

戸田市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

令和8年3月16日制定

1 適用範囲

施設への利用予約が完了した時点より、本キャンセルポリシーを適用します。

2 変更・キャンセル手続き

利用内容の変更またはキャンセルが確定した場合は、速やかに「こども誰でも通園制度総合支援システム」（以下「システム」という。）にて手続きを行ってください。

ただし、システム上の手続き期限は、利用日前日の23時59分までとなります。

なお、前日までのキャンセルであっても、施設により直接の連絡（電話等）を求められる場合があります。その際は各施設の案内に従ってください。

利用日当日の変更・キャンセルについては、利用開始時間前に、必ず予約先の施設へ直接連絡し、施設の案内に従ってください。

3 当日キャンセルの連絡

お子様の体調不良等、やむを得ない理由により当日キャンセルを行う場合も、速やかに施設へご連絡ください。

4 利用可能枠の消費及びキャンセル料

当日キャンセル（体調不良等を含む）及び無断キャンセルについては、実際の利用の有無にかかわらず、予約していた時間分が月間の利用可能枠（10時間）から差し引かれます。

また、上記の利用可能枠消費とは別に、各施設の規定に基づきキャンセル料や提供予定だった給食費等の実費の支払いが生じる場合があります。

（1）市内施設：現在、当日キャンセル料の徴収は行っていないませんが、実費等の取扱いは施設ごとに異なる場合があります。

（2）市外施設：施設ごとに独自のキャンセル規定（数日前から費用が発生するなど）を設けている可能性があるため、十分ご注意ください。

5 事業者都合によるキャンセル時の取扱い

事業者の都合（施設側の判断）によりキャンセルとなった場合は、前条の規定（利用可能枠の消費及びキャンセル料）は適用されません。したがって、月間の利用可能枠の減算や、キャンセル料の支払いは発生しません。

6 遅刻及び早退時の取扱い

利用開始時間に遅れた場合や、利用中の急な体調不良等で早退した場合は、利用可能枠の消費及び利用料は原則として当初の予約時間に基づき算定されますが、最終的な取扱いは各施設の判断によります。詳細は各施設にご確認ください。

7 予約時間を超過した場合の取扱い

予約時間を超過して利用（送迎の遅延等を含む）があった場合は、原則として、その超過時間分に対しても利用料が発生します。また、超過分については、月間の利用可能枠（1

0 時間)から差し引かれる場合と、本制度の給付対象外(全額自己負担)として施設が別途定める独自の延長料金(全額実費)が適用される場合があります。後者の場合は通常より高額な利用料の支払いが生じる可能性があります。取扱いには各施設により異なりますので、必ず事前にご確認ください。

8 お迎え時間の厳守

施設では、受け入れ可能な定員を定め運営しており、お迎えが遅れますと、適正な保育の提供や園全体の安全管理体制などの施設運営に支障が生じます。お迎えの時間は厳守してください。万が一遅れる場合は、必ず施設へ直接ご連絡ください。

9 禁止事項

円滑な制度運営と公平な利用のため、以下の行為は禁止といたします。

- (1) 無断キャンセル及び正当な理由なく予約と変更を繰り返す行為
- (2) 送迎の遅延
- (3) 同一日時において、複数の施設へ重複して予約を行うこと
- (4) その他、施設の運営や他の利用者への妨げとなる行為

10 利用制限

無断キャンセルや送迎の遅延等が悪質と判断された場合、施設側が安全な保育の提供に支障があると判断し、以後の予約をお断りすることがあります。

11 各施設における個別の定め

キャンセルの取扱いや利用料、実費徴収等の規定は、施設によって異なります。各施設の「重要事項説明書」等を必ず事前にご確認ください。

12 キャンセル・変更に伴う取扱い一覧

	システム上の手続	利用可能枠(10時間)の消費	キャンセル料・実費分の支払い
前日まで	必要	なし	施設規定による
当日キャンセル	施設の案内による	あり(予約分)	施設規定による
無断キャンセル	-	あり(予約分)	施設規定による
事業者都合	不要	なし	なし
遅刻・早退	-	原則あり(予約分)	原則当初の予約時間分の利用料等
利用超過	(枠内)	-	あり(超過利用分)
	(枠外)	-	なし(枠外)
			超過時間分の利用料等 施設独自の延長料金等 (全額実費)

キャンセルの取扱いやキャンセル料等は、施設により異なります。

13 規約の変更

本キャンセルポリシーの内容は、制度の運用状況等に伴い、事前の通知なく改定される場合があります。最新の内容については、市のホームページ等でご確認ください。