

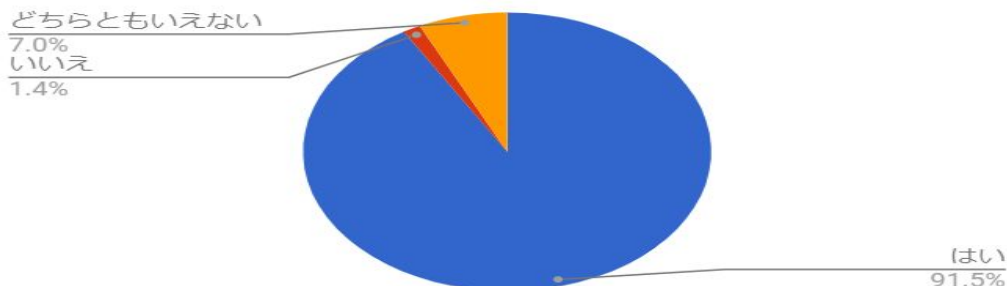
# 平成29年度放課後等デイサービス 保護者等向け評価アンケート 実施報告

## 1. 実施概要

- 実施事業者 株式会社Kaizen TEENS御茶ノ水
- 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 71

## 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

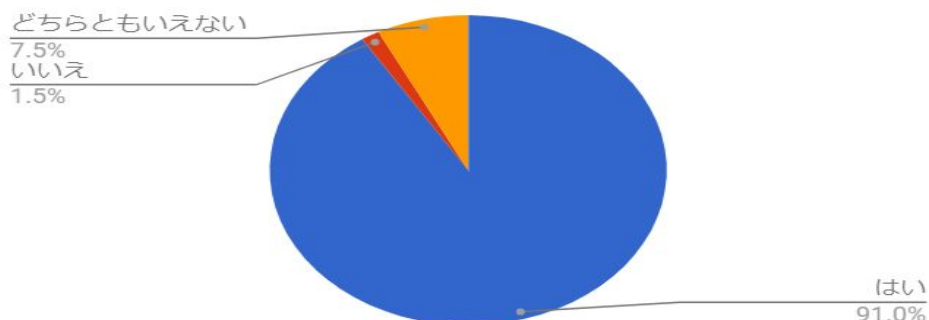


[ はい : 65 いいえ : 1 どちらともいえない : 5 ]

#### ①に関するご意見

- ・十分とは言い難い
- ・仕切りや区切りが有ればと思います

### ②職員の配置数や専門性は適切であるか

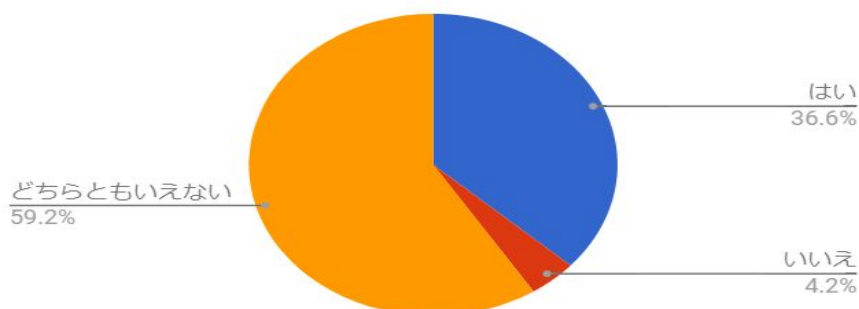


[ はい : 61 いいえ : 1 どちらともいえない : 9 ]

#### ②に関するご意見

- ・スタッフの紹介、経験値などを知らせてほしい
- ・担当者が固定されていない
- ・親は状況を見ていないため把握しておらず、子どももわかりません。
- ・来年度より、希望者が多いとも理由で、日数を減られる事となったので。
- ・専門の経験者の先生が少ないかも

### 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

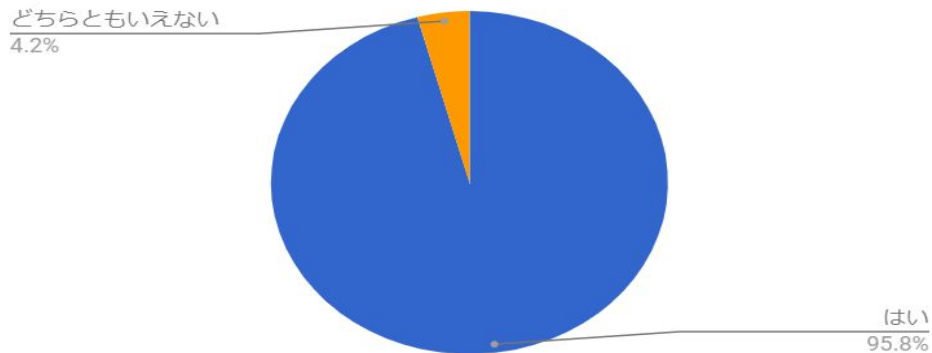


[ はい : 26 いいえ : 3 どちらともいえない : 42 ]

③に関するご意見

- ・わかりません。
- ・現状でそのような配慮が必要な子どもがいないのなら、問題ないと思います。
- ・不便を感じたことはありません
- ・見たこと無い様に思います。

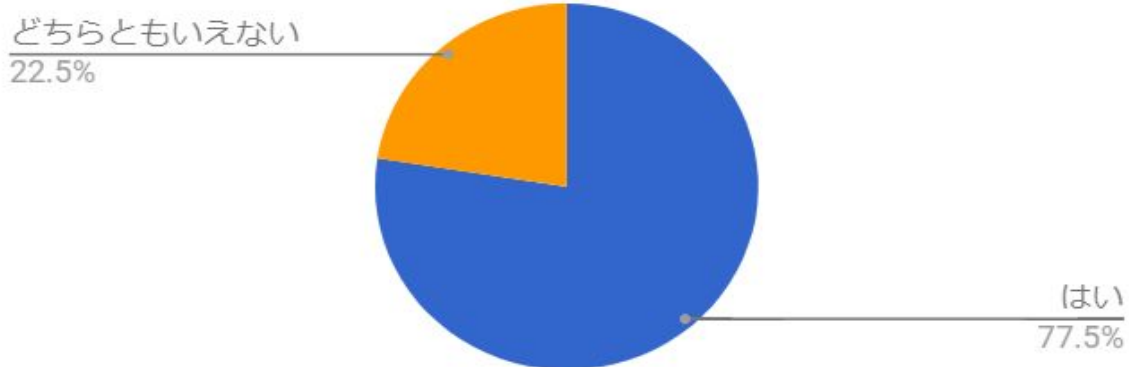
④子どもと保護者のニーズや課題が客観的に分析された上で、放課後等デイサービス計画が作成されているか



[ はい : 68 いいえ : 0 どちらともいえない : 3 ]

④に関するご意見 : 無し

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

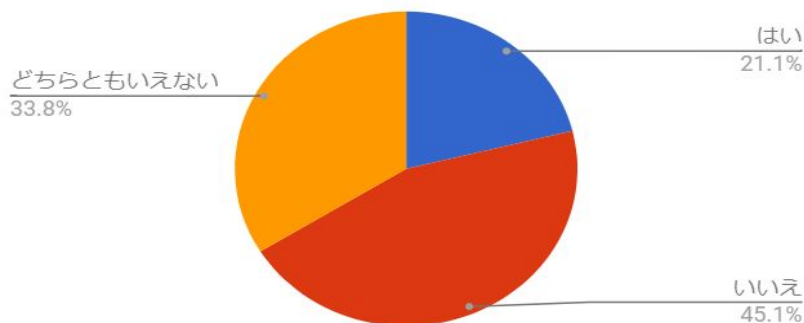


[ はい : 55 いいえ : 0 どちらともいえない : 16 ]

⑤に関するご意見

- ・お仕事体験の曜日時間に選択肢が増えるとありがたいです。
- ・子供が興味を持って取り組めそうなプログラムを行っていただいていると思います
- ・高校生には他の生徒さんといっしょのお仕事体験プログラムは幼稚に感じられ、本人もとりたがらない。
- ・十分に配慮してはいただいているが、子どもの成長が緩やかで、それに合わせていただくあまり、はっぱをかけられて頑張るような気持ちの向かい方はなかったように思う。

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



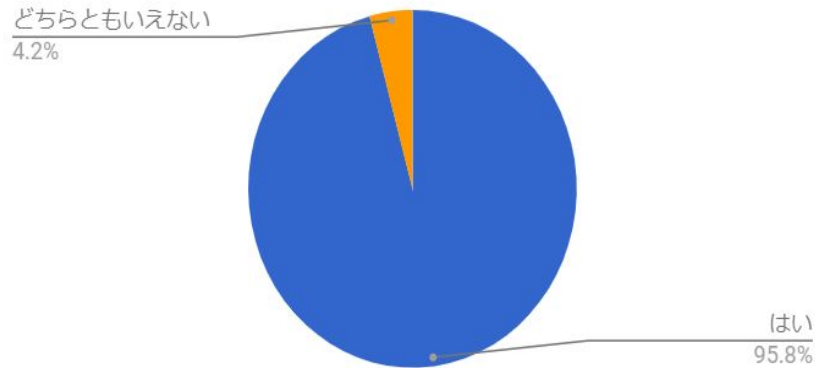
[ はい : 15 いいえ : 32 どちらともいえない : 24 ]

⑥に関するご意見

- ・必要ないと思います。

- ・わからない
- ・学校では交流がありますが、プレティーンズでは関係ないと思っています。
- ・希望していません
- ・TEENS学習支援では健常者との交流を主として考えていない為、問題ないと思っています。
- ・我が子は他者と関わりが難しい子なので、事業所へ求めていない為、わからない。
- ・特に不要です
- ・現状に満足しております

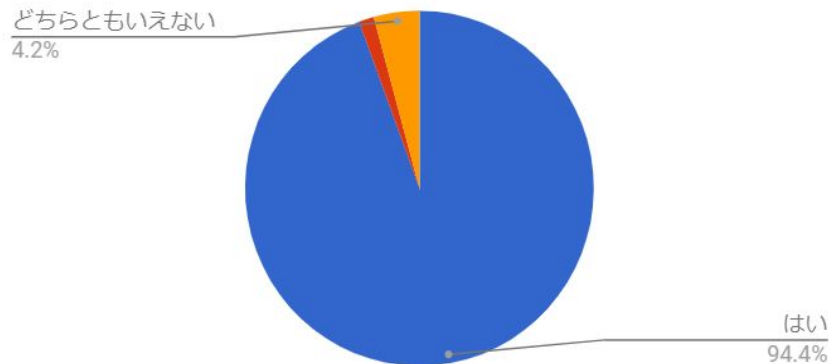
⑦支援の内容、利用者負担等について丁寧な説明がなされたか



[ はい : 68 いいえ : 0 どちらともいえない : 3 ]

⑦に関するご意見 : 無し

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

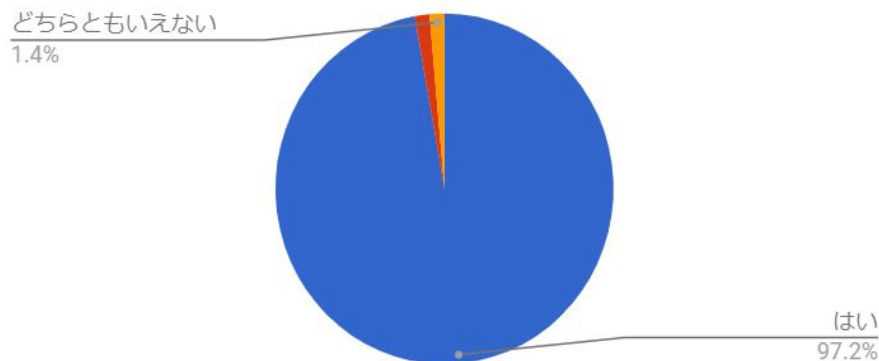


[ はい : 67 いいえ : 1 どちらともいえない : 3 ]

⑧に関するご意見

- ・連絡ノートがあるわけでもないのに、常に共有しているという風には思っていません。
- ・セッションの様子を細かく迅速にご報告いただき、その様子が良く把握できて助かっている。迎えに行った際も相談や報告させていただくこともあり、親身に関わってください感謝している。

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



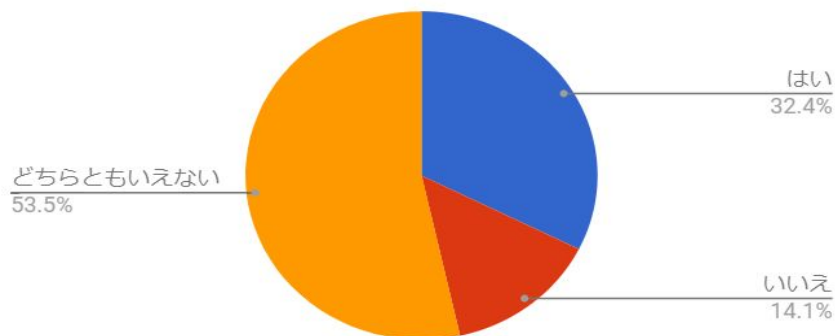
[ はい : 69 いいえ : 1 どちらともいえない : 1 ]

⑨に関するご意見

- ・半年に1回程ですが、出来れば子供が活動して待機している間に面談を設けて欲しいです。別の日に一人で行くのは大変なので。

・日中利用にあたり、たくさんの助言やサポートをいただき、助かっている。

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

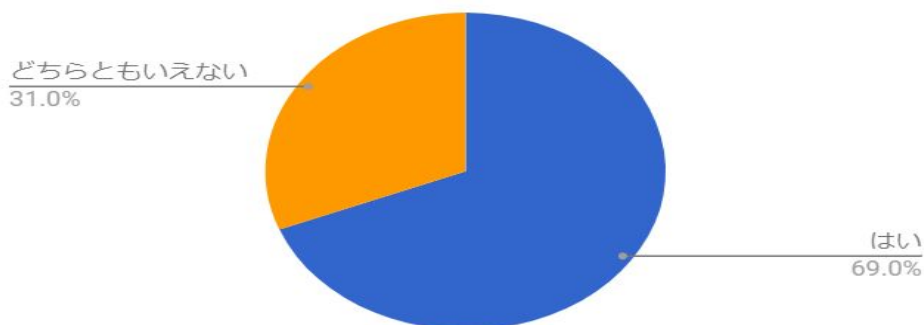


[ はい : 23 いいえ : 10 どちらともいえない : 38 ]

⑩に関するご意見

- ・ 関係の必要性は分からない
- ・ あるみたいですが参加したことないです。
- ・ 私（保護者）自身が活動にほとんど参加していないため、わかりません。
- ・ 希望しておりません
- ・ 特例子会社見学ツアーはあるが人数制限があり参加出来ないのが、不公平感がある
- ・ 保護者同士の連絡を会場で行わないだと制限される。イベント後に喫茶店等に移動する必要がある。ゆっくりカイエンにて話したい。
- ・ まだその活動に関わる機会はないが、いつか時間が出来たら参加してみたい。
- ・ 私自身が保護者会に登録していないため 私は連携は取れていない

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

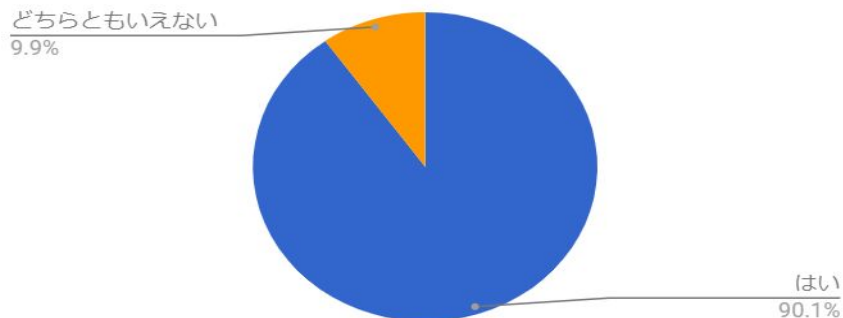


[ はい : 49 いいえ : 0 どちらともいえない : 22 ]

⑪に関するご意見

- ・ 苦情をした事はありません。
- ・ わからない
- ・ 現状、該当するような事はありませんのでわかりません。
- ・ 苦情等の経験がありません
- ・ 分からないため回答が選べませんでした。

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

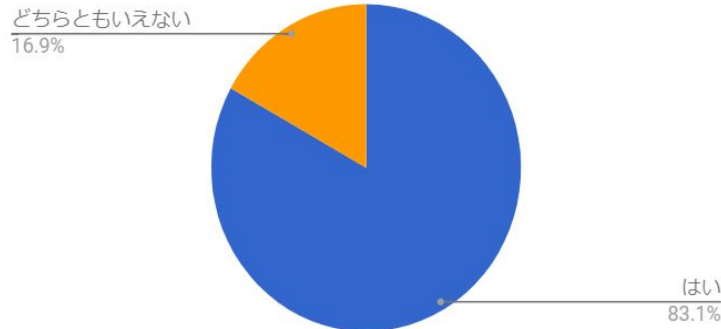


[ はい : 64 いいえ : 0 どちらともいえない : 7 ]

⑫に関するご意見

- ・見学の機会を増やしてほしい
- ・毎回、セッション報告メールを頂きますが、テンプレ的な感じも否めず。返事をして良いのか迷います。いつも～の時評価しています。とあるけれどどのような言い回しで評価（褒めた）したのか等、具体的に聞きたいと思うのとそのときの子供の表情はどうだったのか？なども知りたいと思いました。前回できなかったけれど、今回はこういう事を工夫していてよくなった、みたいな事も聞きたいなと思いました。
- ・オンライン上のやり取りがやや多い
- ・話しやすい雰囲気、いつも受け止めてくださっている安心感がある。

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

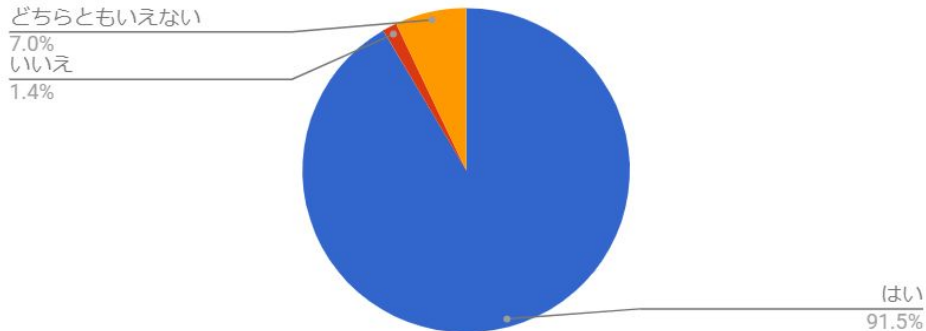


[ はい : 59 いいえ : 0 どちらともいえない : 12 ]

⑬に関するご意見

- ・メール送受信があまり適切ではない。
- ・十分な情報量で定期的にご報告や活動状況をメールで配信いただいている。

⑭個人情報に十分注意しているか

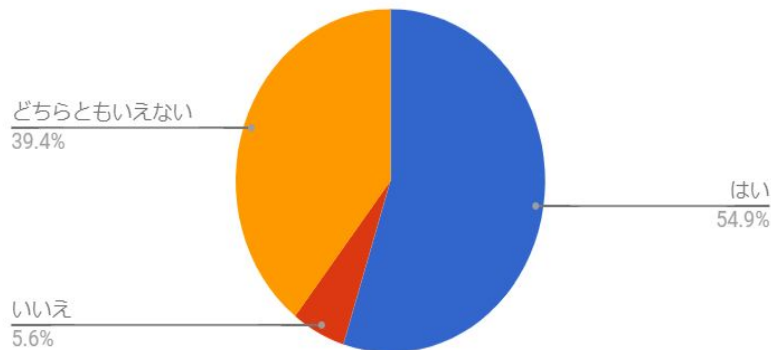


[ はい : 65 いいえ : 1 どちらともいえない : 5 ]

⑭に関するご意見

- ・メールを他者に送られた事があった
- ・問題を感じたことはありません

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



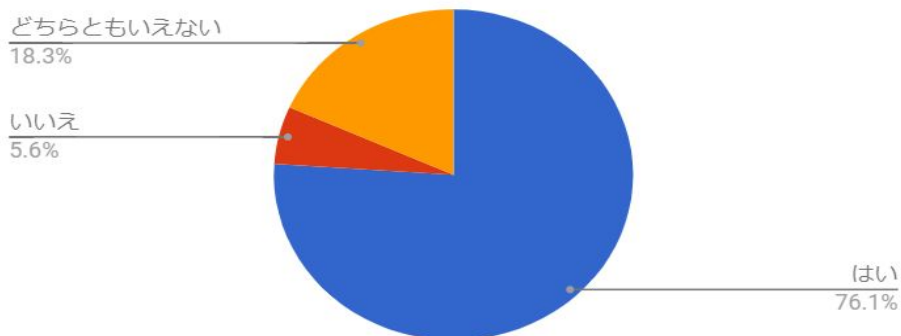
[ はい : 39 いいえ : 4 どちらともいえない : 28 ]

⑮に関するご意見

- ・わからない

- ・通所開始時にご説明いただいたように思います
- ・しばらくお休みしているので、わかりません。

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

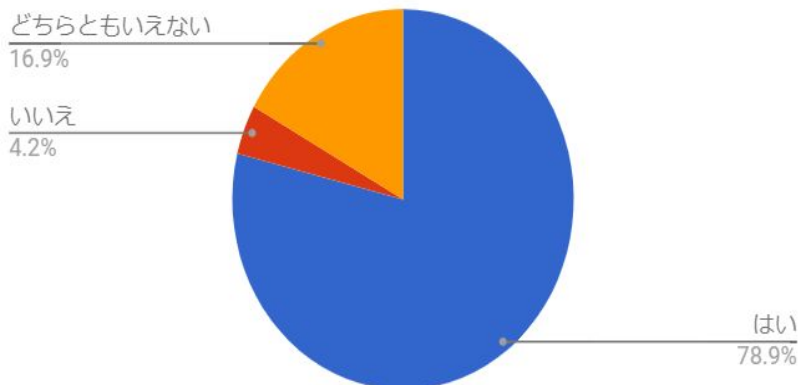


[ はい : 54 いいえ : 4 どちらともいえない : 13 ]

⑯に関するご意見

- ・本人が避難訓練に参加したことはないと思います
- ・避難訓練はできたら、やったほしいです

⑰子どもは通所を楽しみにしているか

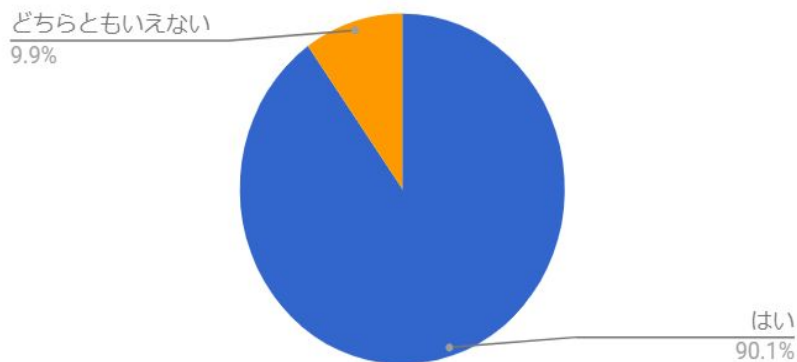


[ はい : 56 いいえ : 3 どちらともいえない : 12 ]

⑰に関するご意見

- ・最近とても楽しみにしているようです。
- ・稀に億劫な日もあるようです
- ・お仕事体験、学習支援共に毎回楽しく通わせていただいています。
- ・本人曰く、楽しくもないけど、通うのは嫌ではないとの事です。
- ・TEENSを卒業したくない。まだ、通いたいといっています。

⑱事業所の支援に満足しているか



[ はい : 64 いいえ : 0 どちらともいえない : 7 ]

⑱に関するご意見

- ・やはりもう少し家から近い(埼玉より)に事業所が開所してもらえたらありがたいと思う。
- ・段取り力をつけるためにもとても良いと思っています。
- ・来年度からの利用日数削減は、とても残念。
- ・回答が遅くなり失礼いたしました。

### 3. 考察

- 全体を通して、利用者の満足度は概ね高い。⑰「子どもは通所を楽しみにしているか」で80%、⑱「事業所の支援に満足しているか」で90%の方が「はい」と回答いただいているのを見ると、事業所の運営に対して高い評価が得られていると言える。
- 一方満足度が低い項目に関しては真摯にご意見を受け止め、利用者の声を伺いながら改善をはかる必要があると考える。特に、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」では70%、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」では45%の方が、「どちらともいえない」もしくは「いいえ」と回答している。そのため、各種マニュアルの周知、及び保護者会の開催頻度や告知方法について議論を重ねたい。
- また、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」では60%、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80%の方が「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」という意見が多かった。