

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三鷹

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 67

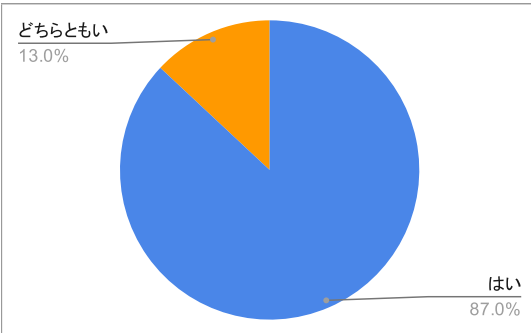
回答者数 46

回答率 68.66%

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 40
いいえ 0
どちらともいえない 6

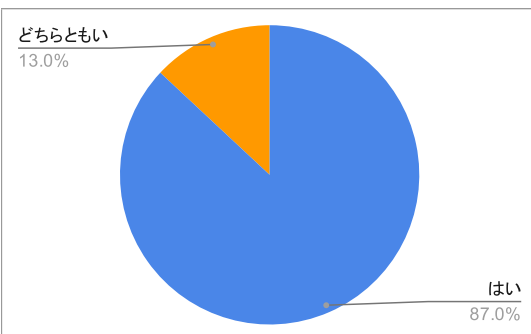


※①に関するご意見があればご記入ください

・現状一つの部屋で活動するため、場合によっては不都合が生じてしまうように思いました。

②職員の配置数や専門性は適切と感じられますか。

はい 40
いいえ 0
どちらともいえない 6

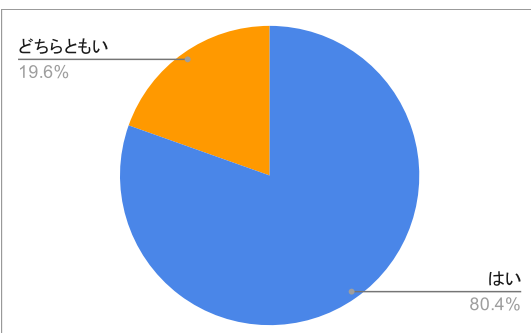


※②に関するご意見があればご記入ください

・実際に見学にすることがないので、よく分からないところですよ

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
いいえ 0
どちらともいえない 9



※③に関するご意見があればご記入ください

・まだ、通い始めて2ヶ月なのでまだ分からないところですよ
・家からPCやタブレットを持参するのは色々負担なので、備え付けのPCでも充分活動ができるように性能を上げてもらえたらと思います
・自分の子供の範囲でしか分かりませんので、「はい・いいえ」が付けられません

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三鷹

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 67

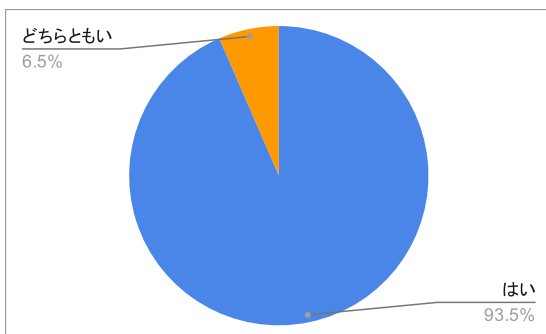
回答者数 46

回答率 68.66%

2. 回答結果

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 43
いいえ 0
どちらともいえない 3

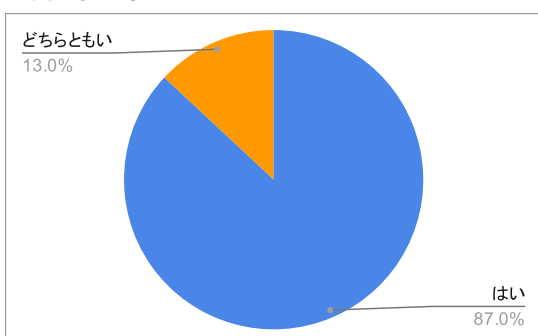


※④に関するご意見があればご記入ください

・息子に有用と思われるプログラムについて、ご提案いただいています。

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 40
いいえ 0
どちらともいえない 6

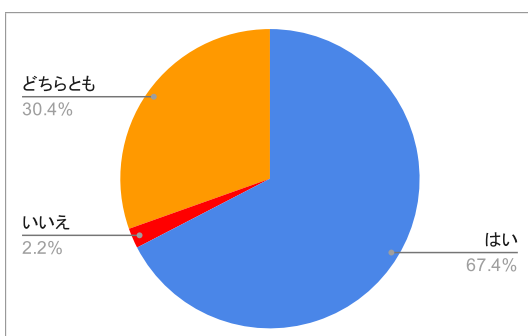


※⑤に関するご意見があればご記入ください

・通い始めたばかりなのでよく分かりません。
・まだ入って日が浅くわからない

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 14



※⑥に関するご意見があればご記入ください

・保護者としては、オンラインだと物足りなさを感じます。本人は満足しています。
・対面、オンラインが選択できるので本人が助かっています。
・内容はいいが途中から有料になった
・コロナが流行っていたり、体調が良くない時など、オンラインは大変ありがたいです。オンラインでは子供と多く話をしてくださったりして、直接の対面ではない分のご配慮やご支援の工夫を感じます。

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三鷹

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 67

回答者数 46

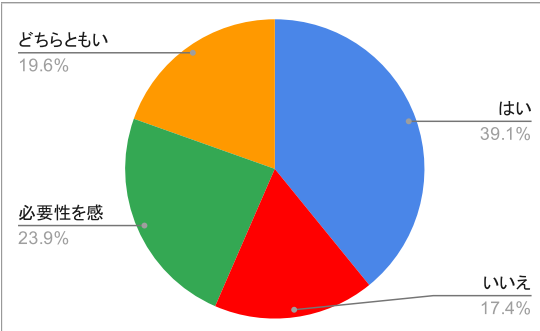
回答率 68.66%

2. 回答結果

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。

はい	18
いいえ	8
必要性を感じていない	11
どちらともいえない	9

※⑦に関するご意見があればご記入ください

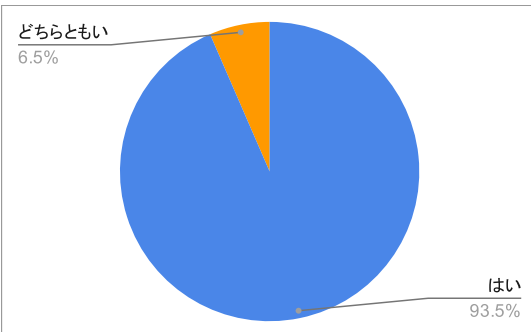


・通常クラスに在籍している。
 ・学校で普通学級のため、TEENSにここは求めていない。
 ・子どもがなかなか他の子とコミュニケーションを取らないので、そういうところに連れて行けずにいます。

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	43
いいえ	0
どちらともいえない	3

※⑧に関するご意見があればご記入ください

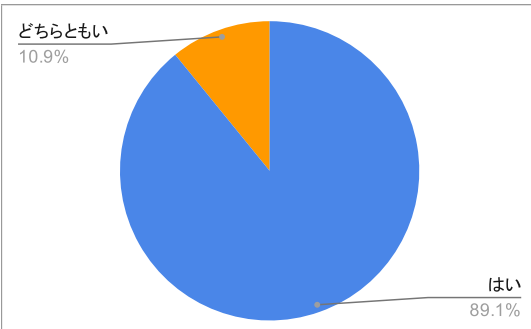


(記入無し)

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	41
いいえ	0
どちらともいえない	5

※⑨に関するご意見があればご記入ください



・まだ入って日が浅くわからない。
 ・スタッフの方と、日常的にはなかなかお話しする機会はないですが、課題等の共通理解はできているのではないかと思います。

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三鷹

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 67

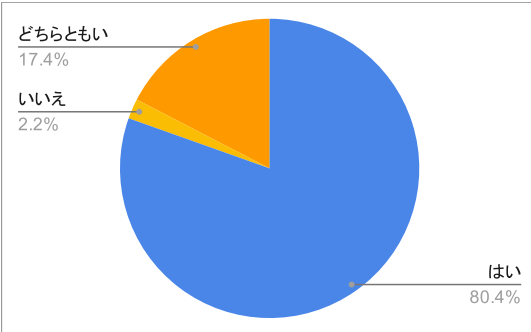
回答者数 46

回答率 68.66%

2. 回答結果

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
いいえ 1
どちらともいえない 8

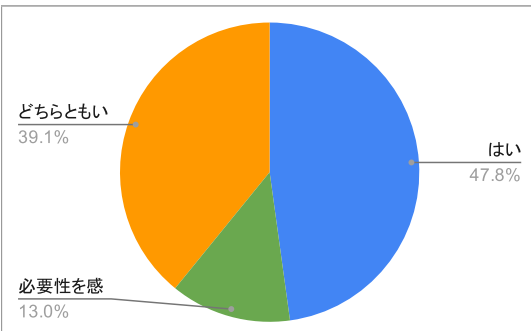


※⑩に関するご意見があればご記入ください

- ・まだ入って日が浅くわからない
- ・まだ通い始めたばかりなのでわからない

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。

はい 22
いいえ 0
必要性を感じていない 6
どちらともいえない 18

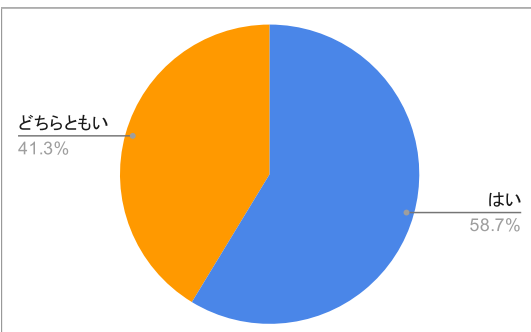


※⑪に関するご意見があればご記入ください

- ・特に現在保護者同士での連携はしていないため。
- ・参加していないため評価できない

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。

はい 27
いいえ 0
どちらともいえない 19



※⑫に関するご意見があればご記入ください

- ・現状がどうなっているのか、分からないので答えられません。
- ・そういったことがないので不明
- ・苦情は特に無く分からない
- ・特に苦情がないためわからない
- ・苦情等は今まで聞いたことはないので、苦情になる前に対応してくださっていると思っています
- ・そのような状況になったことがないためどちらともいえません。

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三鷹

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 67

回答者数 46

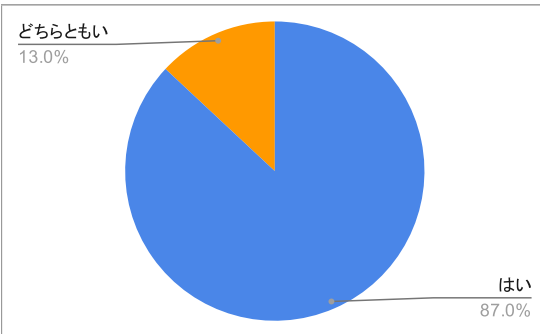
回答率 68.66%

2. 回答結果

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 40
いいえ 0
どちらともいえない 6



・セッションでは子供とよく話をしてくださっていて、子供も、気持ちなどを話しやすい場と感じているように思います。また、保護者の個別面談は時間は短いですが、お伝えしたいことを事前に提出させていただいているため、思いをお伝えできていると思います

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。

※⑭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 0

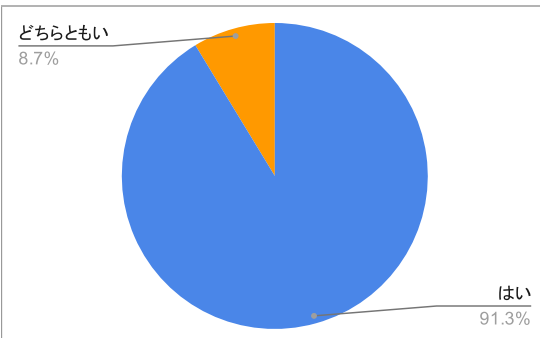


・このところ毎週のように、通所できなかった時の振替願いのメールが届いています。もちろん重要なことだと認識していますが、頻繁すぎるので戸惑っています

⑮個人情報に十分注意していますか。

※⑮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 4



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三鷹

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 67

回答者数 46

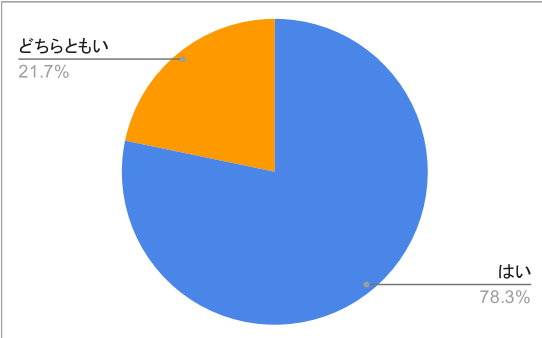
回答率 68.66%

2. 回答結果

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。

※⑩に関するご意見があればご記入ください

はい 36
 いいえ 0
 どちらともいえない 10

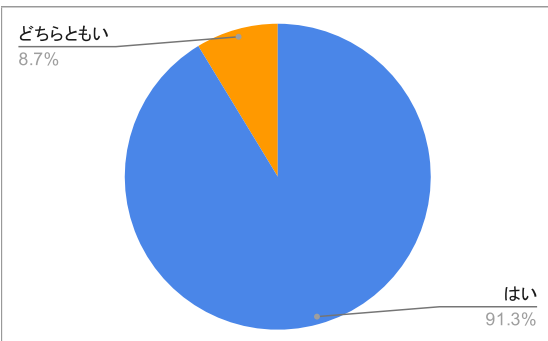


⑪非常災害の発生に備え、定期的に避難、救出、その他必要な訓練が行われていますか。

※⑪に関するご意見があればご記入ください

(記入無し)

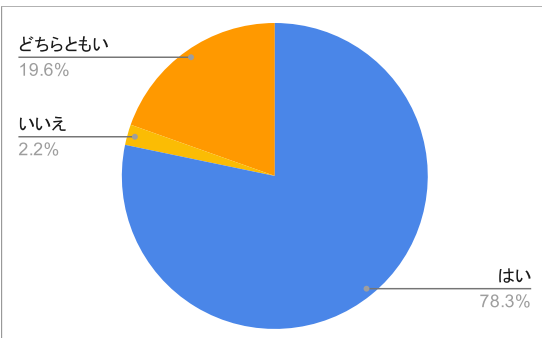
はい 42
 いいえ 0
 どちらともいえない 4



⑫子どもは通所を楽しみにしていますか。

※⑫に関するご意見があればご記入ください

はい 36
 いいえ 1
 どちらともいえない 9



・記載なし

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三鷹

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 67

回答者数 46

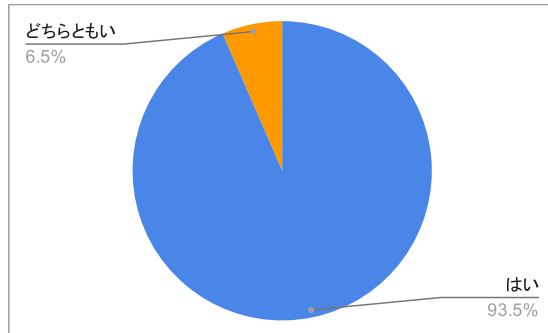
回答率 68.66%

2. 回答結果

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	43
いいえ	0
どちらともいえない	3

※⑱に関するご意見があればご記入ください

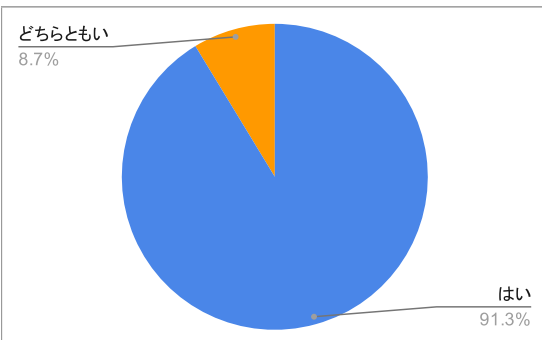


・お仕事体験、縮小は残念ですが非常にありがたいです
 ・他の事業所に通所させたことがないためわかりません
 ・通い始めたばかりですが、それを期待して通い始めました

⑳TEENSの支援に満足していますか。

はい	42
いいえ	0
どちらともいえない	4

※⑳に関するご意見があればご記入ください



・いつもありがとうございます。今後とも宜しくお願い致します
 ・大満足です。これからも色々な方を支援してほしいと思っています。

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三鷹

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 67

回答者数 46

回答率 68.66%

2. 回答結果

3. 事業所考察

【総評】

概ねよい評価をいただいているが、昨年と比べると全体的に「どちらともいえない」という回答が増えている。夏休み以降に入所された方もいることも要因の一つであると考えられるが、開所時からご利用しているご家庭であっても「どちらともいえない」という回答が目立った。期待はしているけど満足できていない、という可能性も踏まえ、ご家庭と情報を共有しながら真摯に運営していきたい。

【各評】

【②職員の配置数や専門性は適切と感じられますか。】【⑩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。】の二つの設問は「いいえ」はないものの、昨年度より7ポイントほど「はい」の回答が下がっている。回答の増えた「どちらともいえない」と答えたご家庭は、半年以内に入所した方が多く、「まだ分からない」という評価の現れとも受け取れる。一方で、専門性も含め適切な職員の配置、災害への備えは、事業所の運営に不可欠な部分であり、ご利用直後から安心して過ごせるよう、入所時に丁寧な説明をしていく必要がある。

【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。】「いいえ」はないものの、「はい」の回答が前年度より5ポイント下がり、「どちらともいえない」と答えた方が増えている。コメントの中に「家からPCやタブレットを持参するのは色々負担なので、備え付けのPCでも充分活動ができるように性能を上げてもらえたらと思います」と具体的に備品への要望が記載された方もいた。物品の整備や室内の構造化については、引き続き特性を踏まえた視点を持ち必要な環境を整えていきたい。

【⑩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。】「いいえ」の回答はなかったが、「はい」の回答が昨年より7ポイントほど下がり、「必要性を感じていない」のポイントが増えている。「必要性を感じていない」と回答したご家庭は中高生の保護者が多く、卒業後の進路が決まっている利用者も3名ほど含まれていた。親同士のつながりや、ペアレントトレーニングは、情報を欲している診断されたから日の浅いご家庭ほどニーズが高いと予測される。次年度以降、ご家庭の様子や年齢などを鑑みながら、必要なご家庭に周知していきたいと考えている。

【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。】結果として「はい」の回答が10ポイントほど下回った。一方で「いいえ」の回答はなく、「どちらともいえない」と回答したご家庭についても「苦情が特にない」ことを理由に書かれていることが多かった。苦情につながらなかったという評価ではあるが、苦情を上げにくい風土になっていないかの視点も持つことも必要だと思われる。

【⑩子どもは通所を楽しみにしていますか。】昨年の2.2%から若干ポイント下がったものの「いいえ」の回答が全体の2%、「どちらともいえない」については10%強ポイントが増えた。「どちらともいえない」という回答した利用者を個別に見ていくと、TEENSでの明確な目標が持たず、「とりあえず○○をする」というポジションの中高生が多かった。本人が主体的に目標を見つけるには時間を要する場合もあるが、「通所は意義がある」と感じてもらえるよう、適切なアセスメント、適切な評価を繰り返しながら、それぞれが前向きに通所できる土台をつくっていく。

従業者向け評価

【④業務改善を進めるためのPDCAサイクル(目標設定と振り返り)に、広く職員が参加しているか】【⑤保護者等向け評価表を活用する等によりアンケート調査を実施して保護者等の意向等を把握し、業務改善につなげているか】の設問は、YESの回答が9割である一方「現場で気になっている点について話が挙がっても、それが次に活かされるために話が伝わっているのかわからない」「評価を確認し、保護者の意向は聞きとっているが、必ずしも改善が出来ていない部分もある。」という具体的なコメントが書かれていた。支援やサービスを評価して改善していく姿勢はあるものの、改善しようとした結果が正しく実施されているかどうかの検証も必要である。

【⑩ガイドラインの総則の基本活動を複数組み合わせる支援を行っているか】という設問では「ガイドラインの総則がわかりません」と答えた非常勤職員もいた。児童指導員の役割等は伝えているが、ガイドラインそのものを周知していく必要もある。

※結果については11月9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。