

R7年度 保護者向けアンケート（評価表）から見えてきた課題

アンケートは児童発達支援と放課後等デイサービスで少し内容が異なるものでしたが、その中で「どちらともいえない」「いいえ」に返答頂いたものは以下の項目になります。

○環境・体制整備

- ・子どもの活動スペースの確保
- ・職員の配置数、専門性
- ・適切なバリアフリー化の配慮

○適切な支援の提供

- ・客観的な計画書の作成
- ・活動プログラムの固定化

○保護者への説明等

- ・放課後児童クラブや児童館、保育所、幼稚園との交流や、障がいのない子どもとの活動の機会
- ・父母会の活動の支援
- ・家族支援プログラム
- ・個人情報
- ・苦情があった場合の対応
- ・意思疎通や情報伝達のための配慮

○非常時等の対応

- ・マニュアルの策定、保護者への周知・説明
- ・避難、救出の定期的な訓練
- ・地域に開かれた事業運営
- ・ヒヤリハット事例の作成・共有
- ・虐待防止の研修等

○満足度

- ・安全面の向上

○環境・体制整備について

昨年も事業所内の配置替え行いましたが、今の利用者さんの人数や動き、体温管理に合わせて再度検討し、部屋の配置を変更しました。事務所を元の中心部右手側の部屋に戻し、玄関入ってすぐ左手の部屋におもちゃを配置し、プレイルームとしました。同じ事業所内でも気分を変えて遊びに行け、集中して遊び込む姿が見られています。限られたスペースで快適に過ごせるように、これからも工夫していきたいと思っています。

○適切な支援の提供について

未就学のお子様や、早い下校の際、地域の公園や児童館に遊びに行っていますが、毎日の必要なケアの時間や体調を優先しているため、日課にするのは難しいのが現状です。今後は、イベントにも目を向け、

地域参加や同世代のお子様と過ごす時間を作っていきたいと思います。

活動プログラムについては固定しないようスタッフ間で意見を出し合い、他機関との情報交換の場や、ご家族からも情報を得て、新しい活動を導入していきたいと思います。

○保護者への説明等について

・現在、保護者同士の連携の支援ができていない状況です。以前行ったもちつき大会では、少しの間ではありましたが、保護者間の交流を行うことができました。今後も年に1回は保護者参加の行事を企画し、交流の場にしていきたいと思っています。事業所での保護者同士の活動や、お話をする機会を設けていくことにより積極的な意見があれば、ぜひお寄せ頂き、検討していきたいと思います。

・地域に開かれた事業所運営とまではいかないかもしれませんが、地域の小学校の運動会を見学に行ったり、日頃の周辺散歩では多くの近隣の方々と挨拶を交わしています。

・苦情があった場合の対応：責任担当者は前橋ですが、他職員でも受付致します。苦情があった場合には①利用者さん家族より状況の聞き取り、事情の確認を行う。②関係者に事実関係の確認を行う。③対応を検討④ご家族に対応方法を含めた結果報告を行う。⑤必要に応じて関係機関に連絡 となります。

・個人情報について：職員会議で周知。個人の携帯電話で写真や動画を撮った場合は、なるべくすぐに事業所パソコンメールに送り、個人の電話のデータは削除する。個人情報の載ったものは事業所から持ち出さない。事業所退所時には個人情報などが載ったファイルの入ったキャビネットの鍵を閉める。

・意思疎通や情報伝達については、送迎時の少しの時間にお伝えするようにしていますが、時間に限るがあるため、詳しい様子をお伝えする事が出来ない事もあります。その分、連絡帳の記載を丁寧に行いたいと思います。また、先日保護者様よりご提案を頂き、提出頂いた月の利用予定表のコピーを連絡帳に貼り、共有できるように改善させて頂きました。他にも、保護者様よりお気づきの点がありましたら、ご意見を頂けると助かります。

○非常時の対応について

・月に一度、職員研修を行うようにしています。その中で虐待防止研修も最低年に1回は行い、外部研修に参加する事もあります。

・緊急時対応・防災・防犯・個人情報保護・感染症・衛生管理・虐待防止・権利擁護 のマニュアルを作成し、年に1回は職員会議の中で確認しています。保護者の皆様には簡易的にまとめたものを配布しておりますが、口頭で説明できておりません。質問事項や疑問点があれば連絡帳や面談時にお伝えください。各マニュアルの閲覧も可能です。

・事故等が起きた場合はすぐにスタッフ間で共有し、始末書を作成。再発防止のため緊急で検討会議を開催するようにしています。

・ヒヤリハットは随時作成。スタッフで回覧し、いつでも見返せるようにファイリングしています。

○安全面について

今までは、お子様全員を、全員で声を掛け合い、支援してきました。しかし、細やかな気付きや配慮が行き届かない事もあり、より安全にお預かりできるよう、5月中旬より以下の点を変更しました。

・フローリングの部屋（リコルーム）と、畳の部屋（ククナルーム）で分かれて過ごす。

・それぞれの部屋にスタッフを2名ずつ以上配置し、部屋リーダーの元、部屋ごとの担当制で責任を持ってお子様を見る。

・なるべくお子様の過ごす部屋は固定し、安定して過ごせるようにする。

また、動く際や目を離す時など、スタッフ間での声出しを意識して行うようにし、事故や怪我を未然に防げるように努めていきます。