

ぱう

じどうはったつしえん ほうかごとう
児童発達支援・放課後等デイサービス

サービス利用^{りよう}契約書^{けいやくしょ}

サンネオス かぶしきがいしゃ
SunNeos 株式会社

利用契約者と、SunNeos株式会社（以下「事業者」という。）とは、障がい児（以下「児童」という。）が事業者から提供される児童発達支援または放課後等デイサービス（以下、合わせて「本サービス」という。）を受け、それに対する利用料金の支払い等について、次のとおり契約（以下「本契約」という。）を締結します。

第1条（契約の目的）

- 1 本契約は、就学前の障がい児（以下「未就学児」という。）が日常生活における基本的動作および知識技能を習得し、また集団生活に適応することができるよう、事業所において、適切かつ効果的な指導訓練を行うため、事業者が利用者に対して必要な児童福祉法に基づく児童発達支援のサービスを適切に提供することを定めます。
- 2 本契約は、就学している障がい児（以下「就学児」という。）が生活能力の向上のために必要な訓練を行い、また社会との交流を図ることができるようその就学児の身体および精神の状況ならびにその置かれている環境に応じて適切かつ効果的な指導および訓練を行うため、事業者が就学児に対して必要な児童福祉法に基づく放課後等デイサービスを適切に提供することを定めます。

第2条（契約の期間）

- 1 本契約の契約期間は、本契約の締結の日から利用者の受給者証に記載されている支給決定期間までとします。ただし、児童の受給者証が更新された場合において、利用契約者と事業者の双方に異議がなければ、本契約の契約期間を受給者証に記載の支給決定期間内において自動更新いたします。

第3条（サービスおよび契約支給量）

- 1 事業者は、児童の受給者証に記載されたサービスの支給量を踏まえ、児童に面接して児童の課題と意向を把握し、担当者会議を開いて児童の個別支援計画原案を作成します。

- 2 この計画原案は、事業者が利用契約者に説明して同意を得たうえで成案とし、事業者は「個別支援計画書」を利用契約者に交付します。利用契約者はいつでも個別支援計画についての説明を求め、意見を述べることや変更を求めることができます。
- 3 事業者は、前項の個別支援計画に基づき、事業所の契約支給量を定め、児童の受給者証にその日数を記載します。
- 4 個別支援計画作成後、個別支援計画の実施状況の把握を行う（モニタリング）とともに、少なくとも6か月に1回以上、個別支援計画の見直しを行い、新しい個別支援計画を定期的に作成し直します。
- 5 利用契約者は、受給者証の記載事項に変更があった場合には、速やかに事業者に変更内容を知らせるとともに、事業者にその写しを取らせるものとします。

第4条（本サービスの内容）

- 1 事業者は、その指揮命令のもとに、未就学児が生活能力の向上のために必要な訓練を行い、および社会との交流を図ることができるよう、その未就学児の身体および精神の状況ならびにその置かれている環境に応じて、事業所の従業者に適切かつ効果的な指導および訓練を行わせ、前条に定める個別支援計画に基づいて、適切に児童発達支援のサービスを提供します。
- 2 事業者は、その指揮命令のもとに、就学児が生活能力の向上のために必要な訓練を行い、また社会との交流を図ることができるよう、就学児の身体および精神の状況ならびにその置かれている環境に応じて、事業所の従業者に適切かつ効果的な指導および訓練を行わせ、前条に定める個別支援計画に基づいて、適切に放課後等デイサービスを提供します。

第5条（利用者負担額および実費負担額）

- 1 利用契約者は、前条に定める本サービスに対して、重要事項説明書に定める所定の利用者負担額および本サービス利用にかかる実費負担額を事業者に支払います。児童福祉法に基づく障害児通所給付費は、事業者が市町村から代理して受領します。

2 前項の利用者負担額および実費負担額は、1 か月ごとに計算し、支払い額が発生する場合には、利用契約者はこれを事業者が請求書において指定する日までに支払います。

第6条（利用の中止、変更）

1 利用契約者は、利用予定日前において、本サービスの利用を中止または変更することができます。この場合には、本サービス利用予定日の前日までに事業者申し出るものとして扱います。

2 利用契約者が、利用予定日当日に利用の中止を申し出た場合には、重要事項説明書に定める所定のキャンセル料を事業者にお支払いいただく場合があります。ただし、児童の当日の病変や、急な入院等やむを得ない事由により本サービス開始予定時刻までに利用中止の連絡を行った場合には、キャンセル料はいただきません。

3 事業者は、第1項に基づく利用契約者からの本サービス利用日の変更の申し出に対して、その利用希望日の利用状況等により、児童の希望する日に本サービスの提供ができない場合には、他の利用可能日を利用者に提示して協議しますが、1日あたりの定員の定めによりその希望に添えない場合があります。

第7条（事業者の基本的義務）

1 事業者は、児童が生活能力の向上のために必要な訓練を行い、社会との交流を図ることができるよう、児童の身体および精神の状況ならびにその置かれている環境に応じて、適切かつ効果的な指導および訓練を行います。

2 事業者は、児童の意思と人格を尊重し、常に児童の立場に立って、本サービスを提供します。

第8条（事業者の具体的義務）

事業者の具体的義務は、次の各号に掲げるとおりです。

（1）安全配慮義務

事業者は、本サービスの提供にあたって、児童の生命・身体・財産の安全確保に配慮します。

（2）説明義務

事業者は、本契約に基づく内容について、児童の質問等に対して適切に説明します。

（3）守秘義務

事業者および従業員は、本契約による本サービスを提供するにあたって知り得た児童や保護者等の秘密について、正当な理由がある場合を除き、第三者に開示することはありません。

（4）虐待防止のための措置

事業所は、児童の人権の擁護・虐待の防止等のため、次の措置を講じるものとします。

① 虐待防止に関する責任者の選定及び設置

② 成年後見制度の利用支援

③ 苦情解決体制の整備

④ 従業員に対する虐待の防止を啓発・普及するための研修の実施

⑤ 虐待防止のための対策を検討する虐待防止委員会の設置及び委員会での検討結果についての従業員への周知徹底

（5）身体拘束の禁止

事業者は、児童の生命または身体を保護するため、緊急やむを得ない場合を除いて、身体的拘束その他の児童の行動を制限する行為を行いません。

（6）記録保存整備義務

事業者は、サービス提供に関する記録を整備し、サービス提供日から5年間保存します。利用契約者は、事業者のサービス提供時間内に自分の記録を閲覧し、実費を負担してコピーを請求することができます。

第9条（事故と損害賠償）

- 1 事業者は、本サービスの提供によって事故が生じた場合には、速やかに保護者等・市町村に連絡して必要な措置を講じます。
- 2 事業者は、業務遂行上の過失により児童に損害を与え、民事訴訟上の賠償責任が生じた場合に損害を補償します。

第10条（契約の終了事由）

本契約は、次の各号に掲げる事由が生じた場合には、終了するものとします。

- (1) 第2条の契約期間が満了したとき。（ただし、満了前に契約更新の手続きが取られた場合を除く）
- (2) 第11条から第13条に基づき本契約が解約または解除されたとき。
- (3) 事業者が指定を取り消されたとき、または指定を辞退したとき。
- (4) 事業者が解散命令を受けたとき。破産したとき。またはやむを得ない事由により事業所を閉鎖したとき。
- (5) 児童が6か月以上にわたって利用しないとき。

第11条（利用契約者からの中途解約）

利用契約者は、本契約の有効期間中であっても、本契約を解約することができます。

この場合には、利用契約者は契約終了を希望する日の30日前までに事業者に通知するものとします。ただし、児童が入院し今後の利用の見込みがない場合など、正当な理由がある場合には、ただちに解約することができます。

第12条（利用契約者からの契約解除）

利用契約者は、事業者もしくは従業員が次の各号に掲げる事由に該当する行為を行った場合には、ただちに本契約を解除することができます。

- (1) 事業者もしくは従業員が、正当な理由なく本契約に定めるサービスを実施しないとき。

(2) 事業者もしくは従業員が、第8条（事業者の具体的義務）に違反したとき。

(3) 事業者もしくは従業員が、故意または過失により、児童もしくは保護者等の生命・身体・財物・信用を傷つけるなど、本契約を継続しがたい事情が認められるとき。

第13条（事業者からの契約解除）

事業者は、利用契約者または児童が次の各号に掲げる事由に該当する場合には、事業者の意思表示のみによって本契約を解除することができます。

(1) 利用契約者または児童が、通常^{つうじょう}の事業実施地域外に転居したとき。

(2) 利用契約者に支払い能力があるにもかかわらず、第5条（利用者負担額および実費負担額）に定める本サービス利用料金の支払いが2か月以上遅延し、相当期間を定め催促したにもかかわらず故意に支払わないと事業者が判断したとき。

(3) 児童、利用契約者が契約締結時に児童の心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず、または不実の告知を行い、その結果本契約を継続しがたい事情を生じさせたと事業者が判断したとき。

(4) 児童、利用契約者等が、他の利用者、事業者もしくは本サービスの従業員^{じゅうぎようしゃ}の生命・身体・財物・信用を傷つけること、個人に対する精神的な攻撃、名誉毀損・侮辱・暴力・暴言・畏怖行為その他の迷惑行為をしたことにより、本契約を継続しがたい事情を生じさせ、その状況の改善が見込めないと事業者が判断したとき。

(5) 児童、利用契約者が、本契約の基礎にある事業者との相互の信頼関係を損なわせ、当該関係の継続を困難にさせる行為をしたと事業者が判断したとき。

(6) 児童、利用契約者が、本サービスの従業員^{じゅうぎようしゃ}に対し、長時間の拘束（対応）、同じ内容を繰り返すクレーム、個人に対する精神的な攻撃、名誉毀損・侮辱・暴言・暴力・畏怖行為その他の迷惑行為（カスタマーハラスメント）をしたことにより、本サービスの従業員^{じゅうぎようしゃ}の就業環境が害されると事業者が判断したとき。（なお、令和2年厚生労働省告示第5号事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題^{もんたい}に関して雇用管理上講ずべき措置等^{そちとう}についての指針には、カスタマーハラスメントについて「顧客等からの著しい迷惑行為（暴行、脅迫、ひどい暴言、著しく不当な

要求等)と説明され、また厚生労働省が公表している「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」7頁には、カスタマーハラスメントについて「顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの」と説明されている。)

第14条 (苦情解決)

- 1 利用契約者は、本契約に基づく本サービスについて、いつでも重要事項説明書に記載されている苦情受付窓口に苦情を申し立てることができます。
- 2 利用契約者は本契約に基づく本サービスについて、重要事項説明書に記載された社会福祉協議会に設置されている運営適正化委員会に苦情を申し立てることもできます。

第15条 (協議事項)

本契約に定められていない事項について問題が生じた場合には、児童福祉法その他諸法令の定めるところに従い、利用契約者と事業者は誠意をもって協議するものとします。

上記の契約の成立を証するために、この契約書を2通作成し、利用契約者および事業者が記名のうえ、各自1通を所持・保管します。

令和 年 月 日

事業者 じやうぎや	ほん しゃ 本 社	おおさかふ ひらかた し なすづくり ちょうめ ばん ごう 大阪府枚方市茄子作1丁目31番12号
	ほう じん めい 法 人 名	さんねおす かぶしきがいしゃ SunNeos株式会社
	だいひょうしゃめい 代表者名	だいひょうとりしまりやく の むらきょうすけ 代表取締役 野々村 匡介

りよう けいやくしゃ 利用契約者 (ほごしゃ 保護者)	じゅう しょ 住 所	
	し めい 氏 名	
	つづき がら 続 柄	
りようしゃ じどう しめい 利用者 (児童) 氏名		

だいひつしゃ 代筆者	じゅう しょ 住 所	
	し めい 氏 名	