

# オプションサービス契約書

テルウェル東日本株式会社

## オプションサービス 契約書

「ウエリスオリーブ〇〇〇」の入居者である甲（以下「甲」という）とテルウェル東日本株式会社（以下、「乙」という。）は、エヌ・ティ・ティ都市開発と甲間で締結した基本サービス等提供契約書に基づき、乙が甲に対して行うオプションサービス（以下、「本サービス」という。）について、次のとおり本契約を締結します。

### 【サービス契約の目的】

第1条 乙は、甲に対し、豊かな日常生活が送れるよう本サービスを提供します。

### 【信義誠実の原則】

第2条 甲及び乙は、本契約を信義に従い誠実に履行するものとします。

### 【契約期間】

第3条 本契約の契約期間は、基本サービス等契約の有効期間の始期（ 年 月 日）から基本サービス等契約の有効期間の終了日までとします。  
ただし、その間に基本サービス等契約が終了した場合は、本契約も終了します。

### 【サービスの申込】

第4条 甲は申込書等により、乙に対し個別にサービスを注文することとします。なお、サービスを申込む際に説明すべき重要な事項については、その旨を申込書等に記載します。

### 【サービスの内容】

第5条 乙が甲に対し提供する本サービスは次の各号のとおりとし、サービス内容の詳細及びサービス料金は「契約書別紙」に定めます。

1. オリーブサポートサービス
2. 利便サービス

### 【サービス料金の支払い等】

第6条 甲は、乙に対し「契約書別紙」に定める利用料金をもとに計算された月ごとの合計額を、甲が指定する銀行口座から自動振替の方法により支払うものとします。  
2 乙は、当月利用料の請求書をサービス提供月の翌月23日までに甲に送付します。  
3 乙は、請求書に記載された金額を、サービス提供月の翌月27日に自動振替します。27日が土日祝日の場合は翌営業日に振替します。  
4 自動振替ができない場合は、別途乙の指定口座に振込むものとします。この場合の振込手数料等は、甲の負担とします。

### 【サービス料金の改定】

第7条 乙は、経済情勢、サービス内容の変更等によりサービス料金を変更する場合は、甲に対して、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を改定できるものとします。  
2 甲は、料金の改定を承諾しない場合には、乙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出来ます。

### 【サービスの一時停止】

第8条 次の事由に該当する場合には、乙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、本契約に基づくサービスの提供を一時停止することが出来ます。

- (1) 甲の都合により本契約に基づく支払いが1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15日以内に支払われないとき。
  - (2) 甲の責に帰すべき事由により、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出来ないとき。
  - (3) 災害、事故、感染症の発生及び甲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、乙はサービスの提供を再開します。

#### 【契約の終了】

- 第9条 甲は、乙に対して、契約終了希望日の7日前までに文書により通知することで本契約を解約することができます。
- 2 甲は、乙が次の事由に該当した場合は、直ちに本契約を終了することができます。
- (1) 正当な理由なくサービスを提供しない場合
  - (2) 第10条に定める「個人情報の取扱」に反した場合
  - (3) 甲及びそのご家族に対して社会通念を逸脱する行為を行った場合
  - (4) 破産した場合
- 3 乙は、やむを得ない事情がある場合、甲に対して、契約終了日の1ヶ月前までに理由を示した文書で通知することにより、契約を解約することができるものとします。
- 4 乙は、甲が次の事由に該当した場合は、文書により通知することで、直ちに本契約を終了することができます。
- (1) 乙や乙の従業者に対して社会通念を逸脱する行為が判明した場合
  - (2) 甲の利用料金の支払が2ヶ月以上遅滞し、利用料金を支払うよう催告したにもかかわらず15日以内に支払われない場合

#### 【個人情報の取扱】

- 第10条 乙及び乙が派遣する従業員は、サービス提供をする上で知り得た甲及びそのご家族に関する個人情報を正当な理由なく第三者に開示しないこととし、本契約終了後も同様とします。
- 2 乙は、サービスの提供にあたっての連絡など、あらかじめ甲に対して「お客様個人情報の取得に関する同意書」に記載されている目的に限り、甲またはそのご家族の個人情報を使用することが出来ます。

#### 【相談および苦情対応】

- 第11条 乙は、甲からのご相談、苦情等に対応する窓口（「契約書別紙」に記載）を設置し、自ら提供したサービスに関する甲の要望、苦情に対し迅速に対応します。

#### 【代理人】

- 第12条 甲は、代理人を選任して本契約を締結させることができ、また、本契約に定める権利の行使と義務の履行を代理して行わせることができます。
- 2 甲に意思能力の欠缺（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、本契約は代理人と乙との間で、乙がサービスを甲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。

#### 【連帯保証人】

- 第13条 連帯保証人は、本契約に基づく甲のすべての債務を保証し、甲と連携して履行する責めを負います。
- 2 連帯保証人が死亡その他の理由により欠けたとき、又は差押、仮差押、破産その他保証人として不適当な事由を生じたときは、甲は乙に対して直ちにこのことを通知するとともに、遅滞なく乙の承諾する新たな連帯保証人を立てることとします。
- 3 連帯保証人は本契約が終了しても、甲が本契約の精算を完了するまで、連帯保証の責めを負います。

#### 【天災等不可抗力】

第14条 本契約の有効期間中に、天災その他乙の責に帰すべからざる事由によりサービスの実施が不可能になった場合には、乙は甲に対してサービスを提供すべき義務を負いません。

#### 【賠償責任】

第15条 乙は、サービスの提供にともなって、乙の責に帰すべき事由により甲の生命・身体・財産に損害をおよぼした場合は、甲に対しその損害を賠償します。

- 2 前項の場合において、甲もしくはそのご家族が、サービスの実施に必要な事項の聴取・確認に対して故意にこれを告げず、または不実の告知を行ったことにもつぱら起因して損害が発生した場合には、乙は損害賠償義務を負わないこととします。
- 3 乙は、甲及びそのご家族の責に帰すべき事由により乙従業員の生命、身体、財産に損害をおよぼした場合は、その損害賠償を請求することができます。

#### 【緊急時の対応】

第16条 乙は、現にサービスの提供を行っているときに甲に体調の変化等緊急事態が生じた場合及びその他必要な場合は、速やかに緊急連絡先、並びに主治の医師または関係機関等に連絡を取るなど必要な措置を講じます。

#### 【反社会的勢力の排除】

第17条 甲は、次の各号の事項を確約する。

- (1) 自らが、暴力団、暴力団関係企業、総会屋もしくはこれらに準ずる者又はその構成員（以下総称して「反社会的勢力」という。）でないこと。
- (2) 反社会的勢力に自己の名義を利用させ、本契約の締結をするものではないこと。
- (3) 自ら又は第三者を利用して、次の行為をしないこと。
  - ア 乙に対する脅迫的な言動又は暴力を用いる行為。
  - イ 偽計又は威力を用いて乙の業務を妨害し、または信用を毀損する行為。
- 2 甲について、次のいずれかに該当した場合には、乙は何らの催告もせずして、本契約を解除することができる。
  - (1) 第1項の確約に反する事実が判明したとき。
  - (2) 契約締結後に自らが反社会的勢力に該当したとき。

#### 【協議事項】

第18条 本契約に定めのない事項については、諸法令の定めるところを遵守し、双方が誠意を持って協議のうえ定めることとします。

#### 【裁判管轄】

第19条 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甲、代理人及び乙はあらかじめ合意します。

本契約を証するため本書2通を作成し、甲及び乙が署名押印の上、各自1通を保有するものとします。

年 月 日

甲 住所

氏名

印

連帯保証人 住所

氏名

印

代理人 住所

氏名

印

乙 住所 東京都渋谷区千駄ヶ谷5-16-16

千駄ヶ谷フラワーマンション2階

氏名 テルウェル東日本株式会社

取締役 介護事業本部長 若林 実

印

# 契 約 書 別 紙

本契約に基づき提供するサービス内容の詳細（第5条）は以下のとおりです。

## 1. オリーブサポートサービス

### (1) 料金表

サービス内容		8時 ～18時	18時 ～8時
介護サービス	非定時で起こる排泄の介助、複数で行うラウンジへの移動見守りなど介護保険で算定できない身体介護サービス	500円 /10分 (税込550円)	750円 /10分 (税込825円)
	臨時でサポートが必要になった時等、介護保険で算定できない清掃や洗濯を行う生活援助サービス		
	状態確認・記録サービス (体温・血圧・水分摂取量等の確認・記録)	1,000円/日 (税込1,100円)	
	服薬介助サービス (服薬の介助や確認、薬の保管等)		
その他	臨時や介護保険が算定できない時の下記サービス ・通院・入退院・外出の介助サービス (交通費は利用者負担) ・買い物や薬の受取を行うサービス (近隣店舗のみ)	500円 /10分 (税込550円)	750円 /10分 (税込825円)
	臨時や介護保険が算定できない時の入浴の介助や清拭など入浴介助等サービス		
介護外	まごころ 外出の付添(買い物・通院)や大掃除など介護サービス対象外のサービス (日中のみ・内容等はお相談)	2,500円 /30分 (税込2750円)	—

※消費税は10%で計算されています。消費税改定の場合は、それに準じます。

### (2) サービスの申込み・支払及び注意事項

- ①「サービス申込書」によりサービスの申込みを受けます。
- ②申込書に基づきサービス提供内容を事前に甲及び代理人に説明し同意を得た上で、そのサービスを提供します。なお、サービス提供前に、甲によりサービス内容の変更等の申し出があった場合は、再度、サービス内容をご確認いただき同意を得ることとします。
- ③甲は甲の居室等においてサービスを実施するために使用する水道、ガス、電気、電話等及び必要となる用具、機器、食材、消耗品等を使用することを了承し、これに要する実費は甲の負担とします。
- ④通院介助、薬取りなどのサービス提供に伴う乙従業員の交通費や買い物等の際の代金は、甲が負担し、その都度支払うものとします。
- ⑤ご利用予定日の前営業日の午後5時までに利用中止の申し出がなく、当日になって申し出をされた場合は、キャンセル料として利用料の全額をお支払いいただきます。ただし、甲の病変、急な入院、

施設入所など、やむを得ない事情等正当な事由がある場合は、この限りではありません。

⑥サービスの実施毎にサービスの内容等を記録します。また、甲の求めに応じ記録を交付します。

⑦サービス提供の記録をサービス契約終了後2年間保管します。

⑧オリブサポートサービスは、次のような内容を含むサービスは提供できません。

- ・ 介護保険サービスに該当するもの
- ・ 医療行為に該当するもの
- ・ 危険が伴う、または、予測されるもの
- ・ 布教、政治活動に関わるお手伝い
- ・ 契約者の居室部分以外の清掃や雑務
- ・ 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等）
- ・ 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）
- ・ 乙従業員の運転による自動車での外出
- ・ 甲の生活を支えるためのサポートと関係のない行為
- ・ その他公序良俗に反する行為やそのお手伝い

⑨利用料金は、実績に応じた金額を月末に取りまとめ、原契約第6条に基づき翌月請求します。

⑩ご利用にあたり、注意事項は下記の通りです。

- ・ 全てのサービスは介護保険が優先されます。（居宅サービス計画書で指定された介護保険サービス）状況の変化等により介護保険サービスに該当する場合は介護保険サービスに切り替えのご提案をさせていただきます。
- ・ 介護サービス、まごころサービス対象か否かの判断は支配人のアセスメントにより行います。否の場合は代替案のご案内をさせていただきます。
- ・ 介護サービスは10分単位、まごころサービスは30分単位でのご請求となります。
- ・ 「その他サービス」および「まごころサービス」は職員配備状況により別途ご相談とさせていただきます。
- ・ 「その他サービス」18時～8時の時間帯については、緊急時のみとさせていただきます。
- ・ 「まごころサービス」は、通常時間帯のみのご提供とさせていただきます。
- ・ 法改正や市場の動向変化等により料金表を改定する場合がございます。

### 3. 利便サービス

#### (1) サービスの内容

項目	内容	料金(税込)
サービスカウンター対応	○FAX送受信代行サービスを行います。	送受信共 1枚60円(海外は別途)
	○コピーサービスを行います。	白黒 1枚10円 カラー 1枚50円
	○切手・はがきの販売を行います。	実費負担
	○その他物品の販売を行います。	販売物品および料金は 別途提示

#### (2) サービスの申込み・支払

①サービスの申込みはサービスカウンターで承ります。必要な都度お申し出ください。

②利用料金は、実績に応じた金額を月末に取りまとめ、原契約第6条に基づき翌月請求します。

## 2. 各種連絡先

### 【通常のご連絡先】

サービスに関する相談、要望及び苦情等は次の窓口で承ります。

「ウエリスオリーブ〇〇〇」1階サービスカウンター

電話番号 : 〇〇-〇〇〇〇-〇〇〇〇

受付時間 : 毎日 9:00~17:00

### 【サービス相談窓口及び苦情受付窓口】

サービスに関する相談、要望及び苦情等は次の窓口で承ります。

テルウェル東日本株式会社 介護事業本部 事業運営部

電話番号 : 03-6811-5867

受付時間 : 月曜~金曜(平日) 9:00~17:00