



令和2年2月1日

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 職員一同

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に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ひ申し上げます。

敬具

記

送付日時 令和1年12月1日 送付

送付数 53名

回答数 42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保護者様からのご意見・ご要望などを伺いし、安心、安全な教室を作ること。また、より良質な療育の提供につなげることでお子様、保護者様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 |
|------------|--------------|------------|

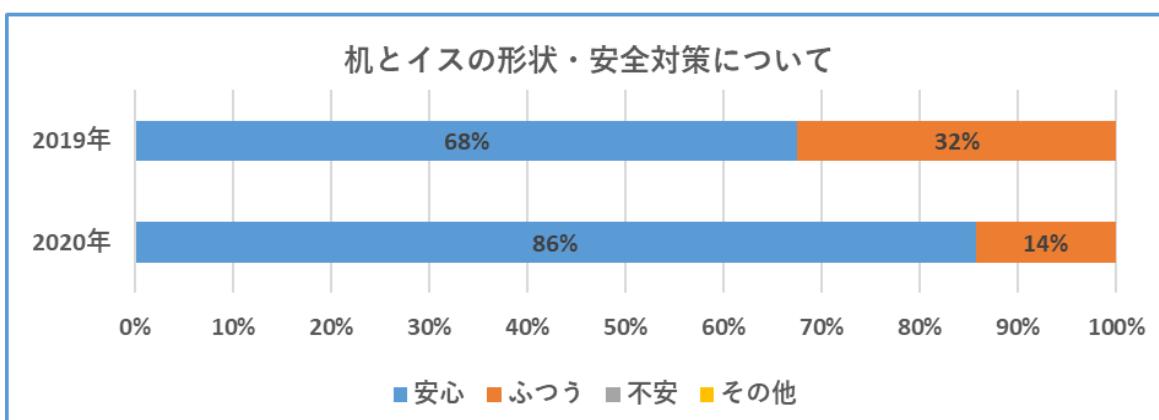
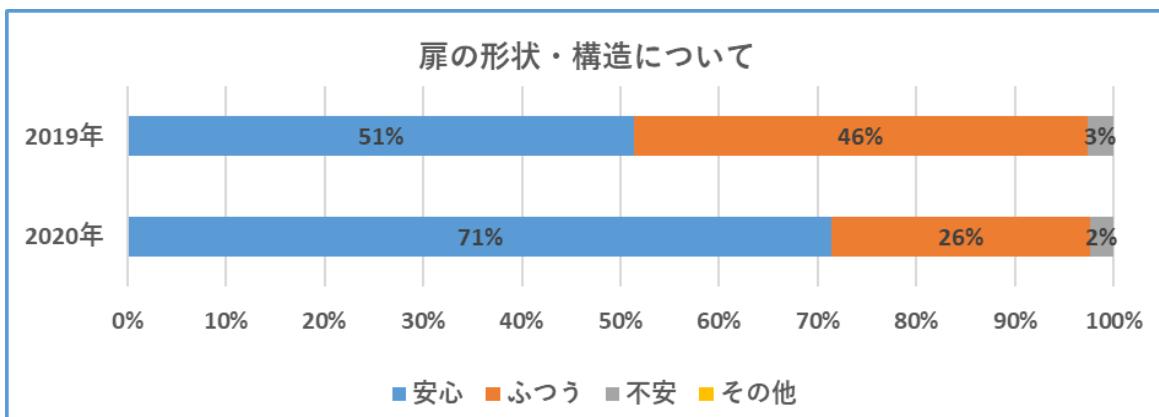
- ・保護者会などの開催
  - ・会報(通信)情報発信
  - ・苦情対応
  - ・個人情報管理
  - ・意思疎通、情報伝達
- <保護者向け企画>
- ・保護者面談
  - ・勉強会/セミナー
- <災害時対応>
- ・緊急対応マニュアル
  - ・避難訓練状況
- <全体満足度>
- ・子どもの満足度
  - ・事業所支援に対する満足度

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

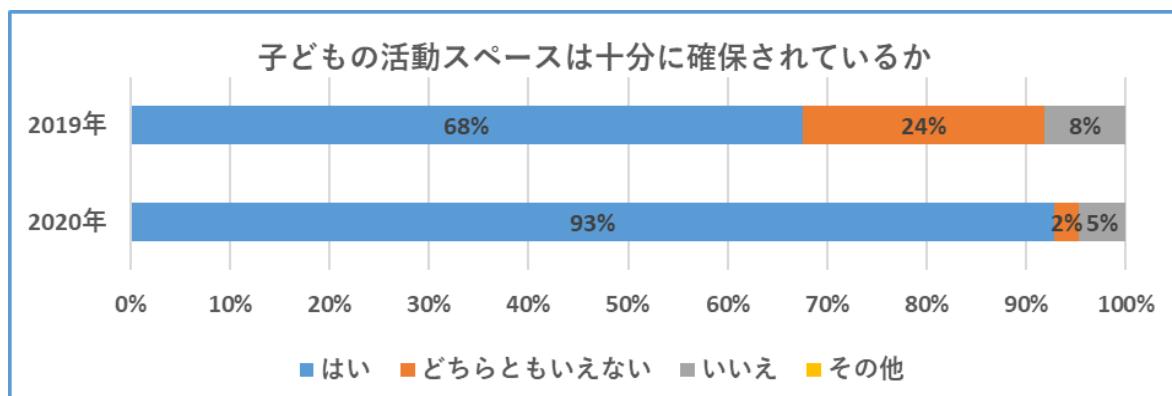
### ① 扉の構造および机椅子の形状・安全性について



扉の構造及び机椅子の安全性については前回よりも多くの方に「安心」と答えていただきました。

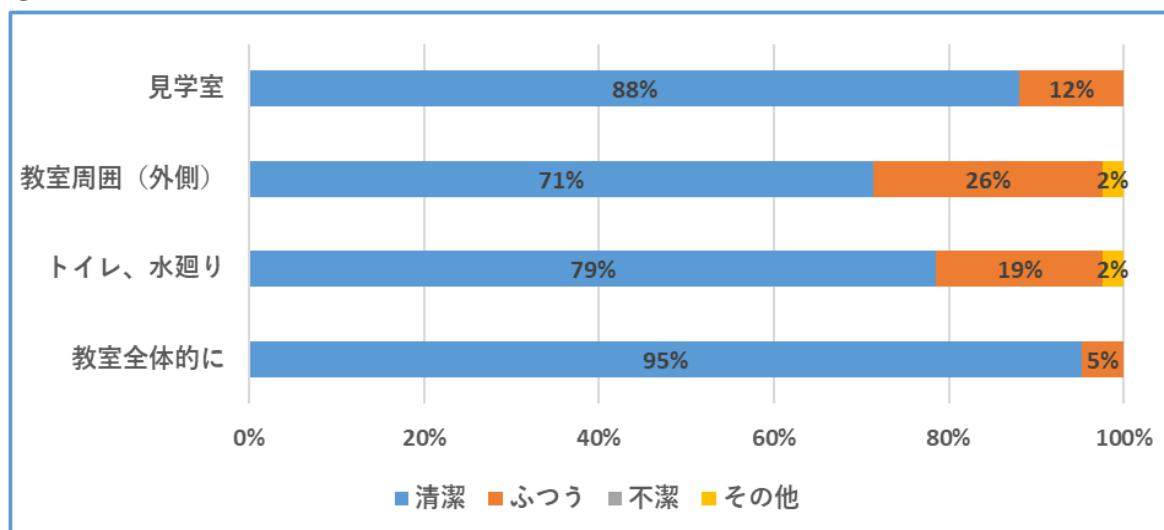
教室の入り口にはお子様の飛び出し防止のため安全ゲートを設置しておりますが、療育後は扉付近で職員が見守り、さらなる安全管理に努めてまいります。

## ② 活動スペースの確保について



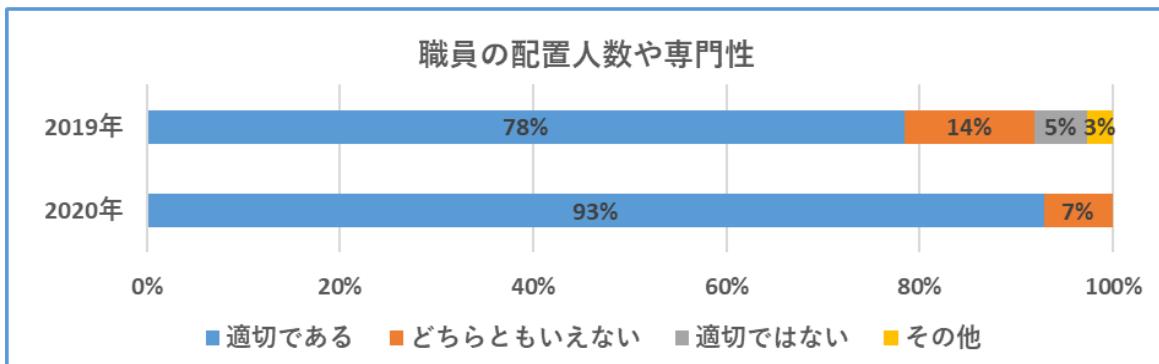
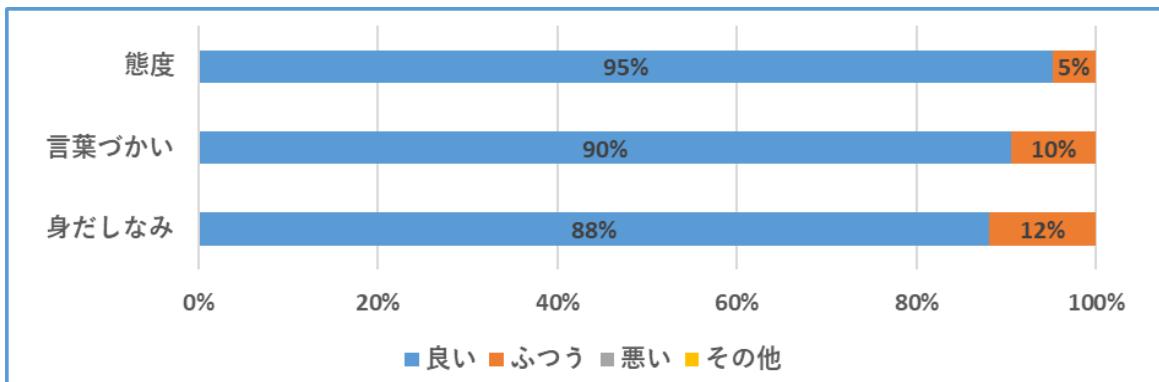
活動スペースについては前回よりも多くの方に「十分」とお答えいただきました。「リトミックや運動の時に狭く感じる」とのご意見をいただきました。リトミックなどの集団療育ではお子様が最大5名、そしてサポートの職員も一緒に体を動かすことがあるため、活動スペースが狭く感じられることがあります。活動内容を工夫し、保護者の皆様が安心してご覧いただけるよう今後も配慮してまいります。

## ③ 清潔さについて



清潔さについては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、水回りに関しては「汚れがそのままになっている」というご意見をいただきました。衛生管理については毎朝、昼、また療育の前後に職員が確認をしていますが、至らぬこともありますご不快な思いさせてしまい申し訳ございません。引き続き、保護者の皆様にも衛生管理につきましてはご協力をいただきながら、その管理を徹底してまいります。また、「トイレ前のマットはいらないのではないか」とのご意見をいただきました。トイレ前のマットは、衛星的な観点だけではなく(段差があるため)、クッション効果や滑り止めの効果を期待して敷設しております。敷設の目的をご理解いただければと存じます。

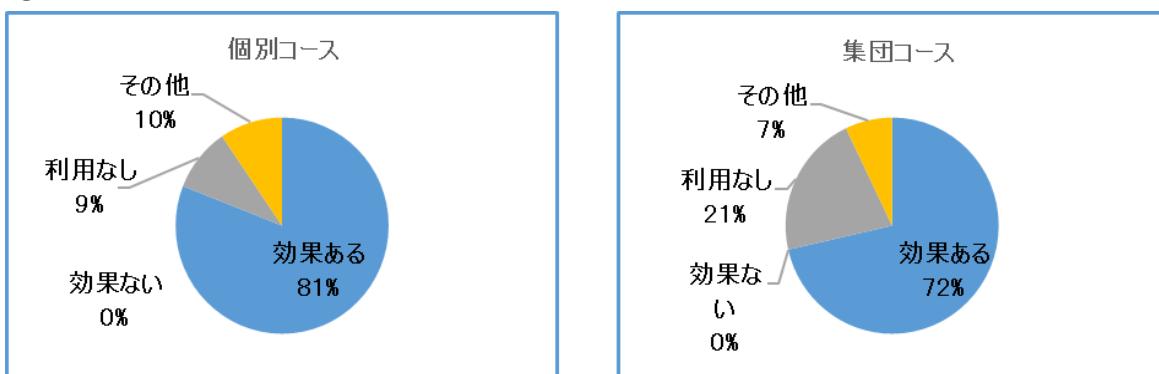
## II 職員について



職員の身だしなみ、言葉づかい、態度についてはいずれも「良い」または「ふつう」とお答えいただきました。職員の配置人数や専門性については前回よりも多くの方に「適切である」との評価をいただきました。職員に関しては「作業療法士や言語聴覚士がたまにでも配置されるとなお良い」とのご意見がありました。現在、ハッピーテラスキッズでは「保育士」、「教員免許」、「社会福祉士」など公的な資格保有者がおりますが、引き続き専門性を高めるべく研鑽を重ねてまいります。併せて、専門性を持つ人材の採用にも心掛けてまいります。

## III 支援の提供

### ① 療育について



療育については多くの保護者の方より効果があると評価いただきました。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】

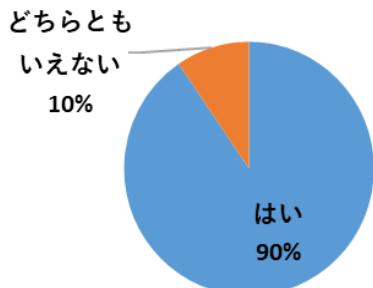
- マンツーマンなので、子どもの刺激もつよく指導が入りやすくて良いと思います。
- 苦手な部分を無理なく行ってくれるのでいろいろ自信がもてる事が増えた。

## 【集団コース】

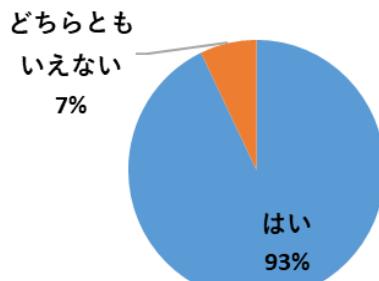
- 一人遊びが多かったが友達に声を掛けるようになった。
- 個別からハードルもそんなに高くなく集団へ移行できると思いました。

### ②支援の提供について

個別支援計画書は作成されている



個別支援計画に沿って進められている



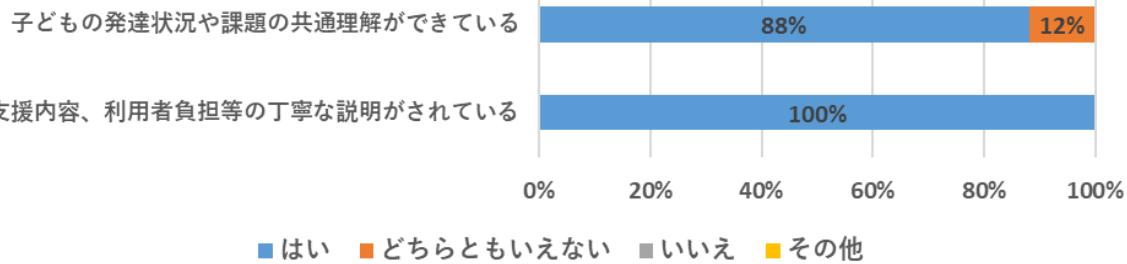
活動プログラムが固定化していないか



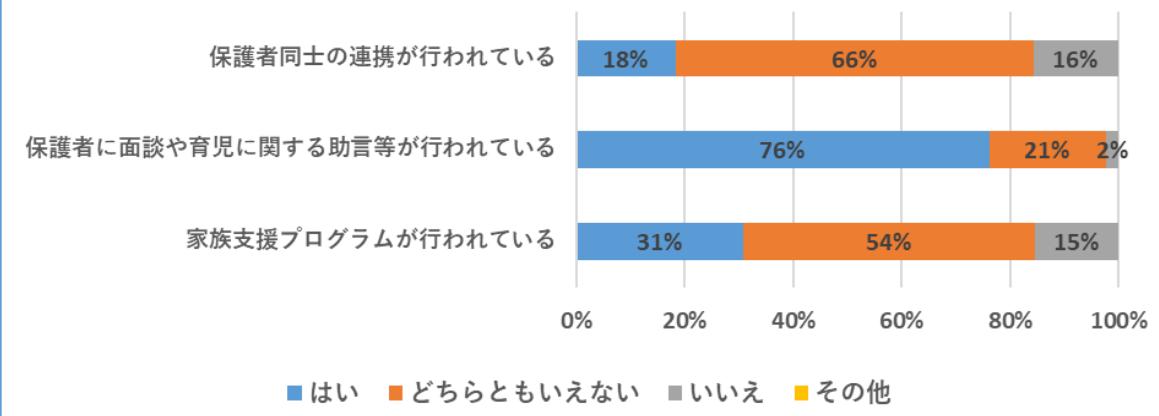
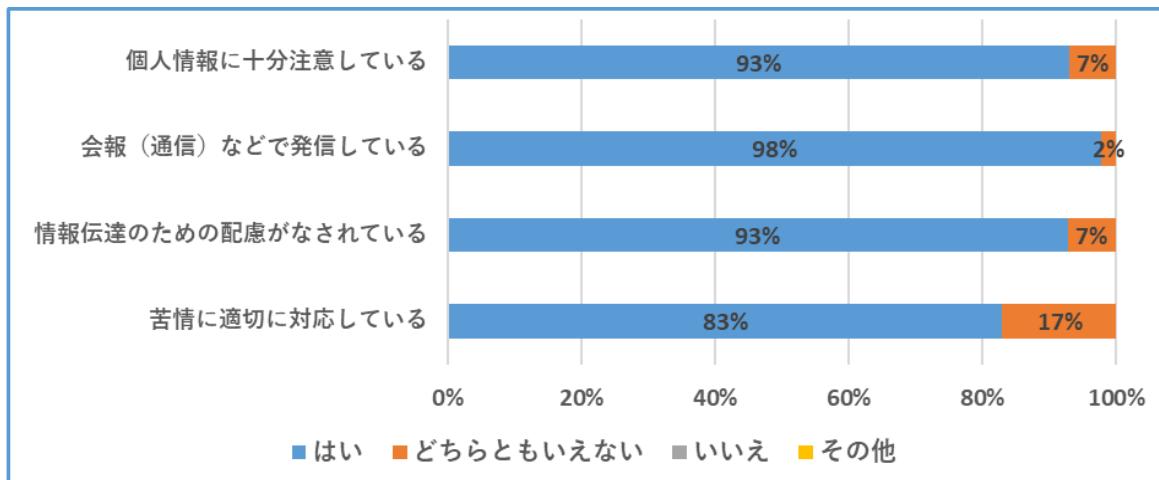
個別支援計画書については大多数の方に「はい」とお答えいただきました。個別支援計画書は3か月に1回、目標や具体的な手立てを見直し、更新しております。お子様の様子や課題については普段の療育の振り返りの時間に保護者の皆様と共有させていただいておりますので、その内容を踏まえて職員間で相談し、目標のステップアップをしています。目標に追加してほしい項目などがありましたら、

お気軽に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。今回、「個別と集団で同じ内容の時があるので別の内容が良い」とのご意見をいただきました。集団コースでは、集団での活動に不慣れなお子様のために個別コースで一度やったことのある課題に再度取り組んだり、同じ課題を繰り返し行なっています。同じ課題を行うことによって二度目は「先生役となる」「友達を手伝う」といったコミュニケーションが生まれるといった効果もあります。どのお子様も楽しく取り組めるプログラムが提供できるよう今後も工夫してまいりますので、皆様のご理解をお願いいたします。

#### IV 保護者向けの説明について

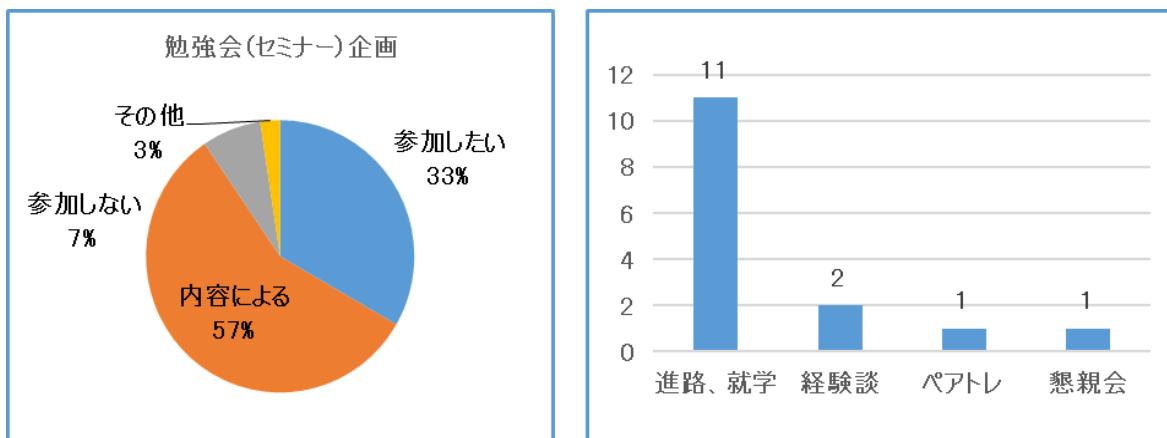


保護者向けの説明、共通理解についての問い合わせには多くの方に「はい」とご回答いただきました。共通理解に関しては「久しぶりに担当いただく方の場合、課題設定が古く感じる」とのご意見をいただきました。これまでお子様の課題や療育中の様子などは職員間で逐一共有しておりますが、至らぬ点があり申し訳ありません。療育はお子様の限られた時間を使わせてもらっているのだということを職員一同肝に銘じ、お子様の成長を第一に考えた療育を行っていきます。また「他の保護者がいると話す機会がない」とのご意見をいただきました。個別療育の場合、また集団療育の場合とで当日の療育の振り返りに割くことのできる時間に違いがあります。集団療育の場合、複数のお子様・保護者が同じスペースにいらっしゃることもあり、振り返りに割くことのできる時間と内容に限りがあること、ご理解いただきたく存じます。現行の時間割で言うと、1時間目の終了後、4時間目の終了後であれば比較的時間に余裕があります。個別のご相談などがある場合には事前にお伝えいただければ、可能な限りご対応させていただきますのでご遠慮なく職員にお伝えください。



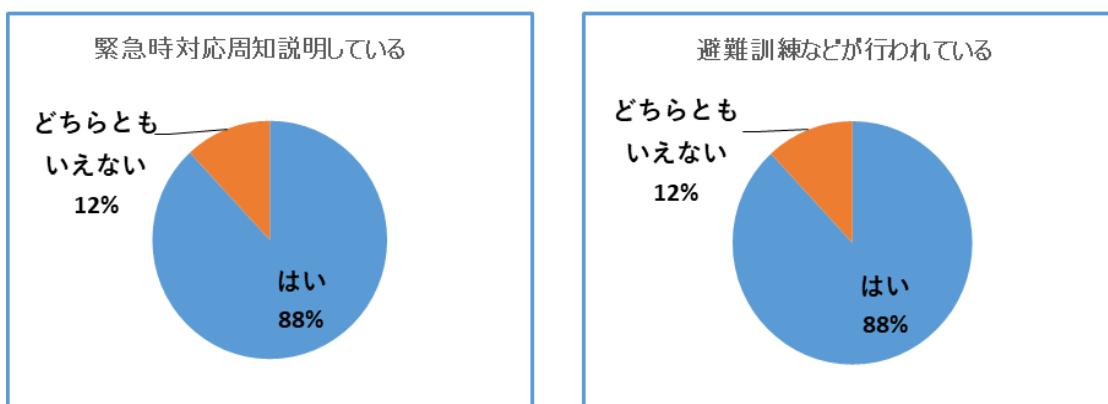
保護者同士の連携、家族支援については「どちらともいえない」と多くの方にご回答いただきました。保護者同士の連携については「求めない」というご意見もありました。昨年は「発達が心配な子供たちの進路のために」セミナーを開催し、多くの保護者の方にご参加いただきました。また、昨年12月にはアロマオイルイベントを実施し、保護者同士の交流の機会となりました。本年もイベントを予定しておりますので、皆様のご参加をお待ちしております。また、キッズ国立ルームでは月に一度、親子一緒に参加できる親子コースがございます。お子様との関わりや声掛けなど、実際に一緒に取り組むことで体感できるコースとなっておりますので是非ご利用ください。

## V 保護者向けの企画について



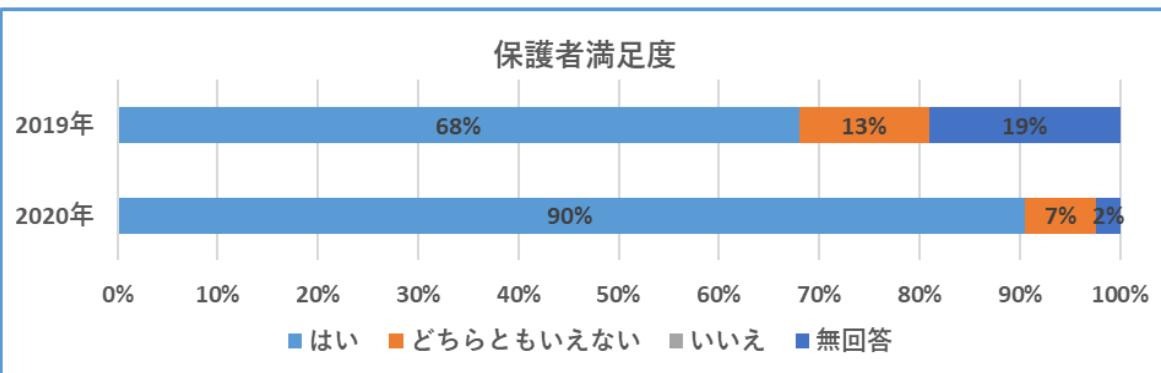
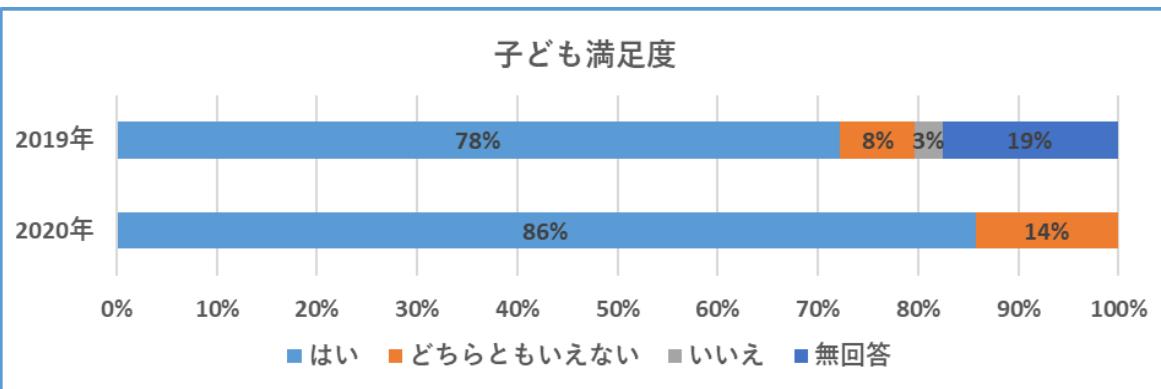
勉強会/セミナーについては「内容によっては参加したい」というご意見が最も多くなりました。ご希望のテーマについては上記の通りです。一番多かったのは「進路、就学に関するここと」でした。昨年7月に実施したセミナーではハッピーテラスFC支援事業部の北川氏による「発達が心配な子供たちの進路のために」と題した講演と、保護者による経験談があり大変好評をいただきました。セミナーレポートがございますので、ご希望の方は職員にお声掛けください。

## VI 非常時の対応



非常時対応については多くの方に「はい」とお答えいただきました。避難訓練は「火事の発生」を想定し、保護者の皆様へ避難経路等のご説明と、実際にヘルメットをかぶっての訓練します。毎年3月と9月に実施しますので、ご協力をお願いいたします。

## 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、「できた！」と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90%の方に「満足している」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紹介しながらご返信に代えさせていただきます。

- 自転車の出し入れ時、子どもの手を離さないとできないことがあります。道路へとび出しそうでこわい。
  - 近隣のご理解をいただいてお借りしている駐輪スペースということもあります。職員の目が届かずのご不安な思いを抱かせてしまい申し訳ありません。教室到着前にご一報いただけましたら、お迎えをするなど可能な限りの手段を講じてまいります。ご遠慮なくご相談ください。
- 手前側の席が室内を見るのに少し不便です。
  - ご指摘ありがとうございます。ご利用者様の立場に立った運営ができるおらず大変申し訳ありませんでした。椅子に腰かけた状態でお子様の様子が見えるよう、机の位置を変更いたしました。
- 土曜日の集団の際、見学するのは保護者一人までになってしまったのが残念です。
  - ご意見ありがとうございます。お子様の成長を見守りたいというご家族、ご親族様のお気持ちは職員一同理解しております。通信(令和1年12月)でお伝えいたしましたが、複数のご家族・ご親族の見学を一律にお断わりするという趣旨ではありませんので、事前にご相談をい

ただければと存じます。また、特に集団コースをご見学されるすべての保護者様・ご親族様におかれましては、他のご家族・ご親族様の個人情報やプライバシーはもとより、その場にいるすべての方々のお気持ちへのお心遣いをいただけますようにお願い申し上げます。

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)

- 子どももとっても楽しみにしていて帰りみちでも「たのしかった！」と言っています。少しづつ教室にも慣れてきて、みんなの前で発言している姿を見て成長を感じます。まだまだ課題はありますが、これからもいろいろな経験を通して成長していってくれたらと思います。よろしくお願ひいたします。
- 先生方の優しさとあたたかさが息子に伝わっている様で他者の存在や関わりがしっかりと入る様になり、療育中もその前後も変化が多く見られた1年となったと思います。楽しい事、苦手な事、お友達との衝突からもたくさんの事を学び吸収ができる環境がハッピーテラスキッズにはあると思っていますので、今後もよろしくお願ひ致します。
- 通いだした頃に比べると発語もたくさん増え、できることも増えました。先生方がたくさん尽力してくれたからだと思います。ありがとうございます。子供も毎週楽しみのようで行くのを嫌がることは1度もなく、見学してみても楽しそうに受けているなあと思います。これからも成長を見守って頂きたいと思います。

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。今後もどうぞよろしくお願ひいたします。