

公表

## 事業所における自己評価総括表

○事業所名	いちごステップ		
○保護者評価実施期間	2026年4月15日		～ 2026年5月15日
○保護者評価有効回答数	(対象者数)	23	(回答者数) 11
○従業者評価実施期間	2026年5月7日		～ 2025年5月20日
○従業者評価有効回答数	(対象者数)	4	(回答者数) 4
○事業者向け自己評価表作成日	2026年5月30日		

## ○ 分析結果

	事業所の強み(※)だと思われること ※より強化・充実を図ることが期待されること	工夫していることや意識的に行っている取組等	さらに充実を図るための取組等
1	児童一人ひとりの異なる障害特性や性格のバリエーションを深く理解し、それらに応じた極めて専門的かつ柔軟な個別支援が提供されている点です。保護者アンケートの「特性に応じた専門性のある支援」という項目において「兄妹それぞれの性格に合わせて柔軟に対応してもらえる」といった極めて高い満足度（「はい」が8割以上）が示されており、職員が個々のこどもの最善の利益を最優先して日々のプログラムを実践していることが事業所の最大の価値となっています。	限られた物理的スペースや人員リソースという制約の中で、こどもたちがのびのびと身体を動かして楽しめるよう、限られた空間を最大限に考え抜いて配置・活用している点です。保護者からのコメントでも「限られたスペースで考えられて配置されている」と感銘を受ける声が上がっており、職員が環境の制約を言い訳にせず、動線や器具の配置を工夫することでこどもの動的な活動ニーズを満たす取組を意識的に行っています。	児童発達支援から放課後等デイサービスへの移行期、あるいは現在の利用期間中において、定期的な個別面談の機会をシステムとして形骸化させずに確実に全家庭へ提供することです。保護者から「児童発達支援（児発）の時から、面談をしていない」という、面談の未実施に対する寂しさや不満を伴う具体的な声が上がっているため、一定の周期（例えば半年に1回など）で必ず全保護者と机を挟んでじっくり話す個別面談のスケジュール管理を強化することが望まれます。
2	生活空間全体のバリアフリー化や情報伝達への適切な配慮を含め、こどもたちが視覚的・体感的に理解しやすい環境の構造化が徹底されている点です。保護者の全員が「下駄箱をはじめ生活空間が大人目線でも分かりやすく構造化されている」と高く評価しており、職員側も日々の環境整備において障害の特性に応じた適切な配慮を組織的に共有・実践できているため、こどもたちが安心してのびのびと過ごせる安全な居場所が確立されています。	日々の保護者との連絡や利用に関する各種調整において、LINEというデジタルツールを積極的に導入し、保護者が気軽に相談や申入れを行える手軽な窓口を開放している点です。これにより、心理的・時間的なハードルを下げ、保護者がちょっとした不安やスケジュール変更をリアルタイムに事業所へ伝えられる体制が構築されており、現代の保護者のライフスタイルに寄り添った利便性の高い運用が意識的になされています。	日々の活動内容やこどもの発達状況、連絡事項のやり取りにおいて、現行の口頭やLINEでの連絡に加え、希望する保護者や必要性の高い家庭に対して「連絡帳（連絡ノート）」による視覚的・蓄積型の情報共有手段を選択肢として導入・定着させることです。保護者から「連絡帳があるといいのかなと思った」という要望が出ている背景を受け、過去の成長の軌跡が文字として手元に残るツールの提供を進めることで、保護者の安心感をさらに高めることができます。
3	日頃からのこどもの状況確認や健康・発達状況に関する「家庭と事業所」の間の共通理解が非常に密に行われている点です。保護者から「とても丁寧に教えていただけていつも助かっている」というコメントが寄せられている通り、職員が日々の活動を通じてこどもの小さな成長や変化を見逃さず、それを保護者へ丁寧にフィードバックし続ける文化が強く根づいています。	家庭の対応力向上や孤立防止を目的とした、家族支援プログラム（ペアレント・トレーニング等）や家族向け研修会、情報提供の機会を高い頻度で継続的に実施している点です。保護者から「他の事業所よりも頻度が高く、なかなか参加できない親の立場からしても非常にありがたい」という具体的な感謝の声が寄せられており、事業所が単なる放課後の預かり場所に留まらず、家族全体のエンパワメントを視野に入れた多角的なアプローチを実践しています。	送迎業務の安定化と職員の業務負担軽減を両立させるため、送迎ルートの最適化や専任ドライバーの確保を含めた、送迎体制全体の抜本的な見直しと効率化を推進することです。職員の自己評価において「事務員に送迎をしてもらっている」という運用の工夫が見られる一方で「1人職員を増やすべきである」という人員不足に対する課題感も示されているため、送迎というノンコア業務の負担が直接的な支援の質を圧迫しないよう、体制をさらに強固にする必要があります。

	事業所の弱み(※)だと思われること ※事業所の課題や改善が必要だと思われること	事業所として考えている課題の要因等	改善に向けて必要な取組や工夫が必要な点等
1	契約時や初期段階の丁寧な説明（100%の満足度）がある一方で、利用が長期化するにつれて日常の子育ての悩みに対するアプローチや「定期的な個別面談による継続的な家族支援」が疎かになってしまっている現状です。定期的な面談や助言の実施について、保護者の2割が「いいえ」や「わからない」と回答しており、特定の保護者にとっては進路や発達の悩みをオフィシャルに相談できる機会が断絶してしまっている点が大きな課題です。	個人情報の保護に対する過度な配慮や、コロナ禍以降の集客型イベントに対する心理的ハードルにより、職員側が保護者会等の企画に対して「これから開催する予定」という認識に留まり、具体的な一歩を踏み出せていないことです。保護者同士を直接引き合わせることにへの運営側の躊躇や、企画・準備にかかる時間的猶予がないことが、長年の「未実施」状態を継続させている要因と考えられます。	全利用児童の保護者を対象とした定期面談と、面談実施の義務化（マニュアル化）を推進することです。利用更新のタイミングや個別支援計画の更新時期（半年に1回）に合わせ、保護者がスマホから簡単に面談日時を選択できるオンライン予約枠をあらかじめ設定する必要があります。
2	父母の会や保護者会といった「保護者同士が横の繋がりをもち、障害児育児の悩みを共有し合える交流の機会」が現状として全く機能していない点です。職員側の自己評価でも全員が「未実施」と回答しており、保護者からも「今のところ保護者同士が関わる機会はない」と明記されていることから、事業所がハブとなって保護者のコミュニティ形成やピアサポート（仲間同士の支え合い）を支援する役割が不足しています。	LINE公式アカウントのシステム設定において、自動返信機能や一斉配信メッセージの仕様が最適化されていないため、保護者と事業所との間の「個別の対話履歴（トーク画面）」の視認性が極めて悪くなっている点です。保護者から「やり取りのメッセージが見づらい」と直接指摘されている通り、業務効率化のために導入した自動化システムが、かえって顧客体験の質を低下させ、重要な連絡のやり取りを阻害する要因になっています。	保護者が大々的に集まるハードルの高い保護者会をゼロから企画するのではなく、まずはオンライン（Zoom等）を活用した「テーマ別の短期座談会」や、送迎時の待ち時間を活用したインフォーマルな交流から始める工夫を行うことです。例えば「小学校高学年の放課後の過ごし方」や「中学生に向けての準備」といった、保護者の関心の高い具体的なテーマを1つ設定し、30分程度の短いオンライン対話の場を設けることで、職員の負担を最小限に抑えつつ保護者同士の横の繋がりをスピーディーに創出できます。
3			LINE公式アカウントの設定を見直し、保護者が個別にメッセージを送った際の「自動返信メッセージ（Bot回答）」の頻度や内容を削減し、過去の人間味のあるやり取りが一覧でスムーズに振り返れるよう画面の視認性を即時改善することです。また、連絡帳を希望する保護者に対しては、デジタルとアナログのハイブリッド運用を認め、ノートでのやり取りを復活させるなど、保護者がストレスを感じない「双方向コミュニケーション環境の再整備」を行うことが、事業所への信頼をさらに盤石にするために必要な取組です。