12　身分証携行義務

訪問介護員は、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。

13　心身の状況の把握

訪問介護等の提供に当たっては、居宅介護支援事業者が開催するサービス担当者会議等を通じて、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努めるものとします。

14　地域包括支援センター及び居宅介護支援事業者等との連携

① 訪問介護等の提供に当たり、地域包括支援センター、居宅介護支援事業者及び保健医療サービスまたは福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。

② サービス提供の開始に際し、この重要事項説明に基づき作成する介護計画の写しを、利用者の同意を得た上で地域包括支援センター及び居宅介護支援事業者に速やかに送付します。

③ サービスの内容が変更された場合またはサービス提供契約が終了した場合は、その内容を記した書面またはその写しを速やかに地域包括支援センター及び居宅介護支援事業者に送付します。

15　サービス提供の記録

① 訪問介護等の実施ごとに、そのサービスの提供日、内容及び利用料等を、サービス提供の終了時に利用者の確認を受けることとします。また利用者の確認を受けた後は、その控えを利用者に交付します。

② 訪問介護等の実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、その記録は契約終了後５年間保存します。

③ 利用者は、事業者に対して保存されるサービス提供記録の閲覧及び複写物の交付を請求することができます。

16　衛生管理等

① 訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。

② 訪問介護事業所及び第１号訪問事業所の設備及び備品等について衛生的な管理に努めます。

17　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

ァ 提供した指定訪問介護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）

ィ 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「利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要」を参照してください。