

# 「与野教室ご利用者様アンケート」結果のお知らせ

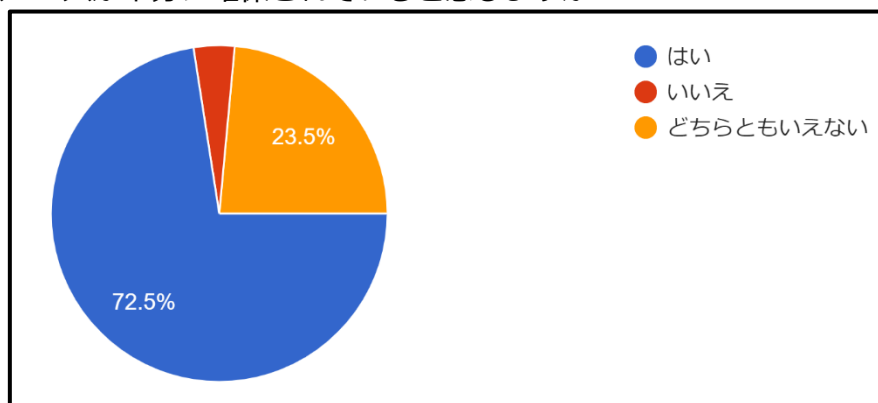
平素よりハッピーテラス与野教室の活動にご理解・ご協力をいただきまして、誠にありがとうございます。9月に実施いたしました「与野教室ご利用者様アンケート」にご協力いただき、ありがとうございました。皆様にご回答いただいたアンケート結果と併せて、今後の対応についてご報告させていただきます。今回皆様から頂いたご意見を真摯に受け止め、より一層のサービスの充実と質の向上に努めてまいります。今後ともよろしくお願ひ申し上げます。(なお、アンケート内容は放課後等デイサービスガイドライン「保護者等向け放課後等デイサービス評価表」をもとに作成・実施しております。)

## 実施方法

|      |                              |
|------|------------------------------|
| 実施日  | 2023年9月2日～2023年9月30日         |
| 対象   | ハッピーテラス与野教室をご利用いただいている保護者の皆様 |
| 方法   | Web アンケート(無記名アンケート方式)        |
| 配布枚数 | 63件                          |
| 回答数  | 50件                          |
| 回答率  | 79%                          |

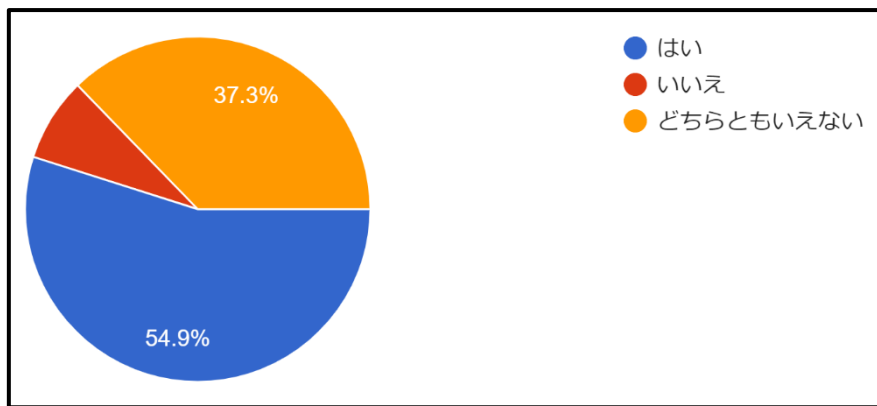
## 環境・体制整備について

①子どもの活動スペースが十分に確保されていると感じますか？



【コメント】 限られたスペースでの活動となり、皆様にはご不便をおかけしており申し訳ございません。運動遊びにおきましては、多くのお子様楽しんで参加してくれる活動でもあるため、机を片付けることで最大限教室のスペースを活用できるよう工夫しております。また、落ち着いて過ごしたいお子様には相談室も使用する等安全に配慮し、トレーニングをおこなってまいります。今後も安全を確保したうえで、楽しく活動できるよう教室運営をおこなってまいります。

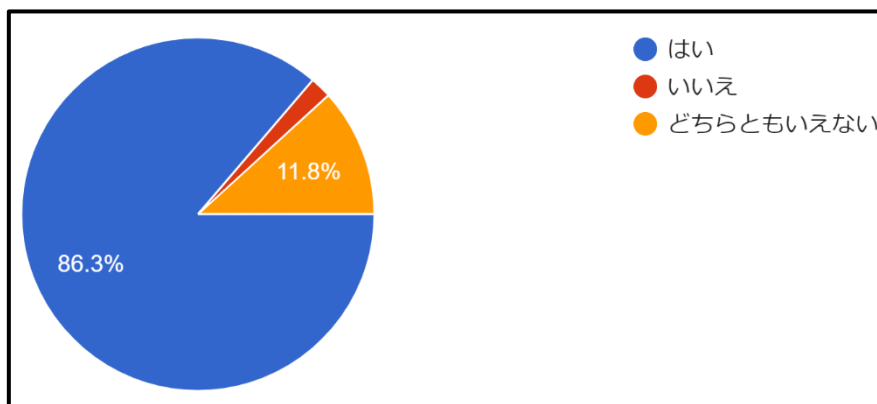
②事業所の設備等、スロープや手すりの設置などバリアフリー化の配慮が適切になされていますか？



【コメント】 各部屋の入口に段差がないこと等、皆様にご利用していただけるよう整備しております。ハッピーテラスとして必要な設備については検討し、適宜ビルの管理会社やオーナーに相談をしております。



③配置人数や専門性は適切であると感じますか？

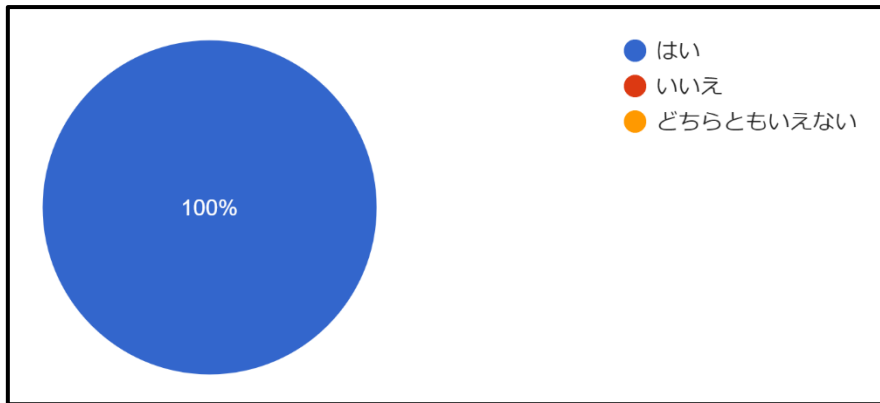


【コメント】 下記の職員からガイドラインに沿って適切な人員配置をおこなっております。専門性につきましては、今以上に職員のスキルアップを目指しております。



| 職種            | 名前     | 主な資格                               |
|---------------|--------|------------------------------------|
| 児童発達支援管理責任者   | 加藤 久美子 | 保育士・幼稚園教諭                          |
| 教室長兼児童指導員(常勤) | 打保 秋桜子 | 児童指導員任用資格                          |
| 心理指導担当職員(常勤)  | 島村 寧女  | 養護教諭免許・認定心理士・身体障害者福祉司任用・知的障害者福祉司任用 |
| 保育士(常勤)       | 安藤 有紀  | 保育士・小学校教諭免許・中学校教諭免許                |
| 児童指導員(常勤)     | 小林 飛鳥  | 児童指導員任用資格                          |
| 児童指導員(常勤)     | 根岸 志帆  | 児童指導員任用資格                          |

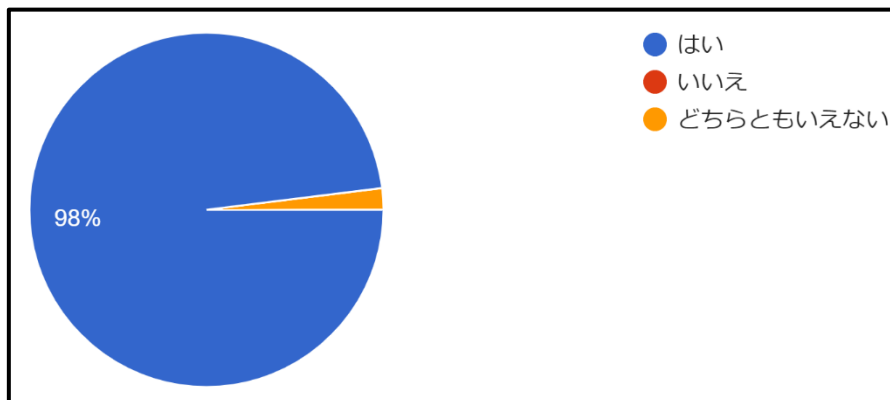
④職員の態度や言葉づかいは適切であると感じますか？



【コメント】 皆様に「はい」とご回答をいただきました。  
今後も適切な態度や言葉づかいを心掛けてまいります。



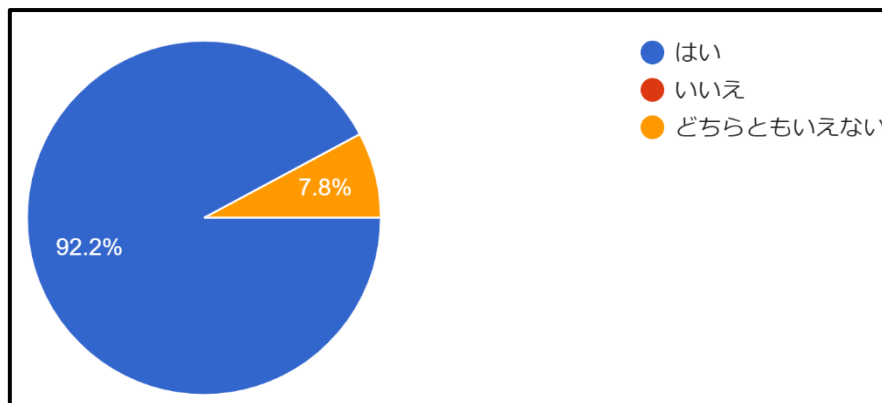
⑤子どもと保護者のニーズや、課題が客観的に分析された上で、個別支援計画書が作成されていますか？



【コメント】 多くの皆様に「はい」とご回答をいただきました。  
現状に満足することなく、より良い支援を提供できるよう、個別支援計画書を作成してまいります。



⑥活動プログラムが固定化しないよう工夫されていると感じますか？

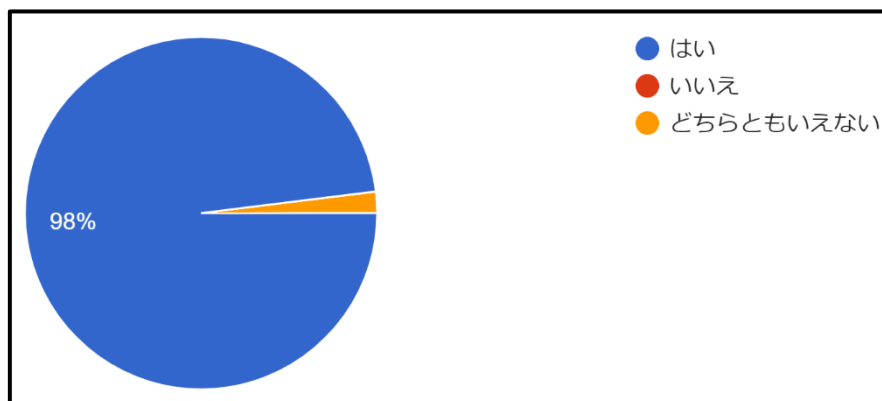


【コメント】 今後もトレーニングや余暇時間の活動が固定化されないよう、ご利用者様に合わせたサービスを提供してまいります。  
お子様一人ひとりが楽しんで活動に参加でき、自発的な学びに繋がるよう、それぞれの参加方法を工夫してまいります。



保護者への説明等

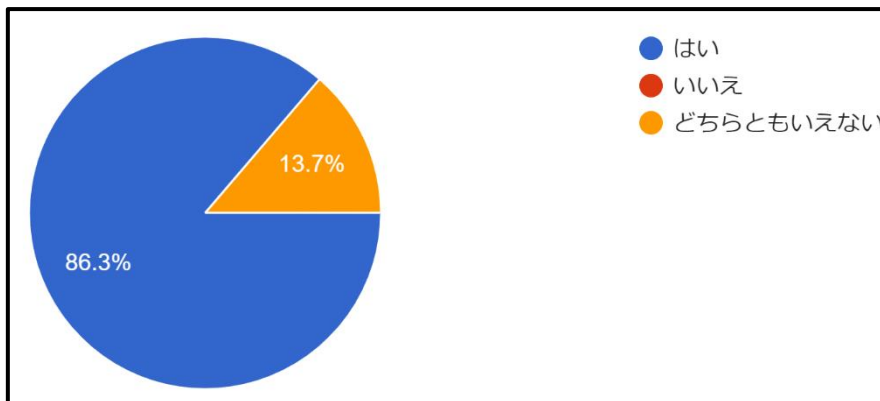
⑦支援の内容、利用者負担等について丁寧な説明がされていますか？



【コメント】 契約時や利用者負担変更時に説明させていただいております。  
ご不明点等ございましたら、お気軽にお問い合わせください。



⑧日ごろから子どもの状況を保護者と伝え合い、子どもの健康や発達の状況、課題について共通理解ができていると感じますか？



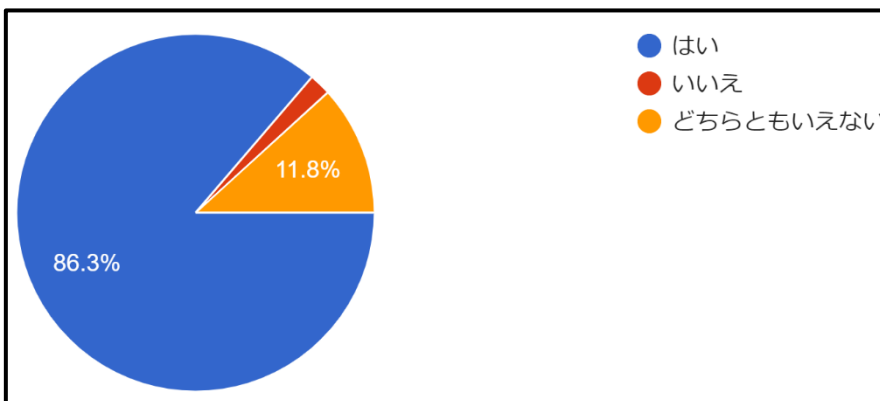
【コメント】



お迎え時のフィードバックや短信、個別支援計画の更新面、HUGのサービス提供記録にてお話しさせていただいております。

一人帰りのお子様はお電話にてフィードバックを行うことも可能です。ご希望、ご不明点等ございましたら、お問い合わせください。

⑨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ますか？



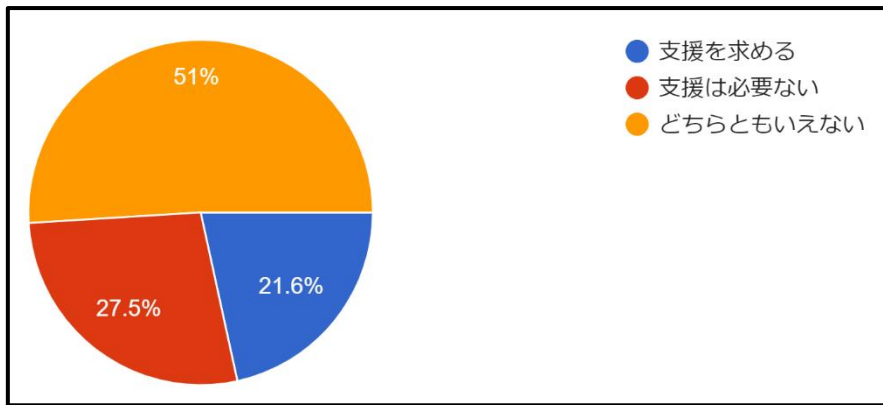
【コメント】





3か月～6か月に一度、個別支援計画更新面談を設けさせていただいております。それ以外のタイミングでもご希望ございましたら面談可能ですので、お問い合わせください。

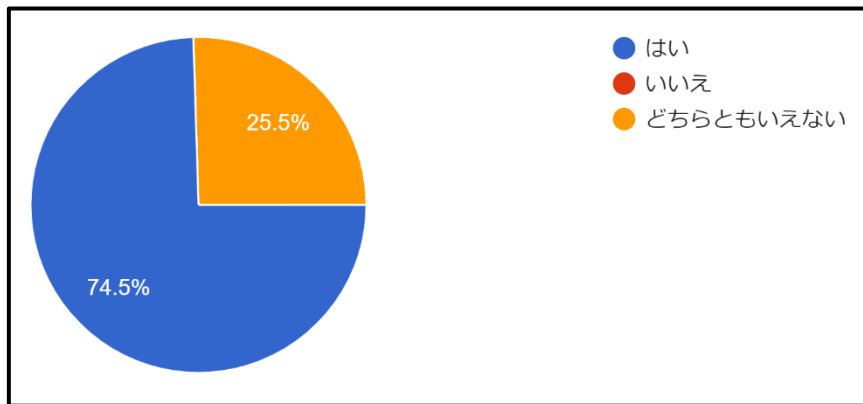
保護者の皆様にご納得いただける支援ができるよう、専門性の向上を職員一同目指してまいります。



⑩父母の会の活動支援や、保護者会等の開催等による保護者同士の連携について支援を求めますか？



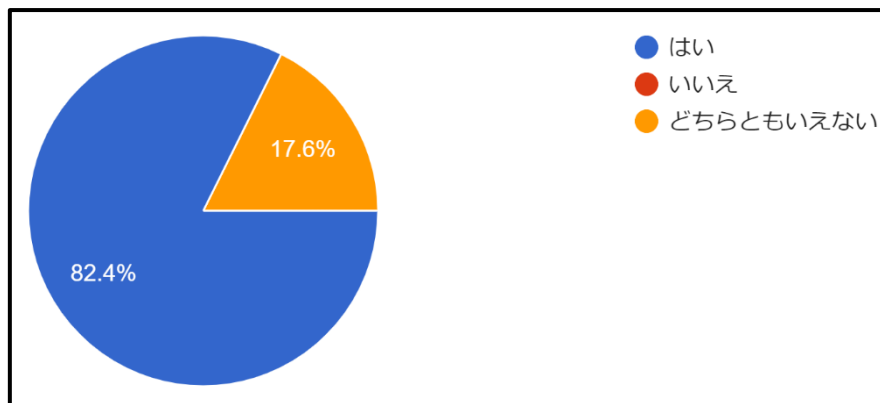
【コメント】   新型コロナウイルスまん延防止のため、保護者会を実施することができておりませんでした。今後はニーズに合わせて交流会等を企画してまいります。取り上げてほしいテーマやご要望がございましたら、職員までお声がけください。

⑪子どもや保護者からの苦情について、対応の体制を整備するとともに、子どもや保護者に周知・説明され、苦情があった場合には迅速かつ適切に対応されていますか？



【コメント】   苦情受付担当者は加藤久美子、解決者は打保秋桜子となっております。また、さいたま市の苦情受付についても教室入口にご案内を掲示しております。与野教室のサービスについてご意見・ご要望がございましたら、上記の窓口を通し、お伝えいただけますと幸いです。

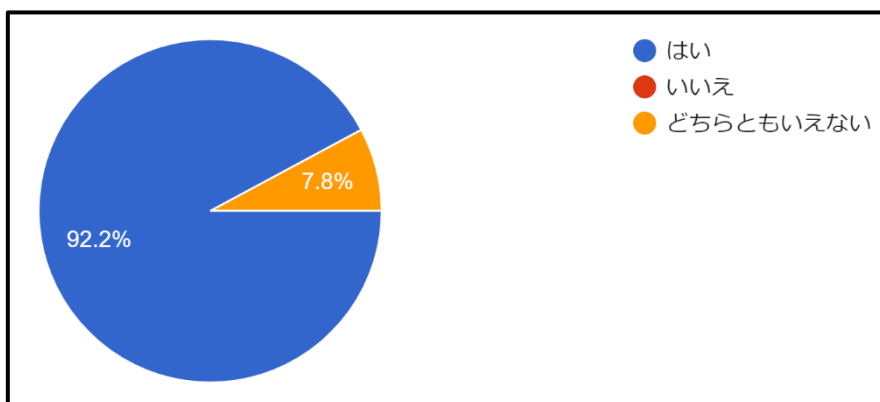
⑫子どもや保護者との意思の疎通や情報伝達のための配慮がなされていると感じますか？



【コメント】 お迎え時のフィードバックや短信、個別支援計画の更新面、HUGのサービス提供記録においてお伝えさせていただいております。ご不明点等ございましたら、直接もしくはお電話やHUGのメッセージにてお問い合わせください。



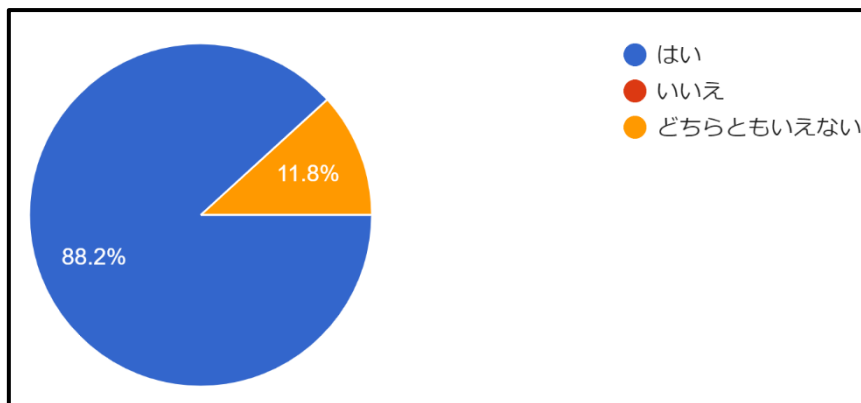
⑬定期的に会報やホームページ等で、活動概要や行事予定、連絡体制等の情報や業務に関する自己評価の結果を子どもや保護者に対して発信されていますか？



【コメント】 HUGの活動記録や与野教室のホームページにて自己評価結果をお知らせいたします。ハッピーテラス通信はHUGの活動記録、ホームページ、教室の入口にてお知らせしております。行事予定等もHUGや教室内に掲示しております。ご理解、ご協力の程よろしくお願いたします。



⑭個人情報の取り扱いに十分注意されていると感じますか？

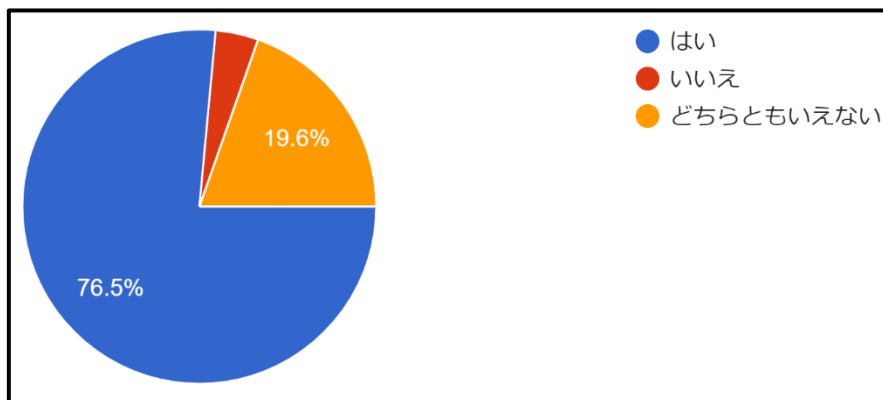


【コメント】 個人情報の記載がある書面は鍵付き書庫に保管、PC 上のデータはアクセス権限のある PC でのみ確認可能としております。  
今後、より一層細心の注意を払い、個人情報の取り扱いを徹底してまいります。



## 非常時の対応

⑮緊急時対応、防犯、感染症対応マニュアル等を策定し、保護者に周知・説明されていますか？

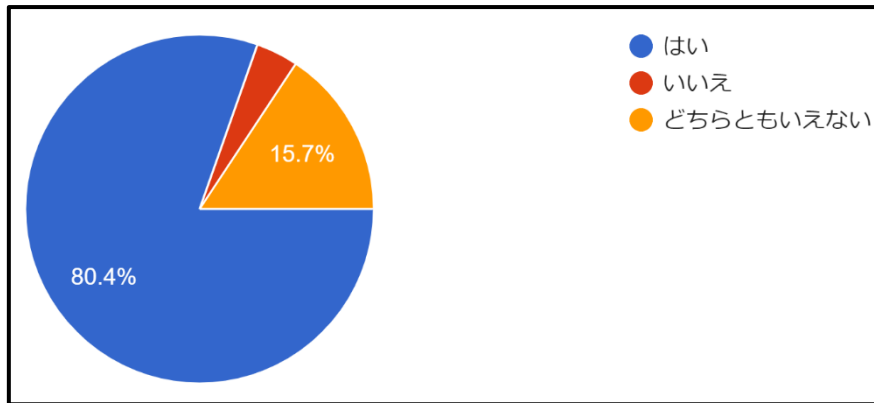


【コメント】 上記マニュアルについて、周知が不十分であり、ご迷惑をおかけして申し訳ございません。教室の入口に掲示しております。ご確認いただけますと幸いです。ご不明点等ございましたら、お問合せください。





⑩非常災害の発生に備え、定期的に避難、救出、その他必要な訓練が行われていると感じますか？

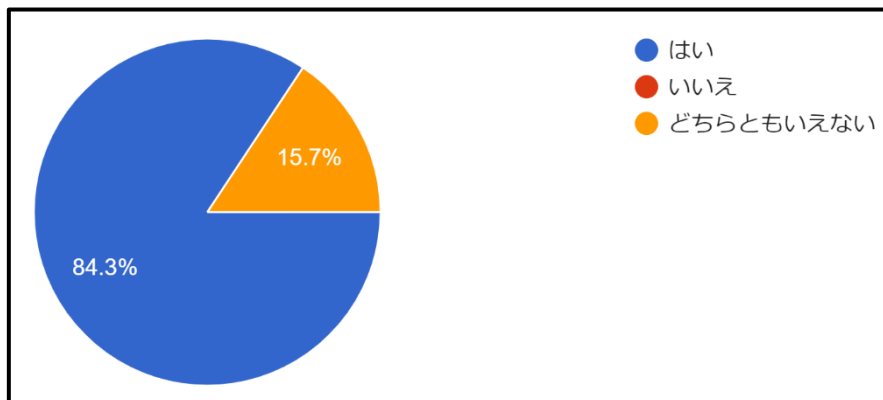


【コメント】 年2回の避難訓練を予定しております。実施日につきましては、ハッピーテラス通信にてお知らせいたしますので、ご確認いただけますと幸いです。



## 満足度

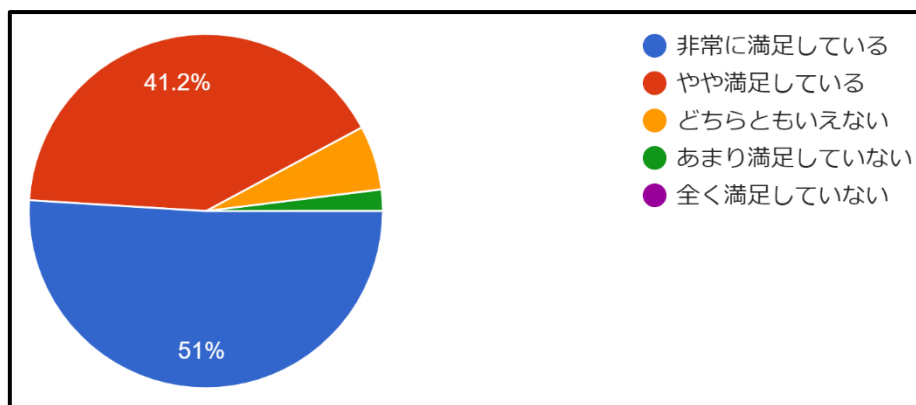
⑪子どもは通所を楽しみにしていますか？



【コメント】 お子様一人ひとりに楽しく通っていただけるよう、環境づくりとトレーニング考案を行ってまいります。



⑱事業所の支援に満足していますか？



【コメント】 多くの方に「非常に満足している」「やや満足している」とご回答をいただきました。一方で、満足度の低いご利用者様には力が及んでおらず申し訳ございません。今後も皆様に満足していただける支援が提供できるよう、より一層励んでまいります。



## ご利用者様の声



### 【環境・体制整備について】の項目へのご意見

バリアフリーの質問では、見た目では特にバリアフリー化されている訳ではないと思ったので、『どちらでもない』としました。職員の方の専門性に関しては、自分の子供が専門職の先生に、ほとんどトレーニングをしてもらった事がないので、『どちらでもない』としました。職員人数に関しては、適切に保たれているように感じます。

### 事業所より

ご回答ありがとうございます。  
バリアフリーに関しましては、各部屋の入口に段差がないこと等、皆様にご利用していただけるよう整備しております。ハッピーテラスとして必要な設備については検討し、適宜ビルの管理会社やオーナーに相談をしております。  
今後もガイドラインに沿って適切な人員配置を行うとともに、各職員の専門性も高めてまいります。

#### 〈事業者〉

コアファイズ株式会社  
社長 山田 広恵



#### 〈事業所〉

ハッピーテラス与野教室  
教室長 打保 秋桜子



## ご利用者様の声



### 【環境・体制整備について】の項目へのご意見

教室がもう少し広いといいと思います。また男性の先生もいてくれるといいなと思います。

## 事業所より

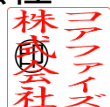
貴重なご意見ありがとうございます。

運動遊びをおこなう際には、机を片付けることで教室のスペースを大きく使用してトレーニングを行っております。今後も安全を確保し教室を運営してまいります。

現在、男性職員がいないことをご利用者様にはご不安を与えてしまい申し訳ございません。引き続き採用活動を行ってまいります。

### 〈事業者〉

コアファイズ株式会社  
社長 山田 広恵



### 〈事業所〉

ハッピーテラス与野教室  
教室長 打保 秋桜子



## ご利用者様の声



### 【環境・体制整備について】の項目へのご意見

先生方の入れ替わりが頻繁なのが残念です。  
特に、退職される方が多いように感じます。  
配慮が必要な子供の対応は心身共に大変な労働だと思しますので、先生方の労働環境を少しでも良くして頂き、長く続けていける職場にしていただければ良いなと思います。

### 事業所より

貴重なご意見、温かいお言葉をありがとうございます。

職員のライフステージの変化に伴って、退職や異動が続いており  
お子様・保護者様にご心配・ご迷惑をおかけしており申し訳ございません。

与野教室の職員が、中長期的に働く環境を整備していき、皆様にご安心いただける体制作りを行い、少しでも不安を和らげることができるよう運営を目指します。

よろしく願いいたします。

〈事業者〉

コアファイズ株式会社

社長 山田 広恵



〈事業所〉

ハッピーテラス与野教室

教室長 打保 秋桜子



## ご利用者様の声



### 【環境・体制整備について】の項目へのご意見

放デイ児発 HUG が使いにくいです。  
サイトがとにかく見にくいし、どこに何が表示されているのか、よくわかりません。  
改善されて、もっとわかりやすくなればいいのですが…

### 事業所より

貴重なご意見ありがとうございます。

使用システムが HUG になり、皆様にはご不便をおかけしており  
申し訳ございません。  
ご不明点等がございましたらお問合せいただけますと幸いです。  
与野教室としても皆様がより使いやすい方法を模索してまいります。

〈事業者〉

コアファイズ株式会社  
社長 山田 広恵



〈事業所〉

ハッピーテラス与野教室  
教室長 打保 秋桜子



## ご利用者様の声

### 【環境・体制整備について】の項目へのご意見

プログラム以外の余暇の時間用だとしても、大切な療育の場所・時間において、子供にタブレットを渡して自由に使うのは絶対に間違った選択だと思う。そういう余暇の時間こそ、家ではできない、スタッフの方々や他の子供達とかかわりを持つことに使うべきだと考える。

### 事業所より

貴重なご意見ありがとうございます。

ハッピーテラスには、他生徒との関わりに不安を抱えるお子様や、苦手を感じているお子様がたくさんいらっしゃいます。そのようなお子様に対して、「まず友達としっかり関わってみよう」という支援は、スモールステップを踏んだ支援にはなりにくいと考えています。職員が働きかけて関わらせたとしても、本人が自発的に関わっていったのではないと、「嫌だったけどしょうがなく関わらされた」という思いが残る場合があります。その場では「うまく関わらせることができた」と支援者が思っている、本人には嫌な思いが残るだけだった場合、支援者がいなくなっても積極的に関わるようになるか？という、そうはなりにくいというのが、専門的には言われています。ハッピーテラス全体として、療育を行う中で大切にしていることは、支援者がいなくなった後も自発的にその行動を取れるようになること、つまりお子様の自発性です。そのため、お子様一人一人にあったステップで、適応的な行動を増やしていけるようにサポートさせていただいております。まずは動画を見るといういつもやっていて本人が安心していられる環境を作りながら、「自分の好きなことを止められたり取り上げられたりしない」という安心感の中で、「だからこそ自分の苦手なことにもチャレンジしていこう」という気持ちを作り上げていくことを大切に考えています。これまでも、タブレットでの動画視聴をきっかけに、他生徒とかかわり、仲が深まっていくお子さんもいらっしゃいました。また、余暇時間に動画を見ていた生徒が、場所に慣れてくるにしたがって、自発的に他の子の遊びに興味を持ち、関ろうとしはじめ、コミュニケーションを楽しむ場面が増えた、ということもありました。子ども達のところが、まだタブレットで動画を見る、ということで安定をしている状況では、動画を見せないで少しでも療育をすることが正解ではなく、療育・支援の中で最も大事な一歩目とされている「ラポール形成（信頼関係の構築）」のためには、あえて使うことも必要なことがある、ということに何卒ご理解をいただければと思っております。

よろしく願いいたします。

〈事業者〉

コアファイズ株式会社

社長 山田 広恵



〈事業所〉

ハッピーテラス与野教室

教室長 打保 秋桜子



## ご利用者様の声



**【保護者への説明等について】の項目へのご意見**  
説明していただけるまでの待ち時間が長いと思います。

**【その他】の項目へのご意見**  
出入り口が狭い為、お迎えに来た保護者の順番がフィードバックの待ち時間の間に変わってしまう事があります。  
早くに迎えに来た保護者を優先してあげるべきだと思います。  
小さなお子さんを連れて来る保護者が、子供が事業所の中に入ってしまう為それを追いかけて先頭に入ってきて来たりします。そうすると一番最後に入ってきたにも関わらず、一番最初に迎えに来た保護者として捉えられ一番最初にフィードバックを受けるという場面を時々見かけます。順番は守って欲しいなと思いますが、入口で保護者がごちゃごちゃしてるので保護者同士ではなかなか改善されません。

## 事業所より

貴重なご意見ありがとうございます。  
フィードバックの待ち時間や入口の混雑で保護者の皆様にはご迷惑をおかけしてしまい申し訳ございません。  
待ち時間についてのご意見を多くいただいている現状がございます。日々のお子様のご様子をお伝えするのにフィードバックの時間を設けておりましたが、5月からHUGを導入し毎回のお子様のご様子をサービス提供記録にてお伝えすることが可能になったため、今後のフィードバックはHUG上にて行い、入口の混雑緩和も図っていくことを検討しております。もちろん、直接お話しさせていただける場合はお声がけいただけますと幸いです。  
詳細はまた改めて別紙にてお知らせいたします。  
よろしく願いいたします。

〈事業者〉

コアファイズ株式会社

社長 山田 広恵



〈事業所〉

ハッピーテラス与野教室

教室長 打保 秋桜子





## ご利用者様の声



### 【満足度について】の項目へのご意見

行きたいプログラムが週 1 なので部活の関係で行けないので違う曜日でも出来るようにしてほしい

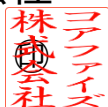
### 事業所より

貴重なご意見ありがとうございます。

週に回数が決まっているトレーニングですと、火曜日・木曜日の高校生講座か土曜日の小集団での活動かと思えます。夏休みや冬休み等の長期休みでも類似の活動を企画していく予定です。その際にぜひご参加お待ちしております。

#### 〈事業者〉

コアファイズ株式会社  
社長 山田 広恵



#### 〈事業所〉

ハッピーテラス与野教室  
教室長 打保 秋桜子



## ご利用者様の声



### 【満足度について】の項目へのご意見

家では見せない態度や事業所での過ごし方を聞いて、参考にさせてもらっています。

### 事業所より

貴重なご意見ありがとうございます。  
今後も、お子様の様子を共有させていただき、皆様のお力となれるよう努めてまいります。

〈事業者〉

コアファイズ株式会社  
社長 山田 広恵



〈事業所〉

ハッピーテラス与野教室  
教室長 打保 秋桜子



## ご利用者様の声



### 【満足度について】の項目へのご意見

子供が楽しんで通っているから

### 【その他】の項目へのご意見

いつも通所したあとは、楽しかったと話しています。ありがとうございます。

## 事業所より

貴重なご意見ありがとうございます。  
引き続き、お子様に楽しく通っていただけるような環境を作り、  
トレーニングを考案してまいります。

### 〈事業者〉

コアファイズ株式会社  
社長 山田 広恵



### 〈事業所〉

ハッピーテラス与野教室  
教室長 打保 秋桜子



## ご利用者様の声



### 【その他】の項目へのご意見

- ・会社や書類、振込先や職員が変わり不安です。
- ・以前は請求書に利用明細が添付されていたと思うのですが、先月は無かったように思います。  
利用明細は何らかの形で確認できますと助かります。

### 事業所より

貴重なご意見ありがとうございます。

法人と使用システムの変更に伴い、皆様にはご不便をおかけし、ご不安を与えてしまい申し訳ございません。  
利用明細につきましては、10月配布分から再び記載させていただきました。対応が遅くなり申し訳ございませんでした。

〈事業者〉

コアファイズ株式会社  
社長 山田 広恵



〈事業所〉

ハッピーテラス与野教室  
教室長 打保 秋桜子



## ご利用者様の声



### 【その他】の項目へのご意見

子供が中学生になり、一人で通所するようになったので書類を持ち帰ってくるようになりました。  
先日、障害児通所給付費のお知らせをクリアファイルで持ち帰ってきたのですが、「自分は障害者ではない！」と怒りながら手渡してきたので、外から見えないファイルにさせていただくなど対応をいただければ助かります。

### 事業所より

貴重なご意見ありがとうございます。

配布物でお子様にご不快な思いをさせてしまったこと、保護者様にもご心配とお手数をおかけしてしまい申し訳ございません。  
現在、配布物は個人別クリアファイルでのお渡しとさせていただいておりますが、ご希望ございましたら中身が見えないように封筒等での対応をさせていただきます。  
お気軽にお申し付けください。  
よろしくお願いいたします。

〈事業者〉

コアファイズ株式会社  
社長 山田 広恵



〈事業所〉

ハッピーテラス与野教室  
教室長 打保 秋桜子



## ご利用者様の声



### 【その他】の項目へのご意見

HUG のメール通知設定で入室、退室にチェックを入れています  
が、こちらは機能として利用可能でしょうか？

### 事業所より

貴重なご意見ありがとうございます。  
HUG での入退室メール通知がいかず、保護者様にはご心配をおか  
けしてしまい、申し訳ございません。  
お子様のご自身で入室・退室ボタンを押すことは個人情報保護の  
観点から難しく、職員が行う場合もトレーニング中に入室した際  
等に対応が難しい状況があるため、与野教室では現在使用してい  
ないことをご了承いただけますと幸いです。  
送迎なしで通われている方で、入退室をお知らせすることは可能  
ですので、ご希望がございましたらお申し付けください。  
また、自立の一步として、お子様のご自身で保護者様にご連絡す  
るために、お子様に確認の声かけをすることもできますので、こ  
ちらも併せてご検討ください。  
よろしく願いいたします。

〈事業者〉

コアファイズ株式会社

社長 山田 広恵



〈事業所〉

ハッピーテラス与野教室

教室長 打保 秋桜子

