

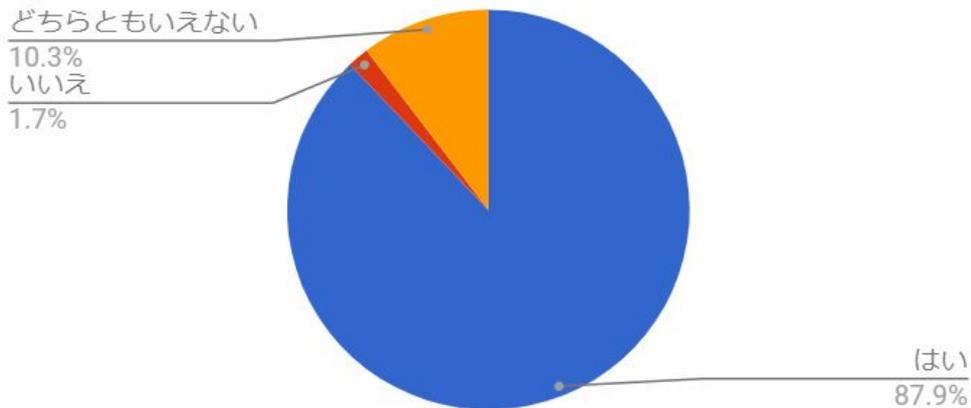
平成29年度放課後等デイサービス 保護者等向け評価アンケート 実施報告

1. 実施概要

- 実施事業者 株式会社Kaizen TEENS吉祥寺
- 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 58

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

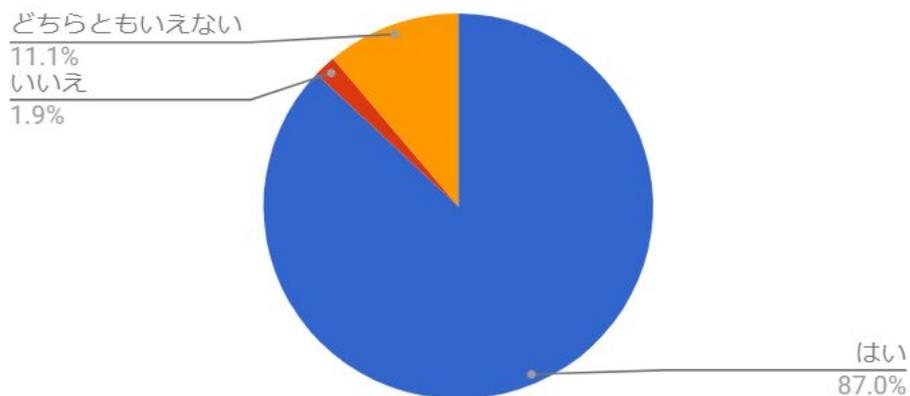


[はい : 51 いいえ : 1 どちらともいえない : 6]

①に関するご意見

- ・高校生が10人くらい入ると活動するには吉祥寺は狭いかもしれません。
- ・入口付近が少し狭い気もしますが、そのような場所でも他の人の事を考えながら行動することを覚えるきっかけになると思っています。
- ・スペース的には十分だと思うのですが子どもの状態に合わせてパーテーション等で他者や物が目に入らずに学習出来るスペースもあると良いかと思います。
- ・活動している所をあまり見ていないので
- ・欲を言えば、もう少し広いほうがベストな気がします。
- ・自立支援の意味での学習支援には感謝しています。出来れば発達障害向け学習塾の様な機能が欲しいです。
- ・他の事業所の様子がよくわからないので意見できないと子供は申しております
- ・学習支援で、低学年のお子様の声が気になる時があり、イヤーマフを付けても声が聞こえると言うので。少し調べてみたらイヤーマフでも殆ど外部の音がシャットダウンされる高性能なものもあるので、導入していただけることを希望します。

②職員の配置数や専門性は適切であるか

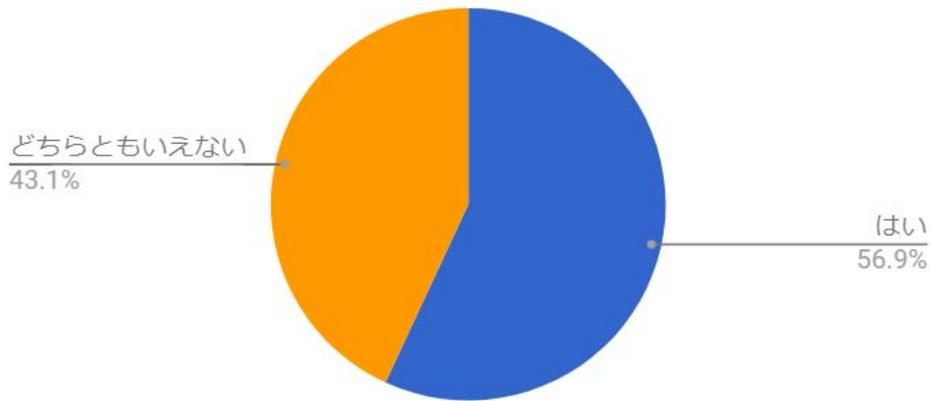


[はい : 47 いいえ : 1 どちらともいえない : 6]

②に関するご意見

- ・セッション中は見ていないので実際のところは分かりませんが、子供の話を聞く限り問題ないと感じております。
- ・個別ではないから仕方がないのですが、本人がわからない問題を教えるのに困っているように感じました。
- ・上に同じ、専門性があるかどうかは私も知りたいです
- ・子供からの様子を聞いていて、そのように感じたため
- ・子供だけ通っているため、適切な評価が難しい。

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

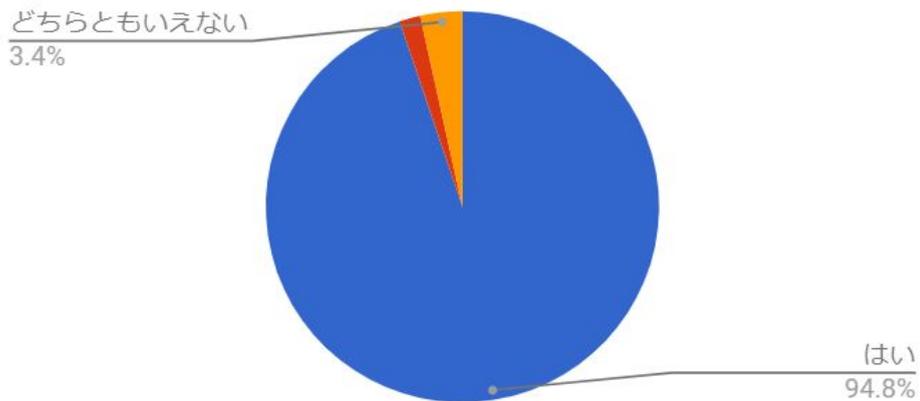


[はい : 33 いいえ : 0 どちらともいえない : 25]

③に関するご意見

- ・車椅子だと吉祥寺は入りにくいかもしれません。
- ・すいません。見学の際、そこまで確認できていませんでした。
- ・事業所自体がフラットに見えるので
- ・事業所自体がフラットな感じがするので
- ・問題があれば対応していると思う。
- ・スロープや手すりをみかけた覚えがないため、書けません。
- ・子供が困ったことがないですし設備に注視したことが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

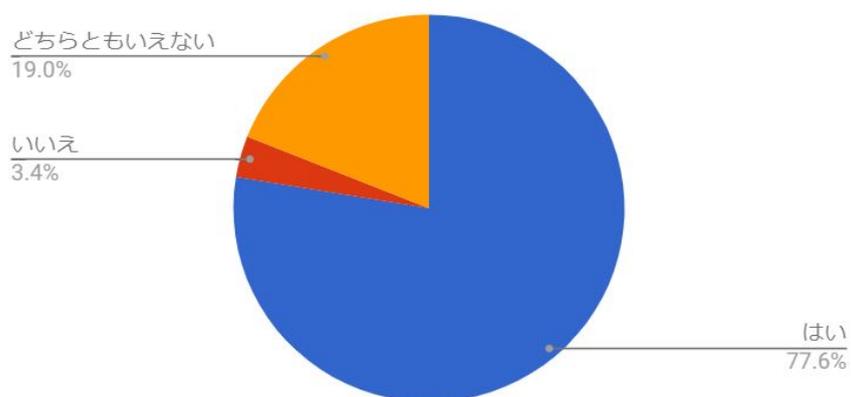


[はい : 55 いいえ : 1 どちらともいえない : 2]

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

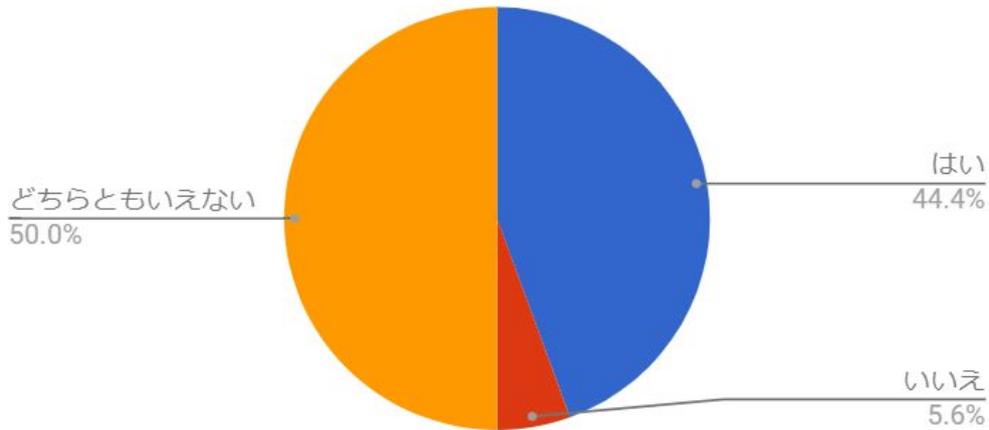


[はい : 45 いいえ : 2 どちらともいえない : 11]

⑤に関するご意見

- ・ 毎回、帰ってきてTEENSでの様子を楽しそうに話をしています。
- ・ お仕事プログラムは、いいと思います。が、勉強の方はその子のレベルにあったものを親がドリルを提供するので、先生がその日にいきなり教えるのが難しそうな感じの時がありました。
- ・ 使う問題集について、保護者と意見交換できるといい。適した問題集について案内がなされるといいです
- ・ 意見がかけられるほど、内容を熟知していない
- ・ 独自のその子にあったプリントがあるといいなと思います。

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

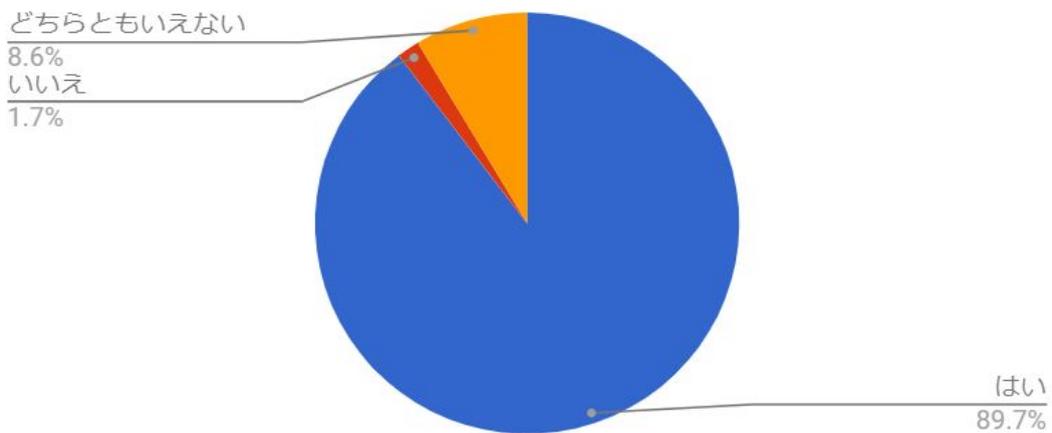


[はい : 16 いいえ : 2 どちらともいえない : 18]

⑥に関するご意見

- ・ 児童クラブや児童館との交流の必要はないと思います。
- ・ よく分かりません。
- ・ 目的が違うのでこの状態で良いと思います。
- ・ 目的が違うのでこのままでいいと思います。
- ・ 無くていいです。
- ・ 求めてもいないので必要ないです。
- ・ ⑥の内容は希望して利用していません。
- ・ そういう機会はないし、放課後デイに来ているときはそういう機会を期待していない。
- ・ 質問の意図がわからないので、答えられない
- ・ そのような機会があるのかもわかりません。

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

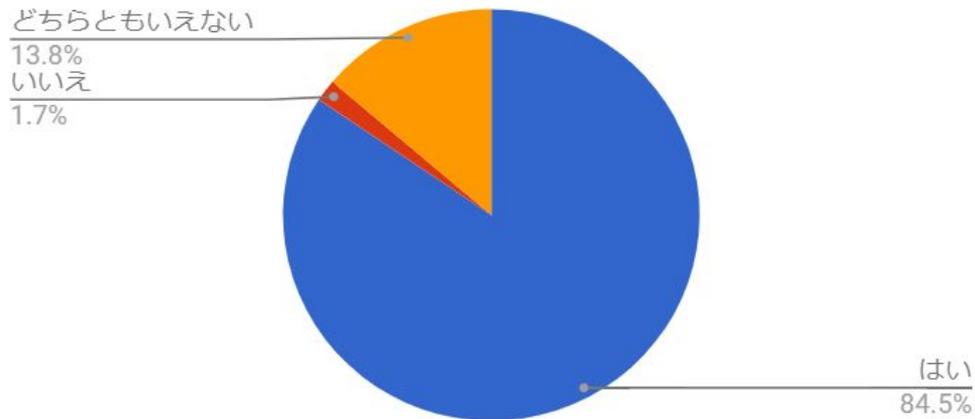


[はい : 52 いいえ : 1 どちらともいえない : 5]

⑦に関するご意見

- ・ 特になし
- ・ メールや面談時にわかりやすく、子供の様子を教えていただけなので行動が手に取るようにわかります

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

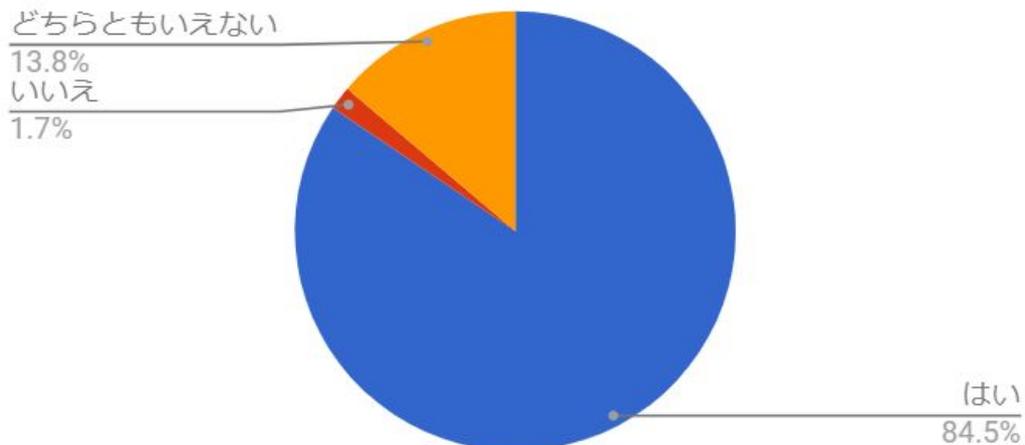


[はい : 49 いいえ : 1 どちらともいえない : 8]

⑧に関するご意見

- ・ 毎回メールにてその日の様子を連絡いただけるので安心しています。
- ・ 毎日のセッション報告は大変有り難いです。
- ・ 放課後デイからそのような配慮はあり、こちらとも面談などあり安心です。現在週1回の利用の中では把握しきれない部分があるかもしれないがもう少し通う期間が経てばまた少し違ってくると思う。なかなか子供から直接情報や様子を得ることが難しいので（そのような子の集まりだから）普通よりは時間もかかると思う。
- ・ 保護者とは連絡が取れているが、スタッフ内で情報の共有がされていないように思います
- ・ 特になし
- ・ 毎回の報告で、本人の取り組みや先生方の対応の様子がよくわかります。
- ・ セッションの報告メールが早く、適度な量である。気になった事はその都度メールを返信するようにし、子供の状況を共有するようにしている。
- ・ 毎回丁寧なフィードバックがあるので、親がいないところで子どもがどんな様子なのかがよくわかります。集中がなかなか続かず困っていましたが、面談の際に方法をご提案いただき早速取り入れてみたりしています。

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

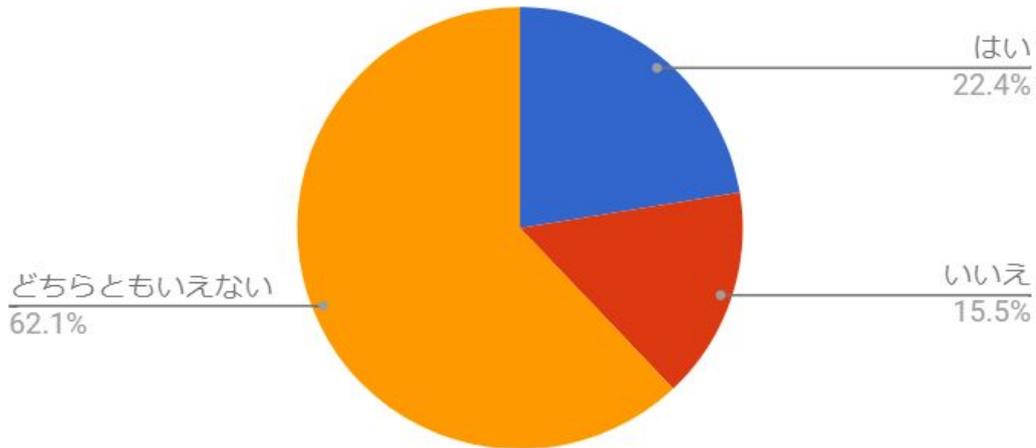


[はい : 49 いいえ : 1 どちらともいえない : 8]

⑨に関するご意見

- ・ 面談はまだ行なったことはありませんが、年に1、2度ぐらい面談の機会があると良いと思います。
- ・ 定期的に面談はあるが、事業所から育児についての助言はない。
- ・ 見通しについて具体的にになると助かります
- ・ 少し物足りない部分もあるが、やってくれている方だと思う
- ・ 課題や希望を踏まえて、具体的なアドバイスをいただけて良かった。
- ・ まだ通い始めたばかりなのでわかりません。

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

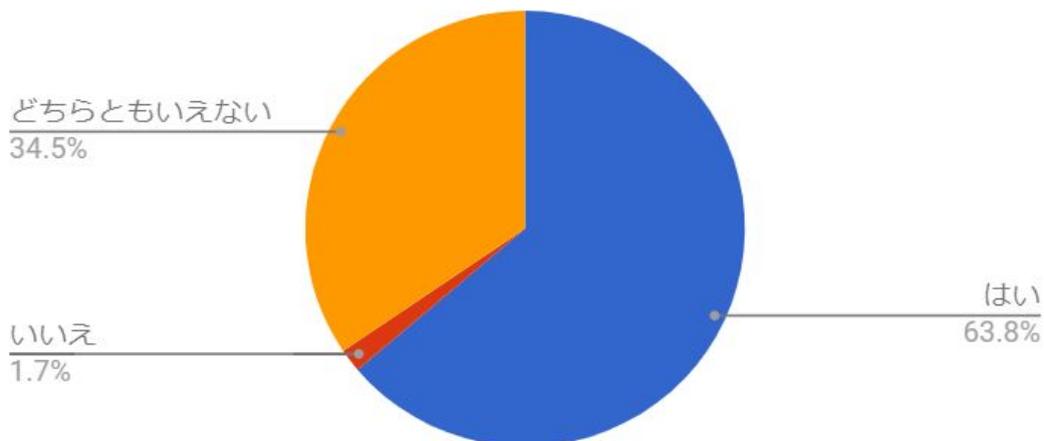


[はい : 13 いいえ : 9 どちらともいえない : 36]

⑩に関するご意見

- ・子供が同じ学校の人がいる人はできていると思います。
- ・よく分かりません。
- ・父母会の存在を知らなかった
- ・これから期待しています。
- ・参加していないので
- ・Webでの交流、顔が見えない方が落ち着く方もいるのであろうと考えればこの方法がとられていることも納得し、順応し活用できるようにと考えてます。
- ・まだ参加したことがありません
- ・保護者の集まり等あるようですが参加をしていない。また次回連絡があれば考えてみたい。
- ・参加していないのでわからない
- ・そのような機会があるのかわかりません。
- ・わかりません。

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

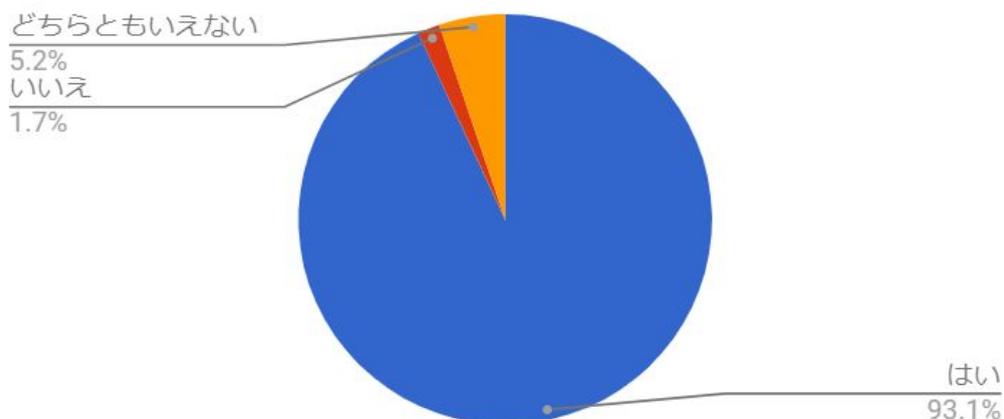


[はい : 37 いいえ : 1 どちらともいえない : 20]

⑪に関するご意見

- ・苦情があったことや対応を聞いたことがないです。
- ・こういった事例を知らないので回答できません。
- ・苦情をした事が無いのでわからないが、きっとそのように対応するであろうと思っています。
- ・特にトラブルがないので評価できかねます。
- ・そのような場面に会ったことがない。
- ・私が出している案はまだ改善されていないので、書けません。
- ・困ったことがないのでわかりません。
- ・苦情はないので。

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

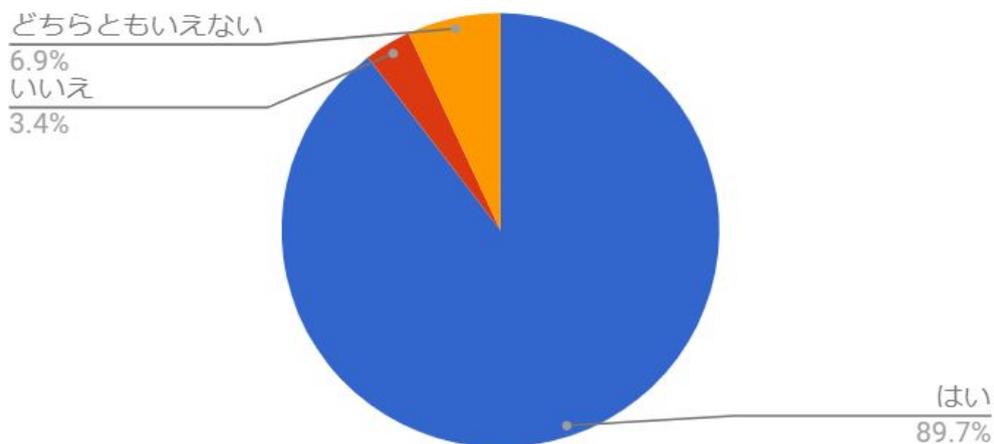


[はい : 54 いいえ : 1 どちらともいえない : 3]

⑫に関するご意見

・なし

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

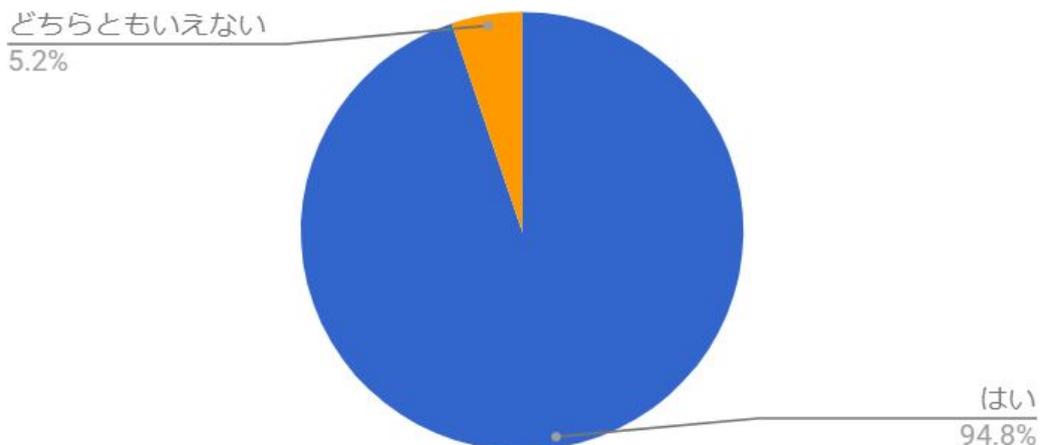


[はい : 52 いいえ : 2 どちらともいえない : 4]

⑬に関するご意見

・子供に対しては発信していないような気がします。

⑭個人情報に十分注意しているか

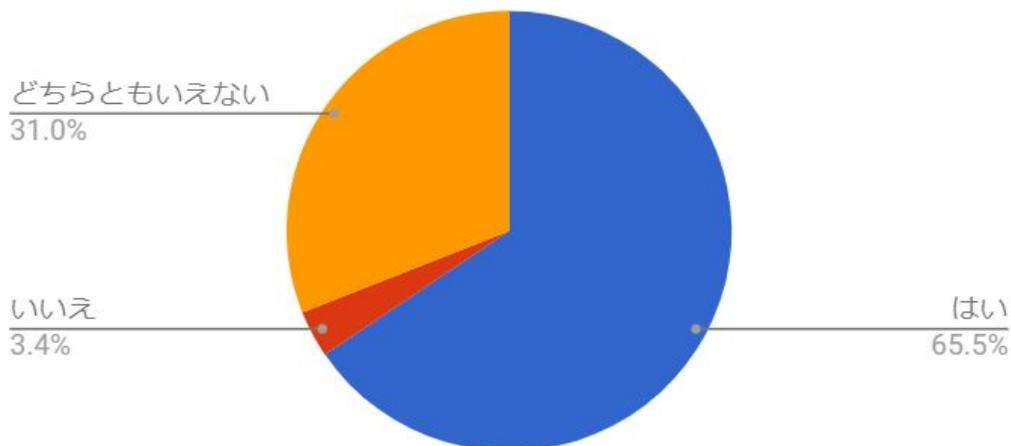


[はい : 55 いいえ : 0 どちらともいえない : 3]

⑭に関するご意見

・多分されていると思います

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

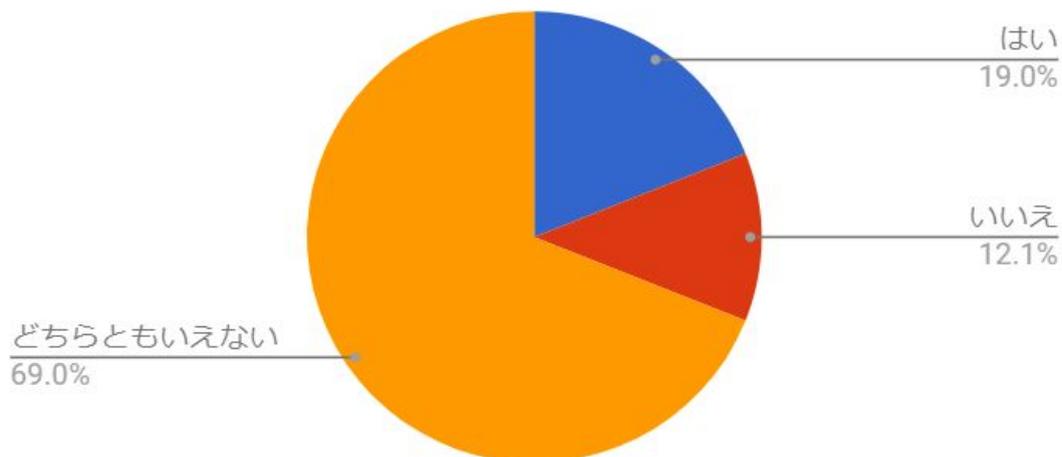


[はい : 38 いいえ : 2 どちらともいえない : 18]

⑮に関するご意見

- ・防犯マニュアルについて知りたいです。
- ・入所前の面談で説明がありました。
- ・よくわからない。
- ・すみません。目に明日覚えがないので・・・

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

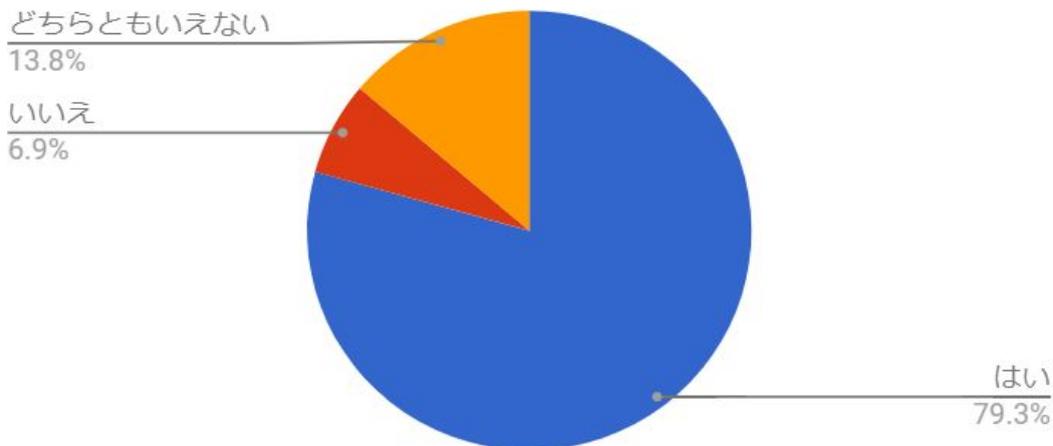


[はい : 11 いいえ : 7 どちらともいえない : 40]

⑯に関するご意見

- ・訓練を見たことないからです。
- ・わかりません。
- ・通い始めなのでまだ分からない
- ・利用しているときに訓練に当たったことがないので。
- ・よくわからない。
- ・行われていないのでは？と思うので・・・

⑩子どもは通所を楽しみにしているか

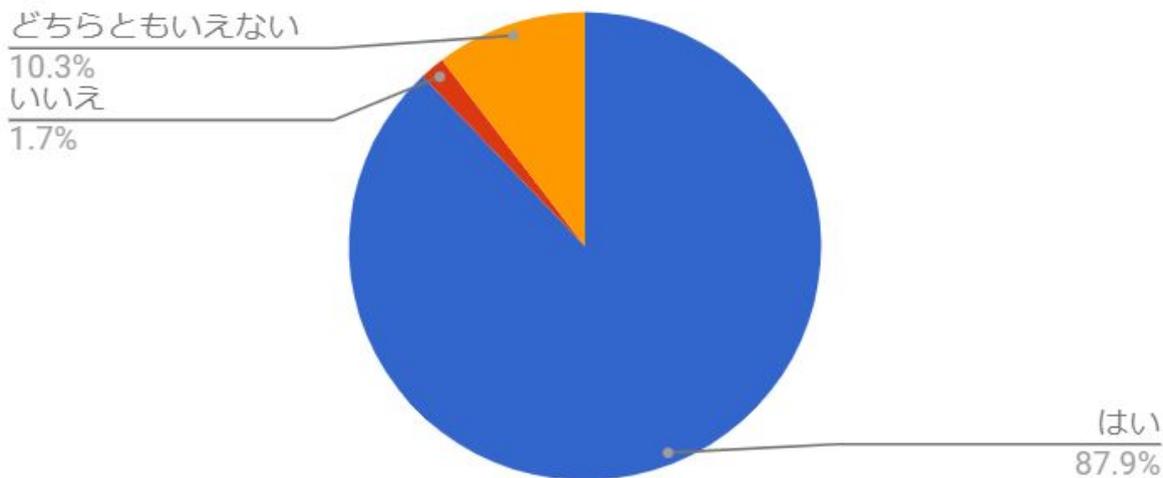


[はい : 46 いいえ : 4 どちらともいえない : 8]

⑩に関するご意見

- ・楽しく通所させていただいております。
- ・娘は、学校よりもTEENSに行く事をとても楽しみにしていて、スタッフの方々ととても信頼している様子で、安心して通わせる事ができます。
- ・とても楽しみにしています。
- ・最近、行きたがらないのでお休みしています。学校で疲れているので勉強の為だけに行くのが嫌になってきたようです。
- ・遠いのが難点
- ・預かり型のデイ（送迎あり）と異なり、自主通所ですので、今は親が付き添い通所していますがいずれは一人で通所を目標に、本人もやる気になっています。スタッフさんも皆さん優しいので居心地が良いようです。

⑪事業所の支援に満足しているか



[はい : 51 いいえ : 1 どちらともいえない : 6]

⑪に関するご意見

- ・いつも丁寧な振り返りのメールを頂くので様子は分かるのですが、次につながるような助言、アドバイスなどあれば(親に)嬉しいです。
- ・丁寧に子供の様子に目を配っていただき、随時細かく報告をいただいております。とても感謝しております。
- ・私は助かりますが、子供は自主的に何かに聞くことが出来ず面倒臭がりなところもあるため、スタッフの方が良い方で、分かり易く教えていただくことは勿論度々あるようですが、いつも行きたがらず家を出るのに時間がかかります。(以前はよくドタキャンをして逆にご迷惑をおかけしました。)また、パソコンの扱いに疎いので、やはり土曜のクリエイティブに参加出来たら良いように思うのですが、それも嫌だと言います。難しいです。
- ・勉強の面では、その子にあったプリントなどがあればいいと思います。
- ・すぐに結果が出ることではないので、見守りだけです。
- ・学校の日々の勉強は地元の普通の塾に子どもの発達特性を話した上で通い学ばせていますが、本当はTEENSの専門性の中で学習塾があれば今の放課後デイの枠やペースのように通わせたいです。

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を得ている。ただし、少数ではあるものの、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、「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」が約半数となっている。この点、実際には両項目とも策定や訓練を実施しているものの、保護者への周知が徹底されていないと考えられるため、今後は実施前後に連絡を行うこととする。また、「防犯対策」については契約面談時に詳しい説明をしていなかったため、今後は防犯対策についても周知する内容を契約時にお話する。
- また、「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」についても半数近くの方が、「いいえ」もしくは「どちらともいえない」と回答している。
- なお、「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、多くの方が、「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、ご意見欄では「特に必要としない」という意見が多かった。
- お子様にあったプリントの案内や、イベントの案内・日ごろの支援など、TEENSの取り組みを一層よく知っていただくために、頂いた意見を元に案内の仕方を見直す必要もある。

結果については2月28日と3月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。