

## 五霞町乳児等通園支援事業（こども誰でも通園制度） の利用に関するキャンセルポリシー

五霞町乳児等通園支援の予約を受けた事業所では、当日お子さまが安心・安全に過ごし、様々な経験を通じて心身ともに健やかに成長できる機会を提供できるよう、時間をかけて多くの準備を進めています。

そのため、可能な限りキャンセルが発生しないよう、利用されるみなさんのご理解とご協力をお願いいたします。

なお、やむを得ず、キャンセルや変更が生じる場合のキャンセル等の方法とその取扱いは以下のとおりとなります。

### 1 キャンセルポリシーの対象

利用予約が完了した時点から本キャンセルポリシーの対象となります。

### 2 利用日の変更及びキャンセルの方法

- ① 利用日の変更及びキャンセルをされる場合には、原則として利用日の前日の 15 時までに、予約した事業所に直接ご連絡ください。この場合、「利用料の徴収」と「利用時間の消費」は発生しません。【別表①に該当】
- ② 利用日の前日 15 時以降から 17 時までにキャンセルのご連絡をいただいた場合には、「利用料の徴収」は発生しませんが、「利用時間の消費」は発生します。【別表②に該当】
- ③ 利用日の当日にキャンセルのご連絡をいただいた場合には、「利用料の徴収」と「利用時間の消費」が発生します。【別表③に該当】

### 3 お子さまの体調不良等の場合

お子さまの体調不良・感染症罹患等によるキャンセルの場合は、ご利用を控えていただくとともに、利用のキャンセルについて、可能な限り速やかに予約した事業所に連絡してください。

なお、体調不良等によるキャンセルの場合は、「利用料の徴収」と「利用時間の消費」は発生しません。

#### 4 利用予約された時間の厳守

利用の予約された時間に来園することを厳守し、万が一遅れる場合は、必ず予約した事業所に連絡してください。

#### 5 当日の利用開始時刻の遅れ・早めのお迎えについて

利用開始時刻の遅れ・早めのお迎えについて、利用当日に開始時刻に遅れた場合や利用中の体調不良等によりお迎えの時間が早まった場合でも、利用料や利用時間は予約した時間分で徴収・消費されます。

#### 6 超過料金が発生する場合

利用終了時刻を15分以上超えた場合（お迎えが遅れた場合も含む。）は、超過料金として1時間の利用料に加え、乳児等通園支援事業における公定価格の基本分単価（利用園児の年齢に応じた金額）を事業所にお支払いいただきます。以降、1時間ごとに超過料金が発生します。

#### 7 無断キャンセルについて

利用の無断キャンセルは、事業所や他の利用者の迷惑となりますので、利用をキャンセルする場合には、必ず事業所に連絡してください。

なお、利用料や利用時間は予約した時間分で徴収・消費されます。

【別表③に該当】

#### 8 利用をお断りする場合

悪質なキャンセル・送迎遅延について度重なる無断キャンセルや予約変更、送迎の遅れが悪質と判断した場合、本事業の利用をお断りする場合があります。

#### 9 その他

事業所におけるキャンセルポリシーについて事業所でキャンセルポリシーを定めている場合は、事業所のキャンセルポリシーが優先されますので、事業所に内容を確認してください。

## 【別 表】キャンセル等の取扱い表

キャンセル時の利用料、実費負担、利用時間の取扱いは、以下の表のとおりです。

| 期 限                       | ①<br>前日 15 時までの<br>キャンセル | ②<br>前日 15 時以降から 17<br>時までのキャンセル | ③<br>当日のキャンセルや当<br>日利用開始時刻に遅れ<br>た場合や早退等 |
|---------------------------|--------------------------|----------------------------------|------------------------------------------|
| 利用料の支払い                   | なし                       | なし                               | あり                                       |
| 実費負担の支払い                  | なし                       | なし                               | あり                                       |
| 利用時間の消費<br>(月の利用上限 10 時間) | なし                       | あり                               | あり                                       |

※ 1 「利用日の前日」とは、土日祝日を除く平日のうち、利用日の 1 開所日前のことをいいます。

(具体例)

・月曜日～金曜日に開所している事業所で、利用日が月曜日の場合  
⇒「利用日の前日」は「前週の金曜日」

・月曜日～土曜日に開所している事業所で、月曜日が祝日、利用日がその翌日の火曜日の場合  
⇒「利用日の前日」は「前週の金曜日」

※ 2 利用者からのキャンセル連絡を事業所が確認し、応答等をしたことをもって、キャンセル成立となります。