

放課後等デイサービス自己評価表及び 保護者等デイサービス評価表による評価と改善

ジュニアペガサス

放課後等デイサービスガイドラインの内容を踏まえた「事業者向け放課後等デイサービス自己評価表」及び「保護者等向け放課後等デイサービス評価表」をもとに加除修正した物を用いて評価を行い、改善目標を立て、支援を改善していくための指針とする。ガイドラインで想定している手順に沿って進めていく。

ガイドライン、評価、改善

1.はじめに

放課後等デイサービスは平成24年4月に児童福祉法に位置づけられた新たな支援であり、提供される支援の内容は多種多様で、支援の質の観点からも大きな開きがあると指摘されている。このような状況を踏まえ、提供する支援の質の向上のため、放課後等デイサービスガイドラインが策定された。ガイドラインを基に事業所の自己評価し、公表することが求められている。そこで、ガイドラインの内容を踏まえた「事業者向け放課後等デイサービス自己評価表」、「保護者等向け放課後等デイサービス評価表」を基にアンケート調査を行い、今後の支援の質及びサービスの向上に役立てていく。

回収率：100%

内容：事業運営について

時期：7月中旬配布 7月中旬回収

3.結果

3-1 保護者へのアンケート調査

3-1-1 利用状況

表1 1学期の利用状況

	合計
放課後	29
休業日（土曜日、振替休日等）	11

2.方法

2-1 保護者へのアンケート調査

対象：ジュニアペガサスを利用している保護者

配布：35人

回答：29人

回収率：82.9%

内容：利用状況や満足度、要望

時期：9月上旬配布 9月末回収

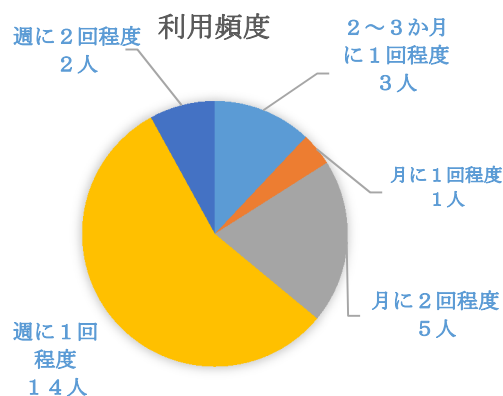


図1 利用頻度

2-2 事業者向け放課後等デイサービス自己評価表

対象：ジュニアペガサスの常勤職員

配布：3人

回答：3人

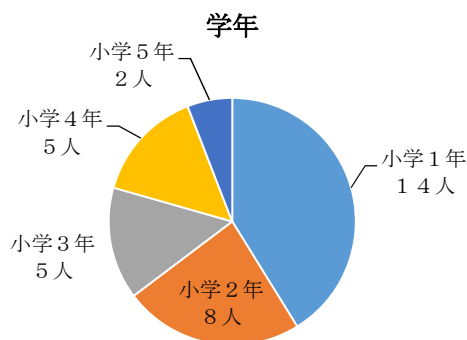


図2 学年

3-1-2 運営について

『環境・体制整備』、『適切な支援の提供』、『保護者への説明等』、『非常時等の対応』について28項目にわたって質問したところ、表2のような結果が得られた。

〈表2〉

表2 ジュニアベガサスの運営について

	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	わからない
環境・体制	①室内の活動スペース	12	11	3	3	0
	②屋外の活動スペース (庭やテラスなど)	8	3	6	4	3
	③職員の配置数	15	7	4	2	0
適切な支援の提供	④障害の理解(専門性)	21	5	2	0	0
	⑤遊具や活動用具 (玩具、本など)	29	7	5	0	0
	⑥子どもや保護者の願いの 個別支援計画への反映	20	7	1	0	0
	⑦個別支援計画に沿った支援	18	9	1	0	0
	⑧自己決定と自己選択を 尊重した支援	18	7	2	0	0
	⑨障害の特性を配慮した支援	17	9	1	0	0
	⑩平日の活動内容	15	7	4	0	0
	⑪休日の活動内容(土曜など)	14	4	1	0	0
	⑫長期休業日の活動内容 (夏休みなど)	22	3	0	0	1
	⑬送迎	11	6	4	4	1
	保護者への説明	⑭契約時または変更時、支援内容、 利用者負担等の重要事項の説明	23	4	2	0
⑮個別支援計画の説明		19	8	1	0	0
⑯利用日の子どもの様子の説明		23	4	0	0	0
⑰子どもの発達状況や課題についての 共通理解		22	7	0	0	0
⑱保護者面談		20	6	1	0	0
⑲保護者からの相談に対する適切な 助言と支援		22	3	1	0	0
⑳保護者会への参加しやすさ		12	5	4	0	0
㉑保護者会の内容		10	7	2	0	0
㉒苦情に対する対応		11	1	3	0	0
㉓月の案内の内容		25	4	0	0	0
㉔事業所通信(ニュース)		23	4	1	0	0
非常時対応	㉕個人情報扱い	23	3	0	0	0
	㉖大型地震発生時の対応についての 保護者への周知	16	6	1	0	0
	㉗火災発生時の対応についての 保護者への周知	15	5	1	0	0
	㉘避難訓練等の実施	10	3	1	0	0

「満足・やや満足」が多く、「不満・やや不満」が表れない項目が16項目、「不満・や

や不満」が現れた項目が5項目、「分からない」が5人以上現れた項目が7項目あった。

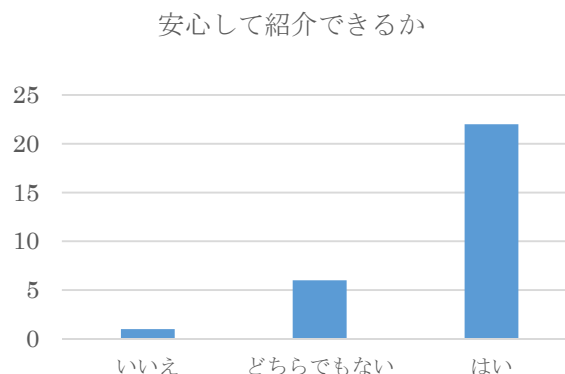
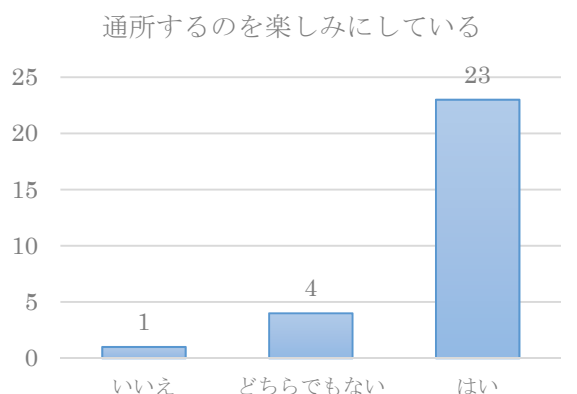
『環境・体制整備』では、3項目全てにおいて、「不満・やや不満」が表れた。

『適切な支援の提供』ではほとんどで「不満・やや不満」は表れなかったが、⑫長期休業日の活動内容(夏休み)⑬送迎では「不満・やや不満」が表れている。また、⑪休日の活動内容(土曜など)では「分からない」が5人以上であった。

『保護者への説明等』では、12項目中9項目で「不満・やや不満」は表れなかった。残り3項目の⑳保護者会への参加のしやすさ㉑保護者会の内容㉒苦情に対する対応では「分からない」が5人以上いた。

『非常時等の対応』では、3項目全てで「分からない」が5人以上となった。

3-1-3 満足度



3-2 事業者向け放課後等デイサービス自己評価表

	チェック項目	はい	どちらとも いえない	いいえ	改善目標、工夫している点など
環境・体制整備	① 利用定員と訓練室スペースは適切か	1	2		
	② 職員の配置数は適切か		3		
	③ バリアフリー化の配慮は適切か		3		
業務改善	④ PDCAサイクルへの職員参画	2	1		
	⑤ 保護者アンケートの調査と業務改善	1		1	
	⑥ 自己評価の結果を公開しているか		1	2	
	⑦ 第三者評価と業務改善	2		1	
	⑧ 研修の機会の確保	3			
適切な支援の提供	⑨ ニーズ分析に基づく支援計画の作成	3			
	⑩ アセスメントツールの使用		1	1	
	⑪ 活動プログラムのチーム立案	3			
	⑫ 活動プログラムの工夫	2	1		
	⑬ 平日、休日、長期休暇に応じた支援	2	1		
	⑭ 個別活動と集団活動を組み合わせた支援計画	2	1		
	⑮ 打ち合わせと当日の役割分担	3			
	⑯ 日々の支援の振り返りと共有	1	2		
	⑰ 日々の支援の記録と検証・改善	3			
	⑱ 支援計画の定期的見直し	2	1		
関係機関や保護者との連携	⑲ 基本活動(ガイドライン)を組み合わせた支援	2	1		
	⑳ サービス担当者会議への出席者の参画	3			
	㉑ 学校との情報共有・連絡調整	2	1		
	㉒ 医療的ケア受け入れ時の主治医との連携		3		
	㉓ 就学前事業所との情報共有	3			
	㉔ サービス事業所への移行時の引継ぎ		1	2	
	㉕ 児童発達センター等専門機関との連携	2	1		
	㉖ 放課後児童クラブや障害のない子どもとの交流		1	2	
	㉗ 自立支援協会への積極的参加		2	1	
保護者への説明責任	㉘ 保護者と子供についての共通理解	3			
	㉙ 保護者へのペアレントトレーニングなどの支援		2	1	
	㉚ 運営規程、支援内容等の丁寧な説明	3			
	㉛ 保護者からの相談に対する適切な助言と支援	1	2		
	㉜ 保護者会の開催、保護者同士の連携支援	2		1	
	㉝ 苦情体制の整備と周知、迅速かつ適切な対応	3			
	㉞ 定期的な発行による活動概要の発信	2	1		
	㉟ 個人情報に十分注意しているか	3			
	㊱ 子どもや保護者の意思疎通・情報伝達の配慮	3			
	㊲ 地域に開かれた事業運営	2	1		
非常時等の対応	㊳ 緊急時対応マニュアル等の策定と周知	2	1		
	㊴ 定期的な避難訓練の実施	3			
	㊵ 虐待防止のための研修等への参加	2	1		
	㊶ 身体拘束の組織的決定と計画への記載	1	1	1	
	㊷ 食物アレルギーの医師指示書に基づく対応	3			
㊸ ヒヤリハット事例集の作成と共有	1	1	1		

4.考察及び改善点

保護者へのアンケート調査の結果を踏まえ、特に関係が深いと思われる項目について見ていく。

まず、『環境・体制整備』の項目に着目した。室内の活動スペース、屋外の活動スペースについて不満の意見があがった。室内、屋外共に活動スペースを広げることは物理的に難しい。しかし、限られた空間でも、各部屋を活動内容によって使い分ける等、最大限有効活用することでスペースの手狭感を解消していくことができると考えられる。また、ジュニアペガサスには庭やテラスといった専用で使える屋外のスペースがない。そのため、近隣の公園に行く等の活動を増やして補う必要があると言える。

次に、『適切な支援の提供』では、ほとんどの項目で、保護者との認識のズレは見られなかった。また、「平日、休日、長期休暇に応じ

て、課題をきめ細やかに設定して支援しているか」の問いに肯定的な回答が多かったが、保護者の中には休日や長期休業日の活動内容に不満を示す人もいて、認識のズレが生じていると思われる項目もあった。「休日の活動内容」であったが、ジュニアペガサスの利用者は塾や習い事と併用している人も多い。また、週末は家族と過ごす時間としている家庭も多く、学校が休みの日はジュニアペガサスも休みと決めている利用者もいる。家族のレスパイトで預けるというニーズはほぼなく、障害や特性への理解や、療育的な関わりがある環境で、本人がゆったり楽しく過ごし、本人の育つペースに合わせて社会性を伸ばしていく学童保育といった意味合いでの利用が多いと考えられる。

また、同項目で送迎にも不満とする意見もあがっている。営業時間や送迎の時間の要望に全て応えることは難しいが、送迎の順番を組み替えたり、当日の時間変更でもできる限り応えて対応している。ジュニアペガサスでは現在、多い日で10校以上の学校から利用者が集まってきている。そのため、一旦下校してから自宅へ迎えに行く等の工夫をしても、距離的、時間的に平日は送迎が難しい地域があり、保護者の方の送迎で利用している人もいる。休日や長期休みにはエリアを拡大して送迎を出しているが、更に改善の余地がないか検討する必要があると言える。

『保護者への説明等』では、「保護者会等」「苦情」の項目で保護者との認識にズレがあることが分かった。「苦情」については、水面下にある意見の汲み取りがまだ出来ていないので、対応することが出来ていない。また、苦情担当者は決まっているが、窓口が分かりにくく、困った時どこに話をしたら良いか分からないのも原因と考える。その為窓口を周知するとともに、気軽に何でも伝えやすい雰囲気作りが大切であると考えられる。

「保護者会等」については、「分からない」の回答が多く、保護者会への参加と内容であった。保護者会は年に1度の開催である為、ジュニアペガサスが開所され1年半年が経った現在2回開催している。現状としては

回数が少なく、参加出来ていない方から「分からない」との回答が出た。保護者同士の交流の場や活動の様子を伝える場を作り、回数を増やしていく事が必要と言える。また、「苦情に対する対応」では、「不満・やや不満」の答えはなく「分からない」との回答が多くある。

「非常時の対応」についても、大型地震、火災等の緊急時等の対応について周知しているとの回答が多いが、保護者の方は「分からない」と回答している人が多い。また、「避難訓練」は実施しているが、これも保護者は「分からない」と回答している人が半数に上った。利用を開始する際に重要事項説明書にて「大型地震発生時の対応」や「火災発生時の対応」について説明している。しかしその後再度説明する機会はなく、保護者の方へ認識は薄らいでいると考えられる。目につきやすい場への掲示や定期的な案内にて伝えていく事が必要だと考えられる。また「避難訓練等の実施」では法人全体で行われる日に実施している。その為他の曜日に通う利用者を行う事が出来ていなかった。法人全体の実施日だけではなく、避難訓練の時間を設け、訓練を行う頻度を増やす必要がある。ただ実施するだけではなく、実際に行っている様子を事業所通信にて掲載する事によって保護者へ伝わると考えられる。

5. まとめ

今回のアンケートでは、以前よりジュニアペガサスで課題とされていたことが浮き彫りとなった。保護者の方との認識のズレ、私たちが「現状で良し」としていることも、利用する側から見れば「現状ではいけない」とされることばかりであることがわかった。特に大きかったものは、『活動スペース』と『保護者への説明』についてだと思う。この2つに関しては、日々の忙しさに流され、疎かにしてしまいがちな項目だ。しかし、この2つに、利用者のニーズがあることが分かったのは十分な収穫であると言える。このニーズにどう対応していくかによって、今後ジュニアペガサスがどう成長してゆけるかが、決まっ

てくると言える。

また、満足と言う意見が多かったのも良い収穫だと言える。どの項目を見ても、満足とやや満足を合計してむ概ね20を超える値をだしている。これはジュニアペガサスがこれまで歩んできた1年半の道のりが無駄ではなかったと言える。そしてこれからも、様々な意見を取り入れ、利用者や保護者の方々に最大の利益をもたらせるように、進んでいきたいと思う。