

ハッピーテラス国立・国分寺・国立駅前・拝島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・拝島駅前教室スタッフ一同

アンケート結果 ご報告

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・国立駅前教室は9回目、拝島駅前教室は4回目のアンケートとなります。今年度も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、ご意見などいただきましたら幸いに存じます。

敬具

記

送付日時 令和5年12月1日

利用者数	259名	国立教室	68名	国立駅前教室	72名
		国分寺教室	76名	拝島駅前教室	43名

回答数	113名 無記名式	国立教室	29名	国立駅前教室	37名
	(内併用利用者 3名)	国分寺教室	30名	拝島駅前教室	17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。

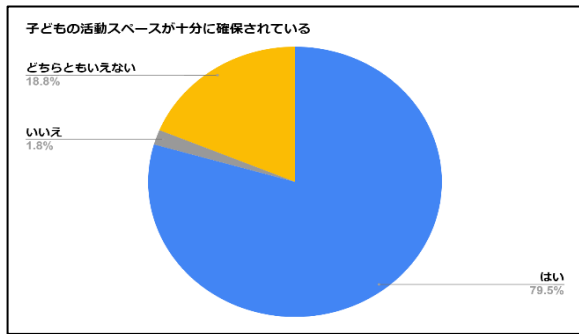
「質問内容」 以下項目についての評価およびそれぞれについてのご意見を自由に記述いただきました。

- ・ 教室施設について
- ・ スタッフについて
- ・ トレーニングについて
- ・ 保護者向けの説明について
- ・ 保護者向け企画について
- ・ 非常時の対応
- ・ 全体満足度

「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。

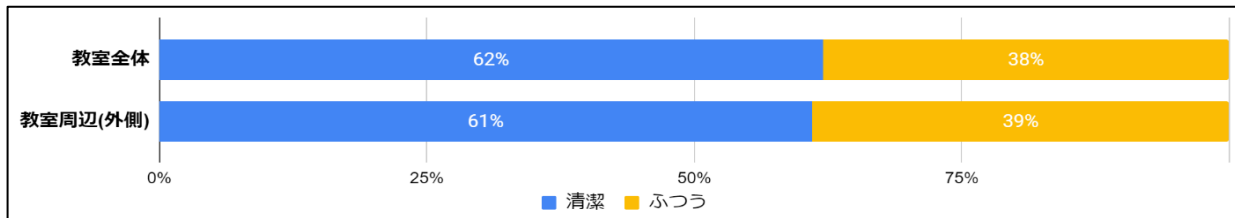
I 教室施設について

① 活動スペースについて



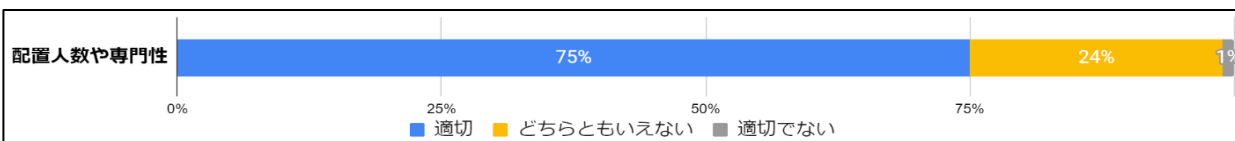
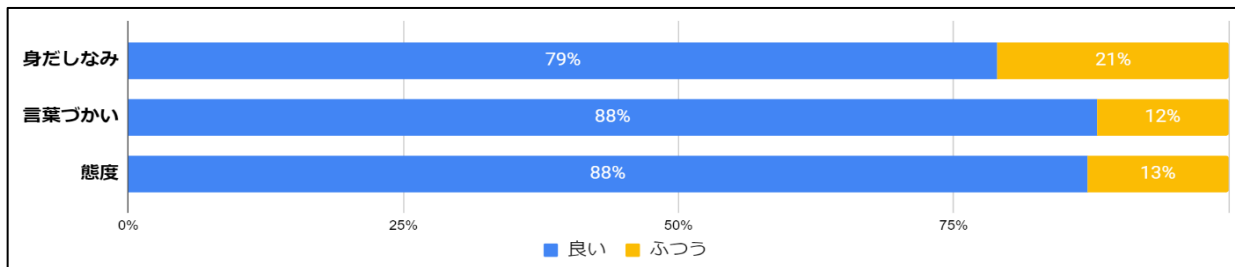
活動スペースは、十分に確保されているとの意見を多くいただきました。東京都では1人あたり4㎡の確保が規定されています。定員数に近いご利用者の際はスタッフ数も増えるため、1人当たりのスペースがどうしても狭くなって来ます。引き続き教室内のレイアウトを工夫し、スペースを確保してまいります。

② 清潔さ



教室全体、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。感染症対策も含め、清掃・消毒をこまめに行うようにしております。今後も、皆様が安心して利用できる環境づくりを心がけてまいります。

II スタッフについて



身だしなみ・言葉づかい・態度・専門性いずれも多くの方から適切であるとのご意見をいただきました。ハッピーテラスのスタッフは、障害理解を深めるために職場研修などを日々行っております。発達障害学習支援サポーター等の資格取得者も増え、全ての教室が発達障害プロサポート施設に認定されています。専門性を高めるため、今後も知識習得に励んでまいります。

○その他（スタッフについて）

スタッフについてご意見をいただきましたので、こちらで紹介しながら返信に代えさせていただきます。

女性スタッフと男性スタッフの割合を均等にしてほしい。

→ 各教室の性別・年齢が偏りのないよう配置したいと考えております。現在鋭意採用活動中です。

迎えに行った時に受付で今日どんな様子だったか聞きたいです。

→ 使用した教材を見せながら、具体的にその日の様子をお伝えできるようにしてまいります。

お迎えの方が並んでいる時には、十分な時間が取れないこともあり申し訳ございません。

メールや電話でも対応しておりますので、いつでもご連絡ください。

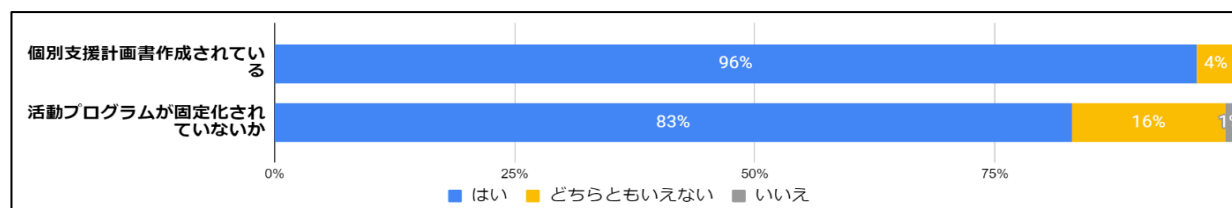
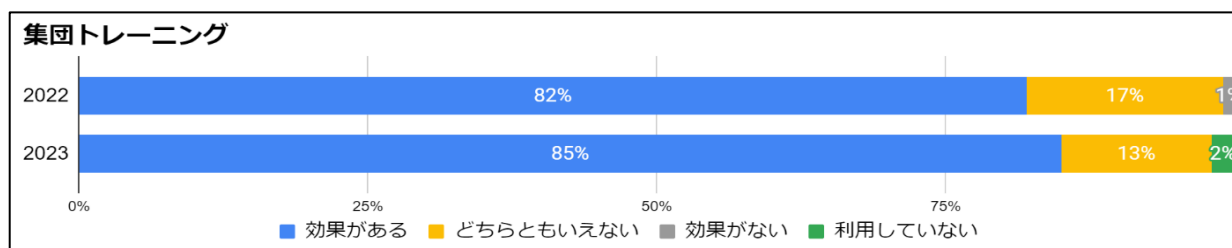
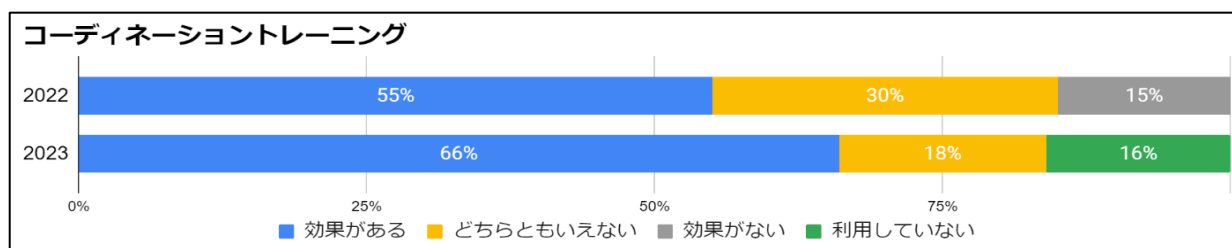
また、各教室保護者の方からメッセージもいただきましたので、こちらで紹介させていただきます。

- 子供のことをよく見てフォローして下さり、とてもありがたいです。(国分寺教室)
- いつもあたたかく接して下さり、ありがとうございます。(国分寺教室)
- いつも子供達に優しく接してくれて感謝しています。(国立駅前教室)
- いつも親切に接していただいています。子供についての悩みも聞き入れてくれて、対応していただいています。ありがとうございます。(国立教室)
- いつもありがとうございます。楽しく通っています。(国立教室)
- 素晴らしいスタッフばかりです！！(拝島駅前教室)

今後もよりよい教室づくりに励み、保護者の皆様から改善意見をいただける関係を構築してまいります。貴重なご意見ありがとうございました。

Ⅲ トレーニングについて

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



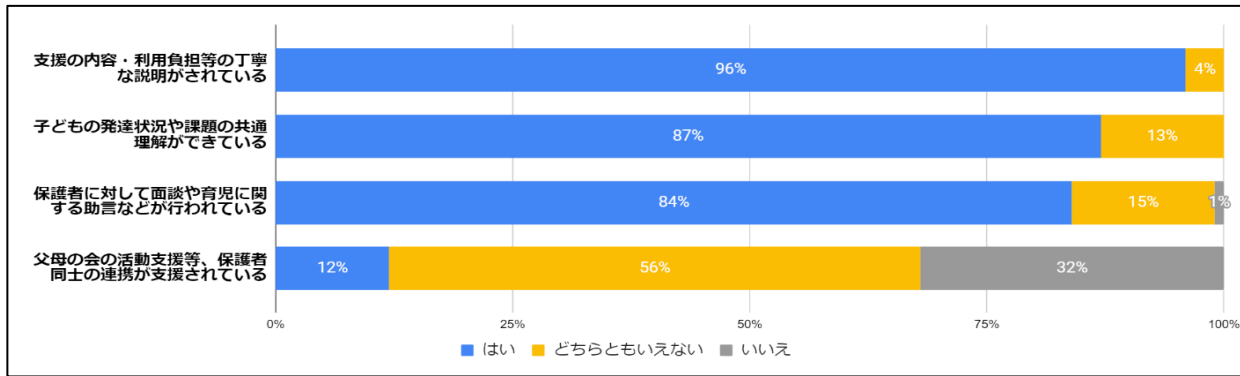
コーディネーショントレーニング、集団トレーニングについては昨年度よりも多くの方から「効果がある」と評価いただきました。

トレーニングについてご意見をいただきましたので、こちらで紹介しながら返信に代えさせていただきます。

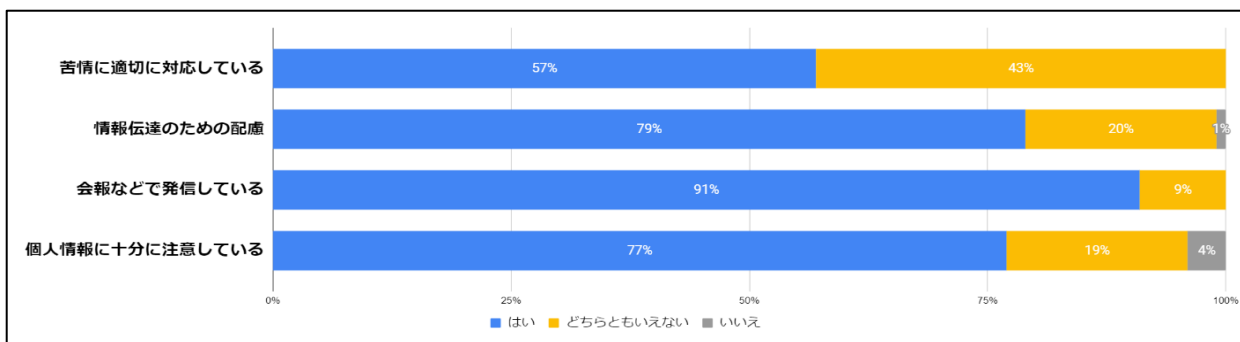
- 低学年・高学年で学習トレーニング内容が分かれていると良い。
- 集団トレーニングでは、イラストがあるものや升目があるもの等、お子様に合わせて教材を用意しております。また、国立・国立駅前・国分寺教室では、高校生・中学生・小学校高学年のお子様を対象とした中高生講座、拝島駅前教室ではティーンズコースを行っています。

こちらは、進学就労を見据えた一人一人の課題解決のプログラムとなっています。見学・体験を受け付けておりますので、お気軽にお声かけください。(曜日固定の人数が埋まっている場合は、空き次第順番にご連絡を差し上げます)

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、支援があるご回答いただきました。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」「いいえ」とのご回答でした。保護者の方が集まれる場として、対面式のセミナーの実施を検討してまいります。



苦情対応については、「はい」が57%「どちらともいえない」が43%となりました。

苦情対応は、

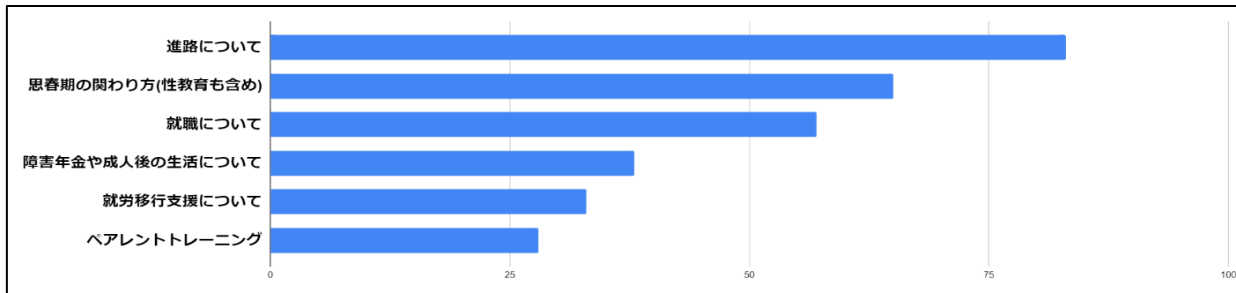
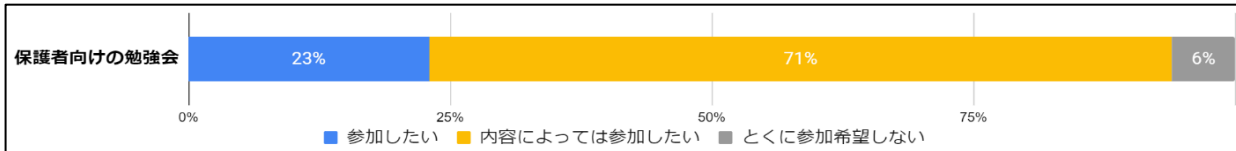
国立教室	受付担当者	深味智史	satoshi@questl.co
国分寺教室	受付担当者	高橋順子	junko@questl.co
国立駅前教室	受付担当者	小原早苗	sanae@questl.co
拝島駅前教室	受付担当者	澄川優子	s-yuko@questl.co
解決責任者		牛島秀夫	hideo@questl.co

としています。また、各教室の連絡先はこちらです。

国立教室	kunitachi@happy-terrace.com
国分寺教室	kokubunji@happy-terrace.com
国立駅前教室	kunitachi-ekimae@happy-terrace.com
拝島駅前教室	haijima@happy-terrace.com

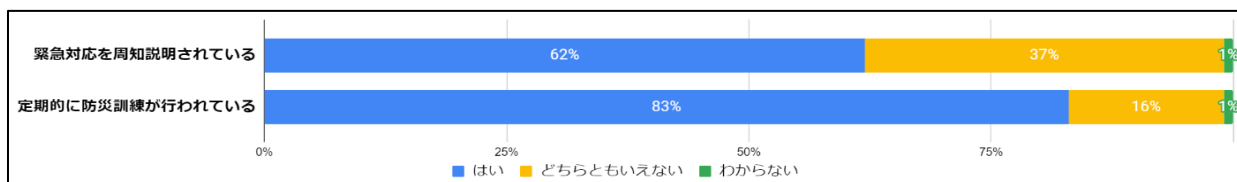
教室に直接言い辛い場合は、お住まいの市役所の相談窓口にお伝えください。連絡先は教室内に掲示してありますのでご確認ください。

V 保護者向けの企画について



勉強会(セミナー)については「参加したい」が23%「内容によっては参加したい」が71%「とくに参加希望しない」が6%となりました。2023年度は『10月に進路セミナー(様々な進路について考えよう)～通信制高校特集～』をテーマに、対面式で実施いたしました。また、3月には『社会に出るとのこと～親元を離れて生活する～』をテーマに、オンラインにて実施いたします。詳しくは、12月の月初書類でお送りしたプリントをご確認ください。再度お渡しすることもできますので、いつでも教室までお問合せください。また、12月に発生した個人情報の漏洩事故については、皆様に多大なるご不安やご迷惑をおかけすることとなり、改めて深くお詫び申し上げます。その件についてのご意見として「見逃し動画の個人情報漏洩の件。参加希望の方はそのセミナーのために時間を作って個人情報も提出して参加しています。その見逃し配信を後日会報からQRコードを読み取って誰でも見るができるなら、セミナー保護者参加型ではなくてもよいのでは?とも思いました。今後は、参加したかったが時間を作れずという希望者に個々にメールなどで動画のURL送信など、対応されたいかがでしょうか?」といただきました。貴重なご意見をありがとうございます。ハッピーテラスとしてはリアルタイムでの参加が難しい方にもご覧いただけるよう、可能な限り見逃し配信を行なう予定です。今回は事前のご案内が不足しておりました。大変申し訳ございません。セミナーにリアルタイムでご参加いただけますと、その場で質問や疑問点にお答えすることもできます。ご都合に合わせてご参加いただければと存じます。また、個人情報の取り扱いについては、法令等に基づき適正に管理することが求められております。改めて全スタッフへの個人情報保護教育を徹底し、再発防止に努めてまいります。

VI 非常時の対応



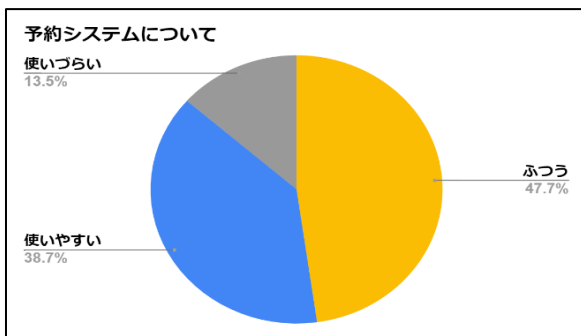
非常時の対応について、多くの方から「はい」とご回答いただきました。避難訓練、感染症対策については、契約書類の中の「契約にあたっての補足事項」でご説明させていただいております。再度ご覧になりたい方はスタッフまでお申し付けください。避難訓練については「火事・地震の発生」を想定し、年に2回、3月と9月に実施しています。利用人数分のヘルメットと防災用具一式も揃えております。非常時の対応についてご意見をいただきましたので、こちらで紹介しながら返信に代えさせていただきます。

- 避難訓練の日になかなか参加出来ないのので、予約スケジュールのマスに避難訓練の日は表記してくれるとありがたいです。
- 予約システムとの連動は難しいですが、当月の通信に掲載しております。また、今後はSMSでも事前にお知らせいたします。

- 各事業所に電話が一回線しかない(おそらく、話中で繋がらない事も時々ある)ので、緊急時外でも連絡が取れるように携帯を設定してほしい。
- 貴重なご意見をありがとうございます。コロナ以降、面談の手段として電話を活用する機会も多く、ご迷惑をおかけしております。携帯電話など、回線を増やすことは社員の働き方にもかかわることもありますので、慎重に検討を進めてまいります。

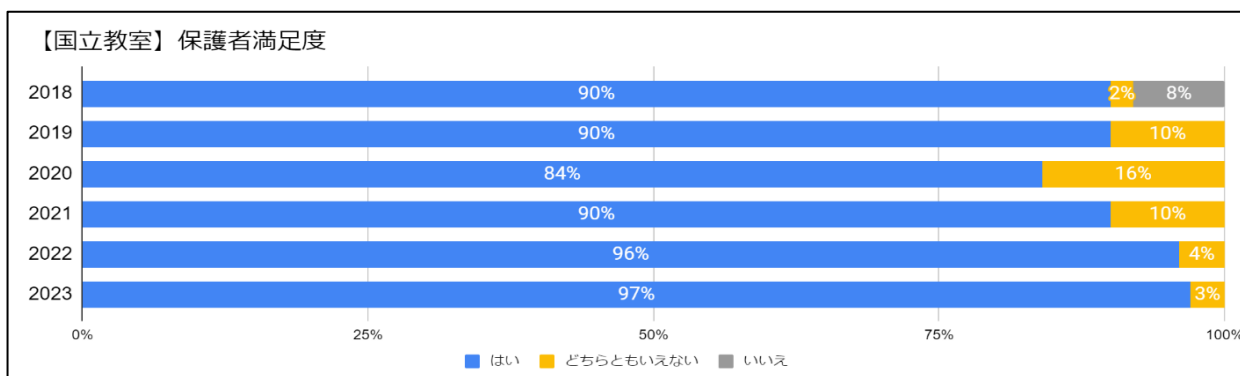
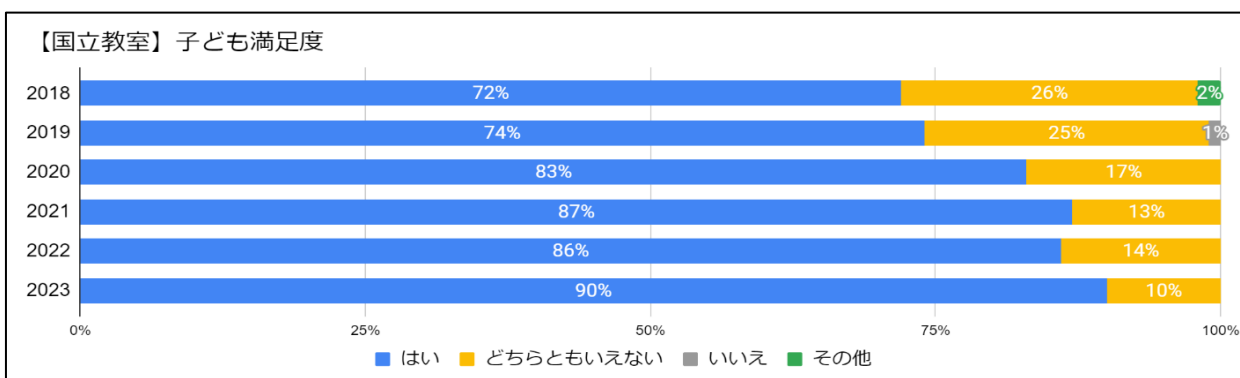
VII 満足度

① 予約システムについて



予約システムについては「使いやすい」「ふつう」の評価が大多数でした。2023年度から予約システムが新しくなりました。皆さんからのお声を基に、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。貴重なご意見ありがとうございました。

② 国立教室満足度

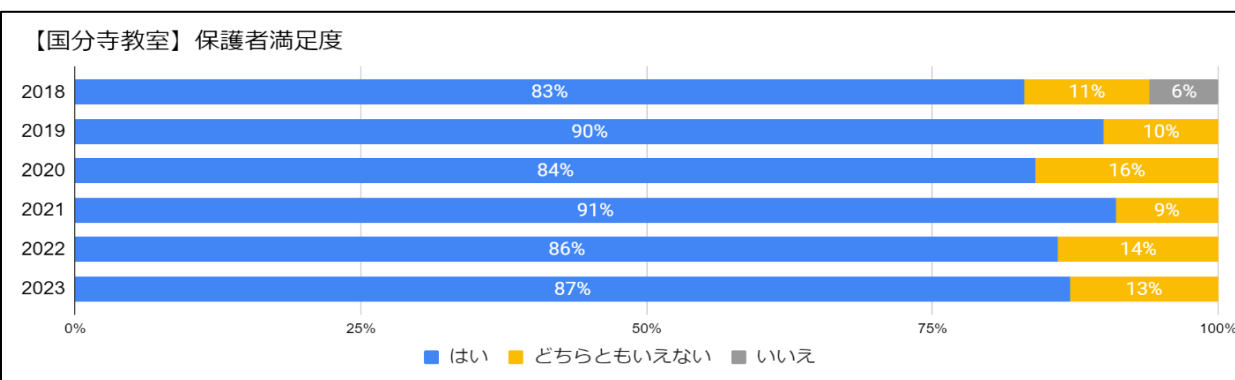


「お子様は通所を楽しみにしている」とお答えいただいた方が90%、保護者の満足度は「はい」とお答えいただいた方が97%となりました。

自由記述欄に嬉しいご意見を多くいただきましたので、ご紹介させていただきます。

- 子供は毎週楽しく通所しています。最初に比べると、とても成長しています。これからもよろしくをお願いします。
- 月に数回の少なめの利用なのですが、人見知りの強い子どもが行きたいと言うので、とても楽しみなのだと思います。先生方からも楽しそうに子どもの様子を教えてくださいるので、嬉しくありがたいです。

③ 国分寺教室

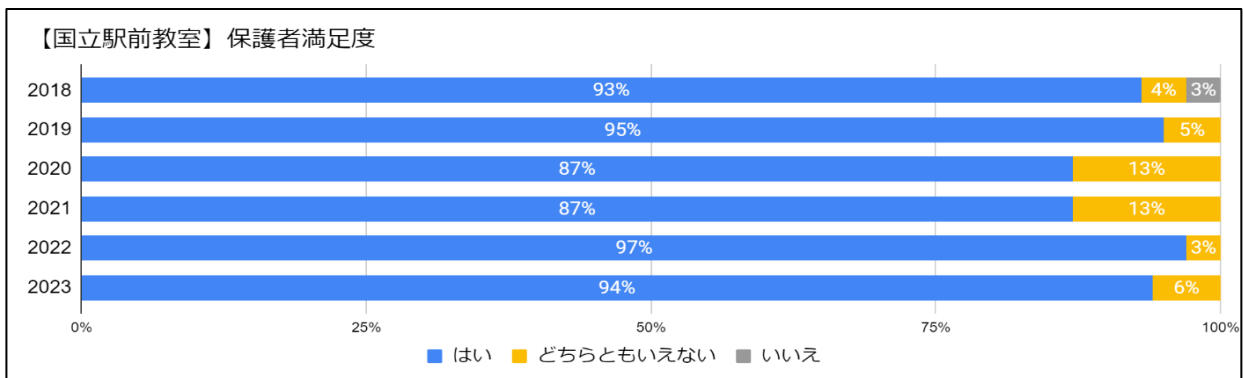
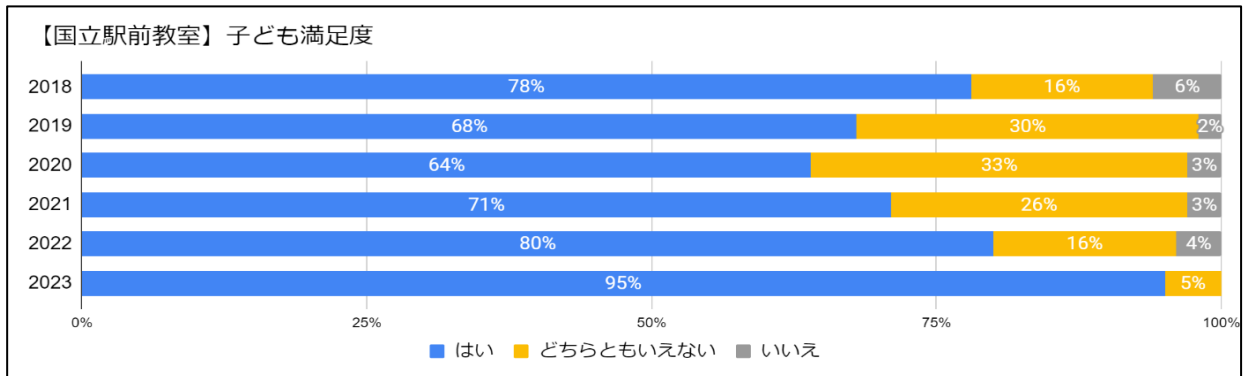


「お子様は通所を楽しみにしている」とお答えいただいた方が84%、保護者の満足度は「はい」とお答えいただいた方が87%となりました。

自由記述欄に嬉しいご意見を多くいただきましたので、ご紹介させていただきます。

- 国分寺に引っ越してきて以来、ハッピーさんと繋がらせていただいていることは、とても心強いです。将来のこともいろいろ心配はありますが、親が知る機会をいただいたり、このような支援があるとわかるだけでも、安心に繋がります。どうか、今後ともよろしく願いいたします。

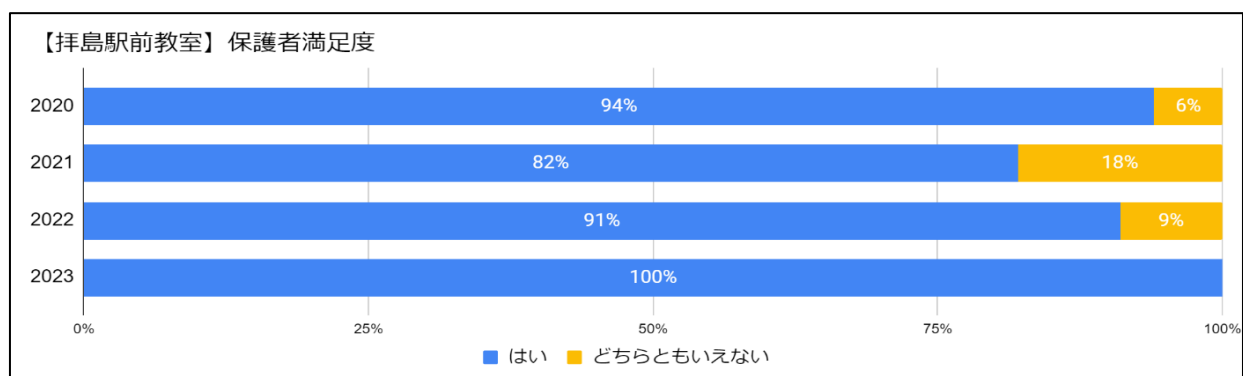
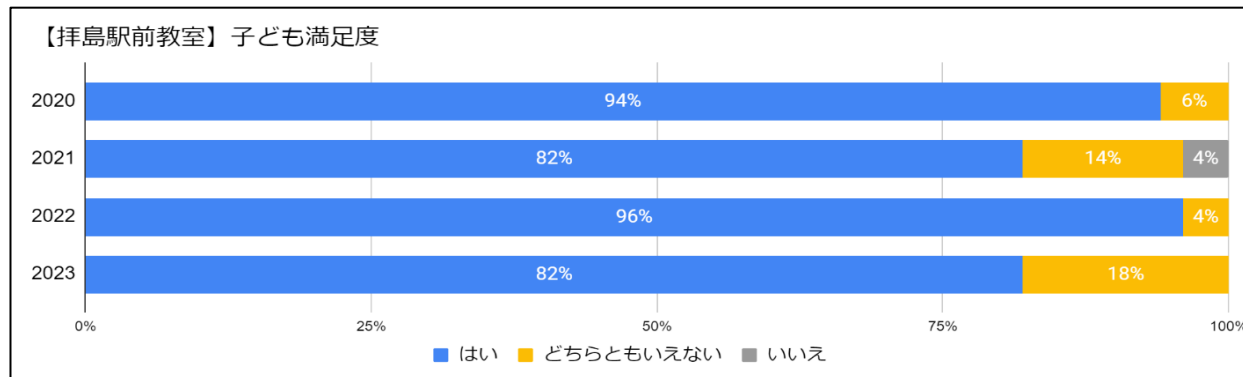
④ 国立駅前教室



「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95%、保護者の満足度は「はい」とお答えいただいた方が94%となりました。お子様の満足度が前年より約15%上回る結果となりました。自由記述欄に嬉しいご意見を多くいただきましたので、ご紹介させていただきます。

□ 小5から通所を始め、現在高3です。本人も母も大変お世話になり、どこよりも支えていただきました。続けて通うことの大切さを感じました。後わずかの期間となりましたが、宜しくお願いします。ありがとうございました。

⑤ 拝島駅前教室



「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82%、保護者の満足度は「はい」とお答えいただいた方が100%となりました。保護者満足度は前年より大きく上回る結果となりました。今後も皆様によりご満足いただけるよう精進してまいります。

自由記述欄に嬉しいご意見を多くいただきましたので、ご紹介させていただきます。

□ 子どもは通うことに対して、楽しい、ちょっと面倒、と気持ちが揺れていたりしますが、親としてはこんな素晴らしいところに通えてすごく恵まれていると思っています。これからもよろしくをお願いします。

今回も多くの皆さま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した。

スタッフ一同、多くの温かいメッセージを本当に楽しく拝見させていただきました。今後もよりよい教室づくりに励んでまいります。今後ともどうぞよろしくお願いいたします。

※自由記述欄は基本的に原文のまま記載しております。