

職員自己評価と保護者評価の調査結果

第2ペガサス

放課後等デイサービス事業所が乱立する中、そのサービスの質が問題視され、今年度から放課後等デイサービスガイドライン（以下、ガイドラインとする）の遵守と自己評価結果の公表が義務付けられた。本調査では、事業所の方針と取り組みがどれだけ保護者へ浸透されているかを調査目的とし、ガイドラインにある評価表に沿って、職員と保護者に対しアンケート調査を実施する。

職員の自己評価と保護者評価を比べ、事業所と保護者の認識のズレを客観的に分析し、業務の改善目標を改めて見直す。

ガイドライン、自己評価、保護者評価、改善目標

1. はじめに

第2ペガサスが平成26年6月に開所して3年半になる。現在、曜日による固定契約をされている利用者が26名、学校休業日の利用者を含めると毎月40名前後のご利用をいただいている。

昨年度のアンケート調査では、第2ペガサスの適切な支援の提供とサービスの質の向上を目指し、ニーズ精査を図った内容で実施した。全体的に利用満足度が高い評価をいただいたが、改善できる点もいくつか見つかった。

今回の調査では、職員の自己評価と保護者から見た評価を比較し、認識のズレを明確にすることで、改めて業務改善を図ることを目的とする。

2. 方法

保護者向けアンケートは、ガイドラインにある保護者向け評価表を参考に、ペガサス、ジュニアペガサス、第2ペガサス、3事業所合同でアンケートを作成した。

内容としては①環境・体制整備、②適切な支援の提供、③保護者への説明等、④非常時の対応を柱に、28項目について満足度を調査した。

調査対象は、曜日固定契約者及び、夏休みや土曜日に利用されている方の保護者を対象とした。

アンケートは郵送配布し、集計した結果、42名分のデータが得られた。

データ解析には統計処理ソフトSPSS21.0Jを用い、満足度を問う5段階評価は、順序尺度で不満（1点）、やや不満（2点）、どちらでもない（3点）、やや満足（4点）、満足（5点）、わからない（0点）とし、加点して平均評価点を出した。

職員向けアンケートは、ガイドラインの事業者向け自己評価表を用い、職員4名を対象にアンケートを実施し、4名全員のデータを得られた。

質問方法は、はい、いいえ、どちらともいえない、の3択式で行い、データの解析は単純集計を用いた。

3. 結果

集計した結果、いくつかの項目で特徴的な結果が得られた。

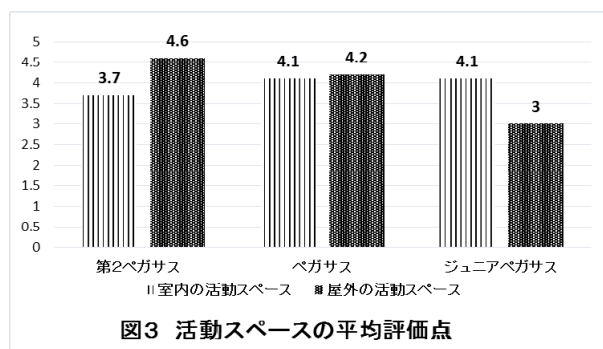
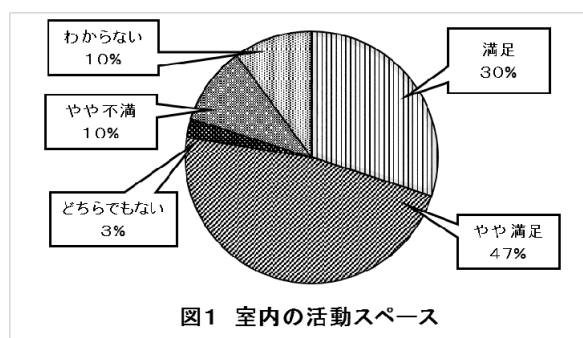
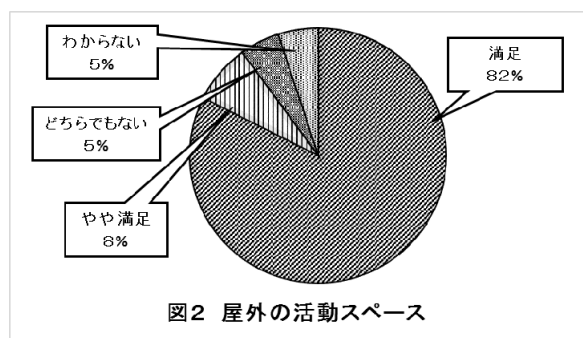
3-1 活動スペースについて

「室内の活動スペース」についての満足度がやや満足47.5%、満足30%、合わせて77.5%だった（図1）のに対し、「屋外の活動スペース」についての満足度は、満足が82.5%と非常に高い数値を示した。（図2）

平均評価点で、ペガサス、ジュニアペガサスと比較すると、「室内の活動スペース」の評価は第2ペガサスが一番低く、「屋外の活動スペース」の評価が一番高いのがわかる。（図3）

屋外の活動スペースの評価が高い理由として、「テラスにトランポリンや、夏にはスライダーもあり、楽しみなことがあって本人も満足している」「テラスの活用が良い。思いきり走り回れる安全なスペースが確保され、本人の解放感も違うのでは」という意見をいただいた。

職員のアンケートでも、「利用定員と訓練スペースは適切か」という問いに、はいが1人に対して、どちらともいえないが3人あり、その理由として、室内の活動スペースの狭さを挙げている。



3-2 活動内容について

第2ペガサスでは、平日は利用者が好きな遊び、好きな時間を過ごせるよう環境を整え、休日は制作や調理、外出や外食を取り入れた内容で活動している。

活動内容をお知らせした「案内」は、活動の様子を掲載した「ニュース」と一緒に、2ヶ月前の下旬に発送している。

今回の調査では、活動内容の満足度を3つに分けて聞いた。

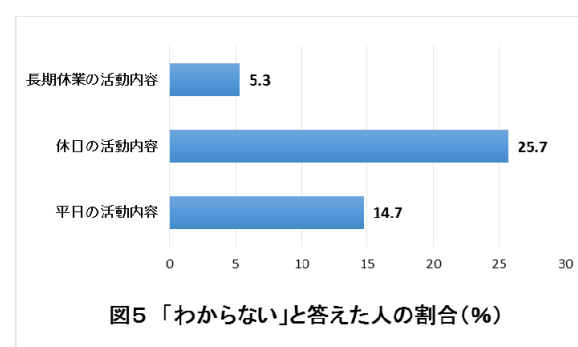
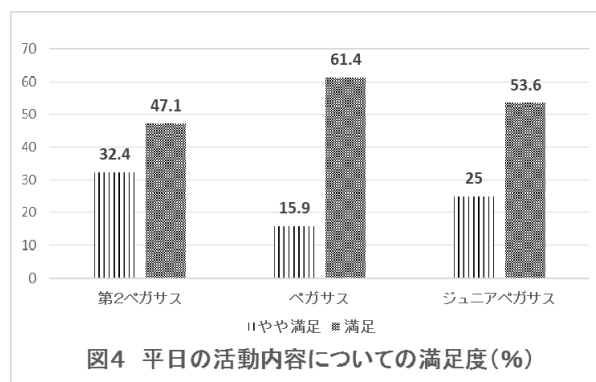
「平日の活動内容」については、やや満足 32.4%、満足 47.1%、合わせて 79.5%だが、ペガサス、ジュニアペガサスと比べると満足の数字は低い(図4)。

「休日の活動内容」については、やや満足 8.6%、満足 57.1%、合わせても 65.7%と平日活動よりも

低い数値を示した。

「長期休業の活動内容」については、やや満足 18.4%、満足 76.3%、合わせて 94.7%と、3つの問いの中では一番満足度が高い結果となった。

その中でも、活動内容が「わからない」と回答した人の割合が多く、特に「休日の活動内容」については 25.7%と圧倒的に多い結果がでた(図5)。



3-3 個別支援計画について

一昨年のアンケート調査では、現在利用している理由のところ、「個別支援計画に納得している」を挙げた保護者が 26%と、ペガサスの 41%に比べて非常に低かった。

本調査では、「子どもや保護者の願いへの個別支援計画の反映」、「個別支援計画に沿った支援」、「個別支援計画の説明」等、個別支援計画の関連の項目で、それぞれ満足が 82.1%、79.5%、68.4%と高い評価をいただいた。

職員のアンケートでも、「ニーズ分析に基づく個別支援計画の作成」の項目で、4人全員が「できている」と回答している。

3-4 保護者会について

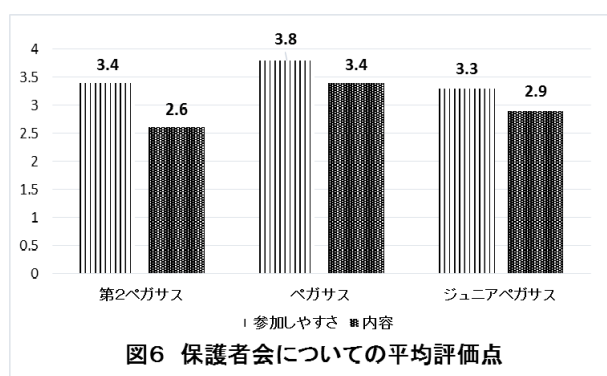
年に一度、ペガサスと合同で保護者会を開催し

ているが、第2ペガサスをご利用いただいている保護者の参加は毎年3~5人と少ない。

保護者アンケート結果もこれを反映して、「保護者会への参加しやすさ」の項目では、合わせて43.2%の保護者が「わからない」又は「どちらでもない」と答えている。

さらに、「保護者会の内容」では、「わからない」、「どちらでもない」を合わせると54.3%を占める。

「保護者会の内容」について、ペガサス、ジュニアペガサスの平均評価点と比較しても、第2ペガサスが一番低い結果となった(図6)。

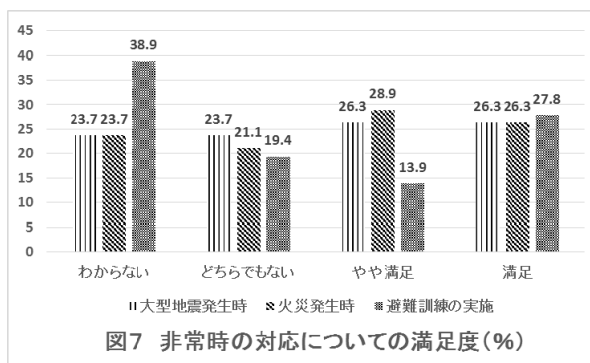


職員のアンケートでも、「保護者会の開催、保護者同士の連携支援ができています」についての項目で、いいえが1人、どちらともいえないが3人と、こちらも評価は低かった。

3-5 非常時の対応について

大型地震や火災発生等の非常時の対応については、契約の際に重要事項説明の中で保護者へ説明している。また、避難訓練については年に2回、大型地震と火災発生時を想定した訓練を実施している。

「大型地震発生時の対応の保護者への周知」についての満足度は、やや満足が26.3%、満足も26.3%と非常に低く、どちらでもない、わからないも合わせて47.4%と半数近くを占めている(図7)。



また、「火災発生時の対応についての保護者への周知」についての満足度は、やや満足28.9%、満足26.3%とこちらも低い数値を示した。

「避難訓練等の実施」についての満足度についても、やや満足13.9%、満足27.8%と低く、どちらでもない、わからない、の回答が合わせて58.3%と半数以上を占めている結果となった。

理由として、「避難訓練について何も聞いたことがない」「避難訓練を行っているのかわからない」という意見をいただいた。

職員のアンケートでは、「緊急時対応マニュアル等の策定と周知ができています」という問いに、どちらともいえないが2人、はいが2人という結果となった。

「定期的な避難訓練を実施している」の問いには、どちらともいえないが1人、はいが3人だった。

4. 考察

一昨年のアンケート結果と比較して、最も評価に変化があったのが個別支援計画についてだった。一昨年の評価を受けて、保護者面談の実施や丁寧な個別支援計画の説明等の改善に取り組んだ結果が、本調査で高い評価へと結びついたのでないかと考えられる。

次に、本調査で保護者と職員の認識のズレが顕著に出ていたのが、「非常時の対応についての周知」だった。

職員のアンケートでは、「緊急時のマニュアルは重要事項説明書にて記載している」「避難訓練は年に一度実施している」という意見があり、職員間では保護者へ周知できている、と認識していた。

それに比べ、保護者の満足度が低く、わからな

い、どちらでもないが多かった理由として、「マニュアルはあるが、わかりにくく、周知も十分ではないのでは」という意見もあった。

避難訓練についても、訓練日の告知はしておらず、法人全体で行っている訓練日が例年木曜日に続いていることもあり、他の曜日に利用している保護者への周知が不十分であったのではないかと考えられる。

「平日の活動内容について」の満足度が低い理由としては、平日の活動に求めている別のニーズがあるのではないかと考えられ、今後保護者の意見も参考に検討していく必要がある。

「休日の活動内容について」、「わからない」という評価が多かった理由としては、固定契約者の土曜日の利用が少ないことが挙げられる。また、案内や活動の様子をお知らせしたニュースの内容では、伝わりきれていないのではと考えられる。

「保護者会について」は、保護者も職員も共に評価が低いことから抜本的な改善が必要である。

理由としては、「保護者会への参加のしやすさ」の数値が低いことからわかるように、「参加しにくい」要因があり、内容も含め「参加しやすい」「参加したくなる」保護者会開催の工夫が課題である。

5. おわりに

今回のアンケートの結果を受け、特に評価の低かった「保護者会について」と「非常時の対応について」はすでに職員間でもよく話し合い、新たな取り組みを始めている。

「保護者会について」は、9月末に第2ペガサスを利用している保護者を対象に保護者会を開催し、会場も保護者の参加しやすさを配慮し、藤ヶ谷ハウスで行った。

当日は20名近くの保護者の方達に参加していただき、普段顔を合わせる事のない保護者同士の交流の時間も作ることができた。

「非常時の対応について」は、第2ペガサスの大型地震発生時・火災発生時の対応について仮案を作成し、保護者会の際に改めて説明を行い、参加できなかった保護者へは郵送配布した。

避難訓練については、固定契約者全員が参加できるように全曜日に行うことにし、今年度中に実施予定である。

最後に、「第2ペガサスは安心して他の人にも紹介できるか」の問いに対して「できる」と回答した方が92.1%と、非常に高い評価をいただいた。この数字の大きさを重く受け止め、来年度のアンケートでは更に評価が高まるよう、日々の業務に努めていきたい。

《参考/引用文献》

- 1) 厚生労働省, 2015, 放課後等デイサービスガイドライン