



---

横浜市福祉サービス第三者評価  
評価結果報告書

横浜市中心部地域療育センター

平成 29 年 1 月

---

評価実施機関

特定非営利活動法人

よこはま地域福祉研究センター

---



## 目 次

実施概要.....	1
評価結果についての講評.....	2
分類別評価結果.....	5
評価領域Ⅰ 利用者の尊重.....	5
評価領域Ⅱ 支援の実施内容.....	8
評価領域Ⅲ 地域支援・関係機関との連携.....	11
評価領域Ⅳ 開かれた運営.....	12
評価領域Ⅴ 人材育成・支援技術の向上.....	13
評価領域Ⅵ 経営管理.....	14
保護者・関係機関アンケート分析.....	17
本人調査.....	41
事業者コメント.....	43

## ◆ 実施概要 ◆

事業所名	横浜市中心部地域療育センター
報告書作成日	平成 28 年 12 月 2 日 (評価に要した期間 5 カ月間)
評価機関	特定非営利活動法人 よこはま地域福祉研究センター

### \*評価方法

1. 自己評価	【実施期間：平成 28 年 7 月 1 日～8 月 31 日】 <ul style="list-style-type: none"><li>提出までのスケジュールをメールや朝会などで周知し実施。常勤・非常勤全員で記入した。作成時間は約 2 週間半を用意し、各自時間を創出して取り組んだ。</li><li>個人が記入した自己評価表をまず各課科単位で集計してまとめ、主任が各課の自己評価を作成した。それを基に管理課長が全体を集計、センター全体の自己評価を判定し、同時に「その他工夫事例」など個人の意見を集約、整理した。</li><li>さらに、管理職の意見を反映し、主任をはじめ全職員に自己評価案を提示、追加意見を求め、最終案を作成した。</li></ul>
2. 利用者家族・ 関係機関 アンケート調査	【実施期間：平成 28 年 9 月 6 日～9 月 20 日】 対象：(1) センターの通園等施設利用児、平成 27 年度通園等施設卒園児及び診療所のみ利用児の全保護者 (2) 平成 27,28 年度支援対象の幼稚園・保育園、小学校、地域訓練会 配付：センターからアンケート用紙等を配付した。 回収：専用の返信用封筒を利用し、無記名で直接評価機関に返送してもらった。
3. 訪問実地調査・ 利用者本人調査	【実施日：平成 28 年 10 月 25 日、11 月 1 日】 ■第 1 日目 午 前：書類調査、訓練科の診療場面観察、受付待合室の観察 午 後：事業者面接調査（所長、各課長、学校支援担当者） ■第 2 日目 午 前：書類調査、通園場面観察 午 後：職員ヒアリング調査 (OT、ST、看護師、臨床心理士、SW、通園課保育士、 通園課指導員 2 名、早期療育科指導員) 事業者面接調査（所長、各課長） ※児童発達支援事業所「フルール」は、11 月 4 日に訪問観察及びヒアリング調査を実施

## ◆ 評価結果についての講評 ◆

### 【施設の概要】

地域療育センターは、心身に障害のある児童及びその疑いのある児童の地域における療育体制の充実及び福祉の向上を図るため、設置されています。センターでは、(1)児童に対する療育訓練 (2)児童に関する相談及び指導 (3)児童の医学的、心理的、教育的及び社会的な診断、治療、検査、判定及び評価 (4)地域への巡回相談及び指導 を行っています。児童福祉法の児童発達支援センターと医療法の診療所とから成り立っています。(横浜市地域療育センター条例より抜粋)

横浜市中部地域療育センターは、京浜急行線南太田駅より徒歩約 15 分、横浜市営地下鉄吉野町駅より徒歩約 18 分の坂の上の住宅街の中にあります。立地の不便さから、南太田駅・吉野町駅からセンター行きのシャトルバス(無料)を運行しています。

平成 8 年 10 月に、社会福祉法人青い鳥により開設されました。同法人は、前身の『財団法人神奈川県児童医療福祉財団』が、全国初の通園施設「青い鳥愛児園」と、全国初の療育相談機関「小児療育相談センター」を開設しています。その後、『社会福祉法人青い鳥』を設立し、横浜市障害児地域総合通園施設構想の第 1 号施設「南部地域療育センター」、続いて「中部」と「東部」の地域療育センターを運営受託しています。さらに横須賀市と川崎市から療育センターの運営を受託しています。

施設の建物は、鉄骨鉄筋コンクリート造地下 1 階地上 3 階建てで、指導室、集団指導室、相談室、診察室、訓練室、水治療室、検査室、家族研修室となっています。1 階は、当年 4 月から別法人の運営となった地域ケアプラザがあり、屋上には園庭があります。

その他に、児童発達支援事業所「フルール」が市営地下鉄ブルーライン伊勢佐木長者町駅から徒歩約 2 分、JR 関内駅からは約 10 分の大通り公園に面した建物の 2 階にあります。対象は、知的な遅れがなく(少なく)園生活や家庭生活などに支援が必要な子ども(自閉性障害・広汎性発達障害・アスペルガー症候群・多動性障害やその疑い等)であり、当該年度に 4 歳児、5 歳児が対象です。利用にあたっては、横浜市中部地域療育センターを受診する必要があります

施設種別とそれぞれの定員は、通園部門では、児童発達支援センター(定員 50 人)、医療型児童発達支援センター(定員 40 人)、診療所(診療科目:児童精神科、小児科、リハビリテーション科、耳鼻咽喉科、摂食外来)、児童発達支援事業所「フルール」(定員 12 人、週 48 人)となっています。

運営方針は、「親子支援、家族支援、地域支援を療育の基本と考えます。そして、公正、公平、有用な地域療育を目指します。」となっています。

### 1. 高く評価できる点

#### ● 丁寧なアセスメントに基づき、親子支援を展開しています

子どもや保護者、家庭の状況について、初診前に、ソーシャルワーカーが丁寧に聴き取りを行い、詳細な情報把握と整理を行なっています。その後、医師の診断に沿って臨床心理士や言語聴覚士、理学療法士、作業療法士等がそれぞれの専門的視点に基づき、多面的に情報収集を行っています。

これらの子どものアセスメントは、運動機能や情緒面、理解力、コミュニケーション、食事、排泄などそれぞれの評価表による客観的評価に加え、様々な視点を盛り込み、多角的に評価を実施して詳細な状況把握を行っています。また 3 か月毎の診療結果に基づき、医師を中心に各専門職が参加してケース会議を開催し、子どもの総合的なアセスメントと支援内容の検討を行なっています。

関係する職員は、保護者が家庭での生活で困難に感じていることや希望等を聞き取り、子どもの状況を保護者がどのようにとらえているかを判断し、他部門と情報を共有し療育の方針に反映しています。保護者の

気持ちにも配慮しながら、子どもの生活の中での課題に応じて、早期療育の実施や多様な通園形態など、長期的な展望を見据えた療育を行っています。また、必要に応じて、保護者に実施したプログラムの内容等について説明を行い、保護者の意見も求めながら、子どもの発達の状況や日々の変化に応じて柔軟な支援を行っています。

今回の保護者アンケートでも、「センター利用に関する説明や子ども・家庭の状況の聞き取り、質問対応等」、「心理療法や作業療法等の訓練指導」、「通園の利用時の個別支援計画の内容や説明に関する回答」のほか、「日々の通園プログラム」、「通園の子どもへの接し方」について、満足を示す回答が90%以上の高い評価となっており、サービス導入当初の積極的な傾聴と説明に始まり、子どもの支援内容や職員の対応等を通じて、保護者の負担感や不安の軽減に努めていることが伺われます。

### ● 巡回訪問等、地域の関係機関への支援に力を入れています

保育所、幼稚園、学校、地域活動ホームなどの連携をセンター運営方針にあげており、関係機関からの依頼に基づき、技術支援を目的として研修の実施や相談に対応しています。幼稚園・保育所向け、学校向けの研修やアドバイスは、子どもへの支援や子どもや保護者との関わり方などについて具体的でわかりやすく、職員が受け入れやすい内容になるように工夫しています。センターで実施している訪問時のアンケートや今回のアンケートからも好評を得ていることが伺われます。

特に、第三青い鳥（単独併行通園）と児童発達支援事業所フルール（児童デイサービス）では、センター利用児が通っている幼稚園・保育所との連携に力をいれており、巡回訪問療育を行い、集団での子どもの様子を確認し、子どもの状態や支援内容に関する情報を共有するとともに、幼稚園・保育所の職員へアドバイスを行っています。

地域の障害児療育の拠点施設としての機能を果たすため関係機関と良好な関係作りに努め、技術支援にも力を入れています。

アンケートでは、児童に関する情報の共有や、センターとの連携に対し満足を示す回答はいずれも、幼稚園・保育所では90%以上、小学校では、80%以上となっており、自由記載でも、研修の内容やコンサルテーション等を評価する意見が多数寄せられ、相互の連携体制の構築が図られていることが伺われます。

## 2. 独自に取り組んでいる点

### ● 保護者のメンタルヘルスサポートを推進しています

現在、センターでは自主事業として、法人モデル事業『エビデンスに基づく「発達障害のメンタルヘルスサポート事業」』に取り組んでいます。

保護者にとって、療育センターで専門医を受診するということは大変な決断であることが多く、療育センターに継続的に通うようになって、さまざまな悩みを抱えていると考えられます。この事業では、養育に困難を感じ、障害受容でストレスを抱えた保護者に対する支援の在り方を検討することを目的として、早期療育利用者を対象に、保護者の悩み、背景要因、家族関係等の調査・評価を行っています。子どもが初めて障害の専門家に関わる事への不安や、戸惑いのある保護者の気持ちに寄り添い、必要に応じて、メンタルヘルスサポート専任の心理職と連携して保護者の不安軽減や自己認識につなげるための心理療法などを実施しています。

保護者支援の視点はセンター職員に浸透しており、例えば連絡帳等から子どもや家庭の様子を把握し、子どもの状態が不安定な時など職員間で情報を共有し、家族の精神的、心理的な状況、健康状態等に配慮した対応を全職員が心掛けています。また、保護者からの相談は、必要に応じて、相談の内容と対応についてリーダー会議や職員会議で取り上げ、関係する全部門が共有し、主任や園長、各療法士などが適切に対応できる体制を整えています。

※法人モデル事業：職員の自発的提案を受け、先駆的な事業を法人予算で実施し、よりよい療育の実現の為にその実績に基づき横浜市への情報提供・意見提案につなげています。

### 3. 今後の取り組みに期待する点

#### ● 苦情対応

日常場面で利用者から意見を聴取し、意向の把握と対応に努め、事案の報告は主任会議等で共有されていますが、組織全体での十分な共有化には至っていません。

センターとして把握している苦情・要望は直接支援に関する事案が多く、大半が部署毎に対処しています。しかし、今回の保護者アンケートにおいても、個別の事例ながら共通した苦情・要望意見があることから、今後は全体的な集計や分析を実施することが望まれます。

法人内部からも苦情解決のスキルを職員全体で向上させていく必要性を感じている意見があり、小さな要望でも、事例を集約して共通する課題を抽出し、組織的に検討し改善を図る仕組みづくりが期待されます。

また、苦情対応マニュアルや公開している「苦情受け付けから苦情解決までの流れ」では、苦情が解決に至らない場合に、第三者委員や横浜市福祉調整員会などの公的機関に申し立てをする事が明示されていますが、利用者が直接苦情を申し立てることができることを利用者に周知されることが望まれます。

#### ● 増加するニーズに応えるための包括支援システムの構築

当センターは、療育の基本として、「親子支援」「家族支援」「地域支援」の3つを明示し、子どもと保護者・家族の支援と、施設機能を活用した地域貢献の実践に努めています。

アンケートの総合的な評価や満足度は高い結果となっており、自由記述では、子どもの支援内容や職員の対応等について高い評価と共に感謝を示す意見が多数寄せられています。

一方で、「診察時間が短い」「診察頻度や訓練指導の頻度が少ない」との回答があるほか、子どもの診断結果や今後の見通しに関する説明についても不満を示す回答が多く、いずれも30%を超える状況となっています。

また、地域の関係機関への巡回訪問についても、アンケートでは全体的な満足度は高い状態ですが、巡回訪問の実施時期や実施回数については「どちらかと言えば不満」との回答が、「満足」の回答を大きく上回っています。アンケートの自由記述では、コメントの大半が巡回訪問の増加を望む意見となっており、療育センターを受診した子どもに関して、積極的な情報提供を希望する意見が多数確認されています。

巡回訪問の増加に加え、療育センターの増設や人員の増加、指導内容の充実化を望む意見も多数寄せられ、就学前の子ども・保護者の支援と就学後の児童に対するアフターフォローを両者が相互に協力し対応する、といった新たな連携体制の構築を提案する意見や療育センターの増設や人員の増加、指導内容の充実化を望む意見も多数寄せられています。

利用児童数の増加、地域の障害児支援の中核機関としての役割の変化など、今後益々増加するニーズに応えるために、横浜市の打ち出している“横浜型の児童発達支援センター”として、包括支援システムを構築し、さらなる地域貢献の拡充に向けた取り組みが期待されます。

# ◆ 分類別評価結果 ◆




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


## 評価領域 I 利用者の尊重

	評価結果
<b>評価分類 I-1 利用者本位の理念</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・法人理念「道なきところに道を」のもと、療育における自己決定の尊重と、関係機関連携に基づく地域生活の支援、職員の専門性の向上、健全な運営など6つの運営方針を掲げ、全職員で認識共有して子ども・家族及び地域の支援を行なっています。</li> <li>・センターの運営方針は、入職時に全職員へ説明を行なうほか毎週月曜の全体朝礼で唱和を行い、認識の共有化を図っています。「親子支援」「家族支援」「地域支援」の3つを療育の基本として運営方針に明示し、診療と通園による支援、関係機関との連携、巡回訪問や療育に関する普及啓発など、子ども、家族への支援とセンターの専門機能を通じた地域貢献の実践に努めています。</li> </ul>	


	評価結果
<b>評価分類 I-2 一人一人の子どもに応じた支援の実施</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・子ども・保護者の情報は、ソーシャルワーカーが詳細に聴取りし整理しています。医師の診断に基づき、臨床心理士や言語聴覚士、理学療法士、作業療法士等がそれぞれの専門的視点でアセスメントを行ない、多面的な評価を行なっています。子どもに関する基礎的な情報は診療録に集約し、全職員が閲覧可能な状態で管理し、情報共有を図っています。</li> <li>・支援計画の策定にあたっては、情緒面や運動、コミュニケーション、集団適応等のアセスメントシートを複数用いて多面的に評価を行ない、子ども一人ひとりの課題を明示して、目標設定を行なっています。支援計画は前期・後期に分け、長期目標と前期・後期の半期毎の達成目標を示して定期的な状況評価を実施しています。</li> <li>・通園クラスの新規利用時は「新規利用児支援会議」を開催し、診療・相談の各部門が参加して支援内容の検討を行なっています。通園開始後もクラスごとにケース会議を実施して、医師や各専門職が通園クラスの職員と直接意見交換して内容確認を行なっています。</li> <li>・支援計画は前期・後期の年2回作成・配布し、それぞれ個別面談を設定して保護者に内容を説明しているほか、支援計画の変更の際にも随時面談を設定して説明を行なっています。また、個別支援計画に関するアンケートを実施したり、日々の支援内容や子どもの進路など先々の見通しも含めて意見交換を行うなど、相互の認識共有に努めています。</li> </ul>	





<b>評価分類 I-3</b> <b>利用者の人格の尊重・虐待への対応</b>	<b>評価結果</b> 
<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎年子ども・保護者の権利に関する内部研修を開催するほか、多数の事例検討を通じて子どもや保護者の多様性を尊重し、個々の職員の権利擁護意識の醸成を図っています。</li> <li>・子どもの状況に応じて、ゆっくりと優しい言葉がけのほか、イラストや音楽を用いて子どもが親しみやすく理解しやすい関わりを実践しています。子どもの表情やことば、行動などから一人ひとりの気持ちの理解に努め、子どもの個性を尊重した一貫性のある対応を行なっています。子ども用の設備のほか、プログラムの内容に応じ、子どもが落ち着いて過ごせるよう、専門業者によるオーダーメイドのパーテーションを採用し、安心して過ごしやすい環境整備を行なっています。</li> <li>・センターに来所する保護者の戸惑いや不安を受け止め、共感と寄り添う姿勢を全職員の共通認識としています。保護者に対し適切な対応を心がけ、質問にも各専門職が連携して説明を行ない、専門用語を身近な言葉に置き換えたり図で示すなど、正しくわかりやすい情報提供に努めています。</li> <li>・虐待防止委員会を設置し、内部研修を定期的実施して全職員に周知を図っています。日頃から子どものような姿を観察し、必要に応じて診療部や福祉相談室等と連携して職員間で情報共有しながら支援体制を整えています。虐待が強く疑われる場合は、子どもの身体状況を確認し、状況に応じて児童相談所や区福祉保健センターと連携を図っています。</li> <li>・配慮が必要と思われる家庭に対しては、ソーシャルワーカーが積極的に相談に応じ、保護者の心理的負担感の軽減とサービスの導入・調整を実施しています。また、法人のモデル事業として『エビデンスに基づく「発達障害のメンタルヘルスサポート事業」』を実施しており、専任の臨床心理士を配置して保護者の心理的支援を実施しています。</li> </ul>	

<b>評価分類 I-4</b> <b>苦情・要望への対応</b>	<b>評価結果</b> 
<ul style="list-style-type: none"> <li>・苦情対応規程・苦情対応マニュアルを整備し、苦情受付担当者に管理課長を、苦情解決責任者に所長を選任しています。フローチャート「苦情対応の流れ」をセンター内に掲示し、重要事項説明書等にも記載して保護者へ伝えています。</li> <li>・センターの第三者委員として横浜市発達障害者支援センターの管理者を選任しています。第三者委員はセンター運営協議会の副会長を兼務し、年2回の協議会を通じて定期的な報告と意見交換を行なっています。なお、第三者委員へ直接苦情の申立が可能となっていますが、来訪予定を周知したり、直接利用者と接する機会の設定には至っていません。積極的な苦情・要望の聴取と把握の取り組みが期待されます。</li> <li>・センター入口に意見箱を設置しているほか、診療や通園をはじめ送迎バスの車内等でも随時保護者の意見を聴取し、対応を行なっています。寄せられた苦情・要望は、利用者のプライバシーに配慮しながら職員間で検討を行なっています。</li> <li>・横浜市調整委員会やかながわ福祉サービス適正化委員会等の外部権利擁護機関の連絡先を苦情マニュアルに明示し、円滑な対応の実施に努めています。なお、今後は利用者・家族が直接外部の権利擁護機関へ申し立て可能であることを説明し、改善を求める権利が保障されていることを積極的に周知し理解浸透を図るなど、苦情・要望を伝えやすい環境づくりに向けた取り組みが期待されます。</li> <li>・聴取した苦情・要望は、通園部門や福祉相談室等部門ごとに記録して職員間で情報共有しているほか、主任会議でも取り上げ、全体周知を図るとともに、可能な範囲で実務に反映することとしています。過去に、通園バス乗車時の対応や通園のプログラムの要望等を反映した事例も報告されています。</li> <li>・日常場面で利用者から意見を聴取し、意向の把握と対応に努めていますが、利用者の意見や意向をセ</li> </ul>	

ンターとして集約し統計的に分析するなど、組織的な共有化には至っていません。保護者アンケートにおいても、個別の事例ながら共通した苦情・要望意見が散見されていますので、今後は部署毎に内容が異なる小さな要望でも、事例を集約して共通する課題を抽出し、組織的に検討し改善を図る仕組みづくりに期待します。

<p><b>評価分類Ⅱ-1</b> <b>センター全体に関する共通事項</b></p>	<p><b>評価結果</b></p>
	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・センターの利用開始時は、センターの運営方針や通園の利用、支援内容、利用に伴う費用等を、法人及びセンターのパンフレットを用いてソーシャルワーカーから詳しく説明しています。また、通園開始時に配布する重要事項説明書では、法人の理念やセンターの療育方針、サービス内容等が記載されています。また、センターの利用方法がわかりやすいように、入園のしおりに、ねらい、年間予定、プログラムなど、具体的な説明や注意事項を記載してあります。</li> <li>・センターの支援に関する情報や子どもの状況に関する情報は、診療部門では、診療録や心理評価結果報告書、支援利用計画や等に基づき、医師やソーシャルワーカーから説明しています。通園部門では、クラスだよりで情報を提供するほか、個別面談や懇談会、家族参観で伝えています。その他に、親子通園では連絡会、単独通園の場合は、グループ参観や保育参観などの機会を設けています。</li> <li>・利用者に関する個人記録には、モニタリング報告や個別支援計画書、支援利用計画、診療録、通園児・健康調査票などがファイリングされており、関係する職員が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。資料は、施設卒園後も保管され、必要に応じて内容を確認できるようになっています。また、子どもや家族の状況に変化があった場合等は、診療録や心理評価結果報告書、各種記録等に記載し、ドクターミーティングや通園ケース会議等で検討し、関係する職員間で共有化しています。</li> <li>・幼稚園や保育所、地域活動ホーム、児童発達支援事業所等との連携は、地域支援課が担当し、地域に関する情報を収集し、子どもとその家族の状況に応じて提供しています。単独通園の保護者の会「虹の会」の文集作成など自主的な活動を支援するために、研修室や会議室を貸し出しています。また、保護者からの依頼に応じて、文集の投稿や助言等の協力を行っています。</li> <li>・障害の理解や保護者、家族への支援を目的とし、早期療育から進路決定までに、各段階で、子どもとその家族が地域での生活の為に有益な内容を組み込んだ保護者プログラムを実施しています。勉強会等の内容は、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応じて、家族のための心理勉強会など、保護者のニーズを十分にふまえたテーマ設定となっています。</li> <li>・進路の選択にあたって、勉強会などの保護者プログラムや懇談会で、子どもの特徴に応じた進路決定の為に情報を提供し、7～9月には進路面談を行うなど、保護者からの相談の機会を十分設けています。兄弟や父親の状態などをふまえ、家族の家庭力や地域の保育所等の状況などから判断し、必要に応じて適切な助言を行っています。</li> <li>・法人モデル事業として、エビデンスに基づく「発達障害のメンタルヘルスサポート事業」を実施しており、家族のメンタルヘルスに対する心理的サポートに取り組んでいます。診療部門、通園を通して、職員は保護者支援の視点を意識し、保護者の気持ちを受け止めるように努め、家族の精神的、心理的な負担、健康状態等への配慮をしています。支援計画は、家庭訪問などでそれぞれの家族の事情を踏まえてアセスメントを行ない、親子の不安軽減に努めています。また、各々の家庭の状況に応じて、無理や負担のない生活環境づくりを提案しています。</li> <li>・センター全館の清掃は外部業者に委託し、事業所作成のマニュアルに基づき清掃を実施しています。訓練室や通園クラスは職員が活動終了後に清掃チェックシートに基づき清掃を行い、活動中も清潔に保つように努めています。トイレにおむつ替えが出来るスペースを用意し、保護者が授乳を行うことができるように、廊下の休憩スペースにロールカーテンを付けてスペースを確保しています。</li> </ul>	

<b>評価分類Ⅱ-2 診療に関する支援</b>	<b>評価結果</b>
	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・診察は初診では 60 分、再診は 30 分を確保しています。また、初診前にソーシャルワーカーが面談し、インテークの機会を設けて診察内容の充実に努めています。しかし、家族アンケートの結果では、不満・やや不満という回答は、通園児で 31.5%、卒園児で 21.7%、診療児で 29.9%となっています。利用希望者の増加に伴いすべての要望に全て応えることは困難であることが伺われます。対応策として、初診前にソーシャルワーカーが面談し、インテークの機会を設けて診察内容の充実に努めています。子どもが初めて障害の専門家に関わる事への不安や戸惑いのある家族の気持ちに寄り添い、必要に応じて、メンタルヘルスサポート専任の心理職と連携して保護者の精神状態等への十分な配慮に努めています。</li> <li>・訓練指導等に関して、保護者が子どもの障害をどうとらえているか、生活の上でどこが困っているかを念頭に置き、各療法士が説明し、当日参加していない家族にも、わかりやすいメモを作成して渡すなどの工夫をしています。保護者からの質問には都度対応できるように、各療法士で日常的に情報を共有し、通園部門の職員とも意見交換をしています。</li> <li>・訓練指導等は支援計画に基づいて、子どもに応じた内容を設定しています。新規利用者検討会で各職種の職員がカルテを確認し、保護者にも説明し確認を取っています。また、訓練指導等の実施後に、保護者がどのようにとらえているか判断し、実施した内容等についての説明や、生活の中での組み立てについて保護者と情報交換する時間を確保しています。</li> <li>・子どもの個性や障害特性、発達の状況等に応じて、短くはっきりと次の行動を示すなど、子どもが理解しやすい接し方を常に心がけています。また、子どもが興味を示すおもちゃを見せながらその様子を観察するなど、子どもの行動傾向や意向の把握に努めています。一人ひとりの障害の状況や特性を十分理解し、言葉による説明だけでなく、写真や絵を活用し、視覚的な示し方をするなど、コミュニケーションのとり方を工夫しています。</li> </ul>	

<b>評価分類Ⅱ-3 通園施設における支援</b>	<b>評価結果</b>
	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・指導室等はけがの原因となるものを確認し、事前に危険箇所を予測し、角にはクッションを付けるなどの工夫をしています。また、子どもの障害特性に応じ、次の行動を理解しやすいよう作業順にトレイに整理したり、指導室の設定や教材の配置を工夫しています。また、遊具も目的や種類別に分類するなど、収納の仕方を工夫しています。</li> <li>・子どもの障害や発達の状況、年齢、家族の状況等に応じた適切な通園形態（単独通園、親子通園等）が設定されています。基本的には、主に 3 歳児は親子通園、4、5 歳児は単独通園としています。地域の幼稚園・保育所との併行通園では、週 1 回通園するクラスは主に 4 歳児で、担当職員が年に数回就園先に訪問して連携し、子どもの情報を共有しています。</li> <li>・個別支援計画は、全体の支援計画をもとに、一人ひとりの子どもとその家族の状況やニーズに応じて目標を決め、前後期で見直し、課題解決に努めています。個別支援計画の内容については、個別面談を行い、勉強会や療育プログラムが持つ意味を伝え、十分に話し合った上で了解を得て、押印をもらっています。</li> <li>・子どもや家族の状況の変化や支援実施結果は、コミュニケーション、運動機能、食事、着脱、排泄などそれぞれ初期と中期の評価表に基づき、個別支援計画の内容を、後期に再評価し、見直しています。見直しの際、各療法士やソーシャルワーカーなど複数の職員が参画し、クラスミーティング等で内容の検討や確認を行い、必要に応じて部門間で情報を共有しています。</li> <li>・プログラムの内容は、個別支援計画書に基づいて担当職員が作成しています。また、子どもの自信に</li> </ul>	

繋がるような体験設定に配慮し、子ども同士の関係性も考慮して課題や活動内容を設定しています。日々実施するクラスミーティング等を通して、職員間の意思疎通が図られており、クラス内だけでなく、関係する多職種とも担当を通して情報を共有し、効率的で良好なクラス運営が行われています。

- ・日々の子どもの様子を見てアセスメントを行い、子どもの個性や障害特性、発達の状況等に応じて指示の仕方を変えるなど接し方を常に心がけ、子どもの気持ちの理解に努めています。一人ひとりの障害の状況や特性を十分理解し、特に子ども同士の関わりを通して、コミュニケーションの基礎を築き、自分から気持ちを発信できるように促すなど、コミュニケーションのとり方を工夫しています。

- ・保護者からの相談は、随時担当職員が受けています。質問があった場合には、家や幼稚園等での様子を良く聞き取り、保護者の支援に繋がるように、適切に対応するように努めています。保護者からの相談は、必要に応じて、相談の内容と対応について、リーダー会議や職員会議で取り上げ、主任や園長、各専門職が対応できる体制を整えています。

- ・支援内容や子どもの様子について、予定表に活動の内容や目的を記載するほか、親子通園では、子どもの様子を見ながら活動の意味や支援の方法を伝え、単独通園では連絡帳で当日の活動や子どもの様子を伝え、保護者と情報の交換と共有をしています。保護者との個別面談は、年に3回定期的実施しています。また、個別の面談以外にも必要に応じて面談を実施しています。

- ・給食は、外部業者に委託しています。献立は、センターの栄養士が子どもの状況、年齢、好き嫌い等を考慮して作成しています。給食委員会を毎月実施し、委託先業者の担当とセンターの栄養士、主任、園長、管理課長が参加し、クラスごとに献立を確認し、不具合がある場合は変更等調整しています。摂食能力に障害のある子どもについては、摂食外来で摂食能力を評価し、口腔機能評価表と食事箋に基づき、適切な食形態を用意しています。

- ・食材料は、信頼できる地元の顔の見える商店から購入し、調味料は無添加の食品を選んでいきます。給食委託事業者は、衛生教本に基づき、食材の取扱や調理、盛り付け、配膳など、食中毒の予防に努めています。また、摂食評価表に一人ひとりの口腔機能評価等が記載されており、子どもの成長や発達に即した安全な食器等を使用しています。

- ・子ども一人ひとりの日々の健康状態を把握し、保育記録に記載しています。既往症についての情報は、保護者から問診票と主治医の意見書を提出してもらい、保護者から収集した情報は健康調査票に記載し、職員間で共有化しています。

- ・排泄チェック表を作成し、排泄の介助が必要な子どもには、一人ひとりの排泄のリズム等をとらえて、トイレ誘導を実施するなど、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は、医療ケアミーティングで医師の意見書を確認し、職員間で共有化しています。また、緊急時の対応マニュアルを職員へ周知し、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、保護者からの利用申請書等を十分確認した上で、各コース所要時間が1時間以内になるように配慮し、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。また、「南太田駅」・「吉野町駅」それぞれからセンター行きのシャトルバス（無料）を約30分間隔で運行しています。

- ・通園の利用決定後は、園長が重要事項説明書や利用契約書をもとに説明し利用契約手続きを行なっています。契約締結時は費用負担や利用時の留意事項等についても詳しく説明し、事務手続が円滑に行われるよう配慮しています。

- ・通園施設の利用終了時には、幼稚園等への巡回訪問や診療のフォロー、就学説明会、特別支援学校見学などを通じて継続性に配慮し、子どもや保護者の不安を軽減しています。一年間の子どもの様子を個別報告書（申し送り書）に記載し、就園就学先に出向いて申し送りを実施しています。

## 評価領域Ⅲ 地域支援・関係機関との連携

評価分類Ⅲ-1 地域の関係機関への支援	評価結果
<ul style="list-style-type: none"> <li>・保育所、幼稚園、学校、地域活動ホームなどの連携をセンター運営方針にあげており、幼稚園・保育所からの依頼に基づき、技術支援を目的として、年間 200 件の巡回訪問を実施しています。助言等は実際の子どもたちの様子を観察し、関わり方について具体的でわかりやすく、保育所等関係機関の職員が受け入れやすい内容となるよう努めています。</li> <li>・幼稚園・保育所から、保護者への対応の仕方や障害児認定などの相談を随時受け付けており、相談件数は年間約 1,700 件弱となっています。研修等の内容は視覚的支援の実践方法など具体的にわかりやすく、幼稚園・保育所の職員が受け入れやすい内容の設定を心がけています。</li> <li>・学校からの依頼に基づき、技術支援を目的として、西区 8 校、中区 9 校、南区 17 校で学校訪問を実施しています。配慮が必要な子どもの理解と親を支える為のポイント、学校の役割、具体的な支援技術などについて助言し、その内容は、教職員にわかりやすく、受け入れやすいものとなるよう努めています。</li> <li>・学校からの研修への協力依頼等に応え、障害理解や対応の仕方についての研修を実施しています。</li> <li>・地域訓練会等から寄せられる相談や研修依頼などの協力要請に随時対応しています。研修は地域療育センターの機能に関する内容をはじめ、区内の子育て支援の状況や先輩ママの体験談など、様々な話題を取り入れています。</li> <li>・研修等の内容は、「言葉とコミュニケーション」「人と遊びや人と場所などの関係性の理解」など、今何が必要かを具体的に示し、相手先の指導員等が受け入れやすい内容となるよう努めています。</li> </ul>	

評価分類Ⅲ-2 関係機関との連携	評価結果
<ul style="list-style-type: none"> <li>・区福祉保健センターとの連携のもと、相談支援事業として、4 ヶ月と 1 歳 6 ヶ月の早期療育相談を実施しています。地域支援課が福祉保健センターとの連絡を担当し、区ごとに開催される「保健センター連絡会」等の会議への参加を通じて相互の交流を深めながら、日常的に連携を行なっています。</li> <li>・放課後等デイサービス発達支援事業、地域活動ホーム等と業務を行うにあたって支障のない協力関係を築いています。児童相談所と円滑な業務を行うための良好な協力関係が築かれ、役割分担ができており、必要に応じて情報を共有しています。</li> </ul>	

## 評価領域Ⅳ 開かれた運営


評価分類Ⅳ－1 支援内容等に関する情報提供	評価結果
<p>・法人及びセンターのホームページを開設して、積極的な情報提供に努めています。外観やフロアの様子は写真を多数用いて紹介し、センター利用の流れをフローチャートにして掲載するなど、閲覧者が利用をイメージしやすくなるよう配慮しています。ホームページの内容は法人本部で一括管理し、随時更新して最新の情報提供に努めています。</p> <p>・利用に関する相談はソーシャルワーカーが担当し、相談内容を十分聴取出来るよう、事前予約制としています。施設見学は利用を希望する保護者をはじめ、地域の保育所・幼稚園や各区のこども家庭支援課など、関係機関にも随時対応しています。センター利用の案内は施設パンフレットや案内資料を配布して、センターの概要や支援内容等を詳しく説明しています。また、案内資料は中国語や韓国語版も準備して、外国籍の利用希望者にも対応できるようにしています。</p>	


評価分類Ⅳ－2 実習生・研修生・ボランティアの受け入れ	評価結果
<p>・「実習受け入れマニュアル」に基づき、法人理念やセンターの運営方針、事業概要等のほか、個人情報保護や接遇態度などの遵守事項や障害特性の理解、保護者への心理的配慮などについて説明し、利用者への影響に十分留意しています。保育士・臨床心理士・作業療法士等の現場実習や医師の臨床研修の受け入れを行っており、平成27年度の実習生受け入れ実績は7名となっています。実習担当は経験のある同じ専門職を配置し、現場担当者も実習の都度配置して指導を行なっています。通園の実習ではセンター独自の実習記録様式を用いて指導を行なうなど、実習生の理解促進にも努めています。</p> <p>・障害児療育の普及啓発と社会貢献の一環として、保育士や養護教諭、行政や他療育センター等の関係機関から研修生を多数受け入れています。各課の主任が研修生を担当し、障害児支援の内容に加え、診療・通園・巡回訪問・相談支援など、療育センターの機能と目的について説明を行なっています。</p> <p>・紙教材作成・おもちゃ修理ボランティアが在籍し、センター開設当初から活動を継続しています。また、通園児のきょうだいの保育ボランティアを有償で導入しており、6名程が登録して活動を行なっています。子どもの障害特性に鑑み、現在は保育ボランティアのみを募集しています。「ボランティアのしおり」を通じて、個人情報保護や障害特性の理解、保護者への心理的配慮などについて説明しています。</p> <p>・福祉相談室や通園クラス、早期療育科、診療科それぞれの代表でボランティア委員会を発足し、ボランティアの新規導入や活動内容の確認・検討を実施しています。ボランティアと随時意見交換を実施して、相互の意思疎通を図っています。</p>	


評価分類Ⅳ－3 地域との情報交換等	評価結果
<p>・「横浜市中部地域療育センター運営協議会」を年2回定期開催し、地域の幼稚園・保育所の代表や横浜市、西・中・南各区のこども家庭支援課、教育委員会、自主訓練会の代表等を招いて事業報告と意見交換を実施しています。運営協議会で出された意見・要望は法人及びセンター内で検討し、適宜事業内容に反映しています。</p> <p>・保護者会に対し家族研修室を提供したり、地域の自主訓練サークルに水治療室のプールを貸し出すなどの施設開放を実施するほか、区主催の子育て支援に関する研修会等に医師やソーシャルワーカーを講師として派遣するなど、療育の普及啓発と地域支援に向けた活動を行なっています。</p>	

## 評価領域 V 人材育成・支援技術の向上


### 評価分類 V-1 職員の人材育成


評価分類 V-1 職員の人材育成	評価結果
<ul style="list-style-type: none"><li>法人全体で人事考課制度を導入し、職員の経験年数や習熟度、職種別に育成計画を策定して計画的な人材育成を行なっています。職種や経験年数、所属する部課目標等に沿って、年度当初に全職員が個別に目標を設定し、年に数回目標管理面談を実施して達成状況を確認しています。</li><li>人材育成委員会を発足し、「人材を人財に！」をモットーに職員育成に関する企画・運営を行なっています。年度ごとに研修計画を策定し、新人・中堅・全体研修など、職員の経験や習熟度、職責等の階層別に研修を企画し、受講を勧めています。また、部課ごとにも研修計画を策定して、必要な知識・技能の習得を支援しています。職種等により受講が必要な研修は受講票を用いて進捗状況を管理しています。外部研修の内容は、研修報告書の回覧や報告会等を実施して全職員に伝えています。</li><li>常勤・非常勤、新人・ベテランなど、職員の経験や技能、責任権限等のバランスに配慮して勤務編成を行なっています。OJTと業務マニュアルを組み合わせる業務指導を行なうほか、看護師や各種療法士等の専門職からも直接支援方法を説明し、対応の統一性と一貫性確保に努めています。常勤・非常勤に関わらず研修の受講を推奨し、職種ごとの専門部会など外部研修にも積極的に派遣して、知識・技能の習得と資格取得の支援を行なっています。</li></ul>	評価結果 

評価分類 V-2 職員の技術の向上	評価結果
<ul style="list-style-type: none"><li>通園課や福祉相談室など、部門ごとに研修会や事例検討等の学習機会を設け、職員が相互に支援技術の評価と確認を実施し、個々の資質向上を図っています。センター内の専門職から専門的な指導や助言を得るほか、公立の専門研究機関や大学等の教育機関の専門識者など外部の専門家から指導を受けられる体制を確保しています。</li></ul>	評価結果 

評価分類 V-3 職員のモチベーションの維持	評価結果
<ul style="list-style-type: none"><li>人事考課制度の目標管理面談を通じて業務満足度や要望等を聴取し、職員の意向把握に努めています。また、職員からの改善提案を随時受け付けており、部課会議や主任会議等で取り上げ適宜実務に反映しています。具体例として、診療の待機期間改善のために予約手順の見直しを図った事例などが報告されています。</li><li>職種や経験年数等に応じた役割や期待水準を明示し、全職員に周知しています。また、職員の主体性を尊重し、日頃から相互の役割と責務、職務権限の範囲を話し合い権限委譲を図っています。一方で、職員階層毎の明確な職務権限の規定に至っていないことが惜まれます。今後は法人全体で共有可能な職務権限規定等を策定し、より円滑な業務執行体制を構築することが望まれます。</li></ul>	評価結果 





<p>評価分類VI-1 経営における社会的責任</p>	<p>評価結果</p>
	
<p>・就業規則・サービス規律に不正・不適切行為の禁止を明文化し、法人理念や就業規則、権利擁護等の全体研修を開催して全職員に周知と理解浸透を図っています。他施設で発生した不適切事例等は施設内メール等で迅速に全体周知を行ない、情報共有と発生防止に努めています。法人内共通の経理規程を策定し、総括会計責任者と会計責任者、出納職員を定めて業務分担するほか、各担当が相互に牽制して適正な業務遂行のチェックを実施しています。経理事務の状況は毎月法人へ月例報告を行ない、主任管理課長が確認しています。また、法人会計監査と外部監査を実施し適正な管理運営に努めています。</p> <p>・「個人情報保護及び開示規程」を策定し、個人情報の取扱と管理、開示等の手続きを明確化しています。全体研修等で個人情報保護に関する研修会を定期開催し、全職員に周知を図っています。診療カルテや個人記録は施錠可能な棚に収納し、随時施錠して確実な管理に努めています。守秘義務・個人情報保護の誓約書は全職員から取得し、実習生や研修生、ボランティアに対しても事前に説明の上、メモや撮影等を含め情報の帯出禁止を徹底しています。保護者等からの情報開示請求に随時対応しており、「横浜市中部地域療育センター個人情報保護と開示に関する取扱要領」を策定して、部課ごとに個人情報の開示項目を定めて円滑化な対応に努めています。</p> <p>・横浜市の方針に沿ってゴミ分別を徹底するほか、ゴミの減量化とリサイクル推進に努めています。節電や節水にセンター全体で取り組むほか、会議場面を通じて光熱水費の前年度比較を四半期ごとに実施するなど、職員への周知と意識付け、行動化を促しています。屋上園庭やセンター敷地内に観葉植物を設置するなど緑化推進に努めるほか、環境配慮から職員のマイカー通勤を禁止しています。一方で、法人及びセンターとして環境配慮の考え方や取り組みの明文化に至っていないことが惜しまれます。今後は明確な環境配慮の方針のもと、さらなる取り組みの推進が期待されます。</p>	

<p>評価分類VI-2 事故・災害等への対応</p>	<p>評価結果</p>
	
<p>・事故防止マニュアルや安全点検のチェックリスト、バス添乗業務マニュアルを整備し、安全性の維持・確保に努めています。危険が想定される事例は「ケガ・ミス・ヒヤリハット」の3つに分類し、月ごとに統計と分析を実施しています。統計データは各部門で取りまとめて半期ごとに報告し、主任会議で対応策を協議し全体周知を図っています。事故防止マニュアルとチェックリストは、各部課で毎年見直しを行ない、主任会議で修正・改定を決定し周知しています。</p> <p>・ヒヤリハット事例が多数報告され、積極的な情報収集と分析、改善策の検討が行われていますが、医療対応や個人情報保護など、より重大なヒヤリハット事例も散見されています。今後は事例の重要性に応じた事故・ヒヤリハットの基準の見直しなど、より丁寧な分析と対策検討の取り組みが望まれます。</p> <p>・緊急時マニュアルに基づき、事故発生時の対応手順や役割分担等を明示して職員間の認識共有を図っています。こどもの怪我は、ごく軽微なものであっても必ず報告を行なうことをルール化し、電話や連絡帳等を通じて保護者への連絡と説明を行なっています。</p> <p>・災害発生時の対応マニュアルを策定し、有事の指揮系統や安全確保、被災状況の確認と報告手順等を明確化しています。マニュアルは防災用備蓄品の保管場所を写真入りで示した平面図を添付し、誰もが一目で分かるよう工夫しています。また、園庭や外出時、通園バス乗車時など、様々な場面ごとの対応手順を具体的に記載して適切な行動を取れるようにしているほか、職員の緊急連絡網や関係機関の連絡先一覧も整備しています。大規模災害発生時の特別避難場所の開設準備手順についても明示しています。防災訓練も毎月実施しています。そのほか、センター独自に防災パンフレットを作成し、災害発生時の連絡方法や医療対応、非常時の持ち出し品など防災に役立つ情報を紹介し、保護者へ配布しています。</p> <p>・不審者侵入対応マニュアルを策定し、具体的な対応手順と確認項目を明示しています。また、防護班</p>	

や避難誘導班、救護班などそれぞれの役割を部課ごとに定めています。館内放送や緊急通報の内容についても具体的に明示して、混乱防止と対応の統一化を図っています。録画可能な防犯カメラを複数設置し、随時監視を行なっています。併設の「横浜市清水が丘地域ケアプラザ」と連携して、不審者情報を早期にキャッチできるようにしています。


・不審者侵入時対応マニュアルの改訂後間もないことから、不審者侵入時の対応訓練を年度内に実施予定となっています。センター全体の安全確保に向け、早急な職員へのマニュアルの周知徹底と、有事に備えた対応訓練の実施が期待されます。

<b>評価分類VI-3 衛生管理・感染症への対応</b>	<b>評価結果</b>
	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・通園部門の食事提供や館内清掃は外部業者への委託で、衛生管理マニュアルに基づいて食品・設備の衛生管理を行なっています。清掃の状況はチェックリストを用いるほか、清掃チームの監督者が随時確認を行なっています。通園部門の各クラスの清掃は職員が毎日実施し、清潔さと安全性確保に努めています。</li> <li>・感染症予防マニュアルを策定し、感染性疾患の概要と具体的な対応内容を明示して職員間で共有しています。マニュアルは通園部門の園長、看護師、栄養士、管理課職員でチーム編成し、年1回定期的な見直しと随時の更新を行なっています。また、嘔吐発生時の対応についてもマニュアル化し、職員の役割分担と汚物処理の手順等を詳細に記載して感染拡大の防止を図っています。</li> <li>・発熱や咳など、症状別に早退や登園停止、集団感染時のクラス閉鎖等の基準を設定すると共に、治療後の登園の目安を定めて、通園が可能な状態像や日数等を具体的に示しています。保護者に対しても登園の基準を周知し、随時口頭で説明しています。感染症の発生時は保護者への連絡手順も明確化して、円滑な対応に努めています。</li> </ul>	

<b>評価分類VI-4 センター長及び園長のリーダーシップ</b>	<b>評価結果</b>
	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・センターの運営方針を館内掲示板や職員室に掲示しているほか、方針をカード化して全職員が名札と共に常時携帯しています。また、毎週月曜の朝礼時に全職員で唱和し、職員の理解浸透と認識強化に努めています。運営方針を拡大印刷して掲示板に貼付していますが、掲示が古く、他の掲示物に比べ目立ちにくくなっています。他の掲示物と差別化するなど、より明確な掲示の工夫が望まれます。</li> <li>・園長は、朝の打ち合わせで各クラスの状況確認を行なうほか、各クラスを巡回して職員と意見交換し、全体把握を行なっています。子どもの支援内容などクラスごとの検討課題は、部課ごとに毎月会議を開催して検討を行なうほか、通園部門の状況を毎月2回開催の管理職会議や主任会議で報告し、センター全体で課題改善に取り組んでいます。現在、平成30年度の組織改革に向け、保育所との併行通園事業の見直しや巡回訪問の充実化、就学支援など、センター機能の充実化に沿った通園体制のあり方について検討を重ねています。</li> <li>・センターや通園の運営に関わる重要な意思決定にあたっては、保護者会や各クラスの個別面談時等に意見交換し、検討内容に取り入れています。重要な決定事項の内容は、主任会議を通じて全職員に周知し、保護者にも懇談会や個別面談等を通じて説明を行なっています。センターの運営に関わる様々な重要事項の検討は、安全衛生委員会や人材育成委員会、防災委員会等の検討チームを組織して検討を行なっています。新たな懸案事項は「ありかた検討委員会」を通じて検討し、柔軟な発想のもとでタイムリーな対応を行なっています。</li> <li>・各部課に主任を配置し、業務状況の把握と遂行管理を行なっています。また、職員の能力・経験に応じて随時確認や振り返りを行ない、個々資質向上に向けた助言・指導を実施しています。健康状態や家庭状況等に配慮しながら、職員が良好な状態で業務に臨むことが出来るよう努めています。一方、療育センターの独自性を踏まえ、専門職としての技能向上と人材マネジメント力養成の両立が難しいことも多く、法人及びセンター全体で共通のスーパーバイザー育成に向けた体制構築は今後の課題となっています。</li> </ul>	

ます。

・「横浜市中部地域療育センター第三期中期事業計画」を策定し、診療待機の改善と相談支援事業の充実化、通園体制の見直し等の重点課題を掲げ、平成30年度までの3か年で各年度目標と具体的な対応を明示しています。中期事業計画の内容は、主任会議等を通じて全職員へ周知し、部課ごとの職員意見を集約してセンター全体の方向性を協議しています。また、横浜市の子育て支援担当課や他の療育センター代表と合同で「療育センター連絡会」を毎月開催し、横浜市全体の療育に関する課題や将来展望等について意見交換を行なっています。

<b>評価分類VI-5 効率的な運営</b>	<b>評価結果</b>
	
<p>・センターの利用申込や待機者の状況は、管理課で毎月統計を取り、主任会議等を通じて各部課へ周知しています。診療部門や福祉相談室等、各部署ごとに待機状況を確認し、キャンセル枠や順番調整を実施して待機期間の短縮化に努めています。また、センターの事業計画に「効率的かつ効果的な経費支出と施設運営」を掲げ、効率的な事業運営を全職員共通の認識としています。</p> <p>・各部門の役割と責務、指揮系統を組織図に明示しているほか、人事考課の評価基準で職員階層別の業務期待水準を明確化し、現場職員への権限移譲を推進しています。一方で、診療部門や訓練科など専門性が高い少数精鋭の部課においては職員の階層設定が難しく、センター内共通の職務権限規定を策定するまでに至っていません。今後は専門性の高い職種においても、職務権限の明確化を図り、円滑な業務執行体制を構築する取り組みが期待されます。</p> <p>・所長は医師として様々な学会や専門部会に参加し、小児療育や障害福祉等に関する最新情報を得るほか、国や県、市などから随時情報収集を行なっています。センターの事業運営に影響のある情報は、法人運営会議やセンターの管理職会議、主任会議等で協議し、適宜事業内容に反映しています。横浜市、中・西・南区の子育て支援担当課や福祉保健センター、児童相談所等の行政機関とも緊密な連携を図っています。</p>	

## ◆保護者・関係機関アンケート分析◆

### 1. 通園施設等利用児の保護者へのアンケート結果

#### 【実施概要】

- 実施期間：平成 28 年 9 月 6 日～平成 28 年 9 月 20 日
- 実施方法：中部地域療育センターから通園施設等利用児の保護者全員に直接配付。保護者からは無記名で、専用の封筒で評価機関に直接返送してもらった。
- 回収率：配付 143 件、回収 89 件、回収率 62.2%

#### 【結果の特徴】

- 総合的な評価では、「満足」「どちらかといえば満足」との回答意見が 96.6%を占め、センター全体の評価や満足度は高い結果となっています。アンケートのコメントでは、子どもの支援内容や職員の対応等について高い評価と共に感謝を示す意見が多数寄せられています。
- センター利用に関する説明や子ども・家庭の状況の聞き取り、質問対応等については「満足」「どちらかといえば満足」の回答が 90%以上と高い満足度を示しており、サービス導入当初の積極的な傾聴と説明を通じて、保護者の負担感や不安の軽減に努めていることが伺われます。
- 心理療法や作業療法等の訓練指導に対し「満足」とする意見が約 90%と高い数値を示しています。通園の利用にあたって、個別支援計画の内容や説明に関する回答のほか、日々の通園プログラムについても、満足を示す回答が 90%を上回っています。通園の子どもへの接し方についても、満足を示す回答が 98%程となっています。
- 災害発生時や感染症が発生した際の対応に関する説明についても、満足を示す回答が 95%以上となっています。センター全体の安全管理について、保護者から高い信頼を得ていることが伺われます。
- 一方で、センターの診察時間や診察頻度のほか、訓練指導の頻度が少ないとの回答があるほか、子どもの診断結果や今後の見通しに関する説明についても不満を示す回答が多く、いずれも 30%を超える状況となっています。また、診療場面での保護者に対する精神的・心理的負担への配慮について不満を示す回答が 3割程となっています。アンケートでは、「医師や各療法士によって対応が異なる」「保護者への配慮から説明がやや不明確な場合がある」との意見もあり、対応の一貫性や説明への配慮を望む意見も確認されています。
- 保護者を対象とした勉強会の開催については、学習テーマや内容の分かりやすさについて満足を示す回答が 85%以上と高くなっています。反面、地域の資源等に関する情報提供については、不満を示す回答が 31.8%となっています。なお、保護者アンケートでは、基礎的な内容にとどまらず、就学や福祉制度、日中活動など様々なテーマで勉強会を開催し、情報提供してほしいといった意見が聞かれています。
- 苦情対応に関しては、苦情解決体制の説明や苦情・要望の受け付けの取り組み、苦情・要望の伝えやすさについて評価を示す回答が 8割以上となっています。しかし、保護者アンケートからは、診療や相談に対する要望や情報提供のあり方、通園に関する様々なリクエストの意見も散見されていますので、今後はより積極的な要望意見の聴取と実務への反映に向けた取り組みが期待されます。

### 2. 平成 27 年度の通園施設等卒園児の保護者へのアンケート結果

#### 【実施概要】

- 実施期間：平成 28 年 9 月 6 日～平成 28 年 9 月 20 日

■実施方法：中部療育センターから平成 27 年度通園施設等卒園児の保護者全員に直接配付。保護者からは無記名で、専用の封筒で評価機関に直接返送してもらった。

■回収率：配付 65 件、回収 23 件、回収率 35.4%

#### 【結果の特徴】

- 卒園児保護者の総合評価では、「満足」「どちらかといえば満足」との回答意見が95.7%となり、センター全体の評価や満足度は同様に高い結果となっています。なお、「どちらかといえば満足」を除いた「満足」との回答が60.9%となり、通園利用児中の保護者に比べ1割ほど高い結果となっています。アンケートの自由記載でも、職員の対応を評価したり、感謝を示す意見が多く寄せられています。
- センターの利用開始に伴う子ども・家庭状況の聞き取りや疑問・質問への対応は、通園児保護者と同様、満足を示す回答が95%以上と高くなっています。訓練指導やグループ療育・検査等における説明・質問への対応についても、満足を示す回答が95.7%と高くなっています。
- 支援（サービス）に関する質問でも、全般的に高い満足度を示す回答が多くなっています。日々の通園プログラムに対する評価や、園での子どもへの接し方に対しては、満足を示す回答が100%となっているほか、子どもの様子や支援内容に関する情報提供についても、満足を示す意見が95.6%と高くなっています。クラス担当職員の対応についても、相談や質問への対応に満足を示す意見が95.6%となり、職員の保護者への精神的・心理的配慮についても、満足を示す意見が95.6%と高い数値を示しています。
- 一方で、医師の診療に関して、診断や今後の見通し・質問への対応については、3割近くの保護者が不満を示す回答をしています。自由記載では、診断結果の説明の際に「保護者の心情に配慮した説明をしてほしい」「診断の説明の前後に保護者の気持ちを傾聴する機会を設けてほしい」など、保護者の状況や心理面に配慮を求める意見も聞かれています。
- 通園バスや駐車場など交通手段への配慮については、「どちらかといえば不満」とする意見が約30.4%となっています。アンケートの自由記載でも、「通園バスに乗るために公共交通機関を使う必要があった」「駐車場がなく付近のパーキングを使用していた」との意見が確認されています。また、併設の児童発達支援事業所（フルール）への交通手段の確保を検討してほしいといった要望も確認されています。
- その他の要望として、診療予約の取りやすさへの配慮やきょうだい児預かりに関する意見のほか、卒園後も支援の継続を望む意見が複数確認されています。「通園卒業と同時に年1回の診察のみになり不安を感じる」「勉強会のお知らせも来ず、つながりが持てず残念」「診療も年1回でなくせめて2回にしてほしい」等、就学年齢到達後にも助言や支援を求める意見が複数聞かれています。センター利用終了後の支援体制のあり方について、新たな取り組みが期待されます。

### 3. 診療所のみ利用児の保護者へのアンケート結果

#### 【実施概要】

■実施期間：平成 28 年 9 月 6 日～平成 28 年 9 月 20 日

■実施方法：中部療育センターから診療所利用児の保護者全員に直接配付。保護者からは無記名で、専用の封筒で評価機関に直接返送してもらった。

■回収率：配付 158 件、回収 77 件、回収率 48.7%

#### 【結果の特徴】

- 診療所利用児の保護者の総合評価は87%となっており、先の通園利用・卒園児保護者アンケートと同様、満足度は高い状態です。センター利用の内容や費用等に関する説明、診察時及び訓練指導・グループ療育時の子どもの接し方など、満足を示す回答が80%以上となる項目が多く、全体的に満足度は高い傾向を示

しています。

●センター利用開始の際の子どもや家庭状況等の聞き取りについて、満足を示す回答が91%となっているほか、利用開始後の質問への対応についても93.5%となり、センター利用当初の意思疎通の円滑化に向けた対応が積極的に行われていることが伺えます。

●一方で、十分な診察時間の確保や診察・訓練指導等の頻度について、不満を示す意見がそれぞれ29.9%となっています。また、診断結果や今後の見通し、訓練指導・グループ療養等に関する説明についても、不満を示す回答が3割程度となっています。

診察における保護者への精神的・心理的負担への配慮についても、不満とする意見が30%程となっています。アンケートの自由記載でも、相談担当者や医師の説明に「不満を感じる」との意見が散見されています。不安や葛藤を抱える保護者に対して、より配慮ある説明や対応の工夫が期待されます。

●苦情・要望への対応では、全体を通じて、満足を示す回答が50%台に留まる結果となっています。アンケートの自由記載でも「苦情解決制度を知らない」との回答も確認されていますので、今後は積極的な周知と苦情・要望意見の聴取に向けた取り組みが期待されます。

## 4. 幼稚園・保育所へのアンケート結果

### 【実施概要】

■実施期間：平成28年9月6日～平成28年9月20日

■実施方法：中部療育センターの支援対象となっている幼稚園・保育所に郵送で配付。施設からは無記名で、専用の封筒で評価機関に直接返送してもらった。

■回収率：配付 32件、回収 32件、回収率 100%

### 【結果の特徴】

●幼稚園・保育所の総合評価は93.5%となり、満足度は高い状態です。しかしながら項目ごとの回答では、全体を通じて「どちらかという満足」の回答が多い傾向が目立つ状態です。決して不満ではないものの、満足には至っていない状況から、様々な要望が潜在していることが推察されます。

●巡回訪問による技術支援に関する質問では、助言の内容の分かりやすさに対して満足を示す意見が96.6%となっており、巡回訪問の有用性について高い評価があることが伺われます。一方で、巡回訪問の実施時期や実施回数については「どちらかといえば満足」の回答46.9%と最も多くなっていますが、「どちらかといえば不満」との回答が25%となり、「満足」と回答した15.6%を大きく上回っています。アンケートの自由記載でも、コメントの大半が巡回訪問の増加を望む意見となっています。

●随時の相談への対応及び研修開催に関する質問では、いずれも「どちらかといえば満足」との回答が最も多くなっていますが、「その他」の回答が2～3割程となっています。

アンケートの自由記載では、巡回訪問の大半が個別相談への対応で、職員研修が開催されていなかったり、職員研修を依頼していない事業所も複数確認されており、巡回訪問の増加に加え、療育センターの増設や人員の増加、指導内容の充実化を望む意見も多数寄せられています。

●良好な協力関係の構築については、児童に関する情報の共有について満足を示す回答が90.6%となっているほか、センターと幼稚園・保育所の連携に対する質問に対しても、満足を示す回答が90.7%となり、相互の連携体制の構築が図られていることが伺われます。

## 5. 小学校へのアンケート結果

### 【実施概要】

- 実施期間：平成 28 年 9 月 6 日～平成 28 年 9 月 20 日
- 実施方法：中部療育センターの支援対象となっている小学校に郵送で配付。小学校からは無記名で、専用の封筒で評価機関に直接返送してもらった。
- 回収率：配付 26 件、回収 18 件、回収率 69.2%

### 【結果の特徴】

- 小学校の総合評価は 94.4%となり、全体的な満足度は高い状態です。すべての質問項目において、「満足」の回答が過半数となっています。
  - 巡回訪問による技術支援に関する質問では、「満足」の回答が 7 割程度となっています。また、「どちらかという満足」の回答を含め、満足を示す意見は 100%となっています。
  - 随時の相談への対応及び研修開催に関する質問においても、「満足」「どちらかといえば満足」の回答がいずれの項目も 8 割程度となり、巡回訪問の有用性を示す結果となっています。アンケートの自由記載でも、研修の内容やコンサルテーション等を評価する意見が多数寄せられています。
  - 良好な協力関係の構築に関する質問でも、児童に関する情報の共有や、センターと小学校の連携に対し満足を示す回答はいずれも 83%以上となっています。一方で、アンケートの自由記載では、療育センターを受診した子どもに関して、積極的な情報提供を希望する意見が多数確認されています。
- また、就学を機に支援機関が療育センターから小学校等へ切り替わるのではなく、就学前の子ども・保護者の支援と就学後の児童に対するアフターフォローを両者が相互に協力し対応する、といった新たな連携体制の構築を提案する意見も確認されています。通園卒園児の保護者アンケートの内容を含め、今後さらなる連携体制の強化に向けた取り組みが期待されます。

## 6. 地域訓練会へのアンケート結果

### 【実施概要】

- 実施期間：平成 28 年 9 月 6 日～平成 28 年 9 月 20 日
- 実施方法：中部療育センターの支援対象となっている地域訓練会に郵送で配付。訓練会からは無記名で、専用の封筒で評価機関に直接返送してもらった。
- 回収率：配付 3 件、回収 2 件、回収率 66.7%

# 保護者アンケート集計結果

実施期間	2016年9月6日(火)～9月20日(火)		
	診療所アンケートのみ2016年9月5日(月)～9月8日(金)		
回収率	通園等施設利用児	62.2% (回収数 89件 / 配付数143件)	
	通園等卒園児	35.4% (回収数 23件 / 配付数 65件)	
	診療所のみ利用児	48.7% (回収数 77件 / 配付数158件)	

## 回答者の属性

### 子どもの年齢 2016年4月2日現在

							(人)
通園等施設利用児	0歳児	1歳児	2歳児	3歳児	4歳児	5歳児	計
	0	0	0	14	38	37	89
通園等施設卒園児	2歳児	3歳児	4歳児	5歳児	6歳児	その他	計
	0	0	0	2	19	2	23
診療所利用児	0歳児	1歳児	2歳児	3歳児	4歳児	5歳児	計
	1	3	16	19	7	14	77
	6歳児	7歳児	8歳児	9歳児	10歳児	11歳児以上	
	2	3	7	2	2	1	

### 利用している(していた)通園等施設

				(人)
通園等施設利用児	児童発達支援	医療型児童発達支援	無回答	計
	80	8	1	89
通園等施設卒園児	児童発達支援	医療型児童発達支援	無回答	計
	20	2	1	23

### センターの利用をはじめた年齢

							(人)
通園等施設利用児	0歳	1歳	2歳	3歳	4歳	5歳	計
	2	8	37	39	3	0	89
通園等施設卒園児	0歳	1歳	2歳	3歳	4歳	5歳	計
	0	0	10	10	2	0	22
診療所利用児	0歳	1歳	2歳	3歳	4歳	5歳以上	計
	3	9	29	22	6	8	77

### 通園等施設の利用をはじめた年齢

							(人)
通園等施設利用児	0歳	1歳	2歳	3歳	4歳	5歳	計
	0	2	12	45	26	4	89
通園等施設卒園児	0歳	1歳	2歳	3歳	4歳	5歳	計
	0	0	3	10	7	2	22



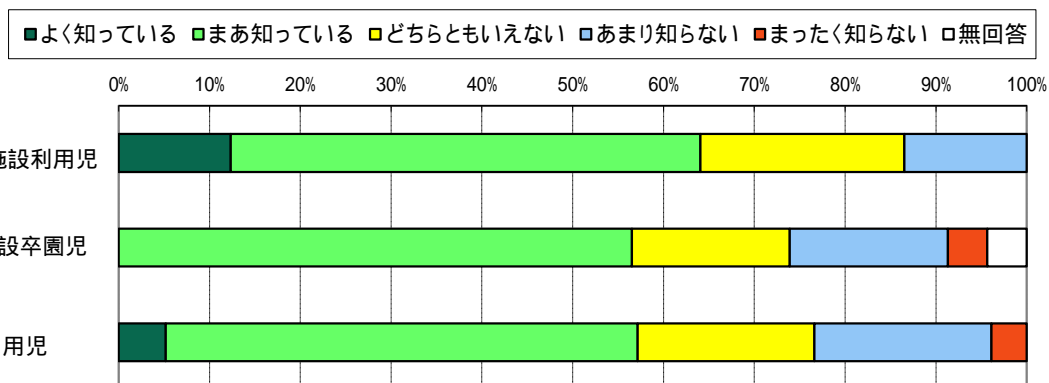
パーセントは少数第1位まで表示しています。合計の少数第1位を四捨五入すると100%になります。

**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
通園等施設利用児	12.4	51.7	22.5	13.5	0.0	0.0	100
通園等施設卒園児	0.0	56.5	17.4	17.4	4.4	4.4	100
診療所利用児	5.2	52.0	19.5	19.5	3.9	0.0	100

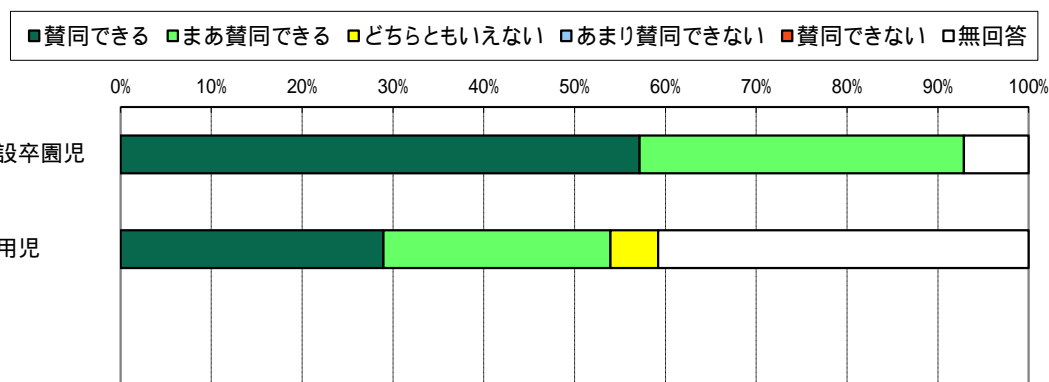


「よく知っている」「まあ知っている」と答えた方への付問

**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
通園等施設利用児	57.6	37.3	1.7	0.0	0.0	3.4	100
通園等施設卒園児	57.1	35.7	0.0	0.0	0.0	7.1	100
診療所利用児	29.0	25.0	5.3	0.0	0.0	40.8	100



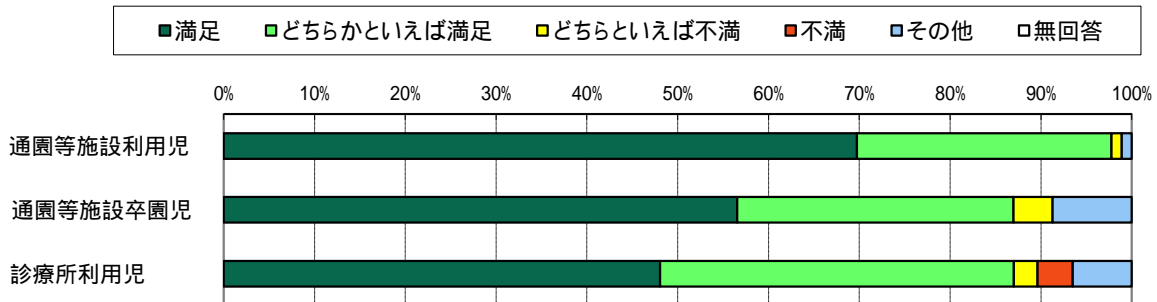
## センターの支援内容(サービス内容)について

### 問2 センターの利用開始にあたっての説明等について

#### センターの内容、利用に伴う費用等の説明について

(%)

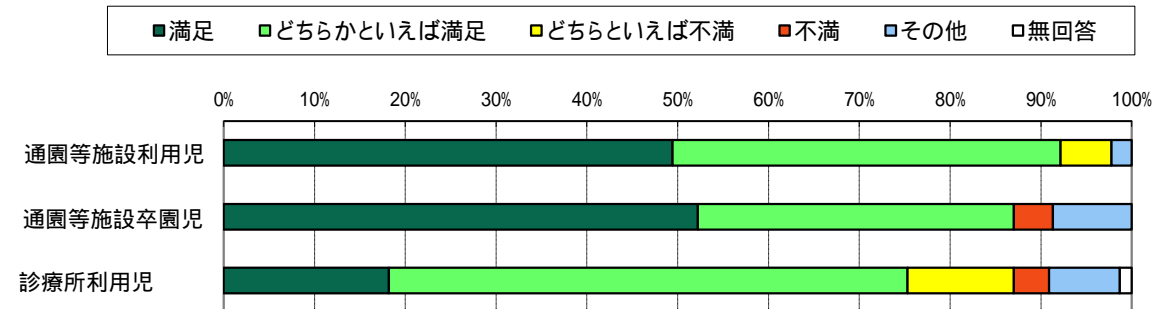
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
通園等施設利用児	69.7	28.0	1.1	0.0	1.1	0.0	100
通園等施設卒園児	56.5	30.4	4.3	0.0	8.7	0.0	100
診療所利用児	48.1	39.0	2.6	3.9	6.5	0.0	100



#### センターの理念や基本方針に関する説明について

(%)

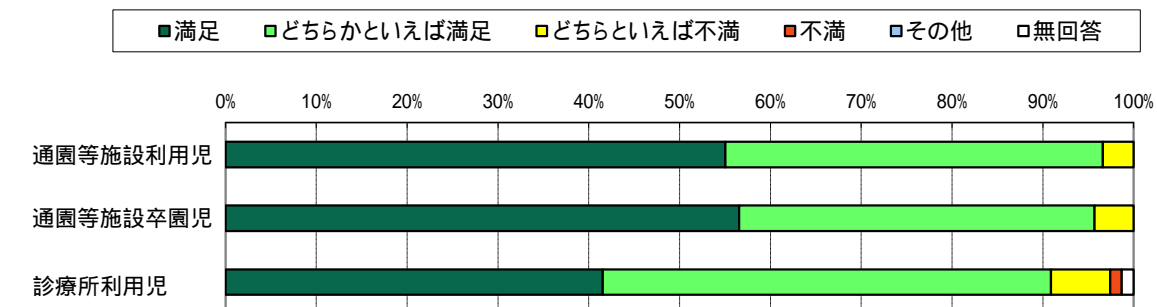
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
通園等施設利用児	49.4	42.7	5.6	0.0	2.3	0.0	100
通園等施設卒園児	52.2	34.8	0.0	4.3	8.7	0.0	100
診療所利用児	18.2	57.1	11.7	3.9	7.8	1.3	100



#### 子どもの様子や家庭の状況等の聞き取りについて

(%)

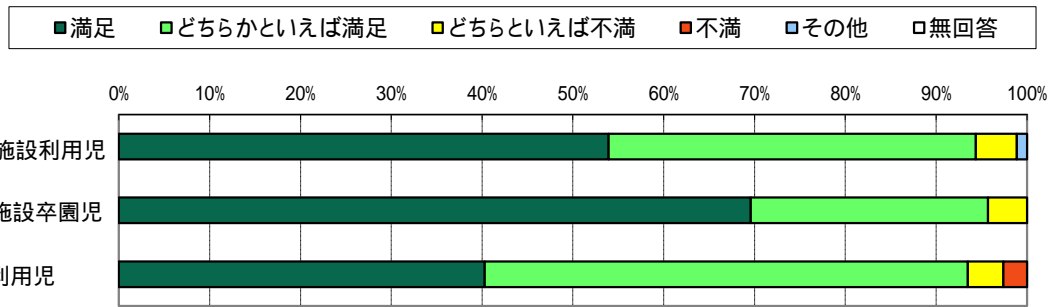
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
通園等施設利用児	55.1	41.6	3.4	0.0	0.0	0.0	100
通園等施設卒園児	56.5	39.1	4.3	0.0	0.0	0.0	100
診療所利用児	41.6	49.4	6.5	1.3	0.0	1.3	100



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
通園等施設利用児	53.9	40.4	4.5	0.0	1.1	0.0	100
通園等施設卒園児	69.6	26.1	4.3	0.0	0.0	0.0	100
診療所利用児	40.3	53.2	3.9	2.6	0.0	0.0	100

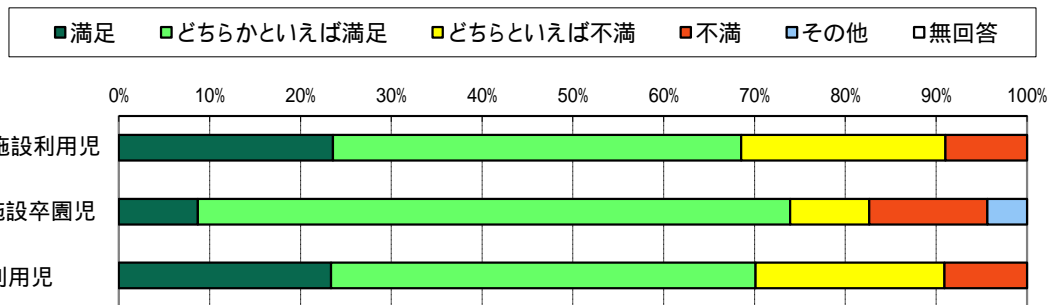


問3 センターの診察に関する支援(サービス)について

(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

(%)

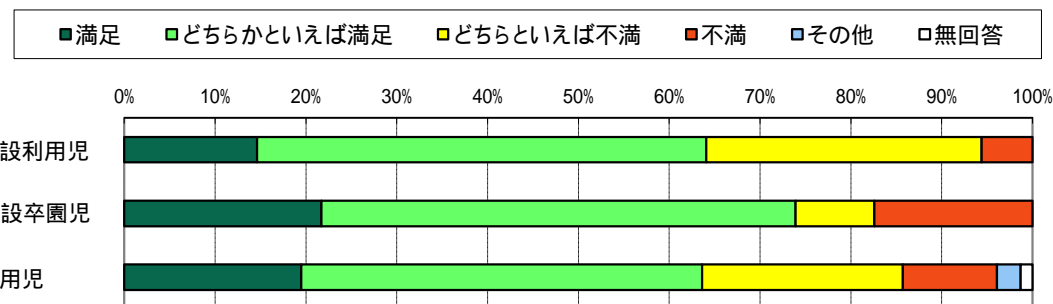
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
通園等施設利用児	23.6	44.9	22.5	9.0	0.0	0.0	100
通園等施設卒園児	8.7	65.2	8.7	13.0	4.4	0.0	100
診療所利用児	23.4	46.8	20.8	9.1	0.0	0.0	100



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

(%)

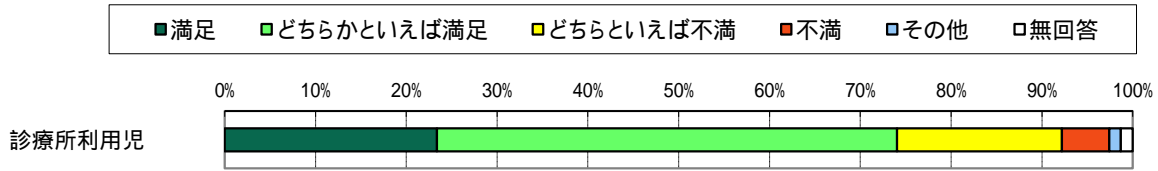
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
通園等施設利用児	14.6	49.4	30.3	5.6	0.0	0.0	100
通園等施設卒園児	21.7	52.2	8.7	17.4	0.0	0.0	100
診療所利用児	19.5	44.2	22.1	10.4	2.6	1.3	100



### 診察等の支援に関する方針の説明について

(%)

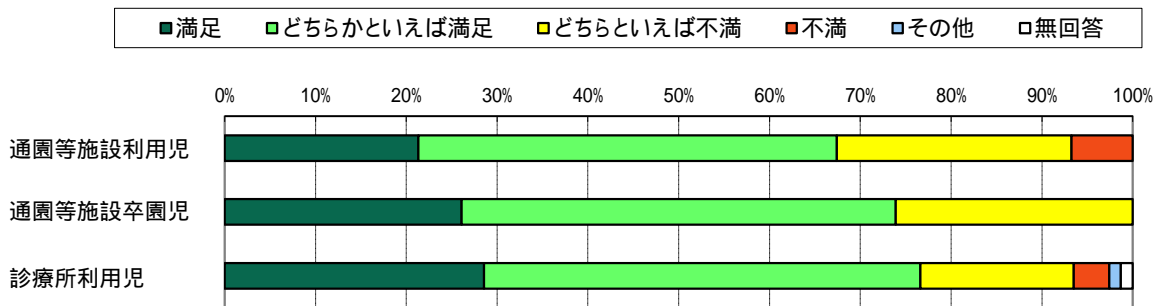
診療所利用者のみ に対する質問	満足	どちらか といえば満足	どちらか といえば不満	不満	その他	無回答	計
診療所利用児	23.4	50.7	18.2	5.2	1.3	1.3	100



### 診察における保護者の質問への対応や説明について

(%)

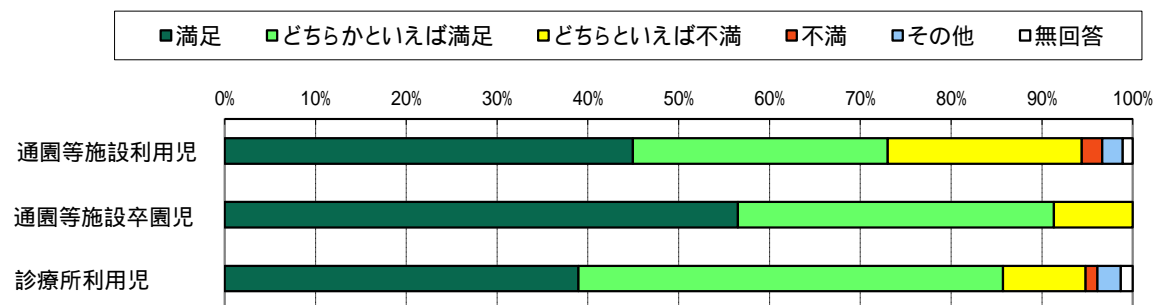
	満足	どちらか といえば満足	どちらか といえば不満	不満	その他	無回答	計
通園等施設利用児	21.4	46.1	25.8	6.7	0.0	0.0	100
通園等施設卒園児	26.1	47.8	26.1	0.0	0.0	0.0	100
診療所利用児	28.6	48.1	16.9	3.9	1.3	1.3	100



### 診察における子どもへの接し方について

(%)

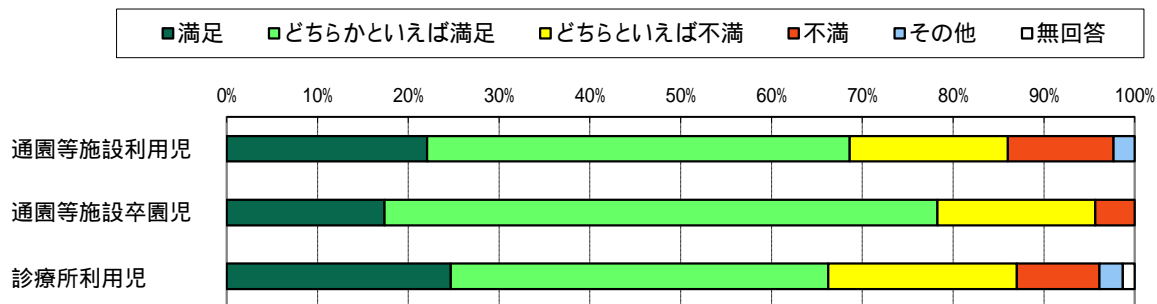
	満足	どちらか といえば満足	どちらか といえば不満	不満	その他	無回答	計
通園等施設利用児	44.9	28.1	21.4	2.3	2.3	1.1	100
通園等施設卒園児	56.5	34.8	8.7	0.0	0.0	0.0	100
診療所利用児	39.0	46.8	9.1	1.3	2.6	1.3	100



## 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
通園等施設利用児	22.1	46.5	17.4	11.6	2.3	0.0	100
通園等施設卒園児	17.4	60.9	17.4	4.4	0.0	0.0	100
診療所利用児	24.7	41.6	20.8	9.1	2.6	1.3	100

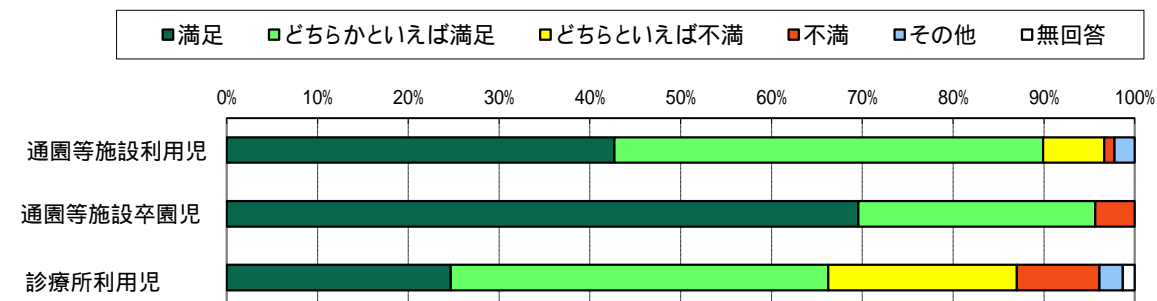


## 訓練指導やグループ療育、脳波検査等における説明、保護者の質問への対応

訓練指導……心理療法、理学療法、作業療法、言語聴覚療法

(%)

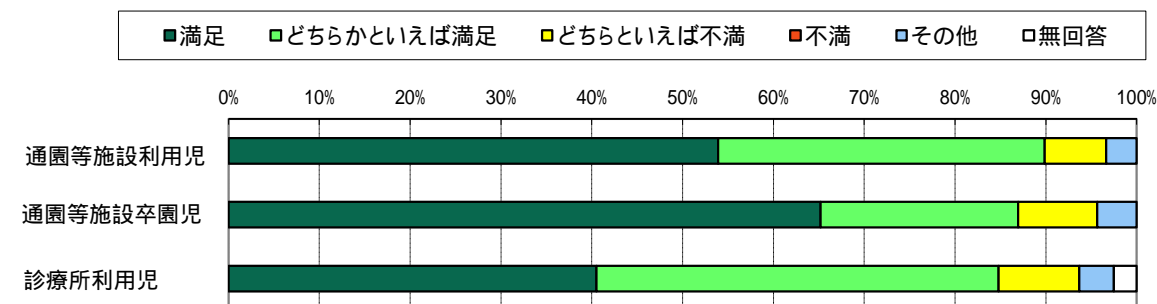
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
通園等施設利用児	42.7	47.2	6.7	1.1	2.3	0.0	100
通園等施設卒園児	69.6	26.1	0.0	4.4	0.0	0.0	100
診療所利用児	24.7	41.6	20.8	9.1	2.6	1.3	100



## 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

(%)

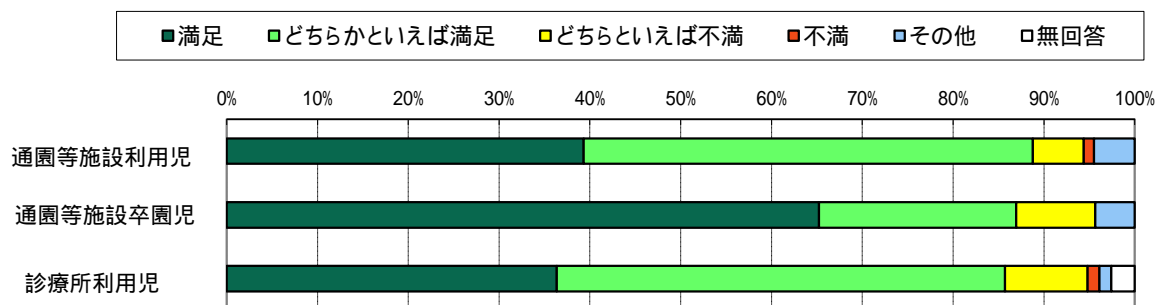
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
通園等施設利用児	53.9	36.0	6.7	0.0	3.4	0.0	100
通園等施設卒園児	65.2	21.7	8.7	0.0	4.4	0.0	100
診療所利用児	40.5	44.3	8.9	0.0	3.8	2.5	100



## 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

(%)

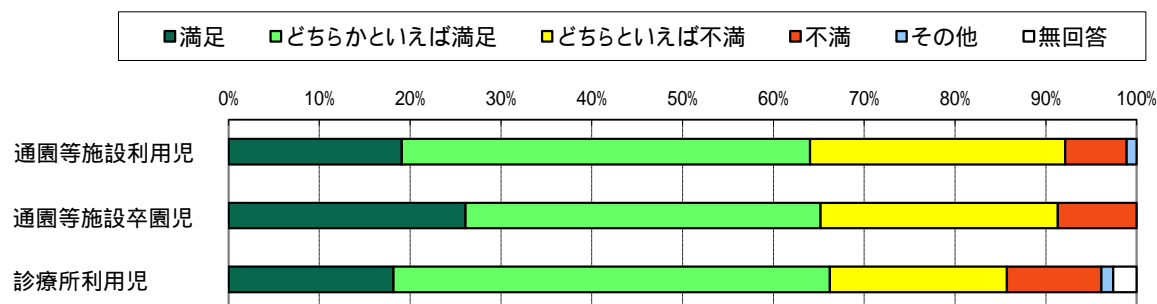
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
通園等施設利用児	39.3	49.4	5.6	1.1	4.5	0.0	100
通園等施設卒園児	65.2	21.7	8.7	0.0	4.4	0.0	100
診療所利用児	36.4	49.4	9.1	1.3	1.3	2.6	100



## 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
通園等施設利用児	19.1	44.9	28.1	6.7	1.1	0.0	100
通園等施設卒園児	26.1	39.1	26.1	8.7	0.0	0.0	100
診療所利用児	18.2	48.1	19.5	10.4	1.3	2.6	100

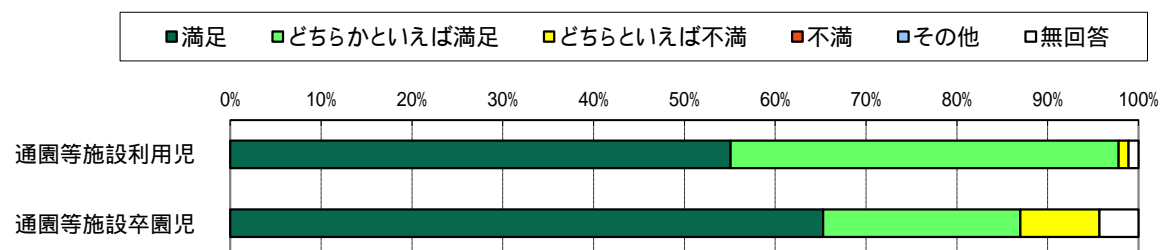


## 問4 センターの通園等施設における支援(サービス)について

### (通園等施設の)個別支援計画の内容について

(%)

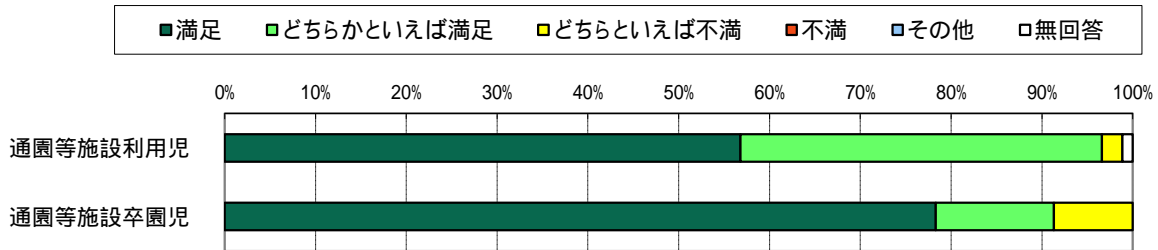
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
通園等施設利用児	55.1	42.7	1.1	0.0	0.0	1.1	100
通園等施設卒園児	65.2	21.7	8.7	0.0	0.0	4.3	100



## 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

(%)

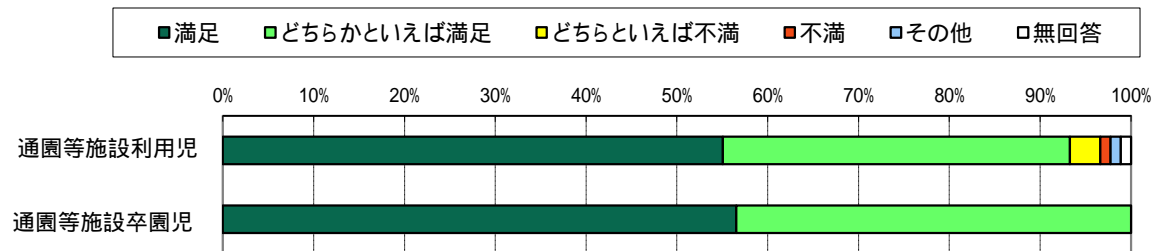
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
通園等施設利用児	56.8	39.8	2.3	0.0	0.0	1.1	100
通園等施設卒園児	78.3	13.0	8.7	0.0	0.0	0.0	100



## 日々の通園等プログラムの内容について

(%)

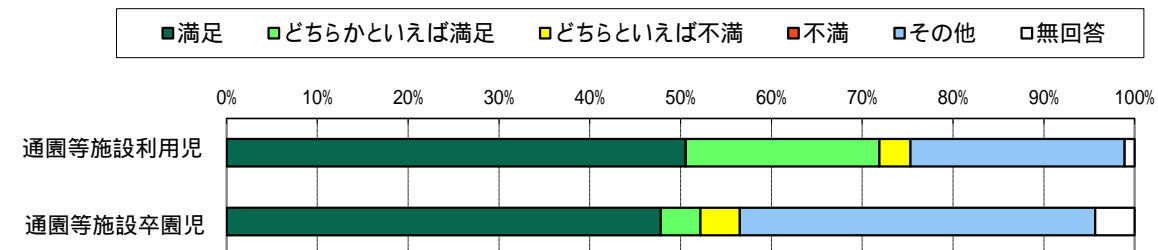
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
通園等施設利用児	55.1	38.2	3.4	1.1	1.1	1.1	100
通園等施設卒園児	56.5	43.5	0.0	0.0	0.0	0.0	100



## 給食の内容について

(%)

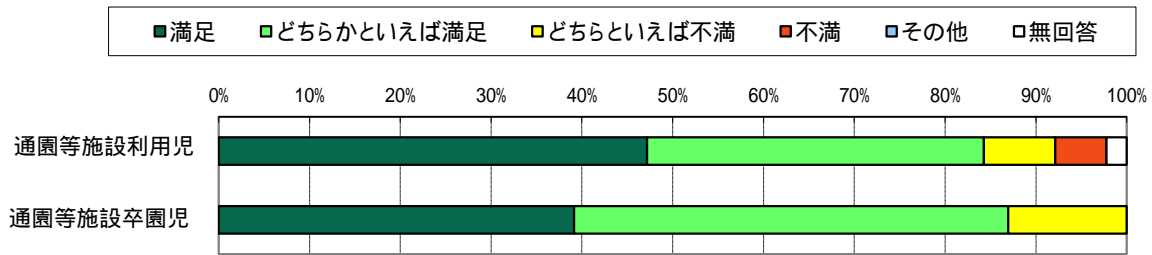
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
通園等施設利用児	50.6	21.4	3.4	0.0	23.6	1.1	100
通園等施設卒園児	47.8	4.4	4.4	0.0	39.1	4.4	100



### 通園等頻度や通園等形態(単独通園等・親子通園等)について

(%)

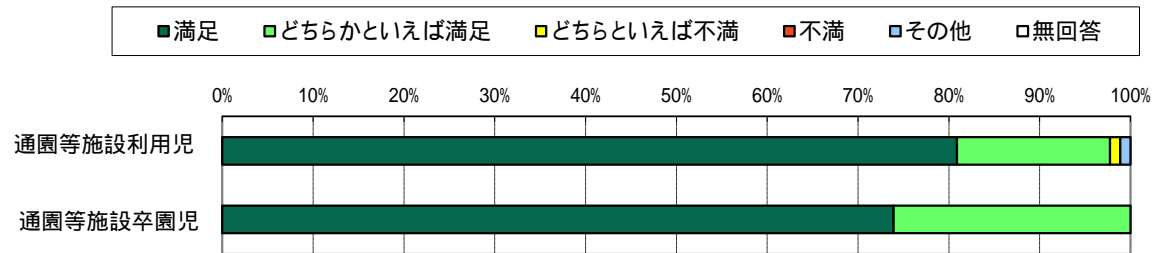
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
通園等施設利用児	47.2	37.1	7.9	5.6	0.0	2.3	100
通園等施設卒園児	39.1	47.8	13.0	0.0	0.0	0.0	100



### 職員の子どもへの接し方について

(%)

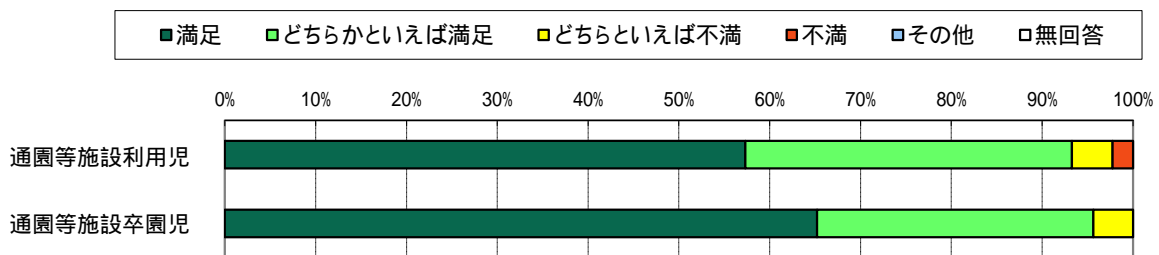
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
通園等施設利用児	80.9	16.9	1.1	0.0	1.1	0.0	100
通園等施設卒園児	73.9	26.1	0.0	0.0	0.0	0.0	100



### 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
通園等施設利用児	57.3	36.0	4.5	2.3	0.0	0.0	100
通園等施設卒園児	65.2	30.4	4.4	0.0	0.0	0.0	100

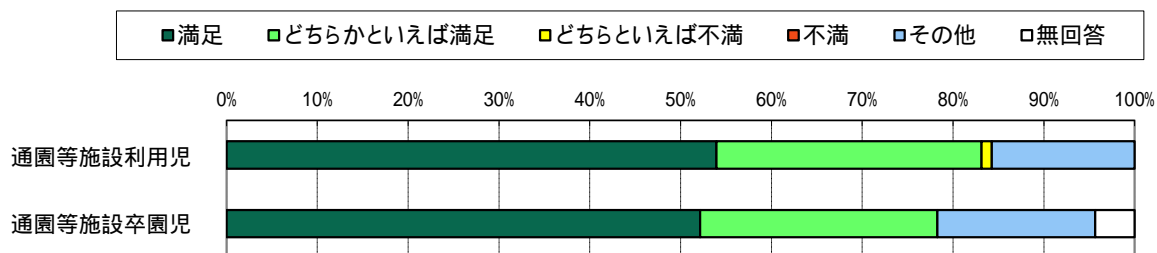




### 子どもにけが・急病があった場合の説明やその後の対応について

(%)

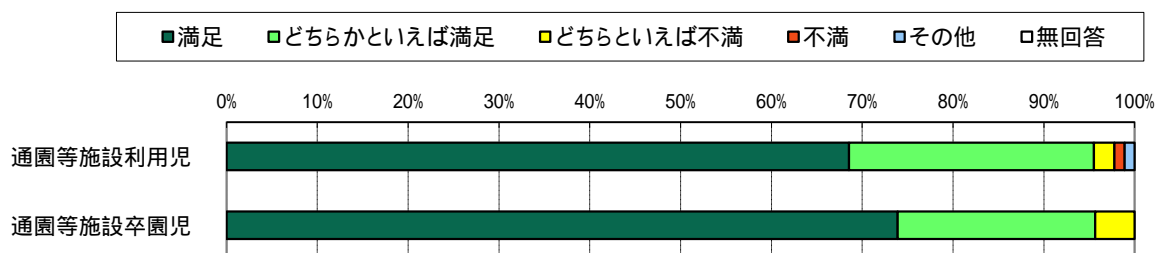
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
通園等施設利用児	53.9	29.2	1.1	0.0	15.7	0.0	100
通園等施設卒園児	52.2	26.1	0.0	0.0	17.4	4.4	100



### クラス担当職員の保護者の相談・質問への対応について

(%)

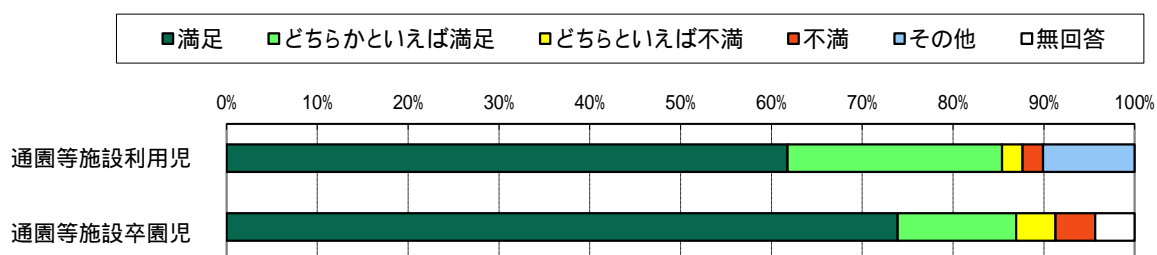
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
通園等施設利用児	68.5	27.0	2.3	1.1	1.1	0.0	100
通園等施設卒園児	73.9	21.7	4.4	0.0	0.0	0.0	100



### 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

(%)

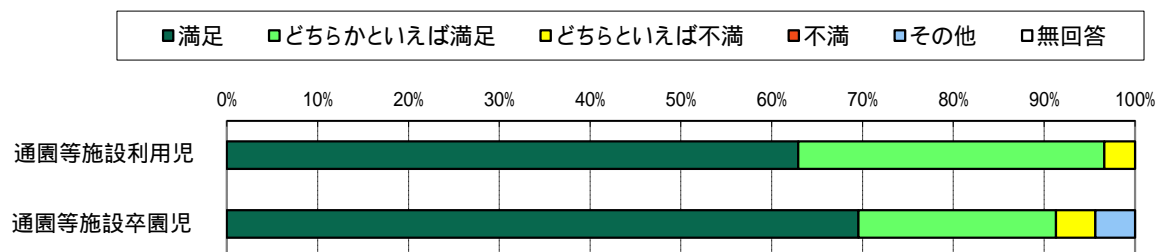
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
通園等施設利用児	61.8	23.6	2.3	2.3	10.1	0.0	100
通園等施設卒園児	73.9	13.0	4.4	4.4	0.0	4.4	100



## 個別面談・家庭訪問について

(%)

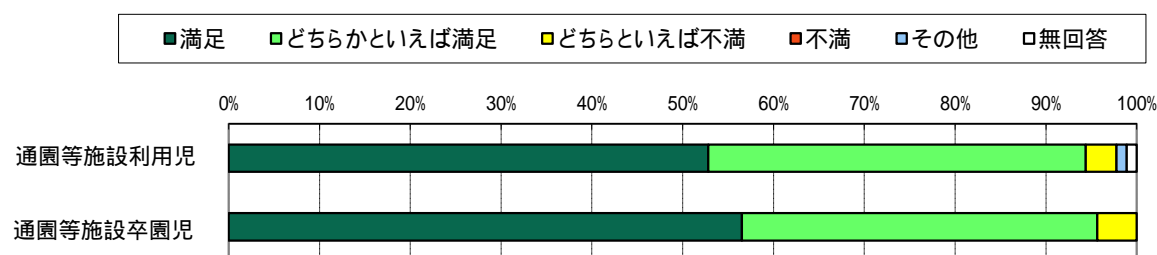
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
通園等施設利用児	62.9	33.7	3.4	0.0	0.0	0.0	100
通園等施設卒園児	69.6	21.7	4.4	0.0	4.4	0.0	100



## 職員の保護者の精神的、心理的負担への配慮について

(%)

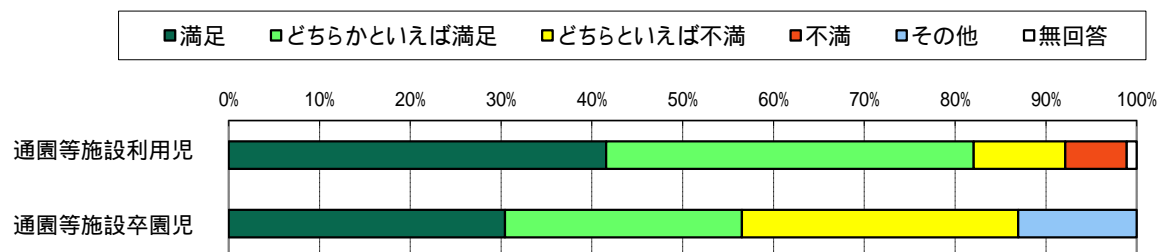
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
通園等施設利用児	52.8	41.6	3.4	0.0	1.1	1.1	100
通園等施設卒園児	56.5	39.1	4.4	0.0	0.0	0.0	100



## 通園等バスや駐車場の利用等、交通手段への配慮について

(%)

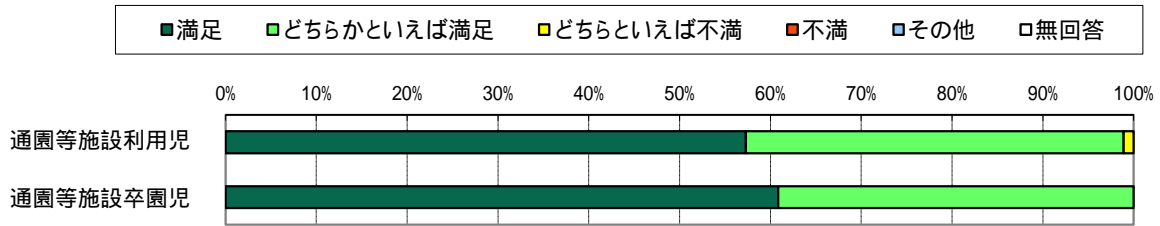
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
通園等施設利用児	41.6	40.5	10.1	6.7	0.0	1.1	100
通園等施設卒園児	30.4	26.1	30.4	0.0	13.0	0.0	100



## 通園等施設利用に関する重要事項、利用契約書の説明について

(%)

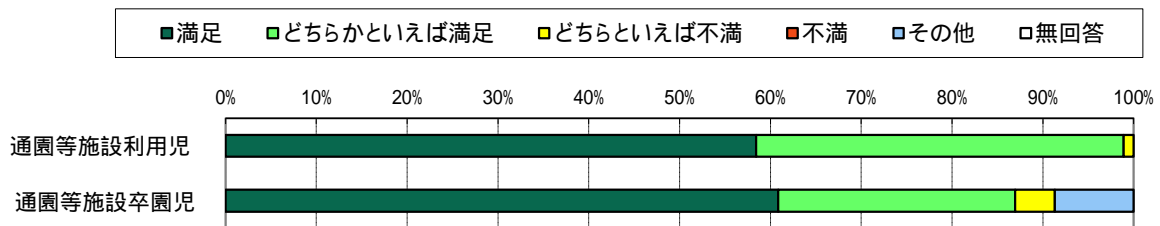
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
通園等施設利用児	57.3	41.6	1.1	0.0	0.0	0.0	100
通園等施設卒園児	60.9	39.1	0.0	0.0	0.0	0.0	100



## 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
通園等施設利用児	58.4	40.5	1.1	0.0	0.0	0.0	100
通園等施設卒園児	60.9	26.1	4.4	0.0	8.7	0.0	100

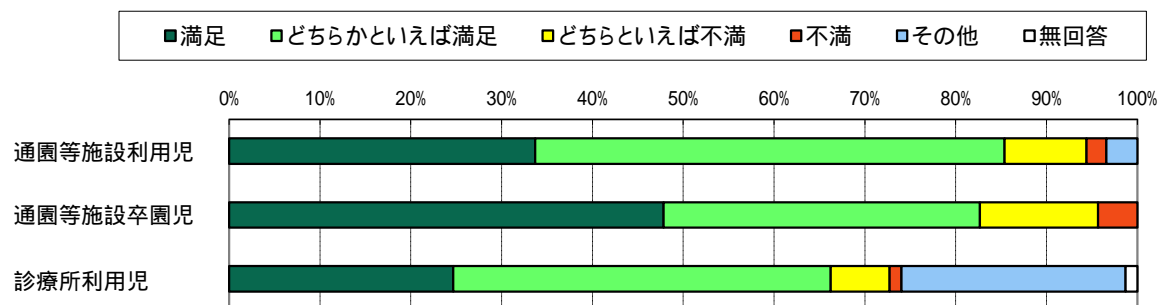


## 問5 保護者を対象とした勉強会等の支援(サービス)について

### 勉強会のテーマ、開催時期、頻度、開催時間について

(%)

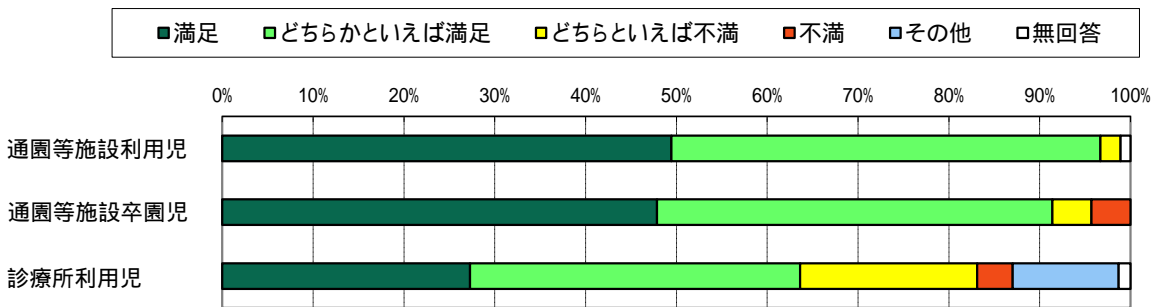
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
通園等施設利用児	33.7	51.7	9.0	2.2	3.4	0.0	100
通園等施設卒園児	47.8	34.8	13.0	4.3	0.0	0.0	100
診療所利用児	24.7	41.6	6.5	1.3	24.7	1.3	100



## 勉強会の具体的な内容、わかりやすさについて

(%)

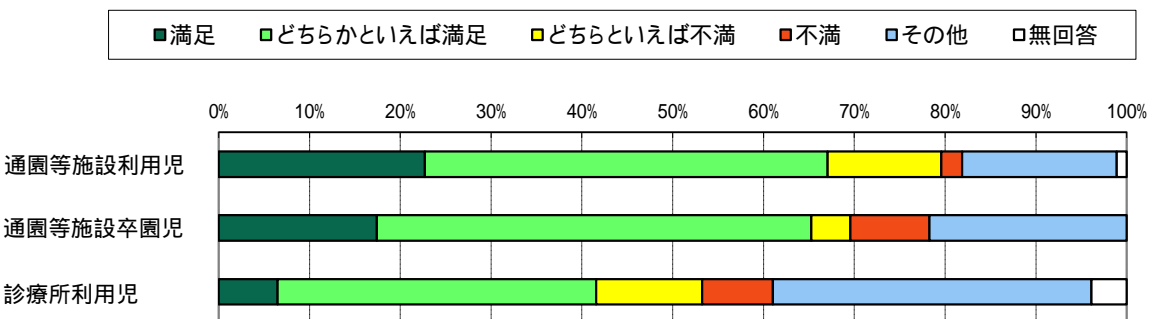
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
通園等施設利用児	49.4	47.2	2.2	0.0	0.0	1.1	100
通園等施設卒園児	47.8	43.5	4.3	4.3	0.0	0.0	100
診療所利用児	27.3	36.4	19.5	3.9	11.7	1.3	100



## 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
通園等施設利用児	22.7	44.3	12.5	2.3	17.0	1.1	100
通園等施設卒園児	17.4	47.8	4.3	8.7	21.7	0.0	100
診療所利用児	6.5	35.1	11.7	7.8	35.1	3.9	100

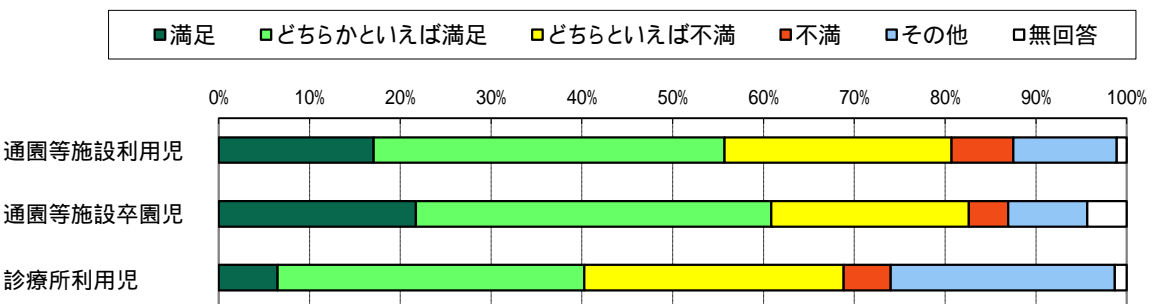


## 問6 センターからの情報提供や保護者の相談への対応、センター全体の支援の一貫性について

### 地域の資源等に関する情報提供について

(%)

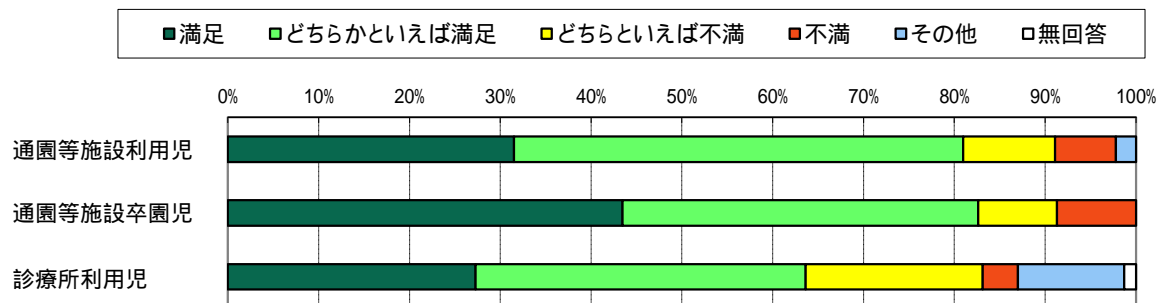
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
通園等施設利用児	17.1	38.6	25.0	6.8	11.4	1.1	100
通園等施設卒園児	21.7	39.1	21.7	4.4	8.7	4.4	100
診療所利用児	6.5	33.8	28.6	5.2	24.7	1.3	100



### 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

(%)

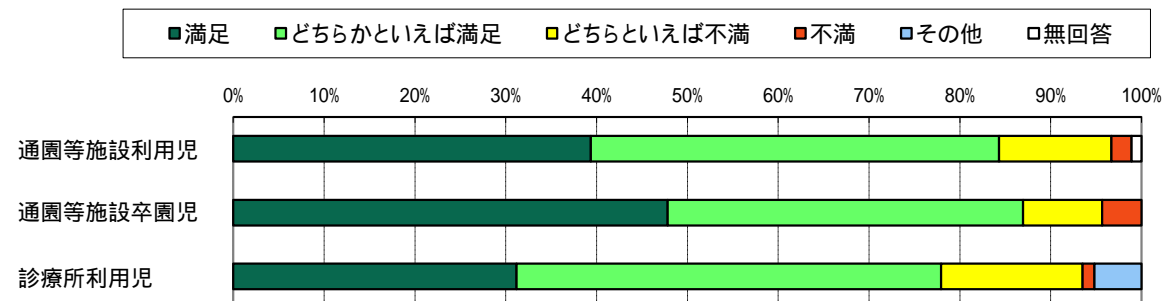
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
通園等施設利用児	31.5	49.4	10.1	6.7	2.2	0.0	100
通園等施設卒園児	43.5	39.2	8.7	8.7	0.0	0.0	100
診療所利用児	27.3	36.4	19.5	3.9	11.7	1.3	100



### 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

(%)

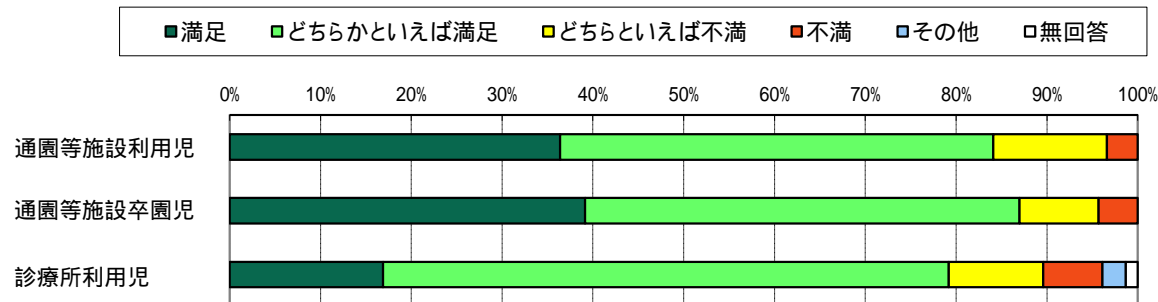
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
通園等施設利用児	39.3	44.9	12.4	2.2	0.0	1.1	100
通園等施設卒園児	47.8	39.1	8.7	4.4	0.0	0.0	100
診療所利用児	31.2	46.8	15.6	1.3	5.2	0.0	100



### 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
通園等施設利用児	36.4	47.7	12.5	3.4	0.0	0.0	100
通園等施設卒園児	39.1	47.8	8.7	4.3	0.0	0.0	100
診療所利用児	16.9	62.3	10.4	6.5	2.6	1.3	100

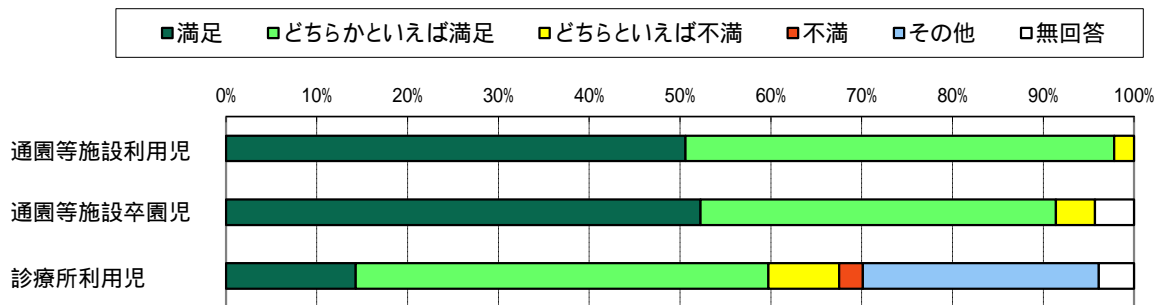


## 問7 センター全体の安全管理について

### 災害発生時の対応に関する説明について

(%)

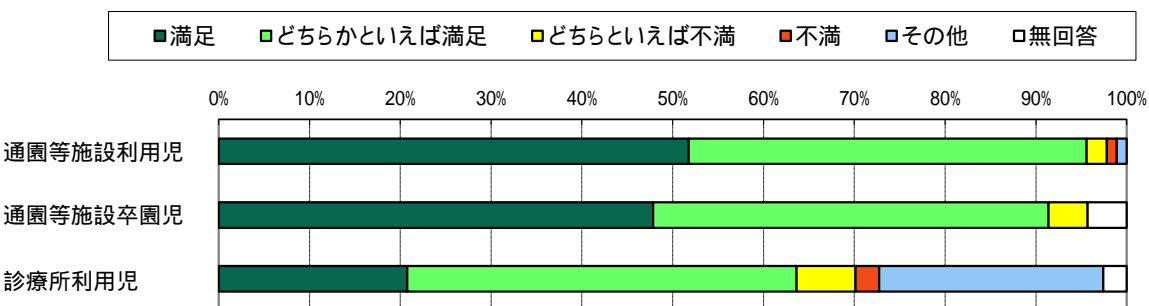
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
通園等施設利用児	50.6	47.2	2.2	0.0	0.0	0.0	100
通園等施設卒園児	52.2	39.1	4.3	0.0	0.0	4.3	100
診療所利用児	14.3	45.5	7.8	2.6	26.0	3.9	100



### 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
通園等施設利用児	51.7	43.8	2.2	1.1	1.1	0.0	100
通園等施設卒園児	47.8	43.5	4.3	0.0	0.0	4.3	100
診療所利用児	20.8	42.9	6.5	2.6	24.7	2.6	100

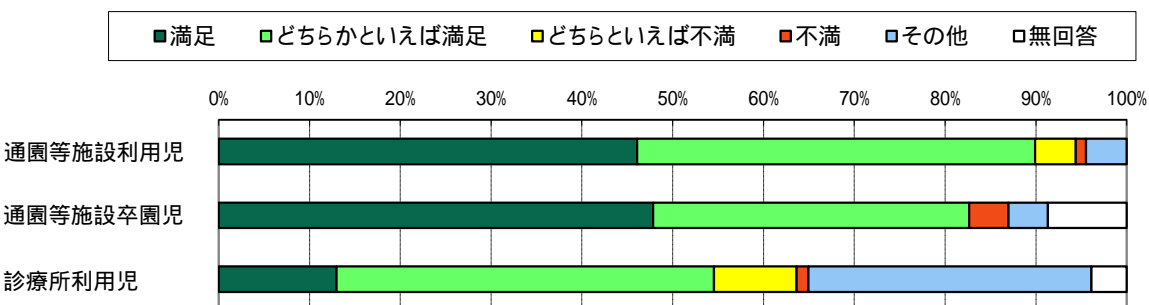


## 問8 苦情・要望への対応について

### 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

(%)

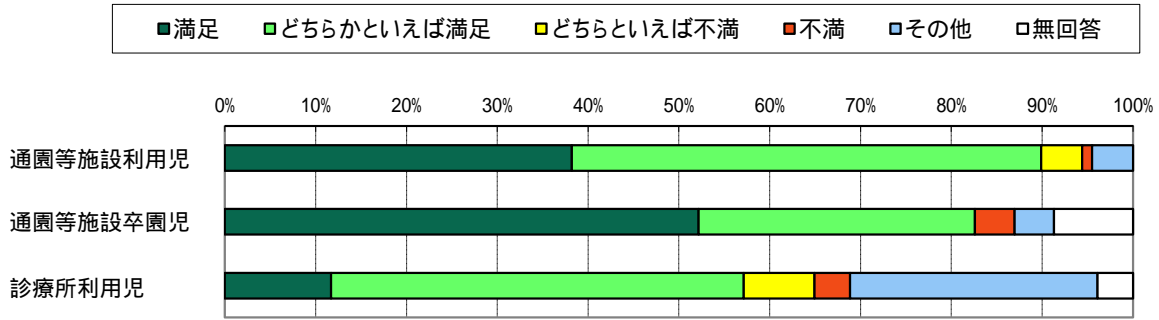
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
通園等施設利用児	46.1	43.8	4.5	1.1	4.5	0.0	100
通園等施設卒園児	47.8	34.8	0.0	4.3	4.3	8.7	100
診療所利用児	13.0	41.6	9.1	1.3	31.2	3.9	100



### 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

(%)

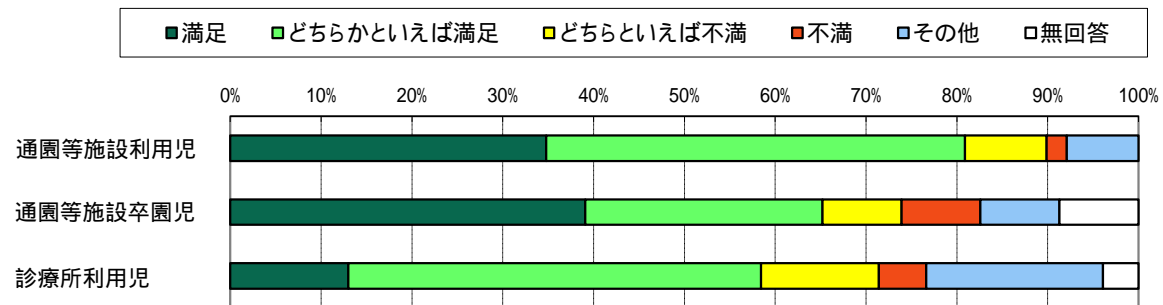
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
通園等施設利用児	38.2	51.7	4.5	1.1	4.5	0.0	100
通園等施設卒園児	52.2	30.4	0.0	4.4	4.4	8.7	100
診療所利用児	11.7	45.5	7.8	3.9	27.3	3.9	100



### 要望や苦情の伝えやすさについて

(%)

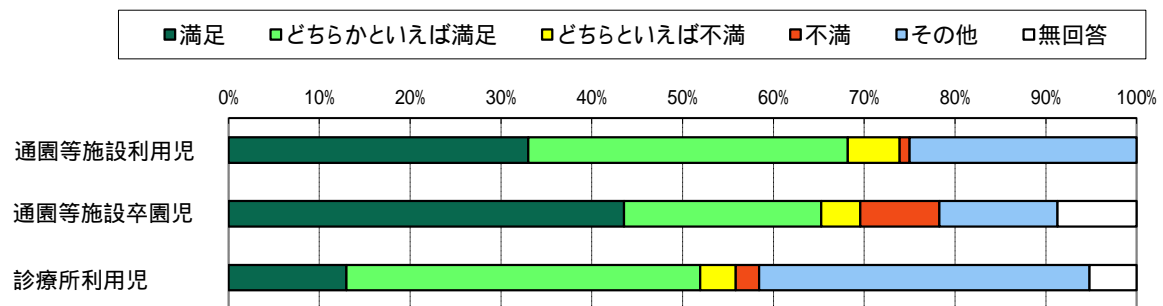
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
通園等施設利用児	34.8	46.1	9.0	2.2	7.9	0.0	100
通園等施設卒園児	39.1	26.1	8.7	8.7	8.7	8.7	100
診療所利用児	13.0	45.5	13.0	5.2	19.5	3.9	100



### 要望や苦情を受けた後の対応について

(%)

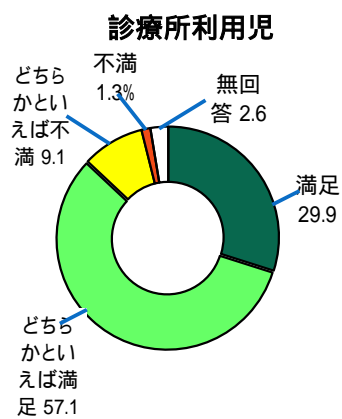
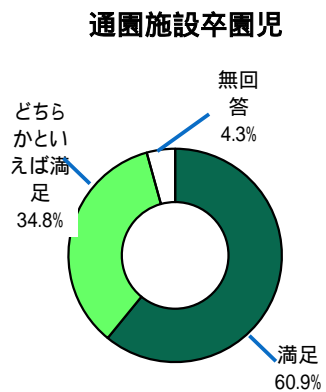
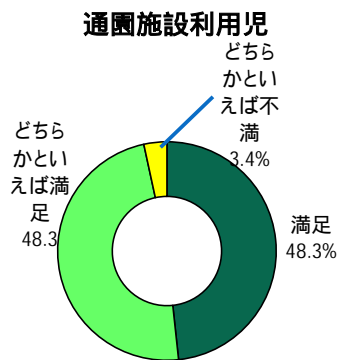
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
通園等施設利用児	33.0	35.2	5.7	1.1	25.0	0.0	100
通園等施設卒園児	43.5	21.7	4.3	8.7	13.0	8.7	100
診療所利用児	13.0	39.0	3.9	2.6	36.4	5.2	100



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
通園等施設利用児	48.3	48.3	3.4	0.0	0.0	100
通園等施設卒園児	60.9	34.8	0.0	0.0	4.3	100
診療所利用児	29.9	57.1	9.1	1.3	2.6	100





# 関係機関アンケート集計結果

実施期間 2016年9月6日(火)～9月20日(火)

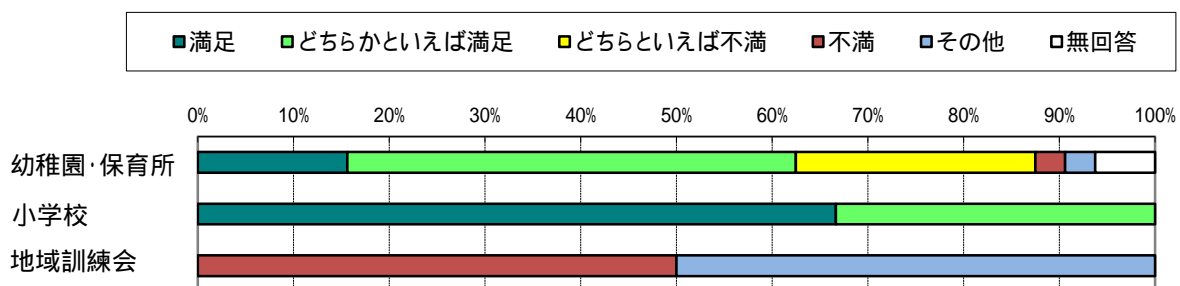
回収率 幼稚園・保育所 100% (回収数 32件 / 配付数32件)  
 小学校 69.2% (回収数 18件 / 配付数 26件)  
 地域訓練会 66.7% (回収数 2件 / 配付数3件)

## 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

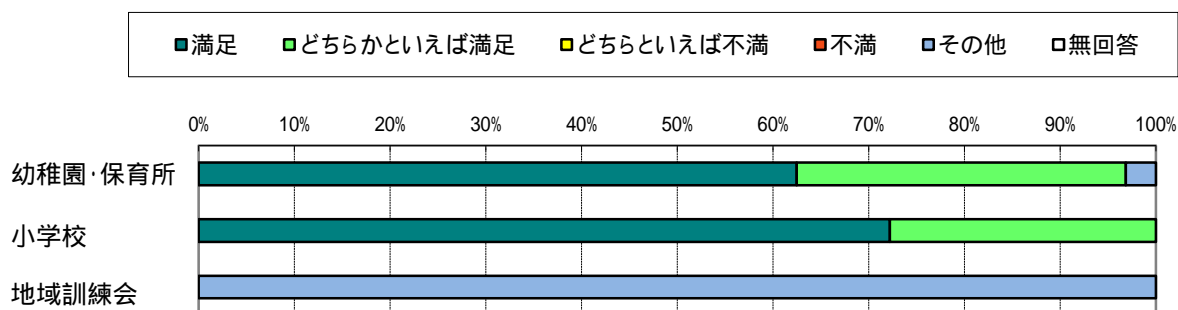
#### 巡回訪問の実施時期や実施回数について

	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
幼稚園・保育所	15.6	46.9	25.0	3.1	3.1	6.3	100
小学校	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0	100
地域訓練会	0.0	0.0	0.0	50.0	50.0	0.0	100



#### 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
幼稚園・保育所	62.5	34.4	0.0	0.0	3.1	0.0	100
小学校	72.2	27.8	0.0	0.0	0.0	0.0	100
地域訓練会	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	100

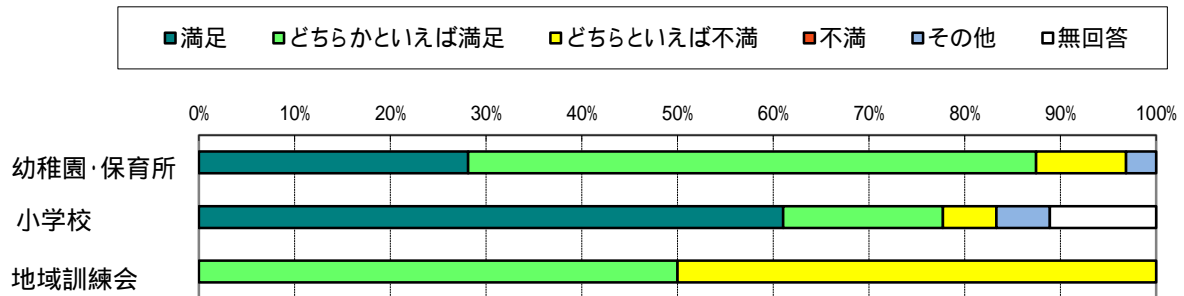


## 問2 随時の相談や研修への協力依頼等に関する対応について

### 随時の相談への対応について

(%)

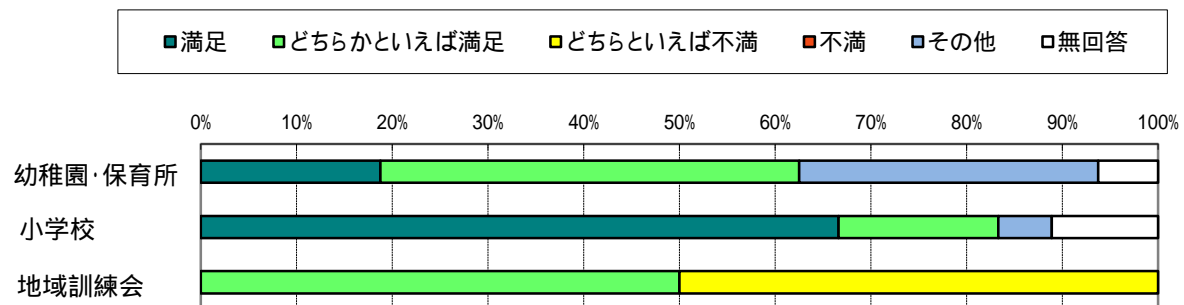
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
幼稚園・保育所	28.1	59.3	9.4	0.0	3.1	0.0	100
小学校	61.1	16.7	5.6	0.0	5.6	11.1	100
地域訓練会	0.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	100



### 研修への協力依頼等に関する対応について

(%)

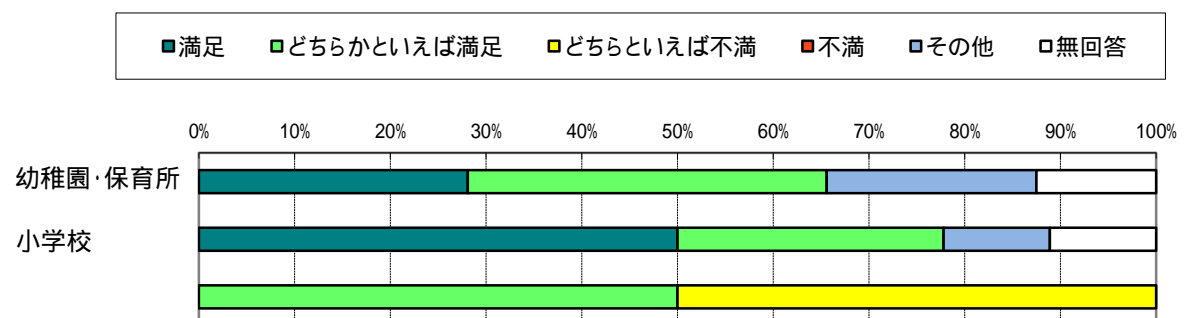
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
幼稚園・保育所	18.8	43.8	0.0	0.0	31.3	6.3	100
小学校	66.7	16.7	0.0	0.0	5.6	11.1	100
地域訓練会	0.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	100



### 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
幼稚園・保育所	28.1	37.5	0.0	0.0	21.9	12.5	100
小学校	50.0	27.8	0.0	0.0	11.1	11.1	100
地域訓練会	0.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	100



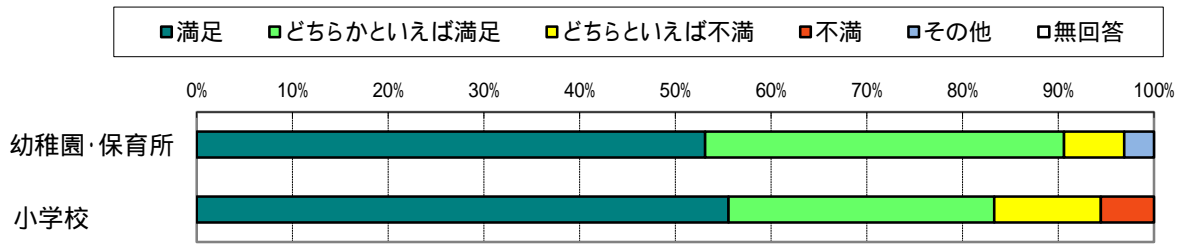
**問3 良好な協力関係の構築について**

「幼稚園・保育所」と「小学校」のみ対象の質問

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

(%)

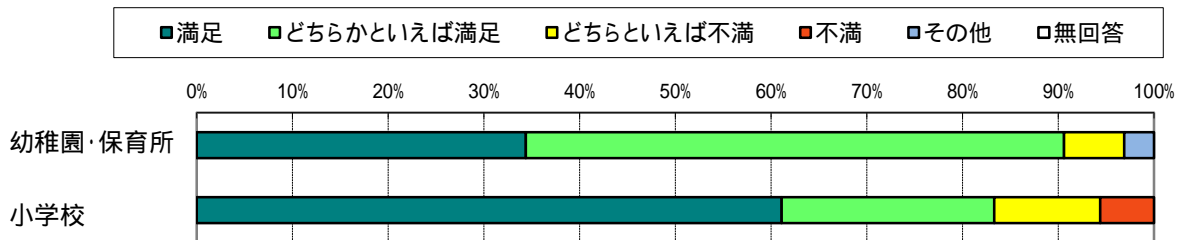
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
幼稚園・保育所	53.1	37.5	6.3	0.0	3.1	0.0	100
小学校	55.6	27.8	11.1	5.6	0.0	0.0	100



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

(%)

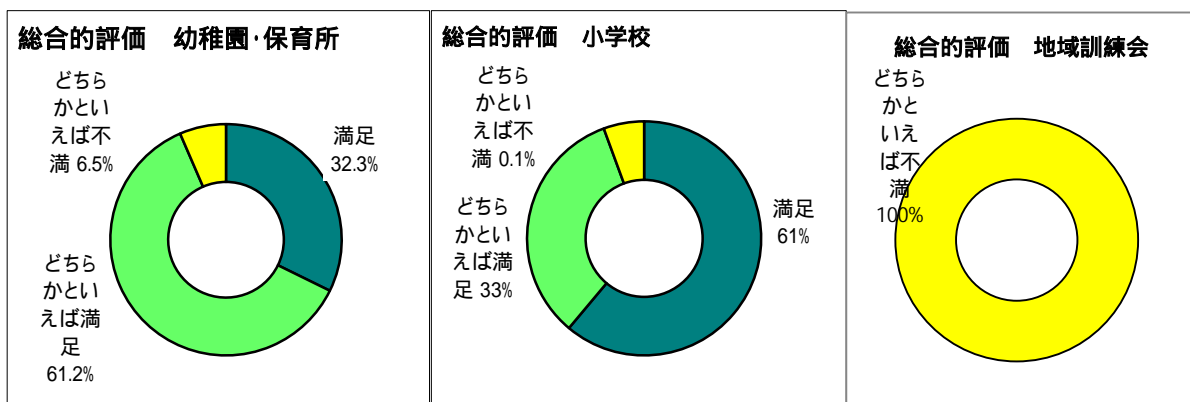
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
幼稚園・保育所	34.4	56.3	6.3	0.0	3.1	0.0	100
小学校	61.1	22.2	11.1	5.6	0.0	0.0	100



**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
幼稚園・保育所	32.3	61.3	6.5	0.0	0.0	100
小学校	61.1	33.3	5.6	0.0	0.0	100
地域訓練会	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100



## ◆ 本人調査 ◆

■実施日時：平成28年10月25日10:00~12:00、11月1日10:00~12:00

※各部門、プログラムの途中で室内外からの一部的な観察となり、療育全般の調査とはなっておりません。センターで過ごす時間の一コマの子どもたちの観察調査となっています。

### ●通園部門

登園時に通園バスが到着すると、全職員が1階に迎えに行き、一人一人出迎え、子どもに話しかけながら、玄関で靴を脱ぐのを手伝います。指導員は、靴を脱ぎリュックを下ろした子どもを数名ずつカートに乗せて、エレベーターを使って、2階と3階の指導室へ移動します。子どもたちは楽しそうに指導員やお友だちと話をしながらカートに乗っています。3階は単独通園のクラスがあり、2階は早期療育のクラスと親子通園のクラスがあります。

朝の挨拶は、「集会の箱」という数段のトレイが入ったキャビネットを使用して進めます。子どもたちはそれぞれの席に座り、集中して指導員の話を聞いています。

トレイは上から番号を振ってあり、①から順番にトレイを引き出しながら、作業や活動を示すカード等のツールを使いながら、子どもたちにわかりやすく説明して朝の会を進めていきます。

挨拶、出席確認、歌と続き、一日のスケジュールを説明し、活動が始まります。製作も、作業手順毎に絵や写真のついたカードで説明をします。子どもたちは、落ち着いた様子で指導員の言葉に従い、作業に取り組んでいました。親子クラスでは、保護者が子どもの製作活動をサポートしています。

プログラムは、個別の作業と集団で取り組むゲームとが盛り込まれています。子どもたちは、個別の作業は個別ブースで行います。終了すると次に移る作業のカードを指導員から受け取り、自分でできる子どもは、次のブースへ移り、入り口にある受け皿にカードをいれます。

身体を動かすプログラムとして、電車ごっこでは、段ボールで作った電車の中に入り、一人ずつ順番に指導員と一周回ります。楽しそうに手を振りながら乗る子ども、待っている間は楽しそうに見ていても、自分の順番が回ってくると躊躇し行動が止まってしまう子どもも見られました。

天井から下げたソフトブロックに乗り、ブランコの様に遊ぶ様子も見られました。慣れている子どもは、大きく揺れる感触に声を上げながら楽しんでいましたが、初めての体験だと言う子どもは泣きながら指導員にしがみついている姿が見られました。

### ●診療部門

室内に入れないため、待合室での観察でしたが、待合室には、絵本や漫画が置いてあります。読んでいる子どもは観察できませんでした。待合室では親が子どもに時々話しかけるところがありましたが、フロア全体は静かな環境となっていて子どもたちは落ち着いて待っている姿が見られました。飽きてしまった子どもはフロア内を移動したり、自由に過ごしています。

訓練のプログラムでは、訓練室に1, 2組の親子が参加しており、子どもたちはマットの上での訓練など、楽しそうに取り組んでいます。保護者は同じ室内で子どもの様子を見守っており、時々療法士からの説明を受けている様子が見られました。

### ●フルール（児童発達支援事業所）

プログラムの進め方は、通園部門と同じように、指導員がトレイの入ったキャビネットを活用し、絵や写真のカードや、作業の進め方を説明したボードを見せながら説明をしています。

子どもたちは集中して指導員の話聞いて、指示に従い作業を進めています。時々気持ちがそれてしまう子どもには、指導員が名前を呼び、今取り組んでいる作業に気持ちを戻しています。

自由遊びの時間には、種類毎に整理されているおもちゃの棚から、好きな物を取り出し、おもちゃ箱と同じシールが貼ってあるテーブルで遊ぶルールとなっています。お店屋さんのセットが人気で、複数の子どもが集まりましたが、客役と店員役に話し合いながら分かれ、子どもたちの間に友達関係ができている様子が見られました。

リズム体操では、子どもたちは、音楽に合わせて、指導員の動きをまねして、他の子どもたちの動きとも合わせて楽しそうに参加しています。

おやつの中には、全員が席に着き、指導員からおやつの内容や受け取り方の説明を聞き、名前を呼ばれると順番におやつをもらって席に着き、全員がそろそろまで待っています。おやつを食べる間は、指導員とおやつのことだけでなく、自分の好きなことなどをしゃべりながら楽しみ、お替わりがほしいときには自分から指導員に申し出ています。

降園前に、指導員は保護者一人ずつに子どもたちの活動の内容と子どもの様子を伝え、保護者からの質問にも答え、子どもへの関わり方のアドバイスなどを伝えています。

#### <まとめ>

全体として、しっかりと組み立てられたプログラムを全指導員が理解し、特注の仕切りで集団遊びのコーナーと個別スペースを用意し、子どもの様子を見て、気持ちを受け止めながら支援している様子が見られました。

子どもたちも保護者もリラックスできる環境を作り、個別人集中力を身につけ、作業を完成する体験や少人数での集団活動でコミュニケーションを身につける体験など、多様な体験を通して、楽しみながら自信を付けられるように支援している様子が伺われました。

## ◆ 事業者コメント ◆

横浜市に選定されて運営している療育センターですから、市民の方々からのご意見を拝聴するよい機会を頂いたと感謝いたしております。また、第三者評価において、丁寧な視察や聞き取りを通して個々のスタッフの思いも受け止めていただき、本当にありがとうございました。高い評価をいただいたところは、職員全員の自信と励みになります。また、ご指摘いただいた問題点は、第三者評価の期間中にも改善に向けて取り組みを開始いたしました。

地域療育センターは、発達障害あるいはその疑いがあるお子様たちを対象として、医療と保育と相談支援という多職種が連携して職務に当たっています。市民の皆様の生活が多様になるにつれ、療育センターに期待されることも多様化しています。様々なご期待にできる限りお応えするために、職員一同さらに専門性を高め、保護者の方々に寄り添い、外部機関と柔軟に連携し、お子様の将来を見据えた支援ができるよう努力を続けてまいりたいと思っています。

中部地域療育センター 高木 一江



---

福祉サービス第三者評価 評価機関

特定非営利活動法人 よこはま地域福祉研究センター

〒231-0013 横浜市中区住吉町二丁目 17 番地 金井ビル 201 号室

TEL : 045-228-9117 FAX : 045-228-9118

URL : [www.yresearch-center.jp/](http://www.yresearch-center.jp/) E mail : [top@yresearch-center.jp](mailto:top@yresearch-center.jp)



かながわ福祉サービス第三者評価認証機関 第 26 号

横浜市福祉サービス第三者評価指定機関 第 17 号

川崎市福祉サービス第三者評価認証機関 第 14 号

横浜市指定管理者第三者評価機関 認定番号 25-01

東京都福祉サービス第三者評価認証評価機関 認証番号 機構15-232

全国社会福祉協議会社会的養護関係施設第三者評価機関 2510-002-02

---