

放課後等デイサービス 保護者等からの事業所評価の集計結果(公表)

公表: 令和2年3月16日

事業所名: Libra

保護者等数(児童数)30 回収数 19 割合 63%

【当事業所における保護者評価の実施方法について】

- ・NPO法人そらで開設する児童発達支援「発達支援ルームこねっく」および放課後等デイサービス「Libra」に対する保護者評価は、率直なご意見をいただくため、記入していただいた調査用紙を密封して無記名で事業所職員に渡すか、投函していただき、回収できたものを法人理事長がまとめて直接に開封、集計をしました。次年度以降も同様の回収方式を採る予定です。
- ・Libraの調査用紙については自由記述部分の記入が少なかったため、「ご意見」欄に記入していただいた意見やコメントはすべて以下の集計結果に掲載しています。
- ・「はい」が回収数全体の8割を超えた項目は数字を太字にしました。反対に「はい」が**全体の6割以下の項目は数字を赤字**にしています。

区分	チェック項目	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない	ご意見	ご意見を踏まえた対応
環境・ 体制整備	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	15	4	0	0	ご意見欄への記入はありませんでした。	事業所全体としては144㎡の広さがありますが、子どもたちの特性に合わせて空間を区切っているため(6部屋)、最も広い部屋でも28.8㎡(プレイルーム)です。多くの子どもがーか所に集まると広さは感じにくいかもしれません。 個別のスケジュールの中で子どもたちの居場所や導線を整理して、窮屈に感じられないようにする工夫を続けていきます。
	2 職員の配置数や専門性は適切であるか	16	2	0	1	「説明を受けたことがないのでわからない」「人数は多いが、専門性はわからない」というコメントがありました。「いつも明るく子どもと関わっていただいています」というコメントもありました。	法定の配置数はもちろん満たしていますが、職員の人数が子どもとのあいだで十分な人数であるかどうかは保護者の立場からわかりにくい部分とと思います。また、職員の専門性についても単なる引き継ぎだけではわかりにくいかもしれません。 子どものことをよく観察されているという実感や保護者からの相談に適切に応じられたという安心感がこの項目の評価につながるものと思いますので、研修に努めます。
	3 事業所の設備等は、スロープや手すりの設置などバリアフリー化の配慮が適切になされているか	18	0	1	0	ご意見欄への記入はありませんでした。	京都府の場合、建築基準法だけでなく福祉のまちづくり条例もクリアする必要があり、Libraはすべての条件をクリアしています。物理的な障壁の解消度はかなり高いです。 ただ、知的障害・発達障害の子どもたちを多く受け入れている事業所としては、子どもたちにとってわかりやすい環境やプログラムこそが「バリアフリー」ですので、そのための構造化を大事にしています。

適切な支援の提供	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、 <u>放課後等デイサービス計画*1</u> が作成されているか	13	2	2	2	「放課後等デイサービス計画」とは「個別支援計画」のことです。 個別支援計画の作成はされていますが、形式的な書類のやりとりとなることがないように、時間をかけて十分な説明をしていきます。
	5	活動プログラム*2が固定化しないよう工夫されているか	9	3	1	6	Libraに来ている子どもたちは現在のところ障害の重い子どもたちが多く、障害種別もさまざまです。同じひとつの活動をみんなで楽しむことの難しさはあります。 そのため、子どもたち全員で何かをするよりも、子どもひとりひとりに応じた個別のプログラム設定を大事にしています。しかし、その個別のプログラムが事前にも事後にも説明できていないことがあるのは大きな問題です(「すべきことを決めず、自由に過ごしてもらうのが大事である」ならば、その意図が保護者に向けて明確に説明されなければいけません。 今後の説明に努めていきます。
	6	放課後児童クラブや児童館との交流や、障害のない子どもと活動する機会があるか	2	5	6	6	交流等が子ども自身(や保護者)のニーズとしてあるのかどうか検討されるべきで、これを事業者への否定的な評価として捉えるべきなのかどうかは、アセスメントと支援計画の内容から導かれると思います。 なお、事業所の施設設備を地域の母子会に使ってもらったり、法人全体としては学生ボランティアと子どもが関わる事業を実施したりしています。
	7	支援の内容、利用者負担等について丁寧な説明がなされたか	14	3	1	1	「お迎えの際に伝えてもらっている」というコメントがありました。 利用契約書や重要事項説明書、個別支援計画等を通じて説明をさせていただいていますが、十分でないと感じられている方が「どちらともいえない」として回答をくださったのではないかと思います。 特に支援内容については変動していくもので、計画見直しの際、丁寧な説明をして参ります。

8	日頃から子どもの状況を保護者と伝え合い、子どもの発達の状況や課題について共通理解ができているか	17	1	1	0	ご意見欄への記入はありませんでした。	引き継ぎ時のコミュニケーションには長く時間をかけているためか、肯定的な評価を多くいただきました。 ご家庭や学校での様子も日々お聞きしながら、生活全体の状況を踏まえた支援にあたります。
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	9	6	3	1	日々の助言についての肯定的な評価と、面談がなされていないことへの否定的な評価をどちらも複数いただきました。	昨年度の評価で最も結果を反省すべきだった項目ですが、残念ながら今年度も「面談」の部分で低い評価となりました。送迎時の引き継ぎでのコミュニケーションには限界があると強く自覚しなければいけません。 働いておられてお忙しい保護者の方が多いとはいえ、定期的な面談の機会を定めていきます。
10	父母の会の活動の支援や、保護者会等の開催等により保護者同士の連携が支援されているか	12	5	1	1	地域の親の会との連携について肯定的な評価をいただけた一方で、親の会との関わり方の難しさについてもコメントをいただきました。	事業所としての保護者会はないのですが、「親の会」による活動を支援していたボランティアグループが法人の前身ですので、現在も支援学校生親の会の運営は全面的にサポートをさせていただいています。しかし、その実感が得られている方ばかりではないはずです。 親の会そのものが過渡期であり、地域における新しい親どうしの関わり方が問われているのだと思います。ペアレントメンターなど、新しい仕組みにも注目を続けていきます。

説明等	11	子どもや保護者からの苦情について、対応の体制を整備するとともに、子どもや保護者に周知・説明し、苦情があった場合に迅速かつ適切に対応しているか	11	1	0	7	「苦情があったのかさえ知らない」というコメントをいただきました。 今年度のはじめから苦情解決窓口については事業所入口横に掲示をさせていただいています。 それでも、「わが子」のこと以外については苦情対応がどのようになっているか、わかりにくいはずで、事業所設立から明確な「苦情」としてご意見をいただいたことは今のところありません。 ただ、それで事業所に対する不満や苦情が存在しないとは全く考えていません。苦情が言いやすい信頼関係を保護者との間で築いていきます。
	12	子どもや保護者との意思の疎通や情報伝達のための配慮がなされているか	17	0	0	2	「ゆっくりお話をする機会がほとんどない」というコメントをいただきました。 ガイドラインでは視覚障害や聴覚障害を意識した項目ですが、わかりやすい情報伝達はどんな子どもにも保護者にも重要です。知的障害・発達障害の子どもたちへのコミュニケーション支援の手法は、相手を問わず広く役立てられます。目で見てわかりやすいコミュニケーションに努めます。保護者の方とゆっくり話す時間をとるのは、その大前提です。
	13	定期的に会報やホームページ等で、活動概要や行事予定、連絡体制等の情報や業務に関する自己評価の結果を子どもや保護者に対して発信しているか	16	1	0	2	ご意見欄への記入はありませんでした。 法人としては、ホームページ、Twitter、Instagramなどを開設しており、一定の更新はできていますが、更新担当者の所属する事業所が異なることもあって、Libraについては発信が不足していると思っています。現場からの発信を強めます。
	14	個人情報に十分注意しているか	17	0	0	2	ご意見欄への記入はありませんでした。 個人ファイルは鍵のかかるロッカーに保管しており、職員との雇用契約時には守秘義務について明文化して徹底させています。 Libraは子どもたちが来ない時間帯にも、ペアレントトレーニングや不登校親の会、ひとり親家庭の子どもの居場所などで活用していますので、事業所職員以外も出入りする場所です。情報の取り扱いには細心の注意を払って参ります。

非常時等の対応	15	緊急時対応マニュアル、防犯マニュアル、感染症対応マニュアルを策定し、保護者に周知・説明されているか	4	2	3	10	「覚えていない」「聞いたことがない」「今回のコロナの件で休校時の利用有無の連絡が他の事業所と比べ一番おそかった」などのコメントをいただきました。	緊急時対応マニュアルは昨年中に作成し、感染症対応についてもまとめているのですが、周知ができていません。今回の新型コロナウイルスによって、改定も必要になっていますので、改めて策定と周知をしていきます。
	16	非常災害の発生に備え、定期的に避難、救出、その他必要な訓練が行われているか	3	2	3	11	ご意見欄への記入はありませんでした。	避難訓練ができていません(3月に予定されていたのですが、新型コロナウイルスの影響で消防署から中止の連絡がありました)。昨年度も同じことを書いていますので、猛省して、年間計画に組み入れます。
満足度	17	子どもは通所を楽しみにしているか	18	1	0	0	「大好きです」「一度行くと、また来たくなる空間なのだと思います」などのコメントをいただきました。	概ね肯定的な評価をいただきました。不登校傾向にある子どもも最近が増えており、生活全体の安定がなければ、事業所を楽しみにしてもらうことはできません。Libraという場を整えるだけでなく、学校や家庭での生活が安定するように、保護者や相談支援、学校等と連携していきます。
	18	事業所の支援に満足しているか	16	1	1	1	「他の事業所を利用していないため、現状が普通だと思っています」「送迎がないのは不便」「緊急に支援が必要なときに対応してもらい感謝している」などのコメントをいただきました。	昨年度同様に「どちらともいえない」と「いいえ」があったことを深く恥じています。 送迎(事業所―家庭間)についてはこれから実施していく予定です。 絶え間ないアセスメントと支援内容の見直し、そして保護者との丁寧なコミュニケーションとがあれば、すべてが「はい」になって当然の項目です。猛省して、丁寧な保護者面談から改善をはじめていきます。

この「保護者等からの事業所評価の集計結果(公表)」は、保護者等の皆様に「保護者等向け放課後等デイサービス評価表」により事業所評価を行っていただき、その結果を集計したものです。