

第1章 総則

(目的)

第1条 事業者は、入居者に対し、老人福祉法、消費者契約法、その他関係法令、沖縄県有料老人ホーム設置運営指導指針が定める倫理綱領を遵守の下、本契約の定めに従い、入居者に対し、本項第一号に掲げる目的施設の利用を承諾し、本項第二号に掲げる各種サービスを提供します。

- 一 表題部(4)記載の目的施設及び表題部(5)の居室
 - 二 本契約第4条に定める各種サービス
- 2 入居者は、本契約の定める事項を承認して、事業者に対し、本契約第21条の定めに従って利用料を支払うことに同意します。

(目的施設及び居室の表示)

第2条 入居者が他の入居者と共に用する施設(以下「目的施設」といいます)及び入居者が居住する居室は、表題部(4)及び表題部(5)に定めるとおりとします。

(契約及び利用権の有効期間等)

第3条 本契約は、表題部(1)記載の本契約締結の日から本契約第23条に定める契約の終了まで有効です。入居者は、有効期間中、本契約の規定を遵守して、本契約第1条第2項の支払いを行い、目的施設を利用することができます。

- 2 入居者は、目的施設の全部又は一部についての所有権を有しません。
- 3 入居者は、契約期間中、長期不在又は入院中においても、目的施設の利用権を保有します。
- 4 入居者は、第三者に対して、次に掲げる行為を行うことはできません。
- 一 居室の全部又は一部の転貸
 - 二 目的施設を利用する権利の譲渡
 - 三 その他上記各号に類する行為又は処分

(各種サービス)

第4条 事業者は、入居者に対して、前条に定める利用権に付帯して、次の各号に掲げるサービスを提供します。

- 一 生活支援サービス(介護)
 - 二 食事の提供
 - 三 健康管理
 - 四 生活相談・生活サービス
- 2 事業者は、入居者のために、医師に対する往診の依頼は行いますが、医療行為は行いません。なお、入居者が医療を受けるにあたって医療に要する費用は、差額ベッド代等の医療保険の給付対象とならない費用を含めてすべて入居者の負担となります。
- 3 入居者は、第三者に対して、次に掲げる行為を行うことはできません。
- 一 本契約に基づく各種サービスを受ける権利の全部又は一部の譲渡
 - 二 その他上記に類する行為又は処分

(管理規程)

第5条 事業者は、本契約の詳細等を規定する管理規程を作成し、本契約の詳細等を規定します。入居者及び事業者は、共にこれを遵守するものとします。

- 2 前項の管理規程は、本契約に別に定める事項のほか、以下の各号の項目を含んだものとします。
- 一 目的施設の居室数及び定員
 - 二 本契約に定める各種サービスの内容及びその費用負担の内訳
 - 三 入居者が医療を要する場合の対応及び協力医療機関の名称及び所在地、診療科目的名称及び具体的協力内容等

四 事故・災害並びに入居者の急病・負傷の場合のマニュアル策定、対応組織・体制の整備、職員研修の方法等

五 緊急避難及び非常災害に関する定期訓練等の内容

3 管理規程は、本契約の趣旨に反しない範囲内で、事業者において改定することができるものとします。この場合、事業者は、本契約第8条に定める運営懇談会の意見を聴いたうえで行うものとします。

(目的施設の維持管理・運営・報告及び地域との連絡調整)

第6条 事業者は、施設長、その他施設運営上必要な職員を配置して、目的施設を適切に維持・管理し安全管理に努めるとともに、入居者の安否確認を行い、施設を運営します。

2 事業者は、以下の各号に掲げる事項に関して帳簿を作成し、2年間保存します。

一 利用料その他入居者が負担する必要の受領の記録

二 入居者に提供した本契約第4条に規定するサービスの内容

三 緊急止むを得ず行った場合の身体拘束の態様、理由、時間、その際の入居者の心身の状況

四 第4条のサービスの提供に関して生じた入居者及び家族の苦情の内容

五 第4条のサービスの提供により、入居者に事故が発生した場合の状況及びとった処置の内容

3 事業者は、施設の運営とサービスの提供にあたっては、地域住民、地域の医療機関、地域包括支援センター及び指定居宅サービス事業所等との交流を図り、地域社会との連携に努めるとともに、地方自治体が実施する相談事業又は苦情処理等の事業にも相互に連絡調整します。

(入居者の権利)

第7条 入居者は、本契約に基づいて目的施設に入居し、当該施設において提供されるすべてのサービスに対して、次の各号に掲げる権利を有します。入居者は、これらの権利行使すること等により、事業者から不利益な取扱いを受け、或いは、差別的待遇を受けることはありません。

一 入居者は、個人情報保護法に関する法律に基づき、個人情報を保護される。

二 入居者は、事業者のサービスの提供にあたって、入居者のプライバシーを可能な限り尊重される。

三 入居者は、希望により自己に関する健康や介護の記録を閲覧することができるものとするが、入居者以外の者は、入居者の同意がないかぎりそれらを閲覧することはできない。

四 入居者は、自分が選ぶ医師や弁護士その他の専門家と何時でも相談することができる。

五 入居者は、緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束その他行動の自由の制限を受けることはない。

六 入居者は、事業者及び事業者の提供するサービスに関する苦情がある場合、いつでも事業者に直接当該苦情の処理を申し出るとともに、沖縄県社会福祉協議会その他の機関、又は、行政機関に対して苦情の解決を申し出ることができます。

(運営懇談会)

第8条 事業者は、本契約の履行に伴って生ずる諸種の問題に関し、意見交換の場として運営懇談会を設置します。

2 事業者は、前項の運営懇談会について、管理規程等に、次に掲げる項目を含む詳細を定めるものとします。

一 会の構成員の詳細

二 入居者の家族、身元引受人に対する連絡方法等

(苦情処理)

第9条 入居者は、事業者及び事業者が提供するサービスに関して、いつでも苦情を申し立てることができます。

2 事業者は、前項による苦情受付の手続き及び記録方法等について、管理規程等で定め、入居者が

らの苦情等の適切な解決に努めます。

3 事業者は、本条第1項に基づく苦情の申立に対処する責任者をあらかじめ定め、入居者からの苦情の申立てに迅速かつ誠実に対応します。

4 事業者は、入居者に対して、苦情の申立等を行ったことを理由として何らの不利益な取扱いをすることはありません。

(事故対応及び賠償責任)

第10条 事業者は、本契約に基づくサービスの提供にあたっては、事故発生防止のためのマニュアルを策定し、事故防止体制を整備して、職員の研修を定期的に行うとともに、万一、事故が発生し入居者の生命・身体・財産に損害が発生した場合は、直ちに必要な措置を講じるとともに、速やかに入居者の家族、身元引受人及び都道府県、地域自治体の関係部署に連絡を行います。

2 前項の事故が不可抗力又は事業者の無過失の場合を除き、速やかに入居者に対して損害の賠償を行います。ただし、入居者側に故意又は重大な過失がある場合には賠償額を減免することがあります。

3 事業者は、前項の事故の状況及び事故に際してとった処置等について記録をします。

(秘密保持及び個人情報保護)

第11条 事業者は、業務上で知り得た入居者及びその家族に関する秘密並びに個人情報については、個人情報保護法を遵守して個人情報保護方針等を定め、秘密保持と個人情報の保護に努め、入居者又は第三者の生命、身体等に危険がある場合など正当な理由がある場合又は入居者の事前の同意がある場合を除いて、本契約中及び本契約終了後も、第三者に漏らすことはありません。

第2章 提供されるサービス

(生活支援サービス【介護】)

第12条 事業者は、目的施設で提供する生活支援サービスの具体的な内容等について、本契約書、管理規程において示し、それに基づいて、入居者に対し生活支援サービスを提供します。ただし、提供される生活支援サービスは、介護保険に基づく「介護サービス」ではありません。

一 入居者に提供される生活支援サービスの具体的内容

ア 提供される身辺介助、排泄介助及び食事等の介助、その他のお世話の内容

二 入居者に生活支援サービスを提供する介護職員の配置状況

三 夜間の職員体制

(健康管理)

第13条 事業者は、入居者の日常の健康状態に留意すると同時に、次に掲げる事項の詳細を管理規程等に定め、それに基づいて入居者が健康を維持するように助力します。

一 入居者が一年に1回の定期健康診断を受けられるよう配慮する

二 協力医療機関を定めるとともに、診療科目その他具体的協力内容を文書で定める

三 入居者が罹病、負傷等により治療を必要とする場合には、医療機関又は目的施設において医師による必要な治療が受けられるよう、医療機関との連携・紹介・受診手続・通院介助等の協力を行う。

(食事)

第14条 事業者は、原則として目的施設内の食堂において、毎日入居者に一日3食の食事を提供する体制を整えます。

2 事業者は、朝昼夕それぞれの一食当たりの価格及び特別食の価格を定め、提供した実数に応じた費用を徴収します。

(生活相談・生活サービス)

第15条 事業者は、入居者に生活全般に関する諸問題について相談や助言を行います。なお、事業者

が対応できないような専門的な問題については、専門機関等を紹介します。

2 事業者は、次に掲げる事項について生活サービスを提供します。

- 一 居室の清掃
- 二 衣服等の洗濯
- 三 事業者が一般的に対応できる入居者の生活必需品の購入、官公署等への届出や手続きの代行等
- 四 身元引受人等への連絡

3 事業者は、入居者の金銭管理を行いません。

第3章 使用上の注意

(使用上の注意)

第 16 条 入居者は、目的施設の利用方法等に関し、その本来の用途に従って、善良な管理者の注意をもって利用するものとします。

(禁止又は制限される行為)

第 17 条 入居者は、目的施設の利用にあたり、目的施設内において、次の各号に掲げる行為を行うことはできません。

- 一 発火物等危険な物品等を購入・使用・保管する
 - 二 テレビ・ステレオ等の操作その他により、大音量等で近隣に著しい迷惑をあたえる
 - 三 動物を目的施設内で飼育する
 - 四 目的施設を反社会的勢力の事務所その他の活動の拠点に供える
 - 五 目的施設又はその周辺において、著しく粗野若しくは乱暴な言動を行い、又は威勢を示すことにより、付近の住民又は通行人に不安を与える
 - 六 目的施設に反社会的勢力を入居させ、又は反復継続して反社会的勢力を出入りさせる
- 2 入居者は、目的施設の利用にあたり、事業者の承諾を得ることなく、次の各号に掲げる行為を行うことはできません。また、事業者は、他の入居者からの苦情その他の場合に、その承諾を取り消すことがあります。
- 一 居室以外の目的施設内に物品を置く
 - 二 目的施設内において、営利その他の目的による勧誘・販売、宣伝・広告等の活動を行う
 - 三 目的施設の模様替え、居室の造作の改造等を伴う模様替え
- 3 入居者は、目的施設の利用にあたり、入居者が長期に居室を不在する場合の居室の保全、連絡方法、各種費用の支払方法等については、あらかじめ事業者と協議を行うものとします。
- 4 入居者が第 1 項から第 3 項までの規定に違反若しくは従わず、事業者又は他の入居者等の第三者に損害を与えた場合は、事業者又は当該第三者に対して損害賠償責任が生ずることがあります。

(修繕)

第 18 条 事業者は入居者が目的施設を利用するため必要な修繕を行います。この場合において、入居者の故意又は過失により必要となった修繕に要する費用は、入居者が負担するものとします。

(居室への立入り)

第 19 条 事業者は、入居者の安否確認、目的施設の保全・衛生管理・防犯・防火・防災、その他の管理上特に必要があるときは、あらかじめ入居者の承諾を得て、居室内への立ち入り又は必要な措置を行うことができます。

2 事業者は、火災、災害その他により入居者又は第三者の生命や財産に重大な支障をきたす緊急の恐れがある場合には、あらかじめ入居者の承諾を得ることなく、居室内に立ち入ることができるものとします。この場合に、事業者は入居者の不在時に居室に立ち入ったときは、立ち入り後、その理由と経過を入居者に通知するものとします。

第4章 費用の負担

(月払いの利用料等)

第20条 表題部(7)に記載する月払いの利用料等を毎月事業者に支払うものとします。その詳細については、管理規程で定めます。

2 事業者は、前項の月払いの利用料に関して、管理規程で次の各号に掲げる事項の詳細を明記するものとします。

一 月払いの利用料の具体的な内容

- ア 第6条(施設の維持管理)に関する利用料に含まれる費用
- イ 第12条(生活支援サービス)に関する利用料に含まれる費用
- ウ 第13条(健康管理)に関する利用料に含まれる費用
- エ 第15条(生活相談・生活サービス)に関する利用料に含まれる費用
- オ その他あらかじめ事業者が定めた料金表に基づき、入居者の希望により事業者が提供する各種サービスの料金
- カ その他の費用

二 月払いの利用料等の支払方法

- ア 長期不在の場合の利用料の減額の有無とその割合
- イ 利用料の支払いが当月分か翌月分か
- ウ 利用料の支払いが毎月いつまでにどのような方法で行われるべきか

3 入居者は、第14条により事業者から食事の提供を受けた場合には、利用料金表に定める食費を支払うものとします。前日までに欠食の連絡をした場合は、提供した実数に基づき精算するものとします。

(費用の改定)

第21条 事業者は、前条の入居者が支払うべき費用の額を改定することがあります。

2 事業者は、前項の費用の改定にあたっては、目的施設が所在する地域の自治体が発表する消費者物価指数及び人件費等を勘案し、第8条に定める運営懇談会における入居者等の意見を聴いたうえで改定するものとします。

3 本条第1項の改定にあたっては、事業者は入居者及び身元引受人等へ事前に通知します。

第5章 契約の終了

(契約の終了)

第22条 次の各号のいずれかに該当する場合に、本契約は終了するものとします。

- 一 入居者が死亡したとき(入居者が2人のときは2人とも死亡したとき)
- 二 事業者が第23条に基づき解除を通告し、予告期間が満了したとき
- 三 入居者が第24条に基づき解約を行ったとき

(事業者からの契約解除)

第23条 事業者は、入居者が次の各号のいずれかに該当し、かつ、その各号の事由が本契約を継続することが社会通念上困難と認められる場合に、本条第2項及び第3項に規定した条件の下に、本契約を解除することができます。

- 一 入居申込において虚偽の事項を記載する等の不正手段により入居したとき
- 二 月払いの利用料その他の支払いを正当な理由なく、しばしば遅滞するとき
- 三 第17条(禁止又は制限される行為)の規定に違反したとき
- 四 入居者の行動が、他の入居者又は従業員の生命に危害を及ぼし、又は、その危害が切迫した恐れがあり、かつ、住宅型有料老人ホームにおける生活支援ではこれを防止することができないと

き

- 2 前項の規定に基づく契約の解除の場合は、事業者は書面にて次の各号に掲げる手続きを行います。
 - 一 契約解除の通告について 30 日の予告期間をおく
 - 二 前号の通告に先立ち、入居者及び身元引受人等に弁明の機会を設ける
 - 三 第一号の予告期間中に、入居者の移転先の有無について確認し、移転先がない場合には関係者と調整し、移り先の確保について協力する
- 3 第 1 項第四号によって契約を解除する場合には、事業者は書面にて前項に加えて次の手続きを行います。
 - 一 医師の意見を聞く
 - 二 一定の観察期間をおく
- 4 事業者は、入居者及び身元引受人等が次の各号のいずれかに該当した場合には、前項までの定めに関わらず、催告することなく、本契約を解除することができます。
 - 一 本契約 30 条の各号の確約に反する事実が判明したとき
 - 二 本契約締結後に反社会的勢力に該当したとき
 - 三 本契約第 17 条 1 項四号ないし六号に掲げる行為を行ったとき

(入居者からの解約)

第 24 条 入居者は、事業者に対して、少なくとも 15 日前に書面による解約の申し入れを行うことにより、本契約を解約することができます。

- 2 入居者が前項の解約の申し入れをしないで居室を退去した場合には、事業者が入居者の退去の事實を知った日の翌日から起算して 15 日目をもって、本契約は解約されたものと推定します。
- 3 入居者は、事業者またはその役員が次の各号のいずれかに該当した場合には、前 2 項の規定に関わらず、催告することなく、本契約を解除することができます。
 - 一 本契約 30 条の各号に確約に反する事実が判明したとき
 - 二 本契約締結後に自ら又は役員が反社会的勢力に該当したとき

(明け渡し及び原状回復)

第 25 条 入居者又は身元引受人等は、第 23 条による本契約が終了した場合には、直ちに居室を明け渡すこととします。

- 2 入居者は、前項に定める居室の明け渡しの場合に、通常の使用に伴い生じた居室の損耗を除き、入居者の負担でもって居室を原状回復するものとします。
- 3 入居者並びに事業者は、前項の規定に基づき入居者の負担で行う原状回復の内容及び方法について、「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」(平成 23 年 8 月国土交通省住宅局) を参考にして、協議するものとします。

(財産の引取等)

第 26 条 事業者は、第 23 条による本契約の終了後における入居者の所有物等を、善良なる管理者の注意をもって保管し、入居者、身元引受人等にその旨を連絡します。

- 2 前項の入居者等は、前項の連絡を受けた場合、本契約終了日の翌日から起算して 15 日以内に、入居者の所有物等を引取るものとします。ただし、事業者は、状況によりこの期限を延長することができます。
- 3 事業者は、入居者又は身元引受人に対して、前項による引取期限を書面によって通知します。
- 4 事業者は、前項による引取期限から 15 日が過ぎてもなお残置されている所有物等については、入居者又は身元引受人、相続人等がその所有権を放棄したものとみなし、事業者において入居者の負担により適宜処分することができるものとします。

(契約終了後の居室の使用に伴う実費精算)

第 27 条 契約終了日までに居室を事業者に明け渡されない場合には、入居者は、契約終了日の翌日

から起算して、明け渡しの日までの施設利用料及び管理費相当額を事業者に支払うものとします。ただし、入居者死亡による契約終了の場合には、前条第2項に規定する明け渡し期限を本条でいう契約終了日とみなします。

第6章 身元引受人

(身元引受人)

第28条 入居者は、身元引受人を定めるものとします。

- 2 前項の身元引受人は、本契約に基づく入居者の事業者に対する債務について、入居者と連帯して履行責任を負うとともに、管理規程の定めに従い、事業者と協議し、必要に応じ入居者の身柄を引取るものとします。
- 3 事業者は、入居者の生活及び健康状況並びにサービスの提供状況等を定期及び必要に応じて、身元引受人へ連絡します。
- 4 身元引受人は、入居者が死亡した場合、遺体及び遺留品の引受を行うものとします。

第7章 その他

(合意管轄等)

第29条 本契約に定めのない事項及び本契約の各条項の解釈については、事業者並びに入居者は相互に協議し、誠意をもって処理することとします。

- 2 本契約に起因する紛争に関して訴訟の必要が生じたときは、那覇地方裁判所をもって第一審管轄裁判所とすることを、事業者及び入居者は予め合意します。

(反社会的勢力の排除の確認)

第30条 事業者と入居者は、それぞれ相手方に、次に掲げる各号の事項を確認します。

- 一 自らが暴力団、暴力団関係者若しくはこれに準ずる者又は構成員（以下、総称して「反社会的勢力」という。）ではないこと
- 二 自らの役員（業務を執行する社員、取締役、又はこれらに準ずる者をいう。）又は身元引受人等が反社会的勢力ではないこと
- 三 反社会的勢力に自己の名義を利用させ、この契約を締結するものでないこと
- 四 自ら又は第三者を利用して、次の行為をしないこと
 - イ 相手方に対する脅迫的な言動又は暴力を用いる行為
 - ロ 偽計又は威力を用いて相手方の行為又は業務を妨害し、又は信用を毀損する行為