

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5回目となります。質問項目が多い中たくさん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30年12月1日 送付

送付数 197名 国立教室 63名

国分寺教室 63名

国立駅前教室 71名

回答数 130名 無記名式 国立教室 39名

(内併用利用者14名) 国分寺教室 46名

国立駅前教室 45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
- ・ 机と椅子
- ・ 活動スペース
- ・ 清潔さ(全体)
- ・ 清潔さ(トイレ水回り)
- ・ 清潔さ(教室外側)
- ・ 清潔さ(見学室)

<職員>

- ・ 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
- ・ 時間割
- ・ 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
- ・ すららについて

<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

<全体満足度>

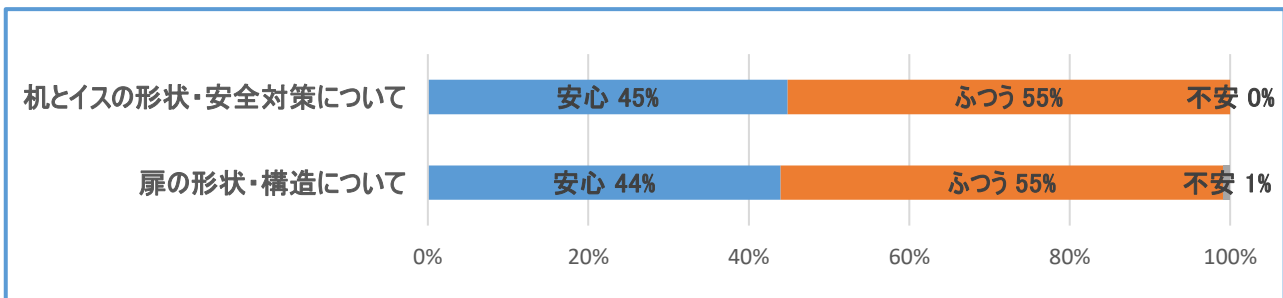
- ・ 予約システム
- ・ 子どもの満足度
- ・ 事業所支援に対する満足度

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

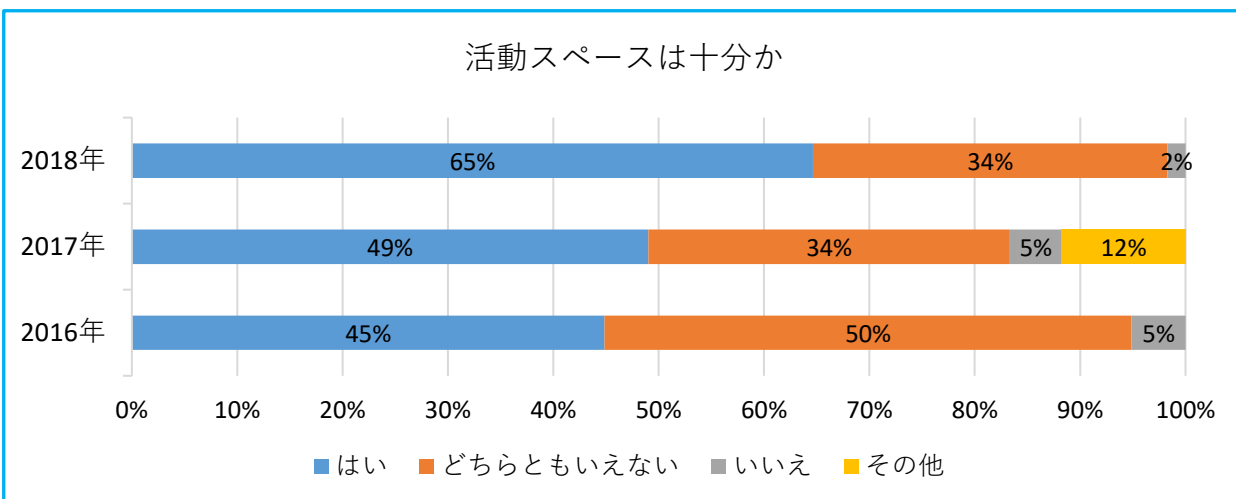
① 扉の構造および机椅子の形状・安全性について



国立教室は扉の前が道路となっているため、事故防止のためトレーニング時間中は自動扉の電源をオフにすることといたします。指導訓練室と事務所を隔てる扉にはドアモンキーを設置します。また、これまで通りトレーニング時間外は自動扉に接している事務所に必ず職員を配置し、お子さんの安全管理を徹底してまいります。

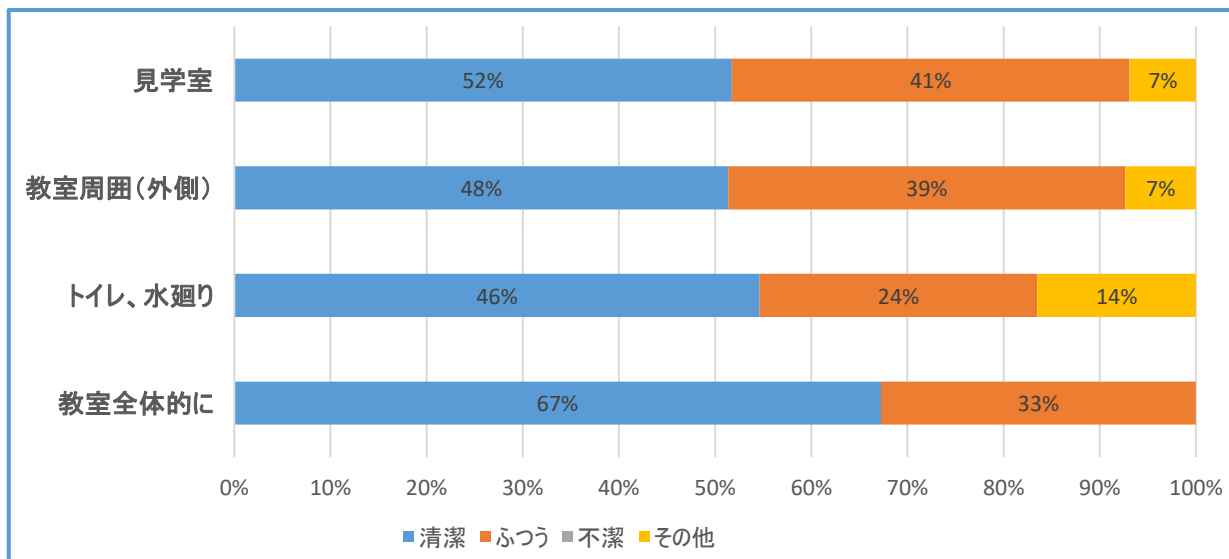


② 活動スペースについて



活動スペースについては、前回、前々回と比べ、より多くの方に「はい」とお答えいただきました。しかしながら「狭く感じる」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。お子さんの人数が多くなると職員の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。引き続き机と椅子のレイアウトを工夫し、整理整頓を心掛けてスペースの確保をまいります。

③ 清潔さについて



教室全体、トイレ、見学室、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。国分寺教室は12月に教室の椅子の入れ替えと壁、床の修繕工事、温水洗浄便座の設置を行いました。引き続き各教室において皆様が気持ちよく過ごせる環境づくりに努めてまいります。

【国立】トイレ



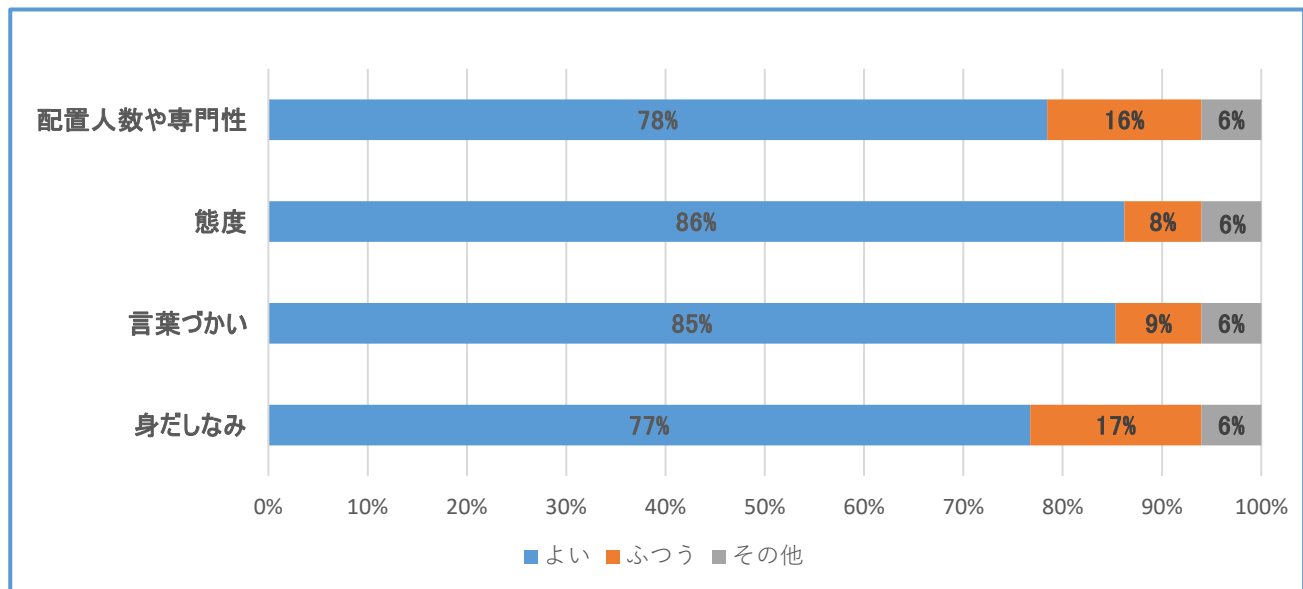
【国分寺】トイレ



【国立駅前】トイレ



II 職員について



職員の身だしなみ、言葉遣い、態度、配置人数についてはいずれもよいあるいはふつうの評価が大多数でした。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、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、国立駅前教室では10:3で設定しています。

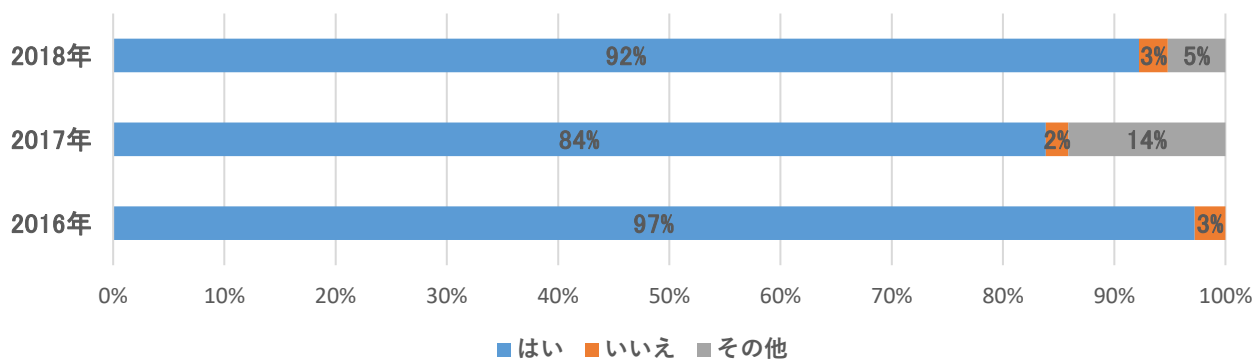
III トレーニングについて

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。

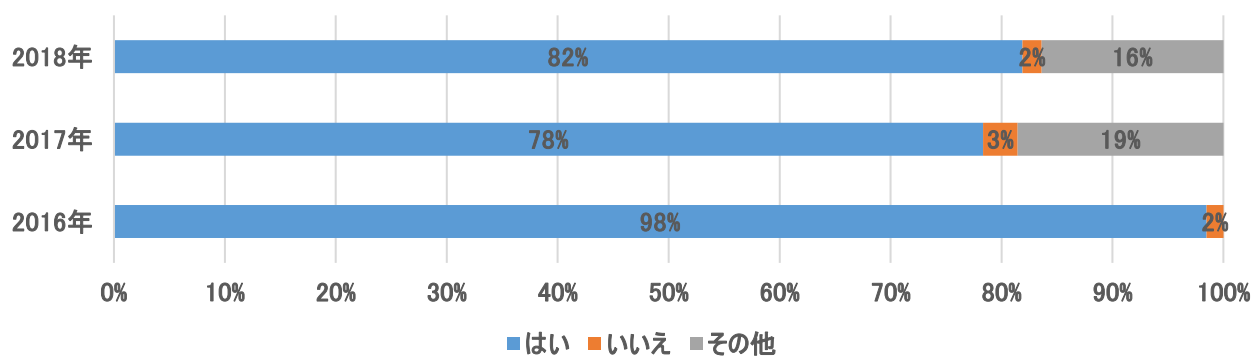
| | ご利用時間 | トレーニング時間 | 備考 |
|---------------|-------------|--|--|
| 学校終了後(放課後) | 13:30～19:30 | 17:00～17:30 17:40～18:10 18:20～18:50 | * トレーニングまでの時間帯は宿題をしたり、友達と遊んだりする余暇時間です |
| 学校休校日(土曜日、休暇) | 09:00～17:00 | 10:30～11:00 11:15～11:45 14:30～15:00 15:15～15:45 | * 11:45～はお昼ごはんの準備 * 13:00ごろから14:00ごろまで 天気の良い日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

平日のトレーニング開始時刻が遅く、お子さんによっては体力や集中力が続かないといったご意見がありました。しかしながら中学生や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。ガイドラインに規定されている通り、トレーニング開始前の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の遊びを通じた活動を行い、お子さん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。

集団トレーニングは効果があるか

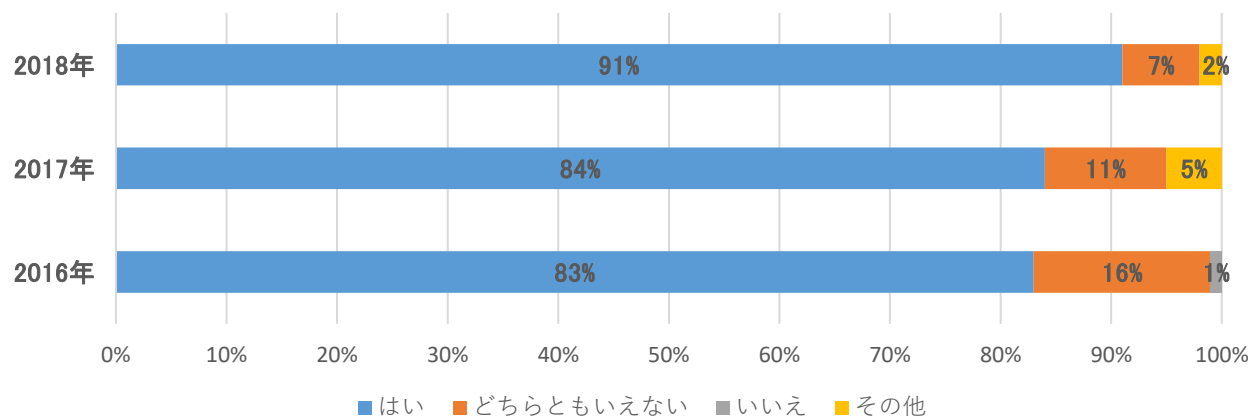


コーディネーショントレーニングは効果があるか

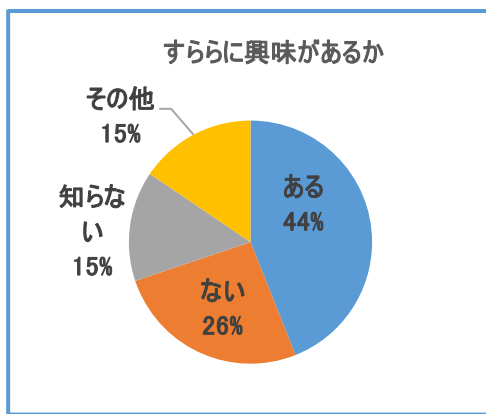
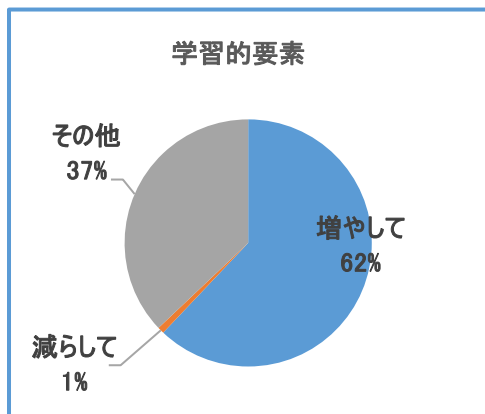


コーディネーショントレーニング、集団トレーニングについては前回よりも多くの方に効果があると評価いただきました。また、コーディネーショントレーニングがどんなものかわからないというご意見をいただきました。平日は1時間目、学校休校日には1, 2時間目にコーディネーショントレーニングを行っています。資料を別紙でご用意しましたのでどうぞご一読ください。また、毎月お渡ししている「1か月の振り返り」では、取り組んだトレーニングの内容についてお知らせしています。今後もトレーニングの内容を保護者の皆様にわかりやすく伝えられるよう努めてまいります。

活動プログラムが固定化されていないか

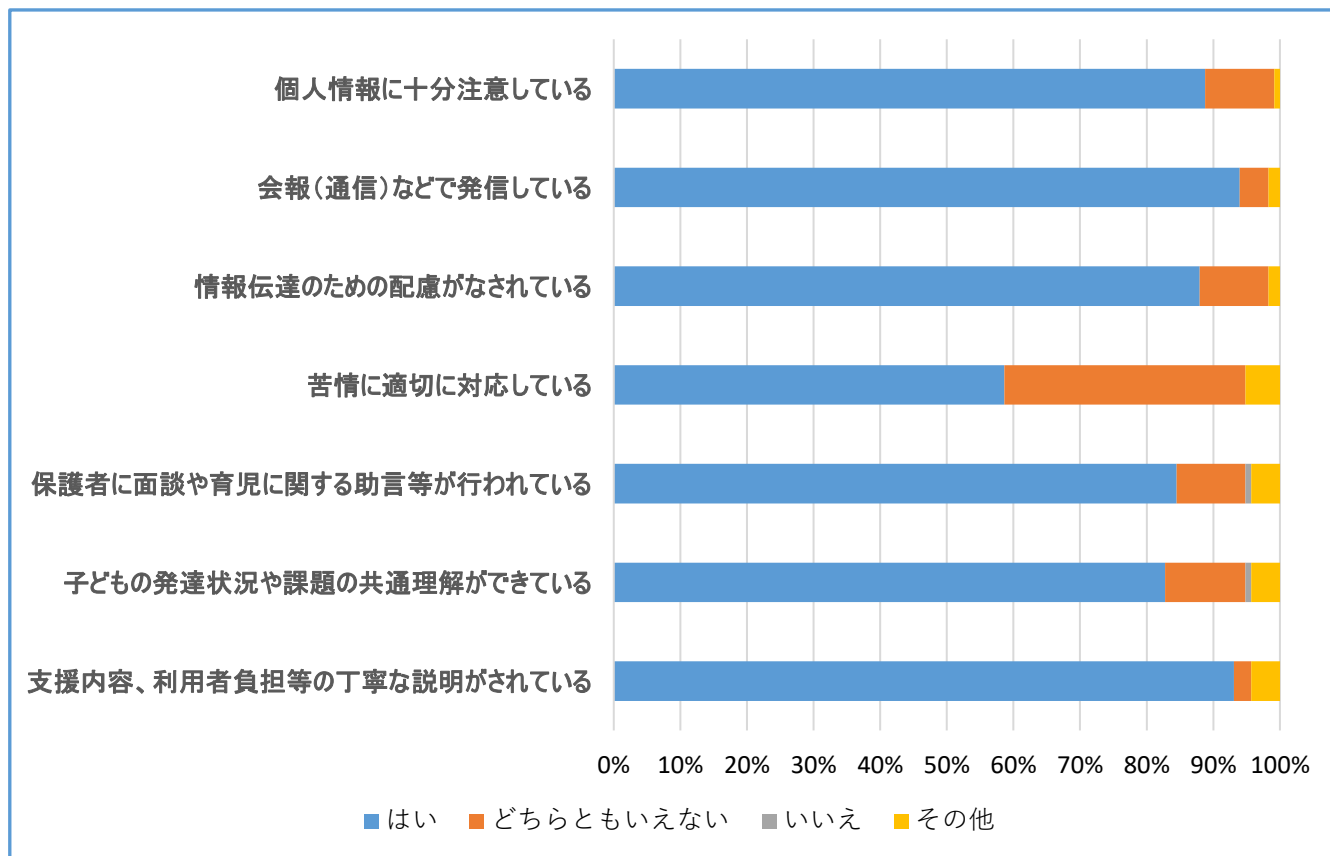


活動プログラムについては多くの方に「はい」とお答えいただきました。2018年2月に開講した中高生講座では、少人数グループでの話し合い活動や面接練習、イベント企画等の様々な内容に取り組んでいます。中高生講座は中学生、高校生に必要な力を伸ばすことを目的としたプログラムで、小学5年生以上を対象としています。ご興味のある方は各教室の職員にご相談ください。また、今後も日々のトレーニングやイベント等の内容が固定化されないよう、工夫してまいります。



学習的要素については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。各教室での体験もできますので、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



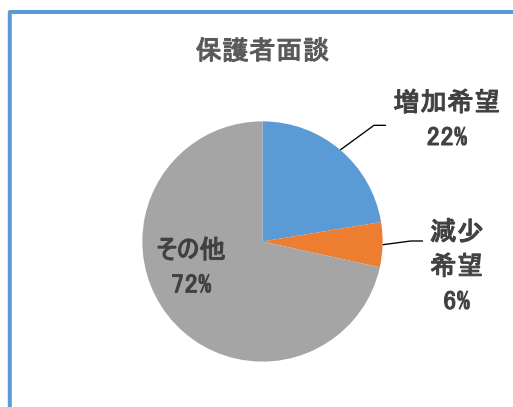
保護者むけの説明についての問いには多くの方が説明、共通理解、支援があるとご回答いただきました。苦情対応状況については「苦情をしたことがない」ためにその対応がどのようなかが不明であるので「どちらともいえない」というご意見が多くなっています。苦情対応は、

| | | | |
|--------|-------|-------|---------------------|
| 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 | 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 |
| | 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くださいませ幸いです。

V 保護者向けの企画について

① 保護者面談について

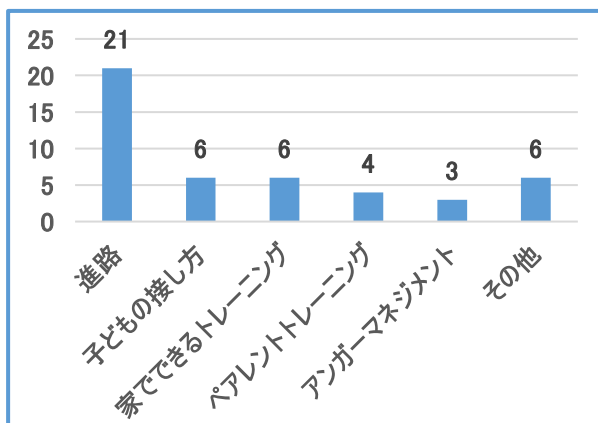


ハッピーテラスでは短期目標の達成度合いによる目標再設定のため、3か月に1回をめぐりに保護者面談をさせていただいております。頻度については増加希望が22%、減少希望が6%、その他の72%は今まで通りでよいとのご回答でした。

面談の日程については早めに教えてほしいとのご意見がありました。現在、当月末までに面談をさせていただきたい皆様には、第一希望から第三希望の日時をご記入いただくピンク色の用紙を月初の書類に同封しております。今後は更に余裕

を持って日程を調整していただけますよう、発送当月と翌月末までの皆様を対象を広げてご案内させていただきます。なお、定期面談の他にも面談のご希望は随時承っておりますので、ご遠慮なくご相談ください。

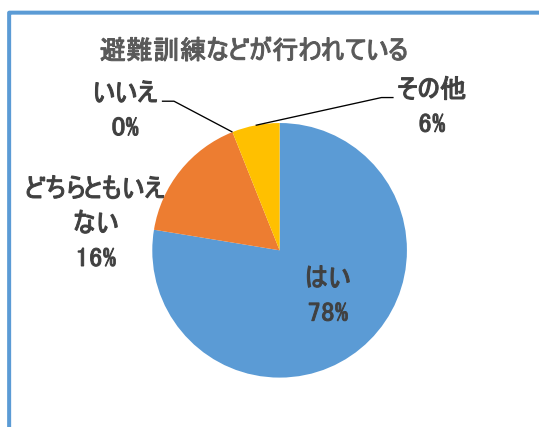
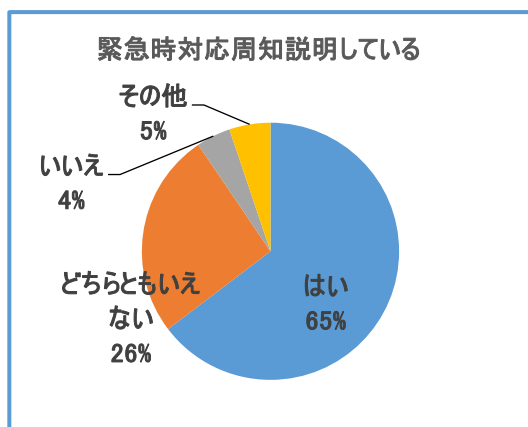
② 勉強会/セミナーについて



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。進路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

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。また、子どもへの接し方、ペアレントトレーニング、アンガーマネジメントについて知りたいというご意見もいただきました。時期や内容は未定ですが、本年中に講師をお招きして保護者向けセミナーの開催を予定したいと思います。詳細が決まりましたらお知らせいたします。

VI 非常時の対応



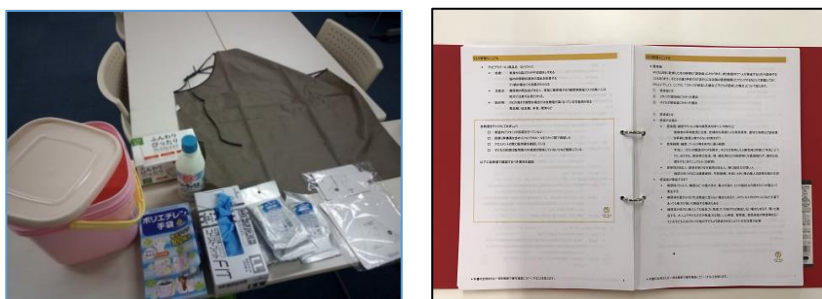
避難訓練、感染症対策については、契約書類の中の「契約にあたっての補足事項」でご説明させていただいております。平成29年2月以前にご契約された方には、平成29年2月のハッピーテラス通信と一緒に同封させていただきました。再度ご覧になりたい方は職員までお申し付けください。

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。

【ヘルメットと防災用具】

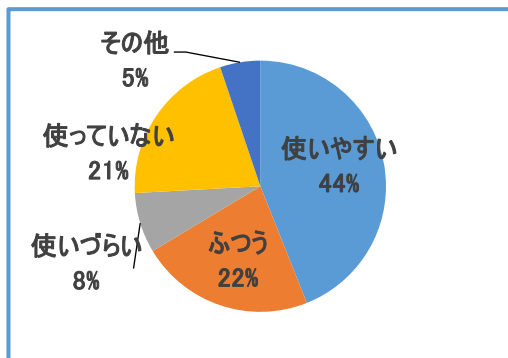


【感染予防セット/リスク管理マニュアル】



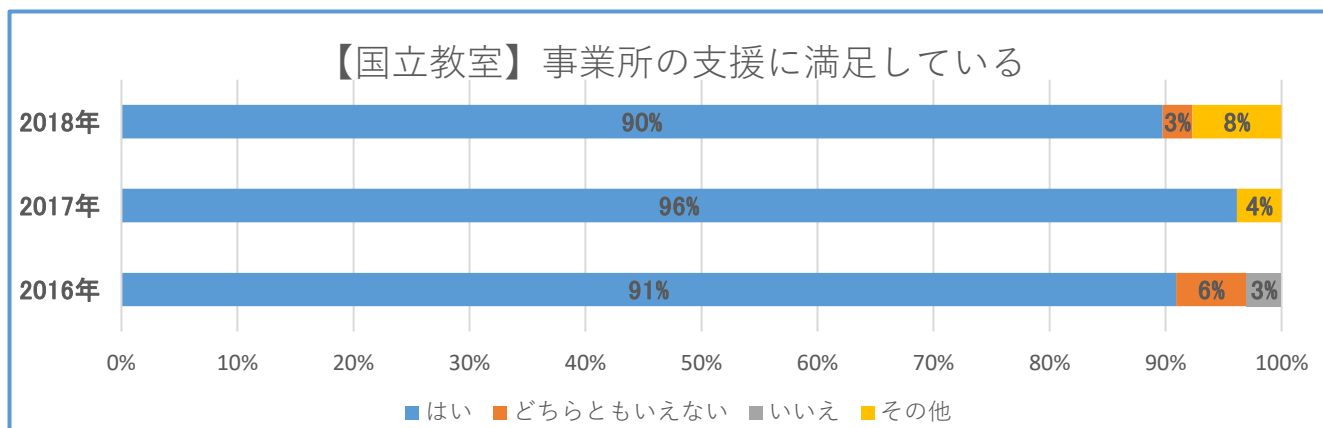
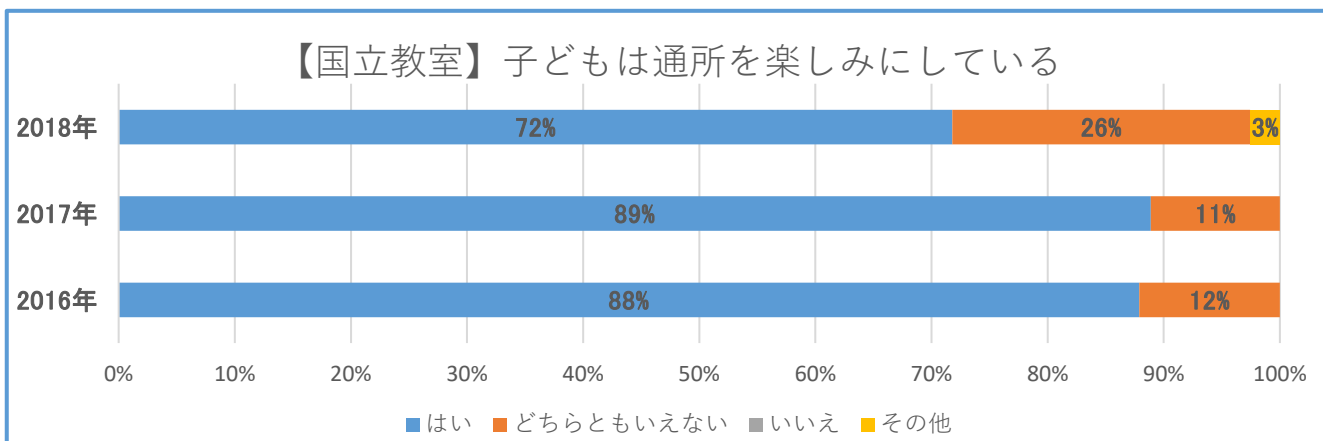
VII 満足度

① 予約システムについて



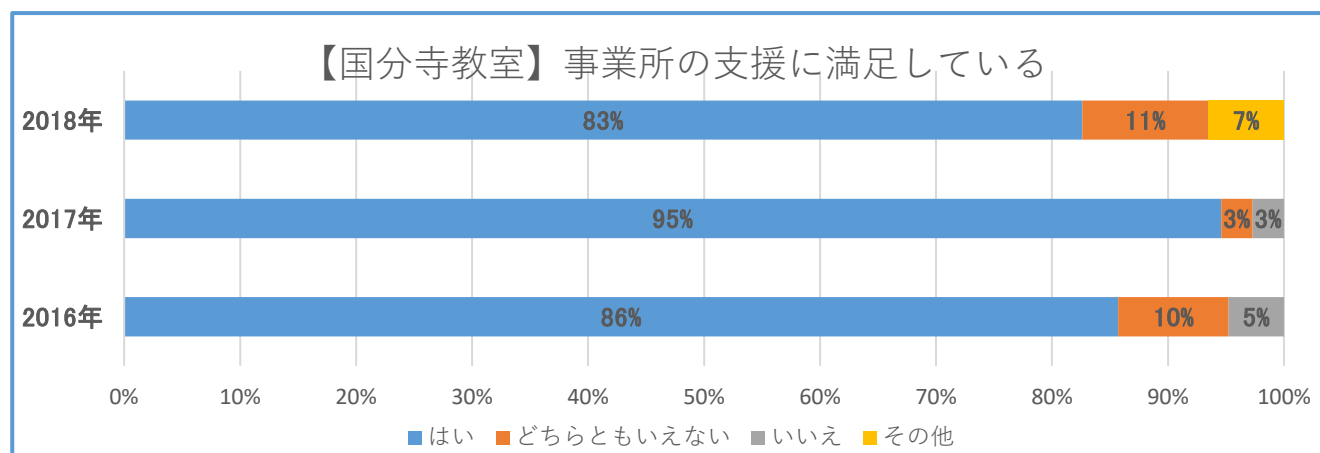
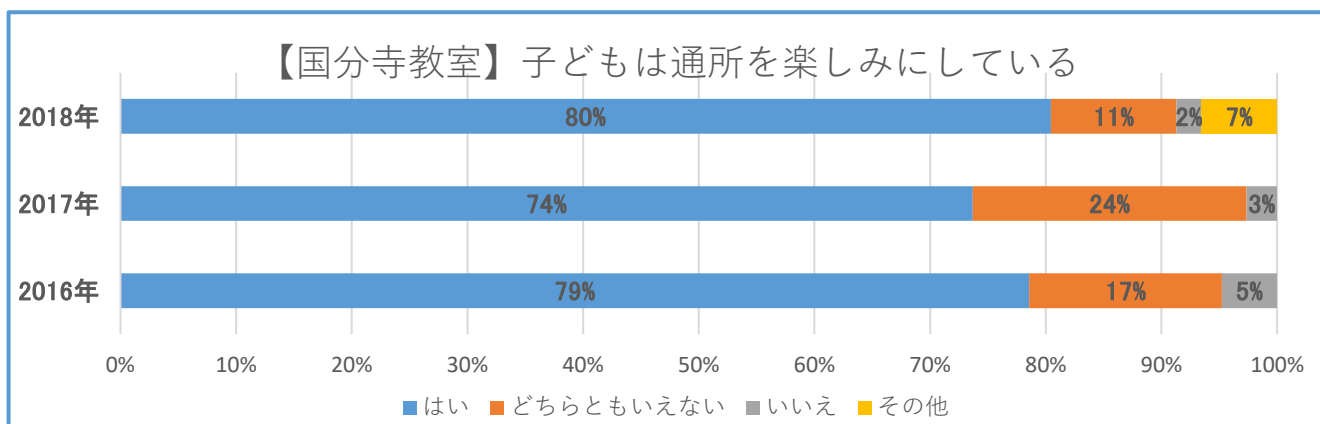
出席の予約システムについては、使っている多くの方に使いやすい、ふつうという評価をいただきました。なお、パスワードの変更やメール通知の設定ができますので、お気軽に職員にお声掛けください。また、各教室で曜日ごとに利用者を把握し、固定利用の方の枠をご用意しております。固定の曜日以外に予約を入れた場合、キャンセル待ちとなる場合がございますのでご了承ください。

② 国立教室の満足度



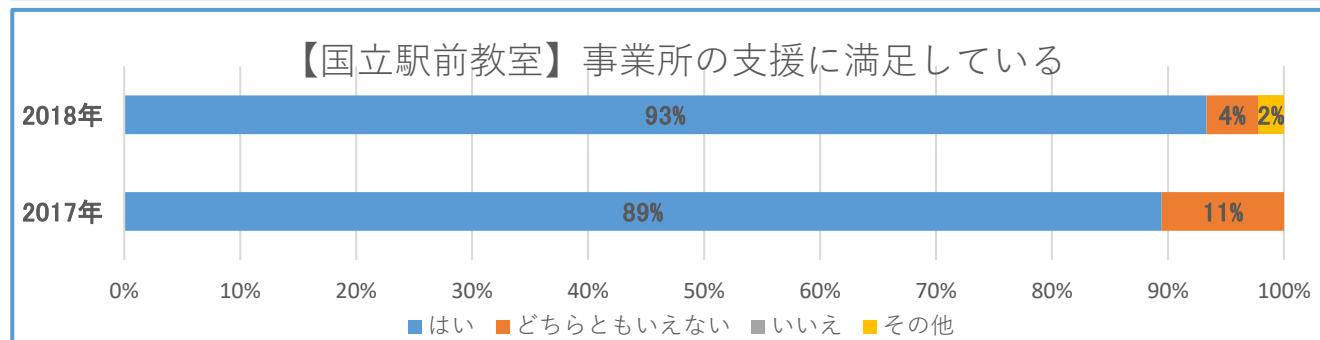
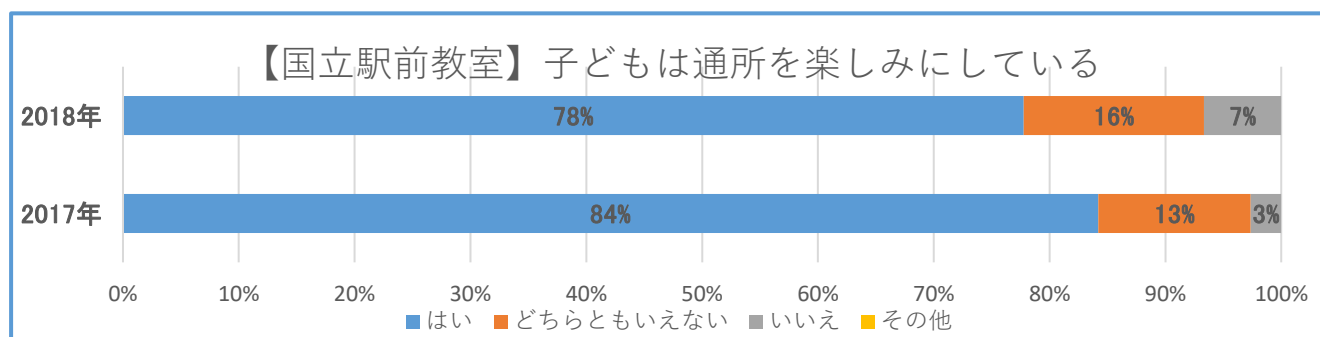
お子さんの満足度は「はい」とお答えいただいた方が72%、保護者の方の満足度は「はい」とお答えいただいた方が90%となりました。国立教室は曜日によって利用者人数が少ないことがあり、たくさんの友達と遊びたいお子さんにとっては物足りないと思われるかもしれません。土曜に限らず平日のイベントを実施したり、余暇時間に皆で遊べる課題を用意する等、楽しくにぎやかな教室にしていきたいと思いますので今後ともよろしくお願いいたします。

③ 国分寺教室の満足度



国分寺教室はお子さんの満足度は「はい」とお答えいただいた方が80%、保護者の方の満足度は「はい」とお答えいただいた方が83%となりました。国分寺教室は現在ご利用者数が多く、保護者の皆様にはご不便をおかけして申し訳ございませんが通常の曜日以外のご利用にはキャンセル待ちをお願いしております。空きが出ましたらご連絡しますので、お気軽にご希望日を職員にお知らせいただくか、予約システムでご登録ください。

④ 国立駅前教室の満足度



国立駅前教室はお子さんの満足度は「はい」とお答えいただいた方が78%、保護者の方の満足度は「はい」とお

答えいただいた方が93%となりました。駅前教室では「行くことを当たり前に行っている」とのご意見がありました。より多くのお子さんに楽しく通っていただけるよう、毎日のトレーニングやイベント等を工夫してまいります。

3教室を通して「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、全ての方に「満足している」とおっしゃっていただけるよう、①トレーニング内容の充実と②アセスメントツールの活用を両輪として、目に見えるトレーニング(療育)効果を実感できるよう努めて参ります。また、「学校でもなく、塾でもない」、「放課後等デイサービスにしかできないこと」をより追求し、「明るく楽しく元気よく」という教室のモットーをさらに徹底いたします。結果としてお子様が楽しく通ってきて、それが成長につながるというサイクルの確立を目指してまいります。

VIII 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ありがとうございました。いくつかのご意見を紹介しながらご返信に代えさせていただきます。

□ もう少し外遊びや体を大きく動かすことが増えると良いと思う。

→ 引き続き学校休校日の天気の良い日は近隣の公園に出かけ、思いっきり体を動かすようにしてまいります。

□ 国立教室のトイレですが、教室のまん中にある感じなのでトイレをしたときの音やにおいなどどうなのかなあと…

→ 国立教室のトイレには音姫(トイレ用擬音装置)を設置しております。清掃時には壁や床を拭き上げ、常に清潔を保つようにしています。

また、嬉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。毎月の振り返りの様子を読むのが楽しみな程、ハッピーテラスではプラス行動が多く、息子に合った支援をしてくださっているからこそ息子が伸び伸び自然体ですごすことができているんだろうなと思っています。今後もよろしく願いいたします。

□ 人との関わり方が分からなかった子が、通い始めてから積極的に人と話すようになり「遊んで」「水が飲みたい」と言えるようになったことにめざましい成長を感じます。「次は「トイレに行きたい」が言えるようになろうね」と家での振り返りをして、次のステップを示していますので、今後もさらに成長できることを楽しみにしています。これからもよろしくお願いいたします。

□ いつもお世話になり、ありがとうございます。子どもはハッピーに行く日を毎週楽しみにしています。中高生講座はとてもためになるそうで学校と違ってより実践的な内容で本人も勉強になると言ってます。学校の先生にはなかなか聞けないような事もハッピーの先生に聞いてみようかなと言ったりとても頼りにしているようです。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職員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に励み、保護者の皆様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。

IX 別添資料

一、 コーディネーショントレーニング