

重 要 事 項 説 明 書

株式会社ユースフル
福祉の窓口@沖縄 city

1 居宅介護支援事業の目的

指定居宅介護支援の事業に適正な運営を確保するために人員及び、管理運営に関する事項を定め、事業所の介護支援専門員が、要介護状態にある高齢者等に対し、適正な指定居宅介護支援を提供することを目的とします。

2 事業所の運営方針

介護支援専門員は、利用者が要介護状態にあっても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配慮し、利用者の選択に基づき、適正な保健医療サービス及び福祉サービスが多様な事業者から、総合的かつ効率的に提供されるよう、公正中立な居宅介護支援を行います。

3 事業者（法人）

- | | |
|-------------|-----------------------|
| (1) 事業者の名称 | 株式会社ユースフル |
| (2) 事業者の所在地 | 沖縄県中頭郡北谷町字吉原比嘉アパート101 |
| (3) 代表者氏名 | 代表取締役 我如古純也 |
| (4) 電話番号 | 098-987-8079 |
| (5) 設立年月日 | 令和5年1月19日 |

4 居宅介護支援事業所（提供サービス）

- | | |
|-------------|-------------------------|
| (1) 事業所の名称 | 福祉の窓口@沖縄 city |
| (2) 事業所の所在地 | 沖縄県沖縄市照屋4-4-17 譜久山店舗1階西 |
| (3) 管理者の氏名 | 普久原 紀一 |

※24時間連絡体制を確保し必要に応じ対応致します。

- | | |
|---------------|--------------|
| (4) 電話番号 | 098-987-8079 |
| (5) 介護保険事業者番号 | 4770403089 |
| (7) 開設年月日 | 令和6年7月1日 |

5 職員体制及び職務内容

- (1) 管理者 1名（介護支援専門員兼務）
事業所を代表し、業務の総括にあたる。

- (2) 介護支援専門員 1名以上
運営方針に基づく業務にあたる。
利用者35名またはその端数を増やす毎に1名を標準とする。

6 営業日及び営業時間

- (1) 営業日 月曜日から金曜日
- (2) 営業時間 午前8時30分から午後5時30分
- (3) 休日 土曜、日曜、国民の祝日（振替休日含む）、旧盆、年末年始（12月30日から1月3日）。

7 事業の実施地域

沖縄市、うるま市

※その他の地域も相談に応じる。

8 居宅介護支援サービスの内容

要介護認定の申請代行

希望により次回要介護認定の申請代行を行います。

サービス計画の立案

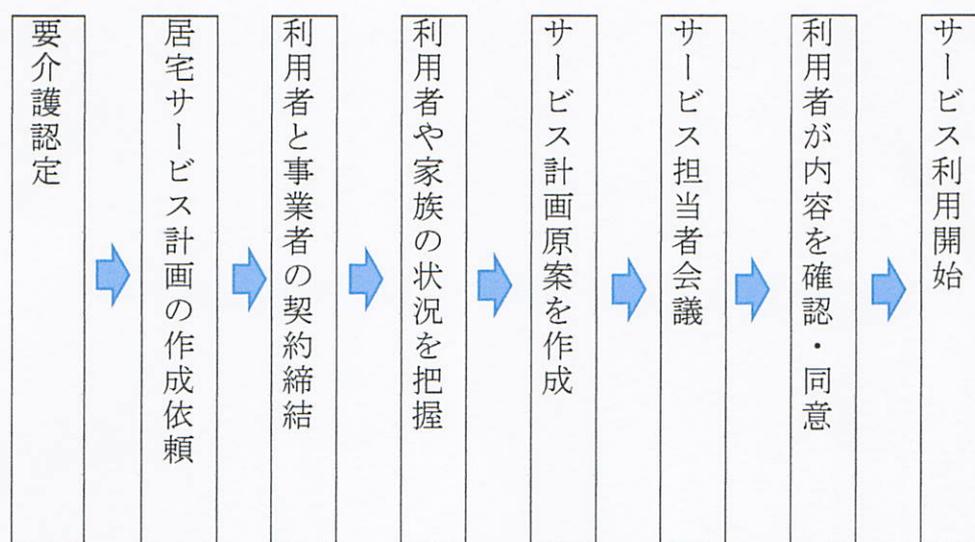
- ・利用者の心身の状況、生活状況、生活環境等の把握を行います。
- ・要介護状態の軽減、悪化防止になるよう計画を立案します。

連絡調整

家族、サービス事業所間の連絡調整を行います。

居宅サービス計画の作成手順

利用者のご家庭を訪問し心身の状況や生活環境等を把握した上で、居宅サービス及び、その他必要な保健医療サービスや福祉サービスを、総合的かつ効率的に提供できるよう配慮し、居宅サービス計画を作成します。



※利用者又はその家族の同意がある場合、サービス担当者会議及び入院中のカンファレンスをテレビ電話装置等（オンラインツール）を活用して行うことができるものとする。その際、個人情報の適切な取扱いに留意する。

9 居宅介護支援業務の実施方法等について

（1）居宅介護支援業務の実施

ア．事業所の管理者は、介護支援専門員に居宅サービス計画の作成に関する業務を担当させるものとします。

イ．指定居宅介護支援の利用の開始に際し、利用者は複数の指定居宅サービス事業者等を紹介するよう求めることができます。また、居宅サービス計画に位置付けられた指定居宅サービス事業者等の選定理由について求めることができます。作成した居宅サービス計画の総数のうち、訪問介護、通所介護、福祉用具貸与及び地域密着型通所介護（以下、この号において「訪問介護等」という。）がそれぞれの位置付けられた居宅サービス計画の数が占める割合並びに事業所において作成された居宅サービス計画に位置付けられた訪問介護等ごとの回数のうち、同一の指定居宅サービス事業所又は指定地域密着型サービス事業所によって提供されたものの占める割合等につき、文書の交付及び口頭により説明し文章に利用者の署名を受けるものとします。

（2）居宅サービス計画（ケアプラン）の作成について

ア．指定居宅介護支援の提供に当たっては、懇切丁寧に行います。また、サービスの提供方法などについて、理解しやすいように分かりやすい説明を心掛けます。

イ．利用者の居宅へ訪問し、利用者及び家族との面接により、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。

ウ．居宅サービスが特定の種類、事業者（法人）に不当に偏るような誘導または指示を行いません。

エ．そのために、利用者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）を複数提示します。また、パンフレット等を用いる場合でも必ず複数の事業者のものを提示します。

オ．その他、ご利用者様自らの意思による選択に資するよう、地域のサービス事業者等に関する情報を提供します。

カ．ケアプランの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利用者へ交付します。

(3) サービス実施状況の把握について

ア. 少なくとも1月に1回、利用者の居宅を訪問し、サービス実施状況の把握（モニタリング）を行います。

また、ご利用者の状態が安定しているなど、一定の要件を満たした上で、ご利用者の同意およびサービス担当者会議で主治医、担当者その他の関係者の合意が図られた場合、テレビ電話装置等を活用したモニタリングを行うことができます。その際は、テレビ電話装置等を活用したモニタリングでは収集できない情報について、他のサービス事業者との連携により情報を収集します。なお、少なくとも2月に1回は利用者の居宅を訪問します。

イ. 必要に応じてケアプランの変更や指定居宅サービス事業者等との調整その他の便宜の提供を行います。

ウ. 利用者がその居宅において日常生活を営むことが困難になったと判断した場合や介護保険施設への入院または入所を希望する場合には、介護保険施設に関する情報を提供します。

10 利用料

(1) 利用料金

居宅介護支援の利用料は厚生労働大臣の定める基準によるものとし、法定代理受領がなされる場合は、利用者の負担はないものとします。(介護保険制度から全額給付で利用者の負担はありません。)

要介護1・2	10,860円/月
要介護3～5	14,110円/月

法定代理受領以外の場合は、指定介護支援提供証明書の発行を行います。利用者の介護保険料の滞納等により、事業者が介護保険からサービス利用料金に相当する給付を受領することができない場合は、利用料の額等を記載した指定介護支援提供証明書の交付を行い、利用料の全額をいったんお支払いいただきます。お支払い方法に関して、毎月10日までに前月分の請求をいたしますので、20日までに現金及び事業所指定口座への振り込みにてお支払い下さい。(振り込み時、手数料は利用者負担とします。) お支払い確認後、領収書を発行いたします。

1.1 加算

各加算についても、上記利用料と同様の扱いとなります。

【初回加算】 300 単位/月

新規に居宅サービス計画を作成する利用者や、要介護状態区分が2区分以上変更となった利用者に対し、居宅介護支援を行った場合。

【入院時情報連携加算】

○入院時情報連携加算（Ⅰ） ⇒ 250 単位/月

入院した日のうちに情報提供を行った場合。

○入院時情報連携加算（Ⅱ） ⇒ 200 単位/月

入院後3日以内に情報提供を行った場合。

【退院・退所加算】

	カンファレンス 無	カンファレンス 有
連携 1 回	450 単位	600 単位
連携 2 回	600 単位	750 単位
連携 3 回	なし	900 単位

医療機関や介護保険施設等を退院・退所し、居宅サービス等を利用する場合において、退院・退所にあたって医療機関等の職員と面談を行い、利用者に関する必要な情報を得た上でケアプランを作成し、居宅サービス等の利用に関する調整を行った場合。

ただし「連携3回」を算定できるのは、そのうち1回以上について、入院中の担当医等との会議（退院時カンファレンス等）に参加して、退院・退所後の在宅での療養上必要な説明を行った上でケアプランを作成し、居宅サービス等の利用に関する調整を行った場合に限る。

【通院時情報連携加算】

利用者が医療機関で診察を受ける際に同席し、医師等と情報連携を行いケアマネジメントを行った場合

【ターミナルケアマネジメント加算】 400 単位/月

※ターミナルマネジメント加算は終末期の医療やケアの方に関する当該利用者又はその家族の意向を把握、下記の内容に同意を得たうえで算定し

ます。

ターミナル期に担当ケアマネジャーが通常よりも頻回に訪問すること
担当ケアマネジャーが状態変化やサービス変更の必要性を把握すること。
把握した心身の状況等を記録すること。
把握した心身の状況等を主治の医師等やケアプランに位置付けた居宅サービス事業所へ提供すること。
必要に応じて主治医等に病状等に関する指示を受けること。

【緊急時等居宅カンファレンス加算】 200 単位/回（月 2 回を限度）

病院又は診療所の求めにより、職員とともに利用者宅を訪問し、カンファレンスを行い居宅サービスの調整を行った場合。

【特定事業所加算】

○特定事業所加算（Ⅱ） ⇒ 4 2 1 単位/月

（2）交通費 料金の発生はしません。

（3）利用者はいつでも契約を解除することができ、解除に係る一切の料金の発生はしません。

1 2 緊急時及び事故発生時について

利用者の病状に急変、その他緊急事態が生じたときは、速やかに利用者の家族、主治医及び市町村、沖縄県介護保険広域連合に連絡する等必要な対応を行います。

利用者に対する指定居宅介護支援の提供により賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行ないます。

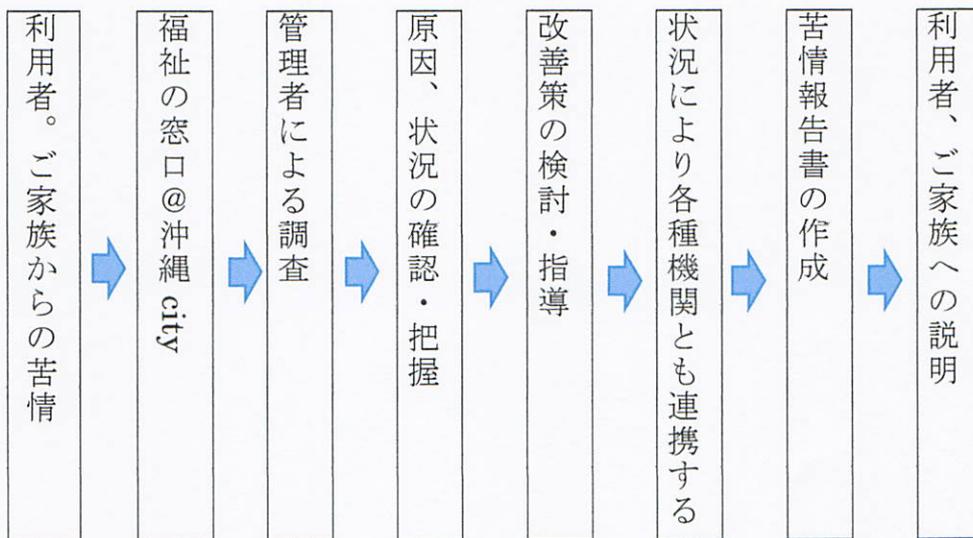
1 3 苦情処理の体制

窓口担当者 普久原 紀一

利用時間 営業日 午前 8 時 3 0 分から午後 5 時 3 0 分

電話番号 0 9 8 - 9 8 7 - 8 0 7 9

※利用者、家族からの苦情処理体制については、以下の通りで対応いたします。



(2) その他の相談、苦情受付窓口

沖縄市役所介護保険課

所在地 : 沖縄市仲宗根町 26-1

電話番号 : 098-939-1212

受付時間 : 8:30 ~ 17:15

受付日 : 月曜日～金曜日 (祝祭日休み)

うるま市役所介護長寿課

所在地 : うるま市みどり町 1-1-1

電話番号 : 098-973-3208

受付時間 : 8:30 ~ 17:15

受付日 : 月曜日～金曜日 (祝祭日休み)

沖縄県国民健康保険団体連合会

所在地 : 那覇市西 3-14-18(国保会館)

電話番号 : 098-863-2321

受付時間 : 9:00 ~ 17:00

受付日 : 月曜日～金曜日 (祝祭日休み)

沖縄県社会福祉協議会

所在地 : 那覇市首里 4-373-1

(沖縄県総合福祉センター内)

電話番号 : 098-887-2000

受付時間 : 8:30 ~ 17:15

受付日 : 月曜日～金曜日 (祝祭日休み)

1.4 個人情報の保護及び秘密の保持について

(1) 事業所は、利用者及びその家族の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が作成した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイドライン」を遵守し適切な取扱いに努めます。

(2) 事業所が得た利用者及びその家族の個人情報については、介護サービスの提供以外の目的では原則的に利用しないものとし、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いる場合は利用者の同意を、利用者の家族の個人情報を用いる場合は当該家族の同意をあらかじめ文書により得るものとします。

(3) 事業者は、介護支援専門員その他、従業者が退職したあとも正当な理由無く、その業務上知り得た利用者又その家族の秘密を漏らすことがないよう、必要な措置を講じます。

1.5 虐待防止

事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の発生又はその再発を防止するため次の措置を講ずるものとします。

(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ります。

(2) 虐待防止のための指針を整備します。

(3) 虐待を防止するための定期的な研修を実施します。

(4) 前3号に掲げる措置を適切に実施するための責任者を置きます。

(5) 事業所は、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、これを市町村及び沖縄県介護保険広域連合に通報するものとします。

1.6 業務継続計画の策定等

1 事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定居宅介護支援の提供を継続的に実施するための、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講じます。

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定期的実施します。

3 事業所は、定期的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。

1.7 衛生管理等

事業所は、事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次の各号に掲げる措置を講じます。

(1) 事業所における感染症の予防及びまん延の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。）をおおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、介護支援専門員に周知徹底します。

(2) 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備します。

(3) 事業所において、介護支援専門員に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

1.8 カスタマーハラスメント（カスハラ）への対応

カスタマーハラスメントの定義

本事業所では、利用者またはそのご家族による、過度な要求、暴言、暴力、不当な指示、威圧的な態度、執拗な連絡など、職員の業務遂行や安全を著しく妨げる行為を「カスタマーハラスメント（以下、カスハラ）」と定義します。

カスハラ行為への対応方針

本事業所では、職員が安全かつ安心して業務を行える環境を確保するため、以下の対応を実施します。

(1) 注意喚起

カスハラ行為が確認された場合、速やかに当該行為を停止するよう口頭または書面で注意喚起を行います。

(2) 面談による対応

状況が改善されない場合、利用者またはそのご家族と面談を行い、問題の共有と解決を図ります。

(3) 契約解除の可能性

注意や面談を経ても改善が見られない場合、やむを得ず契約解除を検討する場合があります。

再発防止への取り組み

職員がカスハラを受けた場合、事業所内で情報を共有し、必要に応じて専門家や弁護士への相談を行います。また、職員の安全と精神的負担軽減のため、適切なケアや支援を提供します。

利用者の理解と協力

サービスの円滑な提供のため、利用者およびご家族には、本規定を理解し、適切なコミュニケーションにご協力いただくようお願いいたします。

19 主治の医師及び医療機関等との連携

事業者は利用者の主治の医師又は関係医療機関との間において、利用者の疾患に対する対応を円滑に行うために、疾患に関する情報について必要に応じて連絡をとらせていただきます。そのために、入院、受診時等には、当該事業所名および担当介護支援専門員の介護支援専門員の名称を伝えて頂きますようお願い致します。

20 損害賠償について

事業者は、利用者に対する居宅介護支援の提供により、賠償すべき事故が発生した場合には損害賠償を速やかに行うものとし、その事故状況、行った経過などを記録に残し保管するものとします。ただし、その損害の発生について、利用者に故意又は過失が認められる場合には、事業者の損害賠償責任を減じる場合があります。

2 その他の事項

ア 利用者やその家族に対し、利用者は計画に位置付ける居宅サービス事業所について、複数の事業所の紹介を求めることが可能であることや、当該事業所を計画に位置付けた理由を求めることが可能であることを説明します。

イ 当事業所は、居宅介護支援サービスの提供にあたり、利用者又はその家族に対し、前6ヶ月間に作成した居宅サービス計画（ケアプラン）総数のうち、訪問介護、通所介護、福祉用具貸与及び地域密着型通所介護の記載された割合、並びに前6ヶ月間に作成したケアプランに記載された訪問介護等の回数のうち同一のサービス事業者によって提供された割合を説明します。