

# 令和2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

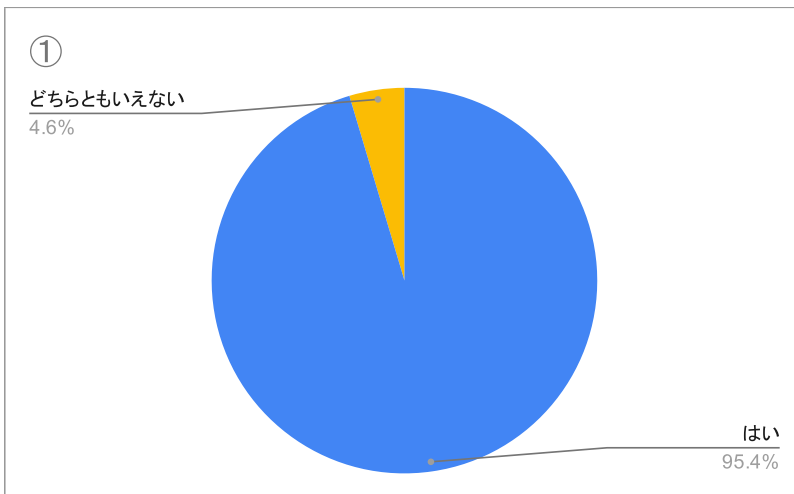
実施事業者 株式会社Kaizen TEENS横浜  
実施期間 2020年10月19日～10月31日  
回答者 放課後等デイサービス利用者保護者  
回答者数 65  
回答率 76%

## 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	62
いいえ	0
どちらともいえない	3

①に関するご意見数

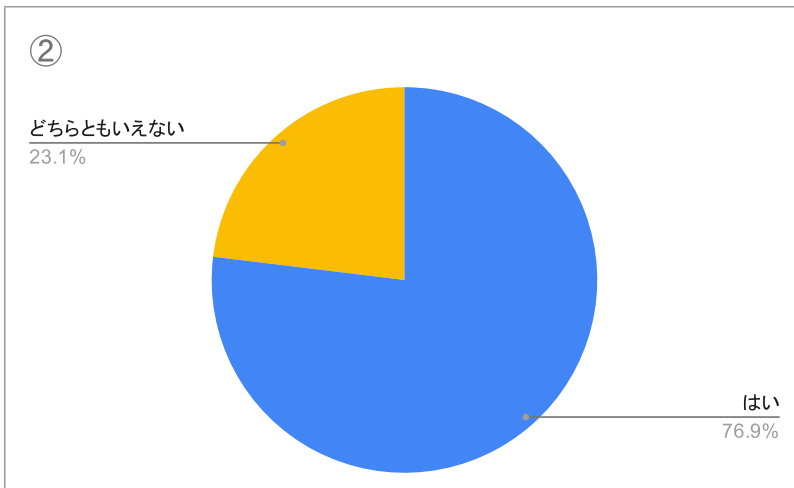


・換気扇が無いらしいので可能ならば設置してほしい

### ②職員の配置数や専門性は適切と感じられますか。

はい	50
いいえ	0
どちらともいえない	15

②に関するご意見数



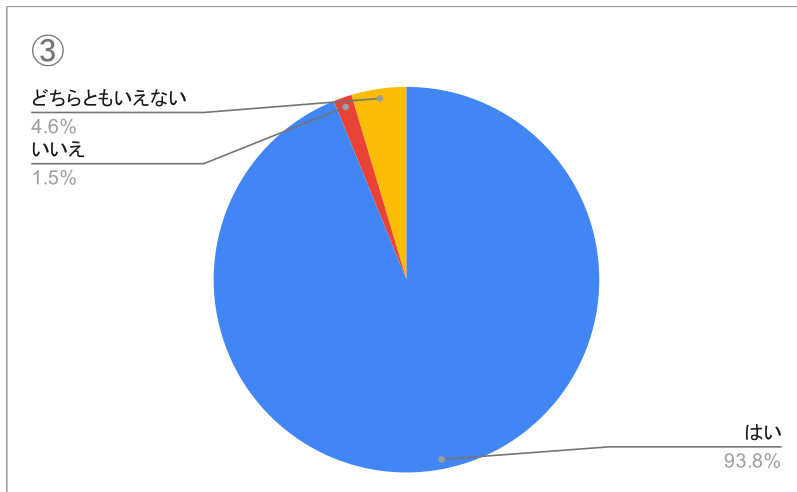
・専門性があり慣れている先生はすぐ変わってしまうイメージです。  
・活動のレポートが的確  
・学校の宿題やワークは、間違いをチェックして、直させてほしい。  
・1つの課題に取り組んだら、間違いを直して終了(→次の課題へ進む)を習慣づけたい。  
・通い始めたばかりでまだよくわからないから  
・先生方の異動などで新しい先生とはお会いする機会があまりない為。

### 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	61
いいえ	1
どちらともいえない	3

③に関するご意見数

令和2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

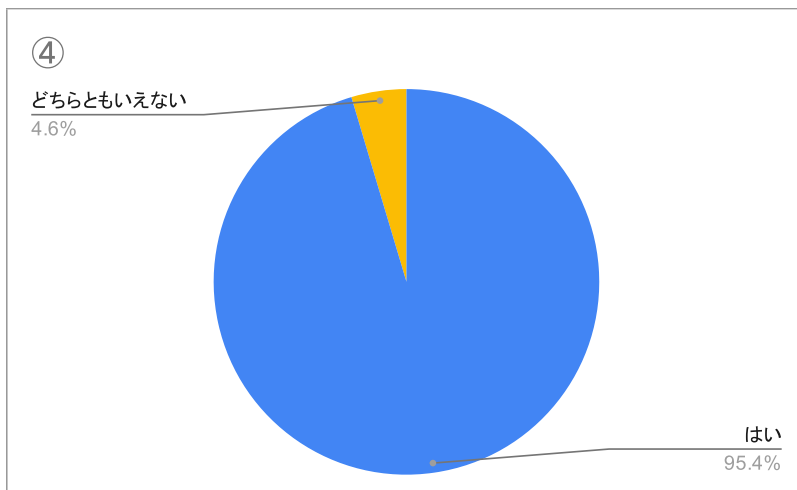


④子どもと保護者のニーズや利用終了後を見据えた課題が客観的に分析された上で、放課後等デイサービス計画が作成されていますか。

はい	62
いいえ	0
どちらともいえない	3

④に関するご意見数

- ・計画書には大変満足しています。
- ・計画はよく相談の上作成されていると思うが、実際のセッションに反映されている感じがしない。

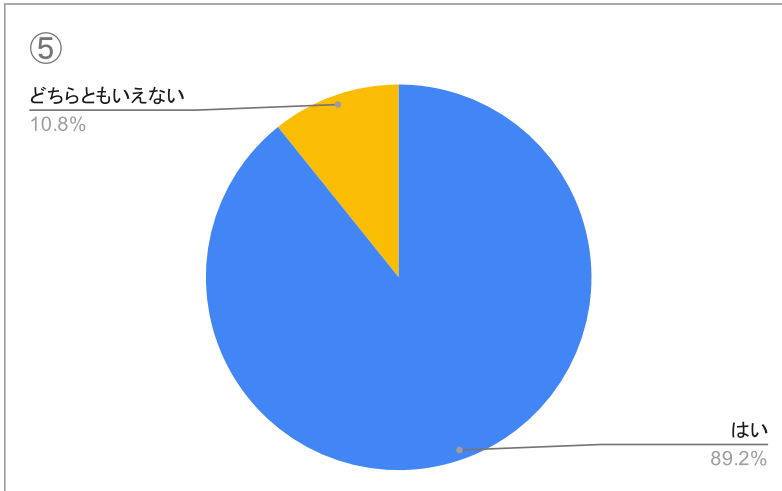


⑤プログラムは定期的に見直されていると感じていますか。

はい	58
いいえ	0
どちらともいえない	7

⑤に関するご意見数

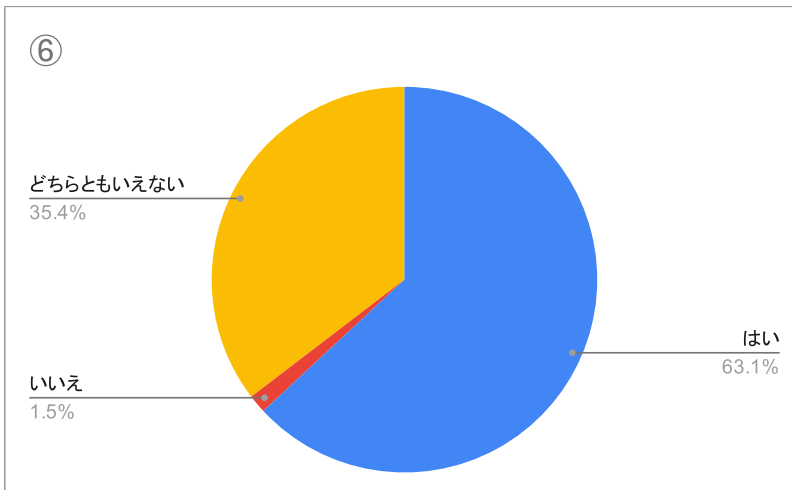
令和2年度放課後等デイサービス 保護者等向け評価アンケート 実施報告



・お仕事体験は各活動毎にめあてが設定されている。  
学習支援もプログラムの提案などいただいている。  
・④と同じ

⑥2020年4月以降のオンラインによる支援の提供に満足していますか。

はい	41
いいえ	1
どちらともいえない	23
必要性を感じていない	0



⑥に関するご意見数

- ・他のお子さんや 違う事業所の先生もいるので 少し 落ち着かない雰囲気です。
- ・分からないことをキッチンで聞きにくい、空いていない ことも多いようです。
- ・通所を選択しているが、自粛期間中は利用しました。結構早くオンライン対応されたので、とてもよかったです。
- ・これからオンラインが必要になると思います。今まで 電話での会話も親と祖母の3人しかできませんでした。
- ・オンラインを始めた時も話せませんでしたが少しずつ 出来るようになっていっているので満足しています。
- ・参加していないので...
- ・オンラインは受けていない
- ・調理に興味を持ったようでよい体験でした。
- ・自粛期間中のオンラインの放課後デイはありがた かったです！
- ・平日の放課後に見られるコンテンツがありましたが、 その時間にほとんど見られずだったので見たいときに 見られるようになっているとよかったです。
- ・緊急事態宣言のとき、外出もままならない時期にオ ンラインで支援を受けられたことは、大変ありがたか ったです。
- ・違う事業所の方も一緒であること、知らないお子さん が画面上で見えてしまうのは個人情報に不安があり ます。
- ・移動時間がかからないので。
- ・利用していない為
- ・混乱の中にも関わらず、よくやってくれて感謝して います
- ・オンライン授業に参加していないので様子がわかり ません
- ・自粛中にオンラインで支援していただけで良かった のですが、こちら側が今ひとつ上手に活用できなかった。

⑦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。

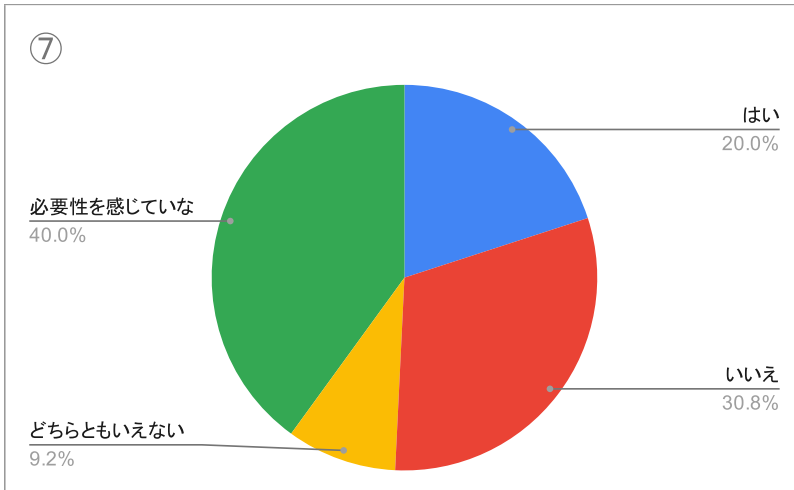
はい	13
いいえ	20
どちらともいえない	6

⑦に関するご意見数

令和2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

必要性を感じていない

26

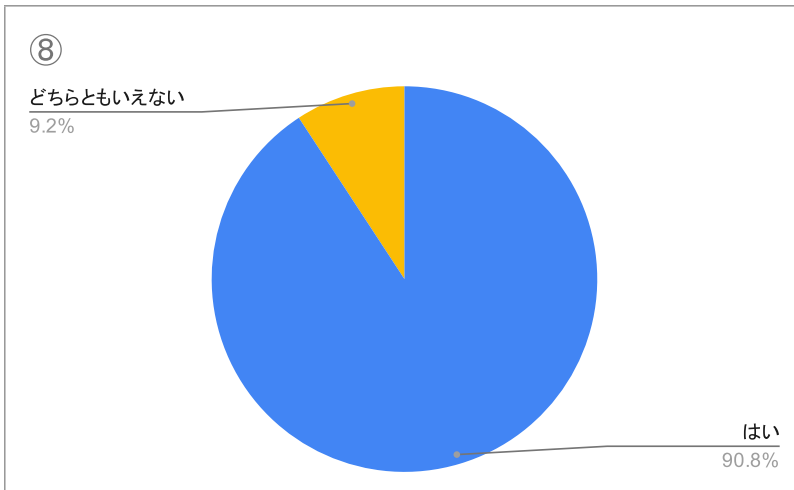


・学校から帰って来るとほとんど家で過ごしています。そろばんに行く時くらいですが子どもの交流は少ないと思います。  
 ・時折公園で遊ぶ機会はあるが、キッズは、遊びに自由がなく行きたがらないため、機会が少ないと感じる

⑧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	59
いいえ	0
どちらともいえない	6

⑧に関するご意見数



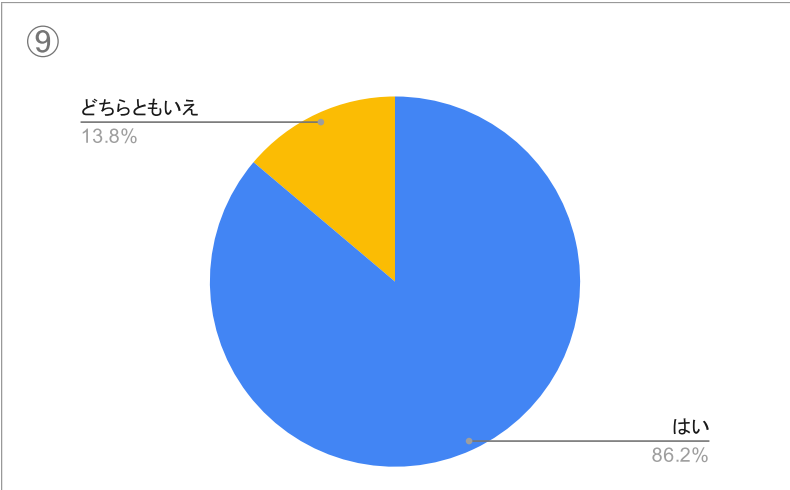
・支援の内容の説明はいつも丁寧で的確である。  
 ・支援の内容については細かい報告をいただいています

⑨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	56
いいえ	0
どちらともいえない	9

⑨に関するご意見数

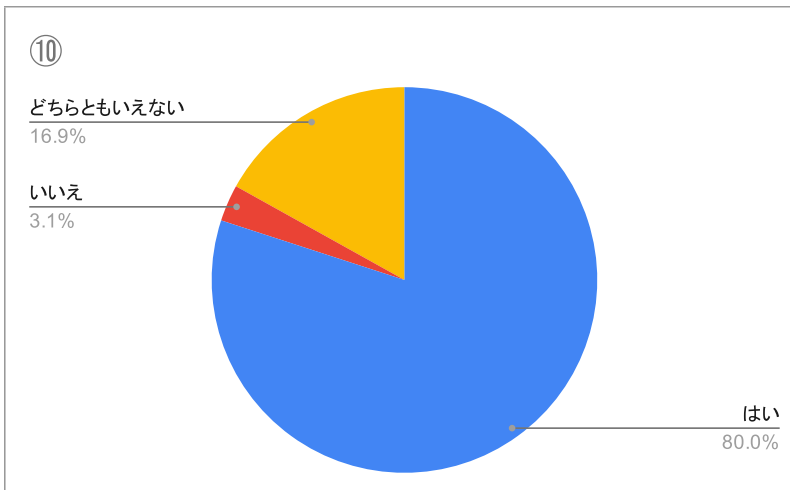
令和2年度放課後等デイサービス 保護者等向け評価アンケート 実施報告



- ・zoomに変わってから 以前のように様子が分からない分 無いように思います。
- ・大変充実した面談です。
- ・一部のスタッフとは出来ているが、周知はされていないように感じる。
- ・先生とお話する機会は 減っていると思います。
- ・希望があればアンケートやお迎え時に相談できるので伝えやすい。

⑩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	52
いいえ	2
どちらともいえない	11
必要性を感じていない	0



⑩に関するご意見数

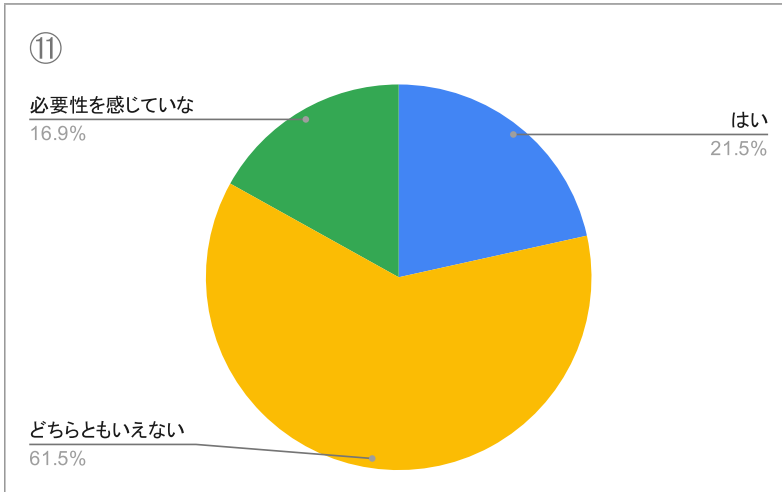
- ・どんな時にどんな対応が有効か、など、指導で気づいたことを家庭や学校生活で生かせるようアドバイスをいただけると有難い。
- ・スタッフとの交流がまだないから
- ・高校卒業した後のサポートについてガクプロを紹介していただき、早めにオンラインで説明を受けてどうかな？と思いましたが、大学入学後は本人もガクプロでサポートを受けたいと思っているようでよかったです。
- ・進学のこと、寄り添って考えてくださる姿勢に、大変心強く思いました。

⑪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	40
必要性を感じていない	11

⑪に関するご意見数

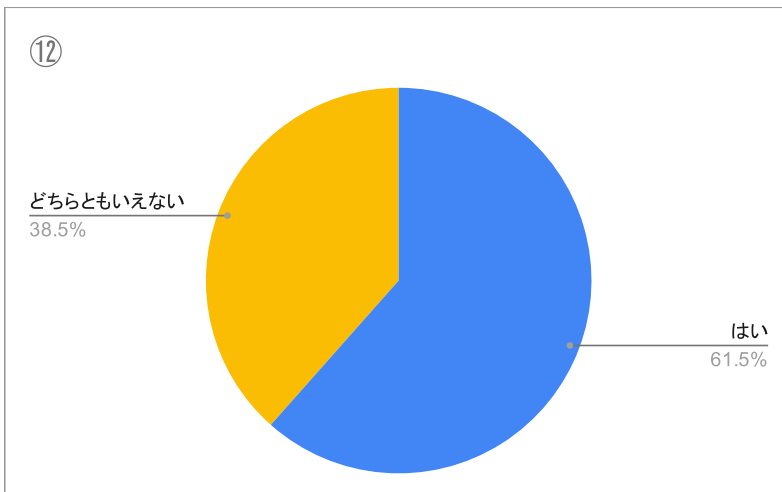
令和2年度放課後等デイサービス 保護者等向け評価アンケート 実施報告



・まずは個々の生活を安定させることが先決と考えている  
 ・ペアレントトレーニングや親の会はやってないと思います(私が聞き逃しているだけかもしれませんが)。保護者同士の連携といっても、個人情報の関係でアドレス交換は禁止されていたので親同士の連携は難しいと思います。

⑫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いますか。

はい	40
いいえ	0
どちらともいえない	25



⑫に関するご意見数

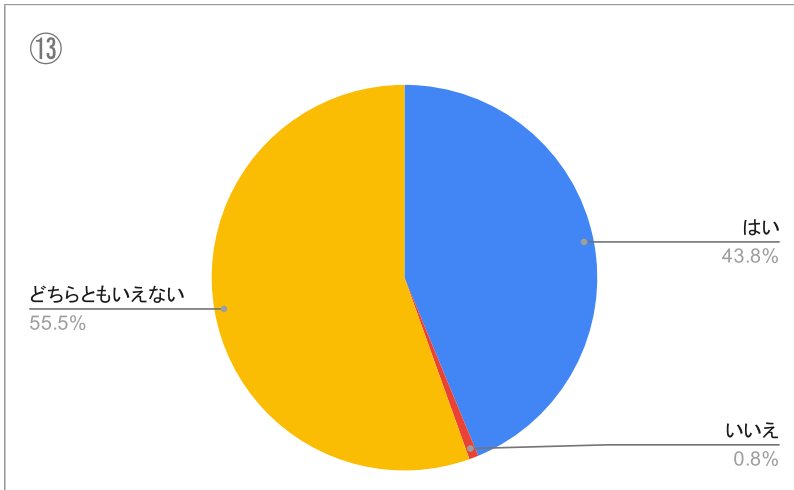
・苦情は特に聞いたことがない。  
 ・苦情がないのでわかりません。  
 ・間違え直しについては、以前から再三お願いしているが、なかなか徹底されない。  
 ・特に苦情が無いのでわからない。要望があれば相談にのっていただけるように感じている。  
 ・苦情がないので、その対応はわかりません。  
 ・苦情がないのでわからない。

⑬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	56
いいえ	1
どちらともいえない	71

⑬に関するご意見数

令和2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

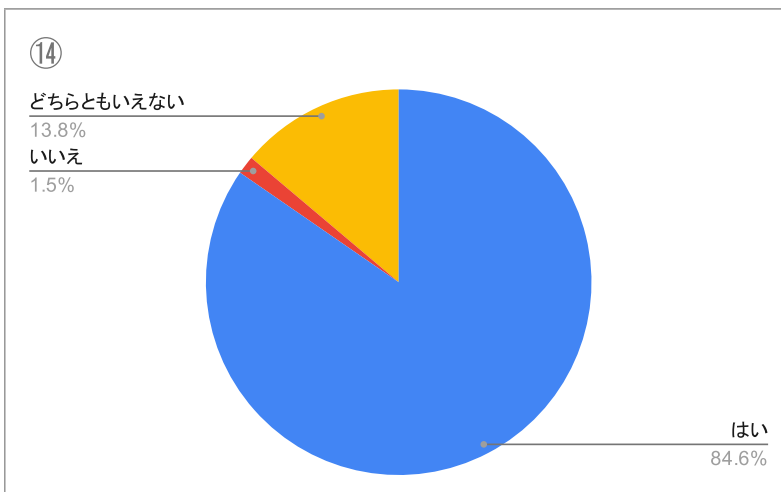


- ・子どもはコミュニケーションが苦手だが、個別面談ではよく話してよい時間を持っているようです。
- ・コロナのせいで...
- ・ティーンズにお世話になって、まもなく約3年になる。長く通うにつれ、個の把握や対応が具体的になるなど、年月を経た成果があると励みになると思う。
- ・伝えやすい環境だと思う。

⑭HP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	55
いいえ	1
どちらともいえない	9

⑭に関するご意見数



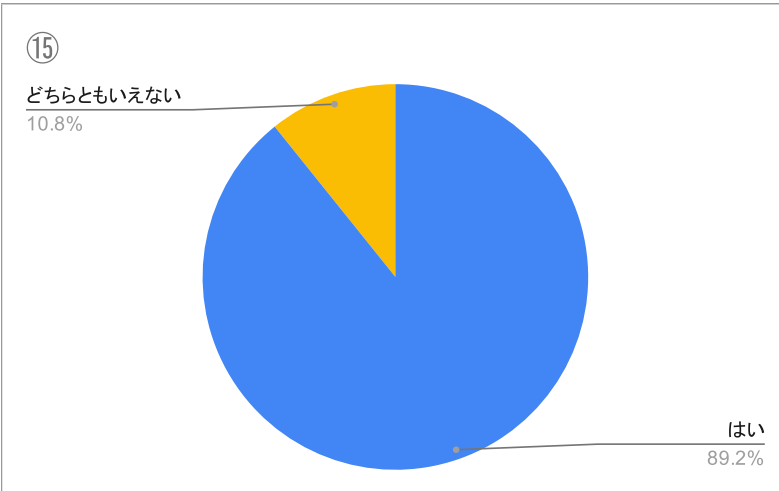
- ・情報ありがとうございます。
- ・たまにですが連絡内容が極端に短く、子供に何をしたらか尋ねて知る事もあります。1人1人考えるのも大変だとは理解出来ませんが...

⑮個人情報に十分注意していますか。

はい	58
いいえ	0
どちらともいえない	7

⑮に関するご意見数

令和2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

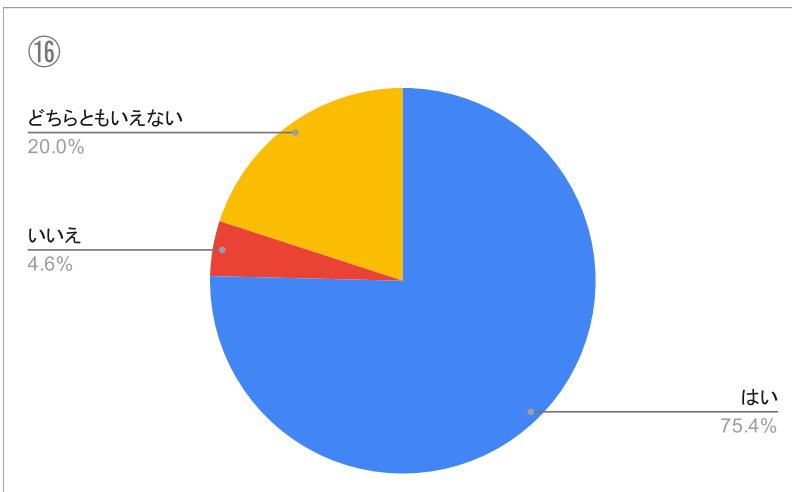


・zoomで 顔出した状態で名前と呼ばれるのは 知り合いに知られたくない場合 なにか対策があると助かります。  
 ・事業所で子供達だけの学習とは違い各家庭でのオンラインだとどうしても 個人情報の心配があります。

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・説明されていますか。

はい	49
いいえ	3
どちらともいえない	13

⑯に関するご意見数



・お仕事体験など  
 ・感染対策は、とてもしっかりされていて、安心感がありました。

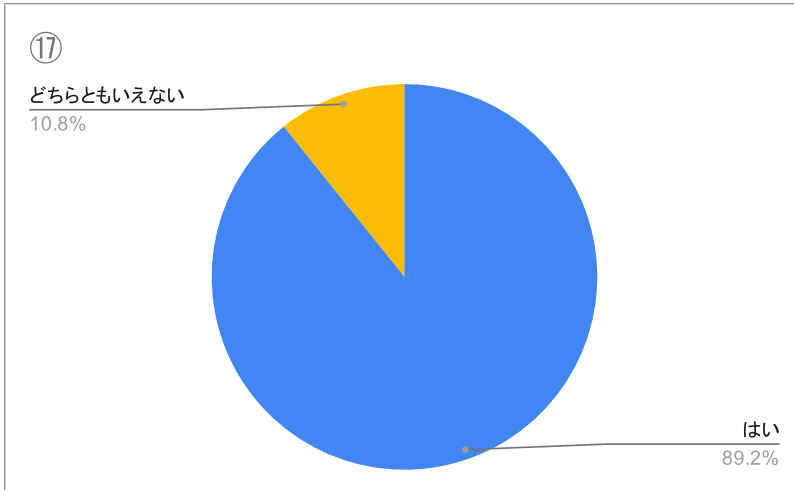
⑰非常災害の発生に備え、定期的に避難、救出、その他必要な訓練が行われていますか。

はい	58
いいえ	0
どちらともいえない	7

⑰に関するご意見数



令和2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

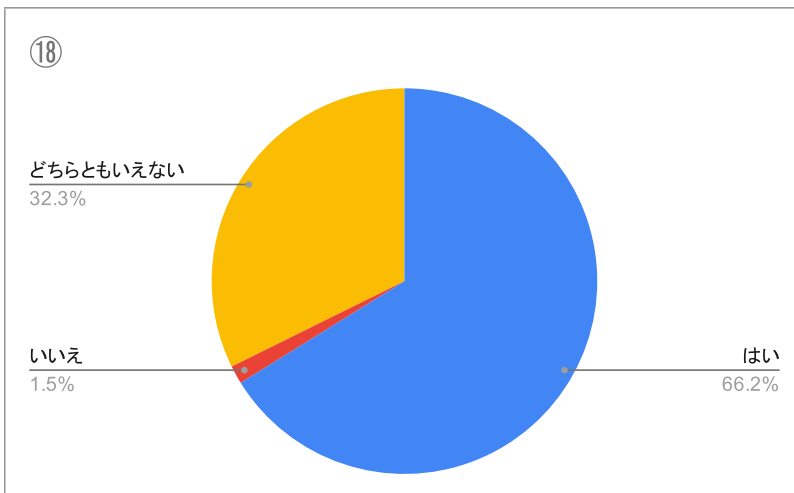


・確かそのような機会があった気がしますが、本人が話さないので参加していたかがわからず...

⑱子どもは通所を楽しみにしていますか。

はい	43
いいえ	1
どちらともいえない	21

⑱に関するご意見数



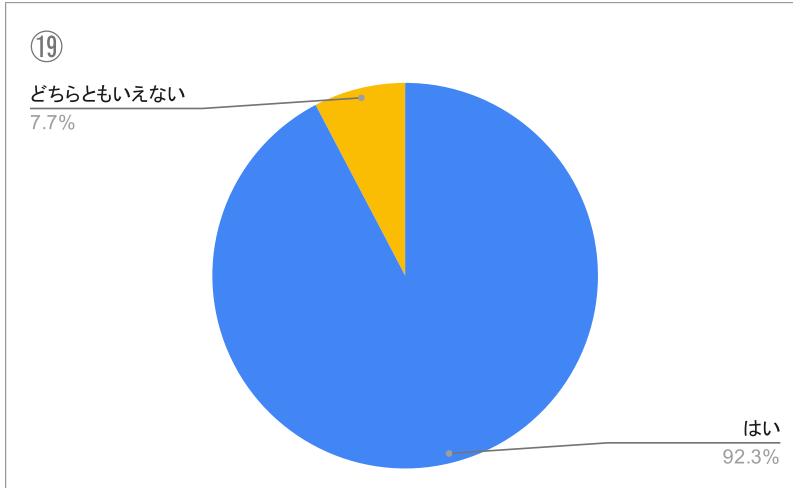
・今はコロナでオンラインにしていますがeスポーツを特に楽しみにしています。  
 ・今は、お休みさせていただいていますが、TEENSの先生方が大好きです。  
 ・マイクラをやるのが楽しくなっている。翌日までの宿題に取り組むことが習慣づいてきて、助かっている。ティーンズから帰宅後、遅い時間からの直しは、疲れも出て厳しいので、直しを(正しく)済ませて帰宅させてほしい。  
 ・ストレス無く通っている。イベントなどはとても楽しみにしている。  
 ・イベントを楽しみにしているようです  
 ・イベントなど楽しみにしている。

⑲TEENS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	60
いいえ	0
どちらともいえない	5

⑲に関するご意見数

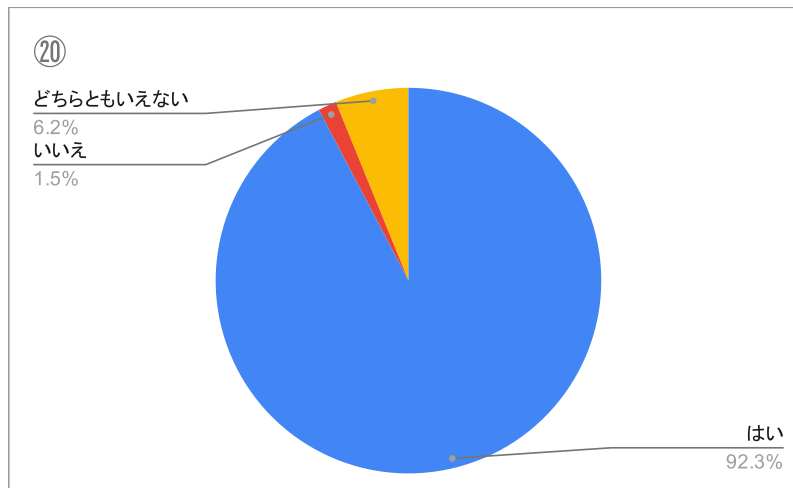
## 令和2年度放課後等デイサービス 保護者等向け評価アンケート 実施報告



- ・自主的に課題に取り組む姿勢が身に付いてきている
- ・働く事を目標に見据えている
- ・独自性と専門性のあるプログラムだと思います。
- ・お仕事体験やpcを使った支援(子供が興味があるの  
で。)
- ・お仕事体験など授業以外のプログラムが充実して  
います

### ⑳TEENSの支援に満足していますか。

はい	60
いいえ	1
どちらともいえない	4



- ・特性をよく理解してくださり、今必要な訓練や練習を  
すぐプログラムに反映してくださるのでありがたい  
です。
- ・通い始めてから出来る事が増えて満足しています。
- ・問題に取り組むだけでなく、間違いを正しく直してほ  
しい。(間違いを直してから、次の課題に取り組ませ  
てほしい。)
- ・見落としが多いが、本人はキッチンで先生に見て  
いただいたからと、間違っても直さないため、困っ  
てしまう。
- ・学校に近い緊張感があって良い

### 3. 事業所考察

#### 【総評】

・おおむね高評価をいただいている。好意的な意見も多く、利用者には満足いただけていると考えている。一方で、支援には満足しているが、子どもが楽しんで通所できているか不明確なご家庭が一定数いる。今後も保護者・利用者とのコミュニケーションをとり、それぞれのニーズに合うサービス提供・支援をしていきたい。

#### 【各評】

・前回3割ほどだった回答が、8割近く集まっている。新しい方から昔からいる方まで、幅広く回答してくださっている。

・オンライン支援に関するご意見が多い。今年初めての試みだが、回答では 6割満足されている(オンライン参加をしていない方も含め、どちらともいえない、の評価も多い)⇒自習を丁寧に見てほしいというご要望もあるのではないかと。オンライン支援においては、Lineなどを積極的に活用し、来所同様に個別での解説や面談等を積極的に行っていきたい。

・「個別の面談・アンケートを行っていますか」の満足している回答が 4割。「子どもが通所を楽しみにしているか」の回答で「どちらともいえない」が多い。⇒保護者からは実態が見えづらい。スタッフとのコミュニケーションが少なく感じられている。面談時は保護者様のお話を丁寧に聞き取っていく、来所されている保護者さまとは積極的にコミュニケーションを取っていきたい。

・「伝えたこと・相談したことが反映されていない」という意見がある。スタッフ同士で情報がいきわたるように口頭の確認だけでなく、記録として残していくことを徹底していきたい。

### 令和2年度児童発達支援 保護者等向け評価について

令和2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。