

令和7年度 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7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: 44件(児童発達支援:32件、放課後等デイサービス:12件)
(令和7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、6項目31問

- | | |
|----------------|---------------|
| ・ お子様の学年・利用頻度 | 2問(集計には含めません) |
| ・ 環境・体制整備について | 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 | 11問 |
| ・ 非常時等の対応について | 4問 |
| ・ 満足度について | 3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。

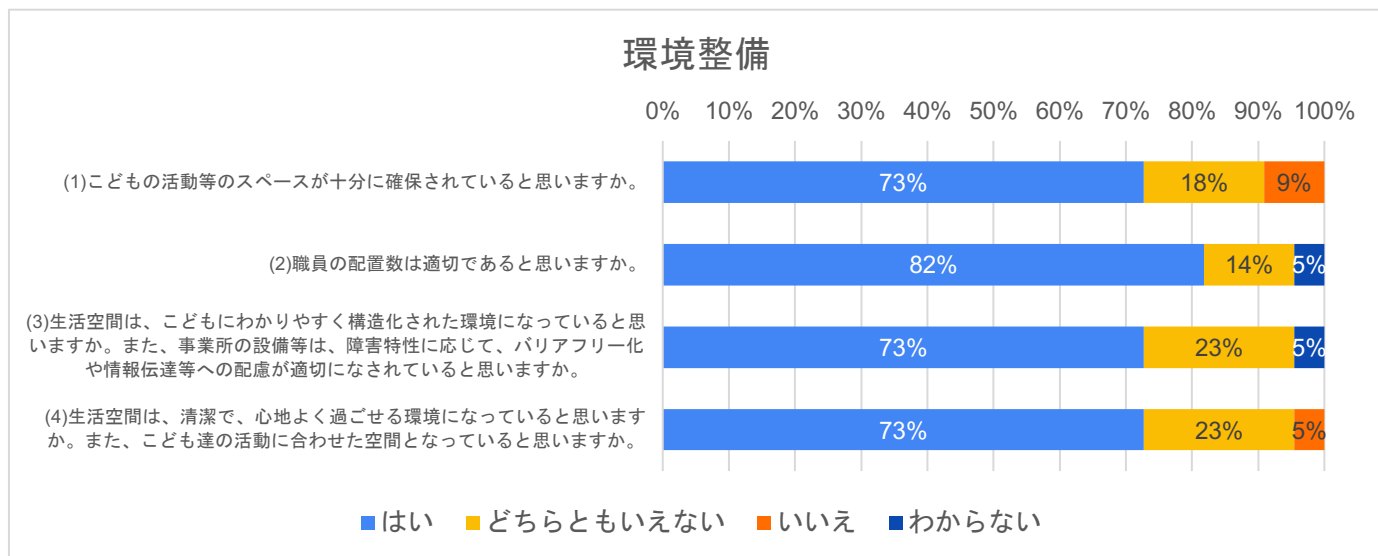
6) 調査結果:

回答数 :22件 (児童発達支援:17件、放課後等デイサービス:5件)

回答率 :50% (児童発達支援:53.1%、放課後等デイサービス:41.7%)

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を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。

【1】環境整備について



(1) 活動のスペースが十分に確保されているかについては、73%の保護者様に「はい」との評価を頂きました。「備品収納はスペースがあれば別のしっかり仕切られた部屋などに収納できたらより良い。」「座って行う活動はいいのですが、動く活動の時には体も大きいので見ていて狭いなど感じる時があります。」とのご意見もいただいております。スペースの確保を課題として挙げて頂いております。「隣のスペースと距離が近く、隣で療育を受けている子の設備が丸見えで、声も筒抜けなので、こどもの気が散ってしまう。しかし、我が子は周りからの刺激に対して、適切な対応を身につけることもトレーニングの一環なので、これはこれで良いと思っています。」とのご意見もいただいております。ご意見の通り、周囲からの視覚的、聴覚的な刺激のある中で、自分の活動に取り組む事も療育の一環としているため、ご理解いただき大変感謝申し上げますとともに、活動に必要なスペースの確保、過度に集中を妨げない工夫、安全性の維持など活動内容に合わせて適切な空間となるよう、できる限り都度のパーティション調整によるレイアウト変更、運動スペースの共有による広さの確保などによって対応いたします。

(2) 職員の配置数については82%の保護者の方に適切であると評価いただいております。職員の配置数につきましては児童発達支援・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、当教室の個別療育ではマンツーマン、小集団療育ではお子様5名～6名に対して、3～4名程の職員を配置しております。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のでご確認ください。

職 種	名 前	主な資格等
管理者・児童発達支援管理責任者	日高 美穂	児童発達支援管理責任者
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
保育士	藤原 真咲	保育士
保育士	河合 未希	保育士、幼稚園教諭二種免許
保育士	手平 朱音	保育士、小学校教諭一種免許、中学校教諭一種免許（国語）
保育士	井村 早紀	保育士
作業療法士	高橋 美紀	作業療法士、ことば音楽療法士
事業責任者、児童指導員	本居 宣久	強度行動障がい支援者、発達障害ラーニングサポーター

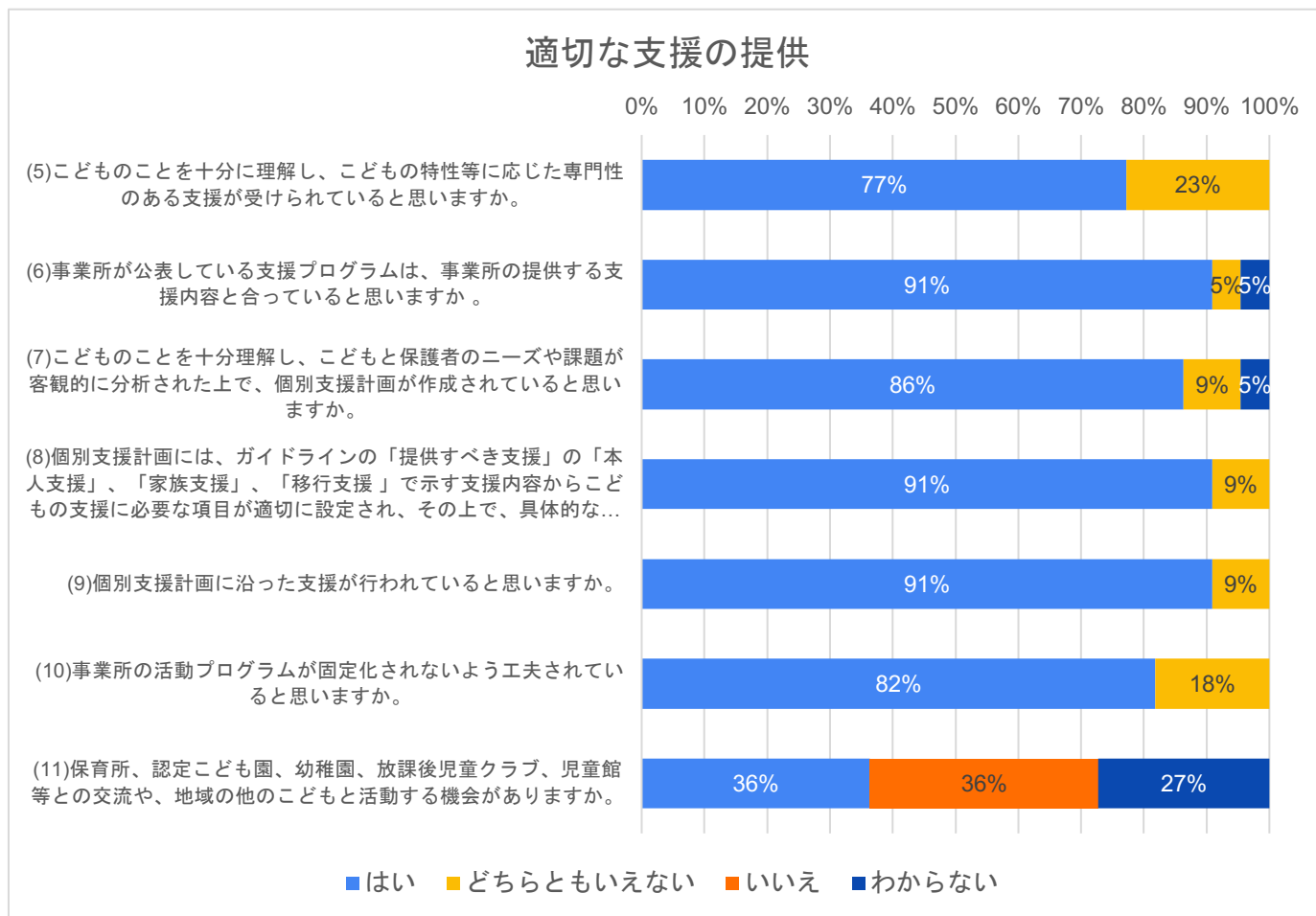
（令和8年1月現在）

個別のご意見としては、「十分だと思う」「3名以上は常におられるので丁寧に対応してもらえています」「先生が止むを得ず休む場合、代わりの先生が居ないのでは…と、心配はしています。」といったお声を頂いています。また最後の自由記述欄にて「人手不足でフィードバックがなかったり、子供も人手不足を感じる時もあるので、人員にもう少し余裕があったらよいが、今はどの界限も人手不足だから難しいかな。しかし1人1人の支援員さんの力量は個性もありとても頑張っています。」といったご意見も頂いております。急な職員の休み等により、やむを得ず通常と支援内容を変更させていただく事もあり、ご迷惑をおかけし大変申し訳ございません。保護者様には都度ご理解いただき感謝いたします。できる限りシフト上の調整やハッピーテラス他教室からの応援等によって十分な人員体制の確保に取り組んで参ります。

(3) 生活空間の構造化がなされているかについては、73%の保護者様に「はい」と回答いただいております。「カーテンで仕切られているが、注意が逸れた時に簡単に開けてしまうので、障害特性に応じた配慮が適切かわからない。」といったご意見もいただいております。いただいたご意見を参考に、お子様の注意が逸れにくい環境の設定に引き続き注意を払って参ります。

(4) 生活空間が清潔で心地よく過ごせるようになっているかについては、73%「はい」とご回答いただきました。「奥のパーテーションが不恰好で、少し汚く見えてしまいます。」とのご意見を頂いております。経年もあり、どうしても設備の痛みなどが出ている箇所があります。都度の補修や配置などにも気を配りながら、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】適切な支援の提供について

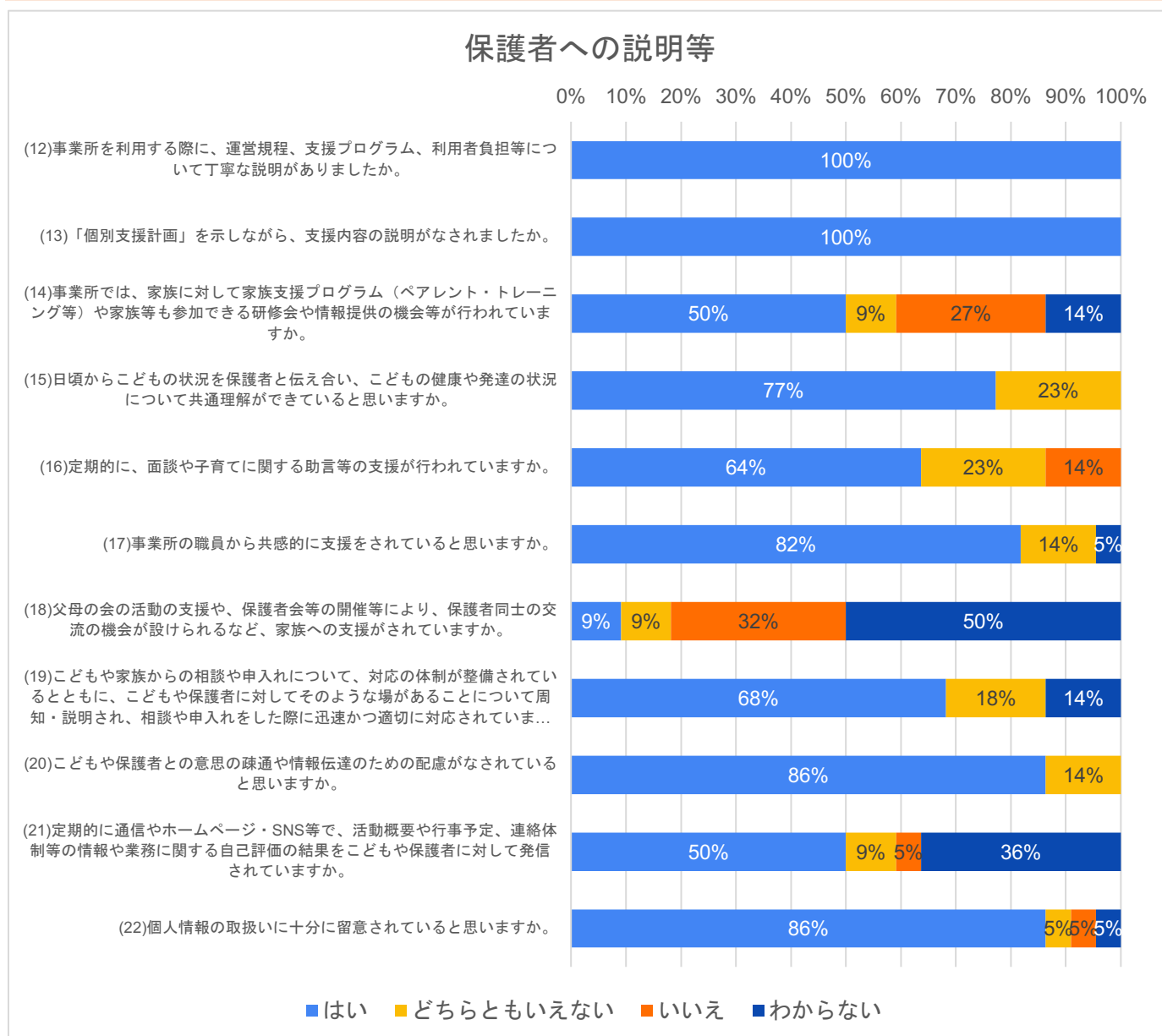


(5)特性理解と専門性に関しては、77%の保護者様に「はい」と回答いただいております。「移籍前の事業所から特性等が伝わってないのでは、と思うことがありました。」「運動、感覚統合、巧緻性に関する支援は、専門性の作業療法士が必要と考える。」とのご意見もあり、お子様一人一人の特性理解やスタッフの専門性に関して不十分なところがないか、改めて考えさせていただく機会となりました。各職員の保有資格などについては上記一覧に示させていただきましたが、日々の職員間でのOJTや、定期的に行っている勉強会をさらに活用することで、より一層の専門性の研鑽に努めてまいります。作業療法士に関しては勤務の曜日が限られていることもあり、全てのお子様を直接見る事の出来ない現状がございますが、職員間の相談、意見交換を積極的に行うことで療育に活かしていけるよう努めてまいります。「臨機応変に対応してもらっています」という言葉もいただき、ありがとうございました。

(6)～(10)適切な支援の提供については、各項目80%～90%台の好意的なご回答を頂きました。「その都度計画を立てて支援してくれていると思う」「すごく考えて作って頂いています」など、嬉しい言葉もいただき大変うれしく存じます。引き続き子どもたち一人一人に合わせ、保護者のみなさまの思いに寄り添った療育が提供できるよう、注力してまいります。

(11)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。

【3】 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、(12)(13)支援内容等のご説明に関するご質問では、100%の肯定的な評価をいただきました。引き続き、ご案内事項の丁寧なご説明を心がけてまいります。

(14)「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、引き続きよろしくお願いいたします。「日常生活の中で、子供との関わり方がわからない時などあるので、ペアレント・トレーニングの研修の機会はずいぶんほしい。」というご要望もありました。今後事業所でできる内容について検討を進めるとともに、地域で実施されるペアレントトレーニングの開催案内等の情報提供も積極的に行ってまいります。

(15)(16)(17)について、限られた時間ではございますが、保護者のみなさまと毎回の療育後の振り返りの際に情報共有や意見交換をさせていただき、ご家庭でのお悩みなどについても拝聴しております。個別には「電話でも話を聞いて下さります」「フィードバックの時に色々と相談に乗ってもらっています」「いつも家庭や幼稚園でこどもの過ごし方など気にしてくれる声かけがある」「凄く親身に聞いて考えてくれる!!」とのお言葉の頂きました。また、「希望者だけで良いので、

数ヶ月に1度落ち着いた場所で、子供の課題や現状などを詳しく伝え合えるような面談ができると嬉しいです。」というご意見もいただいております。普段の振り返りのお時間では足りないご相談等ございましたら、別途面談の時間を設けさせていただいておりますので、お気軽にお問い合わせください。面談の時間を取るほどではないが、すぐにお話したいという場合には、お電話でのご相談も受け付けておりますので、ご活用いただければと思います。

(18)保護者会等につきまして現在は開催しておらず、今後も特に予定しておりません。個別に「これらの交流については特に希望していませんので、なくても大丈夫です。」とのご意見もいただきました。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。

(19)(20)について、「フィードバックの時間以外にも、先生と話しやすい環境で雑談が増やせればいいと思います。」とのご意見いただいております。改まったお話であれば別途面談を設ける事も可能ですし、来所時、降所時のちょっとした時間でも日常のことなどお聞かせいただけたらと思いますので、是非お気軽にお声がけください。「活動終了後の振り返りをする際に、隣の人とその先生の声がうるさすぎて、自分の担当の先生が何を言ってるかわからないことが多々あります。解決策を提示できず申し訳ありませんが、一意見として受け取ってくだされば幸いです。」というご意見もいただいております。狭いラウンジという環境でご協力いただいている皆様には心よりお礼申し上げます。指導員の声のボリューム調整などできる限り工夫してまいりますので引き続きよろしくお願いいたします。

(21)教室からの発信につきまして、「ハッピーテラス十三つうしん」と題した会報を発行しておりますので、ぜひご覧ください。自己評価や保護者評価結果の公表については、毎年レポートをホームページに掲載しておりますので、ぜひご覧ください。

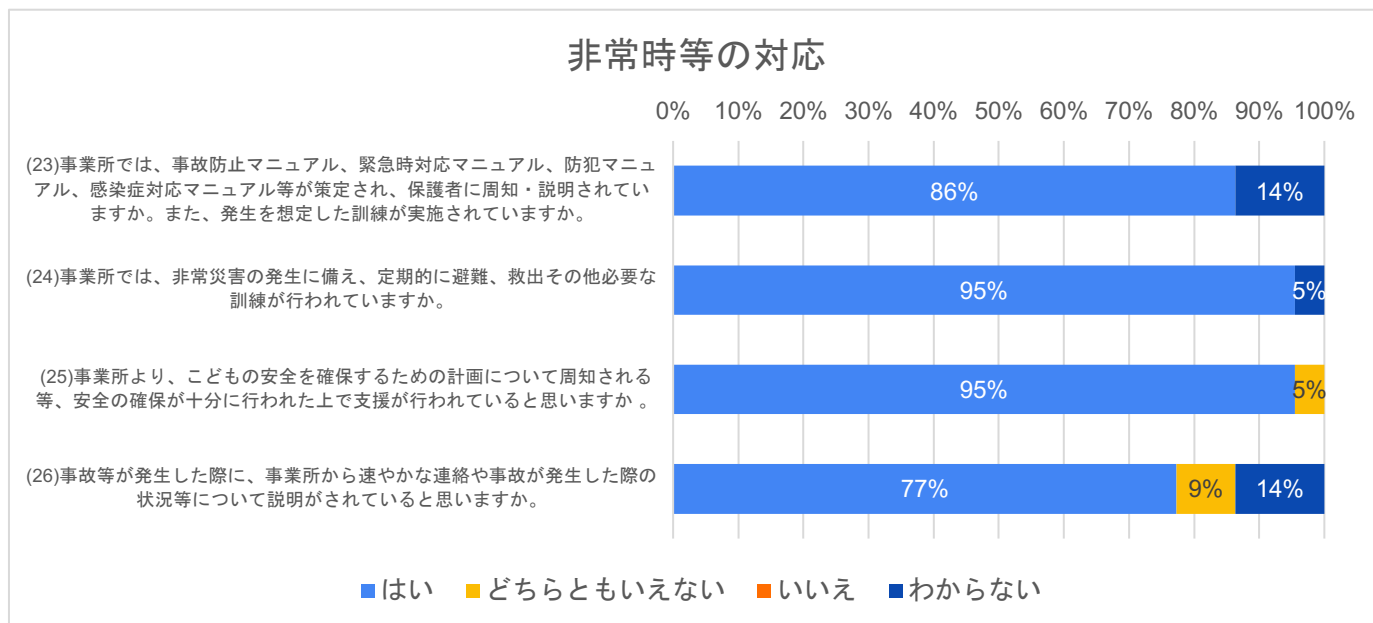
ハッピーテラス十三教室 H P <https://happy-terrace.com/school/juso/>

(右の QR コードからもアクセスいただけます)



(22)個人情報の取り扱いについて、「名前を何度も間違えられているし、年齢も学年も間違えられました。元のデータが間違っているかも、と説明を受けました。個人情報をきちんと正確に管理していないと言っているのと同様ではないかな、と思いました。」というご意見を頂きました。ご指摘いただいた通り、お名前の漢字や年齢学年の表記間違いが起こってしまい、大変申し訳ございませんでした。本件については職員間で原因解析や再発防止策について協議いたしました。今後再発することのないよう、職員間でのダブルチェックを改めて徹底していきますのでよろしくお願いいたします。

【4】 非常時等の対応について

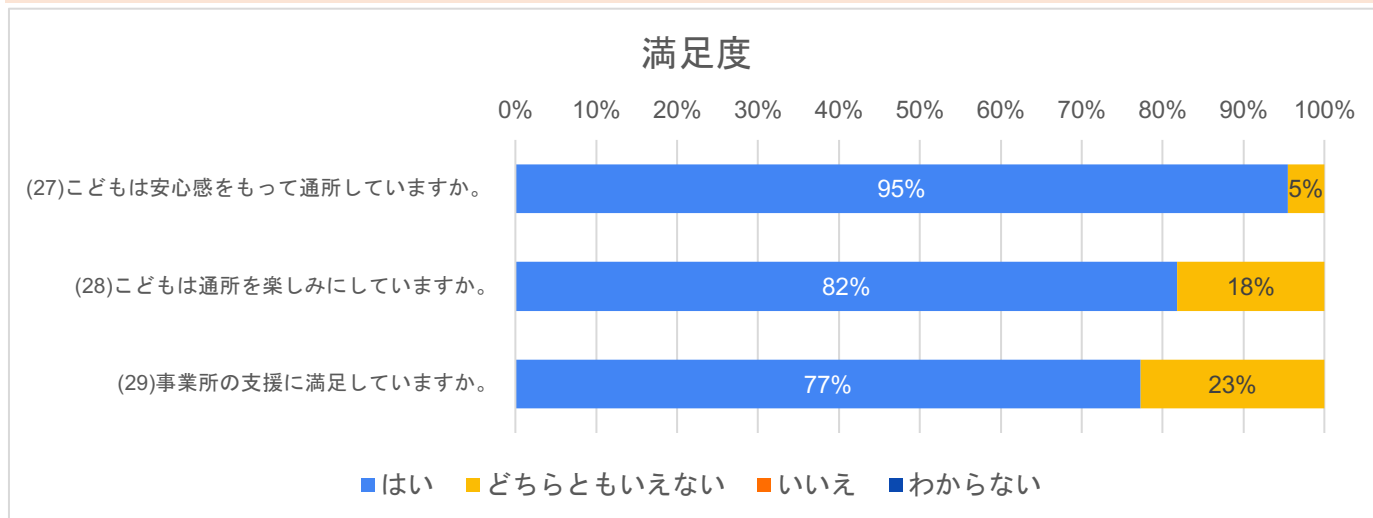


(23)(25)「マニュアルの整備や安全計画」につきましては、約85%以上の保護者様にご認知いただいている結果となりました。当教室では、非常時の対応について各種マニュアルを策定しており、非常時にはこれに従って対応して参ります。緊急連絡先や避難場所につきましては教室ラウンジ内にも掲示しておりますので、ご確認いただけますと幸いです。

(24)防災訓練については毎年2回、定期的に実施しております。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。非常時の安全対策は、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。

(26)事故等が発生した際には、速やかに保護者様への報告、応急処置等の対応をとらせていただいております。事故等が起こらないようにすることは大前提として、万が一の際には適切な対応がとれるよう、職員一同気を配ってまいります。

【5】満足度について



全体的な満足度に関するご質問、「こどもは安心感をもって通所しているか」に対しては95%、「こどもは通所を楽しみにしているか」については82%、「支援の満足度」については77%の保護者様から肯定的なご回答をいただきました。個別に「他の利用者に子供が足を踏まれた際、謝罪とその後の様子を見ていて欲しいと伝えてくれて嬉しかったです。」「体調を崩していても行きたがります。」「いつも楽しみにしている」「保育所のほかに3施設通っていますが、ハッピーテラスが一番好きだと言っています。」「いつも丁寧に親切に対応していただいています。安心して子どもをお願いできます。これからもよろしくお願い致します。」「いつもありがとうございます。子どもも親も楽しく通わせて頂いています。」などといった嬉しいお言葉を頂きました。一方で、日々の療育に対してのご意見もいただいております。日々の支援にあたっては、お子様一人一人のその日の状態や特性に応じて、時に悩みながら対応させていただき、毎回の支援プログラムが楽しく、意義のあるものになるよう精いっぱい取り組ませていただいております。今後も日々研鑽に取り組み、熟考しながら支援を継続してまいります。

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う一方、全てのご利用者様にご納得いただけるには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努力を積み重ねてまいります。

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。今後ともハッピーテラス十三教室をよろしくお願いいたします。