

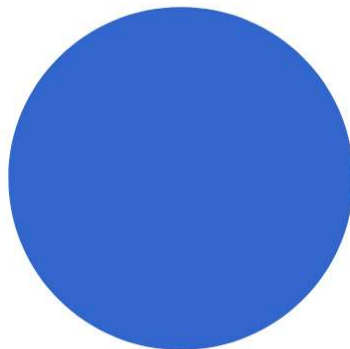
平成30年度放課後等デイサービス評価アンケート 実施報告

1. 実施概要

- 実施事業者 株式会社Kaizen TEENS川崎
- 実施期間 2019年2月5日～2月18日
- 回答者 利用者保護者
- 回答数 42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

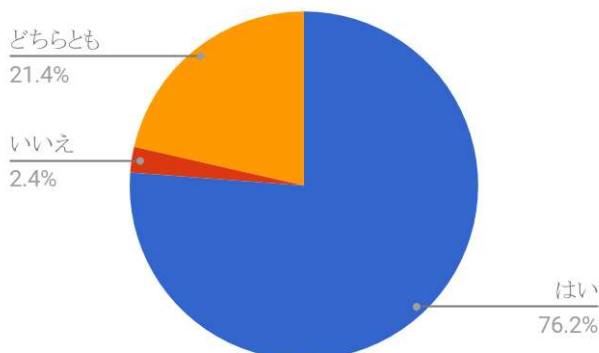


[はい : 42 いいえ : 0 どちらともいえない : 0]

①に関するご意見

- 勉強をするには十分な広さです。
- 学習するには十分だと思います。

② 職員の配置数や専門性は適切であるか

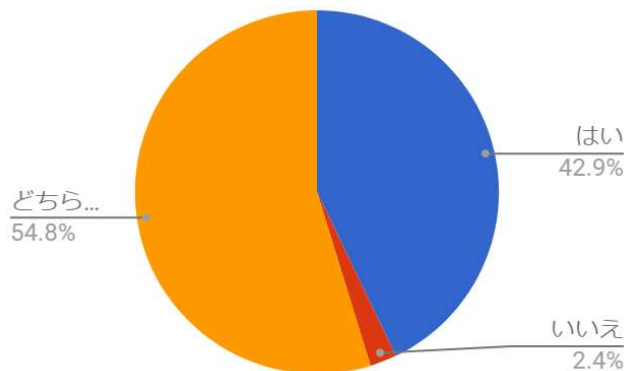


[はい : 32 いいえ : 1 どちらともいえない : 9]

②に関するご意見

- 先生の人数についてはちょうどいいと思います。専門性については分かりません。
- 一部の職員の方にしかお会いしたことはなく、他の方はお顔も存じ上げないので、専門性もわかりません。なので、適切であるか判断しかねます。顔写真入りでお名前と専門がわかる一覧があると、どんな方か見て少し安心でき、セッションメールでお名前を見ても親近感がわくと思います。
- よく分からないので、どちらともいえないと回答。
- もう少し積極的にかかわってほしいと思うときもある
- 人数は足りているようですが、会話において子供からすると配慮が足りないことがあるようで、もう少し寄り添っていただけると行きやすくなると思います。
- 専門性は、全ての職員にあるわけではない

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

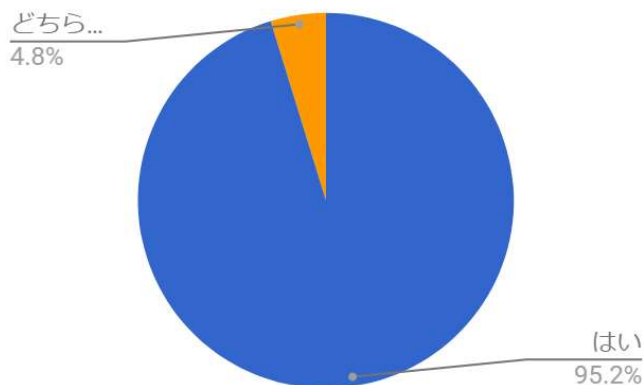


【はい：18 いいえ：1 どちらともいえない：23】

③に関するご意見

- エレベーターがあり段差がないので移動はしやすいです。
- 訪れた時に、この視点で事業所を見ていなかったので申し訳ありませんがわかりかねます。
- 意識してみていないため分からない
- よく分からないので、どちらともいえないと回答。
- 日曜日に利用させてもらってますが、裏から入るので、はいりづらい
- ビル内のワンフロアなので、スロープ等はない

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

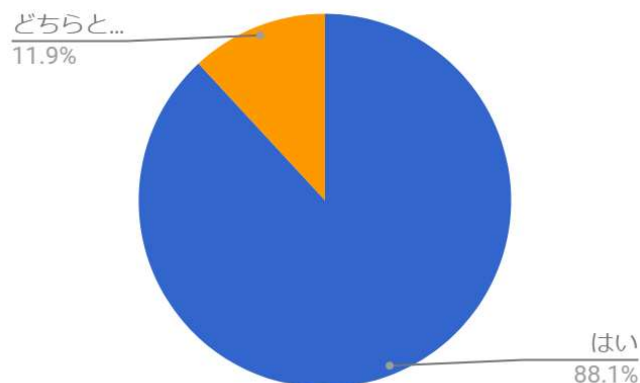


【はい：40 いいえ：0 どちらともいえない：2】

④に関するご意見

特になし

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

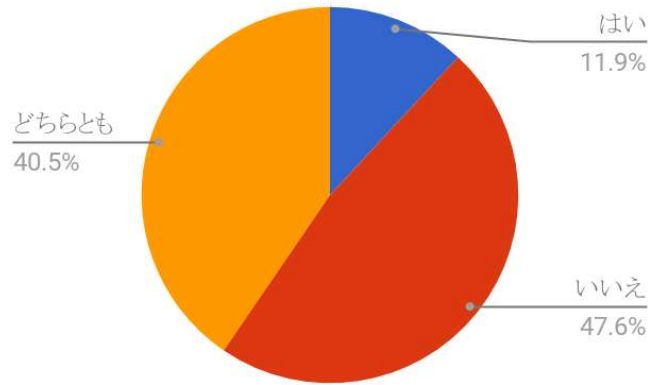


【はい：37 いいえ：0 どちらともいえない：5】

⑤に関するご意見

- 一斉にはないですが、個別対応していただいています。
- 低学年なので国語か算数くらいしか勉強することがないのでよく分かりません。
- 工夫されているかどうか分かりません。
- お仕事体験では色々なプログラムが毎回あって良いと思います。
- 色々なお仕事が体験出来て、楽しんで活動出来ています。

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

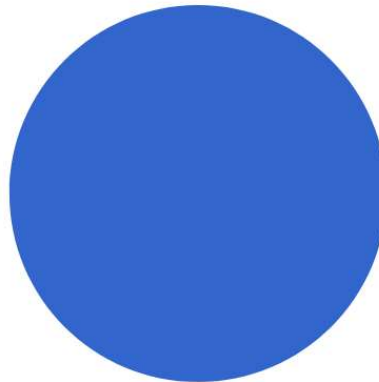


[はい : 5 いいえ : 5 どちらともいえない : 12]

⑥に関するご意見

- 外での活動を見たことがありません。
- わかりません。
- よく分からない。
- 孤立感を感じます。学習の支援でもわからないことを何でも聞けるわけではないようです。
- 交流する活動があると、聞いたことはない
- そのような機会があるのかわかりません

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

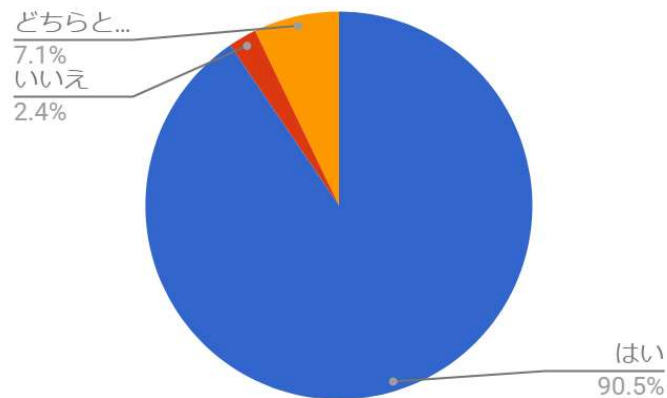


[はい : 42 いいえ : 0 どちらともいえない : 0]

⑦に関するご意見

- 入所するときには説明を受けました。
- 個別にお話をしてもらえて助かります。
- よく分かりました

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

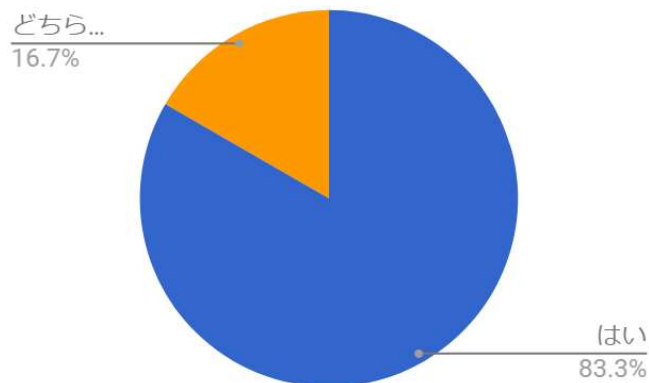


[はい : 38 いいえ : 1 どちらともいえない : 3]

⑧に関するご意見

- 毎回のメールはとても詳しく知ることができ、本人の苦手なことや得意なこともわかりやすいです。
- 送迎ついでに話してくれるので助かります。
- メールでセッションの様子を伝えてはいただいています。が、こちらからの発信はあまりできておりませんので、頻度としては少なく、いいえとしました。
- 共通理解はできていると思うが、それをどのように進めていくのか、よくわからない

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

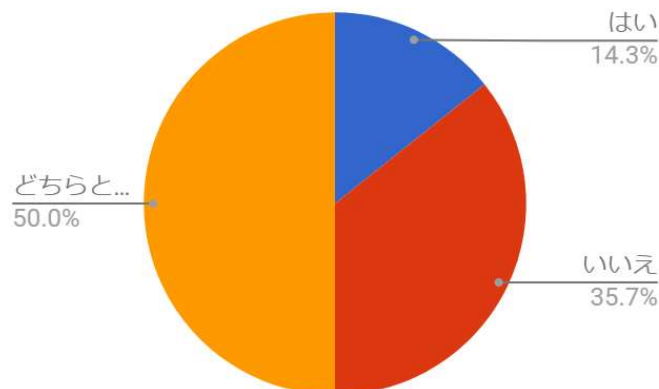


【はい：35 いいえ：0 どちらともいえない：7】

⑨に関するご意見

- 送迎ついでに助言をしてくれます。なくなったらだいぶ減るでしょう。
- 半年に1度面談をしています。
- セッションの後のメールが基本になっています。年に1、2回面談があります。
- 面談はしたことがない
- 面談の回数を増やしてほしい

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

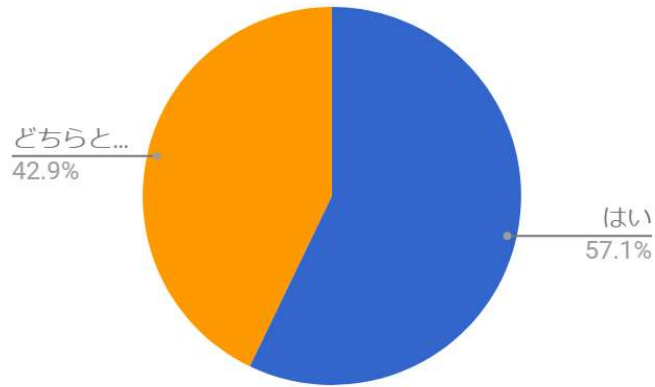


【はい：6 いいえ：15 どちらともいえない：21】

⑩に関するご意見

- 行ったことがないので、わかりません。
- SNSで繋がることができます。
- kaizen主催のイベントに参加した事はあるが、通っている所の保護者会はあるのか不明。HPにあるのか？同じ年齢位の保護者と交流できる場があればとは思っている。
- 参加できていないのでわかりません。すみません。
- 保護者向けの講演や進路のイベント等は充実している、保護者同士の交流はあまり必要ない
- そのような機会はなかったと思います

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いるか

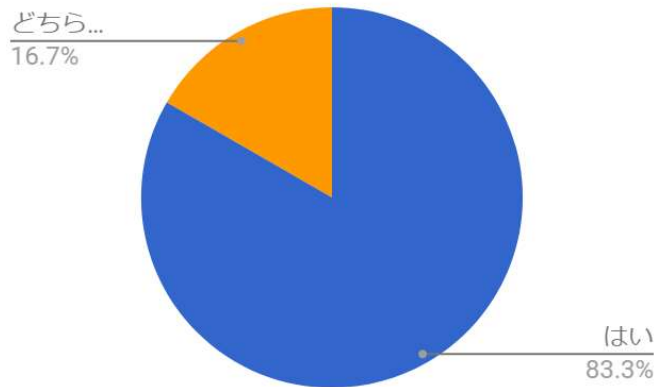


[はい : 24 いいえ : 0 どちらともいえない : 18]

⑪に関するご意見

- 苦情を言ったことがないので分かりません。
- 苦情は出したことがないので分かりません。
- 迅速とは言えないと思う。メールの返信が遅いです。

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

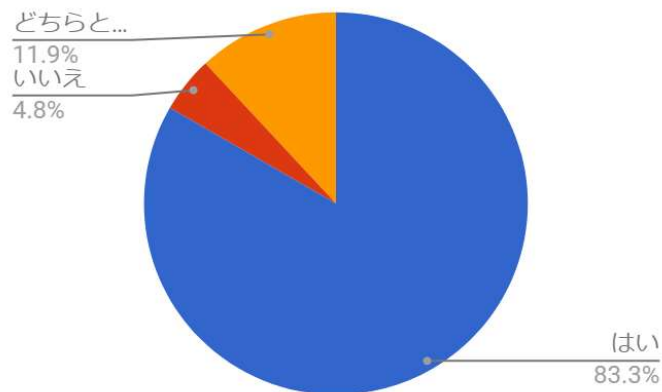


[はい : 35 いいえ : 0 どちらともいえない : 7]

⑫に関するご意見

- 気をひいてから話してくれます。

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



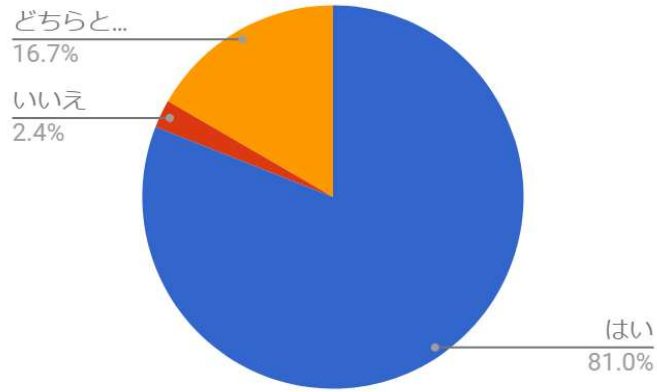
[はい : 35 いいえ : 2 どちらともいえない : 5]

⑬に関するご意見

- イベント時には、ブログなどでの報告がもう少しあると良いかなと思います。
- 毎月メールで送ってくれます。
- 私が、あまり解っていないかもしれません。

⑭個人情報に十分注意しているか

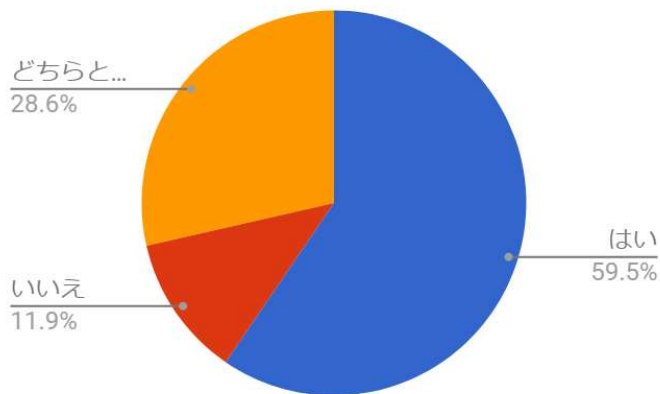
[はい : 34 いいえ : 1 どちらともいえない : 7]



⑭に関するご意見

- 情報漏れを起こしたことはないと思います。
- 間違っって他人の書類がとどいた。

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

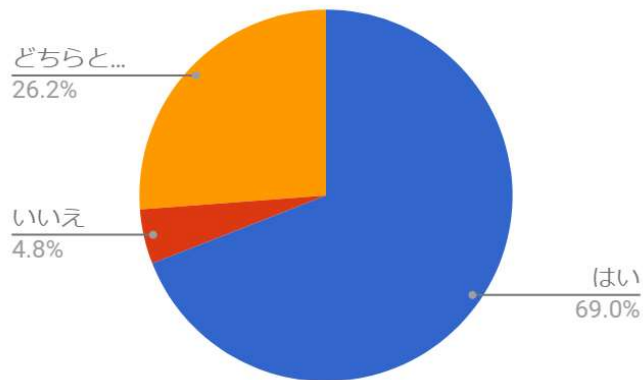


【はい：25 いいえ：5 どちらともいえない：12】

⑮に関するご意見

- 感染時等の休みについてなどをPDFなどでいただけると助かります。
- 契約時に説明されました。

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

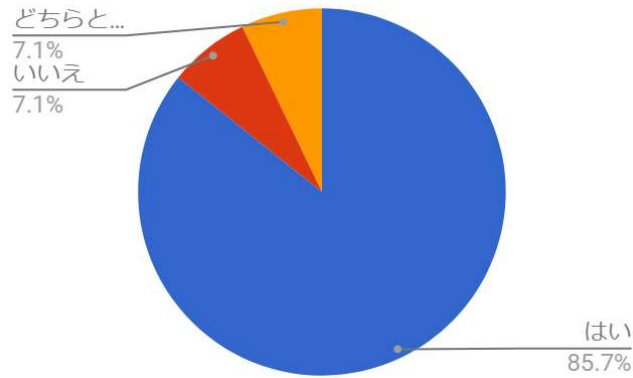


【はい：29 いいえ：2 どちらともいえない：11】

⑯に関するご意見

- 避難訓練をしてくれるのは有り難いです。
- 避難訓練を実施しています。
- やっているかどうかわかりません
- 定期的に避難訓練があるのは子供が安心できると思います。
- よく分からない
- 避難訓練ありましたが、参加できずでした。

⑰子どもは通所を楽しみにしているか

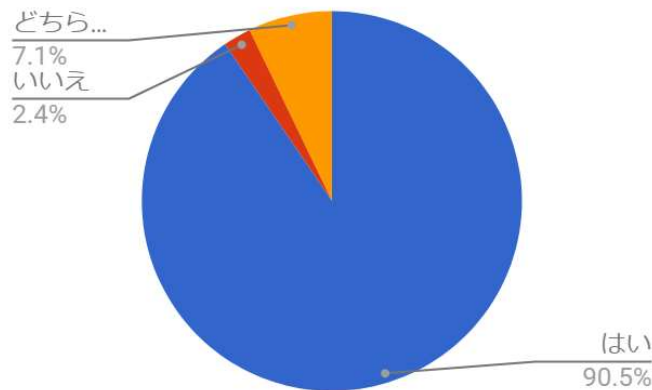


【はい：36 いいえ：3 どちらともいえない：3】

⑰に関するご意見

- いつも、明日頑張るぞーと言っています。
- プログラムよりも休み時間の方が楽しみなようです。
- 必要性を促すと頑張って通ってくれている。
- とても、楽しみにしています。止むを得ずお休みする時も、説得が大変です
- 本人が支援をしてもらえていないとかんじています。

⑱事業所の支援に満足しているか



【はい：38 いいえ：1 どちらともいえない：3】

⑱に関するご意見

- 今のところ変化が見られません。
- 子供が楽しく通える丁寧な支援があると思います。
- 通所時間が短いがよくやってくれていると思う。
- 通わなくなったことを改善するのに私も協力したいと思います。敷居が高いです。

3. 考察

- 全体を通して見ると支援についての満足度は概ね高い。⑱「事業所の支援に満足しているか」で90.5%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。しかしご本人の意思・保護者の希望・事業所でできることが合わないことがあるというご意見もあり、保護者の方のご要望を伺いながら改善をしていきたい。
- 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、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」については、「苦情を言ったことがない」という意見はあるものの「返信が遅い」という意見があり、迅速な対応を図っていきたい。
- 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58.1%、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88.1%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。しかし、「必要性を感じない」というご意見もあるため、ご要望を伺いながら個々の状況に応じて進めていきたい。
- 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」では85.7%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。一定数ニーズはあると考えており、不定期ながら保護者対象のイベントなども開催している。しかし開催していることを知らないというご意見もあり、周知は必要と考えられる。

- 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」については、昨年度より「はい」の回答率が上がっており、事前にお知らせを送ったこと、週間で行ったことで取り組みが周知ができたと考えられる。