重 要 事 項 説 明 書　令和８年１０月１日改訂

（看護小規模多機能型居宅介護　ほほ笑みナースホーム福田）

ご利用者様（又はご家族様）が利用しようと考えている指定看護小規模多機能型居宅介護サービスについて、契約を締結する前に知っておいていただきたい内容を説明いたします。わからないこと、わかりにくいことがあれば、遠慮なく質問をしてください。

この「重要事項説明書」は、指定看護小規模多機能型居宅介護サービス提供の契約締結に際して、ご注意いただきたいことを説明するものです。

１　指定看護小規模多機能型居宅介護サービスを提供する事業者について

事 業 者 名 称	有限会社　ほほ笑み介護支援センター
代 表 者 氏 名	代表取締役　橋爪延幸
本 社 所 在 地 （連絡先及び電話番号等）	上田市福田５０－３ 代表☎0268－75－2337　　FAX75－2338
法人設立年月日	平成 15 年 9 月 12 日

２　利用者に対してのサービス提供を実施する事業所について

(1) 事業所の所在地等

事 業 所 名 称	ほほ笑みナースホーム福田　（看護小規模多機能型居宅介護）
介護保険指定 事 業 所 番 号	（２０９０３００５６３）
所在地　及び　☎	上田市福田 45-7　　☎　0268 - 75 - 9201

(2) 事業の目的及び運営の方針

事 業 の 目 的	地域の高齢者が、疾病入院等で医療依存度が高くなったとしても、住み慣れた家・地域での生活を最期まで継続することができるように、その状態や必要に応じて、「通い」を中心に「泊まり」「訪問」＋「訪問看護」の 4 サービスを柔軟かつ臨機応変に組み合わせて、なじみの職員による 24 時間 365 日の切れ目のない安心のサービスを提供することを目的とします。
運 営 の 方 針	（１）ご利用者のニーズに基づいたサービスの提供 ご利用者一人ひとりに合った支援をしていくには、ご利用者の本当の思いや望みをくみとることが大切であると考えます。そのためには、関わりの中で、一人ひとりに寄り添い、気持ちに向き合い、時間をかけて丁寧に支えることから始まります。思いや願いを受け止め、ご利用者の「暮らし」の中に楽しみが見いだせる支援をさまざまな角度から提供していきます。 （２）24 時間 365 日、なじみの職員による継続的な支援 その人らしい生き方暮らし方を実現するため、24 時間 365 日、切れ目ない支援

	を安心とともにお届けします。「その人らしさ」とは、自己実現そのものであり、その方の「これまで」「今」「これから」の暮らし全体を丸ごとお付き合いする中で、理解できるものです。これは、なじみの職員による 24 時間 365 日の切れ目のない支援をさせていただくことで可能であると考えます。ご本人の「暮らし」を継続的に支えていきます。 （3）なじみの地域で最期まで暮らし続けることの支援 医療依存度が高くなってもご利用者がこれまで培ってきたご家族や地域社会との関係を断ち切ることなく、これまでと同じようになじみの地域で最期まで共に暮らすことができるよう支援していきます。 （4）地域との相互の支えあい 医療依存度が高くなったからといってライフスタイルを変えるのではなく、地域へ積極的に参加していくことによって、地域との関係を維持継続しながら地域からも支えてもらいます。地域との支えあいは一方通行ではなく、地域の皆さんからさまざまなことを教えてもらい、事業所は専門知識やノウハウを地域へ還元する、「支え」「支えられる」地域との関係づくりを目指しています。

(3) 事業所の職員体制

管理者	森　紗希

職	職　務　内　容	人 員 数
管理者	1　事業所の従業者・業務の管理を一元的に行います。 2　法令等において規定されている看護小規模多機能型居宅介護の実施に関し、従業者に対し遵守すべき事項において指揮命令を行います。	常勤 1 名 看護師と兼務
介護支援専門員	1　適切なサービスが提供されるよう介護計画を作成します。 2　連携する介護老人福祉施設、介護老人保健施設、医療機関、行政機関等との連絡・調整を行います。	常勤又は非常勤 1 名以上 介護職員と兼務
看護従事者	1　利用者の保健衛生管理及び看護業務	看護職員常勤換算 2.5 名以上 常　勤　1名以上 通いと訪問で各 1 名以上の看護師を配置（常勤換算ではない）

介護従業者	1　入浴・排泄・食事等生活全般に係わる援助	介護職員１名以上

⑷営業日、営業時間及び実施地域

営　　業　　日	365 日
①　通いサービス提供時間	基本時間　午前９時～午後４時まで
②　宿泊サービス提供時間	基本時間　午後４時～午前９時まで
③訪問サービス提供時間	24 時間
通常の事業の実施地域	上田市

⑸登録定員及び利用定員

登録定員	２９名
通いサービス利用定員	１８名
宿泊サービス利用定員	９名

３　提供するサービスの内容及び費用について

⑴ 提供するサービスの内容について

サービス区分と種類	サ　ー　ビ　ス　の　内　容
看護小規模多機能型居宅介護計画の作成	1　サービスの提供開始時に、利用者が住み慣れた地域で生活を継続することができるよう、地域住民との交流や地域活動への参加を図りつつ、利用者の心身の状況、希望及びその置かれている環境を踏まえて、通いサービス、訪問サービス、及び宿泊サービスを柔軟に組み合わせ、他の看護小規模多機能型居宅介護従業者との協議の上、援助目標、当該目的を達成するための具体的なサービス内容を記載した看護小規模多機能型居宅介護計画を作成します。 2　利用者に応じて作成した介護計画について、利用者及びその家族に対して、その内容について説明し同意を得ます。 3　計画を作成した際には、当該看護小規模多機能型居宅介護計画を利用者に交付します。 4　作成に当たっては、利用者の状態に応じた多様なサービスの提供に努め、さらに作成後は実施状況の把握を行い、必要に応じて介護計画の変更を行います。
相談・援助等	1　利用者の心身の状況等を的確に把握し、利用者・家族の相談に適切に応じ、支援を行います。

通いサービス及び宿泊サービスに関する内容	介護サービス	1　移動･移乗介助 介助が必要な利用者に対して、室内の移動、車いすへの移乗の介助を行います。 2　排せつの介助 介助が必要な利用者に対して、トイレ誘導、おむつ交換を行います。 3　見守り等 利用者の安否確認等を行います。
	健康管理	1　看護職員が、血圧測定・体温測定・観察等により常に利用者の健康状況に注意し、必要に応じて主治医または医療機関と連携するなど、健康保持のための適切な措置を講じます。
	機能訓練	1　日常生活動作を通じた訓練 利用者の能力に応じて、食事、入浴、排せつ、更衣などの日常生活動作を通じた訓練を行います。 2　レクリエーションを通じた訓練 利用者の能力に応じて、集団的に行うレクリエーションや歌唱、体操などを通じた訓練を行います。
	入浴サービス	1　入浴の提供及び介助が必要な利用者に対して、入浴（全身浴・部分浴）の介助や清拭（身体を拭く）、洗髪などを行います。
	食事サービス	1　食事の提供及び、食事の介助を行います。 2　食事は食堂でとっていただくよう配慮します。 3　身体状況・嗜好・栄養バランスに配慮して作成した献立表に基づいて提供します。
	送迎サービス	1　事業者が保有する自動車により、利用者の居宅と事業所までの間の送迎を行います。 ただし、道路が狭いなどの事情により、自動車による送迎が困難な場合は、車いす又は歩行介助により送迎を行うことがあります。
訪問サービスに関する内容※1	身体の介護	1　排せつ介助 排せつの介助・おむつの交換を行います。 2　食事介助 食事の介助を行います。 3　清拭等 入浴（全身浴・部分浴）の介助や清拭（身体を拭く）、洗髪などを行います。また、日常的な行為としての身体整容を行います。 4　体位変換 床ずれ予防のため、体位変換を行います。

	生活介助	1　買い物 利用者の日常生活に必要な物品の買い物を行います。 2　調理 利用者の食事の介助を行います。 3　住居の掃除 利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。 4　洗濯 利用者の衣類等の洗濯を行います。
	その他	1　利用者の安否確認等を行います。
訪問看護サービスに関する内容※1	看護サービス	主治医が看護サービスの必要性を認めたものに限り、訪問看護指示書に基づき、主治医との連絡調整をはかりながら看護サービスの提供を行います。 ①病状・障害の観察 ②入浴・清拭・洗髪等による清潔の保持 ③食事および排泄等日常生活の世話 ④床ずれの予防・処置 ⑤リハビリテーション ⑥ターミナルケア ⑦認知症利用者の看護 ⑧療養生活や介護方法の指導 ⑨カテーテル等の管理 ⑩その他医師の指示による医療処置

※１　訪問サービス実施のための必要な備品等（水道・ガス、電気を含む）は無償で使用させていただきます。

⑵ 看護小規模多機能型居宅介護従業者の禁止行為

看護小規模多機能型居宅介護従業者はサービスの提供に当たって、次の行為は行いません。

① 利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり
② 利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
③ 利用者の同居家族に対する訪問サービスの提供
④ 利用者の日常生活の範囲を超えた訪問サービス提供（大掃除、庭掃除など）
⑤ 利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
⑥ 身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（利用者又は第三者等の生命や身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除く）
⑦ その他利用者又は家族等に対して行なう宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

⑶ サービス料金表

別紙料金表に示した通りです

４　サービスの提供にあたって

(1) サービスの提供に先立って、介護保険被保険者証に記載された内容（被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間）を確認させていただきます。被保険者の住所などに変更があった場合は速やかに当事業者にお知らせください。

(2) 利用者が要介護認定を受けていない場合は、利用者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行います。また、必要と認められるときは、要介護認定の更新の申請が、遅くとも利用者が受けている要介護認定の有効期間が終了する 30 日前にはなされるよう、必要な援助を行います。

(3) サービス提供は「看護小規模多機能型居宅介護計画」に基づいて行います。なお、「（介護予防）小規模多機能型居宅介護計画」は、利用者等の心身の状況や意向などの変化により、必要に応じて変更します。

(4) 看護小規模多機能型居宅介護に対するサービス提供に関する具体的な指示や命令は、すべて当事業者が行いますが、実際の提供にあたっては、利用者の心身の状況や意向に充分な配慮を行います。

５　衛生管理等

① 衛生管理について

利用者の使用する施設、食器その他の設備又は飲用に供する水について、衛生的な管理に努めるとともに衛生上必要な措置を講じます。

② 感染症対策マニュアル

ノロウイルス・インフルエンザ等の感染症予防マニュアルを整備し、従業者に周知徹底します。また、従業者への衛生管理に関する研修を年１回以上行っています。

③ 他機関との連携について

事業所において食中毒及び感染症が発生し又は蔓延しないように必要な措置を講じます。また、食中毒及び感染症の発生を防止するための措置等について、必要に応じて保健所の助言、指導を求めるとともに、常に密接な連携に努めます。

６　緊急時の対応方法について

指定看護小規模多機能型居宅介護の提供中に、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治の医師への連絡を行う等の必要な措置を講じるとともに、利用者が予め指定する連絡先にも連絡します。また、主治医への連絡が困難な場合は、救急搬送等の必要な措置を講じます。

【協力医療機関】 （協力医療機関一覧）	医療機関名 川西生協診療所　電話番号　0268 - 31 - 1411 山浦内科クリニック　電話番号 0268 - 71 - 0170 歯科医院名 櫻井歯科医院　電話番号　0268 - 25 - 3770

【主治医】	医療機関名 氏　　名 電 話 番 号
【家族等緊急連絡先】	氏　　名　　続柄 住　　所 電 話 番 号 携 帯 電 話 勤　務　先

7 事故発生時の対応方法について

利用者に対する指定看護小規模多機能型居宅介護の提供により事故が発生した場合は、市町村、利用者の家族に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

事故の状況及び事故に際してとった処置・経過を記録し、原因の分析、再発防止のための取り組みを行います。

また、利用者に対する指定看護小規模多機能型居宅介護の提供又は送迎により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行います。

【市町村（保険者）の窓口】 上田市高齢者介護課	電話番号　0268－23－6246（直通） 平日　8 時 30 分～17 時 15 分
【居宅支援事業所の窓口】	事業所名 所在地 電話番号 担当介護支援専門員

なお、事業者は、下記の損害賠償保険及び自動車保険（自賠責保険・任意保険）に加入しています。

保険会社名	株式会社明豊
住所・電話	上田市住吉２７１－８　　☎　0268－27－8839

8　非常災害対策

① 事業所に災害対策に関する担当者（防火管理者）を置き、非常災害対策に関する取り組みを行います。

災害対策に関する担当者（防火管理者）職・氏名：（　　森　紗希　　）

② 非常災害に関する具体的計画を立て、非常災害時の関係機関への通報及び連携体制を整備し、それらを定期的に従業員に周知します。

③ 定期的に避難、救出その他必要な訓練を行います。

避難訓練実施時期：（毎年２回　　５・　１１月）

9　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 提供した指定看護小規模多機能型居宅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以下のとおりとします。

〇 苦情申し立ての受理、当相談室内に於ける苦情内容の整理、理解、対策検討

〇 利用者宅を訪問、苦情に対しての改善策の報告、調整案を提示し理解を得る

〇市町村及び国保連合会に対し苦情内容の報告、改善策及び結果報告し、又、市町村からの指導、助言に従い再度改善を行う。又、市町村等の行う当該調査にも協力する。

(2)　苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 （事業者の担当部署・窓口の名称） ほほ笑みナースホーム福田　担当：森	所 在 地　　上田市福田 45-7 電話番号　0268－75－9201 ﾌｧｯｸｽ番号　　75－9202 受付時間　午前 9：00～午後 5 時 00
【市町村（保険者）の窓口】 上田市　高齢者介護課	電話番号　0268－23－6246（直通） 平日　8 時 30 分～17 時 15 分
【公的団体の窓口】 長野県国民健康保険団体連合会	電話番号　026－238－1555　（介護保険課） 受付時間　9:00～17:00

10 サービスの第三者評価の実施状況について

当事業所で提供しているサービスの内容や課題等について、第三者の観点から評価を行っています。

【実施の有無】	
【実施した直近の年月日】	
【第三者評価機関名】	
【評価結果の開示状況】	

11　情報公開について

事業所において実施する事業の内容については、

長野県社会福祉協議会のホームページ介護便利帳で公開しています。

12　秘密の保持と個人情報の保護について

① 利用者及びその家族に関する秘密の保持について	① 事業者は、利用者又は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」及び厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとしま

	す。 ② 事業者及び事業者の使用する者（以下「従業者」という。）は、サービス提供をする上で知り得た利用者又はその家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。 ③ また、この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。 ④ 事業者は、従業者に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、その秘密を保持するべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。
② 個人情報の保護について	① 事業者は、利用者から予め文書で同意を得ない限り、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ません。また、利用者の家族の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で利用者の家族の個人情報を用いません。 ② 事業者は、利用者又はその家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙によるものの他、電磁的記録を含む。）については、善良な管理者の注意をもって管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。 ③ 事業者が管理する情報については、利用者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加または削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとします。（開示に際して複写料などが必要な場合は利用者の負担となります。）

13　虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

(1) 虐待防止に関する責任者を選定しています。

虐待防止に関する責任者	ほほ笑みナースホーム福田管理者　森　紗希

(2) 成年後見制度の利用を支援します。

(3) 苦情解決体制を整備しています。

(4) 従業者に対する虐待防止を啓発･普及するための研修を実施しています。それらの研修等を通じ

て、従業者の人権意識の向上や、知識・技術の向上に努めます。
(5) 個別支援計画の作成など適切な支援の実施に努めます。
(6) 従業者が支援にあたっての悩みや苦労を相談できる体制を整えるほか、従業者が利用者等の権利擁護に取り組める環境の整備に努めます。

14 身体拘束について

事業者は、原則として利用者に対して身体拘束を行いません。ただし、自傷他害等のおそれがある場合など、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられるときは、利用者やその家族に対して、身体拘束の内容、目的、理由、拘束の時間等を説明し同意を得た上で、次に掲げることに留意して、必要最小限の範囲内で行うことがあります。その場合は、身体拘束の内容、目的、拘束時間、経過観察や検討内容を記録し、５年間保存します。
また事業者として、身体拘束をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

(1) 緊急性‥‥‥直ちに身体拘束を行わなければ、利用者本人または他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合に限ります。
(2) 非代替性‥‥身体拘束以外に、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことを防止することができない場合に限ります。
(3) 一時性‥‥‥利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことがなくなった場合は、直ちに身体拘束を解きます。

15 地域との連携について

① 運営に当たっては、地域住民又はその自発的な活動等との連携及び協力を行う等地域との交流に努めます。
② 指定看護小規模多機能型居宅介護の提供に当たっては、利用者、利用者の家族、地域住民の代表者、本事業所が所在する圏域の地域包括支援センターの職員、看護小規模多機能型居宅介護について知見を有する者等により構成される協議会（以下、この項において「運営推進会議」と言います。）を設置し、おおむね２月に１回以上運営推進会議を開催します。
③ 運営推進会議に対し、通いサービス及び宿泊サービスの提供回数等の活動状況を報告し、運営推進会議による評価を受けるとともに、運営推進会議から必要な要望、助言等を聴く機会を設けます。また、報告・評価・要望・助言等についての記録を作成し、公表します。

16 サービス提供の記録

① 指定看護小規模多機能型居宅介護の実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、その記録はサービス提供の日から５年間保存します。
② 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。

17 カスタマーハラスメントに対するサービス提供の中断および免責

(1) 利用者またはその家族等（以下「利用者等」という）が、当事業所の職員に対し、以下の各号に掲げるカスタマーハラスメント行為を行った場合、当事業所は職員の安全確保および円滑な業務

運営のため、直ちに当日のサービス提供を一時中断または中止することができます。
①身体的な暴力（殴る、蹴る、つねる、物を投げつける等）
②精神的な暴力、威嚇（大声を出す、怒鳴る、侮辱、人格を否定する言動、土下座の強要等）
③セクシャルハラスメント（不適切な身体接触、卑猥な発言、執拗な私的交際の要求等）
④制度上・契約上認められていない過剰なサービス、不当な要求の強要
⑤著しい長時間の拘束（電話の長時間の居座り、面談での執拗な詰問等）

(2) 前項の規定に基づきサービス提供を中断または中止した場合、当事業所は当該サービスに係る利用料金について、当初予定されたサービスが提供されたものとみなして利用者等に対して請求することができるものとします。

(3) 第１項に基づくサービスの中断または中止によって、利用者等に損害、不利益が生じた場合であっても、当事業所はその損害について賠償する責任を一切負わないものとします（免責）。

18　重要事項説明の年月日

この重要事項説明書の説明年月日	年　　月　　日

上記内容について、利用者に説明を行いました。

事業者	所　在　地	上田市福田５０－３
	法　人　名	有限会社　ほほ笑み介護支援センター
	代 表 者 名	橋爪延幸　　印
	事 業 所 名	ほほ笑みナースホーム福田
	事業所所在地	上田市福田 45-7
	説 明 者 氏 名	印

事業者から上記内容の説明を受け、内容について同意し、重要事項説明書の交付と料金表別紙１を受けました。

利用者	住　所	
	氏　名	印

代理人	住　所	
	氏　名	印