

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北浦和

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 60

回答者数 49

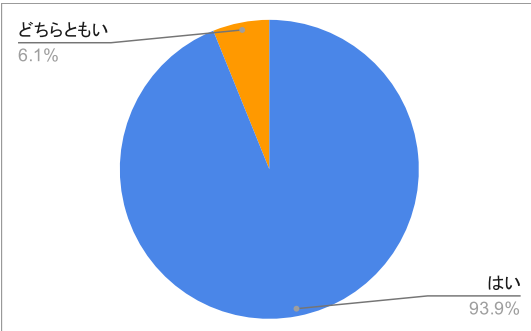
回答率 81.67%

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 46
 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

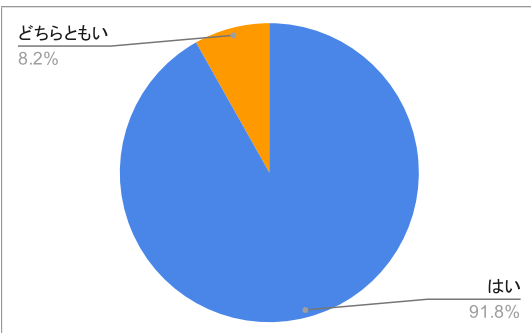


・子供だけの通所で訪問する機会がないので、わからない。

②職員の配置数や専門性は適切と感じられますか。

はい 45
 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

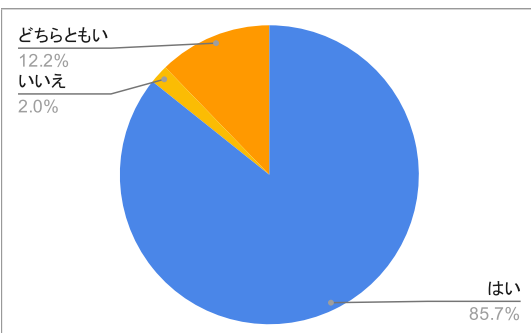


・子供が慣れるまで時間をかなり要すタイプなのですが、それに合わせた対応をしてくださっていて大変助かります
 ・職員の方の専門性についてはあまりわかりません
 ・他施設では評価されにくい部分を理解していただけていると感じています。
 ・同じやりとりの繰り返しや、最低限の約束事項のフォローが幼稚すぎる場合があると感じている。年齢相応が難しいことは理解できるが、最低限の近しい指導をしていただかないと、生活の訓練として不足だと思う。

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 1
 どちらともいえない 6

※③に関するご意見があればご記入ください



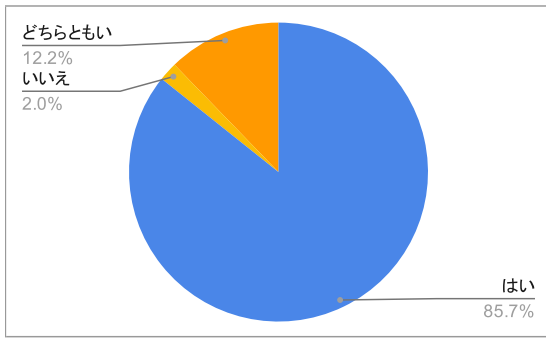
・壁の方を向いている机などがあったり特性に配慮頂けていると思います
 ・事業所の設備等を見る機会がないのであまりわかりません
 ・オンライン指導の際に施設の喧騒を拾いすぎている。施設環境的なむずかしさは理解できるので、マイクの指向性や集音範囲を考慮して適切なものを使用するなど対策をとってほしい。

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 42
 いいえ 1
 どちらともいえない 6

※④に関するご意見があればご記入ください

・まだ低学年なので、利用終了後を見据えたものかは

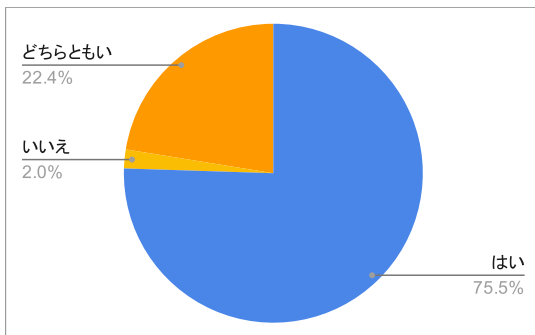


分からないのですが、必要な課題を与えてもらっていると思います。

- ・学校を継続的に欠席、遅刻をしています。登校時も昼食を残している状態で、昼食がまともに入れておらず、体調面に不安があります。TEENSにも遅刻をするようになり、どの場においても実際指導は出来ていないと感じています。
- ・年齢を考慮したスローステップを踏んでいるように感じない。本人も退屈して声が小さくなっているし、理解しなくても会話が終わるような返事をして逃げるケースが多い。オンライン指導で課題が終わらなかったと言い、嘘をついて遊んでいることがあるが、そのまま逃げ切れてしまう感じが、常習化している。こちらから指導するのは行き違いがあつてはと思うと言いつらい。嫌なことでもやりきる努力、やるべきことをやり抜く責任感を身につける指導をしてほしい。
- ・親はTEENZを利用してほしいが、本人が利用価値がわからず意欲がなく、有効に利用できていない。

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	37
いいえ	1
どちらともいえない	11

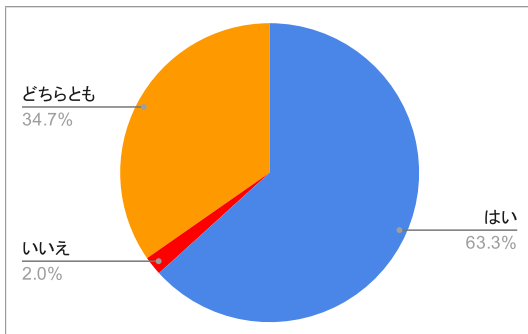


※⑤に関するご意見があればご記入ください

- ・課題への取り組みを見ると、本人の対応が雑になっている。目標値が低くなりすぎないようにしてほしい。
- ・まだ入ったばかりでわかりません

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	31
いいえ	1
どちらともいえない	17



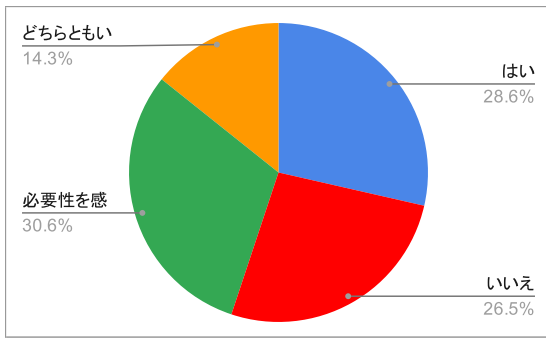
※⑥に関するご意見があればご記入ください

- ・学校からの帰宅が不定期なことがあり、オンラインでの支援により、通所できなくともほぼ同様のサービスを受けられたため、相談等を本人が行えることで、大変安定につながりました。ありがとうございます。
- ・セミナーは開催回数も多く、オンラインだと夫婦で参加できるのでとても助かっています。
- ・教育相談との兼ね合いなどで、直接行けない日があるので、このまま続くといいなと思います。北浦和の先生が好きだから、よそには移りたくないと言っています。いつもご対応ありがとうございます。
- ・まだ入ったばかりでわかりません
- ・まだ分かりません

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	13
必要性を感じていない	15
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

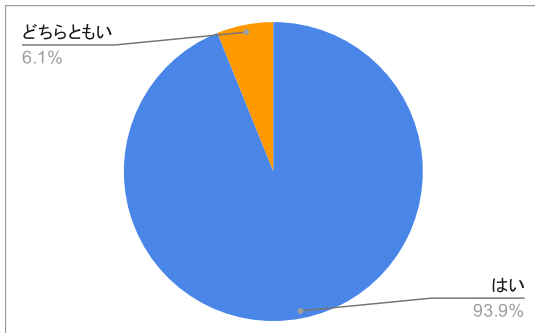


- ・通常級で授業を受けており、そこで交流できております。
- ・不登校続いています。原因はわかりません。パソコン、買った本を読むなど、必要性を感じていないようで、人との交流ができていません。
- ・友達付き合いがまま過ごしているので後が心配。

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	46
いいえ	0
どちらともいえない	3

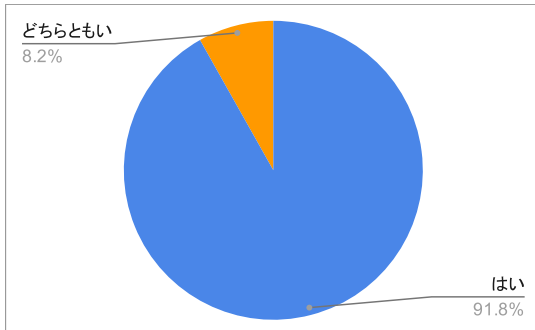


- ・不登校を理由に、勉強や人との関わりに不安を感じ、障がい児の勉強を見られるところがあるので、利用を考えたい旨を伝えました。療育からは、気疲れしてしまうので、TEENSの使用枠を増やすという話だけで、内容の変更等は言われていません。毎月のモニタリングも療育から連絡がなく、コチラから相談する際に行われている状況です。登校支援の話も進んでいないため、正直不安でしかありません。

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	45
いいえ	0
どちらともいえない	4

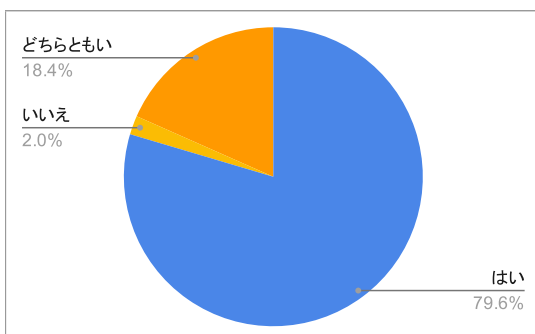


- ・サービス後に、メールで報告頂くことで、親には話していない本人の状況など伺え、大変助かっております。
- ・一方通行のやりとりが多いので不安を感じる時はあります

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。

※⑩に関するご意見があればご記入ください

はい	39
いいえ	1
どちらともいえない	9

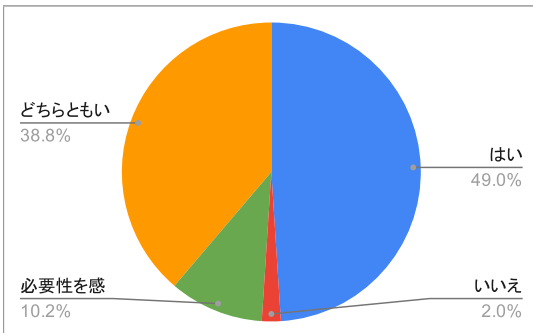


- ・できていないわけではないが、結果が伴っていないことと問題帰結できないまま終わることが多いので不足を感じる。

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	24
いいえ	1
必要性を感じていない	5
どちらともいえない	19

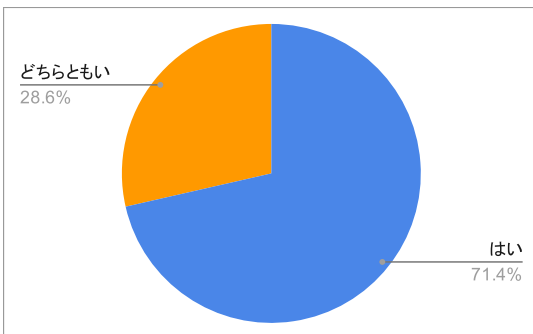


- ・まだ入ったばかりでわかりません
- ・まだわかりません
- ・オンラインの保護者会は少し参加しづらいと感じています
- ・シングル、不登校、塾サボリ、眠らない、やるべきことをしない……声かけの日々で利用する余裕ないです。
- ・似た境遇の親が集まっても共感と承認ばかりで進展を感じられない。学校との連携を強力していただく方が本人のフォローになるので必要性を感じる。
- ・忙しくて、情報を取り入れられていない。

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	35
いいえ	0
どちらともいえない	14

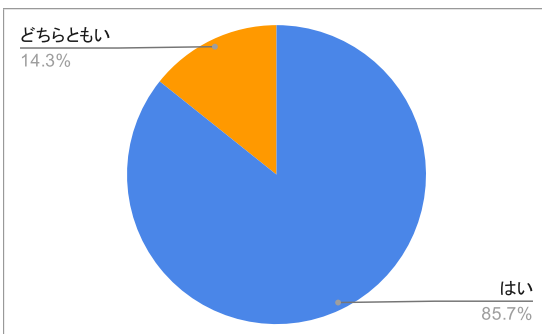


- ・まだ入ったばかりでわかりません
- ・今までに苦情を申し出たことはありません。
- ・特に苦情等ないため、こちらはありません。
- ・苦情を入れたことがないのでわかりません。

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	42
いいえ	0
どちらともいえない	7

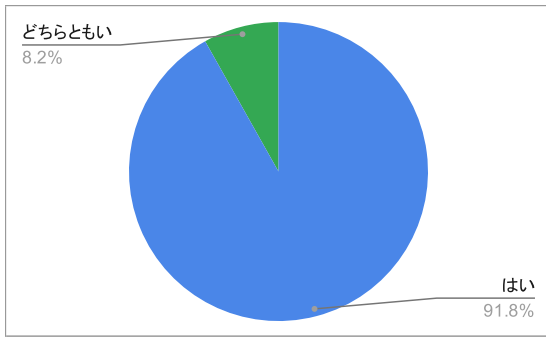


- ・直接お話しする機会が面談以外にもう少しあると助かります
- ・3か月に1度程度お話しできると、さらに助かります。
- ・まだ入ったばかりでわかりません
- ・利用する余裕がないです。

⑭ HP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	45
いいえ	0
どちらともいえない	4

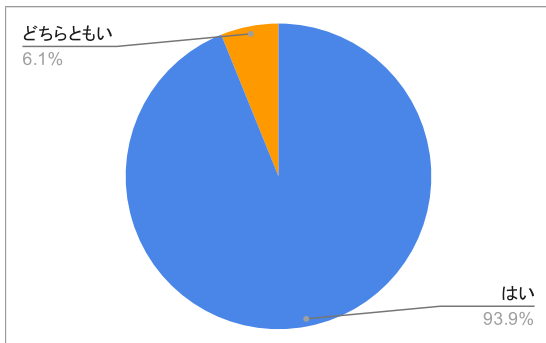


・まだ入ったばかりでわかりません
 ・メールでは履歴が追いつらいので、クラウドフォルダ上での一括管理など検討してほしい。
 ・報告いただくと子供の様子がわかり、助かってます。

⑮個人情報に十分注意していますか。

はい 46
 いいえ 0
 どちらともいえない 3

※⑮に関するご意見があればご記入ください

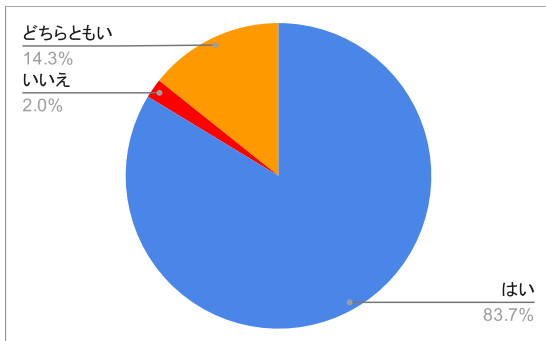


・まだ入ったばかりでわかりません

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 41
 いいえ 1
 どちらともいえない 7

※⑯に関するご意見があればご記入ください

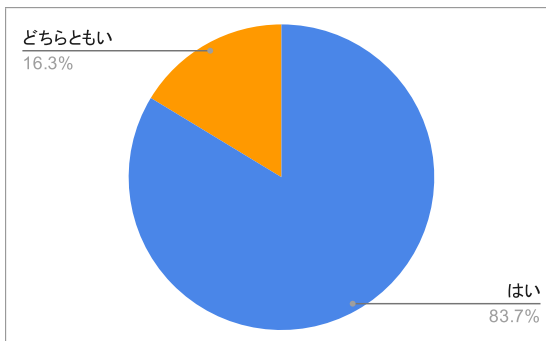


(記入無し)

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 41
 いいえ 0
 どちらともいえない 8

※⑰に関するご意見があればご記入ください



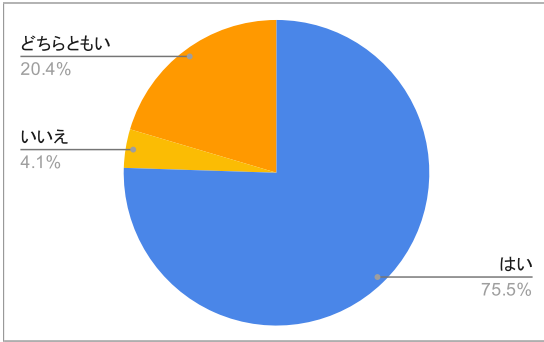
・本人からこのようなことを聞いておらず、認識しておりません。

⑱子どもは通所を楽しみにしていますか。

はい 37

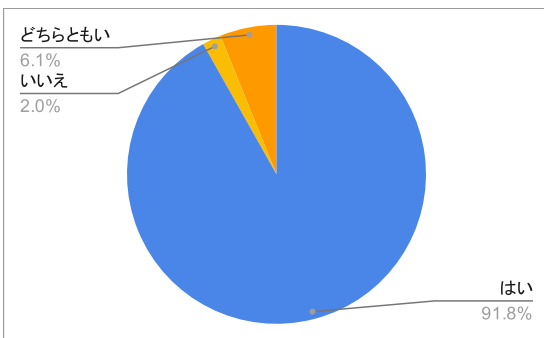
※⑱に関するご意見があればご記入ください

いいえ
どちらともいえない



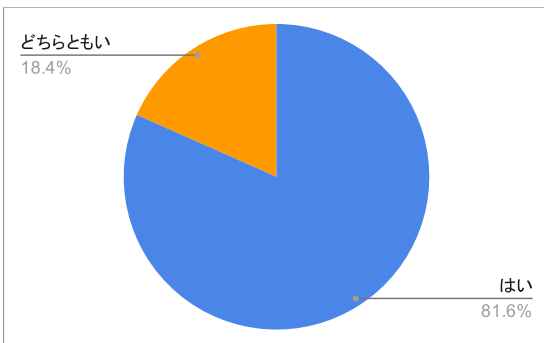
⑱TEENSにしかできないサービスが提供されていると感じますか。

はい
いいえ
どちらともいえない



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



2
10
・楽しく通えるようになり大変感謝しています
・楽しみというより、相談の場として、本人は非常に助かっている場面多く、今後の通所も本人は希望しています。
・課題に物足りなさを感じているようです。
・不登校に伴い、通所が出来ていない状態ですが、行くと楽しんでいるので、ご迷惑をおかけして申し訳ありません。
・積極的にいきたい様子は見られない。(ないならいい印象)特にオンラインは最後の1コマでも入室していればいくらの感覚に見える。
・現在はお仕事体験をやめていますが、それはそれでさみしいらしく、また体力が出てきた時にやれたらいいなと思っております。

※⑱に関するご意見があればご記入ください

45
1
3
・受験生であり、本人の特性を踏まえた進学・勉強のアドバイスあり、teensならではと思います。
・お仕事体験や、オンライン療育などは珍しいのではないのでしょうか。
・まだわかりませんが、日々の通所以外にも別日などに多様な取り組みをしてくださっているのはとても伝わります。

※㉑に関するご意見があればご記入ください

40
0
9
・親子ともども、助けられており、大変満足しています。ありがとうございます。
・私は通所させていただき、有り難く思っていますが、息子は物足りないと言っております。
・不登校に伴い、引戻し等、このままで良いのか、進学に向けて不安があります。様子を見るのも大切ですが、先々どうしたら良いか悩んでいます。
・職業体験は満足しているが、他は不足を感じている。特にオンライン支援は課題が多い。職業体験など、施設支援中の様子をオンライン上で確認できると助かる。(定点カメラと音声のみで十分)※プライバシー配慮のため顔はモザイク処理でも良いので、本人の言動が見えると家庭での支援や本人の成長確認、学校指導への説明材料にできる。

3. 事業所考察

【総評】

・前年度の回答率23%から81%まで大幅に上昇した。多くのご家庭にご協力頂いたことに感謝しつつ、今後も引き続きより多くご回答いただけるように、周知を工夫したい。

・㉑支援への満足の割合が、80%を超えている点。おおむねご満足いただけている一方で、一部の親御様は不安を感じていらっしゃるのコメントからも見えている。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、一人ひとりの状況にあったサポートをスタッフが引き続き行うとともに、ご家庭と可能な限り細かくコミュニケーションを取ってのサポートを続けたい。

【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」では93%の方に「はい」で回答いただいているが、コメントでは「子供だけの通所で訪問する機会がないので、わからない。」ともいただいている。入所される際にはかならず保護者の方にも内部をご覧いただいているが、時間が経つにつれて印象も薄れているものと思われる。保護者の方にも再度内部を見ていただけるよう、保護者参観を定期的で開催するなど施策を行いたい。
・「③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？」について、面談自体には満足しているが面談頻度が少ないと感じる意見やそもそもアンケートよりも面談の方が伝えやすいなどスタッフと直接話をする場面が増えることを望まれる意見などを多数いただいた。面談という形式にとらわれず気になったことや不安なことなどを気軽に問い合わせできるように周知と使いやすい環境や関係性をさらに構築していく。
・「⑩子供は通所を楽しみにしていますか。」について、楽しみにしてくださっているお子さんが多くいらっしゃる結果となった。一方で、課題に不足感を感じていたり、モチベーションを落としているお子さんもいらっしゃるのコメントからも見られる。お子さん本人との個人面談を行うなどしてモチベーションを上げていくことも今後の課題として考えていきたい。

従業者向け評価

【⑥この自己評価の結果を、事業所の会報やホームページ等で公開しているか】について「いいえ」で答えている非常勤スタッフがいた。外部への情報発信の状況を内部でも公表するとともに、必要な情報にアクセスできる環境も整えていきたい。

【26】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るか【27】(地域自立支援)協議会等へ積極的に参加しているか】に関しては「いいえ」もしくは「どちらともいえない」と答える職員が半数を超えていた。交流に関しては利用者の希望があれば企画を行い、協議会等へは一部職員だけではなく他の職員も参加できるよう周知を行っていきたい。

・結果については11月2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。