

## 放課後等デイサービスアンケート評価結果について

令和元年10月に実施いたしました事業所向けアンケート評価の結果がまとまりましたので、ご報告させていただきます。頂いたご意見をもとに、職員一同より良い支援が行えるよう努力して参ります。

事業所名 ひだまり北上中央

所長名 千葉昭好

### 環境・体制整備

・地域の関係機関等のご支援の下に多くの方に利用いただいておりますが、定員を超える利用状況になってご迷惑をおかけすることがあります。できる限り受け入れ体制を整え、皆様のご理解をいただきながら適正な運営を図っていきます。

### 適切な支援の提供

・利用者が多いことから集団での活動が多くなっていますので、個別ニーズに対応する支援プログラムを整備し、従事者の一層の知識・技能の向上を図って適切な支援に努めていきます。

### 保護者への説明

・事業運営の状況については、定期また随時に情報提供や報告、説明を行っているところですが、個々の保護者にとっては事業所と十分に意思疎通が図られることを望んでいると考えますので、丁寧な説明や報告に努めていきます。

### 非常時の対応

・利用時に火災、地震等が発生した場合の避難・救出訓練は定期的に行っています。一方、保護者は緊急時に子どもの状況を迅速・正確に知りたいと願っていますので、その連絡の方途について検討し示していく必要があると考えています。

### 満足度

・「通所を楽しみにしている」が8割に満たない状況がありますので、満足に至らない具体的な理由等を把握してより多くの方に満足していただけるように努めていきます。

		チェック項目	はい	どちらとも いえない	いいえ	工夫している点、課題や改善すべき点など
環境・ 体制整備	1	利用定員が指導訓練室等スペースとの関係で適切であるか	1		8	定員を超える日にはスペースに余裕がない。静養室、公園等を活用している。
	2	職員の配置数は適切であるか	3	4	2	配置基準を上回る職員配置になっている。利用人数に応じて勤務者数を調整しているが利用者が多いと職員の負担が大きい。
	3	事業所の設備等について、バリアフリー化の配慮が適切になされているか	8	1		概ね良好。
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	1	7	1	目標を意識した評価、反省の話し合いを行って参画が意識を高める必要がある。
	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等の意向等を把握し、業務改善につなげているか	5	4		アンケート結果の検討会を行い、保護者ニーズに対応したサービスについて話し合いをしている。
	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	3	5		自己評価の結果は、コメントを付して「おたより」に掲載、保護者懇談会で説明している。ホームページで公開している。
	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	6	2	第三者評価は受審していないが、評価システムについて学習した。
	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	3	5	1	所内・所外研修を計画的に実施しているが、所外研修の受講は限定される。日常の課題に結びつけた受講、伝講等に努めていく。
適切な 支援の 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	2	6	1	アセスメントから計画策定までの一連の活動が全体のものになっていない懸念がある。趣旨を周知して参加意識を高めていく必要がある。
	10	子どもの適応行動の状況を把握するために、標準化されたアセスメントツールを使用しているか	1	6	2	アセスメントシートを使っているが、アセスメント過程への参画が不十分なため意義、手法の理解を深めて取り組む必要がある。
	11	活動プログラムの立案をチームで行っているか	5	4		活動計画を2～3人のチームが輪番で担当している。活動に対する議論が不十分なまま実施している面がある。
	12	活動プログラムが固定化しないよう工夫しているか	6	2	1	チームが企画立案したものを職員会議で説明し必要な修正、補完をしている。
	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	2	6	1	特に、休日、長期休暇は長時間に対応して集団課題と個別プログラムをメリハリをつけて設定する必要がある。

	14	子どもの状況に応じて、個別活動と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	3	4	2	集団活動に偏る傾向がある。個別ニーズに対応する支援の充実に努める。
	15	支援開始前には職員間で必ず打合せをし、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	4		始業時や行事の前にミーティングをしているが、目的・目標を明確にして確認しあうことにする。
	16	支援終了後には、職員間で必ず打合せをし、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	7	2		毎日の終りの会で振り返り反省点、課題を挙げている。
	17	日々の支援に関して正しく記録をとることを徹底し、支援の検証・改善につなげているか	1	6	2	定例的な事項に関しては洩れなく記録されているが、支援の検証・改善のポイントを整理した記録は難しい。
	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	6	3		定期的に支援の見直しを行っている。
	19	ガイドラインの総則の基本活動を複数組み合わせ合わせて支援を行っているか	2	4	3	策定する活動計画に基本計画に即した区分記号をつけるなどして目的意識を高めていく。
関係機関や保護者との連携	20	障害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	8	1		サービス担当者会議には、児発管、ケース担当者が出席するようにしている。
	21	学校との情報共有（年間計画・行事予定等の交換、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	3	5	1	各学校の通信等を活用している。学校により情報提供の仕方が異なるため行き違いが生じることがある。家庭に情報提供を依頼している。
	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	5	3	常に医療ケアが必要な利用者はいない。てんかんのある利用者については、家族を通じて主治医の意見を把握して対応している。
	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		7	2	相談支援ファイルを提示してもらっている。
	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する等しているか	1	6	2	今まで移行該当者がいない。
	25	児童発達支援センターや発達障害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	1	5	3	家族を通じて専門機関等の相談受診の結果を教えてもらい、把握している。センター主催の研修に参加している。
	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		3	6	なし。連携が難しい面がる。
	27	地域自立支援協議会等へ積極的に参加しているか	4	4	1	構成員として定例会議に出席している。セミナー等の催事に参加している。協議会の意義・機能を理解する必要がある。

	28	日頃から子どもの状況を保護者と伝え合い、子どもの発達の状況や課題について共通理解を持っているか	3	6		利用日の様子や出来事は、連絡帳、来所時・送り時に伝えているが、長期スパンの観察経過などについて共有に至っていない。
	29	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・トレーニング等の支援を行っているか	2	2	5	家族支援に関する知識・技術が不十分なため自信を持って保護者に対応できない。家族事情、ニーズを確認していく。
保護者への説明責任等	30	運営規程、支援の内容、利用者負担等について丁寧な説明を行っているか	4	2	3	継続利用者には改めて説明することはなくなっている。重要事項説明書の改定に合わせて職員に配布し、説明できるようにした。
	31	保護者からの子育ての悩み等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	1	5	3	相談には支援事例を紹介するなどして対応しているが、子育て、養育に関する悩みの相談を受けることは少ない。
	32	父母の会の活動を支援したり、保護者会等を開催する等により、保護者同士の連携を支援しているか	3	5	1	行事を保護者会と共催することで支援・交流している。保護者懇談会を開催している。保護者会の位置づけについて共通理解を図る必要がある。
	33	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	4		苦情受付・解決の体制を整備しており苦情があった場合は迅速・適切に処理しているが、苦情、要望・希望等の受け止め方が共有されていない面があるので周知に努める。
	34	定期的に会報等を発行し、活動概要や行事予定、連絡体制等の情報を子どもや保護者に対して発信しているか	9			「北上中央だより」の編集を輪番で担当していることで参画意識が高まっている。紙面の一層の充実にも努めていく。
	35	個人情報に十分注意しているか	4	5		個人情報保護の厳密な理解を進める必要がある。
	36	障がいのある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をしているか		9		コミュニケーション、情報伝達の手法、技能が十分でないとの認識が表れている。職場研修のテーマにしていく
37	事業所の行事に地域住民を招待する等地域に関わられた事業運営を図っているか	7	2		敬老会、夏祭り、農園等の活動で交流している。	
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	6	2	職員間に徹底を図る必要がある。保護者には分かりやすい資料を作成・配布して周知することを検討する。
	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	9			火災、地震、大雨・土砂災害を想定した避難訓練を実施している。
	40	虐待を防止するため、職員の研修機会を確保する等、適切な対応をしているか	5	4		日常の職場での討議・申し合せ等を「研修機会」として捉える活動を定着させたい。毎月の人権チェックを活かしていく。
	41	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上で、放課後等デイサービス計画に記載しているか		8	1	身体拘束の該当なし。 行動を制限せざるを得ない場合のアセスメント、支援計画策定を綿密に行い共有を図る必要がある。

42	食物アレルギーのある子どもについて、 医師の指示書に基づく対応がされている か	1	5	2	該当事例なし。
43	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	9			その都度の事例収集、報告書作成、対策検討 を励行している。

## 放課後等デイサービスアンケート評価結果について

令和元年10月に実施いたしました事業所向けアンケート評価の結果がまとまりましたので、ご報告させていただきます。頂いたご意見をもとに、職員一同より良い支援が行えるよう努力して参ります。

事業所名 ひだまり北上にこっと

所長名 後藤 幸子

### 環境・体制整備

利用者は増加傾向にありますが、スペース、職員数とも基準は満たしています。一部、段差があり車椅子の方のご利用の時には職員が持ち上げて対応しています。

### 業務改善

業務改善については、日常的に職員間で意見を出し合い改善に努めています。

保護者向けアンケートは年1回行い、事業所で共有しています。ご要望に関しては改善に努め、結果は文書やホームページでお知らせしています。第三者による外部評価は行っていませんが、今後検討していく予定です。

職員の資質向上のために、外部研修をはじめ法人研修、事業所研修の機会を設けています。

### 適切な支援の提供

活動計画は、長期休みには外出活動を取り入れたり、別棟のスペースで体を動かしたりと、工夫をしています。計画立案は複数で行い、内容が固定化しないようにしています。

朝礼を通して前日の支援の振り返りを行い、支援に当たっています。発言しやすい雰囲気を作ることにより、活発な意見が出るようになりました。支援についての記録を取り、相談員とのモニタリングを定期的に行い、よりよい支援につなげています。

### 関係機関や保護者との連携

学校との支援会議などの情報共有の機会が少ないことが課題の一つでありましたが、今年度は、個別に時間を設けて一部の学校と情報共有をすることができました。また、相談事業所にお願ひし、ご家族・事業所・市などと連携を図る場を作って頂きました。

医療機関や就労先との連絡体制については、現在対象者がいませんが、必要時には情報提供等を行っていきたく思っております。

保護者への助言等について、事業所と保護者との回答にずれが見受けられました。事業所としては助言等をしているつもりではありましたが、保護者にはうまく伝わっておらず、大きな課題であると考えます。内部研修を通して、処遇について振り返りをしたり、ペアレントトレーニングを学ぶ機会を作るなどの努力をしているところです。

### 保護者への説明責任等

保護者会活動に事業所として参加していますが、保護者の参加率が低い現状があります。中心となって活動してくださる保護者と共に、どんな活動であればより多くの保護者にご参加頂けるか、今後検討していく予定です。

今年度は苦情はありませんでしたが、対応の整備はしており、毎月発行のおたよりにて受付担当窓口をお知らせしています。また、ひやり・はっとについても事案があった際にはおたよりで周知しています。

地域住民を招いての行事はありませんでしたが、今年度は、職員家族や関係者も参加する芋の子会を開催し、利用者と関わることができました。また、外出活動では外出先に近場のお店を選び、地域の方と触れ合えるよう計画しています。

#### 非常時等の対応

昨年度から火災・地震に加え水害の避難訓練も実施しています。市の発行するハザードマップによると水害地域ではありませんが、緊急時の避難場所などを確認しています。

虐待防止の為に月1回人権擁護チェックをしています。なかなか言いづらい支援に関する悩みなどを記入する職員もおり、管理者・児発で情報を共有し、個別に面談しています。身体拘束の同意を頂いている方はおりませんが、虐待・拘束につながらないように、チームで支援に当たっています。今後も継続して、風通しの良い職場環境を作れるよう努めていきます。

食物アレルギーのある利用者がありますが、保護者から情報を頂き、おやつ等の提供には十分気を付けて対応しています。時には、アレルギーの方に合わせた内容にするなど、みんなで同じ物を食べる喜びも感じて頂けるよう工夫しています。

ひやり・はっとは報告書を作成し、全職員が周知できるようにし、みんなで対策を検討しています。今年度は、職員間の連絡ミスや車両事故が割合的には多かったので、情報伝達の仕方の確認や交通安全マニュアルの読み合わせを行いました。

## 事業所職員向け

## 放課後等デイサービス自己評価表 8件中8件回答

	チェック項目	はい	どちらとも いいない	いいえ	工夫している点、課題や改善すべき点など
環境・ 体制 整備	1 利用定員が指導訓練室等スペースとの関係で適切であるか	100% (8件)			・基準は満たしている。活動に合わせて個室や別棟を使用している。
	2 職員の配置数は適切であるか	100% (8件)			・基準は満たしている。・保育士、児童指導員の配置をしている。
	3 事業所の設備等について、バリアフリー化の配慮が適切になされているか			100% (8件)	・外の段差に簡易スロープはあるが、一部段差ある。車椅子は職員が持ち上げて対応している。
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	100% (8件)			・業務改善のアイデアを日常的に話し合い、なるべく早く実行するようにしている。
	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等の意向等を把握し、業務改善につなげているか	100% (8件)			・年1回実施し、要望等の事項を改善につなげる努力をしている。
	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	100% (8件)			・保護者向け文書や法人ホームページで公開している。
	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			100% (8件)	・第三者の評価は実施していないが、業務改善に努めている。
	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	100% (8件)			・外部研修のほか、法人研修、内部研修を実施している。
適切 な支 援の 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	100% (8件)			・保護者や利用者のニーズを聞き、利用者のアセスメントをもとに個別支援計画を立てている。相談事業所からも情報を頂いている。
	10 子どもの適応行動の状況を把握するために、標準化されたアセスメントツールを使用しているか	100% (8件)			・アセスメントツールを使用してアセスメントを取っているが、内容に改善の余地ある。
	11 活動プログラムの立案をチームで行っているか	100% (8件)			・複数で計画を立案している。
	12 活動プログラムが固定化しないよう工夫しているか	100% (8件)			・季節に合わせたもの、新しい活動を取り入れ、活動計画を立てている。
	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	100% (8件)			・長期休暇は、午前と午後に活動を入れるなど、状況に応じて設定している。
	14 子どもの状況に応じて、個別活動と集団活動を適宜組み合わせて放課後等デイサービス計画を作成しているか	100% (8件)			・個室で行う活動や、小グループでの活動、全体活動など、内容に合わせて工夫をしている。
	15 支援開始前には職員間で必ず打合せをし、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	100% (8件)			・朝礼を通して、前日の支援の振り返りを行っている。また、当日の活動内容について役割り等の打ち合わせをしている。
	16 支援終了後には、職員間で必ず打合せをし、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	100% (8件)			・随時、気付いたことを共有している。・職員が意見しやすい雰囲気づくりを心掛けている。



	17	日々の支援に関して正しく記録をとることを徹底し、支援の検証・改善につなげているか	100% (8件)			・ケース記録を整備している。・支援会議等の記録も作成し、支援の振り返りができるようにしている。
	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	100% (8件)			・年2回モニタリングを行っている。相談事業所とのモニタリングも定期的に行っている。
	19	ガイドラインの総則の基本活動を複数組み合わせる支援を行っているか	100% (8件)			・制作や運動、外出や調理などを組み合わせている。
関係機関や保護者との連携	20	障害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	100% (8件)			・児発または担当者が参加している。
	21	学校との情報共有（年間計画・行事予定等の交換、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	100% (8件)			・学校の予定表を頂き、参考にしている。また、事業所の都合で送迎時間に変更がある場合は、連絡をし協力を頂いている。
	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			100% (8件)	・対象者がいない。
	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	100% (8件)			・保育所等はないが、療育センターからの情報を文書にて頂いている方もいる。
	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する等しているか			100% (8件)	・対象者がいない。
	25	児童発達支援センターや発達障害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	100% (8件)			・保護者を通して情報を頂く事もある。
	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	100% (8件)			・児童クラブではないが、外出活動で触れ合う機会があった。しかし設定した場面ではなく内容的には不十分である為、今後、検討する必要がある。
	27	(地域自立支援)協議会等へ積極的に参加しているか			100% (8件)	・相談員が参加している。
	28	日頃から子どもの状況を保護者と伝え合い、子どもの発達の状況や課題について共通理解を持っているか	100% (8件)			・年1回の面談、送迎時や連絡帳にて状況を伝えあっている。
29	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・トレーニング等の支援を行っているか	100% (8件)			・ペアレントトレーニングではないが、助言等は行っている。事業所内でペアトレについての内部研修を行う予定。	
保護者への説明責任	30	運営規程、支援の内容、利用者負担等について丁寧な説明を行っているか	100% (8件)			・契約時に説明している。・内容に変更ある時は随時、同意を頂いている。
	31	保護者からの子育ての悩み等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	100% (8件)			・傾聴の姿勢はあるが、相談に適切に応じているかという点についてはまだ不十分な所あり、職員の資質向上の必要がある。・相談に関する内容は相談員へつなげている。
	32	父母の会の活動を支援したり、保護者会等を開催する等により、保護者同士の連携を支援しているか	100% (8件)			・保護者会活動に職員も参加している。・保護者の参加率が低く、保護者同士の連携は十分ではない。今後、内容に見直しが必要。

寺	33	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	100% (8件)			・対応は整備している。玄関に窓口を掲示したりおたよりで周知している。事案があった際には、おたよりで伝えている。
	34	定期的に会報等を発行し、活動概要や行事予定、連絡体制等の情報を子どもや保護者に対して発信しているか	100% (8件)			・月1回の事業所おたよりにて活動予定や様子をお伝えしている。
	35	個人情報に十分注意しているか	100% (8件)			・鍵のかかる棚へ個人ファイルを保管している。・利用者に関わることは外部に口外しないようにしている。
	36	障がいのある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をしているか	100% (8件)			・言葉でのコミュニケーションが難しい方も理解できるよう、視覚的なスケジュールやジェスチャー等を使用している。
	37	事業所の行事に地域住民を招待する等地域に開かれた事業運営を図っているか	100% (8件)			・事業所の行事に職員家族や関係者が参加した。今後、他の行事も検討する必要がある。
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	100% (8件)			・閲覧できるよう玄関に設置している。感染症に関しては年1回のペースで文書発行している。
	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	100% (8件)			・年4回、火災、地震、水害の避難訓練を実施している。
	40	虐待を防止するため、職員の研修機会を確保する等、適切な対応をしているか	100% (8件)			・毎月人権擁護チェックをしている。法人全体の虐待防止研修や外部研修に参加している。
	41	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上で、放課後等デイサービス計画に記載しているか			100% (8件)	・対象者はいない。
	42	食物アレルギーのある子どもについて、医師の指示書に基づく対応がされているか	100% (8件)			・保護者から情報を頂き、除去の対応をしている。
	43	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	100% (8件)			・報告書を作成している。会議等で職員間で周知・検討し、改善に努めている。