

保護者等からの児童発達支援事業所評価の集計結果(公表)

公表:令和 5年 3月 20日

事業所名 てらびあぼけっと 相模大野教室

保護者等数(児童数 14 回収数 12 割合 85 %

|                  |                     | チェック項目  | はい  | どちらとも<br>いえない | いいえ | わから<br>ない | ご意見   | ご意見を踏まえた<br>対応  |
|------------------|---------------------|---|-----|---------------|-----|-----------|---|---|
| 環境・<br>体制整備      | 1                   | 子どもの活動等のスペースが十分に確保されているか  | 12件 | 件             | 件   | 件         | 子どもが快適に過ごせるちょうど良い広さだ<br>と思う。突然走り出すことがあります。それ<br>でも十分な広さがあると思う。いつもきれいに<br>整理整頓されていて室内で走り回る子どもで<br>も安心して過ごせるスペースがあると思う。 | 利用児童が快適、安全に過ごせるよう引き続<br>きスペースの確保に配慮していく。  |
|                  | 2                   | 職員の配置数や専門性は適切であるか   | 11件 | 件             | 件   | 1件        | 人数もしっかりいて1:1で確保されており、子<br>どもの扱いが上手な先生ばかりです。数名の<br>職員の方々がそれぞれの専門性で、適切に<br>対応していると思う。マンツーマンで見て頂<br>けるぐらい配置して頂いている。      | 常に適正な職員確保に留意しながら、これか<br>らも職員の専門性を今以上に高めていきた<br>い。   |
|                  | 3                   | 生活空間は、本人にわかりやすい構造化さ<br>れた環境になっているか。また、障害の特性に<br>応じ、事業所の設備等は、バリアフリー化や<br>情報伝達等への配慮が適切になされている<br>か  | 12件 | 件             | 件   | 件         | 子どもの気が散らないシンプルで分かりやす<br>く整理整頓された明るい部屋だと思ふ。子ど<br>もにわかりやすい環境や配置がなされてお<br>り、家庭でも取り入れてみようと思う工夫が<br>あった。                   | 障害特性に応じた事業所の環境づくりを継続<br>して配慮していく。   |
|                  | 4                   | 生活空間は、清潔で、心地よく過ごせる環<br>境となっているか。また、子ども達の活動に合<br>わせた空間となっているか  | 12件 | 件             | 件   | 件         | ちょうど良い広さで、いつもきれいな。おも<br>ちゃの除菌も良くされていて安心して預けられ<br>ます。いつも清潔で、明るく子どもにと適し<br>た空間だと感じている。                                  | 室内の清掃や、消毒徹底を今後も行い、児<br>童にとって活動しやすいよう適時改善に取り<br>組みたい。  |
| 適切な支<br>援の提<br>供 | 5                   | 子どもと保護者のニーズや課題が客観的に<br>分析された上で、児童発達支援計画が作成さ<br>れているか  | 12件 | 件             | 件   | 件         | こちらのニーズや先生方の経験をもとにし<br>かり話し合った上で作成して頂いている。  | 児童支援計画作成に当たり、事前のご家族<br>への聞き取りやモニタリング、職員間でのカ<br>ンファレンスなどを実施。さまざまな視点か<br>らお子様一人一人に合った計画を作り上げ<br>よう今後も努力したい。                 |
|                  | 6                   | 児童発達支援計画には、児童発達支援ガ<br>イドラインの「児童発達支援の提供すべき支<br>援」の「発達支援(本人支援及び移行支<br>援)」、「家族支援」、「地域支援」で示す支<br>援内容から子どもの支援に必要な項目が適<br>切に選択され、その上で、具体的な支援内<br>容が設定されているか | 11件 | 件             | 件   | 1件        | 支援目標が4項目(本人3、家族1)設定され、<br>本人の支援に合ったプログラムが設定され<br>ていると思う。  | 今後も、行政の指導する「児童発達支援ガ<br>イドライン」を基に、子どもの支援に必要な「家<br>族支援」「地域支援」を選択し、具体的な内容<br>を設定していきたい。                                      |
|                  | 7                   | 児童発達支援計画に沿った支援が行われて<br>いるか  | 12件 | 件             | 件   | 件         | いつも適切な支援をして頂けてとても助かっ<br>ている。  | 児童支援計画に基づき、職員間で日々の療<br>育の振り返りを行っており、継続したい。  |
|                  | 8                   | 活動プログラムが固定化しないよう工夫され<br>ているか  | 10件 | 1件            | 件   | 1件        | 本人の調子も見ながら、毎回よく考えて進め<br>てもらっている。利用開始して3ヶ月程度で<br>あり、低年齢でありできることもまだ限られて<br>いるが、季節のイベントに合わせた活動も取り<br>入れて頂いている。           | 活動プログラムは今後もその日のお子様の<br>体調、状況など考慮しながら変えるようにし<br>ている。   |
|                  | 9                   | 保育所や認定こども園、幼稚園等との交流<br>や、障害のない子どもと活動する機会がある<br>か  | 2件  | 件             | 2件  | 8件        | 機会があるのか分からない。   | 将来的に母園の保育園との交流を考えてい<br>きたい  |
| 保護者<br>への説<br>明等 | 10                  | 運営規程、利用者負担等について丁寧な<br>説明がなされたか  | 12件 | 件             | 件   | 件         |   | 契約時に運営規定、利用者負担についてご<br>説明している。ご不明なところがあればいつ<br>でも気兼ねなく聞いてくださいとお伝えして<br>おり、今後もそのように対応を行う。                                  |
|                  | 11                  | 児童発達支援ガイドラインの「児童発達支<br>援の提供すべき支援」のねらい及び支援内<br>容と、これに基づき作成された「児童発達支<br>援計画」を示しながら、支援内容の説明がな<br>されたか  | 11件 | 件             | 件   | 1件        |   | 作成した児童発達支援計画書をお渡し時に<br>説明するようにしており、今後も継続して実施<br>していく。   |
|                  | 12                  | 保護者に対して家族支援プログラム(ペア<br>レント・トレーニング等)が行われているか   | 4件  | 2件            | 3件  | 3件        | 以前参加させて頂いたセミナーはとても勉強<br>になった。また参加したいと思う。  | 現在ペアレントトレーニングは実施してい<br>ないが、家庭連携支援等で、保護者様からのご<br>相談に対応し、助言をするよう努めていく。  |
|                  | 13                  | 日頃から子どもの状況を保護者と伝え合い、<br>子どもの発達の状況や課題について共通理<br>解ができているか   | 12件 | 件             | 件   | 件         | 教室のたびに、その日できた事など先生方<br>から丁寧に教えてもらっている。毎回終わった<br>後に話す時間があるので、色々相談するこ<br>とができ、助かっている。連絡ノートや毎回<br>丁寧にフィードバックしてもらっている。    | これまでのように保護者との共通理解を大切<br>にしていきたい。  |
|                  | 14                  | 定期的に、保護者に対して面談や、育児に<br>関する助言等の支援が行われているか  | 11件 | 1件            | 件   | 件         | 定期的ではないものの、必要があれば話す<br>機会をいただきやすいと思う。疑問点や課題<br>について相談にしっかり乗ってもらっていると<br>感じる。  | 家庭内支援、事業所内支援等で、よりきめ細<br>かくご相談支援を行ってきたい。   |
|                  | 15                  | 父母の会の活動の支援や、保護者会等の<br>開催等により保護者同士の連携が支援され<br>ているか   | 件   | 2件            | 3件  | 7件        | そのような機会があるのか分からない。機会<br>があれば参加したい。  | 共働きのご家庭など時間調整が難しいこと<br>がネックだが、今後利用できるように検討し<br>ていきたい。   |
|                  | 16                  | 子どもや保護者からの相談や申入れにつ<br>いて、対応の体制が整備されているとともに、<br>子どもや保護者に周知・説明され、相談や申<br>入れをした際に迅速かつ適切に対応されて<br>いるか   | 11件 | 件             | 件   | 1件        |   | 子どもや保護者からの相談、申し入れに、迅<br>速に対応できるよう、朝礼や夕礼などで担当<br>者だけでなく職員間の情報共有の徹底をは<br>かるようにしている。   |
|                  | 17                  | 子どもや保護者との意思の疎通や情報伝<br>達のための配慮がなされているか   | 12件 | 件             | 件   | 件         | 家庭での様子をノートや口頭で伝えること<br>ができる。先生と話す時間は子どもは別室<br>にて待っているのでも、子どもに話の内容を<br>知られることなく、相談できるのが良いと思う。                          | 今後も連絡帳での情報共有のほかに、教室<br>に来たとき、お迎え時など、保護者との意思<br>疎通や情報共有をはかる時間をしっかり確<br>保していきたい。特に相談をたい一方には事<br>業所内相談支援サービスのご利用をお進め<br>したい。 |
|                  | 18                  | 定期的に会報やホームページ等で、活動概<br>要や行事予定、連絡体制等の情報や業務<br>に関する自己評価の結果を子どもや保護者<br>に対して発信されているか  | 8件  | 1件            | 2件  | 1件        | ブログがあり、活動や子どもの様子を発信し<br>ている。自己評価は分からない。   | てらびあぼけっとホームページにて自己評<br>価の集計を提示。リタリコ発達支援ブログを毎<br>週更新、ご利用者様向けに四季ごとのお便り<br>の発行など今後も継続して行う予定。                                 |
| 19               | 個人情報の取扱いに十分注意されているか | 11件   | 件   | 件             | 1件  |           | 個人情報ファイルは鍵付き書庫に保存し、個<br>人情報が記入された書類はシュレッダーにか<br>けて廃棄している。   |   |

|         |    |  |     |    |    |    |  |  |
|---------|----|--|-----|----|----|----|--|--|
| 非常時等の対応 | 20 | 緊急時対応マニュアル、防犯マニュアル、感染症対応マニュアル等を策定し、保護者に周知・説明されているか。また、発生を想定した訓練が実施されているか | 3件  | 2件 | 1件 | 6件 | 訓練があるのか分からない。  | 防犯マニュアル、感染症対応マニュアルなどマニュアルを設け、それに基づき職員研修を毎年実施しています。防災・防火訓練は年2回定期的を実施。 |
|         | 21 | 非常災害の発生に備え、定期的に避難、救出、その他必要な訓練が行われているか                                    | 2件  | 1件 | 3件 | 6件 | 訓練があるのか分からない。  | 定期的に非常災害時の避難訓練なども実施している。   |
| 満足度     | 22 | 子どもは通所を楽しみにしているか   | 6件  | 5件 | 件  | 1件 | とても楽しみにしている。低月齢の為、(預ける時にぐずることもある)教室の事をどこまで理解しているか不明。楽しいか聞くと楽しいと言うものまだ入室前はイヤイヤしている。先生の事は信頼しているようです。                   | 楽しく来ていただけるよう今後も精進していきたい。   |
|         | 23 | 事業所の支援に満足しているか   | 12件 | 件  | 件  | 件  | 子育てする中で、とても支えになって下さっている。時々利用日変更の申し出をすることがあるのですが、その際にも丁寧に対応して頂いている。毎回の教室の時にも先生方にアドバイスを頂けていて、感謝している。とても満足。こちらを選んでよかった。 | 保護者の方、おきさまにとってより良い支援が出来るように今後も職員一同努めていきたい。                           |

児童発達支援事業所における自己評価結果(公表)

公表:令和 5年 3月 20日

事業所名 てらびあぼけっと 相模大野教室

|  | チェック項目  | はい | いいえ | 工夫している点   | 課題や改善すべき点を踏まえた改善内容又は改善目標   |
|--|---|----|-----|---|--|
| 環境・体制整備                                  | 1 利用定員が指導訓練室等スペースとの関係で適切である   | 4件 | 件   | 定員基準を順守するよう利用定員のチェックを毎日行う。                                    | 今後利用希望者の増加が予想されるので、定員厳守しつつ、利用者の数を増やしていきたい。   |
|  | 2 職員の配置数は適切であるか   | 4件 | 件   | 常時職員配置をチェック。休みの日の職員補充も事前に確保するようにしている。                         | 今後利用枠拡大に向けて、新規職員の雇用も検討していきたい。  |
|  | 3 生活空間は、本人にわかりやすく構造化された環境になっている。また、障害の特性に応じ、事業所の設備等は、バリアフリー化や情報伝達等への配慮が適切になされている  | 4件 | 件   |   | 今後特に配慮が必要な利用者がある場合、特性に合った事業所内設備の配慮をしたい。  |
|  | 4 生活空間は、清潔で、心地よく過ごせる環境になっている。また、子ども達の活動に合わせた空間となっている  | 4件 | 件   | 毎日、教室空間の清掃、消毒を徹底。   | 新たな感染症対応など情報収集に努め、早めの対応を心がけていきたい。  |
| 業務改善                                     | 5 業務改善を進めるためのPDCAサイクル(目標設定と振り返り)に、広く職員が参画している   | 4件 | 件   | 夕礼、朝礼で課題を確認、課題の抽出を行う。また、毎月の職員会議の中で、PDCAサイクルを意識して業務改善に取り組んでいる。 | PCDAの取り組みが現場の改善につながるようより職員の意識向上をはかりたい。   |
|  | 6 保護者等向け評価表により、保護者等に対して事業所の評価を実施するとともに、保護者等の意向等を把握し、業務改善につなげている   | 3件 | 1件  | 昨年8月開所以来、保護者様の意向を把握するように努力。                                   | 一方的な発信、実施にならないよう、常に保護者目標を忘れることなく業務改善に取り組む。   |
|  | 7 事業所向け自己評価表及び保護者向け評価表の結果を踏まえ、事業所として自己評価を行うとともに、その結果による支援の質の評価及び改善の内容を、事業所の会報やホームページ等で公開している                                    | 3件 | 1件  | 開所半年を迎え、今回初めて自己評価を実施。   | 2月実施の自己評価表の結果を基に、支援の質の向上や改善内容をホームページで公表を行っていく。                                     |
|  | 8 第三者による外部評価を行い、評価結果を業務改善につなげている  | 件  | 4件  | 現在は第三者評価は実施していない。   | 保護者、職員の自己評価で、業務改善、質の向上をめざしたい。  |
|  | 9 職員の資質の向上を行うために、研修の機会を確保している   | 4件 | 件   | 毎月教室内で行っている   | 今後も引き続き、研修の機会などを通じて職員の質の向上に努めてまいります。   |
| 適切な支援の提供                                 | 10 アセスメントを適切に行い、子どもと保護者のニーズや課題を客観的に分析した上で、児童発達支援計画を作成している   | 3件 | 1件  |   | 今後もアセスメントは保護者情報を基に、子ども、保護者両社のニーズや課題を抽出し客観的に分析、職員間で話し合い、検討しながら児童発達支援管理者が児童発達支援計画を作成 |
|  | 11 子どもの適応行動の状況を図るために、標準化されたアセスメントツールを使用している   | 3件 | 1件  |   | てらびあぼけっとアセスメントシートを使用。  |
|  | 12 児童発達支援計画には、児童発達支援ガイドラインの「児童発達支援の提供すべき支援」の「発達支援(本人支援及び移行支援)」、「家族支援」、「地域支援」で示す支援内容から子どもの支援に必要な項目が適切に選択され、その上で、具体的な支援内容が設定されている | 3件 | 1件  |   | ガイドラインの支援項目に沿いながら、適時児童一人一人に合った、具体的な支援内容を盛り込めるよう今後も取り組んでいきたい。                       |
|  | 13 児童発達支援計画に沿った支援が行われている  | 3件 | 1件  |   | 児童発達支援計画に基づき、職員間で日々の療育の振り返りを行っており、継続したい。   |
|  | 14 活動プログラムの立案をチームで行っている   | 3件 | 1件  |   | 活動プログラムの立案は担当者が中心となり、職員の意見を聞きながら計画を練り上げ、まとめている。                                    |
|  | 15 活動プログラムが固定化しないよう工夫している   | 3件 | 1件  |   | 活動プログラムは今後もその日のお子様の体調、状況など考慮しながら変えるようにしている。  |
|  | 16 子どもの状況に応じて、個別活動と集団活動を適宜組み合わせる児童発達支援計画を作成している   | 3件 | 1件  |   | 今後も児童発達支援計画作成にあたっては、一人一人の児童に合わせて個別活動と集団活動を組み合わせるようにしていきたい。                         |
|  | 17 支援開始前には職員間で必ず打合せをし、その日行われる支援の内容や役割分担について確認している   | 4件 | 件   |   | 支援開始前に児童情報を共有。朝礼でその日の支援内容や役割分担を行っている。  |
|  | 18 支援終了後には、職員間で必ず打合せをし、その日行われた支援の振り返りを行い、気付いた点等を共有している  | 4件 | 件   | 毎日夕礼にて共有している  | 朝礼、夕礼での打ち合わせ、振り返りを徹底していきたい。  |
|  | 19 日々の支援に関して記録をとることを徹底し、支援の検証・改善につなげている   | 4件 | 件   |   | 記録の徹底は今後も継続し、支援の検証、改善など療育に役立てたい。   |
| 20 定期的にモニタリングを行い、児童発達支援計画の見直しの必要性を判断している | 4件  | 件  |     | 必要があれば適時モニタリングを行い、児童発達支援計画の見直しを行いたい。                          |  |

|              |    |  |    |    |           |   |
|--------------|----|--|----|----|-----------|---|
| 関係機関や保護者との連携 | 21 | 障害児相談支援事業所のサービス担当者会議にその子どもの状況に精通した最もふさわしい者が参画している  | 2件 | 2件 |           | 相談事業所のサービス担当者会議には、状況をよく知る職員が参加するようにしていきたい。  |
|              | 22 | 母子保健や子ども・子育て支援等の関係者や関係機関と連携した支援を行っている  | 4件 | 件  |           | 支援事業所と交流し、又、市の子育て研修等にも時間の余裕があれば参加していきたい   |
|              | 23 | (医療的ケアが必要な子どもや重症心身障害のある子ども等を支援している場合)地域の保健、医療、障害福祉、保育、教育等の関係機関と連携した支援を行っている                          | 件  | 4件 |           | 医療的ケアの受け入れなし  |
|              | 24 | (医療的ケアが必要な子どもや重症心身障害のある子ども等を支援している場合)子どもの主治医や協力医療機関等と連絡体制を整えている                                      | 件  | 4件 |           | 医療的ケアの受け入れなし  |
|              | 25 | 移行支援として、保育所や認定こども園、幼稚園、特別支援学校(幼稚部)等との間で、支援内容等の情報共有と相互理解を図っている  | 1件 | 3件 |           | オープンして半年あまりのため、まだ移行支援についてはこらからの段階。一方で利用児童の通う幼稚園、保育園との間での交流を開始し、情報共有や保護者様の相談支援に役立てており、今後力を入れていきたい。 |
|              | 26 | 移行支援として、小学校や特別支援学校(小学部)との間で、支援内容等の情報共有と相互理解を図っている  | 件  | 4件 |           | 対象児なし   |
|              | 27 | 他の児童発達支援センターや児童発達支援事業所、発達障害者支援センター等の専門機関と連携し、助言や研修を受けている   | 2件 | 2件 |           | まだ開所してから日が浅いため、専門機関との連携は薄いですが、今後機会があれば積極的に連携していきたい。   |
|              | 28 | 保育所や認定こども園、幼稚園等との交流や、障害のない子どもと活動する機会がある  | 1件 | 3件 |           | 経営母体は保育園なので、系列保育園との交流をできれば企画していきたい。   |
|              | 29 | (自立支援)協議会子ども部会や地域の子ども・子育て会議等へ積極的に参加している  | 件  | 4件 |           | 今後機会があれば参加していきたい  |
|              | 30 | 日頃から子どもの状況を保護者と伝え合い、子どもの発達の状況や課題について共通理解を持っている   | 4件 | 件  |           | 送り迎えの時間で、常時保護者と、密に情報共有を図り、発達の状況や課題について共通理解を進めたい。  |
|              | 31 | 保護者の対応力の向上を図る観点から、保護者に対して家族支援プログラム(ペアレント・トレーニング等)の支援を行っている   | 件  | 4件 |           | 事業所内支援等で行っている   |
| 保護者への説明責任等   | 32 | 運営規程、利用者負担等について丁寧な説明を行っている   | 4件 | 件  |           | 契約時に運営規定、利用者負担について説明。、ご不明なところがあればいつでも気兼ねなく聞いてくださいとお伝えしており、今後もそのように対応を行う。                          |
|              | 33 | 児童発達支援ガイドラインの「児童発達支援の提供すべき支援」のねらい及び支援内容と、これに基づき作成された「児童発達支援計画」を示しながら支援内容の説明を行い、保護者から児童発達支援計画の同意を得ている | 4件 | 件  |           | 作成した児童発達支援計画書をお渡し時にガイドラインも含めてその内容について説明し、同意を得る。今後も継続して実施。   |
|              | 34 | 定期的に、保護者からの子育ての悩み等に対する相談に適切に応じ、必要な助言と支援を行っている  | 4件 | 件  | 事業所内支援の活用 | ご希望があれば月1回家庭相談支援サービスを利用して、子育ての悩みや相談の時間を設けるようにしており、今後も利用を進めたい。                                     |
|              | 35 | 父母の会の活動を支援したり、保護者会等を開催する等により、保護者同士の連携を支援している   | 1件 | 3件 |           | 現在は行っていないが、今後開催については検討課題。   |
|              | 36 | 子どもや保護者からの相談や申し入れについて、対応の体制を整備するとともに、子どもや保護者に周知し、相談や申し入れがあった場合に迅速かつ適切に対応している                         | 4件 | 件  |           | 日々のご利用時に相談、申し入れに対応し、きめ細かく迅速な対応を心がける。同時に家庭連携相談支援サービスや、事業所内相談支援サービスの活用をおすすめしている。                    |
|              | 37 | 定期的に会報等を発行し、活動概要や行事予定、連絡体制等の情報を子どもや保護者に対して発信している   | 4件 | 件  |           | てらびあぽけっとホームページにて自己評価の集計を掲示。リタリコ発達支援ブログを毎週更新する。ご利用者様向けに四季ごとのお便りの発行など今後も継続して行う予定。                   |
|              | 38 | 個人情報の取扱いに十分注意している  | 4件 | 件  |           | 鍵付き書庫に個人情報ファイル、書類は保管。契約時に個人情報や、写真掲載などについて同意書を用意し、保護者の同意確認を得るようにしている。                              |
|              | 39 | 障害のある子どもや保護者との意思の疎通や情報伝達のための配慮をしている  | 4件 | 件  |           | 利用児童の障害の内容や程度なども考慮しながら、コミュニケーション、情報共有がスムーズにいくよう日々心がけて児童や保護者と接している。                                |
|              | 40 | 事業所の行事に地域住民を招待する等地域に開かれた事業運営を図っている   | 件  | 4件 |           | 地域との交流はまだないが、テナントビル全体の行う行事には部分的に参加している。   |

|         |    |  |    |    |  |   |
|---------|----|--|----|----|--|---|
| 非常時等の対応 | 41 | 緊急時対応マニュアル、防犯マニュアル、感染症対応マニュアル等を策定し、職員や保護者に周知するとともに、発生を想定した訓練を実施している        | 4件 | 件  |  | 訓練内容をマンネリにならないよう心掛けた。   |
|         | 42 | 非常災害の発生に備え、定期的に避難、救出その他必要な訓練を行っている   | 4件 | 件  |  | 避難訓練を年間計画に盛り込み、定期的(半年に1回)実施予定。  |
|         | 43 | 事前に、服薬や予防接種、てんかん発作等のこどもの状況を確認している  | 3件 | 1件 |  | 今後も服薬、予防注射、てんかんなどの対応が必要な場合は、状況をしっかり確認していきたい。  |
|         | 44 | 食物アレルギーのある子どもについて、医師の指示書に基づく対応がされている                                       | 件  | 4件 | 契約時にアレルギーの有無を確認。保護者からの情報、ご希望に基づき対応するようにしている。 | 療育中、食べ物の提供はないが、今後必要に応じて医師の指示を確認の上対応していきたい。  |
|         | 45 | ヒヤリハット事例集を作成して事業所内で共有している  | 4件 | 件  | ヒヤリハットの事例ファイルを用意し、いつでも記入できるようにしている。          | 小さなことでも見逃さず、ヒヤリハットに上げるよう夕礼や朝礼などの機会にヒヤリハットがなかったか、再認識できるようにしていきたい。  |
|         | 46 | 虐待を防止するため、職員の研修機会を確保する等、適切な対応をしている   | 4件 | 件  | 虐待防止研修を実施し、虐待に対する意識向上をはかった。                  | 虐待になっていないか、日々の療育振り返りでチェックしていく。  |
|         | 47 | どのような場合にやむを得ず身体拘束を行うかについて、組織的に決定し、子どもや保護者に事前に十分に説明し了解を得た上で、児童発達支援計画に記載している | 4件 | 件  |  | 研修などを通じて身体拘束の原則理解を深めていきたい。契約時に運営規定、利用者負担についてご説明していますが、ご不明なところがあればいつでも気兼ねなく聞いてくださいとお伝えしており、今後そのような対応を行う。 |