

## 職員による自己評価

## A環境・体制整備

②③④では前年より「はい」が増加し改善が見られた。しかし①の活動スペースに関しては「車椅子が大きくなり狭い」などの意見が複数あった。また④については概ね「はい」の評価だったが「一人でゆっくり過ごせるスペースがない」「室内調整等個々に合わせるのが難しい」などの意見があった。

## B業務改善

⑤のPDCAサイクルの参画については全員が「はい」と回答し前年より改善が見られた。一方で⑦⑧の項目で「わからない」「どちらともいえない」の意見が増えていた。特に⑧では「とても勉強になる」という意見がある一方「時々あるが何とも」との意見もあり、職員による受け止め方の違いがあった。

## C適切な支援の提供

全体的に適切な支援の維持はできている。⑮に関しては、連絡帳や確認事項の伝達、カレンダーへの予定の記入の定着により「はい」が増加した。また⑲では全員が「はい」と答えガイドラインの周知が図られたと考えられる。

## D関係機関や家族との連携

⑳㉑㉒では「はい」が増加し改善が見られた。しかし㉑では「できている所とできていない所がある」との意見もあった。また㉒では「時々状況を理解していない時もあった」との意見もあり保護者とのコミュニケーション不足を感じている職員もあった。

## E家族への説明責任等

各項目とも改善が見られた。しかし㉓については前年より「はい」が増えたものご家族に対して適切な助言が行えているか自信がないなどの意見が複数あった。㉔については全員が「はい」と回答し大幅な改善が見られた。

## F非常時等の対応

概ね各項目「はい」が多いが㉕について「どちらともいえない」との意見があった。

## G昨年度の自己評価より

①では全員が「はい」と回答し定着できた。②では全員参加は出来なかったが伝達はしたとの意見があった。③は子育ての研修はできず、④⑤でも研修はできず自身で知識不足を感じている意見が複数あった。

## 保護者による評価

## A環境・体制整備

前年とほぼ同じ評価であった。①の活動スペースに関しては「どちらともいえない」の意見があった。

## B適切な支援の提供

前年同様、全ての項目で良い評価となっている。

## C家族への説明等

⑨に関しては全員「はい」と回答し前年より評価が上がっている。⑩については、苦情対応について文書で説明しているが「わからない」との意見があった。苦情の申し立てをしたことのない保護者にとっては、具体的に職員がどう対応するのかわからないため、このような評価になったと考えられる。

## D非常時等の対応

前年は全ての項目において全員が「はい」と評価していたが、今年は⑮の項目で「わからない」との意見があった。おそらく経験したことがないための評価と考えられる。

## E満足度

前年同様全ての項目で良い評価となっている。

## その他

いつも安心してあずけさせてもらってます。これからもよろしくお願いします。



事業所内での分析

【共通点】

- ・活動スペースがやや狭い。
- ・利用者への適切な支援の提供は双方とも良い評価である。
- ・苦情対応について、わからないとの意見があった。
- ・家族間の交流ができていない。

【相違点】

- ・家族への助言等で、家族からは高評価を得ているが、職員からは自信がない等の声があった。
- ・緊急時での対応について職員はできていると感じているが、保護者からはわからないとの回答もあった。

分析・検討してみたて…

事業所の強み

- ・毎月勉強会をしている。
- ・安全面に配慮している。
- ・ヒヤリハットを記入し事例検討会を定期的に開催している。
- ・利用者、保護者への対応はきちんとできており、高評価を得ている。
- ・スタッフ間で話がしやすい環境ができてい
- る。

事業所の改善点

- ・活動スペースが狭い。
- ・院外研修への参加があまりできていない。
- ・緊急時の対応について保護者に伝わっていない。
- ・保護者への助言等で自信の持てないスタッフがいる。
- ・家族間の交流や情報交換ができる機会が少ない。

