

# 選択サービス覚書

旭化成ホームズ株式会社（以下「甲」といいます。）と〇〇 〇〇（以下「乙」といいます。）は、賃貸の目的である建物「ヘーベル Village やまだい中町」（サービス付き高齢者向け住宅、以下「本物件」といいます。）において甲と乙の間で締結した西暦●●年●月●●日付、生活支援サービス契約書（以下「生活支援契約」といいます。）に基づくサービス付き高齢者向け住宅の生活支援サービス提供事業に係る選択サービス（以下「サービス」といいます。）について、次のとおり契約（以下「本契約」といいます。）を締結します。

## 第1条（契約の目的及び内容）

1. 甲は、乙に対しサービスを提供し、これに対し、乙は、対価として「生活支援サービス重要事項説明書」（以下「重要事項説明書」といいます。）に記載されている利用料金を支払いただきます。
2. 甲が本契約に基づいて提供可能なサービスは、「重要事項説明書」に記載されている「選択サービス」のとおりです。

## 第2条（有効期間）

1. 本契約の有効期間は、本契約成立の日から2年とします。ただし、事由の如何を問わず本物件における賃貸借契約が終了したとき及び乙が死亡したときは、本契約を終了します。
2. 契約期間満了日の40日前までに、乙または乙の代理人から書面による契約解除の申出がない場合、本契約は自動更新され、更新後の契約期間は2年とします。

## 第3条（サービスの開始）

1. 乙は、サービスの利用を希望する場合、甲からの委託を受けて乙にサービスを提供する事業者（以下、「提供事業者」といいます。）に対し、提供事業者所定の申込書を提出し、申し込むものとします。
2. 提供事業者は、前項の申込書を受領した場合、事前に乙に連絡のうえ、乙宅を訪問し、実施するサービスの詳細内容を乙と確認します。このとき、提供事業者は、申し込みのあったサービスに要する時間及び利用料金の見積を行った上で、サービスの実施日（以下「サービス実施日」といいます。）、開始時間（以下「サービス開始時間」といいます。）及び実施時間（以下「サービス時間」といいます。）を決定します。但し、乙のご希望の日時にお応えできない場合があります。
3. サービスの内容によっては、乙と協議のうえ、実施する地域を限定することがあります。なお、実施にあたり宿泊を伴うサービスはお受けできません。
4. 提供事業者は、サービス開始前に、サービスの実施の詳細を記載した「選択サービス提供見積書」（以下「見積書」といいます。）を作成し、これを乙に説明し、その内容について乙に理解・合意していただいたうえで署名を頂くものとします。「見積書」に乙の署名をいただくまでは、サービスは開始できないものとします。

#### 第4条 (サービスのキャンセル・日時変更)

1. サービスのキャンセルは、キャンセルするサービスのサービス利用日の前前日の18時以前は無料でできるものとします。
2. 乙が、前項に定める時間を経過した後にサービスをキャンセルした場合及び事前に提供事業者と連絡することなくサービスをキャンセルした場合、キャンセル料として、「見積書」に記載のお見積額全額をお支払いいただきます。
3. サービス利用日、サービス開始時間及びサービス時間（これらを併せて「サービス利用日等」といいます。）の変更については、サービス利用日の前前日の18時まで受け付けます。但し、変更後のサービス利用日等については、状況により、ご希望にお応えできない場合があります。
4. 前項に定める時間を経過した後のサービス利用日・サービス内容等の変更につきましては、キャンセルとみなし、第2項を準用するものとします。

#### 第5条 (サービスの実施)

1. 提供事業者は、乙に署名いただいた「見積書」に従って、サービスを実施します。
2. サービスは、提供事業者の職員が実施します。但し、介助を要するサービスについては、介護職員初任者研修等、介護に関する資格を有する職員で対応します。
3. サービスの実施にあたり必要となる洗剤、掃除用具、ごみ袋等の備品・道具・器具等の備品（以下「備品・道具等」といいます。）はすべて乙の負担にて乙にご用意頂きます。サービスの実施による備品・道具等の消耗・摩耗・汚れ等は、乙にご負担いただきます。
4. 乙のご要望により、サービスの実施に必要な備品・道具等の購入を事業所が代行することは可能ですが、この場合、「買い物代行」のサービスを提供したものととして、乙に所定の利用料金、購入代金及び要した交通費等の諸経費の実費をご負担いただきます。
5. サービスによっては、実施にあたり、乙宅の水道・電気・ガス等を使用させていただきます。その使用料等は、乙にご負担いただきます。
6. サービスの実施において出たゴミ・廃棄物の処分は、乙において行っていただきます。

#### 第6条 (留意事項)

1. サービスの開始後の「見積書」に記載のないサービスの依頼には原則として対応できません。
2. 乙は、サービスの本物件実施場所の状況、実施環境等によっては、以下の場合があることに同意するものとします。
  - (1) 汚れが十分に落ちないなど、サービスの実施結果が乙にご希望に添えない場合があります。
  - (2) 乙と相談のうえ、実施するサービス又はその実施詳細を変更することがあります。
  - (3) 備品の消耗及び水道光熱等の利用が増える場合があります。
3. 以下の作業・行為につきましては、サービスで提供することができません。
  - ①提供事業者の職員による車の運転を伴う作業
  - ②医療行為
  - ③貴重品、高価品、希少価値のあるものの取扱い及びこれを伴う作業
  - ④金銭の取扱い及びこれを伴う作業（買い物代行及び公共料金の支払いを除きます）
  - ⑤鍵のお預り及びこれを伴う作業
  - ⑥危険物の取扱い、高級衣料の洗濯、貴金属の手入れ等専門的な資格又は技術を要する作業

- ⑦重量物の運搬、高所での作業など危険を伴う作業
- ⑧その他事業所が提供することが不相当と判断した作業

#### 第7条 (利用料金の支払い)

1. 提供事業者は、サービスを提供した月の翌月に利用料金を請求し、乙は、請求月の26日(当日が金融機関の営業日でない場合、翌営業日)に請求額を支払うものとします。かかる支払いは、乙指定の金融機関の口座からの引き落としを原則とします。
2. サービスを実施するにあたり必要となる交通費、購入代行した備品等の代金などの諸経費については、乙に実費を負担いただきます。かかる諸経費の支払いについても前項と同様とします。

#### 第8条 (サービスの結果確認)

1. 提供事業者は、サービス終了後、乙にサービスの実施結果を確認して頂き、「選択サービス提供記録書」(以下、「記録書」といいます。)に押印いただくものとします。
2. 「記録書」に記載されたサービスが実施されていない場合(但し、第6条第2項第2号に基づき実施しないこととしたサービスは除きます)及び提供事業者の責に帰すべき事由による作業の不備が明らかである場合には、提供事業者は、乙の申し出を受け、当該サービスを再実施する又は当該サービスについては利用料金を請求しないものとします。但し、前項に定める確認時のお申し出に限るものとし、乙が前項に基づいて「記録書」に押印した後のお申し出は受けかねます。

#### 第9条 (サービス中止、契約の解除)

1. 甲は、乙に以下のいずれか一つに該当する事由が生じた場合、直ちにサービス(実施中のもの及び実施が予定されているものの双方を含みます)を中止すること、以後のサービスの申込をお断りすること、及び乙に通知の上、本契約を解除することができます。
  - ①サービスの利用料金の滞納があった場合
  - ②破産手続開始若しくは民事再生手続開始の申立てを受け、又は自ら申し立てた場合
  - ③差押え若しくは競売開始の決定を受け、又は滞納処分を受けた場合
  - ④本契約の内容をお守りいただけない場合
  - ⑤提供事業者及びその職員に対する暴行、セクシャルハラスメントその他不適切な行為があったと認められた場合
  - ⑥選挙運動、政治的・宗教的・営利的な勧誘活動があった場合
  - ⑦その他甲がサービスを実施できないと判断するに足る事情が生じた場合
2. 前項に基づき、甲がサービスを中止した場合又は本契約を解除した場合であっても、当該中止時又は解除時まで実施済みのサービスについては、乙は所定の利用料金及び諸経費を支払うものとします。

#### 第10条 (損害賠償)

1. 甲の責めに帰すべき事由により乙が損害を被った場合、甲は、甲が加入する賠償責任保険により損害を賠償します。
2. 前項の賠償額については、甲がサービスの実施にあたり適当と判断し、手当てする賠償責任保険に基づいて保険会社から受け取った保険金額を限度とします。

3. 第2項において、甲が損害賠償の義務を負担する範囲は、乙が申し込まれたサービス内容、サービス時間に実施した行為に限らせて頂くこととします。

第11条（苦情処理対応）

乙は、提供されたサービスに関して苦情がある場合には、別に定める苦情対応の責任者に申し出ることができます。甲は、乙が苦情申し出などを行ったことを理由として、何らの不利益な取扱いをしません。

サービスに関する相談や苦情については次の窓口で対応します。

|            |       |   |
|------------|-------|---|
| 甲ご利用者様相談窓口 | 名 称   | 旭化成ホームズ株式会社 シニア・中高層事業推進本部<br>シニア事業推進部 ※旭化成コールセンター |
|            | 電 話   | 0120-901-471                                      |
|            | F A X | 03-6899-3590                                      |
|            | 対応時間  | 9：00～18：00<br>※土日祝と水の併用休、年末年始は休業                  |

以上、上記契約を証するため、本書2通を作成し、甲、利用者またはその代理人が記名捺印のうえ、各1通を保有するものとします。

西暦 年 月 日

甲 <住所> 東京都千代田区神田神保町1丁目105番地  
<氏名> 旭化成ホームズ株式会社  
シニア・中高層事業推進本部 シニア事業推進部  
部長 田辺 弘之

乙（利用者）

<住所> .....

<氏名> ..... 印

<電話> .....

乙（代理人）

<住所> .....

<氏名> ..... 印

<電話> .....