

福祉サービス第三者評価
評価結果報告書
令和元年度

社会福祉法人 青い鳥
川崎西部地域療育センター

株式会社フィールズ

かながわ福祉サービス第三者評価推進機構 認証第6号

目次

評価結果総括

■ 評価方法	1
■ 総合評価	2
■ 評価領域ごとの特記事項	5
人権の尊重	
意向の尊重と自立生活への支援に向けたサービス提供	
サービスマネジメントシステムの確立	
地域との交流、連携	
運営上の透明性の確保と継続性	
職員の資質向上	

分類別評価結果

■ 利用者の尊重	8
■ 支援の実施内容	10
■ 地域支援・関係機関との連携	13
■ 開かれた運営	14
■ 人材育成、支援技術の向上	15
■ 経営管理	16

利用者本人調査

■ 利用者本人調査結果	19
-------------	----

家族アンケート結果

■ 家族アンケート結果（通園利用者）	21
■ 家族アンケート結果（通園利用者 卒園児）	28
■ 家族アンケート結果（診療所利用者）	35
■ 関係機関アンケート結果（幼稚園・保育園）	40
■ 関係機関アンケート結果（小学校）	42

事業者コメント

■ 事業者からのコメント	44
--------------	----

評価結果総括

法人名 社会福祉法人 青い鳥
事業所名 川崎西部地域療育センター
施設長名 柴田 光規

評価方法

自己評価方法

実施期間 令和元年8月5日～令和元年9月26日
実施方法 全職員が合議して自己評価を実施し、施設としてまとめた。

評価調査員による評価方法

実施日 令和元年10月25日、令和元年11月1日
実施方法 評価調査員が訪問し、施設の見学、資料確認及びヒアリング等で実施した。

利用者家族・関係機関アンケート実施方法

実施期間 令和元年9月2日～令和元年9月25日
実施方法 施設から利用者家族・関係機関へ配布し、返送は直接評価機関に郵送してもらった。

利用者本人調査方法

実施日 令和元年10月25日、令和元年11月1日
実施方法 訪問調査時に療育場面の見学、観察をして行った。

□ 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）

〔施設の概要〕

川崎西部地域療育センターは、平成 22 年 4 月に社会福祉法人青い鳥が川崎市初の民設民営の施設として開設しました。診療所と児童発達支援センター(定員 50 人)、医療型児童発達支援センター(定員 10 人)及び児童発達支援事業所(定員 10 人)、保育所等訪問支援事業、相談支援事業を運営し発達の遅れや障害のある子どもと家族への支援を行っています。

施設の基本理念に「子どもと家族の健康・安全・尊厳を重んじる療育を提供します。」「子どもの発達と障害について理解を深め、専門性の高い療育を目指します。」「障害のある子どもが安心して生活できる地域社会の発展に貢献します。」を掲げています。職員は、家族とともに子どもの成長の喜びを共有することを大切にしています。

《優れている点》

1. 地域療育センターのニーズの多様化と拡大に対応しています

近年発達障害のある児童が増加している社会的状況にあります。新規相談来所児の約 8 割は発達障害の可能性があります。平成 30 年度の初診件数は 498 件で前年度より 45 件増加しました。現在は小児精神科の常勤医師とリハビリテーション科、耳鼻咽喉科、摂食嚥下外来等合計 13 人の医師を擁し、また、臨床心理士、理学療法士、作業療法士、言語聴覚士等の専門職 19 人が医師の指示のもとに各種の検査や子どもの支援等にあたっています。

初診から検査等を経て必要に応じてグループを編成し精神発達系の早期療育グループを行っています。平成 30 年度は、2、3 歳児は 4 回を 1 クールとして延べ 12 グループ、3、4、5 歳児は月 1 回の 7 グループを行いました。平成 31 年度（令和元年度）は、11 回のクール制による、2,3,4 歳児に対する早期療育を新たに展開しています。難聴児は毎月 1 回、小・中学校の学齢期の発達障害児は毎月 2 回のグループ活動を実施し、夏には野外の活動を行うなど昨年度は年間 78 回、延べ 385 人がグループ活動に参加しました。ニーズの多様化と拡大に備え、子ども一人ひとりへの最適な支援に向けた取組に努めています。

2. 通園児一人ひとりに合わせた小集団療育を進めています

障害児の心身の発達と保護者の育児の取り組みを支援するために小集団療育を推進しています。一人ひとりの子どもの発達に合わせた療育を基本とし、小集団のクラスを編成し発達支援、家族支援及び地域支援を行います。

平成 30 年度の通園療育は 132 人の児童がそれぞれのクラスに分かれて通園しています。2、3 歳

児を対象とした親子通園 12 クラス(内保育園等の併行通園 11 クラス)、4、5 歳児の単独通園が 4 クラスに編成されています。また、早期及び初期療育として、午前、午後の 1 クラス 9 人の編成で、11 回の療育を 1 クールとして 3~4 ヶ月をかけて終了します。

クラスごとのプログラムを整備し、ふれあい遊びや親子遊び、親子分離過程の保護者プログラムなどを実施しています。

3. 個別支援計画の目標を項目ごとに決めて、日々の支援に反映しています

集団療育は個別支援計画に沿って日々の支援に努めています。個別支援計画の策定に際しては事前に保護者にアンケートをとり、保護者の思いや要望を反映しています。個別支援計画に子どもの発達支援、家族支援、地域支援の項目ごとに目標を設定し、目標ごとの取り組みの内容と配慮点を明記しています。

職員は子どもの目標一覧を作成しいつでも確認できるような工夫もしています。また、日々の子どもへの支援の状況が個別支援計画の目標に沿って実践できていることをクラスミーティングで共有し、「目標対応療育記録用紙」に実践内容を記録しています。半年ごとにモニタリングを実施し、個別支援計画の目標の達成度を評価し次の個別支援計画に反映しています。

4. 保護者の療育に関わる勉強会等の開催に積極的に取り組んでいます

保護者の療育に関わる勉強会等の開催に積極的に取り組んでいます。「2019 年度保護者学習会日程表」を作成し施設を利用している全ての子どもの保護者に参加を呼び掛けています。医師や臨床心理士、理学療法士、作業療法士、言語聴覚士等が講師をつとめ、「発達障害を持つ子どもへの配慮と工夫」等の題目で年間 11 回の勉強会を開催しています。その他に通園児童の保護者を対象にして園長等が講師となり子どもの年齢に応じて年間 26 回の勉強会を開催しています。

相談開始から初診までの期間が 2 ヶ月程度を要するケースがあります。その間、子どもの保護者の不安感の軽減を図ることを目的に定期的にサロンを開催し、また、ミニ勉強会を開催しています。法人のモデル事業として開始した初期療育開始前の不安軽減のためのフリースペース「ぷらっと」は、平成 30 年度は 16 回開催し参加者は延べ 117 人でした。

5. 管理栄養士を配置し障害を持つ子どもに応じた食事を提供しています(通園利用児)

管理栄養士が毎月給食便り「くいしんぼうたより」を発行し、月々の献立表から特徴的な食材などを取り上げ、レシピ等で子どもの食事に関する保護者への情報提供に努めています。

昼食の献立は、子どもの年齢や活動量をもとにエネルギー量、カルシウム、ビタミンなど一日の約 30~35%が目安です。クラスごとに勉強会を開催して、子どもの食事に関する相談に応じています。咀嚼や嚥下の難しい子どもには柔らかく煮たり刻んだり、トロミをつけて子どもが食べやすい

ようにします。偏食の子どもは保護者と相談し食事の仕方を工夫し、作業療法士等が食具の工夫や操作についてアドバイスします。給食時は管理栄養士が各クラスを巡回し、子どもの摂食状況を把握し、また、定期的に摂食外来の医師が施設を訪問し子どもの状況に応じた食形態を確認しています。

《改善することが期待される事項》

1. 関係機関との、より一層の連携の強化

地域の幼稚園、保育園、小学校を対象にした巡回相談に努めています。平成30年度は118回の訪問を行い、相談件数は319件でした。

幼稚園、保育園とのコミュニケーションには力を入れており、利用者調査において良好な情報共有の関係づくりがうかがえます。しかし、小学校については連続性のある支援の実施が十分とは言えない状況です。今後、訪問実施に関するアンケート調査等を実施し、子どもの療育に関する情報共有の充実が期待されます。

2. 療育に関する医療と福祉の情報共有の仕組み作り

療育センターのニーズの拡大や多様化、地域機関との連携の強化等施設運営の環境変化に対応すべく、関係者による情報共有と効率的な業務遂行のためパソコンを利用したシステム化の検討が期待されます。

業務部門ごとのシステム化を推進し担当職員間の情報共有を図っていますが十分とは言えない状況です。今後は特に、医師の診察情報と臨床心理士、理学療法士、作業療法士、言語聴覚士等専門職が個々の利用者の情報を共有することが求められます。利用者の個別支援計画や日々の支援情報の有機的結合を図り、業務の質向上と効率化により療育関連ニーズの拡大に備えることが期待されます。

□ 評価領域ごとの特記事項

1. 人権の尊重

- ① 今年度の事業計画の運営方針に、子どもの権利擁護と児童虐待の防止、個人情報の保護に向けた取り組みの充実に努めることを明記し、「不適切養育防止委員会」を設置して、虐待等の研修を行い不適切養育の防止に努めています。また、「職員の行動指針」を作成し配布して職員に周知し、チェックリストを作成し各課で権利擁護に向けて注意を喚起しています。
- ② 「不適切養育防止委員会」は、虐待の発見と対応にとどまらず、虐待の予防にも重きを置いて情報共有の場として機能しています。区の地域みまもり支援センターや児童相談所とも連携して迅速な情報提供を心掛けており、区の要保護児童対策地域協議会実務者会議に出席して虐待予防の強化を図っています。

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

- ① 子どもの療育については、初診後の支援会議で医師や各種の専門職、相談員、通園課職員等が最適な療育について話し合い、医師の再診を経て療育方針が決定されます。診療所の構成は、療育センター所長が診療所長と小児精神科医師を兼務し、他に児童精神科等合計 13 人の非常勤医師を擁しています。他に臨床心理士、言語聴覚士等合計 19 人の専門職職員の編成です。平成 30 年度の初診件数は 498 件で前年より 45 件増加しました。
- ② 通園の支援開始に際しては、アセスメントを実施し子どもや家族の支援ニーズを把握し、クラスごとに子どもの特性に応じた活動プログラムを編成しています。1 クラスの子どもは 8 人前後で 2~3 人の職員が子どもに寄り添っています。子どもの関わり方、子どもの特性に合わせた絵カード、手順書、個別スケジュールを整備しています。一人ひとりの子どもが自分の絵カードの手順に従って行動しています。職員は個別支援計画の目標に沿った支援の実践に努めています。
- ③ 卒園児・退園児に関するアフターフォローに丁寧に対応しています。療育センターの保護者学習会に、子どもの進路をとり上げ保護者の子どもの将来に関する不安の解消につとめています。また、子どもの就学支援については、学校向けに公開療育講座を実施するとともに、総合教育センターと連携し年長児就学説明会を実施する等、子どもの就学に関する各種の情報提供を図っています。
- ④ 集団療育は個別支援計画に沿って日々の支援に努めています。個別支援計画の策定に際して事前に保護者にアンケートをとり、保護者の思いや要望を反映しています。個別支援計画に子どもの発達支援、家族支援、地域支援の項目ごとに目標を設定し、目標ごとの具体的な取り組みの内容と配慮点を明記しています。職員は、日々の子どもへの支援が個別支援計画の目標に沿って実践できていることを日々チェックできるように「目標対応療育記録用紙」に記録しています。

3. サービスマネジメントシステムの確立

- ① 苦情対応規定類を整備し、川崎市障害福祉施設等苦情解決支援事業第三者委員会による対応を行い、苦情解決制度や第三者委員については重要事項説明書や契約書に記載しています。説明会でも委員等の関係者に説明会に出向いてもらうなど、保護者に対して丁寧に説明しています。意見箱「みなさまの声」を設置して、保護者が意見や苦情を言いやすい環境を作っています。

集団療育では年に1回の満足度調査(児童発達支援自己評価)を実施しています。

- ② 危機管理・安全マニュアルを整備し「緊急時対応フローチャート」を作成して、近隣の病院など関連機関や職員の緊急連絡網を明記しています。子どもの急変・事故・怪我が発生した時の事故状況の正確な把握や対応などを分かりやすく説明し毎年内容を見直しています。また、不審者対策について明記しています。入口自動ドアの開閉に暗証番号を設定し、不審者対策を強化しています。
- ③ 事故報告書(ヒヤリハット・事故連絡票)を作成し、微細な事案でも掲示して情報共有に努めています。提出されたヒヤリハット・事故連絡票を主任会議で共有し、改善策を検討した後、スタッフ会議で全職員に周知することで、事故の予防と事故発生時の適切な対応、再発防止を図っています。
- ④ 火災や地震など災害時の対応マニュアルを作成し、自衛消防隊等災害発生時の組織体制や避難経路、緊急連絡先等を明記しています。通園部門は毎月1回、様々な災害を想定して避難ルートを変えて訓練を実施し、重度の身体障害児等に対する安全で迅速な避難に向けた訓練を行っています。地域支援部門のクール制療育では事前面談で保護者と避難路を歩いて確認して有事に備えています。
- ⑤ 安全衛生委員会が中心となり安全面、衛生面における施設内の適切な環境維持に努めています。危機管理・安全マニュアルを整備し、日常の環境整備と安全点検を実施しています。マニュアルに保育環境整備に関する留意事項を明記し、定期的に巡回し中庭、室内、家具、遊具の安全性をチェックしています。

4. 地域との交流・連携

- ① 宮前区、多摩区地域みまもり支援センターと年3回定期的に連絡会を実施するとともに、平成30年度は地域機関向け研修会として年2回の地域講座や幼稚園、保育園、児童発達支援事業所等の職員研修を実施しました。また、川崎市内の他の療育センターと連携し、療育講演会と難聴児両親講座をそれぞれ年4回実施しています。川崎市総合教育センターと連携し一般市民を対象に発達障害支援の理解等を目的とした小学校向けの公開講座を実施しています。
- ② 地域の関係機関等の協力を得て年2回、施設の運営協議会を開催しています。会議には、学識経験者、地域自治会、幼稚園、保育所、教育委員会、宮前区、多摩区地域みまもり支援センター、児童相談所等の地域の関係機関が出席し事業運営に向けた意見交換を実施しています。
- ③ ボランティア受け入れマニュアルを作成しています。親子通園のきょうだいを預かる「きょうだいボランティア」は掲示板で常時募集しており、保護者の理解も得て活躍しています。地域の大学とも協力関係を築き、学齢児グループのためのボランティアとして毎年安定して大学院生を受け入れています。活動の事前事後に振り返りを行うことで、現況や方針を確認しつつボランティアの意見を反映させるなど、ボランティア育成の視点を持って受け入れています。

5. 運営上の透明性の確保と継続性

- ① 法人の理念「道なきところに道を」の実現に向けて3つの基本理念、「子どもと家族の健康・安全・尊厳を重んじる療育を提供します。」「子どもの発達と障害について理解を深め、専門性の高い療育を目指します。」「障害のある子どもが安心して生活できる地域社会の発展に貢献し

ます。」を掲げています。また、「子どもの成長と発達支援のために、全スタッフの連携のもとに、専門的な支援を提供します。」等6項目の運営方針を定めています。

- ② 全職員参加の全体研修において、所長は療育に関わる法制度や個人情報保護等について伝え、職員の法令遵守の意識の徹底を図っています。また、「子どもの権利を守る行動指針」を作成し、チェックリストを用いて毎年定期的に人権擁護に関する職員のセルフチェックを実施しています。川崎西部地域療育センター個人情報保護指針」を作成し、個人情報に関する法令・規範の遵守を明記し職員に周知しています。「個人情報利用同意書」に保護者の同意の署名をもらい、また、ボランティア、実習生、及び施設見学者には個人情報の保護に関わる誓約書の提出を求めています。
- ③ 第一期中期経営計画(2019年度～2023年度)を策定し重点課題と施策の方針を明記しています。中期計画の実現に向けて施設の事業計画を策定しています。事業計画に、施設の基本理念、運営方針及び支援心得を明記し理念の実践に向けて職員意識の強化を図っています。地域療育センターのニーズの拡大や多様化への対応、小集団療育の必要性、地域の関係機関との連携、及び療育センター職員の専門性の向上等施設環境を取り巻く状況の変化に対応すべく、重点課題・各課の具体的目標を掲げて職員に周知しています。

6. 職員の資質向上の促進

- ① 全ての課で全職員が法人理念を基にした個別の年間目標を設定し、法人と各職場が協力しながら職員の目標実現に向けて年間を通じて確認・サポートを行う体制が整っています。法人が運営する5つの地域療育センターの職員を対象に全職種ごとの専門部会を毎月開催し、情報共有と支援技術の向上等に取り組み、職員の専門性の向上に努めています。
- ② 全職員の参加を前提とした全体研修会を年に4回実施しています。各課で中期的な人材育成計画を策定し、法人本部主催で職員の階層別研修も実施されています。初任者研修では1年を掛けてOJTを行います。中堅者・主任・管理職等は各課の人材育成計画に基づいて必須研修や外部研修に満遍なく参加できるように考慮しています。外部研修参加者は研修成果を課全体に活かすため、フィードバック報告を定例化しています。
- ③ 法人の実施する研修や行政の実施する研修会に非常勤職員も積極的に参加できるよう管理職を中心に働きかけています。外部研修に非常勤職員も積極的に参加できるよう管理職で調整し予算を計上し取組んでいます。常勤・非常勤に関わらず業務に関わる資料や研修受講等に係る情報は共有されています。毎日のミーティングに非常勤職員も参加し、職員間の情報共有を図っています。

分類別評価結果 (および理由)

※ ひょう太マークは各項目において下記の水準をあらわしています。また、各項目ごとにひょう太の数の理由のコメントがあります
 3つ：高い水準にある 2つ：一定の水準にある 1つ：改善すべき点がある

I 利用者の尊重

I-1 利用者本位の理念



- ① 法人の理念「道なきところに道を」の実現に向けて3つの基本理念、「子どもと家族の健康・安全・尊厳を重んじる療育を提供します。」「子どもの発達と障害について理解を深め、専門性の高い療育を目指します。」「障害のある子どもが安心して生活できる地域社会の発展に貢献します。」を掲げています。また、「子どもの成長と発達支援のために、全スタッフの連携のもとに、専門的な支援を提供します。」等6項目の運営方針を定めています。
- ② 施設内の掲示板に基本理念を掲示し、また、事業計画に基本理念を明記し全職員に周知しています。年度始めの職員全体研修で所長が基本理念について取り上げ、また、課内会議で理念の実践について話し合い職員の意識の強化を図っています。基本理念と運営方針を明記した名札カードを作成し、全職員が携帯し理念の実践に向けて注意を喚起しています。また、毎月最初の職員ミーティングで全職員が基本理念を唱和し、理念の実践に向けた意識の共有を図っています。

I-2 一人ひとりの子どもに応じた支援の実施



- ① 支援の開始に際しては、相談業務を行うソーシャルワーカーが「インテーク面接票」を用いてアセスメントを実施し、子どもや家族の支援ニーズを把握しています。その後、地域支援課が主催し関係部門が参加する受理会議を経て医師が子どもを診察し、発達検査等を実施し支援会議で療育方針を話し合います。支援会議には医師、看護師、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、通園課職員等が参加します。支援会議の結果をもとにソーシャルワーカーが「支援方針のご提案」を作成し、医師の再診察を経て保護者に説明し一人ひとりの子どもの支援方針を決定しています。
- ② 支援方針の決定は、通園による集団療育と診療所による個別療育、及び地域の関係機関連携による子どもの支援に分類されます。集団療育は通園による療育を前提とし、知的障害児を主体とした福祉型療育、身体障害を主体とした医療型療育、発達障害児を対象にした早期・初期療育に分類され、それぞれのクラスに編成されています。福祉型療育は単独通園、親子通園、及び幼稚園や保育園に通っている子の親子併行通園の13クラスに分かれ3歳と4歳の子が通園しています。医療型クラスは2歳から5歳までの1クラスで、年齢や通園日数に応じて4の形態に分かれています。発達障害の早期・初期療育は午前、午後に分かれ1回1.5時間の11回の療育を括りとし3~4ヶ月かけて行います。およそ9人ずつのクラス編成で、一日2クラス程度の療育を行っています。
- ③ 集団療育は個別支援計画に沿って日々の支援に努めています。個別支援計画の策定に際しては事前に保護者にアンケートをとり、保護者の思いや要望を反映しています。個別支援計画に子どもの発達支援、家族支援、地域支援の項目ごとに目標を設定し、目標ごとの具体的な取り組みの内容と配慮点を明記しています。職員は、日々の子どもの支援の状況を個別支援計画の目標に沿って実践できていることを「療育記録用紙」に記録しています。半年ごとにモニタリングを実施し、

個別支援計画の目標の達成度を評価し次の個別支援計画に反映しています。また、子どもの状況の変化が大きい時は随時個別支援計画を見直し、保護者に説明し同意の署名をもらっています。

I-3 利用者の人格の尊重・虐待への対応



- ① 今年度の事業計画の運営方針に、子どもの権利擁護と児童虐待の防止、個人情報の保護に向けた取り組みの充実に努めることを明記しており、「不適切養育防止委員会」を設置して、虐待等の研修を行い不適切養育の防止に努めています。また、昨年度から「職員の行動指針」を作成し配布して職員に倫理的行動指針を周知し、センター独自の虐待防止チェックリストを作成し各課で権利擁護に向けて注意を喚起しています。
- ② 「不適切養育防止委員会」では、虐待の発見と対応にとどまらず、虐待の予防にも重きを置いて情報共有の場として活用しています。区の地域みまもり支援センターや児童相談所とも連携して迅速な情報提供を心掛けており、区の要保護児童対策地域協議会実務者会議に出席して虐待予防の強化を図っています。
- ③ 単独通園の療育では、連絡帳を用いて家庭との連携を密に行い、電話連絡を頻繁に行うことで、保護者の意見を直接聞き取るようにしています。個別支援計画書作成に関する保護者面談は必ず2名の職員で行い、保護者に不利益が生じないように配布物にも専門用語や難しい表現の難読文字を使用することを避けて、分かりやすい文書作成に努めています。

I-4 苦情・要望への対応



- ① 法人として苦情対応規定を整備するとともに、川崎市障害福祉施設等苦情解決支援事業第三者委員会による対応を行っています。苦情解決制度や第三者委員については重要事項説明書や契約書に記載しており、通園の利用者説明会でも委員等の関係者に説明会に出向いて頂き、保護者に対して丁寧に説明しています。
- ② 意見箱「みなさまの声」を設置して、保護者が意見や苦情を言いやすい環境を作っています。親子通園と異なり、単独通園の場合には保護者と接する機会が少ないため、行事ごとのアンケートの実施や保護者会の場を利用しています。集団療育では年に1回の満足度調査(児童発達支援自己評価)を行って意見を収集するようにしています。苦情や意見は全てまとめて管理しており、管理職会議や主任会議で共有・検討して文書で回答しています。併せて、保護者からの内容は個々のカルテにも記載しています。
- ③ 年2回の運営協議会において、通園利用者からの要望や、意見箱の内容や苦情、事故について公表し、その後の対応や経過について報告しています。苦情や意見は全てまとめて管理しており、特に、保護者からの内容は個々のカルテにも記載しています。また、児童発達支援自己評価の結果を法人のHPに公表しています。

Ⅱ 支援の実施内容

Ⅱ-1 センター全体に関する共通事項



- ① センター利用開始時の保護者への説明を丁寧に行い、保護者がよく理解した上で利用を開始できるように努めています。ソーシャルワーカーがアセスメントを行い子どもや保護者の施設利用に関するニーズを把握します。新規利用者には個人情報保護について説明し同意の署名をもらっています。集団療育を利用する保護者に対しては、2019年度版「利用の案内」を作成し、クラス編成と通園日、一日の活動の流れや年間行事、給食、安全確認等についてイラストを用いて分かりやすく説明を行ったうえで保護者の同意を確認し、安心して施設利用を開始できるように努めています。
- ② 初回相談から医師による初診、検査・評価、支援会議などを経て子どもへの療育センターとしての支援の方向性を決定します。平成30年度の初診件数は498件でした。相談開始から初診までの期間が2ヶ月程度を要するケースがあります。その間、保護者の不安感の軽減を図ることを目的に定期的にサロンを開催しています。また、ミニ勉強会を開催し家族の療育センターに対する理解が深まるようにしています。平成30年度新規の相談者は電話相談、来所相談の合計が延べ1043件でした。法人のモデル事業として開始した初期療育開始前の不安軽減のためのフリースペース「ぷらっと」が定着しています。平成30年度は16回開催し参加者は延べ117人でした。
- ③ 一人ひとりの子どもに関する医療や療育支援に関する情報はカルテに個人ごとにファイリングしています。職員は子どもに関する必要な情報はカルテを見ることで確認することができる仕組みです。また、クラスファイルを整備し子どもの日々の支援の状況や伝達事項をファイリングし職員間の情報共有を図っています。施設全体の連絡事項や苦情等に関する情報伝達は、毎朝実施の職員ミーティングの場を利用して情報共有を図っています。事故やヒヤリハットに関する急を要する情報等は、安全衛生委員会が取り上げ、朝のミーティングで全職員に周知しています。
- ④ 保護者の療育に関わる勉強会等の開催に積極的に取り組んでいます。「2019年度保護者学習会日程表」を作成し施設を利用している全ての子どもの保護者に参加を呼び掛けています。医師や臨床心理士、理学療法士、作業療法士、言語聴覚士の職員等が講師をつとめ、「発達障害を持つ子どもへの配慮と工夫」等の題目で年間11回の勉強会を開催しています。その他通園児童の保護者を対象にして「2019年度通園保護者向け学習会日程」を作成し、園長、臨床心理士、理学療法士等が講師となり子どもの年齢に応じて年間26回の勉強会を開催しています。
- ⑤ 地域の幼稚園、保育園、小学校を対象にした巡回相談に努めています。平成30年度は118回の訪問を行い、相談件数は319件でした。幼稚園、保育園とのコミュニケーションには力を入れており、第三者評価のアンケート調査においては良好な情報共有の関係作りが伺えます。小学校については連続性のある支援の実施が十分ではなく、今後、訪問実施に関するアンケート調査等を実施し、子どもの療育に関する情報共有の充実が期待されます。
- ⑥ 子どもの就学支援については、総合教育センターと連携し年長児就学説明会を実施し、子どもの就学に関する各種の情報提供を図っています。また、総合教育センターの協力を得て児童の就学に向けた心構えに関する保護者学習会を実施し、子どもの進路についての情報提供に努めています。
- ⑦ センターでは安全衛生委員会が中心となり安全面、衛生面の施設内の適切な環境維持に努めています。危機管理・安全マニュアルを整備し、日常の環境整備と安全点検を実施しています。マニュアルに保育環境整備に関する留意事項を明記しています。子どもの様子に応じてホールの安全

性に配慮し危険箇所にはマットや保護シートで対応しています。また、クラスの玩具を定期的に入れ替えています。不審者対応マニュアルを整備しています。モニターを設置するとともに、入口自動ドアの開閉に暗証番号を設定して不審者対応を強化しています。マニュアルに不審者に対する職員対応のポイントを明記し職員に注意を喚起しています。

II-2 診療に関する支援



- ① 子どもの療育は初診後の支援会議で医師や診療所スタッフ、相談員、通園課職員等が子どもへの最適な療育について話し合い、医師の再診で支援方針を提案しています。診療所の構成は、療育センター所長が診療所長と小児精神科医師を兼務し、リハビリテーション科、耳鼻咽喉科、摂食嚥下外来の合計 13 人の医師を擁しています。他に看護師、臨床心理士、理学療法士、作業療法士、言語聴覚士の合計 19 人の職員編成です。平成 30 年度の初診件数は 498 件で前年より 45 件増加しました。5 歳までの未就学児が 82%をしめ、初診患者の半数が広汎性発達障害の児童です。初回再診後は必ず相談員が面談し、保護者の気持ちを受けとめ、初期支援シートを渡してこれからの方向性を示すとともに不安感の軽減に努めています。
- ② 臨床心理士は初診後に各種発達検査・知能検査、行動観察、保護者面談を行います。また、通園のクラスに参加し子どもの見立てや保護者支援を行います。面談の結果等を評価報告書に記述しカルテにファイリングします。言語聴覚士は、言葉の遅れ、構音障害、口蓋裂、吃音、難聴、学習障害等に関する各種の検査を行い、行動を観察し保護者に面談し個別の支援計画を作成しています。理学療法士は、運動機能に障害を有する、あるいは運動発達に遅れのある子どもを対象にしています。週 1 回から月 1 回程度、身体各部の機能改善や移動・姿勢保持能力向上などの個別支援を行います。作業療法士は、遊びや活動を通して能力獲得のプロセスに関与します。また、自助具の選定や作成など環境面からの援助を行います。週 1 回開催の支援会議で医師、各種専門職及び相談員が子どもの療育に関する情報共有を図っています。

II-3 通園施設における支援



- ① 通園児については子ども一人ひとりの特性に配慮したクラス編成を行い、障害特性と保護者の希望や思いを尊重した個別支援計画を策定しています。年度始めに保護者にアンケートを実施し、文書での保護者の要望の把握に努めています。個別支援計画は、子どもの発達支援、家族支援及び地域支援の項目ごとに子どもの様子を明記し、支援目標を設定し、職員の具体的取組について詳細に記述しています。発達支援については、健康、生活、遊び・感覚・運動、対人コミュニケーション等に細分化されそれぞれの支援目標が設定されています。目標に沿って半期ごとにモニタリングを実施し、個別支援計画の実践の成果を評価し個別支援計画の見直しに反映しています。
- ② クラスごとに子どもの特性に応じた活動プログラムを編成しています。1 クラス子どもは 7~8 人で 3 人の職員が子どもに寄り添っています。子どもの関わり方、職員の動きについて密にコミュニケーションを図り支援の統一化を図っています。子どもの特性に合わせた絵カード、手順書、個別スケジュールを整備しています。子どもたちは、一人ひとりに合わせた視覚的支援の中で自発的に行動しています。職員は個別支援計画の目標に沿った支援の実践に努めています。「療育記録用紙」を作成し、個別支援計画の目標項目に沿って日々の支援が実践されたかを記録しています。同じ種類の活動でも目標に合わせた参加方法、教材の提示方法を一人ひとり変化させてプログラムを設定しています。
- ③ クラス担任間でそれぞれ子どもの関わり方、職員の動きについて毎日打ち合わせをしてクラスファイルに書きとめます。また、危機管理・安全マニュアルを整備し、けいれんやショック状態、感染症等の緊急時の職員の対応について明記し、フローで職員の緊急時の対応について分かりや

すく説明しています。食物アレルギーの子どもの対応についてはマニュアルに明記し、保護者の申し入れに対応し集団給食の献立から子どものアレルゲン食品を除いた食事の提供を実施しています。医療型の児童は毎朝検温し健康状態をチェックし、看護師が「健康チェック表」に記録しています。

- ④ 保護者とのコミュニケーションの維持に努めています。クラスごとに「毎月のお知らせ」を発行し日々のプログラムのポイントやスケジュールを保護者に伝えています。また、月ごとに園長が療育通信「木もれび通信」を発行し、子育て・療育に関するいろいろな情報を発信し、不安を抱える保護者の心の安らぎになっています。家族との連絡帳を活用しています。子どもの障害特性の理解や日常生活の関わり方をテーマに職員が講師を務め保護者向け勉強会を開催しています。勉強会の開催に際しては事前に職員間で予演会を実施し、職員間で情報の共有・考え方の共有に努めています。また、単独通園クラスでは、連絡帳や電話での保護者とのコミュニケーションを図り、親子通園クラスでは、親子の分離の時間を確保するように工夫し保護者懇談会を実施しています。
- ⑤ 管理栄養士を配置し通園児童に給食を行っています。毎月給食便り「くいしんぼうたより」を発行し、月々の献立表から特徴的な食材などをとり上げ子どもの食事に関する保護者への情報提供に努めています。献立は、子どもの年齢や活動量をもとにエネルギー量、カルシウム、ビタミンなど一日の約30～35%を目安に管理栄養士が作成しています。咀嚼や嚥下の難しい子どもには柔らかく煮たり刻んだり、トロミをつけて子どもが食べやすいように配慮しています。偏食の子どもは保護者と相談し食事の仕方を工夫しています。作業療法士が食具の工夫や操作についてアドバイスします。給食時は管理栄養士が各クラスを巡回し、子どもの摂食の状況を把握し、また、定期的に摂食外来の医師が施設を訪問し子どもの状況に応じた食形態を確認しています。
- ⑥ 毎月所長、園長、各種専門職等が参加して医療型会議を開催し、肢体クラスや医療型児童に関する情報共有を図るとともに子どもの健康状態やケアに関する職員間の情報を共有しています。年度始めに看護師が「健康調査票」を作成し子ども全員の健康状態を確認します。必要な子どもについては医師の意見書を提出してもらい、その後の受診等につなげています。受診の苦手な子どもが多いため、活動プログラムに受診の事前練習を取り入れています。年度ごとの通園の利用案内に子どもや保護者の健康管理について丁寧に説明し療育中の体調管理の注意を促しています。クラスごとに日常の生活動作に関する勉強会を実施し、施設と家庭の取り組みを連動させていけるよう取り組んでいます。排泄チェックリストを使用し個々の子どもの排泄リズムを記録し、日々の連絡帳で施設と家庭の排泄の時間を相互に伝えるようにしています。
- ⑦ 進路支援と卒園児・退園児に関するアフターフォローに丁寧に対応しています。療育センターの保護者学習会に子どもの進路を取り上げ保護者の子どもの将来に関する不安の解消に努めています。また、子どもの就学支援については、学校教育向けに公開療育講座を実施し、子どもの移行がスムーズに行くように努めています。総合教育センターと連携し年長児就学説明会を実施し子どもの就学に関する各種の情報提供を図り、また、児童の就学に向けた心構えに関する保護者学習会を実施しています。移行後は、所属園や初就学校に出向き、子どもの状況観察とともに支援経過を引き継ぐアフターケアを行っています。子どもの就学後も療育センターの療育に関する情報の活用を要望する意見があります。療育センターと小学校のコミュニケーションと連携の一層の向上が期待されます。

Ⅲ 地域支援・関係機関との連携

Ⅲ-1 地域の関係機関への支援



- ① 巡回訪問は地域支援部門が主体となり、幼稚園・保育所・小学校を訪問し要配慮児童の支援と幼稚園等職員の相談に対応し、子どもの療育的工夫について助言を行います。平成30年度の訪問実績は、幼稚園38回、保育園48回、小学校28回、その他4回の合計118回でした。相談件数は合計319件でした。川崎市による幼稚園や保育園の職員を対象にした発達相談支援コーディネーター連絡会議への参加に加え、年間の企画会議への参加やコーディネーター養成研修の講師を務め等の協力をしています。また、幼稚園・保育園・小学校を対象に平成30年度は6回の講演会、福祉関係施設等4回の講演会を開催し、配慮が必要な子どもたちへの対応や発達障害の理解について講師を担っています。
- ② 幼児期から学齢期に向けた移行支援として、卒園した通園児童には全員学校訪問を行っています。保育士や作業療法士等が小学校を訪問し、子どもの支援に関する情報提供と技術支援を行っています。特別支援学校とは連携会議を開催し、肢体不自由児の訓練に関する情報等を説明し、適切な移行につなげています。学校訪問等に関する満足度調査は実施していません。満足度調査を実施し、療育センターとのコミュニケーションの強化につなげる取組が期待されます。
- ③ 療育センターを利用している子どもたちの親の会があります。毎月1回施設の会議室を利用し親の会「あつまろ」の後方支援を行なっています。保護者同士が気軽に情報を交換しいろいろ話ができる場になっています。また、通園施設の単独通園児と保護者の会「ウォルトの会」があります。今年度は5月にウォルトの会総会、6月に卒園児懇談会、7月に3、4歳児親子通園クラスの交流会を開催しました。

Ⅲ-2 関係機関との連携



- ① 地域の関係機関との連携に努めています。宮前区、多摩区地域みまもり支援センターと年3回定期的に連絡会を実施するとともに、平成30年度は地域機関向け研修会として年2回の地域講座や幼稚園、保育園、児童発達支援事業所等の職員研修を実施しました。また、川崎市内の他の療育センターと連携し、療育講演会と難聴児両親講座を実施しています。川崎市総合教育センターと連携し発達障害支援の理解等を目的とした小学校向けの公開講座を実施しています。
- ② 関係機関の協力のもとに年2回施設の運営協議会を開催しています。会議には、川崎市教育委員会総合教育センター、宮前区、多摩区地域みまもり支援センター、川崎市障害計画課、川崎市中部児童相談所等の地域の関係機関が出席しています。平成30年度は事業計画や児童発達支援自己評価、保護者会アンケートの結果等について報告し、事業運営に向けた意見交換を実施しています。
- ③ 各種会議に参加し地域療育センターとしての役割を果たしています。障害児者福祉の推進のための全市及び担当区の自立支援協議会、児童虐待の防止に向けた要保護児童対策地域協議会、子ども施策の推進に向けた子ども支援会議や保健所連絡会、教育委員会主催の教育支援会議や地域就学支援関係機関連絡会議など、管理職やソーシャルワーカー等が幅広く参加しています。

IV 開かれた運営

IV-1 支援内容等に関する情報提供



- ① 施設のパンフレットには乳幼児期から18歳までの発達に不安や遅れ、障害のある子どもの障害福祉・子育て、親子の診療・相談・支援を行っていることが記載されています。施設の内容、建物の概要、スタッフや利用の流れ等を分かりやすく説明し関係機関や保護者に配布しています。ホームページにはパンフレットの内容に加えて保護者向け学習会の年間計画を掲載し、利用申し込みができるようにしています。パンフレット・ホームページともに定期的に見直しを行っています。通園クラスでは「木もれび通信」を通じて園長の考えや子育て・療育に関する情報を1~2ヶ月ごとに発行しています。また、管理栄養士による給食便り「くいしんぼうだより」を毎月発行して、子どもの食事・食育に関する情報を提供しています。さらに、法人のホームページには事業計画や事業報告・決算報告等を掲載し、保護者からの評価アンケートの結果も公表し、運営情報を開示して透明性を確保しています。
- ② 利用希望者からの問い合わせはソーシャルワーカーが窓口となって随時対応し、受付から2週間以内に初回相談に応じる態勢を取っています。見学者の受け入れについては、誓約書に署名を求めて見学記録も残しています。受け入れマニュアルを整備しており、利用者及び職員の個人情報の保護に努めながら、可能な限り対応することを心掛けています。

IV-2 実習生・研修生・ボランティアの受け入れ



- ① 実習生受け入れマニュアルが整備されており、センターの理念や個人情報保護等を周知しています。受入れ希望があった場合にはできる限り受入れるように努めています。センター内の各課で協力して横断的に実習を行い、専門領域以外にもセンター全体の仕事の内容が理解できるようにしています。また、保護者会にも参加してもらって保護者からの理解と信頼が得られるように工夫し、多岐に渡る経験をしてもらうようにしています。
- ② ボランティア受け入れマニュアルを作成しており、活動における注意事項を明記しています。親子通園のきょうだいを預かる「きょうだいボランティア」は掲示板で常時募集しており、保護者の理解も得て活躍しています。地域の大学とも協力関係を築き、学齢児グループのボランティアに毎年安定して大学院生を受け入れており、活動の事前事後に振り返りを行うことで、現況や方針を確認しつつボランティアの意見を反映させるなど、ボランティア育成の視点を持ちながら、受入れを進めています。

IV-3 地域との情報交換等



- ① 運営協議会には学識経験者・教育委員会・区役所・児童相談所や保育園や幼稚園の代表、保護者の代表・民生委員児童委員や地域の代表などが出席しています。センターでは委員等から出された要望・意見に対して真摯に回答するとともに、具体的な回答を行うとともに具体的な改善策を講じて地域の意見を反映させた運営に努めています。
- ② 地域福祉活動の一環として、1階会議室を毎週土曜日の午前中に地域団体や障害児者の団体に開放しています。センターを卒業した保護者を中心とした団体「あつまる」や在園児の保護者会「ウォルトの会」などに利用され、情報交換や相談の場として活用されています。

V 人材育成・支援技術の向上

V-1 職員の人材育成



- ① 法人が職員の採用を行っています。法人のホームページに職員募集案内が掲載されており、法人の理念に沿った人材を採用しています。職員の資質向上のための目標管理制度として、法人共通の人事考課の年間スケジュールを作成し、各職員が年度初めに目標や行動計画など具体的な実現の方法を面談によって設定し、期末に自己評価と面接を行って達成度を評価する仕組みを取っています。人事考課の面接では、人材育成の視点を重視した面接となることを心掛けています。
- ② 全職員の参加を前提とした全体研修会を年に4回実施しています。各課で中期的な人材育成計画を策定し、法人本部主催で職員の階層別研修も実施されています。初任者研修は、課ごとに研修プログラムが組まれてOJTを行います。初任者・中堅者・主任・管理職等は各課の人材育成計画に基づいて必須研修や外部研修に満遍なく参加できるように考慮しています。外部研修参加者は研修成果を課全体に活かすため、フィードバック報告を定例化しています。
- ③ 法人の実施する研修や行政の実施する研修会に非常勤職員も積極的に参加できるよう管理職を中心に働きかけています。非常勤職員についても外部研修に参加する際の予算を計上しています。常勤・非常勤に関わらず業務に関わる資料や研修受講等に係る情報は共有しています。毎日のミーティングにも参加し、職員間の情報共有を図っています。

V-2 職員の技術の向上



- ① 通園課では「保育士・児童指導員自己評価シート」により自己評価を行い、年に3~4回の職員面談による相互評価を実施しています。園長によるクラス担当者へのコンサルテーションも行っています。全ての課で全職員が法人理念を基にした個別の目標を設定して、目標実現に向けて年間を通じて確認・サポートを行う体制が整っています。
- ② 法人が運営する5つの地域療育センターの臨床心理士・言語聴覚士等の職種ごとの専門部会をそれぞれ年に数回開催し、情報共有と支援技術の向上等に取り組んでいます。また、市内4つの療育センターの理学療法士、言語聴覚士、作業療法士、看護師などの専門職が2ヶ月に1回程度定期的に連絡会を開催し、専門技術の向上に向けた情報交換等を行っています。さらに、年4回実施の難聴児向け両親講座や療育講演会の企画・運営等をOJTの場として位置づけ、職員の専門性の向上に努めています。
- ③ 個々の職員の支援技術の評価に関する仕組みとして法人の人事考課制度を活用しています。各職種に合わせた支援技術の基準となる着眼点に照らしながら自己評価を行っています。また、自己考課シートを用いて職員一人ひとりと管理職が支援技術の向上のための面接を年4回行っています。人材育成計画は課ごとに進められています。

V-3 職員のモチベーションの維持



- ① 事業計画書には「子どもの権利について考える会」等の各種委員会の設置について明記し、行動指針の作成や業務改善の提案など、組織のレベルアップにつながる活動に職員が従事しています。また、業務内容の充実に向けた職員の自主的な活動を推奨するため、法人モデル事業を活用して取り組んでいます。活動報告は主任会議等をとおして全職員で共有しています。法人共通の「人事考課シート」には職員として求められる勤務態度・遂行能力等、一定の水準を明記しており、各自の目標達成のためにチェック票や面談などの機会を設けています。

VI 経営管理

VI-1 経営における社会的責任



- ① センターとして守るべき規範、倫理等の周知は、法人の階層別研修や毎年実施している全職員参加の全体研修で行っています。所長説明で、療育に関わる法制度や個人情報保護等について職員の法令遵守の意識の徹底を図っています。また、「子どもの権利を守る行動指針」を作成し、チェックリストを用いて毎年定期的に人権擁護に関する職員のセルフチェックを実施しています。川崎西部地域療育センター個人情報保護指針」を作成し、個人情報に関する法令・規範の遵守を明記し職員に周知しています。施設の利用開始時に個人情報の利用条件を明記した「個人情報利用同意書」に保護者の同意の署名をもらい、ボランティア、実習生、及び施設見学者には個人情報の保護に関わる誓約書の提出を求めています。
- ② 児童発達支援に関する事業所自己評価を実施しています。職員及び保護者にアンケート調査を実施し、施設運営に関する課題と事業所の改善の取り組みをホームページに掲載しています。職員の評価項目は適切な支援の提供、関係機関との連携、保護者への説明責任など 28 項目です。保護者評価は、適切な支援の提供、保護者への説明、満足度等 14 項目の内容です。職員の評価結果と保護者評価結果を分析し、施設として取り組むべき課題を整備しています。平成 30 年度の保護者アンケートの満足度評価の結果は、96.3%の子どもが通園を楽しみにし、また、81.5%の保護者が施設の支援に満足しているとの評価結果でした。
- ③ ゴミのリサイクルや省エネに努めています。「生活環境管理マニュアル」を整備し、また、ゴミの分別に関するマニュアルを作成し分別とペットボトルのリサイクルを職員に周知しています。デマンドコントロールを設置し日々の電気使用量をチェックし室温の温度調節をこまめに行い、空調や照明の適切な管理に努めています。

VI-2 事故・災害等への対応



- ① センター独自の危機管理・安全マニュアルが整備されており、「緊急時対応フローチャート」を作成して、近隣の病院など関連機関や職員の緊急連絡網を明記し、子どもの急変・事故・怪我が発生した時の事故状況の正確な把握や対応などを分かりやすく説明し毎年内容を見直しています。各課に 1 冊ずつ設置されいつでも確認できる状況にあります。さらに、誰もがマニュアルに則した対応をとることができるよう、全職員に積極的に周知徹底されることが期待されます。
- ② 事故報告書（ヒヤリハット・事故連絡票）を作成し、微細な事案でも掲示して情報共有に努めています。提出されたヒヤリハット・事故連絡票を主任会議で共有・改善策を検討した後、各課会議で全職員に周知することで、事故の予防と事故発生時の適切な対応、再発防止を図っています。
- ③ 地域の中核医療機関と緊急時の対応を協議するとともに、軽微なケガの処置を近隣の整形外科クリニックに依頼する体制を整えています。看護師主体で半年ごとに処置・対応の体験研修を職員研修として実施しています。特別な配慮を要する子どもの怪我や急病への対応については入園前に保護者と話し合いを行って対応を決めています。怪我・急病の記録はナース日誌に記載され、病院に行くケースは「事故連絡票」にも記録し、通園課ではミーティングで周知しています。記録はそれぞれの子どもの個別ファイルにもまとめられています。
- ④ 火災や地震など災害時の対応マニュアルを作成し、自衛消防隊等災害発生時の組織体制や避難経路、緊急連絡先等を明記しています。通園部門は毎月 1 回、様々な災害を想定して避難ルートを変えて訓練を実施し、重度の身体障害児等に対する安全で迅速な避難に向けた訓練を行っていま

す。地域支援部門のクール制療育では事前面談で保護者と避難路を歩いて確認して有事に備えています。また、災害時に備え3日分の食料・飲料水等を備蓄しています。

- ⑤ 不審者対策に関しても危機管理・安全マニュアルにまとめられており、不審者侵入への対応も避難訓練のときに行われます。所管エリア内で発生した重大事故を受けて、入口自動ドアの開閉に暗証番号を設定し、不審者対策を強化しました。不審者情報や重大事故については川崎市からメールで情報が入るので、全職員にも周知して注意喚起を行っています。

VI-3 衛生管理・感染症への対応



- ① センター独自の生活環境管理・施設整備管理関連業務マニュアルが整備されており、委託契約書において清掃業務上必要な作業内容等を記載するとともに、毎月の作業報告書を管理しています。日々の清掃に関しては清掃マニュアルを作成して清掃チェック票でのチェックと記録管理を怠らないように徹底しています。衛生管理については、毎月の通園会議内で看護師から通園課職員にレクチャーするなど取組みの充実を図っています。
- ② 感染症予防マニュアルを整備し、感染症発生時の対応と罹患後における登園・来所について明記し二次感染の防止に努めています。また、集団療育利用案内に保護者向けに感染症一覧を掲載し、感染症にかかった場合の注意と対応事項を明記して周知しています。施設内の各場所に嘔吐物処置セットが置いてあり、すぐに感染予防処理ができるように対策を行っています。インフルエンザ流行などの情報は、川崎市からのメールでも確認しています。

VI-4 センター長及び園長のリーダーシップ



- ① 「第一期中期経営計画(2019年度～2023年度)」を策定し法人の中期計画の重点課題と施策の方針を明記しています。中期計画の実現に向けて施設の事業計画を策定しています。事業計画に、施設の基本理念、運営方針及び支援心得を明記し理念の実践に向けた職員の注意を喚起しています。また、地域療育センターのニーズの拡大や多様化への対応、小集団療育の必要性、地域の関係機関との連携、及び療育センター職員の専門性の向上等施設環境を取り巻く状況の変化に対応すべく、重点課題・各課の具体的目標を掲げています。全職員参加の朝のミーティングや職員全体研修で説明し事業計画を職員に周知しています。
- ② 職員間のチーム連携と情報共有の強化を図っています。事業計画に各種会議・委員会の開催について明記し、会議の内容と参加者を明記しています。所内会議や各種の委員会は30種類に及びます。会議録を整備し医療部門、通園部門、地域支援部門、管理部門それぞれの管理者、リーダー、担当職員の情報共有を図っています。朝のミーティングに所長が出席し理念の実践に向けた全職員の意識の共有を図っています。年度はじめの全体研修で所長は理念と事業計画、運営方針を説明し職員への周知を図っています。また、保護者会に園長が出席し、施設の運営方針について説明し保護者とのコミュニケーションを図っています。
- ③ 法人の階層別研修の主任研修で、スーパーバイザーとしての役割とスキルの向上を図っています。主任が個々のこどもの個別支援計画の作成を含めて、各クラスのスーパーバイズを充実させる取り組みを推進しています。また、主任を含むワーキンググループを編成し、管理職のリーダーシップのもと、運営全般に係る課題の協議を通じて主任の資質向上を図っています。

VI-5 効率的な運営



- ① 事業計画に年度ごとの重点課題を明記し、各セクションと職員の業務分掌と役割分担を明記した資料を整備し職員に周知しています。施設利用の新規申し込みや通園、診療、地域支援の各部門の実績を数値で把握し利用者数の経年変化の状況を事業報告書に明示しています。ニーズの変化や環境変化に応じた効率的な施設運営に努め、各種委員会や会議等施設運営の効率化に向けた職員間の情報共有を図っています。また、危機管理や施設の安全管理に関するマニュアルを整備し、療育センターを利用する子ども一人ひとりのリスクマネジメントを推進し事故防止に努めています。
- ② 療育センターのニーズの拡大や多様化、地域機関との連携の強化等施設運営の環境変化に対応すべく、パソコンを利用したシステム化の一層の推進が期待されます。業務部門ごとのシステム化を推進し担当職員間の情報共有をはかっていますが、十分でなく今後の課題となっています。特に、医師の診察情報と臨床心理士、理学療法士、作業療法士、言語聴覚士等のサービス提供情報及び通園児童の個別支援計画や日々の支援情報を総合的に結合を図ることが課題です。これらの業務の質の向上と業務効率化を図り、療育センターのニーズの拡大に備えることが期待されます。

利用者本人調査（療育場面の観察）

調査概要

医療型 4、5 歳児単独児(週 4 日)クラス、親子併行(週 1 日)クラス

近くの幼稚園との交換交流会です。年 4 回の交流会に 2 回ずつ相互に訪問します。今回は 10 人の幼稚園児が療育センターを訪問してくれました。療育センターは肢体不自由児のクラス 4 人と 4、5 歳児単独通園クラスの 6 人です。

交流会は所定のプログラムにそって進みます。最初はみんなで輪になって、“てくてくあるいて握手でこんにちは”と握手で挨拶です。次は両手を挙げたり下げたり、ブルルと手を振ったりします。足が不自由で歩けない子は小さな卓上机付の椅子に座って、両手を動かします。療育センターの子が“雨の中を来てくれてありがとう”と言って子ども達全員がそれぞれハイタッチします。幼稚園の子どもたちが足の不自由な子どもたちところにきてハイタッチします。座っている子に笑顔があふれます。

最後は幼稚園から一人ひとり全員にプレゼントです。栗の絵に紐をとおした首飾りです。「大きなくりの木のしたで」をみんなで歌って笑顔の中でさよならです。

親子併行通園 3 歳児(週 1 日)クラス

親子で週 1 回（金曜日）に通園している 3 歳児の 7 名のクラスで 3 人の担任制です。教室で「おおきなたいこ」の歌に合わせて、大きな音・小さな音を出し分けて一人ずつ披露しています。友達の発表を聞きながら自分の順番を待てない子どもには、保育士が横について小声で一緒に歌って注意を発表者に向ける工夫をしています。

絵カードで 2 つ先の予定まで表示していますが、自分が終わったことで、次の絵カードの内容に気持ちが移っている子どもに対しては、保育士が発表後の拍手を促して関心を持たせています。同じ時間帯に保護者は別室でクラス勉強会に参加しています。月に 1 回程度 45 分を目安に、年間計画のカテゴリーに対する保護者らの要望を踏まえ具体的な内容を決めて実施しています。

給食の準備中は、保護者と別室に移って遊んでいます。その間に保育士が食事の準備をしています。観察日は欠席児がいたので、4 組の親子が横に並んで座り、お友達と向かい合わせで 2 グループに分かれて食事を摂ります。1 グループに 1 名の保育士が入り、声を掛けたりお代わりを提供したりとサポートをして、食事がスムーズに進むように、また、子どもが納得して食事ができるように努めています。

単独通園 4、5 歳児(週 5 日)クラス

遊びが終わって順番に着替えています。保育士 2 人が各自で子ども一人ひとりの着替えを手伝います。子どもは整理棚からカゴに入った自分の着替え一式を持ってきて椅子に座ります。脱いだ物を一つ一つ畳んでカゴに入れることを目標に、子どもの発達の段階・状況に応じて職員はサポートをしています。

畳んで仕舞う物を絵カードで示し、終わったら次の絵カードを自分でめくって進んでいく子もいます。眼鏡を付けている子には、上着の着脱のときに眼鏡を取る・付ける行為が発生するため、眼鏡

の絵カードも用意して対応しています。他の子どもたちは着替えを待つ間、同じ教室内で仕切りを作ったスペースに保育士1人が付き、遊んでいる様子を見守っています。おしり歩きができるようになった子どもに対しては、ゆっくりと着替えのスペースまで移動するのを待ってあげて急かすことはせず、子ども中心にサポートしているように見受けられます。

給食のお代わりでも、食器を前に出す子や絵カードを示す子、保育士の問いかけに頷く子など意思表示の方法は様々ですが、担任の保育士以外にも園長や管理栄養士等、職員みんながその子に応じた対応をしています。何枚の絵カードまで理解できるか個人差がありますが、枚数や自発的に絵カードを見て行動するための工夫を行い、子どもたちの発達を促しています。

家族アンケート結果（通園利用者）

アンケートの概要

1. 調査対象

センターの通園施設利用者（在園児）の保護者

2. 調査方法

アンケートは評価機関で準備をして療育センターから配布してもらいました。回答は家族から郵送にて直接に評価機関に送っていただきました。

3. アンケート発送数等

発送数： 71 通 返送数： 40 通 回収率： 56%

4. お子さんについて

年齢： 0歳児： 0名 1歳児： 0名 2歳児： 0名
3歳児： 10名 4歳児： 9名 5歳児： 21名 無回答： 0名

利用通園施設： 知的障害児通園施設 32名 肢体不自由児通園施設 2名
無回答 6名

利用開始時の年齢（センター）：

0歳： 3名 1歳： 6名 2歳： 19名
3歳： 7名 4歳： 4名 5歳： 1名 無回答： 0名

利用開始時の年齢（通園施設）：

0歳： 0名 1歳： 3名 2歳： 16名
3歳： 11名 4歳： 3名 5歳： 7名 無回答： 0名

5. 全体をとおして

通園児家族などからの「施設を総合的に評価すると、どの程度満足していますか」については、総合満足度は97.3%（「満足」52.6%、「どちらかと言えば満足」44.7%）となっています。

特に満足度の高い項目としては、「お子さんの様子や家庭の状況等の聞き取り」であり、「満足」は76.3%となっています。他に「センターの内容、利用に伴う費用等の説明」「職員のお子さんへの接し方」も高い満足になっています。

一方で「保護者の自主的な活動や地域の資源活用への支援」「地域の資源等に関する情報提供」は「満足」は23.7%に留まっています。「不満」の回答は少なく、「センター全体の職員間、各職種間の連携や支援の一貫性」で5.3%が「不満」と回答しています。

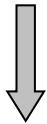
また、「あなたは、施設の基本理念や基本方針をご存知ですか」では、「良く知っている」には5.3%、「まあ知っている」が63.2%の状況でした。この両者の100%が「賛同できる」（「まあ賛同できる」を含む）と答えています。施設の基本理念や基本方針を周知をして、理念や方針に共感する家族などを増やすことで、協力して事業所の改善が出来ると思われれます。

アンケート結果

■センターの基本理念や基本方針について

問1 あなたは、このセンターの理念や基本方針をご存知ですか

1 よく知っている	3 どちらともいえない	4 あまり知らない
2 まあ知っている		5 まったく知らない



1	2	3	4	5	無回答
5.0%	62.5%	10.0%	15.0%	7.5%	0.0%

付問1 【「1 よく知っている」または「2 まあ知っている」とお答えの方】

あなたは、その理念や基本方針は賛同できるものだと思いますか。

1 賛同できる	3 どちらともいえない	4 あまり賛同できない
2 まあ賛同できる		5 賛同できない

1	2	3	4	5	無回答
66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

■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	72.5%	25.0%	0.0%	2.5%	0.0%	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	55.0%	42.5%	0.0%	0.0%	0.0%	2.5%
	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	75.0%	20.0%	5.0%	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	67.5%	32.5%	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
(医師の) 診察について、十分な診療時間が確保されているかについて	35.0%	45.0%	17.5%	0.0%	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	25.0%	52.5%	17.5%	2.5%	2.5%	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	35.0%	50.0%	15.0%	0.0%	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	57.5%	42.5%	0.0%	0.0%	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	35.0%	55.0%	10.0%	0.0%	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	42.5%	42.5%	7.5%	0.0%	5.0%	2.5%
	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	47.5%	45.0%	0.0%	0.0%	5.0%	2.5%
	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	52.5%	40.0%	5.0%	0.0%	2.5%	0.0%
	その他:					
医師の診察や訓練指導等の頻度について	22.5%	47.5%	20.0%	2.5%	7.5%	0.0%
	その他:					

問4 センターの通園施設における支援(サービス)について

	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答
(通園施設の) 個別支援計画の内容について	65.0%	32.5%	2.5%	0.0%	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	67.5%	32.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	その他:					
日々の通園プログラムの内容について	50.0%	47.5%	2.5%	0.0%	0.0%	0.0%
	その他:					
給食の内容について	55.0%	12.5%	0.0%	0.0%	30.0%	2.5%
	その他:利用なし、該当なし					
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	40.0%	45.0%	12.5%	2.5%	0.0%	0.0%
	その他:					
職員のお子さんへの接し方について	70.0%	30.0%	0.0%	0.0%	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	62.5%	32.5%	2.5%	0.0%	0.0%	2.5%
	その他:					
お子さんにけが・急病があった場合の説明やその後の対応について	57.5%	27.5%	2.5%	0.0%	10.0%	2.5%
	その他:該当なし、まだわからない、					
クラス担当職員の保護者の相談・質問への対応について	65.0%	35.0%	0.0%	0.0%	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	60.0%	32.5%	2.5%	0.0%	5.0%	0.0%
	その他:わからない、該当事例なし					

個別面談、家庭訪問について	62.5%	35.0%	0.0%	2.5%	0.0%	0.0%
	その他:					
職員の保護者の精神的、心理的負担への配慮について	60.0%	32.5%	7.5%	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	47.5%	35.0%	7.5%	2.5%	7.5%	0.0%
	その他:利用なし、					
通園施設利用に関する重要事項、利用契約書の説明について	50.0%	47.5%	0.0%	0.0%	2.5%	0.0%
	その他:不明					
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%	37.5%	0.0%	0.0%	2.5%	0.0%
	その他:利用していない、					

問5 保護者を対象として勉強会等の支援(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
勉強会のテーマ、開催時期、頻度、開催時間について	50.0%	40.0%	10.0%	0.0%	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	57.5%	42.5%	0.0%	0.0%	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	25.0%	52.5%	7.5%	0.0%	12.5%	2.5%
	その他:どんな支援をおこなっているかわからない、不明					

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
地域の資源等に関する情報提供について	22.5%	47.5%	12.5%	0.0%	12.5%	5.0%
	その他: わからない、不明					
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	37.5%	35.0%	25.0%	0.0%	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	52.5%	42.5%	5.0%	0.0%	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	47.5%	42.5%	5.0%	5.0%	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	42.5%	50.0%	0.0%	2.5%	2.5%	2.5%
	その他: 不明					
感染症が発生した場合の対応に関する説明について	42.5%	50.0%	2.5%	0.0%	2.5%	2.5%
	その他: 不明					

問8 苦情・要望への対応について

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	40.0%	42.5%	2.5%	5.0%	5.0%	5.0%
	その他:不明、					
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%	42.5%	5.0%	2.5%	0.0%	5.0%
	その他:					
要望や苦情の伝えやすさについて	37.5%	47.5%	2.5%	7.5%	0.0%	5.0%
	その他:					
要望や苦情を受けた後の対応について	37.5%	40.0%	0.0%	2.5%	12.5%	7.5%
	その他:不明、該当なし					

問8 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
総合満足度は	52.5%	45.0%	0.0%	0.0%	2.5%

家族アンケート結果（通園利用者 卒園児）

□ アンケートの概要

1. 調査対象

センターの通園施設利用者（卒園児）の保護者

2. 調査方法

アンケートは評価機関で準備をして療育センターから郵送してもらいました。回答は家族から郵送にて直接に評価機関に送っていただきました。

3. アンケート発送数等

発送数： 13 通 返送数： 6 通 回収率： 46%

4. お子さんについて

年齢：	2歳：	0名	3歳：	0名	4歳：	0名		
	5歳：	0名	6歳：	5名	その他：	1名	無回答：	0名

利用通園施設：	知的障害児通園施設	6名	肢体不自由児通園施設	0名
	無回答	0名		

利用開始時の年齢（センター）：

0歳：	0名	1歳：	2名	2歳：	3名		
3歳：	1名	4歳：	0名	5歳：	0名	無回答：	0名

利用開始時の年齢（通園施設）：

0歳：	0名	1歳：	0名	2歳：	4名		
3歳：	2名	4歳：	0名	5歳：	0名	無回答：	0名

5. 全体をとおして

卒園児家族などからの「施設を総合的に評価すると、どの程度満足していますか」については、総合満足度は100%（「満足」66.7%、「どちらかと言えば満足」33.3%）となっています。

特に満足度の高い項目としては、「職員のお子さんへの接し方」など多くの項目で、「満足」は83.3%となっています。一方で「センターの理念や基本方針に関する説明」などは「満足」が33.3%に留まっています。

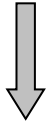
また、「あなたは、施設の基本理念や基本方針をご存知ですか」では、「良く知っている」には16.7%、「まあ知っている」が16.7%の状況でした。この両者の100が「賛同できる」（「まあ賛同できる」を含む）と答えています。施設の基本理念や基本方針を周知をして、理念や方針に共感する家族などを増やすことが、事業所の改善につながるものと思われます。

アンケート結果

■センターの基本理念や基本方針について

問1 あなたは、このセンターの理念や基本方針をご存知ですか

1 よく知っている	3 どちらともいえない	4 あまり知らない
2 まあ知っている		5 まったく知らない



1	2	3	4	5	無回答
16.7%	16.7%	16.7%	33.3%	16.7%	0.0%

付問1 【「1 よく知っている」または「2 まあ知っている」とお答えの方】

あなたは、その理念や基本方針は賛同できるものだと思いますか。

1 賛同できる	3 どちらともいえない	4 あまり賛同できない
2 まあ賛同できる		5 賛同できない

1	2	3	4	5	無回答
50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

■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	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%	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	33.3%	33.3%	0.0%	0.0%	33.3%	0.0%
	その他:覚えていない、					
お子さんの様子や家庭の状況等の聞き取りについて	66.7%	33.3%	0.0%	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	66.7%	33.3%	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
(医師の) 診察について、十分な診療時間が確保されているかについて	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	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	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	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	66.7%	16.7%	0.0%	0.0%	16.7%	0.0%
	その他:					
診察におけるお子さんへの接し方について	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%	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	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%	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	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%	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	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%	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保護者の精神的、心理的負担への配慮について	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	その他:					
医師の診察や訓練指導等の頻度について	33.3%	33.3%	0.0%	0.0%	33.3%	0.0%
	その他:					

問4 センターの通園施設における支援(サービス)について

	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答
(通園施設の) 個別支援計画の内容について	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	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	66.7%	16.7%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%
	その他:					
日々の通園プログラムの内容について	50.0%	33.3%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%
	その他:					
給食の内容について	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%	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	50.0%	33.3%	0.0%	0.0%	16.7%	0.0%
	その他:					
職員のお子さんへの接し方について	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%	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	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	その他:					
お子さんにけが・急病があった場合の説明やその後の対応について	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	その他:該当なし					
クラス担当職員の保護者の相談・質問への対応について	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	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	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	その他:					

個別面談、家庭訪問について	66.7%	16.7%	0.0%	0.0%	16.7%	0.0%
	その他:					
職員の保護者の精神的、心理的負担への配慮について	66.7%	33.3%	0.0%	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%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	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	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	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	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	その他:					

問5 保護者を対象として勉強会等の支援(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
勉強会のテーマ、開催時期、頻度、開催時間について	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	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	50.0%	33.3%	0.0%	0.0%	16.7%	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	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	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	33.3%	50.0%	16.7%	0.0%	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	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%	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	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%	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	66.7%	16.7%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%
	その他:					

問7 センターの安全管理について

	満足	どちらかといえは満足	どちらかといえは不満	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	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	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	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	その他:					

問8 苦情・要望への対応について

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	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	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	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	その他:					
要望や苦情の伝えやすさについて	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	その他:					
要望や苦情を受けた後の対応について	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	その他:					

問8 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
総合満足度は	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%

家族アンケート結果（診療所利用者）

□ アンケートの概要

1. 調査対象

センターの診療所利用児の保護者

2. 調査方法

アンケートは評価機関で準備をして療育センターから配布してもらいました。回答は家族から郵送にて直接に評価機関に送っていただきました。

3. アンケート発送数等

発送数： 50 通 返送数： 30 通 回収率： 60%

4. お子さんについて

年齢：	0歳児：	0名	1歳児：	0名	2歳児：	1名	3歳児：	0名
	4歳児：	2名	5歳児：	2名	6歳児：	5名	7歳児：	3名
	8歳児：	4名	9歳児：	6名	10歳児：	0名	11歳児：	2名
	12歳児：	5名	その他：	0名	無回答：	0名		

利用開始時の年齢：

0歳：	4名	1歳：	9名	2歳：	6名	3歳：	3名
4歳：	1名	5歳：	4名	6歳：	0名	7歳：	1名
8歳：	0名	9歳：	1名	10歳以上：	1名	無回答：	0名

5. 全体をとおして

診療所利用家族などからの「施設を総合的に評価すると、どの程度満足していますか」については、総合満足度は93.3%（「満足」53.3%、「どちらかと言えば満足」40.0%）となっています。

特に満足度の高い項目は訓練指導関連で高く、「満足」は66.7%が多くなっています。一方で、保護者に対する「勉強会のテーマ、開催時期、頻度、開催時間」「保護者の自主的な活動や、地域の資源活用への支援」は「満足」が10.0%に留まっています。「診察における診断や今後の見通しに関する説明」では「満足」もある中で、10.0%が「不満と回答しています」。

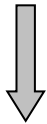
また、「あなたは、施設の基本理念や基本方針をご存知ですか」では、「良く知っている」には3.3%、「まあ知っている」が40.0%の状況でした。この両者の100%が「賛同できる」（「まあ賛同できる」を含む）と答えています。施設の基本方針などを周知をして、協力も得られることが事業所の改善につながるものと思われます。

アンケート結果

■センターの基本理念や基本方針について

問1 あなたは、このセンターの理念や基本方針をご存知ですか

1 よく知っている	3 どちらともいえない	4 あまり知らない
2 まあ知っている		5 まったく知らない



1	2	3	4	5	無回答
3.3%	40.0%	23.3%	33.3%	0.0%	0.0%

付問1 【「1 よく知っている」または「2 まあ知っている」とお答えの方】

あなたは、その理念や基本方針は賛同できるものだと思いますか。

1 賛同できる	3 どちらともいえない	4 あまり賛同できない
2 まあ賛同できる		5 賛同できない

1	2	3	4	5	無回答
53.8%	46.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

■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	66.7%	20.0%	6.7%	0.0%	3.3%	3.3%
	その他:覚えていない					
センターの理念や基本方針に関する説明について	26.7%	40.0%	10.0%	0.0%	20.0%	3.3%
	その他:覚えていない、忘れた					
お子さんの様子や家庭の状況等の聞き取りについて	60.0%	30.0%	0.0%	0.0%	6.7%	3.3%
	その他:覚えていない、					
センター利用開始後の質問への対応について	63.3%	30.0%	0.0%	0.0%	6.7%	0.0%
	その他:覚えていない、					

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	どちらかといえは満足	どちらかといえは不満	不満	その他	無回答
(医師の) 診察について、十分な診療時間が確保されているかについて	33.3%	56.7%	3.3%	6.7%	0.0%	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	40.0%	36.7%	13.3%	10.0%	0.0%	0.0%
	その他:					
診療等の支援に関する方針の説明について	43.3%	26.7%	16.7%	3.3%	10.0%	0.0%
	その他:説明うけていない、					
診察における保護者の質問への対応や説明について	50.0%	40.0%	3.3%	6.7%	0.0%	0.0%
	その他:どちらもいえない					
診察におけるお子さんへの接し方について	63.3%	26.7%	3.3%	0.0%	6.7%	0.0%
	その他:どちらもいえない					
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	60.0%	30.0%	3.3%	3.3%	3.3%	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	66.7%	26.7%	3.3%	0.0%	0.0%	3.3%
	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	66.7%	13.3%	6.7%	0.0%	6.7%	6.7%
	その他:該当なし、					
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	63.3%	20.0%	3.3%	0.0%	6.7%	6.7%
	その他:該当なし、					
医師の診察や訓練指導等の頻度について	46.7%	23.3%	20.0%	3.3%	3.3%	3.3%
	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
勉強会のテーマ、開催時期、頻度、開催時間について	10.0%	33.3%	0.0%	0.0%	53.3%	3.3%
	その他:該当なし、わからない、知らなかった					
勉強会の具体的な内容、わかりやすさについて	13.3%	30.0%	0.0%	0.0%	46.7%	10.0%
	その他:該当なし、わからない、					
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	10.0%	23.3%	10.0%	0.0%	46.7%	10.0%
	その他:該当なし、わからない、知らない					

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

	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
地域の資源等に関する情報提供について	16.7%	33.3%	16.7%	0.0%	23.3%	10.0%
	その他:質問の意味がわからない、きいたことがない					
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	40.0%	36.7%	6.7%	3.3%	13.3%	0.0%
	その他:該当なし、					
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	53.3%	36.7%	3.3%	3.3%	3.3%	0.0%
	その他:					
センター全体の職員間、職種間の連携や支援(サービス)の一貫性について	53.3%	33.3%	3.3%	6.7%	3.3%	0.0%
	その他:					

問6 センターの安全管理について

	満足	どちらかといえは満足	どちらかといえは不満	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	33.3%	20.0%	3.3%	3.3%	36.7%	3.3%
	その他:該当なし					
感染症が発生した場合の対応に関する説明について	36.7%	26.7%	0.0%	3.3%	30.0%	3.3%
	その他:該当なし					

問7 苦情・要望への対応について

	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
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	30.0%	26.7%	0.0%	3.3%	36.7%	3.3%
	その他:説明受けていない、きいたことがない					
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	33.3%	26.7%	3.3%	3.3%	26.7%	6.7%
	その他:利用したことがない					
要望や苦情の伝えやすさについて	33.3%	26.7%	10.0%	0.0%	23.3%	6.7%
	その他:					
要望や苦情を受けた後の対応について	33.3%	23.3%	6.7%	0.0%	30.0%	6.7%
	その他:					

問8 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	どちらかといえは満足	どちらかといえは不満	不満	無回答
総合満足度は	53.3%	40.0%	6.7%	0.0%	0.0%

関係機関アンケート結果（幼稚園・保育所）

□ アンケートの概要

1. 調査対象

療育センターと支援関係がある幼稚園・保育所

2. 調査方法

アンケートは評価機関で準備をして療育センターから配布してもらいました。回答は関係機関（幼稚園・保育所）から郵送にて直接に評価機関に送っていただきました。

3. アンケート発送数等

発送数： 20 通 返送数： 15 通 回収率： 75%

4. 全体をとおして

幼稚園・保育所の関係機関からの、「センターを総合的に評価した」満足度は80.0%（「満足」33.3%、「どちらかと言えば満足」46.7%）です。

「満足」が高い項目は、「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」で40.0%が「満足」です。

一方で、「巡回訪問の実施時期や実施回数」「研修への協力依頼等に関する対応」については、「満足」が20.0%に留まっています。「不満」との回答はすべての項目でゼロとなっています。

アンケート結果

■センターの支援内容について

問1 巡回訪問による技術支援について

	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
巡回訪問の実施時期や実施回数について	20.0%	53.3%	13.3%	0.0%	6.7%	6.7%
	その他:					
助言等の内容が、職員にとって具体的でわかりやすいものであったかについて	33.3%	46.7%	0.0%	0.0%	13.3%	6.7%
	その他:					

問2 随時の相談や研修への協力依頼等に関する対応について

	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	26.7%	46.7%	0.0%	0.0%	20.0%	6.7%
	その他:どのようにしたらいいのかわからない					
研修への協力依頼等に関する対応について	20.0%	46.7%	0.0%	0.0%	26.7%	6.7%
	その他:特にありません、研修をしたことがない					
研修等の具体的な内容やわかりやすさについて	26.7%	40.0%	0.0%	0.0%	26.7%	6.7%
	その他:特にありません、研修をしたことがない					

問3 良好な協力関係の構築について

	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
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	40.0%	33.3%	13.3%	0.0%	6.7%	6.7%
	その他:					
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	33.3%	33.3%	13.3%	0.0%	13.3%	6.7%
	その他:どちらともいえない					

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	その他	無回答
総合的な満足度は	33.3%	46.7%	6.7%	0.0%	0.0%	13.3%

関係機関アンケート結果（小学校）

□ アンケートの概要

1. 調査対象

療育センターと支援関係がある小学校

2. 調査方法

アンケートは評価機関で準備をして療育センターから配布してもらいました。回答は関係機関（小学校）から郵送にて直接に評価機関に送っていただきました。

3. アンケート発送数等

発送数： 20 通 返送数： 12 通 回収率： 60%

4. 全体をとおして

小学校からの、「センターを総合的に評価した」満足度は58.3%（「満足」25.03%、「どちらかと言えば満足」33.3%）です。

「満足」が高い項目は、「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」「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」で33.3%が「満足」です。

又、「研修への協力依頼等に関する対応」「研修等の具体的な内容やわかりやすさ」については、「その他」が75.0%で「該当事例がない」となっています。

アンケート結果

■センターの支援内容について

問1 学校訪問による支援について

	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
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	33.3%	8.3%	0.0%	8.3%	50.0%	0.0%
その他:該当事例なし、						
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	33.3%	16.7%	8.3%	8.3%	33.3%	0.0%
その他:該当事例なし						

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

	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	25.0%	25.0%	8.3%	8.3%	25.0%	8.3%
その他:該当事例なし、特にありませんでした						
研修への協力依頼等に関する対応について	8.3%	8.3%	0.0%	0.0%	75.0%	8.3%
その他:該当事例なし、依頼していない、特にありませんでした、依頼したことがない						
研修等の具体的な内容やわかりやすさについて	0.0%	16.7%	0.0%	0.0%	75.0%	8.3%
その他:該当事例なし、受けていないので、特にありませんでした						

問3 良好な協力関係の構築について

	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
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%	16.7%	41.7%	8.3%	8.3%	0.0%
その他:該当事例なし、						
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	25.0%	16.7%	41.7%	8.3%	8.3%	0.0%
その他:該当事例なし、						

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
総合的な満足度は	25.0%	33.3%	33.3%	0.0%	8.3%

事業者コメント

記入日： 令和2年2月7日

事業者名： 川崎西部地域療育センター

当センターは、開設10年目を迎え、今回の福祉サービス第三者評価は2回目の受審となります。前回の受審から5年間が経過し、当センターを取り巻く児童福祉や小児医療の領域では制度の上でも、状況の上でも様々な変化がありました。また、定期異動や退職等によって職員の入れ替わりもありました。こうした経過の中で第三者評価を受審しましたが、結果的にとても有意義なものとなりました。

はじめの「自己評価」のプロセスでは、各職員が自らの業務について振り返りを行い、その結果をもとに係や課単位で話し合い、最終的にセンター全体としての評価をまとめました。この過程そのものが、職場の全スタッフが地域療育センターのあり方について再確認する契機となった上に、さまざまな業務経験に基づく考え方等を広く共有することができ、OJTとしても効果的な機会となりました。

また、「利用者家族・関係機関へのアンケート結果」では、お送りいただいたアンケートの内容を分析する中で地域療育センターへの大きな期待を再認識するとともに、客観的に示された要望や満足度をみることで、さらに努力すべき方向性を再認識することができました。

今回の経験を活かし、地域療育センターに寄せられる様々なニーズを適切に受け止め、実効的なチームアプローチの実践と関係機関との連携の充実を図り、さらに地域から愛される専門機関を目指してまいります。

ご協力をいただいた保護者の皆様・関係機関の皆様には深く感謝を申し上げます。

川崎西部地域療育センター 所長 柴田 光規



株式会社フィールズ

〒251-0024 藤沢市鵜沼橋1-2-7 藤沢トーセイビル3F

TEL : 0466-29-9430 FAX : 0466-29-2323