

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三鷹

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 68

回答者数 49

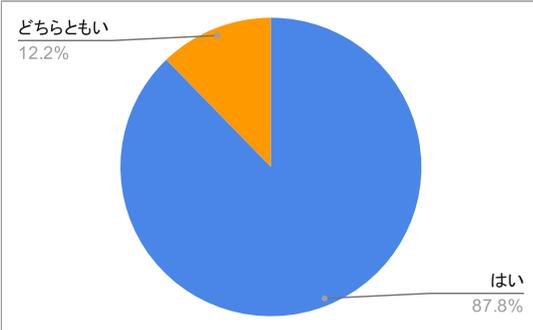
回答率 72.06%

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 43
いいえ 0
どちらともいえない 6

※①に関するご意見があればご記入ください

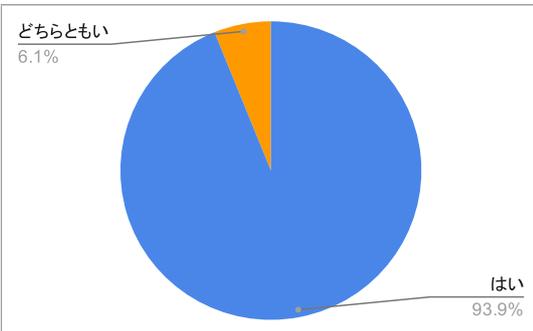


・すみません。見てないので分かりません。
・ゆとりのあるスペースで活動させていただいていると感じます。

②職員の配置数や専門性は適切と感じられますか。

はい 46
いいえ 0
どちらともいえない 3

※②に関するご意見があればご記入ください

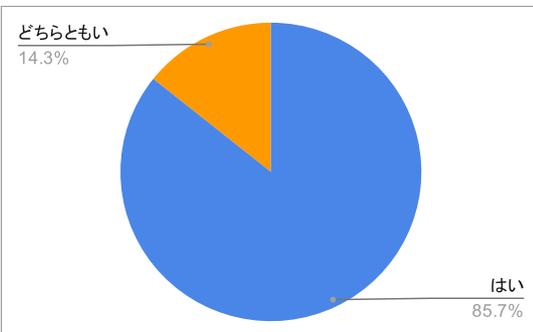


・すみません。見てないので分かりません。
・こういうところで将来、躓くだろうなという共通認識が持てるので、大変助かっています。

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 42
いいえ 0
どちらともいえない 7

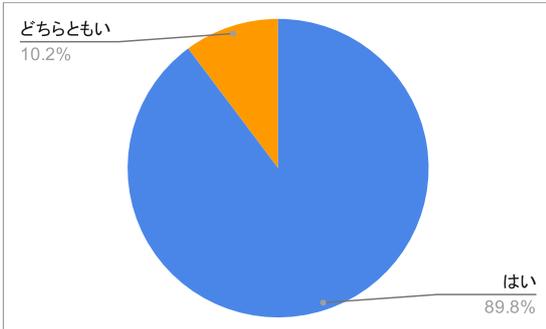
※③に関するご意見があればご記入ください



・我が家の子どもには特に不要な配慮ですが、事業所内では個別な配慮が出来るスペースが限られているかなと思いました。
・シンプルな内装で子供達が集中できる環境にあると思います。
・伺ったことがないので分かりません。

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 44
 いいえ 0
 どちらともいえない 5

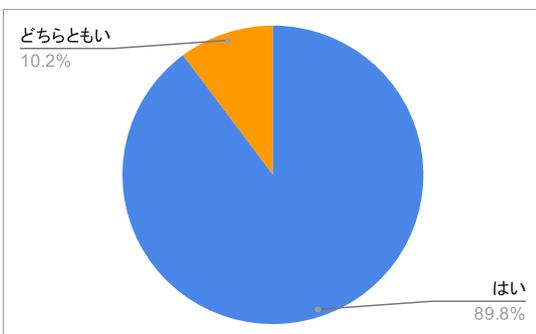


※④に関するご意見があればご記入ください

・子どもの方に自分の課題についてもう少し理解して欲しい。

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 44
 いいえ 0
 どちらともいえない 5

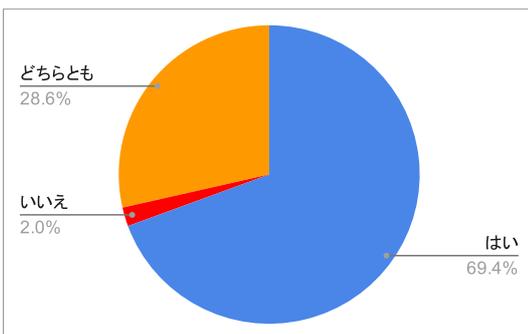


※⑤に関するご意見があればご記入ください

・有料サービスへのシフトを感じています。
 ・新しいプログラムでオススメがあれば、これまでと同様電話でお知らせして欲しい。

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 34
 いいえ 1
 どちらともいえない 14

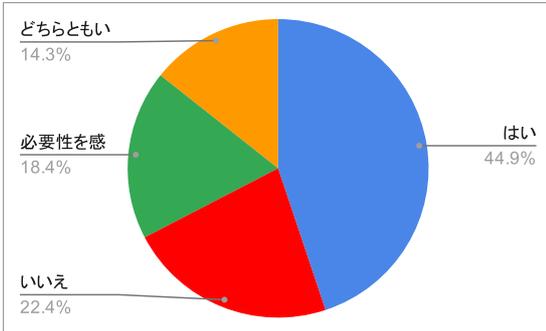


※⑥に関するご意見があればご記入ください

・通所のみ利用しているため。
 ・似た特性の子、自分より少し年齢の上のお子さんと交流することによって、自分の少し先の未来が想像しやすくなったのではないかと思います。

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	22
いいえ	11
必要性を感じていない	9
どちらともいえない	7

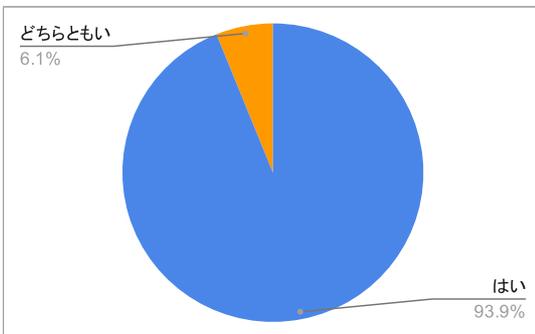


※⑦に関するご意見があればご記入ください

・インクルーシブであるかどうか問題なのではないと思う。

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	46
いいえ	0
どちらともいえない	3

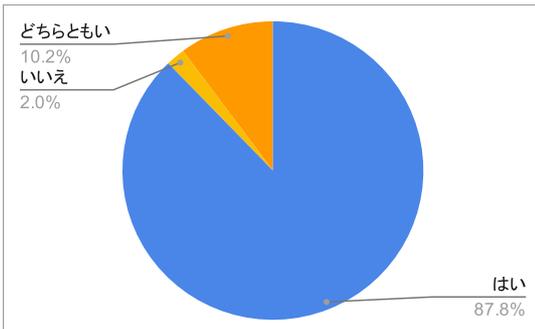


※⑧に関するご意見があればご記入ください

(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	43
いいえ	1
どちらともいえない	5

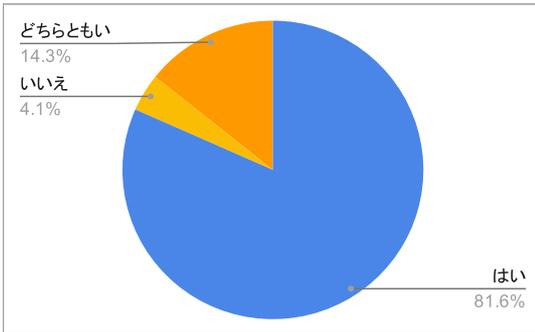


※⑨に関するご意見があればご記入ください

・こちらからの問いかけが無ければ、情報共有の機会はあまり多くないと思います。

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。

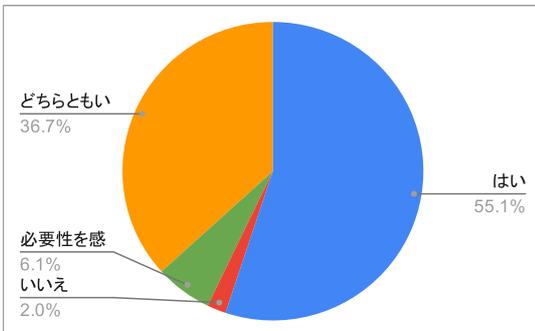
はい 40
 いいえ 2
 どちらともいえない 7



※⑩に関するご意見があればご記入ください

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 27
 いいえ 1
 必要性を感じていない 3
 どちらともいえない 18

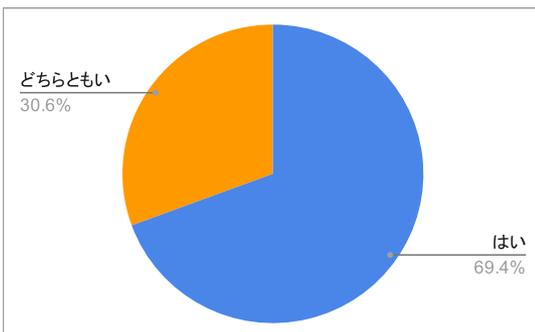


※⑪に関するご意見があればご記入ください

・保護者の情報交換の場として、グループラインを開設していただき、勉強の場としてとてもありがたく思います。
 ・コロナが落ち着いたら、オフ会で同じお子さんを持つ親御さんとお話してみたいです。

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 34
 いいえ 0
 どちらともいえない 15

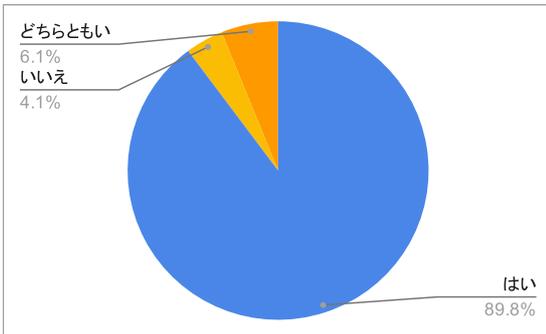


※⑫に関するご意見があればご記入ください

・経験がないのでわからない

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 44
 いいえ 2
 どちらともいえない 3

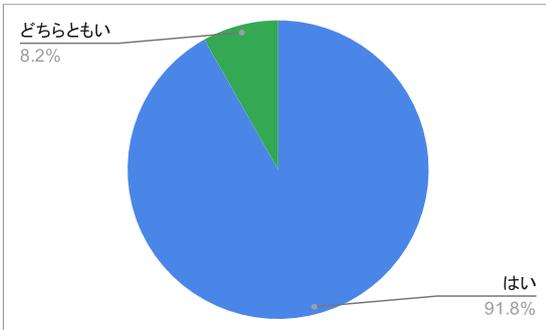


※⑬に関するご意見があればご記入ください

(記入無し)

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 4

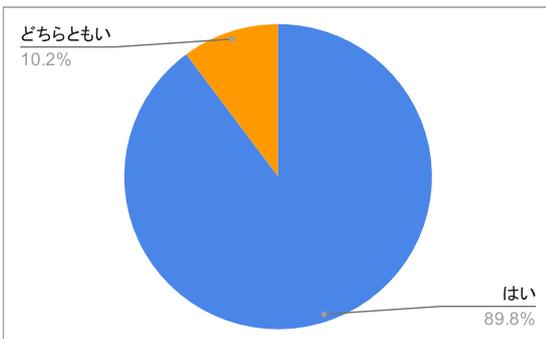


※⑭に関するご意見があればご記入ください

・業務に対する自己評価が発信されていることを知らない。自己評価については、単独のメール配信を希望します。

⑮個人情報に十分注意していますか。

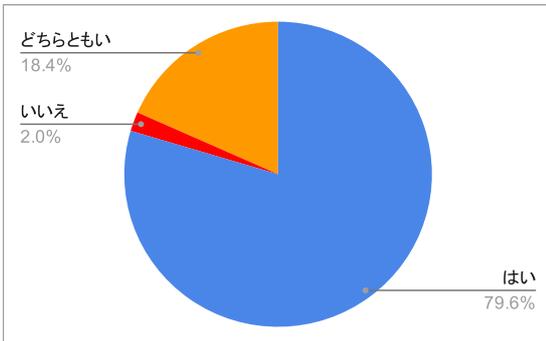
はい 44
 いいえ 0
 どちらともいえない 5



※⑮に関するご意見があればご記入ください

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。

はい 39
 いいえ 1
 どちらともいえない 9

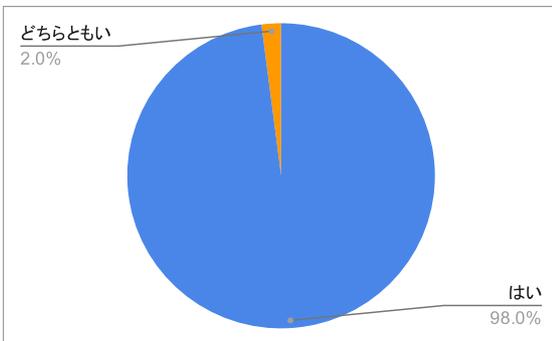


※⑩に関するご意見があればご記入ください

・マニュアルを目にする機会がないので、評価できません。

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。

はい 48
 いいえ 0
 どちらともいえない 1



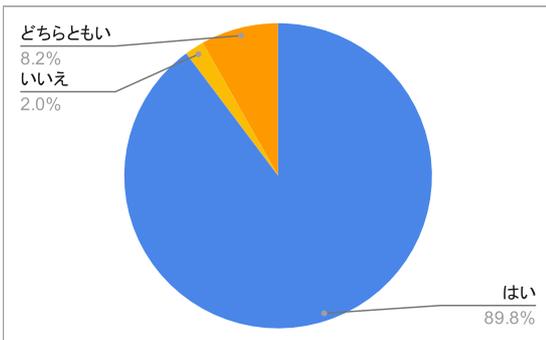
※⑪に関するご意見があればご記入ください

(記入無し)

(記入無し)

⑫子どもは通所を楽しみにしていますか。

はい 44
 いいえ 1
 どちらともいえない 4



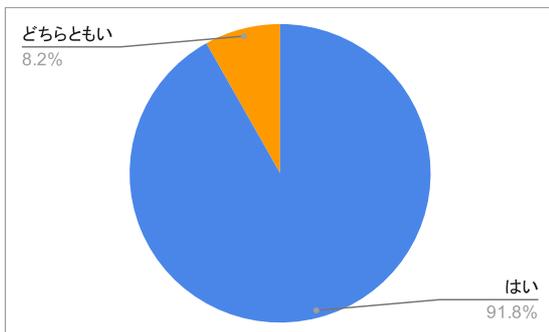
※⑫に関するご意見があればご記入ください

・最近スタッフの方とも打ち解けてきたようで、困った時に相談できる場所になったのではないかと思います。
 ・現在オンラインでのみ参加ですが、クイズを出すのを楽しみにしています

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	45
いいえ	0
どちらともいえない	4

※⑱に関するご意見があればご記入ください

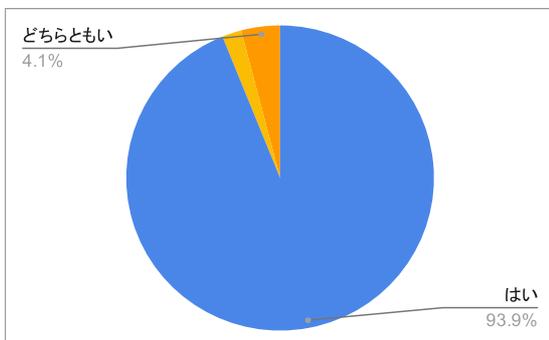


- ・お仕事体験や定期的にある企画、工夫された興味が湧くイベントなど充実していると思います。
- ・高機能の児童に対するサービスが充実している。
- ・中学入学後、普通級にいる発達障害児向け施設は、大変貴重であり、ありがたい
- ・子どもの特性を理解し、寄り添ってくれる大人の存在は他では得がたいです。

⑳TEENSの支援に満足していますか。

はい	46
いいえ	1
どちらともいえない	2

※⑳に関するご意見があればご記入ください



(記入無し)

3. 事業所考察

【総評】

昨年度の54%から今年度は72%とご利用者の約3/4のご家庭にご回答をいただくことが出来た。ご回答頂いた43件については、全体的な満足度は高く、事業所の運営に対して概ね好意的な評価や理解を得ていると感じる。一方で、周知説明や将来を見据えた助言、課題の共通理解などで「いいえ」の回答も見られた。また、スタッフ評価では常勤と非常勤の間で支援の流れに対する理解の差があると考えられる。主にガイドラインに沿った支援の肝となる部分に対するご意見でもあり、事業所内で検討し、必要に応じ方法の運営を見直しを図る。

【各評】

【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。】 「いいえ」はないものの、昨年度より5ポイントほど「はい」の回答が下がっている。支援の成果が見えづらい課題をお持ちのご家庭もあり、今の状況と成長している過程をより丁寧に説明する必要がある。

【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。】 前年度より10ポイント下がってはいるが、「いいえ」「どちらともいえない」を選択したご家庭はオンライン個別セッションを利用したことがないご家庭である。ただし、通所利用の中でオンラインの講座を利用しているご家庭で「いいえ」の回答をされている方もおり、プログラムに対する評価を個別にお聞きした上で、今後の支援につなげる必要があると考えている。

【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。】 「はい」の回答が昨年より下がり、昨年度なかった「いいえ」の回答もみられた。状況を一方的にお伝えするだけではなく、ご家庭の考えも都度汲み取り、ご家庭と同じ方向を向いて支援していく姿勢が必要である。

【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。】 昨年比で「はい」の回答が10ポイントほど下回った。各ご家庭ごとの背景、将来に対する様々な不安があるという視点を改めてスタッフ間で確認し、より真摯に対応していく必要があると考えている。

【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。】 昨年見られた「いいえ」の回答がなくなり、「はい」のポイントも増加した。訓練については10日ほどの期間を設けて毎日実施する方法に変更したためと思われる。今後も同じ方法で実施していく。

【⑫HP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」は昨年より10ポイントほど「はい」の回答が下がり。

【⑬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」は昨年同様ではあるが「はい」の回答が80%を切り低い数値となっている。公開、周知の仕方に工夫が必要だと思われる。

【⑭TEENSの支援に満足していますか。】 昨年同様90%を超えるご家庭が「はい」と回答し、概ね満足していただいている一方で、少数ながら、「いいえ」「どちらともいえない」とご回答されたご家庭があった。定期的にご利用いただきながら満足感を得られていない状況を、個別の事案として捉えず、事業所として「丁寧な説明」「PDCAサイクルの実施」などが適切に実施されていない可能性を視野に入れ運営を見直ししていく。

事業者向け評価

【④業務改善を進めるためのPDCAサイクル(目標設定と振り返り)に、広く職員が参画しているか】【⑩定期的にモニタリングを行い、放課後等デイサービス計画の見直しの必要性を判断しているか】

など常勤スタッフがやっている支援の根幹部についての問いでポイントが低い傾向があった。日々の支援に必要なことだけではなく、プログラムの作成や支援計画の立案などについても研修等で周知していく必要がある。

※結果については11月30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12月の定期連絡で実施、かつ事業所内に掲示を行う。