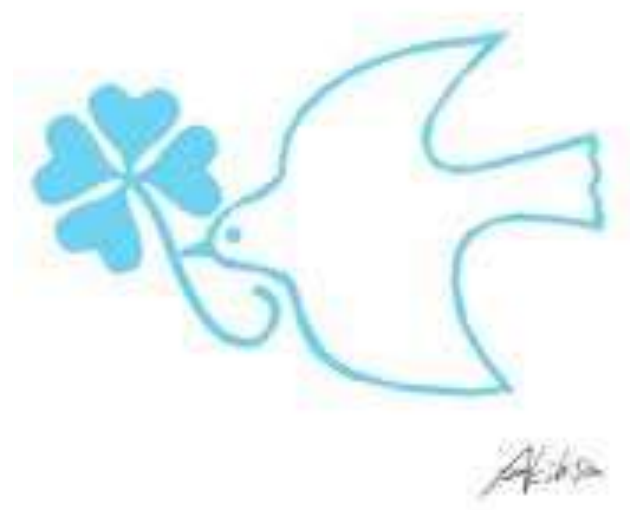


社会福祉法人 青い鳥
横浜市南部地域療育センター

福祉サービス第三者評価結果報告書



報告日 平成 24 年 2 月 28 日

福祉サービス第三者評価機関
株式会社コモンズ 21 研究所

福祉サービス第三者評価結果報告書

目 次

1. かながわ福祉サービス第三者評価推進機構	
福祉サービス第三者評価結果報告書	1
2. 横浜市福祉サービス第三者評価結果報告書	
① 評価結果総括表	7
② 分類毎の評価結果	9
③保護者アンケート利用者本人調査	
(通園施設利用者用)	27
(通園施設利用者用 卒園児)	33
(診療所利用者用)	38
④関係機関アンケート	
(幼稚園・保育所アンケート)	42
(小学校アンケート)	44
⑤事業者からの意見	46
3. 当社オリジナル報告書	
①家族アンケート 各データグラフ (非公表)	
(通園施設利用者用)	47
(通園施設利用者用 卒園児)	51
(診療所利用者用)	55
(早期療育科利用者用)	59
②家族アンケート施設への要望 (非公表)	
(通園施設利用者用)	63
(通園施設利用者用 卒園児)	66
(診療所利用者用)	68
(早期療育科利用者用)	72
(幼稚園・保育所アンケート)	75
(小学校アンケート)	79
③評価結果集計表 (非公表)	80
④自己評価／第三者評価 比較票 (非公表)	81～118

横浜市福祉サービス第三者評価 評価結果総括表

事業所名	横浜市南部地域療育センター	
報告書作成日	平成24年2月28日	(評価に要した期間 8か月)
評価機関	コモンズ21研究所	

評価方法

自己評価方法 (実施期間：2011年7月～2011年9月)	職員一人ひとりが自己評価し、その結果を部門(科)別に集計し、部門(科)ごとに主任が科全体の評価を行い、部門ごとの評価結果を集計し、それを管理課長が評価し、管理職で相談してセンターの自己評価として提出しました。
評価調査員による評価方法 (実施日：2011年11月18日、11月22日)	ヒアリング対象者…所長、管理課長、通園園長、職員、ケースワーカー、看護師、理学療法士、作業療法士、言語聴覚士、臨床心理士、保育士、児童相談員、栄養士、中堅・新人・非常勤の各職員 施設観察…… 2011年11月18日、11月22日 書類審査等… 2011年11月18日、11月22日
利用者家族アンケート実施方法 保護者アンケート (実施期間：2011年7月25日～7月29日) 関係機関アンケート (実施期間：2011年8月22日～9月8日)	保護者アンケート…保育園より保護者へ配布。直接調査機関へ郵送にて回収。 関係機関アンケート…保育園より保護者へ配布。直接調査機関へ郵送にて回収。
利用者本人調査方法 (実施日：2011年11月18日、11月22日)	調査対象者… 単独通園児、療育場面の観察

評価結果についての講評

<p><園の概要・特徴> 地域療育センターは、障害やその疑いのある学齢期までの子どもとその家族のための相談・診療及び通園の施設です。医師や各種訓練士、保育士、児童指導員、ソーシャルワーカー等、様々な専門職が揃い、診療・指導・相談等に応じています。 横浜市南部地域療育センターは、横浜市磯子区のJR新杉田駅から徒歩5分の場所にあります。産業道路に面し周辺には公園や銀杏並木があり、隣接地はスポーツセンター等の公共施設が並ぶ静かな環境にあります。 社会福祉法人青い鳥が従前から運営していた精神薄弱児通園施設「青い鳥愛児園」を横浜市の地域療育センター第1号館として発展的吸収を図り、横浜市南部地域療育センターとして、昭和60年8月に開園し、平成16年からは横浜市の指定管理者の指定を受けて運営をしています。 担当地区は磯子区、港南区、金沢区で、昨年度の利用者数は、およそ2800人に上ります。「地域に開かれた療育センターを目指します」「選ばれる療育センターを目指します」「良質で安全な療育と効率をバランスよく提供します」を運営方針に掲げ、高い専門性を活かした各種専門スタッフが地域の中で子どもたちや家族が健やかに成長していけることを願い、相談・指導・援助にあたっています。</p>

<特に優れている点>

1. 障害受容の大きな力…家族と一緒に子どもを育てる専門家たち

保護者の悩みを受け止め一緒に考える、利用者を第一に考えた支援を行っています。個別支援計画は保護者の意向を大切に、面談で保護者の捉える子ども像と診療の内容を確認し、「まずはここを目指してみましよう」と現実的な内容に近づけて目標にあげています。

不安を抱える保護者が障害を受け入れることができるように対応を整えています。各部門の専門職は個別支援で子どもの能力を徐々に引き出し、必要などをカバーしています。また、不安を抱えている保護者と共に、職員が捉えた子どもの成長過程のプラスの気づきを共有する取り組みをしていますが、これは保護者自身が障害を受け入れるための大切なきっかけになっています。保護者アンケートには、「『それぞれの親と一緒に育てていこう』という姿勢が各専門の職員に感じられ、絶対の信頼感がある」という感謝の言葉も寄せられています。

2. 先駆的・創造的な取り組み

1) 通園部門では、自閉症の特性を考えた指導、自閉症療育プログラム・TEACCHを実践しています。個々の特性に合わせた一人ひとりのスペース、教材、コミュニケーションツールが用意されています。意思表示やスケジュール管理のカードは、視覚、聴覚、触覚等の五感に訴えながら、個別性に配慮し、色、図柄、質感等を工夫しています。作業量も子どもに合わせて調整し、達成感を味わえるように工夫しています。

2) 平成22年度より新たな事業として、「児童デイサービス事業」を導入し、2年目を迎えます。児童にとってわかりやすい環境設定で少人数のグループで療育を行うことで不適応行動を軽減し、成功体験を積み重ね自信につなげる療育を目指しています。

こうした取り組みは、大きなプロジェクトから小さな気づきまで、当センターの活動としてうかがうことができ、「民間福祉事業の存在意義は、先駆性、開拓性にある」という法人理事長の想いが運営上に活かされています。

3. チームワークで育てる“療育観・コミュニティケアへの理解”

地域療育センターは相談部門、診療部門、通園部門のチームワークにより療育を行います。スタッフ同士の関係の良さ、各部門間のチーム連携も良い関係が築かれています。有効な連携を行うためには具体的な療育場面で専門性を確認し、互いの専門性を知り、役割を確認することが不可欠です。年に3回各部門からの専門的事例を出し、全職員出席のケースカンファレンスを実施し、理解を深めています。

また、「保護者向け勉強会資料集」を創立20周年記念に発行し、各部門の家族支援・勉強会資料を系統的にまとめ、障害児の療育について総合的に理解できるものにしていきます。更に、人材育成委員会を立ち上げ、職員の「教え、教えられる」関係を作り自分の力量を認識し、チームとしての総合力を発揮できるようにしています。これらを通して、職員が療育センターを利用する人の立場に立つ療育観を身につけ、センター全体でどのような役割を地域の中で担い、コミュニティケアを実践していくのか、という広い視野を養っています。

<改善を期待したい点>

1. 環境整備への配慮

センター内は毎日委託業者と職員により清掃を行っていますが、全体的に雑然としており、廊下やトイレ内に物を置いたり、トイレの手洗い場の排水が詰まったりしています。普段使用していない壊れた遊具やピアノの周辺などには塵や埃が見られます。保護者アンケートからも廊下にあふれ出ている物品や、清掃状態の不備が指摘されています。センター内の整理整頓、清掃管理の対策を整え衛生管理や安全面の徹底を図ることが望まれます。

2. 目標管理制度の構築


年1回人事異動に関する意向を確認する面談を行っていますが、職員の資質向上に向けた目標設定や達成度について話し合いはありません。年度ごとに職員が自身の能力向上の計画を立て、上司と面接し、目標設定の内容と実績について評価する目標管理制度の構築が望まれます。

評価機関による評価



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

評価分類	評価の理由(コメント)
<p>I-1 利用者本位の理念</p> 	<ul style="list-style-type: none">・法人の理念に、「心身の発達や生活に支援が必要な子どもと家庭に対して、私たちの持てる力と専門性を発揮して、充実した生活が送られるよう支援していきます」と謳っています。センターの運営方針では、「地域に開かれた療育センターを目指します」と述べており、地域の障害のある、または疑いのある子どもと保護者に寄り添い、子どもとその家庭を尊重した取り組みをしています。・理念や運営方針は、センター内に掲示され、パンフレットや重要事項説明書にも記述し、全職員が理解しています。・専門性を活かし多職種力を結集して関係機関との連携による支援を展開しています。食事や排せつ、コミュニケーションなどの日常生活支援を療育の中心にしています。・職員が捉えた子どもの成長過程のプラスの気づきを、不安を抱えている保護者と共に共有していく取り組みをしていますが、これは保護者自身が障害を受け入れる、大切なきっかけになっています。

I-2 一人ひとりの子どもに応じた支援の実施



・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。面接では分かりやすいパンフレットを用い説明しています。インテークでは、統一した書式である「受付表」を用い、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。受付表は、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。診療室のカルテや福祉相談室記録票に転記されます。また、当センターにおける一貫した基本資料として「福祉相談室記録票」(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。

・医師の指示により臨床検査や臨床心理士によるカウンセリング、機能訓練等を行い、評価結果報告書に検査結果、行動観察、所見など適切に記録し、医師や担当者が保護者に説明しています。

・新患ケース会議資料をもとに毎週木曜日、医師、ソーシャルワーカー、理学療法士、言語聴覚士が出席しケース会議を行っています。ケース会議で「新患ケース会議一覧表」にまとめられた当該利用者の支援計画は、医師の診断書、検査報告書、受付表・アセスメント等から捉えた内容となっています。支援計画には、医師の診療のまとめ、支援のねらい、支援プラン(内容・頻度)を記述し、利用者に応じた支援のねらいのもとに具体的な支援の実施内容を記載しています。

・再診の際に支援計画書が保護者に提示され、医師より説明を行っています。保護者が了解すれば、次のステップである早期療育科もしくは外来での治療となりますが、保護者が了解しない場合は、再度の診療を受けることとなります。また、早期療育科や通園部に通う利用者についても、希望・予約を取り最低年1回の診療を受けるようになっています。なお、支援計画書は一定の形式になっており、保護者が情報開示申請をすれば支援計画書を受け取ることができます。

・各部門での支援計画の見直しは、診療部門では再診の際に行い、カルテに記録します。早期療育は3カ月で終了するため、それ以降は利用者の状況に応じた再度の早期療育や通園など新たな取り組みでの計画となります。専門職による個別指導では機能訓練や言語聴覚士による訓練等個々のケースに応じて、利用者の状況に応じたメニューにより行っています。通園部門では「個別支援計画」を作成し、半期ごとに達成度の振り返りと今後の目標を説明するために、保護者との年4回の確認面談もあわせて実施しています。児童デイサービスでは、個別支援計画は保護者と面談し6月に作成、10月に点検・評価・見直し、2月には支援計画の総括と今後に向けての面談を実施しています。

I-3 利用者の人格の尊重・虐待への対応



・毎年、法人内の全職員を対象に人権研修を年2回行い、本年度のテーマは、「人権～差別を具体的に考える」でした。新人研修では、障害の受容や接遇等の研修を行っています。所長は公平・公正に利用者が診療や療育を受けられるよう職員を指導・管理しています。通園では、1クラスに職員3人の体制を取っており、互いの言動をチェックする機能が働いています。

・障害のある子どもは一人ひとり状況が異なるため、絵や写真のカードのほか、色彩感覚、聴覚、触覚、重量感などを工夫した様々な手段でコミュニケーションを図っています。子どもの気持ちや言葉を受け入れ、子どもへの視線や言葉遣い、対応など、子どもの人格を尊重した関わりを持つようスタッフは常に努めています。子どもが他者に自己の要求や拒否などを伝える手段についても、工夫がされています。

・関係機関からの家庭環境をリサーチし、個々の家庭に応じたコミュニケーションの取り方に配慮しています。外国籍の保護者には、通訳を配備したり、筆談やファックスも用いています。特に初診の際には、保護者の話をじっくり聞くようにし、保護者の障害受容に配慮し、保護者の考え方について複数の職員で意見交換をするなどして理解に努めています。

・園児虐待の情報を把握した際には、園長もしくはソーシャルワーカーに報告し、診療科については診療所長もしくはソーシャルワーカーに報告し、虐待防止委員会(CMP)で協議・判断を行います。緊急性のある場合には、児童相談所に通報が行われ、緊急性のない場合は、CMP委員会がカンファレンスを招集し、センターでの取り組み方針を決めます。関連する他機関とのケース会議により支援の重層化を図りサポートに努めています。

・児童相談所への通報は年2回くらいであり、通報した際には、「児童虐待(防止)連絡票」に記載し、児童相談所との連携をとっています。自ら子どもと関わりを持ちたがらない保護者に対しては、育児のやり方を説明しながら、面談を繰り返す中で、悩みや不安を聞き、相談にのる対応をしています。状況により、保健師や保育園等の社会資源につなげ、深刻な事態を未然に防ぐよう努めています。

I-4 苦情・要望への対応



・玄関の事務室前の掲示及び重要事項説明書に、苦情受付者、責任者、第三者委員名と連絡先が記載され、苦情解決がどのような流れで行われるか、利用者が直接申し立てができることなど苦情解決制度についての紹介をしています。契約時には制度についての説明を行うと共に第三者委員を紹介しています。

・第三者委員とは日常的にメールや電話などで情報交換を行っており、迅速な対応を心がけています。第三者委員に連絡しやすいよう通園部門の父母会総会と毎月の保護者役員会への出席を依頼し、会の終了後には、第三者委員と管理課長及び園長との情報交換が行われています。

・苦情解決制度の対応手順については十分理解しており、送迎時などの日常的な個人の相談や小さな要望、クレームなど、即刻解決がなされてしまうものもあり、時間や手続きなど利用者側の立場も考慮して、全てを苦情解決制度のルートにのせた対応としたら良いかの判断は難しいとセンターは捉えています。診断内容についてのクレームを苦情解決制度で取り上げた例があります。

・通園部、福祉相談室、診療所ともにアンケート調査を行い、苦情や要望などを進んで受け止めています。また、父母会総会や役員会、面談でも要望や苦情を積極的に受け止め、迅速な対応を行っています。日常的な相談や苦情はその場で対応することが多いですが、内容によってはミーティングや職員会議で話し合い、保護者へ回答するなどの対応も取られています。

・保護者の苦情・要望に対し、管理職、主任、担当者、第三者委員が協議し、利用者に事情説明を行っています。保護者からの要望をもとに、就学時の不安に配慮した対応や、駐車場の屋根設置などの改善がなされ、努力を重ねています。

・苦情や要望を積極的に取り入れています。要望や苦情及びその解決内容を全体的に公開する取り組みは行われていません。センター内への掲示や保護者への資料配布、HP上での公開などいろいろな取り組みの導入が期待されます。

評価領域Ⅱ 支援の実施内容

Ⅱ-1 センター全体に関する共通事項



・ソーシャルワーカーは初診申込受付時より一貫して相談にあたり、家庭事情にも踏み込んで考慮し、支援全体の調整に当たっています。保護者からの相談を担当ソーシャルワーカーへスムーズにとりつげるよう、主に内勤業務を行うソーシャルワーカーを1名増員して改善を図っています。

・要支援の子どもを持つ保護者に対しては、早期療育への入会を勧め、保護者が子どもの障害を受容できるようサポートしています。まずは「障害児を育てる」ではなく、「等身大の我が子を見つける」ことにもう一度気付いてもらう機会としています。また、職員は同様の悩みをもつ親同士の交流の場を作り、相談相手や仲間を得て一人で抱えこまなくてすむように働きかけを行っています。各種情報は早期療育の中で行われるミニ勉強会等を通じてその時に必要な情報を保護者が無理なく吸収できるよう考えられて提供されています。

・26年間における療育のノウハウが蓄積されており、勉強会のプログラムも対象者に合わせて、障害理解や支援の方法、福祉制度、進路等が用意されています。早期療育ではありのままの子どもを理解することに重点の置かれた勉強会、親子通園では保護者に必要な知識や情報の提供、単独通園ではさらに保護者の希望を募った勉強会を開催しています。児童デイサービスでも子どもの特性の理解を深める勉強会を開催しています。また、働いている保護者も参加しやすいよう勉強会は土日にも開催しています。

・進路は保護者が決定するべきものなので、相談の際には幼稚園・保育所・学校等の特徴や実績等の客観的な情報提供と保護者が進路先見学をする際のその子どもにとっての見学ポイントのアドバイスに留めています。通園児には保護者の希望に応じて近隣の保育所等の体験保育の調整を行っています。

・単独通園の保護者の父母会があり、その活動をセンターとしてサポートしています。現在では、父母会のOB会を中心としたメンバーが通園児の弟妹の託児ボランティアを引き受けている等の活動に繋がっています。

・地域資源の情報は幼稚園、保育所、学校、訓練会等の巡回や関係機関等から情報を収集し、地域情報提供の掲示スペースを設けて掲示しています。また、懇談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。情報提供に関しての保護者の期待度は大きく、それゆえの不満が見られます。蓄積された療育ノウハウを信頼できる情報発信基地としてより積極的な提供を期待します。

・公共スペースは委託業者、各教室は職員が掃除しています。日常清掃で手が行き届かないところは、大掃除の時に職員が行っていますが、全体的に雑然とした印象を来場者に与えています。保護者からも清掃状態の不備を指摘されています。なかには横浜市と協議の必要なものもありますが、衛生、安全の両面から整理整頓と、より一層の清掃が望まれます。

II-2 診療に関する支援



・原則として初診は1時間、再診は30分で行っています。初診までの待機者が増えてくると、診察の駒数を時間短縮することにより受診者数を増やし(初診45分)、待機解消を図っています。定期的に半年に一度の定期受診が原則ですが、子どもの状況によって異なり、投薬の必要のない状態で安定している子どもでは年1回の受診の場合もあります。次回の受診前に保護者の急な希望による受診も随時受け付けており、一回あたり15分の診察時間で対応しています。

・初診では、成育歴や保護者からみた子ども像等、療育に関わる必要情報を確認しています。医師と保護者が共に正確な子どもの状態確認を共有するために傍らで看護師がわざと子どもに話題となっている状態を起こさせています。医師がその状態を観察し必要な検査を決定しています。

・再診の1回目には個別支援計画書を保護者に提供し、発達検査の結果、各検査報告書等を提示し、子どもの特徴を伝え、療育センターで何ができるのか等の支援方針を伝えて早期グループ療育への参加を促しています。子どもの障害を受容するのに時間が必要な保護者も少なくないため、保護者の受け入れられそうな支援からスタートしています。病名(障害)告知は保護者の様子を確認しながら行い、その後の診察は保護者の希望に応じて受け付けています。

・保護者アンケートからは医師と保護者の関係は必ずしも良好ではない様子がうかがえます。保護者の受容の段階に配慮した結果であるならば、より丁寧な説明や別の方法を工夫された方がよいでしょう。

・医師の指示に基づき、心理士、理学療法士、作業療法士、言語聴覚士らが訓練指導を行います。「作業療法士等は保護者から具体的に困っていることや介助が大変なことを聞きとり、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。

・職員は子どもの生理的な反応をつかむことから始めています。目の動き、全身の様子等から快・不快を読みとる努力を行っています。また、言葉によるコミュニケーションが可能な場合においても、言っていることと感じていることが同じなのか等に気をつけながら、子どもの思いを受け止める努力をしています。提供プログラムに対する子どもの反応から子どもの好きなことを探り、子どもが楽しんで取り組めるプログラムになるよう配慮しています。

・理学療法の訓練頻度や期間は初回評価時に決定されています。身体機能発達を促すため、障害の状態によっては0歳児から12歳児まで継続して提供されています。効果は3~4カ月毎に見直されています。作業療法や心理療法等の訓練は1クール(通常6回最長で10回)後に見直し、その後は2週に1回、月1回と頻度を徐々に減らし、家庭の中で取り入れていくことが基本となっています。いずれの訓練も遊びの要素を大切にして子どものやる気を引き出し、保護者も一緒に楽しく過ごす支援を心がけています。

Ⅱ-3 通園施設における支援 (1)~(5)



・原則として3歳児では親子通園、4・5歳児は単独通園です。4・5歳児で医療処置が必要な子どもは常時看護師が看てられないため、一部親子通園の形で週5日の通園を受け入れています。肢体・知的混合クラスとすることにより、最大数の受け入れを図り、待機児童を減らしています。

・通園個別支援計画書は6月に前期(9月末)までの計画書を作成し、秋に見直しを行い、後期(年度末)支援計画書を作成しています。保護者のニーズアンケート、早期療育や前年度クラス担任からの引き継ぎ資料、園児の様子観察からクラス担任が作成し、主任、園長の確認を得て保護者へ開示しています。保護者の要望は必ず目標にあげ、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。医療処置が必要な子どもについては医師・看護師・各種療法士等を含めた医療対応委員会にかけて支援計画を作成しています。

・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プログラムを立てて実際の支援をしています。教室は何をする場所なのか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。

・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。日々の通園プログラムの内容についてはほとんどの保護者が満足していますが、支援計画とプログラムの関係についての説明を求める声もありました。今後はわかりやすく説明するとさらによいでしょう。

Ⅱ-3 通園施設における支援 (6)~(8)



・日々の療育は遊びの要素を大切にしており、職員や保護者も一緒に楽しく過ごすことを心がけています。職員は支援をしている際の子どもの目の動き、手足に入っている力の加減等、小さな反応も見逃さないようにして、想いをくみ取る努力をしています。また禁止用語は使わずに、それぞれの子どもにあわせた対応によって意欲を引き出す支援をしています。

・コミュニケーションスキルを身につける訓練では、子どもの好きなおもちゃ等を使ってモチベーションを高め、絵カードの意味や使い方を理解させることから始めます。その後、「おかわり」等の要求、「手伝って」等の依頼、「できた」等の報告等、意思表示できる範囲を広げていっています。意思表示やスケジュール確認に利用するツールは通園児ごとに色や図柄、質感等を工夫しています。また、一度に行う作業量等も園児にあわせて調整され、達成感を味わえるように工夫されています。

・保護者が気軽に相談しやすいよう、職員から積極的に声をかけ、説明する際には具体例をあげてわかりやすくするよう心がけています。定期個別面談は年4回行い、その他にも保護者からの要望に応じて、随時受け付けています。また、新入園児を対象に家庭訪問を行っています。クラスごとに工夫した様式の連絡帳は、日々の子どもの様子についての情報交換や保護者の相談に活用されています。

・クラスごとの懇談会については、親子通園では年6回、単独通園では年3回開催し、平日の懇談会に参加できない家族(父・祖父母等)を対象にした家族参観も日曜日に開催しています。また事前連絡をすると、いつでも見学できます。

・職員は、保護者に対して「子ども親もお互いが楽になる方法を見つけに行きましょう」という姿勢で接し、保護者にも楽しむ大切さに気付いてもらえるように努めています。成功体験と褒められる体験をたくさん積むことを心がけた療育姿勢には、「とても参考になる」と保護者も満足しています。

Ⅱ-3 通園施設における支援 (9)～(13)



・添加物を使用していない調味料、放射能全検査済の国産野菜等、安全性に配慮しています。通園頻度は園児によって異なるため、特定曜日に同じような献立が続かないよう、また、毎日通う園児も日々いろいろな食事を楽しめるように献立を組み立てています。クリスマス等の行事食、お弁当箱に詰めて園庭等で食べるお弁当食等のイベント食も提供しています。

・経口摂取準備食から幼児食の5段階の食事を摂食能力に応じて提供しています。また、丸飲みしてしまう子どもには、野菜スティック、フライドポテト等、子どもの持ちやすい形で一口では食べられないものを用意し、噛むことを教えています。食物アレルギーについては年度始めに保護者から聞き取り調査を行って対応を確認しています。知的障害児クラスでは食事開始時には少なめの量をよそい、園児におかわりの意思表示をする機会を作っています。委託会社の調理員もおかわり担当としてクラスに入り、喫食状態を確認しています。

・家庭と連携しながらトイレトレーニングを行っています。座位を保持しやすい子ども用ポータブルトイレを利用した訓練が行われています。また、意思表示できるようになると、トイレ内での手順を示したカード等を使い、一人でできることを目指し、子どもの身体状況、発達状況に合わせて支援が行われています。

・通園児の健康状態は毎日、看護師が巡回して確認しています。具合が悪くなった子どもについては、保護者と連絡を取りながら対応しています。医療的ケアが必要な通園児については医療対応委員会でその子どもに関わるすべての職員により検討を重ね、対応マニュアルが作成されています。服薬は持病の治療薬のみを看護師が預かって管理、与薬をしています。

Ⅱ-3 通園施設における支援 (14)～(16)



・所轄内に3つのルートの通園バスを運行しています。年度切り替え時に保護者に希望を確認し、新規ルートの要望があった場合には試乗して所要時間と安全な乗降箇所等を確認の上、ルート変更の対応をしています。希望に添えない場合には、担当職員からその理由を説明し、保護者の了承を得ています。

・駐車場は16台分しかないので、隣接するスポーツセンターの協力を得て、利用者は無料でスポーツセンターの駐車場を利用できるようになっています。また、多数の保護者が集まる際には、重度心身障害児の保護者を優遇して、知的及び発達障害児の保護者には公共の交通機関を利用するよう協力を求めています。

・通園利用に関する重要事項説明書の説明は園長が行っています。「しおり」を用いての具体的な事柄については主任から説明しています。アンケートでは、重要事項・契約書の説明について93%以上の保護者が満足（どちらかと言えば満足を含む）と応えています。

・保護者の意向を確認したうえで、子どもの進路先への引き継ぎを行っています。センターでの支援とその様子等を写真付きでわかりやすく示した申し送り書を進路先に送付しています。保護者や進路先から要望があった場合は、センターで使用していたカード等のコミュニケーションツールも提供しています。5月には進路先へ園児の元担任職員が出向き、園児の様子を観察して進路先職員との情報交換を行っています。その後は診療所及び相談部門での支援となり、通園職員による支援は終了します。

評価領域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



・関係機関支援として、幼稚園・保育所を1施設につき年2回、延べ193回訪問し、延べ1858人に対応しています。地域訓練会は5ヶ所、延べ30回訪問、延べ237人に対応しています。多くの幼稚園や保育所を訪問する都合上、電話での依頼を受け、巡回する方式をとっています。今回の第三者評価アンケート結果では、「巡回訪問の実施時期や実施回数について」より多くの支援を望んでいることがうかがわれます。

・幼稚園・保育所を巡回訪問する前には、保護者の了解を得、ポイントを伝え、保護者からの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。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が整備して、診療時の資料としてカルテに記載し、次回以降の訪問に活かしています。

・保育士に向けた研修は、「療育センターのサービスの仕組み」という内容で年1回開催しています。横浜市から依頼を受けているエリアの幼稚園教諭及び保育士の実地研修を年3回、通園部で行っています。勉強会の講師として巡回相談の現状と対応の工夫という内容で講師をするなど、保育園等より研修依頼があれば随時職員を派遣しています。

・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、個別支援級へのコンサルテーションを実施しています。3区で59校中46校への訪問を行い、128回実施しています。開催時期についてはすべて不定期になっています

・学校訪問による支援内容としては、子どもの状況を観察し、専門的な立場から分かりやすい説明や助言をしています。教職員のアンケート結果からは、「何か工夫することで改善できた。児童が授業に集中するようになった」等の言葉が寄せられています。

・各区に1つある障害を持つ親の会「地域訓練会」には、毎月1回ソーシャルワーカーが訪問しています。入会したい保護者を紹介したり、子育てについてや、療育センターの役割や機能についての質問や相談に応じています。また、地域のニーズを吸い上げる機会ともなっています。

Ⅲ-2 関係機関との連携




・区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区福祉保健センター連絡会を各区で年2回行っています。内容としては、療育相談の課題、保健師係りに関する課題、個別ケース課題等になっています。

・児童相談所とは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総合評価会議資料など業務上の連携や協力が円滑に行われています。

・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、市主催の学齢期支援担当者会議が年2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申し送り書を送付したり、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。

評価領域Ⅳ 開かれた運営

評価分類	評価の理由(コメント)
<p data-bbox="188 232 625 259">Ⅳ-1 支援内容等に関する情報提供</p> 	<ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="695 232 1401 344">・センターの施設内容や支援内容についてはパンフレットを区福祉保健センターや地域の親子教室、地域内幼稚園・保育園、地域活動支援センターに500～600部を配布用として渡し、一般市民に周知を図っています。<li data-bbox="695 371 1401 654">・法人及び施設のホームページを開設し、運営方針や施設概要について掲載しているほか、診療部門の診療科目、通園部の種類と定員も紹介しています。また、設備や施設の平面図や各フロアの設備等を写真入りで紹介したり、センター利用にあたっての相談の流れをフローチャートで示し、支援場面ごとに関わる専門職種を明記しています。また、閲覧者の情報検索に配慮し、小児療育相談センターへのリンクも貼付しています。ホームページは法人全体で一体的に運用し、法人関連の横浜市南部地域療育センター、横浜市中部地域療育センター等についても紹介されており、各施設ともに紹介内容を同じ形式で掲載して、見やすさにも配慮しています。<li data-bbox="695 680 1401 824">・利用希望者からの問い合わせの増加に伴い、福祉相談室の職員の増員を図りました。電話での問い合わせが中心になっており、担当者が対応しています。問い合わせに関するマニュアルが整備されており、見学の受け方など、新規利用者を受け入れるにあたっての一連の手順も整理され職員に周知されています。<li data-bbox="695 878 1401 1048">・見学者は通常は団体で来る 경우가多く、事前に依頼文書を提出してもらい、営業時間内の見学としています。個人の場合は、利用希望者及びボランティアで、個人情報保護のため基本的には共用部分の見学となっており、事前の予約が必要です。見学者用の冊子が用意しているほか、施設内にセンターの機能や早期療育、通園部等の内容についてわかりやすく掲示し、説明しています。

IV-2 実習生・研修生・ボランティアの受け入れ



・実習生の受け入れにあたり、事前のオリエンテーションでセンターの概要や特色を説明し、実習するクラスの見学をしてもらいます。職員に対しては年間の「実習生予定表」や「実習生の対応について（職員用）」の資料のもとに、実習生の受け入れに関する説明を行っています。保護者へは、通園部の父母会役員会で、通園部の主任から「実習生予定表（年間）」を渡し説明が行われています。父母会役員会の役員は、それぞれのグループの保護者へ伝達し、見学について周知を図っています。

・実習生の担当は通園部の主任で、実習前のレポートでは、実習に入るねらいや目的を明確にし、実習後のレポートではどのような達成や成果があったかを記述してもらっています。効果的な実習が行えるようリーダーを中心に各クラスで実習生ごとの実習プログラムを作成しています。実習内容には、園長による「通園の役割」、ソーシャルワーカーによる「センターの流れ」、栄養士による「子どもの栄養と食事」などの講義も盛り込まれているほか、理学療法士・言語聴覚士による「知的・肢体別勉強会」なども含めた内容となっています。

・研修生は行政機関、研究機関、学校及び療育機関より、初任者研修、中堅研修など幅広い人材の研修を受け入れています。研修生の受け入れにあたり、センターの概要や機能、基本方針、プログラム等を記載した見学者用の説明資料を用意しており、説明を行っています。その日の療育の内容が把握できるように保護者向けに発行している「クラスのプログラム」を研修生に提供し、効果的な研修を行うよう配慮しています。

・研修生からの感想として、「構造化（自閉症の人達の特性や機能に合わせて環境の方を変更し、教育を行なう）を具体的に取り入れることを知り、実践に結びつきました」「具体的なプログラムや環境設定を見学し驚いた」等の感想が寄せられています。

・ボランティアの受け入れについては、パンフレットや「ボランティアのしおり」を用いて法人の理念、センターの運営方針や概要を説明しています。また、ボランティアの活動の内容は、単独通園、プール、教材の3種類あることを伝えています。

・通園部のボランティアには毎回同じクラスを担当してもらい、職員の補助をしています。「ボランティア登録シート」及び「守秘義務誓約書」を整備し、主任がボランティア育成担当者である通園部の各クラスの担任を統括しています。

・父母会が自主運営をしている弟妹支援ボランティアグループがあり、センターがサポートしています。利用者が活動中に弟妹を預かり、半日500円の有償制をとっています。ボランティアが毎日、5～6人の乳幼児を預かっています。

IV-3 地域との情報交換等



・区福祉保健センターや児童相談所、学校、幼稚園・保育所等の関係機関とは定期的な会合を設け、子どもの障害の内容に関する情報のやり取りを主に行っています。福祉保健センターとは、1歳6ヶ月健診（療育相談）の実施時期や回数への課題、児童相談所とは虐待のケースや受給者証に関わる会議、学校、幼稚園、保育所からは巡回訪問の要請が多く出されています。

・関係機関との定期的な会議で出された課題に対して、双方で速やかに解決に向けて取り組んでいます。例えば、保健所で実施される1歳6ヶ月療育相談については、当センターの待機者が多いという課題を少しでも改善していくため、担当保健師と協議を重ね、効率化を図りながら実施しています。

地域への施設開放や備品等の貸し出しについては、保育室、ホール、プール、会議室、園庭、駐車場などの施設開放（貸館）を平日及び月2回土曜日に実施しています。「施設を利用される方へ」というチェックリストを作成し、使用後には、チェックリストにもとづき部屋の整備の確認を行っています。プールや部屋はほとんどが予約で埋まっており、地域の人が活用していることがうかがわれます。

評価領域V 人材育成・支援技術の向上

評価分類	評価の理由(コメント)
<p data-bbox="188 241 469 273">V-1 職員の人材育成</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="694 241 1399 412">・「人材育成委員会」を立ち上げ、センター内の研修について年間計画を立て実施しています。新人研修や中堅職員研修については主任会議で通知し、各職場から受講対象となる職員をリストアップし対象の職員が必ず受講できるように効果的なプログラムの立案を行っています。また、職員全体研修についてはアンケートを取り、検討を重ねて年間3回研修体制を整えています。 <li data-bbox="694 443 1399 636">・外部研修については、参加者が報告書を提出し、ミーティング等の会議で報告や回覧をしています。通園部では研修についての報告会を開き、自閉症プログラムや摂食機能障害への取り組み、ポジショニング(安定した姿勢を取るための方法)、水治療(冷水・温水または蒸気の温度や刺激を利用する治療法)等の研修報告がなされ、日々の実践に取り入れるなど研修の成果を職場で活かす取り組みとなっています。 <li data-bbox="694 667 1399 806">・センターには非常勤の医師が14名勤務しています。これらの非常勤の医師に対して、入職時には各部門の主任から説明を行い、療育センターの概要や各専門職の役割、センターの機能や特徴を説明し、地域療育センターでの経験の浅い非常勤の医師に対しても、保護者への対応や業務に活かせるよう配慮しています。 <li data-bbox="694 837 1399 918">・非常勤職員は年3回実施の全体研修や事例検討会、ケースカンファレンスに常勤同様に参加しています。また、法人、センターそれぞれで行っている初任者研修には非常勤職員も参加しています。 <li data-bbox="694 949 1399 1061">・非常勤の指導担当者は、通園部ではクラスリーダーと主任が担当し、他部門では主任が担当し、職員間のコミュニケーションが図れるよう配慮しています。非常勤での勤務は、次年度採用の常勤を目指す形をとっており、即戦力となるよう養成しています。 <li data-bbox="694 1115 1399 1339">・通園では職員と園長の間で年1回行われる「意向調査」や「保育士・児童指導員自己評価シート」結果を資料として、次年度へ向けの要望、目標や課題などを話し合う面談を行っています。しかしながら他部門では目標設定や達成度評価について幹部職員と話し合うという明確な形は見えません。個々の職員の資質向上に向けた目標を定め、達成度を評価し、次期に向けた取り組みをどのように定めていくかについて管理職と話し合う仕組みを構築することを期待します。

評価分類

評価の理由(コメント)

V-2 職員の技術の向上



・センター全体として年3回実施している相談部門、通園部門、診療部門の各利用者(発達障害児、自閉症児及び肢体不自由児)に関わるケースカンファレンスには全職員が参加し、事例検討を行っています。基本的なカンファレンスの仕組みや互いの専門性、技術を職員が相互に理解し、各部門との連携が有効に機能する取り組みとしています。各センターの専門職種間による事例検討会を年数回にわたり行い、専門職の技術を高めています。

・外部のスーパーバイザーとして、独立行政法人国立特別支援教育総合研究所からの講師を招き、保護者から了承を得て支援の様子をビデオで撮って確認してもらい、支援技術の指導を受けています。

・法人全体の保育士・児童指導員を対象として、「保育士・児童指導員自己評価シート」を作成しており、職業人としての態度、人間性・社会性、保育に必要な業務、保護者支援、連携とチームワークについて保育士・児童指導員各人が自己評価を行っています。園長はその自己評価をもとに職員の技術に対するアドバイスや指導・評価を行っています。今後は、相談部、診療部も含め全職員に向けた自己評価の仕組みを作り、支援技術に関する定期的な評価を望みます。

V-3 職員のモチベーションの維持



・1年に1回意向調査を実施し、職員の要望や次年度への意向の確認を行う幹部職員による面談を行っています。通園部門や診療部門では日常的に職員の要望を汲み取っており、不満や改善に対応しています。

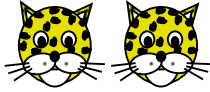
・法人の管理規定の「第7条(職務)職制及び職員の職務への条項」では主任以上の職員の権限移譲が確認されます。「平成23年度通園部職員職務内容」、「平成23年度園長業務について」の決済文書により通園部職員への権限移譲がなされています。他職種については明確な業務の規定はなく、今後、整備することが望まれます。

・法人全体の保育士・児童指導員を対象とした「保育士・児童指導員自己評価シート」やセンターとしての「求められる職員像」があり検討されていますが、各職種の経験・能力や習熟度に応じた役割が期待水準として明確に体系化されるまでには至っていません。今後の取り組みを期待します。

評価領域VI 経営管理

評価分類	評価の理由(コメント)
<p>VI-1 経営における社会的責任</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・年度始めに行う法人内の全職員に向けての研修は、人権をテーマにして、職員が人権尊重への認識を再確認し、不適切な対応のないよう周知をしています。法人の個人情報保護に対する基本方針のもと、個人情報の取り扱いや守秘義務について職員への徹底を図っています。 ・重要事項説明書には、「法人が定める個人情報の保護・開示に関する規定その他関連法令に基づき個人情報の保護を順守する」と謳い、保護者に説明を行っています。横浜市個人情報の保護に関する条例について研修し、全職員が誓約書を提出しています。 ・実習生には、「実習生受け入れにあたっての個人情報に関する制約」という書面を渡し、個人情報の保護に対して周知、徹底をしています。 ・「ヨコハマ3R(スリ)夢(ム)プラン」に基づき、3Rの実践「ごみになるものを増やさない・持ち込まない(Reduce)」、「積極的に再利用(Reuse)」、再生利用(Recycle)」を行っています。また、空調設備を入れ替えたことにより、電力を20%削減しました。今後もこまめな消灯や冷房は28度、暖房は24度以下に設定する等の節電を行っていく予定です。電力以外にも施設としての環境への取り組み方針を明文化し、運営に活かしていくことを期待します。
<p>評価分類VI-2 事故・災害等への対応</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・子どものけが、急病時の対処方法は通園部のクラス職員、看護師等、全職員で共通認識されており、実際の対応が取られています。事故が発生した際には、状況の確認と考察、改善策について話し合い、その結果をもとにマニュアルの見直しをしています。 ・地震、火災、風水害等の災害発生時には、情報収集係と通報連絡係が定められており、速やかに全職員に指示できるような体制を組んでいます。避難誘導の手順や点呼用紙等はすぐに使える状態で常時準備し、毎月1回、園児も参加した避難訓練を行っています。当センターは災害時における要援護者の特別避難場所に指定されており、必要時に機能するよう、災害対策プロジェクトを立ち上げています。 ・近隣の小学校の不審者情報共有ネットワークに加入し、メール配信にて情報を得ています。また、不審者等が侵入した場合の緊急通報体制を確立しています。不審者対応は定められているものの職員間の訓練は行っておらず、今後訓練を行っていくとよいでしょう。 ・毎年6月9日を安全点検の日として通園部では毎年安全点検についてのマニュアルの読み合わせを行っています。以前はセンター全体で行っていましたが、ここ2～3年は行わなくなっている部門もあり、次年度より全部門で取り組む予定にしています。各課の視点に即した内容を盛り込む等の見直しをするとよいでしょう。 ・収納スペースが圧倒的に不足しており、備品の収納等が課題となっています。雑然とした雰囲気があるほか、子どものけがや地震時の備品の転倒・落下等に保護者も不安を感じています。市と協議の上、安全な収納スペース確保への改善を期待します。

VI-3 衛生管理・感染症への対応



・「横浜市南部地域療育センター診療所所内感染対策指針」や「感染症予防マニュアル」が整備されています。横浜市からの情報はすべて各部署に配布し、周知を図っています。新しいタイプの感染症については、看護師がわかりやすく解説を加えて回覧しています。また、保護者には「しおり」に子どもがかかりやすい感染症の具体的な病名と症状等を挙げながら、登園基準と連絡方法等を説明しています。感染症が発生した場合は、連絡帳にて保護者に知らせています。

・廊下等の公共スペースと集団指導室は委託業者により清掃されています。教室と園児のトイレ、廊下の棚周辺は各クラスの担任職員が担当しています。また、おもちゃ、マット等の手入れ方法は具体的かつ適切に定められ、実行されています。給食室内では委託業者マニュアルを施設の栄養士と委託調理員とで見直し、使用消毒薬品濃度や手順等を定めて衛生管理を行っています。一部、清掃の行き届かない箇所があり、保護者も衛生面の心配をしています。年2回、職員による大掃除を行っています。日々の清掃箇所と方法の見直しを期待します。

VI-4 センター長及び園長のリーダーシップ



・所長や園長は、センター及び通園施設の支援内容や課題等について全体を把握し適切な管理をしています。センター全体の調整やバランスを考えながら、公平性・公正性を常に認識し、運営推進会議の客観的な助言や意見も伺いながら利用者の目線を大切に事業の推進を図っています。

・保護者のアンケートで寄せられた、「駐車場の屋根を作してほしい」「バスルートを増やして欲しい」などの要望に対して、主任会議で検討しています。バスルートについては利用者から希望を募ったり、駐車場屋根の設置については横浜市の予算を検討してもらったり、改善を図る取り組みをしています。また、その間の一連の対応については会議で職員へも報告し、必要に応じて保護者へも説明をしています。

・平成25年度に港南区に南西部方面障害児地域療育センター(仮称)の開設が予定されています。当センターの担当エリアである港南区在住の利用者にも関係するため、新館建設方針、センターの担当エリアの変更等に関する説明については逐次職員や保護者に説明を行っています。

・業務上の課題や療育に関する周りの環境の著しい変化、利用者の質的・量的変化に対応し、2年前からプロジェクトチーム「火の鳥プロジェクト」を立ち上げ、日常的に行う業務の改善や提案は主任会議や職員会議、各部門のミーティングで取り上げ、必要に応じて改善を図っています。現在5つの課題を検討中ですが、その一つには「初めて当該療育センターを受診する際に待機期間(または日数)が長いこと」、特に「初診を終わってから次の診療や早期療育及び通園に入れるまでの待機日数の改善」を図る取り組みを検討しています。

・人材育成委員会があり、内部研修や新人及び中堅クラスの研修を計画し育成に取り組んでいます。主任クラスの職員を育成するプログラムを作成するまでには至っていません。横浜市独自の施設である地域療育センターの推進を目指して各分野からの知見を集め、次代を担う主任の育成を図る取り組みを期待します。

VI-5 効率的な運営



・センターの利用申し込み状況、相談件数、診療件数、機能訓練件数、集団療育件数、初診待ち状況など毎月統計が行われ整理されています。利用申し込みの状況により、医師、看護師、ソーシャルワーカーで相談し、月ごとに状況に応じて診察枠を増やすなど調整しています。

・冷暖房装置を従来の大きな型から個別の小さな型に変えたこと、温度設定について夏場を28℃に変更したことにより20%の節電効果がありました。現在は法人全体でコピー機のレンタル料の見直しを行い、経費節減に努めています。

・横浜市地域療育センター長会議、法人と横浜市との連絡会、横浜市地域療育センター連絡会等、他のセンターや行政機関等の会議で制度改正や社会の変化、地域ニーズ等情報収集を行い、センター運営に関わる情報の分析を行っています。

・平成24年の児童福祉法改正に伴い、市の地域療育センター連絡会では利用者負担について検討が行われています。現在、制度の変わり目にあるため、他センターとも連携を取りながら検討しています。

・職員の役割分担については通園部など一部では整理していますが、すべての職種及び職位についての業務の責任分担及び権限規定については明確化していません。全体としての業務の分担や責任・権限を明確にし、職員への認識を深められるとよいでしょう。

通所施設利用者(在園児) 保護者アンケート

結果の特徴

横浜市南部地域療育センター 通園施設利用者 保護者アンケート

実施日:平成23年8月1日～8月15日
配付数:60通 回収数:38通 回収率:63.3%

<特徴>

・センターの総合的な評価は「満足」「どちらかといえば満足」の合計(以下、満足度という)が94.7%でした。「園長、職員の方、管理課の方、栄養士さん皆さんが子どもたちのためにどのようにするかを考え親と一緒に育てていこうという姿勢が感じられ、絶対の信頼感があります」という感謝の声が寄せられています。

・「センターの理念や基本方針の認識について」の項目では、「よく知っている」「まあ知っている」の合計は52.6%、「どちらともいえない」は28.9%となっており、「センターの理念や基本方針は良く見えるところに掲示したり、ときどき示すなどしてほしい」「方針・目的・目標はどのように設定されているのか、子どもがどのようになる事を目標としているのかなど母親間で話題になることがあります」という意見が寄せられています。

・「センターの通園施設における支援(サービス)について」では、すべての項目で満足度の平均が91%と大変高くなっています。中でも「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」、「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」、「職員のお子さんへの接し方について」はいずれも97%の高い満足度となっており、「先生方には本当によく面倒を見てもらい娘もとても成長しました」という感謝の声があります。

・「センターの利用開始にあたっての説明等について」及び「センターの安全管理について」は共にすべての項目で満足度の平均が91%となっており、中でも「センターの内容、利用に伴う費用等の説明」と「お子さんの様子や家庭の状況等の聞き取りについて」は97%と高い満足度を得ています。

・「センターの診療に関する支援について」では、すべての項目の満足度の平均が77.5%とやや低くなっています。「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」は95%、「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」「訓練指導(心理療法、理学療法、言語聴覚療法)やグループ療法、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」はいずれも92%と満足度が高く、「先生方に相談や質問をすると、その度に真摯に応じてくださり、日々感謝しています」という声がある一方で、「(医師の)診療について、十分な診療時間が確保されているかについて」は満足度が63%と低く、「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」の項目では、不満(「どちらかといえば不満」・「不満」の合計、以下同様)が45%と、保護者が不安な気持ちで検査結果を待っている姿が浮かび上がります。

調査結果

■センターの理念や基本方針について

センターの基本理念や基本方針の認知	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
	2.6%	50.0%	28.9%	15.8%	2.6%	0.0%

↓ 問1で「よく知っている」、「まあ知っている」と回答した方のうち

付問1

理念や方針への共感	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
	57.1%	38.1%	4.8%	0.0%	0.0%	0.0%

■センターの支援内容(サービス内容)の満足度について

問2 センターの利用開始にあたっての説明等について

	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
a	57.9%	39.5%	0.0%	0.0%	2.6%	0.0%
	その他:					
b	31.6%	52.6%	10.5%	0.0%	5.3%	0.0%
	その他:					
c	57.9%	36.8%	5.3%	0.0%	0.0%	0.0%
	その他:					
d	60.5%	28.9%	7.9%	0.0%	2.6%	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
a	18.4%	44.7%	21.1%	7.9%	7.9%	0.0%
	その他:					
b	18.4%	34.2%	34.2%	10.5%	2.6%	0.0%
	その他:					
c	23.7%	57.9%	13.2%	5.3%	0.0%	0.0%
	その他:					
d	50.0%	34.2%	7.9%	5.3%	2.6%	0.0%
	その他:					
e	34.2%	52.6%	2.6%	5.3%	5.3%	0.0%
	その他:					
f	60.5%	31.6%	2.6%	2.6%	2.6%	0.0%
	その他:					
g	60.5%	31.6%	5.3%	2.6%	0.0%	0.0%
	その他:					

h	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	52.6%	42.1%	2.6%	2.6%	0.0%	0.0%
	その他:						
i	医師の診察や訓練指導等の頻度について	18.4%	31.6%	28.9%	15.8%	5.3%	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
a	(通園施設の)個別支援計画の内容について	68.4%	23.7%	7.9%	0.0%	0.0%	0.0%
	その他:						
b	個別支援計画に関する説明や、保護者の意向・要望の聞き取りについて	73.7%	23.7%	2.6%	0.0%	0.0%	0.0%
	その他:						
c	日々の通園プログラムの内容について	50.0%	36.8%	7.9%	2.6%	2.6%	0.0%
	その他:						
d	給食の内容について	47.4%	39.5%	7.9%	2.6%	2.6%	0.0%
	その他:						
e	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	60.5%	18.4%	15.8%	5.3%	0.0%	0.0%
	その他:						
f	職員のお子さんへの接し方について	68.4%	28.9%	2.6%	0.0%	0.0%	0.0%
	その他:						
g	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	47.4%	47.4%	5.3%	0.0%	0.0%	0.0%
	その他:						
h	お子さんがけが・急病があった場合の説明やその後の対応について	55.3%	34.2%	0.0%	0.0%	10.5%	0.0%
	その他:						
i	クラス担当職員の保護者の相談・質問への対応について	60.5%	31.6%	7.9%	0.0%	0.0%	0.0%
	その他:						
j	クラス担当職員以外の職員(園長等)も相談・質問に応じてくれるかについて	55.3%	34.2%	0.0%	0.0%	10.5%	0.0%
	その他:						
k	個別面談、家庭訪問について	63.2%	28.9%	5.3%	2.6%	0.0%	0.0%
	その他:						
l	職員の保護者の精神的、心理負担への配慮について	60.5%	31.6%	5.3%	0.0%	2.6%	0.0%
	その他:						
m	通園バスや駐車場の利用等、交通手段への配慮について	44.7%	36.8%	13.2%	5.3%	0.0%	0.0%
	その他:						

n	通園施設利用に関する重要事項、利用契約書の説明について	50.0%	47.4%	2.6%	0.0%	0.0%	0.0%
	その他:						
o	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	68.4%	26.3%	2.6%	0.0%	2.6%	0.0%
	その他:						

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

		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
a	勉強会のテーマ、開催時期、頻度、開催時間について	36.8%	44.7%	13.2%	5.3%	0.0%	0.0%
	その他:						
b	勉強会の具体的な内容、わかりやすさについて	47.4%	36.8%	10.5%	2.6%	2.6%	0.0%
	その他:						
c	保護者の自主的な活動や、地域の資源活用への支援について	21.1%	42.1%	10.5%	5.3%	21.1%	0.0%
	その他:						

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

		満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答
a	地域の資源等に関する情報提供について	36.8%	44.7%	13.2%	5.3%	0.0%	0.0%
	その他:						
b	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	28.9%	44.7%	21.1%	2.6%	2.6%	0.0%
	その他:まだ就学相談をしていない						
c	相談における保護者の精神的、心理的負担への配慮について	47.4%	44.7%	7.9%	0.0%	0.0%	0.0%
	その他:						
d	センター全体の職員間、各職種間の連携や支援(サービス)の一貫性について	36.8%	47.4%	10.5%	0.0%	5.3%	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
a	災害発生時の対応に関する説明について	28.9%	50.0%	13.2%	2.6%	5.3%	0.0%
	その他:						
b	感染症が発生した場合の対応に関する説明について	26.3%	63.2%	7.9%	0.0%	2.6%	0.0%
	その他:						

問8 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
a	苦情解決制度(第三者委員への苦情申立て)に関する説明について	55.3%	34.2%	5.3%	0.0%	5.3%	0.0%
	その他:						
b	要望や苦情を受けるための取り組み(懇談会の開催、意見箱の設置、アンケート等)について	39.5%	44.7%	7.9%	0.0%	7.9%	0.0%
	その他:						
c	要望や苦情の伝えやすさについて	36.8%	39.5%	10.5%	2.6%	10.5%	0.0%
	その他:						
d	要望や苦情を受けた後の対応について	34.2%	26.3%	7.9%	0.0%	28.9%	2.6%
	その他: 苦情や不満はなく、したことがないのでわかりません。(同意見多数)						

問9 センターの総合的な評価

		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
a	総合満足度は	57.9%	36.8%	5.3%	0.0%	0.0%

療育場面の観察

結果の特徴

・理学療法士による訓練の様子と通園の個別およびグループプログラムの様子、自由時間、昼食時の様子について見学を行いました。

・訪問調査1日目は単独通園での親子プログラムの日でした。知的クラスでは保護者は我が子のために療育視点からみたおもちゃ作りを行い、肢体クラスでは親子で楽しむプログラムを行っていました。風船タッチや擬似ジェットコースター体験等、職員手造り遊具で笑顔いっぱいに過ごしていました。擬似ジェットコースターは台車付きの畳2畳くらいの大きなマットに子どもが数人乗り、それを保護者が押し出し、座位が保持できない子どもでも風を切って走る体感ができる遊具です。「同世代の子どもが喜ぶことは、形が違ってその感覚は味わせてあげたい」と職員は遊具を考案しています。

・個々の園児にあわせたスペース、教材、コミュニケーションツール等が用意されています。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個々の園児毎に用意されています。指導室内は目的ごとにスペースを区切り、子どもはそこで何をすべきか理解している様子でした。自分のスケジュールが示された箇所を確認をして、目的のコーナーに向かい、学習等を行っていました。終わると、また、自分のスケジュールを確認して次の行動へ移っていました。

・通園知的障害児の集中力を高める取り組み(スノーブレン)

数名の子どもがボーリングゲームをしていました。部屋を真っ暗にして高さの低い滑り台の上からボールを下に並んでいるボーリングのピンに落として、いくつ倒れるか楽しむものです。ボールはカラフルな光を発していてとてもきれいです。職員が子どもを支えて台の上に乗せました。子どもはボールを握りピンに向けて、投げました。ピンが数本倒れました。職員が「たくさん倒れたね、上手上手」とほめていました。並んで座り見ていた子ども達も、喜んで拍手しています。本人も成功してとても嬉しそうです。部屋を暗くするのは、暗闇にしてぴかぴか光るボールを見ることで、集中力が増すという効果があるためです。

・食事は、職員も園児と一緒に同じものを食べ、会話を楽しみながら介助、支援に当たることを基本としています。クラスによっては、子どもたちは順番に給食をとっていました。知的クラスでは開始時には極端に量を少なめによそっていました。おかわり担当に調理員もクラスに入り、子どもたちは絵カード等を見せて、「もっと食べたい」と自分からおかわりをしていました。

通所施設利用者(卒園児) 保護者アンケート

結果の特徴

横浜市南部地域療育センター 通園施設利用者(卒園児) 保護者アンケート

実施日:平成23年8月1日～8月15日
配付数:30通 回収数:15通 回収率:50.0%

<特徴>

・総合満足度は「満足」「どちらかといえば満足」を合わせると100%になっています。
・センターの利用開始にあたっての説明等について(内容・費用、理念や基本方針、子どもの様子や家庭状況の聞き取り、利用開始後の質問への対応について)は、「満足」・「どちらかといえば満足」の合計が各項目とも、平均91.7%と、高い満足度となっています。

・「センターの通園施設における支援(サービス)について」では、すべての項目で満足(「満足」・「どちらかといえば満足」の合計、以下同様)の数値の平均が95%と高くなっており、中でも、「個別支援計画の内容」・「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」「日々の通園プログラムの内容」についての3つの項目が100%と、保護者の満足度の高さがうかがわれます。「息子はとても成長し、皆様にはとても感謝しています」等、感謝の言葉が寄せられています。

・「センターの診療に関する支援(サービス)について」では、「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」、「訓練指導やグループ療法、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」の2項目は、いずれも満足度が93%となっており、良好な結果が出ています。一方、「医師の診察や訓練指導等の頻度について」の項目では、不満(「どちらかといえば不満」・「不満」の合計、以下同様)が60%と、大変低い数値となっています。また、「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」は不満が33%、「(医師の)診療について、十分な診療時間が確保されているか」・「診察における保護者の質問への対応や説明について」の2項目でも不満が27%と、十分な満足とは言えない結果となっています。自由意見では、「やはり希望は持ちたいのが親の気持ちです。その気持ちをきちんと汲んでいる先生は少ない」等の言葉が寄せられています。

「苦情解決制度(第三者委員への苦情申し立て)に関する説明について」は、93.4%と高い満足度を得ていますが、「要望や苦情の伝えやすさについて」は、「どちらかといえば不満」「不満」の合計が20.0%となっており、「要望や苦情を受けた後の対応について」は、「どちらかといえば満足」「満足」の合計が73.3%となっており、やや低い結果になっています。

自由記載については、「訓練が唯一の刺激なので、卒園後は2週に1回となり増やしていただきたい」「学校では足りない部分を療育の場で刺激や経験を提供してもらいたい」等の、長期の支援を期待する声が多くみられました。

調査結果

■センターの理念や基本方針について

センターの基本理念や基本方針の認知	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
	13.3%	26.7%	26.7%	33.3%	0.0%	0.0%

↓ 問1で「よく知っている」、「まあ知っている」と回答した方のうち

付問1

理念や方針への共感	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
	57.1%	28.6%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%

■センターの支援内容(サービス内容)の満足度について

問2 センターの利用開始にあたっての説明等について

	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
a	60.0%	26.7%	6.7%	0.0%	6.7%	0.0%
	その他:					
b	33.3%	60.0%	6.7%	0.0%	0.0%	0.0%
	その他:					
c	53.3%	40.0%	6.7%	0.0%	0.0%	0.0%
	その他:					
d	46.7%	46.7%	6.7%	0.0%	0.0%	0.0%
	その他:					

問3 センターの診療に関する支援(サービス)について

	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答
a	13.3%	60.0%	20.0%	6.7%	0.0%	0.0%
	その他:					
b	6.7%	60.0%	26.7%	6.7%	0.0%	0.0%
	その他:					
c	13.3%	60.0%	20.0%	6.7%	0.0%	0.0%
	その他:					
d	20.0%	53.3%	13.3%	6.7%	0.0%	6.7%
	その他:					
e	13.3%	66.7%	6.7%	6.7%	6.7%	0.0%
	その他:					
f	26.7%	60.0%	6.7%	6.7%	0.0%	0.0%
	その他:					
g	46.7%	46.7%	0.0%	0.0%	6.7%	0.0%
	その他:					
h	33.3%	60.0%	6.7%	0.0%	0.0%	0.0%
	その他:					

i	医師の診察や訓練指導等の頻度について	6.7%	26.7%	40.0%	20.0%	0.0%	6.7%
		その他:					

問4 センターの通園施設における支援(サービス)についてうかがいます。

		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
a	(通園施設の)個別支援計画の内容について	53.3%	46.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	その他:						
b	個別支援計画に関する説明や、保護者の意向・要望の聞き取りについて	46.7%	53.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	その他:						
c	日々の通園プログラムの内容について	60.0%	40.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	その他:						
d	給食の内容について	53.3%	26.7%	6.7%	13.3%	0.0%	0.0%
	その他:						
e	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	60.0%	26.7%	13.3%	0.0%	0.0%	0.0%
	その他:						
f	職員のお子さんへの接し方について	73.3%	26.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	その他:						
g	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	60.0%	40.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	その他:						
h	お子さんがけが・急病があった場合の説明やその後の対応について	60.0%	33.3%	6.7%	0.0%	0.0%	0.0%
	その他:						
i	クラス担当職員の保護者の相談・質問への対応について	46.7%	53.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	その他:						
j	クラス担当職員以外の職員(園長等)も相談・質問に応じてくれるかについて	40.0%	46.7%	6.7%	6.7%	0.0%	0.0%
	その他:						
k	個別面談、家庭訪問について	53.3%	46.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	その他:						
l	職員の保護者の精神的、心理負担への配慮について	40.0%	60.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	その他:						
m	通園バスや駐車場の利用等、交通手段への配慮について	53.3%	26.7%	13.3%	6.7%	0.0%	0.0%
	その他:						

n	通園施設利用に関する重要事項、 利用契約書の説明について	46.7%	46.7%	0.0%	0.0%	0.0%	6.7%
	その他:						
o	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	46.7%	40.0%	0.0%	0.0%	6.7%	6.7%
	その他:						

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

	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	
a	勉強会のテーマ、開催時期、頻度、 開催時間について	20.0%	73.3%	0.0%	6.7%	0.0%	0.0%
	その他:						
b	勉強会の具体的な内容、わかりやすさ について	33.3%	60.0%	0.0%	0.0%	0.0%	6.7%
	その他:						
c	保護者の自主的な活動や、地域の 資源活用への支援について	13.3%	60.0%	20.0%	0.0%	0.0%	6.7%
	その他:						

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

	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	
a	地域の資源等に関する情報提供について	20.0%	73.3%	0.0%	6.7%	0.0%	0.0%
	その他:						
b	お子さんの進路(幼稚園・保育所への 入園、就学等)に関する相談や助言 について	33.3%	53.3%	13.3%	0.0%	0.0%	0.0%
	その他:						
c	相談における保護者の精神的、心理的 負担への配慮について	40.0%	53.3%	6.7%	0.0%	0.0%	0.0%
	その他:						
d	センター全体の職員間、各職種間の 連携や支援(サービス)の一貫性 について	26.7%	46.7%	20.0%	6.7%	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	
a	災害発生時の対応に関する説明について	33.3%	46.7%	13.3%	0.0%	6.7%	0.0%
	その他:						
b	感染症が発生した場合の対応に関する 説明について	40.0%	33.3%	20.0%	6.7%	0.0%	0.0%
	その他:						

問8 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
a	苦情解決制度(第三者委員への苦情申立て)に関する説明について	46.7%	46.7%	0.0%	0.0%	0.0%	6.7%
	その他:						
b	要望や苦情を受けるための取り組み(懇談会の開催、意見箱の設置、アンケート等)について	33.3%	53.3%	0.0%	6.7%	0.0%	6.7%
	その他:						
b	要望や苦情の伝えやすさについて	33.3%	46.7%	6.7%	13.3%	0.0%	0.0%
	その他:						
b	要望や苦情を受けた後の対応について	20.0%	53.3%	6.7%	13.3%	6.7%	0.0%
	その他:						

問9 センターの総合的な評価

		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
a	総合満足度は	46.7%	53.3%	0.0%	0.0%	0.0%

診療所利用者 保護者アンケート

結果の特徴

横浜市南部地域療育センター 診療所利用者 保護者アンケート

実施日:平成23年8月1日～8月15日
 配付数:200通 回収数:86通 回収率:43.0%

<特徴>

- センターの総合満足度は、「満足」・「どちらかといえば満足」の合計が87.2%となっています。
- センターの診療に関する支援(サービス)について、各項目の「満足」・「どちらかといえば満足」の合計の全体平均は79%という結果になっています。
- 満足度が高かった3項目は、「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について」85%、「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」91%、「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」91%と、当該調査の中では、最も高い満足度となっており、各専門職が保護者やお子さんへの接し方に配慮していることが分かります。自由意見には、「子どもと触れ合う機会が多い現場のスタッフさんたちの対応には満足している。子どもの様子もよく見ているし、話も聞いてくれている」「現在のPT・OT・診察の内容には大変満足しているが、もう少し日程を選べれば…」という保護者の希望が寄せられています。
- 一方、満足度の低かった4項目は、「診療等の支援に関する方針の説明について」が、「不満」・「どちらかといえば不満」の合計30%と最も低く、ついで「(医師の)診療について、十分な診療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説明」「医師の診療や訓練指導等の頻度」のいずれも同26%と低く出ています。自由意見には、医師やその他の専門職への感謝のコメントがある一方、「担当の医師の診察内容や診察時間、説明に関しては不満。あまり納得できない印象を受けるし、子どもの詳しい診断を知らされない。現場との差を感じる。」というコメントや「診断の難しい障害でも断定的な言い方をされ、保護者が精神的に病んでしまう例もある」等のコメントもあり、医師の配慮が逆に難しい面を浮き彫りにすると共に、「診療の時間がものすごく短い、具体的なアドバイスが欲しい、担当が変わって方向性が見えない、説明や治療のやり方に不満。」というコメントもありました。
- その他、特に「不満」・「どちらかといえば不満」の合計が多く出た項目としては、問5「地域の資源等に関する情報提供について」31%と、問7「要望や苦情の伝えやすさについて」26%、問6「災害発生時の対応に関する説明」24%等がありました。施設として取り組みを深めていく必要があるでしょう。
- 自由意見として、「申込時から診察まで時間がかかりすぎる」、「駐車場が近くにあると助かる」、「小学校卒業後も訓練指導がセンターで受けられるようにしてもらいたい」、「廊下に置かれた様々な物品が目立ちます」、「地区担当の方と最初に電話してから会う機会もなく、相談等がともしにくいし、情報をもらえないので担当の意味がない気がします」、「早期療育のクラスが少ないのが残念です」等の声が寄せられています。

調査結果

■センターの理念や基本方針について

センターの基本理念や基本方針の認知	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
	3.5%	29.1%	31.4%	30.2%	3.5%	2.3%

↓ 問1で「よく知っている」、「まあ知っている」と回答した方のうち

付問1

理念や方針への共感	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
	37.8%	43.2%	16.2%	0.0%	2.7%	0.0%

■センターの支援内容(サービス内容)の満足度について

問2 センターの利用開始にあたっての説明等について

	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
a	40.7%	39.5%	11.6%	0.0%	7.0%	1.2%
	その他:					
b	16.3%	50.0%	20.9%	1.2%	8.1%	3.5%
	その他:					
c	46.5%	45.3%	2.3%	4.7%	0.0%	1.2%
	その他:					
d	45.3%	43.0%	5.8%	2.3%	2.3%	1.2%
	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
a	27.9%	44.2%	17.4%	8.1%	1.2%	1.2%
	その他:					
b	19.8%	52.3%	17.4%	8.1%	1.2%	1.2%
	その他:					
c	11.6%	53.5%	20.9%	8.1%	3.5%	2.3%
	その他:					
d	31.4%	48.8%	10.5%	7.0%	1.2%	1.2%
	その他:					
e	45.3%	39.5%	5.8%	5.8%	1.2%	2.3%
	その他:					
f	26.7%	48.8%	15.1%	8.1%	0.0%	1.2%
	その他:					

g	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	41.9%	43.0%	9.3%	2.3%	1.2%	2.3%
	その他:						
h	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	58.1%	32.6%	3.5%	0.0%	4.7%	1.2%
	その他:						
i	訓練指導やグループ療育、脳波検査等における保護者の精神的、心理的負担への配慮について	46.5%	44.2%	2.3%	2.3%	3.5%	1.2%
	その他:						
j	医師の診療や訓練指導等の頻度について	18.6%	53.5%	17.4%	8.1%	2.3%	0.0%
	その他:						

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	
a	勉強会のテーマ、開催時期、頻度、開催時間について	23.3%	40.7%	12.8%	0.0%	20.9%	2.3%
	その他:						
b	勉強会の具体的な内容、わかりやすさについて	24.4%	37.2%	8.1%	0.0%	25.6%	4.7%
	その他:						
c	保護者の自主的な活動や、地域の資源活用への支援について	7.0%	44.2%	11.6%	3.5%	29.1%	4.7%
	その他:						

問5 センターからの情報提供や保護者の相談者への対応、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	
a	地域の資源等に関する情報提供について	7.0%	47.7%	22.1%	9.3%	11.6%	2.3%
	その他:						
b	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%	38.4%	12.8%	9.3%	11.6%	2.3%
	その他:						
c	相談における保護者の精神的、心理的負担への配慮について	32.6%	43.0%	10.5%	5.8%	4.7%	3.5%
	その他:						
d	センター全体の職員間、各職種間の連携や支援(サービス)の一貫性について	29.1%	43.0%	14.0%	9.3%	3.5%	1.2%
	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
a	災害発生時の対応に関する説明について	16.3%	30.2%	15.1%	9.3%	24.4%	4.7%
	その他:						
b	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%	36.0%	10.5%	7.0%	22.1%	5.8%
	その他:						

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
a	苦情解決制度(第三者委員への苦情申立て)に関する説明について	12.8%	34.9%	8.1%	5.8%	33.7%	4.7%
	その他:						
b	要望や苦情を受けるための取り組み(懇談会の開催、意見箱の設置、アンケート等)について	9.3%	43.0%	8.1%	9.3%	25.6%	4.7%
	その他:						
c	要望や苦情の伝えやすさについて	20.3%	48.6%	16.2%	9.5%	0.0%	5.4%
	その他: よく分かりません。						
d	要望や苦情を受けた後の対応について	17.4%	37.2%	11.6%	3.5%	25.6%	4.7%
	その他:						

問8 センターの総合的な評価

		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
a	総合満足度	38.4%	48.8%	11.6%	0.0%	1.2%

関係機関アンケート（幼稚園・保育所）

結果の特徴

横浜市南部地域療育センター 関係機関アンケート(幼稚園・保育所)

実施日：平成23年8月22日～9月8日
 配付数：55通 回収数：46通 回収率：83.6%

<特徴>

・総合満足度は、「満足」「どちらかといえば満足」の合計は88.7%になっています。

・問1 巡回訪問による支援についての中で「助言等の内容が、職員にとって分かりやすいものであったかについて」の「満足」「どちらかといえば満足」の合計は91%と高い満足度となっています。「内容等勉強になることが多く、専門機関としてのアドバイス等を引き続きお願いしたい」というコメントが多くあります。「巡回訪問の実施時期や実施回数については57%と、満足度が低い結果となっています。自由意見には、「巡回訪問が年1回なので2～3回継続的に来て頂きたい」、「対象の人数が多くて1日というのでは話し合いも観察も十分は出来ていない」、「相談したい時には早く対応ができるシステムを考えてほしい」等、訪問回数や時間を増やして欲しい旨の要望が複数出ています。

・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の中で、「研修等の具体的な分かりやすさ」の項目は、「満足」「どちらかといえば満足」の合計は86%と高い満足度となっています。「青い鳥勉強会等大変参考になる」という声が寄せられています。

「随時の相談対応については、71%とやや低くなっており、自由意見では、「相談件数も増える中、すぐの対応は難しいと思いますが、ご相談したいことがあった場合、早く対応できるシステムを考えて頂けたらありがたい」との声があります。他にも、「在園児が相談に伺っても順番が来るまでかなり時間を要する」「診断等の申し込みをしても、待たされる時間が長い、予約が取れないことの改善をお願いしたい」という多数のコメントがあります。

「研修への協力依頼等に関する対応について」の項目では、「満足」「どちらかといえば満足」の合計は59%と低くなっており、「療育センター1日研修は充実していた」、「研修については多くの人が参加することが出来ないのは残念です」等のコメントがあります。

・問3 良好な協力関係の構築については、「個人情報に配慮したうえで、児童に関する情報交換、引き継ぎ等が円滑に行われているか」の項目で、「満足」「どちらかといえば満足」の合計は80%、「お互い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」の項目では75%と、やや低く、「情報交換の場を巡回訪問日以外に行いたい」という意見も寄せられています。

・その他の自由意見では「センターと保育園との連携をもっと図れるようにしてほしい」、「集団の環境とセンターの環境が異なっていることを踏まえた上でのアドバイスが欲しい」、「認定された子だけではなく、他に気になる子もいるので、相談したり話し合う機会がもっと持てると良い」等の意見がありました。

調査結果

■地域療育センターによる支援内容等について、満足度をおたずねします。

問1 巡回訪問による技術支援についてうかがいます。

	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	13.6%	43.2%	29.5%	4.5%	6.8%	2.3%
	その他：					
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	47.7%	43.2%	4.5%	0.0%	4.5%	0.0%
	その他：					

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うかがいます。

	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	34.1%	36.4%	9.1%	6.8%	11.4%	2.3%
	その他:					
研修への協力依頼等に関する対応について	15.9%	43.2%	4.5%	0.0%	31.8%	4.5%
	その他:					
研修等の具体的な内容やわかりやすさについて	34.1%	52.3%	2.3%	0.0%	6.8%	4.5%
	その他:					

問3 良好な協力関係の構築についてうかがいます。

	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	40.9%	38.6%	15.9%	0.0%	4.5%	0.0%
	その他:					
お互い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	25.0%	50.0%	18.2%	2.3%	4.5%	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ますか。

	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	18.2%	70.5%	6.8%	2.3%	2.3%
	その他:				

関係機関アンケート（小学校）

結果の特徴

横浜市南部地域療育センター 関係機関アンケート（小学校）

実施日：平成23年8月22日～9月8日
 配付数：32通 回収数：23通 回収率：71.9%

<特徴>

・総合満足度は、「満足」「どちらかといえば満足」の合計が95.6%となっています。

・問1 学校訪問による支援について、「助言等の内容が、職員にとって分かりやすいものであったか」の項目で、「満足」・「どちらかといえば満足」の合計は100%と高い満足度となっています。自由意見には、「内容等勉強になることが多く、専門機関としてのアドバイス等を引き続きお願いしたい」というコメントが寄せられています。

・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、「随時の相談対応について」の項目は、「満足」・「どちらかといえば満足」の合計は100%となっており、「就学前に通っていた子だけでなく、発達障害を抱える子や保護者も直接相談に行けるようもっとインフォメーションしてもらえると助かります」というコメントがあります。

「研修等の具体的な分かりやすさについて」の項目は、「満足」「どちらかといえば満足」の合計は87%となっています。「計画した研修での助言や支援は丁寧で、支援の姿勢のあり方が伺われ感謝しています。学校での情報交換がスムーズに交流でき、保護者とのつながり、対応への助言をいただき指導上有意義な事業となっています」というコメントが寄せられています。

「研修への協力依頼等に関する対応について」の項目も、「満足」・「どちらかといえば満足」の合計は87%となっていて、「コンサルテーションや研修に来ていただき、毎回多くのことを学ばせて頂いております。大変満足し、感謝しています」というコメントがあります。

・問3 良好な協力関係の構築について、「個人情報に配慮したうえで、児童に関する情報交換、引き継ぎ等が円滑に行われているかについて」、「お互い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」の2項目で、「満足」・「どちらかといえば満足」の合計は100%で、良好な関係が築かれていると捉えられます。自由意見には「コンサルテーションを依頼すると必ずおいでいただき、適切なアドバイスをくださるのでありがたいと思っています」というコメントが寄せられています。

調査結果

■地域療育センターによる支援内容等について、満足度をおたずねします。

問1 学校訪問による支援についてうかがいます。

	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	47.8%	47.8%	4.3%	0.0%	0.0%	0.0%
その他：						
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	60.9%	39.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
その他：教室環境についての具体的な指導がありがたかった。						

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うかがいます。

	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	60.9%	39.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	その他:					
研修への協力依頼等に関する対応について	60.9%	26.1%	0.0%	0.0%	13.0%	0.0%
	その他: 研修への協力を依頼等したことがない					
研修等の具体的な内容やわかりやすさについて	52.2%	34.8%	0.0%	0.0%	13.0%	0.0%
	その他:					

問3 良好な協力関係の構築についてうかがいます。

	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	65.2%	34.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	その他:					
お互い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	65.2%	34.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	その他:					

問4 地域療育センターを総合的に評価すると、どの程度満足していますか。

	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	56.5%	39.1%	0.0%	0.0%	4.3%
	その他:				

事業者からの意見

・今回、初めて第三者評価機関の方に、当センターを様々な視点から評価していただき心から感謝しております。評価機関の方も初めて地域療育センターを評価すること(利用対象者の理解、サービスの仕組み、各専門職種の指導内容等)で多くの時間をかけていただきました。利用者満足度アンケート、事業所提出資料、ヒアリングでの回答等、統計資料を分析し、課題を明確にいただきましたので、今後、問題解決に向け取り組んでいきたいと考えております。

・評価結果については、講評で「特に優れている点」として①保護者の障害受容へのサポート②先駆的・創造的な取り組み③他職種間の良好なチームワークなど日頃より力を入れて取り組んでいることを高く評価していただきました。今後もより利用者からの満足が得られるよう職員一人一人が研鑽を積んでいきたいと思っております。

評価の低い項目(整理整頓や衛生面)については早急にセンター全体で、改善を図るべく取り組んでいきたいと思っております。

利用者や関係機関に協力いただいたアンケートについても、多くの満足度をいただきましたが、問題点として指摘いただいたご意見については可能な限り、改善を進めてまいります。ただし、構造上、時間を要する問題については関係部署において十分な検討をおこなった上で、問題点を減少させられるように取り組んでいきます。

・第三者評価が終了したことで満足するのではなく、評価の対象となっている事柄について、常に意識を持ちながら、さらに良質なサービスが持続的に展開できるように心掛けてまいります。