

2018 年度事業所自己評価アンケート

利用者及び職員の結果公表及び改善方針の公表

2019 年 3 月

ルシッド・ドリーム株式会社 ぷっく旗の台教室

2018 年度より「児童発達支援ガイドライン」において、事業所の提供するサービスに対する評価項目が規定され、児童発達支援を行う事業所はそれに基づく評価を、利用者、職員が行い、評価結果及び改善内容を 1 年に 1 回以上公表することが義務付けられました。

ぷっく旗の台教室においても利用者様のご協力をいただき 3 月前半に評価アンケートを実施いたしました。

以下にアンケートの集計結果及びいただいたご意見、それに対する改善の方針を公表いたします。

利用者アンケートの結果

アンケート回答数（34名）（2019年3月の利用者44名に対して77%の回答率）

1. 環境と体制					
	項目	はい	どちらとも いえない	いいえ	わから ない
1-1	活動のためのスペースは十分確保されているとおもいますか	32	2	0	0
1-2	職員の配置数や専門性は適切ですか	32	2	0	0
1-3	障害に応じて設備の使いやすさバリアフリー、情報伝達の配慮ができていますか	31	1	0	2
1-4	清潔で心地よく、子どもたちが活動しやすい空間だと思いますか	34	0	0	0

【利用者からのご意見】

- ・広くて清潔なスペースで使い方もよく考えられていると思います。
- ・もう少し広くてもよいと思います。
- ・運動遊びの時にぶつかる（ぶつかりそうになる）場面が時々あり、もう少し広いとよいと思います。とてもきれいな空間です。

【ぶっくとしての対応】

・基本的に広さ、清潔さについて満足いただいておりますが、お子様の多い時にやや狭さも感じるようです。ただ教室の広さについては10名利用の法定基準を満たしておりますし、法定基準よりも広く使えるよう配慮はしております。今後はお子様の活発度に応じた人数の調整、職員の配置をより考慮したサービスの提供を目指します。

2. 支援提供					
	項目	はい	どちらとも いえない	いいえ	わから ない
2-1	支援計画はニーズや課題に応じて適切に作成されていると思いますか	31	2	0	1
2-2	支援計画は具体的な支援内容になっていると思いますか	31	2	0	1
2-3	支援計画にそった支援が行われていると思いますか	29	2	0	3
2-4	活動プログラムが固定化しないように工夫されていると感じますか	28	6	0	0
2-5	保育園や他の幼稚園等との交流や障害のない子どもとの交流機会はありましたか	7	7	10	10

【利用者からのご意見】

- ・面接でよく話を聞いていただき適切な支援計画を作成していただいています。
- ・1つのプログラムに対しての期間が長いと子どもは飽きてしまって、やってない時があるので、工夫してくれると子どもがもっと参加するのではないか。
- ・もう少し目標に向かって試行錯誤しながら、スモールステップを踏んでいける支援をしていただけると嬉しいです。

【ぷっくとしての対応】

- ・個々のお子様に応じたプログラムの実行によりつとめ、積極的に参加できるようにしたいと思います。
- ・意見はいただいけません、支援計画に沿った療育ができているか「わからない」と答えた保護者がいるのは課題です。実際の療育では、支援計画の書面に盛り込まれていない課題についても日々職員で検討し、意見を出し合いながら支援しています。保護者とのコミュニケーション、説明によりつとめます。
- ・他の保育園、幼稚園等との交流はお子様の特性上、必要がある場合に検討したいと思います。今のところ、日常的に保育園や幼稚園で交流しているお子様が多いため、当事業所での必要性は低いと考えています。

3. 保護者への説明責任等					
	項目	はい	どちらとも いえない	いいえ	わから ない
3-1	運営規程、契約について丁寧な説明を受けましたか	33	0	0	1
3-2	「児童発達支援計画」を示しながら支援内容の説明を受け、同意をしましたか	33	0	0	1
3-3	保護者及び家族を支援するプログラムを受けましたか	17	3	8	6
3-4	子どもの健康や発達状況、課題について伝えあい共通理解できていますか	33	0	0	1
3-5	定期的に面談を受け、助言等の支援を受けられていますか	34	0	0	0
3-6	父母の会、保護者会等の、保護者同士の連携を支援されていると思いますか	10	6	8	10
3-7	子どもや保護者が相談でき、迅速かつ適切にコミュニケーションできていますか	34	0	0	0
3-8	定期的に会報等を発行し活動内容、行事予定、連絡体制の情報を得られていますか	34	0	0	0
3-9	子どもや保護者との意思疎通や情報伝達の配慮は適切にされていると感じますか	34	0	0	0
3-10	個人情報の取り扱いがしっかりなされていると感じますか	33	0	0	1

【利用者のご意見】

- ・面談で相談ができること、園との連携を取っていただけることは非常に助かります。
- ・からだを動かすことや製作などとても工夫されているなど感じています。先生方の声掛けもいつも前向きでこちらが教えていただける場所になっています。ありがとうございます。
- ・定期的な面談で状況をよくヒアリングしていただき精神的にとっても助けられています。
- ・ぶっくにいない時間の子どもの様子、変化等親の悩みなどをもう少し綿密に連絡して共有していけると子どもの理解が深まるのではないかと思います。

・月に 1 回、面談をしていただいているが、もう少し目標にむけての今の段階の評価や来月への目標等、もう少し明確に共有したい。

【ぷっくとしての対応】

・お子様の状態についての情報共有、目標達成についてのご意見をいただいておりますが、当事業所としてのお子様の療育方針を保護者にしっかり理解していただけるよう面談等の情報共有内容を職員間で綿密にしていきます。

・まだあまり実施できていませんが、保護者が参加できる研修、イベントの立案もしていきます。

4. 非常時等の対応					
	項目	はい	どちらとも いえない	いいえ	わから ない
4-1	緊急時対応マニュアル、防犯マニュアル、感染症マニュアル等が保護者に周知され、訓練を実施できていると思いますか	16	9	1	8
4-2	非常災害の発生にそなえ、定期的に避難、救出訓練等が行われていますか？	3	12	2	17

【利用者のご意見】

特にありませんでした。

【ぷっくとしての対応】

・保護者には契約時に非常時対応については重要事項説明書を使い説明し、避難所も閲覧できるようにしています。より周知できるようにこれらのマニュアルも手にとっていただけるようにします。

・防災訓練は定期的実施しています。保護者、お子様も参加するものは年 1 回実施しております。お子様の参加は療育的效果としてマイナスに働く場合もあるため、訓練への参加はお子様の状態に合わせて検討しています。

5. 満足度					
	項目	はい	どちらとも いえない	いいえ	わから ない
5-1	子どもは通所を楽しみにしていますか	27	6	1	0
5-2	ぶっくによる支援に満足していますか	31	3	0	0

【利用者のご意見】

- ・優しい先生方ばかりで子どもも楽しく通えるようになってきて感謝しています。
- ・子どもも楽しみにしています。
- ・子どもは「行きたくない」ということもありましたが、登園するとボヤボヤしながらも教室へ。本当は小集団のところ、特別に個別対応をしていただき感謝しています。ありがとうございました。

【ぶっくとしての対応】

- ・全般的に高い満足度の評価をいただいておりますが、お子様が行きたいと思うプログラム、保護者には全員満足いただけるように内容の改善と情報の共有をしていきます。
- ・その時その時でお子様はいろいろな姿を見せてくれます。中には望ましくない行動が増えたように見えることもあり、ご心配される保護者の方もいらっしゃいます。お子様の発達の度合いや支援の課程の中では、そのような状態が見えることもありますが、その先を見ながらの支援の課程であることを了解してご納得いただけるよう、私どももきちんと説明いたします。

職員アンケートの結果

(アンケート回答数6名)

1. 環境と体制			
	項目	はい	いいえ
1-1	利用定員とスペースのバランスは適切か	6	0
1-2	職員の配置数は適切か	4	2
1-3	障害に応じて設備の使いやすさバリアフリー、情報伝達の配慮はできているか	6	0
1-4	利用者に適切かつ、清潔で心地よい空間か	6	0

【職員の意見】

- ・職員は基本足りていますが、利用者の組み合わせや人数により、足りなく感じる場合があります。
- ・職員にパートさんがあと一人いるとよいと思います。
- ・お子さんの組み合わせによっては職員が足りないと感じることがあります。
- ・集團のメンバーによっては職員数を増やす必要がある。子ども6人に大人4人はせまく感じることがあるので、小集團の人数はメンバーを考慮する必要がある。

【ぷっくとしての対応】

- ・利用するお子様の活発度に応じた人数の調整、職員の配置をより考慮し、必要に応じた職員の増員（1名程度）を検討しています。

2. 業務改善			
	項目	はい	いいえ
2-1	業務改善プロセスに職員が参加できているか	6	0
2-2	事業所向け自己評価、利用者向け評価表の結果をもとに適切に業務改善できているか	3	3
2-3	上記の結果を事務所の自己評価とともにネットなどに適切に公開できているか	1	5
2-4	第三者評価を行い業務改善を行っているか	1	5
2-5	職員のスキルアップの機会を積極的に提供しているか	6	0

【職員の意見】

- ・業務改善の自己評価、ネットへの公開は今回初めてなのでまだ行えていません。
- ・第三者評価も今回が自己評価初回のため行えていません。

【ふっくとしての対応】

・今回が初の自己評価でもあり、まだ評価をもとにした業務改善等を行えていません。現時点でも研修への参加は希望を考慮しながら実施しています。職員の意見交換は活発に行い支援に反映させています。今回のアンケート以降、いただいたご意見、アンケート結果をもとに業務改善を行っていきます。

3. 支援提供			
	項目	はい	いいえ
3-1	適切なアセスメントの実行とその結果をもとに適切な児童発達支援計画が作成できているか	6	0
3-2	児童発達支援計画はガイドラインの「発達支援」「家族支援」「地域支援」から適切に選択され、具体的な支援内容になっているか	6	0
3-3	児童発達支援計画にそった支援が行われているか	6	0
3-4	活動プログラムの立案はチームで行っているか	6	0
3-5	活動プログラムが固定化しないように工夫しているか	6	0
3-6	支援開始前に職員間で必ず支援内容や役割分担の確認をしているか	6	0
3-7	支援終了後に職員間で必ず振り返りと気づいた点の共有をしているか	6	0
3-8	支援の記録をとり、支援の改善、検証を行っているか	6	0
3-9	定期的にモニタリングを行い支援計画の見直し、判断をしているか	4	2

【職員の意見】

- ・書式の上では支援計画の見直し判断がやや遅れてしまいがちです（しかし行えてはいる）。
- ・モニタリングは行っていますが少し遅れ気味になっています。

【ぷくくとしての対応】

・支援計画のモニタリングと見直しが遅れ気味という課題があり、職員間での職務分担、スキルアップを含め、遅れない体制を作っているところです。書式としては反映されていませんが、日々の打ち合わせや振り返りでお子様ひとりひとりの課題についての話し合いと情報共有を行い、支援の質を高めるよう努力しています。

4. 関係機関や保護者との連携			
	項目	はい	いいえ
4-1	子ども、子育て支援等の関係者や関係機関と連携した支援を行っているか	6	0
4-2	移行支援として、保育者や認定こども園、幼稚園、小学校、特別支援学校等の中で情報共有等行っているか	4	2
4-3	他の児童発達支援センター、事業所などの専門機関と連携し、助言、研修を受けているか	6	0
4-4	保育所、認定こども園、幼稚園等との交流や障害のない子どもと活動する機会があるか	1	5
4-5	協議会こども部会や地域の子ども、子育て会議等へ積極的に参加しているか	4	2
4-6	保護者の対応力向上のため、保護者に対し家族支援プログラムの支援を行っているか	6	0

【職員の意見】

特に課題の指摘等はありませんでした。

【ぷっくとしての対応】

・ぷっく旗の台教室では、必要性があった場合、地域との連携をとることを考えています。ぷっくで主催する講座に地域の人が参加できるようにすることで、地域貢献したいと考えております。保育園、幼稚園等との交流は、多くのお子様がすでに通っている保育園、幼稚園で個々に交流を行っているため、予定していません。家族支援プログラムについては、現在企画を検討中です。

5. 保護者への説明責任等			
	項目	はい	いいえ
5-1	運営規程、契約について丁寧な説明を行っているか	6	0
5-2	「児童発達支援計画」を示しながら支援内容を説明し、保護者から内容の同意を得ているか	6	0
5-3	定期的に保護者からの悩み等に対する相談を適切に応じ、必要な助言、支援を行っているか	6	0
5-4	父母の会の支援、保護者会等の開催により保護者同士の連携を支援しているか	1	5
5-5	子どもや保護者が相談できる体制を整え、迅速かつ適切に対応しているか	6	0
5-6	定期的に会報等を発行し活動内容、行事予定、連絡体制の情報を発信しているか	6	0
5-7	個人情報の取り扱いには細心を払っているか	6	0
5-8	子どもや保護者との意思疎通や情報伝達の配慮は適切に行っているか	6	0
5-9	行事に地域住民が参加できるなど地域に開かれた活動を行っているか	1	5

【職員の意見】

・子ども主体の行事ではありませんが、勉強会・講演会では地域の方も来られるものを企画実施しています。

【ぷっくとしての対応】

・保護者中心の勉強会は企画していますが、保護者会のように保護者同士のコミュニケーションや情報共有を図れる場は今のところありません。ニーズがあった場合、設定していきたいと考えています。

6. 非常時等の対応			
	項目	はい	いいえ
6-1	緊急時対応マニュアル、防犯マニュアル、感染症マニュアル等を策定し、職員、保護者に周知し、発生を想定した訓練を実施できているか	4	2
6-2	非常災害の発生にそなえ、定期的に避難、救出訓練等を行っているか	6	0
6-3	事前に子どもの服薬、予防接種、てんかん発作等の情報、状況を確認しているか	6	0
6-4	ヒヤリハット事例を集め、事業所内で共有しているか	6	0
6-5	虐待防止のための研修機会を確保する等、適切な対応をしているか	6	0
6-6	身体拘束についてどのような場合行うか組織的に決定し、子どもや保護者に事前に説明し、了解を得たうえで、児童発達支援計画に記載しているか	4	2

【職員の意見】

- ・各種非常時のマニュアルについて職員間の周知はできているが、保護者に対してはあまりできていないように思います。
- ・身体拘束についての決定、記載が行われていないのではないのでしょうか。
- ・身体拘束について組織内での話し合い、保護者への説明はしていますが支援計画には載せていません。

【ぷっくとしての対応】

- ・身体拘束については契約時に説明しています。疑わしいことがあった場合、その都度、保護者様に説明して了承いただいて、職員の会議でも共通認識として持っています。
- ・職員にも身体拘束に関する記載が支援計画にあることが周知できていないことがわかったので周知徹底します。
- ・非常時のマニュアルについて職員には周知しています。保護者様に非常時の対応や避難場所等については伝えていますが、各種マニュアルの公開はしておりません。これらのマニュアルも、他の規程等同様、手にとってもらえるようにします。

以上、ご利用者からのご意見を参考に、よりよく事業所を運営し、より質の高いサービスを提供して行きたいと考えております。
これからもよろしくお願いいたします。