

# 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

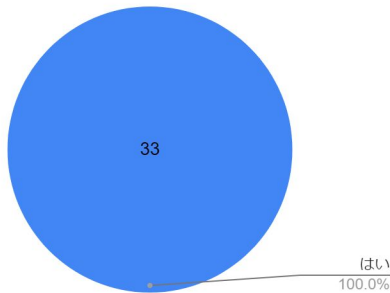
## 1. 実施概要

- 実施事業者 株式会社Kaizen TEENS三鷹
- 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：40%）

## 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 : 2 ]

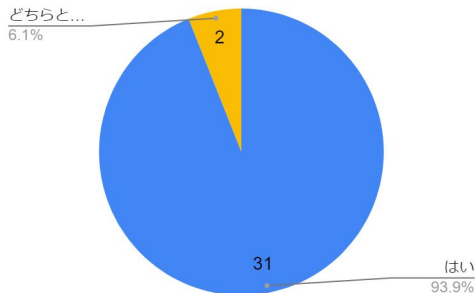


#### ①に関するご意見

- ・ニオイがこもっているのが気になります。
- ・白を基調とした空間で勉強のスペースもしっかり取ってあり安心して通所できていると思います。

### ②職員の配置数や専門性は適切と感じられますか

[ はい : 33 いいえ : 0 どちらともいえない : 0 ]

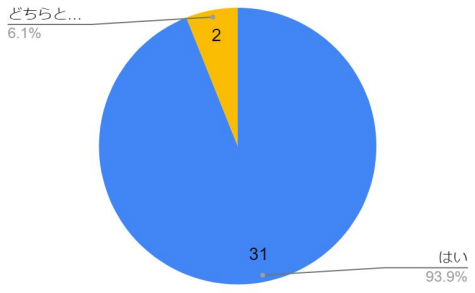


#### ②に関するご意見

- ・特になし

### 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 : 31 いいえ : 0 どちらともいえない : 2 ]

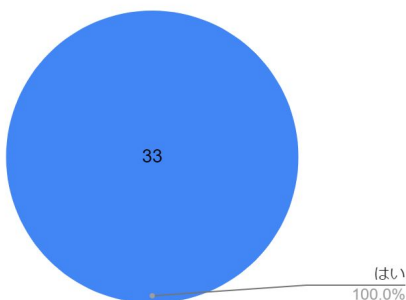


#### ③に関するご意見

- ・外から見ても分からないようにしてありきちんと配慮されているなど感じています。

### 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 : 33 いいえ : 0 どちらともいえない : 0 ]

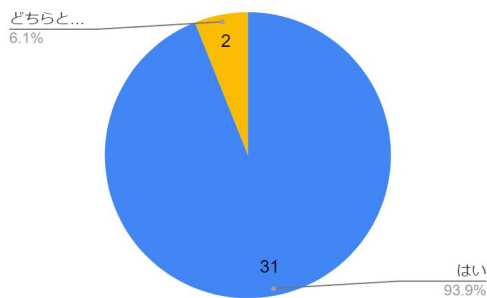


#### ④に関するご意見

- 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 : 2 ]

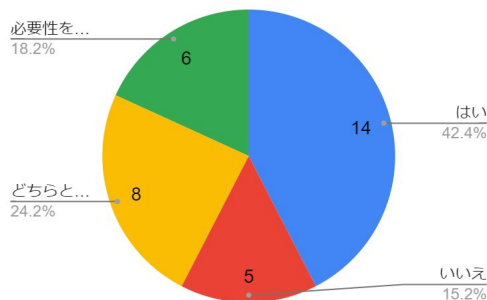


⑤に関するご意見

・定期的に面談の時間があり所見をいただいたり、こちらから要望を伝えたりすることも出来るので定期的に見直されていると感じます。

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りますか。

[ はい : 14 いいえ : 5 どちらともいえない : 8 必要性を感じていない : 6 ]

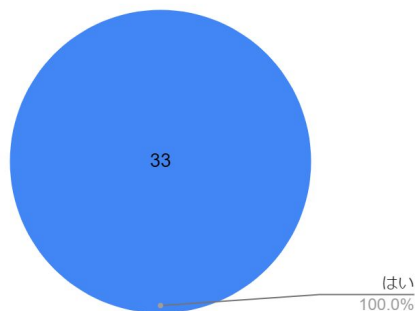


⑥に関するご意見

・息子の場合、日中は普通級に在籍しているので放課後の交流活動等の必要性は感じていません。

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ていますか。

[ はい : 14 いいえ : 0 どちらともいえない : 1 ]

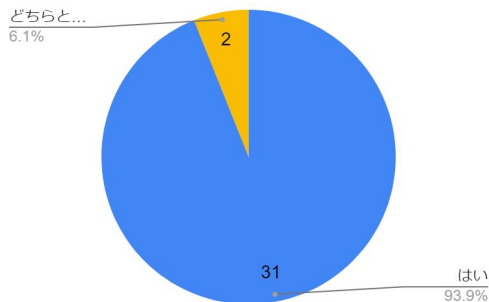


⑦に関するご意見

・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。

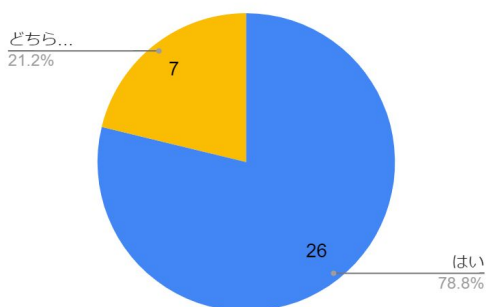
[ はい : 41 いいえ : 1 どちらともいえない : 2 ]



⑧に関するご意見

・子供の成長とともに、直接お話しする機会が少なくなってきたこともあり、親としては、心配や不安になってしまうこともあります。

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。

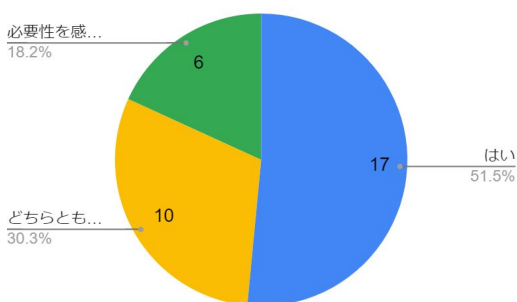


[ はい : 26 いいえ : 0 どちらともいえない : 7 ]

⑨に関するご意見

- ・まだそのような状況になっていません。
- ・息子のことを理解していただいております、それをふまえて中学受験の相談がきるので非常に助かります。

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。

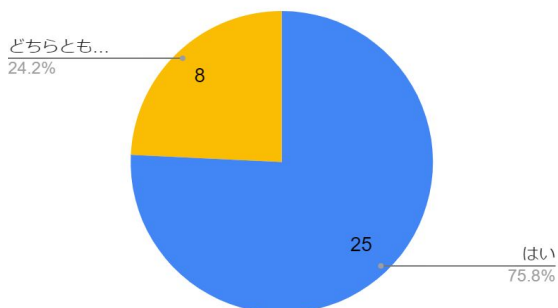


[ はい : 17 いいえ : 0 どちらともいえない : 10 必要性を感じない : 6 ]

⑩に関するご意見

- ・まだそのような状況になっていません。

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。

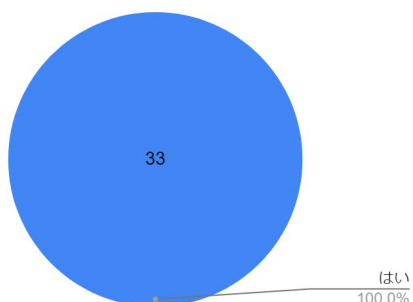


[ はい : 25 いいえ : 0 どちらともいえない : 8 ]

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。

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。



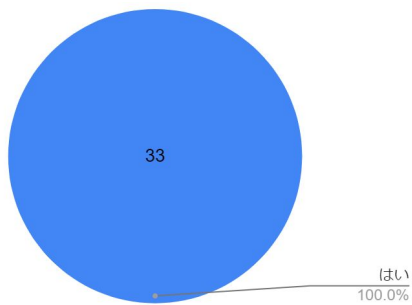
[ はい : 33 いいえ : 0 どちらともいえない : 0 ]

⑫に関するご意見

- ・担当の方には保護者の意見などを真剣に受け止めていただき共感してくださるので、それだけでも救われます。

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 : 33 いいえ : 0 どちらともいえない : 0 ]

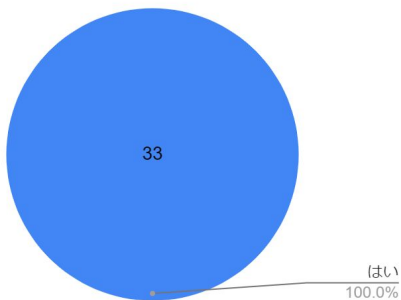


⑬に関するご意見

・なし

⑭個人情報に十分注意していますか。

[ はい : 33 いいえ : 0 どちらともいえない : 0 ]

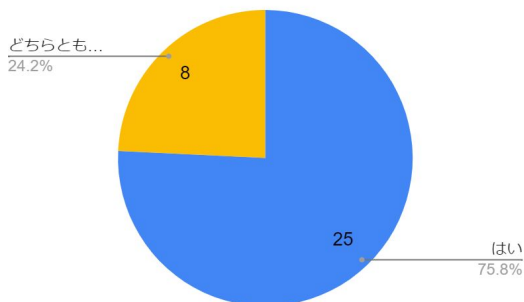


⑭に関するご意見

・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 : 25 いいえ : 0 どちらともいえない : 8 ]

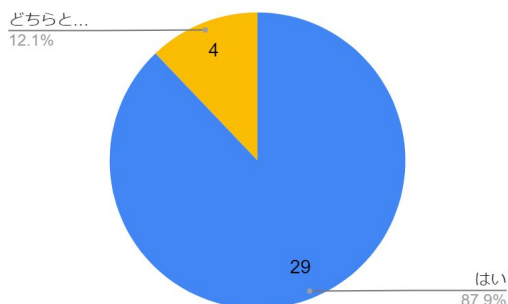


⑮に関するご意見

・マニュアル等は、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。

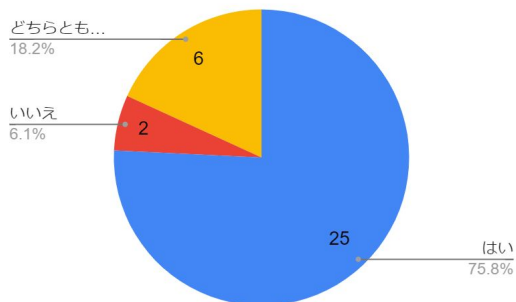
[ はい : 29 いいえ : 0 どちらともいえない : 4 ]



⑯に関するご意見

・特になし

⑦子どもは通所を楽しみにしていますか。

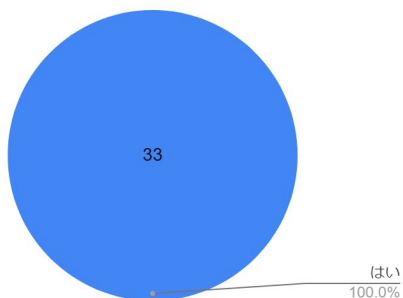


[はい：25 いいえ：2 どちらともいえない：6]

⑦に関するご意見

- ・友達と遊びたくて行くのをしぶることがあります。
- ・場所が遠くて、しかも最近車酔いするようになったので、その面のハードルが上がってしまったことが悩みです。
- ・お仕事体験では、スキルアップしていくことに目標をもち達成感を感じているようです。

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。

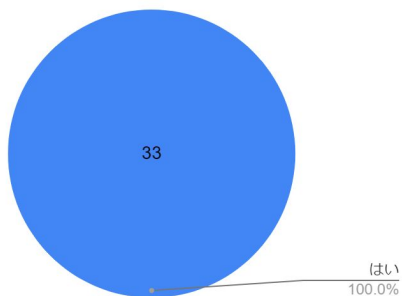


[はい：33 いいえ：0 どちらともいえない：0]

⑩に関するご意見

- ・お仕事体験などは興味を持って取り組めているように思います。

⑱TEENSの支援に満足していますか。



[はい：33 いいえ：0 どちらともいえない：0]

⑱に関するご意見

- ・毎回お手数をおかけしており申し訳ないです。スタッフの方々は丁寧にかかわりご指導して下さるので大変ありがたいと思っております。

### 3. 考察

- 回答いただいた33件については、全体的な満足度は高く、事業所の運営に対して概ね好意的な評価や理解を得ていると感じる。一方で実施を開始した2017年度から回答率、具体的なコメントが少しずつ減少し、今年度は全利用者の40%程度にとどまった。2月から11月へ実施時期を変更したことで、アンケートに対する意識が低下してしまった可能性も大きいと思われる。来年度以降は告知の仕方を工夫するなど、利用者が事業所の評価を適切に行える環境づくりを行いたい。また、過半数を割ったことで、満足度が高いという結果が総意ではない可能性も考慮しつつ、日々の中で利用者の思い汲み取っていくことが必要である。
- 【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、すべて「はい」という回答となり、スペース的に問題を感じている保護者はいないという結果になったが、「ニオイがこもっているのが気になる」という環境面を懸念するコメントがあった。その後の【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】という問いに対しても「どちらともいえない」という回答が複数あることから、様々な個性を持ったお子さん一人一人が安心できる、より細やかな環境づくりが望まれていると感じた。
- 【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。思いを伝える場として満足していますか】【⑬TEENS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】など、TEENSのサービスに対し一歩踏み込んだ評価項目に対し、8~10割の回答が「よい」という結果であった。結果としては好意的だが、コメントが少ないことが気になった。TEENSで提供しているサービスがどう受け止められているのかは、今後の事業運営に欠かせない視点であり、回答に至らなかったご家庭も含め、面談などを利用しながら改めてお聞きする機会を設けたいと考えている。
- 全体を通じ好意的な評価が多い中で、【⑩子どもは通所を楽しみにしていますか】では、「いいえ」「どちらともいえない」の回答が全体の1/4を占めた。「他のお子さんと遊びたい」といった成長に伴うご家庭と本人のズレ、距離が遠いなど物理的な困り感など理由はそれぞれであるが、本人主体であるという前提をしっかりと反映できる支援を行い、通所する子どもたちから必要とされる場所を目指したい。
- 【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」の回答がなくなり、「はい」が前回より増えている。アンケートの時期と避難訓練が重なった影響もあると考えられるが、引き続き、対応時のマニュアルや避難場所等の掲示の工夫、かつ定期的な周知を行っていく。

結果については11月25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、自己評価は行っていません。