

2020年度 発達支援つむぎ目白ルーム 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。	4.00	清掃に関しては点検表を作成し、漏れないように実施します。今後も常に改善点がないか意識しながら、さらに安全で過ごしやすい環境づくりに努めます。
	2 職員の配置数、職員の専門性は適切であるか。	3.29	職員配置の安定を図り、支援や技術の向上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。	4.29	引き続き休暇が取りやすい環境を整備してまいります。
	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。		施設の使いやすい方法を考え工夫をしていくと同時に、働きやすい職場環境を整えていきたいと思います。
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。	4.00	何をすべきか、どのようにしていくかを明確にし、職員間の連携強化に努めます。
	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。	4.43	利用者アンケートではたくさんの保護者からの回答を得ることができ貴重なご意見を頂戴しています。頂いたご意見を業務改善にいかしていきたいと思います。
	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。	4.57	施設内掲示の他、ホームページでも公開しております。
	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。	3.57	(第三者評価未受審)
	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。	3.43	法人では、子育てスキル講座をはじめ様々な研修機会が用意されておりコロナ禍においてもweb研修を行っています。このような研修への参加をはじめ、その他自主的に学びの場を求め自己研鑽に努めるとともにルーム内研修を充実させていきます。
	10 業務改善について、ご意見をお聞かせください。		物理的な環境に関しては対策を考えてまいります。ルーム内の情報共有がスムーズに行われているとの意見もありました。引き続き連携を図っていきたいと思います。
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。	3.57	職員間の認識を一致させ、標準化されたアセスメントツールを使用して子どもの適応行動の状況を図っています。
	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。	4.29	アセスメント後に策定会議を行った上で個々に合った個別支援計画を作成しています。
	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。	4.43	支援目標については個々の成長に合わせて見直しを行い、成長を促しやすいようステップの目標を加える等の対応をしています。
	14 活動プログラムが固定化しないよう工夫しているか。	4.29	室内、戸外のバランスを考慮し様々な人との関わりの中で多くの経験をし生きる力につなげられるよう工夫をしています。
	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。	4.86	打ち合わせを行った上で、あらかじめ決められたプログラムの進行にとらわれず、その日の様子で臨機応変に対応できるよう職員間で役割分担をしています。
	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。	4.71	職員間で支援の振り返りと、次回へつなげるための話し合いも行っています。
	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。	5.00	今後も支援内容や保護者とお話した内容は正確に記録しその後の支援へつなげていきます。
	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。	4.71	今後も定期的にモニタリングを実施し分かりやすい説明ができるよう努めます。
	19 ガイドラインの総則の基本活動を複数組み合わせる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)	4.43	児童発達支援ガイドラインに則り様々な活動を取り入れバランスの良い支援を行うよう計画を立てていきたいと思います。
	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。		今後も都度活動を見直しながら目的に合った支援をおこなっていきます。
保護者との連携について	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。	4.43	子どもの立場、視点でともに考え、分かりやすい表現で伝えられるよう努めます。
	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。	4.43	園との連携体制が多く持てるよう、積極的に動いていきたいと思います。
	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。	3.14	所属園との連携同様に、事業所間の担当者会議などを積極的に行っていきたいと思います。
	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。	3.00	多くの情報を収集し提供できるよう努めるとともに、放課後デイサービスとつながる機会を作っていきたいと思います。

保護者と関係機関に携わっている	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。	2.71	専門機関とつながる機会をさらに増やし、研修についても積極的に参加し職員間で共有していきます。
	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。	3.00	区民ミーティングのメンバーになっており連携体制は取れています。コロナ禍でのかわりや検討しているところです。
	27	障害のない子どもと活動する機会を設けているか。	2.57	系列園との交流や戸外活動で会う子どもとの交流を積極的に行っています。
	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。	2.57	実際にお越しいただくことが難しい状況ではありますが、webを利用してつながりが持てるような機会を検討しています。
	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。	3.00	職員実施の講座や保護者同士のつながりが持てるような支援も検討し開催していきたいと思っています。
	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。		連携の機会は増えてきていますが、さらに連携が図れるよう努めます。
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。	3.71	安心してご利用いただけるよう契約時には丁寧な説明を心がけておりますが、利用開始後でも不明点はすぐに回答できるよう職員内で確認をしております。
	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。	4.14	支援後の振り返りの時間を大切にしていますが、ご希望があれば相談支援という形で30分程度の面談を実施しております。
	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。	3.86	webでの座談会などを年に数回企画しております。多くの保護者の方にご参加いただければと思います。
	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。	4.29	小さなことでも気になることがございましたらいつでも承ります。ご意見いただいた際には職員間で共有し改善策を考え迅速に対応いたします。
	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。	4.14	イベント開催の告知についてはカフェ内のお知らせスペースにも掲示させていただいておりますが、不明点がございましたら職員へお声がけください。
	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ているか)	4.14	日々の対応を振り返りながら、わかりやすい表現で意思疎通が図れるよう努めてまいります。
	37	個人情報の取扱に十分注意しているか。	4.14	個人情報にかかわる文書の保管については常に鍵がかかる書庫に保管し職員不在の際には事務所の施錠もしています。パソコンのデータにつきましてもID、パスワードを設定し他者に情報が漏れないよう管理しております。
	38	職員同士の連携や情報共有は適切に行われているか。	4.14	口頭だけでなく書面での共有も行い確認したことが分かるよう押印などで対応しています。
	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。		今後もニーズに基づいた丁寧な対応をしております。
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。	3.71	定期的に職員間で読み合わせを行ったり、各自確認する機会を設けていきたいと思っています。
	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。	4.29	防災計画、避難訓練計画に基づき、周辺地域との連携も含め職員全員で取り組んでまいります。
	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。	3.57	人権に関する研修をまずはルーム内で実施し対応について再確認いたします。
	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。	3.71	ルーム内のヒヤリハットはもちろん、他事業所で起きた事例についても共有してまいります。
	44	非常時の対応について、ご意見をお聞かせください。		今後も避難訓練の実施、振り返りを行い反省点を共有し改善していきます。
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。	4.71	つむぎに通うことを楽しみにしている、というお声をいただいております。今後も楽しく通ってもらえるよう支援内容や環境設定など工夫をしております。
	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。	4.43	成長を感じるエピソードを記録し共有しています。職員だけでなく保護者からも自分のお子様以外のお子様の成長を喜びお話をされているのを耳にします。このように社会全体で子育てをしていく環境や雰囲気を広げていきたいと思っています。
	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。		安心してご利用いただける環境や職員の働きやすい環境を作っていくため今後もご意見に真摯に対応してまいります。

アンケート実施期間：2020年8月18日～9月5日
全回答数：7

発達支援つむぎ 目白ルーム