

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3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、15人中 11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とお詫び申し上げます。

今回、ぱんでい並びにぱんきっず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まいります。今後ともどうぞよろしくお願い申し上げます。

令和 3年 12月 9日
ぱんでい 管理者 伊東 伸

■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	6	0	0	0	1.5
②	職員の配置数や専門性は適切であるか	8	3	0	0	0	1.3
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	2	5	2	0	2	2.0
④	コロナ感染症対策は十分にできているか	7	3	0	0	1	1.3

いただいた主なご意見

【③バリアフリー化の配慮について】

・段差の高い部分があるが、手すりが付いているので、家としてはあるのかなと思う。

弊所の対応、改善のお約束

【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（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。居宅を利用した日常生活支援を主としていることから、一般の福祉施設のような障害者用トイレやスロープの設置はしておらず、そのような設備が必要な利用者はありません。利用者の状況に応じて必要な工事等を行い、利用に際しての不具合を減少するように努めています。

今年3月より騒々しい環境が苦手な利用者については近隣の別室を使用して対応しています。コロナ禍において密を避けるため、一部屋当たりの入室人数を抑え、換気に注意して支援を実施しています。

【④コロナ感染症対策は十分にできているかについて】

日常的な換気その他、随時で感染対策をお知らせしております。現在感染状況は落ち着いておりますが、引き続き感染対策を徹底し支援に努めてまいります。

■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
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	8	3	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	7	4	0	0	0	1.4

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	1	3	1	0	6	2.0
---	--	---	---	---	---	---	-----

いただいた主なご意見

【⑤客観的に分析された上で、個別支援計画が作成されているか】

子どものことをよく観て考えていただいていると思っています。

弊所の対応、改善のお約束

【⑤客観的に分析された上で、個別支援計画が作成されているか】

相談支援事業所からのサービス利用計画書と日々の子どもの様子、保護者様との面談を基に作成させて頂いております。内容に関してお気づきの点等がありましたらお聞かせ下さい。更新時期を問わず支援内容の見直しを行います。

【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りますので、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	8	2	1	0	0	1.4
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	6	4	1	0	0	1.5
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	3	7	1	0	0	1.8
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 ※現在、保護者会はありません。過去に交流の場を設けたことはありましたが、現在は休止しています。保護者会は必要であると思われませんか。	0	0	3	0	8	3.0
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	6	3	0	1	1	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	7	2	1	1	0	1.6
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	7	1	1	1	1	1.6
⑮	個人情報に十分注意しているか	9	1	0	0	1	1.1

いただいた主なご意見

【⑩保護者に対して面談や、育児に関する助言等について】

・しっかり時間をかけて面談していただいております、満足しています。

【⑪保護者会について】

・年に1回くらいは家族での交流等あっても良いかと考えています。情報交換や悩み相談などができる機会となるのではないのでしょうか

・交流会のようなものは、あってもいいのかなと思うが、保護者会は負担になってしまわないかと思う。

・必要であると思わない。

・参加したことがないため評価出来ない

【⑫子どもや保護者からの苦情について】

・まだそのような話を聞いたことがない

【⑬子どもや保護者との意思の疎通や情報伝達の配慮について】

・ノートにいつも様子をお伝えいただいております、ありがたく思っています。

弊所の対応、改善のお約束

【⑧支援の内容、利用者負担について】

支援の内容は、個別支援計画書、報告書、口答、連絡帳等でお知らせしております。お気づきの点、ご相談等、個別に随時対応させていただきますのでお聞かせください。利用者負担については毎月実績記録に添付しておりますお知らせをご確認ください。ご不明な点がございましたらお問い合わせください。

【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について】

通常時の利用時間が1時間程度であることから、子どもの支援に重点を置くことを目的として、昨年より連絡帳の記載を簡素化させて頂いております。日々の支援の中で、保護者様へお知らせが必要と思われる項目については子どもの状況、変化について口答、連絡帳等でお知らせしています。保護者様でお気づきの点、子どもの変化等ありましたら、口答、連絡帳、メール、電話等でお聞かせください。

【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】

個別支援計画の更新に伴う面談の他、保護者様からのご相談には随時対応させていただいております。気になることが少しでもありましたらお聞かせください。

【⑪保護者会について】

ご意見ありがとうございます。ぱんでい、ぱんきっず共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。保護者様の交流の場については今後の検討課題とします。

【⑫子どもや保護者からの苦情について】

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経営者に報告が上がり、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。

【⑬子どもや保護者との意思の疎通や情報伝達の配慮について】

子どもの中には、口答での指示の聞き入れ、意思表示が難しい子どものために、意思の疎通や情報伝達方法について視覚支援や文字支援等を使用しています。また、保護者様よりご自宅での様子を伺い共通対応を心がけております。

子どもの様子については連絡ノートや口頭でお伝えしています。昨年より来所中の支援を優先することを目的に連絡ノートへの記載内容について「体調」「様子」「弊社よりのお知らせ事項」の記載としています。子どもの様子で特別にお知らせが必要である場合は、口頭や連絡ノートにてお知らせさせて頂いておりますので、連絡ノートのご確認をお願いいたします。また、保護者様でお気づきの点、質問等ございましたら口頭、連絡ノート、メール等でお聞かせいただければ幸いです。

【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。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個人情報について】

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おりますが、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
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	7	3	0	0	1	1.3
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	4	1	0	2	1.7

いただいた主なご意見

弊所の対応、改善のお約束

【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・説明されているかについて】

マニュアル、緊急時対応等については随時、お便り等でお知らせしています。また、非常災害計画については保護者様も確認いただけるように「ぱんでい玄関」に掲示しております。

【⑰非常災害の発生に備え、定期的に避難、救出、その他の必要な訓練が行われているかについて】

非常災害に備えた訓練については、毎年2回、火災や地震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
⑱	子どもは通所を楽しみにしているか	8	1	1	1	0	1.5
⑲	事業所の支援に満足しているか	9	1	0	1	0	1.4
⑳	スタッフは気持ち良く接しているか	10	0	0	0	1	1.0

いただいた主なご意見

【⑱子どもは通所を楽しみにしているか】

- ・リラックスできる、安心できる場所として楽しくつう通所させて頂いています。

【⑳スタッフは気持ちよく接しているか】

- ・大変気持ちよく対応させて頂いています。ありがとうございます。

弊所の対応、改善のお約束

【⑱⑲事業所での支援について】

「子どもにとって楽しいと思える場所、安心して過ごせる場所でなければ、子どもが学ぶことは難しい。」と考えています。コミュニケーションに不安を感じておられる保護者様のお声も頂いています。子ども達は日々の活動の中で、少しずつ友達と一緒に活動することを楽しいと感じ、自分の思いを言葉やジェスチャー、表情で表現できるようになってきています。

今後も、子ども達の笑顔が見られるような支援をしていきたいと思っています。その中で、子どもが見せるサインを見逃さないよう、子どもの様子を受け止めて対応してい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ので、気になるようなことがあれば、ご連絡いただくとありがたいです。

【⑳スタッフは気持ちよく接しているかについて】

高い評価を頂きありがとうございます。今後も子どもたちの成長を保護者様と一緒に喜び、共感できる事業所でありたいと思っています。今後ともよろしく願いいたします。

■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	7	4.7

いただいた主なご意見

- ・子ども本人ファーストで考え、対応して頂いており大変ありがたく助かっています。今後ともよろしくお願ひします。
- ・長期休暇(夏休み)の日中一時の利用開始時間、もう30分程早く利用できないでしょうか。

弊所の対応、改善のお約束

■日中一時支援事業の利用開始時間の変更予定はありません。ぱんでい、ぱんきつず共に「日中一時支援事業」開所時間は、午前9時30分から午前11時30分までです。

■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」という支援方針に沿って、引き続き支援致しますことをお約束申し上げます。

お子様の様子で気になることがありましたら、どんな小さなことでも構いませんので、お問い合わせ、ご連絡を頂ければ幸いです。

新年度になれば、新しい利用者さんもあると思います。また、11月末にぱんきつずレターでお知らせした通り、来年度の変更や一緒に遊ぶ友達、スタッフの変更もあります。こういった刺激が良い成果を生み出すように、スタッフ一同、引き続き全力で支援して参ります。

見学は随時受け付けておりますので、お問い合わせください。

【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防止対策に加え新たに、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感染防止対策として、十分な量の備蓄を行っています。

2. 休業要請判別マニュアルの作成しています。

3. 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）を調整しています。

4. 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っています。

5. 来所者管理表を作成し、面談等入室の際に対応を行っています。

6. 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。

7. 全スタッフのPCR検査の実施と、ワクチン接種を行いました。

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。