

## 平成29年度 相談苦情解決担当者会議

実施日時：平成30年5月11日（金）15時30分～17時00分


場所：くすの子保育園 5/8

出席者：藤谷 憲秀（第三者委員）  
村山 雅子（第三者委員）  
積松 基（園長 相談苦情解決責任者）  
熊原 亜也（ふじヶ丘保育園 相談苦情受付担当者）  
長松 麻美（くすの子保育園 相談苦情受付担当者）  
村永 真貴子（おひさま Sun 相談苦情受付担当者）

### <報告書>

ガイドラインや方針、園の約束ごとなど、指針がなくとも  
伝えられることは、目につく所に貼り出し、職員で  
共有し、誰でも対応できるように心がける。  
くすの子への意見が多かったのは気になりました。

村山 雅子 

藤谷 憲秀 

## 平成 29 年度 苦情受付内容

ふじヶ丘保育園 1 件、くすの子保育園 4 件、計 5 件受け付けました。

児童デイサービスセンターおひさま・児童デイサービスセンターおひさま 2、児童発達支援センターおひさま Sun はありませんでした。

☆ご意見箱…0 件

☆電話・帳面・口頭…5 件（ふじヶ丘保育園 1 件、くすの子保育園 4 件）

### ① 駐車場について <ふじヶ丘保育園>

---

受 付 日：平成 29 年 4 月 5 日

苦情申込方法：口頭

申 出 者：園児保護者

内 容： お子さんの送迎時に、「第一駐車場の出入り口側の 2 台は車の出入りをスムーズにするために軽自動車の停車をお願いしていたと思うが、新年度になり知らない方もいると思うのでまた周知をしてほしい」とのご意見を頂いた。

対応と結果：その場で主任が謝罪をし、改めて対応を検討する旨を伝え、了承を頂く。園長・駐車場担当に報告し、後日、職員会議にて検討。出入り口側の 2 台の駐車スペースに「軽自動車専用」の白線を入れることとした。併せて、保護者に向けて、父母役員会にて報告、園だよりでも周知を行った。

その後、この件に関する苦情は受けていない。

### ② 子どもの朝の受け入れについて <くすの子保育園>

---

受 付 日：平成 29 年 4 月 24 日

苦情申込方法：口頭

申 出 者：園児保護者

内 容：朝 7 時 01 分に保護者と子どもさんが登園した際に、職員が所定の場所に居なくて「誰に預けたらいいんですか？保育室に誰も居なくて困ります。」と、ご意見を頂く。その場にいた早番の職員が「急がれている所、すみませんでした。」とその場で謝罪する。

早番の職員 2 名は、正門の清掃、保育室の環境整備を整えていて、子どもの登園に気づかなかった。

- 対応と結果 : ○園長、副園長、主任に報告をする。
- 4月24日お迎えにいらっしゃった保護者に主任より、謝罪を行う。
- 4月27日の会議にて、職員に周知し、改善策を検討。
- ・朝の受け入れがスムーズに出来るように、必ず一人は保育室にいるようにする。
  - ・門扉の開閉時間を変更。8時までは、正門のみ使用するようにする。
  - ・別館1階（らっこ組、ペンギん組、靴箱）の鍵を先に開け、2階の鍵とカーテンは、職員が増えてから開ける。
  - ・朝の受け入れについて、門扉などの使用時間が変更になった旨を、保護者に園だよりでお知らせする。

その後、この件に関する苦情は受けていない。

### ③ 園児名簿について <くすの子保育園>

受付日：平成30年1月15日（金）

苦情申込方法：口頭

申出者：園児保護者

内容：12月下旬に各家庭へ配布した園児名簿について

- ①なぜ今頃の配布になったのか。
- ②個人情報住所まで記載する必要はあるのか。

対応と結果 : ○副園長がその場で対応を行う。

- ①4月に一旦は配布後、今回12月に園児名簿を発行したのは、転入家庭が何軒かある中、お伝えをするという事と、以前保護者会で転入転出の度に発行するのは避けて欲しいという保護者からの要望に応える形で対応している。まとまった変更点を反映させたものを配布したので、このタイミングになったと伝えた。
- ②これまでも、そのような意見を頂いたことがあったので、その都度保護者会でも協議してきた結果、園児やその家族同士のコミュニケーションを図るために必要となる情報であったり、職員も含めて掲載することで、交流も図られたりするので（卒園後も）住所を載せていることをお伝えした。但し、各家庭の要望に合わせて伏せることも出来る事もお伝えし、要望があれば、気軽に担任等へ伝えて頂きたいと伝えた。（入園当初も担任から確認や、こちらからの説明があったと思うが、説明が十分でなかったかもしれないという点を謝罪する。）

○園長へ報告する。

その後、この件に関する苦情は受けていない。

#### ④ 散歩の際の職員の声の大きさについて <<くすの子保育園>>

受付日：平成30年2月14日

苦情申込方法：電話

申出者：鶴舞公園近くに住む方に依頼された在宅訪問看護師

内容：「鶴舞公園に遊びに来ているようだが、先生たちの声の大きさが気になる。遊びに来るなという事ではないが、少し声の大きさを調整してもらえないかという事を伝えて欲しい。先生方に声掛けをお願いしたい。」という内容だった。

対応と結果：○園長、副園長に報告をする。

○職員間（おひさま Sun）でこの内容を、周知する。

○その時、鶴舞公園に行っていた職員の携帯に連絡し、声の大きさを調整するように伝える。帰園後、詳細を伝えた。

その後、この件に関する苦情は受けていない。

#### ⑤ 与薬について <<くすの子保育園>>

受付日：平成30年1月22日、1月27日

苦情申込方法：口頭

申出者：園児保護者

内容：1月22日（月）

「卒園合宿の際に、塗り薬と吸入器が使えるか」と保護者より話がある。塗り薬については医師の指示書が必要なことを伝え、吸入器については、確認を取ると伝えた。また、吸入器がどのようなものかわからないので、見せてもらいたいとの旨を伝えると、写真を撮ってきますと保護者から話があった。

1月24日（水）

写真を持ってこられなかったもので、こちらから声を掛けると、園にメールをするという事で、メールを送ってもらった。園長と職員とで写真を見て、医師の指示書が必要な旨を確認。保護者に伝えたところ、「強い赤みの所はこの薬、この部分はこの薬など出来るのか？」と話があり、「指示書が必要になるが、細かい対応が出来るか確認します。」と、話をしたが「いや、もういいです。大丈夫です。言わなくて良いですから」と話された。

1月26日（金）

職員が薬の対応について話をすると、「指示書はお金がかかるので、もういいんです。吸入器は合宿の日の朝してきます。塗り薬も1日くらいいいかなと思います。でも普通の薬は、与薬表を書くと出来るのに、塗り薬と吸入器の何が違うんですか。同じ薬なのに。じゃあ、薬も指示書が必要じゃないですか。園長や副園長に確認をとるんですよね。又聞きになるし面倒臭いですよ。今回は薬をお願いしないので。」と話される。「園でのルールになるので、



自分一人の考えで簡単に伝えることが出来ないので、すみません。」と謝罪を行う。

対応と結果 : この内容をすぐに副園長に報告。園長は会議中だった為、翌日報告をする。1月27日(土)副園長より、保護者へ対応する。

取り扱いの差については、アレルギー対応のガイドラインがあり、それに基づいて吸入器は、医師の指示書が必要な旨を伝えた。

保護者からは、「直接そのような回答が欲しかった。何度も上に聞いてからでないと回答出来ないという事があったので、時間がかかっている。」

その他にもご意見を頂く。

- ・登園時に上の子どもだけ登園だと、下の子どもさんは？と、何人もの職員に聞かれ、そのたびに事情を伝えるのが大変である。前日に職員の申し送りなどある程度の内容を把握することが出来ないか。

→担任や関わる職員は把握していますが、全体での把握は難しいことがあるという事は伝えている。

- ・副園長・主任がほとんど不在で、話すことが出来ない。

→出来る限り話が出来るようにしたいが、急ぎの時などは、電話連絡なども出来るので、職員に伝えて欲しいと伝えた。

- ・パートの先生たちは、私たちパートという感じが出ている。

→職員間の連携なども考えている所です。また気付くことがあれば教えて欲しいと伝えました。

- ・先生たちも薬の取り扱い、アレルギーについての研修や勉強会をした方が良いかもしれませんね。

→今回、呼吸器の取り扱いについて、すぐに回答できなくてすみません。会議などで取り上げて周知を図っていますが、さらにまた振り返ってみます。

- ・看護師を入れてみてはどうか？

→分園という事もあり、導入の用途はないです。しかし、現在本園からの派遣がありますので、出来る限りの対応や共通理解を深めています。

その後、この件に関する苦情は受けていない。

# 児童サービスセンター 評価表

H29年度

保護者等向け

放課後等デイサービス評価表

※登録数19人  
18家庭で実施  
回収率100%

	チェック項目	はい	どちらとも いえない	いいえ	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	14		4	・参加人数にもよるだろうが、身体が成長している分人数が多い時はどうか。
	2 職員の配置数や専門性は適切であるか	17		1	
	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なされているか	6		11	・現在必要とする人がいなければ、必要に応じてでいいのではないかと。 (無回答 1)
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*1が作成されているか	15		3	・作成はできているが、保護者との具体的な話がないのではないかと。 ・内容が同じものが多いように感じる。
	5 活動プログラム*2が固定化しないよう工夫されているか	14		4	・児童に合わせて、その日のプログラムを組み直したり対応が柔軟。 ・家でできない活動ができるので、子どももとても喜んでます。 ・親子活動等、たまにあれば子どもと共有する良い機会になりそう。 ・限られたスペース、時間での活動は難しいと思うが、活動の幅をもう少し広げて欲しい。
	6 児童クラブや地域の子どもと活動する機会があるか	3		7	8 ・子どもたちの困惑、プライドも考慮し、機会がある方がいいのか考えてしまう。 ・半曜の活動なので、なかなか難しいが、夏休み等で計画してもいいと思 ・交流する機会はないのではないかと。
保護者 への 説明 等	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	17		1	
	8 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	16		2	・以前に比べ減ったが、すぐに相談できる環境が有り難いです。 ・活動ごとに振り返りで子どもの様子を聞くのでよく分かる。 ・子どもの状況をよく判断して下さって対応してもらっている。
	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	15		1	(無回答 2)
	10 父母の会の活動の支援や保護者懇談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	12		3	2 ・あまり感じられない。 ・最近減ってきたので、父母の活動を増やしてもいいのではないかと。 (無回答 1)
	11 子どもや保護者からの意見について、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、意見があった場合に迅速かつ適切に対応しているか	17		1	・学校の先生とも意見を交わし、状況をよく理解してもらっていると思う。
	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	18			
	13 定期的におたよりやホームページ等で、活動概要や行事予定、連絡体制等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対して発信しているか	15		2	1 ・文書でのおたよりが欲しい。 ・月の予定が分かりにくい時がある。ホームページが見にくいので、見やすくしてほしい。
	14 個人情報に十分注意配慮しているか	17		1	
非常時 等の 対応	15 緊急時対応マニュアル、防犯マニュアル、感染症対応マニュアルを策定し、保護者に周知・説明されているか	10		8	・定期的に同じことを再度呼び掛ける機会があるといい。(避難の仕方や連絡方法) ・地震等が起きた時の放デイでの対応について(保護者同伴でない場合)が明確でないところがある。
	16 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われているか	15		2	1
満足 度	17 子どもは通所を楽しみにしているか	15		3	・行けば楽しめているが、行くまでしぼる、時間がかかる。 ・前回の活動で、嫌なことがあったりすると、次回泣いたりして行きたがらないことがある。
	18 事業所の支援に満足しているか	16		2	・小さい頃からお世話になっているので、安心して通わせることが出来ています。 ・長期休暇の開所を検討して欲しい。

\*1 放課後等デイサービスを利用する個々の子どもについて、その有する能力、置かれている環境や日常生活全般の状況に関するアセスメントを通じて、総合的な支援目標及び達成時期、生活全般の質を向上させるための課題、支援の具体的内容、支援を提供する上での留意事項などを記載する計画のこと。放課後等デイサービス事業所の児童発達支援管理責任者が作成する。

\*2 事業所の日々の支援の中で、一定の目的を持って行われる個々の活動のこと。子どもの障害特性や課題、平日/休日/長期休暇の別等に応じて柔軟に組み合わせて実施されることが想定されている。



児童サービスセンターおひま

H29年度

事業者向け

放課後等デイサービス自己評価表

結果

		チェック項目	はい	どちらとも いえない	いいえ	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	○			利用人数、子どもの状況に合わせたグループ分けを行い、スペースを分けて活動を行っている。
	2	職員の配置数は適切であるか	○			
	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		○		室外・室内に関しては整備が不十分なところがあるが、出来る部分として心のバリアフリーを考慮配慮するようにしている。
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		○		行事ごとに振り返りの時間を作っている。また、2ヶ月に1回は見直しができるようにしていきたい。
	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	○			H29年度から実施している。年5回懇談会を実施している。
	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			○	H29年度から実施予定。
	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	職員の資質の向上を行うために、研修の機会を確保しているか	○			常に外部研修や内部研修に参加できるようにしている。専門療法士からの意見も取り入れながら学ぶ機会を設けている。
適切な 支援の 提供	9	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	○			連絡表や個人計画を通して、ニーズに基づく活動ができるように計画を立てている。
	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		○		今後SDQを実施予定。
	11	活動プログラムの立案をチームで行っているか	○			子どもたちの主体性を尊重した上で、活動プログラムの立案を行っている。
	12	活動プログラムが固定化しないよう工夫しているか	○			
	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		○		基本土曜日のみの開所としている為、年間を通した活動内容を考えている。
	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	○			子どもの状況に合わせて個別対応を行っているが、個別計画の中にまでは記載できていない。
	15	支援開始前には職員間で必ず打合せをし、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	○			
	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	○			活動の打ち合わせ・振り返りの時間を設けている。
	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	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		○		定期的にモニタリングできていないケースも見受けられる為、改善していきたい。
	19	ガイドラインの総則の基本活動を複数組み合わせ合わせて支援を行っているか		○		
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者が参画しているか		○		
	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)を適切に行っているか		○		小学校連絡会や幼保小連絡会を通して、情報共有や勉強会の機会を設けている。
	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		○		受け入れの際には行っているが、現在対象児はいない。
	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		○		未就学で利用していた子どもたちは、連絡会を行っているが、一度退所した子どもたちが再び利用する際に、関係機関と連携をとり繋ぎの支援をしっかり行っていきたい。
	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の情報を提供する等しているか		○		今現在、対象児がいない。
	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		○		
	26	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		○		保育園との交流はあるが、今後児童クラブ等とも行っていきたい。
	27	(地域自立支援)協議会等へ積極的に参加しているか		○		
	28	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		○		
	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っているか		○		
保護者への説明責任等	30	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		○		
	31	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っているか		○		
	32	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か		○		懇談会で保護者同士の交流や勉強会を設定している。



	33	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	○			
	34	定期的に会報等を発行し、活動概要や行事予定、連絡体制等の情報を子どもや保護者に対して発信しているか	○			おたよりや年間行事計画等を通じて発信しているが、もう少し見やすくして欲しい等要望も出ているため、改善していきたい。
	35	個人情報に十分注意しているか	○			
	36	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	○			
	37	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		○		行事の際に、地域の方の協力を得ている。今後も日頃からの関係性を築いていきたい。
非常時等の対応	38	緊急時対応マニュアル、防犯マニュアル、感染症対応マニュアルを策定し、職員や保護者に周知しているか	○			
	39	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	○			
	40	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	○			
	41	どのような場合にやむを得ず身体拘束を行うかについて、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に記載しているか		○		契約時、身体拘束についての同意説明は行っているが、基本身体拘束は行わないスタイルをとっている。
	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	○			
	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		○		朝礼や打ち合わせ、振り返りを通して、対応策等話しをしているが、今後しっかり記録に残していきたい。



☆平成29年度☆

保護者等向け

放課後等デイサービス評価表

結果

	チェック項目	はい	どちらとも いえない	いいえ	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	17	1	0	
	2 職員の配置数や専門性は適切であるか	16	2	0	・活動に参加する子どもが少なくても配置頂いて有り難い。
	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なされているか	11	7	0	・室内にあまり入ったことが無いので、私が把握していないので状況がよく分かりません。
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*1が作成されているか	14	4	0	利用していない
	5 活動プログラム*2が固定化しないよう工夫されているか	15	3	0	
	6 児童クラブや地域の子どもと活動する機会があるか	5	7	6	現状では、公園などで子ども達との関わり方を学べていると思う。
保護者 への 説明等	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	16	2	0	
	8 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	16	2	0	・振り返りなどで子どもの様子が分かります。 ・私があまり振り返りの時間に行けていない為。 ・中学・高校と成長した時、どんな支援が受けられるか、少し先の事を教えて頂けると有難いです。
	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	16	2	0	・気になる事に対してアドバイスがもらえている。
	10 父母の会の活動の支援や保護者懇談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	18	0	0	・懇談会などに伺い、いろんな方と話が出来たり、先輩の話も聞いているので参考になります。
	11 子どもや保護者からの意見について、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、意見があった場合に迅速かつ適切に対応しているか	17	1	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	17	1	0	・日頃小さな事も汲み取って下さるので、子どもも安心して いる。 ・どのような事も伝えて下さるので、共通理解を元に、こちら も声を掛けやすい。どの先生も理解して頂いているので、 一人の先生と話すこともなく声掛けしやすい。
	13 定期的におたよりやホームページ等で、活動概要や行事予定、連絡体制等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対して発信しているか	17	1	0	HP記載を少し早めにして頂けると助かります。
	14 個人情報に十分注意配慮しているか	16	2	0	
非常時 等の 対応	15 緊急時対応マニュアル、防犯マニュアル、感染症対応マニュアルを策定し、保護者に周知・説明されているか	11	6	1	
	16 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われているか	11	6	1	
満足 度	17 子どもは通所を楽しみにしているか	14	4	0	・楽しみに通えている。 ・学校が休みの日の活動への参加はあまり気分が乗らないよう ですが、活動開始後はとても楽しんでいる様なので、毎回、参加 されて良かったと実感しています。
	18 事業所の支援に満足しているか	16	2	0	・以前より通っている為、子どもの様子等を教えてもらっている 為、満足している。

\*1 放課後等デイサービスを利用する個々の子どもについて、その有する能力、置かれている環境や日常生活全般の状況に関するアセスメントを通じて、総合的な支援目標及び達成時期、生活全般の質を向上させるための課題、支援の具体的内容、支援を提供する上での留意事項などを記載する計画のこと。放課後等デイサービス事業所の児童発達支援管理責任者が作成する。

\*2 事業所の日々の支援の中で、一定の目的を持って行われる個々の活動のこと。子どもの障害特性や課題、平日/休日/長期休暇の別等に応じて柔軟に組み合わせて実施されることが想定されている。



		チェック項目	はい	どちらとも いえない	いいえ	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	○			確保はできているが、長期休みの際は利用が通常よりも多いので、遊びの制限がある。時間の流れ等で工夫するようにしている。
	2	職員の配置数は適切であるか	○			配置数としては適切ではあるが、長期休みの際は、子どもの様子を考えてもう少し配慮出来ればと思う。
	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		○		室外・室内に関しては整備が不十分なところがあるが、出来る部分として心のバリアフリーを考え、配慮するようにしている。
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		○		コンスタントには出来てはいないが、2ヶ月に1回は見直しができるようにし、改善案を考え、意識している。
	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	○			H29年度から実施している。
	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	○			H29年度から実施している。
	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			○	
適切な 支援の 提供	8	職員の資質の向上を行うために、研修の機会を確保しているか	○			常に外部研修や内部研修に参加できるようにしている。専門療法士からの意見も取り入れながら研修している。
	9	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		○		連絡表や個人計画を通して、ニーズに基づく活動ができるように計画を立てている。
	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		○		児童発達で使用しているアセスメントツールを今後使用する予定。
	11	活動プログラムの立案をチームで行っているか	○			子ども達の主体性を尊重した上で、活動のプログラムの立案を行っている。
	12	活動プログラムが固定化しないよう工夫しているか	○			保育園との交流を今後取り組んでいく予定。
	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	○			火・金・土の為、年間を考え、活動内容を考えている。
	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		○		個々に合わせて作成している。
	15	支援開始前には職員間で必ず打合せをし、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	○			
	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	○			打ち合わせ・振り返りの時間を設けている。
	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	○			活動を振り返る事によって次回の活動に活かして行く。子ども一人ひとりについて子どもの記録に記入していく。

	18	定期的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	○			活動の振り返りを毎回する中で情報交換をしている。
	19	ガイドラインの総則の基本活動を複数組み合わせで支援を行っているか	○			地域交流に関してはより充実を図るようにしている。
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者が参画しているか			○	会議への参加は難しいが、電話や書面にてやり取りをしている。
	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)を適切に行っているか	○			幼保小連絡会や小学校連絡会や懇談会を行い連携を取っている。
	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			○	対象児がいない。
	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	○			連絡会等を通し、常に情報交換を行っている。
	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の情報を提供する等しているか			○	今現在、対象児がいない。
	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	○			
	26	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			○	来年度、検討中
	27	(地域自立支援)協議会等へ積極的に参加しているか	○			メンバーとなっている連絡会には基本的に参加している。
	28	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	○			保護者連帯会を行っており、送迎の際その都度、振り返り等を行っている。
	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っているか	○			
保護者 への説明 責任等	30	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	○			契約時や懇談会等で説明を行っている。
	31	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、必要な助言や支援を行っているか	○			専門士による相談会や懇談会、通常の活動への専門士の参加等を通して必要な助言や支援を行っている。
	32	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か	○			家族連帯会や行事への家族での参加、懇談会を通して保護者同士の連携を支援している。



	33	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	○			苦情受付マニュアルを作成や意見箱の設置をしている。
	34	定期的に会報等を発行し、活動概要や行事予定、連絡体制等の情報を子どもや保護者に対して発信しているか	○			おたよりや参加表、HPの更新を定期的に行い定期的に情報を発信している。
	35	個人情報に十分注意しているか	○			契約時に個人情報の取り扱いについて保護者と確認を行っているが、今後も気を付けて行っていく。
	36	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	○			
	37	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			○	来年度、検討中
非常時等の対応	38	緊急時対応マニュアル、防犯マニュアル、感染症対応マニュアルを策定し、職員や保護者に周知しているか	○			契約時以降、振り返り等での話をしていく。
	39	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		○		定期的に行い救出の訓練も取り入れるようにする。
	40	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	○			外部研修、内部研修、資料回覧、読み合わせ等を行っている。
	41	どのような場合にやむを得ず身体拘束を行うかについて、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に記載しているか			○	契約書での同意は得ている。 今現在、対象児がいない。
	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	○			医師の指示書に基づきしているが、期限等については保護者に伝えていく。
	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			○	子どもの外傷記録簿はあり、回覧、周知はしているが、職員は検討できていなかったため、安全担当を設け、必要に応じて会議で検討を行っていく。