 放課後等デイサービス評価アンケート報告

平成30年10月8日

当事業所では以下のアンケートを実施しました。下記は、平成30年8月1日～8月31日までの期間に回収した分についての集計結果です。

＜報告書目次＞

１．保護者用アンケート項目

２．保護者用アンケート結果

３．職員用アンケート項目

４．職員用アンケート結果

５．改善のための方策

１．保護者用アンケート項目

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | チェック項目 |
| 環境・体制整備 | ① | 子どもの活動等のスペースが十分に確保されているか |
|  | ② | 職員の配置数や専門性は適切であるか |
|  | 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るか |
| 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うえで、放課後デイサービス計画が作成されているか |
|  | ⑤ | 活動プログラムが固定化しないよう工夫されているか |
| 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なされたか |
|  | ⑦ | 日ごろ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できているか |
|  | 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るか |
|  | 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共に、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るか |
|  | 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るか |
|  | ⑪ | 個人情報に十分配慮しているか |
| 満足度 | ⑫ | 子どもは通所を楽しみにしているか |
|  | ⑬ | 事業所の支援に満足しているか |

２．保護者用アンケート結果　（*n*=17）

全般的に、良い評価を頂きました。また、お一人の利用者様からは、納得いかないことについての率直なご意見を頂きました。

良い評価を頂いた方の自由回答では、

・虹の森に行く日は朝も頑張って起きて家の手伝いもしっかりしてくれるので楽しみにしているよう

・自分でも助けてもらいたいことを考えて準備するようになった

・自分で考えて決断したことだけでなく、他の人の考えを聞いて動くことが増えた。

などの肯定的なご意見を頂きました。

一方、納得いただけていない方の自由回答では、

・カウンセリングを何度か受けた中で保護者が責められるように感じられたりもしたので、面談をされるにあたっての配慮はとても大切だと感じました。

・本人、保護者への言葉かけ、伝えられる言葉などについて納得のいかないと感じることがありました。

・専門性について疑問があり、話を坂野先生に相談させて頂き、対応していただきました。

などのご意見を頂きました。

３．職員用評価項目

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | チェック項目 |
| 環境・体制整備 | ① | 利用者定員が指導訓練室等スペースとの関係で適切であるか |
|  | ② | 職員の配置数や専門性は適切であるか |
|  | 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るか |
| 事業改善 | ④ | 事業改善を進めるためのPDSA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 |
|  | ⑤ | 保護者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、事業改善につなげているか |
|  | ⑥ | 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 |
| 適切な支援の提供 | ⑦ | 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うえで、放課後等デイサービス計画を作成しているか |
|  | ⑧ | 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 |
|  | ⑨ | 活動プログラムの立案をチームで行っているか |
|  | ⑩ | 活動プログラムが固定化しないよう工夫しているか |
|  | ⑪ | 平日、休日、長期休暇に応じて、課題を決め細やかに設定して支援しているか |
|  | ⑫ | 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 |
|  | ⑬ | 支援開始前には職員間で必ず打ち合わせをし、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 |
|  | ⑭ | 支援終了後には、職員間で必ず打ち合わせをし、その日行われた支援の振り返りを行い、気づいた点等を共有しているか |
|  | ⑮ | 日々の支援に関して正しく記録を取ることを徹底し、支援の検証・改善につなげているか |
|  | ⑯ | 定期的に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 |
|  | ⑰ | ガイドラインの総則の基本活動を複数組み合わせて支援を行っているか |
| 関係機関や保護者との連携 | ⑱ | 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加しているか |
|  | ⑲ | 学校との情報提供、連絡調整を適切に行っているか |
|  | ⑳ | 医療的ケアが必要な子供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 |
|  | ㉑ | 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 |
|  | ㉒ | 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 |
|  | ㉓ | 児童発達支援センターや発達障碍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 |
|  | ㉔ | 日ごろ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図っているか |
|  | ㉕ | 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 |
| 保護者への説明責任等 | ㉖ | 運営規定、支援内容、利用者負担等について丁寧な説明を行っているか |
|  | ㉗ | 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 |
|  | ㉘ | 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共に、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 |
|  | ㉙ | 定期的に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 |
|  | ㉚ | 個人情報に十分注意しているか |
|  | ㉛ | 障害のあるこ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 |
| 非常時等の対応 | ㉜ | 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 |
|  | ㉝ | 非常災害の発生に備え、定期的に避難救出その他の必要な訓練を行っているか |
|  | ㉞ | 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 |
|  | ㉟ | 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．職員用アンケート結果（*n*=５）

当該アンケートでは、現段階ではまだ未実施または当事業所では非該当と思われる項目について、「いいえ」または「どちらともいえない」との回答がありましたが、概ね現段階では対応していると考えられました。

５．改善のための方策

以上の結果を踏まえ、事業所内においてアンケート結果について検討しました。

・「プログラムの内容がわからない」という声があるため、保護者へのフィードバックを書面、口頭及び主治医との面談により行っていく。

・希望がある場合は、できる限りセラピストを選択したり交代したりできるようにする。

・緊急時の対応マニュアルについては、プリントアウトしていつでも閲覧したり、事業所内に掲示したりしていつでも見られるようにしておく。

・ひやりはっと事例については、改めて記入。

・ペアトレは10月22日（土）より開始予定。