

ANO-NE Kids Club よくある質問

<安全・衛生について>

Q1. スタッフの資格や経験について教えてください。

A. 当施設では、保育・教育・児童福祉の分野で経験のあるスタッフが常駐し、お子さまの安全を見守ります。全スタッフが安全管理研修を受講し、応急処置の対応も可能です。

Q2. 施設内の安全対策はどうなっていますか？

A. 転倒や衝突のリスクを最小限に抑えるため、遊具はクッション性の高い素材を使用し、鋭利な角がないよう設計されています。また、定期的に安全点検を実施し、施設内の安全性を確保しています。

Q3. 施設の衛生管理はどのように行っていますか？

A. 遊具や設備は毎日消毒を行い、衛生管理を徹底しています。清潔な状態を保つよう努めています。

Q4. 体調が悪くなった場合、どうなりますか？

A. お子さまの体調がすぐれない場合は、保護者の方へご連絡いたします。発熱などの症状が見られた場合は、速やかにお迎えをお願いする場合があります。

<利用に関する質問>

Q5. 予約なしでも利用できますか？

A. 当施設は完全予約制です。当日でも Web から申しいただくことでご利用可能です。なおご予約は Web からのみとなっております。

Q6. 兄弟・姉妹で一緒に利用できますか？

A. はい、対象年齢（4～10 歳）の範囲内であればご兄弟・姉妹で一緒にご利用いただけます。ただし、それぞれの予約が必要となります。

Q7. 子どもが人見知りするのですが、大丈夫でしょうか？

A. 初めての場所に不安を感じるお子さまもいらっしゃいますが、スタッフがやさしく声をかけながら環境に慣れるサポートをいたします。ご心配な場合は、事前にご相談ください。

Q8. どのような服装で行けばよいですか？

A. 動きやすく、汚れてもよい服装でお越しください。身体をたくさん動かして汗をかくので、お子さま自身で着脱しやすい服装をお勧めします。お着替え（上下 1 セット以上）と汗拭きタオルのご持参をお願いしています。

Q9. 施設内でのトイレやオムツ交換は可能ですか？

A. トイレは施設内に完備しておりますが、オムツ交換スペースはございません。おむつの取れないお子さまのご利用はご遠慮いただいております。

<サービス・料金について>

Q10. 何時間でも利用できますか？

A. ご利用は最短 1 時間より承っており、延長は 30 分単位で可能です。最大利用時間の制限はございませんが、長時間利用の際はお子さまの体調を考慮し、適宜お迎えをお願いいたします。

Q11. 料金の支払い方法は？

A. クレジットカード決済のみ対応しております。ご予約時に決済をお願いいたします。

Q12. 予約をキャンセルした場合、キャンセル料はかかりますか？

A. ご利用日前日まではキャンセル料はかかりません。当日 0:00 以降のキャンセルは 100% のキャンセル料を頂戴いたします。

<その他の質問>

Q13. 子どもがスマホやゲーム機を持ち込んでもよいですか？

A. 貴重品の紛失や破損防止のため、スマホやゲーム機のお持ち込みはご遠慮いただいております。

Q14. 途中で親が様子を見に行くことはできますか？

A. お預かり中は、原則保護者の方の入室はできません。

Q15. 飲み物は持参できますか？

A. 飲み物の持ち込みはご遠慮いただいております。施設内にはウォーターサーバーを設置しており、適宜水分補給ができます。

ANO-NE Kids Club FAQ

Safety & Hygiene

Q1. What are the qualifications and experience of the staff?

A. Our facility is staffed by experienced professionals in childcare, education, and child welfare. All staff members undergo safety management training and are trained in first aid procedures.

Q2. What safety measures are in place within the facility?

A. To minimize the risk of falls and collisions, our play equipment is made from cushioned materials and designed without sharp edges. We also conduct regular safety inspections to ensure a secure environment.

Q3. How is hygiene management carried out at the facility?

A. Play equipment and facilities are disinfected daily, and hygiene management is thoroughly enforced. We strive to maintain a clean environment.

Q4. What happens if my child feels unwell?

A. If your child feels unwell, we will contact the guardian immediately. In case of fever or other symptoms, we may request prompt pickup.

Usage Information

Q5. Can I use the facility without a reservation?

A. Our facility operates on a reservation-only basis. However, same-day reservations can be made through our website. Reservations are only accepted online.

Q6. Can siblings use the facility together?

A. Yes, siblings within the eligible age range (4 to 10 years old) can use the facility together. However, a separate reservation is required for each child.

Q7. My child is shy. Will they be okay?

A. Some children may feel anxious in a new environment, but our staff will gently support them in adjusting. If you are concerned, please feel free to consult with us in advance.

Q8. What kind of clothing should we wear?

A. Please wear comfortable clothing that allows for easy movement and can get dirty. As children will be actively moving and sweating, we recommend clothing that is easy for them to put on and take off by themselves. We also ask that you bring a change of clothes (at least one full set) and a towel for wiping sweat.

Q9. Are there restrooms and diaper-changing areas in the facility?

A. Restrooms are available within the facility. However, there is no diaper-changing area, and we do not accept children who are still in diapers.

Services & Fees

Q10. How long can my child stay at the facility?

A. The minimum usage time is **1 hour**, and extensions are available in 30-minute increments. While there is no maximum usage limit, we ask guardians to consider their child's condition and arrange for pick-up accordingly.

Q11. What payment methods are available?

A. Credit card payment only. Please complete the payment at the time of reservation.

Q12. Will I be charged a cancellation fee if I cancel my reservation?

A. No cancellation fee will be charged for cancellations made before the day of use. However, cancellations made on the day of use (after 12:00 AM) will incur a 100% cancellation fee.

Other Questions

Q13. Can my child bring a smartphone or gaming device?

A. To prevent loss or damage, smartphones and gaming devices are not allowed in the facility.

Q14. Can parents check in on their child during their stay?

A. Parents are not allowed to enter the facility during the child's stay.

Q15. Can my child bring their own drink?

A. Outside drinks are not allowed. A water dispenser is available in the facility for hydration.