

福祉サービス第三者評価
評価結果報告書
令和元年度

社会福祉法人 同愛会
川崎市北部地域療育センター

株式会社フィールズ

かながわ福祉サービス第三者評価推進機構 認証第6号

目次

評価結果総括

■ 評価方法	1
■ 総合評価	2
■ 評価領域ごとの特記事項	5
人権の尊重	
意向の尊重と自立生活への支援に向けたサービス提供	
サービスマネジメントシステムの確立	
地域との交流、連携	
運営上の透明性の確保と継続性	
職員の資質向上	

分類別評価結果

■ 利用者の尊重	8
■ 支援の実施内容	10
■ 地域支援・関係機関との連携	13
■ 開かれた運営	14
■ 人材育成、支援技術の向上	15
■ 経営管理	16

利用者本人調査

■ 利用者本人調査結果	18
-------------	----

家族アンケート結果

■ 家族アンケート結果（通園）	19
■ 家族アンケート結果（通園卒園児）	26
■ 家族アンケート結果（診療所）	33
■ 関係機関アンケート結果（幼稚園・保育園）	38
■ 関係機関アンケート結果（小学校）	40

事業者コメント

■ 事業者からのコメント	42
--------------	----

評価結果総括

法人名 社会福祉法人 同愛会
事業所名 川崎市北部地域療育センター
施設長名 武井 一仁

評価方法

自己評価方法

実施期間 令和元年6月1日～令和元年10月1日
実施方法 全職員が合議して自己評価を実施し、施設としてまとめた。

評価調査員による評価方法

実施日 令和元年11月6日、令和元年11月13日
実施方法 評価調査員が訪問し、施設の見学、資料確認及びヒアリング等で実施した。

利用者家族・関係機関アンケート実施方法

実施期間 令和元年9月2日～令和元年10月6日
実施方法 施設から利用者家族・関係機関へ配布し、返送は直接評価機関に郵送してもらった。

利用者本人調査方法

実施日 令和元年11月6日、令和元年11月13日
実施方法 訪問調査時に発達支援場面の見学、観察をして行った。

□ 総合評価（優れている点、独自に取り組んでいる点、改善すべき事項）

[施設の概要]

川崎市北部地域療育センターは、小田急多摩線「五月台」駅から徒歩 5 分程の閑静な住宅街にあります。平成 3 年に川崎市が開設し、平成 27 年 4 月に社会福祉法人同愛会が川崎市より指定管理者の指定を受け運営を開始し現在に至っています。

児童発達支援センター(定員 50 人)、医療型児童発達支援センター(定員 10 人)、児童発達支援事業(定員 10 人)の療育センターです。令和元年 6 月 1 日現在、利用契約者数は 108 人で平均年齢は 3.7 歳です。診療所と障害を持つ子の通園及び相談部門があります。障害のある、またはその疑いのある子どもの成長や発達を目的とした発達支援を行います。

職員は、子ども中心にセンター全体の経験と知識を活かし地域と連携し、子どもと家族双方向の交流から醸成される愛着形成の促進を目指しています。

《優れている点》

1. 子ども一人ひとりの特性に合った療育支援により保護者の不安を軽減しています

保護者の相談を受けインテーク(初回受け入れ面接)の内容を詳細に確認し医師の初診を行います。ソーシャルワーカーが医師と連携し、子どもの状況を確認し「児童記録表」を作成します。重症心身障害児は必要に応じインテークに医師が立ち会います。インテークから初診までの期間の短縮に努めて、保護者が不安を感じないようにしています。

初診の後に、心理士や理学療法士など各種専門部門が医師の指示のもとに子どもの状況を評価し、関係職員が集まり支援会議を開催し子どもの発達支援方針について話し合います。その後、医師が再診し通園クラスへの編成等子どもの発達支援方針を決定しています。職員は、子どもの将来を心配している保護者に「大丈夫ですよ」と言ってあげる発達支援に努めています。

2. 医療と専門職の連携により充実した発達支援に繋がっています

医師の指示のもとに各種の専門職が活動し、3ヶ月ごとに子どものリハビリテーション計画の見直しを行っています。初診の後、心理士が子どもの発達評価と処遇方針の提案を行い、また、保護者向けのカウンセリング等の個別支援を行います。

理学療法士は子どもの個別リハビリを行います。平成 30 年度のリハビリ件数は延べ 1830 人でした。また、通園クラスの子どもの椅子の高さや靴のサイズの適合の相談等に対応しています。言語聴覚士は、2 歳までの低年齢層は聴力検査や難聴児、摂食の評価が中心です。3 歳児以上は言語発達や構音、吃音評価を中心に行います。作業療法士は、運動機能や日常生活技能、学習機能などを評価し訓練に

あたります。平成 30 年度評価指示件数は 140 件で、年長・年中児が 6 割を占めています。就学を控えた年長児への支援ニーズが増加しています。

3. 通園は少人数のクラス編成で子どもの特性に応じた支援をしています

通園では個別面談を行い、子どもの状況・特性や保護者のニーズを考慮し、通園時間（1 日通園、短時間通園）通園形態（親子通園、単独通園）、クラス編成（発達段階や行動の特徴）を決定しています。クラス編成は医療型（肢体不自由や自閉症などの発達障害）と福祉型（知的障害）に分かれ、いずれも少人数で基本はクラス集団として活動しています。個別支援計画を立て、月ごとに発達支援のねらいとその日の活動目的を定め、子どものニーズに合わせて専門的な視点や技術を用いた援助を行っています。基本的な生活習慣の確立、年齢や発達段階に合わせた生活経験、社会性の向上、コミュニケーションスキルの向上など子ども一人ひとりの発達上のニーズに合わせた発達支援をしています。

4. 個別支援計画の目標に沿って毎日活動プログラムの見直しをしています

通園ではクラス単位の集団活動をベースにし、個別支援計画に基づく一人ひとりの発達支援を行っています。プログラムは「集団活動」「生活支援」「保護者支援」の内容で作成し、肢体不自由児に向けては上記以外に健康面や身体機能に対する支援のプログラムがあります。個別支援計画の長期・短期目標の実践に向けて月ごとの目標(狙い)を定めています。月の目標の達成に向けた日々の活動プログラムを作成し、「通園クラス日誌」に明記しクラスミーティングで話し合い職員間の情報共有を図っています。日々のプログラムの活動の結果を通園クラス日誌に書きとめ、個別支援計画の目標の実践の結果を評価しプログラムの見直しを行います。子どもやクラスに応じた活動や課題を設定しクラスミーティングで確認しながら進めています。

5. 勉強会、懇談会、講演会を開催して保護者の安心を得ています

保護者に向けた講演会や勉強会を開催する委員会を設置しています。「ほくほく講座」として地域やセンターを利用する保護者に向けて、子どもの成長を通じて育児の難しさなどをテーマに年 3 回講演会を開催しています。言語聴覚士などの専門職による両親講座や通園の各クラスで行う保護者学習会など適宜にクラスの勉強会を開催しています。

保護者サロンは毎月 1 回保護者が集まり、懇親の場となっており、運動ホールを利用し、子ども同士の交流も図られました。更に「お話し会」では卒園児の保護者の方から就学までの流れや現在の学校生活を保護者同士で話し合い、迎える学校生活への不安を和らげる機会を持ちました。保護者の自主的な活動も行われており、専門職が講師を務めるケースもあります。保護者への数多くの支援や取り組みが行われています。

6. 地域での支え合いの運動としてのボランティア活動を推進しています

様々なボランティアが活動しています。毎年の継続的ボランティアとしては、親子通園のきょうだい児の保育の手伝いのボランティアが昨年度は12人支援してくれました。月1回ボランティア連絡会を開いて職員とボランティアの情報共有を図っています。また、手作りの布おもちゃの遊具などを使って月に数回プレールームで人形劇などを11人のボランティアが演じてくれました。他にもボランティアの活動の場としてほくほく広場を開設しています。子どもや保護者の個々の違いを認め合い、共に生きる地域づくりを目指し、地域での支え合いの運動の発端となるようにボランティアの育成に努めています。平成30年度は保育室や園庭を開放し3人のボランティアがほくほく広場の活動を支援してくれました。

《改善することが期待される事項》

1. 巡回相談の取り組み強化

地域の幼稚園や保育園、学校への支援の一つとして、巡回相談があります。現在は幼稚園や保育所に通いながら療育センターを利用している子どもの保護者からの依頼を受け、施設を訪問し、園長や教員、保育士と面談し子どもへの支援方法のアドバイスを行っています。子どもが施設で遊ぶ姿を観察して行うセンター専門職員の助言は、多くの保育士や教員への力になっており、巡回の頻度を増やしてほしい要望が出されています。期待に応える仕組み作りが望まれます。

2. 職員の目標管理と研修計画の達成度を計る取り組み

センター長を始め管理職による職員面談を年2回以上実施し、本人の悩みやセンターに必要なこと、取り組みたいことを聞いています。この面談を有効に活用して本人の取り組みたい目標を明確にし、その達成に向けた研修を受け、支援技術や職員の質を高めていく取り組みが望まれます。更に研修結果の効果測定と連動する人材育成計画が期待されます。職員一人ひとりの自己統制の目標管理が期待されます。

□ 評価領域ごとの特記事項

1. 人権の尊重

- ① 入職時研修や法人主催の権利擁護研修を年1回全職員が受講し、また、外部の子どもや保護者に関わる支援について専門的な研修に数多く参加しています。職員は、子どもの呼称は「さん、君、ちゃん」を使い、子どもの気持ちを受け入れることを第一義として「無理強いしない、ゆっくり待ち、寄り添う発達支援」を心がけています。プライバシーに配慮し、オムツ交換は部屋では行わずトイレで行っています。女兒への着替えやおむつ替えは女性職員が対応しています。
- ② 通園ミーティングで職員はクラスの報告を行い子どもや保護者の状況を共有しています。専門職種間でも配慮を要する保護者の情報を交換し保護者に寄り添う支援を心がけています。園長は職員に向けて保護者の話を傾聴し、マイナスの表現を使わないよう指導しています。言葉や対応も含め毎日のクラスミーティングで振り返りを行います。
- ③ 地域講座を開催し、「児相の役割—幼児期における気づきのポイントとその対応—」というテーマで、地域の関係機関の職員向けに児童虐待についての講演会を開催しています。社内メールを使い、所内職員に配信するとともに職員室に掲示し参加を促しています。虐待の疑わしいケースでは児童相談所や区福祉保健センター等と連携し、状況により要保護児童対策地域協議会のケースとして報告しています。家族支援の必要な保護者に対して連絡帳で確認し、保護者面談や声掛けをして情報の共有を図っています。

2. 意向の尊重と自立生活への支援に向けたサービス提供

- ① 通園決定の児童は、個別支援計画を策定し子ども一人ひとりの特性に配慮した目標を設定しています。アセスメントを実施し子どもの生活の状況やリズム、食事や健康面、遊びの様子など家族の願いや要望を把握します。個別支援計画はクラス担当全員が計画案を提案し、児童発達支援管理責任者が作成します。保護者には同意の署名をもらっています。個別支援計画に長期・短期目標を明記し、領域(健康・社会性・言語・身辺自立・認知・運動)及び家族支援、地域支援の到達目標を設定し、半期ごとにモニタリングを実施し個別支援計画の見直しに反映しています。
- ② 通園ではクラス単位の集団活動をベースにし、個別支援計画に基づく一人ひとりへの配慮を行っています。プログラムの内容は1) 集団活動 2) 生活支援 3) 保護者支援があり、肢体不自由児に向けては上記以外に健康面や身体機能に対する支援が行われます。月ごとに発達支援目標を設定しプログラムを作成し、また、その日の目標を決めて実際の活動を「通園クラス日誌」に記載しています。子どもやクラスに応じた活動や課題が設定され、職員クラスミーティングに於いて確認しながら進めています。
- ③ 就園、就学説明会については半期を目途に毎年定期的を実施しています。平成30年度は、7月に川崎市幼稚園協会と連携し、幼稚園協会から4人の講師を迎えて実施しました。また、総合教育センター主催で療育センターと連携し年長児就学説明会を実施しています。平成30年度は、208人の児童を対象に5月に説明会を実施しました。
- ④ 日常的に栄養士が各クラスの食事場を巡回し、喫食状況、好き嫌い、残食を把握して、献立作成の参考にしています。作業療法士や言語聴覚士が各クラスの子どもの摂食機能の評価を行い、栄養士等と連携しペースト食など適切な食形態にしています。また、保護者にも給食の提供を行っています。食物アレルギーについては前月末に対応の仕方を変えた給食レシピを保護者に確認

し了解を得て調理に入っています。介助食器等を使い、自ら食べようとする意欲を大切にし、声掛けを行っています。

3. サービスマネジメントシステムの確立

- ① 「苦情解決支援事業実施要綱」等を作成し、苦情解決制度を整備しセンター内に掲示しています。保護者には契約書や重要事項説明書に明記し契約時に説明しています。利用相談窓口担当者名及び解決責任者名、電話番号を記載し、外部の第三者委員として川崎市障害福祉施設事業協会苦情解決支援に関わる第三者委員会の電話番号を記載しています。所内にはご意見箱も設置しています。保護者に向けて定期的な「所長・園長懇談会」を実施し、意見交換の場を設けています。また、年一回、保護者に向けて児童発達支援事業評価のアンケートを実施し、結果や意見を踏まえた対応策をホームページで公表しています。
- ② ヒヤリハット委員会を設置し、事故報告・ヒヤリハット報告の収集・分析を行い職員に周知し事故防止を図っています。平成30年度の事故報告書は28件で、事故内容、事故原因、対応処置や改善策を一覧表にまとめて活動報告書に掲載しています。全職員を対象にヒヤリハット研修を実施し、リスクマネジメントの基本的知識を習得し施設に生じやすい事故とその対策について職員に周知しています。不審者侵入マニュアルを作成し緊急時に備え、また、園庭チェック表を整備し職員が毎日遊具や玩具、各部屋の状態等をチェックし事故防止に努めています。
- ③ 防災委員会を設置し防災計画・防災マニュアルを作成し災害発生時に備えています。毎月1回職員、子どもたちが参加して防災訓練を実施しています。火災や地震を想定し避難や消化訓練、怪我人の救助訓練などを行います。毎月防災委員会を開催し、防災訓練の結果を評価し、防災マニュアルの見直しの検討などを行います。防災マニュアルは防災に関する活動組織や災害発生の近年の状況の変化に対応し今年3月に改訂しました。年に1回は総合訓練として消防署等と連携し大規模な避難訓練を実施しています。
- ④ 感染症はインフルエンザやノロウイルスなど季節の流行は合併症をおこして重症化することもあり特に注意しています。感染症一覧を作成し病名ごとに症状と経過、感染しやすい期間、子どもの登園の目安等を明記し保護者に周知しています。感染症に罹患した子どもの登園は、医師の登園許可証明書が必要です。看護師が保険日より感染症への注意と予防対策について保護者や職員に情報提供を図っています。

4. 地域との交流・連携

- ① 幼稚園・保育所の訪問を実施し、幼稚園・保育所への情報提供やアドバイスを実施しており、保護者の不安を軽減しています。通園の終了後は保護者の依頼に基づいてソーシャルワーカーや心理士、理学療法士、作業療法士、保育士等による訪問を実施しています。子どもを観察後、幼稚園・保育所の職員に向けて子どもへの対応の仕方について分かりやすい助言を心がけています。支援内容は一定の書式に記録し、個別ファイルで保管して職員間で情報共有ができるようにしています。
- ② センターでは幼稚園や保育所、学校などの地域の関係機関の職員に向け「地域講座」を年3回、毎年開催しています。今年のテーマは①児童相談所の機能や役割、虐待に対する対応、②療育センターの機能と連携、③保護者との関り、という講演で地域の関係機関との連携を深めています。センターの理学療法士が養護学校に出向き、食事介助や姿勢など技術的な支援を行っています。また、近隣の小学校の教員に向けて「センターの機能と発達支援」というテーマで地域支援部の

主任と通園園長が講演を行い、発達支援に対する理解を深めています。

5. 運営上の透明性の確保と継続性

- ① 川崎市北部地域療育センターのホームページに、施設運営の方針や診療所の活動や通園発達支援、相談事業等に関する事業内容、発達支援の現場の様子などを詳細に掲載しています。また、地域ごとの相談窓口担当者をホームページに掲載し、子どもの発達支援について保護者が相談しやすいように雰囲気作りに努めています。施設のパフレットに療育センターの一日の利用の流れやサービスの種類を分かりやすく説明しています。また、「通園のしおり」を作成し、施設の運営理念を明記し子どもや保護者が安心して施設を利用できるようにしています。
- ② 川崎市療育センター運営規則や指定管理基準、法人就業規則の服務規程に則り法令遵守に努めています。法人の業務管理体制整備規程に法令遵守について明記し、最近ではハラスメント等の防止について運営会議で取り上げ全職員に周知しています。権利擁護や虐待防止については毎年定期的に研修を実施し職員に注意を喚起しています。個人情報保護方針を規定し、プライバシーポリシーをホームページに開示しています。個人情報の収集、利用及び提供、適正管理等について明記し、あらかじめ定めた利用目的以外に使用しないことを規定し職員に周知しています。
- ③ 指定管理者としての5年間の計画が中期計画の位置づけにあり、令和2年4月から次の施設運営の期間となります。施設運営を取り巻く課題としては、職員の発達支援に関する専門性の強化や地域連携の強化等があります。地域の学校との連携強化が課題です。中期計画の実現に向けた施設事業計画を策定しています。

6. 職員の資質向上の促進

- ① 期待する職員像は「自己肯定感を持ち業務にあたる人、子どもの生活に思いを馳せる想像力を持ち、支援できる人」としています。職員の採用は川崎市内にある同系列の中央療育センターと協働して行っています。採用説明会・試験・面接を行い、新卒者・中途採用も含めて保育士、児童指導員や各種専門職などを採用しています。採用後は内部研修を行い、心構え、社会人としてのコミュニケーション、権利擁護の研修を受け配置が決まります。階層別に分けた研修制度や役職制度、専門職処遇のある人材育成となっています。職員への個人面談は行われていますが、職員の資質向上に向けた目標管理制度は実施されていません。
- ② センター内部、法人内、外部が実施する多くの研修に参加し技術や質を高めています。各部門内症例検討会や伝達研修、地域講座など内部研修を実施しています。法人研修は1年目、2年目、3～5年目、主任、所長などの階層別研修やフォローアップ研修を行っています。外部研修は通園部や地域支援、総務、診療所、心理、リハビリテーションなどの各部門から出された研修計画に基づき希望する研修に参加しています。研修後は報告書を作成し役職者に回覧し、各部門で伝達研修を行い所属の主任がコメント記載後内部決済を行っています。
- ③ センターでは各職種によるケース検討会を行い、支援技術の向上に努めています。各専門部署はセンター内及び同系列の川崎市中央療育センター職員との合同による研修や事例検討会を実施しています。新任職員は入職時研修および川崎市コーディネーター研修に参加しています。心理部署やリハビリテーション部門では新しい検査や評価の技法を学ぶ研修会に参加し、新しい知見を取り入れています。また、毎年外部講師によるリハビリテーション勉強会として「動作分析」を理学療法士部門で行っています。センター長や主任、主任補は人材育成やチーム作りに向けたコーチングを学んでいます。通園部門では支援技術に対する評価に取り組んでいます。

分類別評価結果 (および理由)

※ ひょう太マークは各項目において下記の水準をあらわしています。また、各項目ごとにひょう太の数の理由のコメントがあります
 3つ：高い水準にある 2つ：一定の水準にある 1つ：改善すべき点がある

I 利用者の尊重

I-1 利用者本位の理念



- ① 「人生(存在)への支援・援助」を目指すことを法人の理念に掲げています。法人の理念の実践に向けて施設の3つの運営目標「幼少期から成人期以降の「じりつ」(地域生活の実現)(QOLの向上)」に向けた支援・援助を目指します。「お子さんの将来を視野に入れた専門的かつ系統的・一貫性のある支援・援助を目指します。」「ファミリーサポート(ご家族への多様な支援)を行うことによって、健全な育児、養育ができる支援・援助を目指します」を定めています。理念を掲示し、朝礼等で職員に周知しています。

I-2 一人ひとりの子どもに応じた支援の実施



- ① 施設の利用開始に際しては、「相談申し込み票」で保護者の主訴を把握しソーシャルワーカーがインテーク面接を行い「児童記録表」を作成しパソコンの利用者管理システムに入力します。その後には医師が診察します。医師の指示のもとに心理士による心理検査、理学療法士等の専門職による各種の検査・評価の結果を踏まえ関係者が集まり支援会議を開催し子どもへの支援の方向性を決定します。支援会議の結果を踏まえ、医師が再診し、保護者に支援方針を説明します。
- ② 通園の決定は、子どもに通園の体験利用をしてもらい保護者納得の上で決定し、所属するクラスが編成されます。2019年度は、2歳児親子通園の早期グループ3クラスは、10時から11時半の午前中の発達支援プログラムで10回を1クールとして終了します。3歳から5歳の複数日通園クラス5クラスは週に3日、4日、5日通園のクラスに分かれます。幼稚園や保育園に通っている子の併行通園(週1日)は4クラスです。その他に通園午後グループ(短時間グループ)が4クラスあり、毎週クラスと隔週クラスに分かれ半期ごとのプログラムを実施し進路の見立てを行います。
- ③ 通園決定の児童は、個別支援計画を策定し子ども一人ひとりの特性に配慮した目標を設定しています。アセスメント票(生活シート)をもとに、子どもの生活の状況やリズム、食事や健康面、遊びの様子など、保護者に面談して家族の願いや要望を把握します。個別支援計画はクラスミーティングでクラス担当全員が情報を共有し計画案を提案し、児童発達支援管理責任者が個別支援計画を作成します。保護者に、その同意の署名をもらっています。個別支援計画は、長期・短期目標を明記し、領域(健康・社会性・言語・身辺自立・認知・運動)及び家族支援・地域支援の到達目標を設定し、目標ごとに支援内容を具体化し達成時期と評価時期を設定しています。半期ごとにモニタリングを実施し課題を明確にして個別支援計画の見直しに反映しています。

I-3 利用者の人格の尊重・虐待への対応



- ① 入職時研修や法人主催の権利擁護研修を年1回全職員が受講しています。外部の子どもや保護者に関わる支援について専門的な研修に数多く参加しており、子どもの人権には高い意識を持っています。呼び名は「さん、君、ちゃん」を使い、子どもの気持ちを受け入れることを第一義として無理強いしない、ゆっくり待ち、寄り添う発達支援を行っています。プライバシーに配慮しトイレはドア付きで着替え時にはブラインドを使用しています。女兒への着替えやおむつ替えは女性職員が対応しています。
- ② 通園ミーティングでクラスの報告を行い子どもや保護者の状況を把握しています。専門職種間でも配慮を要する保護者の情報を交換し保護者に寄り添う支援を心がけています。園長は職員に向けて保護者の話を傾聴し、マイナスの表現を使わないよう指導しています。言葉や対応も含め毎日のクラスミーティングで振り返りを行います。今後は人権チェックリストを作成し、職員の自己チェックの仕組みを整備し人権意識の強化を図る取り組みが期待されます。
- ③ 本年度の地域講座では児童相談所所長による「児相の役割—幼児期における気づきのポイントとその対応—」というテーマで、地域の関係機関の職員向けに児童虐待についての講演会を開催しています。社内メールを使い、社内職員に配信するとともに職員室に掲示し参加を促しています。虐待の疑わしいケースでは児童相談所及び区福祉保健センターと連携し、状況により要保護児童対策地域協議会ケースとして報告しています。職員間で共有を図るため施設内のパソコン上の利用者管理システム及び社内メールで情報共有を図っています。通園職員及びソーシャルワーカーによる子どもの行動や衣服着脱時の観察を行っています。家族支援の必要な保護者に対して連絡帳で確認し、保護者面談や声掛けをして情報の共有を図っています。

I-4 苦情・要望への対応



- ① 「苦情解決支援事業実施要綱」等を作成し、苦情解決制度を整備しセンター内に掲示しています。保護者には契約書や重要事項説明書に明記し契約時に説明しています。利用相談窓口担当者名及び解決責任者名、電話番号を記載し、外部の第三者委員として川崎市障害福祉施設事業協会苦情解決支援に関わる第三者委員会の電話番号を記載しています。所内にはご意見箱も設置しています。第三者委員は年数回センターを訪問し、子どもや保護者と顔を合わせ、相談に乗り、終了後はセンターの苦情解決担当者で面談し情報を共有しています。
- ② 保護者に向けて定期的な「所長・園長懇談会」を実施し、意見交換の場を設けています。また、年一回、保護者に向けて児童発達支援事業評価のアンケートを実施し、結果や意見を踏まえた対応策をホームページで公表しています。平成30年度のアンケートの総合満足度の調査では、回答者の93%が満足の回答でした。
- ③ 苦情・要望があった際には、「苦情解決規定」に沿い利用者→職員→ソーシャルワーカー主任→センター長の順に報告して運営会議にかけています。運営委員会や各部署のミーティングでその都度対応策を話し合い、解決しています。通園では苦情があった際には記録に残し、必要に応じて園長・センター長で対応しています。

Ⅱ 支援の実施内容

Ⅱ-1 センター全体に関する共通事項



- ① 理念及び施設の運営目標をホームページに掲載し、施設運営の基本的考え方と方針を開示しています。「2019年度通園のしおり」に理念と施設の運営目標を明記し保護者に説明しています。また、「安定した親子関係への支援」「生活と遊びの経験拡大」「お子さんの進路支援」の3項目を通園の目標に設定し、その実践に向けて具体的内容を記載し保護者に周知しています。また、重要事項説明書に施設の運営方針を記載し保護者に説明するとともにソーシャルワーカーが窓口になり、保護者の疑問・相談事にいつでも対応できる体制を整えています。
- ② 通園のクラスごとに月1回のクラス便りを保護者むけに発行しています。クラス便りには月々の予定や活動のねらい、行事のお知らせなどを掲載しています。また、単独通園児の状況については連絡表を活用し保護者とのコミュニケーションを図っています。親子通園クラスでは週1回保護者との懇談会を開催しています。また、毎年1回クラス毎に所長と園長が保護者と面談し子どもの発達支援の状況や成果に関する情報共有を図っています。
- ③ 利用者ごとの各種の情報は個人ファイルのカルテにファイリングし職員間の情報共有を図り、支援会議で必要な情報の共有の徹底を図っています。パソコンの利用者管理システムを整備しています。利用者管理システムに個別支援計画やモニタリングの結果、ケース記録等を入力し必要事に職員は子ども一人ひとりの情報を確認しています。また、部門ごとにフォルダーを設け、保護者等の相談内容や各種専門職の記録を入力しています。パソコンは1台ずつワイヤーロックをかけ持ち出しを禁止し、また、フォルダーごとにアクセスレベルを設定し、個々の職員のパスワード管理を徹底し個人情報漏洩の防止を図っています。
- ④ 保護者研修や勉強会を開催し発達支援に関することについて情報提供を行っています。年3回、保護者向けに医師や専門職の職員が講師を務め発達支援の理解を目的に「ほくほく講座」を開催し、今年9月には小児科医師と管理栄養士が「発達障害と偏食」の題で講演を行いました。また、クラスごとに年に10回程度理学療法士や作業療法士、言語聴覚士が講師となり保護者向けの勉強会を開催しています。地域の関係機関職員の発達支援に関する育成を目的に、年3回の地域講座を開設しています。平成30年度は「発達と遊びについて」等の題目で7月と9月及び11月に実施し、また、川崎市の依頼を受けて4か所の療育センターが合同で「難聴児両親講座」を年3回実施しています。
- ⑤ 就園、就学説明会については半期を目途に毎年定期的を実施しています。平成30年度は、7月に川崎市幼稚園協会と連携し、幼稚園協会から4人の講師を迎えて実施しました。また、総合教育センター主催で療育センターと連携し年長児就学説明会を実施しています。平成30年度は、208人の児童を対象に78家族が参加し5月に説明会を実施しました。また、対象児童による学校見学会を実施し、平成30年度は地域の小学校に96人、特別支援学校に14人の児童が参加しました。また、11月に療育センター主催で年中児就学説明会を実施しています。
- ⑥ 子どもが施設の生活を快適に過ごせるように、事故を防止し施設環境を清潔に保つように努めています。毎日、職員と委託業者がトイレや床等館内を清掃します。衛生管理マニュアルを作成し、子どもがいつも手にする遊具を毎日消毒します。防災マニュアルに不審者対応について明記し、緊急時の対応に備えています。空調管理をこまめに行い、部屋ごとに空気清浄機を設置しています。

II-2 診療に関する支援



- ① 小児科、児童精神科、小児神経科、リハビリテーション科、耳鼻咽喉科の医師 10 名が診療にあたり、また、心理士、理学療法士、言語聴覚士、作業療法士等の専門職 16 名を擁しています。平成 30 年度の初診は 338 件で初診の所用時間は 1 時間程度です。再診件数の合計は延べ 5330 件になります。ソーシャルワーカーによる保護者のインテーク面接の結果を踏まえて初診を行います。児童精神科の場合はインテーク電話を受けた時点で事前に医師に確認し必要な情報を確認し診察の予約をとります。インテークから初診までは概ね 1 ヶ月以内で、保護者の不安感の軽減に努めています。
- ② 医師の指示のもとに各種の専門職が活動し、3 ヶ月ごとに子どものリハビリテーション計画の見直しを行っています。初診の後心理士が子どもの発達評価と処遇方針の提案を行い、また、保護者向けのカウンセリング等の個別支援を行います。理学療法士は子どもの個別リハビリを行います。平成 30 年度のリハビリ件数は延べ 1830 人でした。また、通園クラスの子どもの椅子の高さや靴のサイズの適合の相談等に対応しています。言語聴覚士は、2 歳までの低年齢層は聴力検査や難聴児、摂食の評価が中心です。3 歳児以上は言語発達や構音、吃音評価を中心に行います。作業療法士は、運動機能や日常生活技能、学習機能などを評価し訓練にあたります。平成 30 年度評価指示件数は 140 件で、年長・年中児が 6 割を占めています。就学を控えた年長児への支援ニーズが増加しています。
- ③ 重症心身障害児で医療的配慮が多く必要な子どものインテーク面接には、診療所の医師も参加し個々の子どもの支援ニーズを把握しています。通園部の児童については主治医の意見書や医療的ケアの意見書を個人別カルテにファイリングし日々の支援に活用しています。「事故・急病発生対応マニュアル」を作成し、緊急時の対応についてフローを用いて分かりやすく明示しています。クラスの一日の活動終了後毎日クラスミーティングを開催し、子ども一人ひとりの状況について振り返りカルテの記述に沿った支援ができていることを確認し、職員間の情報共有を図っています。

II-3 通園施設における支援



- ① 2019 年度の通園の形態は 10 : 00 から 11 : 30 通園する早期 (2 歳児・3 クラス)、1 日通園する幼児 (3・4・5 歳児・5 クラス)、他の幼稚園や保育園に通いながら利用する併行 (3・4・5 歳児・6 クラス) があり、短時間通園の隔週午後 (5 歳児・2 グループ)、毎週午後 (4・5 歳児・2 グループ) もあります。どのクラスにも親子通園日が週 1 回あり、併行と短時間通園は半期で終了し進路の見直しを行うことになっています。親子通園は保護者に子どもの活動を直接見て発達支援を共有することや親同士の交流も目的としています。個別面談で子どもの特性・状況や保護者のニーズにより、お子さんにあったクラス・グループを決めています。クラスという集団が基本となっていますが、一人ひとりの発達に応じた発達支援をしています。
- ② 通園ではクラス単位の集団活動をベースにし、個別支援計画に基づく一人ひとりの発達支援を行っています。プログラムの内容は 1) 集団活動 2) 生活支援 3) 保護者支援があり、肢体不自由児に向けては上記以外に健康面や身体機能に対する支援が行われます。月ごとに発達支援目標を設定しプログラムを作成し、また、その日の小さな目標を決めて実際の活動を「通園クラス日誌」記載しています。子どもやクラスに応じた活動や課題が設定され、職員クラスミーティングに於いて確認しながら進めています。
- ③ 送迎時や保護者のクラス参加時、月 1 回行われるクラス懇談会で保護者の相談に応じ、また、センター長と園長によるクラス懇談会を年 1 回実施し、保護者からの相談や質問に答えています。

相談には職員やリーダー、必要に応じて園長との面談を行っています。プライバシーに配慮すると共に保護者の精神的負担や健康状態への配慮を行っています。子どもへの支援内容や状況について連絡帳やお知らせ、電話を活用し保護者との情報共有を行っています。個別面談は年2回半期ごとのモニタリング時に行い、保護者の意向を踏まえて幼稚園・保育所への訪問も行っています。

- ④ 日常的に栄養士が各クラスの食事場を巡回し、喫食状況、好き嫌い、残食を把握して、献立作成の参考にしています。作業療法士や言語聴覚士が各クラスの子どもの摂食機能の評価を行い、栄養士等と連携しペースト食など適切な食形態にしています。また、保護者にも給食の提供を行っています。食物アレルギーについては前月末に対応の仕方を変えた給食レシピを保護者に確認し了解を得て調理に入っています。また、行事食や季節感のあるメニューに配慮し、七夕ではソーメン、節分では鬼の顔をかたどったハンバーグなど行事に因んだメニューにしています。介助食器等を使い、自ら食べようとする意欲を大切に、声掛けや子どもが好きな1品を入れるようにしています。保育士がエプロンやナプキンをし、テーブルをセッティングして食事の雰囲気を出しています。
- ⑤ 日常の健康管理については看護師が毎日クラスを回り、子どもの健康状態を把握しています。発熱など必要に応じて子どもの状態を保護者に伝え、降園後の家庭での対応についてアドバイスを行っています。手洗いや歯磨き、排泄も含めて衛生面や基本的な生活習慣の指導を行っています。既往症についてはアセスメントで把握し職員間で共有しています。医療的ケアが必要な子どもに向けてはセンター長、医師、看護師、担当保育士が参加する医療的ケア会議を実施しています。保護者と子どもの健康状態に関する情報交換を行い、医療的ケアに対応し、緊急連絡先など各種の書類を整えています。
- ⑥ 通園バスの運行については、委託業者が対応し1時間で回ることを基準にしています。毎年、全体のコースの見直しを行い、必要に応じて変更を行い保護者の了解を得ています。個別対応が必要な時にはバス以外にも送迎を行っています。駐車場については、満車時に備えて、近隣の駐車場と契約し駐車に配慮しています。

Ⅲ 地域支援・関係機関との連携

Ⅲ-1 地域の関係機関への支援



- ① 幼稚園・保育所の訪問を実施し、幼稚園・保育所への情報共有やアドバイスを実施して保護者の不安を軽減しています。通園の終了後は保護者の依頼に基づいてソーシャルワーカーや心理士、理学療法士、作業療法士による巡回訪問を実施しています。子どもを観察後、幼稚園・保育所の職員に向けて子どもへの対応の仕方について分かりやすい助言を心がけています。支援内容は一定の書式に記載し、次回以降の訪問に活かしています。今後は、幼稚園、保育園及び小学校に対する支援について調査を実施し、療育センターの支援に活かす取り組みが期待されます。
- ② センターでは幼稚園や保育所、学校などの地域の関係機関の職員に向け「地域講座」を年3回、毎年開催しています。今年のテーマは①児童相談所の機能や役割、虐待に対する対応、②療育センターの機能と連携、③保護者との関り、という講演で地域の関係機関との連携を深めています。また、大学や関係機関からの依頼に応じてセンターでの現場研修を受け入れています。
- ③ センターの理学療法士が養護学校に出向き、食事介助や姿勢など技術的な支援を行っています。一人ひとりに応じた訪問記録を作成し、次回に繋げています。特別支援学校教員の現場研修を受け入れています。学校教職員を対象とした調査は実施されていません。学校への新入学に際して必要に応じて引継ぎの情報を学校側に提供しています。近隣の小学校の教員に向けて「センターの機能と発達支援」というテーマで地域支援部の主任と通園園長が講演を行い、発達支援に対する理解を深めています。

Ⅲ-2 関係機関との連携



- ① 地域みまもり支援センターが毎月実施する発達支援相談にはソーシャルワーカーや心理士が随時連絡を取り連携して利用者情報を共有しています。麻生区及び多摩区とは年3回の連絡会を開催し、ニーズや課題を共有しています。保育園や幼稚園などの地域の機関職員に対して、研修会などで発達支援の専門性を伝える活動は定期的に行われていません。
- ② センターで実施するケースカンファレンスに児童相談所や区福祉保健センター職員が参加し、互いの情報共有や支援について検討しています。虐待が疑われる子どもの通告や育児困難家庭についての情報などに児童相談所と共に家庭指導員が訪問し、子どもの発達支援に関する相談に応じることがあります。また、地域みまもり支援センターと連携し地域の家族や家庭環境改善の子どもへの発達支援についての支援に取り組んでいます。

IV 開かれた運営

IV-1 支援内容等に関する情報提供



- ① 川崎市北部地域療育センターのホームページに、施設運営の方針や診療所の活動や通園発達支援、相談事業等に関する事業内容、発達支援の現場の様子などを詳細に掲載しています。また、地域ごとの相談窓口担当者をホームページに掲載し、子どもの発達支援について保護者が相談しやすいように雰囲気作りに努めています。施設のパンフレットに療育センターの一日の利用の流れやサービスの種類を分かりやすく説明しています。また、「通園のしおり」を作成し、施設の運営理念を明記し子どもや保護者が安心して施設を利用できるようにしています。パンフレット等を地域の関係機関に配付しています。また、月2回、土曜日に開館し保護者の相談に応じています。

IV-2 実習生・研修生・ボランティアの受け入れ



- ① 実習生受け入れマニュアルを整備し毎年実習生の受け入れに努めています。施設の理念や運営目標、実習生の姿勢や態度、言葉遣い及び守秘義務等について実習生に周知しています。平成30年度の実習生の受け入れは、5つの大学等から合計13人の学生を受け入れました。実習生のニーズに応じて個々のプログラムを調整しています。保育士養成研修や、大学の授業の一環としてのサービス・ラーニング実習などがあります。また、実習生にアンケートをとり療育センターとしての環境設定や設備面、清掃等の衛生面での現場を経験した実習生の気づきを施設運営に活かすように努めています。
- ② 様々なボランティアが活動しています。毎年継続的ボランティアとしては、親子通園のきょうだい児の保育の手伝いのボランティアが昨年度は12人支援してくれました。月1回ボランティア連絡会を開いて職員とボランティアの情報共有を図っています。また、手作りの布おもちゃの遊具などを使って月に数回ホールで人形劇などを11人のボランティアが演じてくれました。他にもボランティアの活動の場としてほくほく広場を開設しています。子どもや保護者の個々の違いを認め合い、共に生きる地域づくりを目指し、地域での支え合いの運動の発端となるようにボランティアの育成に努めています。平成30年度は保育室や園庭を開放し3人のボランティアがほくほく広場の活動を支援してくれました。

IV-3 地域との情報交換等



- ① ほくほく広場は施設の地域開放を兼ねた安全な遊びのスペースの提供です。通園を利用する家族のレクリエーションの機会になっています。また、療育センター利用を考えている保護者に施設のことをよく知ってもらう場の提供につながっています。情報交換の場において伝えられた情報を記録するに至っていません。
- ② 子そだて広場「大きな樹」は地域の心理士、幼稚園教諭、保育士、ソーシャルワーカー、子育て経験者等が参加する専門性を有するボランティアグループです。このグループは月2回定期的に集まり地域の子育てに悩む家族等の相談にのっています。広場の活動に施設の職員が参加し、療育センターの地域のニーズの把握に努めています。地域の保健センターや近隣の保育室などの関係機関からの紹介が増えています。

V 人材育成・支援技術の向上

V-1 職員の人材育成



- ① 期待する職員像は「自己肯定感を持ち業務にあたる人、子どもの生活に思いを馳せる想像力を持ち、支援できる人」としています。職員の採用は川崎市内にある同系列の中央療育センターと協働して行っています。採用説明会・試験・面接を行い、新卒者・中途採用も含めて保育士、児童指導員や各種専門職などを採用しています。採用後は内部研修を行い、心構え、社会人としてのコミュニケーション、権利擁護の研修を受け配置が決まります。階層別に分けた研修制度や役職制度、専門職処遇のある人材育成となっています。職員への個人面談は行われていますが、職員の資質向上に向けた目標管理制度は実施されていません。
- ② センター内部、法人内、外部が実施する多くの研修に参加し、技術や質を高めています。各部門内症例検討会や伝達研修、地域講座など内部研修を実施しています。法人研修は1年目、2年目、3～5年目、主任、所長などの階層別研修やフォローアップ研修を行っています。外部研修は通園部や地域支援、総務、診療所、心理、リハビリテーションなどの各部門から出された研修計画に基づき希望する研修に参加しています。研修後は報告書を作成し役職者に回覧し、各部門で伝達研修を行い、所属の主任がコメントを記載後に内部決済を行っています。
- ③ 通園では常勤職員2名に対して非常勤職員1～3名という基準で配置を行い、基本的な業務については通園マニュアルを用いてクラスリーダーが指導しています。非常勤職員については自主的な研修希望を受け入れています。研修受講の機会が少ないと捉えており、所内での研修実施に向けて取り組みたいと考えています。

V-2 職員の技術の向上



- ① センターでは各職種によるケース検討会を行い、支援技術の向上に努めています。各専門部署はセンター内及び同系列の川崎市中央療育センター職員との合同による研修や事例検討会を実施しています。新任職員は入職時研修および川崎市コーディネーター研修に参加しています。心理部署やリハビリテーション部門では新しい検査や評価の技法を学ぶ研修会に参加し、新しい知見を取り入れています。
- ② 毎年外部講師によるリハビリテーション勉強会として「動作分析」を理学療法士部門で行っています。センター長や主任、主任補は人材育成やチーム作りに向けたコーチングを学んでいます。通園部門では支援技術に対する評価を行っていますが、センター全体では未実施で職員への評価の仕組みを作っていきたいと考えています。

V-3 職員のモチベーションの維持



- ① 各部署では年2回の上司による個別面談を行い、満足度や要望を把握しています。また、センター長による全職員に向けた個別面談を実施しています。基本は年1回、主任・主任補及び希望者は年2回実施されています。悩みや困難なこと、センターに必要なこと、取り組んでいきたいことの3点を確認し相互に情報を共有しています。面談の内容をまとめて運営会議で取り上げ、療育センターとしての組織課題の改善に活かしています。
- ② 「組織・職務権限規程」の中に所長、主任、主任補、リーダーの役割・権限が規定されています。運営規定には従業者の職種および職務内容が明記されています。また、職階による研修制度があり、到達目標の期待水準が設定されています。

VI 経営管理

VI-1 経営における社会的責任



- ① 川崎市療育センター運営規則や指定管理基準、法人就業規則の服務規程に則り法令遵守に努めています。法人の業務管理体制整備規程に法令遵守について明記し、また、ハラスメントの防止について運営会議で取り上げ全職員に周知しています。権利擁護や虐待防止については毎年定期的に研修を実施し職員に注意を喚起しています。個人情報保護方針を規定し、プライバシーポリシーをホームページに開示しています。個人情報の収集、利用及び提供、適正管理等について明記し、あらかじめ定められた利用目的以外に使用しないことを規定し職員に周知しています。
- ② ゴミの分別収集を行っています。壊れたおもちゃや家具等はできる限り修理して使用するよう努めています。電気量の節約等数値管理は行っていませんが、施設内の全ての照明をLEDに交換する予定です。

VI-2 事故・災害等への対応



- ① ヒヤリハット委員会を設置し、事故報告・ヒヤリハット報告の収集・分析を行い職員に周知し事故防止を図っています。平成30年度の事故報告書は28件で、事故内容、事故原因、対応処置や改善策を一覧表にまとめて活動報告書に掲載しています。全職員を対象にヒヤリハット研修を実施し、リスクマネジメントの基本的知識を習得し施設に生じやすい事故とその対策について職員に周知しています。不審者侵入マニュアルを作成し緊急時に備え、また、園庭チェック表を整備し職員が毎日遊具や玩具、各部屋の状態等をチェックし事故防止に努めています。センター内での子どもの怪我や急病には直ちに看護師が対応する体制を整えています。
- ② 防災委員会を設置し防災計画・防災マニュアルを作成し災害発生時に備えています。毎月1回職員、子どもたちが参加して防災訓練を実施しています。火災や地震を想定し避難や消化訓練、怪我人の救助訓練などを行います。毎月防災委員会を開催し、防災訓練の結果を評価し、防災マニュアルの見直しの検討などを行います。防災マニュアルは防災に関する活動組織や災害発生の近年の状況の変化に対応し今年3月に改訂しました。年に1回は総合訓練として消防署等と連携し大規模な避難訓練を実施しています。

VI-3 衛生管理・感染症への対応



- ① 衛生管理マニュアルを作成し毎日職員が子どものクラスの部屋を清掃し、遊具類の消毒を行います。委託業者が毎日トイレや床の清掃を行い清潔な環境維持に努めています。また、シルバー人材センターが1日4時間、月間9日の稼働で庭の雑草取り、落ち葉拾い、雪かき、植木剪定など施設の環境整備を行っています。
- ② 通園児は登園の際に各クラス担当職員が子どもの健康状態を確認し、37度5分以上の子は保護者に連絡し看護師が子どもの状況をみて適切な対応に努めています。感染症はインフルエンザやノロウイルスなど季節の流行は合併症をおこして重症化することもあり特に注意しています。感染症一覧を作成し病名ごとに症状と経過、感染しやすい期間、子どもの登園の目安等を明記し保護者に周知しています。感染症に罹患した子どもの登園は、医師の登園許可証明書が必要です。看護師が保険だよりで感染症への注意と予防対策について保護者や職員に情報提供を図っています。

VI-4 センター長及び園長のリーダーシップ



- ① 所長や園長は、障害を持つ子どもを抱える保護者の不安解消と療育センターに求められニーズの拡大、多様化の状況に対応すべく施設運営の環境整備を図っています。小児科や児童精神科などの発達支援関連の医師や心理士、理学療法士等の専門職による支援体制を整えています。保護者の不安軽減に配慮し、ソーシャルワーカーによるインテーク面接から初診に至る期間の短縮に努めています。診療所管理者の医師は、「社会の中で子どもが自身の力で成長し、保護者の心配に「大丈夫ですよ」といってあげる医療的支援について話をしてくれました。また、通園部門はクラス編成に配慮し少人数クラスの編成を行い、規定の職員数よりクラス担当の職員数を厚く配置し子どもの発達支援にあたっています。施設運営の方針が障害の子どもを抱え他に行き場のない保護者の不安の軽減につながっているようです。
- ② 法人や施設の理念・運営方針を全職員に周知し、朝礼で理念実践にむけた注意を喚起するとともに、毎年定期的実施している職員との個別面談で理念に関する職員意識の強化を図っています。また、パソコンを活用した利用者管理システムを整備し職員間の情報共有を図っています。子どもの個別支援計画、モニタリング記録、日誌(ケース記録)や保護者面談記録などをパソコンに入力し、職員は自身のパスワードに応じていつでも欲しい情報の検索が可能です。
- ③ スーパーバイズのできる主任・リーダークラスの育成については十分とは言えない状況です。療育センターの実態に応じた育成の仕組みに関する助言・指導・配慮のシステム化を図り現場の職員へのスーパービジョン体制の整備が期待されます。
- ④ 指定管理者としての5年間の計画が中期計画の位置づけにあり、令和2年4月から次の施設運営の期間となります。施設運営を取り巻く課題としては、職員の発達支援に関する専門性の強化や地域連携の強化等があります。地域の学校と連携し、集学的療育の強化や発達支援に関する先生の育成等が課題です。中期計画の実現に向けた施設事業計画を策定しています。

VI-5 効率的な運営



- ① 運営調整会議(所長会)に年6回参加し、事業所を取り巻く状況の変化やニーズについて情報交換を図っています。施設の運営会議を月2回開催し、所長や各部門の責任者が出席し施設運営の情報共有を図っています。支援会議を週1回開催し、所長他各部門の責任者、専門部門の職員等が出席し、療育センターの子ども一人ひとりの支援ニーズに沿った支援内容を決定し、職員間の情報共有を図っています。
- ② 利用者管理システムを整備し職員間の情報共有を図っています。しかし職員全員の責任分担や権限を明記した職務分掌の整備は十分ではありません。事業計画の目標及び課題遂行における個々の職員の役割と責任の明示が期待されます。

利用者本人調査（療育場面の観察）

調査概要

4、5歳児（ゆり・幼児クラス） 園庭

園舎の南側には各教室から直接に出られる広い園庭があります。滑り台や小さなお家などの大型遊具、砂場があります。日当たりの良い場所に子どもが水やりや収穫をする畑があり、大根やニンジンの緑の葉が生き生きと育っていました。小春日和の温かい光が注いでいます。

ゆり組の4名が遊んでいました。保育士2名がついています。4人の子どもは一人ひとり個別の行動で好きなことを楽しんでいます。保育士とボール投げを楽しんでいる子がいます。砂場でバケツに砂や水を入れシャベルでかき混ぜている子には保育士が「おいしそうなおごはん」と声をかけていました。運動場の端をあっちへこっちへと歩いている子もいます。水場でバケツに水を入れ、重くなったバケツを両手で持ち、そろり、そろりと歩く子には「こぼさないように、ゆっくりね」と保育士が離れた所から声掛けしています。子ども一人ひとりが自由に行動するのを保育士は一緒に遊んだり、危険のないよう注意を払いながら、十分に楽しめるように援助していました。

3、4、5歳児（すずらん・肢体不自由児クラス） 保育室

重度の障害のある子、ダウン症児等の肢体不自由児のクラスです。訪問日には4名の子どもに対して4名の保育士と看護師1名が係わる手厚い援助体制でした。

昼食前の時間です。コーナーでは保育士が配膳の準備をしています。窓側にはシートが敷かれています。車いすから降ろしてシートの上に寝ることにより、体をリラックスさせています。保育士が体をさすったりトントンしたりしています。子どもが自分で寝返りするのを援助しています。気持ちが良いようです。他の子どもは保育士に抱かれながら、食事の歌を唄い、手をたたいていました。自分で立ち、遊んでいる子もいます。一人ひとりに手厚い援助がされていました。

4歳児（さくら・幼児クラス） 保育室

お部屋の中で鉄棒につかまり数分間ぶらぶらしています。保育士に抱っこしておろしてもらい、「どうだった、楽しかった」とぎゅっと抱きしめてもらっています。子どもは順番にぶらぶらを楽しみ、背中をトントンしてもらっている子もいます。

6名の子どもに対して4名の保育士が援助しています。保育士がエプロンや三角巾をして、給食の準備が始まりました。手洗い場で手を洗うのを保育士が手伝っています。手に泡を付け、すり合わせていますがなかなか終わりません。ご飯です。アレルギーのある子にはピンクトレイの上に黄色い食器で食事が用意されています。保育士が横に座り、スプーンで食べるのを手伝っています。メニューは秋野菜カレーとブロッコリー、コーンのサラダ、みそ汁です。スプーンなどの自助具や食の形態に配慮がされていました。

家族アンケート結果（通園利用者）

□ アンケートの概要

1. 調査対象

センターの通園施設利用者（在園児）の保護者

2. 調査方法

アンケートは評価機関で準備をして療育センターから配布してもらいました。回答は家族から郵送にて直接に評価機関に送っていただきました。

3. アンケート発送数等

発送数： 103 通 返送数： 39 通 回収率： 38%

4. お子さんについて

年齢： 0歳児： 0名 1歳児： 0名 2歳児： 3名
3歳児： 8名 4歳児： 18名 5歳児： 10名 無回答： 0名

利用通園施設： 知的障害児通園施設 30名 肢体不自由児通園施設 1名
無回答 8名

利用開始時の年齢（センター）：

0歳： 3名 1歳： 3名 2歳： 16名
3歳： 15名 4歳： 2名 5歳： 0名 無回答： 0名

利用開始時の年齢（通園施設）：

0歳： 0名 1歳： 3名 2歳： 14名
3歳： 11名 4歳： 9名 5歳： 1名 無回答： 1名

5. 全体をとおして

卒園児家族などからの「施設を総合的に評価すると、どの程度満足していますか」については、総合満足度は94.9%（「満足」51.3%、「どちらかと言えば満足」43.6%）となっています。

特に満足度の高い項目としては、「職員のお子さんへの接し方」であり、「満足」は82.1%となっています。

一方で「保護者の自主的な活動や地域の資源活用への支援」は「満足」が7.7%に留まっています。不満では、「医師の診察や訓練指導等の頻度」で12.8%が「不満」と回答しています。

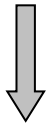
また、「あなたは、施設の基本理念や基本方針をご存知ですか」では、「良く知っている」には5.4%、「まあ知っている」が54.1%の状況でした。この両者の95.5%が「賛同できる」（「まあ賛同できる」を含む）と答えています。施設の基本理念や基本方針を周知をして、理念や方針に共感する家族などを増やすことで、アンケートの協力も得られ、事業所の改善につながるもの思われます。

アンケート結果

■センターの基本理念や基本方針について

問1 あなたは、このセンターの理念や基本方針をご存知ですか

1 よく知っている	3 どちらともいえない	4 あまり知らない
2 まあ知っている		5 まったく知らない



1	2	3	4	5	無回答
10.3%	51.3%	20.5%	15.4%	0.0%	2.6%

付問1 【「1 よく知っている」または「2 まあ知っている」とお答えの方】

あなたは、その理念や基本方針は賛同できるものだと思いますか。

1 賛同できる	3 どちらともいえない	4 あまり賛同できない
2 まあ賛同できる		5 賛同できない

1	2	3	4	5	無回答
62.5%	29.2%	8.3%	0.0%	0.0%	0.0%

■センターの支援内容(サービス内容)について

問2 センターの利用開始にあたっての説明について

	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答
センターの内容、利用に伴う費用等の説明について	66.7%	30.8%	2.6%	0.0%	0.0%	0.0%
	その他:					
センターの理念や基本方針に関する説明について	43.6%	46.2%	7.7%	0.0%	0.0%	2.6%
	その他:					
お子さんの様子や家庭の状況等の聞き取りについて	53.8%	33.3%	10.3%	2.6%	0.0%	0.0%
	その他:					
センター利用開始後の質問への対応について	53.8%	43.6%	2.6%	0.0%	0.0%	0.0%
	その他:					

問3 センターの診療に関する支援(サービス)について

	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答
(医師の) 診察について、十分な診療時間が確保されているかについて	35.9%	38.5%	12.8%	5.1%	7.7%	0.0%
	その他:					
診察における診断や今後の見通しに関する説明について	33.3%	46.2%	10.3%	2.6%	7.7%	0.0%
	その他:					
診察における保護者の質問への対応や説明について	56.4%	28.2%	12.8%	0.0%	2.6%	0.0%
	その他:					
診察におけるお子さんへの接し方について	64.1%	30.8%	2.6%	0.0%	2.6%	0.0%
	その他:					
診察における保護者の精神的、心理的負担への配慮について	56.4%	33.3%	5.1%	0.0%	5.1%	0.0%
	その他:					
訓練指導(心理療法、理学療法、作業療法、言語聴覚療法)やグループ療育、脳波検査等における説明、保護者の質問への対応について	33.3%	41.0%	12.8%	5.1%	7.7%	0.0%
	その他:					
訓練指導やグループ療育、脳波検査等におけるお子さんへの接し方について	61.5%	23.1%	7.7%	2.6%	5.1%	0.0%
	その他:					
訓練指導やグループ療育、脳波検査等における保護者の精神的、心理的負担への配慮について	51.3%	33.3%	2.6%	2.6%	7.7%	2.6%
	その他:					
医師の診察や訓練指導等の頻度について	23.1%	28.2%	25.6%	12.8%	7.7%	2.6%
	その他:					

問4 センターの通園施設における支援(サービス)について

	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答
(通園施設の) 個別支援計画の内容について	46.2%	41.0%	7.7%	0.0%	2.6%	2.6%
	その他:					
個別支援計画に関する説明や、保護者の意向・要望の聞き取りについて	53.8%	33.3%	7.7%	0.0%	2.6%	2.6%
	その他:					
日々の通園プログラムの内容について	41.0%	46.2%	5.1%	5.1%	0.0%	2.6%
	その他:					
給食の内容について	53.8%	15.4%	0.0%	0.0%	25.6%	5.1%
	その他:					
通園頻度や通園形態(単独通園・親子通園の設定等)について	48.7%	25.6%	12.8%	10.3%	0.0%	2.6%
	その他:					
職員のお子さんへの接し方について	82.1%	12.8%	2.6%	0.0%	0.0%	2.6%
	その他:					
お子さんの様子や支援内容等に関する情報提供について	53.8%	35.9%	7.7%	0.0%	0.0%	2.6%
	その他:					
お子さんにけが・急病があった場合の説明やその後の対応について	59.0%	25.6%	0.0%	0.0%	12.8%	2.6%
	その他:該当なし					
クラス担当職員の保護者の相談・質問への対応について	64.1%	30.8%	2.6%	0.0%	0.0%	2.6%
	その他:					
クラス担当職員以外の職員(園長等)も相談・質問に応じてくれるかについて	51.3%	28.2%	7.7%	0.0%	10.3%	2.6%
	その他:					

個別面談、家庭訪問について	51.3%	33.3%	7.7%	0.0%	5.1%	2.6%
	その他:					
職員の保護者の精神的、心理的負担への配慮について	59.0%	35.9%	2.6%	2.6%	0.0%	0.0%
	その他:					
通園バスや駐車場の利用等、交通手段への配慮について	69.2%	30.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	その他:					
通園施設利用に関する重要事項、利用契約書の説明について	59.0%	41.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	その他:					
施設利用料、給食費に関する説明、実際の納付手続きについて	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	その他:					

問5 保護者を対象として勉強会等の支援(サービス)について

	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答
勉強会のテーマ、開催時期、頻度、開催時間について	15.4%	51.3%	5.1%	2.6%	25.6%	0.0%
	その他:					
勉強会の具体的な内容、わかりやすさについて	17.9%	48.7%	2.6%	0.0%	30.8%	0.0%
	その他:出席したことがないので					
保護者の自主的な活動や地域の資源活用への支援について	7.7%	38.5%	10.3%	5.1%	38.5%	0.0%
	その他:					

問6 センターからの情報提供や保護者の相談への対応、センター全体の支援の一貫性等について

	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答
地域の資源等に関する情報提供について	15.4%	30.8%	10.3%	7.7%	35.9%	0.0%
	その他:					
お子さんの進路（幼稚園・保育所への入園、就学等）に関する相談や助言について	33.3%	30.8%	23.1%	5.1%	7.7%	0.0%
	その他:					
相談における保護者の精神的、心理的負担への配慮について	48.7%	33.3%	10.3%	7.7%	0.0%	0.0%
	その他:					
センター全体の職員間、各職種間の連携や支援（サービス）の一貫性について	41.0%	33.3%	17.9%	5.1%	2.6%	0.0%
	その他:					

問7 センターの安全管理について

	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答
災害発生時の対応に関する説明について	48.7%	41.0%	5.1%	0.0%	2.6%	2.6%
	その他:					
感染症が発生した場合の対応に関する説明について	41.0%	46.2%	7.7%	0.0%	2.6%	2.6%
	その他:					

問8 苦情・要望への対応について

苦情解決制度（第三者委員への苦情申立て）に関する説明について	38.5%	43.6%	5.1%	7.7%	2.6%	2.6%
	その他:					
要望や苦情を受けるための取り組み（懇談会の開催、意見箱の設置、アンケート等）について	43.6%	41.0%	5.1%	5.1%	2.6%	2.6%
	その他:					
要望や苦情の伝えやすさについて	38.5%	41.0%	10.3%	7.7%	0.0%	2.6%
	その他:					
要望や苦情を受けた後の対応について	33.3%	25.6%	7.7%	7.7%	23.1%	2.6%
	その他:					

問8 センターを総合的に評価すると、どの程度満足しているか

	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	無回答
総合満足度は	51.3%	43.6%	2.6%	0.0%	2.6%

家族アンケート結果（通園利用者 卒園児）

□ アンケートの概要

1. 調査対象

センターの通園施設利用者（卒園児）の保護者

2. 調査方法

アンケートは評価機関で準備をして療育センターから郵送してもらいました。回答は家族から郵送にて直接に評価機関に送っていただきました。

3. アンケート発送数等

発送数： 143 通 返送数： 48 通 回収率： 34%

4. お子さんについて

年齢：	2歳：	0名	3歳：	3名	4歳：	7名		
	5歳：	8名	6歳：	29名	その他：	1名	無回答：	0名

利用通園施設：	知的障害児通園施設	41名	肢体不自由児通園施設	1名
	無回答	6名		

利用開始時の年齢（センター）：

0歳：	1名	1歳：	5名	2歳：	13名		
3歳：	17名	4歳：	7名	5歳：	4名	無回答：	1名

利用開始時の年齢（通園施設）：

0歳：	0名	1歳：	1名	2歳：	14名		
3歳：	16名	4歳：	7名	5歳：	5名	無回答：	5名

5. 全体をとおして

卒園児家族などからの「施設を総合的に評価すると、どの程度満足していますか」については、総合満足度は87.59%（「満足」50.0%、「どちらかと言えば満足」37.5%）となっています。

特に満足度の高い項目としては、「職員のお子さんへの接し方」であり、「満足」は62.5%となっています。

一方で、「保護者の自主的な活動や地域の資源活用への支援」は「満足」が10.4%に留まり、「医師の診察や訓練指導等の頻度」では10.4%が「不満」と回答しています。

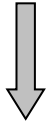
また、「あなたは、施設の基本理念や基本方針をご存知ですか」では、「良く知っている」には2.1%、「まあ知っている」が54.2%の状況でした。この両者の96.3%が「賛同できる」（「まあ賛同できる」を含む）と答えています。施設の利用時に基本理念や基本方針を周知をして、共感する家族などを増やすことで、アンケートの協力も得られ、事業所の改善につながるもの思われます。

アンケート結果

■センターの基本理念や基本方針について

問1 あなたは、このセンターの理念や基本方針をご存知ですか

1 よく知っている	3 どちらともいえない	4 あまり知らない
2 まあ知っている		5 まったく知らない



1	2	3	4	5	無回答
2.1%	54.2%	18.8%	18.8%	6.3%	0.0%

付問1 【「1 よく知っている」または「2 まあ知っている」とお答えの方】

あなたは、その理念や基本方針は賛同できるものだと思いますか。

1 賛同できる	3 どちらともいえない	4 あまり賛同できない
2 まあ賛同できる		5 賛同できない

1	2	3	4	5	無回答
51.9%	44.4%	3.7%	0.0%	0.0%	0.0%

■センターの支援内容(サービス内容)について

問2 センターの利用開始にあたっての説明について

	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答
センターの内容、利用に伴う費用等の説明について	58.3%	39.6%	2.1%	0.0%	0.0%	0.0%
	その他:					
センターの理念や基本方針に関する説明について	35.4%	54.2%	2.1%	2.1%	6.3%	0.0%
	その他:覚えていない					
お子さんの様子や家庭の状況等の聞き取りについて	54.2%	39.6%	2.1%	2.1%	2.1%	0.0%
	その他:					
センター利用開始後の質問への対応について	50.0%	41.7%	4.2%	2.1%	2.1%	0.0%
	その他:					

問3 センターの診療に関する支援(サービス)について

	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答
(医師の) 診察について、十分な診療時間が確保されているかについて	33.3%	50.0%	8.3%	4.2%	4.2%	0.0%
	その他:					
診察における診断や今後の見通しに関する説明について	27.1%	47.9%	12.5%	8.3%	4.2%	0.0%
	その他:					
診察における保護者の質問への対応や説明について	39.6%	45.8%	8.3%	0.0%	6.3%	0.0%
	その他:					
診察におけるお子さんへの接し方について	60.4%	39.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	その他:					
診察における保護者の精神的、心理的負担への配慮について	47.9%	43.8%	6.3%	0.0%	2.1%	0.0%
	その他:					
訓練指導(心理療法、理学療法、作業療法、言語聴覚療法)やグループ療育、脳波検査等における説明、保護者の質問への対応について	37.5%	52.1%	8.3%	0.0%	2.1%	0.0%
	その他:該当なし					
訓練指導やグループ療育、脳波検査等におけるお子さんへの接し方について	45.8%	45.8%	2.1%	2.1%	4.2%	0.0%
	その他:該当なし					
訓練指導やグループ療育、脳波検査等における保護者の精神的、心理的負担への配慮について	35.4%	43.8%	12.5%	0.0%	6.3%	2.1%
	その他:該当なし					
医師の診察や訓練指導等の頻度について	25.0%	45.8%	18.8%	10.4%	0.0%	0.0%
	その他:					

問4 センターの通園施設における支援(サービス)について

	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答
(通園施設の) 個別支援計画の内容について	43.8%	45.8%	8.3%	0.0%	0.0%	2.1%
	その他:					
個別支援計画に関する説明や、保護者の意向・要望の聞き取りについて	45.8%	39.6%	10.4%	4.2%	0.0%	0.0%
	その他:					
日々の通園プログラムの内容について	41.7%	45.8%	10.4%	2.1%	0.0%	0.0%
	その他:					
給食の内容について	54.2%	16.7%	4.2%	2.1%	16.7%	6.3%
	その他:給食なし、該当なし					
通園頻度や通園形態(単独通園・親子通園の設定等)について	45.8%	35.4%	10.4%	6.3%	2.1%	0.0%
	その他:					
職員のお子さんへの接し方について	62.5%	31.3%	6.3%	0.0%	0.0%	0.0%
	その他:					
お子さんの様子や支援内容等に関する情報提供について	41.7%	43.8%	14.6%	0.0%	0.0%	0.0%
	その他:					
お子さんにけが・急病があった場合の説明やその後の対応について	41.7%	31.3%	2.1%	0.0%	18.8%	6.3%
	その他:該当なし					
クラス担当職員の保護者の相談・質問への対応について	56.3%	35.4%	4.2%	2.1%	0.0%	2.1%
	その他:					
クラス担当職員以外の職員(園長等)も相談・質問に応じてくれるかについて	41.7%	41.7%	8.3%	6.3%	2.1%	0.0%
	その他:					

個別面談、家庭訪問について	43.8%	47.9%	8.3%	0.0%	0.0%	0.0%
	その他:					
職員の保護者の精神的、心理的負担への配慮について	41.7%	43.8%	8.3%	2.1%	0.0%	4.2%
	その他:					
通園バスや駐車場の利用等、交通手段への配慮について	35.4%	41.7%	10.4%	6.3%	2.1%	4.2%
	その他:					
通園施設利用に関する重要事項、利用契約書の説明について	45.8%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	4.2%
	その他:					
施設利用料、給食費に関する説明、実際の納付手続きについて	50.0%	43.8%	2.1%	0.0%	0.0%	4.2%
	その他:					

問5 保護者を対象として勉強会等の支援(サービス)について

	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答
勉強会のテーマ、開催時期、頻度、開催時間について	20.8%	45.8%	16.7%	2.1%	8.3%	6.3%
	その他:該当なし					
勉強会の具体的な内容、わかりやすさについて	31.3%	45.8%	4.2%	2.1%	10.4%	6.3%
	その他:該当なし					
保護者の自主的な活動や地域の資源活用への支援について	10.4%	39.6%	8.3%	2.1%	29.2%	10.4%
	その他:該当なし、よくわからない					

問6 センターからの情報提供や保護者の相談への対応、センター全体の支援の一貫性等について

	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答
地域の資源等に関する情報提供について	14.6%	35.4%	16.7%	0.0%	22.9%	10.4%
	その他:不明、わからない、該当なし					
お子さんの進路（幼稚園・保育所への入園、就学等）に関する相談や助言について	25.0%	54.2%	8.3%	6.3%	2.1%	4.2%
	その他:					
相談における保護者の精神的、心理的負担への配慮について	35.4%	41.7%	12.5%	4.2%	2.1%	4.2%
	その他:					
センター全体の職員間、各職種間の連携や支援（サービス）の一貫性について	27.1%	52.1%	8.3%	6.3%	2.1%	4.2%
	その他:					

問7 センターの安全管理について

	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答
災害発生時の対応に関する説明について	39.6%	41.7%	4.2%	0.0%	10.4%	4.2%
	その他:特に説明はなかった、該当なし					
感染症が発生した場合の対応に関する説明について	35.4%	37.5%	4.2%	0.0%	18.8%	4.2%
	その他:特に説明はなかった、該当なし、覚えていない					

問8 苦情・要望への対応について

苦情解決制度（第三者委員への苦情申立て）に関する説明について	35.4%	41.7%	4.2%	2.1%	12.5%	4.2%
	その他:該当なし、よくわからない、覚えていない					
要望や苦情を受けるための取り組み（懇談会の開催、意見箱の設置、アンケート等）について	35.4%	43.8%	6.3%	2.1%	8.3%	4.2%
	その他:該当なし、よくわからない					
要望や苦情の伝えやすさについて	29.2%	43.8%	6.3%	8.3%	8.3%	4.2%
	その他:該当なし					
要望や苦情を受けた後の対応について	25.0%	43.8%	6.3%	4.2%	14.6%	6.3%
	その他:該当なし					

問8 センターを総合的に評価すると、どの程度満足しているか

	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	無回答
総合満足度は	50.0%	37.5%	8.3%	2.1%	2.1%

家族アンケート結果（診療所利用者）

□ アンケートの概要

1. 調査対象

センターの診療所利用児の保護者

2. 調査方法

アンケートは評価機関で準備をして療育センターから配布してもらいました。回答は家族から郵送にて直接に評価機関に送っていただきました。

3. アンケート発送数等

発送数： 100 通 返送数： 31 通 回収率： 31%

4. お子さんについて

年齢：	0歳児：	0名	1歳児：	1名	2歳児：	4名	3歳児：	6名
	4歳児：	2名	5歳児：	3名	6歳児：	0名	7歳児：	0名
	8歳児：	0名	9歳児：	1名	10歳児：	2名	無回答：	12名

利用開始時の年齢：

0歳：	5名	1歳：	7名	2歳：	9名	3歳：	5名
4歳：	3名	5歳：	1名	6歳：	0名	無回答：	1名

5. 全体をとおして

診療所利用家族などからの「施設を総合的に評価すると、どの程度満足していますか」については、総合満足度は74.2%（「満足」19.4%、「どちらかと言えば満足」54.8%）となっています。

特に満足度の高い項目では、「職員のお子さんへの接し方」では、「満足」は32.3%となっています。

一方で、保護者に対する「勉強会の具体的な内容、わかりやすさ」は「満足」が0%に留まっています。「相談における保護者の精神的、心理的負担への配慮」では「不満」は25.8%にと回答しています。

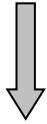
また、「あなたは、施設の基本理念や基本方針をご存知ですか」では、「良く知っている」には0%、「まあ知っている」が20.7%の状況でした。この両者の83.3%が「賛同できる」（「まあ賛同できる」を含む）と答えています。施設の基本方針などを周知をして、保護者への配慮を増やすことで、協力も得られて事業所の改善につながるものと思われます。

アンケート結果

■センターの基本理念や基本方針について

問1 あなたは、このセンターの理念や基本方針をご存知ですか

1 よく知っている	3 どちらともいえない	4 あまり知らない
2 まあ知っている		5 まったく知らない



1	2	3	4	5	無回答
0.0%	19.4%	29.0%	45.2%	6.5%	0.0%

付問1 【「1 よく知っている」または「2 まあ知っている」とお答えの方】

あなたは、その理念や基本方針は賛同できるものだと思いますか。

1 賛同できる	3 どちらともいえない	4 あまり賛同できない
2 まあ賛同できる		5 賛同できない

1	2	3	4	5	無回答
33.3%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	20.0%

■センターの支援内容(サービス内容)について

問2 センターの利用開始にあたっての説明について

	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答
センターの内容、利用に伴う費用等の説明について	29.0%	48.4%	6.5%	6.5%	9.7%	0.0%
	その他:					
センターの理念や基本方針に関する説明について	12.9%	38.7%	16.1%	6.5%	25.8%	0.0%
	その他:					
お子さんの様子や家庭の状況等の聞き取りについて	22.6%	51.6%	9.7%	3.2%	12.9%	0.0%
	その他:					
センター利用開始後の質問への対応について	22.6%	48.4%	9.7%	6.5%	12.9%	0.0%
	その他:					

問3 センターの診療に関する支援(サービス)について

	満足	どちらかといえは満足	どちらかといえは不満	不満	その他	無回答
(医師の) 診察について、十分な診療時間が確保されているかについて	19.4%	54.8%	22.6%	3.2%	0.0%	0.0%
	その他:					
診察における診断や今後の見通しに関する説明について	19.4%	45.2%	16.1%	12.9%	6.5%	0.0%
	その他:					
診療等の支援に関する方針の説明について	19.4%	41.9%	19.4%	12.9%	6.5%	0.0%
	その他:					
診察における保護者の質問への対応や説明について	19.4%	61.3%	6.5%	3.2%	9.7%	0.0%
	その他:					
診察におけるお子さんへの接し方について	32.3%	64.5%	3.2%	0.0%	0.0%	0.0%
	その他:					
診察における保護者の精神的、心理的負担への配慮について	16.1%	54.8%	12.9%	9.7%	6.5%	0.0%
	その他:					
訓練指導(心理療法、理学療法、作業療法、言語聴覚療法)やグループ療育、脳波検査等における説明、保護者の質問への対応について	22.6%	67.7%	0.0%	6.5%	3.2%	0.0%
	その他:該当なし					
訓練指導やグループ療育、脳波検査等におけるお子さんへの接し方について	29.0%	58.1%	3.2%	0.0%	9.7%	0.0%
	その他:該当なし					
訓練指導やグループ療育、脳波検査等における保護者の精神的、心理的負担への配慮について	25.8%	48.4%	6.5%	6.5%	12.9%	0.0%
	その他:該当なし					
医師の診察や訓練指導等の頻度について	16.1%	35.5%	29.0%	6.5%	12.9%	0.0%
	その他:該当なし					

問4 保護者を対象とした勉強会等の支援(サービス)について

	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答
勉強会のテーマ、開催時期、頻度、開催時間について	3.2%	16.1%	9.7%	3.2%	61.3%	6.5%
	その他:勉強会へは参加していない、覚えていない、該当なし、あることを知らなかった					
勉強会の具体的な内容、わかりやすさについて	0.0%	12.9%	9.7%	3.2%	64.5%	9.7%
	その他:勉強会へは参加していない、該当なし、					
保護者の自主的な活動や、地域の資源活用への支援について	3.2%	6.5%	3.2%	6.5%	71.0%	9.7%
	その他:自主的な活動なし、該当なし、具体的なことが分からない					

問5 センターからの情報提供や保護者の相談への対応、センター全体の支援の一貫性について

	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答
地域の資源等に関する情報提供について	6.5%	22.6%	19.4%	12.9%	32.3%	6.5%
	その他:該当なし					
お子さんの進路(幼稚園・保育所への入園、就学等)に関する相談や助言について	9.7%	35.5%	12.9%	16.1%	19.4%	6.5%
	その他:該当なし					
相談における保護者の精神的、心理的負担への配慮について	19.4%	29.0%	16.1%	25.8%	9.7%	0.0%
	その他:該当なし					
センター全体の職員間、職種間の連携や支援(サービス)の一貫性について	16.1%	38.7%	22.6%	16.1%	6.5%	0.0%
	その他:該当なし					

問6 センターの安全管理について

	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答
災害発生時の対応に関する説明について	0.0%	29.0%	29.0%	3.2%	38.7%	0.0%
その他:説明うけていない、該当事例なし、なし						
感染症が発生した場合の対応に関する説明について	3.2%	38.7%	19.4%	0.0%	35.5%	3.2%
その他:該当事例なし、なし						

問7 苦情・要望への対応について

	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答
苦情解決制度（第三者委員への苦情申立て）に関する説明について	3.2%	22.6%	25.8%	6.5%	41.9%	0.0%
その他:説明うけていない、該当事例なし						
要望や苦情を受けるための取り組み（懇談会の開催、意見箱の設置、アンケート等）について	6.5%	32.3%	19.4%	12.9%	29.0%	0.0%
その他:該当なし、						
要望や苦情の伝えやすさについて	9.7%	41.9%	16.1%	9.7%	22.6%	0.0%
その他該当事例なし						
要望や苦情を受けた後の対応について	3.2%	25.8%	9.7%	12.9%	45.2%	3.2%
その他:対応してもらったことなし、該当事例なし						

問8 センターを総合的に評価すると、どの程度満足しているか

	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	無回答
総合満足度は	19.4%	54.8%	16.1%	6.5%	3.2%

関係機関アンケート結果（幼稚園・保育所）

□ アンケートの概要

1. 調査対象

療育センターと支援関係がある幼稚園・保育所

2. 調査方法

アンケートは評価機関で準備をして療育センターから配布してもらいました。回答は関係機関（幼稚園・保育所）から郵送にて直接に評価機関に送っていただきました。

3. アンケート発送数等

発送数： 150 通 返送数： 70 通 回収率： 47%

4. 全体をとおして

幼稚園・保育所の関係機関からの、「センターを総合的に評価した」満足度は58.6%（「満足」18.6%、「どちらかと言えば満足」40.0%）です。

「満足」が高い項目は、「助言等の内容が、職員にとって具体的でわかりやすいものであったか」で22.9%が「満足」です。

一方で、「お互いの施設の取り組み等について、必要な情報交換が円滑に行われているか」については11.4%が「不満」と回答しています。「巡回訪問の実施時期や実施回数」についても「不満」が10.0%で「満足」も7.1%に留まっています。

アンケート結果

■センターの支援内容について

問1 巡回訪問による技術支援について

	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答
巡回訪問の実施時期や実施回数について	7.1%	21.4%	24.3%	10.0%	35.7%	1.4%
その他:該当事例なし、巡回訪問は受けていないし連絡もない、						
助言等の内容が、職員にとって具体的でわかりやすいものであったかについて	22.9%	22.9%	12.9%	4.3%	27.1%	10.0%
その他:該当事例なし、巡回に来ていない						

問2 随時の相談や研修への協力依頼等に関する対応について

	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答
随時の相談への対応について	11.4%	30.0%	17.1%	7.1%	31.4%	2.9%
その他:該当事例なし、担当による、相談したことがない						
研修への協力依頼等に関する対応について	10.0%	27.1%	4.3%	1.4%	51.4%	5.7%
その他:該当事例なし、依頼したことがない、そのような場面がない						
研修等の具体的な内容やわかりやすさについて	20.0%	31.4%	5.7%	1.4%	35.7%	5.7%
その他:該当事例なし、						

問3 良好な協力関係の構築について

	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答
個人情報に配慮した上で、児童に関する情報交換、引継等が円滑に行われているかについて	21.4%	27.1%	24.3%	7.1%	18.6%	1.4%
その他:該当事例なし、担当による						
お互いの施設の取り組み等について、必要な情報交換が円滑に行われているかについて	18.6%	24.3%	24.3%	11.4%	20.0%	1.4%
その他:該当事例なし						

問4 センターを総合的に評価すると、どの程度満足しているか

	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答
総合的な満足度は	18.6%	40.0%	25.7%	5.7%	0.0%	10.0%

関係機関アンケート結果（小学校）

□ アンケートの概要

1. 調査対象

療育センターと支援関係がある小学校

2. 調査方法

アンケートは評価機関で準備をして療育センターから配布してもらいました。回答は関係機関（小学校）から郵送にて直接に評価機関に送っていただきました。

3. アンケート発送数等

発送数： 29 通 返送数： 14 通 回収率： 48%

4. 全体をとおして

小学校からの、「センターを総合的に評価した」満足度は78.6%（「満足」28.6%、「どちらかといえば満足」50.0%）です。

「満足」が高い項目は、「随時の相談への対応」で50.0%が「満足」です。

又、「研修等の具体的な内容やわかりやすさ」については、「満足」は14.3%で、他は「該当事例がない」となっています。

アンケート結果

センターの支援内容について

問1 学校訪問による支援について

	満足	どちらかといえは満足	どちらかといえは不満	不満	その他	無回答
学校訪問による支援（教職員への技術支援）の実施時期や訪問回数について	21.4%	21.4%	21.4%	0.0%	35.7%	0.0%
その他:該当事例なし						
助言等の内容が教職員にとって具体的でわかりやすいものであったかについて	21.4%	14.3%	14.3%	0.0%	42.9%	7.1%
その他:該当事例なし						

問2 随時の相談や研修への協力依頼等に関する対応について

	満足	どちらかといえは満足	どちらかといえは不満	不満	その他	無回答
随時の相談への対応について	50.0%	14.3%	7.1%	14.3%	14.3%	0.0%
その他:該当事例なし						
研修への協力依頼等に関する対応について	21.4%	7.1%	7.1%	0.0%	64.3%	0.0%
その他:該当事例なし						
研修等の具体的な内容やわかりやすさについて	14.3%	14.3%	0.0%	0.0%	71.4%	0.0%
その他:該当事例なし						

問3 良好な協力関係の構築について

	満足	どちらかといえは満足	どちらかといえは不満	不満	その他	無回答
個人情報に配慮した上で、児童に関する情報交換、引継等が円滑に行われているかについて	42.9%	14.3%	14.3%	7.1%	21.4%	0.0%
その他:						
個別支援計画に関する説明や、保護者の意向・要望の聞き取りについて	35.7%	21.4%	14.3%	7.1%	21.4%	0.0%
その他:						

問4 センターを総合的に評価すると、どの程度満足しているか

	満足	どちらかといえは満足	どちらかといえは不満	不満	無回答
総合的な満足度は	28.6%	50.0%	21.4%	0.0%	0.0%

事業者コメント

記入日：令和2年1月23日

事業者名：川崎市北部地域療育センター

私たち川崎市北部地域療育センターは、障害のある子どもに対する「人生（存在）への支援・援助」を法人理念として掲げ、お子さんの将来の「じりつ」に向けた発達支援、ファミリーサポートに取り組んでまいりました。

今回は、福祉サービス第三者評価という客観的な視点からの評価を取り入れることで、多くの気づきを頂くことができました。実施にあたりましてご協力を賜りました利用者、ご家族の皆さまを始め、関係機関の方々に深くお礼を申し上げます。

私たち職員による「自己評価」についても初めて実施、経験するものでございましたが、職員が互いに合議しながら一つにまとめていくという方法は、このこと自体がコミュニケーションを生み出し、価値のある作業となりました。

この度頂いた評価結果、自由記述欄にいただいてご意見ご要望につきましても、北部地域療育センターの職員一人ひとりが真摯に受け止め、今後の活動に活かしていきたいと存じます。

今後とも、ご指導ご鞭撻のほどよろしくお願い申し上げます。



株式会社フィールズ

〒251-0024 藤沢市鵜沼橋1-2-7 藤沢トーセイビル3F

TEL : 0466-29-9430 FAX : 0466-29-2323