

保護者アンケート報告書

保護者アンケート報告書

Vol.2

AOI'S



～放課後等デイサービス～

ハッピーテラス静岡西草深教室

ハッピーテラス清水教室

ハッピーテラスときわ教室

2019年2月

【実施時期】 2019年 1月15日～1月25日

【アンケート対象者】 清水教室 利用保護者

【実施方法】 手渡しにより配布し直接回収。
無記名による自記式アンケート

【回収サンプル数】

	配布数	回収数	回収率
全体	166	135	81.3%
西草深教室	61	57	93.4%
清水教室	45	27	60.0%
ときわ教室	60	51	85.0%

<2018年実績>

	配布数	回収数	回収率
全体	136	106	77.9%
西草深教室	55	49	89.1%
清水教室	45	29	64.4%
ときわ教室	36	28	77.8%

[実施アンケート票]

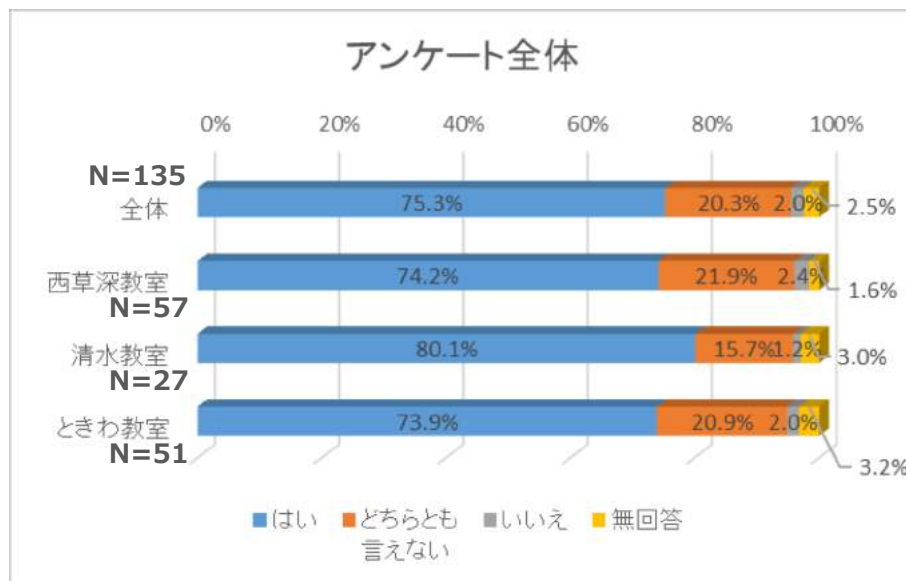
放課後等デイサービス評価表

<環境・体制整備についての項目>	はい	どちらとも いえない	いいえ	各項目についてご意見・ご希望などご ざいましたらご記入ください。
Q1. 利用定員と指導訓練室<トレーニングス ペース>は適切な広さだと思いますか？	1	2	3	
Q2. 職員の配置数は適切だと思いますか？	1	2	3	
Q3. 職員の専門性・スキルに満足していま すか？	1	2	3	
Q4. 児童の療育トレーニングに役立つゲ ーム玩具・備品などの内容は適切だ と思いますか？	1	2	3	
Q5. 事業所の清潔感、整理整頓など適切に 管理・運営されていると思いますか？	1	2	3	
Q6. 事業所内の安全性、配慮などは適切に 行なわれていると思いますか？	1	2	3	
<適切な支援についての項目>	はい	どちらとも いえない	いいえ	各項目についてご意見・ご希望などご ざいましたらご記入ください。
Q7. 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 ービスの個別支援計画の作成を行って いると思いますか？	1	2	3	
Q8. ハッピーテラスの療育プログラムを活用 していますが、プログラムの内容は適切 だと思いますか？	1	2	3	
Q9. ハッピーテラスのプログラムを活用する だけでなく、児童の特性に合わせた指導 案の作成など工夫されていると思いま すか？	1	2	3	
Q10. SSTのプログラムだけでなく、宿題への 取り組みや学習支援等日常生活のサ ポートも適切に行われていると思いま すか？	1	2	3	
Q11. 相談支援事業所との担当者会議への 出席者は、適切な担当者が参加してい ると思いますか？	1	2	3	
Q12. 学校との連携のための情報交換、連絡 調整(トラブル発生時の連絡など)など 的確に行っていると思いますか？	1	2	3	
Q13. 就学前に利用していた子ども園や幼稚 園、児童発達支援事業所などの情報 共有のための活動に取り組んでいると思 いますか？	1	2	3	

<保護者への説明責任についての項目>	はい	どちらとも いえない	いいえ	各項目についてご意見・ご希望などご ざいましたらご記入ください。
Q14. 支援内容や利用者負担などについて、 丁寧な説明を受けられましたか？	1	2	3	
Q15. 日頃、お子様の状況などを保護者と連 絡を密にし、発達の状況や課題の共通 理解を得る対応がなされていると思 いますか？	1	2	3	
Q16. 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と思いま すか？	1	2	3	
Q17. 父母の会の活動を支援したり、保護者 会を開催する等により、保護者同士の 連携を支援していると思いますか？	1	2	3	
Q18. お子様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、お子様 や保護者に周知し、苦情があった場合 に迅速かつ適切対応できていると思 いますか？	1	2	3	
Q19. 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 報を子どもや保護者に対して発信して いますか？	1	2	3	
Q20. お子様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と 思いますか？	1	2	3	
Q21. 個人情報の取り扱いが十分に注意さ れていると思いませんか？	1	2	3	
<非常時の対応についての項目>	はい	どちらとも いえない	いいえ	各項目についてご意見・ご希望などご ざいましたらご記入ください。
Q22. 緊急時対応マニュアル、防犯マニユ アル、感染症対応マニュアルを策定し、 保護者に周知されていると思いませんか？	1	2	3	
Q23. 非常災害の発生に備え、定期的避難 救出その他必要な訓練が行われてい ますか？	1	2	3	
<満足度についての項目>	はい	どちらとも いえない	いいえ	各項目についてご意見・ご希望などご ざいましたらご記入ください。
Q24. お子様はハッピーテラスに行くことを 楽しみにしていますか？	1	2	3	
Q25. ハッピーテラスの支援について満足し ていますか？	1	2	3	

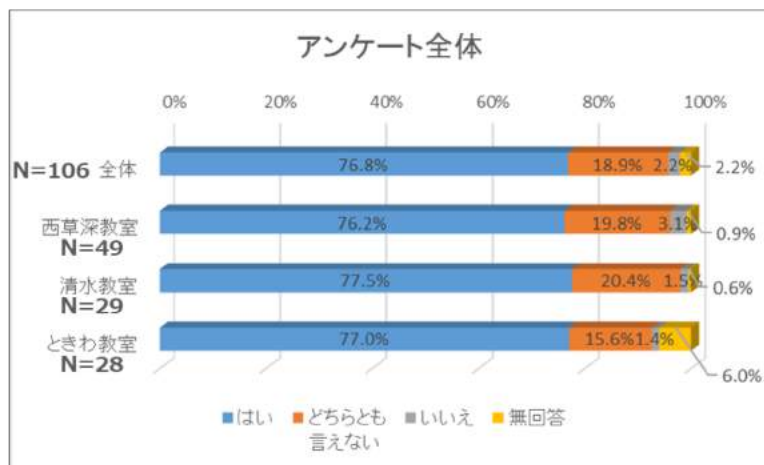
アンケート結果の分析＜全体＞

＜2019年＞ Q1～Q25の平均スコア



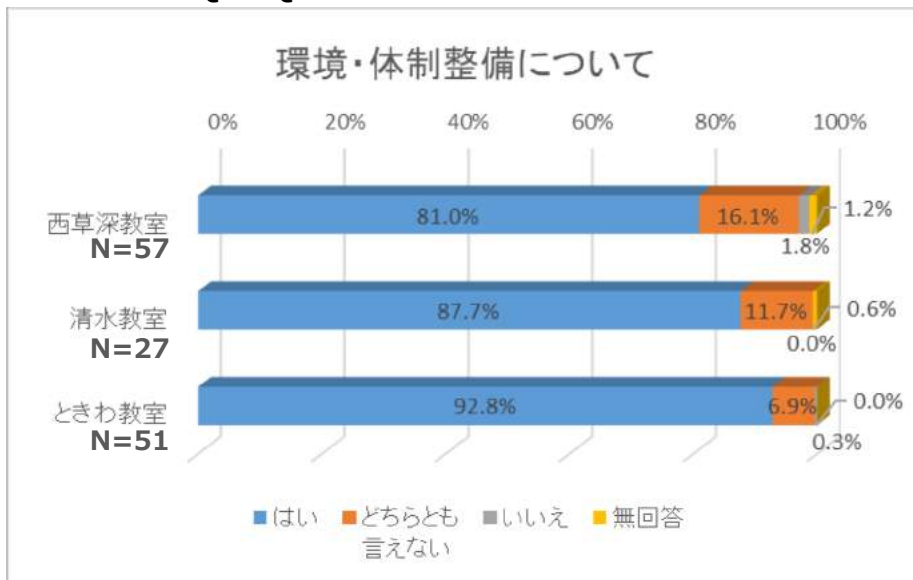
	はい	どちらとも言えない	いいえ	無回答
全体	75.3%	20.3%	2.0%	2.5%
西草深教室	74.2%	21.9%	2.4%	1.6%
清水教室	80.1%	15.7%	1.2%	3.0%
ときわ教室	73.9%	20.9%	2.0%	3.2%

＜2018年＞



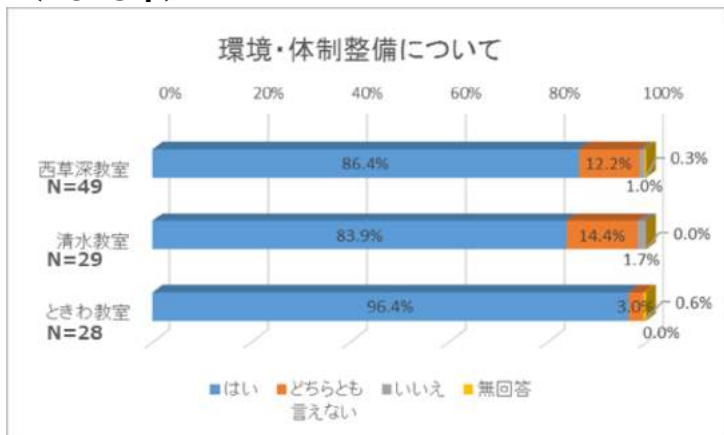
◆2019年の全体評価として、保護者の7割強がハッピーテラスのサービスに対して評価しており、清水教室では、8割となっています。2018年の結果と比較すると、西草深教室と清水教室は上昇していますが、ときわ教室に関しては、3ポイントほど低下していることがわかります。

＜2019年＞ Q1～Q6のスコア平均



設問	はい			どちらとも言えない			いいえ		
	西草深	清水	ときわ	西草深	清水	ときわ	西草深	清水	ときわ
合計	74.2%	80.1%	73.9%	21.9%	15.7%	20.9%	2.4%	1.2%	20.9%
Q1.利用定員と指導訓練室＜トレーニングスペース＞は適切な広さだと思いますか？	56.1%	66.7%	88.2%	31.6%	29.6%	11.8%	8.8%	0.0%	11.8%
Q2.職員の配置数は適切だと思いますか？	89.5%	85.2%	96.1%	8.8%	14.8%	3.9%	1.8%	0.0%	3.9%
Q3.職員の専門性・スキルに満足していますか？	82.5%	96.3%	82.4%	17.5%	3.7%	17.6%	0.0%	0.0%	17.6%
Q4.児童の療育トレーニングに役立つゲーム玩具・備品などの内容は適切だと思いますか？	80.7%	81.5%	94.1%	17.5%	18.5%	5.9%	0.0%	0.0%	5.9%
Q5.事業所の清潔感、整理整頓など適切に管理・運営されていると思いますか？	89.5%	96.3%	98.0%	10.5%	3.7%	2.0%	0.0%	0.0%	2.0%
Q6.事業所内の安全性、配慮などは適切に行なわれていると思いますか？	87.7%	100.0%	98.0%	10.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

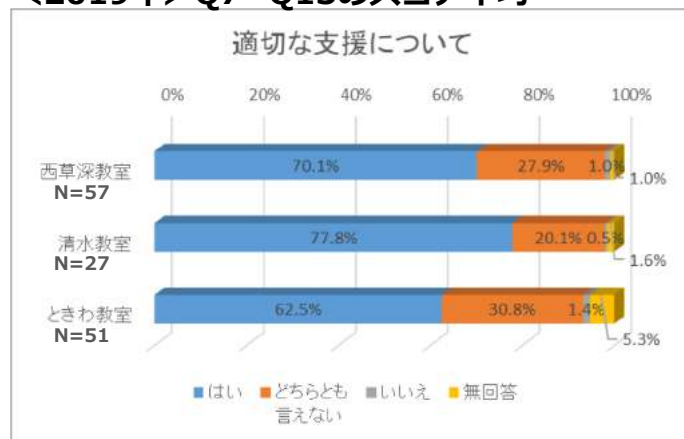
＜2018年＞



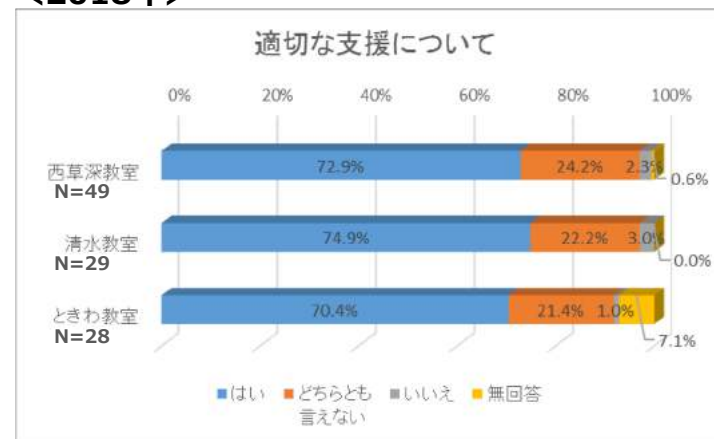
- ◆環境・体制整備についての項目＜Q1～Q6＞では、6つの質問の平均値で各事業所ともに8割～9割の評価を頂いています。各質問別にみると、トレーニングスペースについては、西草深教室の評価が最も低く、ときわ教室の評価が高くなっており、昨年の調査と比較しても同様の傾向となっています。10人強の利用者が使用する場合、西草深教室のスペースでは若干狭いため、このような結果となったと思われます。スペース以外の環境・体制の項目ではおおむね高い評価をいただいております。
- ◆教室の環境について、開所以来4年目を迎える教室もあり、壁紙の塗り替え、備品の購入などをおこない、清潔な環境維持に気を配っているほか、事故やケガが発生を防ぐためのコーナガードなど安全確保に努めていることも高評価につながっていると思われます。

アンケート結果の分析＜適切な支援＞

＜2019年＞ Q7～Q13のスコア平均



＜2018年＞



設問	はい			どちらとも言えない			いいえ		
	西草深	清水	ときわ	西草深	清水	ときわ	西草深	清水	ときわ
Q 7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の個別支援計画の作成を行っていると思いますか？	91.2%	92.6%	92.2%	8.8%	7.4%	7.8%	0.0%	0.0%	0.0%
Q 8ハッピーテラスの療育プログラムを活用していますが、プログラムの内容は適切だと思いますか？	78.9%	96.3%	86.3%	21.1%	3.7%	13.7%	0.0%	0.0%	0.0%
Q 9ハッピーテラスのプログラムを活用するだけでなく、児童の特性に合わせた指導案の作成など工夫されていると思いますか？	82.5%	85.2%	88.2%	17.5%	14.8%	11.8%	0.0%	0.0%	0.0%
Q 10SSTのプログラムだけでなく、宿題への取り組みや学習支援等日常生活のサポートも適切に行われていると思いますか？	71.9%	88.9%	74.5%	26.3%	11.1%	19.6%	0.0%	0.0%	0.0%
Q 11相談支援事業所との担当者会議への出席者は、適切な担当者に参加していると思いますか？	71.9%	74.1%	51.0%	26.3%	25.9%	39.2%	0.0%	0.0%	0.0%
Q 12学校との連携のための情報交換、連絡調整（トラブル発生時の連絡など）などの確に行っていると思いますか？	50.9%	55.6%	31.4%	45.6%	37.0%	54.9%	3.5%	3.7%	5.9%
Q 13就学前に利用していた子ども園や幼稚園、児童発達支援事業所などの情報共有のための活動に取り組んでいると思いますか？	33.3%	51.9%	13.7%	45.6%	40.7%	68.6%	3.5%	0.0%	3.9%

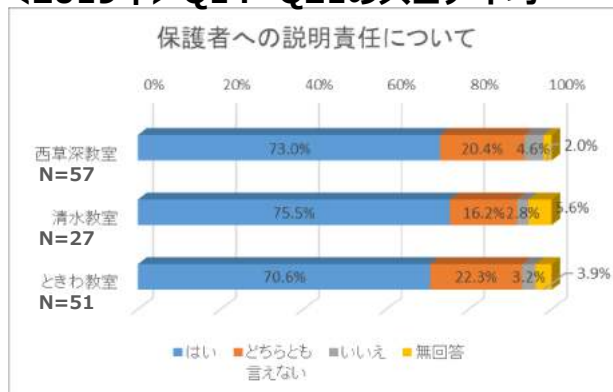
◆適切な支援についての項目＜

Q7～Q13＞の合計の平均値では、西草深教室と清水教室では7割以上の評価を頂いておりますが、ときわ教室は6割台にとどまっています。ときわ教室は、園との連携や学校との連携、児童発達支援との連携について「どちらともいえない」という回答が多くなっていることがわかります。ときわ教室でも、各施設との連携のための訪問や担当者会議への出席は実施していますが、保護者への告知・浸透活動が不十分であることが反省点として挙げられます。

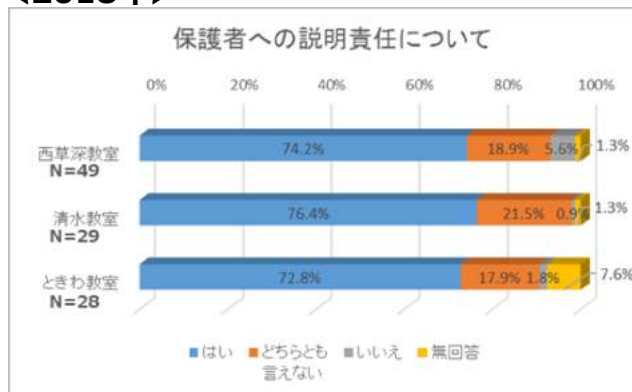
◆西草深教室、清水教室は開所後、年数が経過しているため、どのような支援をしているか、保護者に理解されてきていることが読み取れます。

アンケート結果の分析＜保護者への説明責任＞

＜2019年＞ Q14～Q21のスコア平均



＜2018年＞



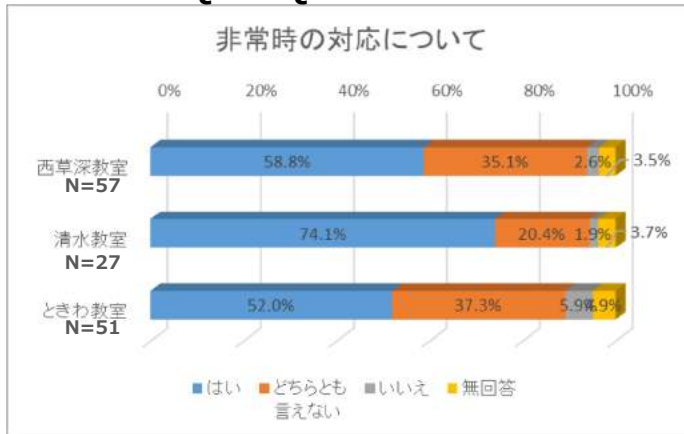
設問	はい			どちらとも言えない			いいえ		
	西草深	清水	ときわ	西草深	清水	ときわ	西草深	清水	ときわ
Q14 支援内容や利用者負担などについて、丁寧な説明を受けられましたか？	94.7%	96.3%	100.0%	3.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Q15 日頃、お子様の状況などを保護者と連絡を密にし、発達の状況や課題の共通理解を得る対応がなされていると思いますか？	86.0%	88.9%	88.2%	12.3%	7.4%	11.8%	1.8%	0.0%	0.0%
Q16 保護者に対して面談や育児に関する助言等の支援が行われていると思いますか？	89.5%	88.9%	92.2%	10.5%	7.4%	7.8%	0.0%	0.0%	0.0%
Q17 父母の会の活動を支援したり、保護者会を開催する等により、保護者同士の連携を支援していると思いますか？	14.0%	29.6%	9.8%	56.1%	37.0%	56.9%	26.3%	22.2%	21.6%
Q18 お子様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、お子様や保護者に周知し、苦情があった場合に迅速かつ適切対応できていると思いますか？	70.2%	77.8%	52.9%	26.3%	14.8%	39.2%	1.8%	0.0%	0.0%
Q19 定期的に会報やホームページ等で、活動概要や行事予定、連絡体制等の情報を子どもや保護者に対して発信していますか？	54.4%	44.4%	43.1%	33.3%	48.1%	45.1%	7.0%	0.0%	3.9%
Q20 お子様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と思いますか？	86.0%	92.6%	86.3%	12.3%	3.7%	11.8%	0.0%	0.0%	0.0%
Q21 個人情報の取り扱いが十分に注意されていると思いますか？	89.5%	85.2%	92.2%	8.8%	11.1%	5.9%	0.0%	0.0%	0.0%

◆保護者への説明責任についての項目＜Q14～Q21＞の合計の平均値では、3事業所とも7割以上の評価を頂いておりましたが、2018年のアンケートと比較すると各事業所とも若干低下傾向が見られます。父母会の活動については、昨年同様低い結果ではありますが、昨年の調査結果の要望の中で、保護者会の開催については、望まない意見も聞かれたため実施は控えております。

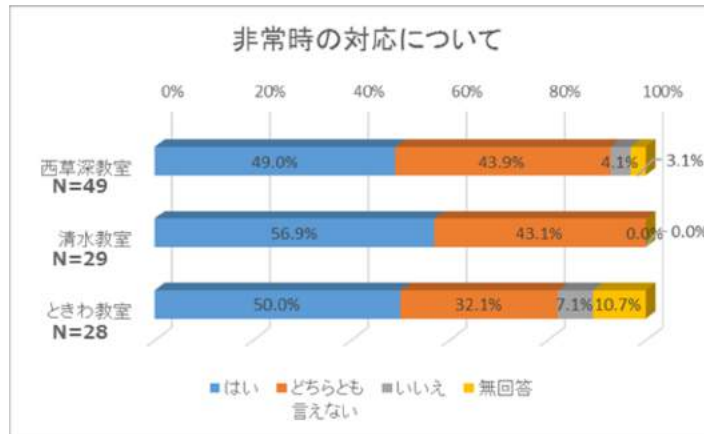
◆日頃のお子様の利用状況については、ご利用日に、スタッフから簡単な説明させていただいたり、個別面談で取り組み内容などをお伝えしておりますが、ご利用者様のニーズにより不定期でも個別面談などの機会を設けて、意思の疎通を図っていきたいと考えております。

アンケート結果の分析＜非常時の対応＞

＜2019年＞ Q22～Q23のスコア平均



＜2018年＞

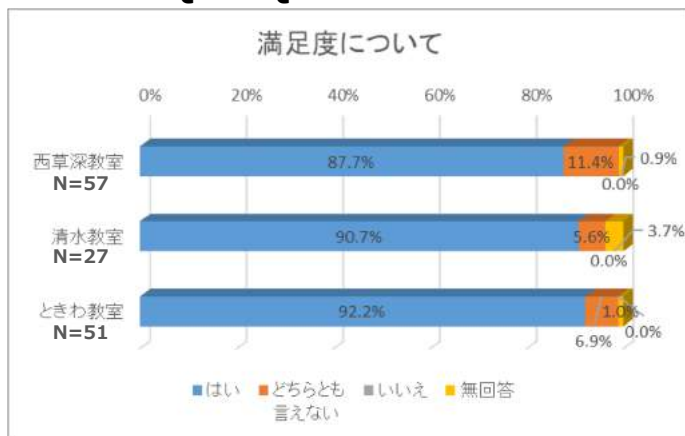


設問	はい			どちらとも言えない			いいえ		
	西草深	清水	ときわ	西草深	清水	ときわ	西草深	清水	ときわ
Q 22緊急時対応マニュアル、防犯マニュアル、感染症対応マニュアルを策定し、保護者に周知されていると思いますか？	52.6%	77.8%	51.0%	38.6%	14.8%	43.1%	5.3%	3.7%	3.9%
Q 23非常災害の発生に備え、定期的避難救出その他必要な訓練が行われていますか？	64.9%	70.4%	52.9%	31.6%	25.9%	31.4%	0.0%	0.0%	7.8%

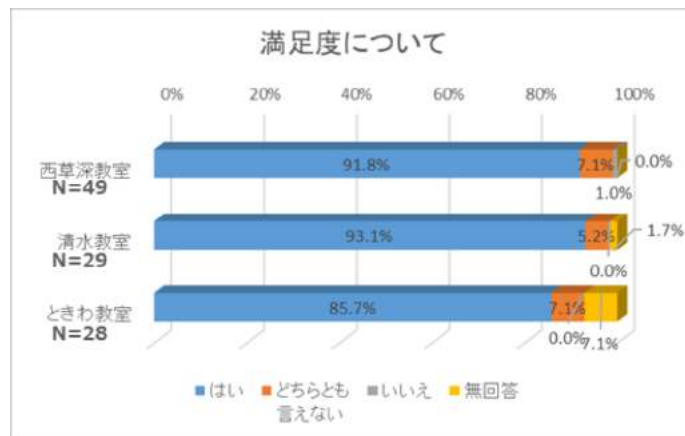
◆非常時の対応についての項目＜Q22～Q23＞の合計の平均値では、清水教室は、ほかの2事業所よりも高く7割のスコアを獲得しています。西草深教室と、ときわ教室は5割台と清水教室に比較して20ポイント低い結果となっています。3つの教室共に定期的な避難訓練やマニュアルの作成は実施していますが、保護者への理解に結びついていないことが伺われます。昨年からの避難訓練の実施のお知らせをしているが、告知不足であると考えられます。

アンケート結果の分析＜満足度＞

＜2019年＞ Q24～Q25のスコア平均



＜2018年＞



設問	はい			どちらとも言えない			いいえ		
	西草深	清水	ときわ	西草深	清水	ときわ	西草深	清水	ときわ
Q 24.お子様はハッピーテラスに行くことを楽しみにしていますか？	86.0%	88.9%	86.3%	12.3%	7.4%	11.8%	0.0%	0.0%	0.0%
Q 25.ハッピーテラスの支援について満足していますか？	89.5%	92.6%	98.0%	10.5%	3.7%	2.0%	0.0%	0.0%	0.0%

◆満足度についての項目＜Q24～Q25＞の合計の平均値では、清水教室、ときわ教室では、9割以上の評価を頂いておりますが、西草深教室は9割弱と若干他の2教室よりも低くなっています。西草深教室の結果は、2018年と比較して4ポイントほど低下しています。西草深教室は、開所1年目より継続利用している利用者様が多いことから、トレーニング内容に対して、新鮮さが薄れてきているかもしれません。トレーニングの内容の充実のほか、楽しさやワクワク感を加味した内容の取り組みも検討していきたいと思います。

ハッピーテラスの活動状況

〔教室の景観整備〕

ハッピーテラス静岡西草深教室は開所して4年目、清水教室は3年目を迎え、備品の破損や壁紙のよごれ、ドアの損傷などが見られました。その修復のために教室のドアの修繕、壁紙の再塗装を行い、教室内のクリーンアップを図りました。西草深教室に関しては、開所当初から蛍光灯の明かりが暗いことが気になっております。現在LED照明への変更について、費用と工事期間の見積もりをお願いしており、教室を閉鎖しなくても可能＜祝日・日曜の工事＞であれば、改修の実施を検討しております。

〔防災訓練の実施について〕

避難訓練は年2回実施しています。昨年は防災ウィークを設けて、すべての利用者が訓練に参加できるような訓練内容に変更しました。また、西草深教室は春休みのイベントとして、新しい駿河消防署を来訪し、消防士の仕事の119番のコールセンターの見学や消防の役割、消火訓練体験などを行いました。今年の春休みは、清水教室では清水消防署を来訪し同様の訓練を実施する予定です。

〔広報活動について〕

保護者への広報活動については、ほとんど実施していないのが現状です。ハッピーテラスの活動内容がまだまだ浸透していない調査結果をうけて、今年は3つの事業所を利用する利用者様全員に、ハッピーテラスの最新の広報誌を配布いたします。また、防災マニュアルについても皆様に配布し、情報の共有化を図りたいと考えております。

〔保護者会の開催について〕

保護者会については、開催を望む声も聞かれますが、現状は開催は控えたいと考えております。ただ、発達障害に対する基礎知識や応用行動分析についての基礎知識など、保護者様にも知識として知っていただきたいと考えております。ハッピーテラスに協力していただいている大学の専門の先生をお招きし、保護者会の代わりとして講習会などを実施していければいいと考えております。