

# 居宅介護支援契約書

\_\_\_\_\_  
様（以下、利用者）と指定居宅介護支援事業所たかお（以下、事業者）は、事業者が利用者に対して行う居宅介護支援について、次の通り契約します。

## 第1条（契約の目的）

事業者は、利用者の委託を受けて利用者に対し介護保険法令の趣旨に従って居宅サービス計画の作成を支援し、指定居宅サービス等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。

## 第2条（契約期間）

1. この契約の契約期間は、\_\_\_\_年 \_\_\_\_月 \_\_\_\_日から利用者の要介護認定の有効期間満了日までとします。
2. 契約満了日の30日前までに利用者から事業者に対して、文書による契約終了の申し出がない場合、契約は自動更新されるものとします。

## 第3条（介護支援専門員）

事業者は、介護保険法に定める介護支援専門員を利用者へのサービスの担当者として任命し、その選定または交代を行った場合、利用者にもその氏名を文書で通知します。

## 第4条（居宅サービス計画作成の支援）

事業者は次の各号に定める事項を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 利用者の居宅等を訪問し、利用者等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 医学的観点からの留意事項について主治の医師等に意見を求めます。また、医療サービスを居宅サービス計画に位置付ける場合には、その必要性について主治の医師等に確認を行います。
- ③ 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等に提供し、利用者にもサービスおよび提供する事業所の選択を求めます。  
利用者は事業者に対し、複数の居宅サービス事業者等の紹介を求めることができます。
- ④ 主治の医師等の意見、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。
- ⑤ 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、保険給付の対象となるか否かを区分した上で、その種類、内容、利用料等および選定理由について利用者等に説明し、利用者から文書による同意を受けます。利用者は事業者に対し、居宅サービス計画書原案に位置づけた指定居宅サービス事業者の選定理由の説明を求めることができます。
- 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。

## 第5条（経過観察・再評価）

事業者は、居宅サービス計画作成後、次の各号に定める事項を介護支援専門員に担当させます。

- ① 利用者等と毎月連絡を取り、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 利用者の状態について定期的に再評価を行い、状態の変化等に応じて居宅サービス計画変更の支援、要介護認定区分変更申請の支援等の必要な対応をします。

#### 第6条（施設入所への支援）

事業者は、利用者が介護保険施設への入院または入所を希望した場合、利用者に介護保険施設の紹介その他の支援をします。

#### 第7条（居宅サービス計画の変更）

利用者が居宅サービス計画の変更を希望した場合、または事業者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の合意をもって、居宅サービス計画を変更します。

#### 第8条（給付管理）

事業者は、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、東京都国民健康保険団体連合会に提出します。

#### 第9条（要介護認定の申請に係る援助）

1. 事業者は、利用者が要介護認定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えるよう利用者を援助します。
2. 事業者は、利用者が希望する場合は要介護認定の申請を利用者に代わって行います。

#### 第10条（サービスの提供の記録）

1. 事業者は、指定居宅介護支援の提供に関する記録を作成することとし、これをこの契約終了後2年間保管します。
2. 利用者は、事業者の営業時間内にその事業所にて、当該利用者に関する第1項の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第1項のサービス実施記録の複写物の交付を受けることができます。
4. 第12条第1項から第3項の規定により、利用者又は事業者が解約を文書で通知し、且つ利用者が希望した場合、事業者は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。

#### 第11条（料金）

事業者が提供する居宅介護支援に対する料金規定は次の通りです。

- ① 居宅介護支援利用料は、別紙料金表の通りです。
- ② 法定代理受領により事業所の居宅介護支援に対し介護保険給付が支払われる場合、利用者の自己負担はありません。
- ③ 償還払いの場合は、指定居宅介護支援の利用料について一旦1ヶ月当たりの料金を頂き、指定居宅介護支援提供証明書を発行します。指定居宅介護支援提供証明書を後日市区町村の窓口提出すると、全額払い戻しを受けることができます。

#### 第12条（契約の終了）

1. 利用者は、事業者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. 事業者は、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ヶ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

者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. 事業者は、利用者等が事業者や介護支援専門員に対して本契約を継続しがたい不信行為を行った場合は、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、この契約は自動的に終了します。
  - ① 利用者が介護老人福祉施設等に入所した場合
  - ② 小規模多機能型居宅介護等に移行した場合
  - ③ 利用者が要介護認定区分以外に該当すると認めた場合
  - ④ 利用者が死亡した場合
  - ⑤ 事業者が破産した場合

#### 第 13 条（秘密保持）

1. 事業者、介護支援専門員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等に関する秘密を正当な理由なく第三者に漏らしません。この守秘義務は契約終了後も同様です。
2. 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。
3. 事業者は、利用者の家族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当該家族の個人情報を用いません。

#### 第 14 条（賠償責任）

事業者は、サービスの提供に伴って事業者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には、その損害を賠償します。

#### 第 15 条（身分証携行義務）

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等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。

#### 第 16 条（相談・苦情対応）

事業者は、利用者等からの相談・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。

#### 第 17 条（善管注意義務）

事業者は、利用者より委託された業務を行うにあたっては、法令を遵守し、善良なる管理者の注意をもってその業務を遂行します。

#### 第 18 条（信義誠実の原則）

1. 利用者と事業者は、信義誠実をもって本契約を履行するものとします。
2. 本契約に定めのない事項については、介護保険法令その他諸法令の定めるところを遵守し、双方が誠意をもって協議のうえ定めます。

#### 第 19 条（ハラスメント対策の強化）

事業者は適切な居宅介護支援の提供を確保する観点から、利用者やその家族等から受けるものや職場内において行われる性的な言動又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介護支援専門員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行います。

## 第 20 条（高齢者虐待防止の推進）

1. 事業者は利用者の人権の擁護、虐待防止の観点から、虐待の発生またはその再発を防止するため、適切に実施するための担当者を置き、次に掲げる措置を講じます。
  - （1）事業者における虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的開催するとともに、その結果について、介護支援専門員に周知徹底を図ります。
  - （2）事業者における虐待の防止のための指針を整備します。
  - （3）事業者において、介護支援専門員に対して、虐待の防止を図るための研修を定期的実施します。

## 第 21 条（身体的拘束等の適正化の推進）

1. 事業者は身体拘束等の更なる適正化を図る観点から、次に掲げる措置を講じます。
  - （1）サービス提供にあたり、利用者の生命・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、その他利用者の行動を制限する行為を行いません。
  - （2）身体的拘束等を行なう場合には、その態様、時間、その際の利用者の心身の状況、ならびに「緊急やむを得ない」理由を記録します。

## 第 22 条（感染症や災害への対応）

1. 事業者は感染症や災害が発生した場合であっても、必要な介護サービスが継続的に提供できる体制を構築する観点から、業務継続に向けた計画等の策定、必要な研修及び訓練を定期的実施します。
2. 事業者は感染症の予防及びまん延防止を図る観点から、次に掲げる措置を講じます。
  - （1）感染症の予防及びまん延等に関する対策を検討する委員会を定期的開催します。
  - （2）事業者における感染症の予防及びまん延防止のための、指針の整備を図ります。
  - （3）事業者において、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実施します。

## 第 23 条（裁判管轄）

利用者と事業者は、本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。

# 重要事項説明書並びに同意書

## 1. 事業所の特徴

### (1) 事業目的と運営方針

#### ① 事業目的

事業所の介護支援専門員が要介護状態にある利用者に対して、可能な限り居宅においてその有する能力に応じ自立した日常生活ができるよう、適切な居宅介護支援を行うことを目的とします。

#### ② 運営方針

○ 事業所の介護支援専門員は、要介護者が可能な限りその居宅において、現に有する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、利用者の心身の状況や置かれている環境等を勘案し、利用者の選択に基づき適切な保健医療サービス及び福祉サービスが、多様な事業所から総合的かつ効率的に提供されるよう努めます。

○ 介護支援専門員は、その支援提供に当たっては利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場で利用者に提供される指定居宅サービス等が公正中立に行われるよう努めます。

(2) サービス利用のために介護支援専門員の変更を希望される方は、お申し出下さい。

## 2. 指定居宅介護支援事業所「たかお」の概要

### (1) 居宅介護支援事業者の指定番号及びサービス提供地域

事業所名	指定居宅介護支援事業所 たかお
所在地	東京都八王子高尾1610番地
介護保険事業所番号	居宅介護支援（東京都1372900066号）
サービスを提供する地域	八王子市（左記地域以外の方でもご希望の方はご相談下さい）

### (2) 事業所の職員体制

職種	職務内容	常勤	兼務	非常勤	計
管理者(介護支援専門員)	事業所管理及び居宅サービス計画の作成	1名			1名
介護支援専門員	居宅サービス計画の作成	4名以上	1名		4名以上
事務員	総務・経理事務		2名		2名

### (3) 営業時間

月曜日～土曜日	午前9時～午後5時
日曜・祝日、12月29日～1月3日	休業致します

※ 夜間・日曜・祝日・休日の連絡は、携帯電話（080-1221-4733）にて受け付けています。必要に応じて、相談に対応致します。

### 3. 居宅介護支援の申し込みからサービス提供までの流れと主な内容

- (1) 居宅介護支援についての契約書を交わします。
- (2) 介護支援専門員は、居宅サービス計画作成のための準備をします。
  - 利用者の状態と利用者を取り巻く状況を把握するために訪問して事前評価をします。
  - 医学的観点からの留意事項について主治の医師等に意見を求めます。また、医療サービスを居宅サービス計画に位置付ける場合には、その必要性について主治の医師等に確認を行います。
  - どのような介護サービス及びインフォーマルサポート等の必要があるかを検討します。
  - 利用者の求めに応じて介護サービス事業者を複数紹介し、そのサービス内容や選定理由の説明を行います。
  - 生活全般の解決すべき課題や目標、サービス内容や提供事業所などを盛り込んだ居宅サービス計画の原案を作成します。
  - サービスを提供する担当者が、それぞれの専門的な立場からの意見を述べ合い、サービス提供方針の検討を行います。
- (3) 利用者等に居宅サービス計画の内容に承諾を得て、その内容を確定します。
- (4) 居宅サービス計画に基づき、サービスが提供されます。
- (5) その後、介護支援専門員は少なくとも毎月1回利用者宅に訪問し、状況を把握します。尚、人材有効活用及び指定居宅サービス事業者等との連携促進によるケアマネジメントの質の向上の観点から以下の要件を満たした上で、テレビ電話装置等その他の情報通信機器を活用したモニタリングを可能とします。
  - 利用者の同意を得ること。
  - サービス担当者会議等において主治医、サービス事業所から以下の合意が得られていること。
    - (1) 利用者の状態が安定していること。
    - (2) 家族のサポートがある場合も含め、利用者がテレビ電話装置等を介して意思疎通ができること
    - (3) テレビ電話装置等を活用したモニタリングでは収集できない情報について、他のサービス事業者との連携により情報を収集すること。
  - 少なくとも2カ月に1回は利用者の居宅に訪問すること。

### 4. 利用料

#### (1) 利用料

居宅介護支援利用料は、別紙料金表の通りです。要介護認定を受けられた方は、介護保険制度から全額給付されるので自己負担はありません。

償還払いの場合は、指定居宅介護支援の利用料について1ヶ月当たりの金額をいただき、事業所から指定居宅介護支援提供証明書を発行します。この指定居宅介護支援提供証明書を後日市区町村の窓口に出すと、全額払い戻しが受けられます。

(2) 交通費

八王子市内にお住まいの方は無料です。それ以外の地域の方は、介護支援専門員が訪問するための交通費実費が必要です。

(3) 解約料

料金は一切かかりません。

(4) その他の費用

- ① 八王子市外の場合の交通費は八王子市の区域を越え、電車バス等の場合、往復利用した交通機関の実費。事業所車両の場合、実施地域を越えた距離 20km 未満は 1km 毎に 30 円、20km 超えた場合は 1km 毎に 35 円がかかります。
- ② 利用者の居宅において、サービス実施のために使用する電話等の費用は、利用者負担となります。

5. サービス内容に関する相談・苦情

(1) 事業所ご利用者各種相談・苦情担当

事業所の居宅介護支援に関するご相談・苦情及び居宅サービス計画に基づいて提供している各サービスについての利用者の要望・苦情等に対し、迅速に対応します。また苦情の内容、苦情に際して採った対応について記録します。

指定居宅介護支援事業所たかお 相談係 担当者 松井 哲郎	電話番号 042 (667) 5566
---------------------------------	---------------------

- ※ 受付時間： 月～土曜日 午前9時～午後5時  
但し日曜・祝日・年末年始（12/29～1/3）を除く。
- ※ 苦情対応手順（別紙）に基づいて迅速かつ適切に対応いたします。

(2) その他

市区町村の相談窓口（八王子市高齢者福祉課 042-620-7420(直)）  
東京都国民健康保険団体連合会（03-6238-0177(直)）等に  
苦情を伝えることができます。

6. 情報の公表

事業所は、利用者が自ら介護サービス事業者を適切に選択できるよう「介護サービス情報の公表」制度に基づき、提供する介護サービスの内容や運営状況等を公表します。

7. サービスの質の向上に対する取り組み

- (1) 事業所は、自らが提供するサービスの質の評価を行い、改善を図ります。
- (2) 事業所は、ISO9001 認証事業所です。ISO 要求事項に基づき、一般内部監査、法令遵守専門内部監査を実施します。また外部機関により、定期的に事業所の運営状況が審査されます。このため東京都福祉サービス第三者評価を受審していません。
- (3) 事業所は利用者・家族に対し、定期的に利用者満足度調査を実施します。

## 8. 秘密保持

- (1) 事業所、介護支援専門員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等に関する秘密を正当な理由なく第三者に漏らしません。この守秘義務は契約終了後も同様です。
- (2) 事業所は、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。
- (3) 事業者は、利用者の家族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当該家族の個人情報を用いません。

## 9. 事故発生時の対応

- (1) 事業所は、利用者に事故が発生した場合には、速やかに区市町村、関係機関及び利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。
- (2) 事業所は、前項の事故の状況及び事故に際して採った処置について記録します。
- (3) 事業所は、利用者に賠償すべき事故が発生した場合には損害賠償を速やかに行います。

## 10. ハラスメント対策の強化

事業所は適切な居宅介護支援の提供を確保する観点から、利用者やその家族等から受けるものや職場内において行われる性的な言動又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介護支援専門員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行います。

## 11. 高齢者虐待防止の推進

事業所は利用者の人権の擁護、虐待防止の観点から、虐待の発生またはその再発を防止するため、適切に実施するための担当者を置き、次に掲げる措置を講じます。

- (1) 事業所における虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的開催するとともに、その結果について、介護支援専門員に周知徹底を図ります。
- (2) 事業所における虐待の防止のための指針を整備します。
- (3) 事業所において、介護支援専門員に対して、虐待の防止を図るための研修を定期的実施します。

## 12. 身体的拘束等の適正化の推進

事業者は身体拘束等の更なる適正化を図る観点から、次に掲げる措置を講じます。

- (1) サービス提供にあたり、利用者の生命・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、その他利用者の行動を制限する行為を行いません。
- (2) 身体的拘束等を行なう場合には、その態様、時間、その際の利用者の心身の状況、ならびに「緊急やむを得ない」理由を記録します。

## 13. 感染症や災害への対応

1. 事業所は感染症や災害が発生した場合であっても、必要な介護サービスが継続的に提供で



年 月 日

上記の契約を証する為、本書二通を作成し、利用者・事業者が記名押印の上、一通ずつ保有するものとします。

事業者 指定居宅介護支援事業所 たかお  
指定番号：東京都 1372900066 号  
東京都八王子市高尾町 1610 番地  
代表者氏名 松井 哲郎 印

説明者氏名 \_\_\_\_\_

◎ 契約書及び重要事項説明書

私は、居宅介護支援契約書及び重要事項説明書により、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ました。

◎ 契約の締結

私は、居宅介護支援の契約を、契約書条件に従い締結します。

◎ 入院時の情報提供への協力

私は、病院又は診療所に入院する必要がある場合には担当の介護支援専門員の氏名および連絡先を当該病院又は診療所に伝えるよう、協力します。

利用者 住所

\_\_\_\_\_  
(自筆署名又は記名・押印)

氏名

代理人 住所

\_\_\_\_\_  
(自筆署名又は記名・押印)

氏名

\_\_\_\_\_  
利用者との関係 ( )

## 別紙 料金表

### イ 居宅介護支援費（1月につき）

#### ・居宅介護支援費（I）

- (1) 居宅介護支援費（i） 事業所に所属する介護支援専門員1人（常勤換算）当たりの平均取扱件数が45未満である場合又は45以上の場合において、45未満の部分について（指定介護予防支援事業所から委託を受けて行う指定介護予防支援にかかわる取扱件数の3分の1を乗じた数を加える）

(一) 要介護1又は要介護2 12,000円

(二) 要介護3、要介護4又は要介護5 15,591円

- (2) 居宅介護支援費（ii） 取扱件数45以上である場合において、45以上60未満の部分について

(一) 要介護1又は要介護2 6,011円

(二) 要介護3、要介護4又は要介護5 7,779円

- (3) 居宅介護支援費（iii） 取扱件数45以上である場合において、60以上の部分について

(一) 要介護1又は要介護2 3,602円

(二) 要介護3、要介護4又は要介護5 4,663円

\*看取り期におけるサービス利用前の相談・調整等に係る評価として、サービス利用に至らなかった場合においても、居宅介護支援費の基本報酬を算定する場合があります。

### ロ 特定事業所加算（1月につき）

厚生労働大臣が定める基準に適合しているものとして、市町村長に届け出た当該基準により、居宅介護支援費に加算されます

特定事業所加算Ⅰ 5,734円

特定事業所加算Ⅱ 4,652円

特定事業所加算Ⅲ 3,569円

特定事業所加算A 1,259円

（上記Ⅰ～Aのいずれか）

特定事業所医療介護連携加算 1,381円

※ その他利用状況に応じて次の額が、上記居宅介護支援費に加算されます

ハ	初回加算	3,315 円
二	入院時情報連携加算	
	入院時情報連携加算(Ⅰ)	2,762 円
	入院時情報連携加算(Ⅱ)	2,210 円
ホ	退院・退所加算	
	退院・退所加算(Ⅰ)イ	4,972 円
	退院・退所加算(Ⅰ)ロ	6,630 円
	退院・退所加算(Ⅱ)イ	6,630 円
	退院・退所加算(Ⅱ)ロ	8,287 円
	退院・退所加算(Ⅲ)	9,945 円
ヘ	緊急時等居宅カンファレンス加算	1 回 2,210 円 (1 月に 2 回を限度)
ト	ターミナルケアマネジメント加算	4,420 円
チ	通院時情報連携加算	552 円

\*以下の項目対象について運営基準に定められる項目を遵守していない場合に居宅介護支援費より減算となります。

- ・運営基準に沿った、適切な居宅介護支援が提供されていない場合  
運営基準減算：所定単位数の 50%を減算
- ・正当な理由なく居宅サービス計画に位置付けられた、特定の事業所によって提供されたものの割合が 80%を超えている場合  
特定事業所集中減算：所定単位数から 200 単位を減算
- ・感染症や非常災害時に早期の業務再開を図るための計画等を策定していない場合  
業務継続計画未実施減算：所定単位数の 1.0%を減算
- ・虐待の発生又はその再発防止のための措置が講じられていない場合  
高齢者虐待防止措置未実施減算：所定単位数の 1.0%を減算

## 個人情報の使用に係る同意書

サービスの利用にあたり私及び家族は、利用者及びその家族の個人情報について、次に定める条件で、必要最小限の範囲内で使用することに同意します。

年 月 日

住所

(自筆署名又は記名・押印)

利用者

利用者家族住所

(自筆署名又は記名・押印)

利用者家族代表

### 1 使用する目的

#### 1) 「法令に基づき事業者（法人）が行うべき義務として明記されているもの等」

- ① 利用者の介護サービスの向上のための居宅サービス計画書に係る諸会議
- ② かかりつけ医師等との協議および情報提供
- ③ 利用者に居宅サービスを提供する他の居宅サービス事業所、地域包括支援センター等との連携（サービス担当者会議等）、照会への回答
- ④ 事故が発生した場合の区市町村・東京都への連絡
- ⑤ 利用者等からの苦情に関して区市町村等が行う調査への協力
- ⑥ 利用者に病状の急変が生じた場合等の医療機関への連絡等
- ⑦ 損害賠償保険などに係る保険会社等への相談又は届出等

#### 2) 「任意に事業者（法人）が行うもの」

- ① 居宅介護支援事業所等において行われる実習生への協力
- ② 満足度調査への協力

### 2 使用にあたっての条件

- 1) 個人情報の提供は必要最小限とし、提供にあたっては関係する者以外の者に漏れることのないよう、細心の注意を払うこと。
- 2) 個人の情報を使用した会議の内容、経過を記録しておくこと。

事業所名 指定居宅介護支援事業所たかお

住 所 八王子市高尾町 1610 番地

連絡先 042-667-5566

代表者名 松井 哲郎

## 苦情対応手順（別紙）

当事業所の居宅介護支援に関する相談・苦情及び居宅サービス計画に基づいて提供している各サービスについての利用者の要望・苦情等に対し迅速に対応し、その内容を記録します。

指定居宅介護支援事業所たかお

### 1 利用者等からの相談・苦情等に対する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置

- ① 連絡先 Tel 042-667-5566 Fax 042-668-2313
- ② 担当者名 松井 哲郎
- ③ 月曜日～土曜日 午前9時から午後5時  
但し、日曜・祝日・年末年始（12/29～1/3）を除く。

### 2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- ① 苦情又は相談があった場合は、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。担当者は、把握した状況に対し、対策を決定します。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（時間を要する内容もその旨を翌日までには連絡します）。

苦情又は相談については事業所として苦情相談の内容・経過を記録し、原因の分析、再発防止の取り組みを行います。

また、事業所で解決困難な場合は保険者と連携し迅速な対応を行います。

#### ② 事業所以外苦情相談窓口

八王子市役所 高齢者福祉課  
八王子市元本郷町三丁目24番1号  
Tel 042-620-7420（直）

#### ③ その他の相談窓口

東京都国民健康保険団体連合会 相談指導課  
東京都千代田区飯田橋三丁目5番1号 東京区政会館11階  
Tel 03-6238-0177（直）

#### ④ その他の保険者窓口（保険者が八王子市でない場合）

---

Tel

---