

平成 31 年 4 月 5 日

ご利用者様 保護者様各位

株式会社オンリーワン  
児童通所支援事業所でのひら  
統括責任者 向山泰雄

## ご利用者様アンケート結果報告書

いつも児童通所支援事業所でのひらをご利用いただき、誠にありがとうございます。先日より、ご利用者様・保護者様にお願いしておりましたご利用についてのアンケートについて結果の集計及び報告書を作成いたしました。ありがたううれしいお言葉や、早急に改善が必要だと考えさせられる貴重なご意見・ご要望を多数いただくことができました。いただきましたご意見ご要望等につきましては、日々の療育活動の見直し、または新規事業展開の方向性の参考にさせていただきます。

ご多忙にも関わらず、アンケートにご協力いただきましたことを、心より感謝いたします。

【回答数】 125 件

【有効回答率】 98.2%

アンケートの集計結果とご意見・ご要望の一部ではありますが、以下の通り報告させていただきます。

### 問1. 活動の内容には満足ですか？

満足:105 やや満足:18 やや不満:1 不満:0 無回答:1

ご意見・ご要望(一部)

- ・合同のイベントを楽しみに参加している
- ・いつも楽しく通所出来ており、保護者としてもありがたい
- ・気持ちに波があるので、活動内容を都度対応してほしい
- ・室内での体操やハイキング、散歩、体を動かすリトミックなど増やしてほしい
- ・いつも自分でイベントを見て予定を決めて、楽しんで通所している
- ・クリスマス会があれば嬉しい
- ・イベントがたくさんあって満足している
- ・気分にもうらみがあり、集団活動が難しい中、可能な限り対応してくれていると感じる
- ・英語、音楽、砂絵、手芸、笑いヨガ、ランニングを取り入れてほしい
- ・体をたくさん動かす活動や、クッキングを増やしてほしい
- ・無料や安価な施設で体を動かす
- ・知的、好奇心、探究心を刺激する場所に連れて行ってほしい
- ・外出先のバリエーションを増やしてほしい
- ・感覚統合など、発達意識した活動が増えるとうれしい

- ・平日は同じ活動なのが不満
- ・土日は外食イベントが多いので、出費が増えるので困る
- ・仕事を増やしてほしい(ダンボールを使った大型な工作をしてほしい)
- ・温水プールの活動を続けてほしい
- ・春、秋は公園の回数を増やしてほしい
- ・味覚狩りなどのイベントを増やしてほしい

## 問2. 好きな休業日のイベントは何ですか？

遠出外出:76 クッキング:68 外食:61 デイキャンプ:44 工作:37 プール:64

その他:16 無回答:1

(その他)

なかよし交流館、工場見学、乗船、室内でまったり、BBQ、子供交通公園、キノコ工場、カラオケ、英語、アイロンビーズ、公園、手品、映画、体を動かす事、陶芸、スタンドグラス、ボードゲーム大会、買い物体験、プール、川遊び、ボウリング、ビンゴゲーム

ご意見・ご要望(一部)

- ・未体験なイベントには不安が強いが、このひらで参加出来た事で少しずつ幅が広がっている
- ・電車やバスのイベントは楽しく参加出来ている
- ・デイキャンプのお米を混ぜずに調理してほしい
- ・毎月たくさんのイベントがあり、ありがたい
- ・未体験な野外や、場所には不安な気持ちがある
- ・クッキングが多く、楽しめている
- ・工作でもっと実用的な物を作ってほしい
- ・流しそうめんをしてほしい
- ・夏のプール、川遊びを楽しみにしている
- ・体を使って参加できるイベントが良い
- ・生き物と触れ合えるイベントを増やしてほしい
- ・本人の活動できる世界が広がっていると思うので、参加したい
- ・山登りやアスレチックなどの体力作りが出来るイベントを増やしてほしい
- ・体育館などの広い場所で、思い切り体を動かせるのが嬉しい
- ・お城や歴史ある場所へのお出かけを増やしてほしい
- ・クッキングの際は、三角巾、エプロン、マスクなどは必須で準備すべきと感じる
- ・ロボット作りなど、習い事を入れてほしい

ご要望や、ご提案ありがとうございます。平日の集団活動や、休業日のイベントなど、安全で・楽しく・児童のためになることを、各事業所の職員で日々アイデアを出し合い考えています。

## 問3. おやつ・教材費、イベント費など実費負担について、ご理解いただいていますか？

満足:102 やや満足:16 やや不満:7 不満:0 無回答:0

#### ご意見・ご要望(一部)

- ・クッキングや、工作の費用を請求してもらって良い
- ・正確に理解は出来ていないが、信頼してお任せしている
- ・おやつ・イベントなどは理解できているが、教材や事業所の消耗品などには事業所が支払ってほしい
- ・クッキング費用の負担が無いのが嬉しい
- ・実費負担、費用については納得している
- ・おやつをあまり食べないので、費用を見直してほしい
- ・他事業所より、明確で良心的で安心している
- ・体重が気になるので量を減らしてほしい
- ・教材費の詳細が知りたい、1回200円の実費は高く感じる
- ・工作の作品がいつもかわいく出来ており嬉しい
- ・活動やイベント内容には満足しているが、1日利用の200円を下げしてほしい

「おやつ・教材費」について、おやつ代として 100 円、教材費として 100 円の合計 200 円を、ご利用ごとにご負担いただいております。おやつ代としては、お預かりしたおやつ代と、おやつ購入費がほぼ同額で、予算通りです。また、おやつを一口も食べられなかった日は、おやつ代を請求しておりません。教材費は、工作イベントやクッキングの材料、アイロンビーズのビーズ代、鉛筆や消しゴム・糊・学習プリントの用紙・学習ドリルやシールブックなどの文具・学習教材、絵本やパズル雑誌などの書籍代、大型遊具の補修費、新たな遊具の購入費など、児童に利用して頂く物を購入する費用です。合計すると、お預かりした教材費の 3 倍近くの費用を使っています。今のところご負担いただく費用の変更は予定しておりません。ご理解くださいますようお願い申し上げます。5 月におやつ・教材費の会計報告を案内させていただきます。

#### 問4. ご利用者様は、通所を楽しみにされていますか？

とても楽しみにしている:85 楽しみにしている:36 少し嫌がる:4 嫌がる:0  
無回答:0

#### ご意見・ご要望(一部)

- ・学校の準備はダラダラするが、てのひらの準備はテキパキと出来ているので楽しみにしていると感じる
- ・毎日行きたいと利用日を楽しみにしている
- ・支援学級内で同級生がいないので、他校の児童、同級生と触れ合えて良いと思う
- ・次回のイベント内容をもっと細かく教えてほしい
- ・先生方は好きだが、音や声で嫌がる事がある
- ・イベント内容を事前に知れる事で、楽しみに通所できている
- ・帰宅後の様子を見ていると、楽しんでいると感じる
- ・前日にはイベントカレンダーを見ながら何をするか確認しており、意欲や主体性が養われてきたと感じる
- ・会話を通じて、不安無く楽しんで行けるように支援してほしい
- ・楽しみにできる場所があり、ありがたい

## 問5. 事業所内での学習支援には満足ですか？

満足:86 やや満足:33 やや不満:4 不満:0 無回答:2

### ご意見・ご要望(一部)

- ・宿題が無い時に、学年に合わせた計算問題などがほしい
- ・プリントに花丸を書いてほしい
- ・宿題が多い時は、字が崩れやすいのでこまめに声かけしてほしい
- ・時計やお金を扱えるようにと、要望に応じて支援してくれているので嬉しい
- ・絵本の読み聞かせなど増やしてほしい
- ・文字を読むのが苦手なので、先生と一緒に読む機会を増やしてほしい
- ・態度や学習への姿勢など、こまかくみてくれており感謝している
- ・宿題等の勉強タイムがあるのは認識しているが、学習支援をしているとはしなかった
- ・作業所の活動に繋がるような内容を、一緒に考えてほしい
- ・他の児童が学習を先に終わった事が気になるようなので、工夫してほしい
- ・家でえんぴつを持つ機会が無いので、みんなと一緒に勉強する時間を作ってくれてありがたい
- ・本人が聞き入れなかったり逃げていると思うが、あまり出来ていないと感じる
- ・落ち着いて学習出来ていると聞いているのでありがたい
- ・30分は取り組んでほしい
- ・字のバランスをつかめていないので、支援してほしい
- ・てのひらで勉強しない事が定着してしまったようなので不満
- ・長期休みの宿題もみてくれており、助かっている
- ・宿題の間違いなどは、直さずそのままにしてほしい
- ・宿題の答えなど、あまり教えなくてほしい
- ・てのひらで学習習慣がつき、他事業所でもまず学習に取り組むようになった
- ・休日も前日のメールで学習時間、有無などを教えてくれおり本人の見通しになっており助かっている

学習支援について、当事業所は学習塾ではなく福祉サービスですので、「流れに沿って学習に取り組む事」「与えられた学習・宿題を避けずに取り組む事」を重視しています。児童によっては集中できるよう個室でマンツーマンで取り組むこともあれば、見守りでできたかどうかを確認するだけの場合もあります。児童の自主性を尊重し「一人できる」「見なくていい」と言われた場合は、無理して確認しません。(ご指示いただければ出来る限り対応します。)

日々、一緒に学習に取り組む中で、難しく指導員がすぐに答えの出せない(中学生以上の児童)場合もあります(間違った答えを教えないう「学校や塾の先生にしてね」と伝えていきます。)し、職員が過去に習った答えの出し方と、今の学校での教え方が違う事があります。塾のように学習に特化してお教える事はできませんが、児童と共に考え取り組んでいきます。

## 問6. 設備には満足ですか？また、取り入れて欲しいものはありますか？

満足:90 やや満足:30 やや不満:0 不満:0 無回答:5

#### ご意見・ご要望(一部)

- ・将棋やオセロを事業所で家族以外とできるようになると嬉しい
- ・一人で静かになれる場所、簡易でも良いので感覚刺激があるスヌーズレン室が欲しい
- ・簡単な楽器、鉄棒、タイヤのブランコ、雲梯、ロッククライミングが欲しい
- ・トランポリン、バランスボール、知育玩具を増やして欲しい
- ・音楽が好きなのでカラオケができると良い
- ・大型遊具があり、通所を楽しみにしている
- ・バスケットゴールのようにボールを狙った所へ投げようような遊具が欲しい
- ・壊してしまった場合は修理費を請求して欲しい
- ・少し手狭に感じる気がする
- ・子どもが飛び出さないよう入口の工夫がされている。

新しい遊具や設備などを、お預かりしている教材費で購入しています。最近では卓球台(野洲)や鉄棒(近江八幡)、ストラックアウトなどを購入しました。今後も必要性に合わせて増やしていきます。

#### 問7. おやつの量や内容はいかがですか？

満足:84 やや満足:28 やや不満:10 不満:0 無回答:3

#### ご意見・ご要望(一部)

- ・写真で見ると適正量に感じ、1種類では無いのが嬉しい
- ・もっと選べる種類を増やして欲しい
- ・お煎餅などの米菓子、甘栗を取り入れて欲しい
- ・カップデザートなど選択肢があるのが楽しい
- ・ヤクルトなどの乳酸菌飲料よりもお茶のほうが好ましい
- ・苦手なものを上手く他のものへ促して頂いたりと助かっています
- ・苦手な物が多く、それに代わるものがあると嬉しい
- ・チーズを取り入れてくれて嬉しい
- ・おやつの内容をいつも嬉しそうに伝えてくれている
- ・保護者としては満足だが、児童はもっと食べたい
- ・甘いものを減らして欲しい
- ・量が多く感じるので年齢によって調整があると嬉しい
- ・低学年なので量が多く感じる
- ・駄菓子が多く感じる
- ・肥満に気を付けているのでもう少し減らして欲しい
- ・子どもは満足しているが、保護者としては量を減らして欲しい

おやつや量や内容について、ご指示いただければ出来る限り個別に対応いたします。固定化されてしまわないよう、季節を感じるメニューなどの追加も検討しています。

#### 問8. 送迎時の職員・ドライバーの対応はいかがですか？

満足:116 やや満足:8 やや不満:0 不満:0 無回答:1

ご意見・ご要望(一部)

- ・丁寧に分かりやすく様子を伝えてくれている
- ・いつも笑顔で親切なので安心して任せている
- ・短い時間の中で学校の相談なども聞いてくれ心強い
- ・活動の様子をもう少し詳細に知りたい
- ・出来れば常に2人体制を希望
- ・名前と顔が一致しないので、名札が見えるようにしてくれると助かる
- ・申し送りの際は、車のドアを閉めた状態で話をしたい
- ・保護者として対応に満足しているが、児童が送迎を嫌がるのが不思議
- ・明るくフレンドリーで児童に親しみを持ってきているのを感じる

## 問9. 送迎の時間はご希望に添えていますか？

満足:109 やや満足:11 やや不満:1 不満:0 無回答:4

ご意見・ご要望(一部)

- ・前日のお迎え時間の案内が助かっている
- ・早め遅めの送迎に対応してもらい助かっている
- ・本人も明日のお迎え時間を意識できるようになったので、前日の案内が良い
- ・前日のお迎え時間の案内がある事で、本人の見通しが立って良いと感じる
- ・予定より10分より早いと、準備に焦ってしまう
- ・乗車時間が長く、帰りが遅くなる事で本人が不安になる
- ・帰宅時間にムラがあるので、ある程度帰宅時間を決めてほしい
- ・おおよその帰宅時間が分かれば、なお良い

案内時間にお迎えに行けるよう安全運転でまわっておりますが、交通状況等により多少前後します。10分以上遅くなる場合は電話にて連絡させていただきます。予定より早いお迎えになった場合は、準備ができるまで待たせていただきますので、焦らずご準備をお願いします。また、早め・遅めの送迎も出来る限り対応しますので、お気軽にお申し付けください。

※休業日のお迎え時間や緊急時の対応などをメールにて案内させていただいております。欠席や追加利用のご希望、連絡帳以外での連絡事項もメールで受け付けさせていただきます。まだメールアドレスをおききしておらず、メールでの連絡をご希望される方は児童名をご入力の上、以下アドレスにメール送信をお願いします。

野洲小南 : [tenohira1@circus.ocn.ne.jp](mailto:tenohira1@circus.ocn.ne.jp)

近江八幡鷹飼町 : [tenohira2@chic.ocn.ne.jp](mailto:tenohira2@chic.ocn.ne.jp)

守山二町町 : [tenohira3@hb.tp1.jp](mailto:tenohira3@hb.tp1.jp)

## 問10. 送迎時の申し送りはわかりやすいですか？

満足:112 やや満足:12 やや不満:0 不満:0 無回答:1

ご意見・ご要望(一部)

- ・いつも活動での様子を詳しく教えてもらえて、助かっている
- ・細かく、丁寧に対応してくれている
- ・連絡帳以外の部分を聞けるので、より安心に感じる
- ・聞いた事にたいして、しっかり返答してくれている
- ・活動時に良くなかった様子も、きちんと報告してもらえて良いと思う

### 問11. 職員の言葉遣いや態度は丁寧でしょうか？

満足:115 やや満足:9 やや不満:0 不満:0 無回答:1

ご意見・ご要望(一部)

- ・毎回、親切・丁寧に対応してくれている
- ・保護者からみて、少し気になる声掛けをしていた

### 問12. 職員とは気軽に話したり、親交を持つことができますか？

満足:106 やや満足:18 やや不満:0 不満:0 無回答:1

ご意見・ご要望(一部)

- ・おもしろく、楽しく会話できている
- ・長い質問にもきちんと回答してもらえている
- ・わかりやすく様子を伝えてもらっている
- ・保護者の思いも、良く聞いてくれている
- ・どの先生も話しやすく、成長も一緒に喜んでくれているのが嬉しい
- ・信頼度合いも、こどもの表情から感じれている
- ・色々相談にのってもらえて、心強い
- ・話しかけやすい雰囲気
- ・送迎時にはあまり話できないが、連絡帳に記入して回答してもらっている
- ・子どもが良く話してくれる先生については、親しみやすいと感じる

### 問13. 職員からご利用者様が大切にされていると感じますか？

とても感じる:84 感じる:40 あまり感じない:0 感じない:0 無回答:1

ご意見・ご要望(一部)

- ・いつもでのひらから、イキイキして帰宅し、先生の事も楽しそうに話してくれる
- ・丁寧に優しく接してくれているが、送迎時の様子ですごく伝わっている
- ・集団活動を嫌がる事があるので、個別対応をしてもらいありがたいと感じる
- ・楽しい遊びや声掛けのおかげ、休みの日も楽しんで行けるようになって
- ・良い事・悪い事をきちんと伝えてくれているのがありがたい
- ・本人の気持ちを無視したような発言があると、こどもから訴えがあったので、その後の人間関係が気になる
- ・すごくかわいがってもらっていると感じる

- ・子どもが、先生方全員が大好きなので、大切にされていると感じる
- ・普通に話している事でも、本人にはきつく聞こえたり傷ついたりしている事があるようで、ささいな一言を引きずっている事もある
- ・機嫌が悪かったり、暴れたりする事もあるかと思うが、大事にしてもらっていると感じる
- ・子ども、保護者ともに楽しく過ごせるように、考えてくれていると感じる
- ・長期的な子どもの発達をもう少し考えて支援してほしい
- ・言葉があまり出ない子ですが、気持ちに寄り添って見て頂いていると感じる、何よりもどの職員の方にもよくなついている

#### 問14. 連絡帳の内容には満足ですか？

満足:110 やや満足:13 やや不満:1 不満:0 無回答:1

ご意見・ご要望(一部)

- ・おやつメニューで書き間違いがある
- ・連絡帳は敬語で記入してもらわなくて良い 丁寧過ぎて心苦しい
- ・本人が説明できないので、全ては分からないが、詳しく記入してもらっているので良いと思う
- ・連絡帳への記入は、トラブルや特別な時だけで十分と感じる、その分子どもと関わる時間を大事にしてほしい
- ・本人の様子を分かりやすく記入してもらい、助かっている
- ・体温の記入は、体調チェックができるので良い
- ・「美味しそう」「楽しそう」といった指導員の主観では無く、本人の発言、内容など、客観的事実を記入してもらえると嬉しい
- ・子どもの様子、特に「出来ている事」を記入してくれているのが嬉しい
- ・キャンセルや希望などの利用に関する事への返事を記入してくれていない事があるので、改善してほしい
- ・送迎などについて希望を書くところがあるが、返事がないので伝わっているのか分からない
- ・もっと簡易的な内容でも良い
- ・日報になっているので、先生⇄保護者のやりとりのツールでは無い気がして、記入しづらい
- ・朝の排尿の欄はいらぬ気がする
- ・問題行動が率直に書いてあって、ショックな時がある 文字で見ると結構凹んでしまうので、申し送りの際に、口頭で伝えてくれると助かる

指導員が連絡帳記入のために、児童の言葉・表情・できた瞬間を見逃さず、児童と一緒に過ごす時間に危険やトラブルなく活動出来るよう、簡素化したフォーマットへの変更を予定しています。

#### 問15. 「てのひら」で、次に取り組んでほしい福祉サービスはありますか？

放課後等デイサービス新事業所:20 日中一時支援:43 相談支援事業所:32 作業所:67  
就労支援:57 その他:7 無回答:10

(その他)生活介護、グループホーム、移動支援、ショートステイ、福祉避難所、延長療育

- ・卒業後に利用できる場所を作してほしい
- ・近江八幡市への相談支援事業所を希望



- ・発達の程度が同じくらいのデイがあれば嬉しい
- ・長期休暇の預け先に困っているので、その点の心配がなくなるサポートがあれば嬉しい
- ・色々と考えてくれている心意気が嬉しい、今のままで満足している
- ・18歳以降自立して行けるように、共同生活ができるような施設
- ・子どもに何が向いているかなど、理解してくれているので作業所などを期待している
- ・もう1～2箇所、デイがあればキャンセル待ちもなくなるのかな・・・
- ・進学して学校が遠くなるので、近くに同じデイがあれば嬉しい
- ・学校のPTAなど、どうしても抜けられない用事の時に、夜間一時預かり支援があれば助かる
- ・希望した日、全て利用できれば嬉しい
- ・草津方面にも作ってほしい
- ・長期休みの開所時間を延長してほしい
- ・中高生向けのデイをつくってほしい
- ・グループホームの新設が無く、困っている人が多いので検討してほしい
- ・卒業間近なので、まずは日中一時支援でご縁が繋がれば嬉しい

ありがたいご希望やご要望ありがとうございます。今後の展開の参考にさせていただきます。

## ・その他、ご意見ご要望などお聞かせください

- ・出来る時があれば、ジェスチャー・身振り・手話・筆談で関わってもらえたら嬉しい
- ・英語の日のように毎日でも無くても、音楽活動(音楽療法や楽器演奏)の日を設けてほしい
- ・長期休暇時の16時までというのが、仕事の都合上不便
- ・ショートステイやナイトデイサービスができると嬉しい
- ・思春期を迎えるにあたり、性についてやお金の管理など、色々相談にのってほしい
- ・もっと体を動かして、発散できるようなイベントを考えてほしい
- ・前日のメールが分かりやすく、すごく助かっている
- ・日替わりで明確な活動内容があれば嬉しい
- ・学校へ行けない場合も、休日のように利用できればありがたい
- ・懇談日を設けてほしい
- ・高校入試に向けての勉強もできるように、アドバイスしてほしい
- ・衛生的な面がある事は理解しているが、クッキングで作ったものなど持ち帰らせてほしい
- ・指導員の名前と顔が一致しないので、申し送りの際は名札がきちんと見えるようにしてほしい
- ・高校生になり、周りに小学生が多い事で本人がどう感じるか？
- ・外出時の様子以外にも、平日の様子もHPで見れば嬉しい
- ・利用料金の口座引き落としがあれば嬉しい
- ・普段使っていない曜日も、長期休暇時は対応してほしい
- ・直接お迎えに行った時に、自制がきかない子を抑えつけるような対応をしていてびっくりした
- ・学校の授業参観のような、機会があれば嬉しい
- ・職員の方の負担が大きいように感じるので、大きな弊害に繋がる前に指導員を増やすなどの改善をしてほしい
- ・着替えをトイレでする事に抵抗があるので、試着室があると嬉しい