保護者アンケート報告書

Vol. 3

～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

2020年2月

1 アンケート概要①

［実施時期］　2020年　1月20日～2月20日

［アンケート対象者］　静岡西草深教室、清水教室、ときわ教室
保護者様

［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	165	119	72.1%
西草深教室	62	48	77.4%
清水教室	45	29	64.4%
ときわ教室	58	42	72.4%

<2019年実績>

	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%

アンケート概要②

[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	
＜適切の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との情報共有ための活動に取り組んでいると思いますか？	1	2	3	

＜保護者様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すか？	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？	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を行われていますか？	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	

Q26.昨年からスタートしております「プログラミングトレーニング」と「パソコントレーニング」についてお伺いします。

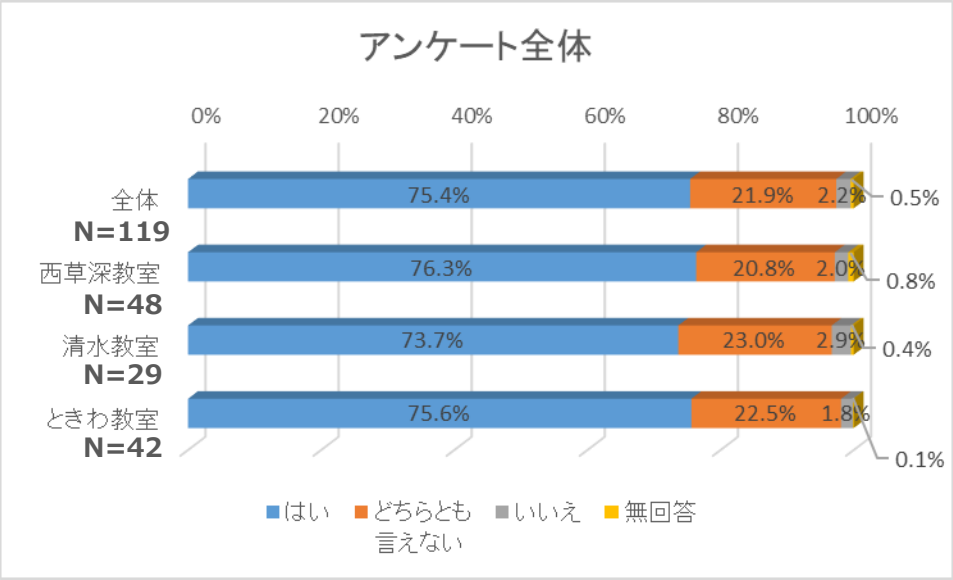
＜プログラミングトレーニングについて＞

＜パソコントレーニングについて＞

1.取り組みは評価できる　2. どちらともいえない　3. パソコントレーニングは必要ではない。

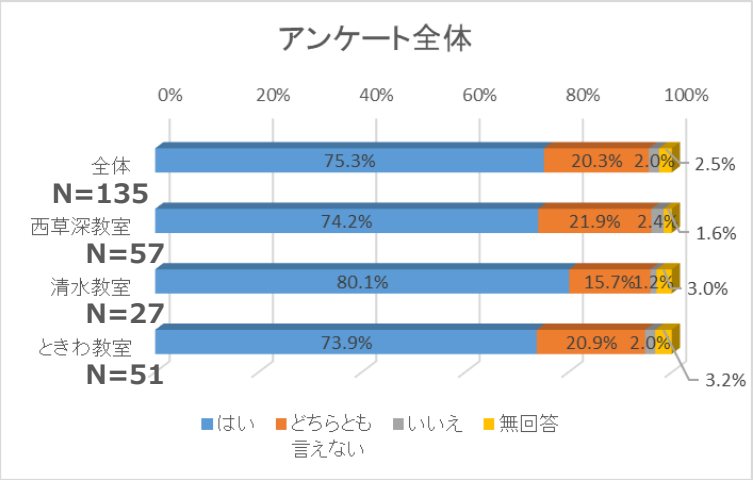
3 アンケート結果の分析＜全体＞

＜2020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	75.4%	21.9%	2.2%	0.5%
西草深教室	76.3%	20.8%	2.0%	0.8%
清水教室	73.7%	23.0%	2.9%	0.4%
ときわ教室	75.6%	22.5%	1.8%	0.1%

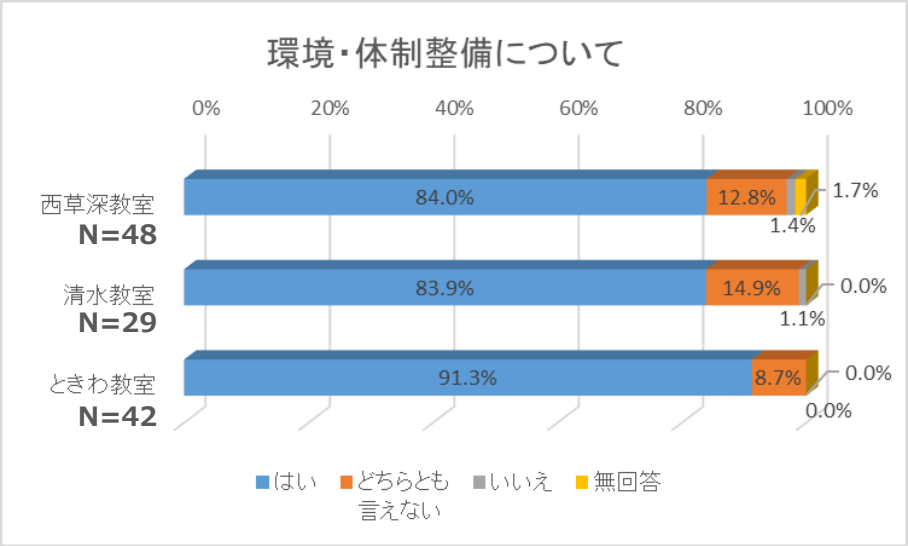
＜2019年＞



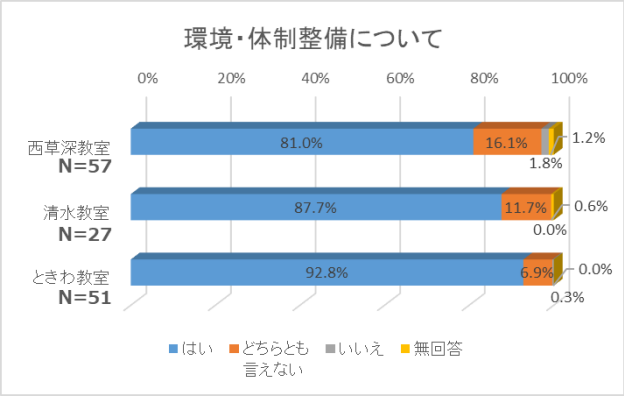
◆2020年の全体評価として、保護者の75%（4人中3人）がハッピーテラスのサービスに対して評価しており、３つの教室とも差がなく高い値となっております。2019年の結果と比較しても、ほとんどかわりはありません。ただ、清水教室は若干低下しております。この要因としては、昨年より利用希望が多く、予約が取りにくくなっており、希望の曜日や希望日数を予約できないことが数値に表れていると考えられます。

4 アンケート結果の分析＜環境・体制整備＞

＜2020年＞Q1~Q6の平均スコア



設問	はい			どちらとも言えない			いいえ			無回答		
	西草深	清水	ときわ	西草深	清水	ときわ	西草深	清水	ときわ	西草深	清水	ときわ
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？	68.8%	69.0%	85.7%	27.1%	24.1%	14.3%	4.2%	6.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Q2.職員の配置数は適切だと思いますか？	87.5%	93.1%	95.2%	8.3%	6.9%	4.8%	2.1%	0.0%	0.0%	2.1%	0.0%	0.0%
Q3.職員の専門性･スキルに満足していますか？	81.3%	79.3%	81.0%	14.6%	20.7%	19.0%	0.0%	0.0%	0.0%	4.2%	0.0%	0.0%
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？	85.4%	82.8%	92.9%	14.6%	17.2%	7.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
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？	93.8%	89.7%	95.2%	6.3%	10.3%	4.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
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？	87.5%	89.7%	97.6%	6.3%	10.3%	2.4%	2.1%	0.0%	0.0%	4.2%	0.0%	0.0%

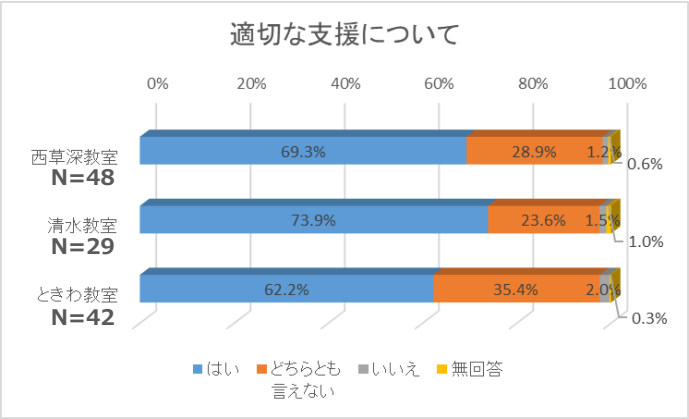


◆環境・体制整備についての項目＜Q1～Q6＞では、6つの質問の平均値で各事業所ともに8割～9割程度の評価となっております。昨年と比較すると「ときわ教室」が1ポイント低下、「清水教室」が4ポイント低下しています。清水教室は＜清潔感・整理整頓＞の項目が他の教室に比較して若干低いため、「清水教室」の整理整頓について気を付けるように注意していきたいと思います。

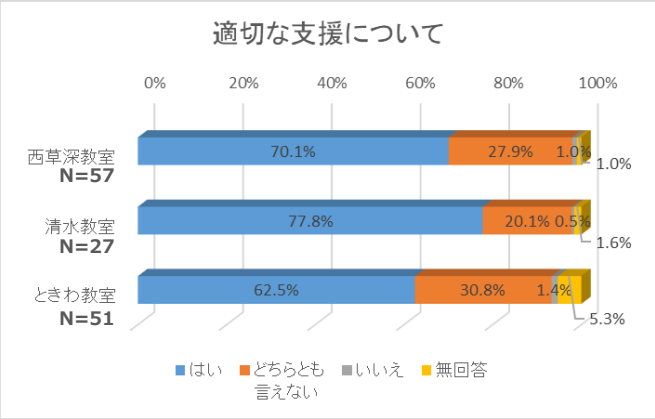
◆教室のスペースについては、「ときわ教室」は個別トレーニングのため、適切な広さだという評価をいただいておりますが、「西草深教室」と「清水教室」については、利用者の増加に伴い、手狭さと感じられていると思われます。

5 アンケート結果の分析＜適切な支援＞

＜2020年＞Q7~Q13の平均スコア



＜2019年＞

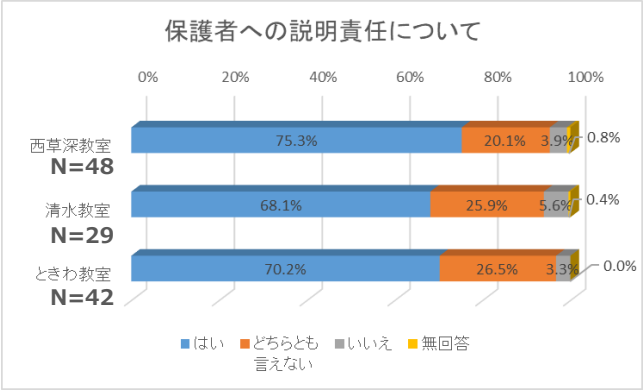


設問	はい			どちらとも言えない			いいえ			無回答		
	西草深	清水	ときわ	西草深	清水	ときわ	西草深	清水	ときわ	西草深	清水	ときわ
Q7.子どもと保護者のニーズや課題が客観的に分析された上で、放課後等デイサービスの個別支援計画の作成を行っていると思いますか？	95.8%	93.1%	90.5%	4.2%	6.9%	9.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Q8.ハッピーテラスの療育プログラムを活用していますが、プログラムの内容は適切だと思いますか？	89.6%	79.3%	83.3%	10.4%	20.7%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
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？	91.7%	82.8%	88.1%	8.3%	17.2%	11.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
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？	72.9%	79.3%	71.4%	27.1%	17.2%	26.2%	0.0%	3.4%	2.4%	0.0%	0.0%	0.0%
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？	56.3%	72.4%	52.4%	41.7%	27.6%	45.2%	2.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	2.4%
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？	39.6%	58.6%	26.2%	56.3%	34.5%	69.0%	4.2%	3.4%	4.8%	0.0%	3.4%	0.0%
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との情報共有ための活動に取り組んでいると思いますか？	39.6%	51.7%	23.8%	54.2%	41.4%	69.0%	2.1%	3.4%	7.1%	4.2%	3.4%	0.0%

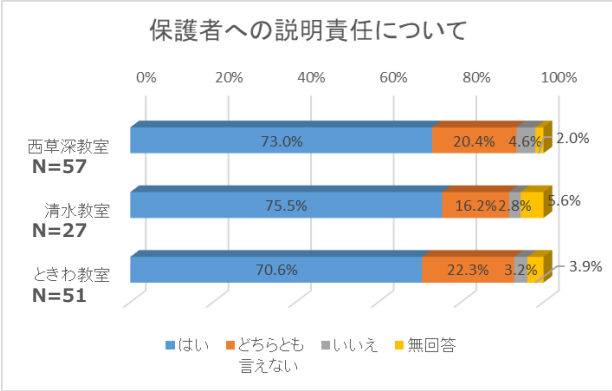
◆適切な支援についての項目＜Q7~Q13＞についてでは、Q7~Q9の＜支援計画＞や＜療育プログラム＞については、高い評価をいただいております。ハッピーテラスでは、個々の児童に沿ったカリキュラムを日々構築し、療育を実施しており、その取り組み方針が保護者様に評価いただいているものと考えられます。また、宿題の取り組みについても、サポートしておりますが、若干評価が低くなっておりますので、今後の検討課題であると考えます。また、相談支援事業所、学校、園との連携についても当事業所では、取り組んでおりますが、保護者様に知られていない活動もあるため、取り組み内容について周知していくことが必要であると思います。

6 アンケート結果の分析＜保護者への説明責任＞

＜2020年＞Q14~Q21の平均スコア



＜2019年＞

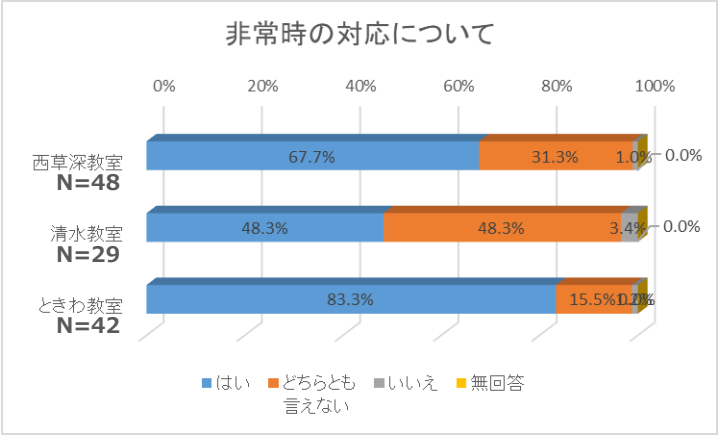


設問	はい			どちらとも言えない			いいえ			無回答		
	西草深	清水	ときわ	西草深	清水	ときわ	西草深	清水	ときわ	西草深	清水	ときわ
Q14.支援内容や利用者負担などについて、丁寧な説明を受けられましたか？	95.8%	100.0%	100.0%	2.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	2.1%	0.0%	0.0%
Q15.日頃、お子様の状況などを保護者と連絡を密にし、発達の状況や課題の共通理解を得る対応がなされていると思いますか？	91.7%	82.8%	85.7%	8.3%	13.8%	14.3%	0.0%	3.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
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？	93.8%	82.8%	88.1%	6.3%	13.8%	11.9%	0.0%	3.4%	0.0%	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？	20.8%	3.4%	11.9%	54.2%	69.0%	71.4%	20.8%	24.1%	16.7%	4.2%	3.4%	0.0%
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	68.8%	72.4%	52.4%	31.3%	24.1%	47.6%	0.0%	3.4%	0.0%	0.0%	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？	58.3%	41.4%	52.4%	31.3%	51.7%	38.1%	10.4%	6.9%	9.5%	0.0%	0.0%	0.0%
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？	85.4%	82.8%	83.3%	14.6%	13.8%	16.7%	0.0%	3.4%	0.0%	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？	87.5%	79.3%	88.1%	12.5%	20.7%	11.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

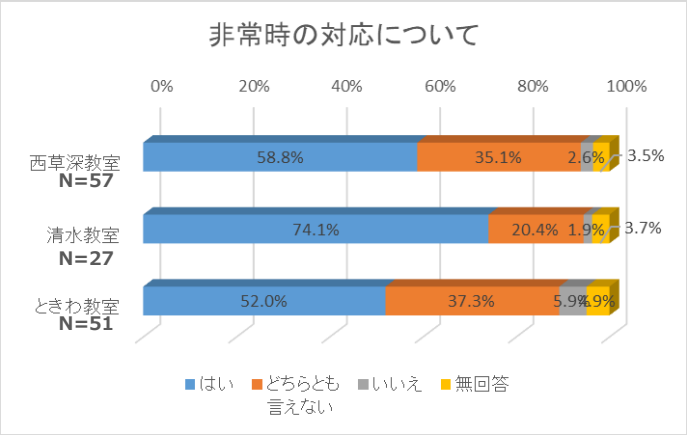
◆保護者への説明責任についての項目＜Q14~Q21＞について、保護者との意思疎通や面談委関する項目では高い評価をいただいております。ハッピーテラスでは、利用希望の利用者様には、利用開始前に、実際のトレーニングを体験していただき、取り組み内容や支援の仕方など、具体的に説明し利用を開始していただいております。また、日々の活動の中でも、保護者様とのコミュニケーションを密にし、子どもたちの利用状況や子供同士のトラブルなども逐次説明させていただいているためこのような評価となっていると考えられます。ただ、父母会や懇談会などは実施していないため、そのような会の開催を希望する方もいらっしゃることから、今後、検討させていただきたいと考えております。

7 アンケート結果の分析＜非常時の対応＞

＜2020年＞Q22~Q23の平均スコア



＜2019年＞

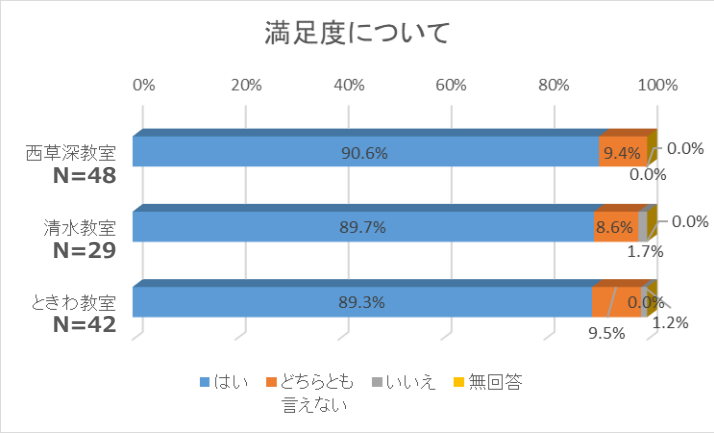


設問	はい			どちらとも言えない			いいえ			無回答		
	西草深	清水	ときわ	西草深	清水	ときわ	西草深	清水	ときわ	西草深	清水	ときわ
Q22.緊急時対応マニュアル、防犯マニュアル 、感染症対応マニュアルを策定し、保護者に周知されていると思いますか？	58.3%	51.7%	81.0%	39.6%	41.4%	16.7%	2.1%	6.9%	2.4%	0.0%	0.0%	0.0%
Q23.非常災害の発生に備え、定期的避難救出その他必要な訓練を行われていますか？	77.1%	44.8%	85.7%	22.9%	55.2%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

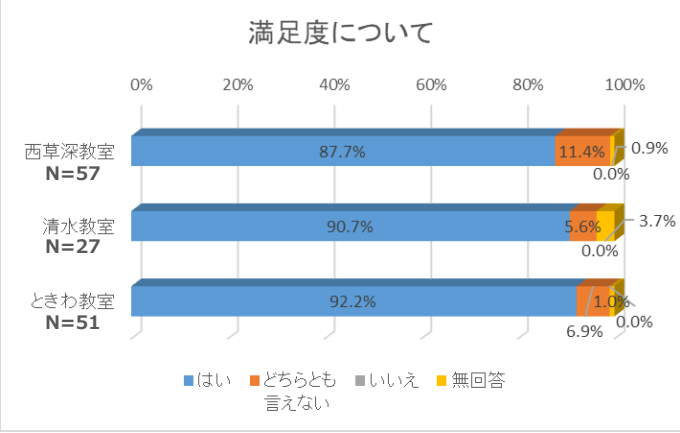
◆非常時の対応についての項目＜Q22~Q23＞について、＜マニュアルの作成・周知＞については「西草深教室」と「ときわ教室」では、昨年に比較して評価が上昇しています。また、＜避難訓練の活動＞についても、上記の２つの教室では、評価が高くなっております。昨年は防災マニュアルを保護者様に配布したほか、4月、11月に避難訓練をテーマにしたトレーニングを1週間実施しているため、その活動がようやく保護者様に周知されてきたと考えられます。しかし、この一年で新しい利用者様も増えており（特に清水教室は新規利用者が多い）これらの活動をご存じない利用者様もおります。そのため、防災マニュアルの周知徹底や避難訓練などの活動も積極的に告知していきたいと思います。

アンケート結果の分析＜満足度＞

＜2020年＞Q24~Q25の平均スコア



＜2019年＞

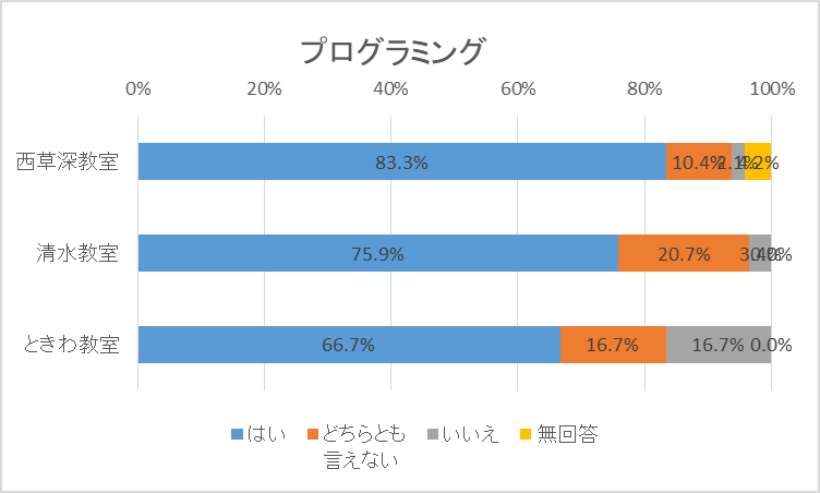


設問	はい			どちらとも言えない			いいえ			無回答		
	西草深	清水	ときわ	西草深	清水	ときわ	西草深	清水	ときわ	西草深	清水	ときわ
Q24.お子様はハッピーテラスに行くことを楽しみにしていますか？	85.4%	89.7%	85.7%	14.6%	6.9%	11.9%	0.0%	3.4%	2.4%	0.0%	0.0%	0.0%
Q25.ハッピーテラスの支援について満足していますか？	95.8%	89.7%	92.9%	4.2%	10.3%	7.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

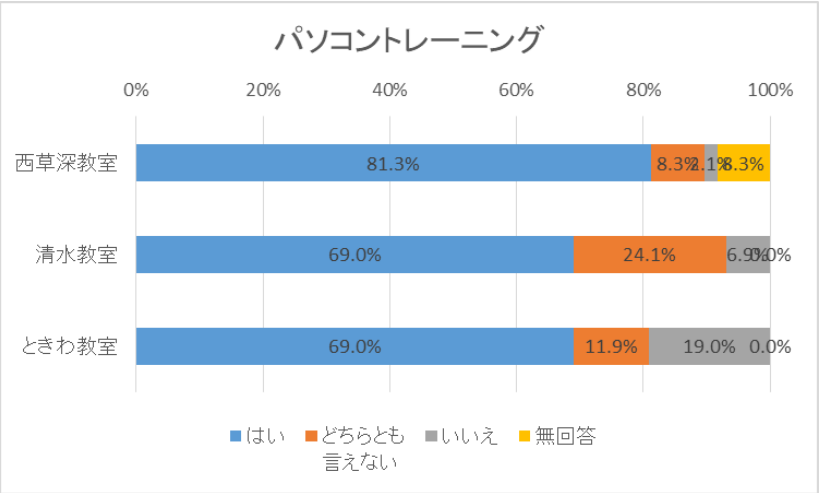
◆満足度の項目＜Q24~Q25＞ついて、＜お子様が利用を楽しみにしている＞について、「はい」は、昨年と同様に8割強となっていますが、開所して初めて「いいえ」と回答した方が「清水教室」と「ときわ教室」に出現しています。＜支援に対する満足＞については、昨年同様9割前後が「はい」と回答していますが、「ときわ教室」は昨年に比較して5ポイントほど低下している点が気になります。

アンケート結果の分析＜パソコン関連＞

＜2020年＞プログラミングトレーニングについて



＜2020年＞パソコントレーニングについて



◆ハッピーテラスでは、2019年10月より「平日のパソコントレーニング」「休日のプログラミングトレーニング」を実施しております。その取り組みに対する評価について伺ったところ、各教室で取り組みに対する評価に差異が見られました。「西草深教室」においては、＜プログラミング＞＜パソコン＞共に、8割以上の高い評価をいただいておりますが、「ときわ教室」では2つの取り組みとも6割強と10ポイント以上の差が開いております。パソコンについては、将来的に子どもたちにとって必要なツールと考えており、プログラミングに限らず、タッチタイピングやワード・エクセルなどの使い方もトレーニングに付加していきたいと考えております。