

ハッピーテラス国立・国分寺・国立駅前・拝島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・拝島駅前教室従業員一同

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・国立駅前教室は6回目、拝島駅前教室は1回目のアンケートとなります。
 今年度も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、ご意見などいただけましたら幸いに存じます。

敬具

記

送付日時	令和2年12月1日				
利用者数	260 名	国立教室	77 名	国立駅前教室	86 名
		国分寺教室	74 名	拝島駅前教室	23 名
回答数	155 名 無記名式 (内併用利用者 14名)	国立教室	51 名	国立駅前教室	43 名
		国分寺教室	51 名	拝島駅前教室	16 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、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に記述いただきました。

<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

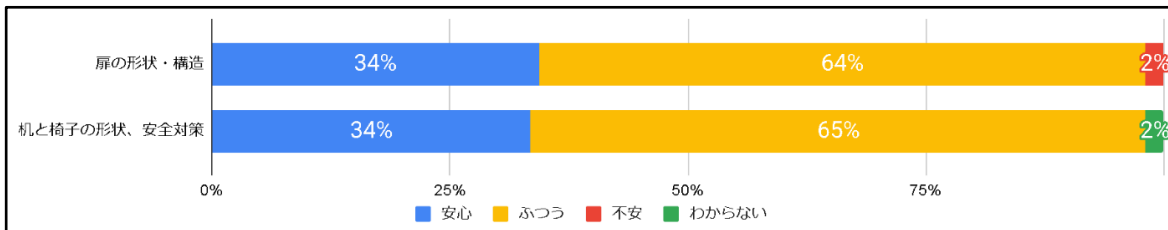
<全体満足度>

- ・ 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。その他、安全対策として指挟み防止ガードなどを設置しております。

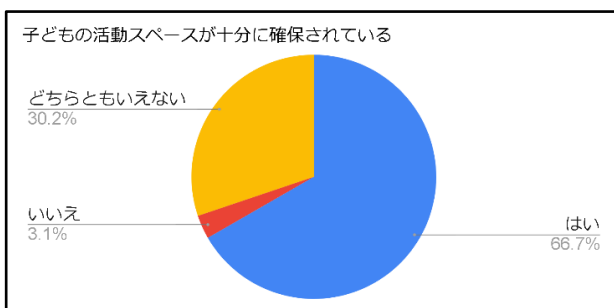


コーナーガード



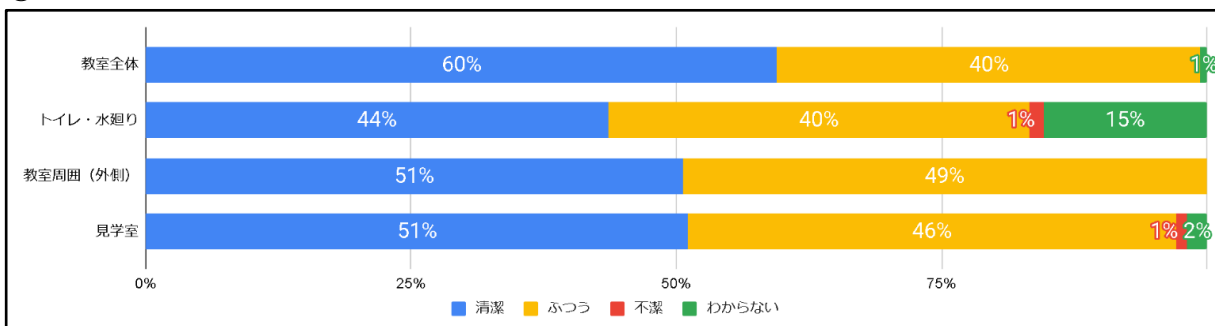
指挟み防止

② 活動スペースについて



活動スペースは、十分に確保されていると意見を多くいただきました。東京都では、1人あたり3㎡の確保が規定されています。お子さんの人数が多くなると職員の人数も多くなるため、1人当たりのスペースが狭く感じます。引き続き教室内のレイアウトを工夫し、スペースを確保してまいります。

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。

教室に関しては「土足が気になる」というご意見もありました。ハッピーテラスではお子様の自立に向けた支援を行っております。社会に出た時の1つの経験として靴で過ごす環境にしております。拝島駅前教室では、児童発達支援(未就園児対象)も行っておりますので、他の3教室は異なる環境となっております。

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、判断がつかないというご意見もありました。感染症対策も含め、水回りやトイレの清掃・消毒を細目に行うようにしております。今後も、皆様が安心して利用できる環境づくりを心がけてまいります。また、「ゴミ箱を足で開閉できるものにしてほしい」というご意見をいただきました。各教室、足で開閉できるゴミ箱に変更いたします。

○その他(環境整備について)

環境整備についていくつかご意見をいただきましたので、こちらで紹介しながら返信に代えさせていただきます。

□ 入口が一箇所避難する際に心配

→ 国立教室・国分寺教室は、教室内に非常用ドアがあります。国立駅前教室・栺島駅前教室は、窓に避難梯子を設置しております。避難経路については、教室内に掲示もありますのでご確認ください幸いです。



国立教室



国分寺教室



国立駅前教室



栺島駅前教室

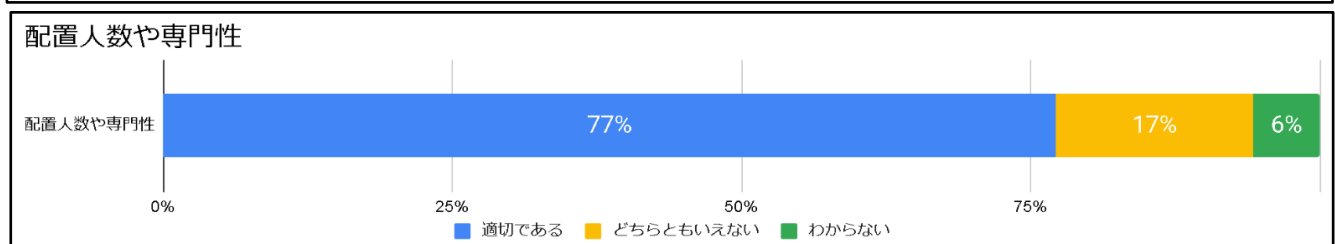
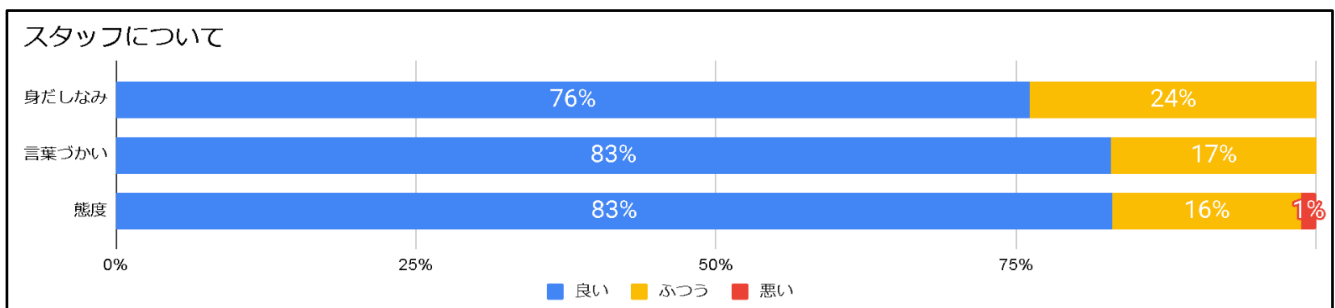
□ 入口の扉は暗証番号などついておらず誰でも入れてしまうのが不安

→ ハッピーテラスは、放課後等デイサービスのガイドラインに沿って運営しております。その中で地域に開かれた事業運営をするように規定されています。そのため、玄関の施錠はしておりませんがセコムと契約の上防犯カメラを設置し、緊急時にはスイッチを押して通報できるようになっております。

□ ドアの立てつけが悪い(栺島駅前教室)

→ 指導訓練室入り口は修理を実施いたしました。なお、扉への指はさみを防止するために完全に閉まらないようストッパーをつけています。

Ⅱ スタッフについて



① 配置人数や専門性について

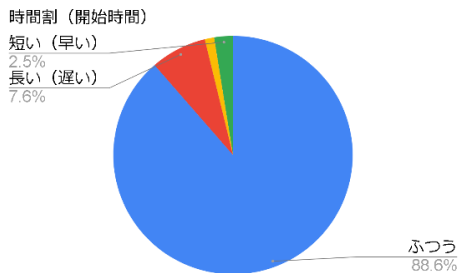
「配置人数や専門性」については分からない、判断ができないというご意見がありました。放課後等デイサービスは「10:2の法則」といわれる配置人数規定があります。10名のお子さんに対して2名のスタッフ(児童発達支援管理責任者以外で2名のスタッフが必要)の設置が義務付けられています。ハッピーテラスでは、10:2を10:3

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。

また、障害理解を深めるために職場内研修会などを日々行っております。今年度は、発達障害学習支援サポーター等の資格取得者も増え、全ての教室が発達障害プロサポート施設に認証されています。

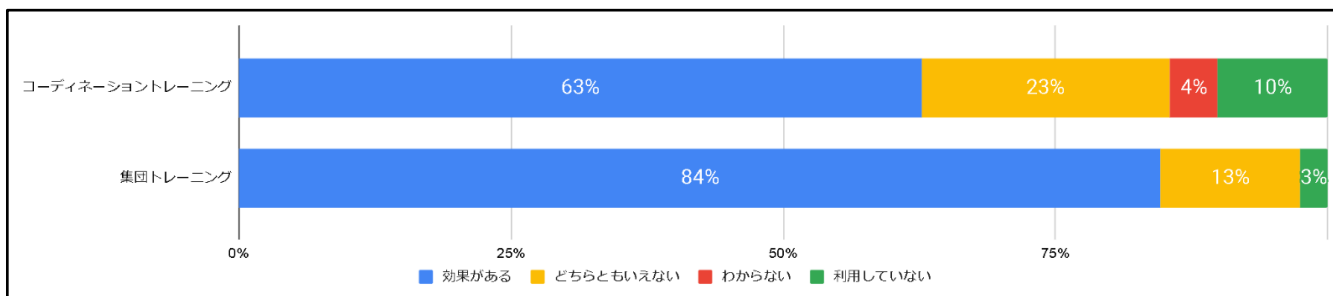
Ⅲ トレーニングについて

① 時間割(開始時間)について

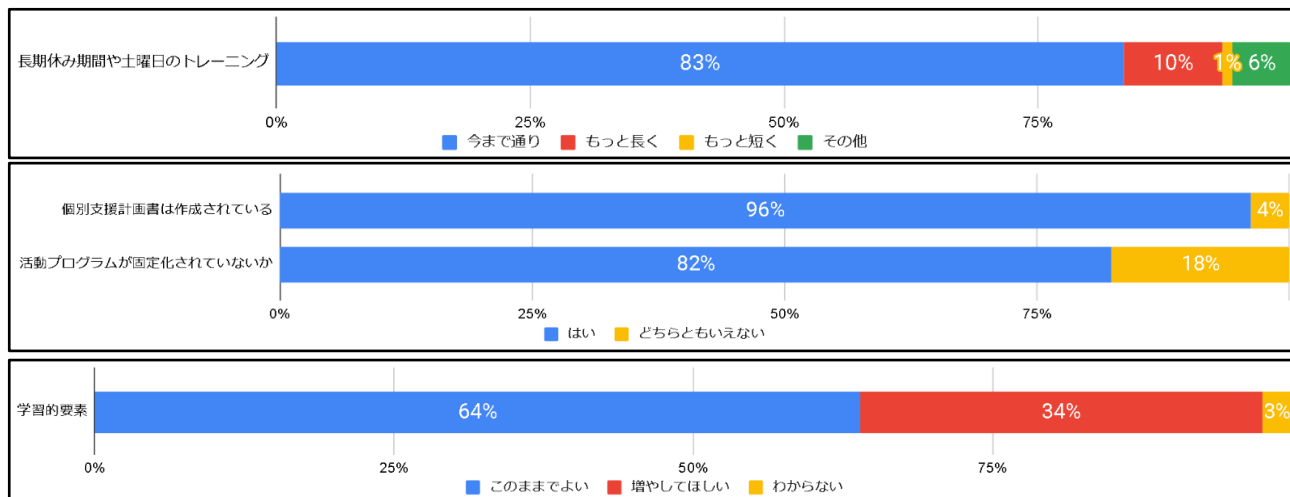


「低学年のお子さんにとっては開始時間が遅いのではないか」というご意見をいただきました。しかしながら、中学生、高校生のご利用も多くあるため、トレーニング開始時間は今まで通り17:00~とさせていただきます。「低学年の時は早い方がありがたいですが、高学年になって丁度よくなりました」というお意見もいただきました。皆様貴重なご意見ありがとうございました。

② 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



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」と多くの方から評価いただきました。今後もさらなる質の向上を目指してまいります。また、「見たことがないからわからない」という意見もいただきました。事前に予約をしていただければ、相談室からトレーニングに参加されているお子さんの様子を見学していただくこともできますので、スタッフにお気軽にお声かけください。また、国立、国立駅前、国分寺教室では、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。こちらも見学・体験を受け付けておりますので、お気軽にお声かけください。(曜日固定の人数が埋まっている場合は、空き次第順番にご連絡を差し上げます)



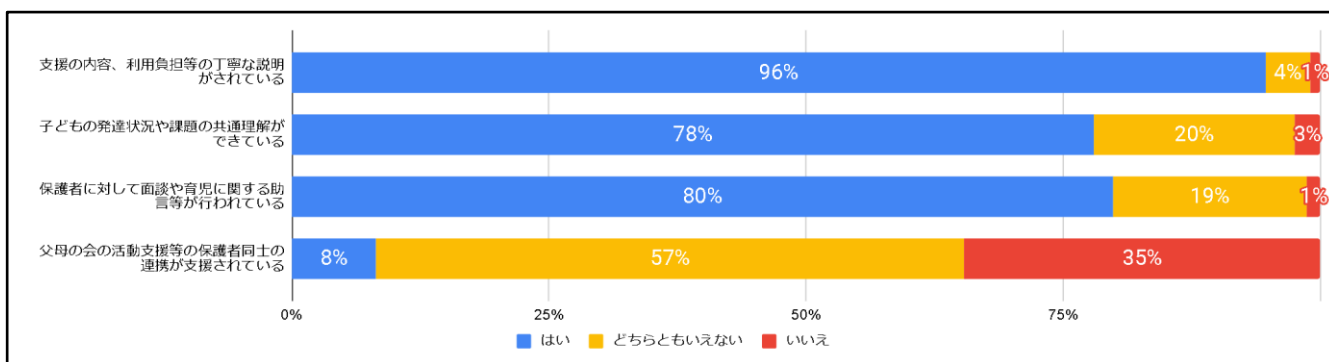
③ 学習的要素について

学習的要素について、33%の方から「増やしてほしい」とのご意見をいただきました。ハッピーテラスでは、宿題の声掛けや見守り等を日頃から行っております。学習面に関しては、可能な範囲でお手伝いさせていただきますので、ご要望等ありましたらご相談ください。

○ その他(トレーニングについて)

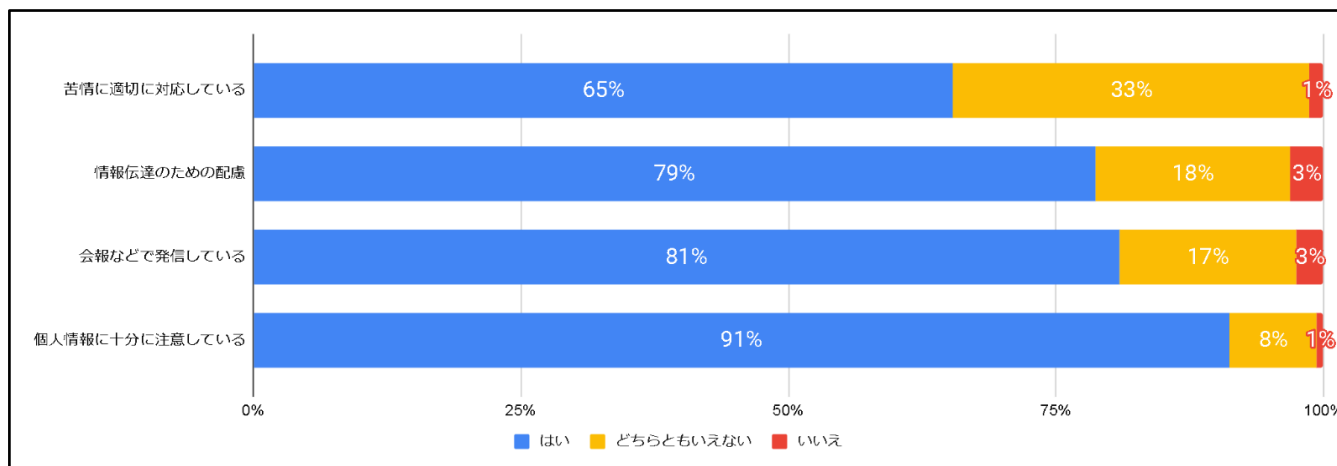
「学校の勉強への興味が沸くトレーニングを行ってほしい」というご意見をいただきました。読み書きや計算など、楽しみながら取り組んでいけるようにトレーニング内容を工夫してまいります。またプログラミングや化学実験などイベントの中でも取り入れてまいります。また「個別指導を月1回でもいいので取り入れてほしい」というご意見もいただきました。トレーニング実施時間帯での個別指導は職員体制上実施することが困難です。ただし、課題内容によっては余暇時間を使った30分前後の個別指導は可能ですので、利用されている教室のスタッフまでお問合せください。

IV 保護者向けの説明について



保護者向けの説明についての問いには多くの方に説明、共通理解、支援があるとご回答いただきました。

保護者同士の連携については半数の方が「どちらともいえない」とのご回答でした。今年度は、感染症対策として多人数が集まるイベントは控えさせていただきます。次年度の実施は今後検討してまいります。



子どもや保護者との意思疎通や情報伝達については「コロナウイルス対策のため、一組ずつしか保護者が入れず共有できない」というご意見がありました。以前のようにゆっくりとお話する時間が取れず、大変申し訳ございません。電話やメールでも対応しておりますので、いつでもご連絡ください。

苦情対応については「苦情をしたことがないため、わからない」というご意見もありました。

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	松崎貴広	takahiro@quest1.co
国立駅前教室	受付担当者	澁谷龍之介	ryunosuke@quest1.co
拝島駅前教室	受付担当者	高橋順子	junko@quest1.co
	解決責任者	牛島秀夫	hideo@quest1.co

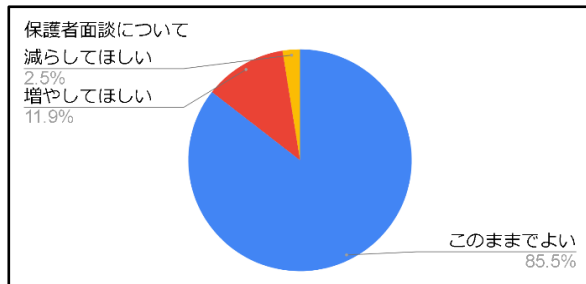
としています。教室に直接言い辛い場合は、お住まいの市役所の相談窓口にお伝えください。連絡先は教室内に掲示

してありますのでご確認ください。

国立教室	kunitachi@happy-terrace.com
国分寺教室	kokubunji@happy-terrace.com
国立駅前教室	kunitachi-ekimae@happy-terrace.com
拝島駅前教室	hajijima@happy-terrace.com

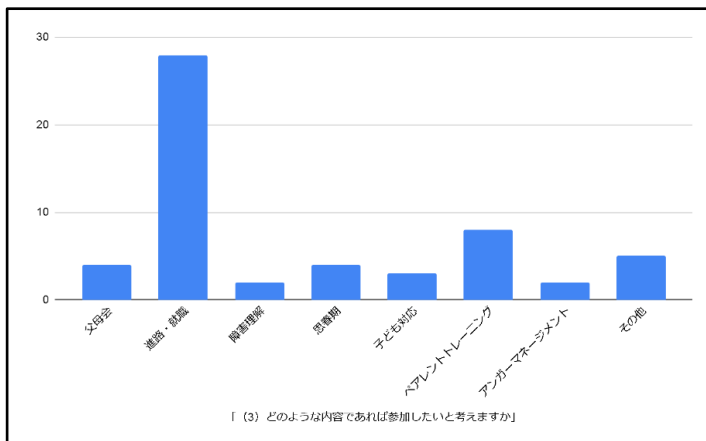
V 保護者向けの企画について

① 保護者面談について



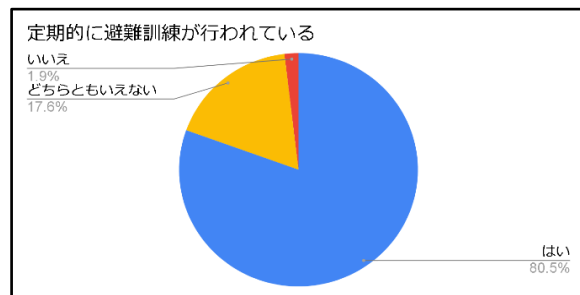
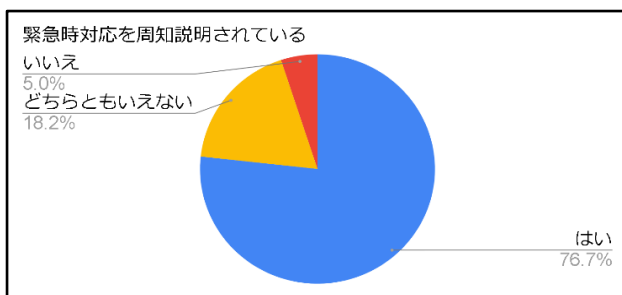
ハッピーテラスでは短期目標達成度合いによる個別支援計画更新のため、半年に1度を目途に保護者面談をさせていただいています。「オンラインや電話の活用を検討してほしい」というご意見もいただきました。今後、実施してまいります。

② 勉強会/セミナーについて



勉強会/セミナーについては「参加したい」が32%、「内容によっては参加したい」が64%、「参加しない」が3%となりました。お書きいただいたテーマは左記の通りです。実施手段は検討中ですが、年度内に保護者向けのセミナーや勉強会実施を行う方針です。詳しくは、通信やSMSを通じてご案内させていただきます。また、内容に関するご要望は随時受け付けております。スタッフにお声かけください。

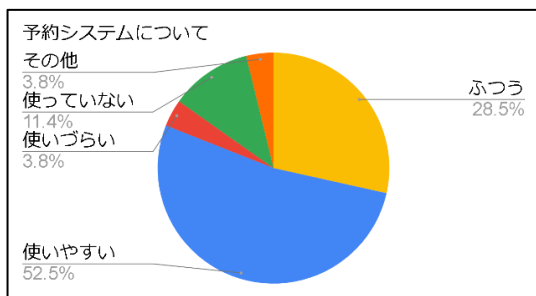
VI 非常時の対応



非常時の対応について、多くの方から「はい」とご回答いただきました。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。再度ご覧になりたい方はスタッフまでお申し付けください。避難訓練については「火事・地震の発生」を想定し、年に2回、3月と9月に実施しています。防災訓練は「防災」をテーマに一週間トレーニングを行います。利用人数分のヘルメットと防災用具一式も揃えております。

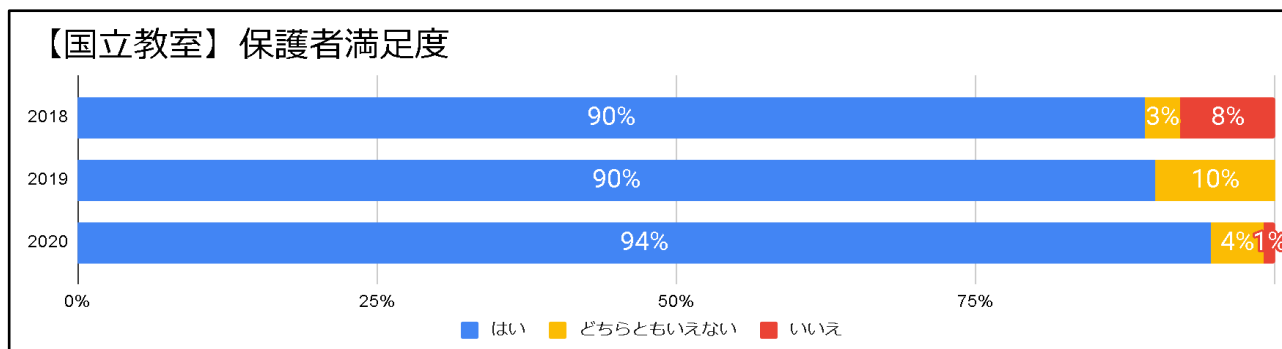
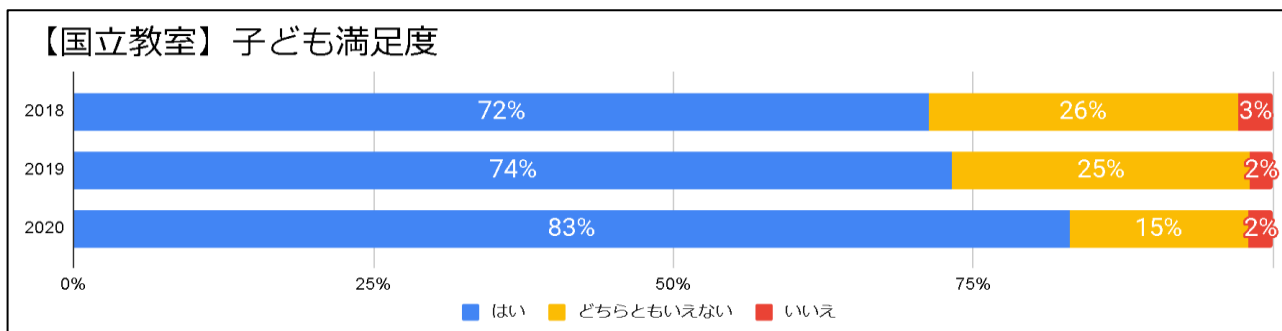
VII 満足度

① 予約システムについて



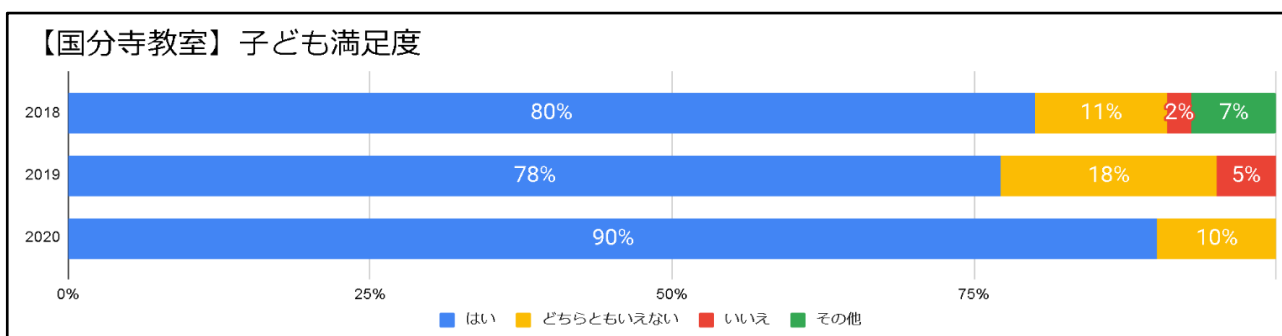
予約システムについては「使いやすい」「ふつう」の評価が大多数でした。その中に「パスワードを自分で設定したい」というご意見がありました。パスワードは保護者の方に決めていただくことができます。途中から変更することも可能です。変更が必要な方は、スタッフにお声かけください。また「毎回URLを探すことが大変。アプリ化してほしい」というご意見もありました。一度開いたサイトをブックマーク機能を使って保存していただくと、毎回URLを探す手間を省くことができます。ぜひお試しください。

② 国立教室満足度

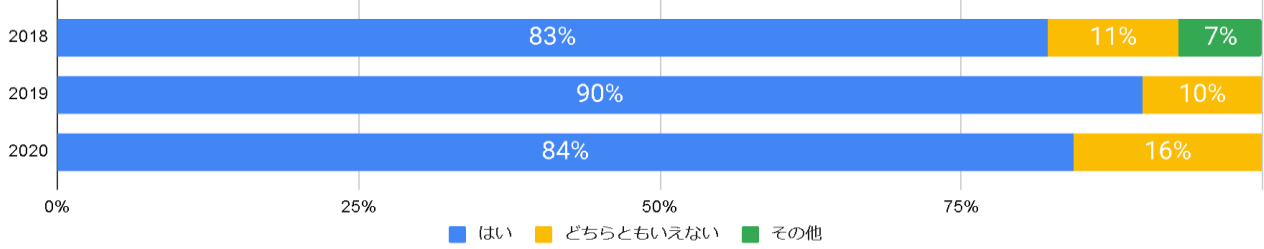


「お子様は通所を楽しみにしている」とお答えいただいた方が83%、保護者の満足度は「はい」とお答えいただいた方が94%となりました。その中で「信頼していたスタッフが移動し、不安を感じる」とのお声もありました。ハッピーテラスでは、お子様が安心して過ごせるよう、毎日打ち合わせを行い目標や支援方法等を共有しております。保護者の方にとっても気兼ねなく相談できる場でありたいと願っております。いつでもスタッフにお声かけください。

③ 国分寺教室



【国分寺教室】保護者満足度

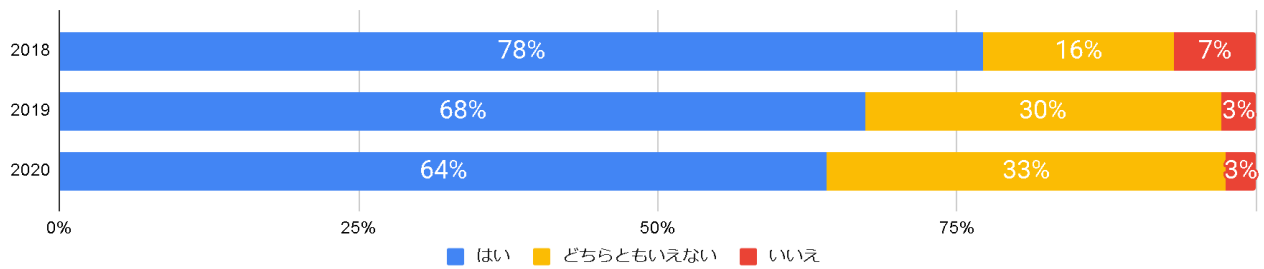


「お子様は通所を楽しみにしている」とお答えいただいた方が90%、保護者の満足度は「はい」とお答えいただいた方が84%となりました。前年度は、子ども満足度が78%だったので上回る結果となりました。

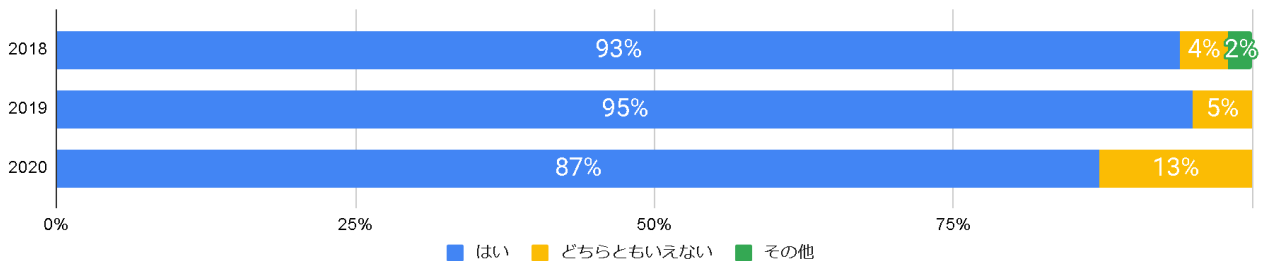
「子どもの自己肯定感が上がってきたように感じる」と嬉しいお言葉もいただきました。今後も保護者の皆様との信頼関係を大切に、お子様の成長のお手伝いをさせていただければと思います。よろしくお願いいたします。

④ 国立駅前教室

【国立駅前教室】子ども満足度



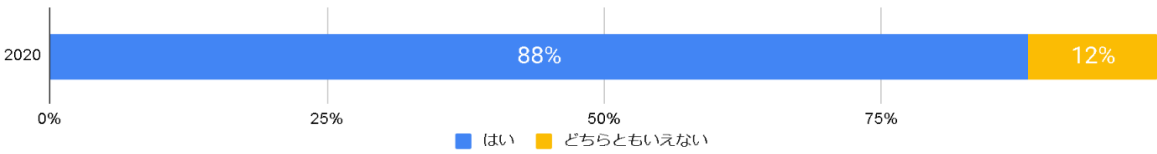
【国立駅前教室】保護者満足度



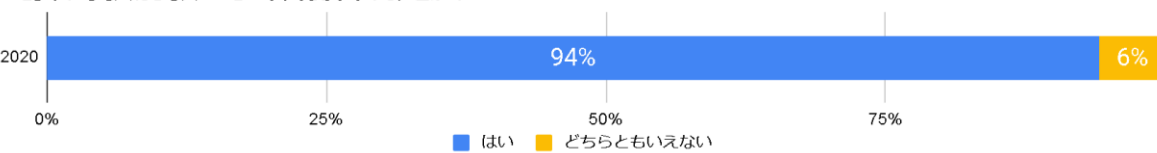
「お子様は通所を楽しみにしている」とお答えいただいた方が64%、保護者の満足度は「はい」とお答えいただいた方が87%となりました。中には「子どもがハッピーテラスでの生活を退屈に感じているようです」とのコメントがありました。子どもたちが「面白そう!」「もっとやりたい」と感じられるように、個々のレベルに合わせた教材を用意してまいります。また、高学年のお子様とは、子ども面談を行い目標などをご本人と共有することで意欲に繋げていきたいと思っております。

⑤ 拝島駅前教室

【拝島駅前教室】子ども満足度



【拝島駅前教室】保護者満足度



「お子様は通所を楽しみにしている」とお答えいただいた方が88%、保護者の満足度は「はい」とお答えいただいた方が94%となりました。「親子で楽しく通わせて頂いています。お友だちと遊ぶ楽しさを知る事が出来ました。」という嬉しいお言葉もいただきました。今後も皆さんが安心して過ごせる教室づくりを心がけてまいります。

VIII その他

今回も多くの皆様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。

うれしいお言葉をたくさんいただいたので、いくつかご紹介させていただきます。

□ いつも暖かく支援していただき感謝しています。学校生活では気付きにくい事も、ハッピーテラスの小集団では気づいていただき対応していただけるのが心強いです。また先生方も学校より子供達との距離が近く、信頼関係が築けている気がします。4月の緊急事態宣言時も、子供は生活が一変して不安そうでしたが、ハッピーテラスのリモートプログラムでいつもの先生と顔を合わせられてすごく嬉しそうでした。

□ いつも相談や立ち話にお付き合いいただきありがとうございます。先生方の何気ない一言やその時にピッタリハマるアドバイスに目から鱗が落ちています。たくさん救われています。一人一人よく見ていただいています。

□ 日頃より大変お世話になっております。子供はハッピーテラスに通う日をとても楽しみにしています。居心地の良い空間作り、本当にありがとうございます。子供が笑顔で楽しく通う姿を見て、療育の効果を感じています。

スタッフ一同、多くの温かいメッセージを本当に楽しく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、保護者の皆様から改善意見をいただける関係を構築してまいります。

今後ともどうぞよろしくお願いいたします。