

職員各位

特定非営利活動法人にじのこ

デイサービスにじのこ赤堤

放課後等デイサービス自己評価アンケート結果のお知らせ

日頃より、当法人の活動にご理解とご協力をいただき誠にありがとうございます。

さて、先日ご協力頂きましたアンケートの集計結果をご報告致します。改善点も含め、支援の質の向上と支援内容の適正化を図るための努力をしておりますので、今後ともどうぞよろしくお願い致します。

事業者向け 放課後等デイサービス自己評価表

12名中12名

チェック項目		はい	どちらともいえない	いいえ	課題や、工夫している点など
環境・体制整備	① 利用定員が指導訓練室等スペースとの関係で適切であるか	8	4		<p>○以前の施設より狭くなってしまったが、ソファなど、居場所スペースを作ったことで、それぞれ自由に過ごせている。引き続き整えていきたい。</p> <p>○利用者がスペースを分散して利用できるよう配慮している。</p> <p>○可能だったらリラクスペースなどの別室がもう一部屋欲しい。</p> <p>○マット、ソファおもちゃやパズル置き場が点在しているので、利用者の落ち着いて過ごせる場所があってよい。</p> <p>○手狭ではあるが、工夫して狭さを感じずに過ごしている。</p> <p>△スペースが手狭に感じる。</p> <p>△高校生が多い時や動いて活動するときは狭く感じる。</p>
	② 職員の配置数は適切であるか	10	2		<p>○基準の人数を揃えるのに苦労しているが、支援をするのに十分な人数を確保できている。</p> <p>○手厚い人数配置がされている。</p> <p>○余裕を持っている。</p> <p>△日による。欠席者が多いと職員が多くなっている。</p>

					△マンツーマン対応や慣れている職員がいない場合はたりないと感じる。
③	事業所の設備等について、バリアフリー化の配慮が適切になされているか	2	8	2	○？移転当初、階下に対し音への配慮の話題が出ていたが、その対策などはどうなったのか。 △非常勤職員なのでわからない。 △2階の場所でエレベーターが使用できるようになった。トイレについては段差があり、手すりはない。 △部屋の構造上、仕方がないと思うが、トイレの段差が気になることがある。 △エレベーターがある。トイレの段差が気になる。 ×バリアフリー化になっているかもしれないが、実際、車いすは押しづらいと思う。 ×施設内に段差があるが、不憫さを感じていない。
④	業務改善を進めるための PDCA サイクル（目標設定と振り返り）に、広く職員が参画しているか	8	4		○毎日、就業前の申し送り、終業時の振り返りに集中するように心がけている。 ○困ったことや改善が必要な点に関してはその都度意見を聞き、改善方法を一緒に考えるなどしている。 ○バランスを取りながら行っている。 △わからない。 △非常勤なのでわからない。
⑤	保護者等向け評価表を活用する等によりアンケート調査を実施して保護者等の意向等を把握し、業務改善につなげているか	9	3		○アンケートを活用し、意向を把握し、改善につなげている。 ○毎年度頂いた意見を把握し、業務改善に取り組みもうとしているが、改善が必要という意見があまり上がってきていない。 ○目標を立てるのに参考にしている。 △保護者からのフィードバックはもっぱらノートが主になっている。 △わからない。 △非常勤なのでわからない。
⑥	この自己評価の結果を、事業所の会報やホームページ等で公開しているか	10	2		○HP で公開している。
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	9	3		○今年度受けている。 ○今年度実施し、業務改善につなげていく予定。 △よくわからない。

業務改善

	⑧	職員の資質の向上を行うために、研修の機会を確保しているか	12		<p>○内部、外部研修の機会を確保している。</p> <p>○様々な課題に対し、外部の専門家や研修を受けた物による勉強会を行っているので参考になる。</p> <p>○年4回は内部研修を行っている。</p> <p>○外部、内部ともに研修を積極的に受講している。</p>
適切な支援の提供	⑨	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、放課後等デイサービス計画を作成しているか	9	3	<p>○保護者との面談や個別記録により課題を分析し計画している。</p> <p>○職員間で意見を出し合うことにより、利用者に合ったものを作成できている。引き続き支援の質を高めていきたい。</p> <p>○面談で丁寧に聞き取りを行い、それぞれに応じた計画を丁寧に作成している。</p> <p>△非常勤なのでわからない。×2</p>
	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	8	4	<p>○インテーク時に使用している。×2</p> <p>○今後使いやすいツールを作っていきたい。</p> <p>△非常勤なのでわからない。×2</p>
	⑪	活動プログラムの立案をチームで行っているか	5	7	<p>○リーダーがプログラムの内容を提案し、職員間で相談、助言を受けている。</p> <p>○非常勤に週2回プログラムリーダーを依頼している。また、長期休み前に職員全員にプログラムリーダーを依頼するなどしている。</p> <p>△プログラムの内容については各職員が考えている。活動後の振り返りでの意見を取り入れ工夫をしている。</p> <p>△プログラム提案にあまり関わっていないのでよくわからない。</p> <p>△リーダーが考えている。</p> <p>△非常勤なのでわからない。×2</p> <p>△プログラムの多くは単独の職員がリードしている。長期休みの音楽療法の際、チーム制作を実施した。</p>
	⑫	活動プログラムが固定化しないよう工夫しているか	11	1	<p>○プログラムリーダーが変化に富み工夫しているので、楽しそうな表情で利用者が参加している。</p> <p>○長期休みや、一日プログラムの時は非常勤職員もプログラム提供を行っている。</p> <p>○もう少し、バリエーションが欲しい。</p> <p>○非常勤職員にプログラムリーダーを依頼したことで、プログラムの幅が増えて、利用者の新たな一面を見ることができている。</p>

					○季節感や非常勤職員のアイデアを大切に固定化しないようにし工夫している。
⑬	平日、休日、長期休暇に応じて、課題をきめ細やかに設定して支援しているか	9	2	1	○安全第一で考えている。 ○平日、休日など過ごす時間帯によって、それぞれ適切な課題を設けている。 ○活動時間に合ったプログラムを立案し、課題に沿って取り組んだ。 ○夏休み、冬休み等は特別なプログラムも実施している。 △常勤ではないのでわからない。×2
⑭	子どもの状況に応じて、個別活動と集団活動を適宜組み合わせて放課後等デイサービス計画を作成しているか	10	2		○個々の状況に応じたサービスができるようなサービス計画を作成している。 ○個々に適した計画を作成するよう取り組んでいる。 △常勤ではないのでわからない。
⑮	支援開始前には職員間で必ず打合せをし、その日行われる支援の内容や役割分担について確認しているか	12			○申し送りをして、日々の様子や、より具体的に見て欲しい所や注意することなどを伝えている。 ○毎回必ず事前の打ち合わせを行い、利用者の変った様子を伝えるや、支援方法の確認など行っている。 ○日々の打ち合わせを行い、支援方法、ヒヤリハット、利用者の様子等、確認している。 ○時間差で出勤した職員とも打ち合わせをし、内容を共有している。
⑯	支援終了後には、職員間で必ず打合せをし、その日行われた支援の振り返りを行い、気付いた点等を共有しているか	12			○活動で気づいた点、よかったこと、ヒヤリハットなど報告し合っている。 ○毎回必ず支援の振り返りを行い、全員が発言できる機会を設けている。よかったところ、困ったところ、自身の気づかなかった利用者の一面など話して共有している。 ○日々の振り返りにより、良かったことや、気になったこと等共有している。 ○一人一人が必ず発信している。
⑰	日々の支援に関して正しく記録をとることを徹底し、支援の検証・改善につなげているか	12			○適切な記録のとり方の研修や、常勤職員からの指導がある。 ○ヒヤリハットや行動観察シートを状況により利用している。 ○日々の支援に関する記録をとっている。 (気になる)記録のとり方については改善につなげている。

					○利用者の様子をリフレーミングを意識しながら細かく記録している。 ○記録の取り方に注意できるよう引き続きしていきたい。	
	⑱	定期的モニタリングを行い、放課後等デイサービス計画の見直しの必要性を判断しているか	7	5	○半年に一度モニタリングを行い、必要時には見直しを行っている。×2 ○半年に一度保護者面談とモニタリングを行い、サービス計画の見直しを行っている。 △常勤が行っている。×2	
	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	6	6	○ガイドラインに沿った活動をしている。×2 ○様々な活動を取り入れている。 △常勤が行っている。×2 △わからない。	
関係機関や保護者との連携関係機関や保護者との連携	⑳	障害児相談支援事業所のサービス担当者会議にその子どもの状況に精通した最もふさわしい者が参画しているか	8	4	○必要時に参画している。×2 ○適した職員が参画している。 △関わっていないのでよくわからない。×2 △常勤が行っている。	
	㉑	学校との情報共有（年間計画・行事予定等の交換、子どもの下校時刻の確認等）、連絡調整（送迎時の対応、トラブル発生時の連絡）を適切に行っているか	10	2	○必要時の連絡を取り合っている。 ○保護者や学校を通じて行っている。×2 △常勤が行っている。	
	㉒	医療的ケアが必要な子どもを受け入れる場合は、子どもの主治医等と連絡体制を整えているか	3	6	3	△現状、医療ケアをデイで必要としている子がいない。該当者がいない×2 △常勤がしている。 ×現在医療的ケア児を受け入れはない。×3
	㉓	就学前に利用していた保育所や幼稚園、認定こども園、児童発達支援事業所等との間で情報共有と相互理解に努めているか	5	7	○当法人の児童発達支援事業を利用していた方に関しては情報共有などを行っている。 △他の事業所とはできていない。 △わからない。×2 △常勤が行っている。	
	㉔	学校を卒業し、放課後等デイサービス事業所から障害福祉サービス事業所等へ移行する場合、それまでの支援内容等の情報を提供する等しているか	6	5	1	○質問に対して応答している。 △わからない。×2 △常勤が行っている。 ×連携がない。質問があれば応じたい。
	㉕	児童発達支援センターや発達障害者支援センター等の専門機関と連携し、助言や研修を受けているか	8	4	○心理士等が来所した際にアドバイスを受けている。 ○訪問してもらい助言を受けた。 ○年1回センターと連携を取り、利用者の様子を見ていただき助言を貰っている。	

					△わからない。×2 △常勤がしている。	
②⑥	放課後児童クラブや児童館との交流や、障害のない子どもと活動する機会があるか	1	5	6	○コミュニティーカフェなどでの活動公開された場所でのバザーなどに参加した。 △健常者との交流は少なく感じる。 △常勤が行っている。 ×利用者の安定を第一に考えると、実施に至っていない。×2 ×持っていない。	
②⑦	(地域自立支援) 協議会等へ積極的に参加しているか	3	6		○参加している。 △非常勤職員なのでわからない。×2 ×参加できていない。×2	
②⑧	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	10	2		○基本的にノートで毎回連絡を取り合っており、面談時には情報交換や課題などを話し合っている。必要に応じて電話で話すなどしてコミュニケーションをとっている。 ○ノートや送迎時に状況についてはお伝えしている。×2 △? 活動中の様子はノート、引き渡しで伝えているが、ノート記入が無いものに対しては状況が分かりにくい。支援計画作成までモニタリングはしていないのか?	
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・トレーニング等の支援を行っているか	4	6	2	△今後、共に学んでいける研修機会などあればと思う。 ×2018年度は可能な限り保護者も参加できるようにしたが、2019年度は保護者が参加できる研修が企画できなかった。	
保護者への説明責任等	③⑩	運営規程、支援の内容、利用者負担等について丁寧な説明を行っているか	6	6		○見学時、契約時に伝えている。変更の際は随時お知らせしている。×2 ○入所利用時や内容に変更があった時はその都度丁寧に説明が行われている。 ○契約時に説明している。 △常勤がしていると思う。
	③⑪	保護者からの子育ての悩み等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	9	3		○一緒に考えながら支援を行っている。 ○面談時や電話で相談に応じている。 必要な助言や支援ができるよう研修を受講したり、地域の福祉サービスに関する情報を得るようにしている。 ○面談時や、連絡帳、電話などの場面で知っている情報を伝えたり、相談に応じたり

					<p>している。</p> <p>△非常勤なので分からない。</p> <p>△常勤に相談されているか分からないが、非常勤に降ろし、ケア会議などで共有し支援に…。</p>
③②	<p>父母の会の活動を支援したり、保護者会等を開催する等により、保護者同士の連携を支援しているか</p>	6	4	2	<p>○父母の会としては無いと思うが、バザーの手伝い等、保護者同士が交流を行うための支援をしている。</p> <p>○年に1度のバザー開催や、40周年のイベントを保護者と共に企画開催し、保護者と職員の交流の場ともなっている。</p> <p>○バザーや記念行事の準備等で保護者同士が交流を持てる機会を設けている。</p> <p>△非常勤なので分からない。</p> <p>×保護者会などは開催していないが、行事などの際には保護者に協力を得て、保護者同士の交流の場を作っている。</p>
③③	<p>子どもや保護者からの苦情について、対応の体制を整備するとともに、子どもや保護者に周知し、苦情があった場合に迅速かつ適切に対応しているか</p>	9	3		<p>○対応している。</p> <p>○重要事項説明書に窓口が記載されているので、読み上げて相談窓口を伝えている。苦情などがあった場合はすぐに上司に報告し対応に努めている。</p> <p>○苦情対策委員会を設置している。</p> <p>△苦情に対応する職員がいるのは知っているが、あった場合、職員に対し報告がされているかは知らない。</p> <p>△非常勤なので分からない。</p>
③④	<p>定期的に会報等を発行し、活動概要や行事予定、連絡体制等の情報を子どもや保護者に対して発信しているか</p>	12			<p>○発信している。</p> <p>○季刊誌を年4回、月の予定を毎月発行している。ブログなどで情報を発信している。×2</p>
③⑤	<p>個人情報に十分注意しているか</p>	11	1		<p>○同意書をとっている。資料などは鍵のかかるロッカーに保管している。×2</p> <p>○個人情報の保護を徹底している。重要な書類とは鍵付きの書庫に入れている。</p> <p>○シュレッダーなどを使い処理をしている。</p>
③⑥	<p>障害のある子どもや保護者との意思の疎通や情報伝達のための配慮をしているか</p>	12			<p>○研修や手話、カード。</p> <p>○配慮している。</p> <p>○配慮が必要な場合は伝え方を工夫したり、個別に対応するなどしている。</p> <p>○とてもよく行っていると思う。</p>

					○見て変わりやすい資料を作るなど工夫を行っている。	
	③⑦	事業所の行事に地域住民を招待する等地域に開かれた事業運営を図っているか	7	1	4	○バザーなどのイベントを開催し、地域の方に知ってもらう機会を設けている。 ○記念行事のポスターを地域に掲示している。 ○年に1度のバザーには地域住民が来てくれている。
非常時等の対応	③⑧	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策定し、職員や保護者に周知しているか	12			○保護者に対しては分からない。 ○職員間で訓練や話し合いをして趣味レーション、情報を共有している。 ○毎月1、15日に伝言ダイヤル171に伝後を残し、保護者、職員に聞いてもらうように伝えている。 ○緊急時対応マニュアルを常時携帯している。感染症対応研修を行っている。 ○職員には周知している。 ○職員には周知しているが、一部保護者に周知できていない。
	③⑨	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	11	1		○リーダー、副リーダー、他それぞれに役割を変えて訓練を行っている。 ○毎月1回行っている。×3
	④⑩	虐待を防止するため、職員の研修機会を確保する等、適切な対応をしているか	12			○年に1回、全職員に対して、研修を行っている。×3 ○研修会欠席者にもフォローアップや、研修記録の提出を求めている。 ○都の研修に参加し、全職員に伝達を行った。資料は回覧できるように各事業所に配布した。 ○利用者の呼び方、声掛けの仕方など、研修を行い、実践している。 ○保護者も含め全体職員の勉強会や演習を行っていない。
	④⑪	どのような場合にやむを得ず身体拘束を行うかについて、組織的に決定し、子どもや保護者に事前に十分に説明し了解を得た上で、放課後等デイサービス計画に記載しているか	8	4		○該当者がいない。必要時は記載する。 ○必要になった場合はサービス計画に記載する。 △分からない。 △現在拘束が必要な人がいない。
	④⑫	食物アレルギーのある子どもについて、医師の指示書に基づく対応がされているか	9	3		○アレルギーある利用者の時は、その食材は出さない。おやつはダブルチェックしている。

				<p>面談時に毎回確認をとっている。</p> <p>○初回面談時にアレルギーの有無を確認し、誤食しないように周知徹底している。</p> <p>○職員が見る場所に表示している。</p> <p>△保護者とは対応などの話し合いがよくされ、確認されている。</p> <p>○保護者に確認をとっている。</p>
④	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	12		<p>○ヒヤリハットをまとめているファイルがある。</p> <p>出勤時確認し、申し送り時で再度伝えている。</p> <p>○危ないことがあった際にはヒヤリハット報告書に記載し、毎回出勤時に職員全員が確認している。</p> <p>○常勤職員が必要と判断した時は必ず指示のもと記録し、皆で共有している。</p> <p>○些細なことも情報を共有できるよう努めている。</p>

※職員 12 名中 12 名提出(項目により無回答あり)

以上の結果を踏まえ、職員内で今後の支援の改善が必要だと思われる項目について話し合いました。

1.保護者との認識のズレがあったと思われるもの

チェック項目	対応できている（工夫している）点	課題に対する対応策・改善目標
③ 子どもや保護者からの苦情について、対応の体制を整備するとともに、子どもや保護者に周知し、苦情があった場合に迅速かつ適切に対応しているか	<p>・困ったことが特にないということで、どちらともいえないにチェックをつけている方が多かった。</p> <p>→相談契約時に相談・苦情窓口の説明をし、どんな些細なことでも相談してくださいとインフォメーションしている。</p>	<p>・年度切り替え時に行政やにじのこの相談・苦情窓口のお知らせを作成し周知する。</p>

2.職員同士に認識のズレがあったと思われるもの

チェック項目	対応できている（工夫している）点	課題に対する対応策・改善目標
③ 事業所の設備等について、バリアフリー化の配慮が適切になされているか	<p>・部屋の構造上、トイレに入る前に段差がある。</p> <p>→段差がはっきりするよう上の段と下の段を色分けしている。足元が不安定な利用者については必ず職員が付き添って対応している。</p> <p>見学時に緊急時の避難のことを考えて、自力で階段を昇り降りできるか、確認を取っている。</p>	<p>・安心して過ごせるよう、環境整備を行う。</p> <p>・人員配置等により、より安全に配慮する。</p>

<p>⑩ 活動プログラムの立案をチームで行っているか</p>	<p>・プログラム会議という形では行っていないが、職員が分担して企画している。 →リーダー職員がプログラム内容を立案し相談、助言を受け、工夫しながら活動プログラムを決めている。</p>	<p>・子どもたちが興味を持てるものや、保護者の要望、普段の振り返りで出た意見を活かしながら、それぞれが分担してチームとして企画する。</p>
--------------------------------	--	---

3.今後の課題として

- ・「どちらともいえない」が多い項目に関しては、非常勤職員がわからないため、「どちらともいえない」と答えたとと思われる。ガイドライン等は常時閲覧などをして設置しているが、全体に周知し、疑問に思うことに関しては、随時丁寧に伝えていきたい。
- ・今年度、駅近くに移転したところで、新たな場所で活動することになった。地域情報を得ながら無理のない範囲で交流や連携を進め、地域に根付いた活動をしていきたい。