

平成31年2月

ハッピーテラス大分教室をご利用の皆様

ハッピーテラス大分教室 従業員一同

拝啓 寒冷の候、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年に開所して2回目となる保護者アンケート評価を実施し、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。

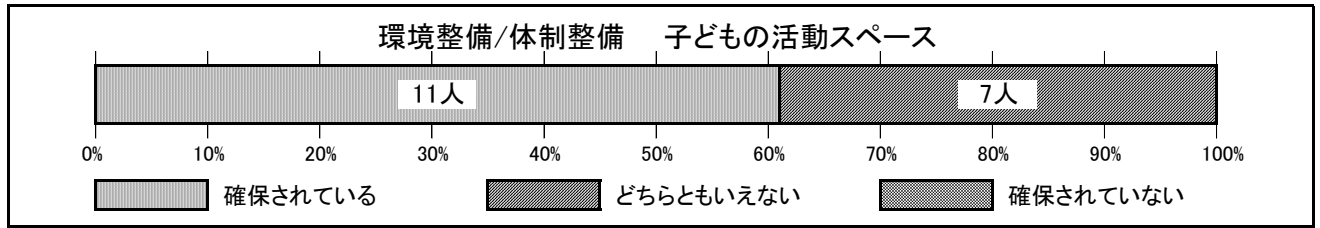
敬具

記

送付日時	平成30年11月配布	
送付数	25名	
回答数	18名	無記名式
「目的」	日頃ハッピーテラスにお子様をお預け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・体制整備について >	(資料1)
	<ul style="list-style-type: none">・ 子どもの活動スペース・ スタッフの言葉づかい	<ul style="list-style-type: none">・ 清潔で活動に合わせた空間
	II < 適切な支援の提供 >	(資料2)
	<ul style="list-style-type: none">・ 配置人数や専門性の適切さ・ 活動内容の工夫・ 学校休業日の学習時間	<ul style="list-style-type: none">・ 個別支援計画の分析・ 学習トレーニングの時間割・ トレーニングの学習要素
	III < 保護者への説明等について >	(資料3)
	<ul style="list-style-type: none">・ 支援内容・利用者負担・ 育児に関する助言等・ 苦情の体制整備・対応・ 個人情報管理・ 保護者を対象とした勉強会	<ul style="list-style-type: none">・ 課題についての共通理解・ 保護者会などの開催・ 活動概要・行動予定の発信・ 臨床心理士との懇親会
	IV < 満足度 >	(資料4)
	<ul style="list-style-type: none">・ 通所の楽しみ(子ども)	<ul style="list-style-type: none">・ 事業所の支援

I 環境整備・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

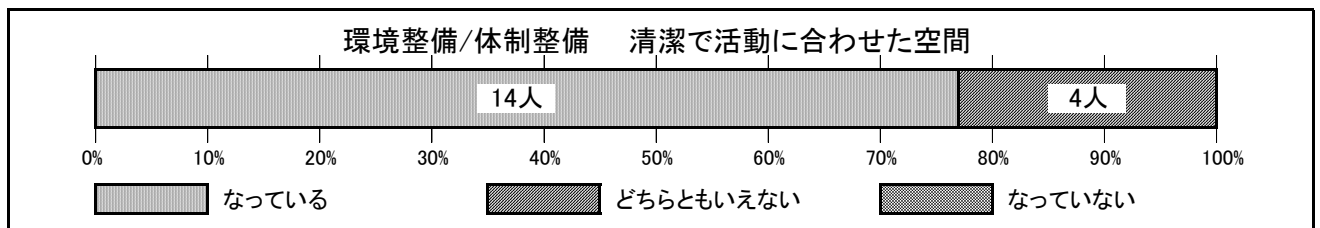


【回答】①

活動スペースについては「児童が増えて少し狭くなったのではないか」というご意見もいただきました。

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㎡の床面積の確保を規定されています。大分教室の指導室は48.61㎡ですので約19人分のスペースを確保出来ます。しかし、お子様の人数が多くなると一人あたりの活動スペースが狭く感じます。活動スペースの収納整備を行い、整理整頓を心掛けてまいります。

【質問】② 教室は清潔で、心地よく過ごせる環境になり、活動に合わせた空間となっているか

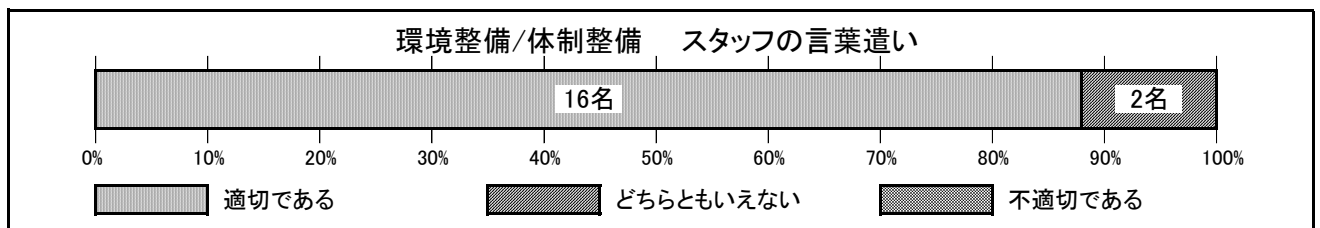


【回答】②

施設内・外観等は清潔との評価が多数ありました。指導訓練室は入ってみる機会が少ないとの意見もありました。

ハッピーテラス大分教室では、通所前と通所後に清潔を保持するよう徹底しています。引き続き、清潔で活動スペースに合わせた空間となるよう維持してまいります。

【質問】③ 職員の言葉遣いについては適切か



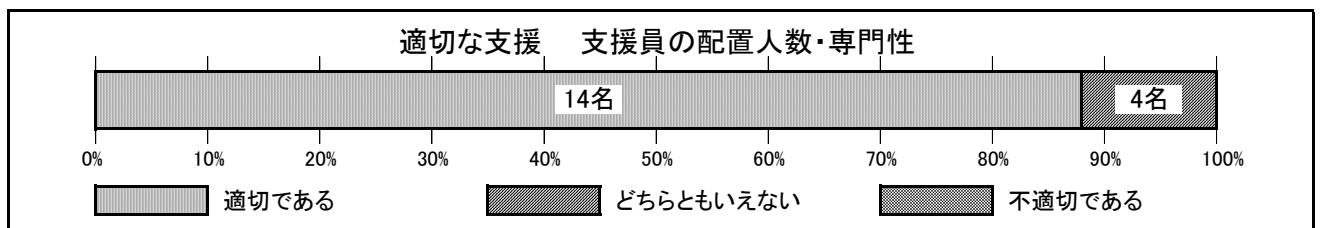
【回答】③

スタッフの言葉遣いについては多くの保護者様より「いつも明るく対応して感じが良い」との意見が多く寄せられました。

送迎時には保護者様と会話する機会が多いので、引き続き礼節や言葉遣いの教育管理を徹底してまいります。

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



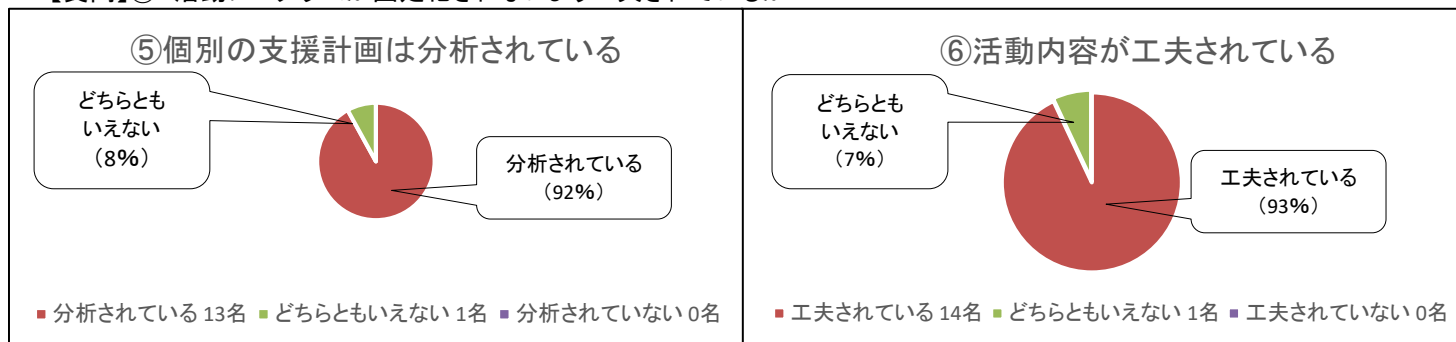
【回答】④

スタッフの配置人数は「適切である」との回答が多く寄せられました。放課後等デイサービスでは、「10:2の法則」の配置規定があり、10人のお子さま(1日の利用人数)に対して2名以上の指導員配置が基準として義務付けられています。(管理者を除く)ハッピーテラス大分教室では、「10:3」の指導員を常時配置し、支援を行っています。専門性につきましては、「専門的なことを職員と会話したことがない」との回答もいただきました。教室内には職員の資格証や研修修了証等を掲示しており、専門性に関しましても勉強会や情報共有等を活用し努めていますので、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

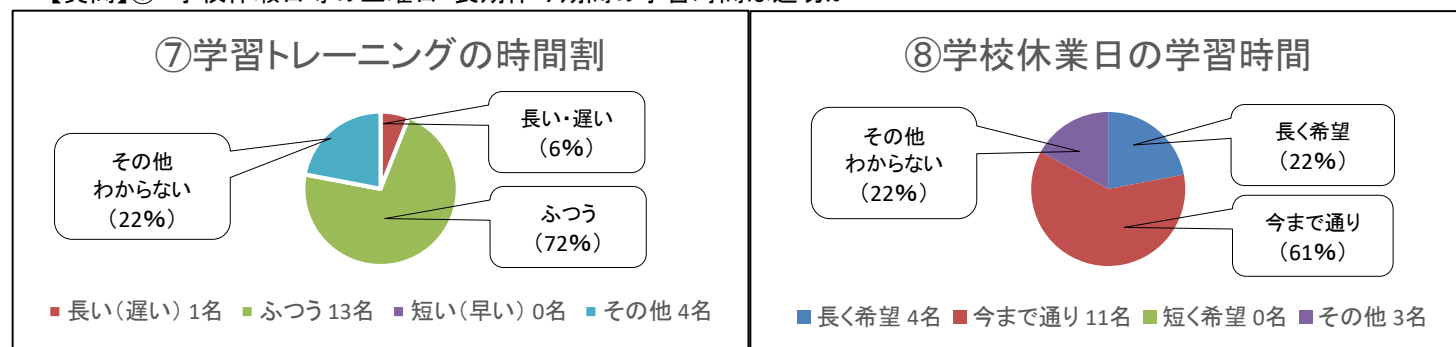


『回答』⑤⑥

個別支援計画のニーズや課題については客観的に分析されていると多数の評価を頂きました。放課後等デイサービスのガイドラインに記載されている放課後等デイサービス計画は、概ね6か月に1回以上が必要とされています。計画の実施状況の把握を行うとともに、解決すべき課題の見直しを行ってまいります。また、活動内容の工夫については週間テーマを定め利用者全員が同じテーマに取組み「できること」・「苦手なこと」を一緒に参加し、学習トレーニングを実施しております。週間テーマに関しましては、毎月の会報でも記載しておりますのでご確認ください。

【質問】⑦ 学習トレーニングの時間割(開始時間等)については適切か

【質問】⑧ 学校休業日等の土曜日・長期休み期間の学習時間は適切か



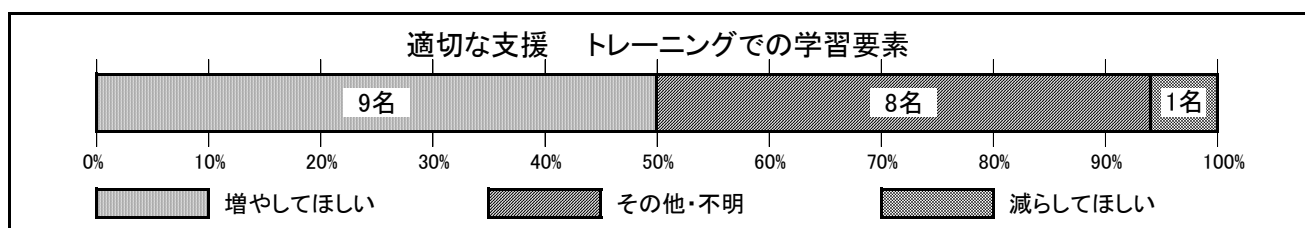
ハッピーテラスのご利用できる時間帯及びトレーニング時間は下記の通りとなっております。

	ご利用時間	トレーニング時間	備考
学校授業終了後 (放課後)	13:30~19:30	17:00~17:30	※トレーニングまでの時間帯は宿題をしったりお友達と遊んだり自由時間です。
		17:40~18:10	
		18:20~18:50	
学校休業日 (土曜日・長期休暇日)	9:00~17:00	10:30~11:00	※天気の良い日は公園にお出かけしたり、課外イベントに行ったりもします。
		11:15~11:45	
		14:30~15:00	
		15:15~14:45	

『回答』⑦⑧

学習トレーニングの時間割(開始時間)につきましては、遅いとの回答もありました。ハッピーテラスでは、就学のお子さまを対象にトレーニングを行っています。中学生及び高校生のご利用も可能となっておりますので、時間帯の過ごし方につきましてはスタッフまでご相談ください。また、土曜日や長期休暇時のご利用時間につきまして、もう少し長い時間まで利用希望との意見もありました。ご利用時間には職員の配置基準もございますので、今後検討をさせていただきます。

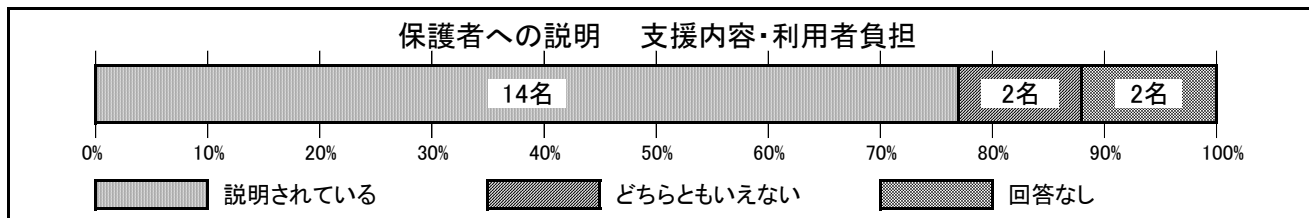
【質問】⑨ トレーニングでの学習要素は適切か



『回答』⑨

トレーニングでの学習要素については「増やしてほしい」の意見が多く寄せられました。学習要素につきましては、お子さまの学習段階に合わせた内容を集団トレーニングしております。お子様の成長に合わせた様々な学習内容を増やしていきたいと思っております。

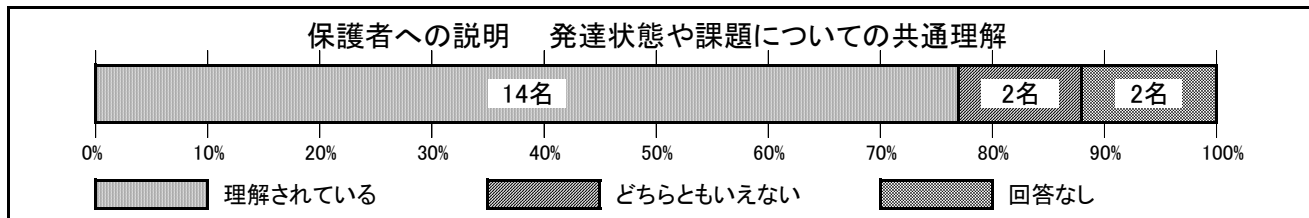
【質問】⑩ 支援内容や利用者負担について、丁寧な説明がなされているか



【回答】⑩

支援内容や利用者負担金の説明につきましては、多くの方より丁寧な説明と回答いただきました。利用契約時にハッピーテラス大分教室の支援内容や利用者負担金等を説明させていただいております。法令等理解しにくい内容などございましたら、随時スタッフまでお聞きください。

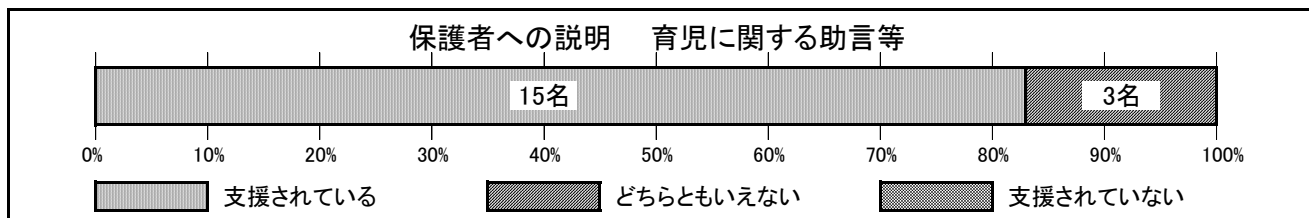
【質問】⑪ 日頃から子どもの状況を保護者と伝え合い、発達状態や課題について共通理解されているか



【回答】⑪

ハッピーテラスでは通所時のお子さまの様子や課題の共通理解等を保護者の方のお迎え時にお伝えしております。発達状態の共通理解につきましても、保護者の方とご相談を増やししながら支援を行いたいと思います。

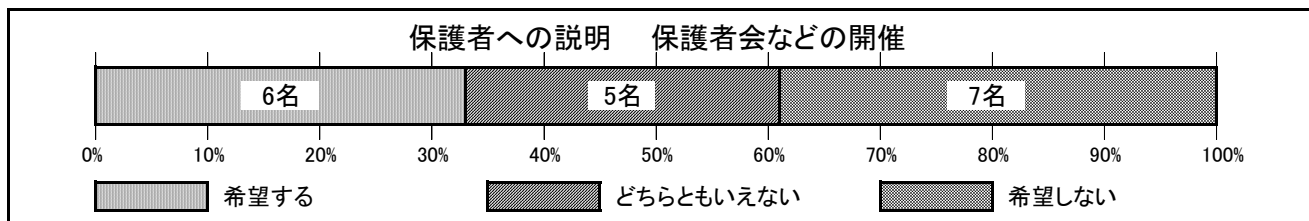
【質問】⑫ 保護者に対して面談や、育児に対する助言等の支援が行われているか



【回答】⑫

面談や育児に関する助言等につきましては、「様々な相談ができ対応してくれる」「問題行動があった場合は動画等で分かりやすい」との回答がありました。随時、育児に関するご相談も対応させていただきますので、お気軽にお声掛けください。

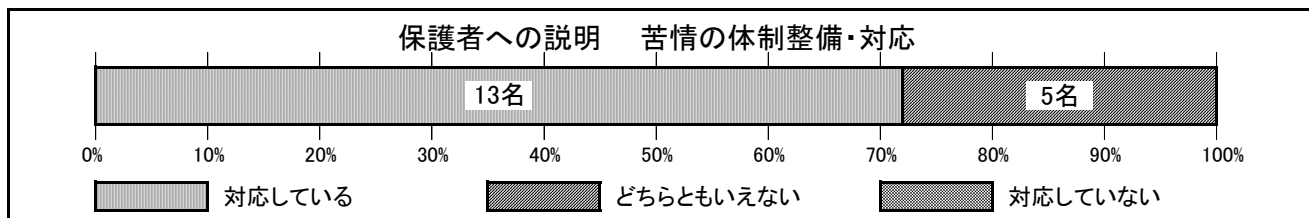
【質問】⑬ 保護者同士の交流を目的に、保護者会などの開催を希望したいか



【回答】⑬

保護者同士の交流を目的にした、保護者会などの開催につきましてはご意見が分かれてきました。回答の中には「他の保護者の意見を聞いてみたい」との声もありましたので、希望の保護者様を対象に保護者会開催の検討もしていきたいと思っております。

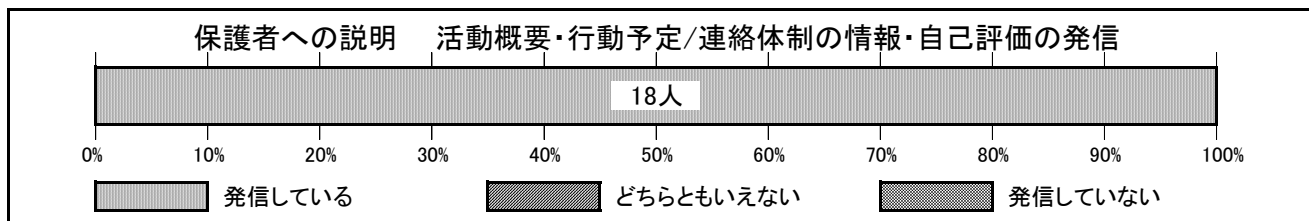
【質問】⑭ 苦情について体制を整備するとともに、苦情があった場合迅速かつ適切に対応しているか



【回答】⑭

苦情についての体制整備や苦情等の迅速かつ適切な対応については、「苦情はないのでわからない」との回答が多くありました。苦情についての体制整備については重要事項説明書「9.苦情等申立先」にも記載し、教室内にも掲示しております。

【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



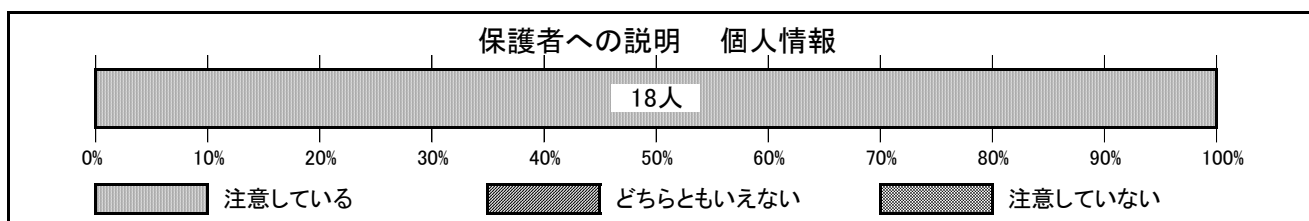
【回答】⑮

活動概要や行動予定については「発信している」の回答が100%でした。ハッピーテラス大分教室では、活動状況やトレーニング内容を毎月「ハッピーテラス新聞」として保護者様に配布をしております。会報の新聞に対しても「以前より良くなった」「活動状況の様子を見て良い」との嬉しい回答もありました。また、ハッピーテラスのホームページには業務に関する評価等の記載もさせていただいております。ハッピーテラスでの会報は以下のスケジュールで送迎時に手渡ししておりますのでご確認ください。

- < 月初 > ①実績記録表 ②予約カレンダー ③法定代理受領書 ④利用者負担分領収書 ⑤ハッピーテラス新聞
- < 月中 > ⑥イベント(レクリエーション)案内 ⑦月次振り返り

教室での情報は⑤⑥の会報、お子さまの活動状況については⑦でお伝えしております。内容につきまして、ご意見ご要望等がございましたら、スタッフへお気軽のお声掛けください。

【質問】⑯ 個人情報等には十分に注意しているか

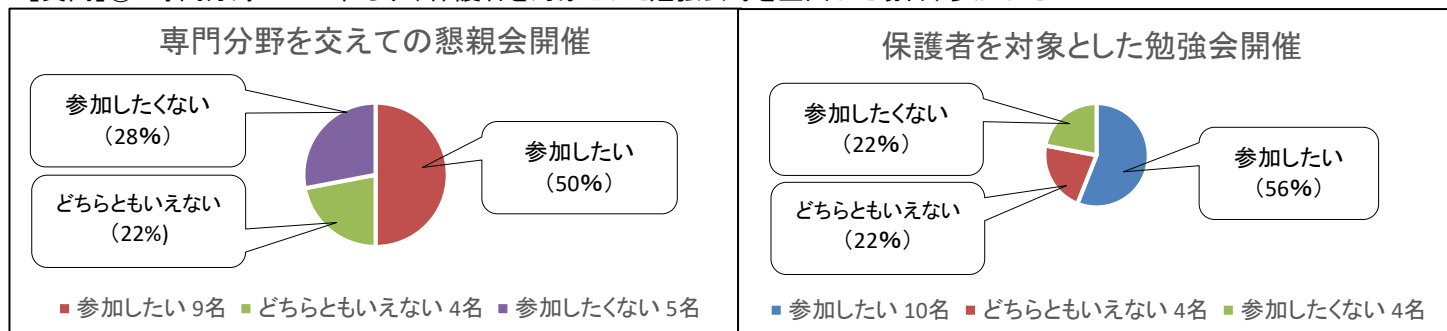


【回答】⑯

個人情報の管理については十分注意しているとの意見が100%でした。今後も情報の漏洩等がないよう徹底管理を行います。

【質問】⑰ 臨床心理士等の専門分野を交えての懇談会を開催した場合、参加したいか

【質問】⑱ 専門分野にかかわらず、保護者を対象とした勉強会等を企画した場合、参加したいか



【回答】⑰⑱

臨床心理士等の専門分野を交えての懇談会開催については半数の回答が参加したいとの声がありました。「子どもとの接し方や関わり方(親の対応)を学びたい」「発達検査に携わる話し合いをしたい」との回答がありました。

また、専門分野にかかわらず保護者を対象とした勉強会等の参加につきましては、学習障害ののアプローチ法や思春期の子供の対応・子どもの関わり方、ストレス発散方法、課題についての成長や成果の報告会等で保護者の勉強会参加をしたいとの回答もありましたので、2回目となる保護者会も検討させていただきます。

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

子どもは通所を楽しみにしているかに関しましては、8割以上が「楽しみにしている」と回答がありました。今後もハッピーテラス大分教室では100%を目指し、お子さまが楽しく通所していただける教室づくりを心掛けてまいります。

【質問】⑳ 事業所の支援に満足しているか

【回答】⑳

事業所の支援に満足しているかに関しましては、100%の保護者の方が満足していると有難い回答をいただきました。今後もさらなる支援の向上を目指し、保護者の方及びお子さまの満足度を維持するよう努めてまいります。