

# 平成29年度放課後等デイサービス 事業所全体による自己評価実施報告書

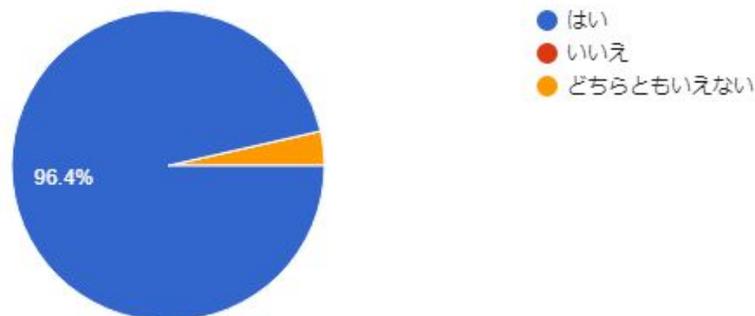
## 1. 実施概要

- 実施事業者 株式会社Kaizen TEENS川崎
- 実施期間 2017年12月～2018年2月
- 回答者 利用者保護者
- 回答数 56名

## 2. 回答結果

### 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

56件の回答

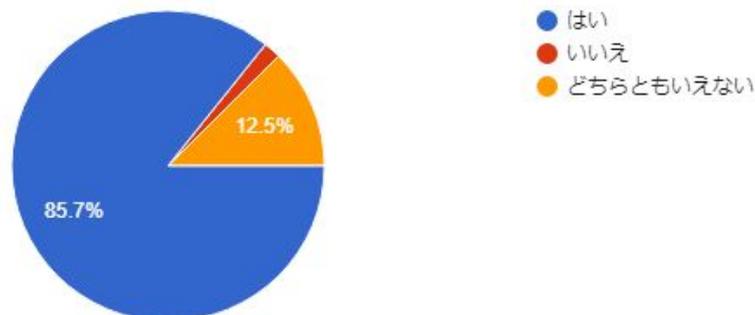


【はい：54 いいえ：0 どちらでもない：2】

- ・ すっきりしたオフィスのように、デスク配置や移動スペース確保にも無駄がなく、五感の情報に敏感に左右されやすい娘にとって非常に快適なようです
- ・ ひとりで学習するコーナーや、2~3人がちかくにいるエリアなど分かれていて他の人の存在は感じられるが集中できていい。

### ②職員の配置数や専門性は適切であるか

56件の回答



【はい：48 いいえ：1 どちらでもない：7】

- ・ 今夏からの通所開始ですが何か足りないと感じたことが無く、スタッフ職員先生の方々が皆さま「TEENSの雰囲気」をお持ちで、専門性の高い先生方ばかりなのだろうと感じ、先生方の配置人数も適切だと思います
- ・ 配置数は適当かもしれないけれど子供の特性を加味していると思われるが、本人が嫌いになる言葉かけがあるように感じられる
- ・ 子どもへの声かけが効果的。距離感がいい。

- ・ティーンズでは本人は数学を勉強するところだと決めているようですが、説明がわからない時があるようです。突っ込んだ質問をしない本人も悪いと思いますが...
- ・放課後支援、時間帯によっては利用人数に対する職員が少なく感じる時もあります。

### ③事業所の設備等はバリアフリー化の配慮が適切になされているか

56件の回答

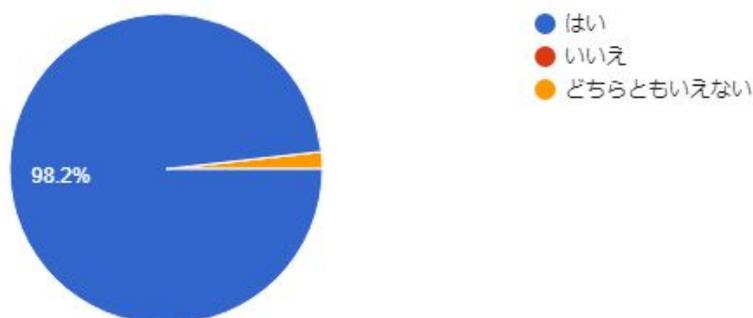


【はい：25 いいえ：0 どちらでもない:31】

- ・尖足歩行もありどこでも転びやすい娘が一度も転んでいない環境がすごいと思います
- ・分からない
- ・マンションの1テナントだが利用者にとってはバリアフリー化が必須とも思えないので
- ・十分と考える
- ・特に意識してみていなかったため、分かりません。
- ・段差がないのでよくわからなかった
- ・日曜日に裏口から入るが、狭くて入りづらいです。

### ④ニーズや課題の客観的分析がされ、個別支援計画書が作成されているか

56件の回答



【はい：55 いいえ：0 どちらでもない:1】

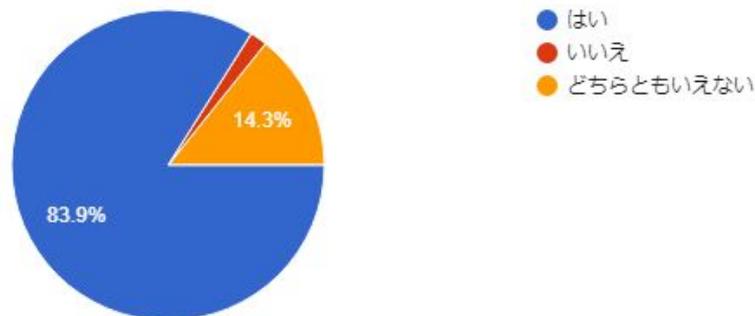
- ・非常に専門的なアセスメントによる適切な課題設定がなされています
- ・親子での日常生活では気が付かない変化も察して下さり、常にその時点での必要な支援計画がなされています
- ・面談で詳細をつめられるので作成されていると思う
- ・色々な配慮や精神面を考えてくださり助かっています
- ・丁寧に見ていただいています。

・お世話になっています。個人的には、親のニーズに対して柔軟に対応していただいていることに満足はしていますが、本人の拒否感が頑なな中、どこまで許されるのか、申し訳ない思いとともに、心配はしています。計画にたいして前向きに取り組めない息子への対応についてです。

---

## 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

56件の回答

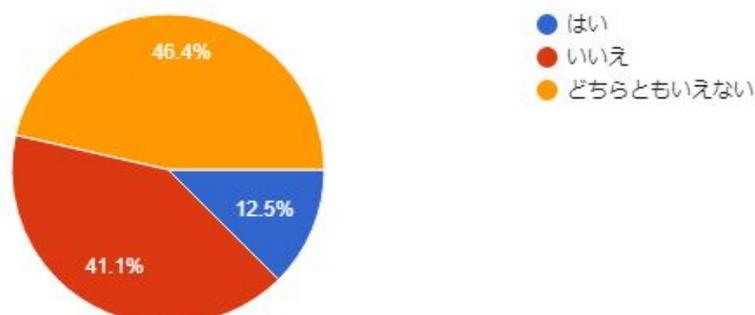


【はい：47 いいえ：1 どちらでもない：8】

- ・さらにバリエーションがあればよいと思う
  - ・気分非常にムラのある娘の様子を見極めて下さり、またその様子によって学習の進め方や速度・接し方などにおいて、細やかなご対応をいただいております
  - ・今 検討してくださっていると思う
  - ・学習支援とお仕事体験の二本立ては効果的。キッチンでスタッフとその時々の日々の課題について話をするのもよかった
  - ・プログラムや、簡単な内容、目的を事前年間スケジュール的な感じでいいので、知らせて欲しい。メールの報告と、子供からのヒアリングだけではどんな事をしたのか、どんな目的でお仕事をしたのか、分かりづらいことがある。
  - ・毎回、見学できず、子供から報告が聞けないので、よくわからない。報告メールで、内容を理解している。
  - ・利用当日の様子により、配慮していただいているので、とても安心しています。
- 

## ⑥放課後児童クラブ等との交流や障害のない子どもと活動する機会があるか

56件の回答



【はい：7 いいえ：23 どちらでもない：26】

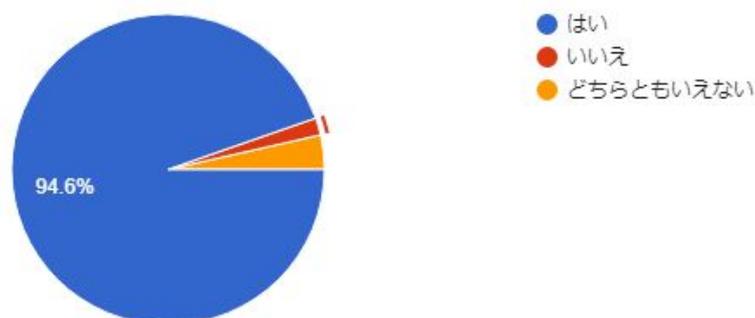
- ・TEENSでの支援内では交流の必要性を感じていません。

・支援級に在籍していますが交流級の教室へ登校し、授業によって支援級の教室と行き来しているのに、普通級のお子さんとも接していますが、学校以外の活動は放課後等デイサービスや発達障害や学習障害の為の塾へ通う為、学校以外ではきょうだいの機会が無いです

- ・分からない
- ・分からない
- ・日中支援のみのため、よくわかりません
- ・基本的に普通級に通っている子供向けの施設なので、普段の学校生活で嫌でも交流しているので必要ないと思います。
- ・高校生なので必要ないです。

## 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

56件の回答

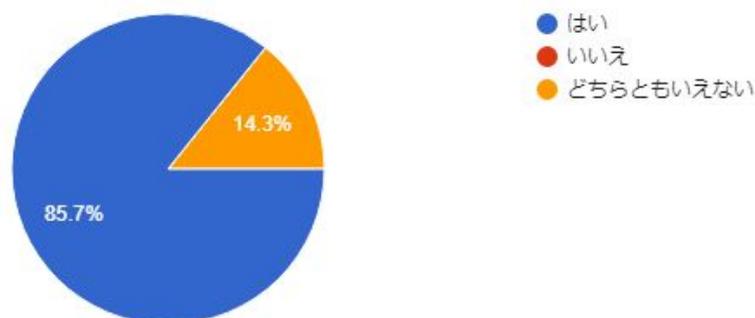


【はい：53 いいえ：1 どちらでもない：2】

- ・入所時に説明会が行われ具体的に教えてもらった
- ・説明等はメール説明で長く、わかりづらい

## ⑧日頃から子どもの状況を保護者と伝...課題について共通理解ができているか

56件の回答



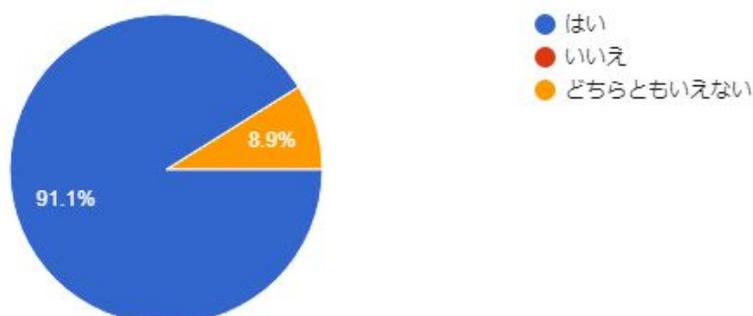
【はい：48 いいえ：0 どちらでもない：8】

- ・非常に丁寧に報告してもらえます。
- ・入室するとまず学校の宿題有無・優先順位の確認あり、退室時は当日の様子を簡潔的確にご報告あり、帰宅後は本日のセッションについて詳細なメールをいただき、共通理解出来ています
- ・良く加味されていると思う
- ・担当者が固定的なので相談しやすい。学校の担任よりも社会や就労について知識があり信頼感を持てた。
- ・毎回、丁寧にメールで学習の様子を伝えていただいています。

---

## 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

56件の回答



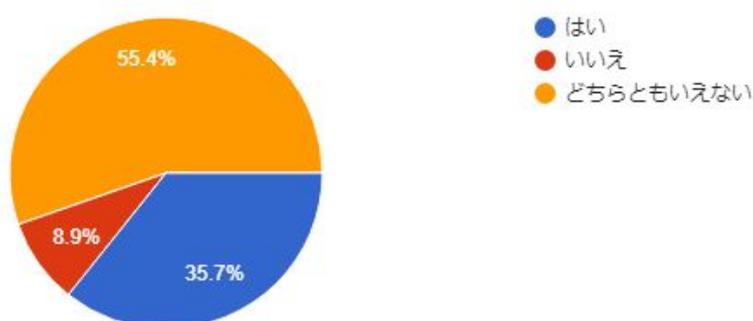
【はい：51 いいえ：0 どちらでもない:5】

- ・契約時の詳細な説明や聞き取り・6ヶ月後の利用支援計画面談、共に保護者の話を深刻すぎずくだけすぎず暖かい雰囲気の円滑なコミュニケーションの中、決められた時間内で必要な情報は引き出して下さり、また保護者には気付かなかった視点での助言等、安心と信頼を持ち、楽しささえ感じました
- ・こうしたほうが良いなどのアドバイスはない。面談時間が短くそこまで掘り下げて会話ができない。
- ・面談は年2回あるが、それ以外でスタッフさんと話す機会がほとんどない。
- ・親身に考えていただいています。面談では、いつも前向きに頑張ろうと思えるように、親も指導してもらってます。

---

## ⑩保護者会等の開催により保護者同士の連携が支援されているか

56件の回答



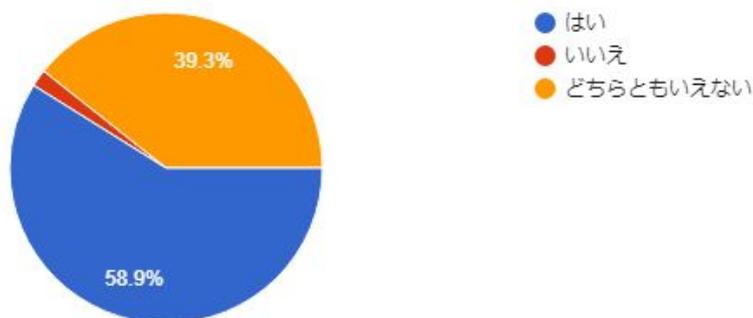
【はい：20 いいえ：5 どちらでもない:31】

- ・保護者同士が打ちとけ合うイベント、きっかけが欲しい。
- ・今夏からの利用開始の為イベント等未体験ですが、元々TEENS川崎拠点オープンの情報など母親同士の友人から教えていただいたり、母親同士の会話でもそこかしこでTEENSさんへの高い感心・高い好感度のお話が出ることも多く、保護者会等は未経験ですが私的な関係は広がっています
- ・分からない
- ・頻繁ではないが、私が参加できていないだけでやられていると思う
- ・他の保護者とのつながりはまだないです。今後あれば良いと思います。
- ・セミナーに時々参加した
- ・保護者同士の繋がりは、ほとんどありません。

- ・参加していない
  - ・保護者間のつながりは全くなかったので、同じ年代のお子さんを持つ親同士で話せる機会があれば有難かったなと思います。
  - ・保護者会や交流会が開催されるとありがたいです。
- 

### ⑪ 苦情への対応の体制整備、またその対応は迅速かつ適切にできているか

56件の回答

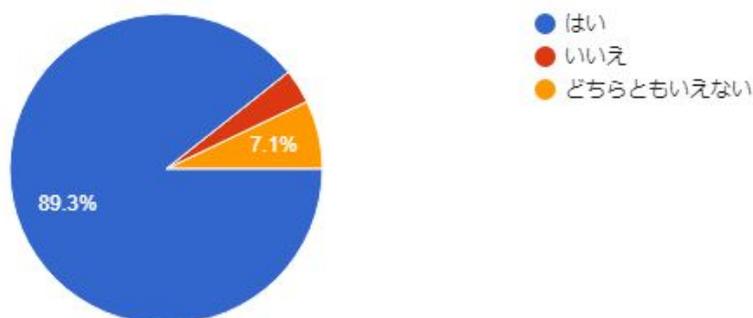


【はい：33 いいえ：1 どちらでもない:22】

- ・苦情は有りませんが、万が一そのような事になっても迅速かつ適切にご対応いただける体制であろうと理解しており、また、契約の際にも明記されており安心感あります
  - ・マニュアルは頂いているので対応してくれると思う。
  - ・対応は何に関しても早いと感じる
  - ・今まで、そういったことがないのでわかりません。
  - ・わからない。
- 

### 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

56件の回答

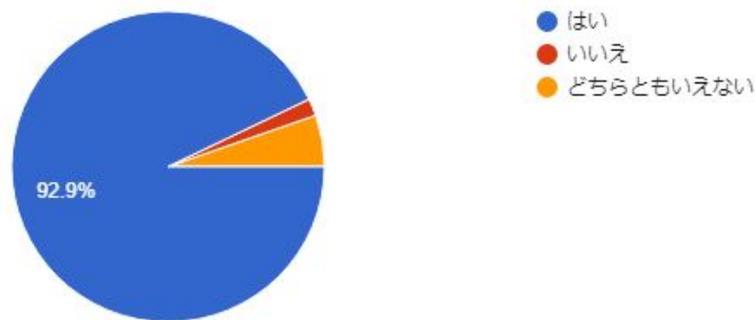


【はい：50 いいえ：2 どちらでもない:4】

- ・子どもへの接し方や声掛け・促し等、臨機応変にご配慮いただき、保護者には非常にわかりやすい情報伝達と細やかなお気づかいを感じ、ありがたいです
  - ・わが子は今、親に抵抗があるので、TEENSで話を聞いてもらえることがとても助かっています。
  - ・わからない
  - ・回答④に同じです。また相談させてください。
-

### ⑬活動概要や行事、連絡体制等の情報や自己評価の結果を発信しているか

56件の回答

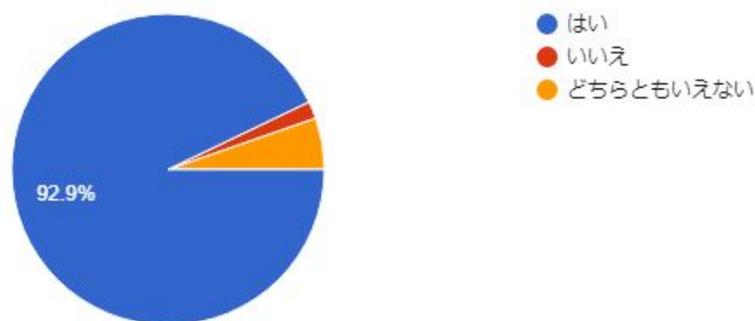


【はい：52 いいえ：1 どちらでもない:3】

- ・メールや予約キャンセル・月々の活動行事予定や都度における配信について、通信体制が整っておられると感じ非常にわかりやすく、HP全体・ブログ・twitterなど大変興味深く勉強になります
- ・あまり関心がなかったです。申し訳ありません
- ・毎回メールで詳しくいただけるので、支援内容や課題がわかり。とても安心です

### ⑭個人情報に十分注意しているか

56件の回答

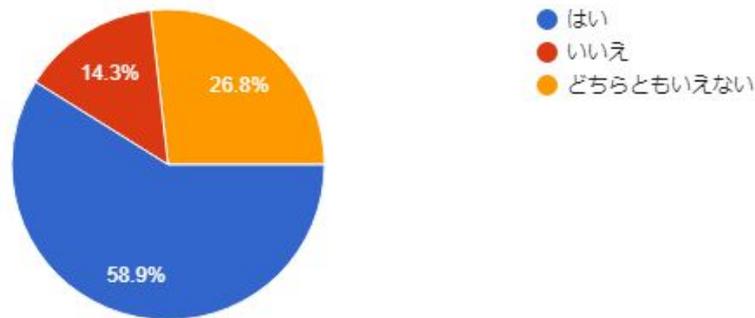


【はい：52 いいえ：1 どちらでもない:3】

- ・困ったことが無いので徹底されているのだと思います
- ・いろいろ対策をしてくださっている感があります。
- ・配慮していただいていると信頼しておりますが、そこはこちら側からは信用するしかない、という感じです。

### ⑮緊急時、防犯、感染等の対応マニュアルを策定、周知・説明されているか

56件の回答

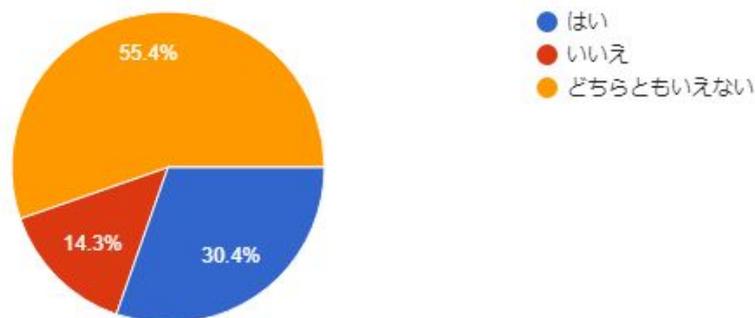


【はい：33 いいえ：8 どちらでもない:15】

- ・説明を受けたことがない。
- ・入り口壁ドア付近にも貼り出されており、丁度保護者の目にも入りやすいです
- ・最初に説明があったが、年中HPなどで閲覧できるといいと思う。もし、すでにあるなら、その場所を教えてください。
- ・特に情報は発信されてないように思います。

### ⑯非常災害発生に備え、定期的に避難等の必要な訓練が行われているか

56件の回答

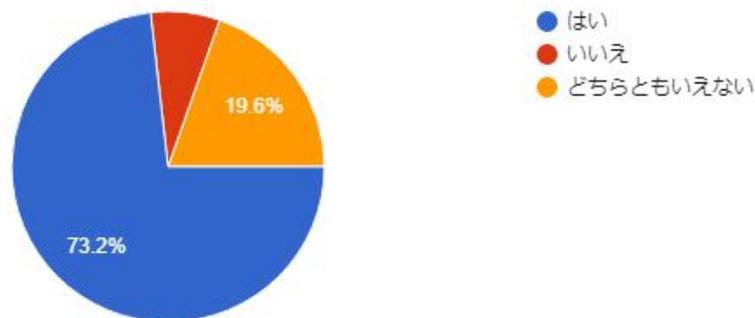


【はい：17 いいえ：8 どちらでもない:31】

- ・経験がない。
- ・未体験の為わかりません
- ・分からない
- ・毎日通うところではないので、困ったときに頼る人を決めてもらえればいいと思う
- ・そのようなことが実施されていることを知らない
- ・分かりません
- ・そういう訓練があったことは、聞いたことがない気がします。

## ⑰子どもは通所を楽しみにしているか

56件の回答



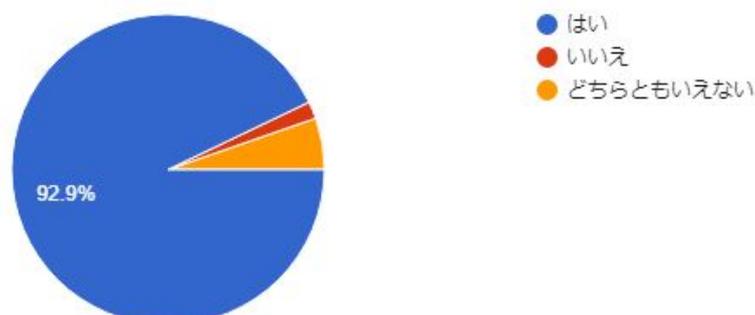
【はい：41 いいえ：4 どちらでもない：11】

・非常に楽しみにしており、小学1年生でまだ不馴れで疲れやすい学校生活の放課後も「今日はTEENSだ」「明日はTEENSだ」と、今まで何をどう工夫しようと中々興味を示さず身に付きにくかった曜日・時間の感覚形成の重要な助けにもなり、メリハリのある生活リズムの大切に貴重な時間であり、月2回のお仕事体験プレティーンズは娘本人の大好きなごっこ遊びの超進化型のプロフェッショナル感を得ているらしく、読み書き・コミュニケーション・社会性・臨機応変・優先順位・オフィシャルな言動・行動など、お仕事感に浸ることに楽しさを感じ、平日の学習支援は娘本人曰く「TEENSは特別な場所、TEENSに通っていることはすごい」との事で、転じて「TEENSに通えている私は頑張っていて特別ですごい」とまで言いながら、自己肯定感と自信を持つ助けになっており、娘にとって重要で必要な時間・場所・支援です

- ・行くべきだと思って通っている。
- ・今は、自分の意思で通っていないので早く行って勉強して受験に合格したい、教えてもらうのがわかりやすいと言っています
- ・自分で行くということにハードルがある
- ・ポイントがたかいと楽しみにしている。褒められたときなど。あとは、少し遠いので、億劫になるときがある
- ・スタッフが固定ではないので、変化を嫌いな本人には少し不安なようです。
- ・中学生が通うには時間が早すぎる

## ⑱事業所の支援に満足しているか

56件の回答



【はい：52 いいえ：1 どちらでもない：3】

- ・大変満足しています
- ・いつも大変お世話になっております。
- ・この度はまず通所出来ている現在をありがたく、そして子どもの発達・成長に必要なご支援ご指導を賜り、あ

りがとうございます。親子共々楽しく通わせていただいております。

・「教育界の東大に行けないなら、療育界の東大を目指せばいい」と、いとも簡単にさらっと言われ却って気が楽になった事があります。教育と療育の間に違いがあるのか今は不明ですが、TEENSさんに通わせていただいている現在、その「東大」に通えているという気持ちでおります。

・まだまだやり方があるとも考えますが、毎回の積み重ねが必要な案件のためこちらも通わせることができその支援と考える。うちの子には、行くこと自体が高い壁なので、将来的には、行けないときにも様子を家から親と一緒に5分くらいで報告するテレビ電話のようなもので壁を低くしてもらえるとすごくありがたい。期待しちゃいます。範囲に限られるなか、今の時点でも満足しています。

・学校への連絡をしていただけるなど、配慮をしていただき、とても満足しております。

・もう少し、入れるようになればと思いますが入気なので仕方ないです

・中学までは学校が大好きでしたが、高校ではほとんど人とのつながりを作れなかったのが、TEENSさんでいろんな方と関わったことは本当に有難かったです。

### 3.考察

- 全体を通して利用者の満足度は高く、特にプログラム等については高い評価を得ている。ご意見・要望等については真摯に受け止め、利用者の声を伺いながら改善を図ってよりよい運営を目指していきたい。
- <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>においては、思っていた以上にニーズがあるとわかった。不定期で年1回以上開催はしているが、今後の開催頻度の検討や、開催の周知を徹底していきたい。
- <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><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>においては、契約時に説明はしているものの説明が不十分とわかったため、今後はより丁寧に行っていききたい。また、避難訓練は年2回実施しているものの、実施日に来所される方々へのみのご連絡であったため、今後は連絡方法の改善、実施日の周知等していきたい。
- <⑰子どもは通所を楽しみにしているか、⑱事業所の支援に満足しているか>においては、概ね高い評価を得ているが、保護者の満足度に比べてお子さま自身の期待・満足度はやや低いことがわかった。お子さま1人1人に意欲的に通所していただけるよう、今後も個々に合わせた支援について改善・工夫をしていきたい。