

## 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: 46 件

(令和 3 年 4 月 1 日時点のご利用者様)

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 :46 件

回答数 :23 件

回答率 :50.0%

次頁より詳細のご報告をさせていただきます。

## 【I】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	91.3%	8.7%	0.0%
	②	職員の配置数や専門性は適切であるか	100.0%	0.0%	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	52.2%	47.8%	0.0%

① 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は「1人当たり 2.47 m<sup>2</sup>」ですが、当教室では「1人当たり 5.36 m<sup>2</sup>」と倍以上の広さを確保していることもあり、活動スペースについてはほとんどの保護者の方から「確保されている」との評価をいただきました。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、全ての保護者様から「適切」との評価をいただきました。まず、配置につきましては放課後等デイサービスの基準として 10 名のご利用者様に対して 2 名の職員（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。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。

次に、職員の専門性については、下記の職員が各自の専門性を活かして、日々お子様の支援にあたらせていただいております（令和3年7月現在）。引き続き、定期的な勉強会や研修を通して専門性を高め、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
児童発達支援管理責任者（兼管理者）	大木 仁子	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、児童指導員任用資格
児童指導員	岩井 彩乃	認定心理士、児童指導員任用資格
児童指導員	勝又 将宏	中・高等学校教諭専修免許
児童指導員	竹本 梨乃	幼・小学校教諭一種免許、心理学検定特Ⅰ級
児童指導員	萩原 志織	児童指導員任用資格
児童指導員	伊藤 寿代	公認心理師、臨床心理士
児童指導員	岡本 葵	臨床心理士、音楽療法士

③ バリアフリー対応等の環境面については、「室内の様子をよく見たことがないため、わからない」とのご意見もいただきました。教室内は段差のない作りになっておりますが、現在は手すりの設置はしておりません。今後もしご要望をいただきましたら、必要な応じ早急に検討させていただく予定です。

## 【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	95.7%	4.3%	0.0%
	⑤	活動プログラム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	4.3%	47.8%	47.8%

- ④ 放課後等デイサービス計画（個別支援計画）につきましては、ほとんどの保護者様に肯定的な評価をいただきました。引き続き、定期的なご面談等を通じてしっかりとお話を伺えればと考えております。
- ⑤ 活動プログラムにつきましても、全ての保護者様に良いご評価をいただきました。「療育として効果があり、かつ楽しく参加でき、達成感を得られる」ようなプログラムを継続して提供できるよう、引き続き工夫してまいります。
- 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、これまで「特に機会を求めていない」とのご意向をいただくことが多く、積極的には実施をしておりません。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いきたいと思います。

## 【3】保護者への説明等について

		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	95.7%	4.3%	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	4.3%	47.8%	47.8%
	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、苦情があつた場合に迅速かつ適切に対応しているか	73.9%	26.1%	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	100.0%	0.0%	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	87.0%	13.0%	0.0%

⑦⑧⑨⑫ 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。定期面談でまとまったお時間を頂戴し、今後もコミュニケーションの機会を維持させていただければと思います。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ができますので、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現在は開催していませんが、以前に行った保護者様向け講演会のような企画も含めて、今後もご要望をお伺いしながら検討をしてまいります。

⑪ 「苦情への対応」については、受付担当者として管理者の大木、解決責任者として本居を配置しております。気になることがありましたら、些細なことでもご連絡いただければと思います。

⑬ 情報発信としましては、毎月「ハッピーテラスだより」を発行させていただいており、ご認知いただいている結果となりました。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://www.happy-terrace.com/school/higashi-mikuni/>



⑭ 個人情報保護につきましては、鍵付きロッカーでの書類保管、パスワード・暗号化等のPC管理等、基本的な対応を実直に行ってまいります。

#### 【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	69.6%	30.4%	0.0%
	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、大阪市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入り口にも掲示しておりますので、ご来所の際にはぜひご確認ください。

⑯ 防災訓練につきまして毎年2回実施しており、昨年度は2020年9月と2021年3月に行いました。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も確認し、緊急

避難場所の北中島公園（大阪市淀川区宮原5-7）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、お知らせいただいている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。訓練以外の対応として、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、お子様の防災意識の向上にも努めています。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	⑦	子どもは通所を楽しみにしているか	95.7%	0.0%	4.3%
	⑧	事業所の支援に満足しているか	100.0%	0.0%	0.0%

⑦ 通所を楽しみにしているかに対しては約96%、⑧ 満足度についてはご回答いただいた全て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、安心・安全に過ごしていただけることは前提として、「どうやったら楽しく参加してくれるかな…」と職員一同お子様一人一人の顔を思い浮かべながら、毎日のプログラムを考案させていただいている。このような経験の積み重ねが、今回のご評価に繋がったと思い大変嬉しく感じております。しかしながら、思った通りにトレーニングが進行できかったり、「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、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。保護者の皆様からも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

最終設問の自由記述欄にも、多くの保護者様よりご意見をいただき、ありがとうございました。下記の通りご紹介と共にご回答させていただきます。

◆活動している様子を一度も見たことがないので、できましたら、年に一度でも保護者一組ずつ授業参観（こっそりと隠れながらでもいいので）していただけましたらありがたいなと思っています。

（ご回答）

貴重なご意見ありがとうございます。これまで、活動の様子をご家族の皆様に観ていただける機会をご提供できておりませんでした。時期・時間・環境面なども含めて前向きに検討させていただきます。なお、個別のご事情でご見学が必要な場合は、事前にご連絡いただきましたら調整させていただきます。まずは職員までご相談ください。

その他、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）。

◆丁寧な振り返り報告を毎月くださり、ありがとうございます。

◆同じプログラムだと飽きてしまう部分もあるみたいですが、「好きな事をする時間」が楽しいらしく、子供たちより先生方と接するのを楽しみに通所しています。先生方とのお話の中で、家庭以外での我が子の様子を知る事ができるのでとても有り難いです。

◆他のデイは乗り気じゃないことがありますが、ハッピーテラスは毎回通所を楽しみにしています。細かく報告もいただき、とても心強いです。

◆丁寧にこどもに接してくださり感謝しています。先生方の良い接し方を見てお手本にさせていただいてます。

◆人生ゲームやモンスターメーカーなど、みんなでゲームで遊ぶのをとても楽しみにしています。コロナ禍で大変な中、先生方も一緒にゲームに参加してコミュニケーションを助けてくださりとても感謝しています。いつも本当にありがとうございます。

◆いつも親身になってご支援頂き本当に感謝しています。息子もとても先生方を信頼していて通うのが楽しいようです。良い傾向が見られた時にご連絡頂いて先生方も一緒に喜んで下さり、とても嬉しく思いました。これからもよろしくお願ひ致します。

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。まだまだ至らぬ点も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、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、ハッピーテラス東三国教室をよろしくお願ひいたします。