

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

令和元年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。

令和元年12月 1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 | 6 | 4 | 1 | 0 | 0 | 1.5 |
| ② | 職員の配置数や専門性は適切であるか | 2 | 6 | 2 | 0 | 1 | 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 | 2 | 0 | 0 | 2 | 1.2 |

いただいた主なご意見

<子どもの活動等のスペースが十分に確保されているか>

- ・広さは、十分に確保されていると思います。それにいつも、きれいに掃除をして頂いて気持ちが良いですし、安心して子供を預けられます。

弊所の対応、改善のお約束

【①活動スペースについて】

事業所の総面積は193㎡、ホールは概ね100㎡の広さがあります。ホール全体を3つのスペースに区切っており、2つのグループに分かれて活動しています。室内での軽度な運動やゲームをするには、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】

1日定員10名に対して、保育士、児童指導員等を、常勤換算で5.2人、来所時間には6～8人の職員を配置しています。

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、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に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 | 4 | 0 | 0 | 0 | 1.4 |
| 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 | 5 | 5 | 0 | 0 | 1 | 1.5 |
| 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 | 0 | 2 | 8 | 4.0 |

いただいた主なご意見

- <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>
- ・今、子供にとって、伸ばして欲しい課題に、ちゃんと取り組んで頂いています。
- <活動プログラムが固定化しないよう工夫されているか>
- ・夏には大きなプールを出してもらい、部屋の中だけでなく、外でも遊べて良いと思います。
 - ・部屋の活動だけでなく、天気の良い時は、散歩や公園に連れて行ってもらったり、長期休暇の時は、買い物や、プール遊び、クッキング、作品作りなど、いろいろ取り組んで頂けて嬉しかったです。
- <放課後等児童クラブや児童館との交流について>
- *未回答1名
- ・必要性を感じない。
 - ・利用して日が浅いのでわからない。
 - ・機会があるかどうか知りません。
 - ・なしで大丈夫です。

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は、日々の支援活動、3～4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て実施しております。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 | 6 | 5 | 0 | 0 | 0 | 1.5 |
| 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 | 5 | 6 | 0 | 0 | 0 | 1.5 |
| 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 | 5 | 5 | 0 | 0 | 1 | 1.5 |
| 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 | 2 | 2 | 7 | 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 | 3 | 4 | 0 | 0 | 4 | 1.6 |
| 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 | 5 | 5 | 0 | 0 | 1 | 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 | 2 | 0 | 0 | 2 | 1.2 |

| | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|-----|
| ⑭ 個人情報に十分注意しているか | 8 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1.4 |
| <p>いただいた主なご意見</p> <p><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></p> <ul style="list-style-type: none"> ・迎える時に伝えて頂いたり、いつも連絡帳に子供の様子が詳しく書いてあるので、読ませていただくのが楽しいです。 <p><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></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ばんきっずレター、子供たちの写真も載せてあり、見せていただくのが楽しみです。 | | | | | | |
| <p>弊所の対応、改善のお約束</p> <p>【⑦支援の内容、利用者負担等の説明について】</p> <p>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。また毎月、利用料の説明とスタッフの人員等を記載した案内を送付しています。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。</p> <p>【⑧⑨保護者様との情報共有、面談、助言について】</p> <p>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。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。</p> <p>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。</p> <p>なお、ご相談や参観等はいつでも承りますので、どうぞ、ご遠慮なくお申入れください。</p> <p>【⑩保護者会について】</p> <p>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。</p> <p>【⑪苦情への対応について】</p> <p>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。</p> <p>【⑫意思疎通や情報伝達の配慮について】</p> <p>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。</p> <ol style="list-style-type: none"> (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。 <p>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。</p> <p>【⑬情報公開について】</p> <p>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。なお、ばんきっずレターの掲載については、事前に許可を戴いた利用者様のみとしています。</p> <p>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。）</p> <p>加えて、今冬以降は、弊事業所の職員の処遇改善も公開する予定です。</p> <p>【⑭個人情報の注意について】</p> <p>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。</p> <p>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。</p> | | | | | | |

■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 | 2 | 2 | 0 | 3 | 1.8 |
| 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 | 3 | 0 | 0 | 4 | 1.4 |

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、非常災害対策計画・避難確保計画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。現在防犯については、もし仮に、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の理由から定めておりません。なお、療育実施の際には、駐車場門扉の施錠、玄関、ホール入口を施錠しております。

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、まだ十分に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 | 7 | 4 | 0 | 0 | 0 | 1.4 |
| ⑱ | 事業所の支援に満足しているか | 6 | 5 | 0 | 0 | 0 | 1.5 |
| ⑲ | スタッフは気持ち良く接しているか | 8 | 3 | 0 | 0 | 0 | 1.3 |

いただいた主なご意見

<子供は通所を楽しみにしているか>

・楽しく通わせて頂いています。家のように、ゆっくりとくつろげる場所なんだろうなと思います。

<事業所の支援に満足しているか>

・子供をかわいがって下さるので、嬉しいです。それに、子供の様子を見て、無理の無いようにいろんなことに取り組んで下さるので有難いです。

<スタッフは気持ち良く接しているか>

・いつも、笑顔であいさつや声掛けして下さいます。

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。今後も、利用者様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、子どもの気持ちに寄り添え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。嫌がるサインを見せた時には、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】

【⑲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。ぱんきっずでは、利用者支援もさることながら、保護者支援も大切な業務だと受け止めております。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、「気持ちの良い挨拶」がコミュニケーションの第一歩であることを肝要に、今後も誠意を持って対応させていただきます所存です。

■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 | 2 | 2 | 7 | 4.5 |

いただいた主なご意見

- ・夏休み中のプール活動は、とても良かった。今後も続けて欲しいです。
- ・お弁当の注文も、とても助かっています。こちらも今後、続けて欲しいです。
- ・本人は、とても楽しんで通っています。ありがとうございます。
- ・身体を使った活動（散歩、公園、トレーニング?など）を多くして欲しいです。
- ・難しいとは思いますが、朝9:00くらいから開所していただけると助かります。

弊所の対応、改善のお約束

- ・保護者の皆様の負担が軽減できることがあれば、今後も検討していくつもりです。
- ・身体を使った活動は、季節や天候に左右されるところですが、情緒の安定や運動面からも、できるだけ確保します。
- ・開所時間について。ぱんきっずの長期休暇は、午前中（9:30～11:30）は日中一時支援事業、午後（11:30～17:30）は、放課後等デイサービス事業を実施しています。今回のアンケートは放課後等デイサービスの調査であり、日中一時支援事業の開始時間については対象外ではありますが、今回のご要望を受けて、今後、保護者様のご意見を伺い検討します。