

痴呆性高齢者グループホーム等の  
整備・運営事業  
事業権契約書（案）



平成14年9月

中央区

第1章 総則	1
第2章 施設の整備	4
第1節 本件土地の使用許諾等	4
第2節 本件施設の基本設計	5
第3節 本件施設の実施設計	6
第4節 本件施設の施工	7
第1款 総則	7
第2款 施工状況の確認等	8
第3款 施工の完了等	9
第4款 工期の変更	9
第5款 損害の発生等	10
第3章 本件施設の所有権の移転	11
第4章 事業の運営	11
第1節 本件土地および本件施設の賃貸借	11
第2節 事業運営	13
第3節 維持管理修繕業務	14
第4節 事業の監視	14
第5章 契約の解除又は終了	15
第1節 施設整備段階における契約解除	15
第2節 事業運営段階における契約解除	16
第3節 甲の契約違反	17
第4節 不可抗力等	17
第6章 一般条項	18

## 痴呆性高齢者グループホーム等の整備・運営事業 事業権契約書

### 前 文

東京都中央区(以下、「甲」という)は、東京都中央区佃3丁目1番の旧青年館跡地(敷地面積1,593.93平方m)に、痴呆性高齢者グループホーム、デイサービスセンター、自立から要介護まで幅広い高齢者を対象とするケア対応機能を有する住居(ケアハウス制度の活用により整備)(以下、ケアハウスという)などから構成される高齢者介護福祉に係る複合施設を新たに整備することを計画している。

かかる痴呆性高齢者グループホーム等の整備・運営事業(以下、「本事業」という)は、昨今増加が著しい痴呆性高齢者を対象としたグループホームの整備を主な目的とし、デイサービスセンター、ケアハウスなどの高齢者介護福祉施設を複合化することにより、土地や施設の有効利用を図るものである。

さらに、整備にあたっては、「民間資金等の活用による公共施設等の整備等の促進に関する法律(平成11年法律第117号)の趣旨にのっとり、PFIによる事業手法を導入し、民間企業の経営能力、施設運営能力及び施設維持管理能力を最大限に利用するために、「本件施設」(第1条で定義する)の設計、建設、運営、維持管理及び「本件施設」所有権の移転並びに以上に係る資金調達を含む「本事業」を、民間事業者に対して一体の事業として発注することとした。

甲は、「募集要綱」(第1条で定義する)に従って民間の提案を募集、最も優れた提案を行った民間事業者グループを優先交渉権者として決定し、当該民間事業者グループは、「募集要綱」に従って「本事業」を実施するために[ ](以下、「乙」という)を設立した。

甲と乙は、「本事業」の実施について以下のとおり合意したので、本契約を締結する。

### 第1章 総 則

#### (用語の定義)

第1条 本契約において用いられる語句は、本文中において特に別途定義されるものを除き、以下に定める意味を有するものとする。

ア 「募集要綱」とは、甲が平成14年9月24日付で公表した「痴呆性高齢者グループホーム等の整備・運営事業 事業者募集要綱」をいう。

イ 「提案書」とは、「募集要綱」に基づく特定事業者選定に当たって優先交渉権者が提出した提案書をいう。

ウ 「本件土地」とは、別紙1に記載された土地をいう。

エ 「本件施設」とは、乙が「本事業」を遂行するために「本件土地」の上に建設する、別紙 2 記載の施設をいう。

オ 「付属初度設備」とは、「本件施設」の初度設備のうち、「本件施設」と一体のものとして甲の所有に帰せしめるべきものをいい、その具体的範囲は別紙 3 に定める。

(公共性及び民間事業の趣旨の尊重)

第 2 条 乙は、「本事業」が、痴呆性高齢者に対する支援基盤としての痴呆性高齢者グループホーム整備と同時に、デイサービスセンター、ケアハウスなどから構成される複合施設整備により、高齢者福祉の増進に資することを目的とするものであることを十分理解し、「本事業」の実施に当たっては、その趣旨を尊重するものとする。

2 甲は、「本事業」が民間事業者によって実施されるものであることを十分理解し、対等な立場に立ってその趣旨を尊重するものとする。

(本事業の概要)

第 3 条 「本事業」は、「本件施設」の設計及び建設、「本件施設」所有権の甲に対する移転、「本件施設」の運營業務、及び「本件施設」全体に係る維持管理修繕業務の遂行、並びにこれらに付随し、関連する一切の事業により構成されるものとする。

(事業者の資金調達、国庫金補助申請及び事業者認可取得)

第 4 条 「本事業」に関する事業者の資金調達は、本契約に別段の規定がある場合を除き、すべて、乙が自己の責任において行うものとする。

2 乙は、甲が「本件施設」の買取補助等の国庫金補助申請及び協議を行うに当たり、必要となる書類を作成する等、協働してこれを遂行するものとする。

3 乙は、ケアハウス運営事業者としての東京都知事からの事業者認可取得及びその関連業務について、自己の責任において行うものとする。

4 乙は、ケアハウス運営事業以外の業務について東京都知事からの事業者としての許可、事業所の指定の取得を行う場合は、自己の責任において行うものとする。

5 甲は、乙が行う事業者としての許可、事業所の指定の取得に関し、協力を行うものとする。

(契約保証金)

第 5 条 甲は、乙に対し、「本事業」に係る契約保証金の差入れを免除するものとする。

(事業日程)

第 6 条 「本事業」は、別紙 5 に規定する日程に従って実施されるものとする。

(本件施設の建設及び所有権移転)

第 7 条 甲は、「本件施設」の建設に際して、第 2 章の規定に従い、乙による「本件土地」の使用を許諾するものとする。

2 乙は、第 2 章の規定に従い、「本件施設」の設計を行い、「本件土地」の上に「本件施設」を建設し、附属設備の設置をするとともに、その施工の完了後、「本件施設」及び「付属初度設備」の所有権を甲に譲渡するものとする。

(本件施設等の賃貸借)

第 8 条 甲は、「運營業業」(第 5 2 条で定義する)を実施するため、第 4 章の規定に従い、

「本件土地」、「本件施設」（ただし、コミュニティ施設を除く）及び「附属初度設備」を、乙に賃貸するものとする。

2 乙は、第4章の規定に従い、「本件土地」、「本件施設」（ただし、コミュニティ施設を除く）及び「附属初度設備」の賃貸を受けて、「運営事業」の運営を行うものとする。

（本件施設等の運営）

第9条 乙は、第4章の規定に従い、「本件施設」（ただし、コミュニティ施設を除く）及び「附属初度設備」の運営を行い、介護報酬、施設利用者からの利用料金、入居者からの家賃、及びケアハウスの管理費を得るものとする。

（本件施設等の維持管理修繕）

第10条 乙は、「本事業」を実施するため、第4章の規定に従い、甲から業務委託を受けて、「本件施設」及び「附属初度設備」の維持管理修繕業務を行い、その対価として業務委託費を得るものとする。

（乙の表明保証および誓約）

第11条 乙は、甲に対して、本契約締結日現在において、次の事実を表明し、保証する。

(1) 乙が、日本法に準拠して適法に設立され、有効に存在する法人であり、かつ、自己の財産を所有し、本契約を締結し、及び本契約の規定に基づき義務を履行する権限及び権利能力を有していること。

(2) 乙による本契約の締結及び履行は、乙の目的の範囲内の行為であり、乙が本契約を締結し、履行することにつき法律上及び乙の社内規則上要求されている一切の手続きを履践したこと。

(3) 本契約の締結及びこれらに基づく義務の履行が、乙に適用のある法令に違反せず、乙が当事者であり、もしくは乙が拘束される契約その他の合意に違反せず、または乙に適用される判決、決定もしくは命令の条項に違反しないこと。

(4) 本契約は、その締結により適法、有効かつ拘束力ある事業者の債務を構成し、これらの規定に従い、強制執行可能な乙の債務が生じること。

(5) 別紙23は、乙の定款の真正かつ完全な写しであり、当該定款は、平成 年 月 日から効力を有し、現在にいたるまでいかなる修正もなされたことはないこと。

(6) 別紙24は、乙の商業登記簿の 年 月 日現在事項全部証明書であり、当該商業登記簿に登録されている事項は、契約日現在における乙の状態を正確に示していること。

2 乙は、甲に対して、本契約に基づく乙の債権債務が消滅する日まで、次に掲げる事項を遵守する。

(1) 乙は、本契約に規定される以外の事業を営まないこと。

(2) 乙は、甲による事前の承諾を得ずして、第三者に於いて、新株、新株予約権、新株予約権付社債、その他事業者の株主構成割合に変更をもたらす可能性のある証券の割当を行わず、また、乙の株式を引き受ける権利を第三者に与えないこと。

(3) 乙は、甲による事前の承諾を得ずして、自ら、破産、民事再生手続、会社整理手続、会社更生手続、特別清算手続または今後制定される倒産関連手続の申立開始を行わないこと。

(4) 乙は、「本事業」の自主的な放棄をしないこと。

(5) 乙は、「本事業」が終了し、甲との間の「本事業」に関する債権債務関係が全て履行解消されるまで、会社解散の決議を行わないこと。

( 区の表明保証および誓約 )

第 1 2 条 甲は乙に対して、本契約締結日現在において次の事実を表明し保証する。

(1) 本契約の締結について、区議会の議決を得ていること及び本契約の履行に必要な債務負担行為が平成 年 月区議会定例会において議決されていること。

(2) 本契約は、その締結及び前項の議会による議決により適法、有効かつ拘束力ある甲の債務を構成し、本契約の規定に従い、各事業年度の範囲内で強制執行可能な甲の債務が生じること。

2 甲は、乙に対して、本契約に基づく乙の債権債務が消滅する日まで、次に掲げる事項を遵守する。

(1) 甲は、本契約に基づく債権債務が消滅に至るまで、本件施設の運営に必要な甲の取得すべき許可、指定を維持することを乙に対して誓約する。

(2) 甲は、契約期間中、本契約の本旨にしたがった債務を履行するために適切な措置を執るよう努力するものとする。

## 第 2 章 施設の整備

### 第 1 節 本件土地の使用許諾等

( 本件土地の使用許諾 )

第 1 3 条 甲は、「本事業」を実施するため、本契約の締結の日から第 4 0 条に基づく「本件施設」及び「付属初度設備」の所有権移転日の前日までの間、乙に対して「本件土地」の無償使用を許諾するものとする。

2 甲は、前項の期間において、「本件土地」を第三者に譲渡又は貸与することができない。

3 第 1 項の使用許諾は、「本事業」の実施のための「本件施設」の建設を目的とし、乙はこの目的の範囲内において「本件土地」を使用しなければならない。ただし、「本事業」の効用を高めるもの又は公共性を有するものとして甲が認めた場合については、この限りでない。

( 本件土地の測量、地質調査結果の開示 )

第 1 4 条 甲は、甲が「本件土地」の全部又は一部に関して既に測量又は地質調査を行っている場合には、前条第 1 項の使用許諾の開始以前に、乙に対して当該測量又は地質調査の結果を開示しなければならない。

( 建設に伴う各種調査 )

第 1 5 条 乙は、その責任及び費用において、「本件施設」の建設のために必要な測量及び地質調査（前条に規定する甲が既に実施した部分を除く。）を行うものとする。

2 乙は、前項の測量及び地質調査に関し、その一切の責任（測量又は地質調査の不備又は誤謬に起因する損害の賠償責任、及び当該不備又は誤謬に起因する本件施設の不具合の治癒に必要な追加的費用の負担責任を含む。）を負う。ただし、既に甲が実施した部分における測量又は地質調査の不備又は誤謬に起因するものについては、この限りでない。

## 第2節 本件施設の基本設計

### (本件施設の基本設計)

- 第16条 乙は、「募集要綱」及び「提案書」に基づくとともに、別紙5に定める日程に従って、乙の費用負担により、「本件施設」の基本設計を行う。
- 2 乙は、「募集要綱」又は「提案書」を逸脱する設計を行ってはならない。ただし、あらかじめ書面により甲の承諾を得た場合においては、この限りでない。
- 3 乙は、「本件施設」の設計に関し、その一切の責任（設計上の不備又は誤謬に起因する損害の賠償責任、及び当該不備又は誤謬に起因する本件施設の不具合の治癒に必要な追加的費用の負担責任を含む。）を負う。
- 4 甲が乙の行う基本設計に基づき行う東京都等との施設買取補助協議において、または、乙が東京都等に対し行う本事業の運営に必要な許可・指定申請において、基本設計の変更を求められた場合は、乙の費用負担により基本設計の変更を行うものとする。
- 4-5 乙が「本件施設」の設計を第三者に委託する場合、速やかに当該設計者の商号又は名称、所在地及び代表者氏名を、甲に対して通知し、甲の承諾を得なければならない。この場合、当該第三者の行為は全て乙の行為であるとみなして、乙がその責任を負うものとする。
- 5-6 乙は、「本件施設」の設計を行うに当たっては、適宜、甲との打ち合わせを行うものとする。

### (基本設計の変更)

- 第17条 甲は、必要があると認める場合には、書面により、乙に対して「本件施設」の設計変更を求めることができる。
- 2 前項の請求が、甲の事由により「本件施設」の構造等を変更する場合で、「工期」（別紙5に規定する基本設計期間の開始日から施工完了日までの期間をいう。以下同じ。）の延長を伴う設計変更又は「募集要綱」若しくは「提案書」を逸脱する設計変更である場合、乙は当該設計変更を拒否することができる。また、乙がこれを承諾した場合にあっては、当該設計変更により生じる追加的負担については、甲の負担とし、当該設計変更により工期の延長を行わざるを得ない場合の取扱いについては、第35条第1項の例による。
- 3 第1項の請求が前項に規定する以外の設計変更である場合、乙は、当該設計変更を拒否することはできない。また、当該設計変更を行うことにより生じる追加的費用については、別紙6の規定により、甲又は乙は追加的費用を負担するものとする。

### (基本設計の完了)

- 第18条 乙は、基本設計の完了後速やかに、別紙7に記載する基本設計図書（以下「基本設計図書」という。）を甲に対して届けるものとする。
- 2 甲が、「基本設計図書」（第16条第5項の打ち合わせにおける合意事項を含む。以下同じ。）と「募集要綱」又は「提案書」との間に不一致があると認めた場合、当該不一致を生じている設計箇所及びその内容について、10日以内に、乙に対し書面により通知するものとする。
- 3 乙は、前項の通知を受け取った場合には、自らの責任および費用において速やかに当該不一致を是正し、甲の確認を得なければならない。
- 4 甲は、甲が第16条第5項に規定する打ち合わせを行ったこと、「基本設計図書」を受領したこと、第2項に規定する通知を行ったこと又は前項の規定に従い確認を行ったことのいずれを理由としても、「本件施設」の設計及び建設の全部又は一部について何らの

責任を負うものではない。

### 第3節 本件施設の実施設計

(本件施設の実施設計)

- 第19条 乙は、「募集要綱」及び「提案書」に基づくとともに、別紙5に定める日程に従って、乙の費用負担により、「本件施設」の実施設計を行う。
- 2 乙は、「募集要綱」又は「提案書」を逸脱する設計を行ってはならない。ただし、あらかじめ書面により甲の承諾を得た場合においては、この限りでない。
- 3 乙は、「本件施設」の設計に関し、その一切の責任（設計上の不備又は誤謬に起因する損害の賠償責任、及び当該不備又は誤謬に起因する本件施設の不具合の治癒に必要な追加的費用の負担責任を含む。）を負う。
- 4 甲が乙の行う実施設計に基づき行う東京都等との施設買取補助協議において、または、乙が東京都等に対し行う本事業の運営に必要となる許可・指定申請において、実施設計の変更を求められた場合は、乙の費用負担により実施設計の変更を行うものとする。
- 4-5 乙が「本件施設」の設計を第三者に委託する場合、速やかに当該設計者の商号又は名称、所在地及び代表者氏名を、甲に対して通知し、甲の承諾を得なければならない。この場合、当該第三者の行為は全て乙の行為であるとみなして、乙がその責任を負うものとする。
- 5-6 乙は、「本件施設」の設計を行うに当たっては、適宜、甲との打ち合わせを行うものとする。

(実施設計の変更)

- 第20条 甲は、必要があると認める場合には、書面により、乙に対して「本件施設」の設計変更を求めることができる。
- 2 前項の請求が、甲の事由により「本件施設」の構造等を変更する場合で、工期（別紙5に規定する基本設計期間の開始日から施工完了日までの期間をいう。以下同じ。）の延長を伴う設計変更、又は「募集要綱」若しくは「提案書」を逸脱する設計変更である場合、乙は当該設計変更を拒否することができる。また、乙がこれを承諾した場合にあっては、当該設計変更により生じる追加的負担については、甲の負担とし、当該設計変更により工期の延長を行わざるを得ない場合の取扱いについては、第35条第1項の例による。
- 3 第1項の請求が前項に規定する以外の設計変更である場合、乙は、当該変更を拒否することはできない。また、当該設計変更を行うことにより生じる追加的費用については、別紙6の規定により、甲又は乙は追加的費用を負担するものとする。

(実施設計の完了)

- 第21条 乙は、実施設計の完了後速やかに、別紙8に記載する実施設計図書（以下、「実施設計図書」という。）を甲に対して届けるものとする。
- 2 甲が、「実施設計図書」（第16条第5項の打ち合わせにおける合意事項を含む。以下同じ。）と「募集要綱」又は「提案書」との間に不一致があると認めた場合、当該不一致を生じている設計箇所及びその内容について、10日以内に、乙に対して書面により通知するものとする。
- 3 乙は、前項の通知を受け取った場合には、自らの責任および費用において速やかに当該不一致を是正し、甲の確認を得なければならない。



- 4 甲は、甲が第16条第5項に規定する打ち合わせを行ったこと、「実施設計図書」を受領したこと、第2項に規定する通知を行ったこと又は前項の規定に従い確認を行ったことのいずれを理由としても、「本件施設」の設計及び建設の全部又は一部について何らの責任を負うものではない。

#### 第4節 本件施設の施工

##### 第1款 総則

###### (本件施設の施工)

第22条 乙は、「募集要綱」、「提案書」及び「実施設計図書」に基づくとともに、第24条第1項に規定する基本施工計画書に従って、本件施設の施工を行う。

- 2 仮設、施工方法その他「本件施設」を完成させるために必要な一切の手段については、乙が自らの責任において定めるものとする。

###### (第三者の使用)

第23条 乙は、「本件施設」に関する工事の着工前に、建設工事の施工を請け負わせる第三者(以下、「請負人」という。)全員の商号又は名称、所在地及び代表者氏名を、あらかじめ甲に対して届け出て、その確認を受けなければならない。

- 2 甲は、前項の「請負人」の全部又は一部が「募集要綱」に規定する施工事業者の資格要件を満たさないと認めた場合、当該資格要件を満たさない請負人について、10日以内に、乙に対して書面により通知するものとする。
- 3 乙は、前項の通知を受け取った場合には、自らの責任において速やかに是正措置を講じ、甲の確認を得なければならない。
- 4 乙は、あらかじめ甲の承諾を得た場合を除き、第1項の「請負人」を変更又は追加してはならない。
- 5 乙は、「請負人」(当該「請負人」の下請負人を含む。)全員の使用を、全て乙自らの責任において行うものとし、「請負人」その他「本件施設」の建設に当たり乙が使用する第三者の行為は全て乙の行為であるとみなして、乙がその責任を負うものとする。

###### (基本施工計画書等)

第24条 乙は、「本件施設」に関する工事の着工前に、基本施工計画書(工事全体工程表を含む。)を作成し、甲に届け出るものとする。

- 2 前項の基本施工計画書は、別紙5に定める日程に従ったものでなくてはならない。
- 3 乙は、「本件施設」の工事期間中、請負人をして工事現場に常に工事記録を整備させなければならない。

###### (工事監理者)

第25条 乙は、「本件施設」に関する工事の着工前に、工事監理者を設置し、速やかに当該工事監理者の氏名を甲に対して届け出るものとする。

- 2 乙は、工事監理者をして、建築工事監理指針、電気設備工事監理指針及び機械設備工事監理指針(全て国土交通省大臣官房官庁営繕部監修の最新版に限る。)等に準拠した工事監理を行わせるものとする。
- 3 乙は、工事監理者をして、第30条第2項に規定する甲への説明又は報告、第31条

第2項に規定する甲の検査立ち会いに際しての甲への説明及び同条第4項に規定する甲への検査結果の報告、並びに第32条第3項に規定する買取検査に際しての甲への説明又は報告を行わせるものとする。

- 4 乙は、工事監理者が第2項の規定を遵守しつつ工事監理を行うことができるよう、必要な協力を行わなければならない。

(許認可等)

第26条 乙は、「本件施設」の施工に関し、本契約上の義務を履行するために必要となる一切の許認可を、乙自らの責任及び費用において取得するものとする。

- 2 乙が甲に対して協力を求めた場合、甲は、乙による前項の許認可の取得及び届出等に必要な資料の提出その他について、必要な協力を行わなければならない。

(建設場所の管理)

第27条 「本件施設」の建設場所の管理は、乙が善良なる管理者の注意義務をもって行う。

(近隣対策)

第28条 乙は、その責任及び費用において、騒音、振動、地盤沈下、地下水の断絶、悪臭、光害、粉塵発生、交通渋滞その他本件施設の建設工事が近隣住民の生活環境に与える影響を検討し、合理的に要求される範囲での近隣対策を実施する。

- 2 前項の近隣対策の実施について、乙はあらかじめ甲に対してその内容を報告するものとし、甲は説明会への同席その他、乙に対して最大限の協力を行わなければならない。
- 3 乙は、「本件施設」の建設工事の実施により、近隣住民に損害が生じた場合には、その損害による追加的費用を負担する。

## 第2款 施工状況の確認等

(実施設計図書の内容変更)

第29条 乙は、施工上必要があると認める場合には、あらかじめ書面により甲の承諾を得た上で、「実施設計図書」の内容を変更することができる。

(施工状況の確認等)

第30条 甲は、「本件施設」が「募集要綱」、「提案書」又は「実施設計図書」(前条の規定に基づきその内容が変更された場合には、当該変更後の「実施設計図書」とする。以下同じ)の内容を逸脱することなく建設されていることを確認するために、「本件施設」の施工状況その他について、あらかじめ乙に通知した上で、乙若しくは「請負人」に対してその説明若しくは報告を求めることができ、又は自ら実地において作業状況を確認することができるものとする。

- 2 乙は、前項に基づき甲の求める説明若しくは報告を行い、甲による実地確認の実施につき最大限の協力を行い、又は「請負人」をして甲に対して必要かつ合理的な説明又は報告を行わせるものとする。
- 3 前2項に規定する説明、報告又は実地確認の結果、施工状況が「募集要綱」、「提案書」又は「実施設計図書」の内容を逸脱していることが判明した場合、甲は乙に対してその是正を求めるものとし、乙はこれに従わなければならない。その場合、追加的費用が生じる場合は、乙の負担とする。
- 4 甲は、本条に規定する説明若しくは報告の受領又は確認の実施を理由として、「本件施

設」の建設の全部又は一部について何らの責任を負うものではない。

### 第3款 施工の完了等

#### (完工検査等)

- 第31条 乙は、その責任及び費用において、「本件施設」の完工検査及び「付属初度設備」の検査を行うものとする。なお、乙は、「本件施設」の完工検査及び「付属初度設備」の検査の日程を、あらかじめ甲に対して通知するものとする。
- 2 甲は、乙が前項の規定に基づき実施する完工検査及び「付属初度設備」の検査に立ち会い、説明を受けることができる。
  - 3 甲は、前項に規定する完工検査及び「付属初度設備」の検査への立会いの実施を理由として、「本件施設」の建設の全部又は一部について何らの責任を負うものではない。
  - 4 乙は、完工検査に対する甲の立会いの有無を問わず、甲に対して完工検査の結果を検査済証その他の検査結果に関する書面の写しを添えて報告しなければならない。

#### (買取検査)

- 第32条 甲は、乙から前条第4項の報告を受けた場合、「本件施設」が「募集要綱」、「提案書」又は「実施設計図書」の内容を逸脱することなく建設されていることを確認するため、7日以内に買取検査を実施するものとする。
- 2 甲は、買取検査の検査事項及び方法について、あらかじめ乙と協議を行い、買取検査の実施に先だって、当該検査事項及び方法を乙に対して通知しなければならない。
  - 3 乙は、甲が行う買取検査の実施に協力し、甲の求める説明又は報告を行わなければならない。
  - 4 買取検査の結果、「本件施設」の状況が、「募集要綱」、「提案書」又は「実施設計図書」の内容を逸脱していることが判明した場合、甲は乙に対してその是正を求めるものとし、乙はこれに従わなければならない。
  - 5 甲は、乙が前項の是正の完了を報告した日から10日以内に再検査を実施するものとする。当該再検査の結果、「本件施設」の状況が、なお「募集要綱」、「提案書」又は「実施設計図書」の内容を逸脱していることが判明した場合の取扱いについては、前項及び本項の規定に準じるものとする。

#### (施工完了)

- 第33条 甲が、前条第1項の買取検査又は同条第5項の再検査を実施し、同条第4項の規定に基づく是正を求めない場合であって、かつ、乙が別紙9に記載する竣工図書を甲に対して届け出た場合、甲は乙に対して速やかに買取検査済み通知を行わなければならない。
- 2 乙が、当該買取検査済み通知を受け取ったことをもって、「本件施設」の施工が完了したものとする。
  - 3 甲は、第1項に規定する買取検査済み通知を行ったことを理由として、「本件施設」の建設の全部又は一部について何らの責任を負うものではない。

### 第4款 工期の変更

#### (工期の延長)

- 第34条 乙は、甲の責めに帰すべき事由により工期を遵守することが困難になった場合

には、工期の延長を行うことができる。この場合、甲と乙とは協議により新たな工期を定めるものとする。

2 乙は、前項以外の事由（災害その他の不可抗力が生じた場合、本件土地に軟弱地盤、湧水、土壌の汚染、不発弾、遺跡等、本件施設の施工の妨げとなる隠れたる瑕疵が存在した場合等を含む。）により工期を遵守することが困難になった場合には、当該事由を記した書面により、甲に対して工期の延長を請求することができ、**甲は合理的理由無く工期の延長を拒否しないものとする。**この場合、甲と乙とは協議により当該工期の延長の当否及び新たな工期を定めるものとする。

3 乙は、**乙の責めに帰すべき事由により工期を遵守することが困難になった場合には、当該事由を記した書面により、甲に対して工期の延長を請求することができる。**この場合、甲と乙とは協議により新たな工期を定めるものとする。（工期の延長による追加的費用の負担）

第35条 前条第1項の規定に基づき工期が延長された場合、当該延長により乙に生じた合理的な追加的費用（直接工事費のほか、維持管理に係る費用及び金融費用を含む。）については、甲の負担とする。

2 前条第2項の規定に基づき工期が延長された場合、当該延長により乙に生じた追加的費用については、甲の負担とする。

3 前条**第3項の規定による工期の延長を行わずに基づき工期が延長された場合、当該延長により乙に生じた追加的費用については乙の負担とする。**

4 乙が前条第3項に規定する**工期の延長の請求を行わず**（前条第**2**3項の協議が整わなかったときを含む。）に、「本件施設」の施工の完了が別紙5に規定する施工完了日に遅れた場合、当該遅延により乙に生じた追加的費用は乙の負担とし、かつ、乙は、別紙10に規定する「本件施設」及び「付属初度設備」の買取価格の8%の割合による遅延損害金（当該割合は年率とし、遅延損害金は日割計算により算定するものとする。）を、甲に対して支払わなければならない。

（準用）

第36条 前3条の規定は、第34条の規定に基づき延長された新たな工期について準用する。この場合、「工期」は「新たな工期」と、「別紙5に規定する施工完了日」は「新たな工期に基づく施工完了日」と、それぞれ読み替えるものとする。

## 第5款 損害の発生等

（建設工事中に第三者に及ぼした損害）

第37条 乙は、「本件施設」の施工により甲または第三者に損害を及ぼした場合には、当該損害を甲または当該第三者に対して賠償しなければならない。ただし、当該第三者の損害のうち甲の責めに帰すべき事由により生じたものについては、甲が、当該損害を当該第三者に対して賠償しなければならない。

2 「本件施設」の施工に伴い、通常避けることができない騒音、振動、地盤沈下、地下水の断絶その他の理由により甲または第三者に損害を及ぼした場合についても、前項と同様とする。

（不可抗力による損害）

第38条 「本件施設」所有権の甲への移転より前に、災害その他の不可抗力により、「本件施設」、仮設物、工事現場に搬入済みの工事材料、その他建設機械器具等に損害又は損

失（乙が第27条に規定する義務を怠ったことに起因するものを除く。以下甲の条において同じ。）が生じた場合、乙は、当該事実の発生後直ちに、甲に対して当該損害又は損失の状況を報告しなければならない。

- 2 甲は、前項の報告を受けたときは、速やかに自ら調査を行い、前項の損害又は損失の状況を確認し、その結果を乙に対して通知するものとする。
- 3 第1項の損害又は損失に係る追加的費用（当該損害又は損失を治癒するために必要な追加工事に要する費用を含む。）は、別紙10に規定する「本件施設」および「付属初度設備」の買取価格の2%に到るまでの額については乙が、これを超える金額については甲が負担するものとする。ただし、乙が当該損害又は損失について保険金を受領した場合、当該保険金に相当する額は追加的費用の額から控除する。

### 第3章 本件施設の所有権の移転

（所有権の移転）

第39条 乙は、別紙5に規定する所有権譲渡日（同別紙ただし書の新たな日程が定められている場合は、新たに定められた所有権譲渡日）をもって、「本件施設」及び「付属初度設備」の所有権を甲に移転する。

（施設整備代金の支払い）

第40条 甲は、施設整備代金として、別紙10に規定する額を、別紙10に規定する対価支払期限（同別紙ただし書の新たな日程が定められている場合は、新たに定められた対価支払期限）までに、乙に対して支払うものとする。

（瑕疵担保責任）

第41条 乙は、第39条の規定により「本件施設」および「付属初度設備」の所有権を甲に移転した日より~~40年間~~10年間を通じて「本件施設」および「付属初度設備」に係る瑕疵にかかる責任を負うものとし、~~瑕疵が発見された場合~~、**瑕疵が発見され、甲が当該瑕疵の事実を知った時より1年間を瑕疵担保期間として**当該瑕疵の修復に要する費用を負担するものとする。

### 第4章 事業の運営

#### 第1節 本件土地および本件施設の賃貸借

（貸借物件）

第42条 甲は、別紙4に規定する「本件土地」、「本件施設」（ただし、コミュニティ施設を除く）及び「付属初度設備」（以下、「貸借物件」と総称する）を乙に賃貸し、乙はこれを賃借する（以下、「本件賃貸借」という）。

（用途）

第43条 乙は、「貸借物件」を、「運営事業」（第51条で定義する）の用途に使用し、その他の用途には使用しないものとする。ただし、施設の効用を高めるもの又は公共性を有するものとして甲が認めた場合については、この限りでない。

(許認可及び届出等)

第44条 乙は、乙の責任及び費用において「貸借物件」を前条の用途に使用するために必要な一切の許認可を取得し、必要な一切の届出を行う。

2 乙の責に帰すべき事由により、前項の許認可の取得または届出が遅延した場合の追加的費用、および遅延によって生じた甲の逸失利益については、乙が負担するものとする。

3 乙が甲に対して協力を求めた場合、甲は乙による第1項の許認可の取得及び届出等に必要な資料の提出その他について、必要な協力を行わなければならない。

(定期賃貸借)

第46条 「本件賃貸借」の期間は、第39条の所有権移転日から、別紙5に規定する業務運営期間の最終日までとする。

2 「本件賃貸借」は定期賃貸借であり、賃貸借期間の満了により終了し、更新がない。ただし甲および乙は、「貸借物件」につき、「本件賃貸借」の満了日の翌日を始期とする新たな定期賃貸借契約(以下、「再契約」という)を、別途書面にて締結することができる。

3 賃貸借期間の満了前に「運営事業」が終了した場合、「本件賃貸借」または「再契約」は終了するものとする。

(契約保証金)

第46条 契約保証金は、免除する。

(賃借物件に係る賃借料)

第47条 「貸借物件」の賃借料は、別紙11に定めるとおりとする。

2 「再契約」を締結する場合には、甲と乙とは協議の上、新たな賃借料の額を定めるものとする。

(賃借料の支払い)

第48条 乙は、各四半期の最終月の末日までに、乙の指定する金融機関の口座に賃借料を振り込むことにより支払うものとする。

(転貸及び賃借権譲渡の禁止)

第49条 乙は、「貸借物件」を第三者に転貸し、又は本契約により生ずる賃借権を第三者に譲渡してはならない。ただし、甲があらかじめ認めた場合については、この限りでない。

(賃借物件の使用・管理)

第50条 乙は、自己の責任及び費用において、善良なる管理者の注意義務をもって、「賃借物件」を使用及び管理する。

2 乙は、「貸借物件」が汚損、破損又は滅失した場合には、速やかに、その旨及び理由を甲に対して届け出なければならない。

3 前項の汚損、破損又は滅失が、甲の責めに帰すべき事由による場合には、甲はこれに要した一切の費用を負担する。乙及び乙の使用人、および「運営事業」の利用者、~~災害等の不可抗力、並びに利用者以外の第三者の責に帰すべき事由によるものである場合には、~~乙は、乙の費用負担により、速やかにこれを現状に復さなければならない。

## 第2節 事業運営

### (運営事業)

第51条 乙は、「貸借物件」において、別紙12に規定する痴呆性高齢者グループホーム、デイサービスセンター、ケアハウス、ヘルパーステーション、居宅介護支援事業、及び(提案施設運営)(以下、「運営事業」という。)を営むものとする。

2 「運営事業」は、「募集要綱」及び「提案書」の内容を満たすとともに、第2条の趣旨に照らして適切なものでなければならない。

### (運営事業の実施)

第52条 乙は、前条第1項の「運営事業」の実施にあたっては、別紙13に規定する要求水準に従い、運営態勢を整えるものとする。

2 乙は、第2条、「募集要綱」及び「提案書」に従い、自己の責任及び費用により「運営事業」を実施するものとする。

### (甲または第三者に対する損害賠償)

第53条 乙は、「運営事業」を自らの責任において実施するものとし、故意または過失により甲又は第三者に損害を及ぼした場合は、その賠償の責任を負うものとする。

2 前項の損害の発生に伴う訴訟費用等の負担についても、前項の例によるものとする。

### (貸借物件の現状変更)

第54条 乙は、「貸借物件」の現状変更が必要と判断した場合には、自己の責任及び費用においてこれを実施することができる。

2 前項の現状変更の内容が、間仕切りその他の造作、電気設備、空調設備等を新設又は増設する等、「貸借物件」の現状を大きく変更するものである場合には、乙はあらかじめ甲に対して通知し、その承諾を得なければならない。

### (公租公課)

第55条 「貸借物件」に係る公租公課は、甲の負担とする。

2 乙が「本件施設」内に自己の負担で設置した造作、設備に付加される公租公課は、本契約が解除され又は終了するまでの間に限り、宛て名名義の如何にかかわらず、乙の負担とする。

### (損害保険)

第56条 甲は、甲自らの責任及び費用において、別紙14の第2項に規定する損害保険を付保しなければならない。

2 乙は、乙自らの責任及び費用において、別紙14の第1項に規定する、本件施設内に自己の負担で設置した造作、設備、備品等に必要な額の損害保険を付保しなければならない。

3 火災、地震等の事故が発生し、「貸借物件」又は「本件施設」内に乙の負担で設置した造作、設備、備品等に損害又は損失が生じた場合には、それぞれ保険給付の限度で損害を補てんし、それぞれの当該損害に対する帰責の如何を問わず、相互に直接損害賠償請求等を行わないものとする。

### 第3節 維持管理修繕業務

(本件施設及び付属初度設備の維持管理修繕)

第57条 乙は、別紙5の第1項に規定する「本件施設」及び「付属初度設備」の維持管理修繕業務を、甲との協議により維持管理修繕仕様書を作成したうえで、別紙5に定める業務運営期間中、本契約書及び維持管理修繕仕様書に従い、善良なる管理者の注意義務をもって、遂行する。

2 維持管理修繕仕様書は、別紙5に規定する業務運営期間の開始後に法令又は関係行政機関の指導内容が変更され、「運営事業」の継続のために「貸借物件」の改修を行わなければならない場合において、甲は、「協議組織」(第78条で定義する)での協議をへてその内容を変更することができる。

(本件施設及び付属初度設備の維持管理修繕業務に係る業務委託費の支払)

第58条 甲は、乙が維持管理修繕仕様書に従い、「本件施設」及び「付属初度設備」の維持管理修繕業務を適切に運営していることを甲が確認することを条件として、別紙15の第2項に規定する金額及びスケジュールに従い、業務委託費を支払うものとする。

2 第57条第2項の内容の変更により、維持管理修繕費の変更が生じた場合、別紙15の第2項に規定する金額を変更するものとする。

(立入点検)

第59条 甲は、「貸借物件」の保全、衛生、防火防犯、救護、その他「貸借物件」の管理上必要がある場合には、あらかじめ乙に通知した上で「貸借物件」に立ち入り、これを点検し、適宜必要な措置を講ずることができる。

### 第4節 事業の監視

(運営事業及び維持管理修繕業務の監視)

第60条 甲は、「運営事業」が第51条第2項及び第52条第1項の規定を満たしていることを確認するため、乙に対して、四半期毎に、施設利用状況報告(区民の利用状況およびケアハウスにおける自立から要支援の高齢者の入居の状況を含む)維持管理修繕業務報告、及び別紙16に示す事業評価報告の提出を求めることができる。

2 乙は、甲に対し、事業年度終了後3ヶ月以内に、公認会計士の監査報告書が付された決算報告書の写しを提出するものとする。

3 乙は、各事業年度の四半期毎に財務状況報告を甲に提出するものとする。

4 甲は、乙が行う第1項の施設利用状況報告、維持管理修繕業務報告及び事業評価報告が適正かつ客観的に行われているかどうかを確認するため、必要があると認める場合には、乙に対してその業務若しくは会計の状況に関する報告を求め、又は自ら実施において乙の業務若しくは会計の状況を検査することができる。

(利用者及び近隣からの苦情の受付)

第61条 乙は、別紙17の第1項に規定するところにより、利用者及び近隣からの苦情を受け付け、対応するものとする。



- 2 甲は、第1項の規定とは別途、別紙17の第2項に規定するところにより苦情を受け付け、乙に通知し、乙に対応を指示することができる。
- 3 甲の苦情受付窓口は別紙18のとおりとする。
- 4 本条で苦情とは、利用者の保護、近隣への対応の観点等から重大である、同種の利用者からの申し出が多数である等、早急な対応が必要と考えられるものをいうものとする。甲は、乙に対し苦情発生の状況等を確認の上、「協議組織」の協議を経て、第62条第1項五に規定される苦情件数の対象とするか否かを認定するものとする。

#### (業務の改善勧告)

第62条 甲は、以下に掲げる事項が発生した場合、乙に対し、改善勧告を行い、改善策の提出、実施を求めることができる。

- 一 財務状況報告において、乙が2回連続して税引前純利益で赤字を計上した場合(ただし、業務運営期間開始後2年間は除く)
  - 二 施設利用状況報告で、2回連続して、痴呆性高齢者グループホーム、ケアハウスの入居率が70%を下回り、またはデイサービスセンターの利用率が70%を下回った場合(ただし、業務運営期間開始後2年間は除く)
  - 三 事業評価報告で規定するサービス水準が達成されない場合
  - 四 維持管理修繕業務に関し、甲の求める仕様が達成されず、その状態が連続して30日以上改善されない場合、または各事業年度の累計で60日以上となった場合
  - 五 一事業年度において、協議組織で苦情と認定された苦情件数が10件に達した場合
- 2 甲が乙に対し改善勧告を行った場合、甲は乙に対し、過怠金として改善勧告一件あたり別紙19に定める金額を請求し、乙はこれを支払うものとする。

## 第5章 契約の解除又は終了

### 第1節 施設整備段階における契約解除

#### (乙の契約違反等による契約解除)

第63条 甲は、別紙5に規定する業務運営期間が開始するまでの間において、乙が次の各号のいずれかに該当すると認められる場合には、乙に対して書面により通知した上で、本契約を解除することができる。

- 一 乙が、別紙5に定める実施設計期間の開始日又は建設期間の開始日を過ぎても実施設計又は施工に着手せず、甲が相当の期間を定めて催告しても、当該遅延理由について甲が満足すべき合理的な説明が得られないとき。
- 二 乙が、第34条の規定による工期の延長を行うことなく別紙5に規定する施工完了日を30日以上経過してもなお「本件施設」の施工が完了せず、かつ施工完了の見込みがないことが明らかとなるとき。
- 三 乙が、「本事業」の運営に必要な東京都知事の許可、指定等を取得できないとき。
- 四 前3号のほか、乙が本契約の重大な条項に違反し、かつ、「協議組織」の協議を経て、甲が相当の期間を定めて催告しても、当該違反の状態が解消されないとき。
- 五 乙が、本契約に基づく事業の実施を放棄したとき。
- 六 乙が、破産、会社更生、民事再生、会社整理、特別清算その他これらに類する法的倒産手続について、乙の取締役会でその申立を決議したとき、又は第三者(乙の取締

役を含む。)によってその申立がなされたとき。

- 七 乙が、自己の負担する金100万円以上の債務の履行を60日以上遅延したとき。
- 2 前項の規定に基づき本契約が解除された場合、乙は、甲に対して、別紙10に規定する額の10%に相当する違約金を支払うものとする。
- 3 第1項の規定に基づき本契約が解除された場合、乙は、甲の選択により、「本件施設」の出来高部分を撤去し、又は別紙14の1の( )に記載される工事完成保証等により施設を完成させた後、所有権を甲に移転の上、甲は別紙10に規定するとおり「本件施設」及び「付属初度設備」にかかる買取代金を支払うものとする。これを甲に対して無償にて譲渡するものとする。
- 4 前項に基づき甲が撤去を選択したにもかかわらず乙が「本件施設」の出来高部分を撤去しない場合、甲は自ら撤去を行い、その費用を乙に請求することができる。

(その他の理由による契約解除)

第64条 次の各号に掲げる事態が発生した場合、甲又は乙は、「協議組織」での協議を経て、相手方に対して書面により通知した上で、本契約を解除することができる。

- 一 本契約に基づいて乙が提出した建築確認申請に対する建築確認が、申請後の提出後3ヶ月を経過してもなお得られないとき。
- 三 第38条第1項に規定する不可抗力による損害又は損失が甚大で、本契約の履行のために多大な追加費用を要するとき、又は当該不可抗力により、地割れ、地崩れが発生した等、「本件施設」の施工の続行が物理的に困難になったとき。
- 2 本条第1項前項の規定に基づき本契約が解除された場合、甲及び乙はそれぞれ相手方に対していかなる請求も行わないものとする。
- 3 本条第1項の規定に基づき本契約が解除された場合は、別紙23に規定する算定方式に従い施設の出来高部分の金額を算定し、甲は、別紙10の3に規定する支払期日に、別紙10の3で規定する金額を、当該出来高部分の金額と別紙10の1に規定する金額との比率に応じ支払うものとする。

## 第2節 事業運営段階における契約解除

(乙の契約違反等による契約の解除)

第65条 甲は、別紙5に規定する業務運営期間の開始日以降、乙が次の各号のいずれかに該当すると認められる場合には、乙に対して書面により通知した上で、本契約を解除することができる。

- 一 甲による第62条の改善勧告にもかかわらず、改善が認められず、将来的にも改善が見込めないと区が判断した場合
- 二 乙が、財務状況報告、事業評価報告、施設利用状況報告、及び維持管理修繕業務報告で、著しい虚偽の記載を行った場合
- 三 乙が事業を放棄し、30日間以上その状態が継続した場合
- 四 乙が、破産、会社更生、民事再生、会社整理又は特別精算の手続きについて乙の取締役会での申し立てを決議したとき、または第三者(乙の取締役を含む)によりその申し立てが成された場合
- 五 乙が、自己の負担する金100万円以上の債務の履行を60日以上遅延した場合
- 六 本契約に定められた事項に違反し、その違反により事業の目的が達成できないと認められる場合

- 七 その他、乙の責に帰すべき事由により事業の目的が達成できないと認められる場合
- 2 前項の状況の発生により甲が本契約を解除した場合、乙は甲に対し、損害賠償金を支払うものとし、その金額は別紙 20 に規定する金額とする。
  - 3 乙の契約違反等により契約を終了する場合であっても、甲は、別紙 に定めるスケジュールに従い、乙に対して、施設整備費用及び利息を支払う。

#### (原状回復義務)

- 第 66 条 別紙 5 に規定する業務運営期間の開始日以降において、本契約が契約期間の満了または解除により終了した場合、乙は速やかに、自己の責任及び費用において「貸借物件」を賃貸借の開始時点の原状に復して、甲に返還しなければならない。ただし、甲が本契約の終了又は解除の時点における現状での返還を認めた場合には、この限りでない。なお、自然損耗、通常の使用による損耗および甲の承認により行った改修は、本条に定める乙の義務に含まないものとする。
- 2 乙が、前項の規定に従って「貸借物件」を原状に復さない場合には、甲は自ら原状回復の措置を取り、その費用を乙に対して請求することができる。
  - 3 乙は、第 1 項に基づき甲に「貸借物件」を返還するに際し、立退料の請求、乙が設置した造作の買取の請求を、一切行わないものとする。
  - 4 乙が「貸借物件」の現状回復の措置を取った場合、協議組織が乙による原状回復の確認を行うものとする。

### 第 3 節 甲の契約違反

#### (甲の契約違反等)

- 第 67 条 甲が本契約に基づいて履行すべき金銭の支払を遅延した場合、当該の金額につき、甲は、遅延日数に応じ、年 8.25% の割合で計算した額を、乙に対し遅延損害金として支払う。
- 2 第 1 項に規定される甲による金銭の支払遅延が 120 日以内に是正されない場合、乙は本契約を解除することができる。
  - 3 前項により本契約が解除された場合であっても、「本件施設」及び「付属初度設備」の所有権は、甲に帰属するものとする。
  - 4 甲の契約違反等により契約が終了する場合、甲は、別紙 10 に定めるスケジュールに従い、乙に施設整備費用を支払う。
  - 5 第 2 項に規定する状況の発生により乙が本契約を解除した場合、甲は乙に対し、損害賠償金を支払うものとし、その金額は別紙 21 に規定する金額とする。

### 第 4 節 不可抗力等

#### (不可抗力)

- 第 68 条 災害その他の不可抗力により、甲又は乙が本契約に関して損害又は損失を被った場合、甲又は乙は相互に損害賠償請求を行わないものとする。
- 2 災害その他不可抗力により、「貸借物件」の全部又は主要部分が滅失又は毀損し、その修復が不可能又はその修復に多大な費用を要することとなった場合、甲は、「協議組織」での協議を経て、本契約を終了させることができる。この場合、甲又は乙は、相互に損害賠償請求を行わないものとする。

- 3 前項により本契約が終了した場合、利用者の移転等に必要となる追加的費用は、甲が負担するものとする。

(法制度の改廃)

第69条 法制度の改廃により、「運営事業」が成立しないと甲または乙が判断した場合、甲及び乙は、本契約の変更を協議することができる。

- 2 前項に基づく協議が成立せず、「運営事業」の継続が不可能となった場合、本契約は終了し、甲又は乙は相互に損害賠償請求を行わないものとする。
- 3 前項により本契約が終了した場合、利用者の移転等に必要となる追加的費用は、甲が負担するものとする。

## 第6章 一般条項

(契約上の地位の譲渡)

第70条 乙は、甲の事前の承諾がある場合を除き、本契約上の地位及び権利義務を第三者に対して譲渡し担保に提供し、またはその他の処分をしてはならない。ただし、甲は合理的な理由なく、かかる承諾を留保または遅延しないものとする。

(秘密保持)

第71条 甲及び乙は、互いに「本事業」に関して知り得た相手方の秘密、「本事業」に関して知り得た秘密情報及び本契約の履行に関して事業者が知り得た入居者もしくは入居応募者に関する情報を、自己の役員及び従業員、自己の代理人、「本件施設」の整備費用について融資を行う金融機関もしくはコンサルタント以外の第三者に漏らし、または本契約の履行以外の目的に使用してはならず、その職員、従業員、委託先等をしてかかる守秘義務を遵守させるものとする。

(財務書類の提出)

第72条 乙は、別紙5の業務運営期間の終了に至るまで、各会計年度の最終日から3ヶ月以内に、公認会計士の監査報告書が付された財務書類の写しを提出するものとし、甲は、当該財務書類の内容を公開することができる。

- 2 乙は、各事業年度の四半期毎に財務状況報告を甲に提出するものとする。
- 3 甲は、必要に応じ、乙に対し財務状況の報告を求めることができる。

(保険)

第73条 乙は別紙14の第1項に規定する保険に加入するものとする。

- 2 甲は別紙14の第2項に規定する保険に加入するものとする。

(追加的費用の取扱)

第74条 「本事業」の実施に伴ない、本契約で規定された以外の追加的費用が発生した場合の甲および乙の当該追加的費用の負担は、別紙6に規定するとおりとする。

(本契約以外の規定の適用関係)

第75条 甲及び乙は、本契約のほか、「募集要綱」及び「提案書」に従って「本事業」を実施

するものとする。

- 2 本契約、「募集要綱」及び「提案書」の規定の間に矛盾、齟齬がある場合、本契約、「募集要綱」、「提案書」の順に、その解釈・適用が優先するものとする。
- 3 「募集要綱」又は「提案書」において、その記載内容に矛盾、齟齬がある場合には、甲と乙とは協議の上、これを決定するものとする。

(本契約の契約期間)

- 第76条 本契約の契約期間は、本契約締結日より開始し、「本件施設」の供用開始から20年経過した時点までとする。
- 2 「本件賃貸借」が終了した場合には、本契約も終了するものとする。

(信義則)

- 第77条 甲及び乙は、信義を重んじ、誠実に本契約を履行しなければならない。

(協議組織の設置)

- 第78条 甲と乙は、本契約において規定される協議を行う組織として、別紙22に規定する「協議組織」を設置するものとする。

(住所等の変更届)

- 第79条 乙は、商号又は名称、所在地及び代表者を変更したときは、変更後速やかに甲に届け出なければならない。

(疑義等の決定)

- 第80条 本契約に定めのない事項について、または本契約に関し疑義が生じたときは、甲と乙とは誠意をもって協議を行い、これを決定するものとする。

(管轄裁判所)

- 第81条 本契約に関し、紛争が生じ、甲又は乙が訴訟を提起する場合には、東京地方裁判所を合意管轄裁判所とする。

(準拠法)

- 第82条 本契約は、日本国の法令に準拠し、日本国の法令に従って解釈される。

(銀行団との交渉)

- 第83条 甲は、必要があると認める場合には、「本事業」に関して乙に融資する銀行団との間において、契約を終了させる際の銀行団への事前通知または協議に関する事項等につき交渉し、契約を締結することができるものとする。

(仮契約の取扱)

- 第84条 甲と乙とが平成15年 月 日に締結した「痴呆性高齢者グループホーム等の整備・運営事業 仮事業権契約書」については、本契約の締結をもって効力を失うものとする。

甲と乙とは、本契約の締結を証するため、本書2通を作成し、双方記名押印の上、それぞれ各1通を保有する。

平成 年 月 日

甲

乙

本件土地

## 本件施設

(施設整備の対象たる本件施設)

本件施設及び初度設備の 部分の名称	部分の面積
痴呆性高齢者グループホーム	m <sup>2</sup>
デイサービスセンター	
ヘルパーステーション	
ケアハウス	
居宅介護支援事業所	
コミュニティ施設	
駐車場、駐輪場	
(提案施設)	
本件施設の延床面積	m <sup>2</sup>



付属初度設備の範囲

本件施設の初度設備のうち、本件施設と一体的なものとして甲の所有に帰せしめるべきものは、次のとおりとする。

- 1．痴呆性高齢者グループホーム  
無し
- 2．デイサービスセンター  
(1) サービスにおいて食事提供を行う際に利用する厨房機器  
(2) 特殊浴槽類
- 3．ヘルパーステーション  
無し
- 4．ケアハウス  
(1) 非常通報装置  
(2) サービスにおいて食事提供を行う際に利用する厨房機器
- 5．居宅介護支援事業  
無し
- 6．コミュニティ施設  
無し
- 7．駐車場、駐輪場  
無し
- 8．提案施設  
無し

## 本件賃貸借の対象たる本件土地、本件施設（「賃借物件」）

## 1. 本件賃貸借の対象たる本件施設

本件施設及び初度設備の 部分の名称	部分の面積
痴呆性高齢者グループホーム	m <sup>2</sup>
デイサービスセンター	
ヘルパーステーション	
ケアハウス	
居宅介護支援事業所	
駐車場、駐輪場 （提案施設）	
賃貸借の対象部分の面積の合計	m <sup>2</sup>

## 2. 本件賃貸借の対象たる初度設備

別紙 1 に規定する本件施設と一体的なものとして甲の所有に帰せしめるべき付属初度設備

## 3. 本件賃貸借の対象たる本件土地

別紙 1 に規定する本件土地 1,593.77 m<sup>2</sup>のうち m<sup>2</sup>

## 日程表

本事業の日程は以下のとおりとする。ただし、事業権契約書に基づき工期（基本設計期間の開始日から施工完了日までの期間をいう。）の延長が行われた場合等については、甲と乙とは協議の上、新たな日程を定めるものとする。

- |                    |                   |
|--------------------|-------------------|
| 1 本契約の締結           | 平成 年 月 日          |
| 2 基本設計期間           | 平成 年 月 日～平成 年 月 日 |
| 3 実施設計期間           | 平成 年 月 日～平成 年 月 日 |
| 4 建設期間（完工検査期間を含む。） | 平成 年 月 日～平成 年 月 日 |
| 5 買収検査等期間          | 平成 年 月 日～平成 年 月 日 |
| 6 施工完了             | 平成 年 月 日          |
| 7 所有権譲渡            | 平成 年 月 日          |
| 8 対価支払期限（ケアハウス部分）  | 平成 年 月 日          |
| 9 業務運営期間           | 平成 年 月 日～平成 年 月 日 |

## 甲、乙の追加的費用の負担

追加的費用の説明	追加的費用の負担者等
甲の公表する募集要綱、資料の記載の誤りにより、乙に損害が発生した場合、または募集要綱の内容変更により追加的費用が発生した場合	甲
甲が行う債務負担行為の設定、事業権契約締結に係る議会の議決の遅延等により、本事業が遅延する場合	甲
甲の事由により、施設機能の追加、削除が行われた場合	甲
甲と乙との契約交渉に時間を要し、本事業の契約締結の遅延、本事業の遅延が発生する場合	甲および乙
介護保険制度の改廃(介護報酬の引下げ等)が行われた場合	甲、乙の協議により費用負担を定める
介護保険制度以外の関係法令等の変更が生じた場合	甲、乙の協議により費用負担を定める
法人所得税率、法人住民税、消費税率等の変更が行われた場合	甲、乙の協議により費用負担を定める
甲が所有する建物、設備等について、天災等により損害を受けた施設の修復等のコストが発生した場合	甲
乙が所有する設備等について、天災等により損害を受けた施設の修復等のコストが発生した場合	乙
別紙2に規定する所有権譲渡までに、経済事情の激変(物価、金利の激変等)等により別紙3に規定する甲の購入価格が明らかに適当でなくなった場合	甲、乙の協議により費用負担を定める
本事業の実施について、周辺地域との調整等による遅延等により追加的費用が発生する場合	甲
乙の設計上・建設上・事業運営上の錯誤、法令違反等、乙の責に帰すべき事由のある場合の追加的費用	乙
本事業の運営に必要となる東京都知事の許可等の取得に際し、施設の設計変更等が必要となった場合の追加的費用	乙
乙の行う施設整備工事に係る瑕疵担保責任	乙

基本設計に伴う提出図書

基本設計の完了に伴う提出図書は次のものとする。

- 1 .
- 2 .
- 3 .
- 4 .

## 実施設計に伴う提出図書

実施設計の完了に伴う提出図書は次のものとする。

### 1 建築（総合）

仕様書、使用概要書、仕上表、面積及び求積表、敷地案内図、配置図、平面図（各階）、断面図、立面図（各面）、矩計図、展開図、天井伏図、平面詳細図、部分詳細図、建具表等

### 2 建築（構造）

構造設計図、伏図（各階）、軸組、各部断面図、標準詳細図、各部詳細図、構造計算書、仕様書等

### 3 電気設備

仕様書、敷地案内図、配置図、受変電設備図、非常電源設備図、幹線系統図、動力設備系統図、動力設備平面図（各階）、弱電設備系統図、弱電設備平面図（各階）、火報等設備系統図、火報等設備平面図（各階）、エレベーター・エスカレーター等の設備図、屋外設備図、各種計算書等

### 4 給排水衛生設備

敷地案内図、配置図、給排水衛生設備配管系統図、給排水衛生設備配管平面図（各階）、消火設備系統図、消火設備平面図（各階）、汚水処理設備図、特殊設備設計図、部分詳細図、屋外設備図、各種計算書等

### 5 空調換気設備

敷地案内図、配置図、空調設備系統図、空調設備平面図（各階）、換気設備系統図、換気設備平面図（各階）、特殊設備設計図、部分詳細図、屋外設備図、各種計算書等

.....

竣工図書

## 本件施設及び付属初度設備の買取価格及び支払方法

- 1 乙は、下記の区分に従い、「本件施設」及び「付属初度設備」を 円（消費税含む）にて甲に売却し、甲は当該価格にてこれを買取るものとする。ただし、本契約に基づき、甲の負担による追加的費用が生じた場合には、当該追加的費用を加えた額によるものとする。

本件施設及び初度設備の 部分の名称	甲が購入する面積	部分の購入価格
痴呆性高齢者グループホーム	m <sup>2</sup>	円
デイサービスセンター		
ヘルパーステーション		
ケアハウス		
居宅介護支援事業所		
コミュニティ施設		
駐車場、駐輪場 (提案施設)		
合 計	m <sup>2</sup>	円

- 2 前項の規定にかかわらず、「本件施設」の施工完了までの期間に、予期することのできない法令の制定又は改廃、経済事情の激変等により、前項の額が明らかに適当でなくなったと認められる場合には、甲は、乙と協議の上、新たな額を定めるものとする。

- 3 甲は、甲が乙より購入する「本件施設」及び「付属初度設備」の購入費用を次の通り支払う。

- (1) ケアハウス部分について、甲は、別紙2のケアハウス部分にかかる対価支払期限である、平成 年 月 日までに、第1項に規定する金額を乙の指定する口座へ振り込むものとする。ただし、本契約に基づき工期（基本設計期間の開始日から施工完了日までの期間をいう。）の延長が行われた場合等については、甲と乙とは協議の上、新たな日程を定めるものとする。

- (2) その他の部分について、甲は乙に対し、下記の予定に従い、20年間の分割支払を行うものとする。甲は、各事業年度の支払期日までに、乙の指定する口座に当該金額を振り込むものとする。ただし、本契約に基づき工期（基本設計期間の開始日から施工完了日までの期間をいう。）の延長が行われた場合等については、甲と乙とは協議の上、新たな日程を定めるものとする。

支払名称	支払期日	支払金額	購入費用未払残高
第1回	年 月 日	円	円
第2回			
第3回			
第4回			
第5回			
第6回			



第7回			
第8回			
第9回			
第10回			
第11回			
第12回			
第13回			
第14回			
第15回			
第16回			
第17回			
第18回			
第19回			
第20回			

(3) 甲は上記(2)の購入費用の分割支払とともに、購入費用未払残高に対応した利息を乙に支払うものとする。利息の額は、(適用する利息の料率)×(利息計算の対象となる購入費用未払残高)により決定する。甲は、各事業年度の対価支払期限までに、乙の指定する口座に当該金額を振り込むものとする。ただし、本契約に基づき工期(基本設計期間の開始日から施工完了日までの期間をいう。)の延長が行われた場合等については、甲と乙とは協議の上、新たな日程を定めるものとする。

支払名称	対価支払期限	適用する利息の料率	利息の支払金額	利息計算の対象となる購入費用未払残高
第1回	年 月 日	%	円	円
第2回				(当該年度の購入費用支払後の残高と前年度の購入費用支払後の残高の平均とする)
第3回				
第4回				
第5回				
第6回				
第7回				
第8回				
第9回				
第10回				
第11回				
第12回				
第13回				
第14回				
第15回				
第16回				
第17回				
第18回				
第19回				
第20回				

( 4 ) 上記 ( 3 ) の規定にもかかわらず、甲と乙は、本契約に基づく「本件施設」運営業務開始後 10 年を経過した時点で、購入費用未払残高に対応した利息の料率の見直しを協議することができる。甲と乙とが協議の上で新たな料率を定めた場合には、上記 ( 3 ) に規定する利息の額は当該新たな料率に基づく利息の額とする。

## 賃借物件」の賃借料

- 1 「賃借物件」の賃借料は、下記の区分に従い、四半期毎 金額 円(消費税別)とする。

部分の名称	賃借する面積	四半期毎の賃借料金額
痴呆性高齢者グループホーム	m <sup>2</sup>	円
デイサービスセンター		
ヘルパーステーション		
ケアハウス		
居宅介護支援事業所		
駐車場、駐輪場 (提案施設)		
合計	m <sup>2</sup>	円

- 2 賃借料の金額は、募集要綱 第2の3に規定する定義及び計算式により算出されるものとする。
- 3 賃料は暦月により計算し、月に満たない賃料が生じる場合には、当該月の実日数に応じた日割計算(100円未満切捨)とする。
- 4 支払の納期は各四半期の中間月の末日とし、乙は甲の指定する口座に当該金額を振り込むものとする。
- 5 第1項の規定にもかかわらず、ケアハウス部分の実際の入居率が募集要綱 第2の4(3)に規定する想定稼働率(90%)を下回る等し、乙が利用者から徴収する管理費の合計が上記1に規定するケアハウス部分の賃借料を下回る場合は、甲と乙は甲が請求する賃借料を、乙の得た管理費収入の合計額まで引き下げることについて協議を行うことができる。
- 6 第1項の規定にもかかわらず、ケアハウス部分の実際の入居率が募集要綱 第2の4(3)に規定する想定稼働率(90%)を上回る等し、乙が利用者から徴収する管理費の合計が上記1に規定するケアハウス部分の賃借料を上回る場合は、甲と乙は甲が請求する賃借料を、乙の得た管理費収入の合計額まで引き上げることについて協議を行うことができる。
- 7 第1項、第5項及び第6項の規定にもかかわらず、甲は、本契約に基づく乙のケアハウス運営業務開始後5年毎に、賃借料の見直しを行う。甲と乙とが協議の上で新たな賃借料を定めた場合には、第1項に規定する賃借料の額は当該新たな賃借料の額とする。乙は、改定された賃借料に基づき、管理費の改定を行うことができる。
- 8 第1項の規定にかかわらず、募集要綱第5の3(5)の規定に基づき、甲と乙とが協議の上で新たな賃借料を定めた場合には、同項に規定する賃借料の額は当該新たな賃借料の額とする。

## 運営事業

## 1. 痴呆性高齢者グループホームの運営およびその関連業務

介護保険における痴呆対応型共同生活介護を行う。介護認定により要介護と認定された痴呆性高齢者に対し、痴呆症状の軽減と安定を目的として、家庭的な雰囲気のもと小規模で家庭的なグループを形成して生活支援を行うと同時に、専門的知識を有する職員による介護サービスを提供する。

「本事業」では、グループホーム2ユニット、定員18名の施設の運営を行う。区民の入居を優先するものとし、定員に空きがある場合、区外の高齢者の入居については、乙は甲との協議を行うものとする。

## 2. デイサービスセンター（一般型）の運営およびその関連業務

介護保険における通所介護事業を行う。要介護認定において要支援・要介護と認定された在宅の高齢者に対し、要介護度の軽減と体力などの維持および機能低下防止を目的とし、高齢者が通所する施設にて介護サービスを提供する。

「本事業」では、一般型で利用定員30名の施設の運営を行う。

区民の利用を優先するものとし、定員に空きがある場合、区外の高齢者の利用については、乙は甲との協議を行うものとする。

## 3. ヘルパーステーションの運営およびその関連業務

介護保険における訪問介護事業を行う。要介護認定において要支援・要介護と認定された在宅高齢者、また認定外であってもサービスを必要とする在宅の高齢者に対し、要介護度の軽減と体力などの維持および機能低下防止のため、高齢者の居宅を訪問することによって行う介護サービスを提供する。

「本事業」においては、滞在型のほか巡回型による24時間サービスの訪問介護事業を行う。

## 4. ケアハウスの運営およびその関連業務

自立から要介護までの幅広い高齢者層に対し、可能な限り自立し尊厳ある高齢期の生活を送るための支援を目的とする高齢期の住まいをケアハウス制度（老人福祉法第20条の6、および厚生省社会局長通知「軽費老人ホームの設備および運営について（平成12老発第774改正）」の「軽費老人ホーム設置運営要綱」に基づく）を活用し、補助等を受けて整備する。また、施設開所時より介護保険における「特定施設」の指定を受けるものとする。

本施設は、高齢期の自立生活に伴う不安を解消させ、高齢者の生活特性に配慮した設備・仕様を備える住宅機能と、緊急通報や食事提供など生活の基礎的サービス、サポートを標準装備する。また、介護認定を受けることによって、要介護と判定された入居者は施設が提供する介護保険の「特定施設入所者生活介護」に基づくサービスを利用することができ

る。このことによって、利用者の加齢などによる心身の変化に対応し、継続して自らの住まいに住み続けることを目指す。

定員は80名とし、うち開所時には自立から要支援の高齢者30名以上を含むものとする。また、運営時の利用者の新たな入居に際し、自立から要支援の高齢者の割合が定員の3割に満たない場合はそれら的高齢者を優先的に入居させることとする。

区民の入居を優先するものとし、定員に空きがある場合、区外の高齢者の入居については、乙は甲との協議を行うものとする。

#### 6. 居宅介護支援事業の運営およびその関連業務

要介護状態となった場合も、高齢者が可能な限りその居宅において個々の有する能力に応じて自立した日常生活を営むことができるように、ケアプランの作成および介護サービスの連絡調整等のサービスを提供する。

#### 7. (提案施設)の運営およびその関連業務

## 運営事業の要求水準

## 1. 全般

本事業のサービスは、主に人（サービス提供者）から人（高齢者）へ直接的に提供されるものであり、これらの充実こそが本事業の要である。よって、実際の運営にあたっては、全ての事業に対し共通して下記の視点からのサービスの充実を求める。

また、事業者は運営時において契約書案の賃貸借契約書に示すサービスチェックリストによって事業評価の報告を行うこととなるが、それらの確認事項を要求水準とし、それらを満たすべく質の高いサービス提供の実現を求めるものとする。

I 福祉サービスの基本方針と組織	1 福祉サービス実施の基本方針	(1) 福祉サービスの実施に関する基本姿勢の明示 (2) 経営理念や基本方針の内外への周知
	2 サービス実施事業の運営	(1) 事業の運営に関する諸規定の制定
		(2) 事業運営の適切な実施
		(3) 利用者の意見を大切にす
3 計画の策定	(1) サービスの質の向上に向けた中・長期的な計画の策定 (2) サービスの質の向上を意図した事業計画の策定	
4 職員の施設向上	(1) 職員の資質向上に向けた基本施設の明示	
	(2) 職員の研修体制の確立	
II 地域等との関係	1 地域社会との連携	(1) 地域とのつながりを強めるための取り組みの実施 (2) 地域の社会資源との連携の確保
	2 福祉人材の育成	(1) 実習生の受け入れの適切な実施
III 対等なサービス利用関係の構築	1 サービス開始時の対応	(1) サービスのスムーズな開始 (2) 利用者との契約の適切な実施
IV 福祉サービス実施過程の確立	1 サービス実施計画の管理	(1) サービス実施計画に関する責任体制の明確化 (2) 利用者やその家族を尊重したサービス実施計画の作成
	2 サービス実施計画の策定	(1) 利用者一人ひとりについてのアセスメント実施 (2) 一人ひとりの利用者に対するサービス実施計画の作成
	3 サービスの実施	(1) 事業者が行うサービスの標準化の実施 (2) サービス実施に係わる記録の整備
	4 評価・変更	(1) サービスの実施に関する評価の実施 (2) 評価結果のサービス実施計画への反映
V 福祉サービスの適切な実施	1 生活環境	(1) 生活環境の適切な整備
	2 コミュニケーション	(1) 利用者とのコミュニケーションを円滑に保持
	3 移動	(1) 必要な利用者に対する移動支援の適切な実施
	4 食事	(1) 必要な利用者に対する食事支援の適切な実施
		(2) 快適な食事環境整備への配慮
	5 入浴	(1) 必要な利用者に対する入浴・清拭支援の適切な実施
		(2) 入浴・清拭時の安全性やプライバシー配慮の実施
	6 排泄	(1) 必要な利用者に対する排泄支援の適切な実施 (2) 排泄時の安全性やプライバシーを確保するための取り組みの実施
	7 整容	(1) 利用者の身だしなみや清潔保持の適切な実施
8 相談等への援助	(1) 利用者からの相談に対する適切な対応	
	(2) 家族や友人等とのつながりへの配慮	
9 機能回復等への支援	(1) 利用者の機能の回復等に向けた支援の適切な実施 (2) 利用者の余暇活動や学習に対する支援の適切な実施	
VI 利用者本位のサービス実施	1 利用者の意向の尊重	(1) 利用者や家族等の意向尊重
	2 利用者の安心と安全の確保	(1) 事故防止のための取り組み実施
(2) 事故や災害発生時の対応体制の確立		
(3) 衛生管理ならびに感染症対策の適切な実施		
VII 事業の運営管理	1 経営	(1) 地域住民などの福祉に対するニーズへの対応 (2) 経営状況の適確な把握
	2 人事管理	(1) 人事管理体制の整備 (2) 職員に対する配慮の実施
3 財務管理	(1) 予算管理の適切な実施	

## 2. 痴呆性高齢者グループホームの運営およびその関連業務

- (1) 老人福祉法の精神に則った社会福祉事業として、利用者のQOL( Quality of Life ) ADL ( Activity of Daily Living ) の向上に努めるサービスを提供すること。
- (2) 介護保険法における「痴呆対応型共同生活介護」が示す基準を全て満たし、事業者指定を確実に受けるものであること。
- (3) 上記の「痴呆性対応型共同生活介護」基準に定める以上の人員配置とすること。

## 3. デイサービスセンター（一般型）の運営およびその関連業務

- (1) 老人福祉法の精神に則った社会福祉事業として、利用者のQOL、ADLの向上に努めるサービスを提供すること。
- (2) 介護保険法における「通所介護」が示す基準を全て満たし、事業者指定を確実に受けるものであること。
- (3) 上記基準以上の人員配置とすること。

## 4. ヘルパーステーション（滞在型・巡回型）の運営およびその関連業務

- (1) 老人福祉法の精神に則った社会福祉事業として、利用者のQOL、ADLの向上に努めるサービスを提供すること。
- (2) 介護保険法における「訪問介護」が示す基準を全て満たし、事業者指定を確実に受けるものであること。
- (3) 上記基準以上の人員配置とすること。
- (4) 滞在型のほか、巡回型による24時間サービスの訪問介護を実施すること。

## 5. ケアハウスの運営およびその関連業務

- (1) 老人福祉法第20条の6、および厚生省社会局長通知「軽費老人ホームの設備および運営について」(平成12老発第774にて改正)の「軽費老人ホーム設置運営要綱」等に示されるケアハウスの制度を活用し、整備・運営を行うものとする。
- (2) 老人福祉法の精神に則った社会福祉事業として、利用者のQOL、ADLの向上に努めるサービスを提供すること。
- (3) 施設整備にかかる補助基準と要件を全て満たす施設内容であること。
- (4) 介護保険法における「特定施設入所者生活介護」が示す基準を全て満たし、事業者指定を確実に受けるものであること。
- (5) 特定施設入所者生活介護に係る人員配置は3:1以上とし、人員の上乗せ配置に伴う上乗せ配置負担を利用者の負担金に含めることは可能とする。

## 6. 居宅介護支援事業の運営およびその関連業務

- (1) 本件施設の利用の有無に係わらず、地域全体の高齢者に対してサービスが的確に利用できるようケアプランなどの作成を行い、他事業者等とも連携することによって地域全体の保健福祉の向上に寄与するものであること。
- (2) 介護保険法における「指定居宅介護支援事業」が示す基準を全て満たし、事業者指定を確実に受けるものであること。
- (3) 上記基準以上の人員配置とすること。
- (4) 利用者のQOL、ADLの向上に努めるサービスを提供すること。

## 7. 提案施設の運営およびその関連業務

- (1) 提案施設の一部または全部を乙以外の民間事業者等に使用させる場合、現状復帰義務は乙が負うものとする。
- (2) 提案施設の運営の業績如何により、本事業全体に対し大きな影響を及ぼさないように配慮すること。

## 加入する保険

### 1 . P F I 事業者が加入する保険

#### ( 1 ) 建設工事保険

乙は、「本件施設」の建設期間中、建設工事保険に加入することとする。付保金額は再調達価格に相当する額とする。

#### ( 2 ) 火災保険

乙は、事業の運営に必要な、乙の所有する設備等を対象とした火災保険に加入する。付保金額は再調達価格に相当する額とする。

#### ( 3 ) 第三者賠償責任保険

乙は、「本事業」の事業期間中において、第三者賠償責任保険に加入するものとする。

#### ( 4 )

#### ( 5 )

### 2 . 区が加入する保険



## 本件施設及び付属初度設備の維持管理修繕業務委託費

- 1 本契約に基づく、「本件施設」及び「付属初度設備」の維持管理修繕業務委託費の対象となる業務は次の通りとする。

業務の名称	業務の範囲、内容等
エレベーター保守管理点検業務 (適宜項目を追加)	

- 2 甲は、乙に対し前項の業務を委託する対価として、下記の予定に従い、別紙 2 の 9 に定める業務運営期間にわたる維持管理修繕業務委託費の総額として、 円を支払うものとする。甲は、各事業年度の支払期日までに、乙の指定する口座に当該金額を振り込むものとする。

支払名称	支払期日	業務委託費
第 1 回	年 月 日	円
第 2 回		
第 3 回		
第 4 回		
第 5 回		
第 6 回		
第 7 回		
第 8 回		
第 9 回		
第 1 0 回		
第 1 1 回		
第 1 2 回		
第 1 3 回		
第 1 4 回		
第 1 5 回		
第 1 6 回		
第 1 7 回		
第 1 8 回		
第 1 9 回		
第 2 0 回		
合 計		

- 3 前項の規定にもかかわらず、各支払金額は、日銀調査統計局による「企業向けサービス価格指数」の小分類「建物サービス」の指数を指標として下の計算式に従い、年に一度改定するものとする。

当該支払回の業務委託費

$$= n - 1 \text{ 年度の業務委託費} \times (n - 1 \text{ 年度の指数} \div n - 2 \text{ 年度の指数})$$

- 4 第2項の規定にかかわらず、第3項の規定に基づき、新たな業務委託費を定めた場合には、第2項に規定する業務委託費の額は当該新たな業務委託費の額とする。

## 痴呆性高齢者グループホーム 事業評価報告 1

大項目	チェック項目	確認事項
(1) 情報の公開・提供	1) 利用者が関心のある事項について分かり易く情報を公開・提供している。	<input type="checkbox"/> 分かり易く情報を公開・提供している <b>【方法】</b> 1.独自のホームページ 2.共同のホームページ 3.出版物(ガイドブックなど) 4.パンフレット 5.その他( ) <b>【内容】</b> 1.運営方針 2.事業計画書・事業報告書 3.サービスの具体的な内容 4.利用者負担 5.その他( ) <input type="checkbox"/> どんな情報が欲しいか利用者の意向を把握し、その情報を公開している その他特記事項
	2) 利用照会があった場合には希望者が納得のいくよう説明をしている。	<input type="checkbox"/> 利用希望者に説明すべき事項や手順が定まっている <input type="checkbox"/> 利用者に影響を与えない範囲で見学の希望に応じている <input type="checkbox"/> 見学を受け入れる場合、見学者の質問にはどの職員でも答えられるようにしている <input type="checkbox"/> 説明は過大な期待を与えること等のないよう実情を正直に説明している その他特記事項
(2) 入所・退居時の対応	1) 利用希望者には誤解のないよう分かり易く十分に説明している。	<input type="checkbox"/> 重要事項は分かり易く書面になっている <input type="checkbox"/> 重要事項に以下の項目が入っている <b>【項目名】</b> 1.事業者概要(知事の指定内容含む) 2.サービス内容 3.職員体制 4.料金 5.損害保険加入状況 6.サービス変更や解約の条件・方法 <input type="checkbox"/> 重要事項は一項目ずつ納得を得ながら入所希望者および家族等に分かり易く十分に説明している <input type="checkbox"/> 契約の際の契約者、家族、立会人の有無等どのような名取決めになっている <input type="checkbox"/> 入所の決定について迷っている人には即答を求めずじっくり検討してから回答するようすすめている その他特記事項
	2) 入所に関し事業者と利用者の合意を書面にしている。	<input type="checkbox"/> 契約書がある <input type="checkbox"/> 契約書等への記述内容が利用者にとって分かり易く記述されている <input type="checkbox"/> 契約書の内容、効力、解約の仕方等について利用者十分に説明している その他特記事項
	3) 利用者の退居について、契約に明文化されているとともにその決定過程が明確になっており、退居支援のための適切な措置やアドバイスが行われている。	<input type="checkbox"/> 利用者の退居は契約に明文化されており、退居に至る決定過程が明確になっている <input type="checkbox"/> 利用者が退居する際、ケアマネジャー等在宅支援に関連するサービス事業者と連携して適切な退居支援体制を整えている <input type="checkbox"/> 利用者に対する情報提供や指導内容は、利用者の不安を軽減し退居を支援するに十分な内容となっている <input type="checkbox"/> 施設利用後も利用者家族等からの相談を受け付けたり情報を提供している <input type="checkbox"/> 退居事例がない場合は、上記の体制がとられている その他特記事項

## 痴呆性高齢者グループホーム 事業評価報告 2

大項目	チェック項目	確認事項	
(3) 事業所としての標準的サービス水準の確保	1) 日常生活に関する職員の対応について、分かり易いマニュアル(基準書、手順書)が作成されている。	<input type="checkbox"/> 日常生活に関する職員の対応についてマニュアルがある	
		【マニュアルの種類】 1.日常の健康管理 2.預かり金品・食材費等の管理 3.職員としての基本(マナーやホスピタリティ等) 4.その他( )	
		<input type="checkbox"/> マニュアルの作成には分野ごとの責任者や現場職員の参画がある	
		<input type="checkbox"/> マニュアルは図、写真、イラスト等をまじえて簡潔で分かり易い表現になっている	
			その他特記事項
	2) マニュアルは定期的に、また必要が生じた時には直ちに直ちに見直されている。	<input type="checkbox"/> マニュアルの見直しは定期的に行っている	
		【頻度】 年 回	
		<input type="checkbox"/> マニュアルの特定部分に修正の必要が生じた時には、直ちに修正している	
		<input type="checkbox"/> どんな時にマニュアルを見直すか明確な基準がある	
			<input type="checkbox"/> マニュアル見直しの判断や修正の仕組みは、現場担当者を交えた組織的体制で運用されている
			その他特記事項
	3) マニュアル活用やその他の取り組みにより、標準的なサービス水準確保のための実践がされている。	<input type="checkbox"/> マニュアルは使いやすい場所にあり、必要な時にすぐ参照できるようになっている	
<input type="checkbox"/> マニュアルが有効に活用されている			
【活用の状況】			
<input type="checkbox"/> 介護技術などをチェックし、各職員が自分に必要な技術向上を図ることができるしくみがある(OJT、内部研修の実施、外部研修への参加、各種資格取得の奨励等)			
		その他特記事項	
(4) 個別対応と共同生活の重視(個別対応の重視)	1) 入所時に必要な事項について把握している	<input type="checkbox"/> 入所前に個人面談等で利用者本人と家族等から個別事情(痴呆や障害の内容、主治医、常用している薬、好き嫌い、家族環境等)や要望を聞き取っている	
		<input type="checkbox"/> 情報は記載される	
		<input type="checkbox"/> 情報は職員に周知徹底されている	
		<input type="checkbox"/> 必要に応じて関係する諸機関から情報を集めているか	
			その他特記事項
	2) 介護計画が組織的に取り組まれ、生活の支援策の基本になっている	<input type="checkbox"/> 介護計画は決められた書式がある	
		<input type="checkbox"/> 利用者の心身状態、生活能力や身体能力、他者との関係、痴呆症状など全般的な状態が把握され、個別に記録されている	
		<input type="checkbox"/> 個別の記録(情報)をもとに介護計画が介護計画作成担当者を中心に組織的に作成されている	
		<input type="checkbox"/> 介護計画は利用者家族等に説明され、意見や要望を取り入れて作成されている	
			その他特記事項

痴呆性高齢者グループホーム 事業評価報告 3

大項目	チェック項目	確認事項
	3) 介護計画は適宜見直されている	<input type="checkbox"/> 介護計画は定期的に会議等を通じて見直されている(年 回) <input type="checkbox"/> 利用者の状態変化に機敏に対応する仕組みがある <input type="checkbox"/> 利用者の状態変化が家族等に報告され、対応策を相談しながら行っている <input type="checkbox"/> どういう場合に介護計画の見直しを行うかが決められている その他特記事項
	4) 利用者の状態や施設での出来事が職員間で情報交換され、生活の支援策に活かされている	<input type="checkbox"/> 利用者の状態や施設での出来事等の情報が共有化できる仕組みができています <b>【共有化の手段】</b> 1.記録簿                                  2.申し送り                                  3.その他 その他特記事項
	5) 入居者個人を尊重しつつ、円滑な共同生活が営まれるよう配慮している	<input type="checkbox"/> 入居者が互いに助け合って生活することができるよう配慮している <input type="checkbox"/> 入居者同士のトラブルがあった場合には、ダメージを軽減するよう職員が対応している その他特記事項
(5) 生活の支援(サービスの実施)	1) 利用者の意志が生活に反映させるような支援の方策がとられている	<input type="checkbox"/> 食事に利用者の意志が反映されている(献立、食事の時間帯や場所の自由) <input type="checkbox"/> 入浴に利用者の意志が反映されている <input type="checkbox"/> 日常の過ごし方は利用者の意志が尊重されている(時間や場所の制限の有無、レクリエーションや習い事等への参加の自由) <input type="checkbox"/> 行動の制限はない(制約がある場合でも自由に外にでられる) その他特記事項
	2) 利用者の状態に応じて、日常生活に必要な様々な作業等を利用者が主体的に行うことができるような支援の方策がとられている	<input type="checkbox"/> 家政作業(食材の買い出し・調理・配膳・後片付け等の食事に関する一連の行為、掃除、洗濯等)は利用者の主体性に配慮した支援が行われている <input type="checkbox"/> 身の回りのこと(洗顔、整髪、歯磨き、更衣等)は自分で行えるよう支援している その他特記事項
	3) 本人の状態に合わせて、食事、入浴、排泄、更衣などにおいて介護が受けられ、また、身の回りのこと、掃除や買い物などで代行できる方策がとられている	<input type="checkbox"/> 食事介護、排泄介護、入浴介護、更衣介護が必要な状態では、何らかの介助が受けられる <input type="checkbox"/> 掃除や買い物ができない場合には代行されている <input type="checkbox"/> 金銭管理や服薬に関して、必要な場合には適切な措置がとられている その他特記事項
	4) ホームでの生活に工夫がされている	<input type="checkbox"/> 日常生活のなかで工夫がされている 〈例〉近くの公園・図書館・飲食店等に行く、お祭りや催し物に参加する、踊り・生け花・絵画等の趣味活動をする、地域の住民が訪ねて来る <input type="checkbox"/> 非日常的な活動に工夫がされている (活動頻度 年・月 回) 〈例〉個別・小集団・全員でいつもとは違ったところへ車や公共交通機関を利用して出かける、個別の要望に応じて映画鑑賞や買い物等に出かける その他特記事項

痴呆性高齢者グループホーム 事業評価報告 4

大項目	チェック項目	確認事項
	5) プライバシーの保護、人権の擁護は制約がありながらも徹底している	<input type="checkbox"/> 部外者の利用者居室への出入りは何らかの制限を行っている <input type="checkbox"/> 個人情報に関する守秘義務が職員間で徹底されている <input type="checkbox"/> 実習や研修、見学や取材等についてあらかじめ利用者家族等と協議され合意を得ている <input type="checkbox"/> 常時施錠され行動制限されていない <input type="checkbox"/> 身体拘束を行っていない <input type="checkbox"/> 面会の制限がされていない <input type="checkbox"/> 部外者の身元を確認している <input type="checkbox"/> プライバシーの保護が就業規則や倫理規定等に謳われ、研修や会議等によって定着が図られている その他特記事項
	6) 家族等と関係を持ちながら運営されている	<input type="checkbox"/> 家族等と定期的な懇談の機会を設け、運営に関する意見交換や家族間交流が深められるような取り組みが行われている <input type="checkbox"/> 家族等との外出・外泊は制限されていない <input type="checkbox"/> 家族等のホームでの宿泊が可能 その他特記事項
(6) 安全管理	1) 利用者の健康管理が行われ、感染症、発作、けが等が発生した場合には適切な医療措置が迅速に行われる仕組みがある	<input type="checkbox"/> 日常的に利用者の心身状態が把握され、記録されている (バイタルチェックなど健康管理が行われ記録されている) <input type="checkbox"/> 全員にかかりつけ医があり、定期的を受診している <input type="checkbox"/> 利用者の心身状態変化に伴い、適宜必要な医療機関を受診している <input type="checkbox"/> 感染対策マニュアルが作成されている <input type="checkbox"/> 感染症の発生を抑える予防対策を検討し、施設面・サービス面で実施している <input type="checkbox"/> 感染症が発生した時の影響を軽減する対策を検討し、施設面・サービス面で実施している <input type="checkbox"/> 感染症別にマニュアルを作成している 【マニュアル作成項目】 1.MRSA 2.インフルエンザ 3.結核 4.レジオネラ菌 5.疥癬 6.その他( ) <input type="checkbox"/> 感染症発症時の入居者への個別対応が可能である <input type="checkbox"/> 発作、けが等の対策についてマニュアルが作成されている <input type="checkbox"/> 発作、けが等については、それらの発生を抑える予防対策を検討し、施設面・サービス面で実施している <input type="checkbox"/> 発作、けが等については、それらが発生した時の影響を軽減する対策を検討し、施設面・サービス面で実施している <input type="checkbox"/> 急病等緊急時に往診してもらったり、休日でも対応してもらえる体制が整備されている <input type="checkbox"/> 連携している医療機関がある 【連携医療機関の内訳】 1.内科 ヶ所 2.精神科 ヶ所 3.外科 ヶ所 4.その他( ) その他特記事項

痴呆性高齢者グループホーム 事業評価報告 5

大項目	チェック項目	確認事項
	2) 火災、地震等の災害に対する対応を十分に行っている。	<input type="checkbox"/> 火の元となりそうな場所については十分管理・点検を行っている <input type="checkbox"/> 火災・地震等の発生時の対応について避難訓練及び消火訓練を行っている 【頻度】 年 回 <input type="checkbox"/> 災害備蓄品が用意されている <input type="checkbox"/> 防災応援協定など地域との連携体制があるか <input type="checkbox"/> 災害発生時の職員・家族、その他関係機関との連絡方法を決めている <input type="checkbox"/> 災害時の対応についてのマニュアルを、防災計画以外に作成している <input type="checkbox"/> 災害時でも必要な薬が手に入るよう、医療機関との連携体制を整備している <input type="checkbox"/> 火災・地震に対する損害保険に加入している その他特記事項
	3) 衛生管理対策がとられている	<input type="checkbox"/> 食品、調理器具の衛生管理が行われている <input type="checkbox"/> 衣類や寝具等の衛生管理が行われている(衣類の洗濯、シーツ交換、布団乾燥など) <input type="checkbox"/> 利用者居室の状態が日常的に把握され、必要に応じて対応策が採られている <input type="checkbox"/> 害虫駆除やレジオネラ菌などに対する対策がとられている <input type="checkbox"/> 上記対策についてマニュアルが作成されている その他特記事項
	4) 医薬品や害のある物品の管理ができています。	<input type="checkbox"/> 各人の医薬品が管理されている <input type="checkbox"/> 事業者常備薬が管理されている <input type="checkbox"/> 上記対策についてマニュアルが作成されている その他特記事項
	5) 利用者の行動に対する安全策がとられているか	<input type="checkbox"/> 用法を誤れば有害なものは、利用者の状態に合わせて手の届かない場所や目に付かない場所に保管されている <input type="checkbox"/> 利用者が玄関から外出したことが職員に把握できるよう対策がとられている <input type="checkbox"/> 上記対策についてマニュアルが作成されている その他特記事項
(7) 要望・苦情・トラブルへの適切な対応	1) 利用者や家族がサービスについて意見や要望を表明し苦情を訴えやすい仕組みができています。	<input type="checkbox"/> 要望や苦情の窓口や、苦情解決体制について、わかりやすく明示されている <input type="checkbox"/> 要望や苦情の窓口や、苦情解決体制について、利用者や家族に説明している <input type="checkbox"/> 利用者懇談会や家族懇談会などで、要望や苦情を聞いている <input type="checkbox"/> アンケート等で利用者や家族に意見や要望を聞いている <input type="checkbox"/> 第三者的な立場の人が、要望や苦情を聞き出したり、評価したりできる仕組みがある <input type="checkbox"/> 担当職員は利用者が不満等を態度等で自由に示せる開放的な雰囲気づくりに努めている その他特記事項

痴呆性高齢者グループホーム 事業評価報告 6

大項目	チェック項目	確認事項
	2) 要望や苦情には適切かつ迅速に対応する仕組みができている。	<input type="checkbox"/> 苦情解決のための会議を定期的開催している 【頻度】 年 回 【会議参加メンバー】 ( ) <input type="checkbox"/> 苦情解決責任者は、すべての苦情とその対応結果を把握している <input type="checkbox"/> 解決策が会議等を通じて職員に周知徹底されている <input type="checkbox"/> 要望や苦情を出した人だけでなく、全員に対応の経緯を説明または公表している <input type="checkbox"/> 苦情申し出から検討経緯、申し出人への報告、組織としてのサービスへの反映までの流れが記録されている <input type="checkbox"/> 要望や苦情への対応についてマニュアルがある その他特記事項
(8) 地域にある社会資源等との交流や連携、福祉を学ぶ機会の提供(地域との交流・連携)	1) 地域の社会資源等と交流している	<input type="checkbox"/> 地域の児童施設や学校などと交流を図っている <input type="checkbox"/> 町内会があり加入している <input type="checkbox"/> 老人会や婦人部などの組織と交流している その他特記事項
	2) 地域の社会資源等と連携している	<input type="checkbox"/> 町内会やその他地域にあるボランティア組織等と、防災時や緊急時における対策が講じられている その他特記事項
	3) 福祉を学ぶ機会を提供している	<input type="checkbox"/> 要請に応じて受け入れる体制(担当者の選任、マニュアルの整備等)を整えている <input type="checkbox"/> 具体的な受け入れを行っている 〈例〉介護者教室の開講、講習会などの講師としての職員派遣、研修生・実習生・学校教育の実習等の受け入れ、ボランティアの受け入れ その他特記事項



## ヘルパーステーション 事業評価報告 1

大項目	チェック項目	確認事項
(1) 情報公開・提供	1) 利用希望者が関心のある事項について分かり易く情報を公開・提供している。	<input type="checkbox"/> 分かり易く情報を公開・提供している <b>【方法】</b> 1.独自のホームページ 2.共同のホームページ 3.出版物(ガイドブックなど) 4.パンフレット 5.その他( ) <b>【内容】</b> 1.運営方針 2.事業計画書・事業報告書 3.サービスの具体的な内容 4.利用者負担 5.その他( )
		<input type="checkbox"/> どんな情報が欲しいか利用者の意向を把握し、その情報を公開している その他特記事項
(2) サービス開始時の対応	1) 利用希望者には誤解のないよう分かり易く十分に説明している。	<input type="checkbox"/> 重要事項が分かり易く書面になっている
		<input type="checkbox"/> 重要事項に以下の項目が入っている <b>【項目名】</b> 1.事業者概要(知事の指定内容含む) 2.サービス内容 3.職員体制 4.利用者負担 5.損害保険加入状況 6.サービス更新・変更や解約の条件・方法 7.利用者側の都合によるキャンセルや日時変更
		<input type="checkbox"/> 重要事項説明書は、一項目ずつ納得を得ながら利用希望者および家族等に分かり易く十分に説明している
		<input type="checkbox"/> 利用開始の決定について迷っている人には、即答を求めずじっくり検討してから回答するようすすめている
	その他特記事項：	
	2) サービス開始に関し事業者と利用者の合意を書面にしている。	<input type="checkbox"/> 契約書がある
<input type="checkbox"/> 契約書等の記述内容は利用者にとって分かり易く記述されている		
<input type="checkbox"/> 契約書等の内容、効力、解約の仕方等について利用者に十分に説明している		
<input type="checkbox"/> 契約時の誤解がもとで発生したトラブルはない		
その他特記事項：		
(3) 事業所としての標準的サービス水準の確保	1) 利用者への職員の対応について、分かり易いマニュアル(基準書、手順書)が作成されている。	<input type="checkbox"/> 利用者への訪問介護員の対応についてマニュアルがある <b>【マニュアルの種類】</b> 1.日常の健康管理 2.食事 3.入浴 4.排泄 5.職員としての基本(マナーやホスピタリティ等) 6.その他( )
		<input type="checkbox"/> マニュアルの作成には分野ごとの責任者や訪問介護員の参画があるか
		<input type="checkbox"/> マニュアルは図、写真、イラスト等をまじえ簡潔で分かり易い表現になっている
	その他特記事項：	
	2) マニュアルは定期的に、また必要が生じた時には直ちに直に見直されている。	<input type="checkbox"/> マニュアルの見直しを定期的に行っている <b>【頻度】</b> 年 回
<input type="checkbox"/> マニュアルの特定部分に修正の必要が生じた時には、直ちに修正している		
<input type="checkbox"/> どんな時にマニュアルを見直すか明確な基準がある		
その他特記事項：		

## ヘルパーステーション 事業評価報告 2

大項目	チェック項目	確認事項
	3) マニュアル活用やその他の取り組みにより、標準的なサービス水準確保のための実践がされている。	<input type="checkbox"/> マニュアルは各人に配布する等、必要な時にすぐ参照できるようになっている <input type="checkbox"/> マニュアルが有効に活用されている <b>【活用の状況】</b> ( ) <input type="checkbox"/> 居宅サービス計画の作成に関して必要な知識や技術をチェックし、介護支援専門員が自分に必要な技術向上を図ることができるしくみがある(OJT、研修等) その他特記事項：
(4) 個別対応の重視	1) サービス開始時に利用者の個別事情や要望を十分に把握している。	<input type="checkbox"/> 利用者一人ひとりに合ったサービスをするために必要な利用者の個別事情(痴呆や障害の内容、主治医、常用している薬、好き嫌い、家族環境等)や要望を十分に把握している <input type="checkbox"/> 把握した情報が決められた書式に記載されている その他特記事項：
	2) 個別のサービス計画は各セクションの複数の職員の意見と本人や家族の希望を取り入れて作成している。	<input type="checkbox"/> 一人ひとりのサービス計画書に決められた書式がある <input type="checkbox"/> 個別の利用者のサービス計画の作成に当たっては複数の職員が参画しているか <input type="checkbox"/> 利用者や家族の希望を取り入れ、相談しながら作成し、納得を得ている <input type="checkbox"/> サービス内容を定めるに当たって担当の介護支援専門員から情報を得、意見を聞いている その他特記事項：
	3) 一人ひとりのサービスは、計画に基づいて提供され、状況の変化とともに速やかに計画の見直しがされている。	<input type="checkbox"/> 提供されたサービスはその内容、日時、回数、結果等が記録され、利用者や家族が確認できるようになっている <input type="checkbox"/> 一人ひとりのサービス計画を定期的に見直すしくみがある <b>【頻度】</b> 年 回 <input type="checkbox"/> どういう場合にサービス計画の見直しを行うかが決められている <input type="checkbox"/> 見直しに際しては利用者や家族の希望を取り入れ、相談しながら作成し、納得を得ている その他特記事項：
	4) 担当者が交代する時にも介護に支障が生じないようにしている。	<input type="checkbox"/> 一人ひとりの利用者の情報は、担当訪問介護員間で共有化し、引き継がれるしくみがある <b>【共有化の手段】</b> 1.記録簿                      2.連絡                      3.その他 <input type="checkbox"/> 利用者の担当訪問介護員が交代した時に、情報が共有化されていないことによる問題はほとんど起こっていない その他特記事項：
	5) サービス担当者はマニュアルを守った上で心を込めた温かい応対に努めている。	<input type="checkbox"/> 責任者は、サービス向上を目指し、マニュアルを越えたより良いサービスの重要性を強調している <input type="checkbox"/> マニュアルを越えたサービスのあり方について、事業所内の会議で取り上げている <input type="checkbox"/> 訪問介護員各人各人がいろいろ工夫し、良い反応の応対についてはお互いに学習し合う場を設けている その他特記事項：

## ヘルパーステーション 事業評価報告 3

大項目	チェック項目	確認事項
(5) サービスの実施	1) それぞれのサービスは利用者や家族の立場に立って適切に行っている。	<p>【要望や苦情の内容及び順】(非チェック項目)</p> <p>( ) サービスの内容 ( ) 介護者の態度 ( ) サービス時間帯</p> <p>( ) 金銭的なこと ( ) その他( )</p> <p>その他特記事項：</p>
	2) サービス提供の時間が利用者や家族にとって楽しく快適なものとなっている。	<p><input type="checkbox"/> サービス提供の時間が利用者および家族にとって楽しく快適な時間となるようあいさつ、会話、動作等に気を配るよう指導している</p> <p><input type="checkbox"/> 利用者、家族が訪問介護員の訪問を楽しみにしている</p> <p>その他特記事項：</p>
	3) プライバシーの保護、人権の擁護が徹底している。	<p><input type="checkbox"/> 業務上知り得た利用者や家族の個人情報に関する守秘義務は、職員や訪問介護員の間に徹底している</p> <p><input type="checkbox"/> ブザーや声で訪問を知らせ、無断で入らないようにしている</p> <p><input type="checkbox"/> 訪問介護員が利用者の家の鍵を預かった場合の鍵の管理規定がある</p> <p><input type="checkbox"/> 利用者本人が訪問介護員に直接話したいことがある場合、二人だけで話せるような場を持つように工夫している</p> <p>その他特記事項：</p>
(6) 安全管理	1) サービス提供中に起こる可能性のある感染症、発作、けが等のリスクに対する予防対策を十分に行っている。	<p><input type="checkbox"/> 訪問介護員の体調が悪い時は訪問介護員を交代させている</p> <p><input type="checkbox"/> 感染症を有する利用者への訪問の順を変えて他の利用者への感染を防いでいる</p> <p><input type="checkbox"/> ユニフォーム等の洗濯・消毒、ゴム手袋の着用等のルールが決まっており、確実に実行されている</p> <p><input type="checkbox"/> サービス提供時、室内の温度を可能な限り利用者の体調を考慮して調節するようにしている</p> <p><input type="checkbox"/> 過去におけるサービス提供中の利用者のけがなどの事故等をもとに原因を分析し、予防対策を実施している</p> <p>その他特記事項：</p>
	2) サービス提供中に感染症、発作、けが等が発生した場合に適切な対応が行われるようになっている。	<p><input type="checkbox"/> 事故等の発生時にすぐに連絡できるよう、利用者の主治医や訪問看護婦の連絡先を把握している</p> <p><input type="checkbox"/> 事故の内容や対応について担当の介護支援専門員および区市町村に速やかに報告する体制がある</p> <p><input type="checkbox"/> サービス期間中の事故(医療に関する事故だけでなく物損も含む)について、どのような場合損害賠償が行われるか利用者や家族にあらかじめ説明している</p> <p><input type="checkbox"/> 事故と対応に関する記録をとっている</p> <p><input type="checkbox"/> 事故の種類別に対応のマニュアルが出来ている</p> <p>その他特記事項：</p>
(7) 要望・苦情やトラブルへの適切な対応	1) 利用者や家族がサービスについて要望を表明し苦情を訴えやすい仕組みができている。	<p><input type="checkbox"/> 要望・苦情の窓口や、苦情対応体制について、利用者や家族に説明している</p> <p><input type="checkbox"/> アンケート等で利用者や家族に意見や要望を聞いている</p> <p><input type="checkbox"/> 要望や苦情を第三者的な立場で評価できる仕組みがある</p> <p><input type="checkbox"/> 担当職員は利用者が不満などを態度等で自由に示せる開放的な雰囲気づくりに努めている</p> <p>その他特記事項：</p>

## ヘルパーステーション 事業評価報告 4

大項目	チェック項目	確認事項
	2) 要望や苦情には適切かつ迅速に対応する仕組みができています。	<input type="checkbox"/> 苦情解決のための会議を定期的で開催している <b>【頻度】</b> 年 回 <b>【会議参加メンバー】</b> ( ) <input type="checkbox"/> 苦情解決責任者は、すべての苦情とその対応結果を把握している <input type="checkbox"/> 要望や苦情を出した人だけでなく、全員に対応の経緯を説明または公表している <input type="checkbox"/> 苦情申し出から検討経緯、組織としてのサービスへの反映までの流れが記録されている <input type="checkbox"/> 要望や苦情への対応についてマニュアルがある その他特記事項：
(8) 地域との交流・連携	1) 利用者が介護・医療等の面で自分に合ったサービスを受けられるよう情報提供に努めている	<input type="checkbox"/> 行政サービス、他事業所が提供するサービスで、利用者にとって有効と思われる介護保険外の情報は、分かり易く利用者や家族に提供している <input type="checkbox"/> 利用者から求められた場合、地域にある居宅介護支援事業者や居宅サービス事業者の情報を提供している <input type="checkbox"/> 依頼があった利用者に対する訪問介護サービスの提供が難しい場合、他の希望にあった事業者を紹介している その他特記事項：
	2) 地域の高齢者の居宅サービスレベルの向上に関係者と協力して取り組んでいる。	<input type="checkbox"/> 自治体や居宅介護支援事業者との連携を密にし、地域にある居宅介護事業所の分布・特色等を把握して自事業所が果たすべき役割を検討している <input type="checkbox"/> 給食事業者、NPO、ボランティア等居宅サービスに関係する者が協力し合って、利用者がより満足のいく総合的な居宅サービスの実現を目指している その他特記事項：

## デイサービスセンター 事業評価報告 1

大項目	チェック項目	確認事項
(1) 情報の公開・提供	1) 利用希望者が関心のある事項について分かり易く情報を公開・提供している。	<input type="checkbox"/> 分かり易く情報を公開・提供している <b>【方法】</b> 1.独自のホームページ 2.共同のホームページ 3.出版物(ガイドブックなど) 4.パンフレット 5.その他( ) <b>【内容】</b> 1.運営方針 2.事業計画書・事業報告書 3.サービスの具体的な内容 4.利用者負担 5.その他( ) <input type="checkbox"/> どんな情報が欲しいか利用者の意向を把握し、その情報について公開している その他特記事項:
	2) 利用希望者の見学は積極的に受け入れている。	<input type="checkbox"/> 見学を歓迎する旨広報している <input type="checkbox"/> 見学希望者は必ず受け入れている <input type="checkbox"/> 土・日・祝日の対応、午後5時以降の対応は行われている <input type="checkbox"/> 見学者の質問にはどの職員でも答えるようにしている <input type="checkbox"/> 説明は過大な期待を与えること等のないよう実情を正直に説明している その他特記事項:
(2) サービス開始時の対応	1) 利用希望者には誤解のないよう分かり易く十分に説明している。	<input type="checkbox"/> 重要事項が分かり易く書面になっている <input type="checkbox"/> 重要事項に以下の項目が入っている <b>【項目名】</b> 1.事業者概要(知事の指定内容含む) 2.サービス内容 3.職員体制 4.料金 5.損害保険加入状況 6.サービス変更や解約の条件・方法 <input type="checkbox"/> 重要事項は一項目ずつ納得を得ながら、入所希望者および家族等に分かり易く十分に説明している <input type="checkbox"/> 入所の際には主治医の意見書等を活用し、利用者の負担にならないよう配慮しながら、利用者の健康状態の把握に努めている <input type="checkbox"/> 入所の決定について迷っている人には、即答を求めずじっくり検討してから回答するようすすめている その他特記事項:
	2) サービス開始に関し事業者と利用者の合意を書面にしている。	<input type="checkbox"/> 契約書がある <input type="checkbox"/> 契約書等への記述内容が利用者にとって分かり易く記述されている <input type="checkbox"/> 契約書の内容、効力、解約の仕方等について利用者に十分に説明している その他特記事項:
(3) 事業所としての標準的サービス水準の確保	1) 利用者への職員の対応について、分かり易いマニュアル(基準書、手順書)が作成されている。	<input type="checkbox"/> 日常生活に関する職員の対応についてマニュアルがある <b>【マニュアルの種類】</b> 1.日常の健康管理 2.預かり金品・食材費等の管理 3.職員としての基本(マナーやホスピタリティ等) 4.その他( ) <input type="checkbox"/> マニュアルの作成には分野ごとの責任者や現場職員の参画がある <input type="checkbox"/> マニュアルは図、写真、イラスト等をまじえて簡潔で分かり易い表現になっている その他特記事項:
	2) マニュアルは定期的に、また必要が生じた時には直ちに直見直されている。	<input type="checkbox"/> マニュアルの見直しは定期的に行っている <b>【頻度】</b> 年 回 <input type="checkbox"/> マニュアルの特定部分に修正の必要が生じた時には、直ちに修正している <input type="checkbox"/> どんな時にマニュアルを見直すか明確な基準がある その他特記事項:

## デイサービスセンター 事業評価報告 2

大項目	チェック項目	確認事項
	3) マニュアル活用やその他の取り組みにより、標準的なサービス水準確保のための実践がされている。	<input type="checkbox"/> マニュアルは使いやすい場所にあり、必要な時にすぐ参照できるようになっている <input type="checkbox"/> マニュアルが有効に活用されている <b>【活用の状況】</b> ( ) <input type="checkbox"/> 介護の技術や支援方法などをチェックし、各職員が自分に必要な技術向上を図ることができるしくみがある(OJT、研修等) その他特記事項：
(4) 個別対応の重視	1) サービス開始時に利用者の個別事情や要望を十分に把握している。	<input type="checkbox"/> 利用者一人ひとりに合ったサービスをするために必要な利用者の個別事情(痴呆や障害の内容、常用している薬、好き嫌い、家族環境等)や要望を十分に把握している <input type="checkbox"/> 把握した情報は決められた書式に記載される その他特記事項：
		<input type="checkbox"/> 個別のサービス計画は各セクションの複数の職員の意見と本人や家族の希望を取り入れて作成している。 <input type="checkbox"/> 個別のサービス計画書に決められた書式がある <input type="checkbox"/> 個別の利用者のサービス計画の作成に当たっては複数の職員が参画している <input type="checkbox"/> 利用者や家族の希望を取り入れ、相談しながら作成し、納得を得ている その他特記事項：
		<input type="checkbox"/> 一人ひとりのサービスは、計画に基づいて提供され、状況の変化とともに速やかに計画の見直しがされている。 <input type="checkbox"/> 提供されたサービスはその内容、日時、回数、結果等が記録され、利用者や家族が確認できるようになっている <input type="checkbox"/> 一人ひとりのサービス計画を定期的に見直すしくみがある <b>【頻度】</b> 年 回 <input type="checkbox"/> どういう場合にサービス計画の見直しを行うかが決められている <input type="checkbox"/> 見直しに際しては利用者や家族の希望を取り入れ、相談しながら作成し、納得を得ている その他特記事項：
	4) 一人ひとりの利用者の情報が担当職員の間で共有化され活用されている。	<input type="checkbox"/> 一人ひとりの利用者の情報を、担当職員の間で共有化するしくみができている <b>【共有化の手段】</b> 1.記録簿                                  2.申し送り                                  3.その他 <input type="checkbox"/> 担当職員間での申し送りは確実に行われ、情報伝達ミスによる問題はほとんど起こっていない その他特記事項：
		<input type="checkbox"/> サービス担当者はマニュアルを守った上で心を込めた温かい応対に努めている。 <input type="checkbox"/> 責任者は、サービス向上を目指し、マニュアルを越えたより良いサービスの重要性を強調している <input type="checkbox"/> マニュアルを越えたサービスのあり方について担当者の会議で取り上げている <input type="checkbox"/> 担当者各人がいろいろ工夫し、良い反応の応対についてはお互いに学習し合っている その他特記事項：

## デイサービスセンター 事業評価報告 3

大項目	チェック項目	確認事項
(5) サービスの実施	1) 栄養のバランスを考慮したうえでおいしい食事を出している。	<input type="checkbox"/> 利用者の希望を聞いたり残さい調査をしてメニューに反映しているか、残さい調査結果は公表している <input type="checkbox"/> 温かいもの、冷たいものは、メニューや本人の障害等に合った適温で提供されている <input type="checkbox"/> 飽きのこない食事にする工夫をしている（メニューの種類、味付け等） <input type="checkbox"/> 季節感のある食事になっている <input type="checkbox"/> 食事介助や時間の設定は、利用者各人のニーズに合わせている（食事を早く食べるよう、せかす等していない） <input type="checkbox"/> 利用者の状態にあった椅子・テーブルを用意している その他特記事項：
	2) 入浴、排泄などに関して利用者の立場を考えて適切なサービスを行っている。	<input type="checkbox"/> 脱衣は更衣室で実施している <input type="checkbox"/> 入浴時、裸体を介護者以外に見られない工夫がある <input type="checkbox"/> タオルは1人1枚以上用意されている <input type="checkbox"/> 排泄介助が必要な人に適切に誘導している（食事前、就寝前、外出前には必ず行い、さらに個々人のリズムを把握して実施するなど） <input type="checkbox"/> 利用者への服薬は誤りがないよう二重チェック等何らかの工夫をしている <input type="checkbox"/> 利用者への服薬は誤りがないよう二重チェック等何らかの工夫をしている その他特記事項：
	3) 利用者の状態から必要と認められる時には機能回復訓練、作業療法などを行っている。	<input type="checkbox"/> 個人別プログラムを策定している <input type="checkbox"/> 必要なリハビリ器具などを確保している <input type="checkbox"/> 機能訓練など実施後の評価をサービス計画の策定に活かしている <input type="checkbox"/> PT・OTを活用している その他特記事項：
	4) サービス提供の時間が利用者や家族にとって楽しく快適なものとなっている。	<input type="checkbox"/> 居室、食堂などの清掃は毎日行っている <input type="checkbox"/> インテリアは明るく落ちついた気持ちをいやされるものになっている <input type="checkbox"/> 費用がかかるレクリエーションも利用者や家族の意向を確認しつつ機会を設けている <input type="checkbox"/> サービス提供の時間が利用者および家族にとって楽しく快適な時間となるようあいさつ、会話、動作等に気を配るよう指導している <input type="checkbox"/> 利用者がサービスの利用を楽しみにしている その他特記事項：
	5) プライバシーの保護、人権の擁護が徹底している。	<input type="checkbox"/> 私物は利用者の承諾を得てから扱っている <input type="checkbox"/> 個人情報に関する守秘義務が職員の間で徹底している <input type="checkbox"/> トイレには扉、カーテンがある <input type="checkbox"/> プライバシー保護についてマニュアルは作成されている その他特記事項：
	6) 施設と家族との交流・連携は緊密に行われている。	<input type="checkbox"/> 家族等の見学ができる <input type="checkbox"/> 施設の行事に家族を招待している <input type="checkbox"/> 施設等での利用者の様子を知らせる園だより等の発行をしている <input type="checkbox"/> 必要ときに家族の相談にのっている その他特記事項：

## デイサービスセンター 事業評価報告 4

大項目	チェック項目	確認事項
(6) 安全管理	1) 利用者の健康管理が行われ、感染症、発作、けが、事故等が発生した場合には適切な対応が迅速に行われる仕組みがある	<input type="checkbox"/> 利用時には利用者の心身状態が把握され、記録されている (バイタルチェックなど健康管理が行われ記録されている) <input type="checkbox"/> 感染対策マニュアルが作成されている <input type="checkbox"/> 感染症の発生を抑える予防対策を検討し、施設面・サービス面で実施している <input type="checkbox"/> 感染症が発生した時の影響を軽減する対策を検討し、施設面・サービス面で実施している <input type="checkbox"/> 感染症別にマニュアルを作成している <b>【マニュアル作成項目】</b> 1.MRSA 2.インフルエンザ 3.結核 4.レジオネラ菌 5.疥癬 6.その他( ) <input type="checkbox"/> 発作、けが、事故等の対策についてマニュアルが作成されている <input type="checkbox"/> 発作、けが、事故等については、それらの発生を抑える予防対策を検討し、施設面・サービス面で実施している <input type="checkbox"/> 発作、けが、事故等については、それらが発生した時の影響を軽減する対策を検討し、施設面・サービス面で実施している <input type="checkbox"/> 過去におけるサービス提供中の利用者のけがなどの事故等をもとに原因を分析し、予防対策を実施している <input type="checkbox"/> 事故等の発生時にすぐに連絡できるよう、利用者の主治医や訪問看護婦の連絡先を把握している <input type="checkbox"/> 急病等緊急時に往診してもらったり、休日でも対応してもらえる体制が整備されている <input type="checkbox"/> サービス期間中の事故(医療に関する事故だけでなく物損も含む)について、どのような場合損害賠償が行われるか利用者や家族にあらかじめ説明している <input type="checkbox"/> 事故と対応に関する記録をとっている <input type="checkbox"/> 事故の種類別に対応のマニュアルが出来ている <input type="checkbox"/> 連携している医療機関がある <b>【連携医療機関の内訳】</b> 1.内科 ヶ所 2.精神科 ヶ所 3.外科 ヶ所 4.その他( ) <input type="checkbox"/> 事故の内容や対応について担当の介護支援専門員および区市町村に速やかに報告する体制がある その他特記事項：
	2) 火災、地震等の災害に対する対応を十分に行っている。	<input type="checkbox"/> 火の元となりそうな場所については十分管理を行っている <input type="checkbox"/> 火災・地震等の発生時の対応について避難訓練及び消火訓練を行っている <b>【頻度】</b> 年 回 <input type="checkbox"/> 祝日・日曜を想定した訓練を実施している <input type="checkbox"/> 火災・地震等発生時の対策についてマニュアルが作成されている <input type="checkbox"/> 施設は損害保険に入っている その他特記事項：



## デイサービスセンター 事業評価報告 5

大項目	チェック項目	確認事項	
(7) 要望・苦情・トラブルへの適切な対応	1) 利用者や家族がサービスについて意見や要望を表明し苦情を訴えやすい仕組みができています。	<input type="checkbox"/> 要望や苦情の窓口や苦情対応体制について、わかりやすく明示されている	
		<input type="checkbox"/> 要望や苦情の窓口や苦情対応体制について、利用者や家族に説明している	
		<input type="checkbox"/> アンケート等で利用者や家族に意見や要望を聞いている	
			<input type="checkbox"/> 第三者的な立場の人が、要望や苦情を聞き出したり、評価したりできる仕組みがある
			<input type="checkbox"/> 担当職員は利用者が不満などを態度等で自由に示せる開放的な雰囲気づくりに努めている
			その他特記事項：
	2) 要望や苦情には適切かつ迅速に対応する仕組みができています。	<input type="checkbox"/> 苦情解決のための会議を定期的開催している ・【頻度】 年 回 【会議参加メンバー】 ( )	
		<input type="checkbox"/> 苦情解決責任者は、すべての苦情とその対応結果を把握している	
		<input type="checkbox"/> 要望や苦情を出した人だけでなく全員に対応の経緯を説明または公表している	
<input type="checkbox"/> 苦情申し出から検討経緯、組織としてのサービスへの反映までの流れが記録されている			
<input type="checkbox"/> 要望や苦情への対応についてマニュアルがある			
		その他特記事項：	
3) 利用者同士のいさかい等日常発生するトラブルについてもそれを予防し、影響を軽減する努力をしている。	<input type="checkbox"/> 利用者同士にいさかい、いじめ、利用者の気持ちを傷つけるような担当職員の言動等、日常のトラブルについてそれらの発生を予防し、影響を軽減するような対応策について会議等で検討している		
	<input type="checkbox"/> 上記に対応するための研修がある		
	その他特記事項：		
(8) 地域との交流・連携	1) 地域の一員として、交流を深めるよう努めている。	<input type="checkbox"/> 地域の文化、レクリエーション関係の施設や団体との協力関係を築いている	
		<input type="checkbox"/> お祭り等地域の行事に参加したり、施設の行事に地域の人を招待したりしている	
		<input type="checkbox"/> バザーや集会の場所として、施設の貸し出しを行っている	
			その他特記事項：
	2) 地域の人が福祉を学び体験できる場となるよう努めている。	<input type="checkbox"/> ボランティアの参加が得られている 【ボランティアの内容】 ( )	
		<input type="checkbox"/> 研修生、実習生や小中学生などの体験学習などを受け入れている	
		<input type="checkbox"/> 上記の受け入れ体制を整備している (マニュアルの整備、担当者(研修生・実習生の場合は指導職員)の明確化、オリエンテーションや反省会の実施、記録など)	
		その他特記事項：	
	3) 介護の知識や技術を地域に普及するよう努めている。	<input type="checkbox"/> 地域の人を対象に介護教室などを施設で開催している	
		<input type="checkbox"/> 要望があれば介護の講習会などに職員を派遣している	
		その他特記事項：	

## ケアハウス 事業評価報告 1

大項目	チェック項目	確認事項
(1) 情報の公開・提供	1) 利用者が関心のある事項について分かり易く情報を公開・提供している。	<input type="checkbox"/> 分かり易く情報を公開・提供している <b>【方法】</b> 1.独自のホームページ 2.共同のホームページ 3.出版物(ガイドブックなど) 4.パンフレット 5.その他( ) <b>【内容】</b> 1.運営方針 2.事業計画書・事業報告書 3.サービスの具体的な内容 4.利用者負担 5.その他( ) <input type="checkbox"/> どんな情報が欲しいか利用者の意向を把握し、その情報について公開している その他特記事項
	2) 入所希望者の見学は積極的に受け入れている。	<input type="checkbox"/> 見学を歓迎する旨広報している <input type="checkbox"/> 見学希望者は必ず受け入れている <input type="checkbox"/> 土・日・祝日の対応、午後5時以降の対応は行われている <input type="checkbox"/> 見学者の質問にはどの職員でも答えるようにしている <input type="checkbox"/> 説明は過大な期待を与えること等のないよう実情を正直に説明している その他特記事項：
(2) 入所時の対応	1) 入所希望者には誤解のないよう分かり易く十分に説明している。	<input type="checkbox"/> 重要事項が分かり易く書面になっている <input type="checkbox"/> 重要事項に以下の項目が入っている <b>【項目名】</b> 1.事業者概要(知事の指定内容含む) 2.サービス内容 3.職員体制 4.料金 5.損害保険加入状況 6.サービス変更や解約の条件・方法 <input type="checkbox"/> 重要事項は一項目ずつ納得を得ながら、入所希望者および家族等に分かり易く十分に説明している <input type="checkbox"/> 入所の際には主治医の意見書等を活用し、利用者の負担にならないよう配慮しながら、利用者の健康状態の把握に努めている <input type="checkbox"/> 入所の決定について迷っている人には、即答を求めずじっくり検討してから回答するようすすめている その他特記事項：
	2) 入所に関し事業者と利用者の合意を書面している。	<input type="checkbox"/> 契約書がある <input type="checkbox"/> 契約書等への記述内容が利用者にとって分かり易く記述されている <input type="checkbox"/> 契約書の内容、効力、解約の仕方等について利用者に十分に説明している その他特記事項：
(3) 事業所としての標準的サービス水準の確保	1) 日常生活に関する職員の対応について、分かり易いマニュアル(基準書、手順書)が作成されている。	<input type="checkbox"/> 日常生活に関する職員の対応についてマニュアルがある <b>【マニュアルの種類】</b> 1.日常の健康管理 2.預かり金品・食材費等の管理 3.職員としての基本(マナーやホスピタリティ等) 4.その他( ) <input type="checkbox"/> マニュアルの作成には分野ごとの責任者や現場職員の参画がある <input type="checkbox"/> マニュアルは図、写真、イラスト等をまじえて簡潔で分かり易い表現になっている その他特記事項
	2) マニュアルは定期的に、また必要が生じた時には直ちに直直されている。	<input type="checkbox"/> マニュアルの見直しは定期的に行っている <b>【頻度】</b> 年 回 <input type="checkbox"/> マニュアルの特定部分に修正の必要が生じた時には、直ちに修正している <input type="checkbox"/> どんな時にマニュアルを見直すか明確な基準がある その他特記事項：

## ケアハウス 事業評価報告 2

大項目	チェック項目	確認事項
	3) マニュアル活用やその他の取り組みにより、標準的なサービス水準確保のための実践がされている。	<input type="checkbox"/> マニュアルは使いやすい場所にあり、必要な時にすぐ参照できるようになっている <input type="checkbox"/> マニュアルが有効に活用されている <b>【活用の状況】</b> ( ) <input type="checkbox"/> 介護の技術や支援方法などをチェックし、各職員が自分に必要な技術向上を図ることができるしくみがある(OJT、研修等) その他特記事項：
(4) 個別対応の重視	1) 入所時に利用者の個別事情や要望を十分に把握している。	<input type="checkbox"/> 利用者一人ひとりに合ったサービスをするために必要な利用者の個別事情(痴呆や障害の内容、常用している薬、好き嫌い、家族環境等)や要望を十分に把握している
		<input type="checkbox"/> 把握した情報は決められた書式に記載される
		その他特記事項：
	2) 個別のサービス計画は各セクションの複数の職員の意見と本人や家族の希望を取り入れて作成している。	<input type="checkbox"/> 個別のサービス計画書に決められた書式がある
		<input type="checkbox"/> 個別の利用者のサービス計画の作成に当たっては複数の職員が参画している
		<input type="checkbox"/> 利用者や家族の希望を取り入れ、相談しながら作成し、納得を得ている
		その他特記事項：
	3) 一人ひとりのサービスは、計画に基づいて提供され、状況の変化とともに速やかに計画の見直しがされている。	<input type="checkbox"/> 提供されたサービスはその内容、日時、回数、結果等が記録され、利用者や家族が確認できるようになっている
		<input type="checkbox"/> 一人ひとりのサービス計画を定期的に見直すしくみがある <b>【頻度】</b> 年 回
		<input type="checkbox"/> どういう場合にサービス計画の見直しを行うかが決められている
		<input type="checkbox"/> 見直しに際しては利用者や家族の希望を取り入れ、相談しながら作成し、納得を得ている
		その他特記事項：
	4) 一人ひとりの利用者の情報が担当職員の間で共有化され活用されている。	<input type="checkbox"/> 一人ひとりの利用者の情報を、担当職員の間で共有化するしくみができている <b>【共有化の手段】</b> 1.記録簿                      2.申し送り                      3.その他
<input type="checkbox"/> 担当職員間での申し送りは確実に行われ、情報伝達ミスによる問題はほとんど起こっていない		
その他特記事項：		
5) サービス担当者はマニュアルを守った上で心を込めた温かい対応に努めている。	<input type="checkbox"/> 責任者は、サービス向上を目指し、マニュアルを越えたより良いサービスの重要性を強調している	
	<input type="checkbox"/> マニュアルを越えたサービスのあり方について担当者の会議で取り上げている	
	<input type="checkbox"/> 担当者各人がいろいろ工夫し、良い反応の対応についてはお互いに学習し合っている	
	その他特記事項：	



## ケアハウス 事業評価報告 4

大項目	チェック項目	確認事項
		<input type="checkbox"/> 屋内は部屋も共用スペースも十分なゆとりがある <input type="checkbox"/> インテリアは明るく落ちついた気持ちをいやされるものになっている <input type="checkbox"/> 費用がかかるレクリエーションも利用者や家族の意向を確認しつつ機会を設けている <input type="checkbox"/> 以下について他の人への迷惑や医療的配慮に対応した上で、原則として自由としている (お茶、コーヒー、飲酒、喫煙、間食、外食、テレビ、私物の持ち込み(家具等)、化粧、髪型、服装、帰省、外泊、交際、宗教) <input type="checkbox"/> テレビ、新聞、雑誌等が自由に利用できる <input type="checkbox"/> 外食、娯楽や買い物のための外出について、援助が必要な利用者に同行援助している <input type="checkbox"/> 金銭は可能な限り自己管理するよう誘導している <input type="checkbox"/> 利用者が運営する自治会がある <input type="checkbox"/> 選挙権の行使については、利用者の意思に基づく支援を行っている その他特記事項：
	5) プライバシーの保護、人権の擁護が徹底している。	<input type="checkbox"/> 入室時にはノックをしたり声をかけたりし、不在時も無断で入らないようにしている <input type="checkbox"/> 私物や郵便物は利用者の承諾を得てから扱っている <input type="checkbox"/> 個人情報に関する守秘義務が職員の間で徹底している <input type="checkbox"/> トイレには扉、カーテンがある <input type="checkbox"/> 入浴時異性へのはずかしさへの対処がある <input type="checkbox"/> プライバシー保護についてマニュアルは作成されている <input type="checkbox"/> 原則的に拘束は行っていない 【拘束を行わざるを得ない場合はどのようなときか】 ( ) 【拘束の内容はどういうものか】 (1.車いすの抑制 2.つなぎ服 3.その他) 【特定の利用者の拘束に関する検討記録と家族の同意書があるか】 (1.ある 2.ない) 【拘束しないために、どんな工夫をしているか】 ( ) その他特記事項：
	6) 施設と家族との交流・連携は緊密に行われている。	<input type="checkbox"/> 家族等の面会、見学はいつでもできる <input type="checkbox"/> 家族等の宿泊ができる <input type="checkbox"/> 施設の行事に家族を招待している <input type="checkbox"/> 施設等での利用者の様子を知らせる園だより等の発行をしている <input type="checkbox"/> 必要なときに家族の相談にのっている その他特記事項：
(6) 安全管理	1) 利用者の健康管理が行われ、感染症、発作、けが等が発生した場合には適切な医療措置が迅速に行われる仕組みがある	<input type="checkbox"/> 日常的に利用者の心身状態が把握され、記録されている (バイタルチェックなど健康管理が行われ記録されている) <input type="checkbox"/> 全員にかかりつけ医があり、定期的に受診している <input type="checkbox"/> 利用者の心身状態変化に伴い、適宜必要な医療機関を受診している <input type="checkbox"/> 感染対策マニュアルが作成されている <input type="checkbox"/> 感染症の発生を抑える予防対策を検討し、施設面・サービス面で実施している

## ケアハウス 事業評価報告 5

大項目	チェック項目	確認事項
		<input type="checkbox"/> 感染症が発生した時の影響を軽減する対策を検討し、施設面・サービス面で実施している <input type="checkbox"/> 感染症別にマニュアルを作成している <b>【マニュアル作成項目】</b> 1.MRSA 2.インフルエンザ 3.結核 4.レジオネラ菌 5.疥癬 6.その他( ) <input type="checkbox"/> 感染症発症時の入居者への個別対応が可能である <input type="checkbox"/> 発作、けが等の対策についてマニュアルが作成されている <input type="checkbox"/> 発作、けが等については、それらの発生を抑える予防対策を検討し、施設面・サービス面で実施している <input type="checkbox"/> 発作、けが等については、それらが発生した時の影響を軽減する対策を検討し、施設面・サービス面で実施している <input type="checkbox"/> 急病等緊急時に往診してもらったり、休日でも対応してもらえる体制が整備されている <input type="checkbox"/> 連携している医療機関がある <b>【連携医療機関の内訳】</b> 1.内科 ヶ所 2.精神科 ヶ所 3.外科 ヶ所 4.その他( ) その他特記事項：
	2) 火災、地震等の災害に対する対応を十分に行っている。	<input type="checkbox"/> 火の元となりそうな場所については十分管理を行っている <input type="checkbox"/> 火災・地震等の発生時の対応について避難訓練及び消火訓練を行っている <b>【頻度】</b> 年 回 <input type="checkbox"/> 夜間・祝日・日曜を想定した訓練を実施している <input type="checkbox"/> 火災・地震等発生時の対策についてマニュアルが作成されている <input type="checkbox"/> 施設は損害保険に入っている その他特記事項：
(7) 要望・苦情・トラブルへの適切な対応	1) 利用者や家族がサービスについて意見や要望を表明し苦情を訴えやすい仕組みができています。	<input type="checkbox"/> 要望や苦情の窓口や苦情対応体制についてわかりやすく明示されている <input type="checkbox"/> 要望や苦情の窓口や苦情対応体制について、利用者や家族に説明しているか <input type="checkbox"/> 利用者による自治会や家族懇談会などで要望や苦情を聞いている <input type="checkbox"/> アンケート等で利用者や家族に意見や要望を聞いている <input type="checkbox"/> 第三者的な立場の人が、要望や苦情を聞き出したり、評価したりできる仕組みがある <input type="checkbox"/> 担当職員は利用者が不満などを態度等で自由に示せる開放的な雰囲気づくりに努めている その他特記事項：
	2) 要望や苦情には適切かつ迅速に対応する仕組みができています。	<input type="checkbox"/> 苦情解決のための会議を定期的で開催している <b>【頻度】</b> 年 回 <b>【会議参加メンバー】</b> ( ) <input type="checkbox"/> 苦情解決責任者は、すべての苦情とその対応結果を把握している <input type="checkbox"/> 要望や苦情を出した人だけでなく、全員に対応の経緯を説明または公表している <input type="checkbox"/> 苦情申し出から検討経緯、組織としてのサービスへの反映までの流れが記録されている <input type="checkbox"/> 要望や苦情への対応についてマニュアルがある その他特記事項：

## ケアハウス 事業評価報告 6

大項目	チェック項目	確認事項
	3) 利用者同士のいざこざ等日常発生するトラブルについてもそれを予防し、影響を軽減する努力をしている。	<input type="checkbox"/> 利用者同士にいざこざ、いじめ、利用者の気持ちを傷つけるような担当職員の言動等、日常のトラブルについてそれらの発生を予防し、影響を軽減するような対応策について会議等で検討している <input type="checkbox"/> 上記に対応するための研修がある その他特記事項：
(8) 地域との交流・連携	1) 地域の一員として、交流を深めるよう努めている。	<input type="checkbox"/> 地域の一員として町内会の当番等の役割を果たしている
		<input type="checkbox"/> 地域の文化、レクリエーション関係の施設や団体との協力関係を築いている
		<input type="checkbox"/> お祭り等地域の行事に参加したり、施設の行事に地域の人を招待したりしている
		<input type="checkbox"/> バザーや集会の場所として、施設の貸し出しを行っている
	その他特記事項：	
	2) 地域の人が福祉を学び体験できる場となるよう努めている。	<input type="checkbox"/> ボランティアの参加が得られている 【ボランティアの内容】 ( )
<input type="checkbox"/> 研修生、実習生や小中学生などの体験学習などを受け入れている		
<input type="checkbox"/> 上記の受け入れ体制を整備している (マニュアルの整備、担当者(研修生・実習生の場合は指導職員)の明確化、オリエンテーションや反省会の実施、記録など)		
その他特記事項：		
3) 介護の知識や技術を地域に普及するよう努めている。	<input type="checkbox"/> 地域の人を対象に介護教室などを施設で開催している	
	<input type="checkbox"/> 要望があれば介護の講習会などに職員を派遣している	
その他特記事項：		

## 居宅介護支援サービス 事業評価報告 1

大項目	チェック項目	確認事項
(1) 情報の公開・提供	1) 利用希望者が関心のある事項について分かり易く情報を公開・提供している。	<input type="checkbox"/> 分かり易く情報を公開・提供している <b>【方法】</b> 1.独自のホームページ 2.共同のホームページ 3.出版物(ガイドブックなど) 4.パンフレット 5.その他( ) <b>【内容】</b> 1.運営方針 2.事業計画書・事業報告書 3.サービスの具体的な内容 4.利用者負担 5.その他( )
		<input type="checkbox"/> どんな情報が欲しいか利用者の意向を把握しその情報について公開している
		その他特記事項
(2) サービス開始時の対応	1) 利用希望者には誤解のないよう分かり易く十分に説明している。	<input type="checkbox"/> 利用者の被保険者証を確認している
		<input type="checkbox"/> 介護支援専門員は身分を証する書類を携行している
		<input type="checkbox"/> 重要事項が分かり易く書面になっている
		<input type="checkbox"/> 重要事項に以下の項目が入っている <b>【項目名】</b> 1.事業者概要(知事の指定内容含む) 2.サービス内容 3.職員体制 4.料金 5.損害保険加入状況 6.サービス変更や解約の条件・方法
		<input type="checkbox"/> 重要事項説明書は、一項目ずつ納得を得ながら利用希望者および家族等に分かり易く十分に説明している
		<input type="checkbox"/> 利用開始の決定について迷っている人には、即答を求めずじっくり検討してから回答するようすすめている
	その他特記事項：	
	2) サービス開始に関し事業者と利用者の合意を書面にしている。	<input type="checkbox"/> 書面(契約書)により契約を取り交わしている
		<input type="checkbox"/> 契約書等の記述内容が利用者にとって分かり易く記述されている
		<input type="checkbox"/> 契約書等の内容、効力、解約の仕方等について利用者十分に説明している
<input type="checkbox"/> 独居の利用者との契約には立会人を求めている		
<input type="checkbox"/> 契約書に自筆で記載できない人への対応について配慮している <b>【具体的な配慮の方法】</b> ( )		
<input type="checkbox"/> 契約時の誤解がもとで発生したトラブルはない <b>【トラブルがあった場合、その頻度・件数】</b> ( 回 ) <b>【トラブルがあった場合、その内容】</b> ( )		
その他特記事項：		
(3) 事業所としての標準的サービス水準の確保	1) 居宅介護支援の基本的な業務について、分かり易いマニュアル(基準書、手順書)が作成されている。	<input type="checkbox"/> 利用者への介護支援専門員の対応についてマニュアルがある <b>【マニュアルの種類】</b> 1.居宅サービス計画の作成・変更 2.職員としての基本(マナーやホスピタリティ等) 3.その他( )
		<input type="checkbox"/> マニュアルの作成には分野ごとの責任者や介護支援専門員の参画がある
		<input type="checkbox"/> マニュアルは図、写真、イラスト等をまじえて簡潔で分かり易い表現になっている
		その他特記事項：



## 居宅介護支援サービス 事業評価報告 2

大項目	チェック項目	確認事項
	2) マニュアルは定期的に、また必要が生じた時には直ちに直直されている。	<input type="checkbox"/> マニュアルの見直しを定期的に行っている <b>【頻度】</b> 年 回 <input type="checkbox"/> マニュアルの特定部分に修正の必要が生じた時には、直ちに修正している <input type="checkbox"/> どんな時にマニュアルを見直すか明確な基準がある その他特記事項：
	3) マニュアル活用やその他の取り組みにより、標準的なサービス水準確保のための実践がされている。	<input type="checkbox"/> マニュアルは各人に配布するなど、必要な時にすぐ参照できるようになっている <input type="checkbox"/> マニュアルが有効に活用されている <b>【活用の状況】</b> ( ) <input type="checkbox"/> 居宅サービス計画の作成に関して必要な知識や技術をチェックし、介護支援専門員が自分に必要な技術向上を図ることができるしくみがある(OJT、研修等) その他特記事項：
(4) 個別対応の重視	1) サービス開始時に利用者の個別事情や要望を十分に把握している。	<input type="checkbox"/> 利用者一人ひとりに合ったサービスをするために必要な利用者の個別事情(痴呆や障害の内容、主治医、常用している薬、好き嫌い、家族環境等)や要望を十分に把握している <input type="checkbox"/> 把握した情報は決められた書式に記載される その他特記事項：
	2) 被保険者の要介護認定等に係る申請について、申請の代行・援助等が利用者の要望や状況に応じて適切に行われている。	<input type="checkbox"/> 被保険者から要介護認定等の申請の代行等を依頼された場合、必要な協力が行われている <input type="checkbox"/> 要介護認定の申請が行われていない場合、速やかに申請が行われるよう利用者の意向を踏まえた援助を行っている <input type="checkbox"/> 利用者の状態が変化して要介護状態が変わった場合には変更の申請支援を行っている <input type="checkbox"/> 介護保険外の申請書類の作成(減額申請等)についても支援している その他特記事項：
	3) 一人ひとりの計画は、個人の状況や要望を勘案して策定され、自立支援の観点から長期的な目標およびそれを達成するための短期的な目標が盛り込まれている。また、状況の変化とともに速やかに計画の見直しがされている。	<input type="checkbox"/> 計画は個人の状況や要望を勘案して策定されている <input type="checkbox"/> 被保険者証に認定審査会の意見が記載されている場合には、利用者とその趣旨を説明し、理解を得た上で、その内容に沿って居宅サービス計画を作成している <input type="checkbox"/> 計画には長期的な目標およびそれを達成するための短期的な目標が盛り込まれている <input type="checkbox"/> 一人ひとりのサービス計画を定期的に見直すしくみがある <b>【頻度】</b> 年 回 <input type="checkbox"/> どういう場合にサービス計画の見直しを行うかが決められているか <input type="checkbox"/> 見直しに際しては利用者や家族の希望を取り入れ、相談しながら作成し、納得を得ている その他特記事項：
	4) 担当者が交代する時にも介護に支障が生じないようにしている。	<input type="checkbox"/> 一人ひとりの利用者の情報は、担当介護支援専門員間で共有化し、引き継がれるしくみがある <b>【共有化の手段】</b> 1.記録簿 2.申し送り 3.その他 <input type="checkbox"/> 担当介護支援専門員が交代した時に、情報が共有化されていないことによる問題はほとんど起こっていない その他特記事項：

## 居宅介護支援サービス 事業評価報告 3

大項目	チェック項目	確認事項
	5) サービス担当者はマニュアルを守った上で心を込めた温かい応対に努めている。	<input type="checkbox"/> 責任者は、サービス向上を目指し、マニュアルを越えたより良いサービスの重要性を強調している <input type="checkbox"/> マニュアルを越えたサービスのあり方について、事業所内の会議で取り上げている <input type="checkbox"/> 介護支援専門員各人がいろいろ工夫し、良い反応の応対についてはお互いに学習し合う場を設けている その他特記事項：
	6) 利用者が居宅で日常生活を営むことが困難となった場合、主治医の意見を参考に適切な対応をとることができる。	<input type="checkbox"/> 主治医と連携をとりながら利用者の状況が把握されている <input type="checkbox"/> 利用者が介護保険施設への入所・入院を希望する場合には、主治医の意見を参考にしている <input type="checkbox"/> 利用者が介護保険施設への入所・入院を希望する場合には、介護保険施設への紹介等の便宜を図っている その他特記事項：
(5) サービスの実施	1) それぞれのサービスは利用者や家族の立場に立って適切に提供されるよう配慮している。	【要望や苦情の内容及び順】(非チェック項目) <input type="checkbox"/> サービスの内容 <input type="checkbox"/> サービス時間帯 <input type="checkbox"/> ケアプランの目標に関すること <input type="checkbox"/> 居宅サービス事業者の態度 <input type="checkbox"/> 金銭的なこと <input type="checkbox"/> その他( ) その他特記事項：
	2) 適正な居宅サービス計画が作成されている。	<input type="checkbox"/> 下記の行為が居宅サービス計画から除かれている ・「直接本人の援助」に該当しない行為(主として家族の利便に供する行為、家族が行うことが適当であると判断される行為) ・「日常生活の援助」に該当しない行為(訪問介護員が行わなくても日常生活を営むのに支障が生じないと判断される行為、日常的に行われる家事の範囲を超える行為) <input type="checkbox"/> 利用者が保険外のサービスを希望する場合には、保険給付としては提供できない旨を十分説明し内容に応じて適切なサービス提供者を紹介している その他特記事項：
	3) プライバシーの保護、人権の擁護が徹底している。	<input type="checkbox"/> 業務上知り得た利用者や家族の個人情報に関する守秘義務を、職員間に徹底している <input type="checkbox"/> サービス担当者会議等において個人情報を共有する場合には、予め利用者及び家族からの同意を得ており、会議等で知り得た個人情報に関する守秘義務が関係者に徹底されている <input type="checkbox"/> 利用者本人が介護支援専門員に直接話したいことがある場合、二人だけで話せるような場を持つように工夫している その他特記事項：
	4) サービス提供票が作成され管理されている。また、利用者が医療費控除をうける際、居宅介護サービス事業者と円滑な連携がとられている。	<input type="checkbox"/> サービス提供票(兼居宅サービス計画)を適切に作成・管理している <input type="checkbox"/> 居宅療養管理指導または老人保健法及び医療保険各法による訪問看護の利用の有無を次のいずれかの方法で居宅介護サービス事業者に連絡している ・ サービス提供票の欄外等にこれらのサービスの利用内容を記載の上、当該サービス提供票を居宅介護サービス事業者に交付する ・ 保険給付対象外サービスについても居宅サービスに位置づけ、負担額等について利用者の同意を得た上で、保険給付対象外の費用を記載したサービス利用票あるいは週間サービス計画表等によって居宅介護サービス事業者に通知する その他特記事項：

## 居宅介護支援サービス 事業評価報告 4

大項目	チェック項目	確認事項
	5) 法定代理受領サービスの報告が適切に行われている。	<input type="checkbox"/> 市町村(委託の場合は当該国保連)に対して、法定代理受領サービスの情報を記載した給付管理票を毎月遅滞なく提出している <input type="checkbox"/> 上記にあわせて、居宅サービス計画において位置づけられている基準該当居宅サービスに係る情報についても同様に提出されている その他特記事項：
	6) 利用者が指定居宅介護支援事業者の変更を希望する場合があっても、変更後の事務に支障を来さないよう適切に対応している。	<input type="checkbox"/> 給付・請求に関する記録が作成・管理され、照会があった場合には適切かつ迅速に対応できる <input type="checkbox"/> 事務利用者からの申し出があった場合には、指定居宅介護支援事業者の変更が滞りなく進むよう配慮して直近の居宅サービス計画及びその実施状況に関する書類を交付している その他特記事項：
	7) 利用者の状態を分析し、サービス担当者会議等によって効果的な居宅サービス計画となるよう調整している。	<input type="checkbox"/> サービスを提供する事業所(併設の事業所を含む)との連携をとっている <input type="checkbox"/> 適宜サービス担当者会議を開催し、専門的見地からの意見をもとに効果的で実現可能な居宅サービス計画となるよう調整している <input type="checkbox"/> サービス担当者会議を開催できない場合、サービス担当者への照会をとおして意見を求め、居宅サービス計画に反映している <input type="checkbox"/> 介護支援専門員は、サービス提供事業者が行うサービスについて、適宜利用者にその状況を確認し、計画に基づいたサービスが実施されるよう適切な措置を行っている その他特記事項：
(6) 安全管理	1) 居宅サービス計画に医療サービスを位置づける場合、主治医等との連携に十分配慮した居宅介護支援を行っている。	<input type="checkbox"/> 訪問看護、訪問リハビリテーション、通所リハビリテーション、居宅療養管理指導、短期入所療養介護を居宅サービス計画に位置づける場合、主治の医師または歯科医師の指示があることを確認している <input type="checkbox"/> 主治の医師または歯科医師が医学的観点から指定居宅サービス等に係る留意事項を示している場合には、留意点を十分尊重して居宅介護支援を行っている その他特記事項：
	2) 居宅介護サービス計画に基づくサービスの提供中に感染症、発作、けが等が発生した場合に適切な対応が行われるようになってきている。	<input type="checkbox"/> 感染症や事故等の発生時に、利用者の主治医や訪問看護婦、サービス提供者や市町村担当者と速やかに連絡を取り合う体制がある <input type="checkbox"/> 感染症や事故等に対する対応に関する記録の作成、原因究明を行い、再発を防止する対策がとられている <input type="checkbox"/> サービス提供中の事故(医療に関する事故だけでなく物損も含む)について、どのような場合損害賠償が行われるか利用者や家族にあらかじめ説明している その他特記事項：
(7) 要望・苦情やトラブルへの適切な対応	1) 利用者や家族がサービスについて要望を表明し苦情を訴えやすい仕組みができています。	<input type="checkbox"/> 要望・苦情の窓口や、苦情対応体制について、利用者や家族に説明している <input type="checkbox"/> アンケート等で利用者や家族に意見や要望を聞いている <input type="checkbox"/> 要望や苦情を第三者的な立場で評価できる仕組みがある <input type="checkbox"/> 担当職員は利用者が不満などを態度等で自由に示せる開放的な雰囲気づくりに努めている その他特記事項：

## 居宅介護支援サービス 事業評価報告 5

大項目	チェック項目	確認事項
	2) 要望や苦情には適切かつ迅速に対応する仕組みができています。	<input type="checkbox"/> 苦情解決のための会議を定期的開催している <b>【頻度】</b> 年 回 <b>【会議参加メンバー】</b> ( ) <input type="checkbox"/> 苦情解決責任者は、すべての苦情とその対応結果を把握している <input type="checkbox"/> 要望や苦情を出した人だけでなく全員に対応の経緯を説明または公表している <input type="checkbox"/> 苦情申し出から検討経緯、組織としてのサービスへの反映までの流れが記録されている <input type="checkbox"/> 要望や苦情への対応についてマニュアルがある その他特記事項：
(8) 地域との交流・連携	1) 指定居宅サービス事業者等に関する情報の収集・提供に努めている。	<input type="checkbox"/> 地域の居宅介護支援事業者や居宅サービス事業者のサービス・品質情報を収集し、利用者の状況や要望に応じて提供している <input type="checkbox"/> 住宅改修、福祉用具貸与について、利用者の状況に応じたアドバイスや意見書の作成を行うことができる <input type="checkbox"/> 痴呆性高齢者グループホームやケアハウスに関する情報収集を行い、利用者のニーズや状況に応じたアドバイスができる <input type="checkbox"/> 利用者に提供される情報は併設の事業所情報に偏ったり、併設の事業所の利用を誘導したりすることがないように配慮されている その他特記事項：
	2) 行政サービス、生活支援サービス、住民参加型福祉サービス、ボランティア活用等の介護保険外のサービスに関する助言を、利用者の要望や状況に応じて適切に行っている。	<input type="checkbox"/> 行政サービス、地域の生活支援サービス、住民参加型福祉サービス、ボランティア活動等利用者にとって有効と思われる介護保険外の情報を集め、利用者の要望に応じて提供している <input type="checkbox"/> それぞれのサービス・活動の特性を理解し、活用の助言に際しては利用者の在宅支援策として有効に機能するよう配慮している <input type="checkbox"/> 利用者が上記のサービス・活動を利用する際には、紹介その他適切な措置を講じている その他特記事項：
	3) 介護保険施設等と連携して、退所・退院する要介護者等が居宅における生活に円滑に移行できるよう援助している。	<input type="checkbox"/> 介護保険施設等との連携関係ができており、退所・退院の際には予め情報提供がされる体制が整っている <input type="checkbox"/> 居宅での生活における介護上の留意点等の情報を介護保険施設等から聴取し、居宅サービス計画の作成に役立てている その他特記事項：
	4) 地域の高齢者の居宅サービスレベルの向上に関係者と協力して取り組んでいる。	<input type="checkbox"/> 自治体や在宅介護支援センター、民生委員、居宅介護支援事業者との連携を密にし、地域にある居宅介護事業所の分布・特色等を把握して、自事業所が果たすべき役割を検討している <input type="checkbox"/> 給食事業者、NPO、ボランティア等居宅サービスに関係する者が協力し合って、利用者がより満足のいく総合的な居宅サービスの実現を目指している <b>【連携・協力の具体例】</b> ( ) その他特記事項：

## 利用者からの苦情受付・対応手順

## 1. 乙による利用者からの苦情受付、対応について

本事業によるサービスの提供についての苦情については、一義的に乙が対応を行う。その具体的な対応手順は、乙が自ら定めるところによるものとするが、利用者保護の観点から、乙は、甲に対し、以下に示す報告等を行うものとする。

## (1) 苦情の受付

乙は、利用者から苦情を受付けた場合、乙の責任において、速やかに苦情について原因調査・分析および対応を行うものとする。乙は、「利用者苦情受付・対応票（乙対応分）」を作成し、苦情への対応状況を管理する。

## 【利用者苦情受付・対応票（乙対応分）への記入項目】

項 目	内 容
受付日	
苦情発生日	受付日と苦情となる事項が発生した日が異なる場合に記入
受付者	苦情を受付けた甲の担当者名を記入
担当者	利用者への説明、乙、協議組織との連絡にあたる甲の担当者名を記入
利用者名	利用者本人からの苦情でない場合、その者の氏名・連絡先等を併記（家族・代理人等）
苦情内容	苦情の発生した状況を記入
苦情原因	苦情の原因を記入
対応の経緯	
解決日	
再発防止策等	

## (2) 苦情が解決した場合の手続

乙は、苦情が解決した場合、対応の経緯・解決日を「利用者苦情受付・対応票（乙対応分）」に記録し、保存するものとする。また、乙は、四半期毎に、財務状況報告（募集要綱 第三 4.（1）参照）の提出と同時に、当該四半期に発生した苦情に係る「利用者苦情受付・対応票（乙対応分）」の写しを甲に提出する。

甲は、乙へのモニタリングの観点から、提出を受けた「利用者苦情受付・対応票（乙対応分）」の写しに基づき、利用者に対しヒアリングを実施することがある。

## (3) 解決に時間を要する苦情について

乙は、受付から2週間を経過しても未だ解決に至らない苦情、または受付時に対応に

2週間以上を要すると考えられる苦情については、「利用者苦情受付・対応票（乙対応分）」の写しを都度、甲に提出し報告するものとする。

乙は、甲に報告した苦情への対応の経過について、随時甲へ報告する。

苦情が解決されないが、乙がこれ以上の対応を実施しないと判断した場合、乙は、甲に報告するとともに、協議組織に対し、「利用者苦情受付・対応票（乙対応分）」の写しを提出する。

## 2. 甲が行う利用者からの苦情受付、対応について

苦情の受付については、利用者保護の観点から、乙が行う苦情への対応とは別途、甲においても苦情受付窓口を開設し対応するものとする。乙は、利用者との契約書等に甲の苦情受付窓口を明記し、また、施設内に甲の苦情受付窓口を利用者にわかりやすいように表示することとする。

甲が受付けた苦情の対応等については次に示すとおりとする。

### (1) 苦情の受付

甲は、本施設の利用者からの苦情を受付けた際には、「利用者苦情受付票」に利用者名、苦情の内容等基本情報を記入する。甲は、苦情の受付に際し、利用者の真意を正確に把握しなければならない。誠意をもって利用者の話を聴き、行き違いのないように慎重に対応する。

甲は、「利用者苦情受付票」を乙に回付することにより、苦情の内容を乙に連絡する。

#### 【利用者苦情受付票への記入項目】

項 目	内 容
受付日	
苦情発生日	受付日と苦情となる事項が発生した日が異なる場合に記入
受付者	苦情を受付けた甲の担当者名を記入
担当者	利用者への説明、乙、協議組織との連絡にあたる甲の担当者名を記入
利用者名	利用者本人からの苦情でない場合、その者の氏名・連絡先等を併記（家族・代理人等）
苦情内容	苦情の発生した状況を記入
苦情原因	苦情の原因を記入

### (2) 乙による苦情への対応

乙は、回付を受けた「利用者苦情受付票」の内容を踏まえ、「苦情対応立案票 兼 経過・結果報告書」を作成し、苦情への対応方法を立案した上で、苦情への対応を行う。苦情への対応の経過については、随時甲へ報告する。

【苦情対応立案票 兼 経過・結果報告書への記入項目】

項 目	内 容
苦情対応立案	
乙の 担当責任者名	利用者への対応、甲、協議組織との連絡にあたる乙の担当者名を記入
対応方法立案の日	
対応方法	立案した処置方法を記入
経過報告	
対応経過報告日	
経過の状況	経過報告内容を記入（解決に時間を要する場合は、必要に応じ経過状況報告を追加する）
結果報告書	
対応完了日	
対応完了の状況	苦情が解決された場合（または解決されないがこれ以上の対応を実施できないと乙が判断した場合）、その内容を記入
再発防止策	同様の苦情の再発を防止するための対応策等を記入

3. 苦情の評価方法

協議組織は苦情の総括を行い、苦情の内容・程度により以下の分類に従い、苦情の評価についての意見を提出する。

甲は、協議組織による評価の報告を参考にして、苦情の評価を決定し、決定に基づき乙に対し、以下の対応を取る。

【苦情の評価の考え方】

評 価	内 容	甲の対応
A：重大課題	・乙の重大なミスによる苦情 ・利用者の利益を大きく損なう可能性のある苦情 ・訴訟等に発展する可能性のある苦情 ・就業規則の禁止事項に起因する苦情 等	契約の早期終了の検討も含め、甲、乙、協議組織による改善策等の協議を行う。
B：重要課題	乙のミスによる苦情で、放置すると再発する可能性の高いもの	過怠金支払の算定基準に含まれるものとして乙に通知する。
C：軽課題	うっかりミス等一過性のものによる苦情で、再発する可能性が低いものもの（既にルール等がある）	記録の保存のみ
D：その他	苦情の原因が乙の責任外にて発生した場合（言いがかり等）	記録の保存のみ

（注）乙のミスは、利用者に対する説明不足、利用者の誤解を招くような説明や行為も含む。

甲の苦情受付窓口

〒104 - 8404	
東京都中央区築地一丁目1番1号	
中央区福祉部高齢者福祉課施設係（担当：	）
電 話	03 - 3546 - 5649（直通）
F A X	03 - 3248 - 1322
メールアドレス	kofuku@city.chuo.tokyo.jp



過怠金の金額

改善勧告 1 件について 50 万円

乙の契約違反等による契約解除に係る損害賠償金

甲の契約違反等による契約解除に係る損害賠償金

## 協議組織

## 1. 協議組織の設置目的

協議組織は、「本事業」の実施に際し生じる可能性のある、甲と乙との間の協議を円滑、公平、公正に行う目的から設置するものである。本契約締結と同時に設置し、本契約終了とともに解散するものとする。

## 2. 協議組織の運営

協議組織の運営に係る事務局は乙とする。運営に要する経費は、**甲と乙が折半するものとする。**~~これを乙が負うものとする。~~

## 3. 協議組織の構成員

構成員は、甲の役職員 2 名、乙の役職員 2 名、及び学識経験者・弁護士等専門的知識を有する外部の有識者 2 名とする。

外部の有識者は、甲および乙双方からの委任を受けて、協議組織（仮称）の構成員に就任するものとする。

構成員の変動が生じた場合は、事務局はその変動について、他の構成員に通知し、承諾を得るものとする。

## 4. 協議組織（仮称）の行う協議の範囲

協議組織（仮称）による協議の対象は以下のとおりである。

協議の対象となる事項の決定は、協議組織（仮称）での協議の結果を受けて、甲が行うものとする。

本事業権契約等の該当部分	協議の内容
第48条、別紙11の8	ケアハウス部分を除く賃借料の見直し
第48条、別紙11の5, 6, 7	ケアハウスに係る賃借料と管理費収入の調整、賃借料と管理費の見直し
第66条第4項	乙による現状復帰義務の履行状況の確認
第61条第4項	利用者および近隣等からの苦情対応
第63条	乙に帰責する契約の早期終了に係る協議
第64条	甲および乙に帰責しない事由による契約の早期終了
———	その他事業の運営上必要となる協議

施設の出来高部分の算定方式

別紙 2 4  
定 款

|

現在事項全部証明書