

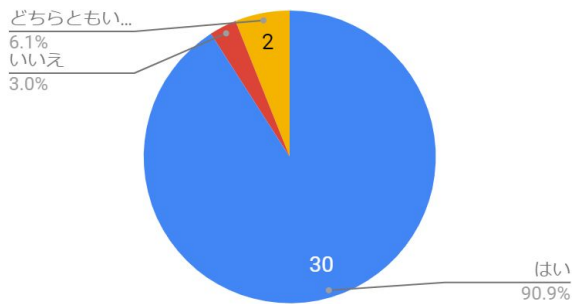
令和元年度放課後等デイサービス 保護者等向け評価アンケート 実施報告

1. 実施概要

- 実施事業者 株式会社Kaizen TEENS横浜
- 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 33名（回答率：37.5%）

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

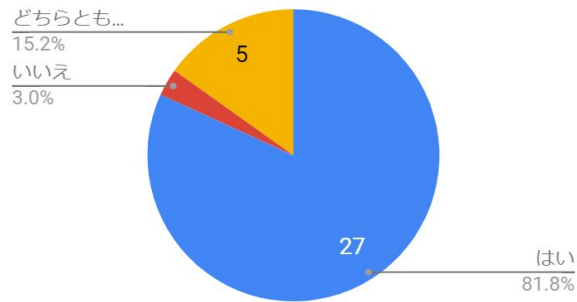


[はい : 30 いいえ : 1 どちらともいえない : 2]

①に関するご意見

- ・もう少し広ければいいなと個人的に思います。

②職員の配置数や専門性は適切と感じられますか

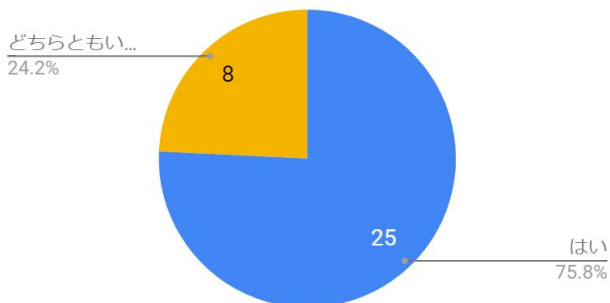


[はい : 27 いいえ : 1 どちらともいえない : 5]

②に関するご意見

- 不足しています
- マニュアルに沿って対応していると思いますが、その子・人によって違う箇所はあります
- 不満等はありませんが、直接先生とお話する機会もないので、判断できません

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。

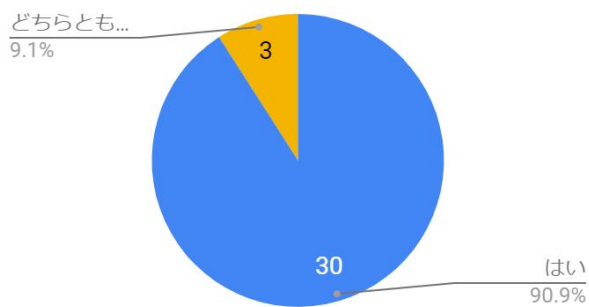


[はい : 25 いいえ : 0 どちらともいえない : 8]

③に関するご意見

- ・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が作成されていますか。

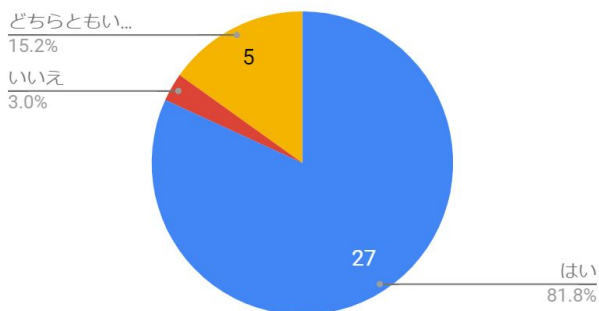


[はい：30 いいえ：0 どちらともいえない：3]

④に関するご意見

- ・その日にしたこと、できたことなどを教えてくれる。評価できる部分を教えてくれるれて改めてできるように、なったところなどを理解ができるところ

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。

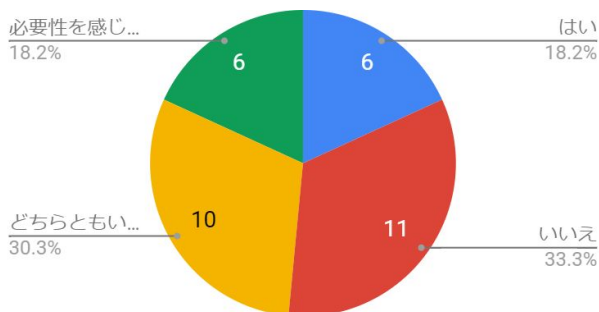


[はい：27 いいえ：1 どちらともいえない：5]

⑤に関するご意見

- ・なし

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。

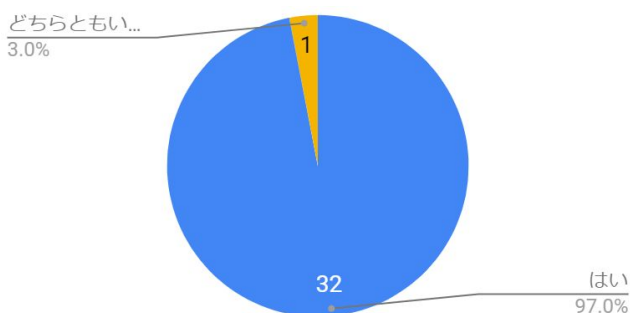


[はい：6 いいえ：11 どちらともいえない：10 必要性を感じていない：6]

⑥に関するご意見

- ・そういうイベントがあるかどうかわかりません
- ・一般的な集まりにあまり連れて行ったことがありません。今までも、同じ年頃の子達と交流する一般的な場所だと断られることが多かったので

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。

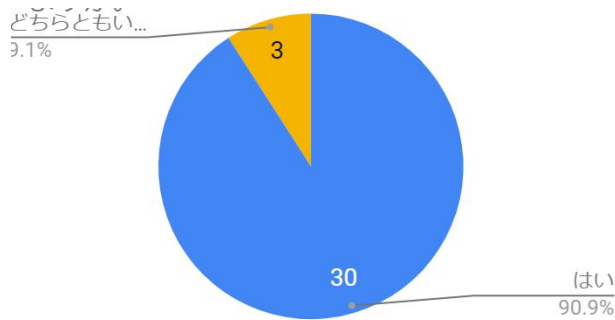


[はい：32 いいえ：0 どちらともいえない：1]

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。

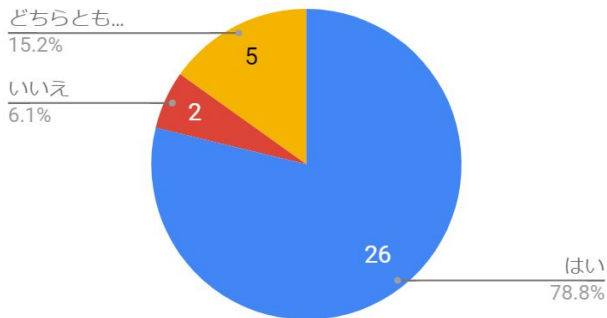


[はい : 30 いいえ : 0 どちらともいえない : 3]

⑧に関するご意見

- ・送迎時、話しかけていただき相談しやすいです。セッションの報告メールも詳しく、子供の状況を知るのにとっても役立っています
- ・日頃からではないですが、サービスの後の報告メールはとても満足しています
- ・メールで詳しく報告はありますが、ちょっとした質問などはしにくいと感じます

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。

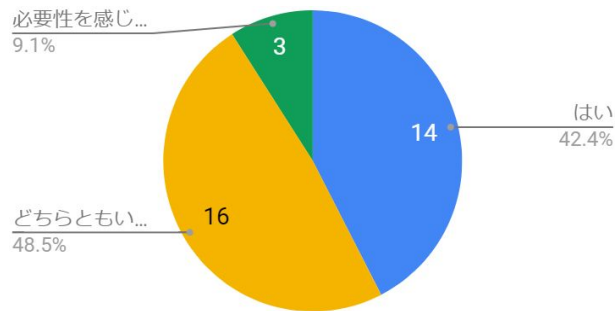


[はい : 26 いいえ : 2 どちらともいえない : 5]

⑨に関するご意見

- ・なし

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。

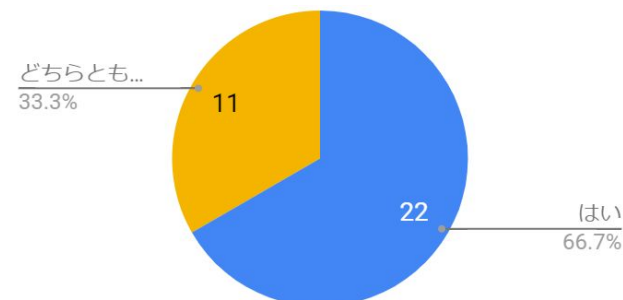


[はい : 14 いいえ : 0 どちらともいえない : 16 必要性を感じない : 3]

⑩に関するご意見

- ・親の交流会があると、色々な方の話が聞けて良いと思います
- ・そのような会があれば参加したいと思います
- ・横浜で開催していただければ気軽に参加できるのに...と常々思っております
- ・保護者同士の連携について、行われているのかもしれませんが、あまり分かっていません。でも、企画されているイベントには興味があり、予定があれば参加したいと思います

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、苦情があった場迅速かつ適切に対応していますか。

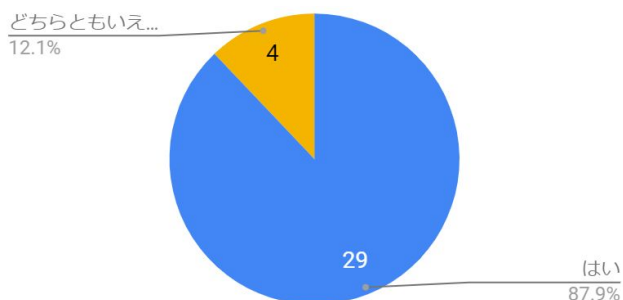


[はい : 22 いいえ : 0 どちらともいえない : 11]

⑪に関するご意見

- ・まだそのような状況になっていません
- ・苦情を出したことがないので分かりません

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、思いを伝える場として満足していますか。

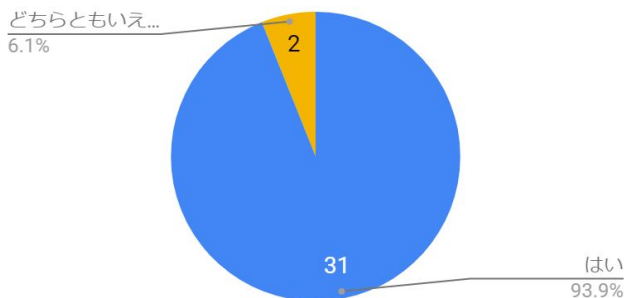


[はい：29 いいえ：0 どちらともいえない：4]

⑫に関するご意見

・同じ立場の保護者やと運営スタッフで集まってざっくばらんに保護者からの要望や現状について話していく場があったらいいと思っています。要望が単なる点なのか、他の保護者も同様に思っているかによって、スタッフの方への伝わり具合も異なると思うので（現状、要望はないのですが）

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。

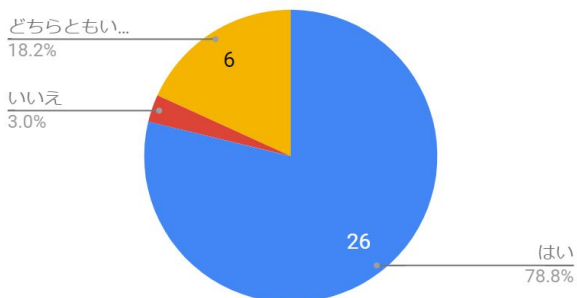


[はい：31 いいえ：0 どちらともいえない：2]

⑬に関するご意見

・なし

⑭個人情報に十分注意していますか。

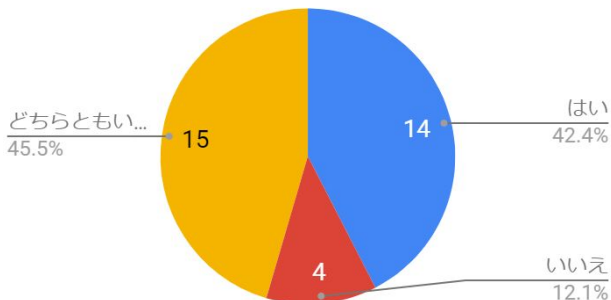


[はい：26 いいえ：1 どちらともいえない：6]

⑭に関するご意見

・最近、個人情報を載せた資料をまちがって生徒の書類にまちがって混入した事がありましたので、これからは、間違いがないように、気をつけて欲しいと思います
・注意してくれているのだらうと思っています
・わからないです

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・説明されていますか。



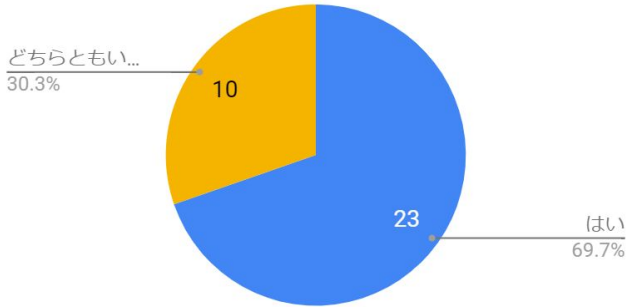
[はい：25 いいえ：0 どちらともいえない：8]

⑮に関するご意見

・分かりません。

⑩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 : 23 いいえ : 0 どちらともいえない : 10]

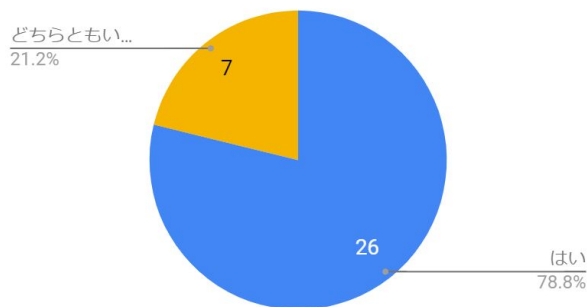


⑩に関するご意見

- ・されているとは思いますが、その実施についてはご案内を受けたことがないかもしれません
- ・分かりません

⑪子どもは通所を楽しみにしていますか。

[はい : 25 いいえ : 2 どちらともいえない : 6]

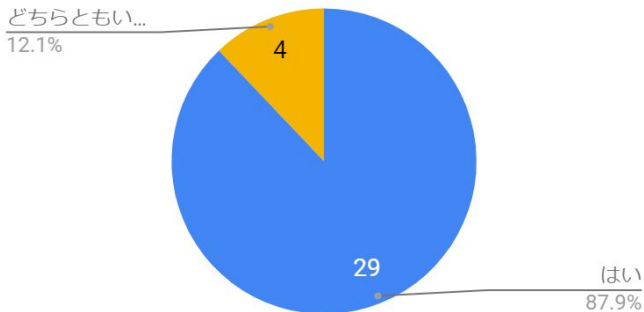


⑪に関するご意見

- ・勉強する場なので楽しみな程ではないものの、嫌ではなさそうです
- ・先日のプレお仕事も楽しみにしていましたがいけませんでした。運動会が終わってからなかなか疲れが取れず休みの日も家にいます。三連休も二日間家にいました。疲れがたまっていて、今は風邪をひいて体調不良です
- ・学校が同じ子が多くいるクラスなのか嫌がらずにいます。(前は行くのを嫌がるのがただあった。)

⑫TEENS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 : 29 いいえ : 0 どちらともいえない : 4]

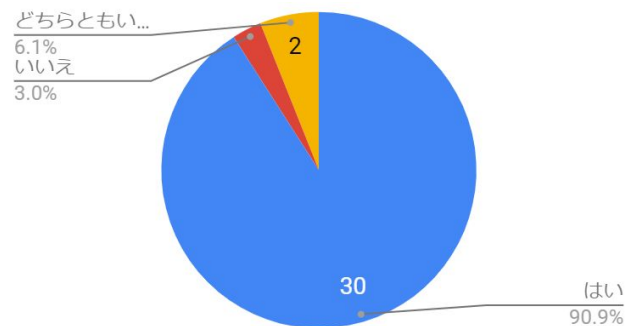


⑫に関するご意見

- ・休み時間に色々な学年の人とかかわりがあること。自分で勉強したことの記入をしたり、終わると自分から声をかけたりと色々な体験ができること
- ・就労の現状や世界の情勢等もメール発信してくださっており、将来への希望を持ったり、ちょっとした心構えにもなっています

⑬TEENSの支援に満足していますか。

[はい : 30 いいえ : 1 どちらともいえない : 2]



⑬に関するご意見

- ・可能であれば、平日の時間帯を延長していただきたい。部活動がある日は間に合わないで行けないため
- ・家で宿題をさせるのが大変で、TEENSにお世話になる日が救いでしたが、だんだんと家でも落ち着いて宿題に取り組む事が出来るようになってきました。長期休みの宿題も見て頂けて、無事に終わらせることができ親子で助かりました
- ・行くのをたのしみにして居場所ができてきたこと。できるようになったことが増えて苦手な所の補助があること
- ・体を動かすプログラムなどあればいいです

3. 考察

- 全体を通して利用者の満足度は高く、事業所の運営に対して高い評価や理解を得ている。一方でアンケート回答率が4割程度であり、回答して頂いた利用者がこの1、2年以内利用開始の方が多いことから満足度が高いという結果が総意ではない可能性も考慮する必要がある。頂いたご意見・要望等については真摯に受け止め、保護者面談時に利用者のニーズを伺い運営の改善を図っていききたい。
- 【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。】に関しては保護者に将来を見据えた助言がまだ不十分と考えられるため、外部の研修等に積極的に参加しスタッフのスキルアップを目指していききたい。
- 【⑩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。】 【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。】 【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。】から送迎などで来られる保護者とはコミュニケーションが概ね取れており、好意的な回答を頂いているが、その他の利用者に対してはスタッフからの情報発信において目的や意図が十分に伝わっていないように思われる。保護者面談以外にも直接的な会話の機会を増やしたり、情報の発信方法（例スタッフブログで活動内容を発信していく）を考えていく必要がある。
- 【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。】で親の会や繋がりを求める要望は多いと思われる。「高校受験を考える」など目的を絞ったり、エリア毎に開催など今後検討の余地はある。
- 【⑬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。】の項目については、今後保護者面談時の待ち時間等に実際のマニュアルを見てもらったり、必要に応じて説明も行っていききたい。
- 個人情報の取扱いに関しては日々扱っている情報の重要性を意識し慎重に行っていききたい。

結果については11月28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1月の定期連絡で実施、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。