

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

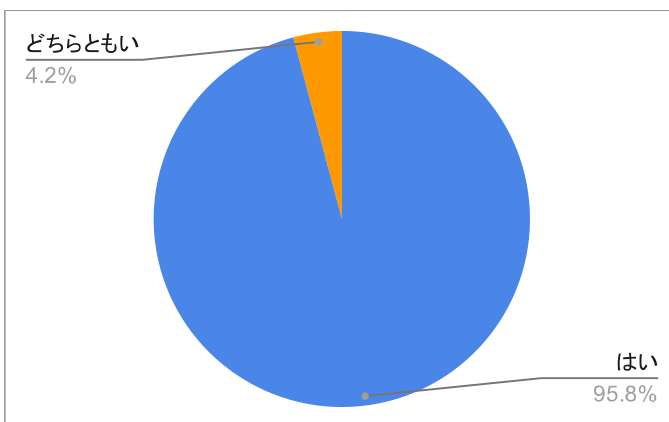
実施事業者/事業所	株式会社 Kaien / TEENS川崎
実施期間	令和3年10月19日～10月31日
回答者	放課後等デイサービス利用者保護者
回答者数	64
回答者数	48
回答率	75.00%

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。

※①に関するご意見があればご記入ください

はい	46
いいえ	0
どちらともいえない	2

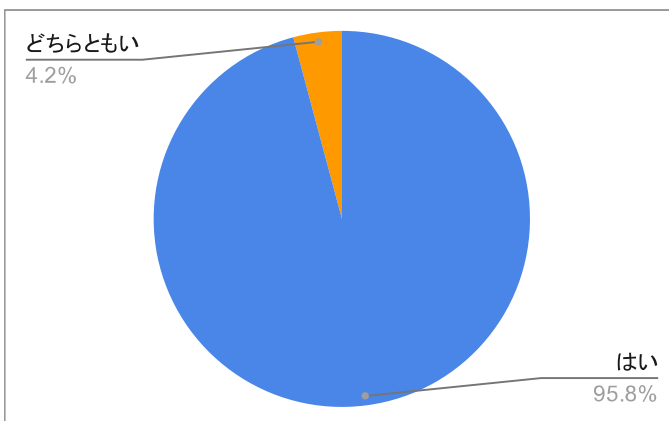


・活動中の状況を見てないのでわかりません

②職員の配置数や専門性は適切と感じられますか。

※②に関するご意見があればご記入ください

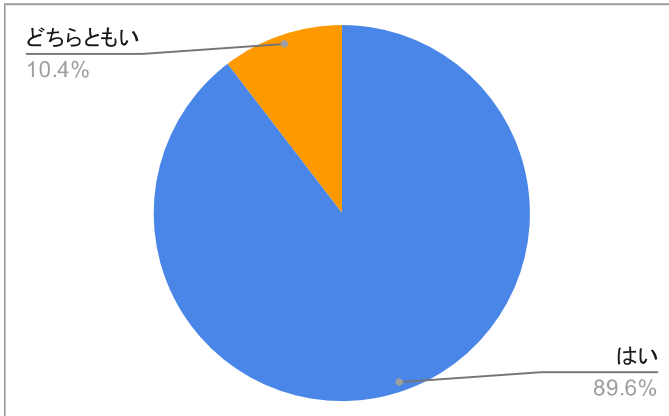
はい	46
いいえ	0
どちらともいえない	2



・とても良い先生が多くて、指導も適切で楽しく通えています。
・報告だけでは全てはわからないから。
・いつも子どもの話に付き合ってください、ありがとうございます。受け止めてくれるスタッフさんとの雑談では、色々な気づきをえられてるようで、報告してくれることもあります。

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 43
いいえ 0
どちらともいえない 5

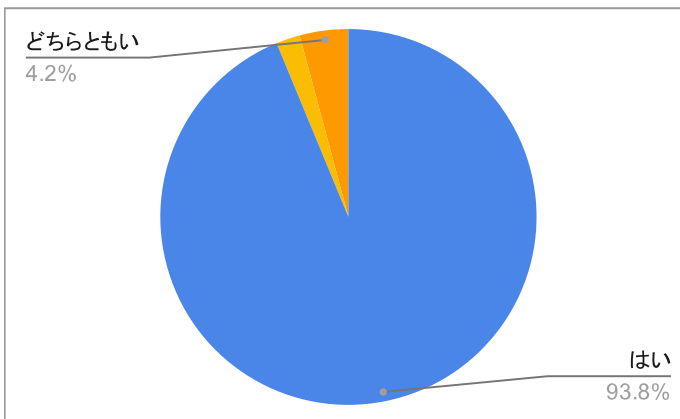


※③に関するご意見があればご記入ください

(記入無し)

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 45
いいえ 1
どちらともいえない 2

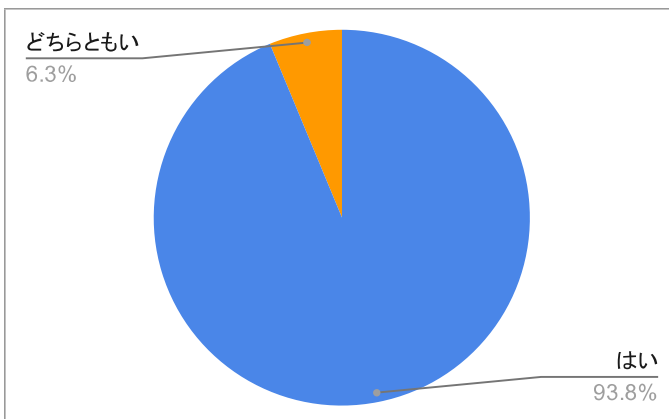


※④に関するご意見があればご記入ください

- ・利用計画書作成を依頼している相談事業所の方の理解もあり、いつもの確な課題を提案していただき、毎回満足させていただいています。
- ・保護者の話をよく聞いて一緒に考えてくれます

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 45
いいえ 0
どちらともいえない 3

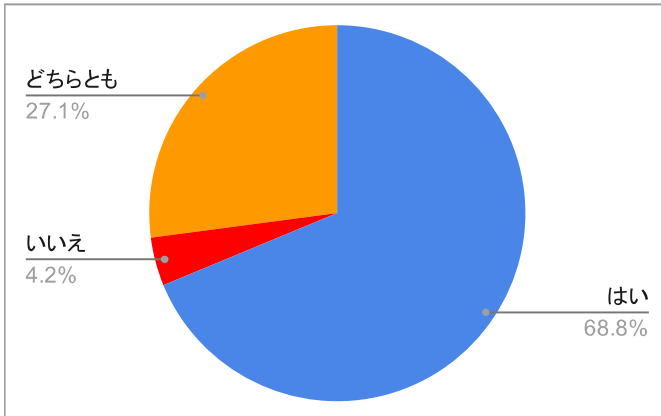


※⑤に関するご意見があればご記入ください

- ・時々イベントなどもあって、良いと思います。
- ・学校の勉強についていけない状況を、どうサポートして頂くのが良いのか、悩んでおります。
- ・何か生活の変化が無いか定期的に確認してくれます

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	33
いいえ	2
どちらともいえない	13

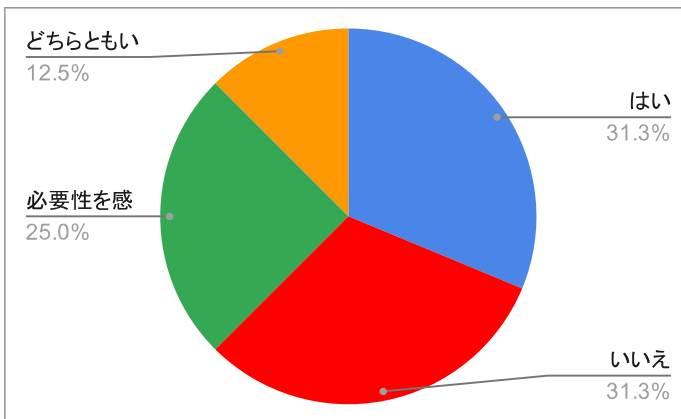


※⑥に関するご意見があればご記入ください

- ・出来る限り対応していたと思います。オンラインの対応も早かったです。
- ・オンライン利用をしていない
- ・プログラムの無理かとは思いますが、コロナで、非常事態宣言が出ている間は、お仕事体験もオンラインで開催してもらえるとありがたかったです
- ・どんな状況でも繋がれる体制は親としてはありがたいのですが、子どもが直接セッションを強く希望するので。
- ・一長一短があり評価が難しいと感じます。
- ・オンラインの支援は対面と違い限界を感じる
- ・今後も悪天候時やちょっとした体調不良などの際は利用したいです。

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	15
いいえ	15
必要性を感じていない	12
どちらともいえない	6

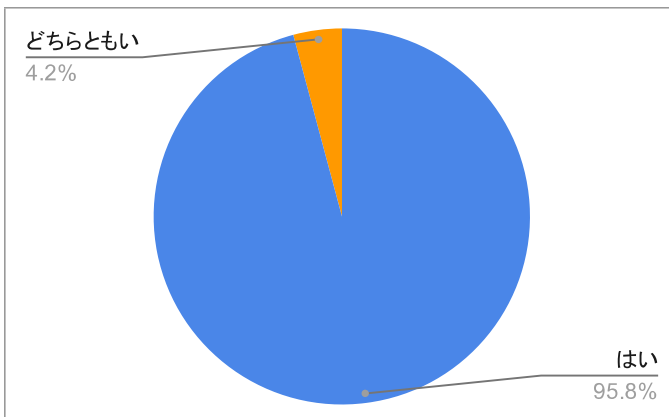


※⑦に関するご意見があればご記入ください

- ・いずれ多数派の皆さんの中で揉まれて生きていくので、安心できる居場所を持ちつつ、共生していく環境でしか得られない学びの場も大切。
- ・公立の中学校の普通学級に通っているのですが、障がいのない子どもや親との関りはありますが、その分勉強ができないことによる落ちこぼれ対策と併せて、関りの難しさを感じる場合があります。
- ・放課後は学童等は通っていませんが、仲の良い友達数人と公園や家で遊んでいます。

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	46
いいえ	0
どちらともいえない	2

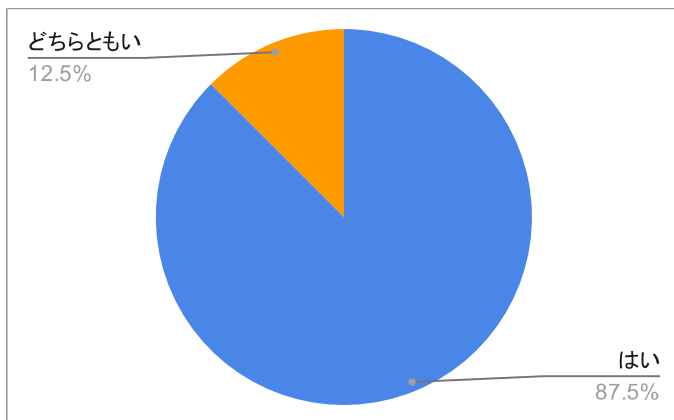


※⑧に関するご意見があればご記入ください

(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	42
いいえ	0
どちらともいえない	6

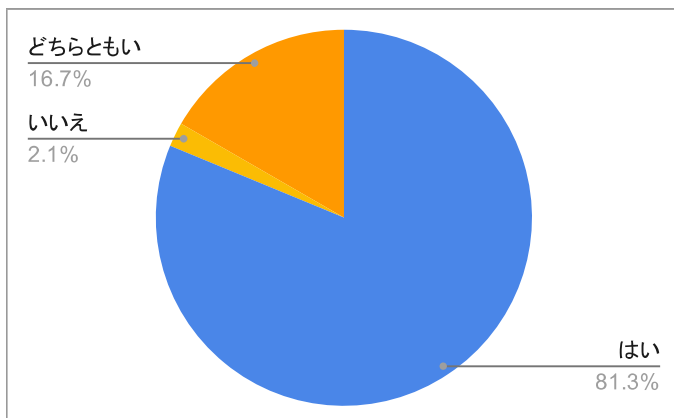


※⑨に関するご意見があればご記入ください

- ・送迎の時間にお話しすると事が出来ています。
- ・面談が電話などになったので伝わりにくい面もあるかと思えます。
- ・いつもの活動後の丁寧なご報告メールは直ぐにできずとも必ず確認させてもらってます。定期的な個人面談ではいつも時間をかけてお話を聞いてくださり、ありがたく思っております。
- ・毎利用毎にととても丁寧に報告してもらえます。
- ・都度確認してくれます

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	39
いいえ	1
どちらともいえない	8

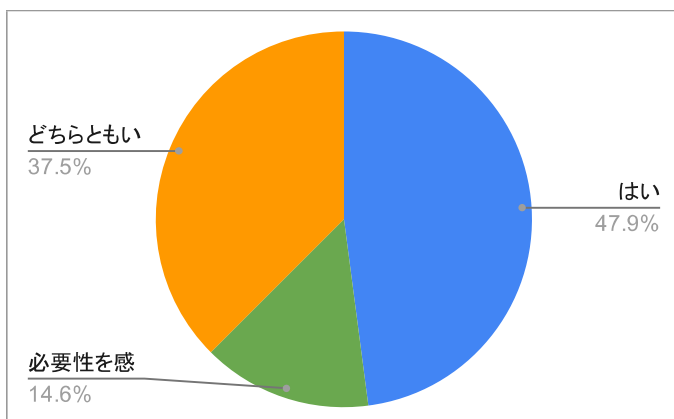


※⑩に関するご意見があればご記入ください

- ・早めた動いた方が良いとお話がありました。具体的に、いろいろ聞けたら良いですね。
- ・いつも子どもの現状を理解してくださって、アドバイスをいただけることからそう感じます。
- ・将来の進路については、どのような選択肢があるのか、こちらでも調べておりますが、お知らせ頂けると助かります。
- ・あまり話す機会がない
- ・今後の進路等はこれから相談できたらと思います

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	23
いいえ	0
必要性を感じていない	7
どちらともいえない	18

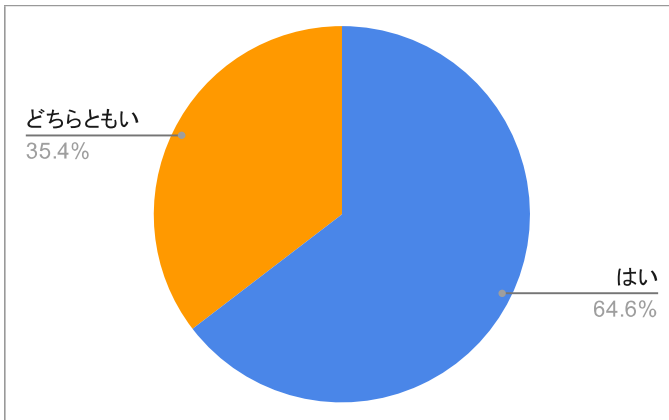


※⑪に関するご意見があればご記入ください

- ・参加した事がないので、わかりません。
- ・参加したことがないのでわからない
- ・同じくらいの障害でないと聞いていても心苦しかったです。
- ・コロナが落ち着いたら、事業所での保護者の集まり(講演会でも保護者会でも)に卒業までに参加できたらと願っています。
- ・まだ利用したことないので利用したいと思っております。
- ・仕事があり、参加できないためお答えできない
- ・ペアレントトレーニングや親の会等が開催されていることを、あまり知りませんでした。
- ・必要性は感じるが実際に参加できるようなものがあまりない
- ・是非今後参加してみたいです。まだ参加したことはありません

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	17

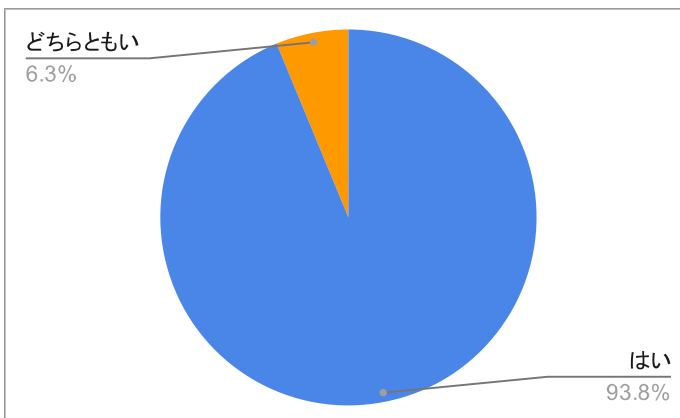


※⑫に関するご意見があればご記入ください

- ・苦情が無いのでわかりません。
- ・そういった事がないのでわかりません
- ・苦情を言ったことがないのでわかりません
- ・よくわかりません。
- ・TEENSさんに苦情なんて、ありえません！
- ・苦情は特になくそのような場面になっておりません。
- ・苦情を申し入れたことがないので不明です。
- ・特段このような事案がないためわかりかねます。
- ・そのようなことがあったことがないので分からない

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るが、思いを伝える場として満足していますか。

はい	45
いいえ	0
どちらともいえない	3



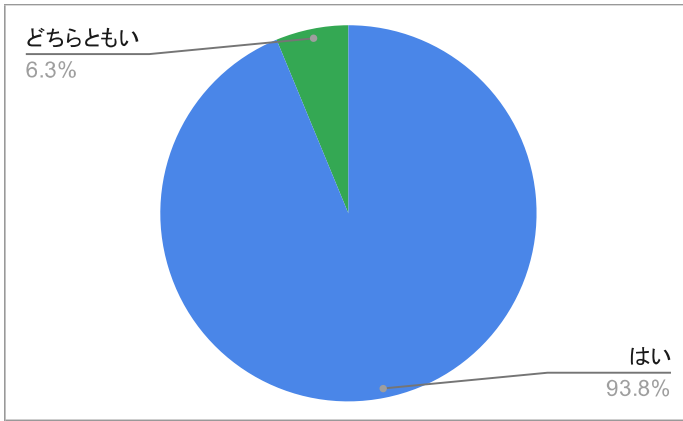
※⑬に関するご意見があればご記入ください

- ・四半期に1度くらいの面談があるとよい。
- ・普段ゆっくりお話しする時間があまりないので、面談は大事だと思います。
- ・子供の面談は適当に流しているように感じるので、本音は言わない、みたいなことを言っていました。
- ・子どもの声をよく聞いて頂いていると思います。

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	45
いいえ	0
どちらともいえない	3

※⑭に関するご意見があればご記入ください

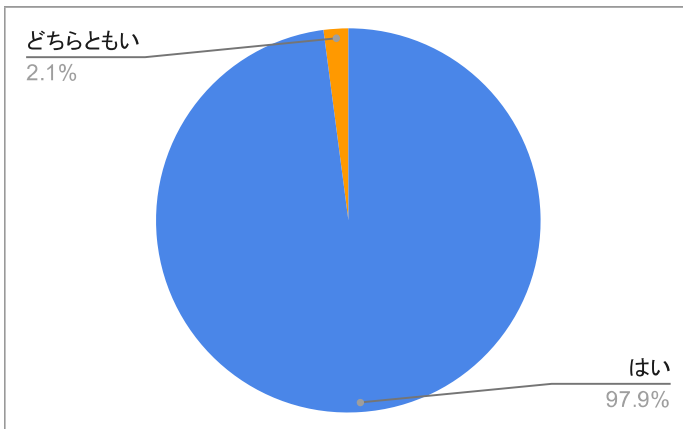


- ・毎月メールから、見る事が、できます。
- ・なぜか「はい」が選択できなかったのでどちらともいえないを選択しています
- ・セッション報告は本当にありがたいです。
- ・業務に関する自己評価の結果というのが、どういものかわかりません。

⑮個人情報に十分注意していますか。

はい	47
いいえ	0
どちらともいえない	1

※⑮に関するご意見があればご記入ください

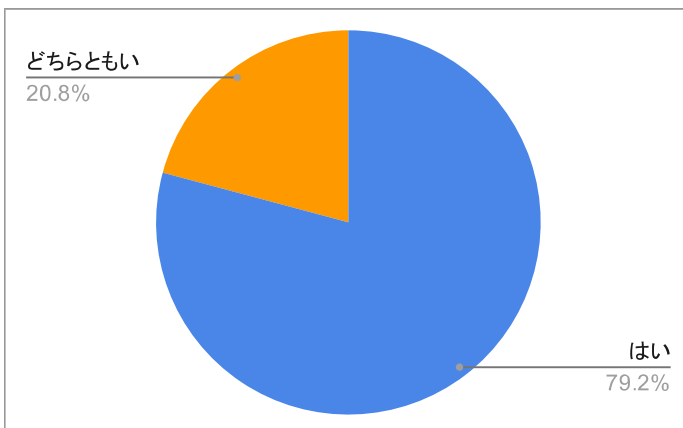


・わかりませんので。

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	38
いいえ	0
どちらともいえない	10

※⑯に関するご意見があればご記入ください

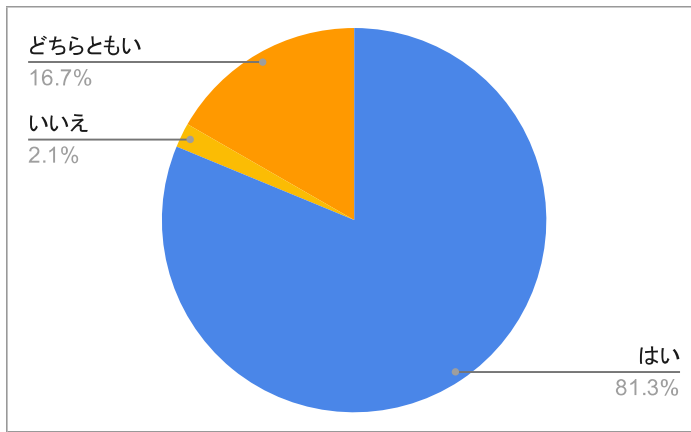


- ・周知しているかと思いますがわかりづらい
- ・こちらの不注意かもしれませんが、緊急時対応マニュアル、防犯マニュアルなど、よくわかりません。

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	39
いいえ	1
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

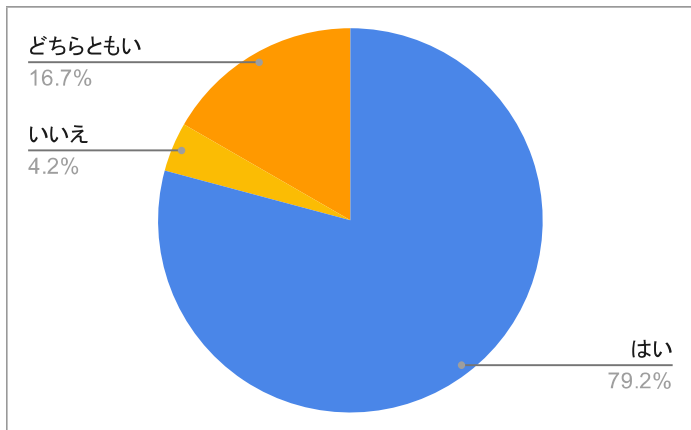


- ・訓練に参加できない日もあるので、できなかった子どもに各災害別対処法のマニュアルシートを、いつも目につくところに、ポスターのように貼っておいてもよいと思いました。すでに対処されていたらすみません。
- ・わからない

⑩子どもは通所を楽しみにしていますか。

はい	38
いいえ	2
どちらともいえない	8

※⑩に関するご意見があればご記入ください

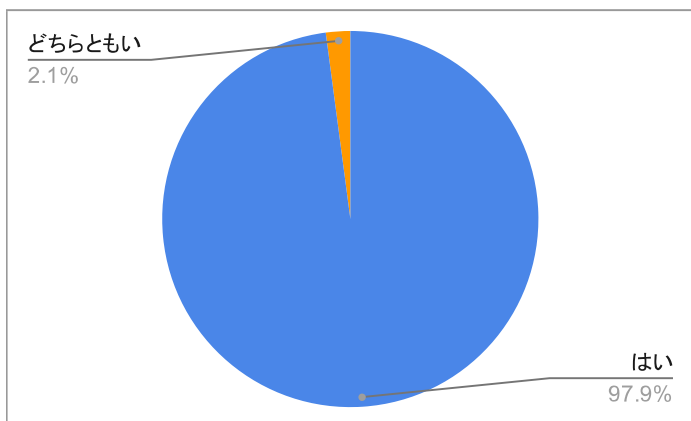


- ・とても楽しみにしています
- ・すでに三月で終わりだ、とぼやいています。
- ・ティーンズでの活動は楽しみにしており、実際に行くと本人も満足して帰るのですが、往復に時間がかかるので、行くことが時々億劫になることがあります。
- ・行く事に対して面倒くさいと感じることもあると思いますが、行ってしまえば楽しんでいると思います

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	47
いいえ	0
どちらともいえない	1

※⑪に関するご意見があればご記入ください

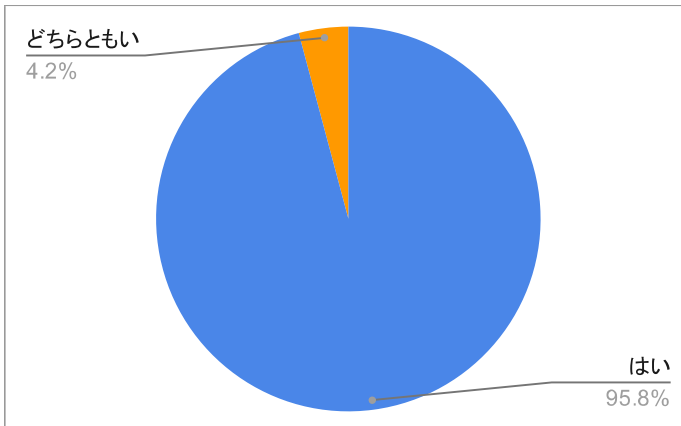


- ・とても役に立つプログラムだと思います。
- ・就労支援までの長いスパンでの支援体制が整っていることはとても安心出来ます。
- ・子どもの特性をよく見て、対応頂いていると思います。

⑳TEENSの支援に満足していますか。

はい	46
いいえ	0
どちらともいえない	2

※㉔に関するご意見があればご記入ください



- ・楽しく通所させていただいています。この先進路や進学就職に向けて、もっと出来る事があれば、いつでも教えていただきたいです。専門ユーザーなど無くなってしまうのが、とても残念です。
- ・子どもにとって、自分を変えてくれた大切な場所だそうです。これからも卒業までご指導よろしくおねがいします。
- ・難しいかもしれませんが、高校に入り帰宅時間が遅くなったこともあるので放デイもう少し遅い時間まで対応可能だと嬉しいです。
- ・是非、自宅周辺に開所して下さい。どうかお願いいたします。

3. 事業所考察

【総評】

全体を通して好意的な意見が多く、事業所運営に対し、おおむねご満足いただいていると言える。また10月現在在籍64名中48名(回答率75%)の回答をいただいた。昨年度と比べ、大幅に回答率が上がった。期日が近づいた際にリマインドを行っていたことが功を奏したと思われる。個別に対応が必要そうなコメントも見られるため、その個別のケースに対応しつつ、保護者面談、アンケートなど様々なチャンネルを通して、利用者の思いの把握に努めていきたい。

【各評】

「㉔2020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。」という設問について、「はい」が69%、「どちらとも言えない」が27%、「いいえ」が4%と、おおむねご満足いただいている。しかしながら「オンラインでは限界はある」という意見もあり、オンラインでできること・できないことを整理した上で支援を行っていききたい。

「㉒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。」という設問については「はい」が64.6%、「どちらとも言えない」が35.4%であった。「どちらとも言えない」という回答の方の多くは同時に「苦情がないのでどちらとも言えない」という意見を送っていただいている。満足いただいている結果であると考えられるが、これからも保護者・お子さんの思いをキャッチするようにしていきたい。

「㉓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、昨年度より満足度が大きく上がっている。事業所内相談支援も行えることを周知し、より保護者・お子さんの思いをキャッチするようにしていきたい。

「㉕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。」「㉖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。」という設問について、昨年度と比べておおむね横ばいである。また「周知していると思いますが分かりづらい」という意見もあり、効果的な周知方法が課題である。また災害別対処法のマニュアルを掲示するとよいのではないかというご意見があり、対応したい。