

## 第三者評価結果報告書

### ①第三者評価機関名

特定非営利活動法人 市民セクターよこはま

### ②施設・事業所情報

名称：横浜市北部地域療育センター	種別：障害者・児福祉サービス版
代表者氏名：センター長 齊藤 共代	定員（利用人数）： 児童発達支援 50名 医療型児童発達支援 40名
所在地：〒224-0062 横浜市都筑区葛が谷16番3号	
TEL：045-942-3451	
ホームページ： <a href="http://www.yokohama-rf.jp/facilities/hokubu.html">http://www.yokohama-rf.jp/facilities/hokubu.html</a>	

### 【施設・事業所の概要】

開設年月日	1994年4月1日	
経営法人・設置主体（法人名等）	社会福祉法人横浜市リハビリテーション事業団	
職員数	常勤職員： 61名	非常勤職員： 27名
専門職員	医師 1名	看護師 5名
	ケースワーカー 10名	理学療法士 3名
	作業療法士 2名	言語聴覚士 2名
	心理士 7名	保育士 21名
	児童指導員 13名	臨床検査技師 1名
	栄養士 1名	
施設・設備の概要	(居室数)	(設備等)
	訓練室2室、指導室12室、集団指導室1室、相談室6室、診察室3室、言語指導室2室、理学療法室1室、作業療法室1室、検査室1室、調理室1室、待合室2室、家族控室3室、会議室、研修室、プール等	5階建ての2階から5階が横浜市北部地域療育センター（1階は横浜市葛が谷地域ケアプラザ）

### ③理念・基本方針

横浜市北部療育センターは、障害のあるお子さんのより豊かな地域生活の実現を目指し、お子さんとそのご家族を支援するセンターです。常に「利用者中心のセンター運営」を念頭におき、利用者の人権を尊重する視点に立った運営に努めていきます。

#### 一、質の高い療育プログラムを提供します

お子さんが地域で暮らすために必要な療育を行う上で、その内容の充実と向上を絶えず心がけていきます。

#### 一、開かれたセンター運営を目指します

個人情報の保護を徹底した上で、サービスの公平性と透明性を高め、開かれたセンター運営を目指します。同時に、利用者による自己決定を尊重し、インフォームドコンセントを保障します。

#### 一、ほっとできる温かい雰囲気作りを大切にします

当センターが利用者の方々にとって利用しやすく、常に安心して相談できる場所としてご満足いただけるよう努めていきます。

#### 一、地域社会と連携し相互の理解を深めます

地域の関係機関との連携や市民活動における交流・支援を通じて、相互の理解を深め、地域への貢献を果たします。これらの実現に向けて、利用者の方々を始め広く皆様からのご意見もいただきながら総合的な施設評価を行い、信頼される施設運営を目指していきます。

#### ④施設・事業所の特徴的な取組

##### ●質の高い療育プログラムを提供します

お子さんが地域で暮らすために必要な療育を行う上で、その内容の充実と向上を絶えず心がけていきます。

- ・子どもの療育と保護者支援を「療育の両輪」ととらえ療育を積み重ねています。
- ・保護者支援としては、個別の相談に加え、診療所など他部門と連携しながら保護者教室、家庭訪問、幼稚園・保育所訪問などを実施しています。
- ・障害特性や発達段階に応じた対応ができるように、週5日・3日・2日・1日という多様な登園頻度のクラスを設け、特に週3日・2日・1日の登園頻度クラスに在籍する児の多くは幼稚園や保育園を並行利用しながら通園にて療育を受けています。よって、保育所幼稚園の先生を対象とした療育参観を積極的に実施し、連携を強化しています。

##### ●ほっとできる温かい雰囲気作りを大切にします

当センターが利用者の方々にとって利用しやすく、常に安心して相談できる場所として満足いただけるよう努めています。

- ・センターでは、平成30年からマスコットキャラクター（名前：ほっく）を設定しています。「ほっく」は、イラストや写真でセンターのパンフレット、通園バス等にたびたび登場するほか、通園の保護者から寄贈された手作りのぬいぐるみなどが館内の随所に飾られています。マスコットの姿や名称は保護者や職員から広く公募し人気投票形式で決定したり、複数の賞を設定して受賞者には記念品を贈呈するなど、皆が共に楽しめる一大イベントとして開催した経緯があります。利用者と同じ目線で、交流や親睦を深めながら事業を運営する姿勢は、センターの大きな特長の一つとなっています。

#### ⑤第三者評価の受審状況

評価実施期間	2021年5月28日（契約日）～ 2022年12月17日（評価結果確定日）
受審回数（前回の受審時期）	2回（2016年度）

#### ⑥総評

##### ◆特に評価の高い点

##### 1. センターの専門機能を生かし、地域と協働したソーシャルアクションを展開しています

センターでは、専門機能の活用とともに、地域との連携・協働によるソーシャルアクションを実践しています。従来、通園のきょうだい児保育は親の会による運営に委託していたものの、コーディネーターを担う保護者負担の増大やボランティアの高齢化、新型コロナウイルス感染症の影響などにより、数年前から運営に支障を来していたことから、センター長のリーダーシップの下、近隣の地域活動ホームやNPO法人、地域の民生・児童委員等の関係機関と連携しています。きょうだい児保育の事業化についても横浜市と粘り強く協議を重ね、公式事業として予算化の承認を得て外部のNPO法人に委託し、誰もが活用可能で、かつ事業が継続的に行われるようにした事例があります。このように、センター内の事業改変に留まらず、広く地域と協働・連携して、新たな地域資源を創出する取り組みを行っています。

##### 2. 障害のある子どもと保護者の地域生活がより豊かになるよう、常に新たな取り組みを模索しています

センターでは、障害のある子どもと保護者がより豊かに地域生活を送ることが出来るよう、従来の枠にとられない新たな取り組みに尽力しています。センター独自の取り組みとして、診療の待機期間の短縮化に向け診療を3診体制に拡充したほか、共働き世帯の実情に合わせた週1回の通園クラス「ふたば」や、知的発達に遅れない自閉スペクトラム症の子どもを対象とした児童発達支援事業所「ぴーす」、診療後間もない未就園児と保護者を対象に、子どもの遊びの広場の提供と保護者の悩み・不安に寄り添い支援する「ここにこ・のびのび広場」など、療育ニーズに応じた新たなサービスを他に先駆けていち早く具現化し、実行しています。また、通園の行事を通じて職員が地域の公共施設や飲食店に働きかけを行い、障害児と保護者が利用可能な店舗を開拓した事例もあります。協力的な業種・店舗は積極的に保護者へ情報提供し、その後保護者が利用することで、障害児の理解及び療育の普及啓発に繋がるとともに、子ども・保護者の地域生活の自立（自律）に寄与しています。

#### ◆改善が求められる点

##### 1. 利用者のプライバシー保護に向け、さらなる高みを目指す取り組みが期待されます

センターでは、個人情報保護規程を策定して利用者の個人情報保護とプライバシーの確保に努めるとともに、個人情報保護に関する全体研修を毎年定例開催して職員の認識強化に努めています。通園では、年度ごとに策定する運営計画に、利用者に対する接遇態度や支援場面での留意事項など、プライバシーへの配慮について記載し、職員間で共有と実践に努めています。一方、プライバシー保護に特化したマニュアルの策定は行っていません。医療的ケアや身体介助を要するケースをはじめ、意思疎通の難しいケースについては、安全性が優先され利用者の羞恥心への配慮が疎かになりがちなことから、職員一人ひとりが個々のプライバシー保護について認識を深めることが重要です。今後さらなる高みを目指すために、プライバシー保護に特化した指針の策定と、認識共有化に向けた取り組みに期待します。

#### ⑦第三者評価結果に対する施設・事業所のコメント

今回、福祉サービス第三者評価を受審し、評価機関である第三者の目を見ていただいたことで、客観的にセンターの現状を把握し、良い点と改善点を明確にすることができたことは大変有意義なことでした。利用者アンケート結果では多くの項目で満足度の高い評価をいただきましたが、一方で不満のご回答が一定割合ある項目もあり、センター内でさらなる工夫を行いながら、利用者の方に満足していただけるよう努めるべく気を引き締めたところです。

また、事前に実施した自己評価においても、職員全員で各自の業務内容の確認を行い、今後に向けた課題等を明らかにするよい機会となりました。

評価委員の方には、各事業等における詳細のご意見やご感想を直接聞ける機会が得られ、課題を見直すきっかけともなりましたので、今回、評価を受けたことだけで終わらせず、さらにサービス向上を図り、利用者の方から信頼されるセンターとなるようにしたいと思います。

最後になりますが、お忙しい中、アンケートに協力していただいた方々、センター内を隅々までみていただいた評価調査員の方に対して感謝の言葉を申し上げます。本当にありがとうございました。

横浜市北部地域療育センター長 齊藤 共代

#### ⑧第三者評価結果

別紙2のとおり