

# 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

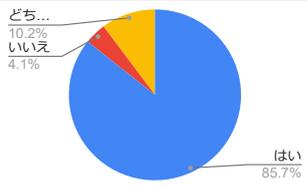
## 1. 実施概要

実施事業者/事業所： 株式会社Kaien TEENS横浜  
 実施期間： 令和5年10月1日～11月10日  
 回答者： 放課後等デイサービス利用者保護者  
 回答者数： 49名  
 回答率： 55.7%

## 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 42名  
 いいえ 2名  
 どちらともいえない 5名

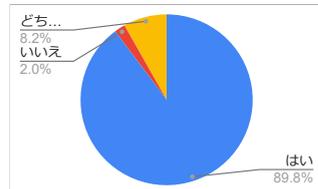


※①に関するご意見があればご記入ください

・狭いと思います  
 ・特に狭いとは聞いていないので  
 ・着席での自習に差し支える子どもがいる場合、部屋を分けるなどの対応が必要になると思います

②職員の配置数や専門性は適切と感じられますか。

はい 44名  
 いいえ 1名  
 どちらともいえない 4名

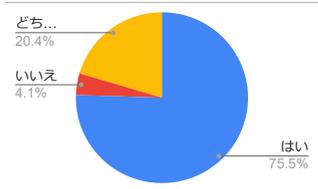


※②に関するご意見があればご記入ください

・面談をしていただいております。他の時間何をしているのか知りませんが特に聞いていません。人数も知らないのではどのようか感じはよく判らないです。

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 37名  
 いいえ 2名  
 どちらともいえない 10名

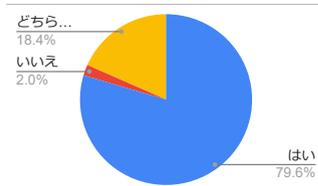


※③に関するご意見があればご記入ください

・オープン収納の物、一室なので他児の行動も気になり集中の妨げるようです。視覚情報が整理されるよい。  
 ・設備は見たことがないので判らないです。  
 ・着席での自習に差し支える子どもがいる場合、部屋を分けるなどの対応が必要になると思います

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 39名  
 いいえ 1名  
 どちらともいえない 9名

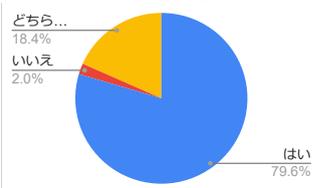


※④に関するご意見があればご記入ください

・障害者枠での就労を考えているが、事務作業以外も増やして欲しい。  
 ・活動報告のメールは一方通行で、保護者の立場からすると、相互コミュニケーションが不足していると感じる。方針が見えづらい。  
 ・ゆっくり話を聞いて頂けている様子です。  
 ・あらかじめ現状を踏まえて考えられた分析をもとに、[提案する形]で話し合いを行わないと、30分の保護者との話し合いでは、効果的な計画にならないと思います  
 ・今は高校進学に向けてのアプローチをしてくださっています。親では聞ききれないことも聞いてくださり、また本人も相談できているようで、助かっています。

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 39名  
 いいえ 1名  
 どちらともいえない 9名

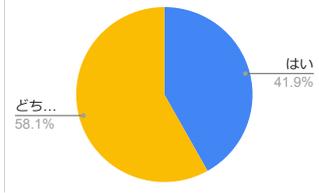


※⑤に関するご意見があればご記入ください

・そもそも適切なプログラムが今のもので良いのか検証がないため。  
 ・どのくらい身について達成していているのかわかりづらい。あまり進んでいないように感じる。  
 ・一年以上同じことをして、本人はルーティンが安心かもしれないが、工夫は感じられない。  
 ・まだ開始したばかりなので分かりません

⑥TEENSでは地域を問わず同年代のお子さんと双方向にす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 18名  
 いいえ 0名  
 どちらともいえない 25名

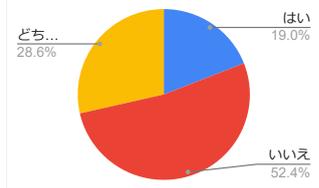


※⑥に関するご意見があればご記入ください

- ・受講していないのでわかりません。
- ・子どもがオンライン講座のことを知らないなので、スタッフの方から直接子どもに合っていそうなものを勧めていただけるとありがたいです。
- ・オンライン講座には参加できていませんが、魅力的なプログラムが揃っていると思っています。
- ・使用したことがないので、よく分かりません。
- ・出来れば参加を促したい
- ・子供用プログラム内容の詳細を把握していないのでどちらとも言えませんが決して良いものをご提供いただいていると思います。
- ・有料のみって？に一度入会してみました。結局本人が一度試してその後開きませんでした。
- ・過去のトラブルにより、特性のあることを、親子とも伏せておきたいため、プライバシーの守られない状況では関わりが持てない
- ・小学校低学年の子がどの程度オンラインで楽しめるのかよくわからないため、参加したことがありません。

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 8名  
 いいえ 22名  
 どちらともいえない 12名

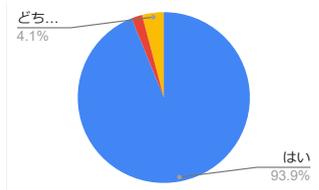


※⑦に関するご意見があればご記入ください

- ・同学年、または近い年齢の人との機会が生活の中でない
- ・学校だけでいっぱいはいっぱいの様子。同年代と接する別の場所を探すも年齢的に塾等しか近場になく難しい。
- ・公園などで遊ぶ機会はあるが、何かとトラブルが起きやすいため、保護者ではない学生スタッフなどが、一緒にかかわりながら、遊べる機会があると安心だと思う。(高学年になると、保護者がそばにいと顔を伺ってしまうので)

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 46名  
 いいえ 1名  
 どちらともいえない 2名

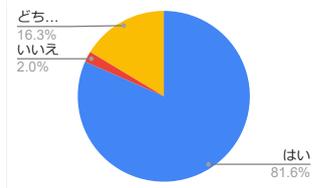


※⑧に関するご意見があればご記入ください

- ・特性に配慮することは大切ですが、子どもが普通級の在籍を望む場合、特性があっても、配慮のない中で生き抜く場面への対応も必要になるため、その点も考慮するべきと思います。

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 40名  
 いいえ 1名  
 どちらともいえない 8名

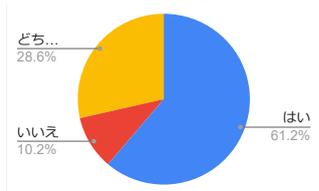


※⑨に関するご意見があればご記入ください

- ・その日の気分や特性によってやれることや理解できることが異なるため本人の実力をこちら側から説明しないと課題を適切にこなせない。
- ・マニュアルではなく、個々の子供の特性に合わせた工夫や、柔軟な対応が必要だと思います。
- ・利用後に詳細な様子を書いたメールをいただけることに満足しています
- ・メールでのやりとりが大変スムーズで、振り返りも当日中にメールで送られてくるため、状況を理解しやすく大変ありがたいです。メールでやりとりできるのは、行き帰りの時間短縮や、本人の知らないところでこっそり状況を知れてすごくメリットに感じています。

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 30名  
 いいえ 5名  
 どちらともいえない 14名

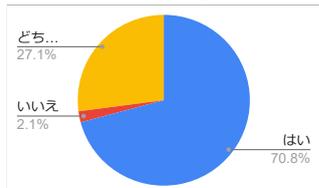


※⑩に関するご意見があればご記入ください

- ・まだ通い始めたばかりなので、これからいろいろとアドバイスいただけたらと思っています。
- ・私が困った時には、いつも親身に相談に乗ってくださいます。
- ・日々悩みは尽きませんが、なかなか相談する機会もなく、的確な助言も得られない現状があります。過去のトラブルや、生活上の困難、工夫や対応の事例などが検索できるシステムがあると助かります。
- ・自分では知らなかった進学先のことを情報共有してくれて、選択肢が広がりました。

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 34名  
 いいえ 1名  
 どちらともいえない 13名

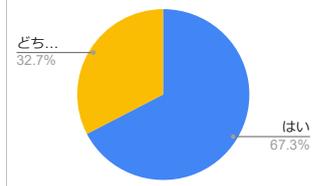


※⑪に関するご意見があればご記入ください

- ・ペアレントトレーニングを受けたい
- ・子どもの世話に追われて参加できないことが多いのですが、後で閲覧すると興味深い内容が多いです。
- ・保護者に時間的ゆとりがなく、案内を頂いても参加出来ない

㉔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 33名  
いいえ 0名  
どちらともいえない 16名

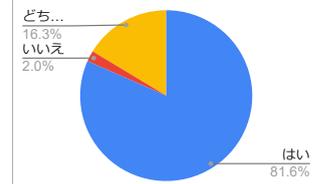


※㉔に関するご意見があればご記入ください

- ・そのような状況になったことがないので分かりません。
- ・クレームがないためわからない
- ・苦情が無いのでわかりません。
- ・人員が足りず、個々への対応が難しいように見受けられます
- ・苦情がない為、該当しません

㉕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 40名  
いいえ 1名  
どちらともいえない 8名

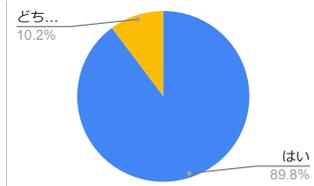


※㉕に関するご意見があればご記入ください

- ・アンケートに回答しても、それについてなんら返しはなく、対応した様子も見られない。
- ・人員が足りず、個々への対応が難しいように見受けられます

㉖HP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 44名  
いいえ 0名  
どちらともいえない 5名

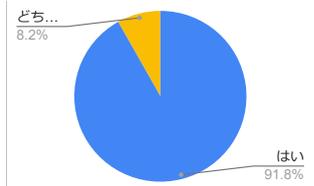


※㉖に関するご意見があればご記入ください

- ・とても役に立っています。

㉗個人情報に十分注意していますか。

はい 45名  
いいえ 0名  
どちらともいえない 4名

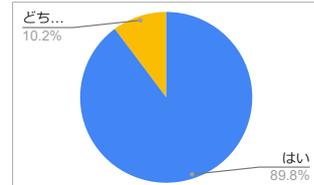


※㉗に関するご意見があればご記入ください

- ・事務書類などに、[障害]児という記載があるが、高学年の子供の目に触れる機会もあり、保護者としても良い気持ちはしないので、違う表現に改善してほしい。(時代的にも、あえて使う意味がわからない)

㉘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。

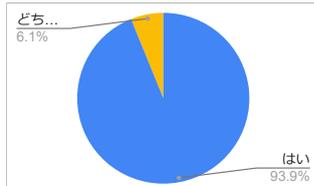
はい 44名  
いいえ 0名  
どちらともいえない 5名



※㉘に関するご意見があればご記入ください

㉙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 46名  
いいえ 0名  
どちらともいえない 3名

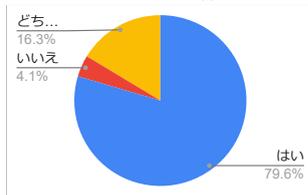


※㉙に関するご意見があればご記入ください

- ・避難経路の難易度が高いような気がして、そこだけ心配です。

⑧子どもは通所を楽しみにしていますか。

はい 39名  
 いいえ 2名  
 どちらともいえない 8名

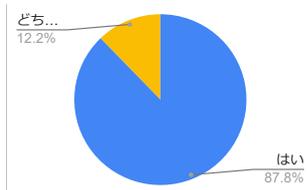


※⑧に関するご意見があればご記入ください

- ・本人はごほうびのあたタブレットゲームを楽しみにしている
- ・嫌がる様子は無いです。

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 43名  
 いいえ 0名  
 どちらともいえない 6名

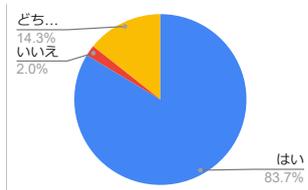


※⑨に関するご意見があればご記入ください

- ・パソコンを使うようになって欲しいと思いつい入所を決めたがまだその段階に至っていない
- ・個別面談。
- ・卒業生へのアンケートなど、活用したい情報はあつが、その場で見ることしかできず、活用ができないので、残念です。データ化して、検索できるようになると助かります。
- ・視点と分析が素晴らしいです。そこに専門性を感じます。
- ・個別対応でありながら、時間設定が柔軟で無理なく通所できるのがあるがたいです。

⑩TEENSの支援に満足していますか。

はい 41名  
 いいえ 1名  
 どちらともいえない 7名



※⑩に関するご意見があればご記入ください

- ・Word練習があまり進んでいないように感じる。
- ・面談でとてもお世話になっております。できれば他のコマでアイスブレイク等、大人の介入がある中で同年代の学生と会話等をする時間を作って頂けたら有り難いです。座談会でも良いですし、ウノなどボードゲームでも良いのですがそういう場所を見つけるのが難しいため。
- ・いつもありがとうございます。丁寧な報告書のおかげで、本人から話すことと併せてわかるので、毎回セッションの内容がよく考えられていて、本人が色々な体験をすることで、自分にあった仕事や職場体験ができるので、イメージしにくい特性を持つ子達にとって、なくてはならない場だと感じています。しいて言えば、近くだったら、平日の利用も交通費等気にせずに通えるのと思っています。今後、相模原、町田地区にも事業所ができたなら願っております。
- ・預かり保育のようになり、有効な支援が得られていない。それぞれの子どもの生きづらさに向き合うには、専門知識を生かして、どのように創意工夫をするかが要だと思つます。

3. 事業所考察

【総評】

・利用者数の5割の保護者様にアンケートを回答いただいた。その中での満足度としては、概ね満足いただいている。アンケート未回答者の満足度は不明だが、アンケートの回答率自体について反省し考えていく必要がある(日々のお声がけを含め濃やかなリマインドを行う)。今回も複数のご意見をいただくことができたため、保護者面談・保護者参観などで実際に室内をご覧いただいた際にも直接ご意見を伺っていく。

【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。

→放課後等デイサービスのスペースとしては広さが確保できているが、個別対応については面談室がひとつのためより工夫が必要と考えられる。個別面談・休憩・自習等の用途に応じてパーテーションをより活用していく。

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。

⑥TEENS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。

→放課後セッションの中でオンライン講座を活用しているおさんは複数名いるが、放課後セッションの中で来所した際にそのプログラムが利用できることが十分に周知されていない可能性が考えられる。保護者参観の際に実際に見ていただく、面談の際に説明する等、改めての周知が必要と考えられる。保護者面談の際にはセッション内で行っていくプログラムを必ず確認し、見直ししていく。

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。

→保護者面談だけでなく、保護者会や開催しているセミナー、イベント企画でも当社のサイトのみならず、参考になる資料を情報提供を積極的に行う。

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。

→卒業生の情報や緊急時のマニュアルなど、最新情報のページや放課後等デイサービスのサイトでも参照できることを定期的にお送りするメールにて再度周知していく。

⑩TEENSの支援に満足していますか。

→感染症対策が緩和されたことで、カードゲームなどの道具を用いておさん同士で遊ぶ機会がより増えてきている。おさん同士の繋がり・コミュニケーションの機会として、引き続きこれらの活動も行っていく。

結果について 11月28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。