

職員評価及び保護者評価の結果について

葛飾区子ども発達センターでは、児童発達支援事業の利用児童及び保護者に対してより適切な支援を実施するために、職員評価及び保護者評価を行っている。そこで評価結果及び改善の方向性を報告するもの。

1 職員評価の概要

(1) 調査時期

令和2年11月2日から11月21日

(2) 調査対象

令和2年10月1日時点で在籍する常勤職員及び非常勤職員のうち管理者・運営責任者・相談支援専任職員・産休等休職者を除く職員46人

【職員の内訳】

- ・本園在籍職員 22人（常勤職員7人 非常勤職員15人）
- ・別館在籍職員 12人（常勤職員3人 非常勤職員9人）
- ・分室在籍職員 12人（常勤職員3人 非常勤職員9人）

(3) 調査方法など

①調査の方法

調査趣旨の説明後、調査票を配付した。責任を明確にするために記名回答とした。

②回収率

100%

③集計方法

葛飾区子ども発達センターは、実質的に3つの事業所に分かれて運営しており、それぞれの施設環境や対象児童、支援方法などが異なるため、事業所単位で集計することとした。

2 保護者評価の概要

(1) 調査時期

令和2年11月2日から11月30日

(2) 調査対象

令和2年10月1日時点で当センターを利用する児童の保護者（246人）。
ただし、令和2年10月1日入所の利用児童の保護者を除く。

(3) 調査方法など

①調査の方法

調査趣旨の説明資料及び調査票を配付し、無記名による回答とした。封筒に入れた上で、連絡帳と一緒に提出又は回収ボックスへの投函による提出とした。

②回収率

本園	94人中	79人	84.0%
別館訓練（くま組含む）	75人中	39人	52.0%
分室	77人中	57人	74.0%
計	246人中	175人	71.1%

③集計方法

職員評価と同様に事業所単位で結果を集計することとした。

3 評価結果と改善に向けての考え方

職員評価及び保護者評価で共通する評価項目について、それぞれの回答を対比することにより、今後に向けての課題を明らかにすることとした。

なお、回答しやすくするために、児童発達支援ガイドラインの評価項目に基づいた上で、類似する項目をまとめるとともに、当センターに該当しない項目を除外した。

4 昨年度の結果を踏まえた取り組み

(1) 活動プログラムの固定化

昨年度の保護者評価では、「活動プログラムが固定化しないように工夫している」との項目について、10%強が「どちらともいえない・わからない」と回答していた。そこで、活動のねらいをクラスだよりに記載する、見学や面談時に積極的に伝えるなどにより、保護者と共有できるようにした。

同じような活動は抵抗が少なくなり参加しやすくなる、できた実感を持ちやすくなるといった効果もあるため、今後も子どもたちの経験の積み重ねを重視しつつ、活動プログラムが固定化しないように工夫していく。

(2) 保護者同士の連携支援

昨年度は保護者同士の連携支援が十分でないとの結果であった。そこで今年度は保護者の交流支援である「さくらんぼの会」の会を年5回実施することとしたが、感染症の拡大により開催が困難となった。

しかし、他の保護者の話を聞いてみたいとの声があったため、1月と2月に2回ずつ保護者同士が自由なテーマで話し合う場を設定した。1月のさくらんぼの会には延べ30名の保護者の参加があり、「同じ境遇や悩みを持つ保護者と話せてよかった」、「情報や知識を交換することができてよかった」といった感想を聞くことができた。

(3) 非常時等の対応

保護者に十分に周知されていない状況であったため、避難マニュアルを保護者と共有できるように工夫した。分室では広域避難場所を水元公園としているが、広大な敷地の中では混乱することが予測された。そこで、実際に避難する2か所の候補地を定めて地図を保護者に配付した。

避難訓練については、クラスだよりに訓練日を記載するようにした。別館では、短時間支援のクラスでも避難訓練を実施するようにした。

また、緊急事態宣言発出に伴う子ども発達センターの対応や感染防止策のための注意点などをメールや通知文によりこまめに周知した。

5 今後に向けて

(1) 生活空間（評価項目①）

分室の生活空間については「適切でない」との回答が本園、別館と比較して高くなっている。活動室としての基準は満たしているものの、玄関や廊下といったフリースペースの狭さが影響しているものと考えられる。

容積を拡げることは不可能であるが、床材や壁面を工夫することで狭さを感じさせないことができるのではないかと考える。現在分室では、本区の施設部施設維持課に協力いただいていた箱の改修、木製ベビーゲートの新設、マグネット式掲示板やカーペットタイルの設置などに取り組んでいる。また、廊下に収納棚も設置したが、他との素材の統一感が図られているために狭さを感じないものとなっている。

今後も施設維持課と連携し子どもたちが快適に過ごせる空間づくりを目指していく。

(2) 子どもの状況の共通理解（評価項目⑧）

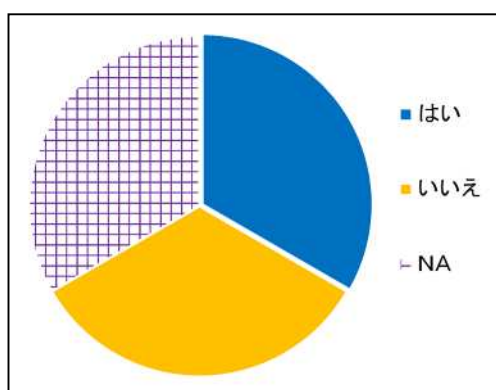
職員評価では「共通理解できている」との回答が100%であるのに対して、保護者評価では4～13%が「どちらともいえない・わからない」との回答だった。今年度は個別指導や面談時のみ見学を可能としたことで、子どもの様子を見たい時に見ることができなかったことが影響しているものと考えられる。

また、親子活動を中止せざるを得なかったことも要因の一つと考えられる。一つの活動を子ども、保護者、職員がともに体験できる親子活動は、子どもの成長を共有できる貴重な場であった。

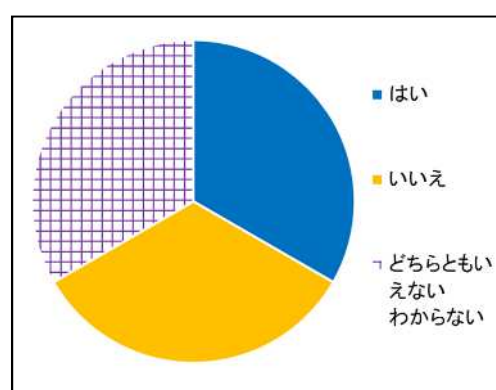
すべてを元に戻すことは困難であるが、今後は感染防止対策を講じながら見学や親子活動のあり方を検討していく必要がある。

評価及び保護者による評価集計結果

【職員による自己評価】



【保護者による評価】

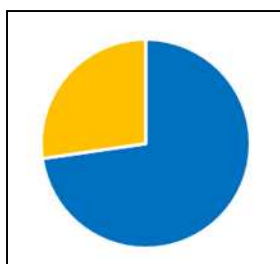


円グラフについては上段が自己評価、下段が保護者による評価です。

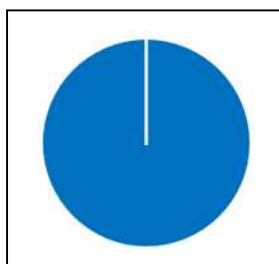
(1) 環境・体制整備について

① 生活空間

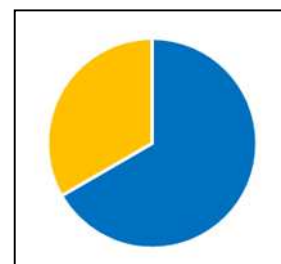
【本園】



【別館】



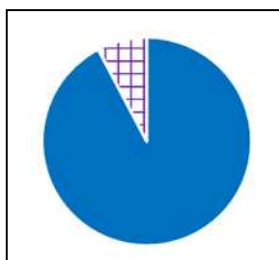
【分室】



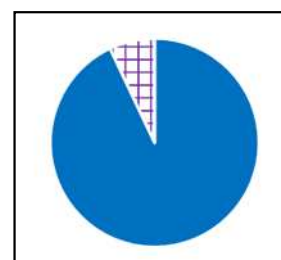
【本園】



【別館】



【分室】



分室では昨年度の職員評価で、85%以上が「適切でない」と回答していた。しかし、今年度は「適切でない」との回答は33%となった。一方、保護者評価では、今年度も「適切でない」「どちらともいえない」との回答は7%であった。職員の工夫によって、保護者がマイナスととらえていない面があるのではないかと考えられた。

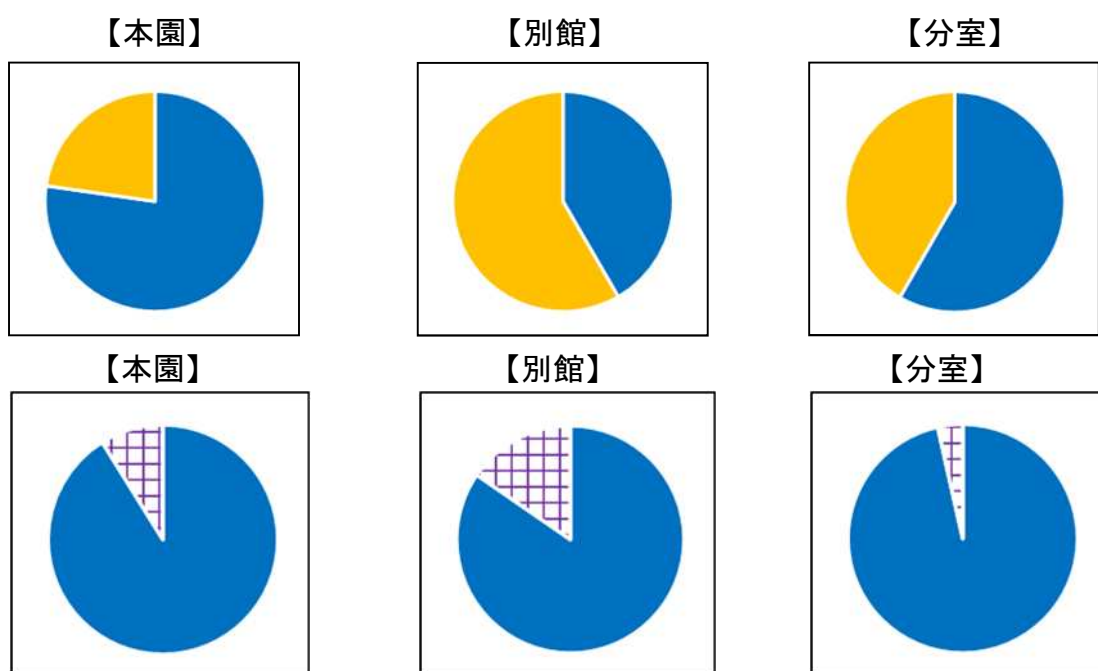
また、保護者より「廊下が暗い」との意見があった。引き続きマジックミラー

の効果を高めるために廊下を暗くしているといった環境設定のねらいを保護者に伝えていく必要がある。

(主な意見)

- ・とてもキレイな環境だと思います。(本園)
- ・全体的に建物が古いからか、清潔そうには見えない。(別館)
- ・古い建物で活動するのに十分なスペースとは言えませんが、先生方が色々と工夫して頑張っていると思います。(分室)

② 職員配置



職員評価では、別館で 58%、分室で 42%が「適切でない」と回答していた。保護者評価では、職員の専門性に関する質問が含まれているが、「どちらともいえない・わからない」との回答が 11%で見られた。ただし、「見学ができなかったのだからわからない」といった意見が多くみられた。活動内容等を含め専門性を活かした支援であることを伝えていくことが必要である。

また、今後とも研修の機会を確保し、人材育成、資質向上に努めていく。

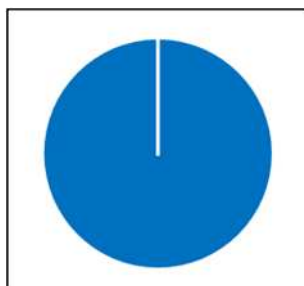
(主な意見)

- ・コロナで見学ができなかったのだから分かりません。(別館)
- ・適切かつ、柔軟性に富んだ職員さんたちが多くと思います。(本園)
- ・配置数は適切ですが、曜日によって専門性に偏りがあるのを解消していただきたいです。(別館)

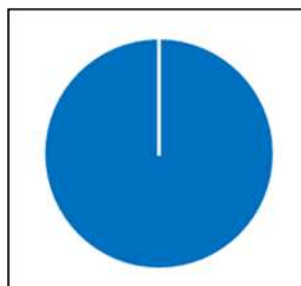
(2) 適切な支援の提供

③ 児童発達支援計画書の作成

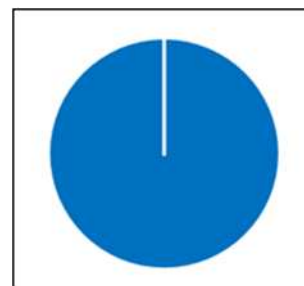
【本園】



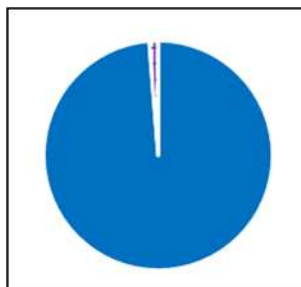
【別館】



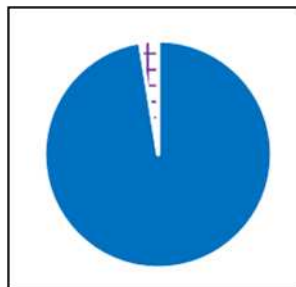
【分室】



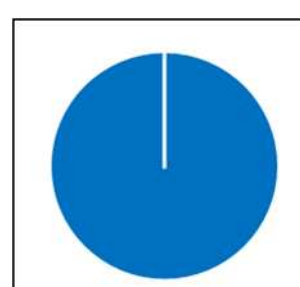
【本園】



【別館】

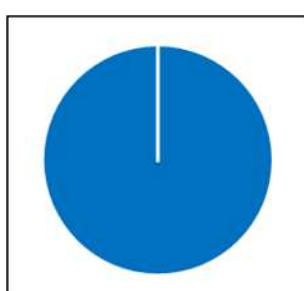


【分室】

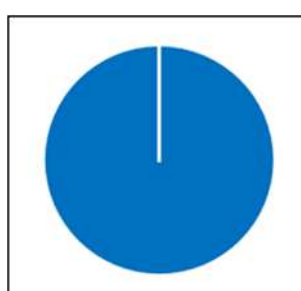


④ 児童発達支援計画書の内容

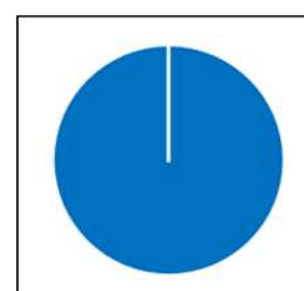
【本園】



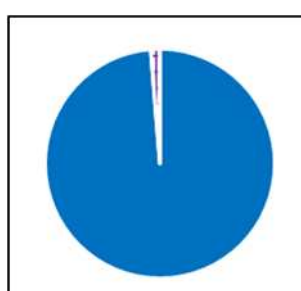
【別館】



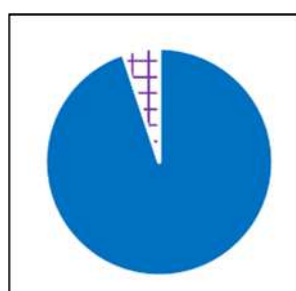
【分室】



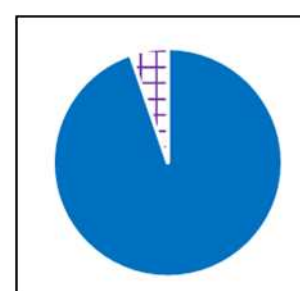
【本園】



【別館】



【分室】



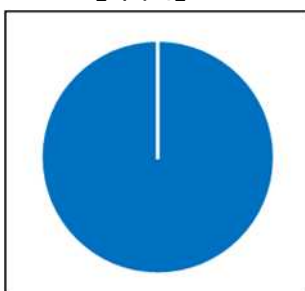
職員評価、保護者評価ともに 95%以上で「ニーズを踏まえて作成している」「具体的な支援内容が設定されている」と回答していた。ただし、保護者評価では、子どもにとっての目標と保護者のニーズとの違いがあるという意見が見られた。「保護者と一緒に考える」という点において、面談時だけでなく普段から子どもの姿について保護者と共有することが大切であると再認識した。

(主な意見)

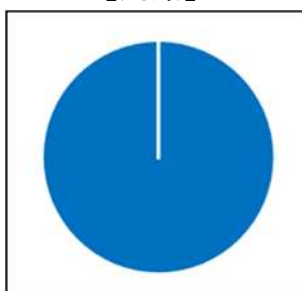
- ・「こうなってほしい」という希望を聞いて、作成してくださっています。(分室)
- ・段階があるのだとは思いますが、もう少しチャレンジしていただくのもいいかなと思いました。(本園)
- ・子どもにとってより良い支援はできていると思うが、親の希望していることと相違もある。(別館)

⑤計画書に沿った支援

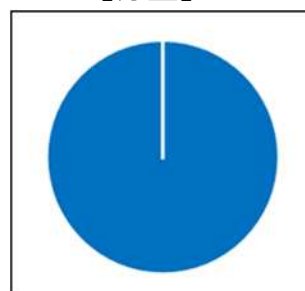
【本園】



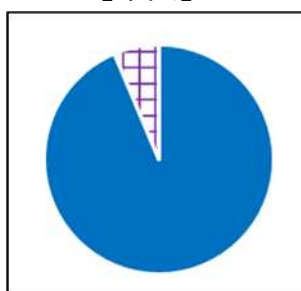
【別館】



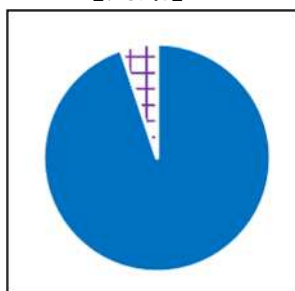
【分室】



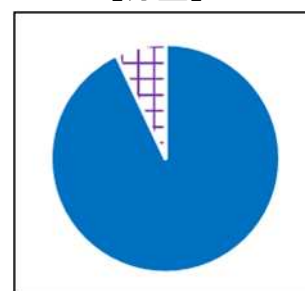
【本園】



【別館】



【分室】



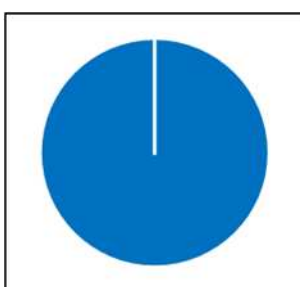
職員評価、保護者評価ともに 93%以上で「計画に沿った支援が行われている」との回答であった。ただし、保護者評価では、同じ活動を行っていて個人に合った活動なのかとの疑問が挙げられた。面談や保護者の来所時を通して支援目標や活動プログラムのねらいを保護者と共有するように努めているが、さらに小集団活動における一人ひとりのねらいを具体的に伝えていく機会も必要である。

(主な意見)

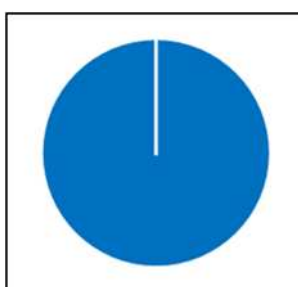
- ・「達成」をしたかどうか、分かりやすく書かれています。(本園)
- ・行われているとは思いますが、見学している限りだと、全員同じようなことをしている感じで、果たして個人個人に合ったものなのか疑問に思うこともあります。(分室)

⑥活動が固定化しないための工夫

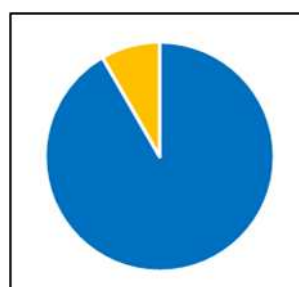
【本園】



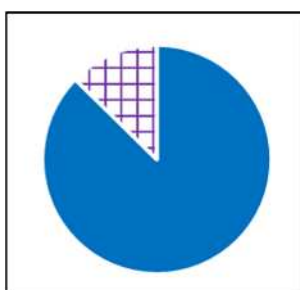
【別館】



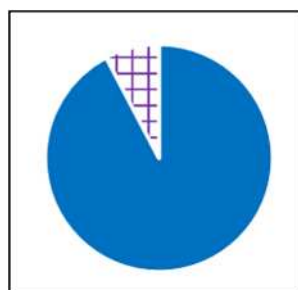
【分室】



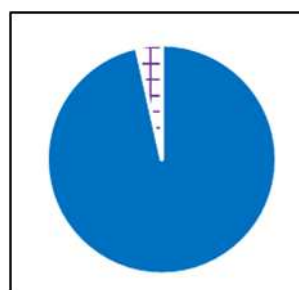
【本園】



【別館】



【分室】



職員評価では、「固定化しないように工夫している」との回答が本園と別館で100%であった。一方、保護者評価では4～13%程度で「どちらともいえない・わからない」としながらも、「工夫されている」「季節に合わせた活動を行っている」等活動の工夫についての意見が多く見られた。活動を繰り返すメリットを保護者と共有するように努めていく。

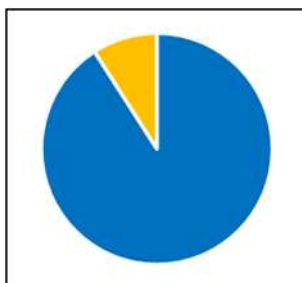
(主な意見)

- ・運動、工作、遊び、コミュニケーション、色々な内容でとても充実しています。(本園)
- ・様々な活動プロジェクトに満足しています。(分室)

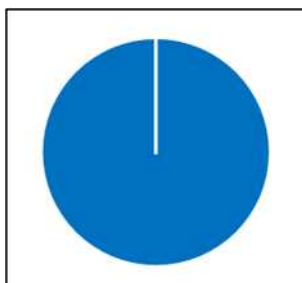
(3) 保護者への説明等

⑦重要事項説明書

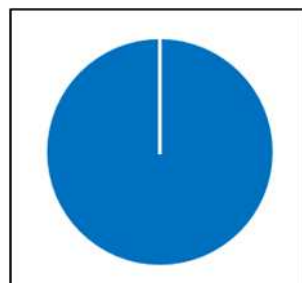
【本園】



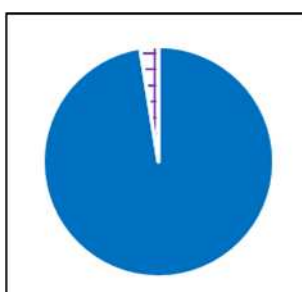
【別館】



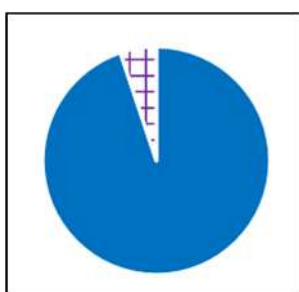
【分室】



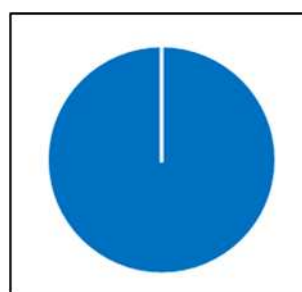
【本園】



【別館】



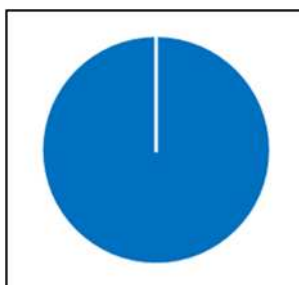
【分室】



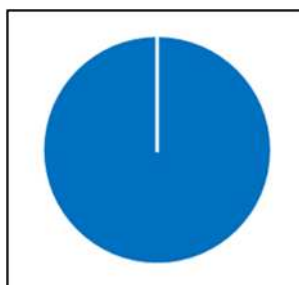
職員評価、保護者評価ともに 91%以上で「丁寧な説明が行われている」との回答であった。今後とも、丁寧でわかりやすい説明を心がけていく。

⑧子どもの状況の共通理解

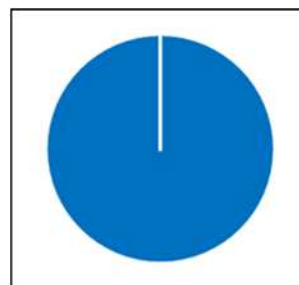
【本園】



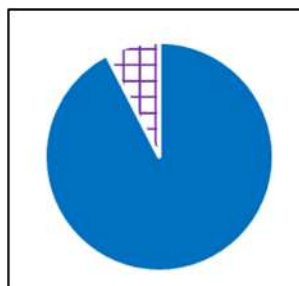
【別館】



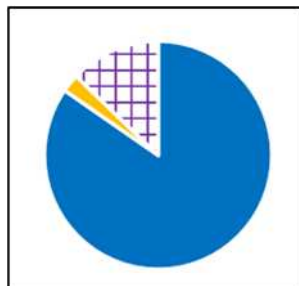
【分室】



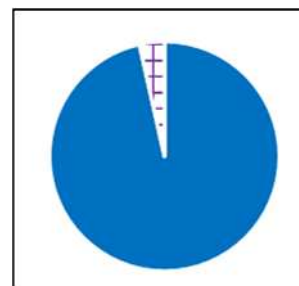
【本園】



【別館】



【分室】



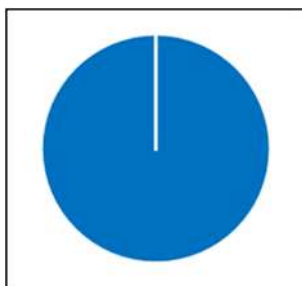
職員評価では、「共通理解できている」との回答が 100%であった。一方、保護者評価では、4~13%が「どちらともいえない・わからない」と回答しており、共通理解できていないと感じている保護者がいることがうかがえた。特に別館では、感染防止対策のため玄関での受け入れとなっており、職員と十分に話をする時間を取りにくくなっているのではないかと考える。これは、通所バスを利用している本園、分室も同様のことと思われる。そのため、保護者が来所された時には、積極的にお声掛けをして共通理解を深めることができるように努めていく。

(主な意見)

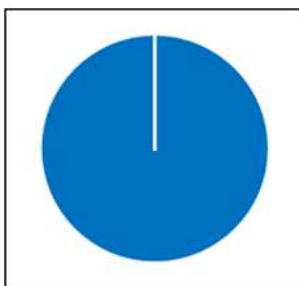
- ・面談時には、いつも子どもの様子をよく見てくださっているんだなぁと感心するくらい、親と同じくらい共有してくれています。(本園)
- ・コロナ対応で先生方とお話しできる時間や場所がないため、困っていることや心配ごとを相談できておりません。1か月に1度の個人面談では少ないと感じています。(別館)
- ・こちらが気になることでお電話した時も丁寧に相談にのってください、ありがたかったです。(分室)

⑨定期的な相談

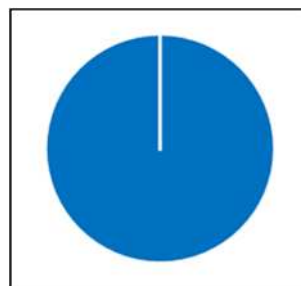
【本園】



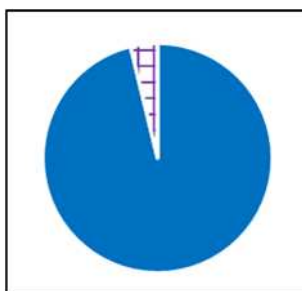
【別館】



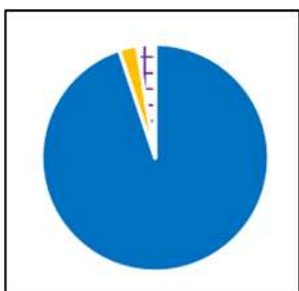
【分室】



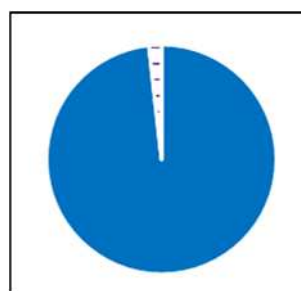
【本園】



【別館】



【分室】



職員評価、保護者評価ともに 95%以上で「助言と支援が行われている」と回答していた。年に6回程度ある面談の中で保護者の話を十分に聴くように意識していることが反映されているものと考えられる。

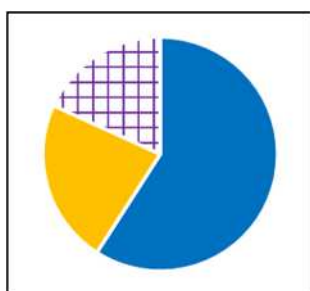
今後とも保護者からの相談に適切に応じるように努めていく。

(主な意見)

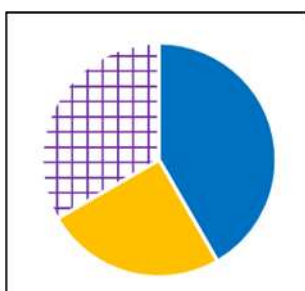
- ・通所日が週2→週1になり、個別指導が月1回になって、子どもの相談をしたくてもなかなかできなくなった。(分室)
- ・毎回、とてもご丁寧に説明していただき、感謝しております。(別館)
- ・面談も出来ていますし、その際にも丁寧かつ的確です。(本園)

⑩保護者同士の連携支援

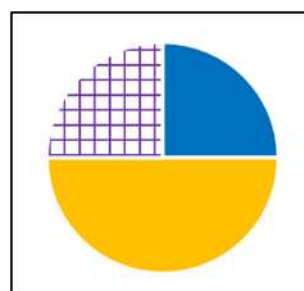
【本園】



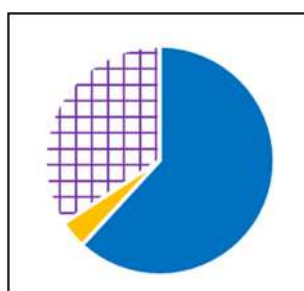
【別館】



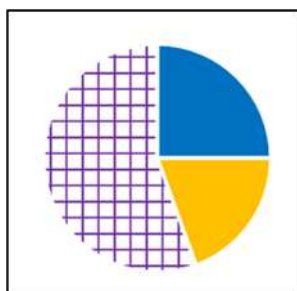
【分室】



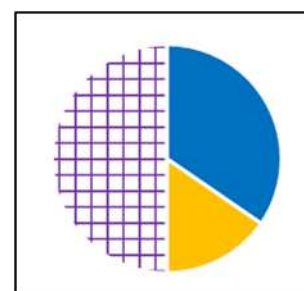
【本園】



【別館】



【分室】



職員評価では、昨年度は「連携を支援している」との回答が100%であったが、今年度は「支援できていない」「どちらともいえない」の回答40%~75%となった。保護者評価でも、「支援されていない」「どちらともいえない」との回答が40~76%程度に増加した。例年、保護者同士の連携を支援する場であるさくらんぼの会を開催しているが、新型コロナウイルス感染症の影響により、機会が少なくなったことが大きな要因と思われる。

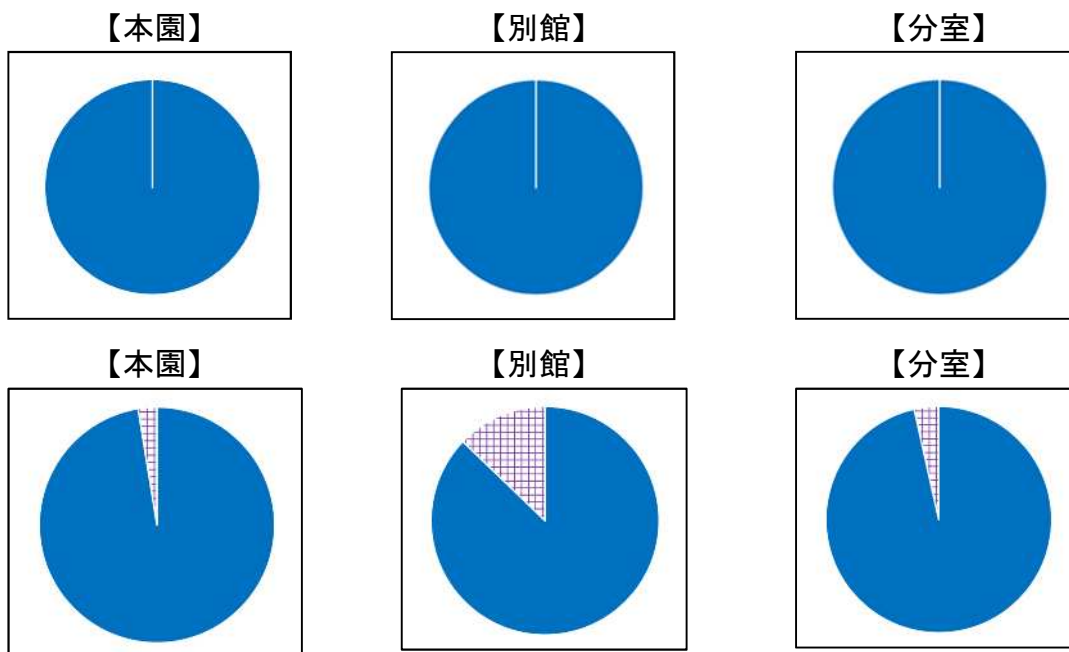
こうした状況ではあったが1月に、ペアレントメンターを招いたさくらんぼの会を2回開催した。今後は、感染防止対策を講じながら保護者同士の連携支援

のあり方を工夫していくことが必要である。

(主な意見)

- ・さくらんぼの会をオンラインで開催していただくと有難いです。(小学校選択の参考にさせていただきます) (別館)
- ・新型コロナウイルスの影響で、色々と保護者同士でもお話ししたかったのに、できず残念です。(本園)
- ・コロナ禍では仕方ないと思います。(本園)

⑪相談への適切な対応

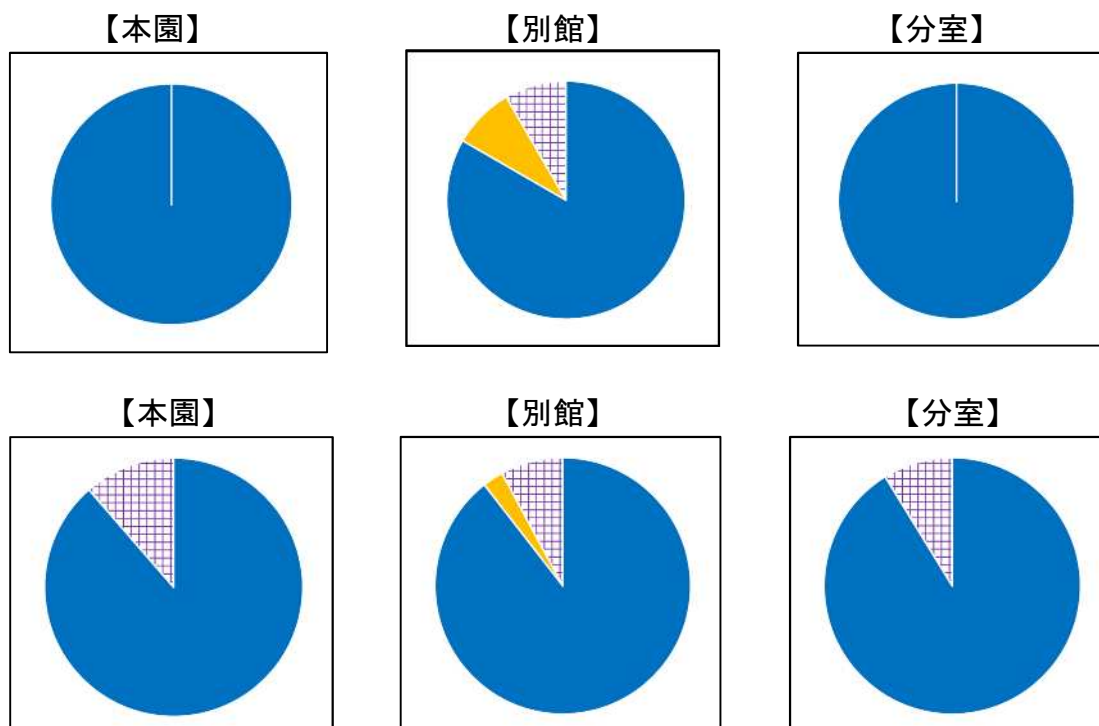


職員評価では、「適切に対応している」との回答が 100%であった。一方、保護者評価も、本園・分室で 96%、別館 87%が「はい」との回答があった。今後も保護者からの申し入れに対応することが困難な場合でも、保護者からの相談には丁寧に対応するように努めていく。

(主な意見)

- ・お休みの連絡をしても、周りの方に伝わっていなかったり、忘れられたりしたことが何度かあります。(本園)
- ・進路相談や、子どもへの接し方などアドバイスをいただき、とても心強かったです。(分室)
- ・質問すると、迅速に返答いただけるので安心しています。(別館)

⑫自己評価、保護者評価結果の公開

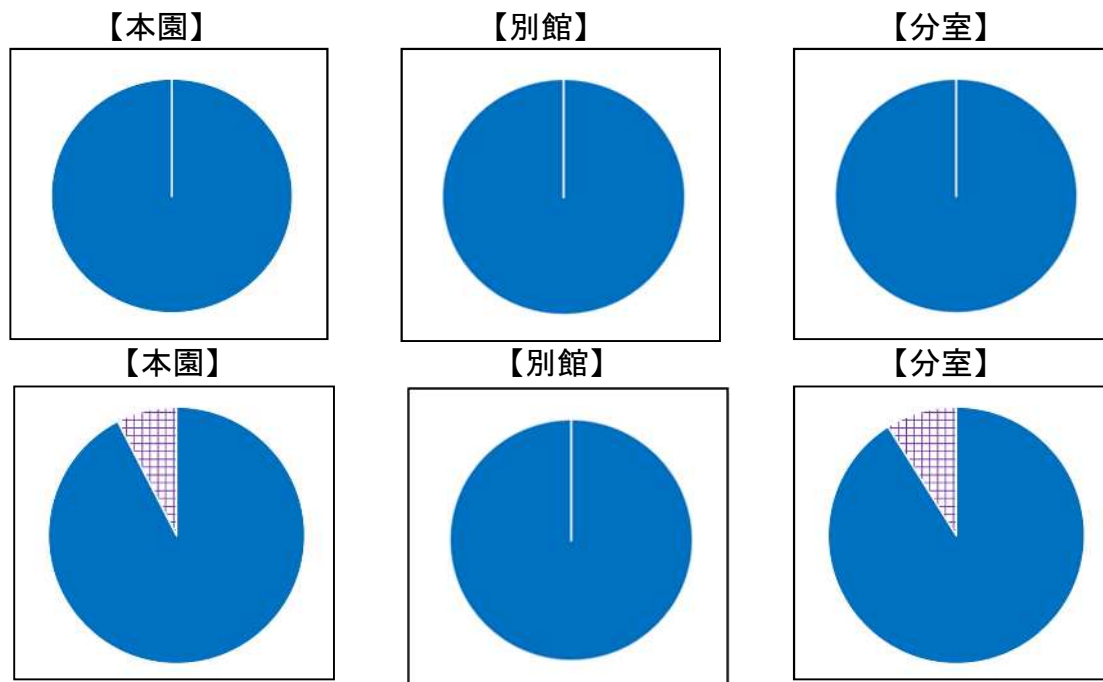


職員評価では、「いいえ」「わからない」との回答があった。新たに配属された職員に対して、自己評価の内容を伝えていく必要がある。一方、保護者評価では、11%で「いいえ」「わからない・どちらともいえない」との回答であった。自己評価の結果をホームページに掲載しているが、公表直後にお知らせをすることでまっっており、お知らせの機会を増やすなどアピールの仕方を工夫する必要がある。

(主な意見)

- ・自己評価や保護者評価の結果がよく分かりません。(分室)。
- ・活動記録、通信書(めろん通信)、アイリスシート、アレルギー確認等、すべてにおいてカバーできているかと思います。(本園)

⑬個人情報の取扱い

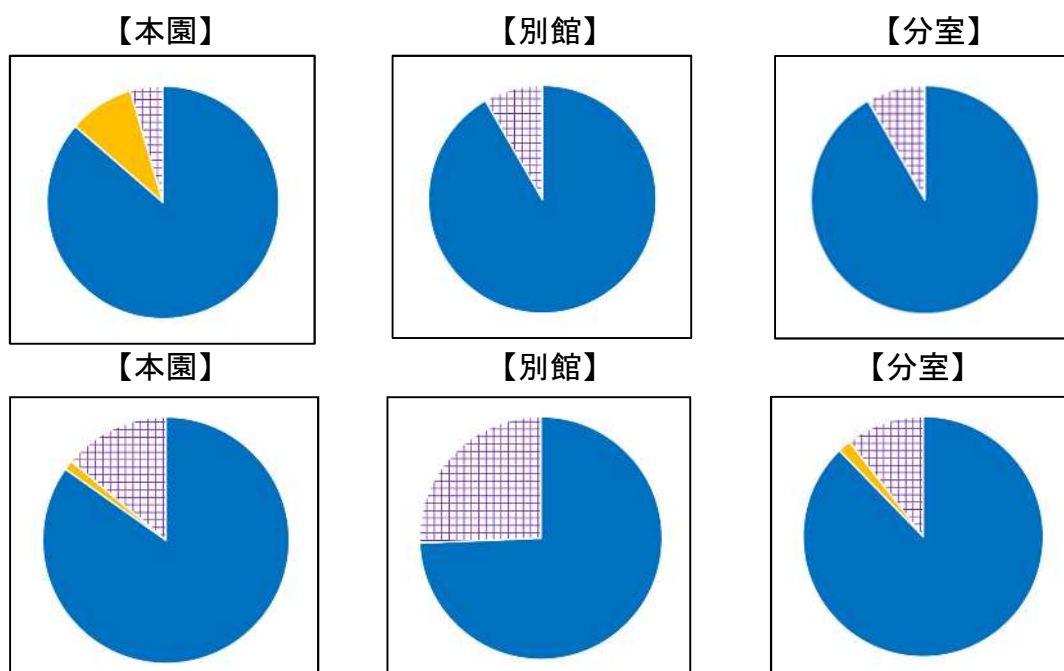


職員評価では、100%が「十分に注意している」と回答していた。一方、保護者評価では、7~10%程度で「わからない・どちらともいえない」との回答であった。これは、個人情報の取り扱いを職員がどのように気を付けているかを伝えきれていないためと考えられ、今後工夫していく必要がある。

また、今後も個人情報の取り扱いには十分に気を付けていく。

(4) 非常時等の対応

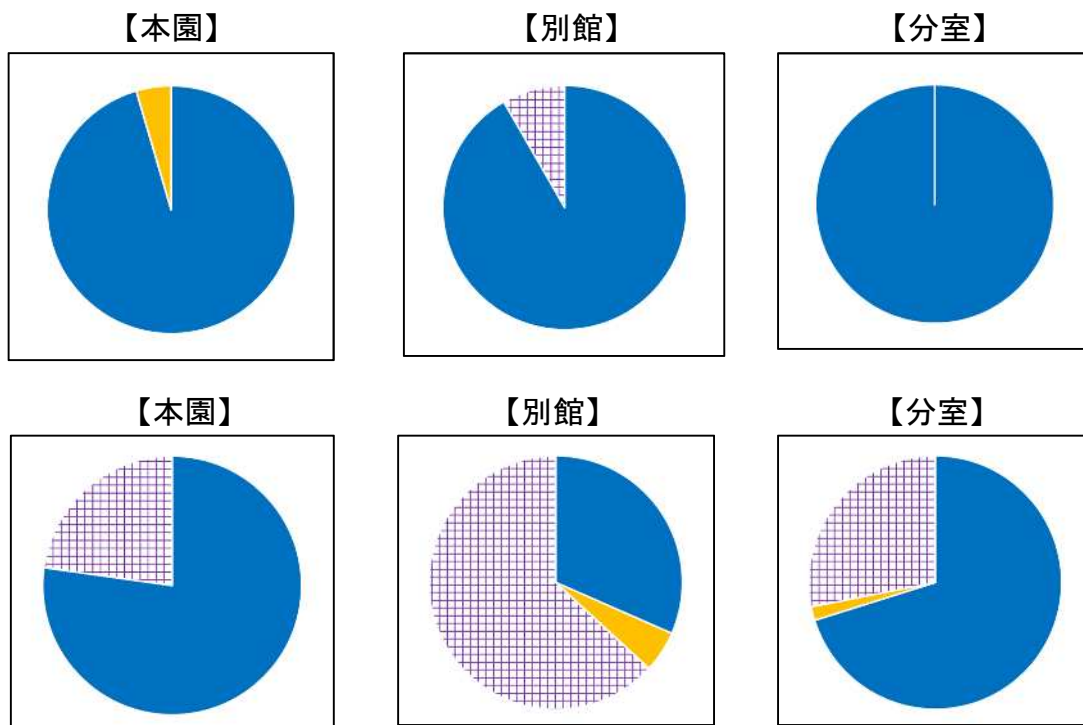
⑭非常時対応マニュアル



職員評価では、「策定し、保護者に周知している」との回答が86～91%程度と昨年に比べ上昇している。新型コロナウイルス感染症への対応をこまめに保護者へ周知したことが要因と考えられる。一方、保護者評価でも、「いいえ」「わからない・どちらともいえない」を合わせて12～25%の回答であった。感染症のみならず災害時マニュアル等の周知、説明、閲覧方法を工夫していく必要がある。
(主な意見)

- ・コロナ感染症対応に関しては、こまめに発信いただいています。防犯に関しては、自動ドアの施錠のみ。緊急時マニュアルはどんなものがあるのか分かりません。(本園)
- ・私が把握していないだけかもしれません。(分室)

⑮避難訓練等の実施



職員評価では、「実施している」との回答が95～100%であった。一方、保護者評価では、本園、分室は毎月お便りで避難訓練を周知しており、「わからない・どちらともいえない」との回答が22～29%にとどまっている。別館では短時間支援のクラスでも避難訓練を取り入れたが、すべてのクラスでは行うことができなかったため「わからない・どちらともいえない」の回答が69%となった。

より多くのクラスで実施するとともに保護者への周知方法を工夫する必要がある。

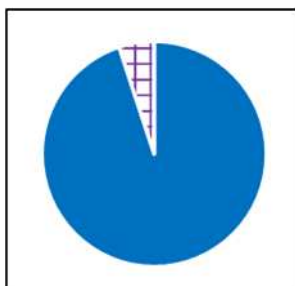
(主な意見)

- ・どこに避難するのか口頭での説明だけでしたので、地図や訓練の様子など教えていただきたいです。(本園)
- ・短時間通所なので未参加です。(別館)
- ・わからない。(分室)

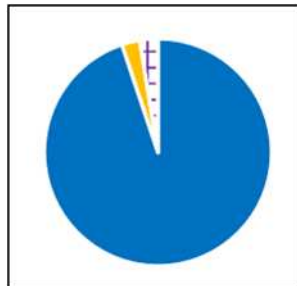
(5) 満足度 (保護者評価のみ)

⑩通所への期待

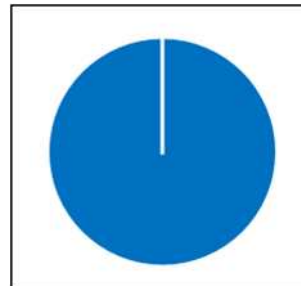
【本園】



【別館】

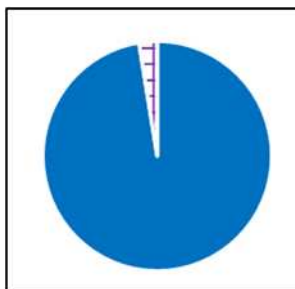


【分室】

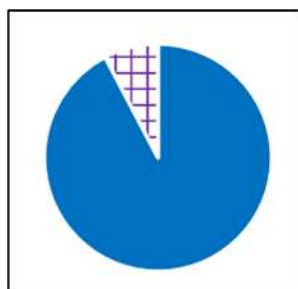


⑪支援の満足度

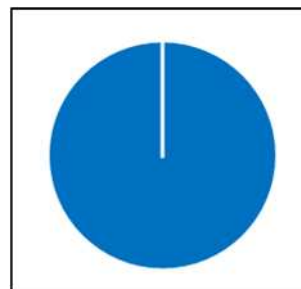
【本園】



【別館】



【分室】



いずれの評価項目も「楽しみにしている」「支援に満足している」との回答が92～100%であった。今後とも、子どもたちが楽しく通うことができるように工夫をし、保護者と子どもの成長を共感できるように努めていく。

(主な意見)

- ・支援には満足していますが、時間数が減り残念です。利用希望が多く仕方がないとは思いますが、短く感じます。(別館)
- ・毎回楽しみにしています。バスが来るのも喜んで待っています。(本園)
- ・子どもは毎回、大変楽しみにしています。保護者としてもともに喜ばしく思っています。(別館)
- ・幼稚園ではやらないことをたくさんしてくださるので、感謝しています。(分室)
- ・子どもも楽しく通わせていただき、目に見えて成長しているのを感じます。通うことができ本当に良かったです。(別館)
- ・とても満足しています。最初はとても通所に迷いがありましたが、本当に通って良かったです！(本園)
- ・子どもの成長している姿がよくわかり、とても満足しています。(分室)