

# 2021 年度事業所自己評価アンケート

## 利用者及び職員の結果公表及び改善方針の公表

2022 年 3 月

ルシッド・ドリーム株式会社 ぷっく旗の台教室

2018 年度より「児童発達支援ガイドライン」において、事業所の提供するサービスに対する評価項目が規定され、児童発達支援を行う事業所はそれに基づく評価を、利用者、職員が行い、評価結果及び改善内容を 1 年に 1 回以上公表することが義務付けられました。

2021 年度は、2022 年 2 月に利用者様のご協力をいただき評価アンケートを実施いたしました。

以下にアンケートの集計結果及びいただいたご意見、それに対する改善の方針を公表いたします。

## 利用者アンケートの結果

アンケート回答数（32名）（2021年2月の利用者48名に対して67%の回答率）

1. 環境と体制					
	項目	はい	どちらとも いえない	いいえ	わから ない
1-1	活動のためのスペースは十分確保されているとおもいますか	28	4	0	0
1-2	職員の配置数や専門性は適切ですか	32	0	0	0
1-3	設備が使いやすく、子どもたちが活動しやすいと感じますか	31	1	0	0

### 【利用者からのご意見】

- ◎保護者のスペースの床が寒いので冬はカーペットがほしいです。
- ◎資格になっているところがあるので、モニターがもう1台あるとなおよい。
- ◎決して広い教室とはいえませんができる限りの工夫をして頂いているのは伝わっています。カメラの位置にはもう少し工夫して頂けたらより様子をよくみることができ助かります。
- ◎スペースは十分あると感じています。広すぎても子供達を見られないので適切なスペースでコミュニケーションが取りやすいと思います。
- ◎少し床が固いかなと感じる時もありますが、運動するにはこの方がよいのかなとも思っています。

### 【ぷっくとしての対応】

- ◎昨年とほぼ同様の結果で、基本的に広さ、人員配置について満足いただいています。当事業所は、教室の広さについては10名利用の法定基準を満たしており、法定基準よりも広く使えるよう配慮しております。
- ◎カーペットについては冷暖房の温度等含め検討いたします。
- ◎モニターは増設できませんが、モニターで見える範囲等についてはより保護者様が見やすいように検討いたします。

2. 支援提供					
	項目	はい	どちらとも いえない	いいえ	わから ない
2-1	支援計画の内容がわかりやすく具体的で適切なものと思いますか	32	0	0	0
2-2	支援計画にそった支援が行われていると思いますか	31	1	0	0
2-3	子どもがあきないプログラムになっていると感じますか	27	4	0	0

#### 【利用者からのご意見】

- ◎毎日楽しそうにしている。「ぶっくに行きたい」と言っています。
- ◎保育園に通っています。「他の療育機関との連携」が未達成でした。具体的にどのような事をして頂けるのかイメージできませんが保育園での様子を見て頂いて、保育士さんに対応やアドバイスなどをしていただけるのなら是非行ってほしいです。
- ◎支援計画はしっかりしています。子ども達は同じ事をくり返して行う行動が好きなので同じプログラムでもあきずに参加しているように思います。
- ◎コロナ期間や通所が困難な時期のオンライン対応はありがたかったです。
- ◎参加意思が低いプログラムの時には、本人が出来る様に工夫してくれています。

#### 【ぶっくとしての対応】

- ◎支援内容とその実行については、理解をいただけているようです。楽しく通所、プログラム参加もしていただけて、またオンライン支援についてもご理解いただけているようです。この状況を継続できるように努めます。
- ◎通所をはじめていただくときに他の療育機関・保育園との連携について説明させていただいており、その後も保育園等との連携は、保護者様との話し合いを通じて適切に行うようにしております。保護者様の方でも必要性を感じましたら、ぜひ職員にお伝えください。

3. 保護者への説明責任等					
	項目	はい	どちらとも いえない	いいえ	わから ない
3-1	契約時に、運営規程、契約について丁寧な説明を受けましたか	30	1	0	1
3-2	支援計画をもとに、支援内容の説明を受け、同意をされましたか	32	0	0	0
3-3	保護者が参加できる勉強会や講習を受ける機会がありましたか(参加の有無ではありません)	30	0	1	1
3-4	定期的な面談を受け、子どもについての共通認識と適切な助言を受けられていますか	31	1	0	0
3-5	保護者同士の情報交流の機会があると感じますか	19	9	1	2
3-6	定期的に会報等を発行し活動内容、行事予定、連絡体制の情報を得られていますか	29	2	0	0
3-7	子どもや保護者が職員と適切にコミュニケーションできていますか	31	0	0	0
3-8	個人情報の取り扱いがしっかりなされていると感じますか	30	1	0	

#### 【利用者のご意見】

◎月 1 回の面談がとてもありがたいです。家でできるようになったことを報告して一緒に喜んでもらえたり、対応に困ることなど気軽に相談でき、助言をしてもらえるので親も成長できると思います。

◎月に 1 度話し合いの機会が設けられていることで、子どもの状況をより正確に把握することができ、また、気軽に相談もしやすい。

◎子供のことをとてもよく見てくださっていて、育児の参考になる助言もたくさん頂きました。

◎親の待機室も広く、心地良い空間を提供して下さりありがとうございます。親同士の情報交換や悩みの相談場所になっています。

◎個別で面談していただけるのがとてもありがたいです。「不安な思いを聞いていただける」「アドバイスをいただける」の二面から親の気持ちも楽になります。

- ◎勉強会はオンラインで開催して下さったり、アーカイブ配信など工夫されています。おすすめの図書など教えてもらえると親としてはより学ぶ場がふえてありがたいです。
- ◎保護者が不安に思っている事も経験者の方達とのオンライン交流があるので参考になります。
- ◎時間的余裕がなくメールも OK するのが遅くなります。LINE 等でお知らせ頂けるとうれしいです。既読もつくので返信の手間が省けるのもありがたいです。
- ◎幼稚園や小学校の情報がもっとあれば助かります。通っている保護者の紹介とか。
- ◎コロナ禍でなかなか集合型で交流することは出来ないのでは仕方ないですが少し残念です。Zoom など利用したオンラインでの会を工夫して取り組んで頂いています。
- ◎子どもたちが療育を受けている間、ウェイトिंगスペースで多少お話することが出来るので、情報交換したりする事もあります。
- ◎父親がメインの講習会もあると良いと思います、それと同時に父親との定期的な面談もあると尚心強いです。
- ◎やむをえず下の子供同伴で通所となるとおとなしくまてないためごめいわくをおかけして申し訳ない気持ちになります。物品をこわしてしまわないかハラハラしてしまうため多くの玩具のご用意があると助かる方もいらっしゃるのではないかなと思います。

#### 【ぶっくとしての対応】

- ◎保護者間の交流を本年は企画開催しましたが参加者が少なく、より気軽に多くの方が参加できる形を検討していきます。
- ◎LINE についてはセキュリティの関係上導入を予定しておりません、ご了承ください。
- ◎通っている幼稚園や小学校についても個人情報に関わりますので情報提供が難しく、個人情報に触れない範囲でお伝えしています。
- ◎勉強会や保護者の交流会等にはぜひお父様も積極的にご参加ください。面談によく参加して下さるお父様もいらっしゃいます。
- ◎下の子用の玩具につきましては、利用児の刺激となるため用意できないことをご了承ください。

4. 非常時等の対応					
	項目	はい	どちらとも いえない	いいえ	わから ない
4-1	各種情報が閲覧できるようになり、周知されていると感じますか	23	4	0	4

**【利用者のご意見】**

特になし

**【ふっくとしての対応】**

◎各種情報を積極的にお届けできるようにします。非常時の情報を発信し、待合スペースに避難所の情報などを閲覧できるようにしています。

5. 満足度					
	項目	はい	どちらとも いえない	いいえ	わから ない
5-1	子どもは通所を楽しみにしていますか	28	3	0	0
5-2	ぶっくの療育に満足していますか	31	0	0	0

#### 【利用者のご意見】

- ◎毎回楽しみにしています。ぶっくの先生方がやさしいと本人が家でよく言っています。優しくよりそってくれることで、安心感を感じるようです。
- ◎子供が毎回とても楽しみにしており、活動にも意欲的に取り組んでいるので親としても嬉しく思います。
- ◎保育園に行きたくない日でもぶっくは行きたい、休まない！と可能なかぎり通えました。
- ◎工作に毎回明確なねらいがあって、きちんと作ってくるので感心しています。(苦手意識があるため)
- ◎子どもはとても楽しく参加して笑顔で戻ってきますのでこちらに通わせて頂いてとても満足していると思います。
- ◎先生達のが大好きなようで、家でもよく先生のことを話してくれます。通所をとても楽しみにしています。
- ◎ややこしい息子に丁寧に接して下さりありがとうございました。大変お世話になりました。通所は私にとってのいやしであり楽しみでした。
- ◎モニターがもう少し広範囲で見られると良いと感じます。
- ◎カメラで中の様子が見えますが、とても楽しそうに取り組んでいるのが分かります。先生方も子どもの行動を否定せず支援して下さっている様子が分かり親も学びがあります。カメラの場所でどうしても死角になる場所があるので二点等で写してもらえるとより様子が分かるかもしれません。

#### 【ぶっくとしての対応】

- ◎全般的に高い満足度の評価をいただいています。お子様が楽しみにするプログラム、保護者様には満足いただけるように内容の改善と情報の共有を継続して行っていきたいと思います。
- ◎待合スペースのモニターについては、見える範囲など検討いたします。

## 職員アンケートの結果

(アンケート回答数9名)

1. 環境と体制			
	項目	はい	いいえ
1-1	利用定員とスペースのバランスは適切か	9	0
1-2	職員の配置数は適切か	9	0
1-3	設備が使いやすく、利用者たちが活動しやすいか	9	0

### 【職員の意見】

(1-1)

◎規定より広くとっている。サブルームもある。

(1-3)

◎日々気をつけて改善している。

### 【ふっくとしての対応】

◎スタッフの人員数の充実と質の向上を常に課題として改善していこうと考えています。

2. 業務改善			
	項目	はい	いいえ
2-1	業務改善に職員が参加できているか	9	0
2-2	事業所向け自己評価、利用者向け評価表の結果をもとに適切に業務改善できているか	8	1
2-3	事務所の自己評価がネットなどに適切に公開できているか	9	0
2-4	職員のスキルアップの機会を積極的に提供されているか	8	0

**【職員の意見】**

(2-1)

◎日々意見をきいている。

**【ふっくとしての対応】**

◎今後も適切な業務改善と情報共有を行います。

3. 支援提供			
	項目	はい	いいえ
3-1	適切なアセスメントの実行とその結果をもとに適切な児童発達支援計画が作成できているか	8	0
3-2	児童発達支援計画は適切にかつ、具体的な支援内容になっているか	9	0
3-3	児童発達支援計画にそった支援が行われているか	9	0
3-4	活動プログラムの立案はチームで行っているか	9	0
3-5	活動プログラムが固定化しないように工夫しているか	9	0
3-6	支援開始前に職員間で必ず支援内容や役割分担の確認をしているか	9	0
3-7	支援終了後に職員間で必ず振り返りと気づいた点の共有をしているか	9	0
3-8	支援の記録をとり、支援の改善、検証を行っているか	9	0
3-9	定期的にモニタリングを行い支援計画の見直しをしているか	9	0

**【職員の意見】**

(3-3)

◎打ち合わせで細かく共有している。

(3-4)

◎会議で行っている。

(3-5)

◎気をつけている。

(3-6)

◎毎日、確認している。

(3-7)

◎毎日、細かくやりとりして意見交換している。

【ぷっくとしての対応】

◎ぷっくでは、情報の共有は支援の中で大切な位置づけとなっています。療育前の打ち合わせで、お子様の特性にあわせたアプローチ、方向性と職員の動きを決め、療育後の振り返りで効果を確認し、次回につなげています。

4. 関係機関や保護者との連携			
	項目	はい	いいえ
4-1	関係機関と連携した支援を行っているか	9	0
4-2	他の児童発達支援センター、事業所などの専門機関と連携し、助言、研修を受けているか	8	1
4-3	自治体等が開催する障害児向けの会議等に積極的に参加しているか	8	1
4-4	保護者の対応力向上のため、保護者に対し家族支援プログラムの支援を行っているか	9	0

【職員の意見】

(4-1)

◎時間をかけて行っている。

(4-3)

◎会議にはほとんど参加できている。児発センターの施設長を講師に招いてセミナーを開催した。

(4-4)

◎日々、おはなしあいに対応方法を個別に伝えている。

【ぷっくとしての対応】

専門機関との連携、会議への参加、研修受講は継続して行っています。

5. 保護者への説明責任等			
	項目	はい	いいえ
5-1	運営規程、契約について丁寧な説明を行っているか	9	0
5-2	「児童発達支援計画」を示しながら支援内容を説明し、保護者から内容の同意を得ているか	9	0
5-3	定期的に保護者からの相談に応じ、必要な助言、支援を行っているか	9	0
5-4	保護者同士の連携を支援しているか	9	0
5-5	子どもや保護者が相談できる体制を整え、迅速かつ適切に対応しているか	9	0
5-6	定期的に会報等を発行し活動内容、行事予定、連絡体制の情報を発信しているか	9	0
5-7	個人情報の取り扱いには細心を払っているか	9	0

**【職員の意見】**

(5-1)

◎一人ずつ丁寧に説明している。

(5-3)

◎月一回以上個別でお話の機会を作っている。

(5-4)

◎交流会を企画したが参加者は多くなかった。

**【ぶっくとしての対応】**

◎保護者同士の交流、連携については気軽に参加していただけるように、今後も検討、企画していきたいと思ひます。

6. 非常時等の対応			
	項目	はい	いいえ
6-1	各種マニュアルを職員、保護者に周知し、発生を想定した訓練を実施できているか	9	0
6-2	非常災害の発生にそなえ、定期的に避難、救出訓練等を行っているか	9	0
6-3	事前に子どもの服薬、予防接種、てんかん発作等の情報、状況を確認しているか	9	0
6-4	ヒヤリハット事例を集め、事業所内で共有しているか	9	0
6-5	虐待防止のための研修機会を確保する等、適切な対応をしているか	9	0
6-6	身体拘束について組織的に決定し、利用者に事前に説明し、了解を得たうえで、児童発達支援計画に記載しているか	9	0

**【職員の意見】**

(6-1)

◎待合スペースに掲示している。

(6-3)

◎4月に児童票で確認している。

(6-4)

◎ヒヤリハットとニコリグッド事例で集めている。

(6-5)

◎毎年実施している。

**【ぷっくとしての対応】**

◎非常時の対応含め、各種情報の確認、周知は継続して行います。

今年は例年と比べ、保護者様から多くの意見、それもポジティブなものを頂戴いたしました。以上、ご利用者様からのご意見を参考に、よりよく事業所を運営し、より質の高いサービスを提供して行きたいと考えております。これからもよろしく願いいたします。