

職員による自己評価

A業務改善

・目標設定や課題点、業務の振り返りは、職員ひとり一人が意見を出し合うようにしている。特に課題点は職員間で共有し、改善について話し合いを行っている。外部研修に加え内部の研修を定期的に行っている。

B児童への支援内容

・保護者の主訴を確認し、支援を計画している。子どもの状態にあわせ支援内容を工夫している。また、個別支援計画に則った児童発達支援を展開し、終了後は振り返りをする時間を固定して設けている。

C関係機関との連携

・就園就学先に対し、個別支援計画書を保護者に渡し書面での移行支援を行っている。あわせて電話や訪問支援を実施しアエルたまでの様子を伝え、園での過ごしへの向上に向けた助言を行っている。

D保護者への説明責任等

・契約時に説明を行っている。その際に避難経路を実際に移動して確認している。個別支援計画の報告は面談によって行っている。

E非常時等の対応

・業務継続計画、安全計画等を作成し整備が完了した。訓練等の実践を重ねながら充実した非常時対応に向上させていく。

保護者による評価

A適切な支援の提供

・子どもを良く観察し、声を発したり言葉を想像したりする機会があった。順番、運動、作業などバランスよく子どもの理解に合わせた内容だった。専門家の視点でサポートしていると感じ、毎回違う取り組みを行っていた。満足度91.7%であったが「わからない」という意見もあった。

B保護者への説明等

・契約手続きは、わかりやすく丁寧に説明された。利用途中でも補足があった。プログラムについての説明では、毎回クラスの前に説明があり、例などを交えて分かりやすく、勉強になり安心して通うことができた。また、最初は意図がわからなかったが進むにつれて理解できた。

C非常時等の対応

・初回時に全員で施設内を周りながら、丁寧な説明があった。短期クラスなので、非常口などの説明にとどまっていた。16.7%が実施されていないとの回答であった。

D満足度

・子ども自身は、毎回いろいろな工夫があり、いつも楽しみにしていた。反面、どうして通わないといけないのか疑問を感じている子どももいた。少人数で一人一人に合った声かけがあり、親も安心して相談できた。親身にサポートしてもらい、通って良かったと思う。保護者の満足度は100%をいただけたが、子どもが楽しみにしているかの設問では75%となった。

事業所内での分析

【共通点】

- ・相談すると改善方法や助言、情報をもらえる。また、相談内容は、職員同士で共有されている。
- ・電話での相談も丁寧な対応ができています。
- ・保護者プログラムの中で保護者が話す機会を増やしたことで、親同士の意見交換など他の保護者との交流できた。充実したペアレントトレーニングが行われているとの意見があった。
- ・保護者が勉強会で離れている間の子の報告がある。
- ・配布されるプリントが、丁寧にわかりやすくまとめられている。

【相違点】

- ・職員からの声掛けは、少し偏り(特定の人)とたくさん話している印象があった。
- ・3ヶ月の短期クラスなので定期的な連絡はない。
- ・子ども自身への説明は検討課題である。

分析・検討してみても…

事業所の強み

- ・低年齢から実施する早期療育
家庭生活において適応力向上につながる療育を展開できる。
- ・保護者学習会
発達をベースにとらえた保護者学習会を、「子育ての工夫」に視点を当てた内容をシリーズで実施している。
- ・待機を最小限にした運営
クール制で実施し、たくさんのお子さんが利用できる仕組みとし利用開始に時間がかからないように工夫している。
- ・職員集団が小規模なため連携がとりやすい。
- ・川崎市専門相談と協働し支援の充実が図れる。

事業所の改善点

- ・保護者と職員のコミュニケーションについて
疑問点など聞きやすい環境が作られているとの意見を頂いた。相談できるタイミングや職員からの声掛けを増やしたことで満足度は高くなったが、話す人に偏りが感じられるとの指摘があり、重要課題とし今後より丁寧に対応する必要がある。
- ・クラス運営について
子どもの理解に合わせてスケジュールが立てられ、粗大運動や微細運動(粘土やお絵描き)など毎回狙いを定めて違う取り組みが行われている。内容は、バランスがよく、工夫されていたとの評価をいただいているが、毎回飽きずに取り組めていたという意見の反面、子どもが楽しみにしているかの設問での満足度は75%であり今後プログラムの検討が必要である。
- ・保護者プログラム（保護者学習会）
ペアレントトレーニング等の専門性を求める意見も聞かれ、より一層専門性を高め、かつ丁寧でわかりやすい保護者プログラムにする必要がある。

～自己評価を行っての事業所としての感想など～

貴重なご意見をいただき光栄に思います。「父にも情報共有し家族関係が大変良好になった。」「何度も救われました。」というわれわれこそ励みとなる言葉として深く感謝いたします。安心して通い、楽しく過ごせ、相談できる場を提供するためサービスの質の向上に努めてまいります。「安心感」を大切にした発達支援をみなさまと共有しながら進めます。利用者のみなさまと地域のために優しさあふれる子ども発達・相談センターの運営と児童発達支援の向上に努めてまいります。ありがとうございました。