

# 令和2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

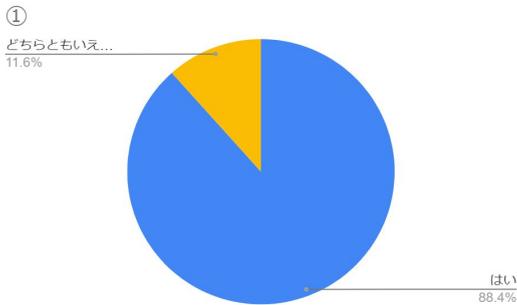
## 1. 実施概要

- 実施事業者 株式会社Kaizen TEENS三鷹
- 実施期間 2020年10月19日～10月31日
- 回答者 放課後等デイサービス利用者保護者
- 回答数 43名（回答率：54%）

## 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 : 38 いいえ : 0 どちらともいえない : 5 ]

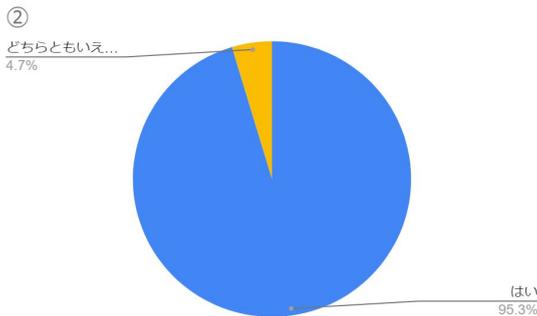


#### ①に関するご意見

- 基本的には確保されていると思いますが、できればもう一部屋あって、クールダウンしたり、人目から逃れたい時に入ったり出来たらよいなと思います。
- 一人一人に机を確保してあり仕切りもされていて集中できるスペースで学習支援を受けられていると思います。

### ②職員の配置数や専門性は適切と感じられますか

[ はい : 41 いいえ : 0 どちらともいえない : 2 ]

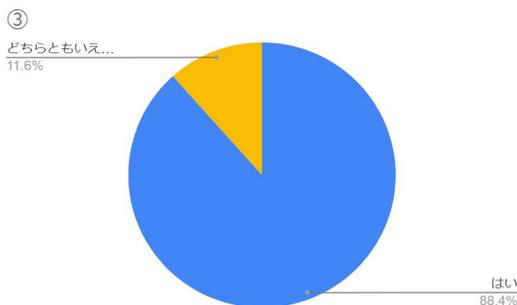


#### ②に関するご意見

- セッションの報告での振り返りも的確で、私も参考にさせていただいています。
- スタッフの指導が子どもに合っているのか疑問に感じる時がある。

### 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 : 38 いいえ : 0 どちらともいえない : 5 ]

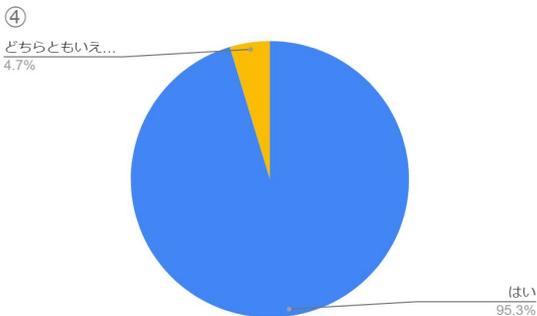


#### ③に関するご意見

- 必要に応じてパーティションなどが使用できるのは良いと思います。
- どんな配慮が必要か分かりませんので、評価できません
- 室内もすっきりとしていて余計なものが視野に入らず集中が途切れないうように考えられていると思います。

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が作成されていますか。

[ はい : 41 いいえ : 0 どちらともいえない : 2 ]

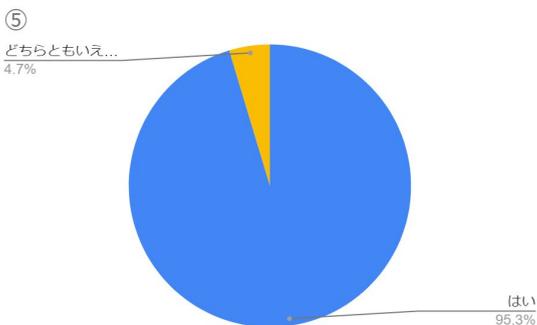


#### ④に関するご意見

- ・計画作成の際の個人面談では、いろいろなお話をお伺いできて、毎回とても参考になっています。また、子どもの様子や状態などをとてもよく見て計画を作成してくださっていると感じています。
- ・子供をよく観察して決めた計画になっていると思います。
- ・高校卒業後の進路、その後の就職だけでなく、親がいなくなった時のことも見据えて子供の姿を考える事が大切だと知りました。近い将来に気持ちが行きがちなのでとても良い機会をいただきました。

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 : 41 いいえ : 0 どちらともいえない : 2 ]

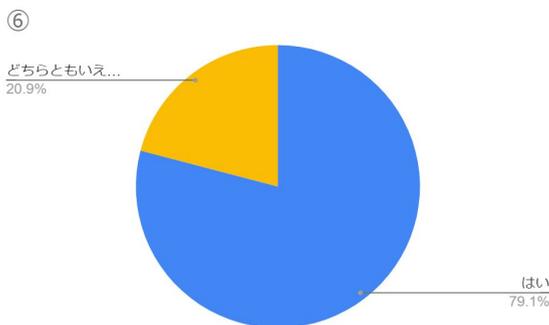


#### ⑤に関するご意見

- ・定期的に面談の機会があり、到達度がどれくらいでここから先どうしていくといいか、一緒に考えていただき計画書をいただいています

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 : 34 いいえ : 0 どちらともいえない : 9 ]



#### ⑥に関するご意見

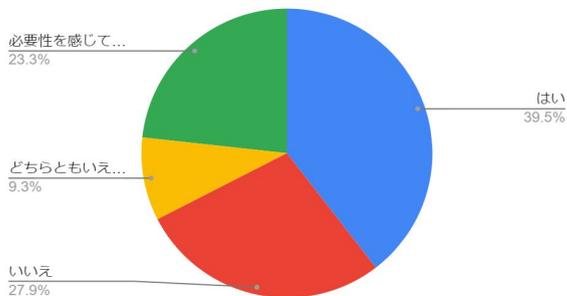
- ・受けたことがないのでわからない
- ・オンラインはとてもありがたいです。どうしても疲れが出やすい子なので、休ませるかどうかわ迷うときに、オンラインで参加できるという選択肢があることが、本人の安心にもつながり、本当に助かっていました。また、にんトレやライフスキル講座などとても良いと思います。続いてほしいと思っていますが、サービスが終了するとのことで、大変残念に思います。
- ・必要に応じてオンラインで受けられることは、とても助かります
- ・オンラインによる支援はなじまなかった。
- ・苦手なパソコンの操作にも慣れてよかった。
- ・通所ができない時はオンラインによる支援でzoomを使って個別に対応していただきました。
- ・素晴らしい試みと思いますが、お世話になってからまだわずかにて、そのような経験がなく、「どちらともいえない」にしました

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 : 17 いいえ : 12

どちらともいえない : 4 必要性を感じていない : 10 ]

⑦



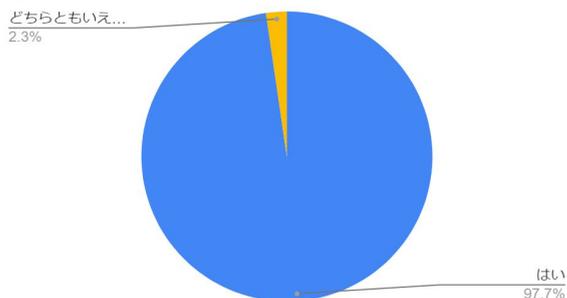
⑦に関するご意見

- ・学校以外の場でそのような機会があればよい。
- ・学校生活で、通常学級と活動することは少しだけです。
- ・息子は特別支援学級に在籍しており、部活も支援学級独自のものであり、また、習い事や塾も個別対応であるため、障害のない子どもとの交流は全く無いに等しいです。小学校時代は、給食交流がありました。子供の性格にもよるとは思いますが、内向的な息子にとっては、とくに会話もなく親しい関係にはならなかった。お客さんで終わっていたようにおもいます。例えば、何かを一緒に作るとか他に目的があって、共に力を合わせるというような機会があれば理想的かと思いますが、それはこちら側の願望で、現実には難しいです。

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 : 42 いいえ : 0 どちらともいえない : 1 ]

⑧



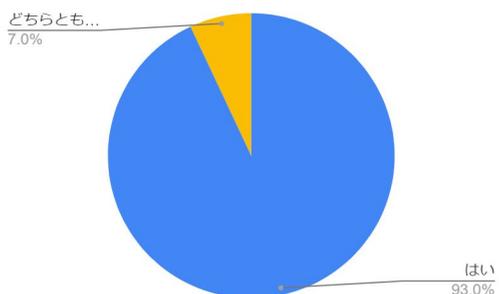
⑧に関するご意見

- ・メールで問い合わせたときなど、直接お電話で説明をしてくださったりして、丁寧だと感じました。

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 いいえ : 0 どちらともいえない : 3 ]

⑨



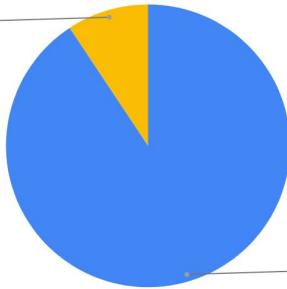
⑨に関するご意見

- ・共通理解は大切だと思うので、今後も、メール等で様子を伝えさせていただけたらと思います。お手数をおかけしますが、よろしくお願いいたします。
- ・通所をした際には報告のメールをいただいています。その日をしたのか分かりやすく明記してあり子供と共有しやすく有難いです。

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。

⑩

どちらともいえ...  
9.3%



はい  
90.7%

[ はい : 39 いいえ : 0 どちらともいえない : 4 ]

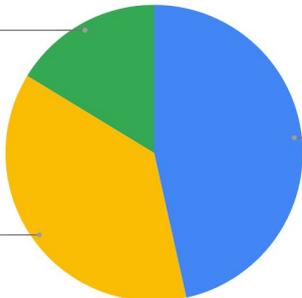
⑩に関するご意見

・面談や報告メールにて助言いただいています。私になかった視点でのアドバイスもあるのでとても参考になります。

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

必要性を感じて...  
16.3%



はい  
46.5%

[ はい : 20 いいえ : 0

どちらともいえない : 16 必要性を感じていない : 7 ]

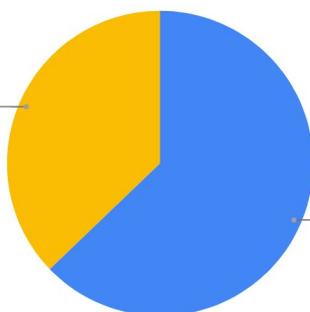
⑪に関するご意見

・参加したことがないので、評価できません  
・ペアトレや親の会等、先生や他の保護者の方のお話を聞ける機会は貴重で大変ありがたく思っています。ただ、保護者同士の連携となると、そこまではなかなか踏み出せず、連絡を取り合えるような関係には至っておりません。

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、苦情があった場迅速かつ適切に対応していますか。

⑫

どちらともいえ...  
37.2%



はい  
62.8%

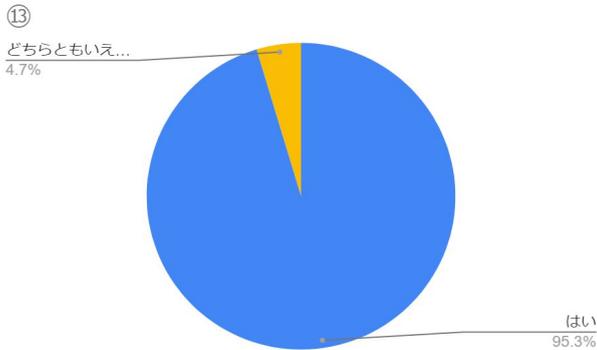
[ はい : 27 いいえ : 0 どちらともいえない : 16 ]

⑫に関するご意見

・まだそのような状況になっていません。・苦情を伝えたことがないので、評価できません  
・特に苦情はない  
・そのような状況に遭遇しておりませんので、何とも言えません。

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ますが、思いを伝える場として満足していますか。

[ はい : 41 いいえ : 0 どちらともいえない : 2 ]

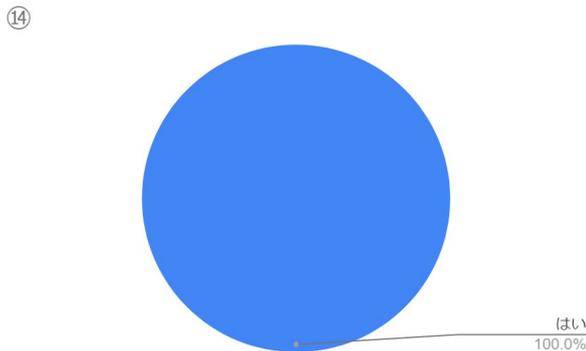


⑬に関するご意見

- ・まだ利用して間もないのであまり機会がない。
- ・子供については、たびたび本人の話を聞く時間を作ってください本当にありがたいと思っています。保護者については個別面談の際などいろいろお話をさせていただいてお手数おかけしていると思うのですが、聞いてくださり、ありがとうございます。

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 : 43 いいえ : 0 どちらともいえない : 0 ]

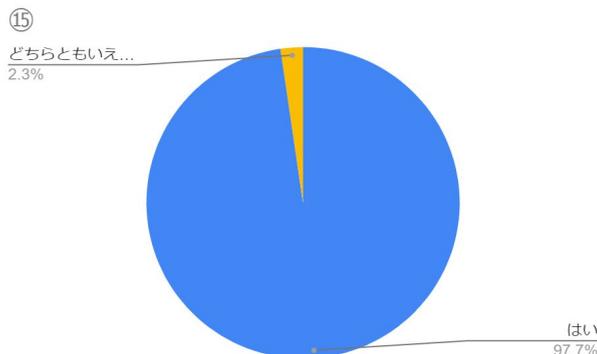


⑭に関するご意見

- ・「業務に関する自己評価の結果」の開示については、そこまで注意深くHPを見ておらず、どこに記載されていたか記憶していませんでした
- ・定期的に発信されていてその都度拝見しています。

⑮個人情報に十分注意していますか。

[ はい : 42 いいえ : 0 どちらともいえない : 1 ]

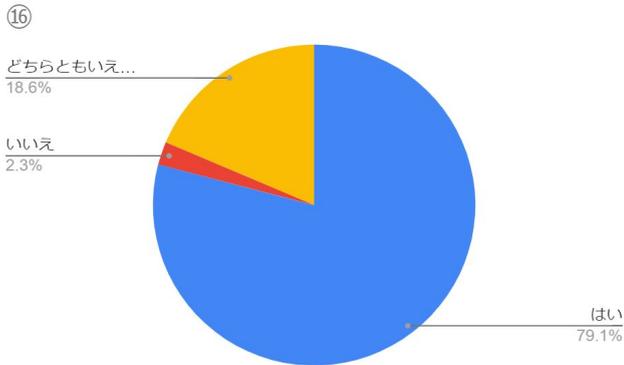


⑮に関するご意見

- ・なし

⑩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 : 34 いいえ : 1 どちらともいえない : 8 ]



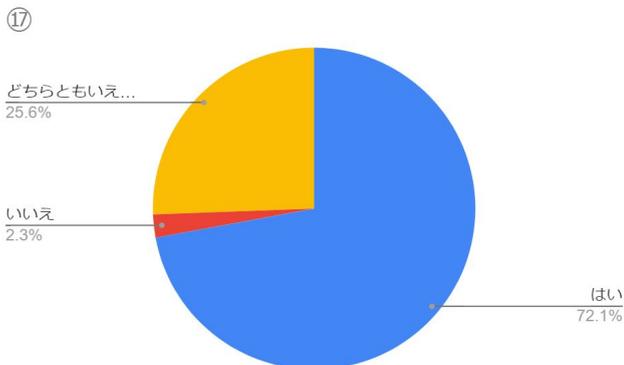
⑩に関するご意見

・マニュアルがあると思うのですが、見たことがないので評価できません

・あまり気にしておらず、記憶が曖昧です。すみません。

⑪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 : 31 いいえ : 1 どちらともいえない : 11 ]



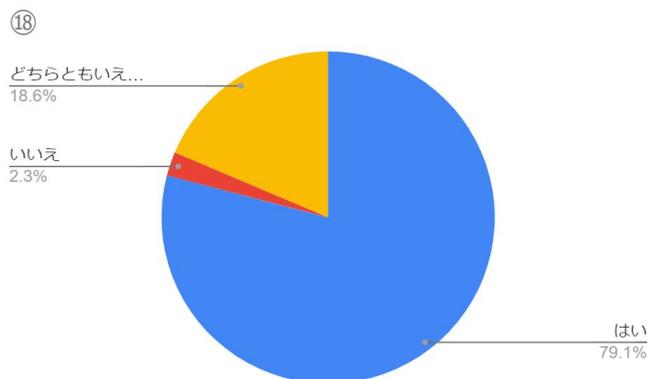
⑪に関するご意見

・月に2回の通所のため、出くわしたことがないようです。

・定期的に訓練をすることをご報告をいただいておりますので安心出来ます。

⑫子どもは通所を楽しみにしていますか。

[ はい : 34 いいえ : 1 どちらともいえない : 8 ]



⑫に関するご意見

・最近、(親の付き添いなしで)一人で通所したいということで、少し意欲を感じます。

・コロナ不安が強いので通所は出来ませんがオンラインを楽しみにしています。

・最近受験勉強との両立に不安を感じている

・オンラインの方がリラックスして課題に取り組めるようです。

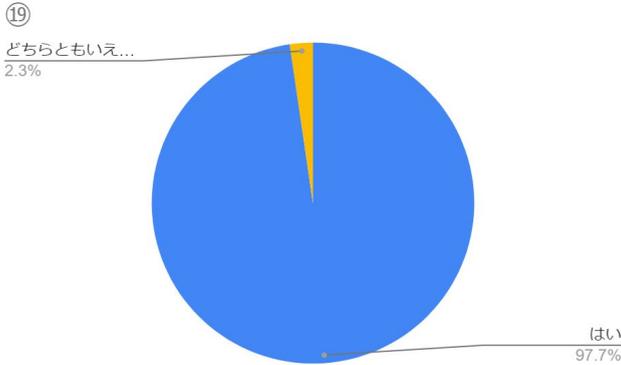
・お仕事体験は楽しみにしている。

・大変楽しみにしています

・学習に集中して取り組んだり困ったことを相談できる場になっています。スタッフの方が聞いてくれる時も多く、言うのを躊躇していたことも伝えられたりすることもある様です。

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：42 いいえ：0 どちらともいえない：1]

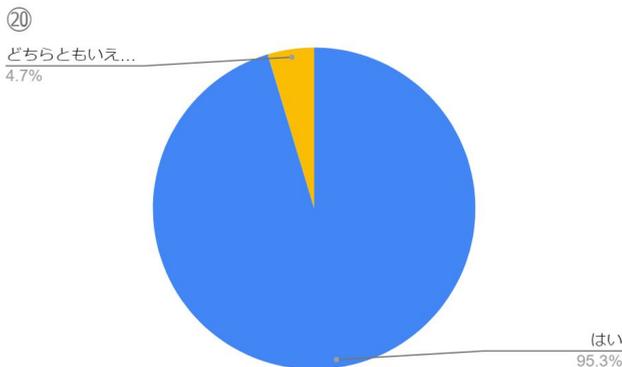


⑱に関するご意見

- ・保護者向けのオンラインセミナーに参加していますが、とても勉強になります。
- ・お仕事体験など常に試行錯誤して子供が楽しいと前向きに挑戦できて、更に生きていく上で必要なスキルを学べる内容を考えて下さっていると感じます。時々開催するイベントも興味が湧きそうな内容で発想が素晴らしいと感じています。オンライン講座やサプリア講座など生活で不自由を感じる部分に合った講座を見ることで本人もそこから学ぶことが多いと思います。

⑳TEENSの支援に満足していますか。

[はい：41 いいえ：0 どちらともいえない：2]



⑳に関するご意見

- ・引き続きよろしく願いたします。
- ・すべての質問において、現在オンラインでスポット的にのみ参加しているため判断しかねる質問についてはどちらともいえないと回答しました。
- ・丁寧に向き合ってくださいいつも有難うございます。今後ともどうぞよろしく願いたします。

3. 考察

- ・本年度は、コロナ禍の中でオンラインのサービスを提供したり、学習支援から個別セッションに変更となる等、サービスの転換期となったが、ご回答頂いた43件については、全体的な満足度は高く、事業所の運営に対して概ね好意的な評価や理解を得ていると感じる。
- ・【②職員の配置数や専門性は適切と感じられますか】は、95%が「はい」と回答し、「セッションの報告での振り返りも的確で、私も参考にさせていただいています」という好意的な意見がある一方で「スタッフの指導が子どもに合っているのか疑問に感じる時がある」という厳しい意見もあった。全体の回答数が54%であることを踏まえると、同様の意見をもつ保護者は複数名存在すると考えられる。面談などを通じ保護者の想いを丁寧に拾うとともに、より適切な支援を目指し、個々のスタッフが研鑽を積めるよう事例検討や研修などを行っていく必要がある。
- ・【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が作成されていますか。】【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、「高校卒業後の進路、その後の就職だけでなく、親がいなくなった時のことも見据えて子供の姿を考える事が大切だと知りました」「近い将来に気持ちが行きがちなのでとても良い機会をいただきました」「私になかった視点でのアドバイスもあるのでとても参考になります。」等のコメントとともに、それぞれ約95%、91%が「はい」と回答しており、TEENSが目指している将来を踏まえた支援について、多くの保護者に納得感をお持ちいただけていると考える。
- ・【⑩子どもは通所を楽しみにしていますか】では、前回1/4程度あった「いいえ」「どちらともいえない」の回答が若干減り全体の1/5程度となった。「オンラインの方がリラックスして課題に取り組めるようです。」などあたりに始

まった取り組みなどによる部分もあると思われる。一方でオンラインについては今後サービスとして継続するものではないため、子どもたちがより安心して楽しいと感じる支援については注意深く見守る必要がある。

- 【⑩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・説明されているか】  
【⑪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るか】の2点に関しては、前回なかった「いいえ」の回答が増えた。日にちを絞って実施している弊害として「月に2回の通所のため、出くわしたことがない」と回答もあり、今後の実施方法については工夫が必要である。

結果については11月10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。

児童発達支援サービスにつきましては母数が少ないため本調査に含めてご回答いただいた。

