トラベルヘルパーご利用の重要事項説明書

株式会社 SPI（あ・える倶楽部）　お申込みの際は必ずお読みください。　2026 年 7 月 1 日改訂

1 お申込みについて

トラベルヘルパーは、お客様が旅行・外出中に必要とする介護を行います。サービス内容は、お申込みの際に確認し、あらかじめ契約します。契約は、当社がお客様のお申込みを承諾した時点で成立します。
ご利用中、当社に無断でサービス内容を変更・追加することはできません。当社は安全の確保とサービスの実施にあたり、お客様等の事情・ご意向に十分配慮し、変更・追加のご希望に沿うよう努めます。

2 お申込みの条件

① お客様ご本人の意思により、ご家族等の了解および必要に応じて主治医等の許可があった場合に、お申込みを受け付け、サービスを提供します。
② 当社およびサービス提供に必要な提携機関が指定する、お身体の状態等の情報をご提出いただきます。
③ お客様ご本人およびトラベルヘルパーについて、当社が指定する旅行保険にご加入いただきます。お客様ご本人分は、同意書をご記入のうえ、ご自身で旅行保険に加入することも可能です。トラベルヘルパー分の旅行保険料は諸費に含みます。
④ 団体料金・割引運賃等を適用した交通・宿泊機関等のサービスについて、取消・変更に伴う費用等は、いかなる場合もお客様のご負担となり、当社は一切の補償ないし賠償責任を負いません。
⑤ ご依頼人との意思疎通が難しい場合や、支障が生じる可能性があると当社が判断する場合は、お申込みを承ることができません。
⑥ 宿泊を伴う場合、トラベルヘルパーは原則として別室に宿泊します。夜間の同室介助が必要な場合に限り、介助が必要なお客様との同室介助を承ります。その場合、ご同行のお客様には別室での宿泊をお願いします。

3 サービスの内容

食事介助、入浴介助、排泄介助・おむつ交換、清拭介助、体位交換、更衣介助、洗面・口腔ケア、車いす等での移動介助、座席・ベッド等への移乗介助、夜間介護、同室での夜間見守りを行います。必要に応じて、見守り・声かけ・誘導・意思疎通等の支援を行います。
担当者は当社が選任します。担当するトラベルヘルパーの指名をご希望の場合は、所定の指名料を申し受けます。円滑なサービス提供のため、開始後に担当者を交代する場合があります。その際は、お客様やご家族等にサービス利用上の不利益が生じないよう十分配慮します。
トラベルヘルパーは、次の行為を行いません。　① お客様のご家族・介護者等、ご旅行に同行する方へのサービス提供　② お客様やご家族・介護者等に対する宗教活動、政治活動、個人的な営利活動　③ サービス利用に必要な交通費・宿泊費・食費・チケット代など以外の金銭の授受　④ お客様やご家族・介護者等への迷惑行為　⑤ 医療行為（注射・点滴、たんの吸引、経管栄養など）。お薬は、飲んだことの確認までを行い、お口元まで運ぶことはご家族等にお願いします。医療的なケアが必要な方は、お申込み前に対応できる範囲をご相談ください。

4 ご利用料金（税込）

介護保険適用外。ご利用は 4 時間からで、4 時間未満のご利用も 4 時間分の料金となります。4 時間を超える分は 30 分単位で切り上げて計算します。以下はお客様 1 名にトラベルヘルパー1 名が対応する場合の料金です。介護度・手帳の有無や等級だけでなく、歩行、移乗、排泄、認知症状など、旅行中に必要な支援を確認してご案内します。グループ利用・複数名体制は個別見積りです。

基本時間帯の単価 8:00〜18:00／1 時間	自立：3,800 円／要支援 1：4,050 円／要支援 2：4,350 円／ 要介護 1：4,700 円／要介護 2：5,100 円／要介護 3：5,550 円／要介護 4：6,050 円／要介護 5：6,600 円
見守り・個別対応等	支援の内容・程度に応じて個別にお見積りします。 身体介助の料金と単純に合算しません。
時間帯加算・延長	6:00〜8:00・18:00〜22:00 は 25%加算、22:00〜翌 6:00 は 50%加算。予定時間を超えた延長は、延長時間帯の単価に 25%加算し 30 分単位で計算します。
オプション	オンライン顔合わせ 30 分 5,500 円／出張顔合わせ 15,200 円／書類郵送 1 式 5,500 円 同室宿泊 1 泊 8,800 円／夜間介助 1 回 3,300 円（3 回以上は個別調整） 入浴介助は旅行中の 1 回目を基本料金に含み、2 回目以降 1 回 5,500 円。入浴介助のみの利用は不可。 通常指名料 1 日 1,100 円／特別指名料 1 日 3,300 円（宿泊・重度介助・海外対応等、経験や専門性が必要な場合）／海外利用は国内基本利用料金に 20%加算／2 名体制・特別対応は個別見積り。

開始・終了時刻は 00 分または 30 分を目安に設定します（例：希望 7:15〜17:15→料金計算 7:00〜17:30）。利用時間帯ごとに計算します。
8 時間以上は原則として行程内に休憩・食事時間を設け、宿泊・長時間利用では翌日の支援開始までに十分な休息を確保します。12 時間超は個別調整、16 時間前後の長時間利用や夜間対応では 2 名体制・交代制も検討します。
利用料金とは別に、①諸費（お迎え場所まで・終了場所からの交通費、通信費、旅行保険、賠償責任保険等）、②旅行実費（お客様とトラベルヘルパーの旅行中の交通費・宿泊費・食費・入場料等）、③取扱手数料（当社に宿泊・交通・介護タクシー等の手配を依頼する場合）をご負担いただきます。金額はお見積書でご案内します。
旅行相談・調査着手金：初回相談・ヒアリング後、具体的な調査・行程作成に進む際に、1 日目 10,000 円、2 日目以降 5,000 円／日を申し受けます。移動方法・宿泊先の受入れ・介護タクシー・バリアフリー状況・同行可否等の初期調査、計画・概算見積作成の費用です。契約成立時は旅行費用の一部に充当し、旅行を実施されない場合は実施済みの調査・計画作成業務の費用として頂戴します。
お支払い：旅行相談・調査着手金は調査の開始前に、ご利用料金・諸費・旅行実費・取扱手数料はお見積書のご承認後、ご旅行前に全額を当社指定の口座へお振込みください。トラベルヘルパー・宿泊施設・介護タクシー等へ個別にお支払いいただくことはありません。ご旅行中に生じた延長料金や追加の実費は、現地でお支払いいただく場合とご旅行後に精算する場合があります（お見積書・ご案内でお知らせします）。

5 変更および取消料

行程・利用時間・介助内容・宿泊施設・交通手段等が変わる場合は再見積りします。担当者等の決定後のサービス内容変更には所定の料金が加算されます。お申込み後の取消料は以下のとおりです。日数は旅行開始日の前日から起算してさかのぼります。

解除日	**30〜15 日前**	**14〜8 日前**	**7〜3 日前**	**2 日前〜前日**	当日以降
取消料	利用料金の 20%	利用料金の 30%	利用料金の 40%	利用料金の 60%	利用料金の 100%

取消料の対象は、ご利用料金（トラベルヘルパー利用料金、時間帯加算、延長料金、オプション料金、諸費）です。宿泊・交通・介護タクシー等の取扱手数料は、手配が完了している分を全額申し受けます。宿泊費・交通費・介護タクシー・入場料等の旅行実費は取消料の計算に含めません。手配先に取消料・違約料・払戻手数料が発生する場合は、当社の取消料とは別に実費をご負担いただきます。旅行相談・調査着手金は返金せず、取消料の対象にも含めません。台風等により当社がサービスを提供できない場合（担当者が交通機関の運休で到着できない等）は、取消料はいただきません（旅行相談・調査着手金は、日程を改めて実施される場合は充当し、実施されない場合は調査の費用として頂戴します）。
変更・取消のお申し出は、当社の営業時間内（平日 10:00〜17:00。土日祝は休業。年末年始等の休業日はホームページの更新情報でお知らせします）にお受けします。営業時間外および休業日に電話・メール・マイページ等でいただいたお申し出は、翌営業日のお申し出として取消料を計算します。天災や交通機関の運休等により営業時間内にご連絡いただけなかった場合の受付日の扱いは、状況に応じて当社が判断します。
当社は一般の旅行会社と異なり、お身体の状況の確認、宿泊先や交通機関の介助のしやすさの調査、担当トラベルヘルパーの選定と打ち合わせなど、ご出発前に多くの時間をかけてご旅行を準備します。旅行相談・調査着手金はその調査の費用で、お返しできません（ご旅行を実施される場合は旅行費用に充当します）。取消料は、ご出発に向けた準備と担当トラベルヘルパーの日程確保に対するもので、お取りやめの理由（体調・天候など）を問わず同じ決まりです。

6 守秘義務等

当社およびトラベルヘルパーは、サービス提供上知り得たお客様およびご家族等に関する事項を第三者に漏らしません。この守秘義務は契約終了後も継続します。

7 免責事項

サービス提供の有効期間中、地震・噴火等の天災地変、テロ、紛争、戦争のほか、お客様からあらかじめいただいた身体状況・介護情報に虚偽や誤りがあった場合など、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できない状況が発生した場合、当社は当該サービスを提供すべき義務を負いません。
この場合、必要な費用をご負担いただいたうえで、お客様およびご家族等の事情・ご意向に十分配慮し、可能な範囲で安全な帰宅手段の確保に努めます。お客様の認知症状の悪化やハラスメント行為などにより、業務継続に支障が生じた場合もこれに準じます。
お客様またはご家族から正当な理由のない過度な要求があった場合、または要求の内容・方法が社会通念上相当でない場合、当社は対応を中止するとともに、以後のサービス提供を中止できるものとします。この場合、サービス提供の中止により発生した損害につき、当社は責任を負わないものとします。
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いては、当社と契約する保険会社の補償範囲において、その損害を賠償します。
前項にかかわらず、海外旅行中に発生した事故に起因する損害については、お客様ご自身が加入する海外旅行保険をご使用いただくものとします。
契約締結時に疾患・身体状況の重要な事項をお知らせいただけなかった場合、事前アセスメントにおいて予想が困難なお客様の行動や病状の悪化があった場合、お客様がトラベルヘルパーの指示・依頼や現地の法律・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いては、当社は責任を負いかねます。