

公表

事業所における自己評価総括表

○事業所名	こどもサポート教室「クラ・ゼミ」北上校		
○保護者評価実施期間	R6年 10月 1日		R6年 11月 30日
○保護者評価有効回答数	(対象者数)	50	(回答者数) 50
○従業者評価実施期間	R6年 10月 1日		R6年 10月 14日
○従業者評価有効回答数	(対象者数)	6	(回答者数) 6
○事業者向け自己評価表作成日	R6年 11月 30日		

○ 分析結果

	事業所の強み(※)だと思われること ※より強化・充実を図ることが期待されること	工夫していることや意識的に行っている取組等	さらに充実を図るための取組等
1	限られたスペースを有効活用できる。	急な階段や狭いスペースは私たちの力ではどうにもできない為、そのなかで安全面に配慮した活動の場所が取れるよう工夫し取り組みました。お子さまの特性を考えたブース配置や、椅子の高さ調整など環境整備に取り組みました。	職員人員数が足りていない、スペースが狭いというご意見があったため、受け入れ人数をなるべく保護者の方の意向に沿って受け入れておりましたが、人数の制限をするなど工夫していきます。
2	お子さま一人ひとりに合わせたプログラム作成。	保護者様の意向を入れながら、お子さまの好きなことや得意なことを1番に考えたプログラム作りを意識し取り組みました。	宿題や学習をメインに取り組んで欲しいというお子さまはプログラムを固定化することで学習の定着を目指しました。支援が学習で終わってしまわないよう、宿題などの持参がある場合は、保護者様とクラ・ゼミで行う学習の量を確認してから実施するなど、お子さまも保護者様も満足して帰っていただけるよう調整や配慮を行います。
3	職員間の雰囲気良好。	会議の際に積極的に発言したり、相互意見を言い合うことができます。困ったときに隠さず、声をだし全体で対応策や改善策を考えようとするができます。	毎日のミーティングや定期的な支援会議を行い、内部・外部研修にも積極的に参加するよう心がけています。今後も安定して継続できるよう、時間配分や支援割作成などを計画的に実施します。

	事業所の弱み(※)だと思われること ※事業所の課題や改善が必要だと思われること	事業所として考えている課題の要因等	改善に向けて必要な取組や工夫が必要な点等
1	環境	1階が学習塾運営しており、壁が薄い(床が薄い)ため、足音や声の大きさ、人の出入り、車の出入り(排気ガス)による騒音苦情があったため、時間の制限や送迎のお願いなど利用者様や保護者様にたくさんご協力を頂かなければいけない。	・ご利用いただく皆様へ丁寧な説明とお願いを行う。 ・職員ひとり一人が時間を守り、声の大きさや生活音に注意して取り組む。
2	職員の専門性	各職員が向上心を持って取り組んでいるが、支援の質に偏りが出てしまっている。どの職員が担当でも利用者様やご家族に笑顔で帰っていただけるよう、質の向上が必要。	・技術力向上を目指した外部、内部研修の参加。 ・指導員間での見学。 ・優先順位を考えた業務管理。
3	福祉分野の知識	児童福祉に関しては、各々勉強や経験がある。障がい児ではなく障がい者への福祉に関する知識が乏しいため、社外での交流や勉強会を通して情報を得ている。また、保護者様から情報をいただく場合もある。	・生活相談員の方とつながることができたため、相互情報共有を行う。 ・必要な情報が得られるよう、相談員や市役所への情報収集や研修への参加を行う。

公表

保護者等からの事業所評価の集計結果

事業所名 子どもサポート教室「クラ・ゼミ」北上校

公表日 2025年 2月 15日

利用児童数 50

回収数 50

	チェック項目					ご意見	ご意見を踏まえた対応
		はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない		
環境・ 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と思いますか。	41	7	1	1	もう少しスペースが広いと嬉しいが限られたスペースを上手に使っていると思う。	スペースが限られているため、時間ごとの受け入れ人数を減らすなど調整を行いたいと思います。
	2 職員の配置数は適切であると思いますか。	44			6	問題ないと思います。	
	3 生活空間は、子どもにわかりやすく構造化された環境になっていると思いますか。また、事業所の設備等は、障害特性に応じて、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と思いますか。	40	10			絵や写真などを貼って、分かりやすいです。完全なバリアフリーは難しいと思いますが、普段授業を受ける際は問題ないです。	
	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と思いますか。また、子ども達の活動に合わせた空間となっていると思いますか。	48	2			教室はきれいで授業に集中できる空間になっていると思います。	階段は手すりや指導員が必ず一緒に昇降するなど配慮をしております。設備面での改修は難しいため、今後も同様に努めてまいります。
適切 な 支 援 の 提 供	5 子どものことを十分に理解し、子どもの特性等に応じた専門性のある支援が受けられていると思いますか。	49			1	優しく指導して下さるので、安心して通っています。	1階が塾になっている関係で、粗大運動や身体全体を使った遊びが難しいことを保護者様にお伝えしご協力いただいております。今後も清掃・換気・消毒を継続し環境整備に努めてまいります。
	6 事業所が公表している支援プログラムは、事業所の提供する支援内容と合っていると思いますか。	47			3		年度の途中で専門的指導員の異動がありました。現在、保育士を中心にNCプログラムを基本としたアセスメント会議を月1回実施しながら専門的な支援実施に向け行っております。今後も継続して実施いたします。
	7 子どものことを十分理解し、子どもと保護者のニーズや課題が客観的に分析された上で、放課後等デイサービス計画（個別支援計画）が作成されていると思いますか。	49			1	子どもの発達・特性に合った計画を作成していると思います。	個別支援計画を作成する際は、アセスメントの実施と会議を行います。丁寧に取り組めるよう今後も継続してまいります。
	8 放課後等デイサービス計画には、放課後等デイサービスガイドラインの「放課後等デイサービスの提供すべき支援」の「本人支援」、「家族支援」、「移行支援」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設定され、その上で、具体的な支援内容が設定されていると思いますか。	48			2		子育てサポートについてお伝えし、療育現場の観察をおすすめしておりますが、保護者様のご都合によっては難しい方もいらっしゃいました。継続して子育てサポート実施週の間知や移行支援に向けた目標設定を保護者様と行います。
	9 放課後等デイサービス計画に沿った支援が行われていると思いますか。	50					
	10 事業所の活動プログラムが固定化されないよう工夫されていると思いますか。	43	4		3		保護者様からの要望で、宿題や学習支援をメインに入れて欲しいという方にはあえてプログラムを固定して定着を目指す方もいます。フィードバックの際、保護者様へ丁寧な説明を目指します。
	11 放課後児童クラブや児童館との交流や、地域の他の子どもと活動する機会がありますか。	15	6	7	22		子ども同士の活動の場は設定しておりません。北上校としては、保護者様の意向に合わせた園訪問、相互見学を実施いたしました。また、リトルベビースクール（低体重出生児の家族の会）との交流を行い、保護者様やお子さまと活動する機会をいただきました。
保 護 者	12 事業所を利用する際に、運営規程、支援プログラム、利用者負担等について丁寧な説明がありましたか。	50					
	13 「放課後等デイサービス計画」を示しながら、支援内容の説明がなされましたか。	48	2				6か月に1回面談を行っております。継続して面談・説明実施を行います。
	14 事業所では、家族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)や家族等も参加できる研修会や情報提供の機会等が行われていますか。	46	2	1	1		今年度13回実施を行いました。(内6回ペアレント・トレーニング)。「わからない」という方が多かったため、周知の徹底を再確認し継続して実施いたします。
	15 日頃から子どもの状況を保護者と伝え合い、子どもの健康や発達の状況について共通理解ができていると思いますか。	48	1		1	定期的な面談や授業の終わりに伝えていきます。共通理解できていると思います。	日々のフィードバックや面談、Lineや電話などを使用しやり取りを行っております。面談や家族支援のお声掛けも行ってまいりましたので、継続して実施いたします。
	16 定期的に、面談や子育てに関する助言等の支援が行われていますか。	46	3	1			半年に1回面談の実施、家族支援の周知、ファミカフェの実施を行いました。継続して実施いたします。
	17 事業所の職員から共感的に支援をされていると思いますか。	49	1				保護者様やお子さまに職員ひとり一人が寄り添えるよう、技術向上を目指した研修参加や会議を継続いたします。

への説明等	18	父母の会の活動の支援や、保護者会等の開催等により、保護者同士の交流の機会が設けられるなど、家族への支援がされているか。また、きょうだい向けのイベントの開催等により、きょうだい同士の交流の機会が設けられるなど、きょうだいへの支援がされていますか。	35	6	2	7	保護者交流はありますが、兄弟が通っていない為姉弟支援があるかわかりません。	個別支援をメインに取り組み、人員配置の関係もあるため、きょうだい向けイベント等の開催は行っておりません。保護者会（ファミカフェ）は計画・実施しているため、継続して取り組みます。
	19	子どもや家族からの相談や申入れについて、対応の体制が整備されているとともに、子どもや保護者に対してそのような場があることについて周知・説明され、相談や申入れをした際に迅速かつ適切に対応されていますか。	49			1		家族支援や受け入れに関し、事前予約をお願いしてあります。事前予約で承った際は体制を調整しております。急遽の際は人員配置や受け入れ可能かどうかをお伝えし、難しい場合は後日の予約日時を確保してあります。今後も継続して取り組んでまいります。
	20	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がなされていると思いますか。	48	1		1		家族支援や面談を定期的にも実施できるようお声掛けしてあります。お仕事などで時間の確保が難しい保護者様には、電話やLine等を使用し情報共有を行いました。今後も継続して実施いたします。
	21	定期的に通信やホームページ・SNS等で、活動概要や行事予定、連絡体制等の情報や業務に関する自己評価の結果を子どもや保護者に対して発信されていますか。	45	3		2		毎月広報の発行を行っております。広報には活動概要、行事案内、ヒヤリハット、防災訓練について記載しております。また、InstagramやLineでの発信も行っているため、知っていただけるよう周知に取り組みます。
	22	個人情報の取扱いに十分に留意されていると思いますか。	49			1		書庫での記録管理や施錠を徹底しております。今後取扱いに十分留意できるよう各職員取り組みます。
非常時等の対応	23	事業所では、事故防止マニュアル、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が策定され、保護者に周知・説明されていますか。また、発生を想定した訓練が実施されていますか。	48			2		教室内にマニュアル内容の掲示、玄関に毎月実施している防災訓練の掲示を行っております。また、毎月発行の広報にて訓練実施の内容を写真付きで掲載しております。知っていただけるよう周知に取り組みます。
	24	事業所では、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ますか。	49			1		毎月発行の広報にて訓練実施の内容を写真付きで掲載しております。知っていただけるよう周知に取り組みます。
	25	事業所より、子どもの安全を確保するための計画について周知される等、安全の確保が十分に行われた上で支援が行われていると思いますか。	48			2		契約時、災害時・緊急時の対応について別紙説明をさせて頂きました。また、送迎時などの安全面を含めた利用方法も別紙作成し説明させて頂きました。知っていただけるよう再度周知に取り組みます。
	26	事故等（怪我等を含む。）が発生した際に、事業所から速やかな連絡や事故が発生した際の状況等について説明がされていると思いますか。	42	2		6		ヒヤリハット発生時はすぐに職員間で対応を話し合い、出来事・対応策を毎月発行の広報にて周知しております。知っていただけるよう再度周知に取り組みます。
満足度	27	子どもは安心感をもって通所していますか。	50				本人の好きそうなことでレベルUPできており、ありがたいです。先生方が気持ちに寄り添ってくださるので、とても安心しています。	送迎時の時間や予約など保護者様にご協力いただき、安全に配慮した運営を行うことができました。ありがとうございます。保護者様と情報共有を行いながら、お子さまの好きなこと、得意なことを強化し、苦手を補えるよう、一人ひとりに合わせたプログラム作成と実施を行います。
	28	子どもは通所を楽しみにしていますか。	48	2			いつも本当に楽しみにしていて帰ってきても機嫌がいいです。授業が難しい時もありますが、他の子どもと交流するのが楽しいようです。	
	29	事業所の支援に満足していますか。	48	2			とても満足しています。細かく配慮してくださるので本当に助かります。子どもの成長が嬉しいです。	

公表

事業所における自己評価結果

事業所名		こどもサポート教室「クラ・ゼミ」北上校			公表日	2025年 2月 15日
	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	
環境・体制整備	1	利用定員が発達支援室等のスペースとの関係で適切であるか。	6		1フロアのためパーテーションで区切って使用している。	
	2	利用定員やこどもの状態等に対して、職員の配置数は適切であるか。	6		個別で対応不可な場合は、利用人数を調整している。	
	3	生活空間は、こどもにわかりやすく構造化された環境になっているか。また、事業所の設備等は、障害の特性に応じ、バリアフリー化や情報伝達等、環境上の配慮が適切になされているか。	6		階段上部にベビーゲートを設置し事故防止に努めている。	
	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か。また、こども達の活動に合わせた空間となっているか。	6		清掃の実施とこどもの特性に合わせたブース配置を毎日実施している。	
	5	必要に応じて、こどもが個別の部屋や場所を使用することが認められる環境になっているか。	6		1フロアのためパーテーションで区切って使用している。	
業務改善	6	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か。	6		日々のミーティングに加え、各イベントや個別支援などの会議を事前に日程を調整し実施している。	
	7	保護者向け評価表により、保護者等の意向等を把握する機会を設けており、その内容を業務改善につなげているか。	6		Googleフォームを利用したアンケートを適宜実施している。	
	8	職員の意見等を把握する機会を設けており、その内容を業務改善につなげているか。	6		日々のミーティングに加え、各イベントや個別支援などの会議を事前に日程を調整し実施している。	
	9	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か。			会社として第三者評価を利用していない。	
	10	職員の資質の向上を図るために、研修を受講する機会や法人内等で研修を開催する機会が確保されているか。	6		自立支援部会などから情報をもらい、外部研修の機会がある場合は、可能な限り参加している。Zoom利用の研修も増え、機会が増えた。	
適	11	適切に支援プログラムが作成、公表されているか。	6		紙媒体でお渡しできる場合は都度プログラムをお渡しし、出来ない場合は口頭またはLine等を利用しプログラムを伝えていきます。	
	12	個々のこどもに対してアセスメントを適切に行い、こどもと保護者のニーズや課題を客観的に分析した上で、放課後等デイサービス計画を作成しているか。	6		保護者とのアセスメントや担当相談員とのモニタリングなどを利用し、作成している。	
	13	放課後等デイサービス計画を作成する際には、児童発達支援管理責任者だけでなく、こどもの支援に関わる職員が共通理解の下で、こどもの最善の利益を考慮した検討が行われているか。	6		計画作成の際は必ず会議を開き、意見交換を行っている。	
	14	放課後等デイサービス計画が職員間に共有され、計画に沿った支援が行われているか。	6		計画作成の際は必ず会議を開き、意見交換を行っている。お子さま一人ひとりのディスカッションを作成し、日々の変化を共有するようにしている。	
	15	こどもの適応行動の状況を、標準化されたツールを用いたフォーマルなアセスメントや、日々の行動観察なども含むインフォーマルなアセスメントを使用する等により確認しているか。	6			
	16	放課後等デイサービス計画には、放課後等デイサービスガイドラインの「放課後等デイサービスの提供すべき支援」の「本人支援」、「家族支援」、「移行支援」及び「地域支援・地域連携」のねらい及び支援内容も踏まえながら、こどもの支援に必要な項目が適切に設定され、その上で、具体的な支援内容が設定されているか。	6		通院時の情報提供や担当相談員とのモニタリング、支援経過報告書の提出を、保護者様の希望に沿って行っている。	

適切な支援の提供	17	活動プログラムの立案をチームで行っているか。	5	1	お子さま一人ひとりのディスカッションを作成し、日々の変化を共有するようにしている。個別支援のため、担当指導員が立案している。イベントの場合はチームで行っている。	日々の立案を全てチームで共有することは難しいが、行う内容の確認を相互に行っている。
	18	活動プログラムが固定化しないよう工夫しているか。	6		療育内容が固定化しないよう、日々の記録を指導員が都度確認し取り組んでいる。	
	19	こ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放課後等デイサービス計画を作成し、支援が行われているか。	6		基本個別支援で実施、イベントを利用し希望者で小集団療育を実施している。	
	20	支援開始前には職員間で必ず打合せを行い、その日行われる支援の内容や役割分担について確認し、チームで連携して支援を行っているか。	6		ミーティングを行い、日々確認している。	
	21	支援終了後には、職員間で必ず打合せを行い、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か。	5	1	18時に療育がない場合は行うことができるが、就業時間ぎりぎりまで支援を行うため振り返りは難しい。その場合は次の日に情報共有を行っている。	保護者様に送迎時間を守っていただくよう掲示や広報で周知を行っている。
	22	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か。	6		支援の記録の他に、ディスカッションを利用した個々の日々の変化や共有事項の確認を行っている。	
	23	定期的にモニタリングを行い、放課後等デイサービス計画の見直しの必要性を判断し、適切な見直しを行っているか。	6		6か月以内に担当相談員、保護者と見直しを行っている。	
	24	放課後等デイサービスガイドラインの「4つの基本活動」を複数組み合わせ合わせて支援を行っているか。	6		「本人支援」、「家族支援」、「移行支援」及び「地域支援・地域連携」意識し取り組んでいる。	
関係機関や保護者との連携	25	こどもが自己選択できるような支援の工夫がされている等、自己決定をする力を育てるための支援を行っているか。	6		療育の順番を自分で決めたり、プログラムに係る時間を想定したり、時間の感覚をつかむ練習を行っている。	
	26	障害児相談支援事業所のサービス担当者会議や関係機関との会議に、そのこどもの状況をよく理解した者が参画しているか。	6		基本的には児発管が参加するが、よく理解している指導員が参加する場合もある。	
	27	地域の保健、医療（主治医や協力医療機関等）、障害福祉、保育、教育等の関係機関と連携して支援を行う体制を整えているか。	6		市の保健師や相談員と随時連絡を取り合っている。保護者様の希望があった場合は支援経過報告の提出や教育相談に同席した。	
	28	学校との情報共有（年間計画・行事予定等の交換、こどもの下校時刻の確認等）、連絡調整（送迎時の対応、トラブル発生時の連絡）を適切に行っているか。	5	1	送迎を行っていない為、学校と直接は行っていないが、保護者様を通じて行事予定や下校時刻の確認を行った。	継続していく。
	29	就学前に利用していた保育所や幼稚園、認定こども園、児童発達支援事業所等との間で情報共有と相互理解に努めているか。	6		園との直接の情報共有は少ないが、相談支援員を通じて情報共有している。また、保健師を通じての情報共有もある。	
	30	学校を卒業し、放課後等デイサービスから障害福祉サービス事業所等へ移行する場合、それまでの支援内容等の情報を提供する等しているか。			前例がない	
	31	地域の児童発達支援センターとの連携を図り、必要等に応じてスーパーバイズや助言や研修を受ける機会を設けているか。	6		児童発達支援センターの役割を北上市こども療育センターが担っており、研修などの機会を頂いている。	
	32	放課後児童クラブや児童館との交流や、地域の他のこどもと活動する機会があるか。			行っていない	
	33	（自立支援）協議会等へ積極的に参加しているか。	6		主に管理者が参加。場合に応じて指導員も参加している。	
	34	日頃からこどもの状況を保護者と伝え合い、こ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か。	6		日々のフィードバックを行い、時間が足りない場合は家族支援の利用を促している。	
35	家族の対応力の向上を図る観点から、家族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）や家族等の参加できる研修の機会や情報提供等を行っているか。	6		児発管と指導員1名がペアレントトレーニングトレーナー養成講座を受講。今後継続的に実施予定。		
36	運営規程、支援プログラム、利用者負担等について丁寧な説明を行っているか。	6		契約時に加え、令和6年度制度改定時に重要事項説明会を実施。		

保護者への説明等	37	放課後等デイサービス提供を作成する際には、子どもや保護者の意思の尊重、子どもの最善の利益の優先考慮の観点を踏まえて、子どもや家族の意向を確認する機会を設けているか。	6		モニタリング時にアセスメントに加え、家族支援を提案し意向確認を行っている。	
	38	「放課後等デイサービス計画」を示しながら支援内容の説明を行い、保護者から放課後等デイサービス計画の同意を得ているか。	6		6か月以内に必ず確認・署名による同意をもらっている。	
	39	家族等からの子育ての悩み等に対する相談に適切に応じ、面談や必要な助言と支援を行っているか。	6		基本予約制で家族支援を実施。対応可能な場合はその場で行っている。	
	40	父母の会の活動を支援することや、保護者会等を開催する等により、保護者同士で交流する機会を設ける等の支援をしているか。また、きょうだい同士で交流する機軸を設ける等の支援をしているか。	6		同じ境遇にある保護者様同士の交流を目的として「ファミカフェ」を実施。	
	41	子どもや保護者からの苦情について、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、苦情があった場合に迅速かつ適切に対応しているか。	6		苦情解決研修会に参加。小さな意見も流さずに事業所内で確認するよう努めている。	
	42	定期的に通信等を発行することや、HPやSNS等を活用することにより、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か。	6		月に1度広報の発行。Instagram・X・ブログを利用し発信している。	
	43	個人情報の取扱いに十分留意しているか。	6		イベントなどで外部へ行く際はさらに留意している。	
	44	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か。	6		口頭だけではなく必ず文面が見えるよう紙面やLineを利用し伝達を行っている。	
	45	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か。				地域で年に一度開催される福祉展に作品を出品したり、教材紹介をしたりしている。
非常時等の対応	46	事故防止マニュアル、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、職員や家族等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か。	6		年1回以上の研修を行い、月に一度、防災訓練の実施を行っている。	
	47	業務継続計画（BCP）を策定するとともに、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か。	6		月に一度避難訓練を実施している。また、障害者支援施設等災害時情報共有システムを利用した防災訓練を実施。	
	48	事前に、服薬や予防接種、てんかん発作等の子どもの状況を確認しているか。	6		持病を持つお子さまに関しては事前に確認し、緊急連絡先の確認やその日の体調を口頭で確認している。	
	49	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か。				おやつ提供がないため行っていない。 イベントで配布するお菓子などがある場合は都度保護者様に確認し、アレルギーのあるご利用者様に配慮し内容を考えるようにしている。
	50	安全計画を作成し、安全管理に必要な研修や訓練、その他必要な措置を講じる等、安全管理が十分された中で支援が行われているか。	6		年1回以上の研修を行い、月に一度、防災訓練の実施を行っている。	
	51	子どもの安全確保に関して、家族等との連携が図られるよう、安全計画に基づく取組内容について、家族等へ周知しているか。	6		契約時に説明を行い、月に一度の防災訓練で実施内容を伝えている。緊急連絡先と優先順位を毎年確認している。	
	52	ヒヤリハットを事業所内で共有し、再発防止に向けた方策について検討をしているか。	6		都度行っている。	
	53	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か。	6		年1回以上の研修を行い、なるべく療育の場が密室にならないようにしている。	
54	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、放課後等デイサービス計画に記載しているか。	6		契約時説明し、同意を頂いている。		