

福祉サービス第三者評価 評価結果報告書

社会福祉法人 同愛会
川崎市中央療育センター

平成29年1月24日

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	9
■ 支援の実施内容	11
■ 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	16
■ 経営管理	17

利用者本人調査

■ 利用者本人調査結果	20
-------------	----

家族アンケート結果

■ 家族アンケート結果（通園）	21
■ 家族アンケート結果（通園卒園児）	28
■ 家族アンケート結果（診療所）	35
■ 関係機関アンケート結果（幼稚園・保育園）	40
■ 関係機関アンケート結果（小学校）	42

事業者コメント

■ 事業者からのコメント	44
--------------	----

評価結果総括

法人名 社会福祉法人 同愛会
事業所名 川崎市中央療育センター
施設長名 鳥塚 敏行

評価方法

自己評価方法

実施期間 平成 28 年 8 月 5 日～平成 28 年 10 月 21 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 平成 28 年 11 月 29 日、平成 28 年 12 月 7 日
実施方法 評価調査員が訪問し、施設の見学、資料確認およびヒアリング等で実施した。

利用者家族アンケート実施方法

実施期間 平成 28 年 10 月 1 日～平成 28 年 10 月 29 日
実施方法 施設から利用者の家族、関係機関に配布し、返送は直接家族、関係機関より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 平成 28 年 11 月 29 日、平成 28 年 12 月 7 日
実施方法 評価調査者 2 名が施設に訪問し、クラス活動など療育場面を観察して行った。

□ 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〕

川崎市中央療育センターは、東急東横線の元住吉駅やJR線の武蔵小杉駅より市営バスで、下車して徒歩3分の小高い丘の上にあります。周囲には県立養護学校やリハビリテーションセンターなどの数多くある福祉施設の中央に療育センターがあります。鉄筋コンクリート造りの3階建てと2階建てが各1棟です。

運営法人である社会福祉法人同愛会は、障害児・者及び高齢者に対する様々な福祉サービスを横浜市内・川崎市内及び東京都内で事業展開しています。利用者が、より質の高い人生を、より「じりつ」した人生を送るために「人生（存在）への支援・援助」を理念として、支援に努めています。

センターは、「地域支援部門」「医療・個別療育部門」「通園療育部門」「短時間通園療育部門」「放課後等デイサービス部門」「入所・短期入所部門」など個々の子どもの特性に合わせて生活・遊びの経験や気づきの機会を提供しています。

評価対象の通所部門は定員110名（児童発達支援センター50名、医療型児童発達支援センター50名、短時間通園10名）です。医師を含め多様な専門職員約120名が、保護者と共に子どもの一生を考えながら、必要とする支援に取り組んでいます。

《優れている点》

1. 地域との交流・連携 を積極的に取り組んで、利用者の支援に取り組んでいます

センターでは高津区や中原区の自立支援協議会・サービス調整会議・子育てネットワーク会議などに地域支援部の担当職員などが参加し、センターへの理解を深めるとともに地域のニーズを把握しています。多くの関係機関や団体が開催する会議や連絡会、協議会など中央療育センターの会議室で開催することもあり、地域支援部の担当職員がそれぞれ参加し積極的に情報の共有を図っています。中原養護学校・高津養護学校・通級指導教室連絡会はセンターで体験教室も含め、連絡会議を行い支援の情報共有を行っています。近隣の中原養護学校とは備品や会場の貸し借りを相互に実施しています。

保護者の初回相談から支援の方針が決まるまでの間、利用できる支援について、保護者向けのお便り「子育てサロン・おひさま」やじりつに向けた「放課後等デイサービス」などのパンフレットも地域の保護者に配布しています。通園療育の始まる新年度には、20ページ程の「通園のしおり」を保護者を中心に配布しています。しおりでは、センターの運営理念や運営目標、療育目標、通園支援の内容・クラス編成、1日の流れ、行事予定、登園時の交通機関、健康管理、緊急時の対応など子どもの特性に合わせた生活や遊びを通して、楽しみながら発達を促す療育のための環境づくりを分かりやすく説明し、療育への理解促進に努めています。

2. 直接に支援を行う職員の教育や資質の向上に力を入れています

職員の人材育成の内部研修は研修委員会がテーマを決め、全職員を対象に実施しています。講義と事例検討会を企画し、講義はどの職種にも共通したテーマを年度ごとに決めています。事例検討会は「業務の振り返りと質の良い支援の実施」をテーマに年間6回にわたって各部門から、順番に発表しています。常勤職員は6回中、3回以上、非常勤職員は希望制で参加しています。新規採用者と一緒に行われる年度初めの「法人の理念や権利擁護」の研修会は業務の一環として非常勤職員も含め、全員受講しています。

外部研修については研修事業の団体が1年間実施する療育専門職の研修（学会・研究会・勉強会）を参考にし、各部門の部長が対象職員のステップアップの観点から計画的に参加できるようにしています。基本的には職員一人ひとりが、1回以上参加することになっています。参加者は起案書を作成し、受講後は報告書を提出し、報告書を回覧しています。研修内容によっては出席者が講師となって研修報告会を開いて情報共有に務めています。

通園部、医師、看護師、リハビリテーション部の理学療法・作業療法・言語聴覚、心理、地域支援部、放課後等デイサービスなどの専門職が支援技術の向上を図るために全国児童発達支援協議会職員研修や心身障害児総合医療療育センター、資格発達支援講習会などが開催する研修会に職員は年1回以上受講しています。

《改善することが期待される事項》

1. 診察時間や診断内容などに利用者の理解を求める工夫が求められます

センターでは通園施設の他に放課後等デイサービス、相談支援など多機能な支援を行っています。今回の評価対象の通園施設利用者（卒園児を含む）や個別訓練の利用者からは、診療に関して不満の声も寄せられています。利用者にとって診療に対する期待の高さが伺え、「診察について、十分な診療時間が確保されている」「診察における診断や今後の見通しに関する説明」について不満の声が寄せられている状況です。

施設のリソース（医師数や時間など）が限られている中で、より多くの利用者に必要な支援を行っています。しかし、利用者は状況や個別対応に関する十分な理解ができておらず、不満の声が高くなっています。利用者が納得し満足するために、診療担当だけでなくセンター全体の取り組みにより、利用者に福祉資源への理解を得られる改善が期待されます。

2. 研修生をはじめ、第三者からの気づきなどを活かして、支援の向上に活用されることが期待されます

実習生・研修生の受け入れについては、地域支援部のソーシャルワーカーや通園職員、各部門が中心となって福祉の育成の観点から積極的に行っています。センターの担当職員にも実習生の指導を通して療育に関する説明や職員自身の考えを示すなどのスキルアップの機会にもなっています。平成27年度の受入れは大学や短大、専門学校、中原・高津養護教員、大学医学部、川崎市の職員などの体験研修が17校45名、延べ日数450日以上と多くの実習生が参加しています。また、保育の補助や理美容などのボランティアも多くの参加があり、子どもの保護者とも信頼関係も生まれています。

多数の第三者がセンターの活動に参加していますので、研修生やボランティアなどからの気づきや提案が活用できます。職員の言動や態度などいろいろな角度から見た気づきをアンケートやチェックシートなどで依頼し、支援の向上に活用することが期待されます。

3. 環境配慮に対する姿勢を施設の運営方針の中に明文化し、目標を数値化するなど職員一同で取り組むことを期待します

職員全員で省エネや経費節減、ビンや缶、燃えるゴミなど分別処理などに努めています。コピー紙の両面コピー、カラーコピーの最小利用、昼休みやトイレでの節電など各自心がけています。

しかし、施設の運営方針の中に環境配慮に対する姿勢を明文化していません。利用者の健康等に直接的に大きな影響を与える福祉関係の事業者として、一般の企業以上に厳しい社会的責任を果たすことが望まれます。運営方針などに環境配慮に対する方針を明文化し、目標を数値化し掲示して周知して、職員全員で取り組むことが期待されます。

□ 評価領域ごとの特記事項

1. 人権の尊重

- ① センターの理念や方針を毎朝、センター長・園長・職員全員で唱和し、子どものこれからの人生を支援していくという法人理念がぶれないように気持ちを新たに周知徹底しています。理念である「人生（存在）への支援・援助」と「運営方針」を具現化するための支援を三つの「運営目標」として掲げています。
 - i. 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。
 - ii. 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。
 - iii. ファミリーサポート（家族への多様な支援）による、健全な育児、養育ができる支援・援助を目指します。
- ② 人権や虐待拘束防止、接遇ケアなどについて啓発・普及するため、年度初めに新入職員を含め、権利擁護についての研修会を開催しています。各クラスでは毎朝のミーティングや1日の支援終了後、反省会を開いています。1日の支援を振り返り、子ども一人ひとりに対する気づきや虐待につながる行動、子どもに対する不適切な支援の有無などについても話し合い、職員間で情報を共有しています。毎日の支援日誌についてはパソコン入力により、全職員で共有しています。

2. 意向の尊重と自立生活への支援に向けたサービス

- ① サービス利用計画の作成の流れについて、重要事項説明書にわかりやすく記載し、利用者・保護者に説明しています。子ども一人ひとりのアセスメントから支援計画の作成、モニタリングまでの流れについてマニュアル化されています。地域支援部の相談支援専門員は子ども・家族に面接して、現在の置かれている状況、生活に対する意向、両者の希望する生活、解決すべき課題などを把握しています。
- ② 受け入れに際し初回面接で利用者情報のヒアリングを実施し、お子様のかかえている問題や、保護者のお困りなことを確認します。子どもの支援ニーズを把握し医師による初診を行い、さらに発達検査の結果などを基に支援会議につなげています。これらの結果は再診時に保護者に医師から伝えていきます。初回診療はおよそ45分、再診15分を予定しています。
- ③ 支援会議は毎週水曜日にセンター長を中心に協議しています。会議には支援員、ソーシャルワーカー、心理士、理学療法士、作業療法士、言語聴覚士、医師、看護師など関係部門の職員が参加して、療育センターとしてのお子様にとってよりよい支援方針を様々な観点から総合的に協議しています。子ども一人ひとりの身体機能や認知機能、コミュニケーション機能、社会生活スキルなど発達段階を的確に評価して、その子どもにあった発達場面の療育環境を提供し、家族と共に子どもの健全な成長を図っています。
- ④ 療育にあたっては、一人ひとりの支援ニーズを検討し個別支援計画を策定しています。個別支援計画は通園開始時に策定し子どもの支援の目的を明記し保護者の同意を得ています。計画はおおむね6ヶ月ごとに見直しをしています。子どもや家庭の状況に変化があった場合にはケースカンファレンスを随時開催し、支援の方法の変更が必要であるかどうかを確認しています。他にも必要時には関係するスタッフでケースカンファレンスを行い、また、センターとして一貫してサービスを行うための支援内容を確認しています。訓練は医師の指示に基づいて理学療法士、作業療

法士、心理士、言語聴覚士などにより行われています。

3. サービスマネジメントシステムの確立

- ① 年齢や障害に応じたクラス編成をしています。難聴クラスは生活年齢だけでなく、言語力なども踏まえて編成しています。各クラスの子どもの能力に応じた目標を設定し、段階を考慮しています。また、単独通園や親子通園、幼稚園との併行通園など多様なニーズに対応し、1 クラス 10 人の少人数によるクラスを編成しています。
- ② クラスやグループごとのクラス会議で子ども一人ひとりのニーズを検討し、個別支援計画を作成しています。個別支援計画は通園の開始時に支援の目的などを明記して、保護者の同意を得ています。6 ヶ月後に課題や目標、支援内容などを見直しています。各種のアンケートや保護者会、ご意見箱などを通じて、ニーズや課題を確認しています。幼稚園や保育園などの訪問からも情報を収集しています。年間の支援結果を取りまとめ、次年度の支援に向けて、課題を抽出しています。支援計画の見直しなどを効率的に推進するために年に 2 回、9 月と 2 月に 2 週間、面談週間を設定し、その徹底を図っています。
- ③ ヒヤリハット委員会はセンター内の各部門で予測される小さなヒヤリハット事故を取上げ、事故防止に取り組んでいます。保育室での事前準備や活動中の環境設定、子どもの情緒面への対応、与薬支援、通園単独時の注意点、玩具使用前の確認などを行なっています。2階の広い廊下でのコンビカー、スヌーズレン室、プール、外出時など、それぞれ具体的に事故防止に努めています。リハビリテーション部や心理部、診療部なども各室、診療所、3階廊下などでの予測されるヒヤリハット事故を取上げ、事故防止を徹底しています。事故が起きた時の対応や報告、記録、再発防止の検討などの流れの手順書を整備しています。事故発生時の対応マニュアルや非常通報システムの緊急コールの押し方をチャート式にして、わかりやすく作成されています。「近隣の病院など関連機関や職員の緊急連絡網を明記し、子どもの急変・事故・怪我が発生した時の職員の対応について規定し全職員に配付しています。委員会は毎月、定例曜日に事故内容を分析し、職員全員にフィードバックして再発防止に努めています。
- ④ 通園個別支援計画書は新規利用児契約時から6ヶ月での更新になります。前期までの計画書を作成し、秋に見直しを行い、後期支援計画書を作成しています。個別支援計画作成にあたっては、保護者のニーズアンケートを取って保護者の思いを確認し、園児の様子観察の内容も踏まえてクラス担任が作成し、主任、園長の確認を経て保護者へ開示しています。保護者の要望を目標に盛り込むようにしており、十分な達成度が見られないものについては見直しの時点で目標の妥当性を検討し修正しています。医療的ケアが必要な子どもについては医師・看護師・各種療法士などを含めた医療的ケア委員会にて健康面への配慮について確認しています。

4. 地域との交流・連携

- ① 川崎市中央療育センターをはじめ、南部・北部・西部の 4 か所のセンター長と川崎市の障害課長が四半期ごとに集まり、運営調整連絡会議を開催しています。センターの運営・連携・職員のスキルの向上・障害児の利用調整などについて協議や制度改正などについて情報交換しています。
- ② センターにおいては高津区や中原区の自立支援協議会・サービス調整会議・子育てネットワーク会議などに地域支援部の担当職員などが参加し、センターへの理解を深めるとともに地域のニーズを把握しています。多くの関係機関や団体が開催する会議や連絡会、協議会などセンターの会

議室で開催することがあり、地域支援部の担当職員がそれぞれ参加し、積極的に情報の共有を図っています。中原養護学校・高津養護学校・通級指導教室連絡会はセンターで体験教室も含め、連絡会議を行い、支援の情報共有を行っています。近隣の中原養護学校とは備品や会場の貸し借りを相互に運用しています。

- ③ 初回相談から支援の方針が決まるまでの間は、支援について親子で参加する「子育てサロン・おひさま」で遊びを通して社会のルールを学んでいます。じりつに向けた支援の「放課後等デイサービス」などのパンフレットも配布しています。

5. 運営上の透明性の確保と継続性

- ① 保護者や地域と共に子どもの一生を考え、子どもに必要な支援に取り組んでいることを分りやすく伝えるために、センターのキャラクター入りのパンフレットを作成しています。年2回「は〜あと通信」を発行し、センターの行事や通園での支援活動など各部門からの案内など様々な情報を編集して提供しています。法人のホームページにはセンターのコーナーを設け、運営理念や相談窓口の地域支援部門・診療所・リハビリテーション部門・心理部門・通園療育部門などのサービス内容を開示しています。センターで実際に行っている職員や子どもたちの手遊びなどを動画にして、自宅で見ることができ、親子で一緒に遊べるように工夫しています。相談や見学の対応は地域支援部のソーシャルワーカーや担当部門が窓口となって対応しています。見学者等の希望を基本的にはすべて受入れ、パンフレットやしおりなどで、丁寧に説明しています。初回の相談から、実際の療育や専門的な支援が開始するまでの流れをできる限り、簡素化し、効果的な支援ができるよう努めています。
- ② 実習生・研修生の受け入れのマニュアルを整備し、通園部・地域支援部のソーシャルワーカーなどが中心となって福祉の育成の観点から積極的に行っています。実施する前に各学校にセンターの施設の概要、パンフレットやしおり、ホームページ、個人情報保護をはじめとするマニュアルなど資料を提供しています。受け入れに当たっては職員や保護者には朝礼や懇談会などで趣旨を説明しています。平成27年度の受け入れは大学や短大、専門学校、中原・高津養護教員、大学医学部、川崎市の職員などの体験研修が17校、45名、延べ日数450日以上と多くの実習生が参加しています。受け入れ終了後には参加者や学校から感想や意見が送られ、職員にとって支援の振り返りや向上に役立っています。ボランティアの受け入れについてはボランティア委員会を設置し、ボランティア派遣の要請や調整、センターの概要や支援内容、プライバシー保護、保護者との連携などについて組織的に対応しています。
- ③ 適切なセンター運営を図っていく観点から、毎年法人として内部監査を実施して、経理関係はじめ労務関係、保健衛生関係、非常災害対策など運営全般にわたる書類や届け出書、協定書などを1日かけて監査を実施しています。年度末に事業の総括を行い、次年度の事業計画を立案しています。通園クラス・グループの実施状況や専門職との連携による療育の充実など10項目にわたる活動内容とその実施状況を振り返り、それぞれの項目について課題を抽出しています。それらの課題に対して、次年度に向けた対策を検討した上で新年度の事業計画を作成しています。

6. 職員の資質向上の促進

- ① 職員の人材育成を目的とした内部研修は、川崎事業本部の計画に基づき研修委員会が年度ごとのテーマや具体的実施計画を決め、全職員を対象に実施しています。事例検討会は「業務の振り返りと質の良い支援の実施」をテーマに年間6回にわたって各部門から、順番に発表しています。

常勤職員は6回中、3回以上、非常勤職員は希望制で参加しています。新規採用者と一緒に行われる年度初めの「法人の理念や権利擁護」の研修会は業務の一環として非常勤職員も含め、全員受講しています。

- ② 外部研修については研修事業の団体が1年間実施する療育専門職の研修(学会・研究会・勉強会)を参考に、各部門の部長が対象職員のスキルアップの観点から計画的に参加できるようにしています。基本的には職員一人ひとりが1回以上、参加することになっています。参加者は起案書を作成し、受講後は報告書を提出し回覧しています。研修内容によっては出席者が講師となって研修報告会を開いて情報の共有に務めています。
- ③ 通園部、医師、看護師、心理士、理学療法士、作業療法士、言語聴覚士、ソーシャルワーカー、放課後等デイサービスなどの専門職が支援技術の向上を図っています。全国児童発達支援協議会職員研修や心身障害児総合医療療育センター、資格発達支援講習会などが開催する研修会に職員は最低、年1回以上参加しています。
- ④ 施設機能の一環として特に保育士や幼稚園教諭の育成のため、実習生など積極的に受け入れています。センターの担当職員にも実習生の指導を通して療育に関する説明や職員自身の考えを示すなど支援員としてのスキルアップの機会にもなっています。

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 職員室の壁の左右に法人の理念とセンターの運営方針が掲示してあります。毎朝、センター長を含め、職員全員が職員室に集まり、園長の声掛けにより、法人の理念とセンターの運営方針を唱和し、意識付けを徹底しています。理念である「人生（存在）への支援・援助」と「運営方針」を具現化するために支援を三つの「運営目標」として掲げています。①利用者の幼少期から成人期以降の「じりつ（地域生活の実現）」に向けた支援・援助、②将来を視野に入れた一貫性のある支援・援助、③家族への多様な支援による健全な育児・養育ができる支援・援助、などを目指しています。
- ② 通園療育においては、運営目標をさらにわかりやすく具体化して四つの「療育目標」としています。①安定した親子関係への支援、②基本的な生活集団の確立、③生活と遊びの経験拡大、④児童の進路支援など4つの領域において、それぞれ具体的な内容の目標を目指しています。
- ③ 職員は障害を持った子どもが地域の中で健やかに育ち、じりつした人生が送れるよう、利用者の思いを丁寧に聞き取り、利用者の立場に沿った柔軟な支援をしています。

I-2 一人ひとりの子どもに応じた支援の実施



- ① 重要事項説明書の中でサービス利用計画の作成の流れについてわかりやすく記載し、利用者・保護者に説明しています。子ども一人ひとりのアセスメントから支援計画の作成、モニタリングまでの流れについてマニュアル化されています。地域支援部の相談支援専門員は子ども・家族に面接して、現在の置かれている状況、生活に対する意向、両者の希望する生活、解決すべき課題などを把握しています。
- ② 医師による初診や地域支援部による相談結果などを基に、毎週水曜日にセンター長を中心に支援員、ソーシャルワーカー、心理士、理学療法士、作業療法士、言語聴覚士、心理士、医師、看護師など関係部門の職員が参加する支援会議により療育センターとしての支援方針を協議のうえ決定しています。子ども一人ひとりの身体機能や認知機能、コミュニケーション機能、社会生活スキルなど発達段階を的確に評価して、その子どもにあった発達場面の療育環境を提供することで、家族と共に子どもの健全な成長を図っています。
- ③ 年齢や障害に応じたクラス編成をしています。難聴クラスは生活年齢だけでなく、言語力なども踏まえて編成しています。各クラスの子どもの能力に応じた目標を設定し、段階を考慮しています。また、単独通園や親子通園、幼稚園との併行通園など多様なニーズに対応し、クラス10人の少人数によるクラスを編成しています。
- ④ クラスやグループごとのクラス会議で子ども一人ひとりのニーズを検討し、個別支援計画を作成しています。個別支援計画は通園の開始時に支援の目的などを明記して、保護者の同意を得ています。6ヶ月後に課題や目標、支援内容などを見直しています。各種のアンケートや保護者会、

ご意見箱などを通じて、子どものニーズや課題を確認しています。幼稚園や保育園などの訪問先からも情報を収集しています。年間の支援結果を取りまとめ、次年度の支援に向けて、課題を抽出しています。支援計画の見直しを盛り上げるために通園部で年に2回、9月と2月に2週間、面談週間を設定し、充実化を図っています。

- ⑤ 子どもの発達段階に合わせた小集団療育に加え、必要に応じて個別訓練を実施して子どもの成長支援を行っています。

I-3 利用者の人格の尊重・虐待への対応



- ① 重要事項説明書に身体的拘束や子どもの行動を制限する行為を行わないこと、守秘義務、記録の保存整備義務等などについて方針を明確にしています。子ども・保護者の人権・虐待防止のために委員会を設置し、責任者を選定しています。毎年、研修委員会により人権や虐待拘束防止、接遇ケアなどについて啓発・普及するため、年度初めに新入職員を含め、権利擁護についての研修会を開催しています。マニュアルの読み合わせなどの研修会も実施しています。
- ② 各クラスでは毎朝のミーティングや1日の支援終了後、反省会を開いています。1日の支援を振り返り、子ども一人ひとりに対する気づきや虐待につながる行動、子どもに対する不適切な呼びかけの有無などについても話し合い、職員間で情報を共有しています。毎日の支援日誌についてはパソコン入力により、職員間で共有しています。

I-4 苦情・要望への対応



- ① 苦情マニュアルを整備し、苦情解決に関する規定を作成しています。重要事項説明書に苦情や相談の窓口担当者及び解決責任者を明記し、相談方法を記載しています。玄関のロビーなどにもポスターを掲示して啓発しています。
- ② ご意見箱を玄関や待ち合いに設置しています。ご意見が寄せられた場合には毎月2回、センター長と各部長で構成する運営会議で対応策を検討しています。対応策については都度センター掲示板等で周知しています。また、保護者からの要望について、毎年開催しているセンター長・園長懇談会や家族アンケートなどを通じて直接に収集して改善に務めています。様々な要望などをとりまとめ、対応を保護者に通知するとともに職員全員に公表し、運営の向上を図っています。

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 新規利用者に対してソーシャルワーカーによる相談及びインテークを行っています。相談申し込み票や児童紹介状などにより面接をします。面接では分かりやすい説明書を用いご利用の流れなどを説明しています。インテークでは、統一した書式である「生活調査表」を用い、食事、在籍園・医療情報・出生状況・発達経過・基本的な生活習慣・家族の受け止め・センターへの希望等を記述しています。相談申し込み票は、診断前の電話での対応により、利用者の主訴を中心に必要事項を聞きとります。診療室のカルテや検査の結果などをファイルします。また、センターにおける個別ファイルにインテークで得られた基本情報から小児科や心理の初診記録等（氏名・性別・生年月日・住所・電話番号・家族構成・健康保険・手帳・補装具等）を整えています。
- ② 受け入れに際し初回面接で利用者情報のヒアリングを実施しています。子どもの支援ニーズを把握し医師による初診を行い、さらに発達検査の結果など支援会議につなげています。地域資源の情報は幼稚園、保育所、学校等の訪問や関係機関等から情報を収集し保護者にお知らせしています。また、通園利用の保護者会や勉強会等を通じてそのテーマにあった情報を提供し、面談時には利用者の相談内容に応じた情報を提供しています。情報提供についての保護者の期待度は大きく特に入園や入学を迎えた保護者には丁寧に相談に応じています。障害の理解や保護者、家族への支援を目的とした学習会を実施しています。
- ③ 通園保護者会として育児支援・体験談などを交えた年間計画を立てて実施しています。摂食の話や言葉の発達、感覚の発達、発達障害、地域資源、我が子の療育、就園・就学体験、年長児就学説明会、年中児説明会などの内容を学習会のテーマにしています。公開講座として地域の方向けに毎年テーマを決め開催しています。
- ④ 地域支援のケースワーカーは初診申込受付時より一貫して相談に見えた方の支援にあたっています。保護者の思いを受け止め気持ちに寄り添って支援全体の調整に当たっています。保護者からの相談を各関係機関につなげ、保護者と一緒に今後のことを検討していきます。

Ⅱ-2 診療に基づく支援



- ① 医師の指示に基づき、心理士、理学療法士、作業療法士、言語聴覚士らが発達支援を行います。これらの専門職員は医師の指示のもとお子さんの障害に合わせた、具体的な目標を設定しています。子どもと保護者の双方が楽に・快適に過ごせるような子どもへの対応を訓練内容としています。
- ② 心理部・リハビリテーション部は、医師の指示のもと、支援会議を経て決まった支援計画に沿って、また子どもの状況に応じて評価・支援を行っています。心理士が行う発達検査は、子どもの状況によりますが、幼児期の間は原則として1年に1回実施しています。主治医や心理士から検査結果をお伝えする他、保護者からの依頼に応じて報告書を作成することもあります。
- ③ 子どもに対して、身体機能の評価を行い、身体各部位の機能改善や移動、姿勢保持能力の向上を図り身体的な支援・援助を行っています。各部門とも年間計画に沿って、保護者学習会や地域向け学習会を行っています。理学療法士や作業療法士等は通園での活動場面に、各クラス担任からの要請に応じて適宜クラス内に入り、子どもの集団での活動などを評価します。子どもの状態に応じて支援を行い、保護者への支援方法の確認やアドバイスを行っています。担任とはプログラム内容や個別課題などを子どもに合ったものができるように話し合い、適宜検討し支援を行っています。

います。

- ④ 看護師は毎朝、クラスを巡回し、子どもの健康状態や安全を確認しています。診察を行い診断や今後の見通しについての説明、情報提供などを行っています。しかし医師と保護者の間には必ずしも良好な関係とは言い難い様子が伺われます。保護者からは要望や意見があり、納得のいく内容とともに保護者の気持ちに寄り添った丁寧な説明や話し方等を工夫されることが望まれます。

II-3 通園施設における支援



- ① 目標を達成するために、子どもが楽しく取り組むことができる具体的な活動のプログラムにより実際の支援をしています。子どもにわかりやすいよう環境を整えて子どもが集中できるようにしています。また、意思表示やスケジュール管理のカード等は、視覚、聴覚、触覚等、五感に訴えかけながら、通園児ごとに用意しています。スヌーズレン室などもクラスで調整をして皆が使用できるようにしています。
- ② 日々の通園児の様子については、直接対応したクラス職員が毎日記録し、一日の終わりにはクラス担任でその日の様子を振り返り、支援方法等について話しあっています。支援計画書は一定の形式になっており、保護者と確認・承認を取り交わしています。
- ③ 月1回給食委員会を開催し、子どもの食形態や食の安全について話し合っています。また、アンケートを取り子どもの希望を聞いてメニューに反映しています。指導食簿から残食量を把握し、栄養士が各クラスを回って苦手な物や人気のものを確認しています。摂食担当の栄養士、言語聴覚士、作業療法士の助言を得てペーストなど一人ひとりにふさわしい食形態を7段階で準備しています。アレルギー除去食の提供は、医師の指示書に基づいて一人ひとりに合わせ食事一覧表を作成し事故のないように注意しています。親子通園の保護者にも給食を提供して好評を得ています。盛り付けは季節の野菜を提供する配慮をしています。食器は安全でシンプルな物を用い、筋力の弱い子どもに対応できるものを用意しています。食器やスプーンなども数種類を使い分け、滑らない皿もあります。

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 学校訪問による技術支援の要請（地域療育センター学校支援事業による支援）があり、担当ソーシャルワーカーと心理職により実施しています。学校全体への支援を主として行い、普通級、個別支援級への訪問を実施しています。開催時期については必要に応じて要請が速やかな対応しています。センターの管轄である中原区と高津区の養護学校の教職員を対象に通園クラスでの現場研修を受け入れています。
- ② 併行通園をしている子どもや退園した子どもに対して幼稚園・保育所を巡回訪問しています。訪問する前には、保護者の了解を得て、訪問の目的やポイントを伝え、保護者からも要望を聞いています。保護者から要望のあったことについて重点的に観察し、保護者へ報告しています。半日程度子どもを観察し、その後担任や園長と懇談しています。子どもへの専門的な助言に対して保育士等からも「参考になる」との声が聞かれます。巡回訪問で実施した支援内容は、「巡回訪問の記録」としてソーシャルワーカーや訪問担当者が整備して、次回以降の訪問に活かしています。

Ⅲ-2 関係機関との連携



- ① 福祉保健センターと地区担当ソーシャルワーカーにより療育相談会議を各区で年 4 回程度行っています。内容としては、療育相談の課題、個別ケース課題等の情報共有やカンファレンス等を行っています。
- ② 地域療育センターにおける学齢障害児に対する支援として、市主催の地域就学支援関係機関連絡会議が年 4 回開かれ連携を図っています。学校、幼稚園、保育所との関係は保護者の了解のもとに個別支援計画やサポートノートを提供したり、担当ソーシャルワーカーが出向き状況を観察したり、通園クラスを学校の先生に見学してもらうなど、円滑な連携を図る取り組みを行っています。
- ③ 虐待問題や障害者手帳の交付を受けるための手続きに関わる資料、通園の受給者証の発行に関わるなど業務上の連携や協力が児童相談所と円滑に行われています。

IV 開かれた運営

IV-1 支援内容等に関する情報提供



- ① 保護者や地域の人たちと共に子どもの一生を考えながら、今、子どもに必要な支援に取り組んでいることを分かりやすく可愛いイラスト入りのパンフレットで伝えています。年2回「は〜あと通信」を作成し、センターの行事や通園での支援活動、地域支援部からの案内など新しい情報を提供しています。
- ② 通園療育の始まる新年度には、20 ページ程の「通園のしおり」を保護者を中心に配布しています。しおりでは、センターの運営理念や運営目標、療育目標、通園支援の内容・クラス編成、1日の流れ、行事予定、登園時の交通機関、健康管理、緊急時の対応など子どもの特性に合わせた生活や遊びを通して、楽しみながら発達を促す療育のための環境づくりを分かりやすく説明し、療育への理解促進に努めています。
- ③ 初回の相談から支援の方針が決まるまでの間、利用できる支援として親子で参加する「子育てサロン・おひさま」や学校終了後・土曜日・長期学校休業日に遊びを通して社会のルールを学び、自立に向けた支援の「放課後等デイサービス」などのパンフレットも配布しています。
- ④ 法人のホームページにセンターのコーナーを設け、運営理念や地域支援部門・医療支援部門・通園療育部門などのサービス内容などを紹介しています。また、センターで実際に行っている職員や子どもたちの手遊びなどを動画にして見ることができ、自宅でも親子が一緒に遊べるように工夫しています。
- ⑤ 相談や見学の対応は地域支援部門のソーシャルワーカーが窓口として担当しています。見学者等の希望を基本的にはすべて受入れ、パンフレットやしおりなどで、丁寧に説明しています。初回の相談から、実際の療育や専門的な支援が開始するまでの流れをできる限り、簡素化し、効果的な支援ができるよう努めています。

IV-2 実習生・研修生・ボランティアの受け入れ



- ① 実習生・研修生の受け入れのマニュアルを整備し、地域支援部のソーシャルワーカーなどが中心となって福祉の育成の観点から積極的に行っています。実施する前に各学校にセンターの施設の概要、パンフレットやしおり、ホームページ、個人情報保護をはじめとするマニュアルなど資料を提供しています。受け入れにあたって職員や保護者には朝礼や懇談会などで趣旨を説明しています。
- ② 施設機能の一環として特に保育士や幼稚園教諭の育成のため、積極的に受け入れています。センターの担当職員にも実習生の指導を通して療育に関する説明や職員自身の考えを示すなど支援員としてのスキルアップの機会にもなっています。関係機関の連携から、養護学校教員の現場研修の受け入れも役割となっています。平成 27 年度の受け入れは大学や短大、専門学校、中原区・高津区養護教員、大学医学部、川崎市の職員などの体験研修が 17 校、45 名、延べ日数 450 日以上と多くの実習生が参加しています。
- ③ 各部門の担当者で構成されたボランティア委員会をセンターに設置し、ボランティア派遣の要請や調整、センターの概要や支援内容、プライバシー保護、保護者との連携などについて組織的に対応しています。受け入れ終了後には参加者や学校から感想や意見が送られ、職員にとって支援の振り返りや向上に役立っています。

IV-3 地域との情報交換等



- ① センターでは高津区や中原区の自立支援協議会・サービス調整会議・子育てネットワーク会議などに地域支援部の担当職員などが参加し、センターへの理解を深めるとともに地域のニーズを把握しています。多くの関係機関や団体が開催する会議や連絡会、協議会などセンターの会議室で開催することがあり、地域支援部の担当職員がそれぞれ参加し、積極的に情報の共有を図っています。
- ② 中原養護学校・高津養護学校・通級指導教室連絡会はセンターで体験教室も含め、連絡会議を行い、支援の情報共有を行っています。近隣の中原養護学校とは備品や会場の貸し借りを相互に運用しています。
- ③ 川崎市中央療育センターをはじめ、南部・北部・西部の4か所のセンター長と川崎市の障害課長が四半期ごとに集まり、運営調整連絡会議を開催しています。会議ではセンターの運営連携、職員のスキルの向上、障害児の利用調整などについて協議や制度改正などについて情報交換しています。

V 人材育成・支援技術の向上

V-1 職員の人材育成



- ① 新規採用者には内定後、入社前に事前研修を実施し、センターの理念や運営方針など十分に説明したうえで、一人ひとりの適性を確認しています。職員の人材育成の研修は研修委員会がテーマを決め、全職員を対象に3か年計画で実施しています。講義と事例検討会を企画し、講義はどの職種にも共通するテーマを年度ごとに定めています。事例検討会は「業務の振り返りと質の良い支援の実施」をテーマに年間6回にわたって各部門から、順番に発表しています。常勤職員は6回中3回以上、非常勤職員は希望制で参加しています。
- ② 外部研修については研修事業の団体が1年間実施する療育専門職の研修(学会・研究会・勉強会)を参考に、各部門の部長が対象職員のスキルアップの観点から計画的に参加できるようにしています。基本的には職員一人ひとりが1回以上、参加することになっています。参加者は稟議書を作成し、受講後は報告書を提出し、報告書を回覧しています。研修内容によっては出席者が講師となって研修報告会を開いて情報共有に務めています。
- ③ 非常勤職員についてはセンター長が毎年個別面談し、状況や要望を把握し次年度の勤務内容について話し合っています。様々な雇用形態の職員構成となっていますが、業務にかかわる情報については常勤者と同様に伝達しています。新規採用者と一緒に行われる年度初めの「法人の理念や権利擁護研修」も業務の一環として全員受講しています。非常勤職員の内部研修の参加は希望者が対象となっています。

V-2 職員の技術の向上



- ① 今年度の内部研修の事例検討会は「業務の振り返りと質の良い支援の実施」をテーマに年間6回にわたって各部門の職員が、順番に発表しています。外部研修については研修委員会が作成したリストから、自分が希望する講座について上司と話し合い、選択して参加しています。
- ② 通園部、医師、看護師、リハビリテーション部の理学療法・作業療法・言語聴覚、心理、地域支援部、放課後等デイサービスなどの専門職が支援技術の向上を図るために全国児童発達支援協議会職員研修や心身障害児総合医療療育センター、資格発達支援講習会などが開催する研修会には職員は年1回以上の受講をしています。

V-3 職員のモチベーションの維持



- ① センター長は毎年、職員一人ひとりと面談し、現場の意見や要望を把握しています。職員から業務改善などの提案があれば検討して受入れ、支援の向上につなげています。職員は研修委員会や防災委員会、広報委員会、ヒヤリハット委員会、ボランティア員会など様々な委員会のいずれかを担当し責任ある役割を果たしています。事例検討会では日常の支援の中で工夫や改善した事例を輪番で発表しています。
- ② 外部研修については研修事業の団体が1年間実施する療育専門職の研修(学会・研究会・勉強会)を参考にし、各部門の部長が対象職員のステップアップの観点から計画的に参加できるようにしています。基本的には職員一人ひとりが、1回以上参加することになっています。研修内容によっては出席者が講師となって報告を行い意欲向上につながっています。

VI 経営管理

VI-1 経営における社会的責任



- ① 適切なセンター運営を図っていく観点から、毎年法人として内部監査を実施して、経理関係はじめ労務関係、保健衛生関係、非常災害対策など運営全般にわたる書類や届け出書、協定書などを1日かけて監査を実施しています。年度末には事業の総括を行い、次年度の事業計画を立案しています。10項目にわたる活動内容とその実施状況を振り返り、それぞれの項目について課題を抽出しています。それらの課題に対して、次年度に向けた対策を検討した上で新年度の事業計画を作成しています。
- ② 個人情報保護法については研修会などで職員に周知し、センター内の子どもの写真の掲示などについては保護者から同意書の署名を行っています。実習生やボランティアから個人情報に関する誓約書を提出しています。パソコンによる個人情報のデータはすべてデータセンター内のサーバーに保管し、データの流失の危険性を防止しています。
- ③ 職員全員で省エネや経費節減に努めています。ビン・缶・ペットボトル・プラスチック・燃えるゴミなど分別処理を実施しています。コピー用紙の両面コピー、カラーコピーの最小利用、昼休みの照明は最小限に節電するなど各自、省エネに心掛けています。しかし、環境に配慮する姿勢などは、運営方針などで明示されてはいません。

VI-2 事故・災害等への対応



- ① 事故対策マニュアルや救急対応マニュアルなど各種のマニュアルを整備しています。通園部では年度初めに園長から年度方針の発表の中で必ず事故防止について、触れ、職員一同でマニュアルの読み合わせを行っています。災害時の医療支援については診療所の医師、看護師が対応することや日常的に内服が必要な子どもは3日分の常用薬の携帯の必要性などについて保護者と話し合っています。緊急時の連絡先については各クラスでまとめています。
- ② ヒヤリハット委員会はセンター内の各部門で予測される小さなヒヤリハット事故を取上げ、事故防止に取り組んでいます。保育室での事前準備や活動中の環境設定、子どもの情緒面への対応、与薬支援、通園単独時の注意点、玩具使用前の確認など図っています。2階の広い廊下でのコンビカー、階段、運動ホール、スノーズレン室、園庭でのブランコ・シーソー、プール、外出時、バスなど、それぞれ詳細に掲げて事故防止に努めています。リハビリテーション部や心理部、診療部などもPT室・OT室・ST室・診療所・3階廊下などでの予測されるヒヤリハット事故を取上げ、事故防止を徹底しています。
- ③ ヒヤリハット事故が起きた時の対応や報告、記録、再発防止の検討などの流れの手順書を整備しています。事故発生時マニュアルや非常通報システムは緊急コールの押し方をチャート式にして、わかりやすく作成されています。委員会は毎月、第3木曜日に事故内容を分析し、職員全員にフィードバックして再発防止を図っています。療育中に軽度の切り傷や虫刺されなどは適切に処理し、降園時に状況やけがの状態を保護者に説明しています。37.5度以上の熱が出たり、下痢や嘔吐を繰り返すときは保護者にお迎えを依頼したり、症状により病院受診の判断や相談をしています。
- ④ 防災委員会を設置し、わかりやすくチャート式にした事故発生時マニュアルや非常通報システムの作動時の対応要領など整備しています。毎月1回、保護者や子どもも参加して、発生の模擬放送や火元の確認、消火訓練、避難誘導、避難に掛けた時間の確認など実施しています。終了後には、防災委員会を開き訓練での気づきや情報交換をしています。センターは地域の2次避難場所

として、市と協定を交わしています。不審者の侵入と初期対応を迅速に行えるようにセンターの周囲にモニター機器・通報機器の設置を行っています。

VI-3 衛生管理・感染症への対応



- ① 衛生委員会は日常的な衛生・清潔保持に関して「一人ひとりの心がけと正しい知識が大きな感染を防ぎます」という目標を記載した「衛生マニュアル」を整備しています。
- ② 手の洗い方法については日中、手洗いが必要な場面やハンドソープなど必要なもの、洗い方など絵入りで説明しています。嘔吐物の処理や便失禁の処理、おむつ交換、排便の介助、洗濯、おもちゃの消毒、お昼寝用の布団、ピューラックス・バケツセットの設置場所などについてわかりやすく記載しています。
- ③ 子どもが発熱や嘔吐など体調が悪い時に、他の子どもへの感染の心配もあることから登園を見合わせていただくよう、家族にご理解してもらいご協力をお願いしています。感染症の病名・感染期間・症状・登園の目安などを一覧表にまとめ、インフルエンザなどにかかった時は主治医の「登園許可証」が必要であることを保護者や職員に周知しています。療育中に軽度の切り傷や虫刺されなどは適切に処理し、降園時に状況やけがの状態を説明しています。37.5 度以上の熱が出たり、下痢や嘔吐を繰り返すときは保護者にお迎えを依頼したり、症状により病院受診の判断や相談をしています。

VI-4 センター長及び園長のリーダーシップ



- ① センターの理念や運営方針を毎朝、センター長、園長・職員全員で唱和し、子どものこれからの人生を支援していくという精神がぶれないように気持ちを新たに周知徹底しています。毎年、更新する「通園のしおり」には職員や保護者にもわかりやすく、センターの「運営理念」、理念に基づく「運営目標」、場面ごとの「療育目標」について記載し、年度初め・中間報告・年度末などの運営会議の中で理念や方針などに触れています。
- ② センター長は年に1回、職員一人ひとりと面談し、職員の要望や支援について把握しています。また、随時に職員との相談の機会を設け、必要に応じて保護者の家にも訪問して話し合っています。センター長は各クラス単位で保護者と懇談会を設けて意見や希望など話し合い、支援の向上に活かしています。
- ③ センター長は毎年、年度末に事業の総括と次年度の事業計画を立案しています。通園クラス・グループの実施状況や地域療育の安定化、専門職との連携による療育の充実、安心・安全な療育の連携、幼稚園・保育園との連携など10項目にわたる活動内容とその実施状況等を振り返り、それぞれの項目について課題を抽出しています。それらの課題に対して、次年度に向けた対策を講じ、新年度の事業計画を作成しています。

VI-5 効率的な運営



- ① 年に4回、中央療育センターをはじめ、南部・北部・西部の4か所のセンター長と川崎市の障害課長が招集して、運営調整連絡会議を開催しています。環境・制度上の変化やセンターの運営、連携、職員のスキル向上、障害児の利用調整などについて話し合い、情報収集や分析を行っています。
- ② センターの運営状況に関しては、法人内の事業本部会議で報告し、適切な運営が行われています。事業本部会議は毎月2回、センター長、部長や外部理事が出席し、関連会議や各部門の事業報告などの確認・調整を行っています。また、クラスの編成、集団支援・個別支援などの支援方法や

幼稚園・保育園との連携方法を調整しながら、適正な職員の配置などを図っています。

- ③ 運営においては、子どもの年齢、発達段階、障害の特性などに合わせた少人数のクラスの編成を協議して進めています。多数の専門職と支援職員との連携の調整などをクラス会議や担当者会議、支援会議などにおける緻密な職員間の情報の共有を行い効率的な運営を図っています。

利用者本人調査

□ (療育場面の観察)

2歳児・3歳児・4歳児・5歳児と「年齢」や発達の状態、難聴などの「障害」に応じたクラスを少人数で編成しています。お子さん一人一人に個別支援計画を作成し、目標を立てて発達の段階に応じた活動を展開しています。クラス運営については利用者にとってより豊かな生活が送れるように保育士・児童相談員の他に理学療法士・作業療法士・言語聴覚士・心理士・看護師・ソーシャルワーカーも適宜、通園クラスに入り、チーム療育の下に発達の支援を行っています。

調査中には、広い廊下で職員と一緒に子どもがコンビカーに乗り、二組に分かれて競争する活動を行っていました。できた子どもは職員がほめ、慎重な子どもには勇気づけをして達成感が得られるよう配慮がされていました。

スノーズレン室では、光刺激に対して楽しく過ごしている子どもや部屋に入るのも怖そうに入口から、こわごわと覗いている子どもに対して、一人ひとりの様子にあわせて職員が支援しているため、お子さんはそれぞれにあった過ごし方をしていました。

ホールでは体を動かすためにマットや平均台、ソフトブロック等を職員が用意します。

設定された遊具で跳びはねる、ぶら下がる、よじ登る、引っ張る、バランスを取るなどの運動遊びで楽しんでいました。お子さんが達成感を得られるよう、取り組む時には個人個人に合わせた工夫がされていました。

それぞれの活動では、子どもが理解しやすいように、絵カードなどを使用してわかりやすく遊び方を伝えるなどの工夫がされています。

親子通園日が必ず設定されているため、職員は遊びの具体的なねらいや内容、展開方法、その遊びが子ども一人ひとりにどのような意図があるのかを保護者に伝えつつ支援していました。また、保護者同士の交流もあることから、保護者が育児をする上での心配事や不安等をお互いに気軽に話し合える情報交換の機会にもなっています。

単独通園で通ってきているクラスでは、子ども自身が見通しをもって行動できるよう、また自ら行動できるよう様々な工夫がされています。部屋に仕切りを作って着替えるスペース、作業するスペース、遊ぶスペースなど空間を構造化し子どもが行動しやすい環境設定をしていました。また、個人個人のスケジュールや行動(着替えの順序など)をわかりやすく示すためのスケジュール表や手順書を個人個人に合わせて準備するなどきめ細かな対応がされていました。

給食については、冷温保存配膳車で配膳されており、メニュー内容に合わせて適温で給食が提供されるようになっています。苦手な食材については、毎回提供されるデザートを楽しみに食べ進められるように支援する等の様子が見られました。

家族アンケート結果（通園施設利用者）

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： 245 通 返送数： 121 通 回収率： 49.4%

4. お子さんについて

年齢：	0歳児： 1名	1歳児： 1名	2歳児： 24名
	3歳児： 42名	4歳児： 36名	5歳児： 17名
利用通園施設：	知的障害児通園施設 92名	肢体不自由児通園施設 9名	
利用開始時の年齢（センター）：			
	0歳： 14名	1歳： 32名	2歳： 41名
	3歳： 29名	4歳： 3名	5歳： 0名
利用開始時の年齢（通園施設）：			
	0歳： 3名	1歳： 22名	2歳： 54名
	3歳： 32名	4歳： 4名	5歳： 1名

5. 全体をとおして

現在の通園施設利用者の保護者の49%から回答を得ました。回収率は高くありませんが、回答者のセンターへの評価は、総合的には高く93%が満足（「満足」36%、「どちらかといえば満足」57%）しています。

個別に満足の高い項目は「職員のお子さんへの接し方」であり、「満足」が76%であり「どちらかといえば満足」を含めると97%が満足しています。次に「クラス担当職員の保護者からの相談・質問への対応」について「満足」が62%となっています。「どちらかといえば満足」を含めた満足では「施設利用の重要事項や利用契約書の説明」が高く、98%の満足度を示しています。

その一方で、「保護者の自主的活動や地域の資源活動への支援」は「満足」は9%に留まり「不満」が6%となっています。特に「不満」が多い項目は「診察について、十分な診察時間が確保されているか」「診察における診断や今後の見通しに関する質問」であり、両項目とも「不満」が17%を占めています。

自由記入欄にも多くの意見が寄せられ、保護者の関心の高さが伺えます。中でも診察や医師についての診察時間や診察と次の診察との間隔、及び対応の仕方に意見が寄せられています。

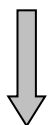
「センターの理念や基本方針をご存知ですか」では「よく知っている」は2%で、「まあ知っている」を含めた46%の回答者の96%が基本方針などに賛同（「賛同できる」「まあ賛同できる」）しています。今後は工夫して基本方針などを周知することで賛同する保護者も増えてることが期待されます。さらにアンケートへの回答者も多くなり保護者とセンターの協力が可能により、サービスの質の向上につながるものと期待されます。

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
1.7%	43.8%	29.8%	22.3%	2.5%	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
52.7%	43.6%	1.8%	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	54.5%	38.8%	5.0%	1.7%	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	28.1%	59.5%	7.4%	0.8%	4.1%	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	43.8%	48.8%	6.6%	0.8%	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	44.6%	45.5%	8.3%	1.7%	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	12.4%	38.8%	29.8%	17.4%	1.7%	0.0%
	その他:該当なし					
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	11.6%	33.9%	35.5%	17.4%	1.7%	0.0%
	その他:該当なし					
診察における保護者の質問への対応や説明について	15.7%	38.0%	29.8%	14.0%	1.7%	0.8%
	その他:該当なし					
診察におけるお子さんへの接し方について	27.3%	48.8%	11.6%	10.7%	1.7%	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	14.9%	46.3%	24.0%	12.4%	1.7%	0.8%
	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	38.0%	45.5%	10.7%	2.5%	1.7%	1.7%
	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	39.7%	49.6%	5.8%	2.5%	2.5%	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	33.9%	50.4%	10.7%	1.7%	1.7%	1.7%
	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	13.2%	41.3%	28.1%	13.2%	3.3%	0.8%
	その他:該当なし					

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	43.0%	49.6%	4.1%	0.8%	1.7%	0.8%
	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	47.1%	45.5%	5.0%	0.8%	0.8%	0.8%
	その他:					
日々の通園プログラムの内容について	38.8%	52.9%	4.1%	1.7%	2.5%	0.0%
	その他:					
給食の内容について	19.8%	40.5%	19.8%	9.1%	9.9%	0.8%
	その他:食べていない、利用していない、					
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	33.9%	43.0%	14.9%	4.1%	2.5%	1.7%
	その他:					
職員のお子さんへの接し方について	76.9%	19.8%	0.8%	0.8%	1.7%	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	41.3%	44.6%	7.4%	3.3%	0.0%	2.5%
	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	47.1%	35.5%	3.3%	0.8%	10.7%	2.5%
	その他:経験がないため、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	62.0%	32.2%	2.5%	1.7%	1.7%	0.0%
	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	36.4%	49.6%	6.6%	1.7%	5.0%	0.8%
	その他:					

個別面談、家庭訪問について	35.5%	55.4%	4.1%	1.7%	2.5%	0.8%
	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	46.3%	44.6%	5.8%	0.8%	0.8%	1.7%
	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	37.2%	39.7%	11.6%	8.3%	0.8%	2.5%
	その他:利用していない、					
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	49.6%	47.1%	2.5%	0.0%	0.0%	0.8%
	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	47.9%	46.3%	3.3%	0.0%	1.7%	0.8%
	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	13.2%	39.7%	24.0%	6.6%	14.9%	1.7%
	その他:該当事例なし、受けたことがない、行きたいテーマがない					
勉強会の具体的な内容、わかりやすさについて	19.8%	40.5%	8.3%	6.6%	21.5%	3.3%
	その他:該当事例なし、受けたことがない、行きたいテーマがない					
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	9.1%	35.5%	17.4%	5.8%	28.1%	4.1%
	その他:該当事例なし、					

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	6.6%	35.5%	28.1%	11.6%	14.9%	3.3%
	その他:よくわからない					
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	18.2%	33.1%	28.9%	11.6%	7.4%	0.8%
	その他:これから相談					
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	26.4%	50.4%	17.4%	2.5%	1.7%	1.7%
	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	18.2%	52.1%	21.5%	5.8%	1.7%	0.8%
	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	25.6%	55.4%	9.1%	3.3%	4.1%	2.5%
	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	22.3%	57.0%	10.7%	2.5%	5.0%	2.5%
	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	24.0%	50.4%	8.3%	5.8%	8.3%	3.3%
	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	24.0%	52.1%	12.4%	3.3%	5.0%	3.3%
	その他:					
要望や苦情の伝えやすさについて	22.3%	52.1%	17.4%	1.7%	4.1%	2.5%
	その他:該当なし					
要望や苦情を受けた後の対応について	21.5%	50.4%	8.3%	3.3%	13.2%	3.3%
	その他:要望、苦情等をしたことがない、					

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	35.5%	57.0%	5.8%	0.0%	1.7%

家族アンケート結果（通園施設利用者 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： 43 通 回収率： 43.0%

4. お子さんについて

年齢：	2歳：	1名	3歳：	1名	4歳：	24名
	5歳：	42名	6歳：	36名	その他：	17名

利用通園施設： 知的障害児通園施設 38名 肢体不自由児通園施設 3名

利用開始時の年齢（センター）：

0歳：	3名	1歳：	2名	2歳：	17名
3歳：	13名	4歳：	4名	5歳：	2名

利用開始時の年齢（通園施設）：

0歳：	1名	1歳：	1名	2歳：	12名
3歳：	18名	4歳：	3名	5歳：	5名

5. 全体をとおして

通園施設を過去に利用していた保護者の43%から回答を得ました。センターへの評価も現在の在園児保護者より少し低く、総合的には「満足」26%で、「どちらかといえば満足」を含めると81%が満足しています。

個別に満足の高い項目は在園児保護者と同様に「職員のお子さんへの接し方」であり、「満足」が56%であり、「どちらかといえば満足」を含めると95%が満足しています。続いては「センターの内容や費用等の説明」については「満足」が51%となっています。「どちらかといえば満足」を含めた満足では「施設利用の重要事項や利用契約書の説明」が高く、95%の満足度を示しています。

その一方で「地域の資源等に関する情報提供」「診断や今後の見通しに関する説明」について「不満」が16%を占めています。また、「お子さんの進路に関する相談や助言」についても、14%が「不満」と回答して、卒園後の情報について不足を感じています。

自由記入欄にも意見が寄せられ、センターが持っている機能を十分に活用できなかった反省などが述べられています。

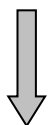
アンケートの回収率は高くありませんので回収率を上げて、関係者との協力を得られる検討が期待されます。卒園利用者の保護者との日ごろの交流などを工夫することにより協力関係を保ち、課題や改善のヒントを得ることがサービスの質の向上につながるものと考えられます。

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
4.7%	44.2%	25.6%	25.6%	0.0%	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
52.4%	42.9%	4.8%	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	51.2%	37.2%	9.3%	0.0%	2.3%	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	23.3%	62.8%	9.3%	0.0%	4.7%	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	34.9%	55.8%	7.0%	0.0%	2.3%	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	30.2%	58.1%	9.3%	2.3%	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	23.3%	27.9%	37.2%	11.6%	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	20.9%	30.2%	32.6%	16.3%	0.0%	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	20.9%	46.5%	25.6%	7.0%	0.0%	0.0%
	その他:					
診察におけるお子さんへの接し方について	20.9%	55.8%	16.3%	4.7%	2.3%	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	18.6%	55.8%	20.9%	4.7%	0.0%	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	34.9%	48.8%	14.0%	0.0%	2.3%	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	41.9%	48.8%	0.0%	2.3%	4.7%	2.3%
	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	32.6%	41.9%	16.3%	2.3%	7.0%	0.0%
	その他:					
医師の診察や訓練指導等の頻度について	16.3%	37.2%	30.2%	14.0%	2.3%	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	34.9%	51.2%	9.3%	2.3%	2.3%	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	37.2%	48.8%	11.6%	2.3%	0.0%	0.0%
	その他:					
日々の通園プログラムの内容について	30.2%	44.2%	16.3%	2.3%	4.7%	2.3%
	その他:					
給食の内容について	32.6%	34.9%	11.6%	2.3%	11.6%	7.0%
	その他: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	16.3%	48.8%	20.9%	7.0%	2.3%	4.7%
	その他:					
職員のお子さんへの接し方について	58.1%	37.2%	4.7%	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	30.2%	41.9%	14.0%	7.0%	0.0%	7.0%
	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	25.6%	58.1%	2.3%	0.0%	14.0%	0.0%
	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	46.5%	44.2%	7.0%	2.3%	0.0%	0.0%
	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	32.6%	46.5%	14.0%	4.7%	0.0%	2.3%
	その他:					

個別面談、家庭訪問について	32.6%	48.8%	9.3%	4.7%	4.7%	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	30.2%	55.8%	11.6%	2.3%	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	23.3%	48.8%	18.6%	4.7%	4.7%	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	30.2%	65.1%	4.7%	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	37.2%	62.8%	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	18.6%	44.2%	23.3%	7.0%	4.7%	2.3%
	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	18.6%	51.2%	7.0%	4.7%	11.6%	7.0%
	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	11.6%	34.9%	23.3%	7.0%	16.3%	7.0%
	その他:わからない、該当なし					

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	11.6%	37.2%	20.9%	16.3%	11.6%	2.3%
	その他: 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	25.6%	25.6%	32.6%	14.0%	0.0%	2.3%
	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	27.9%	41.9%	23.3%	7.0%	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	25.6%	44.2%	25.6%	4.7%	0.0%	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	16.3%	65.1%	9.3%	4.7%	4.7%	0.0%
	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	18.6%	65.1%	14.0%	0.0%	2.3%	0.0%
	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	18.6%	60.5%	11.6%	4.7%	4.7%	0.0%
	その他:特に聞いていない					
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	18.6%	62.8%	11.6%	4.7%	2.3%	0.0%
	その他:					
要望や苦情の伝えやすさについて	18.6%	55.8%	20.9%	4.7%	0.0%	0.0%
	その他:					
要望や苦情を受けた後の対応について	14.0%	53.5%	18.6%	7.0%	7.0%	0.0%
	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	25.6%	55.8%	16.3%	2.3%	0.0%

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家族

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： 169 通 返送数： 51 通 回収率： 30.2%

4. お子さんについて

年齢：	0歳児：	0名	1歳児：	4名	2歳児：	4名	3歳児：	1名
	4歳児：	4名	5歳児：	5名	6歳児：	0名	7歳児：	5名
	8歳児：	5名	9歳児：	8名	10歳児：	3名	11歳児～：	1名

利用開始時の年齢：

0歳：	7名	1歳：	5名	2歳：	9名	3歳：	12名
4歳：	4名	5歳：	5名	6歳：	1名		

5. 全体をとおして

センターの診療所を利用している保護者の30%から回答を得ました。センターへの、総合的な評価では、「満足」が高く37%を占め、どちらかといえば満足」49%を含めては86%が満足しています。

個別に満足の高い項目は、「お子さんの様子や家庭の状況等の聞き取り」であり、「満足」は51%で、「どちらかといえば満足」を含めると92%が満足しています。

その一方で「満足」が低い項目は、保護者を対象とした支援について「勉強会のテーマ、時期」「勉強会の内容」「保護者の自主的な活動、地域資源活動への支援」であり、6%未満にとどまっています。また、「災害発生時の対応に関する説明」「感染症が発生した場合の対応に関する説明」では「不満」が14%となっています。

自由記入欄には、スタッフの対応などについて多くの感謝の意見が寄せられていますが、他機関との連携や子どもの将来への対応についての不安などが寄せられています。

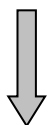
センターの理念や基本方針について55%が知っているものの、「よく知っている」は2%になっています。知っている方の96%が、理念・基本方針を賛同していますのでこれらの周知が望まれます。

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
2.0%	52.9%	11.8%	21.6%	9.8%	2.0%

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
64.3%	32.1%	3.6%	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	39.2%	45.1%	7.8%	3.9%	3.9%	0.0%
	その他:あまり覚えていない					
センターの理念や基本方針に関する説明について	29.4%	47.1%	9.8%	3.9%	9.8%	0.0%
	その他:特に説明はなかった、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	51.0%	41.2%	2.0%	5.9%	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	43.1%	45.1%	5.9%	3.9%	2.0%	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	31.4%	33.3%	15.7%	9.8%	9.8%	0.0%
	その他: 該当なし、受けていません					
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	23.5%	43.1%	15.7%	9.8%	7.8%	0.0%
	その他: 該当なし、受けていません					
診療等の支援に関する方針の説明について	19.6%	45.1%	17.6%	7.8%	9.8%	0.0%
	その他: 該当なし、受けていません					
診察における保護者の質問への対応や説明について	33.3%	39.2%	7.8%	7.8%	9.8%	2.0%
	その他: 該当なし、受けていません					
診察におけるお子さんへの接し方について	43.1%	35.3%	7.8%	5.9%	7.8%	0.0%
	その他: 該当なし、受けていません					
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	25.5%	47.1%	11.8%	7.8%	5.9%	2.0%
	その他: 該当なし、受けていません					
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	45.1%	33.3%	9.8%	3.9%	5.9%	2.0%
	その他: 該当なし、受けていません					
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	43.1%	31.4%	7.8%	2.0%	15.7%	0.0%
	その他: 該当なし、受けていません					
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	31.4%	39.2%	7.8%	2.0%	17.6%	2.0%
	その他: 該当なし、受けていません					
医師の診察や訓練指導等の頻度について	25.5%	41.2%	9.8%	9.8%	11.8%	2.0%
	その他: 該当なし、受けていません					

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	5.9%	25.5%	13.7%	2.0%	47.1%	5.9%
	その他: 該当なし、わかりません、受けていない、参加していない、存在を知らない					
勉強会の具体的な内容、わかりやすさについて	3.9%	21.6%	9.8%	3.9%	54.9%	5.9%
	その他: 該当なし、わかりません、受けていない、参加していない					
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	5.9%	17.6%	11.8%	2.0%	56.9%	5.9%
	その他: 該当なし、受けていない、参加していない					

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	21.6%	23.5%	25.5%	5.9%	21.6%	2.0%
	その他: 提供されたことはない、地域資源がわからない、					
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	21.6%	37.3%	19.6%	7.8%	13.7%	0.0%
	その他: 特に相談していない、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	29.4%	49.0%	11.8%	5.9%	3.9%	0.0%
	その他:					
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	33.3%	37.3%	21.6%	5.9%	2.0%	0.0%
	その他:					

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	11.8%	25.5%	15.7%	13.7%	31.4%	2.0%
その他:説明は受けていない、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	11.8%	27.5%	15.7%	13.7%	29.4%	2.0%
その他:説明は受けていない、該当なし						

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	21.6%	31.4%	13.7%	3.9%	27.5%	2.0%
その他:口頭説明は記憶なし、						
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	17.6%	37.3%	15.7%	5.9%	19.6%	3.9%
その他:わからない						
要望や苦情の伝えやすさについて	17.6%	39.2%	13.7%	9.8%	17.6%	2.0%
その他:わからない、該当なし						
要望や苦情を受けた後の対応について	13.7%	37.3%	5.9%	7.8%	31.4%	3.9%
その他:該当なし、わからない						

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	37.3%	49.0%	11.8%	2.0%	0.0%

関係機関アンケート結果（幼稚園・保育園）

□ アンケートの概要

1. 調査対象

センターが支援した関係幼稚園・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： 59 通 返送数： 32 通 回収率： 54.2%

4. 全体をとおして

療育センターからアンケートを依頼した幼稚園・保育所の54%から回答をいただきました。

センターを総合的に評価した結果として、「満足」9%「どちらかといえば満足」69%の78%が満足の状況です。

個別の項目では、「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」において、「満足」25%であり「どちらかといえば満足」を含めると75%が満足です。

「不満」は少なく、「随時の相談への対応」「お互いの施設の取り組み等について、必要な情報が円滑に行われている」では「不満」が6%となっています。また、「研修等の具体的な内容やわかりやすさ」では「無回答」が20%となっています。

自由意見欄には連携や成果について感謝の意見がある一方で、連携についての要望もあります。また、保育園の職員の実習受け入れの希望の他に、センター職員が幼稚園・保育園に出向き、現状を知ってほしいとの意見もあります。

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	15.6%	43.8%	21.9%	3.1%	15.6%	0.0%
その他:該当事例なし、巡回訪問なし、双方の都合により実施なし、不明						
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	25.0%	50.0%	3.1%	3.1%	12.5%	6.3%
その他:該当事例なし、不明						

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	18.8%	50.0%	9.4%	6.3%	9.4%	6.3%
その他:お願いできていない、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	9.4%	34.4%	0.0%	3.1%	40.6%	12.5%
その他:なし、該当事例なし、依頼したことがない						
研修等の具体的な内容やわかりやすさについて	9.4%	43.8%	3.1%	0.0%	25.0%	18.8%
その他:なし、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	18.8%	59.4%	3.1%	3.1%	9.4%	6.3%
その他:						
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	12.5%	53.1%	15.6%	6.3%	6.3%	6.3%
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	9.4%	68.8%	12.5%	0.0%	0.0%	9.4%

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

センターが支援した小学校

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： 16 通 返送数： 9 通 回収率： 56.3%

4. 全体をとおして

療育センターからアンケートを依頼した小学校の56%から回答をいただきました。

センターを総合的に評価した結果として、「満足」11%「どちらかといえば満足」56%であり3分の2が満足の状況です。

個別の項目では、「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」「個人情報に配慮したうえで、児童に関する情報交換、引継ぎが円滑に行われている」において、「満足」22%であります。「どちらかといえば満足」を含めると、「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」は78%が満足しています。

「不満」は「学校訪問による支援の実施時期や訪問回数」が11%であった他は、「不満」が0%となっています。

自由意見欄には助言や成果について感謝の意見がある一方で、連携についての要望もあります。また、連携方法・情報抵抗方法等についての要望もあります。

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	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	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	11.1%	55.6%	11.1%	11.1%	11.1%	0.0%
その他:訪問はありません						
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	22.2%	55.6%	0.0%	0.0%	22.2%	0.0%
その他:訪問はありません						

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	11.1%	33.3%	33.3%	0.0%	22.2%	0.0%
その他:該当事例なし、相談したことはない						
研修への協力依頼等に関する対応について	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%	55.6%	11.1%
その他:該当事例なし、依頼していない						
研修等の具体的な内容やわかりやすさについて	0.0%	44.4%	0.0%	0.0%	44.4%	11.1%
その他:該当事例なし、依頼していない						

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	22.2%	33.3%	33.3%	0.0%	11.1%	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	11.1%	44.4%	33.3%	0.0%	11.1%	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	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	無回答
総合的な満足度は	11.1%	55.6%	22.2%	0.0%	11.1%

事業者コメント

事業者名：川崎市中央療育センター

私ども川崎市中央療育センターは、障害のある子どもに対する「人生（存在）への支援・援助」を運営ビジョンに掲げ、様々な療育活動を推進しています。

これまでも、利用者を第一とした中央療育センターの実現を図るべく、保護者懇談会や各種アンケート・ご意見箱の設置等を通じて、できるだけ利用者の皆さまのご意見やご要望に応じていきたいと考えて取り組んできました。

しかし、今回は、福祉サービス第三者評価という客観的かつ多様な視点から調査設計された評価を取り入れることで、今までにはない角度から多くの気づきを得ることができました。実施にあたってご協力をいただきました利用者（保護者）の皆さまを始め、関係機関の方々には心より厚くお礼を申し上げます。

職員による「自己評価」については初めて実施するものでしたが、専門や経験も異なる多様な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、新鮮であり、そのプロセスにこそ価値がありました。互いの考え方を確認し、共有できる貴重な体験になったと思います。日々の丁寧なコミュニケーションの積み重ねの大切さを改めて感じました。

「利用者・関係機関へのアンケート結果」からは、診療面の充実や適切且つタイムリーな情報提供と他機関との連携強化等が課題であることがわかりました。アンケート結果は、センターへの期待であると前向きに捉えたいと思います。

この度の評価結果については、センターの職員一人ひとりが真摯に受け止めるとともに、改善すべき点については早急に検討し、これからの活動に着実に生かしていかなければなりません。その着実な実践が皆さまの期待に応えていくための唯一の方策であり、川崎市中央療育センターとしての責務であると考えています。

今後とも、ご指導ご鞭撻の程、何卒、よろしくお願い申し上げます。

川崎市中央療育センター
センター長 鳥塚 敏行



株式会社フィールズ

〒251-0024 藤沢市鵜沼橋1-2-7 湘南リハウスビル4F

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