

重要事項説明書

(居宅介護支援事業)

利用者： _____ 様

事業者：株式会社長谷工シニアウェルデザイン

(事業所：ブランシェール藤沢 居宅介護支援事業所)

居宅介護支援事業所重要事項説明書

作成日：2024年11月1日

利用者（本人又は家族）が利用しようと考えている指定居宅介護支援について、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。

1 指定居宅介護支援を提供する事業者について

事業者名称	株式会社長谷工シニアウェルデザイン
代表者氏名	代表取締役社長 幸谷 登
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	東京都港区芝二丁目9番10号 TEL：03-5427-6480 FAX：03-5427-3171
法人設立年月日	1991年（平成3年）9月26日

2 利用者に対しての指定居宅介護支援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	ブランシエール藤沢 居宅介護支援事業所
介護保険指定事業所番号	1472207156
事業所所在地	神奈川県藤沢市大鋸1-1-5
連絡先相談担当者名	連絡先電話：0466-55-2024・FAX：0466-55-2028 管理者：島崎 信子
事業所の通常の 事業の実施地域	藤沢市藤沢地区
併設事業所	住宅型有料老人ホーム、訪問介護事業所

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	この事業の目的は介護支援専門員が、要介護者等からの相談に応じ、及び要介護者とその心身の状況や置かれている環境等に応じて、本人やその家族の意向等を基に、居宅サービス又は施設サービスを適切に利用できるよう、サービスの種類内容等の計画を作成するとともに、サービスの提供が確保されるよう指定居宅サービス事業者、介護保険施設等との連絡調整その他の便宜の提供を行うことを目的とする。
運営の方針	1 この事業所が実施する事業は、利用者が要介護状態となった場合においても、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たものである。 2 利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、利用者自ら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、多様な事業者から総合的かつ効率的に提供されるよう配慮して行う。 3 利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立って、利用者に提供される居宅サービス等が特定の種類または特定の居宅サービス事業者に不当に偏することのないよう、公正中立に行う。 4 事業を行うにあたっては、利用者の所在する市町村、在宅介護支援センター、地域包括支援センター、他の居宅介護支援事業者、介護保険施設等との連携に努める。事業所の介護支援専門員は、要介護者等の心身の特性を踏まえて、その能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう援助を行う。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	シフト制（併設事業所がある為、連絡体制有） *12月29日～1月3日休み
-----	---

営業時間	9 : 00 ~ 18 : 00
------	------------------

(4) 事業所の職員体制

管理者	島崎 信子
-----	-------

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。	常 勤 1名 (兼務)
介護支援専門員	居宅介護支援業務を行います。	常 勤 2名 (管理者兼務) 非常勤 0名 (内、主任介護支援専門員1名)
事務職員	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。	なし

(5) 職員の研修について

職員の研修及び資質向上	<p>当事業所は、介護支援専門員の資質の向上を図るため、研修の機会を次のとおり設けるものとし、また、業務体制を整備する。</p> <p>① 採用時研修 採用後 1 カ月以内</p> <p>② 継続研修 年 1 回以上</p> <p>③ 高齢者虐待・身体拘束の研修を年 1 回以上</p>
-------------	---

(6) 居宅介護支援の内容、利用料及びその他の費用について

居宅介護支援の内容	提供方法	介護保険適用有無	利用料 (月額)	利用者負担額 (介護保険適用の場合)
① 居宅サービス計画の作成	別紙に掲げる「居宅介護支援業務の実施方法等について」「サービス提供の標準的な流れ」を参照ください。	左の①～⑦の内容は、居宅介護支援の一連業務として、介護保険の対象となるものです。	下表のとおり	介護保険適用となる場合には、利用料を支払う必要がありません。 (法定代理受領の場合は全額介護保険により負担されます)
② 居宅サービス事業者との連絡調整				
③ サービス実施状況把握、評価				
④ 利用者状況の把握				
⑤ 給付管理				
⑥ 要介護認定申請に対する協力、援助				
⑦ 相談業務				

居宅介護支援費 (I)

取扱い件数区分	要介護 1・2	要介護 3～5
介護支援専門員 1 人当たりの利用者の数が 40 人未満の場合	居宅介護支援費 i (単位数 1,076) 11,663円	居宅介護支援費 i (単位数 1,398) 15,154円
介護支援専門員 1 人当たりの利用者の数が 40 人以上の場合において、40 以上 60 未満の部分	居宅介護支援費 ii (単位数 539) 5,842円	居宅介護支援費 ii (単位数 698) 7,566円

介護支援専門員1人当たりの利用者の数が40人以上の場合の場合において、60以上の部分	居宅介護支援費 iii (単位数 323) 3,501円	居宅介護支援費 iii (単位数 418) 4,531円
--	------------------------------------	------------------------------------

◎1単位は、10.84円で計算しています。

- ※ 当事業所が運営基準減算（居宅介護支援の業務が適切に行われない場合の減算）に該当する場合は、上記金額の50/100となります。また2ヶ月以上継続して該当する場合には、算定しません。
- ※ 特定事業所集中減算（居宅サービスの内容が特定の事業者に不当に偏っている場合の減算）に該当する場合は、上記金額より2,168円を減額することとなります。
- ※ 40人以上の場合については、契約日が古いものから順に割り当て、40件目以上になった場合に居宅介護支援費 ii 又は iii を算定します。

居宅介護支援費（Ⅱ）ICT活用又は事務職員の配置を行っている場合

取扱い件数区分	要介護度区分	
	要介護1・2	要介護3～5
介護支援専門員1人当たりの利用者の数が45人未満の場合	居宅介護支援費 i (1076 単位) 11,663 円	居宅介護支援費 i (1,398 単位) 15,154 円
介護支援専門員1人当たりの利用者の数が45人以上の場合において、45以上60未満の部分	居宅介護支援費 ii (522 単位) 5,658 円	居宅介護支援費 ii (677 単位) 7,388 円
介護支援専門員1人当たりの利用者の数が45人以上の場合において、60以上の部分	居宅介護支援費 iii (313 単位) 3,392 円	居宅介護支援費 iii (406 単位) 4,401 円

- ※ 当事業所が運営基準減算（居宅介護支援の業務が適切に行われない場合の減算）に該当する場合は、上記金額の50/100となります。また2ヶ月以上継続して該当する場合には、算定しません。
- ※ 特定事業所集中減算（居宅サービスの内容が特定の事業者に不当に偏っている場合の減算）に該当する場合は、上記金額より2,168円を減額することとなります。
- ※ 40人以上の場合については、契約日が古いものから順に割り当て、40件目以上になった場合に居宅介護支援費 II 又は III を算定します。

	加算	加算額	算定回数等
要介護度による区分なし	初回加算 (単位数 300)	3,252円/回	・新規に居宅サービス計画を作成する場合 要支援者が要介護認定を受けた場合に居宅サービス計画を作成する場合 ・要介護状態区分が2区分以上変更された場合に居宅サービス計画を作成する場合
	入院時情報連携加算（Ⅰ） (単位数 200)	2,168円/月	利用者が病院又は診療所に入院してから3日以内に職員に対して利用者の必要な情報を提供した場合
	入院時情報連携加算（Ⅱ） (単位数 100)	1,084円/月	利用者が病院又は診療所に入院してから4日以上7日以内に職員に対して利用者の必要な情報を提供した場合

	退院・退所加算 (Ⅰイ) (単位数 450)	4,878円/回	病院・診療所に入院していたもの又は地域密着型介護老人福祉施設若しくは介護保険施設に入所していたものが退院(所)し自宅で居宅サービス又は地域密着型サービスを利用する場合、病院等の職員と面談を行い利用者の情報の提供を受けた上で居宅サービス計画を作成し、サービスの利用に関する調整を行った場合(病院等の職員から利用者の情報提供をカンファレンス以外の方法により1回受けている)
	退院・退所加算 (Ⅰロ) (単位数 600)	6,504円/回	病院・診療所に入院していたもの又は地域密着型介護老人福祉施設若しくは介護保険施設に入所していたものが退院(所)し自宅で居宅サービス又は地域密着型サービスを利用する場合、病院等の職員と面談を行い利用者の情報の提供を受けた上で居宅サービス計画を作成し、サービスの利用に関する調整を行った場合(病院等の職員から利用者の情報提供をカンファレンスにより1回受けている)
要介護度による 区分なし	退院・退所加算 (Ⅱイ) (単位数 600)	6,504円/回	病院・診療所に入院していたもの又は地域密着型介護老人福祉施設若しくは介護保険施設に入所していたものが退院(所)し自宅で居宅サービス又は地域密着型サービスを利用する場合、病院等の職員と面談を行い利用者の情報の提供を受けた上で居宅サービス計画を作成し、サービスの利用に関する調整を行った場合(病院等の職員から利用者の情報提供をカンファレンス以外の方法により2回以上受けている)
	退院・退所加算 (Ⅱロ) (単位数 750)	8,130円/回	病院・診療所に入院していたもの又は地域密着型介護老人福祉施設若しくは介護保険施設に入所していたものが退院(所)し自宅で居宅サービス又は地域密着型サービスを利用する場合、病院等の職員と面談を行い利用者の情報の提供を受けた上で居宅サービス計画を作成し、サービスの利用に関する調整を行った場合(病院等の職員から利用者の情報提供を2回受けており、うち1回以上はカンファレンスによる)
	退院・退所加算 (Ⅲ) (単位数 900)	9,756円/回	病院・診療所に入院していたもの又は地域密着型介護老人福祉施設若しくは介護保険施設に入所していたものが退院(所)し自宅で居宅サービス又は地域密着型サービスを利用する場合、病院等の職員と面談を行い利用者の情報の提供を受けた上で居宅サービス計画を作成し、サービスの利用に関する調整を行った場合(病院等の職員から利用者の情報提供を3回以上受けており、うち1回以上はカンファレンスによる)

要介護度による区分なし	緊急時等居宅カンファレンス加算 (単位数 200)	2,168円/回	病院又は診療所の求めにより、当該病院又は診療所の職員と共に利用者の居宅を訪問し、カンファレンスを行い、必要に応じて居宅サービス等の利用調整を行った場合 (一月に2回を限度)
	通院時情報連携加算 (月50単位)	542円/月	算定要件等：利用者1人につき、1月1回とする ：利用者が医師の診察を受ける際に同席し、医師等に利用者の心身の状況や生活環境等の必要な情報提供を行い、医師等から利用者に関する必要な情報提供を受けた上で、居宅サービス計画(ケアプラン)等に記録した場合
要介護度による区分なし	ターミナルケアマネジメント加算 (単位数 400)	4,336円/月	ターミナルケアマネジメントを受けることに同意した利用者について、24時間連絡できる体制を確保。 必要に応じて居宅介護支援を行うことができる体制を整備。 在宅で死亡した末期の悪性腫瘍の利用者にその死亡日及び死亡日前14日以内に2日以上、利用者又は家族の同意を得て利用者宅を訪問し利用者の心身の状況を記録し、主治医及び居宅サービス計画に位置付けた居宅サービス事業者を提供した場合。
	特定事業所加算 (Ⅰ) (単位数 505)	5,474円	「利用者に関する情報又はサービス提供に当たっての留意事項に係る伝達等を目的とした会議を定期的に開催すること。」等厚生労働大臣が定める基準に適合する場合 (一月につき)
	特定事業所加算 (Ⅱ) (単位数 407)	4,411円	
	特定事業所加算 (Ⅲ) (単位数 309)	3,349円	
	特定事業所加算 (A) (単位数 100)	1,084円	
	特定事業所医療介護連携加算 (単位数 125)	1,355円	

その他の費用について

交通費	<p>利用者の居宅が、通常の事業の実施地域以外の場合、移動に要した交通費の実費(公共交通機関等の交通費)を請求いたします。</p> <p>尚、自動車を使用した場合の交通費は、次の額を基準とします。</p> <p>ア：実施地域外から、片道おおむね5キロ未満かつ20分未満 1,000円</p> <p>イ：実施地域外から、片道おおむね5キロ以上かつ20分以上 1,500円</p> <p>尚、通常の営業時間以外においては3割増し料金を徴収することができる。</p>
-----	--

3 利用者の居宅への訪問頻度の目安

介護支援専門員が利用者の状況把握のため、利用者の居宅に訪問する頻度の目安

利用者の要介護認定有効期間中、少なくとも1月に1回

※ ここに記載する訪問頻度の目安回数以外にも、利用者からの依頼や居宅介護支援業務の遂行に不可欠と認められる場合で利用者の承諾を得た場合には、介護支援専門員は利用者の居宅を訪問することがあります。

4 居宅介護支援の提供にあたって

- (1) 利用者は、介護支援専門員に対して複数の指定居宅サービス事業者等の紹介を求めるとや、居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス事業者等の選定理由について説明を求められますので、必要があれば遠慮なく申し出てください。
- (2) 居宅介護支援提供に先立って、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。
- (3) 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、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。
- (4) 病院等に入院しなければならない場合には、退院後の在宅生活への円滑な移行を支援等するため、早期に病院等と情報共有や連携をする必要がありますので、病院等には担当する介護支援専門員の名前や連絡先を伝えてください。
- (5) 当事業所のケアプランの訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の利用状況は別紙とおりです。

5 虐待の防止について

- (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：島崎 信子
-------------	-----------

- (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。

6 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。 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

	<p>洩を防止するものとします。</p> <p>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。）</p>
--	--

7 事故発生時の対応方法について

利用者に対する指定居宅介護支援の提供により事故が発生した場合は、市区町村、利用者の家族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居宅介護支援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：損害保険ジャパン株式会社
保険名：有料老人ホーム賠償責任保険

8 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また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。

9 指定居宅介護支援内容の見積もりについて

(1) 担当介護支援専門員

氏名 _____ (連絡先：0466-55-2024)

(2) 提供予定の指定居宅介護支援の内容と料金

介護保険適用の有無	利用料（月額）	利用者負担（月額）	交通費の有無
○	円	0円	有（サービス提供1回あたり） 無 円

※ この見積りの有効期限は、説明の日から1ヶ月以内とします。

11 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 提供した指定居宅介護支援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。

サービス提供及び個人情報の取り扱いに関する苦情又は相談があった場合は、ご利用者の状況を詳しく把握するため必要に応じ適宜、訪問を実施し、状況の聞き取りや事情の確認を行い、ご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。相談担当者は把握した状況をもとに検討を行い、時下の対応を決定します。

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、ご利用者へは必ず対応方法を含めた結果報告を行います。

（時間を要する場合もその旨を翌日までには連絡します）

(2) 苦情申立の窓口

<p>【事業者の窓口】 お客様相談室</p>	<p>所在地：神奈川県藤沢市大鋸1-1-5 電話番号：0466-55-2024・ファックス番号：0466-55-2028 受付時間：9：00-18：00 担当：島崎 信子</p>
----------------------------	---

【市役所の窓口】 神奈川県藤沢市役所介護保険課	所在地:神奈川県藤沢市朝日町1-1 電話番号:0466-50-8270・ファックス番号:0466-50-8443 受付時間:8:30-17:00
【公的団体の窓口】 神奈川県国民健康保険団体連合会 介護保険課 介護苦情相談係	所在地:神奈川県横浜市西区楠町27-1 電話番号:045-329-3447 受付時間:9:00-17:00

1.2 重要事項説明の年月日

この重要事項説明書の説明年月日	年 月 日
-----------------	-------

上記内容について、「藤沢市指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営に関する基準等を定める条例（平成30年藤沢市条例第40号）」の規定に基づき利用者に説明を行いました。

事業者	法人名	株式会社長谷工シニアウエルデザイン
	代表者名	代表取締役社長 幸谷 登
事業所	所在地	神奈川県藤沢市大鋸1-1-5
	事業所名	ブランシエール藤沢 居宅介護支援事業所
	説明者氏名	印

上記内容の説明を事業者から確かに受けました。

利用者	住所	
	氏名	印

署名 代行者	住所	
	署名代行理由	
	本人との関係	
	氏名	印

(別紙) 居宅介護支援業務の実施方法等について

1 居宅介護支援業務の実施

- ① 事業所の管理者は、介護支援専門員に居宅サービス計画の作成に関する業務を担当させるものとします。
- ② 指定居宅介護支援の提供に当たっては、懇切丁寧に行うことを旨とし、利用者又はその家族に対し、サービスの提供方法等について、理解しやすいように説明を行います。

2 居宅サービス計画の作成について

- ① 介護支援専門員は、居宅サービス計画の原案作成に際しては、次の点に配慮します。
 - ア) 利用者の居宅への訪問、利用者及びその家族に面接により利用者の置かれている環境、立場の十分な理解と課題の把握に努めます。
 - イ) 利用する居宅サービス等の選択にあたっては、当該地域における指定居宅サービス事業者等に関する情報を利用者またはその家族に提供し、利用するサービスを選んでいただきます。
 - ウ) 介護支援専門員は、利用者に対して居宅サービスの内容が特定の種類、事業者に不当に偏るような誘導または指示を行いません。利用されるサービス提供事業者を選択した理由を明確にしたうえでサービスについてご意見をいただき作成を行います。
 - エ) 介護支援専門員は、居宅サービス計画の原案が、利用者の実情に見合ったサービスの提供となるよう、サービス等の担当者から、専門的な見地からの情報を求めます。基本として、サービス提供事業者の代表及びご本人ご家族にサービス担当者会議にご出席いただき、居宅サービス計画(ケアプラン)の説明および調整を行います。
- ② 介護支援専門員は、利用者が訪問看護、通所リハビリテーション等の医療サービスの利用を希望する場合には、利用者の同意を得て主治の医師等の意見を求め、主治医などに計画書を交付します。入院時は、担当介護支援専門員の氏名等を入院先医療機関に提供をお願いいたします。
- ③ 介護支援専門員は、居宅サービス計画の原案について、介護保険給付の有無、利用料等の利用者のサービス選択に資する内容を利用者またはその家族に対して説明します。
 - ア) 介護支援専門員は、利用者の居宅サービス計画の原案への同意を確認した後、原案に基づく居宅サービス計画を作成し、改めて利用者の同意を確認し、交付致します。
 - イ) 利用者は、介護支援専門員が作成した居宅サービス計画の原案に同意しない場合には、事業者に対して居宅サービス計画の原案の再作成を依頼することができます。

3 サービス実施状況の把握、評価について

- ① 介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成後において、居宅サービス計画の実施状況の把握(以下「モニタリング」という。)を行い、必要に応じて居宅サービス計画の変更、指定居宅サービス事業者等との連絡調整その他の便宜の提供を行います。
- ② 上記の把握に当たっては、利用者及びその家族、指定居宅サービス事業者等との連絡を継続的に行うこととし、少なくとも一月に一回、利用者の居宅を訪問し、利用者に面接するとともに一月に一回、モニタリングの結果を記録します。
- ③ 介護支援専門員は、居宅サービス計画が効果的なものとして提供されるよう、利用者の状態を定期的に評価します。
- ④ 介護支援専門員は、その居宅において日常生活を営むことが困難になったと判断した場合、または利用者が介護保険施設への入院または入所を希望する場合には、事業者は利用者介護保険施設に関する情報を提供します。

4 居宅サービス計画の変更について

事業者が居宅サービス計画の変更の必要性を認めた場合、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の変更を、この居宅介護支援業務の実施方法等の手順に従って実施するものとします。

5 給付管理について

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、国民健康保険団体連合会に提出します。

6 要介護認定等の協力について

- ① 事業者は、利用者の要介護認定または要支援認定の更新申請および状態の変化に伴う区分変更の申請が円滑に行われるよう必要な協力を行います。
- ② 事業者は、利用者が希望する場合は、要介護または要支援認定の申請を利用者に代わって行います。

7 居宅サービス計画等の情報提供について

利用者が他の居宅介護支援事業者の利用を希望する場合には、利用者の居宅サービス計画作成が円滑に引き継げるよう、利用者の申し出により、居宅サービス計画等の情報の提供に誠意をもって応じます。

8 記録の整備

次に掲げる利用者に対する指定居宅介護支援の実行に関する記録を整備し、その完結の日（契約終了、契約解除及び施設への入所等により利用者へのサービス提供終了した日）から5年間保存します。

- ①居宅サービス事業者等の連絡調整に関する記録
- ②個々の利用ごとの指定居宅介護支援台帳
 - ア) 居宅サービス計画
 - イ) アセスメント結果記録
 - ウ) サービス担当者会議等の記録
 - エ) モニタリング記録
- ③市町村への通知に係る記録
- ④提供した指定居宅介護支援又は自らが居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス等に関する利用者及びその家族からの苦情の内容等の記録
- ⑤提供した指定居宅介護支援に関する事故の状況及び事故に際してとった処置についての記録

(別紙) サービス提供の標準的な流れ

