

令和2年3月16日

放課後等デイサービス
エフステージイオンタウン長与
daydream 保護者各位

株式会社バイタル
取締役事業部長 吉岡正恒

件名：平成31年度放課後等デイサービス サービス評価総評

早春の候、ますます御健勝のこととお慶び申し上げます。

平素は格別のお引き立てを賜り、ありがたく厚く御礼申し上げます。

さて、早速ではございますが、件名に係る総評を以下にさせていただきます。

今回、紙面でも配布させていただきますが、弊社のホームページ <https://www.vital-fstage.com/>においても公表していますので、重ねてご覧いただきますようお願いいたします。

【総評】

今回でサービス評価は2回目の実施となりました。今回も保護者向けと事業所向けの両面から、可能な限り客観的に評価することで、職員が気づかないサービス内容全般に対する、振り返りの良い機会となりました。

今年度の自己評価においての中心的な気付きは、基本的な部分の深化を図る必要性を感じたところです。

例えば個人情報の保護について、何となくわかっているとしても業務に反映できていない。また、身体拘束について、児童の場合、どこからどこまでが該当行為となるのか。また、事前に保護者にもそのリスクを説明しておく必要があるのではないか。このような中途半端な知識の部分を改めて見直し、1年間かけてしっかりと計画的に取り組んでいく所存です。

まだまだやるべきことは多く残りますが、そこは力不足と認めつつ、引き続き、謙虚に事業運営に尽力していきます。

この場をお借りして、保護者向けアンケートにご協力いただきました皆様にお礼申し上げます。

ありがとうございました。

【今後の取組み】

まず、以下に保護者向け評価表でいただいたご意見全てに返答を実施します。また、事業所として総合的に課題を抽出しましたので、1年以内に達成可能な目標をいくつか掲げて全職員で取り組んで参ります。(目標達成系計画参照)

昨年度に続き、今回も、この目標達成計画をホームページ上に掲載するとともに、一連の評価表の関連資料を事業所の「足跡」と位置付けて、大切に保管していきます。

【保護者様からの意見へのご返答】

Q 子どもの活動等のスペースが十分に確保されているか(チェック項目)

A こどもたちがわいわいしているのを見たことがないので、どちらともいえないにしました。(保護者様コメント)

→16時以降に高齢者事業のスペースも含めて、放課後等デイサービスの活動の場となります。時間を決めて集団活動を行っており、私見ではございますが活気のある活動ができていないかと思っております。ぜひ、16時以降、見学していただくことを推奨させていただきます。(事業所コメント)

Q 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(チェック項目)

A 活動する機会があるのですか？ (保護者様コメント)

→一般的に開放されている児童館等へ遊びに行くことはありますが、今のところ、学童クラブ等特定の団体との関わりはありません。但し、長与町には多くの放課後等デイサービスや学童クラブがあります。このような団体がお互いに関わりを持って、例えばドッチボール大会等のイベントができないか、協議会等に持ち掛けてみようと思います。(事業所コメント)

Q 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(チェック項目)

A①先生方が間に入るので苦情など受けない。(保護者コメント)

→できるだけ迅速に対応するように心がけていますが、気になる事等ありましたらお気軽にお伝えください。(事業所コメント)

②苦情があることすら知らないです。(保護者コメント)

→どこからどこまでが苦情であるのか、明確な定義は不明ではありますが、弊社としましては小さなことも丁寧に拾い上げて、引き続きサービスの質の向上に努めて参ります。(事業所コメント)

Q その他ご意見等ありましたらご自由にご記入ください。(自由記載欄)

A①最近、日本では災害が多いので、災害が急に発生した時などの対応、引き渡しマニュアルがあるのか気になりました。(学校には災害発生時等の引き渡しカードというのがあります)(保護者コメント)

→ご指摘の通り、こここのところ、毎年、日本列島のどこかで自然災害が猛威を振るっている現状です。私どもとしましても長崎県の指導に基づき、自然災害時の対応マニュアルを整備しています。万が一、自然災害が発生した場合は、この手順書に基づいて対応していくところですが、今回のご意見のような引き渡しに関するマニュアルまでは整備されていない状況でございます。今回のご指摘のように、急な自然災害発生時の児童の引き渡しをどうすべきかという点は、確かに起こり得ることと考えられますので、マニュアルの中に追加で加えたいと思います。気付きをありがとうございました。(事業所コメント)

②集団レクは聞きますが、個別で行っていることがあるなら知りたいです。(保護者コメント)

→現在の支援の中で、個別の活動支援を行っているのは数名だけで、あとの活動はほぼ集団で行っている状況でございます。今後、個別の支援計画書に基づいて、個別の関わりを多く実施していくことも児童にとって大変有益なことと考えておりますので、徐々に個別的な支援を増やしていく方針です。気付きをありがとうございました。(事業所コメント)

③いつもお世話になって本当にありがとうございます。先生方が優しく接して下さるので、子どもも楽しく過ごさせて頂いています。また、親身になって話も聞いて下さり、アドバイスを下さったりして、私自身も心の支えになっています。デイドリさんに出会えて本当に良かったと思っています。ありがとうございます。これからもよろしくをお願いします。(保護者コメント)

→このようなお言葉をいただき、誠にありがとうございます。職員は一生懸命児童に向き合い、時に笑い、時に悩み、役割を全うしようと努めております。私たちが忘れてはならないのは、児童も含めて保護者との信頼関係の構築です。この関係なくして質の高いサービスは考えられません。今回のようなお言葉を来年度もいただけるよう謙虚に邁進していきます。(事業所コメント)