

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横浜

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 86

回答者数 71

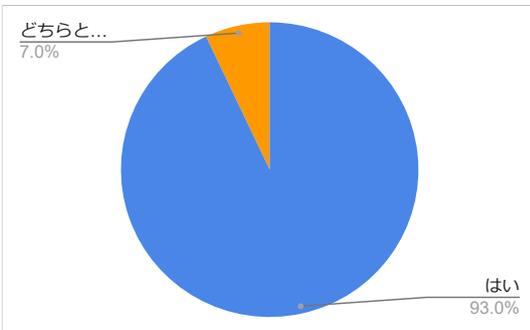
回答率 82.56%

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 66
いいえ 0
どちらともいえない 5

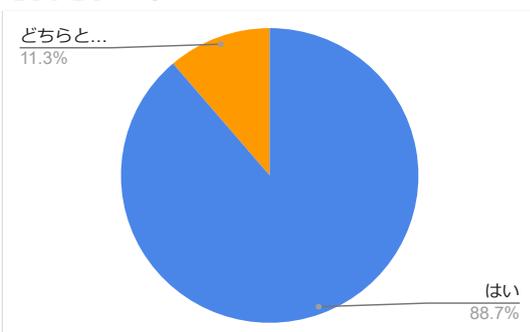


・参加者の年齢層などにより、十分かどうかは異なる気がします。
・活動中の様子を見たことがないため、どちらとも言えない

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 63
いいえ 0
どちらともいえない 8

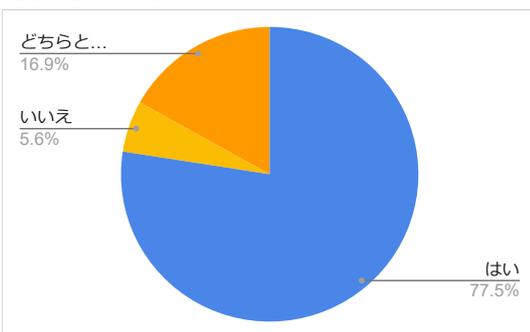


・専門性あると思いますが配置数などは全くわかりません。
・意図があるのかとは思いますが、他療育の現場だと大袈裟なくらい子供を褒めているケースが多かったので、見学していて結構あっさりしている様に見えました。
・職員の専門性が適切か疑問に感じる時もある
・毎回の報告メールが子供の様子を知るのに、とても参考になります。

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。

※③に関するご意見があればご記入ください

はい 55
いいえ 4
どちらともいえない 12

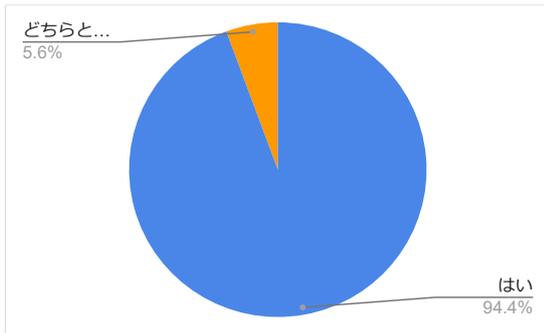


・部屋の隅にクールダウンできる場所がほしい。靴を脱げるスペース。扉を閉めてしまうと全く廊下の様子がわからなくなってしまう。入るのに二の足を踏んだときなど中からちょっと声をかけてくれればと思う時があるので、今の部屋だとそれは厳しい。
・椅子が合わず姿勢を維持できないよう見受けられます。
・休憩スペースが複数あると良いと思います
・1人になれるパーティションで囲まれた机や豊敷スペース等の空間があると理想的です。短時間でモリラックスリフレッシュできそうです

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。

※④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 4

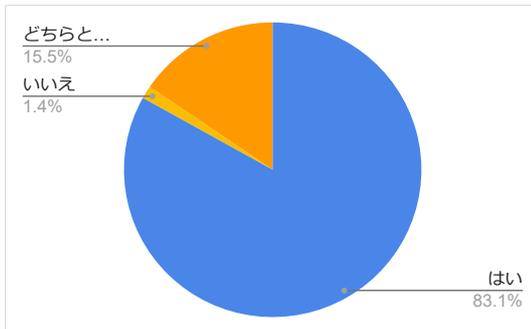


⑤プログラムは定期的に見直されていると感じていますか。

| | |
|-----------|----|
| はい | 59 |
| いいえ | 1 |
| どちらともいえない | 11 |

・利用終了後についてまだ考えていなかった。

※⑤に関するご意見があればご記入ください

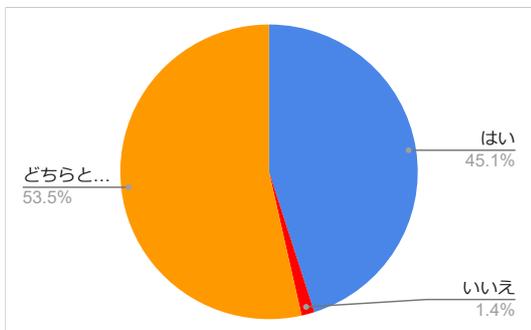


⑥2020年4月以降のオンラインによる支援の提供に満足していますか。

| | |
|-----------|----|
| はい | 32 |
| いいえ | 1 |
| どちらともいえない | 38 |

・こだわりがあるのは確かですが、幅が広がるようもう少し働きかけてほしいと思います。

※⑥に関するご意見があればご記入ください

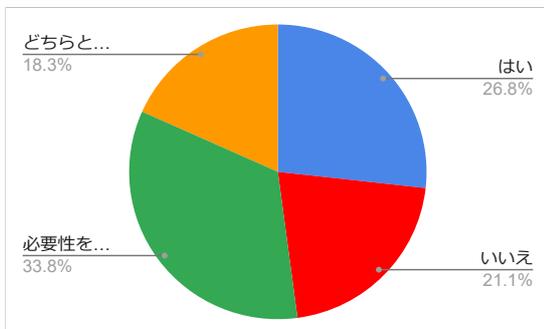


⑦放課後児童クラブや児童館との交流や、障害のない子どもと活動する機会がありますか。

| | |
|------------|----|
| はい | 19 |
| いいえ | 15 |
| 必要性を感じていない | 24 |
| どちらともいえない | 13 |

・うちは、事業所まで遠いので、大変助かっています。近くの放課後デイより、カリキュラム内容も、スタッフ対応も、他には考えられませんでした。コロナ対策という事ですが、学校を休んだり、不登校気味だったり、学校に行くだけでも精一杯なので、今のように、放課後に、移動なくセッションに参加できる、リモートの形も選択できると、嬉しいです。
・オンライン支援を受けたことがないのでわかりません。
・オンラインは便利なのですが、取り組めるコンテンツが少ないと感じます。

※⑦に関するご意見があればご記入ください

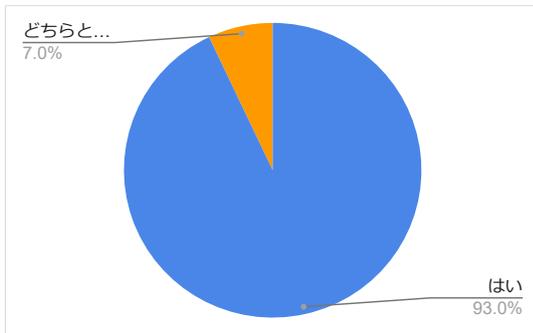


⑧支援の内容、利用者負担等について丁寧な説明がなされていますか。

・特定の場所はない
・学校の職場実習で、同年代ではないですが、上司などと接する機会が十分にあります。

※⑧に関するご意見があればご記入ください

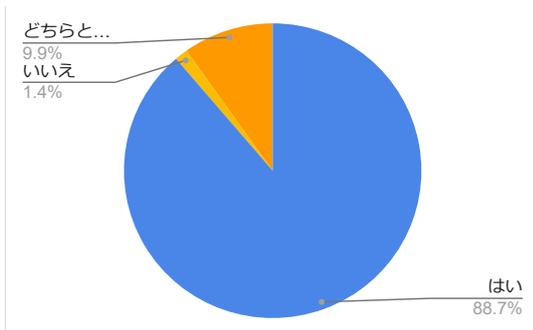
はい 66
 いいえ 0
 どちらともいえない 5



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。

※⑨に関するご意見があればご記入ください

はい 63
 いいえ 1
 どちらともいえない 7

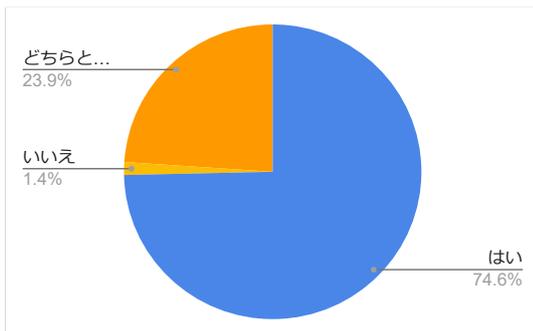


・家庭や学校の状況を話しする機会がないので、
 メールで、こちらより状況を報告し、相談してい
 ます。いつも丁寧にご返信いただけるので、学校
 の先生よりも、子どもの状況を把握しているよう
 に思います
 ・フィードバックのメールが詳しいので子どもの
 状況がよくわかる。相談があれば快くご対応いた
 だけ心強い。
 ・日常のことなどいろいろ聞いて下さり感謝して
 います。
 ・メールでの報告は詳しく書かれ、アンケート回
 答により意見の場も担保されているがキャッチ
 ポールにならない。時々見学の機会もほしいで
 す。
 ・主にメールなので伝えきれない部分はありま
 ず。

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。

※⑩に関するご意見があればご記入ください

はい 53
 いいえ 1
 どちらともいえない 17

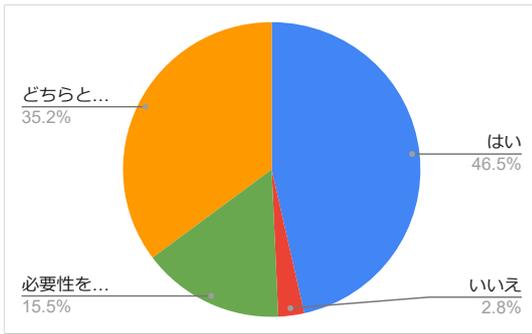


・親への配慮が素晴らしいです（TEENS横浜）
 ・助言してくれる先生としない先生とひとによ
 ります。
 ・いつでも相談にのってもらえる。

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。

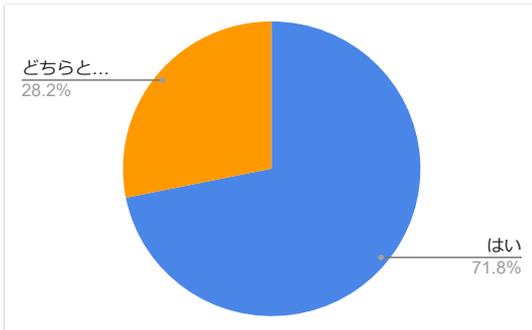
※⑪に関するご意見があればご記入ください

はい 33
 いいえ 2
 必要性を感じていない 11
 どちらともいえない 25



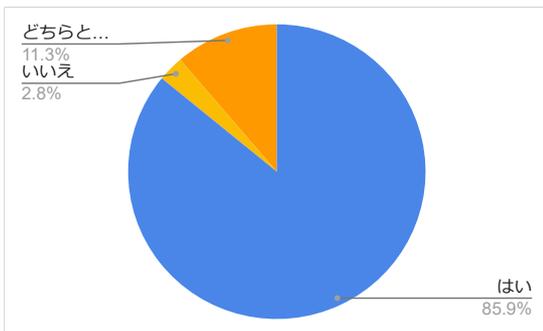
⑫子どもや保護者からの苦情について、対応の体制を整備するとともに、子どもや保護者に周知・説明し、苦情があった場合に迅速かつ適切に対応していますか。

| | |
|-----------|----|
| はい | 51 |
| いいえ | 0 |
| どちらともいえない | 20 |



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 | 61 |
| いいえ | 2 |
| どちらともいえない | 8 |



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 | 67 |
| いいえ | 1 |
| どちらともいえない | 3 |

- ・子供が在宅のときは参加しづらい。興味ある内容が多い。後に編集したものを載せてくれる時は助かる。
- ・親が時間が取れず、利用できていない
- ・ペアレントトレーニングや親の会の開催は聞いたことがない。どちらともやってほしい。他の親御さんと関わる機会が全くない。
- ・ペアトレ等が開催されているなら参加してみたい。

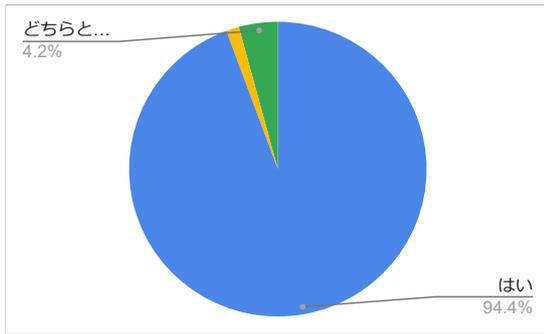
※⑫に関するご意見があればご記入ください

- ・今まで特に苦情がなかったので分かりません。
- ・苦情を申し出る状況になったことはないので、「迅速な対応」については分かりません。

※⑬に関するご意見があればご記入ください

- ・職員の方も忙しいとは思いますが、やりとりは基本はメールと伺っているので、電話などで話したい時もある時になかなか連絡しづらい。
- ・メールでの報告は詳しく書かれ、アンケート回答により意見の場も担保されているがキャッチボールにならない。時々見学の機会もほしいです。
- ・TEENS横浜の先生方は、親や利用している子にとっても親身になって来てくださいます
ありがとうございます

※⑭に関するご意見があればご記入ください

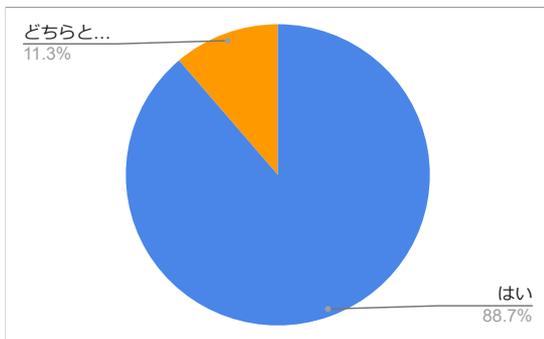


・メールでの連絡は丁寧にいただいておりますが、HPは分かりにくい部分が多い気がします。

⑤個人情報に十分注意していますか。

| | |
|-----------|----|
| はい | 63 |
| いいえ | 0 |
| どちらともいえない | 8 |

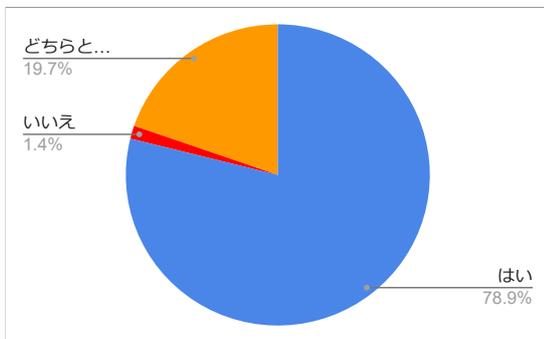
※⑤に関するご意見があればご記入ください



⑥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 | 56 |
| 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

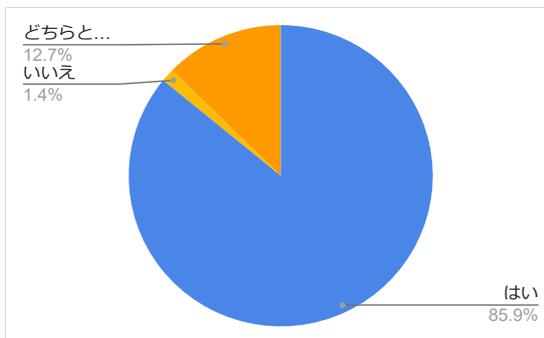


・災害時の対応などお知らせいただいている。

⑦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 | 61 |
| いいえ | 1 |
| 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



・避難訓練はしてると思うのですが、親はその様子を見れないし、子供から話さないのわかりません。

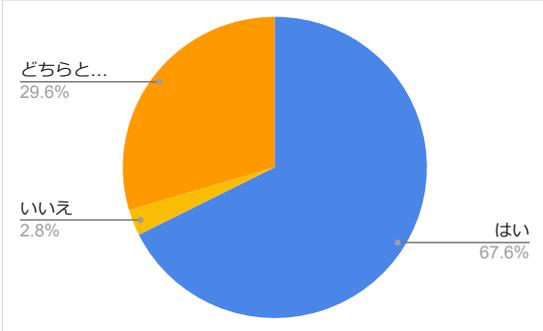
⑧子どもは通所を楽しみにしていますか。

| | |
|----|----|
| はい | 48 |
|----|----|

※⑧に関するご意見があればご記入ください

いいえ

どちらともいえない



2

21

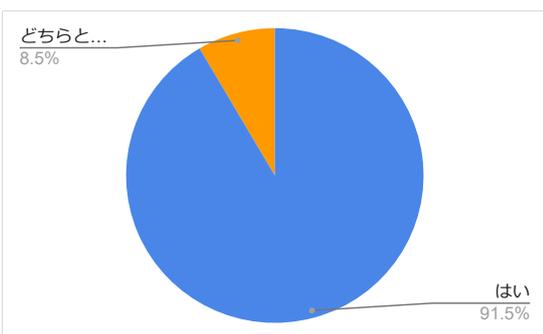
- ・とても楽しみに通っております
- ・毎週とても楽しみにしている
- ・自分で予約を入れてteensに行くこともあるが、嫌がる(面倒がる)ときもある。
- ・参加する意欲が体調や気分によって左右されることが多い。
- ・ゲームやサークル活動などを楽しんでいます
- ・行かなきゃと義務感で行ってます。ただ帰ってくるという話せてよかったと。
- ・時間が間に合わず通所できないことが多く、本人も残念がっています。
- ・最近プログラムの内容が難しく感じるらしく、行き渋りがある。

⑨TEENS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



65

0

6

※⑨に関するご意見があればご記入ください

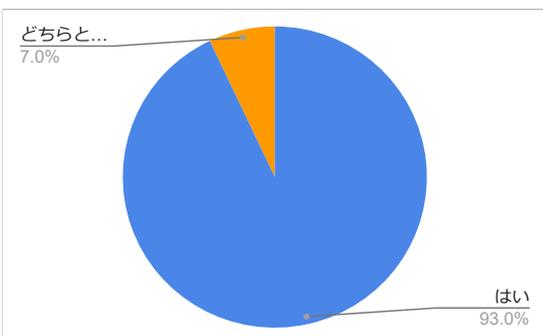
- ・長男の時に利用させていただき、将来につながる支援をしている場だと思っています。
- ・将来につながることを考えたら、お仕事体験に参加できているのはありがたい。
- ・LDに特化した療育を住んでいる地域で探したが無く、問い合わせもやっていない事が多かった。また、個人よりも集団での活動を主にしている所も多かったが、TEENSではPCを使ったり、独自のプログラムがあったり、その子のペースに寄り添ってくれている。

⑩TEENS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



66

0

5

※⑩に関するご意見があればご記入ください

- ・本人が初回から楽しかった様で毎週楽しみにしているので安心してます。
- ・うちは長く通っています。そのおかげで 日々の生活 成長も大きく影響し 無事に過ごせていると思います。丁寧に見てくださり 支援も足りていると感じています。
- ・気持ちの切り替えが上手になり、生活が安定してきました。いつもありがとうございます。
- ・zoomで利用する際、新しいスタッフの方との時は事前に本人に話をさせていただいているが、本人の戸惑いが見られる。色々な方との関わりを持つことは大事だとは思いますが、スタッフの方の入れ替わりが多いように感じる。
- ・前日に確認メールが届くのは有り難いのですが、そこで「明日は用事があった」と気が付いてもキャンセル期限が過ぎてしまっているのご迷惑おかけした事が何度もありました。できればキャンセルがきく段階でお知らせメールが頂けると助かります。

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、勉強会などを通して専門的な知識を身に付け、スタッフのスキル向上を図る。

【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】事業所引越しの観点からパーテーション等は設置済み。来年度以降の意見を参考にしたい。
- ・【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】「どちらともいえない」が半数を上回っているが、利用したことがない方も多くいる。一方でオンデマンド動画の利用が出来なくなったのも一つの原因と考えられる。対策としては来所の方と同じルールで1つまで許可するかどうか検討する意義あり。
- ・【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。一方で「いいえ」の方もいるので要件等。スタッフとの相互とのコミュニケーションを望んでおられる印象。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。
- ・【⑩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。Kaizenのペアトレを周知、認知がされていない。ペアトレのタイミングで別途周知していく等対策を打つ。
- ・【⑫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。】緊急時対応マニュアルがどこから参照すればいいかわ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。契約時にお伝えしているが、中々認知できていない。避難訓練など、最新情報のURLから見えることをログ等で再周知する。
- ・【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】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。
- ・【⑭子どもは通所を楽しみにしていますか】「はい」が7割弱、「どちらともいえない」が3割。本人との面談や雑談で日頃からコミュニケーションをとる、セッションの見学の場を設けるなどお子様の様子を見れる場を提供機会が必要。

・結果について 11月21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。