

ハッピーテラスキッズ国立ルームをご利用の皆様

ハッピーテラスキッズ国立ルーム 従業員一同

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。

先般はハッピーテラスキッズ国立ルームの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併せてお願い申し上げます。

敬具

記

送付日時 平成30年12月1日 送付
送付数 57名
回答数 37名 無記名式

「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、安全な教室をすること。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>

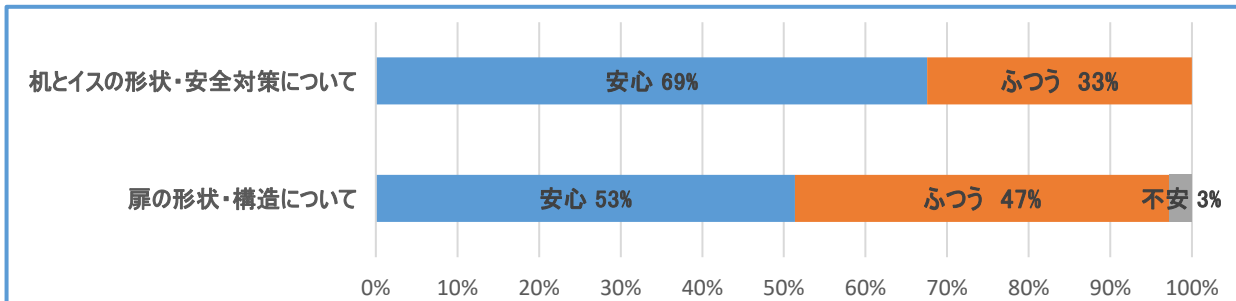
- ・ 子どもの満足度
- ・ 事業所支援に対する満足度

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。

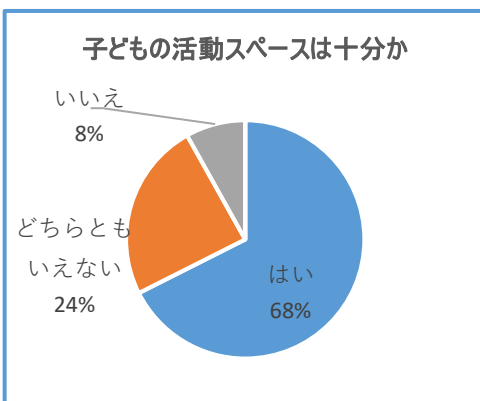
I 教室施設について

① 扉の構造および机椅子の形状・安全性について



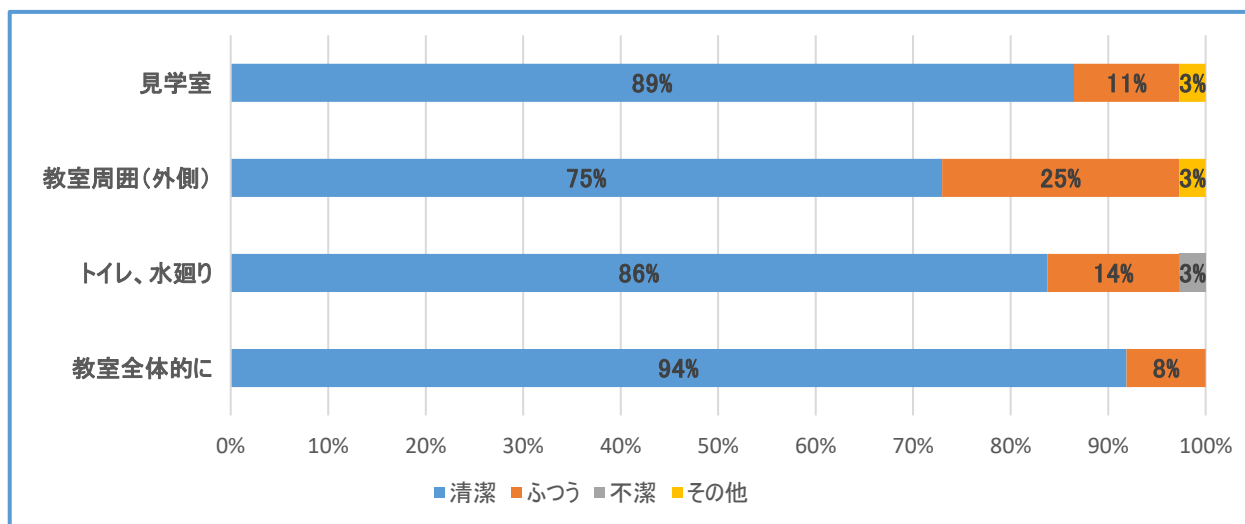
お子様用の椅子は足の太い安定性のあるものを使用しております。集団コースではお子様同士の距離が近くなることがありますので、一人ずつ椅子を動かしたり椅子をガタガタ揺らさないよう注意する等して、怪我のないよう安全管理に努めてまいります。また、「入口の扉が子ども一人で出られる構造になっていることが不安」というご意見をいただきました。現在、入口の扉に鍵をつけることを検討しております。

② 活動スペースの確保について



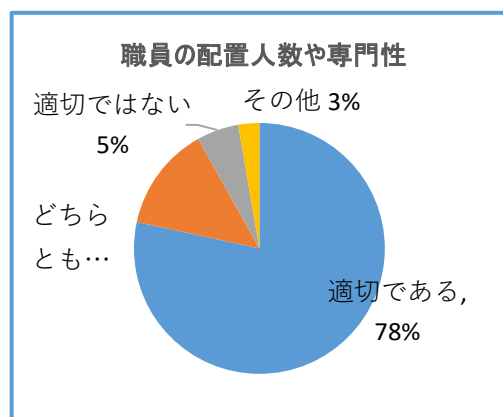
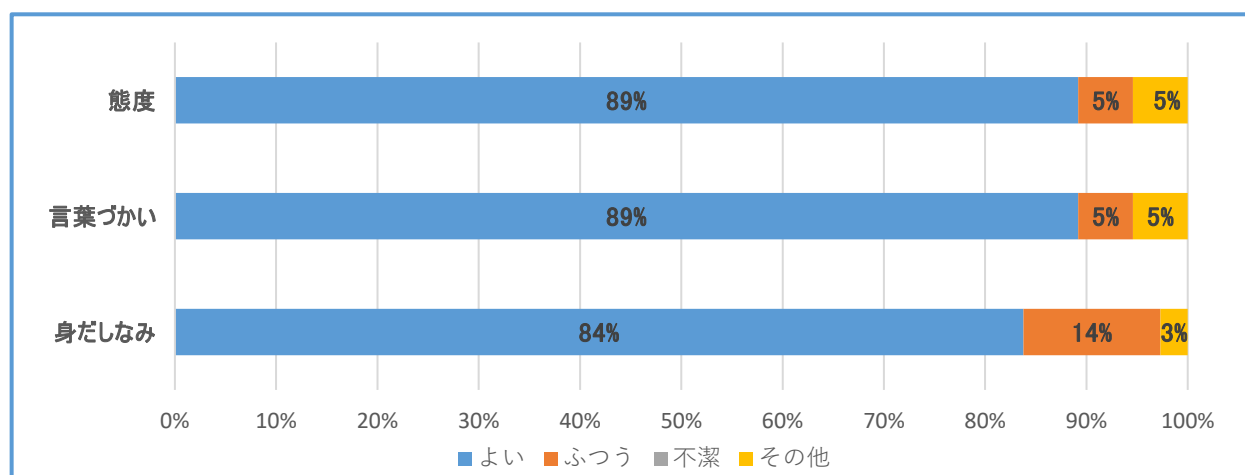
活動スペースについては「十分ではない」というご意見もいただきました。児童発達支援事業を行う場合、指導訓練室に1人当たり2.47㎡の確保を規定されています。ハッピーテラスキッズ国立ルームでは、個別3名時で1人当たり11.13㎡、集団5名時で1人当たり6.68㎡となっています。しかしながら、スペースをパーティションで区切ることで一人当たりのスペースが狭く感じる方もいらっしゃいます。教具の配置や活動内容を工夫し、お子様がのびのびと活動できるよう配慮してまいります。

③ 清潔さについて



教室全体、トイレ、見学室、外側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。トイレにはお子様用の補助便座や踏み台を用意しております。ご利用になる全ての方が気持ちよくご利用できるよう、今後も清潔を保つよう心掛けてまいります。

II 職員について

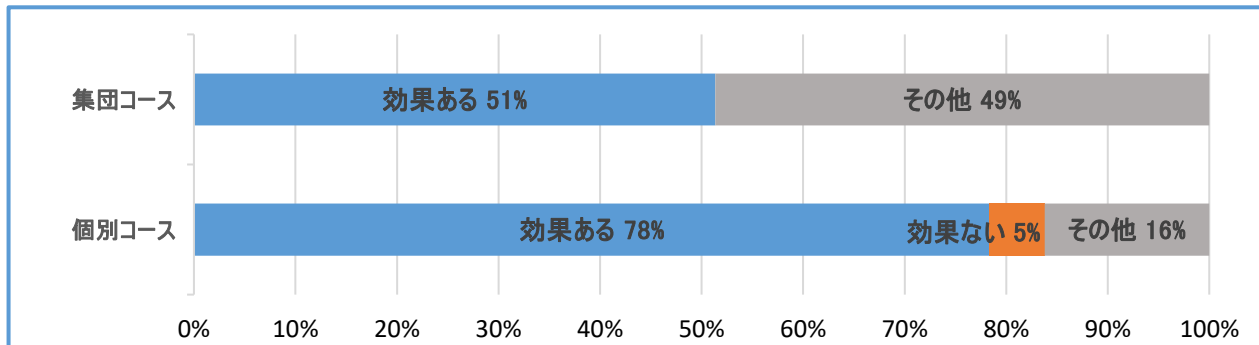


職員の身だしなみ、言葉づかい、態度についてはいずれもよいまたはふつうという評価が大多数でした。職員一同明るく楽しい雰囲気づくりを心掛けていますが、大きな声や冗談でお子様を驚かせてしまったことがありました。反省を生かし、これからもお子様の性格や特性を見極め、一人一人に合った対応に努めてまいります。職員の配置人数や専門性については多くの方に適切であるとの評価をいただきましたが、理学療法士（PT）、言語聴覚士（ST）、作業療法士（OT）がいるともっと安心

できるのご意見がありました。ハッピーテラスキッズ国立ルームでは発達障害サポーター'sスクールの発達障害基礎理解講座を受講したり、定期的に勉強会を開催する等して障害特性や指導法、療育に関する知識を深めています。また、4月からは臨床心理士をスーパーバイザーとして迎え、職員への指導や療育内容の監修に関わる予定です。詳細については決まり次第お知らせいたします。

Ⅲ 支援の提供

① 療育について



個別コースについてはほとんどの保護者の方より効果があると評価いただきました。集団コースでその他とお答えになった方のほとんどは、個別コースのみのご利用でした。現在多くの方にご利用いただいているため、土曜日や平日夕方の枠の予約が取りづらい状況となっています。保護者の皆様にはご理解のほどお願いいたします。療育に関しては好評のコメントをいただきましたのでご紹介いたします。(原文のまま)

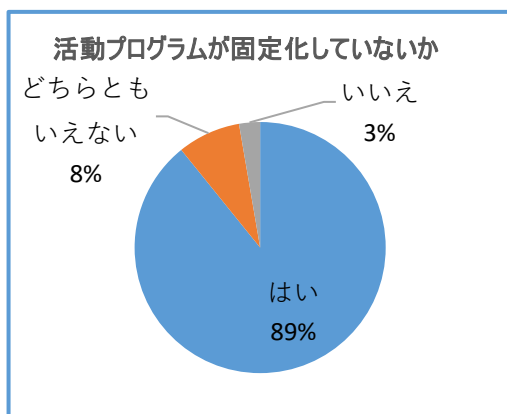
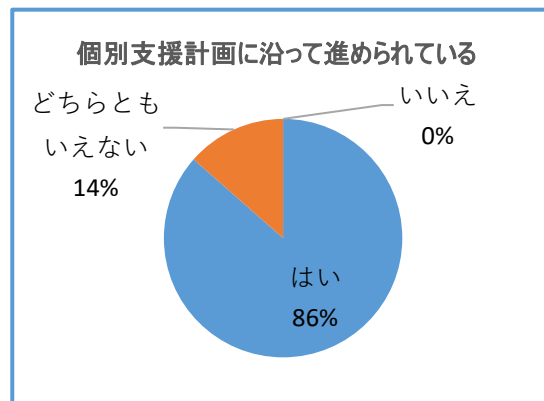
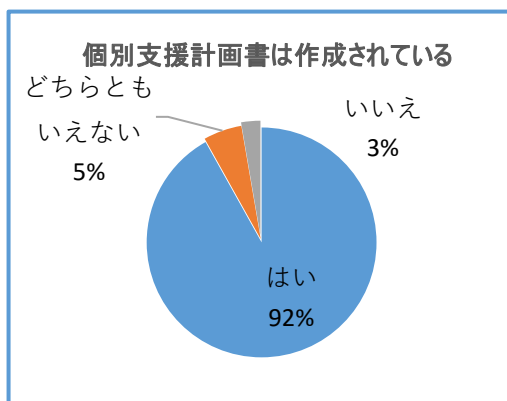
【個別コース】

- 考えることが増えたり着替えもできるようになった。
- 以前は、取り組む前に拒否していた運動もチャレンジする意欲が出て成長を感じています。

【集団コース】

- 他の子どもと遊ぶようになった。
- 他のお子さんの様子を見たり真似たいという気持ちがわいている。

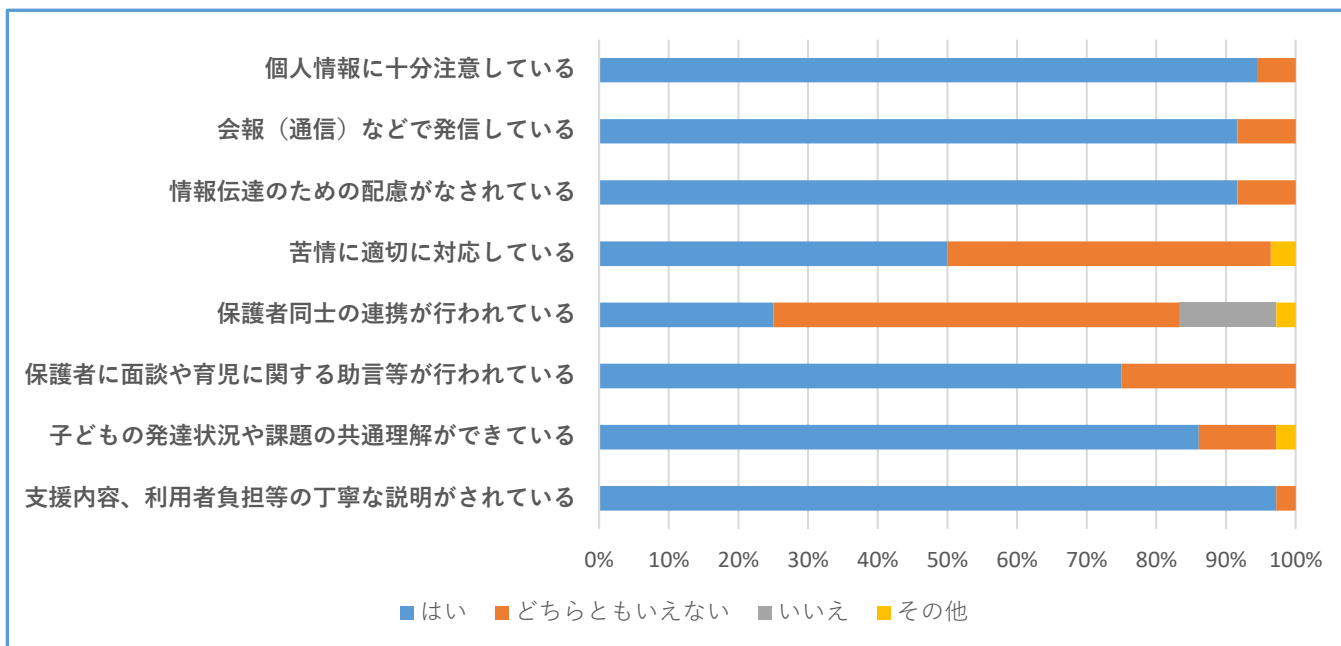
② 支援の提供について



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。個別支援計画書は3か月に1回、短期目標を見直し、更新しております。必要に応じて面談を行うこともできますので、ご希望がございましたら職員にお声掛けください。活動プログラムについては固定化されないように工夫されているという評価を多くいただきました。ハッピーテラスキッズ国立ルームでは複数の職員がお子様の療育を担当し、様々な角度からアプローチ方法を検討するよう

にしています。今回、「職員間で情報共有されていないと感じることがある」とのご意見を頂戴しました。日頃から職員間での支援方針の共有に努めておりますが、今後はさらに打ち合わせを徹底してまいります。

IV 保護者向けの説明について



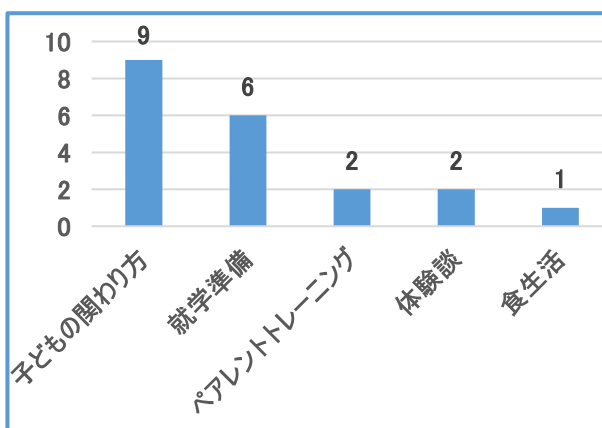
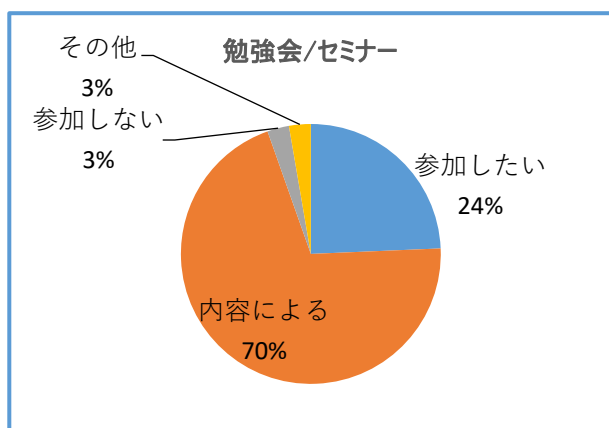
保護者向けの説明についての問いには多くの方が説明、共通理解、支援があるとご回答いただきました。苦情対応状況については「苦情をしたことがない」ためにその対応がどのようなのかが不明であるので「どちらともいえない」というご回答が多くなっています。苦情対応は、

受付担当者	後藤梨沙	risa@quest1.co
解決責任者	牛島秀夫	hideo@quest1.co

としています。職員に直接お話しにくい場合などはお住いの市の市役所の受給者証発行のご相談などに伺っている窓口にお伝えください。教室内に掲示もありますのでご確認いただければ幸いです。

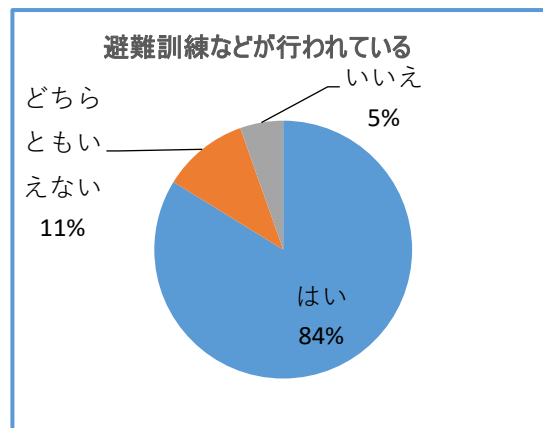
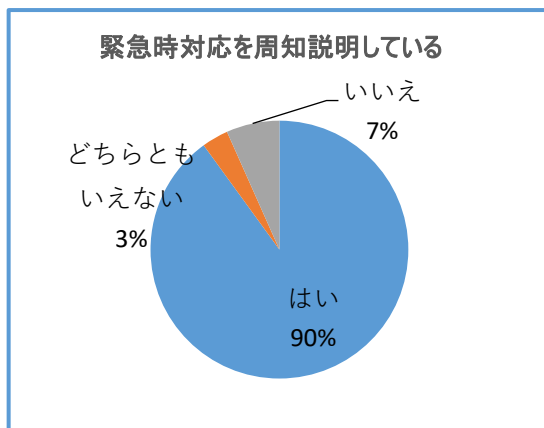
保護者同士の連携については「どちらともいえない」と多くの方にご回答いただきました。ハッピーテラスキッズ国立ルームでは2018年10月に「お祭り&おしゃべり会イベント」を実施し、保護者の方同士の懇談会を開きました。本年もイベントを予定しておりますので、皆様のご参加をお待ちしております。

V 保護者向けの企画について



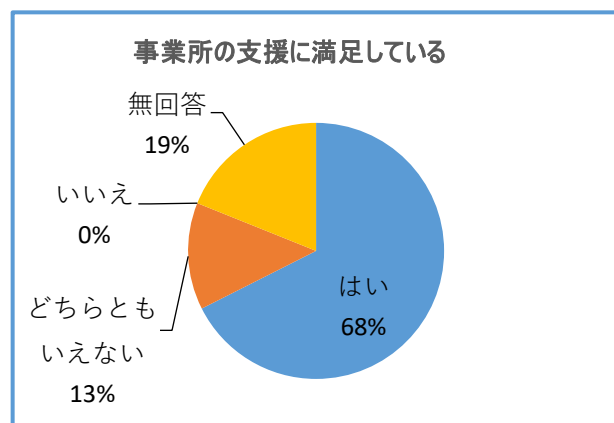
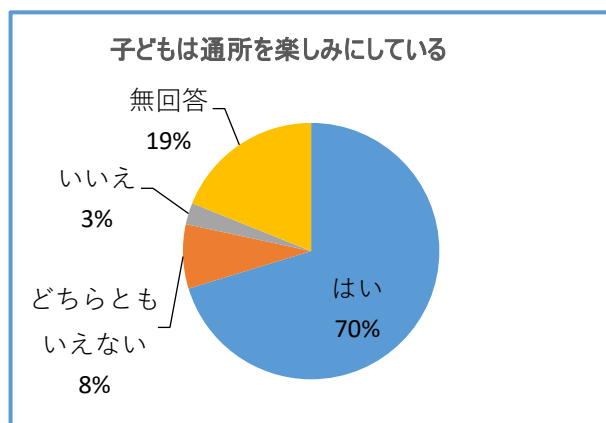
勉強会/セミナーについては「内容によっては参加したい」というご意見が最も多くなりました。テーマについては上記の通りです。一番多かったのは「子どもとの関わり方」で、発達障害の知識やお子様への対応法を知りたいといった声が多くありました。ハッピーテラスキッズの職員は発達障害の特性を理解するため発達障害基礎理解講座を受講しています。こちらはどなたでも受講できますので、ご興味のある方は「発達障害学習支援サポーター」で検索し、ホームページをご覧ください。また「入学後の経験を聞きたい」「先輩ママの体験談を聞きたい」というご意見がありました。発達に課題のあるお子様が今後就学するにあたってどんな道があるのか、またどんな選択をしていくのかといった体験談が聞ける機会を設けたいと思います。日程や内容が決まりましたら詳細をお知らせいたします。

VI 非常時の対応



避難訓練については「火事の発生」を想定し、3月と9月に実施しています。療育終了後の時間に保護者の皆様へのご説明と、実際にヘルメットをかぶっての訓練をさせていただきます。「ベランダからの避難の難易度が高い」とのご意見を頂戴しました。階段からの避難が困難な場合に限り、ベランダから避難はしごを使用します。はしごで降りるのが難しいお子様はおんぶ紐で大人に固定し、一緒に避難できるようにします。詳しくは次回の避難訓練でお知らせいたします。

VII 満足度



お子様自身の通所については回答した多くの方に「楽しみにしている」と評価していただきました。今後もお子様一人一人が「楽しい」と感じ、自信をつけてもら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は70%の方に「はい」とお答えいただきました。「どちらともいえない」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。

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ながらご返信に代えさせていただきます。

□ 通所するようになってから、先生方はどのように成長を感じているのか、定期的に教えていただけたらありがたい。もっとこうすれば伸びるだろうという点等、アドバイスをいただきたい。

→ 継続的にご利用のあった方には、1,4,7,10月に「3か月の振り返り」をお渡ししております。短期目標を振り返って評価した上でお子様の課題や今後の方針についても触れますので、ぜひご覧ください。

□ 個別のコマの時間が希望に入れなかったりキャンセル待ちになってしまうのもっと入りたくても入りづらい。

→ 現在予約が取りづらい状況となっており、保護者の方にはご不便をおかけして申し訳ございません。個別コースはほとんどの方が毎週同じ曜日、同じ時間で利用されていますので、契約した順番で枠を固定させていただいております。固定されていない方に関しては、ご希望の枠に空きがある場合、先着順で予約をお受けします。既に定員となっている場合はキャンセル待ちをお願いしております。キャンセル待ちも先着順となっていますので、保護者の方々の仕事の予定や園行事がお決まりになりましたらお早めに出席カードをご提出ください。また、現在4月以降の固定枠の調整を行っております。個別にお声をかけさせていただきますので今しばらくお待ちくださいませ。ご理解のほどよろしく願いいたします。なお、追加でご利用しやすいよう空き状況を掲示することとしますのでご活用ください。

- * 予約の優先順位
- ①固定枠の方
 - ②出席カードの先着順
 - ③定員の場合、出席カードの先着順でキャンセル待ち

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)

□ 療育で子どものできること、好きなことが増えていっていることを実感しました！愛情にあふれているなあといつも感じます。でも欲張りですが、これからももっと素敵な事業所になって、親子を助けていってほしいです。よろしくお願いします。

□ 幼稚園でできない部分を伸ばして本人が自信を持つような声掛けプログラムで無理に行うことなく本当に感謝しています。専門的な先生で幼稚園の悩みなども相談できるようになり気持ち的に親の私も救われています。親が側にいられるのも安心です。

□ 子どもが毎回楽しみに通っているのも、楽しみながら学び成長していけたらと思っています。通い始めていろいろなことに興味をもつようになったり、多動も少し落ち着いたり、効果を感じています。引き続きお世話になります。いつもありがとうございます。

温かいメッセージに職員一同本当に楽しくアンケートを拝見させていただきました。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申し上げます。