

放課後等デイサービス評価アンケートの結果と弊事業所の取り組みについて

令和元年10月下旬から11月初旬にかけて、ぱんでいの放課後等デイサービス評価アンケートを実施いたしましたところ、9人の保護者様よりご回答をいただきました。ありがとうございます。心よりお礼申し上げます。

さて、アンケートの集計並びに弊事業所が取り組む課題についての整理ができましたので、ご報告申し上げます。当事業所に対してご指摘いただいた課題にあわせまして、随時対応策を講じて参ります。どうぞ今後とも、よろしくお願い申し上げます。

令和元年12月 1日

ぱんでい

■環境・体制整備

⇒チェック項目 ①十分出来ている ②まあまあできている ③やや不十分 ④不十分 ⑤わからない 平均は、⑤を除いた加重平均です。		①	②	③	④	⑤	平均
①	子どもの活動等のスペースが十分に確保されているか	4	3	2	0	0	1.8
②	職員の配置数や専門性は適切であるか	5	3	0	0	1	1.4
③	事業所の設備等は、スロープや手すりの設置などバリアフリー化の配慮が適切になされているか	3	3	2	0	1	1.9

いただいた主なご意見

(活動スペースについて)

- ・子供たちが、皆成長して大きくなってきているので、少し狭く感じます。
- ・身体を動かすには、少し狭いような気がします。

弊所の対応、改善のお約束

【①活動スペースについて】

福祉制度で求められている広さは24.7㎡ですので、極端に狭いということはないと考えています。確かに居宅ですし昭和町（ばんきっず）に比べれば狭いのですが、総面積で100㎡、普段利用する3室で30㎡弱の広さがあります。また、ぱんでいでは、主として生活訓練を目的とした支援を行いますので、現状の広さ及び間取り、機能で、十分適切であると考えています。身体を動かす活動については、買い物学習、歩行訓練等の屋外での活動を個別支援計画に合わせ設定しています。

【②職員の配置数と専門性について】

毎月「放課後等デイサービス費の明細等説明」でお知らせしております通り、11月末時点では常勤3人、非常勤3～4人のスタッフを配置しています。

ぱんでいでは、保育士、児童指導員、社会福祉士の他、何年もの経験のある職員を配置しており、定期的に社内外の研修にも参加して支援技術の習得に努めています。また、当法人が運営するもう一つの放課後等デイ事業所であるばんきっずとの連携や職員の異動によるレベルアップ策も講じています。

看護師、OT、ST、PT、心理士といった専門職は現在配置していませんし、今後もその予定はありません。

また、障害児支援に関連する知識や技術は広範囲に亘っており、子どもの発達や障害に関わることは当然のこと、保育や教育、療育、医療の分野まで及びます。さらに保護者支援という点では、ペアレントトレーニングやカウンセリングの分野、子どもさんの将来を考える時には、就労や生活介護といった成人を対象とした福祉サービスや、年金や成年後見といった生活を支える分野が対象となってきます。

その上で、個々の障害特性に応じた専門的な知見を有するのが理想の職員像ではありますが、そのレベルの専門性の獲得は難しいと言わざるを得ません。もちろん、基礎能力を高めることは必要なことですので、今後も内外の研修や自己研鑽により、個々の職員のレベルアップを推進していきます。

【③バリアフリー化について】

京都府福祉のまちづくり条例に合致するように、京都府と協議を行い必要な工事を実施しています。その上での更なる配慮もしておりますし、今後も必要に応じて対応していく予定です。

駅南町は居宅ですが、必要なバリアフリー化は実施しています。

■適切な支援の提供

⇒チェック項目 ①十分出来ている ②まあまあできている ③やや不十分 ④不十分 ⑤わからない 平均は、⑤を除いた加重平均です。		①	②	③	④	⑤	平均
④	子どもと保護者のニーズや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るか	6	3	0	0	0	1.3
⑤	活動プログラムが固定化しないよう工夫されているか	5	4	0	0	0	1.4
⑥	放課後等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	2	2	1	1	3	2.2

いただいた主なご意見

(活動プログラムの固定化について)

- ・長期休暇（夏休み）の時のお昼（お弁当の購入）、コーナンだけでなく、別の店にもお願いしたい。

(放課後等児童クラブや児童館との交流について)

- ・機会は少ないと思います。

【④放課後等デイサービス計画について】

放課後等デイサービス計画は、日々の支援活動、6ヶ月毎の報告書、半期毎の面談のそれぞれにおいて、利用者様の評価と保護者様のニーズ等の調査を行い、6ヶ月を基準として策定しております。また、計画が実態と乖離してきていると判断した際には、6ヶ月を待たずに随時変更しています。

また、利用者様の発達状況については、日々の支援を通じて把握しています。加えて、今年度から身体状況、情緒行動、コミュニケーション、生活管理等、100項目のアセスメントシートを使い、「気づき」を見落とすことが無いように支援をしています。

【⑤活動プログラムについて】

買い物学習に関しては、駅南町という立地と卒業後の生活を見据え、個別支援計画に基づき福知山駅周辺の店舗で実施しています。

店舗の音、臭い、時間帯による買い物客数の多さに不安を感じる利用者様もおられます。同一店舗での訓練を繰り返し実施し、安心して買い物ができると判断してから新しい店舗での訓練を実施しています。

活動プログラムについても、個人別の課題に沿って、さまざまな活動を組み合わせて実施しています。今年の夏休みは、にじいろ食堂において外食体験学習を実施しました。

引き続き、それぞれの利用者様に適した計画を作成し、活動プログラムに落とし込み実施していきます。

【⑥放課後等児童クラブや児童館との交流について】

国のガイドラインでは、子どもの地域交流が基本活動としてあげられ、放課後等児童クラブや児童館との交流が推奨されています。

しかし、支援学校に通う利用者様が多いことから、実施に際しては、子どもよりも、先方の受け入れ体制や事前教育が必要となることから、現時点では難しいと考えています。

■保護者への説明等

⇒チェック項目 ①十分出来ている ②まあまあできている ③やや不十分 ④不十分 ⑤わからない 平均は、⑤を除いた加重平均です。		①	②	③	④	⑤	平均
⑦	支援の内容、利用者負担等について丁寧な説明がなされたか	6	3	0	0	0	1.3
⑧	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	6	3	0	0	0	1.3
⑨	保護者に対して面談や、育児に関する助言等の支援が行われているか	5	4	0	0	0	1.4
⑩	父母の会の活動の支援や、保護者会等の開催等により保護者同士の連携が支援されているか	2	1	0	1	5	2.0
⑪	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るか	6	1	0	0	2	1.1
⑫	子どもや保護者との意思の疎通や情報伝達のための配慮がなされているか	6	3	0	0	0	1.3

⑬	定期的に会報やホームページ等で、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るか	5	4	0	0	0	1.4
⑭	個人情報に十分注意しているか	5	3	0	0	1	1.4

いただいた主なご意見

(保護者様への説明等について)

・苦情の経験はありませんが、速く丁寧に対応して頂いています。

(父母の会の活動、保護者会等について)

・父母会の存在を知りませんでした。

弊所の対応、改善のお約束

【⑦支援の内容、利用者負担等の説明について】

契約時は当然のこと、折に触れ、文書や口頭で説明しています。福祉制度に関しましては、難しい点もありますので、ご不明な点、確認したい点がありましたら、ご遠慮なくご連絡ください。

【⑧⑨保護者様との情報共有、面談、助言について】

自分の思いを伝えることが苦手、難しい利用者様が多いため、保護者様との情報共有には力を入れています。引き続き、弊事業所での出来事や職員が気づいたことをお知らせしていきます。

また、可能な限りで構いませんので、ご家庭や学校での様子等につきましてもお教えいただけるとありがたいです。支援のヒントとさせていただきます。

なお、ご相談や参観等はいつでも承りますので、どうぞ、ご遠慮なくお申入れください。

【⑩保護者会について】

ぱんでいには保護者会はありません。過去には、交流の場を設けたこともありましたが、参加者が少なく、固定化されてきたこともあって現在は休止しています。ご希望があれば、検討しますのでお申し出ください。

【⑪苦情への対応について】

苦情対応の体制は整備しています。実際に苦情があった場合には、詳細を確認し迅速かつ適切に対応しています。また、その内容に関わらず管理者及び法人代表に報告が上がり、内部の課題として採り上げて再発防止の対応をしています。

【⑫意思疎通や情報伝達の配慮について】

保護者様との意思疎通や情報伝達は、以下の通りとし、意思疎通や情報伝達に漏れや間違いが無いようにしています。

(1) 通常の連絡事項は、連絡帳や送迎時の会話で対応しています。

(2) 急を要する事項については、携帯メールや電話を使用しています。

(3) 書類等の配布は、通い袋に入れさせていただいています。

(4) 現金等は封筒に入れてお渡ししています。

これらを保護者様の立場で考えますと、もう少しじっくりと相談したい、忙しい時に電話は困る、見られない書類は封書で欲しい、等のご要望もあるのかと思います。

【⑬情報公開について】

個人情報を記載しないようにとの意識と、関係者以外に見ている人はいないだろう、との認識から、長らくHPやブログの更新を止めています。一方で、毎月1回ぱんきっずレターを作成し、さまざまな情報をお伝えしています。また、ぱんきっずレターでの写真等の公開については、「画像等掲載についての承諾書」により事前承諾お願いしています。

活動中の写真をとの声をいただくこともあるのですが、そのために職員を配置することが難しく、できたら参観に来ていただければと思っています。

また、今回のガイドラインに基づく自己評価の結果につきましては、従来同様に保護者様に配布するとともに、HPでも公開する予定です。(一昨年、昨年の自己評価の結果は弊所のHPに掲載しております。)

【⑭個人情報の注意について】

昨年よりパソコン、USBの持ち出しを禁止としました。また、メール、電話での保護者様へのご連絡、利用者様の写真等の撮影には事務所のスマートフォンを使用しています。個人情報書類の配布時にはダブルチェックを行い誤配布防止に努めています。職員個人の守秘義務の順守については、就業規則にも定め、入社時に誓約書の提出を義務付けていますが、個人の倫理観に委ねています。

■非常時の対応

⇒チェック項目 ①十分出来ている ②まあまあできている ③やや不十分 ④不十分 ⑤わからない 平均は、⑤を除いた加重平均です。		①	②	③	④	⑤	平均
⑮	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	6	3	0	0	0	1.3
⑯	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	5	3	0	0	1	1.4

いただいた主なご意見

弊所の対応、改善のお約束

【⑮⑯非常時の対応マニュアルの策定と周知、説明について、非常災害に備えた訓練について】

放課後等デイサービス事業のみを運営する施設であることから、非常時対応マニュアルの策定は必要最低限に留めています。具体的には、非常災害対策計画、避難確保計画、及び感染症対策マニュアルは策定済みですが、防犯マニュアルは未策定です。防犯については、万一のことが発生した場合には、全力で利用者様と身の安全を守り、大声で周囲に危険を知らせ、警察に連絡するのみとの理由から定めていません。

保護者様への周知・説明については、警報発令時やインフルエンザ流行時に、都度お知らせしています。引き続き、都度お知らせいたします。

非常災害に備えた訓練については、毎年2回、火災を想定した訓練を実施しています。今年度は地震を想定した避難訓練と火災を想定した訓練を実施しました。

実施都度、ぱんきっずレターに記載しています。また、非常誘導灯の法定点検も、毎年2回実施しています。

引き続き訓練を実施するとともに、実施都度お知らせいたします。

なお、弊事業所の立地場所は、河川氾濫の影響を受けやすいことから、気象情報には十分注意した運営を行います。避難情報が発令された時点で事業所閉所の措置を採りますので、ご理解、ご了承ください。

■満足度

⇒チェック項目 ①十分出来ている ②まあまあできている ③やや不十分 ④不十分 ⑤わからない 平均は、⑤を除いた加重平均です。		①	②	③	④	⑤	平均
⑰	子どもは通所を楽しみにしているか	5	4	0	0	0	1.4
⑱	事業所の支援に満足しているか	6	3	0	0	0	1.3
⑲	スタッフは気持ち良く接しているか	6	3	0	0	0	1.3

いただいた主なご意見

・第二の自宅のように、ストレスなく楽しく通わせて頂いています。

弊所の対応、改善のお約束

【⑰⑱子どもは通所を楽しみにしているか、事業所の支援に満足しているか】

「子どもにとって楽しいと思える場所でなければ、子どもが学ぶことは難しい。」と考えています。今後も、利用者様の笑顔が見られるように支援をしていき、その中で、子どもが見せるサインを敏感に受け止め対処していきける事業所でありたいと考えています。

子どもさんの発言等、どんなことでも構いません。嫌がるサインを見せた時には、ご連絡いただけるとありがたいです。

【⑲スタッフは気持ちよく接しているか】

スタッフの対応は、一番重要な点だと認識しております。良い評価をいただいておりますが、まだまだ工夫が足りないと感じ止め、職員一同、努力いたします。

■総合的な評価

⇒チェック項目 ①大いに不満 ②不満 ③普通 ④やや良い ⑤とても良い (平均は、①～⑤の加重平均です。)	①	②	③	④	⑤	平均
総合的な評価	0	0	0	3	6	4.7

いただいた主なご意見

- ・安心し預けられています。子どもも、言葉も、判断力も、集中力も（忍耐力）すごく成長を感じています。
- ・長期休暇、毎週〇曜日と決まっていますが、その日が利用できない時がある時、別の日に空きがあれば利用（その分）したい。いろんな体制上、やはりきびしいでしょうか？（送迎は、保護者負担可能）
- ・いつもありがとうございます。感謝しています。
- ・ノートもお忙しい中、丁寧に記入して頂き子どもの様子が良く分かります。これからも色々と、お手数をお掛けしますが、よろしく願い致します。

弊所の対応、改善のお約束

利用に際しては、毎月ご利用予約表において確認をお願いしています。利用計画に基づいた利用予定を記入しておりますので、変更箇所のご連絡をお願いしています。追加希望につきましては、原則として締切日までにご提出いただければ、ご希望通り利用いただけるように調整致します。（お断りせざるをえない場合は、すぐにご連絡いたします。）

総合評価では高い評価を頂き、スタッフ一同感謝しています。これからも「子どもが大人になった時のことを見据えた支援」という支援方針を元に、引き続き支援致しますことを、お約束申し上げます。保護者様におかれましては、いつでも、どんなことでも、どうぞお問い合わせ、ご連絡ください。