

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30年10月下旬から11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、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。なお、今回のアンケートに関しましては、事業所の移転もあり、回答しづらい点多々あったことと存じます。お詫び申し上げます。

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。11月より、利用者様もスタッフも変わりましたことから、新たな課題も出てきているところです。今回ばんきっず並びにば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。

平成30年12月 1日
ばんでい

■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	7	2	0	1	0	1.5
②	職員の配置数や専門性は適切であるか	5	3	2	0	0	1.7
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	1	0	1.6

いただいた主なご意見

(職員の専門性について)
それぞれの子どもの特性をもう少し理解して欲しい。
(11月以降の場所について)
※戸建なので仕方ないが、もう少し動けるスペースが欲しい。
※新しい場所になり、まだわからないことが多い。

弊所の対応、改善のお約束

【①活動スペースについて】

旧ばんでい(和久市)の広さは144㎡、主に使用していた指導訓練室(ホール)の広さは80㎡でした。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おります。

不十分というご意見は、おそらくは、新ばんでい(駅南町)についてのご意見だと思っておりますが、確かに居宅ですし和久市や昭和町(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、新ばんでいでは、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おります。

【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、10月末の時点では、定員10人に対して、常勤換算で4.6人、直接支援の時間には、6~8人の職員を配置して対応しておりました。(11月以降は、常勤換算で3.7人、直接支援の時間には、4人前後の職員を配置しております。減少していますので、1日の利用者数が平均7人と少なくなったことと、マンツーマンに近い支援を不要とする中高校生が多いことによりです。)

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。
 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	10	0	0	0	0	1.0
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	7	1	1	0	1	1.3
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	0	2	1	7	3.3

いただいた主なご意見

- ・子どもにとって、今、必要な力をつけるために、支援計画をしていただいています。
- ・平日は時間が短く活動にも限界があると思うが、水曜は時間も長いので色々内容を変えてやって欲しい。
- ・長期休暇になるとマンネリして行きたがらない時があり困ります。
- ・長期休暇の時など、無理のないように、楽しく過ごせるように、工夫していただいで嬉しいです。
 (放課後等児童クラブや児童館との交流について)
- ・そのような機会があっても参加希望しませんが、希望される子もいるのでは。
- ・特になくても良いと思います。

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は、日々の支援活動、3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。

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実施しております。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おります。

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、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	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	8	2	0	0	0	1.2
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	1	1	8	3.5
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	4	1	1	0	4	1.5
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	8	2	0	0	0	1.2

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	8	2	0	0	0	1.2
⑭	個人情報に十分注意しているか	8	0	0	0	2	1.0

いただいた主なご意見

- (保護者様への説明等について)
- ・連絡帳に詳しく書いていただいたり、迎えの際、様子を教えていただいたり、ちゃんと伝えて貰えて嬉しいです。
 - ・悩みや困りごとに対してアドバイスいただいています。助かります。
 - ・今の子どもの様子を見て、次にステップアップするために、どのようなことに取り組んでいけばいいか教えていただけて有り難いです。
 - ・送りの時に、その日の様子を教えてもらうようにしている。
 - ・実際に見たり状況がわかりませんが、おそらくできているだろうと信頼しております。
 - ・ばんきっずレター楽しみにしています。
 - ・ばんきっずレター楽しく読ませてもらっています。
- (父母の会の活動、保護者会等について)
- ・仕事の都合で参加が難しいですが、何らかの連携があればいいと思います。
 - ・たまには保護者会やどんなことをしてるのかがわかる写真とかを見せて欲しいです。
- (個人情報について)
- ・実際に見たり状況がわかりませんが、おそらくできているだろうと信頼しております。

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。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、ご遠慮なくお申し入れください。

【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。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。

【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。

【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、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】

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	3	4	0	0	3	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	4	1	0	0	5	1.2

いただいた主なご意見

- ・実際に見たり状況がわかりませんが、おそらくできているだろうと信頼しております。

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、ばんきつ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、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	6	1	1	0	2	1.4
⑱	事業所の支援に満足しているか	7	1	2	0	0	1.5
⑲	スタッフは気持ち良く接しているか	8	2	0	0	0	1.2

いただいた主なご意見

- ・いつも楽しく通ってくれていますし、子どもにとって、くつろげる場所だなあと見ていて思います。
- ・スタッフの入れ替わりが多く、また信頼できるスタッフの方が辞めてしまうので非常に残念。
(11月以降の場所について) 場所が変わったのでまだとまどっているようだ。

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】

やや不十分との回答を頂戴しました。アンケートを拝見しますと、いずれも②の職員の配置数や専門性の事項をやや不十分とされておられることから、少なくとも、②の項目が要因の一つになっていると推測できます。しかし、②の説明にも記載しておりますように、スタッフを増やす、専門家を雇用することはできません。この点につきましては、ご納得していただくしかありませんが、その他の要因につきましては、よろしければ、その内容をお教えくださいますよう、お願い申し上げます。

スタッフの入れ替わりが多いのご指摘がありますが、会社全体の平成28年度からの退社人数はパートスタッフを含めて、4人、3人、3人の計10人です。またこの10人の平均勤続年数は平均2.7年。今現在在籍しているスタッフは、計16人で平均勤続年数は4.8年です。退社理由はご家庭やご自身の事情によるものであり、会社に何らかの問題があるとは考えておりません。

【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、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	0	3	6	4.4

いただいた主なご意見

- ・子どものことを、とってまわいがって下さって感謝しています。それにスタッフのみなさん、笑顔で挨拶もしっかりして下さいます。
- ・今のところ特になし。
- ・子どもが落ち着ける場所を作って欲しい。
- ・自由時間に遊べる物を置いて欲しい。
- ・ノートを読んでいる時に、先生のお名前を書いてくださっていますが、お名前とお顔が一致していないことがあるので、お便りなので先生方の紹介コーナーがあれば嬉しいです。
- ・管理責任者は、なぜ変更になったのでしょうか？

弊所の対応、改善のお約束

【11月から】

11月からの事業所は、ぱんきっず（昭和町）は主に低学年、ぱんでい（駅南町）は主に中高生以上とし、それぞれの障害特性に応じた支援を実施する体制に編成替えを行いました。

結果として、旧ぱんでいの利用者さんの多くがぱんきっずに、旧ぱんきっずの利用者さんの多くが新ぱんでい（駅南町）に事業所を変更されることとなり、10月までの支援体制、支援内容が一新しています。

とはいえ、「子どもが大人になった時のことを見据えた支援」という支援方針に変わりはありません。

「子ども達が独りでできることをできるだけ増やせるように」、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。

【不満との評価について】

不満であるとの回答を頂戴しております。ご不満とされる具体的な内容がわかりかねますので、よろしければお申し出いただけるとありがたいです。

【子どもが落ち着ける場所について】

すべての事業所で落ち着ける場所を用意しておりますが、すべての利用者様が満足できる場所を用意することは物理上困難です。ご理解賜りたくお願い申し上げます。

【自由時間に遊べる物を置いて欲しい】

利用者様の余暇活動の充実することも事業所の役割ですので、利用者様の好き嫌いを考え、また試しながら、さまざまなツールを用意しています。ただし、大きな音がするツール等、他の利用者様に大きな影響を与える可能性があるツールは配置していません。随時お教えいただければありがたいです。

【管理責任者の変更について】

先にも記載した通り、11月からの事業所は、ぱんきっず（昭和町）は主に低学年、ぱんでい（駅南町）は主に中高生以上とし、それぞれの障害特性に応じた支援を実施する体制に編成替えを行うために、管理者及び児童発達管理責任者も交替しています。