

特定非営利活動法人フローレンス（以下「フローレンス」といいます。）は事業開発、政策提言、文化創造の3つの軸で、日本の子ども・子育て領域の社会課題と価値創造に取り組む団体であり、「今を生きるわたしたちと まだ見ぬ子どもたちが希望と手をつないで歩める社会。さあ、心躍る未来へ。」をビジョンに掲げ、各種保育事業、福祉支援活動を展開しています。

## 第1章 総則

### 第1条（本規約の目的・名称）

本規約は、フローレンスが提供する病児保育、病後児保育、健康児保育その他のフローレンスが提供する保育に関する各サービス及び各サービスに付加されるオプションサービス（以下、総称して「フローレンスパック」といいます。フローレンスパックの概要については、本規約第3条第5号に定めるフローレンスのウェブサイトに記載するものとします。）に関する利用条件を定めるものです。

### 第2条（適用範囲）

1. 本規約は、フローレンスパックの利用を申請し、かつフローレンスが当該申請を承諾した全ての者（以下「利用会員」といいます。）に適用されます。
2. 前項の規定にかかわらず、フローレンスが利用会員との間で、法令の範囲内で、書面（電磁的方法を含みます。）により本規約と異なる特約を結んだときは、当該特約が優先するものとします。
3. 本規約以外のフローレンスパックに関するガイドライン、よくあるご質問、その他フローレンスが定める細則（以下、総称して「細則等」といいます。）も本規約の一部を構成するものとし、利用会員は、本規約第5条に定める入会手続の申込みをした時点で、細則等を含めて本規約に同意したものとみなします。

## 第3条（定義）

本規約における用語の定義は、次の各号に定めるとおりとします。

### 1. 保育者

保育者とは、厚生労働省策定の「認可外保育施設指導監督基準」において保育に従事する者の基準を満たす者をいいます。なお、本規約第15条の規定に従ってフローレンスが再委託をする場合、同条に定める再委託先も保育者に含まれるものとします。

### 2. 病児保育

病児保育とは、月齢満4か月から小学校6年生までの利用会員のこども（以下「対象児」といいます。）が風邪その他の病気に罹患した場合に、保育者が当該対象児を一時的に預かり保育することをいいます。

### 3. 病後児保育

病後児保育とは、病気回復期にある対象児を、保育者が一時的に預かり保育することをいいます。

### 4. 健康児保育

健康児保育とは、心身ともに集団生活を送ることができる健康状態にある対象児を、保育者が一時的に預かり保育することをいいます。

### 5. フローレンスのウェブサイトとは、フローレンスの団体ホームページ、フローレンスパックについて紹介するサービスサイト、フローレンスの利用会員専用サイトその他フローレンスが提供するウェブサイトの総称をいいます。

## 第2章 利用会員

### 第4条（利用会員資格）

利用会員としての資格は、次条に定める入会手続の申込みを行った者（以下「利用希望者」といいます。）のうち、次の各号に定める条件を全て満たした者に与えられます。

1. フローレンスパックの提供を受ける利用希望者のこども（以下、本条において「こども」といいます。）と同居している保護者であること
2. 暴力団、暴力団員（過去に暴力団員であった者を含みます。）、暴力団準構成員、共生者、総会屋、社会運動等標ぼうゴロ及び特殊知能暴力集団等の反社会的勢力（以下「反社会的勢力等」といいます。）、並びに反社会的勢力等の関係者でないこと
3. こどもの前で常習的に喫煙する者でないこと、及び同居者にこどもの前で常習的に喫煙する者がいないこと
4. 健康保険に加入していること（なお、生活保護受給世帯はこの限りではありません。）
5. フローレンスの入会健康チェックにより、フローレンスパックの提供が困難なこどもと判断されていないこと

【入会健康チェックでフローレンスパックの提供が困難と判断される可能性のあるこどもの例】

- 恒常的に医療行為が必要なこども
  - 専門的な特別支援教育を必要とするこども
  - アレルギー等の症状が著しく重いこども
  - 慢性疾患があり、通常保育の困難なこども
6. その他利用会員として適切ではないとフローレンスにより判断されていないこと

## 第5条（入会手続）

フローレンスパックを利用するためには、本規約に同意のうえ、フローレンスのウェブサイトの記載に従って入会手を履践するとともに、前条に定める利用会員資格を付与される必要があります。

## 第6条（禁止行為）

利用会員は、フローレンスパックの利用にあたり、次の各号に定める行為・言動をしてはなりません。

1. フローレンス、保育者、他の利用会員その他第三者への暴力、脅迫、恫喝、威嚇、誹謗中傷、その他名誉、信用、身体、財産等を傷つける行為・言動
2. 秩序を乱す行為・言動
3. フローレンスによる業務（保育に関する事業を含むフローレンスの全ての事業に関する業務を指します。）の遂行を妨害し、又はそのおそれのある行為・言動
4. フローレンスパックの利用に必要なないフローレンスに関する非公開情報を取得しようとする行為・言動
5. フローレンスのウェブサイト及び細則等に記載されている内容を超えるサービスの提供を求め、又はそれに類する行為・言動
6. フローレンスのウェブサイトに記載されている情報を無断引用・無断転載する行為
7. フローレンス及び保育者に無断で、保育者による保育の様子を撮影・録画する行為（保育者による保育の様子を撮影・録画する場合には、その都度、事前にフローレンス及び保育者に告知し、フローレンス及び保育者の明示の了承を得たうえで、社会通念上相当な範囲及び場所において行うものとします。）

8. 保育者による保育の様子を撮影した画像又は録画した映像を使用する行為及び第三者に公開する行為（前号に従い撮影・録画した映像をフローレンス及び保育者の明示の事前了承を得て使用又は公開する場合は除きます。）

## 第7条（利用会員資格の一時停止・除名）

1. 利用会員が次の各号に定めるいずれかの事由に該当するとフローレンスが判断した場合、フローレンスは、当該利用会員の利用会員資格を一時停止し、又は当該利用会員を除名することができます。
  - ①本規約に違反し、又は違反するおそれがある場合
  - ②利用料金の支払いを遅滞した場合
  - ③法令に違反し、又は違反したおそれがある場合
  - ④フローレンス又は保育者に対して虚偽の報告を行った場合
  - ⑤保育者又は他の利用会員に対し、ネットワークビジネス若しくは宗教の勧誘、又は政治動員を行った場合
  - ⑥反社会的勢力等若しくはその関係者であることが判明し、又はその疑いがある場合
  - ⑦前条に定める禁止行為を行い、又は行うおそれがある場合
  - ⑧フローレンス又は保育者と必要な意思疎通を図ることが困難な場合
  - ⑨その他利用会員として適切ではないとフローレンスが判断した場合
  - ⑩対象児の健康状態の変化又はこれに類する事情により、フローレンスパックの提供が困難であるとフローレンスが判断した場合
2. 利用会員資格の一時停止又は除名の時点においてフローレンスに対する未納金（名目の如何を問いません。以下同じです。）があるときは、利用会員は、これを即時に完納するとともに、フローレンスパックの利用料金（利用会員資格の一時停止又は除名の日の属する月の月会費及び利用料金を含みません。）を即時に支払うものとします。

## 第8条（利用会員資格の譲渡）

利用会員は、有償・無償を問わず、利用会員の地位又は本規約に基づく権利若しくは義務を第三者に譲渡、移転、処分し、又は担保に供することはできません。

## 第9条（退会手続）

1. 退会を希望する利用会員は、フローレンスが別途定めるガイドラインに従い、所定の期日までに退会手続を履践することにより、当該ガイドラインに定められた年月日に退会することができます。
2. 利用会員は、退会時にフローレンスに対する未納金及びフローレンスパックの利用料金（退会日の属する月の月会費及び利用料金を含みます。）を完納する義務を負います。

## 第10条（利用会員の義務）

利用会員は、フローレンスに対し、次の各号に定める義務を負います。

1. フローレンスのウェブサイトに記載されている内容に従い、フローレンスパックの利用料金を遅滞なく支払うこと
2. 入会時に、住所等の個人情報、対象児の健康情報（既往歴を含みます。以下同じです。）についてフローレンスに届け出ること
3. 個人情報、対象児の健康情報その他フローレンスに届け出た情報に変更があった場合には、速やかにフローレンスに届け出ること
4. フローレンスパックの利用を予約する際には、対象児の健康状態、病歴、アレルギーの有無、その他フローレンスパックの提供に必要な事項としてフローレンスが定めた事項を告知すること
5. フローレンスパックの利用を予定している対象児が、入院その他の事由により利用が困難な状態に至った場合には、その旨を速やかに届け出ること

6. フローレンスパックの利用中は、届け出ている連絡先で必ず連絡をとれるようにすること
7. フローレンスパックの利用中に、対象児の健康状態の変化、怪我その他のフローレンスパックの提供を継続することが困難な状況が生じたことにより、フローレンスから帰宅要請があった場合には、速やかに応じること
8. フローレンスパックを利用会員宅で利用する場合、利用会員宅所在の財産を適切に管理すること
9. 本規約を遵守すること

## 第3章 フローレンスパックの利用

### 第11条（利用方法と提供中止）

1. 利用会員は、フローレンスが別途指定する方法に従ってフローレンスパックの予約を行い、利用するものとします。
2. 次の各号に定めるいずれかの事由に該当するとフローレンスが判断した場合、フローレンスは、フローレンスパックの提供を中止し、又は断ることがあります。
  - ①対象児に重度の疾患がある場合
  - ②フローレンスパックの利用中に対象児の健康状態が著しく変化し、又は病状が著しく悪化した場合
  - ③医師がフローレンスパックの利用を禁じた場合
  - ④自然災害や停電、断水、交通機関の大幅な乱れ、感染症の大規模な流行（感染症の大規模な流行に伴う営業自粛等の二次的影響を含みます。）等の事由により、フローレンスパックの提供を継続することが困難になった場合、又は対象児の安全を確保できない場合（感染症の大規模な流行等によりフローレンスがガイドラインの定めに従って「フローレンス パンデミック

モード」を宣言した場合を含みます。)

⑤前条第2号から第5号までに定める事項についてフローレンスに対して正確に通知しなかった場合

⑥その他利用会員が本規約に違反した場合

## **第12条（保育者の選定と指定）**

フローレンスは、フローレンスの判断基準に基づいて保育者を選定し、利用会員はその選定をフローレンスに委ねることとします。

## **第13条（物品、インフラの使用）**

フローレンスは、フローレンスが必要と認める範囲において、利用会員が保有又は管理する物品（例：遊具、食器、ティッシュペーパー、画用紙等）及びインフラ（例：電気、水道、ガス、電話等）を無料で使用できるものとします。

## **第14条（医療行為等）**

1. 保育者は、医療行為及びそれに準ずる行為は行いません。
2. 保育者は、医師から直接指導を受けた利用会員の指示、又は医師からの直接指示がある場合に限り、利用会員に代わって投薬するものとし、その結果についてフローレンスは一切の責任を負わないものとします。
3. フローレンス又は保育者は、フローレンスパック利用中に、利用会員から受診の代行を依頼された場合に対象児を医療機関に受診させる代行受診を行うことがあります。この場合、利用会員は、対象児への検査や処置などの対応について、フローレンス又は保育者が利用会員の意向に関わらず原則として医師の指示に従うこと及び対象児が医療機関に移動するための交通費や対象児にかかる受診料を利用会員が負担することについて承諾するものとします。



4. フローレンス又は保育者は、フローレンスパック利用中に、対象児の病状が悪化した場合又は対象児が怪我をした場合には、利用会員への事前連絡無く対象児を医療機関に受診させることがあります。この場合、利用会員は、対象児への検査や処置などの対応について、フローレンス又は保育者が利用会員の意向に関わらず原則として医師の指示に従うこと、対象児が医療機関に移動するための交通費や対象児にかかる受診料を利用会員が負担すること及び利用会員への報告が受診後になる可能性があることについて承諾するものとしします。
5. 前2項の場合において、フローレンスは、代行受診時の医療機関の選択、医療機関までの交通手段その他受診に関連するフローレンス又は保育者の対応について、フローレンスに故意又は重過失があるときを除き、一切の責任を負わないものとしします。

## **第15条（再委託の許容）**

フローレンスは、フローレンスの責任で、病児保育、病後児保育、健康児保育その他の保育に関する業務（以下、本条において「業務」といいます。）を第三者（以下「再委託先」といいます。）に遂行させることができます。再委託先に業務を遂行させる場合、フローレンスは、次の各号に定めるいずれかの方法により再委託するものとしします。

1. フローレンスが提携する病児保育施設に再委託する方法
2. フローレンスの研修を修了している者若しくはフローレンスで保育業務に従事した経験のある者が在籍している事業者、又はフローレンスの研修を修了し若しくはフローレンスで保育業務に従事した経験のある個人に再委託する方法。但し、再委託先となる事業者及び個人は、フローレンスが加入している保険（賠償責任保険及び傷害保険を含みます。以下、本号において同じで

す。)と同等、又はそれ以上の保険に加入している事業者及び個人であり、業務を遂行する者は、フローレンスが別途定める基準を満たし、かつフローレンスの指定する研修を修了した者とします。

## 第16条（直接契約の禁止）

1. 利用会員は、保育者との間で、フローレンスパックと同種の業務について直接契約をしてはなりません。
2. 前項に違反した場合、利用会員は、フローレンスに対し、違約金として直近1年間分のフローレンスパックの利用料金相当額を支払わなければなりません。利用実績が1年に満たない場合には、利用実績を日割り計算し、その365日分相当額を支払わなければなりません。

## 第4章事故

### 第17条（損害賠償の範囲）

1. フローレンスパックの提供に関し、フローレンス又は保育者が対象児又は利用会員の財産、身体、生命その他の権利利益に損害を与えた場合、フローレンスは、その損害につきフローレンス又は保育者が加入している賠償責任保険及び傷害保険（以下「賠償責任保険及び傷害保険」といいます。）の対象となる損害について、賠償責任保険及び傷害保険で補償を受けられる保険金額を上限として賠償します。但し、次の各号に定める損害については、フローレンスは何ら責任を負いません。
  - ①利用会員が、本規約第10条第2号から第5号までに定める事項についてフローレンスに対して正確に通知しなかったことに起因する損害
  - ②利用会員が保育スペースに金品その他の貴重品を置いていたこと、その他適切に財産を管理していなかったことに起因する損害
  - ③保育の依頼を受けていないこどもに起因する損害

④対象児の行為に起因する他者への損害

⑤フローレンスパックの利用中に、対象児に乳幼児突然死症候群（SIDS）等の原因不明の事故が発生した場合における損害（フローレンスが当該事故発生当時の状況に照らして適切な措置を講じれば発生を防ぐことができた損害を除きます。）

⑥保育者が利用会員からの依頼を受けてモニター（又は別室）で午睡の見守りを行っている間に事故が発生した場合における損害（フローレンスが通常の注意を尽くせば発生を防ぐことができた損害を除きます。）

2. フローレンスパックの提供に関し、フローレンス又は保育者が、対象児又利用会員に賠償責任保険及び傷害保険の対象外の損害（利用会員宅外で発生した損害を含みます。）を与えた場合、フローレンスは、直接かつ現実に生じた通常の範囲の損害の範囲内（逸失利益及び偶発損失等の特別損害を除きます。）かつ総額100万円を上限として賠償します。但し、前項各号に定める損害については、フローレンスは何ら責任を負いません。
3. フローレンスがフローレンスパックを提供することができなかつた場合において、フローレンスが利用会員に対してガイドラインの定めに従ってクーポン（フローレンスが発行する、フローレンスパックの保育料に利用することができるクーポンをいい、以下「フローレンスクーポン」といいます。）を交付した場合、フローレンスは、利用会員がフローレンスパックを利用できなかったことに関し、賠償義務又は料金の返還義務を負いません。
4. 前項の規定にかかわらず、フローレンスがガイドラインの定めに従って「フローレンス パンデミックモード」を宣言した場合、フローレンスはフローレンスクーポンの交付をしないものとし、かかる場合、フローレンスは、利用会員がフローレンスパックを利用できなかったことに関し、賠償義務又は料金の返還義務を負いません。

5. 第1項及び第2項の賠償額の上限にかかる規定、並びに第3項及び第4項の規定は、対象児又は利用会員に生じた損害がフローレンスの故意又は重過失により生じた場合には適用されません。

## **第5章個人情報保護**

### **第18条（個人情報の取扱い）**

フローレンスは、利用会員の個人情報に関し、フローレンスのウェブサイトに掲載する「プライバシーポリシー」に基づき、適切に利用及び管理を行います。

## **第6章通報**

### **第19条（児童相談所等に対する通報）**

児童虐待の可能性があると判断した場合、フローレンスは、児童虐待の防止等に関する法律第6条に基づき、福祉事務所又は児童相談所に通報します。

## **第7章その他**

### **第20条（細則等）**

細則等は別途フローレンスが定めるものとし、細則等を定めた場合、フローレンスは、当該細則等を利用会員に公開するものとします。

### **第21条（本規約の改定）**

1. フローレンスは、必要に応じて本規約を変更することができるものとします。
2. フローレンスは、本規約の内容を変更する場合、フローレンスのウェブサイトへの掲載その他の適切な方法にて、変更内容をその変更の1ヶ月前までに利用会員に対して通知するものとし、当該変更内容の通知後、利用会員がフ

ローレンスパックを利用した場合又は3ヶ月以内に退会手を履践しなかつた場合、利用会員は、当該変更内容に同意したものとみなします。

## **第22条（フローレンスパックの変更・停止・廃止）**

1. フローレンスは、天災、法令制定・改廃、行政指導、社会情勢、経済状況の著しい変化その他やむを得ない事由がある場合、フローレンスパックの一部又は全部について、内容を変更し、提供を停止し、又は廃止することがあるものとします。
2. フローレンスがフローレンスパックの提供を停止又は廃止する場合、利用会員は、フローレンスパックの提供停止日又は廃止日の属する月の月会費及び利用料金をフローレンスの請求に従って支払うものとします。

## **第23条（営業時間とオフィス休業日）**

1. フローレンスの営業時間は、原則として午前9時から午後6時までとします。但し、諸事情により休業する場合は、フローレンスのウェブサイトにて記載することにより通知します。また、フローレンスパックの予約、キャンセル及び変更は、別段の定めがある場合を除き、原則としてフローレンスのウェブサイトにて受け付けることとします。
2. フローレンスのオフィス休業日は、原則として土曜・日曜・祝日・夏季休業期間及び年末年始休業期間とします。但し、諸事情により休業する場合があります。

## **第24条（管轄裁判所）**

本規約に起因して生じた一切の紛争については、その訴額に応じて、東京簡易裁判所又は東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

2008年10月1日制定

2010年2月1日改定

2012年11月15日改定

2013年7月15日改定

2014年1月10日改定

2014年11月1日改定

2016年11月15日改定

2018年7月1日改定

2020年1月1日改定

2021年2月1日改定

2022年1月15日改定

2023年1月15日改定

2023年10月1日改定

2024年12月1日改定