

医療法人 イースタンクリニック  
居宅介護支援センター

重要事項説明書  
及び  
契約書

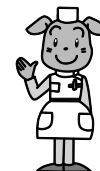


令和7年10月1日



# 医療法人 イースタンクリニック

## 居宅介護支援センターの理念



「個人の尊厳」

「自立支援」

「地域密着」

ご利用者の意思を尊重し、ご家族の身になって、介護全般に関してご相談を受けます。ご希望に沿ったケアプランを作成します。

介護保険はもとより出来るだけ社会資源を活用し、適切なサービスを紹介します。

ご利用者が居宅で「尊厳」と「自立」が得られるように支援します。

### 目次 I. 居宅介護支援重要事項説明書

1. 当センターが提供するサービスについて相談窓口…………… P. 2
2. 当センターの概要
3. 申し込みからサービス提供までの流れ…………… P. 3
4. 利用料金…………… P. 4
5. 当センターの特徴…………… P. 5
6. サービス内容に関する苦情…………… P. 6
7. 事故発生時の対応
8. 緊急時の対応
9. 秘密保持及び個人情報保護について…………… P. 7

### II. 居宅介護支援事業契約書…………… P. 10

添付資料：当センターは損害賠償保険制度に加入しております…………… P. 15

# 居宅介護支援重要事項説明書

＜令和6年4月1日現在＞

## 1. 当センターが提供するサービスについての相談窓口

電話 092-557-3601 担当：管理者・介護支援専門員

※ご不明な点は、何でもおたずねください。

## 2. 医療法人 イースタンクリニック 居宅介護支援センターの概要

### （1）居宅介護支援事業の指定番号およびサービス提供地域

事業所名	医療法人 イースタンクリニック 居宅介護支援センター
所在地	福岡市南区多賀2丁目4番6号 老人保健施設 木の葉の里1階
介護保険指定番号	居宅介護支援 4071100103
サービス提供地域	福岡市

※上記地域以外の方でもご希望がございましたら一度ご相談ください。

### （2）営業時間

午前8時30分～午後5時30分 月～土曜日（祝日は営業しております。）

日曜日・正月三箇日はお休みをいただいております。

※緊急（時間外）連絡電話 090-5294-4161

管理者の携帯に繋がるようになっております。緊急時は、ご連絡下さいませ。

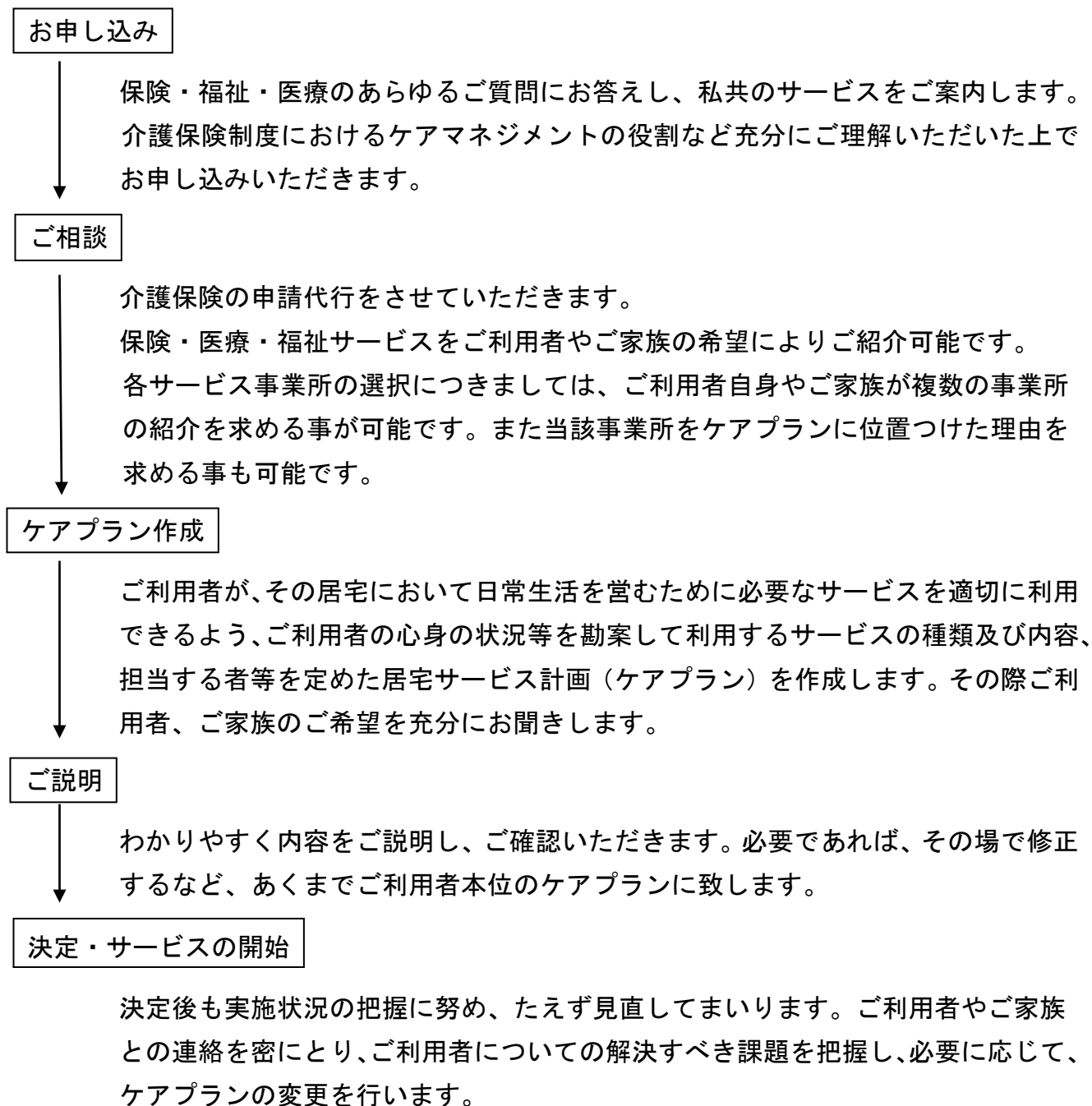
### （3）同事業所の勤務体制（営業時間に同じ）

職 種	常勤職員	職 務 内 容
管理者	1名	従業員及び業務の管理運営を一元的に行い、業務に支障がない程度に介護支援専門員を兼務することとする。
介護支援専門員	1名以上	居宅サービス計画の作成、居宅サービス計画の変更、評価。施設入所・申請に関わる援助等を行います。

### （4）第三者評価の実施の有無

第三者評価の実施は行っておりません。

### 3. 居宅介護支援の申し込みからサービス提供までの流れと主な内容



#### サービスの開始後の具体的な支援内容

- ①居宅サービス計画をご利用者に交付します。
- ②特段の事情がない限り、少なくとも月に1回はご利用者の居宅を訪問します。
- ③少なくとも3月に1回、居宅サービス計画の実施状況の把握の結果を記載致します。
- ④要介護認定や要介護認定の更新があった場合等において、サービス担当者会議の開催、担当者に対する照会等により、居宅サービス計画の内容について担当者から意見を求めます。

#### 4. 利用料金

##### (1) 利用料

介護保険をご利用の場合は 10 割が介護保険から給付されるため、自己負担は有りません。

※保険料の滞納等により、法定代理受領が出来なくなった場合、1 ヶ月につき下記の金額をいただき、当事業所からサービス提供証明書を発行致します。これを後日、各区役所の窓口に提出して頂きますと、全額払い戻しを受けられます。

要介護 1・2            1086 単位

要介護 3～5           1411 単位

\* 初回加算            300 単位    ご利用の初月に限ります。

\* 入院時情報連携加算 (Ⅰ)    250 単位

入院された医療機関に訪問し、情報提供した場合。

\* 入院時情報連携加算 (Ⅱ)    200 単位

訪問せずに、入院された医療機関に情報提供した場合

\* 退院・退所加算                    単位／回

退院・退所加算 (Ⅰ) イ    450 単位

退院・退所加算 (Ⅰ) ロ    600 単位

退院・退所加算 (Ⅱ) イ    600 単位

退院・退所加算 (Ⅱ) ロ    750 単位

退院・退所加算 (Ⅲ)        900 単位

退院又は退所に当たって、医療機関や介護保険施設等の職員と面談を行い、必要な情報の提供を受け、居宅サービス計画を作成し調整を行った場合。その内容や回数により単位数が異なります。

\* 緊急時等居宅カンファレンス加算    200 単位

病院等と共同でカンファレンスを行った場合。月 2 回に限ります。

\* 通院時情報連携加算                    50 単位    月 1 回に限ります。

医療機関（歯科含む）に同席し必要な情報を提供した場合

\* 同一建物に居住する利用者へのケアマネジメント    所定単位数の 75%

※福岡市は 5 級地に該当し、1 単位は 10.70 円です。

## (2) 交通費

福岡市にお住まいの方は無料です。

それ以外の地域の方は、介護支援専門員がお尋ねするための交通費（自動車を利用し、当センターから 1,000 円／10km 加算プラス高速料金代）が必要です。

## (3) 解約料

ご利用者はいつでも契約を解約することができ、一切料金はかかりません。

## (4) その他の料金

ご利用者のお求めに応じて交付した記録のコピーは、実費分頂戴いたします。

(A4 版 1 枚 20 円)

# 5. 当センターの居宅介護支援の特徴等

## (1) 運営の方針

当該居宅要介護者等の依頼を受けて、その心身の状況、その置かれている環境、当該居宅要介護者等及びそのご家族の希望等を勘案し、利用する指定居宅サービス等の種類及び内容、これを担当する者その他厚生省令で定める事項を定めた計画を作成するとともに、当該居宅サービス計画に基づく指定居宅サービス等の提供が確保されるよう、指定居宅サービス事業者その他の者との連絡調整その他の便宜の提供を行い、及び当該居宅要介護者等が介護保険施設への入所を要する場合にあっては、介護保険施設への紹介その他の便宜の提供を行います。

また、ご利用者が、病院又は診療所に入院する場合には、ご利用者の居宅における日常生活上の能力や利用していた指定居宅サービス等の情報を入院先医療機関と共有することで、医療機関におけるご利用者の退院支援に資するとともに、退院後の円滑な在宅生活への移行を支援することにつながるため、ご利用者が、病院又は診療所に入院する必要が生じた場合には、担当の介護支援専門員の氏名及び連絡先を、当該病院又は診療所にお伝えいただきますようにご協力お願いいたします。

事項	有無	備考
介護支援専門員の変更	有	変更を希望される場合はお申し出下さい。
介護支援専門員の研修の実施	有	年 2 回以上外部研修と、内部研修は随時実施し、質の向上に努めています。
契約後、居宅サービス計画の作成段階途中でお客様のご都合により解約した場合の解約料	無	前記 4 の (3) 参照

## 6. サービス内容に関する苦情

当センターの居宅支援に関するご要望・苦情および居宅サービス計画に基づいて提供している各サービスについてのご要望・苦情を承ります。

1) ご利用者の苦情対応相談窓口：管理者・介護支援専門員 もり つとむ 森 務

医療法人 イースタンクリニック 居宅介護支援センター

092-557-3601

お住まいの近くにある苦情・事故に関する行政の窓口は以下の通りです。

福岡県国民健康保険団体連合会	介護保険課	(092)-642-7859
福岡市南区役所保健福祉センター	福祉・介護保険課	(092)-559-5125
福岡市中央区役所保健福祉センター	福祉・介護保険課	(092)-718-1102
福岡市西区役所保健福祉センター	福祉・介護保険課	(092)-895-7066
福岡市東区役所保健福祉センター	福祉・介護保険課	(092)-645-1069
福岡市早良区役所保健福祉センター	福祉・介護保険課	(092)-833-4355
福岡市城南区役所保健福祉センター	福祉・介護保険課	(092)-833-4105
福岡市博多区役所保健福祉センター	福祉・介護保険課	(092)-419-1081

## 2) 円滑かつ迅速に苦情解決を図るための処理体制・手順

- 苦情があった場合は、ただちに管理者がご利用者・ご家族・関係各署と連絡を取り、直接行くなどして詳しい事情を聞くとともに、担当者から事情を確認します。
- 当センター職員が参加する検討会議を行います。
- 検討の結果、必ず翌日までには具体的な対応を致します。
- 記録を台帳に保管し、全職員に書面で周知するなど再発を防ぐために役立てます。

## 7. 事故発生時の対応

速やかにご利用者のご家族、サービス事業所等に連絡を行うとともに、市町村へ報告し苦情処理と同様に必要な措置を講じます。

1) ご利用者の事故処理相談窓口：管理者・介護支援専門員 森 務

医療法人 イースタンクリニック 居宅介護支援センター

092-557-3601

## 2) 円滑かつ迅速に事故処理を行うための処理体制・手順

- 事故があった場合は、現場担当者からも事情を確認し、直ちに担当介護支援専門員がご家族に電話連絡をとり、あるいは直接行くなどして詳しい事情を説明します。
- 担当 介護支援専門員等は、事故内容、事実確認状況及び対応方針を管理者に報告するとともに、その指示を受け速やかに事故の処理を行います。
- 管理者が、必要あると判断した場合は、検討会議を行い、再発の防止に努めます。
- 事故の内容により、関係機関（保健所・福祉事務所等）に報告を行います。
- 再発防止のため、全職員に書面で周知の上、記録を台帳（パソコンのデータベース）に保管します。

## 8. 緊急時の対応

サービス提供時に、緊急事態や災害などが発生した場合は、速やかにご家族等関係各署に連絡の上、医療機関への受診や、救急車の手配等、適切に対応致します。

## 9. 秘密保持及び個人情報保護について

事業所及び介護支援専門員は、業務上知り得たご利用者又はそのご家族等に関する秘密を、正当な理由なく第三者に漏らしません。ただし、当センター目的に定めた個人情報の使用が必要な時、最小限の範囲内で、ご利用者及びその家族の個人情報を使用することとします。

ご利用者の尊厳を守り、当センターの運営方針に沿って、お預かりしている個人情報に関して以下の通り定めます。

### I. 個人情報の利用目的

- 1) わたしたちは、取得した個人情報を介護サービス提供の目的で利用します。
- 2) わたしたちは、取得した個人情報を介護保険事務の目的で利用します。
- 3) わたしたちは、取得した個人情報を通常の事業所運営管理の目的で利用します。
  - ・ 訪問予定又は入退所等の管理のため
  - ・ 会計・経理での利用
  - ・ 介護サービス等の向上のため
  - ・ 事故等の事業所内報告での利用
- 4) ご利用者への介護サービスの提供にあたって、他の事業所等に情報提供する場合に利用します。
  - ・ 他の居宅介護支援事業所（地域包括支援センター）等との連携に必要な場合
  - ・ ご利用者に関わる居宅サービス計画ならびに介護サービス計画を円滑に提供するために実施されるサービス担当者会議に必要となる場合
  - ・ 介護支援専門員と介護サービス事業所との連絡調整に必要となる場合



- ・ サービス提供困難時の事業所間の連絡、紹介等の場合
  - ・ ご利用者に介護サービスを提供している他の介護サービス事業所と連絡する場合
  - ・ 他のサービス事業者等からの照会への返答の場合
  - ・ ご利用者に病状の急変が生じた場合の主治の医師等への連絡の場合
- 5) ご利用者の心身の状況などをご家族に説明するために利用します。
- 6) 介護保険事務に関する情報提供のために利用します。
- ・ 保険事務を委託する場合
  - ・ 国民健康保険団体連合会へのレセプトの提出
  - ・ 国民健康保険団体連合会又は保険者からの照会への回答の場合
- 7) 損害賠償保険などに係る保険会社等への相談又は届出等のために利用します。
- 8) 当センターにおいて学生等への実習を行うことがあります。
- 9) 業務委託先に提供することがあります。

その他、個人情報保護法上、第三者提供する際の本人の同意が不要な例外として、①法令に基づく場合、②人の生命・身体や財産保護のため必要であって本人の同意を得ることが困難な場合、③公衆衛生の向上、児童の健全な育成推進に特に必要であって本人の同意を得ることが困難な場合、④国や地方公共団体等の事務の遂行に協力する必要があるため本人の同意を得ることにより該当事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるときがあります。

#### 【上記以外の利用目的】

- 10) 医療・介護サービスや業務の維持・改善のための基礎資料
- 11) 学会や研修等での事例研究会発表会等、なお、この場合はご利用者個人を特定できないように仮名使用を厳守します。
- 12) サービスの質の向上のための外部監査機関・第三者評価機関への情報提供
- 13) 事故等に関してマスコミへ公表することがあります。(事前に公表の有無及びその内容について確認を取ります。)

#### Ⅱ. 使用する事業の範囲

ご利用者が利用するサービス事業者、医療機関の全て

#### Ⅲ. 使用する機関

#### IV. 個人情報開示、訂正等に関する告知

「保有する個人情報」の内容について、下記までお問い合わせいただければ、速やかに対応させていただきます。

保有個人データ開示等に関するお問合せ先／

個人情報問合せ窓口：電話番号 ０９２－５５７－３６０１ 管理者 森 務

上記の通り、個人情報の使用については『居宅介護支援事業契約書』P. 13 への記名・押印をもってご本人及び代理人であるご家族ともに同意を得られたものと見なします。なお、利用終了後も同様の取り扱いと致します。

#### 10. 当法人の概要

名 称	医療法人イースタンクリニック
代 表 者	理事長 松 岡 秀 夫
本所在地	福岡市南区多賀2丁目4番6号
電話番号	０９２－５５７－３６００
医療・福祉サービス	介護老人保健施設 木の葉の里
入 所	・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 100 名
短期入所療養介護及び介護予防短期入所療養介護	・・・・・・・・・・・・ 入所空床利用定員内
通所リハビリテーション及び介護予防通所リハビリテーション	・・・・・・・・・・・・ 30 名
医療法人イースタンクリニック 野間医院通所リハビリテーション	・・・・・・・・・・・・ 20 名

#### 附 則

平成 18 年 11 月 1 日改訂  
平成 21 年 4 月 1 日改訂  
平成 22 年 3 月 1 日改訂  
平成 24 年 4 月 1 日改訂  
平成 26 年 4 月 1 日改訂  
平成 27 年 4 月 1 日改訂  
平成 30 年 4 月 1 日改訂  
平成 31 年 4 月 1 日改訂  
令和元年 10 月 1 日改訂  
令和 3 年 4 月 1 日改訂  
令和 6 年 4 月 1 日改訂  
令和 7 年 10 月 1 日改訂

# 居宅介護支援事業契約書

\_\_\_\_\_（以下、「ご利用者」といいます）と医療法人イースタンクリニック居宅介護支援センター（以下、「事業者」といいます）は、事業者がご利用者に対して行う居宅介護支援について、次のとおり契約します。

## ○ 第1条（事業の目的）

事業者は、ご利用者の依頼を受けて、ご利用者に対して介護保険法令の趣旨にしたがい、利用者が可能な限りその居宅において、自立した日常生活を営むことが出来るよう、居宅サービス計画を作成します。また、指定居宅サービス等の提供が確保されるようにサービス提供事業者との連絡調整その他の便宜を図ります。

## ○ 第2条（契約期間）

- 1 この契約の契約期間は令和 年 月 日からご利用者の要介護認定（以下、「要介護認定等」といいます）の有効期間満了日までとします。
- 2 契約満了日の7日前までに、ご利用者から事業者に対して、文書による契約満了の申し出がない場合、契約は自動更新されるものとします。

## ○ 第3条（介護支援専門員）

事業者は、介護保険法に定める介護支援専門員をご利用者へのサービスの担当者として任命し、その選定または交代を行った場合は、ご利用者にその氏名を通知します。

## ○ 第4条（居宅サービス計画作成の支援）

事業者は、次の各号に定める事項を介護支援専門員に担当させ、居宅サービス計画の作成を支援します。

- 1 ご利用者の居宅を訪問し、ご利用者およびご家族に面接して情報を収集し、解決すべき課題を把握します。
- 2 当該地域における指定居宅サービス事業者等に関するサービスの内容、利用料等の情報を適正に、又公正中立にご利用者およびそのご家族に提供し、ご利用者にサービスの選択を求めます。
- 3 提供されるサービスの目標、その達成時期サービスを提供する上での留意点等を盛り込んだ居宅サービス計画の原案を作成します。
- 4 居宅サービス計画の原案に位置づけた指定居宅サービス等について、保険給付の対象となるか否かを区分したうえで、その種類、利用料等について、ご利用者およびそのご家族に説明し、ご利用者から文書による同意を受けます。
- 5 その他、居宅サービス計画作成に関する必要な支援を行います。

## 第5条（経過観察・再評価）

事業者は、居宅サービス計画作成後、次の各号に定める事項を介護支援専門員に担当させます。

- 1 ご利用者およびそのご家族と毎月連絡を取り、経過の把握に努めます。
- 2 居宅サービス計画の目標に沿ってサービスが提供されるよう指定居宅サービス事業者等との連絡調整を行います。
- 3 ご利用者の状態について定期的に再評価を行い、状態の変化等に応じて居宅サービス計画変更の支援、要介護認定区分変更申請の支援等の必要な対応をします。

## ○ 第6条（施設入所への支援）

事業者は、ご利用者が介護保険施設への入所を希望した場合、ご利用者に介護保険施設等の紹介その他の支援を行います。

## ○ 第7条（居宅サービス計画の変更）

ご利用者が居宅サービス計画の変更を希望した場合、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、事業者とご利用者双方の合意をもって居宅サービス計画を変更します。

## ○ 第8条（要介護認定等の申請に係る援助）

- 1 事業者は、ご利用者が要介護認定等の更新申請および状態の変化に伴う区分変更の申請を円滑に行えるようご利用者を援助します。
- 2 事業者は、ご利用者が希望する場合は、要介護認定等の申請をご利用者に代わって行います。

## ○ 第9条（サービス提供の記録）

- 1 事業者は、指定居宅介護支援の提供に関する記録をつけることとし、これをこの契約終了後5年間保管します。
- 2 ご利用者は、事業者の営業時間内にその事業者にて、当該ご利用者に関する第1項のサービス実施記録を閲覧できます。
- 3 ご利用者は、当該ご利用者に関する第1項のサービス実施記録の複写物の交付を実費負担により受けることができます。

## ○ 第10条（料金）

事業者が提供する居宅介護支援に対する料金規定は、介護保険制度から全額給付されるので自己負担はありません。

※ 保険料の滞納により、法定代理受領ができなくなった場合、1ヶ月につきサービスに応じて料金をいただき、当法人からサービス提供証明書を発行いたします。このサービス提供証明書を後日区役所の窓口に提出しますと、全額払戻を受けられます。

## ○ 第 11 条（契約の満了）

- 1 ご利用者は、事業者に対して、文書で通知をすることにより、いつでもこの契約を解約することができます。
- 2 事業者は、やむを得ない事情がある場合、ご利用者に対して、契約終了日の 1 ヶ月前までに理由を示した文書で通知することにより、この契約を解約することができます。この場合、事業者は、当該地域の他の指定居宅介護支援事業者に関する情報をご利用者に提供します。
- 3 事業者は、ご利用者またはその家族等が事業者や介護支援専門員に対して本契約を継続し難いほどの不信行為を行った場合、文書で通知することにより、直ちにこの契約を解約することができます。
- 4 ご利用者又は利用者のご家族等からの職員に対する身体的暴力、精神的暴力又はセクシュアルハラスメントにより、職員の心身に危害が生じ、又は生ずるおそれのある場合であって、その危害の発生又は再発生を防止することが著しく困難である等により、利用者に対して介護サービスを提供することが著しく困難になった場合

### ご利用者及び利用者のご家族等の禁止行為

- ① 職員に対する身体的暴力（身体的な力を使って危害を及ぼす行為）

例：コップを投げつける / 蹴る / 唾を吐く

- ② 職員に対する精神的暴力

（個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為）

例：大声を発する/怒鳴る / 特定の職員に嫌がらせをする /

「この程度できて当然」と理不尽なサービスを要求する

- ③職員に対するセクシュアルハラスメント

（意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為）

例：必要もなく手や腕を触る/抱きしめる/あからさまに性的な話をする

- 5 次の事由に該当した場合は、この契約を自動的に終了します。
  1. ご利用者が介護保険施設に入所した場合
  2. ご利用者の要介護認定区分が要支援、自立と認定された場合
  3. ご利用者が死亡した場合

## ○ 第 12 条（秘密保持）

事業者、介護支援専門員および事業者に従事する者は、サービス提供をする上で知り得たご利用者およびその家族に関する秘密を正当な理由なく第三者に漏らしません。この守秘義務は契約終了後も同様です。

○ 第 13 条（賠償責任）

事業者は、サービスの提供にともなって、業務遂行中の事故、業務の結果による事故、経済的損失、人格権侵害により、ご利用者の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合には、その損害を賠償します。

○ 第 14 条（身分証携行業務）

介護支援専門員は、つねに身分証を携帯し、初回訪問時およびご利用者やご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。

○ 第 15 条（相談・苦情対応）

事業者は、ご利用者からの相談、苦情等に対応する窓口を設置し、自ら提供した居宅介護支援または居宅サービス計画に位置づけた指定居宅サービス等に関するご利用者の要望、苦情等に対し、迅速かつ適切に対応します。

○ 第 16 条（善管注意義務）

事業者は、ご利用者より委託された業務を行うにあたっては、法令を遵守し、善良なる管理者の注意をもってその業務を遂行します。

○ 第 17 条（信義誠実の原則）

- 1 ご利用者と事業者は、信義誠実をもって本契約を履行するものとします。
- 2 本契約に定めない事項については、介護保険法令その他の諸法令の定めるところを遵守し、双方が誠意を持って協議のうえ定めます。

居宅介護支援の提供開始にあたり、「重要事項説明書及び契約書」の内容に同意致します。

契約締結日 令和 年 月 日

事業者 医療法人イースタンクリニック 居宅介護支援センター

〈住所〉 福岡市南区多賀2丁目4番6号

〈代表者名〉 理事長 松岡 秀夫



ご利用者

〈住所〉

〈氏名〉

印

代理人

〈住所〉

〈氏名〉

印

代理人とは、ご利用者が、自らの意思を表明することが難しい状況になった場合、ご利用者に代わって当センターのサービスに関する判断を行う人の事をいいます。

ご利用者は契約期間中に不測の事態により、自らの意志を表明することが難しい状況になる場合も考えられますので、契約時にあらかじめ代理人を立てていただきます。

## 当センターは損害賠償保険制度に加入しております

サービスの品質と安全を担保し、利用者一人一人のニーズに応え、介護支援専門員が安心してご利用者へのサービス提供に専心するためには、事故防止対策の徹底とともに、万一のリスクに備えた体制の整備強化する必要があります。

当センターでは、居宅介護支援業務に関して、以下のような保険に加入しております。

### ・主な保険内容

	身体賠償	財物賠償	人格権侵害
お支払い限度額	1 事故につき 1 億円	1 事故につき 1 5 0 万円	1 名 1 事故につき 3 0 0 万円

### ・取扱代理店

有限会社全老健共済会

〒105-0014

東京都港区芝公園 2-6-15 黒龍芝公園ビル 6 階

TEL 0120-801-255

FAX 03-5425-6901



### ・お支払いの対象となる事故

対象となるのは、保険期間中に当センターが行う居宅介護支援業務に起因する事故であって、被保険者である当センターまたは職員に法律上の損害賠償責任があることが要件です。

- 例
- ・ご利用者宅に訪問中、介護支援専門員があやまって花瓶を壊してしまった
  - ・要介護認定調査中、介護支援専門員のミスでご利用者がケガをしてしまった
  - ・ご利用者から一時的に預かった補聴器を介護支援専門員が壊してしまった
  - ・介護支援専門員がご利用者のプライバシーについて本人の了解を得ずに公表したことより訴えられた 等

