

# 2019 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

2020 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。

2019 年度は、2020 年 2 月に利用者様のご協力をいただき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（37名）（2020年2月の利用者46名に対して81%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	35	2	0	0
1-2	職員の配置数や専門性は適切ですか	36	1	0	0
1-3	障害に応じて設備の使いやすさが配慮されていると感じますか	31	3	0	3
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	37	0	0	0

### 【利用者からのご意見】

- ・設備が新しく、掃除も行き届いていると感じます。
- ・余計な掲示物や物がなく、活動がスムーズになるよう出し入れが行われていていいなと思います。
- ・窓を閉め切って冷暖房を使用し、子どもたちが走り回り、なので空気がこもるせいか、ぶっくの次の日から体調が悪くなることが多く、換気をできればしてほしいと思う。授業が始まる前や、お茶を飲む前など手洗いうがいを余裕のある時はやらせてほしい。

### 【ぶっくとしての対応】

- ・昨年とほぼ同程度の結果で、基本的に広さ、清潔さについて満足いただいています。当事業所は、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、法定基準よりも広く使えるよう配慮しております。
- ・昨今の新型コロナウイルス感染症の問題もあり、換気と手洗いを実施しはじめました。室温の調整・衛生環境を整え、快適かつ健康が保たれる療育を目指したいと思います。
- ・清掃に関しては、お子様にとって危険箇所がないかのチェックもかねて、丁寧に取り組んでおります。また、トイレなどは、お子様が楽しくトイレに行けるよう工夫しております。遊具や扉などは定期的に消毒を実施しております。これからも気持ちよく使用していただけるように、つとめてまいります。

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	34	3	0	0
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	33	4	0	0
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	32	4	0	1
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	33	2	1	1

#### 【利用者からのご意見】

- ・プログラムの中でも季節感があったり、誕生日を祝ってもらったり工夫がありました。子どもたちの気持ちも大切にいただきました。
- ・月に1回面談があるので、困っていることが相談できたり、子どもの最近の状況をお伝えできたりするのでとてもありがたいです。
- ・小集団なので個人の支援計画の内容とは違う活動もありますが、子どもそれぞれのレベルにあわせた活動になるよう工夫をいただいていると思います。月のテーマより、活動プログラムが繰り返されることもあります。前回の時からの成長が気づけたりしてよいと思います。
- ・子どもたちの様子に合わせてプログラムを変えているので、毎回楽しみながら取り組んでいると思います。
- ・支援計画は適切に作成されていると思いますが、少人数グループで違う問題を抱える子供たちが皆ほぼ同じプログラムなので、もう少し細分化されたら嬉しいです。

#### 【ぷっくとしての対応】

- ・プログラムについては、職員たちで課題を検討し、意見を出し合い、個々のお子様に応じた支援の実行につとめ、お子様が積極的に参加できるようにしたいと思います。
- ・支援計画に沿った療育については、同一プログラムでも個別に対応しながら、ニーズを満たしていくよう工夫して療育を実施しております。

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	35	1	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、同意をされましたか	35	2	0	0
3-3	保護者及び家族を支援する勉強会や講習を受ける機会がありましたか	33	1	3	0
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	35	1	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	36	1	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	22	8	2	5
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	33	4	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	36	0	0	1
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	36	0	1	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	32	1	0	4

【利用者のご意見】

- ・先生との面談が私のカウンセリングとしても大変役に立っています。
- ・公開講座は教室で開催して下さるので参加しやすいし、また疑問点などもとても質問しやすい雰囲気だと思います。
- ・保護者の方たちとお話しできる機会がもっとほしいです。
- ・個人情報や年齢差もあるので運営は大変かと思いますが、配慮は感じていました。
- ・面談をしていただく機会があってありがたいです。

#### 【ぷっくとしての対応】

・今年度になってから勉強会や講習を増やしました。利用者様に参加いただき、評価していただきました。ただ、保護者様同士の連携についてはまだ不十分というご意見もありますので、更に企画を検討します。

・運営規程、契約、支援内容、個人情報の取り扱い、利用者との迅速かつ適切なコミュニケーションについて「どちらともいえない」「わからない」というお答えがありましたが、契約時に説明しております。初回の説明では、情報量が多すぎて理解まで及ばないこともあるかと思えます。わかりやすい伝達方法について工夫をしていきます。

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	23	3	1	10
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？	16	2	1	18

#### 【利用者のご意見】

・非常時もそなえていただいていると思っています。

・子どもたちも避難訓練をしてもよいのではないかと思います。私自身ぷっくの最寄りの避難場所がわかりません。

#### 【ぷっくとしての対応】

・保護者様の待っているスペースに避難所の地図を貼り出し、非常時対応についても、ファイルを置いていつでも閲覧できるようにしてあります。わからない場合は質問していただければ、いつでもお答えできるように準備をしております。

・契約時にも説明しているとおり、防災訓練は計画とおりに定期的実施しています。保護者、お子様も参加するものも契約時に説明しておりますが、年長者から選んで年1回実施しております。全員の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。ただ、この点についても周知が足りていないと思われるので、利用者様に伝わるようにしていきます。

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	33	3	1	0
5-2	ぷっくによる支援に満足していますか	35	0	1	1

#### 【利用者のご意見】

- ・先生方と密に接していただけるので子どもも大変楽しみにしています。いつもありがとうございます。
- ・ぷっくの看板を見つけるとうれしそうにするようになりました。落ち着いて楽しんでいきます。
- ・いつもとても楽しくぷっくに通所させていただいています。
- ・毎回楽しんでプログラムに取り組んでいます。家ではできないこともぷっくではでき、先生の子どもたちへの関わり方もとても参考になります。
- ・毎月の製作が短時間なのに秀逸で工夫に驚かされました。クリスマスツリーは本当に素晴らしかったです。苦手なことも一つずつ簡単なところから進めてくださっていました。
- ・毎回ぷっくでしたことをたのしそうに話してくれます。

#### 【ぷっくとしての対応】

- ・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継続して行っていきたいと思います。

## 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	5	1
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】

- ・毎日職員が清掃には気を付けています。

### 【ぷっくとしての対応】

・清掃に関しては、職員が丁寧に取り組むことで、環境の安全チェックや、補修を行えるように配慮しております。また、昨今の感染症の流行から消毒体制を、空間除菌にも取り組んでおります。

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	5	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	5	0
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	5	0
2-4	職員のスキルアップの機会を積極的に提供しているか	5	0

**【職員の意見】**

特になし

**【ふっくとしての対応】**

・職員が意見を出しやすい環境を整えてきました。療育内容やプログラムの改善などは、それぞれの意見を元に決定して実施しております。

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	5	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	5	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	5	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	5	0

【職員の意見】

特になし

【ふっくとしての対応】

・昨年から引き続き支援計画のモニタリングと見直しが遅れ気味です。職員間での職務分担、スキルアップを含め、遅れない体制を作ります。

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、保育園や認定こども園、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	5	0
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	5	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	2	4
4-5	自治体等が開催する障害児向けの会議等に積極的に参加しているか	5	0
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	5	0

**【職員の意見】**

特になし

**【ふっくとしての対応】**

・保育園等との情報共有は行っていますが、保育園、幼稚園等との交流は予定していません。

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	5	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	5	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	6	0
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	6	0

**【職員の意見】**

特になし

**【ぶっくとしての対応】**

・保護者中心の勉強会、講習は企画しました。保護者同士の交流の機会を増やすことは良いのですが、お子様への直接的な療育以外で職員の業務が増えることが、負担につながらないように、調整が必要かと思います。

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	5	0
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	5	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	5	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	5	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	5	0

#### 【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。

#### 【ぷっくとしての対応】

・非常時のマニュアルについて職員には周知できています。利用者様への各種マニュアルの公開や情報の周知は、保護者様の待っているスペースにファイルを置いていつでも見られるようにしております。今後は実施状況を会報でお伝えしていきます。

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たします。