

# 令和5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

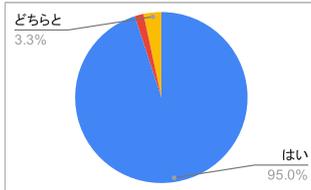
## 1. 実施概要

実施事業者/事業所: 株式会社Kaien TEENS三鷹  
 実施期間: 令和5年10月1日～10月31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名  
 回答率: 78.9%

## 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 57名  
 いいえ 1名  
 どちらともいえない 2名

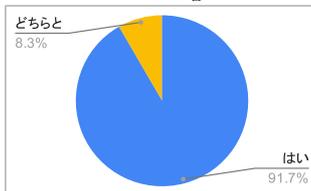


※①に関するご意見があればご記入ください

やや狭いと感じる  
人が多い時にはやや狭さを感じることもある

②職員の配置数や専門性は適切と感じられますか。

はい 55名  
 いいえ 0名  
 どちらともいえない 5名

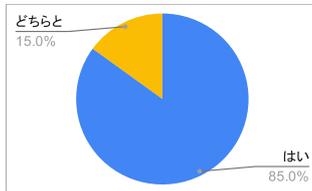


※②に関するご意見があればご記入ください

あまり活動を見る機会がないので、全ての職員の方の専門性を判断する事はできません。  
子供の様子について、専門的な視点から見てくださっていると感じます。  
通所を始めたばかりなので不明

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 51名  
 いいえ 0名  
 どちらともいえない 9名

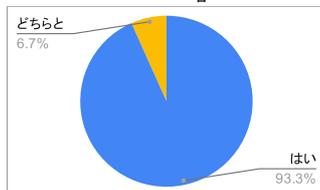


※③に関するご意見があればご記入ください

通所を始めたばかりなので不明  
必要に応じて仕切りをしたり等、配慮をしてくださっていると感じます。  
配慮がされていると思うのですが、よくわからないためこの回答です

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。

はい 56名  
 いいえ 0名  
 どちらともいえない 4名

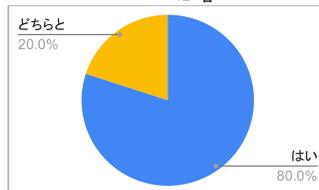


※④に関するご意見があればご記入ください

作成いただいた計画は親としても参考になりますし、また納得できるものだと感じています。  
通所を始めたばかりなので不明

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名  
 いいえ 0名  
 どちらともいえない 12名

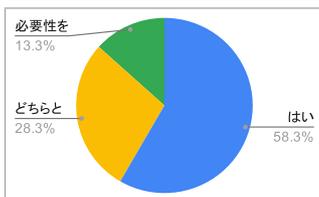


※⑤に関するご意見があればご記入ください

まだ見直したことがないため  
通所を始めたばかりなので不明  
プログラムに関してはよくわかりません

⑥ TEENSでは地域を問わず同年代のお子さんと双方向に関ることができるオンライン講座をプログラムとして提供しています。このプログラムに内容に満足していますか。

はい 35名  
 いいえ 0名  
 どちらともいえない 17名  
 必要性を感じていない 8名

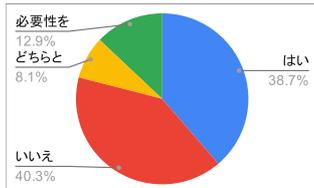


※⑥に関するご意見があればご記入ください

あまり内容をよく知らないです。すみません。  
 まだ利用したことがないためわかりません  
 機会があれば受けて欲しいが機会が無いので個別セッションに取り入れて欲しい  
 まだ利用する年代ではないかもしれませんが。  
 以前参加しましたが、最近のことはわかりません。当時はある程度楽しんで参加していました。  
 良いと思うので、親としてはもっと利用してほしいのですが、時間帯や本人の疲れ等の関係からなかなか難しく  
 なってしまっており残念です。また、最近自分の性格や特性について少しネガティブにとらえている様子を感じる  
 のですが、講座参加へのモチベーションが低くなっていることと少し関係があるようにも感じます。  
 お仕事体験時のプログラムのことでしょうか。どのプログラムのことがわからず申し訳ありません。  
 20時の時間帯のプログラムがなくなってしまう、高校生で帰宅時間が遅い為、見られなくなってしまったのが残念  
 です。  
 保護者が内容を確認出来ていないので。

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 24名  
 いいえ 25名  
 どちらともいえない 5名  
 必要性を感じていない 8名

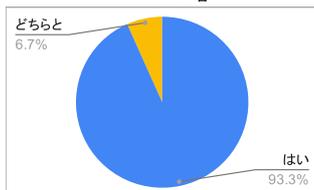


※⑦に関するご意見があればご記入ください

様々なお子さんと活動する機会は与えてあげたいと思っております。  
 分かりません

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 56名  
 いいえ 0名  
 どちらともいえない 4名

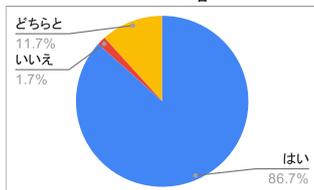


※⑧に関するご意見があればご記入ください

開始前のみ説明があった。通級のように定期的に三者面談があってもいいのではと思う。

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 52名  
 いいえ 1名  
 どちらともいえない 7名

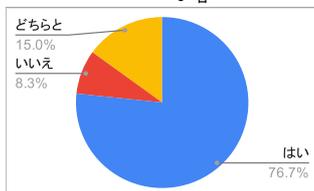


※⑨に関するご意見があればご記入ください

報告は毎回あるかまたこちらから伝える機会はない。  
 通所を始めたばかりなので不明  
 中学生になると、親が直接にお話をさせていただく機会は多くないですが、子供の毎週の通所で様子を見てい  
 ただく+いつものアンケート等で様子をお伝えすることで、共通の理解はできているのではないかと思います。

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 46名  
 いいえ 5名  
 どちらともいえない 9名

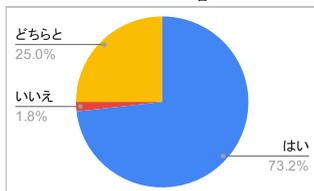


※⑩に関するご意見があればご記入ください

通所を始めたばかりなので不明  
 まだ始めたばかりなのでメール以外にフィードバックを得る機会がないため

⑪ ペアレントトレーニングやウェブセミナー、保護者会の開催は、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 41名  
 いいえ 1名  
 どちらともいえない 14名

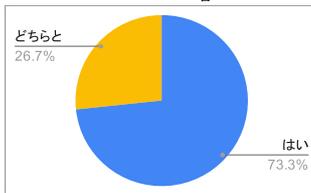


※⑪に関するご意見があればご記入ください

先日、初めて利用者の保護者さんとお会いし、お話できて、良かったです。  
 保護者会やウェブセミナーなどはとても勉強になりますし、保護者同士の連携を希望される保護者の方には良  
 い場となっているのではと感じます。  
 企画は知っているが参加したことがほぼない  
 通所を始めたばかりなので不明  
 分かりません  
 まだあまり参加したことがないが今後積極的に参加したい。

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。

はい 44名  
 いいえ 0名  
 どちらともいえない 16名

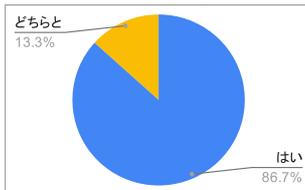


※⑫に関するご意見があればご記入ください

まだ参加していない  
 子供に対してアンケートをしている事は知らないし、保護者の意見を聞かれたこともない。  
 通所を始めたばかりなので不明  
 平日働いているので、保護者面談の日程の調整が難しい。希望しても面談担当の人の都合で何度も調整し直さなければならないので、担当の人が決まっているなら事前にダメな曜日を教えてもらいたい。今回、面談の連絡が不明瞭でも困りました。  
 子供の通所の時にお話をきいてくださっているようで、子供も気持ちをいろいろ話しているようです。また親としてはアンケートでいつでも様子等について送ることができるのはありがたいです。

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 52名  
 いいえ 0名  
 どちらともいえない 8名

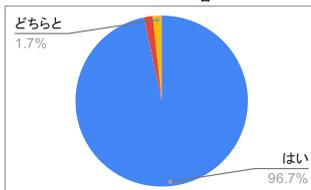


※⑬に関するご意見があればご記入ください

隔週でお仕事体験を利用していますが、変則的な月が分かりづらく利用日程を間違えてしまうことが度々あります。

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。

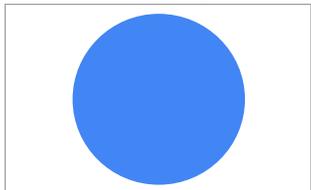
はい 58名  
 いいえ 1名  
 どちらともいえない 1名



※⑭に関するご意見があればご記入ください

⑮個人情報に十分注意していますか。

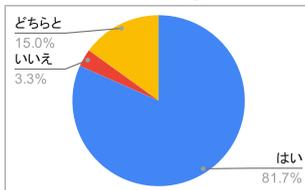
はい 60名  
 いいえ 0名  
 どちらともいえない 0名



※⑮に関するご意見があればご記入ください

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。

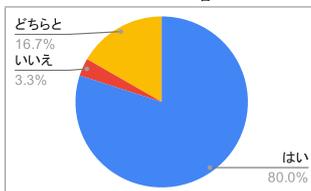
はい 49名  
 いいえ 2名  
 どちらともいえない 9名



※⑯に関するご意見があればご記入ください

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 48名  
 いいえ 2名  
 どちらともいえない 10名

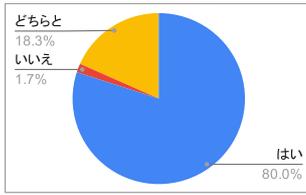


※⑰に関するご意見があればご記入ください

通所を始めたばかりなので不明

⑩子どもは通所を楽しみにしていますか。

はい 48名  
いいえ 1名  
どちらともいえない 11名

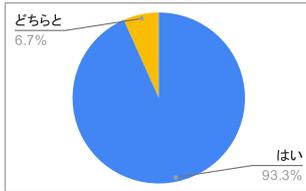


※⑩に関するご意見があればご記入ください

支援計画通りに動きませんが、本人の中では行きたい所ようです。学校から帰ってバスで行くのでめんどくさいと文句を言っているけど行ってしまえば楽しいらしい学校以外で安心して通える場所があることによって、学校でも頑張れるのではないかと感じています。楽しみ、とまではいかないものの、相談ができる、自分のためになる場所と認識しているようです。子どもは自分はほとんど出来ると思っており行きたくないと感じている。親から見れば出来ないことも多いのでよく通ってほしいと思っている。思春期で自我や友だちとの関係が優先されるので楽しみにしているとは言えない。親が言っているからしようがなく行っているか感じ。オンラインがなくなり、とにかく通所が面倒なようです。一度中高生の日(木曜)に参加したら、小学生がいる日がうらさいと。多少疲れていても積極的に「行く」と出掛けていきます。学習課題は毎回自分の思うところまで終わらせることはできていないようですが、本人はTEENSは集中して取り組めると言っています。またお仕事体験はとも楽しそうです。

⑪TEENS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 56名  
いいえ 0名  
どちらともいえない 4名

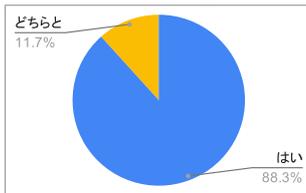


※⑪に関するご意見があればご記入ください

色々な体験ができて、とても良いと思います。子供が中学生になった今、特に感じています。他の施設を体験した経験が少ないので不明

⑫TEENSの支援に満足していますか。

はい 53名  
いいえ 0名  
どちらともいえない 7名



※⑫に関するご意見があればご記入ください

子どもがやっていること(マイクラとか)に関して、やっていたり詳しいスタッフの方がいればいいな、と思います。そうすれば、息子の関心や可能性が広がっていくのでは...と。通所を始めたばかりなので不明。スタッフの方々は、外からは見えづらい困り感や生き辛さ等についてもわかってくださっていて、親としては大変ありがたいと思っています。引き続きよろしくお願ひ致します。

### 3. 事業所考察

#### 【総評】

8割弱の方にご回答いただくことができた。入所1年未満の方が多くいることも影響している可能性もあるが、よい意味でも悪い意味でも事業所に関心を持っていただけていると考えられる。これまで少なかった「いいえ」の回答が複数の回答で見られた。特に保護者に対する説明や助言等の項目での回答が多く、より丁寧な説明や関わりが求められていると捉えることができる。入所時の説明だけでなく、その後の保護者とのやり取りにおいても、お子さん本人の支援のひとつとして真摯に対応していきたい。

#### 【各評】

- ・【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はありますか。】の項目では、これまで20%前後であった「いいえ」の回答が40%と増えている。日常的な関りの中で友達を作りたという潜在的なニーズは高いと感じている。「様々なお子さんと活動する機会は与えてあげたい」と思っています。横のつながりを意識したプログラム。時間を確保していきたい。
- ・【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、「はい」の回答が前回の約90%から75%へ大きくポイントが低下した。「いつものアンケート等で様子を伝えることで、共通の理解はできている」という利用者の長い保護者がいる一方、「こちら(保護者側)から伝える機会はない」と感じる保護者がいることは、いつでも相談に乗ることができるという事業所からの説明が不足していることが要因であると考えられる。【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。】についても「はい」が75%であり「いいえ」を選択する保護者もいることから、今後は面談の案内や、日ごろの情報共有など、ご家庭の不安が少しでも和らぐような丁寧な対応を心がけていきたい。
- ・【⑪ペアレントトレーニングやウェブセミナー、保護者会の開催は、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。】について、今年度はイベント的な開催で保護者会を何度か設定した。ぜんかいまでの「どちらともいえない」の回答が減り、「はい」の回答が増えたことはその結果と受け取れる。今後も定期的なペアレントトレーニングを行うなど、利用者のニーズに合わせた適宜プログラムを実施していきたい。
- ・【⑫子どもは通所を楽しみにしていますか。】【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。】のポイントは、いずれも昨年度と同じ程度である。「自分のためになる場所と認識しているようです」「子供が中学生になった今、特に感じています」などのコメントから、行きたい場所ではないにしても「必要な場所」と前向きに捉えていただいている方が多い。引き続き、通所に対し意義を持ってもらえるよう、適切なアセスメント、適切な評価を意識していきたい。

#### 【従業者向け評価】

- ・【⑭障害のある子どもや保護者との意思疎通や情報伝達のための配慮をしているか】は、全ての職員が「はい」と解答している。残念ながら保護者からの事業者評価では十分支援してもらえていないと感じる方もおり、職員の意識の変容が必要である。
- ・【⑮アセスメントを適切に行い、子どもと保護者のニーズや課題を客観的に分析した上で、放課後等デイサービス計画を作成しているか】【⑯子どもの適応行動の状況を図るために、標準化されたアセスメントツールを使用しているか】【⑰支援開始前には職員間で必ず打合せをし、その日行われる支援の内容や役割分担について確認しているか】【⑱支援終了後には、職員間で必ず打合せをし、その日行われた支援の振り返りを行い、気付いた点等を共有しているか】【⑲日々の支援に関して正しく記録をとることを徹底し、支援の検証・改善につなげているか】、と直接支援に関わる項目が軒並み「はい」の回答100%となっている。このことから、各自が自信と誇りをもって支援をしていることが推察される。一方で、本当に正しいニーズをキャッチし、出しアセスメント出来ているか、常に疑問を持ち対応することが求められる仕事であることを、スタッフ間で改めて確認する必要がある。
- ・【⑳事業所の設備等について、バリアフリー化の配慮が適切になされているか】に対し階段があるため車いすには適していない(実際はエレベーターも利用可、但し洗面所など段差があり車いすには適していない)という理由でいいえのポイントがついたり、【㉑ガイドラインの総則の基本活動を複数組み合わせて支援を行っているか】、に對しいいポイントがついている。スタッフの中でどのようなプログラムがガイドラインの中で何を指し示しているのかが理解されていなかったり、障害についての知識が浅いことが考えられる。研修の中身を検討する余地がある。

※結果については、11月21日に事業所内会議に置いて共有、討議を行う。保護者へのフィードバックは12月の定期連絡で実施。勝つ事業所内に掲示を行う。