

ハッピーテラス尾久教室 ご利用者アンケートの結果

平成31年3月吉日
放課後等デイサービス ハッピーテラス尾久教室

先ごろに実施させていただきました「ハッピーテラスご利用者アンケート」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きましたアンケートの結果と併せて、今後の対応をご報告させていただきます。今回、皆様から頂きましたご回答を真摯に受け止め、より一層のサービスの向上に努めてまいります。今後ともご指導、ご協力のほどよろしくお願い申し上げます。お忙しい中、ご回答本当にありがとうございました。

- ・実施期間： 平成31年1月1日～1月31日
- ・対象者： 40件
- ・回答数： 25件 （※項目により、無回答や複数回答あり。）

1 お子様の学校

小学生	中学生	高校生
21	3	1

2 施設・教室について

(1)扉の形状・構造について

安心	ふつう	不安	その他
10	13	1	0
ご意見		回答	
・オートロックだと安心です。		→・扉の構造上オートロックの取り付けが困難なため、それ以外の施錠方法（モンキーロック等）で安全を確保していきたいと考えています。	

(2)机とイスの形状・安全対策について

安心	ふつう	不安	その他
8	17	0	0
ご意見		回答	
・子どもが足をブラブラさせることが多いのですが、計算されたもので安心しています。		・机や椅子の形状は問題があれば随時見直していきたいと思います。また、安全対策として各所の再点検を実施し、不足していた個所に新たにコーナーガードを設置しました。	

(3)子どもの活動スペースが十分に確保されているか

はい	どちらともいえない	いいえ
17	8	0
ご意見		回答
・利用者が多いと手狭な印象があります。		→・基準は満たしておりますが、人数が多い日には机のレイアウト等を工夫しながら、十分なスペースの確保を心掛けていきます。

(4)清潔さ

・教室全体的に

清潔	ふつう	不潔	その他
18	7	0	0
ご意見		回答	
		・今後も清掃や美化に努めてまいります。	

・トイレ、水廻り

清潔	ふつう	不潔	その他
7	10	0	7
ご意見		回答	
・見た事がない。(複数回答)		→・(トイレや水廻りに限らずですが) ぜひ1度ご確認いただけたらと思います。	
・子どもが汚れていることが多いと言っています。		→・清掃は毎日行っておりますが、今後は職員の随時確認を徹底することで、清潔に保てるよう心掛けてまいります。	
・今のままでいいですが、もっと優しい雰囲気を感じられる空間だと更に良いと思います。		→・お子さまが安心できる雰囲気作りに努めてまいります。	

・教室周囲(外側)

清潔	ふつう	不潔	その他
10	14	0	0
ご意見		回答	
		・定期的な清掃を行っていきます。	

・見学室

清潔	ふつう	不潔	その他
7	17	0	0
ご意見		回答	
		・ご利用しやすくなるよう、常日頃から整理整頓を心掛けていきます。	

・その他にお気づきの点があれば

ご意見	回答
	・今後もお気づきの点が御座いましたら、随時お声掛け下さい。

3 スタッフについて

(1)身だしなみ

清潔	ふつう	不潔	その他
15	9	0	0
ご意見		回答	
		・引き続き、正しい身だしなみに努めてまいります。	

(2)言葉づかい

良い	ふつう	悪い	その他
19	4	0	0
ご意見		回答	
<ul style="list-style-type: none"> 子ども、保護者への配慮が感じられとても安心しています。 		<ul style="list-style-type: none"> 引き続き、正しい言葉遣いを徹底してまいります。 	

(3)態度

良い	ふつう	悪い	その他
18	5	0	0
ご意見		回答	
<ul style="list-style-type: none"> 皆さん誠実に対応してくださり感謝しています。 		<ul style="list-style-type: none"> 引き続き、誠実な対応と感じていただけるよう努めてまいります。 	

(4)配置人数や専門性

適切である	どちらともいえない	適切ではない
15	8	1
ご意見		回答
<ul style="list-style-type: none"> スタッフの人数が3人大きく増えたこと、また総替わりしたのはなぜか説明が欲しかったです。 入会前に説明していただいたのかもしれませんが、子どもに対してスタッフが何人なのか把握していませんでした。すみません。 専門性等はよくわかりませんが、こちらの質問にはきちんと対応してくれています。 		<ul style="list-style-type: none"> スタッフが変わる際に挨拶やこちらからの説明が至らなかったことで、不安を煽ってしまったこと、大変申し訳ありませんでした。今後はそのような場面では可能な範囲で誠心誠意お話をさせていただければと考えています。 今後は、随時通信等でお伝えしていければと考えています。

4 トレーニングについて

(1)時間割(開始時間)

長い(遅い)	ふつう	短い(早い)	その他
4	19	0	2
ご意見		回答	
<ul style="list-style-type: none"> もう少し早い時間に始まり、早い時間に終わると良いです。 開始時間がもう少し早いとありがたいです。(終了時間が遅くなってしまうので)(複数回答) 電車で通っているので平日は16:30くらいからにしてもらえるとうれしいです。冬は早めに帰りたいです。 一人一人の時間を把握して下さり、個々の帰宅時間に合わせて下さっています。 		<ul style="list-style-type: none"> トレーニング時間に関しまして早めにとのご意見をいくつか頂きましたが、そのままのご意見も多数あり、今後検討していかねばと考えております。現状では今のままの時間で行わせていただき、今後は余暇時間にも個別の課題に取り組むこと等の対応をさせていただければと考えています。 	

(2) イベント

興味を持てるものが多い	興味をもてるものが多い	その他
24	1	
ご意見		回答
<ul style="list-style-type: none"> ・実際に体験するとつまらないことが多いようです。年齢幅に合わせて低学年のお子さまに合わせているのかと思います。高校までの利用を考えると下のお子さまに合わせた活動で思いやりを学ぶのか、同学年で共感できる場をもつのか、考えております。 ・土曜日のシネマが苦手です。クッキングは皆が楽しんでいいですね。パイブレードも楽しんでます。 ・行ける日に興味のあるイベントにあたるのが少ないので何回かやってほしいです。平日のイベントが多すぎると思います。休日や長期休み中にイベントが多くていいと思います。 ・毎回楽しいものばかりです。 ・パイブレードなど子どもたちが好きな事を知って下さり、子ども達がすすんで「やりたい」という気持ちになっていると思います。 		<ul style="list-style-type: none"> ・低学年向け、高学年向けと分けたイベントの実施も検討中です。ただ、同じ内容をやるなかで「教える」「教わる」といったコミュニケーションスキルの向上を目的としている部分にも着目した上で、イベントの進め方や課題の提示方法などを工夫することで、感じ方にばらつきのない楽しめる内容にしていければと考えております。 ・今後も、楽しんでいただけるイベントを考えてまいります。 ・何日かにまたがるイベントも今後、検討させていただきます。また、平日のイベント数は今後ご利用人数に応じて検討させていただきます。

(3) 集団トレーニング(主にコミュニケーション能力の向上を目指すトレーニング)

メリット(効果)がある	メリット(効果)がない	その他
21	0	5
ご意見		回答
<ul style="list-style-type: none"> ・年下のお子さんが困っているときの声掛けや配慮を学ぶようにして下さり、助かってます。 ・まだわかりません。 ・反抗期も重なり効果も感じますが、判断が難しいです。 ・最も弱い部分なので、とても助かります。 ・もっと増やしてほしいです。 ・コミュニケーション能力が向上しました。 ・効果?成果?のようなものは我が子からはまだ感じられません。 		<ul style="list-style-type: none"> ・お子さまの成長度合いは皆様異なりますので様々に感じられると思いますが、今後もコミュニケーションスキル向上を目指したトレーニング内容を様々取り入れていきたいと考えておりますので、お子さまの様子の変化やご意見等をその都度お聞かせいただけたらと思います。また、実施内容に関しましては随時こちらからお伝えしていき、お子さまとの関わりの中での一助になれば幸いです。

(4) 長期休み期間や土曜日のトレーニング

もっと長いものを希望	今まで通り	もっと短いものを希望	その他
4	21	0	0
ご意見		回答	
		<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、楽しんでいただけるものができればと考えています。 	

(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うえで個別支援計画書が作成されている

はい	どちらともいえない	いいえ
22	3	0
ご意見		回答
		<ul style="list-style-type: none"> ・ 普段のハッピーテラスでのお子さまのご様子や面談、いつも聞かせていただいているお話等から、課題やニーズをお伝え頂けているので、今後もそういった情報を活かして計画に反映させていただければと思います。

(6)活動プログラムが固定化しないよう工夫されている

はい	どちらともいえない	いいえ
20	5	0
ご意見		回答
		<ul style="list-style-type: none"> ・ 引き続き、様々な活動（トレーニング、イベント等）を幅広く提供できたらと考えています。

(7)学習的要素を

増やしてほしい	減らしてほしい	その他
14	0	9
ご意見		回答
<ul style="list-style-type: none"> ・ 学習サポートもしていただけただけなら最高です。 ・ 現状で満足です。今まで通りで。 ・ 宿題を、やり直しを含めてもう少し見てもらえると助かります。 ・ 個別に支援フォローいただいています。 ・ 学習はしなくていいです。宿題程度で。 ・ 学習面を見てもらえることを知らなかったです。 ・ つい宿題を持たせ忘れてしまいます。 ・ 学習に関して個別で行っていただけるとはとて有り難いです。その時間を先生方に作って頂くのは申し訳なく思っています。 ・ 学校よりこちらの教室に期待している部分が大きいです。 		<ul style="list-style-type: none"> ・ 今まで通り、学校の宿題をご持参いただければフォローやサポートをさせていただきます。また今まで同様、トレーニングや余暇時間の中でも計算や言葉の意味等を一緒に考える場面を積極的に取り入れていこうと考えています。

・ 其他のお気づきの点があれば

ご意見	回答
<ul style="list-style-type: none"> ・ 学校にまで様子を見に来て下さる程、子どもの事を考えていただけて心強いです。 ・ 以前、帰宅して宿題を見直していたら半分くらいやり直しということがありました。 	<ul style="list-style-type: none"> → 引き続き、学校公開の日にお伺いさせていただければ幸いです。 → 申し訳ございませんでした。今後は、出来た宿題をお子さまと一緒に見直すところまでしっかり対応させていただきたいと思います。

5 保護者への説明等について

(1)支援内容、利用者負担等について丁寧に説明がなされたか

はい	どちらともいえない	いいえ
24	0	0
ご意見		回答
<ul style="list-style-type: none"> ・行政のことは私たちには難しいのですが、きっちり説明して下さいました。 ・我が家の事情でなかなか母親が先生方とお話する機会がないので申し訳なく思っています。 		<ul style="list-style-type: none"> ・今後も、丁寧な説明に努めさせていただきます。 ・こちらもお話をする機会をより積極的に設けていければと考えています。

(2)日頃から子どもの状況を保護者と伝えあい子どもの発達状況や課題について

共通理解ができている	どちらともいえない	共通理解ができている
21	3	0
ご意見		回答
<ul style="list-style-type: none"> ・いつも電話をいただくことで安心してお任せできています。 		<ul style="list-style-type: none"> ・今後もお子さまの発達状況や課題について、共通理解が深められるよう、より多くの情報共有の場が設けられるよう努めてまいります。

(3)保護者に対して面談や育児に関する助言等の支援が行われているか

はい	どちらともいえない	いいえ
22	2	0
ご意見		回答
		<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、お話できる機会を増やしていければと考えております。

(4)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

支援を求める	どちらともいえない	支援は必要ない
3	17	3
ご意見		回答
<ul style="list-style-type: none"> ・保護者同士のコミュニケーションがあっても良いと思います。年1回でも保護者会があると良いと思います。 ・まだ入ったばかりで出席できていません。 ・開催されても参加できる時間を確保できるかわかりません。申し訳ありません。 ・他の保護者様の意見など色々聞く事ができるようになったらと思います。 ・以前は同じ教室に通所している保護者同士で何か繋がりが欲しいと思っていましたが、保護者はそこまでの心の余裕がない現実を知りました。 		<ul style="list-style-type: none"> ・保護者様同士の交流の場の提供ができれば良いと考えていますので、今後ご意見やご要望等がございましたら、検討させていただきたいと思います。

(5)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、説明し、苦情があった場合に迅速かつ適切に対応しているか

はい	どちらともいえない	いいえ
17	7	0
ご意見		回答
<ul style="list-style-type: none"> ・トラブル等あった時など迅速に対応して下さっています。 ・そもそも苦情がありません。 		<ul style="list-style-type: none"> ・今後も迅速な対応ができればと考えておりますので、その都度ご意見やご感想などを頂ければ助かります。

(6)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か

はい	どちらともいえない	いいえ
23	1	0
ご意見		回答
		<ul style="list-style-type: none"> ・ご意見ご要望やお子さまについて悩んでいることなど、様々な声をお聞かせいただきたく、「ハッピー目安箱」の設置を検討させていただいております。詳細は追ってご連絡させていただきます。

(7)会報(通信)などで活動概況や予定など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発信しているか

はい	どちらともいえない	いいえ
15	8	2
ご意見		回答
<ul style="list-style-type: none"> ・入会したばかりでわかりません。 ・(業務に関する自己評価の結果など)もっと発信してほしいです。 		<ul style="list-style-type: none"> ・今後は「ハッピー通信」やホームページなどの発信頻度を上げ、様々な情報をお伝えしていければと考えています。

(8)事業所は個人情報に十分注意しているか

はい	どちらともいえない	いいえ
24	1	0
ご意見		回答
		<ul style="list-style-type: none"> ・まだ改善の余地はあると考えていますので改善を進めながら、引き続き個人情報の取り扱いには十分留意していきたいと思っております。

6 保護者向けの企画について

(1)保護者面談について

増やしてほしい	減らしてほしい	その他
7	0	17
ご意見		回答
<ul style="list-style-type: none"> ・今のままで良い。(複数回答) ・現状で満足しています。 ・きちんとした面接という形でなくてもよいが、子 		<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、面談は定期的に行い、それ以外でもお話があればその都度対応させていただきたいと思っております。その際にはぜひ相談室をお気軽にご利用

<p>どもの日々の様子を知りたいです。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 普段からちょっとした、最近おこってる悩み事等はお迎え時等に5～10分は聞いて頂いています。先生方が忙しいのではないかと気になってしまうので「面談」という形で時間を作って頂いた方が話せるかと思っています。 • 仕事をしているため、先生にはご迷惑をお掛けしますが、こちらの都合で話を聞いて下さっていることを有り難く感じています。 • 電話でも可能ならお願いしたいです。 	<p>いただけたらと思います。また、お電話もいつでもお待ちしておりますのでお気軽にお掛け下さい。</p>
--	--

(2)ハッピーテラスで保護者向け勉強会(セミナー)などの企画があった場合について

参加したい	内容によって参加したい	とくに参加希望はしない	その他
3	17	3	1
ご意見		回答	
<ul style="list-style-type: none"> • 子どもが学校に行っている間のセミナーを希望します。(一般的なセミナーは)土日祝が多く、働いている方のニーズに合わせた開催が多い様に感じます。 • 時間があれば参加したいです。 		<ul style="list-style-type: none"> • 開催については検討中です。開催する場合には日にちや時間など、皆様に無理なくご参加いただけるよう配慮させていただきたいと思います。また、開催に際して事前にご意見を頂くこともあるかと思いますが、その際はご協力よろしくお願い致します。 	

(3)どのような内容であれば参加したいと考えますか

ご意見
<ul style="list-style-type: none"> • 特性に合わせたサポート法や育児など • 子どもへの対応の具体的な内容、声掛け、言い回しの例について知りたいです。 • 子どもへの接し方 • その時に必要がある内容であれば具体的には進路、お金、のことなど。 • 子どもの病気に関する事 • 子どもの症状に合ったセミナー • フリースクールなど普通級以外の説明が受けられるセミナー • 以前ご紹介いただいた就労セミナーは勉強になりました。 •ペアレントトレーニング、座談会 • 思春期や進路を考える上でどのような点に気を付けるべきか • 子どもとの向き合い方、怒らずに育てるやり方等 • 発達障害を持つ子供の気持ちなど • ペアレントトレーニング (有料でも構いません。)

7 非常時の対応

(1)緊急時対応、防犯、感染症マニュアルを保護者に周知説明されている

はい	どちらともいえない	いいえ
17	8	0
ご意見		回答
<ul style="list-style-type: none"> • 説明はしていただいていると思いますが、私が忘 		<ul style="list-style-type: none"> • 今後は、各種マニュアルをいつでも閲覧できるよ

れてしまっています。 ・とても確実にされていると思います。	うにしていきたいと考えています。
----------------------------------	------------------

(2)非常災害に備え定期的に避難訓練など行われている

はい	どちらともいえない	いいえ
15	9	0
ご意見		回答
<ul style="list-style-type: none"> よくわかりません。 まだ入ったばかりなので参加できていません。 定期的に避難訓練をしているのですか。 すみません、知らないだけで行われていると思います。 子どもが避難訓練楽しいと言っていました。 すみません、上履きを用意します。 		<ul style="list-style-type: none"> 今後は実施回数を増やし、実施内容についても日々のお話の中や通信などでお伝えしていきたいと考えております。

8 満足度

(1)子どもは通所を楽しみにしている

はい	どちらともいえない	いいえ
20	4	0
ご意見		回答
<ul style="list-style-type: none"> プログラムによります。 毎回楽しみに通わせていただいています。 きっと学童より楽しみにしています。 とにかく親子共々通所(バス+徒歩)が大変です。先生方のおかげで教室では楽しく過ごしているのがわかります。「学校には行きたくないが、ハッピーには行きたい」とよく言っています。 		<ul style="list-style-type: none"> 今後のご満足いただけるよう工夫を凝らしたトレーニングやイベント等を企画していきたいと考えています。

(2)事業所の支援に満足している

はい	どちらともいえない	いいえ
22	3	0
ご意見		回答
<ul style="list-style-type: none"> 支援に不満があるというわけではありませんが、子ども自身の成長がのんびりなので、成果がわからないという意味で「どちらともいえない」です。 先生方のバックアップがあり、安心して子どもを通わせることができます。 先生方みなさん誠実に一生懸命対応してくださり本当に感謝しています。 		<ul style="list-style-type: none"> 今後のご満足いただける支援ができるよう、努めてまいります。

※自由記述欄

ご意見	回答
<ul style="list-style-type: none"> ・いつも相談するとアドバイスをくださり助かっています。お迎え時に本日の様子を伝えて下さり、うれしいです。数か月に1度程度でも参観日があってもいいかも。イベントを考えてくださり、色々な事が勉強できてうれしいです。 ・1日の様子を簡単でいいのでノートなどに書いていただくと嬉しいです。こちらからも伝えたいことも書けるので助かります。毎回楽しく通っています。 ・場所の問題があり無理だと思いますが、外遊びがあると本当にうれしいです。 ・学年が上がってきたら今のプログラムは物足りないかと思います。グループに分けて違うプログラムをする、難易度を変えるなどしていただけるといいと思います。 ・いつも行く曜日だと小さい子が多いようで、もう少し同学年の子とのコミュニケーションの場があるといいと思います。高学年向け、低学年向けのようにイベント等を分けてやっていただけると、より参加させてみたいと思うのですが。 ・現在の先生方もみなさんとても一生懸命に対応して下さり、特に不満は無く満足しているのですが、以前の先生が急にいらっしやらなくなりとても寂しい思いをし、その気持ちが今でも続いています。教室の方針で色々ご事情があると思うので、仕方ありませんがせめて一言最後にお別れの挨拶をしたかったです。 ・いつも幅広い内容のイベントを企画して下さり良い体験をさせていただいております。初めは緊張していた我が子もハッピーが好きになり楽しく通えています。 ・いつもよく見て下さり感謝しています。学校帰りに行くこともありクールダウンの場ともなり、ありがたく思っています。 ・同世代の友達を作りにくい子なので、日々とても助かっています。イベント等楽しみにしています。 ・いつも丁寧なご支援とフォロー感謝しています。色々成長している面が見え、ご支援のおかげです。 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 参観日や親子参加イベントなど、検討中です。実施に際してのご意見やご要望等ございましたら、お気軽にお伝え下さい。 ▶ ノートの導入は様々検討いたしましたが、記入時間の確保の難しさや情報管理の観点から、今回は見送らせて頂くことになりました。ご意見を頂いたにも関わらず、ご期待に添えず大変申し訳ありません。今後も検討は継続しながら、今まで以上に色々な形でお子さまのハッピーテラスでの1日のご様子をしっかりとお伝えできるよう努めて参りたいと考えております。 ▶ 夏場冬場は健康管理上行えませんが、春や秋頃には土曜日や祝日の午前中などに近くの公園等に出掛ける予定です。 ▶ 上記、4 トレーニングについて(2)イベントの事項で同様の回答をさせていただきましたが、低学年向け、高学年向けと分けたイベントの実施については検討させていただいております。また、イベントの進め方や課題の提示方法などを工夫することで、感じ方にばらつきのない楽しめる内容にしていきながら、みんなで同じ内容をやるなかでコミュニケーションスキルの向上も目指していきたいと思います。 ▶ こちらも、3スタッフについて(4)配置人数や専門性の事項で同様の回答をさせていただきましたが、スタッフが変わる際に挨拶やこちらからの説明が至らなかったことで、不安を煽ってしまったこと、大変申し訳ありませんでした。今後はそのようなことのないよう、誠心誠意お話をさせていただければと考えています

<p>・毎回、季節の行事を取り入れたものを計画していただきありがとうございます。毎回どのトレーニングも参加したがり予定を立てるのが難しいです。以前行っていた学童では、廊下の隅で泣いている息子を先生方が気付かずにいることが何度かありましたが、ハッピーでは子どものことを先生方が良く見てくださっているので安心です。</p> <p>・子ども達が元気に過ごしている姿を見ていつも嬉しくそして、いつも涙が出そうになります。学童クラブ、小学校、にこスクでも見られなかったであろう姿は先生方のおかげです。場所が少し遠いことで辛くなることもありますが、それ以外は大好きなハッピーテラスです。先生方の助言、優しさが子ども達の居場所です。</p>	
---	--