

2019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・職員に配布と郵送、無記名式質問紙調査。

実施時期：2019年9月20日～10月5日

対象人数：保護者32名 職員6名

回収率：保護者20部（62.5%）職員6部（100%）

保護者評価の結果

保護者評価の高い項目は、⑨支援の内容について丁寧な説明がなされたか 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⑪事業所の支援に満足しているか、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。

- ・通信の発行回数を増やしてほしい
- ・(HPを) 知らなかった。見てみます。
- ・特に苦情自体がないように思います。
- ・子どもが医療ケア不要なのでよくわからない。

職員評価の結果

職員評価の高い項目は、以下10項目であった。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等を把握し、業務改善につなげているか 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 ⑱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運営規程、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。㉑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 ㉒個人情報に十分注意しているか 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 ㉔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 ㉕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

職員評価の低い項目は以下の3つであった。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 ㉖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 ㉗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運営を図っているか

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、今後コピ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)通信の発行頻度を増やし保護者への情報提供を図る。また文字を大きくする・定期的に発行するなどし通信を手にする保護者を増やす努力をする。(2)町内との交流を図るために町内の回覧板等でコピトランド通信などの配布をする。(3)アンケート評価に来年度より宿題のフォローなど学習支援についての項目を入れる。(4)アンケート項目の「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」について医療的ケアが必要な児童を受け入れていないため来年度よりアンケート項目より除く。以上四つが挙げられた。

今年度自己評価実施で改善したこと

昨年度は年度終了が近い2月に自己評価を実施したが今年度は実施時期を早め9月に実施した。実施時期を早めたことでアンケート結果を元に職員間で十分に今後の課題について話合うことができた。来年度以降も今年度同様の時期に実施をしていきたい。

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・職員に配布と郵送、無記名式質問紙調査

実施時期：2019年9月20日～10月5日

対象人数：保護者37名 職員12名

回収率：保護者20部(54%) 職員8部(67%)

保護者評価の結果

保護者評価の高い項目は、以下の4つであった。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出来ているか ⑪事業所の支援に満足して

いるか ⑫活動プログラムが工夫されているか ⑬支援の内容について丁寧な説明がなされたか ⑭一方で、保護者評価の低い項目は、⑮放課後児童クラブや児童館と交流する機会があるか ⑯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⑰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、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。

- ・活動の様子を見ることがないのでわかりません。
- ・支援計画の話を子どもの迎えの時に玄関口でされたので少し落ち着かなかった。
- ・楽しく通わせていただいています。
- ・苦情等の対応について、情報がないのでわかりません。

職員評価の結果

職員評価の高い項目は、以下の11項目であった。⑱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。⑲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、気付いた点等を共有しているか。⑳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。㉑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。㉒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。㉓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。㉔運営規程、支援内容、利用者負担等について丁寧な説明を行っているか。㉕個人情報に十分注意しているか。㉖障害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。④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。⑤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。

一方、職員評価の低い項目は、以下の6項目であった。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。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職員の資質向上のために、研修の機会を確保しているか。⑥放課後等児童クラブや児童館との交流や、障がいのない子どもと活動する機会があるか。⑩父母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。⑦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運営を図っているか。

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、1)地域住民・放課後クラブ等との交流を持つ 2)保護者会等の開催を行い、活動の様子を見る機会を設ける 3)職員情報の発信 の3つが挙げられた。

今年度自己評価実施で改善したこと

昨年度は年度終了が近い2月に自己評価を実施したが今年度は実施時期を早め9月に実施した。実施時期を早めたことでアンケート結果を元に職員間で十分に今後の課題について話合うことができた。来年度以降も今年度同様の時期に実施をしていきたい。

3) 総合的な評価

今年で3回目の自己評価は、昨年の反省を踏まえて年度末の実施を避け、時期を前倒して行った。そのため、昨年度までと比較すると、

調査結果と今後の改善策について、両施設の職員でより丁寧に話し合うことができた。

このことは、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（平成24年条例第104号）に定められた、「指定放課後等デイサービス事業者は、次条において準用する第27条第3項の規定により、その提供する指定放課後等デイサービスの質の評価及び改善を行うに当たっては、規則で定める事項について、自ら評価を行うとともに、当該指定放課後等デイサービス事業者を利用する障害児の保護者による評価を受けて、その改善を図らなければならない。」という内容を、事業所全体が少しずつ実現できている結果であると評価できる。

一方で、アンケート調査の回収率が若干ではあるが低下の傾向がみられる。この取り組みの目的や意義をご家庭によりわかりやすくお伝えしていくほかにも、普段からのコミュニケーションや今後の情報発信に一層の工夫が求められるであろう。

この調査で浮かび上がった少なくはない課題をこれからどう解決し、改善に結びつけているのか、ご家庭や地域にしっかりお伝えしていきたい。そして、私どもの小さな施設が、子どもたちとご家庭にとってより安心で安全、そして快適な居場所であるよう、努めていきたい。

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で一般に公開されている。合同会社コビ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>

謝辞：お忙しい中回答にご協力下さったご家庭の皆様にご心よりお礼申し上げます。

（文責：2019年度 合同会社コビトランド広報委員会 鈴木ゆき・皆川愛菜・河内千絵）