

利用契約書重要事項説明書

1. 生活支援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 ヒーロー |
| | 株式会社 ヒーロー |
| 事業者の所在地 | 〒179-0083 |
| | 東京都 練馬区 平和台 1-17-10 |
| 事業者の連絡先 | 電話番号 03-3937-1331 |
| | FAX番号 03-3937-1332 |
| | ホームページアドレス |
| 事業者の代表者名 | 代表取締役 大川 一則 |

2. 住宅事業主体概要

| | | |
|---------------------------------|--------------------------------------|---|
| 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 カブシキガイシャ ヒーロー | |
| | 株式会社 ヒーロー | |
| 事業主体の主たる事務所の所在地 | 〒179-0083 | |
| | 東京都 練馬区 平和台 1-17-10 | |
| 事業主体の連絡先 | 電話番号 03-3937-1331 | |
| | FAX番号 03-3937-1332 | |
| | ホームページアドレス | 有 |
| | | 無 |
| 事業主体の代表者の氏名及び職名 | 氏名 大川 一則 | |
| | 職名 代表取締役 | |
| 事業主体が行っている主な事業等 | 1. 介護保険法に定める介護保険事業 2. 高齢者住宅の運営・管理 | |

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 サービスツキコウレイシヤムケジュウタク (トクテイシセツニューキョシヤセイカツカイゴ) エクセレントネリマプレミア |
| | サービス付き高齢者向け住宅 (特定施設入居者生活介護) エクセレント練馬プレミア |
| 住宅の所在地 | 〒179-0083 |
| | 東京都 練馬区 平和台 1-17-10 |
| 住宅の連絡先 | 電話番号 03-3937-1331 |
| | FAX番号 03-3937-1332 |
| | ホームページアドレス |
| 住宅の管理者名 | 石川 理加 |
| 住宅の開設年月日 | 2008年3月1日 |
| 居住の契約方式 | 普通賃貸借契約 |

生活支援サービスに関する方針等

ご入居者が安心して日常生活を送ることができるよう、以下の基本サービスを提供いたします。
 ご入居者が医療を必要とする場合は、円滑に医療サービスが受けられるよう、医療機関との連携を図ります。尚、医療機関と連携する場合にも、ご入居者は連携先以外の医療機関を自由に選択できます。
 ご入居者が介護を必要とする場合は、住居内常駐介護士による介護サービスを受けられます。

住宅で対応できる医療的ケアの内容

当住宅では、夜間看護師が不在のため、常時医療行為が必要な方への対応はできません。
 在宅酸素・パルンカテテル・インス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り対応が可能な場合があります。

基本入居サービス（ご入居者全員が受けるサービスです。）

| サービスの種類 | 料金 | (提供方法・提供者) |
|------------|--------------------|--|
| 状況把握（安否確認） | 33,000円（税込） /月額 | ・毎日、朝昼夕食を提供する際に介護士が安否確認を行います。 ・夜間は、ご入居者（ご家族）とご相談の上、必要に応じて巡視等を行います。提供者：株式会社ヒーロー |
| 生活相談 | | ・日常生活を送る上で、お困りのこと、介護度が重くなった場合のご不安などについて、生活相談員がご相談をお受けします。提供者：株式会社ヒーロー |
| 緊急時対応 | | ・各居室のベッドサイド、トイレに設置してあるナースコールを押していただければ、各階のヘルパーステーション及び常駐介護士が携帯しているPHSにて受信の上駆けつけ、必要な対応（医療機関への連絡、ご家族への連絡、救急車要請等）を行います。 提供者：株式会社ヒーロー |
| 健康管理 | | ・看護職員等により、血圧、脈拍、体温等の測定による健康状態の確認を行います。また健康相談をお受けします。 提供者：株式会社ヒーロー |
| フロントサービス | | ・受付・新聞受領・手紙、はがき等の受け取り、電話対応、送迎対応、他各種取りつき 提供者：株式会社ヒーロー |

上記以外の生活支援サービス等
 (本住宅では以下のサービスをご入居者に個別に選択していただくことができます。なお、ご入居者の希望により、他のサービス事業者を利用することもできます。)

| サービスの種類 | 料金 | (提供内容・方法・提供者) |
|----------------|-----------|--|
| 食事の提供サービス | 67,320円/月 | ・食費は月単位での請求になります。 ・食費：67,320円（税込）（30日計算） 日額2,244円（税込）内訳〔朝食594円、昼食825円、夕食825円〕 ・消費税軽減税率における飲料食品の提供については、1食につき税別690円以下で、その累計額が1日2,070円に達するまでの食費が該当し、軽減税率(8%)が適用されます。当住宅では軽減税率(8%)の適用となるのは朝食のみです。昼食・夕食は適用外となります。(金額はすべて税込で表記しています) ※食費税別料金 日額2,050円 内訳〔朝食550円、昼食750円、夕食750円〕 ・朝食：7:30～9:00 昼食：11:30～13:00 夕食：17:30～19:00 ・食事は住宅内の厨房にて調理します。提供者：ACA Next株式会社 ・居室内、カフェなど食堂談話室以外で食事を希望される方は、予めスタッフまでお知らせください。 ・キャンセル、追加、変更は提供される日の前日17時までにお知らせください。それ以降のキャンセル分は請求されますのでご注意ください。 提供者：ACA Next株式会社 |
| 治療食・療養食の提供サービス | 1食70円加算 | ・治療食、療養食を必要とされる方は、主治医または栄養士と相談の上、お体に合った食事を提供します。その場合各食事代に70円/食(税別)が別途加算され、税率は朝食8%、昼食と夕食は10%になります。 加算を含めた食事代(税込)：朝食670円、昼食902円、夕食902円 提供者：ACA Next株式会社 |
| 特別食の提供 | 実費負担 | ・当住宅では、朝食、昼食、夕食の他に、サイドメニューとして牛乳、ヨーグルト等をご注文いただけますが、サイドメニューは軽減税率の対象外となります。予めご了承ください。提供者：ACA Next株式会社 |
| 居室内清掃サービス | 無料 | ・週2回の居室内清掃サービスを希望される場合は、当住宅清掃スタッフが伺いますので、入居サービス契約時にお申し付けください。提供者：株式会社ヒーロー |
| 送迎・代行サービス | 1,100円/時間 | ・個別的な外出・通院の送迎、個別的買物の代行等を希望される場合は、1時間1,100円(税込)の費用が別途かかります。1ヶ月の累計時間をもとに算出します。 提供者：株式会社ヒーロー |
| 洗濯サービス | 実費負担 | ・外部の洗濯サービスを希望される場合は、別途お申込みいただき実費負担となります。 提供者：株式会社ヒーロー |

| | | |
|---------------|------|--|
| 館内カフェでの飲食サービス | 実費負担 | します。その他の飲食につきましては実費負担となります。飲食代に軽減税率は適用されません。 |
| 医療費 | 実費負担 | ・通院、入院、医師の往診、予防接種及び薬代は個人負担となります。 |
| オムツ代 | 実費負担 | ・オムツ代は個人負担となります。 |
| 居室内の消耗品等の購入 | 実費負担 | ・居室内のトイレトーパー、ティッシュペーパー等の消耗品の購入は個人負担となります。 |
| 理美容サービス | 実費負担 | ・理美容サービスにかかる費用は個人負担となります。 |

医療連携の内容

| | | | |
|----------|---|------|--------------------------|
| 協力医療機関 | 1 | 名称 | 城北公園クリニック |
| | | 住所 | 東京都練馬区水川台4-7-1 |
| | | 診療科目 | 内科、胃腸科、外科、整形外科、循環器科、肛門科 |
| | | 協力内容 | 健康相談、定期健康診断、他医療機関への紹介 |
| 協力医療機関 | 2 | 名称 | 板橋区役所前診療所 |
| | | 住所 | 東京都板橋区水川町1-12 コスモディエース3階 |
| | | 診療科目 | 在宅療養 |
| | | 協力内容 | 訪問診療、施設往診、調剤薬局連携 |
| 協力歯科医療機関 | | 名称 | あおぞら歯科クリニック |
| | | 住所 | 東京都北区浮2-6-10 幸コーポI 1階 |
| | | 協力内容 | 定期歯科診療 |

5. 月額利用料の請求及び支払方法

請求方法

毎月15日に下記①・②に係る請求書を発行し、入居者または身元引受人（連帯保証人）様に送付いたします。

①翌月の基本入居サービス費、食費（※食費は翌月の日数計算分）

②前月分の個別に利用したサービス費

尚、前月分のキャンセルされた食事代を精算しご返金致します。

支払方法

毎月27日に請求分を自動引き落とし致します。

※27日が土日祝日の場合は翌営業日の引き落としとします。

6. 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 | サービス付高齢者向け住宅エクセレント練馬プレミア「苦情相談窓口」 | | | | | |
| 電話番号 | 03-3937-1331 | | | | | |
| 対応している時間 | 平日 | 9時 | 00分 | ～ | 17時 | 00分 |
| | 土曜 | 9時 | 00分 | ～ | 17時 | 00分 |
| | 日曜 | 9時 | 00分 | ～ | 17時 | 00分 |
| | 祝日 | 9時 | 00分 | ～ | 17時 | 00分 |
| 定休日 | なし | | | | | |
| 窓口の名称 | 練馬区光が丘高齢者相談センター 苦情相談窓口 | | | | | |
| 電話番号 | 03-5997-7716 | | | | | |
| 対応している時間 | 平日 | 8時 | 30分 | ～ | 17時 | 15分 |
| | 土曜 | 時 | 分 | ～ | 時 | 分 |
| | 日曜 | 時 | 分 | ～ | 時 | 分 |
| | 祝日 | 時 | 分 | ～ | 時 | 分 |
| 定休日 | 土、日、祝日 | | | | | |

| | | |
|---------------------------------------|--|--|
| 具体的な対応 | <ul style="list-style-type: none"> ・本契約に基づき、生活支援サービス等を入居者に提供した場合に、万一、事故が発生した場合は、速やかに必要な対応及び措置（ご家族への連絡、提携医療機関への連絡、救急車の要請等）を行います。 ・事故が発生した場合には、速やかに東京都都市整備局及び練馬区に報告した上で、事故原因の調査及び再発防止のための取組を実施します。 ・事故により、入居者に損害が発生した場合は、速やかにその損害を賠償します。ただし、不可抗力による場合や当住宅に故意、過失がない場合はこの限りではありません。 | |
| 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 <input checked="" type="radio"/> あり | 実施日 | 意見箱を設置していますので随時ご意見をお寄せください。 |
| 2 なし | 結果の開示 | 1 <input checked="" type="radio"/> あり 2 なし |

7. 生活支援サービス利用に当たっての留意事項

| | |
|--|--|
| 受付時間及び外出・帰宅・訪問等 | |
| <p>①受付及び正面玄関は、平日9：00～18：00土日祝9：00～18：00の間ご利用になれます。</p> <p>②上記時間外に外出・帰宅または入居者への訪問等される場合は、正面玄関横にある時間外出入り口のインターホンを押してください。</p> | |
| 共用施設の利用 | |
| 浴室のご利用について | <p>①大浴場（介護を必要としない方）</p> <p>男性 火・木・土 16：30～20：30</p> <p>女性 月・水・金 16：30～20：30</p> <p>②大浴場/機械浴室（介助が必要な方）</p> <p>男性 火・木・土 10：00～11：30 / 14：00～16：30</p> <p>女性 月・水・金 10：00～11：30 / 14：00～16：30</p> <p>③各階個別浴室（入浴を希望される方）</p> <p>男性 月～日 10：00～20：00</p> <p>女性 月～日 10：00～20：00</p> <p>※個浴室のご利用は予約制、申込順となっております。</p> |
| 鍵の管理・保管等 | |
| <p>①各居室の鍵は、各入居者が保管し、居室を出る際は鍵をお掛けください。</p> <p>②鍵を紛失した場合、あるいは鍵を破損した場合は必ずスタッフにお申し出ください。</p> <p>鍵の複製または鍵穴（シリンダー）交換等にかかる費用は実費負担となります。</p> | |
| 火災予防に関するお願い | |
| <p>①居室内で追加の冷暖房器具をお使いの場合は、事前にスタッフにお申し出の上、電気式の安全な器具をお使いください。</p> <p>②当住宅は消防管理上、全館禁煙となっております。</p> | |

8. 契約の解除内容等

| | | |
|--|------|--------------|
| 入居者からの解約 | | |
| 入居者は事業者に対して、解約する日の30日前までに解約の申し出を下記連絡先に通知することで、本契約を解除することができます。 | | |
| 契約解約時の連絡先 | 名称 | 株式会社 ヒーロー |
| | 電話番号 | 03-3937-1331 |
| 事業者からの解除 | | |
| <p>①入居申込書等に虚偽の事項を記載するなど不正手段により入居した場合</p> <p>②共同生活の秩序を乱す行為が続いた場合</p> <p>③『建物賃貸借契約書』第10条の規定に違反したとき</p> <p>④『利用契約書』第13条の規定に違反したとき</p> | | |

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 | |
| <input checked="" type="radio"/> 有 | ・ 無 (サービス付き高齢者向け住宅賠償責任保険 東京海上日動) |

説明年月日

年 月 日

様に対して、利用契約書及び利用契約書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 株式会社 ヒーロー 印

所在地 東京都練馬区平和台1-17-10

代表者名 代表取締役 大川 一則 印

説明者氏名 印

私は上記事業者から、利用契約書及び利用契約書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。

入居者署名 印

身元引受人 (連帯保証人) 署名 印

介護サービス等の一覧表

| 区分 サービス | (自 立) | | (要支援、要介護Ⅰ～Ⅴ区分) | |
|---------------------------|----------------------|---------------------------|--|---------------------------|
| | 生活支援サービスの基本料金に含むサービス | その都度徴収するサービス(料金を表示) | 追加料金が発生しないもの 特定施設入居者生活介護のサービスに■ 前払金又は月額費用に含むサービスに○ | その都度徴収するサービス(料金を表示) |
| <基本(必須)サービス> | | | | |
| 状況把握(安否確認) | | | | |
| ・巡回 日中 | 食事配膳時 | | ■ | |
| ・巡回 夜間 | 随時 | | ■ | |
| 生活相談 | 随時 | | ■ | |
| 緊急時対応 | 24時間対応 | 付添い送迎の場合 2,200円/時間(税込) | ■ | 付添い送迎の場合 2,200円/時間(税込) |
| オンコール対応 | 24時間対応 | | ■ | |
| <介護サービス> | | | | |
| 食事介助 | | 2,200円/時間(税込) | ■ | |
| 排泄介助 | | 2,200円/時間(税込) | ■ | |
| おむつ交換 | | 2,200円/時間(税込) | ■ | |
| おむつ代 | | 実費負担 | | 実費負担 |
| 入浴(一般浴)介助 | | 2,200円/時間(税込) | ■ | |
| 清拭 | | 2,200円/時間(税込) | ■ | |
| 特浴介助 | | 2,200円/時間(税込) | ■ | |
| 身辺介助 | | | | |
| ・体位交換 | | 2,200円/時間(税込) | ■ | |
| ・居室からの移動 | | 2,200円/時間(税込) | ■ | |
| ・衣類の着脱 | | 2,200円/時間(税込) | ■ | |
| ・身だしなみ介助 | | 2,200円/時間(税込) | ■ | |
| 機能訓練 | | 2,200円/時間(税込) | ■ | |
| 通院介助 (協力医療機関) | | 2,200円/時間(税込) | ■ | |
| 通院介助 (上記以外) | | 2,200円/時間(税込) | | 2,200円/時間(税込) |

| <生活サービス> | | | | |
|------------------|--------|---------------|---|---------------|
| 居室清掃 | 週2回 | | ■ | |
| リネン交換 | 希望時 | | ■ | |
| 居室配膳・下膳 | | 2,200円/時間(税込) | ■ | |
| 嗜好に応じた特別食 | | 実費負担 | | 実費負担 |
| おやつ | | 実費負担 | | 実費負担 |
| 理美容 | | 実費負担 | | 実費負担 |
| 買物代行(通常の利用区域) | | 2,200円/時間(税込) | | 2,200円/時間(税込) |
| 買物代行(上記以外の区域) | | 2,200円/時間(税込) | | 2,200円/時間(税込) |
| 役所手続き代行 | | 2,200円/時間(税込) | | 2,200円/時間(税込) |
| <健康管理サービス> | | | | |
| 定期健康診断 | | 実費負担 | | 実費負担 |
| 健康相談 | 随時 | | ■ | |
| 生活指導・栄養指導 | 必要に応じて | | ■ | |
| 服薬支援 | 随時 | | ■ | |
| 生活リズムの記録(排便・睡眠等) | 必要に応じて | | ■ | |
| <入退院時、入院中のサービス> | | | | |
| 移送サービス | | 2,200円/時間(税込) | | 2,200円/時間(税込) |
| 入退院時の同行(協力医療機関) | | 2,200円/時間(税込) | | 2,200円/時間(税込) |
| 入退院時の同行(上記以外) | | 2,200円/時間(税込) | | 2,200円/時間(税込) |
| 入院中の洗濯物交換・買物 | | 2,200円/時間(税込) | | 2,200円/時間(税込) |
| 入院中の見舞い訪問 | | 2,200円/時間(税込) | | 2,200円/時間(税込) |
| <その他サービス> | | | | |
| 外部洗濯 | | 実費負担 | | 実費負担 |
| 不在中管理 | 随時 | | ■ | |
| 外出支援 | | 2,200円/時間(税込) | | 2,200円/時間(税込) |
| 館内カフェ飲食 | | 実費負担 | | 実費負担 |
| 外部業者取り扱い | | 実費負担 | | 実費負担 |

※協力医療機関とは、エクセレント練馬プレミアに往診・訪問診療に来ていただく(協力契約締結)医療機関を言います。

入居者が独自に通われている医療機関への通院付き添いには、送迎付き添いの費用がかかります。

※緊急時対応は、医療機関への連絡・ご家族様への連絡・救急車要請対応以外、別途料金がかかります。