

# 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

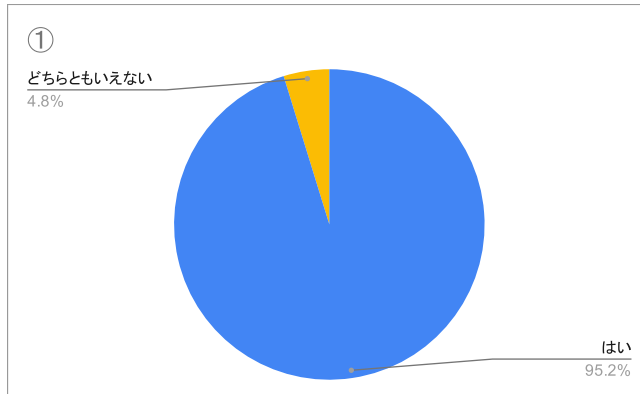
## 1. 実施概要

実施事業者 株式会社Kaizen TEENS御茶ノ水  
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 43  
回答率 66%

## 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	40
いいえ	0
どちらともいえない	2

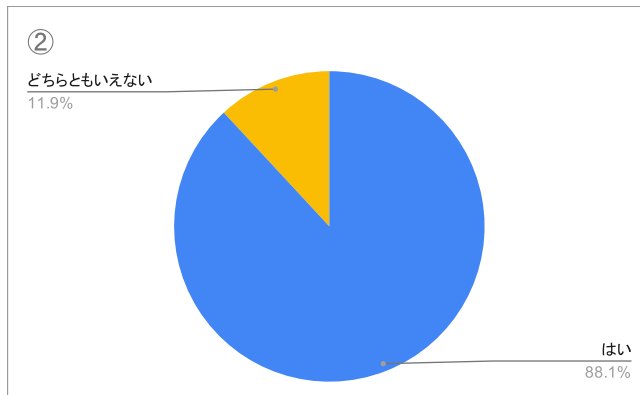


### ①に関するご意見数

- ・特に無し
- ・最大人数での活動を実際に見ていないため。
- ・程よく人の距離が保たれており、快適な空間のなかで学習や各自の課題に取り組む事が出来ていると思います。

### ②職員の配置数や専門性は適切と感じられますか。

はい	37
いいえ	0
どちらともいえない	5

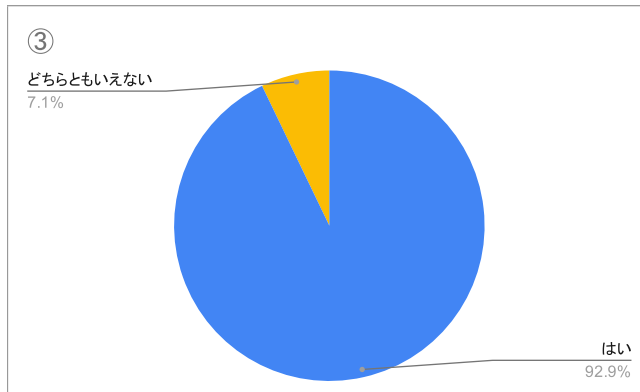


### ②に関するご意見数

- ・特に無し
- ・最大人数に対して何人の職員で対応しているのか存じませんし、極一部の職員の方しか話したことがないため。
- ・何名の職員がいて子供の数の定員は何人かなど詳しく分かりません。
- ・職員の経歴や資格も特に紹介がない為分かりません。専門性があるかないかは分かりませんが、子供には良い対応をいただいていると思います。
- ・現場を見ていないのでよく分かりません。
- ・小学生の学習課題に適切に指導していただいていると感じます。

### 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	39
いいえ	0
どちらともいえない	3



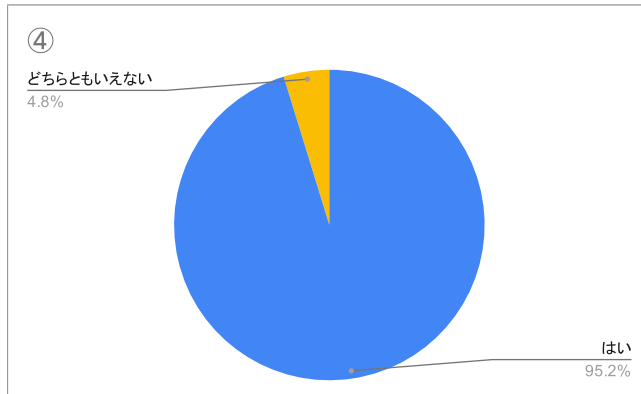
### ③に関するご意見数

- ・わからない
- ・少なくとも、我が子にとっては問題ないと思います。
- ・必要な時に一人になれる別室が設けられている事で、冷静さを取り戻すことができる。

## 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	40
いいえ	0
どちらともいえない	2

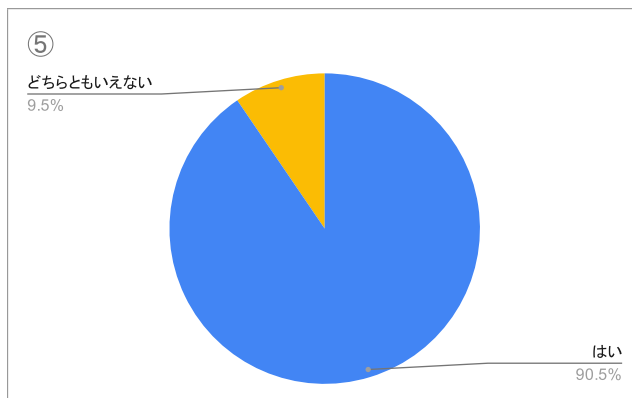


④に関するご意見数

・わからない

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	38
いいえ	0
どちらともいえない	4

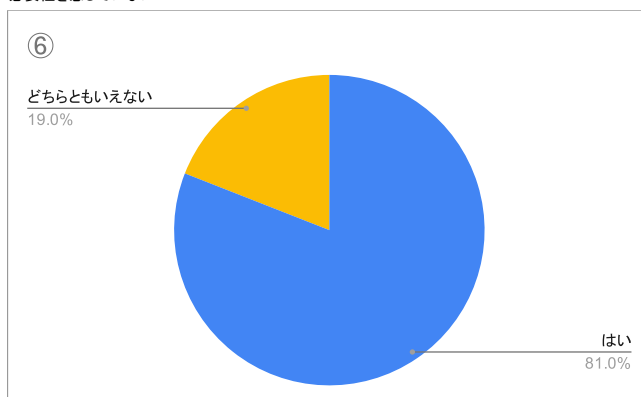


⑤に関するご意見数

・子供の状況に合わせて臨機応変に対応をされている  
 ・毎回色々な新しいプログラムがあり新鮮が良いです。  
 ・まだ経験が浅い為

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	34
いいえ	0
どちらともいえない	8
必要性を感じていない	0



⑥に関するご意見数

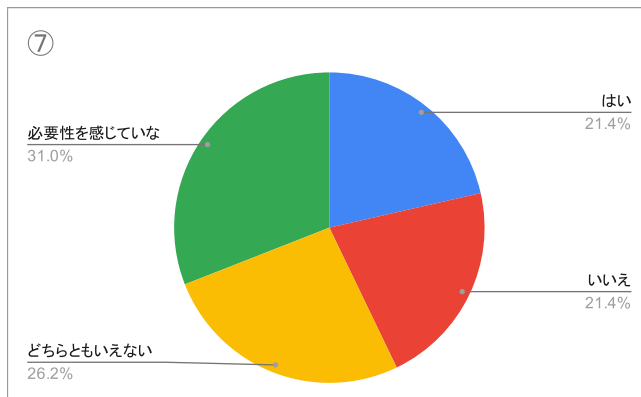
・生活リズムを崩した中、自宅に居ながらにして支援を受けたこと、とてもありがたかった。  
 ・学校が休校で自宅で過ごすにあたり、親は日中仕事があり、子供だけが毎日家にこもっての留守番になり、勉強などだらだらしがちだったので、自宅でオンラインでのサポートや見守りは助かりました。  
 ・ZOOMでの支援は本当に助かりました。大学受験に際しても、学校説明会や面談、本番の面接でも ZOOM利用が多かったため、あらかじめ十分に使い慣れることができたのも思いがけないメリットでした。  
 ・オンラインは苦手な為、ほとんど受けていません。  
 ・コロナ禍は数年単位で長引くものとみなされています。子どもだけでなくスタッフの皆様方を守るという観点からも、どうぞ行政担当者様方にはオンラインでの療育を認めて頂ければと思います。  
 ・コロナ禍で通所が難しくなったときには、大変役にたったと感じました。

## 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

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はありますか。

はい	9
いいえ	9
どちらともいえない	11
必要性を感じていない	13

⑦に関するご意見数



・個別指導しか利用していないのでわかりません  
・同年代の定型児との接触が少ない為、将来的に広げていきたいと考えています。

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	42
いいえ	0
どちらともいえない	0

⑧に関するご意見数

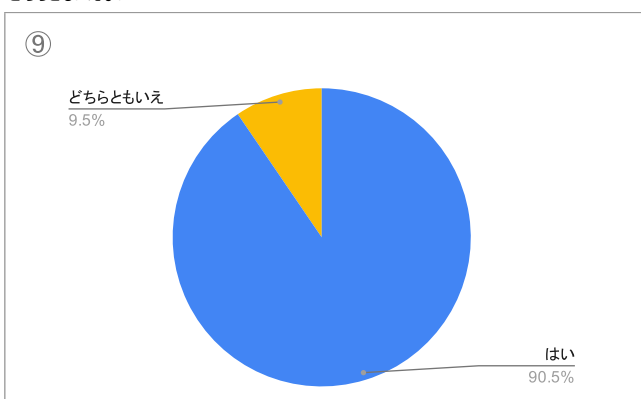


・特に無し

⑨日頃から子どもの状況を保護者と伝え合い、子どもの発達状況や課題について共通理解ができていますか。

はい	38
いいえ	0
どちらともいえない	4

⑨に関するご意見数

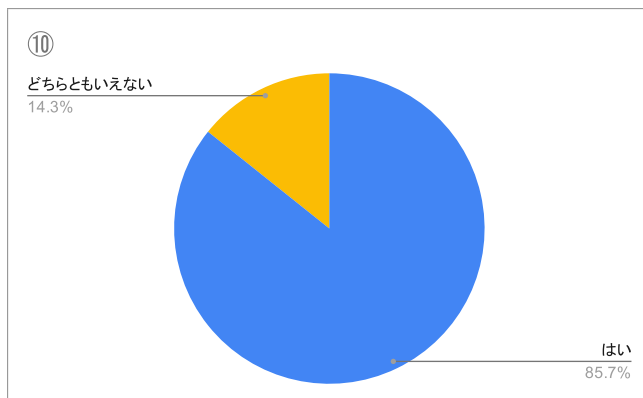


・問題なし  
・頻度が少ない為、こちらからの報告の方が多いと思われます。

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

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	36
いいえ	0
どちらともいえない	6
必要性を感じていない	0

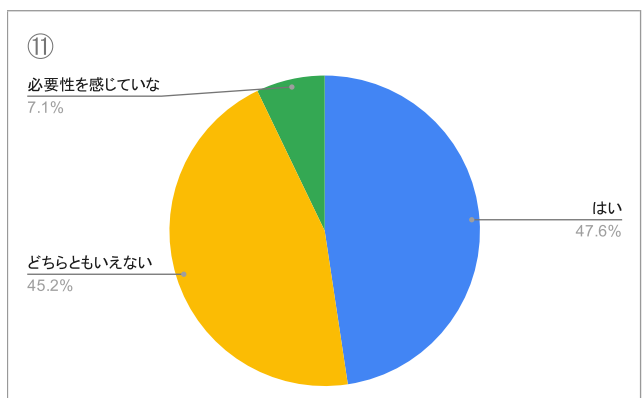


⑩に関するご意見数

・疑問があった際には、また、面談の際にはアドバイスを頂  
けている。  
・面談でアドバイス頂きました。  
・これからも助言等はたくさんして欲しいです。年々わから  
ない事が多くなっているのどう行動して良いのかわから  
ないです。

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	20
いいえ	0
どちらともいえない	19
必要性を感じていない	3

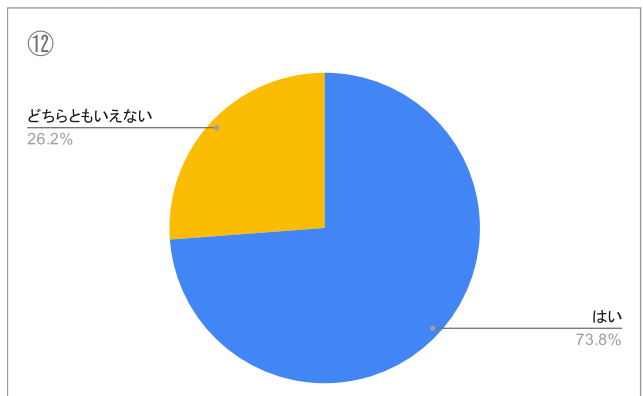


⑪に関するご意見数

・開催自体はよいと思いますが、参加したことがないため、  
内容は存じ上げません。  
・TEENS御茶ノ水でそのような開催は、少ないように思わ  
れます。もっと頻繁にやってほしいと思います。  
・参加したことありませんが、都合付けば参加したいです。  
・あったら良いと思います。  
・どちらも内容が分かりません。  
・身体障害と違い広汎性発達障害は障害の程度が多様過  
ぎて同じ問題を共有できず、どうしてもネガティブな関わり  
になりがちなこと、親同士の交流には障害をターゲットに  
した宗教やサブリ商売などがつきまといがちなので、事業  
者さんさえしっかりしていれば余り必要ないかと思いま  
す。もちろんそういった場を必要とされる方もたくさんいら  
っしゃるし、気が合う方がいればとても良いことだと思いま  
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	31
いいえ	0
どちらともいえない	11



⑫に関するご意見数

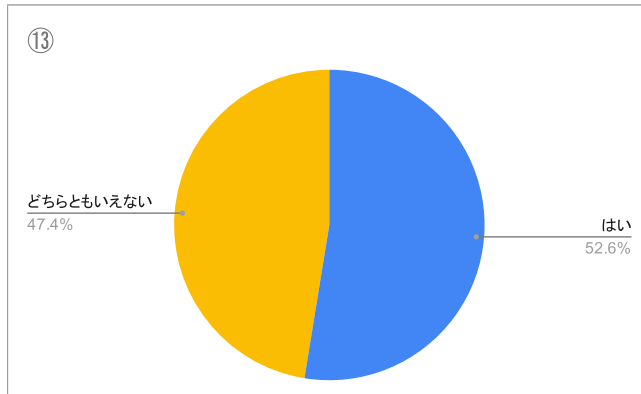
・特に苦情はないのでわからない  
・これまで特にそんな状況がないため。  
・活動内での子ども同士のトラブルが起きた時は適切に対  
処していただいていると感じています。  
・まだそのような状況に陥っていませんが、その時には適  
切な対応や説明があると助かります。

## 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

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。

⑬に関するご意見数

はい	41
いいえ	0
どちらともいえない	37

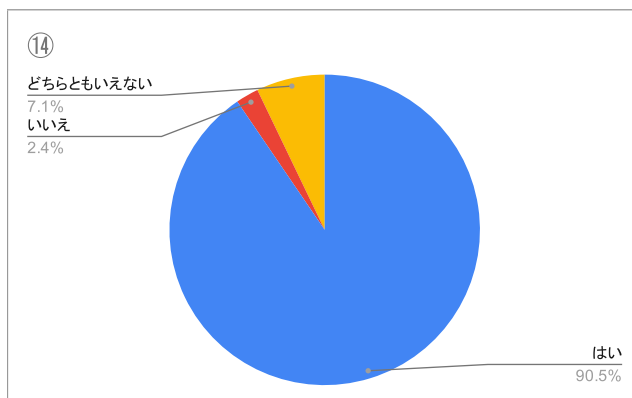


・問題ない

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。

⑭に関するご意見数

はい	38
いいえ	1
どちらともいえない	3

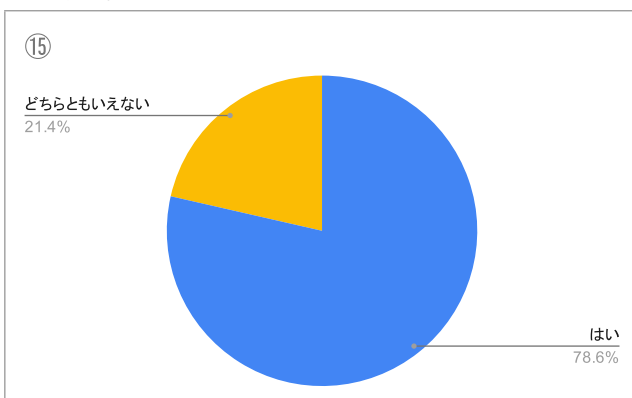


・業務に関する自己評価の結果は、存じ上げません。  
・セッション報告が詳しく伝えてくださる方とそうでない方の差があり。

⑮個人情報に十分注意していますか。

⑮に関するご意見数

はい	33
いいえ	0
どちらともいえない	9

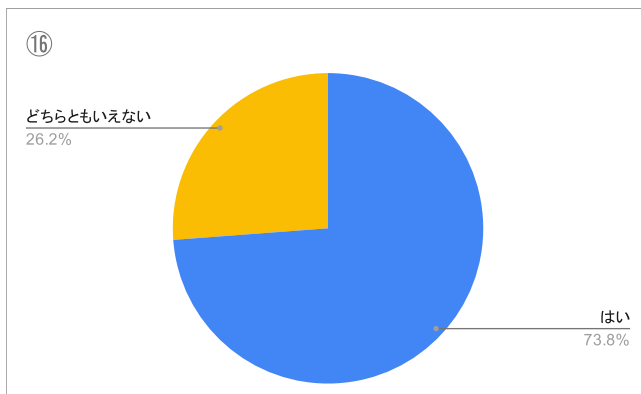


## 令和2年度放課後等デイサービス 保護者等向け評価アンケート 実施報告

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	31
いいえ	0
どちらともいえない	11

⑯に関するご意見数

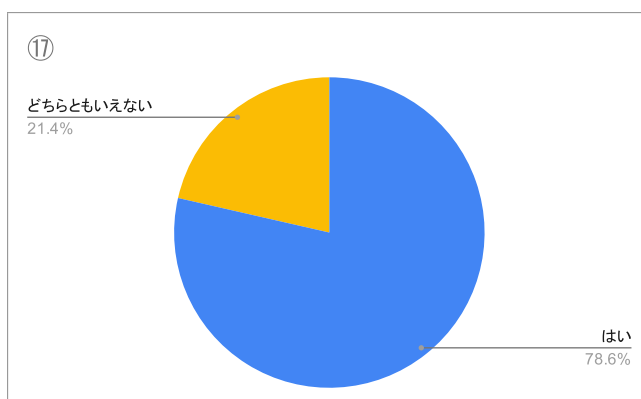


・わからない

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	33
いいえ	0
どちらともいえない	9

⑰に関するご意見数

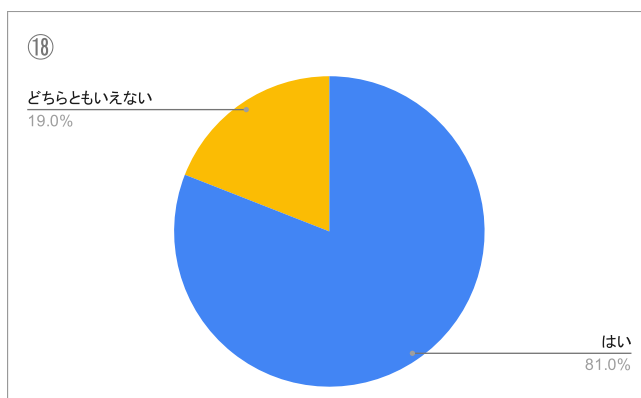


・通所回数が少ないためわからない

⑱子どもは通所を楽しみにしていますか。

はい	34
いいえ	0
どちらともいえない	8

⑱に関するご意見数

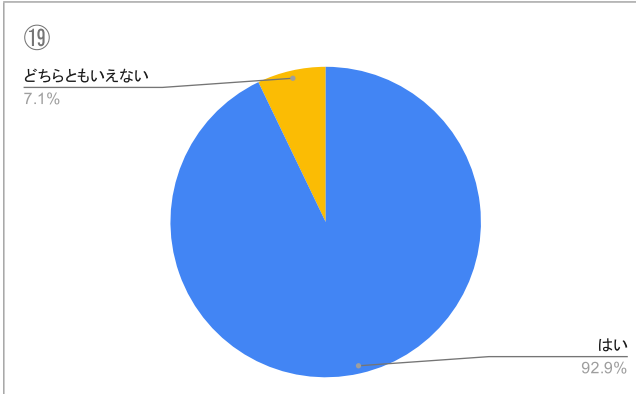


・まだあまり慣れていないので、将来の為に頑張ってお通っています。  
・自宅とはまた違う環境の中で学習したり、他の生徒の方や先生方から興味のある分野を知り得る事が出来て世界が広がっていると思います。

## 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

### ⑱TEENS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	39
いいえ	0
どちらともいえない	3



### ⑱に関するご意見数

- ・その域に達せて居ない気がする。
- ・他所を知らないため。
- ・お仕事体験や日頃のパソコンの指導は特に助かりました。お陰様で、英検のCBT受験もうまくでき、合格できました。英検は、発達障害児にはCBT受験の方が集中しやすく、対面での二次の面接もない為普通の会場受験より遥かに楽だったようで、teensでパソコン出来るようになって良かったねと子供と話しています。
- ・コロナで登校がなかった時期の家庭内での緊張感の高まりに対して、オンライン回数を増やして親子それぞれの居場所を作ってもらったり、進路の急な変更の際には、本人の気持ちを確認したりフォローしたりを含め手厚く対応していただいたり、親子の危機的状況に対して親身になって寄り添っていただきました。どちらもTEENSでしかできなかった対応でした。
- ・進路相談と受験のアドバイスをさせていただいており、とても有難いです。

### ⑳TEENSの支援に満足していますか。

はい	42
いいえ	0
どちらともいえない	0



- ・子供のペースに合わせてたいおうして貰えている。
- ・苦手な事にもチャレンジするというのがうまく出来ない息子ですが、こちらで子供の気持ちに寄り添ったサポートをしていただいたおかげで、苦手だしやりたくないけど少し頑張ってみようかなと息子の気持ちも変わってきているようです。受験生で色々大変ですが、息子はこれからもTEENSには行きたいと言っています。色々な人と話したりする機会もあり、大切な居場所になっているようです。
- ・今後の進路について、この先あらゆるアドバイスをいただければと思います。

## 3. 事業所考察

### 【総評】

・全体を通じ、サービスや支援内容に対し高い評価をいただいている。特に「⑱ TEENS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。」や「⑳ TEENSの支援に満足していますか。」は、90%以上の方に「はい」とご回答いただいている。コロナ禍でのオンライン支援も肯定的なご意見が多く、新しいサービス提供形態にも柔軟にご対応いただけたことが分かる。引き続き、将来像を見据えながらご本人・ご家庭と伴走していけるサービスとなるよう、体制を整えていきたい。

### 【各評】

- ・「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。」や「⑭ HPに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。」については昨年よりも「どちらともいえない」と回答された方が多く、お子さんとの面談やお仕事体験での1on1プログラム(ご本人と半年間の業務の振り返り)の実施、自尊心アンケートなどの取り組みがご家庭に伝わりきっていないこと、オンライン支援等のイレギュラーが多く、ご家庭へのご案内が分かりづらくなってしまったことが反省点として挙げられる。ご報告については、日々の支援でのポイントが伝わる内容となっているか、スタッフ間でも精査していきたい。
- ・「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。」については、昨年度は「はい」と答えた方が47%であったが今年度は73%に上がった。特にコメントには表れていないが、感染症対策のプロトコルをお示しし、事業所内でも健康チェックなどを徹底している点が評価に繋がったのかもしれない。
- ・コメントから、進路面談やご家庭との進路情報共有も評価いただけていることが分かる。利用者の方々が自分への理解を深めながら選択肢を知り、実現に向けた実行力を高めていけるよう支援提供をしていきたい。

・結果については11月17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11月の定期連絡で実施、かつ事業所内に掲示を行う。