

◎アンケートへのご協力ありがとうございました。集計が終わりましたのでテーマごとに分けてお知らせします(小分けの目的は、読む負担を軽減するため)。 2018/10/29配布

I. 環境・体制整備

① 子どもの活動等スペースは、十分に確保されているか

はい(7人) どちらともいえない(9人) いいえ(0人)

■意見 なし

② 職員の配置数や専門性は適切か

はい(10人) どちらともいえない(6人) いいえ(0人)

■意見 なし

③ 事業所の設備等は、スロープや手すりなどバリアフリー化の配慮がなされているか

はい(9人) どちらともいえない(7人) いいえ(0人)

■意見 なし

【コメント】 ●保護者の方の願いは、「わが子にいい支援をしてほしい、だと思います。そんなる保護者の方にとって、こんな設問に答えるのに、困った方が多かったですと推察しました。

● 「ともだち」が開設できたのは、国や自治体が定めた必要な部屋や広さを定めた設備基準、職員の職種や人数、必要な専門性(資格)を規定した人員基準があり、それをクリアしたからです。さらに県の担当官は現状を見に来たのです。だからこの問いはおかしい。しかし私たちは国の基準が十分だとは思えません。それで来年の夏にはかならず移転新築し、満足いただける事業所にします(添付設計図面を参照)。(現在の事業所は、借家ですので改造ができません)

● こどもが活動する主な場所を、国は指導訓練室と呼び、唯一その広さを規定しています。それは一人当たり「2.47㎡」です。「ともだち」の定員は10名ですから、指導訓練室は「24.7㎡(7.5坪)でよいのですが、実際は「38.9㎡(11.6坪)」です。基準上問題はありません。なお、今度の新築で該当する部分は、訓練室有効面積26.2㎡、遊戯室14.44㎡で合計40.6㎡ですが、その他に学習室(兼更衣室)を設け、《静かな環境》も保障したいと思います。

● 「ともだち」は定員10名です。この定員数の職員数は、人員基準によると「管理者」1名、保育士または支援員(児童指導員・指導員)1名、そして児童発達支援管理責任者(児発管)1名の合計3名で良いのです。しかし「ともだち」は管理者1名、保育士2名、支援員(児童指導員)2名、児発管1名の合計6名の職員です。

● 日本の建物や道路は、身体的に障害がある人にはたいへん不便・不親切な構造になっています。というより障害ある人をまったく無視した発想でできています。それが国連の国際障害者年以降、福祉の考え方が変わり、建物や道路「バリアフリー化」が進んできました。しかし、車椅子の人や足の不自由な人にとっては、まだまだ不便な建物や道路だらけです。「ともだち」も、旧農協事業所の建物ですので、玄関やトイレは不便そのものです。

● 「バリアフリー化」は、高齢者、足の不自由な方、車椅子の人には、住みやすく、生きやすくなります。その人の人権を尊重することでありいいことです。しかしその反面、重力に抗して生きる人間の足腰を弱くもします。そのため、リハビリとして、わざわざ階段の上り下りの訓練もしなくてはなりません。PT(理学療法士)の三好春樹さんが「生活行為にまさる訓練なし」と言われましたが、普段の生活の中で体力を維持するための「生活行為」は大事にしたいと思います。そのために作業療法士(OT)の藤原茂さんの「バリアフリー」の考え方も大事にしたいと思います。

● そのため、新しい事業所は、車椅子の人が1人で行動できるようにバリアフリーにします。しかし建物の床すべてをフラットにはしません。車椅子の人にも配慮した一部「バリアフリー」にします。

II. 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な分析の上に個別支援計画が作成されているか

はい(14人)

どちらともいえない(2人)

いいえ(0人)

■意見 なし

⑤ 活動プログラムが固定化されないよう工夫されているか

はい(12人)

どちらともいえない(4人)

いいえ(0人)

■意見 なし

⑥ 放課後児童クラブ等との交流や、障碍のない子どもと活動する機会があるか

はい(10人)

どちらともいえない(6人)

いいえ(0人)

■意見 なし

【コメント】 ● こども一人ひとりの「個別支援計画」は、相談支援専門員(相談支援員)の「障碍児支援利用計画」(利用計画)に基づいて、児発菅が他の職員も関わり、具体的な計画を作成します。その際、利用者のこどもと保護者のほんとうのニーズと課題は何かを、利用者とともに情報を収集して(アセスメント)、その情報を客観的に分析し、利用者にあった計画を作成することになっています。

● この「放課後等デイサービス」事業は、児童福祉法に規定され平成24年4月に制度としてスタートしました。それまでは障害者基本法に基づいた「療育」と児童福祉法に基づく「育成」という2つの考えが事業としてそれぞれに発展してきました。その2つの流れが一つの制度に統一されたものです。しかし、事業は始まりましたが、国の具体的方針や内容は後回しで、利用者のニーズも様々、それゆえ事業者も「ただ預かり、テレビ漬け、ゲーム漬け、ただ遊ばせる」が多かったのです。国はその実情に驚き「放課後等デイサービスガイドライン」を作製しました。取りあえず放課後等デイで行うべき内容を示したのです。それが平成27年4月、つまり「ともだち」開設の1年前です。

● そのような事情から、国も、相談支援員も、また私たち事業者も不慣れで、試行錯誤・悪戦苦闘しているのが現状です。放デイは新しい制度であるため、相談支援専門員の方も大人(障碍者)の相談支援が専門だった方がほとんどです。ですから苦勞されながら利用計画を作成してくださっています。

● 設問④の個別支援計画については、好意的評価をしていただきありがとうございます。これから、好意的いい評価に甘んじることなく、もっと研鑽を積み、その子の「最善の利益」となるよりよい計画づくりに努力いたします。

● 設問⑤の活動プログラムは、いい評価をいただきましたように、こどもたちの「生きる力」となる活動を、こどもたちの声を生かして、いろいろな取り組みを実施してまいります。

そのような活動プログラムになるように研究してまいります。しかし、実施に当たっては、こどもの体調やレベルを十分に考慮して「プログラムにこだわらず、無視せず」行います。

● 設問⑥のの学童クラブ(放課後児童クラブ)等の交流は、毎月一回以上は行っています。

同じ法人の学童クラブですが、会報誌「ともだちだより」をいただければよくわかります。そのほか、学童クラブではありませんが、発達支援事業所等との交流、老人ホームやデイサービス事業所との交流も行っています。

これからは、近くに諏訪幼児学園や光神幼児学園もありますので、交流・活動を広げたいと思います。

Ⅲ. 保護者への説明等

- ⑦ 支援の内容、利用者の負担について丁寧な説明がなされたか
 はい(14人) どちらともいえない(2人) いいえ(0人)
 ■意見 なし
- ⑧ 日頃から子どもの状況を保護者と伝え合い、子どもの発達状況や課題について共通理解ができているか
 はい(12人) どちらともいえない(4人) いいえ(0人)
 ■意見 なし
- 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
 はい(12人) どちらともいえない(4人) いいえ(0人)
 ■意見 ★聞きたいと思っても、職員の個性が強くて聞きにくい
- 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
 はい(6人) どちらともいえない(10人) いいえ(0人)
 ■意見 ★こちら側があまり参加できていない。★ 仕事や介護等で参加できず心苦しい
 ★接する機会がなく、他の保護者を知りません。連携は取れていない方と思う。
- ⑪ 子どもや保護者からの苦情受付の体制を整備かつ説明・周知し、苦情があった場合、迅速かつ適切に対応しているか
 はい(10人) どちらともいえない(6人) いいえ(0人)
 ■意見 ★小さなけがでしたが、本人の語だけでは状況が分からず、説明が欲しかった。
 ★苦情が出ているのかわかりません。
- 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
 はい(13人) どちらともいえない(3人) いいえ(0人)
 ■意見 なし
- ⑬ 定期的に開放やホームページ等で、活動概要、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発信しているか
 はい(12人) どちらともいえない(4人) いいえ(0人)
 ■意見 ★「ともだちだより」は、楽しみです。自分の子どもの様子や他の友だちのことを知ることで、関わり方など、考える機会になります。
 ★平日利用が多い中、会報等は土曜日のことばかりなので、なんとも言えません。
- ⑭ 個人情報に十分注意しているか
 はい(13人) どちらともいえない(2人) いいえ(1人)
 ■意見 なし

- 【コメント】 ● 設問⑦の利用開始前の支援の内容や利用者負担金等の説明はほとんど児発管が行い、管理者としては「完ぺき！」だと思います。それは利用者の評価からもうかがえます
- 設問⑧の子どもの発達状況と課題の共通理解についてはアンケート結果に表れていますが、ほぼできていると感じています。今後もっと信頼と理解が深まるように努力
- 設問⑨の保護者面談と育児への助言ですが、評価通りほぼ行えていると感じます。「職員の個性が強くて聞きにくい」という意見がありました。人はそれぞれ個性がありますが、それでも保護者の方が話しにくいのは問題です。保護者が話しやすい雰囲気をつくるスキルを習得する努力をします。また上から目線の「助言」でない、保護者の心情と思いに共感して話せるようにします。しかし保護者の方も「話しにくい」では不満が残ります。その不満を直接訴えるか、お電話をください。私たちは、子どもの最善の利益のために、保護者との関係も良好であることが重要と考えます。信頼関係を築くために、努力しますが、保護者の方の指摘や意見をよろしく願います。
- 設問⑩の保護者会活動支援や保護者同士の連携支援。保護者会はありませんが、保護者同士の連携に必要だと考えています。この件は、後日保護者の方に提案します。保護者会はないけど保護者間での交流は大事だと考えていますので、子どもたちがつくったカレーを食べる「親子カレー交流会」を8月に行いました。参加されたのは18家庭中4家庭。今の時代は多職種で勤務時間もバラバラ。それぞれ家庭の事情も異なります。そのため参加したくてもできないことがあります。それゆえ今の時代は保護者会を立ち上
- (※ 裏面に続く)

げることには難しい状況です。しかし、同じような子育ての悩みや喜びを、共感して共有できることは、生きる力になると思います。だから必要ではないかと思います。

- 設問⑪は苦情解決制度の問題です。制度の周知は、運営規程に示し契約時に説明、そして事業所所玄関に受付責任者と解決責任者等の名前を掲示し行っています。それゆえ体制整備と保護者への周知はできていると考えます。しかし、保護者の方も遠慮して苦情を上げないために、約38%の方に制度が十分に伝わらず、と理解しました。ご意見に「こどもが小さなケガをしてきたが、事業所から何の説明もなかった」とありました。支援員一同、気付かずに申し訳ありません。これから十分気を付けたいと思います。しかし、小さなケガで本人の訴えがなければ、気が付かないことは今後もあり得ます。そこで、ご家庭で気付かれたら、すぐにご連絡ください。そのことで私たちも、慌てて(つまり迅速に)真相解明に努め、速やかにご報告します。もう一つ、このご意見で考えましたのは、「本人の話だけでは状況がわからなかった」と言うことです。そこでこどもたちのコミュニケーション能力を高める工夫をしたいと思います。人に何かを伝える場合は「5W1H」話さないと、相手は理解できません。人と話す場合は、支援員が意識して「5W1H」で話し、こどもたちにも仕向けます。
- 設問⑫で、もう一つ「苦情が出ているのかわかりません」ということでご意見がありました。苦情という苦情はないので、そのことはお伝えしていませんでしたが、これからは、年1回法人の理事会で報告されたことをお伝えします。
- 設問⑬は「子どもや保護者との意思疎通や情報伝達の配慮はなされているか」です。私たちは、そのことには神経を使って、いわゆる「粗相(そそう)」がないように細心の注意を払う努力をしております。保護者のご意見もそれを認めてくださっています。
- 設問⑭は「事業所からの保護者への情報発信」です。私たちは情報発信は大事と考え、会報「ともだちだより」を毎月2回発行しています。保護者のかたも多くの方が認めてくださっています。しかし、4名の方が「どちらともいえない」でした。そしてご意見に、こどもたちは「平日利用が多いのに、土曜日のことばかり」とありました。
- 月曜日から金曜日までは、親が働いているために利用が多く、土曜日は休む会社があるため、利用が減ります。。それなのに「土曜活動の内容が多い」というご意見は納得です。ただ、平日は学校から帰ってくる時間が遅く、しかもバラバラ。そのためまとまった活動は、土曜日の活動を書くことが多いでした。しかし、これからは普段のこどもの様子を取り上げます。また長期休業中の行事は、事前にその内容を知らせて、参加するかどうかを考える時間を！とあり、それも了解しました。また、文字が多すぎて読みづらいと言う意見。同感です。これから1枚表面だけ書きます。
- 設問⑮は「個人情報十分注意しているか」です。私たちは個人情報の扱いは慎重にしているつもりです。ところが「いいえ」の方がおられました。私たちは慎重にしているつもりでも、そうでないときがあるかもしれません。しかし検討が付きませんので、そのことを教えていただければ、今後に生かしたいと思います。

IV. 非常時等の対応

- ⑮ 緊急時対応・防犯・感染症対応等のマニュアルを策定し、保護者に周知しているか
はい(9人) どちらともいえない(7人) いいえ(0人)

■意見 なし

- ⑯ 非常災害を想定し、定期的に避難その他必要な訓練をおこなっているか
はい(6人) どちらともいえない(10人) いいえ(0人)

■意見 放デイの利用回数が少ないからわからない。

【コメント】 ● 設問⑮「非常時の対応所マニュアル」は、法人の保育園や老人ホームで策定しています。それを準用することを説明していたと思います。そのため保護者の方も「説明を受けた」とうけとられたことと思います。しかし、近いうちに「ともだち」の内容にあったマニュアルを保育園と老人ホームを参考にして策定します。その後マニュアルの概略を

●設問⑯の「定期的避難等の訓練」は、消防の関係法令に規定されていて、消防署の指導で「避難・消火訓練」を年1回行っています。その内容の概略も後日お知らせします。

V. 満足度

- ⑰ こどもは通所を楽しみにしているか
はい(11人) どちらともいえない(5人) いいえ(0人)

■意見 なし

- ⑱ 事業所の支援に満足しているか
はい(11人) どちらともいえない(5人) いいえ(0人)

■意見 職員によって変わる

【コメント】 ● 管理者としまして、「満足度」に関する評価が、保護者の「気持ち」を端的に示しと思っています。設問⑰の「保護者から見たこどもの満足度」は、11/16で約69%。また設問⑱の「保護者の満足度」もまったく同じ数字で69%。つまり31%の方が「満足していない！」という結果でした。この結果は厳粛に受け止めたいと思います。

● これから、保護者の信頼を得られる言動を心がけ、支援の質を上げる努力を続けます。そしてほとんどの方が納得と満足のいく「ともだち」にしたいと思います。

VI. 長期休業中（夏休み）の活動

- 1) 評価・感想
- ・学校の友だちと遊べない、仕事でイベントに連れて行けないので助かった。
 - ・都城の街散策は良い経験だった。・日常生活では先回りしてこどもに経験させていないことを反省した。・家でできないことを経験し、いい顔で帰ってきた。・海、プール、公園、そうめん流し等が体験出来てよかった。・こどもが飽きないように工夫されていた。・一日がとても充実し、みんなとの交流が深まりよかった。
 - ・2学期に向けて、良い生活習慣が付いたので良かった。・宿題が進まなかったのは残念。
 - ・行事前に内容を知らせ、それから予約を取ってほしい。・川遊びのためにつくった玩具が、参加できずに使えずかわいそうだった。

2) 「ともだちだより」について

・活動の様子が分かるのいいが、文字が多すぎて読みづらい。

■ アンケートの集計報告が長くなりました。みなさまの評価やご意見を生かして、支援の質の向上を目指します。ありがとうございました。

■ 国はこのアンケートを重視しています。理由は「放課後等デイサービス」の支援の質の向上のためです。これを怠れば、報酬削減されます。また、アンケート結果は公表して、全国、どこでも、だれでも閲覧できるようになります。保護者各位の忌憚のないご意見と、ご協力をよろしく願います。

管理者 中根 賢明