

令和3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

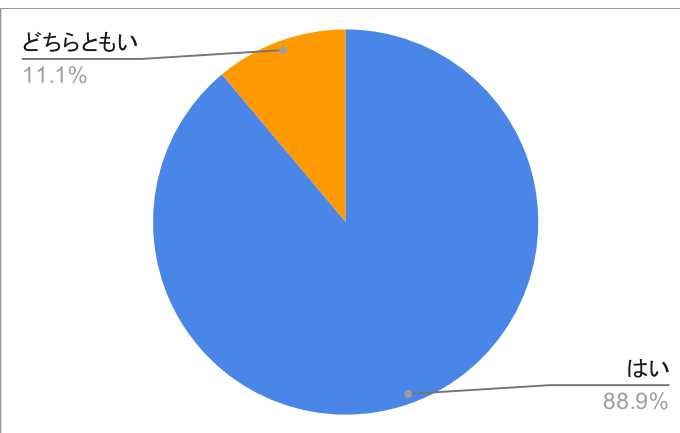
1. 実施概要

実施事業者/事業所	株式会社 Kaien / TEENS御茶ノ水
実施期間	令和3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	56
回答者数	36
回答率	64.29%

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	32
いいえ	0
どちらともいえない	4

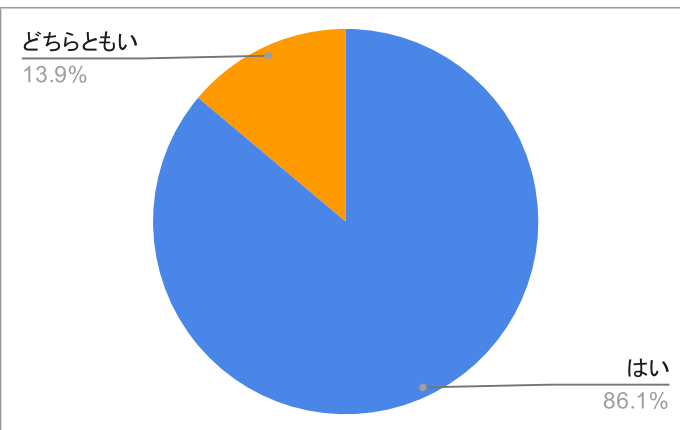


※①に関するご意見があればご記入ください

・目移りするような余分なものは置かずに、集中しやすいスペースが保たれていると思います。

②職員の配置数や専門性は適切と感じられますか。

はい	31
いいえ	0
どちらともいえない	5



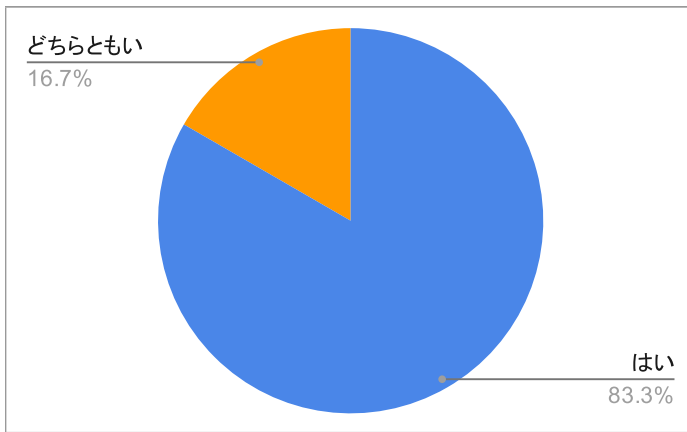
※②に関するご意見があればご記入ください

・新しい校舎開設に伴う人事異動が多いように見受けられる。生徒には負担がないことを願う。
・子供の特性を知っていただいている上で学習支援をしていただいているため適切と感じられます。
・職員の人数や専門性などの詳細が知らされていないため、回答のしようがありません。子どもからは学生のアルバイトさんもいらっしゃるかと聞いておりますが、専門にお勉強なさっているかたの職業訓練の場としているのであれば、特に問題を感じておりません。

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	30
いいえ	0
どちらともいえない	6

※③に関するご意見があればご記入ください

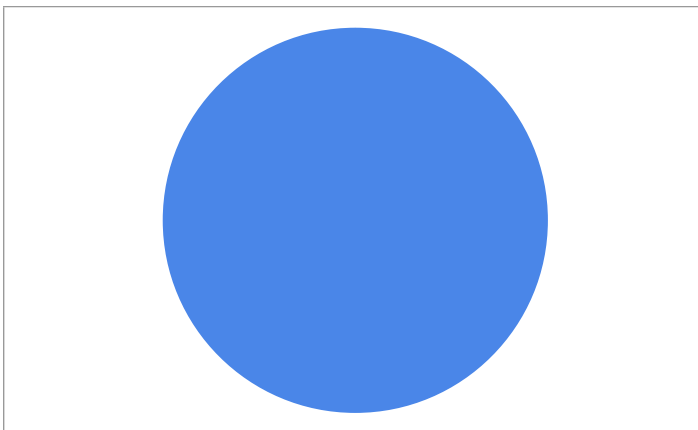


- ・特別な設備があるようには見えませんが、詳しく取材しているわけではありませんので回答できません
- ・よくわからない

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	36
いいえ	0
どちらともいえない	0

※④に関するご意見があればご記入ください

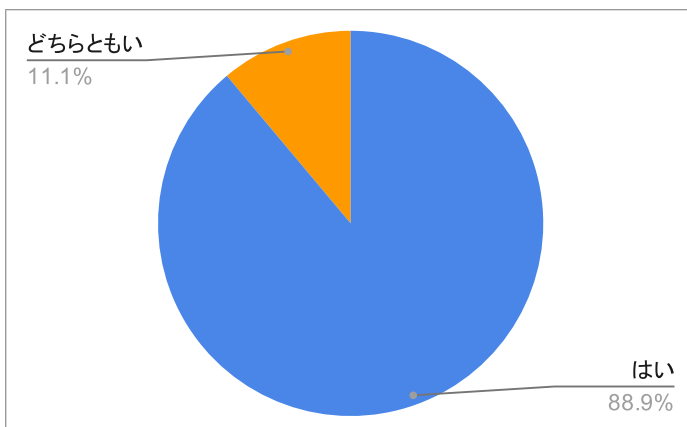


- ・進学時や就職時において最も相談するに適切な事業所であってほしいと思います。
- ・作成はされていると思います。それが実行されているかは別のお話です

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	32
いいえ	0
どちらともいえない	4

※⑤に関するご意見があればご記入ください

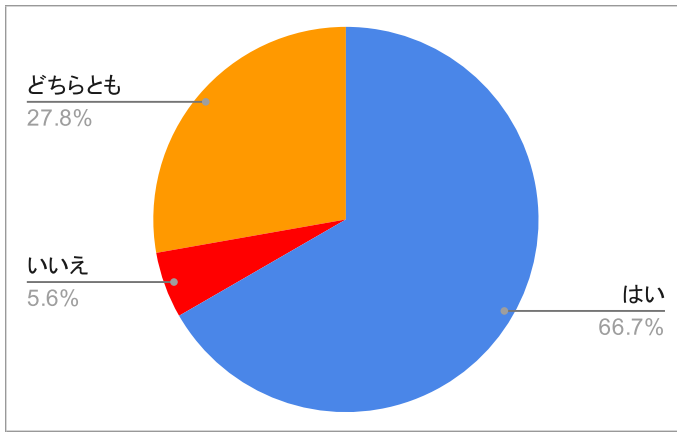


- ・内容的に保護者としては把握できていない部分もあるので、どちらともいえない。
- ・よくお話を聞いていただいています。
- ・よくわからない

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	24
いいえ	2
どちらともいえない	10

※⑥に関するご意見があればご記入ください

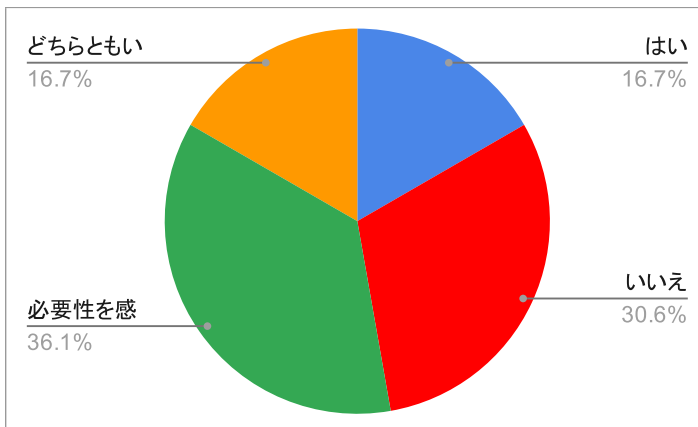


- ・実際に受講していないので。
- ・ほとんど利用していないので、わかりません
- ・利用してない
- ・最初はオンライン支援がありましたが途中から無くなったので不安ながらも通所しています

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	6
いいえ	11
必要性を感じていない	13
どちらともいえない	6

※⑦に関するご意見があればご記入ください

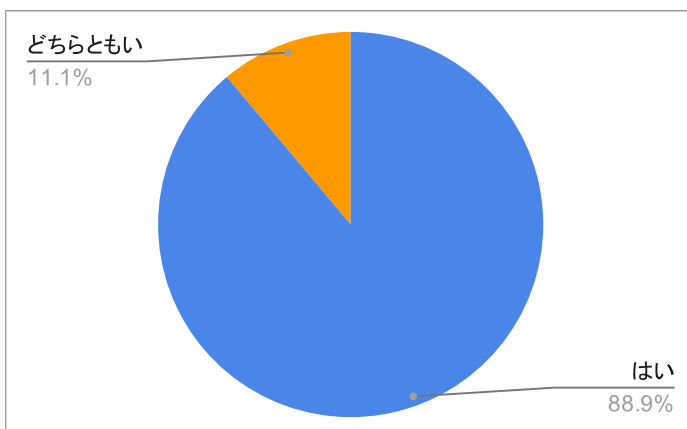


- ・学校から帰宅後ほとんどが家にいるか塾などに行っている為あまり交流はありません。
- ・学校から帰宅後、家にいる事が多いので交流はほとんどありません。
- ・当方(家庭)でそのような機会を積極的に設けているか、というご質問でしょうか。その場合、答えは「いいえ」です。ほかの塾などがありなかなか時間がとれないこと、年齢的に本人が行きたがらないことが理由です。障害のない子どもと活動する機会は、普通級に在籍しているのであると思います。TEENSでそのような機会を設けているかどうかはわかりません。先方からのご報告をうかがいますと、設けていないように見えます。
- ・学校で。

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	32
いいえ	0
どちらともいえない	4

※⑧に関するご意見があればご記入ください



(記入無し)

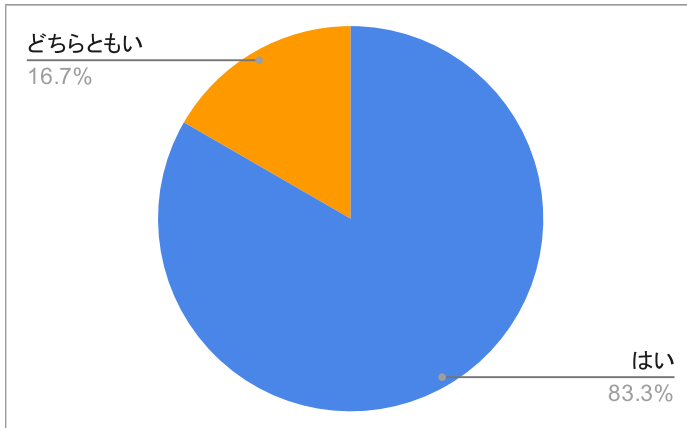
⑨日頃から子どもの状況を保護者と伝え合い、子どもの発達の状況や課題について共通理解ができていますか。

はい	30
いいえ	0

※⑨に関するご意見があればご記入ください

どちらともいえない

6

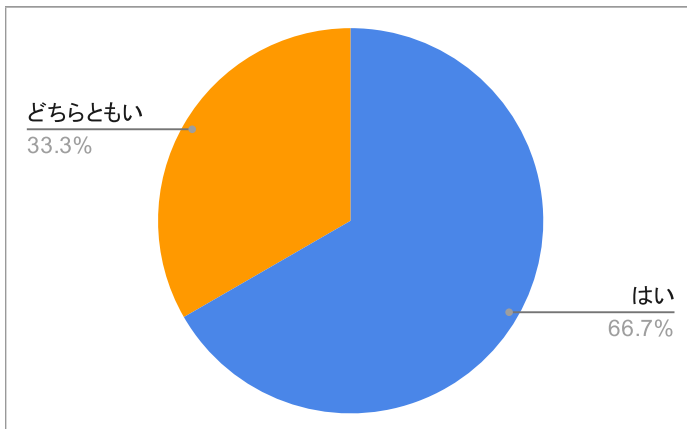


- ・担当の方によって、セッション報告の詳細が簡単であったり、とても詳しく報告されていたりと差が感じられます。
- ・日頃では無く、定期的な面談時のみ、なので。

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	24
いいえ	0
どちらともいえない	12

※⑩に関するご意見があればご記入ください

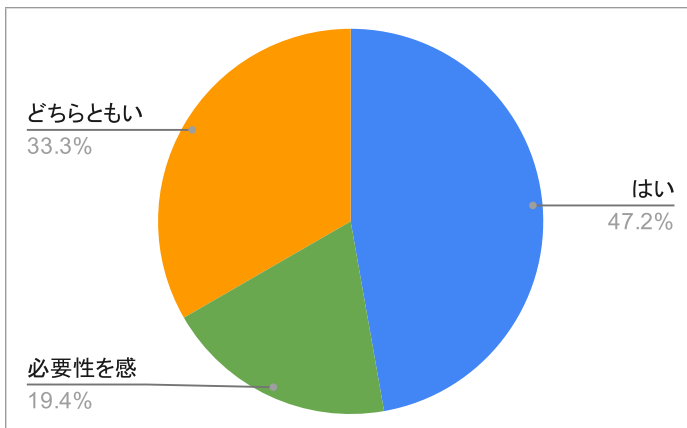


- ・報告だけなのか、協力を求めているのかをはっきり伝えてほしい。
- ・進路について、支援級に申請をいたしました。支援級での学習について、Teensでのサポートについて情報共有をお願いします

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	17
いいえ	0
必要性を感じていない	7
どちらともいえない	12

※⑪に関するご意見があればご記入ください

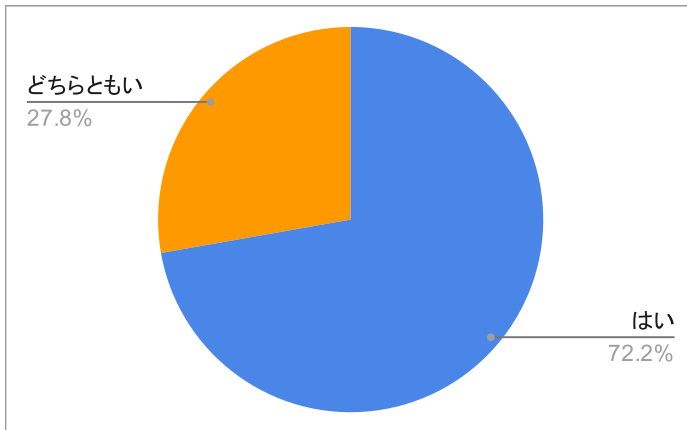


- ・参加したことがないため不明です。
- ・参加したことがないのでわかりません
- ・自分が子供の状況が初めての事ばかりで何を頼りにしていいのか、直ぐにわからない事が多い。事が終わってから気付いています。
- ・既に参加済み

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。

※⑫に関するご意見があればご記入ください

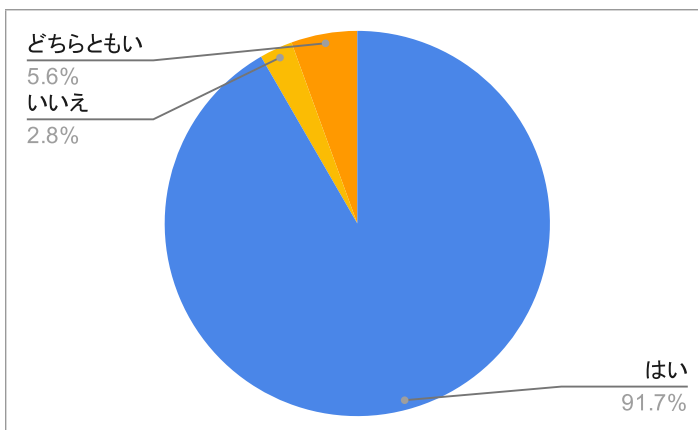
はい	26
いいえ	0
どちらともいえない	10



- ・苦情を言った事がないのでわかりません。
- ・苦情を申し立てた経験がないため不明です。
- ・当該ケースに遭遇したことがないためわかりません

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るが、思いを伝える場として満足していますか。

はい	33
いいえ	1
どちらともいえない	2



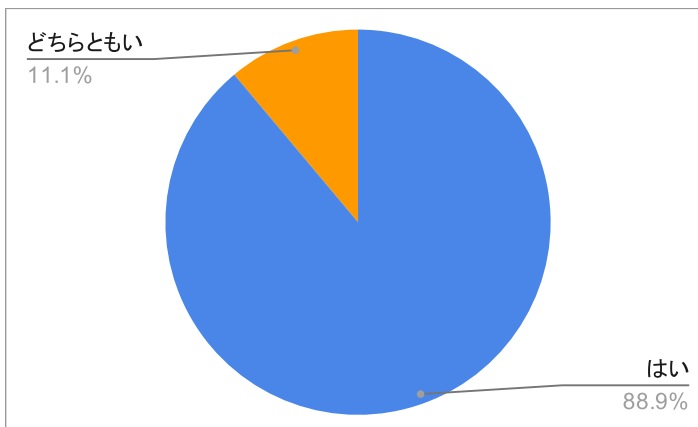
※⑬に関するご意見があればご記入ください

・毎回個別で行われているので、その都度気になることや、不安な点を伝える事ができる。

・子どもに対してはわかりません。私(保護者)は満足しています

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	32
いいえ	0
どちらともいえない	4

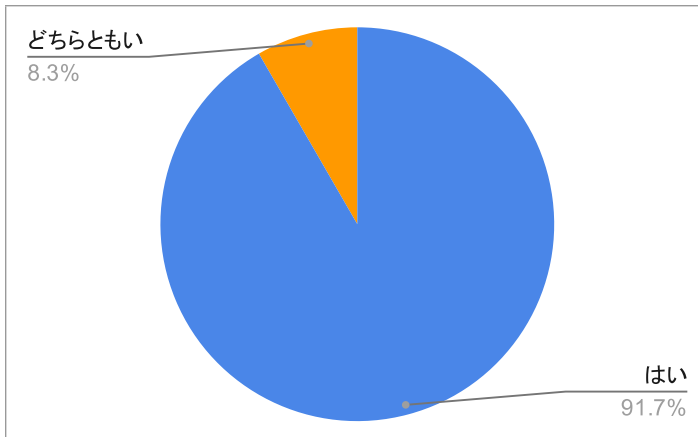


※⑭に関するご意見があればご記入ください

・「業務に関する自己評価の結果」の意味がわかりません。御社の活動内容に対し、御社で自己評価し内省するなどの結果をお知らせいただくという意味でしょうか？ その場合は「いいえ」です。活動概要や行事予定はお知らせいただいています。

⑮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	3

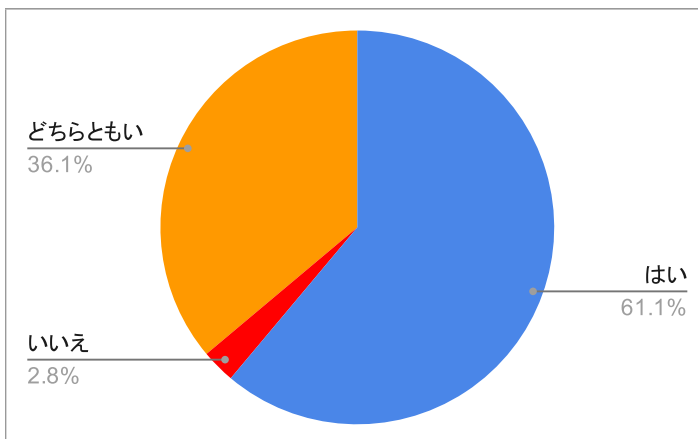


※⑮に関するご意見があればご記入ください

(記入無し)

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	22
いいえ	1
どちらともいえない	13

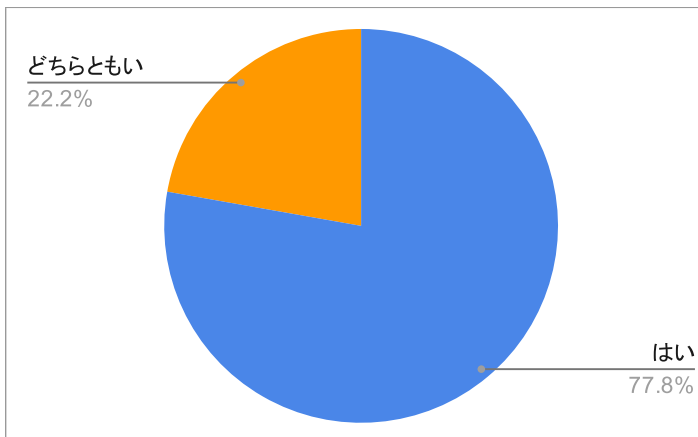


※⑯に関するご意見があればご記入ください

・メールなどでお知らせがあったかもしれません。私が知らないだけかも..... 申し訳ありません
・これまで特に説明を受けたことはないと思います。

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	28
いいえ	0
どちらともいえない	8

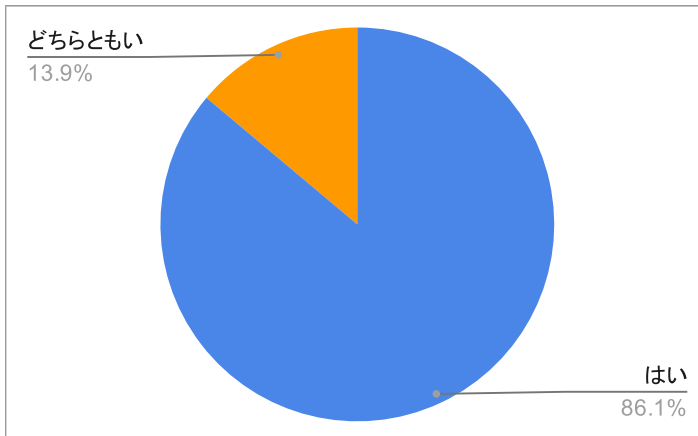


※⑰に関するご意見があればご記入ください

・行われているのかどうか、存じません。ひょっとしたらやっていたらいいかもしれません

⑩子どもは通所を楽しみにしていますか。

はい	31
いいえ	0
どちらともいえない	5

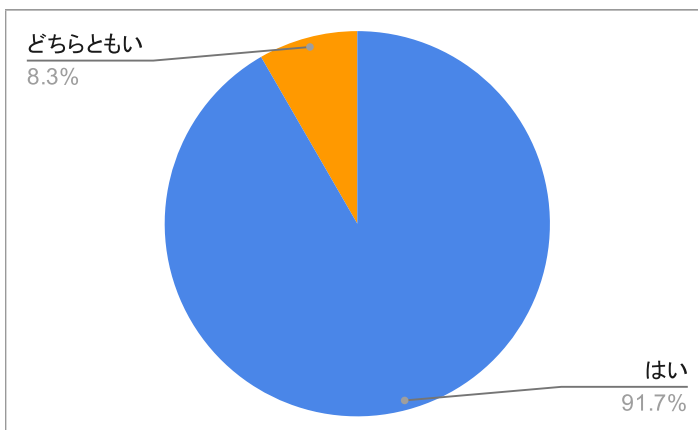


※⑩に関するご意見があればご記入ください

- ・嫌がっている様子はありませんが、待ち望んでいる様子もありません。
- ・お仕事体験の内容によってかわる

⑪TEENS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	3

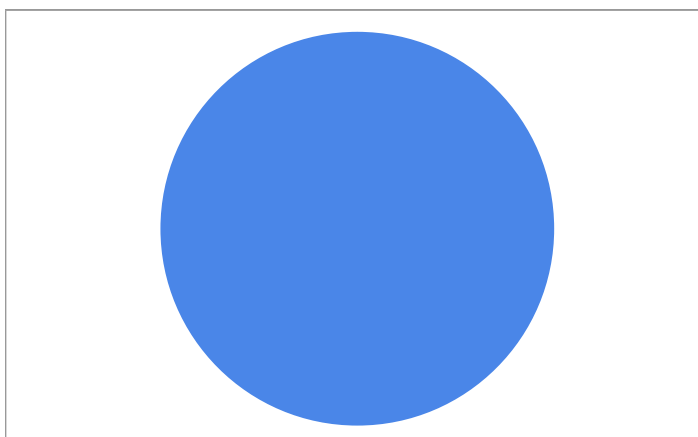


※⑪に関するご意見があればご記入ください

- ・クリエイティブのコースなどはTEENSならではのサービスだと思います。今年度で終了してしまうのは非常に残念です。

⑫TEENSの支援に満足していますか。

はい	36
いいえ	0
どちらともいえない	0



※⑫に関するご意見があればご記入ください

- ・自治体からの金銭的サポートがありますゆえ……。
- ・細かいところまで観ていただき、将来のアドバイスもくださるので、感謝しています。

【総評】

・サービスについて概ね満足いただいている。一方で各項目をみると前年度から異動等でスタッフが変ったこともあり、十分な支援が前年度と比較して行き届いていないところがある。研修等の機会を作り、スタッフの支援力の向上を図るとともに利用者の様子や事業所の運営についてホームページやメールを活用して周知していく。

【各評】

・回答率は前年度が66%に対しては今年度は約64%とほぼ横ばいである。アンケートのリマインドを行い、回答率を上げるよう努めている。

・「②職員の配置数や専門性は適切と感じられますか。」という設問について、人事異動が頻繁にあることで利用者の負担になっていないかというご意見をいただいた。利用者が安定して利用できるように人事異動については事業所全体で協議していく。

・「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。」という設問について前年度は約85%が「はい」と答えていたのに対し、今年度は約67%に低下している。スタッフの研修やOJTを実施してスタッフの支援力を高めていく。

・「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るが、思いを伝える場として満足していますか。」という設問については約92%が「はい」と答えて、前年度の約53%よりも大きく増加した。今後も毎月の利用者アンケートやメールなどを利用して細やかにご本人の様子についてご家庭と共有していくよう努めいく。

・スタッフ向けアンケートの「⑤保護者等向け評価表を活用する等によりアンケート調査を実施して保護者等の意向等を把握し、業務改善につなげているか」という設問について約62%のスタッフが「どちらでもない」と回答した。保護者のから満足度と比較して、スタッフにはその状況が共有できていない可能性がある。今後はアンケートの結果や保護者面談のやり取りをスタッフ全体で共有する機会を多く作り、事業所のスタッフ全体で共通理解を図れるようにする。

・「⑩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。」という設問について前年度は約74%が「はい」と回答していたのに対して、今年度は61%と低下していた。ホームページでの掲載は引き続き続けていくことに加え、避難訓練の時期に定期的に緊急時対応マニュアルの周知を各家庭に行っていく。