

令和4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

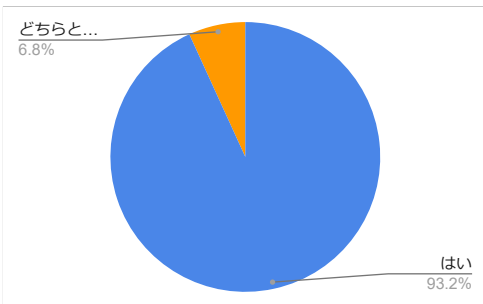
1. 実施概要

実施事業者/事業所	株式会社Kaien / TEENS新宿
実施期間	令和4年9月29日～11月15日
回答者	放課後等デイサービス利用者保護者
回答者数	60
回答者数	44
回答率	73.33%

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	41
いいえ	0
どちらともいえない	3



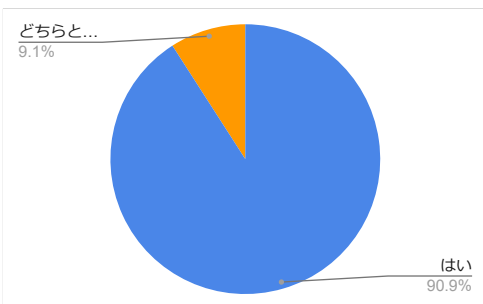
※①に関するご意見があればご記入ください 事業所からの回答

パニックになった子が落ち着けるような別室があると良い。

支援室の横に面談室のご用意がございます。クールダウンが必要なお子さんにご利用いただいたり、面接練習や個別のご相談の場に活用いたしております。

②職員の配置数や専門性は適切と感じられますか。

はい	40
いいえ	0
どちらともいえない	4



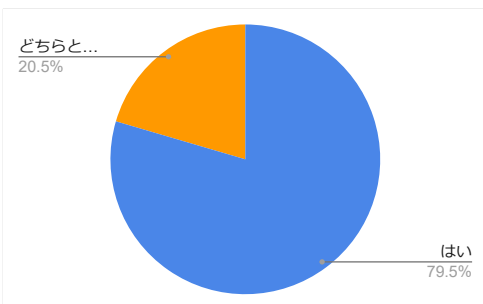
※②に関するご意見があればご記入ください 事業所からの回答

まだ通所初めて間もないので、まだ分からない/活動中を保護者が見学するタイミングがないため分からない部分もある/どのような活動をしているか実際に見ているわけではないため、適切かどうか判断できませんが、今のところ特に問題は感じていません。/10月21日より利用開始だったので、まだ何とも言えないです。

・コロナ禍以降セッション参観の機会を休止しておりましたが、今後改めて実施できるように調整、周知させていただきます。

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	35
いいえ	0
どちらともいえない	9



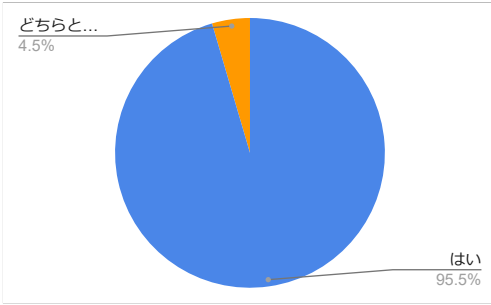
※③に関するご意見があればご記入ください 事業所からの回答

活動中を保護者が見学するタイミングがないため分からない部分もある/電球が切れかけてチカチカしていたのが、(特性上)落ち着けなかったとの本人訴えあり。

・見学については、セッション参観の再開について検討いたします。
・電球については、8月にLEDライトへの照明交換工事を完了し、不備の無い状態に改善させていただきました。

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 42
 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

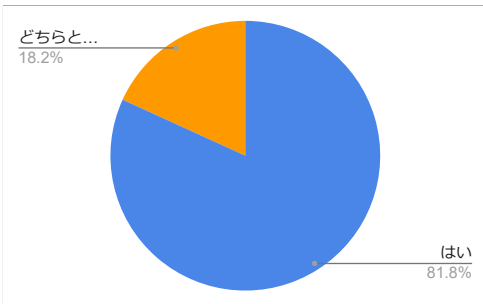
事業所からの回答

まだ よくわかりませんが、最初に作成していただいたときに、しっかり話を聞いてくださり、まとめていただいたので、「はい」にしました。

ご回答ありがとうございます。今後とも丁寧なモニタリング、ニーズに応じた目標や計画の提案を心掛けてさせていただきます。

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 36
 いいえ 0
 どちらともいえない 8



※⑤に関するご意見があればご記入ください

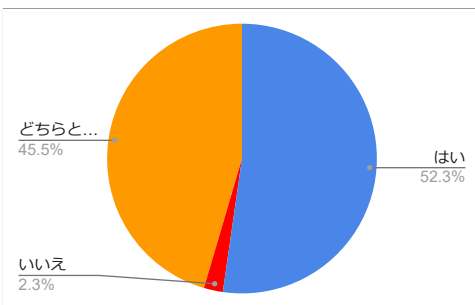
事業所からの回答

机上課題だけでなく指先の練習などもしていたけるとありがたいです / ②と同じ理由です

11~12月実施のお仕事体験「パフォーマー」ではマジックやパルレーンアートなど、手先を動かす体験を実施しております。特に土日は3,4か月ごとにプログラムを変更、都度、ブラッシュアップを事業者として行っております。

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 23
 いいえ 1
 どちらともいえない 20



※⑥に関するご意見があればご記入ください

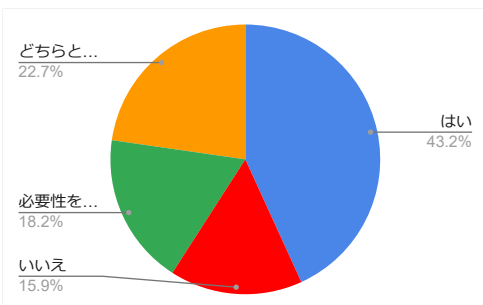
事業所からの回答

息子曰く、学習支援は現地が良いと言っていました。 / 利用しておりませんのでわかりません。 / オンラインはデイサービス支援と別の有料なシステムが中心となってしまったため残念 / オンラインを利用していない / ②と同じ理由です

心苦しい部分ではございますが、
 ・行政の方針として、通所利用を原則としたサービスを提供するよう改めて通知がございました。
 ・市区町村によってはオンラインでの提供が認められない自治体も出てきており、通所利用時のプログラムの充実にも努めさせていただきます。

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 19
 いいえ 7
 必要性を感じていない 8
 どちらともいえない 10



※⑦に関するご意見があればご記入ください

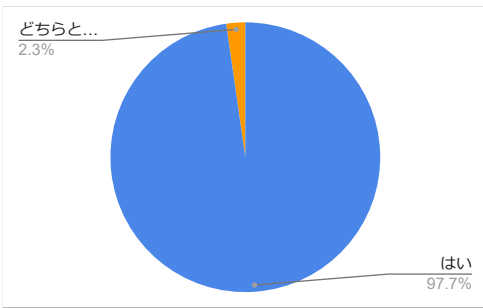
事業所からの回答

友達が欲しいというが、不登校で個別指導の場にしかいない為、なかなか出会いがなく、学校以外で、子供同士、交流できる場があるとよいなと感じています。

平日の個別セッションではお子さん主体のコミュニケーションが活発な時間帯、静かな時間帯がございます。曜日や時間にもよりますが、必要に応じておすすめの通所時間帯等をご案内させていただきます。

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 43
 いいえ 0
 どちらともいえない 1

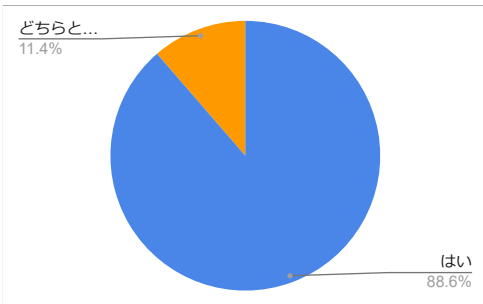


※⑧に関するご意見があればご記入ください 事業所からの回答

(ご意見無し)

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

はい 39
 いいえ 0
 どちらともいえない 5



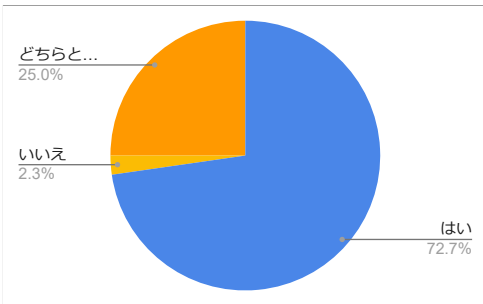
※⑨に関するご意見があればご記入ください 事業所からの回答

活動の振り返りについてはメールで報告をいただいている。/基本的にスタッフの方とお話しする時間、機会が少ないので、こちらも何をどう相談すればいいのか、どの程度応えてもらえるものなのかがよくわからない状況です。せっかく繋がれたこの場を私たち親子はうまく利用できているのかな...と少し不安です。

お話のお時間が取れておらず申し訳ございません。
 ①個別支援計画見直しに伴うモニタリング(半年に1回程度)、
 ②ご希望により30分枠で個別の面談の枠
 お気軽にメール等でご希望いただければ調整させていただきます。

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 32
 いいえ 1
 どちらともいえない 11



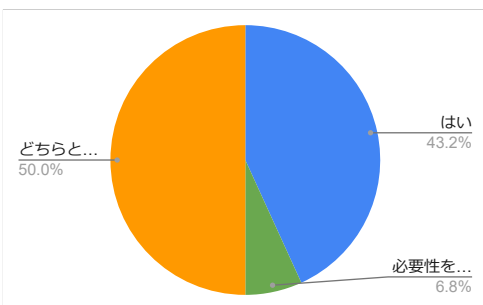
※⑩に関するご意見があればご記入ください 事業所からの回答

今までこちらから相談をしていないが、必要があれば今後相談したい。/まだそのような段階ではないのかと思います

親御様のご希望により、定期的に学校や支援機関とやり取りをさせていただいておりますので、お気軽にご連絡いただければ幸いです

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 19
 いいえ 0
 必要性を感じていない 3
 どちらともいえない 22



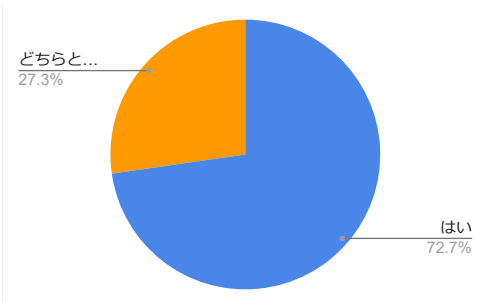
※⑪に関するご意見があればご記入ください 事業所からの回答

我々(保護者)に参加する時間がないので、判断できません。すいません。/まだ参加したことがない。/子供の発達が似た親との交流がしたい。/コロナ禍で難しいかもしれませんが年に1~2回、同じ事業所内で他の保護者とお話しできる機会があるといいなと思ったりします。/まだ参加した事がない/まだ分かりません

・オンラインによる公開保護者会(TEENS全事業所共通)を現在継続実施しておりますのでよろしければご参加ください。
 ・TEENS新宿単独での実施ご希望についても承知いたしました。検討させていただきます。

㊸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 32
 いいえ 0
 どちらともいえない 12

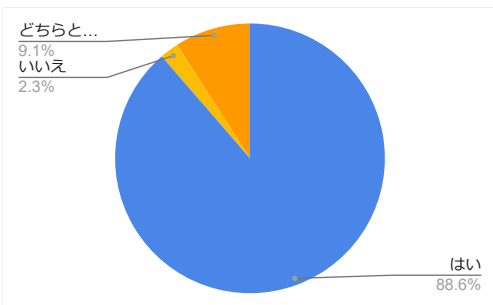


※㊸に関するご意見があればご記入ください 事業所からの回答

これも経験がないため判断できません。/ 苦情を出した事が無いのでわからない/ そのような状況になってません 今後も、不要なご心配ないサービス提供に努めさせていただきます。

㊹保護者や子ども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 39
 いいえ 1
 どちらともいえない 4

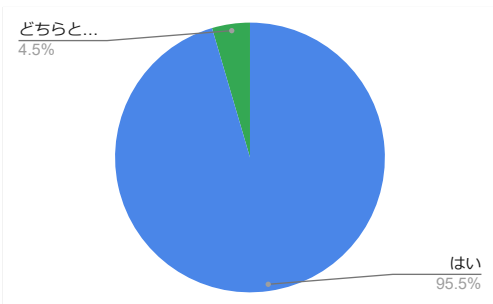


※㊹に関するご意見があればご記入ください 事業所からの回答

こちらの問題ではありますが、アンケートをついで送り忘れてしまいます。/ 回答項目にどちらとといえないとありますが、例えば苦情を適切に対応してるとも言えるししてないとも言える時と、そもそも苦情を言ったことが無い場合は、どちらもどちらともいえないの回答にして良いのでしょうか？ 該当しない場合の選択肢もあるといちいち入力せずに助かります。/ まだ分かりません 今後「該当しない」「必要性を感じない」「必要性を感じない」など、新しい選択肢を用意しより簡便にご回答いただけるように調整いたします。

㊺HP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 42
 いいえ 0
 どちらともいえない 2

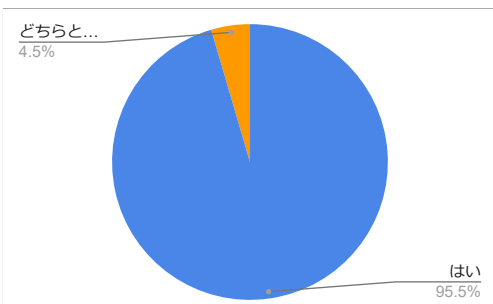


※㊺に関するご意見があればご記入ください 事業所からの回答

いつもご丁寧にご連絡頂いております。/ メールでのお知らせについて、イベントなどもう少し「何をやるか」が具体的にわかるといいなと思います。見通しが見つからないと参加が難しいタイプなので...。/ とても分かりやすく、助かります。 イベントについて、可能な限り具体的なご案内に努めさせていただきます。

㊻個人情報に十分注意していますか。

はい 42
 いいえ 0
 どちらともいえない 2

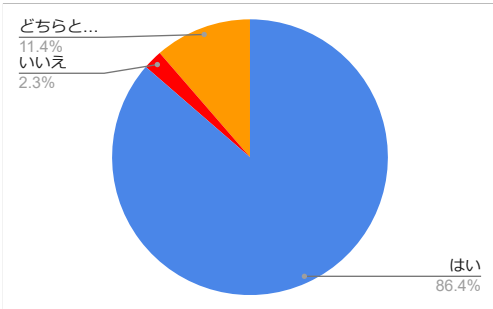


※㊻に関するご意見があればご記入ください 事業所からの回答

以前、郵送事故があった。行政側の問題ですが、はやくペーパーレスになると良いと思います。 メール送付やクラウドシェアなど、安全かつ代替的な方法が認められるかは、個別自治体と調整して対応させていただきます。

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 38
 いいえ 1
 どちらともいえない 5

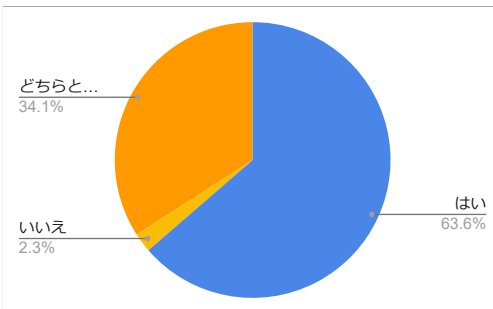


※⑩に関するご意見があればご記入ください 事業所からの回答

(ご意見無し)

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 28
 いいえ 1
 どちらともいえない 15



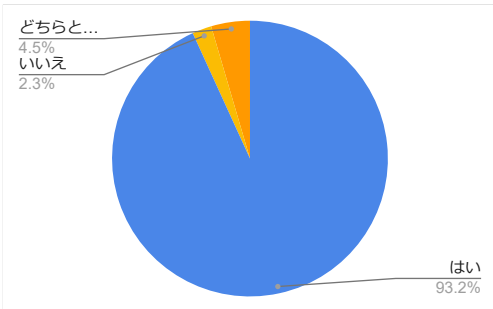
※⑪に関するご意見があればご記入ください 事業所からの回答

⑩、⑪に関しては聞いた記憶がないため、判断しかねます。 / すみません、把握できていません / まだ、行われているのかわかりません

2~3月、9~10月に定期的に防災訓練の実施期間を設けております。
 最新情報及びセッションのご報告メールでの周知がメインとなっておりますが、こちらより具体的なご報告を行い、実施策が透明になるようにお伝えさせていただきます。

⑫子どもは通所を楽しみにしていますか。

はい 41
 いいえ 1
 どちらともいえない 2



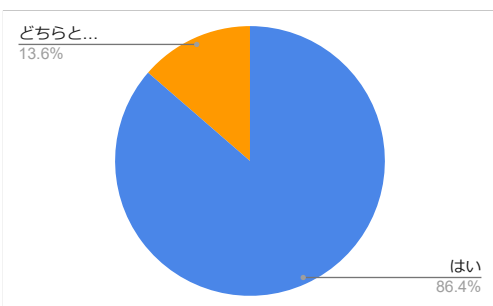
※⑫に関するご意見があればご記入ください 事業所からの回答

話を聞いて頂いてリフレッシュするようです。今後よろしくお願ひ致します。 / teensがではなく、うちの子はどこでもです。お仕事体験なので、楽しみがあるということではないです。(うちの子にしては難易度が高め) 例えば、頑張ってお仕事すると報酬があるなど、楽しみがあると本人のモチベーションは変わるのかなとは思っています。親としてはお仕事体験の療育はともありがたいです。 / 毎週楽しみに通っています。毎回いただくセッションのご報告のメールも、両親共に勉強になっています。 / 勉強の課題を少しやって残り時間はネットを見たりゲームをする...という個人活動だからか、お友達などもできず、最近嫌ではないけど楽しいわけではないような感じでした。

・平日、土日、それぞれにご意見をいただきありがとうございます。
 ・多くのお子様では個別具体的なニーズがサービスに反映できているものの、課題達成に対するサポートが十分になっていないお子様がいらっしやると受け止めております。一人ひとりの個別課題に適切にアプローチできるような努めさせていただきます。

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。

はい 38
 いいえ 0
 どちらともいえない 6



※⑬に関するご意見があればご記入ください 事業所からの回答

今後、子供が場に慣れてきたら、期待しています。 / 時間を計画的に使ったり、報告や挨拶の練習をする機会になり、怒られることなく「どうすればいいかな」と考えさせてくれるのは学校ではなかなかできないことなので、ありがたいです。様子を見ていて学校のように緊張していないので、安心できる場所なのだと感じます。 / まだ 分かりません

・お子様によって安心、安全と感じられるための期間や方法、タイミングが異なってまいりますので、お一人お一人のコンディションを見極めながら、サービスを提供させていただきます。

◎TEENS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

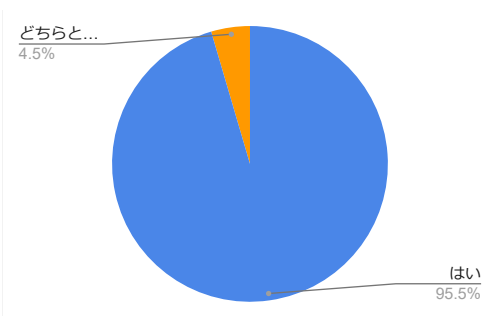
※◎に関するご意見があればご記入ください

事業所からの回答

42

0

2



通所の中で同じ趣味の中で子ども同士のやりとりがあり、楽しく通わせてもらっています。今後も子ども同士と一緒に共有する時間がもっと増えるといいなと思います。 / 2週間ほど前に参加した際、くしゃみがひどく、早めに帰宅させていただきました。数年前からアレルギー（花粉、ほこり）がひどく、通年くしゃみをしています。特に秋～春にかけて強く出ています。耳鼻科に通院しお薬をいただいています。 / 自分たちが、支援をうまく活用できているのかよくわかりません。

・風邪症状については、当社BCPに基づいた体調確認を行っております。
・アレルギーなど個別具体的な原因が明確な場合につきましては、ご本人への聞き取り及び親御様とすり合わせの上、当日のサービス提供継続を判断させていただきます。

3. 事業所考察

【総評】

・7割を超える方にご回答いただけています。多くのご家庭にご協力頂けたことに感謝しつつ、引き続きより多くご回答いただけるように、周知や回答方法を工夫いたします。

・◎支援への満足の割合が、90%を超えている点。親御様との支援計画の相談・策定やお子様ご本人との目標決めなど、大多数のご利用者様ではニーズを確認しながら行っている一方、不十分と感じている親御様がいらっしゃるを受け止めております。少しでも早く、納得感のあるサービスにできるよう、目標のすり合わせや、お子様ご本人へのアプローチ方法を見直させていただきます。

・保護者向け、スタッフ向けアンケートそれぞれの共通する項目では、幸いにも回答の大きなズレは今年度も見られていないため、引き続きスタッフ一人ひとりがお子さん、ご家庭に添ったサポートを継続いたします。