

# 福祉サービス第三者評価 評価結果

【地域療育センター】

## 横浜市西部地域療育センター

横浜市保土ヶ谷区今井町 743-2

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	8～21 ページ
● 利用者アンケート分析・集計結果	22～45 ページ
● 利用者本人調査分析	46～47 ページ
● 事業者コメント	48 ページ

公表日: 2017 年 1 月 28 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	横浜市西部地域療育センター（障がい分野）		
報告書提出日	2016年12月22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26日	① 全体ミーティングで受審の趣旨を説明した後、各職種のチーフを通じて職員に詳細説明をし、全職員が自己評価票に記入した。 ② 職種ごとにグループ分けを行い、①で記入した自己評価票を持ち寄り、ミーティングで意見交換しグループごとにまとめた。 ③ 各職種のグループでまとめた自己評価票を、管理職会議で意見交換し、協議・合意してまとめた。
<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、郵送した。 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11月1日 第2日 2016年11月2日 第3日 2016年11月9日	[第1日] ① 午前：書類調査。診療・訓練場面観察。心理士と個別に面接調査。 ② 午後：センター長・通園園長・管理課長に面接調査。言語聴覚士・作業療法士・看護師と個別に面接調査。 [第2日] ① 午前：理学療法士と個別に面接調査。書類調査。通園施設各クラスで療育場面の観察。 ② 午後：センター長・管理課長に面接調査。ソーシャルワーカー・通園チーフと個別に面接調査。 [第3日] ① 午前：「ぴーす鶴ヶ峰」にて、療育場面の観察。
<b>4、利用者本人調査</b> 実施日：第2日 2016年11月2日 第3日 2016年11月9日	① 第2日、通園園長の案内により、幾つかのクラスの部屋に入り、観察調査を実施した。 ② 第3日、「ぴーす鶴ヶ峰」にて、2クラスの部屋に入り、観察調査を実施した。

## 総合評価（評価結果についての講評）

### 【施設の概要】

#### 【施設】

横浜市西部地域療育センターは、JR 横須賀線「保土ヶ谷」駅または相鉄線「二俣川」駅からバスで「美立橋」停留所下車、すぐ前にあります。平成 13 年（2001 年）4 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。その後、平成 23 年（2011 年）4 月に、旭区役所の近くに、知的に遅れのない発達障害児の療育のための児童デイサービス事業所（現児童発達支援事業所）“びーす鶴ヶ峰”が開設されました。担当地域は、保土ヶ谷区、旭区、瀬谷区です。

施設の建物は、鉄筋コンクリート造 2 階建てで、1 階は、指導室（6 室）、集団指導室、水治療室、事務室、2 階は、診察室、指導室（5 室）、外来グループ室、訓練室、各種療法室、検査室、地下 1 階は会議室などとなっています。1 階指導室外側に園庭があります。

#### 【組織・事業内容】

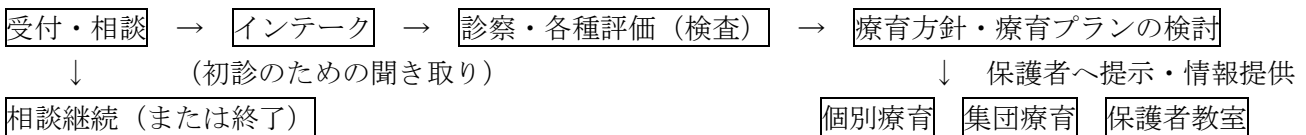
- ・診療部門：診療、個別療法、集団療育（外来グループ療育）
- ・通園部門：児童発達支援（定員 50 名）、医療型児童発達支援（定員 40 名）
- ・相談部門：センター利用の初相談、子どもの生活全般の相談、地域関係機関への巡回相談・支援など
- ・びーす鶴ヶ峰：児童発達支援事業所（定員 48 名：日々 12 名）（旭区役所近くのビル内にあります）

#### 【理念・基本方針】

- ・理念：私たちは利用者の基本的人権を尊重し、利用者および家族が地域で安心して充実した生活が送れるよう支援します。そのために信頼されるサービスを常に創造します。
- ・基本方針：
  - ・利用者の人権を尊重します
  - ・利用者主体を貫きます
  - ・インフォームドコンセントを実施します
  - ・チームアプローチをして迅速な意思決定をします

#### 【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（びーす鶴ヶ峰）・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、10 クラス（16 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・文字板・写真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。すべてを提示するのではなく、いくつかの活動を終わってから、次を提示する方が理解がしやすい子どもに対しては、段階的に示すなどの工夫もしています。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、急がせることなく、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、通園施設やびーす鶴ヶ峰では、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、通園施設やびーす鶴ヶ峰では、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。

療育体制会議の下部組織として、各職種の職員が参加する検討班（精神系、肢体系、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ています。例えば、本年度より、びーす鶴ヶ峰があるビルの1フロアを「ぶらんちスペース」として新たに借り受け、初診前の保護者の不安解消と児童への遊びの場を提供する「ぴよんぴよん広場」の回数を従来より増やしたり、週1日通園クラスとほぼ変わらない集団療育を開始したり、初診後、通園など集団療育を待っている親子を対象とした子育て支援サロンを新たに実施するなど、できるだけ保護者の要望に応えるよう努めています。

## 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、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。チームアプローチとして、診療部門・通園部門・相談部門などの各職種が連携して取り組んでいます。

また、センター内の情報システム化が進んでおり、各種マニュアル・規則・規程類や、センター運営会議・療育体制会議・危機管理委員会など各種委員会議事録、事業団からの情報などがモニター画面で全職員が見ることができるようになっています。このシステムを活用し、会議などでは、議題に関連する報告事項や資料をネットを通して事前に提供し、出席者が読んでいることを前提として、検討課題や決めるべきことなどを、会議の場で、短時間に十分議論できるようにするなど、効率化を図っています。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に、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で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の保護者アンケートで、「診察に関する支援」（“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”“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

- ・センターの理念は、「私たちは利用者の基本的人権を尊重し、利用者及び家族が地域で安心して充実した生活が送れるように支援します。そのために信頼されるサービスを常に創造します。」です。
- ・人権研修を行い、保護者の人格を辱めたり、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、新採用研修や事業団全体研修で、接遇マナーを学ぶ機会を設け、保護者に対し威圧的な言葉遣いなどをしないよう周知しています。

### 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

- ・センター利用の開始にあたっては、パンフレット等を用いて、保護者にセンターのサービス内容や費用などを説明しています。ソーシャルワーカーによるインテーク面接を初診前に実施し、保護者に対し、子どもへの接し方などのアドバイス、センター利用の流れについて資料を用いて説明しています。
- ・保護者に必要な情報を提供することを目的に、3つのテーマごとに年6回基礎講座および外来利用の保護者に対し年10回の療育講座を開催しています。基礎講座は発達障害の基礎知識等の3つのテーマで、精神科医や心理士、保育士・指導員が講師となりそれぞれの分野で具体例を用いて説明しています。
- ・初診は60分、再診は30分を原則としながらも、再診や学齢期児童とのバランスなどを考慮し、適切な初診枠の設定に努めていますが、センターでは、年間300人の初診枠が適切であるとしています。しかし、その2倍以上のニーズに対応せざるを得ないのが現状であり、医師や診察室の不足のなかで十分な時間や診察回数を確保するのが困難な状況です。
- ・通園部門では、個別支援計画を年度ごとに策定しています。子どもの基本的な生活習慣、認知・感覚、社会性、対人コミュニケーション、運動、家庭支援等に分類しそれぞれの目標を設定し具体的な支援内容を明記し、保護者に説明し、同意のサインをもらっています。
- ・保護者連絡会を年に5回開催し、クラス懇談会を毎週開催し保護者の思いや意見・要望の把握に努めています。また、年に2回園長が保護者と食事をしながら意見交換を図る場を設定しています。

### 3、サービスマネジメントシステムの確立

- ・支援計画は、カンファレンス等において、関係職種間で検討し、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しています。
- ・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、センター内に掲示しているほか、センター利用申し込み時や入園時に、保護者に配布しています。
- ・センターのエントランスホール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・保護者代表も出席する運営協議会などで要望や苦情を受け付けています。
- ・カルテや個別支援計画等の利用者に関する情報は所定の場所に保管され、全職員が閲覧することができます。また、情報のシステム化を進め、センター全体の運営や療育サービスなどに係る情報を、全職員がそれぞれ各自のパソコン画面を通して確認する仕組みを整備しています。
- ・押しつぶし食など6種類の食形態での食事を提供しています。栄養士が子どもの毎日の食事の状況を給食日誌に記録し、献立や調理の改善に生かしています。また、食器類は作業療法士のアドバイスによりすくいやすい皿を工夫しています。職員は子どもの食事の状況を優しく見守り、一人一人の特性に配慮し自らの意思で積極的に食べるように雰囲気づくりに工夫しています。
- ・重要事項説明書に施設の概要、運営方針、提供するサービス内容及び利用料金等を明記し、保護者に説明して、同意のサインをもらっています。
- ・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

の全体会議で周知しています。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、保護者への連絡方法などを記載しています。緊急時に、通園利用者に一斉メール発信できるようにしています。

- ・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、年度初めの全体会議で周知しています。通園では、不審者対応の訓練もしています。
- ・感染症対策マニュアルを作成し、全体会議などで職員に周知しています。また、ノロウイルス対策として、嘔吐処理マニュアルと処理セットを整備しています。
- ・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

- ・巡回相談は、幼稚園・保育所からの依頼に基づき、時期や回数を決めており、適切に対応しています。
- ・幼稚園・保育所からの研修への協力依頼などに応えています。例えば、保育園園長会主催の研修会をセンターの会議室で開催し、センターの職員が講師を務めたことがあります。また、幼稚園・保育所・地域訓練会などの職員を対象とした療育セミナーを、毎年、センター会議室で行っています。
- ・センターおよびびーす鶴ヶ峰において、オープンデイを実施し、施設見学だけでなく、実際の療育の工夫や取り組みについて、具体的に体験できる機会を設けています。
- ・学校訪問は、学校からの依頼に基づき時期や回数を決めており、適切に対応しています。依頼に対応し、学校やクラスの状況に応じて、研修やコンサルテーションを実施しています。コンサルテーションでは、実現可能な対応策を提案したり、助言を行っています。
- ・療育相談は、保土ヶ谷区・旭区・瀬谷区の福祉保健センターと連携して行っています。各区福祉保健センターと連絡会を開いているほか、年度末には3区合同の連絡会を実施し、療育相談実施上の課題を整理・検討しています。
- ・平成27年度は、3つの大学等の合計5名の実習生を受け入れています。受入れクラスの一日のスケジュールに沿って、子どもへの影響を十分に考慮して実習にあたるように指導しています。また、養護学校等からの研修生や、近隣の高等学校の教諭の周年研修を受け入れています。
- ・療育ボランティアとして、現在20名程度のボランティアが活動しています。

#### 5、運営上の透明性の確保と継続性

- ・パンフレットにセンター運営の目的やセンターの利用方法、サービス部門の種類と機能が分かりやすく説明されています。また、ホームページに、センターの施設内容や職員構成、事業計画、事業報告等を掲載しています。センター利用の流れについて、保護者との初回面談時に資料を用いて詳しく説明しています。
- ・年度初めの全体会議で、人権の尊重、個人情報の保護、虐待の予防等について、全職員に周知しています。
- ・個人情報の取り扱いに関しては、研修終了後、全職員が誓約書を横浜市に提出しています。
- ・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。例えば、書架から出して利用する場合、備え付けのノートに記載し、返却時にチェックを入れる仕組みをとっています。
- ・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。
- ・事業団の経営理念・経営方針、センターの理念・基本方針、センターの当年度運営方針などを、事務室内の目のつきやすい場所に掲示するとともに、年度初めの全体会議で、全職員に説明しています。
- ・療育体制会議の下部組織として、チーフ級でない職員も参加する検討班（精神系、肢体系、学齡児）

を設置し、一般職員の意見を事業や施設運営に活かせるようにしています。

- ・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ています。毎年、進捗状況のチェックと、目標の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を作成しています。センター内の情報システム化をすすめ、マニュアル類や、規則・規程、会議や委員会議事録など、さまざまな情報をモニター画面で全職員が見ることができるようになっています。
- ・センターの利用申し込み状況を毎月確認しています。利用申込者の増加に対応するため、本年度より、ぴーす鶴ヶ峰があるビルの1フロアを新たに「ぶらんちスペース」として借り受けました。ここを利用して、初診前の保護者の不安解消と児童への遊びの場を提供する「ぴょんぴょん広場」開催の回数を従来よりも増やしたり、週1日通園クラスとほぼ変わらない集団療育を開始したり、初診後、通園など集団療育を待っている親子を対象とした子育てサロンを新たに開始するなど、サービスの充実を図っています。

## 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。
- ・支援技術の向上を図るため、センター内での事例検討会を実施しているほか、事業団主催の職種別勉強会などを行っています。また、センター内全体研修に必要な応じて外部講師を招き、講義・技術指導を受けています。さらに、事業団での療育研究会などで、専門領域のテーマに応じた外部講師による研修会を開いています。
- ・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。職員行動計画書に基づく中間期の面談の際には、次年度へ向けての意向書を提出してもらっています。
- ・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>・センターの理念は、「私たちは利用者の基本的人権を尊重し、利用者及び家族が地域で安心して充実した生活が送れるように支援します。そのために信頼されるサービスを常に創造します。」です。それに基づき、基本方針を「利用者の人権を尊重します。利用者主体を貫きます。インフォームドコンセントを実施します。チームアプローチをして迅速な意思決定をします。」と定めています。</li> <li>・年度初めの全体会議で、全職員に対し、センター長が理念・基本方針を説明・周知しています。同時に、当年度のセンター長方針も説明しています。</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>・診察、訓練、面談、家庭訪問等で、子どもの家庭や地域における生活状況、保護者のニーズ、家庭の状況などを聞き取り、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・心理士等の専門職が、定期的に評価し、記録しています。</li> <li>・支援計画は、カンファレンス等において、関係職種間で検討し、一人一人の子どものアセスメントに応じた適切な内容であることを確認しています。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の変化や支援の実施結果を踏まえ、定期的に見直しています。また、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、ミニカンファレンス等で支援計画の内容を見直しています。</li> </ul>
<p>I-3 利用者的人格の尊重・虐待への対応</p>  <p>(1) 支援にあたり、子どもの呼び方など、子ども的人格の尊重を意識しているか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・人権研修を行い、子ども的人格を辱めたり、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。</li> <li>・子どもに対して複数の職員が関わるようにし、不適切な言動などがあれば、お互いに注意しあうようにしています。また、園長やフリー職員もクラスに入り、適宜チェックしています。</li> <li>・子どもの障がいの程度、状況に応じて、分かりやすく、簡潔な言葉で伝えるようにしています。また、絵カード・文字板・写真等を用いて、視覚的に子どもが理解できるようにしています。</li> </ul>

(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。

- ・職員は、子どもの態度や仕草、表情などから、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努めています。
- ・人権研修を行い、保護者の人格を辱めたり、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、新採用研修や事業団全体研修で、接遇マナーを学ぶ機会を設け、保護者に対し威圧的な言葉遣いなどをしないよう周知しています。
- ・保護者支援に関する研修を適宜実施し、保護者の気持ちや発言を受け止めることを職員に伝え、保護者を指導するのではなく、子どもを真ん中にして、保護者と共に歩む姿勢が大事であることを指導しています。
- ・年度初めの全体会議で、全職員に、虐待の定義や対応等を周知しています。また、ソーシャルワーカーが、担当地区の虐待防止連絡会に出席し、そこで得た情報を全職員に伝えています。
- ・虐待予防委員会（CAPS委員会）を定期的に開催し、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、西部児童相談所や各区福祉保健センターに連絡・相談し、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、センター内に掲示しているほか、センター利用申し込み時や入園時に、保護者に配布しています。
- ・センターのエントランスホール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・保護者代表も出席する運営協議会などで要望や苦情を受け付けています。例えば、運営協議会で出された要望に対応し、送迎バスの運行ルートを変更したケースがあります。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ます。
- ・センターのエントランスホールに、横浜市福祉調整委員会のピラを掲示し、外部の権利擁護機関があることを保護者に知らせています。また、指定管理者のサービスに関する要望・苦情などを受け付ける「ご意見ダイヤル」の電話番号を掲示しています。
- ・毎月開かれるセンター運営会議で、要望や苦情の内容、その解決策を報告し、全職員が共有できるようにしています。また、要望や苦情の内容を検討し、改善に活かしています。
- ・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。

## 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 data-bbox="135 259 555 338"><b>Ⅱ－１ センター全体に関する共通事項</b></p>  <p data-bbox="135 488 555 645">(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 data-bbox="135 667 555 779">(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 data-bbox="135 801 555 913">(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 data-bbox="135 936 555 1048">(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 data-bbox="135 1070 555 1137">(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 data-bbox="135 1160 555 1272">(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 data-bbox="135 1294 555 1406">(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 data-bbox="135 1429 555 1541">(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>・センター利用の開始にあたっては、パンフレット等を用いて、保護者にセンターのサービス内容や費用などを説明しています。パンフレットには、「心身の発達に障害があるお子さん、あるいはその心配があるお子さんとその家族が必要とするさまざまな支援を、療育を基本に据えつつ総合的に行っていく」ことを明記し、保護者に説明しています。</li><li>・ソーシャルワーカーによるインテーク面接を初診前に実施し、保護者に対し、子どもへの接し方などのアドバイス、センター利用の流れについて資料をもちいて説明しています。また、初診前の保護者の不安解消と子どもの遊び場の提供を目的に「ぴよんぴよん広場」を開設しています。センター利用開始後もソーシャルワーカーが相談窓口となり、常時相談を受け付ける体制を整備し、様々な職種のスタッフと連携し保護者が抱える不安の解消に努めています。</li><li>・入園説明会や通園説明会を、児童発達支援のクラスと医療型児童発達支援のクラスごとに9月から11月にかけて適宜実施しています。また、学齢支援情報については年4回就学説明会を実施し、保護者が適切な進路の選択をできるよう情報を提供しています。</li><li>・カルテや個別支援計画等の利用者に関する情報は所定の場所に保管され、全職員が閲覧することができます。また、情報のシステム化を進め、センター全体の運営や療育サービスなどに係る情報を、全職員がそれぞれ各自のパソコン画面を通して確認する仕組みを整備しています。毎朝ミーティングを実施し、日々の療育プログラムに関する確認事項や緊急時対応等について全職員に周知し、また、子どもや家族の状況の変化について職員間の情報共有を図っています。</li><li>・地域の保育園や幼稚園の職員向けにセンター参観日やオープンデイ（施設見学会）の機会を提供し、また、巡回相談で療育を必要とする子どもへの対応や保護者への支援についての相談に応じています。地域の関係機関向けに年に2回療育セミナーを開催し、発達障害に対する地域の理解が深まるように努めています。</li><li>・1階のエントランスホールや2階診療所待合室に、地域に関する情報を掲示しています。また、「社会資源・サービスを上手に生活に取り入れていくために」を作成し、子どもや家族にとって必要なサービスについて明記し、家族が主体となって社会資源を活用するための情報を提供しています。</li><li>・保護者に必要な情報をタイムリーに提供することを目的に、3つのテーマごとに年6回基礎講座を実施し、また、外来利用の保護者に対し年10回の療育講座を開催しています。基礎講座は発達障害の基礎知識等の3つのテーマで、精神科医や心理士、保育士・指導員が講師となりそれぞれの分野で具体例を用いて説明しています。基礎講座の全部及び療育講座の一部で、必要に応じ利用児やきょうだ</li></ul>

- い児を預かり、保護者が受講できるように配慮しています。
- ・ 外来および通園利用年長児の保護者を対象に、平成27年度は5回の就学説明会を実施し、就学相談の進め方や就学形態について説明しています。保護者からの面談の申し込みに随時応じるとともに、就学直後の不安を抱える保護者の相談及びグループカウンセリングを実施しています。
- ・ 外来カンファレンスを毎月実施し、利用者ごとの診療評価の結果を職員間で共有し、家族の状況に応じた支援を行っています。療育体制会議を開催し、育児支援等グループごとの年度の支援計画を作成し、子ども一人一人の状況に応じた最適な支援体制を明確にしています。また、保土ヶ谷区、旭区、瀬谷区の地区担当ソーシャルワーカーを配置し、地域の社会資源を活用するための説明書を整備し保護者の悩みや不安の相談に応じています。
- ・ 施設の共有フロアは委託業者が入り毎日清掃しています。診療室や指導室は職員が毎日清掃し清潔です。月1回はチェックリストに基づき消防設備等の安全確認を実施し、また、センター全体の室温、湿度は快適に保たれており、診療室、理学療法室、待合室等には空気清浄機を設置しています。カーテンで仕切られた授乳スペースがあり、子どもトイレはドアつきでない箇所も、通路からは見えにくい構造になっています。施設内全域の禁煙が徹底されています。

## II-2 診療に関する支援



- (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。

- ・ 診察後、保護者に説明用紙を渡して診察内容を説明するなど、保護者が理解し安心できるように配慮しています。
- ・ 医師の指示書をもとに、理学療法士、作業療法士、言語聴覚士、臨床心理士等の各専門職による機能評価及び訓練を実施しています。また、歯科医による摂食クリニックを設け、摂食指導を行っています。
- ・ 訓練指導等に関する相談内容が、プライバシーに立ち入るケースや保護者のプライバシーに配慮を要するケースは、個室で実施しています。
- ・ 月2回の外来カンファレンスを実施し、利用児ごとに評価結果の確認を行い、家族の精神的負担や健康状態等に関する職員間の情報共有を図っています。
- ・ 療育体制会議を開催し、年度ごとに療育チームごとの訓練指導のスタッフ体制を編成し、中心メンバーと協力体制を明確にしています。通園児は個別支援計画に保護者ニーズを尊重した年間目標を設定し、一人一人の目標達成に向けた具体的支援の内容を明記しています。
- ・ 職員は子ども一人一人の障害特性に配慮し、絵やカード、カードの並びやカードのめくり方など子どもが理解しやすい方法を工夫しています。
- ・ 通園児については、個別検診やクラス検診及び年2回の内科、歯科の定期健康診断、検尿、身体測定、脳波検査等の定期検査による健康管理を行っています。また、毎朝実施の職員ミーティングやクラ

ミーティングで健康状態等の日々の子どもへの支援情報を職員間で共有しています。

- ・初診は 60 分、再診は 30 分を原則としながらも、再診や学齢期児童とのバランスなどを考慮し、適切な初診枠の設定に努めています。センターでは、年間 300 人の初診枠が適切であるとしています。しかし、その 2 倍以上のニーズに対応せざるを得ないのが現状であり、医師や診察室の不足のなかで十分な時間や診察回数を確保するのが困難な状況です。市行政とも連携し、地域の療育ニーズに対応する環境整備が期待されます。
- ・利用児の増加に対応すべく規定の職員数以上に非常勤職員を雇用し対応していますが、対応が追いつかず一人ひとりの子どもに必要な訓練指導の頻度や期間が十分とは言えない状況です。市行政とも連携し、ニーズに対応できる環境整備が望まれます。

### 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

- ・危機管理委員会を毎月開催しアクシデント・インシデント報告書を分析し、危険度レベルに応じて事故の原因及び対策を明確にして再発防止を図っています。子どもの行動特性に注意し教材やトランポリン等の配置に配慮しています。遊具は行動特性に合わせて手作りの手を加えて、一人一人の安全を図っています。特に医療的ケアを必要とする子どもには、クラスごとに対象児のシャント不全やけいれん等予測される事態を想定し、主治医や連絡先、対処方法を明記した資料を整備し緊急時に備えています。
- ・精神発達に障害を持つ子どもの児童発達支援は学年齢別に 8 クラスの編成で、さらに子どもの状況に応じて 13 グループに分かれ週 2 日から 5 日の通園頻度が決められています。運動発達に障害を持つ子どもの医療型児童発達支援は 2 クラスで学年齢や通園頻度別に 5 グループに分類されています。クラスごとに共通の目標や課題の設定ができるように配慮しています。通園は子どもの単独通園と親子/単独の通園形態があります。また、通園形態ごとに親子日の曜日が決められています。
- ・個別支援計画を年度ごとに策定しています。初期カンファレンスで園長、クラス担任、担当職員及び通園担当の専門職職員が検討し、保護者ニーズを尊重し子ども一人ひとりの年間目標を定めています。個別支援計画は子どもの基本的な生活習慣、認知・感覚、社会性、対人コミュニケーション、運動、家庭支援等に分類しそれぞれの目標を設定し具体的支援内容を明記し、保護者に説明し、同意のサインをもらっています。個別支援計画に沿った支援ができていることを日々のクラスミーティングで確認し、また、中期、終期カンファレンスで課題ごとの達成状況を評価し、次の個別支援計画に反映しています。
- ・終期カンファレンスで年間の支援の成果を評価し総合所見として明記し、個別支援計画の見直しに反映しています。個別支援計画の見直しに際しては、事前に保護者に前期の成果についての感想を記述してもらい、保護者の思いを尊重し、個別支援計画の成果を評価

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。

し次の療育内容に生かすようにしています。

- ・日々の支援プログラムは個別支援計画に沿って子どもの個々の障害状況に応じた内容で月ごとに定めています。日々のプログラムの実施内容をプログラム記録に記述し、クラスミーティングで振り返り、健康状態等子どもの状況に沿った内容に柔軟に対応しています。日々のプログラムの実施内容と結果については、子ども一人一人のプログラム記録に毎日記録しています。通園児個々の生活リズム表を作成しています。リズム表により子どもの1週間の生活の流れを職員と保護者が認識を共有し、睡眠やトイレトレーニングの目安、疲労や休息の様子、運動量のコントロールの参考にしています。
- ・利用児一人一人の支援マニュアルを作成し、常に職員は子どもから目を離さないようにしています。カンファレンスで医療専門職とクラス担当職員が子どもとのコミュニケーションの取り方について情報を共有しています。職員は単独メモや親子日の保護者からの聞き取りで子どもの状況を把握し、子どもの立場にたって肯定的にとらえ、そこから支援を組み立てるようにしています。
- ・保護者連絡会を年に5回開催し、クラス懇談会を毎週開催し保護者の思いや意見・要望の把握に努めています。相談はクラス担当職員以外にも、園長やソーシャルワーカー等が面談し保護者の相談に応じることにしています。保護者が通園での情報を気軽に確認する場としてクラス懇談を実施しています。また、年に2回園長が保護者とコミュニケーションを図る場として、食事をしながら意見交換を図る場を設定しています。
- ・通園児の保護者とは単独メモ及び生活リズム表を活用しコミュニケーションを図っています。単独メモは子ども一人の通園日に保護者とセンター双方から食事や排泄の様子を連絡し確認するものです。生活リズム表は、2週間分の子どもの一日の生活の流れを保護者に記入してもらい、療育支援における子供の睡眠やトイレトレーニングの目安、疲労や休息の様子、活動量等を把握しています。
- ・新入園児は全員の家庭訪問を6月に実施しています。また、継続通園児は、保護者の希望に応じ家庭訪問を随時実施しています。単独通園の子どもの保護者とは親子日に面談し、意見や要望の把握に努めています。また、普段療育に参加しにくい家族（父親など）が参加できるよう家族参観日を日曜日に設定し、子どもの療育の様子を見学する機会を設けています。
- ・押しつぶし食など6種類の食形態での食事を提供しています。栄養士が子どもの毎日の食事の状況を給食日誌に記録し、献立や調理の改善に生かしています。食物アレルギーをもつ子どもについては医師の診断書や意見書を基に、保護者と栄養士が話し合って食事内容を決定しています。食事箋にアレルギー食を明記しトレイの色を変えて間違いがないようにしています。
- ・栄養士が家庭料理や季節の食材を使った献立表を作成しています。調理は専門業者に委託し、特別形態食の盛り付けの彩を大切に食欲を促しています。毎日検食を行い味付け等の意見を献立に活かしています。食器類は作業療法士のアドバイスによりすくいやすい



- 皿を工夫しています。職員は子どもの食事の状況を優しく見守り、一人一人の特性に配慮し自らの意思で積極的に食べるように雰囲気づくりに工夫しています。
- ・入園前と年度初めに子ども一人一人の健康質問票を保護者に記入してもらい、看護師とクラス担任が情報を共有し、既往症等の把握に努めています。健康管理マニュアルを作成し通園児の日々の健康状態をチェックし、週間管理日誌に毎日記録しています。また、毎日の指導記録にクラス担任が本人の生活や健康状態を詳細に記録しています。
  - ・子どもの発達段階に合わせて手洗いや歯磨きを指導し、衛生面での意識づけを行っています。また、調理スタッフは毎月1回(6月から9月までは2回)、療育に関わる職員は年2回細菌検査を行い、感染症予防の環境維持に努めています。
  - ・健康質問票や単独メモで保護者との情報共有を図り、また親子日に確認し保護者と職員は子どもの健康状況についての意識の共有に努めています。平成28年4月現在で医療的ケアが必要な子どもは18名です。鼻腔や胃瘻からの注入、吸入、吸引、導尿、血中酸素飽和度測定、酸素吸入などの医療的ケアを行っています。日常的に医療的ケアが必要なケースは主治医に意見書を記入してもらい、また、主治医確認のもとに子ども一人一人の対応マニュアルを作成し、職員間の情報共有を図っています。
  - ・3台の通園バスで送迎しています。バスルートは保護者にアンケートを実施し、希望を尊重しコースやポイントを設定しています。幹線道路を使用し片道1時間以内でのセンター到着を前提にしています。平成28年10月から通園バスの運行情報サービスを実施しています。
  - ・重要事項説明書に施設の概要、運営方針、提供するサービス内容及び利用料金等を明記し、具体的事例を含めてわかりやすく保護者に説明して、同意のサインをもらっています。利用契約書を取り交わし、手続きの円滑化に努めています。
  - ・通園終了時はセンターの地区担当ソーシャルワーカーが小学校との相談窓口となり、入学前後(入学前から1年生の春くらいの時期)の引継ぎを行い、入学後は6年生まで保護者や学校の相談を受ける仕組みを整備しています。「卒園のまとめ」を作成し、関係機関との関わり方等を保護者に説明しています。学校支援事業の一環として、就学直後の不安を抱える保護者の相談及びグループカウンセリングを行うとともに保護者同士の情報交換の場を提供しています。

## 評価領域Ⅲ 地域支援・関係機関との連携

評価分類	評価の理由（コメント）
<p><b>Ⅲ－１ 地域の関係機関への支援</b></p>  <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・巡回相談は、幼稚園・保育所からの依頼に基づき、時期や回数を決めており、適切に対応しています。また、幼稚園・保育所からの随時の相談にも応じています。ソーシャルワーカーの担当地域を決め、緊密な連絡が取りやすい体制としています。</li> <li>・幼稚園・保育所からの研修への協力依頼などに応えています。例えば、保育園園長会主催の研修会をセンターの会議室で開催し、センターの職員が講師を務めたことがあります。</li> <li>・幼稚園・保育所・地域訓練会などの職員を対象とした療育セミナーを、毎年、センター会議室で行っています。</li> <li>・センターおよびぴーす鶴ヶ峰において、オープンデイを実施し、施設見学だけでなく、実際の療育の工夫や取り組みについて、具体的に体験できる機会を設けています。</li> <li>・学校訪問は、学校からの依頼に基づき時期や回数を決めており、適切に対応しています。</li> <li>・依頼に対応し、学校やクラス状況に応じて、研修やコンサルテーションを実施しています。研修の内容は、具体的で分かりやすく、学校の教職員が受け入れやすい内容となるようにしています。また、コンサルテーションでは、実現可能な対応策を提案したり、助言を行っています。</li> <li>・地域訓練会に定期的に訪問し、さまざまな支援を行っているほか、随時の相談に応じています。研修等の内容は、先方のニーズを事前に聞き取り、具体的で分かりやすく、訓練会のスタッフや保護者が受け入れやすい内容となるようにしています。</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>・療育相談は、保土ヶ谷区・旭区・瀬谷区の福祉保健センターと連携して行っています。各区福祉保健センターと連絡会を開いているほか、年度末には3区合同の連絡会を実施し、療育相談実施上の課題を整理・検討しています。</li> <li>・各関係機関との連絡担当者を定めるなどして、良好な協力関係を築いています。</li> <li>・ソーシャルワーカーが、担当する地域の学校、幼稚園、保育所等と日常的に連絡を取り、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>Ⅳ－１ 支援内容等に関する情報提供</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>・センターのパンフレットは区役所に置いてあります。また、パンフレットをホームページに掲載し、相談窓口を明示しいつでも相談を受ける体制を整えています。パンフレットにセンター運営の目的やセンターの利用方法、サービス部門の種類と機能が分かりやすく説明されています。ホームページに、センターの施設内容や職員構成、事業計画、事業報告等を掲載しています。事業年度ごとのサービス内容をホームページで確認することができます。「センター利用の流れ」については、保護者との初回面談時に説明資料を用いて詳しく説明しています。</li> <li>・利用希望者の問い合わせに随時対応しています。見学は平成27年度は全体で67件でした。教育関係者が最も多く59名で福祉関係者5名、行政関係者3名がセンターを見学しています。見学の日時については見学希望者の要望を尊重しできるだけ対応するようにしています。見学希望者のニーズを聞いて、できるだけ複数職種で対応するように配慮し、見学希望者の求める情報の提供に配慮しています。</li> </ul>
<p>Ⅳ－２ 実習生・研修生・ボランティアの受け入れ</p>  <p>(1) 実習生の受け入れを適切に行っているか。</p> <p>(2) 研修生の受け入れを適切に行っているか。</p> <p>(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>・リハビリテーション専門機関として、専門職育成の実習に取り組んでいます。実習生受け入れマニュアルを作成し、実習生受け入れ時に誓約書を提出してもらい、プライバシーの保護等に対する意識の徹底を図っています。平成27年度は、保育士実習を目的に3つの大学等の合計5名の実習生を受け入れ、実習目的に沿って実施しています。実習生の受け入れについては、受入れクラスの一日のスケジュールに沿って、子どものへの影響を十分に考慮して実習にあたるようにしています。</li> <li>・平成27年度は9名の養護学校等からの研修生を受け入れています。また、近隣の高等学校の教諭の周年研修を受け入れています。受け入れマニュアルに基づき子どもたちへの対応に関する注意を徹底しています。研修生受け入れ時に誓約書を提出してもらい、子どもの個人情報やプライバシーの保護等の基本的考え方を説明し注意を喚起しています。研修生の受け入れは見学研修を基本とし、利用者と直接接する機会が生じるときは、事前に保護者に説明しています。</li> <li>・ボランティアの受け入れマニュアル「ボランティアのみなさまへ」を作成し、保護者と分離して療育を受けている子どもに対する療育ボランティアとしての活動内容や注意事項を明記しています。現在20名程度のボランティアが活動しています。ボランティア受け入れに際しては、保護者に受け入れの考え方を説明し、保護者が安心できるように配慮しています。</li> <li>・センター職員が保土ヶ谷区の市民活動支援センターや社会福祉協議会が実施するボランティア講座の講師を務め、地域のボランティアの育成を図っています。</li> </ul>




#### IV-3 地域との情報交換等



(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。


- ・年2回、センター運営協議会を開催し地域の関係機関との療育に関する情報交換を図っています。会議はセンター運営に利用者及び地域ニーズを反映させるとともに、地域の障害児療育に関わる事業推進を図ることを目的としています。会議には3区の福祉保健センター、横浜市及び3区の社会福祉協議会、西部児童相談所、教育委員会特別支援教育総合センター、子ども青少年局等が参加しています。
- ・地域への施設開放については、センター会議室や集団指導室等を利用者グループや地域の団体に開放し、平成27年度は延べ8件、90名が利用しています。

### 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。</p> <p>(2) 職員の研修体制が確立しているか。</p> <p>(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、職種別人材育成計画を定めています。それに基づき、階層別研修、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、報告書を提出したり、報告会を開いたりして、関連する職種・部門の職員も情報を共有できるようにしています。</li> <li>・非常勤職員に対し、基本的な業務について、各職種ごとに園長・チーフ職員がマニュアルなどに基づいて丁寧に説明しています。</li> </ul>
<p><b>V-2 職員の技術の向上</b></p>  <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>・支援技術の向上を図るため、センター内での事例検討会を実施しているほか、事業団主催の職種別勉強会などを行っています。</li> <li>・センター内全体研修に必要に応じて外部講師を招き、講義・技術指導を受けています。また、事業団での療育研究会などで、専門領域のテーマに応じた外部講師による研修会を開いています。</li> <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、事業団として各職種にスーパーバイザー体制を取り入れていて、支援技術の指導や評価を行っています。</li> </ul>
<p><b>V-3 職員のモチベーションの維持</b></p> 	<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。職員行動計画書に基づく中間期の面談の際には、次年度へ向けての意向書を提出してもらっています。</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</li> </ul>

<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>	<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <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。状況に応じ、各職種のチーフや管理職がアドバイスしています。</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>・年度初めの全体会議で、人権の尊重、個人情報の保護、虐待の予防などについて、全職員に周知しています。また、虚礼・贈答や飲酒運転等について、定期的に朝のミーティングなどで注意喚起しています。</li> <li>・社会的なニュースになった不正・不適切な事件や、他団体や他施設での事例については、朝のミーティングやセンター運営会議で具体的に事例を明示し、全職員に注意を促しています。</li> <li>・個人情報の取り扱いに関する規則を定めています。年度初めの全体会議で全職員に研修を行い、終了後、全職員が誓約書を横浜市に提出しています。</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。例えば、書架から出して利用する場合、備え付けのノートに記載し、返却時にチェックを入れる仕組みをとっています。</li> <li>・保護者に対しては、センター利用申し込み時に、個人情報保護に関する方針を記載した文書を送付しているほか、センター内にも掲示しています。また、通園利用者に対しては、重要事項説明書や利用者ハンドブックにも記載し、周知しています。</li> <li>・横浜市の方針に基づき、ごみの分別を徹底し、減量化やリサイクルの取り組みを行っています。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>・節電に取り組み、不要な電灯をこまめに消したり、一部の照明器具をはずしたり、空調の適正な温度設定を行ったりしています。</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事業団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、年度初めの全体会議で、周知しています。
- ・事故・インシデント報告書を作成し、センター運営会議で報告し、職員に周知しています。記録には、けが・事故などのほか、同姓同名の人への書類の誤発送（カルテ番号未確認）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をするなどの手順を定め、年度初めの全体会議で全職員に周知しています。
- ・子どものけがについては、軽傷であっても事故・インシデント報告書に記入するとともに、必ず保護者に状況を報告しています。
- ・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、年度初めの全体会議で周知しています。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、保護者への連絡方法などを記載しています。緊急時に、通園利用者に一斉メール発信できるようにしています。
- ・災害に備えて、3日分の食料や水などを備蓄しているほか、簡易トイレ、非常用電源を備えています。また、定期的に、非常食を職員が実食して不都合がないかチェックすることや、非常用電源の起動・使用方法などの研修を行っています。
- ・通園部門では、毎月避難訓練を行っています。また、定期的に職員に対し消火器の扱い方などの訓練を行っています。
- ・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、年度初めの全体会議で周知しています。通園では、不審者対応の訓練もしています。
- ・不審者等の情報を外部から連絡を受ける体制を整備することが望まれます。

## 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、清潔で適切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、全体会議などで職員に周知しています。また、ノロウイルス対策として、嘔吐処理マニュアルと処理セットを整備しています。
- ・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、看護師が保護者向けに知らせを作成し、センターのエントランスホールなどに掲示しています。

## VI-4 センター長及び園長のリーダーシップ



- (1) センター長は、センターの理念や運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。

- ・事業団の経営理念・経営方針、センターの理念・基本方針、センターの当年度運営方針などを、事務室内の目のつきやすい場所に掲示しています。また、年度初めの全体会議で、センターの理念・基本方針、当年度の運営方針について、全職員に説明しています。
- ・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。
- ・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はなく、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。また、療育体制会議の下部組織として、チーフ級でない職員も参加する検討班（精神系、肢体系、学齢児）を設置し、一般職員の意見を事業や施設運営に活かせるようにしています。
- ・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、保護者に丁寧な説明や、意見の聴取を行っています。また、新しいプログラムの実施時など、保護者に対しては書面で通知するだけでなく、説明会を開催しています。
- ・重要な事項については、適宜プロジェクトチームを編成し、組織をあげての取り組みを行っています。例えば、待機対策プロジェクト、ぶらんちプロジェクト等を組織した例があります。新たに、利用者情報システムプロジェクトを立ち上げています。
- ・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、日々指導室を回り、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、主任クラスの職員が、職種別のミーティング等に参加しています。
- ・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伝え、職員と意見交換しています。
- ・中期事業目標達成のための取り組みをし、毎年、進捗状況のチェックと、目標の見直しを行っています。例えば、中期事業目標に従って、利用希望者増加に対応し、ぴーす鶴ヶ峰のあるビル内に、「ぶらんちスペース」を新たに借り受け、さまざまなサービスを開始しています。
- ・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、横浜市子ども青少年局とも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

- ・危機管理マニュアルやその他の業務マニュアルを作成しています。センター内の情報システム化をすすめ、マニュアル類や、規則・規程、会議や委員会議事録など、さまざまな情報をモニター画面で全職員が見ることができるようになっています。
- ・センターの利用申し込み状況を毎月確認しています。利用申込者の

<p>めに、効率的な運営に努めているか。</p> <p>(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。</p>	<p>増加に対応するため、本年度より、ぴーす鶴ヶ峰があるビルの1フロアを新たに「ぶらんちスペース」として借り受けました。ここを利用して、初診前の保護者の不安解消と児童への遊びの場を提供する「ぴよんぴよん広場」開催の回数を従来よりも増やしたり、週1日通園クラスとほぼ変わらない集団療育を開始したり、初診後、通園など集団療育を待っている親子を対象とした子育てサロンを新たに開始するなど、サービスの充実を図っています。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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、保土ヶ谷区・旭区・瀬谷区の福祉保健センター等から得ています。また、事業団全体で情報交換を密に行っています。</li> <li>・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。</li> <li>・センター利用者の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、保護者に分かりやすく伝えています。</li> </ul>
---	---

## 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 51.4%（109枚配付、56枚回収）  
通園施設卒園児 47.3%（55枚配付、26枚回収）  
診療所利用児 34.4%（90枚配付、31枚回収）

※ 文中の「満足」「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、「不満」は、「不満」・「どちらかといえば不満」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

- 「センターの理念や基本方針を知っていますか」の質問に対しては、75%が「よく知っている」「まあ知っている」の回答で、そのうち97.6%は「賛同できる」「まあ賛同できる」の回答でした。
- 「センターの利用開始にあたっての説明」については、費用、理念・基本方針、家庭の聞き取り、質問への対応のいずれも90%以上が満足、どちらかといえば満足(以下満足に含める)の回答でした。
- 「センターの診察に関する支援」については、子どもへの接し方、診察における保護者の心理的負担への配慮、訓練指導等の接し方や説明、保護者の心理的負担への配慮については80%以上が満足の回答でした。診察時間の確保、診断や今後の見通しの説明、訓練指導の頻度については20%以上が不満及び、どちらかといえば不満(以下不満に含める)の回答でした。訓練指導の頻度を増やしてほしいという意見がありました。
- 「センターの通園施設における支援」に関する質問に対しては、個別支援計画の内容、保護者への説明については、100%の保護者が満足で、通園プログラム、給食、通園頻度、職員の接し方、情報提供、緊急時の対応、相談・質問への対応、個別相談、保護者の心理的負担への対応、送迎の交通手段、重要事項説明書の説明については80%以上が満足でした。
- 「保護者対象の勉強会等の支援」については、勉強会のテーマ・頻度、内容、地域資源の活用の全ての項目で80%以上満足の回答でした。
- 「センターからの情報提供、相談への対応、支援の一貫性」については、保護者への心理的配慮、職員間の連携・一貫性は80%以上が満足でした。また、地域資源情報提供、子どもの進路相談への助言については20%以上が不満の回答でした。
- 「センター全体の安全管理」については、災害発生時の説明、感染症対応に80%以上が満足でした。
- 「苦情・要望への対応」についての質問に対しては、苦情解決制度の説明、苦情への取り組みは80%以上が満足の回答でしたが、要望・苦情の伝えやすさ、苦情への対応については、不満は多くありませんが満足が80%に及びませんでした。

#### ◆通園施設卒園児の保護者

- 「センターの理念や基本方針を知っていますか」の質問に対しては、76.9%が「よく知っている」「まあ知っている」の回答で、その100%は「賛同できる」「まあ賛同できる」の回答でした。
- 「センターの利用開始にあたっての説明」については、費用、理念・基本方針、家庭の聞き取り、質問への対応のいずれの項目も100%が満足の回答でした。

- 「センターの診察に関する支援」については、質問への対応、子どもへの接し方、保護者の心理的負担への配慮については80%以上が満足の回答でした。訓練指導・保護者の心理的負担の配慮については、100%が満足でした。また、診察時間の確保、診断や今後の見通しの説明については20%以上が不満の回答でした。
- 「センターの通園施設における支援」に関する質問に対しては、個別支援計画の内容、保護者への説明及びクラス担当職員以外の対応については100%の保護者が満足で、通園プログラム、給食、通園頻度、職員の接し方、情報提供、緊急時の対応、相談・質問への対応、個別相談、診察における保護者の心理的負担への対応、送迎の交通手段、重要事項説明書の説明については80%以上が満足でした。
- 「保護者対象の勉強会等の支援」については、勉強会のテーマ・頻度、内容、地域資源の活用の全ての項目で80%以上満足の回答でした。
- 「センターからの情報提供、相談への対応、支援の一貫性」については、子どもの進路の相談・支援、保護者への心理的配慮、職員間の連携・一貫性は80%以上が満足でした。また、地域資源情報提供については満足は80%に及びませんでした。
- 「センター全体の安全管理」については、災害発生時の説明は100%が満足の回答で、感染症対応は80%が満足でした。
- 「苦情・要望への対応」についての質問に対しては、苦情解決制度の説明、苦情への取り組みは80%以上が満足の回答でしたが、要望・苦情の伝えやすさ、苦情への対応については、不満は多くありませんが満足が80%に及びませんでした。

#### ◆診療所利用児の保護者

- 「センターの理念や基本方針を知っていますか」の質問に対しては、35.5%が「まあ知っている」の回答で、「あまり知らない」「まったく知らない」の回答が48.4%でした。「まあ知っている」の回答者の97.6%が「賛同できる」「まあ賛同できる」の回答でした。
- 「センターの利用開始にあたっての説明」は、費用、家庭の聞き取り、質問への対応のいずれの項目も80%以上が満足の回答でした。理念・基本方針の説明は、満足が64.5%で19.3%が不満でした。
- 「センターの診察に関する支援」については、診察時間の確保、診察等の方針説明、質問への対応、子どもへの接し方、診察における保護者の心理的負担への配慮、訓練指導のこどもへの接し方や保護者の心理的負担の配慮、については80%以上が満足の回答でした。また、診断や今後の見通しの説明については20%以上が不満の回答でした。
- 「保護者対象の勉強会等の支援」については、勉強会のテーマ・頻度、内容、地域資源の活用の全ての項目で80%以上満足の回答でした。
- 「センターからの情報提供、相談への対応、支援の一貫性」については、子どもの進路の相談・支援、保護者への心理的配慮、職員間の連携・一貫性は80%以上が満足でした。また、地域資源情報提供、については満足は80%に及びませんでした。
- 「センター全体の安全管理」については、災害発生時の説明、感染症対応はいずれも80%以下の満足の回答でした。
- 「苦情・要望への対応」についての質問に対しては、苦情解決制度の説明、苦情への取り組み、要望・苦情の伝えやすさ、苦情への対応については、不満は多くありませんが80%以下の満足でした。

#### <まとめ>

○センター総合的満足度（「満足」・「どちらかといえば満足」の回答を合計した数値です）

	通園施設利用児	通園施設卒園児	診療所利用児
満足度	96.4%	100%	93.6%



## 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 53.4% (116枚配付、62枚回収)  
小学校 73.0% (37枚配付、27枚回収)  
地域訓練会 100% (3枚配付、3枚回収)

※ 文中の「満足」「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、「不満」は、「不満」・「どちらかといえば不満」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

- 「巡回訪問による技術支援」については、巡回訪問の実施時期・回数は87.2%、助言の分かりやすさ・具体性の質問に対しては91.9%が満足(どちらかといえば満足を含む)の回答でした。
- 「随時の相談や協力依頼等に関する対応」については、随時の相談への対応については77.3%が満足、研修の協力依頼等の対応は75.8%が満足、研修等内容の分かりやすさについては80.6%が満足の結果でした。
- 「良好な協力関係の構築」については、個人情報に配慮し、情報交換・引継ぎが円滑に行われているかの質問は83.9%が満足、16.1%が不満でした。お互いの施設の取り組みについての情報交換は80%が満足で17.7%が不満の結果で、その理由は情報交換の機会が中々持てないでした。

#### ◆小学校

- 「巡回訪問による技術支援」については、巡回訪問の実施時期・回数は70.4%、助言の分かりやすさ・具体性の質問に対しては85.1%が満足の回答でした。
- 「随時の相談や協力依頼等に関する対応」については、随時の相談への対応については88.9%が満足、研修の協力依頼等の対応は77.8%が満足、研修等内容の分かりやすさについては77.8%が満足の結果でした。
- 「良好な協力関係の構築」については、個人情報に配慮し、情報交換・引継ぎが円滑に行われているかの質問は88.9%が満足、お互いの施設の取り組みについての情報交換は81.5%が満足、14.8%が不満の結果でした。

#### ◆地域訓練会

- 「巡回訪問による技術支援」については、巡回訪問の実施時期・回数は66.6%、助言の分かりやすさ・具体性の質問に対しては66.6%が満足の回答でした。
- 「随時の相談や協力依頼等に関する対応」については、随時の相談への対応・研修の協力依頼への対応・研修等内容の分かりやすさのいずれも100%が満足の結果でした。

### <まとめ>

○センター総合的満足度（「満足」・「どちらかといえば満足」の回答を合計した数値です）

	幼稚園・保育所	小学校	地域訓練会
満足度	87.0%	92.6%	100.0%

# 保護者アンケート集計結果

西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 51.4% (回収56枚/配付109枚)  
 ②通園施設卒園児 47.3% (回収26枚/配付55枚)  
 ③診療所利用児 34.4% (回収31枚/配付90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	16	20	20	56
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	1	25	0	26
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	3	2	5	3	9	0
	6歳児	7歳児	8歳児	9歳児	10歳児	11歳児以上	計
	2	3	1	0	1	0	31

<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
	49	7	0	56
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
	24	1	1	26

<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	無回答	計
	7	4	29	13	3	0	0	56
②通園施設卒園児	0歳	1歳	2歳	3歳	4歳	5歳	無回答	計
	0	1	10	13	2	0	0	26
③診療所利用児	0歳	1歳	2歳	3歳	4歳	5歳以上	無回答	計
	5	4	6	11	2	3	0	31

<通園施設の利用をはじめた年齢>

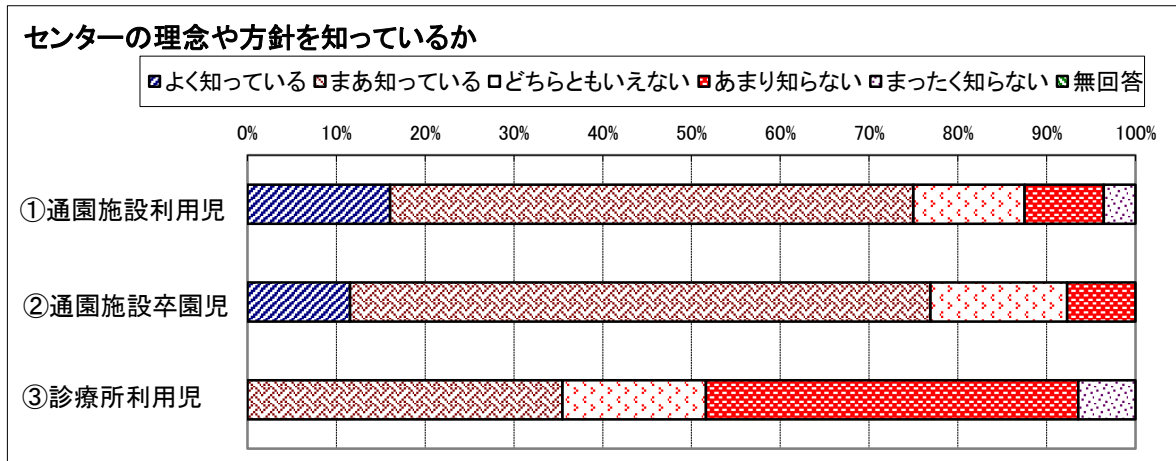
								(人)
①通園施設利用児	0歳	1歳	2歳	3歳	4歳	5歳	無回答	計
	0	0	0	34	19	3	0	56
②通園施設卒園児	0歳	1歳	2歳	3歳	4歳	5歳	無回答	計
	0	0	1	12	7	6	0	26

## ■ 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	16.1	58.9	12.5	8.9	3.6	0.0	100
②通園施設卒園児	11.5	65.4	15.4	7.7	0.0	0.0	100
③診療所利用児	0.0	35.5	16.1	41.9	6.5	0.0	100

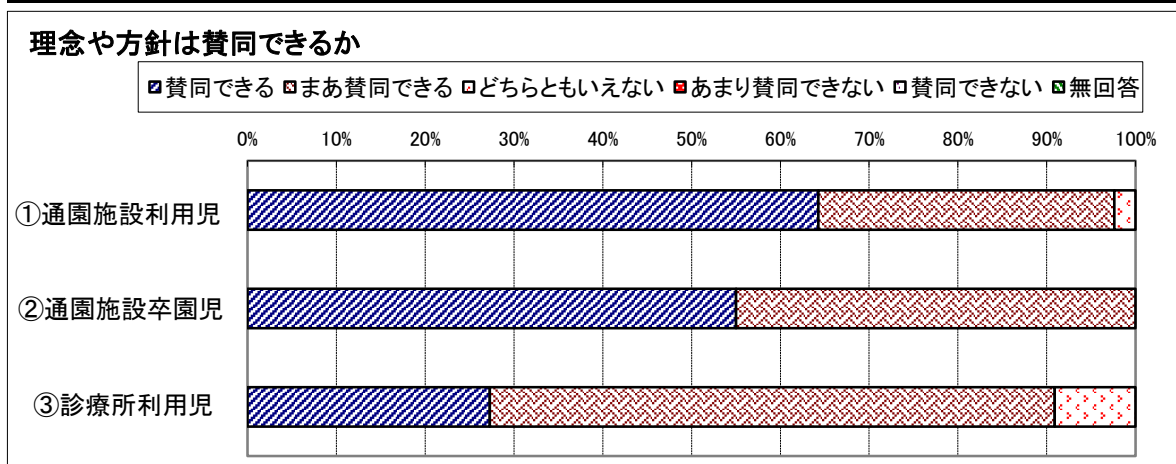
(%は小数第1位まで表示し、合計の小数第1位を四捨五入すると100%になります。)



「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	64.3	33.3	2.4	0.0	0.0	0.0	100
②通園施設卒園児	55.0	45.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100
③診療所利用児	27.3	63.6	9.1	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

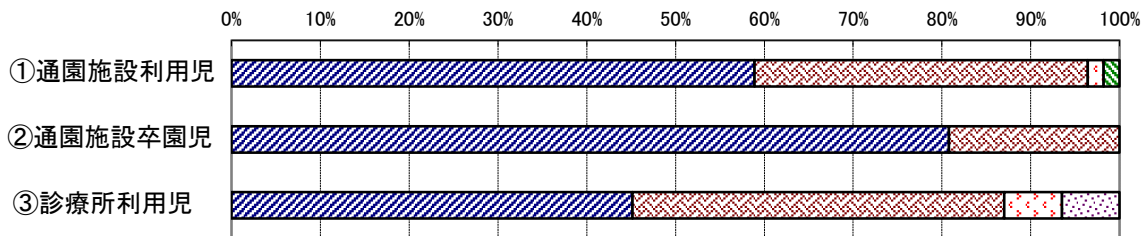
A) センターの内容、利用に伴う費用等の説明について

(%)

	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	58.9	37.5	1.8	0.0	0.0	1.8	100
②通園施設卒園児	80.8	19.2	0.0	0.0	0.0	0.0	100
③診療所利用児	45.2	41.9	6.5	0.0	6.5	0.0	100

センターの内容・費用等の説明

■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



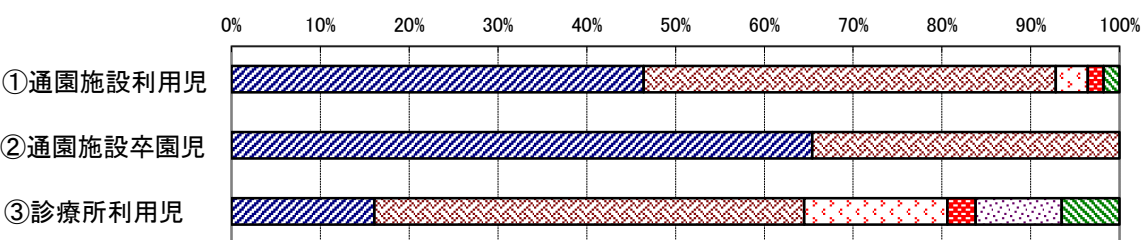
B) センターの理念や基本方針に関する説明について

(%)

	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	46.4	46.4	3.6	1.8	0.0	1.8	100
②通園施設卒園児	65.4	34.6	0.0	0.0	0.0	0.0	100
③診療所利用児	16.1	48.4	16.1	3.2	9.7	6.5	100

センターの理念や基本方針の説明

■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



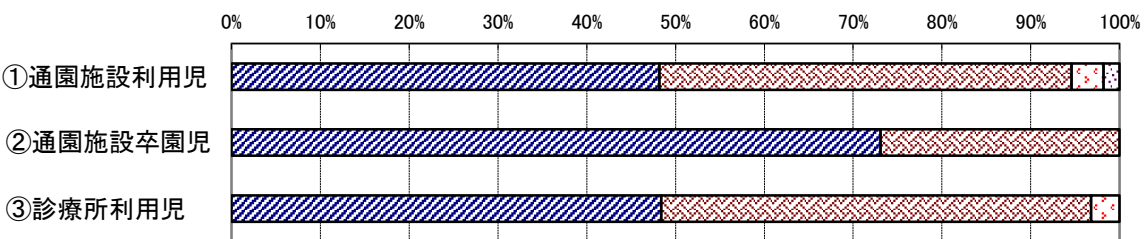
C) 子どもの様子や家庭の状況等の聞き取りについて

(%)

	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	48.2	46.4	3.6	0.0	1.8	0.0	100
②通園施設卒園児	73.1	26.9	0.0	0.0	0.0	0.0	100
③診療所利用児	48.4	48.4	3.2	0.0	0.0	0.0	100

子どもの様子や家庭の状況等の聞き取り

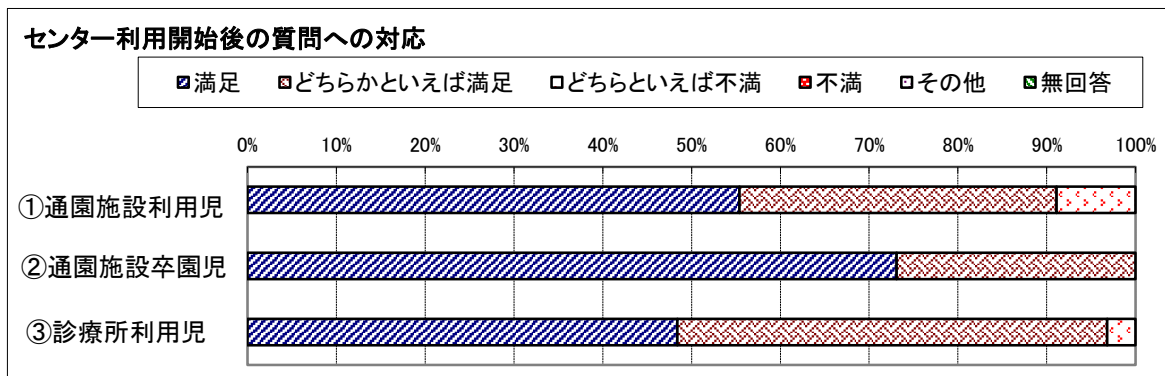
■満足 ■どちらかといえば満足 □どちらかといえば不満 ■不満 □その他 ■無回答



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	55.4	35.7	8.9	0.0	0.0	0.0	100
②通園施設卒園児	73.1	26.9	0.0	0.0	0.0	0.0	100
③診療所利用児	48.4	48.4	3.2	0.0	0.0	0.0	100

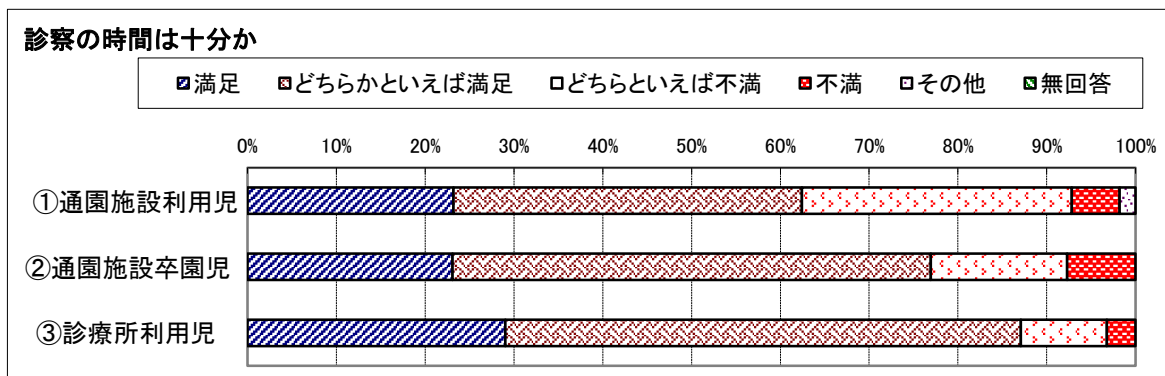


問3 センターの診察に関する支援(サービス)について

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

(%)

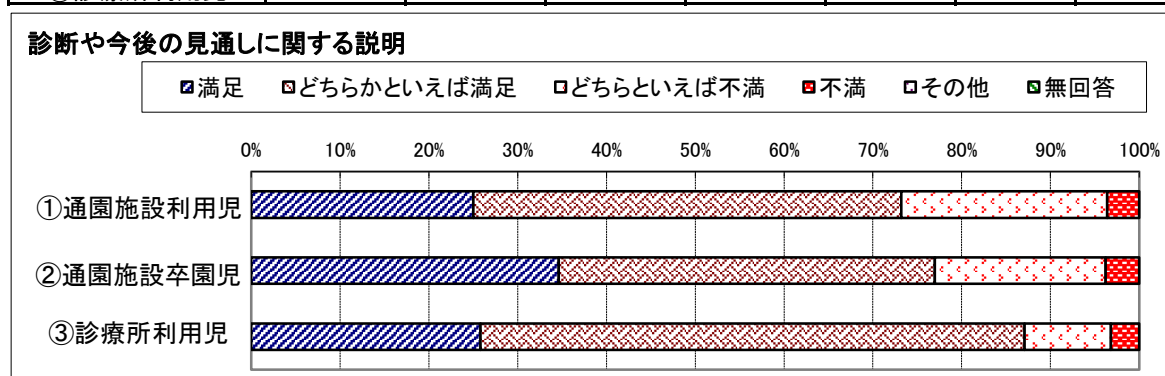
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
①通園施設利用児	23.2	39.3	30.4	5.4	1.8	0.0	100
②通園施設卒園児	23.1	53.9	15.4	7.7	0.0	0.0	100
③診療所利用児	29.0	58.1	9.7	3.2	0.0	0.0	100



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

(%)

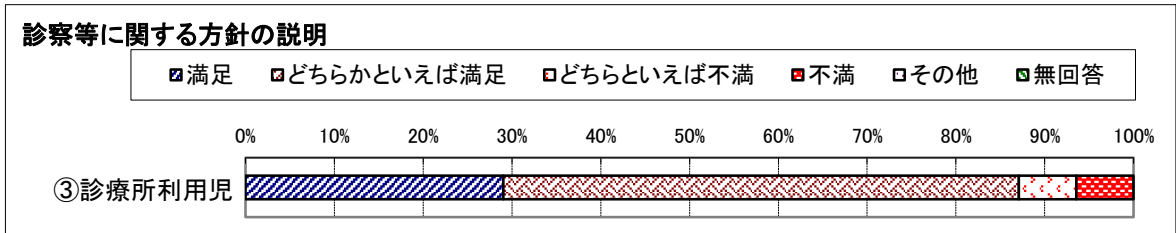
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
①通園施設利用児	25.0	48.2	23.2	3.6	0.0	0.0	100
②通園施設卒園児	34.6	42.3	19.2	3.8	0.0	0.0	100
③診療所利用児	25.8	61.3	9.7	3.2	0.0	0.0	100



**C) 診察等の支援に関する方針の説明について**

(%)

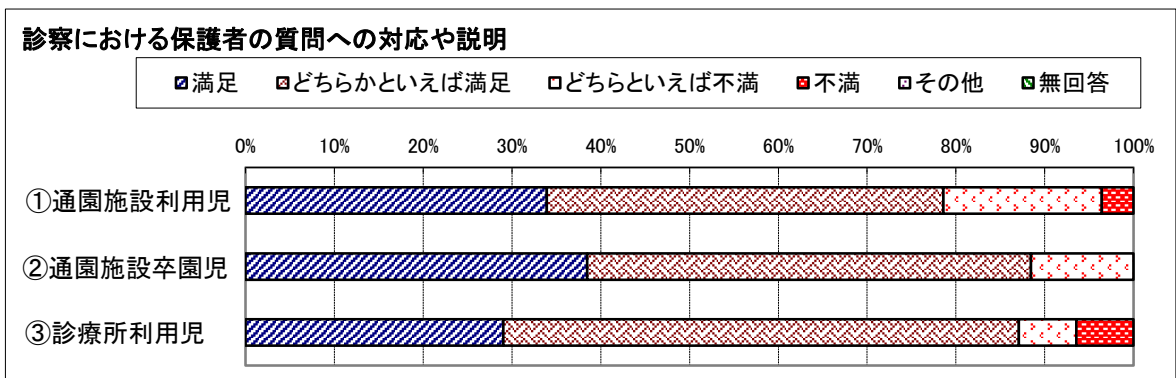
※診療所利用者のみ に対する質問	満足	どちらか といえば満足	どちらと いえば不満	不満	その他	無回答	計
③診療所利用者	29.0	58.1	6.5	6.5	0.0	0.0	100



**D) 診察における保護者の質問への対応や説明について**

(%)

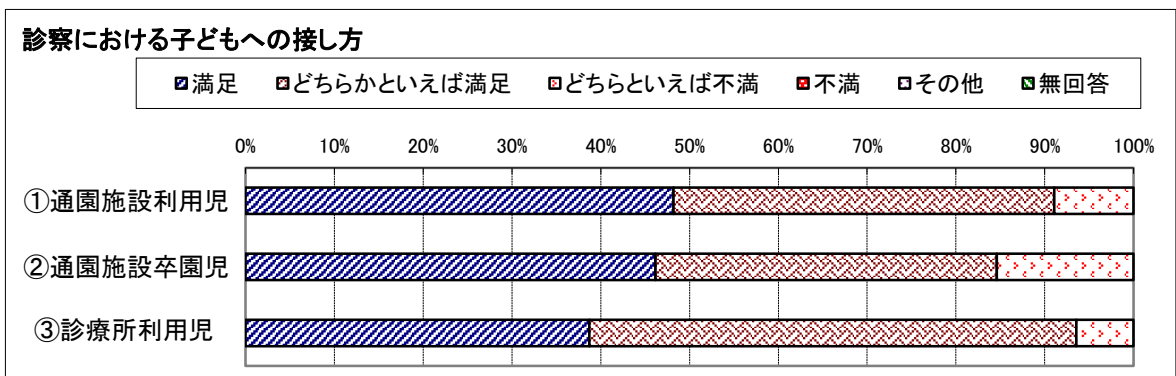
	満足	どちらか といえば満足	どちらと いえば不満	不満	その他	無回答	計
①通園施設利用者	33.9	44.6	17.9	3.6	0.0	0.0	100
②通園施設卒園児	38.5	50.0	11.5	0.0	0.0	0.0	100
③診療所利用者	29.0	58.1	6.5	6.5	0.0	0.0	100



**E) 診察における子どもへの接し方について**

(%)

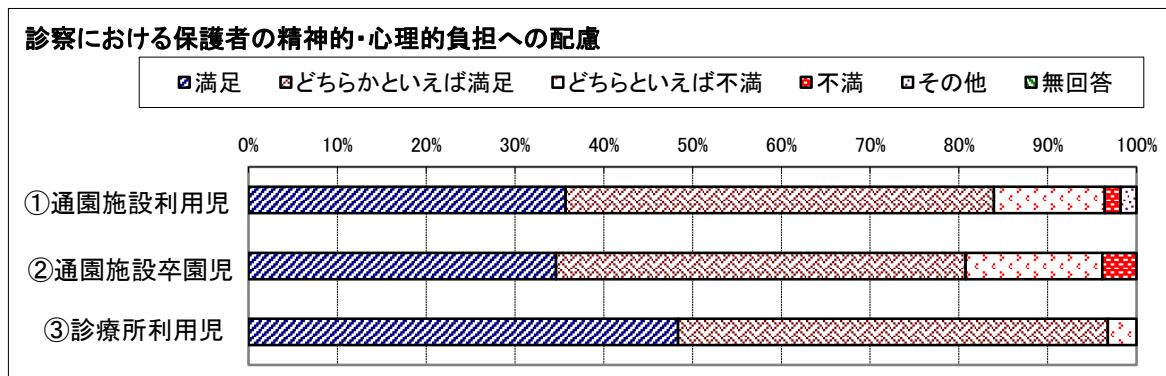
	満足	どちらか といえば満足	どちらと いえば不満	不満	その他	無回答	計
①通園施設利用者	48.2	42.9	8.9	0.0	0.0	0.0	100
②通園施設卒園児	46.2	38.5	15.4	0.0	0.0	0.0	100
③診療所利用者	38.7	54.8	6.5	0.0	0.0	0.0	100



### 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	35.7	48.2	12.5	1.8	1.8	0.0	100
②通園施設卒園児	34.6	46.2	15.4	3.9	0.0	0.0	100
③診療所利用児	48.4	48.4	3.2	0.0	0.0	0.0	100

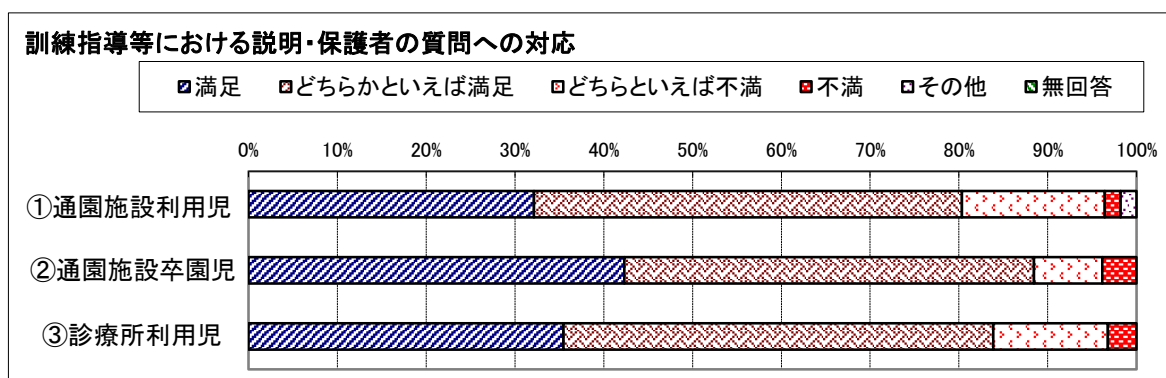


### G) 訓練指導やグループ療育、脳波検査等における説明、保護者の質問への対応

※訓練指導……心理療法、理学療法、作業療法、言語聴覚療法

(%)

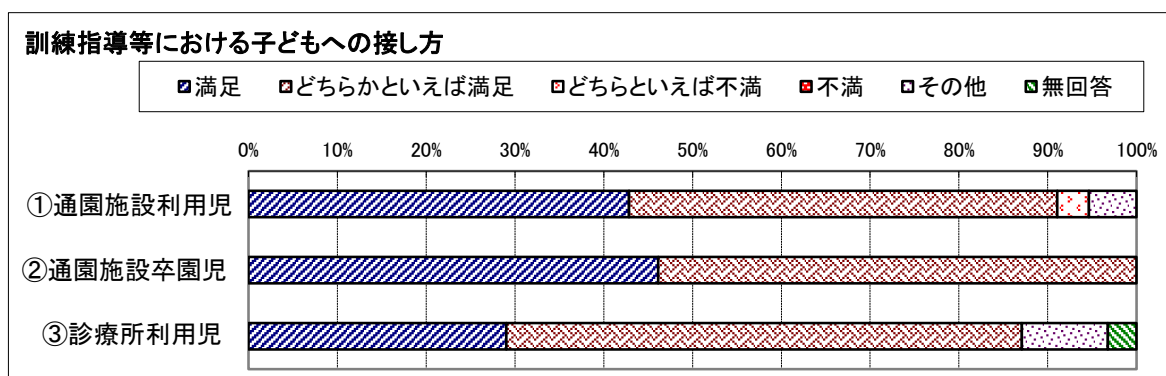
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
①通園施設利用児	32.1	48.2	16.1	1.8	1.8	0.0	100
②通園施設卒園児	42.3	46.2	7.7	3.9	0.0	0.0	100
③診療所利用児	35.5	48.4	12.9	3.2	0.0	0.0	100



### 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	42.9	48.2	3.6	0.0	5.4	0.0	100
②通園施設卒園児	46.2	53.9	0.0	0.0	0.0	0.0	100
③診療所利用児	29.0	58.1	0.0	0.0	9.7	3.2	100

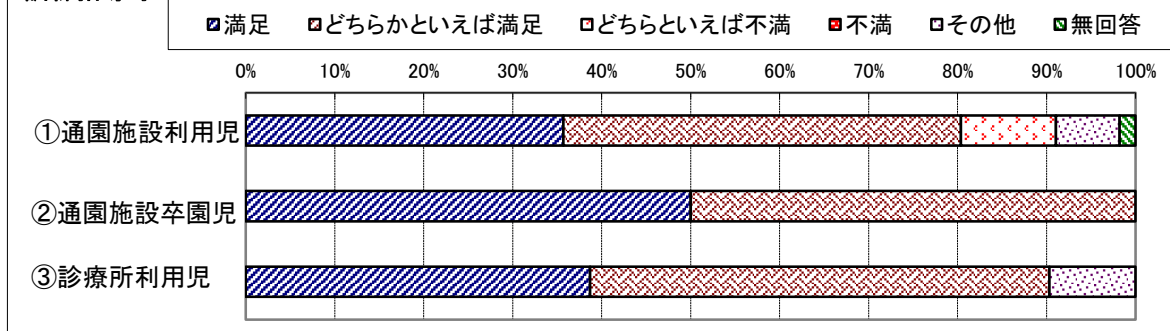


I) 訓練指導やグループ療育、脳波検査等における保護者の精神的、心理的負担への配慮について

(%)

	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	35.7	44.6	10.7	0.0	7.1	1.8	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	38.7	51.6	0.0	0.0	9.7	0.0	100

訓練指導等における保護者の精神的・心理的負担への配慮

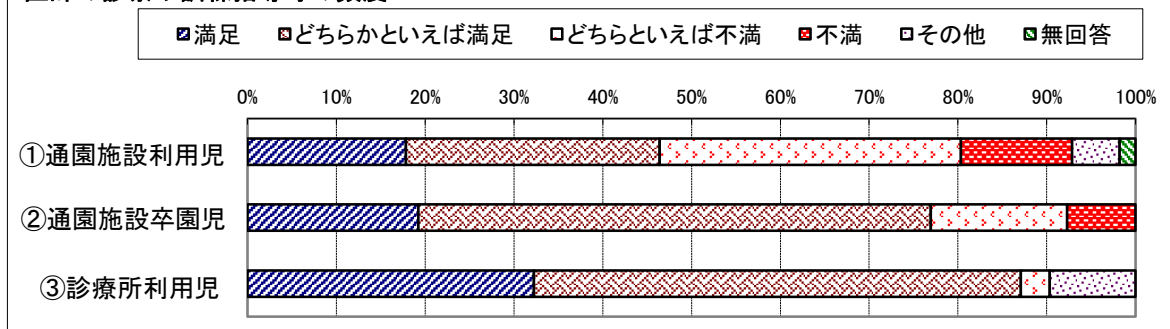


J) 医師の診察や訓練指導等の頻度について

(%)

	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	17.9	28.6	33.9	12.5	5.4	1.8	100
②通園施設卒園児	19.2	57.7	15.4	7.7	0.0	0.0	100
③診療所利用児	32.3	54.8	3.2	0.0	9.7	0.0	100

医師の診察や訓練指導等の頻度



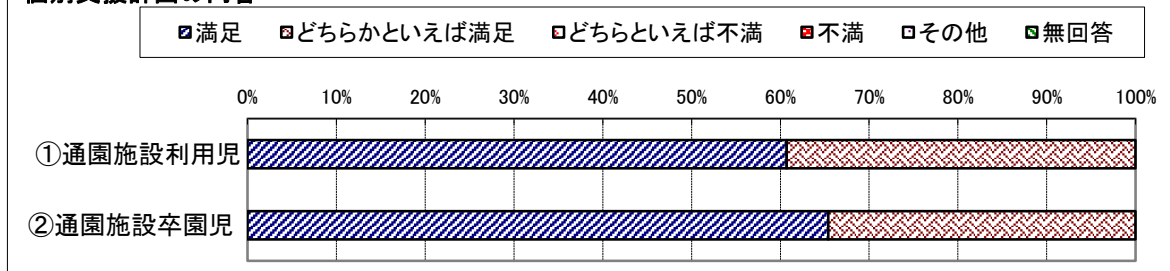
問4 センターの通園施設における支援(サービス)について

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	60.7	39.3	0.0	0.0	0.0	0.0	100
②通園施設卒園児	65.4	34.6	0.0	0.0	0.0	0.0	100

個別支援計画の内容





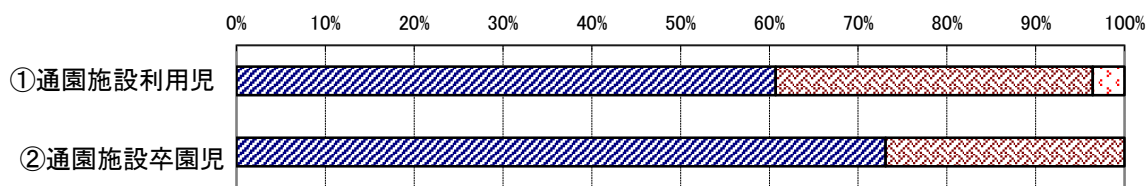
**B) 個別支援計画に関する説明や、保護者の意向・要望の聞き取りについて**

(%)

	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	60.7	35.7	3.6	0.0	0.0	0.0	100
②通園施設卒園児	73.1	26.9	0.0	0.0	0.0	0.0	100

**個別支援計画に関する説明、保護者の意向・要望の聞き取り**

■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



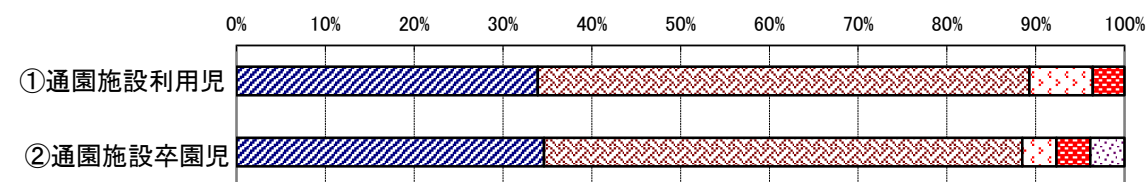
**C) 日々の通園プログラムの内容について**

(%)

	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	33.9	55.4	7.1	3.6	0.0	0.0	100
②通園施設卒園児	34.6	53.8	3.8	3.8	3.8	0.0	100

**日々の通園プログラムの内容**

■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



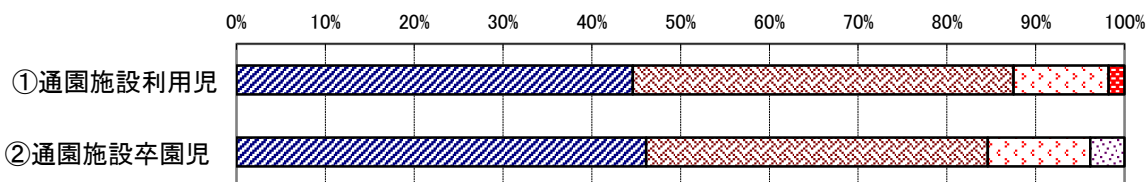
**D) 給食の内容について**

(%)

	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	44.6	42.9	10.7	1.8	0.0	0.0	100
②通園施設卒園児	46.2	38.5	11.5	0.0	3.9	0.0	100

**給食の内容**

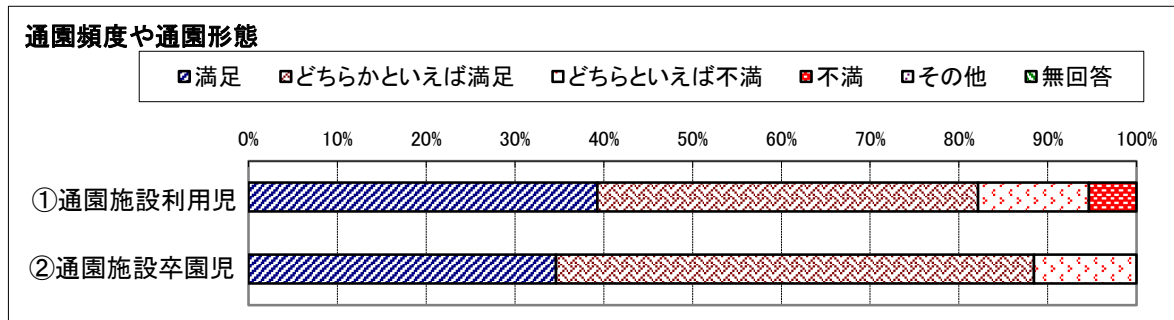
■満足 ■どちらかといえば満足 □どちらかといえば不満 ■不満 □その他 □無回答



### E) 通園頻度や通園形態(単独通園・親子通園)について

(%)

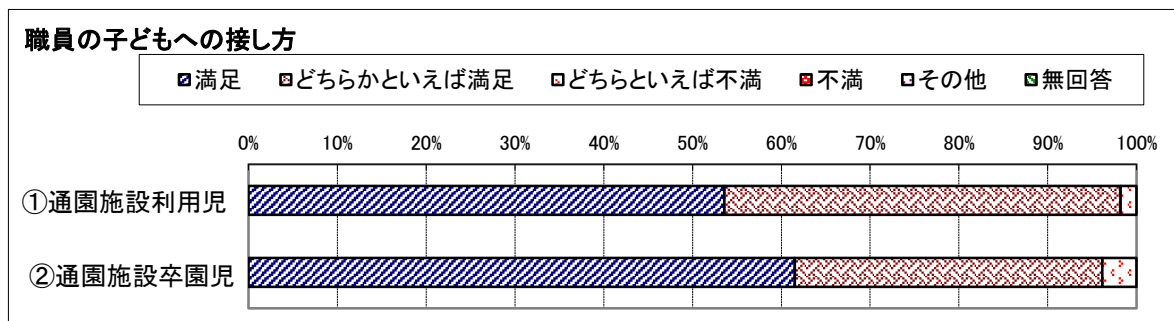
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
①通園施設利用児	39.3	42.9	12.5	5.4	0.0	0.0	100
②通園施設卒園児	34.6	53.9	11.5	0.0	0.0	0.0	100



### F) 職員の子どもへの接し方について

(%)

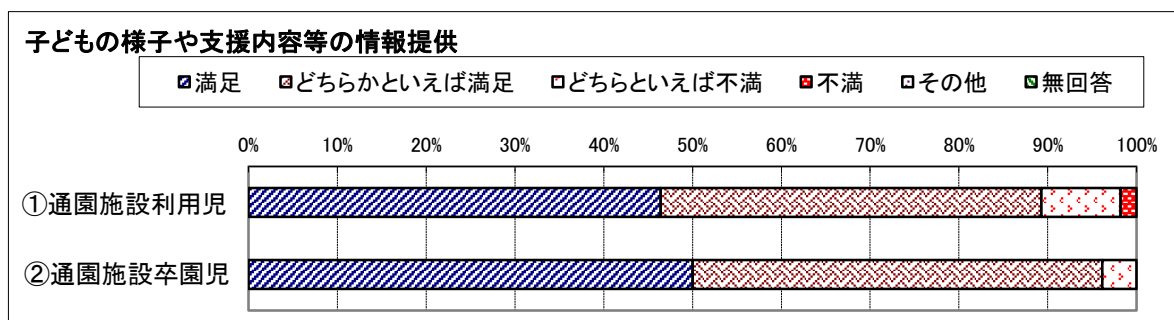
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
①通園施設利用児	53.6	44.6	1.8	0.0	0.0	0.0	100
②通園施設卒園児	61.5	34.6	3.9	0.0	0.0	0.0	100



### 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	46.4	42.9	8.9	1.8	0.0	0.0	100
②通園施設卒園児	50.0	46.2	3.9	0.0	0.0	0.0	100



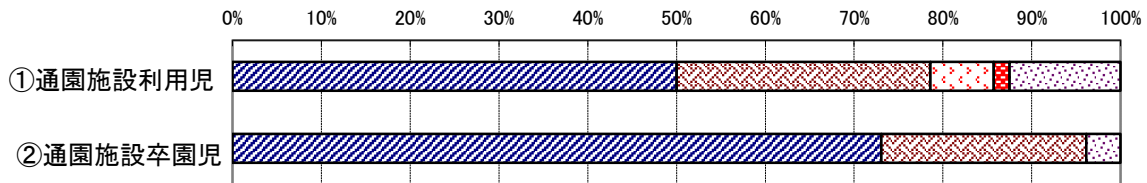
H) 子どもにけが・急病があった場合の説明やその後の対応について

(%)

	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	50.0	28.6	7.1	1.8	12.5	0.0	100
②通園施設卒園児	73.1	23.1	0.0	0.0	3.9	0.0	100

子どものけが・急病の説明や対応

■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



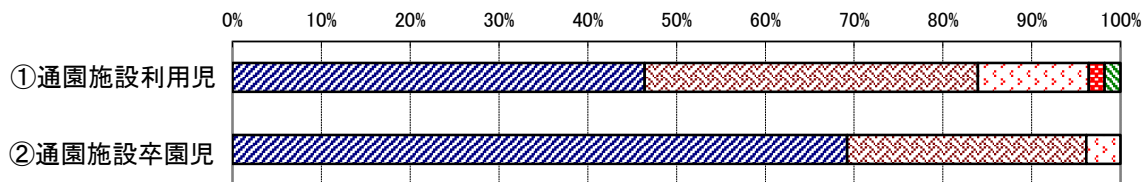
I) クラス担当職員の保護者の相談・質問への対応について

(%)

	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	46.4	37.5	12.5	1.8	0.0	1.8	100
②通園施設卒園児	69.2	26.9	3.9	0.0	0.0	0.0	100

クラス担当職員の保護者の相談・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



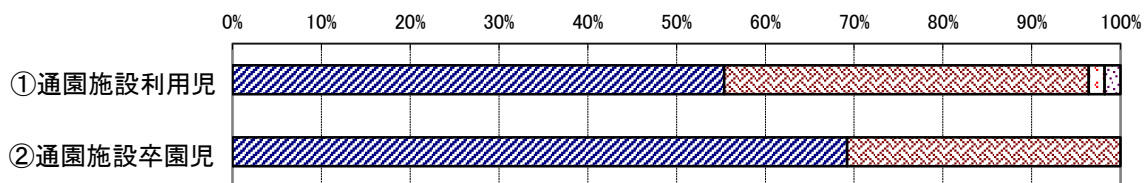
J) クラス担当職員以外の職員(園長等)も相談・質問に応じてくれるかについて

(%)

	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	55.4	41.1	1.8	0.0	1.8	0.0	100
②通園施設卒園児	69.2	30.8	0.0	0.0	0.0	0.0	100

クラス担当職員以外(園長等)も相談・質問に応じてくれるか

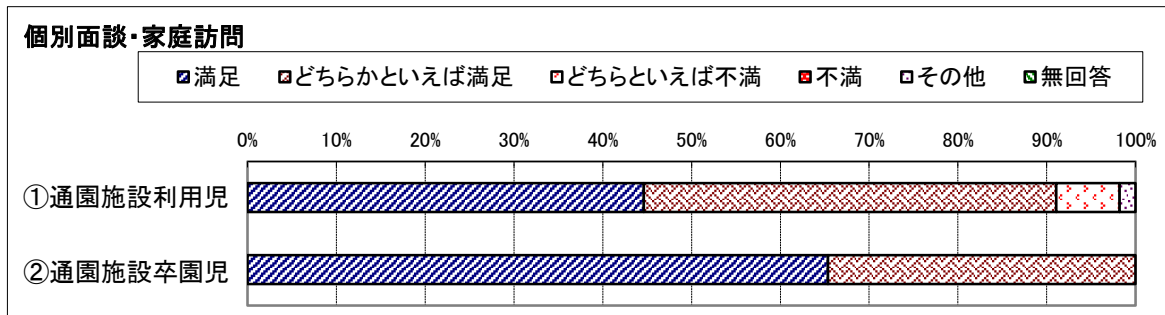
■満足 ■どちらかといえば満足 ■どちらかといえば不満 ■不満 ■その他 ■無回答



### K) 個別面談・家庭訪問について

(%)

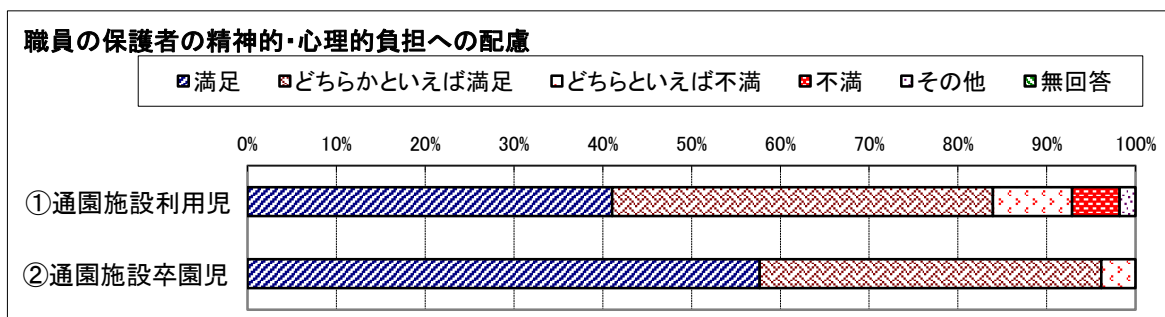
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
①通園施設利用児	44.6	46.4	7.1	0.0	1.8	0.0	100
②通園施設卒園児	65.4	34.6	0.0	0.0	0.0	0.0	100



### L) 職員の保護者の精神的、心理的負担への配慮について

(%)

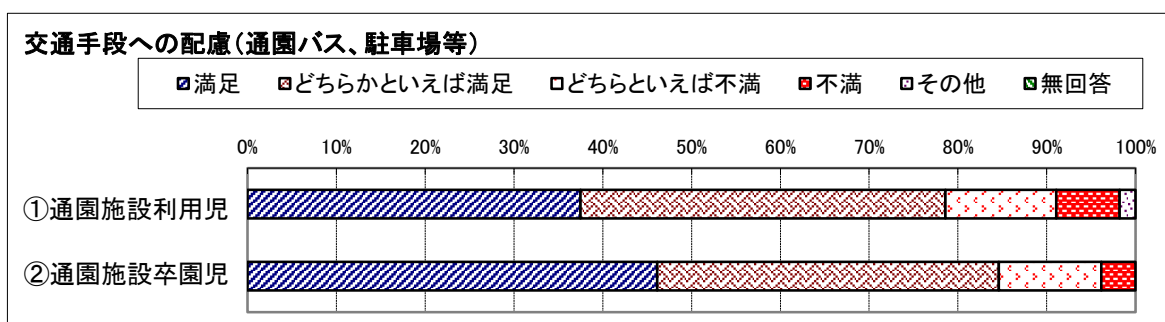
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
①通園施設利用児	41.1	42.9	8.9	5.4	1.8	0.0	100
②通園施設卒園児	57.7	38.5	3.9	0.0	0.0	0.0	100



### 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

(%)

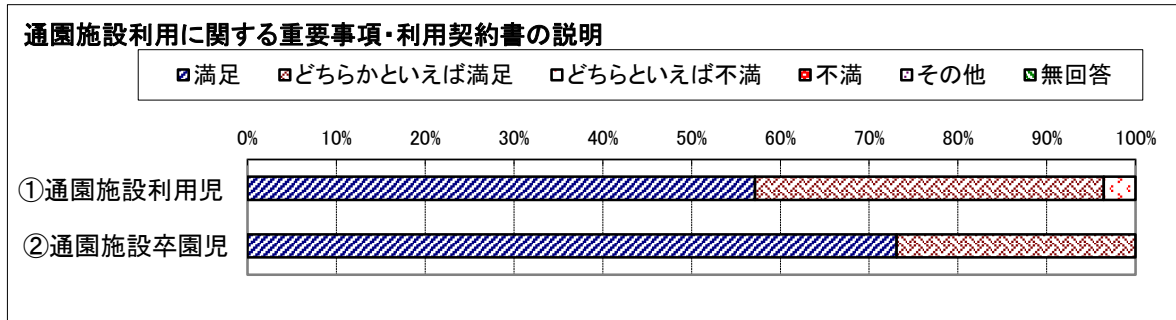
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
①通園施設利用児	37.5	41.1	12.5	7.1	1.8	0.0	100
②通園施設卒園児	46.2	38.5	11.5	3.9	0.0	0.0	100



**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**

(%)

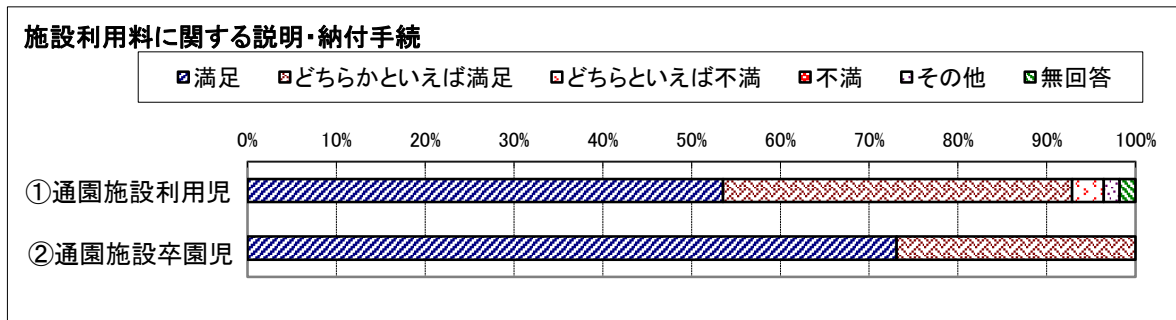
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
①通園施設利用児	57.1	39.3	3.6	0.0	0.0	0.0	100
②通園施設卒園児	73.1	26.9	0.0	0.0	0.0	0.0	100



**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	53.6	39.3	3.6	0.0	1.8	1.8	100
②通園施設卒園児	73.1	26.9	0.0	0.0	0.0	0.0	100

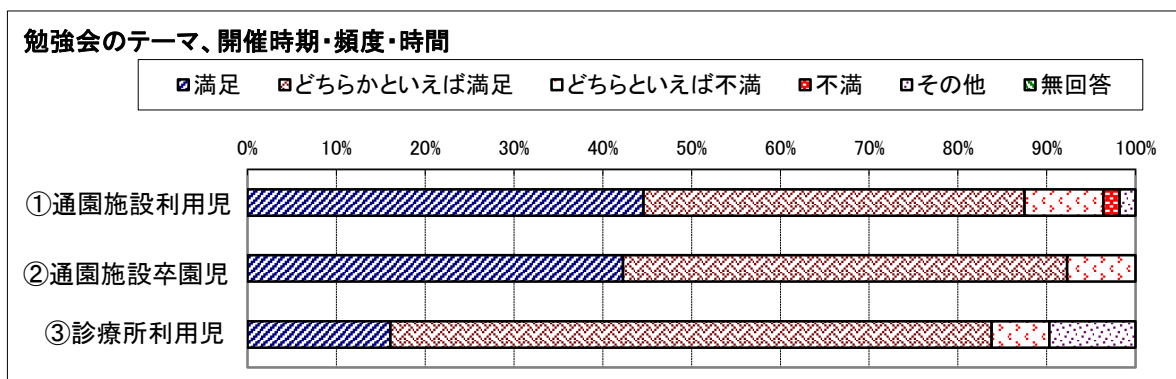


**問5 保護者を対象とした勉強会等の支援(サービス)について**

**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	44.6	42.9	8.9	1.8	1.8	0.0	100
②通園施設卒園児	42.3	50.0	7.7	0.0	0.0	0.0	100
③診療所利用児	16.1	67.7	6.5	0.0	9.7	0.0	100

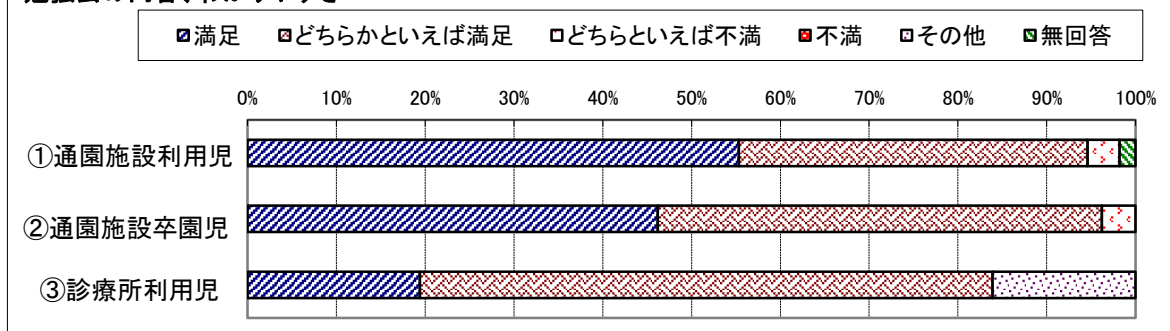


**B) 勉強会の具体的な内容、わかりやすさについて**

(%)

	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	55.4	39.3	3.6	0.0	0.0	1.8	100
②通園施設卒園児	46.2	50.0	3.8	0.0	0.0	0.0	100
③診療所利用児	19.4	64.5	0.0	0.0	16.1	0.0	100

**勉強会の内容、わかりやすさ**

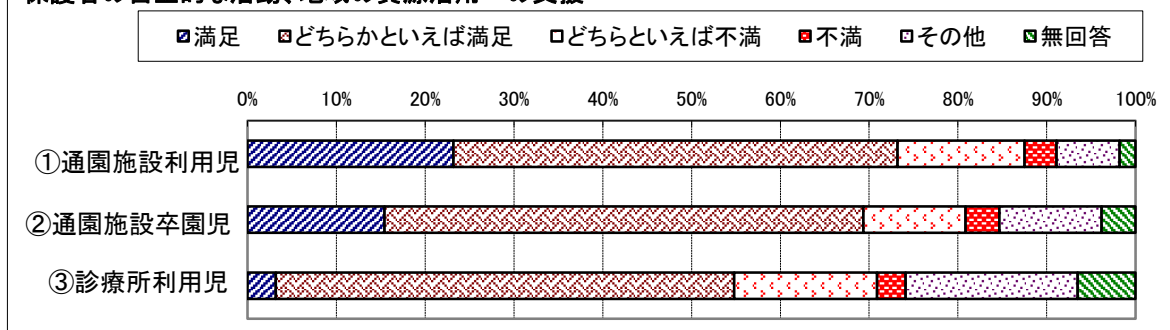


**C) 保護者の自主的な活動や、地域の資源活用への支援について**

(%)

	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	23.2	50.0	14.3	3.6	7.1	1.8	100
②通園施設卒園児	15.4	53.8	11.5	3.8	11.5	3.8	100
③診療所利用児	3.2	51.6	16.1	3.2	19.4	6.5	100

**保護者の自主的な活動、地域の資源活用への支援**



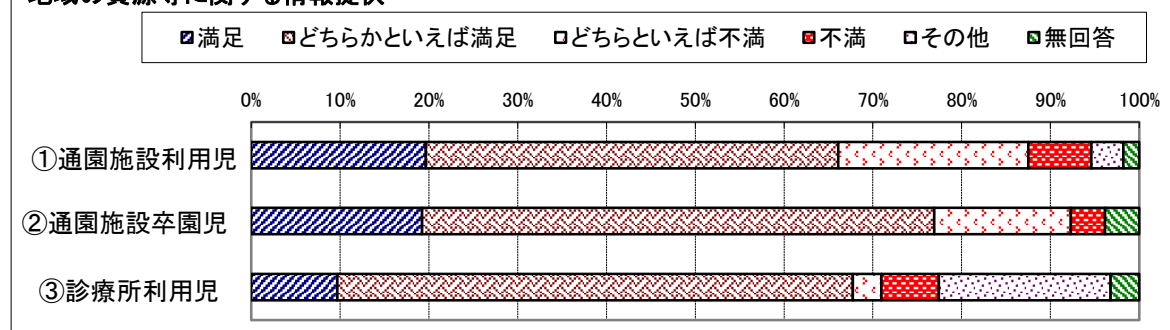
**問6 センターからの情報提供や保護者の相談への対応、センター全体の支援の一貫性について**

**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	19.6	46.4	21.4	7.1	3.6	1.8	100
②通園施設卒園児	19.2	57.7	15.4	3.9	0.0	3.9	100
③診療所利用児	9.7	58.1	3.2	6.5	19.4	3.2	100

**地域の資源等に関する情報提供**

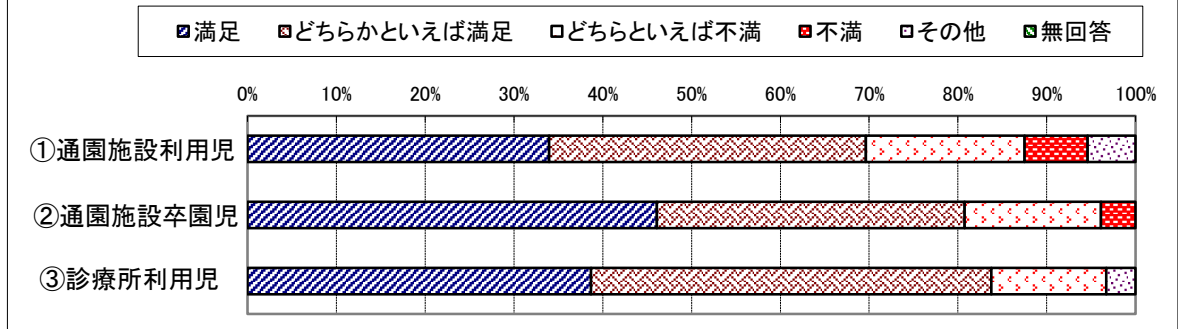


**B)子どもの進路(幼稚園・保育所への入園、就学等)に関する相談や助言について**

(%)

	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	34.0	35.7	17.9	7.1	5.4	0.0	100
②通園施設卒園児	46.2	34.7	15.4	3.9	0.0	0.0	100
③診療所利用児	38.8	45.2	13.0	0.0	3.3	0.0	100

**子どもの進路に関する相談や助言**

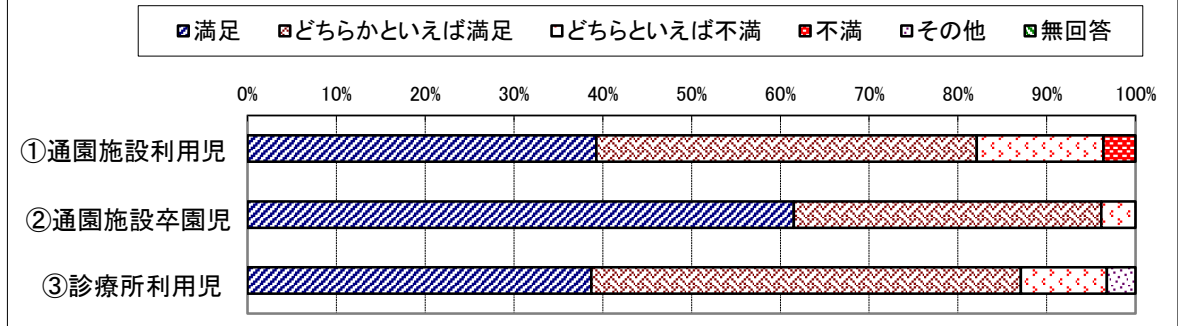


**C)相談における保護者の精神的、心理的負担への配慮について**

(%)

	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	39.3	42.9	14.3	3.6	0.0	0.0	100
②通園施設卒園児	61.5	34.6	3.9	0.0	0.0	0.0	100
③診療所利用児	38.7	48.4	9.7	0.0	3.2	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**

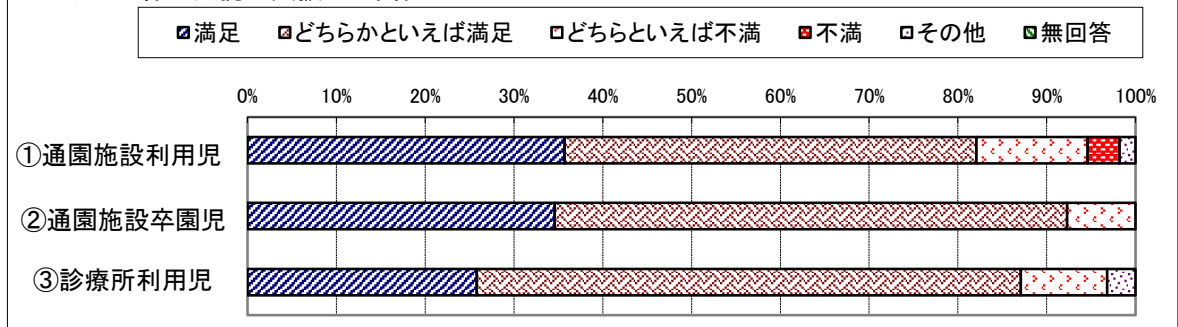


**D)センター全体の職員間、各職種間の連携や支援(サービス)の一貫性について**

(%)

	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	35.7	46.4	12.5	3.6	1.8	0.0	100
②通園施設卒園児	34.6	57.7	7.7	0.0	0.0	0.0	100
③診療所利用児	25.8	61.3	9.7	0.0	3.2	0.0	100

**センター全体の連携や支援の一貫性**

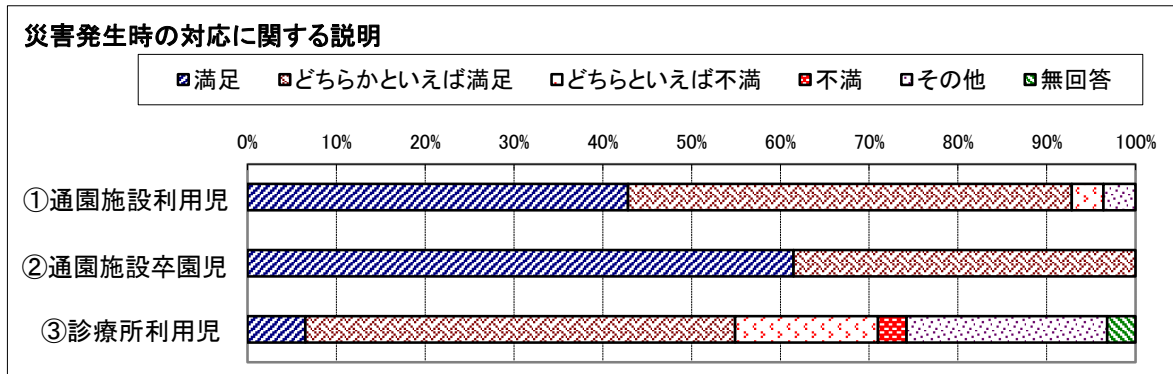


## 問7 センター全体の安全管理について

### A) 災害発生時の対応に関する説明について

(%)

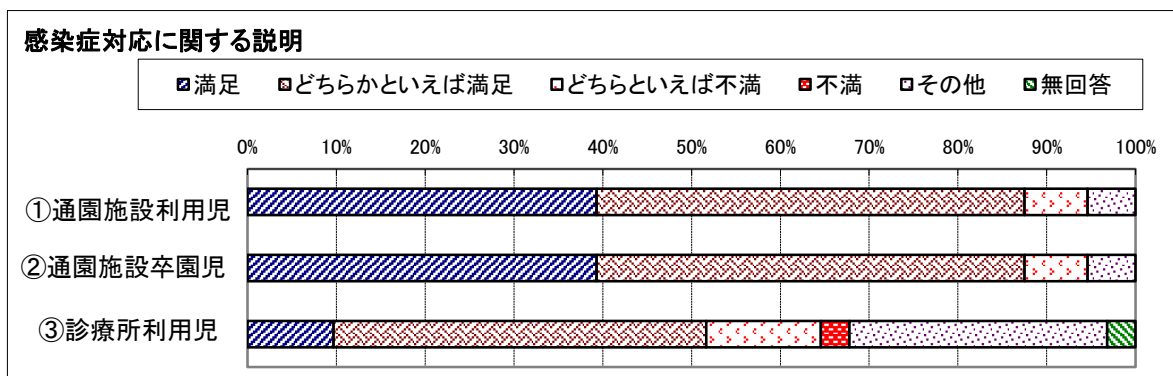
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
①通園施設利用児	42.9	50.0	3.6	0.0	3.6	0.0	100
②通園施設卒園児	61.5	38.5	0.0	0.0	0.0	0.0	100
③診療所利用児	6.5	48.4	16.1	3.2	22.6	3.2	100



### 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	39.3	48.2	7.1	0.0	5.4	0.0	100
②通園施設卒園児	39.3	48.2	7.1	0.0	5.4	0.0	100
③診療所利用児	9.7	41.9	12.9	3.2	29.0	3.2	100

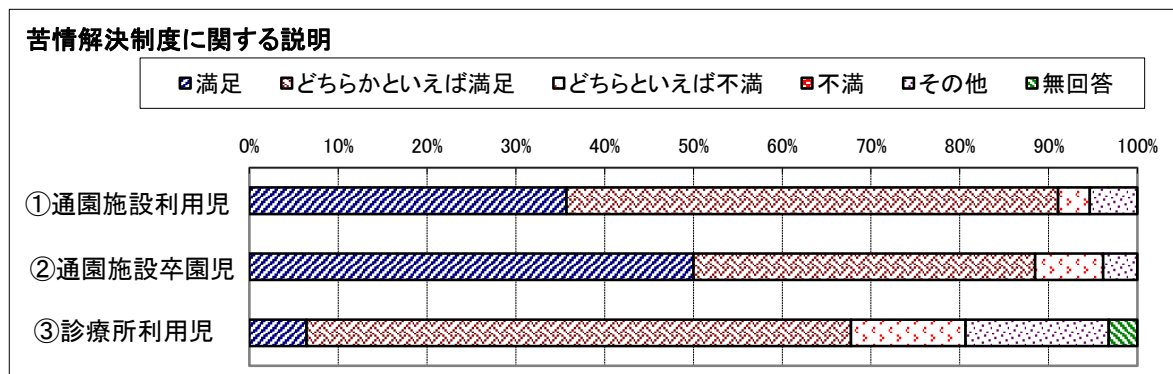


## 問8 苦情・要望への対応について

### 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	35.7	55.4	3.6	0.0	5.4	0.0	100
②通園施設卒園児	50.0	38.5	7.7	0.0	3.8	0.0	100
③診療所利用児	6.5	61.3	12.9	0.0	16.1	3.2	100

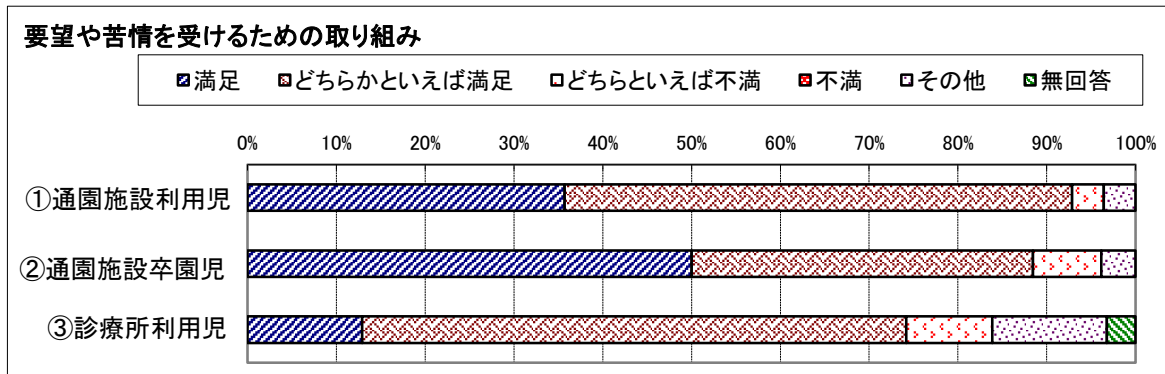




**B) 要望や苦情を受けるための取り組み(懇談会の開催、意見箱の設置、アンケート等)について**

(%)

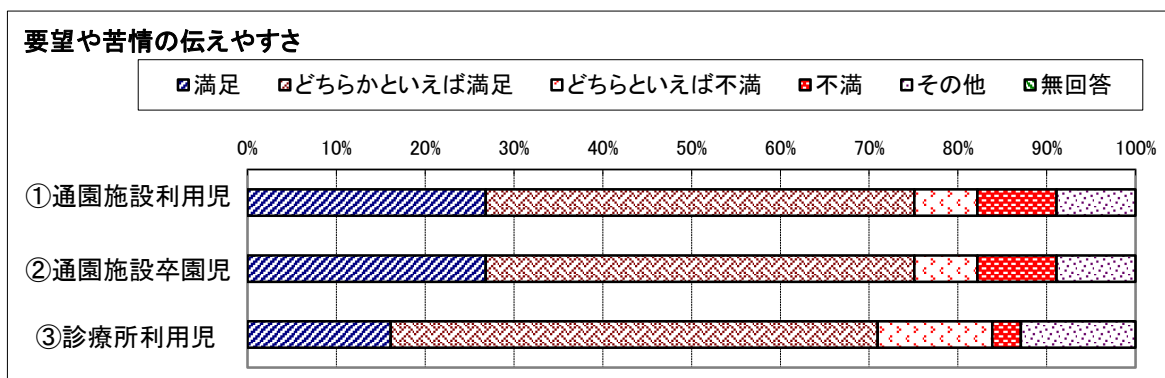
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
①通園施設利用児	35.7	57.1	3.6	0.0	3.6	0.0	100
②通園施設卒園児	50.0	38.5	7.7	0.0	3.9	0.0	100
③診療所利用児	12.9	61.3	9.7	0.0	12.9	3.2	100



**C) 要望や苦情の伝えやすさについて**

(%)

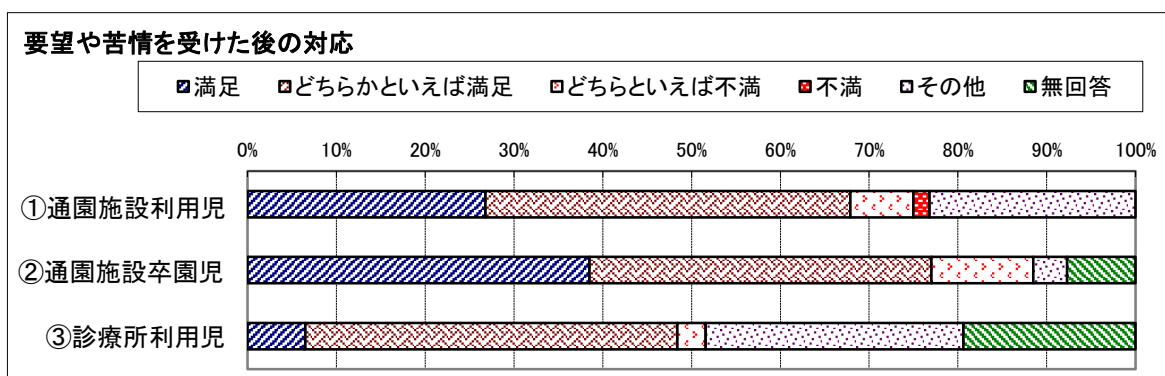
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
①通園施設利用児	26.8	48.2	7.1	8.9	8.9	0.0	100
②通園施設卒園児	26.8	48.2	7.1	8.9	8.9	0.0	100
③診療所利用児	16.1	54.8	12.9	3.2	12.9	0.0	100



**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	26.8	41.1	7.1	1.8	23.2	0.0	100
②通園施設卒園児	38.5	38.5	11.5	0.0	3.8	7.7	100
③診療所利用児	6.5	41.9	3.2	0.0	29.0	19.4	100

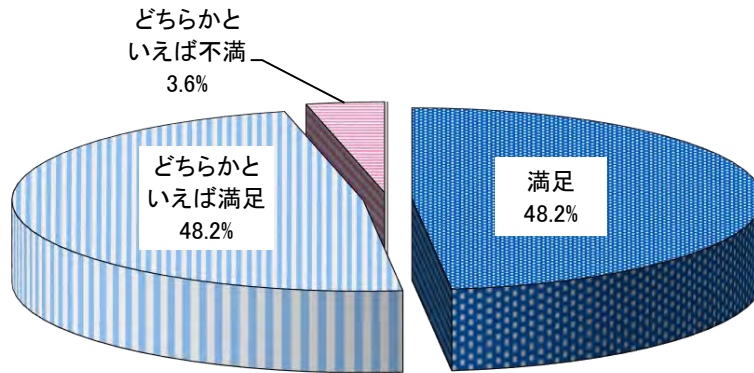


問9 センターを総合的に評価すると、どの程度満足しているか

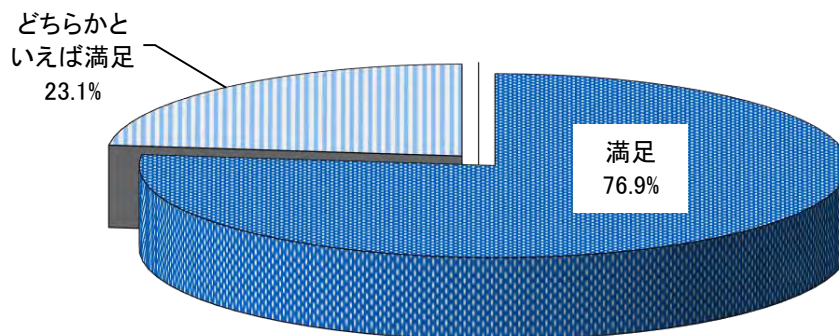
(%)

	満足	どちらかとい えば満足	どちらかとい えば不満	不満	無回答	計
①通園施設利用児	48.2	48.2	3.6	0.0	0.0	100
②通園施設卒園児	76.9	23.1	0.0	0.0	0.0	100
③診療所利用児	32.3	61.3	6.5	0.0	0.0	100

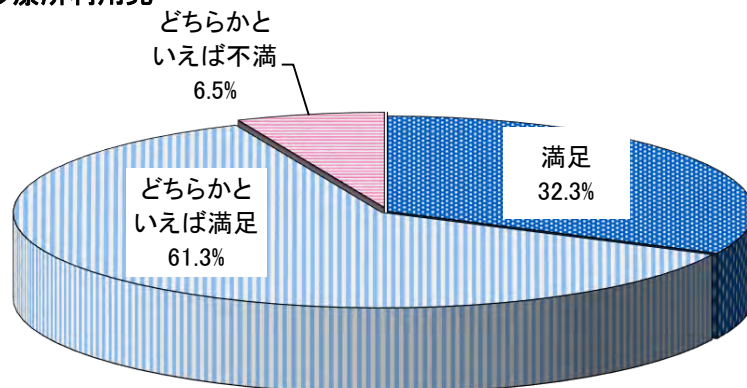
総合的評価①通園施設利用児



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

西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53.4% (回収62枚/配付116枚)  
 ②小学校 73.0% (回収27枚/配付37枚)  
 ③地域訓練会 100% (回収3枚/配付3枚)

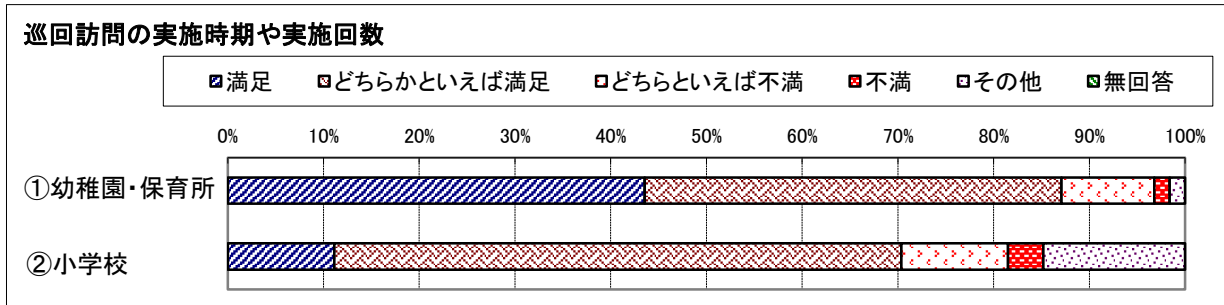
※地域訓練会は配付数が少ないため、グラフから外しています。

## ■ 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

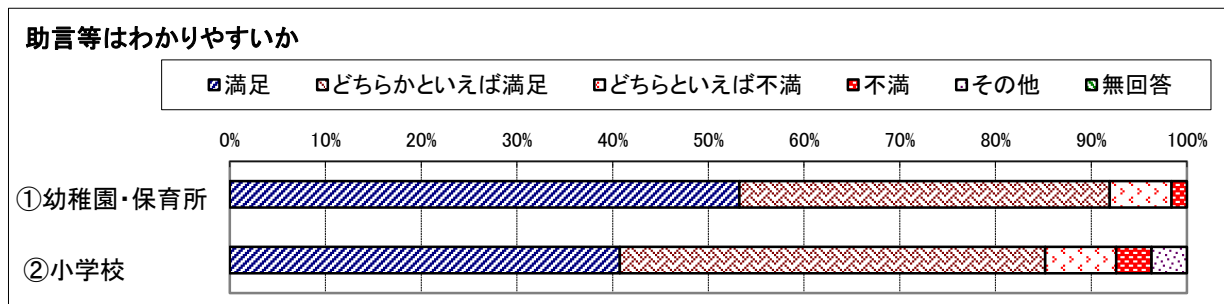
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
①幼稚園・保育所	43.6	43.6	9.7	1.6	1.6	0.0	100
②小学校	11.1	59.3	11.1	3.7	14.8	0.0	100



※「地域訓練会」は数が少ないため、結果は表のみでグラフには含めていない。(以下同様)

#### 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	53.2	38.7	6.5	1.6	0.0	0.0	100
②小学校	40.7	44.4	7.4	3.7	3.7	0.0	100

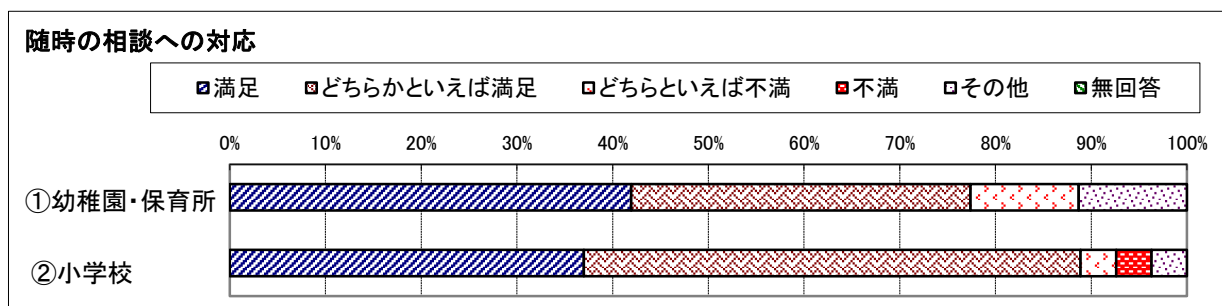


## 問2 随時の相談や研修への協力依頼等に関する対応について

### A) 随時の相談への対応について

(%)

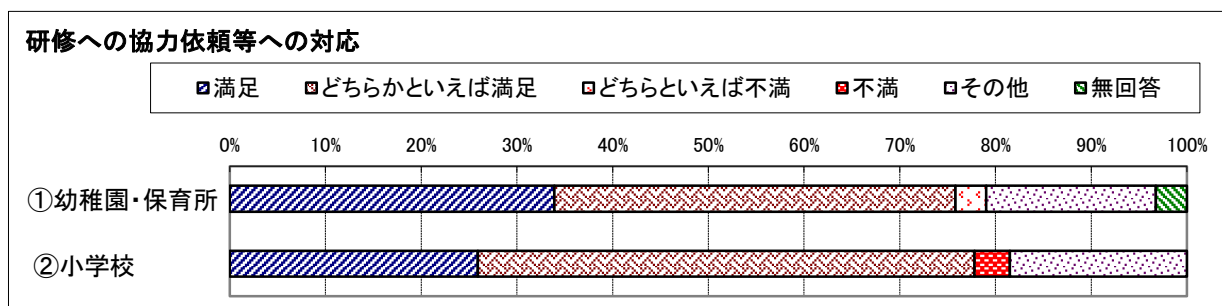
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
①幼稚園・保育所	41.9	35.4	11.3	0.0	11.3	0.0	100
②小学校	37.0	51.9	3.7	3.7	3.7	0.0	100



### B) 研修への協力依頼等に関する対応について

(%)

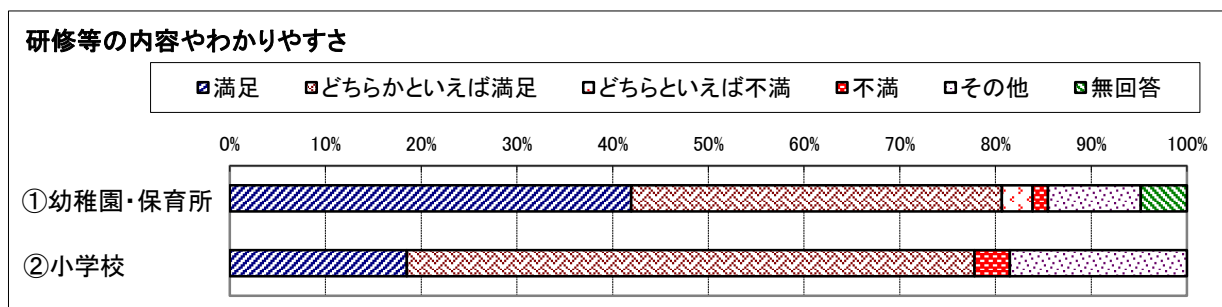
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
①幼稚園・保育所	33.9	41.9	3.2	0.0	17.7	3.2	100
②小学校	25.9	51.9	0.0	3.7	18.5	0.0	100



### 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	41.9	38.7	3.2	1.6	9.7	4.8	100
②小学校	18.5	59.3	0.0	3.7	18.5	0.0	100



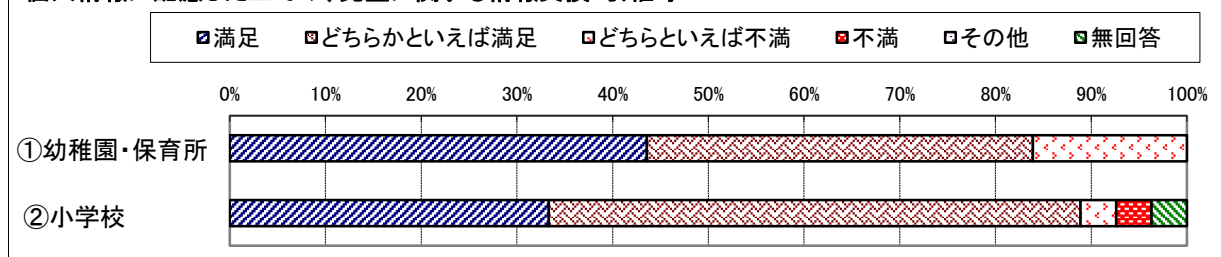
問3 良好な協力関係の構築について ※「幼稚園・保育所」と「小学校」のみ対象の質問

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	43.6	40.3	16.1	0.0	0.0	0.0	100
②小学校	33.3	55.6	3.7	3.7	0.0	3.7	100

個人情報に配慮した上での、児童に関する情報交換・引継等

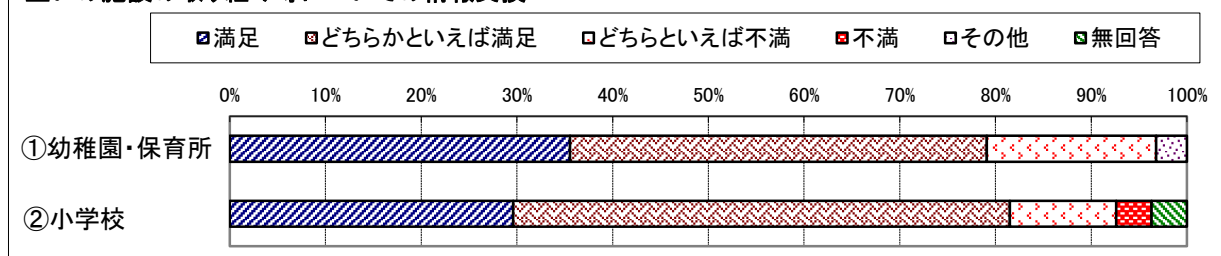


B) お互いの施設の取り組み等について、必要な情報交換が円滑に行われているかについて

(%)

	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	35.5	43.5	17.7	0.0	3.2	0.0	100
②小学校	29.6	51.9	11.1	3.7	0.0	3.7	100

互いの施設の取り組み等についての情報交換

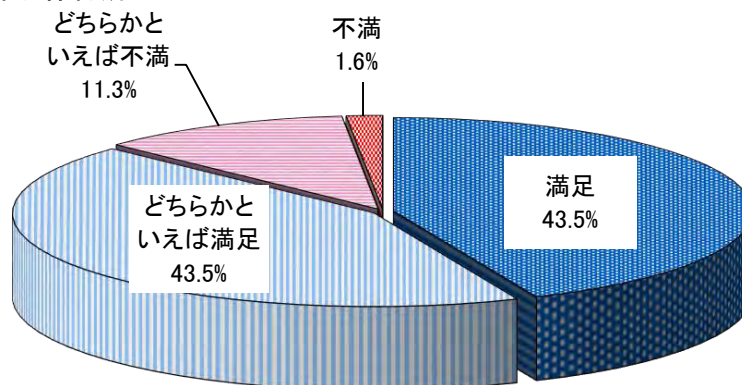


問4 センターを総合的に評価すると、どの程度満足しているか

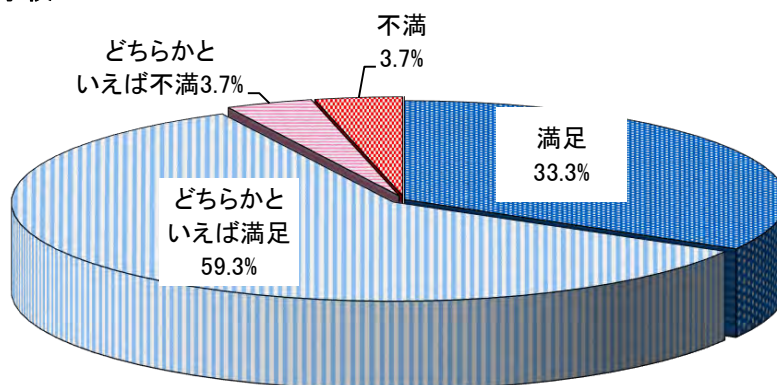
(%)

	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	43.5	43.5	11.3	1.6	0.0	100
②小学校	33.3	59.3	3.7	3.7	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 ①11月2日(水) 10:00~12:00 ②11月9日(水) 9:30~12:00 (びーす鶴ヶ峰)  
園施設は、園長の案内により、いくつかのクラスに入り観察しました。「びーす鶴ヶ峰」では、2つのクラスを交互に観察しました。

### ◆ 医療型児童発達支援のクラス

近隣の保育園の4歳児クラスの子どもたちが来所し、集団指導室で、「れんげクラス」の子どもたちと遊ぶ日です。広い集団指導室で、向き合い、音楽に合わせて、赤と白のボールを投げてかごに入れます。終わって「1,2,3,・・・」と担任が取り出すボールの数をみんなで数えました。多かった方の子どもたちは拍手して喜んでいました。3回行った後、床に並べた赤と白が裏表になっている四角い板をひっくり返す遊びです。れんげクラスは、赤を表に、保育園児は白を表にします。互いに相手の色の板を自分のチームの色にひっくり返し、どちらが多いかを競いました。「すずらんクラス」は、朝の集まりの後、「いも粘土」づくりです。園外活動で採ってきて茹でてあるサツマイモをビニール袋に入れ、それに小麦粉を加えて揉み、手で触れる程度の硬さにします。担任の説明を聞いて、子どもと母親が一緒になって粘土状にしていきます。出来上がった組は、団子のように丸めたり、細い紐のように伸ばしたりして楽しんでいました。

### ◆ 児童発達支援のクラス

いくつかのクラスを、室内または室外から観察しました。どのクラスも、低いつい立てで仕切ったり、カーペットを敷いてコーナーを作ったりして、子どもが落ち着いて過ごせるように工夫しています。また、一日の流れを、絵カード・文字板・写真などを用いて、子どもたちが目で見て分かるようにしています。朝の自由時間には、絵本を読んだり、ブロックを組み立てたり、好きなことをして遊んでいます。また、机上作業として、点を線で結んだり、絵合わせをしている子どももいます。園庭に出て、すべり台で遊んでいる子どももいます。「こすもすクラス」は、今日のプログラムの「サーキット」で身体を動かした後、給食の準備の間、集団指導室(あんぱんまんの部屋)に行きました。トランポリン、すべり台、功技台、マット、クッションソファなどで思い思いに身体を動かしました。

### ◆ びーす鶴ヶ峰

朝、自由遊びの時間は、2つのクラスの子どもたちが、ホールで一緒に過ごします。プラレールを組み立てておもちゃの電車を走らせたり、数字遊び、オセロゲーム、ビー玉落としなど、さまざまに楽しんでいきます。終わりの合図で、遊具を箱に入れ、担任と一緒に倉庫に運んだ後、クラスの部屋に入りました。

#### びーなつつクラス

朝のあいさつの後、インタビューゲームでは、それぞれ好きな動物の名を一人一人が答え、変身ごっこでは、いったん部屋の外に出て変身した友達が入ってくると、「眼鏡」「帽子」「手袋」など、どこが変わったかを、みんなであてます。次は、絵の具遊びです。担任から渡されたパレットには、赤と黄色の絵の具が乗っています。円を書いた紙が渡されます。円の中は、線で3等分されています。赤と黄色を塗った後、残った部分にオレンジ色を塗ります。赤と黄色の絵の具を混ぜるとオレンジ色になることを担任から教えてもらい、挑戦します。赤みの多い子ども、黄色味の多いこどもなど、微妙に違った色合いのオレンジ色が塗られ、3色に塗られた円が完成しました。

#### そらまめクラス

朝のあいさつの後、ことば遊び。あたまたに「あ」「い」などがつく言葉を紙に書き、「あ」は、「あり、あお、あか」、「い」は「いるか、いぬ、いちご」などと順番に発表しました。つぎは、すごろく。大き

なテーブルを囲んで、順番にサイコロをふり、出た目の数だけ駒を進めます。最後は、共同制作。一人一人に違った模様を描いた紙が渡され、担任のヒントに従ってクレヨンで色を塗ります。テーブルに大きな紙が出され、色を塗った紙を番号に合わせて貼って行くと、大きな「そらまめ」の絵が完成しました。みんなで前に並び、記念写真を撮ってもらいました。

どちらのクラスも、子どもたちは、活動と活動の合間のちょっとした時間に、絵本を読んだり、字を書いたりさまざまに好きなことをしている姿がみられました。



## 事業者コメント

西部地域療育センターは、平成 28 年 4 月で開設満 15 年になります。前回の第三者評価を受けて以降の 5 年間は、受診申込数の急増という大きな変化に対し、センター全体で知恵を出し合い、従来の枠組みに改変を加えてきました。変えてはならないことと、柔軟に変えるべきことを見極めながら組織全体で取り組みました。

今回の評価結果については、アンケートにおいて通園施設利用児および卒園児の保護者の満足度が総じて高かったのは、地域の療育拠点として児童発達支援センターとしての機能が十分に果たしていたものと自負しております。

一方で、診療所利用児の満足度が相対的に低かったこと、また診察時間や診察頻度・訓練頻度が不十分であるとの意見が多かったのは、前回同様の結果でした。限られた場所とスタッフ数で、多様なニーズに対応するために、診療の頻度や回数といった「量」ではなく、外来サービスの「質」の向上（多様化）を図るべく、いくつかの対策を講じてきました。具体的には、①受診前から支援を開始する相談体制の強化、②保護者支援の強化として保護者向け勉強会の体系化、③通園・ぴーすの職員による卒園児フォローの実施です。引き続き、検証を行いつつ改善して行きたいと考えています。

関係機関との連携についても、概ね満足という回答をいただいておりますが、限られたマンパワーで、増加しつつある保育園や幼稚園のニーズに答えるには限界があります。従来の「巡回相談」形式に加えて、「オープンデー」といった新たなサービスを始める等、「量」（回数や頻度）より「質」の工夫に努めています。関係機関との連携のあり方はさらに検討を進めて行きます。

なお、平成 28 年 6 月から、ぴーす鶴ヶ峰の 1 階に新しく「ぶらんちスペース」を開設しました。増大し、かつ多様化する地域や利用者のニーズに適切かつタイムリーに応えるため、新たな展開の可能性が広がりました。

今回の第三者評価でいただいたコメントや利用者アンケートで頂きました貴重なご意見を参考にして、より利用者の視点に立った利用者本位のサービスを考えていきたいと思っております。今回の結果を、職員全体で振り返り、新たな体制づくり、サービスの見直しに役立てたいと思っております。ありがとうございました。

横浜市西部地域療育センター  
センター長 今井 美保

～ 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>