

# 東部クリニック介護支援センター重要事項説明書

当事業所は介護保険の指定を受けています。  
東部クリニック介護支援センター（沖縄県指定 第 号）

☆居宅介護支援について、契約を締結する前に知っておいて頂きたい事業所の概要、提供されるサービスの内容、契約上のご注意等を説明いたします。

分からないこと、わかりにくいことがあれば、遠慮なく質問してください。

ご契約者に対して指定居宅介護支援サービスを提供します。

## 1 事業者

- (1) 法人名 医療法人 奨進会 抜粋
- (2) 法人所在地 沖縄県沖縄市与儀3丁目9番1号
- (3) 電話番号 098-932-0111
- (4) 代表者名 理事長 比嘉 靖
- (5) 設立年月日 平成10年9月7日

## 2 事業所の概要

- (1) 事業所の種類 指定居宅介護支援事業所
- (2) 事業所の名称 東部クリニック介護支援センター（事業所番号 4710411515）
- (3) 事業所の所在地及び電話番号  
沖縄市与儀三丁目9番1号 Tel 098-932-2811
- (4) 管理者氏名 仲門 文子

## 3 事業の目的および運営の方針

当事業所の介護支援専門員が介護を必要とされるご契約者及びその家族等からの相談を承ります。具体的には下記の諸点に留意して取り組みます。（運営方針）

- (1) ご契約者が可能な限り家庭で、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配慮して援助に務めます。
- (2) ご契約者の心身の状況や環境等に応じて、自らの選択に基づき、医療・保健・福祉の施設・機関、行政、事業者の連携に配慮し、適切で多様なサービスが総合的、効果的に提供されるよう介護計画を作成します。
- (3) ご契約者の意思及び人格を尊重し、常にご契約者およびその家族等の立場に立って、サービスが特定の種類、特定の事業者に不当に偏することのないよう公正中立に努めます。
- (4) ご契約者の要介護認定等に係る申請に対して、ご契約者の意思をふまえた援助を心がけ、介護保険（要介護・要支援）認定の申請の有無を確認し、その支援も行います。

※当サービスのご利用は、原則として介護保険（要介護・要支援）認定の結果、要介護と認定された方が対象となります。介護保険（要介護・要支援）認定をまだ受けていない方でも当事業所の「みなし判断」によりサービスの利用は可能です。

## 4 介護支援専門員の勤務体制

事業所に勤務する職種、員数及び職務内容は次のとおりです。

- (1) 管理者： 1名（兼任）
- (2) 介護支援専門員： 専任 2名 ただし業務の状況に応じて増員します。

※職員の配置については、指定基準を遵守しています。

## 5 営業日及び営業時間

- (1) 営業日は月曜日から土曜日までです。（但し国民の祝日及び12月31日から1月3日までを除く）  
営業時間は平日午前8時30分～午後5時30分までとします。
- (2) 上記の営業日、営業時間のほか、電話等により常時連絡が可能ですのでご相談下さい。

## 6 居宅介護支援の提供方法及び内容

### (1) 提供方法

- ① 第一にご契約者・ご家族の意思を尊重します。
- ② 当事業所の介護支援専門員は、初回訪問時またはご契約者・ご家族から求められたときは、携行する身分証明書を提示します。
- ③ 被保険者資格と要介護認定等の有無、認定区分と要介護認定等の有効期間など当事業所が確認して、期限切れなどないようチェックします。
- ④ 要介護認定等の申請業務に関し必要な援助を行います。また、認定更新等の申請は、現在の有効期間が満了する1か月前にはお知らせして滞りのないようお手伝いします。
- ⑤ 当事業所は、以下のいずれかに該当するような場合、業務の提供を拒否することができます。
  - ア 介護給付等対象サービスの利用に関する指示に従わないこと等により要介護状態等の程度を増進させたと認められるとき。
  - イ 偽りとその他不正の行為によって保険給付を受け、または受けようとしたとき。以上のいずれかに該当する場合には、遅滞なく意見を付してその旨を当該保険者に通知することとします。

### (2) 居宅介護支援の内容

- ①居宅介護サービス計画の作成
  - ア)「介護支援専門員」有資格者の配置
  - イ)ご契約者・ご家族への情報提供
  - ウ)ご契約者の実態把握
  - エ)居宅サービス計画の原案作成
  - カ)課題分析票の種類
  - キ)サービス担当者会議の開催
  - ク)ご契約者の同意(サービスの種類、内容、費用等の説明と同意)
- ②サービス実施状況の継続的な把握、評価の実施
- ③介護保険施設の紹介等

## 7 居宅サービス計画の変更

ご契約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、事業者とご契約者双方の合意に基づき、居宅サービス計画を変更します。

## 8 介護保険施設への紹介

ご契約者が居宅において日常生活を営むことが困難となったと認められる場合又は利用者が介護保険施設への入院又は入所を希望する場合には、介護保険施設への紹介その他の便宜の提供を行います。

## 9 利用料及びその他の費用の額

原則、自己負担額はありません。(関係市町村より当事業所に対して支払われます)  
ただし、介護保険料の滞納等により、介護保険給付が当事業所に支払われない場合は、別紙の利用料金をお支払い下さい。

## 10 通常の事業の実施地域：うるま市 沖縄市 北中城村 中城村 宜野湾市

「通常の事業実施地域」以外の地域の方からの依頼については、交通費実費を申し受けます。

## 11 秘密の保持

事業所の介護支援専門員やその他の職員は、正当な理由がなくその業務上知り得たご契約者及びその家族等の秘密を漏らしません。また秘密保持のための監視を常に怠りません。従業員は正当な理由がなく、その業務上知りえた利用者又は家族の情報を漏らすことがないような措置を講じます

## 12 事故発生時の対応

当事業所は、万全の体制で指定居宅介護支援のサービス提供にあたりますが、万一事故が発生した場合には、速やかにご契約者及びその家族等に、ご連絡するとともに、事故に遭われた方への救済、事故拡大の防止などの必要な措置を講じます。また、ご契約者に賠償すべき事故が発生した場合は、誠意をもって速やかに対応します。

## 13 苦情処理の体制

### (1) 当事業所の苦情受付

苦情の受付は、口頭でも、窓口に設置した苦情受付の要望箱でも受け付けております。  
ご契約者及びその家族等の要望に応えられるよう迅速に対応致します。

○苦情受付窓口（担当者） 主任介護支援専門員 仲門 文子 TEL:070-5695-7371

※ 介護支援専門員がお休みの時は事務員が対応し営業時間内は常時連絡が取れる体制を整えています。

※ 代表の電話番号で098-932-0111でも受付ます。

### (2) 行政機関その他苦情受付機関

うるま市役所 介護長寿課	所在地 電話番号	うるま市みどり町一丁目1番1号 098-973-3208
沖縄市 介護保険課	所在地 電話番号	沖縄市仲宗根町26番1号 098-939-1212
北中城村役場 福祉課 地域包括支援 センター	所在地 電話番号 電話番号	北中城村字喜舎場426番地2 098-835-2233 098-935-5922
中城村役場 福祉課	所在地 電話番号	中城村字当間176番地 098-895-2131
宜野湾市役所 介護長寿課	所在地 電話番号	宜野湾市野嵩1-1-1 098-893-4411
沖縄県福祉サービス 運営適正化委員会	所在地 電話番号	那覇市首里石嶺町4-373-1 沖縄県総合福祉センター 4F 098-882-5704
沖縄県国民健康保険 団体 連合会（国保連介護 サービス苦情処理相 談窓口）	所在地 電話番号 FAX	那覇市西3丁目14番18号（国保会館） 098-860-9026 098-860-9026

## 14 個人情報の取り扱いについて

当事業所では、介護保険で知り得た個人情報を適切に管理することが非常に重要であると考えています。その為に以下の個人情報保護方針を定め確実に履行に努めます。

- ① 個人情報の収集：個人情報を収集する場合、利用目的を明確にした上で必要範囲にとどめます。
- ② 個人情報の利用について：個人情報を利用する場合利用目的範囲内で業務の必要な限りで利用します。
- ③ 個人情報の第三者提供について：収集した個人情報は適切に管理し、第三者に提供開示いたしません。
- ④ 個人情報の開示・訂正・削除・利用停止について：  
本人から自己の個人情報について利用停止の申し入れを受けた場合は適切に対応し措置を講じます。
- ⑤ 個人情報の適正管理・秘密保持：  
個人情報に関するリスクに対して合理的な安全対策に講じます。  
業務に関して知りえた個人情報の内容はみだりに他人に知らせ、又は不当に利用しません。  
在職中、退職においても同様に講じます。

## 15 主治の医師および医療機関等との連携

主治の医師および関係医療機関との間において、疾患に関する情報について必要に応じ連絡をとり対疾患に対する対応を円滑に行える様にします。退院時においても速やかに医療サービスを居宅受けられるサービス計画を作成する様努めます。

## 16 人員に関する事 遞減性の緩和（定員上限の修正） 45名未満

情報通信機器（人口知能関連義技術を含む）の克等  
事務職員の配置

## 17 サービス内容に関する事 サービス割合の説明

ケアマネジメントの公正中立性の確保を図る観点から、以下について、利用者に説明を行います

- ① 前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各、サービスの利用割合
- ② 前6か月の間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護福祉用具貸与のサービスごとの同一事業所によって提供されたものの割合

## 18 オンラインツール等を活用した他のサービス事業所との連携・モニタリング

テレビ電話装置その他の情報通信機器を活用したモニタリングを可能とします。

利用者の同意を得て、サービス担当者会議等においては主治医、その他の合意を得ます。

少なくとも2月1回は利用者の居宅を訪問します。

## 19 感染症の予防及びまん延の防止のための措置

感染症の発生と、まん延を防止するために必要な措置を講じます。

- ①感染症の予防及びまん延の防止のために対策を検討する委員会をおおむね 年1回以上開催し、その結果について事業所内で周知徹底します。
- ②感染症及びまん延の防止のための指針の整備をします。
- ③感染症及びまん延の防止の為の研修会及び訓練を定期的実施します。

## 20 虐待の防止の為の措置

人権の擁護、虐待の防止等・虐待の発生又はその再発を防止するための施策を講じます。

- ①虐待防止検討委員会を設置し、責務や役割分担を明確にする
- ②未然防止、早期発見、虐待発生時には迅速かつ適切な対応がとれるようにする
- ③虐待防止の専門家との 相談や連携が図れるように整備し虐待防止のための従業者に対する研修を年1回～2回開催します。 ※ 責任者 仲門 文子 （管理者）

## 21 雇用の分野における男女の均等な機会及び待遇の確保

男女雇用機会均等法におけるハラスメント対策に関する事業所の責務を踏まえつつ、対策に取り組めます

- (1) 性的な言動や又は優越的な関係を背景とした言動（パワーハラスメント）であって  
就業環境が害される事を防止するための措置を講じる。
- (2) 対策 ハラスメントの内容の明確化及び方針の周知・啓発を行うと共に相談体制  
等必要な体制を整備する。 \* 法人責任者 比嘉 富美夫（管理者）

## 22 業務継続的計画（BCP）の策定等

感染症や非常災害の発生時において、業務を継続的に実地、再開するための計画を策定します

- ① 感染症や非常災害発生時等に利用者に対する居宅介護支援の提供が継続的に実施するため及び  
早期の業務再開を図る為の計画。 ⇒ 必要な対策を講じる
- ② 感染症に係る業務継続計画の策定
- ③ 災害に掛る業務継続計画の策定
- ④ 研修や訓練の実施 \* 責任者 仲門 文子（管理者）

## 23 身体的拘束等の適正化

利用者の生命又は身体保護のために緊急な場合を除き身体拘束は行わないようにします。

身体的拘束を行う場合にはその態様や時間利用者の心身の状況ややむ得ない理由を記録します。

## 利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名	東部クリニック介護支援センター
申請するサービス種類	指定居宅介護支援センター
<b>措置の概要</b>	
<p><b>1. 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）担当者の設置</b></p> <p>①連絡先（電話番号：098-932-2811 FAX：098-932-0279） ②受付時間（仲門 文子（ナカジョウ アヤコ） ③受付時間（平日 08：30～17：30） ④担当者不在の場合：対応者以外でも受付けを行い、対応者へ引き継げる体制</p> <p><b>2. 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制。手順</b></p> <p>苦情を受け付けた場合、苦情内容を正確に苦情処理受付簿に記入し、事業所で定めた次の処理手順に基づき迅速に対応する。</p> <p>① 苦情原因の把握・・・当日又は時間帯によっては翌日 利用者宅に訪問し、受け付けた苦情内容を確認し、今後の対応や予定を説明し了解を得る。 速やかに解決を図る旨を伝言する。 サービス提供事業所にかかる事項については、当該事業所から速やかに連絡する。</p> <p>② 検討会の開催 苦情内容の原因を分析するため、関係者を出席のもと、対応策の協議を行う。</p> <p>③ 改善の実地 利用者に対し、対応策を説明し同意を得る。改善を速やかに実地し、改善状況を確認する。 （損害を賠償すべき事故が発生した場合は、速やかに損害賠償を行う）</p> <p>④ 解決困難な場合 保険者に連絡し、助言、指導を得て改善を行う。また、解決できない場合には、保険者と協議し、国保連合会への連絡も検討する。</p> <p>⑤ 再発防止 同様の苦情、事故が起こらないように苦情処理の内容を記録し、従業員へ周知するとともに「苦情マニュアル」を作成・改善し研修などの機会を通じて再発防止に努め、サービスの質の向上をめざす。</p> <p>⑥ 事故発生時の対等等 事故が発生した場合は、速やかに必要な措置を構じられるよう、あらかじめ関係機関との対応策を定め、関係機関に周知して協力を依頼する。</p> <p><b>3. 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等</b></p> <p>①事業者の窓口職員（管理者等）に、早急に連絡や訪問調査することで、苦情に対する解決方法を模索する。 ②上記の職員だけでの処理が困難な場合は、第三者委員や保険者である、市町村、国保連などに相談し助言、指導を得て解決方法等を模索する。</p> <p><b>4. その他の参考事項</b></p> <p>普段から苦情が出ないようなサービス提供を心がける。 （毎朝の朝礼等で確認、研修の定期実地など）</p>	

# 利用料金表（ 居宅介護支援費 ） 現行 ⇒ 令和6年4月1日から一部改訂します

○ 一定の条件を満たしたときには基本料金以外に以下の加算が付きます。原則自己負担がありません。

区分	項目	金額（消費税の引き上げに伴い報酬改定）
基本	要介護1又は要介護2	10.760 ⇒ 10.860 円 /月
	要介護3から要介護5	13.980 ⇒ 14.110 円 /月
初回加算	新規として取り扱われる計画を作成した場合	300単位
入院時情報連携加算(Ⅰ)	利用者が病院または診療所に入院した日のうちに、当該病院の職員に対して利用者に関わる情報を提供していること	250単位
入院時情報連携加算(Ⅱ)	病院又は診療所に入院した日の翌日又は翌々日に当該病院の職員に対して利用者に関わる情報を提供していること	200単位
イ) 退院・退所加算(Ⅰ)イ	病院又は診療所・介護保険施設等の職員から利用者に係る必要な情報提供をカンファレンス以外の方法により一回受けていること	450単位
ロ) 退院・退所加算(Ⅰ)ロ	病院又は診療所・介護保険施設等の職員から利用者に係る必要な情報提供をカンファレンスにより一回受けていること	600単位
ハ) 退院・退所加算(Ⅱ)イ	病院又は診療所・介護保険施設等の職員から利用者に係る必要な情報提供をカンファレンス以外の方法により二回受けていること	600単位
ニ) 退院・退所加算(Ⅱ)ロ	病院又は診療所・介護保険施設等の職員から利用者に係る必要な情報提供を二回受けており、うち一回はカンファレンスによること	750単位
ホ) 退院・退所加算(Ⅲ)	病院又は診療所・介護保険施設等の職員から利用者に係る必要な情報提供を三回以上受けており、うち一回はカンファレンスによること	900単位
通院時情報連携加算	利用者が病院または診療所において医師又は歯科医師の診察を受ける時に介護支援専門員が同席し、医師又は歯科医師等に対して必要な情報を提供を行うと共に必要な情報をもとに居宅サービスに記録した場合は月1回を限度に加算	50単位
ターミナル ケアマネジメント加算	在宅で死亡した利用者に対して利用者、家族の意向を把握した上で死亡日及び死亡前日の14日以内に2日以上、居宅を訪問し居宅サービスに位置付けた計画書を提供した場合	400単位
緊急時等 居宅カンファレンス加算	病院又は診療所の求めにより当該病院又は診療所の職員と共に利用者の居宅を訪問し、カンファレンスを行い、必要に応じて居宅サービス等の利用調整を行った場合	200単位
特定事業所集中減算	正当な理由なく特定の事業所に80%以上集中等	1月につき200単位減算
運営基準減算	適正な居宅介護支援が提供できていない場合	基本単位数の50%に減算

## 【減算】

- ◆ 高齢者虐待防止措置未実地減算 所定単位数の99%で算定 <新設>
- ◆ 業務継続計画未設定減算 所定単位数99%で算定 <新設>
- ◆ 事業所と同一建物の利用者、またはこれ以外の同一建物の利用者20人以上に提供する場合所定単位数の95%で算定 <新設>
- ◆ 身体拘束廃止未実施減算 ⇒ 所定単位数の100分の1に相当する単位数を減算 (新設)

介護予防支援費	要支援 1 2
(1) 地域包括支援センターが行う場合	442単位 (438)
(2) 指定居宅介護支援事業所が行う場合<新設>	472単位

- ◆ 初回加算 1月につき 300単位 を加算
- ◆ 委託連携加算 1月につき 300単位

## 【減算】

- ◆ 高齢者虐待防止措置未実地減算 所定の99%で算定 <新設>
- ◆ 業務継続計画未設定減算 所定単位数99%で算定 <新設>



令和6年4月より東部クリニック介護支援センターは下記の要件を満たし

「特定事業所Ⅲ」 です。 特定事業所加算（Ⅲ）令和6年4月 309単位 ⇒ 323単位

- 1 常勤かつ専従の主任介護支援専門員1名以上配置している  
主任介護支援専門員 仲門 文子
- 2 常勤専従の介護支援専門員を3人以上配置している。（ 管理者1名 常勤専従2名 ）
- 3 利用者に関する情報又はサービス提供に当たっての留意事項に関わる伝達等を目的とした介護を定期的に開催している。

会議の開催：毎週火曜日 9：15～10：00 （定期会議録に記載）

- 4 24時間連絡体制を整備している。必要の応じて相談の対応ができる。  
営業時間外は各自、ケアマネジャーが法人携帯電話を持ち連絡を受け取れる体制がある  
東部クリニック介護支援センター TEL：098-932-2811  
あなたを担当する介護支援専門員は、次のとおりです。

氏 名： \_\_\_\_\_ 連絡先（携帯番号）： \_\_\_\_\_ :

- 5 介護支援専門員に対し、計画的に研修を実地している （ 研修の実地 ）
- 6 地域包括支援センターから支援困難な事例を紹介された場合においても、居宅介護支援を対応可能な体制を整備している。（ 支援困難事例への対応 ）
- 7 地域包括支援センター等が実地する事例検討会への参加する体制を整備している
- 8 家族に対する介護等を日常的に行っている児童や、障害者、生活困窮者、難病患者等高齢者以外の対象者への支援に関する知識等に関する事例検討会、研修等に参加します。
- 9 運営減算または、特定事業所集中減算の適応を受けていない。（公正・中立の確保）
- 10 ケアマネジャー一人当たりの担当件数は40件未満の質の高いケアマネジメントを実地します。
- 11 介護支援専門員実務研修における科目「 ケアマネジメント基礎技術に関する実習」等の協力体制を整えている。
- 12 他の法人が運営する居宅介護支援事業者と共同で事例検討会、研修会等を実地しています。

#### ☆ 関係機関との連携について

質の高いケアマネジメントの推進の為に、各、団体と協力体制を構築します。

地域包括支援センターからの支援困難者を紹介された場合や事例検討会等に参加できる体制を構築し関係機関との連携 や個人の自己研鑽も含め積極的に参加します。

## 居宅介護支援業務の実地方法等について

### 1、 居宅サービス計画（ケアプラン）の作成について

- (1) 指定居宅介護支援の提供にあたっては、**親切丁寧**に行います。又、サービスの提供方法などについては、**理解しやすいように分かりやすい説明**を心がけます
  - (2) 利用者様の**居宅を訪問**し、利用者及びご家族様との面接により、その有する能力、置かれている環境、解決すべき課題を適切に把握し、ご利用者様が自立した日常生活を営むことができるように支援します。
  - (3) 居宅サービスが**特定の種類、事業所（法人）に不当に偏るような誘導または支持を**行いません。
  - (4) そのために、ご利用者様が希望するサービス、地域等をお聞きした上で、市町村の「**事業所一覧表**」や「**介護サービス情報公表システム**」などを最大限活用し、希望に当てはまる事業所（サービス）を複数掲示します。また、パンフレット等を持ちいる場合でも**必ず複数の事業所のものを提示**します。
  - (5) また、ご利用者様からの複数のサービス事業所を求めていただくことや、サービス計画原案に位置付けたサービス事業所の**選定理由**を求めることができます。
- なお、この内容について文書を交付するとともに**口頭での説明を懇切丁寧**に行います  
また、ご理解いただいたことについては、ご利用者様から署名をいただきます。
- (6) その他、ご利用者様自らの意思による選択に資するよう、**地域サービス事業者等に関する情報を提供**します。
  - (7) ケアプラン原案を作成した際は、必ずその内容について**説明し、同意を得ます**  
その後、作成したケアプランについてご利用者様へ交付します。

当事業所は、本書面に基づいて上記の重要事項の説明を行い交付致しました。

【事業所】 住所 沖縄県沖縄市与儀3丁目9番1号  
事業所 東部クリニック介護支援センター  
管理者 仲門 文子

説明担当者 \_\_\_\_\_ 印

私（家族）は、本書面を受理し事業所からの重要事項の説明を受け、  
指定サービス提供について同意します。

令和 \_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日

【利用申込者】氏 名 \_\_\_\_\_ 印

住 所

電話番号

【署名代理人】氏 名 \_\_\_\_\_ 印

住 所

続 柄（ \_\_\_\_\_ ）

電話番号

附則この規定は令和6年4月1日から施行する。