

## 2023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：保護者にQRコードと郵送・職員もQRコードでの無記名式質問紙調査  
実施時期：2023年11月16日～12月8日  
対象人数：保護者22名 職員全体14名  
回収率：保護者13部（59%）職員12部（86%）

#### 保護者評価の結果・職員評価の結果

この結果については、それぞれの項目について、円グラフで表示しています。  
なお、ご意見・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りました。  
・父親が送りの対応をした時、母親じゃないと・・・みたいな対応した職員さんがいて、なぜ父親が出たらダメなのかと感じました。

#### 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、次年度の課題として次の5つが挙げられました。

- ① 送迎時の職員の意識を改めるよう周知徹底する。
- ② 学校の宿題を基本に学習支援を継続し連絡帳に詳細を明記し保護者へ共有を図る。
- ③ 保護者アンケートの結果をホームページで公開した旨や、職員の研修情報や年2回の避難訓練等の内容をコビト通信で、保護者に伝えられるようにする。
- ④ 個人情報については、継続して十分注意して取り組んでいく。
- ⑤ 子どもの発達状況や課題・育児に関する助言等の支援及び苦情については、日頃から保護者とのコミュニケーションをより多く取るようにする。

#### 今年度自己評価実施で改善したこと

エビデンスに基づいた支援ができるよう、標準化されたアセスメントツール(バインランドⅡ)を部分的に導入した。さらに、職員のモニタリング会議前に「職員モニタリング票」を配布し、事前に各職員が検討できる時間を設けられるようにした。それにより開かれた意見が集められるようになった。

### 2) オレンジハウス自己評価実施結果

#### 調査概要

調査方法：保護者にQRコードと郵送・職員もQRコードでの無記名式質問紙調査。  
実施時期：2022年11月16日～12月8日  
対象人数：保護者26名 職員全体14名  
回収率：保護者18部（69%）職員12部（86%）

#### 保護者評価の結果

この結果については、それぞれの項目について、円グラフで表示しています。  
なお、ご意見・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りました。  
・いつも助けていただき、とても感謝しています。活動にも、満足しており、子供の成長を感じています。  
・送りの時間が遅く、前にも話したが家庭の都合上遅くなるなら連絡を入れて。

- ・いつも楽しく参加させてもらっています。運動や制作の活動がバランスよく組まれていてとても良いと思います。
- ・娘の心の拠り所になっています。いつもありがとうございます。娘をこれからもよろしく願います。

#### サービスの改善に向けて検討すべき課題

今後の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下記項目と自由記述欄の回答について以下のように話し合いました。

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、次年度の課題として次の2つが挙げられました。

#### ⑩保護者に対して育児に関する助言等の支援が行われているか

→話し合った結果、保護者様が子どもの発達の状況を理解し今後の見通しが持てるよう、送迎時の報告や個別支援計画更新時の面談等で保護者様の話に耳を傾け丁寧に聞き取りを行う。

#### ⑮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、保護者に周知・説明されているか。

→マニュアル等の策定はできているが、周知が足りていない。契約時の面談や通信を用いて周知徹底できるよう努める。

#### 今年度自己評価実施で改善したこと

エビデンスに基づいた支援ができるよう、標準化されたアセスメントツール(バインランドⅡ)を部分的に導入した。さらに、職員のモニタリング会議前に「職員モニタリング票」を配布し、事前に各職員が検討できる時間を設けられるようにした。それにより開かれた意見が集められるようになった。

### 3) 代表より

創業10年目を迎え、今年も無事自己評価を実施することができました。紙のアンケート用紙とオンラインを併用する方法も定着してきたようです。質の高い支援を目指して職員一同で日々取り組んでおりますが、至らない点もあったようで一部苦言を頂いております。日頃言いにくいことを伝えて下さったことに、心から感謝申し上げます。このようなお声をお聞きするために、自己評価を実施しております。本当に、ありがとうございます。

それぞれのお声に対してこちらで代表の鈴木がお答えいたします。ご覧になって、さらにご質問やご提案、ご不明な点がございましたらぜひお知らせください。また、どうしようかなと迷われて書くのをやめた方、まだあればぜひお聞きかせください。自己評価アンケートは年に1回ですが、苦情やご意見・ご要望は、時期に関係なくいつでもお待ちしております。

①「父親が送りの対応をした時、母親じゃないと・・・みたいな対応した職員さんがいて、なぜ父親が出たらダメなのかと感じました。」(コビトハウス)

まずは、職員の対応で保護者様に不快感を与えてしまったことに深くお詫び申し上げます。大変申し訳ございませんでした。

お子さまの送迎は、時間変更や突発的な出来事そして天候や道路状況などの要因があり、複数の担当者で確認を確認を重ねても年に何度かは送迎ミスが発生してしまう、大変困難な業務です。そのため、職員には送迎関係の連絡について、細心の注意を払い、連絡と確認を徹底するよう日頃から指導しています。

おそらくご指摘のあった当日にお父様に対応した職員は、お子さまのスケジュールにより詳しいと思われるお母様に、次の日の送迎について確認したい用件があったものと思われれます。ただ、その伝え方や言葉づかい、なぜお父様ではなくお母様に確認したいのか、の職員の説明が不十分かつ不適切

であったことが考えられます。その点について、代表の私より、重ねがさねお詫び申し上げます。

玄関先での保護者様へのご対応について、丁寧にわかりやすく必要な連絡が円滑に行われるよう、職員への指導と研修を行うことと、できる限り十分な人員と余裕のあるスケジュールで送迎車が運行できるよう工夫いたします。

②「送りの時間が遅く、前にも話したが家庭の都合上遅くなるなら連絡を入れて。」（オレンジハウス）

夕方のお子さまの送迎車の到着が遅く、ご心配をおかけした日があったことについて、お知らせ下さり、本当にありがとうございます。

何らかの事情で、ご家庭への到着が18時を過ぎる場合は、必ず事前にご連絡を差し上げることでしております。こちらからの連絡なしに、お子さまの到着が18時を過ぎてしまったことが、もしありましたら、深くお詫び申し上げます。大変申し訳ございませんでした。

ご契約時に送迎の時間についてお約束している事項は、17時に送迎車が事業所を出発し、18時までに各ご家庭にお子さまを送り届ける、というものです。現在、お約束の時間内においての、より細かい時間帯のご指定や、到着予定時刻のお知らせなどは、緊急時やどうしてもお困りのときにご相談いただければ、その都度できる限りの対応を行っております。

ただし、その対応を毎回必ず行うものとして、お約束することは難しい状況です。また、運行スケジュールの関係で、ほぼ毎日決まった時刻にお子さまをお送りすることもあります。予告なしに配車の都合で時刻が変わることもあり得ます。

ご不便をおかけして誠に申し訳ありませんが、お約束した時間内に全てのお子さまを安全・確実にご家庭に送り届けることを第一に、職員は日々尽力しております。保護者のみなさまにおかれましては、どうぞ引き続きご理解とご協力を賜りますよう、お願いいたします。（代表社員 鈴木ゆき）

なお、この文書も含めてこれまでに行った自己評価の結果は以下のURLでご覧になれます。

合同会社コビットランドホームページアドレス <http://www.kobitoland.com>

「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？」

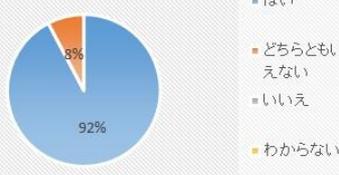
<http://www.kobitoland.com/qa/index.html>

（文責：2023年度 合同会社コビットランド広報委員会 高野康彦・河内千絵・鈴木ゆき）

① 子供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



② 職員の配置や対応は適切であるか



③ 保護者アンケート調査を実施して保護者の意向等を把握し、業務改善につなげているか



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



⑤ 活動プログラムが工夫されているか



⑥ 学習支援について必要に応じて宿題のフォローなどを適切に行っているか



⑦ 園・学校との情報共有(年間行事予定の交換、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



⑧ 支援の内容について丁寧な説明がなされたか



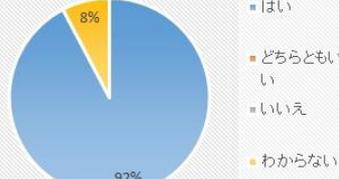
⑨ 通信等で、活動概要や行事予定を子どもや保護者に対して発信しているか



⑩ 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



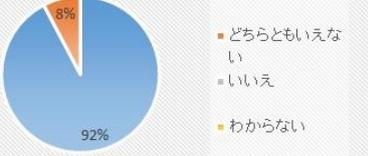
⑪ 個人情報に十分注意しているか



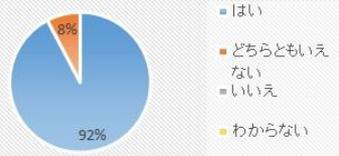
⑫ 日頃から子どもの状況を保護者と伝え合い、子どもの発達の状況や課題について共通理解ができているか



⑬ 保護者に対して育児に関する助言等の支援が行われているか



⑭ 子どもや保護者からの苦情があった場合に、迅速かつ適切に対応しているか



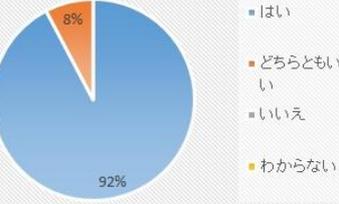
⑮ 緊急時対応マニュアル、防犯マニュアル、感染症マニュアルを策定し、保護者に周知・説明されているか



⑯ 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



⑰ 子どもは通所を楽しみにしているか

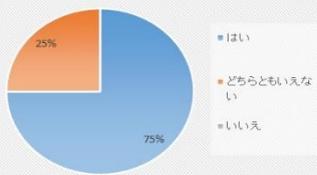


⑱ 事業所の支援に満足しているか

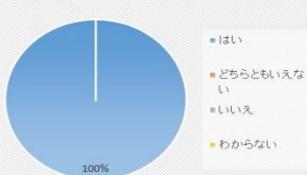


ご意見・自由記載 ⑫について、父親が送りの対応をした時、母親じゃないと...みたいな対応した職員さんがいて、なぜ父親が出たらダメなのかと感じました。

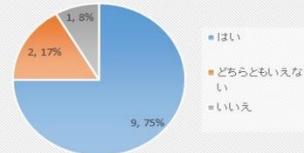
① 利用定員が指導訓練室等スペースとの関係で適切であるか



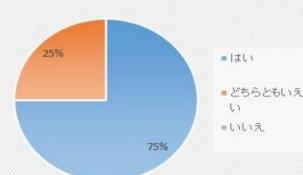
② 職員の配置は適切であるか



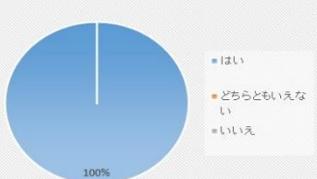
③ 事業症の設備等について、バリアフリー化の配置が適切になされているか



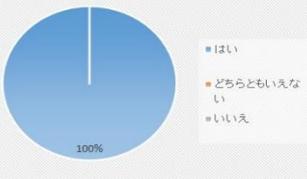
④ 業務改善を進めるためのPDCAサイクル(目録設定と振り返り)に、広く職員が参画しているか



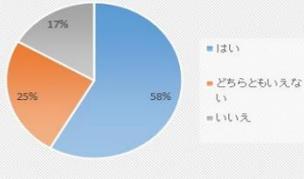
⑤ 保護者等向け評価表を活用する等によりアンケート調査を実施して保護者等の意向を把握し、業務改善につなげているか



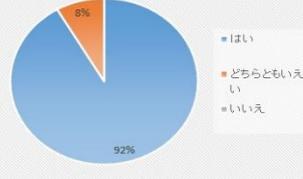
⑥ この自己評価の結果を、事業所の会報やホームページ等で公開しているか



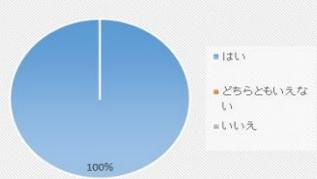
⑦ 第三者による外部評価を行い、評価結果を業務改善につなげているか



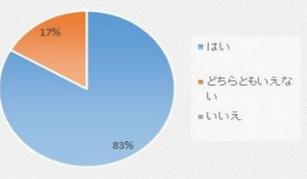
⑧ 職員の資質向上を行うために、研修の機会を確保しているか



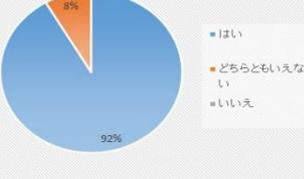
⑨ アセスメントを適切に行い、子どもと保護者のニーズや課題を客観的に分析した上で、放課後等デイサービス計画を作成しているか



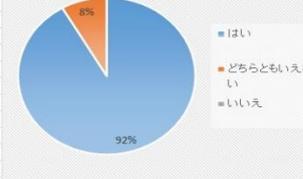
⑩ 子供の適応行動の状況を図るために、標準化されたアセスメントツールを使用しているか



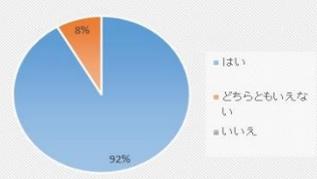
⑪ 活動プログラムの立案をチームで行っているか



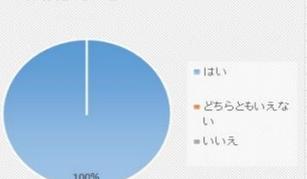
⑫ 活動プログラムが固定化しないよう工夫しているか



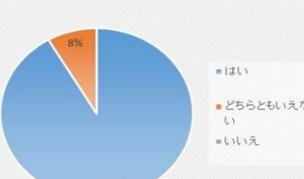
⑬ 平日、休日、長期休暇に応じて、課題をきめ細やかに設定して支援しているか



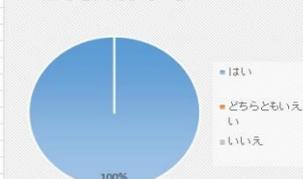
⑭ 子どもの状況に応じて、個別活動と集団活動を適宜組み合わせ放課後等デイサービス計画を作成しているか



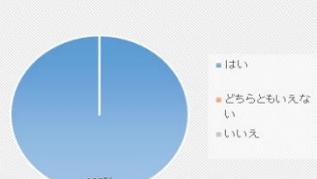
⑮ 支援開始前には職員間で必ず打ち合わせをし、その日行われる支援の内容や役割分担について確認しているか



⑯ 支援終了後には、職員間で必ず打ち合わせをし、その日行われた支援の振り返りを行い、気づ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



⑱ 定期的にモニタリングを行い、放課後等デイサービス計画の見直しの必要性を判断しているか



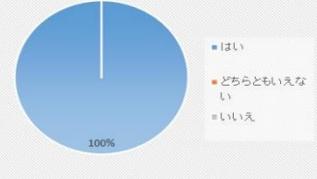
⑲ ガイドラインの総則の基本活動を複数組み合わせ支援を行っているか



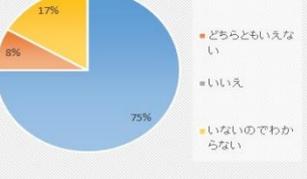
⑳ 障害児相談支援事業所のサービス担当者会議にその子供の状況に精通した最もふさわしい者が参画しているか



㉑ 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



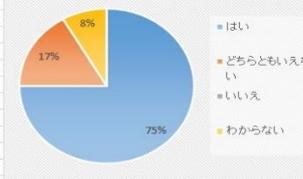
㉒ 医療的ケアが必要な子どもを受け入れる場合は、子どもの主治医等と連絡体制を整えているか



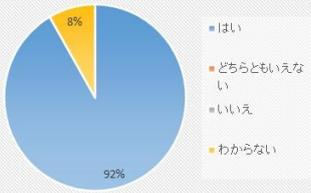
㉓ 就学前に利用していた保育所や幼稚園、設定こども園、児童発達支援事業所等との間で情報共有と相互理解に努めているか



㉔ 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



㉕ 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



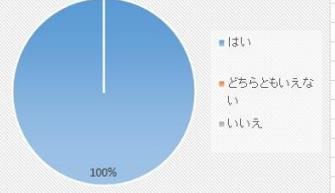
㉖ 放課後児童クラブや児童館との交流や、障害のない子どもと活動する機会があるか



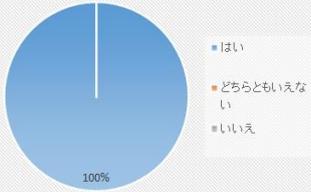
㉗ (地域自立支援)協議会等へ積極的に参加しているか



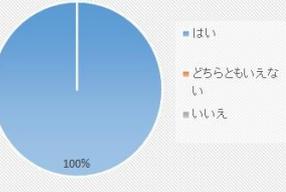
㉘ 日頃から子どもの状況を保護者と伝え合い、子どもの発達の状況や課題について共通理解を持っているか



㉙ 保護者の対応力の向上を図る観点から、保護者に対してペアレントトレーニング等の支援を行っているか



㊀ 運営規定、支援の内容、利用者負担等について丁寧な説明を行っているか



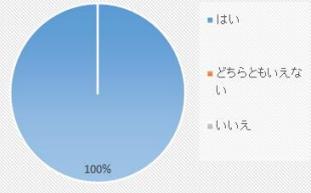
㊁ 保護者からの子育ての悩み等に対する相談に適切に応じ、必要な助言と支援を行っているか



㊂ 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



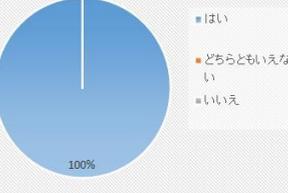
㊃ 子どもや保護者からの苦情について、対応の体制を整備するとともに、子どもや保護者に周知し、苦情があった場合に迅速かつ適切に対応しているか



㊄ 定期的に会報等を発行し、活動概要や行事予定、連絡体制等の情報を子どもや保護者に対して発信しているか



㊅ 個人情報に十分注意しているか



㊆ 障がいのある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



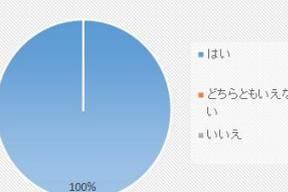
㊇ 事業所の行事に地域住民を招待する等地域に開かれた事業所運営を図っているか



㊈ 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



㊉ 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



㊊ 虐待を防止するため、職員の研修会を確保するなど、適切な対応をしているか



㊋ 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、放課後等デイサービス計画に記載しているか



㊌ 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



㊍ 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



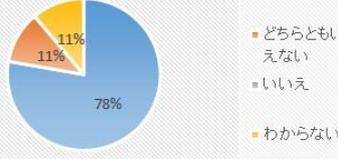
オレンジハウス 放課後等デイサービス 対象人数:保護者13名

回収率:保護者9部(69%)

① 子供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



② 職員の配置や対応は適切であるか



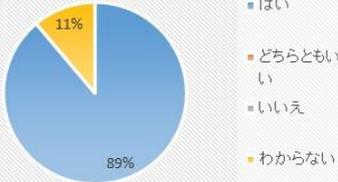
③ 保護者アンケート調査を実施して保護者の意向等を把握し、業務改善につなげているか



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



⑤ 活動プログラムが工夫されているか



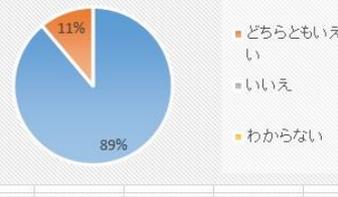
⑥ 学習支援について必要に応じて宿題のフォローなどを適切に行っているか



⑦ 園・学校との情報共有(年間行事予定の交換、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



⑧ 支援の内容について丁寧な説明がなされたか



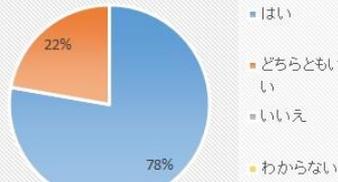
⑨ 通信等で、活動概要や行事予定を子どもや保護者に対して発信しているか



⑩ 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



⑪ 個人情報に十分注意しているか



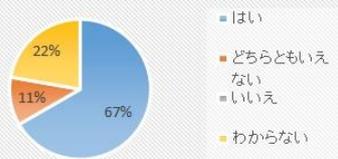
⑫ 日頃から子どもの状況を保護者と伝え合い、子どもの発達の状況や課題について共通理解ができているか



⑬ 保護者に対して育児に関する助言等の支援が行われているか



⑭ 子どもや保護者からの苦情があった場合に、迅速かつ適切に対応しているか



⑮ 緊急時対応マニュアル、防犯マニュアル、感染症マニュアルを策定し、保護者に周知・説明されているか



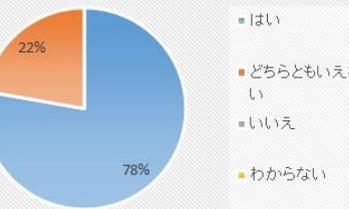
⑯ 非常災害の発生に備え、定期的に避難、救出、その他必要な訓練が行われているか



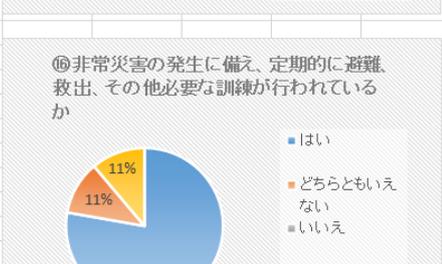
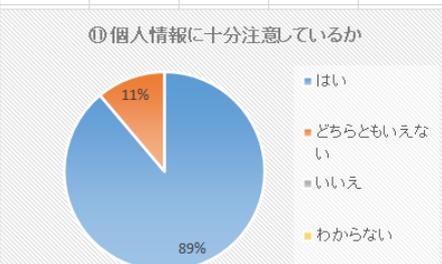
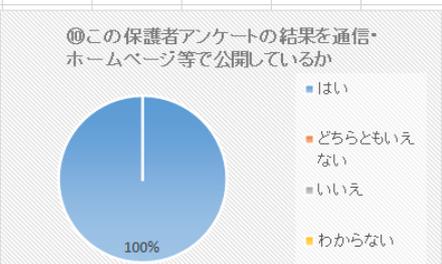
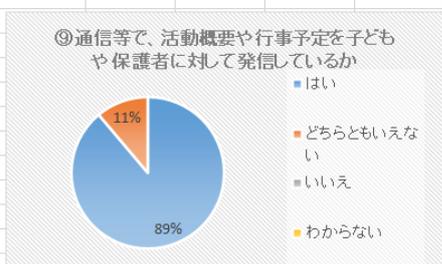
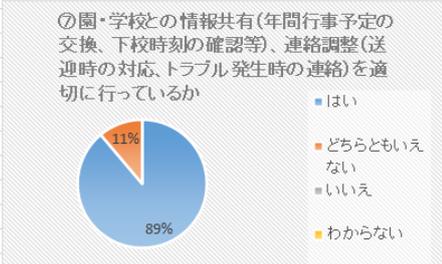
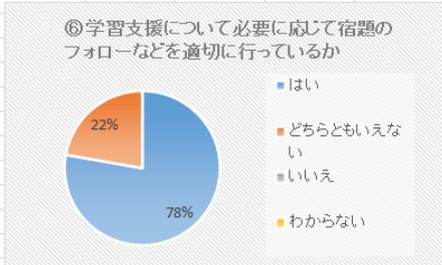
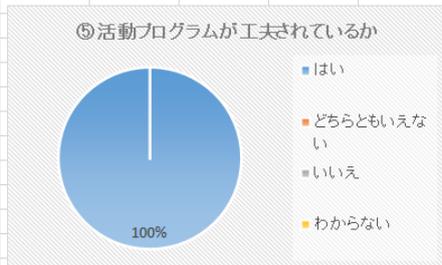
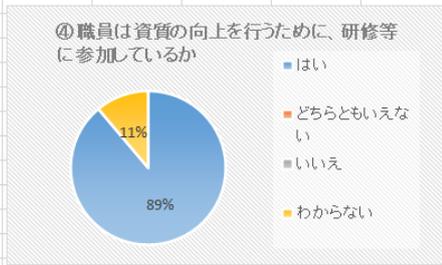
⑰ 子どもは通所を楽しみにしているか



⑱ 事業所の支援に満足しているか



ご意見・自由記載 娘の心の拠り所になっています。いつもありがとうございます。娘をこれからもよろしく願います。  
⑬について、送りの時間が遅く、前にも話したが家庭の都合上遅くなるなら連絡を入れて



自由記載 いつも助けていただき、とても感謝しています。活動にも、満足しており子供の成長を感じています。いつも楽しく参加させてもらっています。運動や制作の活動がバランスよく組まれていてとても良いと思います。