

福祉サービス第三者評価 評価結果

【地域療育センター】

地域療育センターあおば

横浜市青葉区黒須田 34-1

運営主体: 社会福祉法人十愛療育会

● 実施概要	1 ページ
● 総合評価（評価結果についての講評）	2～3 ページ
● 評価領域ごとの特記事項	4～6 ページ
● 分類・項目別評価結果	7～17 ページ
● 利用者アンケート分析・集計結果	18～41 ページ
● 利用者本人調査分析	42～43 ページ
● 事業者コメント	44 ページ

公表日: 2017 年 1 月 10 日

実施機関: 特定非営利活動法人 市民セクターよこはま

実施概要

事業所名	地域療育センターあおば（障がい分野）		
報告書提出日	2016年10月26日	評価に要した期間	5ヶ月間
評価機関	特定非営利活動法人 市民セクターよこはま		

■評価方法

1、自己評価 実施期間 2016年6月10日～2016年8月5日	① 全体の連絡会で、趣旨を説明し、全職員（非常勤職員含む）に、自己評価票を渡した。各人が記入し、提出した。 ② 各職員が記入した自己評価票を、管理課が集計し、結果を全職員が共有した。 ③ 最終的に、センター長、園長など管理職が合議し、まとめた。
2、利用者アンケート調査 実施期間 2016年6月27日～2016年7月15日	① 通園療育施設利用児および前年度の通園療育施設卒園児全園児の保護者と、アンケート実施期間の間に診療所を利用した子ども（ただし、通園療育施設利用児・卒園児を除く）の保護者に対して、センターからアンケート用紙を手渡しで配付し、または郵送した。 ② 前年度以降にセンターから支援を受けたことのある関係機関（幼稚園・保育所、小学校、地域訓練会）すべてに対し、センターからアンケート用紙を郵送した。 ③ ①の保護者および②の関係機関より、返信用封筒で、評価機関にあてて無記名で返送してもらった。
3、訪問実地調査 実施日：第1日 2016年8月29日 第2日 2016年9月1日	[第1日] ① 午前：書類調査。通園施設各クラスで療育場面の観察。 ② 午後：センター長、通園施設園長、相談課長、管理課長、通園施設主任、栄養士などに面接調査。 [第2日] ① 午前：書類調査。通園施設およびこども支援室で療育場面の観察。 ② 午後：センター長、通園施設園長、相談課長、管理課長、通園施設主任などに面接調査。その後、診療課職員5名（理学療法士、作業療法士、言語聴覚士、臨床心理士、看護師）、通園施設担当職員2名、相談課職員2名、こども支援室職員1名に、個別に面接調査を行い、終了。
4、利用者本人調査 実施日：第1日 2016年8月29日 第2日 2016年9月1日	観察調査は、調査員が、それぞれのクラスに分かれて実施した。こどもの心理的・精神的状況に配慮して、園長の了解が得られたクラスのみ、室内に入り同席したが、その他のクラスは、入口扉の窓などからの外部観察にとどめた。

総合評価（評価結果についての講評）

【センターの概要】

〔施設〕

地域療育センターあおばは、東急田園都市線・横浜市営地下鉄「あざみ野」駅からバスで約 15 分、「大場子の神」停留所下車、徒歩約 2 分の住宅地の中にあり、隣接して横浜市立黒須田小学校が建っています。社会福祉法人十愛療育会により、平成 19 年（2007 年）2 月に相談事業・診療所、同 4 月に知的障害児通園施設（現児童発達支援センター）・肢体不自由児通園施設（現医療型児童発達支援センター）を開始しました。さらに、平成 23 年（2011 年）から、主に知的障害を伴わない発達障害のある児童を対象とした児童デイサービス事業（現 児童発達支援事業所）を開始しています。担当地域は、青葉区です。

施設の建物は、鉄筋コンクリート造、3 階建てで、1 階および 2 階は、療育室（13 室）・集団指導室（2 室）・訓練室など、3 階は、診察室・検査室などとなっています。1 階の療育室外側に園庭があるほか、3 階に屋上園庭があります。

〔事業内容〕

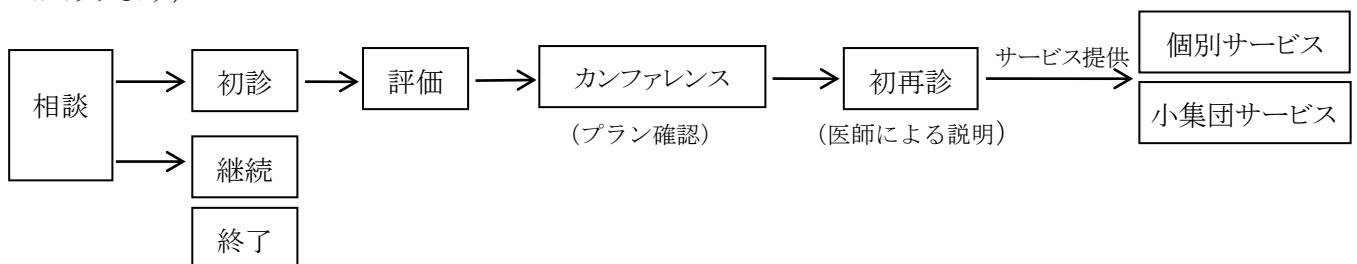
- ・ 診療部門：診療、個別療法、集団療育（外来グループ療育）
 - ・ 通園部門：児童発達支援センター（定員 60 名）、医療型児童発達支援センター（定員 30 名）
 - ・ こども支援室（こだち）：児童発達支援事業（集団療育コース（定員 48 名）、個別療育コース）
 - ・ 相談部門：センター利用の初相談、子どもの生活全般の相談、地域関係機関への巡回訪問・支援など
- * 開所日は、月曜日～金曜日（年末年始、祝祭日、夏休みなどを除く）です

〔理念・基本方針〕

- ・ 法人の基本理念：横浜市における障害医療・福祉の中核となるよう専門性を高め、その持てる機能を広く地域に提供し、障害児とその家族がより安心して快適な生活を送れるよう支援します。
- ・ センターの方針：
 - ・ 子どもたちのいま「あるがまま」を認め寄り添い、さらにより良く生きるための関わりを育てていきます。
 - ・ 子どもたちが地域の文化に歩み寄ることを援助し、地域社会も少数派である子どもたちに歩み寄ることを支援します。
 - ・ 子どもたちと家族や、地域の人々の笑顔を大切に、笑顔で支援していきます。

〔センター利用の基本的な流れ〕

センターを利用する場合の基本的な流れは、次のようになっています。0 歳から小学校期までの児童を対象（ただし通園施設利用は就学前まで）としています。（子どもの状況により、さまざまなケースがあります）



◆ 高く評価できる点

1、一人一人の子どもに適した支援を実施しています

診察の結果をもとに、保護者の意向なども踏まえ、一人一人の子どもの支援計画を作成し、それに

基づいて、診療部門・通園部門・こども支援室・相談部門が連携して、それぞれの子どもに適した支援をしています。利用者が多い通園施設では、年齢・障がいの種別・発達の状況などを勘案し、10教室（16クラス）体制としています。1クラスは、子ども6-7名で、週5日、週3日、週2日などの通園日数に分かれ、親子通園日・単独通園日などの組み合わせがあります。

クラス内では、活動に応じた高さの衝立で仕切ってコーナーを作ったり、一日の流れを絵で示したり、子どもたちが落ち着いて過ごせるよう工夫しています。また、その日に利用する子どもの状況に応じて、室内のレイアウトを変更したり、教材、遊具などを入れ替える工夫をしています。

日々のプログラムの中で、職員は子どもの発言をじっくりと聴くよう努めているほか、子どもの態度や仕草などから、子どもの思いをくみ取るようにしています。また、コミュニケーションボードを使い、絵や文字など用いて示し、反応を見ながら子どもたちの気持ちを受け止めています。

急がせることはなく、できるまでじっと待ったり、ちょっとヒントを与えたりして、子どもが達成感を得られるよう支援しています。

2、保護者への支援が充実しています

センター利用の保護者を対象に、療育講座「あおば講座」を開いています。開催日時を年度初めに公開し、保護者が予定を立てやすくしています。テーマは、保護者のニーズを踏まえ、それぞれの子どもの障がいの状況や発達段階などに対応したものとなるようにしています。また、就学時などの申し送りの資料となるサポートブックを、保護者自身が作成できるように、サポートブックの作り方を示したガイドブックの配布や、勉強会などを開催しています。小学校や幼稚園・保育所などへ移行するなど、センター利用終了後も見据えた支援をしています。ほかに、通園部門では、保護者勉強会、家族参観、個別面談などがあります。また、保護者会があり、親同士で情報交換できる場ともなっています。

◆ 独自に取り組んでいる点

1、土曜診療日を設けています

開所日は、原則、月曜日から金曜日ですが、月1回、土曜日に診療日を設け、初診待ちの期間短縮や、平日に休みが取りにくい保護者へ配慮しています。また、保護者相談継続や初診を待っている児童や保護者を対象とした「あおばであそぼ」（自由遊びの場と相談の場）を同時に開催しています。

◆ さらなる工夫が望まれる点

1、「チームあおば」への具体的取り組み

通園部門、診療部門、相談部門、こども支援室など、それぞれで様々な会議を開くとともに、一人一人の子どもや保護者に適した支援となるように、部門間の情報交換も密に行っています。しかし、各部門の専門性が高い故に、職員が他の部門の業務の内容や、センター全体の取り組み状況などを、十分に把握することは、非常に難しいと思われます。職員が、事業方針にある「チームあおば」を意識し、各自の専門性を活かしながら、全体観を持って仕事を遂行していくようにするための具体的方策を検討することが期待されます。

2、地域生活への支援

センターに集まってくる地域資源の情報を掲示するなど、子どもやその家族に知らせていて、利用の相談があったときは対応しています。さらに、地域資源の活用を積極的に促進し、子どもとその家族が、地域とつながり、快適な生活を送れるように支援することが期待されます。

評価領域ごとの特記事項

※このページは、かながわ福祉サービス第三者評価推進機構が定めた「評価領域」に則って記載しています。

1、人権の尊重

- ・法人の基本理念である、「横浜市における障害医療・福祉の中核となるよう専門性を高め、その持てる機能を広く地域に提供し、障害児者とその家族がより安心して快適な生活を送れるよう支援する」に基づき、センターの運営方針を定めています。
- ・子どもの人格を辱めたり、自尊心を傷つけるような言動を行ってはならないことは、CAPS 委員会（子どもへの不適切な養育対策委員会）にて話し合うとともに、全職員に「横浜市子ども虐待防止ハンドブック」を配布して周知徹底されています。
- ・虐待の定義については、全体会議で、職務マナーの中で取り上げ、全職員に周知されています。また、虐待が明白になった場合には、センター長を通して、関係機関に迅速に連絡・相談する体制になっています。

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

- ・子どもと一緒に活動に参加する親子日や保護者勉強会は、それぞれの子どもの障害の状況や発達段階、保護者の理解の状況等に対応し、保護者のニーズを十分にふまえたテーマ設定となるよう努めています。
- ・地域の幼稚園、保育所、学校等に保育所等訪問支援を行っています。地域の集団の中でのこどもの状況を把握し、関係機関と連携を図りながら子どもの自立生活へ向けた支援を行っています。また、保護者ともその情報を共有し、療育や相談に活かしています。
- ・初診の前に、相談課による面接相談を実施し、ソーシャルワーカーが、保護者の気持ちの緩和や療育センターの理解を進めるなど、診察がスムーズに進められるように工夫しています。
- ・医師の指示書に応じて、一人一人の子どもにとって必要とされる訓練指導等の頻度や期間を確保するように配慮しています。ただし、保護者からは、頻度や時間を増やす希望がアンケートや相談からうかがわれる為、保護者の気持ちを受け止めながら、訓練の必要性和効果を説明し、保護者が納得して訓練に臨めるようさらなる配慮が望まれます。
- ・毎年、クラス編成会議を実施し、子どもの障害や発達の状況、年齢等に応じて、通園利用児の人数や頻度を考慮し、クラス編成等を工夫しています。クラスは、子どもの状態や保護者のニーズに応じて、週に5日のクラスだけで無く、2-3日あるいは1日の場合もあります。
- ・個別支援計画は、全体の支援計画をもとに、前・後期の2回作成し、一人一人の子どもとその家族の状況やニーズに応じた適切な内容であり、半年ごとに課題解決のための目標を定め、後期には、継続のための展望を記載しています。個別支援計画の内容については、子どもと家族の状況を考慮し、保護者と十分に話し合ったうえで、了解を得ています。
- ・職員は保護者の希望や気持等に配慮し、療育や診療時に相談、質問を随時受けています。家族の精神的、心理的な状況、健康状態等へ配慮し、発語の遅れや、就学や幼稚園での生活に対する保護者の不安を受け止め、展望を示し、安心を提供するように努めています。
- ・就学時等の申し送り資料として、保護者と学校とのコミュニケーションツールとなる「サポートブック」を保護者が作成できるように、勉強会の開催や相談を受けています。

3、サービスマネジメントシステムの確立

- ・外来カンファレンスを実施し、専門スタッフが各個別療法、相談をとおして、子どもの家庭や地域における生活状況、保護者のニーズなどを把握し、個別個人票（スコア）に記録しています。
- ・苦情解決制度が整備され、通年療育利用開始時の第三者委員や横浜市福祉調整委員会等の紹介チラシを施設内に掲示する等して保護者に周知しています。

- ・センターの利用開始にあたって、初診の前にソーシャルワーカーが保護者にセンターの理念や基本方針、支援の内容、利用に伴う費用等を正確に説明しています。
- ・利用者に関する情報は個人票に記載し、他部門の職員も必要に応じていつでも適切に活用できる状況にあります。
- ・アクシデント・インシデント記録を記入し、職員間で情報を共有できるようにしています。記録には、けが・事故などのほか、保護者への情報伝達漏れ、個人情報記録のしまい忘れなどの事務処理的な内容も含まれています。
- ・けが・急病に対する処置・対応マニュアルを定め、全体会議などで職員に周知しています。
- ・不審者対応マニュアルを作成し、その中に、不審者が侵入した場合の緊急通報体制を定めています。
- ・給食業務・清掃業務は外部業者に委託しています。それぞれの委託先が衛生管理マニュアルなどを作成し、センターの管理課がその内容をチェックしています。
- ・感染症に関するマニュアルを作成し、全体会議などで職員に周知しています。感染症の疑いが生じた場合の対応や感染症が発生した場合の登園停止などの基準を定め、保護者に伝えています。
- ・保護者会の要望書は、部門会議で取り上げ、すぐに改善できる場合は対処し、内容により長期的に計画を立てる場合など、適宜対応しています。
- ・通園の給食は、調理は外部に委託していますが、常勤の管理栄養士が子どもの状況、年齢、嗜好、アレルギー等を考慮して献立を作成しています。また、摂食能力に障害のある子どもについては、必要に応じて作業療法士が摂食能力を評価し、適切な食形態を用意しています。
- ・既往症についての情報は、新入園時に保護者から健康状態についての質問紙を収集し、個別にファイリングしてあり、職員間で共有化しています。
- ・排泄の介助が必要な子どもには、一人一人の排泄のリズム等をとらえて、定時に声かけをするなど、適切な支援を行っています。
- ・医療的ケアが必要な子どもの情報や服薬に関する情報を職員間で共有化し、必要に応じて、診療部門の専門職種が関わるなど、発作等に速やかに対応できる体制を整えています。
- ・契約の際には、重要事項や契約書の内容について、ソーシャルワーカーが事前に説明するなど、事務手続が正確かつ効率的に行われよう努めています。
- ・通園部門では、避難訓練を毎月行っています。そのうち年 2 回は、全職員による災害発生時の外来利用者への対応・避難誘導訓練を行っています。また、隣接する横浜市立黒須田小学校と合同避難訓練を行っています。

4、地域との交流・連携

- ・幼稚園・保育所への巡回相談については、希望する園の訪問日の日程調整を行い、年度の前期・後期に各 1 回、年 2 回の巡回相談を実施しています。
- ・幼稚園・保育所からの研修依頼に応じています。研修を希望する園の要望にそった内容の研修を実施しています。又、センター主催の幼稚園・保育所職員に向けた「保育セミナー」を毎年行っています。昨年度からは開催時間を夜間に設定し、より出席しやすい工夫が好評を得ています。
- ・学校訪問による技術支援を行っています。訪問する学校には、事前に「コンサルテーションを受けられる先生へ」と題し「児童対応、環境設定等について工夫を話し合しましょう」との案内を送付し、学校教職員と共に支援の必要な子どもを支える姿勢で訪問事業を実施しています。
- ・地域訓練会とは、研修内容や頻度についての話し合いを持ち、要望に応じた研修を実施しています。
- ・青葉区福祉保健センターとの共同事業である療育相談を実施しています。
- ・実習生の受け入れに際しては事前にオリエンテーションを設け、実習生の目的を聞き取り、希望する実習が可能かどうかの判断をした上で、実習プログラムを設定しています。
- ・研修生は主に、保育士、及び、理学療法士・作業療法士、社会福祉士を受け入れています。
- ・ボランティアについては、「療育の手伝い」「きょうだい児の預かり」「教材作り」の募集を常時し

ています。

- ・地域の関係機関との情報交換の場として、年2回開催するセンターの「運営協議会」があります。会議は、センターの運営及び青葉区の障がい児療育の推進について協議することを目的としています。

5、運営上の透明性の確保と継続性

- ・ホームページは、「初めての相談」から「ご利用の流れ」と、わかりやすい構成でセンターを紹介しています。写真を多く用い、カラフルな画面で、センターでの一日の流れ・支援プログラムの教材紹介・給食の食形態等をきめ細かくとりあげています。
- ・倫理綱領として、「1. 生命の尊厳 2. 個人の尊厳 3. 人権の擁護 4. 社会への参加 5. 専門的な支援」を定め、入職時に職員に伝えています。職員はセンター長あてに誓約書を提出しています。(誓約書は、委託業者職員、実習生、研修生、ボランティアも提出しています。) また、全体会議などで、定期的に全職員に周知しています。
- ・法人として、個人情報保護に関する基本規則を定めており、個人情報保護対策委員会にて、適宜、見直しを行っています。
- ・個人情報の取り扱いについて、重要事項説明書中に記載しているほか、概要を掲示板に掲示し、保護者に周知しています。
- ・電気使用に関して、オンデマンドシステム(設定した電力量を超えそうになると警報表示が出る)を導入し、省エネルギーに努めています。
- ・センター利用者に関わる重要な事項について、通園保護者会で説明し、意見交換しています。また、診療課ではアンケートを実施し、利用者の要望・意見などを聞いています。
- ・通園部門主任は、クラスに入り状況を観察したり、クラス日誌を読んだりして、個々の職員の業務状況を把握しています。診療部門では、職種別のミーティングに主任が参加しています。
- ・センター長は、年度初めの全体会議で、年度事業計画や今後の見通しなどを説明しています。また、各種会議で職員と意見交換しているほか、年1回、一人一人の職員と面談しています。
- ・センターの利用申し込み状況などを毎月確認しています。診療部門の職員増員や、月1回、土曜日に診療日を設ける工夫などにより、従来3ヶ月程度あった初診待ちの期間を2ヶ月未満に短縮しました。
- ・保護者相談継続や初診を待っている児童や保護者などを対象とした「あおぼであそぼ」(自由遊びの場と相談の場)を、土曜診療日に開催しています。

6、職員の資質向上の促進

- ・運営法人の社会福祉法人十愛療育会が、「求める人材像」として4項目を掲げています。それに基づき、通園部門、診療部門など、それぞれで人材育成計画を策定しています。
- ・センター全体研修会や、職種・部門に応じたユニット研修などがあり、対象の職員が必ず受講できるように、開催時間などを考慮しています。
- ・外部研修に参加した職員は、研修報告を作成し、資料とともに関係職員に回覧し情報を共有できるようにしています。また、必要に応じ、研修内容を伝える講習を開いています。
- ・通園部門では、各クラスの日中活動の工夫などを話し合う機会を設けています。診療部門では、理学療法士・作業療法士・言語聴覚士が集まり、症例検討会を開いています。他の地域療育センターを職員が訪問し、そこで得た良い取り組みの事例などを勉強会で取り上げて検討しています。
- ・今年度より、新しい人事考課制度を発足させています。人事考課シートに、法人共通項目や職種別項目として、達成すべき内容を記載しています。職員自身の達成度評価、上司の評価を定期的に行っています。
- ・子どもへの支援、保護者との対応など、現場の職員に任せるようにしています。判断に迷ったときなど、上司に相談し助言を得られる体制を整えています。職員には、「報・連・相」(報告、連絡、相談)を意識するよう指導しています。

分類別評価結果



※ 横浜市評価基準を使用しています。評価基準の詳細については、横浜市健康福祉局「福祉サービス第三者評価」のホームページ <http://cgi.city.yokohama.lg.jp/kenkou/fukushi/site/hyouka/kijun.html> を参照して下さい。

※  ←「ひょう太」の数の意味は以下の通りです。

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

※ 評価分類の結果は、各分類を構成する1~6つの項目の評価結果で決まります。「ひょう太」が1つしかつかない項目が1つでもあると、その項目の属する評価分類の結果は「ひょう太」1つとなります。

評価領域 I 利用者の尊重

評価分類	評価の理由(コメント)
<p>I-1 利用者本位の理念</p>  <p>(1)センターの理念や基本方針が子どもとその家族を尊重したものとなり、全職員が理解し、実践しているか</p>	<ul style="list-style-type: none"> 法人の基本理念である、「横浜市における障害医療・福祉の中核となるよう専門性を高め、その持てる機能を広く地域に提供し、障害児者とその家族がより安心して快適な生活を送れるよう支援する」ことに基づき、センターの運営方針は、下記のように掲げています。 <ul style="list-style-type: none"> 子どもたちのいま「あるがまま」を認め寄り添い、さらにより良く生きるための関わりを育てていきます 子どもたちが地域の文化に歩み寄ることを援助し、地域社会も少数派である子どもたちに歩み寄ることを支援します 子どもたちと家族や地域の人々の笑顔を大切に笑顔で支援していきます 支援の実施内容は、センターの理念や基本方針に沿って、地域療育の拠点として障害児及び家族への良質な療育サービスを提供するという意識を持ち、地域の関係機関との連携を深めながら、子どもと保護者が安全で安心できる環境づくりに努めています。 利用するご家族の支えになり、発達の緩やかな子どもたちへの適切な子育てを支援し、子ども一人一人の育ちの生活スタイルに合わせて地域で安心して生活していくための支援をしています。
<p>I-2 一人一人の子どもに応じた支援の実施</p>  <p>(1)子どもや家族の状況を把握し、課題を適切に抽出しているか。 (2)支援計画は、一人一人の子どもとその家族の状況等に応じた適切な内容であるか (3)子どもや家族の状況の変化や支援の実施結果を反映して、支援計画の見直しを適切に行っているか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 外来カンファレンスを実施し、専門スタッフが各個別療法、相談をとおして、子どもの家庭や地域における生活状況、保護者のニーズ、家庭の状況などを把握し、個別個人票（スコア）に記録しています。 支援計画は、一人一人の子どものアセスメントに応じた適切な内容となっており、当面の個別の課題だけでなく、全体像や長期的な視点も盛り込んだ内容となっています。また支援計画や個人カルテは関連する他職種の職員も閲覧できるようになっており、組織として情報を共有しています。 支援計画の内容は、子どもや家族の状況の変化や支援の実施結果をふまえ、子どもの状況の変化に応じて、随時見直しています。

I-3 利用者の人格の尊重・虐待への対応



- (1) 支援にあたり、子どもの呼び方など、子どもの人格の尊重を意識しているか。
- (2) 支援にあたり、保護者の人格の尊重を意識しているか。
- (3) 虐待が疑われる子どもの早期発見と適切な対応を意識しているか。

- ・子どもの人格を辱めたり、自尊心を傷つけるような言動を行ってはならないことは、CAPS 委員会（子どもへの不適切な養育対策委員会）にて話し合うとともに、全職員に「横浜市子ども虐待防止ハンドブック」を配布して周知徹底されています。また、威圧的な言葉遣い、子どもを無視するなどの不適切な行為が見受けられた場合には、クラスの職員間で声を掛け合う他、主任や園長から注意をしています。
- ・保護者の人格を辱めたり、自尊心を傷つけるような言動を行ってはならないことは、職務マナーの中に記載があり、全体会議で取り上げるなど、全職員に周知徹底されています。また、不適切な行為があった場合には、園長や主任が注意を促すほか、必要に応じてグループ会議で取り上げるなどの防止のための仕組みを整えています。
- ・虐待の定義については、全体会議で、職務マナーの中で取り上げ、全職員に周知されています。また、虐待が明白になった場合には、センター長を通して、関係機関に迅速に連絡・相談する体制になっています。


I-4 苦情・要望への対応



- (1) 苦情解決制度は保護者に十分周知され、利用しやすい効果的な仕組みとなっているか。
- (2) 要望や苦情等を進んで受け止める仕組みが確保されているか(苦情解決制度を除く)
- (3) 要望や苦情に速やかに対応しているとともに、その内容をその後の対応や施設運営に活かしているか。

- ・苦情解決制度が整備され、通年療育利用開始時の第三者委員や横浜市福祉調整委員会等の紹介チラシを施設内に掲示する等して保護者に周知していますが、苦情申し立てはありません。
- ・保護者懇談会を行っており、保護者の要望、苦情は保護者会から毎年要望書が提出され、要望に対しては施設として対応し、要望に対する回答は公表しています。
- ・保護者会の要望書は、部門会議で取り上げ、すぐに改善できる場合は対処し、内容により長期的に計画を立てる場合など、適宜対応しています。保護者会からの要望書の意見を取り上げ、実際に通園利用者が使う外階段が雨に濡れるので改善してほしいという要望を受け、改良工事を決定しました。

評価領域 II 支援の実施内容

評価分類	評価の理由（コメント）
II-1 センター全体に関する共通事項  <ul style="list-style-type: none"> (1) センターの利用にあたって、保護者にセンターの理念や基本方針、支援の内容、利用に伴う費用等を正確に説明し 	<ul style="list-style-type: none"> ・センターの利用開始にあたって、初診の前にソーシャルワーカーが保護者にセンターの理念や基本方針、支援の内容、利用に伴う費用等を正確に説明しています。区福祉保健センターとの連携があり、状況に応じて保健師やケースワーカーから事前に説明しているケースもあります。 ・センターの基本方針や取り組みの内容及び考え方などを保護者会や園便りなどで定期的に保護者に伝えています。ただし、今回の第三者評価の診療所利用児のアンケートでは、知っている割合が 51%

ているか。

(2) センターの支援の内容や子どもの状況等に関する情報提供が保護者に適切に行われているか。

(3) 支援の実施に関して必要な情報を職員間で共有化し、センターとして一貫した支援に努めているか。

(4) 地域に関する情報提供、保護者の自主的な活動に対する協力を行っているか。

(5) 保護者、家族を対象とした勉強会等を効果的に実施しているか。

(6) 就学や幼稚園・保育所への入園等、子どもの進路の選択に際し、保護者を適切に支援しているか。

(7) 支援にあたっては、保護者の精神的、心理的な負担等にも十分な配慮がなされているか。

(8) 利用者が快適に過ごせるよう、環境（清潔さ、採光、換気、照明等）への配慮がなされているか。

にとどまり、チラシや掲示にとどまらず、保護者の理解を高める工夫が望まれます。

- ・利用者に関する情報は個人票に記載し、他部門の職員も必要に応じていつでも適切に活用できる状況にあります。また、外来カンファレンスなど、各職種、各部門間で必要な検討、情報交換等を定期的に行い、センターとして一貫した支援を行うため、支援の内容や方向性について確認を行っています。
- ・集まってくる地域資源に関する情報を掲示するなど、子どもとその家族に情報を提供しています。しかし、利用に関して保護者からの相談があった場合には対応していますが、新たな経験ができるように積極的に提案するには至っていません。さらに、地域資源の活用を積極的に促進し、子どもとその家族が、地域とつながり、快適な生活が送れるよう支援することが期待されます。
- ・子どもと一緒に活動に参加する親子日や保護者勉強会は、それぞれの子どもの障害の状況や発達段階、保護者の理解の状況等に対応し、保護者のニーズを十分にふまえたテーマ設定となるよう努めています。
- ・地域の幼稚園、保育所、学校等に保育所等訪問支援を行っています。地域の集団の中での子どもの状況を把握し、関係機関と連携を図りながら子どもの自立生活へ向けた支援を行っています。また、保護者ともその情報を共有し、療育や相談に活かしています。
- ・保護者からの相談は、多職種の職員がいつでも対応できる体制が整っています。また、支援計画は、それぞれの家族の事情等を十分に考慮し、家族が不安定なことを理解し、大きな負担を強い無理のない内容となるよう努めています。
- ・清掃は外部委託となっています。療育中でも、汚れた個所などがあれば、センターの職員が速やかに対応し、センターの屋内・屋外ともに、常に清潔に保たれています。

Ⅱ－２ 診療に関する支援



- (1) 診察の際の説明や対応は、適切でわかりやすいか。
- (2) 訓練指導等（心理療法・理学療法・作業療法・言語療法等）における保護者への説明や対応は適切であるか。
- (3) 子どもの状況や課題に応じた訓練指導等が設定されているか。
- (4) 職員の子どもへの接し方は丁寧で、一人一人の障害の状況や個性等の理解に努めているか。

- ・初診の前に、相談課による面接相談を実施し、ソーシャルワーカーが、保護者の気持ちの緩和や療育センターの理解を進めるなど、診察がスムーズに進められるように工夫しています。初診導入の前に初回面談で基本情報の聞き取りや、電話相談による適切な対応等により、診察の十分な時間、回数を確保できるように工夫しています。3ヶ月以上かかっていた初診までの期間を2ヶ月まで努力して縮めていますが、保護者にとっては長い期間であるため、引き続きさらなる改善のための工夫が期待されます。
- ・訓練指導等に関する説明は、必要に応じて、要点をメモにして渡すなど、正確に保護者にとってわかりやすいように努め、質問にも適切に対応しています。また、臨床心理士が親子双方に寄り添い、わからないことや気持ちを聞き取り、家族の精神的、心理的な負担、健康状態など保護者のニーズに応じた対応に心がけています。
- ・医師の指示書に応じて、一人一人の子どもにとって必要とされる訓練指導等の頻度や期間を確保するように配慮しています。訓練は、1単位20分間で、おおむね1人に3単位を実施し年間8千件を超え、特に心理指導は学齢期を含めさらに年間件数が増加しています。ただし、保護者からは、頻度や時間を増やす希望がアンケートや相談からうかがわれる為、保護者の気持ちを受け止めながら、訓練の必要性と効果を説明し、保護者が納得して訓練に臨めるようさらなる配慮が望まれます。
- ・多職種の職員が関わり、多方面からの情報を共有し、子どもの個性や障害特性、発達の状況等に応じた接し方を常に心がけています。特に表現の難しい子どもの気持ちを理解するために、視覚にうったえたり、目線を合わせ、気持ちを推しはかり、代弁して子どもに確認するなど、子どもの特性に応じたコミュニケーションのとり方を工夫しています。

Ⅱ－３ 通園施設における支援



- (1) 子どもの障害や発達の状況に応じた良好な環境が確保されているか。
- (2) 子どもの障害や発達の状況、保護者のニーズ等に応じた適切な通園の形態が確保されているか。
- (3) 通園施設における個別支援計画は、一人一人の子どもとその家族の状況等に応じた適切な内容であるか。
- (4) 子どもや家族の状況の変化や支援の実施結果を反映して、個別支援計画の見直しを適切に行っているか。
- (5) プログラムの内容は個別支援計画

- ・毎日、クラス担任が療育室等の遊具や用具の安全確認を行い、特にバランスの取りにくい子どもが利用する場合には、緩衝マットを用意するなど、安全性に十分に配慮しています。また、利用する子どもの状況に応じて、療育室のレイアウトや教材、遊具等入れ替えるなどの工夫しています。
- ・毎年、クラス編成会議を実施し、子どもの障害や発達の状況、年齢等に応じて、通園利用児の人数や頻度を考慮し、毎年クラス編成等を工夫しています。クラスは、子どもの状態や保護者のニーズに応じて、週に5日のクラスだけでなく、2-3日あるいは1日の場合もあります。ただし、利用希望が多いため、集団療育の必要性の高い年長児を優先に通園頻度を確保するように努めていますが、全員に十分な頻度を保障するために、引き続き改善の工夫が期待されます。
- ・個別支援計画は、全体の支援計画をもとに、前・後期の2回作成し、一人一人の子どもとその家族の状況やニーズに応じた適切な内容であり、半年ごとに課題解決のための目標を定め、後期には、継続

に基づき、子どもに応じた適切な内容であるか。

(6) 職員の子どもへの接し方は丁寧で、一人一人の障害の状況や個性等の理解に努めているか。

(7) 職員は保護者の希望や気持等に配慮した対応に努めているか。

(8) 支援の内容や子どもの状況に関する保護者への情報提供、保護者との個別面談等を適切に行っているか。

(9) 給食の献立や調理方法は、それぞれの子どもの状況に配慮されたものであるか。

(10) 食事の場、食器等に配慮がなされているか。

(11) 子どもの日常の健康管理は適切に行われているか。

(12) 排泄は子ども一人一人の状況に応じて対応しているか。

(13) 医療的ケアが必要な子どもなど、特に配慮が必要な子どもについて適切な配慮がなされているか。

(14) 通園バスのコース設定など、利用者の通園手段（交通手段）への配慮に努めているか。

(15) 通園施設利用にあたっての重要事項説明や契約手続等は適切に行われているか。


(16) 就学や幼稚園・保育所への移行にあたって、適切な対応を行っているか。

のための展望を記載しています。個別支援計画の内容については、子どもと家族の状況を考慮し、保護者と十分に話し合ったうえで、了解を得ています。

- ・個別支援計画は、6月の個別面談と10月の家庭訪問を行い、子どもや家族の状況の変化や支援の実施結果をふまえて、見直しています。また、環境や成長度など、子どもの状況に変化があった場合等は、必要に応じて個別支援計画の内容を見直しています。
- ・プログラムの内容は個別支援計画に基づき、外来での訓練指導と連携し、日常生活の中で活かされることを意識して、子どもの課題や発達状況に応じた課題、活動が設定されています。
- ・子どもの個性や障害特性、発達の状況等に応じた接し方を常に心がけています。プログラムの中で、子どもが気持ちを表現する方法を身につけられるように配慮するなど、子どもの気持ちを理解するための工夫に努めています。例えば、コミュニケーションボードを使ったり、特に表現の難しい子どもは、気持ちを受け止め、気持ちを代弁して反応をみながら、コミュニケーションのとり方を工夫しています。
- ・職員は保護者の希望や気持等に配慮し、療育や診療時に相談、質問を随時受けています。家族の精神的、心理的な状況、健康状態等への配慮し、発語の遅れや、就学や幼稚園での生活に対する保護者の不安を受け止め、展望を示し、安心を提供するように努めています。
- ・保護者の意向もふまえて、クラス担任による個別面談や家庭訪問を実施するほか、必要に応じてソーシャルワーカーや臨床心理士と連携して、保護者の相談に対応しています。
- ・通園の給食は、調理は外部に委託していますが、常勤の管理栄養士が子どもの状況、年齢、嗜好、アレルギー等を考慮して献立を作成しています。また、摂食能力に障害のある子どもについては、必要に応じて作業療法士が摂食能力を評価し、適切な食形態を用意しています。
- ・栄養士が、レシピや指示書を確認して、食材料や食器の安全性に十分配慮し、旬の食材を取り入れ、季節感のあるデザートを提供するなど、献立や食欲を促す盛り付けなどに配慮しています。
- ・既往症についての情報は、新入園時に保護者から健康状態についての質問紙を収集し、個別にファイリングしてあり、職員間で共有化しています。日々の子どもの健康状態は、親子通園の場合は保護者から、単独の場合には「単独メモ」により、情報を把握し、保護者と情報を共有しています。
- ・排泄の介助が必要な子どもには、一人一人の排泄のリズム等をとらえて、定時に声かけをするなど、適切な支援を行っています。
- ・医療的ケアが必要な子どもの情報や服薬に関する情報を職員間で共有化し、必要に応じて、診療部門の専門職種が関わるなど、発作等に速やかに対応できる体制を整えています。
- ・通園バス利用者の居住地、乗車時間、道路状況等を十分確認した上で、乗車時間を約1時間以内とし、通園バスの運行コースや乗降ポイント等を毎年決定しています。

- ・契約の際には、重要事項や契約書の内容について、ソーシャルワーカーが事前に説明するなど、事務手続が正確かつ効率的に行われよう努めています。また、保護者がわかりやすいように、「利用者ハンドブック」を用意し、必要に応じて補足説明等を行うなどの配慮をしています。
- ・幼稚園等への巡回相談事業の他、当センター利用児童の保育所等訪問支援事業を行い、支援の継続性が保てるように配慮しています。また、就学時等の申し送り資料として、保護者と学校とのコミュニケーションツールとなる「サポートブック」を保護者が作成できるように、勉強会の開催や相談を受けています。

評価領域Ⅲ 地域支援・関係機関との連携

評価分類	評価の理由（コメント）
<p>Ⅲ－１ 地域の関係機関への支援</p>  <p>(1) ア 幼稚園・保育所への支援 巡回訪問による技術支援を適切に実施しているか。</p> <p>(1) イ 幼稚園・保育所への支援 随時の相談や研修への協力依頼等に積極的に対応しているか。</p> <p>(2) ア 学校への支援 学校訪問による技術支援を適切に実施しているか。</p> <p>(2) イ 学校への支援 随時の相談や学校の主催する研修への協力依頼等に積極的に対応しているか。</p> <p>(3) 地域訓練会等、その他の機関への支援 巡回訪問、随時の相談や研修への協力等の依頼に適切に対応しているか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・幼稚園・保育所への巡回相談については、毎年度初めに青葉区内の幼稚園・保育所全園に希望の有無を確認する書面を郵送しています。希望する園の訪問日の日程調整を行い、年度の前期・後期に各1回、年2回の巡回相談を実施しています。 ・幼稚園・保育所からの研修依頼に応じています。研修を希望する園の要望にそった内容の研修を実施しています。又、センター主催の幼稚園・保育所職員に向けた「保育セミナー」を毎年行っています。昨年度からは開催時間を夜間に設定し、より出席しやすい工夫が好評を得ています。 ・学校訪問による技術支援を行っています。毎年度末に、青葉区内の全小学校に次年度の訪問希望の有無を聞き取る書面を郵送し、希望する学校への訪問を実施しています。 ・訪問する学校には、事前に「コンサルテーションを受けられる先生へ」と題し「児童対応、環境設定等について工夫を話し合いませんか」との案内を送付し、学校教職員と共に支援の必要な子どもを支える姿勢で訪問事業を実施しています。助言の内容は、子どもが受け入れやすい目標の決め方・声かけの言葉選び・教室内の机の配置や掲示物の位置設定等、具体的なものになっています。 ・学校からの研修依頼に応じ、「子どもの行動の背景」「発達障害理解」等の研修を行っています。研修の内容によっては、障がい特性の疑似体験を通して、子どもたちへの理解につなげるような方法も工夫しています。 ・地域訓練会とは、研修内容や頻度についての話し合いを持ち、要望に応じた研修を実施しています。研修資料として、スライドで「あおばの紹介」を作成し、研修内容によってはこうした資料も交えて、センターの療育の内容を紹介しています。勉強会等の実施後アンケートには、センターの専門的な支援体制への安心感コメントも多くあり、受け入れやすい勉強会・研修会の成果と思われる。

Ⅲ－２ 関係機関との連携



- (1) 療育相談の実施に関し、区福祉保健センターと良好な協力関係を築いているか。
- (2) 児童相談所、区福祉保健センター、学校等の関係機関と良好な協力関係を築いているか。

- ・青葉区福祉保健センターとの共同事業である療育相談を実施しています。最近では、地域療育センターあおばに直接相談に訪れる親子が増加しており、療育相談の場での相談は以前より減少しています。
- ・青葉区福祉保健センターとは定期的な連絡会議を持っています。会議の議題は具体的な設定であり、双方からの要望・提案・確認・次年度体制等話し合っています。
- ・各関係機関とは業務遂行にあたり、良好な協力関係を築いています。近年、各機関からのセンターへの要望が増加する傾向にあります。センターとしては、より強固な連携を継続する為の今後の課題として、それぞれの機関の役割分担を明確にすることが必要と捉えています。
- ・学校・幼稚園・保育所等とは、訪問支援を始めとして、職員・教職員の研修生としての受け入れや見学の受け入れを積極的に行っています。また、「児童支援専任会議」「青葉区子育て支援ネットワーク連絡会」等に出席し、センターの利用児童だけでなく利用していない児童についての相談にも応じています。

評価領域Ⅳ 開かれた運営

評価分類

評価の理由（コメント）

Ⅳ－１ 支援内容等に関する情報提供



- (1) センターの施設内容や支援内容について情報提供を行っているか。
- (2) 利用希望者等からの問い合わせや見学希望に対応しているか。

- ・センターのパンフレットは、青葉区福祉保健センターや北部児童相談所などの関係機関に提供しています。
- ・ホームページは、「初めての相談」から「ご利用の流れ」と、わかりやすい構成でセンターを紹介しています。写真を多く用い、カラフルな画面で、センターでの一日の流れ・支援プログラムの教材紹介・給食の食形態等をきめ細かくとりあげています。又、内容に変更が生じた時には広報委員会が窓口になり、その都度適切な更新を行っています。
- ・利用希望者からの問い合わせについては、各利用者の目的を聞き取り、センターでの療育を希望する人には相談課が、センター見学希望者には管理課が、対応する体制になっています。

Ⅳ－２ 実習生・研修生・ボランティアの受け入れ



- (1) 実習生の受け入れを適切に行っているか。
- (2) 研修生の受け入れを適切に行っているか。
- (3) ボランティアの受け入れや育成を適切に行っているか。

- ・実習生の受け入れに際しては事前にオリエンテーションを設け、実習生の目的を聞き取り、希望する実習が可能かどうかの判断をした上で、実習プログラムを設定しています。実習中は、学生がその日の実習で生じた疑問を持ち帰らずに次の日の実習に向かえるように心がけたきめ細かい指導を行っています。
- ・研修生は主に、保育士、理学療法士・作業療法士、社会福祉士を受け入れています。研修は「療育の視点」や、「子どもとの場面の持ち方」などについてプログラムを作成しています。
- ・ボランティアについては、「療育の手伝い」「きょうだい児の預かり」「教材作り」の募集を常時しています。療育施設として必要な人材を対外的に明示し、センターに通う子どもたちの活動の手助けを広く求めています。

IV-3 地域との情報交換等



(1) 地域の関係機関等との情報交換の機会を定期的に設けるなどの取り組みを行っているか。

- ・ 地域の関係機関との情報交換の場として、年2回開催するセンターの「運営協議会」があります。会議は、センターの運営及び青葉区の障がい児療育の推進について協議することを目的としています。出席者は、青葉区福祉保健センター・北部児童相談所・幼稚園・保育所・地域訓練会・民生委員児童委員等からの担当者、学識経験者、センターの保護者代表、センター長、運営法人事務局等が一堂に会し、活発な意見交換を行っています。
- ・ 地域への施設開放としては、集団指導室（プレイルーム）と園庭の開放を実施しています。

評価領域V 人材育成・援助技術の向上

評価分類

評価の理由（コメント）

V-1 職員の人材育成



- (1) センターの理念や運営方針に沿った人材育成を行うための取り組みを行っているか。
- (2) 職員の研修体制が確立しているか。
- (3) 非常勤職員等に対しても、必要な研修や日常の指導が行われているか。

- ・ 運営法人の社会福祉法人十愛療育会が、「求める人材像」として4項目を掲げています。それに基づき、通園部門、診療部門など、それぞれで人材育成計画を策定しています。
- ・ 年度初めに一人一人の職員が上司と面談して目標設定を行い、年度中間および年度末に達成度を評価しています。
- ・ 研修委員会が組織され、センター内研修や外部研修の年間計画を作成しています。
- ・ センター全体研修会や、職種・部門に応じたユニット研修などがあり、対象の職員が必ず受講できるように、開催時間などを考慮しています。
- ・ 外部研修に参加した職員は、研修報告を作成し、資料とともに関係職員に回覧し情報を共有できるようにしています。また、必要に応じ、研修内容を伝える講習を開いています。
- ・ 非常勤職員も、センター内研修や外部研修に参加できるようにしています。

V-2 職員の技術の向上



(1) 職員のスキルの段階にあわせて計画的に職員の支援技術の向上に取り組んでいるか。

- ・ 通園部門では、各クラスの日中活動の工夫などを話し合う機会を設けています。また、診療部門では、理学療法士・作業療法士・言語聴覚士が集まり、症例検討会を開いています。さらに、他の地域療育センターを職員が訪問し、そこで得た良い取り組みの事例などを勉強会で取り上げて検討しています。他の地域療育センターの職員が、当センターに来ることもあります。
- ・ 今年度より、新しい人事考課制度を発足させています。人事考課シートに、法人共通項目や職種別項目として、達成すべき内容を記載しています。職員自身の達成度評価、上司の評価を定期的に行っています。

V-3 職員のモチベーションの維持







- ・ センター長は、年1回、一人一人の職員と面談し、職員の満足度、要望などを把握しています。
- ・ 会議やミーティングなどの場だけでなく、職員が、いつでも業務改善の提案や意見を言えるような職場となっています。
- ・ 子どもへの支援、保護者との対応など、現場の職員に任せるようにし


(1) 個々の職員の適性、経験、能力に応じた役割を与え、やりがいや満足度を高めているか。

ています。判断に迷ったときなど、上司に相談し助言を得られる体制を整えています。職員には、「報・連・相」（報告、連絡、相談）を意識するよう指導しています。

評価領域VI 経営管理

評価分類	評価の理由（コメント）
<p>VI-1 経営における社会的責任</p>  <p>(1) 事業者として守るべき、法・規範・倫理等を周知し実行しているか。 (2) 個人情報の保護に関して、適切な措置がとられているか。 (3) ゴミ減量化や省エネルギーの促進等、環境への配慮を実践しているか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・倫理綱領として、「1. 生命の尊厳 2. 個人の尊厳 3. 人権の擁護 4. 社会への参加 5. 専門的な支援」を定め、入職時に職員に伝えてあります。職員はセンター長あてに誓約書を提出しています。（誓約書は、委託業者職員、実習生、研修生、ボランティアも提出しています。）また、全体会議などで、定期的に全職員に周知しています。 ・他施設での不正・不適切な事例を入手した場合には、朝礼などで伝え、啓発しています。 ・法人として、個人情報の保護に関する基本規則を定めています。また、個人情報保護対策委員会を設置し、適宜、見直しを行っています。職員には、全体会議などで周知しています。さらに、入職時に、職員は、個人情報保護についての誓約書を提出しています。 ・個人情報の取り扱いについて、重要事項説明書中に記載しているほか、概要を掲示板に掲示し、保護者に周知しています。 ・ゴミの分別を行っています。また、ペットボトルキャップの回収運動に協力しています。 ・不要な電灯をこまめに消すなどの取り組みをしています。電気使用に関して、オンデマンドシステム（設定した電力量を超えそうになると警報表示が出る）を導入し、省エネルギーに努めています。
<p>VI-2 事故・災害等への対応</p>  <p>(1) 事故防止のための取り組みを行っているか。 (2) 子どもにけが・急病が発生した場合の対応が確立しているか。 (3) 災害発生時の対応マニュアルが整備され、体制が確立しているか。 (4) 外部からの不審者等の侵入について、対応策が整備されているか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・けがや事故の対応マニュアルを定め、全体会議などで職員に周知しています。 ・事故防止のための対策として、チェックリストを作成し、危険箇所・想定される事故・防止策を一覧表にしています。職員が点検する箇所、業者に点検依頼する箇所、使用前チェック箇所、使用后チェック箇所などに分類しています。 ・アクシデント・インシデント記録を記入し、職員間で情報を共有できるようにしています。記録には、けが・事故などのほか、保護者への情報伝達漏れ、個人情報記録のしまい忘れなどの事務処理的な内容も含まれています。 ・毎月、事故防止委員会が開催され、アクシデント・インシデントの原因分析を行い、業務改善に結びつけています。 ・けが・急病に対する処置・対応マニュアルを定め、全体会議などで職員に周知しています。 ・防災マニュアルを作成し、全体会議などで職員に周知しています。毎月、防災委員会を開催し、マニュアルの内容に不都合なところがないかなどを検討しています。 ・災害に備えて、利用者や職員に必要な食料・水などを、3日分を備蓄

	<p>しています。また、自家発電設備を備えています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・通園部門では、避難訓練を毎月行っています。そのうち年2回は、全職員による災害発生時の外来利用者への対応・避難誘導訓練を行っています。また、隣接する黒須田小学校と合同避難訓練を行っています。 ・不審者対応マニュアルを作成し、その中に、不審者が侵入した場合の緊急通報体制を定めています。
<p>VI-3 衛生管理・感染症への対応</p>  <p>(1) 日々の衛生管理は適切に行われているか。</p> <p>(2) 感染症等への対応が整備されているか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・給食業務・清掃業務は外部業者に委託しています。それぞれの委託先が衛生管理マニュアルなどを作成し、センターの管理課がその内容をチェックしています。 ・感染症に関するマニュアルを作成し、全体会議などで職員に周知しています。 ・感染症の疑いが生じた場合の対応や感染症が発生した場合の登園停止などの基準を定め、保護者に伝えています。 ・感染症が発生した場合は、掲示板などに掲示して保護者に速やかに伝えています。また、通園施設から一括送信メールでも保護者に知らせています。
<p>VI-4 センター長及び園長のリーダーシップ</p>  <p>(1) センター長は、センターの理念や運営方針を全職員に周知しているか。</p> <p>(2) センター長及び園長は、センター又は通園施設の支援内容や課題等の全体を把握し、適切に管理しているか。</p> <p>(3) センター長及び園長は、センター又は通園施設の重要な意思決定にあたっては、職員や保護者等から必要な情報や意見を聴取しているか。</p> <p>(4) 主任クラスの職員が、スーパーバイザーとしての役割を果たしているか。</p> <p>(5) センター長は、今後のセンターのあり方について展望や見通しを持ち、職員と共有化しているか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・センターの基本理念・基本方針をパンフレットや重要事項説明書に記載し、職員にも配布しています。また、センター内にも掲示しています。 ・年度初めの全体会議などで、基本理念・基本方針を職員に説明しています。 ・各種会議・委員会の年間開催予定を決め、課題の把握および解決に努めています。 ・課題の解決にあたっては、センター長および通園施設園長は、会議・委員会などのほか、必要に応じて関係職員などの意見も直接聞くように努めています。 ・センター利用者に関わる重要な事項について、通園保護者会で説明し、意見交換しています。また、診療課ではアンケートを実施し、利用者の要望・意見などを聞いています。 ・通園部門主任は、クラスに入り状況を観察したり、クラス日誌を読んだりして、個々の職員の業務状況を把握しています。診療部門では、職種別のミーティングに主任が参加しています。 ・主任は、個々の職員の能力や経験に合わせて的確な助言や指導を行っています。例えば、個々の職員が年度初めに行う目標設定に際し、主任が面談しサポートしています。 ・センター長は、年度初めの全体会議で、年度事業計画や今後の見通しなどを説明しています。また、各種会議で職員と意見交換しているほか、年1回、一人一人の職員と面談しています。さらに、主任や中堅職員などで構成する中核機能会議では、センターとして、今後やるべきことなどを議論しています。 ・センター長は、地域療育センター長会（横浜市内の9つの地域療育センター代表が参加）に参加し、意見交換、情報交換しています。また、運営協議会（外部の専門家、横浜市や青葉区の職員、保護者会代表、

	<p>保育園・幼稚園代表、地域訓練会代表などで構成)を年2回開催し、意見交換、情報交換しています。</p>
<p>VI-5 効率的な運営</p>  <p>(1) 十分かつ良好な支援を提供するために、効率的な運営に努めているか。</p> <p>(2) 制度改正等、センターに関わる外部環境の変化に適切に対応しているか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・通園業務マニュアル、診療部門マニュアルなどのほか、危機管理マニュアル（防災、けが・事故、感染症対応、不審者対応など）を作成しています。 ・センターの利用申し込み状況などを毎月確認しています。診療部門の職員増員や、月1回、土曜日に診療日を設ける工夫などにより、従来3ヶ月程度あった初診待ちの期間を2ヶ月未満に短縮しました。 ・保護者相談継続や初診を待っている児童や保護者などを対象とした「あおばであそぼ」（自由遊びの場と相談の場）を、土曜診療日に開催しています。 ・センターの運営に影響のある環境の変化や制度改正などの情報を、横浜市の地域療育センター連絡会や青葉区福祉保健センターなどから得ています。得られた情報を整理・分析し、施設経営会議、管理職会議などで対応を検討しています。

利用者アンケート分析(その1) 保護者向けアンケート

1. 実施期間 2016年6月27日～7月15日
2. 実施方法
 - ①センターから通園施設利用児および前年度の通園施設卒園児の保護者全員と、アンケート実施期間の間に診療所を利用した子ども（ただし通園施設利用児・卒園児を除く）の保護者に直接配付または郵送し、回答を依頼。
 - ②各保護者より、同封の返送用封筒で、評価機関あてに無記名で返送。
3. 回収率

通園施設利用児	67.7%	(155 枚配付、105 枚回収)
通園施設卒園児	50.7%	(73 枚配付、37 枚回収)
診療所利用児	37.4%	(131 枚配付、49 枚回収)

*文中の「満足」「満足度」は、「満足」・「どちらかといえば満足」の回答を合計した数値です。

＜回答数値の概要＞

■通園施設利用児の保護者

- 【問1】「センターの基本理念や基本方針」では、86%の保護者が「よく知っている」「まあ知っている」と答え、そのうち99%の保護者が、「賛同できる」「まあ賛同できる」と答えています。
- 【問2】「センターの利用開始にあたっての説明等」では、4つの設問項目のすべてで94%以上の満足度です。
- 【問3】～【問8】の設問で、37項目中、ほとんどの項目で、満足度は90%以上です。そのうち、満足度が高い項目を5つ挙げると次の通りです。
 - ・【問4】「通園施設における支援」中の“通園施設利用に関する重要事項、利用契約書の説明”・99%
 - ・ 同 上 “災害発生時の対応に関する説明”……………98%
 - ・ 同 上 “感染症が発生した場合の対応に関する説明”……………98%
 - ・ 同 上 “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”・97%
 - ・ 同 上 “職員の子供への接し方”……………97%
- 【問3】～【問8】の設問では、37項目中、「不満」「どちらかといえば不満」の回答が多かった項目は、次の3つです。(数値は「不満」「どちらかといえば不満」の合計)
 - ・【問3】「診察に関する支援」中の“医師の診察や訓練指導等の頻度”……………34%
 - ・ 同 上 “診察における診断や今後の見通しに関する説明”……………21%
 - ・ 同 上 “(医師の) 診察について、十分な診察時間が確保されているか”……………20%

■通園施設卒園児の保護者

- 【問1】「センターの基本理念や基本方針」では、89%の保護者が「よく知っている」「まあ知っている」と答え、そのうちの全保護者が、「賛同できる」「まあ賛同できる」と答えています。
- 【問2】「センターの利用開始にあたっての説明等」では、4つの設問項目のすべてで95%以上の満足度です。
- 【問3】～【問8】の設問で、37項目中、ほとんどの項目で、満足度は90%以上です。そのうち、満足度が高い項目を5つ挙げると次の通りです。
 - ・【問3】「診察に関する支援」中の“診察におけるこどもへの接し方”……………100%
 - ・【問4】「通園施設における支援」中の“職員の子供もへの接し方”……………100%
 - ・ 同 上 “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”……………100%
 - ・ 同 上 “個別支援計画の内容”……………97%
 - ・ 同 上 “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”……………97%

- 【問3】～【問8】の設問では、37項目中、「不満」「どちらかといえば不満」の回答が多かった項目は、次の3つです。(数値は「不満」「どちらかといえば不満」の合計)
- ・【問3】「診察に関する支援」中の“医師の診察や訓練指導等の頻度”・・・32%
 - ・【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」中の“地域の資源等に関する情報提供”・・・27%
 - ・【問4】「通園施設における支援」中の“通園バスや駐車場の利用等、交通手段への配慮”・・・22%

■診療所利用児の保護者

(回収率が約37%ですので、必ずしも診療所利用児保護者全体の意向とは限りません)

- 【問1】「センターの基本理念や基本方針」では、51%の保護者が「よく知っている」「まあ知っている」と答え、そのうちの全保護者が、「賛同できる」「まあ賛同できる」と答えています。ただし、「まったく知らない」「あまり知らない」との回答が29%あります。
- 【問2】「センターの利用開始にあたっての説明等」では、2つの設問項目で96%以上の満足度ですが、残りの2つ項目は、80%台です。
- 【問3】～【問8】の設問で、23項目中、満足度が90%を超えるのは、次の3項目のみです。
- ・【問3】「診察に関する支援」中の“診察における保護者の質問への対応や説明”・・・98%
 - ・同 上 “診察における子どもへの接し方”・・・98%
 - ・同 上 “診察における診断や今後の見通しに関する説明”・・・94%
- 【問3】～【問8】の設問で、23項目中、「不満」「どちらかといえば不満」の回答が多かった項目は、次の2つです。(数値は「不満」「どちらかといえば不満」の合計)
- ・【問3】「診察に関する支援」中の“医師の診察や訓練指導等の頻度”・・・31%
 - ・【問7】「センター全体の安全管理」中の“災害発生時の対応に関する説明”・・・31%

*次の設問に対しては、「その他」の回答が多くなっています。コメント欄には“知らない”“分からない”などの記述がありますので、情報の提供や伝達の工夫をすることが望まれます。

【問5】「保護者を対象とした勉強会の支援」【問6】「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」【問7】「センター全体の安全管理」【問8】「苦情・要望への対応」

<まとめ>

○「センターの総合的な評価」は、次の通りです。

	通園施設利用児	通園施設卒園児	診療所利用児
満足度	98.1%	94.6%	91.9%

○センターへの要望等の自由記述欄には、さまざまなコメントが寄せられています。

「子どもを良く見ていただいている」「子どもの成長が感じられ、ありがたい」など、職員への感謝の言葉がある一方、要望や苦情なども寄せられています。総合的には90%以上の満足度となっています。

利用者アンケート分析(その2) 関係機関向けアンケート

1. 実施期間 2016年6月27日～7月15日
2. 実施方法 ①センターから、前年度以降に支援を受けたことのある幼稚園・保育所、小学校、地域訓練会すべてに郵送し、回答を依頼。
 ②各関係機関より、同封の返送用封筒で、評価機関あてに無記名で返送。
3. 回収率 幼稚園・保育所 64.6% (65枚配付、42枚回収)
 小学校 56.3% (32枚配付、18枚回収)
 地域訓練会 66.7% (3枚配付、2枚回収)

* 文中の「満足」「満足度」は、「満足」・「どちらかといえば満足」の回答を合計した数値です。

<回答数値の概要> (地域訓練会からの回答は2枚だけなので、以下の数値分析からは省きます)

■幼稚園・保育所

○設問の中で、満足度が高い項目を3つ挙げると、次の通りです。

「助言等の内容が、職員にとって具体的で分かりやすいものであったか」・・・90%

「巡回訪問の実施時期や実施回数」・・・79%

「個人情報に配慮した上で、児童に関する情報交換、引継ぎ等が円滑に行われているか」・・・76%

○設問の中で、「不満」「どちらかといえば不満」の回答が多かった項目を3つ挙げると、次の通りです。

(数値は「不満」「どちらかといえば不満」の合計)

「お互いの施設の取り組みについて、必要な情報交換が円滑に行われているか」・・・19%

「随時の相談への対応」・・・17%

「個人情報に配慮した上で、児童に関する情報交換、引継ぎが円滑に行われているか」・・・17%

■小学校

○設問の中で、満足度が高い項目を4つ挙げると、次の通りです。

「お互いの施設の取り組みについて、必要な情報交換が円滑に行われているか」・・・89%

「巡回訪問の実施時期や実施回数」・・・78%

「随時の相談への対応」・・・78%

「個人情報に配慮した上で、児童に関する情報交換、引継ぎ等が円滑に行われているか」・・・78%

○設問の中で、「不満」「どちらかといえば不満」の回答が最も多かった項目は、次の通りです。

「助言等の内容が、職員にとって具体的に分かりやすいものであったか」・・・28%

* 幼稚園・保育所、小学校とも、「研修への協力依頼等に対する対応」「研修等の具体的な内容や分かりやすさ」は、“依頼していない”“実施しなかった”などの理由で「その他」の回答が多くなっています。

<まとめ>

○総合的な評価は次の通りです。

	幼稚園・保育所	小学校
満足度	78.6%	88.9%

○センターへの要望等の自由記述欄には、「丁寧な指導ありがたい」などの感謝の声もありますが、さまざまな要望・苦情なども寄せられています。

保護者アンケート集計結果

地域療育センターあおば

【実施期間】2016年6月27日(月)～7月15日(金)

【回収率】①通園施設利用児 67.7% (回収105枚/配付155枚)
 ②通園施設卒園児 50.7% (回収37枚/配付73枚)
 ③診療所利用児 37.4% (回収49枚/配付131枚)

■ 回答者の属性

<子どもの年齢> ※2016年4月2日現在

①通園施設利用児	0歳児	1歳児	2歳児	3歳児	4歳児	5歳児	無回答	計
	0	0	3	20	30	52	0	105
②通園施設卒園児	2歳児	3歳児	4歳児	5歳児	6歳児	その他	無回答	計
	0	0	1	3	31	2	0	37
③診療所利用児	0歳児	1歳児	2歳児	3歳児	4歳児	5歳児	無回答	計
	2	1	3	4	7	15		
	6歳児	7歳児	8歳児	9歳児	10歳児	11歳児以上	1	49
	0	1	5	5	1	4		

<利用している(していた)通園施設>

①通園施設利用児	児童発達支援	医療型児童発達支援	無回答	計
	78	26	1	105
②通園施設卒園児	児童発達支援	医療型児童発達支援	無回答	計
	32	5	0	37

<センターの利用をはじめた年齢>

①通園施設利用児	0歳	1歳	2歳	3歳	4歳	5歳	無回答	計
	12	12	29	40	9	2	1	105
②通園施設卒園児	0歳	1歳	2歳	3歳	4歳	5歳	無回答	計
	2	1	10	13	7	4	0	37
③診療所利用児	0歳	1歳	2歳	3歳	4歳	5歳以上	無回答	計
	4	3	5	15	8	13		

<通園施設の利用をはじめた年齢>

①通園施設利用児	0歳	1歳	2歳	3歳	4歳	5歳	無回答	計
	0	2	20	36	28	17	2	105
②通園施設卒園児	0歳	1歳	2歳	3歳	4歳	5歳	無回答	計
	0	0	3	9	16	8	1	37

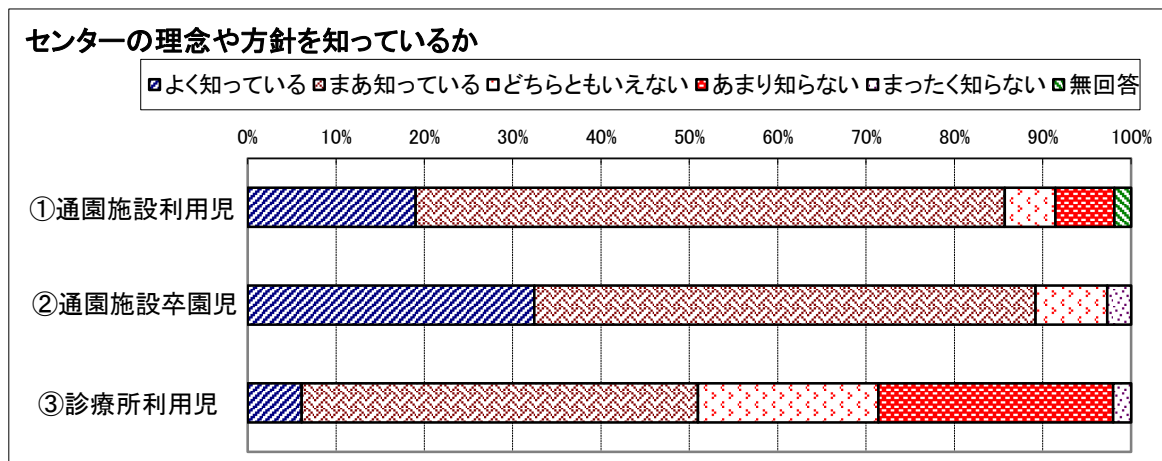
■ センターの理念や基本方針について

問1: センターの理念や基本方針を知っていますか

(%)

	よく知っている	まあ知っている	どちらともいえない	あまり知らない	まったく知らない	無回答		計
①通園施設利用児	19.0	66.7	5.7	6.7	0.0	1.9		100
②通園施設卒園児	32.4	56.8	8.1	0.0	2.7	0.0		100
③診療所利用児	6.1	44.9	20.4	26.6	2.0	0.0		100

(%は小数第1位まで表示し、合計の小数第1位を四捨五入すると100%になります。)

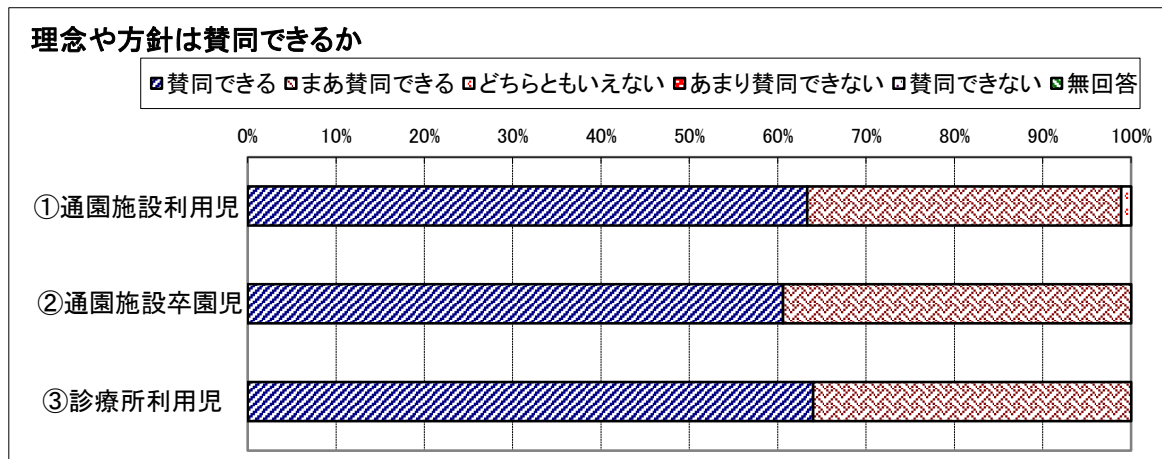


「よく知っている」「まあ知っている」と答えた方への付問

付問: その理念や基本方針は賛同できるものだと思いますか

(%)

	賛同できる	まあ賛同できる	どちらともいえない	あまり賛同できない	賛同できない	無回答		計
①通園施設利用児	63.3	35.6	1.1	0.0	0.0	0.0		100
②通園施設卒園児	60.6	39.4	0.0	0.0	0.0	0.0		100
③診療所利用児	64.0	36.0	0.0	0.0	0.0	0.0		100



■ 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等について

A) センターの内容、利用に伴う費用等の説明について

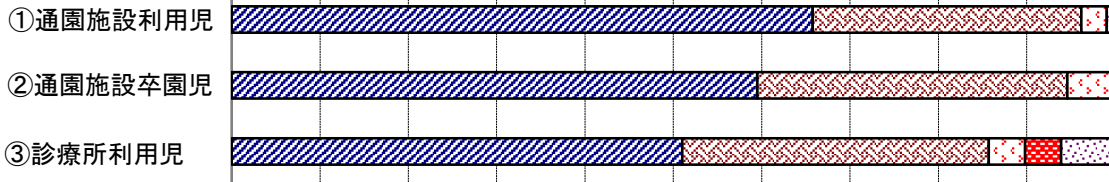
(%)

	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	計
①通園施設利用児	65.7	30.4	2.9	0.0	1.0	0.0	100
②通園施設卒園児	59.5	35.1	5.4	0.0	0.0	0.0	100
③診療所利用児	51.0	34.7	4.1	4.1	6.1	0.0	100

センターの内容・費用等の説明

■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

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%



B) センターの理念や基本方針に関する説明について

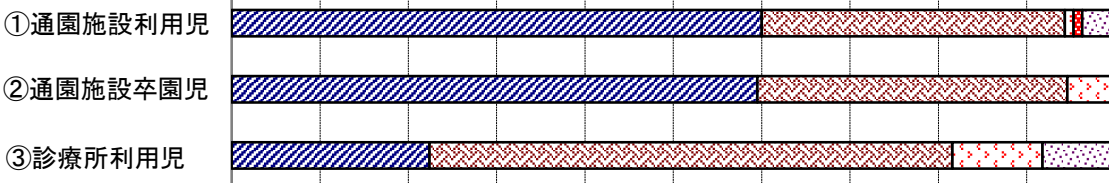
(%)

	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	計
①通園施設利用児	60.0	34.3	1.0	1.0	3.7	0.0	100
②通園施設卒園児	59.5	35.1	5.4	0.0	0.0	0.0	100
③診療所利用児	22.4	59.2	10.2	0.0	8.2	0.0	100

センターの理念や基本方針の説明

■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

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%



C) 子どもの様子や家庭の状況等の聞き取りについて

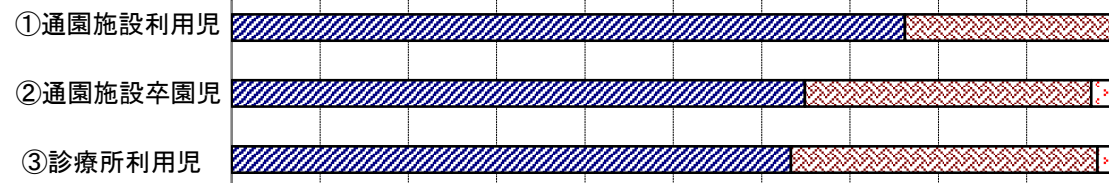
(%)

	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	計
①通園施設利用児	76.2	23.8	0.0	0.0	0.0	0.0	100
②通園施設卒園児	64.9	32.4	2.7	0.0	0.0	0.0	100
③診療所利用児	63.3	34.7	2.0	0.0	0.0	0.0	100

子どもの様子や家庭の状況等の聞き取り

■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

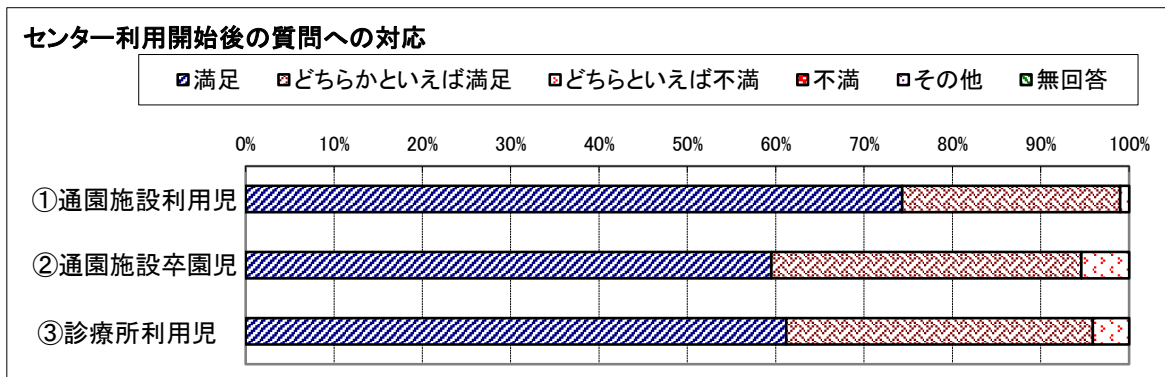
0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%



D) センター利用開始後の質問への対応について

(%)

	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	計
①通園施設利用児	74.3	24.7	1.0	0.0	0.0	0.0	100
②通園施設卒園児	59.5	35.1	5.4	0.0	0.0	0.0	100
③診療所利用児	61.2	34.7	4.1	0.0	0.0	0.0	100

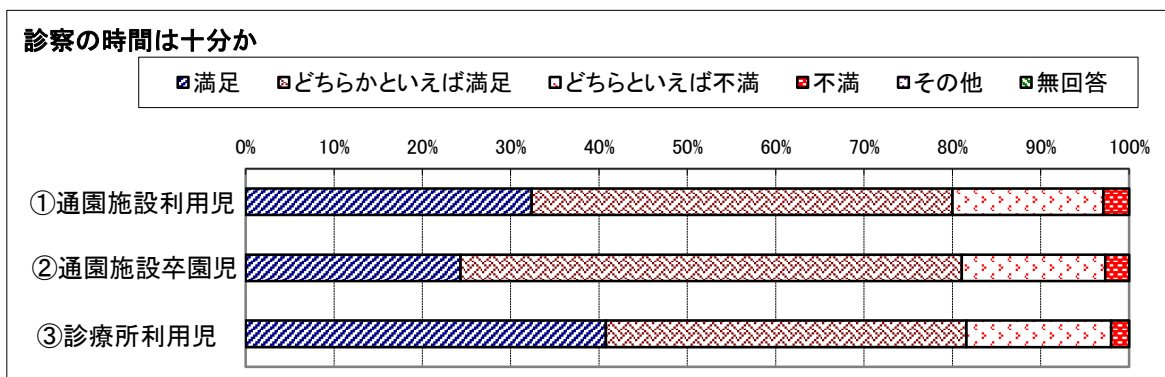


問3 センターの診察に関する支援(サービス)について

A) (医師の)診察について、十分な診察時間が確保されているかについて

(%)

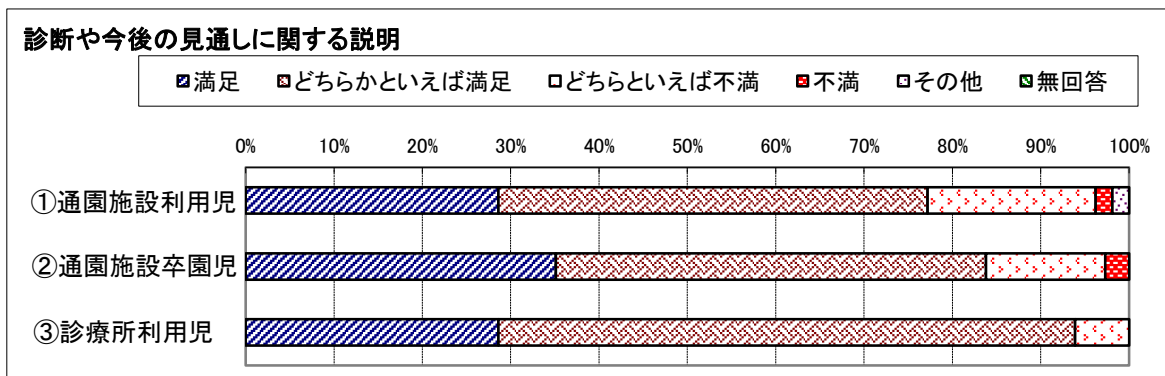
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
①通園施設利用児	32.4	47.6	17.1	2.9	0.0	0.0	100
②通園施設卒園児	24.3	56.8	16.2	2.7	0.0	0.0	100
③診療所利用児	40.8	40.8	16.4	2.0	0.0	0.0	100



B) 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

(%)

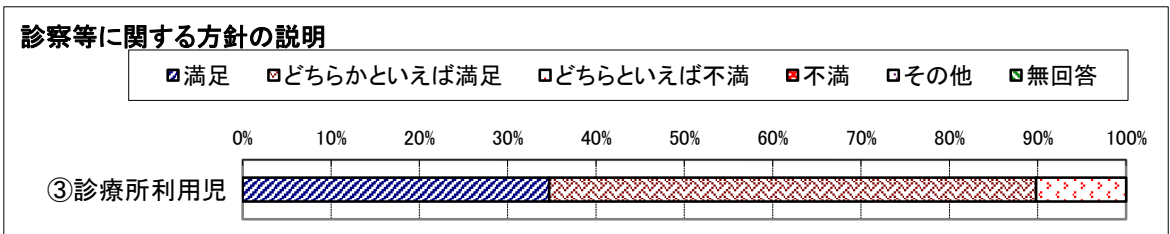
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
①通園施設利用児	28.6	48.6	19.0	1.9	1.9	0.0	100
②通園施設卒園児	35.1	48.7	13.5	2.7	0.0	0.0	100
③診療所利用児	28.6	65.3	6.1	0.0	0.0	0.0	100



C) 診察等の支援に関する方針の説明について

(%)

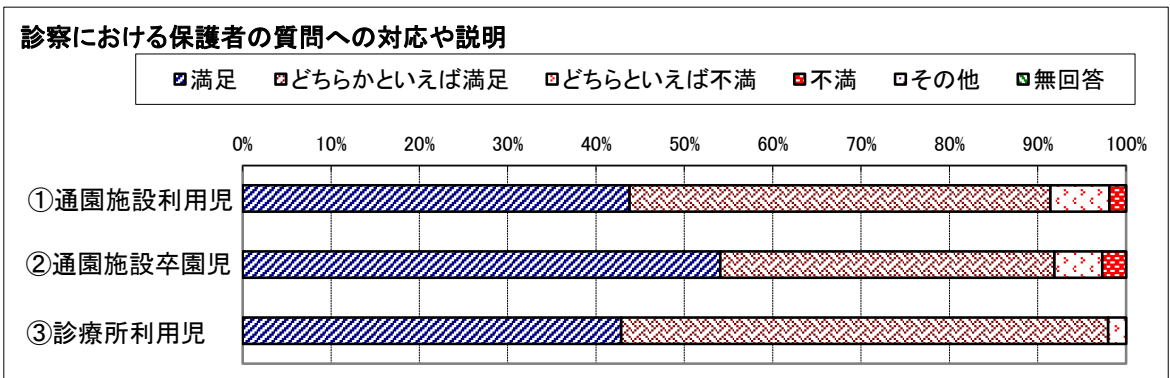
※診療所利用者のみ に対する質問	満足	どちらか といえば満足	どちらと いえば不満	不満	その他	無回答	計
③診療所利用児	34.7	55.1	10.2	0.0	0.0	0.0	100



D) 診察における保護者の質問への対応や説明について

(%)

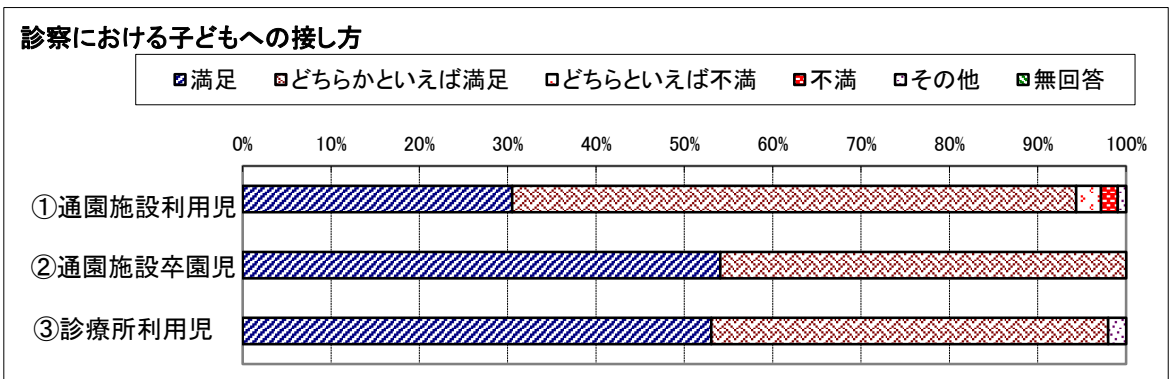
	満足	どちらか といえば満足	どちらと いえば不満	不満	その他	無回答	計
①通園施設利用児	43.8	47.6	6.7	1.9	0.0	0.0	100
②通園施設卒園児	54.1	37.8	5.4	2.7	0.0	0.0	100
③診療所利用児	42.9	55.1	2.0	0.0	0.0	0.0	100



E) 診察における子どもへの接し方について

(%)

	満足	どちらか といえば満足	どちらと いえば不満	不満	その他	無回答	計
①通園施設利用児	30.5	63.8	2.8	1.9	1.0	0.0	100
②通園施設卒園児	54.1	45.9	0.0	0.0	0.0	0.0	100
③診療所利用児	53.1	44.9	0.0	0.0	2.0	0.0	100



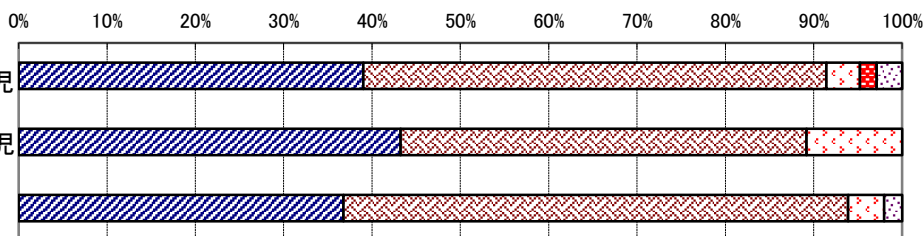
F) 診察における保護者の精神的、心理的負担への配慮について

(%)

	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	計
①通園施設利用児	39.0	52.4	3.8	1.9	2.9	0.0	100
②通園施設卒園児	43.2	46.0	10.8	0.0	0.0	0.0	100
③診療所利用児	36.8	57.1	4.1	0.0	2.0	0.0	100

診察における保護者の精神的・心理的負担への配慮

□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



G) 訓練指導やグループ療育、脳波検査等における説明、保護者の質問への対応

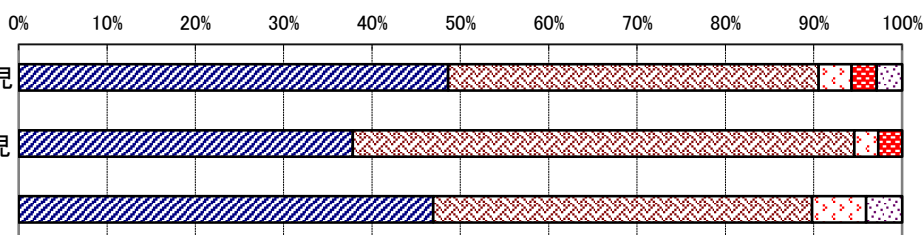
※訓練指導……心理療法、理学療法、作業療法、言語聴覚療法

(%)

	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	計
①通園施設利用児	48.6	41.9	3.7	2.9	2.9	0.0	100
②通園施設卒園児	37.8	56.8	2.7	2.7	0.0	0.0	100
③診療所利用児	46.9	42.9	6.1	0.0	4.1	0.0	100

訓練指導等における説明・保護者の質問への対応

□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



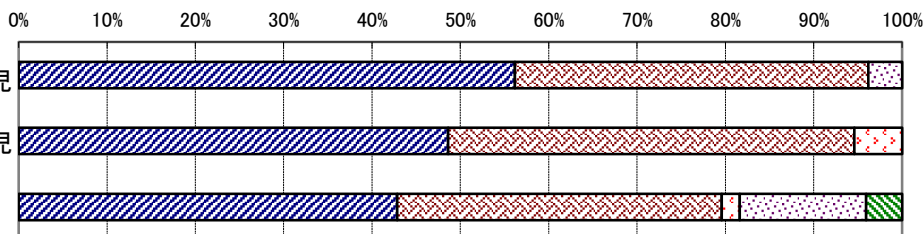
H) 訓練指導やグループ療育、脳波検査等における子どもへの接し方について

(%)

	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	計
①通園施設利用児	56.2	40.0	0.0	0.0	3.8	0.0	100
②通園施設卒園児	48.6	46.0	5.4	0.0	0.0	0.0	100
③診療所利用児	42.9	36.7	2.0	0.0	14.3	4.1	100

訓練指導等における子どもへの接し方

□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

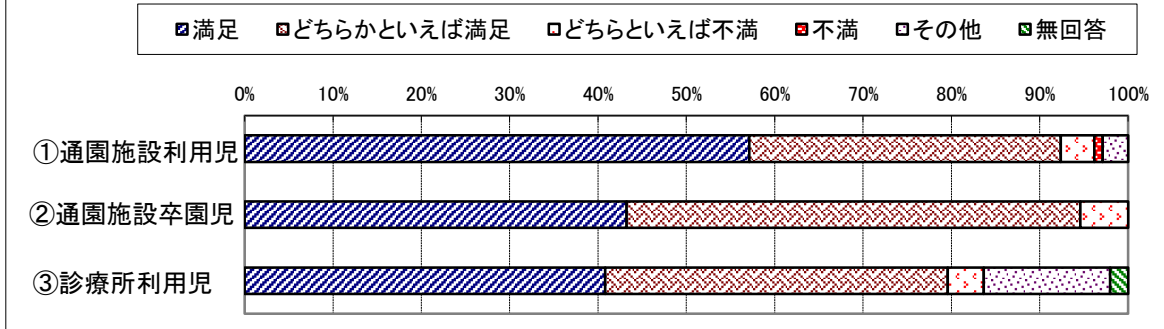


I) 訓練指導やグループ療育、脳波検査等における保護者の精神的、心理的負担への配慮について

(%)

	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	計
①通園施設利用児	57.1	35.2	3.8	1.0	2.9	0.0	100
②通園施設卒園児	43.2	51.4	5.4	0.0	0.0	0.0	100
③診療所利用児	40.8	38.8	4.1	0.0	14.3	2.0	100

訓練指導等における保護者の精神的・心理的負担への配慮

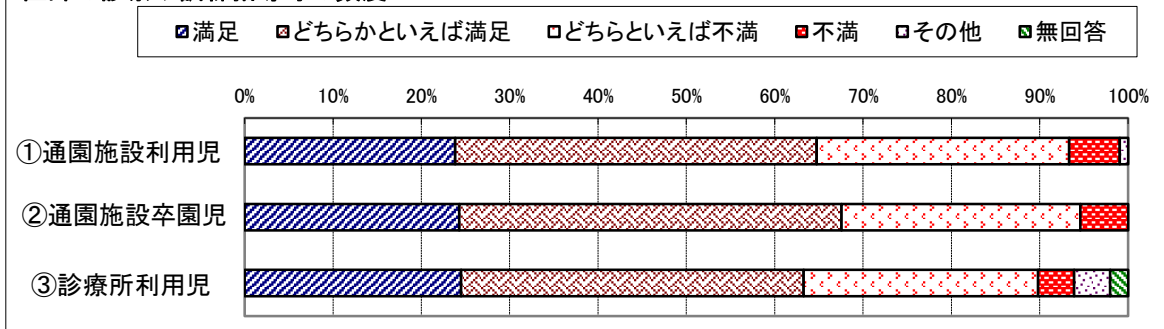


J) 医師の診察や訓練指導等の頻度について

(%)

	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	計
①通園施設利用児	23.8	40.9	28.6	5.7	1.0	0.0	100
②通園施設卒園児	24.3	43.3	27.0	5.4	0.0	0.0	100
③診療所利用児	24.5	38.8	26.5	4.1	4.1	2.0	100

医師の診察や訓練指導等の頻度



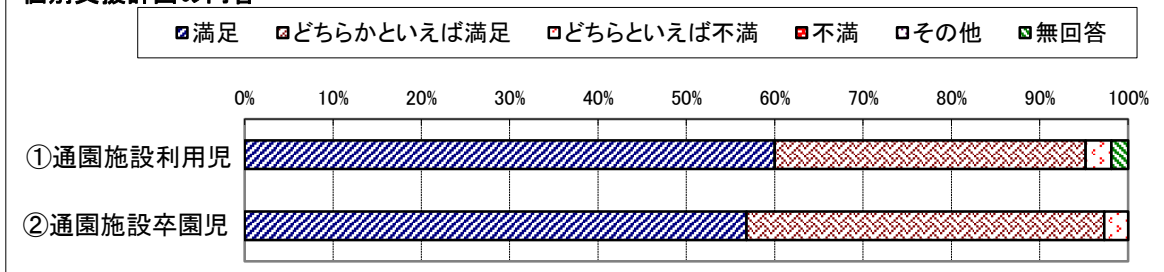
問4 センターの通園施設における支援(サービス)について

A) (通園施設の)個別支援計画の内容について

(%)

	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	計
①通園施設利用児	60.0	35.2	2.9	0.0	0.0	1.9	100
②通園施設卒園児	56.8	40.5	2.7	0.0	0.0	0.0	100

個別支援計画の内容



B) 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

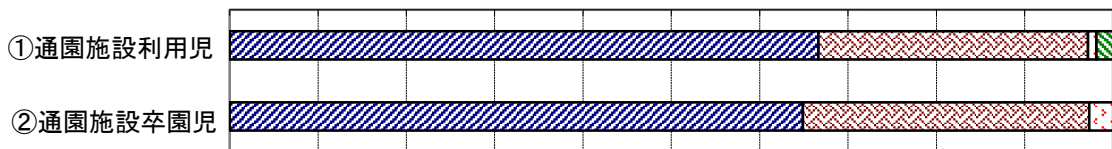
(%)

	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	計
①通園施設利用児	66.6	30.5	1.0	0.0	0.0	1.9	100
②通園施設卒園児	64.9	32.4	2.7	0.0	0.0	0.0	100

個別支援計画に関する説明、保護者の意向・要望の聞き取り

■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

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%



C) 日々の通園プログラムの内容について

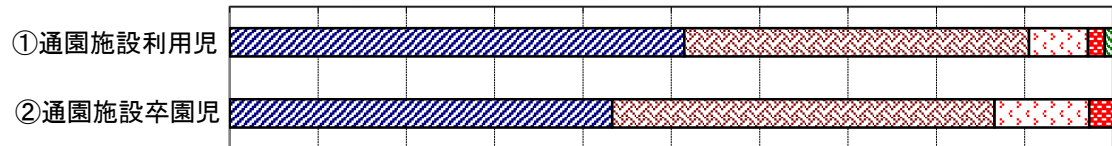
(%)

	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	計
①通園施設利用児	51.4	39.0	6.7	1.9	0.0	1.0	100
②通園施設卒園児	43.2	43.2	10.7	2.7	0.0	0.0	100

日々の通園プログラムの内容

■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

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%



D) 給食の内容について

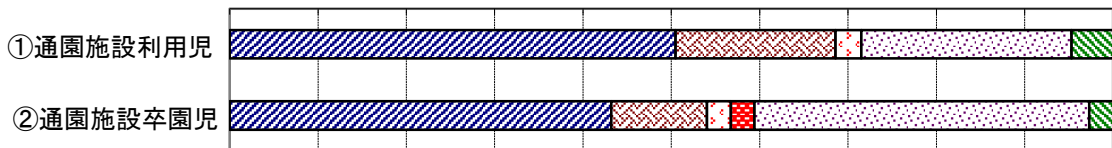
(%)

	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	計
①通園施設利用児	50.5	18.1	2.9	0.0	23.8	4.7	100
②通園施設卒園児	43.2	10.8	2.7	2.7	37.9	2.7	100

給食の内容

■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

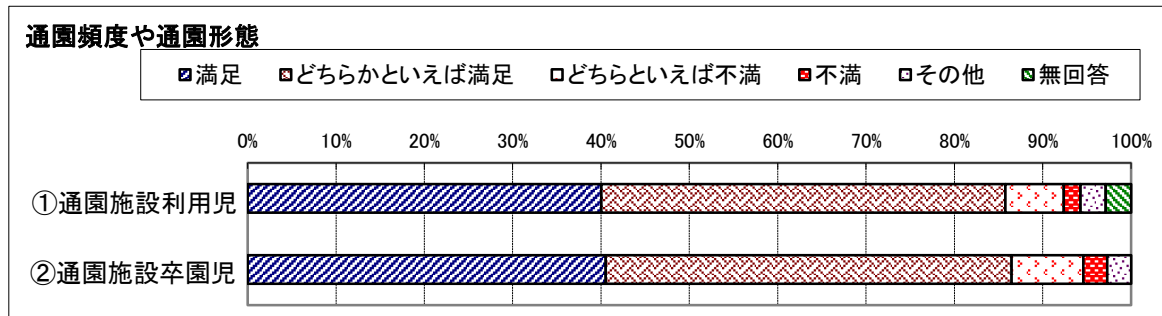
0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%



E) 通園頻度や通園形態(単独通園・親子通園)について

(%)

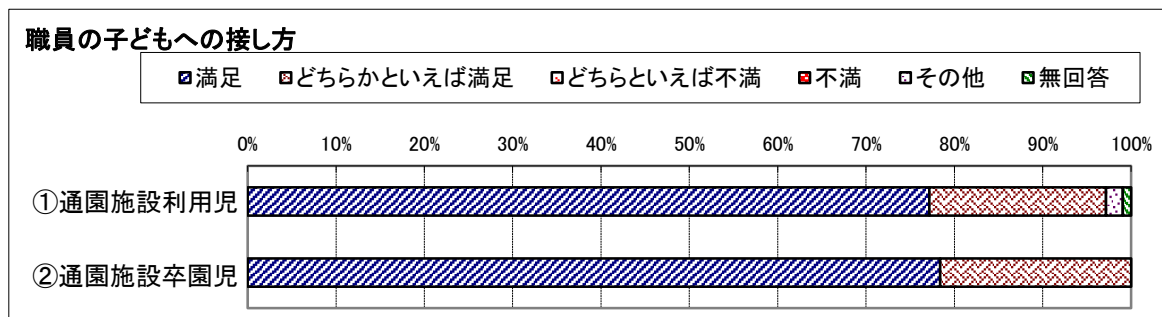
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
①通園施設利用児	40.0	45.7	6.6	1.9	2.9	2.9	100
②通園施設卒園児	40.5	46.0	8.1	2.7	2.7	0.0	100



F) 職員の子どもへの接し方について

(%)

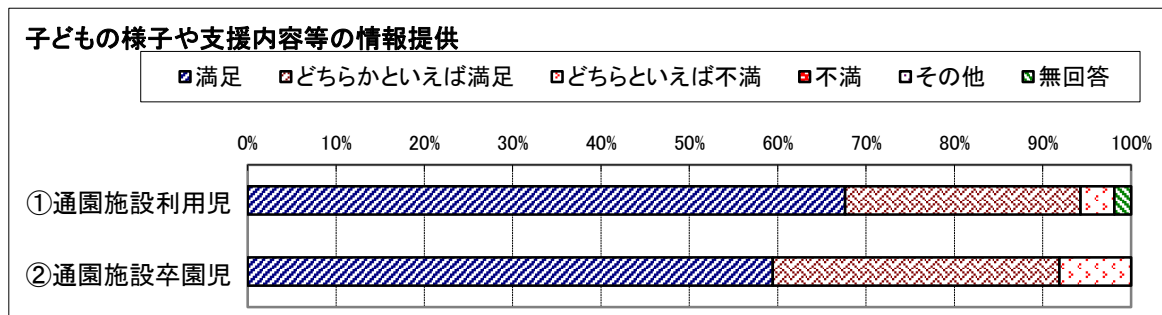
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
①通園施設利用児	77.1	20.0	0.0	0.0	1.9	1.0	100
②通園施設卒園児	78.4	21.6	0.0	0.0	0.0	0.0	100



G) 子どもの様子や支援内容等に関する情報提供について

(%)

	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	計
①通園施設利用児	67.6	26.7	3.8	0.0	0.0	1.9	100
②通園施設卒園児	59.5	32.4	8.1	0.0	0.0	0.0	100



H)子どもにけが・急病があった場合の説明やその後の対応について

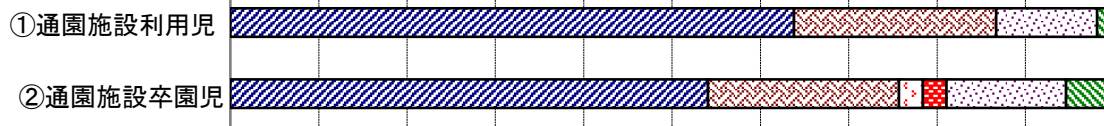
(%)

	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	計
①通園施設利用児	63.8	22.9	0.0	0.0	11.4	1.9	100
②通園施設卒園児	54.1	21.6	2.7	2.7	13.5	5.4	100

子どものけが・急病の説明や対応

■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

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%



I)クラス担当職員の保護者の相談・質問への対応について

(%)

	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	計
①通園施設利用児	76.1	20.9	1.0	1.0	0.0	1.0	100
②通園施設卒園児	67.6	24.3	5.4	0.0	0.0	2.7	100

クラス担当職員の保護者の相談・質問への対応

■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

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%



J)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

(%)

	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	計
①通園施設利用児	64.7	29.5	1.9	0.0	2.9	1.0	100
②通園施設卒園児	59.5	40.5	0.0	0.0	0.0	0.0	100

クラス担当職員以外(園長等)も相談・質問に応じてくれるか

■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

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%



K)個別面談・家庭訪問について

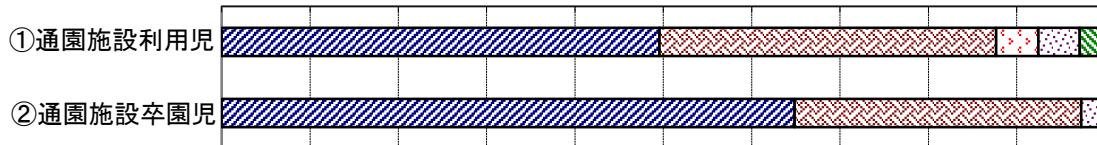
(%)

	満足	どちらかといえ ば満足	どちらといえ ば不満	不満	その他	無回答		計
①通園施設利用児	49.5	38.1	4.8	0.0	4.7	2.9		100
②通園施設卒園児	64.9	32.4	0.0	0.0	2.7	0.0		100

個別面談・家庭訪問

■満足 ■どちらかといえ
ば満足 ■どちらといえ
ば不満 ■不満 ■その他 ■無回答

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%



L)職員の保護者の精神的、心理的負担への配慮について

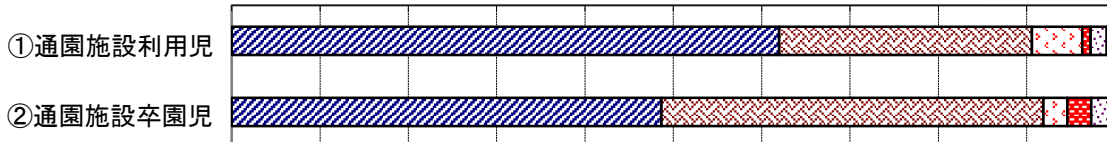
(%)

	満足	どちらかといえ ば満足	どちらといえ ば不満	不満	その他	無回答		計
①通園施設利用児	61.9	28.6	5.7	1.0	1.8	1.0		100
②通園施設卒園児	48.7	43.2	2.7	2.7	2.7	0.0		100

職員の保護者の精神的、心理的負担への配慮

■満足 ■どちらかといえ
ば満足 ■どちらといえ
ば不満 ■不満 ■その他 ■無回答

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%



M)通園バスや駐車場の利用等、交通手段への配慮について

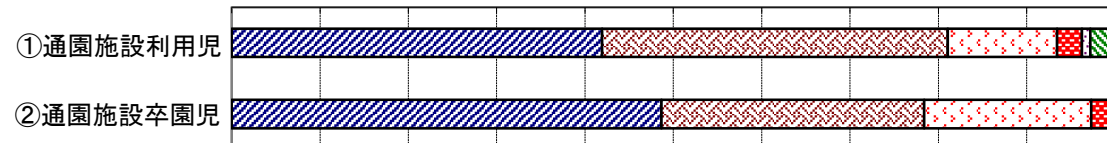
(%)

	満足	どちらかといえ ば満足	どちらといえ ば不満	不満	その他	無回答		計
①通園施設利用児	41.9	39.1	12.4	2.8	1.0	2.8		100
②通園施設卒園児	48.7	29.7	18.9	2.7	0.0	0.0		100

交通手段への配慮(通園バス、駐車場等)

■満足 ■どちらかといえ
ば満足 ■どちらといえ
ば不満 ■不満 ■その他 ■無回答

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%



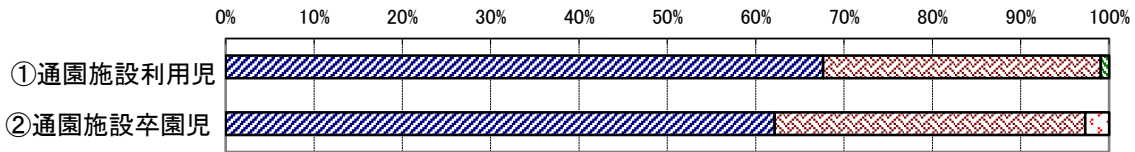
N) 通園施設利用に関する重要事項、利用契約書の説明について

(%)

	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	計
①通園施設利用児	67.6	31.4	0.0	0.0	0.0	1.0	100
②通園施設卒園児	62.2	35.1	2.7	0.0	0.0	0.0	100

通園施設利用に関する重要事項・利用契約書の説明

■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



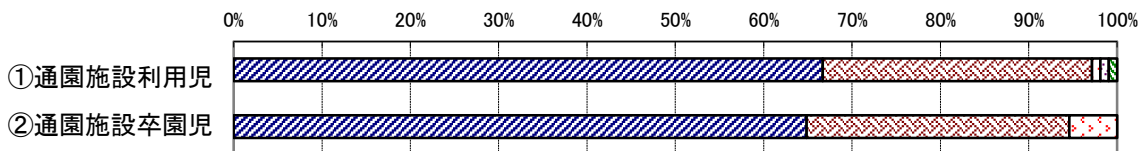
O) 施設利用料、給食費に関する説明、実際の納付手続について

(%)

	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	計
①通園施設利用児	66.6	30.4	1.0	0.0	1.0	1.0	100
②通園施設卒園児	64.9	29.7	5.4	0.0	0.0	0.0	100

施設利用料に関する説明・納付手続

■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



問5 保護者を対象とした勉強会等の支援(サービス)について

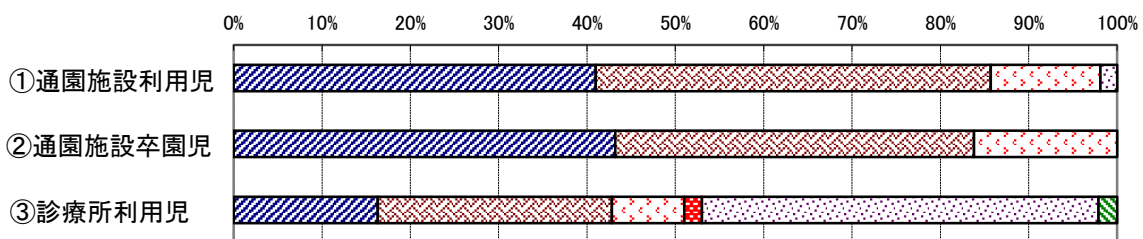
A) 勉強会のテーマ、開催時期、頻度、開催時間について

(%)

	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	計
①通園施設利用児	41.0	44.7	12.4	0.0	1.9	0.0	100
②通園施設卒園児	43.2	40.6	16.2	0.0	0.0	0.0	100
③診療所利用児	16.3	26.5	8.2	2.0	44.9	2.1	100

勉強会のテーマ、開催時期・頻度・時間

■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



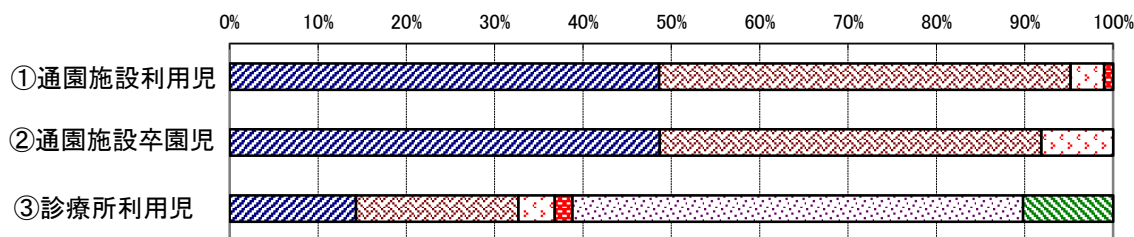
B) 勉強会の具体的な内容、わかりやすさについて

(%)

	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	計
①通園施設利用児	48.6	46.6	3.8	1.0	0.0	0.0	100
②通園施設卒園児	48.7	43.2	8.1	0.0	0.0	0.0	100
③診療所利用児	14.3	18.4	4.1	2.0	51.0	10.2	100

勉強会の内容、わかりやすさ

■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



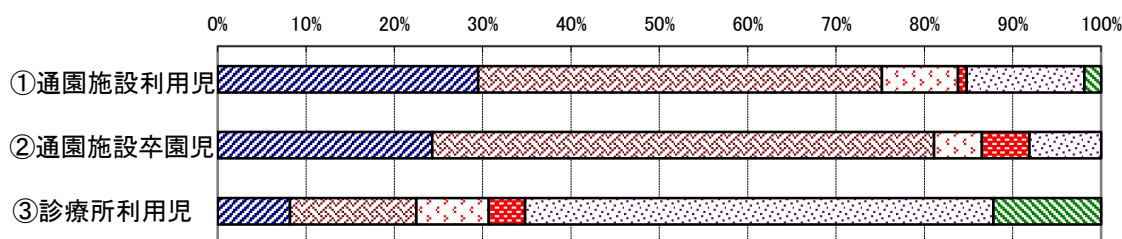
C) 保護者の自主的な活動や、地域の資源活用への支援について

(%)

	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	計
①通園施設利用児	29.5	45.7	8.6	1.0	13.3	1.9	100
②通園施設卒園児	24.3	56.8	5.4	5.4	8.1	0.0	100
③診療所利用児	8.2	14.3	8.2	4.1	53.0	12.2	100

保護者の自主的な活動、地域の資源活用への支援

■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



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について

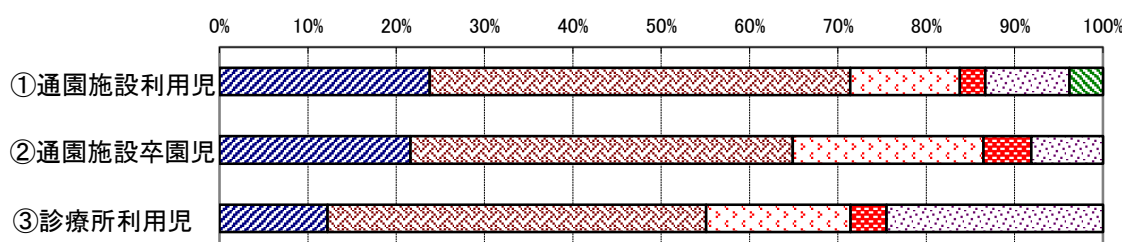
A) 地域の資源等に関する情報提供について

(%)

	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	計
①通園施設利用児	23.8	47.6	12.4	2.9	9.5	3.8	100
②通園施設卒園児	21.6	43.3	21.6	5.4	8.1	0.0	100
③診療所利用児	12.2	42.9	16.3	4.1	24.5	0.0	100

地域の資源等に関する情報提供

■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



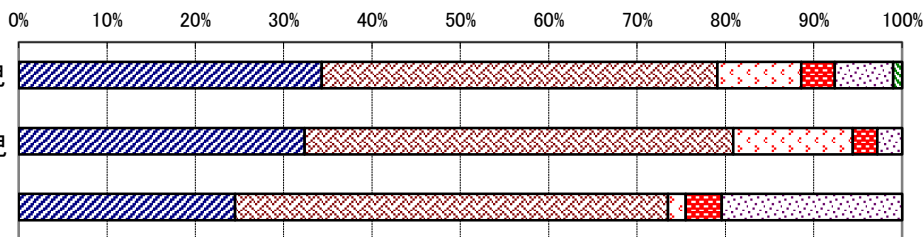
B)子どもの進路(幼稚園・保育所への入園、就学等)に関する相談や助言について

(%)

	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	計
①通園施設利用児	34.3	44.8	9.5	3.8	6.6	1.0	100
②通園施設卒園児	32.5	48.7	13.6	2.8	2.8	0.0	100
③診療所利用児	24.5	49.0	2.0	4.1	20.4	0.0	100

子どもの進路に関する相談や助言

■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



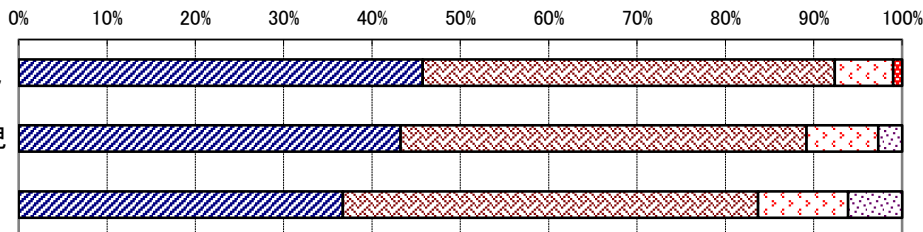
C)相談における保護者の精神的、心理的負担への配慮について

(%)

	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	計
①通園施設利用児	45.7	46.7	6.6	1.0	0.0	0.0	100
②通園施設卒園児	43.2	46.0	8.1	0.0	2.7	0.0	100
③診療所利用児	36.7	47.0	10.2	0.0	6.1	0.0	100

相談における保護者の精神的・心理的負担への配慮

■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



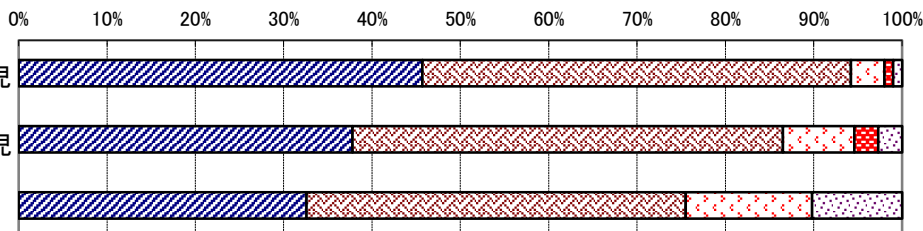
D)センター全体の職員間、各職種間の連携や支援(サービス)の一貫性について

(%)

	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	計
①通園施設利用児	45.7	48.5	3.8	1.0	1.0	0.0	100
②通園施設卒園児	37.8	48.7	8.1	2.7	2.7	0.0	100
③診療所利用児	32.6	42.9	14.3	0.0	10.2	0.0	100

センター全体の連携や支援の一貫性

■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

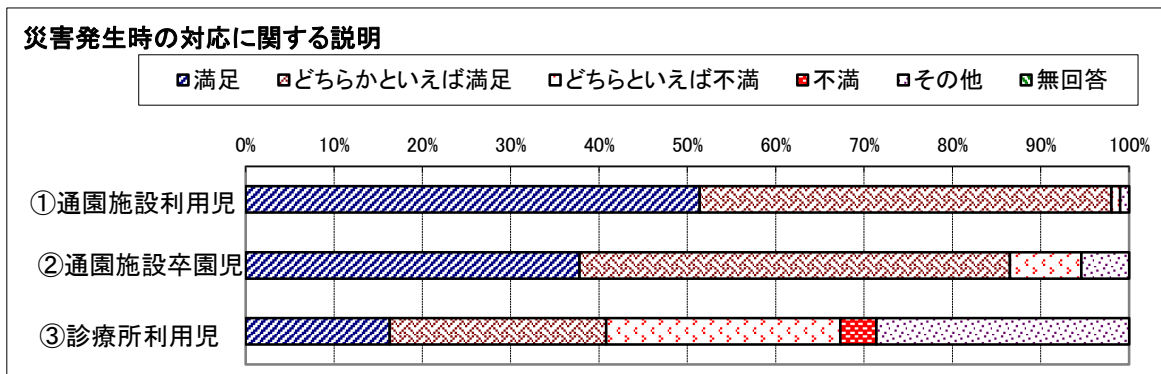


問7 センター全体の安全管理について

A) 災害発生時の対応に関する説明について

(%)

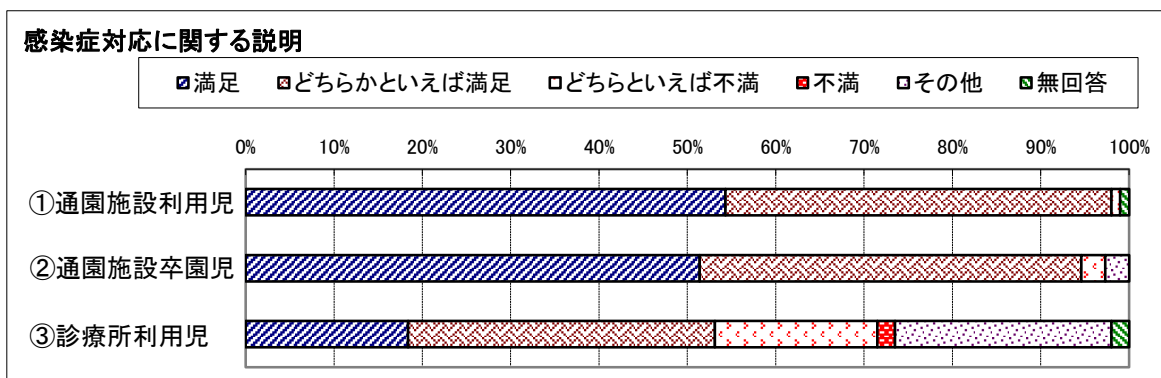
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
①通園施設利用児	51.4	46.6	1.0	0.0	1.0	0.0	100
②通園施設卒園児	37.8	48.7	8.1	0.0	5.4	0.0	100
③診療所利用児	16.3	24.5	26.5	4.1	28.6	0.0	100



B) 感染症が発生した場合の対応に関する説明について

(%)

	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	計
①通園施設利用児	54.3	43.7	1.0	0.0	0.0	1.0	100
②通園施設卒園児	51.4	43.2	2.7	0.0	2.7	0.0	100
③診療所利用児	18.4	34.7	18.4	2.0	24.5	2.0	100

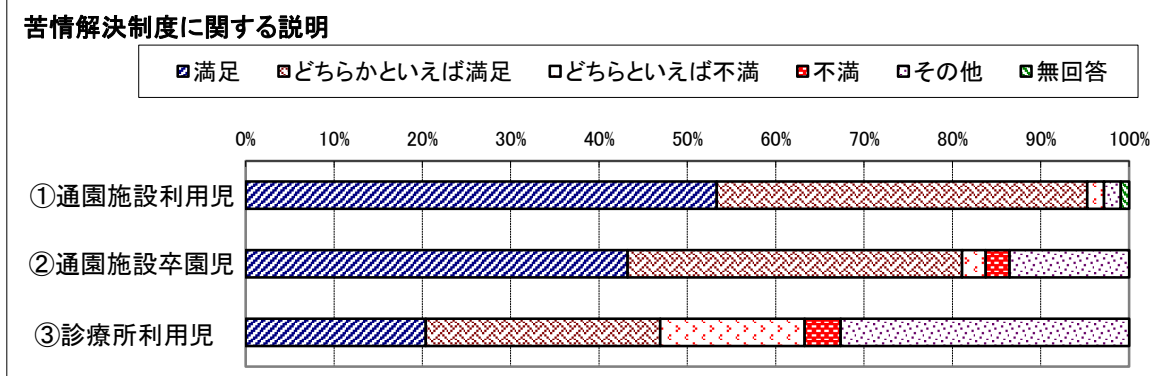


問8 苦情・要望への対応について

A) 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

(%)

	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	計
①通園施設利用児	53.3	41.9	1.9	0.0	1.9	1.0	100
②通園施設卒園児	43.2	37.8	2.7	2.7	13.5	0.0	100
③診療所利用児	20.4	26.5	16.3	4.1	32.7	0.0	100

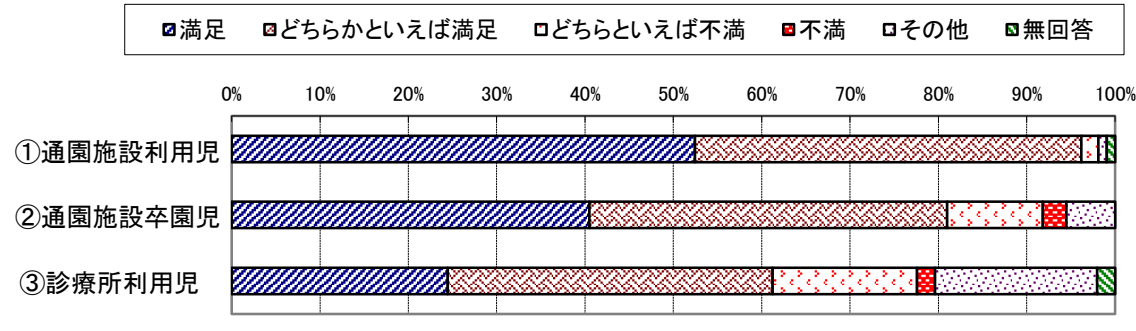


B) 要望や苦情を受けるための取り組み(懇談会の開催、意見箱の設置、アンケート等)について

(%)

	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		計
①通園施設利用児	52.4	43.7	1.9	0.0	1.0	1.0		100
②通園施設卒園児	40.5	40.5	10.8	2.7	5.5	0.0		100
③診療所利用児	24.5	36.8	16.3	2.0	18.4	2.0		100

要望や苦情を受けるための取り組み

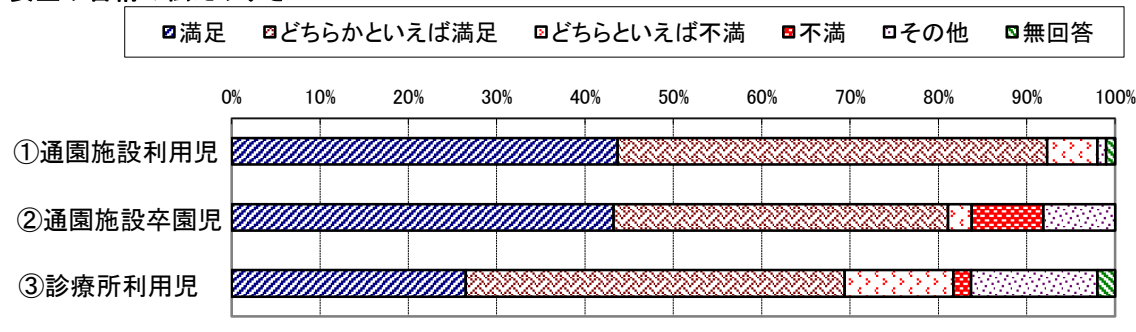


C) 要望や苦情の伝えやすさについて

(%)

	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		計
①通園施設利用児	43.7	48.6	5.7	0.0	1.0	1.0		100
②通園施設卒園児	43.2	37.8	2.7	8.1	8.1	0.0		100
③診療所利用児	26.5	42.9	12.3	2.0	14.3	2.0		100

要望や苦情の伝えやすさ

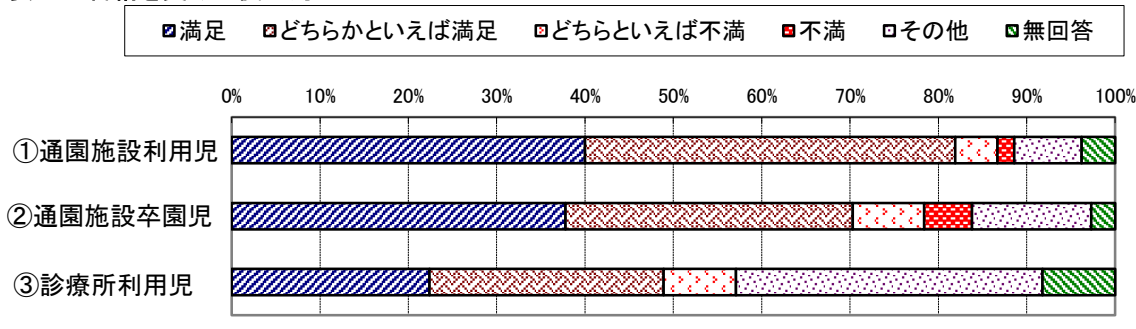


D) 要望や苦情を受けた後の対応について

(%)

	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		計
①通園施設利用児	40.0	41.9	4.8	1.9	7.6	3.8		100
②通園施設卒園児	37.8	32.5	8.1	5.4	13.5	2.7		100
③診療所利用児	22.4	26.5	8.2	0.0	34.7	8.2		100

要望や苦情を受けた後の対応

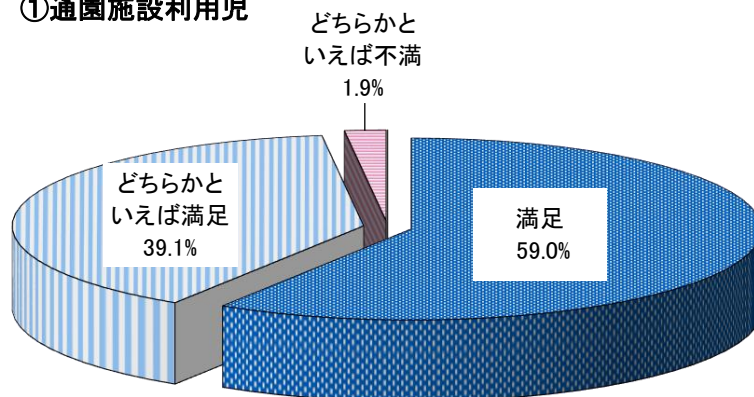


問9 センターを総合的に評価すると、どの程度満足しているか

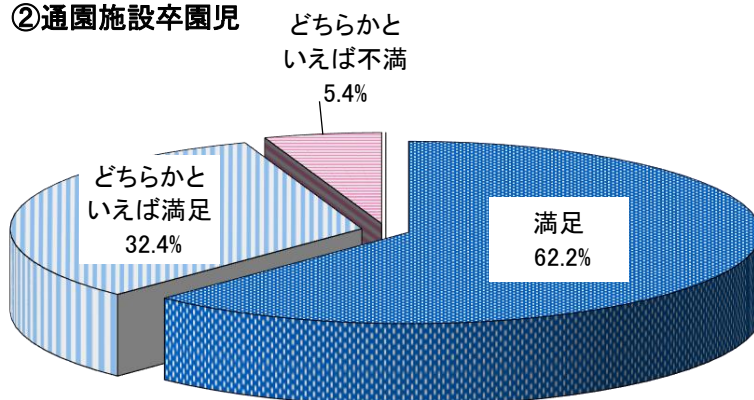
(%)

	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	計
①通園施設利用児	59.0	39.1	1.9	0.0	0.0	100
②通園施設卒園児	62.2	32.4	5.4	0.0	0.0	100
③診療所利用児	42.9	49.0	8.1	0.0	0.0	100

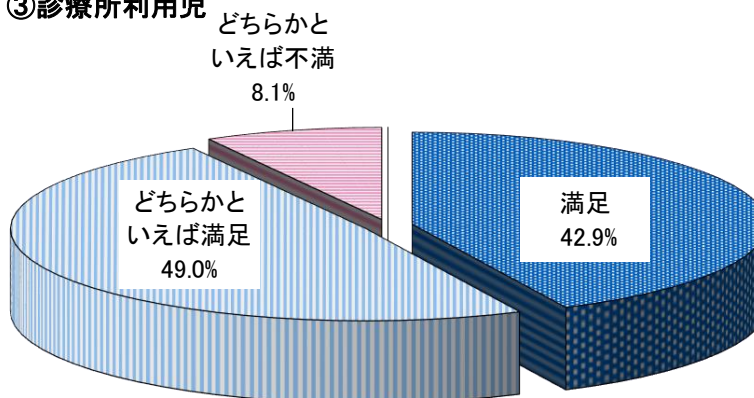
総合的評価 ①通園施設利用児



総合的評価 ②通園施設卒園児



総合的評価 ③診療所利用児



関係機関アンケート集計結果

地域療育センターあおば

【実施期間】2016年6月27日(月)～7月15日(金)

【回収率】①幼稚園・保育所 64.6% (回収42枚/配付65枚)
 ②小学校 56.3% (回収18枚/配付32枚)
 ③地域訓練会 66.7% (回収2枚/配付3枚)

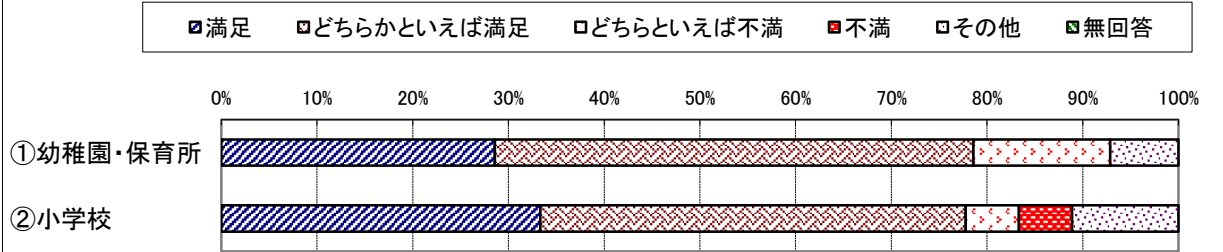
■ センターによる支援内容等について

問1 巡回訪問による技術支援について

A) 巡回訪問の実施時期や実施回数について

	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	計
①幼稚園・保育所	28.6	50.0	14.3	0.0	7.1	0.0	100
②小学校	33.3	44.4	5.6	5.6	11.1	0.0	100
③地域訓練会	0.0	100	0.0	0.0	0.0	0.0	100

巡回訪問の実施時期や実施回数

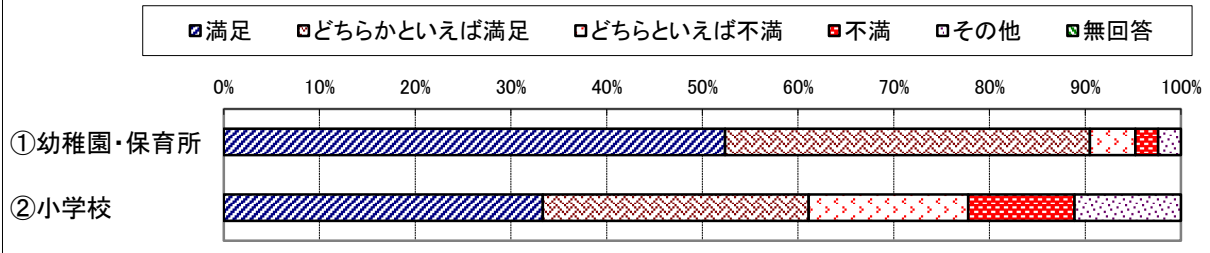


※「地域訓練会」は数が少ないため、結果は表のみでグラフには含めていない。(以下同様)

B) 助言等の内容が、職員にとって具体的にわかりやすいものであったかについて

	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	計
①幼稚園・保育所	52.4	38.1	4.8	2.4	2.4	0.0	100
②小学校	33.3	27.8	16.7	11.1	11.1	0.0	100
③地域訓練会	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100

助言等はわかりやすいか



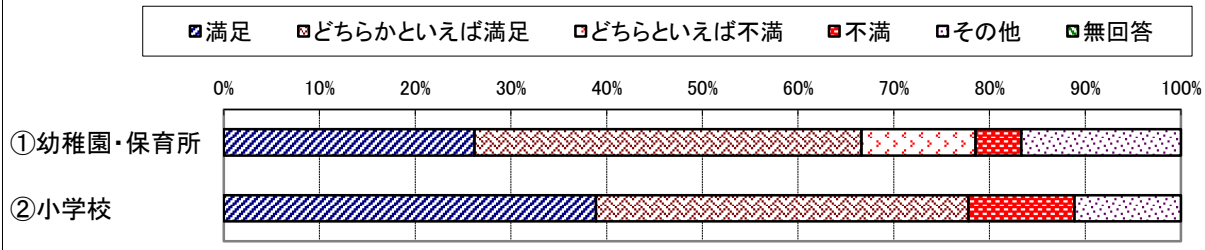
問2 随時の相談や研修への協力依頼等に関する対応について

A) 随時の相談への対応について

(%)

	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	計
①幼稚園・保育所	26.2	40.4	11.9	4.8	16.7	0.0	100
②小学校	38.9	38.9	0.0	11.1	11.1	0.0	100
③地域訓練会	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100

随時の相談への対応

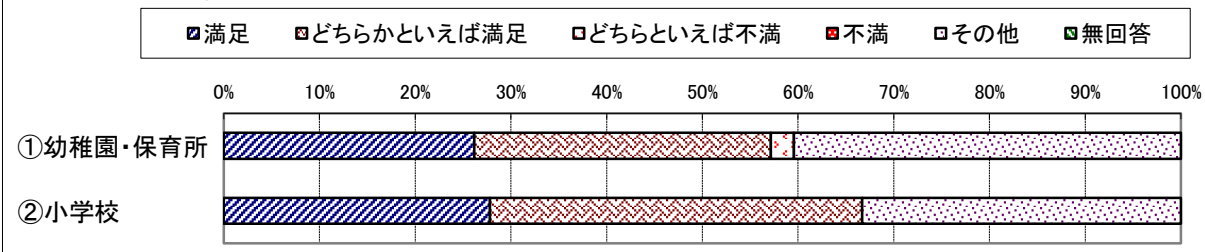


B) 研修への協力依頼等に関する対応について

(%)

	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	計
①幼稚園・保育所	26.2	31.0	2.4	0.0	40.5	0.0	100
②小学校	27.8	38.9	0.0	0.0	33.3	0.0	100
③地域訓練会	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100

研修への協力依頼等への対応

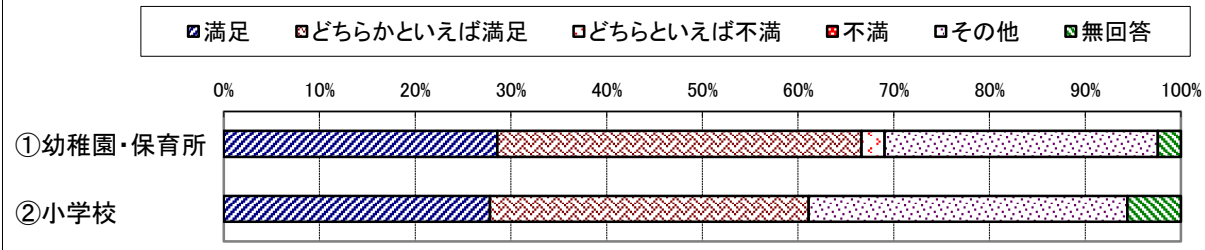


C) 研修等の具体的な内容やわかりやすさについて

(%)

	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	計
①幼稚園・保育所	28.6	38.1	2.4	0.0	28.6	2.4	100
②小学校	27.8	33.3	0.0	0.0	33.3	5.6	100
③地域訓練会	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100

研修等の内容やわかりやすさ



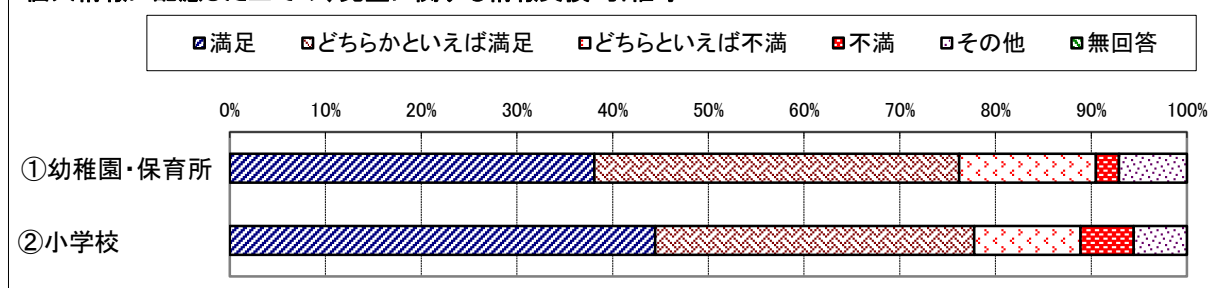
問3 良好な協力関係の構築について ※「幼稚園・保育所」と「小学校」のみ対象の質問

A) 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

(%)

	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	計
①幼稚園・保育所	38.1	38.1	14.3	2.4	7.1	0.0	100
②小学校	44.4	33.3	11.1	5.6	5.6	0.0	100

個人情報に配慮した上での、児童に関する情報交換・引継等

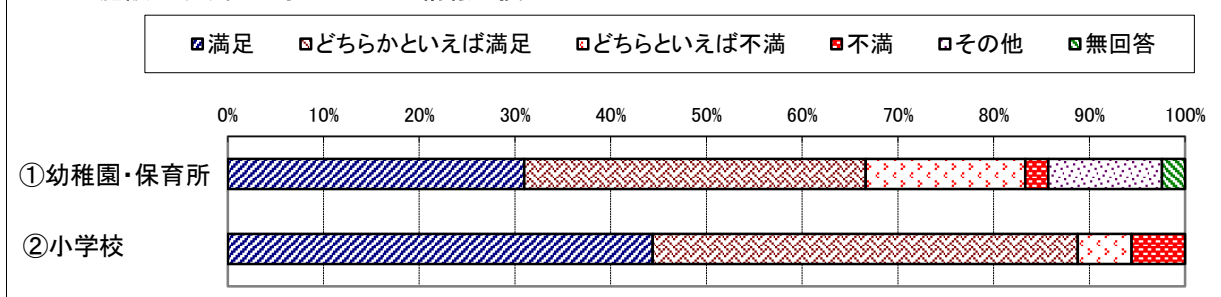


B) お互いの施設の取り組み等について、必要な情報交換が円滑に行われているかについて

(%)

	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	計
①幼稚園・保育所	31.0	35.7	16.7	2.4	11.9	2.4	100
②小学校	44.4	44.4	5.6	5.6	0.0	0.0	100

互いの施設の取り組み等についての情報交換

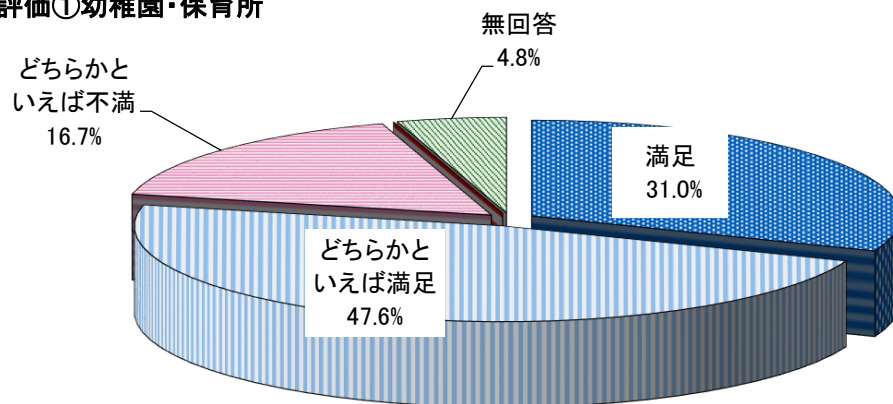


問4 センターを総合的に評価すると、どの程度満足しているか

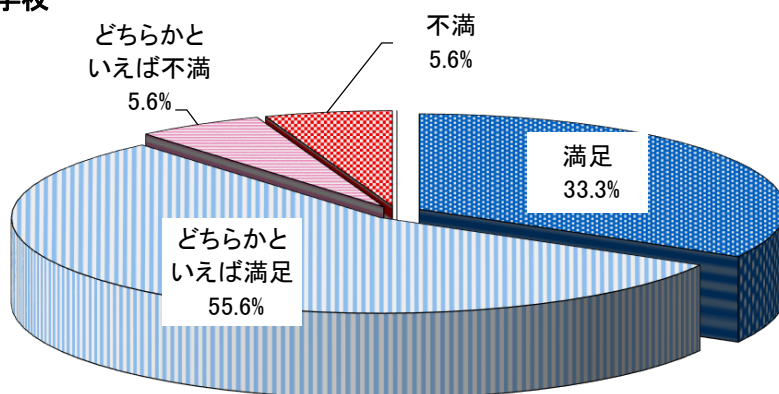
(%)

	満足	どちらかとい えば満足	どちらかとい えば不満	不満	無回答	計
①幼稚園・保育所	31.0	47.6	16.7	0.0	4.8	100
②小学校	33.3	55.6	5.6	5.6	0.0	100
③地域訓練会	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	100

総合的評価①幼稚園・保育所



総合的評価②小学校



利用者本人調査 分析

観察調査 ① 8月29日(月) 9:30~12:00 ② 9月1日(木) 9:30~12:00

※福祉型児童発達支援のみ室内で観察し、その他は主に廊下にて窓越しに観察しました。限られた時間と利用者の活動に支障の無い範囲での観察ですので、完全な分析には至っておりません。

◆ 福祉型児童発達支援のクラス(にじ、はな、つき、このは、うみ、たいよう、ほし)

療育の部屋は、それぞれ高めの衝立で部屋を仕切り、子どもが落ち着いて過ごせるように療育の場面に合わせ使い分けている様子が見られました。

一日のプログラムは、朝の挨拶から始まり、指導員が一人ずつ声をかけて挨拶をしたあと、一日の流れを説明し、お絵かきや紙芝居などに取り組んでいます。

自由時間には、一人または数人ずつ分かれて、絵本を読んだり、ブロックなどのおもちゃで遊んで過ごしています。指導員は、遊びを促したり、一人で遊んでいる子どもにも声をかけています。

給食の前には、当番の子どもは給食室に給食を取りに行き、指導員は給食のワゴンを押すのを手伝っています。

親子日のクラスでは、療育室の外で、指導員が保護者に、翌月の予定の確認をしている場面が見られました。予定確認の他にも、「子どもとのコミュニケーションの取り方」「様子のみかた」、「子どもが“ありがとう”と言いやすい場面の作り方」、等具体的な事例を示して子どもとの関わり方を伝えていました。

◆ 医療型児童発達支援のクラス(ゆき、そら、だいち、やま)

朝の挨拶は、指導員が一人ずつ名前を呼び、子どもの状態に応じて、音の出るものを叩いて返事をしたり、上げる手を支えたり、障害や発達に応じて、自分から返事ができるように支援しています。

音楽に合わせて、手足を動かしたり、タンバリンの音に合わせて手を回すなどの、軽い運動をしたあと、紙芝居を職員が演じると場面に合わせて子どもたちは手をたたくなど、それぞれの方法で活動に参加しています。

歌の時間には、指導員が絵カードを見せて、歌いながら手遊びをします。子どもたちは手に持った鈴やマラカス、小ドラムを歌に合わせて鳴らしています。一つの楽器遊びが終わると、指導員が収納かごをもってまわり、子どもたちは自分でそのかごに自分の楽器を入れています。一人だけ、鈴もマラカスも離したくなくてぐずる様子がありましたが、指導員が上手に促し楽器をしまいました。また、大太鼓の皮部分を上にして床に置き、指導員がその上に一人ずつ子どもを乗せたまま太鼓をたたき音と振動を感じさせています。

室内では、指導員を囲むように半円状に椅子を並べて子どもが座り、子どものすぐ後ろに親がついて座って子どもの活動の様子を見ています。時々、おむつ交換の為に指導員が子どもを抱いて出て廊下を隔てたトイレに連れて行きます。歩ける子どもたちは、指導員が声をかけながら子どもの手を引いてトイレに行きますが、保護者も付き添って様子を見ています。

◆ こども支援室(児童発達支援事業)

ー集団療育コース(けやき・かえで)

朝の挨拶では、子どもたちは並んで席に着き、点呼のあと、指導員が写真とイラストを使って、今日これからすることを説明します。一日の流れだけでなく、「しつものしかた」なども手順を追って言葉で説明が掲示してあります。子どもたちは、お絵かきなどの制作活動や紙芝居などの活動に取り組めます。

◆その他

給食の準備の間、当番以外の子どもたちは、プレイルームで自由に過ごしています。1階、2階にあるプレイルームには、それぞれにトランポリンと馬型のブランコがあります。1階のトランポリンには、肢体不自由の利用者のために、上がるための階段を設置してあります。

◆まとめ

子どもたち一人一人の状態にあわせた指導が行われており、子どもたちは落ち着いた様子で、プログラムに沿って活動に取り組んでいます。

指導員は、はっきりと聞き取りやすく、穏やかな調子で子どもたちに話しかけています。また、子どもへの支援と併せて、保護者への声かけや活動への参加を促す場面もあり、子どもと保護者の関係性に配慮している様子が伺われました。

事業者コメント

<福祉サービス第三者評価を終えて>

この度、第三者評価を受けて、当センターの事業・サービス全般を見直すよい機会となりました。なによりも、私たちセンター職員自身が身を引き締めて襟を正していくべきだと思いました。

来年が開設 10 年目となり、ちょうど振り返りをする時期でもあり、現状に甘んじることなく、職員一人ひとりがより強い責任感をもち、センター全体としては「チームあおば」を意識した取り組みを強化したうえで、人材育成および地域生活への支援に向けてのサービス提供に努めなければなりません。

利用者の保護者の方々、関係機関のアンケートの自由記述欄からは、多くのことを読み取りました。感謝のお言葉もありましたが、当センターからの発信不足により十分にご理解頂けていない部分や、手厳しいご指摘も数々あり、こうしたご意見を私たちセンター職員一同が真摯に受け止め、早速、具体的な改善の取り組みを進め、よりよい地域療育センターづくりに活かしていきたいと思えます。

最後になりましたが、今回の福祉サービス第三者評価にあたり、ご協力頂きました関係各位に厚く御礼を申し上げます。

地域療育センターあおば
センター長 石塚丈広

～ 評価結果は、下記のウェブサイトからも見るができます ～

●市民セクターよこはまの第三者評価のページ

<http://www.shimin-sector.jp/hyouka/>

●横浜市(健康福祉局)の福祉サービス第三者評価のページ

<http://cgi.city.yokohama.lg.jp/kenkou/fukushi/>

●かながわ福祉サービス第三者評価推進機構のページ

<http://www.knsyk.jp/search/3hyouka/index.html>



特定非営利活動法人

市民セクターよこはま

かながわ福祉サービス第三者評価認証機関 第4号

横浜市福祉サービス第三者評価指定機関 第4号

〒231-0011 横浜市中区太田町 4-49 N G S 横濱馬車道 802 号室

TEL : 045-222-6501 FAX : 045-222-6502 <http://www.shimin-sector.jp>