

ガイドラインに基づく サービス評価 保護者アンケート分 (2018年11月)「ゼノ」子ども広場まつなが							配布	40	回収	25	回収率	62.5%
		チェック項目	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答	合計	ご意見				
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るか	20 80.0%	3 12.0%	2 8.0%		25	<ul style="list-style-type: none"> <li>・目が届く範囲、安全確認の面から十分だと思います。</li> <li>・決められたスペースしかないのでは仕方ないと思いますが、のびのびしているとは言えないと思います。</li> <li>・園庭(屋上)も広く走り回れて十分だと思います。</li> <li>・広さが十分ではない。</li> </ul>				
	②	職員の配置数や専門性は適切であるか	20 80.0%	3 12.0%	1 4.0%	1 4.0%	25	<ul style="list-style-type: none"> <li>・個々のことをよく把握してくださっていると思います。</li> <li>・子どもの特徴や性格を理解して接してくれていると思います。</li> <li>・子どもに対する対応が適切な職員もいるが、言葉かけが少ない職員もいる。</li> <li>・よく分からない。</li> </ul>				
	③	事業所の設備等は、スロープや手すりの設置などバリアフリー化の配慮が適切にされているか	22 88.0%	3 12.0%			25					
適切な 支援の 提供	④	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、放課後等デイサービス計画が作成されているか	20 80.0%	3 12.0%	1 4.0%	1 4.0%	25	<ul style="list-style-type: none"> <li>・希望が組み込まれている。</li> </ul>				
	⑤	活動プログラムが固定化しないように工夫されているか	21 84.0%	3 12.0%	1 4.0%		25	<ul style="list-style-type: none"> <li>・個別に取り組んでいる活動があれば、知らせてもらえたら嬉しいです。</li> <li>・自分の好きなことしかしないので、何かを引き出そうと工夫されても難しいのではと思います。それを固定化されないようあの手この手で世界を広げてやっていただければと思います。</li> <li>・色々な場所へ行って遊んだり、中でもクッキングやスライム作りとたくさん考えて下さっています。</li> <li>・いつも大体同じような遊びをしている。</li> <li>・家では体験できないことが、違う内容で計画されている。</li> </ul>				
	⑥	放課後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	4 16.0%	16 64.0%	5 20.0%		25	<ul style="list-style-type: none"> <li>・公園などを利用した時に機会があるということですか。</li> <li>・いわゆる「普通の子」と無理に交流させても疲れるだけなので、放課後等デイサービスでは必要ないかなと思います。</li> <li>・公園等で近所の子と接するぐらいなのかと思います。少し難しい問題でもあるかと思う。</li> <li>・公共施設へ行ったり、他の人と接する機会があるのかなと思う。</li> <li>・そのような活動をしているか伝わってきていないので分からない。</li> </ul>				
保護者	⑦	支援の内容、利用者負担等について丁寧な説明がなされたか	22 88.0%	3 12.0%			25					
	⑧	日頃から子どもの状況を保護者と伝えあい、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	22 88.0%	3 12.0%			25	<ul style="list-style-type: none"> <li>・帰る際に、その日あった話をしてくださったり、長期休みの時も連絡帳に詳しく内容を書いて下さり、長期休みの時も連絡帳に詳しく内容を書いて下さるのでとても分かりやすいです。</li> <li>・連絡帳に様子を書いてくれる。何かあれば、送迎の時に伝えてくれる職員もいる。</li> <li>・共通理解ができているとは分からない。</li> <li>・何か子どもにトラブルがあった時に、詳しく説明していただけるのも良いと思います。</li> </ul>				
	⑨	保護者に対して面談や、育児に関する助言等の支援が行われているか	19 76.0%	5 20.0%	1 4.0%		25	<ul style="list-style-type: none"> <li>・迎える時に様子など話ができて、助かっています。</li> <li>・学校にも来ていただき本当に助かりました。</li> <li>・助言などの支援はない。</li> <li>・なかなか機会を作ることは難しいが、面談をしてほしい。</li> <li>・面談はないが、迎えに行った際に様子を話してもらっている。</li> </ul>				
	⑩	父母の会の活動の支援や、保護者会等の開催等により、保護者同士の連携が支援されているか	20 80.0%	4 16.0%	1 4.0%		25	<ul style="list-style-type: none"> <li>・出席はできていません。</li> <li>・参加したことがない。</li> <li>・茶話会に参加しました。</li> <li>・活動の写真を販売してほしい。</li> <li>・支援されているかは分からない。</li> </ul>				

百への説明等	⑪	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・説明し、苦情があった場合に迅速かつ適切に対応しているか	21	3		1	25	<ul style="list-style-type: none"> <li>・保護者からは特にないが、子ども同士のトラブルには迅速に対応してくださってありがたい。</li> <li>・よくトラブルを起しますが、こちらにも相手方にも十分気配りをした上で説明していただいていると感じます。</li> <li>・何かあった時もよく聞いてくださり、どうしたらよいか相談にもものってもらっている。</li> <li>・苦情は言いにくい。</li> </ul>
			84.0%	12.0%	0.0%	4.0%		
	⑫	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がなされているか	22	3			25	<ul style="list-style-type: none"> <li>・連絡帳に書いていただけるので、何をしたら把握できる。これは続けてほしい。</li> <li>・電話やメール、連絡帳などで連絡できるのでありがたいです。</li> </ul>
			88.0%	12.0%	0.0%	0.0%		
⑬	定期的に会報やホームページ等で、活動概要や行事予定、連絡体制の情報や業務に関する自己評価の結果を子どもや保護者に発信しているか	22	2	1		25	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページは見たことがない。</li> <li>・活動の様子など、もっと知りたい、見てみたい。</li> <li>・会報（ゼノ）や通信で色々伝わっているが、外部向けの情報発信はまだ弱いと思う。</li> </ul>	
		88.0%	8.0%	4.0%	0.0%			
⑭	個人情報に十分注意しているか	24	1			25	<ul style="list-style-type: none"> <li>・確認をよくされている。</li> <li>・注意し過ぎなほどしている。</li> </ul>	
		96.0%	4.0%	0.0%	0.0%			
非常時等の対応	⑮	緊急対応マニュアル・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	15	7	3		25	<ul style="list-style-type: none"> <li>・日ごろ子ども達がトイレなどで手洗いをしているか、職員が気にかけているか分からない。</li> <li>・説明はあったと思う。</li> </ul>
			60.0%	28.0%	12.0%	0.0%		
⑯	非常災害発生に備え、定期的に避難、救出、その他必要な訓練が行われているか	18	6		1	25	<ul style="list-style-type: none"> <li>・訓練している話を子どもからもあまり耳にしません。</li> <li>・避難訓練を普段からよくしてくれていることで、あせらず行動できるので安心です。</li> <li>・マニュアルは頂いたが、実際緊急時どうしたらよいか、保護者側が動けるか心配です。</li> <li>・よく分からない。</li> <li>・子どもの利用日に訓練があたるかどうかは分からないが、されていると思う。</li> </ul>	
		72.0%	24.0%	0.0%	4.0%			
満足度	⑰	子どもは通所を楽しみにしているか	22	3			25	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「行きたい！」と言っています。</li> <li>・ケンカをしたりトラブルを起したりして時々はぶていたりもしますが、辞めたい、行かない等とは言わず、はりきって言っております。</li> <li>・とても楽しみにしている。怒ることも多いが、それだけここで遊びたいという気持ちが強いからだ実感している。</li> <li>・行きたくないという日もある。</li> <li>・安心できる場所になっている。</li> <li>・まだ自分の意思を発してはくれないが、嫌がることなく楽しんで行ってくれている。</li> </ul>
			88.0%	12.0%	0.0%	0.0%		
⑱	事業所の支援に満足しているか	23	1	1		25	<ul style="list-style-type: none"> <li>・学校での困ったことでも相談にのってもらい、対応もしていただき、ありがたいです。</li> <li>・いつも本当にお世話になっております。学校よりもよっぽど良いところも悪いところも出せる場所だと思えます。放課後等デイサービスでの姿がより息子の本質に近いと思っています。今後どうぞよろしくお願ひします。</li> <li>・相談もよく聞いてもらい、親の心も楽になります。何より学校で頑張っている子どもがここで発散して気持ちが出し切れる場所であることが良いところです。</li> <li>・満足はしていない。</li> <li>・これからも家で体験できないことを取り入れてほしい。</li> <li>・子どもに合わせた色々なことを考えて下さり、いつもありがたく思っています。ありがとうございます。</li> <li>・子どもの個性にしっかりと向き合い、伸ばして下さってありがとうございます。親子共々、楽しく安心して通わせていただいています。</li> </ul>	
		92.0%	4.0%	4.0%	0.0%			

ガイドラインに基づく サービス自己評価 事業者向け (2018年11月)「ゼノ」こども広場まつなが							配布	7	回収	7	回収率	100.0%
		チェック項目	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答	合計	改善目標、工夫している点など				
環境・ 体制整備	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	1	5	1		7	<ul style="list-style-type: none"> <li>・雨天時などに全員がプレイルームで活動する時には狭いと思われるが、活動内容を児童と相談しながら提供している。</li> <li>・利用児童の学年が上がり体格や遊び方に変化があり、狭く感じる。</li> <li>・晴天時には、屋上園庭も使えるために広さは十分である。また、屋外で公園等で遊ぶ児童もいるため、室内の広さは十分である。しかし、雨天時には室内だけでは狭い。</li> <li>・今後、高学年の児童が増えた場合には、狭いと感じるのではないかと考えている。</li> <li>・室内は、プレイルームも利用して空間を広くしているが、遊びが重なることも狭いと感じる。</li> <li>・送迎や休日等で職員不足を感じることもある。</li> </ul>				
			14.3%	71.4%	14.3%	0.0%						
	②	職員の配置数は適切であるか	5	2	0		7					
71.4%			28.6%	0.0%	0.0%							
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	0	0		7						
		100.0%	0.0%	0.0%	0.0%							
業務改善	④	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	3	4	0		7	<ul style="list-style-type: none"> <li>・十分にはできていない。職員一人一人からの意見が出やすいよう各職員との面談の機会を増やす予定である。</li> </ul>				
			42.9%	57.1%	0.0%	0.0%						
	⑤	保護者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	4	3	0		7					
			57.1%	42.9%	0.0%	0.0%						
	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	3	3	1		7	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自己評価の結果については、法人全体のホームページにて公表している。今後、保護者向けの通信などにも載せていきたい。</li> </ul>				
			42.9%	42.9%	14.3%	0.0%						
	⑦	第三者により外部評価を行ない、評価結果を業務改善につなげているか	3	3	1		7					
			42.9%	42.9%	14.3%	0.0%						
⑧	職員の資質向上を行なうために、研修の機会を確保しているか	7	0	0		7						
		100.0%	0.0%	0.0%	0.0%							
⑨	アセスメントを適切に行ない、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	4	3	0		7	<ul style="list-style-type: none"> <li>・子どもと保護者のよりリアルなニーズを把握するために、面談の機会や口頭での話をする機会を増やしたい。</li> </ul>					
		57.1%	42.9%	0.0%	0.0%							

## 適切な支援の提供

⑩	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ているか	3	4	0		7	*必要に応じて発達検査を行ない、結果を基に支援につなげていくケースがある。
		42.9%	57.1%	0.0%	0.0%		
⑪	活動プログラムの立案をチームで行なっているか	4	3	0		7	*設定する遊びについては、担当(1~2名)を決めて計画、実施している。
		57.1%	42.9%	0.0%	0.0%		
⑫	活動プログラムが固定化しないよう工夫しているか	6	1	0		7	
		85.7%	14.3%	0.0%	0.0%		
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	2	4	1		7	*児童と職員とで相談して活動内容を決めている。 *排泄面など分かりやすい課題のある児童にはできていと思うが、児童全員ではない。
		28.6%	57.1%	14.3%	0.0%		
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	3	4	0		7	*必要に応じて個別、集団の活動を行なっている。
		42.9%	57.1%	0.0%	0.0%		
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	6	1	0		7	*放課後利用日には、児童受入前に引継ぎの中で行なっている。 *休業日の利用日については、引継ぎ帳で確認している。 *利用児童についての気づきなどの情報共有を行なったり、その日の活動や遊びの確認を行なっている。
		85.7%	14.3%	0.0%	0.0%		
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ない、気付いた点等を共有しているか	2	5	0		7	*必ずではないが、変わったことがあった時には情報共有を行なっている。 *その日のうちには出来ていないが、メモなどで共有する努力はしている。しかし、報告漏れなども多い。 *共有しているが、漏れていることもある。 *支援終了後ではなく、翌日のミーティング(引継ぎ)で振り返ったり今後の対応を話し合っていることが多い。
		28.6%	71.4%	0.0%	0.0%		
⑰	日々の支援に関して正しく記録を取ることを徹底し、支援の検証・改善につなげているか	4	4	0		8	*記録はしっかりとっているが、書き残している部分もあると感じる。 *支援終了後に入力できない場合には、翌日以降に入力している。また、日々の活動の日誌を入力する際には、前回の利用時の様子を確認するようにしている。
		57.1%	57.1%	0.0%	0.0%		
⑱	定期的にモニタリングを行ない、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	4	3	0		7	
		57.1%	42.9%	0.0%	0.0%		
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なっているか	4	3	0		7	
		57.1%	42.9%	0.0%	0.0%		

関係機関や保護者との連携

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どもの状況に精通した最もふさわしいものが参画しているか	5	2	0		7	・必要に応じて参加している。
		71.4%	28.6%	0.0%	0.0%		
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)を適切に行なっているか	7	0	0		7	・保護者もしくは学校から学校の学年だよりなどを頂いている。 ・必要に応じて、電話等で学校側と日々の情報共有を行なっている。
		100.0%	0.0%	0.0%	0.0%		
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	1	6	0		7	・現在、利用児童の中に医療的ケアの必要な児童はいない。
		14.3%	85.7%	0.0%	0.0%		
㉓	就学前に利用していた保育所や幼稚園、認定こども園、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	6	1	0		7	・就学前の療育機関の情報を頂いたり、必要に応じて会議の場を持つなどして連携を取っているが、全員はできていない。
		85.7%	14.3%	0.0%	0.0%		
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	5	1	1		7	・当事業所は小学生のみを対象としているため、障がい福祉サービス等への移行はない。ただし、小学校卒業後の別の放課後等デイサービス事業所への引継ぎは行なっている。
		71.4%	14.3%	14.3%	0.0%		
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	6	1	0		7	・児童発達支援センターとは、その施設の卒業生について情報を共有したり、助言を受けることがある。また、利用児童の関係者会議に参加してもらい意見を頂くこともある。 ・発達障害者支援センターとの関わりについては、センター主催の研修に参加することはある。
		85.7%	14.3%	0.0%	0.0%		
㉖	放課後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	0	4	3		7	・公園等で地域の児童と一緒に遊んだり、話をすることはある。しかし、障がいのない子どもと活動する機会については、特別に設定しているわけではない。 ・児童の中には、「外の公園には知らない子がいるから、中(室内)で遊びたい。」という思いの児童もおり、安心して遊ぶことができない場合もある。そのため、各児童の状況に応じて、児童と話し合いながら活動や遊びを組み立てていきたい。
		0.0%	57.1%	42.9%	0.0%		
㉗	(地域自立支援)協議会等へ積極的に参加しているか	3	4	1		8	・直接参加はしていないが、その協議会へ参加した職員から情報を頂いている。
		42.9%	57.1%	14.3%	0.0%		
㉘	日頃から子どもの状況を保護者と伝えあい、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	6	1	0		7	・持てるよう努力している。しかし、保護者の意見を反映したり他の職員と共有できているかは分らない。 ・送迎時や家庭との連絡帳、電話でのやりとりを行なっているものの、共通理解という点では十分でない。
		85.7%	14.3%	0.0%	0.0%		
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なっているか	2	5	0		7	・ペアレント・トレーニングを実施することはないが、相談、助言等は行なっている。 ・保護者に対して電話や面談などで助言やアドバイスや、関係者会議での話し合い等の保護者支援を行なうことがあるが、十分でない部分もある。
		28.6%	71.4%	0.0%	0.0%		

保護者への説明責任等	③⑩ 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なっているか	6	1	0		7	<ul style="list-style-type: none"> <li>・運営規定や利用者負担等については、契約時に説明を行なっている。</li> <li>・特に支援内容について説明不足であると感じる。</li> </ul>
		85.7%	14.3%	0.0%	0.0%		
	③⑪ 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なっているか	6	1	0		7	<ul style="list-style-type: none"> <li>・全職員ができていないとは言えない。答えても自信がない。</li> <li>・必要に応じて、会議の場を持っている。</li> <li>・必要に応じて電話での相談や直接面談などを行ない、助言やアドバイス等を行なっている。</li> <li>・また、保護者からの相談を受け、その内容が学校での対応についてのものである場合は、学級担任などと話し合いの機会を持つこともある。</li> </ul>
		85.7%	14.3%	0.0%	0.0%		
	③⑫ 父母の会の活動を支援したり、保護者会等の開催等により、保護者同士の連携が支援されているか	7	0	0		7	<ul style="list-style-type: none"> <li>・保護者会はないが、半期に1度『茶話会』を開催している。その中で、普段の利用児童の様子などを写真で紹介したり、保護者同士の交流の機会を持っている。</li> </ul>
		100.0%	0.0%	0.0%	0.0%		
	③⑬ 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	6	1	0		7	<ul style="list-style-type: none"> <li>・苦情を受けた際には、苦情受付記録に残し、苦情受付責任者(管理者)に報告している。また、職員間でその苦情について対応を協議して対応している。</li> </ul>
85.7%		14.3%	0.0%	0.0%			
③⑭ 定期的に会報等を発行し、活動概要や行事予定、連絡体制の情報を子どもや保護者に対して発信しているか	6	1	0		7	<ul style="list-style-type: none"> <li>・通信で活動の様子や予定等の情報を発信したが、毎月はできておらず不十分であった。そのため、来年度は毎月通信を発行する。</li> <li>・また、直接送り迎えをされる保護者や児童向けに、活動写真を掲示(毎月更新)して見てもらうことはできた。</li> </ul>	
	85.7%	14.3%	0.0%	0.0%			
③⑮ 個人情報に十分注意しているか	7	0	0		7	<ul style="list-style-type: none"> <li>・契約時に個人情報の使用について文書で承諾を得ている。また、実際に個人情報を使用する際には、個別にその都度保護者と児童に確認している。</li> </ul>	
	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%			
③⑯ 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	7				7	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相手に分かりやすい説明を心掛けている。</li> <li>・外国籍の方の場合には、通訳を介して説明を行なうこともある。</li> <li>・言葉での説明の理解が難しい場合、写真やイラストなどを使用した文書を用いて説明を行なうこともある。</li> </ul>	
	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%			
③⑰ 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	2	3	2		7	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域住民との関わりが少なく、不足していると感じる。</li> <li>・学生ボランティアの受け入れを定期的に行なっている。</li> </ul>	
	28.6%	42.9%	28.6%	0.0%			
非常時	③⑱ 緊急対応マニュアル・防犯マニュアル、感染症マニュアルを策定し、職員や保護者に周知説明しているか	5	2	0		7	<ul style="list-style-type: none"> <li>・保護者への周知は不十分であると思う。そのため、茶話会など事業所に来られた際に見てもらいだけでなく、配布して見てもらうことや送り迎えの時などにもいつでも見ることができるように設置する等検討したい。</li> </ul>
		71.4%	28.6%	0.0%	0.0%		
	③⑲ 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なっているか	7	0	0		7	<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎月1回(火災、地震、地震からの火災、不審者、津波)実施している。</li> </ul>
100.0%		0.0%	0.0%	0.0%			
④⑰ 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	4	3	0		7	<ul style="list-style-type: none"> <li>・権利擁護に関する研修に参加したり、職員間でも話し合いを行なっている。</li> <li>・また、各職員が自身の支援の振り返りをチェックシートを用いて行なっている。</li> </ul>	
	57.1%	42.9%	0.0%	0.0%			

等 の 対 応	④①	どのような場合にやむを得ず身体拘束を行なうかについて、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書に記載しているか	5	2	0		7	<ul style="list-style-type: none"> <li>・身体拘束マニュアルを作成して保護者へ配布して周知している。</li> <li>・保護者からアレルギーの情報(受診時の結果など)を提供してもらい、職員間で把握して対応している。</li> <li>・食品を保管している倉庫に掲示しており、おやつ等を提供する際には毎回確認している。</li> <li>・日々のヒヤリハットを所定の書式に記載しており、1か月ごとに全職員で対策などを話し合っている。</li> <li>・緊急性のあるものについては、その都度話し合っている。</li> </ul>
			71.4%	28.6%	0.0%	0.0%		
	④②	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	7	0	0		7	
			100.0%	0.0%	0.0%	0.0%		
	④③	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	7	0	0		7	
			100.0%	0.0%	0.0%	0.0%		