

平成 30 年度コビトハウス・オレンジハウス 自己評価実施結果報告書

1) コビトハウス自己評価実施結果

調査概要

調査方法：郵送（保護者）または配布（職員）による無記名式質問紙調査

実施時期：平成 31 年 2 月 1 日～2 月 22 日

対象人数：保護者 29 名 職員 6 名

回収率：保護者 19 部（65.5%）職員 6 部（100%）

保護者評価の結果

保護者評価の高い項目は、⑱子どもは通所を楽しみにしているか ⑨支援の内容について丁寧な説明がなされたか ①子どもの活動等のスペースが十分に確保され、安全への配慮がなされているか、であった。評価の低い項目は、⑥放課後児童クラブや児童館と交流する機会があるか、⑧医療的ケアが必要な子どもを受け入れる場合は、子どもの主治医等と連絡体制を整えているか、⑭この保護者アンケートの結果を通信・ホームページ等で公開しているか、であった。

なお、自由記述欄の特記すべき内容としては、以下のような回答があった。

- ・毎回楽しんで帰宅しています。子どもの希望を取り入れていただく時もあり、ありがたく思っています。
- ・長期休みなど午前中から利用できるようにしてほしい。
- ・意見の返答・改善などはどのようになっていますか。
- ・今何を相談してよいのか、わからなくなっている。相談したいことはあるが、どういう事だ

とコビトハウスに話して良いのかがわからない。

職員評価の結果

職員評価の高い項目は、以下の 4 項目であった。⑭子どもの状況に応じて、個別活動と集団活動を適宜組み合わせ放課後等デイサービス計画を作成しているか ⑯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 ⑰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 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を策定し、職員や保護者に周知しているか

職員評価の低い項目は以下の 3 つであった。②職員の配置数は適切であるか ③事業所の設備等について、バリアフリー化の配慮が適切になされているか ④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

サービスの改善に向けて検討すべき課題

この結果を受けて職員で話し合ったところ、今後コビトハウスのサービス改善に向けて検討すべき課題として、(1)職員の情報など保護者向けの情報提供 (2)事業所の設備等バリアフリー化の配慮の充実 の二つが挙げられた。

今年度自己評価実施で改善したこと

前年度漏れのあった、北海道指定通所支援の

事業等の人員、設備及び運営に関する基準等を定める条例施行規則（平成 25 年規則第 38 号）に記載された「自己評価等を行う事項」のいくつかの質問項目を追加し実施した。具体的には(2)従業員の勤務の体制及び資質の向上のための取組の状況(4)機関及び地域との連携、交流等の取組の状況(7)指定放課後等デイサービスの提供に係る業務の改善を図るための措置の実施状況、の3項目であった。質問項目を追加し実施した結果、必要事項を包括した調査を行うことができた。

また、前年度の課題であった、児童発達支援の集団療育を利用する児童の保護者と、放課後等デイサービスを利用する児童の保護者の回答を分けて集計・分析したため、それぞれのサービスの満足度がわかり、より有効な自己評価調査の実施ができた。

2) オレンジハウス自己評価実施結果

調査概要

調査方法：郵送(保護者)または配布(職員)

による無記名式質問紙調査(無記名)

実施時期：平成 31 年 2 月 1 日～2 月 22 日

対象人数：保護者 35 名 職員 11 名

回収率：保護者 23 部(65.7%) 職員 10 部(90.9%)

保護者評価の結果

保護者評価の高い項目は、以下の5つであった。⑨支援の内容について丁寧な説明がなされたか ⑭事業所の支援に満足しているか 個人情報に十分注意しているか ③保護者アンケート調査を実施して保護者等の意向等を把握し、業務改善につなげているか ⑩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 ⑱子どもは通所を楽しみにしているか

一方で、保護者評価の低い項目は、⑥放課後児童クラブや児童館と交流する機会があるか

④職員は資質の向上を行うために、研修等に参加しているか ⑭この保護者アンケートの結果を通信・ホームページ等で公開しているか、であった。

なお、自由記述欄の特記すべき内容としては、以下のような回答があった。

・苦情を言う場面はないがもしあったとしても迅速に対応いただけると思う。

・毎回時計を見ながら準備を楽しみにしている。

・中学校を卒業してから大人の考え方をするようになってきています。小さい子たちの中に自分がいることに戸惑いもあるようです。

職員評価の結果

職員評価の高い項目は、以下の3項目であった。⑪活動プログラムの立案をチームで行っているか ⑲学校との情報共有(年間計画・行事予定等の交換、子どもの下校時刻の確認等)、連絡調整(送迎時の対応、トラブル発生時の連絡)を適切に行っているか。⑳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し、苦情があった場合に迅速かつ適切に対応しているか。

一方、職員評価の低い項目は、以下の項目であった。㉑父母の会の活動を支援したり、保護者会等を開催する等により、保護者同士の連携を支援しているか ㉒ガイドラインの総則の基本活動を複数組み合わせる支援を行っているか ㉓児童発達支援センターや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 ㉔(地域自立支援)協議会等へ積極的に参加しているか

サービスの改善に向けて検討すべき課題

この結果を受けて職員で話し合ったところ、今後オレンジハウスのサービス改善に向けて検討すべき課題として、昨年に引き続き職員の情報や防災面の取り組みなど保護者向けの情報提

供が挙げられた。

今年度自己評価実施で改善したこと

昨年度、保護者の回答のしやすさを考え、広報委員会で質問項目を精選し実施したことで円滑な調査が実施できた。しかしその結果、北海道指定通所支援の事業等の人員、設備及び運営に関する基準等を定める条例施行規則（平成25年規則第38号）に記載された「自己評価等を行う事項」のいくつかについて、質問項目から漏れがあった。具体的には(2)従業員の勤務の体制及び資質の向上のための取組の状況(4)機関及び地域との連携、交流等の取組の状況

(7) 指定放課後等デイサービスの提供に係る業務の改善を図るための措置の実施状況、の3項目であった。今年度はその点を改善し、評価実施時には必要事項を包括した調査を行うことができた。

3) 総合的な評価

今回二回目となる自己評価では、保護者アンケートにおいて第一回よりも自由記述欄に多くの意見が寄せられた。そのひとつひとつに、私どものサービスに寄せられる期待と課題が反映されており、批判的なご意見も含めてすくい上げることができたという点で非常に有用な調査であったといえる。

その中で浮かび上がってきたいくつかの課題は、1) 事業所として実際に対応が不十分なもの、2) 対応はなされているが、説明や情報伝達が不十分なもの、3) その他の意見や提案、に大別される。

それらの対応について、1) に対しては全体で業務の改善や見直しが必要とされる。2) については、昨年からの取り組みによってホームページを運用開始するなど一応の体制が整った段階である。今年度は紙媒体での通信の発行も行い、私どもの日頃の取り組みをよりわかりや

すく家庭に伝えていきたい。また、3) については、家庭の要望や困りごとにより細かく対応できる体制の整備に向けて、業務を遂行していきたい。

参考：

合同会社コビトランドホームページアドレス

<http://www.kobitoland.com>

自己評価実施結果掲載ページ

「よくある質問」→「事業所の自己評価の実施状況はどうなっていますか？」

<http://www.kobitoland.com/qa/index.html>

謝辞：お忙しい中回答にご協力下さった方々に心よりお礼申し上げます。本当にありがとうございました。

（文責：平成30年度 合同会社コビトランド 広報委員会 松田幸絵・河内千絵・鈴木ゆき）