

4. 前年度の保護者等向け放課後等デイサービス評価表 から見たジュニアの課題の改善策と取り組み

ジュニアペガサス

2年間、評価が低かった問題点に注目し、改善を試みた。保護者会や面談を実施することで保護者の方と直接話し合いの場を設けたり、避難訓練を定期的に一週間毎日実施するなど、評価の向上に努めた。さらに子どもたちに直接、遊びたいおもちゃの希望や活動のリクエストをとるなどして、利用児主体の支援も取り入れた。今年度のアンケートでその改善点への評価を確認すると共に、さらに改善するべき点について考察する。

評価・比較・他事業所・改善

1. はじめに

ジュニアペガサス（※以下「ジュニア」と記述する。）は基本的にリトルペガサス（※以下「リトル」と記述する。）を卒業した小学1～6年生を受け入れている。今年度はさらにリトル卒の特別支援学校の方も3名受け入れたが、小学校の普通級と支援学級の児童を主として活動している。

昨年度のアンケート調査の結果から分かった、評価の低かった点に注目し、評価が上がるよう今年度は様々な改善を試みた。今年度の結果より、改善による評価の変化や、2年間の結果を通して見えてきた事、また自由記述欄やジュニア追加質問から、ジュニアの特色と今後の課題についても考察していく。

2. 方法

保護者へのアンケート調査

対象 : ジュニアを利用している保護者

配布 : 50人

回答 : 39人

回収率 : 78%

内容 : **3-1** 利用状況や満足度調査

3-2 自由記述式要望アンケート

3-3 ジュニア追加質問

A「参加させたかった企画、又今後参加してみたい企画に○を付けてください」

B「高学年で(もしくは高学年にな

ったら)やってみたい企画を教えてください」

C「ジュニアを利用する際に大切にしてほしいと思うことは何ですか?あてはまるものに○をつけてください」

D「放課後等デイサービスを選ぶ際にどこをポイントに選んでいますか?あてはまるものに○をつけてください」

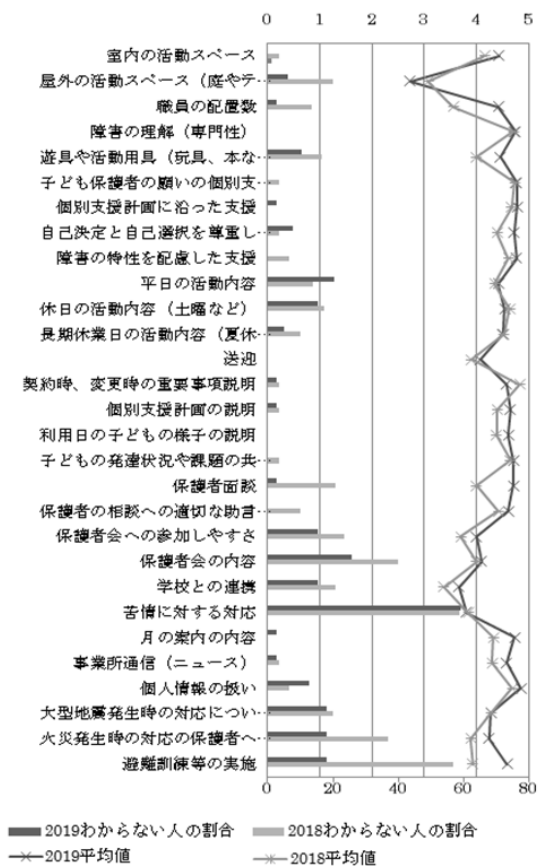
時期 : 10月上旬配布 10月末回収

3. 結果

3-1 利用状況や満足度調査の結果

次ページの〈表1〉グラフより、昨年度と今年度の評価を比較すると、「保護者面談」、「避難訓練等の実施」の項目の満足度が、大幅に上がっている。その他の項目もほとんど去年より評価は向上している。一方で「屋外の活動スペース(庭やテラスなど)」、「苦情に対する対応」、「学校との連携」、「送迎」の4つの項目は、毎年低く、さらに他事業所と比較しても低かった。

表1 平成30年度・令和元年度ジュニア評価比較



(10月31日現在)

3-2 自由記述の結果

アンケート内の自由記述では「保護者会について、行ってほしい取組みや内容」という質問で、中学校、高校、大学の進路について知りたい、先輩ママに話を聞いてみたいという要望が多かった。

3-3 追加質問の結果

ジュニア追加質問A・・・「かき氷」、「リトルでプール」、「駄菓子屋さん」、「つくばエキスポセンター」、「松戸プラネタリウム」が特に人気の高いイベントだという事が分かったが、回答のもとめ方が不十分で、平日のみ、週末のみ利用しているなどの差があり正確なデータがとれなかった。

ジュニア追加質問B・・・毎月第一土曜の、4・5・6年生を優先に受け入れる高学年プログラムを充実させるため、自由記述式アンケートで希望企画を取ったところ、大きく分けて外出・イベント・学習の3つのグループに

なった。

外出については、博物館などに電車等の公共交通機関をつかったおでかけ企画、イベントはハロウィンやクリスマスのパーティ・お泊り会など。学習はプログラミング、書道などの意見が出た。また「室内の活動スペースで用意して欲しいものや要望」の質問に、パソコンや書道などを記載している方がいた。

ジュニア追加質問C・・・○のついたものを「はい」、○をつけなかったものを「いいえ」として集計をした。ジュニア利用時に、大切にしてほしいことは、圧倒的に小集団での子ども同士の関わりの支援であることが分かった。

表2 追加質問Cの結果

個々の支援をしてほしい		
いいえ	はい	合計
35	3	39

(※どちらにも該当せず 1)

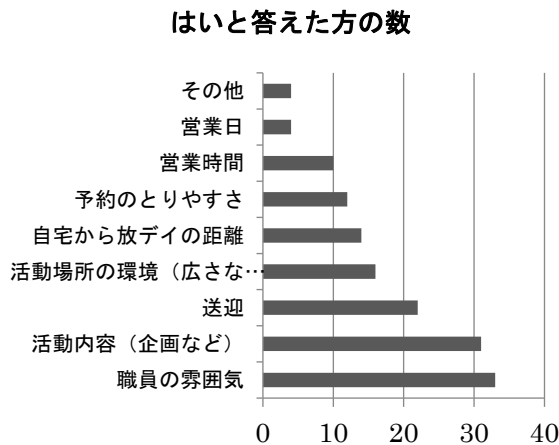
小集団での子ども同士の関りの支援をしてほしい		
いいえ	はい	合計
2	37	39

ゆっくり休めるところになってほしい		
いいえ	はい	合計
33	6	39

(10月31日現在)

ジュニア追加質問D・・・○のついたものを「はい」として集計した。「職員の雰囲気」、「活動内容 (企画など)」が多かった。

図1 追加質問Dの結果



(10月31日現在)

4. 考察

4-1 満足度調査の考察

4-1-1 改善による評価の変化

「保護者面談」は、昨年度は1度だったが、今年度は前期と後期に2度行い、学校やご家庭での様子や悩みを聞き相談に乗るとともに、ジュニアでのお子様の様子を伝え、それを踏まえて課題を支援計画に入れ、説明も丁寧に行っている。「避難訓練等の実施」・「保護者会の内容」については、昨年“わからない”と答えた方が多かった為、今年度は法人全体の防災訓練の他に、6月25日から6月29日の一週間を避難訓練週間とし、毎日避難訓練を行い、どの曜日に利用している方でも必ず訓練に参加していただくようにした。さらに案内に訓練週間の説明や様子を載せ、訓練後のニュースにも写真を載せるなど、保護者の方にどんなことをしているのか伝わるように工夫した。その他も、昨年のデータを踏まえて、改善や見直しをし、ジュニアが一生懸命やっていることを正確に、伝えていくことで、評価が上がってきたと言える。

4-1-2 前年度から変わらない項目について

「屋外の活動スペース」は、ジュニアには庭がないため、去年に引き続き低くなってしまったと考えられる。環境的には厳しい為休日に公園などの外での活動を増やしている。平日に公園という要望もあるが、放課後の限られた時間では難しく、室内の活動ではあるが鬼ごっこができる時間を作る等している。

「苦情に対する対応」については、そもそも今年度も大きな問題や苦情が無かった為、“わからない”という評価になっていると考えられる。今後もし苦情があった場合はどう対応するかで評価が出るので、しっかりと迅速に対応していこうと思う。

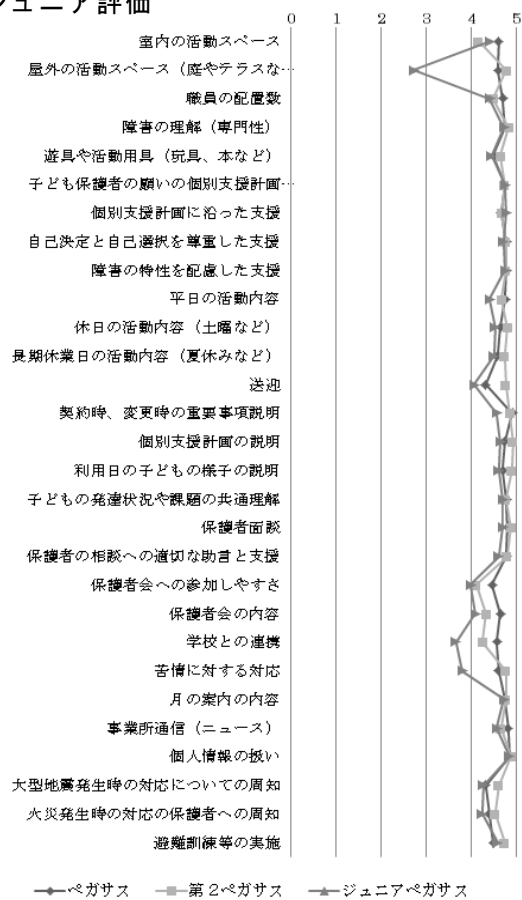
4-1-3 他業所と比較

右の<表4>で三事業所を比較した際に差のある「学校との連携」については、支援学級の児童が主のジュニアは、利用児が様々な学校から通っているため、連携をとる学校数が非常に多く、それぞれと連携を密にするのは難しいということがいえる。そのような状況でありながら“やや満足”に近い評価をうけ

ているので、今後も満足していただけるよう努力したい。また「送迎」の項目についても低めだが、迎えは次ページの<表5>のように一日に回る学校が多く、下校時刻も14:30前後に集中することが多いため、車を3台出しても回り切れず一度自宅へ帰宅してもらいそちらに迎えに行くなど、保護者に協力していただかざるを得ない事もある。当日に早帰りの連絡に対応したり、子ども同士のその日の相性などにより、順番を急に変更する場合もある。

このように、支援学級、普通級の児童が主のジュニアは他事業所と単純には比較できないことが言える。そのため、他事業所の良い点を参考にしつつも、ジュニアの保護者が求めるものや子どもに対する願いが他とは少し異なっている事に注目しながら、ジュニア独自の改善案を考えていく必要があることも具体的に見えてきた。

図2 令和元年度ペガサス・第2ペガサス・ジュニア評価



(10月31日現在)

表3 今年度の平日、休日の送迎ポイント

平日迎えに行く小学校
松葉一・松葉二・柏四・柏五・田中・柏七・豊・十余二・柏特支・ 柏の葉・高田・花野井・富勢西
平日にご協力いただいている方の小学校
豊(6時間の場合つれてきてくれている)、 富勢東・柏八(自宅に帰宅していただき自宅へ迎え)、 風早南部(遠く迎えに行けないため母送り迎え)
休日のポイント送迎
柏六・田中・柏七(学童迎え、学童送り)、豊四季駅(流山市の 方は豊四季駅か母送り迎え)、その他は御自宅

4-2 自由記述についての考察

去年から発達障害の子の進路について聞きたいという要望があった為、今年は保護者の集まれる機会をたくさんつくった。講師の先生とペアレントトレーニングを4回、又ざっくばらんに話せるよう座談会も開いた。学校数が多く、行事の把握や兼ね合いの難しさ、また働かされている保護者も多い為、52人を対象にご案内を何度もしたもののどちらも10名以下の参加であった。座談会では進路の話題になり、アドバイスがいただけただことを、後日案内でお伝えした。来年は「進路について」「性について」など具体的なテーマをご案内し、ピンポイントでそのテーマを聞きたい方が集まってくるものにしたい。

4-3 追加質問についての考察

高学年プログラムという企画は、高学年ならではの、子どもが自分たちで企画を作り、少し難しいが達成できる内容を大人と一緒に考え、利用児が自信をつける良い機会となっている。子どもが考え、話し合い、チャレンジしていく企画をこれからも多く取り入れていきたい。

またジュニア追加質問Cで、小集団での子ども同士の関わりの支援を希望されている方が39人中37人もいたことから、ジュニアならではの取り組みをさらにしっかりとやっていく必要があることが分かる。

5. まとめ

去年のアンケートの“わからない”を知っていただくために取り組んだ面談、保護者会、避難訓練週間が今年は伝わっていることを

実感できた。また利用児と保護者の要望を聞き取り、ニーズに添えるようにやってきた。ジュニアの利用者は親子支援をしっかりとやってきているリトル卒室児がほとんどの為、親はゆっくり楽しい所であってほしいと願うと同時に、大人や友だちとのコミュニケーションの力をつけてほしい、社会のルールを身につけてほしい、適切な支援をしてほしい、との要望がほとんどの親から面談時に出てくる。アンケートでも明らかである。これは他の放課後等デイサービス事業所にはあまりないジュニアの大きな特色といえる。

多くの友だちと過ごす学校ではなかなか自分のペースで自己表現する機会のない自信を持ってない子たちが、唯一対等に主張し合える友だちのいる、また褒めてもらえる、認めてもらえる場所であるジュニアでは、主張の食い違いで思わぬタイミングで口論になり、感情をうまくコントロールできずつかみ合いの喧嘩になるなど、交わりがあることで毎日いろんなことが起きている。相手に自分の気持ちを自分なりに伝え、お互いの気持ちに折り合いをつけていく経験ができる場であるためには、タイミング良くまずは子どもの気持ちに寄り添い共感し、パニックになる前に他の考え方をさりげなく伝えて落ち着かせた方が良い場合もあれば、大人に向かって自分なりの理屈で反発してくる子たちに社会のきまりだからどうしても譲れないルールもあることを毅然と伝え納得させることが必要な場合もある。こういったそれぞれのシーンに柔軟に対応する支援のコツ・方法を職員が身につけることが、保護者の要望に応えていく大事なこととなってきている。職員研修で講師の先生からアドバイスを頂いたり、ジュニアならではの支援の経験を積み重ね、単なる見守りではなく療育的な対応をとることのできる職員が定着すれば、保護者も安心し信頼も得られると思う。ずっと療育をしてきた保護者への繊細な対応と、学童期の成長著しい子たちへの適切な関わりをする場としてしっかり役目を果たし、将来社会にたくましく出ていけるようお手伝いをしていきたいと考える。