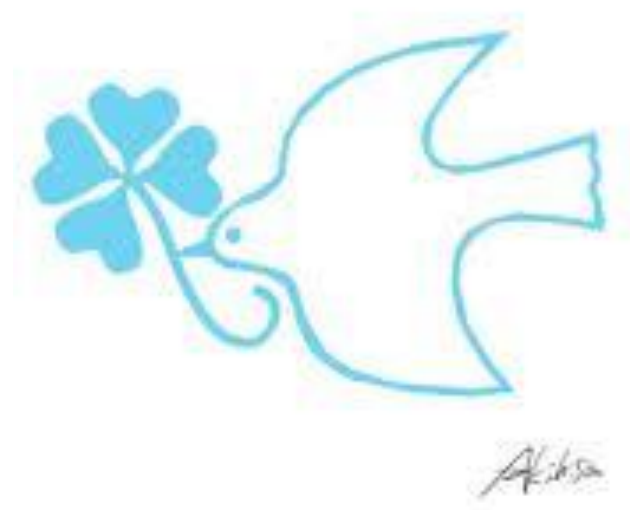


社会福祉法人 青い鳥
横浜市中心部地域療育センター

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 29 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	8
② 分類毎の評価結果	10
③ 通所施設利用者 保護者アンケート・療育場面の観察	
(通園施設利用者 在園児 保護者アンケート)	22
(通園施設利用者 在園児 療育場面の観察)	26
(通園施設利用者 卒園児 保護者アンケート)	27
(診療所利用者 保護者アンケート)	32
④ 関係機関アンケート	
(幼稚園・保育所)	36
(小学校)	38
⑤ 事業者からの意見	40
3. 当社オリジナル報告書	
① 保護者アンケート 各データグラフ (非公表)	
(通園施設利用者 在園児)	41
(通園施設利用者 卒園児)	45
(診療所利用者)	49
(早期療育科利用者)	53
② 保護者アンケート自由記載 (非公表)	
(通園施設利用者 在園児)	57
(通園施設利用者 卒園児)	64
(診療所利用者)	66
(早期療育科利用者)	69
③ 関係機関アンケート自由記載 (非公表)	
(幼稚園・保育所)	73
(小学校)	75
③ 評価結果集計表 (非公表)	77
④ 自己評価／第三者評価 比較票 (非公表)	78～118

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	社会福祉法人 青い鳥 横浜市中部地域療育センター	
報告書作成日	平成24年2月29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 (実施日:2011年7月~2011年9月)	評価項目の内容により回答する部署を定め、部署ごとに評価をつけました。その評価をもとに管理職の話し合いによりとりまとめ、その結果を職員会議で議論し、合意しました。
評価調査員による評価方法 (実施日:2011年10月28日、11月8日)	ヒアリング対象者…所長、管理課長、通園園長、職員、 看護師、理学療法士、臨床心理士、栄養士 中堅・新人・非常勤の各職員 施設観察…2011年10月28日、11月8日 書類審査等…2011年10月28日、11月8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…施設より、通園施設を利用している在園児・卒園児と、診療所施設を利用している児童の保護者へ配布。記入後、直接調査機関へ郵送にて回収。 関係機関アンケート…施設より関係機関へ配布。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10月28日、11月8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><施設の概要・特徴></p> <p>地域療育センターは、障害やその心配のある子どもを対象に、早期発見と早期療育、各種療育相談、巡回訪問などを行って、お子さんとその家族を支援するための専門機関です。医療機関や福祉保健センター、児童相談所、保育園、幼稚園、各種団体や関係機関とも連携をとり、地域の療育拠点としての機能を果たしています。また、地域療育センターは、診療所(外来)・通園施設(通園)・福祉相談室(巡回・相談)の3つの療育部門で、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> <p>横浜市中部地域療育センターは、京急南太田駅から徒歩15分の小高い丘の上の閑静な住宅地にあります。平成8年の開設当初より社会福祉法人青い鳥が横浜市から受託・運営に当たり、平成16年度からは5年任期の指定管理者として、現在2期目にあたります。</p> <p>「利用者の選択と自己決定を尊重した安全・安心な療育」等を運営方針に掲げ、利用者の地域での生活支援に努めています。対象エリアは西区、中区、南区で、同一建物内には同法人の運営する横浜市清水ヶ丘地域ケアプラザが併設されています。</p>

<特に優れている点>

1. 子どもの障害受容のための保護者への支援の仕組み

療育支援が必要と診断された場合は、当法人独自のシステムである早期療育グループへの参加を勧めます。保護者が子どもの特性を理解したうえで、これからの子育てに取り組む心構えを養う仕組みとなっています。保護者に対する障害の告知は早期療育職員と機能訓練職員・看護師等の医療系職員の意見を参考にしながら医師が受容できる段階と判断したタイミングで行われています。

保護者は、センター職員の子どもへの関わり方とその時の子どもの反応を見ることや各種勉強会等を通じて子どもの特性を理解していきます。また、同様の悩みを持つ保護者同士で話し合う機会を多く設けているため、孤立せずに仲間や相談相手を見つける場にもなっています。

2. 各専門職によるきめ細やかな温かい支援

療育支援は診療結果をもとに医師の指示で必要な検査・訓練等を行い、各職種間でそれぞれの報告書を共有しながら個々の詳細な支援計画を見直しつつ指導に当たっています。通園部門や診療部門の訓練科等の各種職員は、保護者に対しては、「子どもも親もお互いが過ごしやすくなる子育て」の提案をしたり、相談に応じるなどし、子どもには「成功体験を大事にする療育」を行っています。子どもの能力を引き出す職員の療育方法は、「とても参考になる」と保護者からも好評です。また、センターには地域ニーズ対応事業として保護者支援を専任として行うメンタルヘルス担当職員がおり、相談にのることで保護者が精神的に安定し、結果的に虐待予防に繋がっています。

3. 巡回訪問療育システムの実施

当センター独自の「巡回訪問療育システム」があります。子どもは、週4日、地域の幼稚園・保育所等へ通い、週1日は療育センターへ通います。職員は子どもの通園先である幼稚園・保育所等へ年9回程度の頻度で出向き、先方の職員と連携を取りながら訪問先で担当児の保育にあたります。地域の子ども社会で過ごしている子どもの様子を直接センター職員が把握し、その場で直接療育を行うことは、子どもと保護者へ安心感を与えるとともに、訪問先の幼稚園・保育所の職員にとっても悩み解決のヒントや療育方法の技術習得の機会となっています。

<改善を期待したい点>

1. センター支援計画の内容の充実を

センター支援計画は、再診の第1回目に主治医が保護者に説明・提供していますが、今後は子どもにとっての課題解決・改善のための目標等を記載して、保護者に支援全体のイメージがより伝わるように記載内容、方法を工夫することが望まれます。

2. 人材育成等のさらなる充実を

人材育成委員会が設置されている等、積極的な取り組みが行われています。しかし、職員の資質向上に向けた目標設定や達成度についての振り返りの仕組みが、保育士・児童指導員向けにはありますが、他部門の職員向けには仕組みが無いのが惜しまれます。また、今後、中堅職員以上を対象とした人材育成計画を策定していくことが期待されます。



3. 安全面に関する定期的な点検や見直しの実施

不審者対応策に対する準備不足や、転倒防止策の不十分な箇所が一部に見受けられました。事故・事件・災害時等、いざという時にあわてないよう、全職員による定期的な安全策の見直し、検討や点検、訓練等の実施が望まれます。



3つ:高い水準にある、2つ:一定の水準にある、1つ:改善すべき点がある

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"> ・利用者が地域の一員として暮らしていくための手助けや環境づくりを施設の役割と考え、法人の理念のもとに「利用者への十分な説明と了承のもとに、利用者の選択と自己決定を尊重します」等、施設独自の6つの基本方針を掲げています。この運営方針は主任会議で合議して作られました。職員は月曜の朝礼で運営方針を唱和しています。 ・「職員の子どもへの接し方を子育てのヒントにしてください」との思いがすべての職員にあります。地域療育センターは、その子らしさ、その子の能力を最大限に引き出す育児方法を見つける場であることを、保護者に押し付けることなく、日々の会話や面談等の中で伝える努力をしています。また、地域での生活に溶け込みやすいよう、巡回出張型保育という独自の支援スタイルの構築や学齢期の子どもの支援等を行っています。
<p>I-2 一人ひとりの子どもに応じた支援の実施</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・医師、看護師、栄養士、理学療法士、作業療法士、言語聴覚士、臨床心理士、保育士、児童指導員、ソーシャルワーカー等各専門職による多岐にわたる専門的な支援が提供されています。担当ソーシャルワーカーが横浜市中部地域療育センター利用終了時まで継続した相談支援を担当しています。 ・支援開始にあたっては、まず担当ソーシャルワーカーによる面談(インテーク)があり、保護者の思いの聴き取りとニーズの把握をしています。初診の際には担当ソーシャルワーカーが同席しています。医師のオーダーのもと、必要な検査が実施され、全専門職が集う新規利用者支援会議で対象児についての支援計画が検討されています。 ・2度目の診察時にも担当ソーシャルワーカーが同席し、診療後に保護者と面談を行い、センターとしての支援計画を説明しています。保護者の思いとニーズの再確認を行い、診療所のみ利用や早期療育グループへの参加等、子どもに合った支援の方向性を決めていきます。 ・個別支援計画書は十分な内容で作られています。医師、各専門職、各科各部が連携して作成するセンター全体の支援計画書については、目標等が設定されていない等、やや内容が不十分です。今後、センター全体としての支援を、子どもと保護者、職員が共通理解できるような支援計画書の作成が望まれます。

I-3 利用者の人格の尊重・虐待への対応



・毎年4月初めに法人内の全職員を対象に、全体人権研修を行っています。講師を招いて、人権とは何かについての話があり、受講後は所長以下出席者全員が感想文を理事長に提出しています。

・子どもや保護者の人格を尊重した具体的な対応については、現場での業務を通じて指導にあたる職員から新人へと伝えられており、日々の様子は園長も現場に入って把握しています。園長の気づきは指導に当たる職員へ伝達されています。その過程で指導職員への気づきにもなっています。

・職員は保護者を否定せずに、まず信頼関係を築くことから始めています。「子どもも親もお互いが過ごしやすくなる子育てを見つけていきましょう」と、保護者の気持ちに寄り添った支援を行っています。子どもには、褒められる体験をたくさん積むことを心がけて接しています。必要に応じて、カード、表情、ジェスチャー、各種遊具等を用いながら、ゆっくり、はっきり、優しい言葉かけで接しています。

・虐待が疑われるケースに遭遇した場合は、速やかにその子どもに関わる職員で相談の上、対応を決め、必要な際には児童相談所等へ繋いでいます。センターには地域ニーズ対応事業として保護者支援を専任として行うメンタルヘルス担当職員がおり、相談にのることによって保護者が精神的に安定し、結果的に虐待予防に繋がっています。

I-4 苦情・要望への対応



・苦情解決制度については、重要事項説明書に「苦情受付体制」及び「苦情受付から苦情解決までの流れ」を記載し、契約時に保護者に説明しています。センター入り口には、ご意見ダイヤル及び苦情解決制度に関わる責任者・受付者・第三者委員、及び、どのような流れで解決に至るかというフローチャートを掲示しています。また、職員の人事異動により「受付担当者の変更のお知らせ」を掲示し、速やかに保護者に伝えています。

・第三者委員とは必要に応じて苦情への対応について話し合いをしています。運営に関して第三者の立場から提言やモニター役を果たす運営協議会を年2回定期的に開催し、苦情についての報告も行っていきます。運営協議会委員のメンバーには第三者委員も就任しています。

・苦情や要望に関しては、主任会議で全職員に周知し、解決への対応を図っています。法人が行う通園部のアンケートについては、通園部の職員会議やミーティングで改善策を話し合い、速やかに対応しています。診療時間中の電話がつながりにくく、予約が取りにくいなどの要望や苦情があり、診療受付の直通電話を開設するなど改善を行っています。

・保護者から寄せられた苦情や要望については、対応の経緯や苦情内容等を整理し、会議で報告しています。記録をファイル化し、今後の運営に活かすよう蓄積しています。

・横浜市清水ヶ丘地域ケアプラザと共用の意見箱が玄関前に設置されています。懇談会や個人面談では、保護者の要望や意見を聞く取り組みを行っています。アンケートは通園部全体及び各クラスで実施し、集計結果を利用者に向けて報告していますが、苦情や要望を伝えやすい雰囲気や欲しいという要望が上がっており、他の項目に比べ低い数値となっています。今回の利用者本人調査でも同様の結果となっており、改善に向けて工夫するとよいでしょう。

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



・利用開始にあたっては、独自の「パンフレット」、「センター利用のご案内」、早期療育・通園部の「入園のしおり」が用意され説明がなされています。通園に関しては、理念と運営方針、療育方針、療育の内容、利用料金が明記された重要事項説明書も用いた説明がなされています。

・早期療育科、通園部の利用開始後にはオリエンテーションが行われ、写真や絵が挿入された分かりやすい資料を用いてサービス内容の説明がなされています。

・各クラスだよりでは、その時々療育のポイントや子育てのヒントが具体的に掲載されています。クラスの通信では、クラスの遊びや子どもの様子を伝えています。懇談会や参観日、家庭訪問時にも子どもに関する情報や制度変更等の情報提供がなされています。

・子どもや家族の変化が日々のクラスミーティングにて話され、必要に応じ主任・園長も交えて話し合いがもたれています。また、各クラスの子どもの状況は職員会議にて報告され、情報の共有化がなされています。

・それぞれの子どもに関する診療カルテや個別支援計画・支援記録等については、カルテ庫に保管しているほか、各部門でファイルしており、職員は必要時に見ることができます。通園部の個別ファイルについては、子どもの状況の変化を把握するには、各部門の書類を読み解く必要があり、センター利用開始時から通園に至るまでの経過を一貫して把握できるようなファイリング等の工夫が必要です。

・園長、ソーシャルワーカーを中心に、他の療育センター、学校、関係機関等へ赴き、情報収集しています。収集してきた地域に関する情報は、個々の子どもの環境に応じて精査したうえで提供されています。共通で伝えても良い情報については勉強会や掲示板などで提供されています。また、単独通園の親の会があり、担当職員の配置もなされています。

・保護者アンケートをもとにテーマを設定された「言語」「心理」「理学療法」「作業療法」に関する各専門職による勉強会や、「進路」「制度」等の勉強会をソーシャルワーカーを中心に各クラスの発達状況などに合わせ実施しています。

・保護者の勉強会は通園中に開催されるように配慮がなされています。しかし勉強会の際のきょうだい児の預かり等についてはスペースの確保が出来ない等の課題もあり、現時点では配慮ができていないのが現状です。

・幼稚園・保育所・学校の情報は、進路に関する勉強会で、それぞれの特徴、メリット・デメリット等が伝えられています。また、通園部では、アンケート等の書面で保護者の希望を事前に聞いたうえで進路面談が行われ、保育所への体験保育の機会も設けられています。

・保護者の精神的負担の軽減を図るため、希望に応じて保護者のメンタルヘルス支援のための臨床心理士が対応しています。

・清掃はクラス等の部屋については職員が行い、その他は委託業者が年末年始以外毎日行っており、清潔を保っています。温度・湿度・換気については職員が適宜行っており、センター内は禁煙が徹底されています。

・早期療育科と通園児は各クラスにておむつ替え等をしますが、外来者対象におむつ替えのスペースが設置されています。授乳が出来るスペースも確保されています。

II-2 診療に関する支援



・公益性、公平性の観点から診察の時間や回数の設定をしていますが、アンケートにおいては、診察の時間、回数に対して、約半数の保護者が「不満」「どちらかと言えば不満」を選択しているのが現状となっています。予約方法に工夫の余地が残されているため、保護者の意見要望をもとにしての改善が期待されます。

・病名等は専門用語でわかりにくいいため、診療に付き添った保護者が帰宅後に家族へ説明しやすいよう、平成24年度からは正式に書式を用意する予定です。

・訓練は医師のオーダーに基づいて行われています。各訓練士により保護者の要望と子どもの状態に合わせた専門分野の個別支援計画書が作成され、実施されています。プログラムの中身は、センターで専門職が行う様子を参考にして、保護者が家庭でも行えるような内容としています。

・医師と保護者の面談中は、看護師が子どもの障害特性に配慮しながら子どもに付き添っています。保護者アンケートにおいては、訓練士を含む診療職員に対する保護者の満足度が高い半面、一部の担当医の言動等への不満が具体例とともに少なからずあがっています。保護者にとっては貴重な医師との時間であるため、今後は保護者の心理面により一層配慮するとよいでしょう。

II-3 通園施設における支援 (1)~(5)



・毎年、個々の子どもの障害特性を考慮したクラス分けやパーティションの設置などで、場面転換や集中しやすい環境設定を作る工夫がされています。教材も絵・カード・写真・マークを利用し、スケジュールや、ルールを学ぶための教材を利用しています。市販されていない遊具や教材は職員が個々の子どもがより理解しやすい形で作成しています。

・親子で療育を受ける3歳児の親子通園クラスが週3回、母子分離等を目的とし子どものみで療育を受ける4・5歳児の単独通園クラスが週5回、他の幼稚園・保育所と並行して利用し、担当職員が就園先に出向き対象児を支援する、当センター独自の4・5歳児の併行通園のクラスがあります。

・単独通園では集団プログラムの他に、個別プログラムや、4~5人の少人数で行うグループプログラムが親子参加で実施され、子どもの成長や、現在の子どものに合わせた子育ての仕方を教えるプログラムが年間を通して定期的に行われています。

・通園部独自に個別支援計画書類が作成され、定期的に見直しもされています。また、その都度面談があり保護者の希望の聴き取りがされています。作成にあたっては、クラスの担当職員はもとより、医師や専門職の評価を取り入れクラスミーティングにて検討がなされ、支援の方向性を決めています。

・日々のプログラムは、支援計画書に記載のある、基本的な生活動作・健康・運動・感覚・情緒行動・コミュニケーション・遊び・認知・集団参加等の項目ごとの目標に沿って支援がされています。また、どう関わり、どう変化したかを個別の報告書にて保護者に報告しています。

Ⅱ-3 通園施設における支援 (6)~(8)



・職員は、悩み苦しむ保護者に「子ども親もお互いが楽になる方法を見つけて行きましょう」という姿勢で接し、保護者との信頼関係を築く努力をしています。園児には成功体験を大事にした療育を行っています。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。

・親子通園と単独通園とでは、保護者の欲する情報が違うため、異なる形態の連絡帳を用いています。単独通園の保護者とは、家庭・登園中のそれぞれの園児の状態を、項目に沿って記入しやすくした形式の連絡帳を用いています。親子通園の保護者とは自由になんでも書けるフリースタイルのノートを用いて、相談したい内容について時間をとって記載してもらい、次回通園時まで職員が預かり、返答を記入しています。

・おたより等を通じて、子どもの気持ちをつかむポイントや具体的なトイトレーニング方法等の情報提供を行っています。また、個別面談、勉強会、懇親会も開催しています。また、主として父親を対象とした家族参観を行い、集団の中の子どもを見る機会としています。さらに、なかなか相談相手を見つけにくい父親同士のネットワーク作りの支援として、先輩の父親を招いての経験交流会を行っています。

Ⅱ-3 通園施設における支援 (9)~(13)



・食材料については、添加物を使用していない調味料、産地の明確な食材等、安全性に配慮して、冷凍食品は一切使わず、すべて手作りにこだわっています。旬の食材を取り入れ、特別食もおいしそうに見えるよう、彩り等に気を配った献立と盛り付けになっています。行事食やおやつを通じて季節感も感じられるよう工夫がされています。

・栄養士とともに、委託会社の調理員もクラスで喫食状態を確認しています。献立は、給食の残量や検食した職員の感想、保護者の試食会での意見や給食アンケートの結果等も参考に作っています。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組み立てています。

・ペースト状にした初期食から食べやすい大きさの普通食まで、4段階の食形態を用意して、栄養士、看護師、言語聴覚士が摂食能力の確認に当たり、各園児に合った食形態を選択しています。飲みやすさを考慮したコップや箸、スプーン等、子どもの発達に合わせた食器や用具を利用しています。食物アレルギーのある園児の保護者には、別途詳細を記載した献立を提供しています。使用する調味料の原材料においても、すべて保護者と確認したものを使用し、代替食を提供しています。

・日々の園児の健康状態は看護師が各クラスを巡回して確認しています。医療関係の情報は看護師が把握しており、服薬は看護師の確認のもと、各クラス職員が担当しています。発作等の緊急対応は居合わせた職員誰もがすぐに適切な対応ができるよう具体的な個別マニュアルが用意されており、通園途中でも対応可能なように、バスの中にも持ちこまれています。また、園児の健康状態等に変化があった場合には、連絡帳に記し、その状況を把握している職員が送迎バスに乗り、保護者に直接伝えています。夕方には担任が電話にて様子を確認しています。

Ⅱ-3 通園施設における支援 (14)~(16)



・管轄内に3つのルートを通園バスを走らせています。年度切り替え時に、職員が利用児の住所を踏まえながら定刻通りに運行できるバスルートと安全な乗降ポイントを定め、各乗降ポイントの写真と分刻みの時刻表を用意し、保護者の意向を確認しながら決定しています。また、駅から離れた坂の上の立地のため、診療や勉強会に訪れる利用者のためのシャトルバスを用意しています。

・毎年、通園利用児の保護者を対象に重要事項説明書の内容と受給者証の手続きについての説明を行っています。進級時にも受給者証の切り替え手続きが必要なため、園長と相談員で保護者へ手続き書類の作り方の説明相談を行っています。

・進路については面談等で保護者の意向を確認しながら助言しています。通園終了時には園児の進路先へ、センターでの保育の様子や配慮した点について記した通園の個別報告書を申し送り書として提出しています。

・卒園後、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。訪問前後には保護者へ連絡して困っていること等を把握して進路先との橋渡しを行ったり、相談にのったりしています。進路先での様子は卒園児担当相談員へ申し送り、以後は相談員が対応します。

・当センター独自のシステムとして巡回訪問療育(第3青い鳥)があります。園児は週4回、近隣のそれぞれの保育所・幼稚園に通い、週1日をセンターで過ごします。センターの担任職員は各園児の通う保育所・幼稚園へ園児一人当たり、年9回程度出向き、そこで担当園児の保育に関わり、園児が地域で円滑に生活できるよう保育所・幼稚園の職員と情報交換を行っています。



評価領域Ⅲ 地域支援・関係機関との連携

評価分類	評価の理由(コメント)
<p>Ⅲ-1 地域の関係機関への支援</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・ソーシャルワーカーを中心に、必要に応じて保育職や心理部の担当職員と一緒に、幼稚園・保育所へ巡回訪問し、子どもの評価や技術支援を行っています。平成22年度には、幼稚園42園に78回、保育所50園に84回の訪問をしています。 ・各幼稚園・保育所担当のソーシャルワーカーがおり、電話等で随時相談を受け付け、必要があれば幼稚園・保育所に出向き相談内容に対応しています。また、幼稚園・保育所から研修要望があった際には研修の協力依頼に応えています。 ・在学の子どもの個別的支援は担当のソーシャルワーカーが実施しています。個別支援学級・普通学級に在学中の発達障害児等への学校全体、先生への支援を行う学校支援事業においては、専任のソーシャルワーカーと心理士の学校支援チームを組み、電話等で随時相談を受け付ける体制が取られています。また、小学校教員研修会や各区の小学校特別支援教育研究会等からの研修依頼があり、年に10回程度の研修を実施しています。 ・地域訓練会等への巡回指導は、おおよそ年間9回前後、各区の要望に応じて実施しています。また、各区からの依頼内容に応じ、保護者向けの勉強会も実施しています。
<p>Ⅲ-2 関係機関との連携</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・各区の福祉保健センターと共同で、医師・ソーシャルワーカーと作業療法士か理学療法士による4カ月健診、医師・心理職・ソーシャルワーカーによる1歳6カ月健診を実施しています。 ・療育相談で来た子どものケースカンファレンスを区の福祉保健センターの保健師と地域療育センターのスタッフで実施し、子どもの見立てや支援の中身について検討しています。 ・年度の療育相談のまとめをソーシャルワーカーと保健師で総括し、相談を受けた子どもがその後どうなったか等の確認をしています。健診で、地域療育センターへ繋がらなかったケースについても一年に1度電話にて相談者に連絡を入れ、状況の確認をしています。 ・虐待防止委員会を立ち上げ、担当職員が児童相談所の職員との連絡を密にとり支援をしています。 ・療育相談以外でも区の福祉保健センターと連携をとりながら、親子教室や勉強会の開催、地域療育センターの紹介などを実施しています。 ・法人のモデル事業として、学齢期の発達障害児への余暇支援プログラムの「ソーシャルクラブ」を月1回土曜日に、5回1コースとして、年2コースを実施しています。また、学齢障害児夏期余暇支援事業である「みなみサマーフレンド」を社会福祉協議会・区役所等と協力し実施しています。

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>Ⅳ-1 支援内容等に関する情報提供</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・センターのパンフレットは管轄区である西区・中区・南区の福祉保健センターに置いてあります。また、ホームページでも地域療育センターの役割や支援内容、それぞれの専門職がどのような支援を行うか等についての基本情報が記載されています。当センター独自の運営方針や、館内の写真等も掲載され、利用の流れが文章とともにフローチャートでも掲載されています。 ・通園療育を希望する保護者や、園児の進路先等の保育所・教育機関、行政関係者等の職員の見学に対応しています。パンフレットや通園部しおり等、見学希望者の目的に沿った各種資料を提供しています。見学対応は相談員や園長等、目的に沿った対応者が行っています。見学者へは、撮影禁止、知り得た個人情報漏えい防止等の注意事項を徹底したうえで、利用園児、保護者の状態を考慮しながらのコースを案内しています。
<p>Ⅳ-2 実習生・研修生・ボランティアの受け入れ</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・保育士・幼児教育・社会福祉士等を目指す学生を毎年4名受け入れています。実習生受け入れの考え方としては、障害児の理解者・協力者を広げる機会として、また、将来の福祉人材の育成や、現職員が業務を再確認する機会と捉えています。実際に現職員の中には実習経験者もいます。実習期間内に保護者との懇談会等がある場合には、保護者の了承を得たうえで実習生も参加しています。 ・保育士、養護学校教諭、児童デイサービス、福祉ホーム、医療センター、県外のこども発達センター等、関連機関職員の研修生を受け入れています。受け入れに当たっては一回あたり多くても2人までとし、研修生のクラス分け、研修中の注意点(活動中にはメモをとらない、園内の撮影に関するルールへの周知・徹底等)に配慮しています。 ・単独通園クラスでの手伝いやプール保育の手伝い等を定期的に継続して行っているボランティアや、おもちゃ修理、教材作り等のボランティア等を受け入れています。受け入れ時には、センターの概要と方針、注意事項等を説明しています。
<p>Ⅳ-3 地域との情報交換等</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・保護者、行政、保育所、幼稚園、地域訓練会、学識経験者等のメンバーからなる運営協議会を年に2回定期的に開催し、センターの運営状態の透明化と地域ニーズの把握に努めています。また、管轄区内地域の障害児者および家族に対して、業務に差し支えない範囲で施設を開放しています。 ・地域ニーズ対応事業としてメンタルヘルスサポート事業を実施しています。希望する保護者等を対象にメンタルヘルスサポート事業専任の臨床心理士がコンサルテーションを行い、状態によっては地域のメンタルクリニックを紹介しています。その他、保健師との協働サポートや地域の親の会等への講演会の講師派遣等も行っています。

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>V-1 職員の人材育成</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・センター内に人材育成委員会を設置し、通園部、相談部、心理部門による年間研修を行っています。全体研修については、数ヶ月前から公表し、全職員が受講できるよう配慮しています。また、法人が行う研修には、法人全体研修、新人教育3年計画、臨床心理士・各療養士等の専門部会による事例検討会等があり、互いに研鑽を図っています。 ・外部研修については、対象となる職員が順番で受講する仕組みがあり、起案書及び報告書の提出を求め、伝達報告を職員会議や回覧でしています。 ・職員の意向を確認しながら、研修の成果を評価して、次年度は別のスキルを高められるよう研修計画を見直しています。 ・専門分野や勤務形態の異なる多種多様な非常勤医師に対して、所長は療育に対する支援の考え方への意思統一に努めています。 ・通園部では、主任及びリーダーが非常勤職員のサポートにあたる体制をとっています。 ・各種研修を実施していますが、センター職員の目指す人材像は明確化されておらず、職種や職位に応じた到達目標の設定、段階的な研修計画が整備されていません。今後は、センターの理念や方針に沿う人材像を設定し、それを目指す体系的な人材育成計画の策定が望まれます。
<p>V-2 職員の技術の向上</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・横浜市療育研究大会には全員が参加し、支援技術の向上を図っています。心理士は、横浜市情緒障害通級指導教室と療育センターで年2回開催の合同事例検討会に参加しています。言語聴覚士、理学療法士、作業療法士等はそれぞれの専門分野ごとの法人内の同職種合同研修や事例検討会に参加し、技術の向上を図っています。通園職員による支援技術の向上を目指すカンファレンスを行っています。 ・センター内の全体研修として、川崎幸クリニックの臨床心理士による「対人援助について」のテーマで研修を行っています。言語聴覚士が講師になり、通園部の職員対象に、子どもの様子等のビデオを見ながら支援のポイントを示す等の自主勉強会を開いています。 ・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、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作り、支援技術に関する定期的な評価が望まれます。

V-3 職員のモチベーションの維持




・年1回、意向調査を実施し、職員の要望や次年度の意向確認を幹部職員による面談にて行っています。職員の人事異動に関する要望や配慮することなどを把握し、本人の自由な意見を聞いています。

・通園部では学期毎に全体で総括を行い、年間行事や療育のやり方の確認をし、改善提案や意見を出し合っています。日常的にもミーティングや職員会議で、気付いた点を発表し検討しています。

・事務職の職務分担表や通園園長・主任・保育士・児童指導員の職務分担表はありますが、他の職種の業務分担表がなく、全体の職種の権限の明確な記述はありません。「先輩が行ってきたことは自分はその職位になったとき、実行できる権限であり、責任である」と判断しているケースもあります。最終責任は所長であり、園長であると職員は理解しています。

・保育士・児童指導員の自己評価シートは経験年数による一定のレベルに応じた期待水準を設定し、評価する仕組みになっていますが、他職種の経験・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。各職種の業務や役割のレベルを明確に設定することは、職員の目標を考える目安になり、やりがいや満足度を高めることにつながるでしょう。

評価領域VI 経営管理

評価分類	評価の理由(コメント)
<p>VI-1 経営における社会的責任</p> 	<p>・経理事務については、管理課長代理と出納事務の担当職員2名が担当し、印鑑所持、支払担当、注文担当の役割を担い、相互に牽制し合いながら適正に行えるようチェック体制をとっています。月に1度、法人に月例報告を行い、法人監査と外部監査を受けています。</p> <p>・「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り扱い要領」が整備されており、横浜市個人情報の保護に関する条例に基づき、全職員が誓約書を提出しています。個人情報に関わる書類やパソコン等の扱いについては適切な管理体制を取っています。また、保護者やボランティア、実習生等にも、個人情報に関わる守秘義務や写真・ビデオの撮影禁止など注意事項を記載し、適切な措置が取られています。</p> <p>・緑化推進、節電、裏紙使用、自家用車通勤の禁止、公共機関の利用促進等、環境保全に対する各種の取り組みを行っていますが、運営計画等への明文化はされていません。センターとしての明確な環境への考え方、取り組み方を明示することにより、さらなる進展が期待されます。</p>

VI-2 事故・災害等への対応



・事故については給食関連、診療部、早期療育課、通園など部門ごとに、ヒヤリハット、けが、事故報告、ミス報告の4種類に分けた報告書があります。主任会議で報告・検討し、職員間での共有化を図っています。事故報告は、横浜市子ども青少年局障害児福祉保健課に提出しています。

・子どものけがについては、保護者に電話で連絡し、連絡帳に記載します。また、バスの乗車当番に伝え、保護者に直接説明しています。更に夕方には保護者と連絡を取り、帰宅後の子どもの様子を確認し看護師に報告しています。

・通園部のヒヤリハット報告書では、「滑り台で前のめりになり、下くちびるを噛んだ」という状況に対して、日時、場所、問題になったことを記述し、今後の対策として、「職員と一緒に滑ったり、滑り台のふちを持って滑るように促していく」と改善した取り組みを述べています。

・同じ建物内の横浜市清水ヶ丘地域ケアプラザと合同で行う総合防災訓練を年2回実施しています。センターとしては、災害発生時の迅速な対応を目的に、毎月1回の避難・消火訓練を行っています。通園部では毎月1回実施し、年1回保護者による引き取り訓練を行っています。

・外部からの不審者等に対する避難訓練や通報訓練は、平成17年頃に行っていましたが、現在では実施していません。不審者が侵入した場合の子どもと保護者への対応を含めて不審者対応マニュアルの作成や避難体制・通報体制を整え、子ども・職員・保護者への周知及び訓練の実施が望まれます。

VI-3 衛生管理・感染症への対応



・施設内のトイレ、廊下等の共用部分の清掃については、業者委託をしています。委託業者の清掃業務に関しては定期的に報告され、管理部門が確認しています。各室内は職員が清掃を行っています。「床掃除実施チェック表」をもとに管理部門が各部門のチェックを毎週行っています。調理に関しては業者委託をしています。調理関係の衛生管理については委託業者の監査部門と派遣調理員の直属の上司が1~2カ月に1回、抜き打ちチェックに来ています。

・「横浜市中心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」を整備しています。安全衛生委員会が毎月活動しており、感染症予防やインフルエンザへの注意喚起、健康診断結果等について指導や情報提供があり、職員への周知を図っています。

・感染症が発生した場合の「伝染病疾患治癒後の登園のめやす」を定めており、入園の際に看護師が保護者に説明しています。また、感染症が発生した場合は、医師や看護師を中心に対処方法を決定し、全職員への周知を図っています。各クラスやバス内に掲示し、保護者にはバスで降車の際に伝えたり、手紙を配布して速やかに適切な情報提供をしています。

VI-4 所長及び園長のリーダーシップ



・理念や運営方針は週1回の朝会時の唱和で確認しています。他機関との連携を意識した取り組みや、ヒヤリハット・事故報告が速やかに上がってくる状態であるかどうか、また、利用者・家族への丁寧な対応など、職員の行動を通して運営方針を理解しているかを確認しています。

・通園部や早期療育科では毎朝打ち合わせを行い、連絡や相談、課題の伝達、職員間の情報交換の場を日常的に確保しています。管理職会議や主任会議を開催し、各部門からの報告や連絡、課題の把握及び解決に努め、適切な運営に努めています。

・所長は全体会や全体研修会、部門ごとのミーティングを通して、横浜市地域療育センター長会で立ち上げた今後の地域療育センターのあり方を検討する「新構想プロジェクト」の内容を職員にも伝えていきます。また、当センターについては、「親のメンタルヘルスに配慮した、従来の障害児支援に留まらない子育て支援センターの役割を担う」という所長自身の考えを職員に伝えていきます。

・発達障害幼児への早期療育への取り組み、療育支援のさらなる検討・試行を行っています。また、軽度の発達障害児や学齢期の障害児への対応等、新たな事業に対する具体的な準備や検討を進めています。

・横浜市地域療育センター長会や行政機関との意見・情報交換を行い、常勤医の複数体制への要望や、行政単位の区割り制度ではない利用者の利便性を考える合理的な地域療育センターの利用体制を提案しています。

・療育センターは専門職集団のため、職種によってはスーパーバイザーの育成がセンター単独では困難な状況です。法人全体としての仕組みの構築が望まれます。

VI-5 効率的な運営



・平成18年には所長を中心に、全職員で当センター10年間の療育に関するノウハウを「療育マニュアル」にまとめています。福祉相談室の役割、診療部門、通園部門の3分野に分けて、それぞれの専門職に応じた業務の内容・手順について、写真やイラスト付きで分かりやすくまとめ、現在も活用しています。

・利用申し込み者の月ごとの統計を取り、オンタイムの情報を把握し、利用調整を行うなど、支援の総合性やバランスに配慮しながら効率良い運営に努めています。

・法人のモデル事業である「学齢期の発達障害児への余暇支援モデル事業 ソーシャルクラブ」は、心理士やソーシャルワーカーでチームを設定し、小学校との連携を図りながら活動を展開しています。今回の第三者評価受審についてもプロジェクトを組み対応しています。

・所内メールを活用してのペーパーレス化や節電、節水を励行し、事務費や光熱費を節減しています。主任会議で、毎月の電気使用量やガス使用量の報告を行い、センター全体で経費節減に取り組んでいます。

通園施設利用者(在園児) 保護者アンケート

結果の特徴

横浜市中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7月25日～8月8日
 配付数:61通 回収数:48通 回収率:78.7%

<特徴>

- ・93.8%の保護者が総合的に「満足」「どちらかといえば満足」と答えています。
 「センターの取組みは大変すばらしくわかりやすく、いろいろな工夫を重ね利用者の立場にたって、物事に向かってくださっていて感謝している」「どの職員も笑顔で親身になってくれる」「どうやって子どもを伸ばしていこうか取り組んでくれている」等の感謝の声が寄せられています。そのうえで「不満」「どちらかといえば不満」とした理由や要望等を丁寧に記載した回答が多くみられました。よりよいセンターとなってほしいとの保護者の願いと推測されます。
- ・ただし、センターの診療に関する支援については、各項目で満足度が低くなっています。特に、「十分な診療時間が確保されているか」の項目は、52%の保護者が不満(「不満」・「どちらかといえば不満」の合計、以下同様)に思っています。また、「診察における診断や今度の見通しに関する説明について」の項目でも50%、「医師の診察や訓練指導等の頻度について」の項目でも48%、「診察における保護者の質問への対応や説明について」の項目で41%の不満があります。説明や態度等は医師の個人差によるところが大きいものの「もう少し丁寧に診て」「診療が苦痛」「医師の態度や言葉遣いに嫌な思いをすることが多い」「この子をよくしようと思ってくださっているのかと不安になる」等の不満の声が寄せられています。
- ・一方、通園職員のお子さんへの接し方についての項目では、96%の保護者が満足(「満足」・「どちらかといえば満足」の合計、以下同様)と答えています。一部の保護者からは「子供が出来る事も職員が全部してしまう事がある」との声もあるものの、「とても素晴らしく文句のつけようがない」「安心して通園させられる」など、保護者から感謝の声が寄せられていました。
- ・保護者を対象とした勉強会等の支援についての項目では、「自閉症の子の世界を疑似体験する勉強会はとて有意義だった」「子供のタイプ別に勉強会を開催して」「早期グループ療育の時に知りたかった内容」「1回の開催時間をもう少し長くして質疑応答の時間が欲しい」等、比較的多くの声寄せられました。
- ・「地域の資源等に関する情報提供」や「お子さんの進路に関する相談や助言等について」の2項目では、29%の保護者が不満と答えていて、保護者の情報を欲する心情が察せられます。
- ・苦情・要望が伝えやすいかの項目では33%、苦情・要望を受けるための取り組み(懇談会・意見箱・アンケート等)の項目では23%の保護者が、不満と答えています。今回の自由記載欄にも「ソーシャルワーカー全員と親が話をする機会が欲しい」「外の気温や風、音、開放感を感じさせて」「延長保育があると助かる」その他、数多くの要望や提案が寄せられました。なかでも、きょうだい児の保育ボランティアの設置を求める声が多くありました。

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
	4.2%	54.2%	20.8%	20.8%	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

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
	63.3%	30.0%	6.7%	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	47.9%	39.6%	8.3%	0.0%	2.1%	2.1%
	センターの内容、利用に伴う費用等の説明について その他: 難しくわかりづらい					
b	27.1%	58.3%	4.2%	0.0%	8.3%	2.1%
	センターの理念や基本方針に関する説明について その他:					
c	50.0%	35.4%	10.4%	2.1%	0.0%	2.1%
	お子さんの様子や家庭の状況等の聞き取りについて その他:					
d	45.8%	37.5%	8.3%	2.1%	4.2%	2.1%
	センター利用開始後の質問への対応について 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	14.6%	31.3%	39.6%	12.5%	0.0%	2.1%
	(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 その他:					
b	16.7%	29.2%	31.3%	18.8%	2.1%	2.1%
	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 その他:					
c	18.8%	37.5%	22.9%	18.8%	0.0%	2.1%
	診察における保護者の質問への対応や説明について その他:					
d	33.3%	35.4%	14.6%	12.5%	2.1%	2.1%
	診察におけるお子さんへの接し方について その他:					
e	20.8%	39.6%	18.8%	16.7%	2.1%	2.1%
	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 その他:					
f	33.3%	43.8%	10.4%	6.3%	4.2%	2.1%
	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 その他:					
g	37.5%	45.8%	6.3%	4.2%	4.2%	2.1%
	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 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	29.2%	56.3%	12.5%	0.0%	2.1%	0.0%
	その他:						
i	医師の診察や訓練指導等の頻度について	16.7%	33.3%	35.4%	12.5%	2.1%	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	45.8%	52.1%	2.1%	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	45.8%	47.9%	2.1%	4.2%	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	33.3%	47.9%	8.3%	6.3%	4.2%	0.0%
	その他:						
d	給食の内容について	52.1%	41.7%	2.1%	2.1%	2.1%	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	43.8%	47.9%	4.2%	2.1%	2.1%	0.0%
	その他:						
f	職員のお子さんへの接し方について	54.2%	41.7%	2.1%	2.1%	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	43.8%	39.6%	10.4%	6.3%	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	56.3%	37.5%	2.1%	0.0%	4.2%	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	56.3%	33.3%	6.3%	4.2%	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	29.2%	43.8%	12.5%	2.1%	12.5%	0.0%
	その他:						
k	個別面談、家庭訪問について	47.9%	45.8%	6.3%	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	35.4%	52.1%	6.3%	2.1%	2.1%	2.1%
	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	43.8%	31.3%	18.8%	2.1%	2.1%	2.1%
		その他:通園バスがもうすこし家の近くまで来てくれれば…					
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%	45.8%	2.1%	0.0%	0.0%	2.1%
		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	47.9%	39.6%	10.4%	0.0%	0.0%	2.1%
		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	25.0%	43.8%	22.9%	6.3%	0.0%	2.1%
		その他:					
b	勉強会の具体的な内容、わかりやすさについて	16.7%	62.5%	16.7%	2.1%	0.0%	2.1%
		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	18.8%	37.5%	20.8%	8.3%	10.4%	4.2%
		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	25.0%	43.8%	22.9%	6.3%	0.0%	2.1%
		その他:よくわからない					
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	25.0%	39.6%	22.9%	6.3%	4.2%	2.1%
		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	33.3%	45.8%	16.7%	2.1%	0.0%	2.1%
		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	29.2%	47.9%	14.6%	4.2%	2.1%	2.1%
		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	31.3%	62.5%	6.3%	0.0%	0.0%	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	35.4%	62.5%	2.1%	0.0%	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	31.3%	52.1%	14.6%	0.0%	2.1%	0.0%
	その他:					
b	27.1%	45.8%	20.8%	2.1%	4.2%	0.0%
	その他:					
c	22.9%	39.6%	25.0%	8.3%	4.2%	0.0%
	その他:					
d	18.8%	45.8%	8.3%	4.2%	20.8%	2.1%
	その他: 要望苦情を出した事がない(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	39.6%	54.2%	6.3%	0.0%	0.0%

療育場面の観察

結果の特徴

自由時間と昼食時の様子について見学を行いました。

- ・ 昼食前の自由時間は職員1名が各指導室で昼食の準備をしている間、他の指導員が集団指導室等の館内で子どもと過ごしていました。もっと遊びたいと泣き叫ぶ園児には、しばらく寄り添いながら過ごし、その後、輪になったロープを用いて遊ぶように移動し始めました。短時間で園児の気持ちを切り替え、その園児は機嫌よく食事の時間を迎えていました。どの職員も園児に対し、ゆっくり、はっきり、優しい言葉かけを行いながら、必要に応じてカードやジェスチャーを用いて個々の園児にあわせた対応をしていました。

- ・ 昼食時は、これから食事の時間であることを歌等で園児とともに確認し、「いただきます」と挨拶をしてから開始していました。どのクラスの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、支援にあたっています。職員は発語のない子どものしぐさから意向を読みとり、「〇〇ちゃんは長いうどんの方が好きなのね」等、笑顔で園児を見つめながら確認しています。同じおかずのみを食べ続ける子どもには、「こっちのご飯も食べようよ」等、バランスよく食べるように声をかけていました。子どもたちは飲みやすさを考慮したコップや、箸、スプーン等、発達に合わせた食器や用具を利用していました。

- ・ 食前の手洗い、食後の歯磨きは園児の習慣となるように、日々実施しています。洗面台の横に、各自が持ってきたタオルが吊るしてあり、手洗い後、それぞれ自分のタオルで拭いてから席についていました。食後の歯磨き等、自分で行えないところは職員が手助けしています。

- ・ 各職員は園児の状態に気を配っていて、わずかなことでも心配な場合はすぐに看護師に連絡しています。職員からの呼び出しに看護師は状況を確認し、必要品を持って向かって行きました。

通園施設利用者（卒園児）保護者アンケート

結果の特徴

横浜市中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7月25日～8月8日
 配付数：30通 回収数：18通 回収率：60.0%

<特徴>

- ・83.3%の保護者が総合的に満足（「満足」・「どちらかといえば満足」の合計、以下同様）と答えています。自由記載欄には「通園開始時は子どもの障害受容ができなかったが、職員や同じ障害を持つ保護者同士のコミュニケーションを通じて、だんだんと現実を受け入れ生活出来る様になった」との経緯や「卒園すると、ほとんどサポートが受けられなくなり不安」等の心情がづらわれています。
- ・センター利用開始後の質問への対応についての項目は、83%以上の保護者が満足しています。「診察を受けるまでの手順や、ドクターからのオーダーにより、発達検査やカリキュラムが組まれるしくみが、利用当初はよく理解できなかった」等、保護者はセンターの仕組みについて、徐々に理解している様子が伺えます。
- ・診療サービスについて、十分な診療時間が確保されているか、診断や今後の見通しに関する説明、保護者の診療時の質問への説明について、の3つの項目で、不満（「不満」・「どちらかといえば不満」の合計、以下同様）が40%以上と、他の項目より特に高く出ています。「もう少し診療時間をさいて、わかりやすく説明して」、「医師の子どもへの接し方はとても満足しているが、親の心理的な事の配慮はあまりないといつも感じていた」等、医師が意識していない言動にも保護者は敏感に反応している様子が伺えます。
- ・通園の職員の子どもへの接し方と、クラス担任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」の合計が100%と高く、「どの職員の方でも、自然であたたかみにあふれていて、好感が持てた」等、好評でした。
- ・地域資源や進路等の情報提供の中で、各項目において、23～39%の保護者が不満と感じています。「必要な情報を他の保護者から得た」等、自由記載からは保護者同士のネットワークが構築されている様子も伺えます。
- ・センターの安全管理の中で、「災害発生時の対応の説明」の項目については、89%の保護者が満足と答えています。
- ・苦情・要望の対応の中で、「苦情・要望の伝えやすさ」の項目については、39%の保護者が不満と答えています。「医療ケアの必要な子ども等も快く受け入れてほしい」等の意見があります。

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
	11.1%	44.4%	16.7%	22.2%	5.6%	0.0%



付問1 問1で「よく知っている」、「まあ知っている」と回答した方の

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
	58.3%	33.3%	8.3%	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	44.4%	44.4%	5.6%	0.0%	5.6%	0.0%
	センターの内容、利用に伴う費用等の説明について その他:費用の説明がよくわからない					
b	11.1%	61.1%	16.7%	0.0%	11.1%	0.0%
	センターの理念や基本方針に関する説明について その他:					
c	22.2%	77.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	お子さんの様子や家庭の状況等の聞き取りについて その他:					
d	11.1%	72.2%	5.6%	5.6%	5.6%	0.0%
	センター利用開始後の質問への対応について 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	0.0%	50.0%	22.2%	22.2%	0.0%	5.6%
	(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 その他:					
b	5.6%	38.9%	27.8%	16.7%	11.1%	0.0%
	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 その他:					
c	16.7%	38.9%	27.8%	11.1%	5.6%	0.0%
	診察における保護者の質問への対応や説明について その他:あまり時間がないので、担当医への質問はあまり出来ない。					
d	33.3%	38.9%	11.1%	11.1%	5.6%	0.0%
	診察におけるお子さんへの接し方について その他:					
e	22.2%	44.4%	11.1%	22.2%	0.0%	0.0%
	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 その他:					
f	27.8%	50.0%	16.7%	0.0%	5.6%	0.0%
	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 その他:					
g	33.3%	55.6%	5.6%	0.0%	5.6%	0.0%
	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 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	27.8%	50.0%	11.1%	11.1%	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	5.6%	44.4%	33.3%	5.6%	11.1%	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	27.8%	66.7%	5.6%	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	27.8%	61.1%	5.6%	5.6%	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	38.9%	44.4%	11.1%	5.6%	0.0%	0.0%
	その他:						
d	給食の内容について	50.0%	44.4%	0.0%	5.6%	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	33.3%	50.0%	0.0%	11.1%	0.0%	5.6%
	その他:						
f	職員のお子さんへの接し方について	61.1%	38.9%	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	33.3%	55.6%	11.1%	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	27.8%	61.1%	0.0%	0.0%	11.1%	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	50.0%	50.0%	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	27.8%	38.9%	0.0%	5.6%	27.8%	0.0%
	その他:						

k	個別面談、家庭訪問について	33.3%	61.1%	5.6%	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	27.8%	61.1%	5.6%	5.6%	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	22.2%	61.1%	5.6%	11.1%	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	33.3%	61.1%	5.6%	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	33.3%	50.0%	11.1%	0.0%	5.6%	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	11.1%	66.7%	16.7%	5.6%	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	11.1%	66.7%	5.6%	16.7%	0.0%	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	0.0%	72.2%	11.1%	0.0%	16.7%	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	11.1%	66.7%	16.7%	5.6%	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	16.7%	44.4%	16.7%	22.2%	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	22.2%	38.9%	22.2%	16.7%	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	16.7%	61.1%	16.7%	5.6%	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	22.2%	66.7%	0.0%	0.0%	11.1%	0.0%
災害発生時の対応に関する説明について						
	その他:					
b	27.8%	50.0%	11.1%	11.1%	0.0%	0.0%
感染症が発生した場合の対応に関する説明について						
	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	22.2%	66.7%	0.0%	0.0%	11.1%	0.0%
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						
	その他:					
b	16.7%	50.0%	16.7%	0.0%	16.7%	0.0%
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						
	その他:					
b	11.1%	27.8%	27.8%	5.6%	27.8%	0.0%
要望や苦情の伝えやすさについて						
	その他:					
b	11.1%	44.4%	16.7%	0.0%	27.8%	0.0%
要望や苦情を受けた後の対応について						
	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	33.3%	50.0%	11.1%	0.0%	5.6%
総合満足度は					

診療所利用者 保護者アンケート

結果の特徴

横浜市中部療育センター 診療所利用者 保護者アンケート

実施日：平成23年7月25日～8月8日
 配付数：148通 回収数：85通 回収率：57.4%

<特徴>

- ・84.7%の保護者が総合的に満足(「満足」・「どちらかといえば満足」の合計、以下同様)と答えています。「療育センターに通うようになって、私が精神的に楽になった」等の感謝の声が寄せられています。自由記載欄からは障害受容過程の苦しさや、今後の育児に対する情報や専門的な助けを求める様子が伝わってきます。
- ・センターの理念や基本方針を知っている保護者は45%と浸透度は高くありません。相談サービスについては「ネットなどで調べれば分かる事位しか教えてくれない」「ソーシャルワーカーの動きがあまり良くない」等、担当ソーシャルワーカーを身近な相談相手と感じにくい保護者もいる様子が伺えました。保護者は「個別プログラムの先生に相談し、すっきりできる」と答えています。
- ・センターの診療に関しては「回を重ねることで、主治医の考え方が見え、やっと支えてもらっていると実感できるようになった」との感想がありました。「診療時間の短さ、頻度の少なさ」に、保護者が満足していません。仕事を持つ保護者からは、「土日の検査、診察、療育などがあると、大変ありがたい」との声がありました。また、診療予約方法の改善を望む声も多く聞かれました。
- ・「診察時におけるお子さんへの接し方」では92%、「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」では87%の保護者が、「満足」「どちらかといえば満足」と答えています。「検査や訓練時の職員の話がとても分かりやすく、子どもに届いていたのを感じた」「短時間に子どものキャラクターを引き出し、診察してもらえた」「どの診察もこうであって欲しい」等の意見がありました。
- ・「災害発生時の対応説明については44%の保護者が不満(「不満」・「どちらかといえば不満」の合計、以下同様)です。「市内の事件発生等を一早く把握し、伝えてほしい」との意見がありました。
- ・「苦情・要望の伝えやすさ」については31%が、「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」の項目でも25%が、不満と答えています。今回の自由記載欄にも各種要望が寄せられています。「関連書籍の貸し出しシステムがあるといい」「張り紙だけでなく、居場所・訓練会・習い事やガイドヘルパー等の地域情報冊子等の情報検索システムが欲しい」「学齢期の指導の充実」「待機期間は親の心理状態が不安定。その期間にも親同士の気持ちの共有場があるといい」等々です。とくに診療予約方法の改善を求める声は多くありました。

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	どちらかといえばない	あまり知らない	まったく知らない	無回答
	4.7%	40.0%	22.4%	27.1%	5.9%	0.0%



付問1 問1で「よく知っている」、「まあ知っている」と回答した方の

理念や方針への共感	賛同できる	まあ賛同できる	どちらかといえばない	あまり賛同できない	賛同できない	無回答
	36.4%	47.7%	15.9%	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	35.3%	45.9%	9.4%	2.4%	7.1%	0.0%
	その他:					
b	18.8%	43.5%	18.8%	3.5%	14.1%	1.2%
	その他:					
c	44.7%	41.2%	10.6%	2.4%	1.2%	0.0%
	その他:					
d	41.2%	41.2%	11.8%	2.4%	3.5%	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	29.4%	34.1%	23.5%	10.6%	2.4%	0.0%
	その他:					
b	23.5%	44.7%	22.4%	8.2%	1.2%	0.0%
	その他:					
c	18.8%	52.9%	17.6%	5.9%	4.7%	0.0%
	その他:					
d	35.3%	47.1%	14.1%	3.5%	0.0%	0.0%
	その他:					
e	42.4%	49.4%	3.5%	2.4%	2.4%	0.0%
	その他:					
f	28.2%	47.1%	15.3%	8.2%	1.2%	0.0%
	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	35.3%	44.7%	10.6%	2.4%	5.9%	1.2%
	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	49.4%	37.6%	1.2%	2.4%	9.4%	0.0%
	その他:訓練指導等は受けていないため						
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	43.5%	37.6%	8.2%	1.2%	9.4%	0.0%
	その他:						
j	医師の診療や訓練指導等の頻度について	21.2%	40.0%	25.9%	12.9%	0.0%	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 (お子さんが満足しているかなど)	17.6%	38.8%	17.6%	4.7%	17.6%	3.5%
	その他:						
b	勉強会の具体的な内容、わかりやすさについて	20.0%	43.5%	10.6%	2.4%	20.0%	3.5%
	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	3.5%	35.3%	21.2%	7.1%	29.4%	3.5%
	その他:						

問5 センターからの情報提供や保護者の相談への対応、センター全体の支援の一貫性等について

	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	1.2%	38.8%	31.8%	8.2%	20.0%	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	20.0%	43.5%	25.9%	4.7%	5.9%	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	28.2%	50.6%	15.3%	5.9%	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	20.0%	51.8%	18.8%	7.1%	2.4%	0.0%
	その他:						

問6 センターの安全管理について

	満足	どちらかといえ ば満足	どちらかといえ ば不満	不満	その他	無回答
a	14.1%	29.4%	23.5%	8.2%	23.5%	1.2%
	その他:					
b	20.0%	40.0%	9.4%	8.2%	21.2%	1.2%
	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	15.3%	30.6%	20.0%	4.7%	29.4%	0.0%
	その他:					
b	14.1%	36.5%	16.5%	4.7%	27.1%	1.2%
	その他:					
c	11.9%	56.7%	23.9%	7.5%	0.0%	0.0%
	その他: よく分かりません。					
d	10.6%	38.8%	11.8%	2.4%	36.5%	0.0%
	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	25.9%	58.8%	12.9%	2.4%	0.0%

関係機関アンケート（幼稚園・保育所）

結果の特徴

横浜市中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15日～9月8日
 配付数：35通 回収数：22通 回収率：62.9%

<特徴>

- ・90%の幼稚園・保育所が総合的に「満足」「どちらかといえば満足」と答えています。「現場や親御さんのこともしっかり受け止めて相談にのってくださるので、安心して話をするができます。」「巡回相談や必要時の相談に丁寧に対応して頂いている。助言も分かりやすく、保育に取り入れさせて頂いている。保護者対応にも適切な助言を頂いている」等、感謝の声も寄せられています。
- ・年2回の巡回訪問の頻度については「各学期の年3回は欲しい」等、22.7%の幼稚園等が、どちらかといえば不満と答えています。「子どもの育ちと並行して支援の方法も確認していけたら、私たち保育者も支援が安心して行える」「相談したいケースがあり、早いほど子どもにとっても良い環境づくりができるので」等の理由が添えられていました。また、「巡回訪問の回数、日程などは年初に決定したい」「みてほしい子どもの数が多いので、巡回の先生の人数がもう少しいると良い」等の要望がありました。
- ・訪問時の助言等の内容については同86.4%が「満足」「どちらかといえば満足」と答えています。「きめの細かいアドバイスをしていただき、職員も大変勉強になっています」「長時間にわたって要支援児を観察後、話し合いをじっくり持って下さること助かります。各園児の保育の方向性が見えて現場の保育士は喜んで」等、好評です。
- ・随時の相談への対応について、「電話での相談にすみやかにこたえてくれる」等、81.9%の幼稚園・保育所が「満足」「どちらかといえば満足」と答えています。研修への協力依頼についての対応は、46%が「その他」と選択回答しています。夏休み中の通園施設の紹介への感謝と、施設見学を希望する声がありました。
- ・協力関係構築のための情報交換については、81%以上が「満足」「どちらかといえば満足」と答えています。「きちんと子どもと子どもに立っていると感じます。それは、地域療育センターに対する信頼につながっています。」「地域療育センターの担当者とは信頼関係が築かれています」との一方で、「異動時等は引き継ぎをしっかりしてほしい」との声がありました。
- ・自由記載からは、交流保育を行っている様子や、多忙な地域療育センター職員の状況を理解している様子が伺えました。そのうえで、「相談や通園希望の子どもたちが早目に受診できるようにしてほしい」等、待機状態の軽減を切望する声がありました。

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%	45.5%	22.7%	0.0%	13.6%	4.5%
	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	50.0%	36.4%	4.5%	0.0%	9.1%	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	36.4%	45.5%	4.5%	0.0%	9.1%	4.5%
	その他:					
研修への協力依頼等に関する対応について	22.7%	22.7%	0.0%	0.0%	45.5%	9.1%
	その他:					
研修等の具体的な内容やわかりやすさについて	22.7%	27.3%	0.0%	0.0%	31.8%	18.2%
	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	45.5%	40.9%	9.1%	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	36.4%	45.5%	9.1%	0.0%	9.1%	0.0%
	その他:					

問4 センターを総合的に評価すると、どの程度満足していますか。

	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
総合的な満足度は	31.8%	59.1%	4.5%	0.0%	4.5%
	その他:				

関係機関アンケート（小学校）

結果の特徴

横浜市中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15日～9月8日
 配付数：36通 回収数：23通 回収率：63.9%

<特徴>

・87%の学校が総合的に「満足」「どちらかといえば満足」と答えています。
 「年に何度も訪問していただき、的確に支援をしていただいている。保護者対応についても連携をはかることができている。」「教職員への技術支援において、子どもたちへの指導で成果が上がってきている」等、好評です。

・巡回訪問による技術支援については、「定期的に訪問していただき、子どもを直接見て頂きながら、担任へのアドバイスをもらっている。経験の浅い若い職員が多く、とても助かっている」「対象児童をていねいに分析して、どう対処したらよいかを指導してくれる」等、好評です。反面、「ていねいには対応してくれていると思うが、助言がなかなか向上に結びつかない。的確な指導法、対応法、助言をお願いしたい。」等の意見もありました。

・「随時の相談への対応」については、96%の学校が、「満足」「どちらかといえば満足」と答えています。「具体的で、すぐに使える知識を教えてください、参考になる」等の声があります。

・良好な協力関係の構築については、「軽度の発達障害児が、一般級に多く在籍するようになり、特別支援教育についての理解が、どんな教員にも必要になっている一方で、なかなか理解が深まらないのも、現場の実状です。ぜひこれからも特別支援教育コーディネーターを中心に、学校と連携をとっていただきたいと思います」「今後、学校内で、発達障害等、支援の必要な児童に対して、個別にソーシャルスキルトレーニングを行っていけるように指導助言をいただきたい。さらに、専門の方に実際の指導をしていただけると本当に助かると思う」「学校と療育センターで子どもの情報交換をする機会を年に何回か設定できるとよい。（担任との情報共有）」「療育センターのアドバイスが対象児童にとって有効であることは理解できるが、学校生活において、その児童を優先させることはむずかしい。30人～40人のクラス、又は、500人の中でどんな手立てがあるか、を一緒に考えてほしい。学校には、他にもたくさんの思いをかかえた子どもたちがいて、その中の一人として生きていく力をのばしていってあげたい」との意見もありました。

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 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	52.2%	26.1%	13.0%	0.0%	8.7%	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	47.8%	26.1%	13.0%	4.3%	8.7%	0.0%
	その他:					

問2 随時の相談や研修への協力依頼など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
随時の相談の対応について	43.5%	52.2%	0.0%	0.0%	4.3%	0.0%
	その他:					
研修への協力依頼等に関する対応について	56.5%	30.4%	0.0%	0.0%	13.0%	0.0%
	その他:					
研修等の具体的な内容やわかりやすさについて	52.2%	21.7%	8.7%	0.0%	17.4%	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	47.8%	34.8%	13.0%	4.3%	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	43.5%	43.5%	8.7%	4.3%	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
総合的な満足度は	43.5%	43.5%	8.7%	0.0%	4.3%
	その他:				

事業者からの意見

適切かつ客観的に評価していただきありがとうございました。ご指摘いただいた、センター支援計画の内容の充実には早速取り組みたいと思います。また、人材育成についてのご指摘にも、研修の成果の評価をさらに充実したいと思っています。震災対策と不審者対応策についてもご指摘の通りで不十分な部分は改善の検討をしております。

地域療育センターは福祉施設であり、医療施設でもありません。また、横浜市独自の地域療育を担当するソーシャルワーカーの働きも他にない特別な機能です。多様な専門職で構成され、それぞれが協働しかつ各部門が連動しますので、外部から見れば、かなり複雑で分かりにくい組織体と思います。今後外部評価を受ける際に、できるだけ分かりやすい説明の仕方が当センター側に求められると再認識しました。

中部療育センター 原 仁