

児童発達支援 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:発達支援ルームこねっく

保護者等数(児童数) 25

回収数 22

割合 88 %

【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。

・「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割を切っている項目は数字を赤字**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	22	0	0	0	ご意見欄には、広さについて肯定的なコメントのみが書かれていました。	こねっくは旧ほうその第二保育所を活用しており、子どもの活動内容に応じて部屋を使い分けることができる恵まれた環境です。引き続き、のびのびと子どもたちに活動してもらいたいと思っています。
	2 職員の配置数や専門性は適切であるか	16	4	1	1	管理責任者の産休など職員体制が年度途中で変わったことに対して、不安や残念な気持ちを抱かれたとご意見をいただきました。また、職員による子どもの評価について、できないことの側面を強調しすぎているという声もありました。	年度途中で担当が変更となった子どもと保護者の方にはご迷惑をかけてしまいました。さまざまな事由で職員の入れ替わりは避けがたい部分がありますが、安心して通所を続けられるように、雇用の安定と職員全体の質的向上(研修)に努めます。
	3 生活空間は、本人にわかりやすい構造化された環境※1になっているか。また、障害の特性に応じ、事業所の設備等は、バリアフリー化や情報伝達等への配慮が適切になされているか	19	3	0	0	バリアフリー(車いす)について、工夫はされているが改善が必要というご意見がありました。	現在通所している子どもにとっては問題ありませんが、トイレの入口の段差についてのご指摘ではないかと思えます。今後、必要に応じた改修に努めます。
	4 生活空間は、清潔で、心地よく過ごせる環境になっているか。また、子ども達の活動に合わせた空間となっているか	11	8	1	2	「どちらともいえない」が多かったものの、施設の老朽化や掃除の行き届いていない部分について多くのご指摘をいただきました。	現在の施設設備を使い続けていくことは、項目1の「活動スペースの確保」が十分にできていることの代償と言えます。 精華町の所有する施設ではありますが、可能な限りの改修を精華町にも要望するとともに、丁寧な清掃を心がけます。

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
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※2が作成されているか	19	3	0	0	「どちらともいえない」の中で、計画について聴き取りや説明が不十分だった部分や、課題についての認識のずれをご指摘いただきました。	支援計画は、子どもと保護者の願いや意向を出発点として作成されるものです。支援者による評価の押し付けにならないように計画作成のプロセスを再確認するとともに、保護者に納得して合意をいただくまでは計画書の「案」でしかないことを説明時に強調します。
	6 児童発達支援計画には、児童発達支援ガイドラインの「児童発達支援の提供すべき支援」の「発達支援(本人支援及び移行支援)」、「家族支援」、「地域支援」で示す支援内容から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るか	16	2	0	4	支援ファイルについてもっと早くから配布してほしい(現在は年長時に配布)という声がありました。また、支援計画で設定された具体的な支援内容と実際のずれをご指摘いただきました。	おそらくガイドラインの存在を知らない保護者の方が多いと思われるので、ガイドラインを読むことのできるQRコードを評価表と一併に配布させていただきました。 支援ファイルについては、もっと早い時期にお渡しすることもできますので、ご案内を早めたいと思います。 支援計画の内容と実際のずれは項目7とも関連しますが、支援者の説明不足である可能性も、実際にずれている可能性もあります。匿名でのご意見であるため、この評価表を通じて解決することは難しい問題ですが、事業所としては特に半期ごとの計画見直し時に疑問点を遠慮なく出していただけるような対話の技術を磨いていきます。
	7 児童発達支援計画に沿った支援が行われているか	19	2	0	1	毎回のプログラムについて事前に内容が知らされていないため、計画との整合性がわからない、というご意見がありました。	屋外での活動や調理活動など特別に用意が必要な活動を除けば、保護者の方に事前に活動内容をお伝えすることはできていません。もちろん事前に計画したプログラムに基づいていますので、親と子が安心するために必要な場合は、事前にお伝えできます。 児童発達支援計画は「プログラム(活動内容)」以上に「プログラムを通じて何を意図しているか」の説明を大切にして参ります。
	8 活動プログラム※3が固定化しないよう工夫されているか	18	2	0	2	毎回のプログラムについて事前に内容が知らされていないため、プログラムが固定化してしまっているかどうかよくわからない、というご意見がありました。	母子通園ではないため、各回のプログラムの変化はわかりにくいはずですが、子どもたちにとっての見通しを大事にしなが、変化に対応する力を身につけられるようにするためにもプログラムには適宜変更を加えています。こうした変化も、親と子が安心するために必要な場合は、事前にお伝えできます。

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
9	保育所や認定こども園、幼稚園等との交流や、障害のない子どもと活動する機会があるか	5	3	4	10	すでに保育園に通っているというコメントや、必要性はひとりひとり違うというご意見をいただきました。	評価表の配布時に単独通園や母子通園を踏まえた調査項目であることを申し添えたのですが、それでも多くの保護者の方が回答には混乱されたようです。 こねっくの通所はすべて並行通園(保育所や幼稚園とあわせて通うこと)ですので、日常的に「障害のない」子どもと活動しています(児童発達支援に通所する子どもの多様さを考えると、この質問項目自体が不適切に感じました)。
10	運営規程、利用者負担等について丁寧な説明がなされたか	17	1	2	2	記入なし	ご意見欄への記入はありませんでしたが、「はい」以外の回答が複数見られたことを受けとめ、利用契約時のわかりやすい説明に努めてまいります。
11	児童発達支援ガイドラインの「児童発達支援の提供すべき支援」のねらい及び支援内容と、これに基づき作成された「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たか	19	0	0	3	記入なし	ご意見欄への記入はありませんでした。ガイドラインを読まなければ回答しにくい項目と思います。 「児童発達支援」や「療育」の目指すものについて、支援計画の提案時に強調して参ります。
12	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※4等)が行われているか	14	2	1	5	毎回の療育前後の引き継ぎを家族支援プログラムとして捉え、「アドバイスをもらっている」という回答をいただきました。「ペアレントトレーニングを受講したかったが、できなかった」という声もありました。	精華町から事業委託を受けたペアレントトレーニングを法人本部で実施していますが、「療育機関に通えていない子どもの保護者」を対象にしていますので、この項目に対する事業所としての回答は「はい」であり「いいえ」でもあります。 療育機関では日々のコミュニケーションの中でペアレントトレーニングと同様の成果が期待されるべきと考えています。 ただし、現時点ではこねっくの職員がペアレントトレーニングの内容を踏まえて保護者に助言しているわけではないため、今後、職員研修でペアレントトレーニングの手法も共有していきます。

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
保護者への説明等	13 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るか	20	1	1	0	引き継ぎが途中で切り上げられたことがあり、話しづらさを感じたというご指摘をいただきました。	<p>毎回、保護者の方には送り迎えをしていただくことで、職員から直接にお話ができる時間を得られており、本当に感謝しています。</p> <p>保護者の方から「もっと話したかった」という声が聞かれるとき、「時間が足りない」以上に「親としての話したい気持ちや聞きたい気持ちを誠実に受け止められていない」ことが問題です。</p> <p>もちろん時間に際限なくお話を聞くのは難しいですが、限られた時間の中で要点をまとめることや引き継ぎとは違う形でも相談に乗る機会を保証すること、引き継ぎ時間の見通しを相互にもつことなどを工夫して参ります。</p>
	14 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るか	21	1	0	0	「療育後に話が聞けた」という声をいただきました。	<p>定期的な保護者面談や丁寧な引き継ぎをこれからも続けていきます。</p> <p>もちろんいっそう専門性を高め、助言の質も向上させていきます。</p>
	15 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	7	4	5	6	子どもの送迎時に保護者どうして話ができているというコメントがある一方で、同じ園に通っている親どうしでの話に限られているというご指摘、懇談はあるが回数が少ないというご指摘がありました。	<p>卒園児の保護者会としては「こねりん」があり、こねっくの施設を使って、およそ月に一度のペースで開催されているのですが、在園児の保護者会はなく、保護者懇談と送迎時がやりとりの場になっています。</p> <p>法人としては「支援学校生親の会」の事務局的機能を担っているのですが、こねっくとは直接の関係がありません。</p> <p>保護者どうしだから共感が深まること、保護者どうしにしかできない支え合いは確実にあります。支援者として驕らず、保護者どうしの関係が深められるような機会を増やしたいと思えます。</p>

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
16	子どもや保護者からの相談や申入れについて、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、相談や申入れをした際に迅速かつ適切に対応されているか	20	0	0	2	子どもに合わせてブログラム内容を事前にメール送信したことについて評価をいただきました。 一方で、「はい」に○をつけてくださりつつ、「迅速かつ適切」であるかは疑問符がつく、というご意見もいただきました。	概ね保護者からの相談や申し入れには応じられているようですが、いっそうの質的向上に努めてまいります。 また、この項目ではいわゆる「苦情解決」も想定されていると思われます。しかし、苦情解決窓口については、契約時にお伝えしているものの、どこまで保護者の方に浸透しているのかわかりません。苦情が埋もれてしまうことのないように、この評価でいただいた意見も含めて、具体的な対応をしていきます。
17	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	19	0	0	3	記入なし	ご意見欄の記入はありませんでした。「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」が何を指しているのかわかりにくいと思います。ガイドラインでは視覚障害や聴覚障害を想定しているようですが、どんな保護者にとっても子どもにとってもわかりやすいコミュニケーションをとっていきます。
18	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るか	11	4	2	5	行事予定やカレンダー、各種書類の配布が遅いとご指摘をいただきました。 またこのご意見欄で、発達検査の結果説明時にできないことの指摘が多く、傷ついたという声をいただきました。	各種書類の作成や配布が遅れがちであると事業所として自覚しており、猛省しております。 事務職員が専任でないことの影響もあるでしょうが、言い訳にはなりません。書類の作成と配布は○月○日まで、と期日を設定して準備していきます。 発達検査の結果は、子どものもつ力をどんな角度から見ることによって、説明の仕方が変わってきます。その子の「苦しさ」を冷静に見つめることも大事ですが、「苦しさ」が見方を変えれば強みであることもあります。バランスのとれた説明をしていきます。悲しい気持ちにさせてしまい、申し訳ありませんでした。
19	個人情報の取扱いに十分注意されているか	14	1	2	5	別の子ども書類が間違っ	個人情報はずべて鍵のかかる棚に保管するなど注意を払っていますが、書類の渡し間違えは配布時のミスです。配布前の氏名の確認を徹底します。

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
非常時等の対応	20 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等を策定し、保護者に周知・説明されているか。また、発生を想定した訓練が実施されているか	2	5	2	13	警報発令時の対応ぐら いしか知らないというコメ ントをいただきました。	この項目で記載されている マニュアルが整備できてい ません。新年度の療育開始 までには策定して、順次保 護者への周知・説明をして いきます。
	21 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	2	4	0	16	記入なし	ご意見欄への記入はありま せんでした。避難訓練は実 施できていません。施設の 形状として、非常時にきわ めて避難しやすい構造にな ってはいますが、次年度は実 施を計画します。
満足度	22 子どもは通所を楽しみにしているか	22	0	0	0	毎週楽しみにしていた、 休まなければいけないと きに休みたがらず大変 だった、毎日行きたいと 言う、保育所よりも楽し みにしている、などの声 をいただきました。	子どもが楽しみにして通える 場でなければ、何も始まり ません。この項目がすべて「は い」であってよかったです。 これからも子どもが楽しみ の中で成長できる場であり続 けます。
	23 事業所の支援に満足しているか	19	2	0	1	あたたかい感謝の言葉 をたくさん記していただ けました。それでも、「ど ちらともいえない」の回 答の中に「感謝ととも に、この子のためになっ ているのか不安もある」 という声もありました。	発達支援は結果がすぐに表 れることばかりではないた め、見通しに不安を感じられ る保護者の方がおられるの もまた自然なことです。根拠 のある支援と丁寧な説明 で、信頼を寄せていただ けるようにします。

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「保護者等向け児童発達支援評価表」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。