

2020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
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。	3.57	カフェやトイレのごみをこまめに廃棄し、ご利用者様に心地よく使っていただけるようにしていきます。また、訓練指導室のカウンターに子どもたちの活動に関係ないものが置かれていることがあるため、整理し、その時に必要なものを置くようにいたします。
	2 職員の配置数、職員の専門性は適切であるか。	3.43	職員体制が少ない時間帯にも質の高いサービスが無理なく提供できるよう、職員間で業務の効率化を考え実施していけるようにします。
	3 業務中の休憩および休暇は適切に取れているか。	3.29	今後は、職員の休憩時間を個人単位でずらしたり業務の効率化を図るなども含め、『休憩時間』を確保できるよう努めてまいります。
	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。		職員一人ひとりがお互いの状況を認め合い助け合いながら業務に臨めるようにチームワークを高めてまいります。
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。	3.57	現在、毎週行っている定例会議の場でPDCAを見直しているため、その場に参加することが難しい人の意見をどのように反映していくか、会議運営の方法を見直していきます。
	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。	3.57	保護者からいただいたご意見を、全職員で共有および会議で検討します。またいただいたご意見にどのように対応したかを保護者様の同意を得て掲示するようにいたします。
	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。	4.14	事業所内の分かりやすい箇所に掲示するように努めます。また、分かりにくい質問項目を検証し、共通理解したうえで質問への回答がし易いようにいたします。
	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。	3.00	必要に応じて第三者評価による外部評価を検討します。また法人内の内部監査を受け、指摘事項に対しての改善に努めます。
	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。	3.57	職員が受けたいと感じている研修が、職員間の学び合いで達成できるものに関しては、内部研修を実施していきます。
	10 業務改善について、ご意見をお聞かせください。		職員一人ひとりがチームの一員として、ルーム運営に当たれるよう全員で業務改善に努めてまいります。
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。	3.14	現在、必要に応じてJSIRなどの実施を事業所側から提案しています。今後も、その子にとって必要であると思われる場合には、標準化されたアセスメントツールに基づき支援に活かしていきたいと思っております。
	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。	3.71	今後も、保護者様からいただいたご意見を共有し、その子にとって今必要な支援を全職員で話し合いながら支援していくようにいたします。
	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。	3.57	個別支援計画に基づいた活動の振り返りおよび次回の活動の検討を徹底するようにします。
	14 活動プログラムが固定化しないよう工夫しているか。	3.71	今後も、子どもの『やりたい』という思いに、寄り添いながら遊びや活動を展開していくことで、活動が固定化しないよう努めてまいります。
	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。	3.14	アンケート実施以降、職員間で検討を繰り返し、プログラム立案の時間や振り返りの時間を定めるようにしました。今後も、職員会議での意見の表明など、職員一人ひとりが自分事としてルーム運営に携わっていけるようにしていきます。
	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。	3.43	15項目と同じく、今後も、職員会議での意見の表明など、職員一人ひとりが自分事としてルーム運営に携わっていけるようにしていきます。
	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。	3.43	15項目と同じく、今後も、職員会議での意見の表明など、職員一人ひとりが自分事としてルーム運営に携わっていけるようにしていきます。
	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。	3.57	事務時間の確保が難しいという点から、期間内には行っていないものの個別支援計画の提示が遅れがちです。職員間で連携し業務効率のPDCAをすることで、早めに作成できるように努めてまいります。
	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)	3.57	ガイドラインのうち、地域交流が少ないように思われます。よって、今後はコロナ禍でもできる地域交流のあり方を職員で考え支援に取り入れていきたいと思っております。
	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。		個別支援計画と活動案・活動実施後の振り返りなどを丁寧に、より質の高いサービスが提供していけるように努めてまいります。
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。	3.86	子どもたちの遊びの中で見られた発達の状況を、より分かりやすい形で保護者様にお伝えするため、ドキュメント記録などの活用を努めてまいります。
	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。	4.00	保育園・幼稚園訪問の実施自体をご存じない保護者様に向けて『保育園訪問行っています』などの目に見えわかる掲示物を作成します。
	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。	3.29	保護者様の同意を得たうえで、必要に応じて他の児童発達支援事業所との連携をしております。
	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。	3.43	就学時の児童連絡票作成など、保護者様が知らないことでサービス提供の機会を損なわれてしまうことがないようにしてまいります。

保護者との連携関係について	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。	3.14	保護者様の同意を得たうえで、必要に応じて児童発達支援センターとの連携をしております。
	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。	3.29	現在は、特定の職員が自立支援協議会に参加していますが、地域との横のつながりづくりという観点から、必要に応じて他の職員も参加していくようにいたします。
	27	障害のない子どもと活動する機会を設けているか。	3.00	コロナ禍ではありますが、2020年度中には青空保育の準備を完了し、21年度には実施できるよう努めてまいります。
	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。	2.86	コロナ禍でもできる地域交流のあり方を全職員で検討し、実施に向けて検討しております。
	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。	3.57	実際の活動に保護者様にも参加いただくことで、なぜ支援者がこのような言葉かけをしているのかなどを、保護者様に体験いただけるようにしております。
	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。		現在は必要に応じて行っていることが多いですが、結果としてそのような支援があるという周知につながっていなかったということがあるようです。例えば幼稚園・保育園訪問などは、知らずにサービス提供が受けられなかったということがないようにしております。
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。	4.00	どの職員でも同じように契約内容を説明していけるようにしております。
	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。	4.00	保護者様からいただいた相談内容やそれにどのように助言したかなど職員間で共有し、いつでもどの職員に対してでも気軽に保護者様が相談できるようにしております。
	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。	3.14	同じ時間集まっている保護者様たちに向けて『ミニワークショップ』を開催するなど、保護者様同士がつながりを持っていけるように支援しております。
	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。	3.43	苦情に至る前に解決していけるよう、日ごろから保護者様と十分にコミュニケーションをとり、ご意見を言いやすいような関係づくりに努めてまいります。
	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。	3.14	例えば、10月最終週に行ったハロウィン週間などルーム全体で行っていることなどが保護者様にとっても分かりやすい形でお知らせできるようにしていきます。
	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：分かりやすい言葉かけをしているか、専門用語を使い過ぎないかなど)	3.86	今後も分かりやすい説明に向けて、職員一人ひとり邁進しております。
	37	個人情報の取扱に十分注意しているか。	4.14	活動中のパソコン収納忘れなどないようにしております。また、気が付いたことをそのまませず、職員間でも指摘しあいながら個人情報の保護に努めてまいります。
	38	職員同士の連携や情報共有は適切に行われているか。	3.43	情報共有に使う時間を今以上に確保していくためにも、業務の効率化を図っていくようにいたします。
	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。		保護者様、お子さま一人ひとりを尊重し、丁寧な対応に努めてまいります。
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。	3.86	現在運営マニュアルについて読み合わせを行っている最中です。今後も必要に応じてマニュアルを見返すことで、迅速にマニュアルにあった対応がしていけるようにいたします。
	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。	4.14	現在、月に一回避難訓練を行えているため継続して取り組んでいきます。また実際に起こるであろうことを想定し、より実践に近い形での訓練となるようにしております。
	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。	3.29	2020年度下期中に、事業所内で虐待防止研修を行うことで、より自信を持って適切な対応をしていけるようにしております。
	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。	4.14	現在力を入れて取り組めるようになってきているため、継続した実施となるよう努めてまいります。
	44	非常時の対応について、ご意見をお聞かせください。		非常時でも落ち着いて対応していけるよう、マニュアルを理解し実践していけるよう努めてまいります。
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。	4.14	「運動会の後だけ来たい」という発言があるくらい、つむぎに来たいという気持ちが高まっているエピソードを聞いています。今後も、自分自身が認められる場所と子ども一人ひとりが感じ、事業所に来たいという気持ちになれるよう努めてまいります。
	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。	4.14	職員が感じている子どもたちの変化を保護者様に伝え、保護者様からも日常の中での変化をお伺いすることで、お子さま自身のありのままの成長を応援していけるようにしております。
	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。		自分たちの現状に甘んじず、常により良いサービスとは何かを自問自答し、質の高いサービス提供がしていけるようなチームとなっていくよう努めてまいります。

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 横浜西口ルーム