

2020 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

2021 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。

2020 年度は、2021 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（36名）（2020年2月の利用者40名に対して90%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	33	3	0	0
1-2	職員の配置数や専門性は適切ですか	36	0	0	0
1-3	設備が使いやすく、子どもたちが活動しやすいと感じますか	35	1	0	0

【利用者からのご意見】

(1-2)

◎誰がなんの資格を持っているのか知りたい。

◎職員の人数は基本適切だと感じていますが、当日の参加メンバーの行動特性によりもう1名職員がいた方が子どもがより安全にまたより集中して当日の活動に取り組むことが出来るのではないかと感じる時がある。

【ぷっくとしての対応】

◎昨年とほぼ同様の結果で、基本的に広さ、人員配置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。

◎各職員の専門性については今後わかりやすく利用者様に説明いたします。

◎今年度は特に新型コロナウイルス対策によって、支援も試行錯誤しながら Zoom でのオンライン支援など様々な試みを行いました。まだ新型コロナウイルスの感染状況が落ち着かないため、利用者の体調チェック、療育中の換気および室温の調整についてはより注意深く行っていきます。

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	支援計画の内容がわかりやすく具体的で適切なものと思いますか	35	0	0	1
2-2	支援計画にそった支援が行われていると思いますか	34	1	0	1
2-3	子どもがあきないプログラムになっていると感じますか	27	9	0	0

【利用者からのご意見】

(2-2)

◎ASD の子に対して、心理士より、相手の気持ちを理解しやすくなるようにはたらきかけられるプログラムを要望してみてくださいと助言を頂きました。

(2-3)

◎毎月製作の時間に作ったものを、お家で嬉しそうに見せてくれます。

【ぷっくとしての対応】

◎支援内容とその実行については、理解をいただけているようです。この状況を継続できるように努めます。

◎相手の立場にたてるプログラムとして SST を個別療育で実施しています。実施時期はそれぞれのお子様の発達段階にあわせ、保護者様と相談しながら決めています。

◎プログラムについては、継続させることで安定するお子様もいらっしゃるのと、あきてしまう方がいること、両方のメリット、デメリットを考えながら、プログラム内容を変更しています。

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	契約時に、運営規程、契約について丁寧な説明を受けましたか	35	0	0	1
3-2	支援計画をもとに、支援内容の説明を受け、同意をされましたか	34	1	0	1
3-3	保護者が参加できる勉強会や講習を受ける機会がありましたか(参加の有無ではありません)	32	1	1	2
3-4	定期的な面談を受け、子どもについての共通認識と適切な助言を受けられていますか	36	0	0	0
3-5	保護者同士の情報交流の機会があると感じますか	26	4	3	3
3-6	定期的に会報等を発行し活動内容、行事予定、連絡体制の情報を得られていますか	35	0	0	1
3-7	子どもや保護者が職員と適切にコミュニケーションできていますか	36	0	0	0
3-8	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	35	0	0	1

【利用者のご意見】

(3-3)

◎また講習を受けられる機会があれば、ぜひ参加したいです

◎発達障害児への関わり方、対応のコツ、ポイントの講座があると良いなあと思います。

(個々の特異性により対応の仕方もいろいろあるかとは存じますが)

(3-4)

◎月に1回の面談がとてもありがたいです。日々変わる子どもの困りごとや悩みを聞いてもらって、気持ちが楽になります。

◎定期的な面談と、それ以外でも相談しやすくその都度アドバイスを頂くことができます。

(3-5)

◎保護者の自主性で交流が決まるので曜日やメンバーによる。

◎人によります。住む地域にもよります。私は大田区民なので、品川、目黒区民が主な方の中ではあまり共有できる情報は少ないです。

◎待機中に保護者さんたちと話をしています。とても良い情報交換の場になっています。

【ぷっくとしての対応】

◎勉強会や講習会に関するリクエストが意見としてでてきたことは、そのような企画を積極的に行ってきたことによるとポジティブに考えています。今年度は新型コロナウイルスの感染拡大防止のために保護者の方々が集まる機会をあまり持つことができませんでした。Zoomなどのオンラインを利用したものを含め、継続的に勉強会、講習会を開催したいと思っています。

◎昨年度は保護者茶話会を実施しましたが、今年度は新型コロナウイルスの感染拡大防止のため開催を自粛いたしました。

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	各種情報が閲覧できるようになり、周知されていると感じますか	34	0	0	2

【利用者のご意見】

特になし

【ぷっくとしての対応】

◎各種情報を積極的に発信するようになりました。新型コロナウイルス防止に限らず、非常時の情報を発信し、待合スペースに避難所の情報などを閲覧できるようにしています。

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	34	1	1	0
5-2	ぶっくの療育に満足していますか	34	2	0	0

【利用者のご意見】

- ◎個別はすごく楽しみにしているのですが。
- ◎子どもへの接し方にとっても愛情を感じます。子どももぶっくが大好きです。
- ◎製作完成時に撮影している写真を見ることが出来る機会があれば良いなあと思いました。
- ◎いつも楽しく通所しています。子どもの気持ちや行動に寄り添った対応でありがたいです。
- ◎今回印象に残った出来事を毎回話してくれます。
- ◎いつも楽しく通所させていただいています。

【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います。お子様が楽しみにするプログラム、保護者様には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。
- ◎写真については、記録用として保存しています。個人情報の観点からみなさんが閲覧できる機会を作るのは難しく、申し訳なく思います。

職員アンケートの結果

(アンケート回答数 10 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	10	0
1-2	職員の配置数は適切か	10	0
1-3	設備が使いやすく、利用者たちが活動しやすいか	10	0

【職員の意見】

(1-1)

◎決められた人数に対して適正な広さです。

◎たっぷりしたゆとりあり。

(1-2)

◎職員の配置数は◎です。

(1-3)

◎常に改善、日々の振り返りで気づいた点もすぐに改善。

【ぷっくとしての対応】

◎スタッフの人員数の充実と質の向上は定常的な課題であり目標でもあります。新年度には新しい人員の追加も行い、継続的に必要な人員の確保に努めます。

2. 業務改善			
	項目	はい	いいえ
2-1	業務改善に職員が参加できているか	10	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	10	0
2-3	事務所の自己評価がネットなどに適切に公開できているか	10	0
2-4	職員のスキルアップの機会を積極的に提供されているか	10	0

【職員の意見】

(2-1)

- ◎意見を出し合っています。
- ◎職員が意見を出し合い取り組んでいる。

(2-2)

- ◎評価表をもとにした細かな部分への改善にも取り組んでいる。

(2-4)

- ◎専門知識、スキルアップのセミナーなどの情報が積極的に提供されている。

【ぶっくとしての対応】

- ◎コミュニケーションを高め、スキルアップの情報をより多く公開することで高い評価を維持できました。今後も適切な業務改善と情報共有を行います。

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	10	0
3-2	児童発達支援計画は適切にかつ、具体的な支援内容になっているか	10	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	10	0
3-4	活動プログラムの立案はチームで行っているか	10	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	10	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	10	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	10	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	10	0
3-9	定期的にモニタリングを行い支援計画の見直しをしているか	10	0

【職員の意見】

(3-3)

◎日々確認しながら支援している。

(3-4)

◎過去に実施したプログラム改良などを含め、チームで積極的に取り組んでいる。

◎話し合っている。

(3-5)

◎固定化するとあきってしまう部分と固定化しないと安定しないという両面がある。

◎これはすごいです（特に）。職員同士が意見を言いあい、次々新しいアイデアが創出。

(3-6)

◎毎朝している。子どもの発達目標にあわせて、個別性に配慮しながら話し合っている。

◎開始前にミーティングを実施。

(3-7)

◎毎回している。他の人の意見を参考に次の支援につなげたりアイデアを出し合ったりしている。

◎必ず実施。

【ぷっくとしての対応】

◎ぷっくでは、情報の共有は支援の中で大切な位置づけとなっています。療育前の打ち合わせで、お子様の特性にあわせたアプローチ、方向性と職員の動きを決め、療育後の振り返りで効果を確認し、次回につなげています。

◎療育の実施とスーパーバイズにより、職員の専門性や療育に対する視点が向上していきのがよくわかっています。それを継続し、利用者の活動プログラム、問題点の改善、サービス向上へつなげます。

4. 関係機関や保護者との連携			
	項目	はい	いいえ
4-1	関係機関と連携した支援を行っているか	10	0
4-2	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	10	0
4-3	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	10	0
4-4	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	10	0

【職員の意見】

(4-1)

◎区の会議への出席など、今年は新型コロナウイルスの感染拡大で行きにくくなっている。

【ふっくとしての対応】

今年は新型コロナウイルスの感染拡大のため関係機関、自治体とも連携や相談を行う機会が減りました。今後は電話やオンラインを使い、連携を進めていきたいと思ひます。

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	10	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	10	0
5-3	定期的に保護者からの相談に応じ、必要な助言、支援を行っているか	10	0
5-4	保護者同士の連携を支援しているか	9	1
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	10	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	10	0
5-7	個人情報の取り扱いには細心を払っているか	10	0

【職員の意見】

特になし

【ぷっくとしての対応】

◎契約時に時間をかけて説明しています。

◎ぷっくは保護者面談の数を他事業所よりも多く取っています。支援の一面としてとても大切なものと考えています。

◎保護者中心の勉強会、講習も新型コロナウイルスの感染拡大のため実施が困難になりましたがZoomの活用によって企画実行したものもありました。保護者同士の交流、連携については今後も検討、企画していきたいと思えます。

6. 非常時等の対応			
	項目	はい	いいえ
6-1	各種マニュアルを職員、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	10	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	10	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	10	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	10	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	10	0
6-6	身体拘束について組織的に決定し、利用者に事前に説明し、了解を得たうえで、児童発達支援計画に記載しているか	10	0

【職員の意見】

特になし

【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。

◎今年には新型コロナウイルスの感染拡大もあり、利用者様への各種マニュアルの公開や情報の周知のみならず、体調チェック、消毒、衛生についての確認、情報発信も行いました。これを継続します。

以上、ご利用者様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。