

職員による自己評価

実施：平成 31 年 3 月 回収 3 名

A 環境面

- ・訓練室等スペースは確保されていると全員が評価している。
- ・職員の配置数で 67%が適切であるという評価であり、33%が適切でないという評価している。
- ・設備においてバリアフリー化の配慮がなされていると全員が評価している。

B 業務改善

- ・業務改善を進めるための参画をしている職員は 67%、33%はどちらともいえないとの評価だった。
- ・保護者向け評価表を活用し、保護者の意向を把握し業務改善につなげている。
- ・自己評価結果を事務所の会報やホームページで公開しているかは、全員がどちらともいえないと評価している。今後、事業所評価を公表し、業務改善に努めていく。
- ・研修会等を開き資質の向上を図っているという評価は 67%となった。事例検討会の開催を行い、向上の機会を新たに受け入れ始めたところである。

C 適切な支援の提供

- ・利用者アセスメントについては、全員が標準化されたアセスメントツールを用いて客観的に分析を行い、計画作成していると評価している。
- ・活動プログラムは全員がチームでの立案を行い、固定化しない工夫を行っているという評価した。
- ・平日、休日、長期休暇に応じて、課題を細やかに設定している。
- ・個別と集団活動を適宜組み合わせる計画作成をしていると全員が評価している。
- ・支援前の職員間での打ち合わせ支援内容や役割分担についての確認は、67%が行っていると評価。33%はどちらともいえないとの回答があった。
- ・支援終了時には、職員間で打ち合わせをし、支援の振り返り、気づいた点等の共有では、67%が共有していると評価。

保護者による評価

実施：平成 31 年 3 月 回収 35 名

A 環境面

- ・活動のスペース確保がなされているとの 97%の利用者から評価をいただいている。勉強スペースと絵本コーナーが充実して良いとのコメントをいただいた。
- ・職員の専門性では適切であるという評価 97%の利用者から得られた。児童への分析力・対応力の点で高い評価をいただいた。
- ・バリアフリー化の配慮については 66%がはいと回答。どちらともいえないが 27%となった。「手すりはない」とのコメントがあった。

B 児童への支援内容

- ・個別支援計画作成は客観的に作成され分かりやすく説明されていると 97%が評価。相談したら、うまくプログラムに取り入れてくれていると評価をいただいた。
- ・活動プログラムの工夫がなされていると 93%が評価。毎回工夫されたプログラムで集中し、すごく楽しんで参加しているとのコメントをいただいた。
- ・児童クラブや児童館などでの障害のない児童との交流については、どちらともいえないが 57%であった。「個別指導と SST を受けているので、特に必要はないと思う」との意見をいただいている。

C 事業所からの情報発信

- ・利用者負担の説明は丁寧であったと 97%が評価していただいた。
- ・子どもの状況や発達課題での保護者との共通理解では、93%がなされていると評価。「その日の課題をフィードバックしてくれ、どこまでできているのかがわかりやすい」「どんな小さなことでも真剣に聞いて、プログラムに取り入れてくれている」とのコメントをいただいた。
- ・保護者面談や育児相談の支援が行われているとの評価は 97%であり、「困りごとはその都度話して助言をもらっている」「面談でも丁寧に話をしてくれて、支援計画も満足しています」とのコメントをいただいた。

・記録の徹底、支援の検証・改善につなげているは 81%と高い評価であった。どちらでもないが 18% (2名) であった。

・ガイドラインの総則の基本活動を複数組み合わせさせた支援を行っている全員が評価している。

D 関係機関と保護者との連携

・相談支援のサービス担当会議への参画はふさわしいものが参加していると全員が評価している。

・学校との情報共有は適切に行っていると 67% が評価。どちらでもない 33% の回答があった。

・医療的ケアの子どもの受け入れ、主治医との連携体制は、全員がどちらともいえないと回答。医療的ケアを要する児童が現在のところ利用していないためと思われる。

・就学前に利用していた幼稚園や保育園、児童発達支援事業所との情報共有と相互理解は、67%が努めていると回答。当法人の児童発達支援から放課後等デイサービスの利用に至る児童が多いため、円滑な連携に繋がると思われる。

・指定障害福祉サービス事業所や、児童発達支援センターとの連携、助言を受けるなども行っていると全員が評価している。

・障害のない子どもと活動する機会は現時点ではなく、今後課題となってくると思われる。

・保護者との連携については、日頃から児童への支援内容のフィードバックを行い、ペアレント・トレーニング、カウンセリングなどの面接支援も適宜行っている。

E 保護者への説明責任

・運営規定、支援内容、利用者負担額について丁寧な説明を行っている全員が評価している。

・保護者からの子育ての悩みに関する相談に適切に応じ、必要な助言と支援を行っている評価している。

・保護者同士の連携を支援していると全員が評価している。

・父母会の活動や支援や保護者会など保護者同士の連携においては、どちらともいえない、いえないの回答が 72%となった。「遠足やイベントでも良いので、他の家族との接点を持てるようにしてほしい」とのご意見をいただいた。

・苦情があった場合の対応について、69%は対応しているとの評価で、どちらともいえないが 27%であった。

・意思疎通や情報伝達のための配慮では、97%はなされていると評価をいただいた。

・会報やホームページにて活動概要や行事予定、連絡体制の発信においては、72%がはいと回答。会報は作成しているが頻度が多くなく、頻度を上げて会報の存在を PR することが必要と思われる。

・個人情報においては、93%は十分に注意しているという評価であった。

D 非常対応

・緊急時対応マニュアル、防犯、感染症対応マニュアル策定、保護者への説明や周知では 69%がなされていると回答。27%がどちらともいえないと回答しており、より丁寧な説明が必要となる。

・非常災害に備え、必要な訓練が行われているかでは、はいが 69%であり、どちらともいえないは 27%であった。避難訓練は行っているが、あらかじめ保護者に避難訓練の予定を伝え、保護者にも参加していただくことが必要と思われる。

E 満足度

・通所を楽しみにしている評価は 85%であったが、15%はどちらともいえないとの評価だった。

「ワーク、活動とても楽しいと言っています」「日により気分でないときもあるが、出席すると楽しんでいる」「個別にして頂いてから自ら教室へ向かっていますが、月祝等が多いのでお休みがあるとやる気があるだけに残念です」「通えば楽しいですが、頑張っている割に本人の理解度が伸びていない所もあります」「毎週とても楽しみにしています」とのご意見が寄せられた。

・支援への満足の評価は 93%であり、どちらともいえないは 7%であった。

- ・苦情の対応の迅速さについてはどちらともいえない、いいえと回答されており、問題となる。
- ・会報は定期的に発行している。
- ・個人情報の扱いには十分注意している。
- ・障害のある子どもや保護者との意思疎通・情報伝達は全員がしていると評価。
- ・地域に開かれた事業運営については、67%がしていると回答。自治会の清掃運営に参加するなど、地域活動の参画も目標としている。

F 非常時の対応

- ・緊急時対応マニュアル、防犯マニュアル、感染症対応マニュアルの策定は行っているものの、職員・保護者への周知には課題があり、どちらともいえないとの回答が67%となった。初期の契約の段階で、災害発生時の対応（避難地など）は説明を行っている。
- ・避難経路の確認、避難時の対応の練習など、避難訓練を年2回実施している。
- ・虐待防止の研修は67%がしていると回答。
- ・身体拘束の要件・対応については契約時に保護者と確認をしている。
- ・食物アレルギーの対応については、看護師が対応を行っている。ただし、保護者から当該児童のアレルギーについてヒアリングを行った上で対応しており、医師の指示書を介してはいない。そのためどちらともいえないとの回答が出たものと思われる。
- ・ヒヤリハット・インシデント事例集を作成している。現在のところ、該当事例がないため、どちらともいえないとの回答があった。

「今年の秋に愛の手帳の更新の検査があります。IQにムラがある為、今個別で勉強させて頂いてどれだけ伸びるか楽しみです」「学校外での相談の場としても大変助かっております。先生方の温かい対応がありがたいです」「レベルの高いプログラムとご指導にとても満足しています。いつもありがとうございます」「前日や当日のキャンセルはなるべくなくしてほしい。この2年間は育休のため承諾していたが、今後はやめてほしい」とのご意見をいただいた。

事業所内での分析



【共通点】

環境面：活動のスペースは確保されているとの評価があがっている。

児童への支援内容：活動プログラムの工夫はされている。個別支援計画作成では、客観的に作成され分かりやすく説明されている。専門性があるとの保護者評価をいただいた。プログラムも、固定化しないように工夫されており、保護者・事業所ともに同様の評価となった。

事業所からの情報発信：会報やホームページにて活動概要や行事予定、連絡体制の発信の工夫、保護者会や交流会を開始していきたい。

非常対応：緊急時対応マニュアル、防犯、感染症対応マニュアルは策定しているが、保護者への説明や周知の点で曖昧さが残る評価と思われる（3割の保護者と6割の職員が「どちらともいえない」と回答）。

【相違点】

環境面：保護者は職員の専門性は評価しているが、職員は職員配置数が適切でないとの回答もある。

児童への支援内容：障がいのない児童との交流について、保護者からは「どちらともいえない」との評価が多くなされている。「個別指導とSSTを受けているので特に必要ないと思う」との意見も聞かれており、本件について保護者はどのような希望を持っているかを聴き取ってきたい。

その他：保護者同士の交流機会について、「ほかの家族とも接点を持ちたい」との希望が出されており、保護者会、交流会などのイベントの企画を実施する必要がある。支援に直接関わらない部分（利用者負担、緊急時対応マニュアル、防犯、感染症マニュアルについてなど）の説明は曖昧さが残るため、契約時点での説明の徹底、職員への周知と訓練を定期的に行う必要がある。

分析・検討してみて…

事業所の強み

- ・専門性があり、一生懸命に支援している
- ・適切なアセスメントを行い客観的に分析し計画作成している。標準化されたアセスメントツールを使用し、観察結果から特性をアセスメントし、支援方法を客観的に検討している。
- ・定期的に事例検討会の開催を行い、向上の機会を取り入れている。
- ・保育所等訪問支援など、医療、学校、家庭や他機関（療育センター、児童相談所、区行政など）との連携を実践的に行なっている。
- ・保護者とコミュニケーションを取り、児童の強み・課題を共有しながら支援を行っている。
- ・臨床経験がある臨床心理士、保育士、看護師などの有資格者がいる事業所である。

事業所の改善点

- ・環境面においてはバリアフリー化（段差、設備の改善）
- ・支援内容においては、職員間での打ち合わせ・振り返りの工夫、より専門性を高める努力。
- ・情報発信においては、会報やホームページにて活動概要や行事予定、連絡体制の発信の工夫、保護者会や交流会を増やす。
- ・非常対応においては、緊急時対応マニュアル、防犯、感染症対応マニュアルの保護者への説明や職員周知が徹底していなかった。

事業所の改善への取り組み

環境面：

- ① バリアフリー化への設備の改善対策を立て、必要時の設備工事や段差の補修改善を図る。

支援内容：

- ① 子どもや保護者の要望を話し合いながら取り入れ、活動プログラムの工夫を図る。
- ② 苦情対応のスタッフ間の手順の理解と丁寧な対応を学び実践していく。
- ③ 保護者とのコミュニケーションをとっていく。育児の不安に気づき、職員が育児や相談の面談を実施していく。

～自己評価を行い、事業所としての感想など～

今回、専門性についての評価を多くいただくことができました。しかし我々としては未熟な点も多く、子どもたち、保護者の皆さまと関わっていけばいくほど鍛錬を怠ってはならないと痛感しています。また、緊急時・災害時等の対応に足りない部分があることを気づくことができました。支援の方法を学ぶだけでなく、有事の際に子ども・保護者の安全をいかに守るか、ということも一つの専門性であると考え、対策を立てることができました。保護者同士の接点を持つ機会も明確に希望が出ており、年間計画に急ぎ取り入れていきます。事業所の強みを生かし、子どもや保護者の方々が共に健康的な生活が送れる療育支援を実践するため、事業所の弱みを改善していこうと再認識しました。

事業所名 ACO 放課後等デイサービスふれんど

担当者 斉藤 勇