【利用者様向け Q&A】

Q1. 料金の「切り上げ」について、具体的に教えてください。

A1. 料金は 1 時間単位で計算します。例えば、1 時間半ご利用された場合は、切り上げて 2 時間分の料金として計算されます。

Q2. 開始時間に遅刻して実際の利用が 1 時間半でした。料金はどうなりますか？

A2. 料金は予約時間に基づいて計算されます。例えば、3 時間の予約で遅刻により実際の利用が 1 時間半になったとしても、料金は予約通り 3 時間分となります。

Q3.「早く迎えに行きます」と連絡すれば、必ず料金は安くなりますか？

A3. 事前にご連絡をいただければ、可能な限り料金を再計算するよう努めますが、必ず安くなることをお約束するものではありません。

お子様のお帰りの準備などをスムーズに行うため、お迎え時刻の変更が分かり次第、できるだけ早くご連絡ください。

Q4. 電話が繋がらなかった場合、留守電に入れておけば連絡したことになりますか？

A4. 留守番電話へのメッセージは、職員が確認できるまでに時間がかかる場合があります。確実な予約変更（料金減額など）のためには、お手数ですが職員と直接お話しいただくよう、時間を改めておかけ直しください。

Q5. 子どもが熱を出して施設から迎えの連絡がありました。この場合料金はどうなりますか？

A5.実際の利用時間で料金を計算します。1 時間に満たない部分の料金については Q1 のとおり、切上げを行いますが、お子様のためにも早めのお迎えをお願いします。お子様の体調に不安がある場合は利用をお控えください。

Q6. お迎えに遅刻してしまった場合の利用料金はどのように計算されますか？

A6. 5 分を超えて遅刻された場合は延長料金の対象となります。以下の料金表は、その際の計算結果を示したものです。

遅刻した合計時間	延長料金
6 分 ～ 1 時間 5 分	**1 時間分**（300 円）
1 時間 6 分 ～ 2 時間 5 分	**2 時間分**（600 円）

※以降、1 時間ごとに 300 円が加算されます。

Q7. 5 分までの遅刻なら、してもいいのですか？

A7. いいえ、決してそのようなことはございません。 時間厳守が最も重要なお約束です。5 分までの遅刻に対して延長料金をいただかないのは、交通事情など不測の事態を考慮した最大限の配慮であり、遅刻を許容するものではありません。5 分以内の遅刻であってもお声がけはさせていただきますし、このような遅刻が繰り返される場合は、厳しく注意させていただくことがございます。

Q8. お迎えが 6 分遅れただけで、1 時間分の延長分の料金がかかるのは厳しくないですか？

A8. ご事情お察しいたします。しかし、まずは時間通りにお迎えに来ていただくことが大原則であることにご理解とご協力をお願いします。その上で、すべての方に公平なサービスを提供するため、「5 分」という時間を一つの基準とさせていただいております。

Q9.「早く迎えに行きます」と連絡した後、その時間から少し遅れた場合は延長分の料金はかかりますか？

A9. はい、発生する場合がございます。「早くお迎えに来る」とご連絡いただいた時点で、**予約の終了時刻がその時刻に変更されます。** そのため、**変更後の新しい終了時刻に遅刻し、その時間が 5 分を超えた場合は、利用時間を延長したものとして料金が発生**します。

（例：17 時までの予約を「16 時に行きます」と変更した場合、16 時が新しい終了時刻となります。もし 16:08 にお迎えに来られた場合は、延長料金が発生します。）

Q10. お迎え時刻の定義は、ドアを開けた時間ですか？退室した時間ですか？

A10. 厳密な定義は施設ごとに異なる場合がございますので、ご心配な場合は、ご利用開始時に施設職員へ直接ご確認いただけますと確実です。お願いとしましては、いずれの解釈になっても時間内に対応できるよう、お時間に余裕をもってお迎えいただけますと幸いです。

Q11. 料金を払えば、予約時間を超えて延長してもらえるということですか？

A11. いいえ、全く違います。

一時預かり事業は、ご予約いただいた時間内にお子様をお預かりし、安全にお引き渡しすることを前提としています。

職員の配置や他の利用者への影響を考慮し、当日の予約時間延長は原則としてお受けしておりません。

そのため、「延長を前提としたご利用」は固くお断りいたします。

その上で、やむを得ないご事情で、結果としてお迎えが時間内に間に合わなかった場合に限り、「サービスを利用した時間に対してご負担いただく料金」として、延長料金が発生する仕組みとなっております。

延長料金は、延長利用の権利を保障するものでは決してありません。

予期せぬ残業などでお迎えが遅れる可能性がある場合は、あらかじめ長めの時間でご予約いただくなど、必ず予約時間内にお迎えに来ていただけるようご協力ください。

皆様のご理解とご協力をお願いいたします。