

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

平成29年9月下旬から10月初旬にかけて、ばんきっず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、15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。

さっそくですが、その集計並びに、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。

施設的环境や保護者会の扱い等、当方でも課題として十分認識している点についてのご指摘を多くいただきました。また、個別意見として、さまざまご提案やご要望もいただきました。いただいたご意見を職員間で共有し、よりよい事業所を目指して、随時対応策を講じて参ります。

今後とも何かしら気になる点やご要望、またご相談等がございましたら、どうぞご遠慮なくお申し出ください。今後とも、よろしくお願い申し上げます。

平成29年10月31日

ばんきっず

■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	5	4	2	1	3	1.9
②	職員の配置数や専門性は適切であるか	4	4	2	1	4	2.0
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	7	1	1	0	6	1.3

いただいた主なご意見

- ・体を動かすにはやや狭いように思う。
- ・以前の場所よりは広くなったと思う。
- ・職員を増やし、専門の職員（看護師やOT、STなど）を配置して欲しい。
- ・知的障害の子供の動きや行動の特性を正しく理解していただきたい。
- ・玄関に手すりが無い。
- ・ドアに手をかけて靴のはき替えをしているのは危ないと思う。

弊所の対応、改善のお約束

【①活動スペースについて】

ばんきっずは、1月に従来の駅南町及び旭ヶ丘から、昭和町に移転しました。主に使用している訓練指導室（ホール）の広さは100平米です。福祉制度で求められている広さの4倍弱ですので、他の事業所と比較しても、極端に狭いということはないと考えております。一方で、伸び伸びと走り回ったり、自分の体調や情緒に応じた部屋でゆっくりと過ごしたいという要望を叶えるほどの広さではありません。公園までも少し距離があります。簡単に移転することはできませんので、限られたスペースを有効に活かす工夫をするとともに、長期休暇時には駅南施設を活用したり、公園への外出等を増やすことを検討します。

【②職員の配置数と専門性について】

職員の配置数について、現状では定員10人に対して、現場に5～6人の職員を配置しております。報酬単価が定められており、これ以上の増員は困難ですので、職員のレベルアップで対応します。

職員の専門性については、以下の通りです。

ばんきっずでは、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おります。また、当法人が運営するもう一つの放課後等デイサービスであるばんでいと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おりませんし、今後もその予定はありません。そのようなご希望はお受けできませんのでご了承ください。

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】

事業所開所にあたり、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。
バリアフリー化で難しいのは、ある子どもにとって必要な配慮が、他の子どもにとっては危険な箇所となってしまうことです。このような場合には、職員の手添え等の支援で対応することも御承知おきください。

■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	7	6	1	0	1	1.6
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	6	6	2	0	1	1.7
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	0	3	1	7	4	3.4

いただいた主なご意見

放課後等児童クラブや児童館との交流について

- ・ばんきっずの活動の中で特に希望していない。
- ・この様な機会があるのを聞いたことがない。
- ・この様な交流をする機会があるのであれば嬉しいです。

弊所の対応、改善のお約束

【④⑤放課後等デイサービス計画、及び活動プログラムについて】

放課後等デイサービス計画の策定は、日々の支援活動、月次の報告書、半期毎の面談のそれぞれにおいて、子ども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。

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おります。しかしながら、いずれの項目も、十分できているとの評価は半分に達しておりません。この点につきましては、私どもの認識と保護者様の認識にずれがあると考えております。スタッフ間で検討を重ね、また保護者様にお伺いすることも含め、年度内には何らかの対策を講じていきたいと考えております。

【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おります。

しかし実施に際しては、私どもよりも、先方の受け入れ体制や事前教育が必要となります。行政の所管部門が異なることも、実現を妨げている要因となっており、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	9	6	0	0	0	1.4
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	8	5	2	0	0	1.6
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	8	5	1	1	0	1.7
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	0	2	1	4	8	3.3
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	5	4	1	1	4	1.8
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	7	5	1	0	2	1.5

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	7	4	2	1	1	1.8
⑭	個人情報に十分注意しているか	7	4	2	0	2	1.6

いただいた主なご意見

- ・通所するたびに子どもの様子を伝えられていないので反省しています。
- ・面談は行われています。助言はわかりません。
- ・保護者会が活動されているのかわかりません。
- ・保護者会は、無くて良いと思います。
- ・子どもからの苦情に対する対応は不十分に思う。

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おりますが、福祉制度に関連することもあり、十分にご理解いただけていないケースもあるという評価と受け止めております。

何か不明な点、確認したい点がありましたら、まずはご連絡ください。説明いたします。

また、今後につきましては、できるだけわかりやすい文章を配布していくようにいたします。

【⑧⑨保護者様との情報共有、面談、助言について】

以前に比べ、ご相談いただくことが減っていると感じております。子どもさんが成長され、私どもにご相談いただくことも減ってきているということもあるのですが、私どもにご相談しづらい何かしらの雰囲気があるのではないかと反省しております。

送迎時においては、時間が無く、担当していないスタッフが送迎することも多いことから、今後も、お話をすることは難しいと思います。

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】

ばんきっずには保護者会はありません。希望される方ばかりではありませんので、当方から働きかけての組織化を考えておりません。ご希望があれば、保護者会の設置や集まりを検討します。

【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。

しかしながら、ご意見にあるような、子どもさんがご家庭で語られる苦情については、その苦情の前後関係や事実関係がわからず、対応できていない点があるのも事実です。今後、そのような苦情がありましたら、できるだけ具体的なことをお教えください。

【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、以下の通りです。

- (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おります。

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。もし、そのような理由でしたら、どうぞご遠慮なく仰ってください。

【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おります。一方で、毎月1回ばんきっずレターを作成し、様々な情報をお伝えしております。

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

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、昨年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。（昨年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】

最低限の管理に留まっております。具体的には、USBの使用やパソコンのセキュリティ対策について、十分とは言えません。また、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おりますが、個人の倫理観に委ねている状況であることは否定できません。

今後は、職員研修やミーティングを通じて、個人情報の取り扱いに一層注意していきます。

■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	4	6	3	1	1	2.1
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	1	2	2	1	9	2.5

いただいた主なご意見

記載なし

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おります。具体的には、緊急時対応マニュアル及び感染症対応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、全力で子どもと身の安全を守り、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おりません。

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、都度お知らせしておりますが、評価が分かれていると受け止めております。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おります。実施都度、ばんきっずレターに記載しておりますが、伝わっていないのかと受け止めております。また、非常誘導灯の法定点検も、毎年2回実施しております。

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、浸水や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、ご了承くださいます。

■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	6	5	1	1	2	1.8
⑱	事業所の支援に満足しているか	7	5	2	1	0	1.8
⑲	スタッフは気持ち良く接しているか	10	4	0	1	0	1.5

いただいた主なご意見

- ・長期休暇は行くのを嫌がる日があります。
- ・行くものと思っている。只、帰りに迎えに行くと、とても楽しそうだった顔をしている。
- ・週2回の利用日をとても楽しみにしています。

弊所の対応、改善のお約束

【⑰子どもは通所を楽しみにしているか】

ばんきっずでは、「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。」と考えております。従いまして、「やや不十分、不十分、わからない」との評価を4名の保護者様から受けたことにつきましては、重いことと受け止めております。

今後は、日々、子ども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けるばんきっず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。子どもさんが嫌がるサインを見せた時には、弊事業所にご連絡いただけるとありがたいです。

【⑱事業所の支援に満足しているか】

⑰と同様の評価となっております。子どもが通所を楽しみにしていないのであれば、保護者様もご満足いただけないというのは、至極当然ことと受け止めております。

【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。まだまだ工夫が足りないと感じ、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満足 ④ほぼ満足 ⑤十分 (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	1	3	4	6	4.1

いただいた主なご意見

- ・精一杯支援頂いていると思っています。今後ともよろしくお願いします。
- ・宿題をさせて欲しい。
- ・外での活動を増やしてほしい。特に長期休暇中、歩行や公園・バスなど。
- ・療育の目的とは…を考えると、障害を持って生まれた人がその人の持つ能力をできるだけ発揮し、社会の中で生きていくことが出来る様に手助けすることが療育の目的だと思います。ただやみくもに「あれもしましょう」「これもしましょう」「ここはだめ」「こんな行動がだめ」と目を向ける所を違えると、目標や、できない理由が見えてこないと思います。なぜこの子は療育が必要か？この子が持つ力は何か？を保護者と手を取り合って考えて頂ければと思います。
- ・面談で伝えたことや日常の事を相談させて頂いた内容が利用時の活動や目標にいかして頂いており、子どもの成長を感じています。
- ・子供もばんきっずに行く事を楽しみにしています。今後ともよろしくお願い致します

弊所の対応、改善のお約束

【全体として】

強いご不満がある方は利用されていないと考えます。その上での評価ということで考えますと、まだまだ改善箇所がたくさんあるということと受け止めております。

できる箇所から着実に改善を実行していき、すべての方から、⑤の評価を頂戴できるように努めて参ります。

【宿題について】

宿題は家庭で実施するもの、つまり、家庭での子どもの成長及び家族の成長の機会であり、その機会をばんきっずが奪いとるべきものではないと思っています。従いまして、子どもが自主的に宿題をするケースはその行動を尊重し見守りますが、当方から働きかけることは致しません。

【長期休暇中の外出プログラムについて】

毎年検討はしておりますが、安全性及び集団行動の困難さから、定員10人全員で外出することは困難であり、外出できない人は、その日の利用をご遠慮いただくことになろう、との検討結果がでております。そのため、外出プログラムはNOとして、当日の状況により近い場所への外出程度に留めております。

今後も外出プログラムは難しいと思います。何卒、ご理解ください。

【療育の目的について】

ご意見の通りだと思います。ご家庭でできること、学校でできること、そしてばんきっずでできること、を明確に区分した上で、子どもが、自分のやりたいことを、誰の援助も受けずに自分だけでわかってできるようになるための支援をしていきたいと考えています。