

## ハッピーテラスキッズ大分ルームをご利用の皆様

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、事業者向け自己評価およ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。ハッピーテラスキッズ大分ルームでも、今回で4回目となるアンケートを実施いたしました。

保護者の皆様にはお忙しい中、ご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、皆様よりいただきましたご意見とその対応についてご報告致しますので、ご一読のうえご意見などご座いましたらご連絡をお願い申し上げます。

敬具

## 記

送付日時 令和3年 11月～12月配布

送付数 18名

回答数 16名 無記名式

目的 ハッピーテラスキッズにお子様の通所をいただいている保護者の方から、ご意見ご要望などを伺いし、皆様の声を事業所の運営に活かしていく

質問内容 I < 施設・体制整備について > (資料1)

- ・子どもの活動スペース
- ・教室内設備等の配慮
- ・生活空間の清潔さ
- ・職員の身だしなみや言葉遣い

II < 適切な支援の提供 > (資料2)

- ・支援計画のニーズや課題分析
- ・トレーニングの時間
- ・活動プログラムの工夫
- ・保育園・幼稚園等との交流
- ・支援に必要な内容設定

III < 保護者への説明等 > (資料3) (資料4)

- ・支援内容・利用者負担等
- ・保護者との面談・育児助言
- ・発達課題の共通理解
- ・苦情の体制整備・対応
- ・保護者会の開催
- ・個人情報の管理
- ・活動概要や行事予定の発信

IV < 非常時の対策 > (資料4)

- ・緊急時対策等マニュアル周知
- ・非常時災害の備え・避難訓練

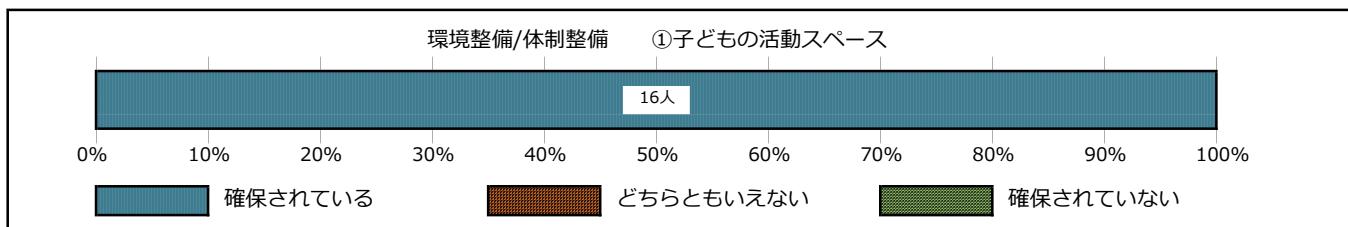
V < 満足度 > (資料4)

- ・通所の楽しみ（子ども）
- ・事業所の支援満足度

VI < その他コメント > (資料5)

## I 施設・体制整備について

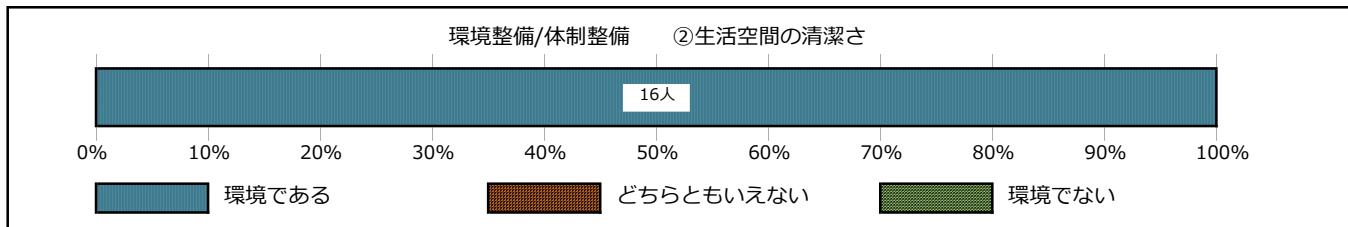
☆ 【質問】① 子どもの活動スペースが十分に確保されているか



『回答』①

子どもの活動スペースについては、全ての保護者の方より「確保されている」と回答いただきました。児童発達支援事業の運営基準は満たしておりますが、活動内容によってはスペースが狭くなり、設備に衝突など可能性もあります。今後もお子さまの安全に配慮しながら、支援に適した配置に努めてまいります。

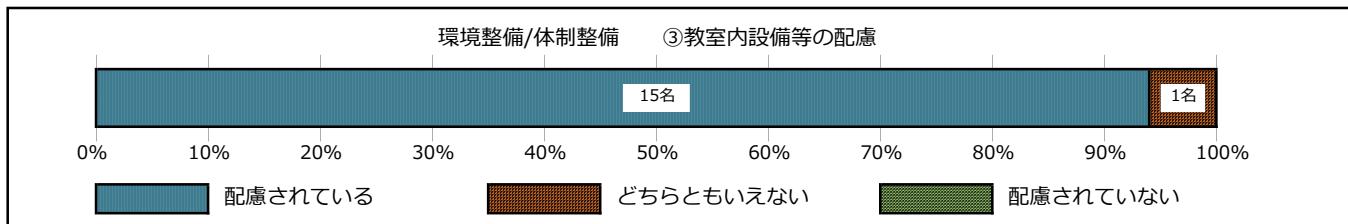
☆ 【質問】② 生活空間は清潔で心地よく過ごせる環境であるか



『回答』②

生活空間は清潔で心地よく過ごせる環境であるかについては、「清潔である」と回答いただきました。感染症対策も時間ごとに消毒を行い、利用者様に安全・安心してお過ごしいただけるよう努めてまいります。

☆ 【質問】③ 教室内設備等は障害特性に応じ、情報伝達等への配慮がなされているか

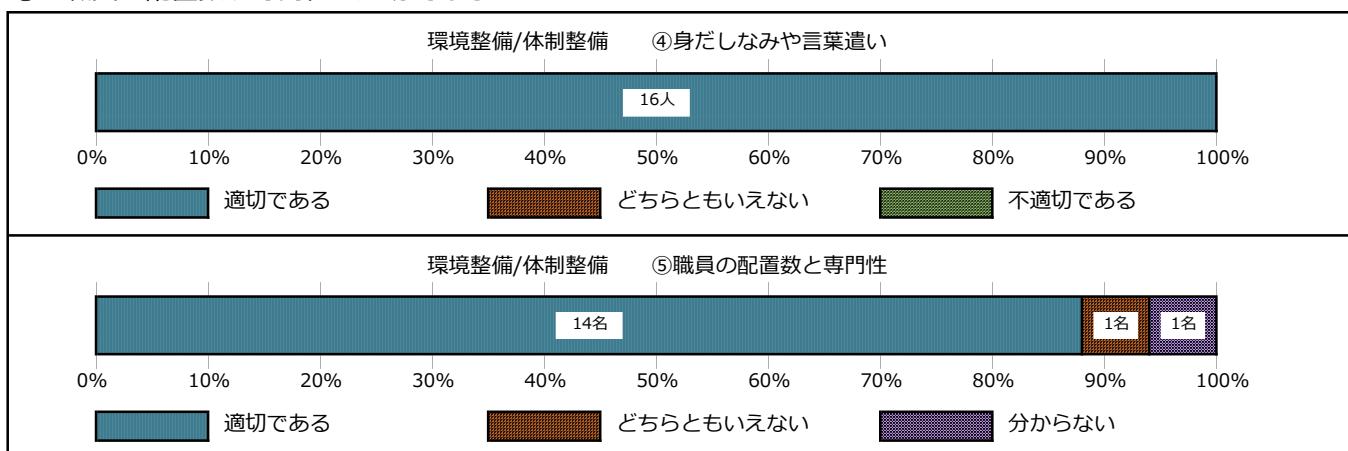


『回答』③

大分ルームの個別支援では、指導訓練室をパーテーションで区切る形でトレーニングを行っておりますが、周りの声や音の環境設定に欠ける部分についても、お子さまの集中が継続できる配慮に努めてまいります。

☆ 【質問】④ 職員の身だしなみや言葉遣いは適切か

☆ 【質問】⑤ 職員の配置数や専門性は適切であるか



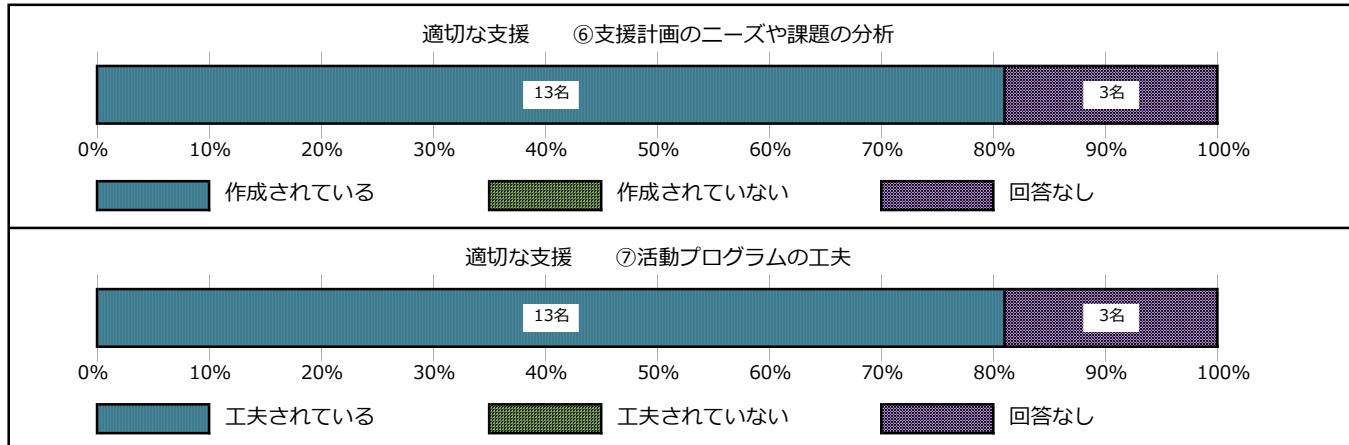
『回答』④⑤

職員の身だしなみや言葉遣いについては「適切である」との評価をいただきました。職員の配置については適切な人数が分からぬとの回答もいただきました。当教室では常時4~6名のスタッフを配置し、指定されている配置基準人員よりも上回る人員体制を整えています。また、専門性につきましては、より専門性を高めていくよう定期的に講演会や研修の参加を実施し、精進してまいります。

## Ⅱ 適切な支援の提供

☆ 【質問】⑥ 児童発達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

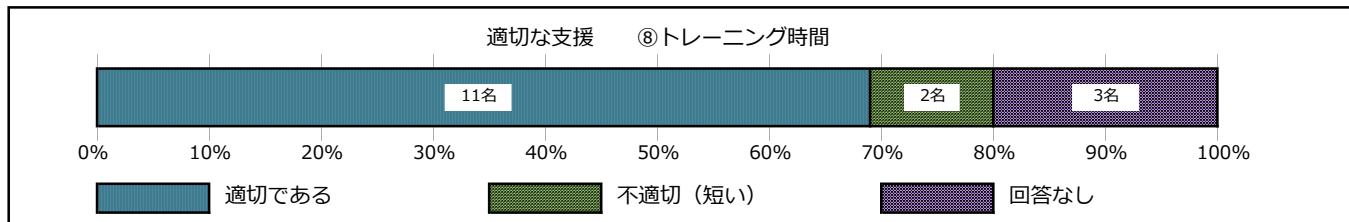
☆ 【質問】⑦ 毎日の活動プログラムが固定化しないよう工夫されているか



### 『回答』⑥⑦

児童発達支援計画のニーズや課題の分析については、お子さまの情報、保護者の方とお話させていただいた内容、活動を通しての様子を勘案させていただき、個別にあわせた児童発達支援計画を作成しております。活動プログラムの工夫については、「スマールステップで取り組みやすい」との評価もいただきました。引き続き、お子さまが、楽しみながら通所できるようプログラムを考案し、支援の提供をしてまいります。

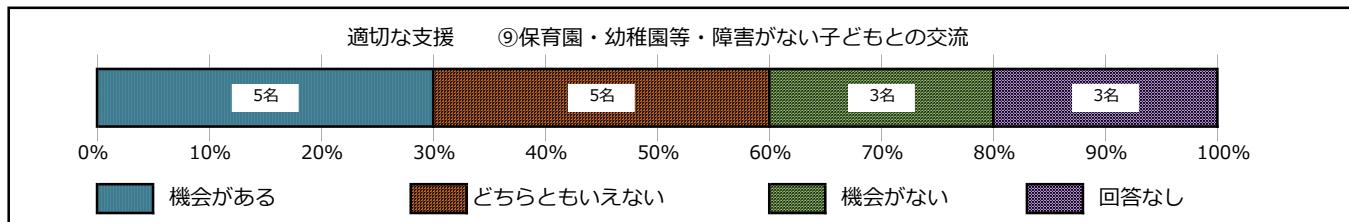
☆ 【質問】⑧ 支援のトレーニング時間は適切であるか



### 『回答』⑧

大分ルームでは、お子さまが集中して取り組み、楽しく学べるよう時間を設定しております。その中「特性に応じて時間内に工夫している」「子どもが呆れずにできている」との回答もいただきましたが、「時間が短い」とのご意見もいただきました。今後も、感染症対策等を考慮しながら皆様のご意見を踏まえ、支援の提供時間を設定をしてまいります。

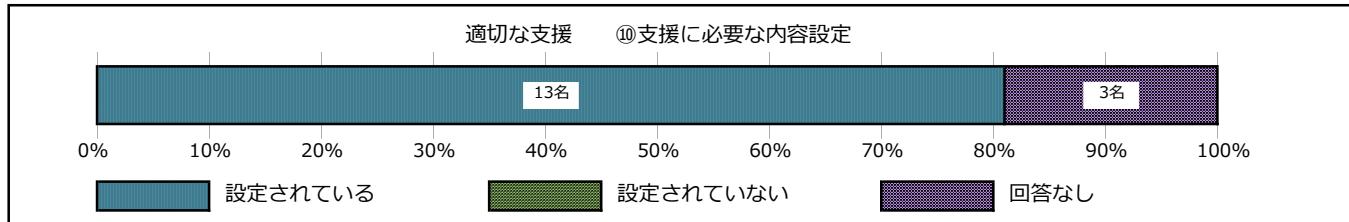
☆ 【質問】⑨ 保育所や認定こども園、幼稚園等との交流や、障害のない子どもと活動する機会があるか



### 『回答』⑨

保育園や幼稚園等との交流については、「年に1回会議してもらっている」「オンラインで園との情報共有ができ、課題が伝わった」との回答をいただきました。当教室では園との交流や活動する機会は計画しておりませんが、場合によっては保護者の方に許可をいただいた上で保育園や幼稚園等との情報共有を図ってまいりたいと思います。

☆ 【質問】⑩ 子どもの支援に必要な内容が設定されているか

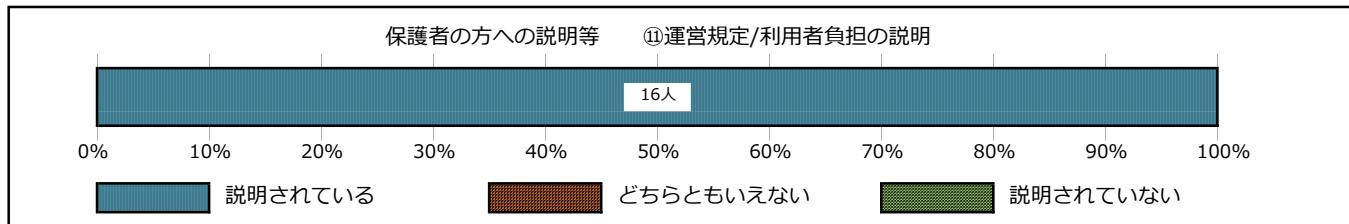


### 『回答』⑩

支援内容については、概ね肯定的な評価をいただきました。児童発達支援計画の療育的観点からひとり一人の特性に応じ、設定しています。また、日々お子さまの状況を確認し、その時に適した課題の設定や、季節感等も取り入れ、課題に変化を持たせるような支援内容を提供してまいります。

### III 保護者の方への説明等について

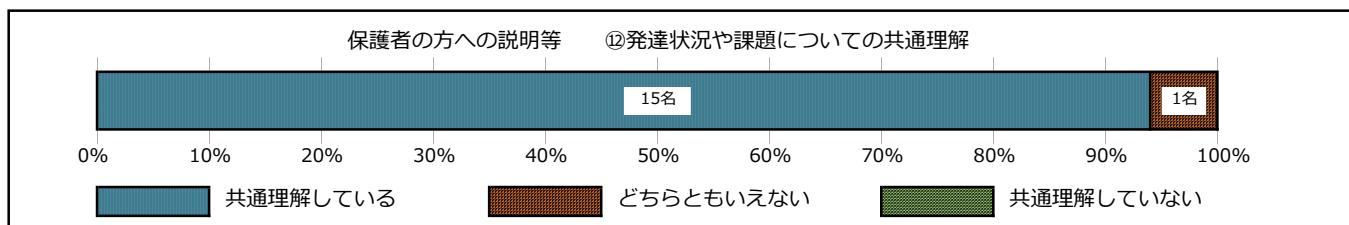
☆ 【質問】⑪ 運営規定、利用者負担等について、丁寧な説明がなされているか



『回答』⑪

ご利用にあたっての規定や重要事項につきましては、ご契約時に確認させていただいております。教室内にも掲示しておりますが、ご不明点等ございましたらスタッフまでお声掛けください。

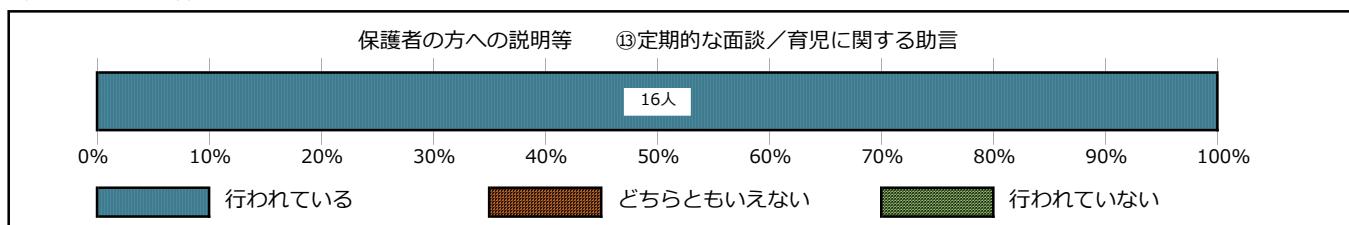
☆ 【質問】⑫ 曜日から子どもの状況を保護者と伝え合い、発達の状況や課題について共通理解できているか



『回答』⑫

大分ルームではトレーニング後に保護者の方と振り返り時間を設け、発達の状況や課題について共通理解できるよう努めております。引き続き、スタッフ間でも共有してまいります。

☆ 【質問】⑬ 定期的に保護者に対して面談や、育児に関する助言等の支援が行われているか

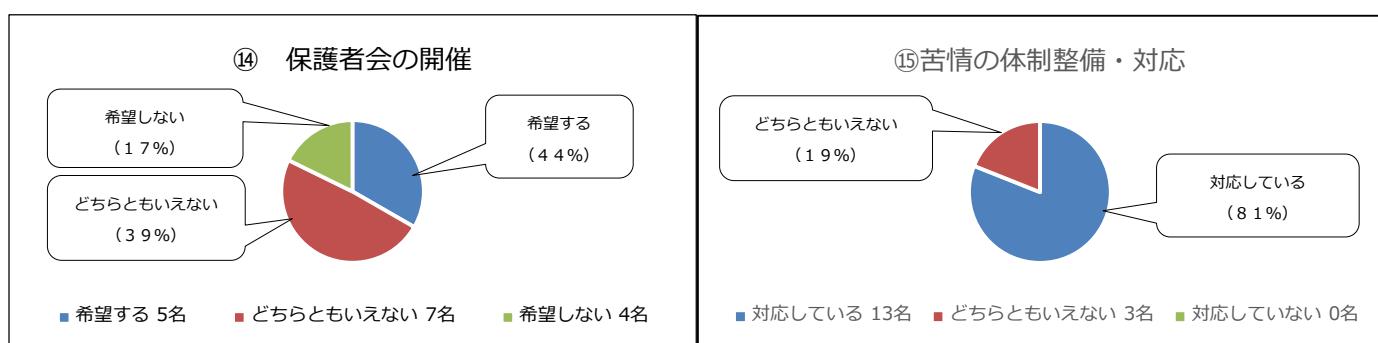


『回答』⑬

大分ルームでは通所毎のフィードバック時間を利用し、面談をさせていただいております。小集団トレーニングでは参加されたお子さま（全員）の保護者の方に向けてお話させていただく方法となっておりますので、その場で聞きづらい事や個別面談等のご要望がございましたら、お気軽にご相談ください。

☆ 【質問】⑭ 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

☆ 【質問】⑮ 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

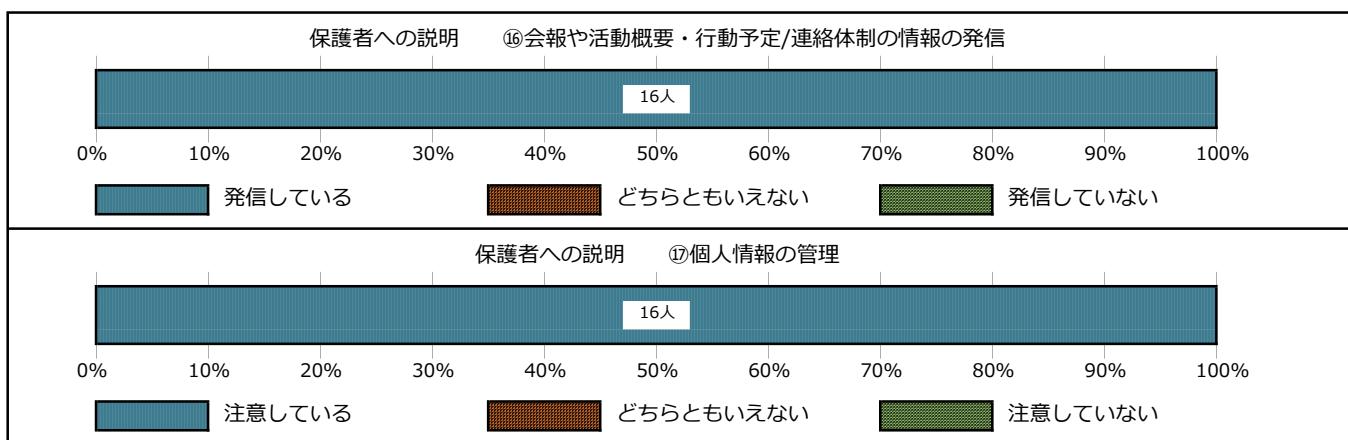


『回答』⑭⑮

保護者会などの開催については「コロナの状況次第で参加したい」「にこにこテラスがある」といった回答もありました。昨年と同様に感染症拡大の防止対策として保護者会の開催については自粛しております。交流会等につきましては、感染状況を確認しながら検討させていただきます。また、毎月1回土曜日に開催される「にこにこテラス」では、子ども達が遊ぶ姿を見守りながら保護者の方同士で会話したり、スタッフを交えて子育ての困りごとを相談し、リフレッシュしていただく時間を提供しております。詳しいことはスタッフまでお尋ねください。また、苦情の体制整備・対応については、「対応してくれるイメージがある」「苦情がない」と回答いただきました。体制整備は重要事項説明書にも記載しておりますので、ご確認いただきまして、ご不明点等ございましたらスタッフまでお申し付けください。

### III 保護者の方への説明等について

- ☆ 【質問】⑯ 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しているか
- ☆ 【質問】⑰ 個人情報に十分注意しているか

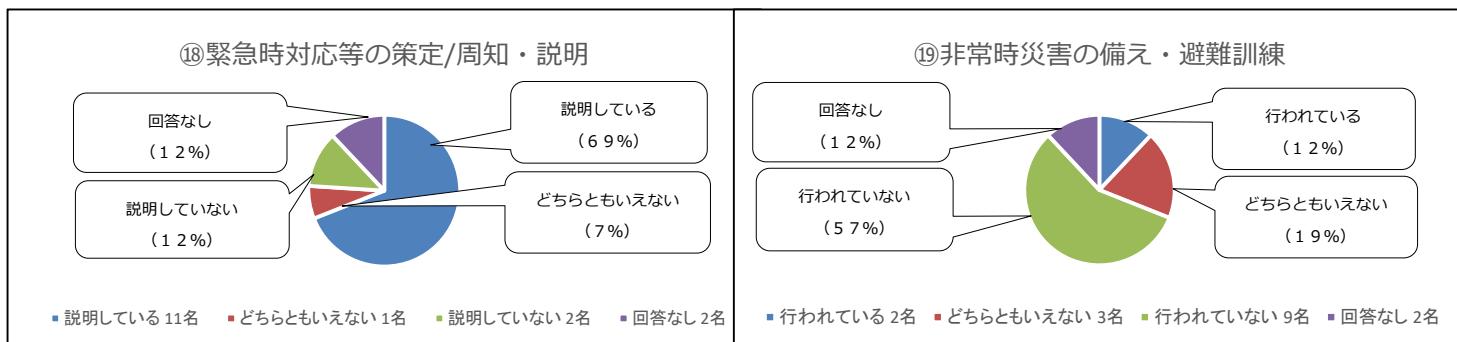


#### 『回答』⑯⑰

定期的な会報や活動概要、業務に関する自己評価の結果の発信等につきましては、全ての保護者様より「発信している」と回答いただきました。大分ルームでは毎月『ハッピーテラス新聞』を発行しており、業務に関する自己評価の結果につきましては、ハッピーテラスのホームページ内より『大分ルーム』にて掲載しております。また、個人情報の管理につきましては、お預かりしている個人情報で書面になっているものはキャビネットに保管し施錠をして管理しています。その他データに関しましてもアクセス制限を設け、事業所スタッフのみで使用できるシステムを使用し、管理しています。

### IV 非常時の対策

- 【質問】⑯ 緊急時対応・防犯・感染症マニュアルを策定し、保護者に周知や説明をしているか
- 【質問】⑰ 非常時災害の発生に備え、定期的に避難訓練が行われているか

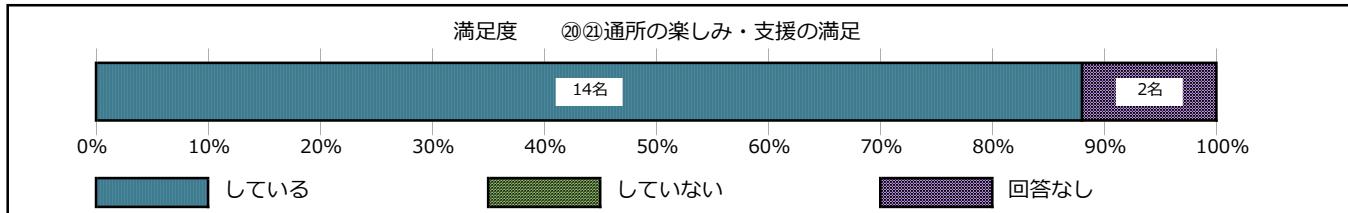


#### 『回答』⑯⑰

緊急時対応・防犯・感染症マニュアルの策定と保護者の方に周知・説明しているについては、「分からない」との回答を多くいただきました。大分ルームでは避難場所・感染症に関する呼びかけを教室内の掲示にて周知させていただいております。また、避難訓練につきましては職員のみで年に2回行っていますが、準備が整い次第、小集団等のグループ療育実施時に災害を想定して訓練を実施してまいります。

### V 満足度

- 【質問】⑯ 子どもは通所を楽しみにしているか
- 【質問】⑰ 事業の支援に満足しているか



#### 『回答』⑯⑰

子どもは通所を楽しみにしているかについては、概ね肯定的な回答をいただきました。また、事業所の支援に満足しているかについても、「柔軟に対応してもらい有難い」といった満足している回答を多くいただきました。引き続き、お子さまの課題に合わせた内容作りや楽しいと感じられる活動となるよう、より一層努めてまいります。

## VI その他コメント

- ・保育園や他の施設にも来てくれて支援してもらっている
- ・スタッフが子どもをよく観察し、日常のことを想像して照らし合わせながらフィードバックしてくれる
- ・スタッフによって対応の差がある。担当以外の子どもの特性を上手くみてもらっているので、対応も最後まで上手くみてもらいたい、子どもと向き合ってもらいたい
- ・いつでも気軽に相談させてもらっているので感謝しています(丁寧で分かり易い)
- ・専門的にフィードバックしてもらえる場の提供があり、発達の状況をポイントで知ることができ有難い
- ・楽しそうに先生を見つめ、頼ったり・甘えたりできるようになった本人を信じていける気持ちを育ててもらった

-----

以上、多くのアンケートのご回答・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。

まだまだ至らぬ点も多々あるかと存じますが、この度いただきましたご回答・ご意見を真摯に受け止め、引き続き、より皆様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たいと思います。

今後ともどうぞハッピーテラスキッズ大分ルーム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。

ハッピーテラスキッズ大分ルーム 従業員一同