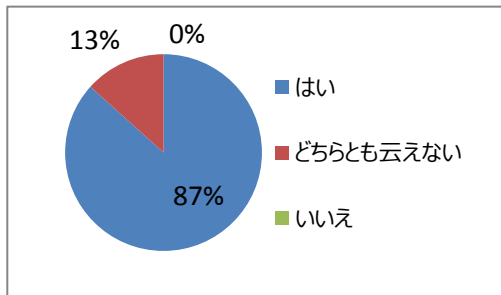


放課後等デイサービス 評価表(アンケート) 集計結果

平成28年度

設問① 子どもの活動等のスペースが十分に確保されているか

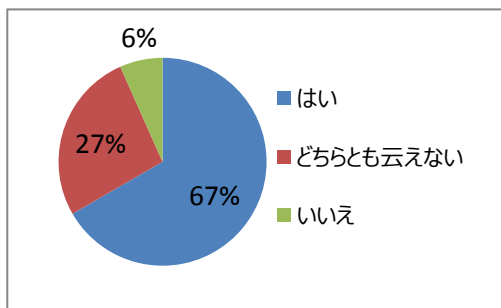


<意見>

- ・ 運動スペースは少し狭いが、作業・課題を行なう場所は広くて良い
- ・ 「課題をする場所」と「運動をする場所」が分けられていてありがたい
- ・ 課題を行なう場所は個別スペースがあるとより集中出来て良いと思う
- ・ 「動」と「静」に分けた部屋割りが非常に良い
- ・ ととても工夫されている

運動スペースに関しては、室内環境という条件では広さ・内容にも限度があるので、定期的な屋外活動を検討していきます。子どもたちに集中してもらうためにも、身体を動かす時間の必要性を感じていますので、今後も日課のバランスに配慮しながら必要なスペースを柔軟に用意していけるよう心掛けていきます。

設問② 職員の配置数や専門性は適切であるか

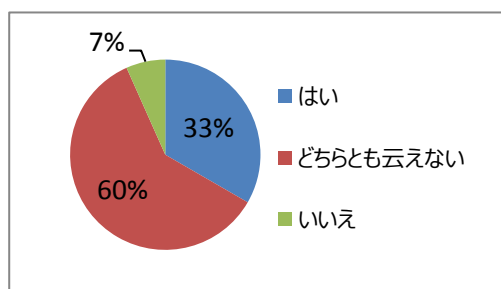


<意見>

- ・ 担当職員に常に見守ってもらっている
- ・ 何人の職員が居て、専門が何かも判らない為、会報で知らせたい
- ・ 職員数は十分だが、専門性は不足していると思う
- ・ 個々を見て支援して下さっているので、専門性はあまり気にならない
- ・ 色々勉強されて頑張って下さっていると思う
- ・ 専門家とどうか判らないが、子どもの行動を良く見てくれていると思う
- ・ 報告の中で「もう1人を見ていたため待ってもらった」と聞くと少し不安になる

はじめから資格や専門知識を持たないことが、子どもたちへの支援に支障を来さぬよう努力・工夫してきたことへの結果が表れた反面、保護者の方々がより確固たる知識と技術を求めていることも示されました。「真摯に子どもに向き合う姿勢」と「正しい知識と支援技術」の両立の為に、もっと研修や資格取得等の機会を作れるよう努めます。

設問③ 事業所の設備等はスロープや手すりの設置等バリアフリー化の配慮が適切になされているか

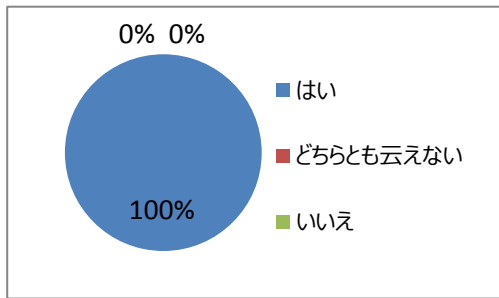


<意見>

- ・ エレベーターがなく少し不便を感じる
- ・ 入口が階段で残念、肢体不自由のお子さんでも利用可能になれば
- ・ 出来る範囲でされていると思う
- ・ 歩行が不自由だと移動しにくいですが、バリアフリーでなくても過ごせる事を学ぶことも大切だと思うので現状が良い
- ・ 階段に手すりがあった良かった

現状に物理的配慮を施すことの限界も感じています。今後も全ての子どもたちにとってより過ごしやすい環境を作り上げる為の工夫をしていきます。特に利用ニーズの高い身体障害の子どもと保護者様に対しては、事前見学の際の十分な説明に努めます。

設問④ 子どもと保護者のニーズや課題が客観的に分析された上でサービス計画が作成されているか



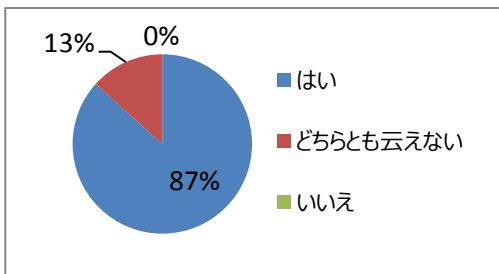
<意見>

- ・ 面談や連絡帳等から親のニーズを汲んで頂けている
- ・ お願いしたい内容を中心にプログラムを考えて下さっている
- ・ 面談等で将来の自立に向けて親の希望やデイサービスで取り組んで貰いたい課題を相談でき、その計画を立てて頂き満足している
- ・ 年2回の面談と計画書の作成もしっかりされており安心、個別記録の職員間共有もされている感じがあって安心である
- ・ 個人面談でお話したことが活かされていると思う

子どもたちの将来に向けた個別課題を重点的に行なう為の事業所であることを、開所当初から一貫して説明・実施させて頂いた成果かも知れませんが、子どもたちや保護者様の“ 私たちには目に見えない困りごと ” や “ 言いにくいお願いごと ” 全てに対応出来ているはずはないと考えています。

この結果はまさに【子どもを預ける親】と【預かる支援者】の関係を示唆するものと捉え、より皆様にご満足いただけるサービスにするための努力が必要であると改めて感じました。

設問⑤ 活動プログラムが固定化しないよう工夫されているか

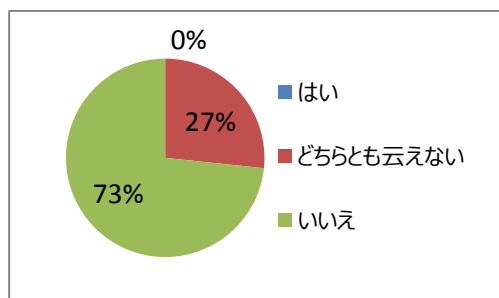


<意見>

- ・ 新しいプログラムを子どもの成長に合わせて考えて頂けている
- ・ 子どもの好みに合わせたりして楽しめるように工夫してもらっている
- ・ その時の課題に応じて考えて下さっていると思う
- ・ 身体を動かしたりゲームをしたりとメリハリをつけたプログラムになっている
- ・ 得意な事を伸ばし、苦手な事を練習させてもらえて子どもの成長を感じる
- ・ 達成後には次の課題を提案して頂いて、よく工夫されている

設問④と同様に、「バランスの良い過ごし方」は開所当時からのキーワードとしてきました。個別課題や勉強ばかりでもダメ、身体を動かす時間や楽しい時間、手伝い等の役割を持つことによる自尊心の向上など、様々な時間をバランス良く組み立てていく中で、子どもや保護者の方々のニーズに応えていけるよう、今後も大切にしていきたい部分です。

設問⑥ 放課後児童クラブや児童館との交流、障害のない子どもと活動する機会があるか

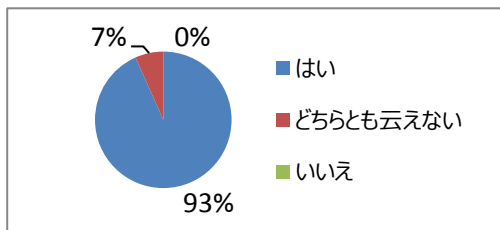


<意見>

- ・ 今までに一度もなく、また高等部では必要と感じていない
- ・ この部分は事業所に求めるものではなく保護者が担う部分かと思う
- ・ 時間的に難しいと思う
- ・ どちらかという将来を見据えて仕事をされている方との交流を希望する
- ・ 交流や障害のない子どもと活動する機会はなくとも良い
- ・ 事業所と併用で児童クラブを利用している為気にならない
- ・ 学校で交流があるので、それで十分と考えている

ノーマライゼーションの観点から考えると、障害の有無の垣根を越えて・・・ということは理想ですが、単に場所を共有したり一緒に遊ぶことが共生社会ということには多くの誤解と危険が含まれているように感じています。障害があることでこの機会が奪われることのないように、丁寧に慎重に取り組んでいきたいと考えています。

設問⑦ 支援内容や料金等について丁寧な説明がなされたか

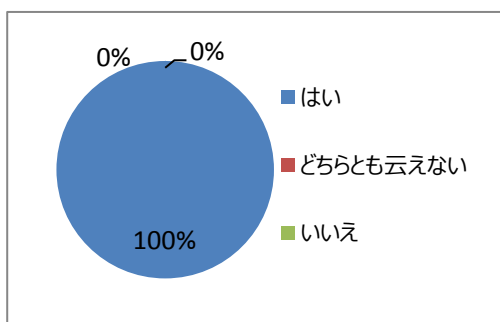


<意見>

- ・ 利用開始と契約の際に説明をして頂いた
- ・ 毎回の活動内容の説明がきちんとあって良い
- ・ 支援内容はデイによって異なるが、こちらではよく説明して頂けている
- ・ 毎月の請求等にもきちんと明細が記載されており問題ない

サービス業である以上、この結果は当然であると考えています。驕ることなくサービスを受ける子どもと保護者様にとって知るべき正しい情報を、今後もしっかりとお伝えしていけるように努力していきます。

設問⑧ 子どもの状況を保護者と伝え合い、発達状況や課題について共通理解出来ているか

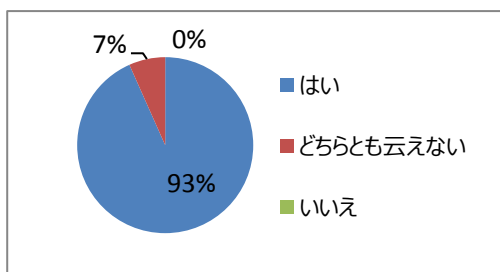


<意見>

- ・ 職員間でのミーティングも常に行っているようだし、面談・送迎・連絡帳で保護者との共通理解が出来ていると思う
- ・ 時折子どもの話しの内容がズれていくことがあるので、共有できるサポートブックのようなものがあると良い
- ・ 連絡帳や帰宅送迎時に当日の様子や活動内容も確認出来ている
- ・ 半年の1度の面談で、状況に合わせた支援方法を検討して頂いている

ご意見の中には、及第点であり満点ではないものが含まれている結果でした。特に保護者の方々から情報を頂いた際の職員の対応（その情報を正確に理解する力、正しい情報のまま関係職員へ周知する力）には十分な配慮と継続的な努力が必要かと思えます。全体の会議や研修等で、その情報の大切さや取扱方次第で保護者の方々の信頼を損なう場合があることも含めて学び、並行して事業所全体での「報告」「相談」等の伝達システムの強化を図っていきます。

設問⑨ 保護者に対して面談や育児に関する助言等の支援が行われているか

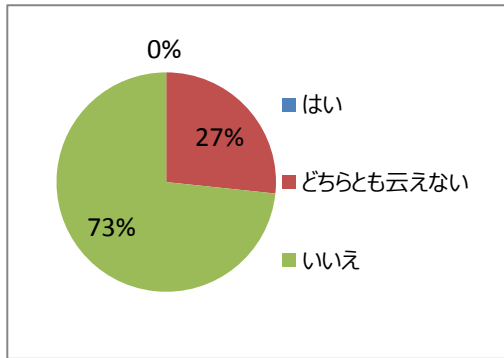


<意見>

- ・ 面談もじっくり頂き、アドバイス等も頂いているので助かる
- ・ 療育等のアドバイスはあまり得られていない
- ・ 面談の中で気になっていることをお聞きできてありがたい
- ・ 沢山話をさせてもらい満足している
- ・ いろいろ助言をして下さりありがたい

これまで職員全員に対して、保護者様からのご相談には必ず真摯な姿勢でお受けすることを徹底してきました。設問⑦や⑧と同じく、サービス業である以上当然の事をしっかりと続けていけるよう、今後も全員で努力していきますが、併せて私たちの専門性の向上や保護者の方々とのさらなる信頼関係構築を目指し、いつでも誰でも適切な対応がとれるような事業所となるよう、組織全体の研修等によって努めていきます。

設問⑩ 父母の会の活動や、保護者会等の開催により保護者同士の連携が支援されているか

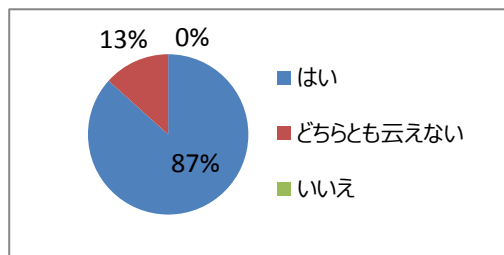


<意見>

- ・ 保護者会は今まで一度も実施されたことがない
- ・ 他のデイでは親も一緒に参加する活動や親の勉強会等がある
- ・ 保護者の方々もお仕事されている方が多く難しいと思いますが、年に1度くらいはあっても良いのではないかと思います
- ・ 子どもの知り合いの保護者しか知らない
- ・ 先輩ママとお会いしたりお話しする機会があれば参加したい
- ・ 気軽に集まる茶話会や、親子参加の外出活動等があれば良い

今後は、28年12月のクリスマス会のようなイベントや、多くのご意見にあった保護者会等の定期開催に努めていきます。これまでは保護者様の就労状況等により、開催は困難であろうという判断でしたが、例え少数であっても様々なニーズにお応え出来るような企画を考えていきたいと思っております。

設問⑪ 子どもや保護者からの苦情について、その体制整備とその場合に迅速かつ適切に対応しているか

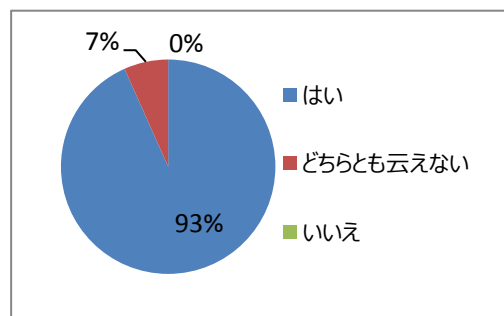


<意見>

- ・ 物の紛失等の細かい事に対してもすぐ対応して下さり助かります
- ・ 迅速に対応していると思う
- ・ 今のところ苦情はなし
- ・ これまで苦情を入れることような事がなかったでどのような対応をされているか判りませんが、適切に対応して下さるだろうという信頼がある

まずは苦情に至る事柄を未然に防ぐこと、それには子どもや保護者の方々ひとりひとりのニーズや気になる点異なることを事業所全体で理解し、些細なことにも注意を払っていくことが重要かと思っております。そして保護者の方々から “ 言いにくいであろう ” ことへのアンテナを常に張り巡らせて、こちらからご提案し改善していけるように今後も努めていきます。

設問⑫ 子どもや保護者との意思疎通や情報伝達の為の配慮がなされているか

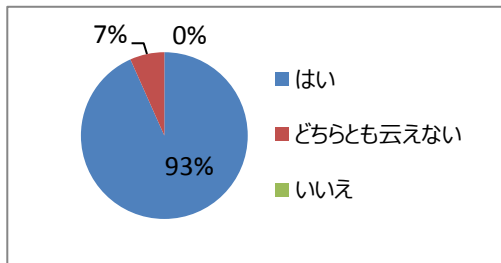


<意見>

- ・ 帰宅送迎の際、家にいる兄弟児への配慮の為に電話連絡にして下さり感謝している
- ・ 連絡帳にも細かく書いて頂いているので、よく理解出来ている
- ・ サニーデイ通信等を通して子どもの外出時の様子など工夫して知らせて下さっている
- ・ 送迎時に一度お伝えしたことが、職員が代わる度に何度も伝え直さなければならぬ事が時々ある
- ・ 送り迎えの時に丁寧に説明を受けて当日の様子がよく判ります

保護者の方々から知りたい情報を帰宅送迎時や連絡帳で正確に伝えていく作業は、「自分は出来ている」と考えていても実は相手にとっては的外れな内容になっていたりすることが多いのではないのでしょうか。そのためにも、お伝えする内容に関しては、他の関係職員や管理者の意見を聞いたりしながら、出来る限り誤解を与えぬ表現となるように気を付けています。今後も異なる視点によるチェックを入れる等の手続きを強化していきます。

設問⑬ 定期的に会報やHP等で活動概要や行事予定等や自己評価結果を保護者に発信しているか

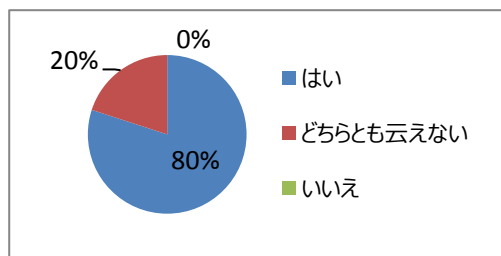


<意見>

- ・ HPやブログの更新はこまめにされた方が良いと思う
- ・ サニーデイ通信で子どもたちの様子が少しわかるのでありがたい
- ・ 会報を楽しみにしている

HPやブログは事業所の情報発信ツールとして利用すべきですが、うまく活用出来ていなかったため反省しています。今後は子どもたちや事業所の情報をうまく外部に発信・アピールするためのひとつの有効な手段として使っていけるようにします。またサニーデイ通信は、隔月発行を維持しながら、保護者の方々のニーズにお応え出来るような内容を考えていきます。いずれにせよ、こういった媒体を積極的に使うことで、事業所の中の日常を保護者様や外部の興味をお持ちの方々に対してしっかりと見せしていくことが、私たちのサービス内容のチェックにもなると考えています。

設問⑭ 個人情報に十分注意しているか

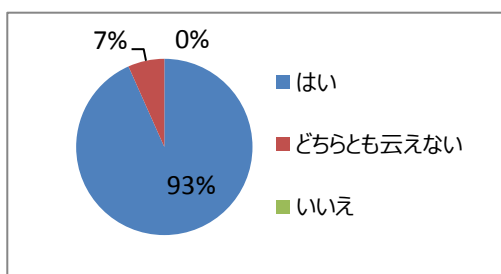


<意見>

- ・ 注意されていると思いますが、本当のところどうなのかは判りません
- ・ 適切に取り扱っているのではないかと思う
- ・ その取扱いについてよく判りません

例えば職員採用の際には必ずこの個人情報の取り扱い、つまり守秘義務の重要性を説明・同意してもらっています。子どもたちやご家族の情報が簡単に外部に漏れないようにするには、組織内での情報取り扱いに関する綿密なルールを作り、そして職員ひとりひとりのモラルの維持が大切になると思います。いつも常識的な判断が出来るような職場環境の整備にも力を入れつつ、取り扱いに関するルールの周知・徹底を図っていきます。

設問⑮ 緊急時や防犯・感染症対応に関するマニュアルを作成し、保護者に周知・説明されているか



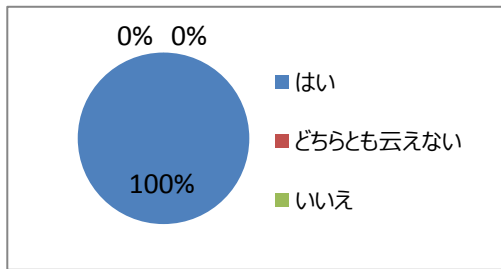
<意見>

- ・ 扉の鍵などに対応していることが保護者にも知らされている
- ・ やまゆり園の事件後の素早い対応をして頂き安心出来ました
- ・ インフルエンザ等の対応についてその都度通知をもらっている
- ・ 感染症発症後の対応まで説明してもらっている

感染症の事前の説明に関しては、毎年厚労省から注意喚起のアナウンスがある時期に必ず書面でお知らせしているかと思いますが。但し、例えば事業所利用者のひとりの発症が認められた場合の周知方法（どこまで遡って様子観察の注意を促すべきか等）には規定がないのが現状です。

またやまゆり園の事件があったにも関わらず、防犯に関する規定はまだ整備し終わっていません。今年度中に防犯対策マニュアルと非常災害対策計画の作成・見直しを行ない、保護者の方々へご案内できるよう早急に整備します。

設問⑩ 非常災害発生に備え、定期的に避難・救出その他必要な訓練がされているか



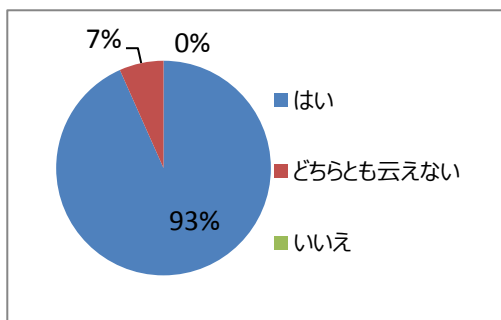
<意見>

- ・ 定期的に避難訓練されていると思います
- ・ 避難訓練の実施は聞いているので、実際に災害が起きた時に訓練通りに避難出来ると良いです
- ・ 実際に3.11の際にも素早く連絡して頂き安心したのを覚えている
- ・ メールアドレスを伝えていないので心配

避難訓練は27年度より毎月実施を目標とし、概ね達成出来ているので、このペースを維持していきます。最終的には訓練の予告をせずに子どもたちも職員も適切な避難ができるように努力していきます。また一時避難だけでなく、実際の広域避難場所までの移動訓練や、保護者の方々への引き渡し訓練等、形だけではなく実際の災害を想定した訓練となるよう工夫していきたいと考えています。

一方で防犯訓練は、開所以来一度も実施できていないのが現状です。大きな事件がきっかけとなってこの防犯対策の重要性が見直されていますので、今年度中には開始できるよう準備を進めています。

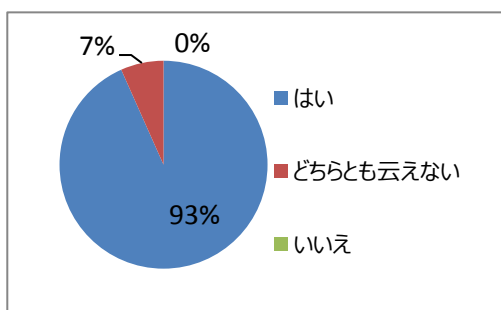
設問⑪ 子どもは通所を楽しみにしているか



<意見>

- ・ 特に口にはしないが、嫌がることなく行っているのが楽しいのと思う
- ・ 学校へは行きたくないがサニーデーがあるから学校へ行くことがあった
- ・ 自分でカレンダーの予定に「サニーデー」と書き込んであった
- ・ ご配慮頂いていますが、苦しい状況があるようです。安心して過ごせるよう引き続きご支援をお願いします
- ・ その日の子どもの様子でスケジュールを柔軟に変更し対応して頂いてとても安心して過ごさせて頂いています
- ・ 活動にもすっかり慣れて、良い笑顔で帰ってきている

設問⑫ 事業所の支援に満足しているか



<意見>

- ・ 学校や家庭で手の届かない支援や課題に取り組んで頂いて
- ・ 何より職員が子どものことを第一に考え熱心に指導して下さっている
- ・ とても細やかに対応して頂いているので満足している
- ・ 祝日に開所するようになってとても助かる
- ・ 個別の課題に対応して考えてご指導頂いているので助かります
- ・ 午前中からの開所であれば兄弟児に頼まずに済み助かる

最後のふたつの設問の回答が、いつも「はい」が100%になる為には、前述の設問全てに対する模範的行動が求められます。

そして何より、子どもたちに限らず保護者の方々に対しても “ ひとりひとり異なる価値観を認め、ひとりひとり丁寧に ” の姿勢が大切だと感じています。

私たちの出来ることには限りがあり、どうしてもニーズにお応えすることが難しい場合がありますが、その中で誠意を持って最善を尽くす努力を続けていきますので、今後とも率直なご意見やご指導を頂けたらと思います。

その他のご意見

① 担当の職員がよく代わることに戸惑いました

A. サニーデイでは、すべての子どもたちが将来的に誰でも、どこでも関わることが出来るような支援を目指しています。「その子の“スペシャリスト”になるつもりなら、一生そばにいてあげるべき」
こんな想いで半年に一度の担当者変更を行なっています。変更にはリスク(子供たちが抱える不安)は当然ありますが、変化のない暮らしはどこにもないので、そのリスクを回避するのではなく、どのように向き合い軽減していくかを考えていくのも私たちの仕事だと考えています。
このスタイルは今後も継続していきたいと考えていますので、ご理解・ご了承頂けると助かります。どうしても難しい場合にはぜひ面談や日常の中で、ご遠慮なくご相談ください。

② お話しすべき窓口の職員が誰なのかがよくわからなかった

A. 帰宅送迎時にお話しする職員がいつもその子の担当者とは限りません。また、前述の通り担当は半年ごとに目まぐるしく変更していつてしまうため、変更が行われた際には保護者の方々への伝達がないと困惑して当然だったかと思います。
大変申し訳ありませんでした。
今後このような事がないように、担当者変更時には必ず保護者の方々への連絡を致します。またその中で、保護者様とのやりとりの中心となる職員名も併せてお伝えするようしていきます。

③ 土曜日は雨天中止にならないような活動にして欲しい

A. 雨天中止なると保護者の方々の予定も決めにくく、またその変更を子どもたちへ伝えることが難しい場合があるかと思えます。
可能な限り、雨天用プログラムを計画し、こういった困り具合を少しでも軽減できるよう努めていきます。
また、来年度からは保護者参加の外出活動も併せて企画したいと考えておりますので、ぜひご参加ください。

④ 長期休みの際は出来れば午前中からお願いしたい

A. これに関しては、開所当初から沢山の保護者の方々からご要望頂いていた事であり、特に就労されている保護者様の強いニーズであることも十分理解しております。
しかしながら、放課後等デイサービス本来の主目的は「療育」であり、決して単なる「お預かり」ではありません。長時間のサービス提供そのものを否定するつもりはありませんが、ひとりひとりの支援をきめ細やかに丁寧に行おうとすると、その質的にも職員の力量から考えても、また子どもたちの集中できる時間としても、4時間以上は非常に困難であると考えています。
誤解を恐れず申しますと、保護者の方々にとっての最良が、子どもたちにとっても最良とは限りません。私はそんな時には迷わず子どもたちにとっての最良を選択をしたいと考えています。こういった理由から、大変申し訳ありませんが今後も午前中からの開所は行なわれないと考えて頂き、どうかこの点に関するご理解とご協力を賜りたいと思います。

⑤ おやつ等をみんなで食べる事があっても良いと思う

A. まさに仰る通り、ひとりひとりの活動・日課のバランスを考慮することと同じように、「個別」と「集団」のバランスも大切ですね。
小グループ(3~4人)での余暇活動の実施は行っていますが、現在は半年に一度のペースとなってしまっています。また全員で公園に行ったり、ホットケーキを焼いて食べる等は定期的に行なっていますが、今後は頻度の見直しをしていきます。

⑥ 夏休みに10:00~16:00くらいの外出活動を企画してくれたら嬉しい

A. ④に関するご意見は、長期休暇中毎日のご希望であり、こちらのご意見はイベントとしてのご希望として認識致しました。
その時の職員配置等によって困難な活動(例えばプール、男性職員少なく、男児多く介助が行き届かない等)もあると思いますが、その中で可能なイベントを企画して実施できるように努めていきます。

この度、保護者の皆様にはアンケートのご協力を頂きまして、本当にありがとうございました。

ご回答頂いたものを集計してみると、保護者の方々ひとりひとりが異なるご意見を持ち、異なるご希望があるという事に改めて気付かされました。ある方にとって重要であっても、別の方には必要がないということがあるのです。

結局のところ大切なことは、子どもたちへの支援と同じように、保護者の方々もひとりひとり異なる価値観を持ち異なるニーズがあるということ認識し、可能な限り個別の配慮をしていくことではないでしょうか。

どちらが正しくどちらが間違っているのかを定めるのではなく、また中間の意見にまとめることが良いわけでもありません。

ひとつひとつのご意見に真摯に向き合い、解決策を探る。私たちがこれまで子どもたちへの支援で培ってきたことと同じだと考えています。

現在、放課後等デイサービスは市内のみならず全国的にも事業所数が急増し、そのサービスの質の悪化が大きな問題問題となっています。国は、資格者配置条件の大幅な変更や今回の自己評価表の開示等によって対策を取り始めていますが、それらは今後より一層厳しくなることが予想されています。

そのような中で、サニーデイはどのようにして生き残っていくのか。

その答えやヒントを、今回のアンケートによって頂いたように感じています。本当にありがとうございました。

尚、頂いたご意見で内容が重複していたり、若干の表現の違いだけでポイントは同じ意見だった場合は、ひとつにまとめることによって割愛させて頂きましたので、ご了承下さいますようお願い致します。

特定非営利活動法人 Sunny day

放課後等デイサービス サニーデイ

管理者 井田 容史