

4. ペガサス利用者を取り巻く環境 ～最大級の緊急時、青葉会の児童グループとして、放課後等デイサービスの役割を考える～

自閉症サポートセンター ペガサス

令和2年2月、新型コロナウイルスという今まで経験した事のない緊急対応が求められた。3月から学校が休校になり緊急宣言も発令され数ヶ月続いた。国や市からの要請を受け、青葉会としての取り組みの姿勢と、私達放課後等デイサービス事業所としての役割と責任を考え「開所」と迷わず判断。安全面の確保と3密を避ける工夫をしながら活動の工夫や保護者も不安の中、安心してペガサスに送り出してくれるよう、私達が取り組んできた工夫や配慮点、心構え等振り返り考え、反省も含め、今後の緊急対応への取り組みに活かせるよう考える。

寄り添い、ニーズ、安心感、思春期の子ども達

1. はじめに

令和2年2月27日、政府により感染拡大を防ぐために、全国すべての小中高校と特別支援学校に、3月2日に休校要請が発表され、千葉県の特例支援学校は5月末まで休校となった。

今まで経験した事のない非常時が長く続く中で、利用してくれる子ども達への安全の配慮や保護者が安心してお子さんを送り出してくれるにはどのような工夫が必要か、不安が無いように受け入れるにはどうしたらいいか。私達の実践してきた事を掘り下げて振り返り、このような緊急事態期間での放課後等デイサービス事業所への期待と役割を考える。

2. コロナ禍における開所について

2-1 政府の方針と青葉会の方針

4月に、新型コロナウイルス感染拡大に備える改正特別措置法(新型コロナ特措法)に基づく総理大臣の緊急事態宣言、それを受けた千葉県及び柏市の対応方針が決定された。

それによると柏市では、「保育園や子どもルーム」は仕事を休む事が困難な方のお子さん限定して保育をする場合を除いて休園とした一方で、「社会福祉施設」は、サービス提供を継続する、と施設によって区別して当面の対応を決定した。その根拠としている国の方針では、「障害者支援」は支援が必要な方々の保護として位置づけ、障害者など特に支援が必要な方々の居住や支援に関するすべての関係者の事業継続を要請した。つまり、国や千葉県、柏市は、社会福祉施設が提供する障

害に関わる各種サービスは、利用者の方々やその家族の生活を継続する上で欠かせないものであり、十分な感染防止対策を前提として、利用者に対して必要な各種サービスが継続的に提供される事が重要であるとした。

青葉会においても、緊急宣言期間であっても、国が示す「社会福祉施設等における新型コロナウイルス感染症への対応」に基づき感染拡大防止策を講じながら、サービス提供を継続していくこととした。

2-2 迷わず開所した理由

私達、放課後等デイサービス事業所自閉症サポートセンター ペガサスでは、国・千葉県・柏市そして青葉会の方針決定を受け、開所していきるとの判断に一番に安堵の気持ちが強かった。学校が休校となり、いつもと違う生活リズムになる事から、見通しのもてない事で不安に繋がる等、子ども達に様々な変化が起きてくる事が予想され、また、保護者にとっても子ども達と一日中自宅で向き合わないといけなくなった厳しい状況を考えると「閉所だけはなりませんように」と祈る思いであった。

緊急宣言期間の近隣の事業所の判断も様々であった。開所するかどうかは難しい判断で、やむを得ず自粛して閉所したり、開所しても感染リスクを懸念して保護者の方に利用を控えて頂くよう説明されるところもあった。どちらの判断も覚悟が必要で難しい判断に迫られた。

休校中も不安にならず楽しく過ごせるよう、「まんぶく作戦♪」を実施、日替わり手作りメニューで昼食提供を実施した。メニュー表（図3）を郵送し、来所を控えている家庭にも活動の様子が伝わるようにした。メニュー表は、子ども達が見て「楽しそうだな」とワクワク出来るような一言【例：気分は中華街！？シュウマイなど】にこだわった。また、お休み中の子ども達が「ペガサスに早くいきたいな…」と思ってもらえるように、保護者の方が見て「子ども達が元気に活動しているんだな」と来所への不安を減らせるようにと工夫した。併せて、毎月のお便り（ペガサス通信）で、コロナ禍での活動の様子、消毒や体調管理への取り組みを紹介した。楽しい活動内容を伝えたり、少人数で穏やかに過ごせている事や少人数なので、いつもは遠慮してしまうけれどチャレンジ出来た！等の子ども達の様子を伝えることで安心感を持って頂きたいと感じた。

休校期間中は、放課後等デイサービスの定員制限が緩和され、1日10名の枠を超えて受け入れることが出来た。また、月の契約支給日数を超えても利用が出来るようになり、いつも来ている固定契約の曜日以外の利用も出来る事を積極的に伝えていく事で、毎週2日来ていたお子さんが3、4日利用してくれる等、リピート率を増やすことが出来た。

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。追加質問では、コロナ禍で子どもたちに変化があったか、放課後等デイサービスの利用を続けた理由についてお聞きした。アンケートの結果を受けて、職員間で30個ワークを行い休校期間中に利用して頂けるよう取り組んだことを整理した。また、非常時の対応として良いことや改善すべきこと、活動に求められること等を考えた。

4. アンケート結果

4-1 活動の満足度に関する質問結果

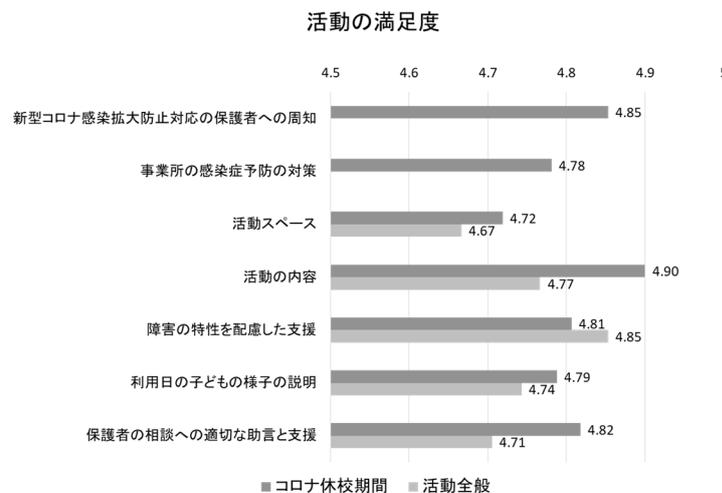


図4 活動の満足度についての回答の統計表

保護者の方に、休校期間の間に限定した取り組みと、昨年から行っていることのそれぞれの活動の満足度についてお聞きし、図4のような結果を得ることができた。これによると「活動の内容」「保護者の相談への適切な助言と支援」「利用日の子どもの様子の説明」「活動スペース」について、休校期間中の対応についてはより高い評価を頂く事が出来た。

4-2 休校期間中の利用者の感想について

休校期間中について、図5の項目に対して6段階（「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」）で評価して頂いた。開所にあたって工夫した、メニュー表や職員の説明についてやや満足～満足のよい評価を頂く事が多かった。

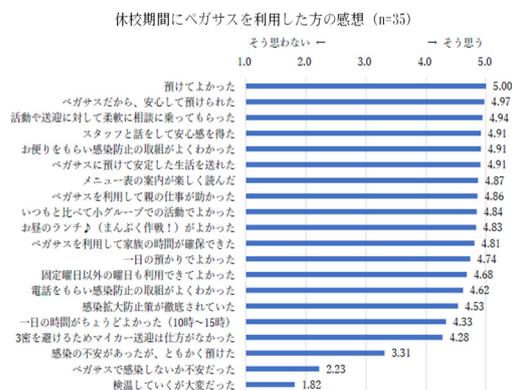


図5 休校期間に利用した感想について

4-3 新型コロナ対策への期待について

ご家庭が新型コロナウイルス対策として事業所に期待することの上位は、受け入れ時間や利用回数に関する事より、図6のように「手洗い・手指消毒」「3密回避」「換気」「消毒」であり、どれも保護者の60%以上が期待する結果だった。

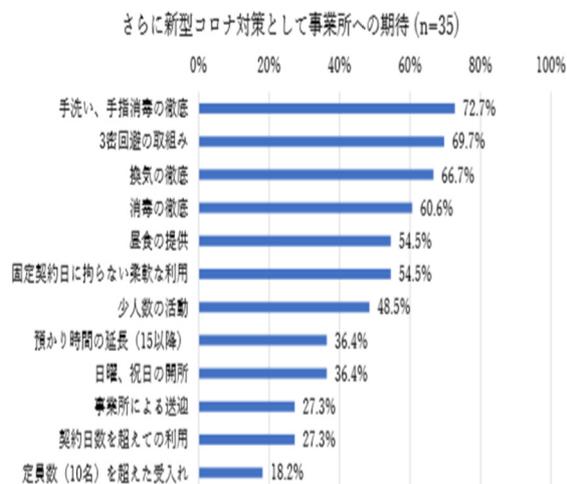


図6 さらに新型コロナ対策として事業所に期待する事についてのアンケート結果

5. 考察

アンケートで通常時より良い評価を頂いた満足度に関する質問結果で、具体的にどのような点が良かったか、保護者の方に自由記述の質問「(休校期間中)安心してペガサスに預けられた点を具体的に教えてください」に答えて頂いた事や、利用してご意見・ご要望に書いて頂いた事、私たち自身の休校期間中の対応を振り返って見ていく。

5-1 活動スペースについて

先に書いたように、3密を避けるために2か所に分けて、少人数での活動を行った。アンケートでは「分けて小グループとのことでしたので、安心してお願いできました(高3男児保護者)」などの感想を、複数の保護者の方に書いて頂いた。

また、「感染対策がしっかりされていた(高1男児保護者)」などから、活動スペースの消毒をお知らせしたのも安心感につながったのではないかとと思われる。

5-2 活動の内容について

昼食提供があつて良かったという意見を多く

の保護者の方から頂いた。また、「メニュー表を読むと職員の皆さんのあたたかい明るい元気な雰囲気伝わってこちらの気持ちがとても明るくなりました(小3男児保護者)」という嬉しい感想も頂き、「まんぷく作戦!」が好印象だったと思われる。普段よりメニューの幅も増え、野菜をあまり食べなかったお子さんが初めてサラダを完食するなど嬉しい場面も見ることができた。

また、ペガサスハウスにいる子ども達はシャボン玉遊びや工作などをしながら、長いお休みでも季節感を感じられる活動を行った。一方、体育館で過ごす子ども達は、大きな部屋でのトランポリンや公園への散歩活動を行い、自粛中もしっかり体を動かせるようにした事も、気分転換や生活リズムを整える事へ少しでも役に立てたのではと話し合った。

5-3 利用日の子どもの様子の説明について

「スタッフの皆様が話しやすく、利用時の様子を詳しく教えてくださいるので安心感がある(小2女児保護者)」「小さな出来事でも共有してくれるのが助けになる、非常時に孤立せずいられた(小2女児保護者)」とのご意見を頂いた。小学部低学年の保護者の方からの感想が多かった。

少人数で過ごせたことでいつもと違うお子さんの様子をお伝えすることも出来た。通常人数で過ごしていた時はパソコンを使った一人遊び等に熱中していた高校生の男児が、職員や友達のいる活動室に出てきて大人と関わりながら過ごすようになった。また、小さい子の動きや大きな声が苦手な男児も少人数での過ごしで、リラックスして過ごし、いつもは遠慮してしまう遊具を使った活動に思いきりチャレンジする姿も見られた。緊急事態中もお子さんの嬉しい変化や、穏やかに過ごしている様子をお伝えすることが保護者の安心感に繋がったのではないかと考える。

5-4 保護者の相談への適切な助言と支援について

仕事があり、少し遅い時間に迎えに来たいと相談されたお母様からは「時間も柔軟に対応して頂いた(中2男児保護者)」との感想を頂いたり、「個別に送ってくれた」ことをペガサスに預けた

理由に書いてくださる保護者の方もいた。活動人数を聞く問い合わせもあり「少人数なら…」と利用を決めてくださるご家庭もあった。

休校が決まり、保護者の方からデイの開所についても様々不安があったと思われる。「感染対策についてきちんと説明していたこと（高1男児保護者）」、「（開所への）説明を早くにくださったこと（中2男児保護者）」など、開所の方針に対しても良い評価を頂いた。

また、「スタッフの対応に安心感があった（高2女児保護者）」「親の大変な状況を理解してくれていた（高2男児保護者）」等、職員の雰囲気や対応に対して感想を書いて頂いたご家庭もあった。保護者の方とお話をする中で、お母様の仕事の都合で「他に預けられるところが無く、ペガサス契約支給日数を超えても利用出来ませんか？」等の問い合わせへの対応がスムーズに出来た事は、平常時より多く利用を増やして下さる結果となった。「困った時にこそペガサスに相談してみよう」と思って下さる保護者の声が聴けて嬉しく感じた。

6. 結果から見られる成果と課題

4-2の結果の休校期間中に利用した保護者の感想や、5-2, 3, 4のペガサスに預けられた理由に書いて頂いたことなどで保護者の方が職員の話し方や雰囲気を見て、利用しようという気持ちになって下さることも感じた。「何かあったら言ってください等、安心させてくれる言葉がけだった（中2男児保護者）」「皆で頑張っていこうというスタッフの様子が伝わった（高1男児保護者）」「スタッフの落ち着いた様子に安心感（高1男児保護者）」など、私達の言葉掛けや受け入れる姿勢も保護者の方が見て下さっているのがよくわかり、不安なご家族の気持ちに寄り添ったコミュニケーションをとっていく事が大切だと改めて感じた。

	4月	5月
平成31年4月～平成31年5月(契約者数60)	9.9	9.9
令和2年4月～令和2年5月(契約者数52)	8.9	10.9

図7 平成31年度4月から平成31年度5月までと令和2年4月から5月までの一日あたりの平均利用者数比較（平日のみ）

図7に示すように、平成31年度4月～平成31年度の5月までの2か月間の平均利用率と令和2年4月～令和2年5月までの2か月間の平均利用率について比較してみた結果、今年度の学校休校期間（4月～5月）も子ども達の平均利用率が下がらずに乗り切ることが出来た。

前文でも述べてきたが、学校休校期間中は、契約日数を超えての利用が出来る事、固定曜日以外の曜日にも利用できる事、送迎を柔軟に対応している事などを保護者の方にお迎え時に直接話をしたり、月の案内の発送時にお便りを作り繰り返し入れ伝えてきた結果、学校休校期間中でも保護者の方が心配しないでペガサスに預けられたとのお話も頂いた。活動後もその日の様子を事細かに保護者の方に説明したり、体調面や行動に変わったことはなかったか等の説明があったからこそ、このような結果があり、学校休校期間中でも利用率が下がらずに乗り切ることが出来たのではないかと思う。

曜日ごとの固定契約の方が実際来なかった数



図8 曜日ごとの固定契約者のキャンセル比較

図8に示すように、今年度4月から5月の利用する曜日を固定契約している子どものキャンセル数（固定契約を結んでいる曜日にその子が来なかった日の合計）は、昨年度が20人前後のキャンセルなのに比べ、今年度は40人前後とより多く出ている。「基礎疾患があるので心配だから家で過ごします（中1女児保護者）」など、デイを使わないご家庭もあった。それでも利用率が落ちなかったのは、お仕事の都合や他のデイが使えなくて利用してくれたご家庭だけでなく、安全対策の説明を聞いて5月から利用を再開してくれたり、自粛中のペガサスで過ごす子どもの様子に安心して利用回数を増やしてくれたご家庭があったもの

大きかった。

また、4-3で述べたアンケート結果にもみられるように、手洗い・消毒の感染症対策は多くのご家庭が期待している。今後も引き続き、子どもたちの過ごす場所の消毒や、子どもと職員の体調管理を徹底し、安心して来て頂けるよう、保護者に周知していく。

活動面では、子ども達が少人数での過ごしだからこそ大人と関わったり、新たな遊びにチャレンジする場面を見ると、非常時に関わらず少人数で同年代の子どもたちだけで過ごす時間を確保するのも良い過ごしになると気付いた。

7. まとめ

はじめに学校休校期間中の開所に当たって工夫した点を30個ワークで振り返ったが、どれもこれも非常時に関わらず普段から私達が心掛けている事だった。「ワクワクするような活動の企画、紹介の方法」や保護者の方が不安にならない声掛けや子どもの様子を詳しくお伝えすること等の「コミュニケーション」等の細やかな配慮・気配りは、日頃から「ペガサスに行かせたい、ペガサスは頼っていい」というイメージを持ってもらう事で、緊急時でも「預けよう、相談しよう」という思いに繋がっていくのではないかと改めて感じた。何より大切な事は保護者との信頼関係である事を強く感じ大切に育んでいきたいとあらためて感じた。

8. おわりに

後期からペガサスを契約し利用が始まったお母様から、「緊急事態宣言時に他のデイから利用を控えるようお願いされ利用を遠慮して子ども2人で家にいたが、精神的にとっても辛かった。」と面談時に話を聞いた。休校期間中は放課後等デイサービスの定員制限が緩和され、1日10名の枠を超えて受け入れることが出来た。また、月の契約日数を超えても利用が出来るようになる等、せっかく方針が緩和されているにも関わらず、利用に繋がらないケースがあった事は大きな課題であると感じた。いつ起こるかわからないが再びこのような対応が必要な非常時では、他事業所や関連機関と情報を共有しながら、受け入れられる事業所がある事をどんな方法で周知していくかを考え

ていく必要があると感じている。

新型コロナウイルスの流行は、未だ安心出来ない状況が続いている。引き続き安心して利用して頂く為に、感染対策を徹底した上で楽しい活動を企画して子ども達をお迎えしたい。そして、いつでもどんな時でも変わらずブレずにペガサスで意識している細やかな心配りを常に心掛け、チーム全体で向上していけるように親子に寄り添っていきたいと思う。