

# よりよい訪問介護事業者を 選ぶためのチェック項目例 ～解説編～

平成14年8月  
介護保険サービス選択のための  
評価の在り方に関する検討会

## ○チェック項目例の使い方 2ページ

どのようにして介護サービスの事業者を選ぶのでしょうか。  
選び方のポイントを書いています。

## ○介護サービスを利用する前に 4ページ

どんな事業者がいるのでしょうか。市町村にも聞いてみましょう。

## ○ケアマネジャーと相談するときに 5ページ

介護サービスを利用するときに、まず話し相手となるのがケアマネジャーです。  
どんなことを聞けばよいのでしょうか。ポイントを整理しています。

## ○訪問介護事業者を選ぶときに 7ページ

いろいろな訪問介護（ホームヘルプ）の事業者がいます。  
どんな事業者が自分に合っているのでしょうか。  
*チェックするポイントを整理しています。*

### <チェック項目例（こんなところをチェックしてみてください）>

- |                     |       |
|---------------------|-------|
| 説明書を受け取りましたか？       | 7ページ  |
| どんな訪問介護をする事業者でしょうか？ | 8ページ  |
| お金のことは大丈夫でしょうか？     | 10ページ |
| 事故があったときなど大丈夫でしょうか？ | 11ページ |

## ○契約をつづけるときに 14ページ

今の事業者に満足していますか。  
これからも利用していきたいですか。  
*チェックするポイントを整理しています。*

### <チェック項目例（こんなところをチェックしてみてください）>

- |                           |       |
|---------------------------|-------|
| はじめの約束がきちんと守られていますか？      | 14ページ |
| ホームヘルパーの態度や介護の方法はよかったですか？ | 15ページ |
| 訪問介護を使ってよかったですか？          | 17ページ |

## チェック項目例の使い方

### (どんな事業者が良いのでしょうか)

- 介護保険が始まって、利用したいと思う事業者を自分で選べるようになりました。しかし、どんなことに気をつけて選んだらいいのでしょうか。
- このチェック項目例は、訪問介護（ホームヘルプサービス）事業者を選ぶときに、あらかじめ確認しておくこと、また、あとでトラブルになりやすいことを中心に整理したものです。

### (いま介護が必要な方も、そうでない方も利用してください)

- いま介護が必要な方だけでなく、すべてのみなさんが、地域にどんな事業者があるのかを知って、どんな事業者を選ぼうかということを考えておくことは、いざというときに落ち着いて事業者を選ぶために役立つと考えます。

### (まず、情報を集めましょう)

- お住まいの地域にどんな事業者があるのでしょうか。
- もよりの市町村の相談窓口から、地域にどんな事業者があるかなど、いろいろな情報をもらうことができます。また、インターネットでは、全国的な団体（社会福祉・医療事業団）のWAMネットで、さがすことができます。
- 在宅介護サービスを利用するときに、まず相談することになるケアマネジャー（介護支援専門員）は、仕事を通じて、事業者に関するさまざまな情報を持っています。  
ケアマネジャーに、なぜ訪問介護が必要なのか、どの事業者が自分に適しているのかということ聞いてみることも大切です。  
その際、このようなチェック項目をつかって説明してもらい、納得できるかどうかを考えてみることも、失敗しない事業者選びに役立つと考えます。

### (ケアマネジャーはどんな人なのか)

- 在宅介護サービスを使うときには、まず、お住まいの地域のケアマネジャーと、どんなサービスを使うのかといったことを相談します。(ふつうは、市町村で、地域のケアマネジャーの事業所の一覧表をつくっています。)
- ケアマネジャーは、どんなサービスが必要で、どのように使うのかについて、公正中立な立場で、ひとりひとりの目標・目的をあなたと一緒に考えて計画(ケアプラン)をつくる専門家です。訪問介護の事業者を選ぶときにも、助言をしてくれます。

### (より多くの情報と選ぶときの考え方をもつために)

- お住まいの地域の介護サービスの事業者のことを、より多く知ること、また、自分なりにどうやって選ぶのかを考えておくこと、このようなことがより良い事業者選びにつながると考えます。
- 在宅介護サービス事業者の一覧表を見るだけでなく、実際に事業者のパンフレットを取り寄せたり、電話で問い合わせたりして、いくつかの事業者を比べてみれば、より納得できる事業者選びができるのではないのでしょうか。

- このチェック項目については、地域の実状などに応じて、自由に項目を追加するなど工夫してご活用いただきたいと思います。
- また、訪問介護サービスを念頭に作成していますが、他のサービスとも共通する部分も多いと考えます。
- 利用者やそのご家族のほか、ケアマネジャーや地域のボランティアの方々にも、ぜひご利用いただきたいと思います。

## 1. 介護サービスを利用する前に

(ご自身で、また、ご家族の方と一緒に考えるときに)

### ○ どんな事業者がいるのでしょうか。

地域にどのような介護サービス事業者がいるのか知っていますか。  
市町村の窓口はどこでしょうか。

### □ お住まいの市町村で、どんな事業者がいるのか、どんな介護をするのかを、知ることができます。

○ お住まいの地域にはどんな介護サービスの事業者があるのでしょうか。日ごろはなじみのうすい介護サービスについて、自治体の情報（地域の事業者一覧など）や事業者のパンフレットは役立つ情報源となります。

### □ 介護保険を使いたいとき、なにか困ったことがあったときに、相談にのってくれるのが、市町村の窓口です。

○ 市町村の相談窓口では、介護保険に関するさまざまな相談に応じています。どの事業者を選択するかは、ご自身が決めることですが、介護サービスを利用しているときに起こるさまざまな困りごと（苦情や事故など）についても、相談に応じ、また、解決策を検討する役割をもっています。

○ ご自宅に配布される市町村の広報誌にも役立つ情報が書かれています。

## 2. ケアマネジャーと相談するときに

○ **どんな事業者を紹介されましたか。**

ケアマネジャーから複数の事業者を紹介してもらうことで、選べる幅（選択肢）を持つことも大切です。

○ **どんな事業者が自分に適しているのでしょうか。**

単に「有名だ」「大きい」ということだけでなく、してほしい介護をきちんと行うことができる事業者かどうか見極めてください。

○ **家族やケアマネジャーと十分相談しましょう。**

まずは、どのような介護が必要なのかについて家族やケアマネジャーと相談しながら整理しましょう。

（ケアマネジャーへの相談には利用料などの自己負担はありません。）

□ **日ごろの暮らしでどのような手助けが必要なのか、どんな介護サービスを使いたいかを、ケアマネジャーに伝えましたか。**

（はい いいえ）

□ **ケアマネジャーと相談して、ふだんの生活で「困ったな」と思うところの理由がわかりましたか。**

（はい いいえ）

□ **なぜ訪問介護を使うのが良いのか、ケアマネジャーの話はわかりやすかったですか。**

（はい いいえ）

□ **なぜ訪問介護を使うのか、使ったらどうなるのか、といったことについて、あなたの思いと、家族・ケアマネジャーの考えが、ある程度、同じになっていますか。**

（はい いいえ）

- 訪問介護の事業者それぞれ、特に力を入れている分野や特色といったものがあり、どの事業者を選んでも同じということではありません。ご自身が具体的にどのような内容の訪問介護が必要なのかをきちんと知っておくことが、自分に最も適した事業者を選ぶときの基準となります。
- また、ケアマネジャーは、これからさまざまな介護サービスを利用していく上で、よきアドバイザー（助言者）となる人です。どのような目標・目的をもって訪問介護を利用していくのか、利用することにより何が実現できるかについて、お互いに共通の理解をつくっておくことが大切です。
- 具体的にいくつかの訪問介護の事業者が候補にあがったら、その事業者がなぜ自分に適しているのか、ケアマネジャーから十分に説明を聞きましょう。疑問に思うことは遠慮なく質問してください。

＜どのような介護が必要なのかを整理する考え方の一例＞

- ① 何をしてほしいですか。  
(食事、着替え、入浴、トイレなどの介助、食事の用意、掃除など)
- ② どのような時に、介護サービスを使いたいですか。  
(夜間・昼間、他に介護者がいない時、何曜日など)
- ③ あなた自身でどこまでできますか。どんな介助が必要ですか。  
(自分と介護者の役割分担や協力して行うことなど)
- ④ どのような介護サービスが良いと思いますか。  
(生活全般に関わってほしい、できないところだけ効率的に、など)
- ⑤ 当面は何を使いたいですか。将来的にはどうですか。

※ 介護保険は、介護が必要となっても住み慣れた地域のなかで自分らしく暮らしていけるように支えていく仕組みです。

訪問介護のほかにも、歩行器などの福祉用具の貸与や段差の解消などの住宅改修もできます。自分自身で（福祉用具などを使いつつ）どこまでやっていくのかも、ご家族、専門家と相談してください。

### 3. 訪問介護事業者を選ぶときに

#### ○ 訪問介護とは、

「お風呂、トイレ、食事をするときの手助け」や、「食事づくりや掃除、洗濯」など、あなたができないところの手助けをするものです。ホームヘルパー（介護福祉士や訪問介護員1級・2級などの資格を持っている人）が行います。

#### ○ 事業者をえらぶときには、

暮らしやすくなるために「何をしてほしいか」「何曜日の何時ころに来てほしいか」といったことを考えておきましょう。

#### ○ 説明書をみながら、話を聞きましょう。

「どんな方法でどのような介護をするのか」「いくらかかるのか」などが書かれた「重要事項説明書」を事業者からもらいましょう。

#### ○ 納得できるまで、聞きましょう。

わかりやすく答えてくれる事業者を選びましょう。  
納得できなければ、他の事業者を選ぶことができます。  
介護のようすをビデオか写真で見せてもらえることもありますので、聞いてみましょう。

#### ① どのような介護をするのかなどが書かれた書類（重要事項説明書）を受け取りましたか。わかりやすいものですか。

（はい いいえ）

○ 「重要事項説明書」には、どんな内容の介護が行われるか、その料金や、事業所の状況など必要なことがらが書かれています。

○ 介護サービスを行う前に、事業者は、この書類を手わたし、その内容を説明し、利用する人の同意をもらわなければなりません。

○ どのような事業者なのか、困ったときはどうしたらよいのか、どのような介護サービスを、いくらで利用できるのかなど、きちんと説明してもらい、よく理解した上で申し込みましょう。（重要事項説明書は無料です。）

## 訪問介護の内容などについて

(営業日・営業時間について)

### ② あなたが利用したいときに、事業所が開いていますか。

(日曜日や連休、年末年始は、どうでしょうか?)

(はい いいえ)

- 営業時間外や休業日であれば、他の事業者を紹介される場合もあります。そのようなとき、どの事業者になるのかなどの対応も確認しておきましょう。

また、祝日・休日だけでなく、連休や年末年始に営業しているかを確認しておきましょう。

(業務内容について)

### ③ あなたがしてほしいことが、してもらえますか。

(重要事項説明書では、できることになっていますか?)

(はい いいえ)

- 訪問介護といっても何に困っているかによって必要となる介護の内容はひとりひとり違います。

あなたがどんな介護をしてほしいのかをきちんと伝え、事業者がどの程度できるのか確認しておきましょう。

- その際、重要事項説明書に書かれている訪問介護の具体的な内容や手順(着替えの介助、食事の用意、掃除の方法など)を見て、利用したい内容になっているか確認してください。

(事業者の職員数などについて)

### ④ 介護福祉士やホームヘルパー1級、2級などの資格を持っている人が、何人いるか、書いてありますか。

(事業所の職員の人数や資格が重要事項説明書に書かれていますか。)

(はい いいえ)

- 事業所の大きさ(どれだけの人々が利用しているか)によって、雇っているホームヘルパーの数も変わります。

(また、常勤か非常勤かなども数が変わります。)

- 重要事項説明書には、それぞれの資格ごとに、何をする人なのか(職員の役割分担)が、きちんと書かれているでしょうか。

(訪問介護の曜日の変更など)

- ⑤ ホームヘルパーに来てもらう日や曜日を変えたいとき、あなたの希望に沿えるように対応するとなっていますか。

(はい いいえ)

- ⑥ 担当しているホームヘルパーを代えたいとき、他のホームヘルパーに交代してもらえますか。

(はい いいえ)

○ 介護サービスの内容はケアマネジャーと相談して、いつでも変更できます。ホームヘルパーの交代もできます。

○ 重要事項説明書や契約書に書かれていますか。また、具体的にどのようにすれば変更できるのか確認しておきましょう。

(訪問介護の内容についての相談)

- ⑦ 急なできごとが起こったときに、相談できるホームヘルパーの責任者は誰か、どのように連絡するか確認しましたか。

(はい いいえ)

○ 訪問介護の事業所には「サービス提供責任者」という人がいます。この人は、訪問介護を使っているときに、訪問介護の計画の見直し、緊急時の対応などで窓口になる人です。ふつうは、実際に訪問するホームヘルパーとは違う人です。誰があなたの担当なのか、連絡の方法を確認してください。

(質の向上の取組について)

- ホームヘルパーはどんな勉強をしているのでしょうか。あなたの意見は、どのように受けとめられているのでしょうか。そのようなことを知っておくことも参考になります。

○ その事業者の職員（ホームヘルパー）は介護の知識や技術の向上のための研修などに参加しているのでしょうか。組織全体でどのように取り組んでいるかという点も重要です。

○ 介護の質については、まわりの人々やケアマネジャーからの話なども参考になります。

## お金のことについて

(介護保険のサービスと保険外サービス)

**⑧ 介護保険が使えるサービスと使えないサービスが、はっきりと、わかるように書かれていますか。**

(はい いいえ)

- 介護保険が使えないサービスは、かかった費用の全額を利用したひとが支払うこととなります。
- 事業者によっては、介護保険が使えるサービスの他に、家具の修理や大掃除など介護保険が使えないサービスを提供していることがあります。
- 介護保険が使えないサービスを利用するかどうかは自由です。「介護保険を使うのであれば、このサービスも必要です」といった説明がなかったか注意してください。

(料金の額や支払い方法)

**⑨ 利用料と支払い方法は、わかりやすく書かれていますか。**

(はい いいえ)

- 介護保険ではかかった費用の1割を事業者を支払うこととなります。いつ、どのように払うのかについて確認しておきましょう。
- 非常に遠くはなれたところにある事業者を選んだ場合、1割の利用料のほかに交通費の支払いを求められることがありますので、確認しておきましょう。
- お金にかかわることは、後でトラブルのもとになりがちです。あなたの金銭の管理は訪問介護ではありません。ただ、買い物をお願いするときなど、ホームヘルパーにお金をあずけるときのありますが、ふつうは、事業者でどのようにするか決めています。

(キャンセル)

**⑩ キャンセルしたいとき、その料金（キャンセル料）は、わかりやすく書かれていますか。**

(はい いいえ)

- 利用者の都合でキャンセルする場合、キャンセル料が一般的に妥当で納得できる金額でしょうか。

## 苦情や事故があったときの対応について

(苦情対応など)

### ⑪ 苦情や相談、意見を受け付ける担当者は誰か確認しましたか。

(はい いいえ)

- 「時間どおりにホームヘルパーが来ない」「ものをこわされた」などの苦情や相談に対し、事業者はすみやかに対応しなければなりません。  
安心して訪問介護を利用していくためにも、苦情や相談、意見があるときの誰に言ったらよいのかについて確認しておきましょう。
- 「ホームヘルパーが訪問したときに相談すればよい」というのではなく、事業者が責任を持って対応するのかが重要です。

(緊急時の対応)

### ⑫ からだの調子が急に悪くなったときなどに、どうすればよいか、わかりやすく書かれていますか。まかせてよいと、思いますか。

(はい いいえ)

- 訪問介護を受けているときに病状が急に悪くなったといったとき、どのように主治医やケアマネジャーに連絡するのかを確認しましょう。提携している医療機関にとりあえず連絡して対応するという場合もあります。
- 持病がある、以前に大きな病気にかかったことがある場合は、それに配慮してもらうためにも、あらかじめ事業者を持病があることや、どのような点に注意してほしいといったことを伝えておきましょう。
- また、ふだんから、訪問介護事業者がケアマネジャーとよく連携をして、主治医からの情報を持っていることは、急な場合の安心できる対応につながります。この点も確認しておきましょう。

(事故等への対応)

**⑬ 事故が起こったときに、どうするのか、お金がかかったときなどは、どのように補償されるのか、書かれていますか。**

(はい いいえ)

- けがをしたなどの事故が起こったとき、どのように事業者が連絡をとるのかを確認しましょう。(ケアマネジャー、事業者そして家族への連絡方法など)
- 事業者は、事故が起こったときには、市町村、利用者の家族、ケアマネジャーに連絡を行うなど対応をしなければなりません。障害が残る事故などが起こった場合は、損害賠償をすみやかに行わなければなりません。損害賠償保険に加入しているかどうか確認しておきましょう。

(契約書の内容について)

**⑭ 契約をやめるとき、どうすればよいのか、はっきりと書かれていますか。**

(はい いいえ)

- 契約をやめたいときに、何日前まで、または何週間前までに連絡すればよいのでしょうか。その期間は長すぎると思いませんか。

(契約書の内容について)

**□ 契約書の内容について不安はありませんか。**

(あなたに不利なことがらが盛り込まれていないか確認しましょう。)

- 契約を結ぶことは、事業者と利用者のお互いの権利と義務を明らかにして、また、お互いを守るものです。どのようなサービスを提供するかが中心の「重要事項説明書」とは別ものです。
- 契約書の内容は、あらためて、注意して読みましょう。
- 契約書に書かれた内容について疑問がある場合は、家族やまわりの方、あるいは消費生活センターの窓口などと相談されることもよいでしょう。

以上の項目などを確認して、あなた自身が納得して、その事業者を利用するかどうか考えてみましょう。

- ◎ 説明はわかりやすく、親切でしたか。
- ◎ わたされた書類（重要事項説明書と契約書）は、わかりやすいものでしたか。
- ◎ この事業者を利用しようと思いますか。  
（契約しようと思いますか。）

事業者を決めて利用することになったら、

訪問介護の日程などを書いた計画（訪問介護計画）の書類を  
もらい、ホームヘルパーの責任者から、  
どんな介護を、  
何のために、  
いつ利用するのか  
といったことについて、説明を聞きましょう。

（説明を聞くときのポイント）

- 訪問介護計画は、ひとりひとりの体の状況や生活に応じて、ケアマネジャーがつくるケアプラン（居宅サービス計画）の内容に沿って、訪問介護事業者がつくるものです。
- 訪問介護を利用する前に、この訪問介護計画の内容について説明がありましたか。また、その計画は、納得できるものでしょうか。
- 訪問介護計画がつけられるときに、介護の方法や内容についてご自身やご家族に説明がありましたか。また、意見交換は行われましたか。

## 4. 契約をつづけるときに

- これからもその事業者を利用していきますか。  
(契約をつづけますか。)  
「ケアマネジャーがお宅をおうかがいしたとき」、  
「定期的に要介護認定を受けるとき」などは、  
これまで訪問介護を使っていたときの状況をふりかえり、  
これからもその事業者を利用していくのか、など考える機会です。
- 事業者を代えることは、いつでもできます。  
疑問に思うことや困ったことがあれば、  
ご家族、ケアマネジャーと相談してください。
- あなたのご意見が、事業者の質の向上に役立ちます。

### (1) 約束は守られましたか

～ 事業者全体に関することから ～

- ① 訪問介護はきちんと約束どおりに行われていますか。  
(はい いいえ)
  - 契約をするときに説明を受け、確認したことがらが、実際に訪問介護を使っているときに、守られていましたか。
  - 「訪問介護事業者と相談するときに」で確認したことが守られているかを今一度、チェックしましょう。
- ② あなたが利用する訪問介護の計画書をもらいましたか。からだの調子が変わったときなどに見直しの相談がありましたか。  
(はい いいえ)
  - 「訪問介護計画」は、利用者ひとりひとりの介護ニーズ（必要となる手助けの内容）に応じて、つくられます。そこには訪問介護の目標やそのための具体的なサービスの内容が書かれています。何が書かれているかご覧になりましたか。その内容は納得できるものですか。

- また、要介護状態の変化や訪問介護の目標の達成の度合いに応じて、事業者が、介護サービスの内容を評価し、訪問介護計画の見直しが行われることが必要ですが、そのようになっていますか。

**③ 訪問介護の内容を変えてほしいときや、急なできごとが起こったときの対応は良かったですか。**

(はい いいえ)

- 訪問の日時、担当ホームヘルパー、訪問介護の内容などを変更したいと伝えたときの事業者の対応は、納得のいくものでしたか。(事業者の対応能力には限界がありますが、その場合でも、納得できる十分な説明と、他にできることの説明が行われる必要があります。)
- 病状の急変など緊急の対応が必要なことが起こったとき、担当ホームヘルパーから主治医への連絡などが円滑に行われましたか。

**④ 契約のときに説明のなかったお金の支払いや、物品やサービスの押しつけはありませんでしたか。**

(はい いいえ)

- 「今使っているサービスに必要だ」などと言って商品の購入や他のサービスを使うようにすすめるなど、押しつけをすることは介護サービス事業者として適当ではありません。
- その場で承諾しないで、ご家族あるいは行政など第三者に必ず相談しましょう。

(2) 訪問介護の内容に満足していますか。

～ 担当のホームヘルパーに関することから ～

**⑤ 職員の言葉づかいや態度はていねいで、気持ちのよいものですか。**

(はい いいえ)

**⑥ 担当ホームヘルパーは時間どおりに来て、訪問介護計画で決められた仕事をしてれていますか。**

(はい いいえ)

⑦ 担当ホームヘルパーは、できるだけ自立して自宅で生活したいといった、あなたや家族の思いや考えを十分にくみ取ってくれますか。

(はい いいえ)

⑧ 担当ホームヘルパーは、あなたや家族の秘密を守っていますか。

(はい いいえ)

⑨ 掃除機や洗濯機などの家電製品や家具・食器などを、ていねいに使ってくれますか。

(はい いいえ)

⑩ いつもきれいなエプロンを使い、手を洗い、必要に応じて使い捨て手袋を使っていますか。

(清潔であることへの配慮は行きとどいていますか。)

(はい いいえ)

⑪ その日のあなたの体の調子を聞いて、介護の方法を工夫してくれますか。

(担当ホームヘルパーの知識や技術に満足していますか。)

(はい いいえ)

○ 訪問介護について、利用者と事業者が納得して行われるためには、お互いを理解することが必要です。

ホームヘルパーは、一方的なお世話ではなく、利用者と家族の意思を尊重して行う必要があります。

利用者と家族も、ホームヘルパーを介護の専門家として認めることが必要です。

このような立場から、日々の訪問介護がどのように行われているかを確認してみてください。

- ⑫ あなたが看護師の訪問やデイサービスなどのサービスを使っている場合、担当ホームヘルパーは、そのことを知っていますか。

(はい いいえ)

- あなたの生活を支援する介護サービスは、それぞれの事業者が連携して行われる必要があります。あなたが他のどんなサービスを利用しているのか、それを踏まえて、訪問介護も行われる必要があります。

- ⑬ 担当ホームヘルパーが代わったときに、引き継ぎはしっかりとされていきましたか。そのときは、事前に連絡と説明がありましたか。

(はい いいえ)

- しっかり引き継ぎが行われていることによって、以前の担当ホームヘルパーに言ったことをもう一度言わなくてもよいことになります。
- 担当ヘルパーの対応について疑問があるときは、苦情を受け付ける担当者や、ケアマネジャーと相談することが問題解決につながります。

(3) 訪問介護を利用して良かったですか

～ 介護サービスの効果 ～

- ⑭ 訪問介護を利用するようになって、安心して暮らせるようになったと思いますか。

(はい いいえ)

- ⑮ 訪問介護を利用することによって、買い物、食事やトイレなどが楽になりましたか。

(はい いいえ)

- ⑯ 気持ちが明るくなったり、自分でできることが増えたり、日ごろの暮らしが良い方向に変わってきたと感じますか。

(はい いいえ)

- ケアマネジャーと相談して決めるケアプラン、訪問介護サービスを使うときにつくられる訪問介護計画では、あなたやご家族の介護についての目標や目的が定められています。
- 介護サービスをもっとあなたに合ったものとしていくためにも、その目標や目的がどの程度達成されているのか、達成されていないのであれば、どこに原因があるのかを、きちんと事業者とケアマネジャーに相談してみてください。

以上の項目などを確認して、あなた自身が納得して、その事業者を利用しつづけるか考えてみましょう。

**◎ 契約を継続しようと思いますか。**

最後に、

**□ 介護保険制度を利用するときに、何か困ったことがあったときは、市町村の相談窓口や消費生活センターなどの窓口相談しましょう。**

- 介護サービスを利用している間に、双方の誤解や間違いから、利用者と事業者の間にトラブルが発生することがあります。そのようなときには、誰に相談すればよいのか、行政の苦情対応の仕組みや身近な窓口を知っておきましょう。

(例)

行政の窓口	:		(連絡先)
	業務時間	○～○曜日	○～○時
消費者相談の窓口:			(連絡先)
	業務時間	○～○曜日	○～○時