

平成30年1月

ハッピーテラス大分教室をご利用の皆様

ハッピーテラス大分教室 従業員一同

拝啓 寒冷の候、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。今回はハッピーテラス大分教室が開所して初めてのアンケートを実施しました。質問項目が多い中、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対応につきましてご報告申し上げます。ご一読のうえ、ご意見など御座いましたらご連絡をお願い致します。

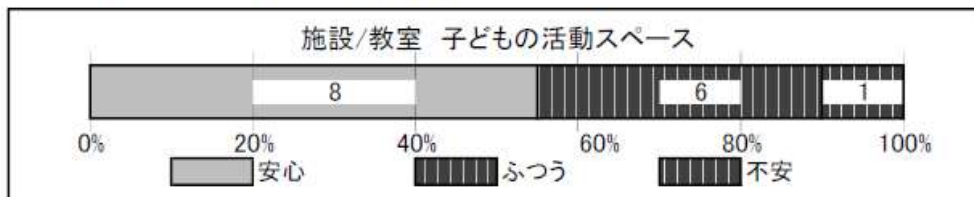
敬具

記

| | | |
|--------|--------------------------------------------------------------------|----------------|
| 送付日時 | 平成29年11月配布 | |
| 送付数 | 20名 | |
| 回答数 | 15名 無記名式 | |
| 「目的」 | 日頃ハッピーテラスにお子様をお預けいただいている保護者様からの、ご意見・ご要望などをお伺いし、皆様の声を教室の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。 | |
| | I < 施設/教室について > (資料1) | |
| | ・ 子どもの活動スペース | ・ 清潔さ |
| | II < スタッフについて > (資料1) | |
| | ・ 身だしなみ | ・ 言葉づかい |
| | ・ 配置人数や専門性 | |
| | III < トレーニングについて > (資料2) | |
| | ・ 保護者ニーズや課題の対応 | ・ 活動プログラムの固定化 |
| | ・ 時間割 | ・ 長期休暇/土曜日 |
| | ・ 学習要素の要望 | |
| | IV < 保護者への説明 > (資料3) | |
| | ・ 支援内容や負担費など | ・ 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 | ・ 会報(通信)情報発信 |
| | ・ 個人情報管理 | |
| | V < 保護者向け企画 > (資料4) | |
| | ・ 臨床心理士との面談会 | ・ 臨床心理士への質問 |
| | ・ 保護者勉強会(セミナー) | |
| | VI < 全体満足度 > | |
| | ・ 子どもの満足度 | ・ 事業所支援に対する満足度 |

I 教室施設について

【質問】① 子どもの活動スペースが十分に確保されているか

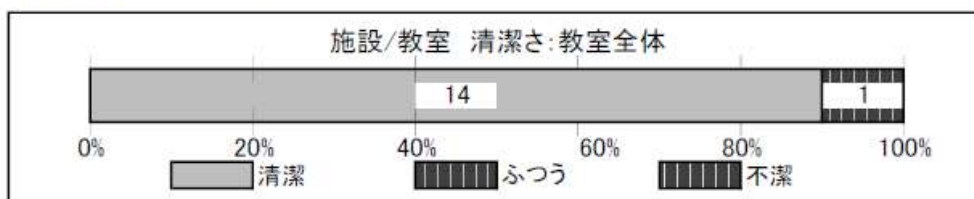


【回答】①

活動スペースについては「大きい児童が一緒だと狭いのでは」等の十分ではないというご意見もいただきました。

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㎡の床面積の確保を規定されています。大分教室の指導室は48.61㎡ですので約19人分のスペースを確保出来ます。しかし、お子様の人数が多くなると一人あたりの活動スペースが狭く感じます。整理整頓を心掛けスペースの確保をしております。

【質問】② 教室は清潔にされているか

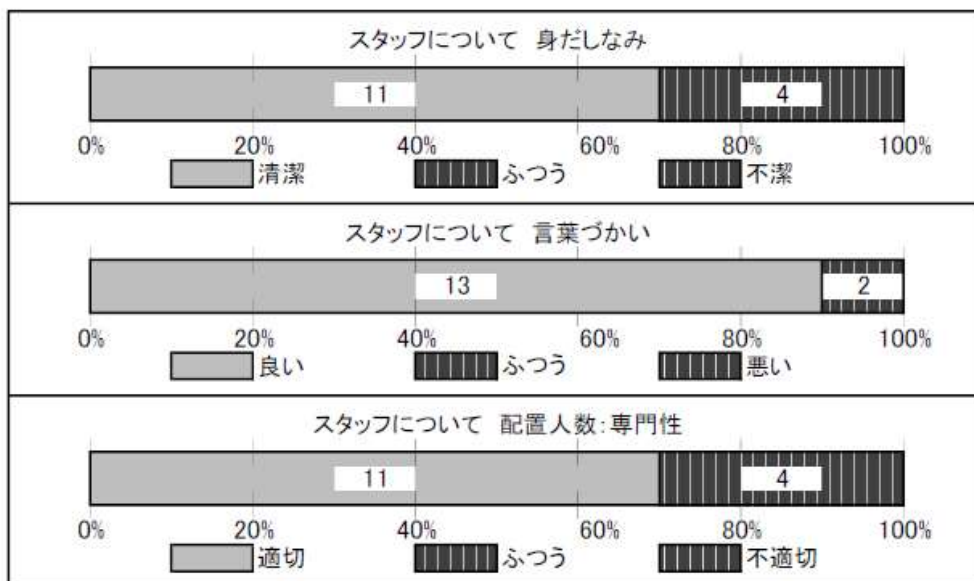


【回答】②

教室全体・外観等いずれも清潔との評価が大多数でした。トイレまたは相談室は実際にご利用になったことがない保護者の方も多いので判断がつかない事もあります。大分教室では教室管理責任者が毎時、徹底し清潔感を保持しております。これからも引き続き清潔感を保つよう心掛けてまいります。

II スタッフについて

【質問】③ スタッフの身だしなみ・言葉づかい・配置人数や専門性は適切か



【回答】③

スタッフの「配置人数や専門性」については分からないの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の規定があります。10人のお子様に対して2名のスタッフ(児童発達支援管理責任者を除く)の基準が義務付けられています。大分教室では、「10:2」を「10:3」で配置しております。専門性については各スタッフの持つ資格証や研修修了証を教室の出入口付近の壁に提示しております。お気軽にご確認いただければ幸いです。

また、新しいスタッフの顔と名前が一致しないというご意見もありました。教室には全スタッフのプロフィール写真を掲示しておりますが、教室内に掲示されているためご確認されてない保護者の方も多いと思われまます。保護者の方にご確認いただけるよう掲示してまいります。

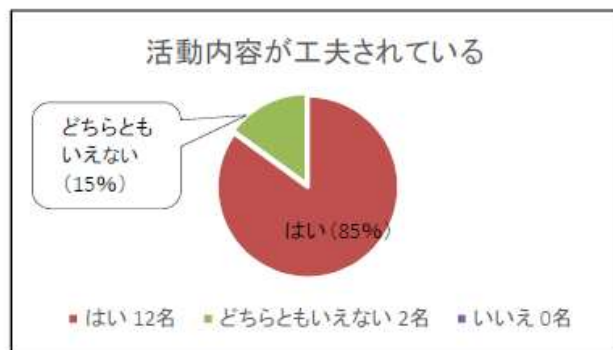
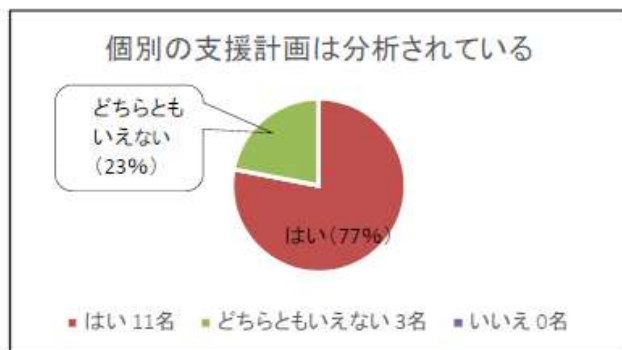
Ⅲトレーニングについて

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下記の通りとなっております

| | ご利用時間 | トレーニング時間 | 備考 |
|---------------------|-------------|----------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| 学校授業終了 (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 |
| 学校休業日 (土曜日・長期休暇) | 09:00～17:00 | 10:30～11:00 11:15～11:45 14:30～15:00 15:15～14:45 | * 天気の良い日は公園におでかけしたり、課外イベントに行ったりもします |

【質問】④ 個別支援計画は、ニーズや課題について客観的に分析されたうえで作成されているか。

【質問】⑤ 毎日の支援内容が、固定化されないように工夫されているか



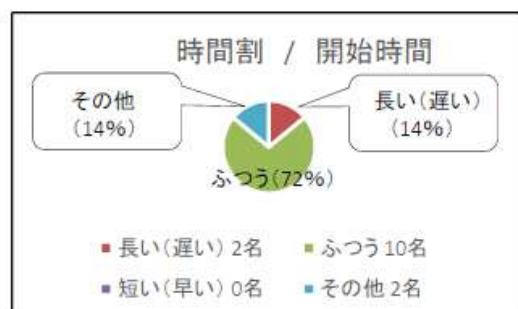
【回答】④⑤

個別支援計画のニーズや課題については客観的に分析されていると評価が多く、活動内容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。ハッピーテラスでは週次で「テーマ」を定め、教室に来ているお友達みんなで同じテーマに取り組みます。学習では発達の段階や分野で「できること」「苦しいこと」など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参加することやチャレンジすることを目標に個別対応をしたり、一緒に参加する楽しさを伝えたりします。また、トレーニングの内容によっては簡単に感じられる場面もございますが、そのような場合には一緒に参加しているお友達のお手伝いや協力を目標に設定しトレーニングを行っています。どの週にどのようなテーマに沿って学習しているかは、毎月の会報でも記載しております。

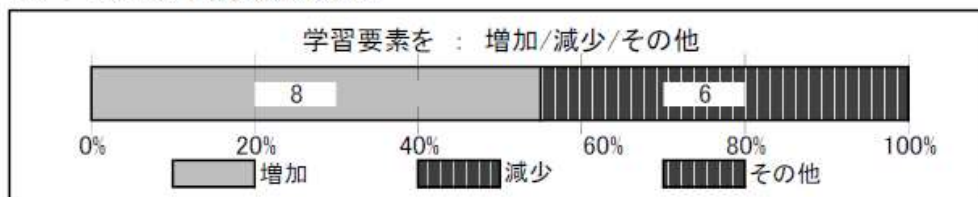
【質問】⑥ トレーニングの時間割や開始時間は適切か

【回答】⑥

トレーニングの時間について開始時間が遅いのではないのかという評価もありました。ハッピーテラスでは就学のお子様を対象に学習トレーニングを行っているため、中学生、高校生までのご利用も可能となっております。学校終了後(放課後)の時間が早くてもご利用はいただけますので、時間帯の過ごし方につきましてはスタッフまでご相談ください。



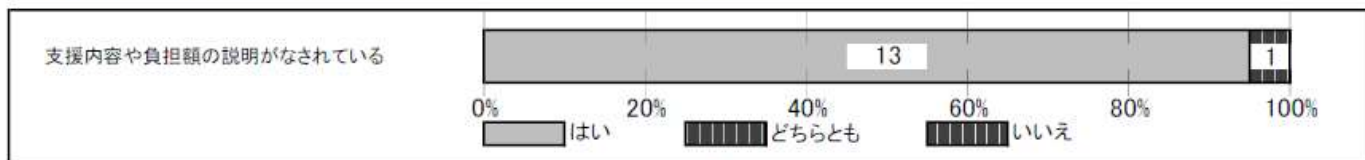
【質問】⑦ トレーニングでの学習要素は適切か



【回答】⑦

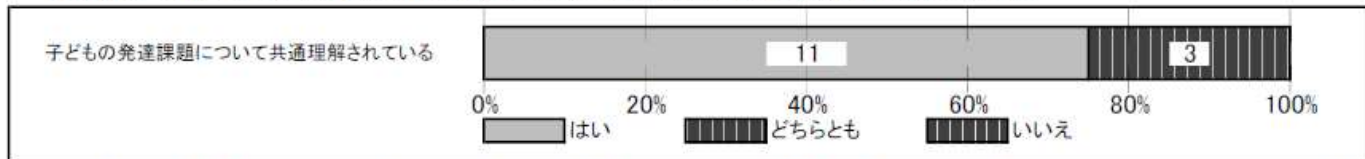
学習要素につきましては、増やして欲しい意見と、現在のままが良いという意見に分かれました。また、学年が上がれば増やして欲しいとの意見や授業参観のようにどのような感じで活動をしているのか見てみたいとの意見もありましたので、今後どのような形での支援ができるかを考えていきます。

【質問】⑧ 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



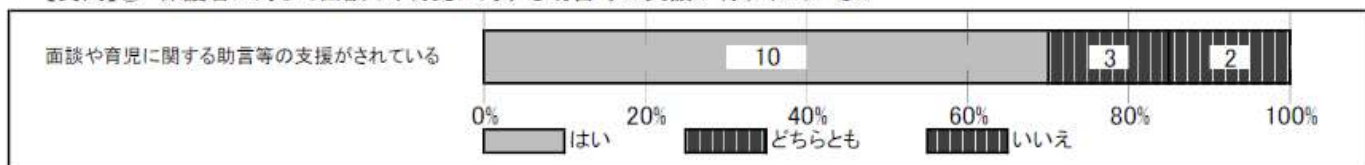
【回答】⑧ 説明につきましては多くの方が、「その都度話してくれます」とご回答いただきました。

【質問】⑨ 日頃から子どもの状況を保護者と伝え合い、発達状態や課題に共通理解されているか



【回答】⑨ 発達課題や課題の共通理解では「悩みや問題があった場合は先生にアドバイスを聞いている」とのご回答があり、「課題に対しての支援の方法の話が出来るが良い」とのご回答もございましたので、保護者の方と相談していきたいと思います。

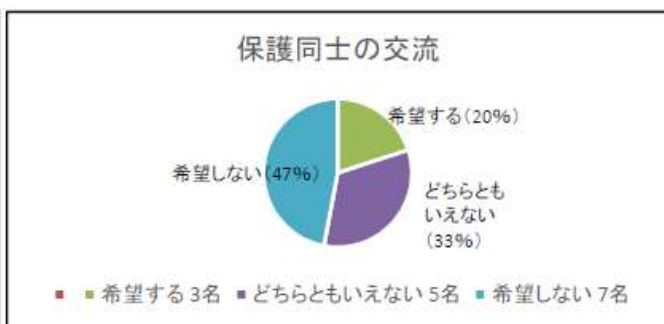
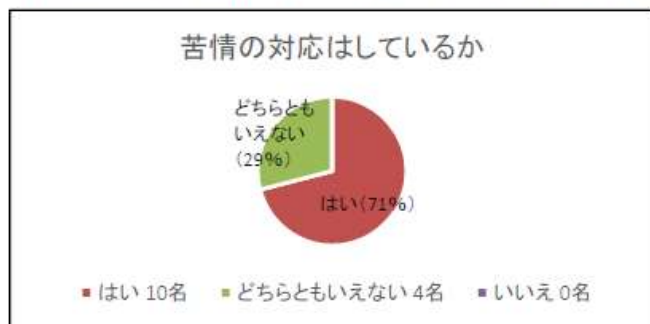
【質問】⑩ 保護者に対して面談や、育児に対する助言等の支援が行われているか



【回答】⑩ 助言等の支援につきましては、「何かあれば話してくれる」との意見もありましたが、支援されていないとのご回答もいただきましたので、保護者の方と助言等の支援、面談を取り入れて支援を行っていききたいと思います。

【質問】⑪ 子どもや保護者からの苦情とうについて、迅速かつ適切に対応しているか

【質問】⑫ 保護者同士の交流を目的に、保護者会等の開催を希望したい

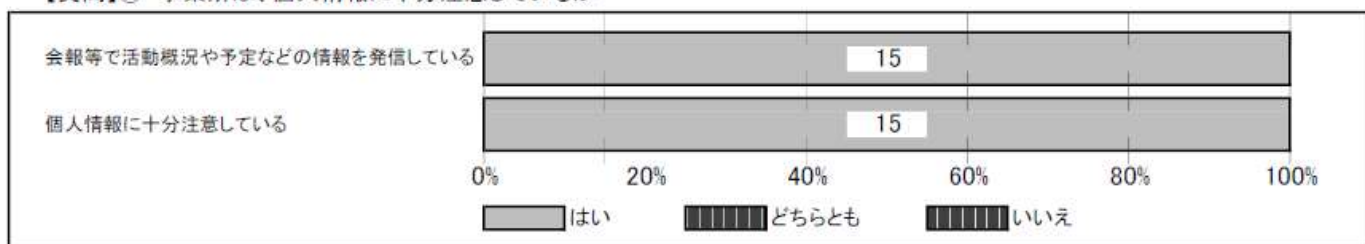


【回答】⑪ 苦情等の迅速かつ適切に対応しているかについては、「電話での相談を迅速にしてくれている」との意見があり、「苦情を言ったことがないので分からない」のでどちらともいえないの回答がありました。

【回答】⑫ 保護者同士の交流目的の開催につきましては、(どちらともいえない)・(希望しない)が78%となっており、今後はどのような形で交流会の支援ができるのかを考えていきたいと思っています。

【質問】⑬ 会報等で活動概況や予定などの情報や、業務に関する自己評価の結果を子どもや保護者に発信しているか

【質問】⑭ 事業所は、個人情報に十分注意しているか



【回答】⑬⑭

「会報等で活動概況や予定などの情報を子どもや保護者に発信しているか」「個人情報については十分に注意しているか」について保護者の方から「会報を毎月読んでいる」との意見があり個人情報の管理については十分に注意していると回答いただきました。

Ⅶ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。誠に有り難うございます。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大分教室で行っていく内容とあわせましてご返信に返させていただきます。

- 親子で参加できる課外活動の様なものがあれば参加したい。

【回答】 今後は、親子で参加できる課外授業も検討し企画していきたいと思います。

- 子どもの病気を理解したいのですが、本を読んだりしても分かりません。先生たちが勉強したり読んだりしたもので良い物、こんな本を読んでみてくださいというものを知りたい

【回答】 ハッピーテラスのアセスメントツールを監修いただいている竹内康二先生(明星大学心理学部准教授)の書籍「発達支援のヒント 36の目標と171の手立て」を教室で案内しております。子どもの発達支援に関わる人たちが、個々に応じた対応を考えるために役立つヒント集としてどのような手立てを取っていけばよいか、具体的に説明する内容になっておりますので、スタッフまでお問合せ下さい。

- 毎日のトレーニングのプリントは小学1年生にとっては内容が難しすぎると時々思う

【回答】 子どもの特性や年齢等に応じて学習教材を考え、支援していきたいと思います。

- サービス提供時間記録の用紙が小さいので、その日にあった事等をもう少し詳しく書いてほしい

【回答】 送迎時に保護者の方により詳しくお伝えし、共有していきたいと思います。

- 学校までの送迎がないので大変

- お迎えに行ったときに駐車場2台分のスペースを使って停車している保護者の方がいたので、そういう場合はスタッフの方が注意してほしい

【回答】 スタッフ一同、徹底してまいります。

- 支援やトレーニングに関しては本人がとても楽しく通っているので満足しています。今後増やして行きたいと思います

- 課外活動の際の持ち物連絡に関しては、前の利用日か、23日前に連絡してほしい

【回答】 課外活動の際の必要な持ち物等につきましては事前に報告させていただきます。

- 毎週土曜日のみの利用なので分からない点も多いのですが、成長によってOT・STがなくなれば回数を増やしたい

- 毎日通う場所ができて「自分らしくいられる場所」として子どもも安心していきます。

- 苦手なトレーニングがあると行きたくない事もありますが、お預かり施設ではなく気持ちや学習面など色々な経験を積み重ねてほしいと思います。

- 保護者送迎なので先生方とお話しする機会はたくさんあると思いますが、もっと課題の共有、どうしたら上手くいくのかというお話が出来たら良いと思います。

【回答】 支援の内容や課題の共有につきまして、今後は面談や相談の機会を増やしていきたいと思います。

- ハッピーテラスには子どもも楽しく通所しており、その間に十分に休みを取ることが出来て助かっています。今まで、時計が全く読めなかったのに、突然読めだして「どこで習ったの」と聞くとハッピーテラスのトレーニングで習ったと聞いてびっくりしました。