

7. 第2ペガサスの評価と課題

～他事業所との評価を比較して～

第2ペガサス

昨年度は、放課後等デイサービスガイドライン（以下、ガイドライン）に則したアンケートを作成し、実施した。そこから幾つかの改善点が見られ、新たな取り組みを行った。今年度も同様にアンケートを実施し、昨年度から行っている新たな取り組みへの評価を中心に、結果を分析及び比較する。

また、昨年度よりアンケートの評価結果公表が義務付けられ、他事業所との評価比較も可能となった。これらを踏まえ、利用者や保護者が第2ペガサスに求めることは何かを把握し、改めて業務改善を図ることを目的とする。

ガイドライン、評価、比較、他事業所

1. はじめに

第2ペガサスが平成26年6月に開所して4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29名、学校休業日（土曜日、長期休暇期間）の利用者を含めると、毎月40名近くの方のご利用をいただいている。

昨年度は、ガイドラインに則したアンケート調査を行い、職員の自己評価と保護者から見た評価を比較した。そこから認識のズレを明確にし、業務改善に向けて新たな取り組みを行った。

今回の調査では、昨年度から行っている新たな取り組みへの評価を中心に、結果を分析及び比較する。また、他事業所との評価比較も行い、利用者や保護者が第2ペガサスに求めることは何かを把握し、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、三事業所合同でアンケートを作成した。

内容としては、昨年度と同様に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、昨年度より1項目多い29項目についての満足度を調査した。

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、31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、①複数回答の回答では、いいえ（最小値＝0点）、はい（最大値＝1点）②満足度を問う五段階評価は、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。

3. 結果

昨年度のアンケート結果では、比較的の高い評価を頂いていたものの、わからない（0点）という回答を多く頂いた項目が幾つかあった。その中でも、3つの項目を重点的に業務改善を図り、新たな取り組みを行った結果、以下の様な結果が得られた。

3-1 保護者会について

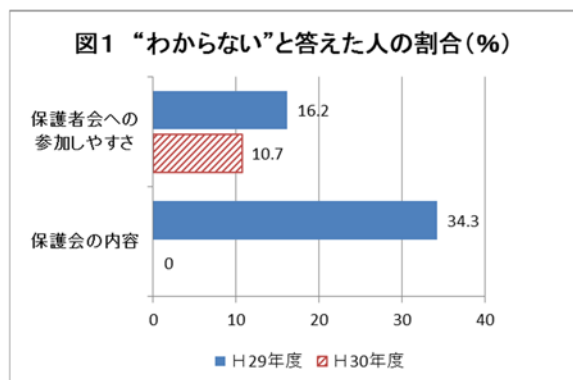
一昨年までは、年に一度、ペガサスと合同の保護者会を行っていたが、第2ペガサスを利用している保護者の参加は毎年3～5人と少なかった。

保護者会への参加者が少ないことから、昨年度の「保護者会への参加しやすさ」という項目では、16.2%の保護者が“わからない”と答えていた。さらに、「保護者会の内容について」の項目でも“わからない”と答えた保護者が

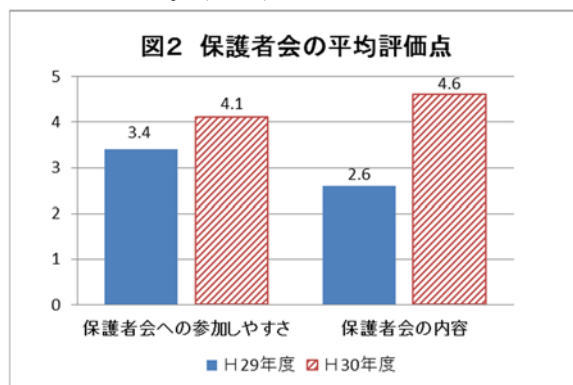
34.3%と、比較的高い割合を占めていた。

この結果を踏まえ、昨年より第2ペガサスを利用している保護者を対象とした保護者会を開催し、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。

この取り組みを経て、今年度の「保護者会への参加しやすさ」で“わからない”と答えた保護者が10.7%、「保護者会の内容」で“わからない”と答えた保護者は0%と、昨年度からの取り組みが、数字にも表れてきたことがわかる。(図1)



さらに、満足度を表す平均評価点でも、昨年度の「保護者会への参加しやすさ」が3.4、「保護者会の内容」が2.6だったのに対し、今年度は「保護者会への参加しやすさ」が4.1、「保護者会の内容」が4.6と、高い満足度を獲得することができた。(図2)



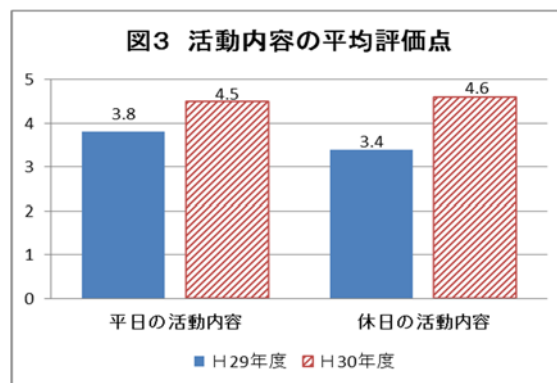
3-2 活動内容について

昨年度のアンケートでは、「平日の活動内容」における平均評価点が3.8、「休日の活動内容」における平均評価点が3.4と、あまり高い評価ではなかった。

その中でも、両項目に対して“わからない”と回答した方が多く、「平日の活動内容」では14.7%、「休日の活動内容」では25.7%と、圧

倒的に多い結果となった。その理由として、活動内容をお知らせする「案内」や、活動の様子を掲載した「ニュース」を毎月下旬に発送し、活動の様子を伝えているものの、その内容では伝わりきれていない部分があるのではないかと考えた。

そこで、昨年から実施されている保護者会にて、第2ペガサスの活動内容や子ども達の様子をスライドショーにまとめ、伝えた。その結果、今年度のアンケートでは、「平日の活動内容」が4.5、「休日の活動内容」が4.6と、昨年度より高い評価を頂くことが出来た。(図3)

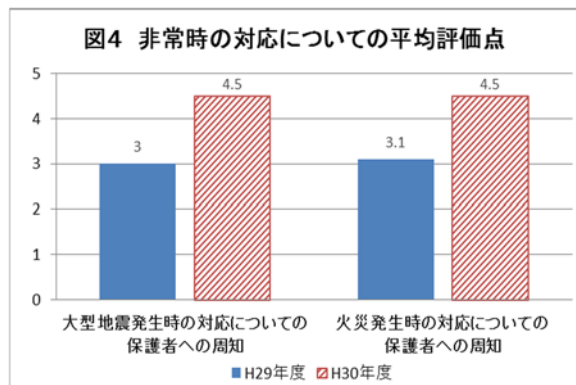


3-3 非常時の対応について

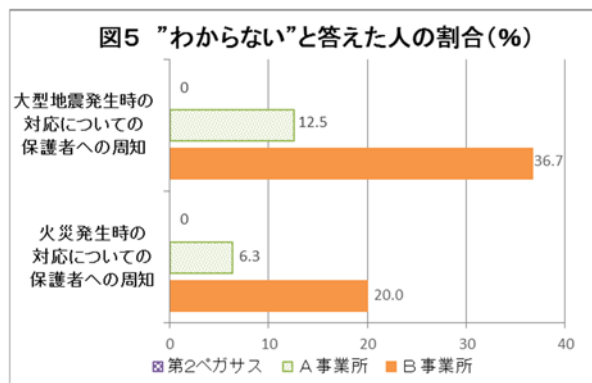
大型地震や火災発生時の非常時の対応については、契約の際に重要事項説明の中で保護者に説明をしている。

しかし、昨年度の「大型地震発生時の対応についての保護者への周知」では、平均評価点が3.0と低く、中でも“わからない”“どちらでもない”と答えた保護者を合わせると、半数近くを占める47.4%という結果であった。また、「火災時の対応についての保護者への周知」についても、平均評価点が3.1と低く、“わからない”“どちらでもない”と答えた方は合わせて44.8%と、こちらも半数近くを占めていた。

そして今年度は、「大型地震発生時の対応についての保護者への周知」の平均評価点が4.5、「火災発生時の対応についての保護者への周知」の平均評価点が4.5と、どちらの項目においても、昨年度のアンケートより高い評価を頂くことができた。(図4)



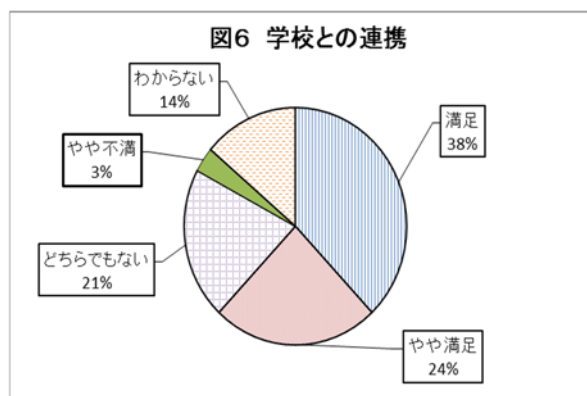
さらに、“わからない”“どちらでもない”と回答した保護者は、どちらの項目においても0%という評価を頂くことが出来た。この結果は、A事業所、B事業所と比較しても高い評価であることがわかる。(図5)



3-4 学校との連携

「学校との連携」は、今年度のアンケートより新たに追加された項目である。この項目に関しても、これまでの評価と同様に満足度を五段階で評価して頂いた。

「学校との連携」において“満足”“やや満足”と答えた方は合わせて62%と、一見高い評価にも見えるが、中には“やや不満”と回答した保護者もいた。(図6)



4. 考察

昨年度から新たな取り組みを行った「保護者会について」「活動内容について」「非常時の対応について」の3つでは、その結果が大きく数字に表れていた。

1つ目の「保護者会について」では、昨年度と今年度の平均評価点を比較すると、「保護者会への参加しやすさ」が3.4から4.1、「保護者会の内容について」が2.6から4.6と、評価が上がったことがわかる。

「保護者会への参加しやすさ」で高い評価を頂くことができた理由としては、ペガサスとの合同保護者会だけでなく、第2ペガサスを利用している保護者を対象とした保護者会を藤ヶ谷ハウスにて開催した事が挙げられる。この保護者会は昨年と今年の2回実施しており、2回とも15~20名の方に参加して頂くことが出来た。「保護者会の内容」においては、重要事項等の説明に加え、今年度から保護者の自己紹介や悩みなどを話す座談会の時間を設けた。今まで話す機会がなかった保護者同士の交流の場となり、このような内容の工夫を行ったことが「保護者会の内容について」の項目で高い評価を得ることが出来た理由ではないかと考えられる。

2つ目の「活動内容について」では、昨年度のアンケート結果から、活動の内容や子ども達の様子が、保護者へ伝わりきれていないことが分かった。そこで、毎月発送する案内やニュースで伝えるだけでなく、毎日持ってきていただく連絡帳にも子どもの様子をこれまで以上に具体的に書くようにし、伝えきれない部分は保護者の方と直接話す事が出来る送迎時に伝えることとした。

また、藤ヶ谷ハウスで行われる第2ペガサスの保護者会でも伝えることとした。方法としては、活動の様子がわかる写真をスライドショーにまとめ、上映した。写真だけでは伝わり辛い部分に関しては、スライドショーを流しながら職員がコメントを加え、保護者の方が少しでも分かりやすいように工夫を施した。保護者の中には、このスライドショーを楽しみにして下さっている方も多く、活動内容や子ども様子を伝えやすい手段の1つであることが分かった。

昨年度のアンケートと比較して、評価が一番

上がったのは「非常時の対応について」である。これまで、非常時の対応について周知していたのは契約時のみだったが、昨年度のアンケート結果から、契約時のみの説明では不十分だということがわかった。

そこで新たな取り組みとして、まずは昨年9月に行われた保護者会の中で改めて説明し、周知することとした。また、保護者会に参加できなかった保護者には、非常時の対応について書面にまとめ、郵送配布した。

さらに、今年度から新規利用者が増えたこともあり、今年の保護者会でも再度周知し、参加できなかった保護者には昨年同様、郵送配布及び、送迎時に手渡しをすることとした。

この取り組みは今年で2年目となったが、年度ごとに継続して周知することで、保護者の中でも非常時の対応についての理解が深まったのではないかと考えられる。

「学校との連携」において、“満足”“やや満足”と答えた方は合わせて62%と、一見高い評価にも見えるが、中には“やや不満”と回答した保護者がいた。その理由として挙げられるのは、送迎時の学校とのコミュニケーションの有無ではないかと考えられる。

現在の放課後の送迎に関しては、ほとんどの利用者は直接学校へお迎えに行っているが、中にはスクールバスに乘車して、学校指定の送迎ポイントで受け入れを行っている利用者もいる。学校へお迎えに行っている場合は、担任の先生がどんな人かを把握することができ、さらに学校で本人がどの様に過ごしていたかを聞くこともできるため、学校との連携もスムーズに図りやすい。しかし、スクールバスの場合、バスに乘車しているのは先生ではなく添乗員であるため、本人の学校での様子がわからない上に、先生との連携を図ることが出来ない。この現状が“やや不満”という評価に繋がったのではないかと考えられる。

一日の大半を過ごす学校との連携は、支援をするにあたって必要不可欠だと考えられる。学校との連携を図るにあたって職員間で話し合い、新たな取り組みを行っていく必要がある。

5. おわりに

昨年度より高い評価を頂けた一方で、また新

たな課題が浮き彫りとなった。

1つ目は保護者会についてである。自由記述にて「保護者会について、行ってほしい取り組みや内容」を問いかけたところ、1番多く上がった内容が“進学・就職”について、次いで多かったのが“思春期”についてであり、保護者がどのような悩みを抱えているのかが明らかとなった。こういった保護者の悩みや想いに寄り添うことも、第2ペガサスに求められていることではないか。そのためにも、来年からの保護者会では、保護者の悩みや想いに寄り添う内容の工夫や改善が必要である。

2つ目は、利用者の獲得についてである。現在、支援学級に通っている児童が、第2ペガサスの利用者の約3割を占めている。支援学級に通う児童は、学年が上がるにつれ下校時間が遅くなり、送迎や営業時間の兼ね合いから、第2ペガサスの利用が難しくなる。それが保護者の悩みとなっており、アンケートの自由記述欄にも、預かり時間の延長を望む声などが挙がっていた。この悩みにどのようにして応えていくかが今後の大きな課題となり、さらに利用者の獲得にも繋がるため、事業所内で検討する必要がある。

最後に、今年度のアンケートでは全ての項目において、昨年度より高い評価を頂くことができた。この結果に満足せず、来年度はさらに良い評価を頂けるよう、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