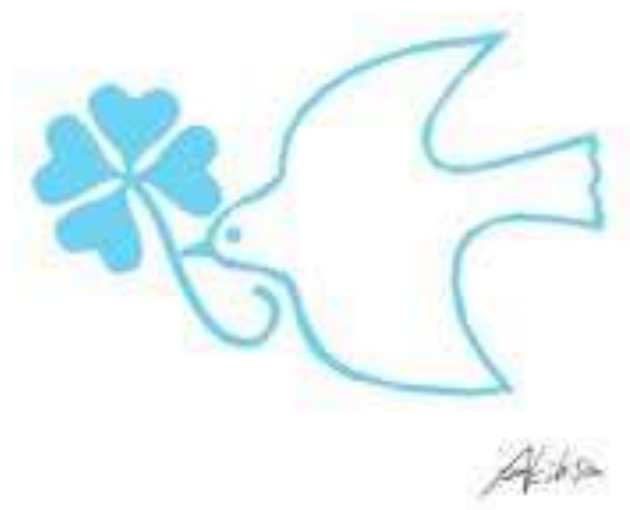


社会福祉法人 青い鳥
横浜市東部地域療育センター

福祉サービス第三者評価結果報告書



報告日 平成 24 年 3 月 6 日

福祉サービス第三者評価機関
株式会社コモンズ 21 研究所

福祉サービス第三者評価結果報告書

目 次

1. かながわ福祉サービス第三者評価推進機構	
福祉サービス第三者評価結果報告書	1
2. 横浜市福祉サービス第三者評価結果報告書	
① 評価結果総括表	8
② 分類毎の評価結果	10
③ 通所施設利用者 保護者アンケート・療育場面の観察	
(通園施設利用者 在園児 保護者アンケート)	33
(通園施設利用者 在園児 療育場面の観察)	38
(通園施設利用者 卒園児 保護者アンケート)	39
(診療所利用者 保護者アンケート)	44
④ 関係機関アンケート	
(幼稚園・保育所)	48
(小学校)	50
⑤ 事業者からの意見	52
3. 当社オリジナル報告書	
① 保護者アンケート 各データグラフ (非公表)	
(通園施設利用者 在園児)	53
(通園施設利用者 卒園児)	57
(診療所利用者)	61
(早期療育科利用者)	65
② 保護者アンケート自由記載 (非公表)	
(通園施設利用者 在園児)	69
(通園施設利用者 卒園児)	76
(診療所利用者)	77
(早期療育科利用者)	79
③ 関係機関アンケート自由記載 (非公表)	
(幼稚園・保育所)	82
(小学校)	85
③ 評価結果集計表 (非公表)	86
④ 自己評価／第三者評価 比較票 (非公表)	87～124

横浜市福祉サービス第三者評価 評価結果総括表

事業所名	社会福祉法人 青い鳥 横浜市東部地域療育センター
報告書作成日	平成24年3月6日 (評価に要した期間 8か月)
評価機関	コモンズ21研究所

評価方法

自己評価方法 (実施期間:2011年7月～2011年9月)	職員(常勤・非常勤職員)一人ひとりが自己評価し、結果を管理課でまとめ、評価領域ごとに精通している部署の代表者(管理職・主任)で話し合い、管理職(所長・園長・管理課長)で最終の取りまとめを行いました。
評価調査員による評価方法 (実施日:2011年12月6日、13日)	ヒアリング対象者…所長、管理課長、通園園長、職員、看護師、理学療法士、臨床心理士、栄養士、中堅・新人・非常勤の各職員 施設観察 …2011年12月6日、13日 書類審査等…2011年12月6日、13日
利用者アンケート実施方法 保護者アンケート (実施期間:2011年7月25日～7月29日) 関係機関アンケート (実施期間:2011年8月22日～9月8日)	保護者アンケート…療育センターより保護者へ配布。直接調査機関へ郵送にて回収。 関係機関アンケート…療育センターより保護者へ配布。直接調査機関へ郵送にて回収。
利用者本人調査方法 (実施日:2011年12月6日、13日)	調査対象者…単独通園児、療育場面の観察

評価結果についての講評

<p><園の概要・特徴> 地域療育センターは、障害やその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。 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 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 医療ケアの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 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、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。</p>
--

＜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。

評価機関による評価



3つ:高い水準にある、2つ:一定の水準にある、1つ:改善すべき点がある

評価領域 I 利用者の尊重

評価分類	評価の理由(コメント)
<p data-bbox="188 387 480 416">I-1 利用者本位の理念</p> 	<p data-bbox="667 387 1342 495">・東部療育センターは地域療育の実践と、療育専門職の連携による治療構造の構築によって利用者と職員が共に生きる喜びと誇りを持って成長していけることを目指し、4つの運営方針を掲げて支援に当たっています。</p> <p data-bbox="667 517 1326 707">(1) 子どもたちとご家族の暮らしを人間の尊厳を持って受け止めます。 (2) 子どもたちの個々の発達特性を尊重し、支援技術を磨きます。 (3) 子どもたちのライフステージの連続性に応じた療育態勢を築きます。 (4) 子どもたちとご家族が地域で自立し安らかに暮らすための「地域療育」に貢献します。</p> <p data-bbox="667 734 1326 815">・通園、訓練等の療育場面では子どもが達成感を味わえ、意欲が湧くような方法で各自の発達特性に合わせた支援が提供されました。職員はそのための専門技術の研鑽に励んでいます。</p> <p data-bbox="667 842 1342 1003">・生後4カ月から小学校卒業時までのライフステージの連続性を考慮して具体的な支援プログラムを検討して実施に努めています。さらに、子どもと保護者には自分の力で地域で暮らしていけるように保護者向けの勉強会を開催しているほか、学童保育等の地域サポート支援団体に対しては障害の理解、対応技術の啓発活動を展開して、利用者が地域生活を送る土台を築いています。</p>

I-2 一人ひとりの子どもに応じた支援の実施



・子どもの状態や家庭の状況をはじめ、医師の診察内容や各種検査結果、リハビリテーションの実施内容、通園による療育支援に関する情報等はカルテ(診療録)に集約し、職員間で情報共有を図っています。また、子どもの発達の状態は、各種検査結果やリハビリテーション実施記録、通園時の状況等の経過を踏まえ、定期的に評価を行う仕組みとなっています。子どもの治療及び支援方針は、医師や各種療法士、ソーシャルワーカー、保育士等で「処遇検討会議」を開催して支援計画を作成して明確化し、職員間で共有しています。

・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おり、保護者の心理的負担や理解状況に配慮しつつ、なるべく明確に提示することとしています。また、通園等の療育プログラムを利用する子どもに対しては、個別支援計画を別途作成しています。個別支援計画については、各部門ごとに独自様式を準備して、定期的の実施状況の確認と評価を行うほか、計画書の作成・変更にあたっては、各専門職種間で検討・協議し、決定される仕組みとなっています。個別支援計画の目標設定においては、保護者の心理的負担と正確な認識獲得に配慮し、子どもの障害や課題の克服ではなく、「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。

・支援計画は、確定診断の結果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・発達に伴う顕著な状態変化がある場合は、「処遇会議」を開催して見直しを実施しています。また、個別支援計画は、子どもの状況に応じて定期及び随時に見直し・変更を行い、支援内容の変更を行っています。計画書は保護者にも配布して説明を行っています。

・通園部の個別支援計画書には、子どもの活動状況を詳細に記述しているほか、好きな玩具や使用した教材、子どものようす等を写真を添付して説明するなど、分かりやすさに配慮するとともに、子どもの成長記録として活用出来るよう工夫して作成されています。また、保護者の要望がある場合は、就学先の学校への情報提供ツールとしても活用されています。

I-3 利用者の人格の尊重・虐待への対応



・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ています。職員就業規則においても職員の義務として明示し、違反に対しては厳正に対処しているほか、接遇研修も実施し、子どもの権利擁護と人格尊重について組織的な教育・指導を行っています。

・療育支援に「TEACCHプログラム」(自閉症及び関連するコミュニケーション障害の子どものための治療と教育 Treatment and Education of Autistic and related Communication handicapped Children)を採用し、絵、色、文字による指示等で自分で判断して行動できるようにするなど(視覚構造化)、子どもの障害特性に合わせ、円滑な日常生活動作とコミュニケーション能力の獲得に向けた支援を実施しています。訪問調査時も、子どものペースに合わせ、一人ひとりの気持ちにええながら対応を行う様子が確認されました。子どもの体格や身体機能に合わせた備品・設備も複数設置しています。また、下駄箱等には氏名の掲示を行わず、センター内も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。

・保護者からの相談についてはソーシャルワーカーを中心に対応し、意向の把握に努めています。鶴見区・神奈川区の地域別に担当ソーシャルワーカーを配置して随時対応を実施しています。客観的視点での対応を目的に、園長・主任が療育場面を観察・サポートするほか、家庭訪問時は複数の職員で対応するなど、適切な対応の実施に努めています。また、保護者の理解促進に向け、子どもの疾患や支援の内容について図やイラストを示して説明したり、実際の療育場面を見学してもらうなど、工夫して対応しています。

・法人内の全職員を対象に、毎年、人権研修を実施しているほか、センターの内部研修でも年1回以上、虐待に関する研修を開催しています。内部研修では、所長や福祉相談室長を講師として、虐待の種類と定義、具体的な事例を通じた教育研修を実施するほか、虐待兆候や虐待が疑われる場合の対応、通報手順等も提示してより実践的な教育指導を行っています。「虐待防止及び支援に関するマニュアル」を策定し、虐待の概念と種類を明示するとともに、「不適切な療育及び支援に関するマニュアル」を整備し、○A生命の危機的状況 ○B早期介入必要 ○C虐待疑い ○D養育者の虐待危機・相談 ○E養育不適応・育児不安 の5段階に分類して介入の優先順位と対応手順を定めているほか、独自様式で「不適切養育のチェックシート」も準備して、虐待の種類や状況、子どもの障害特性、養育者の状況等を項目に沿って状況把握し、要因や対策を整理して的確にアプローチ出来るようにしています。

・不審な外傷や不潔など、不十分な養育状況や何らかの虐待可能性が疑われる場合は、所長を中心に「不適切養育防止委員会」を召集し、虐待可能性が高い場合は所長から児童相談所へ通報を行うなど、虐待防止と早期対応を徹底しています。また、虐待が想定される家庭や保護者に対しては、相談機会を設けたり、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て保護者の不安感・負担感の軽減に努めています。なお、当センターの基本的な虐待への対処方針として、保護者への養育支援の観点から、“子どもの生活環境や保護者の心理面に着目し、虐待の可能性のあるケースに対しては早期介入を行い、虐待を未然に防止する”こととしています。

I-4 苦情・要望への対応



・重要事項説明書に、「苦情受付から苦情解決までの流れ」というフローチャート及び苦情解決受付責任者、担当者、第三者委員の氏名・連絡先の電話番号を提示し、契約時に利用者に説明しています。また、各フロアの掲示板にも掲示しています。

・苦情や要望は個別の面談などの個別援助の中で聞くことが多く、また、利用者から寄せられた課題については、関係者が集まって協議し、速やかに対応しています。日常的な相談や苦情はその場で対応することが多く、ミーティングや職員会議でも話し合い、保護者へ回答するなどの対応が取られています。

・苦情解決制度を利用して出された苦情は、所長・管理課長・園長及び関係する職員で状況を把握し対応策を検討しています。ケースによっては申し立て者に謝罪し、改善策を検討しています。アンケートから上げられたバスルートの変更や勉強会のテーマの変更などの要望については、保護者の意見をセンターの運営に反映させています。

・苦情については、主任会議で報告し職員への伝達が行われています。苦情受け付け、内容、調査事実、検討内容、申し立て者への報告、改善策等を苦情解決書類としてまとめて記録・蓄積しており、職員間で共有しています。

・苦情解決制度を利用して出された苦情については、公開されていませんが、通園部でのアンケート結果については、掲示しました。また、懇談会で園長が対応策を保護者に伝えていきます。苦情解決制度を利用した苦情についても公表されることにより透明性が増すでしょう。

・意見箱が6階フロアに設置されています。通園部では保護者との懇談会や面談を実施し、園長は保護者の意見を聞く機会を設けています。アンケートを実施し、懇談会で報告するとともにセンター内に掲示しています。また、日常的にソーシャルワーカーや保育士等、利用者と直接関わる職員は、保護者の声を受け止めるよう努めています。しかしながら、今回の第三者評価のアンケートでは、部門によっては満足度の低い結果になっており、保護者が意見や要望を出しにくいという意見が挙げられています。

評価領域Ⅱ 支援の実施内容

Ⅱ-1 センター全体に関する共通事項



・センター利用開始に関する対応はソーシャルワーカーを窓口として、パンフレットに基づきセンターの概要説明を行っています。なお、センターの運営方針は、通園部等を利用する利用者に対し、重要事項説明書等を用いて説明を行っていますが、外来診療のみの利用者に対しては説明を行うまでには至っていません。今後は、センターのパンフレット等にも運営方針を明記するとともに説明を行うことで、センターの機能の理解促進と支援方向性の更なる共有化が期待できるものと考えます。センターの利用説明は、場面ごとに説明内容の格差が生じないように、説明資料や書類等を統一し事前に準備しているほか、経験の浅い職員には模擬面接を実施して教育・指導するなど、業務の標準化に努めています。また、パンフレットのほか通園部や児童デイサービスなど、部門ごとに資料を複数準備しています。

・診療結果や通園部での様子など、子どもの状況については保護者へ随時情報提供を行っています。また、保護者や家族に重要な説明を行う場合は原則として個別対応で実施しています。就学準備や制度改正に伴うサービスの変更など、複数の対象者に同一の説明を行う場合は、保護者を少人数のグループに分けて説明会を開催しています。なお、外来診療のみの保護者に対しても、随時案内するほか、センター内に説明会の開催案内を掲示して情報発信しています。

・子どもの基礎情報はカルテ(診療録)に情報集約し、検査結果や各種訓練の状況、通園部等の状況報告などもファイルして一括管理しています。また、通園部や訓練科等の部門ごとにケースファイルを整備して、事務所に保管しています。子どもの支援に関する検討・協議の機会として、「関係者ミーティング」や「多職種ミーティング」など、様々な検討会議を開催し、多職種の意見を交え多面的に検討しています。また、より専門的な医療対応を必要とするケースについては、医師を中心に事例検討を行う「Drミーティング」を開催したり、虐待可能性のあるケースの検討にあたっては「不適切療育防止委員会」を招集するなど、ケースの状況に応じた複数の検討機会を確保しています。

・地域に関する様々な情報は、保護者からの要望に基づきソーシャルワーカーが随時情報提供をしています。提供している地域の情報は、幼稚園、保育所、地域活動ホーム等保育の情報をはじめ、小中学校、特別支援学校などの就学に関する情報、地域訓練会や親の会など仲間づくりに関する情報のほか、小児療育相談センターの専門相談機関や子ども専門の医療機関など幅広い内容で、口頭での説明に加え、各機関のパンフレットやチラシも配布して対応を行っています。

・センター利用中の保護者を対象に、定期的に勉強会を開催し、疾患・障害に関する知識や子どもとの関わり方等に関する学習機会を提供しています。保護者向け勉強会は、初期段階に障害や疾患の理解を、2期目には支援方法や接し方など具体的な対応について、3期目には保護者同士の意見交換・情報交流を行う「懇談会」形式とするなど、段階的な学習により理解しやすい内容作りに努めています。勉強会では、イラストや写真を用いプレゼンテーション形式で実施するほか、保護者の体験談や使用中の補助具などを例示して、保護者が相互に知識・情報を共有できるようにするほか、勉強会での交流を通じて参加者同士の心理的な育児負担の軽減を図ることができるよう配慮しています。保護者向け勉強会は、母親にも参加しやすい平日の午前中に開催しているほか、親子通園の保護者を対象に弟妹児の預かり保育も実施しています。

・福祉相談室を通じて、鶴見区・神奈川区内の幼稚園・保育所・小中学校など就学に関する情報提供を実施しています。進路に関する相談は、随時個別に対応を実施しているほか、通園部でも独自に進路の勉強会を開催しています。また、外来診療を利用する保護者向けにも就学説明会を定期開催して、進路や就学に関する情報提供を実施しています。

・センター内の清掃は外部委託により毎日実施されているほか、通園部の各クラスもセンター職員で毎日清掃が行われ、清潔で衛生的な環境を維持しています。また、屋外の園庭も外部専門業者に委託し環境整備を行っているほか、遊戯場の遊具も定期的に安全点検を実施しています。センターの建物は採光に配慮した構造となっているほか、随時換気も行っています。空調はエアコン管理で、通園部の各クラスや訓練室等では、子どもの体調に合わせて柔軟に調整を行っています。節電にも配慮し、法人全体で設定温度を夏季28℃に統一しています。各フロアごとに小児専用トイレのほか、おむつ交換の可能な多目的トイレを設置しています。授乳の際は適宜空室の提供を行っています。センター内及び敷地内は完全禁煙となっています。

・保護者の要望に応じて各関係機関の紹介等を実施するほか、登園先の保育所や幼稚園、学校等と連絡を取り合い、意見交換を実施するなど、紹介後の状況把握と支援も実施しています。保護者への対応は、子どもの家庭環境や家族背景、保護者の心理面など、ケースの状況に鑑み柔軟に対応を実施しています。また、保護者に何らかの障害やハンディキャップがある場合でも、必要な支援を受けられるよう、柔軟に対応を行っています。

II-2 診療に関する支援



・外来診療は初診60分、再診30分の枠を設けているほか、初診・再診ともに完全予約制となっています。診療予約は外来看護師が管理し、キャンセルが発生した場合は即時順番を繰り上げ、待機期間の短縮化に努めているほか、緊急の場合は夕方に診療の特別枠を設けるなど、柔軟に対処しています。疾患及び治療方法・検査結果等については医師から説明を行い、図やイラストのほか、製薬会社のパンフレット等を用いるなど、分かりやすい説明に努めています。

・子どもや保護者のプライバシーを尊重し、訓練の実施や相談への対応は個別的に実施しているほか、通園プログラムや訓練実施中は外部からの見学を一切受け付けないことを徹底しています。また、乳幼児の同伴があるケースに対しては、必要に応じてオムツ替えや授乳のスペース提供も行っています。保護者への対応は、子どもの家庭環境や家族背景、保護者の心理面などに配慮しながら、柔軟な対応に努めています。

・子どもの通園や訓練実施にあたっては、支援計画に基づき、保護者の了承を得て実施することとしています。訓練指導の実施の際は、支援計画をもとに「障害児リハビリテーション実施計画書」を作成し、①補装具・生活用具の検討 ②教育相談 ③環境調整 ④理学療法 の4つの視点から課題抽出し、到達目標と訓練の実施内容、実施する期間および頻度についても明確化して実施する仕組みとなっています。訓練の実施状況は定期的に査定・評価を行い、必要に応じて随時見直し・変更を実施するほか、次期訓練内容にも反映しています。訓練指導の内容は、子どもの個性を尊重するほか、当日の体調等に応じて柔軟に変更しています。

・子どもの訓練指導に関する内容は、訓練実施時の同席や別室からの観察など実際の訓練場面を通じて保護者と情報共有し、言語聴覚士や理学・作業療法士等の各専門職から直接保護者に説明を行っています。訓練終了後も意見聴取や質疑応答を実施するほか、生活上の困りごとや保護者の悩みなど、家庭内の状況について随時聴取し一緒に解決方法を考えたり、家庭内で実施可能な生活リハビリとして生活動作や姿勢保持を提案するなど、子どもの状況に応じて個別に対応しています。また、子どもに必要な補装具や生活用具を理学療法士・作業療法士が自ら製作したり、複数の専門業者とも常時連携して、必要な補装具の導入・活用も行っています。

・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。

・施設内の設備は子どもの安全性に配慮し、エリアごとにパーテーションを設置してスライド錠でロックしているほか、クラスの入り口の扉にドアロックを設けて安全確保に努めています。移動の際には職員が必ず同伴し、子どもの体にそっと手を添えたり、手をつなぐなどして誘導を行っています。また、3～4人程度の小グループで移動し、到着後には点呼や人数確認も実施しています。

・保護者から事前に子どもの体調を聴取し把握を行っているほか、子どもの様子や表情を常時観察し、適宜検温やバイタルチェックを実施して、子どもの健康状態に気を配っています。現在、気管切開及び在宅酸素療法、経管栄養、胃ろう造設など、医療対応が必要な子どもが複数在籍していますが、通園部クラスに看護師が常駐して随時医療的な対応ができるようにしています。また、「総合評価会議」を開催して、医療的対応を要する子どものケアについて検討・協議し、情報共有と対応の統一化を図っています。「総合評価会議」では、該当するケースの診断名及び障害の状態、合併症、家族構成や福祉制度の利用状況等の情報を集約して職員間で共有するほか、次年度の新規通園が予定されるケースについても検討し、情報共有を行っています。

Ⅱ-3 通園施設における支援 (1)~(5)



・原則として3歳児では親子通園、4・5歳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1~2名配置しています。通園開始直後は親子通園ですが、保護者との対処方法の確認後は可能な限り単独通園へと移行しています。また、待機児を少しでも減少させるために、知的通園クラスは定員を10人とし、園長、主任も日々現場に入って指導に当たっています。

・指導室は子どもが課題に集中する場所、リラックスする場所と、目的に応じた環境に設定されています。また、子ども毎のスケジュールを示すコミュニケーションツールは絵や写真、遊具そのものを利用して個々の園児が認識しやすいように作られています。

・通園個別支援計画書は6月に前期(9月末)までの計画書が作成され、秋に見直されて後期(年度末)支援計画書が作成されています。保護者のニーズアンケート、早期療育や前年度クラス担任からの引き継ぎ資料、園児の様子観察からクラス担任が作成し、園長、主任、担当相談員で協議・確認の上、保護者へ説明、提供されています。保護者からの具体的な要望については、まずクラス担任職員間で観察して原因を検討し、その対応を長期目標にあげ、実現のための具体的な取り組みを課題(短期目標)としています。医療ケア・訓練等が必要な子どもに関しては、看護師・栄養士・理学療法士・作業療法士・言語聴覚士も加わって検討しています。

・長期入院後の通園再開等、定例時期以外にも必要に応じてその子どもの支援に関わる職員全員で関係者ミーティングを開催して支援計画を見直しています。子どもの状況や希望は担任と看護師が保護者から話を聞いています。家庭環境等の生活面からの見直し時にはソーシャルワーカーが保護者から聞いています。

・個別支援計画の目標を達成するために、日々子どもごとに個別のプログラムが組まれています。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、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。知的障害児のクラスではクラス枠を超えて、障害の状況に応じて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、通園部の職員全体でその日の様子を把握しています。

Ⅱ-3 通園施設における支援 (6)~(8)



・職員は、子どもが成功体験を積むことにより自らやろうとする意欲を引き出すよう心がけています。重症心身障害児の子どもに対しては、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。また、子どもの機嫌が悪い時にはその理由を表情、動作、体調等から推測しながら対応していました。職員はどの子ども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した。

・子どもの送迎時の会話、連絡帳、ちょっとした立ち話での相談等、保護者からの相談には随時対応しています。相談内容がプライバシーに関わる時は後日面談の機会を設けて対応しています。園長、主任も日常的にクラスにも入り、子どもたちの指導に当たっており、子どもたちの状況を理解しています。職員は保護者の気持ちに沿いながら、困っていることを把握したうえで、負担にならないような解決策を共に探していく姿勢で接しています。

・個別面談は定期的には年間4回ですが、保護者の要望に応じて随時行っています。面談は必ず職員二人体制で、フランクになり過ぎず、威圧感を与えないよう態度に注意しています。また単独通園初年度と家庭環境に変化があった場合等には家庭訪問を行っています。

・クラスごとの懇談会については、親子通園では年6回、単独通園では年3回開催しています。普段の懇談会に参加できない家族(父・祖父母等)を対象にした家族参観も日曜日に開催しています。また毎年9月にはクラスごとに園長と保護者の懇談会を行っています。単独通園では、事前連絡をすれば、保護者はいつでも見学が可能です。

II-3 通園施設における支援 (9)~(13)



・食事の前後には姿勢を良くして挨拶をしています。席や時間は子どもの状態によって異なりますが、どのクラスでも職員も一緒に園児と同じ給食を食べ、会話を楽しみながら介助、支援に当たっています。

・添加物を使用していない調味料、農薬の少ない国産の産地がわかる食材を利用し、運動障害、知的障害双方にあった食事となるよう、シンプルで見てわかりやすく、柔らかめの食事であつ栄養バランスのとれた食事を提供しています。障害特性上、いろいろな食材が混ざっていると食べられない子どもが多いため、基本的には肉、豆腐、野菜等、素材ごとに分けた盛り付けを行っています。食物アレルギーについては2009年度より主治医の意見書を提出してもらい、代替食は保護者と栄養士で確認のうえ、提供しています。

・経口摂取準備食から幼児食の5段階の食事を摂食能力に応じて提供しています。嚥下の苦手な子どもに関しては、子どもの気持ちに寄り添いながら、口から摂取することへの子どもの意欲を高め、引き出しています。また、食事は、意思表示の訓練にも利用されています。バランスよく食べた後には、好物を見せながら子ども自らがわかりの意思表示を行うよう誘っていました。

・食前の手洗い、食後の歯磨きは各園児に合わせた方法で指導されています。また、個々の子どもの排泄リズムに沿ってトイレ誘導の時間を決め、支援しています。単独通園の子どもについては、連絡帳によって家庭・園双方での排泄状況の情報共有をしています。おもらした場合は絶対に叱らずに、まず、トイレへ連れて行き、一度、排泄のポーズをとらせてから着替えを行っています。

・子どもの日常の健康管理については、通園部全体を見る看護師(常勤職員)3名がシフトを組んで担当し、医療ケアの必要なクラスには常時クラス専任の看護師1名が配置されています。既往症についての情報は初年度に保護者から聞き取り、子どもごとの個別ファイルに保管し、職員間で情報共有をしています。発作等のある子どもについては看護師がとりまとめ、個別対応マニュアルを作成しています。医療的ケア等の配慮が必要な子どもについては、特に保護者と職員間できめ細やかな情報交換がなされています。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関係機関、保護者の連絡先を携帯して支援に当たっています。昼食時に服用する治療薬について毎朝の巡回時に看護師が確認し、昼食時にクラス担任と看護師で与薬をしています。

Ⅱ-3 通園施設における支援 (14)~(16)



・2つのルートの通園バスを運行しています。毎年秋に利用希望アンケートを実施してルート検討を行っていますが、2台のバスで安全にすべての希望者を時間内に送迎することは困難なため、公共交通手段の乏しい地区の子どもを優先しています。結果として、毎年、希望に添えない地区が生じており、保護者には園長より説明し、了承を得ざるを得ない状況です。

・3か所で合計30台分の駐車場があり、うち一か所の屋根付き駐車場は重症心身障害児保護者専用の駐車場としています。他の保護者には他の2か所の駐車場を利用してもらっており、駐車できなかった場合には近隣の有料駐車場を利用してもらうよう依頼しています。

・年度末に、次年度からの新規通園利用者を対象に説明会を実施し、重要事項や契約手続きについて園長から説明しています。保護者が参加しやすいよう、同内容で2回開催しています。継続利用者を対象とした説明会については、通園日に設定しています。同日に一連の手続きも一度に行えるよう、説明会にはソーシャルワーカーも多数出席し、保護者間を回りながら書類作成の手伝いを行っています。

・通園終了時には保護者の意向を確認したうえで、個別支援計画の年間のまとめと、写真付きでわかりやすく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園児の進路先へ送付しています。また、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。5月には進路先へ園児の元担任職員が出向き、園児の様子を観察して進路先職員との情報交換を行っています。その後は診療及び相談部門での支援となり、通園職員による支援はこの訪問の保護者への報告を持って終了となります。

評価領域Ⅲ 地域支援・関係機関との連携

評価分類	評価の理由(コメント)
<p>Ⅲ-1 地域の関係機関への支援</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・巡回訪問はセンターの利用児の通う幼稚園・保育所のほか、巡回を希望する幼稚園・保育所を対象に日程調整を行ったうえで、子どもの担当ソーシャルワーカー、もしくはその地域の担当ソーシャルワーカーが1園につき年2回の訪問を行っています。一回目の訪問ではアセスメントと提案、2回目の訪問ではモニタリング・アセスメント・さらなる提案を行い、子どもの障害理解、他の子どもと一緒になかでの関わり方等の具体的なアドバイスを行っています。訪問時には担当する子どもに関する指導相談のほか、幼稚園・保育所で相談したい事柄全般への相談に応じています。 ・学校支援事業は東部地域療育センターでは法人モデル事業として平成18年度からスタートしています。訪問形態や回数は学校の要望に応じた形で実施していて、学級の様子を参観後、学級運営上の問題となる事例に対し、その原因が子どもの障害にある場合にはその理解と学級運営上の具体的な対処法等のアドバイスがなされています。訪問実施記録は学校ごとにファイルされ、再訪時には前回の提案内容に沿ったモニタリングと新たなアセスメントに基づき、学級と子どもの状態変化に合わせたさらなる提案を行っています。 ・教職員を対象に幼稚園・保育所・校内研修会を実施しています。また、開設当初より、鶴見区、神奈川区と協働で、各区内の幼稚園・保育所等の職員向けに発達障害への基本的な理解と啓発や配慮を要する未就学児への対応技術の伝達に努めています。さらに療育センター見学研修では、早期療育や通園の指導室の設定状況や教材等を実際に見てもらい、療育センターの機能や役割についてより理解を深めてもらうよう努めています。 ・地域訓練会へ通う子どものほとんどは、療育センター利用児です。職員は、鶴見区・神奈川区内にある4つの地域訓練会に年2回から5回訪問し、保護者の勉強会の講師を務めるほか、子どもが帰った後には訓練会の協力者へのコンサルテーションを行っています。保護者勉強会については、就園の心構え等、保護者の要望に応じた題材で、フリートークを中心に保護者が悩みを相談しあえる仲間作りや自分でサービスを探していくための力を養う等の観点から行われています。 ・平成21年度より学童保育等の学齢期放課後支援関連3事業との連携を持ち、障害の理解、対応技術の啓発活動を展開しています。平成22年度は「はまっこふれあいスクール」10か所と顔合わせを行い、個別相談、会議、センター見学対応等を行っています。 ・各種関連機関からの相談には電話でも随時対応していて、また、関連機関とは、子どもを支えて行くパートナーとしての協力関係の構築に努めています。

Ⅲ-2 関係機関との連携



・ 神奈川区・鶴見区の福祉保健センターとの協働事業として、4か月児と1歳6か月児の療育相談を行っています。医師、ソーシャルワーカー、理学療法士、臨床心理士が出向き、保護者の相談に当たっています。運動発達を取り扱う4か月療育相談において要追跡調査となり、運動発達に加えて精神発達遅滞が疑われ母子関係を形成しづらいと判断されたケースでは、心理士も介入して直接相談・助言する方法をとっています。

・ 関連機関とは各種連絡会での報告、意見交換のほかにも、日常的に電話での相談や情報交換を行っています。児童相談所との連携は主に虐待関連が多く、担当者同士、顔の見える関係が築かれています。また、福祉保健センターの保健師とは、幼稚園等の巡回訪問を一緒に行い、園職員、保健師、ソーシャルワーカーの各立場からの幅広い視点で意見交換を行っています。また、連絡会等による情報交換も行われています。関連機関との連携に課題が生じた場合には、その原因を究明してセンターの主旨を説明し理解を求めて関係構築に努めています。

・ センターソーシャルワーカーと保健師との連携はよく取れていて、幼稚園等の巡回訪問に同行する等、子どもをサポートする各立場からの幅広い視点からの意見交換を行っています。また、連絡会等による情報交換も行われています。関連機関との連携に課題が生じた場合には、その原因を究明してセンターの主旨を説明し理解を求めて関係構築に努めています。

評価領域Ⅳ 開かれた運営

評価分類	評価の理由(コメント)
<p>Ⅳ-1 支援内容等に関する情報提供</p> 	<p>・センターの利用に関する情報は、総合案内パンフレットのほか、福祉相談室や通園部等でも独自の案内冊子を複数準備し、適宜配布を行っています。総合案内パンフレットは福祉相談室が窓口となり、鶴見区・神奈川区の子育て支援等の担当課へ送付しているほか、両区の福祉保健センターにも適宜送付し、口頭での概要説明も実施しています。センターの情報は、障害児者支援に関する案内冊子をはじめ、子育て支援に関する案内文書等にも掲載されています。</p> <p>・ホームページについては法人全体で一体的に運用しています。運営方針や施設概要について掲載しているほか、診療部門の診療科目、通園部の種類と定員も紹介しています。また、設備や施設の平面図や各フロアの設備等を写真入りで紹介したり、センター利用にあたっての相談の流れをフローチャートで示し、支援場面ごとに關わる専門職種を明記しています。</p> <p>また、閲覧者の情報検索に配慮し、小児療育相談センターへのリンクも貼付しています。法人関連の横浜市南部地域療育センター、横浜市中部地域療育センター等についても紹介されており、各施設ともに紹介内容を同じ形式で掲載して、見やすさにも配慮しています。</p> <p>・利用に関する相談は、福祉相談室を窓口として随時対応を実施し、鶴見・神奈川区の地域別に担当のソーシャルワーカーを配置しているほか、センターの利用案内パンフレットに担当者名を明記して配布し、随時相談可能であることを伝えています。見学対応については、センターを利用する子どもと保護者のプライバシー確保の観点から、通園プログラム等が終了した夕方以降の時間帯に、クラスや施設設備等の見学のみ限定していますが、相談当日の見学希望など急な依頼でも可能な範囲で要望に応じ、随時調整して対応しています。また、療育センターの普及啓発と他機関との交流・連携を目的として、外部の関係機関からの見学受け入れも実施しており、地域の幼稚園や保育所等をはじめ、児童相談所や区の子育て支援担当課や横浜市内の他療育センターのほか、県外の小児療育専門機関などからも受け入れを実施しています。</p>
<p>Ⅳ-2 実習生・研修生・ボランティアの受け入れ</p> 	<p>・実習生の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。また、実習生に対しては、子どもとその家族の尊厳や個人情報保護の必要性について説明するほか、個人情報保護に関する誓約書を取得し、守秘義務の周知徹底に努めています。平成22年度は福祉系大学等から6名の実習生を受け入れています。</p> <p>実習生受け入れは、社会福祉士と保育士の実習のほか、医学部の学生、理学療法士の実習生の受け入れを行っています。福祉相談室の実習担当者は、社会福祉士実習指導者講習会の修了者を配置しています。実習過程を事前学習・職場実習・職種実習の3段階に分け、各段階ごとの課題と実務内容、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。また、保育実習にあたっては、子どもの集団指導場面を体験したり、紙芝居等の教材を製作し実演するなど、より実践的な経験が出来るようにしています。</p> <p>・研修生の受け入れにあたっては、運営方針や施設概要を説明するほか、子どもとその家族の尊厳や個人情報保護の必要性についても説明を行っています。また、個別に個人情報保護に関する誓約書を取得し、守秘義務の周知徹底にも努めています。</p> <p>研修生は幼稚園や保育所、養護学校の教員のほか、独立行政法人国立特殊教育総合研究所(所在地 横須賀市)からも受け入れを実施しています。研修生の受け入れに際しては「障害児保育実地研修プログラム表」を作成し、研修生の経験年数等を踏まえてグループ化し担当クラスの振り分けを行うほか、事前に研修オリエンテーションを実施して、センター機能と研修内容の説明を充分説明してから開始するなど、より効果的な研修の実施に努めています。また、子どもへの心理的負担等の影響を鑑み、早期療育科と単独通園のクラスそれぞれに研修生2名までの配置を許容範囲として対応しています。</p>

・現在活動中のボランティアは、親子通園の利用者の弟妹の託児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っています。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、現在は積極的なボランティアの導入は行わないこととしています。ボランティアの受け入れにあたっては、「ボランティアの手引き」に基づき、受け入れの流れや業務内容、保護者への対応のほか、服装や設備使用上の注意点、プライバシーの遵守、感染症予防・衛生管理について説明を実施しています。ボランティアの参加者は、保育ボランティア講座等の受講及び保育ボランティア団体への在籍者に限定し、安全な運用に配慮しています。ボランティア担当に通園部の主任・児童指導員を配置し、導入の際は開始前と終了時に連絡・報告を行い、意見交換をするほか、ボランティア向けに勉強会を開催したり、年度末に職員との懇談・交流会を実施するなど、適宜意見を聴取する機会も確保しています。

IV-3 地域との情報交換等



・「東部地域療育センター運営協議会」を年2回開催し、福祉保健センターや児童相談所、区社会福祉協議会、公立・私立保育所及び幼稚園、地域訓練会、父母の会等の代表者を招き、事業執行報告と関係機関との交流を実施しています。また、鶴見区・神奈川区の自立支援協議会や子ども家庭支援相談事業連絡会等の会合に参加したり、父母の会や地域訓練会等とも定期的に懇談会を実施しています。

・福祉相談室のソーシャルワーカーによる巡回相談等を通じ、地域の保育所・幼稚園とも連携し、センター機能の普及啓発と相談対応のほか、アンケート等も実施して地域の関係機関等の意見・要望の把握に努めています。把握された要望に対しては、主任会議等で検討・協議し、対応策を具体化して適宜対応を実施しているほか、センター利用の待機期間短縮や療育相談の充実化など、センター機能の更なる向上にも努力しています。

・センター建物内の下階にあるNPO法人中途障害者地域活動センターをはじめ、神奈川区・鶴見区の地域子育て支援拠点等と随時連携し、依頼に応じて会議室等のスペースを提供したり、テーブルや椅子などの備品貸し出しも適宜実施しています。

評価領域 V 人材育成・支援技術の向上

評価分類	評価の理由(コメント)
<p>V-1 職員の人材育成</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・センター内の研修について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夕方4～5時に設定しています。テーマについては職員の要望の多い発達障害関係の内容で、外部講師を依頼し実施しています。 ・外部研修の受講状況については各職種合わせて年間約60回実施しています。研修後に報告書を提出し、回覧や閲覧を行っています。具体的な専門技術の成果として、ケースワーク(社会福祉援助技術)や摂食機能障害への取り組み、プール指導など日常の業務に反映されています。また、外部研修は、経験年数や本人の希望を勘案し受講を決めています。内部研修については研修委員会を組織し、職員からのアンケートをベースに前年度の振り返りを行い、研修計画を立てています。 ・各部署には非常勤職員が配置されていますが、非常勤職員には必ず指導者として常勤職員をつけて業務を行っています。 ・非常勤職員は内部研修・新人研修・法人内の専門部会研修を受講しています。非常勤職員は、翌年度以降の継続勤務の可能性もあることから育成対象としています。外部研修についても希望があれば参加できることも法人の非常勤職員規定で整えています。指導担当者は各課の主任です。通園部ではクラスリーダーが指導担当者になっており、指導及び職員間のコミュニケーションを円滑に図っています。 ・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。園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。 ・通園では職員と園長の間で年1回行われる「意向調査」や「保育士・児童指導員自己評価シート」結果を資料として、次年度へ向けの要望、目標や課題などを話し合う面談を行っています。しかしながら他部門では目標設定や達成度評価について幹部職員と話し合うという明確な形は見えません。個々の職員の資質向上に向けた目標を定め、達成度を評価し、次期に向けた取り組みをどのように定めていくかについて管理職と話し合う仕組みを構築することを期待します。

V-2 職員の技術の向上



・法人内の3つの地域療育センターの臨床心理士・理学療法士・作業療法士・言語聴覚士・ソーシャルワーカー・保育士・児童指導員・看護師・臨床検査技師・栄養士の専門職が、職種ごとに技術の向上を目指した事例検討会を実施しています。センターでは2ヶ月に1回、精神科医・リハビリ医による肢体不自由児クラスの子どもの事例を取り上げながらの勉強会を開いています。

・センター内の研修については、各部署から委員を募り研修委員会を設置し、全職員に研修に関するアンケートを実施しています。年6回、スキル研修として「青年期の自閉」「メンタルヘルス」「リミック」「虐待関係」等のテーマで外部講師による全職員参加の研修会・事例検討会を実施しています。

・法人全体の通園部を対象として、「保育士・児童指導員自己評価シート」を作成しており、保育士・児童指導員各人が自己評価を行っています。園長はその自己評価をもとに職員の技術に対するアドバイスや指導・評価を行っています。今後は、相談部、診療部も含め全職員に向けた自己評価の仕組みを作り、支援技術に関する定期的な評価を望みます。

V-3 職員のモチベーションの維持




・年1回、意向調査を実施し、職員の要望や次年度の意向の確認を行う幹部職員による面談を行っています。

・主任会議や職員会議、各課のミーティングにおいて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たプロジェクトチームを編成しました。また、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、待機している利用者に向けて早期療育の枠を広げ、待機児童の解消を図るなど現場職員の意見を反映させた取り組みをしています。そのほか、通園部では、職員会議で出された意見から、従来同一プログラムで行っていたプログラムを各クラスに合うよう変更しています。

・法人の管理規定に、「第7条(職務)職制及び職員の職務への条項」があり、主任以上の職員の権限移譲が確認されます。福祉相談室、通園部では、日常業務、係り業務などの分担が明確になっており、職員に業務を委ねています。他職種については明確な業務の規定はなく、今後、整備することが望まれます。

・保育士・児童指導員については、自己評価表に経験年数等に応じた目標や達成の期待水準が明記されています。しかしながら他職種については経験・能力や習熟度に応じた役割を期待水準として明確に体系化するまでには至っていません。今度の取り組みが期待されます。

評価領域VI 経営管理

評価分類	評価の理由(コメント)
<p>VI-1 経営における社会的責任</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・年度始めに行う法人内の全職員に向けての研修は、人権をテーマにして、職員が人権尊重への認識を再確認し、不適切な対応のないよう周知をしています。法人の個人情報保護に対する基本方針のもとに、個人情報の取り扱いや守秘義務について職員への徹底を図っています。 ・重要事項説明書には、「法人が定める個人情報の保護・開示に関する規定その他関連法令に基づき個人情報の保護を順守する」と謳い、保護者に説明を行っています。横浜市個人情報の保護に関する条例について研修し、全職員が誓約書を提出しています。個人情報に関する書類は施錠できる書庫にて適切に保管されています。パソコンはパスワードを使用しアクセス権限を設定しています。不要になった書類はシュレッターにかけ処分しています。 ・実習生には、「実習生受け入れにあたっての個人情報に関する制約」という書面を渡し、個人情報の保護に対して周知、徹底をしています。ボランティアについてはセンターとボランティア団体が契約して実施にあたっていますが、その契約書面の中で「プライバシーの遵守」を取り上げています。 ・「ヨコハマ3R(スリ)夢(ム)プラン」に基づき、3Rの実践「ごみになるものを増やさない・持ち込まない(Reduce)」、「積極的に再使用(Reuse)」、再生利用(Recycle)」を行っています。横浜市資源循環局「事業系ごみのごみと資源の分け方」に基づき、センター内には「燃えるごみ・プラスチック・その他」と分けられたごみ箱を設置し、環境への取り組みを行っています。 ・屋上庭園は利用者の憩いの場であると共に緑化の推進にも寄与しています。エアコン設定温度を28℃に設定し、節電、節水に努め、省エネルギーの推進を図っています。電気の使用量については本年6～9月までに前年度比17.8%減を達成しています。 ・環境保全の観点から、ごみ減量化、再使用など各種の取り組みが行われていますが、施設全体の運営計画等への明文化はされていません。環境に関する考え方、取り組み方を明示することにより、さらなる進展が望まれます。

評価分類VI-2 事故・災害等への対応



・子どもにけが・急病が発生した際には、応急措置、看護師・保護者等への連絡、対応方法の決定、治療・搬送、医療機関での対処・処置についての報告等が定められ、保護者への連絡体制が整っています。

・子どものけがについては看護師が対応し、園長・主任が保護者へ電話連絡をしています。単独通園の場合は、帰りの通園バスにクラスの職員が同乗し、保護者に直接伝えています。連絡帳にも記載し、その後状況確認の電話を入れています。

・東部療育ビル内の5施設が合同で年2回の総合防災訓練を実施しています。内容は地震想定の大規模火災発生訓練で、初期消火、避難訓練を実施しています。通園部では、毎月の避難訓練、年1回の緊急お迎え訓練を実施しています。通園部の避難訓練では、地震・火災・津波へ対応する訓練も実施されています。

・センター内のロッカーや戸棚などの設備品はビス止めの転倒防止策がされ、地震等に対応しています。神奈川県消防署長あてに提出している「消防用設備等点検結果報告書」があり、設備に対する安全点検が行われています。水・食料品、毛布、発電機等の備蓄が1階及び6階にあり、3日分・150人に対応できます。食料品の備蓄については管理栄養士が管理にあたっています。

・「横浜市東部地域療育センター危機管理マニュアル(来訪者・不審者の対応マニュアル)」があり、不法侵入者防止のための対策を立て、緊急通報体制を全職員に周知し、年1回訓練を行っています。今後は不審者情報入手のための周辺地域等とのネットワークの構築が望まれます。また、複合館全体としての取組みとして強化していくとさらに良いでしょう。

・ヒヤリハット事例についても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ています。事故は月1回の主任会議で報告され、職員への周知を図っています。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していくと、さらに良いでしょう。

・通園部では、「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。他の部でも定期的な研修を含めてマニュアルの見直しや確認が期待されます。

VI-3 衛生管理・感染症への対応



・共用部分のトイレや廊下は委託業者が清掃を行っています。給食の委託業者による衛生管理に関するマニュアルがあり、業者による調理場の点検が年に2回行われています。これら共用部分の清掃と調理に関する衛生管理が適切に行われているかは、管理課でチェックしています。

・産業医が参加する安全衛生委員会が3カ月に1回開催されており、インフルエンザの動向や施設としての対策を検討しています。

・入園のしおり(通園部・早期療育科・児童デイサービス)には、「子どもがかかりやすいうつる病気」として登園停止基準が定められ、保護者への周知を図っています。

・感染症発生時には、関係する職員が集まり、対策の検討を行い、主任会議に伝達したり、「お知らせ用紙」を配布し、職員や保護者への喚起を促しています。また、看護師が発生日時や疾病内容を書いたチラシを作成し、連絡帳にはさんで保護者に配布しています。

・衛生管理に関する福祉相談室のマニュアルの点検項目は実態に沿い適切で実行性のある内容になっていますが、マニュアルの有無及び定期的な見直しが行われている部門とない部門があり、組織全体で衛生管理にかかわる業務管理をしていくことが望まれます。

VI-4 センター長及び園長のリーダーシップ



・理念や運営方針は事務室内と受付に掲示しています。また、職員の名札に入れて常に振り返りを行うよう配布しています。事業計画立案の際には、各部門で主任が理念や方針に基づく素案作りに取り組み、職員とともに理解を深める取り組みをしています。

・主任会議、職員会議、各部門では朝のミーティングを行い、職員間の情報交換を日常的に行っています。また、所長はじめ幹部職員も各部門会議に出席し、支援内容や課題を適切に把握しています。

・所長・園長はセンター全体・通園施設全体を捉える視点を持って支援内容の管理や課題の把握・改善を行い、一貫性のあるセンターの運営に努めています。例えば、待機児童問題については横浜市や法人からの対策要請もあり、プロジェクトチームを編成し、各セクションで現状把握や分析、課題の抽出を行い、より具体的な検討を行っていくなど支援の総体像を捉えながら、センター全体の調整をし、運営を図っています。

・児童デイサービスや待機児童対策検討プロジェクトについて保護者及び職員に対して目的や理由、経過等を説明し、アンケートを取り意見を聞いています。児童デイサービスについては、当センターが神奈川区にあることから、「鶴見区に設置してほしい」、2時間のプログラムであることから「保育園や幼稚園にも通わせたいので午後にしてほしい」等の要望が保護者から出され、意向を尊重して実行しています。

・待機児童問題に対してはプロジェクトチームを立ち上げ、組織を挙げたの検討に入っています。プロジェクトチームのメンバーである各主任は担当部の待機児童に対するデータや職員や保護者の意見を聞き、どのように具現化していくべきか検討しています。また、法人本部や法人内の3つの地域療育センターの幹部による機能拡大プロジェクトチームを創設し、現在の初診受け入れ方式を変え、診察の前に検査や評価を行うなどシステムを変更する方式なども検討しています。

・地域療育センターは横浜市独自の施策であり、法人、センターとしても今後の社会情勢を見ながらどのような方向性で進むかは検討課題となっています。センター長は現在の地域療育センターの機能の発達を促し、継続させながら効果を見ていくことが一つの視点であると捉え、職員にも伝えていきます。また、横浜市の今後の地域療育センターのあり方を検討する横浜市療育センター長会で立ち上げた[新構想プロジェクト]の内容についても職員に伝えていきます。

・法人として3年間の新人育成計画があり実施されていますが、その他の職員に対する育成計画は当センターとしてありません。主任クラスの職員を計画的に育成する仕組みも含めて全職員に関わる人材育成計画の策定が望まれます。

VI-5 効率的な運営



・日常の業務を円滑に遂行し、業務の標準化を図り、一定水準のサービスが継続できるよう、福祉相談室業務マニュアルや通園部業務細目等各種のマニュアルを作成しています。

・センターの利用状況は利用状況調書により毎月統計を取り、横浜市に報告しています。待機児童の増加により、診療枠を増やす改善策を検討し、非常勤医師の確保を行うなど待機児童の改善を一部図る努力をしています。

・全国療育施設長会議、横浜市地域療育センター長会、横浜市地域療育センター連絡会、法人青い鳥と横浜市との定例的な会議から運営に関わる情報を収集し、外部環境に関わる課題について管理者会議で検討・分析しています。

・待機児童解消に対するプロジェクトチームや2歳児肢体グループ「ペンギン」の設立、児童デイサービスなど重要な課題や継続的な検討が必要なテーマについては施設全体の問題として解決に導いています。

・来年度の障害者自立支援法の改正に向けて情報を整理し、園長懇談会を利用して保護者に分かりやすく伝えています。

・法人の療育センター管理規程があり、所長・管理課長・園長・主任の職制及び職務を記述しています。センターの通園部門の業務細目には、職員の係りについての担当者が決定され、権限や責任分担が明確になっています。他の職種に対しても、明確な業務執行体制が取れる職員の責任分担や権限を明らかにすることを望みます。

通所施設利用者(在園児) 保護者アンケート

結果の特徴

横浜市東部地域療育センター 通園施設利用者 保護者アンケート

実施日:平成23年 8月1日～8月15日

配付数:60通 回収数40通 回収率66.7%

<特徴>

・総合満足度については、92.5%の保護者が「満足」「どちらかといえば満足」と答えています。「センターに行くとき先生や職員が笑顔で接してくれるので、気持ちが減入っている時も救われるような気がします」「いくつか意見・要望等を書きましたが、通園の先生方にはとてもよくして頂き、感謝の気持ちでいっぱいです」等、多くの保護者から自由意見欄にコメントが寄せられました。

・「センターの支援内容の満足度について」の設問のうち、「お子さんの様子や家庭の状況等の聞き取りについて」と「センター利用開始後の質問への対応について」は、92.5%保護者が「満足」「どちらかといえば満足」と答えています。「現状を電話で訴え、アドバイスをもらった」等の保護者のいる一方で、「ソーシャルワーカーにもっと相談したいが、連絡を取り合うことはない」「担当者が変わり、保育所で子どもの状態について『知らない』と言った」等の不満の声も少数ながらもあります。「お子さんの進路(幼稚園・保育所への入園、就学等)に関する相談や助言について」は、同65%と比較的低く、保護者の情報を欲する心情が察せられます。

・「センターの診療に関する支援(サービス)について」の設問については、「満足」「どちらかと言えば満足」の合計が90%を超えた項目はなく、全体的にやや低くなっています。「回数が少なく、時間が短い」「告知時の親に対するフォローが不十分」「医師はただ話を聞くだけ」「申し込みから初診までの待機時間が長い」等の不満の声がみられました。とくに待機期間については、保護者はみな「親が一番苦しい時期」と不安な思いをしており、「待機者対象の勉強会を開催して」「開館日や職員数を増やして」等、改善を望む声が多くありました。

・「(通園施設)の個別支援計画の内容について」は、95%の保護者が「満足」「どちらかといえば満足」と答えています。とくに「個別面談、家庭訪問について」と「職員の保護者の精神的、心理負担への配慮について」は同97.5%となっています。「通園施設の個別支援計画の内容やプログラムについて」は、「子どもの特性に合わせた取り組みをしてくれる」との意見が寄せられています。また、「給食の内容について」は、「子どもが喜んで食べている」「食べられる食事が増えた」等、保護者から感謝の声が寄せられていました。

・通園サービスで不満が比較的多かったのは、「通園頻度や通園形態(単独通園・親子通園の設定等)について」「通園バスや駐車場の利用等、交通手段への配慮について」「お子さんがけが・急病があった場合の説明やその後の対応について」でした。「日数を増やして」「年少から単独通園を希望」等の意見がありました。また、バス路線や乗車ポイントの増設希望や「予定時間前には発車しないで」との要望や他の子どもに怪我をさせた際には、「謝りたいので相手を教えて欲しい」との声がありました。

・「保護者を対象とした勉強会等の支援(サービス)について」の設問のうち、「勉強会の具体的な内容、わかりやすさ」については、90%の保護者が「満足」「どちらかといえば満足」と答えています。「とてもよく、頻度を増やしてほしい」「幼稚園、学校等の進路先でも開いてほしい」等の意見があります。内容によっては「通園利用前に知りたかった」との声もあり、保護者がいろいろな情報を求めている様子がうかがえます。

・「センターの安全管理について」の各設問について、92.5%の保護者が「満足」「どちらかといえば満足」と答えています。

・「苦情・要望への対応について」は、「どうしても言いにくい」との意見もあるものの、85%の保護者が、「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」と答えています。「要望や苦情を受けた後の対応について」は、「言ったことがない」など、「その他」「無回答」が20%あり、満足度がやや低くなっています。

・自由記載欄には通園中のきょうだい保育ボランティアの利用料金について、「1回ごとにできないか」「1～2週間前の事前連絡欠席の場合は返金してほしい」等の声が多くありました。

調査結果

■センターの理念や基本方針について

センターの基本理念や基本方針の認知	よく知っている	まあ知っている	どちらとも いえない	あまり知らない	まったく知らない	無回答
	12.5%	57.5%	17.5%	12.5%	0.0%	0.0%

↓ 問1で「よく知っている」、「まあ知っている」と回答した方のうち

付問1

理念や方針への共感	賛同できる	まあ賛同 できる	どちらとも いえない	あまり賛同 できない	賛同できない	無回答
	63.3%	26.7%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%

■センターの支援内容(サービス内容)の満足度について

問2 センターの利用開始にあたっての説明等について

	満足	どちらかといえ ば満足	どちらかといえ ば不満	不満	その他	無回答
センターの内容、利用に伴う費用等の説明について	47.5%	40.0%	7.5%	2.5%	2.5%	0.0%
	その他:					
センターの理念や基本方針に関する説明について	42.5%	42.5%	5.0%	2.5%	7.5%	0.0%
	その他:					
お子さんの様子や家庭の状況等の聞き取りについて	52.5%	40.0%	7.5%	0.0%	0.0%	0.0%
	その他:					
センター利用開始後の質問への対応について	50.0%	42.5%	7.5%	0.0%	0.0%	0.0%
	その他:					

問3 センターの診療に関する支援(サービス)について

	満足	どちらかといえ ば満足	どちらかといえ ば不満	不満	その他	無回答
(医師の)診療について、十分な診療時間が確保されているかについて	12.5%	45.0%	27.5%	12.5%	2.5%	0.0%
	その他:					
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	17.5%	40.0%	22.5%	20.0%	0.0%	0.0%
	その他:					
診察における保護者の質問への対応や説明について	20.0%	50.0%	15.0%	15.0%	0.0%	0.0%
	その他:					

診察におけるお子さんへの接し方について	40.0%	40.0%	12.5%	7.5%	0.0%	0.0%
	その他:					
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	25.0%	50.0%	17.5%	7.5%	0.0%	0.0%
	その他:					
訓練指導(心理療法、理学療法、作業療法、言語聴覚療法)やグループ療育、脳波検査等における説明、保護者の質問への対応について	45.0%	37.5%	7.5%	7.5%	2.5%	0.0%
	その他:					
訓練指導やグループ療育、脳波検査等におけるお子さんへの接し方について	50.0%	37.5%	2.5%	0.0%	5.0%	5.0%
	その他:					
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	35.0%	50.0%	7.5%	0.0%	2.5%	5.0%
	その他:					
医師の診察や訓練指導等の頻度について	20.0%	27.5%	27.5%	17.5%	5.0%	2.5%
	その他:					

問4 センターの通園施設における支援(サービス)について

	満足	どちらかといえは満足	どちらかといえは不満	不満	その他	無回答
(通園施設の)個別支援計画の内容について	55.0%	40.0%	0.0%	5.0%	0.0%	0.0%
	その他:					
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	57.5%	35.0%	2.5%	5.0%	0.0%	0.0%
	その他:					
日々の通園プログラムの内容について	47.5%	42.5%	5.0%	2.5%	2.5%	0.0%
	その他:					
給食の内容について	60.0%	32.5%	5.0%	0.0%	2.5%	0.0%
	その他:					
通園頻度や通園形態(単独通園・親子通園の設定等)について	35.0%	32.5%	20.0%	10.0%	2.5%	0.0%
	その他:					
職員のお子さんへの接し方について	72.5%	22.5%	2.5%	2.5%	0.0%	0.0%
	その他:					
お子さんの様子や支援内容等に関する情報提供について	52.5%	37.5%	2.5%	7.5%	0.0%	0.0%
	その他:					
お子さんがけが・急病があった場合の説明やその後の対応について	60.0%	27.5%	0.0%	7.5%	5.0%	0.0%
	その他:					

クラス担当職員の保護者の相談・質問への対応について	57.5%	35.0%	5.0%	2.5%	0.0%	0.0%
	その他:					
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	45.0%	45.0%	2.5%	2.5%	5.0%	0.0%
	その他:					
個別面談、家庭訪問について	55.0%	42.5%	2.5%	0.0%	0.0%	0.0%
	その他:					
職員の保護者の精神的、心理負担への配慮について	45.0%	52.5%	2.5%	0.0%	0.0%	0.0%
	その他:					
通園バスや駐車場の利用等、交通手段への配慮について	50.0%	30.0%	7.5%	2.5%	10.0%	0.0%
	その他:					
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	57.5%	32.5%	5.0%	2.5%	2.5%	0.0%
	その他:					
施設利用料、給食費に関する説明、実際の納付手続きについて	60.0%	32.5%	5.0%	0.0%	2.5%	0.0%
	その他:					

問5 保護者を対象とした勉強会等の支援(サービス)について

	満足	どちらかといえは満足	どちらかといえは不満	不満	その他	無回答
勉強会のテーマ、開催時期、頻度、開催時間について	27.5%	45.0%	20.0%	7.5%	0.0%	0.0%
	その他:					
勉強会の具体的な内容、わかりやすさについて	40.0%	50.0%	2.5%	7.5%	0.0%	0.0%
	その他:					
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	20.0%	45.0%	22.5%	5.0%	5.0%	2.5%
	その他:					

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

	満足	どちらかといえは満足	どちらかといえは不満	不満	その他	無回答
地域の資源等に関する情報提供について	27.5%	45.0%	20.0%	7.5%	0.0%	0.0%
	その他:					
お子さんの進路(幼稚園・保育所への入園、就学等)に関する相談や助言について	17.5%	47.5%	17.5%	15.0%	2.5%	0.0%
	その他:					
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	35.0%	47.5%	12.5%	5.0%	0.0%	0.0%
	その他:					

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	35.0%	45.0%	17.5%	2.5%	0.0%	0.0%
	その他:					

問7 センターの安全管理について

	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答
災害発生時の対応に関する説明について	57.5%	35.0%	0.0%	0.0%	0.0%	7.5%
	その他:					
感染症が発生した場合の対応に関する説明について	62.5%	30.0%	5.0%	0.0%	0.0%	2.5%
	その他:					

問8 苦情・要望への対応について

	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答
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	52.5%	37.5%	2.5%	0.0%	5.0%	2.5%
	その他:					
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	45.0%	40.0%	10.0%	0.0%	2.5%	2.5%
	その他:					
要望や苦情の伝えやすさについて	32.5%	52.5%	7.5%	2.5%	2.5%	2.5%
	その他:					
要望や苦情を受けた後の対応について	35.0%	37.5%	5.0%	2.5%	15.0%	5.0%
	その他:					

問9 センターの総合的な評価

	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	無回答
総合満足度は	42.5%	50.0%	5.0%	0.0%	2.5%

療育場面の観察

結果の特徴

朝の集まりの様子と個別プログラム及びグループ遊びの様子、自由時間と昼食時の様子について見学を行いました。

- 朝のお集まりではみんなで出欠をとり、今日の予定を確認していました。クラスごとに指導室内を子どもの状態に合わせて仕切り、リラックスしたり、プログラムに集中したりできるよう工夫されています。子どもと職員が1対1で取り組むスペースでは、子どもは順番に各自の課題を職員とともに行って行っていました。また、コミュニケーションツールとして使っているカードは絵や写真、遊具そのものを利用して個々の園児が認識しやすいように作られています。

- 訪問日の重心児グループプログラムはディズニーランドの電気パレードの音楽に合わせて乗るブランコでした。子どもは暗くした部屋で電飾されて光り輝くブランコに一人ずつ順番にのり、他の子どもは音楽に合わせて手拍子をします。子どもは笑顔いっぱい「もう1回乗りたい」と意思表示していました。

- 職員はどの子どもに対してもわかりやすい言葉で自然な口調で話しかけていました。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した。泣き叫ぶ子どもに対しては、機嫌が悪い理由を園児の表情や動作、体調等から推測し、他の職員とも確認しながら対応していました。また、立ちあがり時によるめく子どもが多くいましたが、職員はいつでも支えられるような体勢をとっており、素早く対応していました。

- 食事の前後には姿勢を良くして挨拶をしています。職員は園児の好きなものをよく把握していて、バランスよく食べた後は、好物を見せながらおかわりの意思表示をする機会を作っています。また、嚥下の苦手な子どもに関しては、無理強いせず、寄り添い、一口食べた時にはほめて、子どものやる気を引き出しています。他の職員も「私見てなかった。もう一回食べて」等、声をかけ、子どもは「〇〇先生、見ててね。」と頑張っていました。机を向かい合わせにして全員で食べるクラス、小グループや個別等に分かれて食べるクラス、配置や時間は子どもの状態によって異なりますが、どのクラスの職員も園児と一緒に同じものを食べ、会話を楽しみながら介助、支援にあたっています。

- 食前の手洗い、食後の歯磨きは各園児に合わせた方法で指導されています。知的クラスでは職員が歯磨きの順番を示す絵カードをめくりながら子どもが自分で行き、「てっだって」の絵カードのところで職員が仕上げのチェックをし、「おしまい」のカードで歯磨き完了なことを子どもに示していました。重心児クラスでは職員が行い、子どもは自分で口をすすぐ等、できることを行う形を取っていました。

通所施設利用者(卒園児) 保護者アンケート

結果の特徴

横浜市東部地域療育センター 通園(卒園児)保護者アンケート

実施日:平成23年 8月1日～8月15日

配付数:30通 回収数11通 回収率36.7%

<特徴>

・総合満足度については、100%の保護者が「満足」「どちらかといえば満足」と答えています。個々の質問についても41項目中11項目で同100%です。自由記載欄へのコメントは少ないものの満足している様子がうかがえます。

・「センターの利用開始にあたっての説明等について」の設問のうち、「センターの内容、利用に伴う費用等の説明」については、100%保護者が「満足」「どちらかといえば満足」と答えています。社会資源の情報提供等についても同91%です。しかしながら、「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、「どちらかといえば不満」と答えた保護者が18.2%おり、「主治医と担当ソーシャルワーカーが変わったが、どちらも友人から聞いて知った。信頼関係が大切なので、直接教えて欲しかった」との声がありました。また「学齢期以降の福祉サービスについて知りたい」との要望が寄せられています。

・「センターの診療に関する支援(サービス)について」の設問のうち、「診察における保護者の質問への対応や説明について」は、81.9%の保護者が「満足」「どちらかといえば満足」と答えています。「診察におけるお子さんへの接し方について」は同90.9%となっています。「(医師の)診療について、十分な診療時間が確保されているかについて」は、36.4%保護者が「不満」「どちらかといえば不満」と答えており、自由記載欄にも「診療も訓練も予約がなかなかとれない。次回までの期間が長いので、半年に一度と言われても、実際、年2回の診療は受けられない」との声がありました。

・「センターの通園施設における支援(サービス)について」の設問のうち、「給食の内容について」「職員のお子さんへの接し方について」「お子さんの様子や支援内容等に関する情報提供について」「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」「個別面談、家庭訪問について」「職員の保護者の精神的、心理負担への配慮について」「通園施設利用に関する重要事項、利用契約書の説明について」「施設利用料、給食費に関する説明、実際の納付手続きについて」、100%の保護者が「満足」「どちらかといえば満足」と答えています。

・「保護者を対象とした勉強会等の支援(サービス)について」の設問のうち、「勉強会の具体的な内容、わかりやすさ」については、100%保護者が「満足」「どちらかといえば満足」と答えています。「保護者の自主的な活動や、地域の資源活用への支援」については、「その他」を選択した人が27.3%いるものの、「不満」「どちらかといえば不満」と答えた保護者は0%でした。

・「センターの安全管理について」の各設問については、90.9%の保護者が「満足」「どちらかといえば満足」と答えています。

・「要望や苦情の伝えやすさ」については、27.3%の保護者が「不満」「どちらかといえば不満」と答えています。「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」と答えた保護者は63.7%と、やや低い結果となっています。

調査結果

■センターの理念や基本方針について

センターの基本理念や基本方針の認知	よく知っている	まあ知っている	どちらともいえない	あまり知らない	まったく知らない	無回答
	0.0%	36.4%	36.4%	27.3%	0.0%	0.0%

↓ 問1で「よく知っている」、「まあ知っている」と回答した方のうち

付問1

理念や方針への共感	賛同できる	まあ賛同できる	どちらともいえない	あまり賛同できない	賛同できない	無回答
	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

■センターの支援内容(サービス内容)の満足度について

問2 センターの利用開始にあたっての説明等について

		満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答
a	センターの内容、利用に伴う費用等の説明について	54.5%	45.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
		その他:					
b	センターの理念や基本方針に関する説明について	36.4%	54.5%	0.0%	0.0%	9.1%	0.0%
		その他:					
c	お子さんの様子や家庭の状況等の聞き取りについて	63.6%	18.2%	18.2%	0.0%	0.0%	0.0%
		その他:					
d	センター利用開始後の質問への対応について	54.5%	45.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
		その他:					

問3 センターの診療に関する支援(サービス)について

		満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答
a	(医師の)診療について、十分な診療時間が確保されているかについて	9.1%	54.5%	27.3%	9.1%	0.0%	0.0%
		その他:					
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	9.1%	63.6%	9.1%	18.2%	0.0%	0.0%
		その他:					
c	診察における保護者の質問への対応や説明について	36.4%	45.5%	0.0%	18.2%	0.0%	0.0%
		その他:					
d	診察におけるお子さんへの接し方について	36.4%	54.5%	0.0%	9.1%	0.0%	0.0%
		その他:					

e	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	18.2%	63.6%	9.1%	9.1%	0.0%	0.0%
		その他:					
f	訓練指導(心理療法、理学療法、作業 療法、言語聴覚療法)やグループ療 育、脳波検査等における説明、保護 者の質問への対応について	27.3%	54.5%	18.2%	0.0%	0.0%	0.0%
		その他:					
g	訓練指導やグループ療育、脳波 検査等におけるお子さんへの接 し方について	45.5%	45.5%	0.0%	0.0%	9.1%	0.0%
		その他:					
h	訓練指導やグループ療育、脳波 検査等における保護者の精神 的、心理的負担への配慮につ いて	36.4%	45.5%	0.0%	0.0%	9.1%	9.1%
		その他:					
i	医師の診察や訓練指導等の頻度 について	0.0%	36.4%	45.5%	9.1%	0.0%	9.1%
		その他:					

問4 センターの通園施設における支援(サービス)についてうかがいます。

		満足	どちらかとい えば満足	どちらかとい えば不満	不満	その他	無回答
a	(通園施設の)個別支援計画の 内容について	72.7%	27.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
		その他:					
b	個別支援計画に関する説明や、 保護者の意向・要望の聞き取り について	63.6%	27.3%	9.1%	0.0%	0.0%	0.0%
		その他:					
c	日々の通園プログラムの内容に ついて	54.5%	36.4%	9.1%	0.0%	0.0%	0.0%
		その他:					
d	給食の内容について	72.7%	27.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
		その他:					
e	通園頻度や通園形態(単独通園・ 親子通園の設定等)について	36.4%	36.4%	18.2%	9.1%	0.0%	0.0%
		その他:					
f	職員のお子さんへの接し方につ いて	72.7%	27.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
		その他:					

g	お子さんの様子や支援内容等に関する情報提供について	72.7%	27.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
		その他:					
h	お子さんがけが・急病があった場合の説明やその後の対応について	54.5%	27.3%	0.0%	0.0%	18.2%	0.0%
		その他:					
i	クラス担当職員の保護者の相談・質問への対応について	72.7%	27.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
		その他:					
j	クラス担当職員以外の職員（園長等）も相談・質問に応じてくれるかについて	54.5%	36.4%	0.0%	0.0%	9.1%	0.0%
		その他:					
k	個別面談、家庭訪問について	45.5%	54.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
		その他:					
l	職員の保護者の精神的、心理負担への配慮について	63.6%	36.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
		その他:					
m	通園バスや駐車場の利用等、交通手段への配慮について	63.6%	27.3%	9.1%	0.0%	0.0%	0.0%
		その他:					
n	通園施設利用に関する重要事項、利用契約書の説明について	63.6%	36.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
		その他:					
o	施設利用料、給食費に関する説明、実際の納付手続きについて	45.5%	54.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
		その他:					

問5 保護者を対象とした勉強会等の支援(サービス)について

	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	
a	勉強会のテーマ、開催時期、頻度、開催時間について	36.4%	54.5%	9.1%	0.0%	0.0%	0.0%
		その他:					
b	勉強会の具体的な内容、わかりやすさについて	36.4%	63.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
		その他:					
c	保護者の自主的な活動や、地域の資源活用への支援について	18.2%	54.5%	0.0%	0.0%	27.3%	0.0%
		その他:					

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

	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答
a	36.4%	54.5%	9.1%	0.0%	0.0%	0.0%
	その他:					
b	27.3%	45.5%	27.3%	0.0%	0.0%	0.0%
	その他:					
c	36.4%	36.4%	18.2%	0.0%	9.1%	0.0%
	その他:					
d	36.4%	36.4%	9.1%	9.1%	9.1%	0.0%
	その他:					

問7 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
a	54.5%	36.4%	9.1%	0.0%	0.0%	0.0%
	その他:					
b	63.6%	27.3%	9.1%	0.0%	0.0%	0.0%
	その他:					

問8 苦情・要望への対応について

	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答
a	36.4%	54.5%	9.1%	0.0%	0.0%	0.0%
	その他:					
b	27.3%	63.6%	9.1%	0.0%	0.0%	0.0%
	その他:					
b	27.3%	36.4%	27.3%	0.0%	9.1%	0.0%
	その他:					
b	18.2%	45.5%	0.0%	0.0%	36.4%	0.0%
	その他:					

問9 センターの総合的な評価

	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	無回答
a	54.5%	45.5%	0.0%	0.0%	0.0%

診療所利用者 保護者アンケート

結果の特徴

横浜市東部地域療育センター 診療所通所利用者 保護者アンケート

実施日：平成23年 8月1日～8月15日
 配付数217通 回収数70 回収率32.3%

<特徴>

・総合満足度については、90%の保護者が「満足」「どちらかといえば満足」と答えています。「診断結果を受けとめるのは大変だったが、通い続けて子ども自身の成長がみることで良かった」「療育内容が充実していて正直驚いた」「スタッフ一人ひとりの志が高く、大きな安心感がある」等、感謝の声が寄せられています。

・「センターの基本理念や基本方針の認知」については、「よく知っている」「まあ知っている」と答えた保護者が47.1%と浸透度は高くありません。「初めに聞いたかもしれないが、気持ちに余裕がなかった」と障害受容までの保護者の心理的負担の大きさがうかがわれます。また、利用開始時の各種説明には80%を超える保護者が、「満足」「どちらかといえば満足を含む」と答えていますが、「費用の説明が全くない」との声も複数ありました。

・相談サービスについては、「担当ソーシャルワーカーがとても親切でよく話を聞いてくださり、感謝している」との声がある一方で、「『いつでも相談してください』とは言ってくださるが、ソーシャルワーカーはいつも忙しそうで相談しにくい」「初回しか会っていない」等、担当ソーシャルワーカーを身近な相談相手と感じにくい保護者もいる様子が見られました。保護者は「グループ療育や訓練時に職員からとても効果のあるアドバイスがもらえ、助かっている」と答えています。

・「センターの診療に関する支援(サービス)について」は、「医師とは時に大議論となるが、そういう会話が必要で、その時々話を大事にしている」との感想がありました。「(医師の)診療について、十分な診療時間が確保されているかについて」「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」「診療等の支援に関する方針の説明について」「医師の診療や訓練指導等の頻度について」は、「どちらかといえば不満」「不満」と答えた保護者が20～40%とやや満足度が低い結果となっています。「前回伝えた内容を忘れている」「診察や訓練指導は方針・目的等を説明してから行ってほしい」等の苦情・要望がありました。

・「災害発生時の対応に関する説明について」「感染症が発生した場合の対応に関する説明について」は、「満足」「どちらかといえば満足」と答えた保護者が50～60%と、通園施設利用者より低い数字となっています。「通う頻度が少ないためか、説明は受けていない」「対応のフロー図等を掲示してあると安心」等の意見がありました。

・「苦情・要望の伝えやすさについて」は、25.9%の保護者が「不満」「どちらかといえば不満」と答え、その対応についても13%が「どちらかといえば不満」「不満」と答えています。「診療時のきょうだい託児があるといい」「刺激が多いのでおもちゃの数を減らして」等の要望や、制度上、施設では対応できない「障害がわかった時から成人まで一貫して同じ施設で見てもらいたい」との声がありました。

調査結果

■センターの理念や基本方針について

センターの基本理念や基本方針の認知	よく知っている	まあ知っている	どちらともいえない	あまり知らない	まったく知らない	無回答
	7.1%	40.0%	22.9%	21.4%	7.1%	1.4%

問1で「よく知っている」、「まあ知っている」と回答した方のうち

付問1

理念や方針への共感	賛同できる	まあ賛同できる	どちらともいえない	あまり賛同できない	賛同できない	無回答
	64.7%	32.4%	2.9%	0.0%	0.0%	0.0%

■センターの支援内容(サービス内容)の満足度について

問2 センターの利用開始にあたっての説明等について

	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答
a	38.6%	41.4%	10.0%	2.9%	7.1%	0.0%
	その他:					
b	18.6%	50.0%	15.7%	2.9%	11.4%	1.4%
	その他:説明はあったと思うがよくおぼえていない(同意見あり)					
c	47.1%	35.7%	11.4%	1.4%	2.9%	1.4%
	その他:					
d	52.9%	32.9%	8.6%	4.3%	1.4%	0.0%
	その他:					

問3 センターの診療に関する支援(サービス)について

	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答
a	25.7%	35.7%	17.1%	18.6%	2.9%	0.0%
	その他:					
b	11.4%	45.7%	28.6%	11.4%	2.9%	0.0%
	その他:					
c	24.3%	45.7%	17.1%	10.0%	2.9%	0.0%
	その他:					
d	32.9%	42.9%	20.0%	4.3%	0.0%	0.0%
	その他:					
e	37.1%	45.7%	11.4%	2.9%	1.4%	1.4%
	その他:					
f	21.4%	60.0%	7.1%	10.0%	0.0%	1.4%
	その他:					
g	40.0%	47.1%	4.3%	5.7%	1.4%	1.4%
	その他:					
h	64.3%	22.9%	1.4%	4.3%	2.9%	4.3%
	その他:					

i	訓練指導やグループ療育、脳波検査等における保護者の精神的、心理的負担への配慮について	47.1%	37.1%	10.0%	0.0%	2.9%	2.9%
		その他:					
j	医師の診療や訓練指導等の頻度について	24.3%	40.0%	14.3%	12.9%	7.1%	1.4%
		その他:					

問4 保護者を対象とした勉強会等の支援(サービス)について

		満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答
a	勉強会のテーマ、開催時期、頻度、開催時間について	35.7%	38.6%	8.6%	1.4%	12.9%	2.9%
		その他:					
b	勉強会の具体的な内容、わかりやすさについて	40.0%	37.1%	5.7%	2.9%	11.4%	2.9%
		その他:					
c	保護者の自主的な活動や、地域の資源活用への支援について	14.3%	42.9%	12.9%	2.9%	24.3%	2.9%
		その他:					

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

		満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答
a	地域の資源等に関する情報提供について	12.9%	40.0%	25.7%	4.3%	15.7%	1.4%
		その他:					
b	お子さんの進路(幼稚園・保育所への入園、就学等)に関する相談や助言について	22.9%	48.6%	17.1%	5.7%	5.7%	0.0%
		その他:					
c	相談における保護者の精神的、心理的負担への配慮について	34.3%	48.6%	10.0%	7.1%	0.0%	0.0%
		その他:					
d	センター全体の職員間、各職種間の連携や支援(サービス)の一貫性について	37.1%	44.3%	12.9%	2.9%	1.4%	1.4%
		その他:					

問6 センターの安全管理について

		満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答
a	災害発生時の対応に関する説明について	14.3%	35.7%	15.7%	8.6%	25.7%	0.0%
		その他:					
b	感染症が発生した場合の対応に関する説明について	22.9%	37.1%	17.1%	5.7%	15.7%	1.4%
		その他:					

問7 苦情・要望への対応について

	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答
a	苦情解決制度(第三者委員への苦情申立て)に関する説明について					
	11.4%	27.1%	12.9%	10.0%	37.1%	1.4%
	その他:					
b	要望や苦情を受けるための取り組み(懇談会の開催、意見箱の設置、アンケート等)について					
	14.3%	38.6%	12.9%	4.3%	25.7%	4.3%
	その他:					
c	要望や苦情の伝えやすさについて					
	24.2%	48.4%	19.4%	6.5%	0.0%	1.6%
	その他: よく分かりません。					
d	要望や苦情を受けた後の対応について					
	18.6%	38.6%	10.0%	2.9%	25.7%	4.3%
	その他:					

問8 センターの総合的な評価

	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	無回答
a	総合満足度				
	40.0%	50.0%	8.6%	1.4%	0.0%

関係機関アンケート（幼稚園・保育所）

結果の特徴

横浜市東部地域療育センター 関係機関アンケート（幼稚園・保育所）

実施日：平成23年8月22日～9月8日
配付数：38通 回収数22通 回収率57.9%

<特徴>

- ・総合満足度については、95.5%の関係機関が「満足」「どちらかといえば満足」と答えています。また、「良好協力関係の構築について」も同95.5%でした。
- ・年2回の巡回訪問の頻度については、86.4%の関係機関が「満足」「どちらかといえば満足」と答えています。「現状では相談したいケースの子どもが多すぎ、1日ではすべてのケースを伺うことはできない」等、13.6%が「どちらかといえば不満」と答えています。「満足」と答えた幼稚園、保育所においても、「乳児と幼児を分けて別の日に行ってほしいが、センター職員が忙しい中、年2回の訪問はありがたい」「欲を言えば学期に1回訪問してほしい」「相談機関を増やしてほしい」等のコメントが寄せられていました。
- ・巡回訪問による支援の「助言等の内容が、職員にとって具体的でわかりやすいものであったか」については、95.4%の関係機関が「満足」「どちらかといえば満足」と答えています。「現場の保育士が直接アドバイスを受けられ、即実践や改善に繋がっている」「保育者の思いや悩みも聞いてもらえる」等、好評です。
- ・「随時の相談の対応については、「電話においても丁寧に応じてもらい感謝している」等、77%の幼稚園・保育所が「満足」「どちらかといえば満足」と答えている一方で、14%の幼稚園・保育所が「不満」「どちらかといえば不満」と答えています。幼稚園等での働きかけで保護者が療育センターへ行く気になっても待機児童が多く、すぐに対応してもらえないことに対する不満の声が寄せられています。
- ・「研修等の具体的な内容やわかりやすさについては、「協力依頼はしたことがない」と、「その他」を選んだケースが多く、「満足」「どちらかといえば満足」の割合は82%にとどまっていますが、「研修の中身が大変充実している」「子どもや保護者とのかかわりがスムーズにできる」等、研修内容については好評で、「不満」「どちらかといえば不満」は0%でした。自由意見欄には「センターにおける研修に行きたいが、応募が多くまだ参加できていない」という声がありました。

調査結果

■地域療育センターによる支援内容等について、満足度をおたずねします。

問1 巡回訪問による技術支援についてうかがいます。

	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答
巡回訪問の実施時期や実施回数について	40.9%	45.5%	13.6%	0.0%	0.0%	0.0%
	その他: 出来ることでしたら、学期ごとを望みます。					
助言等の内容が、職員にとって具体的でわかりやすいものであったかについて	72.7%	22.7%	4.5%	0.0%	0.0%	0.0%
	その他: 大変よく理解が出来ます。					

問2 随時の相談や研修への協力依頼等に関する対応についてうかがいます。

	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答
随時の相談への対応について	40.9%	36.4%	9.1%	4.5%	9.1%	0.0%
	その他:					
研修への協力依頼等に関する対応について	45.5%	36.4%	0.0%	0.0%	13.6%	4.5%
	その他: 研修への協力依頼をした事がない(同意見あり)					
研修等の具体的な内容やわかりやすさについて	36.4%	40.9%	0.0%	0.0%	9.1%	13.6%
	その他:					

問3 良好な協力関係の構築についてうかがいます。

	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答
個人情報に配慮した上で、児童に関する情報交換、引継等が円滑に行われているかについて	63.6%	31.8%	4.5%	0.0%	0.0%	0.0%
	その他:					
お互いの取り組み等について、必要な情報交換が円滑に行われているかについて	63.6%	31.8%	4.5%	0.0%	0.0%	0.0%
	その他:					

問4 センターを総合的に評価すると、どの程度満足していますか。

	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	無回答
総合満足度	40.9%	54.5%	4.5%	0.0%	0.0%
	その他:				

関係機関アンケート（小学校）

結果の特徴

横浜市東部地域療育センター 関係機関アンケート(小学校)

実施日:平成23年8月22日～9月8日

配付数:41通 回収数20通 回収率48.8%

<特徴>・「総合的な満足度」については、80%の小学校が「満足」「どちらかといえば満足」と答えています。

・学校訪問による支援については、同70%です。アンケート自由意見欄からは、「学校支援担当職員は2人組で異動時期をずらす配慮があり、常時どちらかの職員は3～4年継続して関わってくれるので安心感がある」等、継続した支援体制が取られていることに安心している様子がうかがえます。反面、「日程調整が難しい」「巡回頻度が多く、学校の負担になっている」等の意見もありました。

・相談については、「相談をするといつもとでも親身に相談をうけてもらえる」等、70%の学校が、「満足」「どちらかといえば満足」と答えています。また、「相談したいが、センター職員が多忙なため予約が取りにくい」「こんなことで相談したら申し訳ない」と多忙な職員に相談を遠慮している様子もうかがえます。

・「研修への協力依頼等に関する対応について」は80%、「研修等の具体的な内容やわかりやすさについて」は75%の小学校が「満足」「どちらかといえば満足」と答え、「不満」と答えた小学校は共に0%でした。その他の選択理由は「該当しない」とのことです。

・「良好な協力関係の構築について」は、「満足」「どちらかといえば満足」の合計が50%台と低くなっています。なかには「センター職員のコンサルテーションは満足しているが、医師の保護者に対する説明に不満がある。結果、保護者と学校の関係がこじれてしまい、修復できない状態が続いている」「療育センターと連携したいが手続き方法がわからない」との意見もありました。また、新1年制の学級編成に活かすため、入学前に情報が欲しい学校と保護者の了承なしに個人情報を提供できないセンターとの情報共有のむずかしさ等もうかがえます。発達障害児・者ライフプランアドバイス体制や学校への人的支援、個人情報の取り扱いで子どもの情報をすべて共有できないことへの不満等、学校からは横浜市に対しての要望・意見も寄せられていました。

調査結果

■地域療育センターによる支援内容等について、満足度をおたずねします。

問1 学校訪問による支援についてうかがいます。

	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答
学校訪問による支援(教職員への技術支援)の実施時期や訪問回数について	30.0%	40.0%	0.0%	5.0%	20.0%	5.0%
その他:						
助言等の内容が、教職員にとって具体的でわかりやすいものであったかについて	25.0%	45.0%	5.0%	0.0%	10.0%	15.0%
その他:						

問2 随時の相談や研修への協力依頼などに関する対応についてうかがいます。

	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答
随時の相談の対応について	50.0%	20.0%	10.0%	0.0%	15.0%	5.0%
その他:						
研修への協力依頼等に関する対応について	50.0%	30.0%	0.0%	0.0%	10.0%	10.0%
その他:						
研修等の具体的な内容やわかりやすさについて	40.0%	35.0%	0.0%	0.0%	10.0%	15.0%
その他:						

問3 良好な協力関係の構築についてうかがいます。

	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答
個人情報に配慮した上で、児童に関する情報交換、引継等が円滑に行われているかについて	25.0%	40.0%	15.0%	0.0%	15.0%	5.0%
その他:						
お互いの取り組み等について、必要な情報交換が円滑に行われているかについて	25.0%	25.0%	25.0%	0.0%	15.0%	10.0%
その他:						

問4 地域療育センターを総合的に評価すると、どの程度満足していますか。

	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	無回答
総合満足度	50.0%	30.0%	0.0%	10.0%	10.0%
その他:					

事業者からの意見

今年度、「福祉サービス第三者評価」の受審の機会を設定していただき、改めて職務の見直しをすることができました。評価結果について、《特に優れている点》は、特に私たちが意識せずに運営してきた部分でした。

1. については、多数の専門職がいるなかで、部門間のコミュニケーションと連携は、センターの方針にもあるように、開所以来大切にしてきました。
2. クラス専任看護師を配置したクラスの開設は、今年度、特に要医療配慮児の数が多く、幸いベテランの看護師が雇用できたので、比較的早い時期に単独通園への移行が可能になりました。
3. 不適切な養育に対する早期介入の取り組みは、家族機能の変化に伴い、ベースとしてずっと続いているものです。心配なケースについて、はやめに不適切養育防止委員会にあげることで、スタッフ間で情報を共有し、見守りや次のサービス提供につなげていくステップになっています。

一方、《改善を期待したい点》については、以前から、当センターでの課題になっていた部分でした。

1. 中堅スタッフの人材像の明確化と育成のプログラムは、多くの職種をかかえているための難しさを持ちながら、これから明文化・充実化させていかなくてはと思っています。
2. 要望や苦情への対応の充実も、公表がされていませんでした。掲示や運営協議会など、公表のありかたを検討していきたいと思います。
3. マニュアルについても、整備されていますが、部門によっては振り返りがされていなかったり、部門内では検討されていても、センター全体の共有化には至っていないものも多くありました。今後、見直しのスケジュールや部門間での共有に努めていきたいと思います。指摘は、まさに今、センターの課題としていることで、法人とも連携しながら、具体的対応策を作っていきたいと考えます。

この福祉サービス第三者評価結果により、普段、我々が気付いていない至らない部分を再確認ができ、また自分達が気付かない良い面に気付くことができたことは、今後のセンターの運営にとっても大きな収穫となりました。