

## 『ゆめかプラン』ご利用の重要事項説明書

株式会社ケアラズ（以下、弊社）が提供する『ゆめかプラン（以下、サービス）』をお客様に安心・安全にサービスをご利用し、お過ごしいただくため、お申し込みの際は必ずこちらの説明書をお読みください

### 1. お申し込みについて

- 1) お客様の安全確保と安心いただけるサービス提供のため、お申し込み時に下記事項を予めご確認させていただきます
  - ・ご利用中にお客様が必要とされる介助や介護サービスの内容
  - ・身体の状況や病歴、既往歴、かかりつけの医療機関、居宅支援事業所の担当者等
  - ・ご家族様のご意向や必要に応じて主治医の許可等
- 2) 弊社が提供する介助、介護の内容につきましては、事前にお打ち合わせ、ご相談の上決定させていただきます
- 3) サービス提供中において、内容の変更または追加を直接同行するスタッフに要求することはできません。必ず弊社へご連絡ください

### 2. お申し込み条件

- 1) 日常生活において、介助・介護を要する方。またそれに準ずる方
- 2) ご本人様やご家族様のご希望とご了承、主治医等、医療・介護の専門家の許可を得られる方
- 3) 弊社が提供するサービスを提供する上で必要な各関係機関等が指定するお客様の身体状況等の情報を提供いただける方
- 4) 弊社のサービスを契約されたお客様には弊社が契約する保険会社においてのご対応に了承いただきます
- 5) サービス中に立ち寄る観光施設・商業施設・交通機関等のご利用に際し、お客様ご自身の割引運賃等の適応を希望される場合は、予めお申し出ください
- 6) サービスの性質上、ご依頼の方との意思疎通を図ることが難しい場合や支障が生じる可能性があるかと判断した場合、ご依頼をお引き受け出来かねる場合がございますのでご了承ください

### 3. サービスの内容

- 1) 弊社が提供する介助・介護は下記の通りです
  - ① 歩行時の見守り、介助
  - ② 食事の見守り、介助
  - ③ 車椅子等の移動や車椅子から移乗の見守り、介助
  - ④ 衣服の着脱の見守り、介助
  - ⑤ 入浴の見守り、介助
  - ⑥ 排泄の見守り、介助やおムツの交換
  - ⑦ 観光地や商業施設、交通機関等の入場や入館に関わる諸手続き、精算時の支援や介助
- 2) 弊社は円滑なサービス提供のため、サービス開始後であってもスタッフを交代することがあります。その場合は、お客様や同行者様に対してサービス利用上の不利益が生じることのないよう、十分に配慮致します

### 4. 弊社のスタッフはお客様に対する介助・介護の提供にあたり、下記の行為はいたしません

#### 禁止行為

- ① お客様個人が所有される金銭の管理（※1）
- ② 医療行為（※2）
- ③ 宗教活動・政治活動・個人的な営利活動

- ④ SNS 等への投稿 (※3)
- ⑤ 性的な行為
- ⑥ サービスご利用にあたって必要な経費（旅費、交通費、観光商業施設入場料等）以外の金銭の授受
- ⑦ 物品の授受
- ⑧ お客様や同行者様、ご家族様、その他関係者様に対する迷惑行為
- ⑨ その他、弊社スタッフへの負担が大きすぎると判断した内容の場合、お引き受け出来ない場合があります

※1 介助・介護を必要とされる方がご自身での金銭管理が困難であるとお申し出があった場合は、ご本人もしくはご家族様から必要な現金をお預かりして管理致します。

※2 内服薬の場合は事前に情報と状況を確認し、服薬介助を致します

※3 SNS 等への投稿については、個人情報漏洩トラブル防止の為原則禁止しております。但し、お客様、ご家族様、弊社スタッフの承認を受け、弊社ホームページ等への掲載を可能とします

#### 5. サービスの料金について

- 1) 弊社ホームページ掲載のご利用料金表をご確認ください
- 2) 予定されているサービス内容が必要によって変更が生じた場合、料金が変動致します
- 3) 弊社スタッフは介助・介護を必要とされるお客様 1 名につきスタッフ 1 名の対応を基本としておりますが、サービス内容や環境・設備によっては安全確保のために別途追加人員を要する提案があります。その場合は追加料金が発生いたしますのでご了承ください。グループでのご利用の場合は別途ご相談いただき、スタッフの人員を調整いたします。弊社が提供いたします集团イベントでのご参加の場合は、本サービスの料金とは異なります
- 4) 入浴介助は歩行が可能な方を対象としております。1 対 1 での介助が困難な場合は安全確保のために別途追加人員を要します
- 5) サービス提供に伴い、弊社スタッフが必要とする経費（旅費、交通費、観光商業施設入場料、同一行動中の食費等）はお客様のご負担となります
- 6) 弊社スタッフの基本業務時間は 9：00～18：00 となります。但し、サービス提供時間はその限りではありません。6：00～8：59 の早朝、18：01～22：00 の夜間の時間帯は 25%増しとなります。また、土曜日、日曜日、祝日のサービス提供は終日 25%増しとなります
- 7) 契約の成立時期は、弊社がお客様のお申し込みを承諾した時点とし、キャンセル料は下記に記載の通りとなります

#### 6. 変更及びキャンセル料につて

お客様のお申し出により、サービス内容の変更・キャンセルをされた場合は下記の手数料がかかります

なお、事前予約が完了している場合の観光商業施設入場料や交通機関費等は各機関のキャンセルポリシーによりお支払いをお願いいたします

契約解除日	キャンセル料
サービス提供日の 14 日前までのキャンセル	無料
サービス提供日の 13 日前から 7 日前までのキャンセル	(同行支援料+サービス手数料) の 30%
サービス提供日の 6 日前から 3 日前までのキャンセル	(同行支援料+サービス手数料) の 40%
サービス提供日の 2 日前から当日出発時間までのキャンセル	(同行支援料+サービス手数料) の 50%
無連絡での不参加またはサービス開始時間以降のキャンセル	(同行支援料+サービス手数料) の 100%

#### 7. 個人情報の守秘義務について

弊社及び弊社スタッフがサービスの提供をおこなう上で知り得たお客様及びお客様のご家族様に関する情報はご本人やご家族様の承諾なく第三者に提供することはありません。この守秘義務はサービス提供が終了した後も継続いたします

#### 8. 免責事項等

サービス提供期間中に地震・噴火等の天災地変、テロ、紛争、戦乱、暴動等の他、お客様から予めご提供いただいた身体状況や介護情報に虚偽の申告があった場合など、弊社の責に帰さない事由によりやむを得ずサービス提供が実施できなくなった場合、弊社はおお客様に対して当該サービスを提供すべき義務を負いません。この場合、弊社は必要な追加費用のご負担をいただいた上で、お客様及びご家族様等のご事情・ご意向を十分に配慮し、可能な限り安全な帰宅手段の確保に努めます

尚、途中で契約解除となった場合も、弊社が既に実施・提供したサービスについては所定のご利用料金をお支払いいただきます

契約締結時に疾患・身体状況等の重要な事項についてお知らせいただけなかった場合や、事前のアセスメントにおいて予想困難なお客様の行動や病状悪化があった場合、お客様が弊社スタッフの指示や現地の法律・慣行に反して行った行為による場合など、弊社の責に帰さない事由によりお客様に生じた損害につきましては、弊社は責任を負いかねます。尚、弊社の責に帰すべき事由によりお客様に生じた損害につきましては、弊社が契約する保険会社の補償範囲においてその損害を賠償いたします

#### 9. お問い合わせの窓口

社 名 株式会社ケアラズ

所在地 大阪府大阪市住之江区浜口東3丁目5-20 日経住之江ビル 5F

電 話 06-6675-0111 (株式会社ケアラズ ゆめかプラン宛)

受 付 午前9時～午後6時

2025.3.1