

# おまかせさんサービス利用規約

## 第1条(契約の目的)

株式会社やさしい手(以下、「やさしい手」という)は、ご契約者がご指定するご利用者(以下、「ご利用者」という)に対し、希望する内容に沿ったサービス提供を行う事により、生活のサポートを行います。

## 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、おまかせさんサービスをご利用いただけます。

## 第3条(秘密保持及び情報利用の同意)

1. やさしい手は、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。この守秘義務はおまかせさんサービス提供終了後も同様です。
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 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の作成
  - ② 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
  - ③ 提供したサービスに対する請求業務などの事務での利用
  - ④ サービス提供に関わる、事業所等の管理運營業務での利用
  - ⑤ 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4条(おまかせさんサービスの内容と料金)

1. やさしい手が提供するサービス内容は、以下の通りです。

コース	コース内容
おまかせ家事	(※日常的に実施される範囲の家事を行います) 1.掃除、2.洗濯、3.ベッドメイク、4.調理、5.配膳・下膳、6.買い物代行、7.薬の受け取り、8.その他
おまかせ家事プラス	(※家事コースの範囲外の家事等を行います) 9.大掃除、10.屋外清掃、11.衣替え、12.草むしり、13.その他 (窓ふき、換気扇清掃、薬剤を使用した清掃等)
おまかせケア	(※介護及び見守りが必要なご利用者に対して行います) 介護の資格を持つものが対応します。 14.見守り、15.ベッドメイク(介助含)、16.調理(専門的配慮有)、17.外出介助(買い物)、18.外出介助(通院)、19.外出介助(その他)、20.体位交換、21.移乗、22.移動、23.食事介助、24.水分補給、25.服薬介助、26.排泄介助(トイレ)、27.排泄介助(ポータブルトイレ)、28.排泄介助(尿器/便器)、29.排泄介助(おむつ)、30.全身浴、31.シャワー浴、32.手浴・足浴、33.洗髪、 34.清拭、35.更衣介助、36.洗面介助、37.口腔ケア、38.身体整容、 39.起床介助、40.就寝介助、41.その他
おまかせチャイルド	(※お子様に対して行います) 42.見守り、43.送迎、44.散歩、45.遊び相手、46.食事介助、47.水分補給、48.排泄介助(トイレ)、49.排泄介助(おまる)、50.排泄介助(オムツ)、 51.入浴、52.シャワー浴、53.更衣介助、54.洗面介助、55.口腔ケア、 56.その他

※すべてのコースについて、サービス提供時に使用する用具についてはご利用者が準備したものを利用しますので、サービスご利用前にご準備下さい。

2. おまかせさんサービス各コース料金は以下の通りです。

コース	1時間あたりの料金(税別)	
	Sエリア	Bエリア
おまかせ家事	3,000円	2,500円
おまかせ家事プラス	3,600円	3,100円
おまかせケア	3,500円	3,000円
おまかせチャイルド	3,500円	3,000円

Sエリア	東京、神奈川、埼玉、千葉、愛知、大阪、兵庫
Bエリア	鹿児島

※サービス内容が複数のコースにまたがる場合には、料金の高いコースが適用となります。

※サービス時間は1時間単位となります。

※サービスの利用ごとに希望する時間数をご購入いただきます。

※当日の時間延長は受け付けておりませんので、時間の予想が出来ないものについてはご相談下さい。

※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5条(権利の譲渡禁止)

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。

#### 第6条(おまかせさんサービス提供の記録)

1. やさしい手は、おまかせさんサービスのサービス提供後に、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. おまかせさんサービスの各サービス提供時に、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. ご契約者およびご利用者は、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7条(サービス提供時間と交通費)

1. サービス提供時間は以下の時間帯となります。

月曜日から日曜日(祝日含む)	8時～20時
----------------	--------

2. 交通費

- ① サービスのためにご自宅への訪問する際の交通費は、サービス料金に含まれています。
- ② サービス中の移動等(外出時に発生した交通費及び入場料等)にかかる料金は別途ご利用者負担となります。

#### 第8条(キャンセルと返金)

1. サービスの利用日の決定後にサービスの利用をキャンセルする場合には、ご利用者は、次条に定める連絡先へサービス利用日の前営業日の営業時間内までにご連絡ください。
2. 前項の場合、サービスキャンセルによる利用料返金は致しておりません。振替でのご利用日を調整させていただきます。
3. やさしい手の過失により予定していたサービス利用日にサービスを提供できなかった場合には、サービス利用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、当該時間分の利用料(税込)を返金いたします。

#### 第9条(連絡先と営業時間)

問い合わせ先は以下のとおりです。

連絡先	03-5433-5535
営業時間(問い合わせ時間)	9時～18時

## 第 10 条(ご契約者による契約の解除)

ご契約者は、やさしい手が次の事由に該当した場合は、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 やさしい手のご利用者やご利用者に対して社会通念を逸脱する行為を行った場合

## 第 11 条(やさしい手による契約の解除)

やさしい手は、ご契約者およびご利用者が次の事由に該当した場合は、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

## 第 12 条(賠償責任)

1. 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、ご契約者、ご利用者又はご家族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 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. ご契約者および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 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

2021 年 1 月 1 日 改訂