

# 在宅生活支援サービス利用規約

## 第1条(契約の目的)

1. やさしい手は、ご利用者のニーズに合わせて総合的に日常生活をサポートする在宅生活支援サービスをご契約者もしくはご契約者が指定するご利用者(以下、「ご利用者」という)に提供します。
2. この契約を締結するにあたり、やさしい手は、サービス内容に合わせた詳細を記載した生活支援計画を作成・説明し、ご契約者またはご利用者からの記名捺印を頂きます。
3. やさしい手がご利用者に提供するサービス内容が変更になる場合は、やさしい手は変更後の内容を記載した計画書を作成・説明し、ご契約者またはご利用者から記名押印を頂きます。
4. 在宅生活支援サービスは、本規約第 16 条に基づきご契約者から契約解除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、本サービスをご利用いただけます。

## 第3条(在宅生活支援サービスの内容)

1. 介護・福祉サービス利用援助に関する事項	
1-1	介護契約(介護保険制度における介護サービスの利用契約、ヘルパー、家事援助者の派遣契約を含む。)の締結・変更・解除に関する助言(法律的助言を除きます。法律的助言が必要な場合は弁護士をご紹介いたします。以下、同様とします。)や情報提供などの支援、及び弊社立て替え払いによる費用の支払の代行。
1-2	要介護認定の申請及び認定に関する承認または異議申し立ての手續に関する助言や情報提供などの支援
1-3	介護契約以外の福祉サービスの利用契約の締結・変更・解除に関する助言や情報提供などの支援、及び弊社立て替え払いによる費用の支払の代行
1-4	福祉関係施設への入所に関する契約(有料老人ホームの入居契約等を含む)の締結・変更・解除に関する助言や情報提供などの支援、及び弊社立て替え払いによる費用の支払の代行
2. 生活に必要な金銭の持参及び物品購入等に関する事項	
2-1	ご契約者、ご利用者、またはご契約者・ご利用者の家族・成年後見人・保佐人・補助人・任意後見人・代理人・ご利用者の関係者等(以下、「ご家族等」という)からの要請に応じて行う、弊社立て替え払いによる日常的に使用する生活費の持参
2-2	日常的に使用する生活費の出納帳管理の報告
2-3	ご契約者、ご利用者、ご家族等からの要請に応じて行う日用品の購入、その他日常生活

	に関する弊社立て替え払いによる費用の支払の代行(※ただし、やさしい手の判断で代行をお断りする場合があります)
2-4	ご契約者、ご利用者、ご家族等からの要請に応じて行う、日用品以外の生活に必要な機器・物品の弊社立て替え払いによる費用の支払の代行(※ただし、やさしい手の判断で代行をお断りする場合があります)
3. 定期的な収入の受領及び費用の支払いに関する事項	
3-1	定期的な収入(家賃、地代、年金、障害手当金、その他社会保険給付等)の受領(指定口座への入金)及びこれに必要な諸手続きの代行
3-2	定期的な支出を要する費用(家賃、地代、公共料金、税金、社会保険料、ローンの返済金等)の弊社立て替え払いによる費用の支払の代行
3-3	インターネットバンキングなどパソコン関連の操作手順などに関する助言や情報提供などの支援
4. 各種の手続きに関する事項	
4-1	登記、供託の申請に関する助言や情報提供などの支援(ただし、登記、供託に関する手続きを代理することはできません。これらが必要な場合は、司法書士をご紹介します。)
4-2	住民票、戸籍謄本、登記事項証明書その他の行政機関の発行する証明書の請求に関する手続きの代行
4-3	税金の申告・納付に関する助言や情報提供などの支援 (ただし、税務代理、税務書類の作成、税務相談を行うことはできません。これらが必要な場合は、税理士をご紹介します。)
4-4	その他
5. 日常の見守りサービスに関する事項	
5-1	<p>・「セコムみまもりホン」は、ご利用者がセコム株式会社(以下、「セコム」という)と個別に「セコムみまもりホンご利用申込書」を締結して頂くことにより利用することができます。</p> <p>・専用端末の所定の発信ボタンより、電話相談をすることができます。</p> <p style="padding-left: 40px;">ご不安相談受付(8時～22時) やさしい手コールセンター 健康相談(24時間) セコム・メディカルサポートセンター</p> <p>・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。</p> <p>・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張ることで、24時間・365日セコムの緊急対応員が駆けつけます。</p> <p>※ご契約者、ご利用者、ご家族等の要請により、在宅生活支援専門員又は在宅生活支援員がご自宅等に臨時訪問した場合は有料になります。</p> <p>※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</p>

	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、セコムの子会社であるセキュアデータセンターで厳重に管理されます。
5-2	ご契約者またはご家族等からの要請に応じて行う、ご利用者の安否確認・見守り・体調確認(ただし、医療行為を行うことはできません)及び見守り・確認結果をご家族等への連絡
5-3	ご利用者からの要請による、ご利用者の体調の確認(ただし、医療行為を行うことはできません)
5-4	地域交流会等に関する情報提供及びご利用者の参加への同行(※一部介助含む)
5-5	ご契約者、ご利用者、ご家族等の要請による、ご利用者が医療機関等で受診する際の同行(※一部介助含む)及び医師等からの病状等のアドバイスをご家族等への伝達
5-6	ご契約者、ご利用者、ご家族等の要請による、家族会議、介護事業者との連携及び担当者会議等への同席並びに当該会議での助言及び情報提供などの支援
6. 医療に関する事項	
6-1	医療契約の締結・変更・解除に関する助言や情報提供などの支援、及び弊社立て替え払いによる費用の支払の代行
6-2	病院への入院に関する契約の締結・変更・解除に関する助言や情報提供などの支援、及び弊社立て替え払いによる費用の支払の代行
6-3	手術等の医療行為への同意に関する助言や情報提供などの支援
6-4	その他
7. 成年後見制度利用に関する事項	
7-1	ご利用者の判断能力の状態又はご契約者、ご家族等からの要請に応じて行う、任意後見制度及び法定後見制度等の利用に関する助言や情報提供などの支援
7-2	ご家族等に身上監護に関する助言や情報提供などの支援

※ 日用品等の購入のための買物代行もしくは同行・医療機関受診のための同行・地域交流会等への参加に伴う同行には、別途、事前におまかせさんサービスをご購入いただく必要があります。

※ サービス担当者会議等に、定期訪問時間帯以外での同席をご希望される場合には、事前に臨時訪問のサービスをご購入いただく必要があります。

#### 第4条(立て替え払いによる費用の支払い代行について)

1. やさしい手のご契約者・ご利用者に代わって費用の支払いを代行した場合、その代行した費用の代金及びそれに付随する銀行振り込みなどの手数料などを含めて、次回の定期購入代金と合わせてお支払いいただきます。
2. やさしい手は、ご契約者・ご利用者の依頼に基づき、やさしい手が立て替え払いした費用又は立て替え払いで購入した物品等の内容等を、所定の記録書に記載します。
3. やさしい手は、ご利用者にやさしい手が立て替え払いした費用又は立て替え払いで購入した物品等を受け渡しする際に、所定の記録書にご利用者又はご家族等の記名捺印を頂き、その控えをご利用者に交付します。ただし、インターネット等でやさしい手が立て替え払いした物品などは、配送業者がご利用者宅へ物品等を配送する配送記録、又はご利用者の納品受領のサインをもって、ご利用者の確認を得たこととさせていただきます。
4. 支払い代行をご利用されるにあたり、買物先・通院先等へ代行による訪問および同行しての訪問が必要な際には、別途、代行もしくは同行しての訪問にかかるサービスをご購入いただく必要

があります。

#### 第5条(立て替え払いによる費用の支払い代行の保証金について)

1. ご契約者は、立て替え払いによる費用支払い代行サービスをご利用する場合は、サービス開始前に毎月の使用上限額を決定させていただき、使用上限額の2か月分を保証金として初回購入時にお支払いいただきます。
2. ご契約者およびご利用者は、やさしい手に預託した前項の保証金をやさしい手のサービスご利用料の決済に充当することはもとより、これに質権を設定したり、その他第三者に担保として供したりすることはできません。
3. ご契約者およびご利用者は、本条第1項の使用上限額を超えて立て替え払いによる支払い代行サービスを希望する場合は、追加する使用上限額の2か月分を保証金としてやさしい手に預託するものとします。使用上限の変更は、保証金の預託が確認できてからとなります。
4. 立て替え払いによる費用支払い代行サービスにて未払い等がある場合は、やさしい手は、預託された保証金を未払い金に充当することができます。
5. 立て替え払いによる費用支払い代行サービスの未払い等への充当により保証金が減少した場合は、ご契約者は、直ちに当該減少分の保証金を補填するものとし、当該補填をするまでは立て替え払いによる費用支払い代行サービスの提供を受けられないものとします。
6. 保証金には、利息は付さないものとします。また、やさしい手は、本契約の終了後速やかにご契約者に保証金を返還します。なお、振込にて返還する際の振込手数料はご契約者が負担します。また、立て替え払いの未払い等がある場合は、やさしい手は保証金をこれに充当し、充当後の残額を返還するものとします。

#### 第6条(在宅生活支援専門員及び在宅生活支援員)

やさしい手は、在宅生活支援サービスの担当責任者として在宅生活支援専門員を任命し、サービス担当者として在宅生活支援員を任命します。

#### 第7条(計画書の作成)

やさしい手は、次の各号に定める事項を在宅生活支援専門員に担当させ、計画書の作成をします。

- ① ご利用者の居宅を訪問して、ご利用者およびご家族等に面接をして情報を収集し、日常生活の状況及びその意向や課題を把握します。
- ② 提供されるサービスの目標、必要な支援計画、その達成時期、サービスを提供するうえでの留意点、その他を盛り込んだ計画書の原案を作成し、ご契約者およびご利用者に説明し同意をいただき、記名捺印を得た上でサービスを提供します。

#### 第8条(経過観察・再評価)

計画書作成後、在宅生活支援専門員は適宜ご利用者の居宅へ訪問又はご利用者、ご家族等と連絡を取ることで経過の把握に努め、各サービスの支援計画の経過観察及び再評価を行います。

#### 第9条(計画書の変更)

ご契約者・ご利用者が計画書の変更を希望した場合、またはやさしい手が計画書の変更が必要と判断した場合は、やさしい手とご契約者・ご利用者双方の合意により計画書を変更します。

## 第10条(サービス提供の記録)

1. やさしい手は、サービス提供ごとに、サービス内容等をサービス実施記録書に記入し、サービス終了後にご利用者またはご家族の確認を受けることとします。確認を受けた後の、その控えをご利用者またはご家族に交付します。
2. サービス提供時に、ご利用者またはご家族など確認できる方がいないときは、後日まとめて確認して頂きます。
3. やさしい手は、サービス実施記録書を、本契約の終了後2年間保管します。
4. ご契約者およびご利用者は、やさしい手の事業所にて営業時間内に、ご利用に関するサービス実施記録書をご覧いただけます。
5. ご契約者またはご利用者は、複写料金(1枚10円)を負担することにより、ご利用に関するサービス実施記録書の複写の交付を受けることができます。

## 第11条(在宅支援サービスの料金)

1. 在宅生活支援サービス料金は以下の通りです。

初期費用	5,000円(税別)
------	------------

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なります。

サービス	月額料金(税別)※3
基本サービス	7,000円
基本サービス(2人)※1, ※2	11,800円

基本サービスの月額料金には、在宅生活支援専門員の月1回(1時間)の定期訪問費用並びに「セコムみまもりホンご利用申込書」に定める「契約料金」(1台分)が含まれます。「セコムみまもりホン」の利用条件は別途ご利用者と個別に締結する「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。

※1.同一住居にお住まいの方に限ります。

※2.同一日時に連続して定期訪問サービスを提供します。

※3 サービス利用開始日は、申込時に指定した日とします。基本サービス料金は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。

サービス	1時間あたりの料金(税別)
定期訪問追加・臨時訪問サービス	5,000円

サービス	1コールあたりの料金(税別)
定期電話連絡追加・臨時電話連絡	250円

2. 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12条(サービス提供時間)

定期訪問・臨時訪問・定期電話連絡・臨時電話連絡サービス提供の基本時間は、以下の時間帯となります。

基本曜日	基本時間
月曜日～金曜日	9時～18時

### 第13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14条(キャンセルと返金)

1. 定期訪問・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、訪問予定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、訪問は可能な限り、別日程への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定期訪問、定期追加訪問及び臨時訪問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、定期訪問の場合には定期訪問サービス料相当額として3,000円を、定期追加訪問又は臨時訪問の場合には本規約第11条第1条に定める時間に応じた金額をご返金いたします。

### 第15条(連絡先と営業時間)

やさしい手のご契約者およびご利用者からのキャンセル連絡または報告・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16条(ご契約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17条(契約の解除)

1. 次の事由に該当する場合は、ご契約者は、直ちにこの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、解約希望日1ヶ月前までに理由を示した通知をすることにより、解約希望日をもってこの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、直ちにこの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、スタッフに対して、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、スタッフ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・スタッフ等への、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・スタッフ等に対して、この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
4. 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18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社員・スタッフ等は、サービスを提供する上で知り得たご契約者、ご利用者およびご家族等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の介護保険事務での利用
  - ⑤ サービス提供に係わる、事業所等の管理運營業務での利用
  - 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20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・コールセンター運營業者・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19条(賠償責任)

やさしい手は、サービス提供にともなって、やさしい手の責に帰すべき事由によりご利用者の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合は、適正な賠償義務の履行を誠実にを行います。

但し、サービス提供時(外出介助含む)に、下記のような場合に対しては、賠償の範囲に含まれないものとします。

- ① ご利用者の失踪・徘徊、ご利用者から第三者への危害(人身障害と物損害を含む)、自傷、ご利用者による物損(所有者に関わらず)等
- ② ご利用者の体調の急変や医療機器の不具合などの不可抗力又は不測の事態による損害
- ③ ペットの失踪、ペットによるご利用者又は第三者への危害(人身障害と物損害を含む)等
- ④ ご利用者のサービス中に注意すべき点等について、ご利用者からやさしい手への事前の情報提供が不十分で、予測困難な損害

## 第20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21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22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、信義に従い誠実にこの契約を履行します。
2. この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23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専属的合意管轄裁判所とします。

## 第24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