

令和3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

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3年5月1日より令和3年5月31日まで

送付数 38名

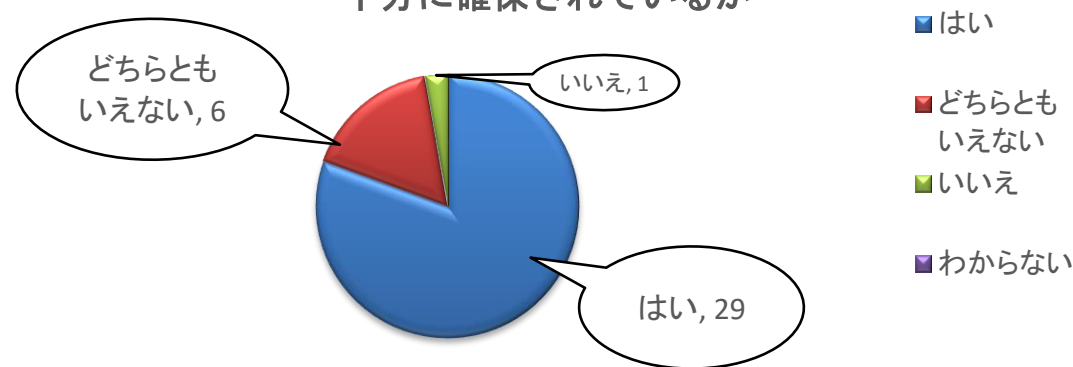
回答数 36名 無記名式

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



【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」29、「どちらともいえない」6、「いいえ」1の結果となりました。

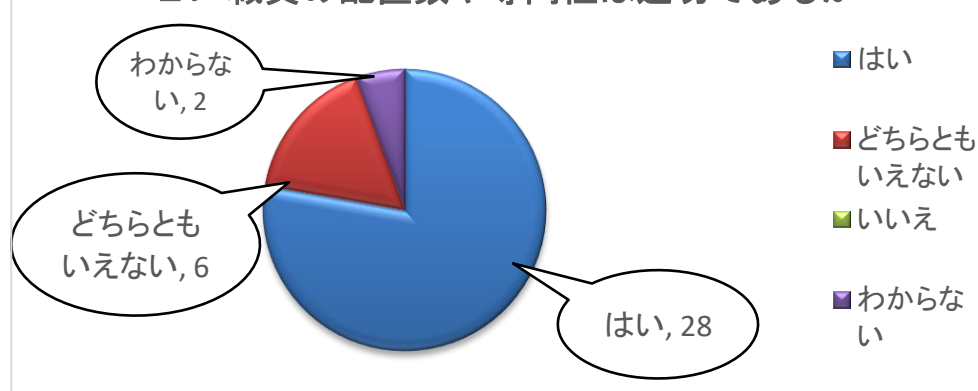
また、「安全面にしっかりとした配慮がある」「限られたスペースの中、とても工夫されていると思います」「少人数であれば十分な広さ」「もう少し広くてもいいと感じる」

「スペースは狭く、音に敏感な子は難しいです」「狭く感じますが、3組だからかもしれません」「個別指導が3組同時になると、隣室の職員や子どもの声につられてしまうことがあるので、個別療育の受け入れを制限した方がいいのかなと思います」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。

また、昨年度より今般の新型コロナウイルス対策として、現在窓付きパーテーションを設置しております。窓付きパーテーションを導入したことにより、以前に比べ、保護者席（待合室）スペースの確保ができるようになりました。また、葛飾金町ルームの個別療育では、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、児童の組み合わせ、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。

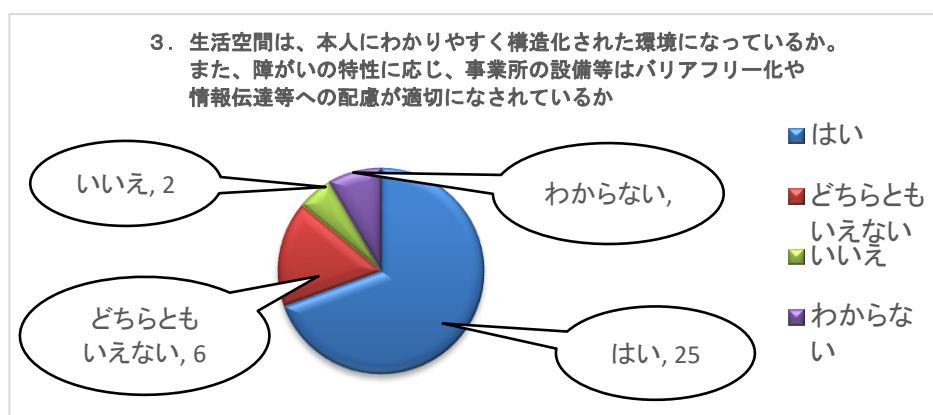
2. 職員の配置数や専門性は適切であるか



【2. 職員の配置数や専門性は適切であるか】は、「はい」28、「どちらともいえない」6、「わからない」2の結果となりました。また、「しっかりとケアしていただいている」「とても熱心に指導してくださっています」等のご意見をいただきました。

☞ 葛飾金町ルームでは、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。

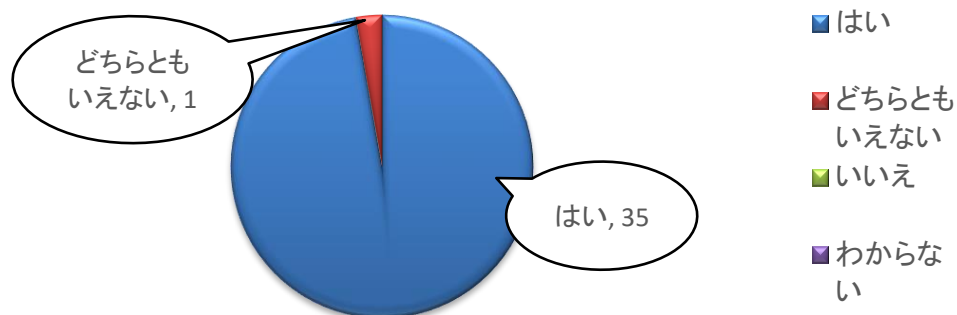
また、定期的に常磐大学教授・臨床心理士／公認心理師の水口進先生をお迎えして、無料発達相談会を開催しております。無料発達相談会では、直接お子さまの様子や発達検査を通して保護者とお話をしする機会を設けております。その他、水口進先生には葛飾金町ルームのアドバイザーとして、支援の助言をいただいたり、相談に乗っていただいております。



【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」25、「どちらともいえない」6、「いいえ」2、「わからない」3の結果となりました。また、「雑音として周囲の音が届きやすく、活動によって集中しきれない時もある」「スペース上難しいと思いますが、個別課題でやる上では、構造化されてないと思います」「他の子のレッスンがよく聞こえます」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あります。また、葛飾金町ルームでの個別療育では、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、児童の組み合わせ、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。

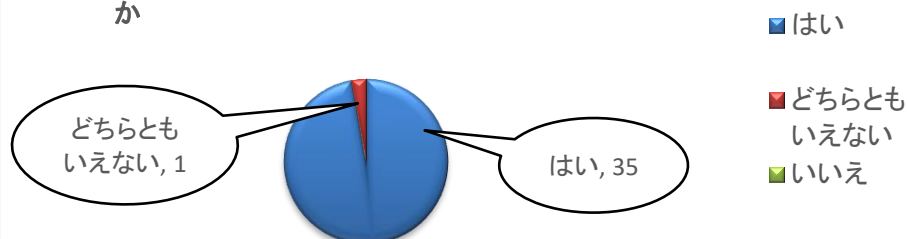


【4. 生活空間は、清潔で心地よく過ごせる環境になっているか。また、子ども達の活動に合わせた空間となっているか】は、「はい」35、「どちらともいえない」1の結果となりました。また、「ストレスのないスペース・レイアウトになっている」「玄関に入ってすぐのスペースが少し暗いので、入るのに怖がってしまうと思います」「無駄なものが置かれていないので良い」「いつも清潔にされています」等のご意見をいただきました。

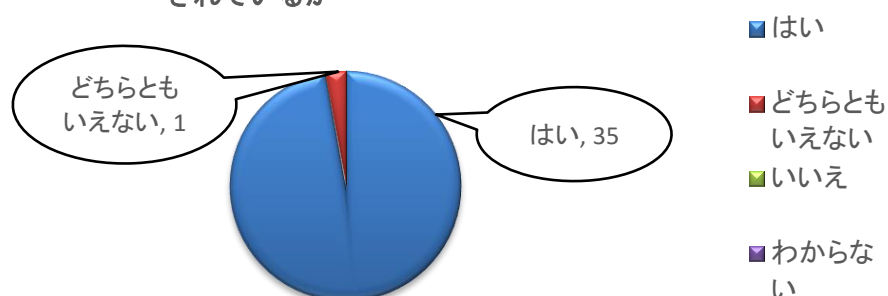
🏠 今般のご意見を受けて、玄関口への屋外センサーライトの設置を検討しております。玄関付近を明るく照らすことで、お子さまが少しでも安心して入室できるよう、環境の配慮をさせていただきたいと考えております。

適切な支援の提供

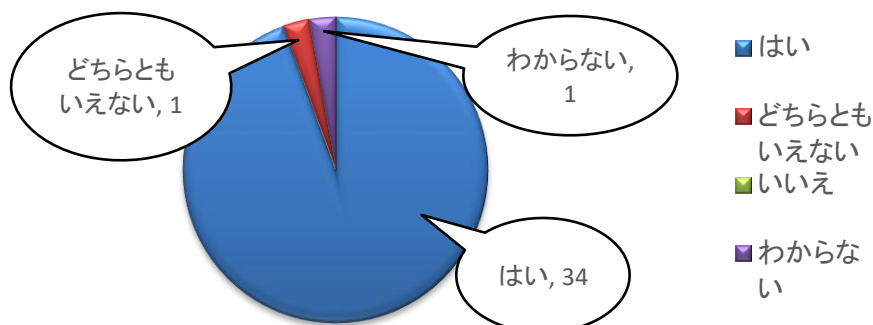
5. 子どもと保護者のニーズや課題が客観的に
分析された上で児童発達支援計画が作成されている
か



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」35、「どちらともいえない」1の結果となりました。

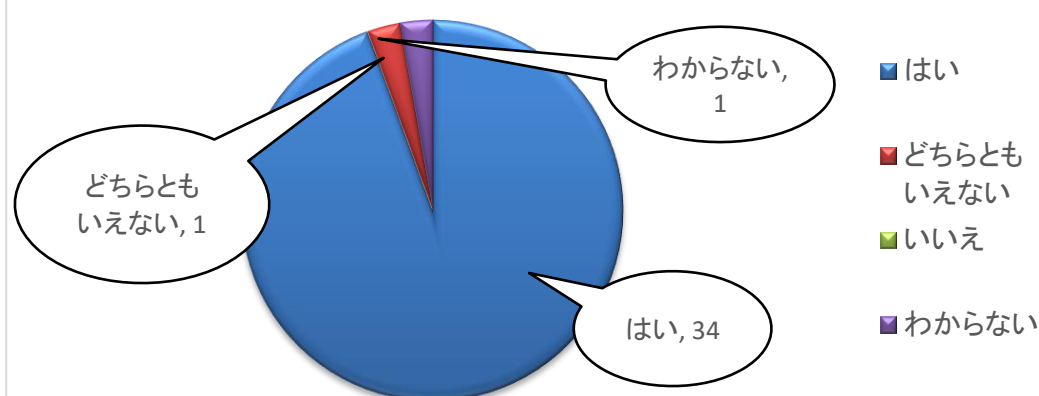
【6. 児童発達支援計画には、子どもの支援に必要な項目が適切に選択され、その上で具体的な支援内容が設定されているか】は、「はい」35「どちらともいえない」1の結果となりました。

【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」34、「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、「こちらの意見をしっかり聞いて、支援計画を立ててくれます」「運動、言語、音楽と様々な要素が入っているため、有り難いです」「制作課題は、すごく細かい作業があったので、月齢より難しいのかなと思いましたけど、毎回新しい制作課題を考えて頂けて、楽しみにしているようです」等のご意見をいただきました。

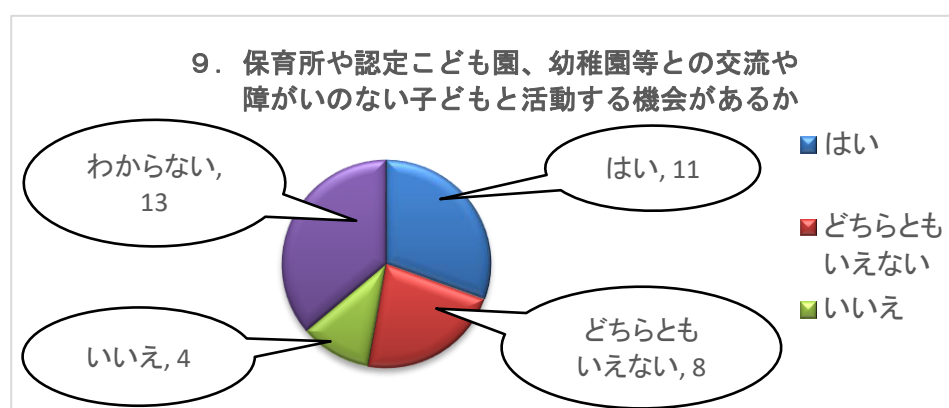
☞ 葛飾金町ルームでは、体験時にお聞きしたお子さまについての情報や、ご来所時に保護者の方とお話しさせていただいた内容、園や他事業所との共有した情報（保護者の同意の上）、活動を通してのお子さまのご様子を勘案させていただき、児童発達支援計画を作成しております。また、その内容に基づき、療育のプログラムを提供させていただいております。

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」34、「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、「運動系のトレーニング内容が行く度に違うのが良い！子どもから楽しさが伝わります」等のご意見をいただきました。

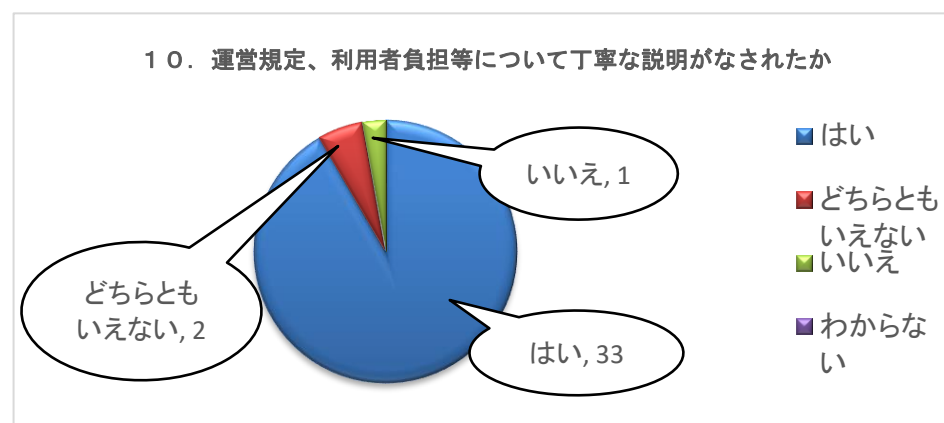
☞ 基本的にプログラムは常に子ども達が興味、関心、期待を持てる内容に更新されていくべきで「プログラムの固定化＝マンネリ化→飽きに繋がる→ハッピーテラスに対するモチベーションが低下」であると考えています。例えば、子どもの特性により、来る度にプログラム内容が変わり毎回新しいことに対応しなくてはならないことが大きな心理的ストレスとなる場合もあります。また、何かを習得するためにじっくり反復を繰り返すことも必要と考えております。今後も保護者様としっかり話し合い、お子さまの特性に合わせた支援の方向性の共有により一層努めてまいります。



【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】は、「はい」11、「どちらともいえない」8、「いいえ」4、「わからない」13の結果となりました。

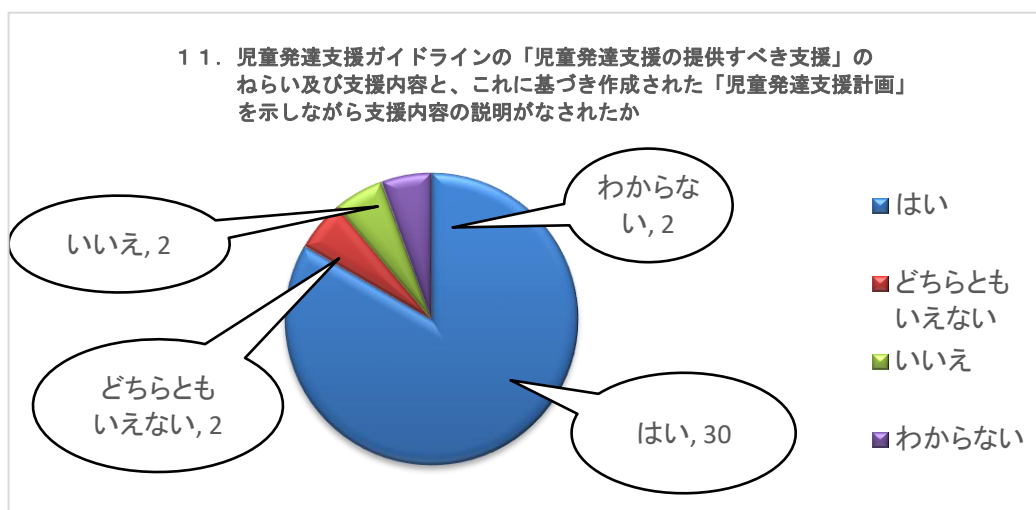
☞ 幼稚園・保育園等の時間や、当事業所の時間割の関係もあり、職員がお子さまの様子を見学させていただくために、幼稚園や保育園の訪問をすることはありますが、イベント等の計画的な交流や活動は、今現在積極的には行っておりません。また、現在ご利用いただいているお子さまは全て幼稚園、保育園等に所属しているか、もしくは交流をする機会を設けているため、当面は交流や活動をする機会を計画しておりません。

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」33、「どちらともいえない」2、「いいえ」1の結果となりました。

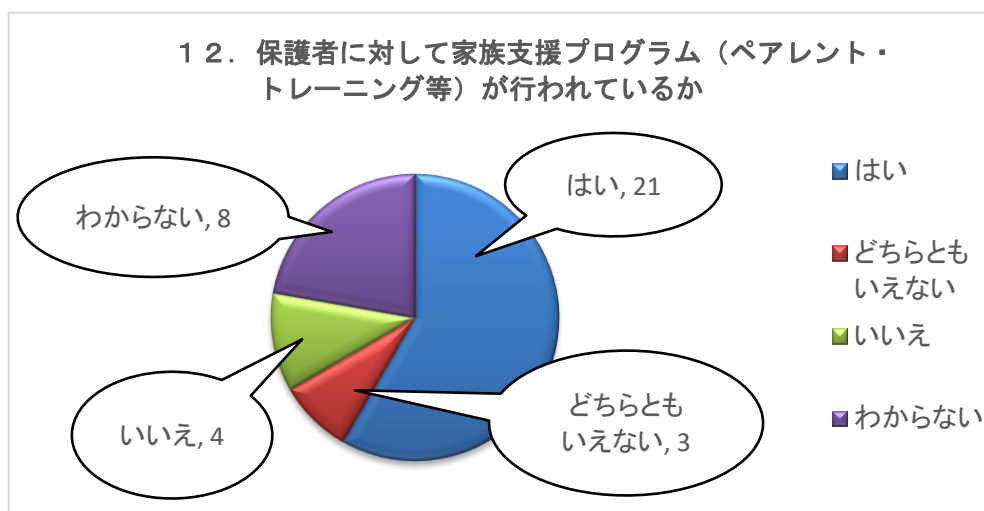
☞ 運営規定、利用者負担等について、ご契約時に説明をさせていただいておりますが、重要事項説明、運営規定、契約書等を一字一句全て読み合わせ説明させていただくと、保護者の方に長時間のご負担を強いる事になってしまうため、その内容を要約して説明させていただいております。今後も丁寧な説明を心掛けてまいります。分かりづらい部分があった際はいつでもお声掛けください。また、運営規定、利用者負担等については、待合室に掲示しておりますのでご参照ください。



【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」30、「どちらともいえない」2、「いいえ」2、「わからない」2の結果となりました。

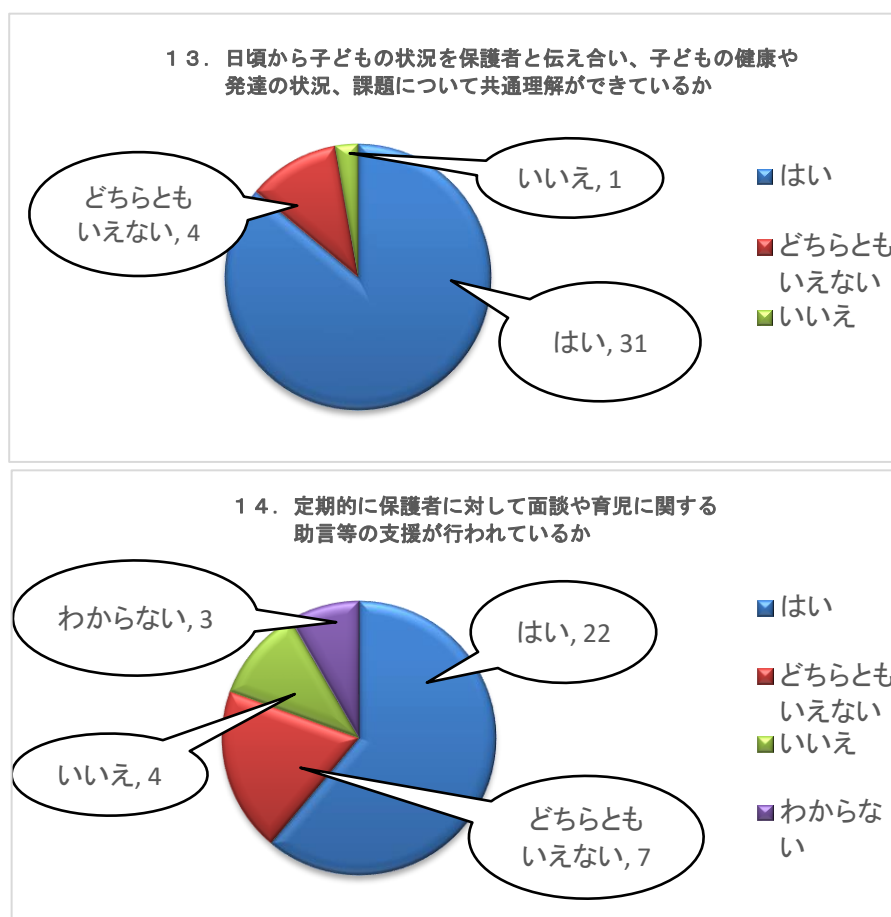
☞ 「児童発達支援の提供すべき支援（児童発達支援ガイドラインのP10～20）」に関しては、ご契約時にその内容を要約する形で説明させていただいておりますが、説明が不足しているようでしたら、お声掛けいただければいつでも詳細を説明させていただきます。

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」21、「どちらともいえない」3、「いいえ」4、「わからない」8の結果となりました。また、「家ではやらないことが多いので、一緒にできるのは有り難い」等のご意見をいただきました。

☞ 葛飾金町ルームでは、毎週金曜日の10：30から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。このコースでは、母子分離が難しい、親子の関係性をトレーニングで改善していきたい等のご要望にお応えできる内容となっております。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。また、現在新型コロナウイルスの感染拡大により、保護者様へのフィードバックを簡潔化しております。こちらにつきましては、お子さま同士の交流を制限するなどの条件はございますが、7月より再開できる方向で検討しております。フィードバックの内容や質につきましては、今後スタッフで検討を行い、向上に努めてまいります。



【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」31、「どちらともいえない」4、「いいえ」1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」7、「いいえ」4、「わからない」3の結果となりました。

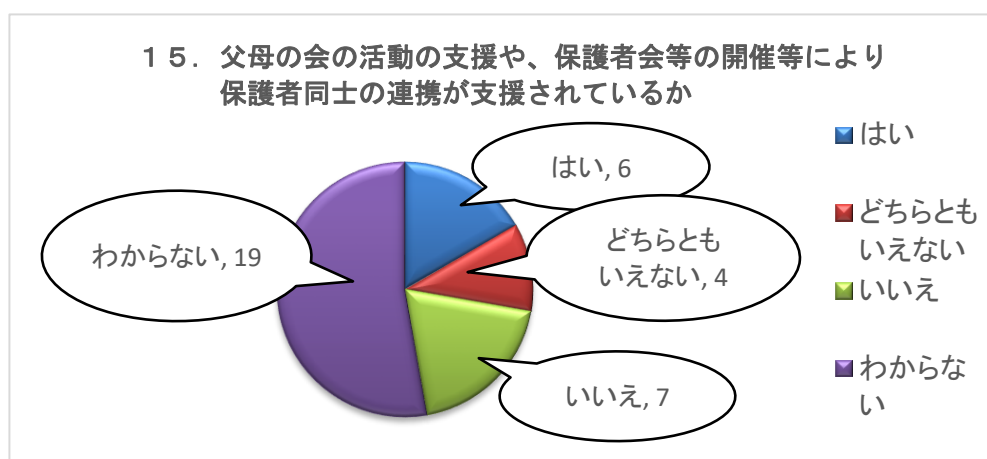
また、「活動の狙いと活動後のレビュー、振り返りをしっかりと頂けている」「療育記録に”職員よりひとこと”の欄があるのなら、ぜひ口頭だけでなく書いてもらった方が見返せる」

「よく話を聞いてもらい、アドバイスを受けています」「レッスンの後は時間がなく、授業の振り返りしかできていない」「フィードバックの時間が日によって違い、実施した内容の確認のみで終了してしまうことがあります。ハッピーテラスでやった内容が日常生活でどのように反映されるのか知りたいことが多いので、できた・できないの報告以外の話をして欲しいです」

「面談や助言はあるが、定期的ではない」等のご意見をいただきました。

☞ これまで、ご利用いただいた際、トレーニングの内容以外にもご家庭や園での様子、困りごと等を共有・確認できるよう、10～15分程度の振り返りの時間を設けておりましたが、現在新型コロナウイルスの感染拡大により、保護者様へのフィードバックを簡潔化しております。こちらにつきましては、先述したようにお子さま同士の交流を制限するなどの条件はございますが、7月より再開できる方向で検討しております。また、集団療育の振り返りにおいては、参加された方全員に向けて一斉にお話をする方法となっております。その場で職員に聞きづらいこと等ありましたら、別途お声掛けいただき、ご質問・ご相談ください。

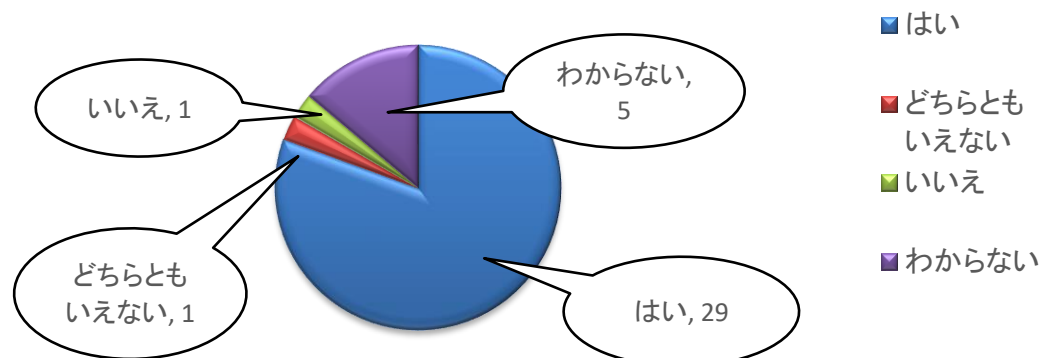
療育記録の「職員よりひとこと」の運用方法につきまして、ご利用当日の到着が遅れたり、体調不良等の理由によりやむを得ず中断したりした際に、特記する欄とさせていただきます。また、4ヶ月に一度の周期で、担当職員より書面にて振り返りをお渡しさせていただきます。その他、面談につきましては、適時実施しておりますので、ご希望に際には、別途お電話、お声掛けいただきますよう宜しくお願いいたします。



【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」6、「どちらともいえない」4、「いいえ」7、「わからない」19の結果となりました。また、「全くないので、機会を設けてほしい」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。

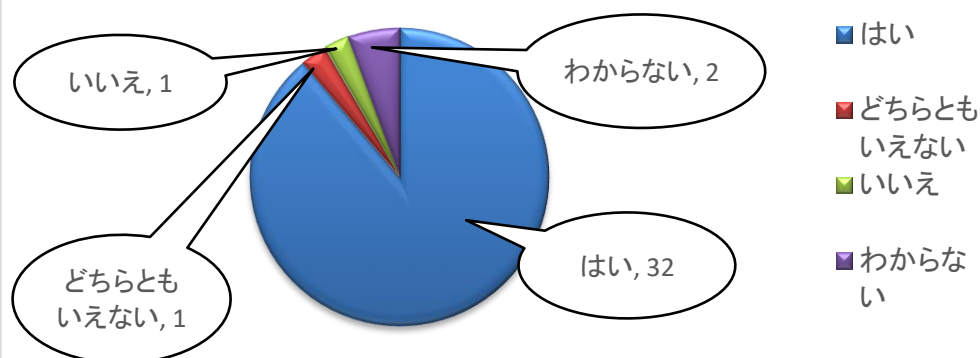
16. 子どもや保護者からの相談や申入れについて、対応の体制が整備されているとともに、子どもや保護者に周知・説明され、相談や申入れをした際に迅速かつ適切に対応されているか



【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」29、「どちらともいえない」1、「いいえ」1、「わからない」5の結果となりました。また、「通所までの手続きが早くて良かった」「電話で相談した際、とてもじっくり話を聞いてくださり、とても嬉しかったです」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きます。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。

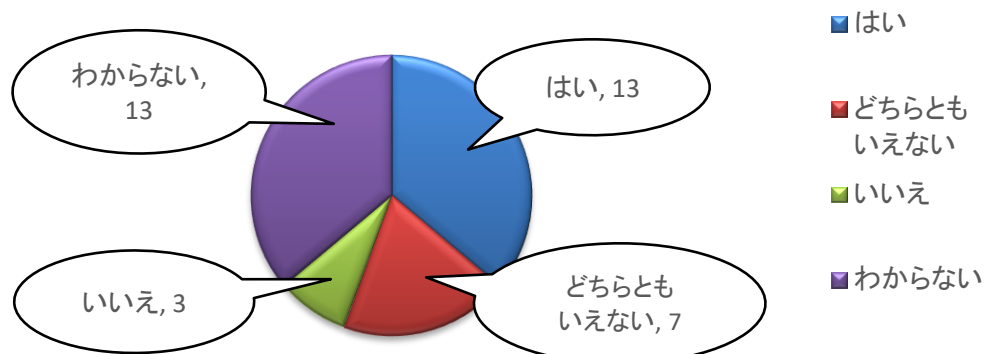
17. 子どもや保護者との意思の疎通や情報伝達のための配慮がなされているか



【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」32、「どちらともいえない」1、「いいえ」1、「わからない」2の結果となりました。

☞ 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、面談につきましては、適時実施しておりますので、ご希望に際には、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



【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」13、「どちらともいえない」7、「いいえ」3、「わからない」13の結果となりました。

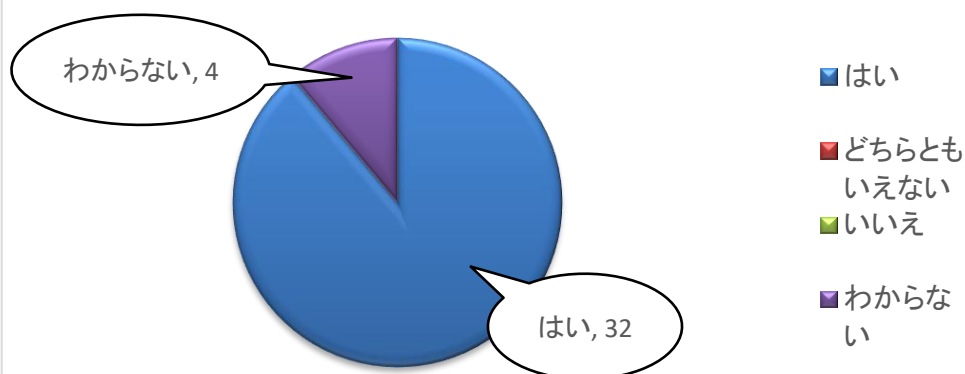
また、「発信はあるものの、定期的とは感じていない」等のご意見をいただきました。

☞ 現在葛飾金町ルームでは会報等で活動概要や行事予定の発信をしておりますが、今後ホームページ上にて発達相談会の開催案内や防災訓練の実施案内等を発信させていただく予定ですので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-tukushi.com/facility/nappy_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/>

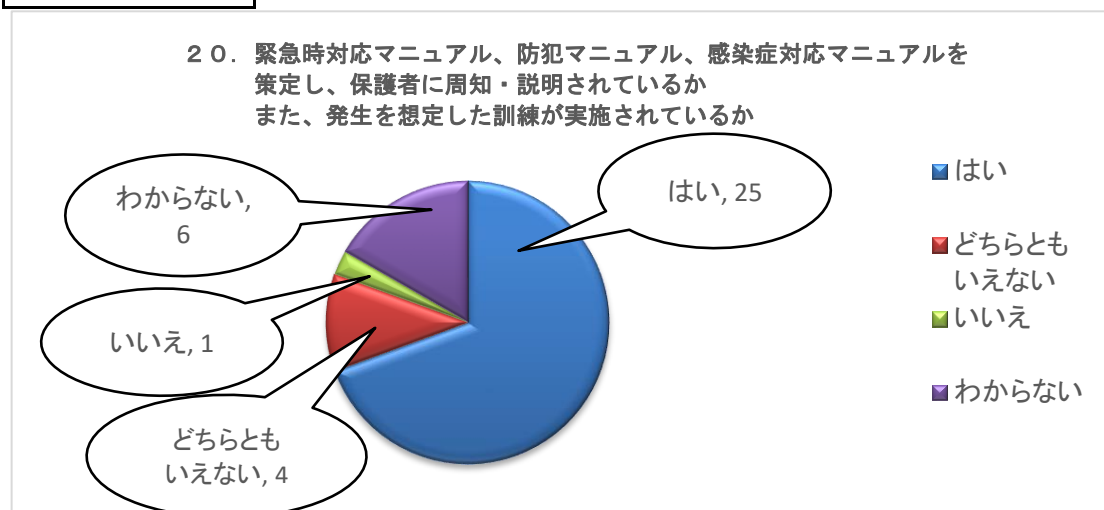
19. 個人情報の取り扱いに十分注意されているか



【19. 個人情報の取り扱いに十分注意されているか】は、「はい」32、「わからない」4の結果となりました。また、「どのように注意されているのかアナウンスを受けたことがない」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。

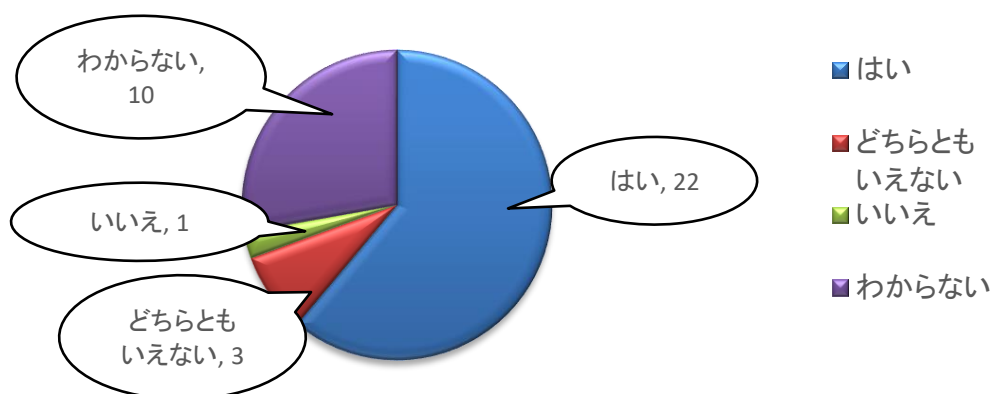
非常時等の対応



【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】は、「はい」25、「どちらともいえない」4、「いいえ」1、「わからない」6の結果となりました。また、「先生の表情や口の動きが見えやすいようにマスクではなく、フェイスシールドなど透明なものにしてもらえると、言葉や表情がはっきり伝わる気がします」「訓練があるのか分からない」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。また、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。新型コロナウイルス感染症の感染対策として、現在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。フェイスシールドやマウスシールドの着用も検討したこともございますが、飛沫量の観点から、より飛沫に対しての効果が見られるマスクを着用することとさせていただいておりますので、ご理解ください。

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」22、「どちらともいえない」3、「いいえ」1、「わからない」10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、計画に沿って年2回の防災訓練の実施をしております。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）

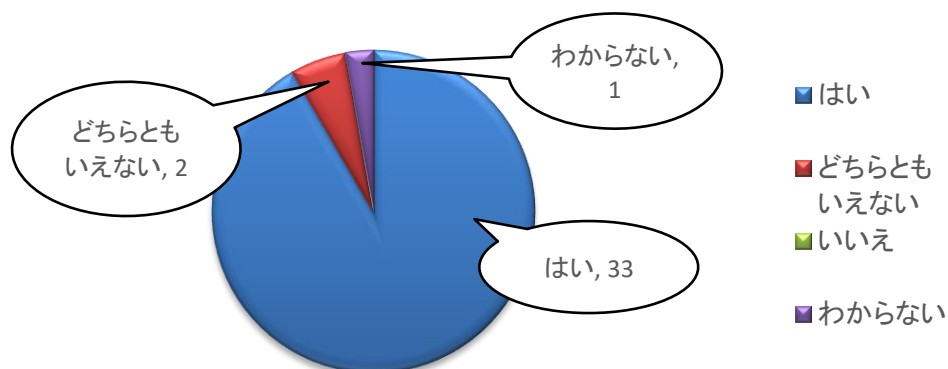
https://www.aiwa-tokushu.com/facility/happy_kids

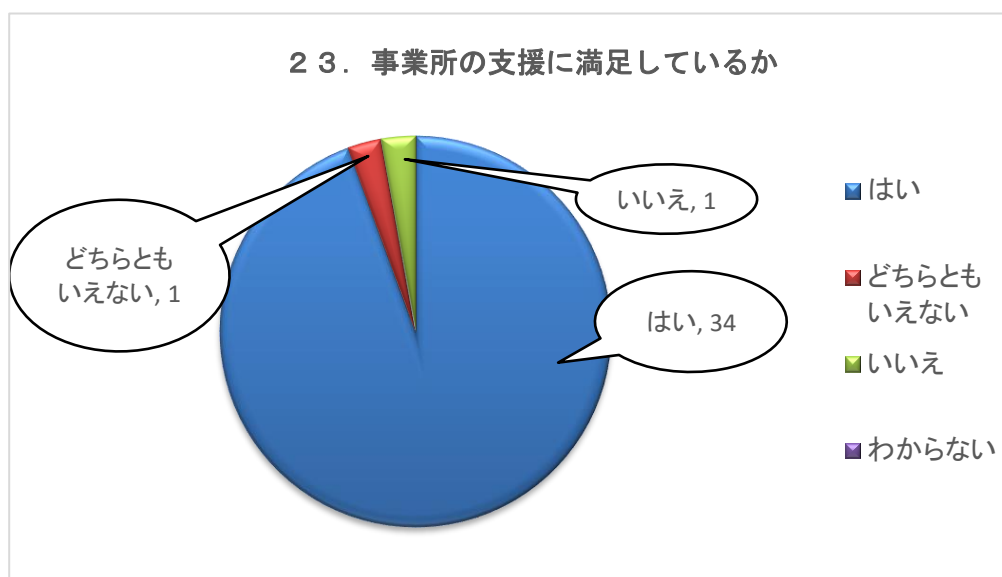
・ハッピーテラス（施設情報、行事予定等お知らせ）

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

満 足 度

22. 子どもは通所を楽しみにしているか





【22. 子どもは通所を楽しみにしているか】は、「はい」33、「どちらともいえない」2、「わからない」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」34、「どちらともいえない」1、「いいえ」1の結果となりました。

また、「”ハッピーテラスに行く”と自らの意思で意欲的に参加している」「大変楽しく通っています」「幼稚園、習い事よりも行くのも楽しみにしています。自分をさらけ出せる場所として思っているのかもしれませんが。本当にありがとうございます」「毎週”早く行きたい”と言っている」「疲れた時に嫌がる」「毎回本人も楽しみにしています」「毎週大変細かく活動内容を考えていただいています」「個別に丁寧に声をかけて頂きありがとうございます」「スタッフの方が皆笑顔でとっても優しいです。ありがとうございます！！」「1時間たっぷり時間を使って、活動をしてほしい」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となってしまうと考えております。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。幼稚園・保育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。今後も保護者様とお子さま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どうぞよろしくお願いいたします。