

2019年度 発達支援つむぎ 横浜東口ルーム 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。	2.8	施設内の見回りを定期的に行いながら清潔・安全が保てるよう心掛けてまいります。
	2 職員の配置数、職員の専門性は適切であるか。	3.0	お子様のご様子に合わせ、担当する職員数や適切な専門職種を配置してまいります。
	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。		
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。	2.4	職員の意見を取り入れ、働きやすい職場づくりをスタッフ全員で目指してまいります。
	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	日頃の振り返り時から保護者様のご意見を聞けるよう取り組んでまいります。また、頂いたご意見を真摯に受け止め指導・業務の改善へとつなげてまいります。
	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。	3.0	頂いたアンケート内容をもとに今後の改善や方針を掲示でお知らせしてまいります。
	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。	1.8	現状、第三者評価を実施しておりませんが、法人内の内部監査により適切な業務が行われているかの確認を進めております。必要に応じて業務の改善に努めてまいります。
	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。	3.0	ルーム内での勉強会を中心に今後も職員のスキル向上に努めてまいります。
	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。	2.8	お子様の必要に応じて、標準化されたアセスメントツール（発達検査 等）を実施しております。ご希望の方は担当職員までご相談ください。
	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。	3.4	お子様のご様子を確認した上で成長につながるスモールステップを個別支援計画では大事にしております。
	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。	3.6	中長期的目標に向け、お子様の興味関心の持てる内容の中でプログラムをご準備いたします。
	13 活動プログラムが固定化しないよう工夫しているか。	3.6	お子様のモチベーションが下がらないよう、飽きないプログラム構成をご準備いたします。
	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。	4.0	実施前、実施後の振り返りについては今後も継続して実施してまいります。
	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。	4.2	実施前、実施後の振り返りについては今後も継続して実施してまいります。
	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。	3.6	記録は当日の様子から理解・考察を深め、次回のプログラムまで記録しております。
	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。	3.8	半年に一度、お子様のご様子を伺いながら支援計画を作成し、説明しております。必要に応じて、半年前前に作成をすることもございますのでご協力よろしく願います。
	18 ガイドラインの総則の基本活動を複数組み合わせ、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、全暇の提供など）	3.4	お子様にあわせて畑活動、調理プログラムやお買い物など生活や地域との交流を意識したプログラムを取り入れております。
	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	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。	3.2	振り返りの時間を使い、生活状況や園の生活状況もお聞きしながら理解を深めてまいります。
	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。	2.6	必要に応じて園訪問をご提案したり、連絡を取りながらお子様のご様子を共有させていただいております。
	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。	2.2	必要に応じて他事業所とも連絡をとりお子様の理解を深められるよう取り組んでおります。
	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。	2.2	就学先にお子様のご様子をお伝えする資料を作成しております。コピー等を放課後等デイサービスにもお渡しいただくとお子様のご様子が伝わるかと思ます。

	質問内容	平均スコア	改善策・ご意見への対応について
保護者との連携について	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。	2.2	専門機関への見学や公開研修には今後も参加し、助言いただきながら連携してまいります。
	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	代表者を中心に参加しております。
	26 障害のない子どもと活動する機会を設けているか。	2.0	法人内の園との連携や公園での開放的な遊びの中で、障害の有無に関わらず地域のお子様と遊びを共にしております。
	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。	1.8	現状、地域に開かれた行事等は実施しておりません。次年度より、地域開放型の座談会等を実施する予定です。
	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。	2.8	今年度、ペアレントトレーニングを実施いたしました。継続した開催の必要性について検討してまいります。
	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。	3.2	契約時、ご理解いただきやすい言葉で内容を説明しております。ご不明な点についてはお近くの職員にお聞きください。
	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	振り返りの時間を使い、保護者様のお悩みやご相談を承っておりますが、相談支援としてお時間もご準備できますのでご希望の方は職員までお申し出ください。
	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	座談会や就学懇談会なども開催しておりますが、頻度については検討し今後増やしてまいります。
	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。	3.4	ご利用者様からのご意見に対しては迅速な対応を心がけております。
	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。	3.4	今年度より、ブログ等も活用しながら日ごろの活動やイベントの様子をお知らせしております。
	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	振り返り等も含め、職員が使う言葉は分かり易さを意識しております。今後もお子様、親御様に分かり易い言葉遣いと内容を意識してまいります。
	36 個人情報の取扱に十分注意しているか。	3.0	頂いている個人情報に関しては鍵のかかる保管場所を準備し、取り扱いには十分気を付けてまいります。
	37 職員同士の連携や情報共有は適切に行われているか。	3.0	職員間で情報共有が不十分なことがあります。ご利用者様のご迷惑にならないよう情報共有の質向上を務めてまいります。
	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。	2.0	職員間でマニュアルの読み合わせを実施、模擬訓練等により理解を深めてまいります。
	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。	1.8	お子様を交えての訓練も含め、次年度も実施してまいります。実施の際には指導中の訓練も実施するためご理解をお願いいたします。
	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。	2.2	虐待については法人としての対応を職員間で共有し、迅速かつ適切な対応を心がけてまいります。
	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。	3.2	ヒヤリハット、インシデントが起きた際には当日に現象を振り返り記録を作成し共有しております。
	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。	3.4	職員一同、これからもお子様の主体性の中で遊びと成長につながる経験を準備してまいります。
	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。	3.6	成長のご様子も共有させていただきながら、また、成長を実感していただけるよう職員一同、努めてまいります。
	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。		