

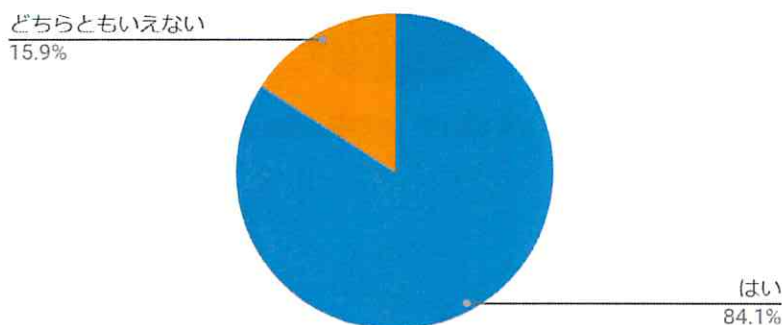
# 平成30年度放課後等デイサービス評価アンケート 実施報告

## 1. 実施概要

- 実施事業者 株式会社Kaizen TEENS御茶ノ水
- 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 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

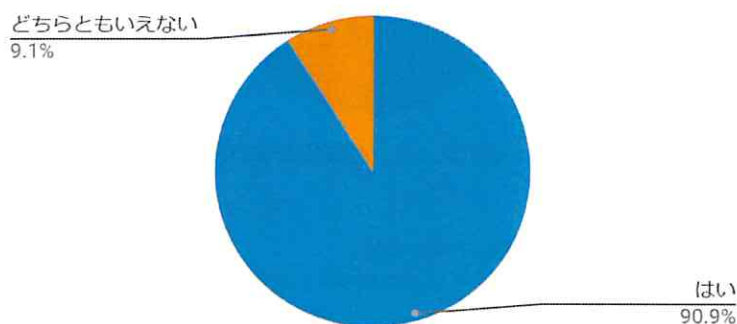


[ はい : 37 いいえ : 0 どちらともいえない : 7 ]

#### ①に関するご意見

- ・活動内容にもよると思います

### ②職員の配置数や専門性は適切であるか

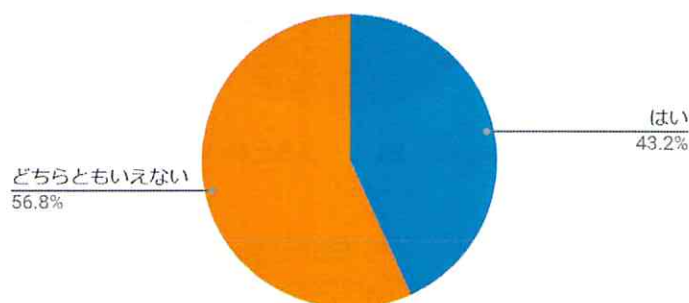


[ はい : 40 いいえ : 0 どちらともいえない : 4 ]

#### ②に関するご意見

- ・どのような経験がある職員なのかが分かりづらい。
- ・全容（職員数、その人たちの専門）がわからないので答えられません。
- ・常に支援状況を拝見しているわけではないので、わかりかねます。

### 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



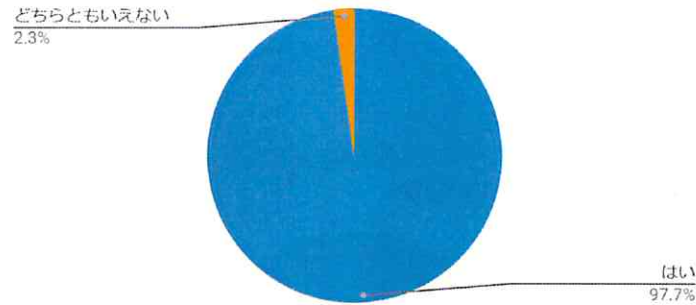
[ はい : 19 いいえ : 0 どちらともいえない : 25 ]

#### ③に関するご意見

- ・スロープや手すりなどは必要ない児童が対象のサービスです。イヤーマフなどの他の配慮はきっとその子達の特性に応じてされてるのだと思います。
- ・気にしたことが無いので気づいていない
- ・自分ではまったく問題ありませんが、ドアが引き戸でない、広い場所ではどこにつかまるのか、など、車いすや身体の不自由な方がどう思うかはわかりません

・バリアフリー化はどこまでやれば適切なのか明確な基準がないため、判断しかねます

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

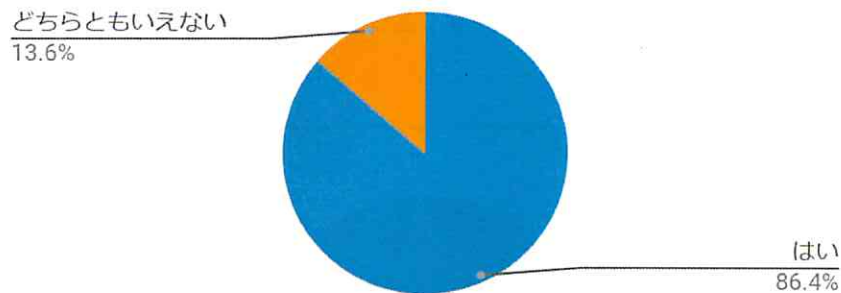


[ はい : 43 いいえ : 0 どちらともいえない : 1 ]

④に関するご意見

- ・面談にて要望を伝えさせてもらってる
- ・非常によく見ていてくださると思います。
- ・大変的確に理解し指導いただけています。

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

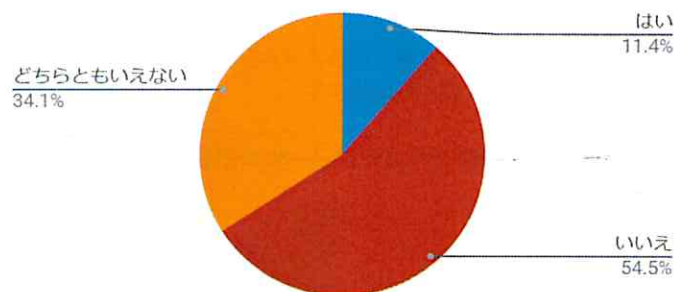


[ はい : 38 いいえ : 0 どちらともいえない : 6 ]

⑤に関するご意見

- ・色々な角度からアプローチしてくれている
- ・色々なプログラムがあり、色々な経験が出来て良いと思います。
- ・プログラム自体はいろいろあるようですが、受け答えなどのパターンを暗記的に教えるのはどうだろう、と思いました。仕方ない側面もあるのかとも思うのですが...

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

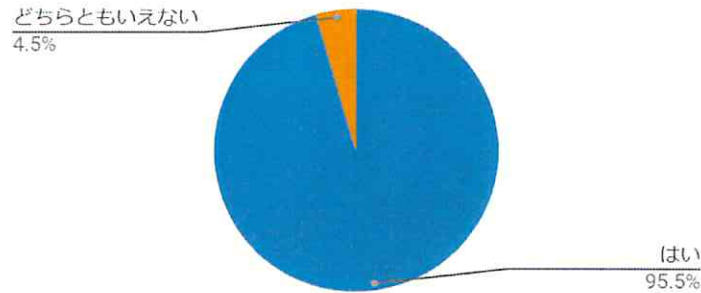


[ はい : 5 いいえ : 24 どちらともいえない : 15 ]

⑥に関するご意見

- ・まず、そういった活動の機会が必要かどうか、ナイーブな問題かと思えます。私個人は、発達障害者の療育という面では、事業所内でそのような機会が設けられる必要性は感じていません。事業所外には学校を含め、定型のお子さんと混ざる場面はいくらでもあるからです。事業所内の適正なプログラムの元、疑似体験で力を付けて、外へ出て行ければ充分と思います。
- ・環境変化などに弱いお子さんもいるので 特になくて良いと思います。
- ・TEENSでの学習は健常児との交流を目的としていないので問題ありません
- ・TEENS内でそのような活動があるとはうかがっていません
- ・そういった企画に参加したことがなく分かりません
- ・人によっては強いストレスを感じることもあるため、必ずしも必要ではないのではないのでしょうか。

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

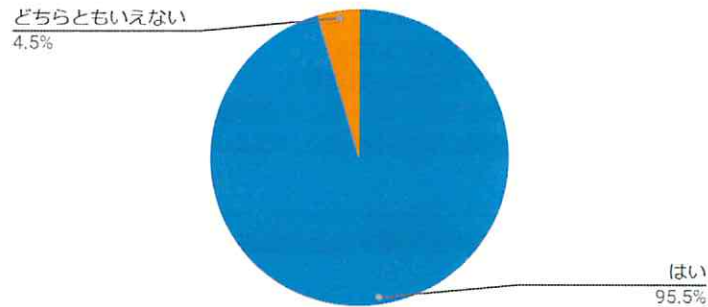


【はい：42 いいえ：0 どちらともいえない：2】

**⑦に関するご意見**

- ・面談にて説明されている

**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**

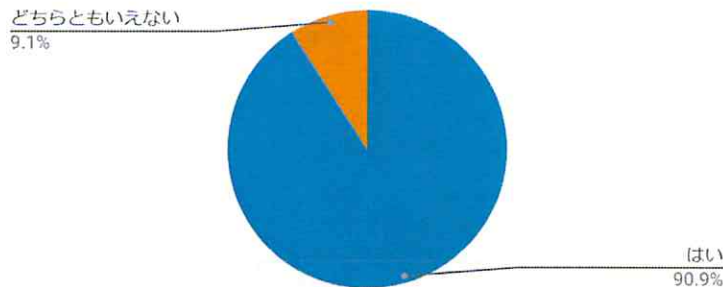


【はい：42 いいえ：0 どちらともいえない：2】

**⑧に関するご意見**

- ・都度セッション報告あり。こちらからも何か変化があれば情報提供し共有してる
- ・セッション後、毎回、数時間後には、セッション時の様子をメールで報告いただけます。報告の方向性が、設定している子供の課題に沿ってであるため、保護者との共通理解がぶれていないかを確認することも出来ます。なにより、子供の発達状況が頻繁にかいま見られる点、文字で残っているので成長の過程を振り返ることが出来る点、大変ありがたいです。
- ・毎回メールで細かく報告があり、参考になります。
- ・とてもよく見てくださっていますし、こちらの話もよく聞いてくださいます。
- ・学習支援の内容などの相談に対応して下さり感謝しています。セッションの報告メールもいつも丁寧で、子どもの様子がよく分かります。
- ・毎回参加したセッションの丁寧な報告はいただいています。以前は送り迎えをしていたのですが、最近ひとりで通所をするようになり、先生方が、声を掛けなどの対応をしてくださりました。報告いただいたメールの内容をもう少し聞きたいことがあるとき、送迎していた頃は、先生方から様子を伺ったり出来たのですが、現在はこちらから電話やメールであらためて問い合わせすることは出来ていません。本人がTEENSでやったことを自話することはほとんどなく、忘れてしまうことが多いので、難しかった課題、またよくできていたところなどをもう少し詳しくお伺いして家庭で取り入れていければと思います。

**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**

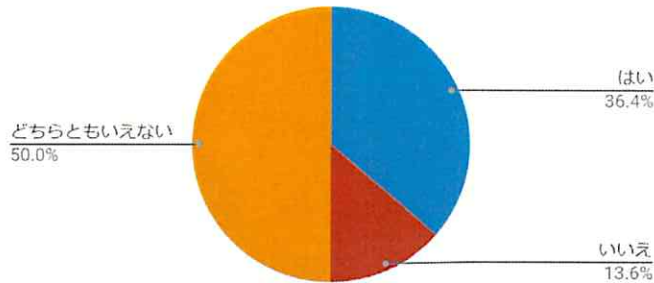


【はい：40 いいえ：0 どちらともいえない：4】

**⑨に関するご意見**

- ・面談は最初しかしていませんが、まだ始めたばかりなので、きっと後々あるのでは、と思っています。
- ・勉強や進路など、本人の特性に合ったどんな工夫をしていけばよいか、今後のことを相談に乗っていただきたいです。面談の回数を増やしていただけるとありがたいです。
- ・定期的な面談で状況を共有できています。

**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**

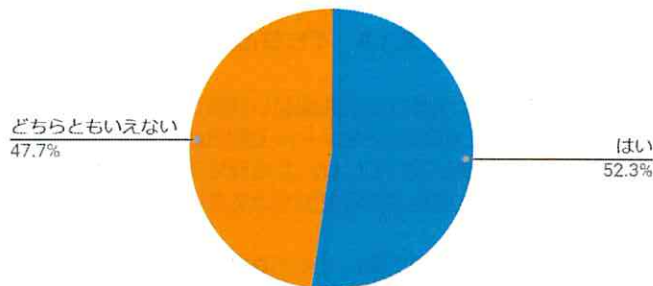


【はい：16 いいえ：6 どちらともいえない：22】

**⑩に関するご意見**

- ・保護者会出席していないので、わからない
- ・最新情報を提供するセミナー型の保護者会が随時あり、どれも大変役に立っており助かっています。ただ、それらに参加することで、保護者同士の連携が図れるかは、別のことかなと思います。情報を共有するという点では保護者会中にコミュニケーションを取れますが、その場限りのものになりがちです。そもそも、私個人の感じ方では、どの保護者様も色々な悩みとご苦労をお持ちだろうな・と思うと、どこまで近しくして良いものか躊躇う部分があり、自分の持っている参考になる情報や体験を是非提供したいと思っても保護者間のコミュニケーションにおいては消極的になりがちです。
- ・特に必要性を感じていないので 保護者会などに参加していない
- ・まだそういった活動があることを当方が知らないだけかもしれません。
- ・講演会等に絡めて開催して下さっている印象がありますが、ほとんど参加しておりません
- ・イベントが時々あります。ただ、保護者同士の親睦が深まる機会というよりは情報を得る機会のほうが多いように思います。

**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**

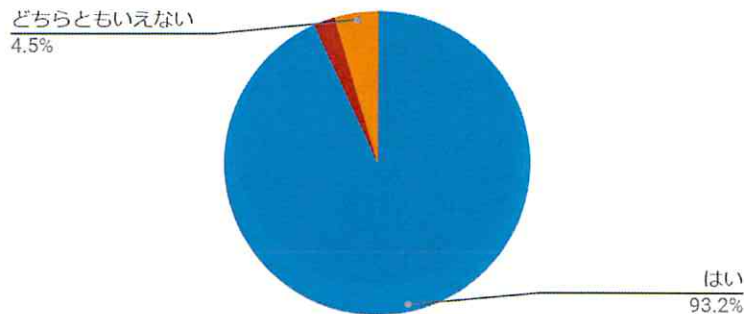


【はい：23 いいえ：0 どちらともいえない：21】

**⑪に関するご意見**

- ・苦情がありませんので、その点の実際は解りませんが、質問や問い合わせには比較的素早く適切（臨機応変さもあり）に対応して下さるので、苦情の場合も同様ではないかと推測します。
- ・苦情を言ったことがないのでよくわかりませんが、お願い事は迅速に対応していただいています。
- ・苦情を言ったことや聞いたことがないため分かりません。

**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**

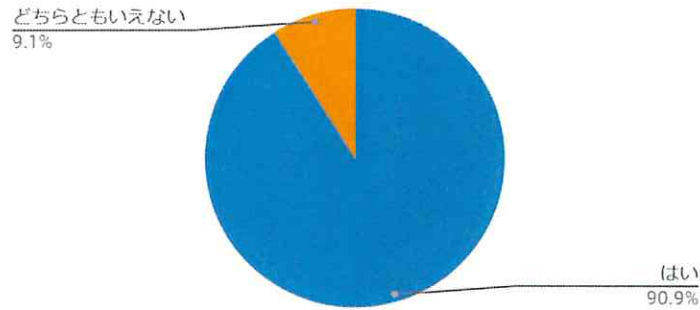


【はい：41 いいえ：1 どちらともいえない：2】

**⑫に関するご意見**

- ・よく子どもの話を聞いてくださっているようです。

**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**

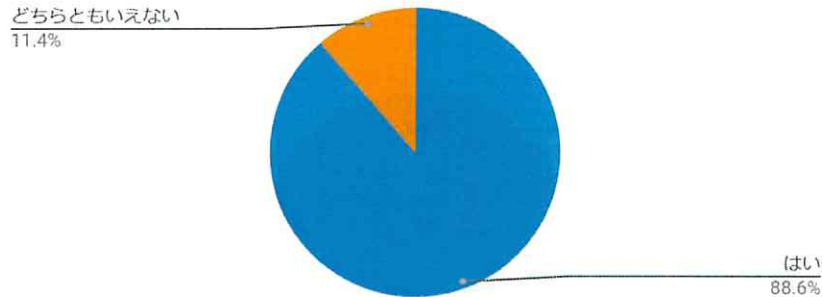


[ はい : 40 いいえ : 0 どちらともいえない : 4 ]

**⑬に関するご意見**

- ・もう少し拠点の活動を教えてほしい
- ・レッスン後のメールに個別に書いてあることを参考にしています

**⑭個人情報に十分注意しているか**

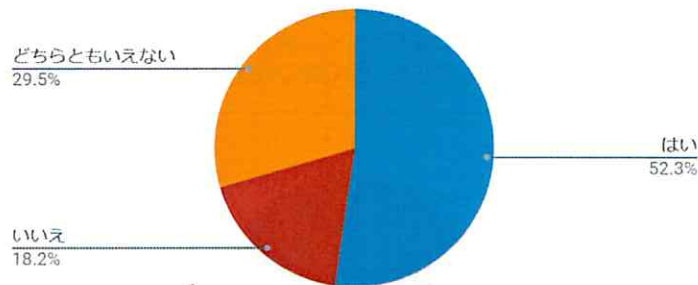


[ はい : 39 いいえ : 0 どちらともいえない : 5 ]

**⑭に関するご意見**

- ・わかりません
- ・問題は感じておりません
- ・過去にメールの送り間違いがありましたが、ここ2年ぐらひはありません。ただし、うちの情報が他のご家庭に送られているかどうかはわかりませんので、判断しかねます。

**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**

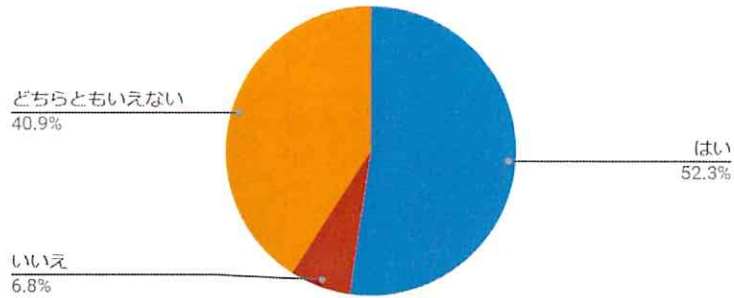


[ はい : 28 いいえ : 8 どちらともいえない : 13 ]

**⑮に関するご意見**

- ・感染症対策マニュアル、私の記憶違いか記憶にない
- ・各マニュアルは作成されているかもしれないが、保護者へ明示した記憶が無く、私が覚えていないのかもしれないのですが、いずれにしても内容を把握していません
- ・最初にご説明がありましたが、その都度という感じではないような...
- ・細かいマニュアルが策定されているかどうかは聞いていないが、それぞれどういった対応をしていくかなどは、都度メールで連絡をいただきます

**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**

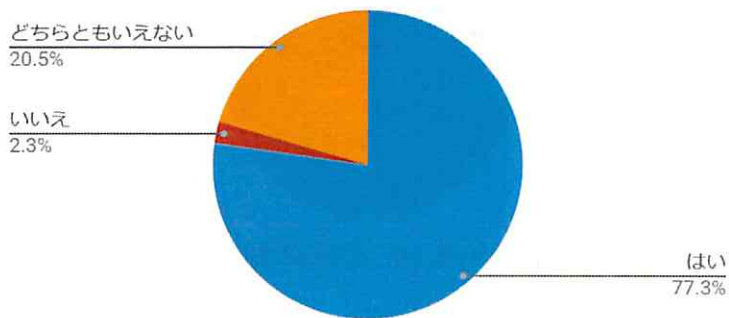


【はい：23 いいえ：3 どちらともいえない：18】

**⑯に関するご意見**

- ・避難訓練したことはあるが、定期的かと言うと学校ほどではない
- ・避難訓練をされたことがあったかと記憶しています
- ・避難訓練の話聞いたことがありません
- ・まだ訓練をした、というお話をうかがったことがありません。利用開始から日が浅いためかもしれません
- ・わかりません

**⑰子どもは通所を楽しみにしているか**

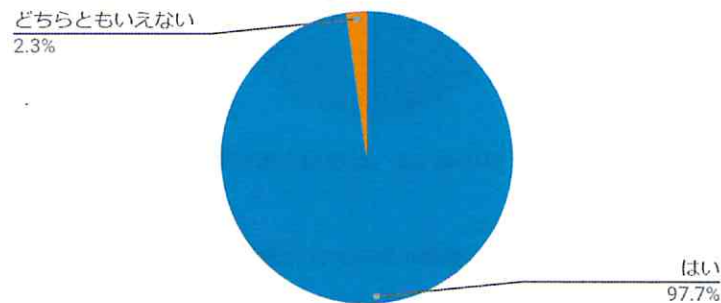


【はい：34 いいえ：1 どちらともいえない：9】

**⑱に関するご意見**

- ・楽しみにはしていませんが嫌がる様子もありません。
- ・ずっと通いたい！ と言っています。障害のないお友だちを誘ったりしてちょっと説明に窮することがありますが...
- ・参加したいイベントは楽しみにしています。
- ・通うことが楽しみとは言わないですが、将来必要な訓練だから辞めてしまうのは不安だと言っています。
- ・続けて出席するとポイントが増える、などの工夫はわかりやすく、楽しみにしている。帰宅後話を聞くと、褒められたことは少し話すようになり、また、自分のよくなかったところも、少し振り返ることも出てきたので、成長を感じる。

**⑲事業所の支援に満足しているか**



【はい：43 いいえ：0 どちらともいえない：1】

**⑲に関するご意見**

- ・出来る限りの事はしてただけで居ると思う
- ・セッション自体には満足していますが、個別に子供と面談をし、自覚を促したり工夫を相談する時間をもっと多く持てたら有難いです。

### 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。⑮「事業所の支援に満足しているか」で97.7%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、⑯「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」および⑰「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47.7%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。各種マニュアルは策定しており、避難訓練は年2回開催しているが、今後周知方法や実施時期について工夫していきたい。
- 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」については約90%、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。

### 4. 改善目標

- 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については、拠点内に掲示する
- 避難訓練については年2回以上実施し、全てのお子さんが参加できるようにする

