

ハッピーテラス国立・国分寺・国立駅前教室をご利用の皆様

ハッピーテラス国立・国分寺・国立駅前 従業員一同

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。

今回でハッピーテラス国立・国分寺・駅前教室のアンケートは4回目となります。質問項目が多くありましたが多くの方にご回答いただき、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ご連絡いただけましたら幸いに存じます。

敬具

記

送付日時 平成29年12月10日 送付

送付数	169 名	国立教室	53 名
		国分寺教室	58 名
		国立駅前教室	58 名

回答数	103 名 無記名式	国立教室	28 名
	(内併用利用者11名)	国分寺教室	37 名
		国立駅前教室	38 名

「目的」 日頃ハッピーテラスにお子様を預けていただいている親御様からの、ご意見・ご要望などをお伺いし、皆様の声をお伺いして教室運営に活かしていくため

「質問内容」 以下項目についての評価およびそれぞれについてのご意見を自由筆記いただきました。

<施設/教室について>

- | | | | |
|----------|--------|----------|---------|
| ・ 扉の形状 | ・ 机といす | ・ 活動スペース | ・ 清潔さ全体 |
| ・ トイレ水回り | ・ 教室外側 | ・ 見学室 | |

<スタッフ>

- | | | | |
|---------|--------|------|------------|
| ・ 身だしなみ | ・ 言葉遣い | ・ 態度 | ・ 配置人数や専門性 |
|---------|--------|------|------------|

<トレーニング>

- | | | |
|------------|-------------------|---------------|
| ・ 時間割 | ・ コーディネーショントレーニング | ・ 集団トレーニング |
| ・ 長期/土曜の時間 | ・ 個別支援計画書の作成 | ・ 活動プログラムの固定化 |
| ・ 学習要素の要望 | | |

<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 | ・ 苦情対応 | ・ 意思疎通、情報伝達 |
| ・ 会報(通信)情報発信 | ・ 個人情報管理 | |

<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 |
|-------------|----------|

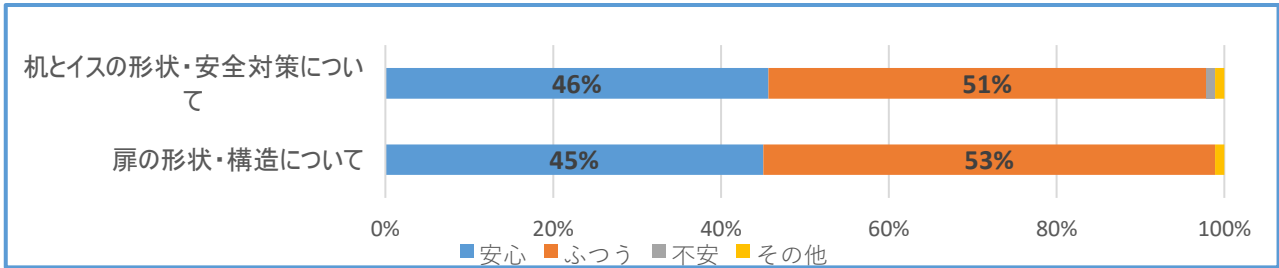
<全体満足度>

- | | |
|-----------|----------------|
| ・ 子どもの満足度 | ・ 事業所支援に対する満足度 |
|-----------|----------------|

「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

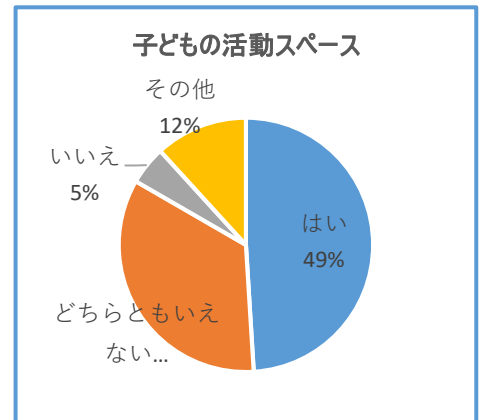
① 扉の構造および机椅子の形状・安全性について



机とイスの形状についてですが、全ての教室でいわゆる事務所用テーブル、イスを使用しています。角のあるテーブルにはコーナーガードを設置し、万が一ぶつかった時の対策を行っています。低学年のお子さんは床に足がつかないことがあります。床に足を乗せる台を置くことで集中できる環境を整えてまいります。

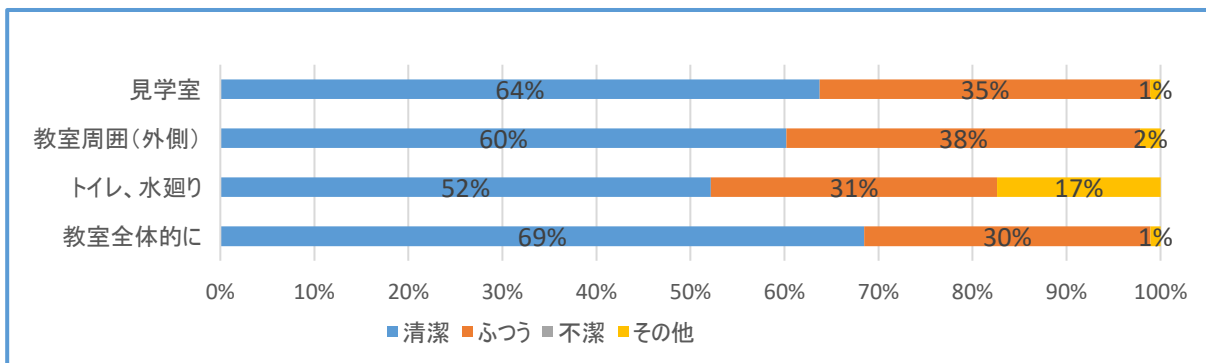
② 活動スペースが十分に確保されているか

活動スペースについては十分ではないというご意見もいただきました。東京都の規定では1人あたり3㎡の確保を規定されています。お子さんの数が多くなるとスタッフ人数も多くなるため、1人あたりのスペースが狭く感じます。整理整頓に心がけ、スペースの確保をしております。



③ 清潔さについて

教室全体、トイレ、相談室、外側いずれも清潔あるいはふつうの評価が大多数でした。トイレは実際にご利用になったことがない保護者の方も多く、ご判断がつかないというご意見もありました。



各教室のトイレについては下部の写真をご覧ください。国立教室は2014年4月開所より本年4月に5年目を迎えます。2月11日には壁紙の貼り替えを行い、皆様が気持ちよく過ごせる環境づくりに努めています。

【国立】トイレ



【国分寺】トイレ

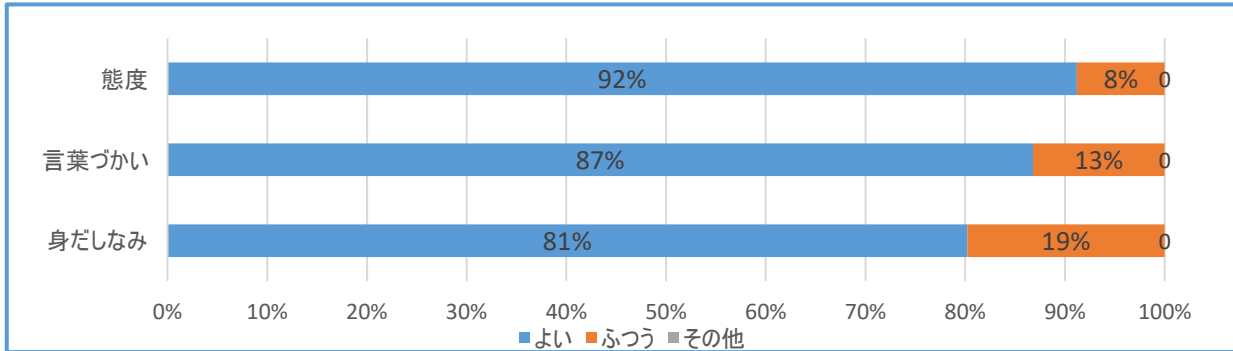


【国立駅前】トイレ



II 職員について

職員の「配置人数や専門性」については分からない、判断ができないというご意見がありました。放課後等デイサービスは「10:2の法則」といわれる配置人数規定があります。10名のお子さんに対して2名の職員（児童発達支援管理責任者以外で2名の職員が必要）の設置が義務付けられています。国立、国分寺、駅前教室では10:2を10:3で設定しています。各教室の職員については、性別、年齢が偏りのないよう配置をしております。できる限り異動が発生しないよう、また短期間での異動がないように配慮してまいります。また職員の紹介カードや職員各人の持つ研修終了証や資格証を教室の入り口付近の壁に掲示しております。お気軽にご確認いただければ幸いです。



III トレーニングについて

ハッピーテラスのご利用できる時間帯およびトレーニング時間は以下の通りです。

	ご利用時間	トレーニング時間	備考
学校終了(放課後)	13:30~19:30	17:00~17:30 17:40~18:10 18:20~18:50	* トレーニングまでの時間帯は宿題をしたり、友達と遊んだりする余暇時間です
学校休校日(土曜日、休暇)	09:00~17:00	10:30~11:00 11:15~11:45 14:30~15:00 15:15~15:45	* 11:45~はお昼ごはんの準備 * 13:00ごろから14:00ごろまで 天気の良い日は公園に行く こともあります

小学低学年のお子さんの場合にはスタート時間が遅いのではないかとのご意見もありました。しかしながら中学生高校生のご利用も多くあるためトレーニングの開始時間は今まで通り17:00~とさせていただきます。学校終了のお時間が早めでもハッピーテラスのご利用はいただけますので、職員へご相談ください。ガイドラインに規定されている通り、余暇時間には職員や他の利用者とボール遊びや工作、ボードゲームやカードゲームなど遊びを通じた活動を行い、お子様同士や職員が関わりながら社会性のスキルを磨く時間となっています。

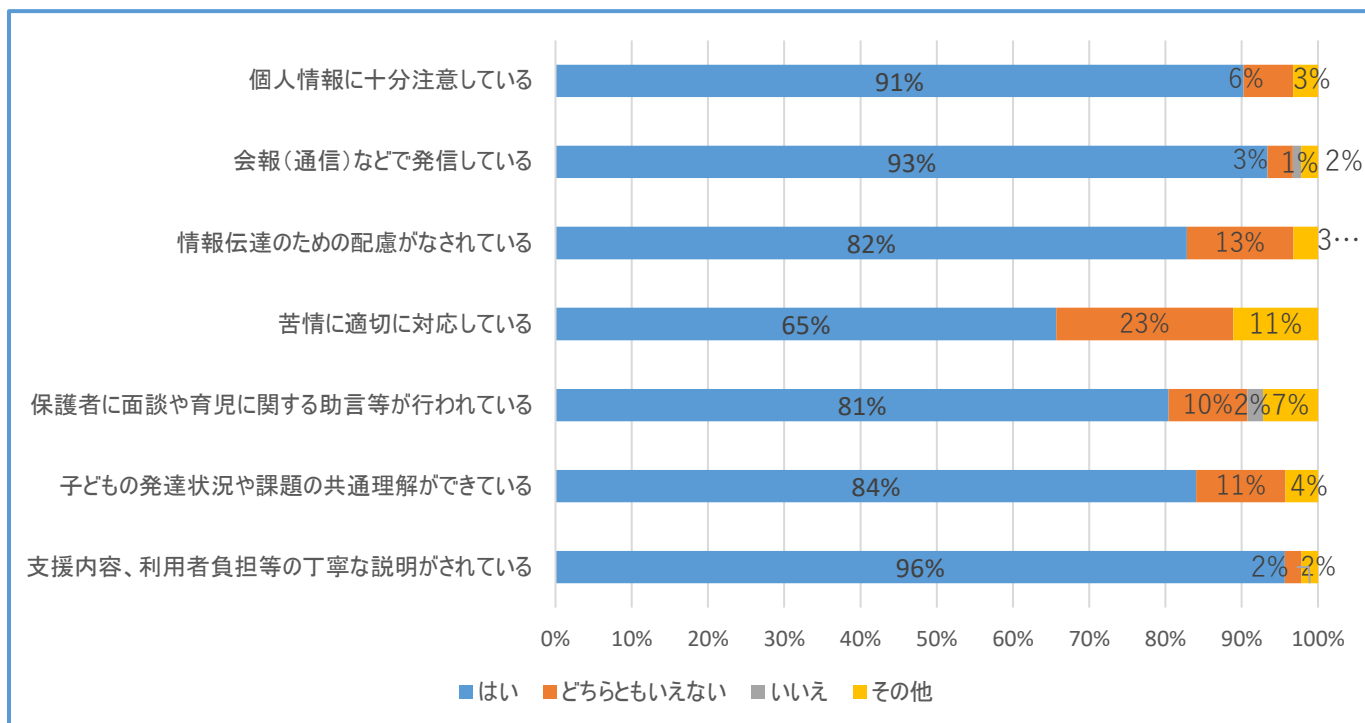
コーディネーショントレーニング、集団トレーニングについては効果があるとほとんどの保護者の方より評価いただきました。コーディネーショントレーニングについては各教室に資料がございますのでご興味のある方は職員にお声掛けください。集団トレーニングに関しては好評のコメントをいただきましたのでご紹介いたします。(原文のママ)

- 人の意見を聞く、人前で発表する練習になりとても良い。
- 特に「1分間しゃべらないゲーム」が効果があって、学校でも我慢できたとのこと。
- 人との関わりが難しかったりするのでそこで大人の知識のある方が介入してくださるのはとても大切だと思います。
- 本人ができないと言っても周りの子どもやスタッフに手助けしてもらい、やり通すようにしてもらえるのでとてもよいです。
- 高校生のため、スキルアップのあるトレーニングを受けてみたい。(1~2時間でも)

国立、駅前教室では高校生、中学生、小学校高学年のお子さんを対象とした中高生講座を行っています。これは進学、就労を見据えた一人一人の課題解決のプログラムとなっています。日時や4月からのカリキュラムについては別紙をご用意しましたのでご覧ください。

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。週間活動プログラムは月初に発行しているハッピーテラス通信にてお知らせしていますのでご覧ください。また、学習要素を増やしてほしいというご希望を多くいただきました。ハッピーテラスでは、パソコンやタブレットで学習が進められるオンライン教材「すらら」をご紹介します。詳細についてはお気軽に職員にご相談ください。

IV 保護者向けの説明について



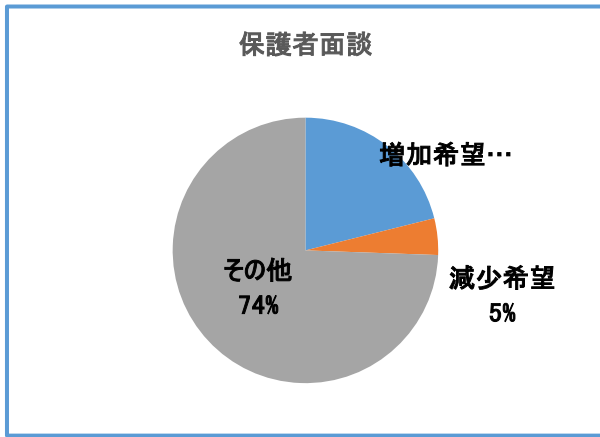
保護者むけの説明についての問いには多くの方が説明、共通理解、支援があるとご回答いただきました。苦情対応状況については「苦情をしたことがない」ためにその対応がどのようなのかが不明であるので「どちらともいえない」というご意見が多くなっています。苦情対応は、

国立教室	受付担当者	吉廣悠子	yuko@quest1.co	
国分寺教室	受付担当者	田沢奈美	nami@quest1.co	
国立駅前教室	受付担当者	佐川靖子	ryunosuke@quest1.co	
解決責任者		牛島秀夫	hideo@quest1.co	(080-5648-9392)

としています。教室に直接お話しにくい場合などはお住いの市の市役所の受給者証発行のご相談などに伺っている窓口にお伝えください。教室内に掲示もありますのでご確認いただければ幸いです。

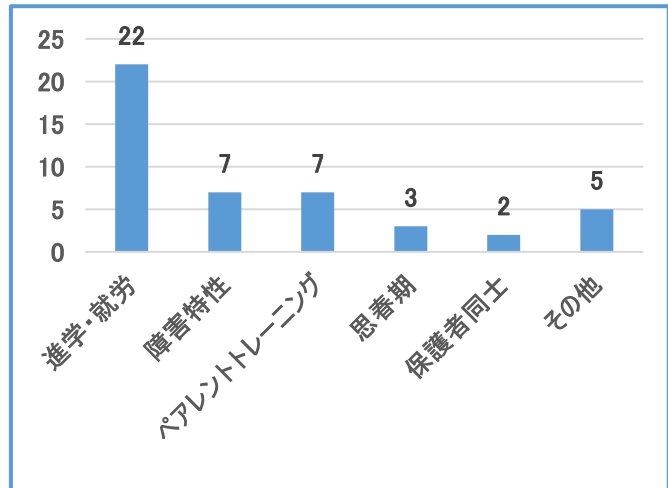
V 保護者向けの企画について

ハッピーテラスでは保護者面談を個別支援計画書更新のため、また短期目標の達成度合いによる目標再設定のため3か月に1回をめぐりに面談させていただいています。頻度については増加希望が21%、減少希望が5%、その他の74%は今まで通りでよいとのご回答でした。3か月に1回、職員からお声を掛けさせていただく以外に、保護者の方からのご希望があればいつでも面談を実施いたしますので、ご都合の良い時に職員にお声がけください。



勉強会/セミナーについては内容によって参加したいというご意見が最も多く、お書きいただきましたテーマは左記の通りです。進学/就労については以前に東京海上ビジネスサポート株式会社(東京海上日動火災保険株式会社の特例子会社)業務支援部長 山田一也氏をお招きして開催した「進学と就労」の勉強会レポートがございます。思春期については、ハッピーテラス芝浦教室の比良氏による「思春期と性」の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申し付けください。

障害特性、子どもの理解を深めたいというご意見もいただきました。ハッピーテラスでは障害特性を理解するために全ての職員が発達障害サポーター's スクールが発達障害基礎理解講座を受講しています。こちらはどなたでも受講できますので、ご興味のある方は「発達障害学習支援サポーター」で検索し、ホームページをご覧ください。また、リタリコの発達ナビに登録していただくと、知りたい情報がメールマガジンで配信されます。ぜひご利用ください。



また、保護者同士で情報交換や交流がしたいというコメントをいただきました。(原文のまま)

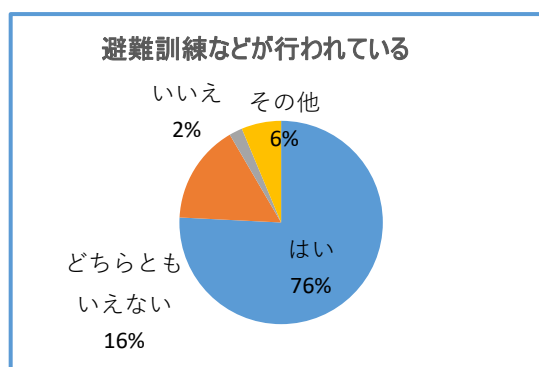
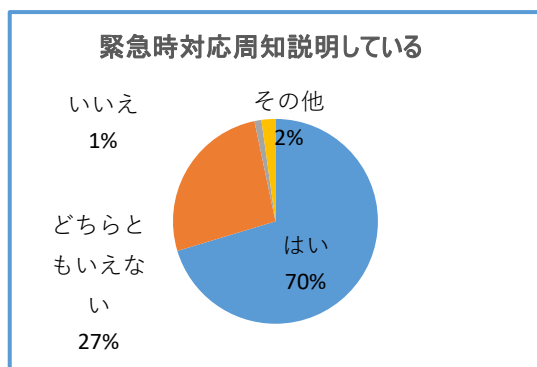
- 幼児教室(発達支援の)に通っていた時は、保護者がモニターを見ていたので、教室にいる他の保護者さんと交流があり、情報交換もできましたが、放課後デイはなさそうなので、たまには交流会があってもいいかなと思います。
- 保護者同士の交流会をしたいと何度か言ったことがあるが実現してくれない。先生方のアドバイスはとてもありがたいが、同じ心配、悩みを持っている者同士交流をしたい。
- 参観日(参観週)を作ってください。
- 進路について他の保護者がどう考えて決めているのか聞いてみたい。
- 忙しくて参加したくてもできないかもしれません。
- できれば保護者同士も情報交換できたら嬉しいですが、仕事をされていたり時間の確保が難しいかと思ひます。父母の会の活動が負担になっても預けにくくなったりしたら困りますね…。月に一回くらいHappyCafeみたいな日を作って出入り自由、他のお母さんとおしゃべり、交流できたら嬉しいな…と。

お子さんのトレーニングに取り組む様子をご覧になりながら保護者交流ができるよう、各教室の参観日を設けることとしました。日程は以下の通りです。参観日に限らず、教室内やトレーニングの様子はいつでもご覧いただけますのでお気軽にお越しください。

- | | | |
|--------|---------------------|----------------------------|
| 国立教室 | : 4月9日(月)～4月13日(金) | * 相談室よりご参観いただくことになるため、各日3名 |
| 国分寺教室 | : 4月16日(月)～4月20日(金) | までとさせていただきます。事前に各教室までご連絡 |
| 国立駅前教室 | : 4月23日(月)～4月27日(金) | くださいませ。 |

懇談会につきましてはご提案の「茶話会」(気軽にお茶を飲みながらお話しできる場)の設定ができるよう検討いたします。検討結果(曜日、時間帯、場所、テーマなどを考慮した運営とその可否)については通信でお伝えいたします。

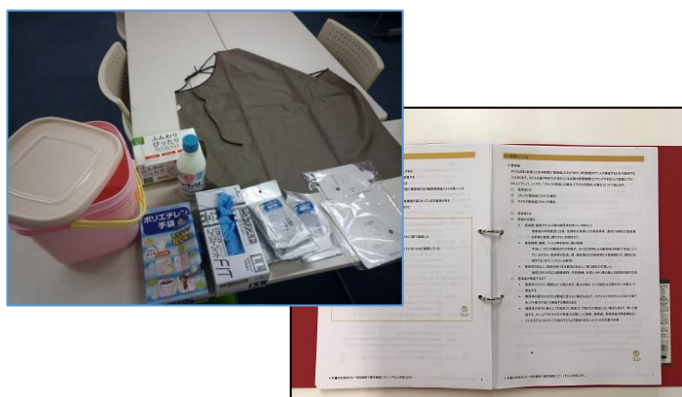
VI 非常時の対応



避難訓練、感染症対策については、契約書類の中の「契約にあたっての補足事項」でご説明させていただいております。平成29年2月以前にご契約された方には、平成29年2月のハッピーテラス通信と一緒に同封させていただきました。再度ご覧になりたい方は職員までお申し付けください。

防災訓練については「火事の発生」を想定し、避難訓練を年に2回、3月と9月に実施しています。避難訓練はトレーニングプログラムに「防災」をテーマに1週間行います。お子さんの人数分のヘルメットを各教室に備えており、ヘルメットをかぶって訓練を行っています。防災用具一式も揃えてあります。

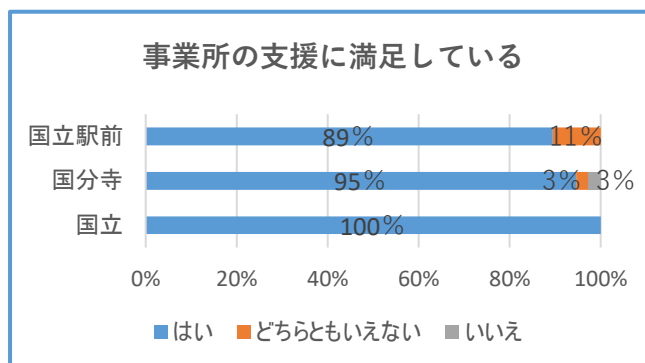
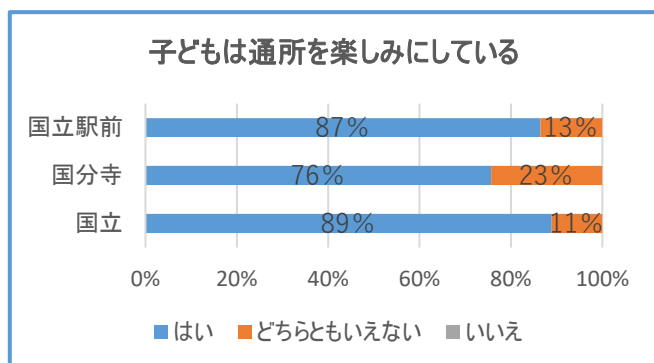
【感染予防セット/リスク管理マニュアル】



【避難訓練の様子】



VII 満足度



お子さん自身の通所については、楽しみにしていると評価を多くいただきました。100%となるよう、より楽しい教室づくりをしてまいります。保護者の方の満足度は「はい」とお答えいただいた方が国立で100%、国分寺で95%、国立駅前が89%でした。昨年と比べると、国立、国分寺共に「はい」と答えた方が9%増えた結果となりました。「どちらともいえない」「満足していない」とご回答いただいた反省を踏まえすべての方に「はい」とおっしゃっていただける教室づくりを心がけてまいります。

VII その他

今回も多くの保護者の方に自由記述欄にご記入いただきました。誠にありがとうございます。いくつかのご意見をご紹介しますながらハッピーテラス国立、国分寺、国立駅前教室で行っていく内容とあわせてご返信に返させていただきます。

□ 子どもが友達の名前が覚えられないタイプで、名前を覚えたいと思っているので名札などがあると良いのかなと思いました。

→ マグネット式の座席表を見せることで、座っている位置で友達の顔と名前が分かるようサポートしてまいります。

□ その日の利用時にいる職員に伝えても全体に情報共有されてない場合がある。連絡ノートや連絡窓口を決めていただくと安心できると思う。口頭の伝達ではうやむやになりやすいと思います。例えば毎回ではなく必要に応じて連絡や相談がある時のみでも。

→ 毎日職員間の連絡会を行い、連絡事項が共有できるよう努めております。お子さんが一人通所されている場合など、ご家庭によっては連絡帳でのやりとりをしていることもあります。必要に応じてご用意ください。

またうれ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)

□ いつもありがとうございます。学校では難しいこともハッピーテラスでは頑張れたり活動に積極的に動いている姿があるようで親として嬉しく思います。一人一人の先生が息子に合った支援、声掛けをしてくださっているから生き生きと活発に参加ができるのかなと思います。集団活動が苦手な息子に強制せず見守って声掛けをしてくださり、成功体験を増やしてくれたり、様々な先生方の接し方に感謝しています。

□ いつも本人の個性を理解して対応してくださり、感謝しております。本人への対応や、保護者への説明等、より分かりやすくして頂いて安心してお預けすることができます。今後もよろしくお願いします。

□ お世話になっております。親として心配なことは挙げればキリがありませんが、まずは本人が楽しく日々を過ごし、何か一つでも自分の得意なことを見つけられる場があり感謝しています。親以外で信頼できる大人(先生)の方々との貴重な時間を少しでも多くもてたらと思います。自信が彼を支えていくと思います。今後ともよろしくお願いいたします。

多くの温かいメッセージにスタッフ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。今後もよにより教室づくりをし、保護者の皆さまとも改善意見をいただける関係を構築してまいります。今後どうぞよろしくお願いいたします。

VIII 別添資料

一、 4月の中高生講座カリキュラム