

# 福祉サービス第三者評価 評価結果

【地域療育センター】

## 横浜市北部地域療育センター

横浜市都筑区葛が谷 16 番 3 号

運営主体: 社会福祉法人横浜市リハビリテーション事業団

● 実施概要	1 ページ
● 総合評価 (評価結果についての講評)	2~4 ページ
● 評価領域ごとの特記事項	5~7 ページ
● 分類・項目別評価結果	8~18 ページ
● 利用者アンケート分析・集計結果	19~42 ページ
● 利用者本人調査分析	43~44 ページ
● 事業者コメント	45 ページ

公表日: 2017 年 1 月 18 日

実施機関: 特定非営利活動法人 市民セクターよこはま

## 実施概要

事業所名	横浜市北部地域療育センター		
報告書提出日	2016年12月20日	評価に要した期間	6ヶ月間
評価機関	特定非営利活動法人 市民セクターよこはま		

### ■評価方法

<b>1、自己評価</b> 実施期間 2016年7月4日～2016年8月29日	① 朝礼とセンター運営会議で全職員に周知し、各自が自己評価票に記入した。 ② 記入した自己評価票を、各職種ごとのミーティングで意見を出し合いまとめた。 ③ ②のまとめをもとに、管理課長が全体評価原案を作成し、センター長・通園園長・ぴーす園長・管理課長で協議しまとめた。
<b>2、利用者家族アンケート調査</b> 実施期間 2016年7月11日～2016年7月27日	① 通園施設利用児および前年度の通園施設卒園児の保護者と、アンケート実施期間中に診療所を利用した子ども（ただし、通園施設利用児・卒園児を除く）の保護者に対して、センターからアンケート用紙を手渡しで配付、または送付した。 ② 前年度以降にセンターから支援を受けたことのある関係機関（幼稚園・保育所、小学校、地域訓練会）すべてに対し、センターからアンケート用紙を郵送した。 ③ ①の保護者および②の関係機関より、返信用封筒で、評価機関にあてて無記名で返送してもらった。
<b>3、訪問実地調査</b> 実施日：第1日 2016年10月19日 第2日 2016年10月20日 第3日 2016年10月27日	[第1日] ① 午前：書類調査および診療部門観察。センター長、管理課長に面接調査 ② 午後：看護師・言語聴覚士、理学療法士、作業療法士、ソーシャルワーカーと個別に面接調査。管理課長に面接調査。 [第2日] ① 午前：「ぴーす中川」にて療育場面の観察。園長および指導員に面接調査 [第3日] ① 午前：通園チーフ職員と個別に面接調査。その後、通園施設各クラスで療育場面の観察。 ② 午後：心理士、通園チーフ職員と個別に面接調査。通園施設園長、管理課長に面接調査。最後に、意見交換を行い終了。
<b>4、利用者本人調査</b> 第2日 2016年10月20日 第3日 2016年10月27日	観察調査は、調査員が各クラスに分かれて実施した。

## 総合評価（評価結果についての講評）

### 【施設の概要】

#### 〔施設〕

横浜市北部地域療育センターは、市営地下鉄グリーンライン「都筑ふれあいの丘」駅から徒歩約4分の所にあり、道路を隔てて、都筑プール、横浜あゆみ荘、横浜市資源循環局都筑工場があります。

平成6年（1994年）1月、横浜市により開設され、指定管理者として社会福祉法人横浜市リハビリテーション事業団が運営しています。また、平成22年（2010年）4月に、市営地下鉄ブルーライン「中川」駅近くに、知的に遅れのない発達障害の子どもを対象とした児童デイサービス事業所（現児童発達支援事業所）「ぴーす中川」が開設されました。担当地域は、緑区・都筑区です。

施設は、鉄筋コンクリート造5階建ての2～5階を使用し、1階は横浜市葛が谷地域ケアプラザとなっています。5階は受付・事務室・厨房など、4階は診療室・相談室・訓練室・水治療室など、2・3階は、指導室・訓練室・遊戯室などで、屋上に園庭があります。

#### 〔組織・事業内容〕

- ・診療部門：診療、個別療法、集団療育（外来グループ療育）
- ・通園部門：児童発達支援（定員50名）、医療型児童発達支援（定員40名）
- ・相談部門：センター利用の初相談、子どもの生活全般の相談、地域関係機関への巡回相談・支援など
- ・児童発達支援事業所：ぴーす中川（定員48名）〔グリーンライン「中川」駅の近くにあり〕

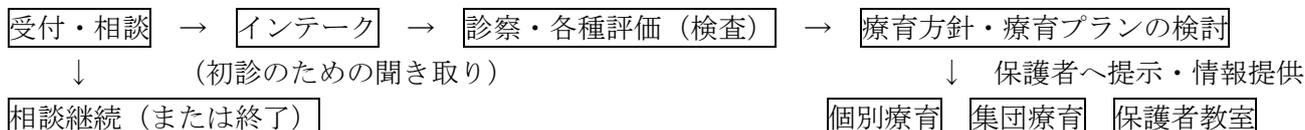
#### 〔センター運営の基本理念〕

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

- ・質の高い療育プログラムを提供します
- ・開かれたセンター運営を目指します
- ・ほっとできる温かい雰囲気作りを大切にします
- ・地域社会と連携し、相互の理解を深めます

#### 〔センター利用の基本的な流れ〕

センターを利用する場合の基本的な流れは、次のようになっています。0歳から小学校期までの児童を対象（ただし通園施設利用は就学前まで）。〔子どもの状況により、さまざまなケースがあります〕



### ◆ 高く評価できる点

#### 1、一人一人の子どもに適した支援を実施しています

診察・各種評価の結果をもとに、療育プランを検討し、保護者の意向も踏まえ、一人一人の子どもへの支援計画を作成し、それに基づいて、診療部門・通園部門・児童発達支援（ぴーす中川）・相談部門が連携して、それぞれの子どもに適した支援を実施しています。さらに、通園施設では、より詳しい個別支援計画を作成しています。年度初めの作成（初期）・半年後の見直し（中期）・年度末の振り返り（終期）には、保護者の要望・意向なども聴き取り、保護者と確認しながら作成しています。

利用者が多い通園施設では、年齢・障がいの種別・発達の状況などを勘案し、11クラス（19グループ）編成としています。1クラスは、子ども6-9名で、週5日、週3日、週2日、週1日などの通園日数に分かれ、親子通園日・単独通園日などの組み合わせがあります。

クラス内は、衝立やカーペットで仕切ってコーナーを作り、子どもたちが落ち着いて過ごせるようにしているほか、その日に利用する子どもの状況に応じて、室内のレイアウトを変更したり、教材・遊具などを入れ替える工夫をしています。職員は、一日の活動の流れを絵カードや文字板など用いて子どもたちが分かりやすいように示しています。また、子どもの態度や仕草などから子どもの思いを汲み取り、さらに、子どもの発言をじっくりと丁寧に聞き取るようにしています。子ども一人一人の個性を受け止め、急かせることなく、子どもが自分の思いを達せるよう支援しています。

## 2、保護者への支援が充実しています

初診前や初診後間もない保護者、外来グループ利用の保護者を対象とした「療育講座」を年間10回程度開催しているほか、通園施設やぴーす中川では、それぞれ保護者教室を年間10回以上行っています。テーマは、保護者のニーズも踏まえ、それぞれの子どもの障がいの状況や発達段階などに対応したものとなるようにしています。また、通園施設やぴーす中川では、普段参加できない家族（父親など）のために、家族参観や家族講座を土曜日や日曜日に開催するなどの工夫をしています。

センター処遇会議の下部組織として、各職種の職員が参加する検討会議（肢体系、知的系、学齢児）を設置し、利用申込者の増加に対応する方策などを議論し、「まずは、やってみよう」と、できるだけ保護者の要望に応えるよう努めています。例えば、週1日通園のクラスを新設したり、月1回程度であった「にこにこ広場」を、平成27年度から毎週開催するようになり、インテーク面談後、必要に応じ心理士による個別面談を始めるなど、さまざまな試みを行っています。また、ボランティア委員会を設置し、近隣の大学などに呼びかけ、きょうだい児保育や行事開催時のボランティアを募集するなど、保護者がセンターで行われるさまざまな活動に参加しやすくなるようにしています。

## 3、職員間で情報が共有され、連携してより良い支援となるよう努めています

一人一人の子どもの支援計画は、診療部門・通園部門・相談部門などの各職種が連携して、カンファレンスやケース会議を開き作成し、定期的に評価・見直しを行っているほか、子どもの状況に大きな変化があった場合などは、直ちに見直しています。

また、基本的な業務マニュアルや危機管理マニュアルなどは、パソコンを利用して、全職員が共有できるシステムが構築されています。さらに、センター運営会議・療育体制会議・虐待防止委員会など各種委員会の議事録、事業団の情報などもパソコンを通じて得られるようになっています。さまざまな情報を共有し、全職員が連携して、より良い支援となるよう努めています。

## ◆ 今後の工夫が期待される点

### 1、地域生活への支援の充実

利用者および家族が、安心してより豊かな地域生活を送ることができるよう、センターでは、地域資源に関する情報を掲示したり、就学や幼稚園・保育所などへの子どもの進路に関する相談に応じています。また、地域の学校、幼稚園・保育所などへの訪問や巡回相談などを行い、地域での支援体制がより向上するように努めています。しかし、地域での受け皿は十分ではなく、利用者および家族はセンターに頼らざるを得ないのが実情です。一方、一人一人の利用者・家族のニーズは多様化し、発達障害児（高機能群）の増加などもあり、センターの業務は増大・複雑化する方向にあります。

このような状況を踏まえ、地域療育システムの中心的な役割を果たす機関としてのセンターの機

能はどうあるべきか、幼稚園・保育所や民間の児童発達支援事業所・放課後等デイサービス事業所などとの役割分担をどのようにするかなどを検討し、子どもや家族がさらに地域で暮らしやすくてきるよう支援を充実させることが期待されます。

## 2、保護者アンケート結果へのフォロー

今回の第三者評価における在園児・卒園児・診療所利用児の保護者アンケートで、「診察に関する支援」（“医師の診察や訓練指導等の頻度”）について、多くの保護者が「不満」「どちらかといえば不満」と答えています。自由記述欄にはどのようなことが不満なのかの記述はほとんどないので、保護者と直接話し合っ、具体的に何を望んでいるかなどを聴き取り、対応を検討することが期待されます。

また、診療所利用児の保護者では、「保護者を対象とした勉強会等の支援」「センターからの情報提供や保護者の相談への対応、センターの対応の一貫性」「センター全体の安全管理」「苦情・要望への対応」の設問で、「その他」の回答が多くなっています。コメント欄には、“知らない”“わからない”などの記述がありますので、情報提供や伝達法の工夫をすることが期待されます。

## 評価領域ごとの特記事項

※このページは、かながわ福祉サービス第三者評価推進機構が定めた「評価領域」に則って記載しています。

### 1、人権の尊重

- ・基本理念を“横浜市北部地域療育センターは、障害があるお子さんのより豊かな地域生活の実現を目指し、お子さんとその家族を支援するセンターです。常に「利用者中心のセンター運営」を念頭におき、利用者の人権を尊重する視点に立った運営に努めていきます。”としています。
- ・年度初めのセンター内全体研修会の中で、人権研修を行い、子どもの人格を辱めたり、自尊心を傷つけるような言動を行ってはならないことを、全職員に周知しています。また、毎月虐待防止委員会（CAPS委員会）を開催し、虐待の予防に配慮しています。

### 2、意向の尊重と自立生活への支援に向けたサービス提供

- ・センターの利用開始にあたっては初診の前にソーシャルワーカーが保護者に、センターの理念や基本方針、支援の内容、利用に伴う費用等を説明しています。
- ・保護者支援の一環として、子どもの障がい状況や保護者のニーズに応じた療育講座を年間を通して開催しています。また、通園部門では保護者の勉強会として「保護者教室」を開催しています。
- ・診察の時間については、初診に1時間、再診に30分間を確保しています。新規利用児が年々増加しており、申し込みから初診までの期間の長期化は明確です。センターではこの状況下で、保護者の不安を少しでも軽減する取り組みを積極的に行っています。まず、申し込みから面接までの期間を2週間で実施するようにしています。次に、初診までの期間に指導員が子どもに遊びのプログラムを提供したり、ソーシャルワーカーが保護者の相談に応じたりできる場を「にこにこ広場」として毎週月曜日に設定しています。
- ・通園部門での個別支援計画は、年度初めに保護者の希望や子どもの課題を考慮した初期評価を定め、半年ごとに中期カンファレンス、後期カンファレンスの場で振り返りを行っています。支援計画書は保護者と面談し、内容を確認しながら作成し振り返り欄には保護者とセンターの双方が記載する様式です。
- ・通園部門の保護者への情報提供は年間4回の保護者連絡会を実施しています。年度初めに「利用者ハンドブックの説明」、秋に「後期の説明」、年明けに「クラス体制の報告」、年度末に「次年度の契約について」と、時期に応じた保護者に必要な情報提供をしています。

### 3、サービスマネジメントシステムの確立

- ・支援計画は、一人一人の子どものアセスメントに応じた適切な内容となるように、処遇会議やカンファレンスで討議し、課題解決のための目標やその達成時期を盛り込んでいます。
- ・苦情解決規則を事業団として定めています。その概要をフローチャート形式で表示し、診療所待合室に掲示しているほか、初診時に保護者に配布しています。また、通園利用の保護者に対し、毎年、満足度調査を行い、その結果を保護者連絡会などで知らせています。
- ・各職種間のカンファレンスを実施し、利用者一人一人についてセンターとしての支援内容と方向性の確認を行っています。また、利用者に変化が生じた場合などには、ミニカンファレンスを多く設け、職員間の情報共有と周知を図っています。
- ・給食に係る配慮としては、入園時に保護者から「食事についての質問紙」を提出してもらっています。これにより、食べる姿勢・食器や食具の種類・調理の工夫等、家庭での食事の様子を把握すると共に、子どもの障がい特性に合わせた食形態を用意しています。
- ・子どもが自らの意欲や自分の力で食べることが出来るように主食（ご飯・パン）の選択をしたり、食卓で子どもの好きな味付けを少し足したりするなどの工夫や支援をしています。
- ・施設利用にあたり、保護者には重要事項や契約に関する説明会を設けています。重要事項説明書を

わかりやすくした「利用者ハンドブック」も配付し、個別の質問にも応じています。

- ・危機管理マニュアル中に、大規模地震発生時などの非常災害時への対応が定められていて、年度初めの全体研修会で周知しています。非常災害時の対応マニュアル中に、職員連絡網、関係部署・関係機関連絡先や、保護者への連絡方法などを記載しています。
- ・外部から不審者侵入などがあった時の対応マニュアルを定めています。2・3階の通園施設の入口ドアは、暗唱番号付きの施錠を行っています。
- ・感染症対策マニュアルを作成し、全体研修会などで職員に周知しています。感染症の疑いが生じた場合の対応や、感染症が発生した場合の登園停止などの基準を利用者ハンドブックに記載し、保護者に知らせています。

#### 4、地域との交流・連携

- ・幼稚園・保育所、学校からの依頼に応じて、巡回相談や巡回訪問を実施しています。
- ・幼稚園・保育所からの研修依頼に応じています。園単位の依頼だけにとどまらず、緑区および都筑区が主催する保育所に向けた研修への依頼にも毎年応じています。また、センター主催の「北部療育セミナー」（幼稚園・保育所の保育士向け研修）は受講希望者が多く、今年度より受け入れ人数を多くする体制を整えています。
- ・学校からの研修依頼に応じています。校内研修の講師として訪問するだけでなく、センターで小学校の教職員を対象とした研修および施設見学を実施しています。
- ・児童相談所・区福祉保健センター・学校等とは、良好な協力関係を築いています。
- ・実習生を受け入れています。実習プログラムはセンターの全体を理解してもらう為に、医療型児童発達支援のクラス・児童発達支援のクラスの両方のクラスでの実習体験をしてもらっています。研修は、研修生の職種に応じた効果的な研修内容を工夫しています。
- ・昨年度より、センターにボランティア委員会を設け、学生ボランティア受け入れに力を入れています。大学のゼミに出向き、センターの紹介及び状況を説明し、学生ボランティア獲得に積極的な活動をしています。

#### 5、運営上の透明性の確保と継続性

- ・事業団のホームページには、利用の流れや療育センターの紹介等、療育センターの全体的な案内を載せています。各センターのホームページにはセンターの概要・対象児童・職員体制・療育講座案内等を掲載しています。ホームページは、丁寧なわかりやすい構成で作られ、療育講座案内等のタイムリーな案内は、随時更新しています。
- ・年度初めの全体研修会で、個人情報保護、人権の尊重、セクハラ・パワハラ防止などについて全職員に周知しています。個人情報保護については、研修後、全職員が誓約書を横浜市に提出しています。
- ・個人情報の取り扱いに関する規則を定め、年度初めの全体研修会で、全職員に周知しています。
- ・個人情報に関する記録は、事務室の鍵のかかる書架に保管し、適切に管理しています。また、帰宅時には、パソコンも必ず施錠できる場所に保管するようにしています。
- ・事業団として、CSR（企業の社会的責任）活動に取り組んでいます。例えば、給食材料の地産地消、ペットボトルキャップの回収（BCG ワクチンへ）、不要被服のリサイクルなどをホームページに掲げています。
- ・年度初めの全体研修の中で、センター運営の基本理念を説明しているほか、療育体制会議およびセンター運営会議で、当年度の運営方針を伝えています。
- ・管理職会議・センター運営会議・療育体制会議など、各種会議・委員会などのメンバーや開催頻度などを決め、課題の把握および解決に努めています。今後のセンターの支援方法等を検討する会議（肢体系、知的系、学齢）を設置し、各職種の職員が参加しています。
- ・主任クラスの職員は、スーパーバイザーとして、個々の職員の能力や経験に合わせた的確な助言や指

導を行っています。

- ・事業団の中期目標に沿い、センターの中期事業目標を定め、センター運営会議などで職員に伝え、実行に移しています。進捗状況を毎年チェックし、適宜見直しを行っています。
- ・危機管理マニュアルやその他の業務マニュアルは、パソコンにより、全職員がアクセスできるようにしています。また、さまざまな会議議事録や情報なども見ることができ、業務の効率化を図っています。
- ・センターの利用申し込み状況を毎月確認しています。初診待ちの期間短縮のため、初診枠・再診枠のバランスをとりながら柔軟な運用を図っています。また、利用申し込み後の保護者が不安なく過ごせるよう、初診前に全保護者に対して面談を実施しています。

## 6、職員の資質向上の促進

- ・職員一人一人が、毎年、職員行動計画書による自己目標設定を行い、年度初め・中間期・年度末に、上司と面談して目標の達成度などを話し合っています。自己目標は、事業団理事長方針・センター長方針・部門長方針を踏まえて設定することとなっています。
- ・センター内に研修委員会を設け、テーマの選定や開催日時の決定を行い、対象の職員が必ず受講できるように配慮しています。
- ・職種別・部門別にミーティング・臨床検討会・勉強会などを開き、支援技術の向上を図っているほか、事業団主催の職種別勉強会なども行われています。また、センター内全体研修会に、外部講師を招き、支援技術の指導等を受けています。
- ・職員行動計画書に基づく自己目標設定、達成度評価の際の個別面談や人事考課面談などで、職員の満足度、要望などを把握しています。
- ・各種会議の際に、業務改善などの提案を受けているほか、職員がいつでも改善の提案や意見を言える雰囲気となるようにしています。

## 分類別評価結果

※ 横浜市評価基準を使用しています。評価基準の詳細については、横浜市健康福祉局「福祉サービス第三者評価」のホームページ <http://cgi.city.yokohama.lg.jp/kenkou/fukushi/site/hyouka/kijun.html> を参照して下さい。

※  ←「ひょう太」の数の意味は以下の通りです。

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

※ 評価分類の結果は、各分類を構成する1～6つの項目の評価結果で決まります。「ひょう太」が1つしかつかない項目が1つでもあると、その項目の属する評価分類の結果は「ひょう太」1つとなります。

### 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>  <p>(1)センターの理念や基本方針が子どもとその家族を尊重したものとなっており、全職員が理解し、実践しているか</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・センター運営の基本理念は“横浜市北部地域療育センターは、障害があるお子さんのより豊かな地域生活の実現を目指し、お子さんとその家族を支援するセンターです。常に「利用者中心のセンター運営」を念頭におき、利用者の人権を尊重する視点に立った運営に努めていきます。”とし、具体的項目として、“・質の高い療育プログラムを提供します ・開かれたセンター運営を目指します ・ほっとできる温かい雰囲気作りを大切にします ・地域社会と連携し相互の理解を深めます”を掲げています。</li> <li>・年度初めの全体研修会の中で、運営の基本理念を説明しているほか、日常の業務の中でも、常に基本理念を意識して取り組むよう指導しています。</li> </ul>
<p>I-2 一人ひとりの子どもに応じた支援の実施</p>  <p>(1)子どもや家族の状況を把握し、課題を適切に抽出しているか。                  (2)支援計画は、一人ひとりの子どもとその家族の状況等に応じた適切な内容であるか                  (3)子どもや家族の状況の変化や支援の実施結果を反映して、支援計画の見直しを適切に行っているか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ソーシャルワーカーが、保護者から、子どもの家庭や地域における生活状況を聞き取るとともに、保護者のニーズや家族の状況などを定期的に把握し、アセスメントシートに記録しています。また、子どもの障がいや発達の状況について、診療部門の医師と理学療法士・作業療法士・心理士などの専門職が、定期的に評価し、記録しています。</li> <li>・支援計画は、一人一人の子どものアセスメントに応じた適切な内容となるように、処遇会議やカンファレンスで討議し、課題解決のための目標やその達成時期を盛り込んでいます。また、通園施設などを利用するようになった場合は、さらに詳しい個別支援計画を作成しています。</li> <li>・支援計画の内容は、子どもや家族の状況変化や支援の実施結果を踏まえて、定期的に見直しています。子どもの状況に大きな変化があった時などは、定期的な見直し以外に随時支援計画を見直しています。</li> </ul>

### I-3 利用者の人格の尊重・虐待への対応



- (1) 支援にあたり、子どもの呼び方など、子どもの人格の尊重を意識しているか。
- (2) 支援にあたり、保護者の人格の尊重を意識しているか。
- (3) 虐待が疑われる子どもの早期発見と適切な対応を意識しているか。

- ・年度初めのセンター内全体研修会の中で、人権研修を行い、子どもの人格を辱めたり、自尊心を傷つけるような言動を行ってはならないことを、全職員に周知しています。研修では、具体例を示したり、他施設での不適切な例を示したりしています。
- ・子どもの障がいの程度、状況に応じて、分かりやすく、簡潔な表現で伝えるようにしています。また、絵カードや文字板、写真などを用いて、視覚的に子どもが理解できるようにしています。
- ・職員は、子どもの態度・仕草・表情などから、子どもの気持ちを汲み取り、さらに、子どもの発言をじっくりと丁寧に聞き取るように努めています。
- ・保護者に対し、威圧的な言葉遣いをしたり、特定の保護者に対する不公平な対応などの行為をしないよう、全職員が心がけています。また、各職種・各課の会議において、利用者尊重に関する意識づけを常に行っています。
- ・一人の保護者に、ソーシャルワーカー・看護師・各種療法士・医師など複数の職員が関わっているので、保護者へどのようなことを伝えたかなどを、会議やミーティングで職員相互に確認しています。
- ・虐待対応マニュアルを作成し、年度初めの全体研修会で、全職員に虐待の定義や対応などを周知しています。また、ソーシャルワーカーが、担当する各区が実施する虐待に関する研修に積極的に参加し、そこで得た情報を全職員に伝え、虐待に関する意識を常に持つようにしています。
- ・毎月虐待防止委員会（CAPS 委員会）を開催し、虐待の予防に配慮しています。虐待が明白になった場合や、虐待が疑わしい場合には、各区福祉保健センターや北部児童相談所と連携して取り組むこととしています。

### I-4 苦情・要望への対応



- (1) 苦情解決制度は保護者に十分周知され、利用しやすい効果的な仕組みとなっているか。
- (2) 要望や苦情等を進んで受け止める仕組みが確保されているか(苦情解決制度を除く)
- (3) 要望や苦情に速やかに対応しているとともに、その内容をその後の対応や施設運営に活かしているか。

- ・苦情解決規則を事業団として定めています。その概要をフローチャート形式で表示し、診療所待合室に掲示しているほか、初診時に保護者に配布しています。
- ・診療所待合室および2階の家族控室に意見箱を設置しています。親の会からの要望書や、保護者連絡会・園長懇談・運営協議会などで要望や苦情を受け付けています。また、要望や苦情は、文書でなく口頭でも受け付けることを保護者に伝えていきます。
- ・通園利用の保護者に対し、毎年、満足度調査を行い、その結果を保護者連絡会などで知らせています。
- ・苦情等の申し出があった場合は、職員はすぐに管理職（課長）に報告することとしています。その後、対応方針を速やかに申し出者に伝えていきます。
- ・事業団の定める苦情解決規則に則って正式に提出された苦情について、苦情の内容および解決内容を、事業団のホームページで公表しています。
- ・第三者委員を2名定めています。第三者委員と連絡を取るには、

センターの職員を通して行う必要があり、保護者が直接申し立てできる仕組みとはなっていません。

- ・重要事項説明書に、「ご要望に応じて、行政機関等が設置する苦情受付窓口を紹介します」と記載していますが、具体的に権利擁護機関の名称を明記することが期待されます。

## 評価領域Ⅱ 支援の実施内容

評価分類	評価の理由（コメント）
<p><b>Ⅱ－１ センター全体に関する共通事項</b></p>  <p>(1) センターの利用にあたって、保護者にセンターの理念や基本方針、支援の内容、利用に伴う費用等を正確に説明しているか。</p> <p>(2) センターの支援の内容や子どもの状況等に関する情報提供が保護者に適切に行われているか。</p> <p>(3) 支援の実施に関して必要な情報を職員間で共有化し、センターとして一貫した支援に努めているか。</p> <p>(4) 地域に関する情報提供、保護者の自主的な活動に対する協力を行っているか。</p> <p>(5) 保護者、家族を対象とした勉強会等を効果的に実施しているか。</p> <p>(6) 就学や幼稚園・保育所への入園等、子どもの進路の選択に際し、保護者を適切に支援しているか。</p> <p>(7) 支援にあたっては、保護者の精神的、心理的な負担等にも十分な配慮がなされているか。</p> <p>(8) 利用者が快適に過ごせるよう、環境（清潔さ、採光、換気、照明等）への配慮がなされているか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・センターの利用開始にあたっては初診の前にソーシャルワーカーが保護者に、センターの理念や基本方針、支援の内容、利用に伴う費用等を説明しています。</li> <li>・センターの取り組みの内容については、保護者連絡会などで定期的に保護者に伝えていきます。</li> <li>・各職種間のカンファレンスを実施し、利用者一人一人についてセンターとしての支援内容と方向性の確認を行っています。また、利用者に変化が生じた場合などには、ミニカンファレンスを多く設け、職員間の情報共有と周知を図っています。</li> <li>・地域訓練会や子どもの一時預かりの事業所など、地域の情報を収集しています。保護者控室に「親の会コーナー」とした掲示板を設置し多くの地域情報を掲示しています。</li> <li>・保護者の活動に対する協力としては、保護者会に保護者会開催時の場所の提供をしています。また、今年度は併設する高齢者施設と合同開催の秋祭りに、保護者会主催のバザー参加の取り組みがあり、センターとして全面的な協力をしました。</li> <li>・保護者支援の一環として、子どもの障がい状況や保護者のニーズに応じた療育講座を年間を通して開催しています。また、通園部門では保護者の勉強会として「保護者教室」を開催しています。</li> <li>・幼稚園・保育所・小学校等子どもの進路に関しては、通園部門担任・心理士・ソーシャルワーカーがそれぞれの子どもの適した情報提供をしています。</li> <li>・就学相談については、説明会や特別支援学校・学級の見学会を行っています。また、就学に向けた講座も開催しています。</li> <li>・一人一人の子どもに担当ソーシャルワーカーが決められ、いつでも相談に応じる体制があります。また、連絡のあった時に担当者が不在であっても、他の職員がその場で対応できるような体制を構築しています。</li> <li>・清掃については、外部の専門業者に委託していますが、日々気づいた箇所は職員自らも積極的に清掃する意識をもっています。屋内外とも清潔に保たれています。</li> </ul>
<p><b>Ⅱ－２ 診療に関する支援</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・診察の時間については、初診に1時間、再診に30分間を確保しています。新規利用児が年々増加しており、申し込みから初診まで</li> </ul>



- (1) 診察の際の説明や対応は、適切でわかりやすいか。
- (2) 訓練指導等（心理療法・理学療法・作業療法・言語療法等）における保護者への説明や対応は適切であるか。
- (3) 子どもの状況や課題に応じた訓練指導等が設定されているか。
- (4) 職員の子どもへの接し方は丁寧で、一人ひとりの障害の状況や個性等の理解に努めているか。

の期間の長期化は明確です。センターではこの状況下で、保護者の不安を少しでも軽減する取り組みを積極的に行っています。まず、申し込みから面接までの期間を2週間で実施するようにしています。次に、初診までの期間に指導員が子どもに遊びのプログラムを提供したり、ソーシャルワーカーが保護者の相談に応じたりできる場を「にこにこ広場」として毎週月曜日に設定しています。

- ・診察や今後の見通しについての説明は、保護者の心理的・精神的な状況を見極めた対応を心がけています。検査や評価の結果が出る初再診では、設定した時間を超えても、配慮を持って丁寧に対応しています。しかしながら、今回の保護者アンケート結果では診察時間及び診断の説明についての通園利用児の保護者の満足度は64%です。センターの意志が保護者に届くように、より丁寧な説明のあり方に工夫が期待されます。
- ・訓練指導に関する説明は、医師の診断に基づいて心理士・作業療法士・理学療法士・言語聴覚士が連携して適切に行っています。説明の際にはタブレット端末なども活用し、保護者にわかりやすく伝える工夫をしています。
- ・訓練指導の待機期間が長期にならないように、必要に応じて理学療法士・心理士の非常勤での雇用を行うなどの対策を講じています。しかし、保護者アンケートの「医師の診察や訓練指導の頻度について」の設問に対する満足度は、通園利用児が49.4%、卒園児が66.6%、診療所利用児が46.6%となっています。保護者が具体的にどのようなことを望んでいるのかを聴き取るなどの工夫が期待されます。
- ・子どもへの接し方については事業団主催の新任研修やセンター内研修で取り上げる他、関係する他職種が日頃から連携して子どもの情報を共有し子どもの理解を徹底周知しています。職員は子どもの障がい特性と個性を理解したコミュニケーションの取り方を療育の中心部分と心得、多くの研修やカンファレンスの場で研鑽を積んでいます。

## Ⅱ-3 通園施設における支援



- (1) 子どもの障害や発達の状況に応じた良好な環境が確保されているか。
- (2) 子どもの障害や発達の状況、保護者のニーズ等に応じた適切な通園の形態が確保されているか。
- (3) 通園施設における個別支援計画は、一人ひとりの子どもとその家族の状況等に応じた適切な内容であるか。
- (4) 子どもや家族の状況の変化や支援

- ・訓練指導室の安全については、年に3回実施するセンターの大掃除の際にチェックリストを用いて確認する他、日常においてもクラス担任を始めとして複数の職員が目視で安全性を確保しています。
- ・指導室内のレイアウトは、子どもの障がい特性や、その日の様子等を把握して変更しています。一日の中でも、場面に応じた変更がスムーズに行われ、子どもたちにとって居心地の良い環境作り、センターに通うことが嫌いにならないような環境設定を考慮しています。
- ・通園希望者の増加が継続し、定員を超える申し込みがある現状で、多くの工夫をして保護者のニーズに応えています。今までは週2日・週3日・週5日の通園クラスでしたが、平成27年度から、児童発達支援に週1日のクラスを設けました。

の実施結果を反映して、個別支援計画の見直しを適切に行っているか。

(5) プログラムの内容は個別支援計画に基づき、子どもに応じた適切な内容であるか。

(6) 職員の子どもへの接し方は丁寧で、一人ひとりの障害の状況や個性等の理解に努めているか。

(7) 職員は保護者の希望や気持等に配慮した対応に努めているか。

(8) 支援の内容や子どもの状況に関する保護者への情報提供、保護者との個別面談等を適切に行っているか。

(9) 給食の献立や調理方法は、それぞれの子どもの状況に配慮されたものであるか。

(10) 食事の場、食器等に配慮がなされているか。

(11) 子どもの日常の健康管理は適切に行われているか。

(12) 排泄は子ども一人ひとりの状況に応じて対応しているか。

(13) 医療的ケアが必要な子どもなど、特に配慮が必要な子どもについて適切な配慮がなされているか。

(14) 通園バスのコース設定など、利用者の通園手段（交通手段）への配慮に努めているか。

(15) 通園施設利用にあたっての重要事項説明や契約手続等は適切に行われているか。

(16) 就学や幼稚園・保育所への移行にあたって、適切な対応を行っているか。

・個別支援計画は年度初めに、保護者の希望や子どもの課題を考慮した初期評価を定め、半年ごとに中期カンファレンス、後期カンファレンスの場で振り返りを行っています。支援計画書は保護者と面談し、内容を確認しながら作成し振り返り欄には保護者とセンターの双方が記載する様式です。

・新入園児に対しては、1ヶ月程度子どもの様子を観察する期間を設けた後に個別支援計画書を作成しています。観察により子どもの課題を見極めた計画書に基づいてプログラムを設定しています。

・一人一人の子どもの状況に応じた接し方については、新任研修及び、職員のキャリアごとの研修など、多くの研修を設けています。また、日常的には子どもに関係する専門職種が常に連携して子どもの状況を把握し、コミュニケーションのとり方を工夫検討しています。

・保護者からの随時の相談や質問には適切に対応しています。相談を受ける場所は、相談室や研修室等空いている個室を用意し、他人の目を気にせず安心して相談が出来るように配慮しています。

・個別面談を年4回実施し、個別支援計画書の確認・振り返り、及び支援内容の伝達等を行っています。クラス懇談会は月に2~4回の頻度で行っています。他に、クラス単位での意見交換の場として園長懇談も行っています。

・通園部門の保護者への情報提供は年間4回の保護者連絡会を実施しています。年度初めに「利用者ハンドブックの説明」、秋に「後期の説明」、年明けに「クラス体制の報告」、年度末に「次年度の契約について」と、時期に応じた保護者に必要な情報提供をしています。

・給食に係る配慮としては、入園時に保護者から「食事についての質問紙」を提出してもらっています。これにより、食べる姿勢・食器や食具の種類・調理の工夫等、家庭での食事の様子を把握すると共に、子どもの障がい特性に合わせた食形態を用意しています。また、毎月、専門医による「摂食指導クリニック」を設けています。医師・看護師・作業療法士・栄養士のチームでカンファレンスを持ち、一人一人の子どもにとって最適な食事を検討しています。

・家族参観日や12月に催すお楽しみ会の際には、保護者に給食の試食をしてもらう機会を作っています。

・食物アレルギー対応食の提供を行っています。入園時に主治医の意見書を提出してもらい、それを元に栄養士・看護師・クラス担任が同席して食物アレルギーについての面談を行っています。保護者から家庭での状況や経緯を聞き取り、除去食や代替食の給食を提供しています。

・給食の食材は地産地消を心がけ、地元の安全な食材を調達しています。旬の野菜を意識的に取り入れ、季節感のある献立作りをしています。ひなまつり・七夕・クリスマス等の行事食や、芋ほりをした日に、調理して提供するなど子どもが季節を感じ取れるよ

うな食事提供をしています。

- ・子どもが自らの意欲や自分の力で食べることが出来るように主食（ご飯・パン）の選択をしたり、食卓で子どもの好きな味付けを少し足したりするなどの工夫や支援をしています。
- ・主に医療型児童発達支援クラスは看護師が毎朝子どもの健康状態を診てまわり、記録に残しています。児童発達支援のクラスでは担任が子どもの様子や顔色などを確認しています。
- ・子どもの排泄のリズムについては、医療型児童発達支援児童には排泄チェック表を用いてリズムを捉えています。児童発達支援児童についても新入園児にはチェック表を用い、それぞれのリズムの把握をしてトイレ誘導などの支援を行っています。
- ・医療的ケアを要する子どもの通園開始時には、救急車の要請も含め、緊急時に速やかな対応が出来るよう保護者ときめ細かな確認を行っています。
- ・通園バスのコースについては、新年度の入園児保護者からの希望も聞き取り、毎年6月から新しい運行コースとしています。
- ・施設利用にあたり、保護者には重要事項や契約に関する説明会を設けています。重要事項説明書をわかりやすくした「利用者ハンドブック」も配付し、個別の質問にも応じています。説明会に出席できなかった保護者には、個別に説明日を設定しています。
- ・就学時の申し送り資料については、保護者が小学校に伝えやすいように配慮した「卒園のまとめ」としてクラス担任が作成の手伝いを行っています。さらに、保護者に不安が残る時にはセンター職員が小学校を訪問したり、小学校の担当者に来所を依頼したりして情報交換を行うなどのフォローも行っています。

### 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）
<b>Ⅲ－１ 地域の関係機関への支援</b>  (1) ア 幼稚園・保育所への支援 巡回訪問による技術支援を適切に実施しているか。 (1) イ 幼稚園・保育所への支援 随時の相談や研修への協力依頼等に積極的に対応しているか。 (2) ア 学校への支援 学校訪問による技術支援を適切に実施しているか。	<ul style="list-style-type: none"><li>・幼稚園・保育所からの依頼に基づき、巡回相談を実施しています。依頼があった場合には、事前に、相談が必要な子どもの園での様子や相談したい事を「児童相談票」に記入してもらい、具体的な技術支援が出来るようにしています。</li><li>・幼稚園・保育所からの研修依頼に応じています。園単位の依頼だけにとどまらず、緑区および都筑区が主催する保育所に向けた研修への依頼にも毎年応じています。また、センター主催の「北部療育セミナー」（幼稚園・保育所の保育士向け研修）は受講希望者が多く、今年度より受け入れ人数を多くする体制を整えています。また、日常的には療育参観に来所してもらう事も多くあり積極的な交流があります。</li><li>・緑区・都筑区内の全小学校に、学校支援事業の案内を毎年配付し、学校からの依頼に応じて巡回訪問を実施しています。センターで</li></ul>

<p>(2) イ 学校への支援 随時の相談や学校の主催する研修への協力依頼等に積極的に対応しているか。</p> <p>(3) 地域訓練会等、その他の機関への支援 巡回訪問、随時の相談や研修への協力等の依頼に適切に対応しているか。</p>	<p>は学校担当の職員を配置し、支援事業を適切に行っています。技術支援における助言等は「子どもが集中する仕組み」や「教室内の環境設定」などを具体的に図示しわかりやすい内容です。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・学校からの研修依頼に応じています。校内研修の講師として訪問するだけでなく、センターで小学校の教職員を対象とした研修および施設見学を実施しています。</li> <li>・地域訓練会への支援は、地域での保護者同士のつながりに大きな意味があると位置づけ、依頼に応じて相談会などへの参加をしています。</li> </ul>
<p><b>Ⅲ－２ 関係機関との連携</b></p>  <p>(1) 療育相談の実施に関し、区福祉保健センターと良好な協力関係を築いているか。</p> <p>(2) 児童相談所、区福祉保健センター、学校等の関係機関と良好な協力関係を築いているか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・緑区・都筑区の福祉保健センターと連携し、療育相談を実施しています。近年、療育相談への参加者は減少傾向にあり、1歳6ヶ月児の療育相談については参加申し込みのない月もあります。療育相談については、福祉保健センター担当者とは、相談申込者の資料送付や確認作業により連絡調整を行っています。</li> <li>・児童相談所・区福祉保健センター・学校等とは、良好な協力関係を築いています。</li> </ul>

## 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><b>Ⅳ－１ 支援内容等に関する情報提供</b></p>  <p>(1) センターの施設内容や支援内容について情報提供を行っているか。</p> <p>(2) 利用希望者等からの問い合わせや見学希望に対応しているか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業団のホームページには、利用の流れや療育センターの紹介等、療育センターの全体的な案内を載せています。各センターのホームページにはセンターの概要・対象児童・職員体制・療育講座案内等を掲載しています。ホームページは、丁寧なわかりやすい構成で作られ、療育講座案内等のタイムリーな案内は、随時更新しています。</li> <li>・センターの見学希望については、出来る限り希望者の都合に合わせて対応しています。今年度は都筑区と協力し、区内の民生委員児童委員 50名ほどを対象に見学会を実施しました。センターを知ってもらう機会として緑区にも今後広げていく計画があります。</li> <li>・見学者にはセンターのパンフレットを提供し、パンフレットに基づいて説明しています。</li> </ul>

<p><b>Ⅳ－２ 実習生・研修生・ボランティアの受け入れ</b></p>  <p>(1) 実習生の受け入れを適切に行っているか。  (2) 研修生の受け入れを適切に行っているか。  (3) ボランティアの受け入れや育成を適切に行っているか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・センターの事業報告書には「リハビリテーションの専門機関として専門職員の育成に貢献する」と明記し、実習生・研修生を受け入れています。</li> <li>・実習生・研修生の育成担当は通園部門の園長が務めています。</li> <li>・実習プログラムはセンターの全体を理解してもらう為に、医療型児童発達支援のクラス・児童発達支援のクラスの両方のクラスでの実習体験をしてもらっています。研修は、研修生の職種に応じた効果的な研修内容を工夫しています。</li> <li>・昨年度より、センターにボランティア委員会を設け、学生ボランティア受け入れに力を入れています。大学のゼミに出向き、センターの紹介及び状況の説明をして学生ボランティア獲得に積極的な活動をしています。実際の受け入れ前には時間を十分かけた説明会を行っています。</li> </ul>
<p><b>Ⅳ－３ 地域との情報交換等</b></p>  <p>(1) 地域の関係機関等との情報交換の機会を定期的に設けるなどの取り組みを行っているか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の関係機関とは定期的な情報交換の場を設けています。幼稚園・保育所・小学校・地域訓練会とは訪問や来所の機会が多くあり、双方に必要な情報共有と共に各機関からの要望を聞きとっています。</li> <li>・地域への施設開放としては、地域訓練会や障がい児と家族の集まりなどに、通園部門の休みの日の遊戯室を提供しています。</li> </ul>

## 評価領域Ⅴ 人材育成・援助技術の向上

評価分類	評価の理由（コメント）
<p><b>Ⅴ－１ 職員の人材育成</b></p>  <p>(1) センターの理念や運営方針に沿った人材育成を行うための取り組みを行っているか。  (2) 職員の研修体制が確立しているか。  (3) 非常勤職員等に対しても、必要な研修や日常の指導が行われているか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業団として、人材育成計画を定めています。それに基づき、階層別研修や職種別研修などを行っています。</li> <li>・職員一人一人が、毎年、職員行動計画書による自己目標設定を行い、年度初め・中間期・年度末に、上司と面談して目標の達成度などを話し合っています。自己目標は、事業団理事長方針・センター長方針・部門長方針を踏まえて設定することとなっています。</li> <li>・センター内に研修委員会を設け、テーマの選定や開催日時の決定を行い、対象の職員が必ず受講できるように配慮しています。</li> <li>・外部の研修に参加した職員は、必ず課会議などの場で報告を行い、情報を共有できるようにしています。</li> <li>・通園施設のチーフや、ペアを組んだ常勤職員が、非常勤職員の指導を担当しています。基本的な業務については、マニュアルなどに基づいて、説明しています。</li> </ul>
<p><b>Ⅴ－２ 職員の技術の向上</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職種別・部門別にミーティング・臨床検討会・勉強会などを開き、支援技術の向上を図っているほか、事業団主催の職種別勉強会なども行われています。また、センター内全体研修会に、外部講師を招き、支援技術の指導等を受けています。</li> </ul>

<p>(1) 職員のスキルの段階にあわせて計画的に職員の支援技術の向上に取り組んでいるか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 人事考課制度が導入されており、必要な専門知識・技術などが職務等級に応じて定められていて、それに基づき上司による考課が行われています。また、各職種のチーフが、日常的に各職員の支援技術を確認し、必要に応じ助言や指導を行っています。</li> </ul>
<p><b>V-3 職員のモチベーションの維持</b></p>  <p>(1) 個々の職員の適性、経験、能力に応じた役割を与え、やりがいや満足度を高めているか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 職員行動計画書に基づく自己目標設定、達成度評価の際の個別面談や人事考課面談などで、職員の満足度、要望などを把握しています。</li> <li>・ 各種会議の際に、業務改善などの提案を受けているほか、職員がいつでも改善の提案や意見を言える雰囲気となるようにしています。</li> <li>・ 子どもへの支援、保護者との対応など、現場の職員が自ら考えて行うようにしています。必要に応じて、各職種のチーフなどが助言や指導をしています。</li> <li>・ 事業団の職務等級基準表で、等級に応じた役割を明文化しています。人事考課においても、職種ごとの期待水準を示し、考課の着眼点を明確にしています。</li> </ul>

## 評価領域VI 経営管理

評価分類	評価の理由（コメント）
<p><b>VI-1 経営における社会的責任</b></p>  <p>(1) 事業者として守るべき、法・規範・倫理等を周知し実行しているか。</p> <p>(2) 個人情報の保護に関して、適切な措置がとられているか。</p> <p>(3) ゴミ減量化や省エネルギーの促進等、環境への配慮を実践しているか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 年度初めの全体研修会で、個人情報保護、人権の尊重、セクハラ・パワハラ防止などについて全職員に周知しています。個人情報保護については、研修後、全職員が誓約書を横浜市に提出しています。</li> <li>・ 他の施設での不正・不適切な事例を入手した場合には、朝礼で報告し、全職員に周知しています。情報は、新聞等で得るほか、横浜市青少年局や事業団本部からも伝達されています。</li> <li>・ 個人情報の取り扱いに関する規則を定め、年度初めの全体研修会で、全職員に周知しています。</li> <li>・ 個人情報に関する記録は、事務室の鍵のかかる書架に保管し、適切に管理しています。また、帰宅時には、パソコンも必ず施錠できる場所に保管するようにしています。</li> <li>・ 保護者に対しては、利用申し込み時に個人情報の取り扱いの方針を伝えるとともに、センター内に掲示しています。また、重要事項説明書や利用者ハンドブック中にも記載し、周知しています。</li> <li>・ 横浜市の方針に基づき、ゴミの分別を徹底して行っています。また、ペットボトルキャップの回収運動に協力しています。</li> <li>・ 事業団として、CSR（企業の社会的責任）活動に取り組んでいます。例えば、給食材料の地産地消、ペットボトルキャップの回収（BCG ワクチンへ）、不要被服のリサイクルなどをホームページに掲げています。</li> </ul>

## VI-2 事故・災害等への対応



- (1) 事故防止のための取り組みを行っているか。
- (2) 子どもにけが・急病が発生した場合の対応が確立しているか。
- (3) 災害発生時の対応マニュアルが整備され、体制が確立しているか。
- (4) 外部からの不審者等の侵入について、対応策が整備されているか。

- ・危機管理マニュアルを定め、年度初めの全体研修会で周知しています。
- ・事故・インシデント報告書を作成し、各部門の会議で職員に周知しています。記録には、けが・事故などのほか、保護者への伝達ミスなど、利用者に迷惑をかけてしまったことなども含めています。また、毎月のセンター運営会議において、事故・インシデント報告に基づき原因分析を行い、業務の改善につなげています。
- ・けが・急病発生時には、医師・看護師へ連絡することや、状況を確認し病院への搬送手配などの手順を定め、年度初めの全体研修会で全職員に周知しています。
- ・子どもがけがをした場合は、担任から保護者へ、必ず状況報告しています。
- ・危機管理マニュアル中に、大規模地震発生時などの非常災害時への対応が定められていて、年度初めの全体研修会で周知しています。非常災害時の対応マニュアル中に、職員連絡網、関係部署・関係機関連絡先や、保護者への連絡方法などを記載しています。
- ・災害に備えて、3日分の食料・水などを備蓄しています。また、都筑区との協定に基づき、特別避難所に指定されていて、避難所としての備蓄分も確保しています。
- ・通園部門では、毎月避難訓練を行っています。また、1階の葛が谷地域ケアプラザとは、年2回、合同防災訓練を行っています。さらに、職員を対象とした事業団による緊急メール配信訓練にも参加しています。
- ・外部から不審者侵入などがあった時の対応マニュアルを定めています。2・3階の通園施設の入口ドアは、暗唱番号付きの施錠を行っています。
- ・不審者などの情報は、都筑区役所から得られるようになっています。

## VI-3 衛生管理・感染症への対応



- (1) 日々の衛生管理は適切に行われているか。
- (2) 感染症等への対応が整備されているか。

- ・給食業務、清掃業務は外部業者に委託しています。それぞれの委託先が衛生管理マニュアルなどを作成し、センターの管理課がその内容をチェックしています。
- ・マニュアルに基づいて清掃などが行われ、清潔で適正な状態が保たれています。
- ・感染症対策マニュアルを作成し、全体研修会などで職員に周知しています。
- ・感染症の疑いが生じた場合の対応や、感染症が発生した場合の登園停止などの基準を利用者ハンドブックに記載し、保護者に知らせています。
- ・感染症が発生した場合は、掲示板やクラス内に掲示するなど、速やかに保護者に伝えていきます。

## VI-4 センター長及び園長のリーダーシップ



- (1) センター長は、センターの理念や運

- ・センター運営の基本理念をセンター内に掲示するとともに、パンフレットにも概要を記載しています。
- ・年度初めの全体研修の中で、センター運営の基本理念を説明しているほか、療育体制会議およびセンター運営会議で、当年度の運営方針を伝えています。
- ・管理職会議・センター運営会議・療育体制会議など、各種会議・委員

営方針を全職員に周知しているか。

(2) センター長及び園長は、センター又は通園施設の支援内容や課題等の全体を把握し、適切に管理しているか。

(3) センター長及び園長は、センター又は通園施設の重要な意思決定にあたっては、職員や保護者等から必要な情報や意見を聴取しているか。

(4) 主任クラスの職員が、スーパーバイザーとしての役割を果たしているか。

(5) センター長は、今後のセンターのあり方について展望や見通しを持ち、職員と共有化しているか。

会などのメンバーや開催頻度などを決め、課題の把握および解決に努めています。

- ・センター長や通園施設園長は、会議や文書だけで状況を把握するだけでなく、常に各職種の職員と話し、意見を直接聞くようにしています。
- ・センター利用者に関わる重要な事項については、通園保護者連絡会や園長懇談会で説明し、意見交換しています。
- ・今後のセンターの支援方法等を検討する会議（肢体系、知的系、学齢）を設置し、各職種の職員が参加しています。
- ・事業団として階層別研修を行っていて、その中で主任クラスの職員を計画的に育成する仕組みができています。
- ・通園部門の主任クラスの職員は、日々指導室に入り状況を観察したり、クラス日誌を読んだりして、個々の職員の業務状況を把握しています。また、診療部門では、職種別のミーティングに主任クラスの職員が参加しています。
- ・主任クラスの職員は、スーパーバイザーとして、個々の職員の能力や経験に合わせて的確な助言や指導を行っています。
- ・事業団の中期目標に沿い、センターの中期事業目標を定め、センター運営会議などで職員に伝え、実行に移しています。進捗状況を毎年チェックし、適宜見直しを行っています。
- ・センター長は、地域療育センター長会（横浜市内9つの地域療育センターの代表が出席）に参加し、意見交換、情報交換しています。また、都筑区・緑区の福祉保健センターや横浜市青少年局の職員等とも意見交換、情報交換しています。

## VI-5 効率的な運営



(1) 十分かつ良好な支援を提供するために、効率的な運営に努めているか。

(2) 制度改正等、センターに関わる外部環境の変化に適切に対応しているか。

- ・危機管理マニュアルやその他の業務マニュアルは、パソコンにより、全職員がアクセスできるようにしています。また、さまざまな会議議事録や情報なども見ることができ、業務の効率化を図っています。
- ・センターの利用申し込み状況を毎月確認しています。初診待ちの期間短縮のため、初診枠・再診枠のバランスをとりながら柔軟な運用を図っています。また、利用申し込み後の保護者が不安なく過ごせるよう、初診前に全保護者に対して面談を実施しています。さらに、初診前に子どもも参加できる遊びと相談の場「にこにこ広場」を、従来月1回であったのを、平成27年度から、毎週開催するようにしました。また、通園療育を希望する保護者の要望に応え、平成27年度から週1日通園のクラスを設定しています。
- ・センターの運営に影響のある環境の変化や制度改正などの情報を、横浜市の地域療育センター連絡会や、都筑区・緑区の福祉保健センターから得ています。
- ・得られた情報を整理・分析し、管理職会議、センター運営会議などで対応を検討しています。
- ・センター利用者に影響のある情報については、保護者会で説明したり、センター内に掲示したりして、保護者にわかりやすく伝えています。

## 利用者アンケート分析（その1） 保護者向けアンケート

1. 実施期間 2016年7月11日～7月27日
2. 実施方法 ①センターから通園施設利用児および前年度の通園施設卒園児の保護者全員と、アンケート実施期間の間に診療所を利用した子ども（ただし通園施設利用児・卒園児を除く）の保護者に直接配付または郵送し、回答を依頼。  
②各保護者より、同封の返送用封筒で、評価機関あてに無記名で返送。
3. 回収率  
通園施設利用児 59.1%（127枚配付、75枚回収）  
通園施設卒園児 27.3%（44枚配付、12枚回収）  
診療所利用児 38.5%（78枚配付、30枚回収）

※ 文中の「満足度」は、「満足」・「どちらかといえば満足」の回答を合計した数値です。

### <回答数値の概要>

#### ◆通園施設利用児の保護者

- 【問1】「センターの基本理念や基本方針について」では、76%の保護者が「よく知っている」「まあ知っている」と答え、そのうちの全保護者が、「賛同できる」「まあ賛同できる」と答えています。
- 【問2】「センターの利用開始にあたっての説明等」では、4つの設問項目のすべてで93%以上の満足度です。
- 【問3】～【問8】の設問で、37項目中、多くの項目で、90%以上の満足度を得ています。そのうち、95%以上の満足度は次の5つです。
  - ・【問4】「通園施設における支援」中の“通園施設利用に関する重要事項、利用契約書の説明”・99%
  - ・ 同 上 “施設利用料、給食費に関する説明、実際の納付手続き”・99%
  - ・ 同 上 “個別面談・家庭訪問”……………97%
  - ・【問7】「センター全体の安全管理」中の“災害発生時における対応の説明”……………97%
  - ・【問4】「通園施設における支援」中の  
“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” 95%
- 【問3】～【問8】の設問で、37項目中、「不満」「どちらかといえば不満」の回答が多かった項目は、次の3つです。（数値は、「不満」「どちらかといえば不満」の合計）
  - ・【問3】「診察に関する支援」中の“医師の診察や訓練指導等の頻度”……………49%
  - ・ 同 上 “（医師の）診察について、十分な時間が確保されているか”……………35%
  - ・ 同 上 “診察における診断や今後の見通しに関する説明”……………33%

#### ◆通園施設卒園児の保護者

（回収率が27%ですので、必ずしも卒園児保護者全体の意向とは限りません）

- 【問1】「センターの基本理念や基本方針について」では、75%の保護者が「よく知っている」「まあ知っている」と答え、そのうちの全保護者が、「賛同できる」「まあ賛同できる」と答えています。
- 【問2】「センターの利用開始にあたっての説明等」では、4つの設問項目のうち3項目で100%の満足度です。
- 【問3】～【問8】の設問で、37項目中、多くの項目で、90%以上の満足度を得ています。そのうち、次の8つで、100%の満足度を得ています。
  - ・【問3】「診察に関する支援」中の“診察における子どもへの接し方”
  - ・ 同 上 “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”

- ・【問4】「通園施設における支援」中の“子どもの様子や支援内容等に関する情報提供”
- ・ 同 上 “職員の保護者の精神的、心理的負担への配慮”
- ・ 同 上 “通園施設利用に関する重要事項、利用契約書の説明”
- ・ 同 上 “施設利用料、給食費に関する説明、実際の納付手続き”
- ・【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」中の  
“相談における保護者の心理的、精神的負担への配慮”
- ・ 同 上 “センター全体の職員間、各職種間の連携や支援の一貫性”

○【問3】～【問8】の設問で、37項目中、「不満」「どちらかといえば不満」の回答が30%以上だったのは、次の項目です。(数値は、「不満」「どちらかといえば不満」の合計)

【問3】「診察に関する支援」中の“医師の診察や訓練指導等の頻度”・・・・・・・・・・33%  
(これ以外に、「不満」「どちらかといえば不満」が25%の項目が、6項目あります)

#### ◆診療所利用児の保護者

(回収率が38%ですので、必ずしも診療所利用児保護者全体の意向とは限りません)

○【問1】「センターの基本理念や基本方針について」では、50%の保護者が「よく知っている」「まあ知っている」と答え、そのうち93%の保護者が、「賛同できる」「まあ賛同できる」と答えています。ただし、「まったく知らない」「あまり知らない」との回答が43%あります。

○【問2】「センターの利用開始にあたっての説明等」では、4つの設問項目のうち2項目で90%以上の満足度です。

○【問3】～【問8】の設問で、23項目中、90%以上の満足度を得たのは、次の3つです。

- ・【問3】「診察における支援」中の“診察における子どもへの接し方”・・・・・・・・・・97%
- ・ 同 上 “診察における保護者の質問への対応や説明”・・・・・・・・・・93%
- ・ 同 上 “診察における保護者の精神的、心理的負担への配慮”・・・・・・・・90%

○【問3】～【問8】の設問で、23項目中、「不満」「どちらかといえば不満」の回答が多かった項目は、次の4つです。(数値は、「不満」「どちらかといえば不満」の合計)

- ・【問3】「診察における支援」中の“医師の診断や訓練指導等の頻度”・・・・・・・・・・37%
- ・【問6】「センターからの情報提供や保護者への相談への対応、センター全体の支援の一貫性」中の  
“地域の資源等に関する情報提供”・・・・・・・・・・・・・・・・・・37%
- ・ 同 上 “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”・・37%
- ・【問8】「苦情・要望への対応」中の“要望や苦情の伝えやすさ”・・・・・・・・・・33%

\*次の設問に対しては、「その他」の回答が多い項目があります。コメント欄には“知らない”“分からない”などの記述がありますので、情報提供や伝達の工夫をすることが望まれます。

- 【問5】「保護者を対象とした勉強会等の支援」
- 【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」
- 【問7】「センター全体の安全管理」
- 【問8】「苦情・要望への対応」

#### <まとめ>

○「センターの総合的な評価」は、次の通りです。

	通園施設利用児	通園施設卒園児	診療所利用児
満足度	90.7%	100.0%	83.3%

○通園施設卒園児保護者の満足度が高いのに比べて、診療所利用児保護者の満足度が、低くなっています。アンケートの自由記述欄などを参考に、どのような点を改善すべきかなどを把握することが望まれます。

## 利用者アンケート分析（その2） 関係機関向けアンケート

1. 実施期間 2016年7月11日～7月27日
2. 実施方法 ①センターから、前年度以降に支援を受けたことのある幼稚園・保育所、小学校、地域訓練会すべてに郵送し、回答を依頼。  
②各関係機関より、同封の返送用封筒で、評価機関あてに無記名で返送。
3. 回収率 幼稚園・保育所 69.2% (65枚配付、45枚回収)  
小学校 60.0% (30枚配付、18枚回収)  
地域訓練会 0% (4枚配付、0枚回収)

※ 文中の「満足度」は、「満足」・「どちらかといえば満足」の回答を合計した数値です。

### <回答数値の概要>

#### ◆幼稚園・保育所

○設問の中で、満足度が高い項目を挙げると、次の2つです。

「巡回訪問時の助言等の内容が、職員にとって具体的にわかりやすいものであったか」・・・87%

「個人情報に配慮した上で、児童に関する情報交換、引継ぎが円滑に行われているか」・・・82%

○設問の中で、「不満」「どちらかといえば不満」の回答が多かった項目は、次の2つです。

（数値は、「不満」「どちらかといえば不満」の合計）

「お互いの施設の取り組みについて、必要な情報交換が円滑に行われているか」・・・27%

「巡回訪問の実施時期や実施回数」・・・24%

#### ◆小学校

○設問の中で、満足度が高い項目を挙げると、次の4つです。

「巡回訪問時の助言等の内容が、職員にとって具体的にわかりやすいものであったか」・・・94%

「随時の相談への対応」・・・94%

「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」・・・94%

「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」・・・94%

○設問の中で、「不満」「どちらかといえば不満」の回答は、0%～6%程度であり、大きな不満はないと思われます。

\* 幼稚園・保育所、小学校とも、「研修への協力依頼等に関する対応」「研修等の具体的な内容やわかりやすさ」は、「依頼していない」「実施しなかった」などの理由で「その他」の回答が多くなっています。

#### ◆地域訓練会

○4枚配付しましたが、回収は0枚でした。

### <まとめ>

○「センターの総合的な評価」は、次の通りです。

	幼稚園・保育所	小学校
満足度	88.9%	100%

○小学校の満足度に比べて、幼稚園・保育所の満足度が、10%程度低くなっています。アンケートの自由記述欄などを参考に、どのような点を改善すべきかなどを把握することが望まれます。

# 保護者アンケート集計結果

北部地域療育センター

【実施期間】2016年7月11日(月)～7月27日(水)

【回収率】①通園施設利用児 59.1% (回収75枚/配付127枚)  
 ②通園施設卒園児 27.3% (回収12枚/配付44枚)  
 ③診療所利用児 38.5% (回収30枚/配付78枚)

## ■ 回答者の属性

<子どもの年齢> ※2016年4月2日現在

							(人)
①通園施設利用児	0歳児	1歳児	2歳児	3歳児	4歳児	5歳児	計
	0	0	0	18	23	34	75
②通園施設卒園児	2歳児	3歳児	4歳児	5歳児	6歳児	その他	計
	0	0	0	0	12	0	12
③診療所利用児	0歳児	1歳児	2歳児	3歳児	4歳児	5歳児	無回答
	2	1	7	4	3	2	0
	6歳児	7歳児	8歳児	9歳児	10歳児	11歳児以上	計
	0	3	3	1	1	3	30

<利用している(していた)通園施設>

				(人)
①通園施設利用児	児童発達支援	医療型児童発達支援	無回答	計
	64	11	0	75
②通園施設卒園児	児童発達支援	医療型児童発達支援	無回答	計
	10	2	0	12

<センターの利用をはじめた年齢>

							(人)
①通園施設利用児	0歳	1歳	2歳	3歳	4歳	5歳	計
	2	8	30	26	9	0	75
②通園施設卒園児	0歳	1歳	2歳	3歳	4歳	5歳	計
	1	1	1	7	2	0	12
③診療所利用児	0歳	1歳	2歳	3歳	4歳	5歳以上	計
	9	5	7	6	2	1	30

<通園施設の利用をはじめた年齢>

							(人)
①通園施設利用児	0歳	1歳	2歳	3歳	4歳	5歳	計
	0	1	5	41	23	5	75
②通園施設卒園児	0歳	1歳	2歳	3歳	4歳	5歳	計
	0	0	0	5	3	4	12

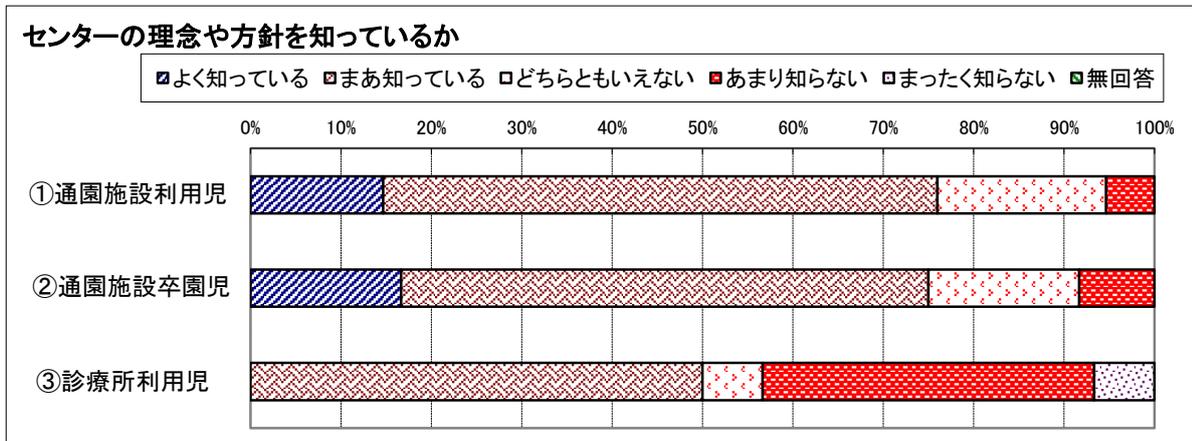
## ■ センターの理念や基本方針について

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
①通園施設利用児	14.7	61.3	18.7	5.3	0.0	0.0	100
②通園施設卒園児	16.7	58.3	16.7	8.3	0.0	0.0	100
③診療所利用児	0.0	50.0	6.7	36.7	6.7	0.0	100

(%は小数第1位まで表示し、合計の小数第1位を四捨五入すると100%になります。)

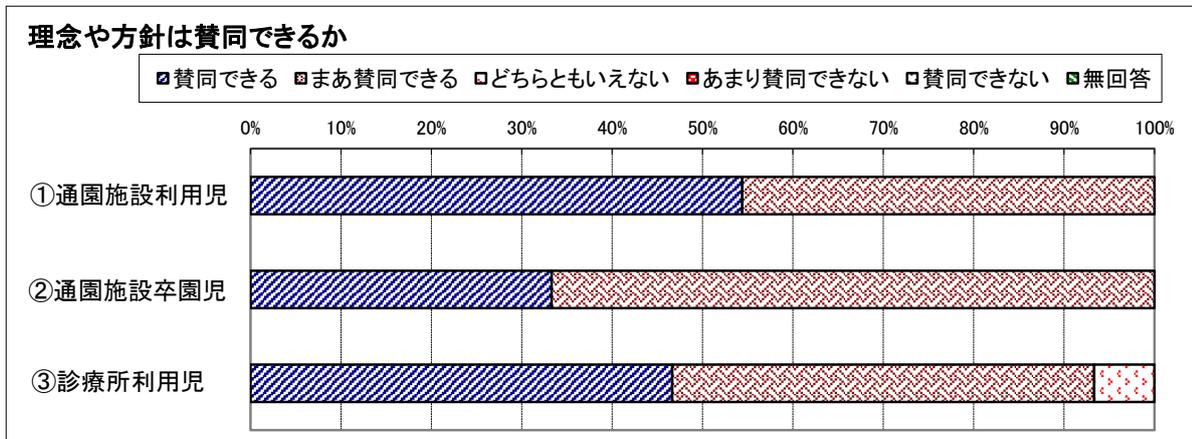


「よく知っている」「まあ知っている」と答えた方への付問

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
①通園施設利用児	54.4	45.6	0.0	0.0	0.0	0.0	100
②通園施設卒園児	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0	100
③診療所利用児	46.7	46.7	6.7	0.0	0.0	0.0	100



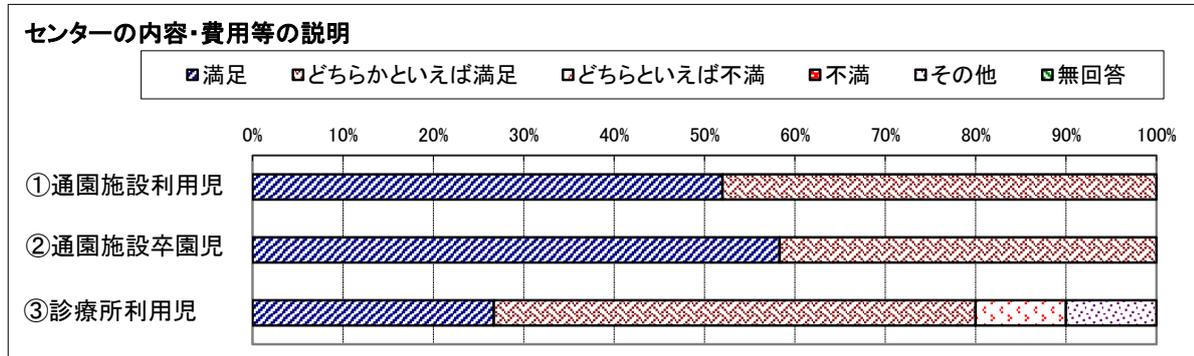
■ センターの支援内容(サービス内容)について

問2 センターの利用開始にあたっての説明等について

A) センターの内容、利用に伴う費用等の説明について

(%)

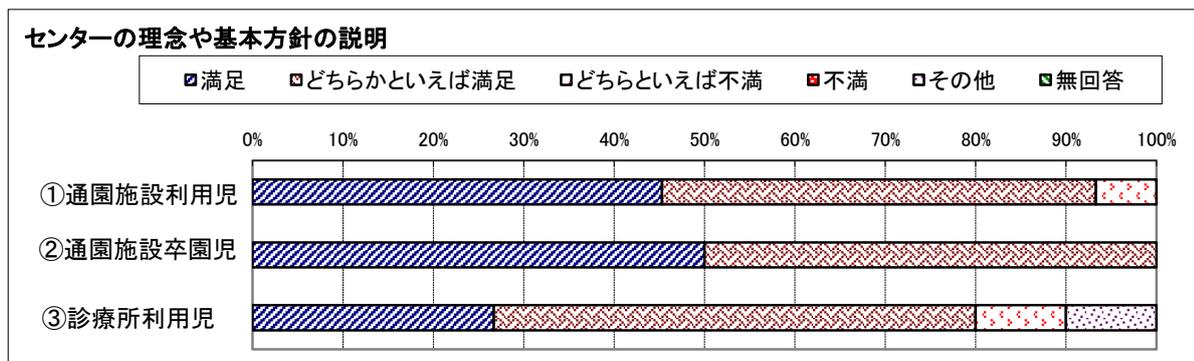
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
①通園施設利用児	52.0	48.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100
②通園施設卒園児	58.3	41.7	0.0	0.0	0.0	0.0	100
③診療所利用児	26.7	53.3	10.0	0.0	10.0	0.0	100



B) センターの理念や基本方針に関する説明について

(%)

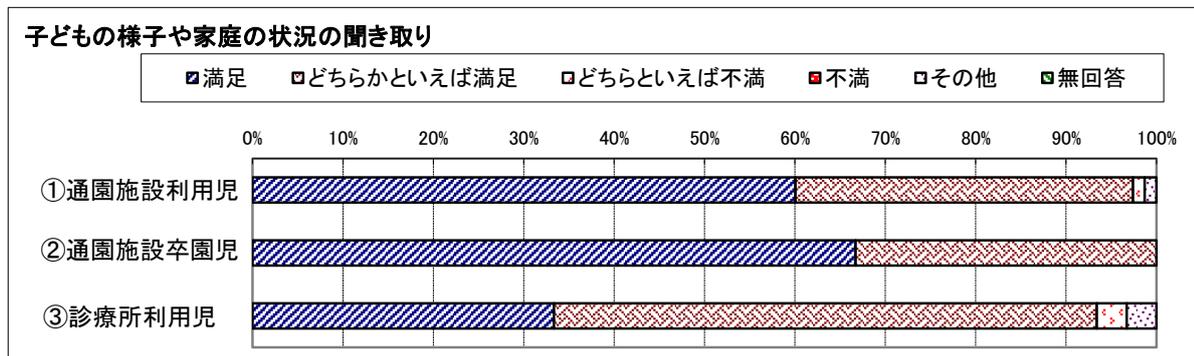
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
①通園施設利用児	45.3	48.0	6.7	0.0	0.0	0.0	100
②通園施設卒園児	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100
③診療所利用児	26.7	53.3	10.0	0.0	10.0	0.0	100



C) 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
①通園施設利用児	60.0	37.3	1.3	0.0	1.3	0.0	100
②通園施設卒園児	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0	100
③診療所利用児	33.3	60.0	3.3	0.0	3.3	0.0	100



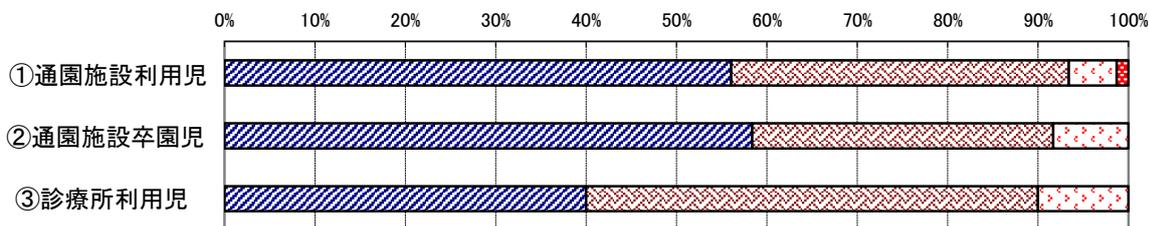
#### D) センター利用開始後の質問への対応について

(%)

	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
①通園施設利用児	56.0	37.3	5.3	1.3	0.0	0.0	100
②通園施設卒園児	58.3	33.3	8.3	0.0	0.0	0.0	100
③診療所利用児	40.0	50.0	10.0	0.0	0.0	0.0	100

##### センター利用開始後の質問への対応

■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



#### 問3 センターの診察に関する支援(サービス)について

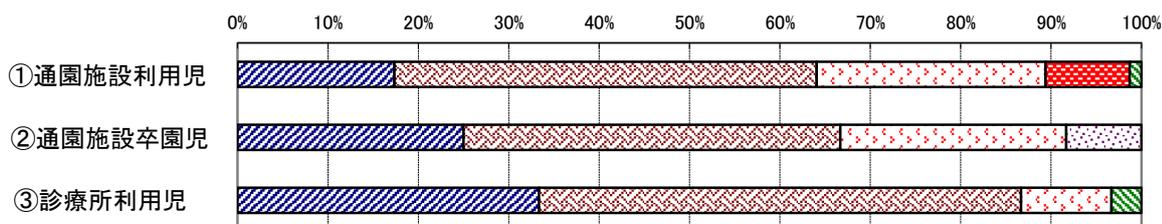
##### A) (医師の)診察について、十分な診察時間が確保されているかについて

(%)

	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
①通園施設利用児	17.3	46.7	25.3	9.3	0.0	1.3	100
②通園施設卒園児	25.0	41.7	25.0	0.0	8.3	0.0	100
③診療所利用児	33.3	53.3	10.0	0.0	0.0	3.3	100

##### 診察の時間は十分か

■満足 ■どちらかといえば満足 □どちらかといえば不満 ■不満 □その他 ■無回答



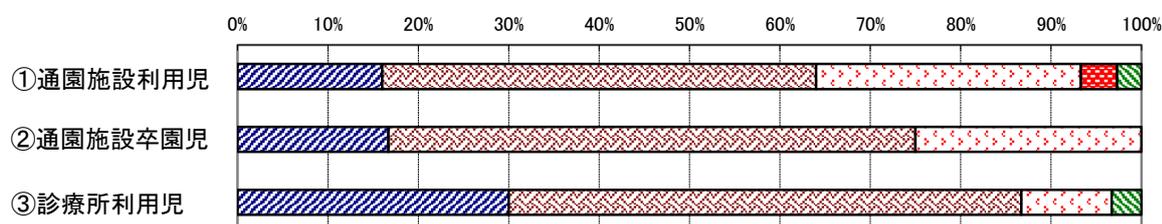
##### B) 診察における診断や今後の見通しに関する説明について

(%)

	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
①通園施設利用児	16.0	48.0	29.3	4.0	0.0	2.7	100
②通園施設卒園児	16.7	58.3	25.0	0.0	0.0	0.0	100
③診療所利用児	30.0	56.7	10.0	0.0	0.0	3.3	100

##### 診断や今後の見通しに関する説明

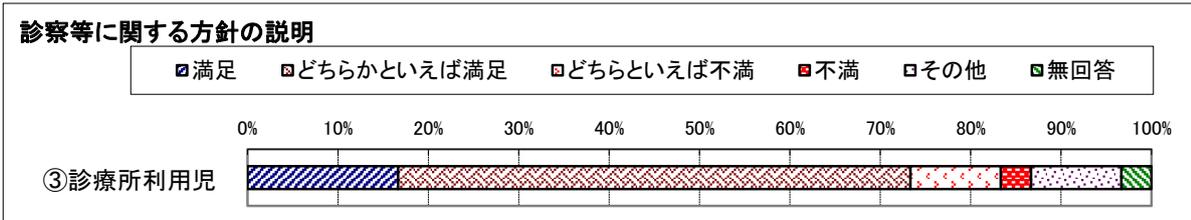
■満足 ■どちらかといえば満足 □どちらかといえば不満 ■不満 □その他 ■無回答



### C) 診察等の支援に関する方針の説明について

(%)

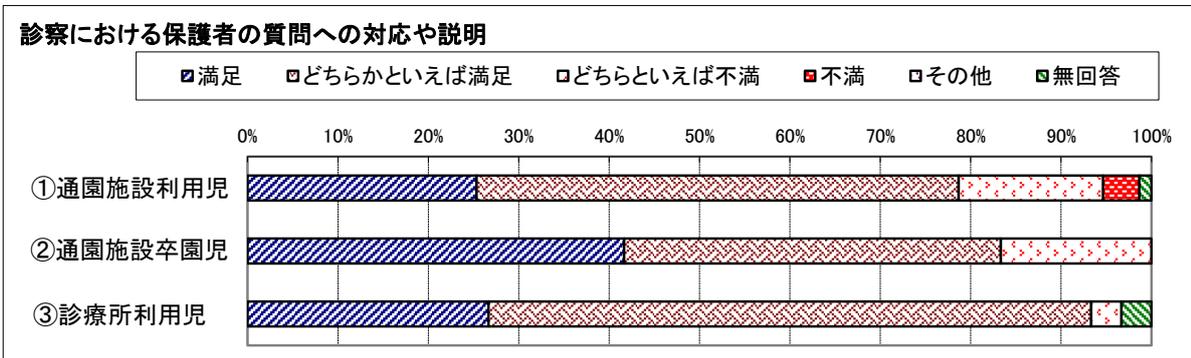
※診療所利用者のみ に対する質問	満足	どちらか といえば満足	どちらと いえば不満	不満	その他	無回答	計
③診療所利用児	16.7	56.7	10.0	3.3	10.0	3.3	100



### D) 診察における保護者の質問への対応や説明について

(%)

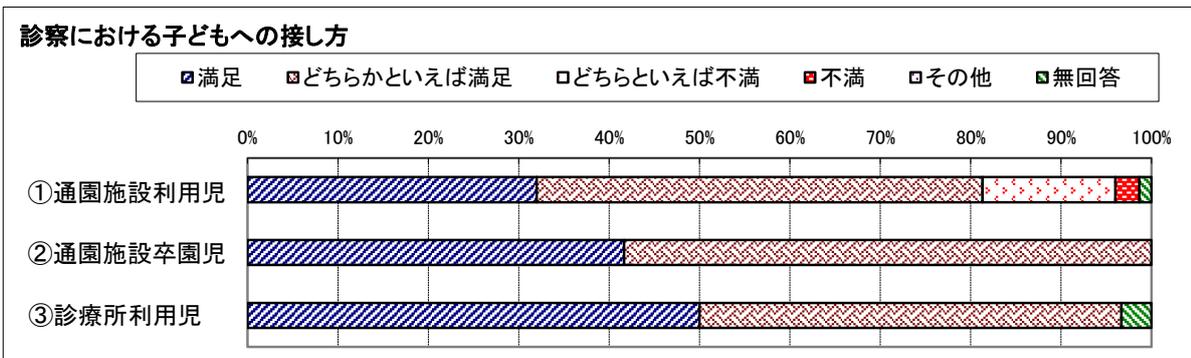
	満足	どちらか といえば満足	どちらと いえば不満	不満	その他	無回答	計
①通園施設利用児	25.3	53.3	16.0	4.0	0.0	1.3	100
②通園施設卒園児	41.7	41.7	16.7	0.0	0.0	0.0	100
③診療所利用児	26.7	66.7	3.3	0.0	0.0	3.3	100



### E) 診察における子どもへの接し方について

(%)

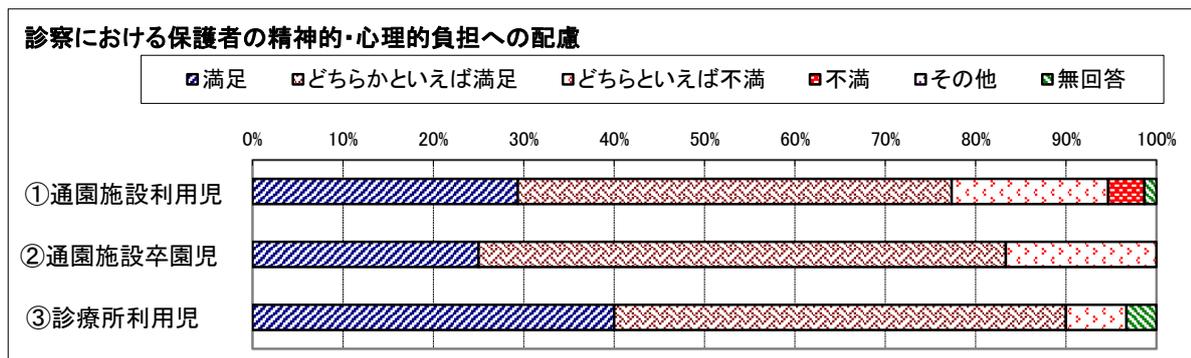
	満足	どちらか といえば満足	どちらと いえば不満	不満	その他	無回答	計
①通園施設利用児	32.0	49.3	14.7	2.7	0.0	1.3	100
②通園施設卒園児	41.7	58.3	0.0	0.0	0.0	0.0	100
③診療所利用児	50.0	46.7	0.0	0.0	0.0	3.3	100



F) 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
①通園施設利用児	29.3	48.0	17.3	4.0	0.0	1.3	100
②通園施設卒園児	25.0	58.3	16.7	0.0	0.0	0.0	100
③診療所利用児	40.0	50.0	6.7	0.0	0.0	3.3	100

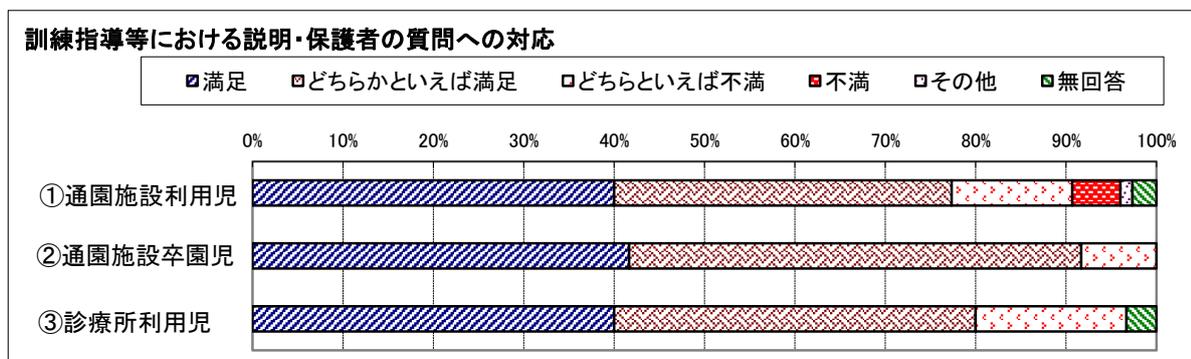


G) 訓練指導やグループ療育、脳波検査等における説明、保護者の質問への対応

※訓練指導……心理療法、理学療法、作業療法、言語聴覚療法

(%)

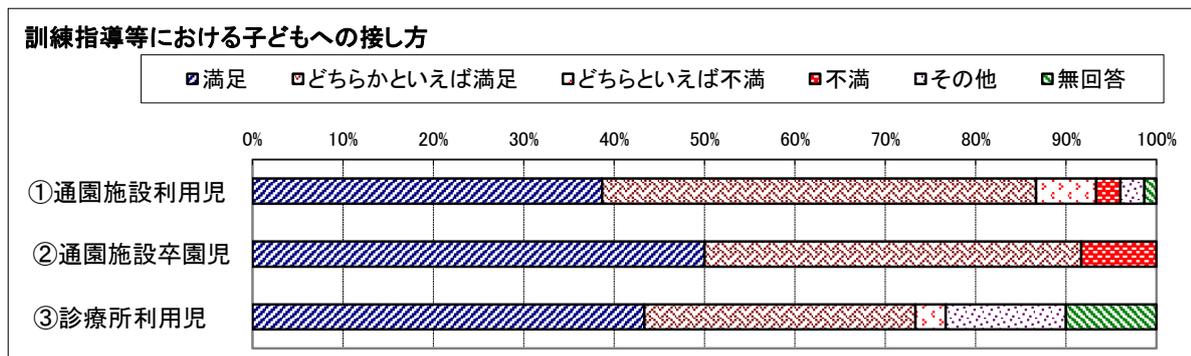
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
①通園施設利用児	40.0	37.3	13.3	5.3	1.3	2.7	100
②通園施設卒園児	41.7	50.0	8.3	0.0	0.0	0.0	100
③診療所利用児	40.0	40.0	16.7	0.0	0.0	3.3	100



H) 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

(%)

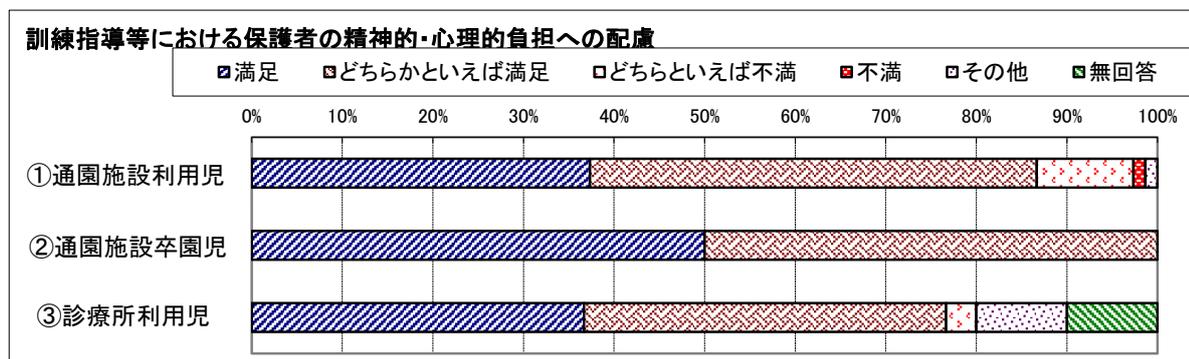
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
①通園施設利用児	38.7	48.0	6.7	2.7	2.7	1.3	100
②通園施設卒園児	50.0	41.7	0.0	8.3	0.0	0.0	100
③診療所利用児	43.3	30.0	3.3	0.0	13.3	10.0	100



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

(%)

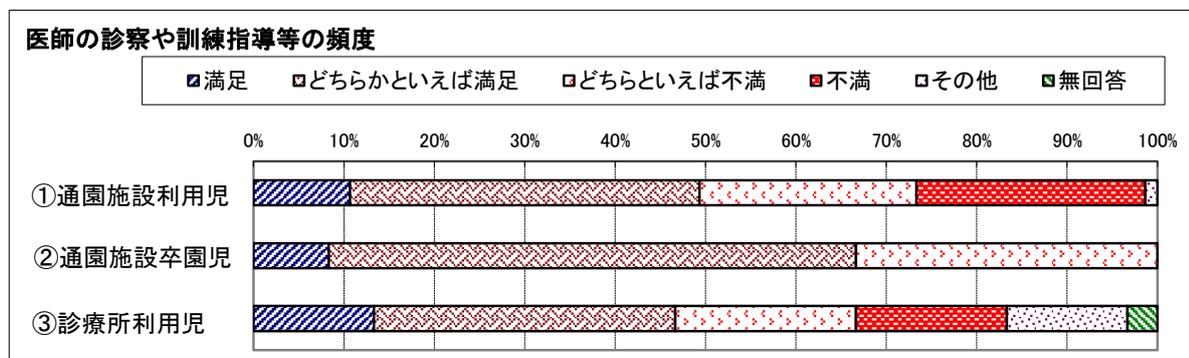
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
①通園施設利用児	37.3	49.3	10.7	1.3	1.3	0.0	100
②通園施設卒園児	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100
③診療所利用児	36.7	40.0	3.3	0.0	10.0	10.0	100



J) 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
①通園施設利用児	10.7	38.7	24.0	25.3	1.3	0.0	100
②通園施設卒園児	8.3	58.3	33.3	0.0	0.0	0.0	100
③診療所利用児	13.3	33.3	20.0	16.7	13.3	3.3	100

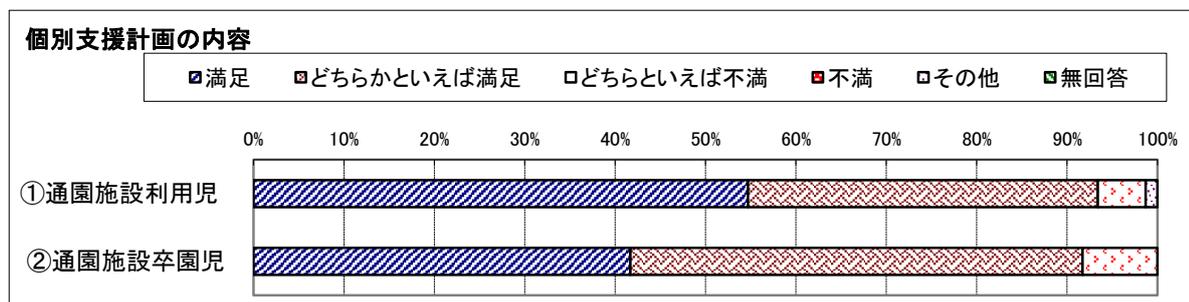


問4 センターの通園施設における支援(サービス)について

A) (通園施設の)個別支援計画の内容について

(%)

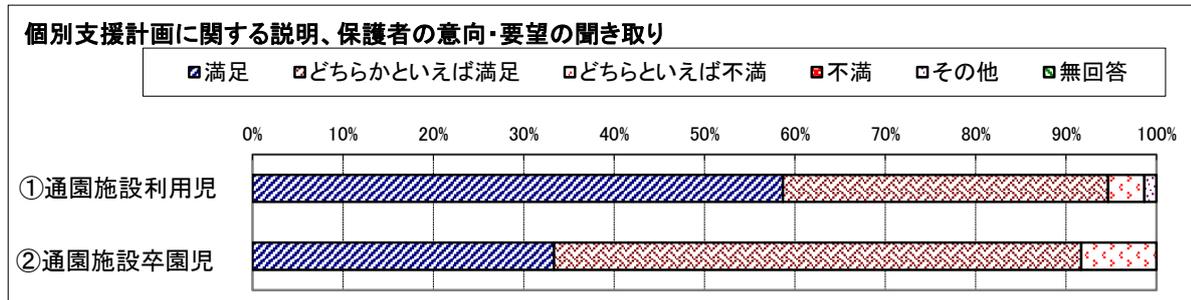
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
①通園施設利用児	54.7	38.7	5.3	0.0	1.3	0.0	100
②通園施設卒園児	41.7	50.0	8.3	0.0	0.0	0.0	100



**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**

(%)

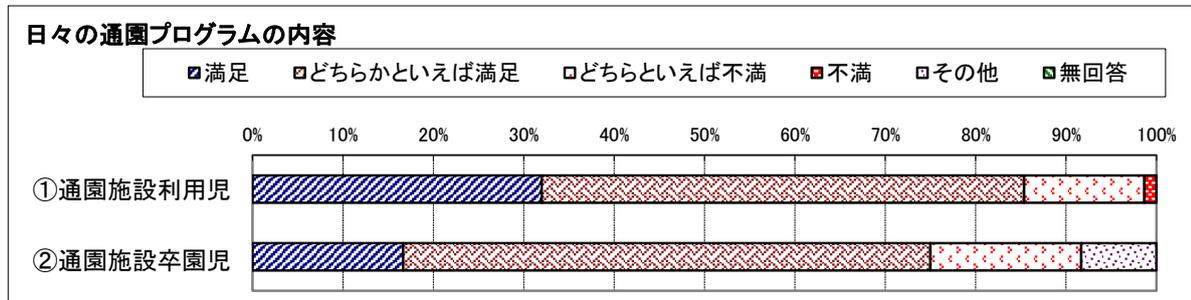
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
①通園施設利用児	58.7	36.0	4.0	0.0	1.3	0.0	100
②通園施設卒園児	33.3	58.3	8.3	0.0	0.0	0.0	100



**C) 日々の通園プログラムの内容について**

(%)

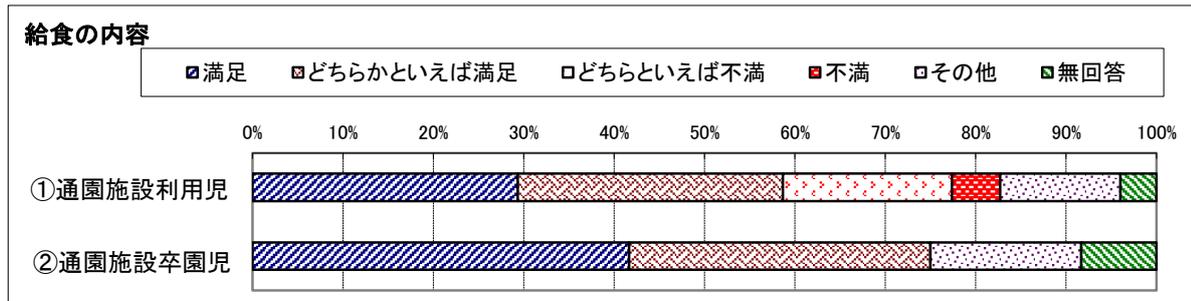
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
①通園施設利用児	32.0	53.3	13.3	1.3	0.0	0.0	100
②通園施設卒園児	16.7	58.3	16.7	0.0	8.3	0.0	100



**D) 給食の内容について**

(%)

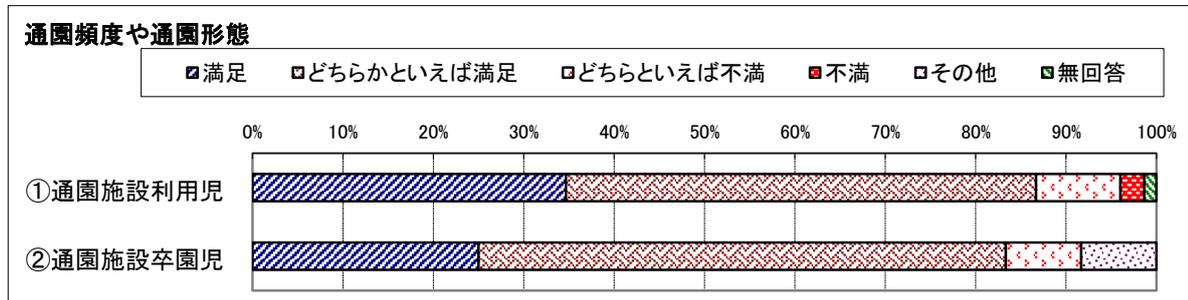
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
①通園施設利用児	29.3	29.3	18.7	5.3	13.3	4.0	100
②通園施設卒園児	41.7	33.3	0.0	0.0	16.7	8.3	100



### E) 通園頻度や通園形態(単独通園・親子通園)について

(%)

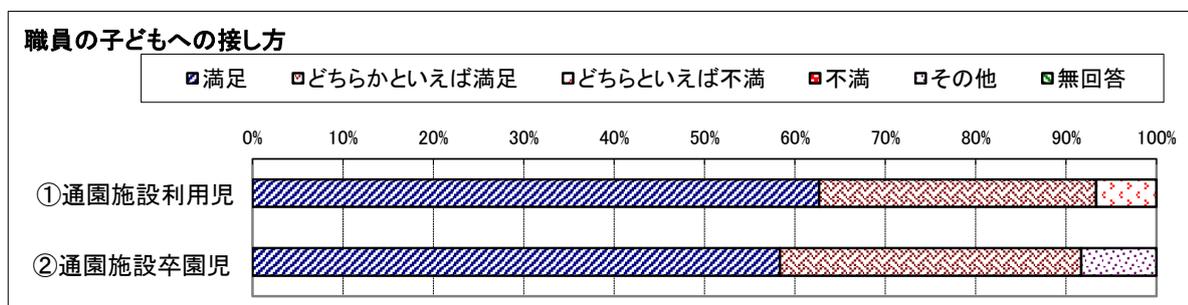
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
①通園施設利用児	34.7	52.0	9.3	2.7	0.0	1.3	100
②通園施設卒園児	25.0	58.3	8.3	0.0	8.3	0.0	100



### F) 職員の子どもへの接し方について

(%)

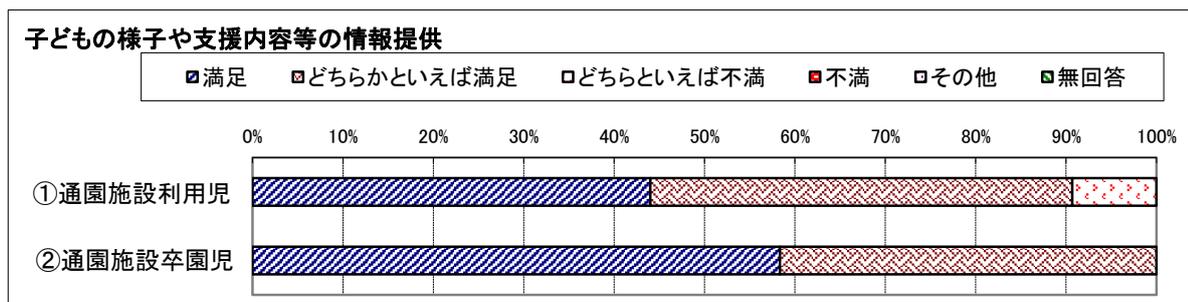
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
①通園施設利用児	62.7	30.7	6.7	0.0	0.0	0.0	100
②通園施設卒園児	58.3	33.3	0.0	0.0	8.3	0.0	100



### G) 子どもの様子や支援内容等に関する情報提供について

(%)

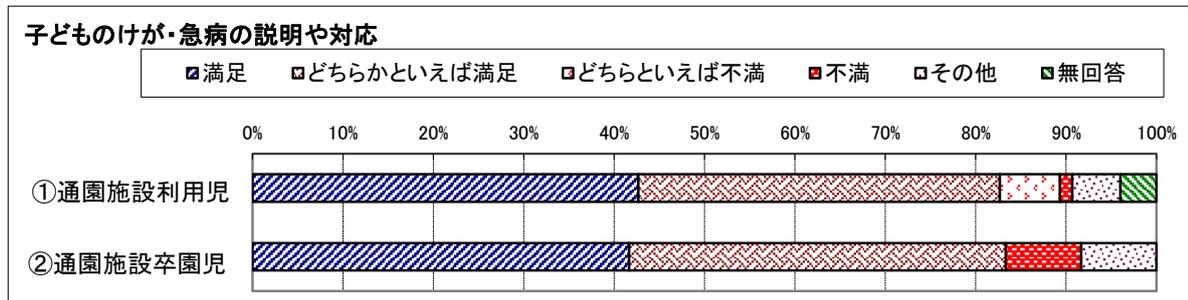
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
①通園施設利用児	44.0	46.7	9.3	0.0	0.0	0.0	100
②通園施設卒園児	58.3	41.7	0.0	0.0	0.0	0.0	100



H) 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

(%)

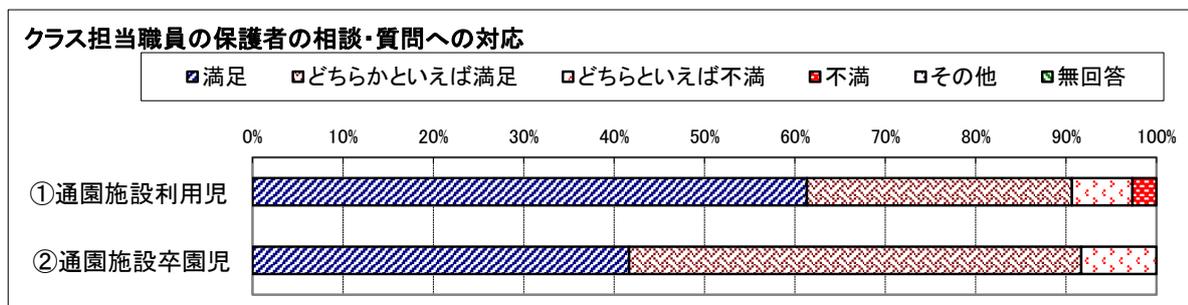
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
①通園施設利用児	42.7	40.0	6.7	1.3	5.3	4.0	100
②通園施設卒園児	41.7	41.7	0.0	8.3	8.3	0.0	100



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

(%)

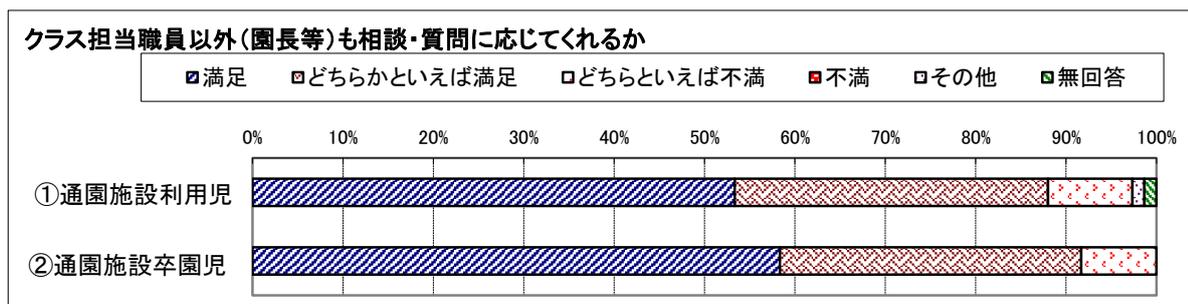
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
①通園施設利用児	61.3	29.3	6.7	2.7	0.0	0.0	100
②通園施設卒園児	41.7	50.0	8.3	0.0	0.0	0.0	100



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

(%)

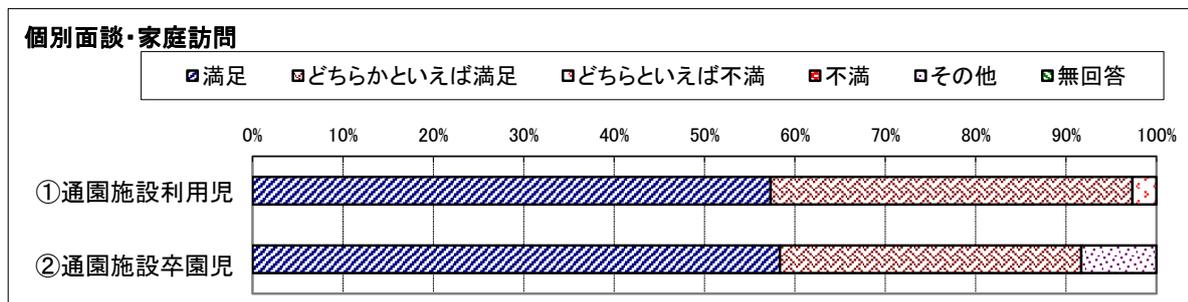
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
①通園施設利用児	53.3	34.7	9.3	0.0	1.3	1.3	100
②通園施設卒園児	58.3	33.3	8.3	0.0	0.0	0.0	100



### K) 個別面談・家庭訪問について

(%)

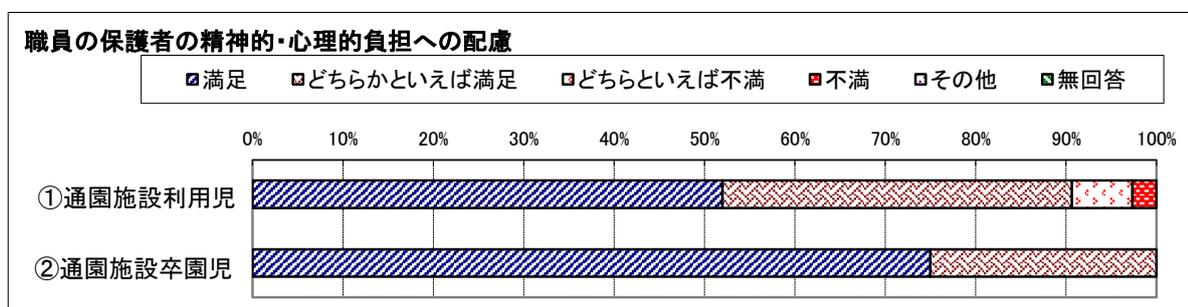
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
①通園施設利用児	57.3	40.0	2.7	0.0	0.0	0.0	100
②通園施設卒園児	58.3	33.3	0.0	0.0	8.3	0.0	100



### L) 職員の保護者の精神的、心理的負担への配慮について

(%)

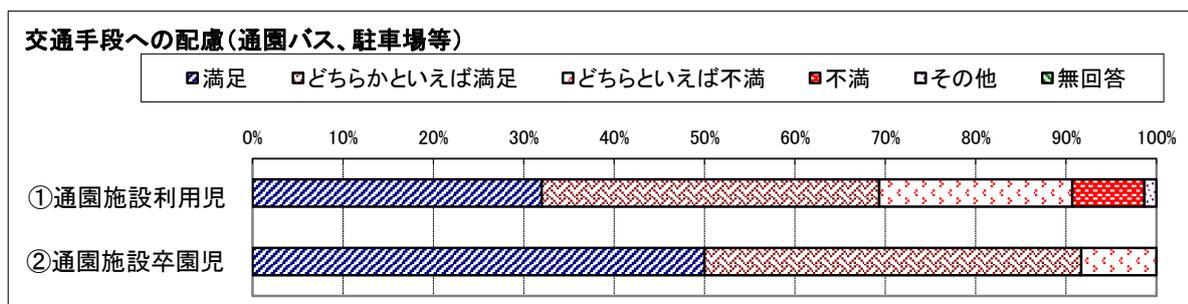
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
①通園施設利用児	52.0	38.7	6.7	2.7	0.0	0.0	100
②通園施設卒園児	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100



### 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

(%)

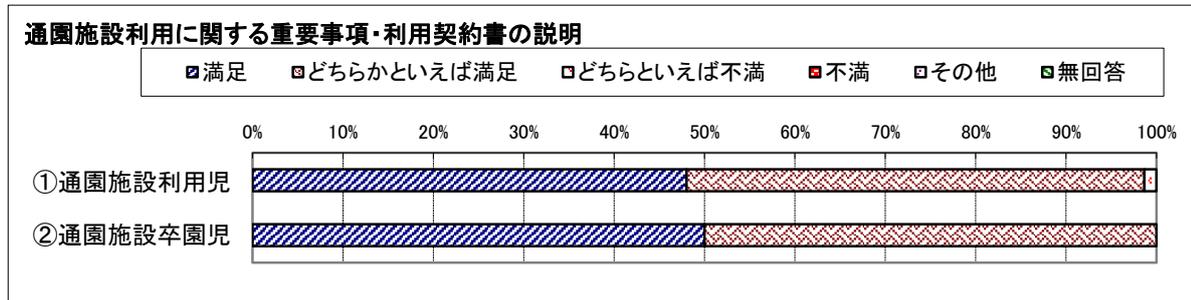
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
①通園施設利用児	32.0	37.3	21.3	8.0	1.3	0.0	100
②通園施設卒園児	50.0	41.7	8.3	0.0	0.0	0.0	100



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

(%)

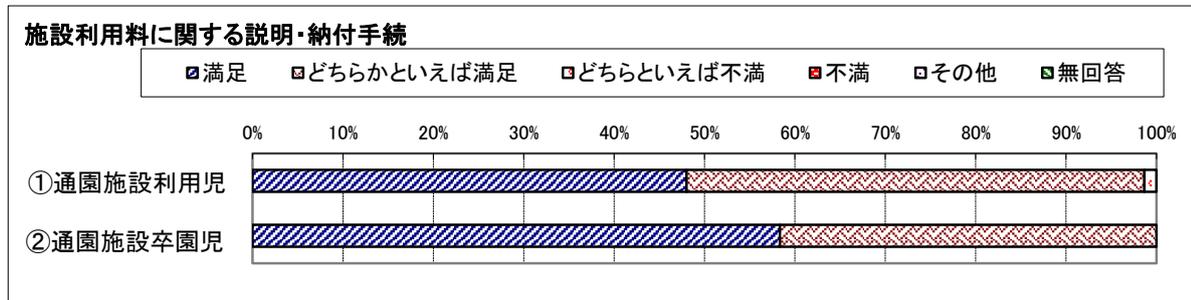
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
①通園施設利用児	48.0	50.7	1.3	0.0	0.0	0.0	100
②通園施設卒園児	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100



O) 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
①通園施設利用児	48.0	50.7	1.3	0.0	0.0	0.0	100
②通園施設卒園児	58.3	41.7	0.0	0.0	0.0	0.0	100

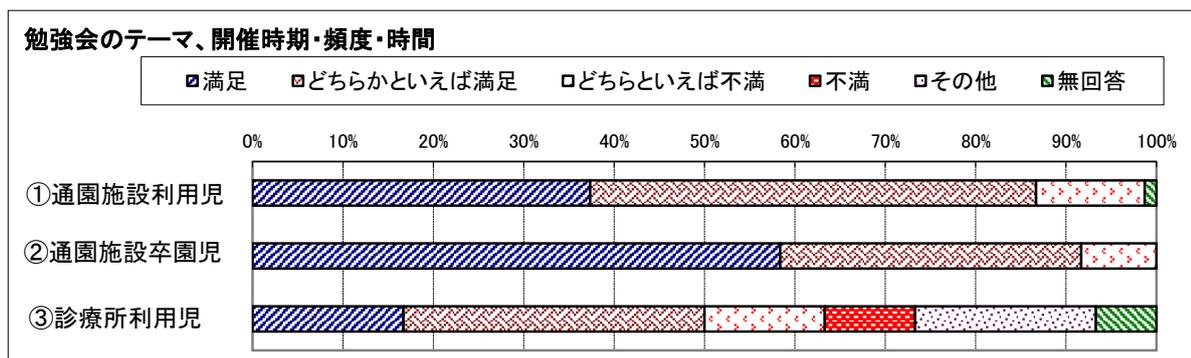


問5 保護者を対象とした勉強会等の支援(サービス)について

A) 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
①通園施設利用児	37.3	49.3	12.0	0.0	0.0	1.3	100
②通園施設卒園児	58.3	33.3	8.3	0.0	0.0	0.0	100
③診療所利用児	16.7	33.3	13.3	10.0	20.0	6.7	100



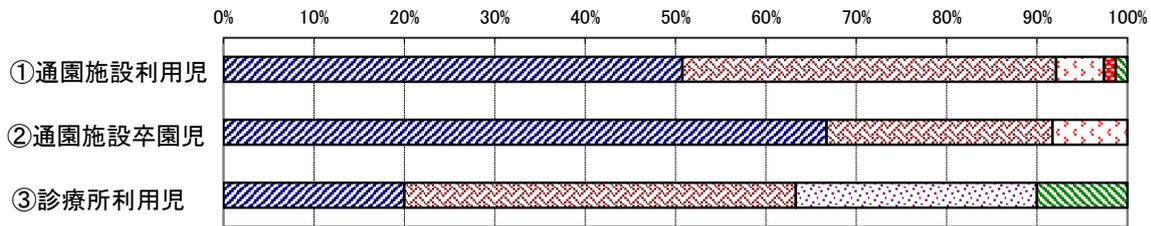
**B) 勉強会の具体的な内容、わかりやすさについて**

(%)

	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
①通園施設利用児	50.7	41.3	5.3	1.3	0.0	1.3	100
②通園施設卒園児	66.7	25.0	8.3	0.0	0.0	0.0	100
③診療所利用児	20.0	43.3	0.0	0.0	26.7	10.0	100

**勉強会の内容、わかりやすさ**

■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



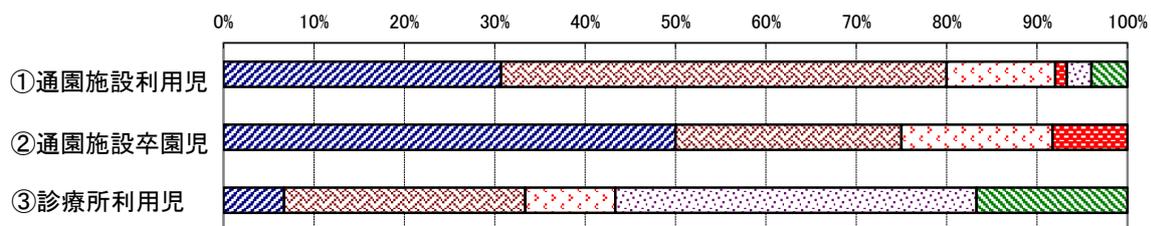
**C) 保護者の自主的な活動や、地域の資源活用への支援について**

(%)

	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
①通園施設利用児	30.7	49.3	12.0	1.3	2.7	4.0	100
②通園施設卒園児	50.0	25.0	16.7	8.3	0.0	0.0	100
③診療所利用児	6.7	26.7	10.0	0.0	40.0	16.7	100

**保護者の自主的な活動、地域の資源活用への支援**

■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



**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**

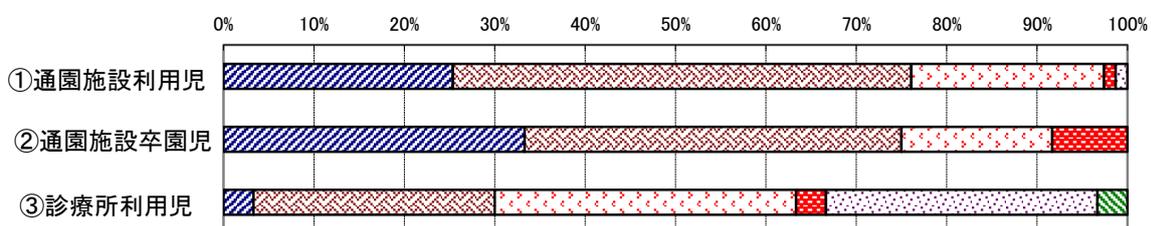
**A) 地域の資源等に関する情報提供について**

(%)

	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
①通園施設利用児	25.3	50.7	21.3	1.3	1.3	0.0	100
②通園施設卒園児	33.3	41.7	16.7	8.3	0.0	0.0	100
③診療所利用児	3.3	26.7	33.3	3.3	30.0	3.3	100

**地域の資源等に関する情報提供**

■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

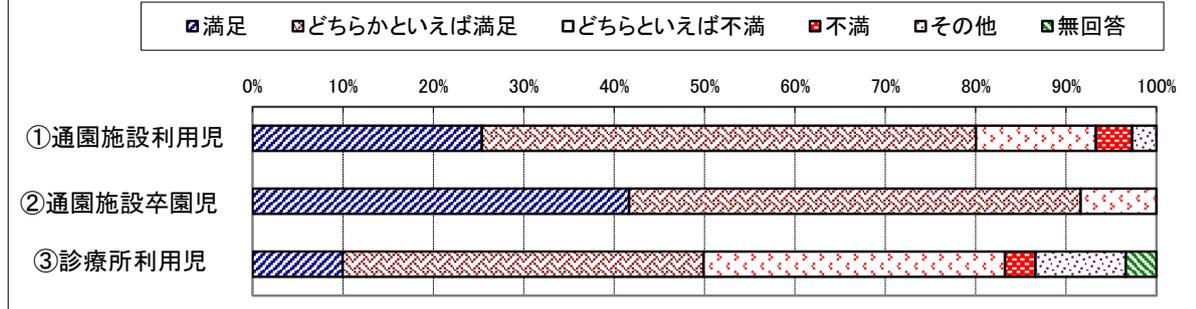


**B)子どもの進路(幼稚園・保育所への入園、就学等)に関する相談や助言について**

(%)

	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
①通園施設利用児	25.4	54.7	13.3	4.0	2.7	0.0	100
②通園施設卒園児	41.7	50.0	8.4	0.0	0.0	0.0	100
③診療所利用児	10.0	40.0	33.4	3.4	10.0	3.4	100

**子どもの進路に関する相談や助言**

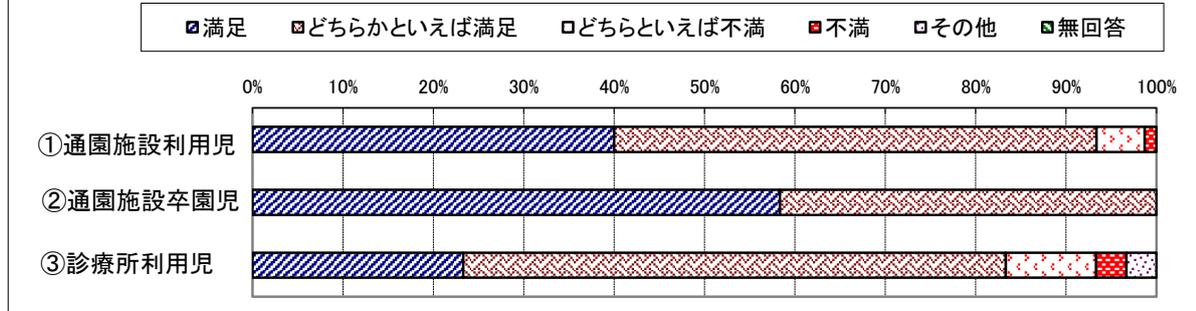


**C)相談における保護者の精神的、心理的負担への配慮について**

(%)

	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
①通園施設利用児	40.0	53.3	5.3	1.3	0.0	0.0	100
②通園施設卒園児	58.3	41.7	0.0	0.0	0.0	0.0	100
③診療所利用児	23.3	60.0	10.0	3.3	3.3	0.0	100

**相談における保護者の精神的・心理的負担への配慮**

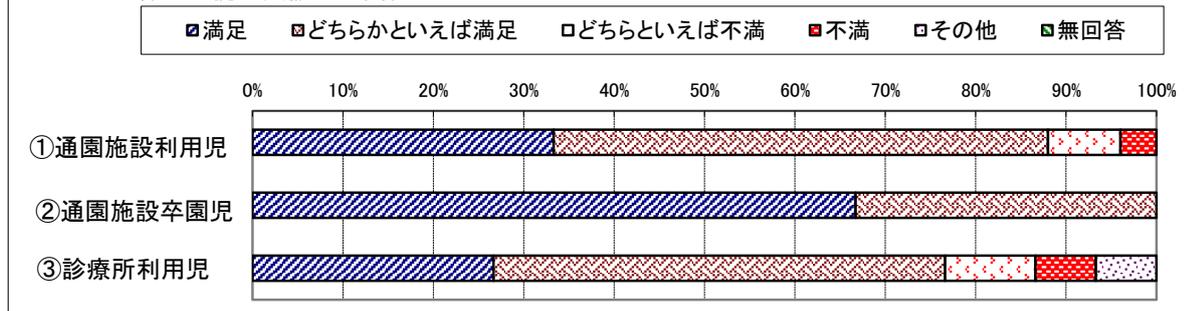


**D)センター全体の職員間、各職種間の連携や支援(サービス)の一貫性について**

(%)

	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
①通園施設利用児	33.3	54.7	8.0	4.0	0.0	0.0	100
②通園施設卒園児	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0	100
③診療所利用児	26.7	50.0	10.0	6.7	6.7	0.0	100

**センター全体の連携や支援の一貫性**

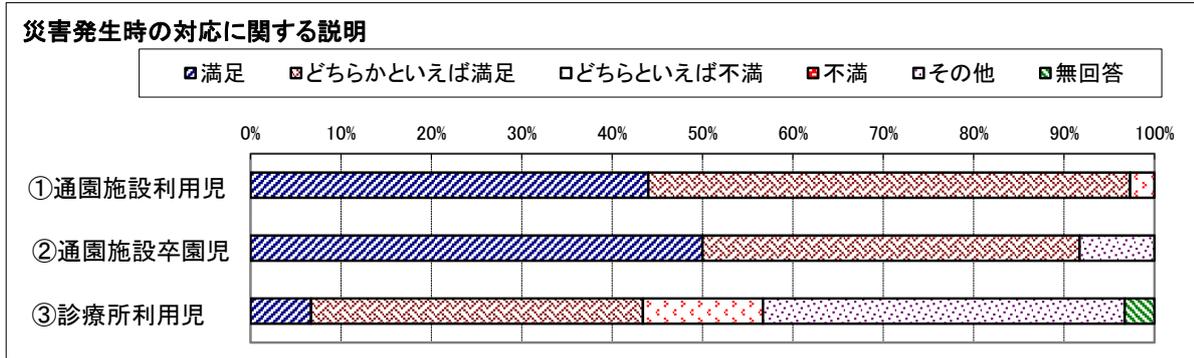


問7 センター全体の安全管理について

A) 災害発生時の対応に関する説明について

(%)

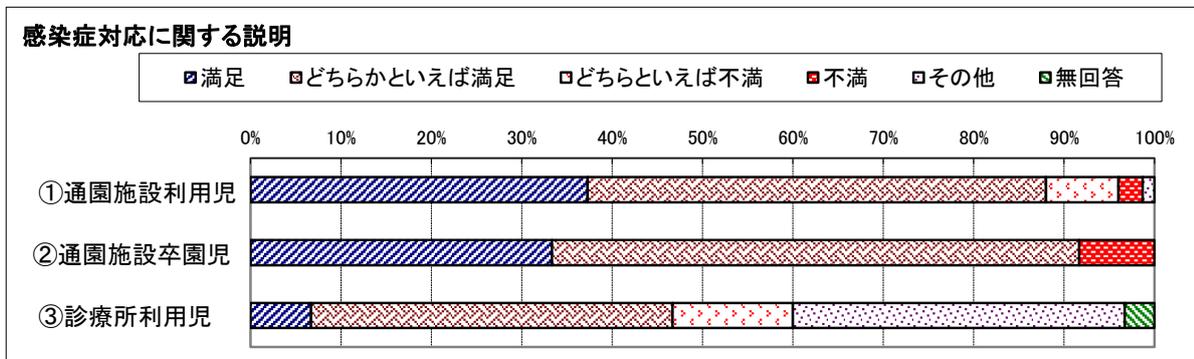
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
①通園施設利用児	44.0	53.3	2.7	0.0	0.0	0.0	100
②通園施設卒園児	50.0	41.7	0.0	0.0	8.3	0.0	100
③診療所利用児	6.7	36.7	13.3	0.0	40.0	3.3	100



B) 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
①通園施設利用児	37.3	50.7	8.0	2.7	1.3	0.0	100
②通園施設卒園児	33.3	58.3	0.0	8.3	0.0	0.0	100
③診療所利用児	6.7	40.0	13.3	0.0	36.7	3.3	100

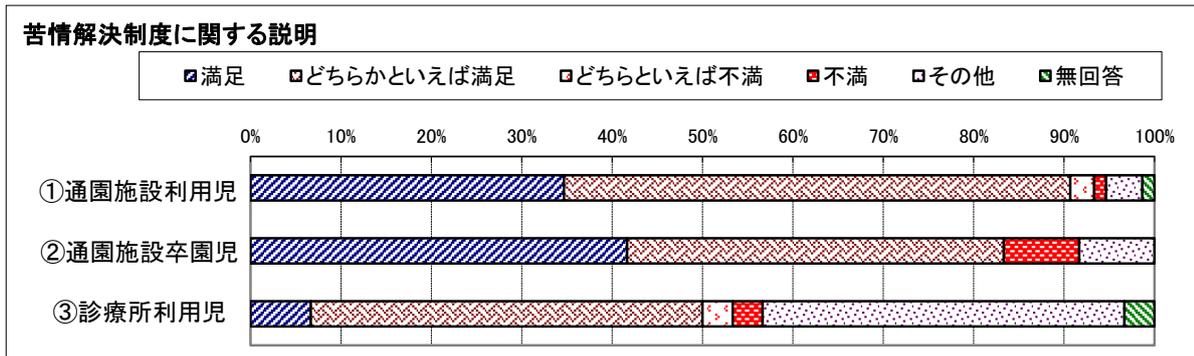


問8 苦情・要望への対応について

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

(%)

	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
①通園施設利用児	34.7	56.0	2.7	1.3	4.0	1.3	100
②通園施設卒園児	41.7	41.7	0.0	8.3	8.3	0.0	100
③診療所利用児	6.7	43.3	3.3	3.3	40.0	3.3	100

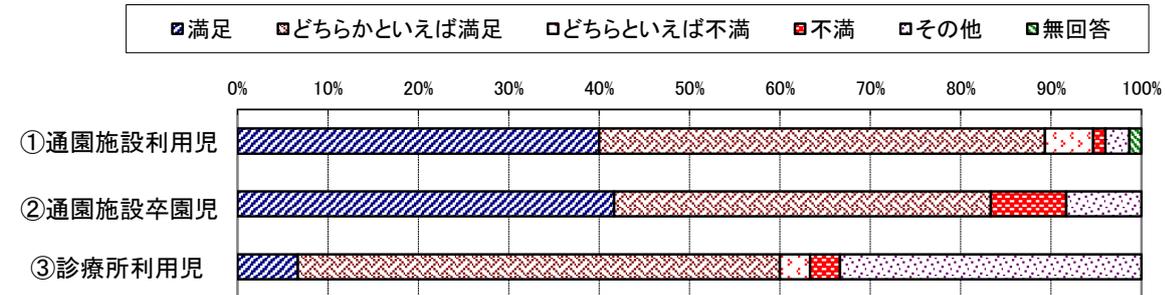


**B) 要望や苦情を受けるための取り組み(懇談会の開催、意見箱の設置、アンケート等)について**

(%)

	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
①通園施設利用児	40.0	49.3	5.3	1.3	2.7	1.3	100
②通園施設卒園児	41.7	41.7	0.0	8.3	8.3	0.0	100
③診療所利用児	6.7	53.3	3.3	3.3	33.3	0.0	100

**要望や苦情を受けるための取り組み**

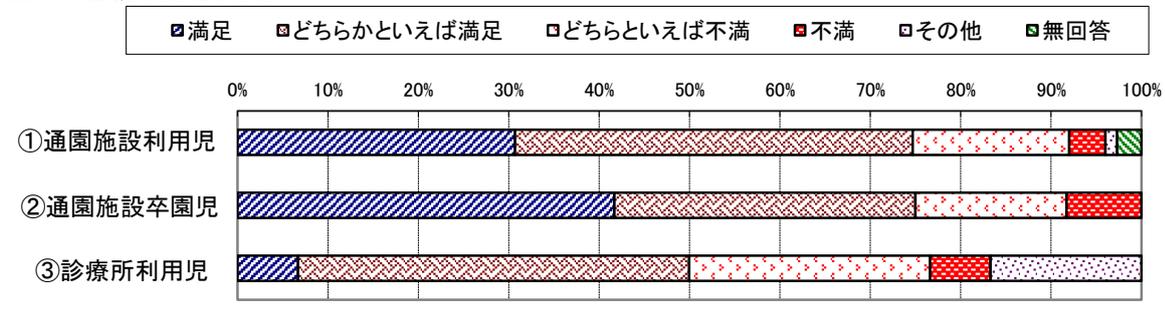


**C) 要望や苦情の伝えやすさについて**

(%)

	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
①通園施設利用児	30.7	44.0	17.3	4.0	1.3	2.7	100
②通園施設卒園児	41.7	33.3	16.7	8.3	0.0	0.0	100
③診療所利用児	6.7	43.3	26.7	6.7	16.7	0.0	100

**要望や苦情の伝えやすさ**

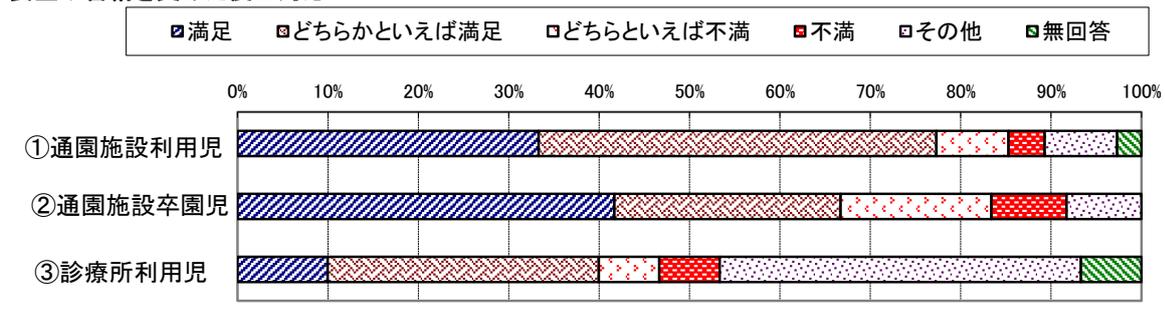


**D) 要望や苦情を受けた後の対応について**

(%)

	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
①通園施設利用児	33.3	44.0	8.0	4.0	8.0	2.7	100
②通園施設卒園児	41.7	25.0	16.7	8.3	8.3	0.0	100
③診療所利用児	10.0	30.0	6.7	6.7	40.0	6.7	100

**要望や苦情を受けた後の対応**

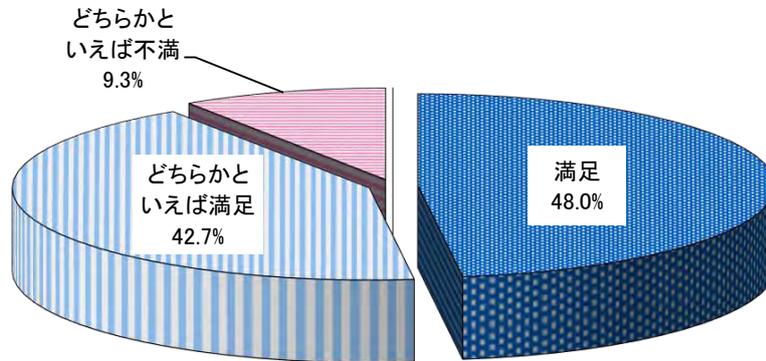


問9 センターを総合的に評価すると、どの程度満足しているか

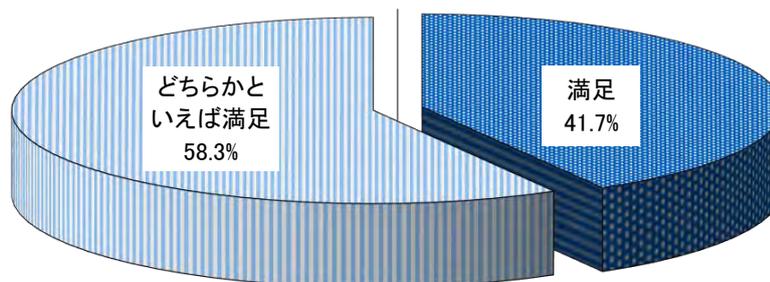
(%)

	満足	どちらかとい えば満足	どちらかとい えば不満	不満	無回答	計
①通園施設利用児	48.0	42.7	9.3	0.0	0.0	100
②通園施設卒園児	41.7	58.3	0.0	0.0	0.0	100
③診療所利用児	30.0	53.3	13.3	3.3	0.0	100

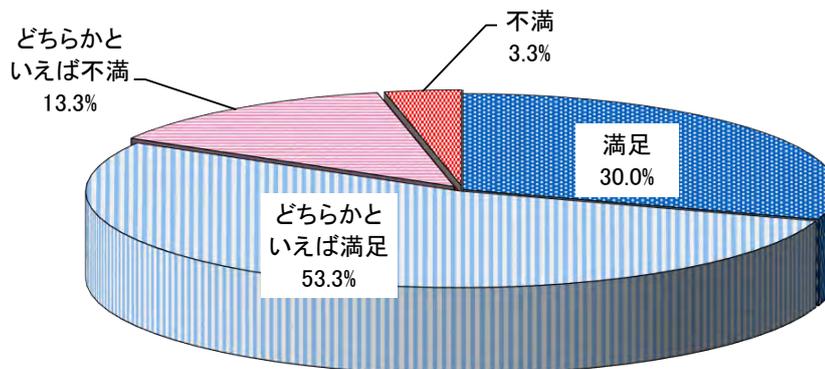
総合的評価①通園施設利用児



総合的評価②通園施設卒園児



総合的評価③診療所利用児



# 関係機関アンケート集計結果

北部地域療育センター

【実施期間】2016年7月11日(月)～7月27日(水)

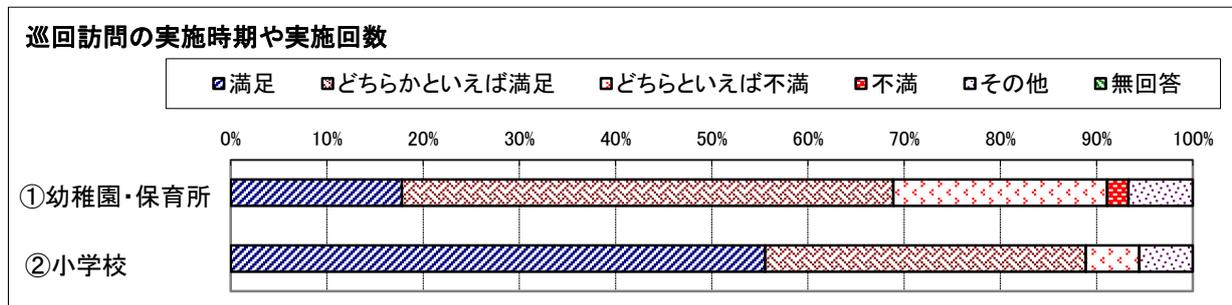
【回収率】①幼稚園・保育所69.2% (回収45枚/配付65枚)  
 ②小学校 60.0% (回収18枚/配付30枚)  
 ③地域訓練会 0% (回収0枚/配付4枚)

## ■ 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

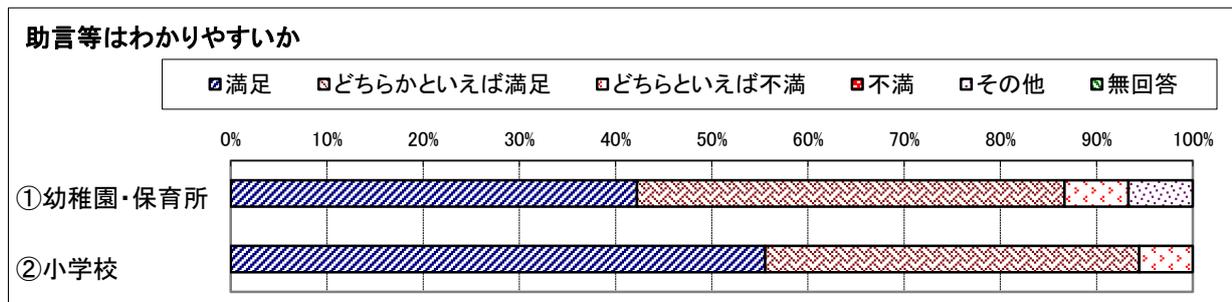
#### A) 巡回訪問の実施時期や実施回数について

	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
①幼稚園・保育所	17.8	51.1	22.2	2.2	6.7	0.0	100
②小学校	55.6	33.3	5.6	0.0	5.6	0.0	100



#### B) 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
①幼稚園・保育所	42.2	44.4	6.7	0.0	6.7	0.0	100
②小学校	55.6	38.9	5.6	0.0	0.0	0.0	100

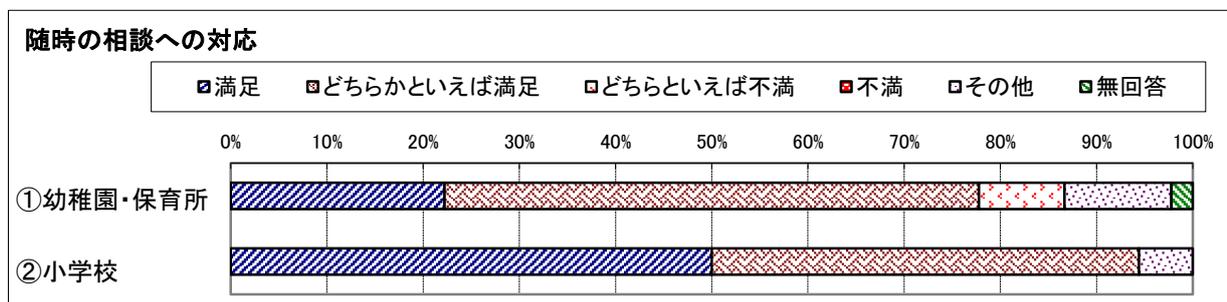


## 問2 随時の相談や研修への協力依頼等に関する対応について

### A) 随時の相談への対応について

(%)

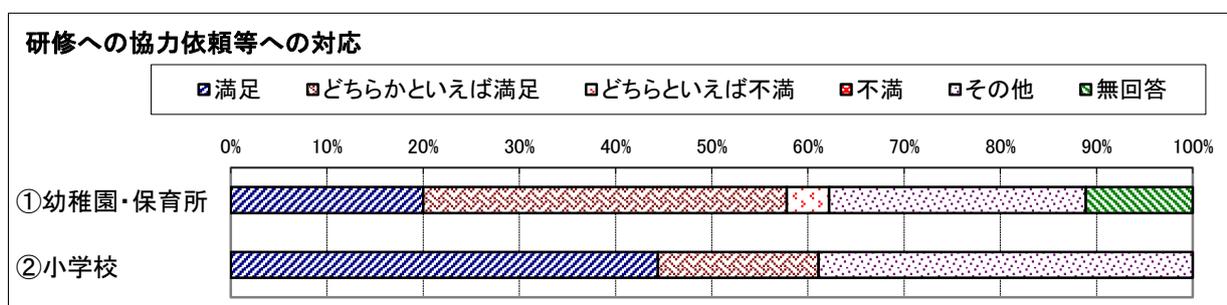
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
①幼稚園・保育所	22.2	55.5	8.9	0.0	11.1	2.2	100
②小学校	50.0	44.4	0.0	0.0	5.6	0.0	100



### B) 研修への協力依頼等に関する対応について

(%)

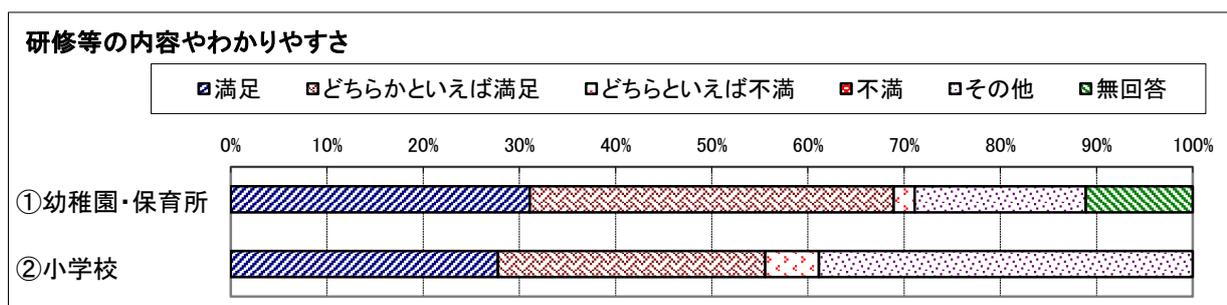
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
①幼稚園・保育所	20.0	37.8	4.4	0.0	26.7	11.1	100
②小学校	44.4	16.7	0.0	0.0	38.9	0.0	100



### C) 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
①幼稚園・保育所	31.1	37.8	2.2	0.0	17.8	11.1	100
②小学校	27.8	27.8	5.6	0.0	38.9	0.0	100

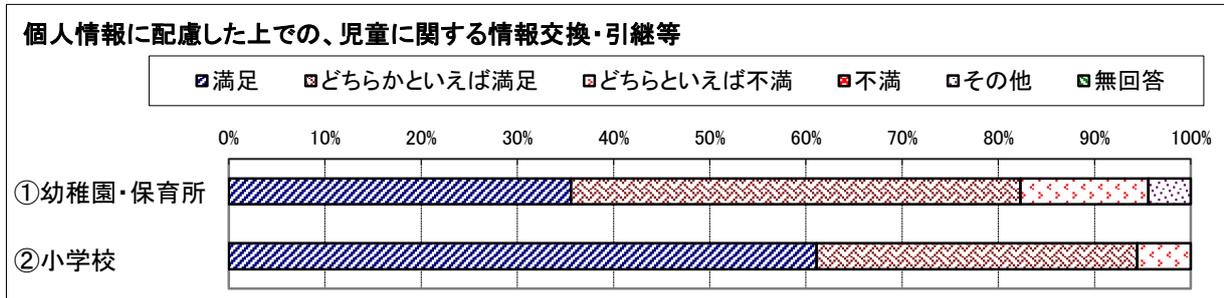


問3 良好な協力関係の構築について ※「幼稚園・保育所」と「小学校」のみ対象の質問

A) 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

(%)

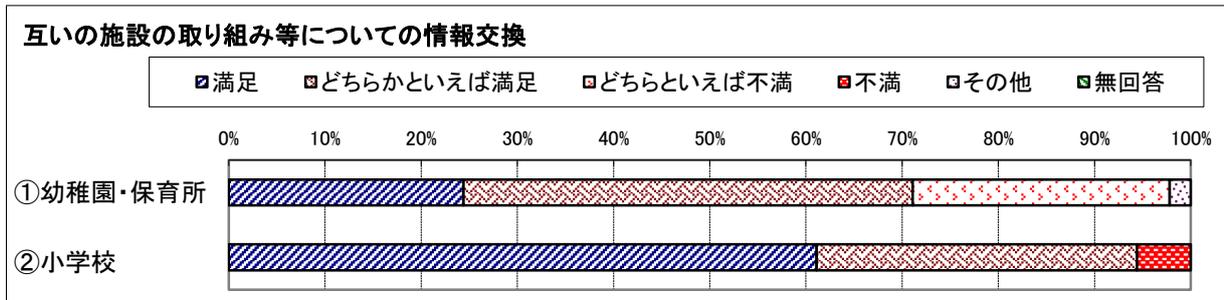
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
①幼稚園・保育所	35.6	46.7	13.3	0.0	4.4	0.0	100
②小学校	61.1	33.3	5.6	0.0	0.0	0.0	100



B) 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
①幼稚園・保育所	24.4	46.7	26.7	0.0	2.2	0.0	100
②小学校	61.1	33.3	0.0	5.6	0.0	0.0	100

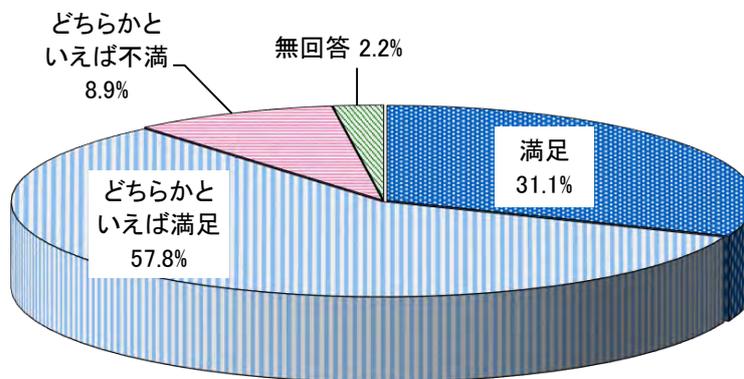


問4 センターを総合的に評価すると、どの程度満足しているか

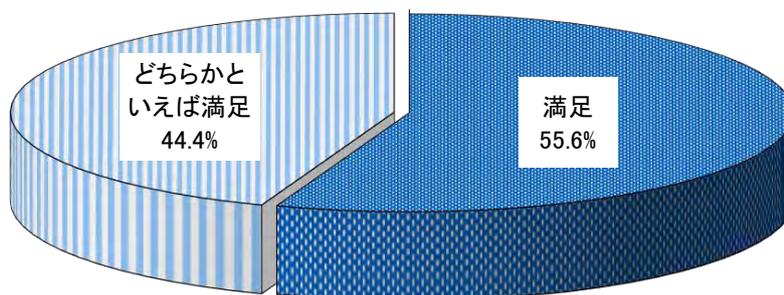
(%)

	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
①幼稚園・保育所	31.1	57.8	8.9	0.0	2.2	100
②小学校	55.6	44.4	0.0	0.0	0.0	100

総合的評価①幼稚園・保育所



総合的評価②小学校



## 利用者本人調査 分析

◆ 観察調査 ①10月20日(木)9:30~12:00(ぴーす中川) ②10月27日(木)10:00~12:00

### ◆ 児童発達支援のクラス

#### ばいん組

週5日通園のクラスで、今日は単独通園の日です。保育室内は子どもたちそれぞれにとっての居心地の良い場所でそれぞれの過ごし方をしています。机に向かいノートにシールを貼る子ども、パーティーションで仕切った場所で音楽を楽しむ子ども、窓際の机で自動車のおもちゃを並べる子どもなどです。

この訓練室での約束事がいくつかあり、この約束の行動は、コミュニケーションを確実にする手段になっています。おもちゃを写真に撮って小さなカードにしたものをいくつも作ってあります。遊びたいおもちゃがある時には、子どもたちはカードで指導員に示して「〇〇ください」と伝えて、おもちゃを取り出してもらっています。訓練活動が一つ終了すると、指導員の「おしまい」の声と共に、星のマークのカードをもらいます。一つの活動が終わり、次の活動に移る切り替えのマークです。室内の自由遊びスペース入り口には星の絵の描いた箱が取り付けてあり、子どもたちは星のカードを箱に入れて自由遊びに入ります。子どもが家庭から離れた時間を、なるべくストレスを感じずに過ごせるように様々な指導が根気よく行われています。

今日の活動は素材遊びです。スライムというゼリー状の素材がトレーに入ったものと大小のコップやボール等が1人ずつに用意されています。ゼリーのような感触を手で楽しんだり、どろっとして、すくにくい素材をコップに移したり、顔の前で薄く広げて見せてもらったり、いろいろな遊び方を楽しんでいます。「先生にゼリー作って」と言われ、小さなコップにスライムを入れて先生にプレゼントしている子どもがいます。「ありがとう！これは何のゼリー？」と聞かれ「ぶどうゼリー」と笑顔で答えています。

別室の広い遊戯室でも過ごします。遊戯室にはトランポリン、滑り台、大きなマット、巧技台などの遊具が備えてあります。他クラスのお友だちも何人か一緒です。室内を走ったり、遊具で遊んだり、指導員の膝で絵本を広げたり、広い部屋での運動遊びや、気に入った場所でのごろんごろんとして過ごす時間です。

### ◆ 医療型児童発達支援のクラス

ぶどう組(3・4歳児)とみかん組(4・5歳児)の2クラスあり、適宜双方を見学しました。

#### ぶどう組

親子通園の日ですが、保護者は別室での会合があり、室内は子どもたちと指導員だけです。朝の自由遊び時間です。子どもたちは、絵本を見たり、パズルをしたり、空き缶に丸いコイン状の厚紙を出し入れしたり、一人一人それぞれに楽しんでいます。「お勉強」と称して、赤と白の棒に穴のあいた円板を落とす遊びでは、赤い棒に赤い円板、白い棒に白い円板をきちんと通すことができ、指導員から「できたね」と声をかけてもらう子どももいます。お片付けして、朝の集まりの準備中に、何人かの子どもは指導員と一緒に向かいの遊戯室に行き、トランポリンや吊り馬で身体を動かして楽しみました。部屋に戻って、朝の集まりです。「数字の歌」を歌ったり、タンバリンを叩いたりしました。今日の活動は、「紙遊び」で、色紙をちぎって、糊で貼り付ける遊びに移りました。みかん組の見学で遊ぶ様子は見られませんが、黄色や茶色の紙を貼ったタヌキの絵が飾ってありました。

#### みかん組

今日は単独日です。朝の集まりでは、歌を歌いながら、一人一人の名前を呼び、出欠取りです。朝の歌を歌ってから、水分補給の時間で、お茶や牛乳を飲み、今日の活動の「見る遊び」です。窓のカーテンを閉め、電灯を消して部屋は真っ暗になり、ボードに下から照明があたります。CDから「山の音楽家」

の歌が流れ、パネルシアターの始まりです。蛍光色で塗ったリス・タヌキ・小鳥などが現れ、ヴァイオリンを弾いたり、太鼓を叩いたりする姿がキラキラと光って見えます。子どもたちは、じっと真剣に眺めています。その後、幾つかの曲に合わせたパネルシアターが終わり、ミラーボールに光が当てられました。部屋中に星のような光が散らばり、子どもたちの顔にもあたって、一人一人が浮かび上がってきます。指導員全員で薄い布を持って子どもたちの頭上に掲げ、ひらひらさせます。光る星が布にあたってゆれるように見えるのを子どもたちは楽しんで見えています。最後は、指導員が布から手をはなし、子どもたちの上にふんわりと落ちておしまいです。

#### ◆ ピーす中川（児童発達支援事業所）

ピーす中川は、北部地域療育センターから3駅離れた中川駅にほど近いビルの1階にあり、ピーす①クラスとピーす②クラス、各6名～7名の2クラスで構成されています。朝の自由遊び時間は、ホールやクラスでそれぞれの遊びを楽しんでいます。ホールにはプラレールを丸くつないで列車を乗せ数人で遊ぶ子どもたちや一人でブロック遊びをする子どもたち、クラス内のテーブルでは、トランプ遊びをしている5人組から楽しそうな声もあがっています。指導員が遊びの終わり時間を書いたボードを示し、時間になると「お片付け」です。遊んだおもちゃを決まった籠に入れ籠を納戸にしまうまでがお片付けです。

##### ピーす①

リトミックの時間、「失敗しても間違ってもいいんだよ。最後まで頑張ることが大事だから」と、指導員からの丁寧な説明をきちんと聞いている子どもたちです。音楽に合わせて、先生の動きに合わせて体を動かします。自身で出来ないところも、友だちの運動をととても楽しそうに見て、自分の出来る運動を**しています**。

全ての活動が絵カードで手順を示しています。帰り支度も一つずつを順番に進めていきます。腕に付けた当番カードや胸に付けた名前カードをはずすのは少し難しそうです。「やってください」と、先生に伝えて手伝ってもらっています。

##### ピーす②

「ことば集め」です。「あ」のつく言葉をカードに書いて出します。「パス」のカードも準備してあり、思いつかない時は使えるカードです。あくび・あかちゃん・あかり・あめ…たくさんの言葉が集まりました。「次は“か”ですから、お家で考えてきてね」に、早速あちこちから「かりんとう・からす・かもめ」と、言葉が飛び出しています。

みんなでトイレに行きます。数人ずつトイレに行く間、入り口に用意された小さなベンチで座って順番を待つルールもきちんと理解している子どもたちです。トイレルームの中には姿見が準備してあり、最後は鏡を見てシャツがはみ出していないか、ズボンが曲がっていないか、自分でチェックして身だしなみを整えて次の人と交代です。

## 事業者コメント

北部地域療育センターにとっては 5 年ぶりの第三者評価受審でしたが、これまでに取り組んできた各事業を客観的に見直すまたとない機会として、日常業務の合間をぬってでしたが、積極的な受審を心掛けました。

評価結果については、予想を超えて多くの項目で高い評価を頂いたことは、私たちにとって、大変大きな励みになりました。一方で、アンケート結果や評価調査員のコメントにもあるように、診察や訓練の頻度・時間については、他と比べると満足度が低くなっており、前回に引き続き、課題を残す結果となりました。利用申込が大幅に増加している状況ではありますが、センター内でさらなる工夫を行いながら、利用者の方に満足していただけるよう努めるべく気を引き締めたところです。

事前に実施した自己評価では、職員全員で各自の業務内容の確認を行い、今後に向けた課題等を明らかにするよい機会となりました。このような自己評価実施や利用者等からのアンケート結果、評価調査員の方からのご意見やご感想を直接聞ける機会が得られた今回の第三者評価は大変有意義なものであったと実感しております。今後の地域療育センターのあり方を考えるうえでも非常に有効であったので、評価を受けたことだけで終わらせず、また評価が高かった点についても慢心することなく、さらに向上を図り、利用者の方から信頼されるようにしたいと思います。

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

横浜市北部地域療育センター  
センター長 小池 純子

～ 評価結果は、下記のウェブサイトからも見るができます ～

- 市民セクターよこはまの第三者評価のページ

<http://www.shimin-sector.jp/hyouka/>

- 横浜市(健康福祉局)の福祉サービス第三者評価のページ

<http://cgi.city.yokohama.lg.jp/kenkou/fukushi/>

- かながわ福祉サービス第三者評価推進機構のページ

<http://www.knsyk.jp/search/3hyouka/index.html>



特定非営利活動法人

市民セクターよこはま

かながわ福祉サービス第三者評価認証機関 第4号

横浜市福祉サービス第三者評価指定機関 第4号

〒231-0011 横浜市中区太田町4-49 NGS横濱馬車道802号室

TEL : 045-222-6501 FAX : 045-222-6502 <http://www.shimin-sector.jp>