

5. ペガサス利用者を取り巻く環境 ～保護者のニーズに応える為の放課後等デイサービスの役割～

自閉症サポートセンター ペガサス

小学生利用者の獲得への取り組みと、中高生の過ごし・・・ここ近年のペガサスの課題を抱えながら、定員10人のルールの下で、保護者や子ども達の利用希望にどのように応えていくか？私達、社会福祉法人青葉会の放課後等デイサービスとして考えるレスパイト等、放課後等デイサービスの事業所の役割を考え、次へつなげていく。

寄り添い、ニーズ、安心感、思春期の子ども達

1. はじめに

前年度の研究では、中高生の過ごしをより充実する事で、卒業後の進路選択や過ごしに繋がる大きな役割を担っている放課後等デイサービス事業所として、法人内の他事業所と連携した活動をペガサスの活動イベントとして企画する事での関わりが、活動を経験した子ども達やご家族が、青葉会の他事業所や職員に興味を持って頂ける等のシナジー効果を発揮し、進路の選択肢の一つになって行く事に繋がっていく事。長く青葉会への関心・信頼を寄せて頂けるように私達の活動の取り組み・保護者への対応、信頼関係をどれだけ作って行けるか？青葉会への期待と興味を持ってもらえるよう信頼を繋げていく重要な役割を担っている事業所であると言う事・・・、責任の重さと大切さを感じ、私達の寄り添う姿勢が大事な基本になっている事をあらためて感じた研究内容であった。

今年度は、前年度の研究結果よりペガサスを利用する理由として活動面と、気軽に話せる事業所である為に、保護者の方がどのようなことに重点を置いて利用されているか、ペガサスを利用する理由について深く掘り下げ考えていく。

2. 子ども達・保護者のニーズを満たすために今年度重視したこと

最初に、子ども達とその保護者のニーズを満たすために、活動で今年度特に力を入れて変更した点や工夫している点について整理する。

2-1 昨年に引き続き、力を入れているところ ・長期休みなどは、そのお子さんにあった活動内

容の時等積極的に誘っていく。

・月予定を出して定員以下になっている申込み日には、定員を上回っている申込み日のキャンセル待ちの方にお声掛けする。

・保護者の方との信頼関係づくりの為に、対面でのやり取りや、電話対応では特に言葉の選び方・声のトーン等に気を付けている。急な利用希望には、すぐにお断りはせず「相談しますので」と一度スタッフ間で対応を検討する。

・契約面談では、お母様の時間の許す限りゆっくり話しをさせて頂く。沢山の子ども日々の様子を伝えたい！と言う気持ちは、その時の楽しい様子が想像しやすく一緒に笑い合い話す事で和み話しやすさを感じて頂けるように。「困ったときは遠慮せず何でもご相談ください」と一言添えていく。
・シナジー効果を発揮し、お仕事体験、畑活動など、卒業生の進路選択を意識した他事業所と連携した活動を設定。

2-2 今年度工夫したところ

今年度は、定員10人の枠を超えてはいけないという定員についてのルールがより厳格化され、利用者人数を調整せざるを得ない日が出てしまった。利用申し込みが多い時には調整をし、固定契約日を移動して頂く協力をお願いをする等の工夫をして、子ども達が前年度と変わらず活動を楽しめるように以下の点を工夫した。

・より沢山の方に利用して頂く為に固定契約ではなくフリーの日として活動していた水曜日を固定契約日に変更し固定契約の枠を増やした。毎週水曜日に行っていたWITH US 体育館での活動は、人気のある活動なので毎月第3週目の月曜日

から金曜日までを体育館活動として、フリーの方も参加しやすくする。

・土曜日の人気活動（畑活動等）は定員を超えてしまうことを想定し、月に2回取り入れて分散していく。

3. 研究方法

放課後等デイサービス事業所では、放課後等デイサービスガイドラインに基づき、年に1回保護者への満足度調査をペガサス・第2ペガサス・ジュニアペガサスの3事業所合同で実施、追加質問にてペガサスの質問紙調査。面談での聞き取りを通し考えた。

アンケートの結果を受けて、保護者の方に具体的に重視しているところをお聞きしたり、職員間で面談などを振り返って、安心して長くペガサスを利用して頂く為に、私達がよりどのようなことを意識していったらよいかを話し合った。

4. アンケートと聞き取りの結果

4-1 活動に関する質問結果

保護者の方には、運営についての各項目と、ペガサスの各活動について、「1. 不満」「2. やや不満」「3. どちらでもない」「4. やや満足」「5. 満足」「6. 利用していない」の6つの回答を選んで評価して頂いた。今年度は、先に述べたように、体育館活動や畑活動の回数が増えるなど活動内容の変更もあったが、表のようにどの活動も参加した子どもの保護者からは「4. やや満足」から「5. 満足」の評価を頂けていることがわかった（図1）。

一方で、自由記述で「利用日を増やしてほしい」「外出活動を増やしてほしい」など貴重なご意見も頂けた。畑活動を楽しく思っただけだったり、短期入所とも連携したお泊り体験もぜひやってほしいという希望頂き、他事業所と関わる活動にも注目して下さっていることが分かった。

4-2 利用理由に関する質問結果

追加質問として、ペガサスを利用する理由について聞いた。集計の結果（図2）、多くの保護者の方が選んだのが「子どもの障害について理解があると感じる」というところだった。次に多かった理由が、「子どものことを話しやすい雰囲気がある」「スタッフに話しかけやすい」「相談しや

すいスタッフがいる」などが並び、余暇活動の充実やレスパイトなどの理由よりも、保護者の方が話し掛けやすさ、相談しやすさを意識していることが分かった。

このうちペガサスを利用する理由として「卒業後へのつながり（作業所やグループホームなど）を意識して」を選択された保護者は中学生では回答者数8人中5人、小学生では7人中5人もいらっしゃる事が知られた。青葉会での卒業後について年々小さなお子様の保護者の方々まで関心を持っていることがわかる。実際に、契約前の問い合わせの時に話をして利用のきっかけとなっているようだ。

4-3 保護者の方への聞き取り

前項で、特に保護者の評価の高かったペガサス職員の話し方や話しかけやすさについて、職員のこういった行動や態度にあるのか、具体的に知るためにお母様たちに直接話を伺い以下の事を質問させて頂いた（小学生2人、高校生1人）。

主な聞き取りを紹介する。

① 話しやすい雰囲気について、もう少し詳しく教えてください。

- ・面談などでしっかり聞いて、長く話せる時間をとってくれる。
- ・スタッフさんの笑顔が多い。
- ・スタッフさんの人柄・第1印象は本当に大事！

② 職員のどのような行動や態度に話しやすさを感じますか。

- ・普段の送迎時間やお迎えの時間の変更にも柔軟に対応してくれて信頼感がある。
- ・電話のとき「〇〇くんのお母さん、こんにちは！」と名前を言い挨拶をしてくれるやりとりは、とても好印象。ペガサスの電話対応は本当に素晴らしいと思う。スタッフさんの明るさが伝わってきます！
- ・いつもニコニコ元気をもらいます！これからもよろしくお願い致します。
- ・送迎等の急な変更のお願いの時にも、「気を付けてね、焦らなくていいよ」など一声あって安心する。実際、他事業所を申込みする時、対応した職員が元気がなく、

利用するのに申し訳なさを感じてしまった。対応する職員の人柄、第一印象は本当に大切。

- ・ 明るくハキハキとした対応は、元気なイメージで、その事業所の雰囲気が伝わってくる。

- ・ 面談の時に、普段の様子を聞くことができる。まだ小学生なので進路の事よりも、普段の様子について知りたい。
- ・ 利用している子どもの事以外に、兄弟利用の事、家族の事、時には自分の事等も話をしている！

③職員と特にお話したい事は何ですか。

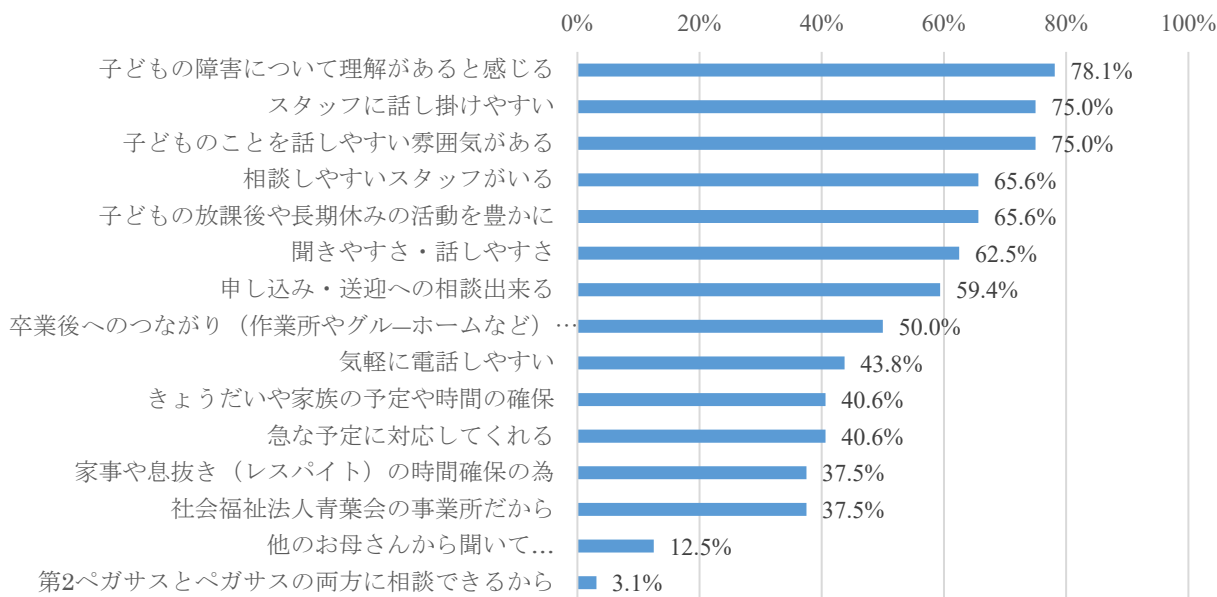


図1 各活動の満足度についての回答の統計表

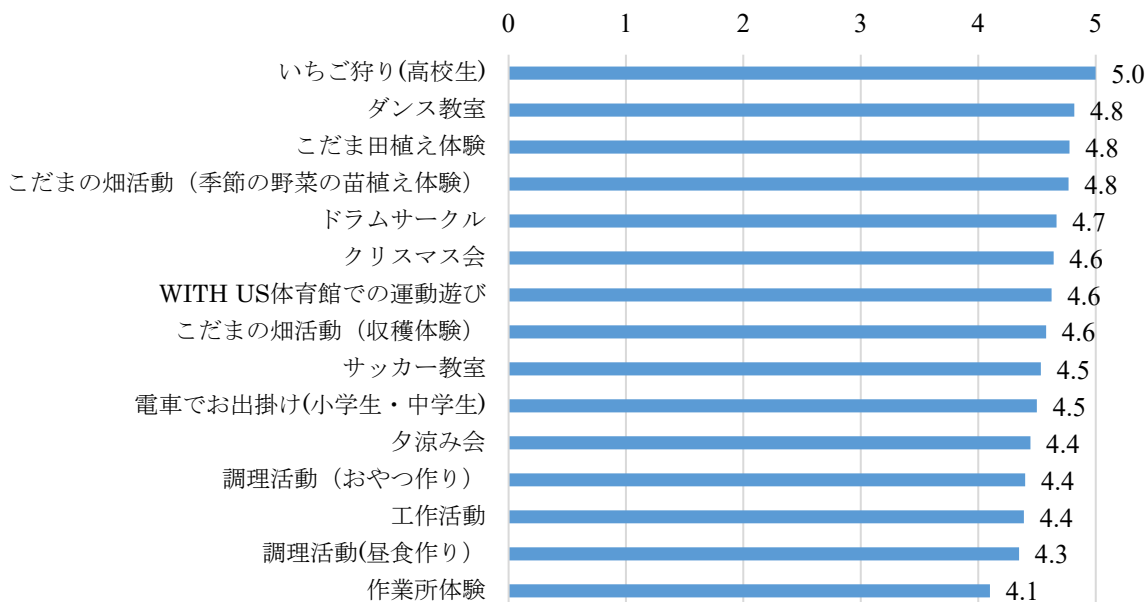


図2 ペガサスを利用する理由について

5. 考察

ペガサスを選んで頂ける理由が職員と話をしている際に、「話しやすさ」が高く評価されている。私達が保護者の方々へ話をさせて頂く機会は、普段、送迎時にお逢いした時にお子様の様子をお伝えする時や、電話での対応等で「話しやすさ」を評価される事となる。話をしている際に子ども達と過ごした時に見つけたエピソード（意外な一面が見られた事やおもしろかった事、かわいい場面やチャレンジした時の様子等）を具体的にお伝えする事で、家では見られない表情や過ごし方を知る事で子どもの成長への気付きを共有していく事が、保護者の安心感につながる事がわかった。

6. まとめ

ペガサスを利用する理由として、「気軽に話せる事業所」である事が、信頼関係に繋がり、利用率が上がる事に繋がる、そして私達の「話しやすさ」の取り組みにより青葉会へと繋がって行く大切なポジションにいる放課後等デイサービス事業所の役割であると、あらためてわかった。

7. 今後の展開

今回のアンケートで「話しやすい」「相談しやすい」などの回答を受けて、お母様方にお話を伺ううちに、日頃の私達支援員とのやりとりの時間がしっかりとれることや印象よく思ってくださることが、「ペガサスを利用しよう」という気持ちや、子どもの事や利用日のことなど相談しようという気持ちに繋がっていくことがわかった。活動の内容や送迎・利用希望日のニーズに応えることも大事だが、保護者のニーズを話しやすい環境をつくる為に、私達支援員のじっくり聞く姿勢・印象の良い話し方等を意識し実践していく心掛けが「話しやすさ」＝「聞きやすさ」となっていく、お願い電話をして頂ける事業所になる。気軽さが利用率アップにと繋がり、保護者に安心して長く利用を続けて頂けたら、進路選択肢へと繋がっていく。私達の取り組みの姿勢が青葉会への期待へとワクワクするような法人に感じて頂けるようになったら嬉しい。

写真は、青葉の風での「事業所の好きな所教えて！」というテーマで、お母様方に聞いてお応えして下さった時の写真です。突然のお願いに関

わらず快く受けてくださり、素早く応えてハイポーズ！私達のおがままなお願いをこうして気軽に伝えてくださるお母様方のお気持ちこそ、事業所の日々の取り組みをもっともっと頑張っていきたい！という前向きな気持ちにさせて頂くご褒美となり、明日も笑顔になれる秘訣を感じながらお仕事させて頂ける事！その気持ちが信頼関係を築く基本になっているのだと思う。

幸せな思いいっぱいペガサスである事に感謝をし、さらに向上していきたい。

写真カット

写真 事業所の好きな所教えて！に参加していただいたお母さん方