

## 職員による自己評価

実施：平成31年3月 回収4名

## A 環境面

- ・訓練室等スペース・バリアフリー化について、全員が適切であると評価した。
- ・職員の配置数は75%が適切であるという評価し、25%はどちらともいえないと回答。

## B 業務改善

- ・業務改善について、全員が「目標設定と振り返りを行っている」「保護者の意向を把握し改善に努めている」「研修の機会を確保し、質の向上に努めている」と評価した。
- ・評価結果及び改善内容の公開については全員がどちらともいえないと回答している。第三者による外部評価に基づいた業務改善については、行っているという評価とどちらともいえないという評価が50%ずつに分かれた。

## C 適切な支援の提供

- ・適切な支援の提供については、全員が「適切な支援となるよう努めている」旨を回答している。標準化されたアセスメントツールを活用し、子どもと保護者のニーズと課題を客観的に分析している。個別活動と集団活動とを必要に応じて組み合わせて個別支援計画を作成し、定期的に保護者と面談を実施し共有している。日々の活動プログラムについても、職員間で打ち合わせを行った上で、固定化しないよう工夫してチームで立案を行っている。支援の振り返りもチームで行い、支援内容の改善に日々努めている。

## D 関係機関と保護者との連携

- 関係機関との連携について、全員が連携・相互理解・共有に努めている旨を回答している。特に、日頃から保護者とやり取りを行い、子どもの発達状況・課題点の共有は積極的に行っていると評価している。毎回の療育の最後に保護者へのフィードバックを行い、その日の子どもの様子を共有し、保護者からも日々の状況を聴き取るよう努めている。

## 保護者による評価

実施：平成31年3月 回収15名

## A 環境面

- ・活動のスペース確保は、全員が確保されているとの評価。
- ・職員の専門性では87%が適切であるという評価を得られたが、13%がどちらともいえないと回答した。「職員の経験値にばらつきがある印象」とのご意見をいただいた。
- ・設備のバリアフリー化においては、53%が適切である、27%がどちらともいえない、13%が「いいえ」と回答している。

## B 児童への支援内容

- ・個別支援計画の作成・活動プログラムの工夫では、全員が客観的に作成され分かりやすく説明されていると評価した。
- ・障害のない児童との交流機会について、27%が「はい」、40%が「どちらともいえない」、27%が「いいえ」と回答した。

## C 事業所からの情報発信

- ・全員が児童発達支援計画を示しながら支援内容の説明がなされたと回答し、「支援内容について、丁寧かつ客観的に捉えて説明頂き、家庭での療育に役立つものだった」と評価コメントをいただいた。
- ・ペアレントトレーニングの実施については67%が「はい」、33%が「どちらともいえない」「いいえ」と回答した。
- ・利用者負担の説明では80%が丁寧な説明がなされたと回答。20%は「どちらともいえない」と回答している。
- ・子どもの状況や発達課題での保護者との共通理解、保護者面談や育児相談の支援では全員ができていると評価した。
- ・保護者会など保護者同士の連携においては、20%が「はい」、40%が「どちらともいえない」、33%が「いいえ」と回答した。
- ・相談や申し入れの体制・対応について、73%は対応しているとの評価、27%がどちらともいえないと評価した。「相談や伝言をお願いしてもお返事に時間がかかることがあります」とのご意見をいただいた。

どちらともいえない部分が生じたのは、「医療的ケアの必要な子ども・重症心身障害のある子どもを受け入れる際の医療との連携（「はい」「どちらともいえない」が50%ずつ）、「障害のない子どもとの交流（「はい」25%、「どちらともいえない」75%）、「自立支援協議会への参加（「はい」75%、「どちらともいえない」25%）」についての3項目であった。

現在のところ、重症心身障害のある利用者がおらず、取り立てて連携の機会が発生していないところから生じた回答と思われる。障害のない子どもとの交流については、保護者のニーズを把握した上で今後検討していく。自立支援協議会への参加については、管理者・児童発達支援管理責任者のみの参加となっているため、一般職員も参加対象となる機会が生じた際は積極的に参加を促していく。

#### E 保護者への説明責任

運営規定や利用者負担についての説明、保護者からの相談への対応、個人情報の取り扱いの注意、個別支援計画の面談を実施し保護者からの同意を得る、会報を用いた事業所情報の発信は全員が行っていると評価している。「どちらともいえない」との回答が出たのは、「保護者会の実施による保護者同士の繋がりを促進する活動（「どちらともいえない」100%）、「地域住民を招待する等、地域に開かれた事業運営（「どちらともいえない」と「はい」が50%ずつ）」となり、この2点が課題と思われる。

#### F 非常時の対応

非常時対応については回答にばらつきがあり、課題が残されている部分と思われる。

・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職員や保護者への周知について：はい75%、どちらともいえないが25%。まずは職員間で共有する機会を定期的に設けるところから始めたい。

・定期的な避難訓練等、非常時の備えについて：全員が「どちらともいえない」と回答しており、職員間で避難経路・対応フローを定期的に確認しておく必要があると思われる。

・意思疎通や情報伝達のための配慮では、73%ができていると評価。20%はどちらともいえないと回答した。

・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、67%がはい、どちらともいえないが7%、20%がいいえと評価した。

・個人情報においては、80%は十分に注意しているという評価であった。未記入・どちらともいえないが20%だった。

#### 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に関する保護者への説明や周知では、67%がはい、どちらともいえないが27%、残りが未回答であった。

・非常災害に備え、必要な訓練が行われているかでは、どちらともいえない・いいえが40%、はいが47%の評価だった。

#### E 満足度

・通所を楽しみにしている評価は93%だった。13%がどちらともいえないと回答している。「苦手な課題もあるが、子どものペースに合わせて頂き、「やりたい！」気持ちが持続していた」との評価コメントをいただいている。

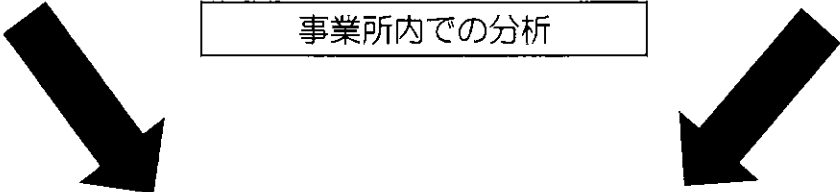
・支援への満足の評価は87%、どちらともいえないは13%であった。「たくさん助けていただきました。ありがとうございました」「支援内容を写真や動画を用いて説明いただいてわかりやすかった。実施内容を細かく記録されているので次回への課題が明確になった」と、評価コメントをいただいている。

・てんかんのある子どもの状況確認について：75%が行っていると回答したが、25%（1名）が未回答であった。

・食物アレルギーのある子どもの対応について、ヒヤリハット事例集の作成について：全員が適切に行い共有していると回答している。

・虐待防止の対応について：75%が「行っている」、25%が「どちらともいえない」と回答。

・身体拘束の要件とその説明について：「はい」25%、「どちらともいえない」75%。契約時に保護者に説明は行っているが、説明を行うのが管理者および児童発達支援管理責任者であるため、一般職員への周知の徹底が課題となっていることが明らかになった。



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、職員の配置・専門性についてもある程度評価されている。

**児童への支援内容：**活動プログラムの工夫がなされ、個別支援計画は客観的に作成され分かりやすく説明されていると評価されている。

**事業所からの情報発信：**日頃から保護者とやり取りをし、子どもの発達状況・課題点を共有していると評価された。保護者会など、保護者同士のつながりを支援する活動を大きく行えていない部分が課題となる。

**非常対応：**定期的な避難訓練等、非常時の備えについては課題が残ると共通した評価となった。

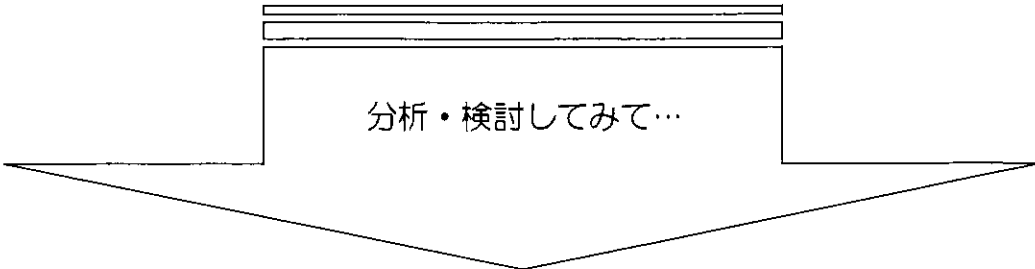
### 【相違点】

**環境面：**設備のバリアフリーについては意見が職員と保護者とで分かれた。手すりはあるものの、階段を上がって児童発達支援室に入る形となるため、保護者からは「どちらともいえない」との評価となったと思われる。

**児童への支援内容：**支援内容については、保護者・職員とも同様に「適切な支援を行っている」と評価。今後も子どもの発達状況・課題を客観的に評価し、工夫を凝らして支援にあたっていきたい。

**事業所からの情報発信：**事業所は行事予定などの情報を、会報を用いて発信しているとしているが、保護者からは一部「どちらともいえない」との回答が届いている。ホームページなどもより活用して発信に努めていきたい。

**その他：**職員の経験の差、相談・申し入れがあった際の対応を迅速にできるようにしたい。



分析・検討してみたて…

## 事業所の強み

- ・専門性があり、一生懸命に支援している。
- ・標準化されたアセスメントツールを使用し、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。特性アセスメントを観察し、日々の記録に活用している。
- ・医療、学校・幼稚園・保育園、家庭や他機関（療育センター、児童相談所、区行政など）との連携が実践的に行われている。保育所等訪問も実施し、幼稚園・保育園、家庭との連携を活発に行っている。
- ・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、活動プログラムの工夫、保護者への説明の工夫。
- ・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周知、緊急時対応訓練を実施する。

## 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 今後も子どもの発達状況・課題を客観的にアセスメントし、プログラムの工夫を行う。
- ② 苦情対応のスタッフ間の手順の理解と迅速かつ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取っていく。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。

### 情報発信：

- ① 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を図る。
- ② 保護者会、談話会、交流会を定期的に開始する計画を立案実施する。

### 非常対応：

- ① 緊急時対応マニュアル、防犯、感染症対応マニュアルの、職員・保護者への説明や周知を徹底する。
- ② 定期的に事業所内で緊急時対応の訓練を行う。
- ③ 保護者と子どものための避難訓練会を年3回予定。保護者と事業所との緊急連絡訓練を年2回実施予定と計画する。

～自己評価を行っての事業所としての感想など～

業務改善に対して問題と感じたら、すぐに改善を試みないと保護者の不安や不信に繋がると痛感しました。保護者の方からの記述も多く、貴重な意見を沢山知ることができました。今回、専門性を評価していただきましたが、より向上を目指していくことと、相談や申し入れへの対応をもっと迅速にしていくことが課題であると再認識しました。事業所のもっている強みの部分を活かしていくためには、保護者からの信頼がなければ良い実践ということにつながらないと思われます。直接的支援に関わる部分以外の対応の速さと正確さも含めての専門性と捉え、子どもや保護者の方々とともに健康的な生活を送るための療育支援を目指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 児童発達支援室

担当者 齊藤 勇