

生活支援サービス契約書

(埼玉県鶴ヶ島市脚折町3丁目9番13) サービス付き高齢者向け賃貸住宅「元気ハウス すまいる・ランド」(以下「本建物」といいます) における生活支援サービスの提供について、事業者：川木建設株式会社(以下「事業者」といいます) 及びサービス業務提携者：株式会社すまいる・ランド(以下「提携者」といいます) と、

入居者_____様(以下「ご入居者」といいます) 及び連帯保証人_____様(以下「連帯保証人」といいます) は、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章 総則

第1条 (契約の目的)

事業者及び提携者は、ご入居者に対し、本建物内で生活支援サービスを提供することを約し、ご入居者は、サービスの対価を事業者に支払うことを約します。なお、ご入居者は、別途契約の「食事サービス契約書」に基づき食事代金を支払うことを約します。

第2条 (生活支援サービス)

ご入居者に対して、事業者及び提携者が本建物内で提供するサービスは下記の通りです。

1 状況把握・生活相談

- ① 随時対応(ケアコール)
- ② 随時訪問
- ③ 緊急時対応
- ④ 安否確認
- ⑤ 生活相談(介護サービス相談等を含む)

2 食事の提供

3 その他

- ① 有人による管理
- ② 各種取次業務 / 各種手配業務 / 各種貸出業務
- ③ 共用部の見回り
- ④ 生活の手伝い
- ⑤ イベントの開催/アクティビティ企画・運営
- ⑥ 管理及び生活支援サービスに係る在宅生活支援計画書の作成

第3条 (サービスの適用範囲)

事業者及び提携者は、ご入居者が本建物での生活に必要なサービスについてご提案を行います。その際、ご入居者からのサービスのご希望の内容が介護保険を利用すべき内容の場合は、介護保険サービスを優先するものとします。

第2章 サービス詳細

第4条 (生活支援サービスの詳細)

事業者及び提携者が、ご入居者に提供する管理及び生活支援サービスは、次のサービスとします。

1 状況把握・生活相談

① 随時対応（ケアコール）

館内や専用部内のケアコール端末を利用した随時対応サービスです。ご入居者がケアコールを利用された際は、提携者のスタッフは相談援助を行います。ただし、他のご入居者へのサービス提供が同日同時刻に複数重なった場合等によって、随時対応を即時にできないことがあります。

② 随時訪問

随時対応の際に、その必要性に応じて居室への訪問を行い、短時間介護、もしくは安否確認、もしくは緊急時対応などのサービスを提供します。ただし、他のご入居者へのサービス提供が同日同時刻に複数重なった場合、又は随時対応によるご入居者からの要望の内容によっては、随時訪問が遅れることがあります。

③ 緊急時対応

ア ご入居者の体調不良時などにおいて、ご家族への連絡、医師・看護師への連絡、救急車両の手配などを行います。ただし、提携者は、医療処置その他救命・手当てに関わる処置は行うことができませんので、入居者への救命などを保証するものではありません。

イ 救急車両の手配時には、医師または救急隊員に対してご入居者の情報提供を行います。ただし、救急車両への同乗は緊急時対応には含まれておりません。

ウ 病院等への救急車両による搬送は、あくまでご入居者の意思を尊重して行うものであり、ご入居者に搬送を強要するものではありません。病院等への救急車両による搬送に関し、提携者とご入居者との間で別途覚書を締結した場合、提携者はこれに従うものとします。なお、事業者及び提携者は、ご入居者との間で、緊急搬送を行わない旨の覚書を締結した場合及びご入居者が搬送を拒絶した場合におけるご入居者の体調変化等に対する責任を一切負いません。

④ 安否確認

安否確認のため、1日に1回以上、ご入居者への声かけ（居室訪問を含む）を行います。ただし、ご入居者の体調不良や病気等の予見を約束するものではありません。また、声かけの時間の指定はできません。

⑤ 生活相談（介護サービス相談等を含む）

ア ご入居者の生活でのご相談、介護保険を利用するにあたってのご相談を承ります。なお、ご相談に対応するにあたり、外部の専門家との相談等別途費用が必要となる場合、その実費はご入居者が負担するものとします。

イ ご入居者及び連帯保証人の提携者に対するご相談内容により、居宅介護支援事業者、訪問介護事業者等による対応が必要であると提携者が判断した場合には、提携者の居宅介護支援事業、訪問介護事業のご紹介をさせていただくか、あるいは適切な外部の居宅介護支援事業者、訪問介護事業者等をご紹介させていただきます。（介護事業者の選択はご入居者の自由となります）なお、居宅介護支援契約、訪問介護契約等については、ご入居者と居宅介護支援事業者、訪問介護事業者等と

の間で別途締結していただくことになります。

2 食事の提供

別途契約の「食事サービス契約書」に基づき提供される食事サービスを、提携者は本建物の食堂において、食事（朝・昼・夕）の配膳及び下膳を行います。

3 その他

① 有人による管理

24時間365日有人体制にて、サービスを提供します。

② 各種取次業務/各種手配業務/各種貸出業務

以下のとおり、各種取り次ぎ業務及び各種手配業務を行います。

- ア 来客時の受付及びご入居者への取り次ぎ
- イ クリーニング、新聞、出前、宅急便の取次ぎ
- ウ タクシー、食料品・日用品宅配、訪問理美容
- エ 電話、救急キットなどの貸出し
- オ 入退去時における、搬入・搬出時の立ち会い

③ 共用部の見回り

日中（9時～20時）に1回、夜間（20時～翌9時）に1回、共用部の見回りを行います。ただし、共用部の見回りにより、ご入居者の救命や犯罪防止などを確約するものではありません。

④ 生活の手伝い

以下のとおり、ご入居者の生活のお手伝いをいたします。

- ア ごみ収集（粗大ゴミ処理券、その他実費は別途ご負担いただきます。）
- イ 居室内の電球交換（電球代、その他実費は別途ご負担いただきます。）
- ウ その他 第4条1項④の安否確認時に、数分で可能な作業
(但し、指定訪問介護、および指定定期巡回随時対応サービスにて定期サービスとしての位置づけが可能なサービスは介護保険の適用を優先します。)

⑤ イベントの開催/アクティビティ企画・運営

以下のとおり、定期的にイベントやアクティビティを開催します。なお、イベント・アクティビティの内容によっては、各種講座・イベント参加費や材料費などご入居者の実費負担が必要となる場合があります。

- ア イベント 1回/月
- イ アクティビティ 6回/週（月曜日～土曜日）

⑥ 管理及び生活支援サービスに係る在宅生活支援計画書の作成

- ア ご入居者の日常生活の状況及びご入居者もしくは連帯保証人の意向を踏まえ、サービスプラン表を作成し、ご入居者もしくは連帯保証人に説明し、これに従ってサービスを提供します。
- イ ご入居者がサービスの内容や提供方法等の変更を希望する場合は、速やかにサービスプラン表の変更等の対応を行います。
- ウ 本契約に基づき提供された管理及び生活支援サービスについて、提携者は記録をとるものとし、また、その記録は、ご入居者もしくは連帯保証人の求めに応じて閲覧に供し、又はご入

居者もしくは連帯保証人にその写しを交付します。

4 本条第1項及び第2項、第3項に定めるサービスにおいて、提携者をご入居者のお部屋を訪問する等して、個別にご対応させていただく場合のご対応時間は、一回あたり5分を上限とさせていただきます。ただし、ご入居者のご病状の急変などの緊急事態でご対応が必要となった場合はこの限りではありません。

5 提携者は、ご入居者による本条第1項及び第2項、第3項に定めるサービスの利用頻度、一回あたりの利用時間、利用サービスの内容等の具体的なご利用状況に照らして、ご入居者へ提携者が行う有料サービス及び介護保険サービスに定めるサービスをご提供させていただく事が適切且つ相当であると判断した場合、ご入居者に事前にその旨を通知し、同意を得た上で当該サービスへ切り替えることができるものとします。ただし、該当サービスに関して外部介護事業者をご入居者が希望される場合、これを妨げないものとします。

第5条 (生活支援サービスの料金)

事業者及び提携者が、ご入居者に提供する第2条第1項(状況把握・生活相談)及び第3項(その他)の生活支援サービスに係る料金は、以下のとおりです。

【料金表(月額・税抜)】

お一人様料金 (税抜)	料金発生にあたる入居年月日			
33,000円	令和	年	月	日

2 事業者及び提携者のご入居者に提供する生活支援サービスが1ヶ月に満たない場合は、料金はその月の暦日数による日割計算とします。

第6条 (食事代金)

別途契約の「食事サービス契約書」によるものとします。

第3章 サービスの実施

第7条 (居室への立ち入り)

提携者は、生活支援サービスをご入居者に提供するにあたり、必要に応じてご入居者の居室に立ち入ることができるものとし、ご入居者及び連帯保証人は、予めこれを承諾します。

2 ご入居者及び連帯保証人は、前項の立ち入りのため、提携者から申し出があった場合は、ご入居者の居室の鍵を生活支援サービス提供時に限り、提携者に預けるものとします。なお、提携者が生活支援サービス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、提携者がこれを賠償するものとします。

第8条 (費用負担)

ご入居者は、居室において生活支援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。尚、賃貸借契約において共益費（電気、水道、ガス費用）を一括でお支払いされている場合は、生活支援サービス実施のために使用する電気、水道、ガス費用は共益費にて負担します。

第4章 サービス料金のお支払い

第9条 （料金の支払方法等について）

ご入居者は、第5条及び第6条の料金並びに各種実費等を、「口座引落」又は「口座振込」のいずれかの支払方法により、サービスの提供を受けた月の翌月末日までに、第5条の料金は事業者、第6条の代金は別途契約の「食事サービス契約書」に基づく契約会社に支払うものとします。なお、ご入居者の口座からの自動引落しに関する手続日の関係、又はご入居者のご都合で口座からの自動引落し等ができなかった場合には、現金でお支払いいただきます。

第5条（生活支援サービスの料金）の支払先

（口座名）	
銀行	支店
当座預金	
口座番号： _____	※契約時記載
口座名義： _____	
口座名義： _____	

第6条（食事代金）の支払先は、別途契約の「食事サービス契約書」によるものとします。

- 2 ご入居者はサービス料金等その他本契約から生じる一切の債務の担保として、ご入居者と事業者との賃貸借契約に記載する敷金を充当するものとします。
- 3 ご入居者は、本条第1項に基づいて「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予め承諾します。
- 4 ご入居者が料金の支払いを遅滞した場合、ご入居者は、料金支払期日の翌日から当該料金の完済まで、年14.6%の割合による遅延損害金を付加して、事業者を支払うものとします。

第10条 （利用料金の変更）

事業者は、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相当になったと判断した場合には、ご入居者及び連帯保証人との協議の上、料金を変更することができます。

第5章 緊急時対応等

第11条 （緊急時の対応等）

提携者は、ご入居者に緊急な事態が生じた場合、又は提携者が必要があると判断した場合は、提携者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12条 （提携医療機関について）

提携者は、ご入居者に対して、以下の医療機関を中心とした適切な医療機関をご紹介します。

[提携医療機関]

医療機関名	住所	電話番号
東松山在宅診療所	埼玉県東松山市神明町 2-16-5	0493-81-6375

第6章 契約の終了について

第13条 (終了事由)

本契約は、締結日から次の各号のいずれかに該当する事由が生じた場合には終了します。

- ① ご入居者が死亡したとき
- ② 次条及び第15条の規定により本契約が解約または解除されたとき
- ③ ご入居者と事業者との賃貸借契約が終了したとき

第14条 (ご入居者からの解約・解除)

ご入居者は、ご入居者と事業者との賃貸借契約（以下、「原契約」といいます。）が終了するときに限り、提携者に対して、原契約終了希望日の1ヶ月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ヶ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、事業者及び提携者とご入居者の合意により本契約を解約できます。（この場合は原契約も同時に解約となります）

2 次の事由に該当する場合は、ご入居者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 事業者及び提携者が、正当な理由なく生活支援サービスを提供しない場合
- ② 事業者及び提携者が、本契約の条項に反した場合
- ③ 事業者及び提携者が、ご入居者やそのご家族などに対して社会通念を逸脱する行為を行った場合

第15条 (事業者からの解約・解除)

事業者は、やむを得ない事情がある場合、ご入居者に対して、契約終了日6ヶ月前までに理由を示した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。

2 次の事由に該当した場合は、事業者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 ご入居者の料金の支払が2ヶ月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず2週間以内に支払われない場合
- ② ご入居者又はご入居者の成年後見人・任意後見人・代理人・ご家族・ご入居者の関係者等(以下、「ご家族等」という)が、事業者又は提携者及びその従業員等に対して、暴言・暴力・ストーカー行為・ハラスメント行為を行った場合、その他、事業者又は提携者及びその従業員等に関して誹謗中傷する等して、生活支援サービス提供の続行が困難な場合

例：怒鳴る、恫喝する、脅迫する、物を投げつける、身体を触る、手を握る、サービス提供従事者がハラスメント行為と認識する言動など

- ③ ご入居者又はご家族等による度重なる生活支援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度重なる執拗な要求等により、サービス提供の続行が困難な場合
- ④ ご入居者又はご家族等から、事業者又は提携者及びその従業員等への、特定の団体への加入・物品の購買等の度重なる執拗な勧誘等により、生活支援サービス提供の続行が困難な場合
- ⑤ 上記の他、ご入居者又はご家族等が、事業者又は提携者及びその従業員等に対して本契約を継続し難いほどの不信行為を行った場合、あるいはご入居者又はご家族等と事業者及び提携者との信頼関係が修復不可能なまでに破壊された場合
- ⑥ 事業者、提携者、連帯保証人が協議の上、解約が必要と判断された場合

第7章 個人情報の管理等

第16条 (秘密保持)

事業者及び提携者それらの職員は、生活支援サービスを提供する上で知り得たご入居者、連帯保証人及びそれらのご家族等に関する秘密を第三者に漏らさないこととします。この守秘義務は本契約終了後も同様とします。ただし、次条に基づく情報提供を行う場合はこの限りではありません。

第17条 (個人情報の収集、利用及び提供について)

ご入居者は、事業者及び提携者が生活支援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 連帯保証人及び連帯保証人から指示があった者
- ② ご入居者と「居宅療養介護指導」契約等を締結している医療機関
- ③ 事業者及び提携者と提携・協力する医療機関従事者
- ④ 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

2 ご入居者は、前項のほか、次の各号に係る個人情報の利用目的の範囲内で、事業者及び提携者が保有するご入居者及びご家族等の個人情報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 生活支援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 提供した生活支援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 提携者からのサービス・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 事業者及び提携者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 事業者及び提携者の責任において、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、事業者及び提携者の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、提携者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8章 その他

第18条 （相談・苦情対応）

事業者及び提携者は、ご入居者の相談、生活支援サービスに関わる要望、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。

窓口名	連絡先	対応時間
【事業者】川木建設株式会社	049—242—2110	9時～17時
【提携者】株式会社すまいる・ランド	049—271—2525	9時～17時

公的な苦情相談の窓口

「高齢者の居住の安定確保に関する法律」に基づく指導、調査等の権限に基づく相談窓口

窓口名	連絡先	対応時間
埼玉県福祉部高齢者福祉課	048—830—3247	土・日・祝日・12/29～1/3を除く 8時30分～17時15分
埼玉県都市整備部住宅課	048—830—5562	

消費者契約法等に基づく相談窓口

窓口名	連絡先	対応時間
埼玉県消費生活支援センター川越	049—247—0888	土・日・祝日・12/29～1/3を除く 9時30分～16時
鶴ヶ島市消費生活センター	049—271—1111	日・祝日を除く 9時30分～15時

第19条 (賠償責任)

事業者及び提携者は、本契約に係る各サービスの提供にともなって、事業者及び提携者の責に帰すべき事由によりご入居者の生命・身体・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を行います。

第20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、本件契約から生じるご入居者の一切の債務を負担するものとします。

3 ご入居者は、本条第1項に規定する連帯保証人に支障が生じたときは、直ちに事業者はその旨を届け出るとともに、事業者の承認を得て新たに連帯保証人を定めるものとします。

4 連帯保証人は、住所を変更したときは直ちにその旨を事業者に届けるものとします。

第21条 (合意管轄)

本契約に関してやむを得ず訴訟となる場合は、本物件の所在地又は、事業者本店所在地を管轄する地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

第22条 (本契約に定めのない事項)

事業者及び提携者、ご入居者及び連帯保証人は、信義誠実をもって本契約を履行するものとします。本契約に定めのない事項については、誠意を持って協議の上、定めます。

第23条 (付則)

事業者及び提携者は、生活支援サービスは介護保険サービスではないことを考慮の上、ご入居者の住居の安定確保に努めるものとします。

本契約を証するため本書4通を作成し、事業者及び提携者、ご入居者及び連帯保証人が各記名押印の上、各1通を保管します。

令和 年 月 日

(事業者) <住 所> 埼玉県川越市広栄町4番地16
<名 称> 川木建設株式会社
<代表者> 代表取締役 鈴木 健二 印

(提携者) <住 所> 埼玉県ふじみ野市上福岡3-11-3
<名 称> 株式会社すまいる・ランド
<代表者> 代表取締役 吉田 静子 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

【(□代理人 □ご家族 □その他) 欄】 ※ご入居者に代わって、ご入居者のためにご契約頂く場合は該当する項目にレを付けてご入居者との関係・続柄ご記入の上、以下に署名押印願います。但し、連帯保証人と同一の方の場合には、「連帯保証人兼務」にレを付けて頂き、次の署名欄の署名押印は不要とします。この場合は、連帯保証人欄の署名押印をもって、ご入居者に代わって、ご入居者のためにご契約頂いたものと見なします。

<ご入居者との関係・続柄> _____ (□連帯保証人兼務)

<住 所> _____
<氏 名> _____ 印