

# 指定小規模多機能型居宅介護事業所（介護予防）

## 重要事項説明書

### 1. 事業の目的

この事業は、要支援および要介護にある高齢者へ、可能な限り、その自宅において自立した日常生活ができるよう、「通い」・「宿泊」・「訪問」により、家庭的な環境と、地域住民との交流の下、必要な援助を適時選択して行うことで、高齢者の暮らしの支援を行う。また、高齢者の孤立感解消とその家族の負担軽減を図るとともに地域福祉の向上を図ることを目的とする。

### 2. 法人

社会福祉法人 友の会 （平成18年5月15日 開設）

住 所： 八戸市大字尻内町字熊ノ沢35-2

電 話： 0178-70-1818

代表者： 理事長 大島 良助

### 3. サービス事業所 概要

(1) 事業所名： 小規模多機能ホーム ほっとハウス （平成 24年 3月 1日 開設）

(2) 介護保険事業所番号： 0290300128

(3) 所在地： 八戸市大字田面木神明沢16-40

(4) 電話番号： 電話 0178-32-7475 / FAX 0178-32-7477

(5) 定員： 登録定員 29名 / ・通いサービス 18名/日 / ・宿泊サービス 7名/日

(6) 実施範囲： 八戸市

(7) 対象者： 要支援 1～2 / 要介護 1～5

(8) 営業日： 年中無休（月曜日～日曜日）

(9) 営業時間： 24時間（0:00～24:00）

(10) 休業日： なし

(11) サービス提供時間帯： ・通いサービス提供時間 9:00～16:00

・宿泊サービス提供時間 16:00～翌 9:00

・訪問サービス提供時間 0:00～24:00

### 4. 建物、設備の概要

(1) 建物の構造

・鉄骨造 2階建て / ・建築面積 277.56㎡（84坪） / ・延べ床面積 358.28㎡（108.4坪）

(2) 主な設備の種類

居室、設備の種類	室数	備考
● 1階		
食堂・台所	1	30.04㎡
ホール	1	37.94㎡
日常動作訓練場所	1	67.98㎡
居室 1～5	5	9.9㎡ 個室、ベット有り
居室 6～7 (和室)	2	11.00㎡
トイレ (車椅子用)	2	① 3.92㎡、② 4.6㎡
脱衣室 (トイレ付)	1	12.05㎡
浴室	1	13.13㎡ 車椅子浴槽有り
● 2階		
会議室	1	15.66㎡
職員休憩室	1	11.16㎡
職員更衣室	2	10.17㎡
トイレ	2	3.6㎡

(3) 建物の周辺環境

・田面木地区は、J R八戸駅より、車で5分程にある、古くからの住宅地です。当事業所は国道104号線沿いになり、「在家堤 (ざいけつつみ)」に面しています。この在家堤は、昭和63年度に八戸市景観賞を受賞しており、市の景勝として親しまれています。

5. 職員の配置

(1) 職員の配置状況および勤務体制

職種	業務内容
管理者	職員、およびサービスの円滑な運営。法人、関係機関との調整。
介護計画作成担当者 (ケアマネージャー)	介護相談、居宅介護(介護予防)計画の作成、申請等の代行業務、関係機関との連絡調整。
看護師	健康管理、機能訓練、日常生活上の看護、医療機関との連絡調整。
介護職員 (介護福祉士、基礎研修修了者等)	食事、入浴、排泄、移乗、受診の介助。日常生活上の介護、調理等の援助。
勤務体制	
早番: 7:00 ~ 16:00	訪問: 8:00 ~ 17:00
日勤 (A): 8:00 ~ 17:00	日勤 (B) 8:30 ~ 17:30
遅番: 10:00 ~ 19:00	夜勤: 16:00 ~ 翌 9:00
パート(6時間) : 9:00~16:00	パート(4時間) : ①9:00~13:00 , ②10:00~14:00

## (2)職員体制 と主な資格

職務	資格	常 勤 専 従	常 勤 兼 務	非 常 勤 専 従	非 常 勤 兼 務	備考
管理者	介護福祉士		0.5			
介護計画作成担当	介護支援専門員 介護福祉士	1				
看護	正看護師			0.3		
	准看護師	1				
介護	介護福祉士	7	0.5			
	旧ヘルパー資格	1				
	介護員(無資格)	1		0.3		

## 6. 運営方針

### (1) 理念

- ①私達は、高齢者の尊厳を大切にし、ご利用者が「中心にある介護」を提供いたします。
- ②私達は、地域に根ざしたサービスを提供し、ご利用者が望む限り、自宅での生活が継続できるように支援をいたします。
- ③私達は、積極的な地域交流を図り、高齢者が安心安全に暮らせる、地域社会づくりに貢献いたします。
- ④私達は、定期的に研修を行い、地域に貢献できる人材を育成します。

### (2) サービス提供について

- ①登録者が住み慣れた地域での生活を継続することができるよう、地域住民との交流や地域活動への参加を図りつつ、利用者の心身の状況、希望やその置かれている環境を踏まえて、通いサービス、訪問サービスおよび宿泊サービスを柔軟に組み合わせることにより、妥当適当にサービスを提供します。
- ②登録者が通いサービスを利用していない日においては、可能な限り訪問サービスの提供、電話連絡により見守り等を行うなど、登録者の居宅における生活を支えるために適切なサービスを提供します。
- ③地域における福祉サービスの拠点のひとつとして、地域住民からの福祉相談を受け付け、関係機関との連携を図ります。

### (3) 身体拘束について

- ①身体拘束、その他利用者の行動を制限する行為は行いません。  
(ただし、登録者または他の利用者の生命、身体を保護するために緊急やむをえない場合には、適正な手続きを踏まえた上で身体等を拘束する場合があります。)
- ②身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を3月に1回以上開催するとともに、その結果について、介護職員その他従業者に周知徹底を図ります。
- ③身体拘束等の適正化のための指針を整備し、介護職員その他の従業者に対し、身体拘束等の適正化のための研修を定期的実施する。

### (4) 個人情報保護法の遵守と守秘義務

- ①当事業所は個人情報に関する法令、厚生労働省の規程を遵守し、個人情報の取り扱いに関する方針を定め個人情報保護を図ります。
- ②サービスを提供する上で知り得た登録者やご家族等に関する事項を正当な理由なく第三者へ漏洩しません。

③この守秘義務は本契約終了後も継続します。

(5) 職員の禁止行為

- ・職員はサービス提供にあたって、次に該当する行為は行いません。
- ①登録者もしくは、その家族からの金銭・物品等の授与。
- ②飲酒および登録者の同意なしに行う喫煙。
- ③登録者もしくはその家族への宗教活動、政治活動、営利活動等への勧誘。
- ④その他、迷惑行為。

(6) 事故発生時の対応

- ①当事業所において事故が発生した場合、速やかに家族、八戸市、その他関連機関へ連絡をします。
- ②事業者の責任により登録者に生じた損害については、事業者はその損害を賠償いたします。
- ③その損害の発生について、登録者に故意又は過失が認められる場合には、登録者のおかれた心身の状況を考慮して、相当と認められる時には、事業者の損害賠償責任を減じる場合があります。

(7) サービスの質の向上

- ①当事業所は、自らその提供するサービスの質の評価を行い、常にその改善を図ります。
- ②定期的に自己評価を行い、これを市の公正中立な立場にある第三者が出席する運営推進会議に報告した上で、その結果を公表します。
- ③職員の質の向上のため、採用時研修、内部研修及び外部研修参加等を行います。

## 7. 小規模多機能型居宅介護計画(介護予防計画を含む)の作成と実施について

- ①介護保険被保険者証と介護保険負担割合証の提示をお願いします。
- ②当事業所では、個人の具体的なサービス内容やサービス方針を「小規模多機能型居宅介護計画」に定めて実施していきます。
- ③計画作成担当者(ケアマネージャー)が原案を作成します。その後、ご本人・ご家族へ提示し、同意を得たのち、計画を実施していきます。同意の際には、文書に署名捺印をお願いします。
- ④小規模多機能型居宅介護計画は6カ月に一回、または登録者の身体状況の変化等の必要がある場合には、登録者・ご家族との協議の上、計画を変更します。
- ⑤利用者の医療機関への入院・退院時には速やかな連携を図り情報共有に努めます。
- ⑥利用者が医療系サービスを希望する場合には、主治医等の意見を求め、この意見を求めた主治医等に対して小規模多機能型居宅介護計画等を交付します。
- ⑦職員から伝達された利用者の口腔に対する問題や服薬状況、モニタリングの際の状況について介護支援専門員より主治医や歯科医師、薬剤師等に必要な情報伝達を行うよう努めます。

## 8. 提供するサービス内容

### A. 「通い」サービスについて ( 9:00 ~ 16:00 )

(1) 条件

- ①1日あたりの定員数が 18名 までとなります。登録者の様態や希望により必要と認められる場合は対応します。しかし、定員を超える場合には利用できないことがあります。
- ②登録者の個々の生活状況に応じて、基本的な利用計画を立案します。緊急時の利用や計画外でのご利用の際には、後日に代替えとして、お休みいただく場合があります。
- ③通いサービス時間内での定期通院は原則対応いたしません。

- ④利用日や時間帯の変更がある場合にはご相談ください。
- ⑤登録者の様態や希望により、必要と認められる場合(緊急のまたは、ご家族の支援や他サービスが期待できない場合)には上記に関わらずに柔軟に対応いたします。例えば、ご家族の入院や冠婚葬祭、介護者の傷病や体調不良等。
- ⑥なんらかの感染症が発生し、集団感染が予測させる場合には、通いサービス利用を休止させていただきます。その際には登録者の様態に合わせて「訪問サービス」で対応いたします。

## (2) 日課

9時～	10時～	12時～	13時～	15時～	16時～
ほっとハウス到着。血圧測定や水分補給など健康チェックをします。	入浴や体操、活動をします。	昼食	午睡や趣味活動を含んだ生活リハビリをします。	お茶や団欒。	順次、帰宅をします。

## (3) 時間延長、短縮

登録者の要望により、サービス提供時間を延長もしくは短縮して利用できます。ご相談ください。

## (4) 食事

食堂での お食事となります。

食事時間	朝食 7:30～8:30 昼食12:00～13:00 夕食17:30～18:30
調理	昼食は利用者と職員が共同して食事を準備します。食事の楽しみ方やリハビリを含んだ取り組みとなります。
行事ごとのメニュー	節分や節句などの季節感を考慮して食事を提供します。また、お誕生日などのお祝い事にも工夫をこらしたメニューを提供します。

※何らかの理由により、栄養補給・補助食品等の特別な補食を提供した場合には実費を別途請求します。

## (5) 入浴

- ①原則として、午前中から入浴を開始します。
- ②原則として、お一人様、週に2～4回程度の入浴回数となります。ただし、ご本人の状況により異なります。
- ③利用日を変更した場合に、利用人数により、その日の入浴が不可能な場合があります。
- ④体調不良により入浴が困難な場合や医師からの指示がある場合には、清拭や足浴にて代替とします。
- ⑤インフルエンザ等、他者への感染が危惧される場合には入浴は出来ません。
- ⑥車椅子を使用の方、歩行困難である方については、機械浴槽での入浴となります。
- ⑦寝たきり状態の方については、当事業所での入浴は困難です。清拭での対応となります。
- ⑧皮膚の観察を行います。場合によっては看護職員による処置を行います。

## (6) 排泄

- ①排泄の自立を促すため、トイレへの誘導を含め、ご本人の身体能力を最大限活用した援助を行います。
- ②同性による介助を希望される場合にはお申し出ください。

## (7) 送迎

- ①送迎時間の目安      迎え 8:00 ～ 9:30      送り 16:00～17:00

②送り迎への時間が予定よりも大幅に異なる場合には、ご家族へ電話にてご連絡いたします。

③ご家族にて送迎が可能な場合には、ご協力をお願いいたします。

#### (8)機能訓練 (リハビリ)

①当事業所には専門の機能訓練士(PT、OT、ST)は配置されていません。

②登録者の心身の状況に応じて、日常の生活を送るために必要な動作について、レクリエーションや趣味活動へ盛り込んで実施します。

(例えば、唱歌・体操・調理・菜園・ドライブ・買い物 等。行事として、敬老会・新年会 等。)

③趣味活動や行事、買い物 等において、個人的に必要な物品の購入費については個人負担となります。

#### B. 「訪問」サービス (随時)

登録者の自宅へお伺いをして、生活上の必要な手伝いを行います。

身体介護サービス	入浴介助、排泄介助、食事介助、体位交換、通院介助、移動介助 等。
家事援助サービス	調理、洗濯、掃除、買い物、通院の援助 等。

#### (条件)

①原則として、ご家族が対応可能な場合には、サービス提供はできません。

②自宅での生活を送る上で、常に行わなくてはならない行為 (例えば食事をすることや、更衣をすること)であり、ケアプラン(居宅サービス計画書)に記載されたサービスの提供となります。

③調理・洗濯・掃除・買い物 等の家事については、登録者の「自立を助ける」ことが目的となっております。故に、介助者と一緒に家事を行うことが前提となります。

④原則として、定期の通院については、ご家族での対応をお願いします。

⑤法規上、訪問サービスで使用する車両には、ご家族の同乗はできません。

⑥介護保険に定められた規程に沿って「自立支援」を目的としたサービスを提供いたします。介護保険内で援助が不可能な場合には、民間サービス(例えば、配食サービス、コインランドリー、家政婦、清掃業者等)の利用検討をお願いします。

⑦悪天候、送迎車の不具合、交通事情、職員配置などの条件により、サービス提供時間や内容を調節させていただく場合があります。

⑧登録者の状態により、必要と認められる場合(緊急であり、ご家族の協力が得られない場合 等)には、上記に関わらず受け入れを優先し柔軟に対応いたします。

⑨登録者が病院等の医療施設への入院期間中については、介護保険の適用となりません。よって家事や家族に代わっての付き添い 等はできません。あらかじめご了解ください。

⑩自宅での生活を支援するための在宅サービスです。よって長期間の入居についてはご遠慮ください。

#### C. 宿泊サービス (16:00 ~ 翌9:00)

事業所に宿泊をして頂き、食事・入浴・排泄・更衣 等に係わる日常生活上に必要な援助を行います。

#### (条件)

①一日あたり定員 7名 までとなります。

②居室料金 ¥2,000/一泊 となります。

③原則として、事前に作成したケアプラン(居宅サービス計画書)に基づき、ご宿泊いただきます。

- ④緊急時にはできる限り対応をいたします。しかし当日の予約が定員を超える場合には宿泊できません。その際には、ご相談の上、代替サービスを検討します。
- ⑤在宅サービス提供施設ですので、原則として、長期間継続する宿泊(1カ月～数カ月間)には対応できません。特別な理由がある場合にはご相談ください。
- ⑥継続する宿泊については、他の登録者の希望との調整が必要となります。故に、希望に沿えない場合があります。尚、長期入所施設を希望する方へは、相談の上、該当する施設をご紹介します。
- ⑦居室の指定はできません。ケアの方法や他者との関係を考慮した上で選択します。
- ⑧夜間は看護師が不在となります。故に、夜間は処置などの医療行為を行うことができません。原則として医療行為は看護職員の勤務時間内となります。

## 9. 利用方法

### (1)利用の開始、追加、変更

- ・サービスの追加や変更の希望がある場合には、お早めにご連絡ください。利用人数の空き状況により対応いたします。

### (2)「お休み」もしくは「キャンセル」の場合

- ①前日もしくは、当日の朝7:30時までにご連絡をください。特に「通い」の場合には、車両の運行予定が変更になりますので、よろしく願いいたします。
- ②宿泊のキャンセルについても、事前にお知らせください。

### (3)病院 等の医療機関に入院した場合について

- ①入院になった場合には、当事業所まで、ご連絡をお願いいたします。その際には、病名、病院名、病棟、担当医の名前 等をお知らせください。
- ②入院後、2週間以内には、ご本人・ご家族を交えて、その後の経過や予後、および今後の対応について相談させていただきます。
- ③ご利用料金について、月途中で入院した場合についても通常どおり月額請求となりますので、ご了解ください。
- ④ご利用者の体調の変化により、退院の見込みが無い場合や、予後が悪い場合、在宅での生活が見込まれない場合(リハビリ病院、介護福祉施設、有料老人ホーム等への入所 等) の条件によっては当事業所でのサービス提供が不可能になります。その際には本人・ご家族と相談の上、登録を解除します。
- ⑤登録の解除にあたっては、ご本人、ご家族、主治医と協議をした、その結果に基づき、その後の療養生活についてのご相談をお受けします。また、他関係機関との連絡を取り、支援を図ります。

### (4)留意事項

ご利用にあたり、快適性、安全性を確保するため、下記の事項について御理解をお願いいたします。

#### ①面会

- ・面会時間は 午前 8:00～午後 7:00 までとします。 来訪の際には、必ず職員へ届出てください。

#### ②喫煙

- ・決められた喫煙場所をお願いします。

#### ③施設 ・ 設備の使用上の注意

- ・居室および供用部分、敷地をその本来の用途に従って利用してください。
- ・故意に、施設および設備を破損、汚した場合等、登録者またはその家族の自己負担にて原状に回復を図っていただきます。または、相当額の代価をお支払いいただきます。

#### ④その他

- ・当事業所の職員や登録者に対して迷惑を及ぼす、「宗教活動への勧誘」、「健康食品や器具の販売等の営利活動」、「政治活動」を行うことはできません。
- ・介護保険事業(地域密着事業)の運営と推進を妨げる行為、および登録者の生活の安全を保障できない行為については、一切について禁じます。

### 10. 提供できないサービスについて

- ① 介護職員(介護福祉士、旧ヘルパー資格)による医療行為(注射、点滴、経管栄養、吸引、胃ろう処置等) ※医療行為は原則、看護職員(正看護師、准看護師)の業務となります。
- ② 現金、通帳、金品を預かること。
- ③ 預貯金の引き出しや預け入れ(銀行等の金融機関およびATMへの付き添い等)
- ④ ご家族や同居者へのサービス提供  
例えば、
  - ・家族の衣類の洗濯、
  - ・家族のためへの調理等。
  - ・家族の寝室や本人の居室以外の部屋を掃除すること等。
  - ・来客者の接待。
  - ・自家用車等の洗車。
- ⑤ 正月、お盆、節句、お祝い事等のために特別な手間と時間をかけて行う調理やその準備。
- ⑥ 商品の販売
- ⑦ 生業のための援助(例えば、農作業の手伝い、自営業の手伝い、内職の手伝い等)
- ⑧ サービスを提供するスタッフを指名すること。

### 11. 緊急時における対応方法

- ① サービス提供中に登録者に病状の急変が生じた場合、その他必要と判断した場合には、速やかに主治医もしくは、協力医療機関へ連絡を行い、必要な措置を講じます。
- ② 状況によっては事業者の判断により、救急車両を要請し搬送します。

◆協力医療機関	住所、連絡先
1. 八戸赤十字病院	〒039-1104 八戸市大字田面木字中明戸2 TEL 27-3111 FAX27-8080
2. 鈴木内科クリニック	〒039-1101 八戸市大字尻内町字八百刈 26-3 TEL 27-2752
3. たものき歯科医院	〒031-1104 八戸市大字田面木字上田面木 20-43 TEL 27-9219

### 12. サービスの終了について

- ① サービスを中止したい場合には、速やかに当事業所へお申し出ください。
- ② 長期間、医療機関へ入院となり、退院の見込みが無い場合や、再度のサービス利用が見込まれない場合等には、ご本人・ご家族と協議の上、終了します。
- ③ 登録者が、他の介護保険施設、福祉施設、有料老人ホーム等へ入所した場合には自動的に終了となります。
- ④ ケアプラン(居宅サービス計画書)が変更され、利用予定が無くなった場合には終了します。
- ⑤ 登録者が、他の介護保険施設、福祉施設、有料老人ホーム等へ入所した場合には自動的に終了となります。
- ⑥ 登録者の心身の状況が改善し、八戸市による介護認定が自立(非該当)と認定された場合には自動的に終了となります。



- ⑦登録者が死亡した場合には自動的に終了となります。
- ⑧サービス利用料金を3カ月間滞納し、相当期間を定めた催告にも関わらず支払いが無い場合には終了します。
- ⑨登録者・ご家族が当事業所またはサービス従業者に対して、本契約が難しいほどの背信行為を行った場合には、文章で通知をすることによりサービスを終了します。
- ⑩当事業所もしくはサービス従業者が、不当にサービスを提供しない場合、守秘義務違反の場合、社会通念上逸脱した行為があった場合には、登録者・その家族は即座に契約を解除できます。
- ⑪事業者が破産もしくは、介護保険事業の指定取り消し、風水災害の被害 等やむおえない事情により事業継続が不可能な場合には、サービスを終了させていただく場合があります。その際には、終了日の一週間前までに文章で通知します。
- ⑫事業継続が不可能になった場合には、できる限り関係機関への協力を要請し、登録者への不利益が生じないように努めます。

### 13. その他 事業所の体制

#### (1) 非常災害の対策

- ・事業者は、非常災害に関する具体的な計画を立てておくとともに、非常災害に備えるため、定期的に避難訓練、救出その他の必要な訓練を行います。
- ①避難訓練は年2回以上の実施をします。
- ②防火管理者を定めます。
- ③非常災害が発生した場合には、事業所職員並びに法人職員が共同し、登録者を安全な場所へ避難させます。
- ④火元責任者は、巡回し、火災発生を予防します。

#### (2) 天災などの不可抗力

- ①事業者は、地震・風水災害、その他、自己の責めに帰すべからざる事由によりサービスの実施ができなくなった場合には、事業者は登録者に対して当該サービスを提供する義務を負いません。
- ②前項の場合に、登録者はすでに実施したサービスについては、所定の利用料金を事業者へ支払うものとします。

#### (3) 公正中立なケアマネジメントの確保

- ①事業所は、公正中立なケアマネジメントの確保に努め、契約の際には他のサービス等について紹介を受けることが可能であることを説明します。

### 14. 運営推進会議の概要

- ①地域密着型サービス事業の規程に基づき、おおむね2カ月に1回、運営推進会議を開催します。
- ②登録者の代表またはその家族を含む、地域住民の代表者、知見者、市職員、当事業所管理者等を委員とします。
- ③小規模多機能居宅介護支援事業(介護予防事業含む)に関して、「通い」・「宿泊」・「訪問」の各サービスの提供回数等の活動状況を報告し、運営推進会議の委員から評価(外部評価)、要望、助言を受け、サービスの質の確保と適正な運営に努めます。
- ④事業者から定期的な報告(自己評価)を受け、公正中立にこれを評価し(外部評価)、その結果を公表します。

## 15. 利用者の個人情報利用について

- ① サービスを提供する上で知り得た登録者およびその家族に関する個人情報については、「6. 運営方針個人情報保護法の遵守と守秘義務」の中で示したとおりですが、他介護サービス事業所や医療関係機関との連絡調整、またはサービス担当者会議など、サービスを提供するに当たって取得した個人情報を使用、提供することがあります。
- ② 当事業所では個人情報の取り扱いについて、「個人情報に関する基本方針」および「個人情報の利用目的」に明示し、またそれについて登録者およびその家族への事前説明を行い、同意をいただいた上で、その情報を活用させていただきます。
- ③ 以下に、当事業所が取り扱う主な個人情報を示します。
  - (i) サービス利用の記録等に関するもの  
登録者基本台帳、調査票、面接記録、医療記録、面会記録、介護記録、業務日誌等
  - (ii) サービス提供に関するもの  
居宅サービス計画、小規模多機能型居宅介護計画(介護予防含む)、ケース記録等  
アセスメント、モニタリング、介護事故の記録、苦情記録、その他介護保険制度上で作成・保存が義務付けられている記録等
  - (iii) 第三者への提供記録、保健事務に関するもの  
カンファレンス記録、サービス担当者会議録、看護記録、介護報酬関係記録、利用明細書等

## 16. 個人情報の開示等について

- ① 当事業所は、当事業所で保有している個人データに関して、その登録者もしくは登録者が認めた代理人がこれを求める際、本人・代理人の身元確認等を含む、規程の手続きを踏まえた上で情報を開示もしくは停止いたします。
- ② 登録者もしくは、代理人の申請により、以下について可能です。
  - (I) 希望される個人情報の開示
  - (II) 個人情報の追加、訂正、削除
  - (III) 個人情報の利用目的についての通知
  - (IV) 個人情報の利用停止
  - (V) 個人情報の消去
  - (VI) 個人情報の第三者への提供停止
- ③ 詳細については「個人情報にかかる開示等の請求手続きについて」をご覧ください。

## 17. 苦情の受付について

### (1) 当事業所にける苦情の受付

・当事業所における苦情やご相談は、以下にお願いいたします。

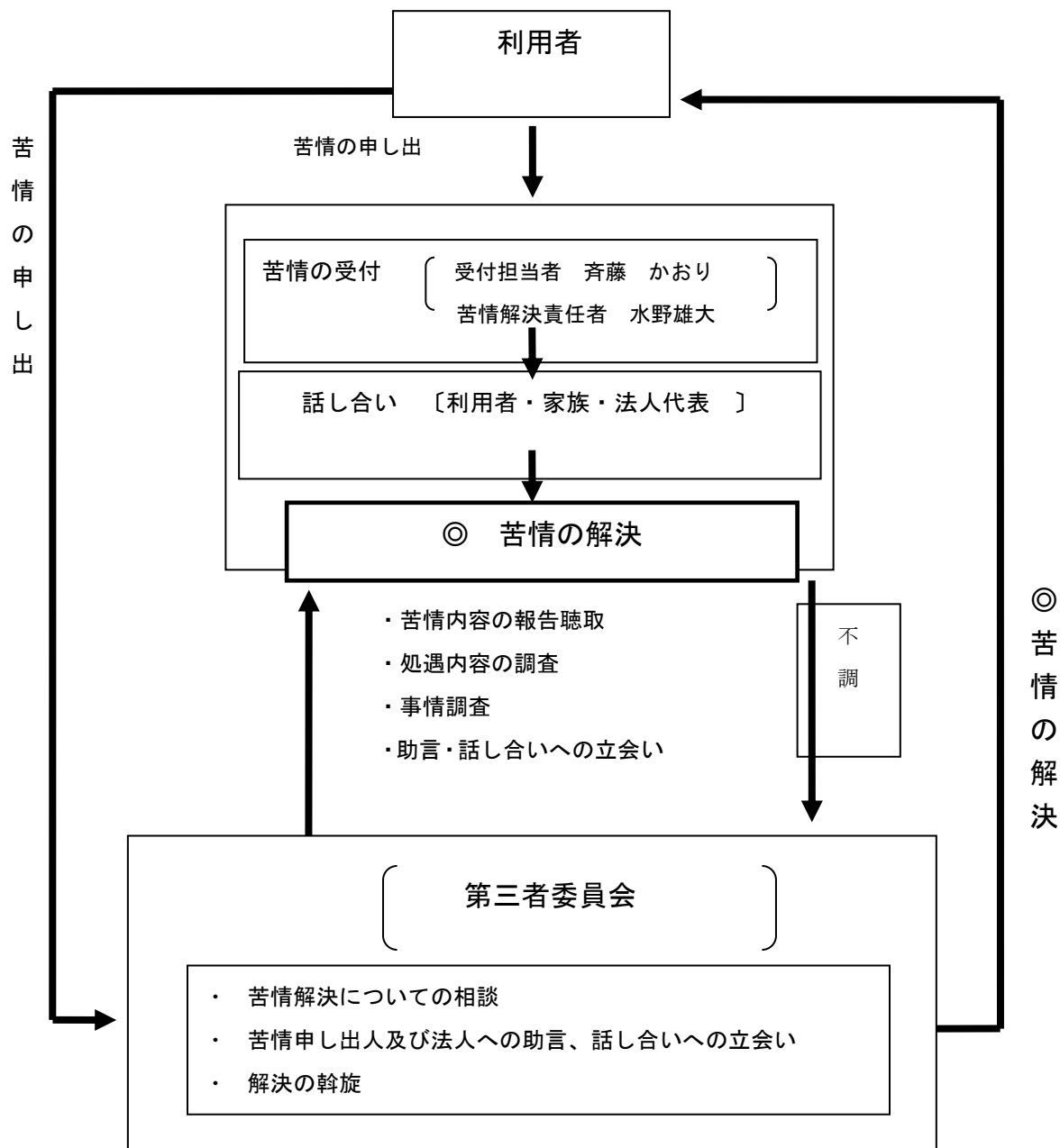
受付担当者	小規模多機能ホームほっとハウス 管理者 水野 雄大 電話 0178-32-7475 / FAX 0178-32-7477
受付時間	月曜日 ~ 金曜日 9:00 ~ 17:00
法人本部	特別養護老人ホーム ほっとハウス 施設長 木村 勝明 住所: 八戸市大字尻内町字熊ノ沢35-2 / 電話: 0178-70-1818

(2)話し合いにおいて、第三者委員の立会いを希望される際は、その旨もお申し付けください。

●社会福祉法人友の会 第三者委員

・佐藤 せつ TEL 0178-27-4936 ・工藤 正紀 TEL 0178-24-1477 ・沢谷 友美 TEL 0178-43-8922

(3) 苦情発生から解決までの流れ



(4)その他の苦情受付機関

青森県国民健康保険団体連合会 ・受付時間 8:30～17:00	住所:青森市新町2丁目 4-1 青森県共同ビル3F 電話: 017-723-1336
八戸市介護保険課 ・受付時間 8:15～17:00	住所:八戸市内丸1丁目1-1 電話: 0178-43-2111

## 18. サービス利用料金と、お支払い方法

### (1) サービス利用料金

・次項の「**介護サービス 利用料金表**」を参照ください。

### (2) その他料金

・被写物の交付(コピー)については、1枚につき50円をいただきます。

### (3) ご請求について

- ① 原則として、基本料金は月額定額となります。
- ② 毎月、15日前後に請求書にて、前月分のご請求をいたします。
- ③ 介護保険のしくみ上、要介護認定が定期的に更新となります。更新手続き中の場合には、利用料金が確定致しませんので、確定後にご請求させていただきます。その場合、複数月にまたがり、請求がなされます。ご了承ください。尚、分割払いの希望がある時には当事業所までご相談ください。

### (4) お支払い方法

※「**口座振替**」にてお支払いください。請求書発行月の **20日**(銀行休業日の場合には翌日)に事前に登録された指定口座から自動的に引き落とされます。