

買い物等サービス契約書 事業2

甲（利用者）様
乙（事業者） 特定非営利活動法人品川ケア協議会

甲および乙は、買い物等サービスについて、以下のとおり契約します。

（契約の目的）

第1条 本サービスは、甲が可能な限り住み慣れた街での買い物を通して、利用者本人の日常生活に対する意欲を向上させ、要支援・要介護等状態の進行・悪化を防止し、クオリティ・オブ・ライフ（QOL）の充実・向上を図るため、品川区との協働事業による「高齢者等の買い物等日常生活支援事業」に基づき、乙が甲に対し提供する買い物等サービスに係る基本的な事項を定めることを目的とします。

（利用会員登録）

第2条 甲は、買い物等サービスを希望する場合は、予め乙が定める「利用会員登録申請書」に必要事項を記載し、乙に対し利用会員登録申請を行うものとします。

2 乙は、前項による利用会員登録申請書を受理したときは、速やかに利用会員となるための審査を行うものとします。

3 乙は、審査に基づき承認した場合は、その旨を甲に文書により通知するものとします。

4 乙は、利用会員台帳に登録し、関係法令および本契約に従い適正に保管管理します。

（契約期間）

第3条 この契約の期間は、令和 年 月 日から令和 年 月 日までとします。但し、乙・甲双方ともに契約期間満了1ヶ月前までに異議申し出がない場合本契約は契約期間終了日の翌営業年度末まで自動更新するものとする。

（サービス提供）

第4条 乙は、第2条により会員登録が完了したときから、適切なサービス提供を行うため、甲の意向を十分に尊重し、甲の立場に立って公正かつ適切な方法により甲の心身の状況やその置かれている環境の把握に努め、「重要事項説明書」および「買い物等サービス内容説明書」（以下「重要事項説明書等」という。）に記載された内容に従って買い物等サービスを提供します。

2 乙は、サービスの提供の全部または一部を乙の会員である訪問介護事業者（以下「サービス提供事業者」という。）に委託して行うものとします。

（サービス内容の変更）

第5条 甲は、重要事項説明書等に規定する買い物等サービスの内容を変更しようとする場合、乙に対して予め電話またはFAX等により申し出ることができます。

2 乙は、甲からの申し出があったときは、第1条に規定する目的に反しない範囲において、当該サービス提供事業者と調整のうえ、可能な限り対応するものとします。

3 乙およびサービス提供事業者（以下「サービス提供事業者等」という。）は、前項において、変更の内容が利用者またはサービス提供事業者の生命や健康、生活

または財産の侵害、公共の安全と秩序の維持に支障を及ぼすおそれがあるなどサービスの提供に支障が生じるおそれがある場合には、変更を認めないこととすることができます。

(利用料等の支払い)

第6条 甲は、当該サービス提供事業者から買い物等サービスの提供を受けたときは、当該サービス提供事業者に対して、重要事項説明書等に規定する利用料等を支払うものとし、

(利用料の滞納)

第7条 サービス提供事業者等は、前条に規定する利用料等の支払いについて、甲が正当な理由なく当該サービス提供事業者に対し支払うべき利用料等を3ヶ月分以上滞納した場合には、甲に対し1ヶ月以上の期間を定めて、催告するものとします。

2 乙は、前項に規定する支払いがない場合は、第11条の規定に従って本契約を解除することができるものとします。

(本契約の適用を受けないサービスの説明)

第8条 サービス提供事業者等は、その提供するサービスのうち、本契約の適用を受けないものがある場合には、特にそのサービスの内容および利用料等を具体的に説明し、甲の同意を得ることとします。

(甲の解約権)

第9条 甲は、乙に対し、いつでもこの契約の解約を文書等により申し入れることができます。この場合には、3日以上予告期間をもって届け出るものとし、予告期間満了日に契約は解約されるものとします。

(甲の解除権)

第10条 甲は、次の各号のいずれかに該当する場合には、直ちにこの契約を解除することができるものとします。

- (1) 乙が、正当な理由なく、本契約に定める買い物等サービスを提供せず、甲の請求にもかかわらず、これを提供しようとし、しない場合。
- (2) 乙が、第14条に定める守秘義務に違反した場合。
- (3) 乙が、甲の身体・財産・名誉等を傷つけ、または著しい不信行為を行うなど、本契約を継続しがたい重大な事由が認められるとき。

(乙の解除権)

第11条 乙は、甲が故意に法令違反その他著しく常識を逸脱する行為をなし、乙による再三の申し入れにもかかわらず改善の見込みがなく、この買い物等サービスの目的を達することが著しく困難となったときは、文書により、2週間以上の予告期間をもって、この契約を解除することができるものとします。

2 乙は、前項によりこの契約を解除する場合には、本協働事業の依頼者である品川区健康福祉部高齢者福祉課に連絡を取り、必要な措置を講じます。

(契約の終了)

第12条 契約の終了は第3条の規定による契約期間満了のほか、次の各号のいずれかに該当する場合とします。

- (1) 甲が死亡したとき。
- (2) 第9条に基づき、甲から解約の意思表示がなされ、予告期間が満了したとき。

- (3) 第10条に基づき、甲から契約の解除の意思表示がなされたとき。
- (4) 第11条に基づき、乙から契約の解除の意思表示がなされたとき。
- (5) 第1条に基づき、品川区との協働事業において予算を費消し、事業目的が満了したとき。

(損害賠償)

第13条 サービス提供事業者等は、甲に対する買い物等サービスの提供にあたって、甲または甲の家族（以下「甲等」という。）の生命、身体、財産に損害を与えた場合は、速やかに甲等に対して損害を賠償するものとします。ただし、サービス提供事業者等に故意または過失がなかった場合、または、甲等に重大な過失がある場合は、この限りではありません。

2 甲は、甲の故意または過失によりサービス提供事業者等に損害を与えた場合は、サービス提供事業者等に対して損害を賠償するものとします。

(秘密保持)

第14条 サービス提供事業者等およびその従業員は、正当な理由がない限り、甲に対する買い物等サービスの提供にあたって知り得た甲等の秘密を漏らしません。また、サービス提供事業者等が廃業またはその従業員が退職した後も同様とします。

2 サービス提供事業者等は、サービス提供事業者等の従業員が退職後、在職中に知り得た甲等の秘密を漏らすことがないように必要な措置を講じるものとします。

3 サービス提供事業者等は、サービスの提供に関し甲等の個人情報を用いる必要がある場合は、甲等の同意を得たうえで使用するものとします。

4 サービス提供事業者等は、高齢者虐待防止法に抵触する疑いがある場合には、第1項ないし第3項の規定にかかわらず、当該個人情報を所管庁に提供できるものとします。なお、この場合において、サービス提供事業者等は秘密保持義務違反の責任を負わないものとします。

(苦情処理)

第15条 甲等は、提供された買い物等サービス（ただし、購入品の不良など購入品に直接起因するものは除く。）に不満がある場合、いつでも別紙重要事項説明書記載の苦情申立機関に、苦情を申し立てることができます。なお、乙の苦情申立窓口は下記の通りです。

(名称) 特定非営利活動法人 品川ケア協議会
高齢者等に対する買い物等支援担当窓口

(電話) 03-5447-7225 (FAX) 03-5447-0880

2 乙は、甲に提供した買い物等サービスについて、甲等から苦情の申し出があった場合は、迅速、適切に対処し、サービスの向上、改善に努めます。

3 サービス提供事業者は、甲が苦情申立を行った場合、これを理由としていかなる不利益な扱いもいたしません。

(買い物等サービス内容等の記録作成・保存および開示)

第16条 サービス提供事業者等は、買い物等サービスの提供に関する記録を整備し、完結日から2年間保存します。

2 前項に規定する買い物等サービスの提供に関する記録は、利用者会員番号、利用者氏名、家族氏名（登録者のみ）、サービス提供事業者名、契約期間、ヘルパ

一名のほか他、下記事項を記載するものとします。

①購入した日、②同行者の有無、③買物支援サービス計画事項、④サービス提供時間、⑤算定時間、⑥利用者確認印、⑦行き先、⑧変更事項、⑨買い物をした商店等の名称、⑩その他必要事項

3 甲および甲の家族は、サービス提供事業者等に対し、サービス提供事業者等の営業時間内において、買い物サービスを提供した最終日を含む月の翌々月以降、前項に規定する書面その他のサービスの提供に関する記録の閲覧・謄写を求めることができます。ただし、謄写に際しては、サービス提供事業者等は甲に対して、実費相当額を請求できるものとします。

(契約外条項)

第17条 本契約に定めのない事項については、関係法令の定めるところを尊重し、甲およびサービス提供事業者等の協議により定めるものとします。

以上の通り契約した証として、本書2通を作成し、甲乙各1通ずつ保有することとします。

令和 年 月 日

[契約書署名欄]

(甲) 私は、この契約書に基づく買い物等サービスの利用を申し込みます。

また、本書の写しをサービス提供事業者に交付することに同意します。

○サービス利用者

住 所

お名前

印

電 話

F A X

私は、本人に代わり、上記署名を行いました。私は、本人の契約意思を確認しました。

○署名代行者

住 所

氏 名

印

電 話

F A X

職 業

本人との関係

(署名代行の理由)

(乙) 私は、買い物等事業者として、甲の申込みを受諾し、この契約書に定める内容を誠実に責任をもって行います。

(買い物等事業者)

住 所 東京都品川区北品川5-2-1 品川リハビリテーションパーク8階

法人名



特定非営利活動法人 (NPO法人)

品川ケア協議会

代表者 理事長 渡邊 義弘

電 話 03-5447-7225

F A X 03-5447-0880