

利用のしおり

本書は、本市の実施する「大阪市子育て応援ヘルパー派遣事業」の利用にあたり、利用者に確認いただきたい事項を記載しています。

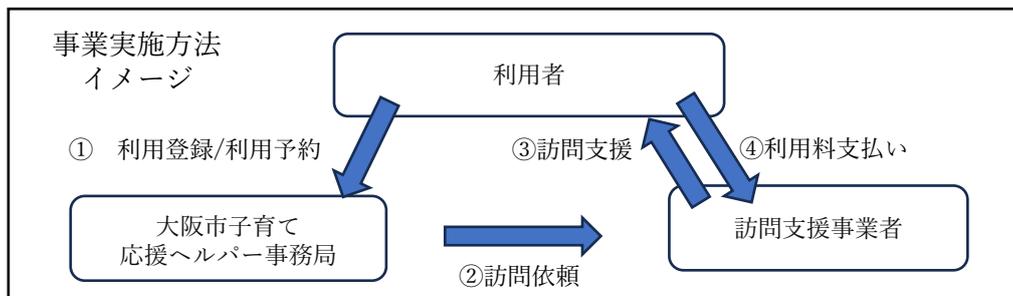
1 本事業の概要

(1) 利用対象

利用対象は、大阪市内にお住まいの0から2歳児（以下「対象児童」という）を養育する家庭です。なお、2歳児は、2歳及び3歳の誕生日を迎えてから最初の3月31日までのこどもとします。

(2) 事業実施方法

本市では本事業の運營業務及び訪問支援業務をそれぞれ委託して本事業を実施します。



(3) 支援内容（詳細は「(別添)「大阪市子育て応援ヘルパー事業」の支援メニューについて」参照)

支援内容は以下の「家事支援」と「育児支援」です。なお、こどもの預かりやベビーシッターは行いません。利用時には、保護者と対象児童の在宅が必要となります。

ア 家事支援

食事の準備及び後片付け、衣類の洗濯、居室等の掃除・整理整頓、生活必需品の買い物、その他日常的に行う必要がある家事支援

イ 育児支援

授乳・離乳食の介助、おむつ交換、沐浴介助、きょうだいの保育所等の送迎支援、その他日常的に行う必要がある育児支援

(4) 利用料

1時間あたり 1,500 円（生活保護世帯・市民税非課税世帯は利用料等減免申請ができます）

(5) 利用時間数（対象児童が複数人いるご家庭は、それぞれのこどもの利用時間数の合計時間数）

0歳	出生から1歳未満	合計40時間
1歳	1歳から2歳未満	合計20時間
2歳児	2歳から3歳の誕生日を迎えて最初の3月31日まで	合計20時間

(6) 利用可能な日時等

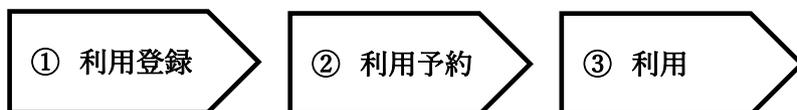
ア 月曜日～日曜日（年末年始（12月29日から1月3日まで）を除く）午前8時～午後8時
※実際の利用可能な日時は上記日時のうち訪問支援事業者により異なります。

イ 利用は1日1回まで 1回の利用時間は2・3・4時間のいずれか

2 利用方法

(1) 利用手順

次の手順により利用してください。以降、いずれの申請も対象児童の保護者が申請者となります。インターネットでの申請ができない方は、大阪市子育て応援ヘルパー事務局までお問い合わせください。



① 利用登録

本市ホームページから事業専用ホームページにアクセスして利用登録申請を行ってください。申請承認後、事業専用ホームページ内にマイページが作成されます。

〈留意事項〉

- ・申請する内容は事実と相違がないようにしてください。
- ・マイページへのログインID・パスワード等は利用者の責任において管理し、これを世帯員以外の第三者に使用させ、あるいは貸与、譲渡、売買等をしてはなりません。

② 利用予約

利用したい日時と訪問支援事業者が決まりましたら、マイページより利用予約申請を行ってください。利用予約確定後に登録メールアドレスあてにご予約内容を通知します。

以下、「営業日」は利用希望又は予約した訪問支援事業者の営業日を基準とします。

〈留意事項〉

- ・マイページでの予約は、利用日の2か月前から10営業日前まで可能です。
- ・利用日の9営業日前の日からは電話でのみ予約を受け付けますので、大阪市子育て応援ヘルパー事務局へご連絡ください。
- ・利用日の2営業日前の日以降は予約できません。
- ・早い時期に利用予約申請を行うと利用調整が付きやすくなります。
- ・利用調整がつかない場合は、利用希望日の2日前の17時にその旨を通知します。
- ・利用日時等、利用予約申請の内容を変更することはできません。変更が必要な場合は一度予約をキャンセルし、改めて利用予約申請を行ってください。
- ・利用者またはその世帯員もしくは同居者が感染症に罹患した場合や、罹患が疑われる場合には訪問支援ができない場合がありますので、事前に訪問支援事業者へ連絡してください。

○参考

10営業日前	9営業日前	8営業日前	7営業日前	6営業日前	5営業日前	4営業日前	3営業日前	2営業日前	1営業日前	当日	
WEB予約可能期限	←									→	利用日
		電話でのみ予約可能期間						予約不可期間			
								17時 予約不調 通知	17時 キャンセル 料発生		

「営業日」は利用希望又は予約した訪問支援事業者の営業日を基準とします。

③ 利用

サービスを利用し、利用料をお支払いください。

〈留意事項〉

- ・利用料は訪問支援事業者の指定する方法により訪問支援事業者へお支払いください。
- ・確定した利用予約時間を延長して利用することはできません。
- ・利用日当日、利用者都合により利用時間に1時間未満の端数時間が生じた場合の利用料は、15分未満は切り捨て、15分以上は1時間に切り上げて計算します。

(2) 利用キャンセル方法

利用予約確定の前後で次のとおり手順が異なります。

ア 利用予約確定前

マイページよりキャンセルを申請してください。インターネットでの申請ができない方は、大阪市子育て応援ヘルパー事務局までご連絡ください。

イ 利用予約確定後

訪問支援事業者へご連絡ください。

(3) キャンセル料

利用日の前営業日17時以降に利用キャンセルを申し出られた場合は、キャンセル料として1,500円をお支払いいただきます。また、利用者の都合により利用予約時間の終了前に利用を終えられた場合、利用予約時間の残り時間が45分以上あるときも、利用時間に対する利用料とは別にキャンセル料をお支払いいただきます。

〈留意事項〉

- ・キャンセル料は訪問支援事業者の指定する方法により訪問支援事業者へお支払いください。

(4) 利用料等減免申請手順

生活保護世帯・市民税非課税世帯は、マイページにおいて、当該世帯であることを証する書類（下表参照）を添付して減免申請を行うことができます。本市が減免を決定しましたら、その減免適用期間の利用における利用料及びキャンセル料は無料とします。インターネットでの申請ができない方は、大阪市子育て応援ヘルパー事務局までお問い合わせください。

○必要書類と減免適用期間について

世帯区分	必要書類	減免適用期間
市民税非課税世帯	市民税課税（所得）証明書 世帯員のうち収入のある方全員分（単身赴任の父又は母等、生計を同じくする方を含む）	当年度の6月1日から翌年7月31日まで 〔 令和6年度市民税課税証明書を提出された場合 →承認日～令和7年7月31日までが減免適用期間となります 令和7年度市民税課税証明書（令和7年6月2日から取得可能）を提出された場合 →承認日～令和8年7月31日までが減免適用期間となります 〕
生活保護世帯	生活保護適用証明書 世帯全員の氏名及び生年月日の記載の有るもの	発行日の属する年度の4月1日から3月31日まで又は書面に生活保護適用期間の記載がある場合はその期間中のみ有効 〔 発行日が令和6年4月～令和7年3月までの証明書を提出された場合 →承認日～令和7年3月31日までが減免適用期間となります ただし、書面に生活保護の適用期間の記載がある場合は、上記期間のうち書面に記載の期間中となります 〕
	もしくは 休日・夜間等診療依頼証	当年度の4月1日から3月31日まで又は書面に有効期間の記載がある場合はその期間中のみ有効 〔 有効期間が「令和7年4月1日～令和8年3月31日」と記載された依頼証を提出された場合 →承認日～令和8年3月31日までが減免適用期間となります 〕

〈留意事項〉

- ・利用登録申請時または利用登録申請後のいずれでも申請が可能です。
- ・本市が減免を決定した日以降に行った利用予約申請について、利用料等を減免します。ただし、減免の適用期間外の利用は減免の対象となりません。
- ・生活保護世帯について、生活保護の停止や廃止等、受給状況が変更となった場合や、市民税非課税世帯について、課税状況が変更となった場合は速やかに大阪市子育て応援ヘルパー事務局へその旨申し出てください。
- ・利用料等減免の対象要件を欠く状態で利用したサービス及び行ったキャンセルについては、対象要件を欠いた時点で遡って、利用料等減免適用前の利用料及びキャンセル料を支払っていただきます。

利用料等の例（減免を適用した場合全て無料）

① 3時間の利用予約で3時間利用した場合

1時間	2時間	3時間
利用		

⇒ 3時間の利用料（4,500円）

合計 4,500円

② 3時間の利用予約が2時間で終了した場合（利用者都合により）

1時間	2時間	3時間
利用		キャンセル

⇒ 2時間の利用料（3,000円） + キャンセル料（一律1,500円）

合計 4,500円

③ 3時間の利用予定が1時間で終了した場合（利用者都合により）

1時間	2時間	3時間
利用	キャンセル	

⇒ 1時間の利用料（1,500円） + キャンセル料（一律1,500円）

合計 3,000円

④ 3時間の利用予約をキャンセルした場合（利用者都合により）

1時間	2時間	3時間
キャンセル		

⇒ キャンセル料（一律1,500円）を徴収

合計 1,500円

⑤ 3時間の利用予定が2時間10分で終了した場合（利用者都合により）

10分
▼

1時間	2時間	3時間
利用		キャンセル

⇒ 端数時間を切り捨て利用時間としない = キャンセル扱い

⇒ 2時間の利用料（3,000円） + キャンセル料（一律1,500円）

合計 4,500円

⑥ 3時間の利用予定が1時間30分で終了した場合（利用者都合により）

30分
▼

1時間	2時間	3時間
利用		キャンセル

⇒ 端数時間を切り上げて利用時間とする

⇒ 2時間の利用料（3,000円） + キャンセル料（一律1,500円）

合計 4,500円

〈その他 留意事項〉

- (1) サービスを提供するヘルパーへの指揮命令は訪問支援事業者が行い、利用者には指揮命令権がありません。
- (2) 市外転出等により利用対象の要件を欠いた場合には利用できません。
- (3) 利用登録申請や減免申請で記載した内容に変更があった場合は速やかに利用登録情報変更申請を行ってください。
- (4) 本事業で提供するサービスに訪問支援事業者の行う本事業以外のサービスを付加することはできません。
- (5) 訪問支援において、実費（食材費、交通費等）が発生する場合には、実費分をヘルパーに直接支払ってください。その際、立て替え払いはしません。
- (6) 訪問支援にあたり、利用者宅の水道・電気・ガスを使用させていただきますが、その使用料は利用者負担とします。
- (7) 利用料やキャンセル料の未払い、「大阪市子育て応援ヘルパー派遣事業実施要綱」及び本書に定められた事項を遵守しない場合並びに次の行為があった場合は事業の利用を制限することがあります。
 - ア ヘルパーへの暴力、脅迫、恫喝、威嚇、誹謗中傷その他のスタッフの身体等を傷つける言動
 - イ ヘルパーの身体に接触する行為、セクシャルハラスメントその他のわいせつな言動
 - ウ ヘルパーへの政治又は宗教活動を目的とした勧誘
 - エ ヘルパーを、直接の指揮命令の下に労働させる行為
 - オ 本事業の運営または提供に支障を生じさせる行為
 - カ 事実と異なる申請等を行う行為
 - キ その他不適切な行為
- (8) 利用にあたっては本市及び本事業の受託事業者の指示に従ってください。
- (9) 利用者より申請のあった内容や登録情報は本市及び本事業の受託者の間で共有します。
- (10) 本市が必要と判断した場合には、利用状況等を本市の関係機関に情報提供することがあります。
- (11) 「大阪市子育て応援ヘルパー派遣事業実施要綱」及び本書の改定を行う場合は事業専用ホームページ内にその旨掲載します。掲載後に本事業利用に係る各種申請をされた場合は、申請の時点で改定後の「大阪市子育て応援ヘルパー派遣事業実施要綱」及び本書の規定する内容に同意したものとみなします。
- (12) 利用者に対し、本事業の実施に関するアンケートを実施することがあります。

大阪市子育て応援ヘルパー事務局

TEL06-6476-8061

受付時間 9時から17時30分(日曜・祝日・年末年始休み)

大阪市担当：こども青少年局子育て支援部管理課（児童支援対策）

大阪市子育て
応援ヘルパー
ホームページ



(別添)「大阪市子育て応援ヘルパー事業」の支援メニューについて

■家事支援

※大阪市内の自宅の室内で日常的に行う家事が対象です。

※大掃除や掃除業者に依頼するような掃除や非日常的（一時的）な家事は支援の対象外となります。

支援メニュー	○ できること (例)	× できないこと (例)	注意事項
食事の準備 及び 後片付け	<ul style="list-style-type: none"> 調理、下ごしらえ、味付け 配膳、テーブル拭き 食器洗い、片付け 	<ul style="list-style-type: none"> アレルギー除去食の対応 特別に手間をかけて作る料理（おせち料理等）、おやつ作り 来客の対応（飲食や食事の手配） 	<ul style="list-style-type: none"> 食材や調味料は利用者宅のものを使用
衣類の洗濯	<ul style="list-style-type: none"> 洗濯機を回す、洗濯物を干す 衣類の取り込み 衣類をたたむ、タンス等への片付け 	<ul style="list-style-type: none"> カーテン、シーツ（成人用）、カーペット、マット類等大きな物の洗濯 裁縫（ボタン付け等） 	<ul style="list-style-type: none"> 衣類、タオル等日常的なものが対象 洗剤や柔軟剤等は利用者宅のものを使用
居室等の掃除 及び 整理整頓	<ul style="list-style-type: none"> 掃除機かけ 床拭き 簡単な水回り（トイレ、浴室等）の掃除 日常の範囲の整理整頓 新聞・雑誌等の簡易な片付け 	<ul style="list-style-type: none"> 窓、網戸、玄関(外)、ベランダ、庭等の掃除・手入れ エアコン、換気扇、冷蔵庫等の家電製品類の掃除 床のワックスかけ 浴室のカビ取りや水アカ取り 薬剤等による排水口の洗浄 	<ul style="list-style-type: none"> 掃除用具・洗剤等は利用者宅のものを使用
生活必需品の 買い物	<ul style="list-style-type: none"> 近隣（生活圏内に限る）のスーパー、コンビニ等で購入可能な消耗品・食料品の買い物 	<ul style="list-style-type: none"> 家具・電気器具の購入 日常生活必需品以外の買い物 たばこ・酒類の購入 郵便物や宅配便の発送 	<ul style="list-style-type: none"> 購入費用は利用者が負担（ヘルパーによる立替払いは 不可）
その他		<ul style="list-style-type: none"> 除草 洗車 ペットの世話 区役所等への申請手続き 	

■育児支援

※一部の支援を除き、大阪市内の自宅の室内で日常的に行う育児が対象です。

支援メニュー	○ できること (例)	× できないこと (例)	注意事項
こどもの世話	<ul style="list-style-type: none"> 着替え 寝かしつけ 居宅内での遊び相手 		
授乳・食事の 介助	<ul style="list-style-type: none"> 哺乳瓶の洗浄・消毒及び後片付け 母乳の解凍・温め 	<ul style="list-style-type: none"> 乳児にミルク、離乳食を与える 	
おむつ交換	<ul style="list-style-type: none"> オムツ交換用の物品の準備 オムツ交換 交換した紙オムツの廃棄 		
沐浴介助	<ul style="list-style-type: none"> ベビーバスの用意、片付け あがり湯をかける 乳児の拭き取り、着替え 	<ul style="list-style-type: none"> 乳児の沐浴（保護者の介助のみ行う） 薬の塗布 	
きょうだいの 保育所等の 送迎支援	<ul style="list-style-type: none"> きょうだい（3歳児以上）の保育所や習い事等への送迎支援 	<ul style="list-style-type: none"> 自転車・自家用車・バイクによる保育所への送迎支援 	<ul style="list-style-type: none"> 徒歩又は公共交通機関を利用 ヘルパーの交通費は、利用者が負担
同行援助	<ul style="list-style-type: none"> 公的機関での手続きや乳幼児健診、児童の予防接種等に係る保護者への同行 	<ul style="list-style-type: none"> 保護者に代わり子どもを連れていくこと 	<ul style="list-style-type: none"> 徒歩又は公共交通機関を利用 ヘルパーの交通費は、利用者が負担