

2019年度 放課後等デイサービス自己評価票アンケート結果に基づく自己評価

1. 概要

2020年1月22日から2月2日にかけて、保護者および事業所職員に対して標記のアンケートを実施しました。その結果、保護者向けアンケートでは17名（延べ利用者19名）中16名からの回答があり、18項目中8項目で複数の保護者から「どちらともいえない」または「いいえ」との回答がありました。また事業者向けアンケートは5名の職員全員（常勤4名、非常勤1名）に実施し、集計結果に基づき討議した結果、43項目中10項目について重点的に改善が必要との結論になりました。

これらの結果を踏まえ、当事業所における課題および改善目標を検討致しましたので、その結果を公表します。

2. 保護者アンケート

(1) 改善の必要がある項目に関する現状および改善目標

※項目末尾の括弧内の数字は、順番に「はい」「どちらともいえない」「いいえ」の回答数。

① 苦情対応の体制整備、周知、適切な対応（14,2,0）

【現状】

2019年度においては、保護者からのサービスに対する苦情は受けていない。子どもからは、日常の支援における関わりや「ご意見箱」への投書からオルタナプレイスでの活動に対する要望・不満等を聞くことがあり、その都度本人の気持ちや理由を聞き取って対応している。

【改善目標】

保護者の意見では、「分からない」「報告されたことがない」との記述があった。苦情受け付けの体制については利用契約時に説明しているが、その後の苦情の有無や子ども達の要望およびそれに対するオルタナの対応についてフィードバックしていなかったため、「どちらともいえない」との回答があったものと考えられる。

今後は、毎年苦情対応の体制を周知すると同時に、苦情・要望があった際は本人または保護者の了承を得た上で、その内容およびオルタナプレイスとしての対応を保護者全員に伝えていくこととする。

② 個人情報に対する十分な注意（13,3,0）

【現状】

この項目に関しては、職員全員が「十分注意している」という評価だった。広報での写真等の使用については、予め使用してよい条件を確認してから使用している。

【改善目標】

3名から「どちらともいえない」という回答があったが、自由記載での意見がなかったため具体的な改善目標を設定することは難しい。考えられる対応として、写真等の使用は使用範囲を限定して保護者の許可を得ていること、使用を止めたい時は随時対応することを周知した上で、各利用者の使用範囲を再確認して保護者の許可を得た範囲を逸脱しないように留意することとする。

③ 各種マニュアルの作成と周知 (6,9,0,無回答1)

【現状】

緊急時対応マニュアル、防犯マニュアル、感染症マニュアルについては開設時に準備した標準的なマニュアルを基本に、当事業所の現状に即した見直しを行っている。

【改善目標】

現状に即したマニュアルを策定し、その内容を保護者に周知する。

④ 非常時の訓練 (6,9,0)

【現状】

2019年度は、指定避難所への避難を想定した2回の避難訓練を行った。

【改善目標】

「自分の子どもは参加していない」との意見が複数から寄せられた。来年度は、全ての利用者が最低1度は訓練に参加できるような日程で複数回の訓練を行う。また東日本大震災を経験していない、もしくは記憶のない子ども達が大半であることから、地震の恐ろしさを伝える機会を作り、地震発生時の行動についての訓練を行うとともに、学びクラブで「防災」をテーマにした学習を行うなどの防災教育を行う。

(2) 複数の保護者から「どちらともいえない」もしくは「いいえ」の回答が

あったが、改善目標を立てる必要がないと判断した項目およびその理由

① 活動スペースの十分な確保 (9,6,1)

運動をするのは難しいが、通常の屋内活動には十分なスペースは確保している。

「どちらともいえない」と回答した保護者からは、「公園などで思いっきり遊ばせてもらっているので満足しています」「スペース以外にも工夫されているのでOKです」といった意見が寄せられており、引き続き事業所外の資源も含めて活動スペースの

確保に努めていく。

② バリアフリー化の配慮 (7,7,2)

当事業所は、エレベーターがなく2階にトイレがある戸建て物件であり、身体機能に配慮したバリアフリー化は難しい。当事業所では主に対人コミュニケーション等の社会性の向上をねらいとした支援を行っており、現在の利用者は身体機能の障害はなくトイレが2階にあることによる問題は生じていないため、現状のままで差し支えないと考える。

③ 児童館等との交流や、障害のない子どもと活動する機会 (1,8,7)

当事業所の利用者の多くは通常学級に在籍しており、支援学級在籍の利用者も交流授業で障害のない子どもと活動する機会は確保されている。これまでこうした交流を求める要望が保護者から出されたことはなく、当事業所においてはこうした機会を作る必要はないと考えている。

⑧ 子どもは通所を楽しみにしているか (13,3,0)

放課後等デイサービスは、子どもが楽しく過ごすことだけを目的とするものではない。特に思春期以降の利用者や家庭外での活動への参加が難しい利用者にとっては、通所が「楽しい」と言い切れないこと自体はある意味自然なことである。そうした状況を保護者と共有できているケースも複数あり、回答結果から直ちに改善の必要があるとは判断できない。

3. 事業者向けアンケート

(1) 重点的に改善すべき項目に関する現状および改善目標

① 職員の資質向上のための研修

【現状】

今年度は4回の外部研修に参加し、3回の内部研修を行った（内1回は外部講師を招いた研修）。

【改善目標】

外部研修で学んだ知識や技術を共有するため、受講した際の研修報告会の実施を徹底する。また内部研修では、スタッフが輪番で自らの問題意識に基づいてテーマを設定したり、研修のファシリテーターを担当したりすることで、より一層の資質向上を図る。

② 標準化されたアセスメントツールの使用

【現状】

公表されている数種類のアセスメントツールを入手・検討したが、当事業所の利用者の課題の評価にそのまま用いることは難しかった。

【改善目標】

現在使用されているアセスメントツールの評価項目これまでの当事業所でのアセスメントで課題とされた内容に基づき、当事業所で用いるアセスメントツールを作成する。

③ ガイドラインの基本活動を組み合わせた支援

【現状】

ガイドラインの基本活動を組み合わせた支援はなされているが、この項目については複数のスタッフが「どちらともいえない」との回答だった。

【改善目標】

スタッフ全員にガイドラインを配布し、内容を確認する研修を行う。

④ 保護者同士の連携支援

【現状】

今年度は11月に初の保護者会を行い、活発な情報交換を行った。Facebookでのグループ作成を計画したが、実現していない。

【改善目標】

保護者会は年2回以上の開催とする。Facebookで保護者のグループを作成する。

⑤ 虐待防止のための対応

【現状】

問題とされるような虐待はないと考える。虐待防止のための研修は未実施である。

【改善目標】

児童虐待の概念や分類、事業所内で起こった虐待事例などについての研修を行う。特に心理的虐待については当事業所でも起こりうる可能性はあり、支援時に不適切な声かけや態度がないように重点的に検討する。

⑥ 身体拘束に関する組織的な決定と説明

【現状】

組織的な決定と説明はなされていない。

【改善目標】

当事業所で想定される拘束が必要となり得る状況としては、他児への暴力や物品破壊の制止、パニック時のクールダウンなどがある。こうした状況に対して、当事業所での現状に即して切迫性、非代替性、一時性の観点から具体的な対応を検討し、保護者に対しての周知・個別支援計画への記載を行う。

⑦ ヒヤリ・ハット事例集の作成

【現状】

ヒヤリハットの可能性がある事例に立ち会った職員の報告があった場合、必要と考えられた事例について随時記録を行っている。

【改善目標】

ヒヤリハット事例と判断する基準を明確にし、適切な記録および保護者への報告を徹底する。

⑧ 苦情対応体制の整備、周知

⑨ 各種マニュアルの整備と保護者への周知

⑩ 非常災害の発生に備えた訓練

2(1)①、③、④参照のこと。

(2) 現在当事業所では該当者がいないため改善の必要がないと判断した項目

① 医療的ケアが必要な子どもと主治医等との連携

② 卒業後の障害福祉サービス事業所への移行時の情報提供

以上