



令和元年 7 月 吉日

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  
職員一同

拝啓 時下ますますご健勝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、新たなご意見等ご連絡いただきましたら幸いに存じます。

#### 記

実施期間 令和元年 5 月 1 日より令和元年 7 月 1 日まで  
送付数 30 名  
回答数 22 名 無記名式（複数回答・無記入回答あり）

「目的」 教室の運営方法やサービスの提供内容を保護者がどのように感じているかを把握し、改善に努め、より安心して利用していただける教室運営に活かすことを目的としています。

「質問内容」 以下 5 項目からなる 23 点についての評価をいただきました。

環境・体制整備	適切な支援の提供	保護者への説明等	非常時の対応	満足度
---------	----------	----------	--------	-----

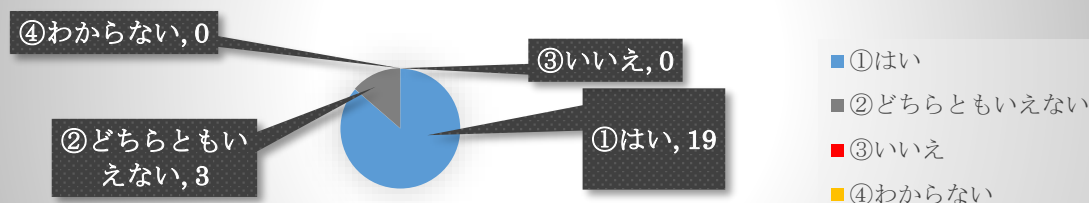
あわせてそれぞれについてのご意見を自由筆記いただきました。

「結果と対応」 次ページより詳細のご報告をさせていただきます。

## ＜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＞

### 環境・体制整備

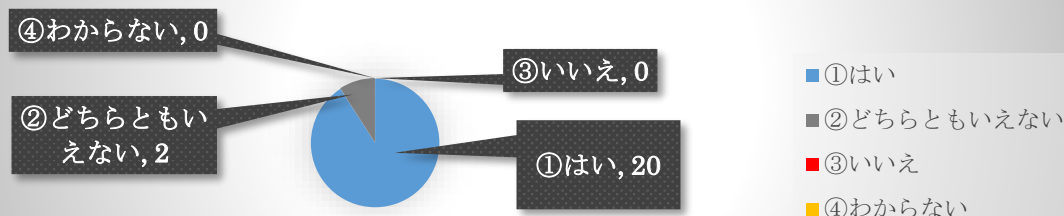
#### 1、子どもの活動等のスペースが十分に確保されているか



【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** 19、**どちらともいえない** 3 の結果でした。また、「出席者が多いと少し狭く感じる」というご意見もいただきました。

⇒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は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

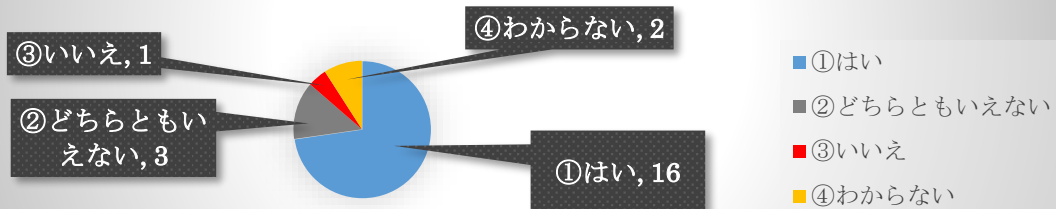


【2、職員の配置数や専門性は適切であるか】は、**はい** 20、**どちらともいえない** 2 の結果でした。また、「先生によって持っている資格が異なる為、偏りが出たりしないのか気になる」というご意見もいただきました。

⇒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、区、都の主催する勉強会、有償の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を通して計画し、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、アドバイザーに常磐大学教授・臨床心理士の水口進先生を迎え、支援の助言をいただき、3カ月に1回の頻度で無料発達相談会を開催し、直接お子さまの様子や発達検査を通して保護者様とお話しする機会を設けておりますのでこちらも是非ご活用ください。

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

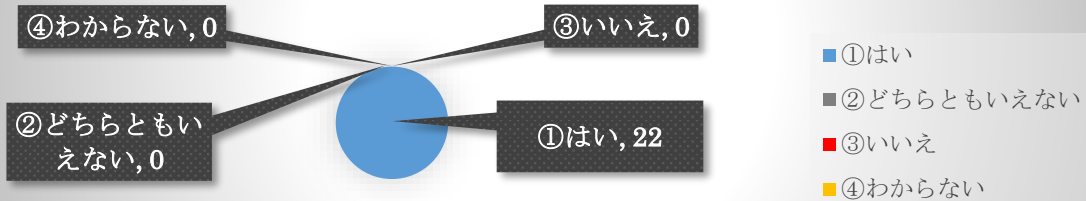


【3、生活空間は、本人に分かりやすい構造化された環境になっているか。また、障害の特性に応じ事業所の設備等は、バリアフリー化されているか】は、**はい**16、**どちらともいえない**3、**いいえ**1、**わからない**2の結果でした。また、「同時に何組かで行う場合は距離が近い為、気を取られてしまう様子が時々見て取れる」、「バリアフリーにはなっていないがどの程度の障がいの子が通っているのか知らないので設備が適切であるのかわからない」というご意見もいただきました。

⇒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。既存の利用生徒にそのニーズが該当するお子様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あります。また、葛飾金町ルームでの個別療育コースでは大部屋をパーテーションで区切る形で同時に3組までトレーニングを行っておりますが、確かに環境設定の配慮に欠ける部分が出てまいりますので、生徒の組み合わせ、人数が少ない時間帯へのご案内等出来る限りトレーニングに集中できる環境の配慮をさせていただきたいと考えております。

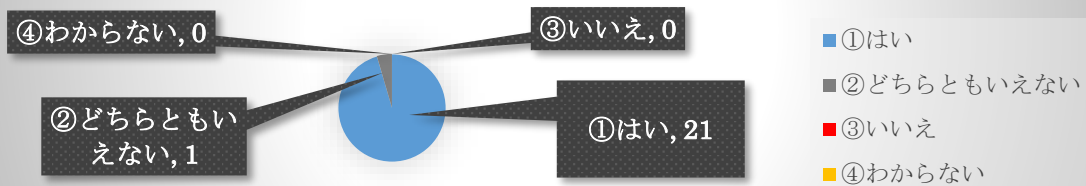
4、生活空間は、清潔で、心地よく過ごせる環境になっているか。また、子ども達の活動に合わせた空間となっているか



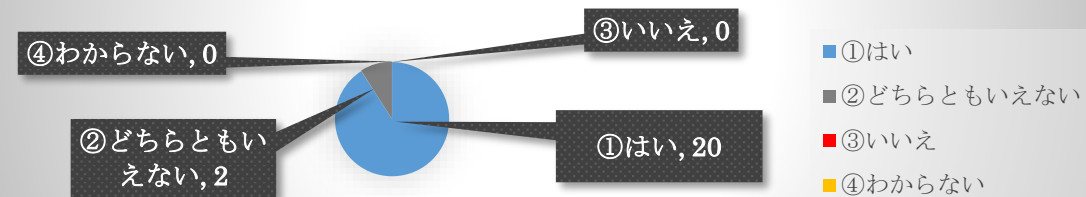
【4、生活空間は、清潔で、心地よく過ごせる環境になっているか。また、子ども達の活動に合わせた空間となっているか】は、**はい**22の結果でした。今後も、子ども達に合わせた活動空間を作り、落ち着いて活動に参加していただけるよう、努めてまいります。

#### 適切な支援の提供

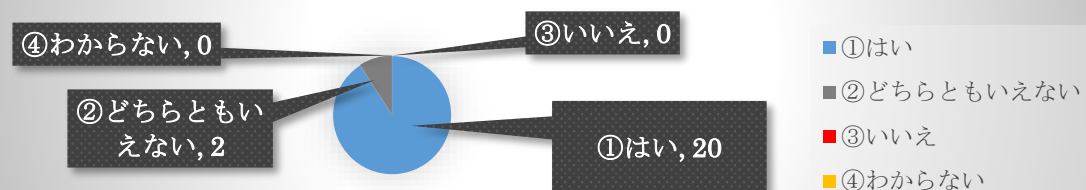
5、子どもと保護者のニーズや課題が客観的に分析された上で、児童発達支援計画が作成されているか



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

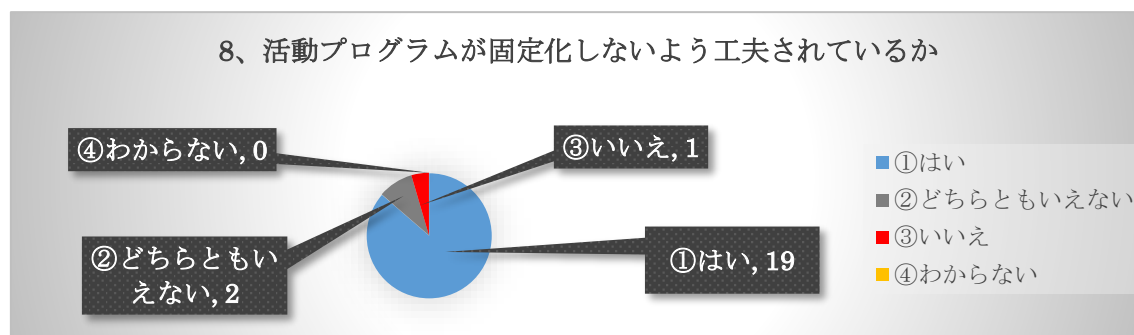


7、児童発達支援計画に沿った支援が行われているか



【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**21、**どちらともいえない**1、【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**20、**どちらともいえない**2、【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**20、**どちらともいえない**2で概ね**はい**のご回答をいただきました。また、「まだ利用を始めたばかりなのでわからない」という旨のご意見も複数いただきました。

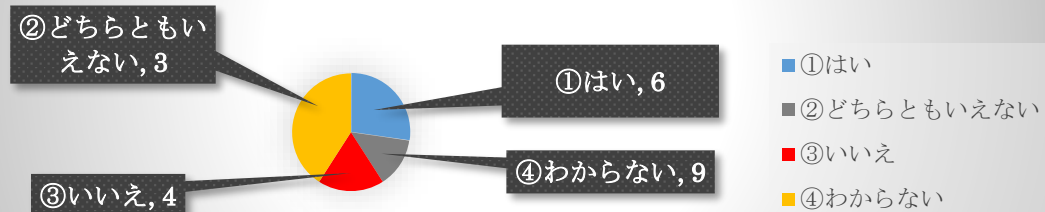
⇒葛飾金町ルームでは、体験時にお聞きしたお子様についての情報や、ご来所時に保護者様とお話しさせていただいた内容、園や他事業所との情報の共有（保護者の同意の上）活動を通してのお子様のご様子などを勘案させていただき、児童発達支援計画を作成しており、またその内容に基づき療育のプログラムを提供させていただいております。ご不明な点等がございましたら遠慮なくお声掛けください。



【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**19、**どちらともいえない**2、**いいえ**1の結果でした。

⇒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が、例えば、子どもの特性により、来る度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はじっくり反復を繰り返すことも必要と考えております。今後も保護者様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

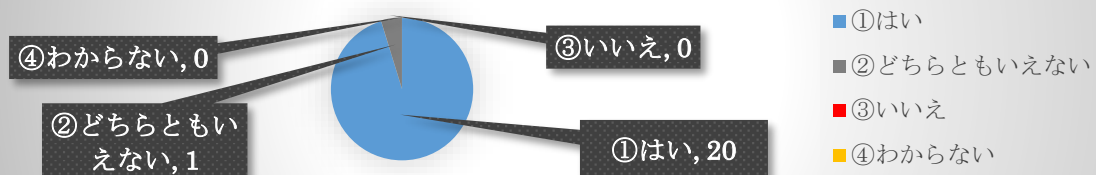


【9、保育所や認定こども園、幼稚園等との交流や、障害のない子どもと活動する機会があるか】は、**はい**6、**どちらともいえない**3、**いいえ**4、**わからない**9の結果でした。また、「個人での利用であり、1対1でのプログラムのため、このような機会は無いと思っていた」、「園に通っているので特に必要性を感じない」、「交流が行われているかわからない」とのご意見もいただいております。

⇒園等の時間であったり、当事業所の時間割の関係もあり、職員がお子様の様子を見学させていただくために幼稚園や保育園の訪問をすることはありますが、イベント等計画的な交流や活動等は今現在は積極的には行っておりません。今後、検討してまいります。

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



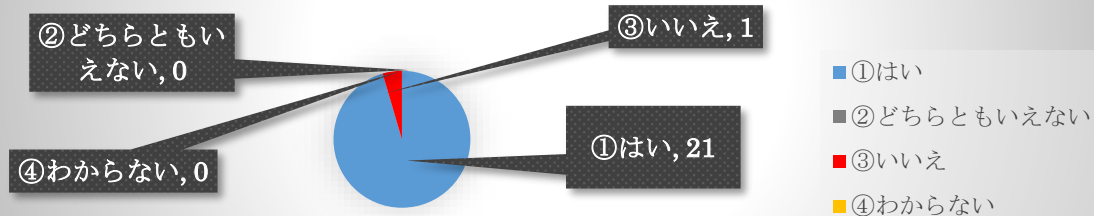
【10、運営規定、利用者負担等について丁寧な説明がなされたか】は、**はい**20、**どちらともいえない**1、**回答無し**1の結果でした。

⇒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、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、保護者様に長時間のご負担を強いる事になってしまうため、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、利用者負担等に関しては教室内の壁面に掲示しておりますのでご参照ください。



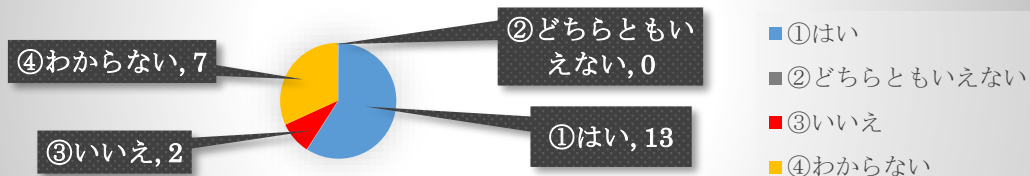
11、児童発達支援ガイドラインの「児童発達支援の提供すべき支援」のねらい及び支援内容と、これに基づき作成された「児童発達支援計画」を示しながら支援内容の説明がなされたか



【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21、いいえ1、の結果でした。

⇒「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、ガイドラインを手にとって確認していただけるよう教室内に設置する予定です。

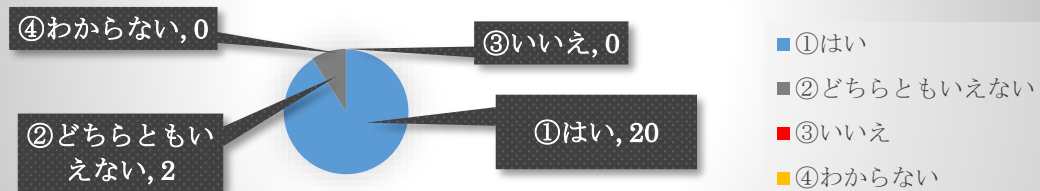
12、保護者に対して家族支援プログラム（ペアレント・トレーニング）が行われているか



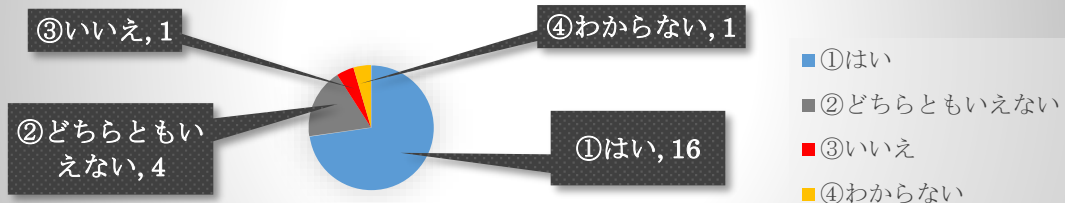
【12、保護者に対して家族支援プログラム（ペアレント・トレーニング等）が行われているか】は、はい13、いいえ2、わからない7の結果でした。また、「参加していない。行われているか知らない」とのご意見もいただいております。

⇒現在葛飾金町ルームでは火曜日の 10：30 から母子同室のペアレント・トレーニングコースを設けております。母子分離が難しい、親子の関係性を同室でのトレーニングで改善していきたい等ご要望にお応えします。また、相談、助言の支援は随時行っておりますのでトレーニングの時間以外でもお気軽にご相談ください。

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



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



【13、日頃から子供の状況を保護者と伝えあい、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**20、**どちらともいえない**2、【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**16、**どちらともいえない**4、**いいえ**1、**わからない**1の結果でした。また、「毎回、活動後に家や園での様子も聞いてくださいます」というご意見もいただきました。

⇒葛飾金町ルームでは毎回トレーニング最後の15分間に振り返りの時間を設け保護者様と課題の確認をしておりますが、トレーニングの内容以外にもご家庭や園での様子、困りごと等必要に応じて現状と課題を共有・確認できるよう、努めてまいります。ただ、集団療育では、その時間利用されているお子様の保護者様全員での振り返りとさせていただいております。全体振り返り終了後に個別のご質問・ご相談は遠慮なく職員にお声掛け下さい。



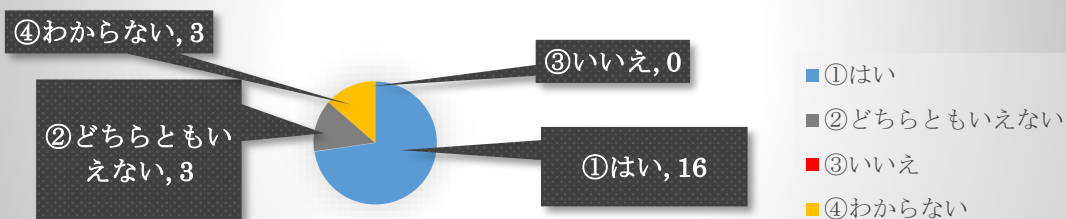
### 15、父母の会の活動の支援や、保護者会等の開催等により保護者同士の連携が支援されているか



【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**4、**どちらともいえない**5、**いいえ**6、**わからない**7の結果でした。また、「父母の会等があるのか不明」という旨のご意見を多くいただき、会の開催に関しては大きく意見が分かれており、「特に必要と感じていないのでこのままで良い」、「保護者同士の連携を特に求めているので大丈夫」というご意見と、「保護者会等あれば参加したい」という意見に2分しました。

⇒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は予定しておりません。その理由として、意見が2分して分かれているためです。今後も「必要ない」の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、今後は講演会（勉強会）の開催等、保護者交流の場を検討し企画していく予定です。

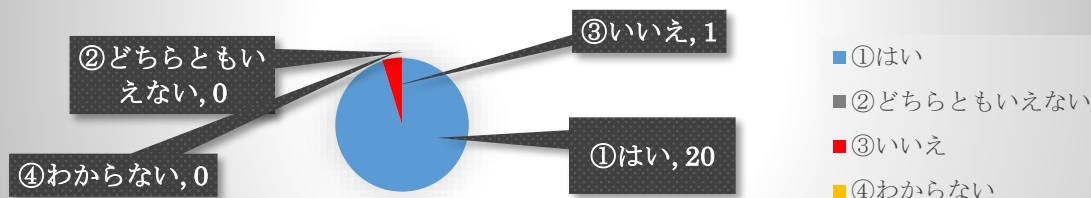
### 16、子どもや保護者からの相談や申し入れについて、対応の体制が整備されているとともに、子どもや保護者に周知・説明がされ、相談や申し入れをした際に迅速かつ適切に対応されているか



【16、子どもや保護者からの相談や申し入れについて、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、相談や申し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**16、**どちらともいえない**3、**わからない**3の結果でした。また、「すぐに対応していただいているので助かります」というご意見もいただきました。

⇒相談や申し入れに対しては、保護者とお話しできる日時を迅速に調整し対応させていただいております。また、担当から管理者に報告の後、職員で共有して今後の対応策等を考えていきます。

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



【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**が 20、**いいえ**が 1 の結果でした。

⇒情報の伝達や意思の疎通につきましても、より良い対応が出来るよう、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、お声掛ください。

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



【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**11、**どちらともいえない**2、**いいえ**1、**わからない**8 の結果でした。また、「会報など貰っていない」という旨のご意見を複数いただきました。

⇒現在葛飾金町ルームでは会報等で活動概要や行事予定を発信しておりませんが、今後インターネット上にて活動ブログ等を発信させていただく予定です。是非一度ご覧ください。

- ・株式会社愛和（施設情報、行事予定等お知らせ）

[https://www.aiwa-fukushi.com/facility/happy\\_kids](https://www.aiwa-fukushi.com/facility/happy_kids)

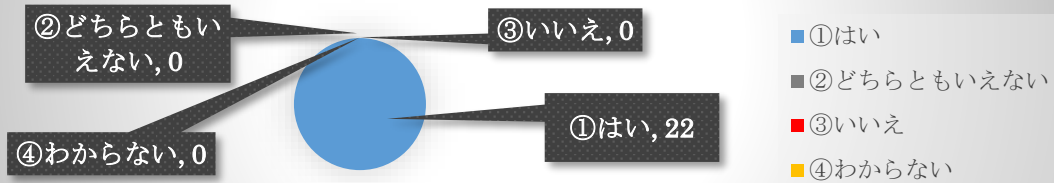
- ・ハッピーテラス（施設情報、行事予定等お知らせ）

<https://www.happy-terrace.com/school/katsushika-kanemachi/>

- ・リタリコ発達ナビ（施設情報、行事予定等お知らせ、ブログ）

[https://h-navi.jp/support\\_facility/facilities/158022/blogs](https://h-navi.jp/support_facility/facilities/158022/blogs)

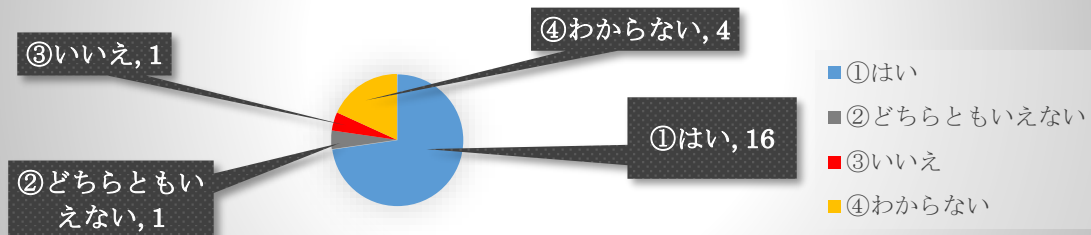
### 19、個人情報の取り扱いに十分注意されているか



【19、個人情報の取り扱いに十分注意されているか】は、**はい**22 の評価をいただきました。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

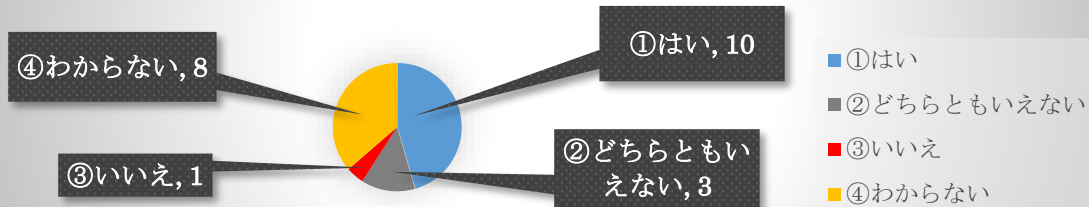
#### 20、緊急時対応マニュアル、防犯マニュアル、感染症対応マニュアルを策定し、保護者に周知・説明されているか。また、発生を想定した訓練が実施されているか



【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**16、**どちらともいえない**1、**いいえ**1、**わからない**4 の結果でした。また、「説明を受けたかもしれないが覚えていない」という旨のご意見を複数いただきました。

⇒葛飾金町ルームでは各マニュアルを策定しており、社内研修等に活用しております。ご契約の際に重要事項説明書の中でも説明させていただいておりますが、今後はより一層周知に努めてまいります。

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



【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10、どちらともいえない3、いいえ1、わからない8の結果でした。また、「訓練を行っているか不明」という旨のご意見を複数いただきました。

⇒葛飾金町ルームでは防災計画を策定しており、計画に沿って年2回の防災訓練の実施をいたしております。今後はその様子をホームページ上で報告させていただきますので是非ご確認ください。

- ・ハッピーテラス（施設情報、行事予定等お知らせ）

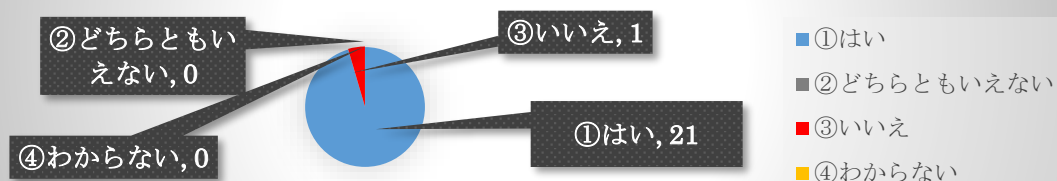
<https://www.happy-terrace.com/school/katsushika-kanemachi/>

- ・リタリコ発達ナビ（施設情報、行事予定等お知らせ、ブログ）

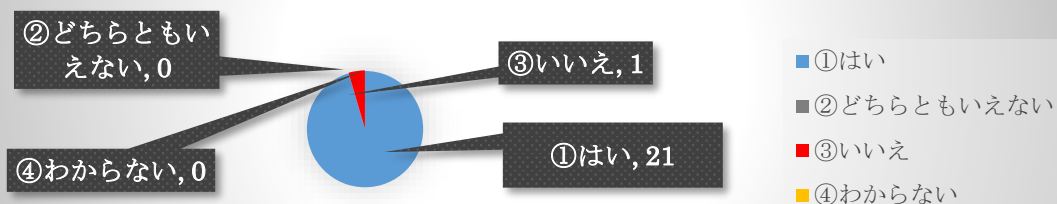
[https://h-navi.jp/support\\_facility/facilities/158022/blogs](https://h-navi.jp/support_facility/facilities/158022/blogs)

満足度

22、子どもは通所を楽しみにしているか



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21、いいえ1、

【23、事業所の支援に満足しているか】は、☐はい 21、☐いいえ 1 の結果となりました。概ね☐はいの評価をいただいておりますが、☐いいえの評価もいただきました。ハッピーテラスが子ども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うばかりか通所自体が大きなストレスとなってしまうと考えておりますので、今後も子ども達に楽しく通ってもらえるよう、また、保護者様とも情報共有して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。

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)

「嫌がることなくとても楽しみにしている」、「とても楽しみにしている。家でも療育ごっこをしている」、「帰り道ではいつも「とっても楽しかったー」と言っており、楽しんでいます」、「スタッフ全員がフォローしてくれていて大変満足しています」、「いつも丁寧な対応をしてくださるので感謝しております」、「先生方の笑顔と優しさが子どもの活力になっていると思います」、「これからの成長が楽しみになりました」、「いろいろなアドバイスをいただけるので心強いです」

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いただき、ありがとうございました。今後も、保護者様とお子様に満足していただける教室にしていけたらと思っております。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よろしくお願いいたします。