

2019年度 事業所評価アンケート（ココスマイル本部）							
利用者様、職員の事業所評価アンケートを行った後、職員で内容を検討し、桃山学院教育大学永井利三郎教授（大阪大学名誉教授）に外部評価をしていただきました。以下のとおりご報告いたします。							
アンケート回収率 保護者100% 職員100%							
【基準】 達成（80～100%が「はい」と回答） ほぼ達成（60～79%） 未達成（60%未満）							
	項目	全体評価	児童発達	放デイ	いただいたご意見と改善策		
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ますか。	達成	達成	達成	環境につきましては、刺激の少ない環境であること、ごきょうだいが来所されても楽しく過ごすことができること、いつもきれいで清潔感があり安心していただけることなど、おほめの言葉をいただきました。事業所として、常に清潔を心掛け、毎日の清掃や整理整頓を行い、心地よく気持ちの良い環境づくりに努めています。靴下や素足で移動するお子様がほとんどなので、床拭き掃除も合わせて毎日の清掃で行っております。時節柄消毒も頻繁に行い、安心していただける環境維持に努めています。		
	2 職員の配置数や専門性は適切だと思いますか。	ほぼ達成	ほぼ達成	達成	職員配置につきましては、年度途中での担当交代や事業所都合での予定変更があり、ご迷惑をおかけしまして申し訳ありませんでした。新年度からは安定した運営をしていきます。相性等もあるかと思っておりますので、お気づきの点はいつでもお申し出いただけたら幸いです。		
	3 学習室は本人にわかりやすい構造化された環境になっていますか。また、特性に応じた事業所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ますか。	達成	達成	達成	職員の専門性については、利用前の見学時や契約時に説明させていただいている通り、職員の個別の専門性に特化した療育は行っておりません。公認心理士（臨床心理士、臨床発達心理士）、教諭、保育士、幼稚園教諭、作業療法士、言語聴覚士等、職員は皆専門資格を有しており、皆でお子様の優先課題や支援方法を検討して療育を実施しております。科学的根拠のある介入方法を用いることを重んじ、ジェネラリストモデルの考え方で実施しています。いろいろな職種がいる利点を活かし、療育の質的な差が出ない工夫をこれからも続けていこう、永井先生からご助言いただきました。		
	4 事業所は清潔で心地よく過ごせる環境になっていますか。また子どもたちの活動に合わせた空間になっていますか。	達成	達成	達成	また、お子さんのアセスメントがとても重要で、その中でも特に、そのお子さんの感覚特性が、できないことに繋がっていることが多いという点を教えていただきました。アセスメントをきちんとすることがそのお子さんの行動の理解に繋がりが、当所把握したことについて学校等に繋げていくことで、集団生活の中でお子さんがしんどくならないような工夫ができていくということもご助言いただきました。		
業務改善	5 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。	ほぼ達成			今年度開所のため、運営しながら業務を整備していく状況にありました。職員にアイデアを募り、夏休み企画で職業体験、親子口腔訓練教室、プレインジム教室等の実践企画を試行しました。今年度も目的別療育講座等の検討を進めつつ、より良い療育の形を考えていく予定です。毎回保護者に同行いただいているので、できるだけご家庭からのお話を伺う機会を大事にし、業務改善につなげていきたいと考えています。事業所評価につきましては、ご利用の皆様のご関心も高く、たくさんのご意見をいただくことができました。ありがとうございます。また、外部評価として桃山学院教育大学永井教授からのご助言をいただく機会を持つことができました。2年目となる来年度は、牧落のココスマイル職員と合同での研修を行い、職員の資質向上をより図っていきます。		
	6 保護者等向け評価表により、保護者等に対して事業所の評価を実施するとともに、保護者等の意向等を把握し、業務改善につなげているか。	達成					
	7 事業所向け自己評価表及び保護者向け評価表の結果を踏まえ、事業所として自己評価を行うとともに、その結果による支援の質の評価及び改善内容を事業所の会報やホームページ等で公開しているか（予定はあるか）。	ほぼ達成					
	8 第三者による外部評価を行い、評価結果を業務改善につなげているか。	達成					
	9 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。	ほぼ達成					
適切な支援の提供	10 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、個別支援計画書が作成されていますか（保護者）。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、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上で、個別支援計画書を作成しているか（職員）。	達成	達成	ほぼ達成	毎回保護者に同行いただいているので、その時々のお子様の状況を共有しながら療育内容やボリューム等を検討させていただいており、ご満足いただいているというご意見を多くいただきました。		
	11 個別支援計画書に沿った支援が行われていますか。	達成	達成	達成	療育終了後には、教材教具の片付けや実施記録の記入等があり、なかなか職員が揃って振り返りを行うことは難しい面があり、職員評価は低く出ました。教材教具を片付けながら、あるいは実施記録を書きながら、その場に居合わせた職員間で振り返りをするのは心掛けて行ってきました。		
	12 子どもの発達の状況やその時の状態に合わせた柔軟な支援を受けることができているか（保護者）。支援内容を職員間で検討し、子どもの発達や課題の進捗状況、その時の状態等に応じて固定化しないよう工夫しているか（職員）。	達成	達成	達成	今後はケース検討の研修時間を確保し、個別の療育の振り返りを行い、気づいた点、改善点等を職員間で共有するようしていきます。記録の様式や手順を明確にし、誰にでもすぐに必要な情報にアクセスできるよう心掛けています。		
	13 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。	ほぼ達成			職員はシフト制であるので、毎日の議事録を残し、適交代の職員や皆が共通理解でき、情報の漏れがないようにしています。今年度は年度途中での職員の入れ替わりもあったため、適正なシフトを組むことが難しい面がありました。来年度は全員出勤の日を確保し、研修で療育について共有し、より良い療育が提供できるよう努めていきます。		
	14 個別支援計画書にはガイドライン総則の基本活動や「発達支援」「家族支援」「地域支援」で示された内容から必要項目が適切に選択され、そのうえで具体的な支援内容が設定されているか。	達成					
	15 支援終了後にはその日行われた支援の振り返りを行い、気づいた点などを職員間で共有しているか。	未達成					
	16 日々の支援に関して正しく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。	達成					
17 定期的にモニタリングを行い、個別支援計画書の見直しの必要性を判断しているか。	達成						
18 運営規定、利用者負担等についての説明は丁寧にされましたか（保護者）。電話対応、見学対応、契約対応等で、保護者に丁寧な説明ができていますか（職員）。	達成	達成				達成	安心して相談ができる、伝え合っているという安心感があるというご意見を多くいただきました。フィードバックの短い時間ではなかなかご家族のお悩みに答えることは難しい場合もあり、時間を確保しての相談には、事前に申し出いただくことでまとまった時間でご相談に応じています。
19 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ますか。	達成	達成				達成	また今年度後半から、月に一回「子育て通信」の配信を始めました。これはココスマイルが連携している公益社団法人子どもの発達科学研究所の研究員が記事を書いています。子育て全般にかかわる内容になっており、系列会社にも配信しています。
20 個別支援計画書を示しながら支援内容の説明がなされましたか（保護者）。個別支援計画書を示しながら支援内容の説明を行い、保護者から個別支援計画書の同意を得ているか（職員）。	達成	達成	達成	掲示板では、お子さんの困りごとに対応したサポートグッズを紹介したり、関心の高い時事記事を貼り出したり、情報発信をしています。皆様のお役に立つ情報を今後も集め、ご紹介していこうと思います。			
21 保護者の相談や要望に対して適切な面談や助言等の家族支援が行われていますか。	達成	達成	達成	掲示板上では、お子さんの困りごとに対応したサポートグッズを紹介したり、関心の高い時事記事を貼り出したり、情報発信をしています。皆様のお役に立つ情報を今後も集め、ご紹介していこうと思います。			
22 子どもや保護者との意思疎通や情報伝達のための配慮がなされていますか。	達成	達成	達成				
23 個人情報の取り扱いに十分注意していると思えますか。	達成	達成	達成				
関係機関や保護者との連携	24 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画しているか。	達成			未達成項目については、機会がなかった項目です。支援会議や園訪問、学校訪問等、他機関とのかわりを持つ時には、必ず児童発達支援管理責任者と担当が参加するようにしています。この一年間で園や学校、他機関とのかわり方は徐々に増えてきています。園や学校とのやりとりは悩むご家庭も多いため、第三者機関として双方のつなぎをする役割もあると認識しています。保護者を介して、担任の先生方との交流も増えています。お子様の生活がより過ごしやすくなるよう、成長発達を促進するものになるよう、今後とも連携していきたいと思っています。		
	25 移行支援として、保育所や幼稚園、認定こども園、児童発達支援事業所、学校、特別支援学校等との間で、支援内容の情報共有と相互理解を図っているか。	達成					
	26 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。	未達成					
	27 他の児童発達支援センター、児童発達支援事業所、発達障害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。	未達成					
	28 (地域自立支援)協議会や地域の子ども・子育て会議等へ積極的に参加しているか。	未達成					
	29 保護者の対応力の向上を図る観点から、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)を行っているか。	ほぼ達成					
非常時等対応	30 緊急時対応や防犯、感染症対応、災害発生時の避難誘導等の対策はとられていますか（保護者）。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（職員）か。	ほぼ達成	ほぼ達成	ほぼ達成	永井先生からも保護者学習会の機会は有益であるということや、保護者のご都合に合わせて平日や休日の複数回の実施の有効性等のご助言をいただいています。懇談会や学習会のルールとして「批判はしない」「努力をほめる」ことを基本とするというお話もいただきました。今年度は保護者懇談会を実施することができて喜んでいましたが、ご家族への支援もココスマイルでの大きな柱であるので、来年度は全体の業務バランスを見て、考えていきたいと思っています。		
	31 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。	ほぼ達成			虐待防止研修、救急救命研修は関連の全事業所職員とともに受けています。年度末にコロナウイルス感染が世界的に話題となり、対策を徹底しました。マニュアルは関連の全事業所で作成し、共有しています。避難誘導については保護者同伴の個別療育機関であるため、お知らせを契約時にご家庭に配布し、職員は机上訓練を行っています。身体拘束については対象者がいないために記載はありません。できるだけ速やかに非常時の対応ができるように、今後も取り組んでいきたいと思っています。		
	32 事前に服薬や予防接種、てんかん発作等の子どもの状況を確認しているか。	達成					
	33 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。	達成					
	34 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、個別支援計画書に記載しているか。	ほぼ達成					
	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。	ほぼ達成					
36 子どもは通所を楽しみにし、事業所の支援に満足していますか（保護者）。職員は子どもの支援について意義を感じ、工夫し、楽しむことができているか（職員）。	達成	ほぼ達成				達成	年度途中の担当交代で不安を感じられたご家庭もあり、大変申し訳ありませんでした。またお子さんの気持ちを確認できないので満足しているか分からないという回答もありました。楽しみにしている、ごきょうだいな楽しみにしている、保護者の方も楽しみにしているという回答も多数あり、ありがたく思います。療育の回数を増やしたいというご要望も多数いただいておりますが、療育内容や考え方を共有することでご家庭での支援にも役立てていただくことを期待しています。また生活全体の負荷量を鑑みて適切な生活環境を整えていっていただけたらと思います。職員は一人ひとりのお子さんとのやりとりを大変楽しみに毎回療育に臨んでいます。今後とも満足していただくことができるように職員一同取り組んでまいります。
満足度	36	子どもは通所を楽しみにし、事業所の支援に満足していますか（保護者）。職員は子どもの支援について意義を感じ、工夫し、楽しむことができているか（職員）。	達成	ほぼ達成	達成	年度途中の担当交代で不安を感じられたご家庭もあり、大変申し訳ありませんでした。またお子さんの気持ちを確認できないので満足しているか分からないという回答もありました。楽しみにしている、ごきょうだいな楽しみにしている、保護者の方も楽しみにしているという回答も多数あり、ありがたく思います。療育の回数を増やしたいというご要望も多数いただいておりますが、療育内容や考え方を共有することでご家庭での支援にも役立てていただくことを期待しています。また生活全体の負荷量を鑑みて適切な生活環境を整えていっていただけたらと思います。職員は一人ひとりのお子さんとのやりとりを大変楽しみに毎回療育に臨んでいます。今後とも満足していただくことができるように職員一同取り組んでまいります。	

ご協力ありがとうございました。