令和４年　２月

ハッピーテラス大分教室をご利用の皆様

拝啓　軽暖の候、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年に開所後、５回目となる保護者アンケート評価を実施いたしました。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	令和３年　１１月～１２月配布
送付数	２３名
回答数	１８名　　無記名式
目的	日頃、ハッピーテラス大分教室にお子さまを通所利用いただいている保護者の方から、ご意見・ご要望などをお伺いし、皆様方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　＞（資料1）

- 子どもの活動スペース
- 清潔で活動に合わせた空間
- スタッフの身だしなみ
- スタッフの言葉づかい

Ⅱ　＜　適切な支援の提供　＞（資料2）（資料3）

- 配置人数や専門性の適切さ
- 個別支援計画の分析
- 活動プログラムの工夫
- 集団トレーニングの効果
- 課外イベントの回数や頻度
- 有料イベント企画の参加

Ⅲ　＜　保護者への説明等　＞（資料3）（資料4）（資料5）

- 支援内容・利用者負担
- 課題についての共通理解
- 育児に関する助言等
- 保護者会などの開催
- 苦情の体制整備・対応
- 活動概要・行動予定の発信
- 個人情報の管理
- 緊急時対応のマニュアル周知
- 定期的な避難訓練実施

Ⅳ　＜　満足度　＞（資料5）

- 通所の楽しみ（子ども）
- 事業所の支援

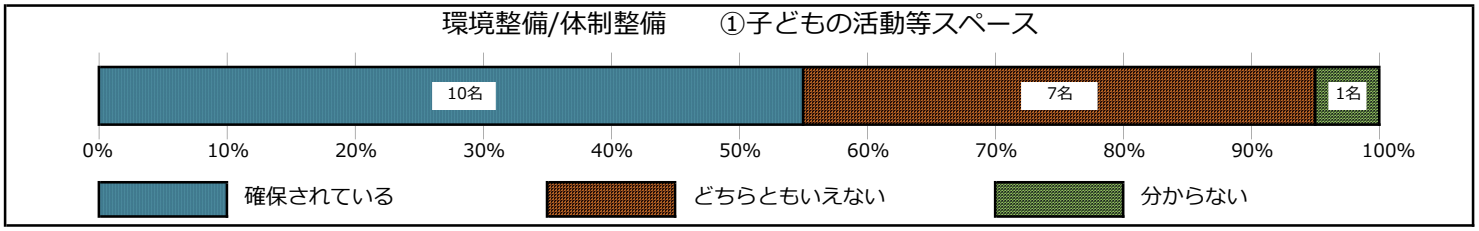
Ⅴ　＜　その他ご意見　＞（資料6）

「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。

資料１

Ⅰ環境整備・体制整備について

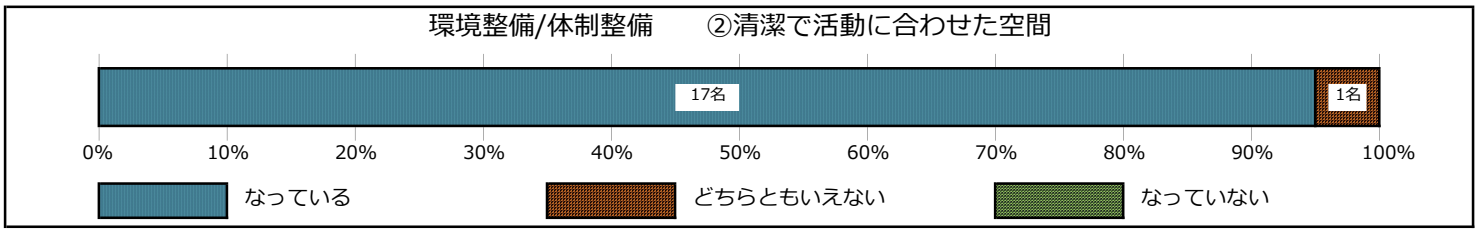
【質問】①　子どもの活動等スペースが十分に確保されているか



『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㎡の床面積の確保を定められています。大分教室の活動スペースは48.61㎡ですので、約１８人分のスペースを確保していることもありますが、保護者の方からは「コロナ禍で見学するのが難しい」とのコメントも頂きました。できる限り、活動スペースを広く使えるように整理整頓を行い、保護者の方にも気軽に見学ができるようお声掛けしてまいります。

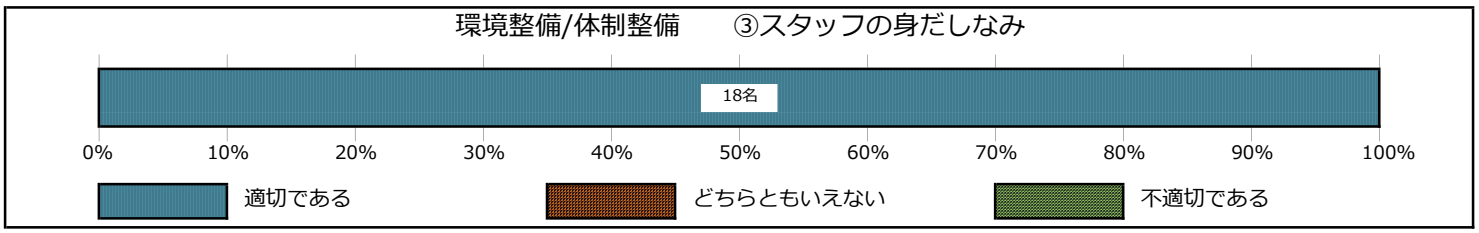
【質問】②　生活空間は清潔で、心地よく過ごせる環境になり、子どもの活動に合わせた空間となっているか



『回答』②

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。また、衛生面においても感染症対策として昼食やトレーニング、おやつの前後には必ずお子さまの触れる部分の消毒を行い、安心して過ごせるよう整備しております。

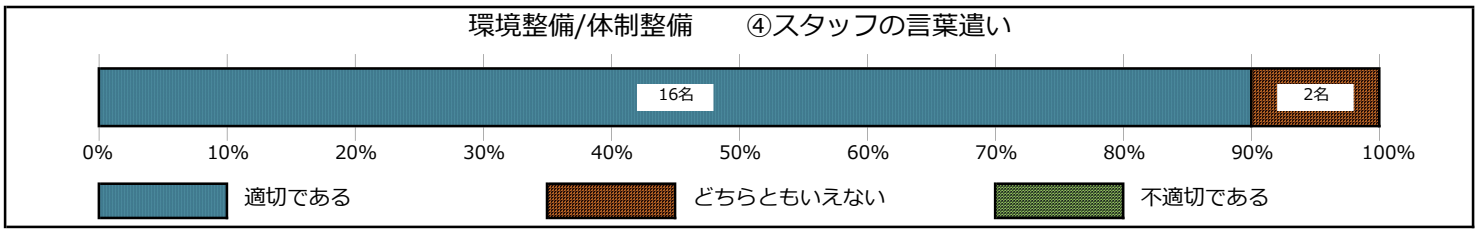
【質問】③　職員の身だしなみについては適切であるか



『回答』③

スタッフの身だしなみについては、保護者の方から「適切である」との評価をいただきました。引き続き、社内研修等の機会を用いながら、子どもたちのお手本となるよう意識向上に努めてまいります。

【質問】④　職員の言葉遣いについては適切であるか



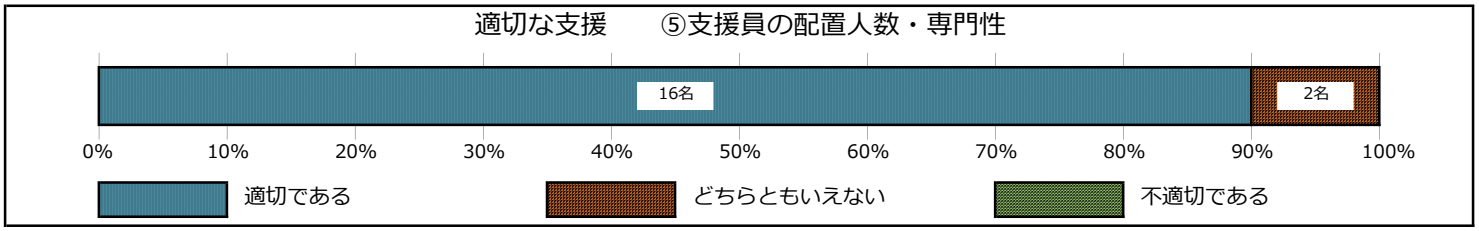
『回答』④

スタッフの言葉遣いについては、保護者の方から概ね肯定的な回答をいただきましたが、再度、スタッフ間で意識統一を行い、皆様に気持ち良く来所していただけるよう努めてまいります。

Ⅱ　適切な支援の提供

資料２

【質問】⑤　支援員の配置人数や専門性については適切であるか

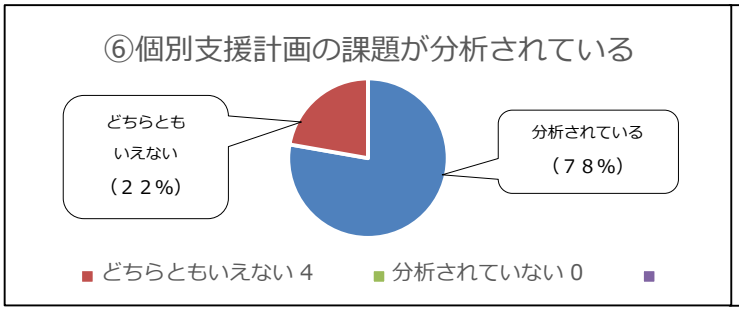


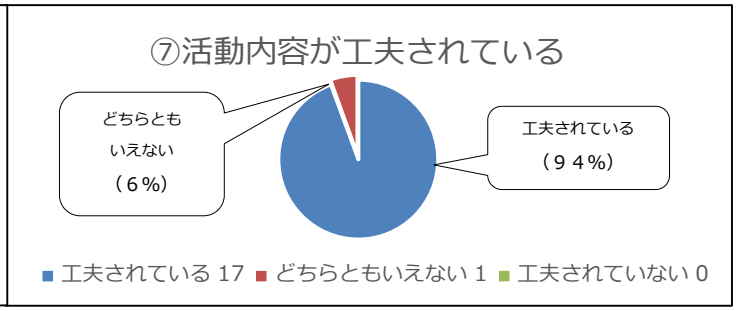
『回答』⑤

支援員の配置人数や専門性については「どちらともいえない（わからない）」との回答もいただきました。配置人数について、放課後等デイサービスの基準として１０名の利用者に対し２名のスタッフ（児童発達支援管理責任者を除く）の配置が義務付けられています。当教室では常時３名～５名のスタッフを配置し、基準を上回るスタッフの体制をしております。
また、専門性においては資格保持のスタッフ（言語聴覚士）の視点から、お子さまに合った支援の方法を取入れ、より良い支援の提供をできるよう定期的な勉強会や研修会を通じて専門性を高めてまいります。

【質問】⑥　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】⑦　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』⑥

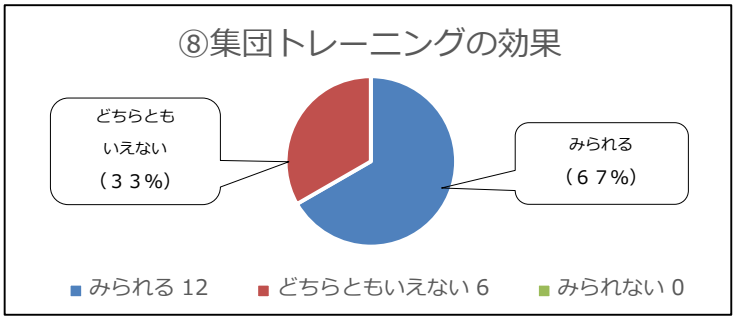
個別支援計画（放課後等デイサービス支援計画）の作成については多くの保護者の方から肯定的な評価をいただきました。放課後等デイサービスのガイドラインで概ね６ヶ月に１回以上のモニタリングにより、支援計画見直しの必要性を判断することとなっております。ハッピーテラスでは３ヶ月に１回見直しを行い、小さな変化を見落とさないよう取組んでいます。

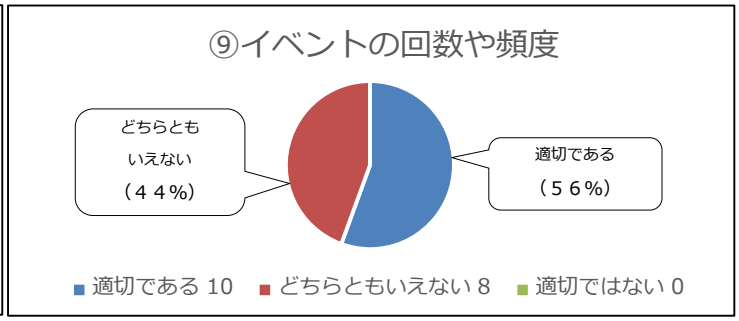
『回答』⑦

活動内容の工夫につきましては、「工夫されている」と好意的な評価をいただきました。ハッピーテラスでは、週間ごとにトレーニングのプログラムを定めており、通所する子どもたち全員が同じプログラムに取り組めるようトレーニングの環境や時間を設け、「楽しく学べる」支援の提供を目指しております。

【質問】⑧　集団トレーニングの効果はみられるか

【質問】⑨　課外イベントの回数や頻度は適切であるか





『回答』⑧

集団トレーニングの効果では「時間的に利用時間が少ないため、短期的には難しいが、長期的には向上しています」というご意見をいただきました。これからもハッピーテラスでの様子や保護者の方のご意見をもとに、適切な支援計画を提案し、楽しく効果的な支援を行ってまいります。

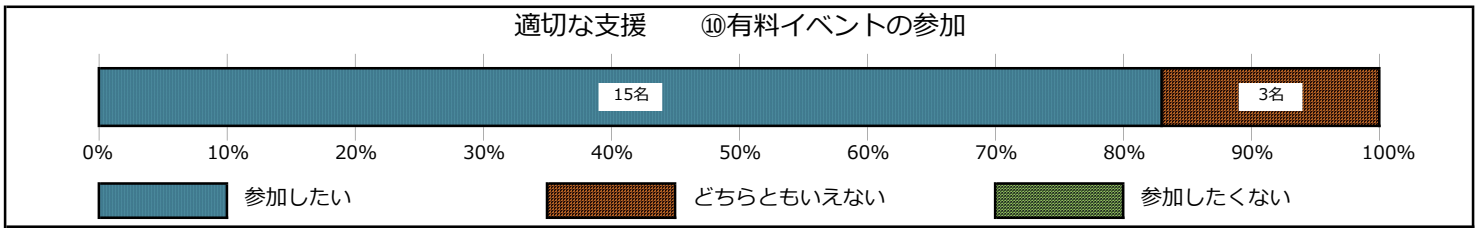
『回答』⑨

イベントの回数や頻度については、「以前のように課外活動などあると子どもも喜ぶ」というご意見をいただきました。感染症対策の観点から、やむを得ず現在は室内でのイベントが主体となっておりますが、安全・安心が保てる時期がまいりましたら、徐々に課外活動も企画し行ってまいります。

Ⅱ　適切な支援の提供

資料３

【質問】⑩　施設利用等により実費が必要となる有料イベントの企画に参加したいか

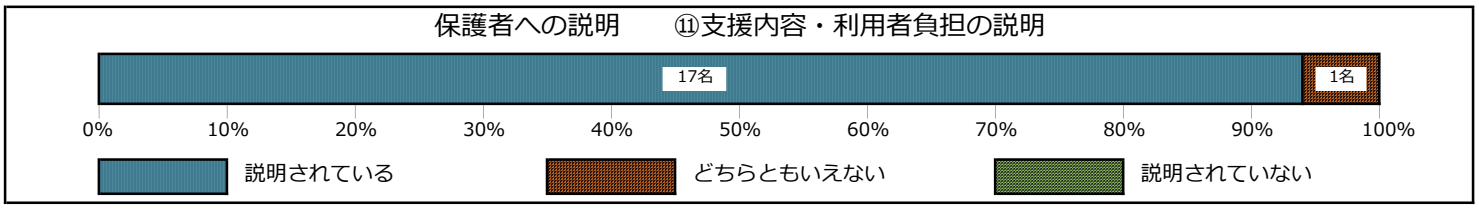


『回答』⑩

施設利用等により実費が必要となる有料イベントの企画に参加につきましては、「日頃、体験できないことに参加できる機会があれば」と意見もあり、８割の保護者の方から参加させたいと回答いただきました。これまでは主に、長期休業日等に課外イベントの企画を設け、保護者の方に費用をなるべくご負担いただかないよう実施してまいりました。今後は、様々なイベントの選択肢を増やしたいとの思いで、有料イベントの開催についてお伺いしましたので、今回いただきました意見を参考にしてイベントを企画し考えてまいります。

Ⅲ保護者の方への説明等について

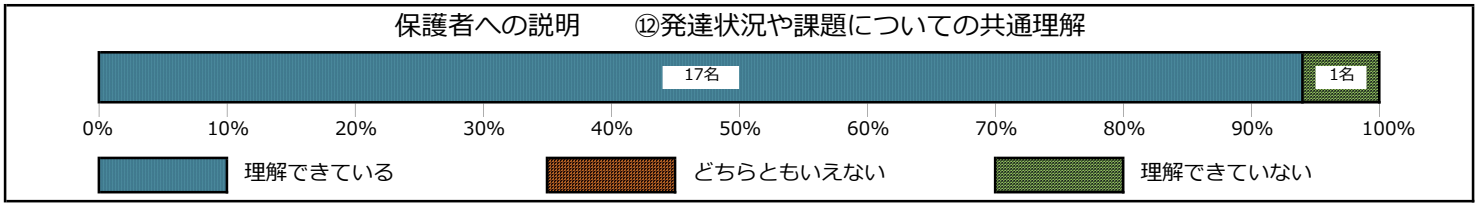
【質問】⑪　支援内容や利用者負担について、丁寧な説明がなされているか



『回答』⑪

保護者の方への説明等につきましては、概ね「丁寧に説明している」と回答いただきました。ご説明の中で不明点や理解しにくい内容がございましたら、お気軽にお問合せください。

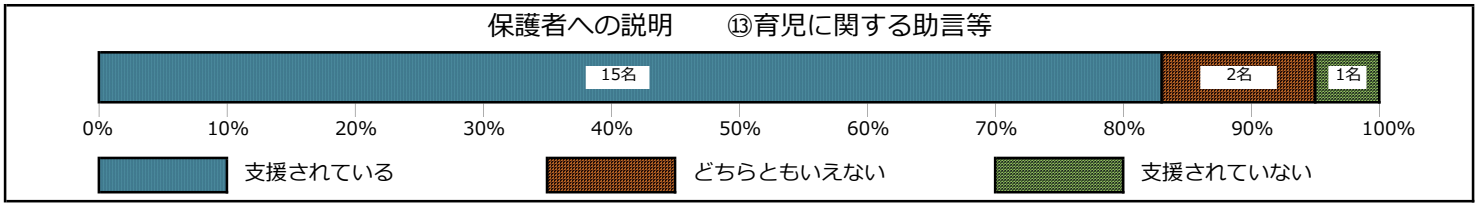
【質問】⑫　日頃から子どもの状況を保護者と伝え合い、発達状態や課題について共通理解されているか



『回答』⑫

発達状況や課題についての共通理解については、多くの保護者の方から「共通理解できている」と感じていただけておりますが、「できていない」という回答もいただきました。これからも保護者の方や学校等の関係者と密に共有を図っていくよう努めてまいります。

【質問】⑬　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



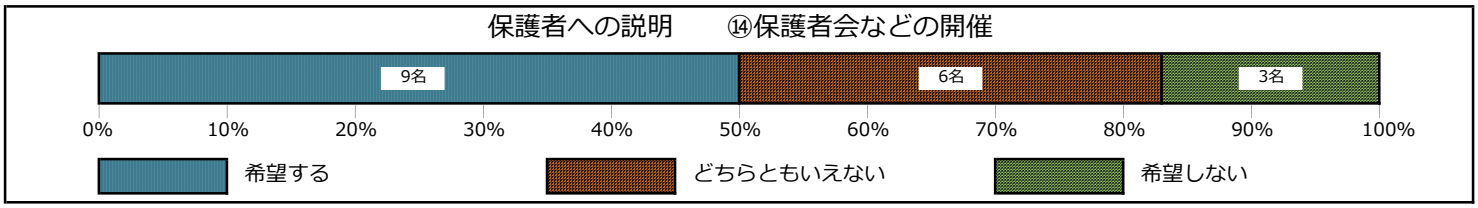
『回答』⑬

育児に関する助言等については、概ね肯定的な評価をいただきましたが、「支援されていない」の回答もいただいております。質問や困りごとの相談については、引き続き面談等によりいつでも対応させていただきますので、お気軽にスタッフまでお声掛けください。

Ⅲ保護者の方への説明等について

資料4

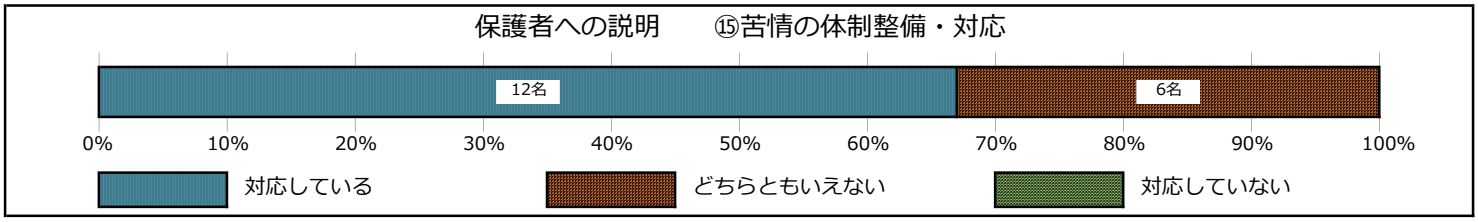
【質問】⑭　保護者同士の交流を目的に、保護者会などの開催を希望したいか



『回答』⑭

保護者会などの開催については、「コロナ禍なので落ち着いたら良いと思う」「コロナ禍で開催は難しいと思うが、いろんな方の意見や家庭での様子が話せると嬉しい」というご意見をいただきました。昨年と同様に、感染症拡大防止を含め開催を自粛をしておりますが、感染状況をみながら保護者会を検討してまいります。

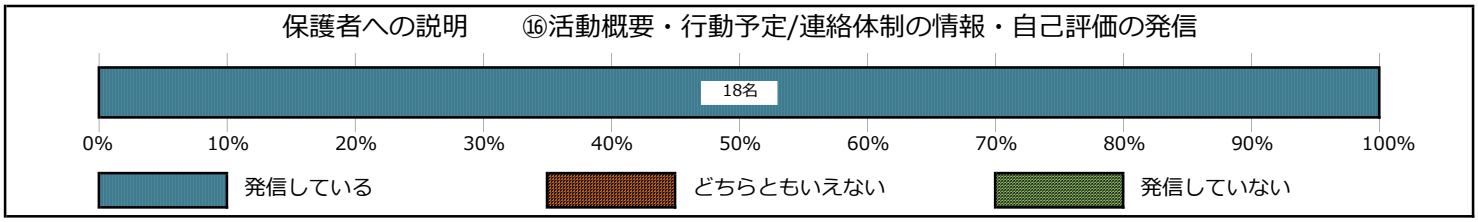
【質問】⑮　苦情について体制を整備するとともに、苦情があった場合迅速かつ適切に対応しているか



『回答』⑮

苦情の整備体制については「苦情がないので分からないが、しっかり対応してくれるイメージを持っている」というご意見をいただきました。苦情やご指摘等に関しては、速やかに対応させていただきますので、気になることがある際は遠慮なくお申し付けください。また、重要事項説明書に記載しております「苦情申立先」もご活用ください。

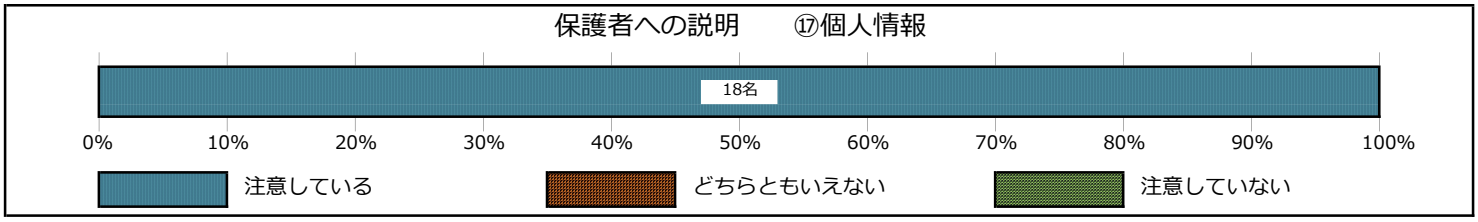
【質問】⑯　定期的に会報やホームページ等で、活動概要や行動予定、連絡体制の情報、業務に関する自己評価の結果を、子どもや保護者に対して発信しているか



『回答』⑯

教室からの情報発信につきましては、「ハッピーテラス新聞」を毎月1回発行させていただいており、週間ごとのテーマやトレーニング内容を記載しております。また、教室運営に関する事業所自己評価等の発信および連絡事項につきましては、「ハッピーテラス」のホームページにて掲載しておりますので、ウェブ上より『ハッピーテラス』で検索いただき、『お近くの教室を探す』から大分教室のお知らせをご覧いただけます。保護者の方には、自己評価の結果が準備でき次第、書類にてお渡しさせていただきます。なお、活動内容や行動予定の連絡事項等および、連絡体制の情報周知については、適宜書類を通して行っております。

【質問】⑰　個人情報等には十分に注意しているか



『回答』⑰

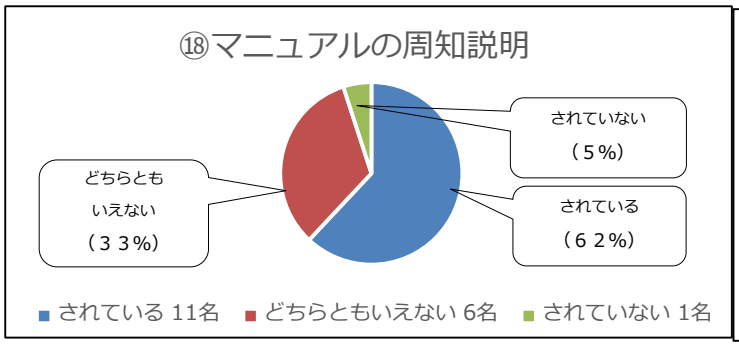
個人情報につきましては、お預かりしている情報で書面になっているものは、キャビネットに収納し施錠をして管理しております。データ等に関しましてもアクセス制限を行い、管理システムを使って漏洩防止に努めています。また、関係機関との連絡についても引き続き情報漏洩の的確な対策と予防対策に努め、安心できるよう徹底管理してまいります。

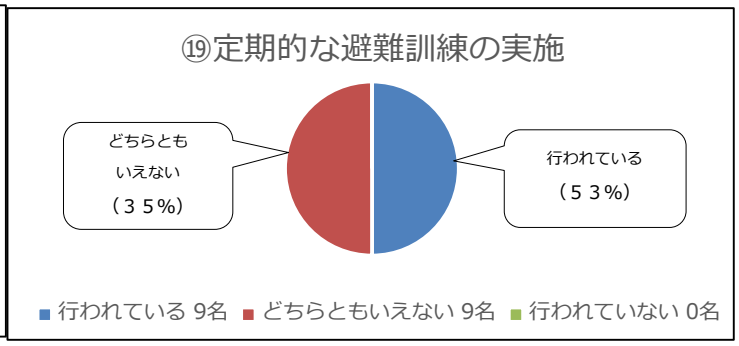
Ⅲ保護者の方への説明等について

資料5

【質問】⑱　緊急時対応・防犯・感染症マニュアルを周知説明されているか

【質問】⑲　非常災害の発生に備え、定期的に避難訓練が行われているか





『回答』⑱

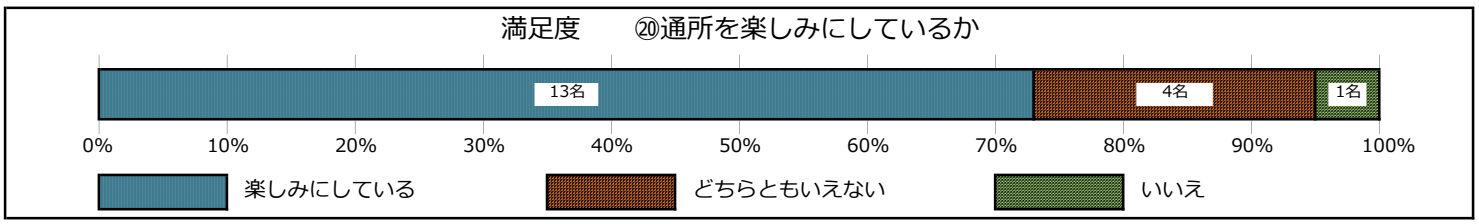
緊急時対応・防犯・感染症のマニュアル周知や説明につきましては「どのような非常時の対応になるのかを書面等で周知を願います」というご意見をいただきました。避難場所については教室出入り口に掲示しておりますので、ご照会いただければと存じます。

『回答』⑲

定期的な避難訓練の実施については、毎年２回『地震・火災・津波』など、各想定で避難場所（施設建物の駐車場や屋上）に避難訓練をしたり、毎年９月の週間トレーニングのテーマ「火の扱い／防災」にて防災意識の学習を行っております。引き続き、非常時への備えを継続して参ります。

Ⅳ満足度

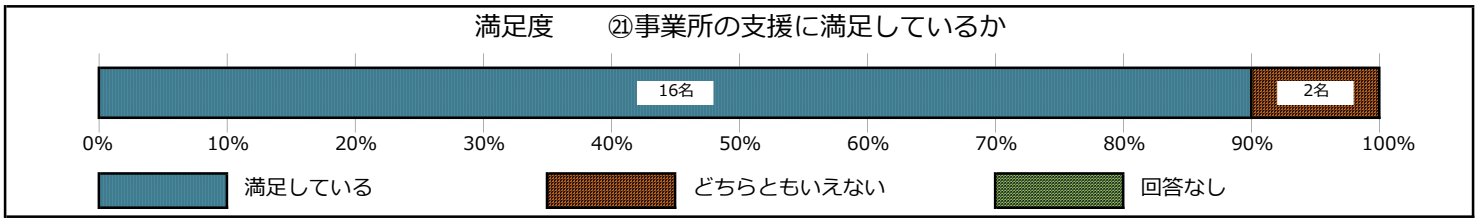
【質問】⑳　子どもは通所を楽しみにしているか



『回答』⑳

通所の楽しみに関しましては７割以上の保護者の方より「楽しみにしている」と評価いただきましたが、「いいえ」の回答もいただいております。今後更に多くの満足度が増えるよう、一人ひとりの課題に合わせた支援内容であり且つ、子どもたちが楽しいと感じるトレーニング活動となるよう、より一層質の向上を追求してまいります。

【質問】㉑　事業所の支援に満足しているか



『回答』㉑

事業所の支援の満足度に関しましては８９%の保護者の方より「満足している」と回答をいただきました。全ての保護者の方からご満足いただけるよう、スタッフの定期的な勉強会や研修会により専門性の向上にむけて研鑽を積み、日々の活動がより楽しく、子どもたちに感じてもらえるよう支援してまいります。

Ｖその他ご意見　　**資料6**

a) 子どもが教室に行きたがらず、どうにか言ってみると「前回、何度も駄目といったことを繰り返しするから注意した。その先生の事を恐く思ったのでしょう」と言われましたが、何だか少し腑に落ちず。今までたくさんの習い事をさせてきましたが、泣いて「行きたくない」ということは初めてで、どのような注意の仕方をしたら泣いて行きたくなるのかなと不思議です。こちらにいる先生達は本当に発達障害の子どもたちを理解して接しているのかと感じました。

b) 週１回の通所と少ないのですが、子どもの特性に沿って細やかな支援をしてくれて有難く思います。子どもも一人でも安心して参加できる環境と充実したカリキュラムで毎週の通所を楽しみにしてるようです。イベントも多く、お友達や先生方からたくさん刺激を受けているようで、最近では家で教室で覚えたゲームを真似てやったり、作品作りをしたりと、子どもに良い変化が見られるようになりました。また、保護者に対しても相談のアドバイスを下さり、通所できて良かったと心から思います。

c) まだ利用を開始して間もないので詳しいことはこれからになりますが、子どもは楽しみにしています。親としても話を聞いていただけ、悩みを聞いてもらえるので、とても嬉しいです。

d) 学校が終わってここに来るまではぐずってますが、通所するとやっぱり楽しいようで。お迎えの時は、帰りたくないとぐずっているようです。本人にとって楽しい所であるのが一番だと思っています。

以上、保護者の方より多くの温かいアンケートおよび、早急に解決すべきご回答ご意見をいただき、職員一同で拝見させていただきました。まだまだ至らぬ点も多々あるかと存じますが、この度いただきましたご意見・ご回答を真摯に受け止め、引き続き皆様方に安心安全でお子さまが楽しく通所でき、信頼が高まる教室づくりを目指してまいりたいと思います。
今後ともどうぞハッピーテラス大分教室をよろしくお願い申し上げます。
ご多忙の中、アンケートご協力誠に有難うございました。

ハッピーテラス大分教室　従業員一同