

生活支援サービス契約書

株式会社やさしい手（以下「やさしい手」といいます。）と入居者_____（以下「ご入居者」といいます。）は、サービス付き高齢者向け住宅「ゆめてらす三軒茶屋」[所在地：東京都世田谷区太子堂 3 丁目 38 番 20 号]（以下「本建物」といいます。）におけるご入居者に提供する生活支援サービスについて、次のとおり生活支援サービス契約（以下「本契約」といいます。）を締結します。

第 1 条（契約の目的等）

やさしい手は、ご入居者が安全かつ安心して主体的に生活を継続できるよう、ご入居者に対し、本建物内でサービス付き高齢者向け住宅における次項に定める基本サービス（必須サービス）を提供するとともに、ご入居者の希望に応じて、本条第 3 項に定めるその他の有料サービス（選択サービス）を提供することを約し、ご入居者は、その対価として本契約に定めるサービス料金をやさしい手に支払うことを約します。

2 本契約において、基本サービス（必須サービス）とは、高齢者の居住の安定確保に関する法律（平成十三年四月六日法律第二十六号）（以下、「法」といいます。）第 6 条第 1 項第 10 号、国土交通省・厚生労働省関係高齢者の居住の安定確保に関する法律施行規則（平成 23 年厚生労働省・国土交通省令第 2 号）（以下、「規則」といいます。）所定の「状況把握サービス」「生活相談サービス」に、やさしい手としてご入居者に必ず提供するサービスを加えたサービスをいいます。

3 本契約において、その他の有料サービス（選択サービス）とは、法及び規則がご入居者に対する提供を義務付けていないが、ご入居者の希望、任意の申入れに応じてやさしい手が提供するサービスをいいます。

4 本契約において、基本サービス（必須サービス）及びその他の有料サービス（選択サービス）の内やさしい手をご入居者に提供することとなったサービスを「本提供サービス」といいます。

第 2 条（やさしい手の提供サービス）

やさしい手をご入居者に提供するサービスの内容は、以下（1）ないし（2）のとおり基本サービス（必須サービス）、その他の有料サービス（選択サービス）です。生活支援サービスである基本サービス（必須サービス）及びその他の有料サービス（選択サービス）の詳細は、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。）に記載します。

（1）基本サービス（必須サービス）

- ①管理サービス
- ②状況把握・生活相談サービス
- ③緊急時対応
- ④イベント・アクティビティの開催
- ⑤食事提供

(2) その他の有料サービス（選択サービス）

- ①食事サービス
②おまかせさんサービス
③その他

第3条 (居室への立ち入り)

やさしい手は、本契約に係るサービスをご入居者に提供するにあたり、必要最低限の範囲でご入居者の居室に立ち入ることができるものとし、ご入居者は、予めこれを承諾します。この立ち入りに関して、やさしい手は、ご入居者へのプライバシーに十分配慮するものとし、かつ、サービス提供に必要な限度で行うものとしします。

2 ご入居者は、前項の立ち入りのため、やさしい手から申し出があった場合は、ご入居者の居室の鍵を、本契約に係るサービス提供時に限り、やさしい手に預けるものとします。なお、やさしい手は、サービス提供の方法及び住戸の鍵の管理等について入居者及び入居者の家族等に対し意向の確認を行い、同意を得るものとします。やさしい手が、本提供サービスの提供中に、その過失により当該鍵を紛失した場合、これによりご入居者に生じる損害については、やさしい手がこれを賠償するものとします。

第4条 (費用負担)

ご入居者は、居室において、やさしい手のスタッフ等が本契約に係るサービス実施のために使用する電気、水道、ガス、電話等の費用を負担します。

第5条 (サービス提供の記録)

やさしい手は、ご入居者の希望により提供するその他の有料サービス（選択サービス）については、月毎にその提供の実績を、ご入居者に対し書面により提示し、確認を受けることとします。

2 やさしい手は、高齢者の居住の安定確保に関する法律第 19 条の規定に基づき、サービスの提供に関する諸記録を作成し、契約終了後 2 年間保存します。

3 ご入居者は、やさしい手において、前項の諸記録の閲覧を請求できます。

第6条 (サービス料金等)

基本サービス（必須サービス）の料金は重要事項説明書に記載するものとし、1 か月に満たない期間のサービス料金については、1 か月を 30 日として日割計算した額とし、1 円未満の端数が生じたときは、これを切り捨てします。

2 その他の有料サービス（選択サービス）の料金については、重要事項説明書に記載した料金を基に月単位で計算します。

第7条 (サービス料金の変更)

やさしい手は、消費者物価指数、雇用情勢、その他の経済事情の変動により利用料金が不当になった場合には、ご入居者と協議の上で、利用料金を変更することができます。

第 8 条 (サービス料金の支払)

第 6 条第 1 項に定める基本サービス（必須サービス）の料金について、やさしい手は請求書に明細を付して毎月 20 日頃までに翌月分の料金をご入居者に請求し、ご入居者は、毎月 27 日頃までにやさしい手へ口座振替の方法で支払います。

2 6 条第 2 項に定めるその他の有料サービス（選択サービス）の内、食事サービスの料金について、やさしい手は請求書に明細を付して毎月 20 日頃までに翌月分の上限利用料金をご入居者に請求し、ご入居者は毎月 27 日頃までにやさしい手へ口座振替の方法で支払います。但し、翌月分の請求金額は、前月分の喫食実績に応じた利用料金に差額が生じた場合は、翌月分の上限利用料金からその差額を差し引くまたは差し加えて請求するものとします。なお、上限利用料金とは、朝食、昼食、夕食の希望食数および、腎臓病食、特別食、イベント食、牛乳及び補助食品等を希望する方の実費を含む料金となります。

3 食事サービス以外のその他の有料サービス（選択サービス）の料金について、やさしい手は請求書に明細を付して毎月 20 日頃までに前月分の料金をご入居者に請求し、ご入居者は、毎月 27 日頃までにやさしい手へ口座振替の方法で支払います。

4 ご入居者は、口座振替に関する手続日の関係又はご入居者の都合により口座振替ができなかった場合には、口座振込または現金で支払うものとします。

5 やさしい手は、ご入居者から料金の支払を受けたときは、ご入居者に領収書を発行します。なお、口座振込にて支払った料金については、振込用紙の控えをもって領収書に代えることをご入居者は予め承諾します。

6 ご入居者は、やさしい手に対して本提供サービス料金の支払いを怠った場合、やさしい手と締結した定期建物賃貸借契約書（以下「原契約」といいます）第 23 条の定めと同様の利率によって算定される遅延損害金をやさしい手に支払うものとします。

第 9 条 (有効期間)

本契約の有効期間は、原契約第 2 条第 1 項に規定する原契約の始期から終期までとします。

2 本契約は、前項に規定する期間の満了により終了し、更新はないものとします。但し、前項に規定する終期までの間にご入居者が死亡したときは、ご入居者の死亡時において終了します。

3 前 2 項の定めにかかわらず、本契約は、原契約が解除または解約その他の事由により終了した時に終了します。同様に、本契約は、本契約第 20 条（法改正）の定め等によって、改訂された生活支援サービス契約書（以下「改訂契約書」といいます。）にて、やさしい手及びご入居者が契約を締結したと同時に終了します。

第 10 条 (ご入居者からの解約・解除)

ご入居者は、やさしい手に対して、本契約終了希望日の 2 月前までに文書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。ただし、ご入居者の病変、急な入院などやむを得ない事情がある場合は契約終了希望日の 1 月以内の通知でも本契約を解約す

ることができます。また、本契約の有効期間内であっても、やさしい手とご入居者の、双方の合意により本契約を解約できます。

- 2 本契約の有効期間内であっても、ご入居者は解約申し入れの日から2月分（原契約第12条第1項の場合は1月分）の賃料及び基本サービス費（本契約解約後の賃料相当額及び基本サービス費相当額含む）をやさしい手に支払うことにより、解約申し入れの日から起算して2月分（原契約第12条第1項の場合は1月分）を経過する日までの間、随時に本契約を解約することができます。
- 3 やさしい手が正当な理由なく本提供サービスを提供しない場合において、ご入居者が相当の期間を定めて書面にてその提供の催告をし、その期間内に提供がないときは、ご入居者は、書面にて本提供サービスの解除をすることができます。
- 4 前3項までの規定に基づき本契約が終了した場合には、原契約第1条第3項本文に基づき、原契約は終了します。

第11条 （やさしい手からの解約・解除）

やさしい手は、ご入居者の行動が他の入居者の生命に危害を及ぼす恐れがあり、かつ通常の生活支援方法では、これを防止することができず、本契約を将来にわたって継続することが社会通念上著しく困難であると考えられる場合に、本契約を解約することができます。

- 2 前項の場合、やさしい手は次の手続きを行います。

- ①一定の観察期間をおくこと。
- ②主治医及び生活支援サービス提供スタッフ等の意見を聴くこと。
- ③契約解除の通告について30日の予告期間をおくこと。
- ④前号の通告に先立ち、入居者本人の意思を確認すること。

- 3 次の事由に該当した場合は、やさしい手は文書で通知することにより、直ちに本契約を解除することができます。

- ①ご入居者及びその連帯保証人、身元引受人、残置物引取人、緊急連絡先となる者、成年後見人、任意後見人、代理人、ご家族、ご入居者の関係者等（以下、「ご入居者の関係者等」という）が、やさしい手又はその従業員等に対し、暴力・セクハラ・暴言、誹謗中傷その他信頼関係を破壊しうる行為を行い、本提供サービスの提供の続行が困難な場合
- ②ご入居者又はご入居者の関係者等によって、基本サービス（必須サービス）のキャンセル・受給拒否、介護保険法令と関連諸法令及び告示・通達等に抵触するサービスの要求がなされたこと等により、サービス提供の続行が困難な場合
- ③ご入居者又はご入居者の関係者等が、やさしい手又はその従業員等に対し、特定の団体への加入・物品の購買等の勧誘等を行ったことより、本提供サービス提供の続行が困難な場合
- ④上記の他、ご入居者又はご入居者の関係者等が、やさしい手又はその従業員等に対して本契約を継続し難いほどの信頼関係を破壊する背信的行為を行った場合

第 12 条 （秘密保持及び個人情報利用同意）

やさしい手は、サービスを提供する上で知り得たご入居者及びご家族等に関する秘密及び個人情報（以下「個人情報等」といいます）について、正当な理由なく第三者に漏らしません。この守秘義務は本契約終了後も同様です。

2 ご入居者は、前項の規定にかかわらず、やさしい手が本提供サービスを提供するために必要な個人情報等を、以下の者に情報提供することにつき、予め同意するものとします。

- ①ご入居者の関係者等及びご入居者の関係者等から指示があった者
- ②原契約に定める本建物の所有者及び所有者からの賃借人
- ③ご入居者と医療契約等を締結している医療機関
- ④やさしい手と提携・協力する医療機関従事者
- ⑤ご入居者と介護サービス契約等を締結している介護サービス提供事業者

3 ご入居者は、前項のほか、次の各号に係る利用目的の範囲内で、やさしい手が保有するご入居者及びご入居者の関係者等の個人情報等を使用することに予め同意するものとします。

- ①個人が特定されない形態での公的統計の資料や学術上の資料への協力依頼に対する利用
- ②行政機関等からの要求で、法令上応じることが義務づけられている事項に対する利用
- ③サービスの質の向上を目的とした第三者評価機関による審査への利用
- ④本提供サービス提供に係わる事業所等の管理運営業務での利用
- ⑤サービス提供に係わる居宅介護サービス事業者等の調整を目的とした、他の事業者への情報提供における利用
- ⑥ご入居者からの依頼に基づいた適正なサービスを提供するため、サービス担当者会議等における他の居宅サービス事業者や居宅介護支援事業所との連携、資料の作成、照会への回答での利用
- ⑦ご入居者からの依頼による住宅改修工事・福祉用具貸与のための委託業者との連携における利用
- ⑧ご入居者のご家族等への心身の状況説明の他、緊急を要する場合の医師への連絡等における利用
- ⑨提供した本提供サービスに対する請求業務などの事務における利用
- ⑩損害賠償保険などに係る保険会社等への相談又は届出等の利用
- ⑪ご入居者からの依頼に基づいた各種サービスを提供するための利用
- ⑫やさしい手からのサービス・介護保険内外の社会資源活用に関する情報提供のご案内をするための利用
- ⑬やさしい手からのサービス向上を目的としたアンケートの依頼のための利用
- ⑭やさしい手の責任において、委託先（請求書等の郵送物の発送業者・顧客情報管理システムの開発保守業者・コールセンター運営業者・緊急通報会社等）を適正に管理することを条件として、やさしい手業務を外部に委託する場合の利用
- ⑮地域包括ケアの実現を目指して、やさしい手の提携先在宅医療機関及び日常生活支援サービス事業者との連携における利用

- ⑯ご入居者のご家族・成年後見人・任意後見人・その他法定代理人・任意代理人への必要な連絡及び連携における利用

第 13 条（緊急時の対応等）

やさしい手は、ご入居者に緊急な事態が生じた場合又は必要があると判断した場合は、やさしい手の作成する緊急時マニュアルに応じて対応し、必要な措置を講じます。

第 14 条（連帯保証人について）

ご入居者は、本契約の締結時に連帯保証人を定めるものとします。

- 2 連帯保証人は、ご入居者と連帯して、月額サービス料金 1 年分を限度して、本契約から生じるご入居者の債務を負担するものとします。
- 3 ご入居者は、連帯保証人が死亡、所在不明、または無資力等の事由を知り、連帯保証人の責を果たし得ないと認めたときは、やさしい手に対して、連帯保証人の追加、または変更を求めることができます。この場合、ご入居者は、直ちにやさしい手の要求する条件を満たす連帯保証人を新たに選任しなければならないものとします。
- 4 やさしい手の連帯保証人に対する履行の請求は、ご入居者に対してもその効力を生じるものとします。

第 15 条（賠償責任）

やさしい手は、本契約に係る各サービスの提供に伴って、やさしい手の責めに帰すべき事由により、ご入居者の生命、身体又は財産に損害を及ぼした場合は、適正な賠償義務の履行を誠実に行います。

第 16 条（相談・苦情対応）

やさしい手は、ご入居者の相談、生活支援サービス事業に係る要望、苦情等に対する窓口を設置し、誠実かつ迅速に対応します。

第 17 条（重要事項説明確認）

本契約の締結に当たり、やさしい手はご入居者に対し、別に作成する重要事項説明書に基づき重要な事項の説明を行い、ご入居者はその内容を了承したものとします。

第 18 条（提携医療機関について）

やさしい手は、やさしい手と提携している医療機関等、ご入居者に対して適切な医療機関を紹介します。

第 19 条（本契約に定めのない事項）

やさしい手、ご入居者は、信義誠実をもってこの契約を履行するものとします。

- 2 本契約に定めのない事項については、やさしい手及びご入居者が誠意を持って協議のうえ定めます。

第 20 条 （法改正）

介護保険法令その他関連法令の改訂に伴い、やさしい手が本契約を改訂する必要があると判断した場合には、やさしい手は本契約を改訂することができるものとし、ご入居者は予めこれに承諾するものとします。

2 前項において本契約が改訂された場合は、ご入居者はやさしい手が用意する改訂契約書にて、新たに契約を締結することに予め承諾します。

第 21 条 （合意管轄）

やさしい手及びご入居者は、本契約に関してやむを得ず訴訟となる場合は、事物管轄の定めに従い、東京地方裁判所または東京簡易裁判所を専属的合意管轄裁判所とします。

（以下余白）

本契約を証するため本書2通を作成し、やさしい手、ご入居者が各記名押印の上、各1通を保管します。

(西曆) 年 月 日

(やさしい手) <住 所> 東京都目黒区大橋 2 丁目 24 番 3 号
<名 称> 株式会社やさしい手
<代表者> 代表取締役 香取 幹 印

【ご入居者欄】

ご入居者 <住 所> _____

<氏 名> _____ 印

【連帯保証人欄】

連帯保証人 <住 所> _____

<氏 名> _____ 印

<極度額> _____ 円

※極度額とは連帯保証人が負担すべき上限額のことです。
(サービス料金×1 年分)