

1. 依頼会員から Q & A

| No | 質 問 | 回 答 |
|----|---|--|
| 1 | 会員登録だけしています。明日預かってもらえますか？ | 活動には、センターから紹介された提供会員と依頼会員と対象となる子どもとで事前打ち合わせが必要ですので、急な依頼には対応できません。依頼は2か月前から3日前までにお申込みください。 |
| 2 | 依頼会員は、事前打ち合わせ票を毎回作成するのですか？ | 1人の提供会員が継続援助する場合は、事前打ち合わせ票は最初に作成するだけです。 ただし、次のような場合は、子ども同席のうえ、再度事前打ち合わせが必要になります。 <ul style="list-style-type: none"> ・ 依頼内容が変わる場合（活動パターン、場所等） ・ 提供会員が変わる場合 ・ 前回、打ち合わせに同席していない子どもを預ける場合 ・ 子どもの成長に伴い、前回と食事や過ごし方などが大きく変わった場合 ・ 最終活動日から1年または事前打ち合わせ日から実際の活動がないまま1年が経過している場合 |
| 3 | 依頼したら、必ず提供会員を紹介してくれますか？ | センターは依頼会員のニーズにきめ細かく応えられるように、丁寧に提供会員一人ひとりに声をかけています。ただし、提供会員は有償ボランティアの方です。基本的に提供会員の空いている時間をお願いしますので、必ずとは言えません。 |
| 4 | 提供会員へ依頼した後、何か手続きが必要ですか？ | 提供会員が了承した依頼内容・日時等を必ず事前にセンターへご連絡ください。電話・FAX・メールでお知らせください。 |
| 5 | 活動に保険がありますか？ また、事前打ち合わせに、保険は適用されますか？ | 万が一の事故に備えて傷害保険・賠償保険に加入しています。事前連絡のない活動については保険が適用されません。事前打ち合わせには保険が適用されます。 |
| 6 | 家事援助もお願いできますか？ | 家事援助はできません。 |
| 7 | 預かってもらってからの、時間延長はできますか？ | 提供会員の承諾があれば可能です。 |

| | | |
|----|--|---|
| 8 | センターが閉まってから、予定変更したい場合はどうしたらいいですか？ | センター閉所後は、留守番電話・FAX・メールで連絡してください。保険が適用されます。 |
| 9 | 知人が提供会員をしています。その方にサポートを依頼できますか？ | センターを通して、その方に依頼していただくことができます。 |
| 10 | 障がい児の預かりや送迎はできますか。 | 可能な限り、対応させていただきます。 |
| 11 | 病中に預かりはしてもらえませんか？ | 病中（回復期含む）は、子どもの病状の急変に伴う対応が必要になることが考えられますので、預かりは行えません。 |
| 12 | 依頼会員が提供会員にもなることはできますか。 | 「提供会員養成講座」を受講していただいた後、提供会員として登録できます。 提供会員養成講座は、年に2回以上開講していますので、詳細はセンターにお問い合わせください。 提供会員には、随時「フォローアップ研修」も実施しています。 |
| 13 | 依頼していた時間よりも、短い時間の活動になった場合、活動費はどうなりますか？ | 事前にわかっている場合は、必ず、提供会員とセンターにご連絡ください。 当日、結果的に時間が短くなった場合は、実活動時間を基準にお支払ください。 |
| 14 | 退会の手続きはどうすればよいですか？ | 他市へ転居、援助が不要になったなどの理由で退会を希望する場合は「会員抹消届」の提出が必要です。必要事項を記入し、会員証を添えて（提供会員のみ）センターへ郵送か持参してください。 一番下の子どもが小学校を卒業する場合は、3月末日で自動退会となりますので、「会員抹消届」の提出は不要です。 事前打ち合わせをした全ての提供会員に連絡し、「事前打ち合わせ票」及び「依頼内容確認票」の返却、または破棄を依頼してください。 |

2. 提供会員から Q & A

| No | 質 問 | 回 答 |
|----|--|--|
| 1 | 提供会員の家族が、依頼された預かりや送迎をしてもよいですか？ | 提供会員として登録していない方は、活動できません。 |
| 2 | おやつや食事を提供した場合の料金はどうなりますか？ | 缶ジュースや菓子など金額がはっきりしているものは、その金額を請求してください。 食事など、1人分の金額が計算しにくい場合は、事前打ち合わせの時に、会員同士で話し合って決めてください。 なお、請求できるのは、事前打ち合わせで依頼会員におやつ、食事を提供を頼まれた場合のみです。 ※ 子どもにアレルギー疾患がある場合がありますので、独自の判断で提供しないでください。 |
| 3 | 2組の家庭の援助をしていますが、活動時間が重なった場合、一緒にお預かりしてもよいですか？ | 原則「1人対1人」でお願いしています。 |
| 4 | 事前打ち合わせ票は、いつまで保管すればいいですか？ | 依頼会員やセンターから連絡があるまで、必ず保管してください。 |
| 5 | 事前打ち合わせをしましたが、依頼がありません。 | 依頼会員が急な残業や電車の遅延などで、いざというときをお願いできることで大変心強く思われています。活動に結びつかないこともあります。ご理解ください。 事前打ち合わせ日から1年経過した場合は、再打ち合わせとなります。事前打ち合わせ票はそれまで保管してください。 |
| 6 | 活動したことがありませんが、交流会やフォローアップ研修に参加しないといけませんか？ | 活動の有無に関係なく、皆さんが楽しめる交流会や、日常生活にも役立つ研修を企画しています。 会員同士の交流をきっかけに活動が始まることもありますので、是非ご参加ください。 |
| 7 | 依頼会員には、「雇用主」のような対応をする人がいて残念です。 | 活動は、「仕事」ではなく「会員同士がお互いに助け合いながら地域のなかで子育ての相互援助活動を行う組織」です。 対応が難しい場合は、センターにご連絡ください。 |

| | | |
|---|--|---|
| 8 | 提供会員養成講習会を受講してから数年経つので、忘れていることも多く不安です。 | 提供会員養成講座の再受講もしていただくようお願いします。 |
| 9 | 退会の手続きはどうすればよいですか？ | <p>退会を希望する場合は「会員抹消届」が必要です。必要事項を記入し、提供会員は会員証を添えてセンターへ郵送か持参してください。</p> <p>事前打ち合わせをした依頼会員に連絡し、事前打ち合わせ票等の取扱いについて相談してください。</p> |

3. よくご相談いただく事例

| No | 事 例 | 回 答 |
|----|--|--|
| 1 | 依頼会員が当日、無断でキャンセルしたり、頻繁にキャンセルする。 | 「提供会員はボランティアとして、地域の方の育児を助けたいと、自分の時間や労力を進んで提供して下さっている」ということに感謝することが必要です。自分のために時間を空けて待っていてくれた提供会員の気持ちを考えましょう。 |
| 2 | 善意でサポートしている提供会員と、報酬を支払っているのだから、という依頼会員の認識にズレがある。 | 相互援助活動とは、相互援助の精神に立って、会員の自発的な判断で援助活動を行うものです。報酬も、援助に対するお礼の気持ちという性格のもので、決してお金でサービスを買うというものではないことを理解しておくことが大切です。一方、提供会員においても、善意でサポートしている活動であるとしても、報酬を受ける活動である以上、自覚が必要です。会員同士が同等の立場で、お互いに協力しながら子どもにとって最も望ましい育児をする共同作業という意識が必要です。 |
| 3 | 依頼会員からの活動内容の要求がオーバーになってくることもある。 | 提供会員の中にはボランティア精神の豊かな人がたくさんいます。時には、善意で活動内容を超えてしまうこともあります。最初に取り決めた以上のことを要求されても、嫌な顔ひとつせずに応えてくれる提供会員もいますが、後になってそれが負担になることが大変多いです。最初に取り決めた活動内容にそって活動することが、関係を長続きさせるコツです。 また、依頼会員も、有償のボランティア活動であるという趣旨をよく理解し、決められた内容以外の援助を要求しないことが大切です。 |
| 4 | 依頼された子どもは一人なのに、依頼されていない他のきょうだいと一緒にいる。 | 事前打ち合わせに同席していないきょうだいは、援助の対象になりません。提供会員は、「預かる子どもが一人」ということでサポートを了承しているのです、それは困るということであれば、提供会員は活動を断ることもできます。また、依頼会員が知らない間に、きょうだいがついていった場合、提供会員の管理責任は預かる予定の子どもだけですので、ついてきたきょうだいは保険の対象となりません。 |

| | | |
|---|--|---|
| 5 | 誰もいない家に送り届けてほしいという送迎の依頼 | ファミリーサポートセンターの活動は、子どもを一人にしないよう保護者に代わって預かりや送迎を行う活動であるともいえます。「大人から大人へ」子どもを安全に受け渡すことができるように活動内容を工夫しましょう。 |
| 6 | 子どもを預かっている間に、買い物等の提供会員の用事に預かっている子どもを連れていく。 | 活動中に、提供会員が自分の用事を行うことは好ましいことではありません。安心・安全な活動を行うためにも、依頼を受けた時間は子どもの預かり活動に集中し、このような活動は避けるようにしましょう。 |
| 7 | 活動報告書にサインがもらえない。(会員同士で会っていない) | 特に送迎の依頼で、依頼会員が不在で、他の大人(祖父母、保育園の先生、習い事先の先生等)の間で子どもの受け渡しが行われている場合、依頼会員と提供会員が顔を合わせる機会がないケースがあります。ファミリーサポートセンターの活動は会員間の相互援助活動であり、会員同士の信頼関係が大切です。月に一度は依頼会員と提供会員が会う機会を作り、活動報告書を元に、子どもの様子や近況を報告し合いながら、交流する機会を持ち、信頼関係を築きましょう。 |
| 8 | 提供会員が運転に不慣れのため、夫の運転する車に乗って預かりや送迎を行う。 | 会員外の活動は、ファミリーサポートセンター事業では成立しません。たとえ、提供会員の家族であっても、夫が活動するためには、既定の講習を受けて、提供会員として登録していただく必要があります。正式な登録のない家族の運転の際に、発生した事故でその家族がケガを負ったとしても、補償保険の適用外となります。 |
| 8 | 家用車を使用した送迎での実費負担(ガソリン代)の考え方 | ファミリーサポートセンター事業の送迎は、送迎業としているものではなく、援助活動の一環であることから、提供会員が自宅を出発して帰宅するまでにかかったガソリン代の実費分は、依頼会員が負担します。実費の金額については、会員間で合意した金額とします。(例: 20円/kmなど) |

引用：一般財団法人女性労働協会「ファミリー・サポート・センター設立と運営の手引き」

4. ファミリーサポートセンター補償制度について

ファミリーサポートセンター補償制度は、センターの登録会員および依頼会員の子どもが対象です。けがや特定疾病を被った場合の補償を備えておくとともに、万一の賠償請求に備えることによって、会員が安心して活動に参加でき、センターの健全な運営、発展に寄与することを目的とするものです。

※ 両方会員が、提供会員として活動している際の自身の子どもは対象外です。

(1) 地域子育て支援補償保険（依頼子供傷害保険・サービス提供会員傷害保険）

- ① 提供会員が、本会の紹介による援助活動中や、援助活動のために自宅と援助を受ける子ども宅や保育所等の往復途上（通常の経路）において傷害、もしくは熱中症になったときに補償します。
- ② 依頼会員の子どもが、援助活動中に傷害、もしくは熱中症になった場合、提供会員の過失の有無にかかわらず補償します。

| 事由 | ①提供会員向け補償額 | ②依頼子ども向け補償額 | 補償金をお支払する場合 |
|--------|-------------|-------------|---------------------------|
| 死亡 | 500万円 | 300万円 | 事故日よりその日を含めて180日以内の死亡 |
| 後遺傷害 | 500万円～20万円 | 300万円～12万円 | 事故日よりその日を含めて180日以内の後遺障害発生 |
| 入院（1日） | 3,000円 | 3,000円 | 事故日よりその日を含めて180日を限度 |
| 手術 | 3,000円×所定倍率 | 3,000円×所定倍率 | 事故日よりその日を含めて180日以内の手術 |
| 通院（1日） | 2,000円 | 2,000円 | 事故日よりその日を含めて180日以内で90日を限度 |

(2) 地域子育て支援補償保険（賠償責任保険）

提供会員が、援助活動中、監督ミスや提供した飲食物等が原因で、子どもや第三者の身体または財物に損害を与えたことにより、法律上の賠償責任が生じた場合に、負担する賠償金等を補償します。

| 事由 | てん補限度額（補償額） / 1事故あたり |
|---------|-------------------------------------|
| 対人・対物賠償 | 2億円 |
| 初期対応費用 | 1,000万円 |
| 見舞金 | 10万円 (死亡後遺障害時10万円限度、入院・通院時3万円限度) |
| 受託品 | 10万円 |

※ 自動車事故については、適用されません。

5. ファミリーサポートセンター補償制度 Q & A

(1) 地域子育て支援補償保険（依頼子供傷害・サービス提供会員傷害保険）

Q & A

| No | 質 問 | 回 答 |
|----|--|---|
| 1 | 子どもの送迎活動において、提供会員が自家用車を運転していて事故にあった場合、『補償保険』はどのように適用されますか？ | 「サービス提供会員保険」と「依頼子ども傷害保険」は適用されますが、「賠償責任保険」は適用されません。本保険の中に、自動車保険は組み込まれていないため、「賠償責任保険」は適用されません。したがって、事故の相手の方へのケガへの補償や相手の方の車などの物損への補償、提供会員の車の修理への補償も適用されません。同じく原動機付き自転車も適用されません。このような場合、提供会員がお気の毒なので、「お見舞金制度」を設けています。 |
| 2 | 子どもを迎えに行くとき、自宅からではなく出先の場所から保育所に行きたいのですが、出先から保育所に行く途中で怪我をした場合に保険は適用されますか？ | 適用されません。 保険適用は、自宅と依頼会員宅、あるいは保育所など、依頼会員が指定する場所との通常の経路のみです。 |
| 3 | 援助活動中、保険の対象となる傷害を被った場合、健康保険は使えますか？ | 使えます。本保険は、健康保険の利用とは関係なく支払われます。 |
| 4 | 預かっている子どもが公園等で怪我をした場合、保険は適用されますか？ | 適用されます。 ただし、依頼会員がさせて欲しくない遊びもありますので、遊び場所等は事前に確認しておいてください。 |

(2) 地域子育て支援補償保険（賠償責任保険） Q & A

| No | 質 問 | 回 答 |
|----|--|---|
| 1 | 提供会員が作ったものを食べて食中毒になった場合、「補償保険」はどのように適用されますか？ | 食中毒の原因が、提供会員の過失によるものと認められた場合は、「賠償責任保険」が適用されます。 |
| 2 | 提供会員が依頼子どもを外で遊ばせる預かりをしていた際に、2人ともに熱中症になってしまいました。「補償保険」は適用されますか？ | 適用されます。 |
| 3 | 提供会員の子どもが、預かった子どもに怪我をさせられた場合、あるいは家のものを壊された場合、賠償責任保険は適用されますか？ | 適用されません。 賠償責任保険は、提供会員の監督ミス等により、提供会員もしくはファミリーサポートセンターに法律上の賠償責任が生じた場合に適用されるもので、提供会員自身が自身に賠償責任を請求することはできないからです。 ※ お見舞金制度が適用されます。 |
| 4 | 提供会員が、依頼会員から預かった鍵を紛失したり、預かっていたベビーカーを壊した場合、賠償責任保険の対象となりますか？ | 対象となります。 ただし、10万円が限度となります。 |
| 5 | 賠償事故が発生した場合の手続き方法を教えてください。 | 速やかにファミリーサポートセンターへ連絡してください。 センターが保険会社へ報告し、事故内容を確認のうえ、今後の示談交渉の進め方について打ち合わせをします。 なお、活動中の人身事故の場合、提供会員はお見舞い等の道義的責任を十分果たす必要があります。 |
| 6 | 示談交渉の進め方について教えてください。 | 事故が発生した場合、保険会社からの助言に基づき、提供会員が被害者との交渉にあたることになります。 |
| 7 | 援助活動中、預かっている子どもが怪我をした場合、お見舞い品（お菓子、花等）についても保険が適用されますか？ | 社会通念上、妥当な金額であれば、お見舞金として支払った実費が補償されます。 |

(3) 地域子育て支援補償保険 Q & A

| No | 質 問 | 回 答 |
|----|---|---|
| 1 | <p>強風の際に、子どもが風に飛ばされたり、飛んできた物にあたって怪我をした場合、保険の対象になりますか？</p> | <p>地域子育て支援補償保険では、提供会員、依頼会員の子ども、ともに強風による怪我の支払いが対象になります。</p> <p>また、提供会員に賠償責任が発生しないため、賠償責任補償の対象になりません。</p> |
| 2 | <p>子どもを預かっているときに地震が発生し、上から物が落ちてきて怪我をした場合、保険の対象になりますか？</p> | <p>地域子育て支援補償保険では、提供会員、依頼会員の子ども、ともに地震による怪我の支払いが対象になります。</p> <p>また、地震等の自然災害が原因の場合は、提供会員に賠償責任が発生しないため、賠償責任補償の対象になりません。</p> |

引用：一般財団法人女性労働協会 保証制度のしおり「安全な活動を安心して行うために」

6. 様式集

- (1) 会員登録申込書（依頼会員・提供会員）
- (2) 事前打ち合わせ票（3枚複写）
- (3) 依頼内容確認票（3枚複写）
- (4) 相互援助活動報告書（日報・月報）（3枚複写）
- (5) 会員抹消届