

## 別紙 1

### 船橋市乳児等通園支援事業チケットキャンセルポリシー

このポリシーは、利用可能時間の消費に関するキャンセルの取扱いについて市が定めるものであり、市内で本事業を実施する全ての事業者に適用される。事業者は独自のチケットキャンセルポリシーを定めることはできない。

#### 1 基本的な考え方

利用可能時間の消費（以下「利用枠消費」という。）は、こどもが実際に通園した時間ではなく、予約が確定した時間を基準として算定する。

利用予約をキャンセルした際の利用枠消費の有無は、キャンセルの申し出がなされた時点に基づいて判定する。

#### 2 キャンセルの申し出方法

キャンセルは、原則として「つうえんポータル」上で行うこと。つうえんポータルによる申し出が困難な場合は、事業所に直接電話等で連絡すること。

#### 3 利用枠消費の判定基準

キャンセルの申し出時点	利用枠の消費
利用予定日の前日 23時59分まで	消費しない
利用当日の午前0時以降（当日キャンセル）	予約時間の全時間を消費する （利用があったものとみなす）
事業者都合によるキャンセル	消費しない

※「前日」には、土日祝日を含む。

#### 4 利用当日キャンセル時の相談援助及び記録

当日キャンセルの場合、利用予定であった時間に係る基本単価及び基本単価に加算する一部の額について、給付の対象となる。この場合、事業者は可能な限り当日中に保護者に対して電話等の状況が把握できる方法で相談援助を行い、その記録（連絡日時・キャンセル理由・相談援助の内容）を残すこと。特に要支援家庭のこどもの場合には、関係機関と情報共有し適切な支援を行うこと。

#### 5 時間短縮の場合の取扱い

予約確定後、登園はしたものの保護者都合又はこどもの体調不良等により予約時間より早く帰宅した場合は、実際の利用時間ではなく、予約した全時間分を消費するものとする。