

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

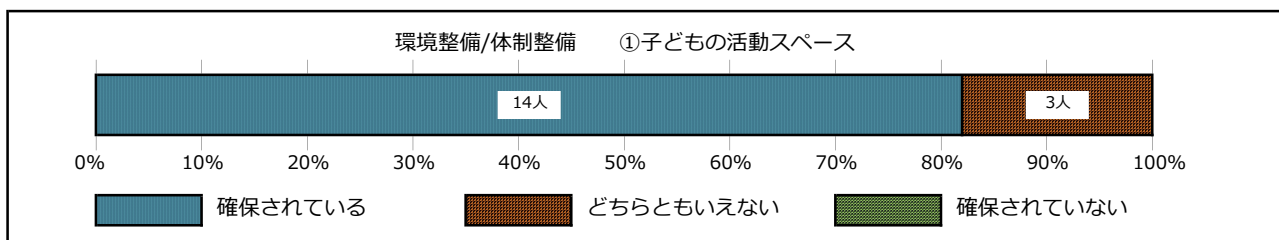
送付日時 令和4年 12月配布
送付数 18名
回答数 17名 無記名式

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お伺いし、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
 - ・ 生活空間の清潔さ
 - ・ 教室内設備等の配慮
 - ・ 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
 - ・ 活動プログラムの工夫
 - ・ トレーニングの時間
 - ・ 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
 - ・ 発達課題の共通理解
 - ・ 保護者との面談・育児助言
 - ・ 保護者会の開催
 - ・ 苦情の体制整備・対応
 - ・ 活動概要や行事予定の発信
 - ・ 個人情報の管理
- 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5)
- ・ 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

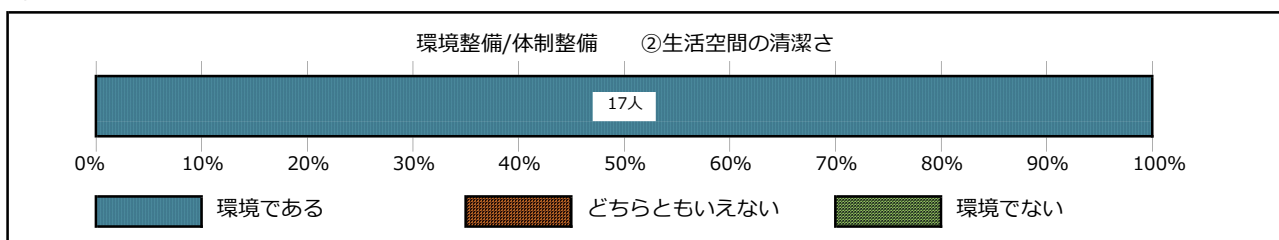
☆ 【質問】① 子どもの活動スペースが十分に確保されているか



『回答』①

子どもの活動スペースについては、「活動によっては少し狭いと感じる」との意見もありました。児童発達支援事業の基準は満たしておりますが、活動スペースを確保するため、整理整頓や突起物の配慮を行い、安心安全で取り組むことができるよう努めてまいります。

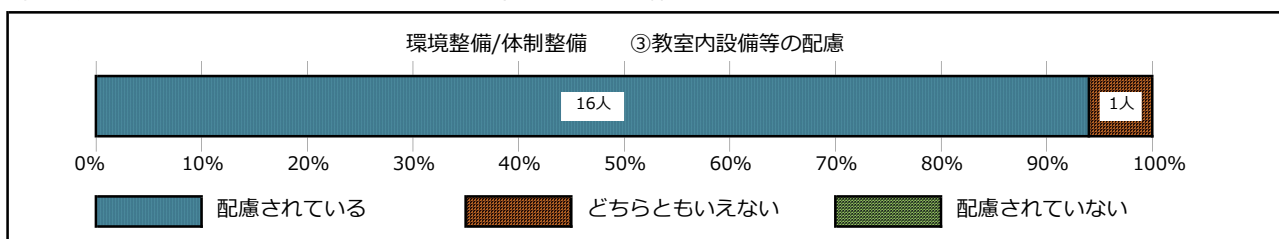
☆ 【質問】② 生活空間は清潔で心地よく過ごせる環境であるか



『回答』②

生活空間の清潔さでは、回答いただきました全ての方より評価をいただきました。引き続き心地よく通所いただけるよう、清潔感を保ちながら感染予防にも配慮して参ります。

☆ 【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

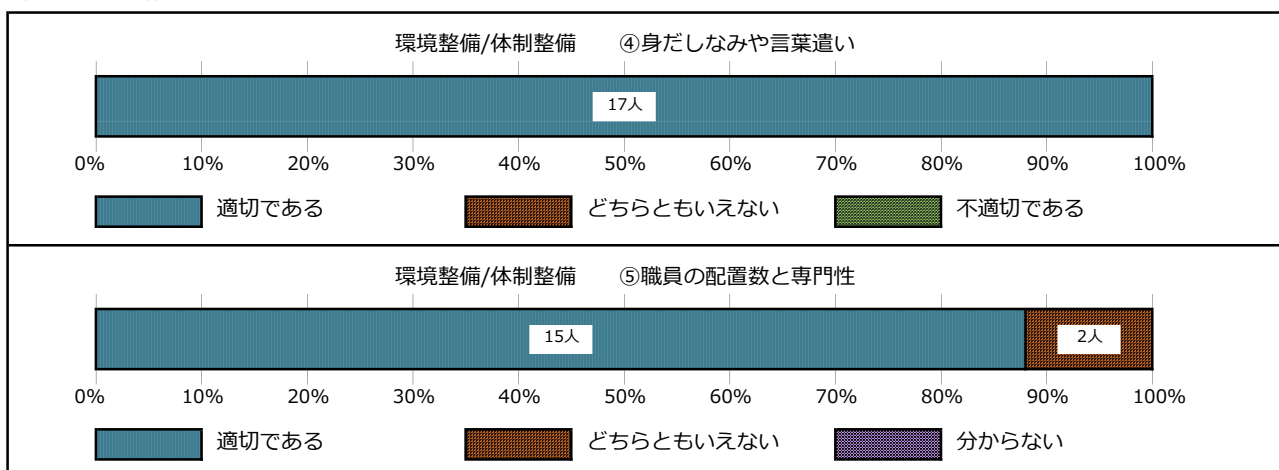


『回答』③

大分ルームの個別療育では、お子様が集中しやすい環境でレッスンできるように周りに仕切りを設けて取り組んでおります。また、掲示物は危険を伴う画鋲を使用せず、テープ等で対応しております。

☆ 【質問】④ 職員の身だしなみや言葉遣いは適切か

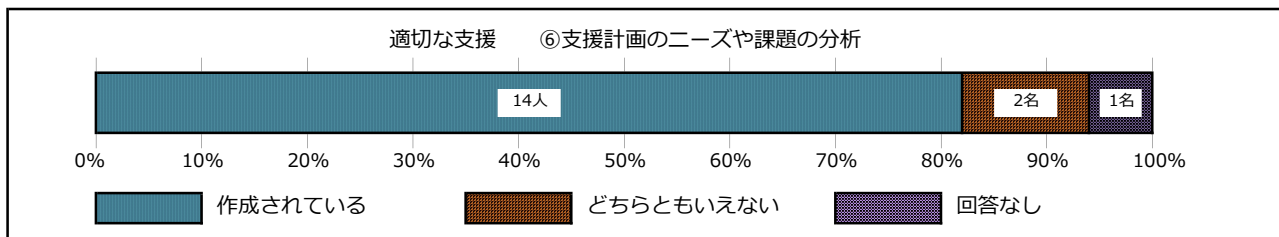
☆ 【質問】⑤ 職員の配置数や専門性は適切であるか



『回答』④⑤

職員の身だしなみや言葉遣いにつきましては、全ての方より評価をいただきました。また、職員の配置数と専門性については定期的な研修体制（社内・社外）を整備し、更なる充実を目指してまいります。

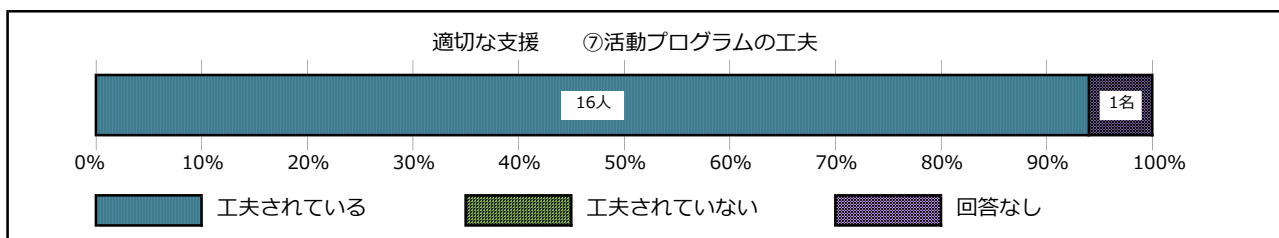
☆ 【質問】⑥ 児童発達支援計画はニーズや課題が客観的に分析されたうえで作成されているか



『回答』⑥

児童発達支援計画のニーズや課題の分析については、「医師より計画の活動について必要性を感じないと言われ不安になった」との回答をいただきました。今後は医療機関とも連携し、お子様の支援に必要な課題やニーズの計画を作成し、取り組んでまいりたいと思います。

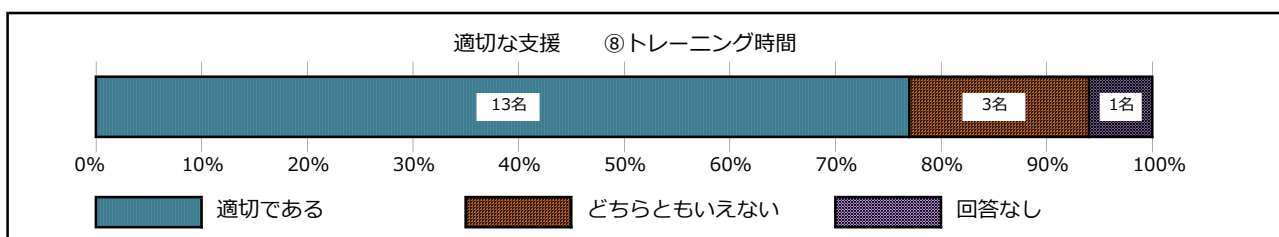
☆ 【質問】⑦ 毎日の活動プログラムが固定化しないよう工夫されているか



『回答』⑦

活動プログラムの工夫については「毎日通っても、毎回違った内容で工夫されている」「レッスン後の振り返りで出た相談内容を次回の活動に取り入れてくれる」との意見をいただきました。引き続き、お子様が楽しみながらレッスンできるようプログラムを工夫して参ります。

☆ 【質問】⑧ 支援のトレーニング時間は適切であるか

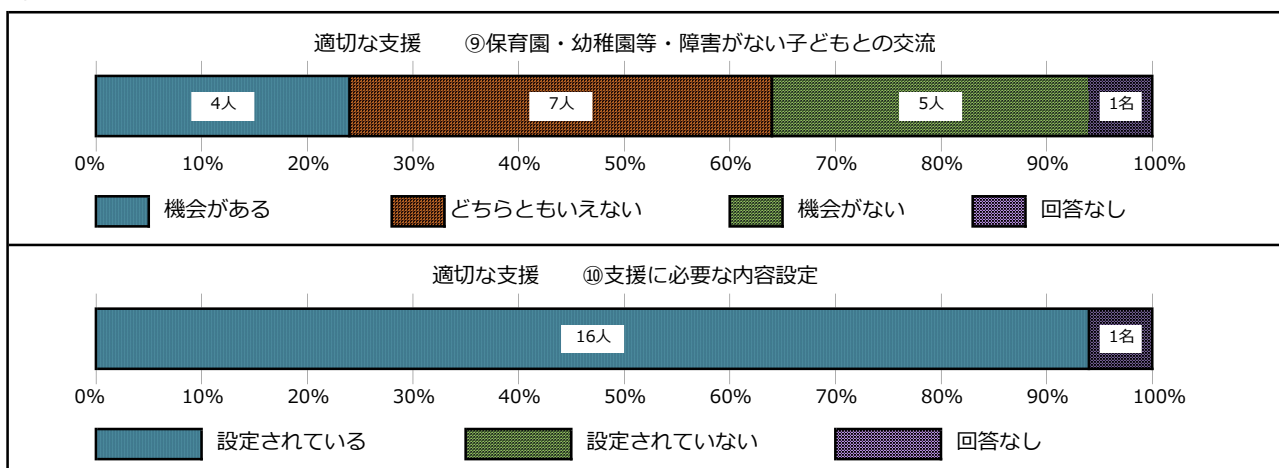


『回答』⑧

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通所していただいております。保護者の方からは「子どもの時間に合っている」「集中できる時間としては最適」との意見をいただきましたので、時間に合わせた活動内容を今後も提供してまいります。

☆ 【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

☆ 【質問】⑩ 子どもの支援に必要な内容が設定されているか

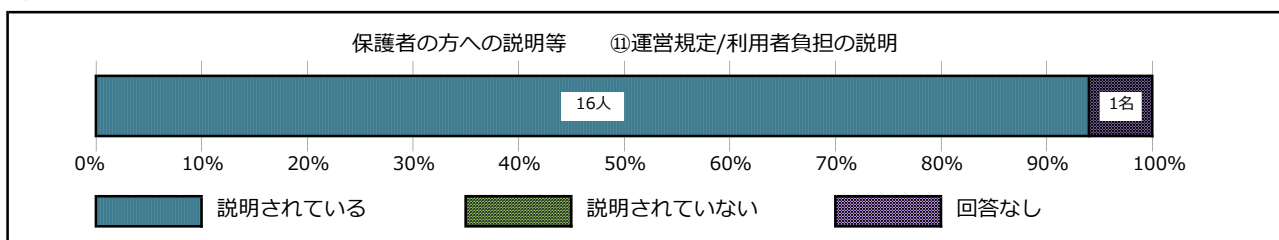


『回答』⑨⑩

保育所等の交流機会については、保護者の方のニーズに合わせて行っております。また、支援に必要な内容設定については「苦手なことも工夫して楽しめるよう内容設定し取り組んでいる」との回答もありました。

Ⅲ 保護者の方への説明等について

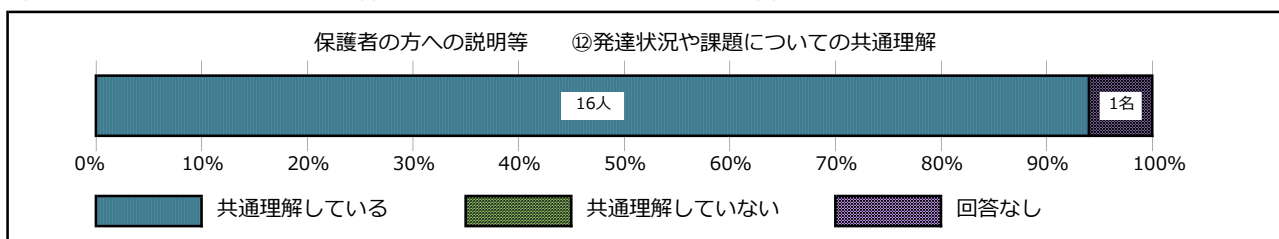
☆【質問】⑪ 運営規定、利用者負担等について、丁寧な説明がなされているか



『回答』⑪

利用に関する規定や重要事項につきましては、ご契約時に確認し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。

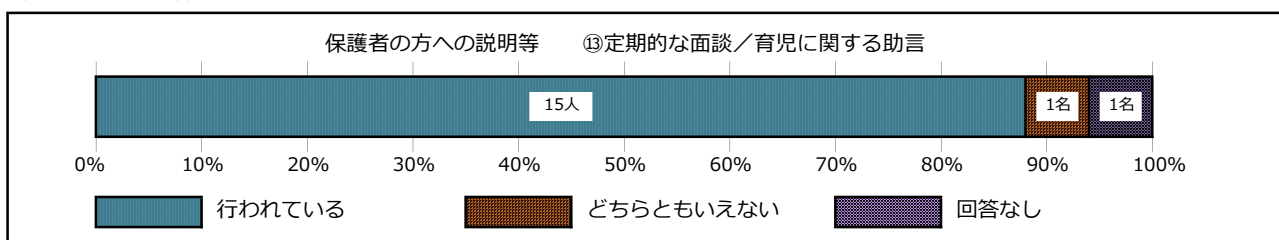
☆【質問】⑫ 日頃から子どもの状況を保護者と伝え合い、発達の状況や課題について共通理解できているか



『回答』⑫

大分ルームではレッスン後に保護者の方と振り返り時間を設け、今後の課題について共通理解できるよう努めております。「丁寧に話を聞いてくれる」との意見もいただきましたので、引き続き情報共有を行ってまいります。

☆【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

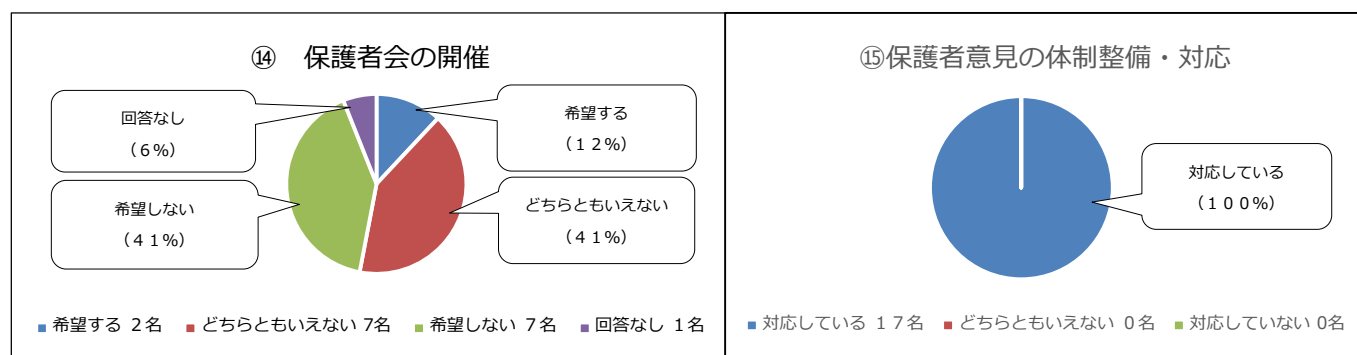


『回答』⑬

大分ルームではお子様のレッスンを保護者の方にご覧いただいた後に面談を実施しております。育児に関することで、気になること等ございましたら、お気軽にお声がけください。

☆【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

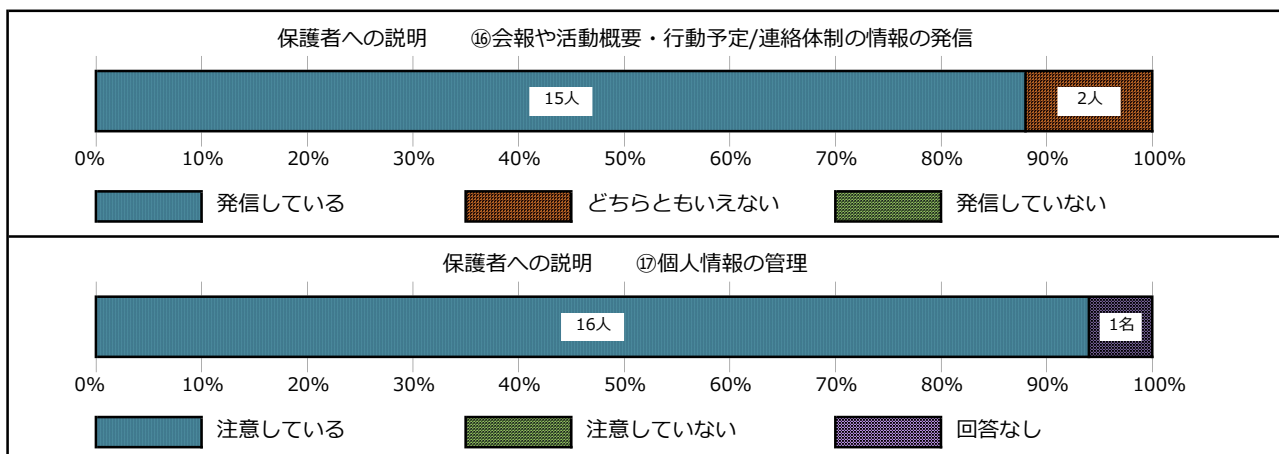


『回答』⑭⑮

保護者会などの開催については、前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。時期的状況を鑑み、希望者での保護者会開催を検討してまいります。また、保護者の意見等について体制整備や適切な対応については、「たくさんのアイデアを出してくれる」と意見をいただきました。ご要望の際はお時間をいただき迅速に対応するよう心がけてまいります。なお、苦情等につきましても、ご契約時の際にお渡しさせていただいている「重要事項説明書」に明示しておりますので、ご確認ください。

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と、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』⑯

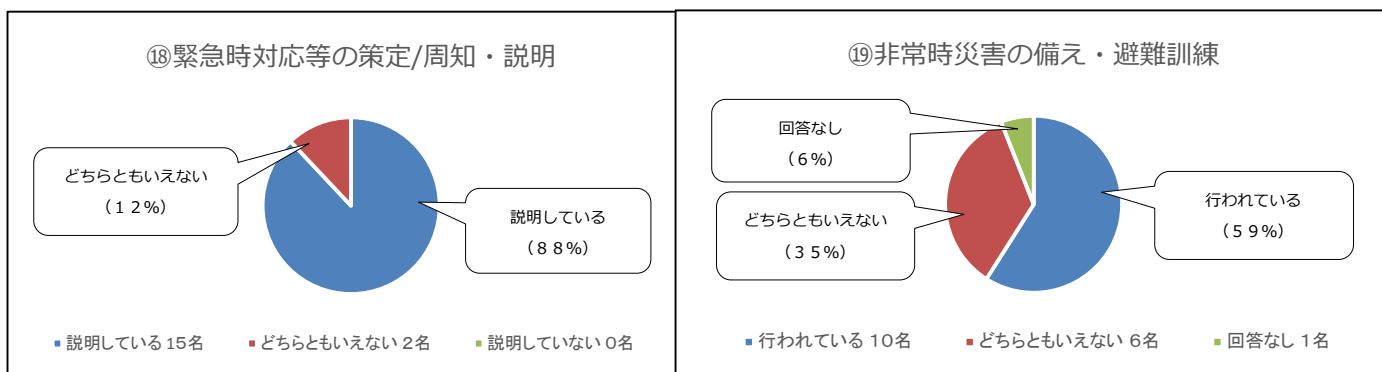
定期的な会報や活動概要、業務に関する自己評価の結果の発信につきましては、「楽しみにしている」「詳しく書いてくれる」との意見をいただきました。毎月定期的に発行している「ハッピーテラス新聞」やホームページのブログで活動の様子をご覧になれます。自己評価の結果につきましては、ハッピーテラスのホームページより大分ルームのお知らせで公表しております。

『回答』⑰

個人情報の管理につきましては、保護者の方より書面等でお預かりしているものに関しては、施錠付きの書庫に常時保管し、書面以外のデータ等でお預かりしているものにつきましては、端末にアクセス権限を設けた対応を実施して管理しております。また、施設のセキュリティとして警備会社との連携により防犯対策を設置しており、職員とも守秘義務として誓約書を交わし、個人情報等の漏洩防止を施しています。

Ⅳ 非常時の対策

- 【質問】⑱ 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】⑲ 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』⑱

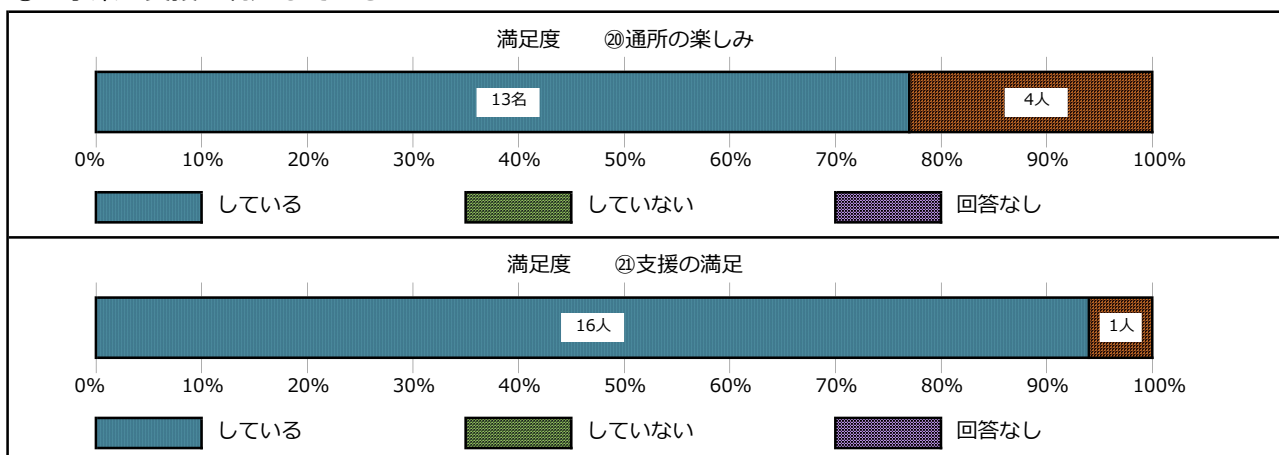
緊急時対応・防犯・感染症マニュアルの策定と保護者に周知・説明しているかについては、「分からない」との回答を多くいただきました。大分ルームでは、施設内に避難場所・感染症に関する呼びかけを掲示しております。また、「重要事項説明書」にも明示しておりますので、ご確認いただければ幸いです。

『回答』⑲

定期的な避難訓練につきましては、毎年9月と3月に小集団のレッスン時に実施しております。今後は、全てのお子様に参加できるよう、防災訓練の日時分配を考え、活動に参加していただきたいと思っております。また、活動の様子等はホームページやハッピーテラス新聞でも発信してまいります。

【質問】⑩ 子どもは通所を楽しみにしているか

【質問】⑪ 事業の支援に満足しているか



【回答】⑩

子どもは通所を楽しみにしているかについては、「子どもの気分によって変わる」「最初は嫌がるが、途中から楽しそう」との意見をいただきました。通所毎にお子様はハッピーテラスに行きたいと思える教室づくりを常に意識し、「好きを得意に・苦手を好きに」を目指した活動となるよう、より一層支援の質を高めてまいります。

【回答】⑪

事業所の支援に満足しているかについては、「とても親身になってくれる」と意見をいただきました。今後は、全てのお子様と保護者の方から満足度の高評価をいただけるよう、一人ひとりに合わせたアプローチで、今一番必要な療育を提供してまいります。

VI その他コメント

- ・児童発達支援を卒業し、就学後も同じ環境（知っている先生方）で関わり続けていただけるような場所が欲しい。
- ・個別・集団レッスンのみならず、「にこにこテラス」（短時間預かり）も本人が楽しみにしています。年下の子どもたちとの活動で培われる優しさや行動もあるので、大変満足しています。
- ・子どもの小さな成長も一緒に喜んでくださり、成功に向けて一生懸命課題を考えてくれるので、保護者は安心してしています。最初の課題でクリアすることができなかったことも何度か挑戦して出来るようになり、本人のやる気にもつながっています。中身を工夫してくれる先生方に感謝しています。
- ・毎回、トレーニングの内容を考えてくれるので、子どもの成長を安心して見守ることができました。
- ・活動の様子を親もモニタリングさせてもらえるので、他での生活の場を含めた定点観測できること、その状況について担当の先生に伺い、子どもの成長のことについて良い振り返りの時間として活用しています。また、利用の当初から親の不安を丁寧に聴いてもらい、気持ちを立て直すことができました。
- ・他の療育機関や保育所とのかかわりで、ケース会議も参加していただき、また、共通言語も持っていてくれるので安心の支えとなります。様々に変わりゆく福祉環境で、サポートの形が変化し大変だと思いますが、世の中へチャレンジを続けられてください。

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よう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。