

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18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: 28件(児童発達支援:23件、放課後等デイサービス:5件)
(令和2年3月18日時点のご利用者様)

5)調査内容:

児童発達支援向け:以下、8項目 30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(療育)について 7問
- ・ 保護者への説明等について 10問
- ・ 保護者向けの企画について 2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

放課後等デイサービス向け:以下、8項目 27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(療育)について 5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 2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:

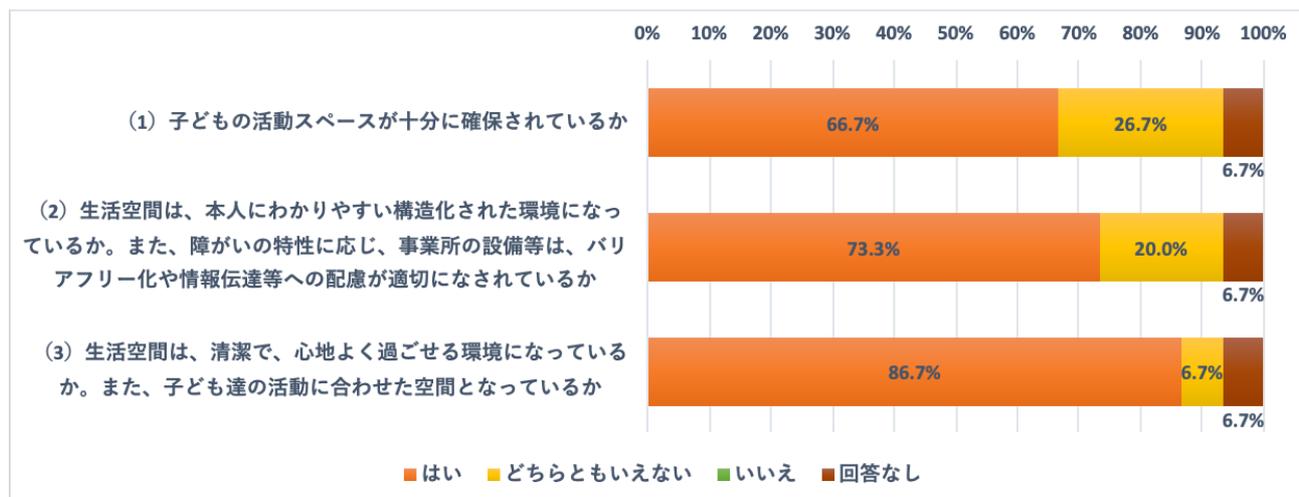
送付数 :28件 (児童発達支援:23件、放課後等デイサービス:5件)

回答数 :15件 (児童発達支援:14件、放課後等デイサービス:1件)

回答率 :53.6% (児童発達支援:60.9%、放課後等デイサービス:20.0%)

次頁より詳細のご報告をさせていただきます。

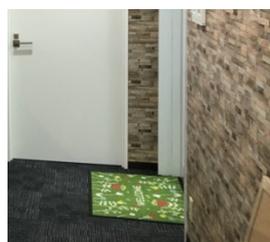
【1】施設・教室設備について



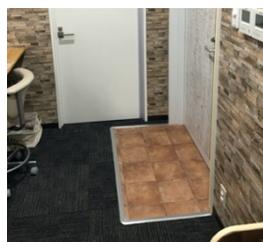
施設や設備についてお伺いした内容のうち、(1)活動スペースについては、7割弱の保護者様に「確保されている」との評価をいただいた一方で、「少し狭い」とのご意見もいただきました。当教室は法で定められた基準を満たしてあり、小集団の療育で教室全体を使用する場合は十分な広さを確保しているものの、個別療育の際にパーティションで区切り、机やサーキット器具を配置した状況においては、どうしても狭くなってしまう状況です。今後、活動の内容やご利用人数に応じて都度レイアウトを調整することで、適切な広さによるお子さまの集中力の維持と安全面を両立できるよう、できる限り配慮させていただきます。

(2)(3)教室空間に関しては、ラウンジ(待合室)と療育スペースを扉で区切る、シンボルマークで靴の位置や活動の位置を示す等、できる限り工夫をしております。一方でバリアフリーに関しては、当教室が2階に位置しており、エレベータを備えていないことから、毎回の上がり下がりで大変ご負担をおかけしております。特に階段を下りる際の安全確保のため、ご帰宅の際には職員が下まで付き添う対応を継続させていただきますのでよろしくお願いいたします。

そのほか、「ラウンジ内に上着をかけられるようにしてほしい」とのご意見を頂戴しました。限られたスペースを有効に活用し、より快適に過ごしていただけるよう、前向きに検討させていただきます。また、「玄関部分の区切りが不明確で、衛生面等での不安がある」とのご意見もいただきました。これにつきましては、これまでマットのみで示していました玄関の踏み部分を改修し、より区切りが明確になるように工事いたしました。改修前後の様子を下記の通り示しますのでご確認くださいませ。



改修前



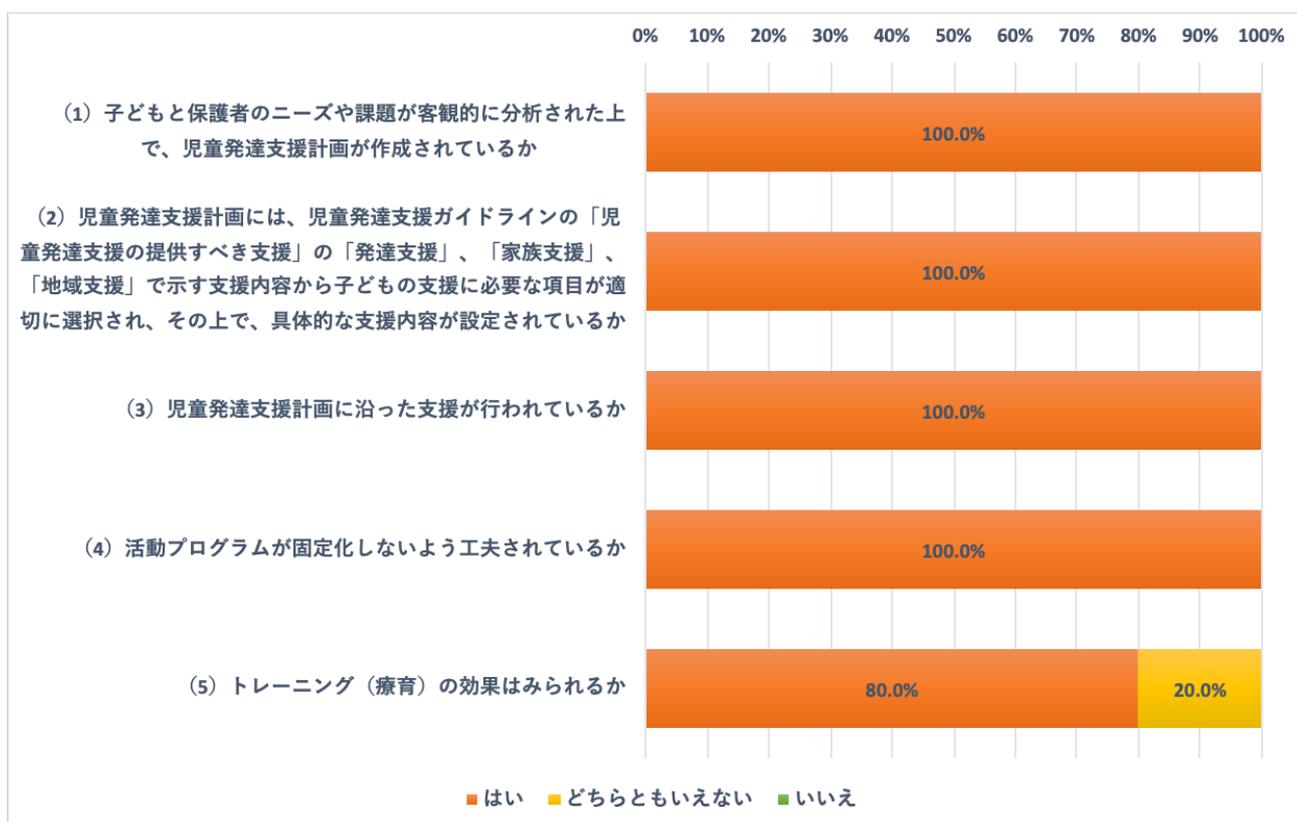
改修後

【2】職員について

職員についての質問では、ご回答のなかったケースを除き、全ての保護者様より好意的な評価をいただき、「みなさんとても親切で優しい」等の嬉しいお言葉もいただきました。その他、「どんな先生がいて、どんな専門なのかわからない」とのご意見も頂戴しました。この対応として、教室在籍の全職員の写真と名前、保有資格等を教室ラウンジに掲示させていただきましたので、ぜひご覧いただければと思います。



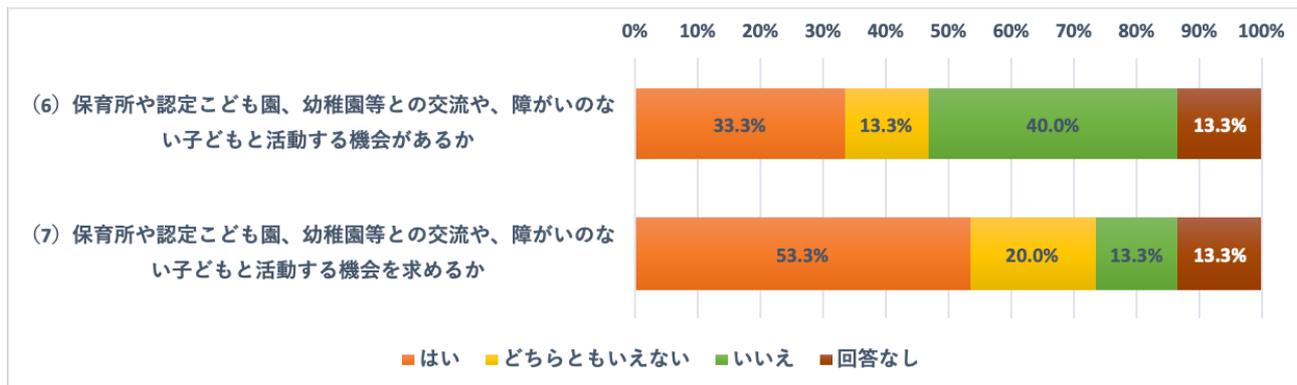
【3】 トレーニング(療育)について



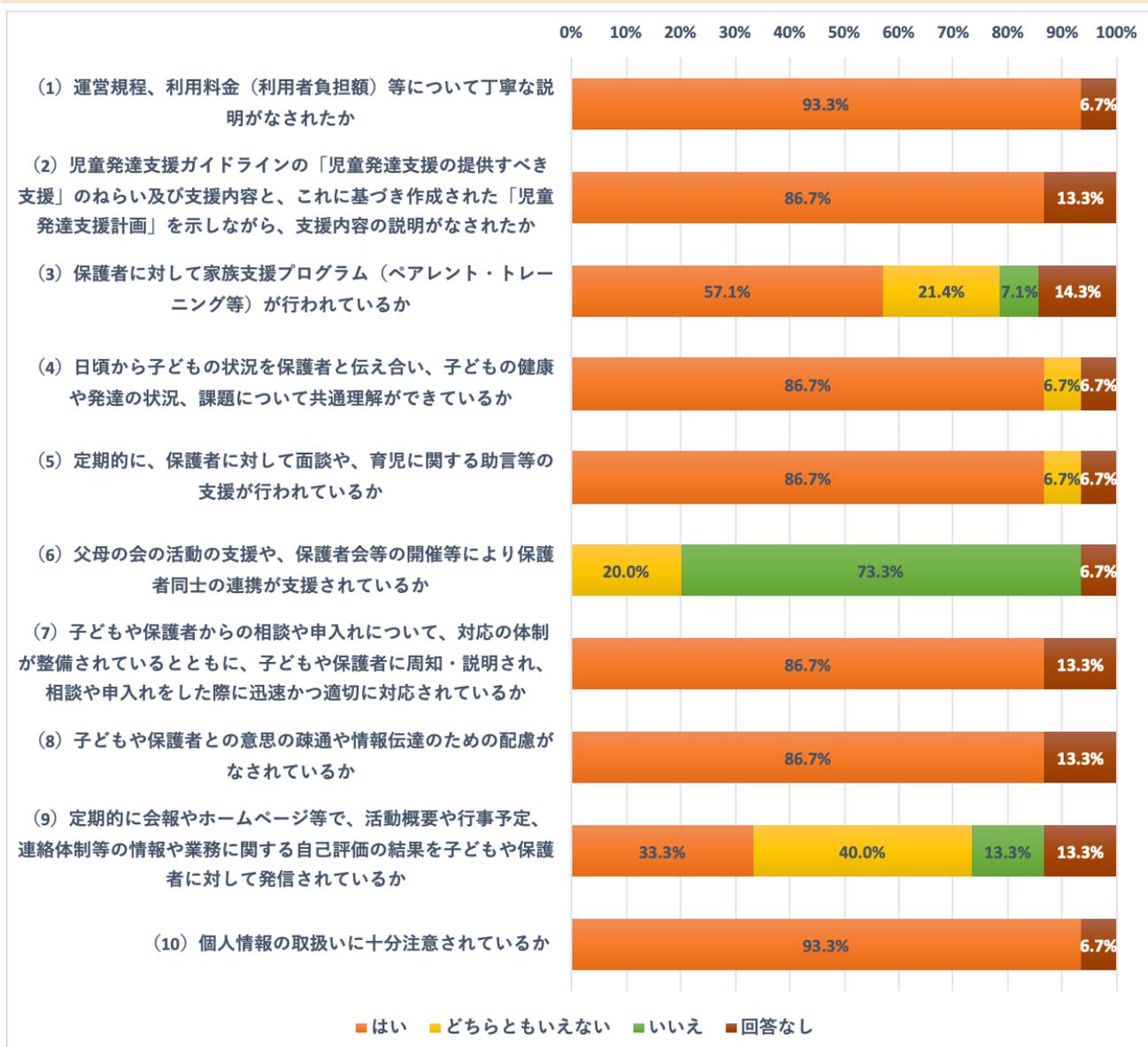
療育について伺ったご質問の中で、(1)(2)個別支援計画の作成、(3)(4)支援の内容については、全ての保護者様に肯定的な評価をいただきました。(5)療育の効果につきましては、8割が「効果がみられる」、2割が「どちらともいえない」とのご回答でした。「人の話を待つことができるようになってきた」「成長しています」「園でも落ち着いてきました」など、とても嬉しいお言葉もいただきました。引き続き、お子さまの様子やご家族の皆様からのお話をもとに適切な支援計画をご提案し、楽しくかつ効果的な療育が提供できるよう努めてまいります。

(7)教室外での交流の機会を求めるとお聞きした内容では、ご意見が分かれる結果となりました。個別のご意見として、「療育以外の内容は求めている」とのご意見も頂戴しました。この辺りはご家庭の方針等で様々なお考えがあると

ころと存じます。ガイドラインでは推奨されている内容ではあるものの、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。



【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質問では、全体を通して概ね肯定的な評価をいただきました。

(3)家族支援プログラムについては、ペアレントトレーニングとして体系立ったプログラムのご提供はないものの、療育後のフィードバックの時間にできる限りお話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。

(6)保護者同士の連携については、現在のところ当教室を主催とした交流会などの企画はありません。今後、ご要望に応じて保護者様向けの勉強会等の企画も含め、検討してまいります。また、地域の親の会のご紹介や公開講座等の情報提供についても、教室掲示板等を使って行ってまいります。

(9)教室からの発信につきましては、都度お手紙や教室掲示板でお伝えしております。また、本アンケート調査は開所後初めての実施となりますので、本結果につきましてはホームページにも掲載させていただきます。ぜひご覧ください。

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

(右の QR コードからもご覧いただけます)



【5】 保護者向けの企画について



(1)保護者向けの勉強会については、半数以上の保護者様から「(時間や日程が合えば)参加したい」とのご回答をいただきました。参加したい内容としては、大きく下記のテーマでした。

・お子さまとの接し方に関する内容

親の適切な関わり方、アンガーマネジメント、園の先生へのお子様の対応方法のお願いの仕方など

・進路に関する内容

就園・就学までに必要なこと、そのための療育の内容など

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、教室掲示板等で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。

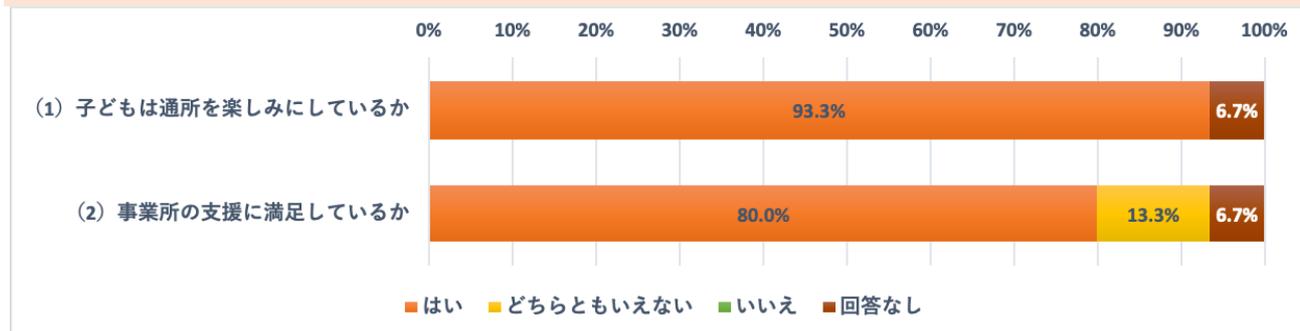
【6】 非常時の対応



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。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月に実施する予定です。なお、本年3月には開所後初めての防災訓練を計画しておりましたが、新型コロナウイルス感染症の影響でやむを得ず延期しておりました。この度、7月に振り替えて実施させていただく予定ですので、ご理解とご協力をよろしくお願いいたします。

【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94%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、80%の保護者様に「満足している」との評価をいただきました。

昨年11月の開所以降、子ども達やご家族の皆様のために、どのような支援が提供できるのかを職員一同考え、時には悩みながらも、皆様のご理解をいただきながらこれまで運営してまいりました。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います。一方でまだまだ至らないことも多く、改善すべき点もたくさん見つかりました。今後さらに皆様にご満足いただける支援を提供ができるよう、職員一同、環境面の改善や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

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。

◆「30分の療育+15分のフィードバック」をもう少し時間を長くしてほしいです。

◆午前の枠も設けてほしい。

(ご回答) 療育の時間割についてのご意見ありがとうございます。療育時間につきましては、様々な考え方があることを承知の上、子ども達の集中力の持続時間の観点やハッピーテラスのプログラム構成、開所時間の制約等を総合的に検討の上現在の形とさせていただいております。しばらくは現在の形での療育の提供の予定とはなりますが、今後、引き続き保護者の皆様のご意見を伺いながら、必要に応じて最適な形を検討してまいりたいと思います。ご理解のほど、よろしくお願いいたします。

◆キャンセルで空いている枠がHP 等で見れたらいいなと思います。

(ご回答) ご予約の調整について、毎回お電話等に対応いただきありがとうございます。現在はインターネットを通じたご予約の仕組みはありませんが、お電話以外にもメールでも都度最新の状況をお伝えさせていただくことが可能ですので、ぜひご検討くださいませ。

ハッピーテラス十三教室 メールアドレス: juso@happy-terrace.com

◆子どもが触らないように、コーヒーのごみを入れるゴミ箱を机の上に置けないかな?と思います。

(ご回答) ご意見ありがとうございます。ゴミ箱につきましては、お子様が中身を気にしなくて済むよう、まずは蓋付きのものに取り替えてみました。効果をみながら、さらなる対応が必要な場合はその他の案も含めて検討してまいります。

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)。

◆とても楽しみにしているので、保護者としてもうれしい。

◆毎日でも行きたい!というぐらい楽しみにしています。

◆毎回楽しく通所させていただいています。前にやった課題が少しずつ上達して、本人の自信につながっているのを感じています。

◆毎回遊びに行く!というような感覚で通ってくれているので満足しています。いろいろと楽しい遊びでの支援を考えて下さる先生に感謝しています。

◆先生方の支援のおかげで本人も少しずつ落ち着いてきています。日々の課題はありますが、今後も本人の困りごとが少しでも軽減されるようアドバイスお願いいたします。

◆とてもやさしい先生ばかりで、子どもだけでなく保護者も通所が楽しいです。

◆療育を見学していて、子どもの得意なこと、好きなこと、苦手なことなどを改めて理解できる点も多く大変感謝しています。先生方いつもプログラム作成から保護者の相談までいろいろと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。引き続き、ハッピーテラス十三教室をよろしく願いいたします。