

## 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4年10月6日～10月31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: 35件(児童発達支援:22件、放課後等デイサービス:13件)  
(令和4年10月1日時点のご利用者様(ご世帯単位))

### 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:

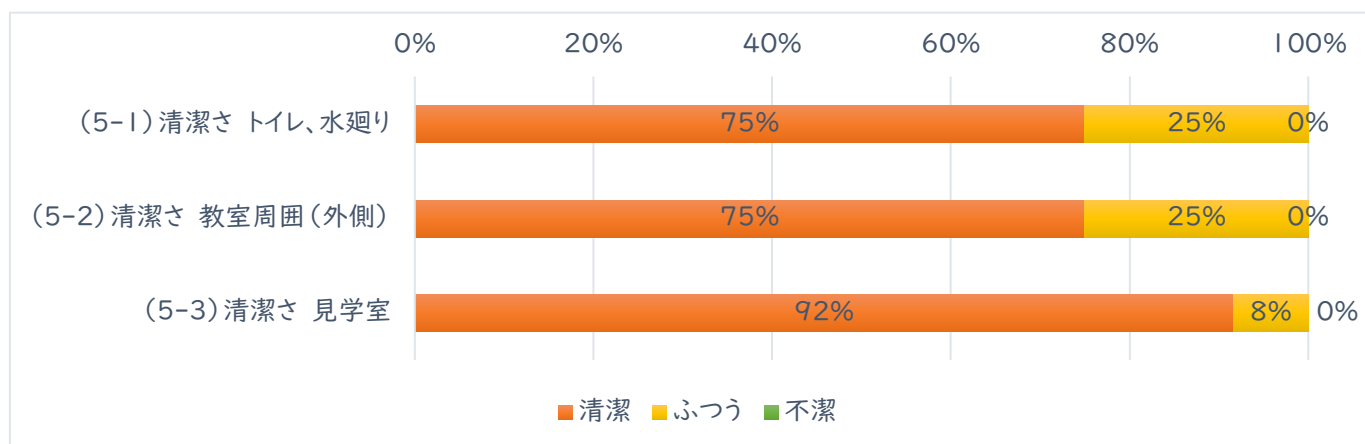
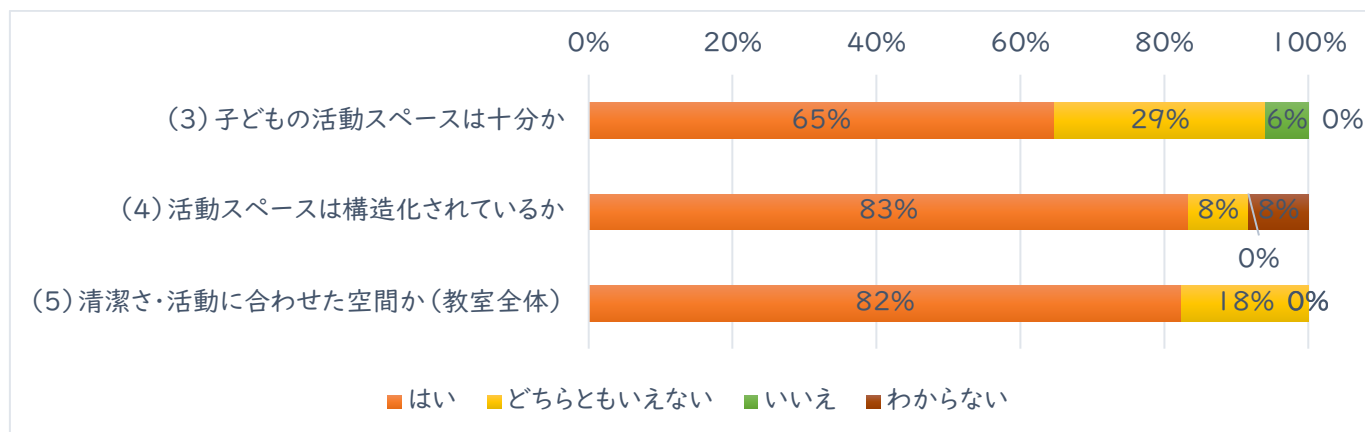
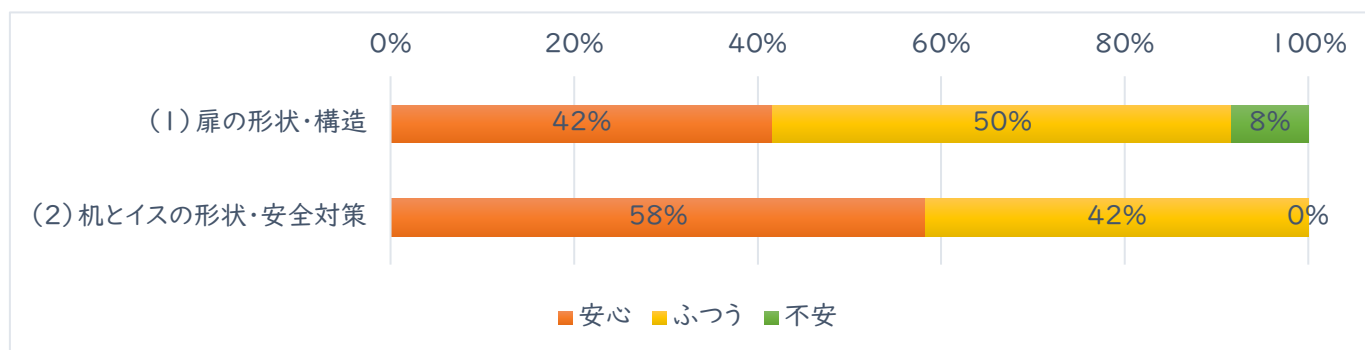
送付数 :35件 (児童発達支援:22件、放課後等デイサービス:13件)

回答数 :17件 (児童発達支援:12件、放課後等デイサービス:5件)

回答率 :48.6% (児童発達支援:54.5%、放課後等デイサービス:38.5%)

次頁より詳細のご報告をさせていただきます。なお、児童発達支援向けと放課後等デイサービス向け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。

## 【1】環境整備について

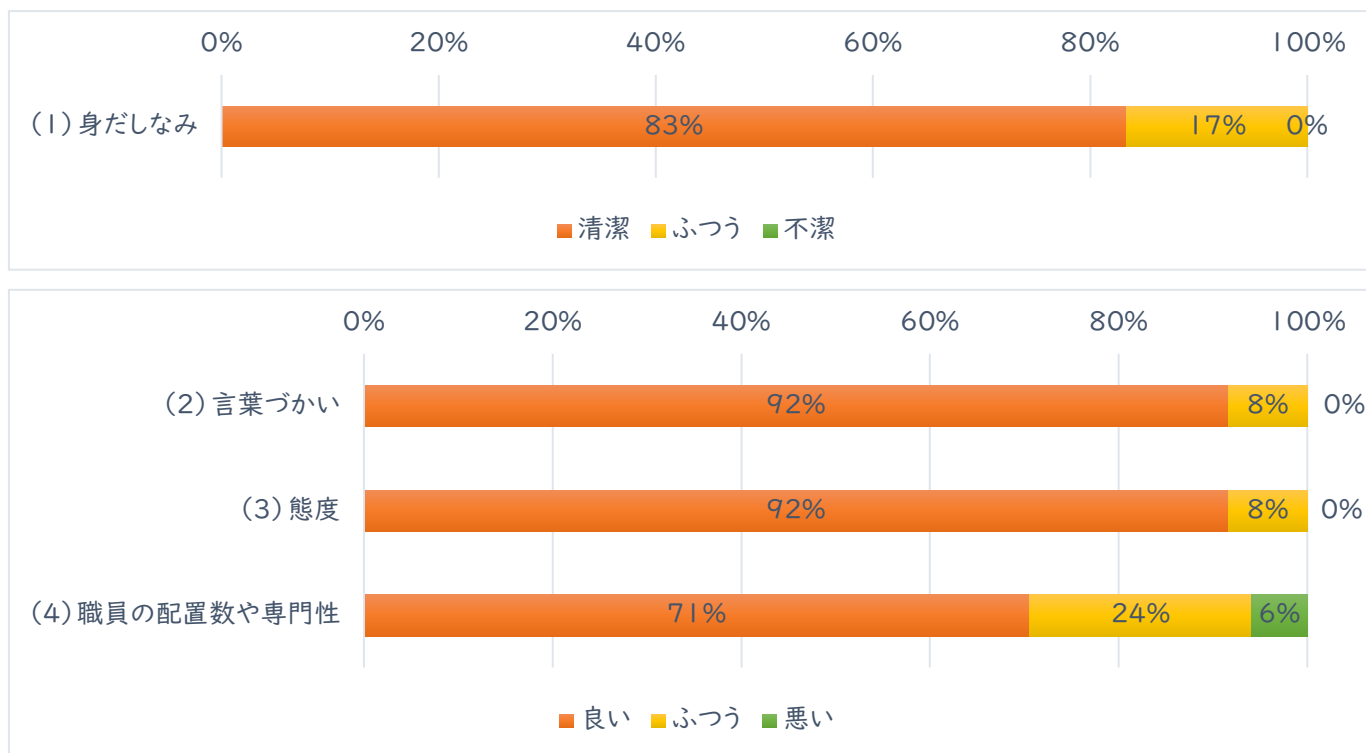


設備面や安全対策については、ほとんどの保護者様に「安心」または「ふつう」の評価をいただきました。頂いたご意見として、「先生方がまず安全確保をしてくださるのでとても安心できます」とのご評価もいただきました。教室玄関前の道路は自動車の往来もありますため、ご帰宅の際は職員が必ず同伴して安全確保をさせていただいております。引き続き、ご利用者の安全確保を第一に対応させていただきます。

活動スペースについては、「十分(65%)」との評価をいただいた一方、「どちらともいえない(29%)」「十分ではない(6%)」のご意見もいただきました。個別療育では指導訓練室をパーティションで最大3分割して使用するため、活動内容によっては狭くなってしまう状況です。お子様の集中力の維持や、安全面の観点も踏まえながら、活動内容に合わせて適切な空間となるよう、できる限り都度のレイアウト変更によって対応いたします。

「清潔さ」については、全ての保護者様に「清潔」「ふつう」の評価をいただきました。引き続き、清潔で過ごしやすい空間の維持に努めてまいります。

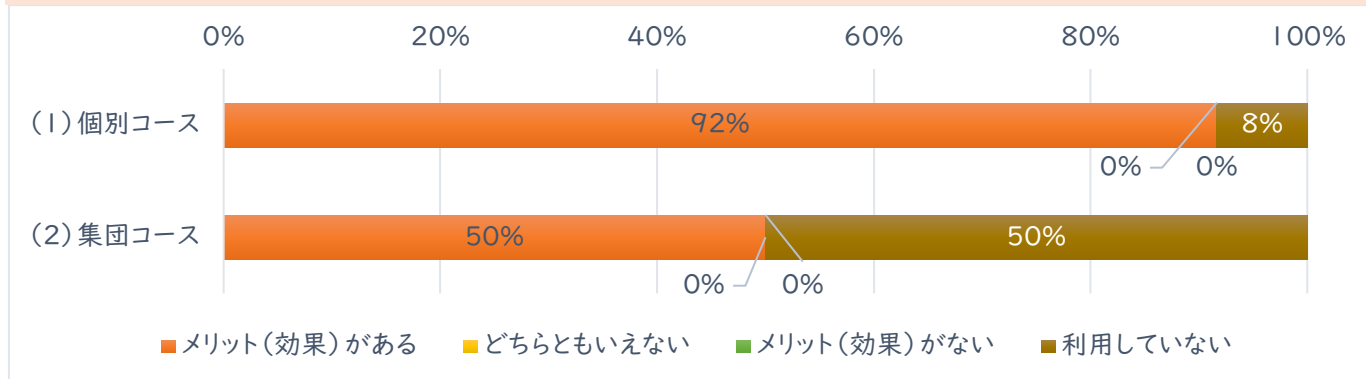
## 【2】 スタッフについて



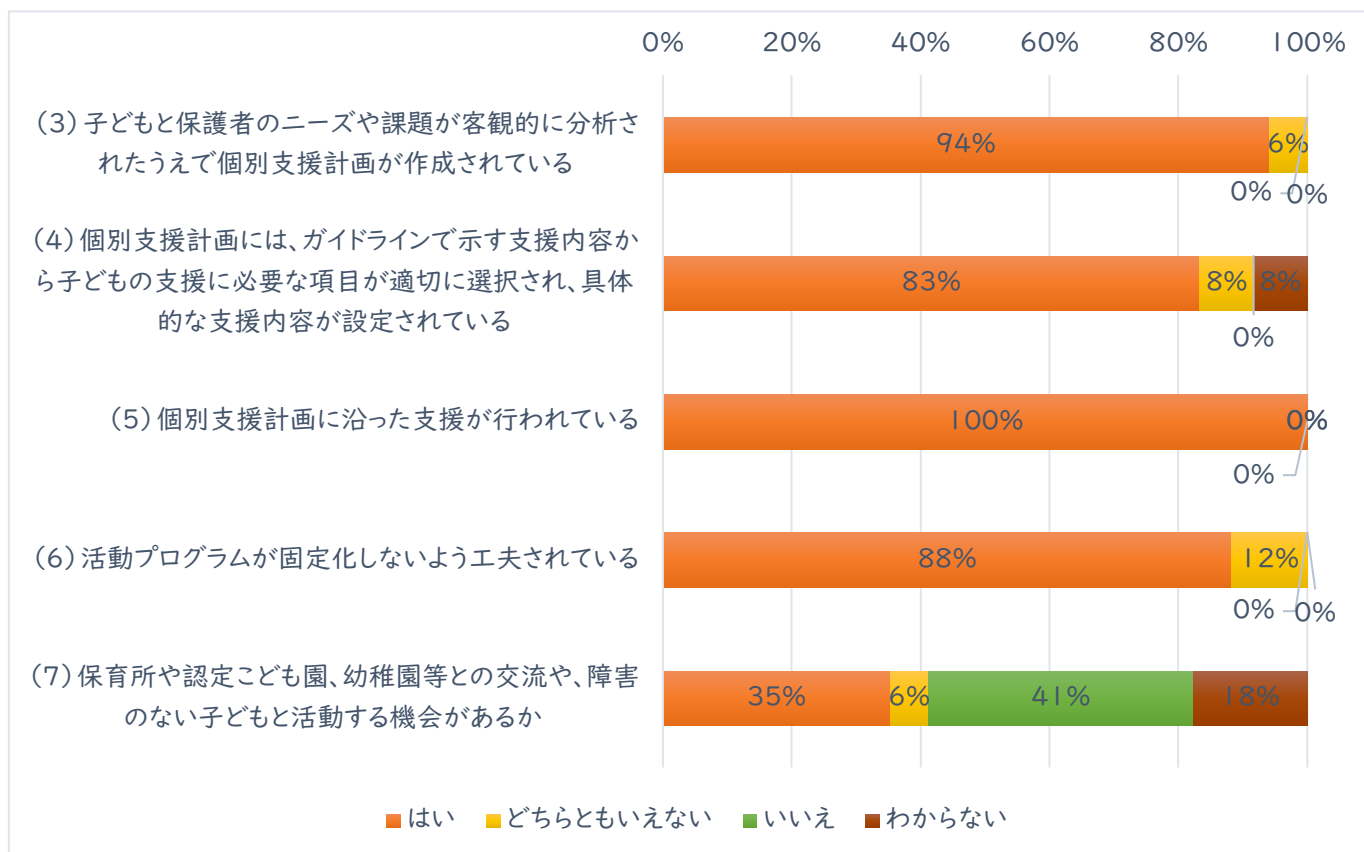
「スタッフ」についての質問では、身だしなみや言葉遣い、態度の面では多くの保護者様より好意的な評価をいただきました。「子どものことをよく見てくださり、親身になって相談に乗ってくださる」等の嬉しいお言葉もいただきました。

「職員の専門性」に関するコメントとして、「子どもの対応は勉強されているかもしれないが、発達に遅滞がある子供については勉強不足」とのご意見をいただきました。いただいたご意見を真摯に受け止め、定期的な勉強会や職員研修を通じ、継続して研鑽を積んでまいります。

## 【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、ご利用いただいていないケースを除いては、個別療育コース、集団療育コース共に全ての保護者様に効果を感じていただいている結果となりました。日々のハッピーテラスで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。



(3)～(5) 個別支援計画につきましては、毎回の療育後の振り返りの際に評価や内容更新のご相談などをさせていただいております。お時間が限られる中ではありますので、事前に職員間での会議を実施した上で、できるだけ効率的に進められるよう配慮しております。ご家庭からも気になること等ございましたら、いつでもご相談いただければと思います。

(6) 活動プログラム(療育内容)に関する質問では、約9割の保護者様に「固定化しないよう工夫されている」とご回答いただきました。支援として効果的かつ、お子様に飽きのこない内容の考案に引き続き注力してまいります。

(7) 教室外での交流の機会については、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、現在は教室主体での実施はありません。本件につきましては、ご家庭により様々なお考えがあるところと存じますので、引き続き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。

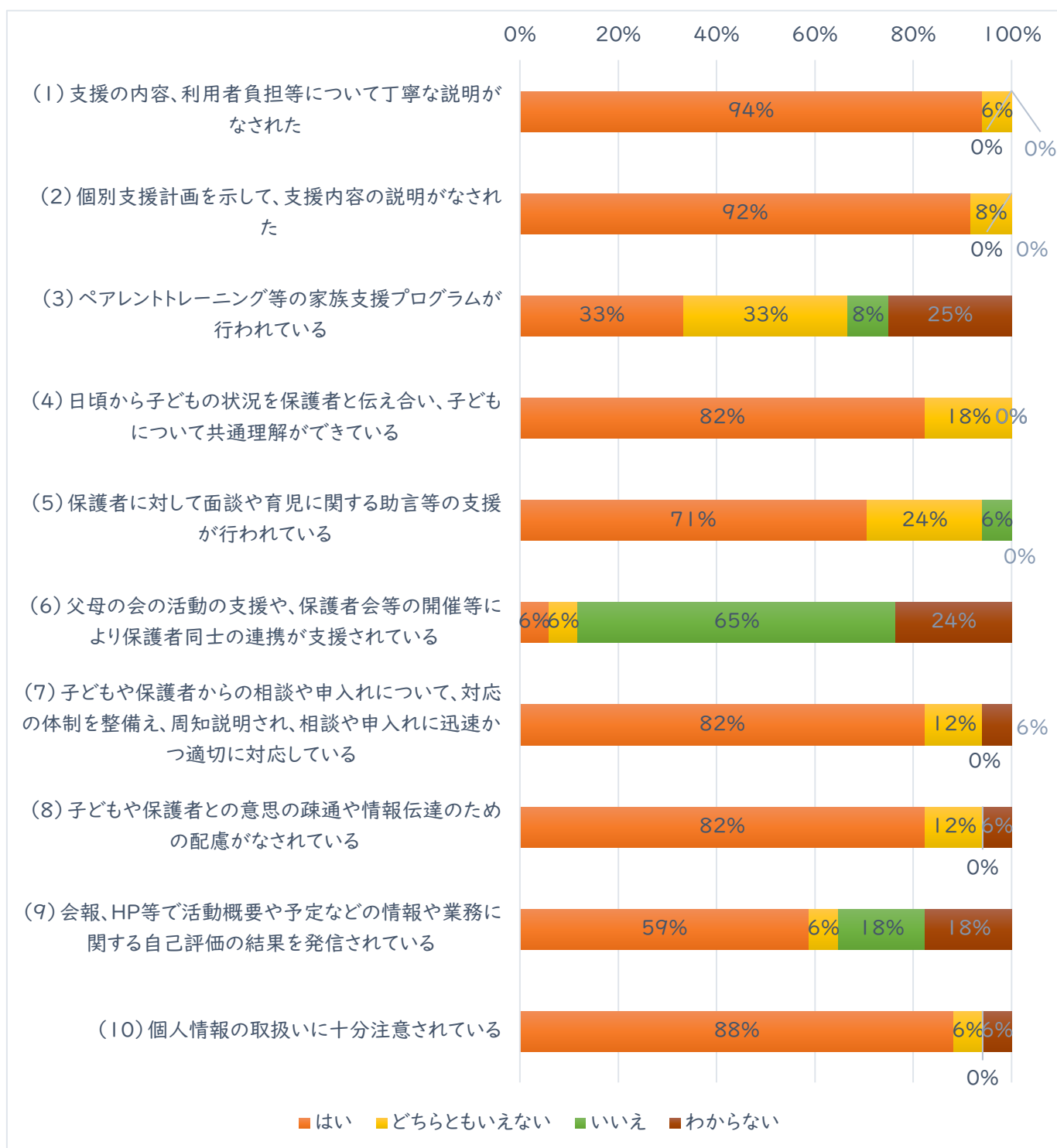
個別にいただいたご意見としまして、「状況に合わせて支援内容を設定してください。子どものことをよく見てくださるので、アドバイスがとても的確。前向きに参加できるよう、無理なく参加できるように考えてくださる。」との嬉しい評価も頂戴しました。これからも「好きを得意に、苦手を好きに」を目指す支援の提供に、職員一同注力してまいります。

#### 【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)「ペアレントトレーニング」につきましては、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ご相談事項を伺わせていただければと考えておりますので、引き続きよろしく願いいたします。

(6) 保護者会等につきましては現在は開催していませんが、今後ご要望をお伺いしながら検討してまいります。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。

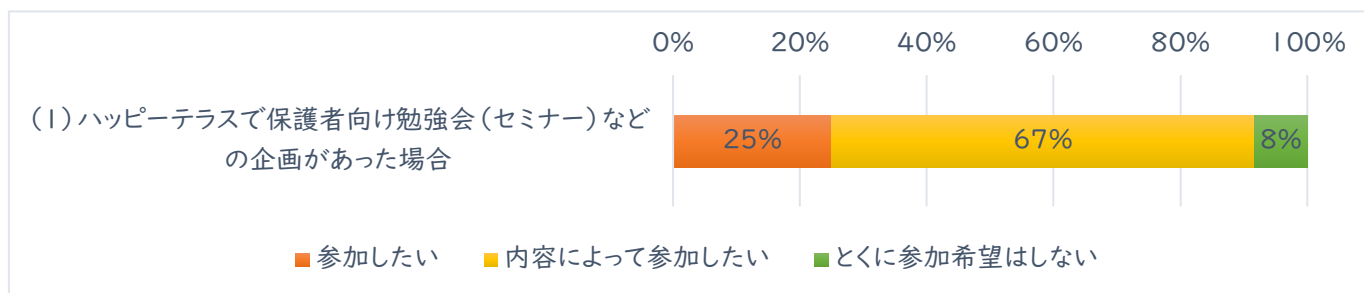
ハッピーテラス十三教室 HP <https://happy-terrace.com/school/juso/>

(右のQRコードからもアクセスいただけます)



個別にいただいたご意見としまして、「書類を渡すだけでなく、どんなことでも丁寧に説明してください。わからないこと、相談したいことがあればしっかり時間を作って対応してください。安心して相談できる。」との評価をいただきました。これからも、ご案内事項の丁寧なご説明を心がけてまいります。

## 【5】 保護者向けの企画について

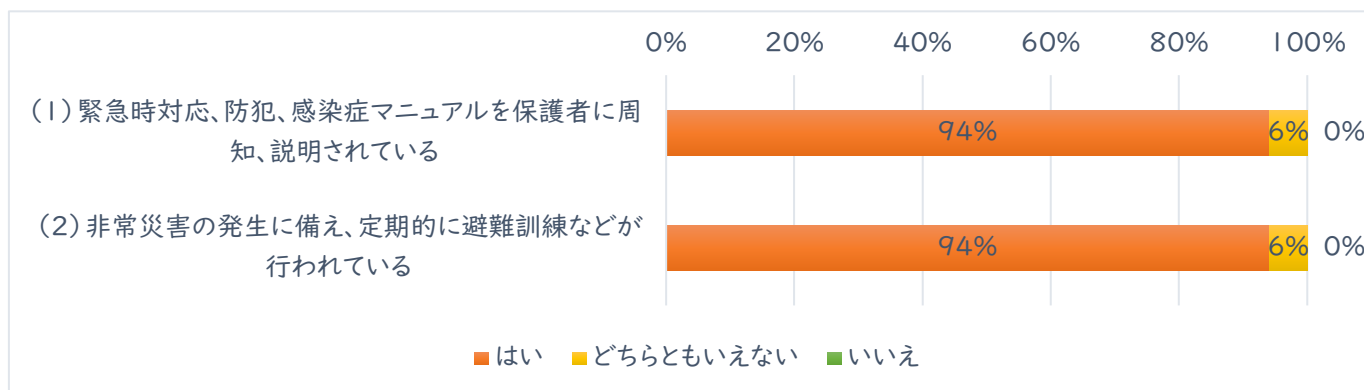


「保護者向けの企画」につきましては、25%で「参加したい」、67%で「内容によっては参加したい」とのご回答でした。どのような内容であれば参加したいと考えるかお伺いしたところ、大きく下記のテーマ案を頂戴しました。

- ・進路に関する内容(進学、進級に向けての相談)
- ・支援に関する内容(家庭内での支援、切り替えがうまくいかない時の対応方法、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・座談会の開催)

近年の感染症の蔓延もあり、保護者様向けの企画が実施できていない状況ではありますが、いただきましたご意見を参考に、状況も見ながら今後開催を検討し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、教室掲示板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

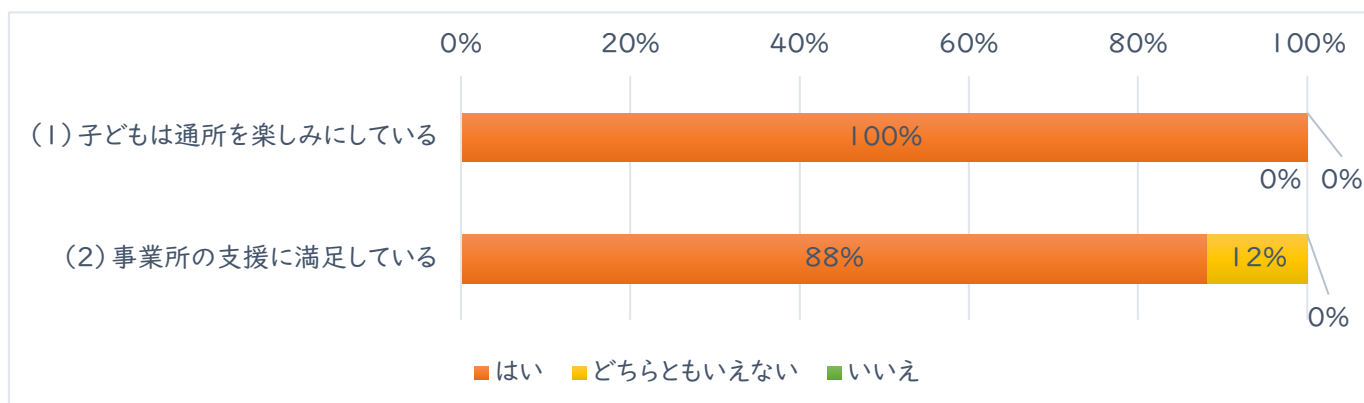


「マニュアルの整備や避難訓練の取り組み」につきましては、94%の保護者様にご認知いただいている結果となりました。当教室では、非常時の対応について各種マニュアルを策定しており、非常時にはこれに従って対応して参ります。緊急連絡先や避難場所につきましては教室ラウンジ内にも掲示しておりますので、ご確認くださいませと幸いです。

防災訓練については毎年2回、定期的実施しております。訓練期間中は、振り返りの時間を使って防災教育や避難訓練を実施しておりますので、ご参加をよろしくお願いいたします。

個別にいただいたご意見としまして、「コロナもあり、発熱時の対応などわからなかったので相談したら、とても分かりやすく教えてくださった。マニュアルがあり、とても有難いです。避難訓練も〇秒かかった等教えてくれるので、危機感を持って参加できる。」との評価をいただきました。施設の安全面は、最も重要で優先すべき事項であることを再度確認し、今後も丁寧な対応を継続していきたいと思っております。

## 【7】 満足度について



全体的な満足度に関するご質問では、「こどもは通所を楽しみにしているか」に対しては100%、「支援の満足度」については88%の保護者様から肯定的なご回答をいただきました。

日々の支援にあたっては、お子様をはじめご家族様一人一人の顔を思い浮かべながら、毎回の支援内容を考え、時には悩みながらも精一杯取り組ませていただいております。今回のアンケートを通じて、一定の評価をいただいていることがわかり大変嬉しく思います。まだまだ至らないことも多く、改善すべき点も多くあります。今後さらに有意義な支援を提供できるよう、職員一同、丁寧な運営と専門性の向上に向けて研鑽を積んでまいります。

今後も保護者の皆さまからも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。

個別には、下記2点のご意見をいただきました。

- ・「先生方に不満がある訳ではないのですが、子供が嫌がってやりたくないと言った時に、プログラム通りではなく、別の内容に切り替えたりして、子供の気持ちを切り替えて貰える方が良いかと思います。」  
→ご意見いただきありがとうございます。プログラム通りの進行にこだわり、柔軟な対応ができなかったことを申し訳なく思うとともに、反省いたします。さまざまな状況を想定してプログラムを準備するとともに、療育者主体ではなくお子様第一の療育となるよう、改善してまいります。
- ・「大満足です。困ったことがあれば相談に乗ってくださるし、子どもたちも通うようになってすごく成長できています。(行っていないけれど・・・と思うとゾッとします)親子ともども支えていただき感謝です。」  
→ご意見いただきありがとうございます。ご評価に満足することなく、より適切な療育の提供、ご家族支援に職員一同注力してまいります。

## 【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。下記に紹介させていただきます(原文のまま)。

- ・「楽しく通っていて本人に合っていたのかとても伸びました!ありがとうございます。」
- ・「いつも親子共々楽しく通わせて頂いています。たくさんお世話になっているので、小学校に入学したら少し寂しくなります、、限られた時間楽しみたいと思います!」
- ・「先生方皆様熱心にご指導していただき、感謝の気持ちでいっぱいです。子どもは毎回行く事を楽しみにしていて、楽しく通っています。」

・「精神的に辛かった時、的確なアドバイスをくださり、本当に助けて頂いています。子どもも楽しみにしていますが、親もすごく楽しみに通っています。療育中、子ども達の楽しそうな姿、集中している姿などいろんな表情を見て癒されています。本当に有難うございます。」

・「毎回ハッピーテラスに通うことを大変楽しみにしています。本来ならば、苦手意識を持ちそうな課題も支援計画を立てて頂き、少しずつ取り組み、成功体験を重ねることで、本人が好きな課題となっています。手先の不器用さによる課題がありますが、日頃から先生方に出来たらすぐ認めて頂いたお蔭で、本人の自己肯定感が低くならず自信を持っているので大変感謝しています。毎回、先生方の声かけも大変参考になっていて、家庭で実践して上手くいくこともあり、保護者も勉強させて頂いています。ハッピーテラスの支援に繋がれたことで、親子で沢山学ばせて頂いて、本人の困りごとに対しても対策を考えやすくなりました。先生方いつもありがとうございます。今後ともよろしく願いいたします。」

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ます。引き続き、ハッピーテラス十三教室をよろしく願いいたします。