

保護者アンケートの結果

平成30年11月15日

児童発達支援 ハッピーテラス我孫子

10月に実施した「ハッピーテラスご家族アンケート」にご協力いただき、ありがとうございました。皆さまにご回答いただいたアンケートの結果と併せて今後の対応をご報告させていただきます。今回、皆さまから頂いたご回答を真摯に受け止め、より一層のサービスの充実と質の向上に努めてまいります。今後ともご指導、ご協力のほどよろしくお願い申し上げます。

1、アンケート実施の目的

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頂ける教室運営に活かすことを目的としています。

2、実施期間：平成30年10月1日～10月31日

3、実施方法：来所時調査（無記名アンケート方式）

4、対象者：23件（ご登録件数）

5、調査内容：以下、5項目23問

- （ア）環境・体制整備(4)
- （イ）適切な支援提供(5)
- （ウ）保護者への説明(10)
- （エ）非常時の対応(2)
- （オ）満足度(2)

6、調査結果：

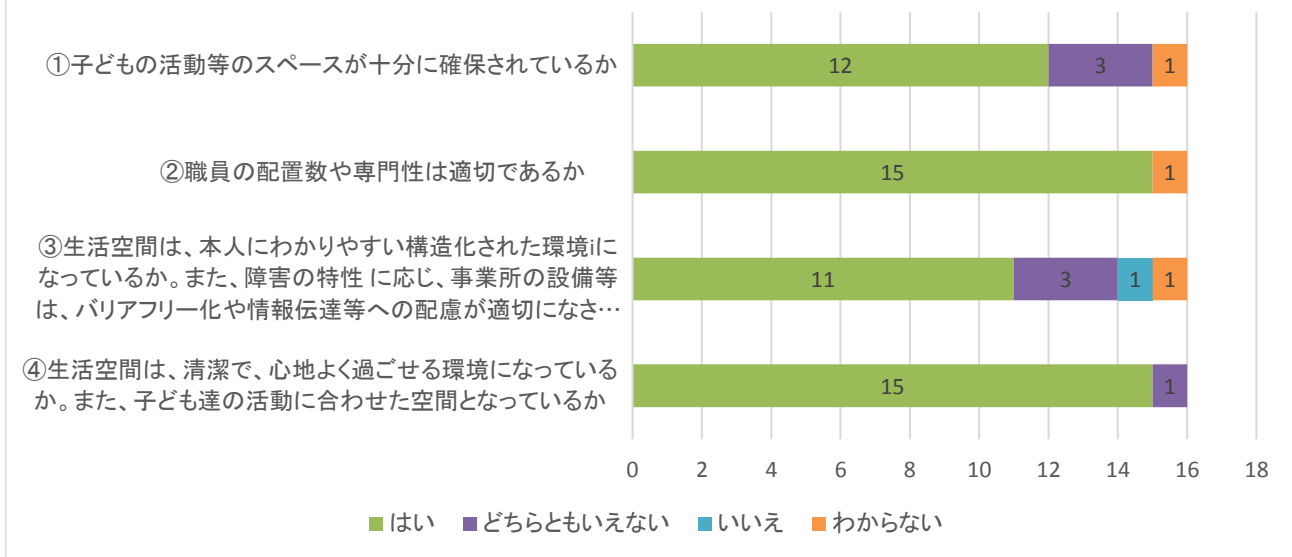
対象者数：23件

回答数：16件

回答率：69%

* 集計：選択肢については、「はい」「いいえ」「わからない」「どちらともいえない」を集計しています。また、何項目か、未回答のお答えもございました。

環境・体制整備



①の「子供の活動等のスペースが十分に確保されている」は、どちらともいえないの回答が3、分からないの回答が1の結果でした。「少々狭いが、時間や内容により、丁度良いかと思う」「一部屋をパーティションで仕切っているだけのため、隣のお友だちの声や動きに気をとられることが多くなっているようです」「もう少し広くてもいいと思う」というご意見を頂いております。児童発達支援・放課後等デイサービス事業の人員・設備・運営基準としては1人当たりの床面積は2.47㎡以上を目安とされており、満たしてはいますが、お客様ごとに区切って使用する場面では、狭く感じてしまうかもしれません。お客様が落ち着いてトレーニングに参加できるよう、今後も出来るだけ配慮していきます。

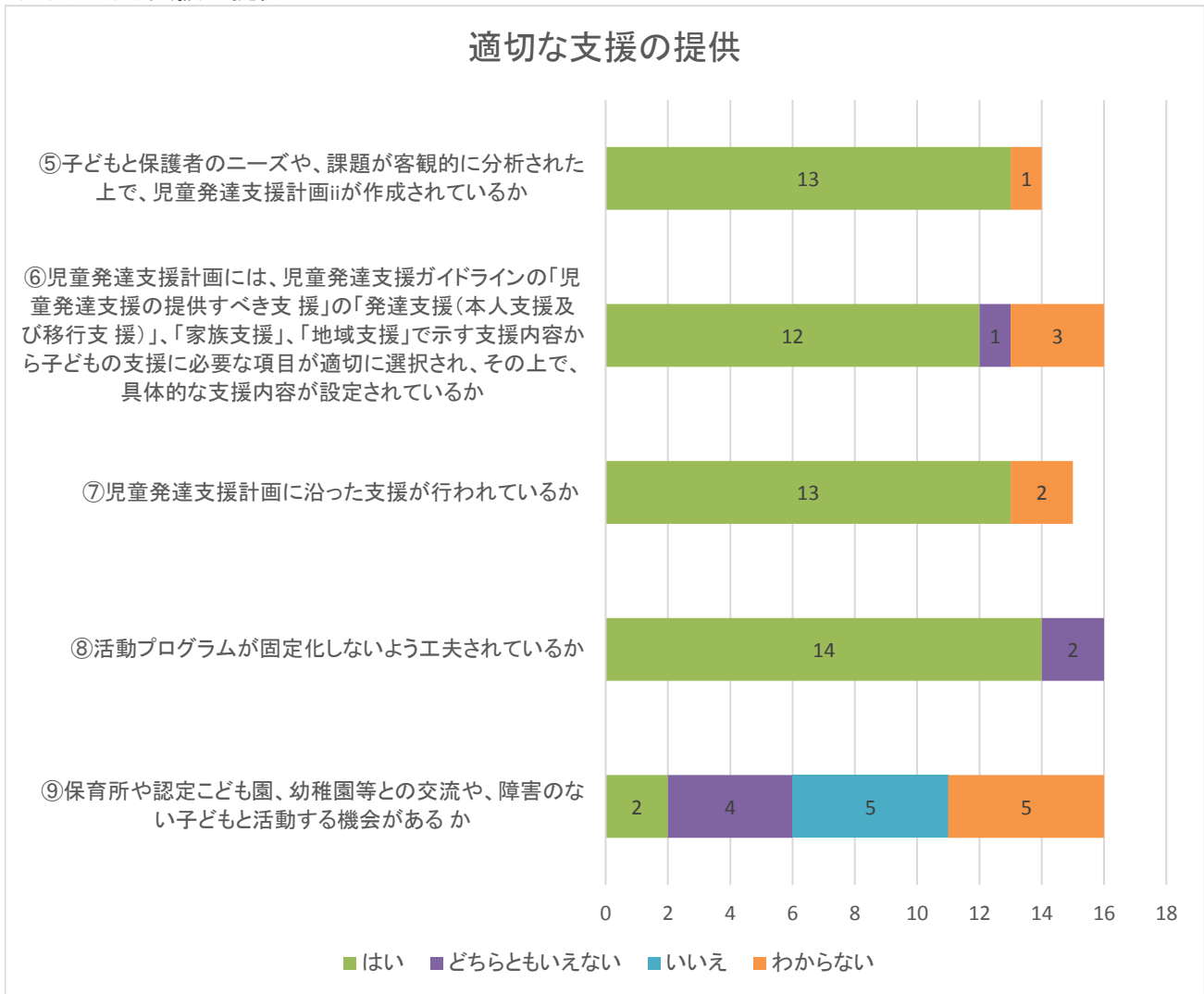
②の「職員の配置数や専門性は適切である」は、分からないの回答が1の結果でした。「専門性というのがよくわかりません」というご意見も頂いております。現在のハッピーテラス我孫子教室の配置状況としては、基本的には、1日の利用者10名に対して3名の職員を配置するように努めており、基準をうわまわる体制にしています。今後は、職員の質の向上を図ると共に各自の専門知識をサービスに反映するよう努めていきます。

職種	名前	主な資格
管理者兼児童発達支援管理責任者	飯田 満久	臨床心理士・児童発達支援管理責任者
児童指導員(常勤)	興梠 哲也	実務経験6年
児童指導員(常勤)	井原 香里	中学校 I 種教諭免許(音楽)・高等学校 I 種教諭免許(音楽)
児童指導員(非常勤)	松井 清貴	実務経験5年6か月
児童指導員(非常勤)	岡本 千賀子	実務経験2か月
指導員(非常勤)	池田 綾子	実務経験1年3か月

③の「事業所内の設備等はバリアフリー化の配慮が適切になされているか」は、どちらともいえないの回答が3、いいえの回答が1、分からないの回答が1の結果でした。「室内は特に問題ないと思いますが、4Fに上がるまでに、1Fからエレベーターがないため、その点はバリアフリーとは言えないと思います」とのご意見も頂いております。入口の階段につきましては、急なこともあり、ご不便をおかけしているかと思っております。通われている途中で何かご不便な点がございましたら、職員がお手伝いの方をさせて頂きますので、お気軽にお声掛けください。

④の「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、子供たちの活動に合わせた空間となっているか」では、分からないの回答が1の結果でした。「キレイにされてます」というご意見も頂いております。今後も子供たちがトレーニングをするにあたって最適な環境であり、共に過ごしていただくご家族様も落ち着いて過ごしていただける空間であるよう心がけていきます。

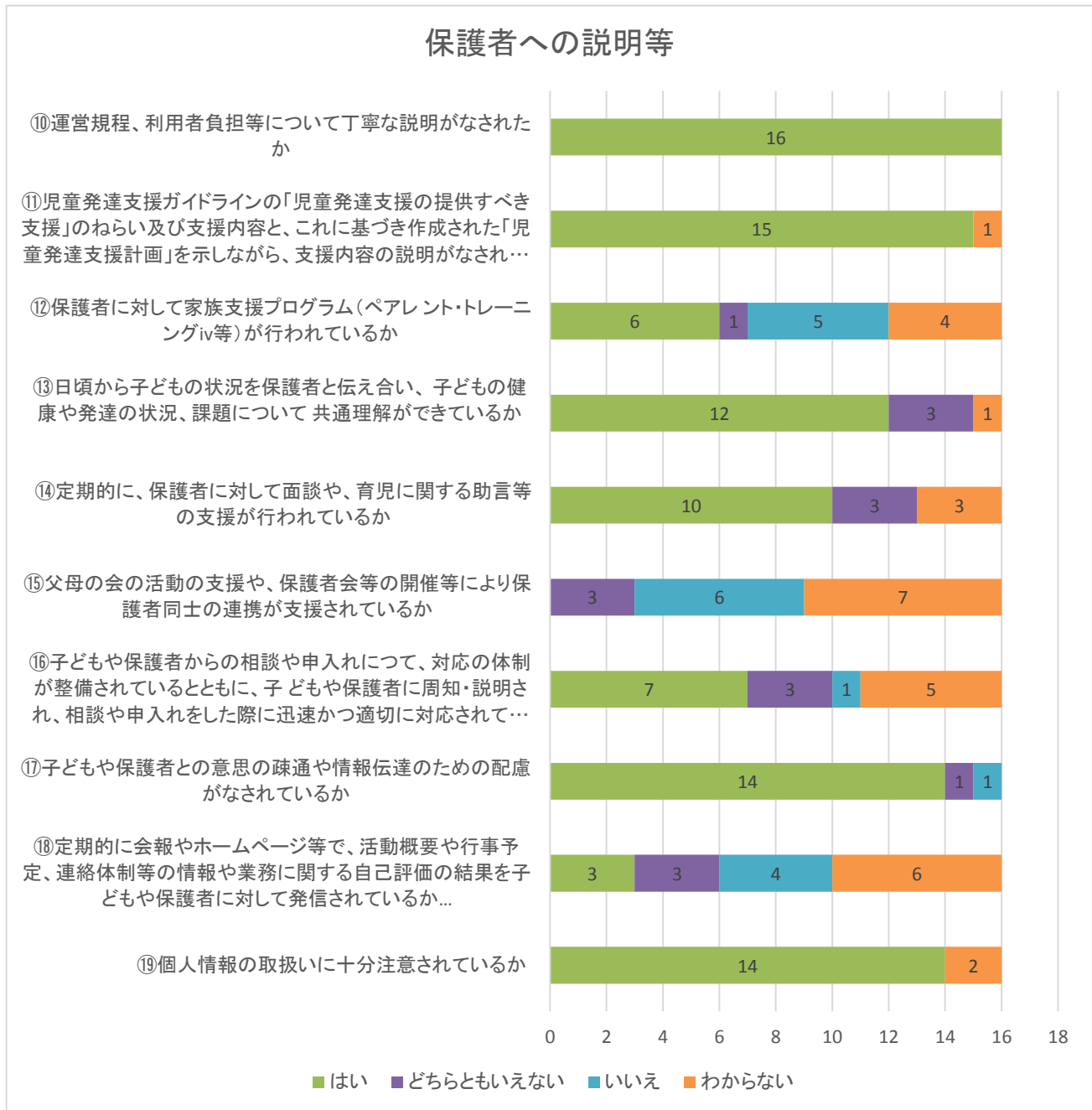
(イ) 適切な支援の提供



⑤の「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、わからないの回答が1の結果でした。「色々な相談により改善される授業であります」とのご意見も頂いております。⑥の「児童発達支援計画には、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「発達支援(本人支援及び移行支援)」、「家族支援」、「地域支援」で示す支援内容から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」については、どちらともいえないの回答が1、わからないの回答が3の結果でした。「地域支援が良く分からないが、特に必要としない」「まだ見ていないです」とのご意見も頂いております。⑦の「児童発達支援計画に沿った支援が行われているか」は、わからないの回答が2の結果でした。⑧の「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、どちらでもいえないが2の結果でした。これからも保護者とよくお話をしたうえで、より良い計画を立てていきます。また、その内容をトレーニングにしっかりと反映させていき、お子様の為により良いトレーニングをしていけるよう努めます。

⑨の「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、どちらともいえないの回答が4、いいえの回答が5、わからないの回答が5の結果でした。「特に必要としない」というご意見も頂いております。事業所として、お子様を連れての交流は中々難しい状況ではありますが、職員による幼稚園や保育園の訪問などは行っております。必要がありましたら、お気軽にお声掛けください。

(ウ)保護者への説明



⑩の「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、はいの回答が16の結果でした。また、⑪の「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、わからないの回答が1の結果でした。これからも、説明などは保護者にしっかりと分かりやすく説明をさせて頂きたいと思っております。また、児童発達支援計画についても、ガイドラインに沿ったものであり、保護者からの意見をしっかりと反映させて頂きます。

⑫の「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、どちらともいえないの回答が1、いいえの回答が5、わからないの回答が4の結果でした。「これからでしょうか?」とのご意見も頂いております。トレーニングのコースとしてはありませんが、ご要望があれば保護者と一緒にお子様との過ごし方についてお話しさせて頂きます。

次のページに続きます

⑬の「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、どちらともいえないの回答が3、わからないの回答が1の結果でした。また、⑭の「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、どちらともいえないの回答が3、わからないの回答が3の結果でした。「戸惑うことがある場合、相談にのってもらっています」とのご意見も頂きました。普段、トレーニング後のフィードバックの際にお話をさせていただいていることが多いですが、ご希望等ありましたら面談も実施致します。

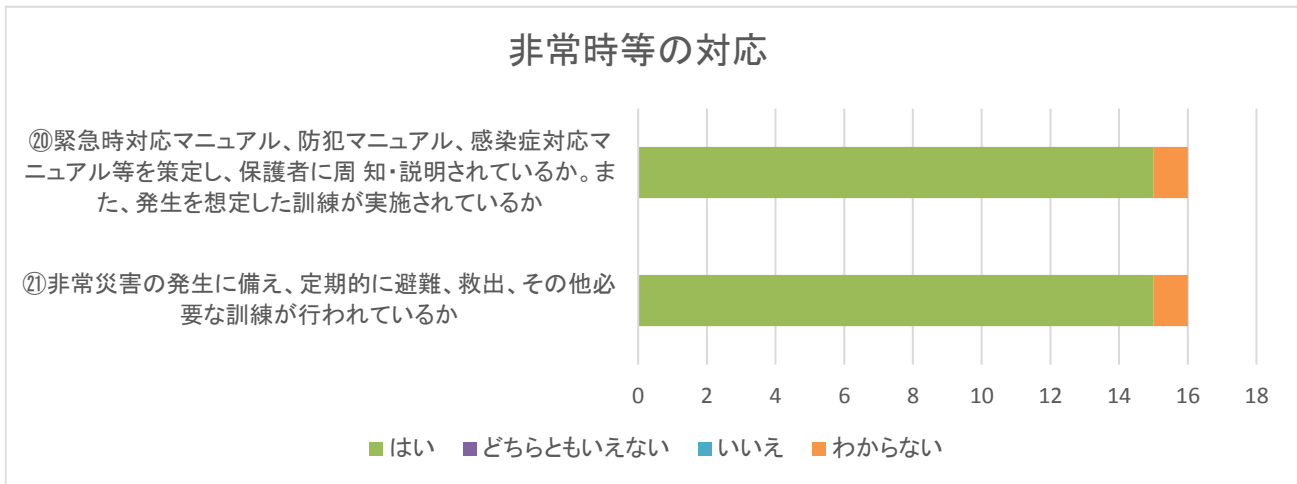
⑮の「父母の会の活動の支援や、保護者会等の開催等により保護者同士の連携が支援されているか」は、どちらともいえないの回答が3、いい絵の回答が6、わからないの回答が7の結果でした。「あるのでしょうか？」のご意見も頂いております。当事業所は、7月に開所して現在5か月目を迎えます。まだ、保護者同士が集まってのイベント等が出来ていないのが現状です。開催を望むお声も頂いておりますので、今後皆様でお話しできる機会などを持つことが出来たらと考えております。詳細等が決まりましたらお伝えいたします。何かお話ししたり相談したいテーマ等ございましたら、お気軽にお声がけください。

⑯の「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、どちらともいえないの回答が3、いいの回答が1、わからないの回答が5の結果でした。「相談したことがない」とのご意見も頂いております。また、⑰の「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」はどちらともいえないの回答が1、いいの回答が1の結果でした。今後、ご相談があった時などの対応法について再度職員で話し合い、保護者が気兼ねなく悩みなどをお話ししてくれるよう、また迅速かつ適切で丁寧に保護者やお子様のお悩みなどに向き合って対応していけるように改善してまいります。

⑱の「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、どちらともいえないの回答が3、いいの回答が4、わからないの回答が6の結果でした。ハッピーテラスのHPでは、各教室からのお知らせや、ブログなどを掲載しております。また業務に関する自己評価の結果なども今後HPに掲載していきますが、保護者にも直接お渡しさせていただきます。HPの方は都度更新されておりますので、ご確認いただけますと幸いです。(ハッピーテラスHP: www.happy-terrace.com/)

⑲の「個人情報の取扱いに十分注意されているか」は、わからないの回答が2の結果でした。個人情報の入っている書類につきましては、適切に取り扱い、基本的には鍵付きのキャビネットに収納しております。また、パソコン内にもカギがかけられたり閲覧が限られるソフト等を利用しております。今後も徹底して管理していきます。

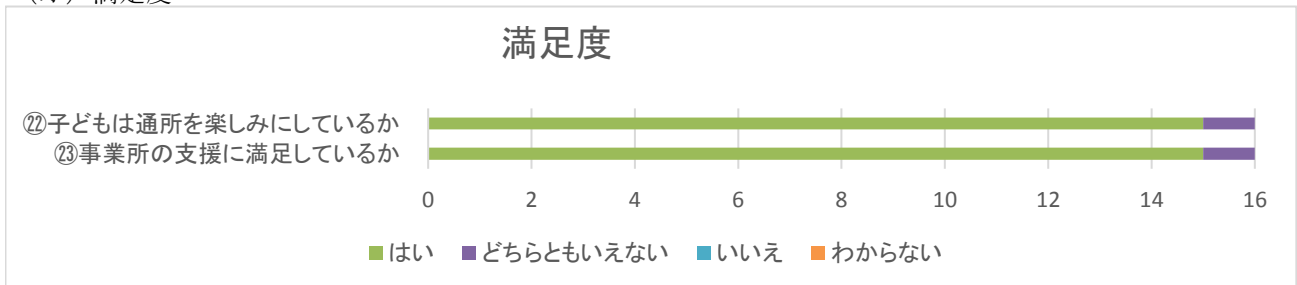
(エ) 非常時等の対応



⑩の「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、どちらともいえないの回答が1の結果でした。また、「避難訓練は実施されていますが、防犯マニュアルや感染症対策マニュアルなどは見覚えがありません」とのご意見も頂いております。これについては、利用している子ども達だけでなく、保護者にも適切に情報提供するよう努めます。

⑪の「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、どちらともいえないの回答が1の結果でした。ハッピーテラスでは、毎年3月と9月の防災週間に合わせて避難訓練や、トレーニングの内容を「避難訓練」にするなどの取り組みを行っております。最近自然災害も増えてきておりますので、何かあった時にすぐに対応できるよう、職員も心掛けていきます。

(オ) 満足度



⑫の「子どもは通所を楽しみにしているか」、⑬の「事業所の支援に満足しているか」は、どちらともいえないの回答が1の結果でした。今後とも、保護者やお子様の気落ちに寄り添い、お子様の状況に合わせたトレーニングを提供していけるよう、精進してまいります。

お忙しい中、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、保護者の皆様とお子様満足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、ハッピーテラス我孫子をよろしく願いいたします。