

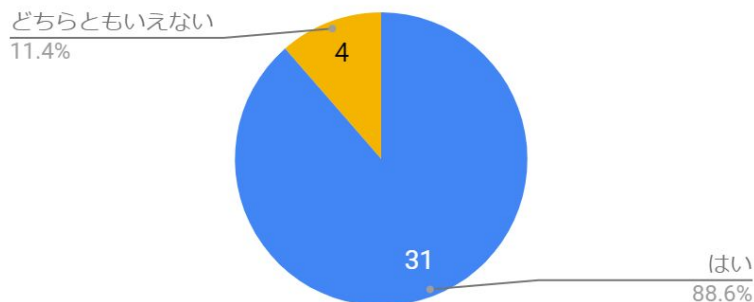
# 令和元年度放課後等デイサービス 保護者等向け評価アンケート 実施報告

## 1. 実施概要

- 実施事業者 株式会社Kaizen TEENS本八幡
- 実施期間 2019年11月5日～11月17日
- 回答者 放課後等デイサービス利用者保護者
- 回答数 35名（回答率：46%）

## 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ますか

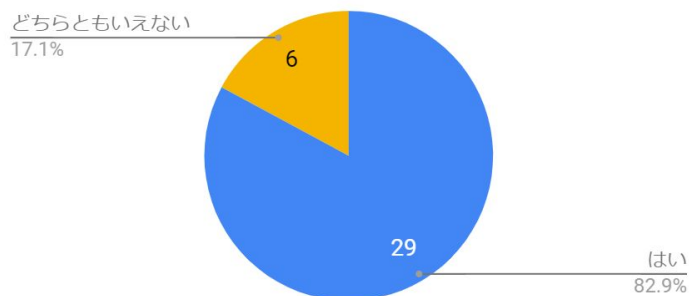


[ はい : 31 いいえ : 0 どちらともいえない : 4 ]

### ①に関するご意見

- ・なし

### ②職員の配置数や専門性は適切と感じられますか

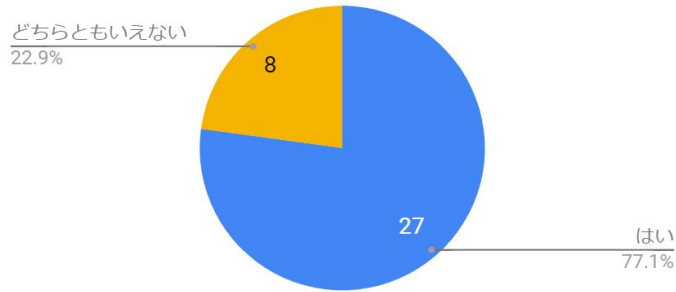


[ はい : 29 いいえ : 0 どちらともいえない : 6 ]

### ②に関するご意見

- ・体験時にしか見ていないのでわかりません。

### ③事業所の設備等は、特性に応じた配慮がなされていますか。

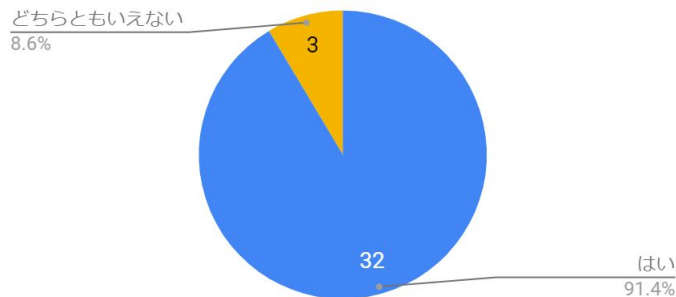


[ はい : 27 いいえ : 0 どちらともいえない : 8 ]

### ③に関するご意見

- ・最初に訪れた際、室内に過剰な装飾や小物等がなく、すっきりしていて好感がもてた。落ち着いた環境で集中し活動に取り組みやすいと感じた。
- ・机や椅子が、オフィス用のものを使っているため、子供にはサイズが合っておらず、落ち着いて取り組むのが難しい場面があります。
- ・クールダウンする場所をもう少しはっきりと分けたいのかなとも思います。

### 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が作成されていますか。

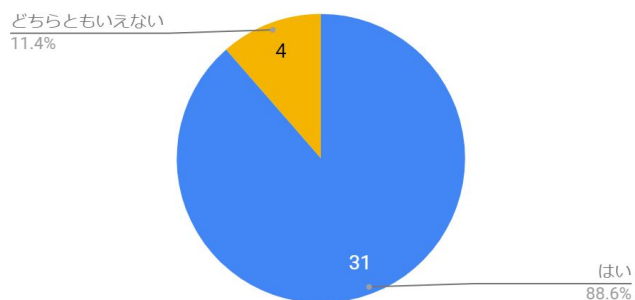


[ はい : 32 いいえ : 0 どちらともいえない : 3 ]

### ④に関するご意見

- ・なし

### ⑤プログラムは定期的に見直されていると感じていますか。

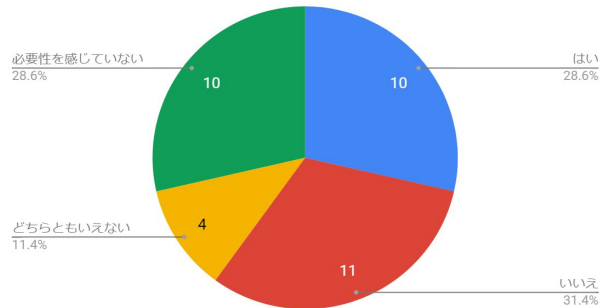


[ はい : 31 いいえ : 0 どちらともいえない : 4 ]

⑤に関するご意見

- ・確認していないのでわかりません。

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りますか。

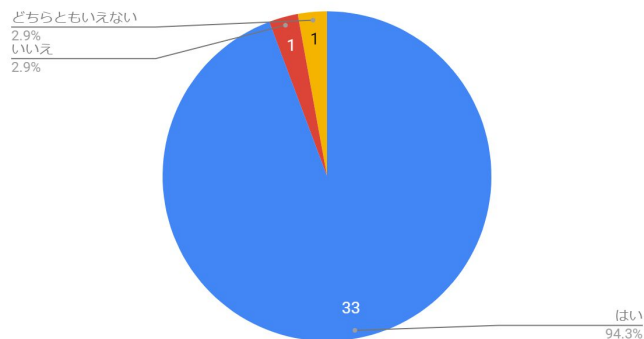


[ はい : 10 いいえ : 11 どちらともいえない : 4 必要性を感じていない : 10 ]

⑥に関するご意見

- ・学校での交流で十分だと思っています。
- ・現在は大人（スタッフ）の方々と関わり方を練習できればいいかなと思います。

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ていますか。

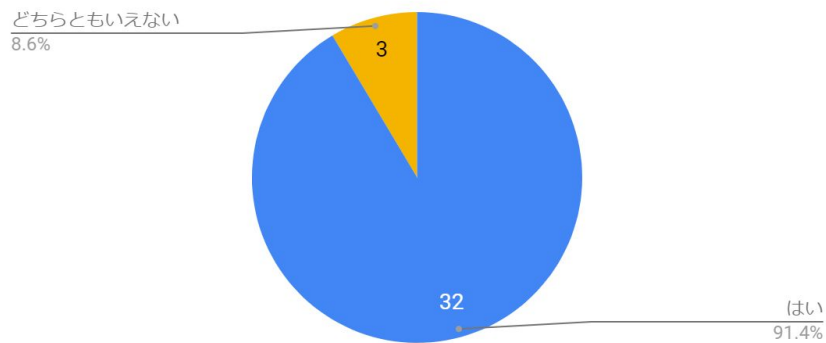


[ はい : 33 いいえ : 1 どちらともいえない : 1 ]

⑦に関するご意見

- ・なし

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ますか。

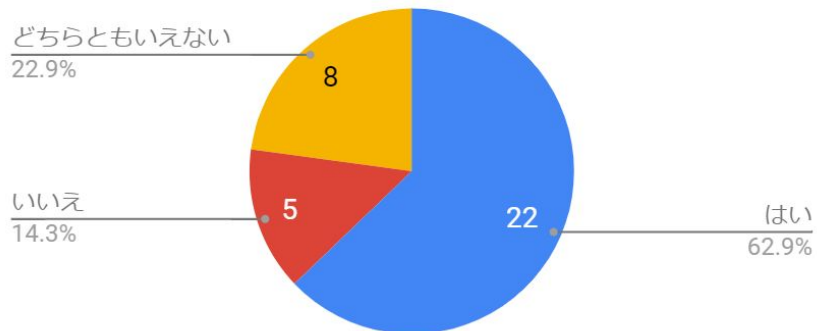


[はい : 32 いいえ : 0 どちらともいえない : 3]

**⑧に関するご意見**

- ・もう少しこちらで何かできることを教えてほしい。
- ・日頃からというのはなかなか難しく、面談でまとめて伝え合う感じです。

**⑨保護者に対し、学校や家庭での生活、将来を見据えた助言等の支援が行われていますか。**

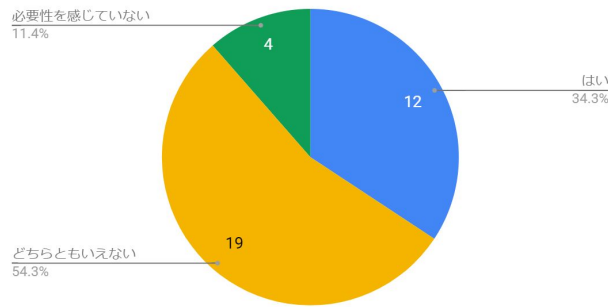


[はい : 22 いいえ : 5 どちらともいえない : 8]

**⑨に関するご意見**

- ・まだその段階ではありません
- ・将来(社会人になった時)を見据えた助言があると助かります。
- ・面談等ごとにお会いするスタッフが異なっていたので、どこまで共通理解できているか分からず少し不安でした。

**⑩ペアレントトレーニングや親の会等の開催は、保護者同士の連携や家族に対する支援として適切ですか。**



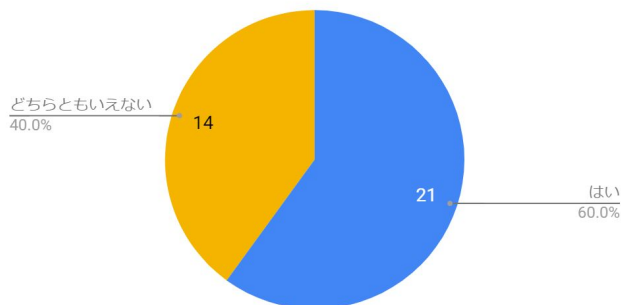
[ はい : 12 いいえ : 0 どちらともいえない : 19 必要性を感じない : 4 ]

#### ⑩に関するご意見

- ・まだ参加したことが無いです。情報交換は必要かと思いますが、今のところ困っていないので、機会があっても不参加だと思います。
- ・まだ参加していませんが、今後参加したいと考えています。
- ・上記に関しては、参加したことがないので、よくわかりません。

---

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、苦情があった場迅速かつ適切に対応していますか。



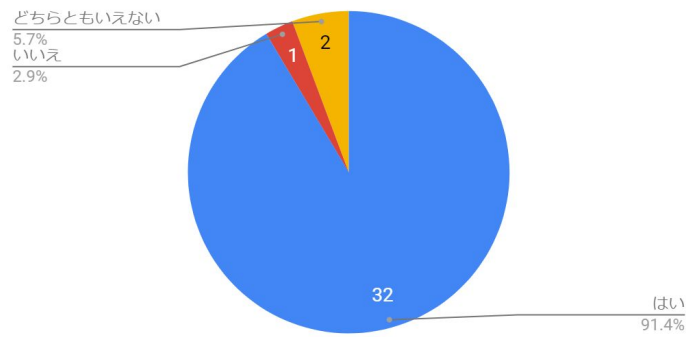
[ はい : 21 いいえ : 0 どちらともいえない : 14 ]

#### ⑪に関するご意見

- ・苦情も苦情に対する対応も今のところ発生していないのでわからない
- ・苦情は無いです
- ・私どもがいけないのですが、子供が所持金をほとんど持たずに来所した事が二回あり、親にすぐ連絡が欲しかったです。先日、面談で話ができ解決済みです。
- ・活動について、子どもから不満があり問い合わせた際、詳しい説明があり納得した。子どもには次回活動日に、理解しやすいよう親身になって根気よく対処してくれた。迅速で真摯な対応に感謝している。

---

⑫保護者や子供に対しそれぞれ個別の面談やアンケートを行っていますが、思いを伝える場として満足していますか。

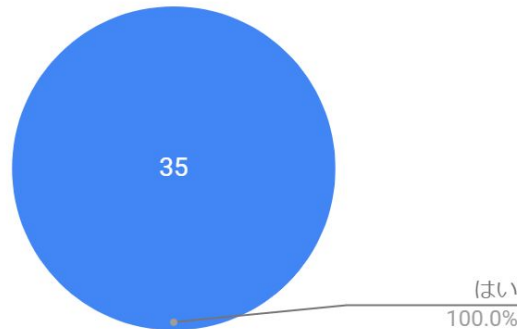


[ はい : 32 いいえ : 1 どちらともいえない : 2 ]

**⑫に関するご意見**

・子供に対しての面談やアンケートはしているのでしょうか？もししていたら内容を教えて欲しいです。

**⑬HP定期的に最新情報やメールを通じ、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ますか。**



[ はい : 35 いいえ : 0 どちらともいえない : 0 ]

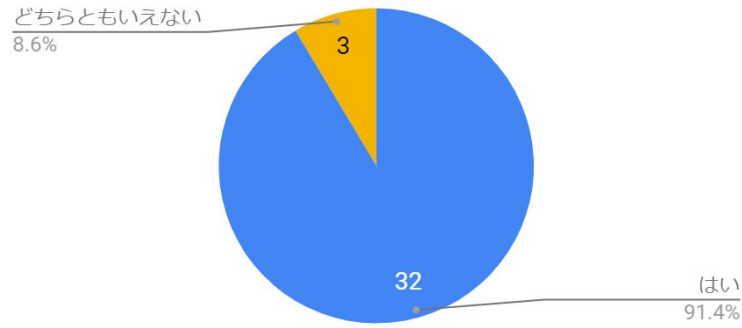
**⑬に関するご意見**

・通所後の連絡メールでいつもあたたかいお言葉をいただき、ありがとうございます。

・活動終了後の連絡では細かな活動の内容、良かった点、苦手としている事にも触れている。

そして、課題となる事柄や心配な出来事に関しては、その都度対応していただいているので家庭生活でもいかされている。

**⑭個人情報に十分注意していますか。**

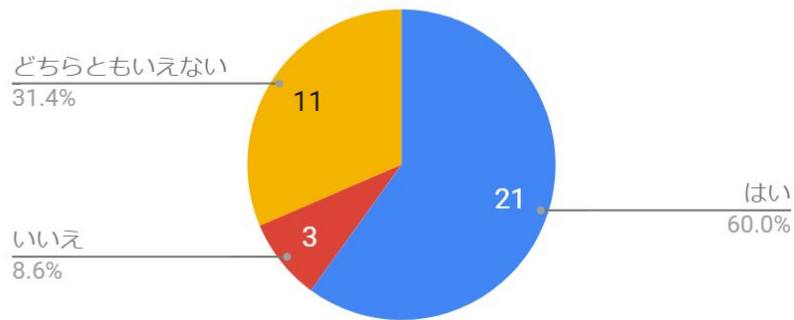


[はい : 32 いいえ : 0 どちらともいえない : 3]

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・説明されていますか。

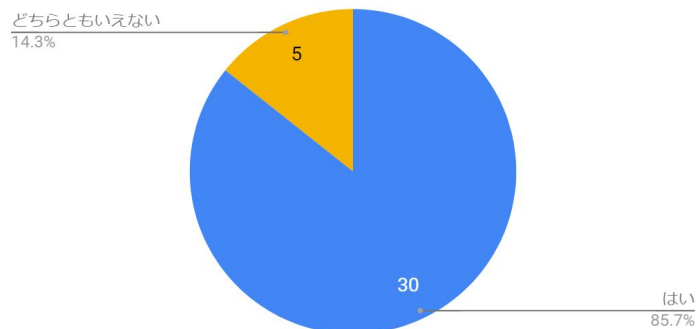


[はい : 21 いいえ : 3 どちらともいえない : 11]

⑮に関するご意見

- ・感染症対策マニュアル等みた記憶がない
- ・私の勘違いかもしれませんが、感染症対応マニュアルがあるのを知りませんでした。
- ・確認していないのでわかりません。

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ますか。

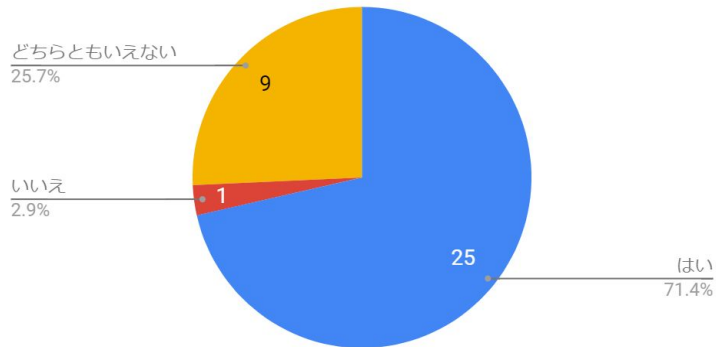


[ はい : 30 いいえ : 0 どちらともいえない : 5 ]

⑩に関するご意見

・なし

⑪子どもは通所を楽しみにしていますか。

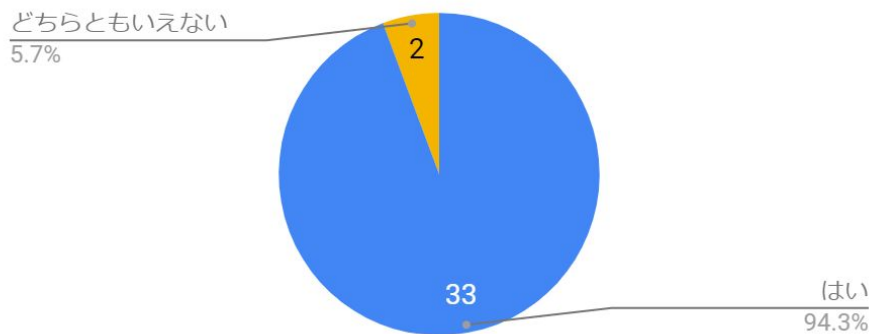


[ はい : 25 いいえ : 1 どちらともいえない : 9 ]

⑪に関するご意見

・お仕事体験はもちろんのこと、学習について苦手意識がある中、TEENSでの学習支援は自分に合った学習方法を提供して下さるので、毎回楽しみに通っています。

⑩TEENSにしかできないサービスが提供されていると感じますか。



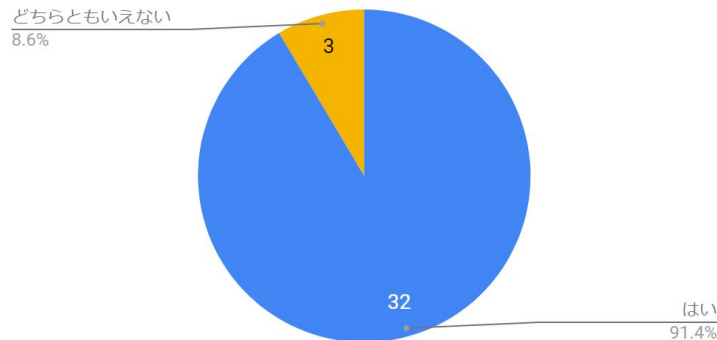
[ はい : 33 いいえ : 0 どちらともいえない : 2 ]

⑩に関するご意見

・年齢が上のお子さんとの交流や模擬職場での貴重な体験を通じ、自分が認められる喜びや達成感を得て、以前よりも積極的になった。  
・通所後、毎回 詳細で丁寧な報告をいただいて、子供の様子もよくわかり、楽しみにしています。1人1人あのような報告をするのも大変だろうなあと思い、大変ありがたく感謝しております。  
・本人の特性や課題について、適切な対応をしてくださり、報告もこまめにいただいています。



⑱TEENSの支援に満足していますか。



[はい：32 いいえ：0 どちらともいえない：3]

⑱に関するご意見

- ・ 集団ではなく、落ち着いて学習が出来る個別学習の機会が増えればいいと思います。
- ・ 仕事体験の内容がうちの子に適しているものかは謎
- ・ 通い始めて、そろそろ一年になります。毎週、宿題だけをやりに行く場所になっている気がします。娘はteensでは甘えがあるように思います。先生方がワガママを理解してくれようとするのが本人には分かっているのではないかと思います。放課後デイサービスがうちの子に必要なのか...など考え中です。
- ・ 子どもの特性に寄り添い、ペースに合わせながら周囲とも協調し活動しやすい環境を作ってくれている。

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91.4%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。
- ・ 【③事業所の設備等は、特性に応じた配慮がなされていますか。】の回答では、「机や椅子がオフィス用で子どもにあっていない」「クールダウンの場所をはっきりと区分けした方が良いと思う」といった環境面に関するコメントや「どちらともいえない」という回答も8%の回答があることから、低学年のお子さんには足置きの使用を促す。クールダウンのスペースとして別室を使用するなど、お子さんが個々に安心出来る環境づくりを行っていく必要があると考えている。
- ・ 【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りますか。】の回答では、「はい」「いいえ」「必要性を感じていない」が同程度の回答数となっている。コメントでは「学校での交流で十分」、「現在は大人（スタッフ）の方々との関わり方を練習できればいいかなと思います」といったコメントも頂いているが、対大人、対お子さんと繋がりを休憩時間や、祝日のイベントプログラムの際にも意識して、関わっていくような機会やプログラムも検討していきたい。
- ・ ⑦⑧支援に関する保護者への説明や【⑨保護者に対し、学校や家庭での生活、将来を見据えた助言等の支援が行われていますか。】については、「将来(社会人になった時)を見据えた助言があると助かります。」「面談等ごとにお会いするスタッフが異なっていたので、どこまで共通理解できているか分からず少し不安でした。」、⑧「将来(社会人になった時)を見据えた助言があると助かります」のコメントを頂いたことから、担当スタッフが変更となった際の説明や、お子さんに関する将来像や目的などを面談等で聞く機会を設け、お話しをしていきたい。
- ・ 【⑩ペアレントトレーニングや親の会等の開催は、保護者同士の連携や家族に対する支援として適切ですか。】の回答では、「どちらともいえない」の回答が多く、希望される方に情報が届くよう、メールでの告知以外にも、紙情報をお渡しするなどの対応をしていきたい。

- 【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、「いいえ」もしくは「どちらともいえない」が40%となっている、スタッフが確認できるように紙ファイルで保管をし、スタッフミーティングで情報の共有はされてはいるが、避難訓練時の事前周知利用者や保護者に向けて掲示での周知を行っていきたい。
- 【⑰子どもは通所を楽しみにしていますか】の回答では、「どちらでもない」と答えている回答が30%となっている。また、【⑲TEENSの支援に満足していますか。】の回答では91%が「はい」とあるため、保護者様としては支援について満足を頂いていると考えられる。しかし、「仕事体験の内容がうちの子に適しているものかは謎」や、「通い始めて、そろそろ一年になります。毎週、宿題だけをやりに行く場所になっている気がして...考え中です。」といったコメントも頂いた。ご本人や保護者様が納得してプログラムに参加出来るように、お話を伺い、ご本人に最適な利用についてご提案をしていきたい。また、利用している本人が目標を持って取り組めるように、ご本人とスタッフが話しする等、面談の機会を設けていっている段階である。

結果については12月4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12月定期連絡で実施、かつ事業所内に掲示を行う。

#### 令和元年度児童発達支援 保護者等向け評価について

- 令和元年度は児童発達支援事業の利用実績がないため、自己評価は行っておりません。