

# 平成30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

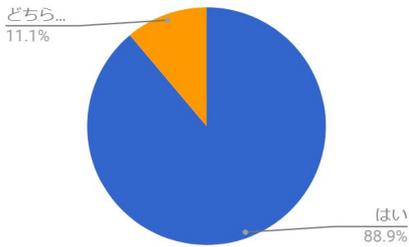
## 1. 実施概要

- 実施事業者 株式会社Kaizen TEENS三鷹
- 実施期間 2019年2月1日～2月28日
- 回答者 利用者保護者
- 回答数 44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

[ はい : 40 いいえ : 0 どちらともいえない : 4 ]

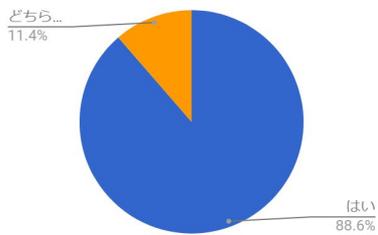


#### ①に関するご意見

- ・隣で歌を歌ったりしているようですが、ケアして下さるそうです。

### ②職員の配置数や専門性は適切であるか

[ はい : 39 いいえ : 0 どちらともいえない : 5 ]

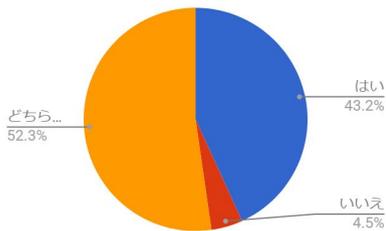


#### ②に関するご意見

- ・十分目が届いているので、適切だと思います。
- ・子どもの話だけでは利用者の人数に対してスタッフさんの人数が的確か判断ができませんが、時間帯によるような気がします。
- ・スタッフさんの専門性はとても高いと思います。

### 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 : 19 いいえ : 2 どちらともいえない : 23 ]

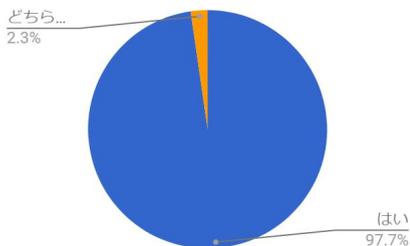


#### ③に関するご意見

- ・事業所をよく見てないのでわかりません。
- ・事業所をよく見てないのでわかりません。
- ・わかりかねます。
- ・設置について不明なので、上記の回答となりました。

### 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 : 43 いいえ : 0 どちらともいえない : 1 ]

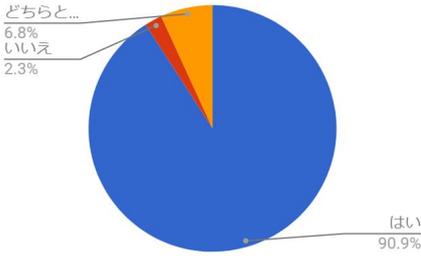


#### ④に関するご意見

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 : 40 いいえ : 1 どちらともいえない : 3 ]

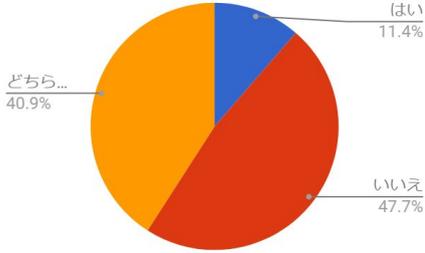


⑤に関するご意見

- ・とても、幅広い体験をさせていただいております。
- ・マイクラフトなど、子供に興味のある物があったりして良いです。
- ・色々工夫されていて、子どもが飽きないプログラムになっていると思います。

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 : 5 いいえ : 21 どちらともいえない : 18 ]

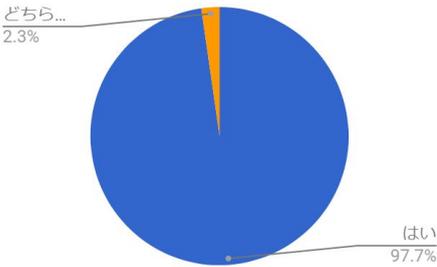


⑥に関するご意見

- ・現施設の利用者とは子供同士で十分な交流の機会があるので、特段放課後児童クラブや児童館での交流は必ずしも必要なものだとは思っておりません。現状で満足しております。
- ・このあたりは、聞いたことがありません。
- ・これらの機会に関しては求めている。

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 : 43 いいえ : 0 どちらともいえない : 1 ]

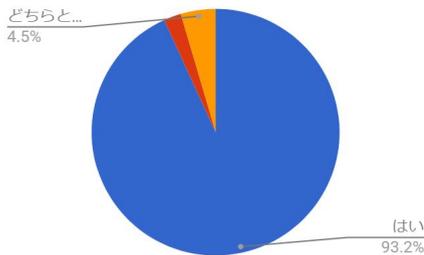


⑦に関するご意見

- ・丁寧な説明は日本一だと思う

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 : 41 いいえ : 1 どちらともいえない : 2 ]

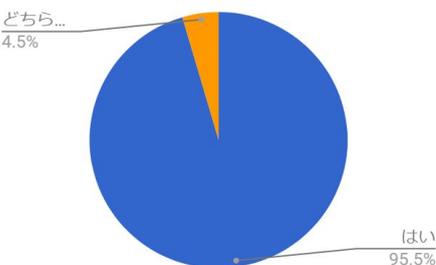


⑧に関するご意見

- ・長い時間かけてヒアリングしてくれます。
- ・毎回セッションの報告をメールで受けているが、その報告に対して思うところがあっても返信せずにいるので、今後は返信していきたい。

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 : 42 いいえ : 0 どちらともいえない : 2 ]

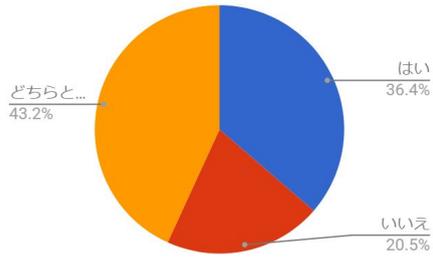


⑨に関するご意見

- ・なし

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 : 16 いいえ : 9 どちらともいえない : 19 ]

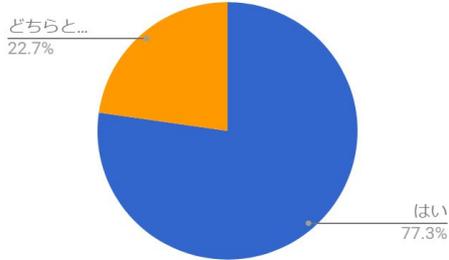


⑩に関するご意見

- ・特に父母の会というものはないと思うが、あまり必要ともしていないので問題ない
- ・参加したことがないので、評価できません。

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いるか

[ はい : 34 いいえ : 0 どちらともいえない : 10 ]

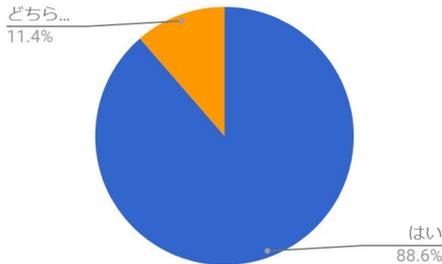


⑪に関するご意見

- ・苦情を言ったことも聞いたこともないので、評価できません。

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 : 39 いいえ : 0 どちらともいえない : 5 ]

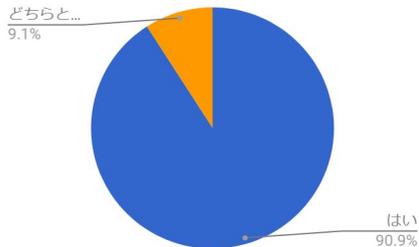


⑫に関するご意見

- ・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 : 40 いいえ : 0 どちらともいえない : 4 ]

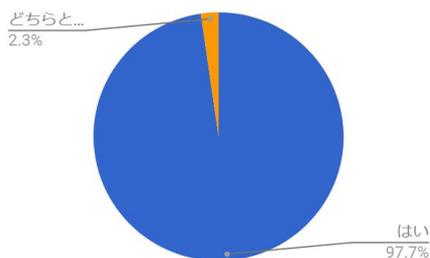


⑬に関するご意見

- ・なし

⑭個人情報に十分注意しているか

[ はい : 43 いいえ : 0 どちらともいえない : 1 ]

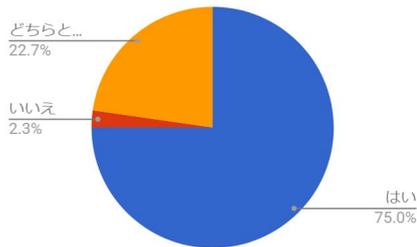


⑭に関するご意見

- ・なし

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 : 33 いいえ : 1 どちらともいえない : 10 ]

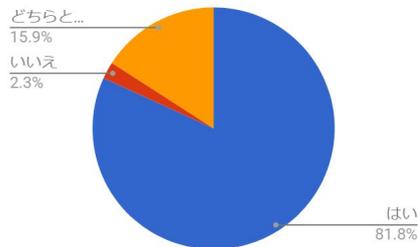


⑮に関するご意見

- ・マニュアル等は、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 : 36 いいえ : 1 どちらともいえない : 7 ]

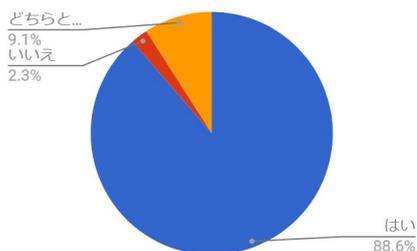


⑯に関するご意見

- ・災害時の訓練はされていると思うが、詳しくは分からない
- ・訓練に参加したことはありません。

⑰子どもは通所を楽しみにしているか

[ はい : 39 いいえ : 1 どちらともいえない : 4 ]

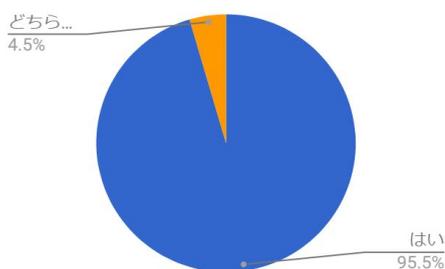


⑰に関するご意見

- ・リラックスできていると思います。
- ・息子は先生方と話をする時間を、とても大切に感じているようです。
- ・スタッフが優しい
- ・いつもありがとうございます。
- ・スタッフの方やお友達との関りをとても楽しみに通っています。

⑩事業所の支援に満足しているか

[ はい : 42 いいえ : 0 どちらともいえない : 2 ]



⑩に関するご意見

- ・適性をふまえた配慮がなされていて、保護者と共有できるよう報告頂いていてます。大変感謝しています。
- ・大変満足しております。

### 3. 考察

- 回答いただいた44件については、全体的な満足度は高く、事業所の運営に対して概ね好意的な評価や理解を得ていると感じる。一方で回答が全利用者の半数程度にとどまってしまった点、昨年度より具体的なコメントが少なかった点については、面談等を通じ具体的な声を拾い、風通しの良い運営を目指していきたい。
- 「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」について93%の保護者が「はい」と答えてはいるが、「メールで報告を受け取っているがその報告に対し思うことがあっても返信せずにいる」というコメント共に「いいえ」と回答した保護者もいた。発信は出来ているものの一方的と感じる保護者もいると考えられる。課題の共有やご家庭との連携については、今後も探していきたい。
- 「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」の2点に関しては、3~4割のご家庭が「いいえ」もしくは「どちらともいえない」を選択している。昨年から周知の方法や、訓練の実施方法などを変更し、全体の認知は上がってはいるものの、それでも一定数のご家庭には周知が行き届いていないという結果となった。引き続き、対応時のマニュアルや避難場所等の掲の工夫、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、9割近くが「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、「特に求めている」というコメントも複数あり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、昨年同様約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、利用者の特性上スロープや手すりといった配慮は大きく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。一定数ニーズはあると考えており、不定期ながら父母対象のイベント等も開催している。父母会というものを「必要としていない」というコメントもみられたため、引き続きどのようなサービスが望まれているのかを具体的に探していきたい。
- 「5 活動プログラムが固定しないよう工夫しているか」「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」「14 個人情報に十分注意しているか」など、前回コメントの寄せられた項目で、具体的な改善を行った質問項目については、いずれも「はい」の回答が増える結果となった。事業所の対応を、保護者が日々見守っている結果でもあると考えている。今回のアンケート並びに日々寄せられているご意見については、今後も真摯に対応していきたい。

結果については2月26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2月28日の定期連絡で実施、かつ事業所内に掲示を行う。