

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/川崎

実施期間 令和4年9月29日～10月30日

回答者 放課後等デイサービス利用者保護者 64

回答者数 55

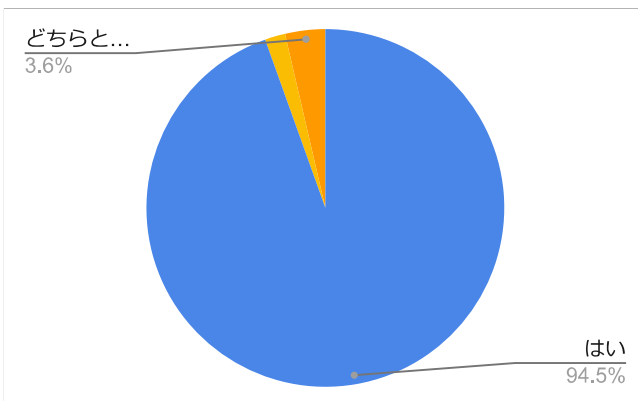
回答率 85.94%

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 52
いいえ 1
どちらともいえない 2

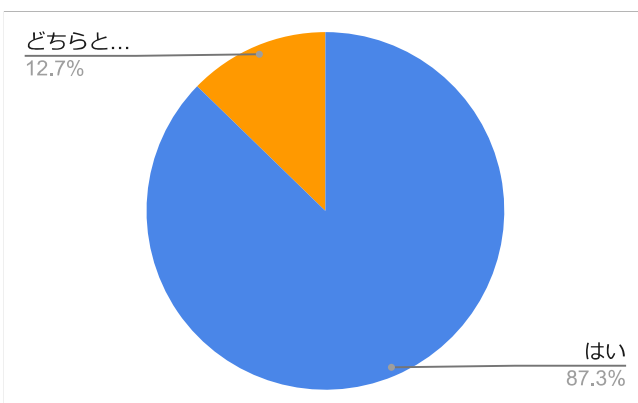


スペースは広く確保されていて活動しやすい環境だと思います。

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

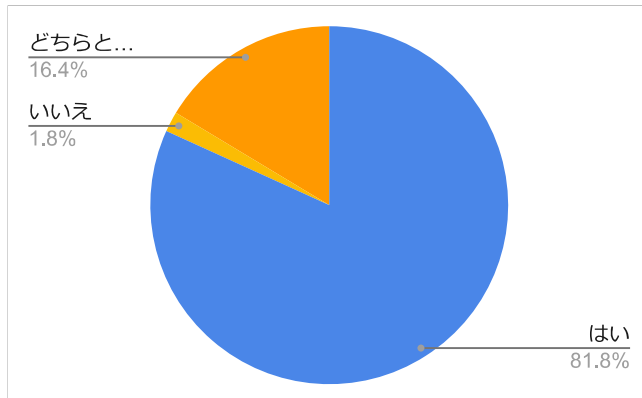
はい 48
いいえ 0
どちらともいえない 7



毎回、しっかりと子供と向き合ってくれる職員の皆さんに感謝しています、親子共々とても信頼しているし、通う様になってから娘の精神面での安定と笑顔が増えました。
親がこの場にいないのでわからない。が、子どもが倒れた時に、適切な処置をしてくださって助かった。
良く様子を見てくださってます。
時々見学させてほしいです。

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	45
いいえ	1
どちらともいえない	9

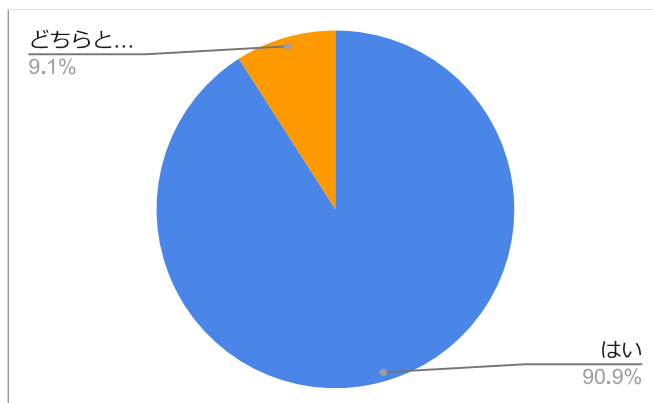


※③に関するご意見があればご記入ください

しっかりと落ち着ける環境が整っている。
多分されていると思う。
あまり、見る機会がないので、良くわからないですが、配慮していただいているのではないかと思います。
設備等に関して細かく説明を受けた記憶がありません。

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	50
いいえ	0
どちらともいえない	5

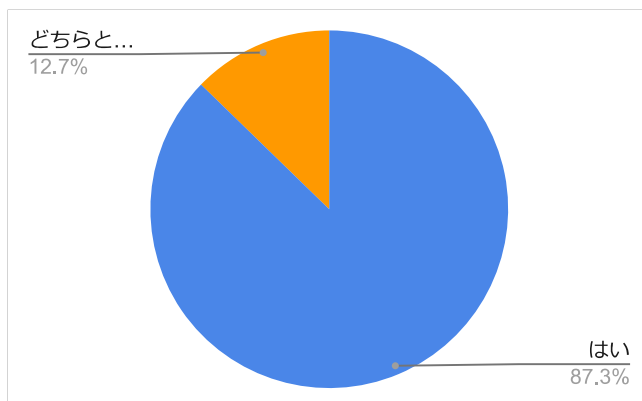


※④に関するご意見があればご記入ください

保護者の子どもに対しての心配、困りごとなどをしっかりと受け止めて聞いて頂き、今後への繋がりになる子どもへの対応など、とてもしっかりと課題への解決策へ対応して頂いています。とても感謝しています。
スタッフによって、むらがあるかも。
メールが来るので、客観的に見ていただいていると感じます。
ご指導を適切に頂いてます。
始めて半年経っていないので、これからかと思う。

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	48
いいえ	0
どちらともいえない	7

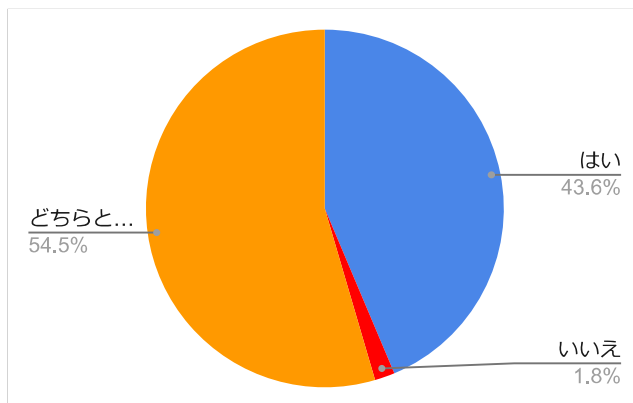


※⑤に関するご意見があればご記入ください

しっかり課題を考えて下さってます。
始めて半年経っていないので、これからかと思う。

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 24
 いいえ 1
 どちらともいえない 30

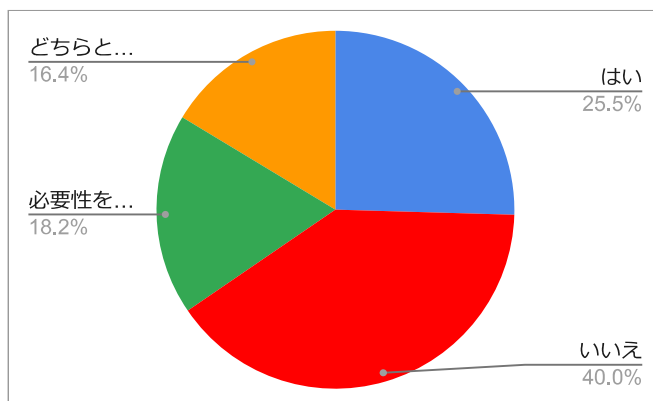


※⑥に関するご意見があればご記入ください

大変助かっています。ブレイクアウトルームによる個別対応が増えることより嬉しく思います。助かりますが、子どもが細かいところまで行き届かないと言っていた。オンラインでも早く対応していただけて、有り難いと思いました。少し体調が悪くて外に出れない時など、オンラインで対応頂けるのは本当に有難いです。今後も継続希望します。本人が今日は何をやるか決めるのでは無く、予めon-line時にやるテキストなどがあれば良いと思います。オンライン支援は使用していないのでわかりません。（同意見5件）

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 14
 いいえ 22
 必要性を感じていない 10
 どちらともいえない 9

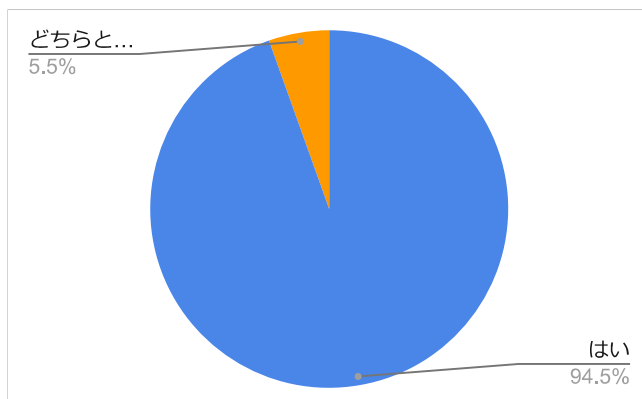


※⑦に関するご意見があればご記入ください

障害の有無を超えた交流は双方にとって必要ですし、今後ますます高まっていくニーズだと思います。そこに、適切な介入ができる存在（大人や子ども）も不可欠ですし、その点でTEENSのスタッフの方々に対して私の信頼度は高いです。学校の部活動でしたらあります。自閉のため、理解あるお子さんたちと一緒になければ、参加しても、ひとりであるのと変わらない。その場にいるだけで、慣れるまでは大変なストレス。言語コミュニケーションが厳しいのと、突然触れられるのが苦手のため、困ると思わぬ方向に逃げるか、目をつぶって情報をシャットアウトするので、定型発達のお子さんからは、強く言われるか、手で押しやられたり腕を引っ張られたり、パニックになり全く同じ動作(言語・言い返すはしない)でやり返してしまうことがある。大分改善してきているが、反射はなかなか消去できないので、相手に怪我させるようなことはしない、力加減に気を付けるを身につけてつづきます。ただ、子どもがいくら努力しても、周囲の理解(特に場を監督する人の療育知識・スキル)は絶対必要に思う。

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 52
 いいえ 0
 どちらともいえない 3

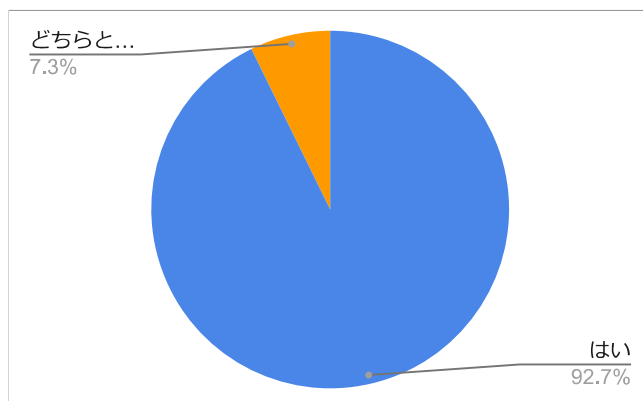


※⑧に関するご意見があればご記入ください

(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るか。

はい	51
いいえ	0
どちらともいえない	4

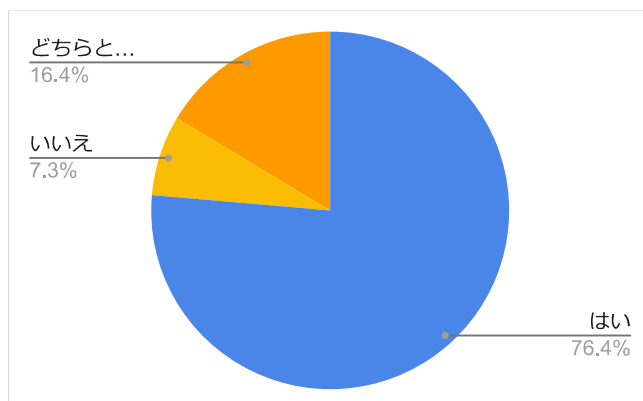


※⑨に関するご意見があればご記入ください

セッションのメールでの報告は頂いています。保護者のアンケートを書く項目もありますが、担当の方と話す機会が共通理解の場だとすると半年に1度なので少ないと思っています。頻度が増やしてほしいです。
送迎の時等、何かあったらお話していただけるので、聞けて助かりますし、こちらもしやすいと思います。
子どものちょっとした変化にも即座に対応頂き本当に感謝しております。
毎回メールでしっかり報告頂いてます。
細かい事も、息子のいつもと違う様子を報告頂いてます。とても有り難いです。
これからだと思っています。

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	42
いいえ	4
どちらともいえない	9

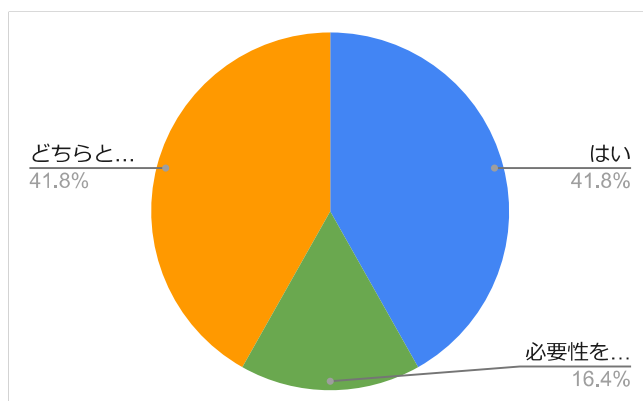


※⑩に関するご意見があればご記入ください

昨年、進路選びを開始するタイミングについてご助言いただき、本当に助かりました。のんびり構えていたので...。
進学についてなど、お話ししていただけています。
面談で色々お話が出来ました。

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	9
どちらともいえない	23

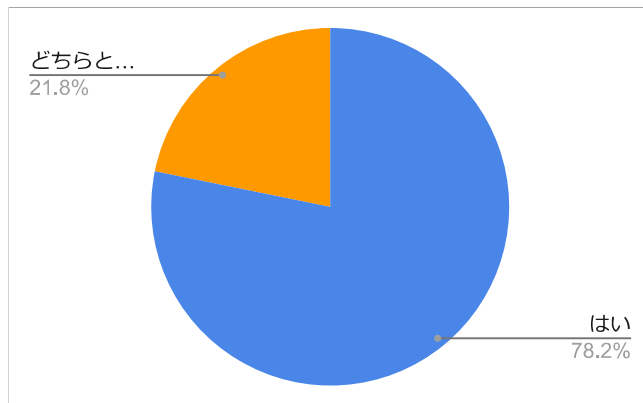


※⑪に関するご意見があればご記入ください

出席した事がなくわかりません。
保護者同士の連携支援については少ない（あっても浸透していない）と思いますが、さほど必要性があるとも思いません。
開催に参加していないのでわからない。
まだ参加した事がないので、良くわかりません。
あまり参加できてないのですが、今後はもっと活用したいと考えてます。
子供の将来を見据えて、親の会などに参加して情報を得たい
TEENS川崎での保護者の繋がりに関するご案内は頂いていないと感じています（もし不勉強でしたら改めてご案内いただけたら幸いです）。同じ地域の繋がりや悩みなどを共有する場として、何らかの保護者の会や繋がる機会があると良いと思います。
開催に出席した事はありません。
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 43
 いいえ 0
 どちらともいえない 12

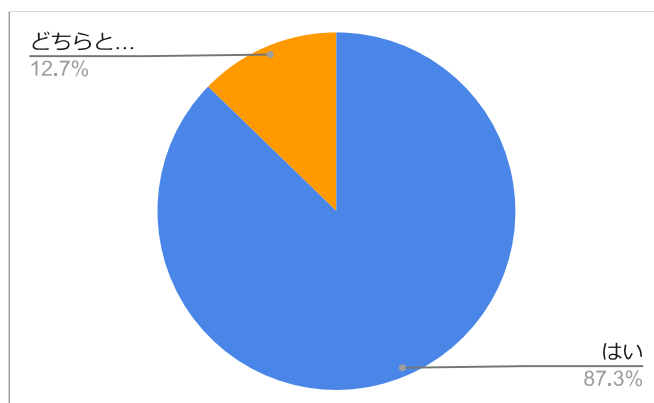


※⑫に関するご意見があればご記入ください

何かあればすぐに対応して頂けるので安心していきます。
 当該の事象に直面したことがありませんが、多分、きっと適切にご対応くださると思っています。
 こだわりが強いので、切り替えを促しているが、時間がかかるし、本人が理解しているか？
 何かあった時には、対応していただけたと思っています。
 いつも丁寧に誠実に向き合い対応して頂いて感謝しております。

⑬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 48
 いいえ 0
 どちらともいえない 7

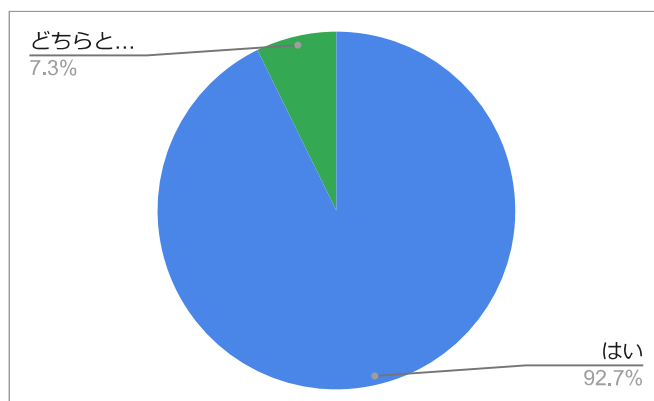


※⑬に関するご意見があればご記入ください

アンケートフォームが書き込みにくく使いづらいのでできれば変えてほしい。時間は短くていいので、面談の頻度を増やしてほしい。
 面談でなくても、メールや電話で随時相談にのってもらっており助かっております。
 面談の機会が増えたら良いと思います。
 要望(セッションの報告は緊急でなければメールのみ・課題の答え合わせをしてほしいなど)をすぐに反映してくださって、とてもありがたかった。

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 51
 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

何をしているかわからないので、助かります。
 メールが来るので、わかります。
 私の方がメール等を見逃していたり、HPもあまり見たことないので今後は見ていこうと思います。
 毎回分かり易いメールを頂いてます。
 「定期的に、ホームページ等で最新情報やメールを通じ、」ですか？自己評価は、誰の自己評価ですか？

⑮個人情報に十分注意していますか。

はい

いいえ

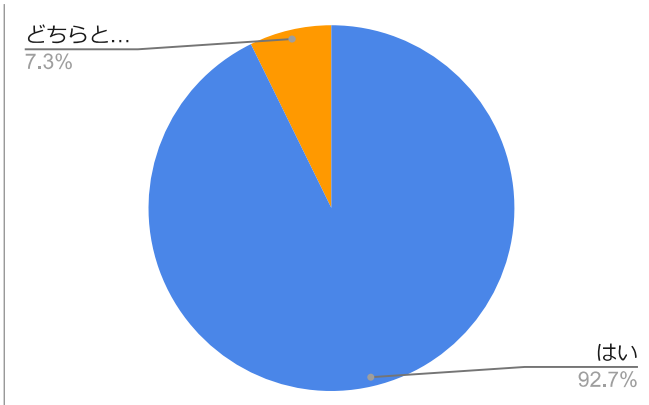
どちらともいえない

※⑮に関するご意見があればご記入ください

51

0

4



(回答無し)

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

いいえ

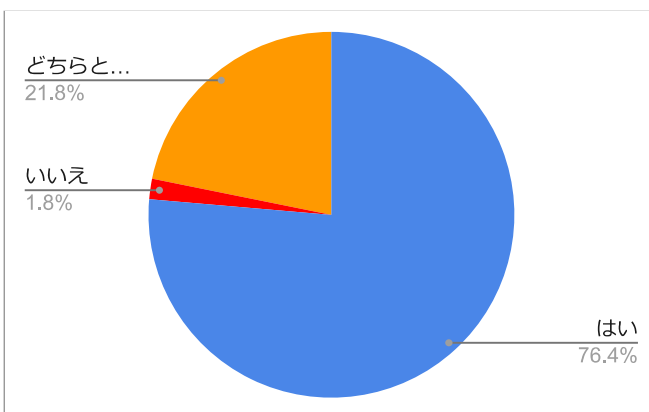
どちらともいえない

※⑯に関するご意見があればご記入ください

42

1

12



通路に掲示されているので、子どもを待っている間に、確認できました。

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

いいえ

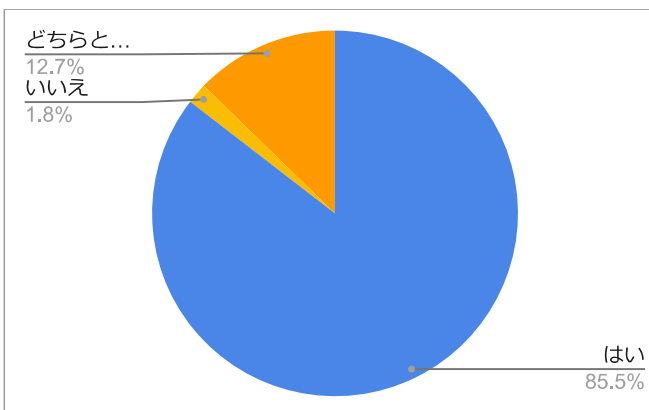
どちらともいえない

※⑰に関するご意見があればご記入ください

47

1

7

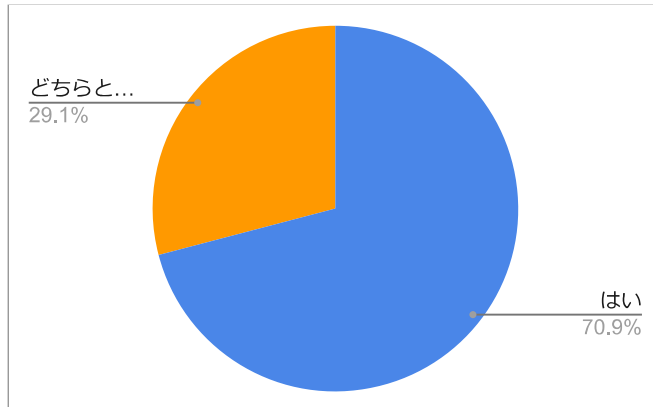


⑱子どもは通所を楽しみにしていますか。

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

39

0

16

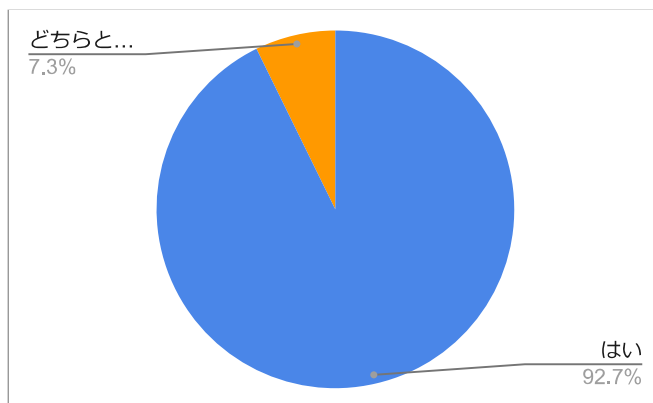
とても楽しみにしています、元気がない時にでも帰ってくると毎回笑顔で帰ってきます。同じことの繰り返しに飽きを感じている様子古株なので、唯一居場所になっている。最近少し疲れてるのか、行きたがらない時はありますが、1番楽しんでいる通所先だと思います。毎回自発的に通っています。日曜日のお仕事体験は何とかなだめて行かせてます。持たせている課題が、学校の宿題と言語コミュニケーション用読み取り課題なので、トークンシールにつられて頑張っている感じです(三項随伴性)。楽しいかは課題の内容によって左右される気がしますし、トークンシールのレートが1枚10円なので、働くことの略図...縮図なのかもしれません。

⑲TEENS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



※⑲に関するご意見があればご記入ください

51

0

4

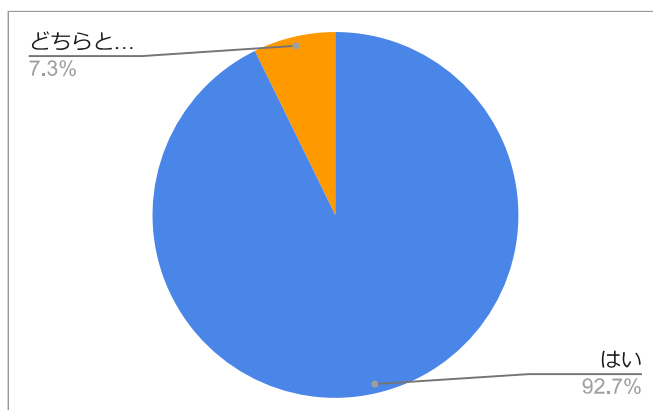
不安な時にとっても助けて頂いてます。ありがとうございます。お仕事体験はTEENSさんならではの感じがします。お仕事体験は他では出来ないです。将来に繋がる経験と感謝しています。どこを探してもこの様に丁寧に対応してくれるところは見つけれられません。。

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



※㉔に関するご意見があればご記入ください

51

0

4

本当にTEENSに通える事が出来て良かったと親子共々感じております。感謝の気持ちでいっぱいです。スタッフが変わるので、困惑しているところがある。送迎があればもっと有り難いです。とても満足。

3. 事業所考察

【総評】

回答率85%で、多くの方からご回答いただいた。全体的な満足度は高く、おおむね好評価をいただいている。しかしながら昨年度と比較すると「どちらともいえない」という回答が多くなっており、期待を十分に満足させるだけのサービス提供にはまだ改善の余地があると考える。

【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。」という設問では、おおむね好意的な評価をいただいているが、各個の意見を見ると「スタッフによりムラがあるかも」というご意見をいただいている。支援に関する共通理解を徹底し、スタッフによるばらつきを少なくするようにしたい。また普段の支援場面を振り返ってみた時に、それぞれのお子さん自身の思い・認識をアセスメントしきれていない。お子さん自身から聞き取り、特に年齢の高いお子さんには個別に面談して利用終了後を見据えた課題の共通認識を図るとともに、面談・アンケート・送迎の際のお話しなどでも状況などを聞き取り、個別支援計画書に事業所としての見立てや支援目標達成のための手段を盛り込んで呈示していくようにする。

「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。」という設問における満足度は高い。日々の支援の場でも子どもの変化に合わせて事業所が手を打っていると保護者が感じられていることが伺えるコメントが多い。

その一方で「⑬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。」という設問ではもっとコミュニケーションが欲しいという保護者もあり、保護者の願いを受け止め、子どもの課題の解決に繋げていきたい。またお子さんの様子を伝える場として、保護者を招いて実際の支援場面をお見せする機会をもちたい。感染症の流行状況も鑑みながら実施していきたい。

【従業者向け評価】

「もっと周辺の関連機関とつながりをもってもよいと感じる」という意見が挙がった。お子さんのニーズを把握し、リファーできる先の選択肢を多くしていきたい。

結果については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は12月に実施、かつ事業所内に掲示した。