

2019年度 発達支援つむぎ 府中ルーム 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、お父さまが活動するに当たり安全な環境であるか。	3.7	常に整理整頓されて気持ちのいい環境で業務や活動が行えるよう意識してまいります。
	2 職員の配置数、職員の専門性は適切であるか。	2.3	職員が活動するに当たり適切数あり、かつ支援の質を落とさぬよう配置数の増加等引き続き具体策を講じてまいります。
	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。		指導時間によっては事務所内が不在になることもあり、ご利用者様に迷惑をかけていることもあると思います。申し訳ありません。指導体制等工夫し、人員体制を整えてまいります。
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。	3.6	
	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。	3.6	保護者様からいただいた貴重なご意見やご意向については、職員全員で共有・改善できるよう努めてまいります。
	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。	4.0	
	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	外部評価は今のところ行っておりません。
	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	可能な限り研修への参加を促し、参加した場合はミーティング等で共有し、知識を共有できるよう努めています。
	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。	2.9	
	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	児童発達支援管理責任者や担当者だけでなく、複数の視点からお子様の様子を確認し、支援計画に反映できるよう努めています。
	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。	4.0	指導開始時には必ず支援目標を確認したうえで指導にあたるよう意識しております。
	13 活動プログラムが固定化しないよう工夫しているか。	3.9	日々成長するお父さまの様子に応じてプログラムを柔軟に考えていけるよう努めています。
	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。	4.4	指導前に必ず事前打ち合わせを行い、指導の目的や意図を職員間で共有しております。
	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。	4.1	指導後は必ず振り返りを行い、その日のお父さまの様子から次回の指導に活かせるよう意識して話し合いをしています。
	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。	4.0	お父さまの成長や保護者様とのお話やご様子等記録し、日々の支援や支援計画の見直しや作成等に活かしております。
	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。	4.3	必ず適用期間内に次期支援計画の説明を行っております。
	18 ガイドラインの総則の基本活動を複数組み合わせ、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	活動を通じて、引き続き基本活動を意識しながら様々な活動が行えるよう意識してまいります。
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	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。	4.1	担当職員だけでなく、職員全員がお父さまのことを見守っていただけるよう意識して関わっております。
	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。	3.9	通所されている方のおおよそ1/3ほどの方々の所属されている園での連携等を行っております。引き続き連携強化のために積極的にお声かけします。
	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。	3.3	他事業所との連携は少ないです。お父さまを多視点からとらえることができるよう連携を取っていきたく思います。
	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。	2.3	情報提供は現在までほとんどありません。就学後放課後等デイサービスなど通う方がいましたら、積極的な情報提供を行ってまいります。

	質問内容	平均スコア	改善策・ご意見への対応について
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。	2.6	センターの研修等には可能な範囲で参加しております。府中市外でご利用いただいているの方々がお住まいの市とも相談支援等を通じて連携を取れるよう意識してまいります。
	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。	2.4	児童発達支援事業だけに限らず近隣の事業所やお店等とも積極的に関わりを持っていけるよう取り組んでいきます。
	26 障害のない子どもと活動する機会を設けているか。	2.9	主に戸外活動時に関わる機会があります。今後も地域の公園や公共の場等での様々な方との関わりを意識してまいります。
	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。	2.0	地域にむけてのイベントは出来ておりません。今後開催を検討してまいります。
	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	昨年夏に行いました。今年も同様に支援できるよう検討しております。
	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。	4.1	特に大切な箇所は具体例を提示してわかりやすくお伝えできるよう職員全員努めております。
	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。	4.0	日々のご指導時や事業所内相談加算等の枠組みも活用しながら、保護者様をご相談しやすい環境や機会を設定できるよう努めてまいります。
	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。	3.3	場の提供を行うことが少ないため、今後保護者様が集まれる会や場所の検討を積極的に考えてまいります。
	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。	4.1	苦情を受け取ることが多くはありませんが、あった場合は迅速かつ適切に対応できるよう職員全員で意識してまいります。
	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。	4.1	保護者様からのお声でわかりにくい部分があるとお声をいただいているため、掲示の際は口頭で捕捉したり、チラシを配布したり等掲示物への意識が向きやすいよう環境の設定を考えてまいります。
	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：分かりやすい言葉かけをしているか、専門用語を使い過ぎているかなど)	4.1	どのようにお伝えし、コミュニケーションをとっていくかを日々職員同士で声を掛け合って考えを深めてまいります。
	36 個人情報の取扱いに十分注意しているか。	4.6	時折業務を行う中で取り扱いに配慮が行き届かない部分もあるため、職員間で意識していければと思います。
	37 職員同士の連携や情報共有は適切に行われているか。	3.7	こまめな連携や情報共有を職員全員で意識しておりますが、抜け漏れが発生することがあるため、より一層の意識を職員間で高めてまいります。
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。	3.4	定期的な読み合わせや意識付けを行うよう努めておりますが、把握し迅速に対応できるように全職員が理解を深めていけるようにしていきます。
	40 非常災害の発生に備え、定期的避難、救出、その他必要な訓練を行っているか。	2.9	非常災害に必要な備品や環境設定等定期的に行うよう努めております。訓練を積み重ね、発生時には迅速かつ適切な行動が職員全員が取れるよう努めてまいります。
	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。	2.7	虐待の知識や対応等については職員間で意識しておりますが、研修機会としては確保ができておりません。今後必要な研修等に参加できるよう工夫してまいります。
	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。	3.0	事故やヒヤリハットが起こった際は、職員で内容を共有し、再度防止の意識向上に努めています。
	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。	4.0	利用者アンケートからも楽しく通えているとお声を多くいただき、職員も一緒に活動を楽しんでいることも大切であると改めて気づきました。今後も楽しく通えるつむぎであるよう努力してまいります。
	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。	4.4	日々お子さまの成長や変化はめざましく、時に職員が驚くこともあります。をお子さまや保護者様はもちろん職員も成長が実感できるよう、つむぎの中でも様々な活動・経験を支援していければと思います。
	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。		