ハッピーテラス東三国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 2 年 3 月 17 日～4 月 13 日

3）実施方法：　アンケート用紙による調査（無記名方式）

4）送付数：　50 件
（令和 2 年 3 月 17 日時点のご利用者様）

5）調査内容：　以下、8 項目 31 問

- 施設/教室設備について　3 問
- 職員について　3 問
- トレーニング・イベントについて　8 問
- 保護者への説明等について　9 問
- 保護者向けの企画について　3 問
- 非常時の対応について　2 問
- 満足度　2 問
- その他ご意見（自由記述）　1 問

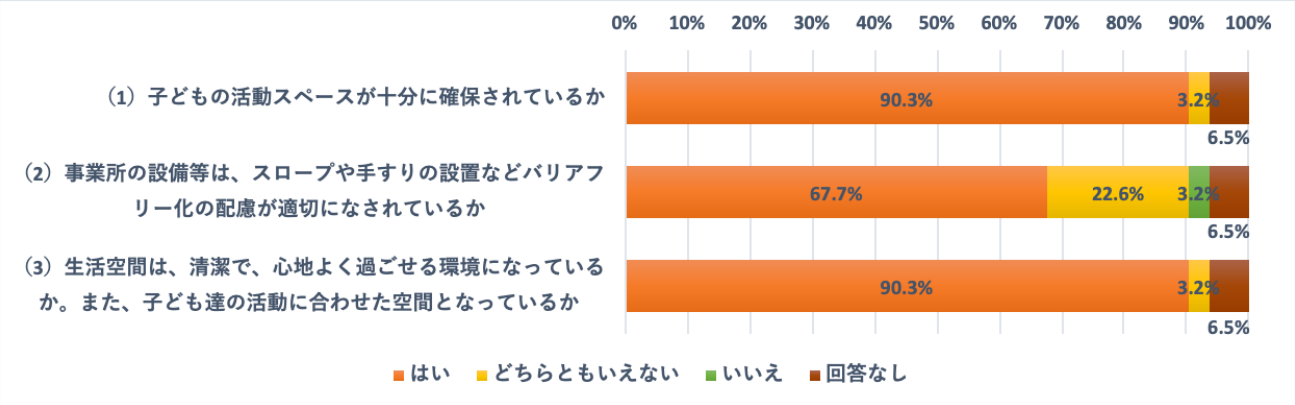
あわせてそれぞれについてのご意見を自由記述いただきました。

6）調査結果：

送付数　：50 件
回答数　：31 件
回答率　：62.0%

次頁より詳細のご報告をさせていただきます。

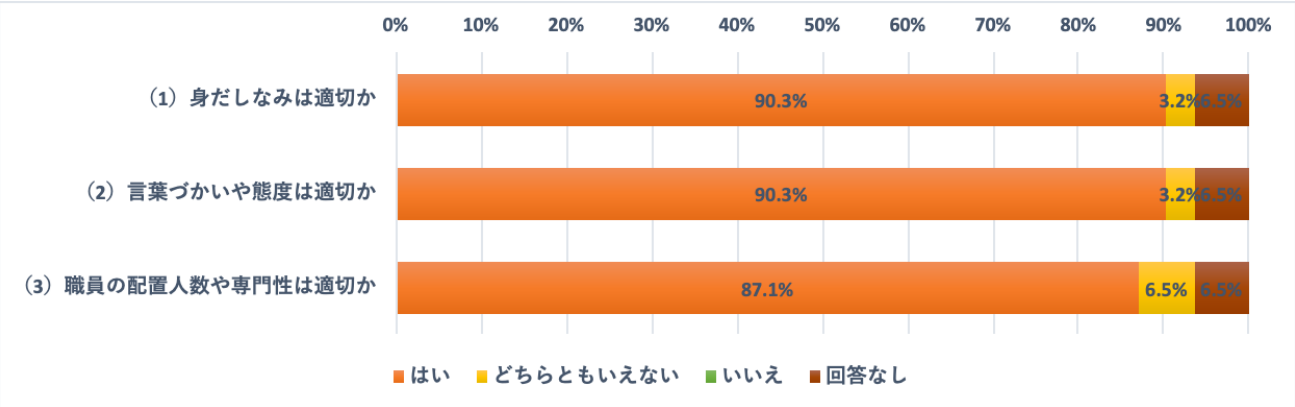
【1】 施設・教室設備について



当教室では、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、倍以上の広さ（5.36 ㎡）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。引き続き、活動内容に合わせた都度のレイアウト変更や整理整頓の徹底によって、活動しやすい空間の維持を心がけてまいります。

バリアフリーへの配慮については、「あまり室内を見る機会がない」とのご意見もいただき、評価が難しい面があったかと思います。教室内に段差はない作りにはなっておりますが、必要性を感じないとのご意見から、現在は手すり等の設置はしておりません。引き続き、新たにご利用を検討される方に対して必要性の聞き取りを行い、必要な設備がある場合には都度検討させていただきます。

【2】 職員について



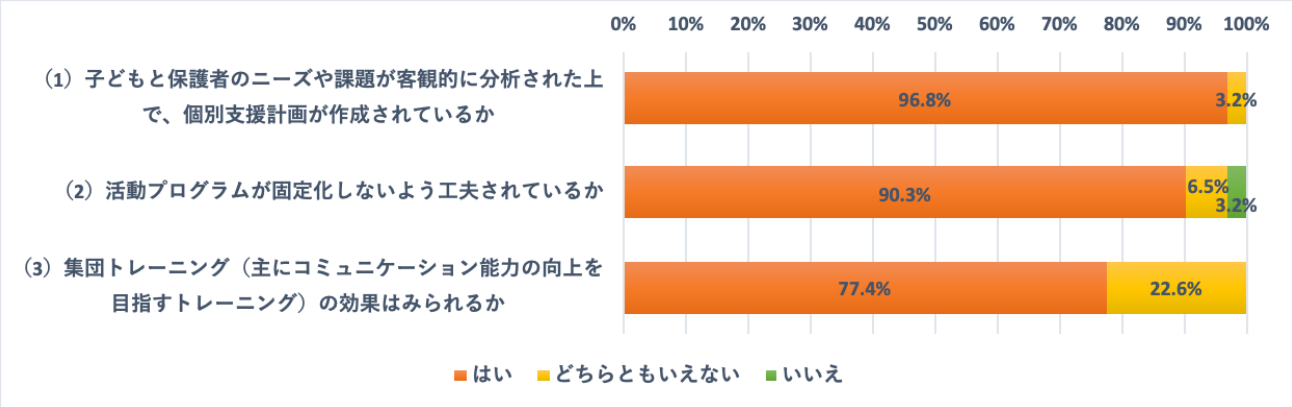
全体的に「良い」とのご評価をいただきました。その他、自由記述として「いつもきちんとした印象で、先生方みなさん明るく対応していただけます」との評価もいただきました。引き続き、社内研修等の機会も用いながら、子ども達のお手本となるよう全職員の意識向上に努めてまいります。

配置人数については、放課後等デイサービスの基準として 10 名の利用者に対して 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。当教室では常時 3 名～5 名の職員を配置し、基準を上回る体制にしております。

職員の専門性については、「どちらともいえない（わからない）」とのご回答もいただきました。当教室では、下記の職員が各々の専門性を活かして、日々お子さまの支援にあたらせていただいております（令和 2 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）	新井　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	岩井　彩乃	認定心理士
児童指導員	勝又　将宏	中学校教諭専修免許、高等学校教諭専修免許
児童指導員	津田　侑希	臨床心理士
児童指導員	竹本　梨乃	小学校教諭一種免許、幼稚園教諭一種免許
児童指導員	板谷　梨恵	社会福祉士
児童指導員	岡本　葵	臨床心理士、音楽療法士
指導員	岡本　悠希	保健福祉系専門学校在学中

【3】 トレーニング・イベントについて



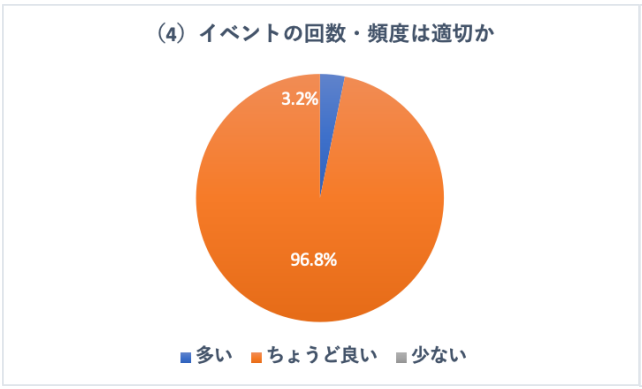
（1)個別支援計画の作成についてはほとんどの保護者様に肯定的な評価をいただきました。感染症予防の観点で、対面でのご面談ができない状況が続いておりますが、電話等も使いながらお話を伺わせていただきたいと考えております。ご理解の程よろしくお願いいたします。

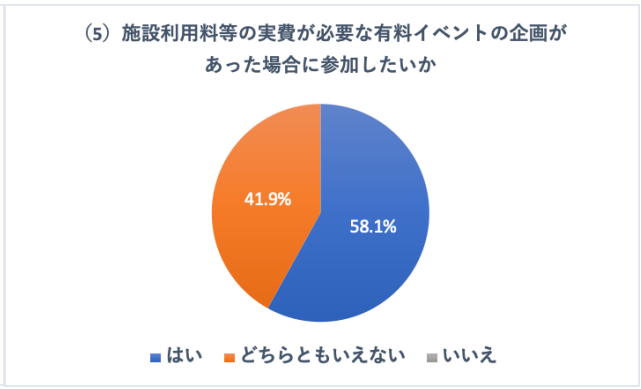
（2)活動プログラムについては、「いろいろなプログラムがよく考えて作られているなと思います」とのご意見をいただくなど、多くの好意的な評価をいただきました。一方で、「以前やったプログラムだと、つまらなく感じることがある様です」とのご意見もいただきました。プログラムについては、目的のためにあえて同じ取り組みを繰り返し行うこともありますが、子どもたちが飽きを感じないようにアレンジを加える等、できる限りの工夫をしていきたいと思います。日々のトレーニングの内容や目的については、毎回連絡帳に記載させていただいておりますので、ぜひご覧ください。

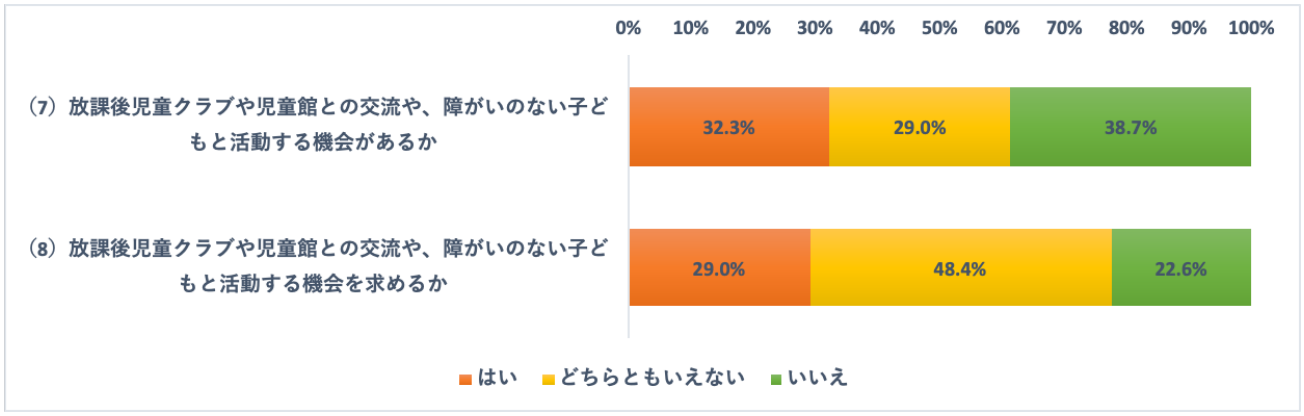
（3)集団トレーニングの効果については、8 割弱の「効果がみられる」、2 割程度の「どちらともいえない」との評価をいただきました。特に 3 月～5 月は感染症拡大防止のため外出自粛の影響もあり、止むを得ず支援の機会が減ってしまったお子さまも多い状況でしたが、今後日常の支援を提供できるようになればと強く願っております。

（4)イベントの回数や頻度については、ほとんどが「ちょうど良い」とのご回答でした。また、これまでは交通費以外で個別に費用をご負担いただくイベントは実施しておりませんでしたが、今後様々なイベントの選択肢を増やしたいとの考えから、有料イベントの開催についてお伺いしました。結果、半数以上の「参加したい」とのご意見をいただきました。どのような内容や金額であれば参加したいかを伺ったところ、科学館・プラネタリウム・自然と触れ合える場所等への外出の内容のほ

か、おやつづくりやキット工作、出店等の製作の内容のご提案をいただきました。金額については数百円～数千円までのご希望が最多でした。現在は感染症拡大防止の観点からやむなくイベントの開催を自粛させていただいておりますが、状況を伺いながら、この度いただいたご意見を参考にして徐々にイベントを再開できればと考えております。







(8)教室外の子どもたちとの交流の機会を求めるかをお聞きした内容では、「どちらともいえない」との回答が約半数の結果となり、個別のご意見として、「特に機会を求めていない（ハッピーテラスに求めている内容ではない）」とのコメントも頂戴しました。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。

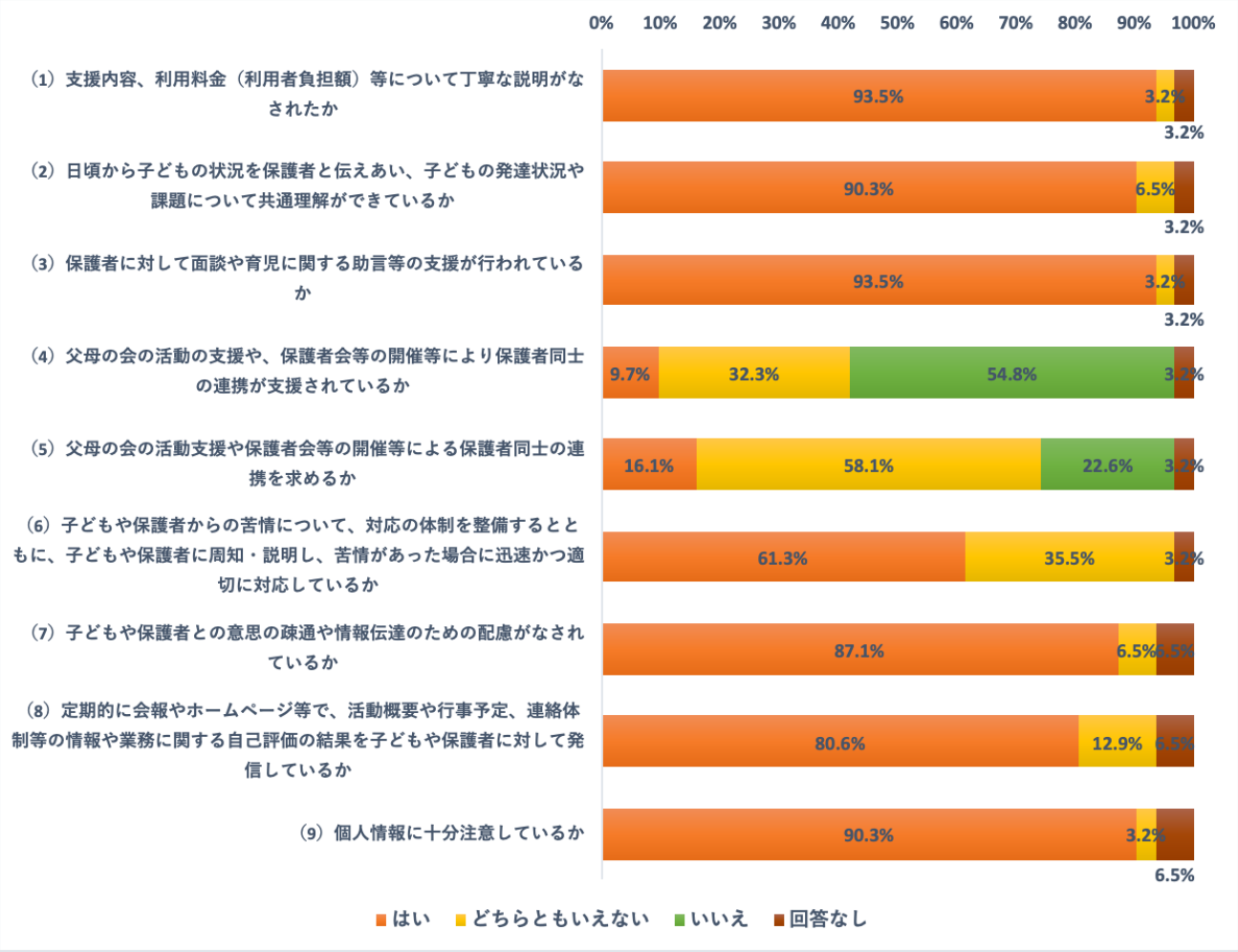
【4】 保護者への説明等について

保護者様への説明等についての問いに対しては、概ね肯定的な評価をいただきました。(4)(5)「保護者同士の連携」については、連携を求めるご意見と、特に必要としていないというご意見とに分かれました。現在は当教室を主催とした交流会などの企画はありませんが、地域の親の会のご紹介や公開講座等の情報提供を引き続き行ってまいります。教室入り口横に情報提供コーナーを設けておりますので、教室にお立ち寄りの際はぜひご利用いただければ幸いです。

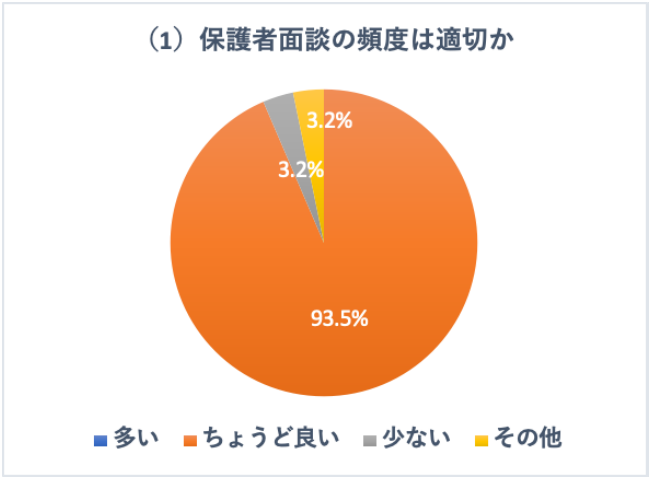
(6)「苦情への対応」については、3割強の保護者様より「どちらともいえない」とのご回答がありましたが、「そのような機会がないためわからない」とのご意見を付記いただきました。今後、もしお気付きの点がございましたら些細なことでも教室までご連絡いただければ幸いです。

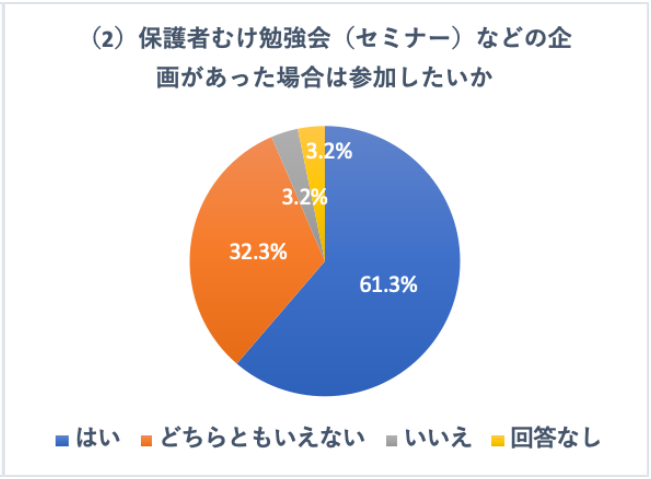
(8)教室からの情報発信につきましては、毎月１回「ハッピーテラスだより」を発行しておりますので、ぜひご覧いただければと思います。教室運営に関するご連絡事項につきましては、個別のお手紙の他に教室ホームページにも掲載させていただくことにいたしました。下記 URL または QR コードから教室ホームページをご覧いただけますので、ぜひご活用ください。

ハッピーテラス東三国教室ＨＰ　https://www.happy-terrace.com/school/higashi-mikuni/



【5】 保護者向けの企画について





（1)保護者面談につきましては、個別支援計画の短期目標の達成度合いの確認やその他のご相談事項等をお伺いするため、3ヶ月～6ヶ月に1度以上の頻度で実施させていただいております。この頻度については、ほぼ全員の保護者様から「ちょうど良い」とご回答いただきました。定期面談以外でも、ご相談事項等ございましたら、お気軽に教室までご連

絡いただければと思います。

(2)保護者向けの勉強会については、昨年 10 月に教室主催の講演会として、一般社団法人凸凹エンパワーメント協会理事の北川庄治氏をお招きし、「発達に課題のある子どもたちのための保護者対応のコツ」と題して開催、多数の保護者様にご参加いただきました。この度、改めて今後の勉強会の開催についてお伺いしたところ、半数以上の保護者様に「参加したい」とご回答いただきました。参加したい内容としてとしてご意見いただいた内容は、大きく下記のテーマでした。

・ご家庭でのお子さまとの関わり方や支援に関する内容

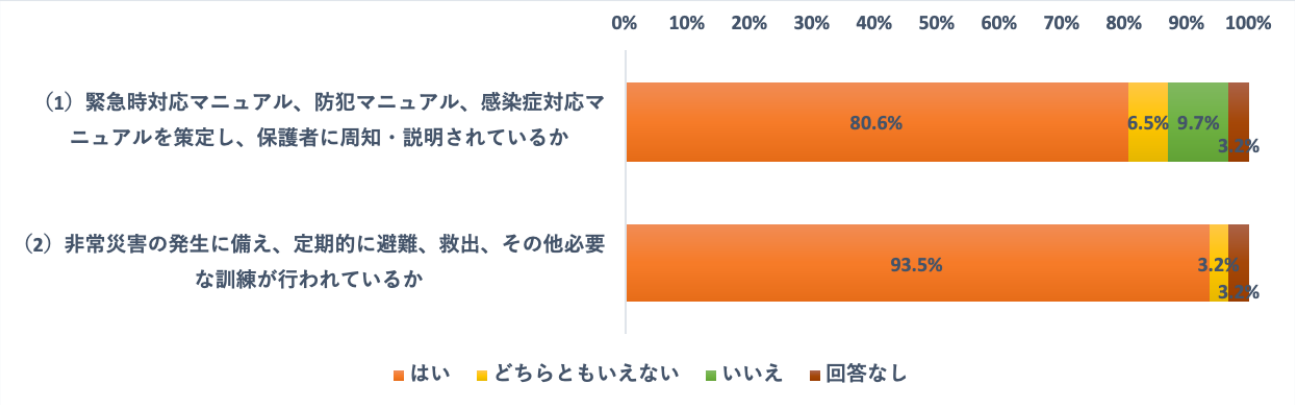
親の適切な関わり方、アンガーマネジメント、家庭学習の取り組み方、父親の子育て参加など

・将来の進路に関する内容

進路・就労に関する当事者の話、将来のために備えておくべきこと・心得など

貴重なご意見として頂戴し、今後もこれらの内容を取り入れた保護者向け勉強会や、外部講師を招いたセミナーなどを企画していきたいと考えております。また、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、教室の情報コーナーにて都度情報提供させていただきますので、ぜひご確認ください。

【6】 非常時の対応



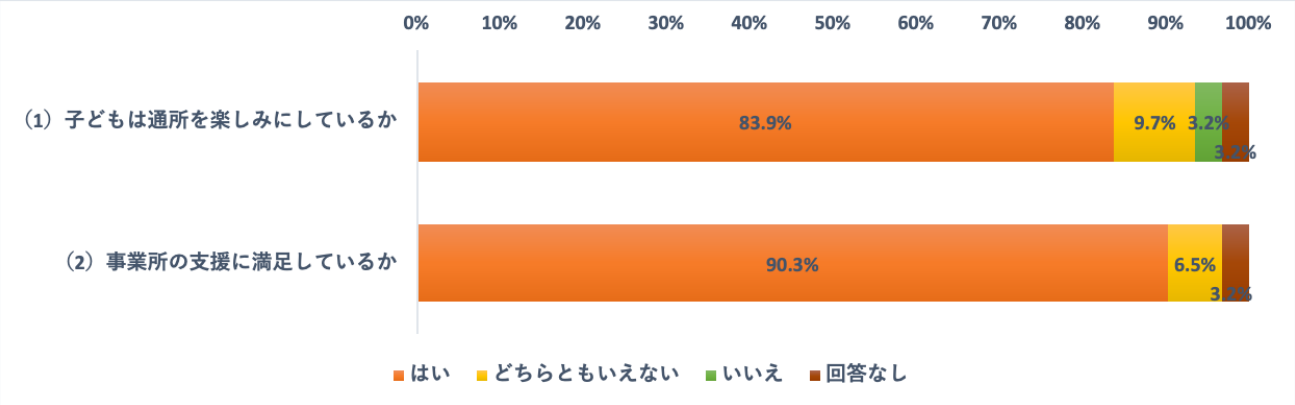
当教室では、非常時の対応について各種マニュアルを策定しており、緊急時にはこれに従って対応して参ります。非常時の緊急連絡先や避難場所、感染症発症時のフローチャート等につきましては教室入り口にも掲示しておりますので、ご確認いただけますと幸いです。ご不明点につきましては、都度教室までご照会いただければと思います。

避難訓練については毎年 2 回、3 月と 9 月に実施しております。なお、本年 3 月の訓練につきましては、感染症予防の観点からで延期しており、振替えとして 6 月に実施いたしました。

教室には、人数分のヘルメットや非常用持ち出し袋等の防災用具を備えております。火災等の災害発生時には、それらを使いながら、原則として緊急避難場所に設定しております北中島公園（大阪市淀川区宮原 5-7）へ、職員の誘導のもと避難を行います。緊急時にはご契約時に提出いただいた緊急連絡先に可能な限りご連絡（原則お電話）を差し上げますので、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。

子ども達へのアプローチとしては、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、防災意識の向上にも努めております。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。

【7】 満足度



（1）「子どもは通所を楽しみにしているか」の問いには、約 84%の保護者様に「はい」とお答えいただきました。また(2)「支援に満足しているか」に対しては、約 90%の保護者様に「満足している」との評価をいただきました。

今後さらに多くの子ども達や保護者様に満足いただけるよう、職員一同、日々のトレーニングや余暇時間を通じた支援の質の向上を追求してまいります。具体的には、子ども達が楽しく参加できるようなトレーニングの提供を前提に、その活動の中で小さな「できた！」という経験をたくさん積んでもらい、それを他者から正当に評価してもらえることで、自己肯定感の醸成・向上を目指します。また、小集団での療育環境を活かして、子ども同士の関係性の構築もサポートしながら、社会性を高めていけるような支援を心がけます。そのためにも、職員それぞれの経験を活かしながらも、定期的な勉強会や研修会によって、職員のさらなる専門性の向上に向けて研鑽を積んでまいります。

【8】 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。

◆送迎があると尚良い。

（ご回答） 自動車を使った送迎を行っていないことに関し、大変ご不便をおかけしております。日頃よりお忙しい中、お子さまの送迎をいただきありがとうございます。ハッピーテラスでは、送迎に関して様々なご意見ご要望があることを承知の上、あえて行っておりません。それは、子ども達が将来、自分の力で自分の行きたいところへ出かけられるようになってほしいという、私達の強い思いの表れでもあります。周囲の安全に気を配る、交通ルールを知る、マナーを守って公共交通機関を使う、時間を意識する等、「自力で出かける」という行動には様々なスキルを必要としますが、それらは将来子ども達が社会へ出ていくために必要なものです。ご家族の皆様と一緒に、そうしたスキルを育てていければと考えております。

当教室ではお子さまの発達に合わせながら、自力通所に向けての練習として、近隣駅やバス停へのお迎え等のサポートもできる限り対応させていただきたいと考えておりますので、ご要望がありましたらぜひ一度ご相談ください。（最大限調整いたしますが、職員の配置状況等によってはご希望に添えない場合もございますので、あらかじめご了承ください。）

◆駐輪場があると尚良い。

（ご回答） 自転車で送迎いただいている方も多い中、専用の駐輪場がないことについて大変ご不便をおかけしております。お迎えの際などで自転車（自動車）を離れられない場合は、教室までお電話いただけましたらお子さまを１階までお連

れすることが可能ですので、ご希望の場合はご連絡いただければと思います。

◆体幹を鍛えるトレーニングをもっとしてほしい。 ◆体を動かすプログラムもあればよいと思う。
（ご回答） 平日の1時間目を中心に身体スキルを高める活動も行っておりますが、教室の遮音性等の制約もあって、実施可能な内容に制限があるのが現状です。遮音マットを使うなど工夫をしながら、体幹トレーニングも増やしていけるように検討してまいります。貴重なご意見ありがとうございます。

◆放課後、友達と遊びたいと思っている様で、通い続けるか迷っている。
（ご回答） 教室への通所については、「お友達と遊びたい」「疲れがある」「宿題がある」等の理由で気が進まないこともしばしばあるかと思います。療育的な観点では、できるだけ定期的に通所していただくことをお勧めしておりますが、一方でお子さまの気持ちに寄り添ってあげることも大切なことと考えております。教室に通うことが苦痛にならないように、場合によっては無理をせず、あえて欠席いただくことも必要な選択かと思います。また、お子さまの発達の状況や課題に合わせて、学校のお友達と遊ぶことを優先させる方が良い時期ももちろんあります。ぜひその時々で、お子さまのために最適と思われる選択をしていただければと思います。通所についてのお悩みも、いつでも伺いますのでぜひ教室までご相談ください。

ご意見ご要望以外に、嬉しいコメントもいただきました。下記にいくつか紹介させていただきます（原文のまま）。

◆本人の気持ちに合わせて対応していただいていると思います。自由にさせてもらったりしているのでとても居心地が良いのか、通所を楽しみにしているので私もうれしいです。
◆お友達とアナログゲームをしたり、やりとりのある遊びをするのを楽しみにしています。
◆トレーニングに参加できていないことの方が多いと思いますが、本人の気持ちに合わせてくださり、たまに参加できたりすると楽しかった様子を話してくれたりするので本人に合った支援をしていただいているのだと思い、感謝しています。
◆気持ちを上手く言葉にできず、お友達に対して嫌なことをしてしまったり気持ちをくずしてしまうことがあるのですが、先生方が気持ちを代弁してくれたり間に入っていただくことでフォローしていただいています。きめ細かい指導をしていただき感謝しております。
◆遠方なので通うのが少ししんどいですが、子どもが楽しく過ごせているので、ありがたいです。
◆教室での子ども様子や現在やっている事等、口頭やお知らせで伝えてくださっているので、安心してお任せしております。イベントも楽しく参加出来ている様で、家では 1 人遊びが多いのでありがたく思います。
◆子どもが楽しく通えているのが何よりです。今後ともよろしくお願いいたします。
◆いつも細かい所まで見てくださっていて、子どもも楽しく通っています。ありがとうございます。
◆ハッピーテラスのスタッフの皆さんのおかげで、○○も楽しく生活させてもらっています。いつもありがとうございます。
◆ハッピーテラスの存在が、我が家にとって有難いです。先生たちの子どもに対する言葉かけ、接し方、大切な事を学ばせてもっています。ありがとうございます。

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いいたします。