

# 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

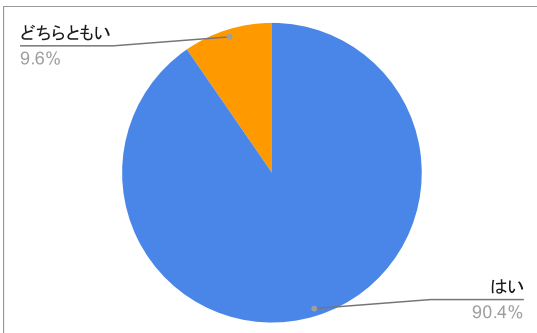
## 1. 実施概要

実施事業者/事業所 株式会社 Kaien / TEENS 関内  
 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 74  
 回答者数 52  
 回答率 70.27%

## 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 47  
 いいえ 0  
 どちらともいえない 5

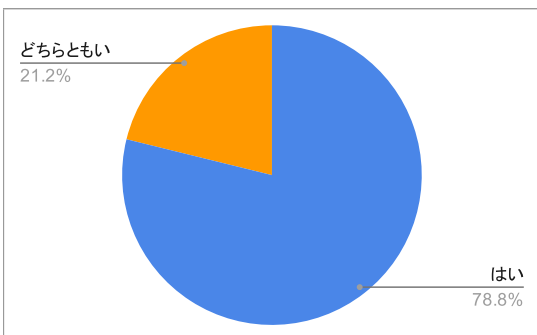


※①に関するご意見があればご記入ください

・もう少し空間に余裕があると良いな...とは思いますが、駅から近いので、子どもが通いやすいところは有難いです。

②職員の配置数や専門性は適切と感じられますか。

はい 41  
 いいえ 0  
 どちらともいえない 11

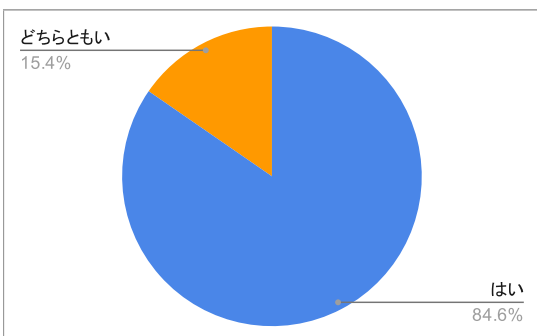


※②に関するご意見があればご記入ください

・本人の特性を理解し、声をかけてくださること、いつも感謝しています。  
 ・聞きたい事があっても職員の数が足りていなく遠慮して聞けていない様子が伺えるから  
 ・他に通所している事業者より非常勤の方が多いかなと感じる  
 ・直接見学したり、お話す機会がありませんので評価が難しい  
 ・最初一緒に行ったときは適切と感じたがその後は子供だけで行っているのによく知りません  
 ・参観をしたことがないのでわからない  
 ・環境や人になれるまで時間がかかり、いつも人ではないと不安が強くてしまうことへ、スタッフの対応等配慮してもらえます。  
 ・最近スタッフさんが総変わりに近く、支援の内容が引き継がれてなかったり、本人の困り事が以前ほど気づいてもらえないように思う。以前は報告メールではやったことの報告に、今後の課題や目指すことなどが送られていて家庭でも目標を共有できたが、最近は○○やりました。楽しそうでした」。おそらく、大概の同業他社の放デイもこんなものなのだろうが、よそとは違う専門性がとても良かったけど、それが普通になっただけだろうし、もう少しで卒業なので、もう大丈夫だけど、最後のアンケートの機会なので。

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 44  
 いいえ 0  
 どちらともいえない 8



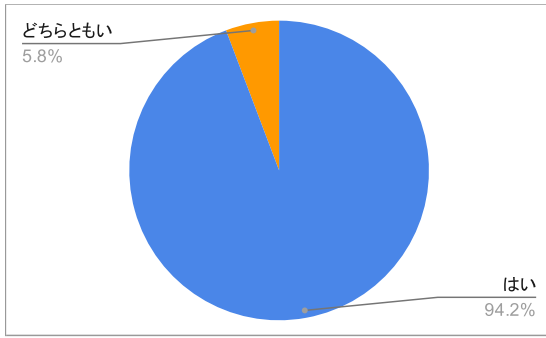
※③に関するご意見があればご記入ください

・先にも書きましたが、特性を理解した上で、色々な場面で適切な声かけや励ましで本人がとても自信を持てるようになっていきます。  
 ・上に同じ  
 ・参観などで様子を見たことがないのでわからない

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 49  
 いいえ 0  
 どちらともいえない 3

※④に関するご意見があればご記入ください

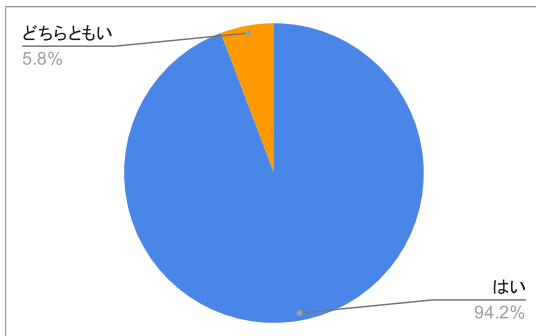


(記入無し)

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	49
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

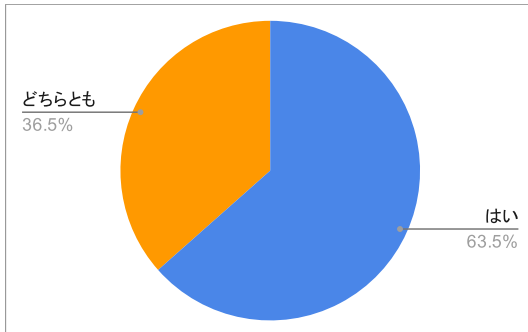


・定期的実施される内容が変わっているため見直されていると感じています。

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	0
どちらともいえない	19

※⑥に関するご意見があればご記入ください

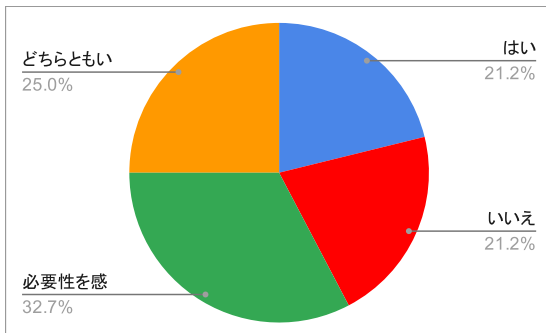


・コロナの感染の広がりなどによって、オンラインを選べるのがとても便利で助かります。  
 ・オンラインと通所では通所の方がその場で見て教えてもらったり、本人のその時間のモチベーションにも差がでるだろうと感じています。  
 出来れば通所の方が力がつかうと感じています。  
 ・オンラインは利用してないため、チェックしていません  
 ・オンラインの支援を利用してないので分かりません  
 ・オンラインは未使用のため  
 ・利用してないので、わからない。  
 ・コロナ後もすぐに在宅でのサービスが立ち上がったと思う。さすがだと思った。  
 ・すぐにオンラインのサービスが開始されたと思う。さすがだと思った。  
 ・待機時間が多く、フォローがほとんどない場合がある。  
 ・面談がオンライン可能になったため、日程の調整がしやすいです。今後も続けてほしいです。  
 ・利用した事がない  
 ・細やかな部分についてはわかりかねないところがあると感じる為

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	11
いいえ	11
必要性を感じていない	17
どちらともいえない	13

※⑦に関するご意見があればご記入ください

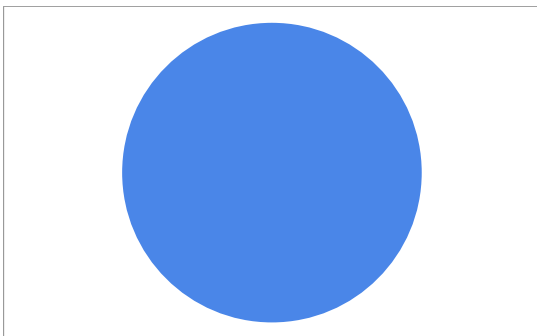


・質問の意図が不明  
 ・適不適がある。我が家の子供は苦手。無理強いもしたくない。  
 ・現在休学中の為そのような機会がないがオンラインゲームで、知り合った人とゲームをすることもある  
 ・障害のない子とは学校で交流があるため、放課後等デイサービスでそのような場合は、うちの子に関しては必要性を感じません。  
 ・バイト先で

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。

※⑧に関するご意見があればご記入ください

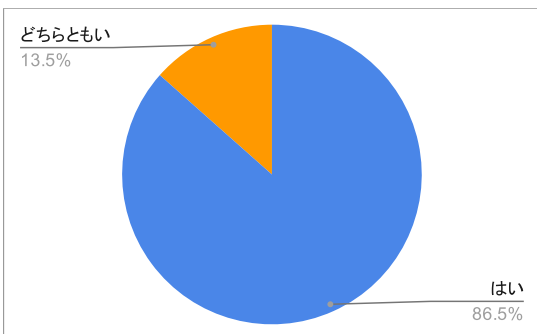
はい	52
いいえ	0
どちらともいえない	0



・毎回セッションの様子をメールで知らせていただきよく知ることができます

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	45
いいえ	0
どちらともいえない	7

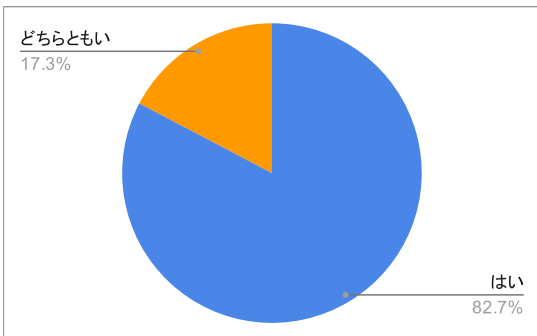


※⑨に関するご意見があればご記入ください

・毎回の振り返りのメールが有難いです。  
 ・困り事や変化があった場合は報告させていただき、共有してもらっています。知って対応していただけることをありがたいと思いますし、報告メールもわかりやすく助かっています。  
 ・セッションごとの報告メールは、楽しみに拝見しています。保護者側からも発信できる仕組みがもっとあるとありがたいです。  
 ・保護者から伝える機会はすくないですが、必要とあれば連絡を取り合えます

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	43
いいえ	0
どちらともいえない	9



※⑩に関するご意見があればご記入ください

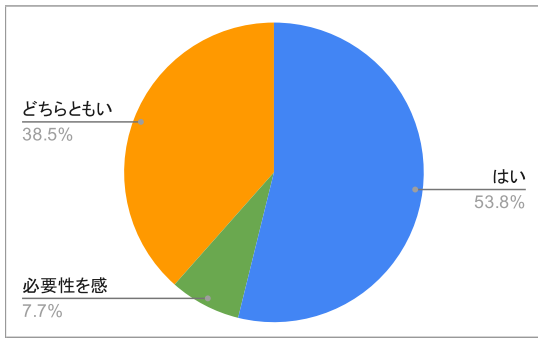
・進路相談に乗っていただけてとても助かっております。将来に対して不安があり、周りに同じような子はおらず、なかなか相談ができない状況のため、大変ありがたいです。

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	28
いいえ	0
必要性を感じていない	4
どちらともいえない	20

※⑪に関するご意見があればご記入ください

・参加機会がない

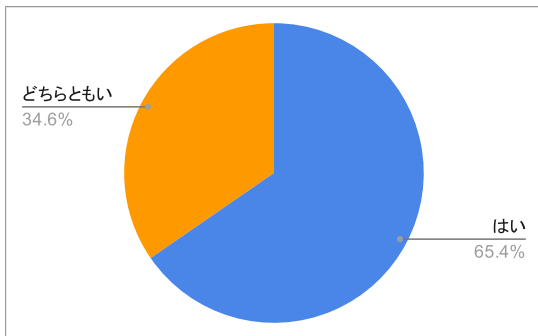


- ・ウェブセミナーに参加させていただいています。無料のものもあり、わかりやすく、ありがたいです。
- ・親の会についてはよく分かりません
- ・低学年には有効だと思う
- ・案内がなく、参加したことがないので、わからない。
- ・未参加のためわからない。あったほうがいいが、関係性が難しい。
- ・未参加のため。
- ・利用したことがないので、どちらともいえない、を選択しました。
- ・定期的に情報をいただけたら、同じような子をもつ親御さんの話が聞けるので将来のためになります。

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。

※⑫に関するご意見があればご記入ください

はい	34
いいえ	0
どちらともいえない	18

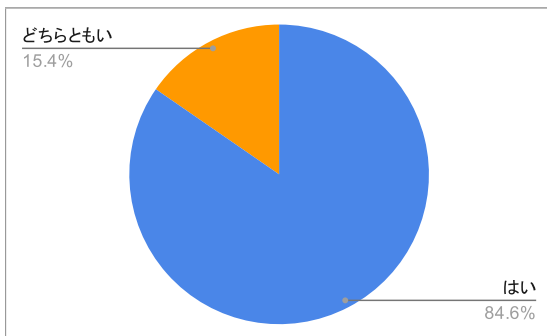


- ・苦情を言うことがない。申し分ない。
- ・経験がないのでわかりません
- ・その様な機会がなかったので分かりません
- ・まだあったことがない
- ・そういった機会がなかった
- ・現在まで、苦情などしていないのでわからない
- ・そのような状況になったことがありません。
- ・分からない
- ・そのような機会はありませんでした。

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。

※⑬に関するご意見があればご記入ください

はい	44
いいえ	0
どちらともいえない	8

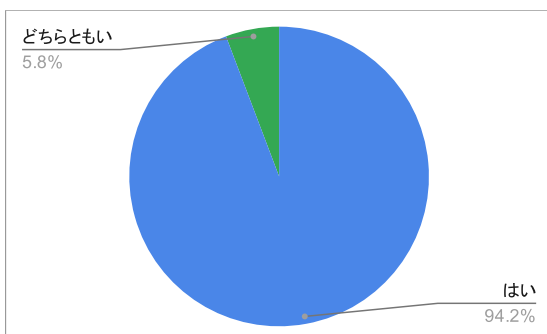


- ・面談は支援計画を作成する事がメインになっていると感じます。思いを伝えるといった面では、もう少しゆっくりお話させて頂きたいと思う事があります。個別の相談に関してはメールでの対応となるとご説明頂きました。日頃の困り事などについて気軽にオンラインや電話などの会話でご対応頂ける選択肢があると助かります。
- ・先生と直接お話できる機会が他のデイサービスに比べ少なく、メールのみでは一方通行で、情報を共有しづらいと感じています。
- ・オンラインでできるのが大変ありがたいです。

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。

※⑭に関するご意見があればご記入ください

はい	49
いいえ	0
どちらともいえない	3

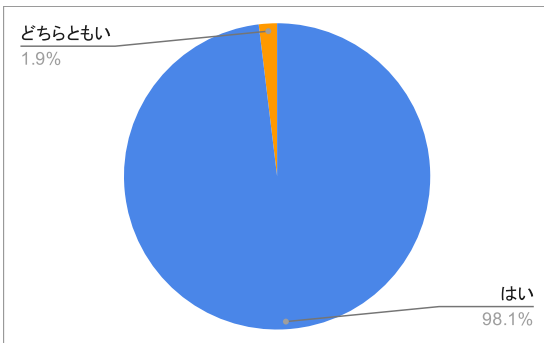


- ・活動終了後の報告メールは大変助かっております。

⑮個人情報に十分注意していますか。

はい 51  
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

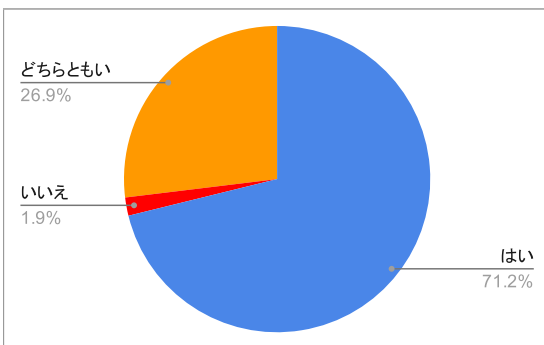


・...と信じております。

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 37  
いいえ 1  
どちらともいえない 14

※⑯に関するご意見があればご記入ください

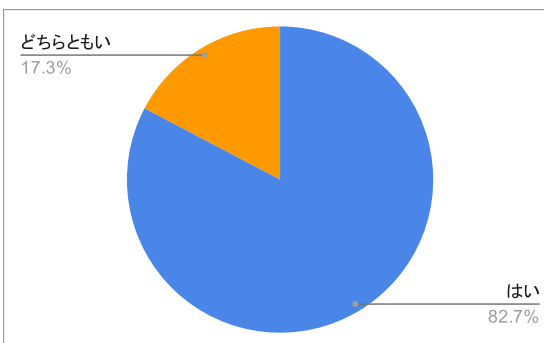


・遠方なので、非常時の対応は本人含め、定期的に確認できると安心します。  
・よく分かりません

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 43  
いいえ 0  
どちらともいえない 9

※⑰に関するご意見があればご記入ください

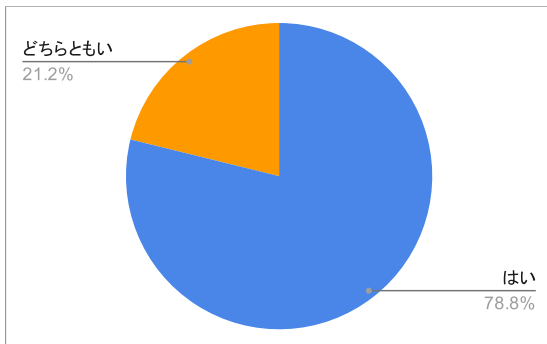


・よくわからない  
・通所してないので、いつ行っているかはわからず

⑱子どもは通所を楽しみにしていますか。

はい 41  
いいえ 0  
どちらともいえない 11

※⑱に関するご意見があればご記入ください



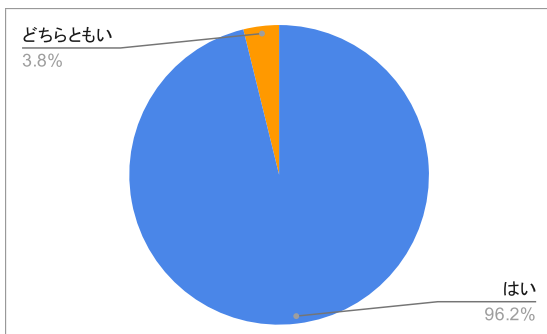
- ・いつも意欲的に通わせていただいています。
- ・嫌がらずに行っている。
- ・おかげさまで一人で電車に乗ることができるようになりました。
- ・3月で、今通っている専門クリエイティブコースがなくなってしまうので、とても残念です。

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  
いいえ  
どちらともいえない

※⑱に関するご意見があればご記入ください

50  
0  
2

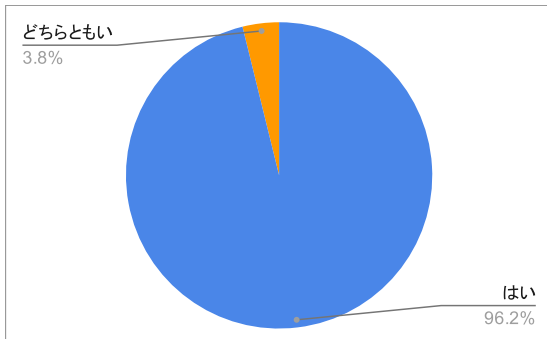


⑳TEENSの支援に満足していますか。

はい  
いいえ  
どちらともいえない

※㉑に関するご意見があればご記入ください

50  
0  
2



- ・いつも細やかに対応して下さい本当に感謝しています。
- ・お世話になっております。先日、「お仕事体験専門コース終了に関するご案内」を拝見しました。こちらのサービスの存在が有難かったのも、とても残念です。
- ・行政の制度に則った形の専門コースにかかる準備・運営が困難とのこと…。

「放課後等デイサービスでも祝日などで専門コースの要素を取り入れたイベントを不定期で開催することも検討している」とあり、とても期待しております。何卒よろしくお願ひ申し上げます。

- ・子供も楽しみに通所している。出来ることが増えて自信につながっているようです。
- ・行政の都合で不登校児の居場所やクリエイティブなお仕事体験がなくなり、残念に思っています。
- ・放課後等デイで通っているコースがなくなるので、塾の方を見たが、オンライン中心で、頻度が高く、子供にあったものが見つからない。今のような、月2などで通えるPCのコースを継続、またはそれにかわるコースを考えてほしい。

### 3. 事業所考察

#### 【総評】

前年度と比べ回答数が増えたが、前年度と変わらず利用者の満足度は高く、運営に対しご理解をいただいている。前年度反省点として挙げられた、「非常災害の発生に備えた訓練」についても避難訓練時の様子の報告、またコロナ感染拡大に伴うオンライン支援の対応等により高い評価を得ることができたと考えられる。しかし一方で非常勤スタッフの増加、また常勤スタッフの人事異動が発生したことにより対応の差を感じていると意見をいただいた。スタッフのアンケート結果からも「情報がなく分からない」という意見もあるため、次年度は「スタッフ間で支援や対応の統一性を図る」ことを目標に、改めてスタッフ間の共有時間を確保していきたい。

#### 【各評】

- ・【②職員の配置数や専門性の適切】については「はい」と回答いただいた割合が前年度 97.5%だったものに対し、今年度 78.8%と約20ポイント下がっている。しかし、【⑧支援内容・利用者負担の説明】【⑨お子さんの発達状況や課題の共通理解について】は概ね満足している結果を得られていることから、職員によって対応の差を感じたり、人事異動の発生により不安感を感じている方も多いためと考えられる。改めてスタッフ間の情報共有を図り、支援の統一性を図っていきたい。
- ・【⑩非常災害の発生に備えた訓練】について、「はい」と回答いただいた割合が前年度 75%だったものに対し、今年度 82%と改善結果が表れている。

・結果については11月30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は12月に実施、かつ事業所内に提示した。