

平成 30 年度放課後デイサービス保護者アンケート調査結果報告

1. 概要

スプラウトは平成 25 年 2 月に放課後デイサービスを開始し 6 年が経過した。昨年度に引き続き、保護者へのアンケート調査を実施した。アンケートの設問は国で作成したアンケート用紙のフォーマットからスプラウトの活動に無関係だと思われるものを削除し、かつ、必要だと思われる項目を追加し作成した昨年度と同じものを使用した。アンケート用紙の配布は面談時や利用時に直接保護者に手渡し、回収はその後の利用時に持参してもらう方法をとった。昨年度は配布回収ともに郵送としたが、回収率が 42 %と低かったため今年度は手渡しとした。

昨年度は 24 名の契約者に郵送し 10 名から回答を得た(回収率 42%)。今年度は 1 ヶ月以上利用のない利用者を除き 14 名に配布し 10 名から回答を得た(回収率 71%)。

2. 結果

基本属性に関する質問の結果は利用している事業所数と、1 ヶ月の利用日数以外の項目で回答数と契約者数を比較した。

表 1 利用者の性別

性別	回答数	契約者数
男	5	12
女	5	12
合計	10	24

単位;人

表 1 は利用者の性別の比較であり、男女比は回答数と契約者ともに 1:1 である。

表 2 は利用者の年齢についての比較である。小学 4-6 年の契約者は 4 名であり、そのうち 3 名が回答している。それに対し、中学生は 10 名の契約者のうち 3 名の回答しか得られなかった。

表 2 利用者の年齢

年齢	回答数	契約者数
小学 1-3 年	1	4
小学 4-6 年	3	4
中学生	3	10
高校生	3	6
合計	10	24

単位;人

表 3 は医療ケアの有無の結果である。回答数と契約者数ともに医療ケアがある、時々あるものが多い。

表 3 医療ケアの有無

医療ケア	回答数	契約者数
あり・時々あり	8	19
なし	2	5
合計	10	24

単位;人

表 4 は医療ケアのある者の中で、どのようなケアが必要かの回答の結果である。回答数では経管栄養と吸引が同数で最も多く、契約者数では経管栄養と服薬・座薬・点眼が同数で最も多かった。

表 4 医療ケアの種類

医療ケアの種類	回答数	契約者数
経管栄養	7	15
吸引	7	13
浣腸	3	3
導尿	1	1
酸素(発作時も含む)	1	2
ネブライザー	0	1
服薬・座薬・点眼	4	15

* 複数回答 単位;人

表 5 は利用者の居住地の結果であり、回答数と契約者数ともに平塚市が最も多かった。

表 5 利用者の居住地

居住地	回答数	契約者数
平塚市	7	12
伊勢原市	1	5
秦野市	0	1
大磯町	1	3
二宮町	0	1
寒川町	0	1
その他	1	1
合計	10	24

単位;人

表 6 は利用者が何箇所の事業所を利用しているかの結果である。契約者すべての情報がないため、本調査の回答数の結果のみ示す。

表 6 利用者が利用している事業所数

利用事業所数	回答数
1ヶ所	3
2ヶ所	3
3ヶ所	4
4ヶ所以上	0
合計	10

単位;人

表 7 は 1 ヶ月の利用日数の結果であり、13 回/月以上利用している者が 2 名いた。

表 7 利用者の平均的な利用日数

利用日数/月	回答数
4 回以下	3
5~8 回	4
9~12 回	1
13 回以上	2
合計	10

単位;人

表 8 は、スプラウトの支援や関わりへの質問の回答である。各質問に対して 4 件法でたずねており、最もよい回答を 4 点、最も悪い回答を 1 点とし平均点を求めた。平成 30 年度も平成 29 年度と同様の質問項目を使用し、その平均点を比較した。

平成 29 年度で最も得点が高かった質問項目は「ご利用者様やご家族と職員との意思の疎通ができていると思いますか?」の回答で 3.9 点、次いで「支援員や看護師は十分な知識や技術があると思いますか?」「建物はバリアフリー化が適切にされていると思いますか?」「ご利用者様やご家族の要望に合った、適切な支援計画が作成されていますか?」の 3 つの質問の回答が 3.8 点であった。

平成 30 年度の回答で最も得点が高かったのは「支援員や看護師は十分な知識や技術があると思いますか?」で 3.9 点、次いで「支援内容や医療ケアについて職員と話し合い、ご家族と共通理解がされていると思いますか?」「必要時にスプラウトの支援員や看護師からアドバイスはありますか?」の質問の回答が 3.8 点であった。

また、平成 29 年度で最も得点が低かった質問項目は「家族会の開催やご家族同士の連携が支援されていると思いますか?」の 2.8 点であり、次いで「非常時や災害時の備えはできていると思いますか?」の 3.1 点であったが、平成 30 年度で最も得点が低かった質問項目は「非常時や災害時の備えはできていると思いますか?」の 2.5 点、次いで「家族会の開催やご家族同士の連携が支援されていると思いますか?」の 2.8 点であった。

表 8 スプラウトの支援や関わりへの質問の回答(平成 29 年度との比較)

質問	29 年度	30 年度
・活動スペースは適切だと思いますか？	3.4	3.1
・支援員や看護師の配置数は適切だと思いますか？	3.7	3.6
・支援員や看護師は十分な知識や技術があると思いますか？	3.8	3.9
・建物はバリアフリー化が適切にされていると思いますか？	3.8	3.5
・ご利用者様やご家族の要望に合った、適切な支援計画が作成されていますか？	3.8	3.7
・活動プログラムは色々なことができるように工夫されていますか？	3.4	3.3
・支援内容は丁寧に説明されていますか？	3.7	3.6
・支援内容や医療ケアについて職員と話し合い、ご家族と共通理解がされていると思いますか？	3.7	3.8
・必要時にスプラウトの支援員や看護師からアドバイスはありますか？	3.6	3.8
・家族会の開催やご家族同士の連携が支援されていると思いますか？	2.8	2.8
・苦情の窓口が明確で、苦情に対して迅速に対応されていると思いますか？	3.3	3.1
・ご利用者様やご家族と職員との意思の疎通ができていると思いますか？	3.9	3.5
・個人情報に細心の注意を払っていると思いますか？	3.6	3.3
・ご利用者様はスプラウトに通所することを楽しみにしていると思いますか？	3.6	3.7
・非常時や災害時の備えはできていると思いますか？	3.1	2.5
・スプラウトの支援に満足していますか？	3.6	3.7

*4 件法でたずね最高が 4 点、最低が 1 点で平均点を求めた

表 9 は平成 29 年度と 30 年度に実施した職員に対するアンケートの調査の結果である。平成 30 年度は常勤、非常勤をあわせて 19 名の対象職員に配布し、16 名から回答を得た(回収率 84%)。各質問に対して 4 件法でたずねており、最もよい回答を 4 点、最も悪い回答を 1 点とし平均点を求めた。

平成 29 年度の回答では「職員の資質向上のために研修の機会を確保していると思いますか？」「研修の内容はスプラウトでの支援に活用できるものだったと思いますか？」の質問項目が 3.4 点で最も高い得点であり、平成 30 年度では「研修の内容はスプラウトでの支援に活用できるものだったと思いますか？」「学校を卒業し放課後デイサービスから生活介護へ移行する場合に、それまでの支援内容の情報を提供していると思います

か？」の質問項目で 3.3 点であった。

また、最も低い得点は平成 29 年度の回答では「感染症の対応について保護者に周知していると思いますか？」「虐待を防止するために職員の研修機会を確保するなど適切な対応をしていると思いますか？」の質問項目で 2.2 点であった。平成 30 年度では「平日、土曜日、長期休暇に応じて課題をきめ細やかに設定して支援していると思いますか？」の得点が最も低く 2.3 点であった。

表 9 職員アンケートの結果(平成 29 年度との比較)

質問	29 年度	30 年度
放課後デイサービスの利用者数と活動スペースは適切だと思いますか？	2.6	2.6
放課後デイサービスの職員の配置数は適切だと思いますか？	2.5	2.9
事業所にバリアフリー化は適切になされていると思いますか？	3.2	3.2
業務改善をすすめるために目標設定と振り返りに広く職員が参加していると思いますか？	2.8	2.6
職員の資質向上のために研修の機会を確保していると思いますか？	3.4	3.1
研修の内容はsprautでの支援に活用できるものだったと思いますか？	3.4	3.3
活動プログラムの立案をチームで行っていると思いますか？	2.4	2.7
活動プログラムが固定化されないように工夫されていると思いますか？	2.6	2.5
平日、土曜日、長期休暇に応じて課題をきめ細やかに設定して支援していると思いますか？	2.5	2.3
支援開始前には職員間で必ず打ち合わせをし、その日行われる支援の内容や役割分担を確認していると思いますか？	3.2	3.1
その日行われた支援の振り返りを行い、気づいた点を共有していると思いますか？	2.4	2.5
日々の支援に関して正しく記録をとることを徹底し、支援の検証・改善につなげていると思いますか？	2.8	2.9
学校との情報共有、連絡調整を適切に行っていると思いますか？	2.7	2.8
学校を卒業し放課後デイサービスから生活介護へ移行する場合に、それまでの支援内容の情報を提供していると思いますか？	3.3	3.3
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をもっていると思いますか？	2.9	3.2
運営規程、支援内容、利用者負担等について丁寧な説明を行っていると思いますか？	2.9	3.0
保護者からの子育ての悩みに対する相談に適切に応じ、必要な助言や支援を行っていると思いますか？	3.1	3.0
保護者の苦情について対応の体制を整備するとともに、保護者に周知し、苦情があった場合に迅速かつ適切に対応していると思いますか？	3.0	2.9
個人情報に十分配慮していると思いますか？	3.3	3.1
利用者や保護者との意思の疎通や情報伝達のための配慮をしていると思いますか？	3.0	3.1
緊急時の対応に関するマニュアルを職員に周知していると思いますか？	2.8	2.8
感染症の対応に関するマニュアルを職員に周知していると思いますか？	2.5	2.7
緊急時の対応について保護者に周知していると思いますか？	2.6	2.8
感染症の対応について保護者に周知していると思いますか？	2.2	2.7
虐待を防止するために職員の研修機会を確保するなど適切な対応をしていると思いますか？	2.2	2.9

*4 件法でたずね最高が 4 点、最低が 1 点で平均点を求めた

3. 考察と今後の課題

昨年度は率直な意見を聞くという目的で、匿名性を担保するために無記名のアンケート用紙の配布を郵送で行った。しかし、結果的に42%の回収率にとどまった。今年度はより多くの意見を聞くことを目的とし無記名のアンケート用紙を手渡しして配布した。1ヶ月以上利用のなかった利用者には配布できなかったが、14名に配布し10名から回答を得ることができた。契約者数を分母にすれば昨年と変わらない回収率であり、配布方法も変更したため結果を単純に比較することは難しいが「表8 スプラウトの支援や関わりへの質問の回答」については参考までに昨年度の結果と比較していく。

平成30年度の回答において、スプラウトの支援や関わりへの質問については概ね高い評価を得ている。しかし「非常時や災害時の備えはできていると思いますか？」の2.5点、「家族会の開催やご家族同士の連携が支援されていると思いますか？」の2.8点は3点に届かない結果となった。非常時の備えについては職員や利用者の3日分の食料や水の備蓄をしている。それ以外にも、電気が必要な医療器具を使用している利用者のために、発電機も用意している。しかし、この備蓄や設備について利用者家族に伝えてはいない。また、生活介護では経管栄養を行なっている者の栄養剤や内服薬も2日分は預かっているが、放課後デイの利用者ではこれは実施していない。理由として、抗てんかん薬が頻繁に変更になる者が多く、その都度新しい薬を預かるといった管理が難しいこと、経管栄養剤に関しても体調によって注入する種類が変更になることもあり対応が難しいからだ。大地震の起こる確率が高くなっている昨今の状況を考えると、たとえば、スプラウトとして預かるのではなく、利用時のカバンの中に1日分でも経管栄養剤と内服薬を常備しておいてもらうといった方法を検討してきたい。

平成29年度のアンケート結果で家族同士のコミュニケーションがとれていないことや、情報交換の場がないことを指摘されたため、法人総会にあわせて保護者会を開催した。しかし、放課後デイサービスを利用している保護者の参加は3名と少なかった。おそらく、設定が土曜日であったことが要因ではないかと分析し、令和元年度は平日の午前中に開催する予定である。その時間帯であれば学校に出校した後に保護者会に参加できる可能性が高まるのではないかと考えている。防災と家族間のコミュニケーションの場の提供は引き続き大きな課題として令和元年度において改善を試みていきたい。

保護者へのアンケートと同時に、放課後デイサービスに関わる職員へのアンケートも昨年度同様実施した。全体的に大幅に得点が変わったところはない結果であったが「放課後デイサービスの職員の配置数は適切だと思いますか？」は昨年度2.5から2.9へ上昇している。これは、年度途中から看護師の勤務日数と勤務時間を増やしたことで、放課後デイサービスの時間帯の人員が充実した結果だと思われる。また「虐待を防止するために職員の研修機会を確保するなど適切な対応をしていると思いますか？」は昨年度2.2から2.9で最も大きい上昇となった。これは外部から障害者の権利や虐待の専門家を招いて研修を実施したことが影響していると考えられる。1回の研修で短時間ではあったものの、非常に有益で意識に残る研修であった。今後も継続していきたい。

さらに「感染症の対応について保護者に周知していると思いますか？」の回答も2.2から2.7へ上昇している。感染症については、特別な周知はせず例年と変わらない取り組みをしていたため、なぜ上昇したのか理由は明確ではない。もしかすると、看護師の勤務日数や勤務時間が増加したため、感染症に関連することを随時保護者に伝えている場面を職員が

見ており、このような結果になった可能性があるかもしれない。ただ、職員の意識として周知できていると感じていても、実際に利用者家族がどう感じているかは必ずしも同じではないとも考えられるため、次回から感染症について周知されているかの質問項目を利用者家族のアンケートに追加してもよいかもしれない。

4. まとめ

平成 30 年度のアンケート結果は、初めてアンケート調査を実施した平成 29 年度と比較して分析を行った。放課後デイサービスの利用者や職員は若干の入れ替わりがあったため、結果の解釈は慎重に行う必要がある。また、統計的検定を実施していないため、迂闊に数や点数が増えたという評価はしにくい部分もある。しかし、毎年同じ内容のアンケートを実施していくことを積み重ねていくことで、新しいニーズの把握や改善しなければならない課題が明確になり、今後の事業運営や支援に役立つと考えられる。平成 30 年度のアンケート結果を支援に関わる職員全員で共有し、課題を把握した上で利用者支援に還元していきたい。