

キャンセル規定

1. キャンセル料

親子交流支援をキャンセルした場合、キャンセルを申し出た時期に応じて、以下のキャンセル料が発生します。

- ① 無連絡での当日キャンセル: 支援利用料金の50%
- ② 当日キャンセル: 支援利用料金の30%
- ③ 前日キャンセル: 支援利用料金の20%
- ④ 前々日キャンセル: 支援利用料金の10%

例：① 付添型支援 1 時間=24,000円×0.5=12,000円

② 付添型支援 1 時間=24,000円×0.3=7,200円

③ 付添型支援 1 時間=24,000円×0.2=4,800円

④ 付添型支援 1 時間=24,000円×0.1=2,400円

2. 連絡なしのキャンセルについて

連絡なくキャンセルをされた場合、当法人は利用者と面談を行い、事情を伺った上で支援再開の可否を判断します。

3. キャンセル料の請求先

キャンセル料は、原則としてキャンセルを申し出た側の利用者に請求します。

4. 代替日への変更依頼について

「代替日への変更依頼」は、予定日をキャンセルして代替日を立ち上げるため、当規定でのキャンセル扱いとなります。

5. 規定の適用の範囲について

お子様や利用者の体調不良によるキャンセルについても、原則として本キャンセル規定が適用されます。

6. 災害時の例外

台風等の自然災害、その他当法人の責めに帰すべからざる事由により、当法人が支援の実施が困難と判断した場合、キャンセル料は発生しません。

7. キャンセル後の対応

キャンセル後の交流は、代替日の取り決めに従って行います。

8. キャンセルが続いた場合の対応について

同一の利用者様より、理由（体調不良等を含む）を問わず、決定した日程のキャンセルが「3回連続」となった場合、次回以降の日程調整を一旦停止し、今後の支援継続について相談するため「確認面談」を行うことがあります。

- 数え方について
 - カウント対象 正規の交流日、および確定済みの代替日に行わないこと。
 - カウント対象外 日程調整のプロセスはカウントされません。
 - リセット 支援が1回実施された時点で、キャンセル回数はリセットされます。

9. 具体的な例

【ケースA：確認面談が必要になる場合】

日程確定後のキャンセルが、実施を挟まずに3回続いたケースです。

正規日 (中止) — 代替日 (中止) — 翌正規日 (中止)
日程調整を停止し、「確認面談」を実施します

【ケースB：回数がリセットされる場合】

途中で支援が実施されたため、カウントがゼロに戻るケースです。

正規日 (中止) — 代替日 (中止) — 翌正規日 (実施)
キャンセル回数は0回に戻ります

10. その他

上記ルールに関わらず、状況により当団体（わらび）が面談にて確認を要すると判断した場合も、同様に確認面談をお願いすることがあります。

施行
2024年5月16日
改定
2024年11月15日
2025年1月6日