

## 令和5年度 ハッピーテラス十三駅前教室 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5年10月7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: 46件(児童発達支援24件、放課後等デイサービス:22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:

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:

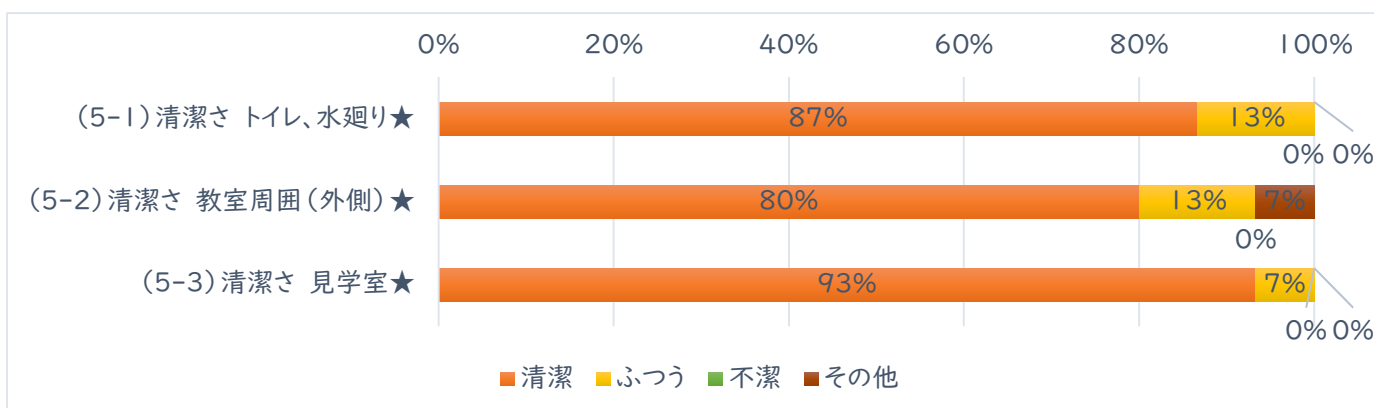
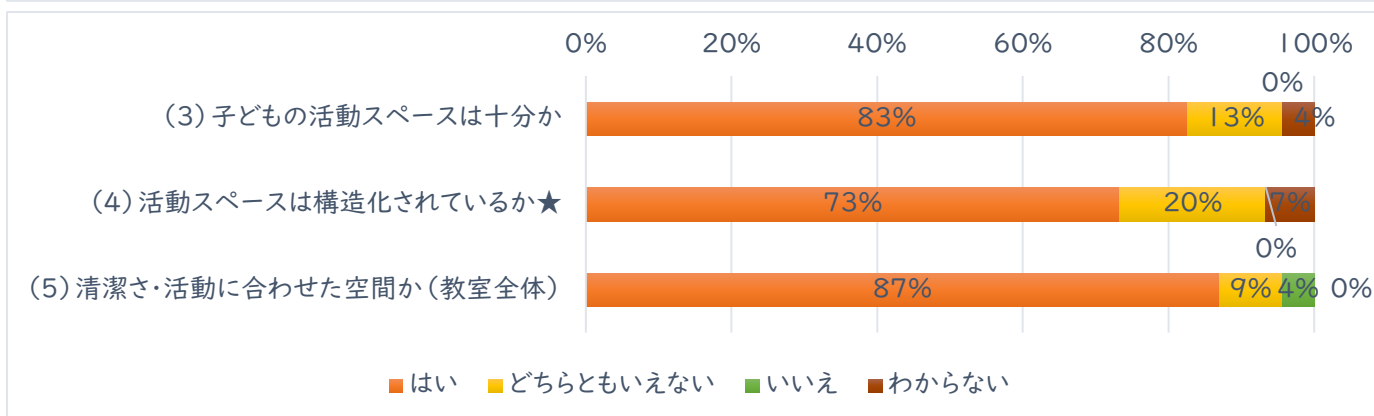
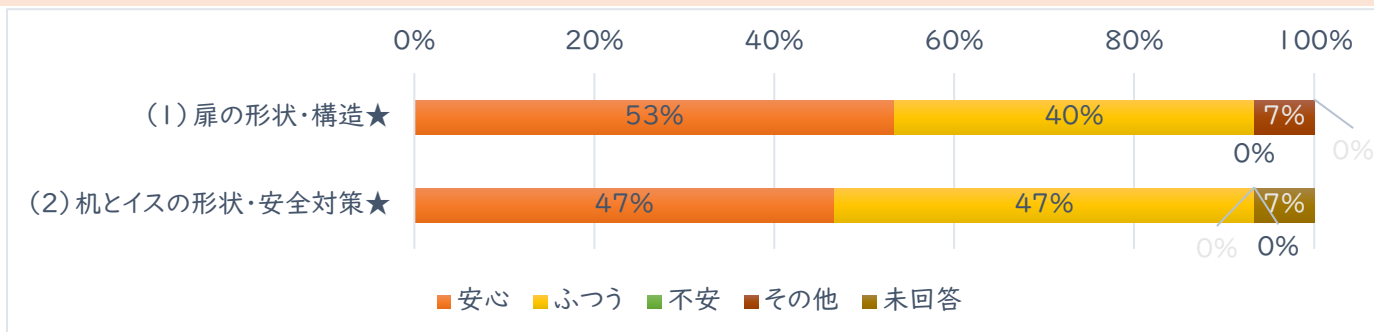
送付数 :46件 (児童発達支援:24件、放課後等デイサービス:22件)

回答数 :23件 (児童発達支援:15件、放課後等デイサービス:8件)

回答率 :50.0% (児童発達支援:62.5%、放課後等デイサービス:36.4%)

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。個別の集計結果については別紙一覧表をご確認ください。グラフ中の★印は、児童発達支援向けのみの設問です。

## 【1】環境整備について



設備面や安全対策については、多くの保護者様に「安心」または「ふつう」のご評価をいただきました。一方、個別に以下のご意見もいただいておりますので、ご紹介の上ご回答いたします。

■「時々、砂など、他の時間の活動で他の子が使ったものなどが落ちていて気になるようです。(児童発達支援ご利用者様)」

→清掃が行き届いていなかったとのこと、申し訳ありませんでした。療育前にできる限りの清掃に努めていますが、対応漏れがあったものと思われます。今後、このような事がないよう、徹底させていただきます。

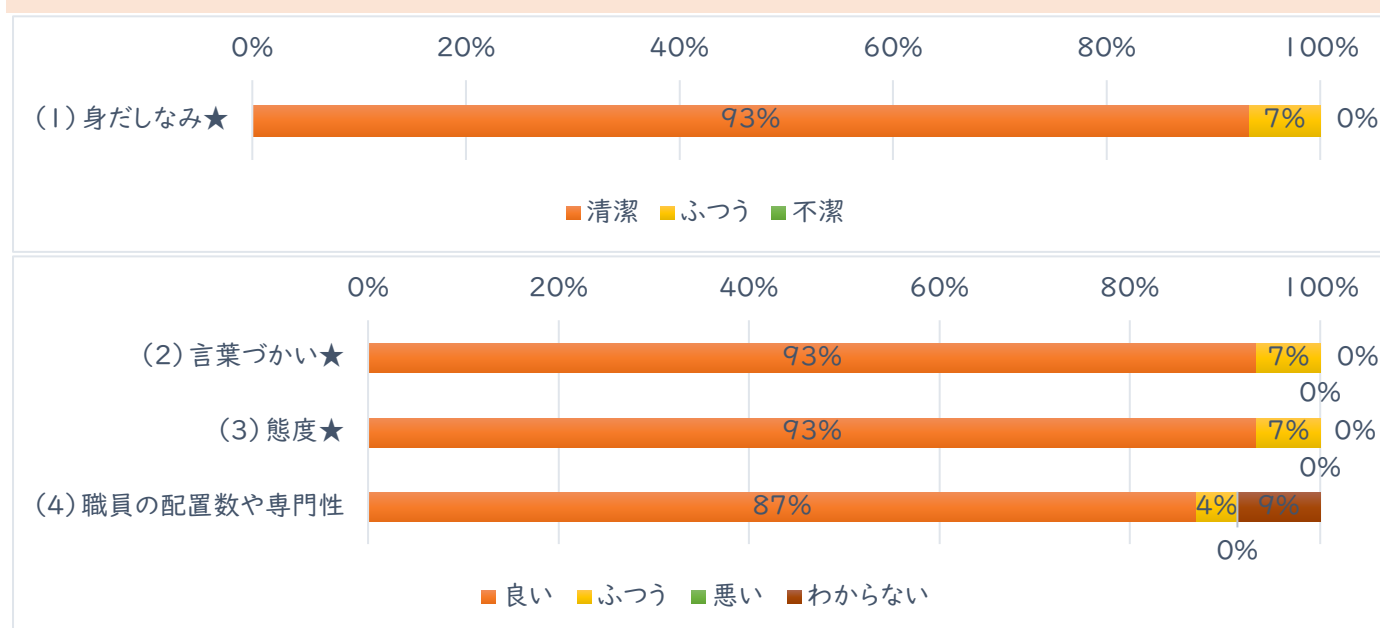
■「玄関と見学部屋の吊り引き戸の戸袋部分が幼児にとって危険に思いました。ですが戸を開ける際は先生が注意を促してくれています。(児童発達支援ご利用者様)」

→1階玄関～ラウンジの入り口が引き戸になっており、戸袋部分が危なく感じられたとのこと、ご不安に思われていること申し訳ありません。スペースの関係上引き戸を設置しておりますが、お子様にとって危険になることについては職員も認識しており、開閉の際はできる限り傍について安全確保をさせていただいております。今後も怪我等起こらないよう、徹底させていただきます。

活動スペースについては、「十分(83%)」との評価をいただいた一方、「全体的に狭く感じる」とのご意見もいただきました(2階・放課後等デイサービス)。2階指導訓練室は、法で定められております広さの基準「1人当たり2.47㎡」に対し、「1人当たり2.64㎡」と満たしてはいるものの、滞在人数や活動内容によっては狭くなってしまう現状にあります。今後も活動内容に合わせて机の配置を変える等できる限りの工夫を継続し、適切な空間になるよう心がけてまいります。

「清潔さ」については、概ね「清潔」または「ふつう」との評価でしたが、「その他」のご意見として「玄関マットを無くしてほしい」とのご意見をいただきました。現在は泥・砂などの汚れを落とし、靴底をきれいにするために玄関に設置しておりますが、不具合がありましたら今後どうするか検討させていただきますので、改めてご意見いただけますと幸いです。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



「職員の身だしなみや言葉づかい、態度」についての質問では、約93%の保護者様より「良い」との評価をいただきました。個別にいただいたコメントでは、「他の店舗の教室でもお世話になりましたが、お見送りの際以前の教室の先生方は私達の姿が見えなくなるまで、寒い日もジャンパーを羽織りずっと見守って下さっていたことがとても印象的でした。」「いつも優しく感謝しています。」とお言葉もいただきました。今後もできる限り気持ちよくご利用いただけるよう、職員一同気配りしてまいります。

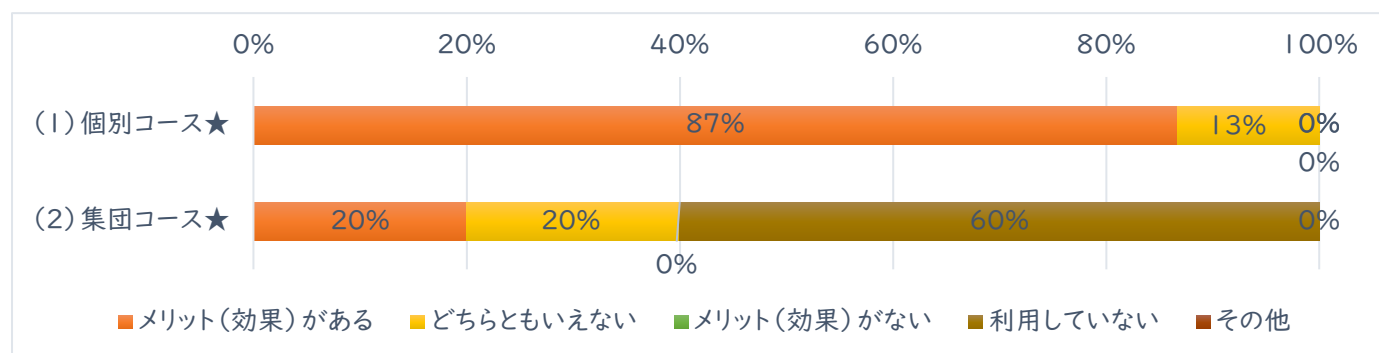
(4)「職員の配置数や専門性」についても、概ね「適切」とのご評価でしたが、「わからない(9%)」のご意見もいただきました。在籍しています職員と主な保有資格につきまして、下記表に掲載いたします。職員の専門性については、今後も定期的な勉強会や研修を通して高め、より良い支援を提供できるよう努めてまいります。

職種	名前	主な資格等
管理者・児童発達支援管理責任者 (児童発達支援)	石原 文恵	公認心理師、精神保健福祉士、社会福祉主事任用資格
保育士	椎葉 静香	保育士
児童指導員、心理指導担当職員	眞鍋 佳那子	公認心理師、臨床心理士
児童指導員	藤谷 美玖	児童指導員任用資格
保育士	原田 早紀	保育士

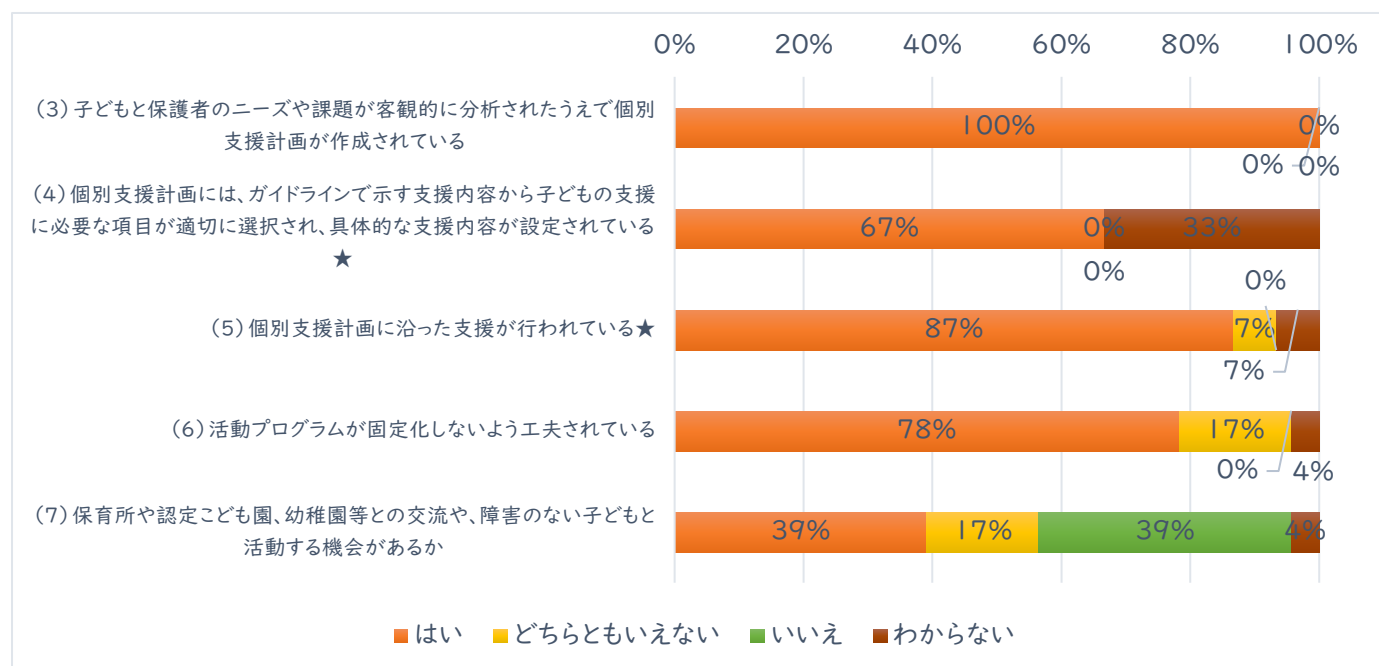
児童発達支援管理責任者 (放課後等デイサービス)	勝又 将宏	中学・高等学校教諭専修免許、 NESTA キッズコーディネーションントレーナー
児童指導員	木下 実沙紀	中学・高等学校教諭一種免許、発達障害学習支援サポーター
児童指導員	若林 耕平	小学校教諭一種免許、放課後児童支援員
児童指導員、心理指導担当職員	中西 風羽	児童指導員任用資格
児童指導員	藤島 竜	児童指導員任用資格
事業責任者、児童指導員	本居 宣久	強度行動障がい支援者、発達障害学習支援サポーター

(令和6年1月現在)

### [3] 適切な支援の提供について



児童発達支援における「療育の効果」についてのご質問では、個別療育コースで「メリットがある(約87%)」とのご評価をいただきました。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。集団療育コースにつきましては、ご利用いただいていないケース(個別コースのみのご利用)を除いては、半数が「メリットがある」、半数が「どちらともいえない」とのご評価となりました。全てのご利用者様のメリットにつながるよう、職員一同、引き続き経験や研鑽を積んでまいります。



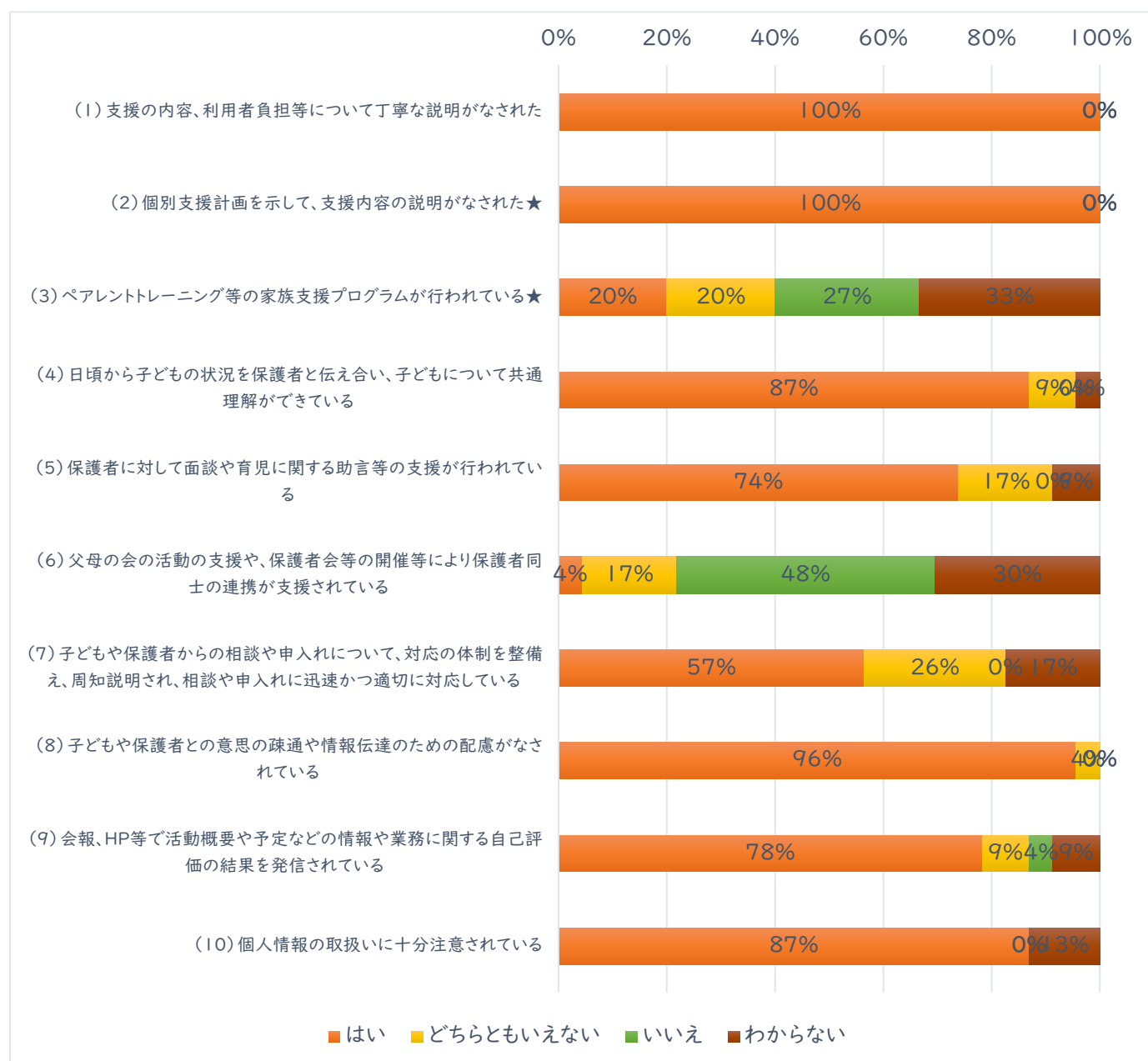
(3)～(5)「個別支援計画の作成」につきましては、児童発達支援では毎回の療育後の振り返りの際に、放課後等デイサービスでは主に定期面談にて、目標評価や内容更新のご相談などをさせていただいております。いずれの場合も、事

前に職員間での会議を実施した上で、有意義な時間となるよう最大限配慮させていただきます。ご家庭からも気になること等ございましたら、いつでもお気軽にご相談ください。

(6)「活動プログラム」に関する質問では、「固定化しないよう工夫されている(78%)」とご回答いただきました。また、「子供に合わせて課題を設定してくれている(児童発達支援ご利用者様)」とのコメントも頂戴しました。お子様が楽しく参加できることを前提に、支援としても効果的な活動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、現在は教室主体での実施予定はありません。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尊重して対応してまいりたいと思います。

#### 【4】 保護者への説明等について



「保護者への説明等」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。

一方で個別のご意見として、「面談の時に困り事などを相談すると凄く良いアドバイスを貰えるが、送迎の際に都度の

困り事を相談しても、特に何も言って貰えず、専門性が無いのかなと思う。(放課後等デイサービスご利用者様)」とのご指摘もいただきました。送迎時のご相談に適切に対応できていないとのこと、大変申し訳ありませんでした。この件につきまして、全職員で共有の上、早急に改善させていただきます。ご面談時以外でもご家族のご相談にお答えできる事が当然ですので、今後も遠慮なくお声がけいただければと思います。

(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、療育後の振返りの時間(児童発達支援)や、定期面談(放課後等デイサービス)の際に、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、ご要望をお伺いしながら検討をしております。また、地域の親の会のご紹介や公開講座等についての情報も、提供させていただきます。

(9)教室からの発信につきましては、毎月1回発行の「ハッピーテラス十三駅前便り」やその他の書面にて、また緊急の内容につきましてはSMS(ショートメッセージサービス)を用いた情報発信も実施させていただきます。また、自己評価や保護者評価結果につきましては、教室ホームページにも掲載しておりますので、ぜひご覧ください。

ハッピーテラス十三駅前教室HP

(児童発達支援)

[https://happy-terrace.com/school/kids\\_juso-ekimae/](https://happy-terrace.com/school/kids_juso-ekimae/)

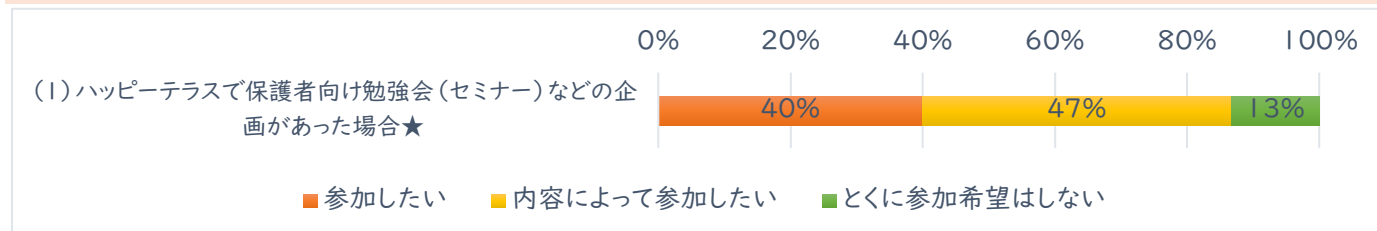
(放課後等デイサービス)

<https://happy-terrace.com/school/juso-ekimae/>

(右のQRコードからもアクセスいただけます)



## [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、勉強会等に「参加したい(40%)」、「内容によっては参加したい(47%)」とのご回答でした。どのような内容であれば参加したかお伺いしたところ、下記のようなテーマ案をいただきました。

・支援に関する内容

(声掛けの仕方、環境設定、癇癢・反抗への対応、苦手分野のフォロー、感情コントロール(親子共に))

・進路に関する内容

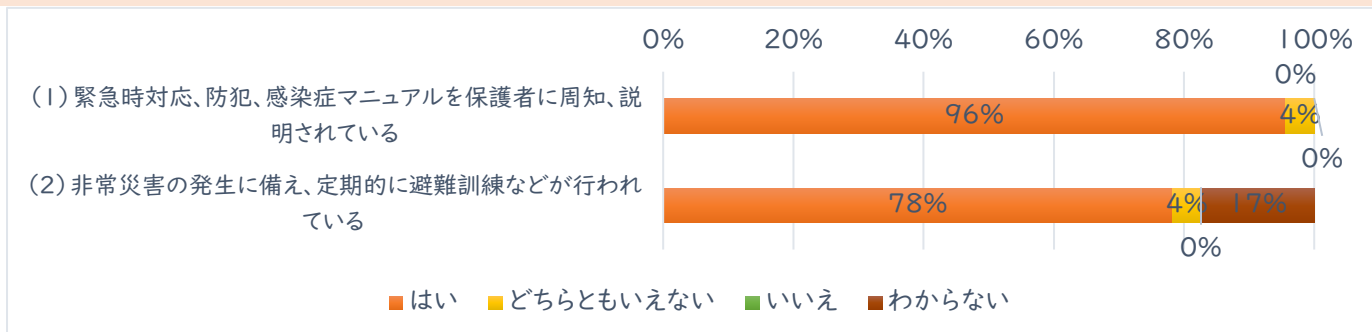
(小学進学までの準備や親の心構え、入学後に配慮すべき事)

・保護者同士の連携に関する内容

(他のご家庭での子どもへの声掛け、接し方、習い事、困り事について知りたい)

いただきましたご意見を参考に、日々の療育以外での保護者様向けの企画についても検討してまいります。また、ハッピーテラスグループが提供しているYouTubeによる情報提供や、お悩み相談室のご紹介、その他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、ぜひご活用ください。

## 【6】 非常時の対応について

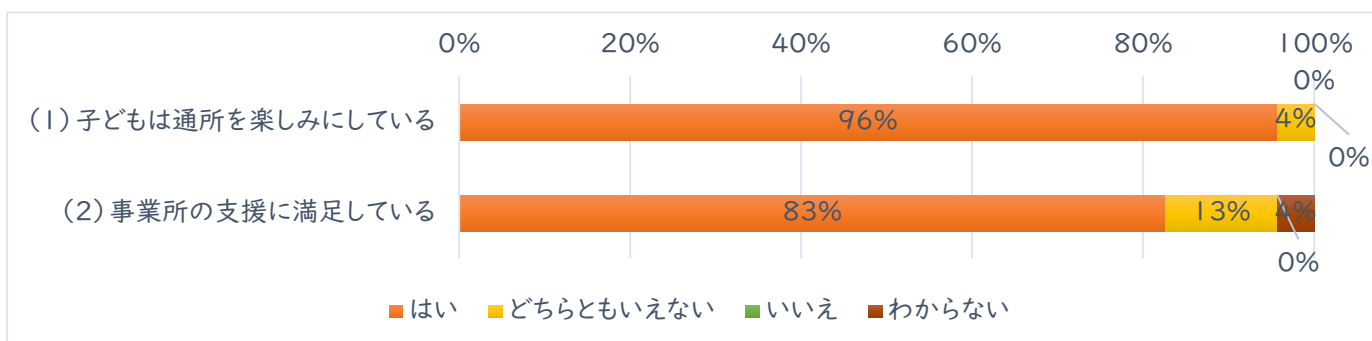


(1) 「非常時の対応マニュアル」につきましては、約96%の保護者様にご認知いただいている結果となりました。当教室では、非常時の対応について各種マニュアルを策定しており、非常時にはこれに従って対応してまいります。緊急連絡先や避難場所につきましては1階ラウンジ内や2階玄関にも掲示しておりますので、ご確認いただけますと幸いです。

(2) 防災訓練については毎年2回、定期的を実施しております。訓練期間中は、防災教育や避難訓練を実施しますので、積極的なご参加をお願いいたします。

非常時における施設の安全面は、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まいります。

## 【7】 満足度について



全体的な満足度に関するご質問、(1)「子どもは通所を楽しみにしているか」については「はい(約96%)」、「支援に満足しているか」については「はい(約83%)」のご回答をいただきました。

個別には下記のご意見をいただきましたので、ご紹介と共に回答させていただきます。

■「子ども曰く、本が好きだけど置いていない、置いているおもちゃなどがいつも同じですこし退屈..とのことで、行く楽しみが半減しているようです。何か月に一度でも良いので環境が更新されると有り難いです。(放課後等デイサービスご利用者様)」

→ご指摘ありがとうございます。ハッピーテラスでは、子ども達ができるだけ他者と関わる時間を増やしてほしいとの思いから、余暇時間中の活動用に、アナログゲームやカードゲームをご用意しています。しかしながら、一人で静かに過ごしたい時に読書することも大切な選択肢と考えますので、今後徐々に揃えていきたいと思っております。玩具等のリニューアルについては、現状は年に1度クリスマスの時期に実施しております。更新の頻度については、お子様の様子(飽きがきていないか)も見ながら、必要に応じて見直してまいります。

■「宿題を終わらせてから活動に参加するようにさせて欲しい。なるべく利用時間を長く居させてあげたいけど、帰ってから宿題となると大変なので、早く帰らざるを得ない。(放課後等デイサービスご利用者様)」

→教室でのスケジュールについて、ご期待に添えていないこと大変申し訳ありませんでした。今一度保護者様からのご要望を指導員全体で再確認し、適切なスケジュールで過ごせるよう配慮してまいります。今後ご希望について教室との共有が不十分と感じられる事がありましたら、都度遠慮なくお伝えいただけますと幸いです。

■「楽しみにしすぎて余り、近くを通ると曜日関係なくハッピーテラスさんに行こうとゴネて大変な日もあります。(児童発達支援ご利用者様)」

■「先生方が専門性がある優しい(児童発達支援ご利用者様)」

→ご評価いただきありがとうございます。日々の支援にあたっては、これからも楽しく活動できることを前提に、有意義な支援となるよう精一杯取り組ませていただきます。

## 【8】 その他ご意見

自由記述欄にも、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)。

■「先生により、視点や言葉の言い回しが其々のため新鮮に感じます。お箸の持ち方も先生に指摘されるまで中指で支えていないことに気づきませんでした。モノによれば年齢相応にできるということも仰るのでこちらも自信に繋がります。今後も周りに追いついていない体の使い方や伸び悩んでいるところをご指導頂きたく存じます。(児童発達支援ご利用者様)」

■「いつもありがとうございます。(児童発達支援ご利用者様)」

■「いつも本当にありがとうございます。本人も毎回凄く楽しみにしていますし親としても成長が感じられて大満足です。これからも宜しくお願い致します。(児童発達支援ご利用者様)」

■「家が遠いので子供は自転車で頑張って通っています。凄く楽しいみたいでニコニコしながらいきますと家を出ていきます。家から帰ると楽しかったよとよくお話をしてくれます。ハピテラでやったことを学校でみんなに教えてあげたりしているそうでお友達が周りに寄って来てくれるそうです。学校も楽しいと言っているのでハピテラで色々な自信がついているのだと思います。(放課後等デイサービスご利用者様)」

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。

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に大変嬉しく思う一方で、まだまだ至らないことも多く、反省や改善すべき点も多くあることを再認識いたしました。今後さらに有意義な支援を提供できるよう、今回いただいたご意見を真摯に受け止め、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。

これからもアンケートの機会に関わらず、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。

引き続き、ハッピーテラス十三駅前教室をよろしく願いいたします。