

**令和2年度
原田学園ことばの支援センター
放課後等デイサービス
利用者向け評価表・自己評価表集計結果報告書
結果と改善策について（要約）**

調査時期：令和2年12月1日～28日

調査方法：匿名によるMicrosoft Formを用いたWeb上での回答

回答数：38名

公表日：令和3年2月8日

1. 環境・体制・整備面について

支援に使用するスペースや職員の配置は、おおむね満足していただいているようです。

通路やエレベーターなどの拡大といったバリアフリー化に関してご意見いただきました。一朝一夕に解決できない課題でもありますが、皆様に安心安全に過ごしていただける環境の整備を今後も持続的に検討してまいります。

事業所の外部評価に関して、当事業所は外部に委託しての第3者評価は行っておりません。ただし、支援形態が母子通所であることや、学校法人であることから専門学校教員や実習生が訪れることも多く、様々な方からのご意見をいただきやすい環境にあります。今後も皆様からのご意見が届きやすい風通しの良い事業所運営に努め、いただいたご意見を業務改善につなげてまいります。

2. 適切な支援の提供について

ほとんどの利用者様に満足いただいている結果となりました。ご意見の中には、手作り教材の工夫についてもお褒めいただいているものもあり、スタッフのやる気が非常に高まります。ありがとうございます。

療育頻度の課題など、早急に改善が難しい点もございますが、これからも個々のお子様に合わせて支援が提供できるようにスタッフ一同自己研鑽してまいります。何かお気づきの点はお声かけいただけますようお願い申し上げます。

3. 保護者への説明などについて

お子様の情報共有や保護者様の気がかり事への対応などへの肯定的なご意見もいただきました。これからもすべての利用者様に丁寧な説明が行き届くように努めてまいります。

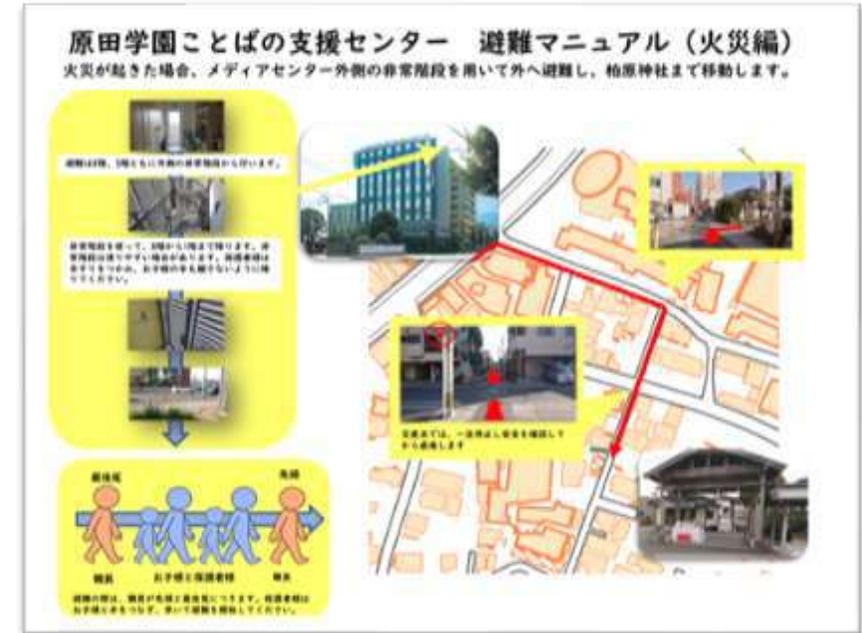
苦情への対応に関して、「どちらともいえない」を選択された方が一定数おられ、「苦情などないので対応はわからないです」とのご意見もいただきました。この結果の背景には、この質問が苦情があった場合が前提になっているため、ご回答の際にご不便をおかけした可能性があります。この点に関しては来年度の評価の際に質問項目を改善してまいります。

事業所からの案内に関して、LINEでの一斉配信を今年度から始めました。「確実に情報を見ることができる」等の肯定的なご意見もいただいております。また、不定期ですが事業所内の掲示板、FacebookやInstagramにて活動報告も行っております。ぜひご覧ください。

4. 非常時等の対応について

緊急時対応や感染症対応のマニュアルの設置に関して、周知が不十分なようです。皆様に目を通していただけるように改めてご案内いたします。

また、避難訓練に関して、利用者様参加型の訓練は現在実施しておりません。今回のアンケート結果より、参加型の訓練をご希望される方も一定数いらっしゃるようです。今後、実施の検討を行ってまいります。



5. 満足度について

多くの方に当事業所の支援に満足していただいているようです。一方、「どちらともいえない」と回答された方もいらっしゃいました。頻度の課題など、十分にご希望にそえない部分があり申し訳ございませんが、より多くの方に満足していただけるように工夫を重ねてまいります。

6. 要望について

保護者会や地域との交流を、一定数の方は望まれているようです。当事業所の児童発達支援事業では、昨年度より「保護者向け講座」を実施しております。講座の中で保護者様同士の交流も自然と生まれてきているようです。放課後等デイサービスでも同様の講座ができるように今後検討してまいります。実現した際には、ぜひご参加ください。

地域との交流に関しては、当センターでは放課後等デイサービスをご利用の方を対象に、「手植え体験」と「稲刈り体験」をそれぞれ年に1回実施しておりましたが、今年度は新型コロナウイルス感染拡大防止の観点より中止いたしました。状況が改善しましたら再開予定です。その際は、ぜひともご参加ください。

その他にも何かご要望がございましたら、スタッフまでお声かけください。よろしく願い申し上げます。

7. まとめ

利用者様や職員からの視点を総合すると、概ね円滑に支援が行えていると考えられます。ただし、緊急時マニュアル等の周知の不十分さなど、利用者様とのコミュニケーション不足も反省点としてあがりました。直接的な場面だけでなく、間接的なツールも用いて十分にコミュニケーションが図れるように工夫してまいります。

また現在、新型コロナウイルス感染症の影響もあり、人同士の接触の機会を積極的に設けにくい状況にあります。そのため保護者様同士の交流や、地域との交流など、ご要望に早急にお応えできない点もあるかと思いますが、皆様のご意見を真摯に受け止め改善してまいります。今後ともお気づきの点がございましたら、お声かけいただけますようお願い申し上げます。

参考 今回用いた評価表

環境・ 体制整備	①	事業所には子どもの活動等のスペースが十分に確保されていますか
	②	職員の配置数や専門性は適切ですか
	③	事業所の設備等は、スロープや手すりの設置などバリアフリー化の配慮が適切になされていますか
適切な支援の提供	④	子どもと保護者のニーズや課題が客観的に分析された上で、個別支援計画 ⁱ が作成されていますか
	⑤	活動プログラム ⁱⁱ が固定化しないよう工夫されていますか
保護者への説明等	⑥	支援の内容、利用者負担等について丁寧な説明がありましたか
	⑦	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ができていますか
	⑧	保護者に対して面談や、育児に関する助言等の支援が行われていますか
	⑨	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・説明し、苦情があった場合に迅速かつ適切に対応していますか
	⑩	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がなされていますか
	⑪	定期的に会報やホームページ等で、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ますか
	⑫	個人情報に十分注意していますか
非常時等の対応	⑬	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、保護者に周知・説明されていますか
	⑭	非常災害の発生に備え、定期的に避難、救出、その他必要な訓練が行われていますか
満足度	⑮	子どもは通所を楽しみにしていますか
	⑯	事業所の支援に満足していますか
要望	⑰	父母の会の活動の支援や、保護者会等の開催等により保護者同士の連携を希望されますか
	⑱	放課後児童クラブ・児童館との交流や、地域の子どものと活動する機会を希望されますか