

あったか声かけサービス利用規約

第1条(契約の目的)

- 1 やさしい手は、ご契約者が指定するご利用者(以下、「ご利用者」という。)のニーズに合わせて「セコムみまもりホン」を活用した日常生活をサポートするサービス(以下、「あったか声かけサービス」という。)をご利用者に提供します。
- 2 あったか声かけサービスの利用対象者は、ご契約者・ご利用者もしくはそれ以外の方が定期的に専用端末の充電をすることができ、また、ご利用者自ら専用端末の操作が可能な方とします。
- 3 あったか声かけサービスは、本規約第9条に基づきご契約者から契約の解約のご連絡があるまで、毎月継続してご利用いただく契約です。

第2条(本規約の承諾)

ご契約者およびご利用者は、本規約の内容をすべて承諾する場合に限り、あったか声かけサービスをご利用いただけます。

第3条(セコムみまもりホンの利用)

- 1 「セコムみまもりホン」の利用条件は別途ご利用者がセコム株式会社(以下、「セコム」という)と個別に締結する「セコムみまもりホンご利用申込書」に定める通りとします。
- 2 「セコムみまもりホン」の利用申込については、ご購入後、セコムの担当者よりご契約者宛にご連絡いたします。

第4条(あったか声かけサービスの内容)

やさしい手は、ご契約者またはご利用者の依頼を受けて、以下に掲げる「あったか声かけサービス」を提供します。

1. 定期電話連絡に関する事項	
1-1	やさしい手はご利用者に対して、1ヶ月に1度、専用端末に定期電話連絡を行います。定期電話連絡の日時は、前月の定期電話連絡の際にご利用者と相談の上、決定いたします。初回の定期連絡については、申込時にご利用者が指定した日とします。
1-2	やさしい手は定期電話連絡に際し、ご利用者の健康状態の変化・日常生活における困りごとの聞き取りを行い、必要な助言及びセコム・ホームセキュリティ《緊急連絡カード》に記入された緊急時の連絡先(連絡順位2以降)(以下、「ご家族等」という)への連絡を行います。
1-3	定期電話連絡での通話時間は、概ね30分以内とします。
1-4	やさしい手はご契約者・ご利用者またはご家族等の希望があった場合、追加電話連絡(有料)を行います。
2. 日常的な生活介護相談に関する事項	
2-1	やさしい手はご利用者からの日常的な生活介護相談を電話にて承ります。

2-2	ご利用者は専用端末の所定のボタンを長押することで電話相談をすることができます。電話相談の受け付け時間は毎日8時～22時の間とします。
3. 臨時訪問による対面相談サービスの事項	
3-1	ご契約者・ご利用者またはご家族等の要請によりやさしい手スタッフ及び業務提携先のスタッフ(以下、やさしい手スタッフ等)が対面相談・軽作業等のための臨時訪問(有料)を行い、必要に応じてご契約者・ご家族等へのご連絡を行います。
3-2	ご契約者・ご利用者またはご家族等の要請による臨時訪問サービスは当日に実施できない場合があります。臨時訪問の日時は、予め、やさしい手スタッフ等からご契約者・ご利用者またはご家族等にご連絡します。
3-3	臨時訪問サービスは、訪問先の場所により、訪問することができない場合があります。
4. ご家族等への連絡に関する事項	
4-1	1-1 及び 3-1 に定めるやさしい手からのご契約者・ご家族等へのご連絡は当日限りと致します。ご契約者・ご家族等が当日以降にご利用者の状況把握をする場合、やさしい手が指定するシステムから経過記録閲覧またはやさしい手に問い合わせを行うものとします。
5. セコムみまもりホンに関する事項	
5-1	専用端末の位置情報提供については、「セコムみまもりホン ご契約に関するご説明書」に定める方が、セコムに要請することができます。要請に基づきセコムが専用端末のおおよその位置を検索し検索結果を電話で通知します。また、インターネットを介してセコムのサーバーにアクセスすることにより直接位置情報を取得することができます。
5-2	ご自宅や外出先で急に具合が悪くなってしまったとき、専用端末の救急ブザー用ストラップを引っぱることで、セコムが対応します。また、セコムの看護師と24時間、健康について電話でご相談いただけます。
5-3	ご利用者の持病や服用中のお薬、ご家族等やかかりつけ医の連絡先などを記載した「救急情報」をお預かりします。119番通報した際、その情報を専用端末へ送信。救急隊員や医療機関の要請に応じ、情報の提供に努めます。お預かりした情報は、セコムのセキュアデータセンターで厳重に管理します。
5-4	「セコムみまもりホン」の利用条件は別途ご利用者がセコムと個別に締結する「セコムみまもりホンご利用者申込書」に定める通りとします。

第5条(あったか声かけサービスの料金)

1. ご契約者がやさしい手に対して支払う、あったか声かけサービスの基本料金は以下の通りです。基本料金には、月1回の定期電話連絡費用、日常的な生活介護相談の費用、並びに「セコムみまもりホンご利用申込書」に定める「契約料金」が含まれます。基本料金が発生するのは、この契約締結後、ご利用者が専用端末を所持した月からになります。

	月額料金(税別)
基本料金	4,000円

※基本料金は1ヶ月単位で計算し、サービス利用開始日が月の途中であっても料金の日割

り計算をしないものとします。

2. ご利用者がやさしい手に対して、サービス開始するための基本的なアセスメント費用および登録並びにセコムとの契約に伴う手続きの代行費用として支払う、初回登録料は下記の通りです。

初回登録料(税別)
5,000円

3. やさしい手のご契約者・ご利用者またはご家族等の要請に基づいて、追加電話連絡を実施した場合に支払う料金は下記の通りです。

	1回あたりの料金(税別)
追加電話連絡	250円

4. ご契約者・ご利用者またはご家族等の要請に基づいて、やさしい手のスタッフ等がご利用者を臨時訪問した場合の1回(1時間)あたりの料金は以下の通りです。

	1回(1時間)あたりの料金(税別)
臨時訪問サービス	5,000円

5. 本規約第4条5項セコムみまもりホンに関する事項のサービス料金等は「セコムみまもりホンご利用申込書」に定める通りとします。ただし、「セコムみまもりホンご利用申込書」に定める「契約料金」は、本規約第5条1項に定める基本料金に含まれるものとします。
6. 本条におけるサービス料金には、消費税法所定の税額を加算して、お支払いいただくものとします。

第6条(ご契約者・ご利用者の義務)

1. ご契約者又はご利用者は、この契約に基づく権利の全部または一部を第三者に譲渡することはできません。
2. ご契約者又はご利用者は、ご利用者の転居・指定特定施設入所・入院・要介護状態区分の変更・死亡など、あったか声かけサービスの利用状況に変更があった場合には、速やかにやさしい手に通知し、またはご家族に通知するよう依頼します。

第7条(キャンセルと返金)

1. 臨時訪問サービスを訪問日の決定後にキャンセルする場合、サービス利用日の前営業日の営業時間内(9時から18時)までに次条に記載する連絡先にご連絡ください。
2. 前条の場合、臨時訪問は可能な限り、別日程へ振替調整いたします。万が一振替ができない場合においても、利用料の減額・返金は致しません。
3. やさしい手の過失により予定していた訪問日に臨時訪問サービスを行えなかった場合、訪問日の振替をいたします。振替の日程がご利用者のご希望に沿わず、振替ができない場合には、本規約第5条第4項に規定する臨時訪問料金相当額5,000円に消費税を加えた金額をご返金いたします。

第8条(連絡先と営業時間)

やさしい手が、ご契約者およびご利用者からのキャンセル連絡または通知・相談・苦情を受け付ける窓口は以下のとおりです。

連絡先(電話):03-5433-5535

営業時間(問い合わせ時間)9時から18時まで

第9条(ご利用者による契約の解約)

ご契約者は、やさしい手に対して、解約希望月の末日から数えて、1ヶ月以上前に通知することにより、解約希望月の末日をもって本契約を解約することができます。申し出日が、解約希望月の末日から数えて1ヶ月に満たない場合は、解約は解約希望月の翌月の末日になります。

第10条(契約の解除)

1. 次の事由に該当する場合は、ご契約者は、直ちに本契約を解除することができます。

①やさしい手が正当な理由なくサービスを提供しない場合

②やさしい手が守秘義務に反した場合

③やさしい手がご契約者・ご利用者やご家族等に対して社会通念を逸脱する行為を行った場合

2. やさしい手は、やむを得ない事情がある場合、ご契約者に対して、契約終了日3ヶ月前までに理由を示した文書で通知することにより、本契約を解約することができます。

3. 次の事由に該当した場合は、やさしい手は、文書で通知することにより、直ちに本契約を解除することができます。

①ご契約者・ご利用者、またはご家族等が、やさしい手社員、やさしい手おまかせヘルパーに対して、暴力、セクハラ行為、暴言を行った場合、その他、やさしい手またはやさしい手社員、やさしい手おまかせヘルパー等に対して誹謗中傷する等して、サービス提供の続行が困難な場合

②ご契約者・ご利用者、またはご家族等による度重なるサービスのキャンセル・関連諸法令及び告示・通達等に抵触するサービスの度重なる執拗な要求等により、サービス提供の続行が困難な場合

③ご契約者・ご利用者、またはご家族等から、やさしい手への、またはやさしい手社員・おまかせヘルパー等への、特定の団体への加入・物品の購買等の度重なる執拗な勧誘等により、サービス提供の続行が困難な場合

④上記の他、ご契約者・ご利用者、またはご家族等がやさしい手またはやさしい手社員・おまかせヘルパー等に対して、本契約を継続し難いほどの不信行為を行った場合

⑤ご利用者とセコムの「セコムみまもりホン」の契約が解約または解除となった場合

5. 次の事由に該当する場合は、やさしい手は何らの催告をすることもなく直ちに本契約を解除することができます。

①ご契約者・ご利用者が暴力団等反社会的勢力である場合、又は反社会的勢力と密接な関係があることが判明した場合

②本サービス利用が、犯罪目的に利用され、または犯罪目的に利用されようとしている場合

③利用申し込みをした方または専用端末を所有するものが実在しない場合

第11条(秘密保守及び個人情報利用同意)

1. やさしい手またはやさしい手スタッフ等は、本契約に定める各サービスを提供する上で知り得たご契約者・ご利用者およびそのご家族に関する秘密を正当な理由なく第三者に漏ら

しません。この守秘義務は契約終了後も同様です。

2. 前項の規定にかかわらず、次の各号の目的に限りご契約者およびご利用者の個人情報を用いることに、ご契約者およびご利用者は同意します。
 - ①サービスを円滑に提供するために実施されるサービス担当者会議等における資料
 - ②個人が特定されない形態での公的統計の資料や学術上の資料
 - ③サービスの質の向上を目的とした第三者評価機関による審査
 - ④提供したサービスに対する請求業務など事務での利用
 - ⑤サービス提供に係わる、事業所等の管理運営業務での利用
 - ⑥ご契約者又はご利用者からの依頼に基づいた適正な居宅サービスを提供するための、他の居宅サービス事業者や居宅介護支援事業所との連携(サービス担当者会議)、照会への回答
 - ⑦ご契約者又はご利用者からの依頼による住宅改修工事・福祉用具貸与のための委託業者との連携
 - ⑧ご家族への心身の状況説明。本規約第13条に定める緊急を要する場合の医師への連絡等
 - ⑨行政機関等からの要求で、法令上応じることが義務づけられている事項に対する利用
 - ⑩損害賠償保険などに係る保険会社等への相談又は届出等
 - ⑪ご契約者又はご利用者からの依頼に基づいた各種サービスを提供するための利用
 - ⑫当社からのサービス・介護保険内外の社会資源活用に関する情報提供のご案内をするための利用
 - ⑬当社からのサービス向上を目的としたアンケートの依頼をするための利用
 - ⑭やさしい手の責任において委託先(請求書等の郵送物の発送業者・顧客情報管理システムの開発保守業者・コールセンター運営業者・緊急通報会社等)を適正に管理することを条件として、やさしい手業務を外部に委託する場合
 - ⑮地域包括ケアの実現を目指して、やさしい手の提携先在宅医療機関及び日常生活支援サービス事業者との連携
 - ⑯ご利用者のご家族・成年後見人・任意後見人・その他法定代理人・任意代理人への必要な連絡及び連携

第12条(免責)

やさしい手は、本契約のサービスに基づき行った介護サービス・福祉サービスの契約等に関する助言や情報提供によって発生した事故等の責任は負いません。

第13条(緊急時の対応)

やさしい手は、サービス提供時間内にご利用者に緊急事態が生じたことが確認できた場合は、速やかにご家族、主治医または関係医療機関等に連絡を取り、または119番通報や110番通報する等必要な連絡をします。

第14条(社員証携行義務)

やさしい手、やさしい手社員・スタッフに身分証を携行させ、ご契約者・ご利用者、またはご家族等から提示を求められたときは、いつでも身分証を提示させます。

第15条(信義誠実の原則)

1. ご契約者・ご利用者およびやさしい手は、信義に従い誠実に本契約を履行します。
2. 本契約に定めのない事項については、関連諸法令および告示・通達等の定めるところを遵守し、双方が誠意を持って協議のうえ定めます。

第16条(合意管轄)

本契約に関して訴訟の必要が生じた場合、東京地方裁判所又は東京簡易裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

第17条(規約の変更)

やさしい手は、本規約を変更することができるものとします。本規約を変更する場合、やさしい手は当社のウェブサイトにて本規約を変更する旨及び変更後の本規約の内容並びにその効力発生時期を告知します。

附則

2020年9月1日 施行