

# 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横浜

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 86

回答者数 72

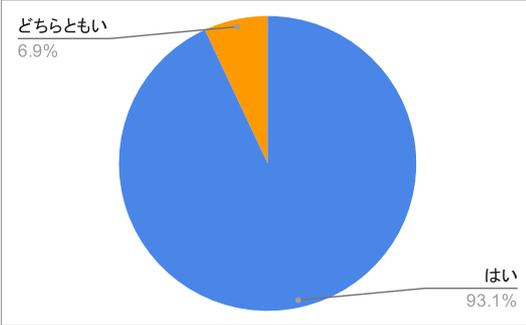
回答率 83.72%

## 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 67  
いいえ 0  
どちらともいえない 5

※①に関するご意見があればご記入ください

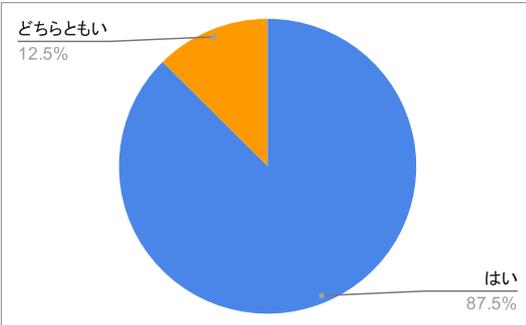


・静かな個室があると良いと本人が言っていました。  
・実際の様子をまだ見ていないので

②職員の配置数や専門性は適切と感じられますか。

はい 63  
いいえ 0  
どちらともいえない 9

※②に関するご意見があればご記入ください

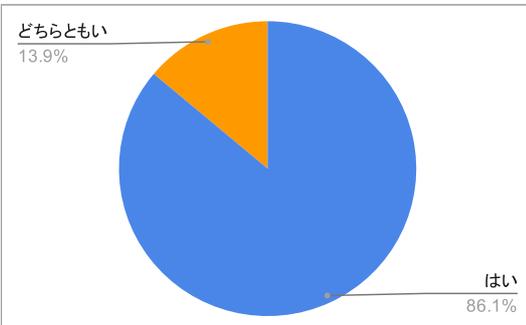


・お会いする機会があまりないので、保護者には専門性や何年経験があるのかなどは見えにくいですが、子どもからの話やメールを見て納得したり少し疑問に感じたりする時もあります。  
・LDの勉強方法の知識がもう少しだけあれば嬉しい  
・現在は、オンラインで参加させてもらってるので、配置数については、わかりません。

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 62  
いいえ 0  
どちらともいえない 10

※③に関するご意見があればご記入ください

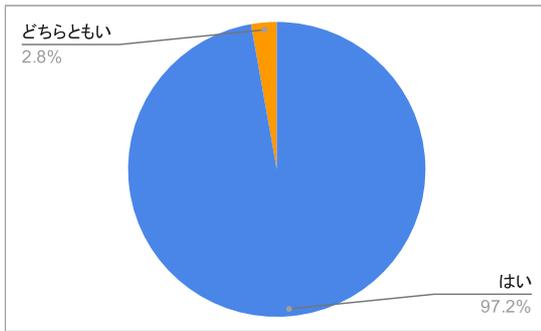


・②と同じ

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 70  
いいえ 0  
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

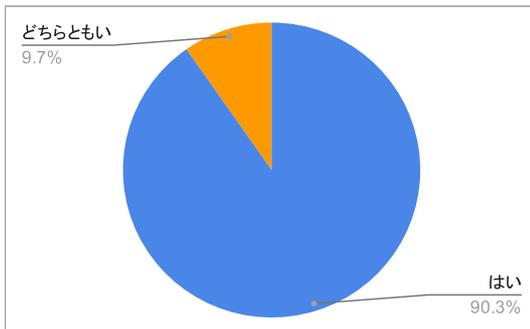


- ・いつもとても丁寧に、一緒に考えて、子どもの成長を助けていただいていると感じます
- ・毎回、子供の希望や、能力に合わせたプログラムを組み立て、出来ている部分と今後の課題を伝達して下さり、素晴らしいと感じます。

⑤プログラムは定期的に見直されていると感じていませんか。

はい	65
いいえ	0
どちらともいえない	7

※⑤に関するご意見があればご記入ください

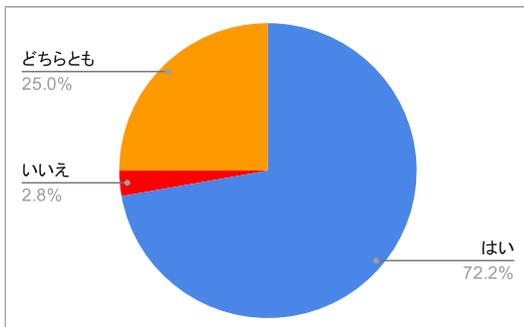


- ・課題をこなせるようになったら、もう一段階レベルをあげていけるような課題を提案してほしい
- ・子供は、TEENSでやるマイクラやサブリを楽しんでいる。

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	52
いいえ	2
どちらともいえない	18

※⑥に関するご意見があればご記入ください

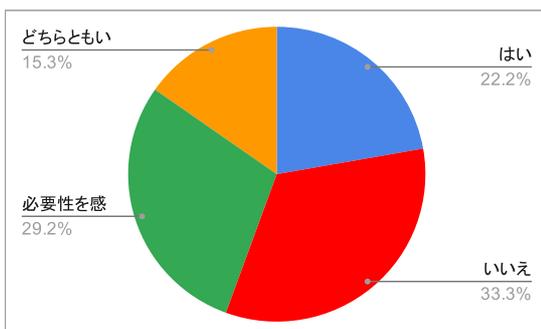


- ・オンラインは利用しておりませんので、わかりません。
- ・自由に選択できて 嬉しいです。
- ・利用したことはありません。オンラインになると自発的にパソコンに向かわないような気がしています。通所を希望したいです。
- ・利用していない為
- ・こちらのニーズにしっかり応えてくれていて大変助かります。先日も面談の練習をオンラインでしてくださり大変ありがたく感じました。
- ・うちは利用しなかったが、オンラインと対面、両方のプログラムの提供があり、良かった。
- ・利用していない。

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	16
いいえ	24
必要性を感じていない	21
どちらともいえない	11

※⑦に関するご意見があればご記入ください



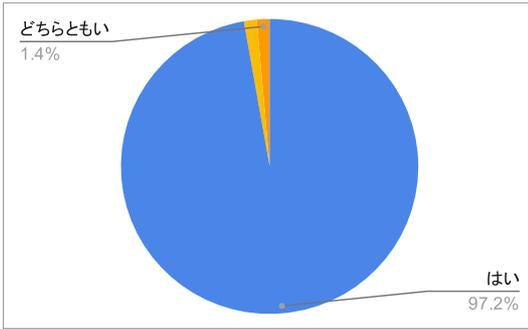
- ・我が家の場合は学校で関わっているので、特に求めていません。
- ・定期的な交流はありませんが、妹たちやその友だち家族、従兄弟と関わる機会を持つようになっています。
- ・我が家の場合は学校で交流できているので
- ・通常学級に在籍しているので、障がいのない子どもといつも交流しているので、TEENSでの健常児との交流に必要性を感じていない。
- ・少し年代が上の大学生や、親よりも上の年代の人たちとの交流があると視野が広がらそう。

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	70
----	----

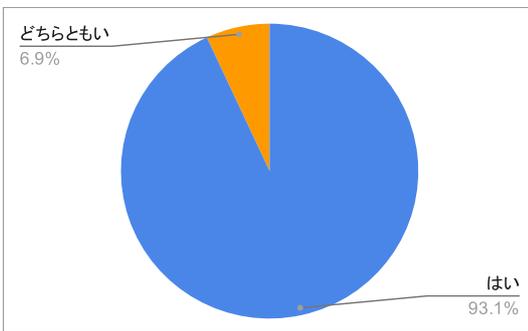
※⑧に関するご意見があればご記入ください

いいえ 1  
 どちらともいえない 1



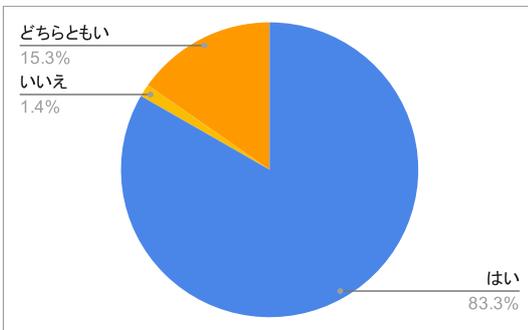
⑨日頃から子どもの状況を保護者と伝え合い、子どもの発達の状況や課題について共通理解ができていますか。

はい 67  
 いいえ 0  
 どちらともいえない 5



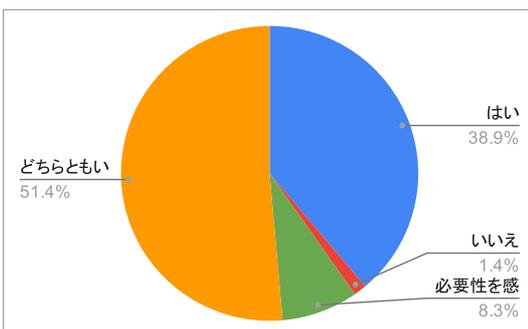
⑩保護者に対し、学校や家庭での生活、将来を見据えた助言等の支援が行われていますか。

はい 60  
 いいえ 1  
 どちらともいえない 11



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 28  
 いいえ 1  
 必要性を感じていない 6  
 どちらともいえない 37



・メールの文字が小さく読みにくい。

※⑨に関するご意見があればご記入ください

・メールで本人の様子を伝えてもらって助かります。  
 ・いつもとても参考になります、ありがとうございます  
 ・毎回利用後のセッション報告はありがたい。

※⑩に関するご意見があればご記入ください

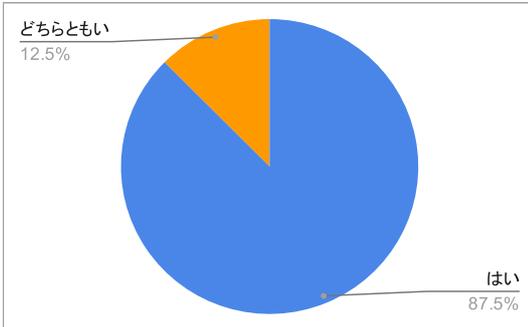
・専門的な視座からのご助言にいつも目を開く思いです。助けていただいています。  
 ・今の段階ではTEENS以外での事について支援はありません  
 ・対面による面談がなく、コロナ禍で仕方ないのだが、不安に感じる。  
 ・養護学校高等部3年生です。希望する就労先に入れるように、teensで軽作業に取組み、報告する練習や面接練習をしていただいています。  
 ・将来が不安ですが、本人が社会で暮らしていくために、いつも有益なアドバイスをくださっていると思います

※⑪に関するご意見があればご記入ください

・親の会がどのような感じか知らない  
 ・現時点では、利用していません。  
 ・利用したことはありません。  
 参加にあたり一歩の勇気がなかなか出ず、後回しにしています。  
 ・子どもが在宅している時間にオンラインに参加するのは難しい。  
 ・参加したことはありません  
 ・ペアトレを開催してほしい。

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 63  
 いいえ 0  
 どちらともいえない 9

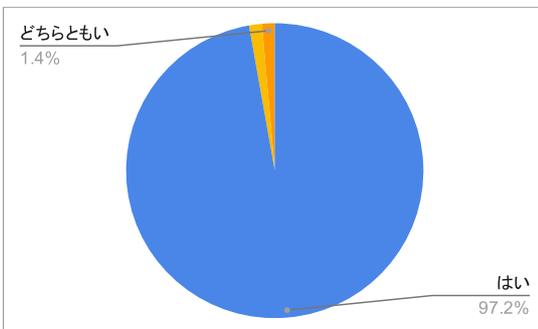


※⑫に関するご意見があればご記入ください

- ・判断材料がない
- ・苦情はありません
- ・苦情は無いのですが、子供の体調不良などに、迅速な対応を下さっています。
- ・苦情を訴えたことはない

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 70  
 いいえ 1  
 どちらともいえない 1

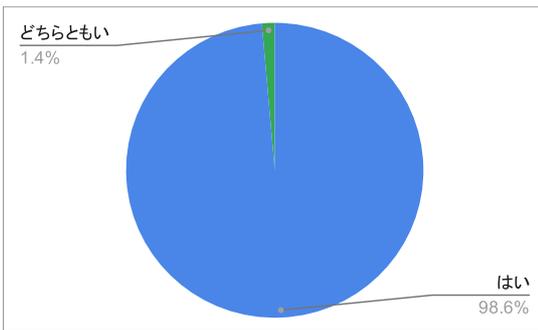


※⑬に関するご意見があればご記入ください

- ・こちらから相談や現状報告をしたい時があるが、メールではなく電話でお話したい。お忙しいのでいつ連絡していいのかわからない、電話だとご迷惑になるのではないかと、なかなか連絡できない。

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。

はい 71  
 いいえ 0  
 どちらともいえない 1



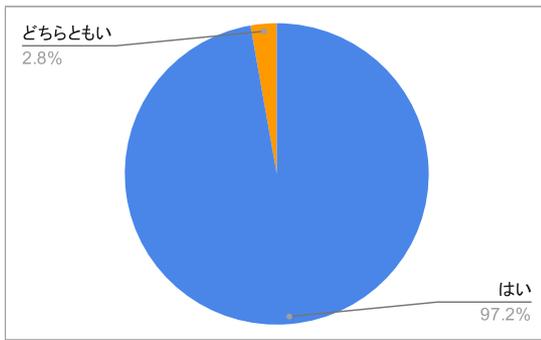
※⑭に関するご意見があればご記入ください

- ・当日のフィードバックメールがとても詳しく、様子を知るのが役に立っています。また、とても楽しみにもしています。

⑮個人情報に十分注意していますか。

はい 70  
 いいえ 0  
 どちらともいえない 2

※⑮に関するご意見があればご記入ください

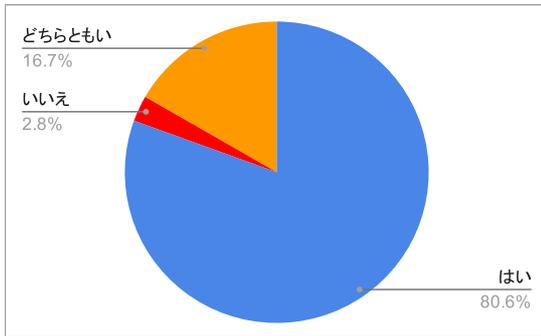


(記入無し)

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。

※⑩に関するご意見があればご記入ください

はい 58  
 いいえ 2  
 どちらともいえない 12

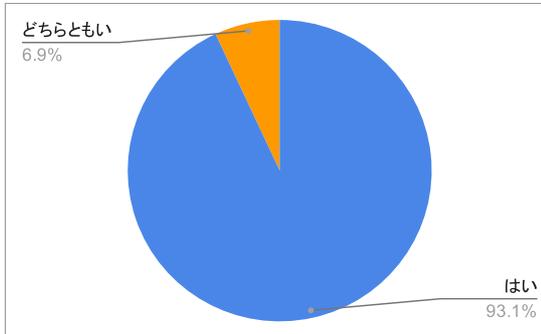


・提示されているのかもしれませんが、私は把握をしていません。  
 ・私がメール等見ていないだけかも知れません。  
 ・感染対策についての説明は特にありませんでした。

⑪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。

※⑪に関するご意見があればご記入ください

はい 67  
 いいえ 0  
 どちらともいえない 5

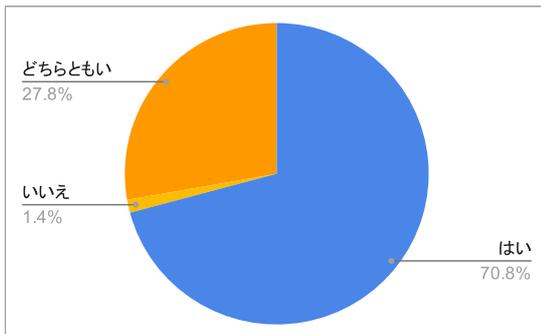


・わからない  
 ・②と同じ

⑫子どもは通所を楽しみにしていますか。

※⑫に関するご意見があればご記入ください

はい 51  
 いいえ 1  
 どちらともいえない 20



聞いてもらえるからか、帰ってくるとスッキリした表情をしていたり、気持ちにゆとりができています。  
 ・対人不安、生活リズムの乱れで寝過ぎたり、出発できないことが最近特に増えており懸念しています。参加できないことでますます自己嫌悪に陥っているようです。  
 ・嫌がってはいないが特別楽しみにもしていない  
 ・遠くに行くのが面倒らしくオンラインに偏りがちだが、やめたくないというので。  
 ・家から行く日は面倒に感じるときもある  
 ・とても心待ちにしているようです。  
 ・自分にとって行ったほうが良い場所と感じているようです。  
 ・体調、精神的落ち込みや生活リズムの乱れで伺えないことが多いのですが、本人にとって貴重な親以外の大人と話せる場になっていると感じます。プレッシャーに弱く自責が強い中ですが切れずにつながれていることに保護者としては期待しています。  
 ・何が何でもフルに参加したいと頑張ってます。  
 ・心の拠り所になっていると感じます  
 ・楽しみ？なのかは、確認はしていないが自分から進んでオンラインに参加しているので、必要性を感じてくれると思います。

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。

※⑬に関するご意見があればご記入ください

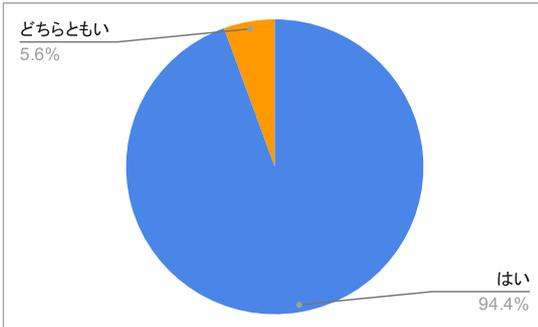
はい 68

いいえ

0

どちらともいえない

4



- ・少人数で 手厚く指導してもらっています。
- ・お仕事体験が来年度はなくなってしまうのでしょうか。漠然とした学習支援だけですと本人のモチベーションが落ちるのではないかと懸念しています。
- ・その最たるものであるお仕事体験(専門)が2022/3で終了してしまうのがとても残念です。
- ・他を知らないため
- ・一部の専門コースがなくなるので、非常に残念である。それに類似したコースをまた検討し、ぜひノウハウを今後も生かしてほしい。

⑩TEENSの支援に満足していますか。

※⑩に関するご意見があればご記入ください

はい

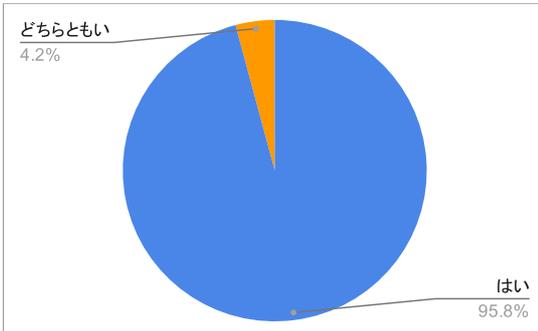
69

いいえ

0

どちらともいえない

3



- ・親子ともに大切な場所です。
  - ・放課後デイで利用できるパソコンのお仕事体験を利用したかったので、なくなってしまうのが残念です。平日の放課後支援の際に行ってもらいたいです。通常のお仕事体験などは満足しています。
  - ・学習障害にどう対応したらいいか分からないので、支援や助言を期待しています。
  - ・まだ擦り合わせる段階ですが色々聞いてもらえます
- ・受給者証を届けに行った際も、わざわざ子供の様子を話して下さい、ありがたかったです。

### 3. 事業所考察

【総評】

・8割を超える保護者様にアンケートにご回答頂いた。概ね満足していただいている。より良い支援を行うため、専門的知識を学ぶなど、スタッフのスキルアップがより必要と考えられる。

【各評】

・【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】 静かな個室があると良いといったコメントについて、「持ち運びできるパーテーションがあるといいのでは」と現時点で考えられる対応策として意見が出ている。

・【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】直接来所とオンラインの併用について、多くのお客様に満足いただいている。

・【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】セッション報告の評判が概ね良い。今後もお子さんの様子を手短かに連絡するよう心がけていく。

・【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】面談やペアトレの情報の周知が十分ではない。【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。】また、緊急時対応マニュアルがどこから参照すればいいか分からない保護者がいる。メールを用いた一斉送信連絡の際に周知する。

・【⑬保護者や子供に対して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】 対面での面談がないことに不安を感じている保護者がいる。送り迎えの際や受給者証手続きの際に直接話した保護者の方からは、「様子を話してくれてありがたい」という旨のコメントがあった。直接話す機会があった際には、積極的に保護者の方とも交流を行う。

・【⑭子どもは通所を楽しみにしていますか】。約 70%以上が「通所を楽しみにしている」と感じている。「どちらともいえない」と感じている約 27%の層へ、本人のニーズの聞き取りを再度行う等、働きかけを行っていく必要がある。

・【⑯TEENSI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】 お仕事体験の専門コースがなくなることへの「残念に思う」というコメントがいくつかある。専門コースのプログラムをお仕事体験一般コースの中に一部取り入れていく。

・結果について 11月24日に事業内会議にて共有・討議を行った。保護者へのフィードバック 12月に実施、かつ事業所内に提示した。