

第三者評価結果報告書

総 括	
対象事業所名	横浜市東部地域療育センター
経営主体(法人等)	社会福祉法人 青い鳥
対象サービス	地域療育センター
事業所住所	〒221-0044 横浜市神奈川区東神奈川1-29
設立年月日	平成15年9月1日
評価実施期間	平成23年7月 ～ 平成24年2月
公表年月	平成24年3月
評価機関名	コモンズ21研究所
総合評価（優れている点、独自に取り組んでいる点、改善すべき事項等）	
<p><園の概要・特徴></p> <p>地域療育センターは、障害やその心配のある子どもを対象に、早期発見と早期療育、各種療育相談、巡回訪問などを行って、お子さんとその家族を支援するための専門機関です。医療機関や福祉保健センター、児童相談所、保育園、幼稚園、各種団体や関係機関とも連携をとり、地域の療育拠点としての機能を果たしています。また、地域療育センターは、診療所（外来）・通園施設（通園）・福祉相談室（巡回・相談）の3つの療育部門で、各種専門スタッフが地域の中で子どもたちや家族が健やかに成長していけることを願い、相談・指導・援助にあたっています。</p> <p>横浜市東部地域療育センターは、平成15年の開設当初より社会福祉法人青い鳥が運営に当たり、指定管理者制度となった現在はその2期目にあたります。職員は個々の子どもの発達特性を尊重した支援を行い、子どもと保護者が地域で自立し、安心して暮らしていくための地域療育に貢献しています。担当地区は神奈川区、鶴見区で、JR東神奈川駅前の歩行者デッキ徒歩4分の好立地にある福祉関連施設の集まる複合館にあります。館内にはそれぞれ別法人が運営する障害福祉サービス事業所や子育てサポート拠点等が入っています。</p>	
<p><特に優れている点></p> <p>1. 療育センター全体で支えるサポート体制</p> <p>子どもに障害がある場合には、保護者の精神状態や心理的状态に配慮し、最初の再診時に検査結果を伝え、告知を行っています。そして子どもと保護者の状況にあった最善の方法を提案しながら、保護者が現実を直視して子どもの養育に当たることができるよう、各部門の専門職員が協力しあい、保護者と子どもを支える体制を取っています。</p> <p>2. クラス専任看護師を配置した重症心身障害児クラスの開設</p> <p>医療ケアが必要な子どものクラスには通園部門の担当看護師のほかにクラス専任看護師を配置して、重症心身障害児も受け入れています。気管切開、在宅酸素療法、経管栄養、胃ろう造設等の医療ケアが必要な場合の子どもにおいても、保護者と看護師の間で具体的な医療ケア提供方法を十分相談・確認したうえで、可能な限り親子通園から単独通園へと移行して療育支援を行っています。</p> <p>3. 不適切な養育に対する早期介入の取り組み</p> <p>虐待が疑われるケースに遭遇した場合には、子どもの生活環境や保護者の心理面に着目して組織的に早期介入を行ない、不適切な養育防止に努めています。虐待の種類や状況、子どもの障害特性、養育者の状況等を独自のチェックシートを用いて把握し、要因や対策を整理して的確にアプローチできるようにしています。虐待が想定される家庭や保護者に対しては、相談機会を設け、</p>	

各種制度や社会資源、福祉サービスの利用調整を実施したり、親の会や自主訓練会等を紹介したりするなど保護者の負担軽減に努めています。

<改善を期待したい点>

1. 人材育成のさらなる充実

人材育成委員会が設置されている等、積極的な取り組みが行われています。しかし、職員の資質向上に向けた目標設定や達成度についての振り返りの仕組みの対象者が保育士と児童指導員のみであることが惜しまれます。また、法人が策定した3年間の新人教育制度がありますが、それ以外の職員の人材育成計画については取り組まれていません。センター、あるいは法人の理念に基づく人材像を明確に絞り、各職種・各ステージに応じた目標と実現のための取り組みを示すなど育成計画の体系化が望まれます。

2. 要望や苦情への対応の充実

寄せられた苦情・要望については、苦情解決制度に基づき、対処されていますが、苦情解決制度を利用した苦情についての公表は行われていません。苦情対応に対する保護者の満足度は必ずしも高くはなく、多忙な職員に対して遠慮している様子も伺われます。実際に寄せられたケースと同様の思いを抱えている保護者もいる可能性もあります。苦情解決制度を利用した苦情については保護者のプライバシーを考慮したうえで公表することにより、潜在的な苦情・要望にも応え、施設としての透明性も増すでしょう。

3. 各種マニュアルの定期的な見直し

各種マニュアルは整備されていますが、職種によっては見直しがなされていない場合もあります。マニュアルの見直しは日頃の業務の振り返りになります。既成のマニュアルや他のセンターのマニュアルをそのままではなく、各部門の役割やセンター周辺の地域性、建物の構造等を考慮しながら定期的に各種マニュアルを見直し、日頃の業務改善や有事対応に活かしていくとよいでしょう。

評価領域ごとの特記事項

1. 人権の尊重

- ・ 事業運営方針に「子どもと家族の暮らしの尊厳」「個々の子どもの発達特性の尊重」を掲げ、子どもとその家族の人格尊重を明文化し、職員に対しても周知徹底しています。客観的視点の確保を目的に日々の療育場面に園長・主任が巡回して業務サポートを行っており、面談、家庭訪問時は、複数の職員で対応しています。職員に軽率な言動があった場合は厳正に対処する等、組織的な教育・指導が行われています。
- ・ 子どもの疾患や障害等の基礎情報をはじめ、嗜好や行動特性等の特徴を踏まえ、個別性を尊重した対応に努めています。また、子どもの問題行動に対しても、注意や叱責ではなく、周囲の環境調整を図りながら子どもの成長を見守り、支援していくことを職員間の共通認識としています。また、子どものペースに合わせたあたたかな雰囲気作りと、子どもの気持ちを尊重した対応に努めています。
- ・ 職員には個人情報保護や守秘義務に対する基本方針や開示に関する規定等を回覧し、全職員から誓約書を取り、横浜市へ提出しています。実習生等に対しても個人情報保護に関する誓約書を提出してもらい、守秘義務の周知徹底に努めています。センター内にプライバシーガラスを多用するなど、子どもと保護者のプライバシーにも配慮しています。

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 不審な外傷や不潔さなど、不十分な養育状況や何らかの虐待の可能性が疑われる場合は、「虐待かどうか」だけを問題にするのではなく、「不適切な養育にならないためにはどうするか」について、即座に「不適切養育防止委員会」で話し合わせ、早期介入を行って未然に防止するよう努めています。
<p>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</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 社会福祉法人青い鳥の独自のシステムとして、早期療育科があります。療育支援が必要という診断を受けながら通園療育の年齢に満たない子どものためのサービスで、保護者が我が子の特性を理解し、ありのままの子どもを受容する手助けを行っています。 ・ 原則として3歳児では親子通園、4・5歳時は単独通園としています。医療ケアの必要な子どものクラスには、常時そのクラス専任の看護師を1名配置しています。通園開始直後は親子通園ですが、保護者と対処方法について確認した後は可能な限り単独通園へと移行しています。また、園長、主任も日々現場に入って指導に当たっています。 ・ 職員は、子どもから、成功体験によって自らやろうとする意欲を引き出すよう心がけています。また、重症心身障害児の子どものちょっとした目の動き等の反応も見逃さないよう注意しながら想いをくみ取る努力をしています。どの子に対してもわかりやすい言葉で自然な口調で話しかけ、必要に応じて、絵カードを使ったり、実物を見せたりしながら子どもの思いを確認しています。また、介助過多にならないよう注意しながらも必要時には手を差し伸べられるよう子どもの動きには常に注意を払っています。 ・ 通園終了時には個別支援計画の年間のまとめと、写真を用いて子どもの特性と配慮点について記した書面を申し送り書として進路先へ送付しています。保護者もしくは進路先から希望があった場合は、センターで使っていた意思表示カードを提供しています。また、卒園後には一度、元クラス担任職員が進路先へ出向き、子どもの様子を観察して直接進路先職員との情報交換を行って保護者と進路先との橋渡しをしています。その後の進路先との連携については相談部門の担当ソーシャルワーカーが引き続き対応します。
<p>3.サービスマネジメントシステムの確立</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 初診と各種検査の結果を踏まえ、医師や各種療法士、ソーシャルワーカー、保育士等で子どもの治療及び支援方針について検討し、支援計画を策定しています。支援計画には、子どもの具体的な支援内容を明記し、説明を行った上で保護者に配布しています。 障害の告知は保護者の心理的負担や理解状況に配慮しつつも早い段階で明確に行い、相談、訓練、早期療育グループ、通園等の療育場面で保護者が障害を受容できるよう支えています。 ・ 通園部門では、別途、個別支援計画を作成しています。その目標設定は、「子どものより健全な成長・発達と社会生活への順応」を主眼に提案しています。保護者からの具体的な要望は、子どもを観察したうえで、できない原因を確認し、その原因克服を長期目標にあげ、そのための具体的な短期目標を設定してその訓練となることを個別プログラムのなか

に盛り込んでいます。

- ・ 個別支援計画は子どもに関わるすべての職種職員により協議し、確認の上、保護者へ説明、提供されています。訓練や早期療育プログラムを利用する子どもに対しても個別に詳細な支援計画が作成されており、定期的に実施状況の確認と評価が行われています。全体の「支援計画」は、確定診断と基本的な治療方針・支援の方向性について共通認識を図ることを目的とし、基本的には変更・見直しを実施しないものとなっていますが、成長・発達に伴う改善など顕著な状態変化がある場合は、見直しを実施します。
- ・ 個別支援計画の目標を達成するための各種プログラムは、子どもが楽しいと感じ、やりたいと意欲のわく内容になるよう心がけ、遊びのなかに身体機能訓練や五感への刺激等が含まれたものとなっています。知的クラスではクラス枠を越えて子どもたちの力量に応じた小グループで行うプログラムを実施しています。降園後にはクラス担任でその日の様子を振り返り、支援方法等を相談し、その後、通園部門の職員全体でその日の様子を把握して、次に活かしています。
- ・ 苦情解決制度に関わる仕組みがあり、利用者に周知されています。また、寄せられた苦情は、その対応の経緯や内容を整理し、今後の運営に生かすよう蓄積しています。対応策については全職員に周知し、解決への対応を図っています。苦情解決制度を利用した苦情については、匿名性を考慮の上、公表するとよいでしょう。
- ・ 感染症予防および発生時の対処法や救急対応等については適切な対応が行えるよう職員に周知徹底されています。発作等のある子どもについては看護師が取りまとめ、個別対応マニュアルを作成しています。必要に応じて、個別の緊急時対処法が決められており、職員は常時携帯電話と連絡先を持ち歩きながら支援に当たっています。また、火災・地震等を想定された訓練もなされています。
- ・ ヒヤリハット事例もすべて事故報告書としてあげ、発生状況や対応、状況・処置、経過、原因と反省点を記録し、職員で情報共有を行っています。今後は蓄積されたデータを統計・分析することにより、よく起こる事例を未然に防止する対策に活かすとさらによいでしょう。
- ・ 業務マニュアルをはじめとする各種マニュアルにより、業務の標準化を図り、日常の業務を円滑に遂行できるよう、職員に活用されています。保育士・児童指導員は「けがや事故の時の対応マニュアル」や「安全管理の基本」等のマニュアルを読み合わせし、内容の確認や見直しを行っています。他職種においても日頃使用しているマニュアルを定期的に見直し、業務改善に活かしていくことが望まれます。

4.地域との交流・連携

- ・ 幼稚園・保育所・小学校等への巡回訪問を行って、教職員に対して障害特性理解と具体的な支援方法等のコンサルティングや研修を行っています。また、地域訓練会への指導協力や学童保育等の放課後支援団体に対しても障害の理解、対応技術の啓発活動を展開して地域全体での支援力の向上に努めています。

	<ul style="list-style-type: none"> ・ センター内においても、幼稚園や保育所、特別支援学校教員等の職員を対象に、見学・座学・療育体験等の数種類の研修プログラムを行っています。早期療育科や通園部門の指導室の設定状況や教材等を実際に見てもらい、より療育センターの機能や役割についての理解を深めてもらうよう努めています。 ・ 現在活動中のボランティアは、親子通園の利用者の弟妹を預かるボランティアのみとなっており、地域の保育ボランティア団体へ委託し、適宜活動の受け入れを行い、親が心配なく親子通園に参加できるようにしています。なお、ボランティア導入に関するセンターの方針として、「幼児の愛着関係形成は、特定の支援者による一貫した関わりが重要」との考えから、療育場面へのボランティア導入は行わないこととしています。 ・ 福祉保健センター、児童相談所、自立支援協議会等の関連機関とは各種連絡会や日常的な電話連絡で相談や情報交換を行っており、担当者同士、顔の見える関係が築かれています。とくに保健師とはほぼ毎日連絡を取り合い、巡回訪問の日程があう時は同行し、訪問先との会合時には各専門分野による幅広い視点からの意見交換を行っています。
<p>5.運営上の透明性の確保と継続性</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 主任会議や職員会議、各課のミーティングで、業務改善提案や意見を聴取しています。改善提案の一つとして、待機児童解消に向けてのプロジェクトチームの編成や従来早期療育に通園していた肢体不自由児向けに新たにクラスを設けて早期療育科の枠を広げるなど現場職員の意見を反映された取り組みを行っています。 ・ 「子どもと家族の暮らしの尊厳」「個々の子どもの発達特性を尊重した支援技術の向上」「ライフステージの連続性に応じた療育態勢の構築」「地域で自立し安らかに暮らすための地域療育への貢献」の4つの運営方針を掲げて支援に当たっています。事業計画立案の際には、各部門の主任が理念や方針に基づく素案を作り、職員とともに理解を深める取り組みをしています。 ・ 全国療育施設長会議、横浜市等との定例的な会議等から、運営に関わる情報を収集して外部環境に関わる課題について管理者会議等で検討・分析しています。横浜市療育センター長会では横浜の今後の地域療育センターのあり方を検討しており、その内容は職員にも伝達されています。
<p>6.職員の資質向上の促進</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 内部研修の企画は研修委員会が担当し、常勤・非常勤にかかわらず全職員が参加できるように時間を夕方4～5時に設定して行っています。テーマは職員の要望を取り入れて設定し、時には外部講師を招いて実施しています。また、外部研修を受講した際には報告書を回覧または閲覧し、他の職員へ伝達しています。非常勤職員も希望があれば外部研修に参加が可能です。 ・ 年5～6回、外部講師による全職員参加の研修会・事例検討会が実施されています。また、作業療法士等が講師となって保育士・児童指導員に対する研修も開催されています。法人内の3つの療育センターの各専門

職間では技術の向上を目指した事例検討会が実施されています。

- ・ 法人が策定した体系化された3年間の新人教育制度がありますが、それ以外の職員についての明確な人材育成計画がないことが惜しまれます。センターの理念に基づく人材像を明確に絞り、各職種・各ステージに応じた目標と実現のための取り組みを示すなど育成計画の体系化が望まれます。
- ・ 法人全体で保育士・児童指導員を対象とした自己評価シートを作成しており、各人が自己評価を行った後に園長による面談で職員の支援技術に関するアドバイスや指導・評価を実施しています。今後は保育士・児童指導員以外にも自己評価の仕組みを作り、個々の職員の資質向上に向けた目標を定め、達成度を評価し、次期に向けた取り組みをどのように定めていくかについて管理職と話し合う仕組みを構築することを期待します。
- ・ 社会福祉士、保育士、各種療法士、看護師、医学部学生等の実習生を受け入れています。受け入れにあたっては、手順書に基づき対応内容等を詳細にまとめ、職員間で共有し対応の統一化を図っています。実習過程を事前学習・職場実習・職種実習の3段階に分け、各段階の課題と実務内容、習得すべき技術をそれぞれ明示して、実習が効果的に進められるようにしています。