

# お手伝い支援テニナル ご利用規約

# ご利用規約

この利用規約（以下「本規約」といいます。）は、お手伝い支援テニナル（以下総称して「本サービス」といいます。）をお客さまが利用するにあたり適用されるお客さまとの取決めです。

本サービスをご利用にあたり、本規約の内容をご理解・ご承諾いただき、お客さまは本規約の各条項を遵守するものとします。なお、本サービスに関し、当事業所が特約その他個別規約を設けている場合には、当該個別規約も本規約と一体となって適用されるものとします。

## 運営・管理

お手伝い支援テニナルが運営・管理を行います。

### 第1条（本サービスの申し込み）

- 1.本サービスの利用を希望するお客さまは、当事業所に本サービスの利用を申し込むものとします。
- 2.当事業所は、お客さまのご希望を伺って、本サービスを提供する日時（以下「本サービス予定日時」といいます。）を決めます。ただし、状況により、ご希望の日時に本サービス予定日時を設定できない場合があります。
- 3.当事業所の説明終了後、お客さまは本規約および説明内容に同意の上、本サービスをお申込みいただけます。

### 第2条（本サービスの内容）

1.本サービスは、本規約（個別規約を含みます。以下同様とします。）および契約書記載の内容ならびに予めお客さまと当事業所で相談の上決定した作業内容にしたがって実施します。

2.スタッフはお客さまにご相談の上、作業内容を変更させていただく場合があります。また、不在時対応でのサービスをご利用の場合、スタッフは原則として「お手伝いご契約書」記載の作業のみ行いますが、お客さまと連絡がつく場合は、ご相談の上、作業内容を変更させていただく場合があります。

3.本サービス実施にあたり、当事業所はお客さまのご要望に沿うよう努力いたしますが、以下のご要望には応じかねます。

- (1)高所での作業や危険を伴う作業
  - (2) 専門資格の必要な作業
  - (3) 車両の運転（自転車、他の軽車両を含みます。）
  - (4) 介護や医療行為（投薬を含みます。）などの身体に直接触れる作業や調理
  - (5) 家事代行におけるエアコン、換気扇、洗剤を使用してお風呂の天井清掃、バスタブのエプロン内清掃等の専門清掃
  - (6) 高級衣料の洗濯、故障した機器の修理
  - (7) 金銭・通帳・カード・貴金属等を扱う作業、その他、スタッフが実施困難と判断した作業
  - (8)虫が関係する作業
  - (9)食材の調理提供する作業
- 4.本サービス実施により発生したゴミ・廃棄物等はお客さまにて処分していただきます。

### 第3条（本サービスの利用料金）

本サービスの利用料金は、当事業所が別途定める料金表記載の料金となります（以下「サービス利用料金」といいます。）

1.お客さまのご希望により、本サービスの所定の時間を超える場合、15分単位での延長とし、延長料金をお支払いいただきます（15分以内の延長の場合、15分相当の延長料金をお支払いいただきます。）なお、スタッフの当日のスケジュール等により、延長のご要望にお応えできない場合があります。

2.契約期間であっても、法令の制定、改廃、経済状況の変動、租税公課の増減等により、当事業所は利用料金を改定できるものとします。

3.訪問車両の駐車スペースが確保できない場合は、当該車両の駐車に要した費用はお客さまにご負担いただくこととなりますのでご了承をお願いします。

4.高速利用料金等、別途費用がかかった場合は交通費とは別に実費請求させていただきます。

#### （第4条（本サービス予定日時の変更・キャンセル等）

本サービス予定日時の変更については、本サービス予定日時の24時間前までにお客さまから当事業所に申し出いただくことにより、無償で変更することができます。

2.お客さまのご都合によるキャンセルにつきましては、作業実施の前日21時（土日・祝日・年末年始を除く）までにご連絡いただければキャンセル料はいただきません。

前日21時以降～当日のキャンセルに関しましては、下記の通りキャンセル料を申し受けます。

キャンセル料（ご予約の場合に限り）

前日21時まで	キャンセル料無料
前日21時～当日	予定額の100%

※入金確認後のキャンセルにつきましては、振込にてお手数料を引いた金額をご返金させていただきます。

※入金確認後の本サービス予定日時の変更につきましては、変更後の日時に充当させていただくか、一度ご返金とさせていただくかをお選びいただけます。（返金のお手数料を引いた額での返金となります。）

※本サービス予定日時にお客さまがご不在であった場合は当日キャンセルの取り扱いとします。（この場合、スタッフを15分間待機させ、待機開始から15分以内にお客さまとのご連絡が取れない場合にキャンセルとさせていただきます。）

ただし、不在時対応でのサービスをご利用の場合、本号の適用はありません。

#### 第5条（本サービス実施に伴う確認事項）

1.本サービスの実施にあたり、お客さま宅の水道・電気・ガスを使用させていただきます。その使用料はお客さま負担とさせていただきます。

2.サービスの初回時は、面談及び打合せの時間を20分程度設けさせていただきます。

3.本サービス時は安全確保の為、音声録音をさせていただきます場合があります。

4.感染症にかかられた場合またはその疑いがある場合は事前にお知らせください。

5.ご不在宅でのサービスは作業完了の確認がない場合でもサービス終了とします。

6.スタッフを決め訪問作業を行います。スタッフにやむを得ない事情がある場合には、日程変更への振替をご提案させていただきます場合があります。

7.作業の実施にあたり、スタッフは、原則としてお客さま宅の洗剤、掃除用具等を使用させていただきます。その使用による道具等の消耗等に伴う費用は、お客さま負担とさせていただきます。

8.本サービス実施時まで、お客さまは貴重品（例：現金・有価証券・各種金券・預金通帳・キャッシュカード・貴金属・健康保険証・運転免許証・パスポート・領収書・印鑑・美術品・高価品・希少価値のあるもの等）を鍵のかかる場所またはスタッフが立ち入らない場所へ保管し、お客さまにて厳重に管理していただきます。

9.以下各号に定めるもの、やむを得ず前項の保管が出来ない貴重品、およびその他取扱いに注意を要する物については、お客さまは事前にスタッフへ通知を行うこととします。

(1)骨董品、絵画、置物、美術品等

(2)破損・故障のおそれのある物またはすでに破損・故障している物

(3)接触到注意を要する物（例：稼働中の電化製品）

(4)その他取り扱いに注意を要する物

10.スタッフの交代の要請は出来かねます。

#### 第6条（禁止事項）

本サービスの実施にあたり、お客さまの以下の行為を禁止します。

(1)スタッフへの暴力、脅迫、恫喝、威嚇その他スタッフの身体等を傷つける言動

(2)スタッフの身体に接触する行為、セクシャルハラスメントその他わいせつな言動

(3)スタッフへの誹謗中傷およびその他名誉を傷つける言動

(4)法令、公序良俗に反する行為、その他当事業所が不適切と判断した行為

#### 第7条（本サービスの料金支払い方法）

- 1.お客さまは、サービス当日にご利用いただいた利用料金等を、当事業所が予め定める支払い方法にて当事業所にお支払いいただくものとします。  
(1)サービス利用料金、延長料金および割増料金、交通費用等、サービスにかかった費用は作業毎にすべて回収させていただきます。現金支払いまたは期日までにお振込となります。お振込みの際にかかる手数料はお客様のご負担となります。

#### 第8条（本サービスの結果確認）

- 1.お客さまが在宅で本サービスをご利用の場合、お客さまは、本サービス提供の内容等について以下の各号にしたがって確認等を行うものとします。  
(1)本サービス終了後、お客さまは直ちに本サービス箇所の状況の確認および本サービス実施結果の確認を必ず行うものとします。  
(2)前号のお客さまによる本サービス箇所および本サービス実施結果の確認後、お客さまは、スタッフが作成する「お手伝いご報告書」をご確認の上、所定の欄に署名を行うものとします。なお、本サービス実施前に確認した内容との相違や不備があった場合、お客さまはスタッフへその旨を指摘するものとします。
- 2.不在時対応でのサービスをご利用の場合、お客さまは、スタッフの本サービス提供の内容等について、以下の各号にしたがって確認等を行うものとします。  
(1) お客さまは、帰宅後、直ちに本サービス箇所の状況確認および本サービス実施結果の確認を必ず行うものとします。  
(2) 前号のお客さまによる本サービス箇所および本サービス実施結果の確認後、お客さまは、スタッフが作成し、所定の場所に備え置きした「お手伝い報告書」、またはお送りする「お手伝い報告書」をご確認いただくものとします。なお、本サービス実施前に確認した内容との相違や不備等があった場合、その内容を記入し、スタッフが次回訪問時に対応するものとします。また、緊急の場合、お客さまは、当社の電話窓口まで連絡するものとします。

#### 第9条（本サービスの契約変更）

- 1.本サービス契約時にお伺いしたお客さまの氏名、住所、電話番号等に変更が生じた場合は、直ちに当事業所へ通知するものとします。

#### 第10条（本サービスの中止または解除）

- 1.お客さまが以下の各号のいずれかに該当した場合は、当事業所は、何らの催告を要することなく直ちに本サービスを中止または解除できるものとします。  
(1) 本規約に違反した場合  
(2) 反社会的勢力に属すると判明した場合  
(3) サービス利用料金を所定の期日までにお支払いいただけない場合  
(4) 本サービスを継続しがたい重大な事由が発生した場合、その他当事業所が、本サービスの提供が不可能または不適切と判断した場合
- 2.前項による解除は、当該解除の原因となったお客さまに対する損害賠償請求を妨げないものとします。

#### 第11条（本サービスに関わる損害賠償）

- 1.当事業所は、本サービスの範囲以外の事柄に関しては、一切の責任を負わないものとします。
- 2.当事業所またはスタッフの責務に帰すべき事由によって、お客さまが損害を被った場合、当事業所は、当事業所が加入する賠償責任保険に基づいて保険会社から受け取った保険金額を上限としてその損害を賠償します。
- 3.前項において当事業所が損害賠償の義務を負担する範囲は、お客さまが申し込まれた本サービス内容または本サービス実施時間内にスタッフが行った行為に起因するものに限定するものとします。
- 4.補償する物品は、掃除機・モップ類・洗濯バサミなどの家事で使用する消耗品を除きます。
- 5.天災地変、法令の制定改廃、公権力の行使、交通機関の事故、通信の途絶、第三者の行為、その他やむを得ない事情等、スタッフの責務に帰さない事由からお客さまが被った損害またはお客様自身の故意もしくは過失から生じた損害については、当事業所は一切責任を負わないものとします。

#### 第12条（協議事項）

- 1.本契約に定めのない事項および本規約の条項のうち疑義が生じた事項については、お客さまと当事業所とが協議して取り決めるものとします。

### 第13条（個人情報の取扱い）

- 1.当事業所は、個人情報保護ポリシーに従って、お客様の個人情報を適切に取り扱うものとします。
- 2.お客様は、サービスの提供を受けるために必要な範囲で、お客様の登録情報が当事業所によって使用されることに同意するものとします。

#### <鍵のお預かりに関する特約>

当事業所は、お客様から鍵をお預かりする場合には、別途発行する鍵預り証の規定に従い、善良なる管理責任をもって保管し、使用させていただきます。万一紛失または破損した場合は直ちにお客様に連絡し、当事業所負担にて鍵を交換いたします。なお、当事業所は鍵の複製は行わないため、必要な場合はお客様にてご用意願います。

お客様から求められた場合、また、サービスを終了する場合には、速やかにお預かりした全ての鍵をお客様にお返しいたします。

#### <買い物代行サービスに関する特約>

- 1.購入費用は、別途実費（現金）となります。サービス開始時刻にスタッフがお客様宅にお伺いし、購入費用をお預かりします。
- 2.発生した費用や釣銭につきましては、レシートまたは領収書と相違がないかご確認いただき、サービス当日にご精算ください。
- 3.スタッフによる購入費用の立替はできかねます。

### プライバシーポリシー(個人情報保護方針)

お手伝い支援テニナル（以下、「当事業所」といいます。）は、当事業所で提供するサービスにおける個人情報保護の重要性について認識し、個人情報の保護に関する法律を遵守すると共に、以下のプライバシーポリシー(以下、「本ポリシー」といいます。)を定めます。

#### 第1条（個人情報の定義）

「個人情報」とは、個人情報保護法にいう「個人情報」を指すものとし、生存する個人に関する情報であつて、当該情報に含まれる氏名、生年月日、住所、電話番号、連絡先その他の記述等により特定の個人を識別できる情報及び容貌、指紋、声紋にかかるデータ、及び健康保険証の保険者番号などの当該情報単体から特定の個人を識別できる情報（個人識別情報）を指します。

#### 第2条（事業者情報）

事業所名：お手伝い支援テニナル

住所：長野県茅野市仲町19-4

代表者：小川美和

#### 第3条（個人情報の取得方法）

当事業所は、お客様が利用登録をする際に氏名、生年月日、住所、電話番号、メールアドレス、銀行口座番号、運転免許証番号などの個人情報をお尋ねすることがあります。

また、お客様と提携先などとの間でなされたお客様の個人情報を含む取引記録や決済に関する情報を、当事業所の提携先（情報提供元などを含みます。以下、「提携先」といいます。）などから収集することがあります。

#### 第4条（個人情報の利用目的）

当事業所が個人情報を利用する目的は、以下のとおりです。

- 1.当事業所サービスの提供・運営のため
- 2.お客様からのお問い合わせに回答するため（本人確認を行うことを含む）
- 3.当事業所が提供する他サービスの案内のメールを送付するため
- 4.メンテナンス、重要なお知らせなど必要に応じたご連絡のため
- 5.利用規約に違反したユーザーや、不正・不当な目的でサービスを利用しようとするユーザーの特定をし、ご利用をお断りするため
- 6.有料サービスにおいて、お客様に利用料金を請求するため
- 7.上記の利用目的に付随する目的

#### 第5条（利用目的の変更）

個人情報の利用目的は、利用目的が変更前と関連性を有すると合理的に認められる場合に限り、個人情報の利用目的を変更するものとします。利用目的の変更を行った場合には、変更後の目的について、当事業所所定の方法により、お客様に通知し、または本ウェブサイト上に公表するものとします。

#### 第6条（個人データの安全対策について）

当事業所は、個人情報保護のために、情報セキュリティに関する規程に基づき、当該個人情報の管理、個人情報の持ち出し方法の指定、第三者からの不正アクセスの防止等の対策を行い、個人情報の漏洩、紛失、改ざん、破壊等の予防を図ります。

#### 第7条（個人データの第三者提供）

1.当事業所は、次に掲げる場合を除いて、あらかじめお客さまの同意を得ることなく、第三者に個人情報を提供することはありません。ただし、個人情報保護法その他の法令で認められる場合を除きます。

1-1.人の生命、身体または財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき

1-2.公衆衛生の向上または児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき

1-3.国の機関もしくは地方公共団体またはその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき

1-4.個人情報を特定の者との間で共同して利用する場合であって、その旨並びに共同して利用される個人情報の項目、共同して利用する者の範囲、利用する者の利用目的及び当該個人情報の管理について責任を有する者の氏名または名称について、あらかじめ本人に通知し、または本人が容易に知り得る状態に置いた場合

#### 第8条（個人データの手続）

当事業所は、お客さまが個人情報または第三者提供記録の開示を求める場合、次の場合を除き開示を請求することができます。

1.開示することで本人または第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を害するおそれがある場合

2.開示することで当事業所の業務の適正な実施に著しい支障を及ぼすおそれがある場合

3.開示することが法令に違反することとなる場合

4.開示の請求がご本人からであることが確認できない場合

#### 第9条（個人情報の利用停止等）

当事業所は、お客さまから個人情報が利用目的の範囲を超えて取り扱われているという理由、または不正の手段により取得されたものであるという理由により、その利用の停止または消去（以下、「利用停止等」といいます。）を求められた場合には、遅滞なく必要な調査を行います。

調査結果に基づき、その請求に応じる必要があると判断した場合には、遅滞なく、当該個人情報の利用停止等を行います。

当事業所は、利用停止等を行った場合、または利用停止等を行わない旨の決定をしたときは、遅滞なく、これをお客さまに通知します。

利用停止等に多額の費用を有する場合その他利用停止等を行うことが困難な場合であって、お客さまの権利利益を保護するために必要なこれに代わるべき措置をとれる場合は、この代替策を講じるものとします。

#### 第10条（個人情報取扱いに関する相談や苦情の連絡先）

当社の個人情報の取扱いに関するご質問やご不明点、苦情、その他のお問い合わせは、下記の窓口までお願いいたします。

社名：お手伝い支援テニナル

電話番号：08091799799

Eメールアドレス：niconicomoon.0@gmail.com

# 高齢者見守り依頼時の注意事項

## ご利用前にご確認ください

- ・本サービスは「見守り・生活支援」を目的としており、医療行為・介護行為は行えません。
- ・緊急時は救急・警察・ご家族へ連絡する場合があります。
- ・ご本人の体調や状況によっては対応できない内容もございます。
- ・訪問時に不在の場合、ご登録いただいた緊急連絡先へ確認を行う場合があります。
- ・服薬管理、金銭管理、身体介護など専門性の高い支援は行えません。
- ・貴重品・現金の管理はご本人またはご家族にてお願いいたします。
- ・サービス中に知り得た個人情報適切に管理いたします。
- ・安全確保のため、暴言・暴力・ハラスメント行為があった場合はサービスを中止する場合があります。
- ・天候や災害、交通状況により訪問時間が前後する場合があります。
- ・定期見守りの場合、訪問頻度・連絡方法・緊急時対応について事前確認をお願いいたします。

### 事前に確認したい内容（会員登録時に必ずご記載ください）

- ・持病や注意事項
- ・かかりつけ病院
- ・緊急連絡先
- ・鍵の受け渡し有無
- ・ペットの有無
- ・アレルギーや禁止事項
- ・希望する見守り内容  
(会話中心／安否確認／買い物付き添い／服薬声かけ 等)

### 緊急時対応について

体調悪化・転倒・意識障害など緊急性があると判断した場合は、救急要請を優先し、ご家族へご連絡いたします。

## 居宅訪問型認可外保育施設 お手伝い支援テニナルの利用に当たって

お手伝い支援テニナル 代表 小川美和

当保育施設は、以下の内容で保育サービスを提供いたします。

### ◇ 保育内容・料金

○一時預かり 3000円/1時間～

※詳しくは窓口までお問い合わせください。

※上記料金の他、別途時間外料金（250円/30分） 交通費（10円/km）等がかかります

### ◇ 利用者に対する保険の種類・保険事故・保険金額

保険の種類：損害賠償責任保険

保健内容：入院・通院・死亡

保険金額：100000000円

### ◇ 提携する医療機関・所在地・提携内容

当施設は、お子さまが急に発病した場合や、けがを負った場合に預かり児童のかかりつけ医へお連れすることとしています。

※当保育所の保育内容等に関する問い合わせ、苦情等の受付先は下記のとおりです。

（担当者氏名）小川美和（職名：お手伝い支援テニナル代表）

（担当者連絡先）TEL 080-9179-9799

（受付時間）9：00～15：00

### ◇施設の名称・所在地 お手伝い支援テニナル

〒391-0005 長野県茅野市仲町19-4

◇設置者 小川美和

○施設長 小川美和

※当施設は児童福祉法第35条の認可を受けていない施設として、同法第59条の2に基づき、長野県への設置届出を義務付けられた施設です。

【設置届出先：長野諏訪保健福祉事務所福祉課】（TEL: 0266-57-2910）

# ペットシッターお手伝い支援テニナル

## 利用規約

本利用規約はお手伝い支援テニナル(以下、「当事業所」とする)と、当事業所が提供する全てのペットシッターサービス(以下、「サービス」とする)に関する、各種の利用条件を定めるものです。

本規約はサービスの利用に関し、当事業所とご依頼者様(以下、「お客様」とする)・お客様の飼育管理下のペット(以下、「ペット」とする)に適用されます。そのためサービスご利用前に本利用規約及び全ての関連規約、並びに使用条件・契約条件等をご熟読いただき、ご同意の上でご利用いただきますよう、お願い申し上げます。

### 第一条 (サービス業務内容・その他サービスに関する事項)

当事業所はサービスの提供に対して、お手伝い支援テニナル利用規約を共通事項とします。尚、お客様にご提供する各サービスの詳細内容は、お客様との事前の打ち合わせにより決定します。

#### 1. サービス内容

##### (1) ペットシッターサービスについて

当ペットシッターがお客様のご自宅にお伺いし、お客様が飼育しているペットのお世話(給餌や給水、お散歩、遊戯など)を代行いたします。

##### (2) お散歩代行について

シッターがお客様の代わりに犬のお散歩をいたします。

1回のご利用につき、30分を上限とします。お散歩中の様子は写真・または口頭にてご報告いたします。安全上の理由から、第一条10項(1)は各種共通事項となりますので、改めましてご熟読いただきますようお願い申し上げます。

##### (3) ペット介護について

老齢の犬・猫が対象となります。主なシッティング内容は、筋力低下のための歩行介助、立位介助、自力にて摂取困難な食事・飲水介助、排泄介助、認知症における徘徊見守り、床ずれ防止のための体位交換等をレベル状態に応じて対応させていただきます。

#### 2. 本サービス対象のペット

1. 本サービス対象のペットは、お客様の飼育管理下の室内飼育の犬・猫・小動物を対象とします。

2. 小動物に関しては骨折等の怪我、繁殖の防止、感染症等の安全を考慮し、1頭1ゲージ(水槽・ガラスケース含)を対象とし、ゲージ内及び水槽・ガラスケース内のシッティングとさせていただきます。

#### 3. サービス時間・訪問時間帯等

サービス提供の訪問時間帯は、午前中(9~12時)、日中(13~15時)、2部体制とします。1日2回のコースは午前・午後と間を空けてのご訪問となります。時間指定のご要望には、前後のご予約によりご希望に沿えない場合がございます。

当日の天候・交通状況・他のお客様のご予約状況(アクシデント発生やペットの体調不良等による時間延長を含む)、事故等の不可抗力により遅れる場合がございます。予め、ご了承くださいませようお願いいたします。

#### 4. お申込み方法

ペットシッターのご依頼に関しては予約制とします。電話・メール・インスタグラムのDM・LINEにて受付しております。尚、予約状況によっては、ご希望に添えない場合もございますので予めご了承ください。

#### 5. 事前打ち合わせについて

1. 初めてご利用のお客様は、事前に当事業所とサービス提供に伴う打ち合わせを行います。この打ち合わせは、サービス開始予定日の7日前までに実施します。

2. 打ち合わせでは、ペットの健康状態、接し方等、普段されているお世話内容やお散歩コース、住宅環境等を事前に確認いたします。具体的な個別のサービス内容を取り決め、お客様カルテを作成します。

3. 本規約・カルテ内容に合意した時点で予約確定となります。事前の打ち合わせが出来ない方は当サービスをご利用できません。

4. 2回目以降のお客様は、前回のサービス内容に変更がなければ、打ち合わせは必要ございません。作成済みのカルテに沿い、前回同様にシッティングさせていただきます。また、契約書・ご契約内容も前回同様となります。

5. お引越し、お世話環境に変更があった、ペットが増えた、投薬が開始になった、前回のサービスと変更点がある場合や最終利用日より1年以上経過している場合などは、再度の打ち合わせとなります。

## 6. サービス当日

サービス当日は、ご予約いただきました日時にお客様宅に訪問し、事前打ち合わせ時に作成したカルテに沿ってサービスを行います。ペットの接し方やお世話の方法など、各ご家庭に合わせてきめ細かく対応させていただきます。シッティング終了後は玄関の施錠を必ず確認し、退室いたします。

## 7. サービス終了後のレポート

ペットの様子は、サービス提供中のペットの食欲や食べ残し、排便排尿などの健康状態、出来事やシッターとの遊戯中の様子など、きめ細かなご報告を心掛けます。お客様がご在宅・定期利用等の一定の場合には、当該レポートを割愛させていただくことがございます。

## 8. 合鍵の受取・管理・返却

### (1) 合鍵のお預かりについて

初めてご利用のお客様は、事前の打合せ時にお渡しいただくか、もしくはサービス提供開始の3日前までにお預かりします。尚、事前の打ち合わせ日以外にお預かりにする場合は、別途、手数料500円プラス交通費をご頂戴いたします。合鍵お預かりの際は、玄関が開閉できるか確認させていただき、「合鍵預かり証」を発行いたします。

2回目以降は、打ち合わせが不要な場合、シッターがお客様ご自宅まで直接受取に伺う（手数料500円プラス交通費をご頂戴いたします。）もしくは送付にてお預かり可能です。送付の場合は施錠の確認ができないため、送付前に必ずお客様自身で施錠・開錠の確認をお願いいたします。送付方法は、簡易書留、レターパックプラス、ゆうパック、宅配便等の対面且つ受取印・サインで受取れる送付方法で承ります。各種送付手数料はお客様のご負担のもと、ご依頼開始日の3日前までに当店に到着するよう発送をお願いいたします。

万が一、送付された合鍵で施錠・開錠ができない場合は、業者に依頼して開錠してもらうことになります。その際の費用・時間延長費は、お客様にご負担いただきます。期日までに合鍵の到着が確認できない場合は、直接のお預かりに変更になります。また、ご依頼日前日までにお預かりできない場合は、自動的にキャンセルとなり、第三条1項に基づくキャンセル料が発生いたしますので、ご了承ください。

### (2) 合鍵の管理・保管

お客様からお預かりした合鍵は、ご返却まで当店及び担当シッターが、個人情報とは別に厳重に管理し、紛失、破損防止に努めます。当店にて合鍵を管理する場合には、専用の金庫にて大切に保管します。

### (3) 合鍵の返却方法

お預かりした合鍵は、サービス終了後、打ち合わせ時にご指定いただいた方法でご返却いたします。お客様への鍵の返却方法は、原則としてお客様への手渡しとさせていただきます、手渡しにてご返却できない場合（前金払いのみ）郵送（レターパックプラス、着払い）または郵便受けへの投函にて返却します。その場合にも、手渡し返却以外での各種トラブルはお客様責任とさせていただきます。またセキュリティの観点から、お客様及びお客様のご家族様以外への合鍵の返却はいたしかねますので、ご容赦ください。（当店の判断で身分証明書のご提示をお願いする場合があります）いかなる場合でも合鍵返却後のシッティング期間の延長は承れません。

## 9. ご自宅の物品の利用・清掃・立ち入り場所の対応

### (1) 所有物の使用

本サービスに使用する物に関しては、ご自宅内にあるものを使用させていただきます。そのため事前打ち合わせでは、普段使用しているティッシュ、キッチンペーパーなどの紙類や食器を洗うスポンジ、食器用洗剤など、用具・用品の管理方法と設置場所の詳細をお伺いします。

尚、サービスの提供に必要なフード・トイレ用品等は各自十分にご用意いただきますよう、お願いいたします。サービス提供中に万が一、不足の事態になった場合、指定のフード等を担当シッターが購入し、商品代と買い物代行料を合わせて、後日ご請求させていただきます。

### (2) ご自宅の清掃範囲

清掃範囲に関しては、ペットに関わる範囲内（ゲージ周囲やペット用トイレの周囲）となります。嘔吐や粗相があった場合には適時、対応いたしますが、布などに染み込んだものは対応出来ませんのでご了承ください。ペットのイタズラや誤嚥等がないように、玩具や食べ物、壊れやすい物、また貴重品や触られては困る物は、事前に片づけてくださいますよう、お願いいたします。

### (3) ご自宅内部の立ち入り場所

あらかじめ立ち入り可能範囲を打合せにて定めていただき、定めた場所以外には、原則立ち入りません。ペットが隠れてしまい、所在確認をご要望されるお客様に関しては、開いているお部屋などは確認させていただくことがあります。立ち入られて困る場所は、予め施錠等の対応をお願いいたします。

#### (4) 犬のお散歩全体に関する事項

お客様からの要望がない限り、ご自宅を傷つける恐れのある特別な機器は扱いません。

#### 10. ご自宅の物品の利用・清掃・立ち入り場所の対応

##### (1) お散歩の注意事項・対応頭数

犬以外は生体・習性上、お散歩サービスはお受けできません。原則としてお散歩対象のペットには、鑑札・注射済票等の装着をお願いいたします。事故防止のため、犬が普段、装着する首輪・ハーネス・リード等は、破損やゆるみ等が生じないように、お客様ご自身による事前確認をお願いいたします。1度のお散歩では安全上、小型犬2頭まで、中・大型犬には1頭までとさせていただきます。

多頭飼育の場合は数回に分け、時間を延長していただく場合がございます。尚、他の犬との接触、ノーリード、外気温30度以上のお散歩は、ペットの安全を考慮し、お受けできませんのでご了承ください。車や自転車の行き来が多いコースの回避など、ペットに危険が及ぶ可能性があるると当店が判断した場合、コースの変更をさせていただきます場合がございます。

##### (2) 悪天候時の対応

悪天候時の対応方法は、お客様との事前打合せの際に定めた内容に沿って行動します。尚、ペットの体調不良時や災害・危険な天候などの場合には、当事業所の判断によりサービスの提供を中止、または一部中止させていただく場合がございます。シッティングの場合には、ご自宅内の玩具などを利用して自宅内で遊ばせる等の補填を行います。(お客様宅の合鍵をお預かりしており、事前に同意いただいている場合に限りです)

#### 11. その他サービスに関する事項

##### (1) 時間の延長・短縮時の対応

時間内で対応出来かねるシッティング内容や多頭数のペットのシッティングは、お客様ご相談のもと延長時間・料金を追加させていただきます。当日は決められた契約内容に基づきサービスを提供いたしますが、ペットに重大なストレスがかかる場合や、他やむ負えない事情で時間の短縮、延長の対応をする場合がございます。時間を短縮した場合は、その分のご返金はお受けできませんので、ご了承くださいませようをお願いいたします。

##### (2) 脱走・事故時の対応

当店の業務中は事故等がないよう十分注意いたしますが、サービス提供中のペットの脱走・事故・発病・怪我・死亡等を含めたすべての事態については、当店の故意又は重過失によるもの以外は免責とさせていただきます。窓を開けたままの外出は、ペットの脱走防止や防犯上のためにもお控えいただきますようお願いいたします。

##### (3) 室温の調整

外気温や室内温度によって、ペットの健康状態を損なうと判断した時は、エアコン等で各部屋の温度を調整させていただく場合がございます。

##### (4) 訪問者の対応

サービス提供中の訪問者の対応、配達物の受け取り、ご自宅へかかってきた電話の対応は、トラブル防止のため、お受けできません。

##### (5) ペットの飼育環境について

ペット飼育不可住宅でのシッティング、またお客様ご自宅の賃貸規約における指定外のペットのシッティング、当該規約によるペットの頭数制限を超過している場合のシッティングに関しては、管理人及び管理会社、近隣の住民等に発覚されないように本サービスを提供することは、お約束いたしかねます。

尚、管理人、管理会社、近隣住民等によるトラブル、本サービス提供によりペット飼育が発覚した場合の各種トラブルに関して、当店は一切の関与及び補償をいたしません。

#### 第二条 (ご利用料金・お支払い方法)

##### 1. ご利用料金

当事業所が提供するご利用料金は、当事業所の別途定める料金表に準ずるものとします。

##### 2. 料金のお支払い

お支払い方法は、当事業所の利用案内に定めているものとします。

#### 第三条 (キャンセル料金・返金手続き・返金不可条件)

##### 1. キャンセル料

キャンセル料は、当事業所の利用案内に定めているものとします。

1. サービス開始後のお客様のご都合による契約期間の短縮は、当日キャンセルと同様の扱いとなり、全額ご負担いただきます。

2. 指定日時までに料金のお支払いをいただけない場合、延滞金がかかりますのでご了承ください。

3. 当店都合によるキャンセルの場合は、利用金額をご請求致しません。

## 2. 返金手続き

キャンセル時のご返金方法は、1週間以内にお客様ご指定の銀行口座へ手数料を差し引いてお振り込み、あるいは現金での手渡しにてご返金いたします。現金での手渡しの場合は、移動交通費と手数料千円を頂戴いたします。

## 3. 返金不可条件

誠に申し訳ございませんが、以下の場合には利用料金の返金には応じられません。

1. お客様の都合により、契約期間の開始後にシッティングを中断・終了せざるを得ないとき
2. 第六条に該当する当店の不可抗力及び無過失により、シッティングが中断・終了したとき
3. お客様の行為を理由とした契約解除が、第七条の適用により行われたとき

## 第四条（緊急時の対応）

本サービス提供中における、緊急時の対応は以下の通りです。

### 1. サービス提供中のペットの怪我及び疾病

ペットの健康状態及び行動が著しく異常であると担当シッターが感じた場合、至急お客様へご連絡します。お客様とご相談のもと、かかりつけの動物病院もしくは近隣の動物病院へ搬送します。

尚、ご連絡が取れない場合には当事業所の判断により、かかりつけの動物病院もしくは近隣の動物病院へ受診させる場合があります。

緊急対応時の際には、別途タクシーなどの市営交通サービスも利用します。また、この場合は事後報告となりえる場合がございますので、ご了承ください。その際発生した治療費、移動費、延長費などの各種諸経費は後日、追加料金としてご請求させていただきます。

### 2. 災害時等の対応

サービス提供中に大地震などの災害が発生した場合は、第一にペットの安全を確保します。お客様宅が倒壊等を免れた場合などは、サービスをそのまま継続し、家具等が転倒してペットが怪我等の発生した場合は動物病院へお連れします。

サービス継続が不可能な場合は、至急お客様にご連絡させていただき、お客様ご自宅の最寄り避難所までペットと同行避難します。お客様または緊急連絡先の方とご連絡がとれないときは、長野県の避難指導に従い、動物愛護センターまたはかかりつけの動物病院様にて保護・お預かりいただきます。その際、該当保護施設・動物病院等にてお預かり費用が発生した場合、当店よりお客様に後日実費としてご請求させていただきます。万が一に備え、予備のフード・水・トイレ用品・キャリーバックなどの準備、避難所のご確認をお願いいたします。

### 3. お客様の帰宅困難時

本サービス契約期間中に、お客様に緊急事態が発生して帰宅困難のご連絡をいただいた場合、合鍵をお預かりしている場合に限り、シッティング期間の延長を承ります。その際発生した料金は後日、追加料金としてご請求させていただきます。

### 4. サービスの委託

担当シッターが交通事故や急病等の緊急事態によりサービスの提供に伺えない場合、別のシッターへサービスを委託する場合があります。その場合、サービスに必要となる各種情報・個人情報及びお預かりした合鍵を、本サービスの代行者に提供する場合がございます。

### 5. 契約期間満了時

当事業所よりお客様への合鍵の手渡し返却（お客様のご希望に基づき当店から合鍵を送付した場合は、当店の郵送手続き日）をもち、サービスの契約期間が満了したものとします。尚、契約期間外に発生した各種トラブルに関して、当店は一切の関与及び補償をいたしません。

### 6. ペットの所有権放棄

契約期間中にお客様が死亡した場合、事前に緊急連絡先としてお伺いしているご親族にペットを引き取っていただきます。その際、ご指定の緊急連絡先の方と連絡が5日間取れない場合又は引き取りを拒否された、連絡を拒まれた場合には、ペットの所有権を放棄したものと判断します。その際、ペットはご連絡の取れなくなった日より7日以内に、管轄の保健所および警察署に届け出の上、地域を担当している動物愛護センターもしくは保護団体等に保護していただきます。

## 第五条（ペットの健康と感染症予防）

### 1. ペットの検疫・予防接種

本サービス対象となるペットは、原則として各種関連法が定める検疫及び義務付けられた予防接種等を受けたペットとします。当該検疫・予防接種等を受けていただけない場合、サービスのご利用をお断りする場合があります。またアレルギー等の理由により、獣医師が上記予防接種等の免除証明書を発行されている場合は、その限りではありません。

## 2. 投薬について

獣医師以外の診察行為・医療行為は獣医師法第17条の法令により禁止されており、在宅酸素中や点滴療養中のペットのシッティング、インスリン注射、投薬等の医療行為を伴うペットのシッティングはお受けいたしかねます。

いかなる結果につきましても、当事業所は責任を負いかねますので予めご了承ください。

## 3. ペットの感染症

既に感染症を罹っている、もしくはその恐れがあるペットは、本サービスをお申込みいただくことができません。また感染症の疑いがある場合、事前に獣医師の診断書が必要となります。事前のお打ち合わせでは、ペットのワクチン証明書をご提示ください。万が一、ペットが感染症に罹っている事実を隠ぺいし本サービスをご依頼された場合、結果として生じる損害賠償金を当事業所よりお客様に対してご請求させていただく場合があります。

## 4. シッターの感染症への配慮

当事業所の担当シッターは、ペットの感染症予防等を目的として、手洗い、靴下の取替え等の対策を実施し、対策には万全を期しますが、お客様自身でもペットのワクチン接種及び衛生管理等の感染予防策を推奨します。

## 第六条（免責事項）

本サービスの提供に関し、当事業所では以下の免責事項を設定しております。

### 1. 不可抗力・過失責任の無いトラブルに基づく損害賠償金等

当事業所はサービス契約期間中、ペットのお世話には万全を期し、故意に虐待に至らしめる行為などは断じて行いません。万が一、不可抗力など当店に過失責任のない事由により以下の事象が発生した場合、損害賠償及び慰謝料の請求には一切応じられません。

- 1.本サービス対象となるペットが原因による、ご自宅の植物・家財・物品等の損傷による損害
- 2.本サービス対象となるペットの行動を抑える上で発生した、お客様宅の置物・家電等の物品損害
- 3.本サービス対象となるペットが原因による、第三者及び他のペット・動物への咬傷事故・感染症等の伝染・各種疾病等の媒介
- 4.本サービス提供場所に同居する、本サービス対象外の動物及び人が被る間接損害
- 5.当事業所の管理・監視下に無い、お客様の貴重品など所有物の紛失・盗難などによる一切の損害
- 6.天変地異や当事者の責に帰し得ない災害等による損害
- 7.お客様ご指定のルート・方法にてサービス提供中に発生した、送迎・病院搬送・お散歩時における一切の損害
- 8.ペットの病気・死亡・怪我・事故・脱走・盗難など、サービス対象となる生体への一切の損害
- 9.緊急事態による、当店都合のキャンセルに伴う損害
- 10.サービス契約時間外に発生した一切の事故

### 2. その他の損害賠償金の定め

- 1.当事業所では、いかなる場合でも損害賠償及び慰謝料の請求には一切応じられません。
- 2.当事業所がお客様に対して当該損害賠償義務を負う場合、当店の過失であることを証する獣医師等の診断書、および損害賠償金を確認する領収書等の提出を必要とします。

## 第七条（契約の解除）

当事業所またはお客様が、以下のいずれかに該当した場合、契約当事者である相手方はなんら催告をせず、本契約の全部または一部を直ちに解除することができます。

- 1.当事業所またはお客様が、本規約及びサービス申込契約の条件に違反したとき
- 2.当事業所またはお客様が、サービスの遂行に必要な事項に虚偽の告知をしたとき、または未告知のとき
- 3.当事業所またはお客様が、サービスの遂行に必要な事項に対して、相当の期間を定めて是正を勧告したにも関わらず、当該期間内に是正が行われないとき

## 第八条（ご依頼をお断りする場合）

以下の場合には、ご依頼を承ることができません。何卒ご了承くださいませよう、宜しく願いいたします。

- 1.担当シッターとペットの相性が著しく不適合である場合
- 2.シッターが介入することにより、本サービス対象のペットに重大なストレスをかけると判断した場合
- 3.本サービス対象となるペットに感染症や妊娠の疑いがある場合、又は発覚した場合
- 4.本サービス対象となるペットに法令で定められたワクチン接種等の義務・遵守事項が守られていない場合

- 5.本サービス対象となるペットが過度に攻撃的で、本サービスの提供に多大な影響が出る場合
- 6.生後3ヶ月未満のペット、商品となる動物のシッティング
- 7.契約時のサービス申込契約書へ署名いただけない場合
- 8.本利用規約及び申込契約書に同意いただけない場合
- 9.虚偽の情報登録を行われた場合
- 10.公衆衛生等の問題を含んだ環境で飼育されている場合
- 11.その他、当事業所がご依頼を承れないと判断した場合

#### 第九条（本規約等の変更）

当事業所は本規約等をお客様に事前通知することなく、加除を含め変更することができます。本規約等の変更後の内容告知は、当事業所が別途定める場合を除き、本サイト上に記載するものとし、当該告知が掲載された時点から変更の効力が発生するものとし。尚、お客様は本サービスの利用にあたり、常に最新の情報を確認する義務を負うものとし。

#### 第十条（本サービスの中止・変更・停止等）

1. 以下のいずれかの事由が生じた場合には、当店はお客様に対する事前通知を行うことなく、本サービスを一時的に停止・中止することがあります。
  - 1.本サービスを提供するための設備等の移動、修繕、定期又は緊急メンテナンス
  - 2.本サービスの仕様変更や瑕疵修補を目的とする、定期又は緊急メンテナンス
  - 3.当店使用設備やシステムなどの障害に関する、定期又は緊急メンテナンス
  - 4.火災、停電、落雷、事故等により本サービスの提供ができない場合
  - 5.地震、洪水、津波、地割れ、浸水などの天災により本サービスの提供ができない場合
  - 6.戦争、暴動など緊急事態又は法令改正及び成立により、本サービスの継続提供ができない場合
  - 7.その他、当事業所が本サービスの停止・中止を必要だと判断した場合
2. 当事業所は、当事業所の判断に応じてお客様に事前通知することなく、いつでもサービス等を中止・変更・停止又は終了することができます。その場合でも当該事象が生じる前に締結されたサービス契約等は、何ら影響を受けないものとし。
3. 本条に基づき当事業所が行った措置によりお客様に生じた損害に対して、当事業所は一切の責任を負いません。

#### 第十一条（個人情報の取り扱い）

##### 1. 個人情報の管理

ご予約時・お申込み時にいただいたお客様の氏名・住所などを含む個人情報は、必要な安全対策を講じて適切に管理し、業務の契約・業務上の連絡・契約の履行のみに利用します。またその際の取り扱いは、個人情報保護法に準じます。

##### 2. 個人情報の開示

法令に基づき個人情報を捜査機関など第三者に提供する場合、本人の同意なく開示する場合、捜査機関など第三者への個人情報開示を行う場合があります。

##### 3. 本サービス代行者への開示

第四条一4項の本サービスの代行に基づき、代行者にお客様の個人情報を知らせる場合があります。

##### 4. ペットの肖像権

当店サイト・SNSへのペット画像投稿・掲載は、お客様の同意のもと行います。また、個人情報を掲載することはありませんので、ご安心ください。

##### 5. 個人情報取り扱いに関する表記

その他、当店における個人情報に関する取り扱いは、お手伝い支援テニナル利用規約の「プライバシーポリシー」にて定めま

す。

# 料金表

プラン内容	対応時間	料金
通常	30分	¥1500
お手伝いサポート	1時間	¥3000
しっかりサポート	2時間	¥6000
ベビーシッター・育児サポート	1時間	¥3000
見守り・高齢者サポート	1訪問	¥3000
ペットシッター	1訪問	¥3000
お得パック	5時間	¥14000 通常15,000円 → 1,000円お得
お得パック	10時間	¥27000 通常30,000円 → 3,000円お得
定期サポート	月4回 4時間	¥11000
交通費	茅野駅から1kmあたり10円 (グーグルマップにて算出) <b>お得パック・定期サポートのみ交通費無料</b>	
延長料金	15分	750円
時間外料金	1時間につき	500円
ふるさと応援納税	寄付額10000円～で3000円分の利用可能	
特記事項	<p><b>■対応エリア</b> 茅野市・諏訪市・岡谷市・下諏訪町・原村 ・富士見町・その他エリア</p> <p><b>■対象</b> 胎児8ヵ月～150歳まで</p> <p><b>■特別割引</b> 生後0～3ヵ月のお子さまのいるご家庭に限り基本メニュー半額 ・ヤングケアラーに限り基本メニュー150円</p> <p><b>■その他</b> ご要望内容・専門性を要する内容（イベントサポート・資料作成など）は別途お見積り</p>	

# 1. 災害対応マニュアル（地震・火災・風水害等）

## （1）地震発生時

机の下や安全な場所に子どもを避難させる。  
落下物の危険がある場所から離れる。  
揺れが収まったら玄関付近・屋外へ誘導。  
保護者に安否連絡。必要に応じて所轄庁へ報告。

## （2）火災発生時

まず「火事です！」と大声で周囲に知らせる。  
119番通報（後述のマニュアル参照）。  
子どもを煙から遠ざけ、姿勢を低くして避難。  
避難先（近隣公園など）に速やかに移動し点呼。

## （3）風水害時

気象情報を随時確認。  
警報が発令された場合は、保護者へ早めのお迎え依頼。  
浸水や強風の危険がある場合、屋内安全エリアに避難。

# 2. 119番通報対応マニュアル

## （1）通報手順

「119」に電話。  
落ち着いて下記を伝える：  
火事・救急の別  
住所（訪問先の正確な所在地）  
事故や病状の内容（例：子どもが意識不明、火災発生など）  
連絡者の名前と電話番号  
指示に従い、応急処置を継続。

## （2）留意点

電話はできるだけ保育者本人が行う。  
子どもから目を離さず、安全を最優先。  
通報後すぐに保護者へ連絡。

# 3. 不審者対応マニュアル

## （1）侵入防止

訪問時は施錠を徹底。  
不審者の接近を確認した場合は、声をかけず警戒。

## （2）接触時の行動

子どもを背後にかばい、安全な場所へ誘導。  
大声で助けを呼ぶ、笛など防犯グッズを活用。  
可能なら通報ボタンや110番を使用。

## （3）事後対応

保護者へ速やかに状況を報告。  
必要に応じて警察・所轄庁に連絡。  
ヒヤリハット報告として記録に残す。

# 重大事故防止マニュアル（居宅訪問型認可外保育施設用）

## 1. 基本方針

子どもの生命を最優先とする。

重大事故の発生を未然に防ぐため、日常的に点検・安全確認を実施。

事故が発生した場合は迅速に応急処置・通報・報告を行う。

## 2. 重大事故の定義（厚労省通知に準拠）

以下に該当する場合は「重大事故」とする：

死亡事故

重篤な障害や後遺症が残る事故

入院を要する事故

園外活動や送迎中の重大事故

火災・地震・風水害など災害による重大被害

## 3. 事故防止のための取組

### （1）環境点検

家庭内の段差・家具の転倒防止・コンセントカバー設置

プールや水遊び時の水深確認・バケツ等の水残し禁止

誤飲・窒息の危険物（小物・食材サイズ）の除去

### （2）保育活動時の安全管理

食事中は必ず着席し、歩き食べ禁止

遊具の使用時は保育者が常時見守り

園外活動では事前に経路・避難場所を確認

### （3）職員研修

年2回以上、救命救急（心肺蘇生・AED）の訓練

ヒヤリハット事例の共有と改善

## 4. 事故発生時の対応

### （1）応急処置

子どもの安全確保を最優先。

必要に応じて心肺蘇生・止血・安静保持。

### （2）通報・連絡

緊急時は119番通報。

保護者へ速やかに状況報告。

必要に応じて警察・医療機関と連携。

### （3）行政への報告

重大事故が発生した場合、所轄庁へ速やかに報告書を提出。

## 5. 事後対応・再発防止

事故の経過・原因を記録。

職員会議で情報共有し、再発防止策を決定。

マニュアルを改訂し、研修に反映。

## 6. チェック体制

月1回の安全点検チェックリストの実施

年1回以上の安全計画・マニュアル見直し

ヒヤリハット含め、全て記録に残す