

平成29年度放課後等デイサービス 保護者等向け評価アンケート 実施報告

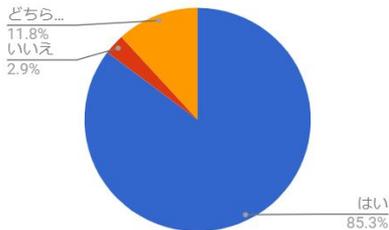
1. 実施概要

- 実施事業者 株式会社Kaizen TEENS三鷹
- 実施期間 2018年2月5日～2月20日
- 回答者 利用者保護者
- 回答数 68

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

[はい : 58 いいえ : 2 どちらともいえない : 8]

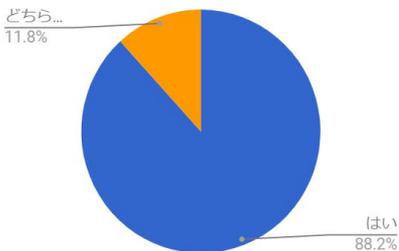


①に関するご意見

- ・学習支援の際、人数が多いときは少し狭く感じることもある。
- ・人数が多いと少し狭く感じる場合があります
- ・職員の方々の対応がとても丁寧でかつ親切です。大変満足しています。
- ・学習場所と休憩場所を分けて欲しいです。

②職員の配置数や専門性は適切であるか

[はい : 60 いいえ : 0 どちらともいえない : 8]

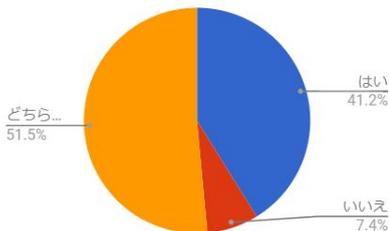


②に関するご意見

- ・スタッフの情報がない
- ・みなさん、専門性が高い指導者だと思います。学校の先生より息子の特性に理解があり素晴らしいと思います。
- ・専門性は人により差がある
- ・いつも先生方がご熱心に息子の事をご指導下さり本当に感謝しております。これからもどうぞ宜しくお願い致します。
- ・もう1名程職員の方がいた方が安心です。
- ・職員さんの人数は多くいてくれるので、よいと思います。

③事業所の設備等は、スロープや手すりの設置などバリアフリー化の配慮が適切になされているか

[はい : 28 いいえ : 5 どちらともいえない : 35]

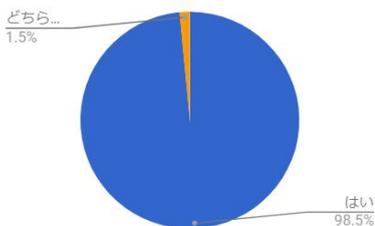


③に関するご意見

- ・すみません、ちゃんと気にして見たことがありません。
- ・特に手すりなどはありませんが、室内はフラットな作りになっているので問題ないと思われれます
- ・そのような視点で設備を見ていなかったため、把握できていないだけです。
- ・入り口が急な階段で、トイレの前も段差があるのでバリアフリーではない
- ・スロープは確認していませんが、車いすが入れる大きさのエレベーターと入り口はあります。
- ・2階に上がる階段が急
- ・気を付けて見たことがありません。申し訳ありません。
- ・気を付けてみたことがないので申し訳ありません。
- ・そういったことを必要とするのお子さんがいないのでわかりません

④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計画が作成されているか

[はい : 67 いいえ : 0 どちらともいえない : 1]

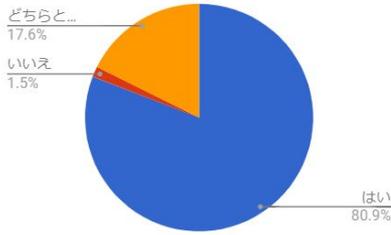


④に関するご意見

なし

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

[はい : 55 いいえ : 1 どちらともいえない : 12]

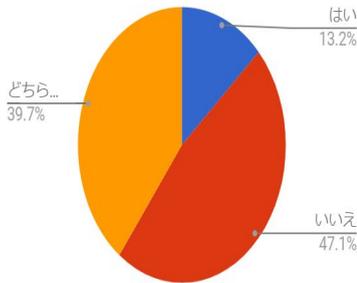


⑤に関するご意見

- ・その時の子どもの状況に合わせて対応してくださっています
- ・お仕事体験について、専門ユーザーコースを2年近く続けているが、本人にとってやや新鮮味が欠けているように見受けられる。
- ・2週ごとに違うプログラムをやっているので工夫している
- ・成長に合わせその時に必要な内容を考えていただいています
- ・不満はありませんでしたが、更なる工夫も希望します。
- ・子供が飽きないように、興味に応じて動画学習を盛り込んでくださったり、工夫頂いています。

⑥放課後児童クラブや児童館との交流や、障害のない子どもと活動する機会があるか

[はい : 9 いいえ : 32 どちらともいえない : 27]

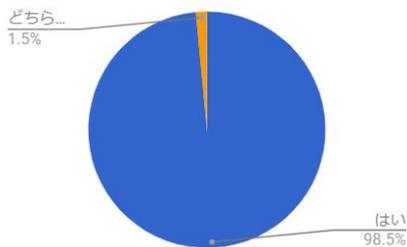


⑥に関するご意見

- ・そのような機会があることを知らないのであればいいなと思います。
- ・関西からの転居で近所に友達が居ない為、週末や長期休暇と一緒に遊べる友達ができるのが理想です。武蔵野市のふれあい農業に参加していますが同世代の子が参加していない為、近所に友達を作れていません。
- ・コミュニケーションを苦手とする子が多数なので、無理に交流を計る必要は無いと思います。本人にとっては団体に入れられる事は苦痛意外の何でも無いと言っているので無理強いしなくても良いと思います。
- ・特にその活動はしていないと思う。しかし、学校で普段交流しているので必要性が低いと思う。
- ・特に他児童との交流機会を希望しないので、良いと思います。
- ・分かりません
- ・個人的には、求めておりません。
- ・現在は平日の日中支援をお願いしているので機会はありますが、今後、週末のお仕事体験等に参加できるようになりましたら、そういうのもいいのかな、とは思っています。
- ・これまでTEENSさんで特にそういった機会はないように思います。

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

[はい : 67 いいえ : 0 どちらともいえない : 1]

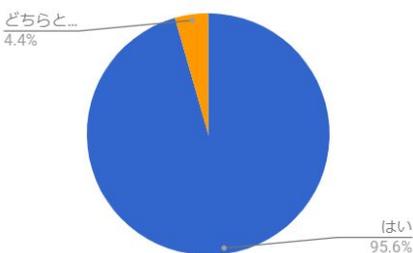


⑦に関するご意見

- ・利用後、詳細なメールが来るため説明はなされていると思う

⑧日頃から子どもの状況を保護者と伝え合い、子どもの発達の状況や課題について共通理解ができているか

[はい : 65 いいえ : 0 どちらともいえない : 3]



⑧に関するご意見

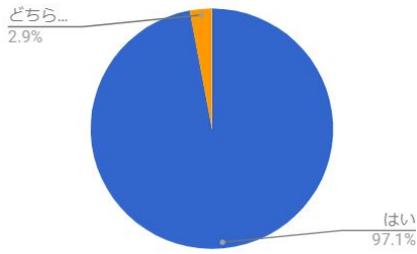
- ・毎回丁寧なメールを頂きます。
- ・不安な所は見てくださり、きちんと説明してくださるので共通理解できていると思う
- ・毎回詳細なご報告をいただき、感謝しております。
- ・毎回、質の高い報告をいただき十分共通理解できています
- ・面談等充実していました。
- ・毎回、どのご担当者になっても大変丁寧に当日の様子をメールでご連絡頂いています。子供本人はそこまで話さないことが多いので、とても助かっています。
- ・担当する方によって違うように感じます。
- ・学校の宿題やテスト対策を目的としていますが、本人は行ってもやることがないと言っていて学習意欲が無く、時間終了間際に行くことも少なくないです。

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

[はい : 66 いいえ : 0 どちらともいえない : 2]

⑨に関するご意見

- ・こちらからお願いすると、丁寧に、その都度対応していただけます。
- ・しっかりとした支援を頂いています。
- ・面談はじかんでかけてくださっている
- ・経験豊かな方々に助けてもらっています
- ・面談の回数がもう少し増えるといいと思います。
- ・面談では保護者が見えない第三者目線でのアドバイスを頂いて、ありがたかったです。
- ・面談は行われていると思います。助言等の支援はあまり具体的なものはないかと思ひます。
- ・面談は時間をかけて丁寧に行っていただいています。

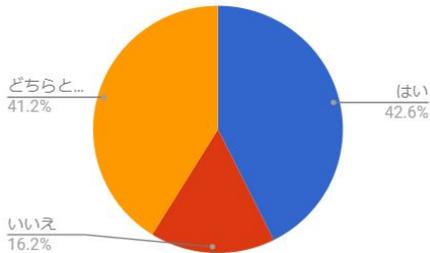


⑩父母の会の活動の支援や、保護者会等の開催等により保護者同士の連携が支援されているか

[はい : 29 いいえ : 11 どちらともいえない : 28]

⑩に関するご意見

- ・都合が合わず、参加できませんでした。次回は参加しようと思ひます。
- ・SNS、登録したが一度も書きこむ機会がない。というか、書き込みのためにためらいを感じる。
- ・保護者同士の連携は支援されていないと思ひ
- ・父母の会などがあるのでしたら、また、先輩保護者の方の話を聞く会などあれば参加してみたいです。
- ・保護者会に参加したことがありませんので、評価できません。
- ・保護者会に参加したことはありますが、どうしても知り合い同士で話すことが多く、他の学校の保護者の方とお話することが少ないように感じました。
- ・茶話会みたいに気楽に参加できる会があるといいと思ひます
- ・特に求めてはおりません。
- ・保護者は一人で悩みを抱えているので、悩みを共有できる場、気楽に保護者が集まる会があるといいと思ひます。
- ・通所を開始してまだ半年足らずなので、年間の予定の中にそのような取り組みがあるのかもしれませんが、今のところ存じません。同じような立場の方との交流が出来るのであれば紹介していただくと有難いです。

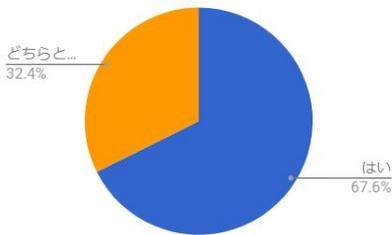


⑪子どもや保護者からの苦情について、対応の体制を整備するとともに、子どもや保護者に周知・説明し、苦情があった場合に迅速かつ適切に対応して

[はい : 46 いいえ : 0 どちらともいえない : 22]

⑪に関するご意見

- ・苦情を出したことがないから分からない。
- ・特に苦情はないです。
- ・苦情は伝えたことがないため対応はわからない
- ・苦情があったかどうか把握しておりません。
- ・苦情は今のところありません
- ・ご契約のときに説明頂いたと思ひます。

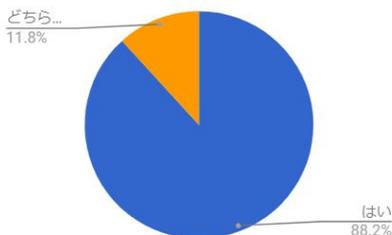


⑫子どもや保護者との意思の疎通や情報伝達のための配慮がなされているか

[はい : 60 いいえ : 0 どちらともいえない : 8]

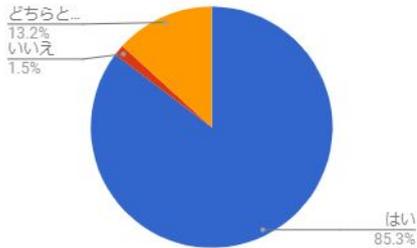
⑫に関するご意見

- ・子どもの話だけでは理解しにくいことも、メール連絡を通して意思の疎通がとれています。
- ・普段は支援中ということもありスタッフの方々がお忙しそうにしているため、お声をかけづらいときがあります。
- ・忙しそうにしていると声をかけづらいときがあります
- ・しっかりして安心しています
- ・ご相談しやすい、お願いしやすい雰囲気は感じています。



⑬定期的に会報やホームページ等で、活動概要や行事予定、連絡体制等の情報や業務に関する自己評価の結果を子どもや保護者に対して発信しているか

[はい : 58 いいえ : 1 どちらともいえない : 9]

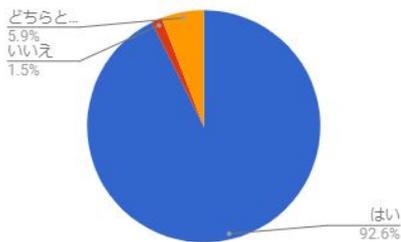


⑬に関するご意見

- ・たぶんされていると思いますが、ホームページ等あまり確認していません。すみません。予定はメールで頂いていて、助かります。
- ・子どもに対する発信という点では届いていないとおもう。
- ・メールが来る
- ・何かイベントがあれば、メールですすぐにご連絡頂いていると思います。

⑭個人情報に十分注意しているか

[はい : 63 いいえ : 1 どちらともいえない : 4]

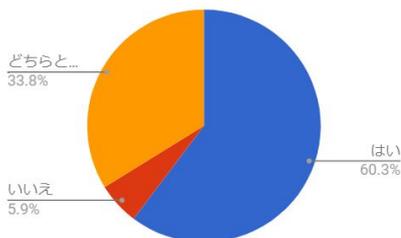


⑭に関するご意見

- ・本件に関しては、この1年というスパンで考えると、厳しい評価にならざるを得ません。

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

[はい : 41 いいえ : 4 どちらともいえない : 23]

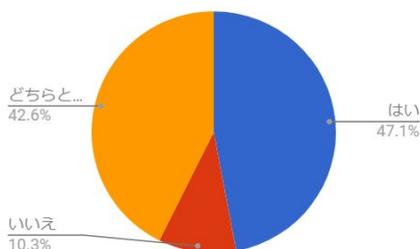


⑮に関するご意見

- ・あるのかもしれませんがすみません、記憶がありません。
- ・災害時の避難所以外のマニュアルはうかがっておりません。
- ・申し訳ありません。こちらが忘れてしまっていると思うのですが、万一の際の避難場所はどこになっていましたでしょうか？後日お教え頂けると幸いです。

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

[はい : 32 いいえ : 7 どちらともいえない : 29]



⑯に関するご意見

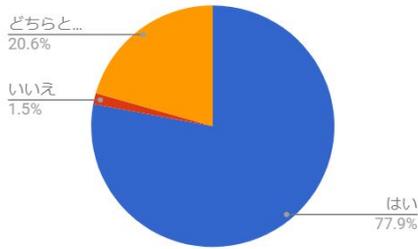
- ・わかりません。
- ・訓練を行ったという実績の情報発信がなかったため、なんとも言えません。
- ・特にやっていない感じがする
- ・よくわかりません
- ・私が知らないだけかもしれないです。
- ・避難訓練実施の前には、子供がそれに対応できそうか事前にご連絡を頂きました。

⑩子どもは通所を楽しみにしているか

[はい : 53 いいえ : 1 どちらともいえない : 14]

⑩に関するご意見

- ・楽しみというよりは、行かなければならない（行く必要がある）と思って通っている。
- ・楽しく通わせて頂いています。
- ・特に自分と相性の良い先生が担当の時はルンルンで帰ってきます。
- ・友達と遊びたいと言うが、行くと楽しんでいることが多い 少しずつ慣れてはきている
- ・teensが大好き過ぎる息子なので、teensでのイベントがもっとあれば良いのになあよく申しております。
- ・習い事の一環で、特に楽しみではないけれども、行く場所のような感じだと思います。
- ・支援の内容より無事に電車の遅延等なく行けるか不安が先にたつので 自己肯定感、カイエンあってこそです。
- ・小学生が多く、高校生にとっては通所に抵抗があるようです。
- ・中高生と小学生の時間を分けたり、中高生専用の事業所などがあると通いやすいと思います。
- ・大変楽しみにしています。有難いと思っています。
- ・本人の特性から緊張はあると思いますが、総じて雰囲気や勉強の進め方等の環境は本人にとっても合っていると感じています。なかなかそのような場所にこれまで巡り合うことができなかったのも、とても感謝しています。

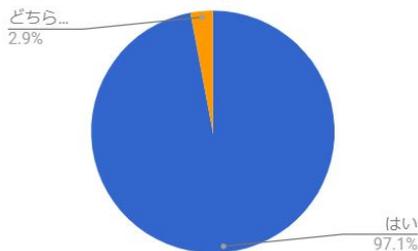


⑪事業所の支援に満足しているか

[はい : 66 いいえ : 0 どちらともいえない : 2]

⑪に関するご意見

- ・いつも、ありがとうございます。今後ともよろしくお願いします。
- ・早帰りの時は早めに受け入れて頂きたいです。
- ・大満足です
- ・大変満足しております。TEENS さんでの30分勉強して、10分休憩のリズムは、本人にとって心地よく、休みの日は、そのリズムで計画を立て、勉強するようになりました。ありがとうございます。
- ・大変満足しております。TEENS さんでの、30分勉強して、10分休憩というリズムは、本人にとっても大変良いリズムです。休日は、このリズムで、勉強に取り組むようになりました。今後ともよろしくお願いします。
- ・丁寧な支援に大変満足しております
- ・引き続き、どうぞ宜しくお願い致します。
- ・小3までのお仕事体験が、なかなか参加できないのが残念ですが、今のところはしかたないかなと思います。また、今はまだ一部の教室でしか行われていない支援（学習支援、お仕事体験以外）が、もっと複数の教室でできるようになるといいなと思いました。（通所の便利さの関係等で。）
- ・1年間程、学習支援の目的よりも本人の話を聴くことが主となっているので、支援内容と活用方法のギャップをどうするかが課題と思っています。



3. 考察

- 全体を通して、利用者の満足度は高く、事業所の運営に対して高い評価や理解を得ている。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。
- 「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」と、「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」の2点に関しては、「いいえ」もしくは「どちらともいえない」が過半数を超える結果となった。実際にはマニュアルを常置し、入所の際個別に説明をする、定期的な訓練を実施するなどの取り組みをしているが、避難場所が分からないとのコメントを寄せた保護者もあり、周知が徹底されていないものと考えられる。訓練の実施はもちろんのこと、対応時のマニュアルや避難場所等についても掲示の仕方を工夫し、かつ定期的な周知が必要だと思われる。
- 「6放課後児童クラブや児童館との交流や、障害のない子どもと活動する機会があるか」については、75%近くが「いいえ」もしくは「どちらともいえない」と回答しているものの、「特に必要としない」というコメントが大半を占めた。日常的に学校や放課後の活動等で様々なお子さんとの関わりをもつ中で課題を感じている利用者が多いこともあり、要望として低いと考えている。
- 「3事業所の設備等は、スロープや手すりの設置などバリアフリー化の配慮が適切になされているか」についても、約6割が「いいえ」もしくは「どちらともいえない」と回答しているが、「気にしていない」という趣旨のコメントが多く、利用者の特性上スロープや手すりといった配慮は必要とされていないと考えている。
- 「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」については、約6割が「いいえ」もしくは「どちらともいえない」と回答している。SNSなどの設置や保護者会の開催などを行っているものの「保護者同士の連携は支援されていない」「SNS、登録したが書き込みにためらいを感じる」とのコメントや「悩みを共有できる場、気楽に保護者が集まる会があるといい」とのご意見が多く、保護者のニーズに対して提供の仕方や頻度などを今一度見直す必要があると思われる。
- その他、特に気を付けたいコメント
 - 「(個人情報の扱いについて) この1年というスパンで考えると、厳しい評価にならざるを得ません」
 - 情報を守るという点について、スタッフ一人一人が正しい意識を持てるよう、定期的な研修等で啓蒙していく。
 - 「お仕事体験について、専門ユーザーコースを2年近く続けているが、本人にとってやや新鮮味が欠けているように見受けられる」
 - プログラムを含む活動への工夫については、利用者の課題やニーズをキャッチしながら常に現状にあった見直しが必要である。

結果については3月7~8日に事業所内会議にて共有、討議を行った。保護者へのフィードバックは3月8日の定期連絡で実施、かつ事業所内に掲示を行う。