

こうとう家事・育児サポート

Q&A

【利用申請】

- Q1 母親が不在で、父親とこどもしかいない場合も利用できますか？
- Q2 こどもを保育園や実家に預けている間もサポートをお願いできますか？
- Q3 ペットがいても利用できますか？
- Q4 日本語があまりわかりませんが、サポートは利用できますか？
- Q5 申し込んだらすぐに利用できますか？
- Q6 区内の実家や友人宅での家事や育児サポートは利用できますか？
- Q7 こどもが風邪をひいていてもサポートを利用できますか？
- Q8 利用申請後に保育園に通い始めた場合などはどうしたらいいですか？
- Q9 転居した場合でもサポートをお願いすることはできますか？
- Q10 出産した場合はどうなりますか？
- Q11 3歳未満の多胎児(双子、三つ子など)を養育または妊娠中で、3歳未満の多胎児以外のこどももいる場合どうしたらいいですか？
- Q12 3歳未満の単胎児を養育中で、本事業(単胎児家庭向け)を利用中に多胎児を妊娠した場合どうしたらいいですか？

【家事・育児支援サポーター】

- Q13 サポーターはどんな方ですか？
- Q14 サポーターを指名できますか？

【支援内容】

- Q15 お願いできるサポートは具体的にどんな内容ですか？
- Q16 どのようなサポートが人気ですか？
- Q17 同行はどこまで行ってくれますか？サポーターの交通費はどうなりますか？
- Q18 サポーターが自宅のものを壊してしまったらどうすればいいですか？
- Q19 お買い物代行の際、サポーターにクレジットカードなどを預けても大丈夫ですか？
- Q20 サポートが予定時間内に終わらなかった場合はどうすればいいですか？

- Q21 1 回に 2 時間までしかお願いできないのですか？
Q22 途中で迎えに行きたいので、サポート中に少しだけ留守にしてもよいですか？
Q23 きょうだいの送迎をしてもらえますか？
Q24 家事支援に必要な清掃用具や調理器具等は持ってきてくれるのですか？
Q25 在宅で仕事をしている間、こどもの世話をしてくれますか？

【利用時間】

- Q26 利用上限時間の見方を教えてください
Q27 こどもの誕生日と利用時間の関係を教えてください

【利用料金】

- Q28 利用料金の支払い方法は？

【キャンセル】

- Q29 キャンセルや変更をしたい場合はどうすればいいですか？

【利用申請】

Q1 母親が不在で、父親とこどもしかいない場合も利用できますか？

A 可能ですが、事前に父親か母親のどちらがご在宅されるかご連絡いただくようご協力をお願いします。

Q2 こどもを保育園や実家に預けている間もサポートをお願いできますか？

A 父親または母親が在宅で、家事のサポートということであれば可能です。

Q3 ペットがいても利用できますか？

A 可能です。作業をスムーズに進めるため、また、事故防止のためにも、原則としてペットをケージなどに入れて頂くようお願い致します。

Q4 日本語があまりわかりませんが、サポートは利用できますか？

A 外国語対応が可能な者、もしくはスマートフォンの翻訳機能などを活用してサポートさせていただきますので、お気軽にご相談ください。

Q5 申し込んだらすぐに利用できますか？

A 原則、利用日の 1 週間から 10 日程前にはご依頼頂けるようお願いしております。

Q6 区内の実家や友人宅での家事や育児サポートは利用できますか？

A 利用者様のご自宅以外でのサポートはお受けできません。

Q7 こどもが風邪をひいていてもサポートを利用できますか？

A こどもを含むご家族の方が風邪をひいたり感染症等により患されている場合はサポートの提供を致しかねますので、ご了承ください。

Q8 利用申請後に保育園に通い始めた場合はどうしたらいいですか？

A 保育園に通い始めた場合でも利用は可能ですが、今後利用不要となった場合は、区および事業者へその旨お伝えください。

Q9 転居した場合でもサポートをお願いすることはできますか？

A 転居した場合、区のホームページから電子申請により利用変更届の申請をお願いします。また、事業者へその旨お伝えください。なお、区外に転居した場合は本区のこうとう家事・育児サポート事業は利用できません。

Q10 出産した場合はどうなりますか？

A 出産した場合は、区のホームページから電子申請により利用変更届の申請をお願いします。また、事業者へその旨お伝えください。なお、利用上限時間数が変わりますので、注意してください(Q27 参照)。

Q11

3歳未満の多胎児(双子、三つ子など)を養育または妊娠中で、3歳未満の多胎児以外(単胎児)のこどももいる場合どうしたらいいですか？

A

3歳未満の多胎児(双子、三つ子など)を養育又は妊娠中の場合は、こうとう家事・育児サポート事業(多胎児家庭向け)のホームページより申請してください。多胎児家庭向け事業で残時間が無くなった場合又は多胎児が3歳になった場合に、妊娠中(単胎児)又は他に3歳未満の単胎児がいれば、こうとう家事・育児サポート事業(本事業)のホームページから申請してください。

Q12

3歳未満の単胎児を養育中で、本事業(単胎児家庭向け)を利用中に多胎児を妊娠した場合どうしたらいいですか？

A

本事業(単胎児家庭向け)をご利用中に、多胎児を妊娠した場合は、こうとう家事・育児サポート事業(多胎児家向け)のホームページより申請してください。多胎児家庭向け事業で残時間が無くなった場合又は多胎児が3歳になった場合に、妊娠中(単胎児)又は他に3歳未満の単胎児がいれば、引き続き本事業をご利用いただけます(再登録不要)。

【家事・育児支援サポーター】

Q13

サポーターはどんな方ですか？

A

区内在住の40代から60代の方が中心です。家事のプロではありませんが、保育や育児経験を持つ者も多く、少しでも家事・育児をお手伝いしたいという思いで登録をさせていただいております。

Q14 サポーターを指名できますか？

A

お約束はできませんが、出来る限りご希望に沿った対応をさせていただきます。ただし、毎回同じサポーターが訪問できるとは限りませんのでご了承ください。なお、サポーターが親族や身内の場合はご利用できません。

【支援内容】

Q15

お願いできるサポートは、具体的にどんな内容ですか？

A

母親・父親がお子様とゆったりと向き合える時間を作って頂くためのサポートですので、お掃除やお料理、離乳食づくり、きょうだいの見守り、沐浴の介助などの家事・育児から、外出同行などがございます。ただし、お子様の預かりは出来ませんのでご注意ください。詳しくは、別途「こうとう家事・育児サポート事業 できること/できないこと」をご確認ください。

Q16

どのようなサポートが人気ですか？

A

1番人気は、お部屋のお掃除です。2番人気は、お子様の健診の同行、3番人気は、お料理(家族分や離乳食作り置き)ですが、実際にご利用いただいて、大変喜ばれるのは、「家事育児の大変さに共感してもらえた」「話相手になってもらえた」などです。

Q17

同行はどこまで行ってくれますか？サポーターの交通費はどうなりますか？

A

サポーターが付き添いで外出をする場合は、ご利用者さまの自宅から 20 キロ圏内となります。別の場所へ同行する際に発生した交通費や入場料などは、サポーター分もお支払いいただきます(サポーターに直接お支払いください)。現地解散も可能ですが、その場合は利用者様宅までの交通費を負担していただきます。

Q18 サポーターが自宅のものを壊してしまったらどうすればいいですか？

A まずは事業者へご連絡をください。状況を確認の上、保険等にて対応いたします。

Q19 お買い物代行の際、サポーターにクレジットカードなどを預けても大丈夫ですか？

A トラブル防止のため、カード類の預かりは禁止とさせていただいております。

Q20 サポートが予定時間内に終わらなかった場合はどうすればいいですか？

A まだご利用時間が残っている状態で、サポーターの都合が合えば、当日(土日祝の時間延長は不可)でも延長が可能です(延長前に、サポーターより本部へ残りのご利用時間を確認させていただきます)。延長された場合は延長時間を含めた利用料金をお支払いいただきます。

Q21 1 回に2時間までしかお願いできないのですか？

A 3時間や4時間も可能です。また、3時間ずつ2名体制でサポートするなども可能ですので、ご相談ください(この場合、利用時間、利用料金は2倍で計算されます)。なお、サポートは必ず2時間以上で延長は1時間単位、連続利用は最大で5時間までとなります。

Q22

途中でお迎えに行きたいので、サポート中に少しでも留守にしてもよいですか？

A

保護者不在でのサポートは行っておりません。短時間の不在であっても、万が一何か起きた場合には補償ができませんので、ご了承ください。

Q23

きょうだいの送迎をしてもらえますか？

A

保育施設等への送迎は、利用者様の同行があれば可能です。お手伝いできる内容は「こうとう家事・育児サポート事業 できること/できないこと」をご確認ください。

Q24

家事支援に必要な清掃用具や調理器具等は持ってきてくれるのですか？

A

ご自宅にてご用意ください。すべてご自宅にある清掃用具、洗剤、調理器具、調味料等を使用させていただきますのでご了承ください。

Q25

在宅で仕事をしている間、こどもの世話をしてくれますか？

A

利用者様の目の届く範囲であれば家事や育児のサポートができます。横になって身体を休めていただいても構いません。

【利用時間】

Q26 利用上限時間の見方を教えてください

A

◆お子さんがひとりっ子の場合の利用時間

- 妊娠期から0歳を経て、1歳の誕生日前日まで：90 時間
- 1歳から2歳の誕生日前日まで：30 時間
- 2歳から3歳の誕生日前日まで：30 時間

◆きょうだいがいる場合の利用時間

原則、児童一人当たりの上限時間数を児童ごとに付与します。

なお、下の子が生まれたときに、1歳または2歳の子がいる場合、特例で1歳または2歳の子の上限時間に60時間を追加付与します。

また、多胎妊婦又は3歳未満の多胎児(双子、三つ子等)を養育する方は原則、多胎児家庭向けのサポートにお申し込みください。(Q11参照)

単胎児妊婦又は 3 歳未満の単胎児を養育する者

単胎児	兄弟構成	児童一人当たりの上限時間数
妊娠期から0歳まで		90時間
1歳	0歳の弟妹がいない場合	30時間
	0歳の弟妹がいる場合	90時間
2歳	0歳の弟妹がいない場合	30時間
	0歳の弟妹がいる場合	90時間

●妊娠中と1歳児(単胎児)の場合

→90 時間と30時間

●0 歳児(単胎児)と1歳児(単胎児)の場合

→90時間と90時間(1歳児で30時間を付与していた場合、下の子の出産により60時間を追加付与)

●0 歳児(単胎児)と 2 歳児(多胎児)の場合

→先に多胎児の 120 時間を利用して、残時間が無くなった場合に 0 歳児(単胎児)で申し込みすると90時間付与

※「単胎児」とは多胎児(双子、三つ子)以外のお子様となります

Q27 こどもの誕生日と利用時間の関係を教えてください

A

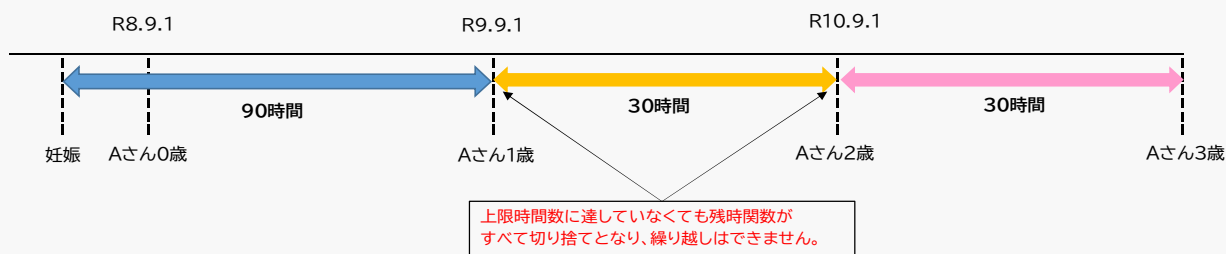
妊娠(出産)された場合やお子様が誕生日を迎え、該当する条件が変わった場合は、その都度、上限時間数が切り変わります。新たな上限時間数になった際に、上限時間数に達していなくても繰り越しできませんのでご注意ください。なお、下の子が生まれたときに、1歳または2歳の子がいる場合、特例で上限時間に60時間を追加付与します。

妊娠中から1歳の誕生日を迎える前日までを0歳児の利用時間とし、対象児1人あたり90時間を上限時間とさせていただきます。

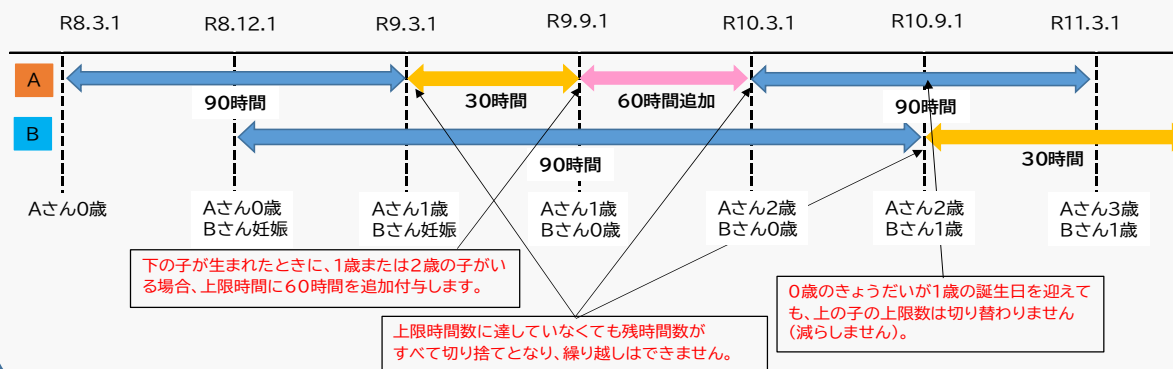
※0歳のきょうだいが1歳の誕生日を迎えても上の子の上限時間数は切り替わりません(減らしません)。

※お子さまが誕生日(1歳、2歳)を迎えると、上限時間数が切り変わります。新たな上限時間数になった際に、残りの時間数を繰り越すことはできません。

R8.9.1に生まれたAさんの場合



R8.3.1に生まれたAさんとR9.9.1に生まれたBさん(R8.12.1妊娠届)の場合



【利用料金】

Q28 利用料金の支払い方法は？

A

サポート利用時にサポーターに直接、電子マネー(PayPay)でお支払いいただけます。電子マネーでお支払いされなかった場合は、後日、コンビニエンスストア等で利用できる請求書を送付します。

【キャンセル】

Q29 キャンセルや変更をしたい場合はどうすればいいですか？

A

すぐに事業者までご連絡ください。前日の17時までであればキャンセルとしてお受けできますが、17時以降にキャンセルの連絡をされた場合は、2時間分の利用時間が減り、1,000円(2時間分)のキャンセル料がかかります。