

保護者等向け

放課後等デイサービス・児童発達支援事業等サービス評価表(総括)

事業所名 ひだまり江刺岩谷堂
記入者 伊藤 裕二

総括・改善計画

総括

全体的に

利用する子供たちや保護者にとっても概ね満足していただける事業所評価となっています。今まで課題となっていた点も改善され、職員の丁寧な説明や対応、活動プログラムも満足していただいているようです。また利用者にとっては学校以外の「居場所」となっている評価となりました。事業所のスペースの問題は、備品等配置の工夫を今後も検討し改善していきます。また今年度は感染症対策で利用を休んでいただいたこともありましたが、基本的には利用をお断りすることはありません。保護者の皆様からのご意見、ご要望を取り入れながら父母の会や地域との交流等も検討します。

改善計画

上記総括をもとに次年度については次の改善目標を掲げサービス向上に努めます。

- ①活動スペースは、備品の配置等を検討し、過ごしやすい環境への改善に努めます。
- ②職員配置は、利用者の人数の状況により改善していきます。
- ③事業所内、車両の清掃は今後も継続し、不快感をもたれないよう努めます。
- ④放課後児童クラブや児童館との交流など、感染症の状況などを把握し検討します。また父母会の開催機会も作れるよう検討します。
- ⑤今後も利用者や保護者のお意見やご要望をお聞きしながら、より良い支援に繋げていけるように努めます。

放課後等デイサービス児童発達支援事業等サービス評価表(項目総括)

事業所名 ひだまり江刺岩谷堂

配布数 18 回収数 14 回収率 78%

	チェック項目	課題・改善目標
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	「はい」は全体の78%であり、活動等のスペースは確保されている。一部「もっと広いと動けるのにな」との意見もあり、レイアウト変更等、広く使用出来るよう改善します。
	2 職員の配置数は適切であると感じますか	「はい」は全体の71%であり、職員数は適切である。一部「数年前に比べスタッフが少なくなっています。丁寧に対応していただいています。ひだまりの様子と家での様子が変わらないので、子供も安心していると思いますが、スタッフの事を考えるともう少し職員がいるといいのかなと思います。」との意見もあり、利用者数の状況により改善します。
	3 事業所の設備等について、段差解消や危険箇所の整備によるバリアフリー化がなされていますか	「はい」は全体の86%であり、バリアフリー化がなされている。一部、玄関入口がバリアフリーではないとの意見もあり、今後安全に出入り出来るよう改善します。
	4 事業所及び車両の内外は清潔に保たれていると感じますか	「はい」は全体の86%であり、事業所、車両の清潔は保たれている。「家より汚い」との意見も一部にあり、今後事業所内、車両の清掃に努めます。
	5 感染症予防のため事業所内は整理・整頓・清潔に保たれているといますか	「はい」は全体の100%であり、感染症予防のための整理・整頓・清潔が保たれている。今後も継続します。
	6 指導員は常に笑顔で挨拶をし、事業所内は明るい雰囲気ですか	「はい」は全体の93%であり、指導員は笑顔で挨拶をしている。今後も笑顔を絶やさず、事業所も明るい雰囲気を作れるよう努めます。
	7 指導員等はこどもを「さん」づけで呼んでいますか	「はい」は全体の100%であり、人権擁護への取り組みも徹底されている。今後も継続します。
	8 ひだまりの療育支援を受けて良かったと思えた時はありますか	「はい」は全体の100%。「学校でトラブル等があり、気持ちが落ち着かない時、居場所になっていただき穏やかに過ごせました」との意見をいただき、今後も利用者の居場所になれるよう努めます。

適切な支援の提供	9	利用するにあたり定員超過以外で利用を断られたことはありますか	「はい」は全体の28%であり、特に意見の記載はありませんでしたが、感染症のこと(感染症で事業所を閉鎖せざるを得なかった期間の事)かと推察されます。今後も利用をお断るすることがないように努めます。
	10	子どもと保護者の課題が丁寧な説明のもと放課後等デイサービス計画*1が作成されていると感じますか	「はい」は全体の100%であり、丁寧な説明のもと放課後等デイサービス計画を作成しております。今後も継続します。
	11	活動プログラム*2が固定化しないよう工夫されていますか	「はい」は全体の93%であり、活動プログラムが固定化されないよう工夫しています。今後も活動プログラムの工夫に取り組みます。
	12	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機会を望みますか	「はい」は全体の14%で兄弟に限りありと思う。「どちらともいえない」は72%、「いいえ」は14%で、特に交流しなくても良いとの意見もありました。今後、感染症の状況等を勘案し、保護者のご要望をお聞きし検討します。
	13	希望する療育プログラムや行事がありますか	「はい」は全体の28%、「どちらともいえない」は36%、「いいえ」は36%で、長期休みに散歩や買い物等、外出出来たらうれしい、個別支援の回数を増やしてほしい等の意見がありました。内容を検討し活動プログラム、職員研修の内容に取り入れます。
保護者への説明等	14	面接の際、支援の内容、利用者負担等について丁寧に、分かりやすく説明がなされていますか	「はい」は全体の100%であり、支援の内容や利用者負担について丁寧な説明を行っています。今後も継続します。
	15	日頃から子どもの状況の報告を受け、子どもの発達課題について職員と共通理解ができていますか	「はい」は全体の93%であり、発達課題について職員との共通理解が出来ているとの意見がありました。今後も継続していきます。
	16	保護者に対して面談や、育児に関する助言等の支援が親切かつ丁寧に行われていますか	「はい」は全体の93%であり、職員からアドバイスや助言があり助かっているとの意見がありました。今後も継続していきます。
	17	父母の会の活動の支援や、保護者会等の開催等により保護者同士との連携をとれていると感じますか	「はい」は全体の43%、「どちらともいえない」は36%、「いいえ」は21%で、「個人的な問題として参加できる機会がない」「在籍時間が短いので父母の会に参加し、同じ事業所の人と話ができるかと思う」等の意見がありました。今後、父母会と連携をとり、行事の開催等を検討していけるよう改善します。
	18	保護者からの苦情を申し出た時に迅速かつ丁寧な説明を受けていますか	無回答が2件あり。「はい」は全体の92%であり、「苦情はないです」との意見がありました。今後も丁寧な対応を継続していきます。

	19	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ると感じますか	「はい」は全体の93%であり、利用者や保護者との意思疎通や情報伝達の配慮がなされています。今後も継続していきます。	
	20	定期的に会報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保護者に対して発信されていますか	「はい」は全体の93%であり、定期的におたより等を発行し、保護者に対し自己評価の結果等の発信がされています。今後も継続していきます。	
	21	個人情報の取り扱いの説明を受け、十分に注意されていると感じますか	「はい」は全体の100%であり、個人情報の取扱いには十分注意しています。今後も継続します。	
	非常時等の対応	22	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等が保護者に丁寧な説明がされていますか	「はい」は全体の93%であり、各マニュアル等の説明が保護者に対し行われています。今後も継続していきます。
		23	非常災害の発生に備え、定期的に避難、救出、その他必要な訓練が行われていると感じますか	「はい」は全体の93%であり、避難訓練は年4回、災害想定を変えながら実施しています。今後も継続していきます。
24		急な変更、事故や発熱等の時、職員から迅速かつ丁寧な説明・報告を受けていますか	「はい」は全体の93%であり、急変や発熱があった場合は、すぐに保護者に連絡し丁寧に説明・報告を行っています。今後も継続していきます。	
満足度	25	子どもは通所を楽しみにしていますか	「はい」は全体の71%、「どちらともいえない」は29%でしたが、「この日は行く」と楽しみにしていますとの意見もありました。今後も利用者が安心して楽しんでもらえる事業所作りに努めます。	
	26	事業所及び職員の支援に満足していますか	「はい」は全体の93%であり、「大変満足しています」「今の事業所で満足しています」等の意見がありました。今後ご利用を満足して頂けるよう努めます。	

*1 放課後等デイサービスを利用する個々の子どもについて、その有する能力、置かれている環境や日常生活全般の状況に関するアセスメント(課題分析)を通じて、総合的な支援目標及び達成時期、生活全般の質を向上させるための課題、支援の具体的内容、支援を提供する上での留意事項などを記載する計画のこと。放課後等デイサービス事業所の児童発達支援管理責任者が作成する計画です。

*2 事業所の日々の支援の中で、一定の目的を持って行われる個々の活動のこと。子どもの障がい特性や課題、平日/休日/長期休暇の別等に応じて柔軟に組み合わせて実施されることが取組のことを言います。

表紙

保護者等向け
放課後等デイサービス・児童発達支援事業等サービス評価表(総括)

事業所名 ひだまり江刺第二桜木

記入者 阿部 希美

総括・改善計画

総括

今回、24名の方へアンケートを配布し91.6%とたくさんの方からのご協力を頂きありがとうございました。1つ1つの貴重なご意見を真摯に受け止め改善に向け努めて参ります。

各項目において、「よくわからない」と言った回答が多く、職員の説明不足や発信不足であることが課題として挙げられます。事業所での取り組みを日々伝えていく事や、話をしやすい雰囲気を作っていくことが今後の課題です。

また、支援の満足度に関して87%の方から満足という評価を頂きましたが、通所を楽しみにしているかという項目では、はいの回答が68%となっており、通所を楽しみにして頂けるよう、安心できる居場所作り、楽しいと思っ頂けるような事業所作りを行うと共に、将来に向けて必要な事を学べるよう全職員で取り組んで参ります。

改善計画

上記総括をもとに次年度については次の改善目標を掲げサービス向上に努めます。

- ・利用者、保護者へ丁寧に分かりやすい説明を行います。
- ・事業所内での取り組み等の発信に努めます。
- ・利用者、保護者が話しやすい環境を整え、信頼関係の構築に努めます。
- ・将来に向けた根拠ある支援を提供します。同時に楽しめる活動を準備します。

放課後等デイサービス児童発達支援事業等サービス評価表(項目総括)

事業所名 ひだまり江刺第二桜木

配布数 24 回収数 22 回収率 91.6%

評価項目	課題・改善目標
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	はいの回答が全体の82%でした。どちらともいえない、いいえの回答が18%でした。スポーツが出来ること良い、事業所内をよく見たことがないから分からない等の回答がありました。限られたスペースではありますが、過ごし方の工夫をしています。
2 職員の配置数は適切であると感じますか	はいの回答が59%でした。どちらともいえないの回答が41%でした。毎月提出して頂いている利用予定表を元に、利用申し込み人数に応じて勤務体制を調整しております。今後も、利用人数等に応じて職員の配置を行ってまいります。
3 事業所の設備等について、段差解消や危険個所の整備によるバリアフリー化がなされていますか	はいの回答が87%でした。どちらともいえないの回答が13%でした。子供が急に脱走することがあるので、出入口の施設が子供の手の届かない位置にあると安心ですとのご意見がありました。安全に見守りが出来るよう再度、環境の確認を行ってまいります。
4 事業所及び車両の内外は清潔に保たれていると感じますか	はいの回答が91%でした。どちらともいえないの回答が9%でした。事業所内は毎日清掃を行っています。車両は、毎日の消毒と、月に1回の清掃を行っています。今後も継続して行っています。
5 感染症予防のため事業所内は整理・整頓・清潔に保たれているといますか	はいの回答が96%でした。どちらともいえないの回答が4%でした。毎日、事業所内の消毒、清掃を行っています。感染症予防の為に換気や使用した物・場所の消毒も行っています。今後も継続して行っています。
6 指導員は常に笑顔で挨拶をし、事業所内は明るい雰囲気ですか	はいの回答が87%でした。どちらともいえないの回答が13%でした。「全員ではないです」とのご意見がありました。今後は全職員が笑顔で対応するよう努めて参ります。
7 指導員等は子どもを「さん」づけで呼んでいますか	はいの回答が96%でした。どちらともいえないの回答4%でした。年齢に関係なく、「さん」付けで呼ぶようにしています。また、定期的に「さん」付けで呼ぶことが出来るか振り返り等を行っています。
8 ひだまりの療育支援を受けて良かったと思えた時はありますか	はいの回答が87%でした。どちらともいえないの回答が13%でした。利用時の様子を細かく教えてもらったり、成長を感じたりする場面があり、療育を受けて良かったと感じているというご意見がありました。引き続き、将来に向けた支援、根拠のある支援を行ってまいります。
9 利用するにあたり定員超過以外で利用を断られたことはありますか	いいえの回答が100%でした。引き続き、受け入れ態勢を整えご利用頂けるようにして参ります。

10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50 51 52 53 54 55 56 57 58 59 60 61 62 63 64 65 66 67 68 69 70 71 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81 82 83 84 85 86 87 88 89 90 91 92 93 94 95 96 97 98 99 100	子どもと保護者の課題が丁寧な説明のもと放課後等デイサービス計画*1が作成されていると感じますか	はいの回答が96%でした。どちらともいえないの回答が4%でした。 丁寧な説明を行い、計画を作成していくよう努めています。ご不明な点等ございましたら、遠慮なくお声掛けください。
	活動プログラム*2が固定化しないよう工夫されていますか	はいの回答が91%、どちらともいえないの回答が9%でした。 繰り返し取り組む事で力となるもの、内容を変え楽しみながら取り組めるもの等、工夫をしながら活動プログラムをしています。
	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機会を望みますか	はいの回答が32%、どちらともいえないの回答が41%、いいえの回答が18%、無回答が9%でした。 「同じ学校の子との交流は望まない」というご意見や「本人達の気持ちも聞いてみてかな」というご意見がありました。様々なご意見がある為慎重に検討して参りたいと思います。
	希望する療育プログラムや行事がありますか	はいの回答が32%、どちらともいえないの回答が32%、いいえの回答が23%、無回答が13%でした。 「様々なルールを覚えらえる内容があったり衣類の着脱等本人に必要な内容があり良いです」とのご意見がありました。 今後、療育プログラムや行事について職員間で検討していきます。
面接の際、支援の内容、利用者負担等について丁寧に、分かりやすく説明がなされていますか	はいの回答が91%、無回答が9%でした。 引き続き、説明について、分かりやすく丁寧に行うことを意識していきます。	
日頃から子どもの状況の報告を受け、子どもの発達課題について職員と共通理解ができていますか	はいの回答が77%、どちらともいえないの回答が14%、無回答が9%でした。 「連絡帳への記入やお迎えの際の申し送りなど本人の気持ちに沿った言葉掛けをしてくれとも良い」や「職員さんによって報告内容が様々。詳しく報告して下さる方と変わりなく過ごしているのみの方がある」、「発達課題について共通理解できているか分からない」、「通い始めたばかりで分からない」等のご意見がありました。 日々の申し送りを全職員がしっかりと行う事を徹底してまいります。また、発達課題については、面談等の時間を設け共通理解が出来るようにしていきます。貴重なご意見ありがとうございます。	
保護者に対して面談や、育児に関する助言等の支援が親切かつ丁寧にいらわれていますか	はいの回答が73%、どちらともいえないの回答が4%、いいえの回答が14%、無回答が9%でした。 上記の内容と同様に、面談等の時間を作り対応して参ります。	
父母の会の活動の支援や、保護者会等の開催等により保護者同士との連携をとれていると感じますか	はいの回答が50%、どちらともいえないの回答が32%、いいえの回答が4%、無回答が14%でした。 保護者会担当職員やおたよりを中心とし、保護者会の活動について周知して参ります。	
保護者からの苦情を申し出た時に迅速かつ丁寧な説明を受けていますか	はいの回答が64%、どちらともいえないの回答が18%、無回答が18%でした。 苦情等の申し出があった際には早急にご連絡をさせて頂き丁寧に説明をさせて頂きます。	

19	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ると感じますか	はいの回答が77%、どちらともいえないの回答が14%、無回答が9%でした。利用者、保護者への伝達等はしっかりと行う事としています。ご不明な点や気になる点等がございましたら、お声掛けください。
20	定期的に会報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保護者に対して発信されていますか	はいの回答が87%、どちらともいえないの回答が4%、無回答が9%でした。自己評価結果については、毎年文書にてフィードバックを行っています。ホームページにつきましては、随時更新を行っています。
21	個人情報の取り扱いの説明を受け、十分に注意されていると感じますか	はいの回答が82%、どちらともいえないの回答が9%、無回答が9%でした。個人情報の取扱いにつきましては、慎重に行っています。お気付きの点がございましたらお声掛けください。
22	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等が保護者に丁寧な説明がされていますか	はいの回答が82%、どちらともいえないの回答が9%、無回答が9%でした。「分からない」とのご意見がありました。マニュアル等につきましては、契約時に説明を行っております。また、マニュアルは事業所玄関に設置しております。ご不明な点や確認したい事がありましたらお声掛けください。
23	非常災害の発生に備え、定期的に避難、救出、その他必要な訓練が行われていると感じますか	はいの回答が82%、どちらともいえないの回答が9%、無回答が9%でした。年間で計4回の訓練を計画し、活動内容に組み込み行っています。(火災・地震・水害)また、実施時には事業所のおたよりでお知らせしています。職員は、AED講習会にも参加し緊急時に備えています。
24	急な変更、事故や発熱等の時、職員から迅速かつ丁寧な説明・報告を受けていますか	はいの回答が92%、どちらともいえないの回答が4%、いいえの回答が4%でした。早急、かつ丁寧に対応するよう心掛けております。
25	子どもは通所を楽しみにしていますか	はいの回答が68%、どちらともいえないの回答が23%、いいえの回答が9%でした。「利用の都度、楽しい、嬉しい気持ちが伝わってきます」、「子どもが行きたがらない」等のご意見がありました。利用される方が安心して過ごせる場所、楽しんで通える場所となるよう努力して参ります。
26	事業所及び職員の支援に満足していますか	はいの回答が87%、どちらともいえないの回答が9%、いいえの回答が4%でした。「皆さんの心温まる支援には感謝の思いでいっぱいです」や「朝送迎の利用が出来るようにしてほしい」等のご意見がありました。支援に満足して頂けるよう、職員一同努めてまいります。また、朝送迎のご利用に関しましては、「日中一時支援」のサービスで法人の方針に沿って対応していきます。

*1 放課後等デイサービスを利用する個々の子どもについて、その有する能力、置かれている環境や日常生活全般の状況に関するアセスメント(課題分析)を通じて、総合的な支援目標及び達成時期、生活全般の質を向上させるための課題、支援の具体的内容、支援を提供する上での留意事項などを記載する計画のこと。放課後等デイサービス事業所の児童発達支援管理責任者が作成する計画です。

*2 事業所の日々の支援の中で、一定の目的を持って行われる個々の活動のこと。子どもの障がい特性や課題、平日/休日/長期休暇の別等に応じて柔軟に組み合わせて実施されることが取組のことを言います。