玲美
-----	-----------

職	職 務 内 容	人 員 数
管 理 者	1 従業者及び業務の管理を、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。	常 勤 1 名
サ ー ビ ス 提 供 責 任 者	1 訪問介護、訪問型サービス（以下「訪問介護等」という。）の利用の申込みに係る調整を行います。 2 訪問介護、訪問型サービス計画（以下「計画」という。）の作成並びに利用者等への説明を行い同意を得ます。利用者へ計画を交付します。 3 訪問介護等の実施状況の把握及び計画の変更を行います。 4 訪問介護員等に対する技術指導等のサービスの内容の管理を 行います。 5 利用者の状態の変化やサービスに関する意向を定期的に把握 します。 6 サービス担当者会議への出席等により、居宅介護支援事業者等と連携を図ります。 7 訪問介護員等に対し、具体的な援助目標及び援助内容を指示するとともに、利用者の状況についての情報を伝達します。 8 訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。 9 訪問介護員等の能力や希望を踏まえた業務管理を実施します。 10 訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施します。 11 その他サービス内容の管理について必要な業務を実施します。	常 勤 1 名
訪 問 介 護 員	1 計画に基づき、日常生活を営むのに必要な訪問介護等のサービスを提供します。 2 管理者やサービス提供責任者が行う研修、技術指導等を受けることで介護技術の進歩に対応し、適切な介護技術をもってサービスを提供します。 3 サービス提供後、利用者の心身の状況等について、 サービス提供責任者に報告を行います。 4 サービス提供責任者から、利用者の状況についての情報伝達を受けます。	常勤 2 名 非常勤 3 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
訪問介護（訪問型サービス）計画の作成		利用者に係る居宅介護支援事業者等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計画を作成します。
身 体 介 護	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	○ 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。 ○ 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。 ○ 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。 ○ 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。） ○ 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ぶよう援助します。 ○ 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。
生活援助	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。
通院等のための乗車又は降車の介助		通院等に際して、訪問介護員等が運転する自動車への移動・移乗の介助を行います。（移送に係る運賃は別途必要になります。）

(2) 訪問介護員の禁止行為

訪問介護員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
- 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) 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

〈訪問介護料金〉

※一定以上の所得のある方の利用者負担割合は2割もしくは3割となります。

そのため、その場合は下記の料金の2倍もしくは3倍となります。

①身体介護

サービス提供時間数	20分未満	20分以上 30分未満	30分以上 1時間未満	1時間以上 1時間半未満	以降30分を増 すごとに
-----------	-------	----------------	----------------	-----------------	-----------------

サービス提供時間帯	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	利用料	利用者負担額
基本料金 (午前 8 時 ～午後 6 時)	1,630 円	163 円	2,440 円	240 円	3,870 円	387 円	5,670 円	567 円	820 円	82 円

②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
基本料金 (午前 8 時 ～午後 6 時)	1,790 円	179 円
	2,200 円	220 円

③身体介護に引き続き生活援助を行った場合に、①の料金に追加される料金

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 70 分未満	70 分以上
基本料金 (午前 8 時 ～午後 6 時)	650 円	65 円	1,300 円
		130 円	1,950 円
			195 円

〈予防訪問介護料金・訪問型サービス料金〉

	利用料(1 ヶ月あたり)	利用者負担額
訪問型介護サービス費(Ⅰ) ※週に 1 回程度訪問する場合	11,760 円	1,176 円
訪問型介護サービス費(Ⅱ) ※週に 2 回程度訪問する場合	23,490 円	2,349 円
訪問型介護サービス費(Ⅲ) ※週に 2 回程度を超える回数を訪問する場合	37,270 円	3,727 円

加算に関して

	加 算	利用料	利用者負担額	算 定 回 数 等
要介護度による区分	初 回 加 算	2,000 円	200 円もしくは 400 円, 600 円	初回のみ
	特定事業所加算(Ⅱ)	所定単位数の 100/1000	1 ～ 3 割	1 月当たり
	中山間地域等における小規模事業所加算	所 定 単 位 数 の 100/1000	同上	1 月当たり

	訪問介護処遇改善加算(Ⅱ)	所定単位数の 224/1000	同上	1月当たり
※初回加算は、新規に訪問介護計画を作成した利用者に対して、初回にサービス提供責任者が、自ら指定訪問介護等を行う場合又は他の訪問介護員等が訪問介護等を行う際に同行訪問した場合に加算します。 ※特定事業所加算(Ⅱ)は、介護福祉士の配置、研修体制の整備など、一定の基準を満たした事業所に認められる加算です。 ※中山間地域等における小規模事業所加算は、地域の実情に応じて介護サービスを継続的に提供している小規模事業所として算定しています。 ※介護職員処遇改善加算は、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です。				

※（利用料について、事業者が法定代理受領を行わない場合）上記に係る利用料は、全額をいったんお支払いただきます。この場合、「サービス提供証明書」を交付しますので、「領収書」を添えてお住まいの市町村に居宅介護サービス費の支給（利用者負担額を除く）申請を行ってください。

◇ 保険給付として不適切な事例への対応について

- (1) 次に掲げるように、保険給付として適切な範囲を逸脱していると考えられるサービス提供を求められた場合は、サービス提供をお断りする場合があります。

① 「直接本人の援助」に該当しない行為

主として家族の利便に供する行為又は家族が行うことが適当であると判断される行為

- ・ 利用者以外のものに係る洗濯、調理、買い物、布団干し
- ・ 主として利用者が使用する居室等以外の掃除
- ・ 来客の応接（お茶、食事の手配等）
- ・ 自家用車の洗車・清掃 等

② 「日常生活の援助」に該当しない行為

訪問介護員が行わなくても日常生活を営むのに支障が生じないと判断される行為

- ・ 草むしり
- ・ 花木の水やり
- ・ 犬の散歩等ペットの世話 等

日常的に行われる家事の範囲を超える行為

- ・ 家具・電気器具等の移動、修繕、模様替え
- ・ 大掃除、窓のガラス磨き、床のワックスがけ
- ・ 室内外家屋の修理、ペンキ塗り
- ・ 植木の剪定等の園芸
- ・ 正月、節句等のために特別な手間をかけて行う調理 等

- (2) 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町村に連絡した上で、ご希望内容に応じて、市町村が実施する軽度生活援助事業、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。
- (3) 上記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 その他の費用について

① 交通費	利用者の居宅が、通常の事業の実施地域以内の場合、交通費は発生しません。	
② キャンセル料	サービスの利用をキャンセルされる場合、キャンセルの連絡をいただいた時間に応じて、下記によりキャンセル料を請求いたします。	
	サービス提供日の前日 20 時までにご連絡いただいた場合	キャンセル料は不要です。
	サービス提供日の前日 20 時までにご連絡いただけなかった場合	一律 1 0 0 0 円を請求いたします。
	訪問型サービスの場合	基本的にキャンセル料は不要です。しかしスタッフがご自宅に到着してからキャンセルとなった場合は、一律 1 0 0 0 円を請求いたします。
※ただし、利用者の病状の急変や急な入院等の場合には、キャンセル料は請求いたしません。		
③ サービス提供に当たり必要となる利用者の居宅で使用する電気、ガス、水道の費用	利用者の別途負担となります。	
④ 通院・外出介助における訪問介護員等の公共交通機関等の交通費	実費相当を請求いたします。	

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 1 0 日までに利用者あてにお届けします。
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、7 日以内に、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。 （ア）事業者指定口座への振り込み （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いたします。（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 か月以上遅延し、さらに支払いの督促から 30 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、未払い分をお支払いいただくことがあります。

6 担当する訪問介護員等の変更をご希望される場合の相談窓口について

利用者のご事情により、担当する	相談担当者氏名	立花 玲美
-----------------	---------	-------

訪問介護員等の変更を希望される場合は、右のご相談担当者までご相談ください。	連絡先電話番号	0178-34-5534
	同 FAX 番号	0178-32-6133
	受付日及び受付時間	月曜～土曜 8：30～17：30

※ 担当する訪問介護員等の変更に関しては、利用者のご希望をできるだけ尊重して調整を行いますが、当事業所の人員体制などにより、ご希望にそえない場合もありますことを予めご了承ください。

7 サービスの提供に当たって

- (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います。
- (3) 利用者に係る居宅介護支援事業者等が作成する「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、訪問介護等の目標、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「訪問介護（訪問型サービス）計画」を作成します。なお、作成した計画は、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いたします。
- (4) サービス提供は計画に基づいて行います。なお、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) 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、利用者的心身の状況や意向に十分な配慮を行います。

8 虐待・身体拘束の防止について

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	立花 玲美
-------------	-------

- (2) 虐待防止・身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を定期的開催し、その結果について従業者に周知徹底を図ります。
- (3) 虐待防止・身体拘束等の適正化のための指針の整備をしています。
- (4) 従業者に対して、虐待防止・身体拘束等の適正化のための定期的な研修をする等の必要な措置を講じます。
- (5) 事業者は、利用者が成年後見制度を利用できるよう支援を行います。
- (6) やむを得ず身体拘束等を行う場合には、事前に十分な説明の上、利用者又は家族に同意を得るとともにその態様及び時間、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ます。また、身体拘束などに係る記録は完結の日より 5 年間保存します。
- (7) サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）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、これを市町村に通報します。

9 業務継続計画の策定等

- (1) 感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定訪問介護の提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画(業務継続計画)を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。
- (2) 従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的 to 実施します。
- (3) 定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。

10 衛生管理等

- (1) 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。
- (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ます。
- (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ます。
 - ① 事業所における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、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、従業者に周知徹底しています。
 - ② 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。従業者に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的 to 実施します。

11 ハラスメントの防止について

当事業所では、安心・安全なサービス提供のため、ハラスメントの防止に努めております。このため、以下のようなハラスメント行為をいかなる立場の方からも一切認めておらず、発生時には迅速かつ適切に対処いたします。

- ・暴言(怒鳴る、侮辱的な言葉を投げかけるなど)
- ・身体的暴力(叩く、押す、物を投げるなど)
- ・セクシャルハラスメント(身体への不必要な接触、不快な性的な発言・行動など)
- ・パワーハラスメント(必要以上に高圧的な態度をとる、業務に支障が出るような命令をするなど)
- ・その他、人格や尊厳を傷つける言動

もし、不快な言動や対応にお気付きの際は、遠慮なく職員又は管理者までお申し出下さい。その他外部の相談窓口(項目19参照)のご利用も可能です。

また、利用者及びご家族から職員へのハラスメント行為が確認された場合、サービスの中止・契約解除等の対応を取らせていただく場合がございます。

全ての関係者が安心して関われる環境作りに、ご理解とご協力をお願い申し上げます。

12 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	ア 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扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取扱いに努めるものとします。 イ 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。 ウ 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。 エ 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	ア 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。 イ 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。 ウ 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、追加又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。）

1.3 緊急時の対応について

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。

1.4 事故発生時の対応方法について

利用者に対する訪問介護等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訪問介護等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	損害保険ジャパン日本興亜株式会社
保険名	賠償責任保険
補償の概要	居宅サービス、居宅介護支援等に対する損害賠償責任保険

1.5 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。

1.6 心身の状況の把握

訪問介護等の提供に当たっては、居宅介護支援事業者等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。

1.7 居宅介護支援事業者等との連携

- (1) 訪問介護等の提供に当たり、居宅介護支援事業者及び高齢者支援センター、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等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事業者等に送付します。

18 サービス提供の記録

- (1) 訪問介護等の実施ごとに、そのサービスの提供日、内容及び利用料等を、サービス提供の終了時に利用者の確認を受けることとします。また、利用者の確認を受けた後は、その控えを利用者に交付します。
- (2) 訪問介護等の実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、その記録はサービスを提供した日から5年間保存します。
- (3) 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。

19 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 提供した指定訪問介護等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に必要に応じて訪問を実施し、状況の聞き取りや事情の確認を行う。
 - 管理者は訪問介護員に事実関係の確認を行い、把握した状況についての検討を行って、対応を決定する。
 - 管理者が検討会開催の必要があると判断した場合には、事業所内での検討会を開催する。
 - 必要に応じて行政窓口等への報告も行い、適切な対応方法を利用者の立場にたって検討し、対処する。

(2) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 テレサの丘ヘルパーステーション	所在地 八戸市湊高台七丁目 26 番 6 号 TEL : 0178-34-5534 FAX : 0178-32-6133
【市町村（保険者）の窓口】 八戸市 健康部 介護保険課	所在地 八戸市内丸一丁目 1 番 1 号 TEL : 0178-43-9292
【都道府県の窓口】 青森県 健康福祉部 高齢福祉保健課 介護事業者グループ	所在地 青森市長島一丁目 1-1 TEL : 0178-734-9299 FAX : 0178-734-8090