

介護保険外生活支援サービス

ここサポ隊 利用規約

株式会社スマイルブリッジ

本規約は、当社が提供する介護保険外生活支援サービス「ここサポ隊」のご利用条件を定めたものです。ご利用の前にお読みください。本規約に定める重要事項の詳細は、別紙「利用契約書兼重要事項説明書」に記載しています。

第1条（介護保険外生活支援サービス）

本サービスは、利用者に対し、株式会社スマイルブリッジ（以下「当社」といいます。）が生活上必要な支援、外出時の付き添い、見守り等を、介護保険などの保険制度を利用せずに実施する当社独自のサービスです。介護保険サービスとは料金体系および実施できる支援内容が異なりますので、混同しないようご注意ください。

第2条（サービス内容）

当社は、介護保険外生活支援サービス「ここサポ隊」として、当社スタッフが利用者の生活状況やご希望を確認し、次の各号に定めるサービスを行います。

- ・くらし隊：買物代行、日常生活のちょっとしたお手伝い、暮らしに関するご相談、福祉用具に関するご相談など。
- ・おでかけ隊：病院・通院の付き添い、買物や外出、趣味活動等への同行など。
- ・みまもり隊：自宅等への訪問による見守り、安否確認、定期的な声かけ、必要に応じたご家族等への報告など。
- ・福祉用具の自費レンタル：外出や生活に必要な福祉用具の貸出し。

第3条（おでかけ隊に関する特則）

- 1 おでかけ隊は、利用者同行し付き添うことを前提としたサービスです。目的地での待機時間を含め、当社スタッフが同行いたします。
- 2 送迎のみを目的とするご依頼（当社スタッフが同行せず、送る、または迎えるのみの対応）はお受けできません。
- 3 移動に車両を使用する場合であっても、当該運転行為そのものに対する対価は申し受けません。料金は付き添いに要した時間に対して発生し、車両使用に伴う燃料代・有料道路通行料・駐車場代等は実費として別途申し受けます。

第4条（お引受けできない行為）

当社は、本サービスの提供にあたり、次に掲げる行為についてはお受けできません。

- ・医療行為（服薬管理、褥瘡の処置、注射、点滴等）
- ・身体介護に該当する行為（排泄の直接介助、入浴介助、食事介助等）
- ・専門資格または専門業者による対応が必要な作業（電気工事、水道工事、住居の修理・修繕、エアコン・レンジフード等の専門清掃、害虫・ネズミ等の駆除など）
- ・高所での作業その他危険を伴う作業
- ・粗大ごみ・廃棄物の処分
- ・骨董品、絵画、美術品、貴金属等、取扱いに特別の注意を要するものの手入れまたは移動
- ・金銭の立替え、金銭の管理、財産管理に関する行為
- ・法律・相続・契約等に関する専門的な相談または代理行為
- ・送迎のみを目的とするご依頼
- ・法令に違反する行為またはそのおそれのある行為
- ・その他、スタッフの心身に大きな負担がかかる行為、当社が提供に不適当と判断した行為

第5条（営業時間およびサービス実施日時）

営業時間およびサービス実施日時は、原則として月曜日から金曜日の8時30分から17時30分まで、および第1・第2・第4土曜日の8時30分から17時00分までを基本とします。休業日は、日曜日、祝日、第3・第5土曜日、夏季休業期間および年末年始とします。営業時間外および休業日の対応については、事前にご相談ください。対応可能な場合に限り実施いたします。

第6条（サービス実施の手続き）

サービスの利用にあたっては、まず当社へご連絡・ご相談ください。サービス内容、実施日時、料金等について説明し、内容をご確認いただいたうえで、「利用契約書兼重要事項説明書」に押印または署名をいただきます。提出をもって、本利用規約に同意したものとみなします。

第7条（サービス実施前の確認および報告）

介護保険サービス、障害福祉サービス、その他支援制度を利用されている場合、サービス実施にあたり、必要に応じてケアマネジャー、相談支援専門員、ご家族等へ確認・相談させていただく場合があります。確認・相談の結果、利用者の自立支援や安全確保を妨げる可能性がある場合は、サービス内容の変更またはサービスの提供をお断りする場合があります。

第 8 条（事前ヒアリングおよび申告事項）

- 1 適切なサービスを提供するため、サービス提供前に事前のヒアリングを実施させていただきます。
- 2 利用者は、既往歴、服薬状況、アレルギー、身体状況、住環境における特別な注意事項、その他サービス提供上必要となる事項について、事前に当社へお申し出いただくものとします。
- 3 前項の申告がなされなかったことに起因して生じた損害について、当社は責任を負いかねます。

第 9 条（サービス内容の質に関してのご注意および満足度の確認）

- 1 ここサポ隊が行う生活支援サービスは、一般の方が一般家庭で行う範囲の支援を基本とします。サービスは誠実に実施いたしますが、専門業者と同等の品質や結果を保証するものではありません。
- 2 当社は、サービス提供後、適切な時期にアンケート、お電話、訪問時のお声がけ等により利用者の満足度をお伺いし、必要に応じてサービスの改善を図ります。

第 10 条（サービス実施時の器具、電気、水道等の使用）

支援に必要な器具、備品、電気、水道等については、原則として利用者宅のものを使用させていただきます。使用にあたって発生する費用は、利用者負担となります。必要な物品が不足している場合、サービスの提供ができないことがあります。

第 10 条の 2（サービス提供記録の作成、開示および保存）

- 1 当社は、サービスの提供のつど、利用者、担当したスタッフ、提供の日時、具体的なサービス内容および費用等を「サービス提供記録票」に記録します。
- 2 利用者または契約者からお申し出があった場合、当社は前項の記録を開示いたします。
- 3 前項の記録は、サービス提供日から 5 年間保存いたします。

第 10 条の 3（病状の急変または事故発生時の対応）

- 1 サービス提供中に利用者の体調の急変、転倒、事故その他の緊急事態が発生した場合、当社は必要に応じて救急要請、医療機関への連絡、ご家族その他の緊急連絡先への連絡を行い、あわせてケアマネジャー等の利用者にかかわりのある医療・介護関係者へ速やかに報告いたします。
- 2 前項の対応に伴い、サービスの全部または一部を中止する場合があります。
- 3 当社は、対応の経過を記録し、再発防止のための取組みを行います。
- 4 利用者は、緊急時の連絡先その他必要な情報を、正確に当社へお届けいただくものとします。

第 11 条（金銭を預かるサービス）

- 1 買物代行、外出同行、その他金銭の受け渡しが発生するサービスを実施する場合は、必要に応じて「買物代行等金銭受領精算簿」に記入し、預かり前・預かり後に確認の署名または押印をいただきます。
- 2 買物代金およびつり銭については、レシート・領収書と相違がないかその場でご確認ください。確認後の金銭の差異について、当社は責任を負いません。
- 3 当社スタッフによる購入費用の立替えはいたしません。
- 4 現金、有価証券、貴金属その他の貴重品類については、紛失・破損・盗難等を未然に防ぐため、利用者の責任において厳重に管理をお願いいたします。
- 5 当社は、通帳・印鑑・暗証番号の保管、継続的または反復的な金銭管理、および財産管理を行いません。これらが必要と考えられる場合は、地域包括支援センター、社会福祉協議会の日常生活自立支援事業、成年後見制度等の公的な窓口をご案内いたします。

第 11 条の 2（鍵その他貴重品の取扱い）

- 1 当社は、原則として鍵その他の貴重品をお預かりいたしません。
- 2 やむを得ずお預かりする場合は、本数、保管場所および管理責任者を記載した「鍵預り証」を交わし、当社が定める鍵の取扱いルールに沿って管理し、持出および返却の記録を作成いたします。
- 3 当社は、合鍵の作成を行いません。
- 4 契約の終了時または返却のお申し出があったときは、速やかに返却いたします。

第 12 条（利用料金とお支払い方法）

- 1 サービス料金は、くらし隊 30 分 2,200 円～、おでかけ隊 60 分 4,950 円～、みまもり隊 60 分 4,400 円～とします。料金は、当社スタッフが訪問先に到着した時点から発生します。サービス内容、実施時間、対応内容により料金変動する場合があります。詳細は別途定める料金表によります。
- 2 当社拠点（愛知県豊田市阿野町惣作 13）からの距離に応じ、出張費を申し受けます。15km 未満は無料、15km 以上 25km 未満は 1,000 円、25km 以上は 1,500 円または個別にご相談とします。ただし、みまもり隊の月 2 回・月 4 回ブラ

ンおよびおでかけ隊の定期のご利用については、片道 25km 未満の場合に限り、出張費を料金に含みます。片道 25km 以上の場合、前段のとおり申し受けます。

- 3 交通費、有料道路通行料、駐車場代、入場料、買物代金、車両使用に伴う燃料代（利用者が当社車両に乗車される場合、走行 1km あたり 20 円）、その他サービス実施に必要な実費は、利用者負担となります。
- 4 生活支援サービス（くらし隊・おでかけ隊・みまもり隊）は、原則として各回のサービス終了時または当社指定の方法により料金をお支払いいただきます。継続してご利用の場合は、月末締めで請求書を発行し、翌月 10 日までにお支払いいただきます。銀行振込の場合の振込手数料は、利用者の負担とします。お支払い期日までにご入金を確認できない場合、当社は以後のサービス提供または予約の受付を一時停止することができます。
- 5 お支払い方法は、現金、クレジットカード、電子マネー等のキャッシュレス決済、銀行振込、口座振替、その他当社が規定する方法をご利用いただけます。

第 12 条の 2（福祉用具の自費レンタルの料金およびお支払い）

- 1 福祉用具の自費レンタルの料金は、品目、貸出期間および数量に応じて、事前のお見積りにより個別に定めます。
- 2 前項の料金は、月末締めで請求書を発行し、翌月末日までにお支払いいただきます。
- 3 お支払い方法は、請求書による銀行振込または口座振替による自動引落しのいずれかとします。銀行振込の場合の振込手数料は、利用者の負担とします。
- 4 お支払い期日までにご入金を確認できない場合、当社は以後の貸出しを停止し、または貸与中の用具の返却を求めることができます。

第 13 条（サービス提供日時の変更およびキャンセル）

- 1 サービス提供日時の変更またはキャンセルをご希望の場合は、前営業日の 17 時 00 分までに当社へお申し出いただくことにより、無償で変更・キャンセルすることができます。
- 2 前営業日 17 時 00 分以降、サービス開始前までのキャンセルについては、ご利用料金の 50%を申し受けます。
- 3 当社スタッフの訪問後のキャンセルおよび無断キャンセルについては、ご利用料金の 100%を申し受けます。
- 4 急な体調不良、ご入院、悪天候等のやむを得ない事情については、個別にご相談ください。
- 5 第 2 項および第 3 項に定める金額の算定根拠の概要は、利用者のお求めに応じてご説明いたします。

第 14 条（サービスの解約）

- 1 利用者は、当社に対し、いつでも本サービスの解約を申し入れることができます。この場合は、7 日以上予告期間をもって届け出るものとします。
- 2 当社は、次の各号に該当する場合、サービスを解約できるものとします。この場合は、14 日以上予告期間をもって通知します。ただし、第 3 号または第 4 号に該当し緊急を要する場合は、予告期間を置かずに解約できるものとします。
 - ・利用者が正当な理由なく、当社に支払うべき利用料金を 3 か月以上滞納し、当社からの催告にもかかわらず支払いがないとき。
 - ・利用者が故意に法令違反その他著しく常識を逸脱する行為を行い、当社からの申し入れにもかかわらず改善が見込めないとき。
 - ・利用者またはその同居人、ご家族等が、当社または当社スタッフの生命・身体・財産・信用等を著しく傷つけ、もしくはハラスメント、暴言、性的言動その他の迷惑行為を行うなど、本サービスの提供を継続しがたい重大な事情があると当社が判断したとき。
 - ・サービスの継続が利用者、スタッフ、その他関係者の安全確保上困難であると当社が判断したとき。
 - ・本サービスの範囲を超える要求、またはサービス内容について過剰な要求を繰り返し行ったとき。

第 15 条（秘密保持および個人情報の保護）

- 1 当社は、本サービスを提供するうえで知り得た利用者に関する個人情報について、利用者、そのご家族または第三者の生命・身体等に危険がある等の正当な理由が存在する場合を除き、契約期間中および契約終了後も第三者に開示いたしません。
- 2 当社は、次に掲げる利用目的の達成に必要な範囲で、利用者およびそのご家族等の個人情報を利用いたします。
 - ・本サービスの提供のため
 - ・本サービスの利用料金の請求等のため
 - ・緊急時の対応のため
 - ・ケアマネジャー、相談支援専門員、医療機関等の関係機関との必要な連携のため
 - ・お問い合わせや苦情に対する対応を行うため
 - ・ご連絡、満足度調査等のアンケート実施のため
 - ・その他前各号に付帯する一切の事項

- 第7条に定める関係機関との連携その他の情報共有は、利用者または契約者の同意に基づき、必要最小限の範囲で行います。ただし、緊急時その他利用者の生命・身体の保護のために必要な場合は、法令に基づき必要な情報提供を行うことがあります。
- 当社は、退職者を含む当社スタッフに対し、利用者、契約者およびそのご家族の個人情報および秘密を保持することを誓約させています。

第16条（損害賠償）

- 当社または当社スタッフの故意または過失によって利用者に損害を与えた場合、当社が損害賠償の義務を負います。
- 当社は、業務遂行に伴う賠償に備え、あいおいニッセイ同和損害保険株式会社の「タフビズ賠償総合保険」に加入しております。当社が損害賠償責任を負う場合、その賠償額は、当社が加入する当該保険の補償範囲を上限といたします。
- 当社が損害賠償責任を負う場合であっても、その責任の範囲は、直接的かつ通常生ずべき損害に限定されるものとし、逸失利益、主観的価値である無形的損害、精神的慰謝料等は含まないものとします。
- 物品の賠償にあたっては、原状回復および専門家による修理または復元を原則とします。修理または復元が不可能な場合は、購入時の価格ではなく時価（購入価格、使用年数、耐用年数を考慮した額）をもって賠償額といたします。経年劣化による破損については賠償いたしかねる場合があります。また、日常的に使用する消耗品類は補償の対象外とします。
- 第8条に定める事前ヒアリングにおいてお申し出いただいていない事情（既往歴、体調、住環境の特殊事情等）に起因する損害については、当社は責任を負いかねます。
- 福祉用具の自費レンタルにおいて、貸与した用具の瑕疵に起因して生じた損害については、当該用具の製造元または供給元の定めに従うものとします。

第17条（免責）

- 当社は、天災地変、感染症の流行、交通機関の事故、豪雨・洪水・地震等の自然災害、戦争・紛争・労働争議、公権力の行使等、当社の責めに帰すべからざる事由により本サービスの利用に遅延または提供不能等が生じ、利用者が被った損害については、一切の責任を負わないものとします。
- 前項に定める事由が生じ、本サービスの提供が困難となった場合、当社は本サービスの提供を中断または中止することができるものとします。
- 安全面・衛生面においてサービス提供に支障があると当社が判断した場合、本サービスの提供を中止させていただく場合があります。

第18条（重要事項についての説明）

サービスに関する重要事項については、別紙「利用契約書兼重要事項説明書」をご確認ください。

第19条（苦情処理）

- 利用者または利用者のご家族は、提供されたサービスに苦情がある場合、いつでも次の窓口で苦情を申し立てることができます。当社は、苦情の申し出があった場合、迅速かつ適切に対応いたします。また、お申し出の内容は記録し、サービスの品質の向上に活かします。

苦情受付窓口	株式会社スマイルブリッジ ここサポ隊 ご利用者様相談窓口 責任者・担当：代表取締役 木村 武憲 TEL: 0562-57-2321 / 携帯: 090-2828-3119 / FAX: 0562-57-2322 MAIL: info@smilexbridge.com 〒470-1141 愛知県豊明市阿野町惣作13 受付時間：平日 8:30～17:30
---------------	---

- 当社は、利用者または利用者のご家族のお求めに応じて、消費者ホットライン（188）、独立行政法人国民生活センター、お住まいの市町村の消費生活相談窓口、地域包括支援センター等の公的な窓口をご案内いたします。

第20条（本規約の改訂・変更）

- 当社は、サービスの改善、利用者の利便性の向上、社会経済状況の変化その他の事情により必要がある場合、本規約を変更することができます。本規約が変更された後の本サービスの提供条件は、変更後の利用規約に従いご提供します。
- 当社は前項の変更を行う場合、変更後の利用規約の内容を当社ウェブサイトへの掲載その他当社が適当と判断する方法により、利用者へ通知するものとします。

第21条（協議事項）

本規約に定められていない事項、または本規約の解釈に疑義が生じた場合、利用者および当社は、双方が信義に従い誠実に協議し、解決に努めるものとします。

2026 年 8 月 制定

株式会社スマイルブリッジ

〒470-1141 愛知県豊明市阿野町惣作 13

TEL: 0562-57-2321 FAX: 0562-57-2322 MAIL: info@smilexbridge.com

代表取締役 木村 武憲

※ 本規約は、介護関連サービス事業協会（CSBA）「生活支援サービス提供事業者が遵守すべきガイドライン」（2025 年 3 月 30 日策定）に沿って定めています。