

ハッピーテラス国立教室および国分寺教室をご利用の皆様

ハッピーテラス国立・国分寺 従業員一同

拝啓 寒冷の候、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教室および国分寺教室のアンケートは3回目となります。今回は都庁からの指導による質問項目も追加され質問項目が多くなりましたのに多くの方にご回答いただきまこと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28年12月10日 送付

送付数	119名	国立教室	59名
		国分寺教室	60名

回答数	79名 無記名式	国立教室	35名
		国分寺教室	44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ご意見をいただきました。

<施設/教室について>

- | | | |
|---------|-------|--------|
| ・扉の形状 | ・机といす | ・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 | ・グループトレーニング |
| ・長期/土曜の時間 | ・保護者ニーズや課題の対応 | ・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>

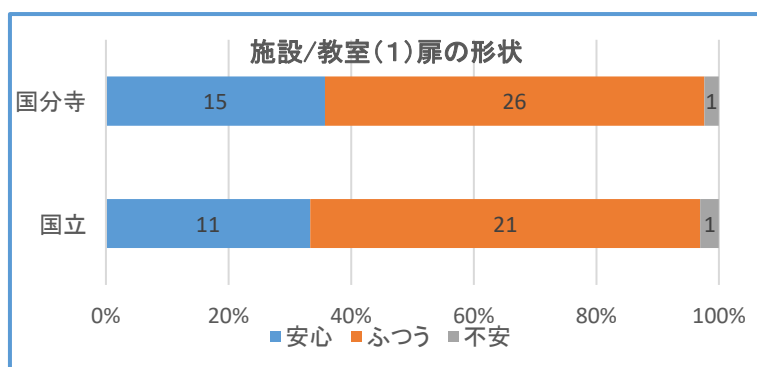
- ・ 子どもの満足度
- ・ 事業所支援に対する満足度

あ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」 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

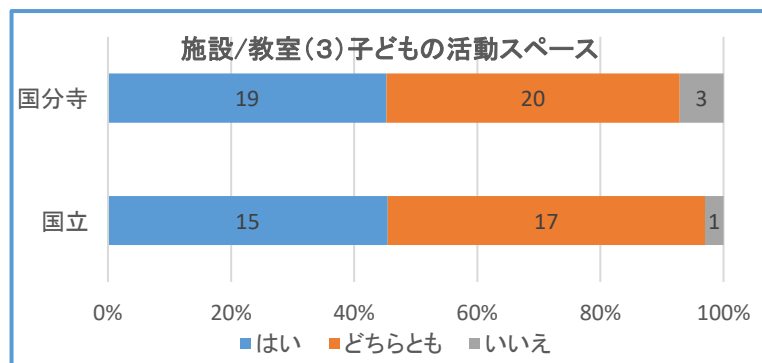
① 扉の構造および机椅子の形状・安全性について



国立は入口が自動ドアと手動の2つあること、国分寺は入口ドアが外側(階段側)へ開閉することが不安だというご意見をいただきました。

ドアの開閉については1人で通所するお子さんも多いためスタッフが必ず事務スペースより確認できる運用をしております。

② 活動スペースの確保について



(2)は机とイスの形状についてですが、両教室ともいわゆる事務所用テーブル、イスを使用しており、保護者の皆様からのコメントも特にありませんでした。国立では机とイスを昨年末に全入替をしました。入替の際には、子どもたち全員で今まで使用してきたテーブルをきれいにし感謝をして廃棄会社に引取りをしていただきました。

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。

国立では「相談室」が防音扉であり以前より指はさみの危険性をご指摘受けていたことよりドアを軽量アルミ製に変更しました。また、ドアの開閉回数そのものを減らせるように靴脱ぎスペースにDVDを移動しました。

国分寺では靴脱ぎスペースにあったソファで飛び跳ねるお子さんが多く、壁に大きな穴が開いています。こちらは1月15日に修繕工事をいたしました。

【国立】相談室扉



【国立】靴ぬぎスペース



【国立】テーブル/イス



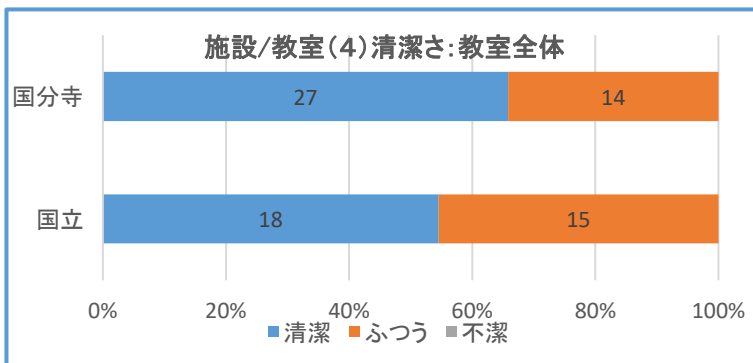
【国分寺】開閉ストッパー



【国分寺】靴脱ぎスペース



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。

国分寺ではトイレが2か所設置されていますが1か所はいたずらによる巾木の剥がれ、壁の崩れがあり、もう1か所はプラレールが配

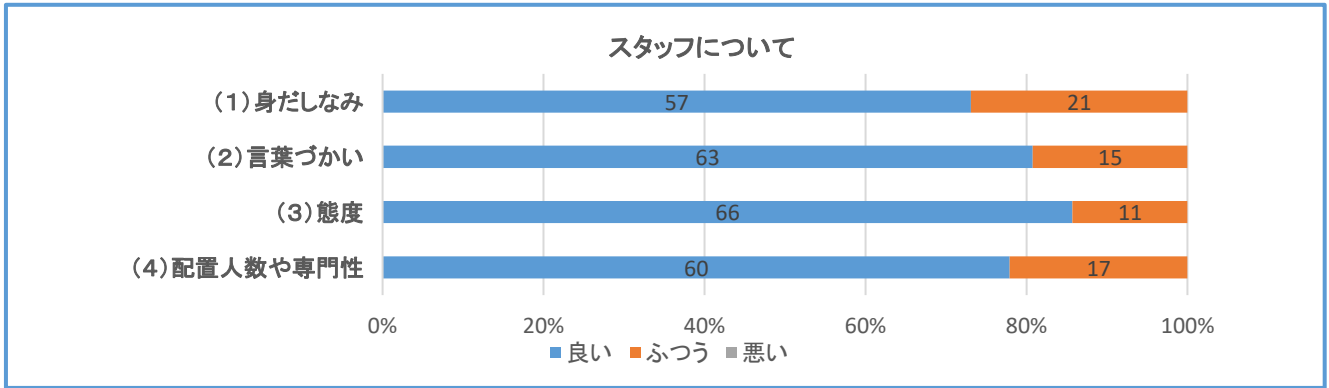
管に詰まるなど昨年末は気持ちよく利用できる環境ではありませんでした。修理会社の手配がつき壁の修繕は終了します。また、配管詰まりについてはプラレールが何台はいつているか不明なため更に調査をし場合によっては配管の取替を行う予定です。

国立は2014年4月開所より本年4月に4年目を迎えます。トレーニングルームの仕切り壁がぐらついたり、穴が開いたりしているためこちらも安全を考え、1月22日に修繕工事をし壁の入れ替えをいたします。

また2月1日に国立駅前開所にあわせ、国立駅前にイベントに使用する用具、クリスマスツリーなど季節の飾りつけ用品を収納する場所を確保しました。相談室(見学室)や事務スペースに保管していた物品など運び出し、整理整頓と活動スペースの確保を心がけてまいります。

II スタッフについて

スタッフの「配置人数や専門性」については善し悪しの判断ができないというご意見が多くありました。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。国立、国分寺では10:2を10:3で設定しています。また専門性についてはスタッフ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。



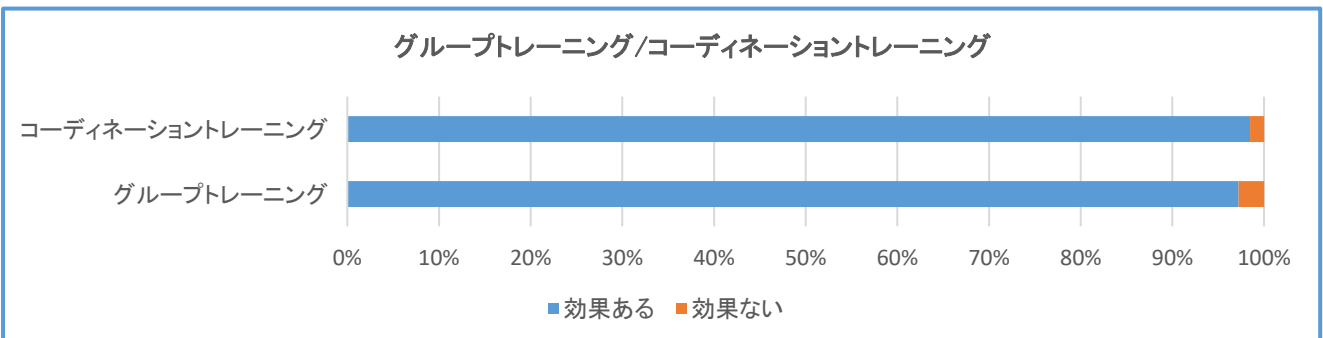
Ⅲ トレーニングについて

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

	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お友達と遊んだり自由時間です
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などに行きます

となっています。

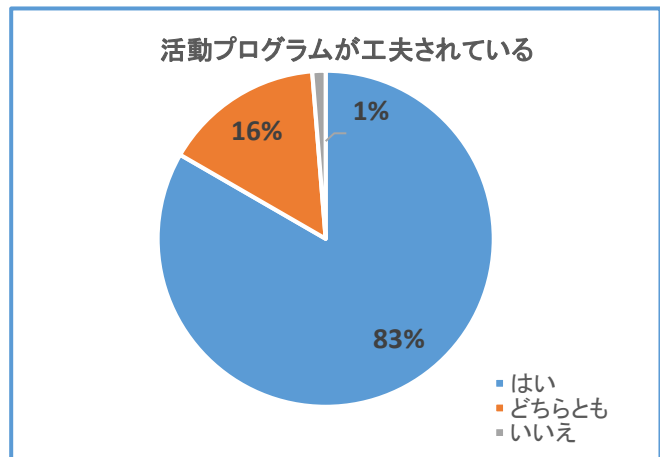
小学低学年のお子さんの中にはスタート時間が遅いのではないかというご意見もありました。しかしながら中学生高校生のご利用も多くあるためトレーニングの開始時間は今まで通り17:00～とさせていただきます。学校終了のお時間が早めでもハッピーテラスのご利用はいただけますのでトレーニングまでの時間帯の過ごし方についてはスタッフへご相談ください。多くのお子さんが「宿題」やご家庭できめられた課題を行ってから15:00ごろにおやつを食べています。おやつを食べたのちにお友達、スタッフとボードゲームやカードゲームをしたり、さらに自分の宿題を行ったり、ペーパークラフトをしたり好きな本を読んだりしています。



コーディネーショントレーニング、グループ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いています。コーディネーショントレーニングについては詳細のご説明を別紙ご用意いたしましたのでどうぞご覧ください。

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。ハッピーテラスの活動プログラムは以下の方針としています。また週次でテーマを定めています。

どの週でどのようなテーマで行っているのかはスタッフまでお問い合わせください。学習要素を増やしてほしいというご希望はアンケート回答のほぼ100%の保護者様よりいただいています。毎週のテーマは様々ですが個別のゴール設定により基本的な読み書き計算については学習もできるようにしています。使用したプリントをお持ち帰りいただきご家族でご確認いただき、ご意見などいただければ幸いです。



☆ **教室のみんなで同じテーマの学習をします。**

教室に来ているお友だちみんなで同じテーマに取り組めます。ただしお友だちの状態によっては積極的に参加できない場合もあるかもしれません。そのような場合には、一緒にやりたい気持ちになるまで個別対応をしたり、一緒にやることの楽しさを伝えるなどして、無理強いはしません。

☆ **発達の段階により個別にゴール設定を行います。**

できること、苦手なこと、参加しにくいことなどの発達の段階や分野はお子さんごと異なります。そのような場合には「参加すること」「発言すること」「チャレンジすること」をゴールにする場合もあります。また、お友だちによって時にはトレーニング内容そのものが簡単感じられる場面もあります。そのような場合には、他のお友だちを手伝うなどのゴールを設定します。

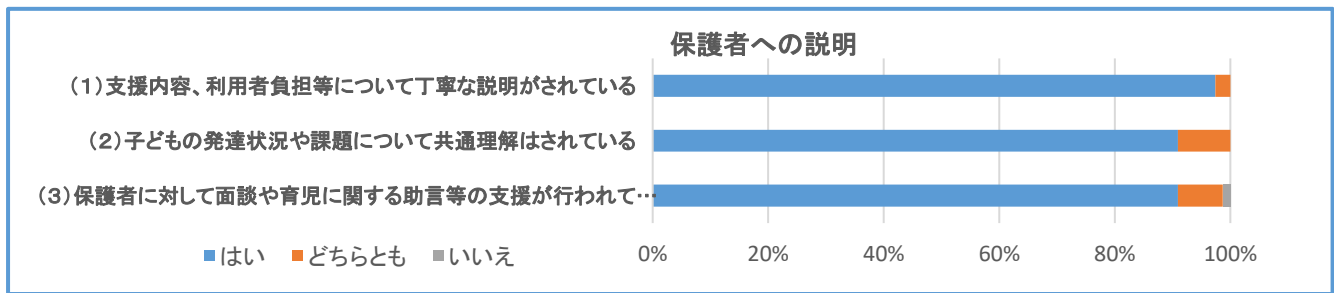
☆ **自立のためのプログラムに注力します。**

プログラムの設計にあたっては「厚生労働省の障害支援区分の審査判定項目」から抽出しています。80項目ありますが、このうち、放課後等デイサービスで対応が可能な項目を選択して、その項目ごとに対応するテーマを設定しています。療育には様々なテーマがありますが、ハッピーテラスでは「自立」に向けて

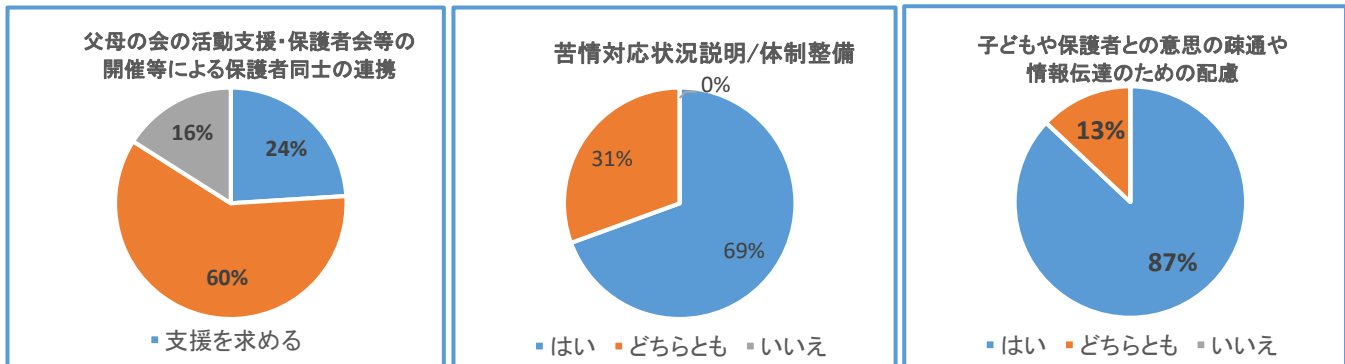
- ① ソーシャルスキル ② デイリースキル ③ モチベーションスキル、ボディスキル

をカリキュラムとします。

IV 保護者向けの説明について



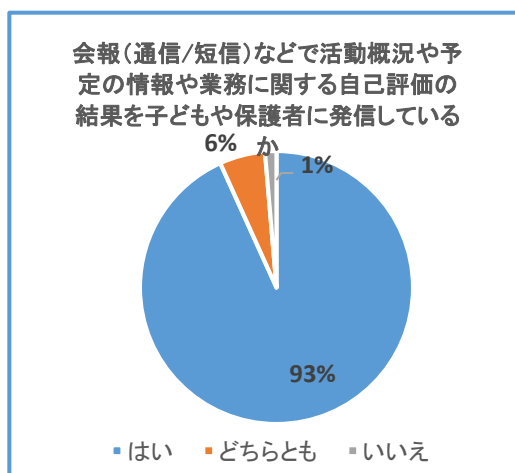
保護者むけの説明についての問いには多くの方が説明、共通理解、支援があるとご回答いただきました。



保護者間の連携については「どちらともいえない」「不要」が76%となっており、今後どのような形でのご支援ができるのかを考えていきます。ま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かが不明であるので「どちらともいえない」となっています。苦情対応は

国立教室	受付担当者	吉廣悠子	yuko@quest1.co
	解決責任者	牛島秀夫	hideo@quest1.co
国分寺教室	受付担当者	松崎貴広	takahiro@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。



ハッピーテラス国立、国分寺では以下のスケジュールで保護者の方へ書類を送付(送迎時に手渡し)しています。

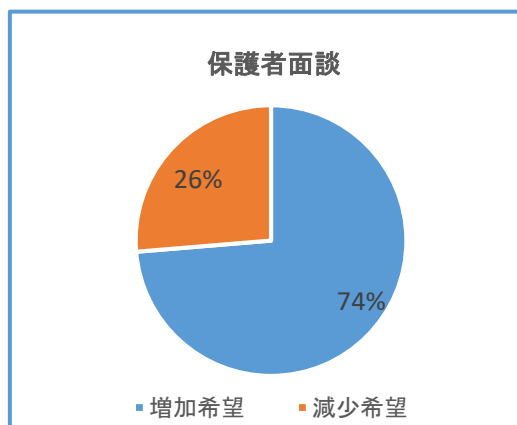
- | | |
|----|---------------|
| 月初 | ① 実績記録票 |
| | ② 予約カレンダー |
| | ③ 法定代理受領書 |
| | ④ 利用者直接入金分領収書 |
| | ⑤ ハッピーテラス通信 |
| 月中 | ⑥ 次月イベント案内 |
| | ⑦ 月次振返り |

教室の情報は⑤⑥にあたり、お子さんの活動状況については⑦でお伝えしています。内容についてご意見ご要望がありましたらスタッフへお声がけくださいませ。

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。頻度については今まで通りでよいとのご回答が75%でした。頻度をもっとあげてほしいとご希望いただく保護者もいらっしゃいました。ご希望されるかたはご都合の良い時にスタッフにお声がけください。

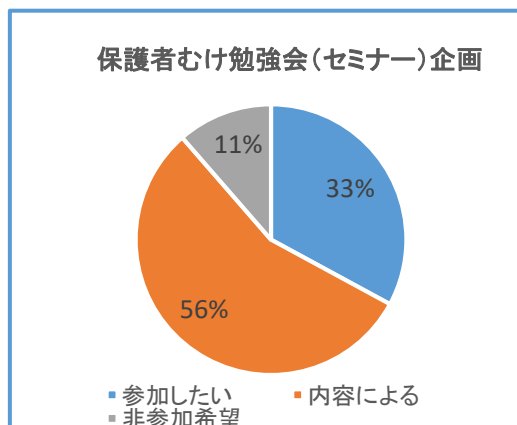
勉強会/セミナーについては内容によって参加したいというご意見が最も多く、お書きいただきましたテーマは



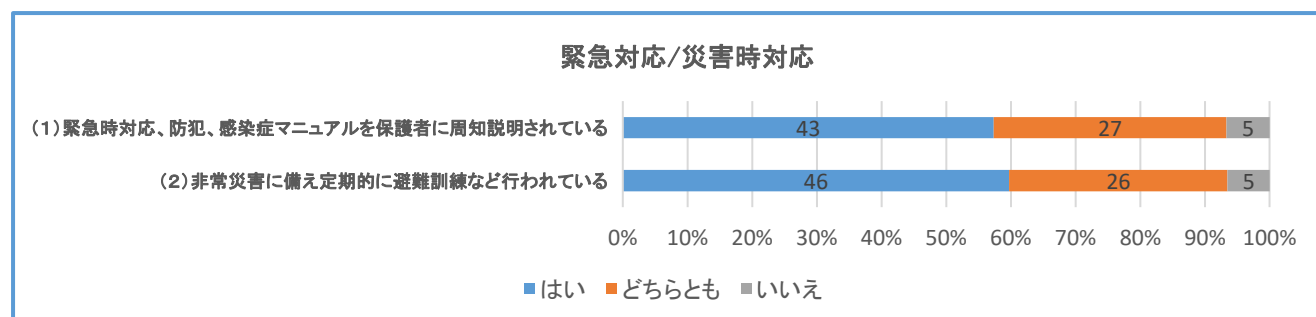
進学/就労	15 件
子どものかかわり方	5 件
ペアレントトレーニング	4 件
コミュニケーション	2 件
発達障害について	2 件

とありました。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「進学と就労」の勉強会を開催いたしました。(お話しいただいた内容をまとめたレポートがございます。ご希望の方はスタッフにお申し付けください)。

本年2月14日に国立市役所主催で山田氏の講演が予定されています。ご案内を同封いたしましたので併せてご確認くださいませ。ハッピーテラスでも本年は外部講師をお招きして勉強会の開催を予定したいと考えています。



VI 非常時の対応

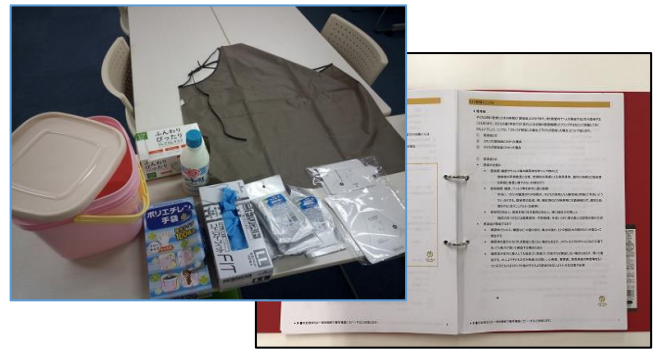


防災訓練については「火事の発生」を想定し、避難訓練を年に2回実施しています。3月と9月です。避難訓練はトレーニングプログラムに「防災」をテーマに1週間行います。お子さんの人数分のヘルメットを各教室に備えましたので次回以降はヘルメットをかぶって訓練をいたします。防災用具一式もそろえました。

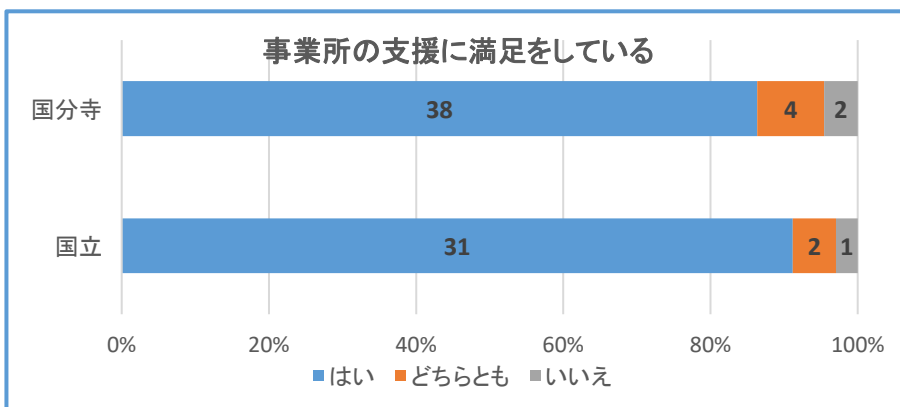
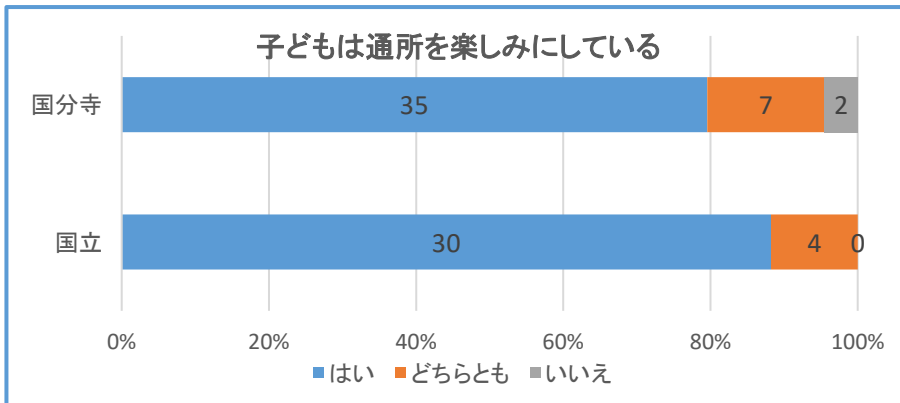
【国立/国分寺】ヘルメットと防災用具



【国立/国分寺】感染予防セット/リスク管理マニュアル



VII 満足度



お子さん自身の通所については、8割以上で楽しみにしていると評価をいただきました。100%となるよう、より楽しい教室づくりをまいります。昨年はお子さんそれぞれと「子ども面談」をいたしました。ご本人の夢ややりたいこと、楽しいことのお話を伺いました。

保護者の方からのハッピーテラス国立あるいは国分寺の支援についての満足度ははいとお答えいただいた方が国立で91%、国分寺で86%でした。「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。

VIII その他

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教室、国分寺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。（お名前をお書きいただいた方には個別にご回答させていただきます）

自転車置き場があるといい

→ 国立教室、国分寺教室ともに2～3台は止めることができるスペースがあります。自転車で来所されるときにはお声がけください。

【国立】自転車置き場



【国分寺】自転車置き場



- イベント時の表情が見たいので、お手数でなければ写真を展示販売してほしいです。
→ イベントの時には写真を撮って教室内に掲示いたします。写真の「販売」はしませんがご希望の写真があればスタッフへお声がけください。

- イベントは学校公開などに重なってしまい、なぜかいけないことが多いのです。
- イベントのお知らせが毎回来ますが、土曜日に使ってらっしゃるお子さんでいっぱいの様子。ほとんどと言って良いほど行かせるのは不可能なようです。なんとなく不平等を感じます・・色々な体験させてやりたいと思っているのですが・・
→ イベントは毎月第3土曜日もしくは第4土曜日を予定しています。「遠足」「調理」「作業」など毎月企画しています。
特に国分寺のイベントには参加できないという声を複数いただきました。土曜日のイベントについては2月1日に開所する国立駅前でのイベント時のご利用もご検討いただければ幸いです。別添に国立駅前のイベント案内を同封しています。

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)

- いつも子供たちに寄り添い、ほめて伸ばす姿勢にありがたく感謝しております。悩みながらの子育てですが、先生方が支えて下さるおかげで心にゆとりを持ってわが子に接することが出来ます。これからもよろしくお願い致します。
- ハッピーに通いだして9ヶ月。子供はすごく楽しみにしているし、(通所)先生方も手厚く指導してくれるので、本当に感謝しています。ここの通所に通ってよかったなあと思います。これからもよろしく願います。
- いつも温かな支援、本当にありがとうございます。先日学校の友達の家で親子で遊びに行った際、ボードゲームをしました。「ハッピーテラスで普段からやっていたから」と、本人が教えてくれた通り、友達とも互角に勝負が出来、ボードゲーム好きの友達もとても楽しかった。皆DSばかりで、ボードゲームをできる友達がいなかったから嬉しかったと、そのお母さまからお礼のメールを頂いたほどです。ハッピーテラスのおかげで、友達とコミュニケーションが、より円滑にできるようになってきました。今後ともよろしく願います。

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。今後もよい教室づくりをし、保護者の皆さまとも改善意見をいただける教室づくりをしてまいります。今後どうぞよろしく願います。

IX 別添資料

- 一、 コーディネーショントレーニングについて
- 一、 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 山田一也氏講演「進学と就労」の勉強会 国立市役所主催 案内
- 一、 ハッピーテラス国立駅前教室2月イベント案内