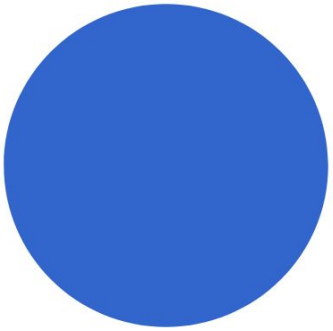
平成30年度放課後等デイサービス評価アンケート 実施報告

1. 実施概要

- 実施事業者　株式会社Kaien TEENS新宿
- 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



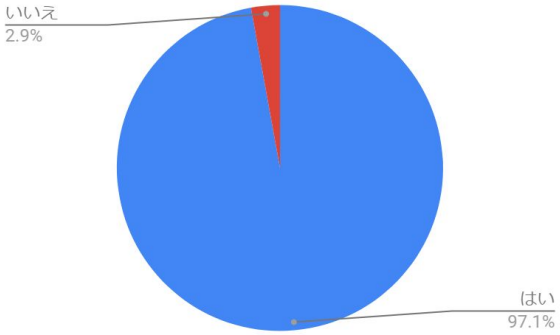
［はい：42　いいえ：0　どちらともいえない：0］

①に関するご意見

・遊具、課題図書、年齢に応じた問題集があればよいです。フリースペース等があるといいなと思います。
・大変満足しています。
・発達障害児にとって明るさや部屋の広さ、温度などは重要だが、十分に配慮されていると思う。
・発達障害児は感覚過敏で部屋の明るさや広さが適切でないと活動に参加することが難しいことも多い。過敏で文句が多いわが子が「狭くないし、狭すぎないでちょうどいい。部屋が明るすぎなくていい」と言っていた。
・十分な様子である。わかりやすい場所にあり、子供１人でも通えて、大変助かっています。
・普段しゃべれない友達とのかかわりができる。

---

②職員の配置数や専門性は適切であるか



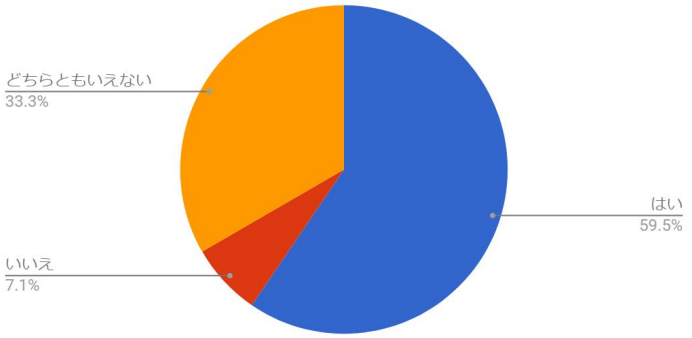
［はい：34　いいえ：1　どちらともいえない：0］

②に関するご意見

・専門性は十分に教育経験者が揃っていて保護者が何事も相談しやすい
・見学等がないのでわからない
・職員の方が元気がないようにみえる。愛想が良くない。
・個々に細やかな配慮をしていただけるので大変満足しています
・まだよくわかりません専門性の高い職員が確保されていると思う。
・「死にたい」と言っていた、わが子の話を職員が根気強く丁寧に聞いてくれた。
・社会人として適切で信頼でき、報告の文章もよいと思う。心理や発達障害の特徴に対する専門性も高い。満足している。
・親がわからない友達との関係などもきちんと見守っていただけていて、ありがたいです。
・以前参観させて頂いた際、対応のかかるお子さんにつきっきりで、他の子のフォローが出来てないように感じました。職員の方の業務担当は決まっているとは思いますが、臨機応変に対応してもらいたいと思いました。
・学力を伸ばす為の計画や、指導をしてほしい。質問があってから、教えるのではなく、まめにできているか見回りも必要だと思う。
・丁寧に教えていただける

---

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



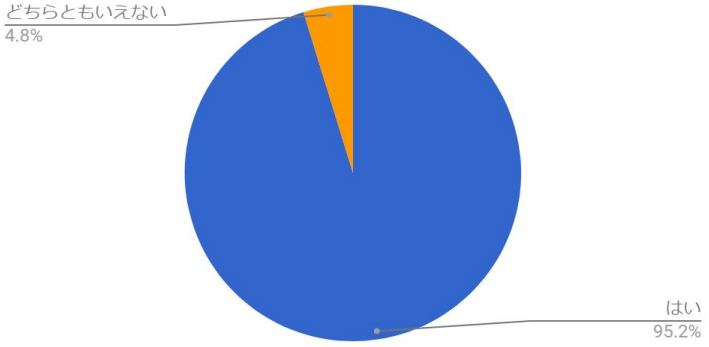
［ はい：25　いいえ：3　どちらともいえない：14 ］

③に関するご意見

・見学等がないのでわからない
・大変満足しています
・設置されているかわかりませんが、必要性がないと思われます
・放課後デイ事業所にバリアフリーが必要という考えは全くなかった。児童の障害の重い軽いによって必要な配慮は違うと思う。
・設置されていたかどうか、覚えていないのでエレベーターがあって便利で助かります
・すみません、息子が必要ではないので、ほとんど気にしていませんでした。
・身体障害者利用の施設では無いので、必要ないと思います
・適切です注意して見ていないので分かりません。

---

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



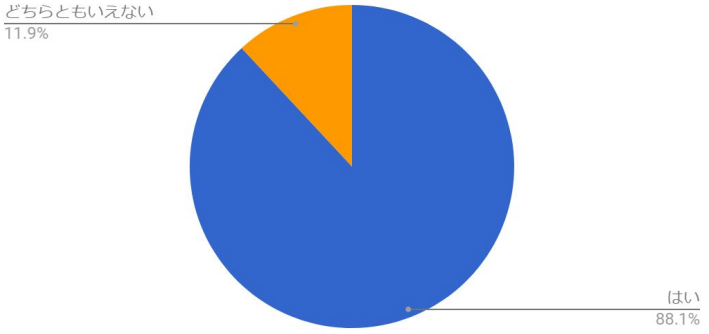
［ はい：40　いいえ：0　どちらともいえない：2 ］

④に関するご意見

・面談で個別支援計画書を丁寧に見直してもらっている。
・できることも増えて、課題を保護者が把握できるので役立っている。

---

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 ］

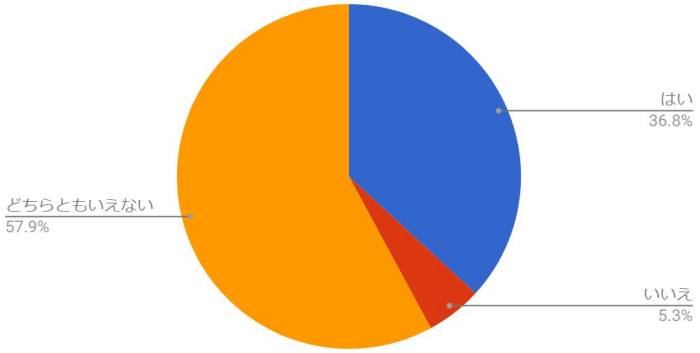
⑤に関するご意見

・子供の様子に合わせて、柔軟に対応して頂いています。
・まだ4ヵ月くらいしか通っていないのでわからない
・長期の休みのときに、キャンプなど、学習時間などを増やしたりしてほしいです。
・子供たちの関心が向くよう細やかな配慮のもと活動プログラムを組んでいただいています。
・大変満足しています
・新しいプログラムを開発すると、事業所が新しいプログラムを逐一ホームページで発信している。
・発達障害児にとても有効だと思う。

・まだ利用したばかりなので、分かりません

---

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



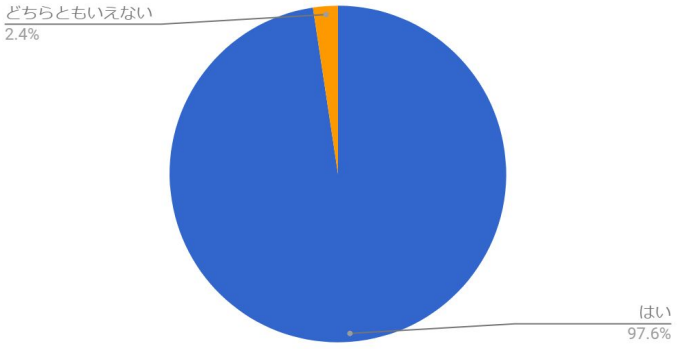
［はい：7　いいえ：1　どちらともいえない：11］

⑥に関するご意見

・高校生なので、交流の必要がない障害のない子とは、学校で接しているので、デイサービスでは、特に必要がない。
・まだ4ヵ月くらいしか通っていないのでわからない
・そういう性格の施設ではないという認識なので特に不満はありません。
・公立中学校に通っている事で十分良いと思います。
・特に必要性を感じませんでした
・機会があるのかないのかわからない(知らない)
・学童との交流は、相手が障害に対して理解をしていないと無理ではないでしょうか。
・平日の週1回数時間の利用で障害のない子どもと交流することは、時間的、物理的にも無理である。それよりも障害者同士で交流して友達になり、今後の余暇に繋げてほしいと考えている。
・学習メインで通っているため必要ないです。
・事業所を利用する障害児同士で友だちになることを、保護者は期待している。
・同じ障害を持った人同士で仲良くなれると、障害のない人との付き合い方も上手になって自信が持てる。
・障害のない子との交流は、現時点でわが子には苦痛だと思う。障害児同士の交流が先だと思う。
・中学生になってから、学校での交流が殆どなくなってしまい、機会をもっと欲しいと思っています。

---

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



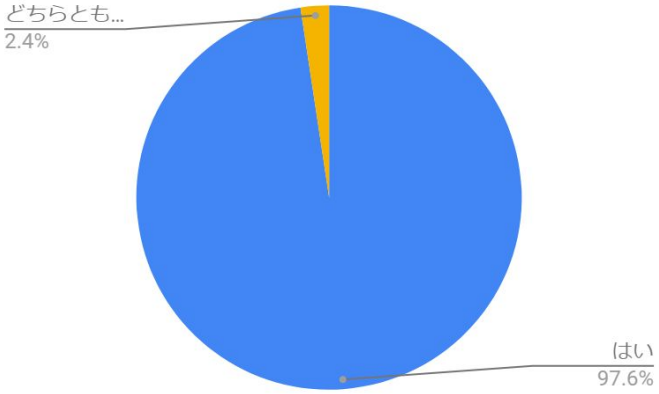
［はい：41　いいえ：0　どちらともいえない：1］

⑦に関するご意見

・大変満足しています

---

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



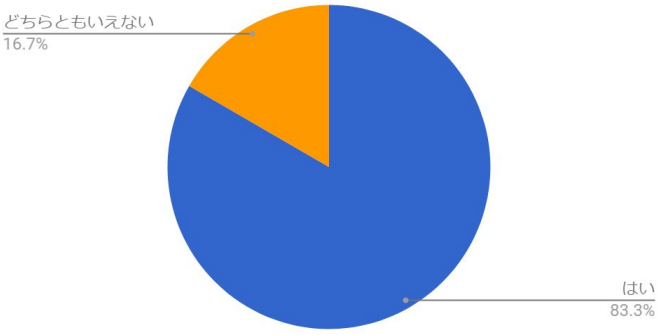
［ はい：41　いいえ：0　どちらともいえない：1 ］

⑧に関するご意見

・子供のみならず、保護者にも細やかな配慮をいただき、大変満足しています
・待機枠なので子供と会うことが少ないがセッションを受けるときはそうであった。
・通えていないので年2回の面談での保護者相談や毎回利用した後の報告メールなどで相談している。そちらで十分に共通理解ができていると思う。それ以外にも必要な時には、保護者からも事業所からも連絡を取っている。
・保護者面談で現在の課題や改善点、将来の不安や進路について事業所職員と話し合っている。
・メールでも連絡を取り合っている。専門性の高い回答がすぐに得られるので満足している。

---

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



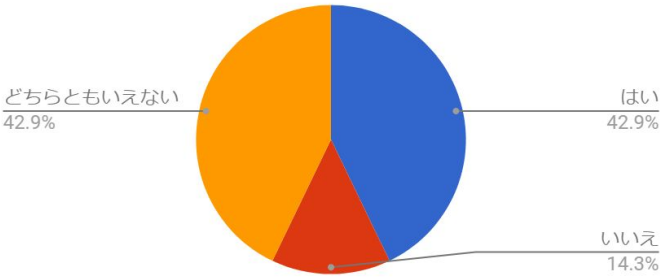
［ はい：37　いいえ：0　どちらともいえない：7 ］

⑨に関するご意見

・まだ面談等はやっていない細やかな配慮をいただき、大変満足しています
・待機枠なので機会がないため家庭でも取り組んでみたらよいことなどを伝えてほしい
・通えていないので年2回の保護者面談で、現状報告や今後の指導計画、進路などについて総合的に話し合っている。
・保護者面談で現在の課題や改善点、将来の不安や進路について話し合っている。
・専門性の高い回答が得られる。
・メールや電話でも連絡を取り合っているが、回答は非常に迅速で満足している。
・面談の機会が少ない。
・教材や学習方法について、もう少しアドバイスを戴きたいです。

---

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：18　いいえ：6　どちらともいえない：18 ］

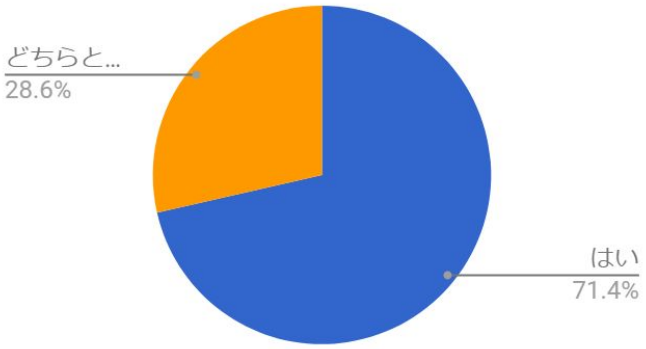
⑩に関するご意見

・まだ行ったことがない
・手厚い勉強があり、保護者としていつもありがたく感謝しています
・通えていないので保護者会のお知らせはいただいていたが、今まで保護者の方が忙しくて参加していなかった。
・今年度初めて保護者会に参加した。必要な情報、将来の進路などを丁寧に説明されて、他の保護者とも交流できた。とても有意義だったと思う。今後も参加したい。

・個人的には保護者同士の連携を求めていないため、支援がなされているかどうか興味が無く、分かりません。
・保護者会に参加した。今後の進学先や将来のどんな仕事ができるか不安だったが、丁寧な話が聞けて良かった。
・中高生を持つ保護者同士でも交流した。困り事が同じようで共感できた。
・とても有意義で楽しかったので、また参加したい。SNSでも、利用している保護者が交流したり情報を受け取っている。
・会ったことがない。加出来ていないので、分かりません。

---

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



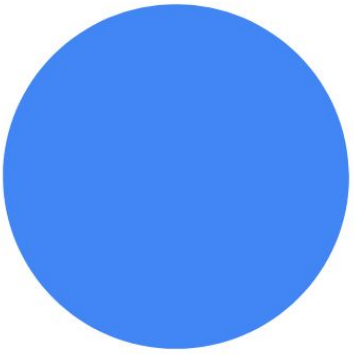
［ はい：30　いいえ：0　どちらともいえない：12 ］

⑪に関するご意見

・まだ4ヵ月くらいしか通っていないのでわからない
・これまで苦情をお伝えしたことがないのでわかりません。
・様々な事情を考慮しつつ手際よく対応していただいています
・このような事があったのか、具体的な事例を把握しておりませんので、このような回答になりました。
・苦情を伝えたことがないので、わかりません。
・電話やメールで連絡を取っている。迅速に対処してもらっているので満足している。
・メールや電話で連絡を取り合っているが、回答は非常に迅速で満足している。
・わかりません
・上記のような状況になった事がないのでこのような回答になりましたが、TEENSさんとの数年のお付き合いから、きっと適切な対応をされるのではないかと推測します。
・特に苦情を言った事がない為　わかりません
・苦情のケースに遭遇していないので、分かりません。

---

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



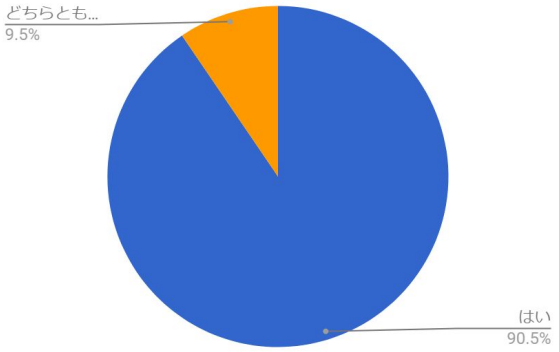
［ はい：42　いいえ：0　どちらともいえない：0 ］

⑫に関するご意見

・大変満足しています。
・ご配慮のおかげで長く通うことができました。
・事業所とは電話やメールで連絡を取っている。
・子どもと保護者側は十分に意思疎通ができていると思う。
・子どもとは十分に意思疎通ができていると思う。
・保護者ともメールや電話、面談で連絡できる関係である。

---

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



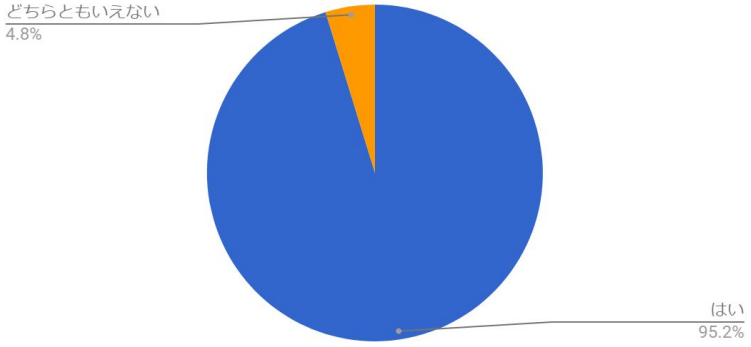
［ はい：38　いいえ：0　どちらともいえない：4］

⑬に関するご意見

・すぐに様子がわかるよう発信してくださるので大変ありがたく思います
・事業所のホームページが頻繁に更新されている。
・ニュースレターやメールでも、定期的に案内を受け取っている。
・とても有意義で最先端の情報が得られると思う。
・役に立つ最先端な話題をホームページで発信している。
・発達障害分野の先駆け、パイオニアだと思う。
・子どもとや家族内でよく話題になる。
・ニュースレターも読んでいる。全体に満足している。

---

⑭個人情報に十分注意しているか



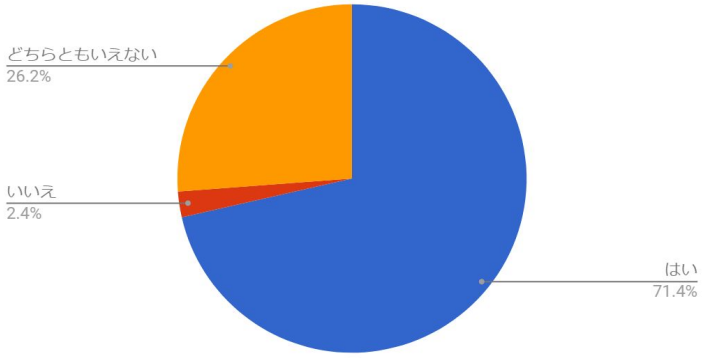
［ はい：40　いいえ：0　どちらともいえない：2 ］

⑭に関するご意見

・細やかな配慮をしていただいています

---

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



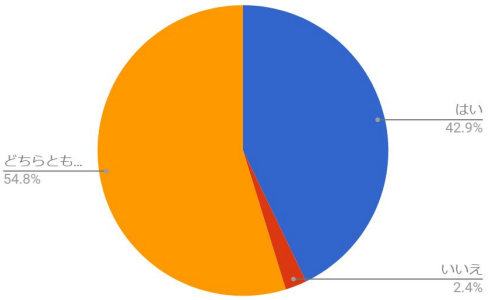
［ はい：30　いいえ：1　どちらともいえない：11 ］

⑮に関するご意見

・まだ4ヵ月くらいしか通っていないのでわからない
・細やかな配慮をしていただいています
・Jアラートの対応等、記憶にありません。

---

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



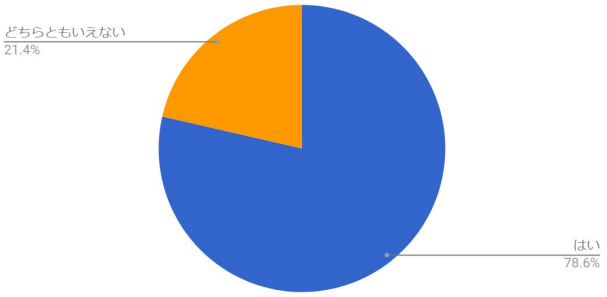
［はい：18　いいえ：1　どちらともいえない：23］

⑯に関するご意見

・いまのところ、やったことはないようです
・やっているのか否かわかりません。
・この話を聞いたことが無かったので確認したいと思いました。
・大変満足しています
・よく知りません
・通えていないのでわかりません
・行われているか、分かりません。

---

⑰子どもは通所を楽しみにしているか



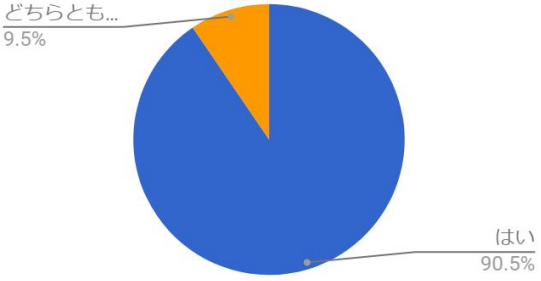
［はい：33　いいえ：0　どちらともいえない：9］

⑰に関するご意見

・とても楽しみにしており、自分の大切な居場所だと思ってます。
・大変満足しており、18才となり卒業したくないようです。
・モチベーションは残念ながら微妙です…。通学時間とアルバイトが影響している点は確かですが、学校での友人関係なども盛んな上に、元々が忘れっぽい点が災いしています。
・勉強に関しては、"出来る教科は自分で出来るからOK"、"出来ない教科は、やる気にならず身に付かないから、やるだけ無駄" と割り切ってしまっている．．．。
・高校生活は大変なようだが、事業所への通所は毎回楽しみにしている。
・子どもは中学校が苦手で気が重く、さぼりたがっている。3年間TEENSにはずっと通所しているので、本人は文句ばかりの思春期でも満足していると思う。
・相性が悪いお友達と同じクラスにならないことを希望します。
・保護者の希望で通所させている面が大きいので。
・楽しみにしています
・場所としては良いところですが、今の本人のメンタルでは　ハードルが高い様です。

---

⑱事業所の支援に満足しているか



［はい：38　いいえ：0　どちらともいえない：4］

⑱に関するご意見

・子どもの現状とレベルを把握した上での支援により、とても落ち着いた環境を提供してもらっています
・もっと近い場所に、あったら、良いと思います。
・毎週あると、さらにいいです。
・大変満足しております

・現実的には現状で限界なのだろうと認識しています。
通えていないのでとても満足している。
・子どもが何とか生活しているのは、事業所の支援のおかげだと本当に思う。なかったら大変だった。
・保護者も事業所に十分支援してもらっていると感じる。満足している。
・毎回のセッションでの皆様の観察、アドバイス、報告は家庭での振り返りにとても役立っております。
・丁寧で親切な指導をありがとうございます。
・きっちり勉強させて欲しい。

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。
- 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。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」については昨年度に比べ「はい」の割合が10%増え、71.4%となった。一方で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では57.2%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。避難訓練は年2回開催して、メール及びweb等での周知を実施しているが、今後周知方法や実施時期について更に改善、工夫をしていきたい。
- 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」では約40%、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」については約60%となり、昨年度に比べ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」では約65%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。