

8. 保護者等向け放課後等デイサービス評価表から見えてくること

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アンケート「保護者等向け放課後等デイサービス評価表」を去年に引き続き実施したところ、保護者が「わからない」と感じている部分が2年間大きく変化していないことに気付いた。その点に着目してジュニアペガサスが今後どのように取り組めばよいのか、改善策を考察する。

評価 ・ 比較 ・ 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るが、提供される支援の内容・質に事業所間で大きな開きがあると指摘されている。

「保護者等向け放課後等デイサービス評価表」を基に、今年も去年に引き続き保護者アンケート調査を行い、この2回の調査結果を比較してみた。自由記述の部分で保護者の具体的な要望が明らかになるとともに、満足度調査では事業所としての活動が評価されている嬉しい部分と、保護者に伝わっていない事を意味する「わからない」という回答が、2年間高い比率で変化していない残念な部分がある事に気づいた。この「わからない」をどうとらえ、またどのように改善すればいいのか、さらに改善策を実行していく事が、評価につながっていくのではと考えた。

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 : 41人

回答 : 28人

回収率 : 68.2%

内容 : 利用状況や満足度調査

自由記述式要望アンケート

時期 : 10月上旬配布 10月末回収

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〉平成29・30年度1学期 利用状況

	H29	H30
放課後	29	23
学校休業日（土・振替休日等）	11	19

1学期にジュニアを利用した子どもの人数は、29年度と比較すると学校休業日の利用が増えてきている事がわかる。

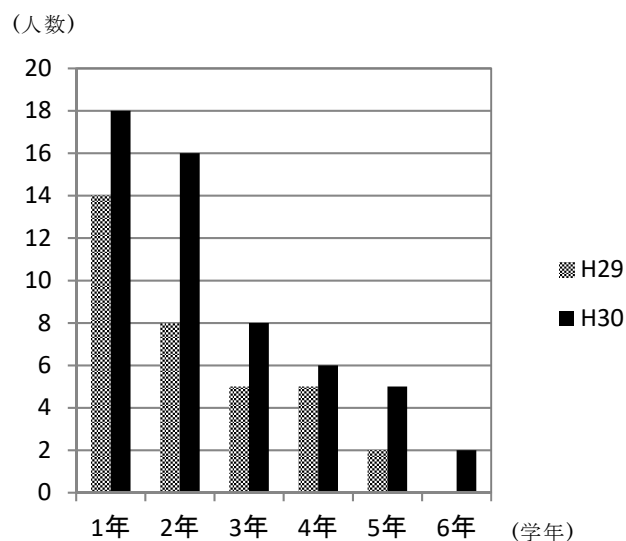


図1 平成29・30年度 学年別利用状況
去年と比較すると、低学年の利用人数が増えている。これはリトルペガサス卒業児が連携

のとれているジュニアを利用したいとの思いでそのままご利用されていることが大きい。高学年は、授業時間が6時間になるため、前年から移行した人数にとどまっている。

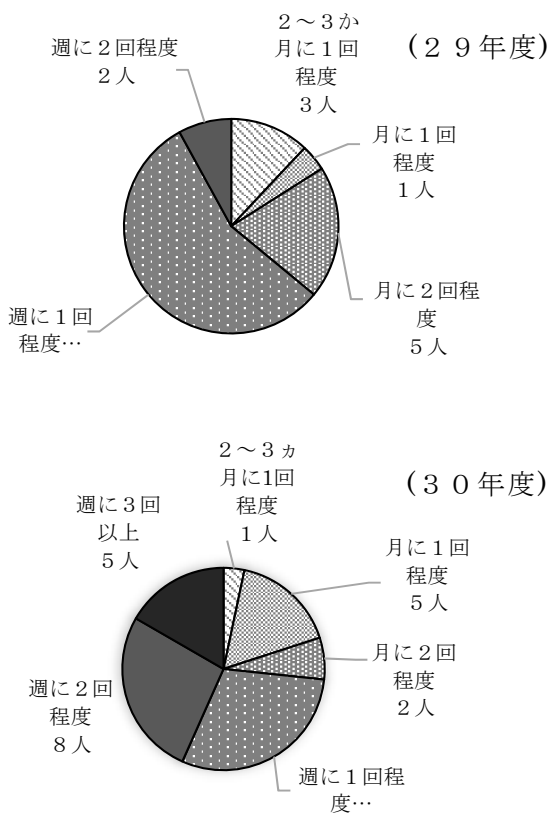


図2 平成29・30年度 利用頻度の比較

29年度と30年度を比較すると去年2～3カ月に1回のご利用の方が月に1回は来る傾向にある。また週1回のご利用が多かった去年と大きく違うのが週2回あるいは週3回ご利用する方が増えている事である。

3-1-2 満足度調査結果

『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』について質問したところ、表2のような結果が得られた。「わからない」の回答に着目してみていく。

〈表2〉満足度調査結果

		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・整備	①室内の活動スペース	13	9	3	4	0	1
	②屋外の活動スペース (庭やテラスなど)	3	3	13	3	2	6
	③職員の配置数	7	8	4	6	1	4
適切な支援の提供	④障害の理解(専門性)	22	7	1	0	0	0
	⑤遊具や活動用具 (玩具、本など)	10	7	5	3	0	5
	⑥子どもや 保護者の願いの 個別支援計画への反映	24	3	1	1	0	1
	⑦個別支援計画に沿った 支援	24	3	3	0	0	0
	⑧自己決定と自己選択 を尊重した支援	17	6	6	0	0	1
	⑨障害の特性を 配慮した支援	21	4	2	1	0	2
	⑩平日の活動内容	11	11	3	0	0	4
	⑪休日の活動内容 (土曜など)	16	7	1	0	0	5
	⑫長期休業日の活動内 容(夏休みなど)	16	9	2	0	0	3
	⑬送迎	14	6	2	8	0	0
	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	24	5	0	0	0
⑮個別支援計画の説明		18	6	3	2	0	1
⑯利用日の 子どもの様子の説明		15	11	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		20	6	2	0	0	1
⑱保護者面談		10	6	3	4	0	6
⑲保護者からの相談に 対する適切な助言と支 援		14	10	3	0	0	3
⑳保護者会への参加し やすさ		6	7	7	3	0	7
㉑保護者会の内容		4	9	5	0	0	12
㉒学校との連携		3	6	11	2	1	6
㉓苦情に対する対応		4	1	7	0	0	17
㉔月の案内の内容		19	5	2	4	0	0
非常時対応	㉕事業所通信 (ニュース)	16	7	4	2	0	1
	㉖個人情報扱い	22	3	3	0	0	2
	㉗大型地震発生時の対 応についての 保護者への周知	13	6	3	2	0	6
	㉘火災発生時の対応に ついての 保護者への周知	8	3	5	3	0	11
	㉙避難訓練等の実施	4	5	2	2	0	17

『環境・体制整備』では、3項目全てで「分

からない」の回答がある。

『適切な支援の提供』では、10項目中、7項目で「分からない」がある。

『保護者への説明等』では、13項目中、11項目で「分からない」がある。

『非常時等の対応』では、3項目全てで「分からない」があった。

一方で、障害の理解（専門性）・個別支援計画に沿った支援・送迎・利用日の子どもの様子の説明・月の案内の内容においては、分からないと回答された方はおらず、保護者の方々にしっかりと伝わっている部分があることもわかった。

3-1-3 わかれないと回答した項目の比較

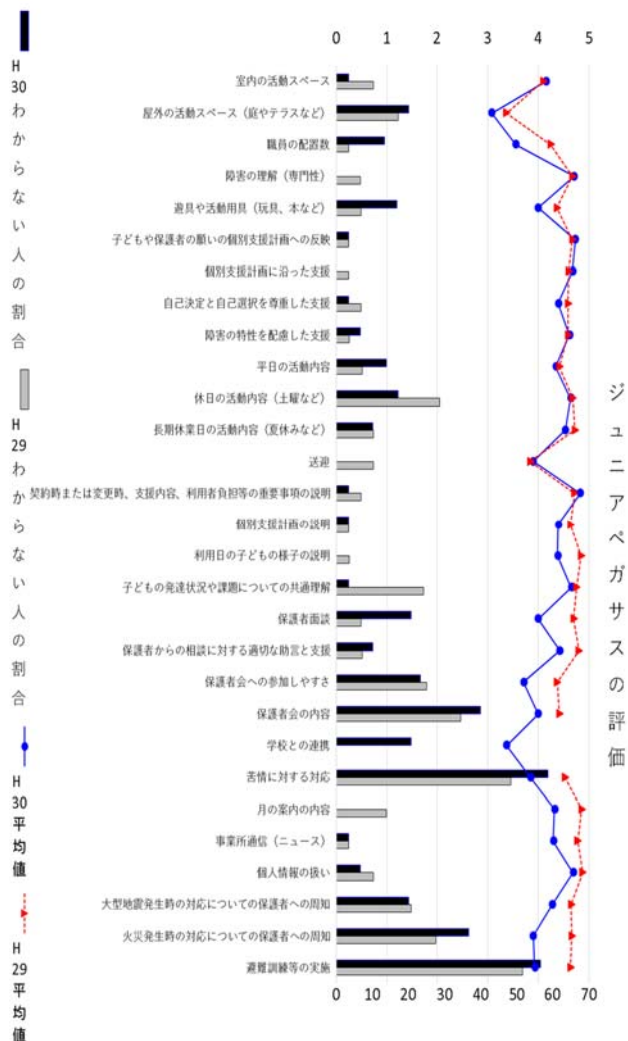


図3 平成29・30年度 満足度調査「わからない」の比較

2年間を通じて高い比率で、かつ去年よりさらに多く「わからない」と回答のあった項目について注目してみたところ

『環境・体制整備』では、「屋外の活動スペース」・「職員の配置数」

『適切な支援の提供』では、「遊具や活動用具」・「平日の活動内容」

『保護者への説明等』では、「保護者面談」・「保護者からの相談に対する適切な助言」・「保護者会の内容」・「学校との連携」（30年度のみ調査）・「苦情に対する対応」

『非常時等の対応』では、「火災発生時の対応についての保護者への周知」・「避難訓練の実施」という項目があげられる。

4.考察及び改善点

保護者アンケートの調査結果から、保護者が2年間を通じて高い比率で、かつ去年よりさらに多く「わからない」と答えている項目について1つずつ考えてみる事にする。

まず、「屋外の活動スペース」については、ハウス敷地内に庭やテラスが無く、エントランス前のスペースでどんなことができるのか、そもそも屋外で遊ぶスペースがないからわからないという事なのではないかと思われる。放課後の時間は難しいが、土曜日や長期休みの際は、公園などに出かける機会を多く作ることで、のびのびと活動できる場を作っていく、屋外スペースがないジュニアの弱点を克服していきたい。

「職員の配置数」については、去年から厳しい状況だったが、さらに今年7月に管理者が事情により退職をした為、早帰りが始まる7月、夏休みと、職員体制が整わなかったが、保護者が働いているご家庭が多く急に休業するのは迷惑をかけてしまうと判断し、法人内他事業所に手伝っていただきながら活動を続けた。そのためいろんな職員が入り出して保護者には不安感を与えたと考えられる。これについては職員の定着が安定して来れば安心していただけると思われる。

「遊具や活動用具」は、ハウス内を見学する機会がないためわからないのだと考えられる。活動室で保護者会を開くなど、見てもら

える機会を作るようにしていきたい。玩具については、幼いおもちゃが多く、数の整っていない物もあり、小学生が遊びこめるものが少ないので、徐々に整えていきたい。

「平日の活動内容」は連絡帳ではお知らせしているので、土曜のみのご利用者が回答しているのか、前もって活動内容を知りたいという事なのかと考えられる。

「保護者面談」については、今年の春はやれておらず、このアンケート調査後の11月・12月に面談をしたためアンケートに反映されていない。今回の面談でしっかりと話しできていたので来年は評価が変わってくるのではと思われる。

「保護者からの相談に対する適切な助言」については、11月の面談まではゆっくりお話しする機会を作れていなかったこと、また、職員体制が整わず、送迎時、パートの方についても同じコースの添乗をお願いせざるをえなかったことが続き、すぐにその場で適切な助言をしてあげられなかった方もいたため、いつ相談したらいいのかわからないということも含まれていると思われる。

「保護者会の内容」については、7月の保護者会に参加して下さった方が少なかったため、詳しい事を伝えられていないと言える。今後は保護者会で話した内容を、後日プリント配布するなどの対応をすることで、評価が良くなると思われる。

「学校との連携」は、保護者の方に承諾を得てこちらからも積極的に学校の先生とお話をし、学校での様子とジュニアでの様子を双方が知る事で一貫性のある子どもたちへの関わりができる連携のメリットが考えられる。

「苦情に対する対応」での分からないには、誰が苦情対応担当であるかを明確にするとともに、どの職員にもさらに相談しやすい雰囲気作りが必要だと思われる。

「火災発生時の対応についての保護者への周知」は、大型地震発生時の対応マニュアルと一緒に伝えしていきたい。

「避難訓練の実施」は、前もってご案内で日時をお知らせしたり、実際に訓練をしてみて

のエピソードや写真をニュースでお知らせするなど積極的に、実行していることをアピールしていくことも必要であると考えられる。どの利用者も避難訓練を体験できるように、一週間避難訓練の週を作るなどすると、いざというときに職員も子どもたちも迅速な行動をスムーズにとれるようになると思われるので、計画的に実施するように改善していきたい点である。

5. まとめ

2年間のアンケート結果をもとに「分からない」の回答に着目した結果、前年に引き続き同じことが分からないと回答されている項目が多く、今年、職員体制が整わなかったとはいえ、改善に取り組んでいないことが多いという点が反省として挙げられる。

その基盤がこれから整っていき、それに伴い環境の充実や細かな配慮のある対応をしっかりと職員全員で取り組んでいけば、保護者の方々に満足していただける部分が増えると考えられる。

反省点も多い一方で、運営については去年と今年を比較してみると、評価が項目ごとにまちまちだったものが、ある程度平均的に評価されてきていることが言える。特に苦情に対する対応についてはかなり評価が上がっていることなど、励みにしていきたいと思う。子どもたちや保護者のニーズを敏感に察知し考慮しつつ、ジュニアペガサスの基本コンセプトである

- ・リトルペガサスで育った心と体の健やかな成長

- ・小学校時代に経験しておきたい小集団でのジュニアペガサスならではの関わり

- ・家庭や学校との連携

をしっかりと踏まえて支援していくことが、これからの高い評価につながると考えている。