

放課後等デイサービス 保護者等からの事業所評価の集計結果(公表)

公表:平成 31年3月25日

事業所名:Libra

保護者等数(児童数) 28 回収数 15 割合 54 %

【当事業所における保護者評価の実施方法について】

・NPO法人そらで開設する児童発達支援「発達支援ルームこねっく」および放課後等デイサービス「Libra」に対する保護者評価は、率直なご意見をいただくため、記入していただいた調査用紙を密封して無記名で事業所職員に渡すか、投函していただき、回収できたものを法人理事長がまとめて直接に開封、集計をしました。次年度以降も同様の回収方式を採る予定です。  
 ・Libraの調査用紙については自由記述部分の記入が少なかったため、「ご意見」欄に記入していただいた意見やコメントはすべて以下の集計結果に掲載しています。  
 ・「はい」が回収数全体の8割を超えた項目は数字を太字にしました。反対に「はい」が**全体の6割以下の項目は数字を赤字**にしています。

区分	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	ご意見を踏まえた対応
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	14	0	1	0	「子どもたちがのびのび活動できていると思う」というご意見の記入がありました。「いいえ」の1件について意見の記入はありませんでした。	事業所全体としては144㎡の広さがありますが、子どもたちの特性に合わせて空間を区切っているため(6部屋)、最も広い部屋でも28.8㎡(プレイルーム)です。多くの子どもがーか所に集まると広さは感じにくいかもしれません。  個別のスケジュールの中で子どもたちの居場所や導線を整理して、窮屈に感じられないようにする工夫を続けていきます。
	2 職員の配置数や専門性は適切であるか	12	2	0	1	「どちらともいえない」の中に「正直わかりません」というコメントがありました。	法定の配置数はもちろん満たしていますが、職員の人数が子どもとのあいだで十分な人数であるかどうかは保護者の立場からわかりにくい部分と思えます。また、職員の専門性についても単なる引き継ぎだけではわかりにくいかもしれません。  子どものことをよく観察されているという実感や保護者からの相談に適切に応じられたという安心感がこの項目の評価につながるものと思いますので、研修に努めます。
	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	13	1	0	1	記入なし	京都府の場合、建築基準法だけでなく福祉のまちづくり条例もクリアする必要があり、Libraはすべての条件をクリアしています。物理的な障壁の解消度はかなり高いです。  ただ、知的障害・発達障害の子どもたちを多く受け入れている事業所としては、子どもたちにとってわかりやすい環境やプログラムこそが「バリアフリー」ですので、そのための構造化を大事にしています。

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、 <u>放課後等デイサービス計画*1</u> が作成されているか	11	1	0	3	記入なし	「はい」以外の回答の方には、ぜひともご意見を記入していただきたい項目でした。  個別支援計画の作成は100%されていますが、そのプロセスで子どもの評価について保護者との間でずれが生じているのであれば、すり合わせが必要です。計画の見直し時にお話を聞かせていただきます。
	5	<u>活動プログラム*2</u> が固定化しないよう工夫されているか	9	3	0	3	「わからない」の中に「プログラムについて聞く機会がない」というコメントがありました。	Libraに来ている子どもたちは現在のところ障害の重い子どもたちが多く、障害種別もさまざまです。同じひとつの活動をみんなで楽しむことの難しさはあります。  そのため、子どもたち全員で何かをするよりも、子どもひとりひとりに応じた個別のプログラム設定を大事にしています。結果として、一律に「〇曜日はクッキングをします」のような設定の示し方ができず、わかりにくさにつながっているのだらうと思います。  保護者への引き継ぎ時に、どのようなスケジュールで何をして過ごしていたのかについてのご説明を尽くします。
	6	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	0	7	7	「わからない」の中に「以前は図書館や公園に出かけていたように思うが最近はないのでは？」というご意見がありました。「いいえ」の中に「特に望んでいない」というコメントがありました。  なお、事業所の施設設備を地域の母子会に使ってもらったり、法人全体としては学生ボランティアと子どもが関わる事業を実施したりしています。	
	7	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	12	3	0	0	「どちらともいえない」の中に「個別支援計画についての評価がまだなので何ともいえない」というコメントがありました。  利用契約書や重要事項説明書、個別支援計画等を通じて説明をさせていただいていますが、十分でないと感じられている方が「どちらともいえない」として回答をくださったのではないかと思います。  特に支援内容については変動していくものですので、計画見直しの際、丁寧な説明をして参ります。	

8	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るか	14	0	0	1	記入なし	<p>引き継ぎ時のコミュニケーションには長く時間をかけているためか、肯定的な評価を多くいただきました。</p> <p>ご家庭や学校での様子も日々お聞きしながら、生活全体の状況を踏まえた支援にあたります。</p>
9	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	3	3	0	「はい」の中に「一人ずつ面談があっても良いのでは？と思う」とご意見をいただきました。	<p>今回の調査項目の中で結果を最も重く受け止めています。</p> <p>日々の引き継ぎで丁寧にお話をしている反面、保護者として知りたいこと聞きたいことについて伝えられているのかどうかを反省しなければいけません。</p> <p>働いておられてお忙しい保護者の方が多いとはいえ、定期的な面談の機会を定めていきます。また、日々のやりとりの中でも子育ての困りごとを解消する目的意識をもってコミュニケーションをとることができるよう職員研修を行います。</p>
10	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が支援されているか	12	1	1	1	記入なし	<p>「親の会」による活動を支えていたボランティアグループが法人の前身ですので、現在も支援学校生親の会の運営は全面的にサポートをさせていただいています。</p> <p>事業所を利用されている方の保護者会という形ではありませんので、回答に悩まれたかもしれませんし、町立の小中学校の生徒保護者にはその支援が行き届いていないため、力になれていない部分もまだまだあります。</p> <p>地域全体の保護者をつなぐ役割を担えるように、町教委から委託されているレクリエーション事業などの場を活かしていきます。</p>

11	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るか	10	1	0	4	<p>「わからない」の中に「苦情は無いのではありませんか」というコメントをいただきました。</p> <p>苦情解決窓口については契約時にご案内していますが、リマインダーとなるように改めて掲示したいと思えます。</p> <p>また、「わが子」のこと以外については苦情対応がどのようになっているか、わかりにくいはずですが、事業所設立から明確な「苦情」としてご意見をいただいたことは今のところありません。</p> <p>ただ、それで事業所に対する不満や苦情が存在しないとは全く考えていません。苦情が言いやすい信頼関係を保護者との間で築いていきます。</p>
12	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	13	0	1	1	<p>記入なし</p> <p>ガイドラインでは視覚障害や聴覚障害を意識した項目ですが、わかりやすい情報伝達はどんな子どもにも保護者にも重要です。知的障害・発達障害の子どもたちへのコミュニケーション支援の手法は、相手を問わず広く役立てられます。目で見てわかりやすいコミュニケーションに努めます。</p>
13	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しているか	7	1	4	3	<p>記入なし</p> <p>法人としては、ホームページ、Twitter、Instagramなどを開設していますが、更新担当者が1名しかいないため、更新が滞っていたり、内容が特定の事業に偏っていたりします。Libralについて知っていただけるように、事業所職員が直接に発信する機会を増やします。</p>
14	個人情報に十分注意しているか	13	0	0	2	<p>記入なし</p> <p>個人ファイルは鍵のかかるロッカーに保管しており、職員との雇用契約時には守秘義務について明文化して徹底させています。</p> <p>Libralは子どもたちが来ない時間帯にも、ペアレントトレーニングや不登校親の会、ひとり親家庭の子どもの居場所などで活用していますので、事業所職員以外も出入りする場所です。情報の取り扱いには細心の注意を払って参ります。</p>

非常時等の対応	15	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・説明されているか	3	2	3	7	記入なし	項目に記載されたマニュアルは現在のところ作成できていません。次年度の4月中を目途に完成して、保護者の皆さまにもお渡しできるようにします。
	16	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るか	1	1	2	11	記入なし	避難訓練を実施したことはあるのですが、時間が経過しています。曜日ごとに来る子どもが変わることを踏まえると、年に最低でも5回は行うべきですので、年間計画に組み込みます。
満足度	17	子どもは通所を楽しみにしているか	14	1	0	0	「どちらともいえない」の中に「情動不安定なため」とコメントをいただきました。	概ね肯定的な評価をいただきました。不登校傾向にある子どもも最近は増えており、生活全体の安定がなければ、事業所を楽しみにしてもらうことはできません。Libraという場を整えるだけでなく、学校や家庭での生活が安定するように、保護者や相談支援、学校等と連携していきます。
	18	事業所の支援に満足しているか	12	2	1	0	記入なし	「どちらともいえない」と「いいえ」が計3件あったことを深く反省します。 現時点で肯定的な評価をいただけていなくても子どもを通わせていただいている保護者からの期待にも応えられるように、上にも書いてきたような改善すべき点をひとつずつクリアしていきます。

この「保護者等からの事業所評価の集計結果(公表)」は、保護者等の皆様に「保護者等向け放課後等デイサービス評価表」により事業所評価を行っていただき、その結果を集計したものです。