

# 指定訪問介護事業所 ヘルパーステーション和幸 運営規程

## (事業の目的)

第1条 社会福祉法人和幸園「ヘルパーステーション和幸」が行う指定訪問介護の事業は、高齢者が要介護状態となった場合においても、入浴、排せつ、食事の介護その他の日常生活にわたる援助を行うことにより、その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支援することを目的とする。

## (運営の方針)

第2条 運営の方針は、次に掲げるところによるものとする。

- (1) 指定訪問介護の提供に当たっては、訪問介護計画に基づき、利用者が日常生活を営むのに必要な援助を行う。
- (2) 指定訪問介護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う。
- (3) 指定訪問介護の提供に当たっては、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の提供を行う。
- (4) 常に利用者の心身の状況、その置かれている環境等の的確な把握に努め、利用者又はその家族に対し、適切な相談及び助言を行う。
- (5) 事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、従業員に対し、研修を実施する等の措置を講じるものとする。

## (事業所の名称及び所在地)

第3条 この事業所の名称及び所在地は、次のとおりとする。

- (1) 名 称 ヘルパーステーション和幸
- (2) 所在地 青森市大字矢田字下野尻48番2

## (従業員の職種、員数及び職務の内容)

第4条 この事業所に勤務する従業員の職種、員数及び職務の内容は、次のとおりとする。

- (1) 管理者 1名  
管理者は、この事業所の従業員の管理及び業務の管理を一元的に行う。
- (2) サービス提供責任者 介護福祉士4名 (管理者と兼務1名)  
サービス提供責任者は、自らも指定訪問介護の提供に当たるとともに、指定訪問介護の利用の申込みに係る調整、訪問介護員等に対する技術指導、訪問介護計画の作成等を行う。

(3) 訪問介護員等

介護福祉士 13名

(サービス提供責任者と兼務4名、常勤7名、非常勤2名)

介護職員実務者研修課程修了者5名(常勤5名)

介護職員基礎研修修了者1名(非常勤1名)

介護職員初任者研修課程修了者3名(非常勤3名)

訪問介護員等は、介護予防訪問介護相当事業の提供に当たる。

(営業日及び営業時間)

第5条 事業所の営業日及び営業時間は、次のとおりとする。

(1) 営業日 月曜日から日曜日までの週7日とする。

(2) 営業時間 通常午前8時30分から午後5時30分までとする。

但し、利用者の希望により、早朝(午前6時から午前8時)夜間(午後6時から午後10時)においてもサービスを提供する。

(3) 電話等により、24時間常時連絡が可能な体制とする。

(指定訪問介護事業の内容及び利用料その他の費用の額)

第6条 指定訪問介護の内容は、次のとおりとし、指定訪問介護を提供した場合の利用料の額は、厚生労働大臣が定める基準によるものとし、当該指定訪問介護が法定代理受領サービスであるときは、介護保険負担割合証に記載された割合の額とする。

(1) 身体介護

○入浴介助——入浴の介助又は、入浴が困難な方は身体を拭く(清拭)などのお世話を  
する。

○排泄介助——排泄の介助、おむつ交換をする。

○食事介助——食事の介助を行う。

○体位変換——体位変換を行う。

(2) 生活援助

○調理——利用者の食事の用意をする。(ご家族分は調理しない)

○洗濯——利用者の衣類等の洗濯をする。(ご家族分の洗濯は行わない)

○清掃——利用者の居室の掃除をする。

(利用者の居室以外の居室、庭等敷地の掃除は行わない)

○買い物——利用者の日常生活に必要な物品の買い物を  
する。

(預金・貯金の引出しや預け入れは行わない)

(3) 通院等乗降介助

○通院等の外出をするための準備、自動車の乗降、受診の手続き、薬の受け取り等の  
介助をします。(要介護1～5の方)

(通常の事業の実施地域)

第7条 通常の事業の実施地域は、青森市とする。

(緊急時等における対応方法)

第8条 訪問介護員等は、現に指定訪問介護の提供を行っているとき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、主治医への連絡を行う等の必要な措置を講ずるとともに、管理者に報告するものとする。

(事故発生時の対応)

第9条 サービス提供中に事故が発生した場合は、利用者がお住まいの市町村、ご家族、居宅介護支援事業所等に早急に連絡するとともに、必要な措置を講ずる。

また、利用者に対して当事業所の介護サービスにより賠償すべき事故が発生した場合は、速やかに損害賠償をするため、当事業所は損害賠償保険に加入するものとする。

(秘密保持及び個人情報保護について)

第10条 従業者及び従業者であった者は、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らさない。

2 従業者及び従業者であった者が、正当な理由なく業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らさぬよう、必要な措置を講じるものとする。

3 居宅介護支援事業者等に対して、利用者に関する情報を提供する際には、あらかじめ文書により利用者の同意を得るものとする。

(苦情対応)

第11条 指定訪問介護の利用者からの苦情に迅速かつ適切に対応するため、苦情受付窓口を設置するなど必要な措置を講ずるものとする。

2 提供するサービスに関して、青森市等からの文書の提出・提示の求め、または青森市等職員からの質問・照会に応じ、利用者からの苦情に関する調査に協力する。青森市等から指導または助言を得た場合は、それに従い、必要な改善を行う。

(虐待防止)

第12条 利用者の人権の擁護・虐待防止等のため、次の措置を講ずるものとする。

(1) 虐待防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）を定期的で開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図る。

(2) 虐待防止のための指針の整備

(3) 虐待を防止するための研修を年1回以上実施

(4) 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者の設置

- 2 サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者(利用者の家族等高齢者を現に養護する者)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、これを市町村へ通報するものとする。

(身体拘束)

第13条 事業所は、身体的拘束等の適正化を図るため、次に掲げる措置を講じる

- (1) 事業所は、利用者に対する身体的拘束その他行動を制限する行為を行わない。ただし、当該利用者又は他利用者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合には、身体拘束の内容、目的、理由、拘束の時間、時間帯、期間等を記載した説明書、経過観察記録、検討記録等、記録の整備や適正な手続きにより身体等の拘束を行う。

(衛生管理等)

第14条 事業所は、従業員の清潔保持及び健康状態の管理を行うとともに、事業所の設備及び備品等の衛生的な管理に努めるものとする。

2 事業所は、感染症予防とまん延防止のために次に掲げる措置を講じる。

- (1) 感染症予防及びまん延防止のための対策を検討する委員会を概ね6ヶ月に1回以上開催する。
- (2) 感染症予防及びまん延防止のための指針を整備する。
- (3) 従業者に対し、感染症予防及びまん延防止のための研修及び訓練を各年1回以上、実施する。

(業務継続計画の策定等)

第15条 事業所は、感染症や非常災害の発生等において、本事業の提供を継続的に実施、または休止した場合の早期業務の再開を図るための計画(以下、「業務継続計画」という。)を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じるものとする。

2 事業所は、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各年1回以上、実施するものとする。

3 事業所は、必要に応じて業務継続計画の見直しと変更を行う。

(その他運営に関する重要事項)

第16条 訪問介護員等の資質向上のために、次のとおり研修の機会を設けるものとする。

- (1) 採用時研修 採用後1か月以内
- (2) 継続研修 年1回以上

2 この規程に定めるもののほか、この事業所の運営に関する事項は、社会福祉法人和幸園と管理者との協議に基づいて定めるものとする。

## 附 則

この規程は、平成12年 4月 1日から施行する。

この規程は、令和 5年10月 1日から改正施行する。

この規程は、令和 5年11月 1日から改正施行する。

この規程は、令和 6年 4月 1日から改正施行する。

# 指定訪問介護 重要事項説明書

## 1 当事業所の概要

### (1) 提供できる居宅サービスの種類と地域

事業所名	ヘルパーステーション 和 幸
所在地	青森県青森市大字矢田字下野尻48番2
電話番号	017-737-3377
FAX番号	017-737-3376
介護保険事業所番号	0270101868
通常サービスを提供する地域	青 森 市

### (2) 当事業所の職員体制

職 名	資 格	常勤	非常勤	兼務の別	合計	業 務 内 容
管理者	介護支援専門員 介護福祉士 社会福祉主事	1名		サービス提供 責任者	1名	介護従業者及び業務の 管理 利用申込調整・介護従 事者への技術指導 入浴・排せつ・食事等の 生活全般にわたる援助
サービス提供 責任者	介護福祉士	3名		介護従事者	3名	利用申込調整・介護従 事者への技術指導 入浴・排せつ・食事等の 生活全般にわたる援助
介護従事者	介護福祉士	7名	2名	サービス提供 責任者3名	13名	入浴・排泄・食事等の生 活全般にわたる援助
	介護職員実務者 研修課程修了	5名			5名	
	介護職員基礎研 修修了者		1名		1名	
	介護職員初任者 研修課程修了		3名	介護タクシー の運転1名	3名	

### (3) サービスの提供時間

	通常時間帯 8:00~18:00	早 朝 6:00~8:00	夜 間 18:00~22:00	深 夜 22:00~6:00
平日	○	○	○	×
土・日曜日	○	○	○	×
休業日	なし			

※サービス提供時間帯で料金が異なります。

## 2 当事業所の目的・運営方針

### (1) 事業の目的

この事業は、要介護状態にある利用者に、入浴、排泄、食事の介護その他日常生活全般にわたる援助を行い、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を営めるように支援することを目的とします。

### (2) 運営方針

- ・ 指定訪問介護の提供に当たっては、訪問介護計画に基づき、利用者が日常生活を営むのに必要な援助を行います。
- ・ 指定訪問介護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。
- ・ 指定訪問介護の提供に当たっては、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の提供を行います。
- ・ 常に利用者の心身の状況、その置かれている環境等の的確な把握に努め、利用者又はその家族に対し、適切な相談及び助言を行います。

## 3 サービスの内容

### (1) 身体介護

- 入浴介護——入浴の介助又は、入浴の困難な方は身体を拭く（清拭）などのお世話をします。
- 排泄介助——排泄の介助、おむつ交換をします。
- 食事介助——食事の介助を行います。
- 体位変換——体位の変換をします。

### (2) 生活援助

- 調理——お客様の食事の用意をします。（ご家族分は調理しません）
- 洗濯——お客様の衣類の洗濯をします。（ご家族分の洗濯は行いません）
- 掃除——お客様の居室の掃除を行います。  
（お客様の居室以外の居室、庭等敷地の掃除は行いません）
- 買い物——お客様の日常生活に必要な物品の買い物をを行います。  
（預貯金の引き出しや預け入れは行いません）

### (3) 通院等乗降介助

- 通院等の外出するための準備、自動車の乗降、受診の手続き、薬の受け取り等の介助をします。

## 4 利用料金

### (1) 利用料

介護保険からの給付サービスを利用する場合は、原則として、**基本料金の1割**です。

ただし、一定以上の所得がある方については負担割合が異なりますので、ご利用の際に「介護保険負担割合証」を確認させていただきます。また介護保険の給付の範囲を超えた部分に係るサービス利用は全額自己負担となります。

当事業所は特別地域加算の対象地域にあり、基本料金に15%加算された利用料金となります。

【基本料金】

	20分以上 45分未満	45分以上
生活援助	1,970円	2,420円

	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30分以降 30分増すごとに
身体介護	1,790円	2,680円	4,260円	6,240円	900円を追加
混合型(身体介護 と生活援助)	身体介護と生活援助を混合して利用される場合は、身体介護を利用された時間の料金を基本とし、生活援助の料金が20分から起算して25分を増すごとに710円加算されます。(70分以上を限度とします。)				
通院等乗降介助	1回につき1070円				

【特定事業所加算】

特定事業所加算Ⅱの要件を満たすため、算定します。

項目	加算割合	条件
特定事業所加算Ⅱ	10%	体制要件、人材要件に適合する場合

〈体制要件〉

- ① 個別の訪問介護員等に係る研修計画を策定し、当該計画に従い研修を実施している。
- ② 訪問介護員等の技術指導を目的とした会議を定期的で開催している。
- ③ サービス提供責任者と訪問介護員等との間の情報伝達及び報告体制を整備している。
- ④ 訪問介護員等に対する健康診断の定期的な実施体制を整備している。
- ⑤ 緊急時等における対応方法を利用者に明示している。

〈人材要件〉

- ① 訪問介護員等の総数のうち介護福祉士が30%以上、又は介護福祉士・介護職員基礎研修課程修了者・1級訪問介護員の合計が50%以上であること。
- ② すべてのサービス提供責任者が3年以上の実務経験を有する介護福祉士又は5年以上の実務経験を有する介護職員基礎研修課程修了者・1級訪問介護員であること。

【介護職員処遇改善加算Ⅰ】

(基本料金+加算) × 13.7%	厚生労働省が定める基準に適合している介護職員の賃金の改善等を実施しているものとして青森市長に届け出た指定訪問介護事業所が、利用者に対し、指定訪問介護を行った場合
-------------------	--

【介護職員等特定処遇改善加算Ⅰ】

(基本料金+加算) × 6.3%	厚生労働省が定める基準に適合している介護職員の賃金の改善等を実施しているものとして青森市長に届け出た指定訪問介護事業所が、利用者に対し、指定訪問介護を行った場合
------------------	--

【介護職員等ベースアップ等支援加算】

(基本料金+加算) × 2.4%	厚生労働省が定める基準に適合している介護職員の賃金の改善等を実施しているものとして青森市長に届け出た指定訪問介護事業所が、利用者に対し、指定訪問介護を行った場合
------------------	--

【その他の加算(該当する場合のみ)】

	加 算 額	算 定 要 件
初 回 加 算	月 2,000 円	新規に訪問介護計画を作成した利用者に対してサービス提供責任者が同月内に訪問した場合
緊急時訪問介護加算	1 回 1,000 円	サービス提供責任者がケアマネージャーと連携を図り、訪問介護員等が居宅サービス計画にない訪問介護を行なった場合
生活機能向上連携加算 I	月 1,000 円	訪問リハビリテーション実施時にサービス提供責任者とリハビリテーション専門職が、同時に利用者宅を訪問し、両者の共同による訪問介護計画を作成した場合
生活機能向上連携加算 II	月 2,000 円	現行の訪問リハビリテーション・通所リハビリテーションの理学療法士・作業療法士・言語聴覚士が利用者宅を訪問して行う場合に加えて、リハビリテーションを実施している医療提供施設（原則として許可病床数200 床未満のものに限る。）の理学療法士・作業療法士・言語聴覚士医師が訪問して行う場合

※基本料金に対してサービスの提供開始時間が早朝（午前6時～午前8時）・夜間（午後6時～午後10時）帯のときは25%増しとなります。

※上記の料金設定の基本となる時間は、実際のサービス提供時間ではなく、お客様のケアプランに定められた時間を基準とします。

※やむを得ない場合で、かつ、お客様の同意を得て2人で訪問した場合は、2人分の料金となります。

※特別地域訪問介護加算として割引後の総額には15%加算されます。

## (2) 交通費

実地地域内外を問わず、無料となります。

## (3) その他

①お客様の住まいで、サービスを提供するために使用する、水道、ガス、電気等の費用はお客様のご負担となります。

### ②料金の支払方法

利用料金は、1か月ごとに計算して請求をし、翌月25日に指定金融機関口座から自動引き落としにてお支払いいただきます。

ご利用できる金融機関：青森銀行、みちのく銀行、ゆうちょ銀行

## 5 サービスの利用方法

### (1) サービスの利用開始

まずは、お電話又はご来所によりお申し込みください。当事業所の職員がお伺いいたします。

※居宅サービス計画（ケアプラン）の作成を依頼している場合は、事前に介護支援専門員とご相談ください。

### (2) サービスの終了

① お客様のご都合でサービスを終了する場合サービスの終了を希望する日の7日前までにお申し出ください。

② 人員不足等やむを得ない事情により、サービスの提供を終了させていただく場合がございますが、

その場合は、終了1か月前までに文書で通知します。

③ 自動終了

以下の場合、双方の通知がなくても、自動的にサービスを終了いたします。

- ・お客様が介護保険施設に入所した場合
- ・介護保険給付でサービスを受けていたお客様の要介護認定区分が、非該当（自立・又は要支援状態）と認定された場合（※この場合、条件を変更して再度契約することができます。）
- ・お客様が亡くなられた場合

④その他

- ・当事業所が正当な理由なくサービスを提供しない場合、守秘義務に反した場合、お客様、ご家族などに対して社会通念を逸脱する行為を行った場合、または当事業所が破産した場合、お客様は文書で解約を通知することによって即座にサービスを終了できます。
- ・お客様が、サービス利用料金の支払いを1か月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず7日以内に支払わない場合、またはお客様やご家族などが当事業所や当事業所のサービス従業者に対して本契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合は、文書で通知することにより、即座にサービスを終了させていただく場合がございます。

## 6 サービス内容に関する苦情

(1) 当事業所のお客様相談・苦情窓口

窓口担当者 管理者 菅井 景子

受付日 月曜～土曜

受付時間 午前8時30分～午後5時30分

電話番号 017-737-3377 FAX 017-737-3376

(2) 苦情処理体制 別紙のとおり

(3) 行政機関その他苦情受付機関

青森市福祉部 介護保険課	所在地 青森市新町1丁目3-7 電話番号 017-734-5257
国民健康保険団体連合会	所在地 青森市新町2丁目4-1 電話番号 017-723-1336
青森県運営適正化委員会 (青森県社会福祉協議会内)	所在地 青森市中央3丁目20-30 電話番号 017-731-3039

## 7 守秘義務について

- (1) 事業者及びサービス従事者は、訪問介護サービスを提供する上で知り得たお客様やご家族等に関する事項を正当な理由なくその業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持する旨を、従事者との雇用契約の内容とします。この守秘義務は、サービス提供期間終了後も継続します。
- (2) 事業者は、利用者に医療上、緊急の必要がある場合には、医療機関等に利用者の関する心身の状況を+提供できるものとします。
- (3) 事業所では、お客様の医療上緊急の必要がある場合又はサービス担当者会議等で必要がある場合に限り、あらかじめ文書による同意（別紙、個人情報利用同意書）を得た上で、必要な範囲内でお客様又はご家族の個人情報を用います。

## 8 実習生の受入れ

これからの福祉・介護を担う人材を育成するために、ヘルパーの育成教育機関等から実習生を受け入れ、援助の際、ヘルパーと同行して実習することがあります。

## 9 緊急時の対応方法

サービスの提供中に容体の変化等があった場合は、事前の打ち合わせにより、お客様の主治医、救急隊、ご家族、介護支援専門員等へ連絡をいたします。

主治医	氏名		電話番号	
	連絡先			
ご家族	氏名		電話番号	
	連絡先			

## 10 事故発生時の対応

サービスの提供中に事故が発生した場合は、お客様に対し応急処置、医療機関への搬送等の措置を講じ、速やかにお客様がお住まいの市町村、ご家族、居宅介護支援事業者等に連絡を行います。

また、事故の状況及び事故に際して採った処置について記録するとともに、その原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じます。

なお、お客様に対して当事業所の介護サービスにより賠償すべき事故が発生した場合は、速やかに損害賠償いたします。なお、当事業所は損保ジャパンの「損害賠償保険」に加入し、損害賠償保険契約を結んでおります。

## 11 協力医療機関

医療機関の名称	石木医院
院長名	石木基夫
所在地	青森市大字浅虫字蛸谷65-37
電話番号	017-752-3015
診療科	内科、整形外科
医療機関の名称	中部クリニック
所在地	青森市中央3丁目10-2
電話番号	017-777-6206
診療科	内科、循環器科、リハビリテーション科

## 12 当法人の概要

- (1) 法人名 社会福祉法人 和幸園
- (2) 法人の所在地 青森県青森市大字矢田字下野尻48-3
- (3) 電話 017-737-3333 FAX 017-737-3332
- (4) 代表者氏名 理事長 今村 良司
- (5) 設立年月日 昭和38年6月27日

### 13 高齢者虐待防止

事業所及び職員は、高齢者虐待防止に関する法律に基づき、利用者の権利・養護に対して、尊厳を保持します。また、研修を実施し、利用者及びその家族からの苦情の処理に対する体制の整備、その他虐待防止のための措置を講じます。

事業所は、事業所職員又は養護者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、速やかに市町村に通報します。

### 14 身体拘束の廃止

事業所は、職員がサービスを提供するにあたって、利用者又は他の利用者等の生命又は身体を保護するために緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束等を行いません。

また、身体拘束等を行う場合には、身体的拘束等適正化のための指針にて検討しご家族へ説明し同意を受けた時にのみ、その条件と期間内にて身体拘束を行う場合があります。

事業所は、身体拘束の適正化を図る対策として、定期的に身体拘束廃止委員会を開催し、その結果を従業者に周知徹底を図ります。

### 15 秘密の保持について

- (1) 当事業所の従業者及び従業者であった者は、正当な理由がなくその業務上知り得た利用者及びご家族の秘密を漏らしません。
- (2) 当事業所の従業者及び従業者であった者が、正当な理由がなくその業務上知り得た利用者またはそのご家族の秘密を漏らさないよう、必要な措置を講じます。
- (3) 当事業所では、利用者の医療上の緊急の必要性がある場合又はサービス担当者会議等で必要ある場合に限り、あらかじめ文書による同意を得た上で、必要な範囲で利用者又はご家族の個人情報を用います。

### 16 衛生管理及び感染症対策等

事業所は、従業員の清潔保持及び健康状態の管理を行うとともに、事業所の設備及び備品等の衛生的な管理に努めるものとし、感染症の発生、まん延を防ぐために必要な措置を講じます。また、指針の整備を行い、感染症対策委員会を定期的(テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする)に開催し、感染症対策に準ずる研修及び訓練(シュミレーション)を各年1回以上実施します。

### 17 非常災害時の対策

管理者は、消防計画及び風水害、地震等の災害に対処するための計画に従い、年3回以上避難、救出その他必要な訓練を行います。

### 18 業務継続計画の策定等

事業所は感染症や非常災害の発生時において、入所者に対する施設サービスの提供を継続的に実施するため、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画(以下「業務継続計画」という)を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を行い、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各年1回以上、実施します。また、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。

令和 年 月 日

指定訪問介護サービスの提供の開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明をしました。

ヘルパーステーション 和 幸

説明者 職 名 サービス提供責任者 氏 名 \_\_\_\_\_

私は、本書面に基づき重要事項の説明を受け、指定訪問介護サービスの提供開始に同意しました。

利用者 住 所 \_\_\_\_\_

氏 名 \_\_\_\_\_

利用者の家族等 住 所 \_\_\_\_\_

氏 名 \_\_\_\_\_

続 柄 \_\_\_\_\_

# ヘルパーステーション 和 幸 個人情報利用同意書

私（及び私の家族）の個人情報の利用については、下記により必要最小限の範囲内で使用することに同意します。

## 記

### 1 使用の目的

- (1) 介護サービスの提供を受けるにあたって、居宅介護支援事業者又は地域包括支援センターと介護サービス事業者との間で開催されるサービス担当者会議において、私の状態、家族の状況を把握するために必要な場合。
- (2) 上記(1)の外、居宅介護支援事業者、地域包括支援センター又は介護サービス事業所との連絡調整のために必要な場合。
- (3) 現に介護サービスの提供を受けている場合で、私が体調を崩し又はケガ等で病院へ行ったときで、医師・看護師等に説明する場合。

### 2 個人情報を提供する事業所

- (1) 居宅サービス計画又は介護予防サービス計画に掲載されている介護サービス事業所
- (2) 病院又は診療所（体調を崩し又はケガ等で診療することとなった場合）

### 3 使用する期間

サービスの提供を受けている期間

### 4 使用する条件

- (1) 個人情報の利用については、必要最小限の範囲で使用するものとし、個人情報の提供に当たっては関係者以外の者に洩れることのないよう細心の注意を払う。
- (2) 個人情報を使用した会議、相手方、個人情報利用の内容等の経過を記録する。

令和 年 月 日

社会福祉法人 和 幸 園

理事長 今 村 良 司 殿

住 所 \_\_\_\_\_

氏 名 \_\_\_\_\_

(家 族) 住 所 \_\_\_\_\_

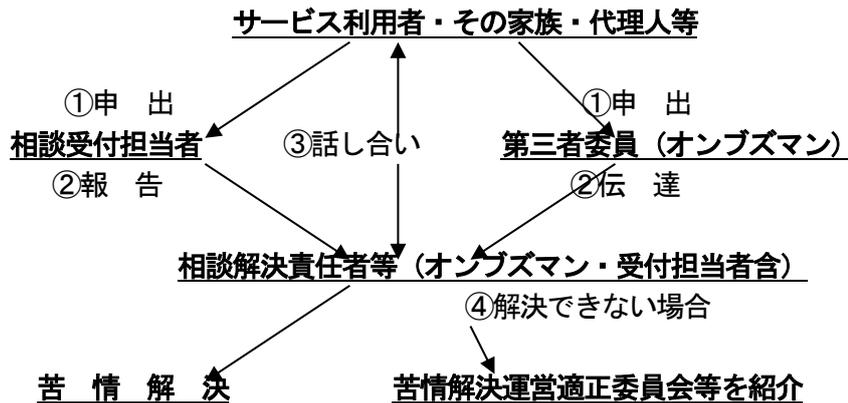
氏 名 \_\_\_\_\_

(別 紙)

## 苦情処理体制

お客様やご家族の皆さんの意向が十分に反映された福祉サービス提供のため、また相談や苦情を自由に申し出ることのできる環境を整え、迅速かつ円滑に対応し解決するように努めます。

### <相談及び苦情解決までの流れ>



苦情受付担当者	サービス提供責任者 サービス提供責任者	今 能 子 元 山 昌 子
苦情解決責任者	管 理 者	菅 井 景 子

## 第三者委員

(NPO 法人セーフティネット青森・オンブズマン)

氏 名	電 話 番 号
三 浦 良 子	017-722-4026
小 堀 安 雄	017-734-2564

## 行政機関その他苦情受付機関

青森市福祉部 介護保険課	所在地 青森市中央1丁目3-7 電話番号 017-734-5257
国民健康保険団体連合会	所在地 青森市新町2丁目4-1 電話番号 017-723-1336
青森県運営適正化委員会 (青森県社会福祉協議会内)	所在地 青森市中央3丁目20-30 電話番号 017-731-3039

# 介護予防・日常生活支援総合事業 第一号訪問事業 介護予防訪問介護相当事業 ヘルパーステーション和幸 運営規程

## (事業の目的)

第1条 社会福祉法人和幸園「ヘルパーステーション和幸」が行う介護予防訪問介護相当事業の事業は、要支援状態等にある利用者が、その有する能力に応じ、可能な限り居宅において自立した日常生活を営むことができるよう、生活の質の確保及び向上を図るとともに、安心して日常生活を過ごすことができるよう、介護予防訪問介護相当事業を提供することを目的とする。

## (運営の方針)

第2条 運営の方針は、次に掲げるところによるものとする。

- (1) 事業者は、利用者の心身の状況や家庭環境等を踏まえ、介護保険法その他関係法令及びこの契約の定めに基づき、関係する市町村や事業者、地域の保健・医療・福祉サービス等と綿密な連携を図りながら、利用者の要支援状態等の軽減や悪化の防止、もしくは要介護状態となることの予防のため、適切なサービスの提供に努める。
- (2) 事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対し、研修を実施する等の措置を講じるものとする。

## (事業所の名称及び所在地)

第3条 この事業所の名称及び所在地は、次のとおりとする。

- (1) 名 称 ヘルパーステーション和幸
- (2) 所在地 青森市大字矢田字下野尻48番2

## (従業者の職種、員数及び職務の内容)

第4条 この事業所に勤務する従業者の職種、員数及び職務の内容は、次のとおりとする。

- (1) 管理者 1名  
管理者は、この事業所の従業者の管理及び業務の管理を一元的に行う。
- (2) サービス提供責任者 介護福祉士4名(管理者と兼務1名)  
サービス提供責任者は、自らも介護予防訪問介護相当事業の提供に当たるとともに、サービスの利用の申込みに係る調整、訪問介護員等に対する技術指導、訪問介護計画の作成等を行う。
- (3) 訪問介護員等  
介護福祉士13名  
(サービス提供責任者と兼務4名、常勤7名、非常勤2名)  
介護職員実務者研修課程修了者5名(常勤5名)  
介護職員基礎研修修了者1名(非常勤1名)  
介護職員初任者研修課程修了者3名(非常勤3名)  
訪問介護員等は、介護予防訪問介護相当事業の提供に当たる。

(営業日及び営業時間)

第5条 事業所の営業日及び営業時間は、次のとおりとする。

(1) 営業日 月曜日から日曜日までの週7日とする。

(2) 営業時間 通常午前8時30分から午後5時30分までとする。

但し、利用者の希望により、早朝(午前6時から午前8時)夜間(午後6時から午後10時)においてもサービスを提供する。

(3) 電話等により、24時間常時連絡が可能な体制とする。

(提供するサービスの内容)

第6条 事業者は、訪問介護員等に利用者の居宅を訪問させ、入浴、排せつや食事等の介助、調理、洗濯や掃除等の家事など、日常生活上の世話を行うサービスを提供する。

(1) 身体介護—利用者の身体に直接接触して行う介助や日常生活を営むのに必要な機能を高めるための介助や専門的な援助を行う。

例) 起床介助、就寝介助、排泄介助、身体整容、食事介助、更衣介助、清拭(せいしき)、入浴介助、体位交換、服薬介助、通院・外出介助など

(2) 生活援助—家事を行うことが困難な利用者に対して、家事の援助を行う。

例) 調理、洗濯、掃除、買い物、薬の受取り、衣服の整理など

(利用料)

第7条 介護予防訪問介護相当事業を提供した場合の利用料の額は、青森市が定める基準によるものとし、利用者は、原則として負担割合証に記載された割合に応じた金額を負担するものとする。

(通常の事業の実施地域)

第8条 通常の事業の実施地域は、青森市とする。

(緊急時等における対応方法)

第9条 訪問介護員等は、サービスの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、主治医及び家族等への連絡を行う等の必要な措置を講ずるとともに、管理者に報告するものとする。

(事故発生時の対応)

第10条 サービス提供中に事故が発生した場合は、速やかに利用者の家族、担当の地域包括支援センター等及び青森市等へ連絡を行うとともに、必要な措置を講ずる。

2 利用者に対して当事業所の介護サービスにより賠償すべき事故が発生した場合は、速やかに損害賠償をするため、当事業所は損害賠償保険に加入するものとする。

(秘密保持)

第11条 従業者及び従業者であった者は、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らさない。

2 従業者及び従業者であった者が、正当な理由なく業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らさぬよう、必要な措置を講じるものとする。

3 地域包括支援センター等に対して、利用者に関する情報を提供する際には、あらかじめ文書により利用者の同意を得るものとする。(別紙、個人情報利用同意書)

(苦情対応)

第12条 介護予防訪問介護相当事業の利用者からの苦情に迅速かつ適切に対応するため、苦情受付窓口を設置するなど必要な措置を講ずるものとする。

2 提供するサービスに関して、青森市等からの文書の提出・提示の求め、または青森市等職員からの質問・照会に応じ、利用者からの苦情に関する調査に協力する。青森市等から指導または助言を得た場合は、それに従い、必要な改善を行う。

(虐待防止)

第13条 利用者の人権の擁護・虐待防止等のため、次の措置を講ずるものとする。

(1) 虐待防止のための対策を検討する委員会(テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。)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。

(2) 虐待防止のための指針の整備

(3) 虐待を防止するための研修を年1回以上実施

(4) 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者の設置

2 サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者(利用者の家族等高齢者を現に養護する者)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、これを市町村へ通報するものとする。

(身体拘束)

第14条 事業所は、身体的拘束等の適正化を図るため、次に掲げる措置を講じる

(1) 事業所は、利用者に対する身体的拘束その他行動を制限する行為を行わない。ただし、当該利用者又は他利用者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合には、身体拘束の内容、目的、理由、拘束の時間、時間帯、期間等を記載した説明書、経過観察記録、検討記録等、記録の整備や適正な手続きにより身体等の拘束を行う。

(衛生管理等)

第15条 事業所は、従業員の清潔保持及び健康状態の管理を行うとともに、事業所の設備及び備品等の衛生的な管理に努めるものとする。

2 事業所は、感染症予防とまん延防止のために次に掲げる措置を講じる。

(1) 感染症予防及びまん延防止のための対策を検討する委員会を概ね6ヶ月に1回以上開催する。

(2) 感染症予防及びまん延防止のための指針を整備する。

(3) 従業者に対し、感染症予防及びまん延防止のための研修及び訓練を年1回以上実施する。

(業務継続計画の策定等)

第16条 事業所は、感染症や非常災害の発生等において、本事業の提供を継続的に実施、または休止した場合の早期業務の再開を図るための計画（以下、「業務継続計画」という。）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じるものとする。

2 事業所は、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各年1回以上、実施するものとする。

3 事業所は、必要に応じて業務継続計画の見直しと変更を行う。

(その他運営に関する重要事項)

第17条 訪問介護員等の資質向上のために、次のとおり研修の機会を設けるものとする。

(1) 採用時研修 採用後1か月以内

(2) 継続研修 年1回以上

2 この規程に定めるもののほか、この事業所の運営に関する事項は、社会福祉法人和幸園と管理者との協議に基づいて定めるものとする。

附 則

この規程は、平成12年 4月 1日から施行する。

この規程は、令和 5年10月 1日から改正施行する。

この規程は、令和 5年11月 1日から改正施行する。

この規程は、令和 6年 4月 1日から改正施行する。

**介護予防・日常生活支援総合事業**  
**第一号通所事業【介護予防訪問介護相当事業】**  
**契約書別紙（兼重要事項説明書）**

**1. 事業者（法人）の概要**

事業者（法人）の名称	社会福祉法人和幸園
主たる事務所の所在地	〒039-3504 青森市大字矢田字下野尻48番3
代表者（職名・氏名）	理事長 今村良司
電話番号	017-737-3333

**2. 事業所の概要**

ご利用事業所の名称	ヘルパーステーション和幸	
サービスの種類	介護予防訪問介護相当事業	
事業所の所在地	〒039-3504 青森市大字矢田字下野尻48番2	
電話番号	017-737-3377	
指定年月日・事業所番号	平成30年4月1日指定	0270101868
管理者の氏名	菅井景子	
通常の事業の実施地域	青森市	

**3. 事業の目的と運営の方針**

事業の目的	要支援状態等にある利用者が、その有する能力に応じ、可能な限り居宅において自立した日常生活を営むことができるよう、生活の質の確保及び向上を図るとともに、安心して日常生活を過ごすことができるよう、介護予防訪問介護相当事業を提供することを目的とします。
運営の方針	事業者は、利用者の心身の状況や家庭環境等を踏まえ、介護保険法その他関係法令及びこの契約の定めに基づき、関係する市町村や事業者、地域の保健・医療・福祉サービス等と綿密な連携を図りながら、利用者の要支援状態等の軽減や悪化の防止、もしくは要介護状態となることの予防のため、適切なサービスの提供に努めます。

#### 4. 提供するサービスの内容

第一号訪問事業は、訪問介護員等が利用者のお宅を訪問し、入浴、排せつや食事等の介助、調理、洗濯や掃除等の家事など、日常生活上の世話をを行うサービスです。

具体的には、サービスの内容により、以下の区分に分けられます。

① 身体介護	利用者の身体に直接触れして行う介助や日常生活を営むのに必要な機能を高めるための介助や専門的な援助を行います。 例) 起床介助、就寝介助、排泄介助、身体整容、食事介助、更衣介助、清拭(せいしき)、入浴介助、体位交換、服薬介助、通院・外出介助など
② 生活援助	家事を行うことが困難な利用者に対して、家事の援助を行います。 例) 調理、洗濯、掃除、買い物、薬の受取り、衣服の整理など

#### 5. 営業日時

営業日	月曜日から曜日まで (休業日なし)
営業時間	通常時間：午前8時から18時まで 早朝時間：午前6時から8時まで 夜間時間：18時から22時まで

#### 6. 事業所の職員体制

従業者の職種	勤務の形態・人数
介護福祉士	常勤 13名 非常勤 2名
介護職員実務者研修課程修了者	常勤 5名
介護職員基礎研修修了者	非常勤 1名
介護職員初任者研修課程修了者	非常勤 3名
介護支援専門員(管理者)	常勤 1名

#### 7. サービス提供の担当者

あなたへのサービス提供の担当職員は下記のとおりです。

サービス利用にあたって、ご不明な点やご要望などありましたら、何でもお申し出ください。

サービス提供責任者の氏名	今能子・山中三麗 元山昌子・菅井景子
--------------	-----------------------

## 8. 利用料

あなたがサービスを利用した場合の「基本利用料」は以下のとおりであり、あなたからお支払いいただく「利用者負担金」は、**原則として負担割合証に記載された割合に応じた金額**です。ただし、介護保険の支給限度額を超えてサービスを利用する場合、超えた額の全額をご負担いただきます。

尚、当事業所は特別地域加算の対象地域にあり、基本料金に15%加算された利用料金となります。

### (1) 第一号訪問事業の利用料

【基本部分】※身体介護及び生活援助

サービス名称	サービスの内容	基本利用料 (1月あたり)	利用者負担(1月につき・例)	
			1割の場合	2割の場合
訪問型サービスⅠ	週1回程度の訪問型サービスが必要とされた者	11,760円	1,176円	2,356円
訪問型サービスⅡ	週2回程度の訪問型サービスが必要とされた者	23,490円	2,349円	4,698円
訪問型サービスⅢ	週2回を超える程度の訪問型サービスが必要とされた者	37,270円	3,727円	7,454円

### 【加算】

以下の要件を満たす場合、上記の基本部分に以下の料金が加算されます。

加算の種類	加算の要件	加算額(1月につき・例)		
		基本利用料	利用者負担(例)	
			1割の場合	2割の場合
初回加算	新規の利用者へサービス提供した場合	2,000円	200円	400円
生活機能向上連携加算	サービス提供責任者が介護予防訪問リハビリテーション事業所の理学療法士等と同行し、共同して利用者の心身の状況等を評価した上、生活機能向上を目的とした介護予防訪問介護計画を作成し、サービス提供した場合	1,000円	100円	200円
介護職員処遇改善加算(Ⅰ) ※	介護福祉士の資格所有者、勤続年数、研修及び会議の開催、健康診断など、サービスの質が一定以上に保たれている事業所が算定できるものです。	総額に対して 13.7%		
介護職員等特定処遇改善加算(Ⅰ) ※	介護福祉士の資格所有者、勤続年数、研修及び会議の開催、健康診断など、サービスの質が一定以上に保たれている事業所が算定できるものです。	総額に対して 6.3%		

介護職員等ベースアップ支援加算 ※	介護福祉士の資格所有者、勤続年数、研修及び会議の開催、健康診断など、サービスの質が一定以上に保たれている事業所が算定できるものです。	総額に対して 2.4%		
-------------------	--	----------------	--	--

(注) ※印の加算は区分支給限度額の算定対象からは除かれます。

### 【減算】

以下の要件を満たす場合、下記の額を算定します。

減算の種類	減算の要件	減算額
事業所と同一敷地内の利用者又はこれ以外の同一建物の利用者20人以上にサービスを行う場合	左記に該当する場合に減額となります。	総額に対して ▲10%
介護職員初任者研修課程を修了したサービス提供責任者配置している場合	左記に該当する場合に減額となります。	総額に対して ▲30%

### (2) 支払い方法

上記(1)の利用料(利用者負担金)は、1ヶ月ごとにまとめて請求します。原則として口座引き落としによりお支払いいただきますが、希望に応じて現金でお支払いいただくこともできます。

なお、利用者負担金の受領に関わる領収書等については、利用者負担金の支払いを受けた後、翌月の請求書と合わせてお渡しします。現金払いの場合は、即時お渡しします。

支払い方法	支払い要件等
口座引き落とし	サービスを利用した月の翌月の25日(祝休日の場合は直後の平日)に、あなたが指定する下記の口座より引き落とします。 ご利用できる金融機関：青森銀行、みちのく銀行、ゆうちょ銀行
現金払い	サービスを利用した月の翌月の25日(休業日の場合は直後の営業日)までに、現金でお支払いください。

### 9. 緊急時における対応方法

サービス提供中に利用者の体調や容体の急変、その他の緊急事態が生じたときは、速やかに主治医及び家族等へ連絡を行う等、必要な措置を講じます。

### 10. 事故発生時の対応

サービスの提供により事故が発生した場合は、速やかに利用者の家族、担当の地域包括支援センター等及び青森市等へ連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

## 1 1. 苦情相談窓口

- (1) 苦情処理体制を別紙のとおり整備しています。
- (2) サービス提供に関する苦情や相談は、当事業所の下記の窓口でお受けします。

事業所相談窓口	電話番号： 017-737-3377 担当： 管理者 菅井景子 受付日・日時： 月曜日から土曜日、午前8時30分から午後5時30分
---------	---

- (3) サービス提供に関する苦情や相談は、下記の機関にも申し立てることができます。

苦情受付機関	青森市福祉部介護保険課 ※指定基準に関する相談等	所在地 青森市新町1丁目3番7号 電話番号 017-734-5257 受付時間 午前8時30分～午後6時 (土曜日・日曜日・祝日を除く)
	青森市福祉部高齢者支援課 ※サービスに関する相談等	所在地 青森市新町1丁目3番7号 電話番号 017-734-5326 受付時間 午前8時30分～午後6時 (土曜日・日曜日・祝日を除く)
	青森県国民健康保険団体連合会 介護保険課 ※サービスに関する苦情申し立て	所在地 青森市新町2丁目4番1号 電話番号 017-723-1336 受付時間 午前8時30分～午後5時 (土曜日・日曜日・祝日を除く)

## 1 2. サービスの利用にあたっての留意事項

サービスのご利用にあたってご留意いただきたいことは、以下のとおりです。

- (1) サービス提供の際、訪問介護員等は以下の業務を行うことができませんので、あらかじめご了解ください。
- ① 医療行為及び医療補助行為
  - ② 各種支払いや年金等の管理、金銭の貸借など、金銭に関する取扱い
  - ③ 他の家族の方に対する食事の準備 など
- (2) 訪問介護員等に対し、贈り物や飲食物の提供などはお断りいたします。
- (3) 体調や容体の急変などによりサービスを利用できなくなったときは、できる限り早めに担当の地域包括支援センター等又は当事業所の担当者へご連絡ください。

## 1 3. 非常災害時の対策

管理者は、消防計画及び風水害、地震等の災害に対処するための計画に従い、年3回以上避難、救出その他必要な訓練を行います。

#### 14. 高齢者虐待防止

事業所及び職員は、高齢者虐待防止に関する法律に基づき、利用者の権利・養護に対して、尊厳を保持します。また、研修を実施し、利用者及びその家族からの苦情の処理に対する体制の整備、その他虐待防止の為の措置を講じます。

事業所は、事業所職員又は養護者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、速やかに市町村に通報します。

#### 15. 身体拘束の廃止

事業所は、職員がサービスを提供するにあたって、利用者又は他の利用者等の生命又は身体を保護するために緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束等は行いません。

また、身体拘束等を行う場合には、身体的拘束等適正化のための指針にて検討しご家族へ説明し同意を受けた時にのみ、その条件と期間内にて身体拘束を行う場合があります。

事業所は、身体拘束の適正化を図る対策として、定期的に身体拘束廃止委員会を開催し、その結果を従業者に周知徹底を図ります。

#### 16. 秘密の保持について

- (1) 当事業所の従業者及び従業者であった者は、正当な理由がなくその業務上知り得た利用者及びご家族の秘密を漏らしません。
- (2) 当事業所の従業者及び従業者であった者が、正当な理由がなくその業務上知り得た利用者またはそのご家族の秘密を漏らさないよう、必要な措置を講じます。
- (3) 当事業所では、利用者の医療上の緊急の必要性がある場合又はサービス担当者会議等で必要な場合に限り、あらかじめ文書による同意を得た上で、必要な範囲で利用者又はご家族の個人情報を用います。

#### 17. 衛生管理及び感染症対策等

事業所は、従業員の清潔保持及び健康状態の管理を行うとともに、事業所の設備及び備品等の衛生的な管理に努めるものとし、感染症の発生、まん延を防ぐために必要な措置を講じます。また、指針の整備を行い、感染症対策委員会を定期的(テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする)に開催し、感染症対策に準ずる研修及び訓練(シュミレーション)を各年1回以上実施します。

#### 18. 業務継続計画の策定等

事業所は感染症や非常災害の発生時において、入所者に対する施設サービスの提供を継続的に実施するため、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画(以下「業務継続計画」という)を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を行い、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各年1回以上、実施します。また、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。

介護予防・日常生活支援総合事業

指定第1号訪問事業 提供同意書

令和 年 月 日

事業者は、利用者へのサービス提供開始にあたり、上記のとおり重要事項を説明しました。

事業者 所在地

事業者（法人）名 社会福祉法人和幸園

代表者職・氏名 理事長 今村 良司

説明者職・氏名 サービス提供責任者

私は、事業者より上記の重要事項について説明を受け、同意しました。  
また、この文書が契約書の別紙（一部）となることについても同意します。

利用者 住所 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_

署名代行者（又は法定代理人）

住所 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_

（本人との続柄 \_\_\_\_\_）

## ヘルパーステーション和幸

### 個人情報利用同意書

私（及び私の家族）の個人情報の利用については、下記により必要最小限の範囲内で使用することを同意します。

#### 1 使用の目的

- (1) 介護サービスを提供するにあたって、居宅介護支援事業者又は地域包括支援センターと介護サービス事業者との間で開催されるサービス担当者会議において、本人の状態、家族の状況を把握するために必要な場合。
- (2) 上記（１）の外、居宅介護支援事業所、地域包括支援センター又は介護サービス事業者との連絡調整のために必要な場合。
- (3) 現に介護サービスの提供を受けている場合で、私が体調を崩し又はケガ等で病院へ行ったときで、医師・看護師等に説明する場合。

#### 2 個人情報を提供する事業所

- (1) 居宅サービス計画又は介護予防サービス計画に掲載されている介護サービス事業所
- (2) 病院又は診療所（体調を崩し又はケガ等で診療することとなった場合）

#### 3 使用する期間

サービスの提供を受けている期間

#### 4 使用する条件

- (1) 個人情報の利用については、必要最小限の範囲で使用するものとし、個人情報の提供に当たっては関係者以外の者に洩れることのないよう細心の注意を払う。
- (2) 個人情報を使用した会議、相手方、個人情報利用の内容等の経過を記録する。

令和 年 月 日

社会福祉法人 和幸園

理事長 今村良司 殿

住 所 \_\_\_\_\_

氏 名 \_\_\_\_\_

(ご家族) 住 所 \_\_\_\_\_

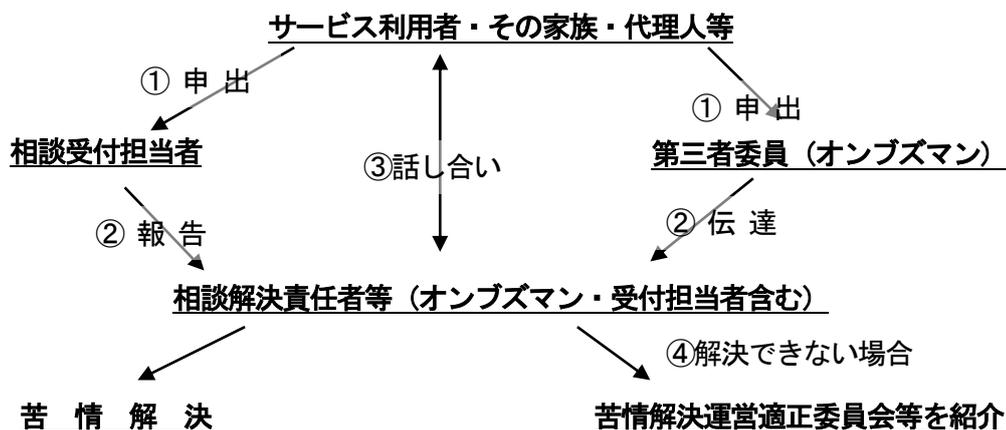
氏 名 \_\_\_\_\_

(別紙)

## 苦情処理体制

お客様やご家族の皆さんの意向が十分に反映された福祉サービス提供のため、また相談や苦情を自由に申し出ることのできる環境を整え、迅速かつ円滑に対応し解決するように努めます。

### <相談及び苦情解決までの流れ>



苦情受付担当者	サービス提供責任者	今能子
	サービス提供責任者	元山昌子
苦情解決責任者	管理者	菅井景子

## 第三者委員

(NPO 法人セーフティネット青森・オンブズマン)

氏名	電話番号
三浦良子	017-722-4026
小堀安雄	017-734-2564

## 行政機関その他苦情受付機関

指定基準に関する相談等	青森市役所福祉部介護保険課 青森市新町1丁目3番7号 017-734-5257
サービスに関する相談等	青森市役所福祉部高齢者支援課 青森市新町1丁目3番7号 017-734-5326
サービスに関する苦情申し立て	青森県国民健康保険団体連合会介護保険課 青森市新町2丁目4番1号 017-723-1336