

2019年度 発達支援つむぎ 北千住ルーム 職員アンケート改善策報告

いつも発達支援つむぎをご利用いただき、ありがとうございます。利用者アンケートの結果および改善策の報告をいたします。
 今後も支援の質向上に努めてまいりますので、お気づきの点などございましたら、施設長または職員にお気軽にお知らせください。

	質問内容	平均スコア	改善策・ご意見への対応について
環境・体制設備について	1 入口や指導室、カフェ、トイレなど、ルーム内は清潔、整理整頓され、お子さまが活動するに当たり安全な環境であるか。	3.4	お子さま、保護者さま、そしてカフェを利用する地域の方々が、安心して落ち着いて過ごせる環境を提供できるよう、努めてまいります。
	2 職員の配置数、職員の専門性は適切であるか。	2.0	スタッフの専門性におきましては、他ルーム研修や外部研修を含め、積極的に参加できる仕組みを整えてまいります。
	3 ルーム内の環境や指導員の人員体制について、ご意見をお聞かせください。		人員体制につきましては、スタッフが心地よく働ける環境を作っております。
業務改善について	4 業務改善を進めるためのPDCAサイクルに、広く職員が参加しているか。	2.8	職員全体で話し合う機会を設定できない場合は、より多くの意見を取り入れる為、事前に意見を募るなどの工夫が必要であると感じております。また業務を見える化することで、PDCAサイクルを回して行ければと思っております。効率よく業務にあたれるよう、日々努力してまいります。
	5 保護者にアンケート調査等を行い、保護者の意向や意見を把握し、業務改善につなげているか。	3.2	現在も職員間でご利用者さまやスタッフからどのような意向や意見が上げられているかを共有し、どのように改善するかを話し合っております。今後とも継続し、改善を重ねる中で、よりよい方向へ向かえるように努力してまいります。
	6 この自己評価表の結果を事業所内掲示やホームページなどで公開しているか。	2.6	アンケート結果は事業所内で掲示し、保護者さまにも閲覧して頂けるようにするだけでなく職員間でも共有しております。
	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。	2.6	第三者による外部評価の実施を検討してまいります。
	8 職員の資質、療育スキル向上のため研修の機会を確保しているか。	2.2	法人で実施される子育てスキル講座に参加しております。今後は、外部研修を含めたルーム研修など積極的に参加できるような仕組みを整え、知識・技術の向上を図ってまいります。
	9 業務改善について、ご意見をお聞かせください。		
適切な支援の提供について	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。	3.0	初回、アセスメントからそれ以降のモニタリング・アセスメントは法人内で標準化されたアセスメントツールを使用しPDCAサイクルを回しております。適応行動の状況につきましては、職員間でお子さまの発達に合わせて支援方法を協議しております。
	11 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個別支援計画を作成しているか。	3.8	保護者さまのニーズを盛り込んで、保護者さまからの視点と職員からの視点を客観的に分析し、個別支援計画を作成しております。
	12 グループ指導や個別指導のプログラムは、支援目標に沿ったものになっているか。	3.2	プログラムの立て方など、支援目標に沿ったものになっているかどうか、日々の記録の中で振り返るだけでなくケース検討会議などを通して、職員の多くの視点から見立てていければと思っております。
	13 活動プログラムが固定化しないよう工夫しているか。	3.0	今後とも、活動プログラムの充実やバリエーションが増えるように、職員間で共有したり他ルーム研修を実施したりして、指導に活かしていき固定化しないように提案していけるよう、努力致します。
	14 プログラム開始前には職員間で必ず打合せをし、その日行われる内容や役割分担について確認しているか。	3.4	支援内容については、職員間で共有しお子さまが楽しめるプログラムになっているかを常に考え、今後とも指導していければと思っております。
	15 支援終了後には、職員間で必ず支援の振り返りを行い、気づいた点などを共有しているか。	3.8	活動終了後に振り返りを実施し、次の活動に活かせるようにしております。引き続き実施していき、指導の質の向上に繋げてまいります。
	16 日々の支援内容を正しく記録し、支援の検証・改善につなげているか。	3.8	決められたフォーマットを使用し、日々の記録からアセスメントを実施しております。それ以外にも日々の出来事を職員全体で周知する時間を設け、次の支援に活かせるようにしております。
	17 定期的にモニタリングを行い、個別支援計画の見直しの必要性を判断し、適用期間内に次期個別支援計画の説明ができていくか。	4.0	定期的に保護者さまから直近の家庭での様子や園での様子を聞き取りと共に、日々の指導の中から見たお子さまの様子をモニタリングの中で共有した上で、個別支援計画に反映し、保護者さまに提示させて頂いております。
	18 ガイドラインの総則の基本活動を複数組み合わせることで支援を行っているか。（自立支援と日常生活の充実のための活動、創作活動、地域交流の機会の提供、余暇の提供など）	3.2	通常の活動では、日常生活の自立に向けた支援の他、日常生活の充実に向けたルール遊びや理解できることが増えることでの喜びを感じられるような活動を取り入れております。遊びを通して楽しく実施できるよう、心がけております。地域交流の機会はグループ活動などを通して実施してはいますが、引き続き生活に根付いた支援を実施していきます。
19 適切な指導の提供について、ご意見をお聞かせください。			
関係機関や保護者	20 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。	4.0	指導後のフィードバックの中で、日々の様子を確認し目線合わせを実施しております。今後とも、共有理解をもってお子さまと職員も一緒に成長できるように取り組んでまいりたいと思っております。
	21 所属の幼稚園や保育園等と連携し、相互理解や支援のアドバイス等に努めているか。	4.0	保護者さまのご要望により、園訪問などを通して連携させて頂いておりますが、引き続き連携を通して、お子さまの生活の母体である園生活の様子の把握及び、園でできることを一緒に考えてまいります。
	22 児童発達支援事業所同士で連携をとり、情報共有、相互理解に努めているか。	3.2	他事業所を併用しているお子さまについては、保護者さまを通して個別支援計画を共有したり、様子を共有頂くことで、つむぎの指導に反映させております。引き続き、連携していきたいと思っております。
	23 児童発達支援事業所から放課後等デイサービス事業所へ移行する場合、それまでの支援内容などの情報を提供するなどしているか。	2.6	他事業所へ移行される際は、保護者さまからのご要望により情報提供させて頂いております。つむぎから情報提供をすることで、支援の継続が可能になると考え、引き続き積極的に声掛けさせて頂きます。
	24 児童発達支援センターや発達障害者支援センターなどの専門機関と連携し、助言や研修を受けているか。	2.4	足立区のネットワーク会議などの勉強会に参加し、支援について共有させて頂いていたり相談支援事業所を通して連携させて頂いております。今後とも可能な範囲で研修などに参加し、指導の質の向上に繋げていきたいと考えております。

	質問内容	平均スコア	改善策・ご意見への対応について
との連携について	25 地域自立支援協議会や社会福祉協議会など、地域連携を図るような会議に積極的に参加しているか。	2.6	地域の自立支援協議会や社会福祉協議会と連携できていないことが現状です。地域に根付いた事業所を目指し、積極的に連携していければと思っております。
	26 障害のない子どもと活動する機会を設けているか。	4.0	発達支援つむぎ 北千住ルームは北千住どろんご保育園と併設されておりますので、引き続きマンスリーやグループ活動を通してインクルーシブ保育を実施していければと思っております。
	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行っているか。	3.4	地域で開催される会議に積極的に参加するだけでなく、北千住どろんご保育園と連携し、ボランティアを呼び出し物を開催したり、つむぎ主催で移動水族館を開催するなどして地域に開かれた事業運営を心掛けております。
	28 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。	2.2	現在、ペアレント・トレーニングとしての支援は実施できておりませんが、日々のご相談を通して、家庭や所属園での対応をご提案させて頂いております。今後、ペアレント・トレーニングの実施にあたり、まずは職員が研修等に参加させて頂き、勉強させて頂きたいと思っております。
	29 関係機関や保護者との連携について、ご意見をお聞かせください。		
保護者やお子さまへの対応などについて	30 契約、支援の内容、利用者負担などについて丁寧な説明を行っているか。	3.8	保護者さまにもわかりやすく、丁寧に説明することを職員一同心がけております。引き続き、保護者さまが安心して通わせられるようなルーム作りをしてまいります。
	31 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。	3.2	保護者さまからの質問や悩みに真摯に答えられるように職員一同、成長してまいりたいと思っております。また、保護者さまの相談に幅広くお答えできるよう、職員間で共有してまいります。
	32 保護者同士が集まれる場の提供など、保護者同士の連携につながる支援を行っているか。	3.2	グループ活動のフィードバックなどの際に、保護者同士が話に参加できる話題の提供等を心掛けておりますが、集まれる場の提供は実施できていないことが現状です。保護者さま同士が集まれる場を設定し、情報交換ができる場作りを行っていければと思っております。
	33 お子さまや保護者様からの苦情があった場合、迅速かつ適切に対応しているか。	3.8	保護者さまからのご意見は、職員間で必ず共有し、改善するよう心がけております。引き続き、頂いたご意見は真摯に受け止め、ルームの質の向上を目指していければと思っております。
	34 掲示物やホームページなどで、活動内容やイベント開催告知など、お子さまや保護者様に対して情報を発信できているか。	3.6	カフェでの掲示物を利用して保護者さまに、ご案内させて頂いております。引き続き、保護者さまが参加してみたくなるようなイベントなどを告知していければと思っております。
	35 障害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。(例：分かりやすい言葉がけをしているか、専門用語を使い過ぎていないかなど)	3.6	誰が聞いても分かりやすい言葉がけを心掛けております。引き続き、分かりやすい言葉がけを実施していければと思っております。
	36 個人情報の取扱いに十分注意しているか。	3.6	個人情報の取り扱いについては、最新の注意を払っております。引き続き頂いている個人情報の取り扱いに留意してまいります。
	37 職員同士の連携や情報共有は適切に行われているか。	3.6	ルーム内では日々の朝礼・終礼の他、ケース検討を会議などで共有しております。法人内での他ルームとの共有を含め今後も指導の質の向上に向けて、他ルームでの研修内容などを指導に取り入れていければと思っております。
	38 保護者やお子さまへの対応などについて、ご意見をお聞かせください。		
非常時の対応について	39 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、把握できているか。	3.6	感染症流行期には蔓延しないように、換気や手洗いうがいなどの感染症対策を実施しております。また、緊急時対応マニュアルは普段から目の届く箇所におき、すぐに確認がとれるようにしております。
	40 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。	3.4	毎月、避難訓練を実施するだけでなく、不審者対応訓練など北千住どろんご保育園と合同で実施しております。災害時に備えた動きを日々確認することで非常時に対応できるようにしております。
	41 虐待を防止するため、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。	3.4	ルーム内で研修を実施する他、振り返りを通して職員の行動を見直し、虐待とはどんなことかを明確にするなど意識を日々の活動の中でも高められるようにしております。
	42 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。	4.0	日々の終礼の他、グループ活動の振り返り時などにも危なかった事などを共有しております。
	43 非常時の対応について、ご意見をお聞かせください。		
満足度について	44 利用児はつむぎに楽しく通っていると思うか。	4.2	日々のフィードバック時、アンケートなどを通して保護者さまからも喜びの声を頂いております。今後とも、お子さまが安心して楽しく通える場所となるよう、職員一同頑張っております。
	45 つむぎの支援を通じて、利用児の変化や成長を実感することがあるか。	4.4	つむぎや、ご家庭・園などの生活の中で、職員一同お子さまの変化や成長を日々感じております。今後とも、保護者さまと一緒に日々の変化や成長を感じられるように共有してまいります。
	46 設問事項に関わらず、ご意見・改善点などなんでもお聞かせください。		

アンケート実施期間：2019年10月

全回答数：5

発達支援つむぎ 北千住ルーム