

令和6年度 介護保険サービス事業所等集団指導講習会 質疑応答一覧表

No.	サービス種別	質問	回答	担当課
1	居宅介護支援	<p>以下ご回答頂ければ幸いです。</p> <p>勤務表の記載については、他事業所と兼務の場合はそれぞれの兼務先での勤務時間を個別に表記すべきとの指導内容であると理解したが、これが介護保険法における居宅介護支援と、障害者総合支援法における計画相談支援、児童福祉法における障害児相談支援、が併設される法人において一人の職員が3事業所のケアマネジャーを兼ねる場合の表記方法について、所管する部署それぞれから返答を頂きたい。</p>	<p>勤務表の記載方法につきまして、介護保険法の介護支援専門員としての勤務時間と障害者総合支援法・児童福祉法の相談支援員としての勤務時間を2段に分けて記入をしてください。</p> <p>それぞれの勤務時間を合算して常勤・非常勤の別を判断します。</p> <p>また、介護支援専門員と相談支援員の兼務については、平成31年3月31日30障第362号で発出していたところですが、再度介護保険課と障がい福祉課で協議し、改めて文書を発出する予定でず。</p>	障がい福祉課 介護保険課
2	通所介護	<p>各事業所の分かりやすい人員の常勤換算の計算方法を教えてください。常に常勤換算で記載することが多いので曖昧なところが多いように感じます。常勤換算を間違えてしまうと減算につながるかと考えます。</p>	<p>対象となる職員全員の勤務時間÷(1or2)=常勤換算 (1)週平均の勤務時間で最も長く勤務している職員 (2)就業規則に定められた常勤職員の勤務時間(優先) ※就業規則がない小規模事業所で最も長く勤務している職員の勤務時間が32時間未満の場合は、32時間で計算する。</p>	介護保険課
3	短期入所生活介護	<p>集団指導とは無関係かもしれませんが、当施設では苦情相談窓口を開所時から規定通り設置しており、誠意をもって対応しておりますが、ごく稀に悪質な苦情がございます。</p> <p>施設側に責任がなことも押し付けられ、暴言なども見られた場合どのようなタイミングで市へ相談すればよろしいのか。</p> <p>また、実際に相談した場合どのような対応を市のほうではしてくるのでしょうか。</p> <p>10年前に比べ、明らかに悪質な苦情が増えております。ハラスメントや虐待防止を強化することも非常に大切かと思いますが、施設側を守る制度も確立しているだけで運営している身としては非常に助かります。</p>	<p>近年介護の現場に関わらず、事業所の攻めに帰さない事由に対する過剰な苦情が寄せられる、いわゆるカスタマーハラスメントが多く見受けられるようです。</p> <p>市としましては、事業所からの相談があった場合に、利用者側へ聞き取り等を行うことは可能ですが、契約内容等に関しては個人間の問題であるため、関与が困難な場合もございます。</p> <p>カスタマーハラスメントに関しては令和2年1月に、「事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」(令和2年厚生労働省告示第5号)が策定され、顧客等からの著しい迷惑行為、事業主は、相談に応じ、適切に対応するための体制の整備や被害者への配慮の取組を行うことが望ましい旨、また、被害を防止するための取組を行うことが有効である旨が定められました。</p> <p>このことから、各事業所の管理者様等には苦情相談窓口の設置と併せてカスタマーハラスメントへの対応方針等を整備いただければと思います。</p> <p>なお、福島のホームページに対策等に関するリーフレットがございます。次のURLからご確認ください。 <a href="https://www.pref.fukushima.lg.jp/sec/32011c/customerharassment.html">https://www.pref.fukushima.lg.jp/sec/32011c/customerharassment.html</a></p>	介護保険課
4	訪問看護	<p>業務継続計画未策定減算、について質問です。訪問系サービスについてはR7.3.31まで、減算はしないとのスライドの後、届出がない場合、R6.4から減算型での請求になるとのスライドがありました。私どもの訪問看護ステーションでは、業務継続計画を策定し、委員会を設置、計画に沿って研修、訓練、見直し等行っておりますが、届出をしておりません。R7.2月までに届出を行えばよろしいのでしょうか？また、高齢者虐待防止措置未実施減算についてはいかがでしょうか。ご指導よろしく願い申し上げます。</p>	<p>訪問系サービスの業務継続計画未実施減算は令和7年3月31日まで減算を適用しないこととなっておりますので、届出不要です。</p> <p>訪問系サービスの業務継続計画未実施減算に係る届出について、現時点で明言はできませんが、令和7年になってから、「介護給付費算定に係る体制等状況一覧表」に業務継続計画未実施減算の記載項目が増え、届出が必要になると見込まれます。</p> <p>【高齢者虐待防止未実施減算について】 届出がない場合は、減算型で自動的に登録することとなる旨、国より通知が発出されております。市の介護報酬登録情報は減算型で登録されてしまうため、事業所が介護報酬を請求した場合、市の登録情報は「減算型」、事業所の請求情報は「基準型」となり、請求エラーが発生してしまいます。</p> <p>早急な届出をお願いいたします。</p>	介護保険課
5	訪問介護	<p>減算の導入についての件での質問ですが、研修が実施出来ていなかった為、4月に減算型で届出を提出しましたが、6月に研修実施予定です。(高齢者虐待防止)</p> <p>「通常型で算定するには、算定開始月の前月15日までに届出が必要です。」と言っていましたが、届出とは、介護給付費算定に係る体制等に関する届出書と介</p>	<p>ご認識の通りです。</p>	介護保険課

6	居宅介護支援	<p>①高齢者虐待防止措置未実施減算及び業務継続計画未策定減産については、届出がない場合、令和6年4月より「減産型」での請求となります…との説明でしたが、届出する書式はありますか？※策定済ですが、届出義務を周知していませんでした。なので令和6年4月は通常通り請求してしまいました。</p> <p>②虐待防止の措置で、運営規定に追記する内容の文例はありますか。追記後、いわき市に届け出でよいでしょうか。</p>	<p>①について それぞれ算定要件を満たす対応が必要なことに変わりはありませんが、居宅介護支援事業所については、届出不要です。 (介護給付費算定に係る体制等状況一覧表に記載のない加算等につきましては、届出不要の認識で大丈夫です)</p> <p>②について 特段文例はございませんが、以下の内容を規定していれば問題ないです。 ・虐待の防止のための対策を検討する委員会(テレビ電話装置等の活用可能)を定期的に開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図ること。 ・虐待の防止のための指針を整備すること。 ・従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施すること。 ・上記措置を適切に実施するための担当者を置くこと。 追記後は本市に届出が必要です。</p>	介護保険課
7	居宅介護支援	<p>いつもお世話になっております。お忙しいところ申し訳ありませんが、いくつか質問させていただきます。</p> <p>福祉用具のQ&amp;Aの間113 についての質問です。「福祉用具相談員からモニタリングに関する情報提供があった後、速やかに居宅サービス計画等の見直し又は継続理由の記載を行うこと」とありますが、継続理由の記載はケアマネのモニタリングの事業所欄に記載する事で宜しいでしょうか？</p> <p>同じくQ&amp;Aの間112 福祉用具を位置付ける場合、主治医意見書や診療情報提供書に福祉用具に関する記載がない場合…との記載がありますが、意見書の項目の指定はなく意見書全体の中で記載があればよいと理解して宜しいでしょうか？</p> <p>令和6年度介護報酬改定にかかる確認事項について の最後の19ページですが、届け出がない場合4月より減算型での請求となりますと説明がありましたが、4月前に運営規定・事業所の変更届・体制情報は提出いたしておりますが、その内容で宜しいのでしょうか？ 今後とも宜しくお願いいたします。</p>	<p>○福祉用具のQ&amp;A間113について 「居宅サービス計画等の見直し又は継続理由の記載について」は、情報提供日や内容等を支援経過に記録することが想定されますが、モニタリングシートに記載することも差し支えありません。記載する場合には、事業所からの提供情報の他、その情報をもとに「見直し」又は「継続」と判断した理由について併せて記載することがのぞましいです。</p> <p>○福祉用具のQ&amp;A間112について 福祉用具に関する記載がない場合に、主治医意見書の内容全体から利用者の心身状況の変化を見通し、提案を行っていただくことは差し支えありません。</p> <p>○運営規定・事業所の変更届等に関すること それぞれ算定要件を満たす対応が必要なことに変わりはありませんが、居宅介護支援事業所については、届出不要です。運営規程の変更も必要な対応の一部です。 (介護給付費算定に係る体制等状況一覧表に記載のない加算等につきましては、届出不要の認識で大丈夫です)</p>	介護保険課
8	居宅介護支援	<p>「福祉用具選択制」で、確認方法は「医師やリハビリテーション専門職等からの意見聴取」とあるが、Q&amp;Aでは「望ましいが必ずしも追加の紹介は要しない」とあり判断しにくい為、具体的に教えて下さい。</p>	<p>利用者の今後の身体状況の変化を見通して、貸与と販売のどちらが適当であるかを判断することが重要です。今後の身体状況の変化を見通すための根拠となるのが医師の所見等ですが、すでにお手元にある主治医意見書や診療情報提供書、アセスメントシート等の情報から、利用者の今後の身体状況の変化を見通すことができるのであれば、追加で照会する必要はないと考えられます。</p>	介護保険課
9	通所リハビリテーション;訪問介護;居宅介護支援	<p>当事業所は4月からLIFEを初稼働するのですが、LIFE加算の算定について本加算の算定開始が月末のサービス利用開始と書いてありますが、月末とはどこまでの日にちの事を指しますでしょうか？具体的な稼働日が知りたいです。また、入力できない期間の請求はどうなるのでしょうか？教えていただけますでしょうか。</p>	<p>「月末」について、明確な期間は示されていませんが、例えば、当該月の最終週から利用開始し、LIFEに登録する利用者情報を収集する時間が十分に確保できないと判断される場合には、月末から利用開始した利用者として、翌々月の10日までに情報を提出することは差し支えないと考えられます。</p> <p>新LIFEの本稼働稼働日については、集団指導の資料に掲載したとおり、令和6年8月1日です。(1頁)</p> <p>入力できない期間の請求(4月1日～7月31日)については、未入力の状態であっても8月10日までの請求で4月～7月までのサービス提供分にLIFE加算を算定することができますが、4月～7月分までLIFE加算を算定した分の情報は遡り入力期間の8月1日～10月10日までに入力してください。やむを得ない事情がなく、10月10日までに入力できなかった場合には算定要件を満たさないため、過誤請求を行ってください。(2頁)</p> <p>※参考『ケアの質の向上に向けた科学的介護情報システム(LIFE) 利活用の手引き(令和6年度介護報酬改定対応版)』 (<a href="https://www.mhlw.go.jp/content/12301000/001247219.pdf">https://www.mhlw.go.jp/content/12301000/001247219.pdf</a>)</p>	介護保険課
10	居宅介護支援	<p>視聴時間的に良かったのですが、思った以上に早く終了したので戸惑いがあります。</p> <p>居宅の取扱件数について、44件までが支援費Ⅰi、例えば44.3の場合は数を増すごとに1のため45件になり支援費Ⅰiiになるといっていいのでしょうか？ 訪問介護の同一建物減算の新設12%減算について触れられませんでした。以前に直接確認し該当月前には通知があると確認したので通知を期待します。</p>	<p>居宅介護支援費(Ⅰ)(i)は、【(居宅介護支援を受ける1月当たりの利用者数+予防支援を受ける利用者数×1/3)÷常勤換算方法で算出した員数】が45未満である場合又は45以上である場合において、45件未満の部分について算定します。質問の44.3件の場合は45未満となり、(i)を算定します。</p> <p>訪問介護の同一建物減算の新設12%減算については、9月頃通知します。</p>	介護保険課

11	居宅介護支援	居宅介護支援の改正点 P3 モニタリング 主治の医師、担当者その他の関係者の合意を得る方法について、具体的な解釈を求む。 毎月のモニタリングで主治医、サービス事業所担当者との意見交換必須ではないことを確認したい。	主治の医師、担当者その他の関係者の合意を得る方法については、サービス担当者会議、利用者の通院時の同行、訪問診療時の意見照会、サービス事業所の担当者との日頃の連絡調整の際の意見照会等、様々な手段が想定されますが、どの手段においても合意を得るまでの過程を記録していただくようお願いいたします。 モニタリングについて、運営基準の留意事項通知の中で、「モニタリングに当たっては、居宅サービス計画の作成後においても、利用者及びその家族、主治の医師、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」とされていますが、連絡頻度についての定めはないため、利用者の状態変化等が見られる時等、適時適切に意見交換を実施してください。	介護保険課
12	地域密着型通所介護、認知症対応型共同生活介護	2点ほどお聞きしますのでご教示いただければ幸いです。 よろしくお祈りします。 ①資料「令和6年度介護報酬改定とにかかわる確認事項について」のP16についてここで示されている「サービス更新時」と言いますのは、「指定の更新」と言う理解でよろしいのでしょうか？それとも変更届（例えば運営規程の変更等）を提出するタイミングのことでしょうか？ ②資料「令和6年度介護報酬改定とにかかわる確認事項について」のP19についてここで示されている「届出」と言いますのは、「令和6年4月」ならびに「令和6年6月」に合わせて提出しました「体制等に関する届出書」「一覧表」と言う理解でよろしいのでしょうか？	①「サービスの更新時」とは「指定の更新時」のことであり、6年毎に申請する指定更新の際、業務継続計画書について自然災害分、感染症分を併せてご提出願います。 ②ご理解のとおりです。「体制等に関する届出書」「一覧表」をご提出願います。なお、「一覧表」については高齢者虐待防止措置実施の有無、及び業務継続計画の策定の有無の欄について「基準型」へチェックをいただくことでもって届出がされているとみなします。上記①のとおり、計画書等を提出する必要はございません。	介護保険課
13	居宅介護支援	当事業所は、特定事業所加算Ⅱを算定しており、週1回曜日朝、「利用者に関する情報及び提供にあたっての留意事項に係る伝達等を目的とした会議（弊社はミーティングとして位置づけ）を開催しております。その内容は、資料2P37の14(3)③(3)関係の内容が大幅に含まれているので、改めて「議題」としてアの(1)～(7)を一議題として取り上げて会議を開催しなければならないでしょうか？	「利用者に関する情報若しくはサービス提供に当たっての留意事項の伝達又は当該指定訪問介護事業所における訪問介護員等の技術指導を目的とした会議を定期的に開催すること。」というのが、主な目的であるため、すでに取り扱った議題を改めて取り上げる必要はありません。ただし、必要に応じて再度周知が必要な場合（新たな職員が入られた場合や、利用者の状況に変化が生じた場合など）は、必要性が生じると考えます。	保健福祉課
14	福祉用具貸与・販売	特定事業所加算について。 資料では訪問介護の例として体制要件等が表示されているが福祉用具貸与と事業所において、同様の体制要件及び実施内容の整備が有れば加算申請は可能でしょうか？	特定事業所加算が算定できるサービス種別は、訪問介護と居宅介護支援事業所に限られます。	保健福祉課
15	居宅介護支援	感染症に係る業務継続計画(BCP感染予防)の作成は感染症の予防及びまん延の防止のための指針の策定を兼ねると言う認識でよいか。	感染症の予防及びまん延防止のための指針は、日々の運営や行動指針として定めるもので、感染を防ぐための具体的な行動や施策（マスク着用、手洗い、消毒等）や、感染が疑われる場合の対応、症状が現れた場合の対策、また感染が確認された場合の対応手順等を定めます。 一方感染症に係る業務継続計画（BCP）は、感染症の発生や流行が起こった場合に事業所が業務を続けていくための計画で、感染症が広まった場合にどのような業務適用や感染対策を行うか、どういったリスク管理をするか、どんなリソースや人員配置が必要かなどを含みます。 それぞれ異なる目的と対象を持っているため、業務継続計画が感染症の予防及びまん延防止のための指針を兼ねるとまでは言えません。	保健福祉課
16	居宅介護支援	視聴の時間に関しては業務に差し支えない時間配分で良かったと思います。内容に関して研修・訓練の実施となっているが、訓練内容としては、どのように解釈をされているのかご回答の程宜しくお願い致します。	例えば、業務継続計画や感染症の予防及びまん延防止のための措置のための訓練であれば、居宅介護支援事業所であれば感染症蔓延時の利用者や居宅サービス支援事業所とやり取りが必要な場合に備えた対応手順確認、防護服の着用方法、事業所内等における消毒液の扱い、備蓄品の確認、といった感染症に備えた実践的な訓練を行っていただいたり、いざ職員が感染した場合に感染したスタッフの代替手段、業務量の調節方法、必要最低限の業務の確保方法といった机上での訓練が行われるなど、感染症が生じた場合に、利用者や各種事業所の方とやり取りをする中で、感染症のまん延をおさえること、また、必要な業務自体はできるように備えられるような訓練の実施が必要で	保健福祉課
17	居宅介護支援	各研修、シミュレーションを行う上で注意すべき点があれば教えてください	各事業所で行われている研修や訓練において、例えば業務継続計画における感染症や非常災害に関するものであれば、内容を細かく問われることはありませんが、上のような関連する内容が実施され、実施した内容が記録されているか、業務継続計画に研修・訓練について策定がされ、そこに記載されている実施回数や実施時期、法定実施回数を満たしているかといった点については、最低でも確認されます。	保健福祉課
18	訪問看護	虐待防止の研修やハラスメントの研修については、どのようにするのが一番良いのか（個人で受けて良いのか、事業所全体で受けた方が良いのか）又、どんな講師に依頼すれば良いのかなど具体的に教えて欲しい。	虐待防止の研修は職員教育であることから、全従業員が受ける必要があります。ただ、受け方としては、事業所内での研修開催、外部のZoomや動画研修などに参加する。研修会へ参加した従業員が改めて事業所内で講習を行う、といったことが考えられます。	保健福祉課

19	居宅介護支援	以下ご回答頂ければ幸いです。  第三者評価の重要事項への記載を求めた根拠となる文章について「高齢者福祉サービス事業所における第三者評価の実施に係る留意事項について」（平成30年3月26日 厚生労働省社会・援護局長）という認識でよいか。またこの場合居宅介護支援は対象にならないという認識でよいか。	ご指摘いただいた通り、当該通知に基づき規定されているものであるため、居宅介護支援事業所は不要となります。 念のため、別途各サービスごとに重要事項説明書で記載される内容をまとめましたので、よろしければそちらもご覧ください。	保健福祉課
20	居宅介護支援	アンケート内の問題に関する回答は、事業所のサービス種別で選択をした事業所としての回答で宜しいでしょうか？		
21	居宅介護支援	問8ですが、運営規定は第三者評価以外すべて、重要事項説明書は事故発生、苦情処理のみと思います。 アンケート期間終了後、運営規定と重要事項説明書で分けて正答周知をお願いします。 重要事項説明書にもすべて記載必要であれば個別に通知をお願いします。	Q8の問題1及びQ9の問題2については令和6年度より全サービス共通で対象となったものの選択をお願いしたのになります。別紙にて回答を掲載しましたので、そちらをご確認ください。  別紙で各サービスごとに運営規程及び重要事項説明書で記載される内容をまとめましたので、よろしければそちらもご確認ください。	保健福祉課
22	訪問リハビリテーション	Q8の問題において、以前から記載が必須であったものも含めて、解答と思われるものにチェックを入れておりますが、Q9のように以前からのものは外すべきであったでしょうか。		
23	認知症対応型共同生活介護	アンケート内のQ8 問題1が良く分かりませんでした。指針の整備する＝運営規程や内容及び手続の説明及び同意（重要事項説明書）において記載するという事でよいのでしょうか？	問題1の運営規程や内容及び手続の説明及び同意（重要事項説明書）において記載される事項としては、業務継続計画や感染症の予防及びまん延防止のための措置のように今年度から義務化となった事項すべての記載が求められているものではありません。 詳しくは別紙の回答をご覧ください。	保健福祉課
24	訪問介護;居宅介護支援	・「2（介護）運営指導・監査において改善を求めた主な事項」の動画の計画の策定過程の説明のところで、「原案の同意・交付」の説明で「居宅介護支援事業所の場合、この原案を作成した段階で利用者および家族に説明し、文書により同意を得て交付します。」とありました。しかし、居宅介護支援事業所のプロセスは、計画の原案を作成した後にサービス担当者会議を開催し、そこで意見を集めた上で最終的な計画を作成し、その計画を利用者および家族に説明し、文書による同意を得て交付するという流れではありませんか？	ご指摘のとおり、居宅訪問介護において、減算作成後の利用者及び家族に対する説明及び同意は不要となります。 改めて動画を掲載しましたのでそちらをご確認ください。ご迷惑をおかけしまして、申し訳ありませんでした。	保健福祉課
25	通所介護;居宅介護支援	「運営指導・監査において改善を求めた主な事項」資料内の「基本的事項 減算は要件把握と定期的なチェックが重要」のページ内において、◆身体的拘束等の適正化を図るための措置が未実施（DS）とあるが、通所介護においても減算の対象となっているのか。	ご指摘のとおり、身体拘束廃止未実施減算の対象を認知症対応型訪問介護（GH）の事例ではなく通所介護（DS）の事例として記載しておりました。 改めて動画を掲載しましたので、そちらをご確認ください。ご迷惑をおかけしまして、申し訳ありませんでした。	保健福祉課

(介護サービス事業所)

市条例に基づく運営規程に定めなければならない重要事項（参考）

項 目	サービスの種別																	
	訪問 介護 看護・ 介護	訪問 入浴	訪問 リハ	居 宅 療 養 管 理	(地 所 密 介 通)	通 所 リ ハ	認 知 症 D S	小 規 模 多 能 機	短 期 生 活	短 期 療 養	定 施 設 ※ 2	(地 密 特)	用 具 貸 与 ・ 販 売	居 宅 介 護 支 所	(地 密 特 養)	介 護 老 人 保 健 施 設	介 護 医 療 院	認 知 症 G H
事業（施設）の目的及び運営の方針	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
従業員の職種、員数及び職務の内容	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
営業日及び営業時間	○	○	○	○	○	○	○	○					○	○				
利用（入所）定員 ※1					○	○	○	○	○		○ 及び居室数				○	○	○	○
事業ごとの内容及び利用料その他の費用の額	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
通常の事業（●は送迎）の実施地域	○	○	○	○	○	○	○	○	●	●			○	○				
サービスの利用に当たっての留意事項		○			○	○	○	○	○	○	○				○	○	○	○
緊急時等における対応方法	○	○			○		○	○	○		○				○			
非常災害対策					○	○	○	○	○	○	○				○	○	○	○
虐待の防止のための措置に関する事項	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
その他運営に関する重要事項	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
利用者が介護居室又は一時介護室に移る場合の条件及び手続											○							

※1 ユニット型の場合はユニットの数及びユニットごとの利用定員についても記載が必要です。  
※2 外部サービス利用型指定特定施設入居者生活介護については、受託居宅サービス事業者及び受託居宅サービス事業所の名称及び所在地についても記載が必要です。

(介護サービス事業所)

解釈通知に基づく内容及び手続の説明及び同意（重要事項説明書）に定めなければならない重要事項（参考）

項 目	サービスの種別																		
	訪 問 介 護	訪 問 入 浴	訪 問 看 護	訪 問 リ ハ	居 宅 療 養 管 理	（ 地 所 密 ） 介 護 通	通 所 リ ハ	認 知 症 D S	小 規 模 多 能 機	短 期 生 活	短 期 療 養	定 施 設 ※ 3	（ 地 密 ） 特	用 具 貸 与 ・ 販 売	居 宅 介 護 支 所	（ 地 密 ） 特 養	介 護 老 人 保 健 施 設	介 護 医 療 院	認 知 症 G H
運営規程の概要	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
従業者の勤務体制	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
介護居室、一時介護室、浴室、食堂及び機能訓練室の概要												○							
要介護状態区分に応じて当該事業者が提供する標準的な介護サービスの内容												○							
利用料の額及びその改定の方法 ※2												○							
秘密の保持															○				
事故発生時の対応	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
苦情処理の体制	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		○	○	○	○	○	○
提供するサービスの第三者評価の実施状況 ※1	○				○	○		○	○	○	○					○			○

※1 実施の有無、実施した直近の年月日、実施した評価機関の名称、評価結果の開示状況  
※2 契約書においては、少なくとも、介護サービス内容及び利用料その他費用の額、契約解除の条件を記載する。  
※3 外部サービス利用型指定特定施設入居者生活介護については、受託居宅サービス事業者及び受託居宅サービス事業所の名称並びに居宅サービスの種類、安否確認の方法及び手順についても記載する。