

ハッピーテラス国分寺教室・国立駅前教室・拝島駅前教室をご利用の皆様

アンケート結果 ご報告

ハッピーテラス国分寺教室・国立駅前教室・拝島駅前教室 スタッフ一同

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。先般はアンケートにご協力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お気軽にスタッフまでお知らせください。また、このアンケートは毎年行うことでより効果を上げるものと考えております。引き続きご協力賜りますようお願い申し上げます。

敬具

記

送付日時 2025年11月4日 送付

送付数 215名

国分寺教室	85名
国立駅前教室	83名
拝島駅前教室	47名

回答数 110名 無記名式

国分寺教室	57名
国立駅前教室	29名
拝島駅前教室	24名

「目的」 日頃ハッピーテラスをご利用いただいている保護者の方からのご意見・ご要望などをお伺いし、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。

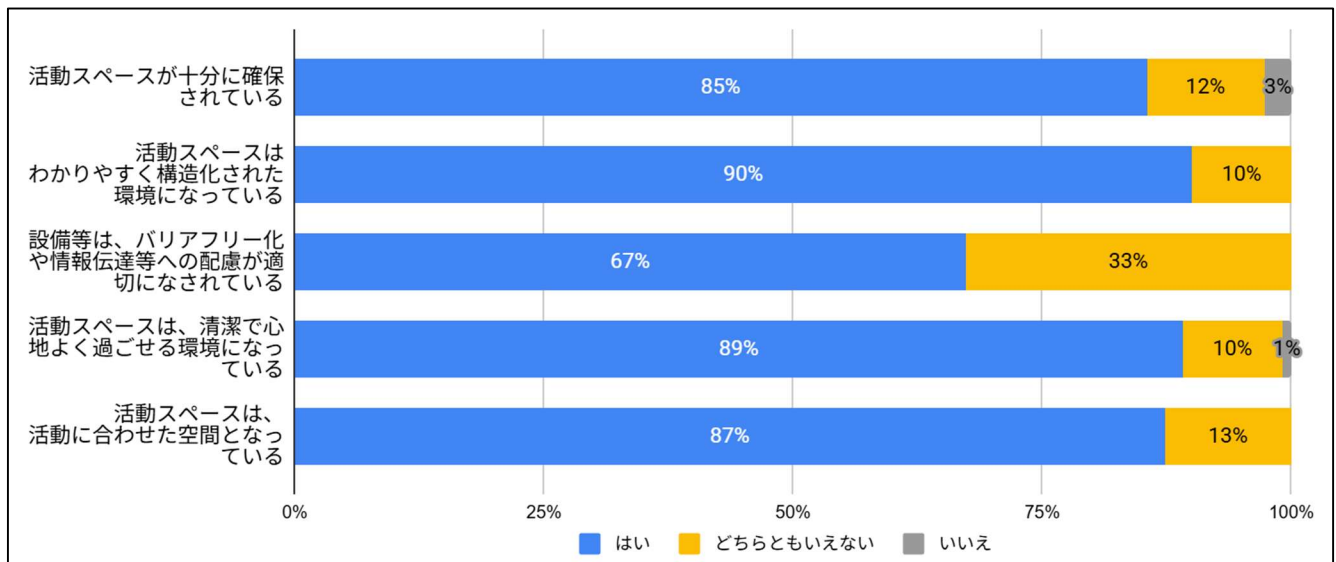
- | | |
|---------------|---------------|
| ・環境整備について | ・スタッフについて |
| ・適切な支援の提供について | ・保護者への説明等について |
| ・保護者向けの企画について | ・非常時等の対応について |
| ・満足度 | |

併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。

以上

I 環境設備について



活動スペースについては、多くの方に「はい」とご回答いただきました。環境設備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。

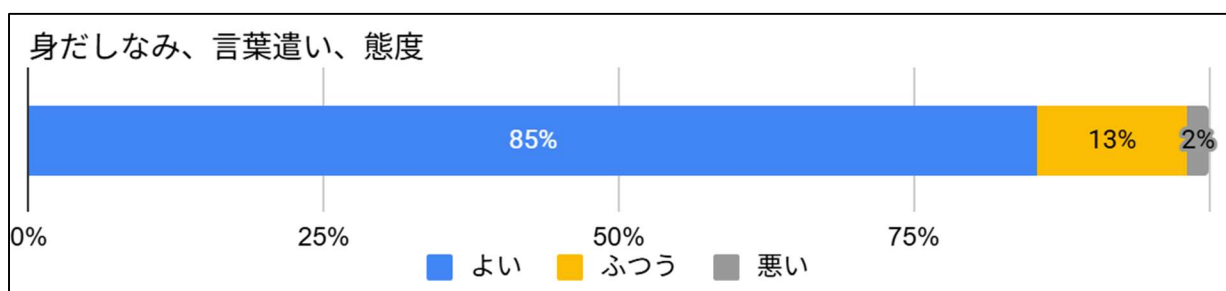
□子供が一人になりたい時にみんなと同じ部屋だけど籠もれる空間が欲しい。

→まずはお子さん自身がどのような環境が安全で、安心して楽しく過ごすことができるのか一緒に考えていきたいと思います。一人ひとりと誠実に向き合い、環境づくりに努めてまいります。安全面での配慮が前提ではございますが、お子さん自身が何を求めているのかを念頭に対応させていただきます。

□活動スペース（教室）の様子がよくわからない。

→お子さんの安全を第一に考え、また行政からの指導を踏まえ飛び出し等の事故防止のため教室の扉は閉めさせていたいておりますが、送迎時等教室での様子をご覧いただくことが可能です。また、ご希望がありましたらトレーニングの見学も可能ですので、いつでもスタッフにお声掛けください。

II スタッフについて



スタッフの身だしなみ、言葉遣い、態度については85%の方に「よい」の評価をいただきました。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。

□自主性を重んじるのは良いが、いつも活動に参加しなくて良いとしてしまうより少しでも参加できるような工夫や声かけをしてほしい。他の療育や支援教室ではやってくれています。

→初めに、ハッピーテラスでのトレーニングや活動において、「参加したい」と思えるような内容を提供できていないことをお詫び申し上げます。今後はスタッフからの声掛けだけではなく、活動の中でどんなことに興味関心を持っているのかを引き出し、その日の活動が楽しいと感じながら過ごせるように工夫、改善を図ってまいります。また、面談だけでなく送迎に来ていただいた時にその日の活動について説明させていただきます。

□息子はパンチをされたり、引っ掻き傷をおったこともありました。暴力を止められるよう、男性の配置もあると良いかもしれません。

→このたびは、お子さんが他児との関わりの中で傷を負う状況が生じてしまい、大変申し訳ございませんでした。お子さんが安心して過ごせる環境づくりを最優先に、これからもスタッフ全体で見守りや支援の質をさらに高めてまいります。ご提案いただいた男性スタッフ配置につきましては、現在、各教室に配置できるよう採用活動を進めているところです。引き続き安全確保と支援体制の強化に努めてまいりますので、何かお気づきの点がございましたら遠慮なくお知らせください。

□お疲れなのは重々承知しておりますが、対応が暗過ぎる人がいる。

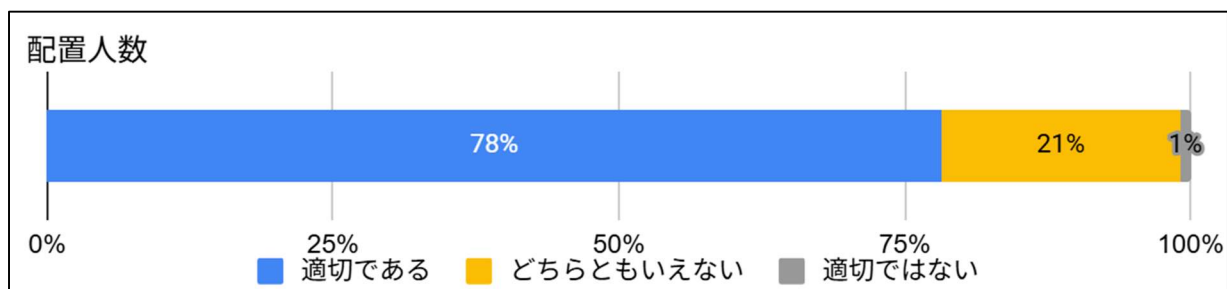
→全スタッフが、日々の送迎時の挨拶や対応における表情・声のトーンを意識するよう努め、明るく丁寧な対応を徹底します。

□ほとんどの先生方は適切な態度で関わってくださいますが、一部のスタッフに、子どもを汚いと思っているような言動が見られ、非常に不快です。

→ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。また、その言動でお子さんに辛い思いをさせてしまっている可能性があることにつきましてお詫び申し上げます。全スタッフに今回いただいたご意見を共有し、不適切な言動や態度を改善いたします。

□いつも中に何人いらっしゃるのかもわからず、送り迎えて少し挨拶する程度なの、あまり顔が覚えられていません。

→各教室にスタッフの自己紹介シートの掲示、本日出勤しているスタッフ名を掲示することで、スタッフの体制を明確にします。



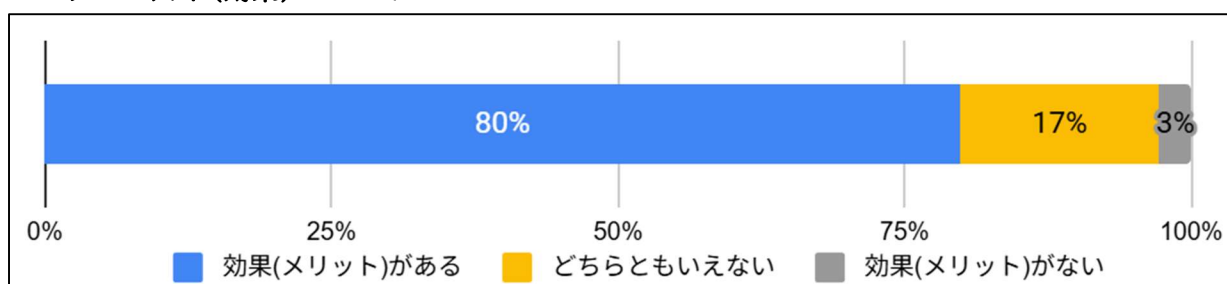
配置人数について、ご意見をいただきましたので、こちらで紹介しながら返信に代えさせていただきます。

□「男性スタッフもいるとさらに良い」、「男女半々くらいのスタッフが理想」

→男性スタッフ配置についてのご意見、真摯に受け止めております。スタッフ採用では性別や年齢に関わらず「子どもたちに安心を届けられる人材、子どもたちの成長に意欲を持って取り組む人材」を募集しておりますが、現在では行政から求められる資格等の条件から応募が限られる状況もございます。今後も多様なスタッフ構成を目指し、継続して採用に取り組んでまいります。

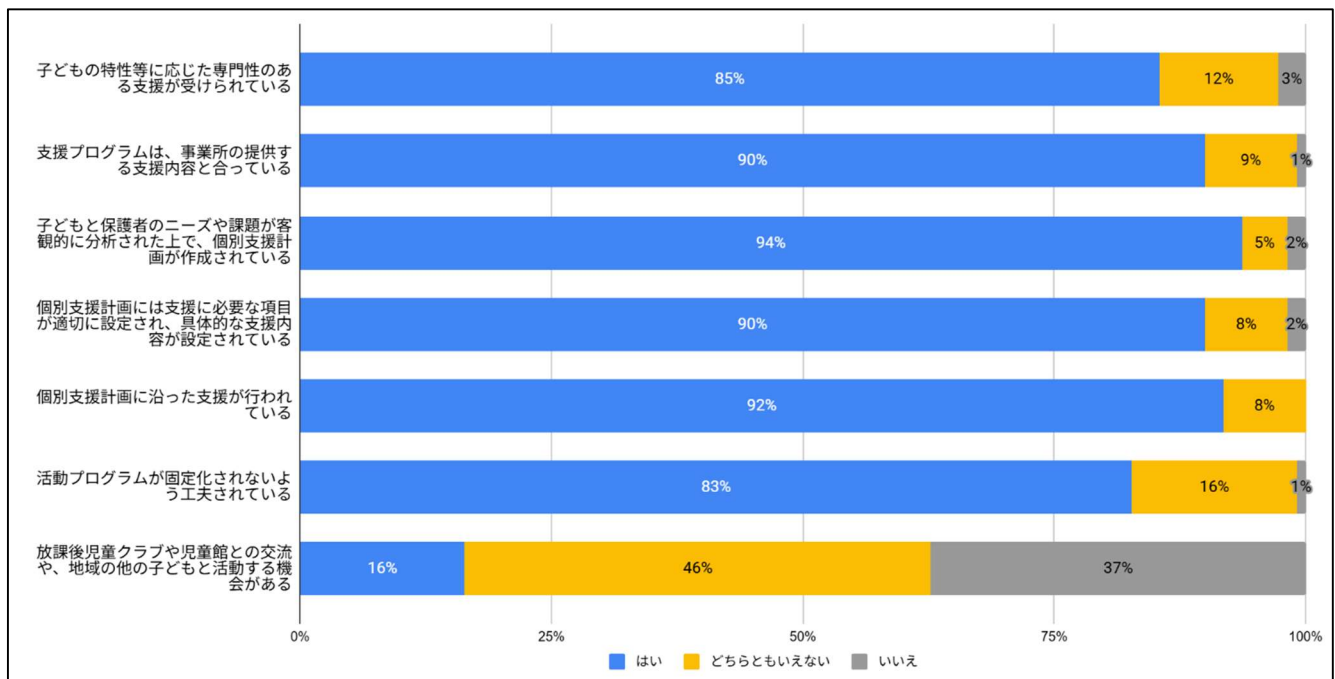
Ⅲ適切な支援の提供について

①トレーニングのメリット(効果)について



トレーニングについては、利用している多くの方が「メリット(効果)がある」と評価をいただきました。

②支援の提供について



支援の提供については多くの方に「はい」とご回答いただきました。支援の提供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。

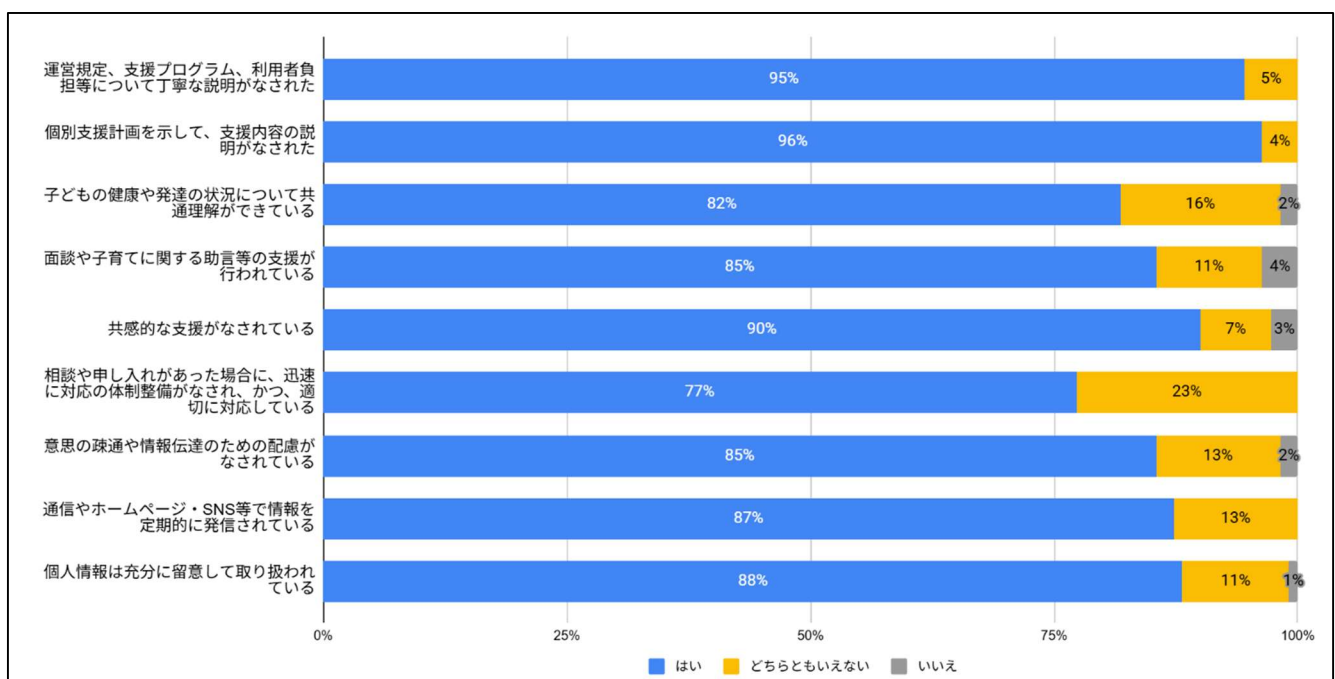
□面談で保護者のニーズを聞き取っても、具体的な支援につながっていないと感じます。プログラムも毎年同じ内容が使い回されているようです。

→トレーニングには、お子さんの成長と季節に応じた新しい活動を積極的に取り入れてまいります。個々の特性や課題に合わせた内容を考案し、トレーニングに組み込むよう改善します。

□ずっと室内でなく、野外活動があれば良いと思います。

→ご意見いただきありがとうございます。教室外でのイベントについて、今後検討してまいります。

IV保護者への説明等について



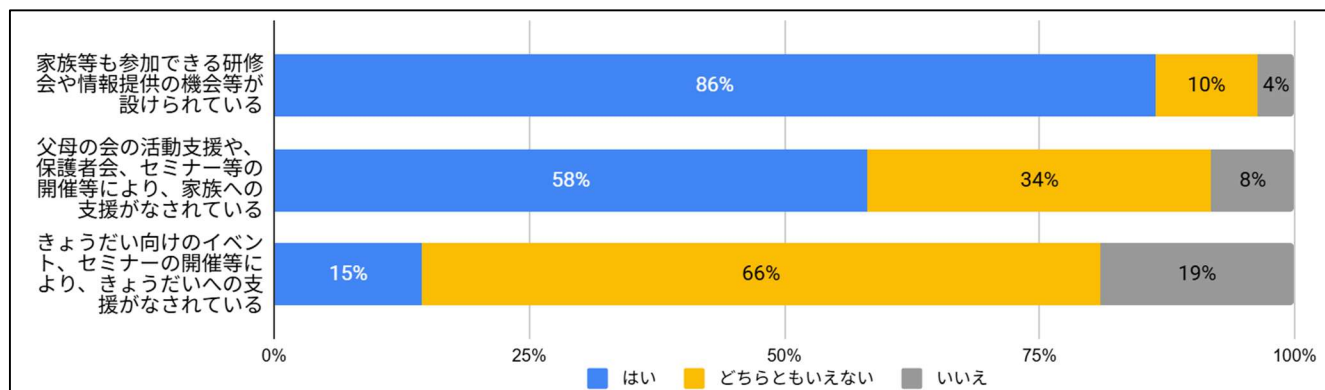
保護者向けの説明、共感的な支援については、多くの方に「はい」とご回答いただきました。保護者説明等についてご意見をいただきましたので、こちらで紹介しながら返信に代えさせていただきます。

□一般的な講演会などの機会はあるようですが、個々の家庭の状況に合わせた支援はまったくされていません。こちらから説明したことが受け止めてもらえないように感じます。

→個別支援計画更新の際、保護者の方、お子さんの双方のニーズをお聞きし、反映してまいります。また、支援方法に関しましてもご相談させていただきます。またご不安な点やご相談がある場合は、随時ご家庭支援のための面談もお受けしておりますので、どうぞお気軽にお声掛けください。

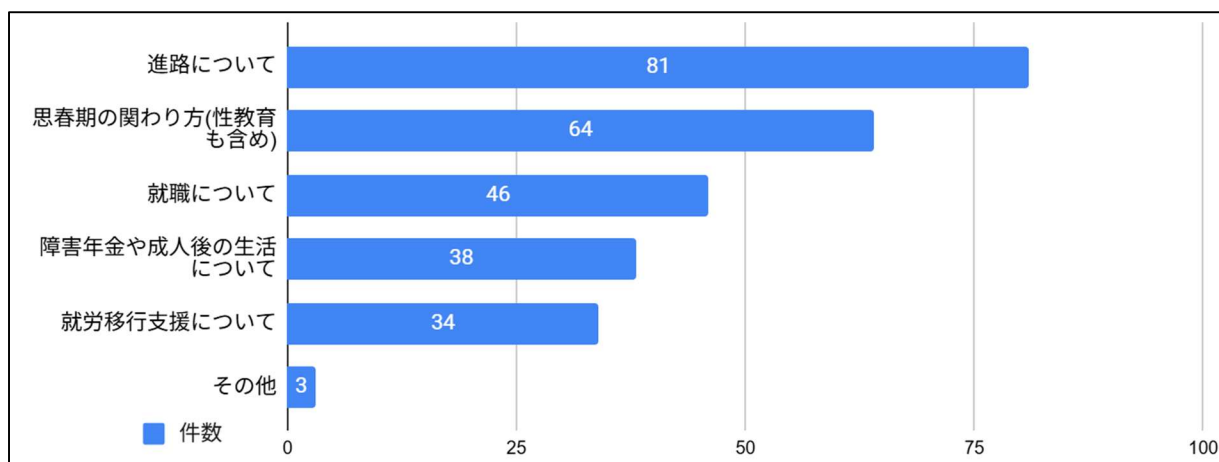
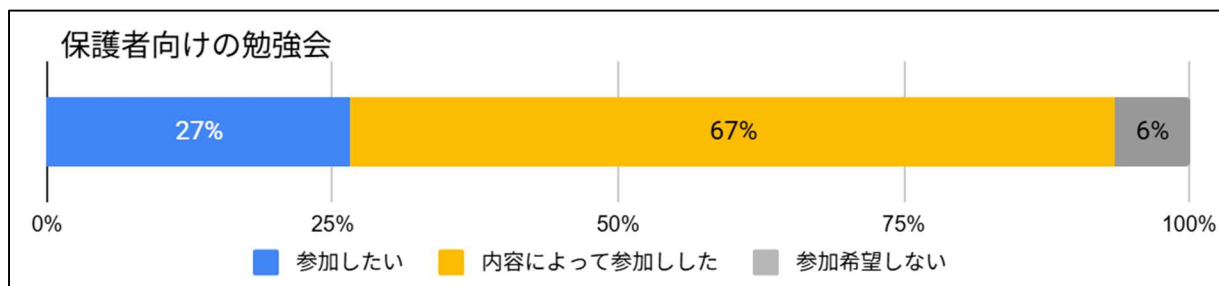
□アプリ（凸凹メンバーズシステム）を通してその日の様子や支援のポイントを記載してくれると良いかと思います。

→お迎えの際には、可能な限りその日の様子や支援内容について口頭でお伝えしておりますが、いただいたご意見は大切なご要望として受け止めております。今後、アプリ（凸凹メンバーズシステム）での情報発信の強化についても、運用方法を含めて検討してまいります。



「いつも仕事で参加できないので、追っかけ配信がある時はすごくありがたいです。」「良い企画ばかりだと思います。」とコメントをいただき、家族等も参加できる研修会や情報提供の機会は86%の方に「はい」とご回答いただきました。

V 保護者向けの企画について



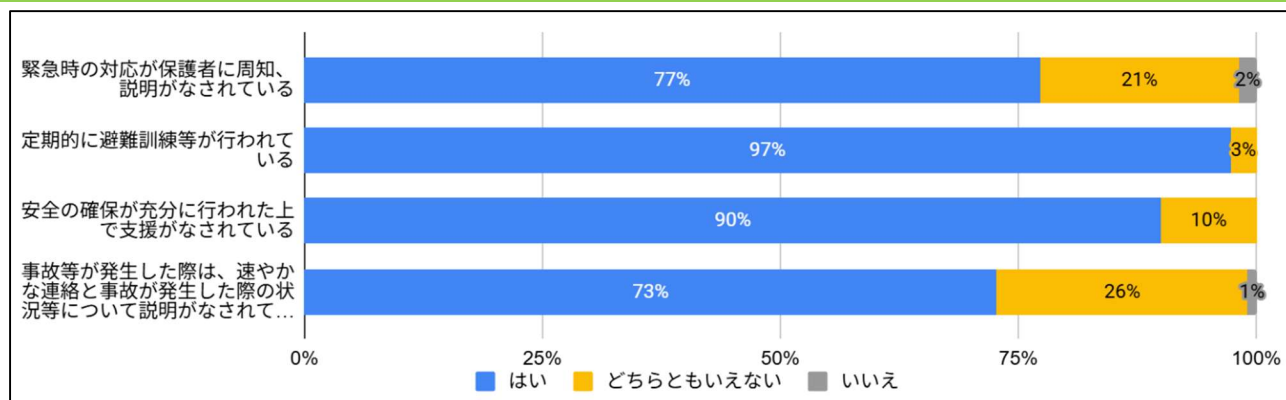
勉強会（セミナー）については「内容によっては参加したい」という回答が多く、勉強会の内容については「進路について」が最も多く、その他には「学習について」「本人の成長の手助けになる方法や手段」「カウンセリング的な要素の支援に繋がる内容」「ファミリープログラムを受けたい」等のご意見をいただきました。毎年アンケートでご希望の内容を問い入

れた保護者向けセミナーを開催しております。当日、現地でご参加が難しい方もいらっしゃるため、対面だけでなく、オンライン形式や録画配信を実施してまいりますのでぜひご活用ください。

2025年は3月には明星大学の竹内康二先生をお招きし、『ゲーム・動画など主にネットの依存傾向のある子どもとの関わり方』をテーマにセミナーを行いました。10月には『社労士が説明する今から知って備える障害年金』をテーマにセミナーを開催しました。

また、勉強会だけでなく、中高生講座やティーンズコースにご参加のご利用者さん・保護者の方対象にディーエンカレッジ国立キャンパスで『卒業後の進路についての個別相談会』を7月・8月・9月の3カ月間実施し、7月は3名、8月と9月は各1名ずつ相談の申し込みがありました。2026年から定例で実施を予定しております。参加をご希望される方はスタッフにお声掛けください。

VI 非常時等の対応について



非常時の対応については多くの方から「はい」とご回答いただきました。非常時の対応については契約時にご説明させていただいております。再度確認をご希望される方はスタッフまでお申しつけください。避難訓練は「地震・火事の発生」を想定し、年2回実施しています。毎年3月と9月のうちの1週間を防災週間とし、実際にヘルメットをかぶって避難する訓練を行なっています。防災週間については事前に通信やSMS等でお伝えしますので、ご確認ください。利用人数分のヘルメットや防災用具一式も揃えております。

非常時等の対応についての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。

□教室内で起きたトラブルや怪我について、速やかに報告していただきますが、詳しい内容が、子どもの説明と食い違うことが多々あります。

→教室内のトラブルや怪我が発生した場合、まずはお子さんに聞き取りを行い、その後複数のスタッフ間で室内に設置している防犯カメラ映像の確認等を含む状況確認を行います。その際、認識のズレが生じないように丁寧な対応に努めてまいります。もしお子さんの説明と食い違う点や、ご不明な点がありましたらご連絡ください。聞き取った内容や状況など改めて説明させていただきます。また、今後も速やかなご報告ができるよう努めてまいります。

VII 満足度

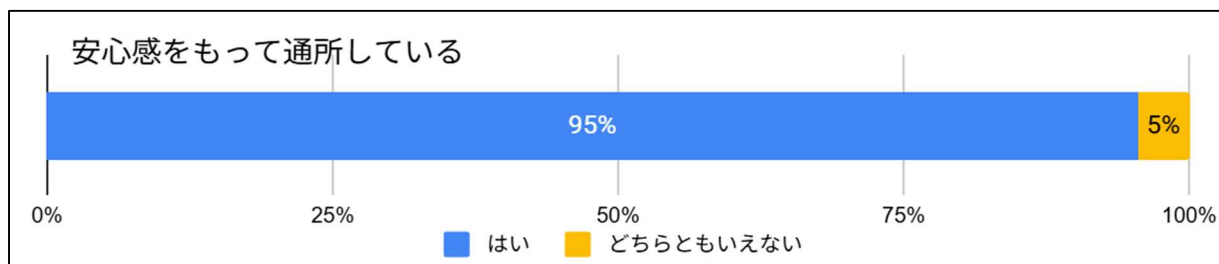
① 凸凹メンバーズシステムについて

予約システムについては「ログインするためにメールアドレスを毎回入力しなければならないのは手間がかかります。簡単にログインできると助かります」「一方的な連絡ではなく、メールでやり取りができるようになってほしいです」等の様々なご意見をいただきました。システムの改修につきましては、本部システム担当部署に随時改修の希望を出し続けております。実際にご利用されている保護者の方には利便性の面で大変ご不便をおかけしていることをお詫び申し上げます。引き続き、皆様からお寄せいただいた貴重なご意見は、要望としてシステム担当部署にフィードバックさせていただきます。

毎月20日までに翌月の予定の入力をしていただきありがとうございます。ご希望の方は固定以外の日程でキャンセル待ちができますので、ご都合の良い日程を予約システムでご入力ください。また、欠席された際にも他の日程でキャンセル待ちができますので、ご希望の日程を入力いただくかスタッフまでお声掛けください。

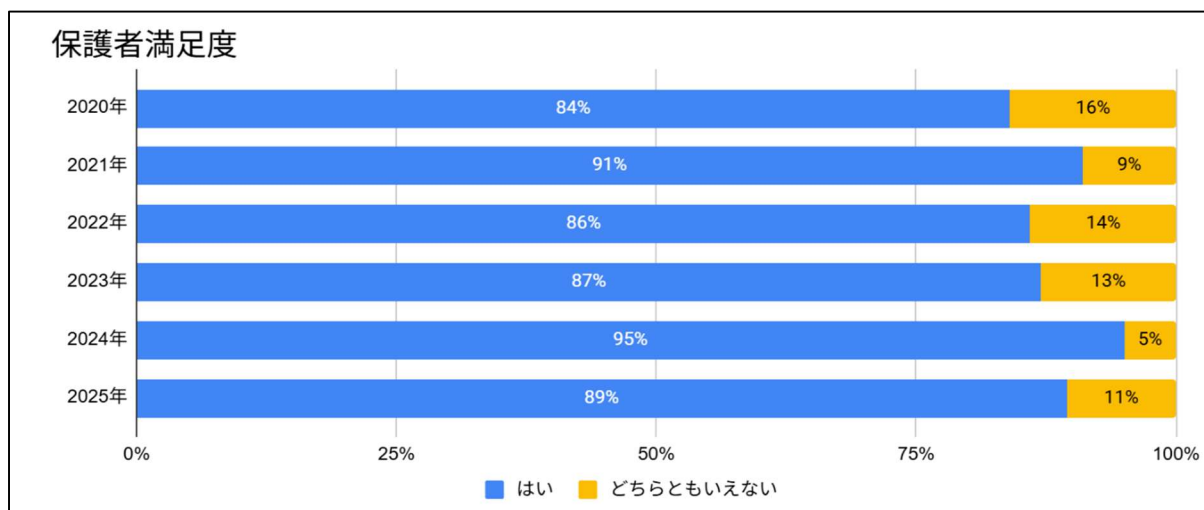
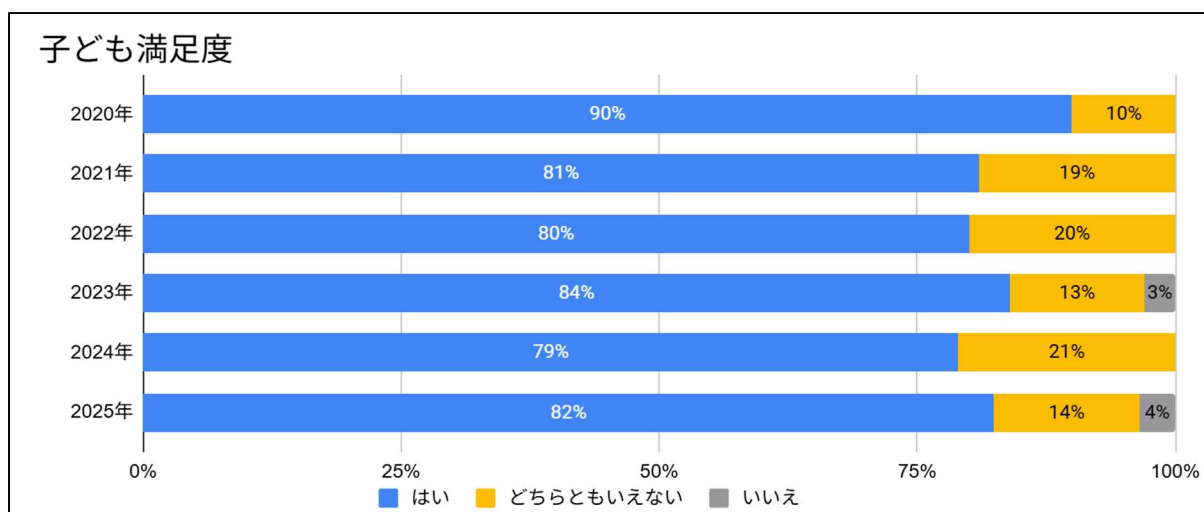
□「サイトで一元管理いただいている点とても使いやすいです」「デジタルすすみ便利になりました」という意見がある一方で「従来の郵送で送ってほしい」という意見がありましたので、こちらで紹介しながら返信と代えさせていただきます。
→2025年4月からお知らせは月初めに通信を SMS で、請求関連書類は毎月10日までに凸凹メンバーズシステムにて公開しております。慣れない点もあり、ご不便をおかけし誠に恐縮ですが、福祉現場における DX（デジタルトランスフォーメーション）推進の一環として、ペーパーレス化や情報共有のデジタル化を進め、スタッフの事務負担を軽減することにより質の高い支援時間の確保に努めております。ご負担をおかけしてしまう場面もあるかと存じますが、今後も分かりやすい通知方法やリマインドの工夫などに取り組んでまいりますので、引き続きシステムのご確認をお願いいたします。

②お子さんの安心感について



「子どもは安心感をもって通所している」については 95%の方に「はい」と評価していただきました。引き続き皆様に安心して通っていただけるよう、スタッフ一同努めてまいります。

③国分寺教室



「お子さんは通所を楽しみにしている」とお答えいただいた方が 82%、「事業所の支援に満足している」とお答えいただいた方が 89%となりました。

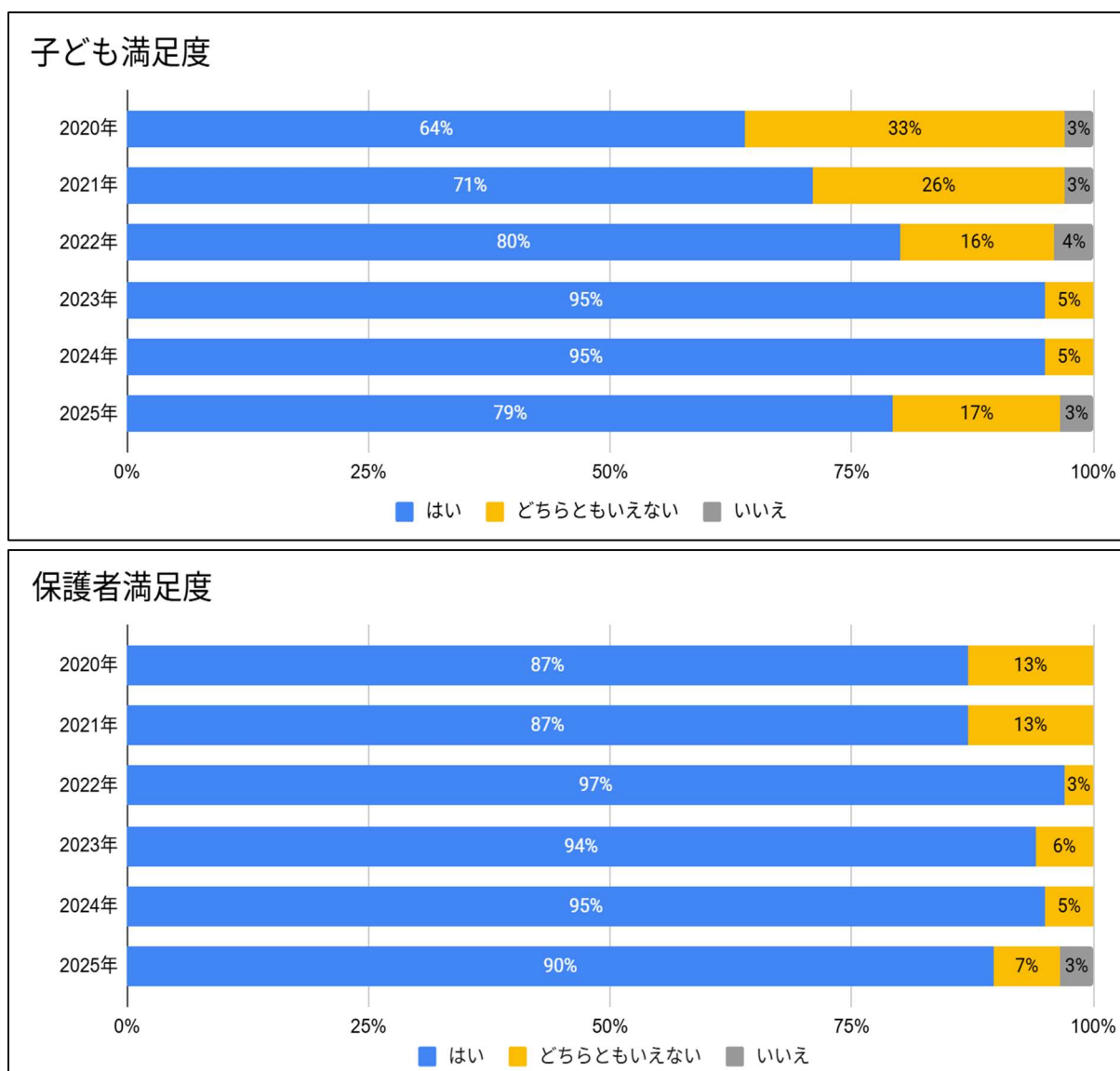
自由記述欄に嬉しいご意見を多くいただきましたので、ご紹介させていただきます。

□お世話になっております。子どもの成長とともに、わからないことも変わっていく中、都度丁寧にお話をくださり、心強いです。子どもも、小さい頃から見てくださっている先生とお話させていただき、日ごろの疑問や聞きたいことを聞ける環境にあることをありがたく思っているようです。今後とも、よろしくお願いいたします。

□さまざまな体験を通して、子どもも楽しそうに過ごしており、成長を感じています。スタッフの皆様のご尽力に感謝しております。

□いつも大変お世話になっております。子どもは楽しく通所させて頂いております。ありがとうございます。保護者向けにセミナーなど情報をご提供いただけることも大変有り難いです。今後ともよろしくお願いいたします。

④国立駅前教室



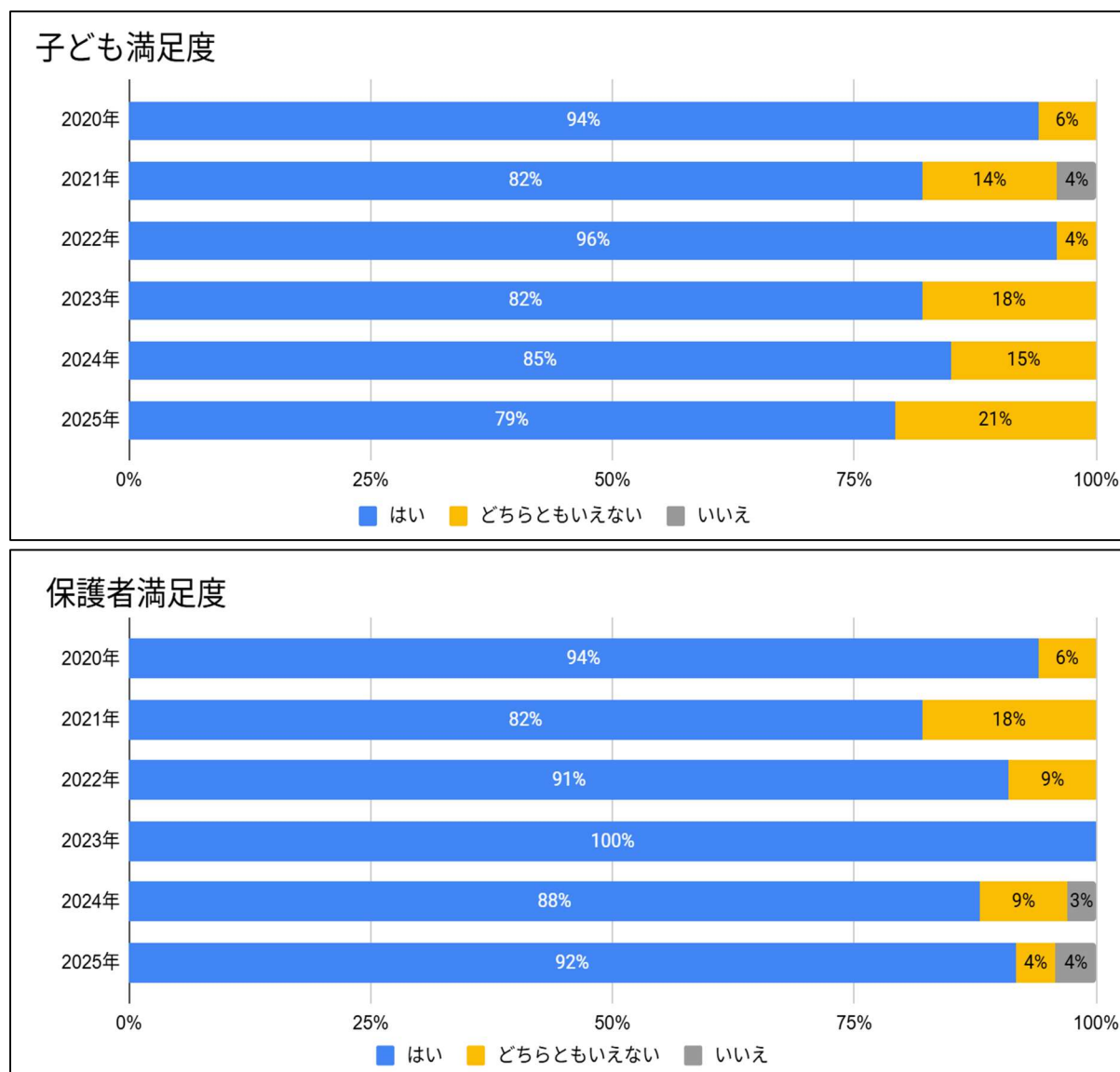
「お子さんは通所を楽しみにしている」とお答えいただいた方が 79%、「事業所の支援に満足している」とお答えいただいた方が 90%となりました。

自由記述欄に嬉しいご意見をいただきましたので、ご紹介させていただきます。

□長期休みの利用ですが、温かく受け入れてくださり、息子はハッピーテラスに行くのをとても楽しみにしています。感謝の気持ちでいっぱいです。お誕生日カード感激いたしました！短い期間でも息子をしっかり見てくださっていると感じました。今後とも宜しくお願い致します。

□いつもお世話になりありがとうございます。トレーニングに関しては効果の有無は正直あまりわからないのですが、余暇の時間が本人にとっては好きなことを思い切り楽しめる、とても大切な時間、居場所となっているようで、大変ありがたいと思っております。高学年に入り進路や関わり方など難しくなることも出てくると思いますが、色々アドバイスいただけたらと思います。これからもよろしくお願いいたします。

⑤ 拝島駅前教室



「お子さんは通所を楽しみにしている」とお答えいただいた方が 79%、「事業所の支援に満足している」とお答えいただいた方が 92%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。

□なんでも面倒くさがる子が、毎回通所をとても楽しみにしており驚いています。いつも優しく、たくさんの経験をさせてくださって感謝の気持ちでいっぱいです！

□いつも親子共々お世話になっております。事故が発生した際に説明がなされているかの問いに関しては、事故が起きていないので「いいえ」を選択させていただきました。お迎えに行った際には細かく報告して下さり、なにかあれば親

身になっていただいてほんとにありがたい気持ちでいっぱいです。今後ともよろしくお願いいたします。

□いつもありがとうございます。本人の課題に対して理解し、より良い方向に優しく丁寧に導いて下さるので穏やかな気持ちで過ごせる場面が増えたと思います。今後よろしくお願いいたします。

VIIIその他

自由記述欄にいただきました、いくつかのご意見をご紹介しますながらご返信に代えさせていただきます。

□夏のトレーニング中に水分補給をさせてもらえなかったと聞きました。ごく一部の先生のみ、このような対応をされているようですが、子どもの安全のためにも対応の見直しをお願いします

→会社全体また教室全体として、水分補給をさせないという支援方針はありません。しかし、何らかの声掛けが意図とはそぐわない形で伝わってしまった可能性があります。申し訳ございません。今後は、すべての利用者様に意図が伝わるような声掛けを意識してまいります。

今回も多くの方に自由記述欄にご記入いただき誠にありがとうございました。

温かいメッセージを多くいただき、スタッフ一同嬉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み、保護者の皆様にも改善意見をいただける関係を構築してまいります。

今後ともどうぞよろしくお願いいたします。

※自由記述は原文のまま記載しております。