

## ReTaby ご利用の重要事項説明書

お客様に安心して楽しい時間を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、お申し込み時に以下の点を予めご確認させていただきます。
  - ・ ご旅行中にお客様が必要とされる介助や介護・看護サービスの内容
  - ・ お身体の状況や病歴・既往歴・かかりつけの医療機関等
  - ・ ご家族様のご意向や必要に応じて主治医の許可など
- 2) 当社が提供する介助・看護サービスの内容につきましては、事前にお打ち合わせ・ご相談の上決定をさせていただきます。
- 3) 旅行中において、サービス内容の変更または追加を同行する介護士・看護師等に直接要求することはできません。必ず当社へご連絡・ご相談ください。

### 2. お申し込み条件

- 1) 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。
- 2) 当社が提供する外出・旅行支援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ご提供いただける方。
- 3) 当社の介護付き旅行を契約されたお客様は、任意のまたは当社指定の旅行保険にご加入ください。
- 4) 旅行行程中に立ち寄る観光施設・商業施設・宿泊施設・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用を希望される場合は、予めお申し出ください。但し、その場合のご利用料金、並びに変更・取消料金に伴う手数料はお客様ご負担となります。また、当社は一切の補償ないし賠償責任を負いません。
- 5) 宿泊を伴うご旅行の場合、当社の介護士・看護師は基本的に別室となりますが、夜間の同室介助が必要な場合に限り、追加料金にて介助が必要なお客様と同室での介助を承ります。その場合、同行されるお客様は原則として別室でのご宿泊をお願いいたします。
- 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。
- 7) 当社の介護士・看護師付き添いサービスを利用した場合においても、お客様の健康管理を保証できるわけではない旨、ご了承ください。

### 3. 外出・旅行支援サービスの内容

- 1) 旅程に関わるサービスについては以下の通りとなり、料金は基本料金に含まれております。
  - ① 観光地や宿泊施設・交通機関等の入場・入館に関わる諸手続き、精算時の支援や介助。
- 2) 当社が提供する介助・介護サービスは下記の通りです。なお、ご希望のサービス内容やお客様の介護度に応じて基本料金が変わる場合があります。
  - ① 歩行時の見守り・介助
  - ② 食事の介助
  - ③ 車椅子等の移動や車椅子からベッドや椅子への移乗の介助
  - ④ 衣服の着脱の介助
  - ⑤ 排泄の介助（オムツ交換含む）
  - ⑥ 洗面の介助（口腔ケアを含む）
  - ⑦ 入浴時の介助
  - ⑧ 入浴が困難な方への清拭介助
  - ⑨ 同室宿泊にて夜間の体位変換
  - ⑩ 同室宿泊による夜間見守りや介護

- 3) 当社の介護士および看護師 1 名が提供する介助・看護サービスは対象のお客様 1 名様についてのみとなります。なお、介助・看護以外の旅程に関わるサービスにつきましては、同行者様にも同等のサービスをご提供させていただきます。
  - 4) 当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介護士等を交代することがあります。その場合、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、十分に配慮いたします
4. 当社の介護士・看護師は、お客様に対する介助・看護サービスの提供にあたり、下記のサービスや行為はいたしません。

- ① お客様個人が所有される金銭やチケット等の管理（※1）
- ② お薬の管理や所持、注射など厚労省が認める医療行為（※2）
- ③ 宗教活動・政治活動・個人的な営利活動
- ④ サービスご利用にあたって必要な経費（旅費・交通費・宿泊費・観光施設入場料等）以外の金銭の授受
- ⑤ お客様や同行者様、ご家族、その他関係者様に対する迷惑行為
- ⑥ その他、当社介護士・看護師の負担が大きすぎると判断したサービス内容の場合、お引き受け出来ない場合があります

※1 介助・看護サービス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旅程中に必要な現金をお預かりして管理いたします。その場合、ご旅行終了時に金銭管理簿、領収書を添えてお返しいたします

※2 一包化された内服薬の場合は服薬介助をいたします。また看護師はこの限りではありません。

#### 5. 外出・旅行支援サービスの基本料金について

- 1) 当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) ご希望される外出・旅行支援サービス内容、またご旅行内容（観光地や宿泊施設、交通機関等）によって必要なサービスに変更が生じた場合、料金変動いたします。
- 3) 当社の介護士等は介助・介護を必要とされるお客様 1 名様につきスタッフ 1 名の対応となりますが、サービスの内容や環境・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場合があります。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。ただし、グループ旅行の場合は別途ご相談ください。
- 4) 入浴介助は歩行が可能な方を対象としております。全く歩行のできない方が福祉設備の設置がない宿泊施設で入浴される場合、安全確保のために別途追加人員を要します。
- 5) 外出・旅行支援サービスの提供に伴い、当社介護士・看護師が必要とする経費（旅費・交通費・宿泊費・観光施設入場料、同一行動中の食費、旅行傷害保険等）はお客様ご負担となります。
- 6) 当社介護士・看護師等の基本業務時間は 8:00~20:00 となります。但し、旅行内容によってはその限りではありません。
- 7) 当社介護士・看護師等のサービス提供時間（実働）は 1 日 8 時間以内、半日行動は 4 時間以内を基準とし、それを超過する場合は別途追加料金が必要となります。
- 8) 長時間の連続就労が発生する場合、当社スタッフの安全な就労環境の確保と法令遵守のため、お客様の旅程に支障のない範囲で休憩を取る場合があります。
- 9) 外出・旅行支援サービス提供に伴う「事前面談」「旅行実施当日の移動」の際、往復 90 分を超える長距離移動の場合は所定の「移動距離料金」が必要となります。
- 10) 契約の成立時期は、当社がお客様のお申し込みを承諾した時点とし、取消料は下記に記載の通りとなります。

#### 6. 変更及び取消料について

お客様のお申し出により、外出・旅行支援サービス内容の変更・取消をされた場合は所定の手数料がかかります。

ます。 ※旅行業法に定める旅行契約の変更・取消手数料と同じ。

#### 7. 個人情報の守秘義務について

当社及び当社のスタッフが外出・旅行支援サービスの提供をする上で知り得たお客様及びお客様のご家族等に関する情報はご本人様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 継続致します

#### 8. 免責事項等

外出・旅行支援サービス提供期間中（旅程実施中）に地震・噴火等の天災地変、テロ、紛争、戦乱、暴動等の他、本面事項2のお申込み条件各号に虚偽の申告があった場合など、当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、当社は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、当社は必要な追加費用のご負担をいただいた上で、お客様およびご家族様等のご事情・ご意向を十分に配慮し、可能な限り安全な手段の確保に努めます。なお、途中で契約解除となった場合も、当社が既に実施・提供した外出・旅行支援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かなかった場合や、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、お客様が当社介護士・看護師等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、当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、当社は責任を負いかねます。なお、当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、当社と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。