

## 2020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   |
|---------------|--|-------|---|
| 体制設備・環境について   | 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。                          | 3.20  | 改めて、個室やカフェなど設備環境の整理整頓や安全面について職員間で話し合い、安心して過ごしていただけるルームを目指します。                         |
|               | 2 職員の配置数、職員の専門性は適切であるか。  | 3.20  | 利用者様にも職員にも安心していただける人員配置を維持できるよう採用活動に努めてまいります。   |
|               | 3 業務中の休憩および休暇は適切に取れているか。   | 3.60  | 職員が休憩を安定してとれるよう、施設長からも言葉がけをし適切な休憩がとれているか引き続き確認してまいります。                                |
|               | 4 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。   |       | 利用者様にも職員にも安心していただける人員配置を維持できるよう採用活動に努めてまいります。   |
| 業務改善について      | 5 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。   | 3.80  | 日頃より、朝礼・終礼やルーム会議の中で意見を交換できる場を設けています。職員それぞれが通常業務に関して話し“働きやすい職場”を目指してまいります。             |
|               | 6 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。                                      | 3.80  | 今回のアンケートも踏まえ、いただいた意見を参考にしながら業務改善につなげてまいります。   |
|               | 7 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。  | 4.20  | 引き続き、入り口付近のご確認いただきやすい場に掲示してまいります。   |
|               | 8 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。   | 3.40  | 先日、横浜市の実地調査を受けました。いただいたご指摘も今後のサービスの改善に活かしてまいります。                                      |
|               | 9 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。   | 3.60  | 今年度、ベアレントレーニングやABA等の療育スキルの研修会等もルーム内で実施しております。引き続き皆様により良いサービスの提供が出来るよう職員の技術を研鑽してまいります。 |
|               | 10 業務改善について、ご意見をお聞かせください。  |       | 朝礼・終礼やルーム会議の中で意見を交換できる場を設けています。職員それぞれが通常業務に関して話し“働きやすい職場”を目指してまいります。                  |
| 適切な支援の提供について  | 11 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。                                      | 3.40  | 標準化されたアセスメントツールを使用する頻度は多くありません。今後、使用頻度や運用については職員と検討してまいります。                           |
|               | 12 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。                           | 4.00  | 引き続き、保護者様のニーズとお子様のご様子を通的に確認し、支援計画に活かしてまいります。  |
|               | 13 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。   | 3.80  | お子様の成長のために作成した支援計画に沿ったプログラムを職員全員が意識していけるよう努めてまいります。                                   |
|               | 14 活動プログラムが固定化しないよう工夫しているか。  | 4.20  | グループ活動や個別活動においてお子様が飽きずに取り組めるようモチベーションを持てる内容を今後も準備してまいります。                             |
|               | 15 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。                                | 4.40  | 今後も打合せを綿密に行った上で参加していただけるよう準備の時間を大事にしてまいります。   |
|               | 16 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。                                       | 4.60  | 次回の指導に活かせるよう客観的な振り返りが行えるように努めてまいります。  |
|               | 17 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。  | 4.20  | お子様の様子を適切に記録に残し、次回につながる記録をルームとして取り組んでまいります。   |
|               | 18 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ますか。                     | 4.00  | 今後も適宜、支援計画の見直しと適用期間内の説明について期限を超えることが無いように気をつけてまいります。                                  |
|               | 19 ガイドラインの総則の基本活動を複数組み合わせさせて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） | 3.80  | 地域交流の場の提供は現在、コロナ過という事もあり少ない状況です。今後、コロナウィルスの感染経過によって少しずつ様々な交流の場を設けてまいります。              |
|               | 20 適切な指導の提供について、ご意見をお聞かせください。  |       | お子様のご様子に合った指導であることを前提に共に楽しみながら学べる活動を今後も大切にしております。                                     |
| 保護者との関係連携について | 21 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。                                | 4.00  | 振り返りの時間を使い、保護者様とお子様の理解とご様子を共有してまいります。   |
|               | 22 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。  | 3.20  | コロナウィルスの影響もあり、園に訪問することが中々、難しい状況です。必要に応じて今後も通われている園との連携に努めてまいります。                      |
|               | 23 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。   | 2.40  | 他事業所も併用されている方については今後、お子様の成長につなげていけるよう連絡をとり連携をとってまいります。                                |
|               | 24 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。                     | 2.40  | 現在、ご希望があった場合には情報提供書として文章を作成しております。今後は必要に応じてこちらからも保護者様に作成に関してご相談させていただきたいと思っております。     |

|                    |    |   |      |  |
|--------------------|----|---|------|--|
| 保護者との関係連携にについて     | 25 | 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。                         | 2.40 | 療育センターとは半年に1回お子様の様子を共有し連携に努めております。その他の専門機関とも連携を職員とも共有してまいります。          |
|                    | 26 | 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。                           | 2.80 | 開所当初から西区の自立支援協議会には施設長が代表者として参加を継続しております。今後は職員がそういった場に参加できるよう調整してまいります。 |
|                    | 27 | 障害のない子どもと活動する機会を設けているか。   | 2.00 | 現在、そういった場を積極的にご準備しておりませんが今後、戸外活動の中ではそういった環境を作っていくよう職員とも共有してまいります。      |
|                    | 28 | 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。                                  | 2.60 | コロナ過という事も少ない状況です。今後、コロナウィルスの感染経過によって少しずつ様々な交流の場を設けてまいります。              |
|                    | 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・トレーニングなどの支援を行っているか。                      | 2.80 | ペアレントトレーニングについては去年度実施し、今年度はコロナの影響もあり延期させていただきました。来年度の実施について検討してまいります。  |
|                    | 30 | 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。  |      | 改めて、他機関との連携について課題を感じております。今回の意見を参考に職員間で他機関との連携について見直ししてまいります。          |
| 保護者やお子さまへの対応などについて | 31 | 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。                                       | 3.20 | 契約時、分かり易いご説明を心がけております。対応する職員によって差がないようルーム内での契約研修を実施したいと考えております。        |
|                    | 32 | 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。                             | 3.40 | 引き続き、事業所内相談支援を活用し支援を行います。また、職員からもそういった制度があることを保護者様にお伝えしてまいります。         |
|                    | 33 | 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。                                | 2.80 | 今後、コロナウィルスの感染経過によって少しずつ様々な交流の場を設けてまいります。                               |
|                    | 34 | 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。                                    | 4.00 | 何かご意見等を頂いた際には職員間の共有を早急に行い、対応を検討させていただきます。                              |
|                    | 35 | 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。                 | 3.40 | ルーム内の掲示板や玄関先などご利用者様に閲覧いただきやすい場所に掲示を心掛けてまいります。                          |
|                    | 36 | 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ないかなど) | 3.80 | 職員それぞれが専門性を活かしながらも保護者様に理解していただきやすい言葉遣いやお伝え方法を意識してまいります。                |
|                    | 37 | 個人情報の取扱いに十分注意しているか。   | 2.60 | ルーム内でも課題を感じている内容でございますのでルーム全体で個人情報の取扱いに留意してまいります。                      |
|                    | 38 | 職員同士の連携や情報共有は適切に行われているか。  | 3.60 | 朝礼・終礼やルーム会議の中で状況共有が行われるよう職員とも意識してまいります。                                |
|                    | 39 | 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。  |      | 引き続き、保護者様やお子様への対応についてルーム内で振り返り、よりよいサービスを提供できるよう努めてまいります。               |
| 非常時の対応について         | 40 | 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。                                | 3.20 | 今年度、職員間で読み合わせを実施し理解を深めました。引き続き、定期的な読み合わせによりマニュアル確認を行いたいと思います。          |
|                    | 41 | 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。                                   | 3.40 | 避難訓練は定期的に行っています。スケジュールによって日程がずれる事もありますが今後も継続して訓練の場を設けてまいります。           |
|                    | 42 | 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。                                   | 3.20 | 虐待防止についてマニュアルを読み合わせをして理解を深め、必要な時には迅速に対応できるよう準備してまいります。                 |
|                    | 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。  | 3.40 | ケガを未然に防ぐためにもヒヤリハット・インシデント報告を共有し、必要のないケガの防止につとめてまいります。                  |
|                    | 44 | 非常時の対応について、ご意見をお聞かせください。  |      | 避難訓練を通し災害時にも落ち着いてお子様の安全を守るよう継続してまいります。                                 |
| 満足度について            | 45 | 利用児はつむぎに楽しく通っていると思うか。   | 4.20 | お子様が楽しく通える成長の場であることをこれからも大切にしております。                                    |
|                    | 46 | 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。  | 3.80 | ご利用者の皆様にお子様の成長を感じて頂ける活動や様子の共有をこれからも心がけてまいります。                          |
|                    | 47 | 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。  |      | お子様、保護者様そして職員にとっても居心地の良い場所。そんな横浜東口ルームをこれからも目指してまいります。                  |

アンケート実施期間：2020年8月18日～9月5日  
全回答数：5

発達支援つむぎ 横浜東口ルーム