

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 職員一同

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 令和1年12月1日 送付

送付数 212名 国立教室 73名

国分寺教室 61名

国立駅前教室 78名

回答数 132名 無記名式 国立教室 50名

(内併用利用者7名) 国分寺教室 41名

国立駅前教室 41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保護者様からの、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
- ・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

<全体満足度>

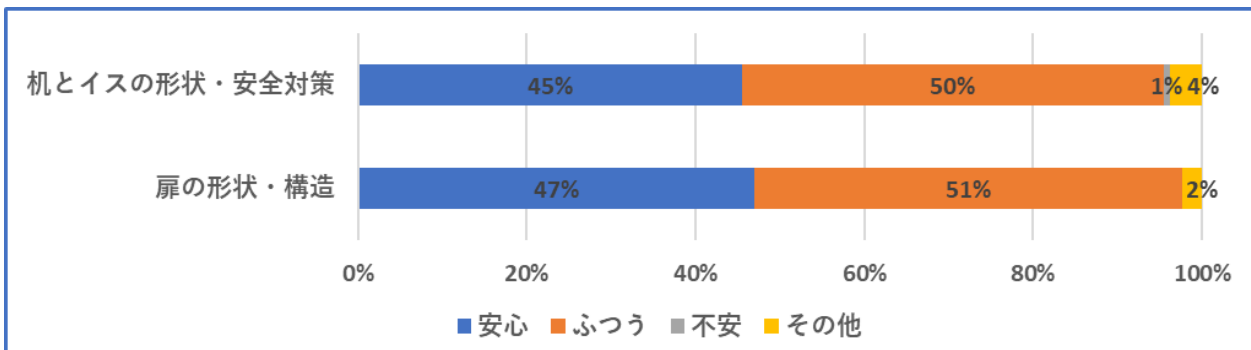
- ・ 予約システム
- ・ 子どもの満足度
- ・ 事業所支援に対する満足度

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

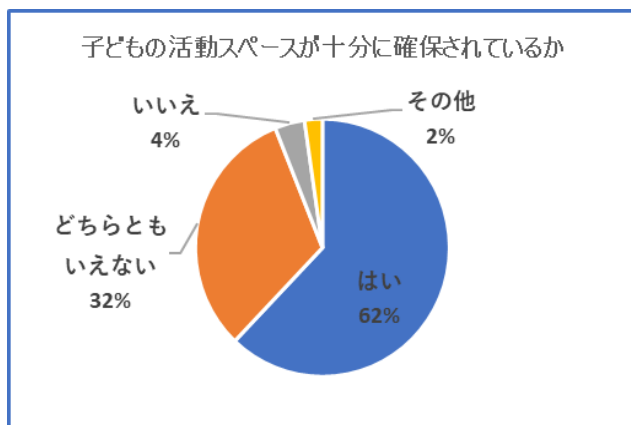
① 扉の構造および机椅子の形状・安全性について



扉、机椅子の安全性については大多数の方に「安心」または「ふつう」とお答えいただきました。教室内の机は折り畳み式です。指はさみ防止のため、机の移動や片づけは職員が行っております。

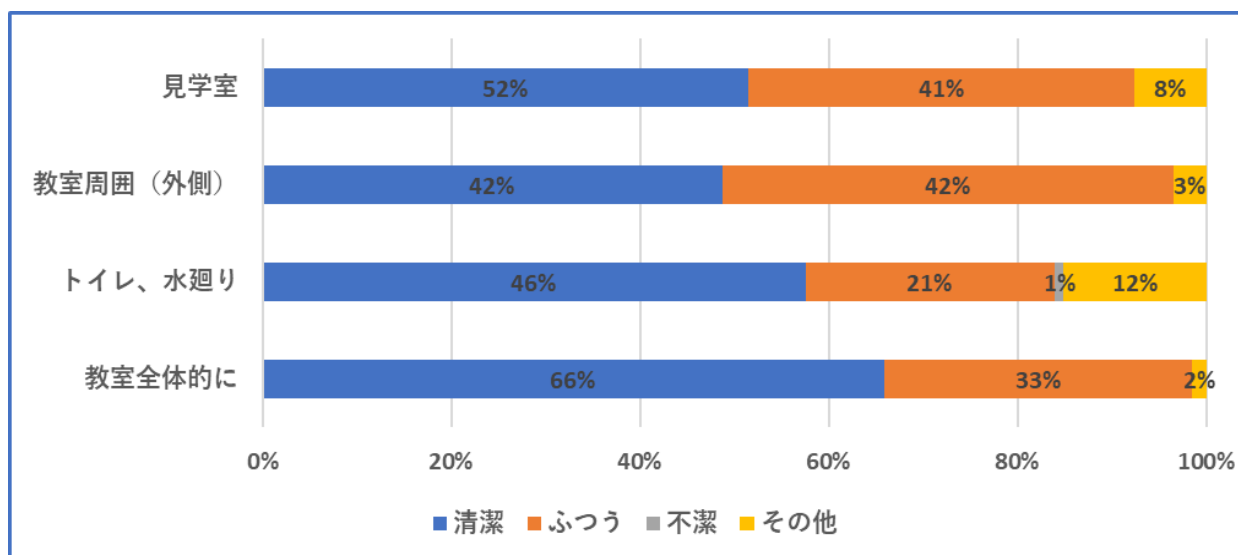
椅子については「しまいにくい」というご意見をいただきました。お子様が椅子を移動する際には、軽く持ち上げて動かす方法をお伝えしてまいります。さらに、今後定期的に椅子のゆがみをチェックし、安全管理に努めてまいります。また、「足がつかず姿勢保持が難しい」というご意見もいただきました。お子様の足が床に届かない場合は必要に応じて踏み台を使用しますが、お子様の状況や危険を伴う場合によってはあえて使用しないことがあります。ご理解いただけますようお願いいたします。

② 活動スペースについて



活動スペースについては「人数が多い時には狭く感じる」「ドッジボールなどの運動をするときに狭く感じる」というご意見をいただきました。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。引き続き教室内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してまいります。

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。教室内に関しては「におい、空気が気になる」というご意見をいただきました。各教室において空気清浄機の設置、定期的な換気を行っておりますが、教室内で思いっきり体を動かして遊ぶと室温が上がり、空気がこもることがあります。適切に換気をし、お子様たちが気持ちよく過ごせる環境作りに努めてまいります。

トイレや見学室は実際にご利用になったことがない保護者の方も多く「その他」という回答が多くなりました。各教室のトイレと見学室については下部の写真をご覧ください。

【国立】見学室



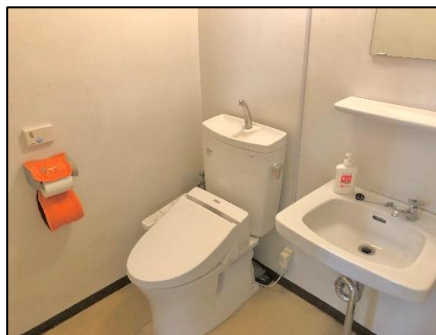
【国分寺】見学室



【国立駅前】見学室



【国立】トイレ



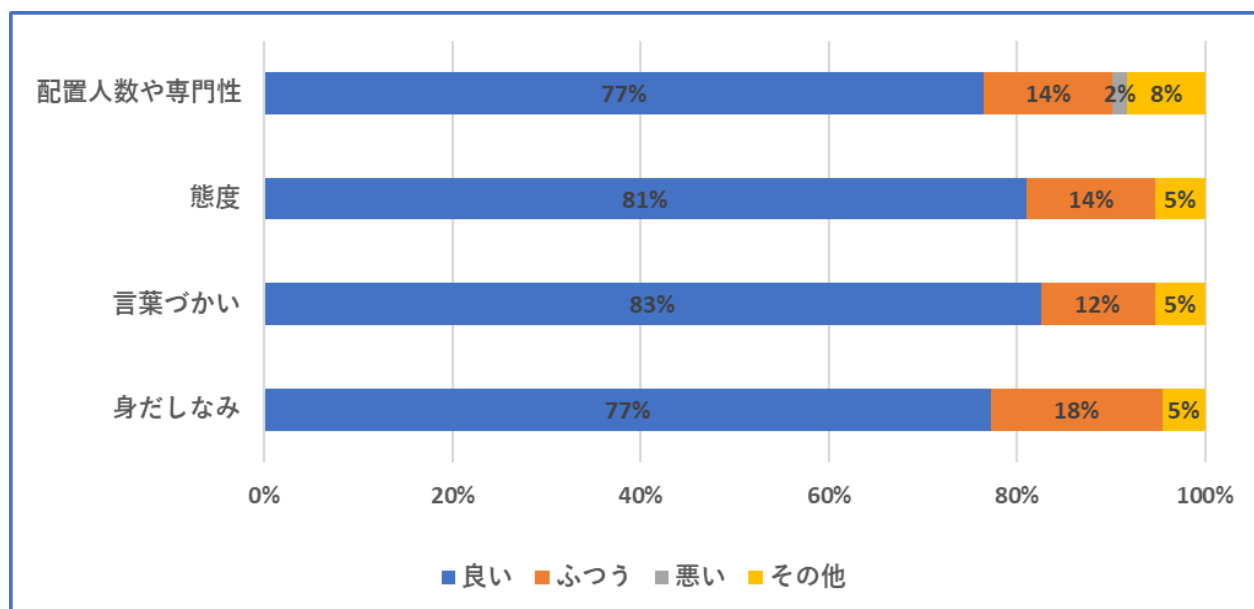
【国分寺】トイレ



【国立駅前】トイレ

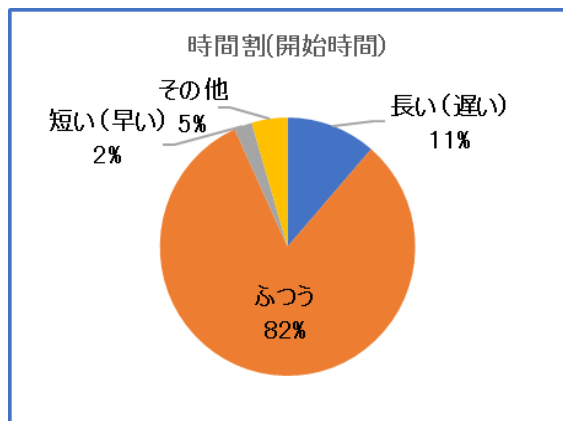


Ⅱ 職員について



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「良い」あるいは「ふつう」の評価が大多数でした。職員については「適切な方とそうでない方の差がある。スタッフ同士の引き継ぎをもっときちんとすべき」とのご意見をいただきました。貴重なご意見ありがとうございます。これまでも各教室にて毎日打ち合わせを行い、お子様の目標や支援方法等の共有を行っておりますが、至らぬ点があり申し訳ありませんでした。今後は職員間の打ち合わせを徹底するとともに、日頃のトレーニングの振り返りなど、支援の質の向上のための取り組みを行ってまいります。

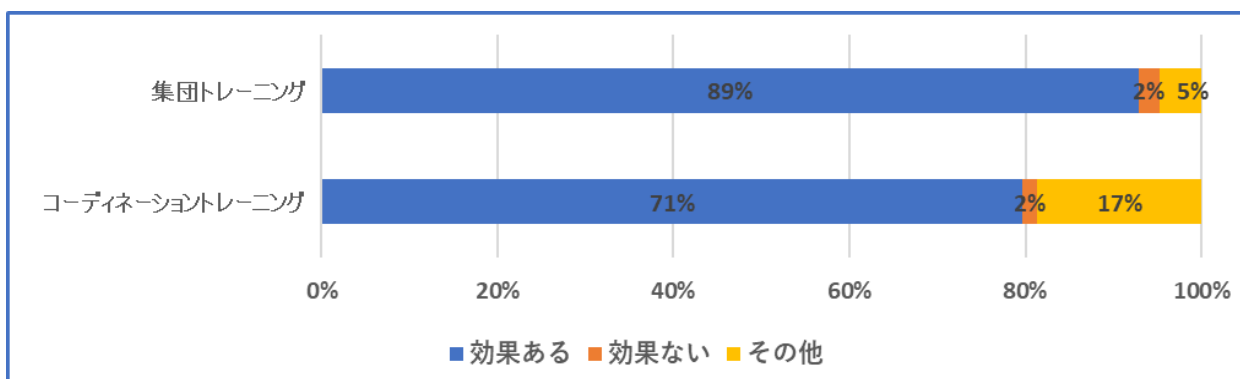
Ⅲ トレーニングについて



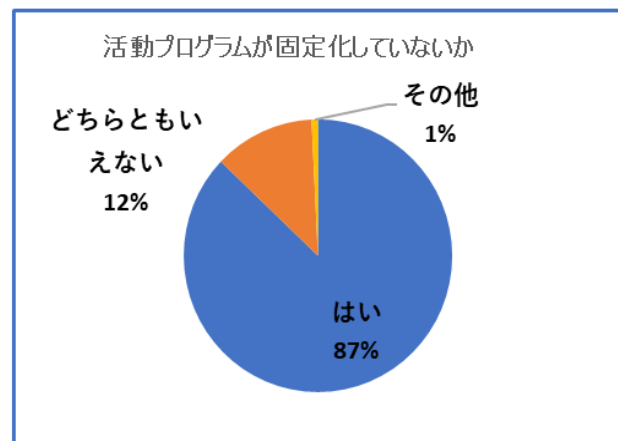
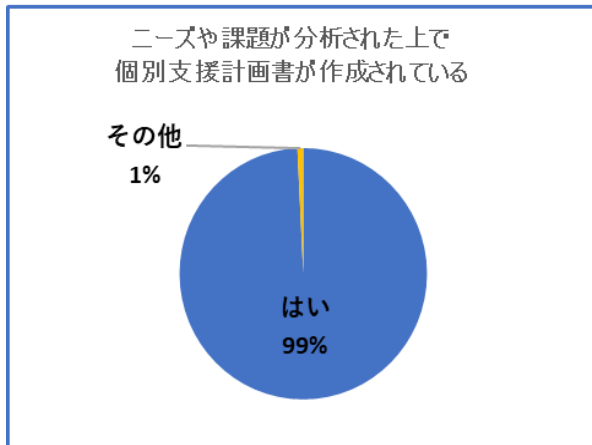
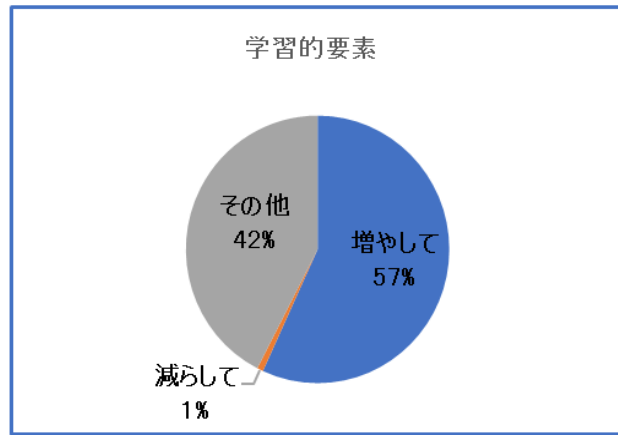
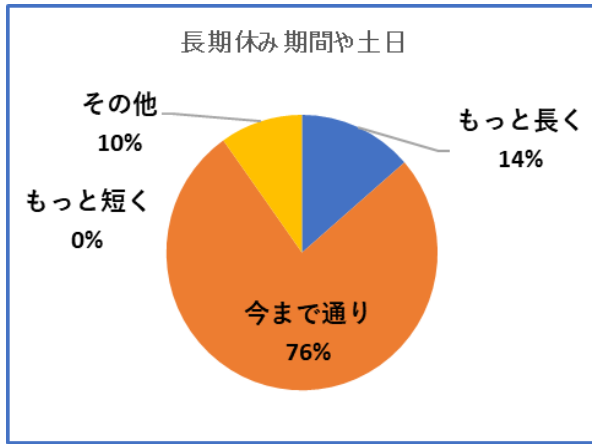
平日のトレーニング開始時刻が低学年のお子さんにとっては遅いといったご意見がありました。しかしながら中学生や高校生のご利用も多くあるため、トレーニングの開始時間は今まで通り17:00とさせていただきます。ガイドラインに規定されている通り、トレーニング開始前の余暇時間には職員や他の利用者と一緒にボール遊びや工作、ボードゲームやカードゲームなどの遊びを通じた活動を行い、お子さん同士や職員が関わりながら社会性のスキルを磨く時間となっています。

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



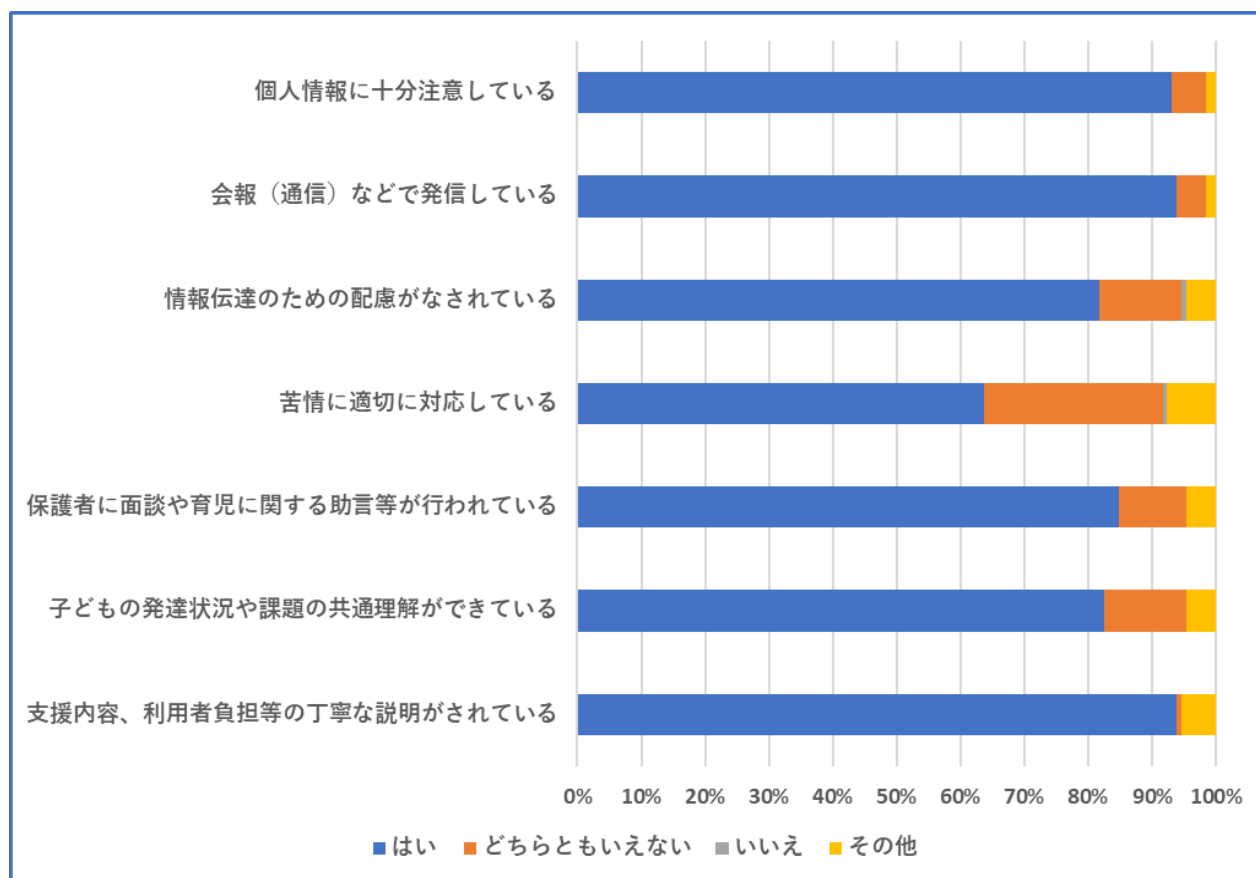
コーディネーショントレーニング、集団トレーニングについては多くの方に「効果がある」と評価いただきました。何名かの保護者様からは「コーディネーショントレーニングがどんなものかわからない」というご意見をいただきました。コーディネーショントレーニングとは、コーディネーション能力(状況を五感で察知し、それを頭で判断し、具体的に筋肉を動かすといった一連の過程をスムーズに行う能力)を高めるためのトレーニングです。遊びを通じて様々な運動を経験することで自在に体を操作できるようにし、適応力を上げていきます。コミュニケーション能力の向上も期待されることから、ハッピーテラスではこのトレーニングを取り入れております。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。具体的な内容については毎月お渡ししている「1か月の振り返り」の主な取り組み欄にてお伝えしていますのでご覧ください。



学習的要素については約半数の方が「増やしてほしい」、「その他」の方は「そのままでもいい」とのご回答でした。「学習よりコミュニケーションを重視したい」というコメントも多くいただきました。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。

イベントについては「参加したくてもできない」とのご意見をいただきました。イベントの実施目的、運営方針についてご説明申し上げます。ハッピーテラスは、厚生労働省より発布されている「放課後等デイサービスガイドライン」を教室運営の拠り所の一つとしております。同ガイドラインには、放課後等デイサービスに求められる役割についての記載があり、その中には、「地域社会との交流機会の提供」、「自立支援と日常生活の充実のための活動機会提供」という項目があります。すなわち、ハッピーテラスでは、イベントの開催をもって前述の役割(の一部)を果たすことを目的としている、とご理解いただきたいと存じます。一方で、イベントへの参加機会の公平性についての皆様のご意見については職員一同認識し、腐心しているところでございます。今後、①イベントのみ完全な抽選制、②実施日の分散(特に夏休みなどの長期休暇中)、などの対応を中心に検討をまいります。

IV 保護者向けの説明について



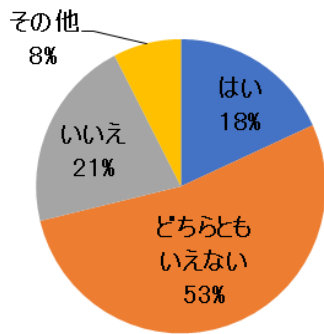
保護者向けの説明についての問いには多くの方に説明、共通理解、支援があるとご回答いただきました。「学校と医療機関と放課後デイの連携がないように思う」とのご意見をいただきました。これまで「子どもの様子を学校と共有してほしい」といった個別のご要望に関しては、担任の先生との情報共有の場を設ける等の対応をさせていただいております。お子様の成長を支えるより良い支援のためにハッピーテラスでお力になれることがありましたらできる限りご協力させていただきますので、ご相談くださいませ。

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
	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。

保護者同士の連携が支援されている

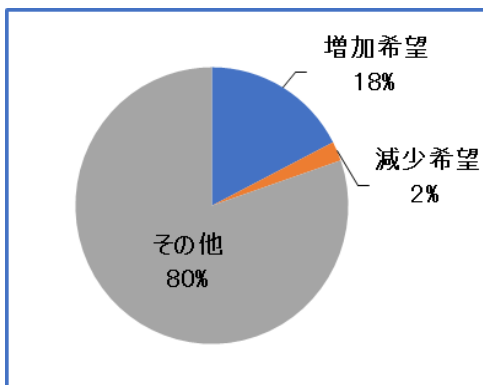


保護者同士の連携については半数の方が「どちらともいえない」とのご回答でした。「保護者同士の集まれる機会はないので、もう少し支援があるとありがたい」というご意見をいただきました。ハッピーテラスでは、過去に数回保護者様向けの情報提供の機会を設けてまいりました。直近では2019年の7月に「発達に課題のある子どもの進路」をテーマに講演会を実施しています。その勉強会のアンケート上、また、毎年定期実施アンケートで一定数いただくご意見に「保護者会を実施してほしい」というものがあります。

放課後等デイサービスで預かりするお子様の学齢に幅が大きいこと(児童発達支援利用のお子様を含めるとさらに幅は広がります)などから、これまではハッピーテラス主導で保護者会を実施するには至っておりませんでした。具体的な運営方法、実施回数などについてのご意見がございましたら個別にご利用の教室までお伝えいただければと存じます。実現可能性、その他事情勘案し継続的に検討してまいりますのでご協力をお願いいたします。

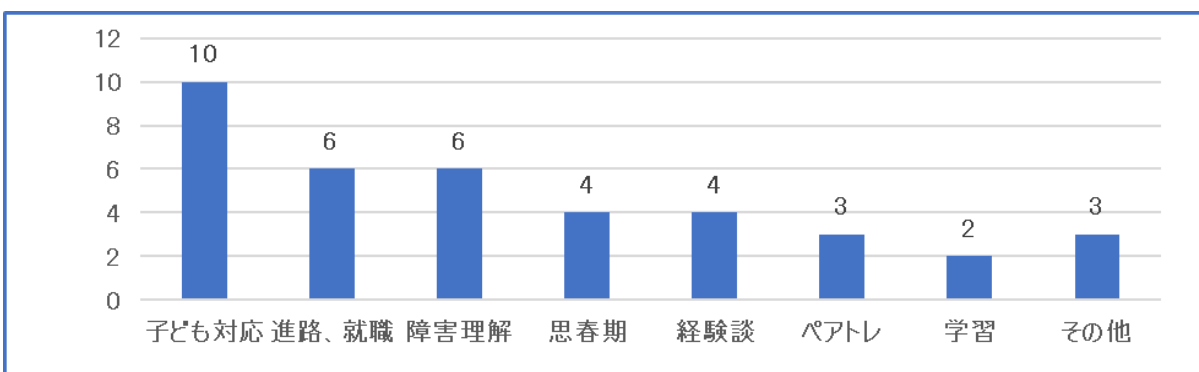
V 保護者向けの企画について

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18%、減少希望が2%、その他の80%は今まで通りでよいとのご回答でした。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、いつでもご遠慮なくご相談ください。

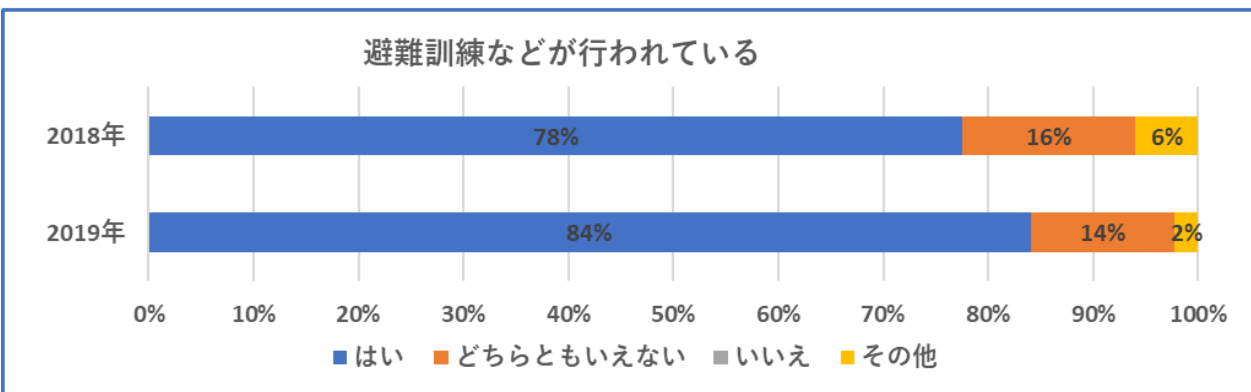
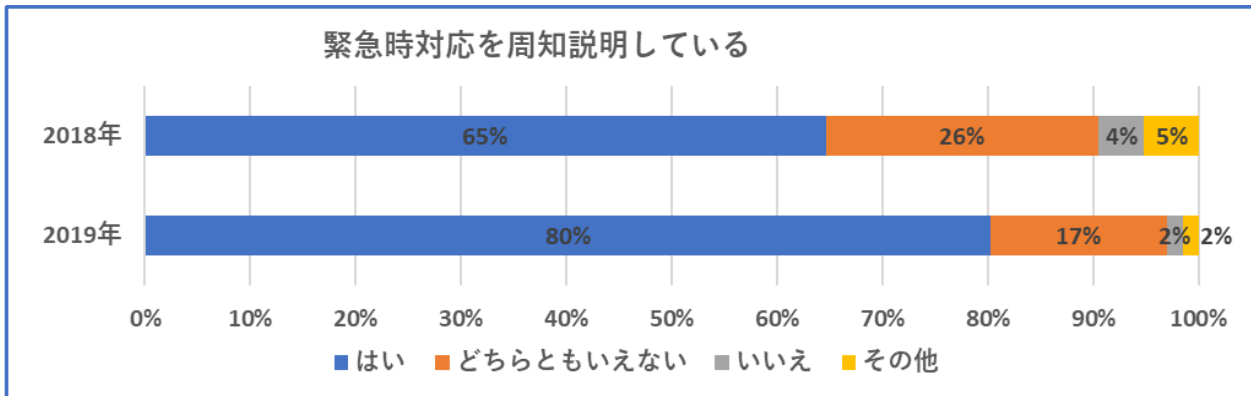
② 勉強会/セミナーについて



勉強会/セミナーについては「参加したい」が19%、「内容による」が76%、「参加しない」が5%となりました。お書きいただきましたテーマは上記の通りです。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、そしてハッピーテラスFC支援事業部北川氏による「発達が心配な子どもたちの進路のために」セミナー、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、それぞれに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。その他には子どもへの接し方、障害理解、ペアレントトレーニング、ハッピーテラス卒業生の経験談、学習方法、卒業後の生活力、体幹トレーニング、アドラー心理学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、本年も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

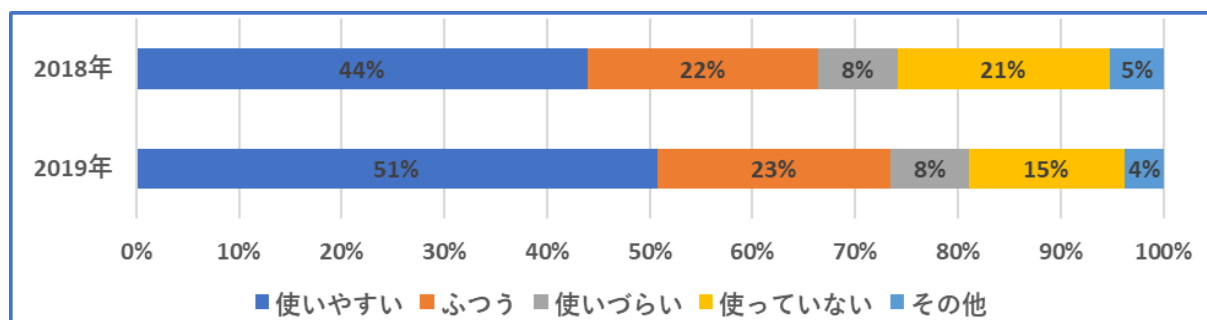


非常時の対応については前回よりも多くの方に「はい」とお答えいただきました。避難訓練、感染症対策については、契約書類の中の「契約にあたっての補足事項」でご説明させていただいております。再度ご覧になりたい方は職員までお申し付けください。

避難訓練については、プライバシーに関するご意見をいただきました。放課後等デイサービスの運営にあたりましては、行政より「年に最低1回の避難訓練の実施」が義務付けられています。ハッピーテラスでは、毎年3月と9月の「年2回の実施」を運営規定内に掲げています。これは「実のある訓練実施が、お子様の身を守る効果が期待できる方策である」という考えに基づいています。よって、この期間(3月と9月の1週間)を使って避難訓練を実施するという方針に変更はございません。ただし、この実施義務は事業者にのみ課せられているものであり、ご利用されるお子様に義務付けられているものではありません。当該事情をご理解いただきながら、訓練実施へのご理解をいただきたく存じます。昨年の9月は悪天候により実施できない日がありました。今後は予備日を設け、全ての曜日で確実に訓練が行えるよう調整してまいります。

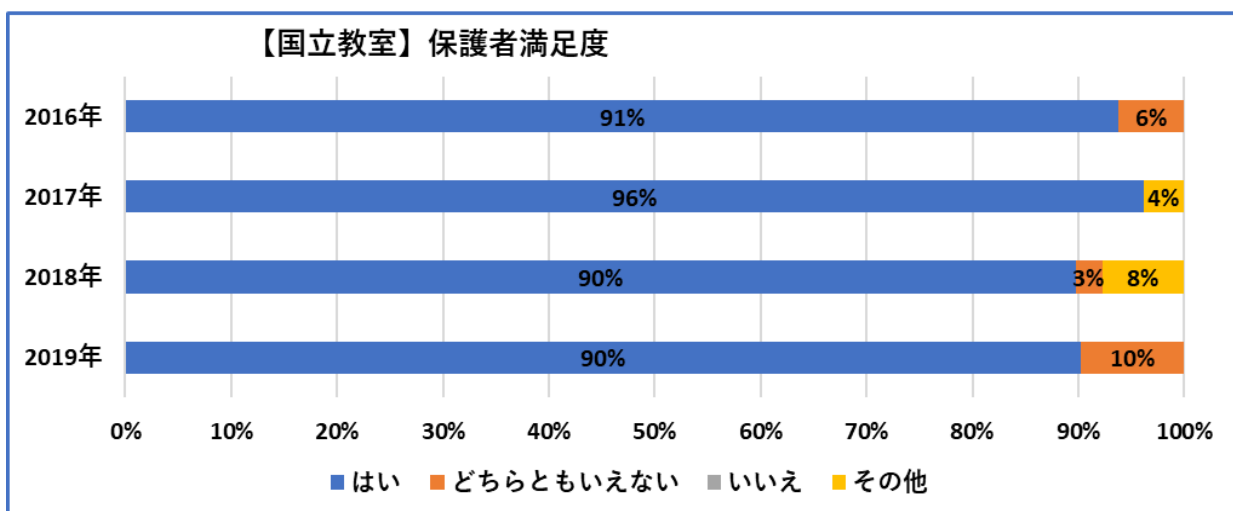
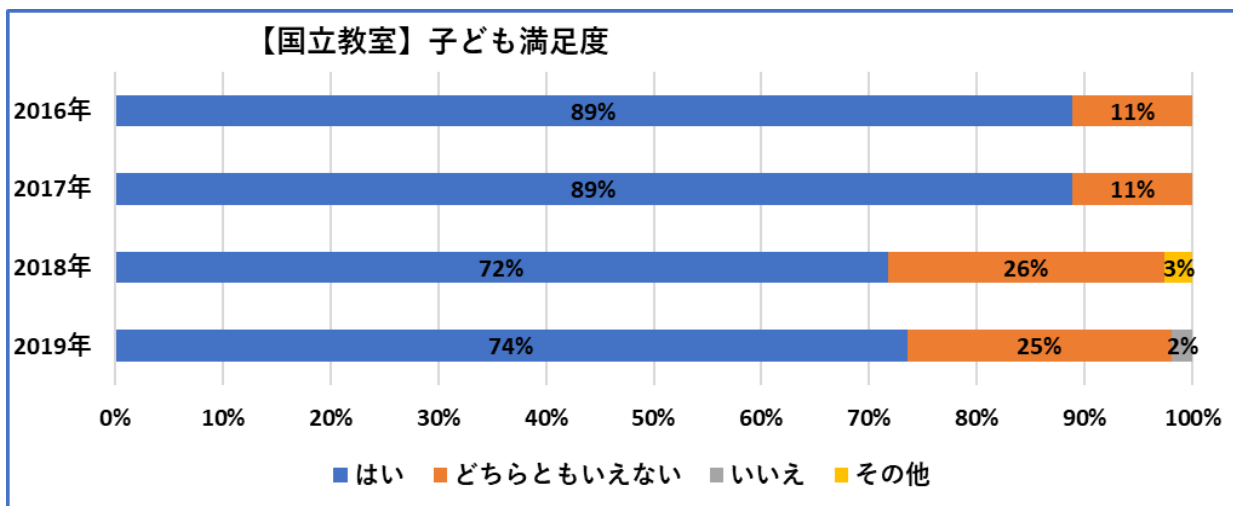
VII 満足度

① 予約システムについて



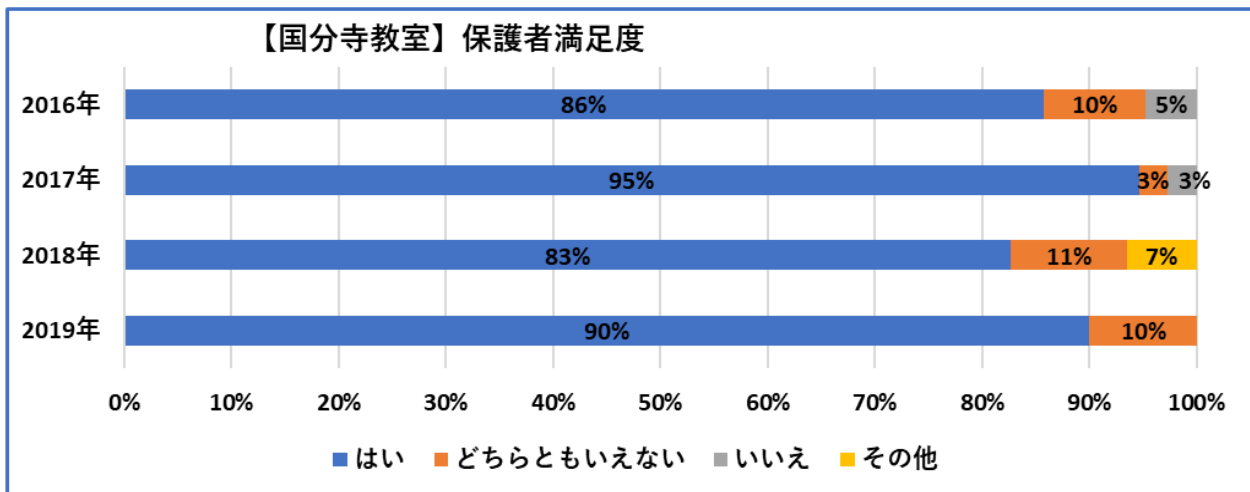
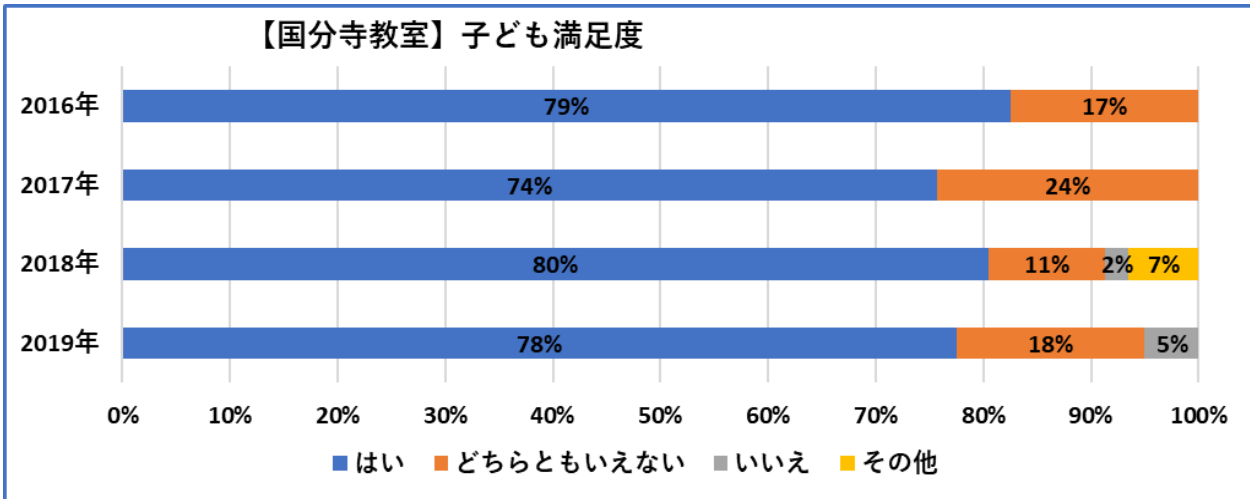
出席の予約システムについては、前回よりも多くの方に「使いやすい」と評価をいただきました。「自動ログイン機能がほしい」というコメントをいただきました。お使いのブラウザの設定で自動ログインができますので、設定方法についてはお気軽に職員にお問い合わせください。また「待機から出席確定の際にメール配信があると便利」とのコメントをいただきました。現在、キャンセルがあった場合、待機されている方にはお電話でご都合を確認した上で出席の繰り上げを行っておりますが、メールでのお知らせも可能です。ご希望の方は個別にご相談ください。その他にも「連絡事項記入欄がほしい」「2か所利用しており混乱して十分に使えていません」とのお声をいただきました。貴重なご意見ありがとうございます。今後さらに利便性を高めるべくシステムの改修を行ってまいります。

② 国立教室の満足度



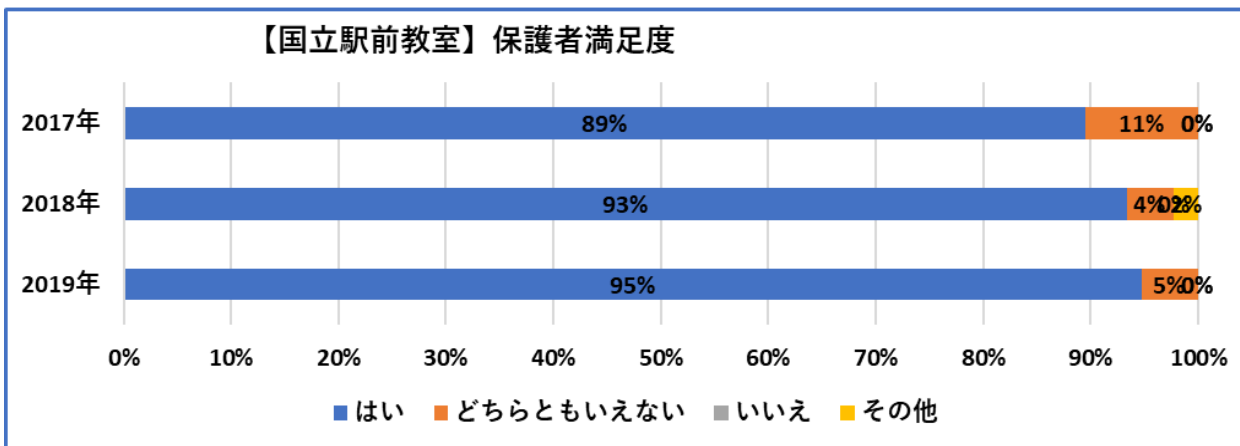
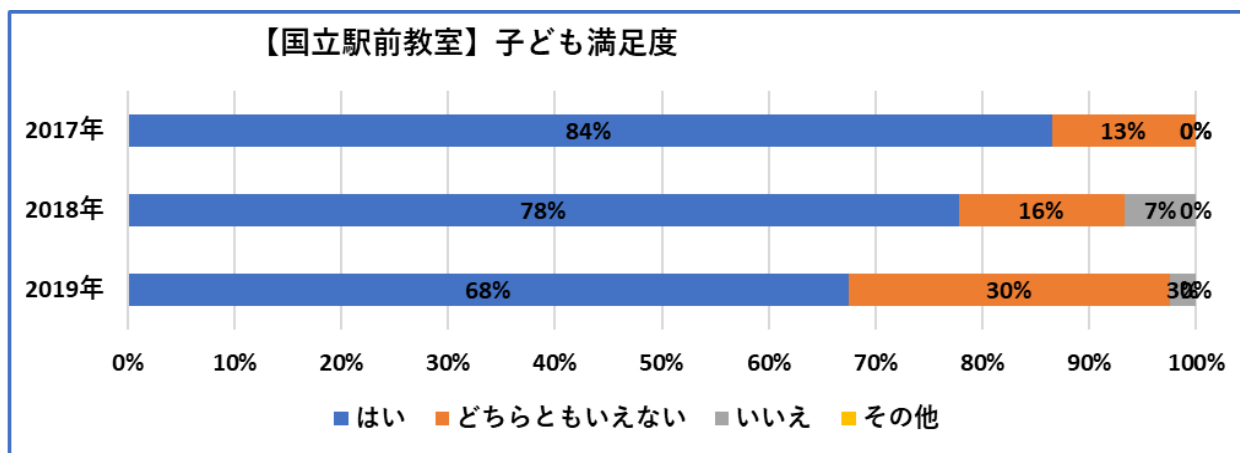
「お子様は通所を楽しみにしている」とお答えいただいた方が74%、保護者の方の満足度は「はい」とお答えいただいた方が90%となりました。中学、高校へ進学されると放課後の過ごし方も変わり、友達と遊んだり自分の好きなことを見つけて余暇を過ごしたりするお子様もいらっしゃるかと思います。利用回数に関わらず、気になることがございましたらご遠慮なくご相談ください。お子様にとって、また保護者の方にとっても、ハッピーテラスはいつでも気兼ねなく相談できる場所でありたいと願っております。

③ 国分寺教室の満足度



国分寺教室は「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78%、保護者の方の満足度は「はい」とお答えいただいた方が90%となり前年を上回りました。「親にとっても心強い存在です」とコメントもいただきました。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。どうぞよろしくお願いいたします。

④ 国立駅前教室の満足度



国立駅前教室は「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68%、保護者の方の満足度は「はい」とお答えいただいた方が95%となりました。中には、お子様が「苦手なトレーニングをやりたがらない」とのコメントがありました。どんなに効果のあるトレーニングでも、楽しくなければ取り組めません。今後も「面白そう」「楽しい」「もっとやりたい」と思えるようなトレーニング、そして余暇活動が行えるよう、日々試行錯誤してまいります。

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。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。

- お子さんの体調が明らかに悪い場合は、欠席するよう、保護者全体に通知する必要があると思います。
 - 感染症対策として昨年より、お子様の来所時に検温を行っております。また、感染症の流行する時期にはハッピーテラス通信にて保護者の皆様にお知らせしております。インフルエンザに関しては、罹患した場合は発症後5日経過かつ解熱後2日経過するまではハッピーテラスのご利用を控えていただきます。また、学級閉鎖や学年閉鎖となった場合は、お子さんが元気でもご利用できません。皆様のご理解とご協力をお願いいたします。

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)

- 子どもの特性をしっかりと理解していただき、個々に応じた対応やご配慮をいただけていることが、子どもの様子から伝わってきます。親の相談にも親身になって対応していただき、安心して預けています。

今後ともよろしくお願いいたします。

□ 個別的なことは打ち合わせをして細かく対応できるところをやっていたところは子どもにも効果があり、自立に向けての一步となったので感謝しております。

□ いつもありがとうございます。悩んだ時に、時間を取ってくださり、話を聞いて頂くと、とても心が安定した気持ちになります。どこに相談して良いのか、不安におもっていたことが以前はとても多かったので、安心して将来的にずっと通わせたい場所です。いつも相談に乗っていただきありがとうございます。

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。