

令和5年度 ハッピーテラス東三国教室 保護者アンケート 集計結果レポート

1) アンケート実施の目的:

教室の運営内容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5年10月5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: 38件
(令和5年10月1日時点のご利用者様(ご世帯単位))

5) 調査内容: 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 :38件
回答数 :21件
回答率 :55.3%

次頁より詳細のご報告をさせていただきます。

【1】環境・体制整備について

		チェック項目	はい	どちらともいえない	いいえ
環境・体制整備	①	子どもの活動等のスペースが十分に確保されているか	95.2%	4.8%	0.0%
	②	職員の配置数や専門性は適切であるか	95.2%	4.8%	0.0%
	③	事業所の設備等は、スロープや手すりの設置などバリアフリー化の配慮が適切になされているか	57.1%	42.9%	0.0%

①活動スペースについては95%の保護者の方から「確保されている」との評価をいただきました。法で定められております放課後等デイサービスの広さの基準「1人当たり2.47㎡」に対し、当教室では「1人当たり5.36㎡」と、倍以上の広さを確保しております。今後も活動内容に合わせて机の配置を変える等の工夫を継続し、適切な空間の維持を心がけてまいります。

②職員の配置数・専門性については、約95%で「適切」との評価をいただきました。職員の配置数につきましては放課後等デイサービスの基準として10名までのご利用者様に対して2名の指導員（児童発達支援管理責任者を除く）の配置が義務付けられていますが、当教室では3名～4名の職員を配置し、基準を上回る体制で運営しております。在籍しています職員と保有資格につきまして、下記の表に掲載いたします。職員の専門性については、今後も日頃からの勉強会や研修を通してより高め、より良い支援を提供できるよう努めてまいります。

職種	名前	主な資格等
管理者 児童発達支援管理責任者	大木 仁子	公認心理師、臨床心理士
児童指導員・心理指導担当職員	岩井 彩乃	認定心理士
児童指導員・心理指導担当職員	竹本 梨乃	保育士、幼・小学校教諭一種免許、心理学検定特1級
児童指導員	上平 琢人	社会福祉主事任用資格
児童指導員	吉川 慎志	強度行動障がい支援者
児童指導員、心理指導担当職員	片岡 春奈	公認心理師、臨床心理士
事業責任者・児童指導員	本居 宣久	強度行動障がい支援者、発達障害学習支援サポーター

（令和6年1月現在）

③バリアフリー対応等の環境面については、約57%で「適切」、約43%で「どちらともいえない」とのご回答となりました。当教室はビル5階に位置し、エレベータを使うことになるため階段は使用しない構造になっています。教室内も大きな段差はありません。一方、建物の構造上、トイレや手洗い場の設備は広さの観点で車椅子対応は難しい状況です。

環境面で個別にいただいたご意見として、「外遊びができるとうれしいです」とのご要望をいただきました。感染症の蔓延以降はしばらく外出を控えておりましたが、今年度は公園遊びから屋外活動も再開しました。今後はイベント等の機会も使って外出する機会を増やしていく予定です。

【2】適切な支援の提供について

		チェック項目	はい	どちらともいえない	いいえ
適切な支援の提供	④	子どもと保護者のニーズや課題が客観的に分析された上で、放課後等デイサービス計画が作成されているか	100.0%	0.0%	0.0%
	⑤	活動プログラム ii が固定化しないよう工夫されているか	100.0%	0.0%	0.0%
	⑥	放課後児童クラブや児童館との交流や、障害のない子どもと活動する機会があるか	9.5%	33.3%	57.1%

④放課後等デイサービス計画（個別支援計画）の作成についての質問では、全ての保護者様に肯定的な評価をいただきました。引き続き日々の支援の中で解決すべき課題を汲み取っていくことに加え、定期的なご面談の際に保護者様からもしっかりとお話を伺い、適切な計画の作成に繋げていきます。

⑤活動プログラムにつきましても、全ての保護者様に「固定化しないよう工夫されている」とのご評価をいただきました。ハッピーテラスでは、日々のトレーニングを通して「楽しさを生み出す関係作り」につながるよう、指導員一同来所する子ども達一人ひとりの顔を思い浮かべながら、毎日真剣に活動内容を考え、精一杯実施しています。そのため活動プログラムをご評価いただいたことを大変嬉しく思います。これからも楽しい活動を通じて、お子さま一人ひとりに合わせたステップを踏みながらコミュニケーション力を育む支援ができるよう、職員一同取り組んでまいります。

⑥ご利用者様以外のお子様との交流の機会につきましては、ご家庭より「特に機会を求めている」とのご意見をいただくことも多いことから、現在は実施しておりません。本件につきましては、引き続きご家庭のご意向を尊重して対応してまいりたいと思います。

【3】保護者への説明等について

保護者様への説明・連絡等についての質問に対しては、概ね肯定的な評価をいただきました。今後ご連絡事項につきましては、「ハッピーテラス便り」やその他の書面にて、また日々のご連絡はSMS（ショートメッセージサービス）を用いた情報発信も継続させていただきます。お子様に関するご相談事項や個別支援計画の内容については定期面談でまとまったお時間を頂戴して実施させていただきますが、その他ご相談事項等ございましたら、定期面談の機会を待たずに都度お伺いすることもできますので、お気軽にご連絡いただければと思います。

⑩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、教室玄関内の掲示板や扉前の情報コーナーに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。

⑪苦情対応の体制につきましては、ご契約時の重要事項のご説明の他、教室玄関（カウンター下）にもポスター掲示しておりますので、改めてご確認いただけますと幸いです。

⑬毎年の自己評価や保護者アンケートの結果につきましては、ホームページにも掲載しておりますのでご確認いただけますと幸いです。

ハッピーテラス東三国教室 HP <https://happy-terrace.com/school/higashi-mikuni/>



		チェック項目	はい	どちらともいえない	いいえ
保護者への説明等	⑦	支援の内容、利用者負担等について丁寧な説明がなされたか	100.0%	0.0%	0.0%
	⑧	日頃から子どもの状況を保護者と伝え合い、子どもの発達の状況や課題について共通理解ができているか	100.0%	0.0%	0.0%
	⑨	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	95.2%	4.8%	0.0%
	⑩	父母の会の活動の支援や、保護者会等の開催等により保護者同士の連携が支援されているか	9.5%	42.9%	47.6%
	⑪	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	71.4%	28.6%	0.0%
	⑫	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	95.2%	4.8%	0.0%
	⑬	定期的に会報やホームページ等で、活動概要や行事予定、連絡体制等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対して発信しているか	100.0%	0.0%	0.0%
	⑭	個人情報に十分注意しているか	95.2%	4.8%	0.0%

【4】非常時の対応について

		チェック項目	はい	どちらともいえない	いいえ
非常時等の対応	⑮	緊急時対応マニュアル、防犯マニュアル、感染症対応マニュアルを策定し、保護者に周知・説明されているか	81.0%	14.3%	4.8%
	⑯	非常災害の発生に備え、定期的に避難、救出、その他必要な訓練が行われているか	100.0%	0.0%	0.0%

⑮各種マニュアルにつきましては、厚生労働省及び大阪市福祉局の指導に基づいて作成し、教室内で管理しております。非常時の緊急連絡先や避難場所、感染症発症時のフローチャート等につきましては教室玄関(カウンター下)にもポスター掲示しておりますので、ぜひご確認ください。

⑯防災訓練につきまして毎年2回定期的に実施しております。訓練では防災学習として教室に備え付けのヘルメットや非常用持ち出し袋等の防災用具の使い方等を確認し、非常階段を使用して避難場所の北中島公園(大阪市淀川区宮原5-7)や北中島小学校(大阪市淀川区宮原5-3-4)へ、職員の誘導のもと避難訓練を行っています。実際の緊急時には、ご契約時に伺っております緊急連絡先に可能な限りご連絡を差し上げます。今後連絡先の変更等ございましたら、必ず教室までお伝えいただきますようお願いいたします。訓練以外には、毎年9月

にトレーニングプログラムの週間テーマとして「火の扱い／防災」を設定し、お子様も含めて防災意識の向上に努めております。引き続き、教室全体で非常時への備えを継続してまいります。

【5】満足度について

		チェック項目	はい	どちらともいえない	いいえ
満足度	⑰	子どもは通所を楽しみにしているか	85.7%	14.3%	0.0%
	⑱	事業所の支援に満足しているか	95.2%	4.8%	0.0%

⑰「通所を楽しみにしているか」に対しては約86%、⑱「支援に満足しているか」については約95%の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、子ども達の主体性を引き出すため、「楽しい!」「できた!」と感じてもらえることを重視しつつ、「楽しい」だけで終わらずに療育支援としても適切な内容となるよう日々精一杯取り組ませていただいております。本アンケートを通じて、一定の評価をいただいていることを大変嬉しく思います。しかしながらまだまだ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、丁寧な運営を心がけつつ専門性の向上に向けて研鑽を積んでまいります。

保護者の皆様からお気づきの点があり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。

【6】その他ご意見

自由記述欄には、嬉しいコメントもいただきました。下記にご紹介させていただきます(原文のまま)。

・「子供が通所をととても楽しみにしています。ここに来れば会えるお友達や先生がいることが心の支えになっていると感じます。いつも本当にありがとうございます。」

・「いつもありがとうございます。」

・「家庭では見えない一面や人との関わり方をご報告頂けるので、子供の成長具合が把握しやすく助かります。」

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るかと存じますが、今回いただいたご意見を真摯に受け止め、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、ハッピーテラス東三国教室をよろしくお願いいたします。