

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2年10月中旬から10月末日にかけて、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、11人中、8人の保護者様よりご回答をいただきました。お忙しい中、大変ありがとうございました。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。今回は、評価項目の③やや不十分、④不十分、⑤わからないのご回答を中心に、ご説明と改善策を明記させていただきます。わからないというご回答を多くいただきました点につきましては、ご説明が不十分であったことをお詫び申し上げます。

今回、ばんきっず並びにぱんでいの両事業所に対してご指摘いただいた課題とあわせまして、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 2年11月16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	4	4	0	0	0	1.5
②	職員の配置数や専門性は適切であるか	5	3	0	0	0	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	5	2	0	0	1	1.3
④	コロナ感染症対策は十分にできているか	4	3	0	0	1	1.4

いただいた主なご意見

- 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
・いつも、きれいに掃除されていて、子供たちも気持ちよく過ごさせてもらっていると思います。
- ④コロナ感染症対応は十分にできているか
・いつもお迎えが遅めなので帰るとき、スタッフの皆様がおもちゃの1つ1つまで消毒してくれているのを見ます。大変な作業だと思うのに、本当にありがとうございます。

弊所の対応、改善のお約束

【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」（福祉事業所の建築基準）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。

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。例えば点字ブロックは視力が弱い人にとっては安全に移動するうえで必要なものですが、元気に走り回る利用者が多い弊事業所のような施設においては、転倒の原因になりうることも考えられ、一義的に基準に則ることがバリアフリーとしてふさわしいものと考えにくい側面もあります。

従いまして、利用者の状況に応じて物理的に常時必要なもので且つ、全体的に危険が生じにくものは設置し、適宜必要な介助や支援は、職員の手添え等で対応することを御理解ください。

今後も必要に応じて対応していく予定です。

■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
⑤	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	2	0	0	0	1.3
⑥	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	2	0	0	1	1.3
⑦	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	0	1	1	6	3.5

【⑥活動プログラムが固定化しないよう工夫されているか】

・公園に連れて行って頂いたり、長期休暇の時には自分でお金を払ってお弁当を買いに連れて行って下さったり、ドライブにも連れて行ってもらったり、毎月カレンダー作りや工作をしたり、いろんなことをさせてもらっています。

弊所の対応、改善のお約束

【⑥活動プログラムが固定化しないよう工夫されているか】

活動プログラムについては、大きくは室内活動と戸外活動に分け、個別課題や集団活動、買い物などの社会参加的な活動など、さまざまな活動を組み合わせて実施しております。前日の子どもたちの様子を振り返り、当日の活動内容を設定していますが、子どもたちが主体的に活動できることが大切だと考えていますので、最近では選択式で活動を選ばせるなどの選択活動も行っています。一方で、変化に対応することが難しいという点もありますので、あえていつもと同じ内容にすることで安心できるようにという狙いから、活動を固定化する場合があります。

【⑦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、利用者の年齢や先方の受け入れ体制、事前の周知や理解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
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たか	5	2	1	0	0	1.5
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るか	7	1	0	0	0	1.1
⑩	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	2	3	0	0	1	1.6
⑪	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	0	0	2	6	4.0
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るか	3	1	1	0	3	1.6
⑬	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	3	3	1	0	1	1.7
⑭	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	4	3	0	0	1	1.4
⑮	個人情報に十分注意しているか	4	2	0	0	2	1.3

いただいた主なご意見

【⑨日頃から子供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】

毎回、連絡帳に子供の様子を詳しく書いていただいていますし、迎えの時にも、その都度、伝えてもらっています。

弊所の対応、改善のお約束

【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たか】

利用者個人負担額は、重要事項説明書や毎月末請求の際に利用明細書並びに加算等についての説明書をお渡ししています。報酬改定は3年に1度行われており、来春はその年にあたります。支援の内容および利用者個人負担につきましては、面談や報酬改定時にご説明させていただきます。

【⑩保護者様との情報共有、面談、助言について】

自分の思いを直接的に伝えることが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。平日は1時間程度の利用時間を子供との関りに充てていますので、ノートへの記入については、長期休暇のように詳しい部分の説明が行き届かない場合があります。ご質問やご相談、参観等はいつでも承りますので、どうぞ、ご遠慮なくお申し入れください。

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くとありがたいです。支援のヒントとさせていただきます。

【11保護者会について】

弊事業所には父母の会や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は考えておりません。また、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おります。ご希望があれば、検討しますのでお申し出ください。

【12⑬苦情の対応、意思疎通や情報伝達の配慮について】

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。

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おります。
- (4) 現金等は封筒に入れてお渡ししております。

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。

【14情報公開について】

個人情報に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。なお、ばんきっずレターの掲載写真等の個人情報については、事前に許可を戴いた利用者様のみとしています。

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。）

【15個人情報の注意について】

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は、原則持ち出し禁止としております。しかし、今年はコロナ感染症対応として、在宅ワークシステムを導入しました。徹底管理が難しい状況ではありますが、持ち出しが必要な場合は事前に報告し、必ず返却するよう徹底しています。

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。

■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
⑯	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	3	0	0	1	1.4
⑰	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	4	3	0	0	1	1.4

いただいた主なご意見

記載なし

【16⑰緊急時対応や非常災害の発生に備えているか】

各マニュアルを策定し、年2回の避難訓練と消防点検を行っています。

■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
⑱	子どもは通所を楽しみにしているか	4	3	0	0	1	1.4
⑲	事業所の支援に満足しているか	4	3	1	0	0	1.6
⑳	スタッフは気持ち良く接しているか	6	2	0	0	0	1.3

いただいた主なご意見

【19事業所の支援に満足しているか】

送迎が有料になったのが厳しい

弊所の対応、改善のお約束

【19事業所の支援に満足しているか】

送迎に関してご説明します。福知山市の日中一時支援事業において、送迎が認められなくなりましたので、保護者様にお願いしています。有償で弊事業所がお受けする方策も検討しましたが、有償運送としての許可を取得する必要があることから断念しています。

なお、放課後等デイサービスにおいては、送迎が認められております。

【20スタッフは気持ちよく接しているか】

高い評価をいただき、ありがとうございます。まだまだ不十分な点が多く、至らない部分もあろうかと存じますが、今後も誠意を持って対応させていただく所存です。

■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	0	1	1	5

*未回答1件

いただいた主なご意見

- ①荷物の入れ間違いが多いので、確認を徹底して欲しい。
- ②ある先生に言われたんでそのことをしたら、違う先生に「えっ、そうなんですか？」と知らなかったことがあり、共有されていないと思ったことがあるため、先生間で情報をきっちり共有して欲しい。
- ③連絡ノートやお便りなどで伝えられたことが実施されていなかったり、急な変更になっていたりして、そのことを何も聞いていないため困るのでやめて欲しい。
- ④置き着替えを使った時は、口頭でもいいのでそのことを伝えて欲しい。学校で使ったのかわからないため。
- ⑤事業所の都合を優先されるのは致し方ないことなのかも知れませんが、利用者の都合や利用者のニーズの方にも、もう少し目を向けていただきたいと思うことがあります。
- ⑥いつもありがとうございます。
- ⑦お買い物は、とてもありがたいです。
- ⑧子どもが楽しい場所に行ったりしてもらって、ありがたいです。

弊所の対応、改善のお約束

- ①荷物の管理は、子供各専用のカゴを用意し管理して、かばんや着替え等の私物をまとめて入れてあります。支援員が管理していますが、子供たちの自立の観点から自分で荷物を出し入れさせることがあったり、故意に持ち物を隠して支援員の反応を確かめて、関わろうとする子供もいます。そのことを理解したうえで管理すべきところですが、ご指摘いただきました通り、マスク、帽子等の入れ間違いがありました。その際は大変、ご迷惑をお掛けし申し訳ありませんでした。今後は、最終確認を行い入れ間違いの無いよう徹底します。
- ②③詳しい内容はわかりませんが、今後はそのようなことが無いよう情報の共有を行います。現在、弊事業所では2つのグループに分かれて活動を行っており、細かい支援内容は各グループの担当者内で打合せを行っており、十分な情報共有が難しい場合もあります。不審に思われることやご質問がありましたら、担当者からご説明させていただきますので、まずは、ご連絡いただきますようお願い致します。
- ④ご指摘いただいた通り、着替えや個人の消耗品や飲料物などを使用した際は、連絡ノートや口頭でお知らせします。
- ⑤いただいた要望に関しましては、その内容に関わらず経営者も交えて検討をしています。すべてのご要望をお受けできれば良いのですが、一時的対応ではなくて常態化する事項や、他の利用者さんとのバランスを著しく損なう事項については、お受けできないケースが多くなっています。またコロナ対応に関しては安全最優先の観点から、事業所からお願いも多々申し上げました。その時々々の事情もありますので、どのような要望でも、まずはお申し出ください。

【コロナ感染症対応について】

新型コロナウイルス感染防止のため、通常のインフルエンザ等の感染症予防対策に加え新たに、下記の対策を行っています。

1. 衛生用品の確保

- ①手指消毒液、清掃用アルコール液、清掃用アルコールシート、マスク等を十分に確保した上で支援を行っています。
- ②感染予防対策として、十分な量の備蓄を行っています。

2. 新規設備等の購入

- ①備品消耗品等の新規購入(体温計追加、指先酸素濃度計、アクリルパーテーション)
- ②リモートワーク用のノートパソコンを新規購入しました。
- ③電気温水器を設置しました。これにより冬場も手指洗浄を丁寧に行えるようになりました。

3. 休業要請判別マニュアルの作成しました。**4. 勤務体系（利用者不在時に交代での在宅勤務、就業前の検温実施）を調整しました。****5. コロナ対策確認票を作成し、定期的に対策状況の確認を行うようにしました。****6. 来所者管理表を作成し、面談等入室の際の対応を行うようにしました。****7. 内部研修（個別での動画視聴、リモート研修の参加）を調整しました。****8. 支援活動においては三密を避けるために、屋外活動を増やしての支援を実施しています。**

引き続き感染症対策に細心の注意を払いながらスタッフ一同、最大限の努力をさせていただきますので、ご理解ご協力をお願い申し上げます。