

ハッピーテラス大分教室をご利用の皆様

拝啓 軽暖の候、ますますご健勝のこととお喜び申し上げます。

平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

平成30年度の法改正（児童福祉法）に伴いまして、事業所向け自己評価及び利用保護者向けの評価並びに改善内容の公表が義務化されました。当教室でも平成29年に開所後、4回目となる保護者アンケート評価を実施いたしました。保護者の皆様には、お忙しい中、御協力いただきまして誠に有難うございました。

つきましては、皆様よりいただいたご意見とその対応についてご報告いたしますので、御一読のうえ、ご意見など御座いましたら御連絡をお願い申し上げます。

敬具

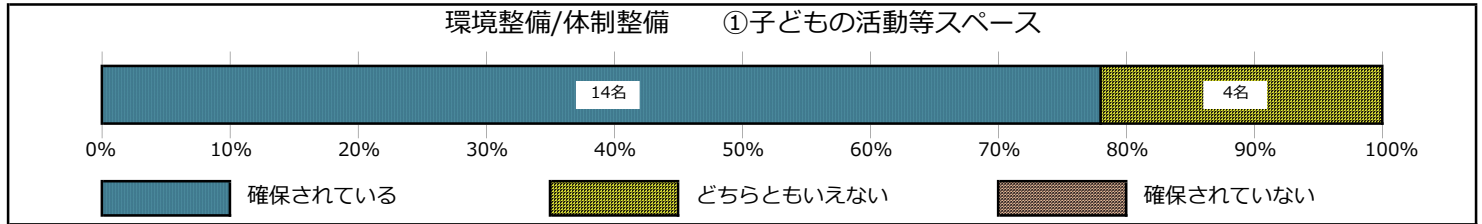
記

送付日時 令和2年 11月配布
 送付数 23名
 回答数 18名 無記名式
 「目的」 日頃、ハッピーテラス大分教室にお子さまを通所利用いただいている保護者様から、ご意見・ご要望などをお伺いし、皆様方の声を教室の運営に活かしていく

- 「質問内容」
- | | | |
|---|----------------|-----------------|
| Ⅰ | ＜ 環境整備・体制整備 ＞ | （資料1） |
| | ・ 子どもの活動スペース | ・ 清潔で活動に合わせた空間 |
| | ・ スタッフの身だしなみ | ・ スタッフの言葉づかい |
| Ⅱ | ＜ 適切な支援の提供 ＞ | （資料1）（資料2） |
| | ・ 配置人数や専門性の適切さ | ・ 個別支援計画の分析 |
| | ・ 活動プログラムの工夫 | ・ 集団トレーニングの効果 |
| | ・ 課外イベントの回数や頻度 | ・ 有料イベント企画の参加 |
| Ⅲ | ＜ 保護者への説明等 ＞ | （資料3）（資料4） |
| | ・ 支援内容・利用者負担 | ・ 課題についての共通理解 |
| | ・ 育児に関する助言等 | ・ 保護者会などの開催 |
| | ・ 苦情の体制整備・対応 | ・ 活動概要・行動予定の発信 |
| | ・ 個人情報の管理 | ・ 緊急時対応のマニュアル周知 |
| | ・ 定期的な避難訓練実施 | |
| Ⅳ | ＜ 満足度 ＞ | （資料4）（資料5） |
| | ・ 通所の楽しみ（子ども） | ・ 事業所の支援 |
| Ⅴ | ＜ その他ご意見 ＞ | （資料5） |

I 環境整備・体制整備について

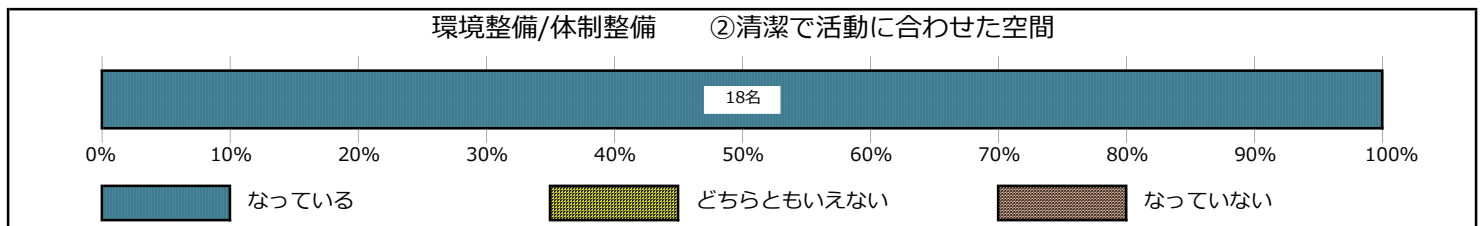
【質問】① 子どもの活動等スペースが十分に確保されているか



『回答』①

活動スペースについて放課後等デイサービスの規定では、子ども一人あたり2.47㎡の床面積の確保が定められています。大分教室の活動スペースは48.61㎡ですので、約18人分のスペースを確保していることもあり、保護者の方から「確保されている」との評価を頂きました。引き続き、活動内容に合わせた空間の維持を心がけ、活動スペースが狭いと感じることのないよう整理整頓を行ってまいります。

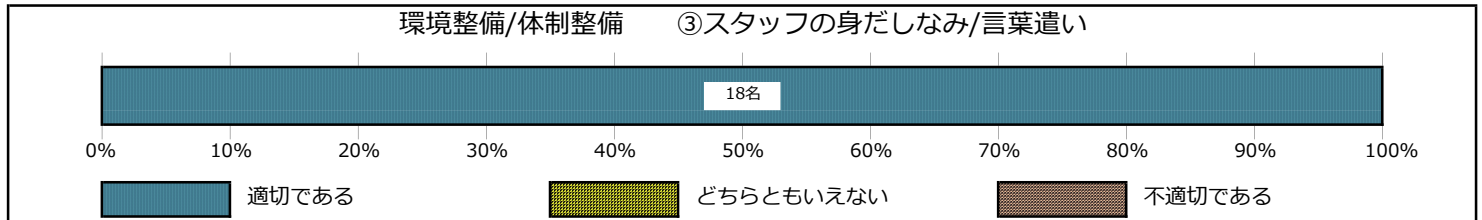
【質問】② 生活空間は清潔で、心地よく過ごせる環境になり、子どもの活動に合わせた空間となっているか



『回答』②

大分教室では、通所前と通所後に清潔を保持するよう徹底しています。また、衛生面においても感染症対策として人の触れる場所の除菌対策を行い、安心して過ごせるよう専門業者による教室全体の殺菌消毒を定期的に行っています。

【質問】③ 職員の身だしなみや言葉遣いについては適切であるか

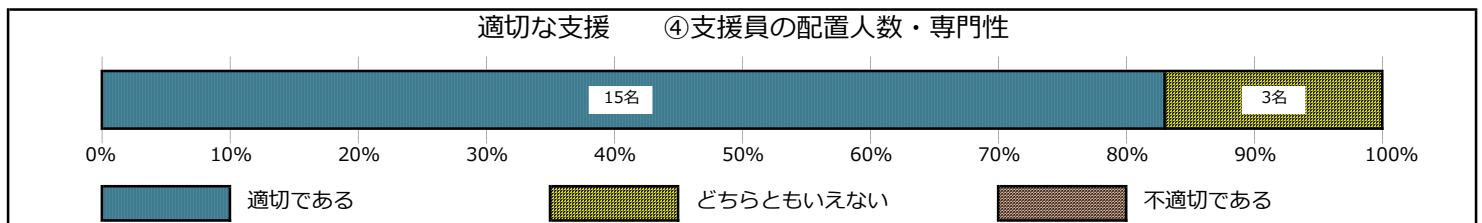


『回答』③

スタッフの身だしなみや言葉づかいについては、保護者の方から「適切である」との評価をいただきました。引き続き社内研修等の機会を用いながら、子どもたちのお手本となるよう意識向上に努めてまいります。

II 適切な支援の提供

【質問】④ 支援員の配置人数や専門性については適切であるか



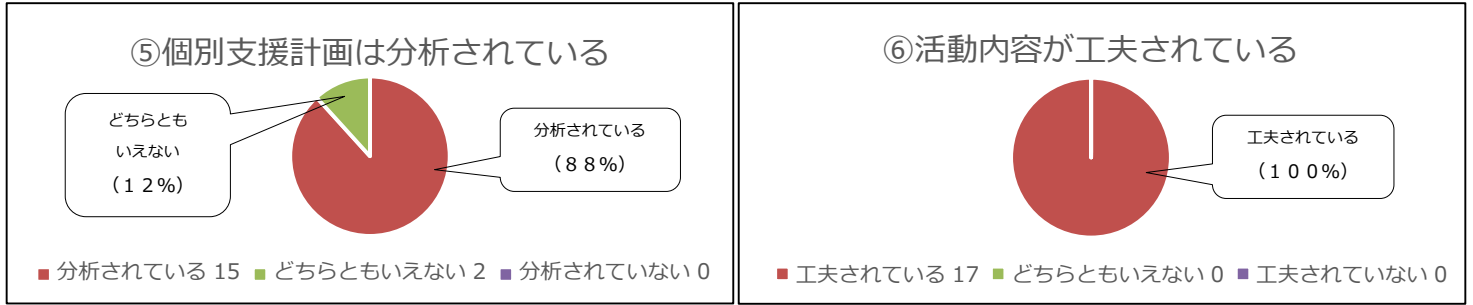
『回答』④

支援員の配置人数や専門性については「どちらともいえない（わからない）」との回答もいただきました。配置人数について、放課後等デイサービスの基準として10名の利用者に対し2名のスタッフ（児童発達支援管理責任者を除く）の配置が義務付けられています。当教室では常時3名～5名のスタッフを配置し、基準を上回るスタッフの体制をしております。また、専門性においては資格保持等のスタッフが、定期的な勉強会や研修会を通じて専門性を高め、より良い支援の提供ができるよう努めていますので、ご相談等ございましたらお気軽にお声掛けください。

Ⅱ 適切な支援の提供

【質問】⑤ 個別支援計画はニーズや課題が客観的に分析されたうえで作成されているか

【質問】⑥ 活動プログラムが固定化されないよう工夫されているか

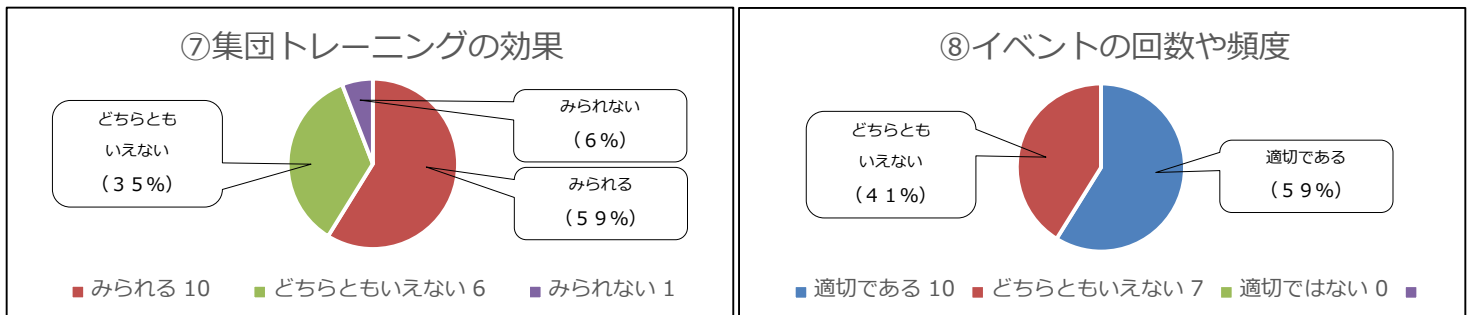


『回答』⑤⑥

個別支援計画の作成については多くの保護者の方から肯定的な評価をいただきました。放課後等デイサービス支援計画は、放課後等デイサービスのガイドラインで概ね6ヶ月に1回以上のモニタリングにより、支援計画見直しの必要性を判断することとなっております。スタッフ全員が子どもたちの目標や課題を把握し、評価・分析しながら作成しております。活動内容の工夫につきましては、保護者の方全員より「工夫されている」と好意的評価をいただきました。ハッピーテラスでは、週ごとに学習トレーニングのプログラムを定めており、子どもたちが同じプログラムに取り組めるようトレーニングの環境や時間を設け、「楽しく学べる」支援の提供を目指しております。

【質問】⑦ 集団トレーニングの効果はみられるか

【質問】⑧ 課外イベントの回数や頻度は適切であるか



『回答』⑦

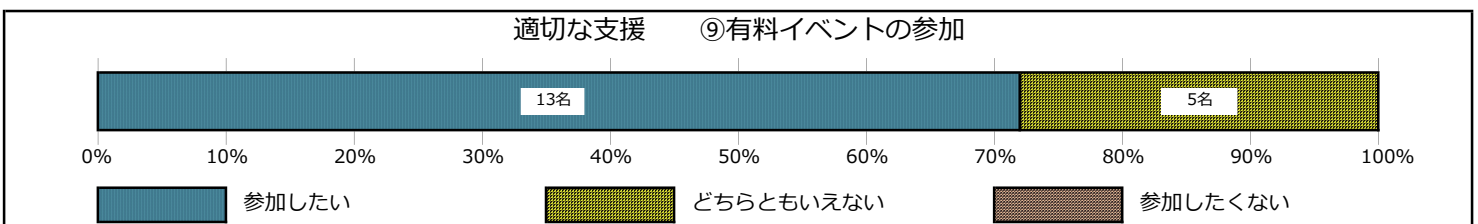
集団トレーニングの効果については6割弱の「効果がみられる」との評価をいただき、4割ほどの「どちらともいえない」「効果がみられない」と回答いただきました。子どもたちの様子や保護者の方からのお話をもとに、適切な支援計画を提案し、楽しく効果的な支援が提供できるよう努めてまいります。

『回答』⑧

イベントの回数や頻度については「適切である」が6割、「どちらともいえない」が4割という評価でした。これまでは、主に長期休業日に課外イベントを実施させていただいておりましたが、現在は感染症拡大防止の観点からやむを得ず、自粛させていただいております。保護者の方からも「季節ごとの定期的なイベントを再開して欲しい」とのご意見もありますが安心・安全が保たれる時期が参りましたら、徐々に機会を設けていきたいと考えております。

なお、教室内でのイベントにつきましても、感染予防対策や環境整備を行ったうえで再開できればと考えております。

【質問】⑨ 施設利用等により実費が必要となる有料イベントの企画に参加したいか

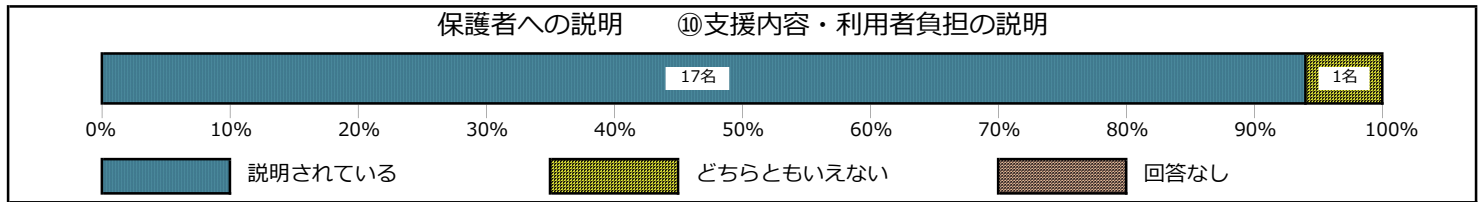


『回答』⑨

施設利用等により実費が必要となる有料イベントの企画に参加につきましては、「日頃、体験できないことに参加できる機会があれば」と意見もあり、7割の保護者の方が参加させたいと回答いただきました。これまでは主に、長期休業日などに課外イベントの企画を設け、保護者の方に費用をなるべくご負担いただかないよう実施してまいりました。今後は、様々なイベントの選択肢を増やしたいとの考えで、有料イベントの開催についてお伺いしましたので、今回いただきました意見を参考にしてイベント再開を考えてまいります。

Ⅲ保護者の方への説明等について

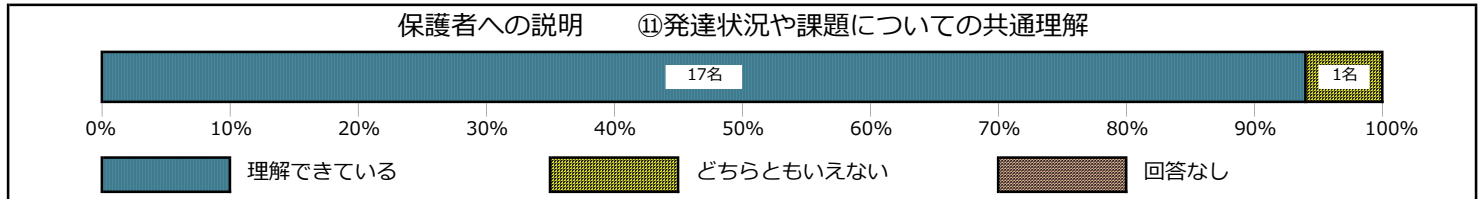
【質問】⑩ 支援内容や利用者負担について、丁寧な説明がなされているか



『回答』⑩

保護者の方への説明等につきましては、概ね「丁寧に説明している」と回答いただきました。ご説明の中で不明点や理解しにくい内容がございましたら、お気軽にお問合せ下さい。

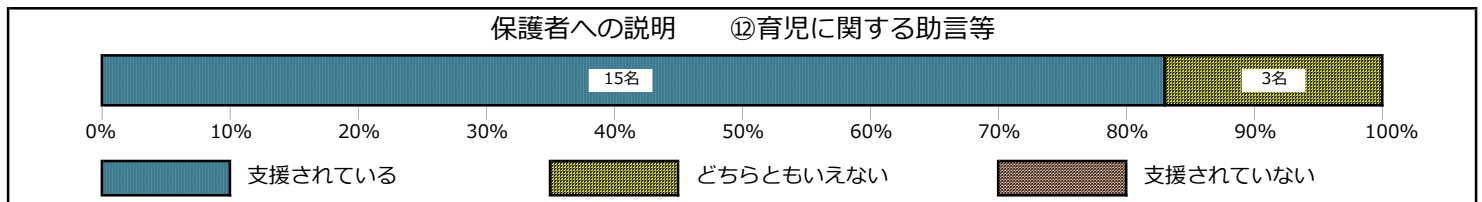
【質問】⑪ 日頃から子どもの状況を保護者と伝え合い、発達状況や課題について共通理解されているか



『回答』⑪

発達状況や課題についての共通理解については「子どもの様子を丁寧に教えてもらい有難い」と多くの保護者の方から「理解できている」と評価いただきましたので、継続して保護者の方と共通理解に努めてまいります。

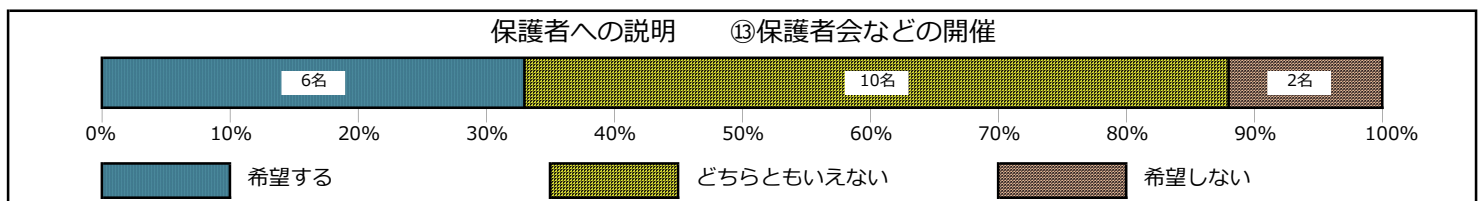
【質問】⑫ 保護者に対して面談や、育児に対する助言等の支援が行われているか



『回答』⑫

育児に関する助言等については、概ね肯定的な評価をいただきました。質問や困りごとの相談については引き続き面談等に対応させていただきますので、お気軽にスタッフまでお声掛けください。

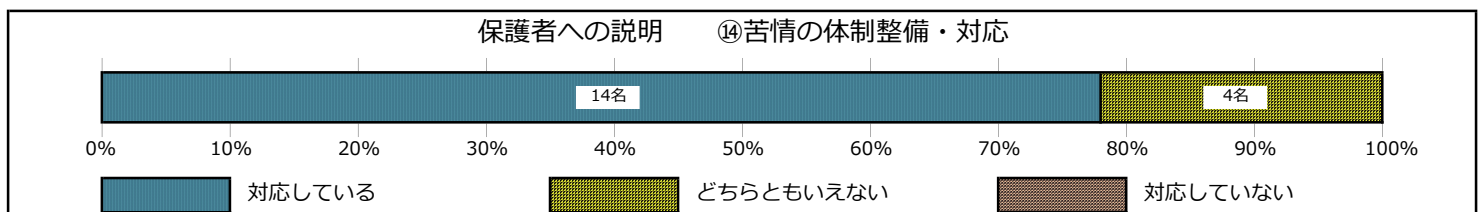
【質問】⑬ 保護者同士の交流を目的に、保護者会などの開催を希望したいか



『回答』⑬

保護者会などの開催については、意見が分かれました。その中で「他の保護者の方」「違う学校に通っている方」の意見や話を伺いたいとの回答もありました。現在は、感染症拡大防止も含め会合等の開催を自粛をしておりますが、感染症の拡大状況を鑑み、参加希望の方へ保護者会等を検討してまいります。

【質問】⑭ 苦情について体制を整備するとともに、苦情があった場合迅速かつ適切に対応しているか



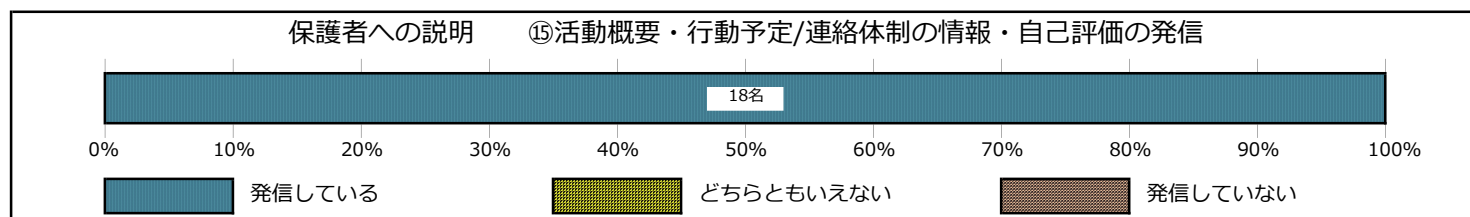
『回答』⑭

苦情の整備体制については「分からない」との回答もございました。当教室よりお渡ししております重要事項説明書の中で記載しております「9.苦情申立先」や当教室内の出入口に掲示しておりますので、ぜひご確認ください。

Ⅲ保護者の方への説明等について

資料4

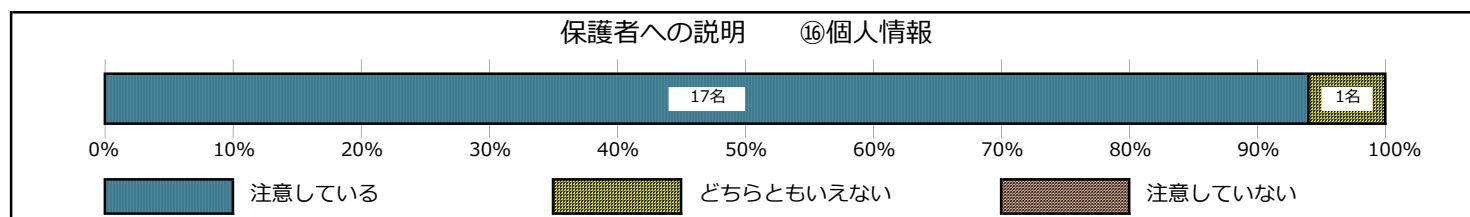
【質問】⑮ 定期的に会報やホームページ等で、活動概要や行動予定、連絡体制の情報、業務に関する自己評価の結果を、子どもや保護者に対して発信しているか



『回答』⑮

教室からの情報発信につきましては、「ハッピーテラス新聞」を毎月1回発行させていただいております。また、教室運営に関する自己評価等の発信及び連絡事項につきましては、「ハッピーテラス」のホームページ内（大分教室）にて掲載しておりますのでご覧いただければ幸いです。

【質問】⑯ 個人情報等には十分に注意しているか

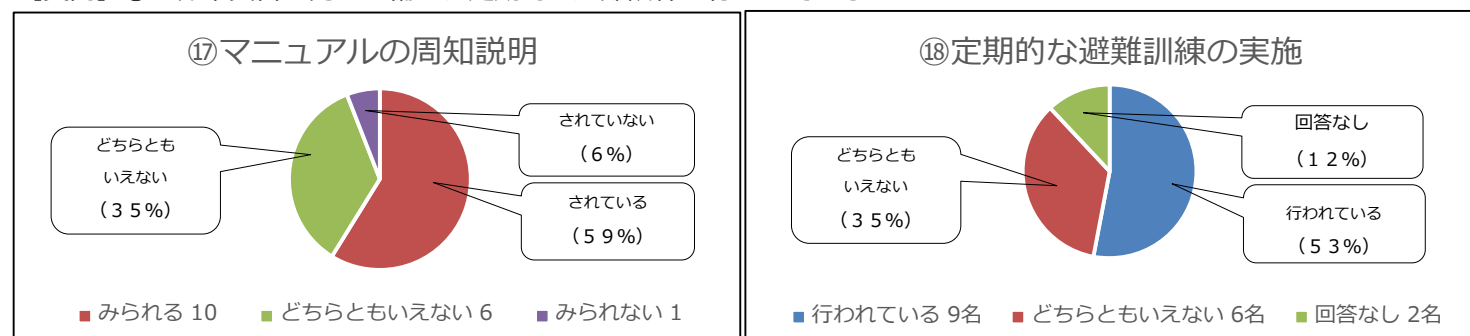


『回答』⑯

個人情報につきましては、引き続き情報漏洩の的確な対策と予防対策に努め、安心できるよう徹底管理してまいります。

【質問】⑰ 緊急時対応・防犯・感染症マニュアルを周知説明されているか

【質問】⑱ 非常災害の発生に備え、定期的に避難訓練が行われているか



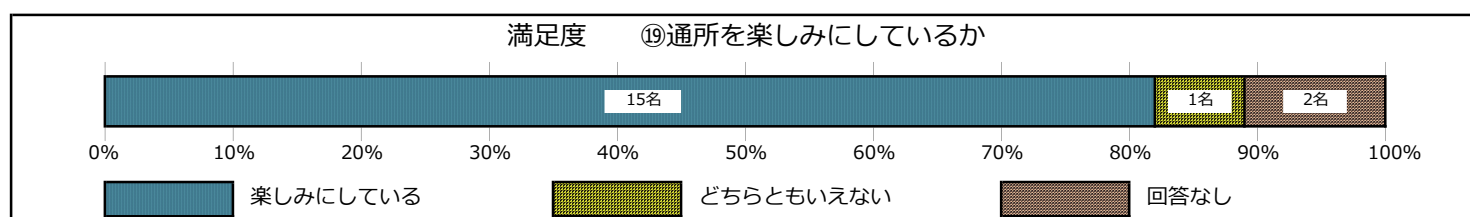
『回答』⑰⑱

緊急時対応・防犯・感染症のマニュアル周知や説明につきましては「避難場所が分からない」「実際の災害時に避難できるのかが不安」といった回答をいただきました。避難場所については教室出入りに掲示しておりますので、ご確認いただくと幸いです。当教室では非常時の対応について各種マニュアルを策定しており、緊急時にはマニュアルに従って対応してまいります。ご不明点等につきましては、教室までご照会いただければと思います。

避難訓練については「訓練が行われているか分からない」との回答もいただきました。当教室では毎年2回実施しておりますが、昨年については感染症予防の観点から延期しております。子ども達への対応としては、毎年9月の週間トレーニングのテーマ「火の扱い/防災」にて防災意識の向上にも努めております。引き続き、非常時への備えを継続して参ります。

Ⅳ満足度

【質問】⑲ 子どもは通所を楽しみにしているか

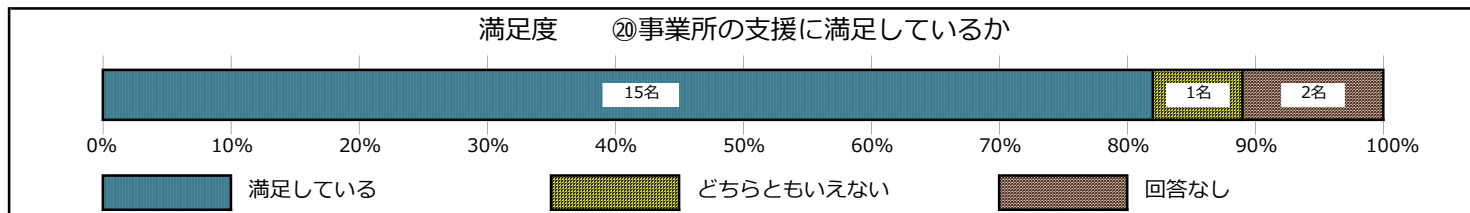


『回答』⑲

通所の楽しみに関しましては8割以上の保護者の方より「楽しみにしている」と評価いただきました。今後更に多くの満足度が増えるよう、子どもたちが楽しく参加できるトレーニングの提供を支援し、質の向上を追求してまいります。

Ⅳ満足度

【質問】⑳ 事業所の支援に満足しているか



『回答』⑳

事業所の支援の満足度に関しましては82%の保護者の方より「満足している」と回答をいただきました。全ての保護者の方から満足いただけるよう、スタッフの定期的な勉強会や研修会により専門性の向上にむけて研鑽を積み、日々の活動がより楽しく感じてもらえるよう支援してまいります。

Ⅴその他ご意見

- ・ 宿題を気にかけてもらえて有難いです。もう少し厳しめに声をかけて欲しいです。
- ・ 子どもは毎回楽しみに通えていて、生き生きとしています。
- ・ 同じタイプの特性を持った方で、効果があった療育プログラムや困りごと等を専門家に相談してみたい。
- ・ 男子特有の身体の変化（声変わり等）を家庭で話すタイミングが分からないので、お友達と一緒に学んでほしい。
- ・ 会話の中で、お友達の言葉（嫌な事）を上手に受け止めたり、流したりする調整の仕方を学んで欲しい。
- ・ 思春期や反抗期に親としてどのように接していけば良いのか相談したい。
- ・ 自己肯定感を高めさせるためには、日頃からどのような声掛けをしていけば良いか知りたい。
- ・ 生活の中でダメな事や約束後ことを、どのように守らせて理解させていくか知りたい。

以上、多くの温かいアンケートご回答ご意見をいただき、職員一同で拝見させていただきました。

まだまだ至らぬ点多々あるかと存じますが、この度いただきましたご意見ご回答を真摯に受け止め、引き続き皆様方に安心安全でお子さまが楽しく通所でき、信頼が高まる教室づくりを目指してまいります。

今後ともどうぞハッピーテラス大分教室をよろしくお願い申し上げます。

ご多忙の中、ご協力誠に有難うございました。

ハッピーテラス大分教室 従業員一同