

職員による自己評価

A業務改善

- ・新人研修は充実させることはできたが、中堅以上の研修の改善については企画段階。コロナ禍でより研修機会が減ってしまった。

B適切な支援の提供

- ・療育プログラムや個々への支援に関する内容等については、職員間で丁寧に検討がなされ実施できている。

C関係機関との連携

- ・関係機関連携はできているが、医療機関との連携については課題が残る。カンファレンスなどでより丁寧な情報共有が必要。

D保護者への説明責任等

- ・保護者への説明や情報提供は丁寧にされているが、保護者同士の連携の支援はコロナ禍で難しい面もあった。

E非常時等の対応

- ・マニュアルの整備や周知は充実しているが、ヒヤリハットなどの事例から、具体的な検証と改善策を打ち立てる取り組みを充実させることが必要。

保護者による評価

A適切な支援の提供

- ・子どもの特性や課題に合わせて支援が提供されているが、活動プログラムが同じように感じられるなどの意見もあった。

B保護者への説明等

- ・職員には親身に相談に応じてもらえているといった評価をいただいた。
- ・コロナ禍で仕方がないが、相談や助言の頻度や保護者同士の連携の機会が少ないという意見が多かった。

C非常時等の対応

- ・具体的な対応方法についての情報提供はされているとの評価をいただいた。

D満足度

- ・多くの方に通園でのサービスは満足しているとの評価をいただいたが、子ども自身はどうか不明という意見もあった。

通園課内での分析

【共通点】

- ・緊急時や感染症に関する対応についての周知や情報提供はされている。マニュアルの整備と丁寧な説明をして改善されている。
- ・コロナ禍という状況もあるが、保護者同士の連携支援や相談の機会が少ないという評価は共通している。

【相違点】

- ・個別支援計画の作成やプログラムの提供に関して職員は丁寧な検討がされているが、保護者へのフィードバックが足りない。
- ・緊急対応はできているが、ヒヤリハットからも検証し具体的改善策を検討することが必要。

分析・検討してみて…

通園課の強み

- ・子どもに応じた計画の作成や説明は丁寧に行われている。保護者の相談にも親身に対応しており満足度は高い評価をいただいている。
- ・緊急時の対応や感染症への対応などのマニュアルは整備されており、職員への周知や保護者への説明など前年度から改善が進んできた。
- ・クラスだよりやお知らせなどで保護者への情報発信は丁寧に行われている。

通園課の改善点

- ・保護者同士の連携支援や職員との相談の機会などの頻度が少なくなっている点に対して改善が必要。
- ・療育プログラムの説明など保護者へのフィードバックの方法に改善が必要。
- ・関係機関連携の中でも医療関係機関との連携の持ち方と情報の共有のしかたに改善が必要。
- ・ヒヤリハット事例から検証とフィードバックの仕方に改善が必要。
- ・中堅以上の職員研修の改善が必要。

通園課の改善への取り組み

- ・保護者連携の在り方について検討を行う（懇談会・父母の会活動などの頻度・実施方法について検討を行う。）
- ・療育プログラムの説明を行う機会と方法を検討し実施につなげる。
- ・医療対応関係の会議や書類の整備と、関係する職員の動きについて整理していく。
- ・ヒヤリハットのデータベースを作成してその傾向を割り出し、改善策を提示する。
- ・職員研修として定期的なカンファレンスを実施し、課内で知識や技術の向上に努めるための取り組みを行う。

～自己評価を行っての通園課としての感想など～

今回も多くの方に、アンケートにご協力いただき誠にありがとうございました。

今年度はコロナ禍という状況下で様々なサービスの制限や縮小があったにもかかわらず、利用者の方々からは高い評価をいただき大変感謝しております。ただし、保護者との対面機会が減ったことでの影響は明確であるため、今後の大きな課題として受け止めております。

これからも、皆様から様々なご意見をお聞かせいただき、より満足していただけるよう一層の努力と改善を図ってまいりたいと思っておりますのでどうぞよろしくお願い致します。

(事業所名) 横浜市東部地域療育センター 通園課
児童発達支援センター・医療型児童発達支援センター
担当者 園長 中尾 健太郎

保護者アンケート集計結果

		項目	はい	どちらともいえない	いいえ	わからない	無回答
支援の適切な提供	①	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作成された「個別支援計画」に沿った支援が行われているか	92.1%	6.3%	0.0%	1.6%	0.0%
	②	活動プログラムが固定化しないよう工夫されているか	88.9%	7.9%	0.0%	3.2%	0.0%
保護者への説明等	③	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	96.8%	1.6%	0.0%	1.6%	0.0%
	④	事前に作成された「個別支援計画」を示しながら、支援内容の説明がなされたか	96.8%	3.2%	0.0%	0.0%	0.0%
	⑤	日頃から子どもの状況を保護者と職員とで伝え合い、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	93.7%	4.8%	1.6%	0.0%	0.0%
	⑥	定期的に、保護者に対して面談や、育児に関する助言等の家族支援が行われているか	93.7%	6.3%	0.0%	0.0%	0.0%
	⑦	保護者会（懇談会等）の開催等により保護者同士の連携が支援されているか	71.4%	22.2%	3.2%	3.2%	0.0%
	⑧	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	87.3%	7.9%	1.6%	3.2%	0.0%
	⑨	定期的にクラスだより等で、活動概要や行事予定、連絡体制等を保護者に対して発信されているか	98.4%	1.6%	0.0%	0.0%	0.0%
	⑩	個人情報の取扱いに十分注意されているか	98.4%	0.0%	0.0%	1.6%	0.0%
非常時の対応	⑪	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について、保護者に周知・説明されているか	95.2%	3.2%	0.0%	1.6%	0.0%
	⑫	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	93.7%	3.2%	1.6%	1.6%	0.0%
満足度	⑬	子どもは通所を楽しみにしているか	82.5%	9.5%	0.0%	7.9%	0.0%
	⑭	センターの支援に満足しているか	90.5%	7.9%	0.0%	1.6%	0.0%

職員評価の集計結果

		チェック項目	はい	いいえ	無回答・他
業務改善	①	業務改善を進めるためのPDCA 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	90.9%	4.5%	4.5%
	②	保護者等向け評価表により把握した保護者等の意向等を、業務改善につなげているか	100.0%	0.0%	0.0%
	③	職員の資質の向上を行うための、研修の機会は十分か	40.9%	54.5%	4.5%
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作成された「個別支援計画」に沿った支援が行われているか	100.0%	0.0%	0.0%
	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	86.4%	13.6%	0.0%
	⑥	支援開始前には職員間で必ず打合せをし、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	100.0%	0.0%	0.0%
	⑦	支援終了後には、職員間で必ず打合せをし、その日行われた支援の振り返りを行い、気付いた点等を共有しているか	95.5%	0.0%	4.5%
	⑧	日々の支援に関して記録をとることを徹底し、支援の検証・改善につなげているか	95.5%	0.0%	4.5%
関係機関との連携	⑨	定期的にモニタリングを行い、個別支援計画の見直しの必要性を判断しているか	100.0%	0.0%	0.0%
	⑩	保健センターや保育所・幼稚園等の関係者や関係機関と連携した支援を行っているか	90.9%	0.0%	9.1%
	⑪	（医療的ケア児や重症心身障害児について） 地域の保健、医療、障害福祉、保育、教育等の関係機関と連携した支援を行っているか	81.8%	9.1%	9.1%
	⑫	（医療的ケア児や重症心身障害児について） 子どもの主治医や協力医療機関等と連絡体制を整えているか	77.3%	9.1%	13.6%
保護者への説明責任等	⑬	移行支援として、保育所や、幼稚園、小学校等との間で、支援内容等の情報共有と相互理解を図っているか	95.5%	0.0%	4.5%
	⑭	運営規程、利用者負担等について丁寧な説明を行っているか	100.0%	0.0%	0.0%
	⑮	事前に作成された「個別支援計画」を示しながら、支援内容の説明を行い、保護者から同意を得ているか	100.0%	0.0%	0.0%
	⑯	日頃から子どもの状況を保護者と職員とで伝え合い、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くか	95.5%	4.5%	0.0%
	⑰	定期的に、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、必要な助言と家族支援を行っているか	100.0%	0.0%	0.0%
	⑱	親の会の活動の支援や、保護者会（懇談会等）の開催等により保護者同士の連携を支援しているか	95.5%	4.5%	0.0%
	⑲	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をしているか	100.0%	0.0%	0.0%
非常時等の対応	⑳	定期的に会報やホームページ等で、活動概要や行事予定、連絡体制等を子どもや保護者に対して発信しているか	100.0%	0.0%	0.0%
	㉑	個人情報の取扱いに十分注意されているか	100.0%	0.0%	0.0%
	㉒	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、職員や保護者に周知されているか	95.5%	4.5%	0.0%
	㉓	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を行っているか	90.9%	0.0%	9.1%
	㉔	事前に、服薬や予防接種、てんかん発作等のこどもの状況を確認しているか	86.4%	4.5%	9.1%
	㉕	食物アレルギーのある子どもについて、医師の指示書に基づく対応がされているか	100.0%	0.0%	0.0%
	㉖	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	86.4%	13.6%	0.0%
非常時等の対応	㉗	虐待を防止するため、職員の研修機会を確保する等、適切な対応がなされているか	100.0%	0.0%	0.0%
	㉘	どのような場合にやむを得ず身体拘束を行うかについて、組織的に決定し、子どもや保護者に事前に十分に説明し了解を得た上で、個別支援計画に記載しているか	90.9%	9.1%	0.0%