社会福祉法人　新井頸南福祉会

トータルライフサポートサービス（ぬくもりサービス）利用契約書

社会福祉法人新井頸南福祉会（以下「事業者」という。）の経営する有料老人ホーム（以下「施設」という。）の入居者（以下「利用者」という。）並びに連帯保証人は、施設の管理者及び従業者（以下「職員」という。）が提供する利用者の日常生活において発生する介護保険制度に適用されない自立支援に向けたトータルライフサポートサービス（以下「ぬくもりサービス」という。）の利用に関し、以下の条項により契約を締結します。

（目的）

第１条　事業者は、利用者が施設で安全かつ安心して自立した生活を営むことができるよう支援することを目的として、この契約に基づくサービスを提供することにより、利用者はぬくもりサービスに対する料金を事業者に支払います。

（サービスの内容）

第２条　本契約のサービス内容については、下記の項目のとおりとし、【契約書別紙兼重要事項説明書】に定めた内容とします。

(1) 施設内サービス　　(2) 施設外サービス
(3) 入退院時及び入院中のサービス　　(4) 介護補助サービス
(5) 食事サービス　　(6) その他サービス

（契約期間）

第３条　本契約の期間は、令和　　年　　月　　日から令和　　年　　月　　日までとします。

２　契約満了日までに、利用者から契約終了の申し出がない場合、契約は自動更新されるものとします。

（連帯保証人の連名による契約について）

第４条　利用者が疾病の理由により契約能力を有しない場合や、利用者が定めた後見人がいる場合等を考慮し、連帯保証人は利用者と連名で本契約を締結するものとします。

２　連帯保証人は、本契約においては連名契約の為、利用者と同等の権利義務を負うこととします。ただし、本契約は利用者の自立支援を目的にしているため、いかなる場合でも利用者の了解なくして本契約上のぬくもりサービスを事業者に遂行させることはできません。

（サービス提供の記録）

第５条　事業者は、利用者の希望により提供するサービスについては、毎回のぬくもりサービス終了時に、利用者から書面によりサービス提供の確認を受けます。

２　事業者は、サービス提供の提供記録を作成することとし、契約終了後５年間保存します。

３　利用者は、施設において、午前８時３０分から午後５時３０分までの間に、利用者に関する第２項のサービス提供記録を閲覧できます。

４　利用者は、利用者に関する第２項のサービス提供記録の複写物の交付を受ける事ができます。

（利用料金）

第６条　本契約に基づき利用者若しくは連帯保証人が事業者に支払う利用料金は【契約書別紙兼重要事項説明書】に定める利用料をもとに計算された合計額を支払います。

２　事業者は、当月料金の合計額の請求書に明細を付して、翌月 15 日までに乙に送付します。

３　利用者は、当月の利用料金の合計額を翌月末日までに（□　口座振替、□　銀行振込、□現金払い　の方法で）支払います。

４　事業者は、利用者から料金の支払いを受けた時には、利用者に対し領収書を発行します。

５　利用者は、施設においてぬくもりサービスを実施のために使用する水道、電気、電話の費用を

負担します。

（サービスの中止）
第７条　利用者は事業者に対して【契約書別紙兼重要事項説明書】に記載してある時間までにぬくもりサービスの利用中止を申し出ることができます。

（利用料金の改定）
第８条　利用料金は、物価、経済状況の変化、その他金額の変更を必要とする事由が生じた場合は、双方協議の上、金額を改定することが出来るものとします。
２　利用者が料金の変更を承諾する場合、新たな料金に基づく【契約書別紙兼重要事項説明書】を作成し、お互いに取り交わします。
３　利用者は、料金の変更を承諾しない場合、事業者に対し、文書で通知することにより、この契約を解約することができます。

（契約の終了）
第９条　利用者は、７日間以上の予告期間を設けることにより、この契約をいつでも解約することができます。
２　事業者は、やむを得ない事情がある場合、３０日間以上の予告期間をおいて理由を示した文書で通知することにより、この契約を解約することができます。
３　次の事由に該当した場合は、利用者は、直ちにこの契約を解約することができます。
（1）　事業者が正当な理由なくぬくもりサービスを提供しない場合
（2）　事業者が契約条項に反した場合
（3）　事業者が社会通念を逸脱する行為を行った場合
（4）　事業者が破産した場合
４　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、直ちにこの契約を解約することができます。
（1）　利用者のぬくもりサービス利用料金の支払いが３ケ月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず１４日以内に支払われない場合
（2）　利用者が正当な理由なくぬくもりサービスの中止をしばしば繰り返した場合
（3）　利用者等が事業者や施設に対してこの契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合
（4）　利用者及び連帯保証人等が、暴力団関係者による不当な行為の防止等に関する法律（新潟県暴力団排除条例・新潟県条例第 23 号）に基づき、暴力団関係者又は、暴力団関係者との利害関係者であることが判明した場合、又は施設をその事務所その他の活動の拠点に供した場合
（5）利用者又はその家族等が事業者や当事業所の職員に対して、次のような不信行為等を行った場合は、文書で通知することにより、契約を終了させていただく場合があります。
　(ｱ) パワーハラスメント
業務の適正な範囲を超えて精神的・身体的苦痛を与える等介護・支援を行う際の環境を悪化させる行為
　(ｲ) セクシャルハラスメント
職員を不快にさせる性的な言動
　(ｳ) マタニティハラスメント
妊娠した職員に対する嫌がらせ
　(ｴ) カスタマーハラスメント
事業者や職員への悪質な要求や理不尽なクレームを行う行為
　(ｵ) 事業者や職員に契約以外の行為を執拗に要求した場合
　(ｶ) その他、事業者や職員が契約行為を行うことが困難になる理不尽な行為があった場合
５　次の事由に該当した場合は、この契約は自動的に終了します。
（1）　利用者が介護保険施設に入所した場合
（2）　利用者が死亡した場合

（秘密の保持及び個人情報の使用）
第 10 条　事業者は､ぬくもりサービスを提供するうえで知り得た利用者及びその家族に関する秘密については、正当な理由がない限り、契約中及び契約終了後においても決して第三者に漏らしません。
２　利用者は、前項の規定にかかわらず、サービス担当者会議における情報の共有又はぬくもりサービスを提供するうえでの連絡調整のため必要な場合に限り、関係機関に対し、利用者及びその家族の個人情報を提供できるものとします。

（事故発生時の対応）
第 11 条　職員は、利用者の生命・身体・財産等に損害等を与えた場合は、適切な処置を行い管理者事業者に報告します。
２　前項についての原因、対応等の概況を記載した文書を利用者に交付し、併せて状況を十分説明します。
３　事業者は､利用者に対するぬくもりサービスの提供により発生した事故等により利用者の生命、身体、財産等に損害が生じた場合は、速やかにその損害を賠償します。ただし、事業者の故意又は過失によらない場合は、この限りではありません。

（緊急時の対応）
第 12 条　事業者は､現にぬくもりサービスの提供を行っているときに利用者の健康状態が急変した場合、その他必要な場合は、予め届けられた連絡先へ可能な限り速やかに連絡するとともに、主治の医師に連絡を取る等必要な措置を講じます。

（身分証携行義務）
第 13 条　職員は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者から提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

（連携）
第 14 条　事業者は、ぬくもりサービスの提供に当たり、関係機関との密接な連携に努めます。

（相談・苦情対応）
第 15 条　利用者は、事業者より提供されたぬくもりサービスに関して苦情があるときには、事業者に対して、いつでも苦情を申し立てることができます。
２　事業者は、利用者からの相談、苦情等に対応する窓口を設置し、提供したぬくもりサービスについて利用者からの苦情の申し立てがあった場合は、迅速かつ誠実に対応します。また、事業者は利用者が苦情を申し立てたことを理由としていかなる不利益な扱いもいたしません。
３　事業者の苦情相談窓口は【契約書別紙兼重要事項説明書】のとおりです。
４　事業者は、苦情の申し立てがあった場合は、次の手順によりその解決を図ります。
（１）利用者や従業者からの事情聴取等により、事実関係を把握します。
（２）苦情に関わる問題点を把握し、対応策を検討し、必要な改善を行います。
（３）利用者に対し、調査結果や講じた措置の内容を、納得が得られるよう説明します。なお必要に応じて概略を記した文書を添えることとします。

（連帯保証人）
第 16 条　利用者は、契約時に連帯保証人（主に親族の代表者等）を定めるものとします。
２　連帯保証人は、利用者と連帯して、本契約から生じる利用者の責務を負担するものとします。
３　利用者は、第 1 項に定める連帯保証人に支障が生じたときは、直ちに事業者にその旨を届け出るとともに、利用者の承認を得て、新たな連帯保証人を定めなければなりません。
４　連帯保証人は、住所・連絡先を変更したときは、直ちにその旨を事業者に届け出でなければなりません。

（本契約に定めのない事項）
第 17 条　利用者及び事業者は、信義誠実をもってこの契約を履行するものとします。
２　この契約に定めのない事項については、双方が誠意を持って協議の上定めます。

（裁判管轄）
第 18 条　この契約に関してやむを得ず訴訟となる場合は、利用者及び事業者は、利用者の住所地を管轄する裁判所を第一審管轄裁判所とすることを予め合意します。

この契約を証するため、本書２通を作成し、事業者、利用者、連帯保証人が記名押印のうえ、それぞれ１通を事業者と利用者又は連帯保証人が保有します。

契約締結日　　令和　　年　　月　　日

私は、この契約内容に同意し、サービスの利用を申し込みます。
また、第10条第2項に定める利用者の個人情報の使用について、同意します。

契約者氏名

（利用者）
〈住　所〉＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

〈氏　名〉＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿印

（連帯保証人）
〈住　所〉＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

〈氏　名〉＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿印

私は、第10条第2項に定める利用者の家族の個人情報の使用について同意します。

（連帯保証人）
〈住　所〉＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

〈氏　名〉＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿印

事業者
〈住　所〉　新潟県妙高市大字上新保５４９番地
〈法人名〉　社会福祉法人　新井頸南福祉会
〈代表者〉　理　事　長　　尾島　隆司　　印

トータルライフサポートサービス（ぬくもりサービス）
契約書別紙兼重要事項説明書

令和７年４月１日

１．トータルライフサポートサービス事業主体概要

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	ｼｬｶｲﾌｸｼﾎｳｼﾞﾝ　ｱﾗｲｹｲﾅﾝﾌｸｼｶｲ 社会福祉法人　新井頸南福祉会	
	事業主体の主たる事務所の所在地	〒944-0025 新潟県妙高市大字上新保５４９番地（みなかみの里内）	
	事業主体の連絡先	電話番号	０２５５－７３－７５６０
		ＦＡＸ番号	０２５５－７３－７３３０
		Ｅ－Ｍａｉｌ	honbu@araikeinanfukushikai.or.jp
		ＵＲＴ	http://www.araikeinanfukushikai.or.jp
事業主体の代表者の氏名・職業		氏　名	尾島　隆司
		職　名	理事長
事業主体の設立年月日		昭和　６３年　８月　５日	

２．トータルライフサポートサービス事業の提供

事業所の名称	有料老人ホームあっとほーむ北条	
事業所の住所	新潟県妙高市大字北条５８５番地１	
事業所の連絡先	電話番号	０２５５－７２－３２２６
	ＦＡＸ番号	０２５５－７２－３２２７
管理者の氏名	氏　　名	秦　一則

３．トータルライフサポートサービスの内容：

サービスに関する方針等：

あっとほーむ北条の入居者に対し、日常生活において発生する様々な支援サービスのうち、介護保険制度に適用されない範囲において、その方の自立支援に向けた総合的なサービスの提供を行います。

入居者の皆さんが、このサービスを受けることにより、施設内で安心して、自立した生活を営むことができるよう、入居者と連帯保証人及び担当する介護支援専門員と協議しながら進めていきます。

サービス内容：

基本サービス	料金	提供方法・提供者
新聞・雑誌・郵便物等の居室届け 電話の取次ぎ・お知らせ サービス相談・仲介	無料	

各種サービス

サービスの種類	料金	提供方法・内容・提供者
(1)施設内サービス	500円/15分 （税別）	
(2)施設外サービス	〃	

	(3) 入退院時及び入院中のサービス	〃	
	(4) 介護補助サービス	〃	
	(5) 食事サービス	〃	＊食事については実費
	(6) その他サービス	500 円/15 分 （税別）	

トータルライフサポートサービス職員体制等

①生活支援サービス職員

職　種	人　数	委託先等
生活相談員	１名	
事務員	１名	
栄養士	０名	
調理員	０名	津山商店委託
介護職員	３名以上	＊ヘルパーステーション北条・訪問介護員兼務

②夜間体制	常駐の有無	(有)・無	

４．利用者等の意見を把握する体制、第三者による評価の実施状況等

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み	あり
第三者による評価の実施状況	なし

５．トータルライフサポートサービス利用者からの苦情に対する窓口等の状況

利用者からの苦情に対する窓口等の状況

窓口の名称	苦情解決責任者：所　長　　矢野　利仁 苦情解決担当者：生活相談員　鹿住　久代
電話番号等	電話　０２５５－７２－３２２６ FAX　０２５５－７２－３２２７
対応している時間	通年　午前８時３０分～午後５時３０分

サービス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

１　職員は、利用者の生命・身体・財産等に損害等を与えた場合は、適切な処置を行い事業者に報告します。

２　前項についての原因、対応等の概況を記載した文書を利用者に交付し、併せて状況を十分説明します。

３　事業者は、利用者に対するサービス提供により発生した事故等により利用者の生命、身体、財産等に損害が生じた場合は、速やかにその損害を賠償します。ただし、事業者の故意又は過失によらない場合は、この限りではありません。

６．利用の中止、変更、追加について

利用の中止、変更、追加については、以下のとおりです。
１．利用予定日の前に利用者の都合により、トータルライフサポートサービスの利用を中止又は変更、もしくは、新たなトータルライフサポートサービスの利用を追加することができます。この場合には原則としてトータルライフサポートサービスの実施日の前日17時30分までに事業者に申し出てください。 ２.トータルライフサポートサービスの利用予定日の前日17時30分までに申し出がなく、当日になって利用の中止の申し出がされた場合、キャンセル料金をお支払いいただく場合があります。ただし、利用者の体調不良等正当な事由がある場合は、この限りではありません。 ３．以下の事由に該当する場合、トータルライフサポートサービスを中止させていただく場合があります。 ・利用者が利用日の健康チェックの結果、体調が悪かった場合 ・利用者がサービス提供中に具合が悪くなった時 上記の理由で、必要な場合は、ご家族又は、緊急連絡先に連絡すると共に、速やかに主治医に連絡を取る等、必要な措置を講じます。

７．サービス利用にあったての留意事項

サービスの利用に当たってご注意いただきたいことは次のとおりです。
１．トータルライフサポートサービスの提供の際の職員の交代を希望される場合は、できる限り対応いたしますので、生活相談員までご連絡ください。 ２．トータルライフサポートサービスの際は次の業務はできませんので、ご了解願います。 ①　厚生労働大臣が認めない医療行為は出来ません。 ②　利用者以外の家族のための家事等、利用者への援助に該当しない行為 ３．トータルライフサポートサービス提供職員に対し、贈り物、飲食物等の提供はお断りします。

契約締結日　：　令和　　年　　月　　日

トータルライフサポートサービスの提供にあたり、利用者に対して、契約書及び書面に基づいて重要な事項を説明しました。

《事業者名》　社会福祉法人　新井頸南福祉会

《住　所》　新潟県妙高市大字上新保５４９番地

《代表者》　理　事　長　　尾島　隆司　　印

《説明者》　あっとほーむ北条　生活相談員　　印

私は、契約書及び書面により、事業者からトータルライフサポートサービスについての重要な事項の説明を受けました。

《利　用　者》　　印

《連帯保証人》　　印

トータルライフサポートサービス（ぬくもりサービス）
契約書別紙兼重要事項説明書（別表）

令和　7年４月１日現在

メニュー	内容等	料　金	備　考
施設内のサービス	トイレ・洗面所掃除	500円/15分以内（税別）	＊専門業者への依頼・取次ぎは無料といたします。 ＊専門業者の経費に関しては、ご利用者の方が負担いただきます。 ＊職員が行う場合にも、交換・修理に係る経費に関しては、ご利用者の方から負担いただきます。
	クローゼット整理、衣替え		
	窓拭き、網戸掃除		
	照明器具掃除、電球の取替え		
	掃除機・ハタキかけ、床拭き		
	衣類の洗濯、干し、取り込み		
	衣類のアイロン掛け、たたみ		
	ボタン付け、ほつれ直し、裁縫		
	クリーニング出し、受け取り		
	ベッドメーキング、シーツ交換		
	布団干し、取り込み、ほつれ直し		
	ゴミの分別、ゴミ出し		
	居室の模様替え、カーテン取替え		
	入居時・退所時の手伝い		
	発熱時の水枕交換、体温測定		
	その他（職員が対応できるもの）		
	新聞・雑誌・郵便物等の居室届け	無　料	
	電話の取次ぎ・お知らせ		
施設外のサービス	外出用品等の準備、着替え	500円/15分以内（税別）	＊付き添い時の交通費、タクシー代、入場料等の類は、ご利用者の方から負担いただきます。 ＊施設の車両を使用した場合には、燃料代として移動距離1kmにつき20円（税別）を負担いただきます。
	散歩の付き添い		
	買物の付き添い、荷物持ち		
	買物の代行、買出し		
	理美容院等の付き添い		
	観劇、映画、ｺﾝｻｰﾄ等の付き添い		
	通院、面会等の付き添い		
	その他（概ね８時間以内で職員が対応できるもの）		
入退院時及び入院中のサービス	入退院用品の準備、着替え	500円/15分以内（税別）	＊付き添い時の交通費、タクシー代等は、ご利用者の方から負担いただきます。 ＊施設の車両を使用した場合には、燃料代として移動距離1kmにつき20円（税別）を負担いただきます。
	入退院の付き添い、荷物運び		
	入院中の買物の代行、買出し		
	病院内のｺｲﾝﾗﾝﾄﾞﾘｰでの洗濯		
	病院内の各種手続き代行		
	家族に代わっての見守り、付き添い		
	食事、排泄、入浴時の介助・補助		
	自室の郵便物等のお届け	500円/1回につき（税別）	
介護補助サービス	着替え、身だしなみ、洗面に関る補助	500円/15分以内（税別）	＊介護保険適用の方は制度に基づいて実施します。
	手足の部分浴に関る補助		
	清拭		
	入浴に関る補助		
	食事に関る補助		
	排泄に関る補助（トイレ介助・オムツ交換）		
	水分補給		
	歩行、車椅子等の補助		
	転倒防止、徘徊、食事の見守り		
	体位交換		
	口腔ケア		
	服薬補助（服薬の見守り、水用意）	500円/1日・3回（税別）	

メニュー	内容等	料　金	備　考
食　事 サービス	食堂内での食事提供	朝食 450 円/食（税別） 昼食 630 円/食（税別） 夕食 560 円/食（税別）	
	特別な食事の提供	別途見積り	
	特別なおやつ類の提供	別途見積り	
	居室への配膳・下善	500 円/1 日・3 回 （税別）	
その他 サービス	預貯金管理	5,000 円/月（税別）	＊事務続き代行は簡易なものに限ります。また、書類代等は、実費をご利用者から頂きます。
	服薬管理	5,000 円/月（税別）	
	事務手続き代行	500 円/1 回（税別）	

＊１．上記料金は、07：00～19：00 の時間帯で、1 名の職員が対応した場合の料金表示となります。なお、必要とする職員数に応じて料金を負担いただきます。

＊２．サービスに係る時間帯割り増しは、次のとおりです。

・05：00～07：00 又は 19：00～22：00 の場合：　25/100 割増し

・22：00～01：00 又は 03：00～05：00 の場合：　50/100 割増し

＊３．施設の生活相談員へのサービスの問い合わせ、相談に関しては、無料とさせていただきます。

＊４．ご希望されるサービス内容によっては、対応出来かねる場合もございますので、予めご了承願います。

＊５．食事サービスは、栄養士の立てる献立により、栄養並びに利用者の個々の身体状況及び嗜好を考慮した食事を下記の時間において提供します。なお、食事は、原則として食堂において提供するものとします。

〈朝　食〉　07：30～08：30 まで

〈昼　食〉　12：00～13：00 まで

〈夕　食〉　17：30～18：30 まで