

ソロウェル サービス利用規約兼申込書

このたびは、ソロウェルをご検討いただき、ありがとうございます。

安心してサービスをご利用いただくために、ご利用にあたってのお願いとご案内をまとめました。内容をご確認のうえ、お申し込みくださいますようお願いいたします。

サービスについて

ソロウェルは、介護保険外の自費による生活支援サービスです。

通院同行や見守り、外出支援、排泄介助、家事支援など、お客様の日常生活をお手伝いいたします。

医療・法律・税務・社会保険などの専門的な手続きや判断が必要な場合は、各分野の専門家と連携し、適切にご案内いたします。

安全について

お客様に安心してサービスをご利用いただけるよう、安全に十分配慮して支援を行います。

万一、体調の急変や緊急時には、救急要請やご家族さま、医療機関、関係機関への連絡など、必要な対応を行います。

なお、安全には十分配慮してサービスを提供いたしますが、日常生活の中で起こり得る転倒や体調変化など、すべての危険を予測し、防ぐことはできません。

介護保険外サービスにおいては、ご本人様の日常生活に伴う転倒や体調変化などについては、ご本人様自身の生活上のリスクとしてご理解いただいたうえでご利用をお願いいたします。

ただし、当方の故意または過失によって発生した事故については、加入している保険の範囲内で適切に対応いたします。

対応できる介助について

生活支援の一環として、次のような支援を行います。

- ・ 見守り
- ・ 通院同行
- ・ 外出支援
- ・ 排泄介助
- ・ 移動介助
- ・ 家事支援
- ・ 各種手続きのお手伝い など

入浴介助や食事介助など、生命や身体への危険性が高い身体介護については、安全面を考慮し、お引き受けしておりません。

必要に応じて、介護保険サービス等のご利用をご案内いたします。

医療行為について

ソロウェルでは、医療行為に該当する処置や判断は行っておりません。

医療的な対応や判断が必要な場合には、ご本人様、ご家族さま、医療機関、関係専門職と連携し、適切な対応につなげてまいります。

終末期・緊急時の対応について

ご本人様の状態が大きく変化した場合や、終末期における支援については、ご本人様の意思や安全を第一に考え、ご家族さま、医療機関、ケアマネジャー等の関係者と連携し、その時々の状況に応じてできる限り適切な対応を行います。

ただし、急激な体調変化や緊急時には、状況によってご希望に沿えない場合や、医療機関への連絡・対応を優先する場合があります。

その際は、関係者と相談しながら、その時点で最善と思われる判断を行います。

判断能力の低下や意思確認が難しい場合について

ご本人様の判断能力の低下などにより、サービス内容や金銭管理等について確認が必要となった場合は、ご家族さま、ケアマネジャー、地域包括支援センター、成年後見人等の関係者と連携しながら対応いたします。

ソロウェルの判断だけで重要な決定を行うことはありません。

また、ご本人様やご家族さまのご希望や「してほしくないこと」などがございましたら、事前にお知らせください。

皆さまのお考えを尊重しながら、状況に応じた対応を検討いたします。

貴重品について

現金・通帳・印鑑・キャッシュカード・貴金属などの貴重品は、お客様ご自身で保管をお願いいたします。

サービス中も、見える場所に置いたままにせず、安全な場所で保管いただけますと安心です。

保険について

万一の事故に備え、事業賠償責任保険に加入しております。

対人・対物ともに、最大1億円まで補償の対象となります。

なお、補償内容や適用については、保険契約の約款に基づきます。

キャンセルについて

急な体調不良など、やむを得ないご事情もあるかと思います。

変更が必要な場合は、お早めにご連絡いただけますと幸いです。

【キャンセル料】

前日 18:00 まで 無料

前日 18:00 以降～当日 ご利用料金の 50%

交通費について

【出張費】

横浜市青葉区内 無料

たまプラーザ駅から 5km 以内 1,000 円

たまプラーザ駅から 5km 以上 距離に応じてお見積り

※駐車場料金、有料道路料金、公共交通機関を利用した場合の交通費は、実費をご負担いただきます。

感染症への対応について

お互いに安心してサービスをご利用いただくため、発熱や感染症が疑われる症状がある場合は、日程変更をご相談させていただくことがあります。

また、お客様におかれましても、体調が優れない場合や感染症が疑われる場合は、どうぞご遠慮なく日程変更をご相談ください。

お互いに無理をせず、安心・安全を第一にサービスをご提供してまいります。

サービスの提供を見合わせる場合について

ソロウェルでは、お客様に安心してサービスをご利用いただくとともに、サービス提供に関わる者の安全確保にも配慮しております。

そのため、次のような場合には、やむを得ずサービスの提供を見合わせ、または終了させていただくことがあります。

- ・ 暴言、暴力、威圧的な言動、ハラスメントなどにより、安全なサービス提供が困難と判断した場合
- ・ 法令や公序良俗に反するご依頼、またはサービスの範囲を超えるご依頼があった場合
- ・ お客様またはサービス提供に関わる者の安全確保が困難と判断した場合
- ・ その他、信頼関係を保ちながらサービスを継続することが難しいと判断した場合

このような場合には、可能な限り理由をご説明し、必要に応じて関係機関や専門職へのご相談をご案内いたします。

ソロウェルからのお約束

ソロウェルでは、お客様との信頼関係を何より大切にしております。

サービス提供に関わる者から商品の販売や勧誘を行うことはありません。

また、お客様との金銭の貸し借りや、高額な贈り物の授受など、誤解を招く行為は控えさせていただきます。

お支払いについて

お支払いは、当日の現金払い、オンライン決済、またはご利用日から1週間以内のお振込みをお願いいたします。

【振込先】

楽天銀行（0036）

タイコ支店（242）

普通 5009799

名義 ソロウェル 矢島正美

個人情報について

ご提供いただいた個人情報は、法令を遵守し、サービスの提供および必要なご連絡以外の目的には使用いたしません。

また、業務上知り得た情報については、守秘義務を遵守し、適切に管理いたします。

録音について

サービスの品質向上、安全確保、ご利用内容の確認および事故防止のため、必要に応じてウェアラブル AI ボイスレコーダーにより録音を行う場合があります。

録音データは、上記の目的以外には使用せず、適切に管理いたします。

お申し込み

私は、本書の内容を確認し、同意のうえ、ソロウェルのサービスを申し込みます。

対象者様氏名 _____

ご住所 _____

電話番号 _____

緊急連絡先 _____

申込日 20 年 月 日

申込者（または代理人）署名

本規約は、法令の改正やサービス内容の変更等に応じて、必要に応じて見直す場合があります。

本規約に定めのない事項については、関係法令を遵守するとともに、お客様との協議のうえ、誠実に対応いたします。

最終改定日 2026 年 7 月 31 日

ソロウェル

代表 矢島 正美