

## 西東京市乳児等通園支援事業(こども誰でも通園制度)

### キャンセル等に伴う利用料及び利用可能時間の取扱いについて

西東京市が定める、市内の乳児等通園支援事業実施園(以下、事業実施園)を利用するにあたってのキャンセル等に伴う利用料及び利用可能時間の取扱いについては、次のとおりとします。なお、「利用可能時間の消費」については、すべての事業実施園において本ポリシーが適用となりますが、「利用料の支払い」については、各事業実施園において、別にキャンセルポリシーを定めている場合には、そちらが適用されますので、利用にあたっては、事前に利用される事業実施園にご確認ください。

#### 1. キャンセルの定義

- ① 利用予約確定後に、利用しないことを「キャンセル」とします。

利用予約確定となる時点は、次のとおりです。

(柔軟利用)利用者が利用予約後、事業実施園が利用承諾をした時点

(定期利用)利用者が申請後、事業実施園が申請内容を確認し、定期利用の登録を完了した時点

- ② キャンセルは「事前連絡ありのキャンセル」と「無断キャンセル」に分けて対応します。

#### 2. 利用料・利用時間枠の扱い

##### ① キャンセルの場合

種別	事前連絡ありのキャンセル	無断キャンセル
		・当日の利用開始時間前までに連絡
利用料の支払い	発生しない	発生しない
利用可能時間の消費	消費しない	予約時間分を消費する

##### ② 遅刻の場合

利用料の支払い	予約時間分
利用可能時間の消費	予約時間分を消費する

##### ③ 早退の場合

利用料の支払い	予約時間分 ※
利用可能時間の消費	予約時間分を消費する ※

※お子様の急な体調不良等により、お預かりが難しいと園が判断した場合には、利用時間分の利用料の請求と利用時間枠の消費を行います。

### 3. キャンセル方法

キャンセルは、各事業実施園の指定する方法(電話・メール・支援システム等)でご連絡ください。なお、キャンセルは施設が確認・応答した時点で成立とします。

### 4. 無断キャンセルへの対応

無断キャンセルや度重なる予約変更は、使いたい方がいるのにもかかわらず、利用枠に空きが出てしまいます。そのため、無断キャンセルが複数回確認された場合には、今後の利用を制限または停止することがあります。

### 5. 利用にあたってのお願い

キャンセルや遅刻の連絡は当日の利用開始時間前までに、利用予定の事業実施園にご連絡をいただければ、利用料の請求や利用可能時間の消費は発生しませんが、できる限り速やかなご連絡をお願いします。また、発熱や咳などいつもと違う症状があった場合は、軽快したことを確認してからの利用にご協力をお願いします。