

2019年度 発達支援つむぎ 横浜西口ルーム 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。	3.1	カフェの絵本設置場所が高すぎて、子どもたちが自由に手に取ったり片付けたりにくい状況にあるように感じています。本棚を今より低い場所に設置するなど検討中です。
	2 職員の配置数、職員の専門性は適切であるか。	3.3	
	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。	3.0	より多くのお子様を横浜西口ルームをご利用いただける状況になっている今こそ、スタッフ一丸となって業務改善を進めていく必要があると感じております。スタッフそれぞれの得意を活かしながら、業務改善し、なるべく多くの時間をお子様保護者様たちと関わるための時間にしていけるよう努めてまいります。
	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。	3.9	
	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。	3.3	昨年度から自己評価の結果を公開しておりますが、周知が不足しておりました。私たちの思いを知っていただくためにも、全職員が自己評価結果および改善策を説明できるようにいたします。
	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。	3.0	今まで、横浜西口ルームは第三者評価を受審したことがありません。ただし、他ルームは受審しておりますので、今後必要に応じて受審を検討するとともに、法人内で行われている内部監査を活用し、評価結果を業務改善につなげていきたいと思っております。
	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。	3.3	勤務の調整をし、法人内で行われている子育てスキル講座等に参加しやすいようにしてまいります。また、外部での研修だけでなく、スタッフの持っている知識をお互いが教えあい学びあうような研修をしていけるよう考えております。
	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。	3.1	2020年10月から、子どもたちのアセスメントが標準化するよう方法を一部変更しております。まずは、どのスタッフでもそれを使いこなせるよう努めてまいります。
	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。	3.9	
	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。	4.0	
	13 活動プログラムが固定化しないよう工夫しているか。	4.1	
	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。	3.9	子どもたちの主体的な遊びを保障するにはスタッフ間の連携が不可欠であると思います。最近どのような遊びが好きか、どのお子様とどのようなコミュニケーションをとっていることが多いかなど、事前に確認しお子様たちが安心して遊びを展開していけるようにしてまいります。
	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。	4.0	
	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。	4.0	
	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。	4.3	
	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）	3.7	児童発達支援ガイドラインは、そもそも保育所保育指針にのっとっているというところを理解したうえで、子どもたちの主体性を重んじながら遊びを展開していける環境となるようスタッフ一同学びを深めてまいります。
	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	
	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。	3.4	現在、ご要望に応じて、幼稚園・保育園訪問を行っております。今後は、保護者さまにご同意いただき、さらに多くの幼稚園等に訪問させていただくことで、横浜市の幼稚園・保育園情報の充実を図り、得られた情報を保護者さまに発信していきたいと思っております。また、幼稚園や保育園の先生方にも、つむぎに見学に来ていただくなど、幼稚園・保育園と連携しながら子育てしていけるよう連携してまいります。
	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。	2.9	複数併用されているお子様の情報は、保護者様にご同意いただければ直接先方事業所とやりとりをさせていただき、つむぎでの過ごしにも活かせるよう努めてまいります。また私たちからも、保護者様にお伺いするようにいたしますので、是非他事業所での様子をお聞かせください。よろしくお願いたします。
	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。	3.3	子どもたちの切れ目のない支援のために、保護者様にご同意をいただき、可能な限りつむぎでの支援内容を放課後等デイサービス事業所にお伝えさせていただけるようにしてまいります。
	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。	2.6	ご利用者アンケートの結果も受けて、職員自身がこの事態を重く受け止め、現地域での放課後等デイサービスの情報をお知らせできるよう準備しております。

	質問内容	平均スコア	改善策・ご意見への対応について
者との連携について	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。	2.9	現在、施設長が代表して参加している状況ではありますが、今後は職員も参加し、より地域の一員としての自覚を持ち、事業所運営をしていけるよう検討いたします。
	26 障害のない子どもと活動する機会を設けているか。	3.0	アンケート実施当初に比べ、戸外での遊びが増えてきていることで、公園で出会った子どもたちと遊ぶ機会が増えております。特に、午前中は散歩に来ているほかの保育園のお子様、午後は小学生たちと異年齢で交流することも増えてきておりますので、今後もそのような場は大切にしていきたいと思っております。
	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。	2.6	今年度、体験学習で麻布テーラーさんにご協力いただくなど、自分たちが地域に出ていくことのほうが多かったように思います。今後は、例えばつむぎの夏祭りにご招待するなど、地域の子育て施設としての役割を担っていけるよう努めてまいります。
	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。	3.3	今年度、横浜市と株式会社LITALICOの共同研究に参加する形で、年中・年長のご希望者を対象にペアレントトレーニングを行いました。研究にご協力いただいた保護者様の様子から、保護者様同士の情報交換の場が必要であることを切に感じております。今後は、保護者様向けの勉強会という形から、座談会のように気楽に参加できる形まで、いろいろな形で保護者様同士がつながりを作れるようなイベントを企画していけるよう努めます。
	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。	4.0	
	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。	4.0	
	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。	3.4	28項目めと重なりますが、他ルームの実践を参考にしながら、保護者様同士がつながりを感じられるような会を今後企画してまいりたいと思っております。
	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。	3.9	
	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。	3.7	今年度途中から、主に体験学習にご参加いただいたご家族にご協力いただき、活動内容を掲示させていただいております。今後は体験学習以外の普段の遊びでも、お子様たちのキラリと光る瞬間を写真に収め掲示させていただくことで情報発信を考えておりますので、ご協力よろしくお願いたします。
	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)	3.9	
	36 個人情報の取扱に十分注意しているか。	3.6	たとえすぐに戻ってくるという状況においても、事務所にスタッフが無人になるときは、パソコンや個人ファイルなどを机の上に出したままにしないなど基本的なことから個人情報が守られるようにいたします。また、スタッフ同士でも注意喚起しながら行ってまいります。
	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	
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。	3.1	法人で定めているマニュアルを読み合わせるなどして、スタッフそれぞれが緊急時の対応を知り、有事に迅速に対応できることで、お子様保護者様に安心してサービスを受けていただけるようにしてまいります。
	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。	3.9	避難訓練は毎月実施しています。その中で、ご利用者様に安全に避難いただくには、より現実に近い形での訓練の必要性をスタッフ一同感じております。避難訓練や、不審者侵入訓練へのご参加を依頼することがあるかもしれませんが、その際にはどうぞご協力よろしくお願いたします。
	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。	2.9	2019年度下半学期中に虐待防止に関する事業所内研修を行い、適切な対応をしていけるようにします。
	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。	3.3	戸外での遊びが多くなったことで、私たち自身もヒヤリとする瞬間に合うが増えてきております。重大事故の発生を防ぐためにも、早急にヒヤリハット事例集を作成して、事業所内で共有していきたいと思っております。
	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。	4.3	
	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。	4.3	
	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。		