

ハッピーテラスキッズ葛飾金町ルーム
ご利用の保護者様

ハッピーテラスキッズ葛飾金町ルーム
管理者・児童発達支援管理責任者 齋藤 翼

ハッピーテラスキッズ葛飾金町ルーム 児童発達支援事業所評価について

拝啓 時下ますますご健闘のこととお慶び申し上げます。日頃よりハッピーテラスキッズ葛飾金町ルームの運営にご理解とご協力をいただきまして誠にありがとうございます。

さて、先般はハッピーテラスキッズ葛飾金町ルームの「児童発達支援事業所評価アンケート」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。ご一読の上、新たなご意見などご連絡いただけましたら幸いに存じます。

記

実施期間 令和5年6月1日より令和5年6月30日まで

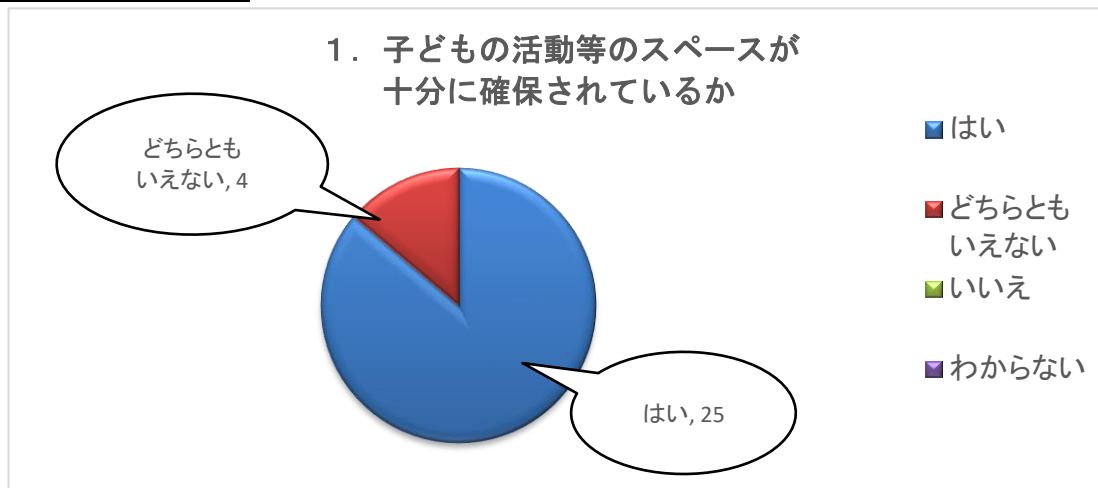
送付数 32名

回答数 29名 無記名式

目的 教室の運営方法やサービスの提供内容に関して、保護者がどのように感じているかを把握すること、より安心して利用していただけるよう教室運営の改善と療育の質の向上に活かすことを目的としています。

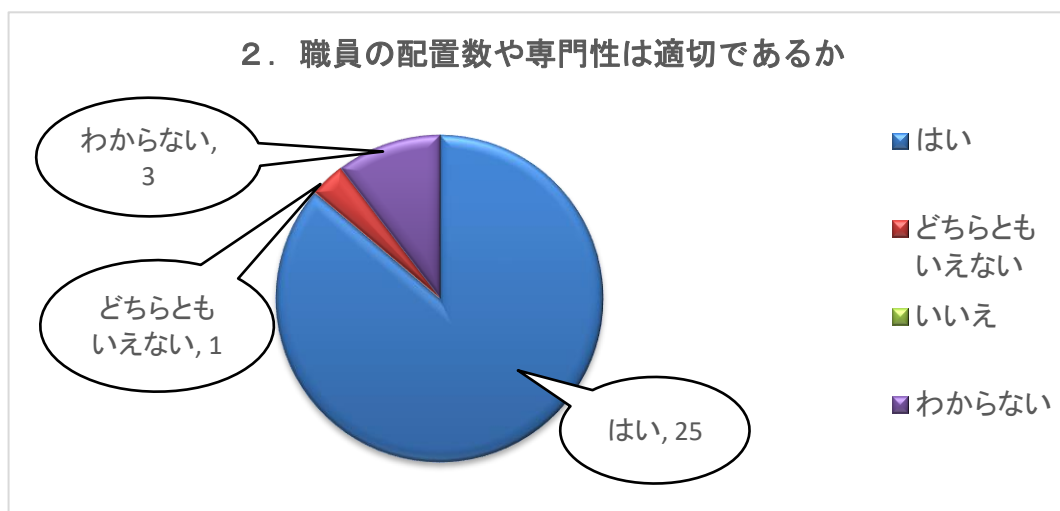
質問内容 『環境・体制整備』『適切な支援の提供』『保護者への説明等』『非常時等の対応』『満足度』の5項目からなる23点についての評価をいただきました。合わせて、それぞれについてのご意見を自由筆記いただきました。

結果と対応 次項より、詳細のご報告をさせていただきます。



【1. 子どもの活動等のスペースが十分に確保されているか】は、「はい」25、「どちらともいえない」4の結果となりました。また、「限られたスペースを効率的・有効的に使って、毎回色々なあそびをしてくれるので満足です」「体を動かすトレーニングなど、もう少し広いとより安全かなと感じます」等のご意見をいただきました。

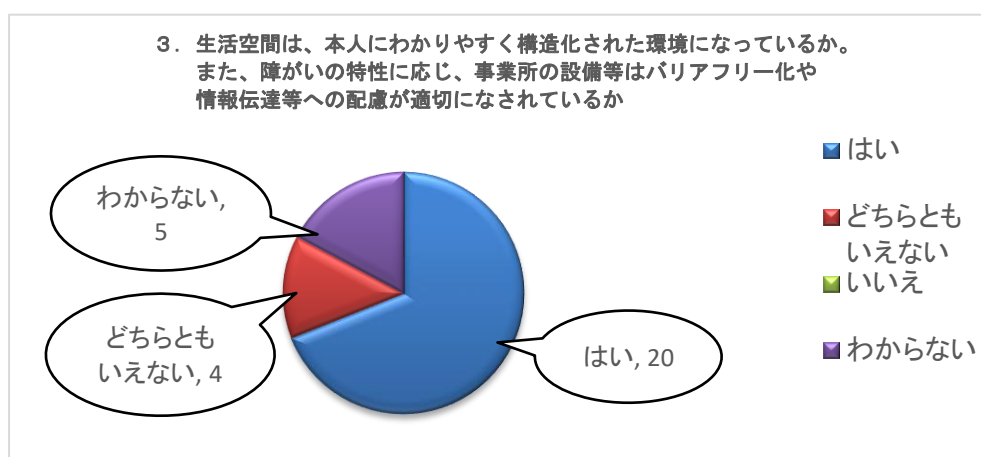
☞ 児童発達支援事業の人員・設備・運営基準としては満たしておりますが、参加人数や活動内容によって、狭く感じることもあるかもしれません。今後も、都度様子を見て、教室のレイアウトを配慮し活動を存分に楽しんでいただけるよう努めていきます。



【2. 職員の配置数や専門性は適切であるか】は、「はい」25、「どちらともいえない」1、「わからない」3の結果となりました。また、「レッスンのねらいがしっかりしている」「知識がないので、分かりません」等のご意見をいただきました。

㊦ 葛飾金町ルームでは、定期的にハッピーテラス本部で行われる本部研修、社内研修の他、区や都の主催する外部研修等、支援の質を高める為の多岐にわたる研修を年間通して計画し、職員によって支援に偏りが出ないように日々研鑽しておりますのでご安心ください。また、定期的に放送大学客員教授・公認心理師／臨床心理士の水口進先生をお迎えして、無料発達相談会を開催しております。

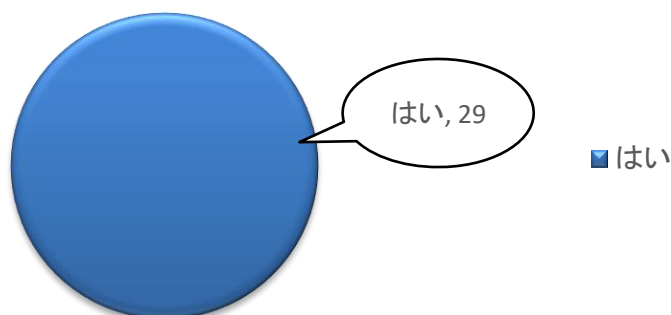
無料発達相談会では、直接お子さまの様子や発達検査を通して保護者とお話をする機会を設けております。その他、水口進先生には葛飾金町ルームのアドバイザーとして、支援の助言をいただいたり、相談に乗っていただいております。



【3. 生活空間は、本人にわかりやすく構造化された環境になっているか。また、障がいの特性に応じ、事業所の設備等は、バリアフリー化や情報伝達等への配慮が適切になされているか】は、「はい」20、「どちらともいえない」4、「わからない」5の結果となりました。また、「”おべんきょうする”と本人もしっかり認識できる適切な環境だと思います」「シンプルながら、きっちり行動内容に沿った区分け、配慮がされていると思います」等のご意見をいただきました。

㊦ 2016年4月に施行された「障害者差別解消法」では、障害がある方に障害を理由としたサービスの不提供をしないように求めています。国や都道府県、市区町村といった行政の施設は障害がある方への合理的配慮が「義務」ですので、建築物のバリアフリー化が求められており、それに対し我々ハッピーテラス等の児童発達支援事業所は「努力義務」となっています。現在葛飾金町ルームでは、段差の解消、車椅子が不自由なく行き来できるスペースの確保、トイレの手すり設置等、残念ながらバリアフリー化はなされているとは言えないのが現状です。既存の利用児童にそのニーズが該当するお子さまはおりませんが、必要があれば早急に改善していく所存です。

4. 生活空間は、清潔で心地よく過ごせる環境になっているか。
また、子ども達の活動に合わせた空間となっているか。

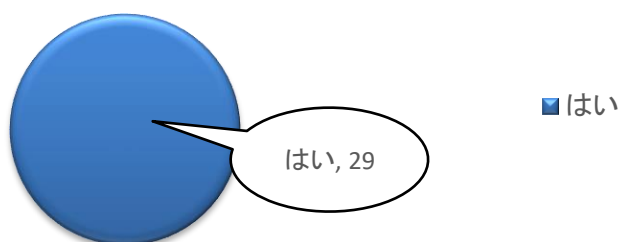


【4. 生活空間は、清潔で心地よく過ごせる環境になっているか。また、子ども達の活動に合わせた空間となっているか】は、「はい」29の結果となりました。また、「衛生面の配慮がされていて、清潔だと思います」「いつも清掃がきちんとされており、トレーニング終了後、即座に先生方が消毒など行っています」等のご意見をいただきました。

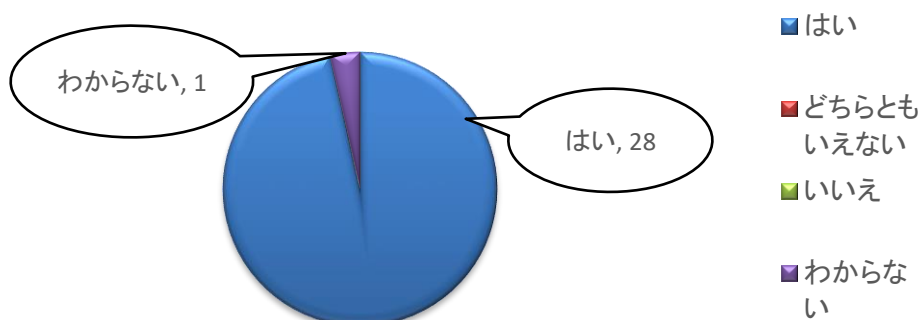
👉 今後も環境や空間づくりに配慮し、活動を存分に楽しんでいただけるよう努めていきます。ご要望に応じて、環境改善を検討していきますので、気軽にお声かけください。

適切な支援の提供

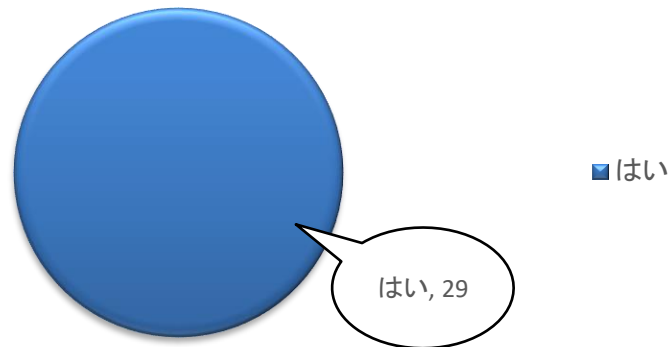
5. 子どもと保護者のニーズや課題が客観的に
分析された上で児童発達支援計画が作成されているか



6. 児童発達支援計画には、子どもの支援に必要な項目が
適切に選択され、その上で具体的な支援内容が設定
されているか



7. 児童発達支援計画に沿った支援が行われているか



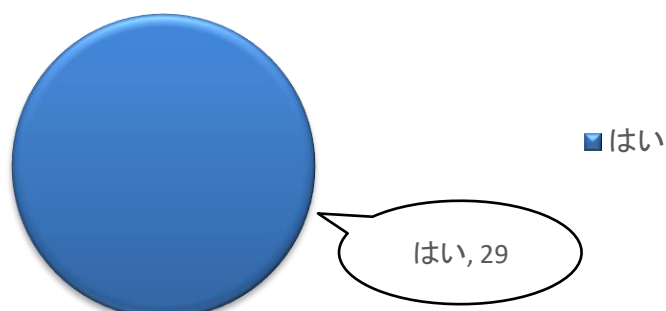
【5. 子どもと保護者のニーズや課題が客観的に分析された上で、児童発達支援計画が作成されているか】は、「はい」29の結果となりました。

【6. 児童発達支援計画には、子どもの支援に必要な項目が適切に選択され、その上で具体的な支援内容が設定されているか】は、「はい」28、「わからない」1の結果となりました。

【7. 児童発達支援計画に沿った支援が行われているか】は、「はい」29の結果となりました。また、「ヒアリングをしていただき、児童発達支援計画を丁寧に作成していただいています」「しっかりこちらの意見を聞きながら、丁寧に作成してくれます」「支援計画、活動プログラムが適切で大変満足しています。子どもの意欲を上手く引き出し通所も楽しみにしています。家庭でもこうやって接するんだといつも参考にさせていただいています」「1日の振り返り、療育中の子どもの笑顔が、保護者の自信につながっている」「毎回色々をご用意された上で、支援いただいています」「こちらが納得できるよう何度も丁寧なやりとりをしてくださいます」等のご意見をいただきました。

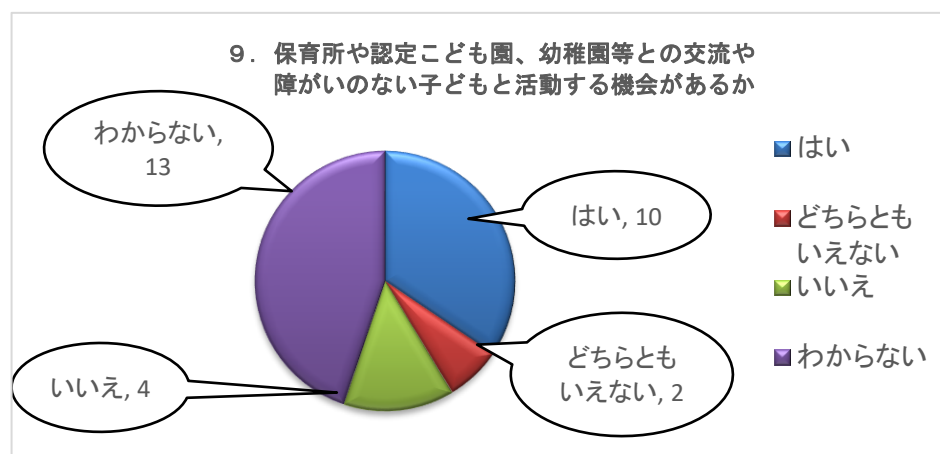
☞ 葛飾金町ルームでは、体験時にお聞きしたお子さまについての情報や、ご来所時に保護者の方とお話をさせていただいた内容、園や他事業所との共有した情報（保護者の同意の上）、活動を通してのお子さまの様子を勘案させていただき、児童発達支援計画を作成しております。また、その内容に基づき、療育のプログラムを提供させていただいております。

8. 活動プログラムが固定化しないよう工夫されているか



【8. 活動プログラムが固定化しないよう工夫されているか】は、「はい」29の結果となりました。また、「成長に合わせてスケジュールを組み直したりしてくれる」「毎回工夫されている」「いつも組み方がとてもいいなと思って子どもの様子も拝見しています」「個別に資料を作成して頂いたり色々取り入れて頂いています」「お気に入りの活動は次もやってくれたり、臨機応変に対応してくれます」「子の興味・関心あるものを中心にさらに視野が広がるように工夫してくださっています」等のご意見をいただきました。

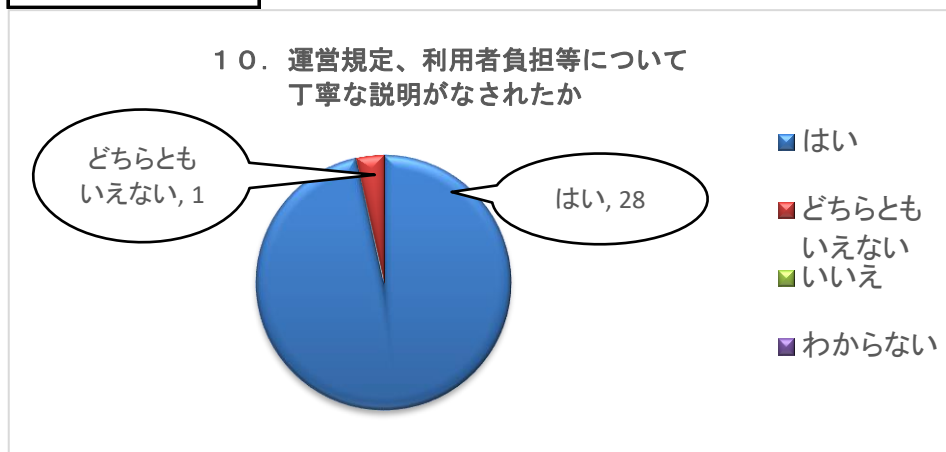
☞ 基本的にプログラムは常に子ども達が興味、関心、期待を持てる内容に更新されていくべきで「プログラムの固定化＝マンネリ化→飽きに繋がる→ハッピーテラスに対するモチベーションが低下」であると考えています。例えば、お子さまの特性により、来る度にプログラム内容が変わり毎回新しいことに対応しなくてはならないことが大きな心理的ストレスとなる場合もあります。また、何かを習得するためにじっくり反復を繰り返すことも必要と考えております。今後も保護者の方としっかり話し合い、お子さまの特性に合わせた支援の方向性の共有により一層努めてまいります。



【9. 保育所や認定こども園、幼稚園等との交流や、障がいのない子どもと活動する機会があるか】は、「はい」10、「どちらともいえない」2、「いいえ」4、「わからない」13の結果となりました。また、「保育園では交流があるが、ここではない」「認知していないだけかもしれません」「交流会はないので、いいえにしました」等のご意見をいただきました。

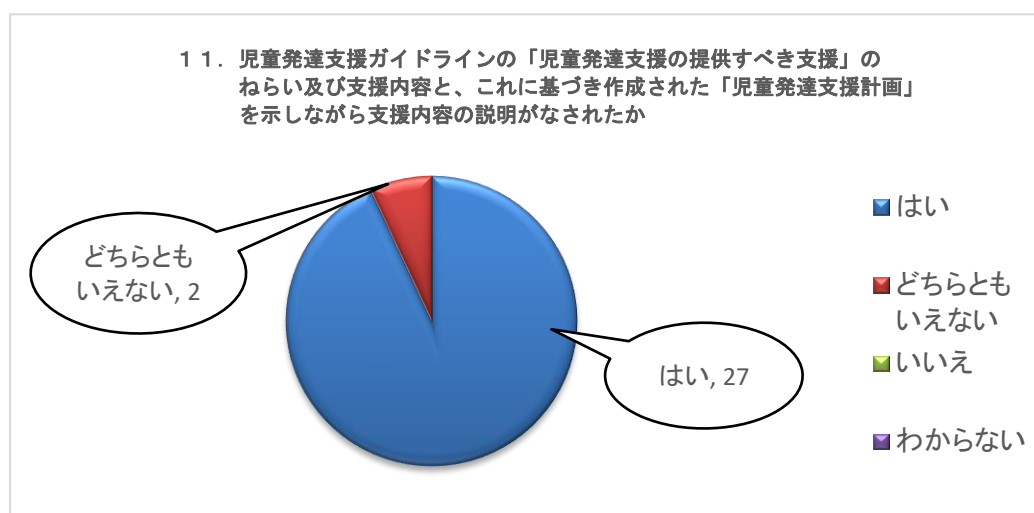
☞ 幼保園等の時間や当事業所の時間割の関係もあり、職員がお子さまの様子を見学させていただくために、幼保園等の訪問をすることはありますが、イベント等の計画的な交流や活動は、今現在積極的には行っておりません。また、現在ご利用いただいているお子さまは全て幼保園等に所属しているか、もしくは交流をする機会を設けているため、当面は交流や活動をする機会を計画しておりません。

保護者への説明等



【10. 運営規定、利用者負担等について丁寧な説明がなされたか】は、「はい」28、「どちらともいえない」1の結果となりました。また、「契約の際に、丁寧に説明をしていただきました」等のご意見をいただきました。

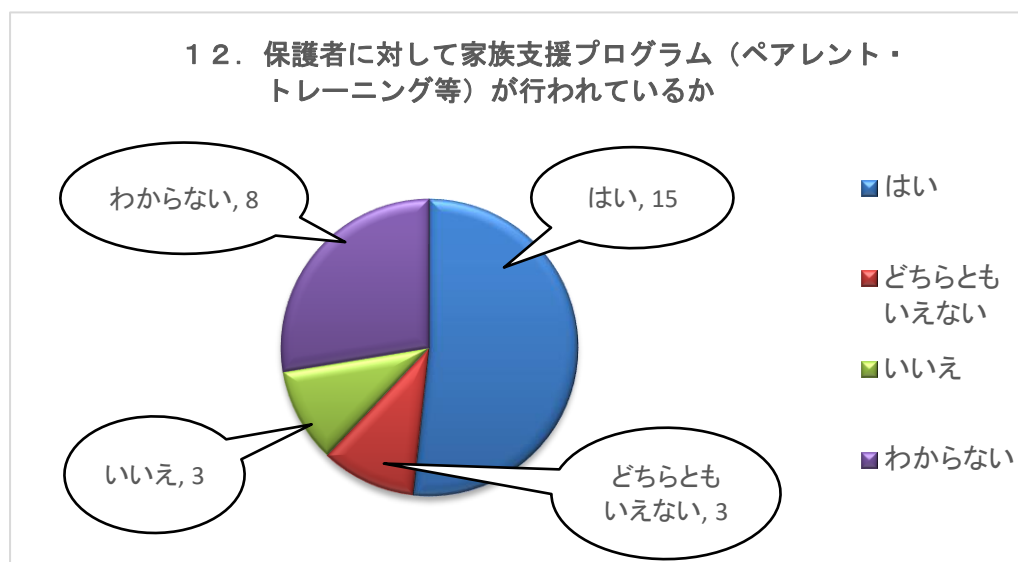
⑦ 運営規定、利用者負担等について、ご契約時に説明をさせていただいておりますが、重要事項説明書、運営規定、契約書等を一字一句全て読み合わせ説明させていただくと、保護者の方に長時間のご負担を強いる事になってしまうため、予め同意を得た上で、その内容を要約して説明させていただいております。今後も丁寧な説明を心掛けてまいります。分かりづらい部分があった際はいつでもお声掛けください。また、運営規定、利用者負担等については、待合室に掲示しておりますのでご参照ください。



【11. 児童発達支援ガイドラインの「児童発達支援の提供すべき支援」のねらい及び支援内容と、これに基づき作成された「児童発達支援計画」を示しながら支援内容の説明がなされたか】は、「はい」27、「どちらともいえない」2の結果となりました。

また、「児童発達支援計画についての説明があった上で、必要な支援内容がしっかり説明されていた」「長期的目標・短期的目標やねらいをわかりやすく説明していただきます」等のご意見をいただきました。

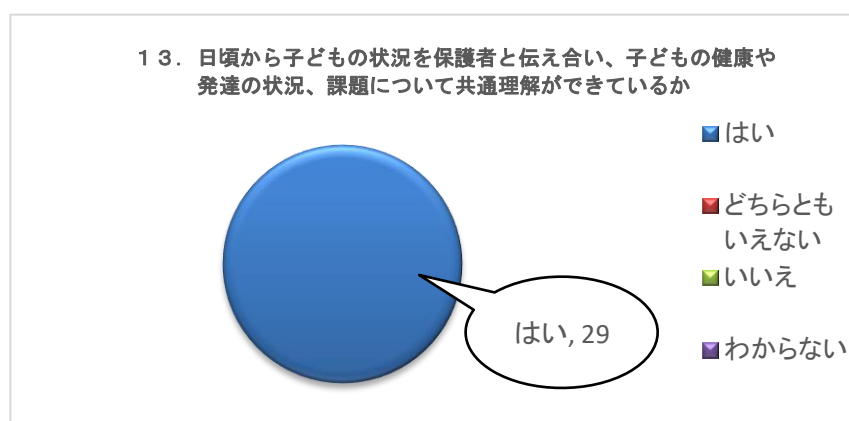
☞ 「児童発達支援の提供すべき支援（児童発達支援ガイドラインのP10～20）」に関しては、ご契約時にその内容を要約する形で説明させていただいておりますが、説明が不足しているようでしたら、お声掛けいただければいつでも詳細を説明させていただきます。また、児童発達支援ガイドラインについては、待合室に掲示しておりますので、ご参照ください。

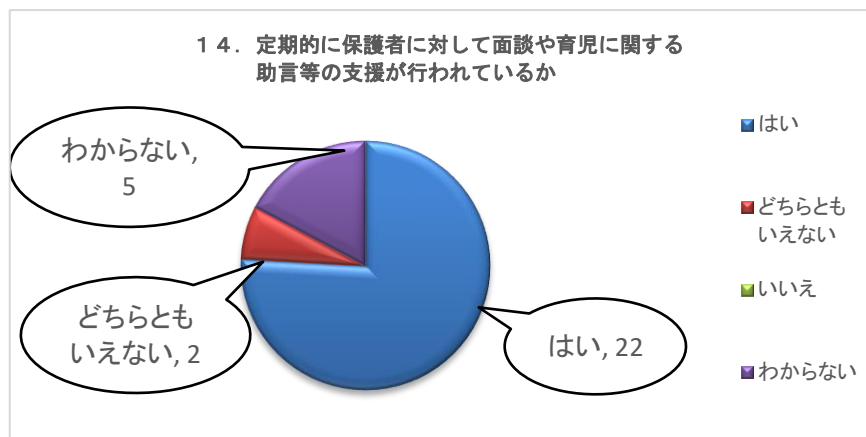


【12. 保護者に対して家族支援プログラム（ペアレント・トレーニング等）が行われているか】は、「はい」15、「どちらともいえない」3、「いいえ」3、「わからない」8の結果となりました。また、「先生とお話できる時間が短いので、”どちらともいえない”を選びました」「”（こんなときは）こうすると良いのでは”などのアドバイスは頂いてます」等のご意見をいただきました。

☞ 葛飾金町ルームでは、母子同室で療育を提供するペアレントトレーニングコースを設けております。ペアレントトレーニングコースでは、母子分離が難しい、親子の関係性をトレーニングを通して改善していきたい等のご要望にお応えできるコース内容となっております。

しかしながら、今年度は同曜日において、他コースの希望者が多く、既に定員に達したため、当面の間、ペアレントトレーニングコースの提供を見送ることとさせていただきました。ペアレントトレーニングコース再開の目途が立ちましたら、改めてご連絡させていただきます。





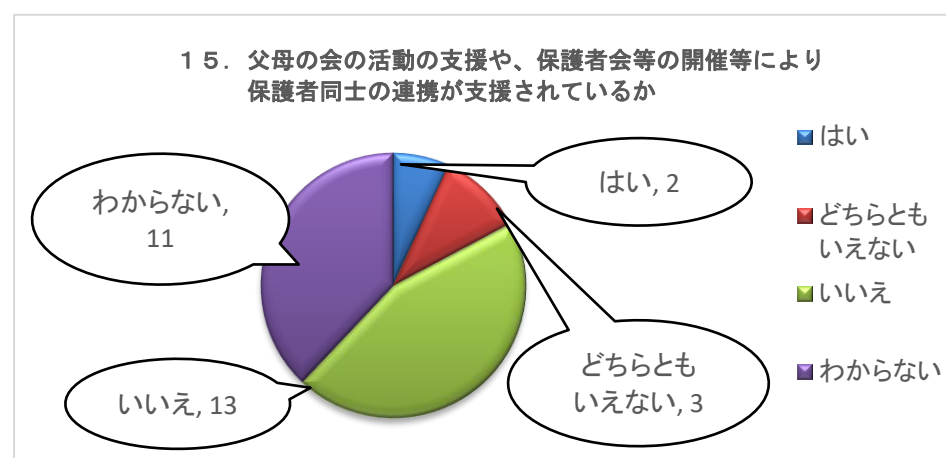
【13. 日頃から子どもの状況を保護者と伝え合い、子どもの健康や発達の状況、課題について共通理解ができているか】は、「はい」29の結果となりました。

【14. 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】は、「はい」22、「どちらともいえない」2、「わからない」5の結果となりました。

また、「毎回、レッスンの振り返りの時間がある」「トレーニング後、しっかりご教示くださり、子どもの状況を伝え合っていると思う」「定期的に面談が実施されている」「日頃、とてもよく生活でのことなど含め、子のことをよく聞いて頂き、小さな困りごとなどもすぐに良きアドバイスをくださいます」等のご意見をいただきました。

☞ 葛飾金町ルームでは、毎回10～15分程度の振り返りの時間を設けております。その時間の中では、トレーニングの内容以外にもご家庭や幼保園等での様子、困りごと等必要に応じて課題を共有・確認できるよう、日々努めております。また、4ヶ月に一度の周期で、担当職員より個別支援計画の見直しと併せて、これまでの活動の振り返りを書面にてお渡しさせていただいております。

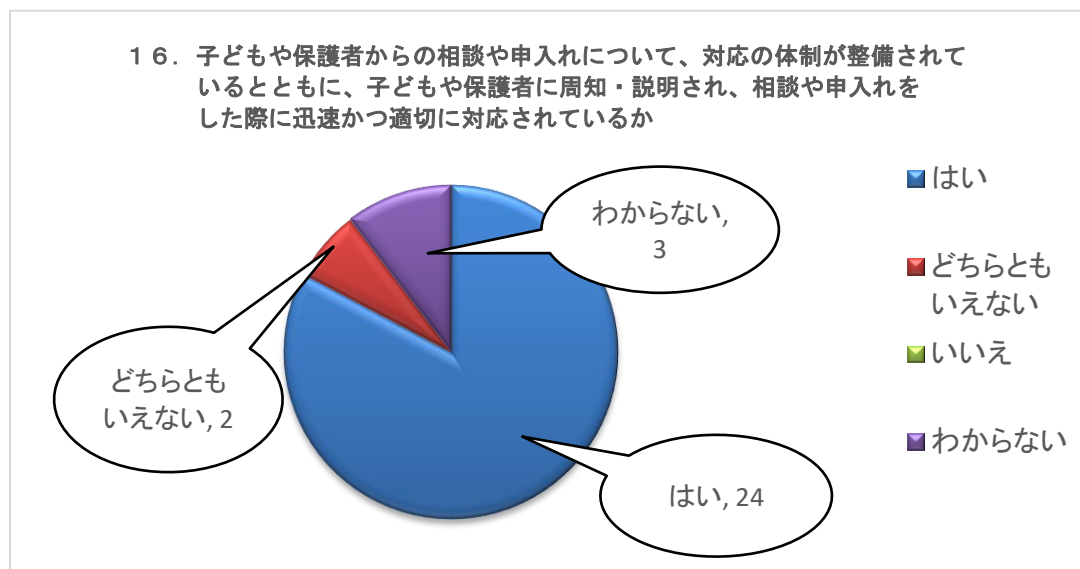
その他、面談につきましては、適時実施しておりますので、ご希望の際には、別途お電話、お声掛けいただきますよう宜しくお願いいたします。



【15. 父母の会の活動の支援や保護者会等の開催等により保護者同士の連携が支援されているか】は、「はい」2、「どちらともいえない」3、「いいえ」13、「わからない」11の結果となりました。

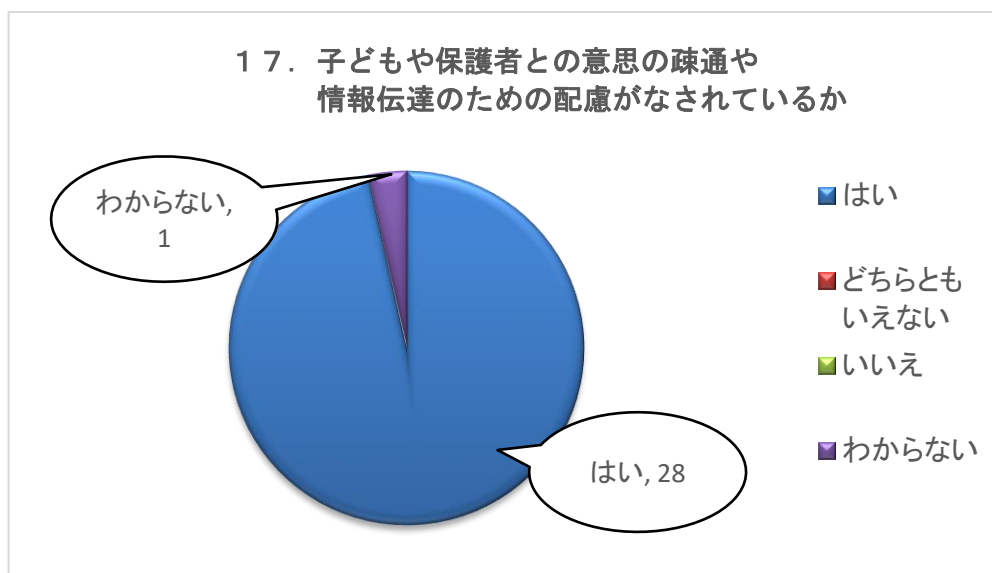
また、「父母の会がないので、いいえにしました」「父母の会を開かれても参加は難しい…」 「施設のスペース等を考えると、現状難しそうです」等のご意見をいただきました。

☞ 現在葛飾金町ルームでは、父母の会の活動は無く、また保護者会の開催につきましても予定しておりません。その理由として、これまで「必要ない」のご意見が複数あったためです。そういったご意見が複数ある限りは、保護者会の開催は予定しておりませんが、今後講演会（勉強会）の開催を通じて、保護者同士の交流の場を検討し企画していく予定です。



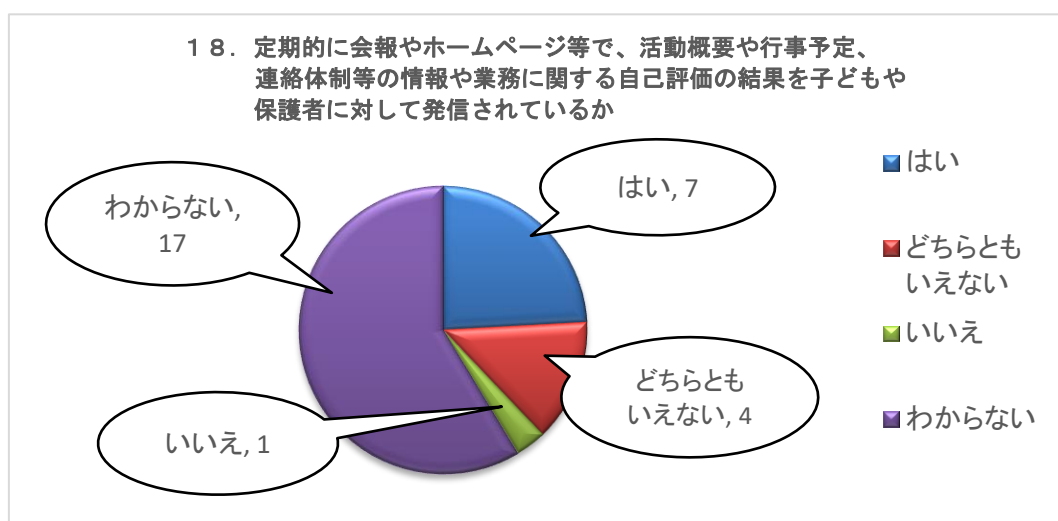
【16. 子どもや保護者からの相談や申入れについて、対応の体制が整備されているとともに、子どもや保護者に周知・説明され、相談や申入れをした際に迅速かつ適切に対応されているか】は、「はい」24 「どちらともいえない」2、「わからない」3の結果となりました。また、「毎回問い合わせに対して、すぐに回答してくれる」「先生とお話する時間が限られている」「何か相談をした時やこちらからの些細な要望など、すぐさま対応してくださいませ」等のご意見をいただきました。

☞ 相談や申し入れに対しては、保護者とお話できる日時を別途調整し、迅速に対応させていただいております。ご希望の際には、別途お電話、お声掛けいただきますよう宜しくお願いいたします。



【17. 子どもや保護者との意思の疎通や情報伝達のための配慮がなされているか】は、「はい」28
「わからない」1の結果となりました。また、「相談をしっかり聞いて対応してくれる」「いつも話を
親身に聞いてくれます」等のご意見をいただきました。

🔗 情報の伝達や意思の疎通につきまして、より良い対応ができるよう配慮させていただいておりますが、
お気づきの点等ございましたら、お声掛けください。その他、面談をご希望の際には、別途お電話、
お声掛けいただきますよう宜しくお願いいたします。



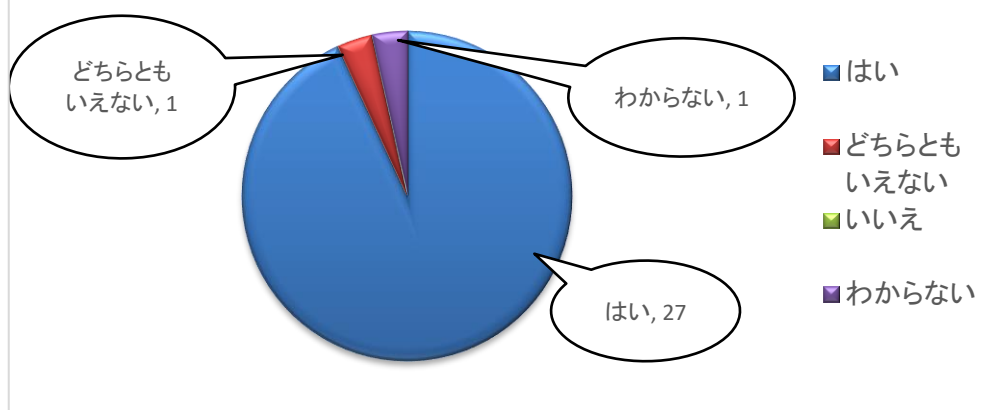
【18. 定期的に会報やホームページ等で、活動概要や行事予定、連絡体制等の情報や業務に関する自己
評価の結果を子どもや保護者に対して発信されているか】は、「はい」7、「どちらともいえない」4
「いいえ」1、「わからない」17の結果となりました。また、「利用を始めて間もないため、認知して
いないだけかもしれません」「定期的に行ってくれていると思います（避難訓練など）」等のご意見を
いただきました。

🔗 現在葛飾金町ルームでは、定期的に活動概要や行事予定の発信をしておりますが、ホームページ上
にて発達相談会の開催案内や活動報告、防災訓練の実施案内等を発信させていただいております。

・株式会社愛和（施設情報、行事予定等お知らせ）
https://www.aiwa-tukushi.com/tacility/happy_kids

・ハッピーテラス（施設情報、行事予定等お知らせ）
<https://www.happy-terrace.com/school/katsusnika-kanemachi/>

19. 個人情報の取り扱いに十分注意されているか

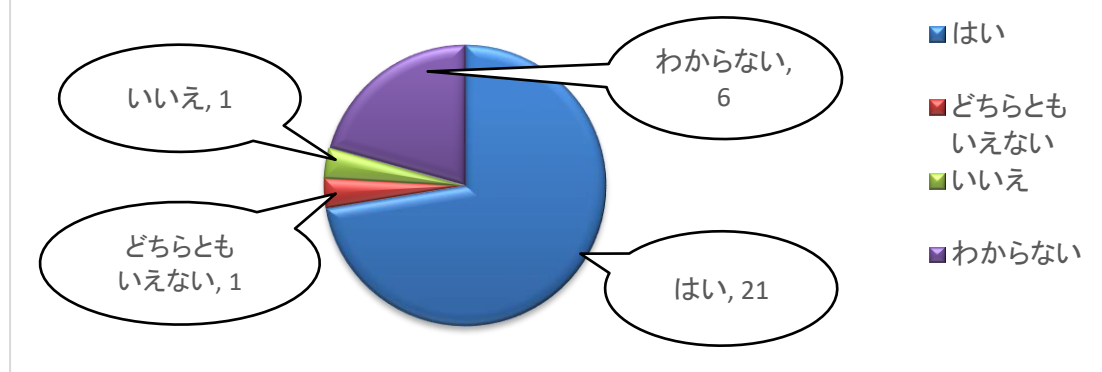


【19. 個人情報の取り扱いに十分注意されているか】は、「はい」27、「どちらともいえない」1「わからない」1の結果となりました。また、「個人情報を十分注意している」「丁寧に扱ってくださっています」等のご意見をいただきました。

☞ 個人情報の取り扱いについて、ご契約時に説明をさせていただいております。今後も丁寧な説明を心掛けてまいります。分かりづらい部分があった際はいつでもお声掛けください。また、個人情報の取り扱いに関し記載がされている「サービス重要事項説明書」は、待合室に掲示しておりますのでご参照ください。今後も、個人情報の取り扱いに関して十分注意してまいりますので、お気づきの点等ございましたら、お気軽にお声掛けください。

非常時等の対応

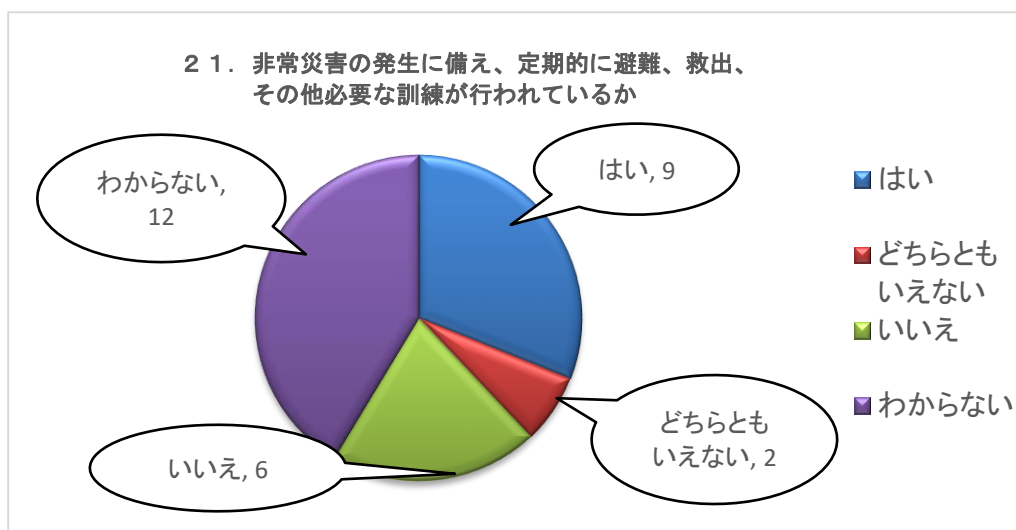
20. 緊急時対応マニュアル、防犯マニュアル、感染症対応マニュアルを策定し、保護者に周知・説明されているか また、発生を想定した訓練が実施されているか



【20. 緊急時対応マニュアル、防犯マニュアル、感染症対応マニュアルを策定し、保護者に周知・説明されているか。また、発生を想定した訓練が実施されているか】は、「はい」21、「どちらともいえない」1、「いいえ」1、「わからない」6の結果となりました。また、「訓練等のトレーニングはしたことない」「緊急時対応の説明があり、想定した対策がなされている」等のご意見をいただきました。

☞ 葛飾金町ルームでは、各マニュアルを策定しております。今後、待合室壁面に各マニュアルのコーナーを設け、保護者の方々が閲覧できるような体制を整備する予定です。災害発生を想定した訓練につきましては、集団療育のクラスを対象に、お子さまと保護者が一緒に参加して行う防災訓練を年2回実施しております。

また、感染症対策として、職員はマスクを着用してサービスを提供させていただいております。

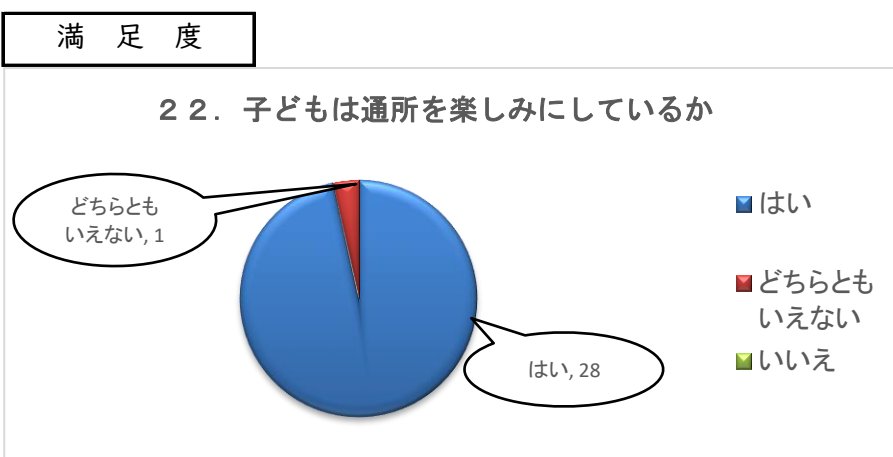


【21. 非常災害の発生に備え、定期的に避難、救出、その他必要な訓練が行われているか】は、「はい」9、「どちらともいえない」2、「いいえ」6、「わからない」12の結果となりました。

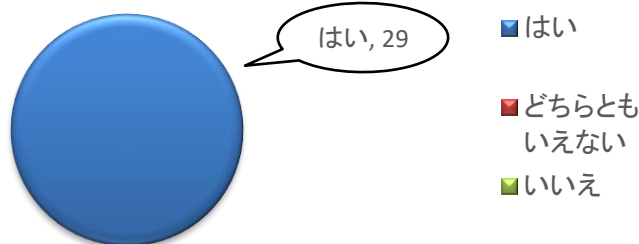
☞ 葛飾金町ルームでは、防災計画を策定しており、集団コースの利用者を対象に、年2回防災訓練を実施しております。今後は、防災訓練の様子をホームページに掲載することも検討しておりますので、掲載した際には是非ご確認ください。

・株式会社愛和（施設情報、行事予定等お知らせ）
https://www.aiwa-tukushi.com/facility/happy_kids

・ハッピーテラス（施設情報、行事予定等お知らせ）
<https://www.happy-terrace.com/school/katsushika-kanemachi/>



23. 事業所の支援に満足しているか



【22. 子どもは通所を楽しみにしているか】は、「はい」28、「どちらともいえない」1の結果となりました。【23. 事業所の支援に満足しているか】は、「はい」29の結果となりました。

また、「今日はハッピーテラス！など、よく言うようになった」「楽しんでレッスンを受けている」「毎週のお楽しみの一つです」「とても楽しみにしていて、効果も着実にでてきていると感じています」「それぞれの子に合ったカリキュラムなので、今日は何するのか毎回楽しみにしています」

「レッスン内容は素晴らしい」「とても子どものことを考えてくれ、頼もしく、嬉しい限りです」

「今までの療育の中でもとても満足している」「先生が全員で出迎えてくれたり、声を掛けてくれたり…本当に素敵な教室だと思います」「毎回通所を大変楽しみにしており、利用日でない日も行きたがっています」「子の好きと、その外側にあるまだ不慣れなことをうまく繋げて、トレーニングに活かして下さいます」等のご意見をいただきました。

🔗 集中の持続時間には個人差がございます。課題を長時間続けることで、ハッピーテラスが子ども達にとって嫌いな場所になってしまうと、そこで行うどんな療育も効果が薄くなってしまえばかりか通所自体が大きなストレスになってしまうと考えております。また、今後も子ども達に楽しく通ってもらえるよう、保護者の方々とも情報を共有し、より良い療育をしていけるよう、職員一同努めてまいります。幼保園の行事等で疲れている際には、お気軽にお声かけください。お子さまの気持ちに乗るように極力配慮させていただきます。

今回、お忙しい中、評価アンケートへのご回答とたくさんのご意見を頂き、ありがとうございました。今後も保護者とお子さまに満足していただける教室にしていきたいと思っております。

ご意見、ご要望等ございましたら、都度ご連絡いただければ幸いです。

今後とも、ハッピーテラスキッズ葛飾金町ルームをどうぞよろしく願いいたします。