

サービス提供契約 重要事項説明書

1. サービス提供事業者

事業者の名称・所在地及び電話番号その他の連絡先		
事業者の名称	フリガナ カブシキガイシャヤサシイテ	
	株式会社やさしい手	
事業者の所在地	〒153-0044	
	東京都目黒区大橋2丁目24番3号	
事業者の連絡先	電話番号	03-5433-5513
	FAX番号	03-5433-5527
	ホームページアドレス	https://www.yasashiite.com/
事業者の代表者名	代表取締役社長 香取 幹	

2. 住宅事業主体及びサービス事業者概要

※サービス提供業務をSOMPOケア株式会社から株式会社やさしい手に業務委託しています

事業主体の名称・主たる事務所の所在地及び電話番号その他の連絡先		
事業主体の名称	フリガナ ソンポケアカブシキガイシャ	
	SOMPOケア株式会社	
事業主体の主たる事務所の所在地	〒140-0002	
	東京都品川区東品川四丁目12番8号	
事業主体の連絡先	電話番号	03-6455-8560
	FAX番号	03-5783-4170
	ホームページアドレス	☒ https://www.sompocare.com/
		☐ 無
事業主体の代表者の氏名及び職名	氏名	鷺見 隆充
	職名	代表取締役
事業主体が行っている主な事業等	有料老人ホーム・サービス付き高齢者向け住宅・グループホームの運営、居宅サービス事業等	

3. 住宅概要

住宅の名称・所在地及び電話番号その他の連絡先		
住宅の名称	フリガナ コーシャハイムテトセカスヤマサービスツキコウレイシャムケジュウタクキュウゴウトウ	
	コーシャハイム千歳鳥山 サービス付き高齢者向け住宅 9号棟	
住宅の所在地	〒157-0062	
	東京都世田谷区南鳥山6丁目10番9号	
住宅の連絡先	電話番号	050-1752-0677
	FAX番号	050-3535-7850
	ホームページアドレス	https://www.sompocare.com/
住宅の管理者名		
住宅の開設年月日	2014/4/15	
居住の契約方式	終身建物賃貸借契約	

4. サービスの内容

サービスに関する方針等		
・サービス事業者は、入居者のニーズに合わせて総合的に日常生活をサポートする後記のサービスを入居者に提供するものとします。 ・医療や介護を必要とする場合は、円滑に医療・介護サービスを受けられるよう関係機関と連携を図り、かかりつけ医やご家族等に連絡いたします。なお、入居者は連携先医療機関・介護事業所以外の事業者からも自由に選択ができます。 ・本契約は、賃貸借契約が終了した場合には理由の如何を問わず本契約も当然に終了することを入居者・サービス事業者共に確認します。 ・サービス事業者は、本契約に基づくサービス提供業務（以下「サービス提供業務」といいます）の一部または全部を、第三者に委託することができます。 ・サービス提供事業者は、サービス提供業務の一部を第三者に再委託することができるものとします。 ・サービス事業者は、サービス事業者の判断に基づきサービス提供事業者を変更することができるものとします。ただし、変更する場合にはその旨を入居者に対し書面にて通知または掲示し、入居者に知らせるものとします。 ・サービス事業者は、前項のサービス提供事業者の変更に伴い、入居者に生活上不便を生じないよう、速やかな引継ぎが行われるよう努めるものとします。 ・当該サービス提供は、サービス付き高齢者向け住宅が提供する生活支援サービスであり、介護保険によるサービス提供ではありません。介護サービスの提供をご希望される場合には、サービス提供事業者までご相談ください。介護保険自己負担分の費用負担があります。		
住宅で対応できる医療的ケアの内容		
当住宅では看護師がいないため、常時医療行為が必要な方への対応はできません。 胃ろう・腸ろう・IVH・点滴管理・ストーマ処置・インシュリン注入管理等医療行為が必要な場合は、協力医療機関との連携による対応が可能な場合があります。		
基本サービス（入居者様全員が受けるサービスです。）		
サービスの種類	料金（税込）	（提供方法・提供者）
状況把握 及び 生活支援サービス	1人入居 月額36,300円 2人入居 月額52,800円	I. 状況把握・緊急時対応 ■24時間常駐 【9:00～19:30】 緊急通報時には、9号棟に常駐している住宅スタッフが、下記※1～※4の対応をいたします。 9号棟には2名の住宅スタッフが常駐しておりますが、うち1名は11号棟を担当しています。 【19:30～9:00】 夜間は、9号棟の住宅スタッフとして1名が常駐する体制を組んでおります。 24時間有人管理体制のシフトを組んでおりますが、緊急時の対応等により一時的に事務室内が不在となる場合があります。 ■状況把握（安否確認） 1日1回の声掛け等を行います。 安否確認の方法については、入居者のご希望を伺い決定します。食堂やフロントでのお声掛け又は館内通報設備を用いてのお声掛け、目視によって安否確認を行います。生活異常センサー等も併用します。時間の指定はできません。 なお、本サービスは体調不良や病気の予見を約束するものではありません。 ■棟内見回り（ラウンド） 住宅スタッフが1日数回共用部の見回りを行います。 本サービスは入居者救命や犯罪等の防止を確約するものではありません。 ■緊急時の対応（緊急通報装置）（※1） 各住戸の洋室、トイレに設置してある緊急ボタンを押していただければ、住宅スタッフが緊急通報装置を利用してのお声掛け・通話、必要があれば訪室を行います。 本サービスは、棟内の緊急通報装置を利用した緊急時対応サービスであり、体調不良時等に救急車や緊急連絡先への通報を主な対応としております。住宅スタッフは医療処置その他救命・手当てに関わる処置は行いません。 本サービスは、入居者の救命等を保証するものではありません。 また、病院等への救急車両による搬送は、あくまで本人の意思を尊重して行うものであり、本人が強く拒絶した場合には搬送を強要するものではありません。搬送を拒絶した場合における本人のその後の体調変化に対する責任は、一切負うことができません。 ※提供者：閑やさい手住宅スタッフ

		■災害時対応・誘導・連絡（※2） 予め定めた防災マニュアルにより住宅スタッフが避難誘導、緊急連絡先への連絡を行います。本サービスにより、入居者の生命及び怪我の防止を保障するものではありません。災害の状況により、緊急連絡先への連絡が遅くなる可能性があります。 ■AED設置・対応（※3） 本サービスは、本物件付帯のAEDを利用して処置を施すものです。住宅スタッフがAED機器の利用方法に従って対処するものであり、入居者の生命及びその後の体調を保障するものではありません。 ■運営懇談会でのご家族への近況報告 ※提供者：隣やさしい手住宅スタッフ II. 生活相談 ■日常生活の相談 日常生活でのお困りごとや心配なことについて、相談をお受けいたします。医療や介護を必要とする場合は、円滑に医療・介護サービスを受けられるよう関係機関と連携を図り、かかりつけ医やご家族等に連絡いたします。なお、入居者は連携先医療機関・介護事業所以外の事業者からも自由に選択ができます。ご相談内容により専門家による対応が必要となる場合には、専門家を紹介します。専門家との相談等には別途費用が必要になる場合があります、その費用は入居者の負担となります。 ■定期面談 ■医療・介護に関する相談 ■入居時の立会い・同席 ■介護施設紹介 ■在宅介護事業者紹介 ■介護に関するアドバイス ※提供者：隣やさしい手住宅スタッフ I. 状況の把握 ■入居者個々の健康状態の把握 緊急時に備えて、ヒアリングに基づいた入居者の健康状態をカードに記録するサービスです。本サービスにより、入居者の疾病が発生しないことを保証するものではありません。 ■緊急カードの作成・管理 ※提供者：隣やさしい手住宅スタッフ II. 救急搬送の手配 ■救急搬送の手配（※4） 救急車同や緊急連絡先への通報を行います。救急車への同乗はしません。 ■医療機関への情報提供 ※提供者：隣やさしい手住宅スタッフ III. その他 ■定期的な健康相談会 ■医療機関の情報提供 ■医療機関の紹介 ※提供者：隣やさしい手住宅スタッフ
	健康管理サービス	

	その他	I. フロント ■受付（来訪者の対応、入居者との対応、代理応答等） ■不在時の対応 ■専有部分に係る鍵の管理・保管（紛失時の対応・スペアキーの保管等） ■各共用スペース利用の受付 ※提供者：帰やさしい手住宅スタッフ II. 各種手配・紹介 ■タクシー・ハイヤー手配 ■クリーニング業者紹介 ■食事宅配業者紹介 ■食料品・日用雑貨などの宅配業者紹介 ■生活援助等、自費サービスの紹介 ■宅配便の集荷依頼 フロントにて各種手配や紹介を致します。ご利用にあたり、現金・荷物等の収受は致します。 ※提供者：帰やさしい手住宅スタッフ III. アクティビティ ■各種講座・イベントの企画・開催 アクティビティサービスの運営費用は、原則として、基本サービス費に含まれます。ただし、内容により各種講座やイベント参加費、材料費等、入居者の実費負担が必要な場合があります。なお、実費が発生している場合はキャンセルできない場合があります。 また、定員を定めたアクティビティについて、定員超過の場合には参加できないことがあります。 ■サークル活動支援 ※提供者：帰やさしい手住宅スタッフ IV. その他 ■地域情報・地域交流の案内 ■居室内の電球交換（電球代等、別途実費はご負担いただきます） ※提供者：帰やさしい手住宅スタッフ
--	-----	---

上記以外のサービス等（オプションサービス）
（本住宅では以下のサービスを入居者様に選択していただくことができます。）

サービスの種類	料金（税込）	（提供内容・方法・提供者）
食事サービス	右記参照	事前予約制 ・食費：朝食583円（消費税率8%・軽減税率対象） 昼食891円（消費税率10%・軽減税率対象外） 夕食891円（消費税率10%・軽減税率対象外） ・朝食以外の食事サービスに関する費用および家族等の来訪者・外部利用者は、軽減税率の対象外となります。 ・朝食は7：30～9：00、昼食は11：30～13：00、夕食は17：30～19：00を、9号棟1階に併設する地域交流施設（レストラン）または2階ラウンジで提供します。 ・食事は、建物内の厨房にて（株）やさしい手委託先の調理員によりご提供します。 ・キャンセルは提供される日の3日前の18時までにお知らせ下さい。それ以降のキャンセルについては、キャンセル料（100%）が発生します。キャンセル料が発生した場合は、食費（本体価格）に10%（軽減税率適用の場合は8%）を課税した金額となります。 ※提供者：フジ産業（株）
食堂送迎サービス	月額33,000円／1人	・食事の喫食の為の食堂送迎については、朝食は7：30～9：00、昼食は11：30～13：00、夕食は17：30～19：00の間に住戸にお迎えにお伺いし、食堂へお連れします。食事が終わった入居者から順番に適宜住戸までお送りいたします。 ・食事の喫食の際の食堂での服薬に関しては、スタッフがお声掛けを行います。本サービスはお薬の保管や管理を行うものではありません。 ・アクティビティサービス参加ご希望の入居者の為の食堂等への送迎については、開催時間に合わせて住戸にお迎えにお伺いし、食堂等へお連れします。アクティビティサービス終了後、順番に適宜住戸までお送りいたします。 ・介護保険で算定できる場合は、介護保険サービスが優先となります。 ・入居者の状況に合わせて、介助の要不要、介助の方法をご相談させていただきます。自立歩行が安定されている入居者の送迎等の際には複数名の入居者を同時に対応させて頂く場合がございます。 ※提供者：㈱やさしい手住宅スタッフ
アクティビティサービス	実費	各種講座・イベントの企画・開催を致します。 アクティビティサービスの運営費用は原則として、基本サービス費に含まれます。ただし、内容により各種講座やイベント参加費、材料費等、入居者の実費負担が必要な場合があります。 なお、実費が発生している場合はキャンセルできない場合があります。 ※提供者：㈱やさしい手住宅スタッフ
みまもりステッカー	300円／月・人 （初期費用：2,000円） ※非課税	遺失物や認知症の方の捜索のために問合せ番号となるIDを付与したステッカーを48枚配布致します。所有物、衣服などに貼付・縫い付けご使用頂けます。 初期には登録費用2,000円が必要となります。 ※提供者：㈱やさしい手住宅スタッフ
コピーサービス	白黒：22円／1枚 カラー：55円／1枚	※提供者：㈱やさしい手住宅スタッフ
FAXサービス	55円／1枚	送信のみ ※提供者：㈱やさしい手住宅スタッフ
機械浴室使用	550円／1回	事前予約制 ※提供者：㈱やさしい手住宅スタッフ

医療連携の内容				
協力医療機関	1	名称	医療法人社団はなまる会 烏山はなクリニック	
		住所	東京都世田谷区南烏山6丁目12番12号 コーシャハイム千歳烏山12号棟1階	
		診療科目	内科、呼吸器内科、呼吸器外科、アレルギー科等	
		協力内容	入居者健康相談・カンファレンス・訪問看護・訪問診療・研修依頼	
協力歯科医療機関		名称		
		住所		
		協力内容		

5. 月額利用料の請求及び支払方法

請求方法	
毎月請求書を発行し、入居者に送付します。口座振替による支払となります。口座振替手数料は、入居者負担となります。	
支払方法	
サービス提供契約書第4条 ※甲を入居者へ、乙をサービス事業者へ読み替えるものとする 第4条 甲は、基本サービス費の翌月分を賃貸借契約に基づく賃料および管理費と同時に毎月末日までに、口座振替により乙または乙が指定する者に支払うものとする。 2. 甲は、オプションサービスを利用し発生したオプションサービス費については、乙または乙の指定する者より毎月20日までに請求のあった分について、当月末日までに、乙または乙が指定する者に支払うものとする。ただし、賃貸借契約終了に伴い、本契約が終了する場合には、甲は未払いのオプションサービス費については契約終了日までに支払うものとする。 3. 甲は、前二項以外の費用については、乙またはそれぞれの役務の提供者の請求する金額を、各々指定する方法により支払うものとする。	

6. 苦情に対応する窓口等

① 苦情に対応する窓口等

苦情に対応する窓口等の状況

窓口の名称	株式会社やさしい手					
電話番号	03-5433-5513					
対応している時間	平日	9時	00分	～	18時	00分
	土曜	時	分	～	時	分
	日曜	時	分	～	時	分
	祝日	時	分	～	時	分
定休日	土曜日、日曜日、祝日、振替休日、年末年始					

窓口の名称	SOMPOケア株式会社 お客様相談室					
電話番号	0120-65-1192					
対応している時間	平日	9時	00分	～	18時	00分
	土曜	時	分	～	時	分
	日曜	時	分	～	時	分
	祝日	時	分	～	時	分
定休日	土曜日、日曜日、祝日、年末年始					

サービスの提供により賠償すべき事故が発生したときの対応

具体的な対応	サービス事業者、またはその従業員、使用人、関係人等が、故意または過失により本物件または入居者あるいは第三者に損害を及ぼしたときは、その損害を賠償しなければなりません。
--------	---

利用者アンケート調査、意見箱等利用者の意見等を把握する取組の状況

1 あり	実施日	
	結果の開示	1 あり 2 なし

② なし

7. サービス利用に当たっての留意事項

外出・帰宅・訪問等	
外出・帰宅及びご家族様等の来訪等の時間制限はありません。なお、夜間の外出の際や外泊時は、事前に住宅スタッフへご連絡下さい。	
共用施設の利用について	
機械浴室	機械浴室をご使用される場合は、事前に予約が必要です。

8. 契約の解除内容等

入居者からの解約					
サービス提供契約書第1条 本契約は、賃貸借契約が終了した場合には理由の如何を問わず本契約も当然に終了する。 賃借人による賃貸借契約の解約（賃貸借契約書第6条）※賃借人を入居者へ、賃貸人をサービス事業者へ読み替えるものとする 賃借人は、次のいずれかに該当する場合には、賃貸借契約の解約の申入れをすることができる。この場合において、賃貸借契約は、次に掲げる場合にあっては解約の申入れの日から1カ月を経過することによって終了することができる。 (1) 療養、老人ホームへの入所その他のやむを得ない事情により、賃借人が貸室に居住することが困難となったとき。 (2) 親族と同居するため、賃借人が貸室に居住する必要がなくなったとき。 (3) 賃貸人が、法第68条の規定による命令に違反したとき。 2. 前項各号に該当しない場合であっても、賃借人は、賃貸人に対し、6カ月前の予告をもって本契約の解約を申し入れることができる。この場合、本契約は当該解約の期日の到来によって終了する。 3. 前2項の規定にかかわらず、賃借人は、賃貸人に対し、第1項の場合においては解約申入れの日から1カ月分の賃料および管理費相当額を支払うことにより、解約申入れの日から起算して1カ月を経過する日までの間、前項の場合においては解約申入れの日から6カ月分の賃料および管理費相当額を支払うことにより、解約申入れの日から起算して6カ月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る。					
契約解約時の連絡先	<table border="1"> <tr> <td>名称</td><td>SOMPOケア株式会社</td></tr> <tr> <td>電話番号</td><td>0120-65-1192</td></tr> </table>	名称	SOMPOケア株式会社	電話番号	0120-65-1192
名称	SOMPOケア株式会社				
電話番号	0120-65-1192				
事業者からの解除					
サービス提供契約書第6条 ※甲を入居者へ、乙をサービス事業者へ読み替えるものとする 甲が、サービス提供契約書第3条に定めるサービス費または甲が負担すべき費用の全部または一部の支払いを3カ月以上延滞したとき、乙は通知・催告することなく本契約を解除することができる。					

9. 損害賠償責任保険の内容

損害賠償責任保険の加入状況	
☒ (有)	・ 無 (損害保険ジャパン株式会社)

説明年月日 西暦 年 月 日

サービス提供契約書及びサービス提供契約重要事項説明書に基づいて、重要な事項を説明しました。

登録事業者名 SOMPOケア株式会社

所在地 東京都品川区東品川四丁目12番8号

代表取締役 鷺見 隆充 印

説明者氏名 印

私は上記事業者から、サービス提供契約書及びサービス提供契約重要事項説明書に基づいて、重要な事項の説明を受けました。

入居者 氏名 印

入居者 氏名 印