

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4年10月下旬から11月初旬にかけて、ばんきつ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、14人中13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をお詫び申し上げます。

今回、ばんきつ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まいります。どうぞ今後とも、よろしくお願い申し上げます。

令和 4年 12月 19日
ばんきつず管理者 百木 久美子

■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	未回答	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	5	1	0	1	0	1.6
②	職員の配置数や専門性は適切であるか	5	3	1	0	3	1	1.6
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	5	0	0	0	1	1.4
④	コロナ感染症対策は十分にできているか	6	7	0	0	0	0	1.5

いただいた主なご意見

【①③環境・体制整備について】

- ・スペースも十分だと思いますし、疲れた時に横になれる場所もあり、有難いです。
- ・コロナの感染状況に合わせて、お迎えを保護者がするなど適切な対策が取られていると思います。
- ・いつもきれいにさせていただいて、換気もされていますし、安心しています。

【②職員の配置数】

職員の数は足りているとは言えないと思う。（特に送迎面で）

弊所の対応、改善のお約束

【①活動等のスペースや環境・整備について】

事業所の総面積は193㎡、ホールは概ね100㎡の広さがあります。室内で運動療育をすることや、個室による療育をすることを目的とはしておりませんので、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。

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かつ、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。

【②】 職員の配置数

・スタッフの配置

国の定める配置基準は、10人の子ども（定員）に対して支援員が2人以上となっています。当所では（11月時点）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。十分だと感じています。

・専門性

社会福祉士、児童発達支援管理責任者、相談支援専門員、保育士、児童指導員、強度行動障害者研修受講者を配置しています。

・送迎について

送迎希望者が多く、送迎範囲が広いことから全員に介助を付けての送迎が困難な状況です。また、複数の利用者さんを同乗していただくため、より安全を確保する必要があり適切な乗車ができることを基準としています。

【④】 コロナ感染症予防について

日常的な換気その他、アルコール除菌やマスクの着用、休業要請判別マニュアルの作成等により、対策を実施しています。

⇒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	未回答	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	12	1	0	0	0	0	1.1
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	11	1	0	0	1	0	1.1
⑦	放課後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	11	0	4.0

いただいた主なご意見

【⑤】 子どもと保護者のニーズを分析されたうえで個別支援計画が作成されているか

面談で話した親の思いや、子供の現在の様子を理解していただき計画に組み込まれていると思います。

【⑥】 プログラムが固定化しないように工夫されているか

活動の内容を退屈しないように細かく考えて下さり、とてもありがたいです。

【⑦】 放課後児童クラブや児童館との交流等があるか

交流は学校でしているので、デイサービスでは必要ないと思う。

弊所の対応、改善のお約束

【⑥】個別支援計画、活動プログラムについて】

個別支援計画は、相談支援専門員からの情報や助言をいただきながら、保護者様の面談や日頃の利用者様の様子をもとにスタッフ全員で検討しています。活動プログラムは、個別支援計画をベースとして、日々の直接支援に携わるスタッフの意見も踏まえて立案しています。そのうえで、当日の利用者様の状態を観察し、その状況に適した活動を提案し、最終的に本人が選択できる内容にしています。

【⑦】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挙げられ、放課後児童クラブや児童館との交流が推奨されていますが、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、当事業所よりも、先方の受け入れ体制や事前教育が必要となり、交流の機会が持てておりません。

■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	未回答	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	12	1	0	0	0	0	1.1
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	10	3	0	0	0	0	1.2
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	8	5	0	0	0	0	1.4
⑪	虐待防止委員会の設置、身体拘束適正化検討委員会を設置し、行動制止等における支援について説明が行われているか	5	1	0	0	7	0	5.0
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	3	1	0	6	0	1.7
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	8	3	1	0	1	0	1.4
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	8	5	0	0	0	0	1.4
⑮	個人情報に十分注意しているか	7	2	0	0	3	1	1.2

いただいた主なご意見

- 【⑧】 支援の内容、利用者負担について丁寧な説明がなされたか
連絡帳や、お迎えの時に様子を伝えていただいています。
- 【⑨】 子どもの状況を保護者と伝え合い、共通理解ができているか
・連絡帳にも書いて頂いていますし、お迎えの時にもその都度、伝えて頂いています。
・一部の先生とはとても理解し合えていると思いますが、話がつうじていないのかな？と疑問に思う先生もいらっしゃいます。
・先生によって、その日のお話をしてくださる先生、して下さらない先生がおられます。少しでもいいのでどんな様子だったか教えて欲しいです。
- 【⑩】 面談や、育児に関する助言等の支援が行われているか
一部の先生とはきちんと話もでき、言ってくださることをとてもよく理解でき、支援して下さっていることを感じます。子供を通じ、疑問に思うことも多々あります。
- 【⑬】 意思の疎通や情報伝達のための配慮がなされているか
時々、先生が違くと話が通っていない時がある。
- 【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
毎月、ばんきっずレター、楽しく見させてもらっています。

弊所の対応、改善のお約束

- 【⑨⑩⑬】子どもの状況を保護者と伝え合い、共通理解ができているかについて
現在、ばんきっずでの支援は、「ホール」「花」のふたつのグループに分かれて活動しており、担当の職員以外では把握しきれない状況が生じます。それを解消するために翌日に打合せを行っていますが、不十分だというご指摘があった点を深く反省し、改善に努めて参ります。
- 【⑪】虐待防止について
虐待防止委員会については、重要事項説明書において説明しています。また、身体拘束が発生する可能性のある利用者様について保護者様へのお知らせは個別支援計画に記載し説明の上で承諾を得ています。（詳細はP4記載）
- 【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内部の課題として採り上げ、ばんきっず、ぱんでいで共有し、再発防止の措置を取っております。

【15個人情報に十分注意しているか】

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のため、在宅ワークシステムを導入したため、徹底管理が難しい状況です。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。

■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	未回答	平均
⑩⑥	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	10	2	0	1	0	0	1.4
⑩⑦	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	10	1	0	0	2	0	1.1

弊所の対応、改善のお約束

【10⑥⑦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】

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。この一年は6月に地震、11月に緊急事態発生を想定した保護者連絡対応訓練を実施しました。実施報告については、ばんきつずレターに記載していますが、伝わっていないのかと受け止めております。特に11月の保護者連絡対応訓練では、事前に書面でお知らせをしたうえで、メール発信に対する確認完了の返信という内容で実施しましたが、返信結果は5分以内が2名、5分～30分以内は4名、3時間半以内は4時間、返信無しは4名という結果に終わりました。今回の反省を踏まえて今後の緊急時の発信方法を検討します。また、非常誘導灯の法定点検は専門業者に委託して、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とりますので、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	未回答	平均
⑩⑧	子どもは通所を楽しみにしているか	8	3	0	0	1	1	1.3
⑩⑨	事業所の支援に満足しているか	8	4	0	0	0	1	1.3
⑩⑩	スタッフは気持ち良く接しているか	8	4	0	0	0	1	1.3

いただいた主なご意見

【10⑧】子どもは通所を楽しみにしているか

- ・ やっとばんきつずにも慣れてきたようで、ゆったりと過ごせる場所ができて良かったと思います。
- ・ 機会があれば、直接お話ししたいと思います。

【10⑨】事業所の支援に満足しているか

- ・ 子どもにとって何が大切かを考えながら支援されているのが伝わってきます。安心して子どもを預けることができています。
- ・ 子供の体調や気持ちに寄り添って過ごさせてもらっているので嬉しいです。
- ・ 機会があれば、直接お話ししたいと思います。

【10⑩】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して下さいますし、優しく声も掛けて頂いて嬉しいです。
- ・ 丁寧に対応していただき感謝しています。

■弊社への要望についてお教えてください**いただいた主なご意見**

いつも細やかに支援していただき感謝しています。安心して楽しく過ごせる居場所ができて良かったなと思います。

弊所の対応、改善のお約束

お忙しい中、アンケートにご協力いただき、また様々なご意見をいただきまして誠にありがとうございました。集団生活においては、お子様や保護者様の思いを十分に満たすことは難しい点もあります。しかしながら、今回のアンケートでは非常に高い評価をいただき、スタッフ一同、大変感謝しております。誠にありがとうございました。

今後とも何卒よろしくお願い申し上げます。

障害者虐待防止法推進の義務化について *令和4年から義務化

利用者の尊厳の保持・人格の尊重を重視し、利用者の人権の擁護、虐待の防止等の目的のため、利用者に対する虐待の禁止、虐待の予防及び早期発見、再発防止のための措置等を定め、全ての職員がこれらを認識し、適切なサービスを提供しています。

- ・従業者への研修を実施しています。
- ・虐待防止のための対策を検討する委員会として虐待防止委員会を設置するとともに、委員会での検討結果を従業者に周知徹底しています。
- ・虐待の防止等のための責任者を設置しています。