

## 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、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、10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、さまざまなお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  
ぱんでい

### ■環境・体制整備

| ⇒チェック項目<br>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<br>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                    | 7 | 3 | 0 | 0 | 0 | 1.3 |
| ②   | 職員の配置数や専門性は適切であるか                           | 6 | 2 | 1 | 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 | 6 | 3 | 0 | 0 | 1 | 1.3 |

#### いただいた主なご意見

- ・広々としていていつもきれいにされていて気持ちいいです。安心して預けれます。
- ・いつも相談にのって頂いたり、アドバイス頂いたりしています。

#### 弊所の対応、改善のお約束

##### 【①活動スペースについて】

主に使用している訓練指導室（ホール）の広さは80平米です。福祉制度で求められている広さの3倍強ですし、他の部屋もありますので、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。

粗大遊具を設置したり、伸び伸びと走り回ったりすることはできませんので、このスペースでできることを考えて工夫していきたいと思っております。公園への外出も引き続き実施します。

##### 【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5～7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、これ以上の増員は運営上困難ですので、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。

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ぱ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。職員からは、エントランスの段差が危ないとの声もありますが、スロープと手摺りを設置したとしても、今度はその設置したスロープや手すりに躓く、ぶつかる、鞆のヒモが引っ掛かる等々の課題が想定されますので、職員の手添え等の支援で対応しています。

## ■適切な支援の提供

| ⇒チェック項目<br>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<br>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 | 9 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1.1 |
| 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                         | 9 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1.1 |
| 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           | 1 | 0 | 0 | 2 | 7 | 3.0 |

## いただいた主なご意見

- ・面談で子供にとって必要なことをアドバイスして頂いて、ちゃんと計画を作成して頂いています。
- ・子どもの様子や発達に沿って作成してもらえています。
- ・公園に連れて行ってもらったり等子どもは喜んでいきます。

## 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（四半期）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。引き続き、それぞれの子ども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<br>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<br>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  | 7 | 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                        | 7 | 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  | 8 | 2 | 0 | 0 | 0 | 1.2 |
| 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 | 0 | 0 | 1 | 9 | 4.0 |
| 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 | 5 | 0 | 0 | 0 | 5 | 1.0 |
| 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                                      | 9 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1.1 |

|   |   |   |   |   |   |   |     |
|---|---|---|---|---|---|---|-----|
| 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 | 2 | 0 | 0 | 1 | 1.2 |
| ⑭ | 個人情報に十分注意しているか  | 7 | 2 | 0 | 0 | 1 | 1.2 |

### いただいた主なご意見

- ・ノートに今日の様子を書いてあり安心できる。
- ・連絡帳にも細かく子供の様子を書いて頂いてますし、迎えの時にも話して頂いています。
- ・送迎時に詳しく様子を聞かせてもらったり、毎日伝えてもらえています。
- ・面談ではつつい話しすぎてしまうほど楽しいです。
- ・子供の事を可愛がって褒めて下さるので嬉しいです。
- ・自分の知識では分からないことや、悩みを聞いてもらったり教えて頂いています。
- ・働く保護者が多く、色々難しいと思います。
- ・以前のように子どもたちの様子を写真のスライドショーみたいな感じでたまに見たいです。
- ・実際に困ったことがないが何かあれば誠実に対応されると思います。
- ・ホームページはあまり見ていないのですが、毎月のばんきっずレター楽しく読ませて頂いております。
- ・個人情報 はきちんと取り扱われているとは思いますが。

### 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】

自分の思いを伝えることが苦手、難しい子どもさんが多いため、保護者様との情報共有には力を入れていきます。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、ご遠慮なくお申し出ください。

#### 【⑩保護者会について】

ば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おります。

長い間休止しておりますので、年度内にはアンケートを実施し、内容や時期等を検討します。

#### 【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。

もし、何らかのご不満や苦情等がありましたら、ご遠慮なくお申し出ください。

#### 【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、見られたく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】

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<br>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<br>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 | 2 | 3 | 0 | 0 | 5 | 1.6 |
| 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             | 0 | 1 | 1 | 0 | 8 | 2.5 |

### いただいた主なご意見

- ・実際の訓練をみていないのでわからない。
- ・気象状況に応じて利用する前日にメールで連絡を頂いたり、対応をして頂いていると思います。
- ・実際の訓練をみていないのでわからない。
- ・昨年のアンケート結果に年2回されているとかいてあったので。

### 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。

## ■満足度

| ⇒チェック項目<br>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<br>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 | 7 | 3 | 0 | 0 | 0 | 1.3 |
| ⑱   | 事業所の支援に満足しているか   | 9 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1.2 |
| ⑲   | スタッフは気持ち良く接しているか | 9 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1.1 |

### いただいた主なご意見

- ・嫌がっている所を見たことがありません。
- ・家庭以外でも時には厳しく、くつろげる場所があって嬉しいです。
- ・毎日の事なので分かりませんが嫌がることはないです。
- ・至れり尽くせりしていただいています。(汚れたパンツまできれいにして頂いて申訳ないくらいです。)
- ・長い休み時など、食事を出してほしい。(週に数回でもよい。)
- ・長年通っていますので満足です。
- ・送り迎えの時にいつも気持ち良く迎えて下さって、帰る時には子供の様子を一言話して子どもの事を褒めて下さると親まで嬉しくなります。
- ・いつも本当に良くしてもらっている事を感謝しています。

### 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】

ばんでいでは、「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。

引き続き、子どもが楽しく通所できる事業所であるように努力いたします。

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。

なお、長期休暇中の食事については、来春頃にアンケートを行い、実施の可否を検討いたします。

#### 【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。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<br>①大いに不満 ②不満 ③満足 ④ほぼ満足 ⑤十分<br>(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 | 0 | 9 | 4.8 |

### いただいた主なご意見

- ・いつも丁寧に見て下さり、親でも気づかないような細かな面までケア・配慮して下さいありがたい事ばかりです。ばんでいもばんきっずもいつお迎えに行っても明るく清潔で安心して預けることができます。現状に非常に満足しているので今のところ特に要望はありません。

### 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。

私たちの仕事は、子どもに何かをしてあげるのではなく、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だと考えています。成長とともに、やりたいことが増え、と同時に困難に直面することも増えてくると思います。ここまでも繰り返し述べておりますが、相談でも苦情でも、少しでも何か気になることがありましたら、いつでもご遠慮なくお申し出ください。