

ハッピーテラス十三教室 ご利用者アンケート 集計結果レポート

1) アンケート実施の目的:

教室の運営方法やサービスの提供内容を保護者様がどのように感じているかを把握し、改善に努め、より安心して利用して頂ける教室運営に活かすこと

2) 実施期間: 令和3年4月1日～4月21日

3) 実施方法: Webによるアンケート調査(無記名方式)

4) 送付数: 28件(児童発達支援:23件、放課後等デイサービス:5件)
(令和3年4月1日時点のご利用者様)

5) 調査内容:

児童発達支援向け:以下、9項目 38問

・ お子様の学年・利用頻度	2問
・ 環境整備について	8問
・ スタッフについて	4問
・ 適切な支援の提供について	7問
・ 保護者への説明等について	10問
・ 保護者向けの企画について	2問
・ 非常時の対応について	2問
・ 満足度について	2問
・ その他ご意見(自由記述)	1問

放課後等デイサービス向け:以下、7項目 21問

・ お子様の学年・利用頻度	2問
・ 環境・体制整備について	3問
・ 適切な支援の提供について	3問
・ 保護者への説明等について	8問
・ 非常時の対応について	2問
・ 満足度について	2問
・ その他ご意見(自由記述)	1問

あわせてそれぞれについてのご意見を自由記述いただきました。

6) 調査結果:

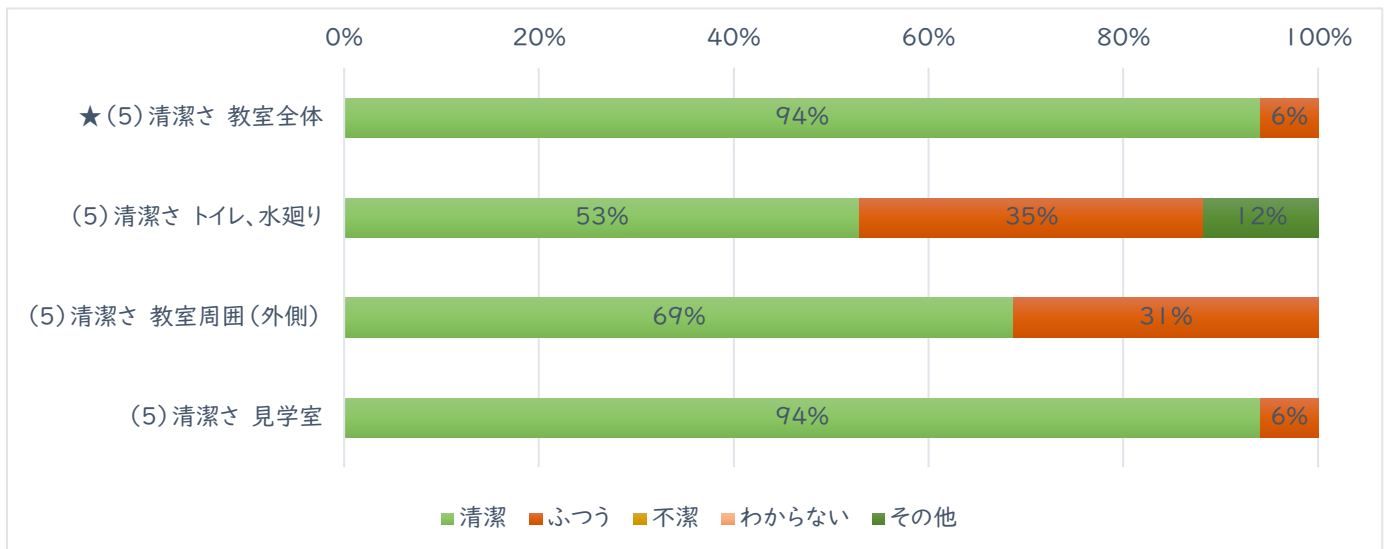
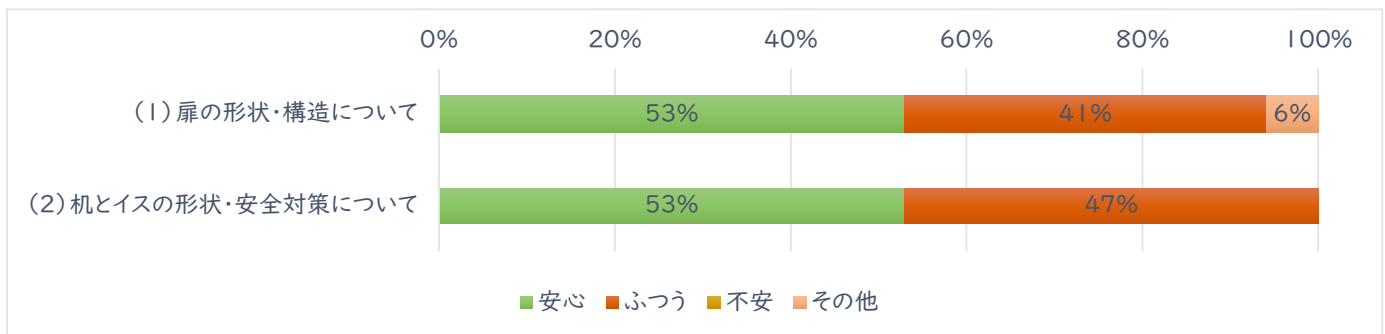
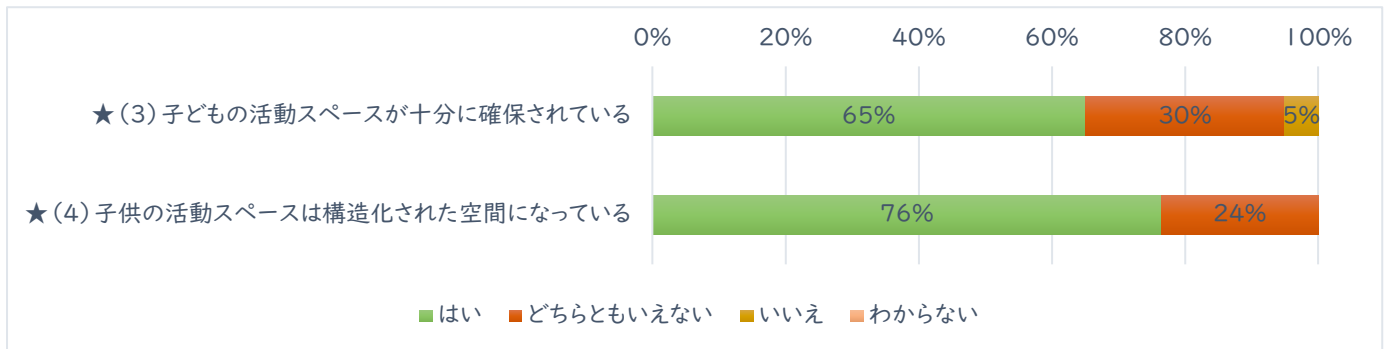
送付数 :37件 (児童発達支援:26件、放課後等デイサービス:11件)

回答数 :20件 (児童発達支援:17件、放課後等デイサービス:3件)

回答率 :54.1% (児童発達支援:65.4%、放課後等デイサービス:27.3%)

児童発達支援と放課後等デイサービスで一部異なる設問がありますが、共通項目については合算して集計しております。次頁より詳細のご報告をさせていただきます。

【1】環境整備について



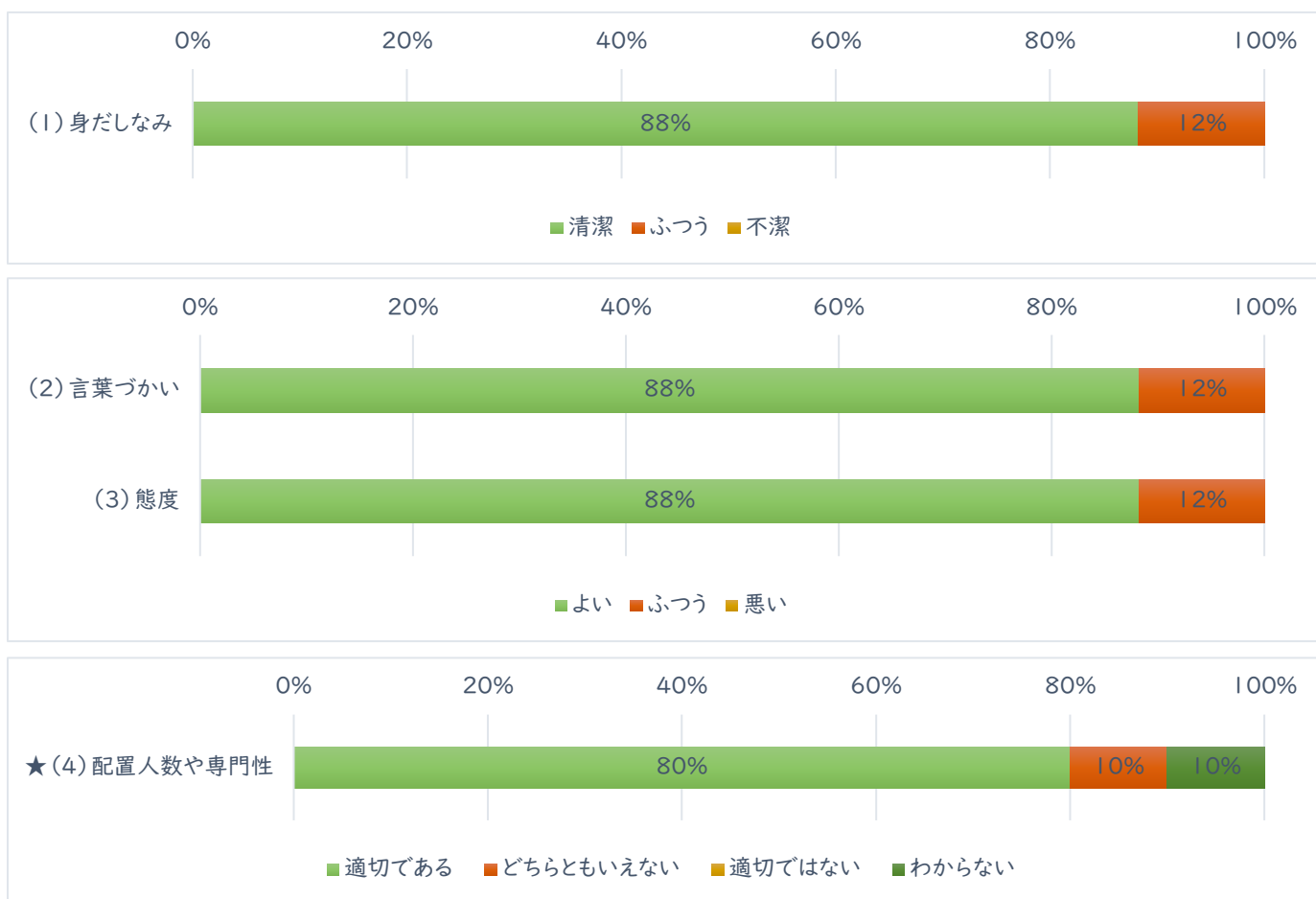
「設備」については、ほとんどの保護者様に「安心」「ふつう」の評価をいただきました。「その他」のご意見として、「扉が外側に開くため、扉の前で待つとぶつかりそうになる」というご指摘をいただきました。扉を開けるときは安全対策として、「開けます」と必ず声かけすること、扉をゆっくりと開くことを改めて徹底いたします。

活動スペースについては、65%の保護者様に「確保されている」との評価をいただいた一方で、「どちらともいえない」「狭い」とのご意見もいただきました。集団療育の際は訓練室全体を利用できるものの、個別療育の際にはパーティションで区切るため、机やサーキット器具を配置した状況においては、狭くなってしまう状況です。

お子さまの集中力の維持（一般的に、広い空間を目前にすると離席が起こりやすくなる傾向にあります）や、安全面の観点でも適切な空間となるよう、活動内容に合わせて都度のレイアウト変更で対応いたします。

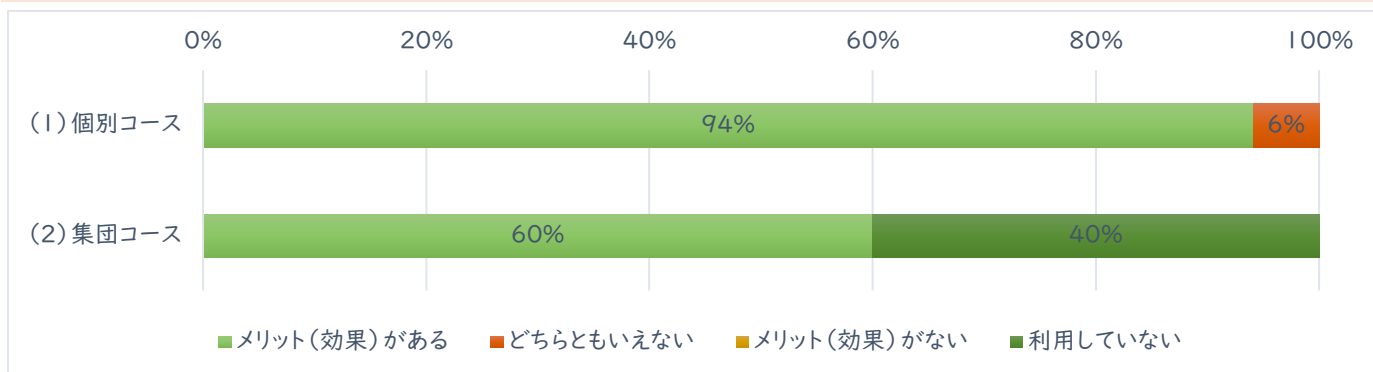
「清潔さ」については、「トイレや水廻りを利用したことがない」というご意見以外には、「清潔」「ふつう」の評価をいただきました。教室占有部以外の場所につきましても、定期的にチェックする等して、清潔な空間の維持に努めてまいります。

【2】 スタッフについて

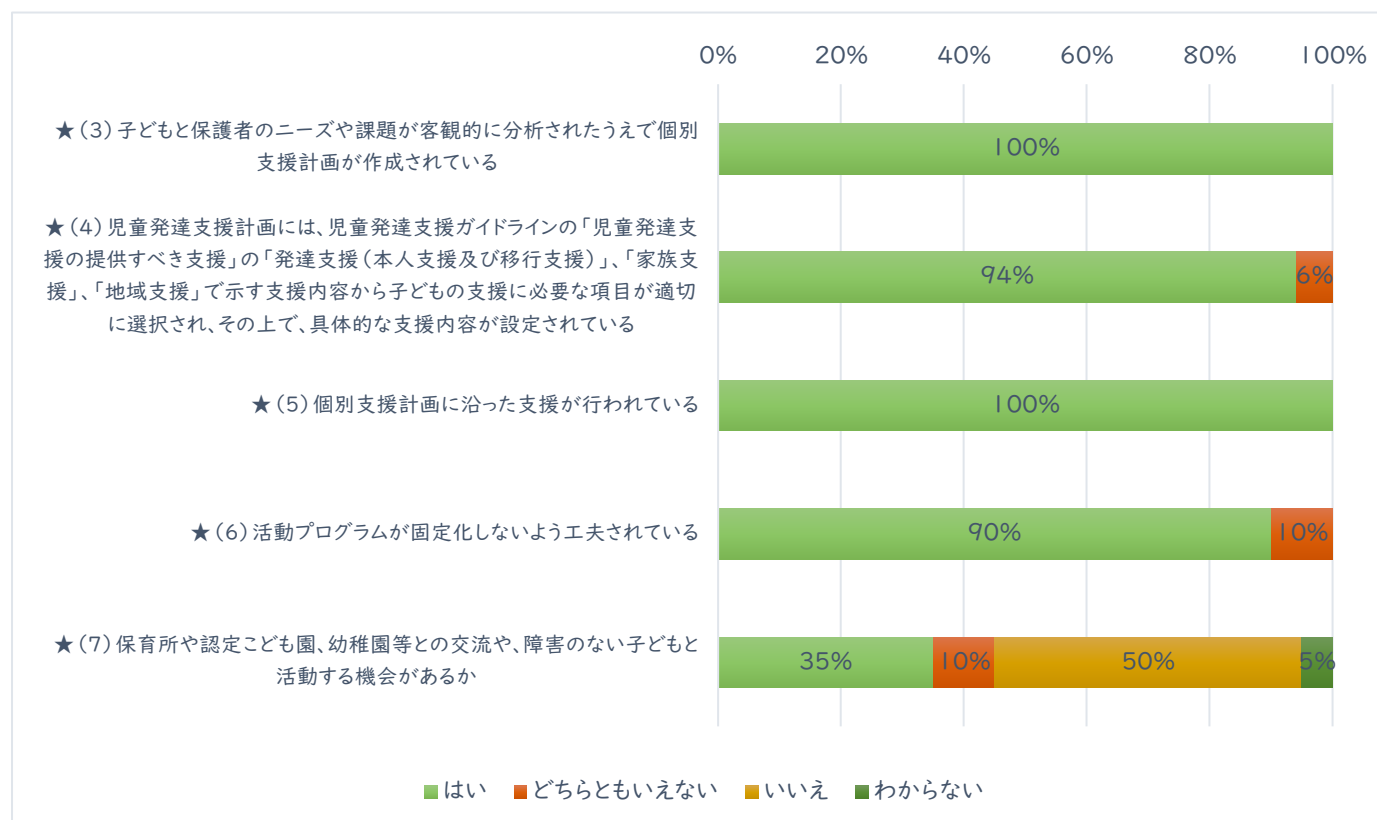


「スタッフ」についての質問では、ほぼ全ての保護者様より好意的な評価をいただき、「いつも笑顔で迎えてくれる」「丁寧に対応してくれる」等の嬉しいお言葉もいただきました。スタッフの専門性（保有資格等）につきましては、教室ラウンジに掲示しております先生紹介にてご確認いただければと思います。

【3】 適切な支援の提供について



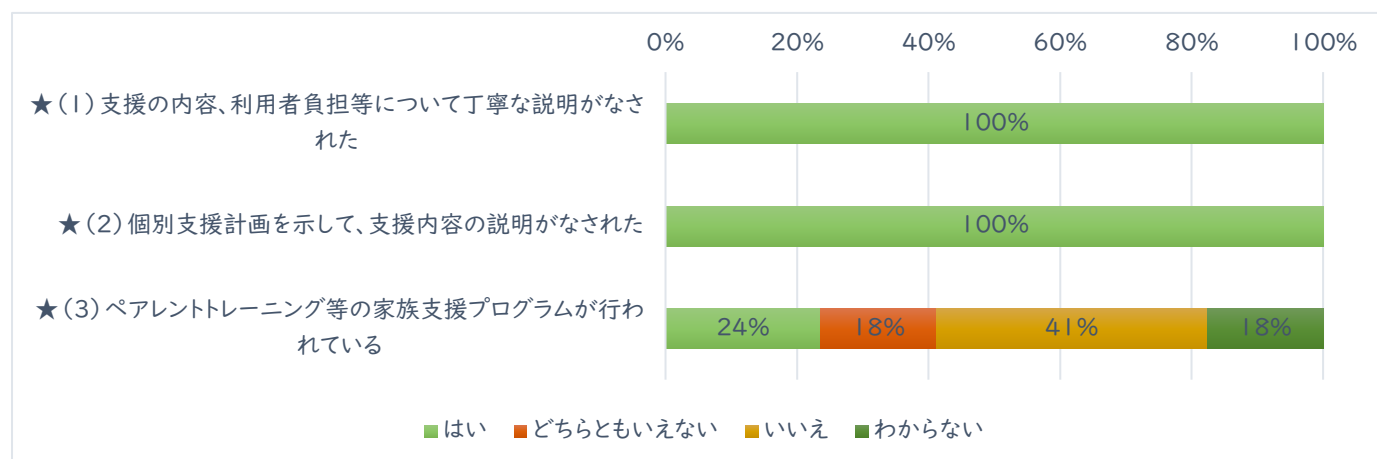
「療育の効果」についてのご質問では、ほとんどの保護者様に効果を感じていただいているという結果となりました。日々の療育にメリットを感じて頂けていることを大変嬉しく思います。

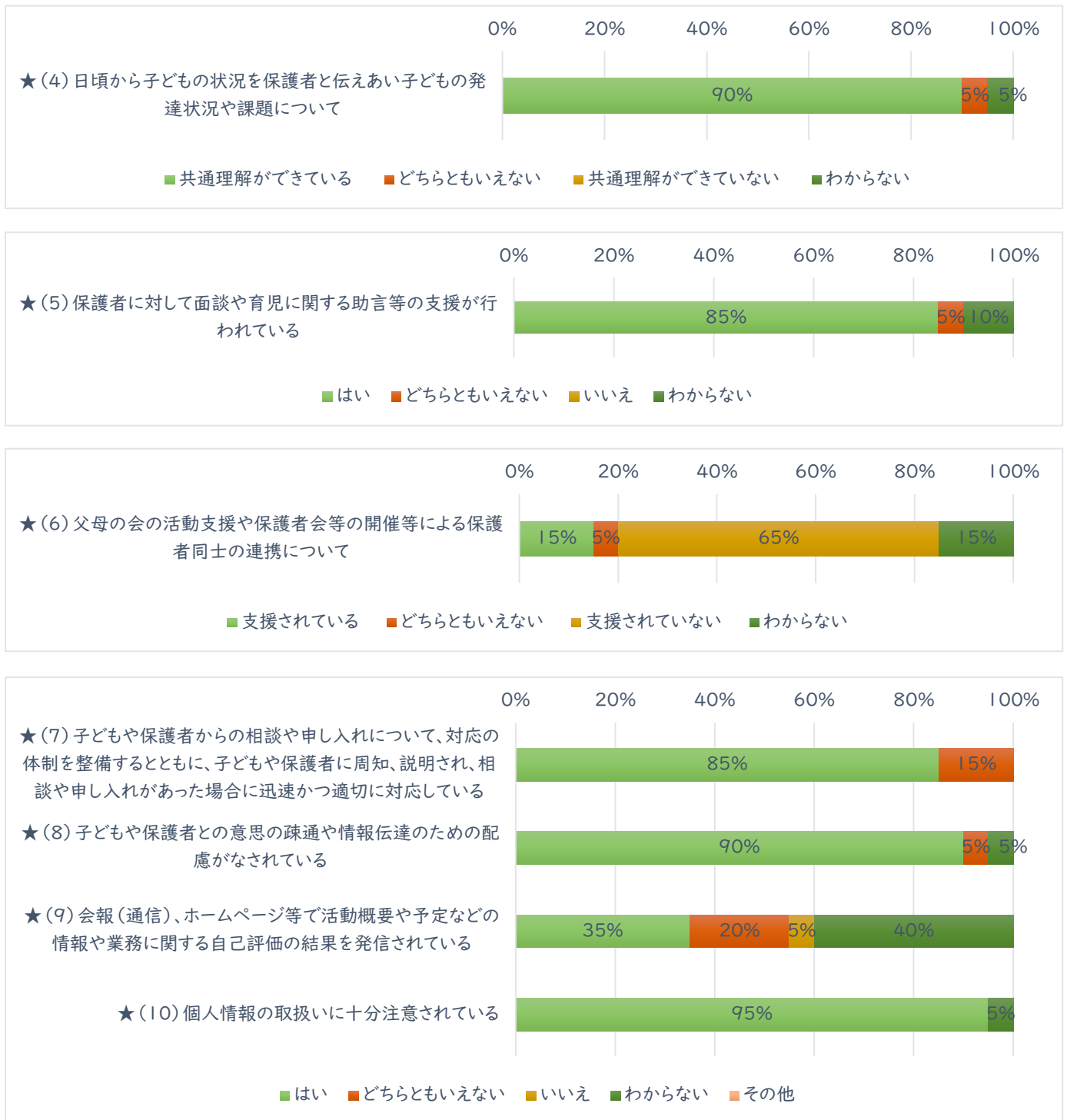


(7)教室外での交流の機会については、現在は教室主体ではご提供をしておりません。本件につきましては、以前のアンケートで「療育以外の内容は求めている」とのご意見を頂くこともあり、ご家庭により様々なお考えがあるところと存じます。ガイドラインでは推奨されている内容ではあるものの、保護者様のご意向を第一に尊重して対応してまいりたいと思います。

個別にいただいたご意見としまして「3組同時の振返り(フィードバック)の際に、ガヤガヤして話しにくい」とのご指摘をいただきました。ラウンジの広さも十分でないため、ご不便をおかけしております。特にご利用者様が多い時間帯の振返りにおきましては、スタッフは意識して声量を調整する等して、できる限り配慮させていただきます。

【4】 保護者への説明等について





「保護者様への説明等」についての質問では、全体を通して概ね肯定的な評価をいただきました。

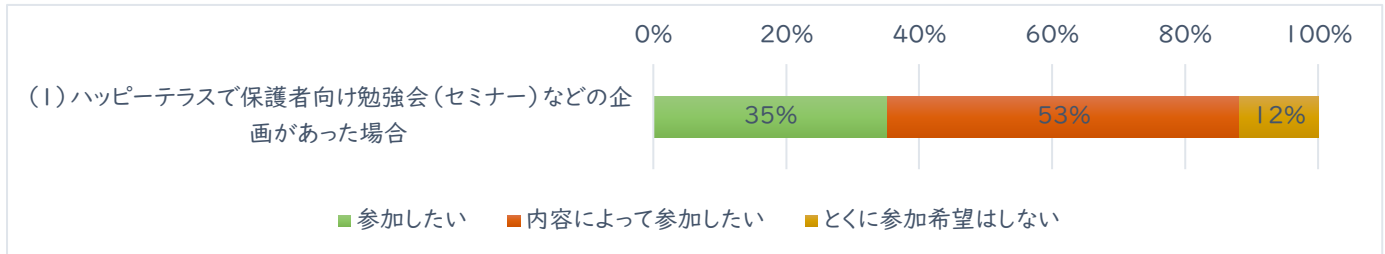
(3)家族支援プログラムについては、ペアレントトレーニングとして体系立ったプログラムのご提供はないものの、療育後の振り返りの時間にできる限りお話を伺わせていただければと考えておりますので、引き続きよろしくお願いいたします。

(6) 保護者会等につきまして現在は開催していませんが、保護者様向け講演会のような企画も含めて、今後ご要望をお伺いしながら検討をまいります。また、地域の親の会のご紹介や公開講座等についてラウンジの掲示板等を使って情報提供させていただきますので、ご活用いただければと思います。

(9)教室からの発信につきましては、都度お手紙や教室掲示板でお伝えしております。また、今回の結果を含め、毎年のアンケート調査結果につきましてはホームページにも掲載させていただいておりますので、ぜひご覧ください。

ハッピーテラス十三教室 H P <https://www.happy-terrace.com/school/juso/>

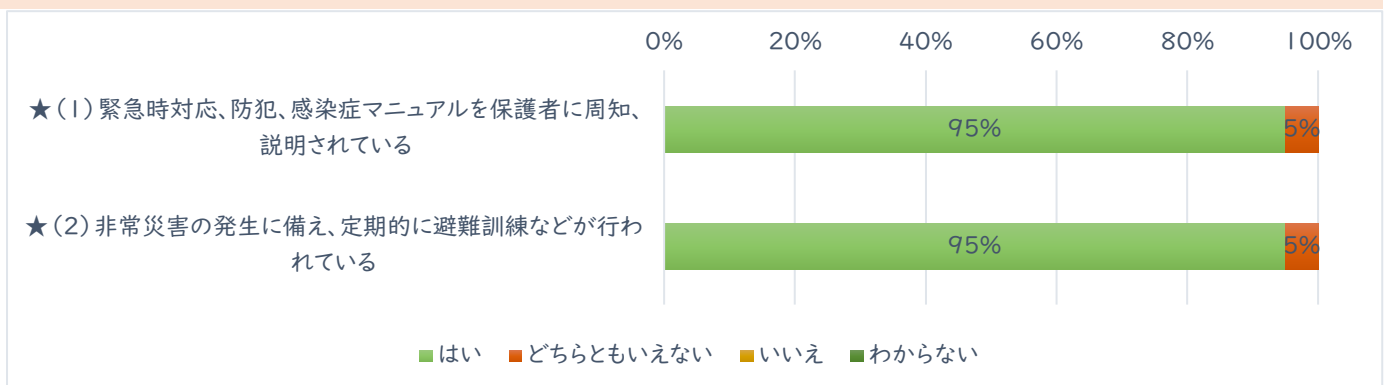
(右の QR コードからも接続いただけます)

**【5】 保護者むけの企画について**

「保護者向けの企画」につきましては、約9割の保護者様から参加のご希望をいただきました。どのような内容であれば参加したいと考えるかお伺いしたところ、大きく下記のテーマでした。

- ・お子さまとの接し方に関する内容：子どもとの適切な関わり方（声の掛け方・誉め方）、ペアレントトレーニング
- ・保護者同士の連携に関する内容：保護者懇談会
- ・進路に関する内容：就園・就学先の選び方、必要な手続き等、進路先での教職員との連携や相談の仕方、放課後等デイサービスに関する情報

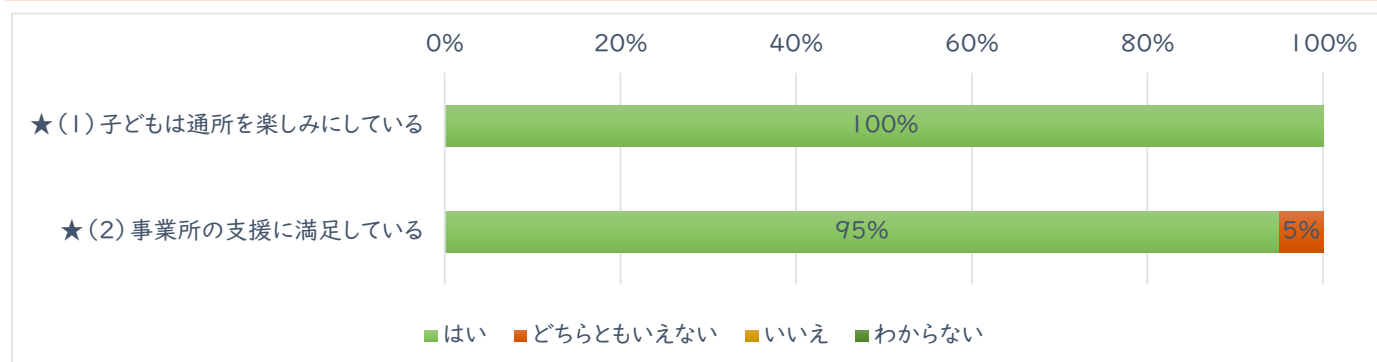
貴重なご意見として頂戴し、今後これらの内容を取り入れた保護者向け勉強会や、外部講師を招いたセミナーなどを企画していきたいと考えております。また、公的機関や親の会等の団体が主催するセミナーや講座につきましても、教室掲示版等で都度情報提供させていただきますので、ぜひご確認ください。

【6】 非常時の対応について

「マニュアルの整備や避難訓練の取り組み」につきましては、ほぼ全ての保護者様にご理解いただける結果となりました。当教室では、非常時の対応について各種マニュアルを策定しており、緊急時にはこれに従って対応して参ります。非常時の緊急連絡先や避難場所につきましては教室ラウンジ内にも掲示しておりますので、ご確認くださいませと幸いです。

避難訓練については毎年2回実施しており、昨年度は2020年7月と11月に実施しました。今年度も4月に1回目を実施しており、秋に2回目を実施する予定ですので、期間中にはご参加をよろしくお願いいたします。

【7】満足度について



満足度に関するご質問では、「通所を楽しみにしているか」に対しては100%、「満足度」については95%の保護者様から肯定的なご回答をいただきました。

まず何よりも、暑い日も寒い日も、晴れの日も雨の日も、毎回ハッピーテラスの療育に期待してご来所いただけることに職員一同心から感謝申し上げます。いつも本当にありがとうございます。

日々の支援にあたっては、「どうやったら楽しく取り組んでくれるかな…」と職員一同お子様一人一人の顔を思い浮かべながら、毎回のプログラムを考案させていただいております。このような経験の積み重ねが、今回の評価に繋がったと思ひ大変嬉しく感じております。

しかしながら、思った通りに療育が進行できなかったり、“もっと良い対応があったのではないか”と振り返ったりと、まだまだ至らず反省を繰り返しながら運営する日々です。そのような点を日々改善しながら、保護者の皆さまと共に、向上心を持って運営を継続していきたいと考えております。今後も保護者の皆さまからのお気づきの点がございましたら、遠慮なくお伝えいただけますと幸いです。現状のご評価に満足することなく、職員一同、これからもより信頼いただける教室づくりに励んでまいります。

【8】その他ご意見

自由記述欄には、多くの保護者様より嬉しいコメントをいただきました。下記にいくつか紹介させていただきます（原文のまま）。

- ・通い始めと比べるとできるようになったことが多く、これからも子どもと楽しみながら通い続けたいです。
- ・ハッピーテラス十三の先生方はいつも笑顔で接して下さいます。
- ・ハッピーテラス十三教室に通所する事で、子どもも保護者も成長でき、充実した日々を送ることができています。とても素晴らしい施設なので、もっと他府県にも展開し、沢山の子ども達が支援を受けられるようにして頂きたいです。お世話になっている先生方、いつもありがとうございます。とてもとても感謝しています。
- ・ハッピーテラスに通うことを毎回楽しみにしています。別室から落ち着いて見学出来ます。トレーニング内容、ねらい、活動の様子をメモすることで気付けることが増えました。トレーニングの良かった点を、後で保護者から本人に対して褒めることが出来るようになりました。本人だけでなく、保護者も一緒に勉強させて頂いています。
- ・長期目標、短期目標の記載もあり、毎回意識しながら見学出来るので、分かりやすいです。
- ・フィードバック中に先生や他のお子様と遊んだりすることも楽しみにしています。

園では見守って頂きながら落ち着いて過ごせるようになり、ハッピーテラスの先生方が色々と考えて工夫して下さる支援に繋がれたこと、相談出来ることを本当に感謝しています。

今後、小学校以降の枠が増えることを期待しています。"

多くの温かいメッセージに職員一同、本当に嬉しく思います。まだまだ至らぬ点多々ありますが、今回いただいたご意見を真摯に受け止め、引き続き、より皆さまに信頼いただける教室を目指してまいりたいと思います。引き続き、ハッピーテラス十三教室をよろしくお願いいたします。