

ハッピーテラスキッズ国立ルーム・拝島駅前教室をご利用の皆様

ハッピーテラスキッズ国立ルーム・拝島駅前教室 スタッフ一同

拝啓 春暖の候、ますます御健勝のこととお慶び申し上げます。平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

先般はアンケートにご協力いただき誠にありがとうございました。以下に皆様よりいただきましたご意見およびその対応についてご報告申し上げます。ご一読のうえ、ご意見などございましたらお気軽に職員までお知らせください。また、このアンケートは毎年行うことでより効果を上げるものと考えております。引き続きご協力賜りますようお願い申し上げます。

敬具

記

送付日時 令和2年12月1日 送付

送付数 80名 キッズ国立ルーム 59名

拝島駅前教室 21名

回答数 53名 無記名式 キッズ国立ルーム 38名

拝島駅前教室 15名

「目的」 日頃ハッピーテラスキッズ国立ルームをご利用いただいている親御様からのご意見・ご要望などをお伺いし、安心、安全な教室を作ること。また、より良質な療育の提供につなげることでお子様、保護者の方の満足度を向上すること。

「質問内容」 以下項目についての評価およびご意見をいただきました。

<施設/教室について>

- ・ 扉の形状
- ・ 机と椅子
- ・ 活動スペース
- ・ 教室の構造化
- ・ 清潔さ(全体)
- ・ 清潔さ(トイレ水回り)
- ・ 清潔さ(教室外側)
- ・ 清潔さ(見学室)

<職員>

- ・ 身だしなみ
- ・ 言葉遣い
- ・ 態度
- ・ 配置人数や専門性

<支援の提供>

- ・ 個別コース
- ・ 集団コース
- ・ 個別支援計画書
- ・ 活動プログラムの固定化

<保護者への説明>

- ・ 支援内容、費用など
- ・ 日々のお子様の状況共有
- ・ 面談助言などの支援

- ・ 保護者会などの開催
- ・ 苦情対応
- ・ 意思疎通、情報伝達
- ・ 会報(通信)情報発信
- ・ 個人情報管理

<保護者向け企画>

- ・ 保護者面談
- ・ 勉強会/セミナー

<災害時対応>

- ・ 緊急対応マニュアル
- ・ 避難訓練状況

<全体満足度>

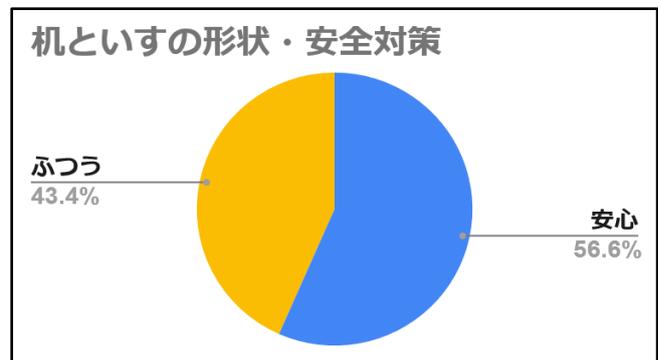
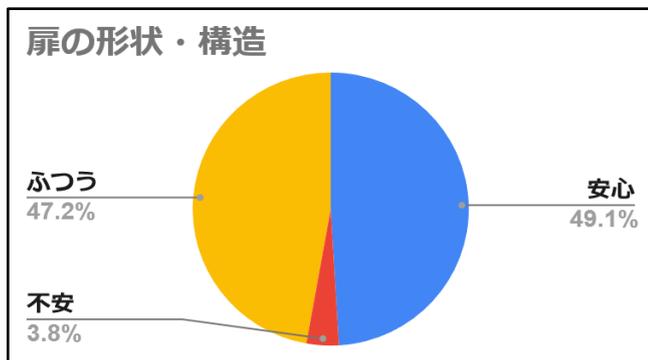
- ・ 子どもの満足度
- ・ 事業所支援に対する満足度

あわせてそれぞれについてのご意見を自由筆記いただきました。

「結果と対応」 以下より詳細のご報告をさせていただきます。

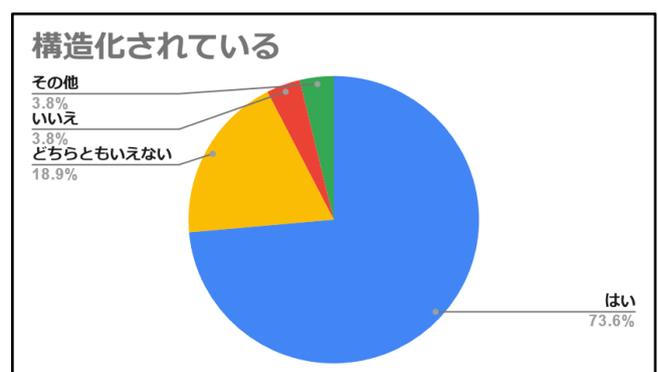
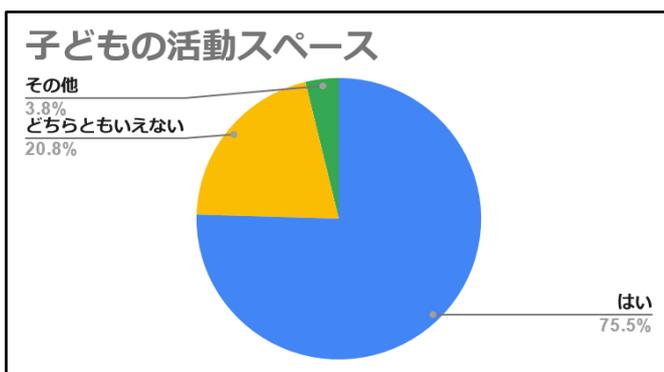
I 教室施設について

① 扉の構造および机椅子の形状・安全性について



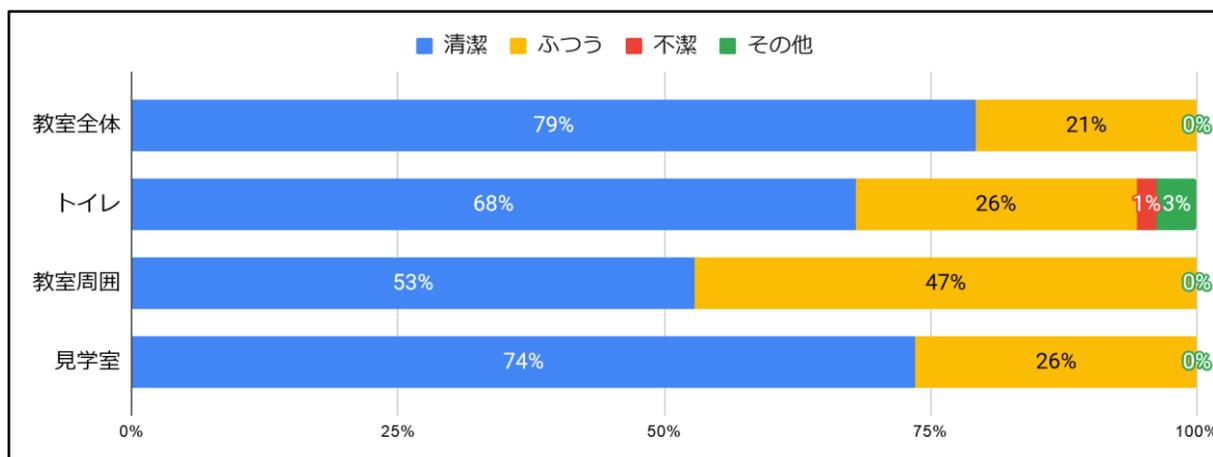
扉の構造及び机椅子の安全性については多くの方に「安心」「ふつう」と答えていただきました。
 拝島駅前教室の指導訓練室入り口の扉は修理を実施いたしました。なお、指鉋を防止するために完全に閉まらないようストッパーをつけております。

② 活動スペースの確保について



活動スペースについては多くの方に「十分」とお答えいただきました。今後も活動内容を工夫し、お子様がのびのびと活動できるよう配慮してまいります。

③ 清潔さについて

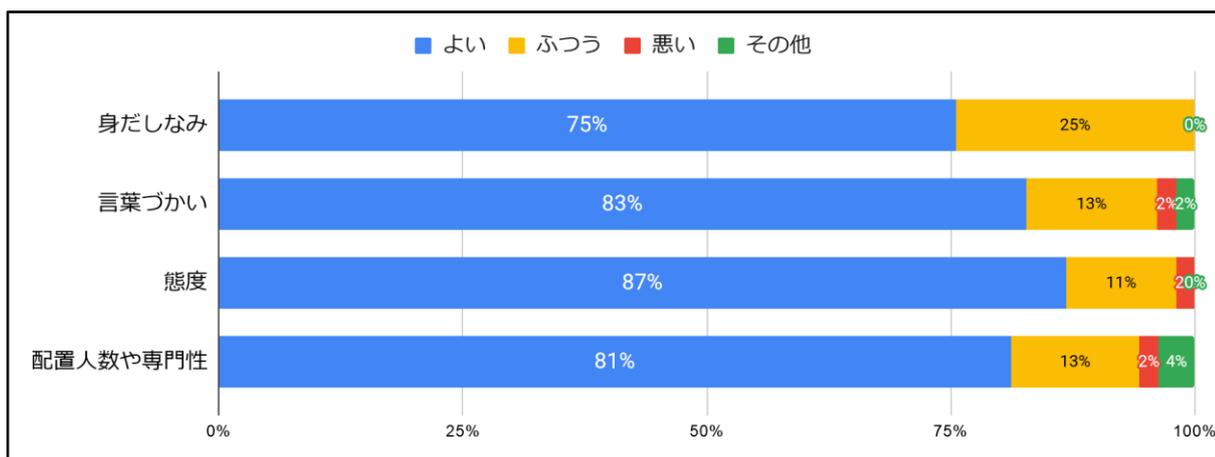


清潔さについてはいずれも大多数の方に「清潔」あるいは「ふつう」の評価をいただきました。

トイレについては「前の時間の使用済みのままのことがある」とご意見をいただきました。室内（椅子・テーブル）、玩具、水回りについては療育前後の時間にスタッフが消毒を行っておりますが、至らぬこともありご不快な思いさせてしまい申し訳ございません。

再度発出された緊急事態宣言を受け、キッズ国立ルーム、拝島駅前教室では療育時間を40分に短縮し、室内の消毒・換気を十分に行うことでご利用の皆様が安心して過ごせますよう対策を徹底してまいります。また、見学室にはアルコール除菌シートを設置いたしますので気になる箇所がありましたらご利用ください。

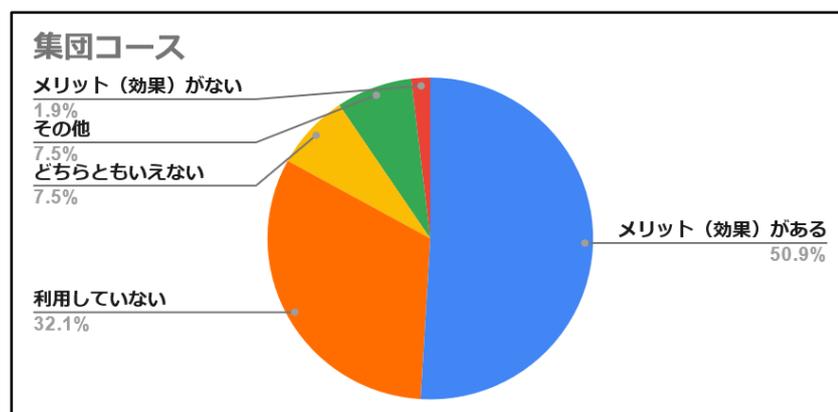
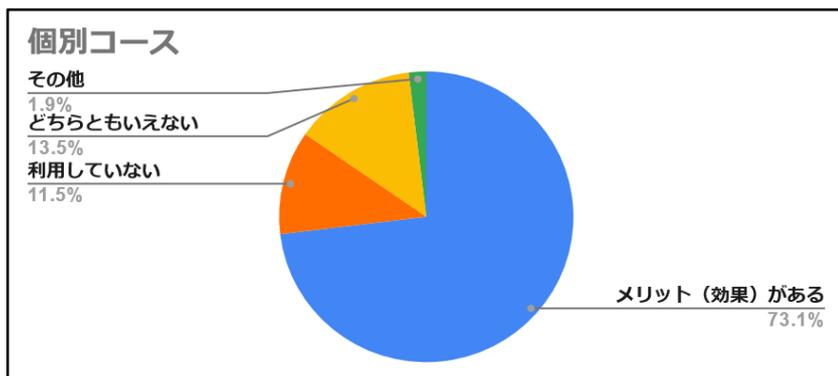
II 職員について



職員の身だしなみ、言葉づかい、態度については多くの方に「良い」または「ふつう」とお答えいただきました。職員の配置人数や専門性については「心理士がいるとよい」とご意見をいただきました。現在、キッズ国立ルーム・拝島駅前教室では「保育士」「教員免許」「社会福祉士」などの公的な資格保有者がおります。また、発達障害学習支援サポーター資格（一定水準以上の知識を得て試験に合格することが必要）を持ったスタッフがキッズ国立は5名、拝島駅前教室は3名おります。内4名は上級資格も取得し、心理学や認知科学などの専門知識を活用したアセスメントを行います。

Ⅲ 支援の提供

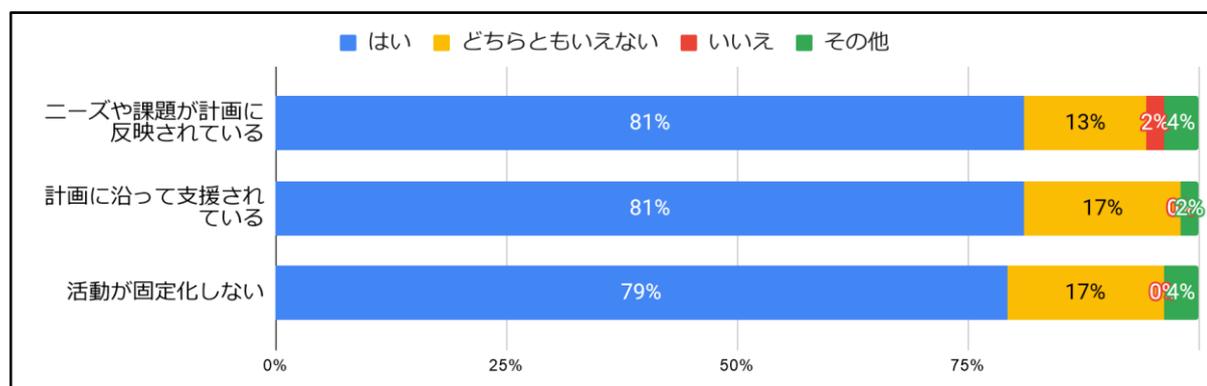
① 療育について



療育については利用している多くの方より「効果がある」と評価いただきました。

拜島駅前教室は令和2年6月に開所し、ご利用回数の少ない方もいらっしゃるため「（効果が）まだわからない」というご意見もいただきました。

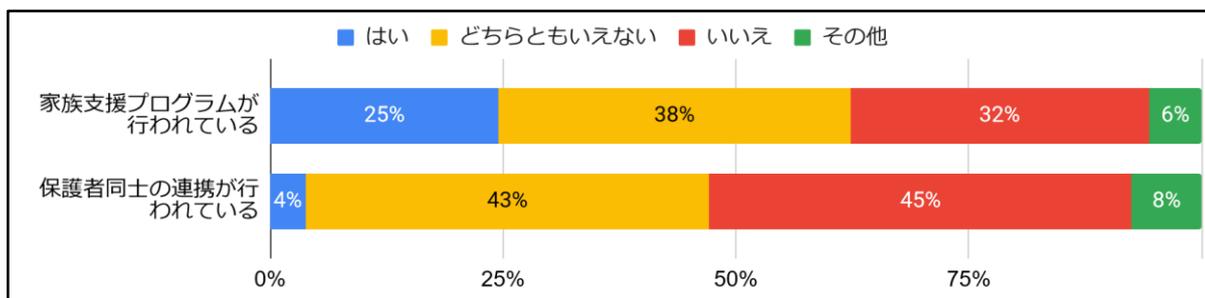
② 支援の提供について



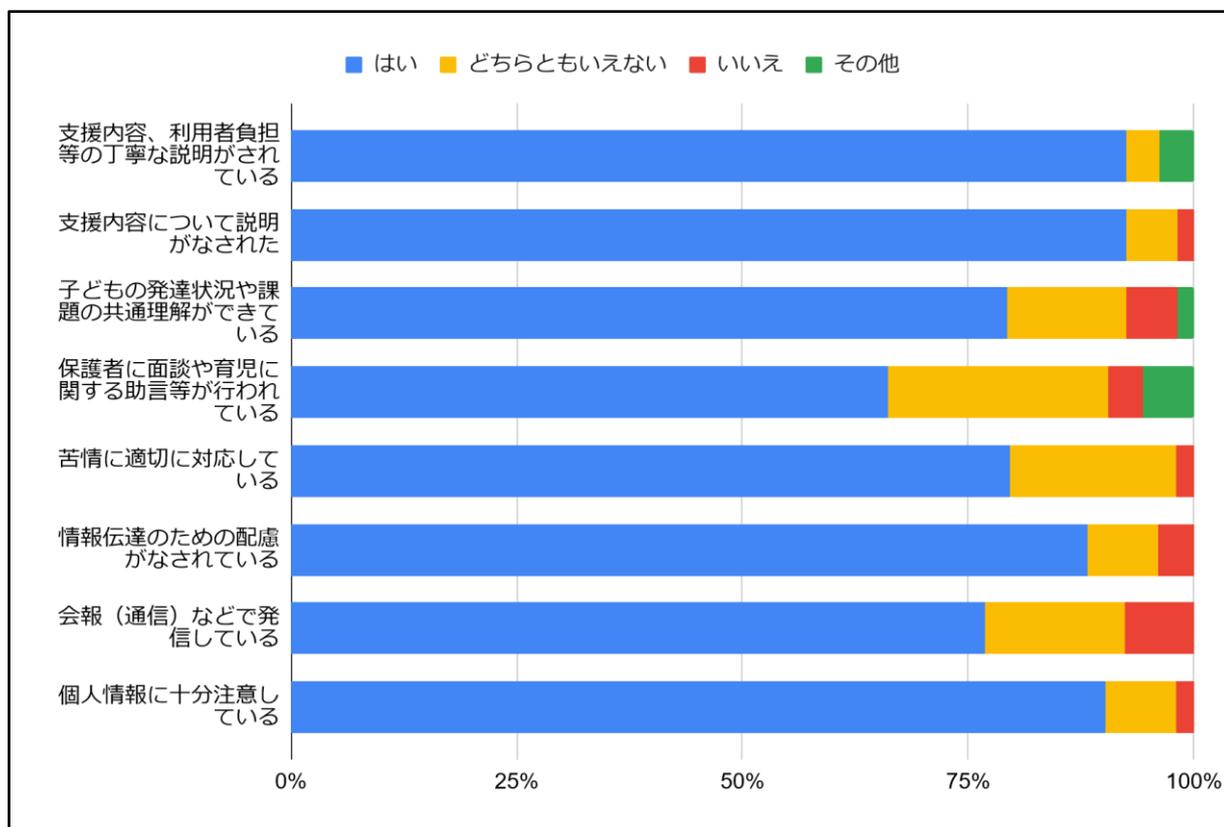
個別支援計画書については大多数の方に「はい」とお答えいただきました。「保護者への聞き取りは不十分」とのご意見もいただきました。個別支援計画書は3か月に1回、目標や具体的な手立てを見直し、更新しております。お子様の様子や課題については普段の療育の振り返りの時間に保護者の皆様と共有させていただいておりますので、その内容を踏まえて職員間で相談し、目標のステップアップをしています。目標に追加してほしい項目などがありましたら、お気軽に職員にお声掛けください。

また、「家庭でできる運動や遊びを示してくれるとありがたい」というご意見をいただきました。
 ハッピーテラスキッズ通信2月号より、家庭でできる運動や歌遊びについてご紹介してまいります。
 ご家庭での親子遊びにご活用ください。お子様との関わりのポイントについては療育コラムでお伝えしていますので、併せてご覧くださいませ。

IV 保護者向けの説明について



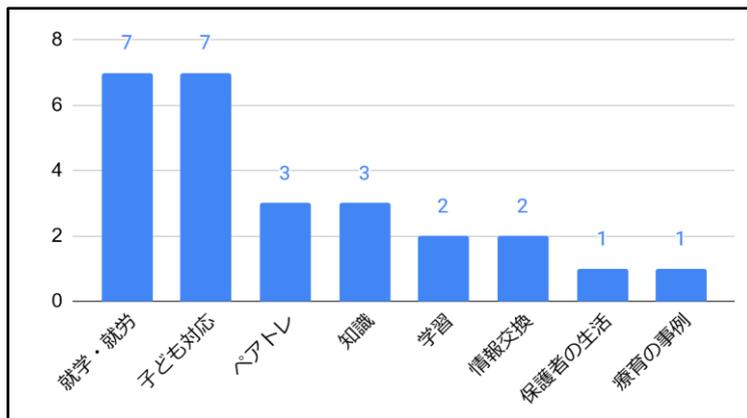
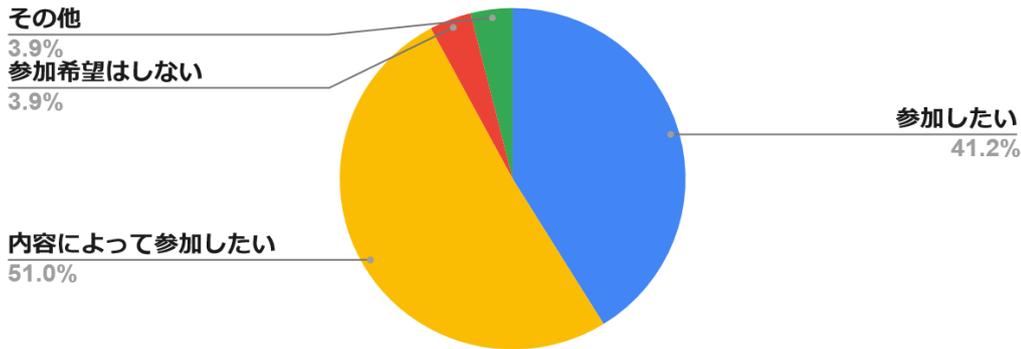
家族支援プログラムについては、キッズ国立ルームでは月1回、親子コースを実施しております。
 お子さんと一緒にできる遊びや歌にご興味のある方はスタッフまでお声がけください。
 保護者同士の連携については、連携を望まない方もいらっしゃるため積極的なお声掛けは行って
 おりません。ご要望がありましたら、周辺地域の親の会等をご紹介しますのでご相談ください。



保護者向けの説明、共通理解についての問いには多くの方に「はい」とご回答いただきました。
 「先生方とお話できる時間がもう少しあると嬉しいです」とのご意見をいただきました。日程に限り
 はございますが、療育中または前後のお時間で面談を承ります。スタッフまでお声がけください。

V 保護者向けの企画について

セミナーについて



勉強会/セミナーについては「内容によっては参加したい」というご意見が最も多くなりました。ご希望のテーマについては左記の通りです。一番多かったのは「就学・就労に関すること」でした。

ハッピーテラスFC支援事業部の北川氏による「発達心配な子供たちの

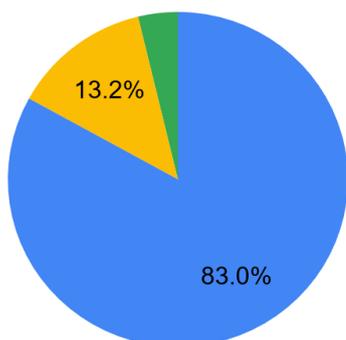
進路のために」と題した講演と、保護者による経験談は大変好評をいただきました。レポートがございましたので、ご希望の方はスタッフにお声掛けください。

また、2121年夏には就学についての保護者向けイベントを行う予定です。実施手段等については検討中です。詳細が決まりましたらハッピーテラスキッズ通信でご案内させていただきます。

VI 非常時の対応

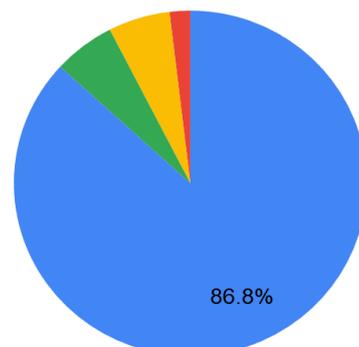
緊急時対応、防犯、感染症対応が保護者に周知されている

● はい ● どちらともいえない ● その他



定期的に避難訓練が行われている

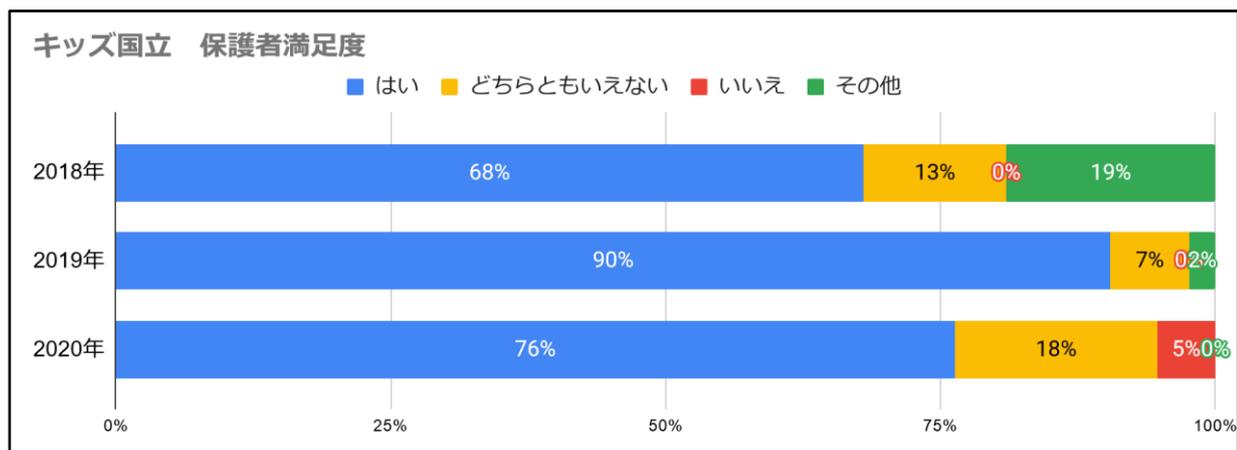
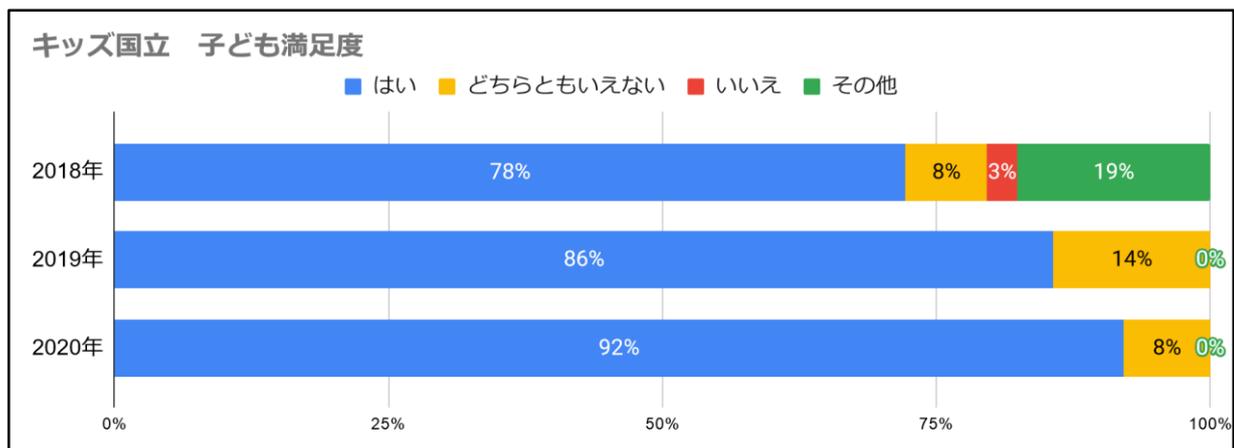
● はい ● その他 ● どちらともいえない ● いいえ



非常時対応については多くの方に「はい」とお答えいただきました。避難訓練は「火事の発生」を想定し、保護者の皆様へ避難経路等のご説明と、実際にヘルメットをかぶっての訓練をします。毎年3月と9月に実施しますので、ご協力をお願いいたします。

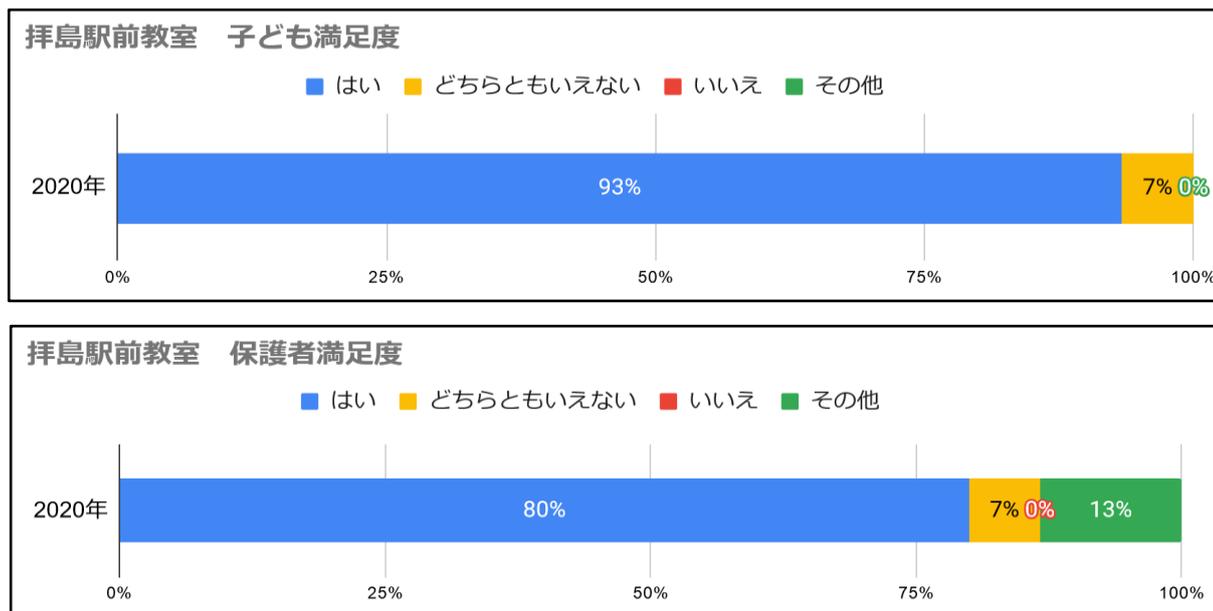
VII 満足度

① キッズ国立ルームの満足度



お子様自身の通所については昨年よりも多くの方に「楽しみにしている」と評価していただきました。キッズ国立ルームは4年目を迎え、これまでたくさんのお子様たちを小学校に送ってきました。今後もお子様一人一人のニーズ・課題を的確に把握し、お子様が楽しく通えるよう療育内容を工夫してまいります。保護者の皆様からの満足度として「どちらともいえない」「いいえ」とご回答いただいた反省を踏まえ、全ての方に満足していただけるような教室を目指してまいります。

② 拝島駅前教室の満足度



拝島駅前教室はお子様、保護者の多くの方々に「満足している」とお答えいただきました。その他では「これからに期待したい」とコメントをいただいています。2020年6月に開所したばかりの教室ですので、ご利用の皆様にご意見を頂戴し、より良い教室運営に役立てていきたいと存じます。

VIII その他

多くの方に自由記述欄にご記入いただき誠にありがとうございます。いくつかのご意見をご紹介しますながらご返信に代えさせていただきます。

感染症対策のため、窓の開閉等、頻繁にしてほしい。おもちゃやテーブルも毎回消毒してほしい。ゴミ箱がいっぱいなのが気になる。

→ これまでも療育後の室内の換気、玩具や室内の消毒は行ってまいりましたが、緊急事態宣言を受け、室内・玩具の消毒作業の時間を取らせていただくことといたしました。療育時間を40分に短縮しますが、ご利用される皆様が安心して通所できるよう、できる限りの対策を実施してまいります。ご理解のほどよろしくお願いいたします。

送迎をしてほしい。

→ 送迎については安全管理上、また職員体制上、実施が難しいのが現状です。地域によって異なりますがファミリーサポートなどのサービスが利用できる場合がありますので、お住いの市役所窓口にてご相談ください。

自転車を近くに駐輪できず困っています。

→ キッズ国立ルームには専用の駐輪スペースがなく、ご不便をおかけして申し訳ありません。自転車で来所される方には近隣の駐輪場をご利用いただいております。料金支払いの際に受け取った領収書をお持ちください。料金をお支払いいたします。駐輪スペースについては近くに借りられるよう検討してまいります。

また嬉しいご意見も多くいただきました。下記にいくつかご紹介させていただきます。(原文のまま)

□ 入所してまだ3ヶ月目ですが、スタッフの皆さまのお陰で毎回とても楽しみにしております。

子供もハッピーテラスの始まりのご挨拶のサインを覚え、教室の日はサインを家でしてまだ行かないの？と聞くほどです。発語が全く無い状態からの始まりでしたが、短期間でびっくりするくらい言葉を発するようになりました。子供だけでなく親に対してのフォローを親身にして頂いているので、育児に対して、私が心に余裕が出てきたこともこの成果に繋がっているんだと思います。何か困った事があればすぐに相談が出来るという心の安心感は、私にとってとても大きな事です。そのような場所に親子共々通わせて頂けていることに心から感謝の気持ちでいっぱいです。

□ こちらに初めて伺った日から3年経ちます。色々なことがあり、あっという間の3年間でした。たくさん先生方とお話しさせて頂き、息子の成長を共に見守って下さり本当にありがとうございます。色々な価値観があって刺激的で息子もたくさん吸収出来た大切な時間になったと思います。気がつけば出来る様になったこと、まだまだ苦手なこと、好きになれたこと、たくさんのごことがあります。何かが出来る様になることよりも、楽しく自ら挑戦出来る力を伸ばしたいという私達保護者にご理解頂きましたこと心より感謝申し上げます。残り数カ月もお付き合いよろしくお願い致します。

温かいメッセージをいただきありがとうございました。今後もよりよい教室づくりに励み、保護者の皆様にも改善意見をいただける関係を構築してまいります。今後どうぞよろしくお願いいたします。