

こども発達支援センターホープでは、提供するサービスの質について、スタッフ自ら評価・点検をしています。

指定基準を満たしたうえで、より良いサービス提供を目指しお子様の幸せに貢献し続けるとともに、自己評価結果を公表することで、皆様に安心してご利用していただく一助となるためのものです。

なお、評価基準は、厚生労働省が定める「放課後等デイサービスガイドライン」を基に独自の基準を設けています。

アンケート対象者：ホープスタッフ 5 名

	チェック項目		はい	どちらとも いいない	いいえ	改善目標、工夫している点など
環境・ 体制整備	①	利用定員が指導訓練室などスペースとの関係で適切であるか		3	2	○時間をずらし、活動場所の確保の工夫をしています。
	②	職員の配置数は適切であるか		3	2	○定員に対して適切な配置数となっています
	③	事業所の設備等について、バリアフリー化の配慮がなされているか	3	2		○スロープなどのバリアフリー化の配慮をしています。
業務改善	④	業務改善を進めるための PDCA サイクル(目標設定と振り返り)に、広く職員が参画しているか	4	1		○毎日の朝礼や月 1 回の会議、また随時のケース検討会議など意見交換を行っています。
	⑤	保護者等向け評価表を活用する等によりアンケート調査を実施して保護者の意向等を把握し、業務改善につなげているか	4		1	○アンケートの実施を行い、業務改善につなげています。
	⑥	この自己評価の結果を、事業所の会報やホームページ等で公開しているか	1	3	1	○今年度よりホームページにて公開します。
	⑦	第三者による外部評価を行い、評価結果を業務改善につなげているか	1	1	3	○今後実施する方向で検討中です。
	⑧	職員の資質の向上を行うために、研修の機会を確保しているか	5			○こども医療福祉センターへの研修や、各機関で行われる研修に参加し、事業所内で伝達研修などを行っています。

適切な支援提供	⑨	アセスメントを適切に行い、子どもと保護者のニーズや課題を客観的に分析した上で、放課後等デイサービス計画を作成しているか	4	1		○年度初めにアセスメントを取っています。また、モニタリングの説明時に、聞き取りをし、保護者や児童のニーズに沿った計画を作成しています。
	⑩	子どもの適応行動の状況を図るために、標準化されたアセスメントツールを使用しているか	3	2		○ホープ独自でのアセスメント表を使用しています。
	⑪	活動プログラムの立案をチームで行っているか	4		1	○活動前、活動後にミーティングを行い、活動の計画に反映させています。
	⑫	活動プログラムが固定化されないよう工夫しているか	4	1		○子どものその時の状態にもよりますが、同じ内容でもレベルを上げたり、活動の中で役割を持たせたり、関わる視点を替える工夫しています
	⑬	平日、休日、長期休暇に応じて、課題をきめ細やかに設定して支援しているか	3	2		○放課後活動支援事業では、1日のスケジュールを一緒に決め、運動、机上課題などの時間を決めて支援しています。
	⑭	子どもの状況に応じて、個別活動や集団活動を適宜組み合わせ放課後等デイサービス計画を作成しているか	5			○アセスメントを基に個別や集団の療育の必要性を判断し、計画の作成を行っています。
	⑮	支援開始前には職員間で必ず打ち合わせをし、その日行われる支援の内容や役割分担について確認しているか	5			○毎日朝礼を行っており、療育前にもスタッフ間で情報の共有を行っています。
	⑯	支援終了後には、職員間で必ず打ち合わせをし、その日行われた支援の振り返りを行い、気付いた点等を共有しているか	3	2		○療育終了後には職員間で振り返りを行い、情報の共有と次回の活動内容の改善や変更などの確認を行っています。
	⑰	日々の支援に関して正しく記録を取る事を徹底し、支援の検証・改善につなげているか	5			○毎回ケース記録を取り、情報の共有に努めています。
	⑱	定期的にモニタリングを行い、放課後等デイサービス計画の見直しの必要性を判断しているか	5			○事業所内や相談支援事業所とのモニタリングなど定期的に行い、見直しの判断に役立てています。
	⑲	ガイドラインの総則の基本活動を複数組み合わせ支援を行っているか	4	1		○ガイドラインに沿って、自立訓練・機能訓練・余暇の提供などを基本に支援を行っています。

関係機関や保護者との連携	⑳	障がい児相談支援事業所のサービス担当者会議にその子どもの状況に精通した最もふさわしい者が参画しているか	3	2		○現場の状況を知っている児童発達支援管理責任者の資格を持ったスタッフがサービス担当者会議に参加しています。
	㉑	学校との情報共有(年間計画・行事予定などの交換、子どもの下校時刻の確認等)、連絡調整(送迎時の対応、トラブル発生時の連絡)を適切に行っているか	4	1		○毎日のお迎え時など担任の先生と情報交換・共有を行っています。また、学期毎に利用児童の情報交換の時間を設定し、情報の共有をしています。
	㉒	医療的ケアが必要な子どもを受け入れる場合は子どもの主治医等と連絡体制を整えているか	1	3	1	○現在該当するケースがありません
	㉓	就学前に利用していた保育所や幼稚園、認定こども園、児童発達支援事業所等との間で情報共有と相互理解に努めているか	4		1	○就学前から継続して利用して頂く子どもは、保育所等訪問などを通じて得た情報などをスタッフ間で共有しています。
	㉔	学校を卒業し、放課後等デイサービス事業所から障害福祉サービス事業所等へ移行する場合、それまでの支援内容等の情報を提供等しているか	3	1	1	○次の事業所への移行前に支援スタッフへ情報を提供したり、移行後も支援の方法などの助言をすることもあります。
	㉕	児童発達支援センターや発達障がい者支援センター等の専門機関と連携し、助言や研修を受けているか	4		1	○県立こども医療福祉センターへの研修や、保育士を派遣して頂き、技術支援など助言や研修を受けています。
	㉖	放課後児童クラブや児童館との交流や、障がいのない子どもと活動する機会があるか	4	1		○平成 29 年度の夏休み、地域の放課後児童クラブとの交流会を行いました。来年度以降も実施予定です。
	㉗	(地域自立支援)協議会などへ積極的に参加しているか	3	1	1	○自立支援協議会こども部会や川棚町特別支援教育コーディネータ会へ参加しています。

関係機関や保護者との連携	⑳	日頃から子供の状況を保護者と伝え合い、子どもの発達状況や課題について共通理解を持っているか	4	1		○連絡帳や送迎の際など保護者との情報の共有に努めています。 また、療育後は保護者への振り返りを行うことで情報の共有に努めています。
	㉑	保護者の対応力の向上を図る観点から、保護者に対してペアレント・トレーニングなどの支援を行っているか	4		1	○平成 28 年度よりペアレント・トレーニングを実施しています。平成 30 年度には、ペアレント・トレーニングに併せてペアレント・プログラムも実施予定です。
保護者への説明責任等	⑳	運営規定、支援内容、利用者負担などについて丁寧な説明を行っているか	4	1		○利用契約の際に運営規定や重要事項説明書、利用者負担の内容については説明を行っています。
	㉑	保護者からの子育ての悩みなどに対する相談に適切に応じ、必要な助言と支援を行っているか	4	1		○電話や連絡ノートなど手段はさまざまではありますが、相談があればその都度対応しています。
	㉒	父母の会の活動を支援したり、保護者会等を開催するなどにより、保護者同士の連携を支援しているか			5	○今後、実施に向けて検討中です。
	㉓	子どもや保護者からの苦情について、対応の体制を整備するとともに、子どもや保護者に周知し、苦情があった場合に迅速かつ適切に対応しているか	5			○苦情受付担当者や苦情解決担当者などの体制を整備し、迅速に対応できるようにしています。
	㉔	定期的に会報等を発行し、活動概要や行事予定、連絡体制などの情報を子どもや保護者に対して発信しているか	5			○法人全体で年に 3 回広報紙を発行し、活動内容や行事などの情報を発信しています。
	㉕	個人情報に十分注意しているか	5			○契約時に個人情報の取り扱いについて説明を行っています。また、一年更新で個人情報同意書を作成し、同意を頂いています。
	㉖	障がいのある子どもや保護者との意思疎通や情報伝達のための配慮をしているか	5			○掲示物などを使って視覚的に分かる形で情報の伝達を行っています。
㉗	事業所の行事に地域住民を招待するなど地域に開かれた事業運営を図っているか	4	1		○年 1 回あすなるセミナーの開催を行い、保護者や子ども園、関係機関や地域の方へも参加を募っています。	

非常時等の対応	③⑧	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を策定し、職員や保護者に周知しているか	1	3	1	○設備・体制、対応マニュアルは整えています。
	③⑨	非常災害の発生に備え、定期的に避難、救出その他必要な訓練を行っているか	5			○月に1回第3水曜日に火災避難訓練を実施しています。療育中の子どもは参加できませんが、放課後活動支援の子どもは参加しています。
	④⑩	虐待を防止するために、職員の研修機会を確保するなど、適切な対応をしているか	5			○年2回、法人内で行われる虐待防止研修会に参加しています。
	④⑪	どのような場合にやむを得ず身体拘束を行うかについて、組織的に決定し、子どもや保護者に事前に十分に説明し了解を得たうえで、放課後等サービス計画に記載しているか	3	2		○身体拘束は行っていませんが、今後身体拘束が必要な場合は、契約時に丁寧に説明し、放課後等サービス計画に記載します。
	④⑫	食物アレルギーのある子供について、医師の指示書に基づく対応がなされているか	1	3	1	○契約の際にアセスメントを取って食物アレルギーの有無を確認しています。
	④⑬	ヒヤリハット事例集を作成して事業所内で共有しているか	4	1		○ヒヤリハットの事例が起こった際には、ヒヤリハット報告書を作成・保管し、法人内で共有しています。

※平成 29 年度 放課後等デイサービスガイドライン保護者向けアンケート集計結果

実施期間：平成 29 年 12 月 5 日～平成 29 年 12 月 28 日 23 日間

配布対象者：放課後等デイサービス利用保護者 58 世帯

回収：14 世帯 回収率：24%

		チェック項目	はい	どちらとも いえない	いいえ	ご意見をお聞かせください
環境・ 体制整備	①	子どもの活動等のスペースが十分に確保されていますか	14			・ブレイルームが特に気に入っているようで楽しく遊んでいます。
	②	職員の配置数や専門性は適切ですか	11	3		・言語の予約が取れない。(先生がひとりのため) ・先生の数が少なく、負担の大きさや回数をもう少し増やしてもらえたらと思っています。 <ホープより> ○定員に対して適切な配置数となっています
	③	事業所の設備等は、スロープや手すりの設置などバリアフリー化の配慮が適切になされていますか	14			
適切な 支援の 提供	④	子どもと保護者のニーズや課題が客観的に分析された上で、放課後等デイサービス計画が作成されていますか	14			
	⑤	活動プログラムが固定化しないよう工夫されていますか	13	1		・その時の子どもに応じて目標を立ててもらったり、説明も頂いています。
保護者への 説明等	⑥	支援の内容、利用者負担等について丁寧な説明がなされましたか	14			
	⑦	日頃から子どもの状況を保護者と伝えあい、子どもの発達の状況や課題について共通理解が出来ていますか	14			
	⑧	保護者に対して面談や、育児に関する助言等の支援が行われていますか	13			未記入者 1 名 ・悩み事なども相談しやすく、アドバイスもすぐもらえるので気持ちが楽になります。
	⑨	保護者会等の開催など保護者同士の連携の場が必要とされますか	4	8	2	・情報交換をしてみたいです <ホープより> ○今後、実施に向けて検討中です。

保護者への説明等	⑩	子どもや保護者からの苦情について、対応の体制を整備するとともに、子どもや保護者に周知・説明し、苦情があった場合に迅速かつ適切に対応していますか	10	4	<ul style="list-style-type: none"> ・一度ダブルブッキングがあり、断られたことがあったため。 ・苦情がありません。他の方はわかりません。 <p>〈ホープより〉</p> <p>○苦情受付担当者や苦情解決担当者などの体制を整備し、迅速に対応できるようにしています。</p>	
	⑪	子どもや保護者との意思の疎通や情報伝達のための配慮がなされていますか	14		<ul style="list-style-type: none"> ・問題が起きた時は、それとなく子供にその時の状況を聞かれたり、みんな知っているんだよと言う気持ちが子供も安心すると思います。 	
	⑫	定期的に広報誌やホームページ等で、活動概要や行事予定、連絡体制等の情報や業務に関する自己評価の結果を子どもや保護者に対して発信していますか	14			
	⑬	個人情報に十分注意していますか	13	1	<ul style="list-style-type: none"> ・ファイルに印を押す時に、他のの方が見えるので誰か他の人に分かってしまうと思う。(待ち室で) <p>〈ホープより〉</p> <p>○契約時に個人情報の取り扱いについて説明を行っています。また、一年更新で個人情報同意書を作成し、同意を頂いています。</p> <p>現在、グループや個別療育ごとに実績票を分けて個人情報に注意するよう改善しています。</p>	
非常時の対応	⑭	感染症対応など(インフルエンザ・ノロなど)保護者に対して報告・連携が取れていますか	8	5	1	<ul style="list-style-type: none"> ・訓練時のみしか行ってないので、良く分からない所があります。 <p>〈ホープより〉</p> <p>○来所された際に、インフルエンザなどの状況など説明したり、手指消毒などの標準予防を行ったりしています。今後も子どもや保護者の方に具体的に分かるように正面玄関に掲示物などを用いてお伝えします。</p>
	⑮	非常災害の発生に備え、定期的に非難、救出、その他必要な訓練が行われていますか	7	5	2	<ul style="list-style-type: none"> ・訓練時のみしか行ってないので、良く分からない所があります。 ・まだ経験がありません。 <p>〈ホープより〉</p> <p>○月に1回第3水曜日に火災避難訓練を実施しています。療育中の子どもは参加できませんが、放課後活動支援の子どもは参加しています。</p>

満足度	⑩	子どもはホープを利用することを楽しみにしていますか	14			・利用者が多いせいか月 1 回で少ないと思います が、活動は満足です。
	⑪	ホープの支援に満足していますか	14			・毎回楽しみにしています。 ・もう少し回数を増やしたいと言う事以外は満足 しています。 ・利用者が多いせいか月 1 回で少ないと思 いますが、活動は満足です。

その他

※上記のアンケート以外でお気づきの点やご要望等がございましたら、遠慮なくお書きください。

- ・先生方には、相談したことや情報提供を親切にいただき、子ども達も楽しみに訓練に通っているので有難く
思っております。
- ・うちの子は特に他に習いごとはまだ興味もないので楽しく療育を受けられるホープの回数をいま月 1 回から 2 回
くらいに増やせたらと思っているのと、小学生の間だけではなく中学、高校、その先も相談や必要な時は療育を受
けられたらという希望を持っているのでその事が可能なのが今後心配です。(回数を増やしたいと希望すると先
生方の負担が大きくなるのではという心配もあるので先生の数が増えると良いなと思います。)
- ・いつも、子供の事を大切にあって頂き、本当に感謝しています。これからもよろしくお願いします。
- ・いつもお世話になって感謝しています。
- ・いつも楽しく参加できています。ありがとうございます。
- ・四年程利用しています。担当者が変わったりしたこともありましたが引き継ぎもスムーズに行われ子供の混乱もあ
まりなかったと思います。早めの適切なサポートを得られた事で親子関係も改善出来たと感じます。成長と共に
生まれてくる新たな課題も相談出来る場所がある事がとても心強く有難いと思っています。
- ・いつもお世話になっております。わが家には、おじいちゃん、おばあちゃんなどの頼れる人がいません。「ホープ」の存
在がとてもありがたく、生活を支えています。いつも、ありがとうございます。
- ・長期休みなど、園以外での場所への外出を計画してほしい。(子どもには色々な経験をさせたいし、活動がマン
ネリ化しないため)。
- ・対応職員が、異動で変わられる事があった。せっかく子どもも慣れたところだったのでできるだけ同じ方が良いと思
う。
- ・いつも熱心に指導していただき感謝しています。

総評

放課後等デイサービスガイドラインが通知されてから、放課後等デイサービス利用全体でのアンケートの実施となりました。

自己評価では自分たちの事業運営や支援の振り返りができ、今後の課題や改善方法が目に見える形となったと思います。保護者さまへのアンケートではみなさまの率直な意見をいただくことができました。特に、「子どもは通所を楽しみにしているか」の問いに対し、回答を頂いたすべての方が「はい」に○をつけてくださいました。

一方、非常時の対応の面では、保護者さまへのアンケートを基に丁寧な報告など、改善が必要なことがうかがえました。また、保護者同士の交流、意見交換の場など保護者の方のニーズに対して事業所として実施に至っておりませんでした。今後、開かれた事業所作りのためにも検討していく必要があると感じます。

今回、アンケートにご協力頂いた保護者の皆さまに心から感謝いたします。本当にありがとうございました。自己評価ならびに保護者等のアンケート結果をよりよい支援につなげていけるように活用していきたいと思っております。