

令和2年度
原田学園ことばの支援センター
児童発達支援

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：56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。

バリアフリー化など、一朝一夕に解決できない課題もありますが、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の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

職員の対応に関して、ありがたいお言葉をいただきました。ありがとうございます。

改善につながるご意見として、療育の頻度や、支援内容の時間配分に関するものがありました。

頻度に関しては、一日あたりの利用定員数が決められていることから、早急に回数を増やすことは難しいのですが、毎回の支援を少ないながらもより充実した時間にできるように努めてまいります。

また、支援内容の時間配分に関しては、お子さんのやる気を見大切にしながら時間配分を考えておりますが、保護者様から見ても物足りなさがある場合もあるかもしれません。その際は、担当職員にお声かけください。ご意見をもとに、より良い時間配分を共に考えさせていただきます。

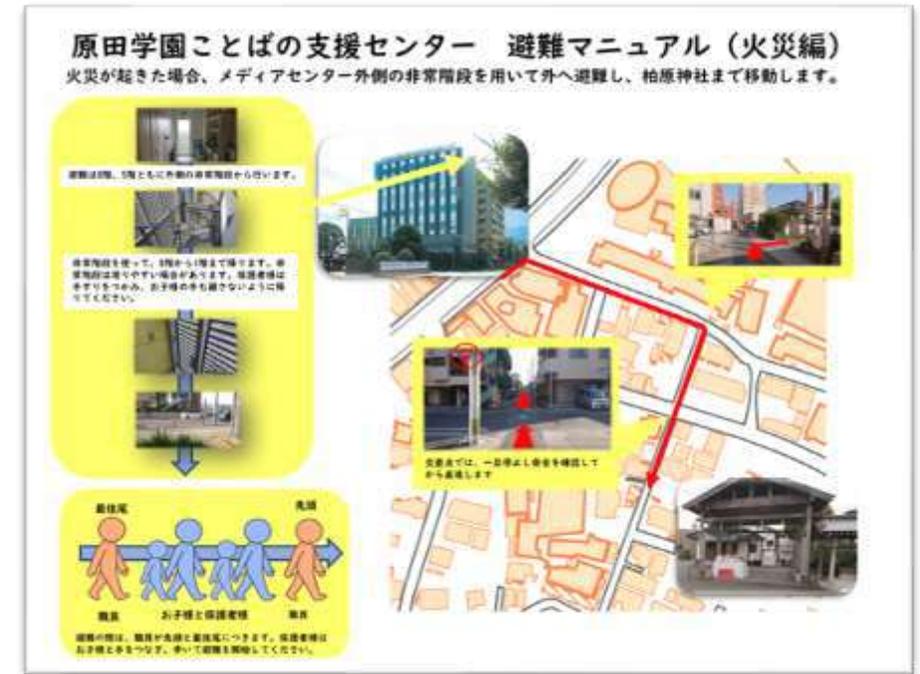
3. 保護者への説明などについて

おおむね満足していただけているようですが、支援内容の説明に関して不十分な点があったようです。見通しを持ってご家族も支援を考えていただけるように、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。

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出来る」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、以前よりも利用者様への周知が行き届きつつあります。引き続き、事業所内に掲示しておりますので定期的にお目通しくください。



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。すべて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。保護者様同士の交流の機会として、当事業所では昨年度より「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。次年度も実施を予定しておりますので、ご興味を持たれた方はぜひご参加ください。地域との交流に関しては、どのような形で実現できるかを今後検討してまいります。

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、支援内容の説明不足や支援中の時間配分に関するご意見もいただきました。これらの課題の背景には、利用者様とのコミュニケーション不足が考えられます。すべての利用者様と十分なコミュニケーションを図り、支援に満足していただけるよう努めてまいります。

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

保護者向け 児童発達支援評価表

記入日：平成 年 月 日

		チェック項目	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない	ご意見
環境 体制 設備	①	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	職員の数や専門性は適切ですか。					
	③	療育の空間は、本人にわかりやすく(構造化された環境)になっていますか。また設備等は、特性に応じ、バリアフリー化や情報伝達への配慮が適切になされていますか。					
	④	療育の空間は、清潔で、心地よく過ごせる環境になっていますか。また、子どもの活動に合わせた空間になっていますか。					
適切な 支援の 提供	⑤	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、児童発達支援計画*が作成されていますか。					
	⑥	児童発達支援計画には、「発達支援」「家族支援」「地域支援」等、子どもの支援に必要な項目が適切に選択され、その上で、具体的な支援内容が設定されていますか。					
	⑦	児童発達支援計画に沿った支援が行われていますか。					
	⑧	活動プログラム*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	⑨	運営規程、利用者負担等について丁寧な説明がありましたか。					
	⑩	児童発達支援計画を示しながら、支援内容の説明がなされましたか。					
	⑪	保護者に対して家族支援プログラム（ペアレント・トレーニング等）が行われていますか。					
	⑫	日頃から子どもの状況を保護者と伝え合い、子どもの健康や発達の状況、課題について共通理解ができていますか。					
	⑬	定期的に、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。					
	⑭	子どもや保護者からの相談や申し入れについて、対応の体制が整備されているとともに、子どもや保護者に周知・説明され、相談や申し入れをした際に迅速かつ適切に対応されていますか。					
	⑮	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。					
	⑯	定期的に会報やホームページ等で、活動概要や行事予定、連絡体制等の情報や、業務に関する自己評価の結果を子どもや保護者に対して発信されていますか。					
⑰	個人情報の取扱いに十分注意されていますか。						

		チェック項目	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない	ご意見
非常時 時の 対応	⑱	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。また、発生を想定した訓練が実施されていますか。					
満足度	⑲	子どもは通所を楽しみにしていますか。					
	⑳	事業所の支援に満足していますか。					
要望	㉑	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。					
	㉒	保育所や認定こども園、幼稚園等との交流や、地域の子どもと活動する機会を希望されますか。					
	㉓	当事業所では、非常災害や緊急時を想定した職員向けの研修・訓練を定期的に行っております。今後、子どもと保護者にご参加いただける非常時の研修・訓練を希望されますか。					

(注釈)

- i 「本人にわかりやすく構造化された環境」は、この部屋で何をやるのかを示せるように、机や本棚の配置など、子ども本人にわかりやすくすることです。
- ii 「児童発達支援」は、児童発達支援を利用する個々の子どもについて、その有する能力、置かれている環境や日常生活全般の状況に関するアセスメントを通じて、総合的な支援目標及び達成時期、生活全般の質を向上させるための課題、支援の具体的な内容、支援を提供する上での留意事項などを記載する計画のことです。これは、児童発達支援センター又は児童発達支援事業所の児童発達支援管理責任者が作成します。
- iii 「活動プログラム」は、事業所の日々の支援の中で、一定の目的を持って行われる個々の活動のことです。子どもの障害の特性や課題等に応じて柔軟に組み合わせて実施されることが想定されています。
- iv 「ペアレント・トレーニング」は、保護者が子どもの行動を観察して障害の特性を理解したり、障害の特性を踏まえた褒め方を学ぶことにより、子どもが適切な行動を獲得することを目標とします。

.....
 (保護者等の皆様へ)
 ○ この児童発達支援評価表は、児童発達支援センター又は児童発達支援事業所を利用しているお子さんの保護者等の方に、事業所の評価をしていただくものです。
 「はい」、「どちらともいえない」、「いいえ」、「わからない」のいずれかに「○」を記入していただくとともに、「ご意見」についてもご記入ください。