

# 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

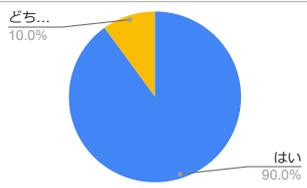
## 1. 実施概要

実施事業者/事業所： 株式会社Kaizen TEENS北浦和  
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： 50名  
回答率： 62.5%

## 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。

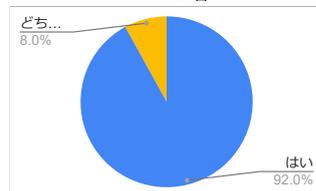
はい 45名  
いいえ 0名  
どちらともいえない 5名



※①に関するご意見があればご記入ください

②職員の配置数や専門性は適切と感じられますか。

はい 46名  
いいえ 0名  
どちらともいえない 4名

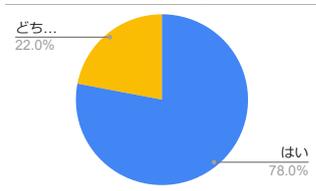


※②に関するご意見があればご記入ください

・見学に伺わせていただいた際、スタッフの方々の男女比やスタンス（立ち位置）のバランスは取れているように感じました。しかし、見た目からはわからないスタッフの方々のお名前や資格などはわからないため、専門性に関する判断はできないと考えます。

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。

はい 39名  
いいえ 0名  
どちらともいえない 11名

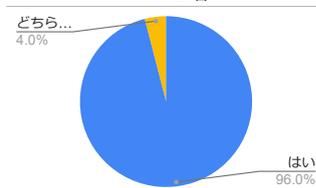


※③に関するご意見があればご記入ください

・利用中の姿をあまり見たことがないので「どちらともいえない」  
・特に説明がないためわかりません。

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。

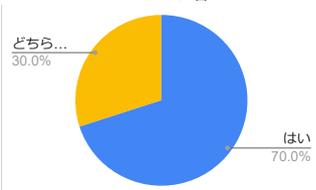
はい 48名  
いいえ 0名  
どちらともいえない 2名



※④に関するご意見があればご記入ください

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 35名  
いいえ 0名  
どちらともいえない 15名

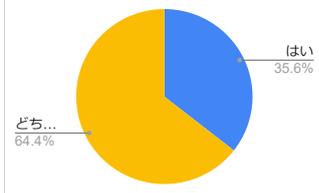


※⑤に関するご意見があればご記入ください

・まだ見直したことがないので  
・2023年9月からの利用なので「どちらともいえない」  
・漫画アシスタントの仕事で微細運動の確認をしているのはわかるが、多分漫画家さんはデジタルで描いている方が主流だと思うので、微細運動などを見るなら他の職種でも実施してほしい。

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 16名  
いいえ 0名  
どちらともいえない 29名

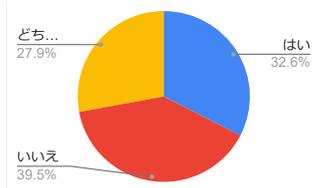


※⑥に関するご意見があればご記入ください

- ・オンライン講座の受講の方法がわからない
- ・利用したことがなく、どのようなものなのか分かりません。
- ・知らなかったです
- ・参加したことがないのでわかりません
- ・利用していない
- ・参加したことがないため。
- ・使用していない為
- ・まだ利用したことがないため
- ・利用したことがない
- ・まだ利用していないので
- ・まだ受けたことがないので。

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 14名  
いいえ 17名  
どちらともいえない 12名

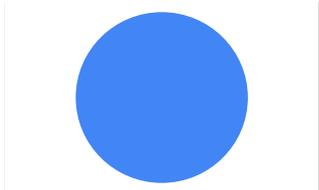


※⑦に関するご意見があればご記入ください

- ・利用したことがないため
- ・わからないため。
- ・不登校の為

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。

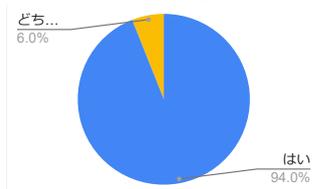
はい 50名  
いいえ 0名  
どちらともいえない 0名



※⑧に関するご意見があればご記入ください

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ますか。

はい 47名  
いいえ 0名  
どちらともいえない 3名

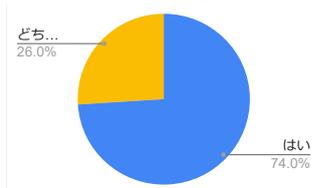


※⑨に関するご意見があればご記入ください

- ・利用後に送られてくる報告はいつも丁寧です

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 37名  
いいえ 0名  
どちらともいえない 13名

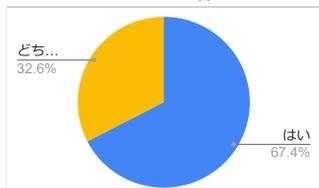


※⑩に関するご意見があればご記入ください

- ・面談の時に相談させてもらった。
- ・面談の機会があるといいと思います。
- ・まだ利用開始して間もないため

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 31名  
いいえ 0名  
どちらともいえない 15名

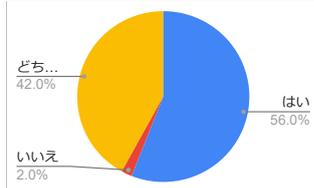


※⑪に関するご意見があればご記入ください

- ・利用したことがないため
- ・使用していない
- ・未経験のため「どちらともいえない」

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 28名  
いいえ 1名  
どちらともいえない 21名

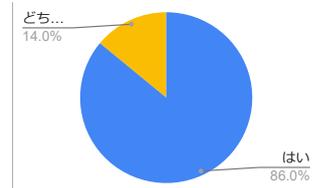


※㉔に関するご意見があればご記入ください

- ・苦情がないので、分かりませんでした。
- ・その状況がまだない
- ・苦情を入れたことがない
- ・該当なしの為
- ・受給者証の更新期間の容認が人によって異なった上、自動送信メールが多すぎて憤りを感じた。
- ・苦情を入れたことがないのでわかりません
- ・そういう機会がなかったのでわかりません。

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。

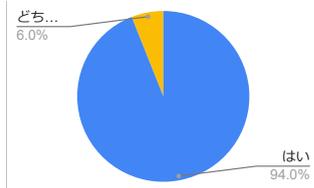
はい 43名  
いいえ 0名  
どちらともいえない 7名



※㉕に関するご意見があればご記入ください

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。

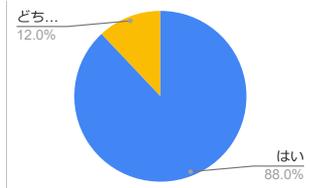
はい 47名  
いいえ 0名  
どちらともいえない 3名



※㉖に関するご意見があればご記入ください

㉗個人情報に十分注意していますか。

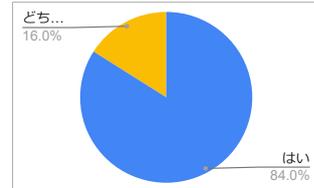
はい 44名  
いいえ 0名  
どちらともいえない 6名



※㉗に関するご意見があればご記入ください

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。

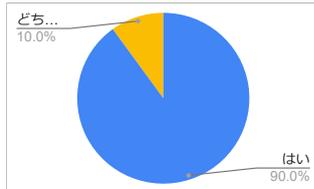
はい 42名  
いいえ 0名  
どちらともいえない 8名



※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。

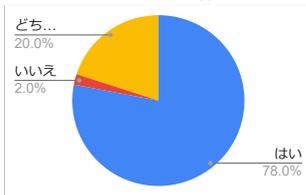
はい 45名  
いいえ 0名  
どちらともいえない 5名



※㉙に関するご意見があればご記入ください

### 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 1名  
どちらともいえない 10名

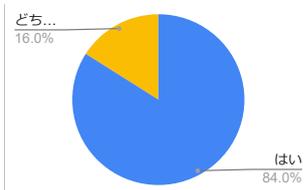


※⑧に関するご意見があればご記入ください

- ・その時によって違う
- ・通所の為の電車移動が苦手の為。本人が最近意識しはじめました。
- ・楽しみというより必要性を感じて通っていると思います。

### 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 42名  
いいえ 0名  
どちらともいえない 8名

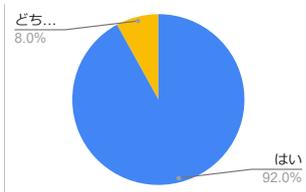


※⑨に関するご意見があればご記入ください

- ・他の事業所が分からないので比較が難しい。
- ・もっと提供できるサービスがあるのではと思う

### ⑩TEENSの支援に満足していますか。

はい 46名  
いいえ 0名  
どちらともいえない 4名



※⑩に関するご意見があればご記入ください

- ・情報を得る機会の豊富さと質の高さ、スタッフの特性に対する見極めの的確さの素晴らしさに、思わず知人にも紹介しました。
- ・SSTが充実したら大変嬉しく思います。
- ・勉強も含めて自立支援もしてもらえるとありがたいです。(直ぐに人に頼ろうとするので)

## 3. 事業所考察

### 【総評】

今回は6割の方にご回答いただくことができた。前回の8割に比べると下がってしまっているの、周知の方法やTEENSに興味を持っていただけるように活動していく必要がある。

### 【各評】

- ・【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。】の項目は、前年63%に比べ今年度35%と大きく下落した。これはコロナ対応の終了に伴い、通所がメインの流れに戻ったことによるものも大きい。事業所内でオンラインのサービスを使うことちやまく周知出来ない可能性があるため、必要な人に情報が届けられるよう、定期的に周知することが必要と感じた。
- ・【⑩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、どちらともいえないが大半だったが、1件「受給者証の更新期間の容認が人によって異なった上、自動送信メールが多すぎて煩りを感じた。」とコメントいただいている。受給者証の更新について事業所内で連携が取れていなかったことについては社内でも反省をし、その後は再発していない。今後も気を付けて運営していきたい。
- ・【⑧子どもは通所を楽しみにしていますか。】【⑨TEENSの支援に満足していますか。】はいいずれも80%、90%と高い評価をいただいている。「楽しみというより必要性を感じて通っていると思います。」などただ楽しいだけでなく、TEENSの価値をご本人も理解していただけていることを嬉しく思う。これからも質の良い支援、価値を提供できるように気を引き締めて支援に臨みたい。

### 【従業者向け評価】

- ・【の第三者による外部評価を行い、評価結果を業務改善につなげているか】については現在第三者評価を実施していないが一部職員は「はい」で回答している。外部評価を「保護者評価」と勘違いしている可能性があるため事業所内での認識をすり合わせる必要がある。
- ・【⑨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】また【⑩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】についてはいずれも100%となっている。その日の支援に関わる際には必ず行っているため、ここは今後も100%を維持したい。
- ・【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きたい。

※結果については、11月30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。