

《ベネッセ介護センター新小岩》
サポートサービス
利用契約書

株式会社ベネッセスタイルケア

※ 本書記載の内容は契約締結時点の料金、消費税率等に基づいています。

サポートサービス利用契約書

利用者、保証人および株式会社ベネッセスタイルケア（以下「ベネッセスタイルケア」といいます。）は、ベネッセスタイルケアが利用者に対して行うサポートサービスについて、本契約を締結します。

第1条（目的）

ベネッセスタイルケアは、高齢等の理由により日常生活のサポートが必要な利用者に対し、利用者がその居宅において、日々の暮らしを自立的かつ健やかに送ることができるよう、利用者の居宅等において介護や生活支援を中心とするサポートサービスを提供します。利用者は、ベネッセスタイルケアに対し、サポートサービスに対する利用料を支払います。

第2条（契約期間）

1. 本契約の契約期間は20 年 月 日から20 年 月末日までとします。
2. 契約期間満了の2日前までに、利用者からベネッセスタイルケアに対して、更新をしない旨の書面による意思の通知がない場合は、契約期間は自動的に満了日の翌日から6ヶ月間延長されることとし、その後も同様とします。

第3条（サポートサービスの提供）

1. ベネッセスタイルケアが利用者に対して提供するサポートサービスの範囲は、契約書別紙に定めるとおりです。
2. ベネッセスタイルケアは、利用者の日常生活全般の状況および希望を踏まえて、具体的に提供するサポートサービスの内容について、その内容を書面で利用者および同居の家族等に説明し、その同意を得ます。
3. ベネッセスタイルケアは、その従業員（以下「ケアスタッフ」といいます）を利用者の居宅に派遣し、サービス内容確認書に沿ってサポートサービスを提供します。

第4条（サポートサービス提供の記録）

1. ベネッセスタイルケアは、サポートサービスの実施ごとに、提供したサービスの内容等を所定の用紙に記入し、サービス提供の終了時に利用者の確認を受けます（以下「ケアスタッフ訪問記録」といいます。）。利用者の確認を受けた後、その控えを利用者に交付します。
2. ベネッセスタイルケアは、前項のケアスタッフ訪問記録を本契約の終了後2年間保管します。

第5条（利用料および支払）

1. ベネッセスタイルケアは、提供するサポートサービスの対価として、提供したサポートサービスの実績に、契約書別紙に定める単位時間ごとの料金をあてはめて算定した

額を、利用料として、利用者に請求します。

2. ベネッセスタイルケアは、当月に提供したサポートサービスに係る利用料およびその他精算を必要とする費用の合計を当月末日締めで計算し、その合計額を示した請求書を契約書別紙に定める期日までに利用者に送付し、利用者は、請求された当月分の利用料を、契約書別紙に定める方法にて、同じく契約書別紙に定める期日までにベネッセスタイルケアに支払います。ベネッセスタイルケアは、利用者からの支払いを確認した後、利用者に対して領収証を発行します。

第6条（利用者の負担）

1. 利用者は、その居宅においてケアスタッフがサポートサービスを実施するため使用した水道、電気、ガス等の水光熱費を負担します。
2. 利用者は、サポートサービスを実施するため必要な用具、機器、食材、消耗品等をケアスタッフが使用することを了解し、これに要する実費を負担します。
3. サポートサービスの実施にあたり、通院介助および買い物代行等に伴い利用者およびケアスタッフが要する交通費等については、利用者がその実費を直接に負担します。
4. 利用者の居宅が、契約書別紙に定めるベネッセスタイルケアの通常の事業の実施地域以外の地域（ベネッセスタイルケアがサポートサービスの提供を行うことに合意している場合に限ります。）にある場合には、利用者は、当該通常の事業の実施地域を越えた地点から利用者の居宅までの交通費の実費を、往復分負担します。なお、自動車を利用した場合は、利用者は、当該通常の事業の実施地域を越えた地点から利用者の居宅までの距離に応じて、契約書別紙に定める額を負担します。
5. 前項の利用者の負担が発生する場合の請求および支払いについては、第5条第2項の規定と同様に扱います。

第7条（スケジュールの変更）

1. 利用者は、サービス内容確認書に記載された個々のサービス提供のスケジュールにつき、当該サービスが提供される日の前営業日の営業時間内にベネッセスタイルケアに通知することにより、料金を負担することなく当該サービス提供のスケジュールを変更またはキャンセルすることができます。
2. 利用者が、前項の期限までにベネッセスタイルケアに通知することなく、当該サービス提供のスケジュールの変更またはキャンセルを申し入れた場合、利用者は、契約書別紙に定めるキャンセル料をベネッセスタイルケアに対して支払います。
3. 前項のキャンセル料が発生する場合の請求および支払いについては、第5条第2項の規定と同様に扱います。

第8条（料金の変更）

1. ベネッセスタイルケアは、利用者に対して、1ヶ月前までに書面で通知することにより、契約書別紙に記載する料金の改定をすることができます。
2. 利用者は、料金の改定を承諾しない場合、ベネッセスタイルケアに対して書面で通知することにより、本契約を解約することができます。

第9条 (サービスの一時停止)

1. 次の事由に該当する場合には、ベネッセスタイルケアは書面で通知することにより、予告期間をおくことなく直ちに、本契約に基づくサポートサービスの提供を一時停止することができます。
 - ①利用者による本契約に基づく利用料の支払いが2ヶ月以上遅延し、利用料を支払うよう催告したにもかかわらず、14日以内に支払われないとき
 - ②利用者またはその家族の責に帰すべき事由により、サポートサービスを提供することが困難であると判断され、事態の改善を申し入れたにもかかわらず、事態の改善を見込むことができないとき
 - ③災害、事故、感染症の発生および利用者の入院等、やむを得ない事情があるとき
2. 前項の規定に基づきサポートサービスの提供を一時停止した場合に、停止の原因となった事由がなくなったことが確認されたときは、ベネッセスタイルケアはサポートサービスの提供を再開します。

第10条 (契約の終了)

1. 利用者は、ベネッセスタイルケアに対して書面で通知することにより、いつでも本契約を解約することができます。
2. ベネッセスタイルケアは、やむを得ない事情がある場合、利用者に対して、1ヶ月の予告期間をおいて理由を示した書面で通知することにより、本契約を解約することができます。
3. 次の事由に該当する場合には、ベネッセスタイルケアは書面で通知することにより、予告期間をおくことなく直ちに、本契約を解約することができます。
 - ①第9条第1項に基づくサポートサービス提供の一時停止が1ヶ月を超えて継続したとき
 - ②直近の12ヶ月間に第9条第1項第1号に基づくサポートサービスの一時停止が二度以上あるとき
 - ③保証人が第16条の規定を遵守しなかったとき
 - ④利用者、保証人または利用者の家族・その他関係者が、ベネッセスタイルケアの事業運営に支障を及ぼしたとき
 - ⑤利用者、保証人または利用者の家族がベネッセスタイルケアまたはケアスタッフに対して、本契約を継続し難いほどの背信行為を行ったとき
4. 次の事由に該当する場合には、本契約は自動的に終了します。
 - ①利用者の都合により、6ヶ月以上にわたって具体的なサポートサービスの利用がないとき
 - ②利用者が死亡したとき

第11条 (秘密保持)

1. ベネッセスタイルケアは、サポートサービスを提供する上で知り得た利用者およびその家族に関する個人情報を正当な理由なく第三者に開示または漏洩しません。この守秘義務は本契約が終了した後においても同様の効力を有します。

- ベネッセスタイルケアは、サポートサービスの提供に当たってのご連絡など、あらかじめ利用者に対して通知または公表している目的に限って、利用者またはその家族の個人情報を使用することができます。

第12条（賠償責任）

- ベネッセスタイルケアは、サポートサービスの提供に伴って、ベネッセスタイルケアの責に帰すべき事由により利用者の生命、身体、財産に損害を及ぼし、法的な賠償責任を負う場合は、利用者に対して、その損害を賠償します。
- ベネッセスタイルケアは、法的な賠償責任を負わない事故および利用者の心身の状態の変化等について、賠償の責を免れるものとします。なお、法的な賠償責任を負わない場合とは以下の様な場合等を含みますが、これらに限るものではありません。
 - ベネッセスタイルケアが負うべき通常の注意義務を超えて発生し、その原因がベネッセスタイルケアに起因するものでない事故等。
 - その他、前各号に準ずることに基づく事故等。

第13条（緊急時の対応）

ベネッセスタイルケアは、現にサポートサービスの提供を行っているときに利用者の病状の急変、その他の事故が発生した場合には、速やかに利用者の家族に連絡をとるとともに、主治の医師に連絡をとる等必要な措置を講じます。

第14条（身分証携行義務）

ケアスタッフは、常に身分証を携行し、初回訪問時および利用者または利用者の家族から提示を求められたときは、いつでも身分証を提示します。

第15条（相談および苦情対応）

ベネッセスタイルケアは、利用者からの相談、苦情等に対応する窓口を設置し、自ら提供したサポートサービスに関する利用者の要望、苦情等に対し、迅速に対応します。

第16条（保証人）

- 保証人は、個人とします。
- 保証人は、本条第3項に基づき利用者の債務を連帯して保証する立場と、本条第6項以下の義務をベネッセスタイルケアに対し自ら直接負う立場との両方を有し、利用者の心身の状態および生活の状況に配慮し、サポートサービスに関連して必要な協力を行います。
- 保証人は、ベネッセスタイルケアに対し、利用者のベネッセスタイルケアに対する本契約に基づくすべての債務について、利用者と連帯して保証することを約します。
- 利用者に意思能力の欠缺（不存在）その他の事由があつて、これにより本契約の効力が左右される場合、本契約は保証人とベネッセスタイルケアとの間で、ベネッセスタイルケアがサポートサービスを利用者に対して提供することを目的とする契約として成立しかつ存続します。
- 前項の事由により、利用者が本契約に基づき債務を負担しないと解される場合であつ

ても、保証人は本契約に基づく利用料その他の債務を本契約に定めるところに従い、ベネッセスタイルケアに支払う義務を負います。

6. 保証人は、ベネッセスタイルケアが本件サービスを利用者に対して提供する上で必要な協力を行います。
7. 保証人において、本契約上の保証人としての義務の履行が不可能または著しく支障をきたす事由が生じた場合、利用者は、新たな保証人を速やかに選定し、ベネッセスタイルケアに通知しなければなりません。なお、ベネッセスタイルケアからの要請に関わらず、その対応が履行されない場合は、第10条第3項⑤に該当するとベネッセスタイルケアが判断する場合があります。ベネッセスタイルケアが新たな保証人の選定に合意する場合、書面にて保証人の変更を確認します。

第17条（協議事項）

本契約に定める各条項の解釈に疑義が生じた場合または本契約に定めのない事項については、利用者、保証人およびベネッセスタイルケアは、信義誠実をもって協議し解決にあたります。

第18条（裁判管轄）

本契約に関して当事者間に紛争が生じ、協議による解決が困難となった場合、契約書別紙に定める通常の事業の実施地域を管轄する裁判所を専属的な合意管轄裁判所とすることを、利用者、保証人およびベネッセスタイルケアはあらかじめ合意します。

以上のとおり契約したので、本書3通を作成し、利用者、その保証人およびベネッセスタイルケアは、それぞれ記名捺印のうえ、各自1通を保有します。

20 年 月 日

利用者：

住所	
氏名	印
連絡先	()

保証人：

住所	
氏名	印
連絡先	()

ベネッセスタイルケア：

住所	〒124-0023 東京都葛飾区東新小岩 3-14-10 ウェルシア新小岩内
氏名	株式会社ベネッセスタイルケア ベネッセ介護センター新小岩 所長 宇治 誠人 印
連絡先	03 (5671) 3121

契約書別紙

サポートサービスの提供範囲(契約書第3条第1項関係)

本契約に基づき、利用者に対してベネッセスタイルケアが提供するサポートサービスの範囲は、以下のとおりとなります。

定期利用・スポット利用
<p>介護、生活援助、家事援助、話し相手など 入浴介助、体拭き（清拭）、洗髪の介助、手浴、足浴、 着替えの介助・整容、移動の介助、体位変換、排泄の介助、食事の介助、 歯磨き介助 など（声かけ、見守りも含みます）炊事、洗濯、掃除、 シーツ交換、整理整頓、布団干し、買い物、話し相手、 外出時の付き添いなど。</p>

- ・定期利用とは、3ヶ月以上継続してご利用が見込まれ、あらかじめ決められた曜日・時間に毎週1回以上のサービス利用が決定しているサービスとします。
- ・スポット利用とは、上記以外の不定期および急な依頼に対応するサービスとします。

待機利用
<p>介護保険のサービスに連続する（前後または間）通院時の院内待機、移動時の付き添い（介護保険で算定できないもの） 病院、薬局での滞在時間（受付から会計まで）、タクシー利用による自宅と病院の移動など。</p>

※ただし、次のような内容を含むサービスは、提供できません。

- ・医療行為
- ・危険が伴う、または予測されること。
- ・営利を目的とした活動や生業のお手伝い。（店舗のお手伝いなど）
- ・布教、政治活動に関わるお手伝い。
- ・住居以外の清掃や雑務。
- ・特殊技能や専門性を要すること。（専門的なハウスクリーニングなど）
- ・金銭出納等に関わる金融機関等の手続き。
- ・権利や地位に関わる行政機関の手続き。（戸籍謄本の受け取りなど）
- ・ケアスタッフの運転による自動車での外出。
- ・ご本人様や、ご本人様を支えるためのご家族様のサポートとは関係のない行為。（町内会活動など）
- ・公序良俗に反する行為やそのお手伝い。
- ・その他、弊社がお引受けできないと判断した内容

利用料(契約書第5条第1項関係)

本契約に基づき、利用者に対してベネッセスタイルケアが提供するサポートサービスの料金は、以下のとおりです。

料金(※1時間あたり/税込)			
サービスの種類	昼間 (午前8時～午後6時)	早朝・夜間 (午前6時～午前8時、 または午後6時～午後10時)	深夜 (午後10時～翌午前6時)
定期利用	3,960円	4,950円	5,940円
スポット利用	5,500円	6,875円	8,250円
待機利用	2,750円	3,437円	4,125円

*待機利用は介護保険サービスの訪問介護として設定された通院介助における病院内での待機時間(介護保険で算定できない時)やタクシー同乗時に適用とさせていただきます。

*基本料金(昼間帯)に対して、早朝・夜間帯は25%加算、深夜帯は50%加算となっております。

*早朝夜間、深夜の加算はサービス開始時間を基準に30分単位で算定させていただきます。

*定期利用、スポット利用のサービス提供時間は1時間からの提供で、1時間以上の場合は30分単位の設定となっております。

*待機利用のサービス提供時間は30分単位での提供とさせていただきます。

利用料等の請求および支払方法(契約書第5条第2項関係)

本契約に基づき、ベネッセスタイルケアが利用者から利用料、交通費、キャンセル料等を徴収する場合の手続きは、以下のとおりです。

①利用料等のご請求	<p>ア 利用料、事業実施地域外への交通費、キャンセル料等をご負担いただく場合には、ご利用月ごとに精算し、請求をさせていただきます。</p> <p>イ 請求書は、ご利用月の翌月15日までにお届けいたします。</p>
②利用料等のお支払い	<p>ア 下記のいずれかの方法によりお支払いください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・お客様の指定口座からの自動振替 <p>→ 請求月の26日に引き落とさせていただきます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当社指定の下記郵便貯金口座へのお振り込み <div style="border: 1px dashed black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>【口座番号】00180-6-659901</p> <p>【口座名義】株式会社ベネッセスタイルケア ベネッセ介護センター</p> </div> <p>→ 請求月の20日までに、最寄りの郵便局からお振り込みください。</p> <p>※お振込みは、利用者または保証人の名義とし、振込手数料は、利用者のご負担となります。</p> <p>イ お支払いを確認しましたら、領収書をお渡しいたしますので、必ず保管されるようお願いいたします。</p> <p>※領収書の再発行はできかねますので、お手元に届いた領収書は、大切に保管いただきますようお願いいたします。</p>

- ※ 26日が土日、祝祭日の場合は、翌営業日を納期限とさせていただきます。
なお、納期限から2ヶ月以上遅延し、さらに支払いの督促から14日以内にお支払いがない場合にはサービスを一時停止させていただきますが、サービスの停止の日から1ヶ月以内にお支払いがない場合、およびごうしたサービス停止が直近12ヶ月間に二度以上発生した場合には、契約を解約した上で未払い分をお支払いいただくことになります。
- ※ 金融機関口座よりの自動振替の場合、金融機関での手続が完了するまでの1～2ヶ月間は当社指定の銀行口座へのお振込みとなります。また、お客様ご指定の金融機関口座の残高不足等により、お引き落としができなかった場合にも、当社指定の銀行口座への振り込みにてお支払いをお願いいたします。
- ※ お振込みの場合の手数料は、利用者の負担となります。
- ※ お客様ご指定の金融機関口座からの引き落とし日については、お客様とご相談の上、上記と異なる取り決めをさせていただきますことがあります。この場合、ベネッセスタイルケアは請求書に引き落とし日を明記します。

通常の事業の実施地域(契約書第6条第4項および第18条関係)

本契約に基づき、利用者に対してベネッセスタイルケアが提供するサポートサービスの通常の事業の実施地域は、以下の区域です。

葛飾区、江戸川区

自動車利用の場合の利用者の負担(契約書第6条第4項関係)

本契約に基づき、ベネッセスタイルケアが、その通常の事業の実施地域以外の地域にある利用者の居宅まで自動車を利用してサポートサービスの提供を行う場合において、当該通常の事業の実施地域を越えた地点から利用者の居宅までの距離に応じて利用者が負担する額は、以下のとおりです。

1キロメートルにつき、26円（消費税込み）

キャンセル料(契約書第7条第2項関係)

本契約に基づき、利用者からベネッセスタイルケアが徴収するキャンセル料は、以下のとおりです。

連絡状況	キャンセル料
① 予約日の前営業日の営業終了時間までに連絡があった場合 例) 月曜日のサービスをキャンセルする場合、前金曜日の窓口終了時間までにご連絡いただければ、キャンセル料金はかかりません。 ただし、前金曜日が祝日の場合は木曜日の窓口終了時間までとなります	キャンセル料不要
② それ以降の連絡または連絡なきキャンセルの場合	料金の50% (消費税が別途かかります)

苦情等の相談窓口（契約書第15条関係）

当社のサポートサービスに関するご相談やご要望、その他サービス上のご不満などお気づきの点がありましたら、下記窓口にて承ります。

【当社の窓口】 担当部署・担当者	部署名 ベネッセ介護センター お客様相談係 担当者 宇治 誠人 電話 0120-616-336 (平日9～18時) ・フリーダイヤルは東京都内からおかけの場合、 介護センター新小岩へつながります。 ・東京都外からおかけの場合は以下の電話番号におかけ ください。 03-5671-3121
	部署名 株式会社ベネッセスタイルケア ご意見受付窓口 TEL 0120-251-662

※ 当社のケアスタッフの故意、過失等、当社の責に帰すべき事由によって、お客様またはご家族に損害が生じ、当社が法的な賠償責任を負う場合は、誠意をもって損害賠償をさせていただきます。

※ なお、お客様の急激な体調の変化など、不測の事態に起因して事故が発生した場合は、当社では責任を負いかねますので、あらかじめご了承ください。また、お客様またはご家族による当社との約束事に反した行為、お客様やご家族の故意、過失または不実の行為に起因して事故が発生した場合につきましても、同様に責任を負いかねます。

※ 天災、その他不可抗力によって事故が発生した場合、あるいはサポートサービスの実施が不可能になった場合についても責任を負いかねます。

※この契約書の料金は、契約締結時の消費税率（10%）に基づいて記載しています。消費税率が改定になった場合は、改定の内容に応じて、利用料も変更になります。