

## 6. 保護者アンケートの調査結果とこれからの課題 ～昨年度の調査との比較～

### 第2 ペガサス

第2 ペガサスでは平成29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)に則したアンケート調査を実施している。これまでもアンケートの結果から課題を見つけ、改善に向けて取り組んできた。今年度もアンケート調査を実施、比較・分析し、改めて第2 ペガサスに対する保護者の評価を知り、より良い事業所を目指し、利用者確保に向けていくための課題としていきたい。

#### ガイドライン、比較、保護者の思い

##### 1. はじめに

第2ペガサスが平成26年6月に開所して5年半になる。現在、曜日固定契約者、学校休業日(土曜日、長期休暇日)利用者を合わせると毎月30名近くの方のご利用をいただいている。

アンケート調査を始めてから3年が経ち、第2ペガサス契約者のアンケートの回収率は、今回100%と高い。新規契約者がなく、卒業生も少なかった今回のアンケート調査では、継続して利用したからこそ保護者からの厳しい意見やニーズが見えてくるのではないかと考えた。そこで、これまでのアンケート調査と比較し課題を見出し、利用者確保につなげるべく、改善に向けて取り組むことを目的とする。

##### 2. 方法

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、平成30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、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、32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SPSS24.0J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(以下、満足度)を出した。

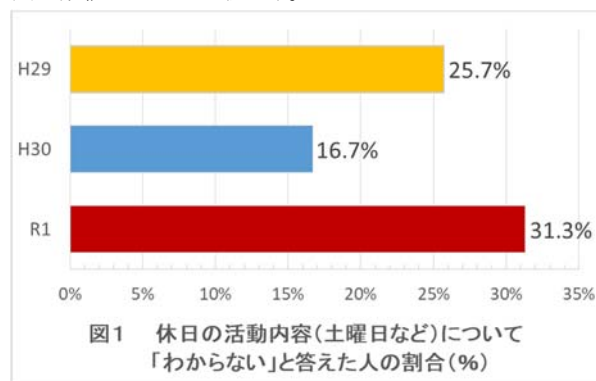
##### 3. 結果

##### 3-1. 「わからない」が増えている

アンケートの回答で「わからない」と答えたのが、平成29年度は28項目全てに、平成30年度は一項目設問を増やして29項目中12項目と減少した。しかし今回は29項目中14項目と増えている。二年同じ質問で目立って高くなった項目は以下の質問だった。

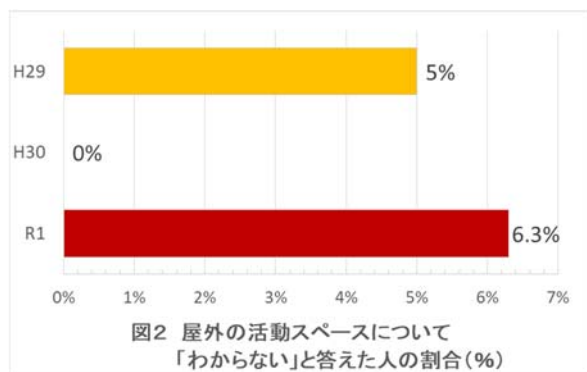
##### 3-1-1. 休日の活動内容(土曜日など)

土曜日や学校行事の振り替え休日などは、一日第2ペガサスで過ごすこととなる。その活動内容への質問に対して、満足度を示す平均値は平成29年4.61、平成30年4.68、今回4.81と、年々高くなっている。それに対して「わからない」という回答が平成29年25.7%、平成30年16.7%、今回31.3%と、このアンケートを始めてから一番高い数値となった(図1)。



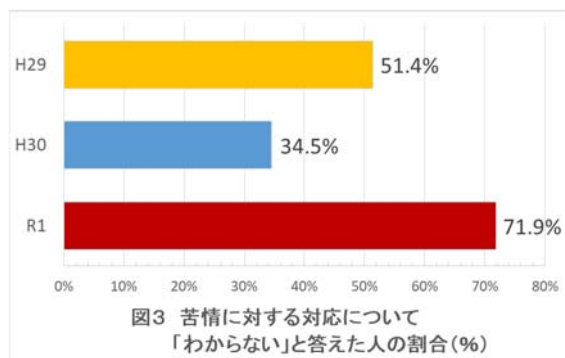
### 3-1-2. 屋外の活動スペース

第2ペガサスに庭はないが、広いテラスがある。テラスは大きなトランポリンや二人乗りブランコを二台常設している上、キックボードやプラズマカーなどの乗り物も乗って遊ぶことができるほどのスペースである。調査の結果では満足度は平成29年4.81、平成30年4.9、今回4.8と若干の変化がある。「わからない」の回答が平成29年5%、平成30年0%、今回6.3%と高くなっている(図2)。



### 3-1-3. 苦情に対する対応

例年、各事業所で苦情窓口担当を決めている。この質問に関しての満足度は平成29年4.52、平成30年4.47、今回4.77と高くなっている。その一方で、「わからない」の回答が平成29年51.4%、平成30年34.5%、今回71.9%と、今回のアンケートの中で際立って高い数値になっている(図3)。

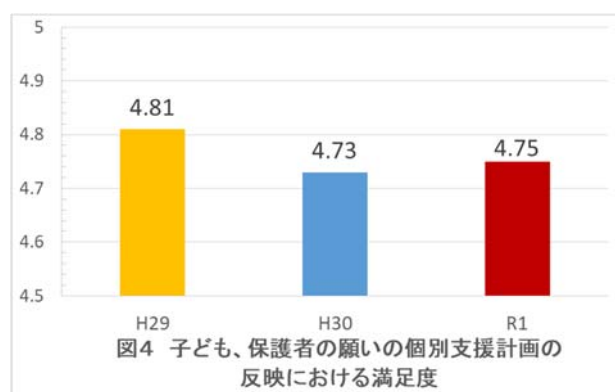


### 3-2. 個別支援計画に関する評価

このアンケートでは個別支援計画に関する質問が3項目ある。

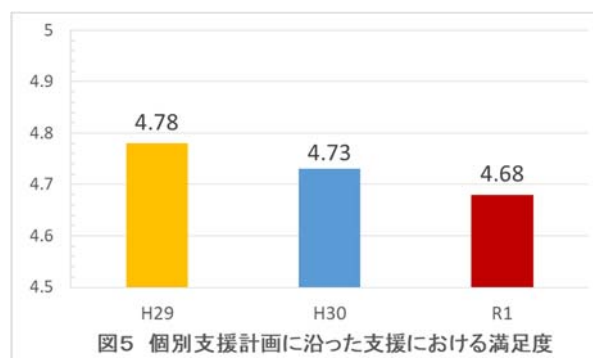
#### 3-2-1. 子ども、保護者の願いの個別支援計画への反映

毎年度末、保護者に対して「保護者の願い」を伺い、それをもとに年に二回、前期と後期で個別支援計画を作成している。これについて「わからない」と回答した保護者が、平成29年5.1%、平成30年3.2%、今回0%となる。満足度に関しても平成29年4.81%、平成30年4.73%、今回4.75%と変化があった(図4)。



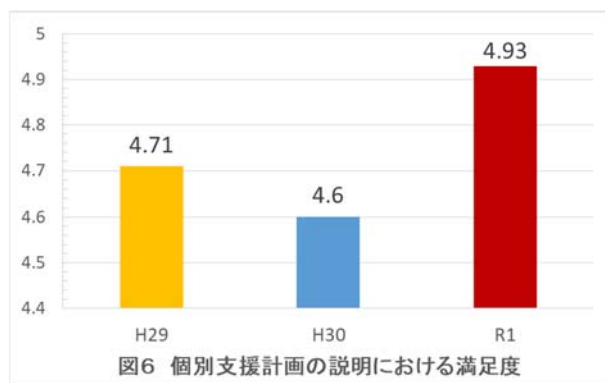
#### 3-2-2. 個別支援計画に沿った支援

この質問に対しての「わからない」という回答が平成29年5.1%、平成30年3.2%、今回0%と、変化が見られる。それに対して満足度では平成29年4.78、平成30年4.73、今回4.68と、アンケート調査を始めてから一番低い数値になった(図5)。



### 3-2-3. 個別支援計画の説明

個別面談で家庭や学校などの様子を伺いながら、事業所での様子をお伝えし、個別支援計画の説明を行っている。この質問に対して「わからない」との回答が、平成29年7.9%、平成30年3.2%、今回0%と減少した。また、満足度でも平成29年4.71、平成30年4.6、今回4.93と一段と高い評価という結果だった(図6)。



## 4 考察

### 4-1 「わからない」に関して

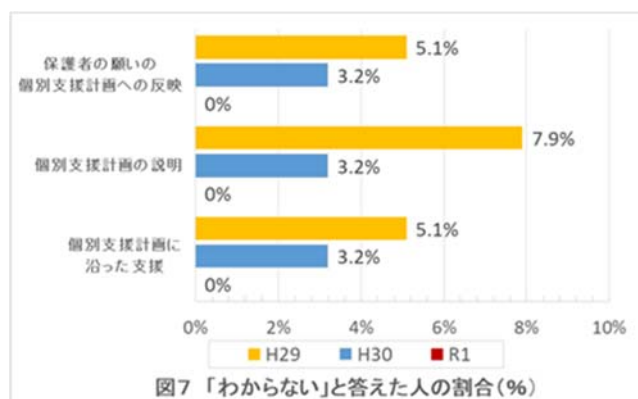
「休日の活動内容」では、毎年保護者会において、事業所の様子を楽しみながら知っていただけるよう、スライドショーを使って紹介したり、毎月配布する「第2ペガサスニュース」を通してお出かけや工作、調理活動などを記事にしている。年々高まっている満足度とは反対に「わからない」の回答が増える結果となった。「わからない」と回答した方を見ると、ほとんどの方が平日の固定曜日のみ利用で、土曜日に利用がないことが分かった。土曜日に関しては、契約していれば誰でも利用できる形をとっているが、利用している方も同じ方が多く、平日同様に固定化している現状がある。アンケート結果を参考に個別面談にて保護者に土曜日の過ごし方を伺っていくと、家族との時間を作っていたり、週末にゆっくり休んで体調を整えている、ほかの事業所を利用しているなどの意見が多くあった。しかし、その面談にて直接土曜日の活動に関して説明を行い、利用のお誘いをしてみると「今まで空いていなかった」「うちの子は大変だから預けるのが申し訳なかった」などの意見があり、第2ペガサスの状況をきちんと伝えられていなかったことが分かった。固定利用者のみではなく、第2ペガサスと契約している方全体に、より積極的なアピールを行っていくことで安定した利用確保につながっていくと思われる。

「屋外の活動スペース」に関しては、「わからない」と回答した方は、姉妹事業所のペガサスとの併用利用している方だった。主にペガサスの利用が中心で、第2ペガサスの利用数が少ない併用者については、連絡帳や送迎時での会話となる。そのため、第2ペガサスの事業所に訪れる機会が少ない状況である。併用利用の保護者にも、負担が少ない範囲で第2ペガサスに訪れていただいたり、「第2ペガサスニュース」の直接配布などの対応を検討していきたい。

「苦情に対する対応」に関しては、契約時や毎年行われる保護者会で苦情対応窓口などの説明をしている。例年、保護者会はペガサスと合同で春に一回、WITH USで行われていたが、第2ペガサスからの参加者が少ないことで、これまでも改善課題として挙がっていた。そこで昨年度は第2ペガサス単独で秋にも行い、年二回とし、会場も藤ヶ谷ハウスで行うことで参加率も上がった。今年度は春一回の保護者会だったが、会場をWITH USと藤ヶ谷ハウスの二か所で開催し、14名の参加者があった。その14名の中で苦情に関して「わからない」と回答した方は9名もいた。保護者会に参加した半分以上の方が説明を聞いているにもかかわらず「わからない」と回答している。保護者会での説明をより分かりやすく行ったり、個別面談の場で説明をするなど周知を徹底していく必要がある。

### 4-2. 個別支援計画に関して

個別支援計画に関する3項目は全体的に満足度も上がり、「わからない」の回答もなくなっている(図7)。



今年度は職員の異動等で大きな変化があり、利用者、保護者に大きな不安を与えた。例年、年一回の個別面談だったものを春と秋、二回に増やし、児童発

達支援管理責任者とともに作成担当者が説明、約一時間をいただいている。面談を通して保護者とのコミュニケーションを図り、支援の方向性を確認していった。保護者会以外に二度も足を運んでもらうことは、忙しい保護者にとって大変な労力である。しかも、利用している放課後等デイサービスは一人で1か所とは限らず、2～3か所、それぞれの事業所で同様な面談が行われている。そのような中で全員と面談できたことが良い結果につながっていると思われる。また個別面談だけでなく、その日の様子を連絡帳に記入したり、送迎時には直接保護者に職員から話す時間をとっている。それは特別なこととしてではなく、これまでも行っていたことで、その日の過ごしただけでなく、職員がどのように支援として関わったかをタイムリーに伝えることができ、それが浸透してきた結果と思われる。

数値的には質が高まっている結果となっているが、記述欄には「ねらいが抽象的でわかりづらい。ねらいを細分化して手立てを示した方がわかりやすく、成果として伝わりやすい。子供の抱える問題を理解し、どう関わり成長につなげていくのか、支援計画を通じて具体的に知りたい。」という意見があった。文章を読み返したときに、保護者でもわかりやすく見通しの持てるようなものを求められている。今年度は後期支援計画を事業所内で話し合っ作成し、職員全員が一人一人の課題や支援方法を把握できるようにした。だが、保護者目線には欠ける部分もあったのではないかと。貴重な意見を無駄にしないよう、取り組む必要がある。

## 5 おわりに

アンケート調査から統計を出すことで課題点が見え、改善に向けて取り組んだ結果が、また次のアンケートに反映されることは、職員としてやりがいを感じる一つの要素である。改善されることで利用者にとっては「楽しく過ごす場」として、保護者にとっては「安心して預けることのできる事業所」として、より良い事業所として成長できることにつながる。

アンケート調査から見える通り、第2ペガサスを利用している方は協力的な上、満足度の高い結果が得られている。記述欄では「一緒に見守ってくださって感謝しています」「言葉の出ない息子ですが、毎回送迎時や連絡帳などで本人の様子を聞かせていただき安心してます」「年の違う子に面倒を見てもら

ったり、同年代の友達と関わることも増え、成長させてもらっていると感じている」「一人で悩みがちなことも快く相談に乗ってもらっている」など、嬉しいコメントが寄せられた。また、「保護者会について行ってほしい取り組み」という質問には、「第2ペガサス以降の生活支援はどのようなものがあるのか」「青葉会全体の説明」「思春期の対応や体験談」「どのくらいの程度でグループホームに入れるのか」など、将来に向けて考えている方も多くなることがわかった。これらの保護者の思いはこれからもしっかりと受け止め、寄り添っていかなくてはいけない。

しかしながら、今年度から「定員10人」を超えて受け入れてはいけないことが原則となり、現状、体調不良等で突然欠席者が出るとその穴を埋めることは難しい。事業所を存続していく上で、安定的な利用者確保に向けての改善努力が求められている。