



横浜市福祉サービス第三者評価
評価結果報告書

横浜市南部地域療育センター

平成 29 年 2 月

評価実施機関

特定非営利活動法人

よこはま地域福祉研究センター

目 次

実施概要.....	1
評価結果についての講評.....	2
分類別評価結果.....	5
評価領域Ⅰ 利用者の尊重.....	5
評価領域Ⅱ 支援の実施内容.....	7
評価領域Ⅲ 地域支援・関係機関との連携.....	10
評価領域Ⅳ 開かれた運営.....	11
評価領域Ⅴ 人材育成・支援技術の向上.....	13
評価領域Ⅵ 経営管理.....	15
保護者・関係機関アンケート分析.....	18
本人調査.....	43
事業者コメント.....	45

◆ 実施概要 ◆

事業所名	横浜市南部地域療育センター
報告書作成日	平成 29 年 1 月 6 日 (評価に要した期間 6 カ月間)
評価機関	特定非営利活動法人 よこはま地域福祉研究センター

*評価方法

1. 自己評価 【実施期間：平成 28 年 7 月 1 日～8 月 31 日】
 - ・ 6 月に行った南部地域療育センター全体会の際、評価機関担当者による趣旨説明と自己評価記入方法説明を受けた。その後、項目ごとに回答担当部署を設定、常勤・非常勤職員が勤務時間内に記入した。
 - ・ 職員一人ひとりが自己評価を記入、その結果を科ごとに集計、職場会議等で意見交換するなどを経て、通園課・診療所・地域支援課・管理課としての課の評価をまとめた。課のまとめをもとに、センターとしての自己評価をまとめ、管理職で意見交換を経て主任会議に提示、確認期間を設け、職員からの意見や訂正箇所を盛り込み、センター全体の自己評価票とした。
2. 利用者家族・関係機関アンケート調査 【実施期間：平成 28 年 9 月 15 日～9 月 29 日】

対象：(1) センターの通園等施設利用児、平成 27 年度通園等施設卒園児及び診療所のみ利用児の全保護者

(2) 平成 27,28 年度支援対象の幼稚園・保育園、小学校、地域訓練会

配付：センターからアンケート用紙等を配付した。

回収：専用の返信用封筒を利用し、無記名で直接評価機関に返送してもらった。
3. 訪問実地調査・利用者本人調査 【実施日：平成 28 年 11 月 28 日、12 月 2 日】
 - 第 1 日目
 - 午 前：書類調査、訓練科の診療場面観察、受付待合室の観察
 - 午 後：事業者面接調査（所長、各課長、学校支援担当者）
 - 第 2 日目
 - 午 前：書類調査、通園場面観察、児童発達支援事業所「はらっぱ」訪問観察
 - 午 後：職員ヒアリング調査
 - (PT、OT、ST、看護師、SW、心理士、栄養士、親子通園担当職員、単独通園担当職員、早期療育科職員、はらっぱ職員、管理課職員、バス運転・管理職員)
 - 事業者面接調査（所長、各課長）

◆ 評価結果についての講評 ◆

【施設の概要】

地域療育センターは、心身に障害のある児童及びその疑いのある児童の地域における療育体制の充実及び福祉の向上を図るため、設置されています。センターでは、(1)児童に対する療育訓練 (2)児童に関する相談及び指導 (3)児童の医学的、心理的、教育的及び社会的な診断、治療、検査、判定及び評価 (4)地域への巡回相談及び指導を行っています。児童福祉法の児童発達支援センターと医療法の診療所とから成り立っています。(横浜市地域療育センター条例より抜粋)

横浜市南部地域療育センターは、JR 根岸線新杉田駅、シーサイドライン新杉田駅より徒歩約 7 分、横浜市営バス 215 系統(循環線)「療育センター」下車、または京浜急行線杉田駅より徒歩約 15 分の産業道路沿いにあり、新杉田公園と磯子スポーツセンターに隣接しています。

昭和 60 年 8 月に、社会福祉法人青い鳥により横浜市で初めての地域療育センターとして開設されました。

同法人は、前身の『財団法人神奈川県児童医療福祉財団』において、全国初の通園施設「青い鳥愛児園」と、全国初の療育相談機関「小児療育相談センター」を開設しました。その後、『社会福祉法人青い鳥』を設立し、横浜市内では、南部地域療育センターに続き中部地域療育センター・東部地域療育センター、さらに横須賀市と川崎市でも療育センターの運営を受託しています。

施設の建物は、鉄骨鉄筋コンクリート造 2 階建てで、1 階には通園指導室・早期療育室・感覚統合訓練室・水治療室・事務室等があり、2 階には診察室・言語相談室(聴力検査室)・心理療法室・相談室等があります。指導室前に園庭が設置され、園庭の端に弟妹預かり(青いことり)の部屋が設置されています。

施設種別とそれぞれの定員は、通園部門では、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 40 人)、診療部門は、訓練科、臨床指導科、診療室(診療科目:児童精神科、小児科、リハビリテーション科、耳鼻咽喉科、摂食外来)、早期療育科となっています。

その他に、児童発達支援事業所「はらっぱ」(定員 12 人、週 48 人)が、JR 新杉田駅よりセンターとは反対の方向に徒歩 5 分、京浜急行杉田駅より徒歩 10 分のところにあります。対象は、知的に遅れがなく、集団生活や家庭生活において配慮が必要な児童で、年齢は 4 歳児(年中)、5 歳児(年長)となり、センターにて、専門医の診察及び諸検査等の結果、サービスの利用が必要と判断された児童となります。

磯子区・金沢区を対象エリアとし、「私たちは、利用者には選ばれる療育センターを目指します」という運営方針のもとに、横浜市、関係機関および保護者会等と連携して、地域における様々な療育活動をすすめています。

1. 高く評価できる点

● 子ども一人ひとりとその家族の状況に応じた支援を実施しています

センターには、心身に障害のある児童及びその発達において支援を要する児童とその家族から、多様な相談が入ります。しかし、相談者・利用者が初診に入るまで平均 2~3 ヶ月程度の期間を要するため、初診までの間にソーシャルワーカーが面談を行い、保護者の意見を積極的に聴取しながら一緒に子どもの強み・長所を探り、家族の心理的負担の軽減を図り、初診につなげています。

初診後は、各部門ごとに評価シートを用いて、運動機能や情緒、理解力、コミュニケーション、食事、排泄等のアセスメントを行ない、子どもの総合的な評価を元に、子ども一人ひとりの状況に応じた支援計画を策定しています。

支援の内容は、保護者と同じ“生活の視点”から、子どもの障害特性や家庭環境・家族背景などを捉え、子どもの発達課題だけに注視するのではなく、子どもの個性を伸ばし、家庭で実践可能な支援方法を提案するよう努めています。

また、幼稚園、保育所、学校などの巡回訪問を通して、地域での子どもの生活を大切に考え、将来を見通し、親子に寄り添ったサービスを提供することを全職員が意識し、法人のビジョンである「障害児者の地域での育ちと暮らしの支援」「ライフステージに沿った伴走性の重視」の実践に取り組んでいます。

● 専門性とチームアプローチによる一貫した質の高い支援を実施しています

センターでは、診療部門、通園部門、地域支援部門の3つの部門が専門性を発揮しながら相互に連携し、療育に関する一貫した支援の実践に努めています。

定期に開催する職員間のミーティングでは、各部門の職員が参加し、連絡事項だけでなく、個別の事例検討など様々な場面で職員が相互に支援技術の評価と確認を行なっています。全体研修では、「療育センターの職員にもとめられるもの」として共通するキーワードをまとめ、センター職員としての意識の共有化を図っています。

また、心理・言語・診療・PT・OT等の専門職間で、日々進歩する発達障害の診断・支援方法の情報を共有し、職員相互の支援技術の確認と評価を行い、専門性の向上を図っています。

更に、保護者や地域の関係機関との良好な関係を築き、情報共有や意見交換、技術支援を通して、障害のある子どもとその家族が、地域の中で安心して生活を送ることができるよう、相談・指導・援助を実施しています。

センターの運営方針に基づき、地域関係機関との密接な連携、利用者の多様性や将来性を尊重した支援、職員の専門性向上とチームアプローチ、横浜市民にとって安心で効率的なサービスの提供を目指し、職員が一体となって取り組んでいる様子が伺われます。

● 世代を超えて、通園児と保護者を支える地域の支え合いが行われています

センターでは、ボランティアの導入と育成を積極的に推進しており、現在、通園児の弟妹保育ボランティア、療育補助ボランティア、教材作成ボランティアなど、53名が登録し活動を行なっています。

なかでも、きょうだい児を安心して預けることができる弟妹保育ボランティアの存在は、通園児のきょうだいを持つ保護者にとっては大きな安心とともに、とても心強い存在となっています。

センターでは、園庭に隣接した場所に専用建物を設置してきょうだい児保育のためのスペース提供を行なうとともに、地域のボランティアグループと提携して「弟妹保育ボランティア・青いことり」を発足し、保護者の希望に基づいて利用調整のサポートを行なっています。センターの設立当初からの伝統で、父母の会の活動の一環として、ボランティアの参加人数の取りまとめなど、運営に協力しています。

また、子育てに悩む保護者のためのリフレッシュの場として、センター卒園児の保護者が近隣の地域ケアプラザで月1回カフェを運営し、通園を利用する保護者の相談に乗ったり、自身の経験を伝えるなど、世代を超えた交流も行なわれています。センターの利用を通じて保護者同士の連携が深まり、“地域から支えられ、やがて地域を支えるようになる”といった、地域福祉のコミュニティ形成にもつながると思われます。

子どもと保護者、家庭、そして地域を支えるセンターのこのような取り組みは、法人のビジョン「障害児・者が地域で育ち、地域で暮らすための支援」の具現化として、高く評価できるものと考えます。

2. 独自に取り組んでいる点

● 保護者による家庭療育支援プログラムの実践に向けた、新たな取り組みを推進しています

現在センターでは、平成28年度からの3か年を通じて、法人モデル事業である「エビデンスに基づいた

家庭療育プログラム事業」に取り組んでいます。この事業は、発達障害のある子どもに対し、円滑なコミュニケーション技術を学ぶための方法を、保護者が家庭で実践できるよう支援することを目的としており、医療・福祉各々の専門的視点から検討を重ね、より効果的な子どもとの関わりや支援のあり方を模索しています。

過去の法人モデル事業では、平成 24～27 年度の 4 カ年に亘り、児童発達支援事業所「はらっば」の卒園児を対象とし学校や家庭での様子を追跡するためにアンケート調査の実績があります。「高機能発達障害児の療育を考える」をテーマとし、「はらっば」での療育の有効性の検証、就学後も継続的に子どもの成長を追うことで得た知識・経験・情報を今後利用する保護者および子どもに還元することを目的としていました。

療育を必要とする子どもの数が増加し、療育センターの診療が数か月待ちとなっている状況をはじめ、保育所や幼稚園への障害児の理解促進、学齢期を迎えた障害児の支援のあり方、学校との連携強化など、療育を取り巻く環境には現在課題が山積しています。また、療育を必要とする障害児の特性として、個別性に配慮した関わりが求められますが、施設・人員ともに不足しているのが実情です。

そのような中、家族を“共同治療者”として育成し、家庭内で実践可能な療育プログラムを構築することは、これからの療育のあり方を考える上で非常に重要であると考えられます。センターでは、療育プログラムの検討のほか、子どもの強みに着目したワークショップなど、家族向け勉強会の開催にも積極的に取り組んでいます。

このように、子どもの障害特性への配慮と家庭的で個別性を尊重したプログラムの実践、保護者の学びと支援を推進する取り組みは、当センターの独自性として高く評価できるものと考えます。

※法人モデル事業：職員の自発的提案を受け、先駆的な事業を法人予算で実施し、よりよい療育の実現の為に、その実績に基づき横浜市への情報提供・意見提案につなげています。

3. 今後の取り組みが期待される点

● 療育センター全体にかかる課題解決に向けた、さらなる検討と改善が期待されます

現在センターでは、新規利用者の待機解消に向け、申し込みや待機状況を確認しながら初診前の面接相談を実施しているほか、事例の緊急性など内容に応じて優先順位を調整し、キャンセル枠を活用するなどして待機期間の短縮化と効果的な診療の確保に努めています。また、申し込みから初診までの待機期間の保護者の不安解消のため、待機児育児支援事業「ありんこ」（集団療育開始前の期間の育児支援グループ）を実施するなど、診療を待つ保護者への育児支援と学習機会の提供を行っています。

療育を必要とする子どもの増加に伴い、療育センターのニーズが高まる中、サービスや支援の充実に向けて横浜市こども青少年局や各区の福祉保健センター、横浜市内の他療育センターと定期的に話し合いを行ない、横浜市全体の療育に関する課題や懸案事項、将来展望等について意見交換を実施していますが、診療待機の解消や幼稚園・保育所との連携、学校支援など、改善すべき課題は山積しています。

当センターだけでなく横浜市全体の課題として、改善に向けたさらなる取り組みが大いに期待されます。

◆ 分類別評価結果 ◆



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

	評価結果
<p>評価分類 I-1 利用者本位の理念</p>	
<p>・法人として、理念「道なきところに道を」のもと、「障害児者の地域での育ちと暮らしの支援」「ライフステージに沿った伴走性の重視」「専門性の高いサービス提供に向けた人材育成」「医療・福祉の一体的で良質な経営」の4つのビジョンを明示しています。センターの運営方針として、「地域に開かれた療育センターを目指します」「選ばれる療育センターを目指します」「良質で安全な療育と効率をバランスよく提供します」の3つを掲げ、地域関係機関との密接な連携、利用者の多様性や将来性を尊重した支援、職員の専門性向上とチームアプローチ、横浜市民にとって安心して効率的なサービス提供の実践を明文化しています。</p> <p>・センターの運営方針は、入職時に説明を行なうするほか、年4回開催のセンター全体会で読み合わせを行い、全職員への周知と理解浸透を図っています。また、運営方針の実現をテーマに、部門ごとの年度目標や職員の個別目標を設定し、全職員の意識付けと実践を促しています。</p>	


	評価結果
<p>評価分類 I-2 一人一人の子どもに応じた支援の実施</p>	
<p>・子ども・保護者の状況は、診療の前にソーシャルワーカーが面談して詳細な情報聴取を行なうほか、医師の指示に沿って各療法士が多面的な視点でアセスメントを実施し、診療録に集約して情報共有を図っています。利用者の情報は診療録のほか、福祉相談室や通園部門でも個別に個人記録を作成して経過を記録し、管理を行なっています。</p> <p>・支援計画の策定は、子どもの情緒面や運動、コミュニケーション、集団適応等のアセスメント結果に基づき、子ども一人ひとりの課題を明確化して目標設定を行なっています。支援計画は、各療法士の訓練内容に応じた実施計画書を策定するほか、通園部門では個別支援計画書を策定し、総合目標とともに発達課題に応じた長期・短期の目標を設定し、支援を行なっています。各々の計画書は、ケース会議を通じて医師や各療法士等の専門職、通園部門の職員が意見交換して作成しています。</p> <p>・リハビリや訓練に関する内容は、実施計画書に基づいて医師・看護師・ソーシャルワーカー・各療法士が直接保護者に説明し、同意を得て実施しています。通園部門では、年度を前・後期に分けて個別支援計画書を策定し、各々の状況評価を実施しながら保護者に説明しています。実施計画書、個別支援計画書は保護者に必ず写しを渡し、認識の共有に努めています。</p>	

	評価結果
<p>評価分類 I-3 利用者の人格の尊重・虐待への対応</p>	
<p>・子ども・保護者の権利に関する内部研修を定期開催しているほか、各部門で開催する事例検討を通じて、多様性の尊重と気持ちの理解について話し合いを重ねています。職員は優しい言葉と明るい表情で気持ちを受け止めながら、イラストや音楽を用いて子どもが親しみやすく理解しやすい関わりに配慮し</p>	

ています。また、プログラムも子どもの希望で選べるようにしたり、自分の気持ちを伝えられるよう支援を行なっています。トイレを改修し仕切りを設けているほか、子どもが落ち着いて過ごせるようパーテーションを活用して個別空間を確保するなど、安心して過ごしやすい環境整備を行なっています。


- ・センターを利用する保護者の戸惑いや不安を理解し、共感と寄り添う姿勢を全職員の共通認識としています。保護者に対し適切な対応を心がけ、質問にも各専門職が連携して対応を行ない、専門用語を身近な言葉に置き換えたり図で示すなど、正しくわかりやすい情報提供に努めています。保護者アンケートにおいても、センター職員の保護者に対する精神的・心理的配慮を評価する回答が多数確認されています。

- ・子どもの虐待防止と対応に関する内容は、全体会を通じて所長から説明するほか、内部研修を開催して周知を図っています。虐待防止対応マニュアルを策定し、虐待の定義や考え方を明示しています。虐待防止委員会を設置しており、所長や各部門の主任が参画して組織的な対応を実施しています。虐待が強く疑われる場合は、随時委員会を開催して迅速な対応を行なっているほか、児童相談所等の関係機関への連絡も随時実施しています。配慮が必要と思われる保護者に対しては、事前に状況共有を実施して対応を協議するとともに、状況に応じて心理士が関わり、保護者の心理的支援を実施しています。

評価分類 I-4 苦情・要望への対応	評価結果
	
<ul style="list-style-type: none"> ・法人の苦情対応規程のほか、センター独自の「苦情解決の手順」を策定し、苦情受付の流れと対応手順を明確化しています。センター内の掲示とともに、通園部門の重要事項説明書にも附表「苦情受付から解決までの流れ」を添付し、苦情解決制度の積極的活用を働きかけています。センターの第三者委員として横浜市社協・障害者支援センター巡回相談員と、障害福祉の見識を持つ元公共放送アナウンサーの2名を選任し、センター運営協議会への参加を得ています。第三者委員は、通園の「父母の会」にも参加し、直接保護者から意見を聴取しています。 ・意見箱の設置のほか、診療や通園の場面、送迎バスの車内などで随時保護者から意見を聞いています。寄せられた苦情・要望は主任会議等で検討するほか、苦情解決委員会を招集し対応を協議しています。横浜市福祉調整委員会など、外部の権利擁護機関への相談も可能であることを伝えていきます。なお、外部権利擁護機関への相談は、センターを介さず利用者・家族が直接相談できることを明示し、利用者が苦情・要望を表明しやすい環境整備を行なうとよいと考えます。 ・聴取した苦情・要望は、随時状況確認を実施するとともに、事案の重要度に応じて多面的に検討し円満な解決に努めています。苦情・要望の内容は、時系列に沿って記録し専用ファイルに保管を行なうほか、全職員に周知し情報共有しています。苦情事例は平成27年度で3件、26年度は2件となっています。利用者からの苦情・要望を受け、屋外通路に屋根を設置するなど、利用者の声を反映した事例も複数確認されています。 	

評価領域Ⅱ 支援の実施内容

評価分類Ⅱ-1 センター全体に関する共通事項	評価結果
	
<ul style="list-style-type: none">・センターの利用申込時にソーシャルワーカーがインテーク面接を行い、センターの理念や基本方針、支援の内容、利用に伴う費用等の説明をしています。外来の利用者には保険診療である旨を説明し、かかる費用を伝えています。また、集団療育契約時にあたっては、保護者に理解しやすい言葉、または文書で伝えるように工夫しています。・センターの支援に関する情報や子どもの状況に関する情報は、診療部門では、診療録や心理評価結果報告書、支援利用計画等に基づき、医師やソーシャルワーカーから説明しています。通園部門では、クラスだよりで情報を提供するほか、個別面談や懇談会、家族参観で伝えています。センター全体に関わる情報提供の内容は、職員全体で情報を共有し、問い合わせには誰でも対応できる体制が整えられています。・利用者に関して、各職種間で日々の情報交換を意識的に行っていて、個人記録は職員がいつでも活用できるようにしています。また、必要に応じてケース会議を行い、子どもの状況を時系列で把握して、センターとして支援の内容や方向性など一貫した支援を行っています。・地域に関する情報は、事業者から持ち込まれる情報や地域支援課や福祉相談課が収集した情報などを、1階の掲示板に張り出し、保護者が情報を得られる様に配慮しています。また、子どもとその家族の状況に応じた情報を、必要に応じて担当の各療法士やソーシャルワーカーから提供しています。・子どもの年齢や障害特性に応じた様々な勉強会を通じて、障害の理解や保護者、家族への支援を行っています。子どもとその家族が地域生活に役立つ内容を組み込んだ保護者プログラムを実施しています。勉強会等の内容は、具体的でわかりやすく工夫し、保護者が参加しやすいように、心理セミナーやお父さん勉強会など土日にも日程を設けるなどの配慮をしています。・地域の幼稚園、保育所、学校等の情報を十分に把握し、学校見学や先輩保護者の体験談を聞く機会を設けるなど、保護者の状況に応じて提供し、最終的に保護者が決定できるように支援しています。また、進路選択の支援にあたっては、ソーシャルワーカーが就学に向けての勉強会を開催したり、就学に向けて保育時間外に面談を行うなど、相談の機会を随時設けています。・職員が保護者のストレスマネジメントについて学ぶ機会を設け、家族の精神的、心理的な負担、健康状態等を踏まえ、気になることはいつでも相談に応じることを伝え、実際に相談できる時間を作るよう配慮しています。・館内外の清掃は障害者雇用を行っている外部業者に委託し、指導室内は、職員がチェック表に基づき清掃を行い、常に清潔に保つように努めています。・トイレ内におむつ替えベッドを設置しています。移動が困難な子どもには、指導室内でもおむつ替えができるようパーテーションや専用マットを用意しています。専用の授乳室はありませんが、授乳が必要な方には部屋を提供しています。	


評価分類Ⅱ-2 診療に関する支援	評価結果
	
<ul style="list-style-type: none">・診療の優先順位を調整するなどして、より多くの方が診療を効率的に受けられるよう、診察は十分な時間、回数を確保できるよう努めています。特に幼少期については頻度の高い2~3ヶ月に1回の診療を行っています。また、説明はわかりやすいように、保護者と一緒に子どもの様子を見ながら伝え、質問にも丁寧に対応しています。しかし、今回の通園施設利用児、卒園児の保護者アンケートでは、十分な診察時間の確保に関して「どちらかといえば不満」「不満」を合わせた“不満”とする回答が高くなっているほか、自由意見でも、診療予約の取りづらさを指摘する意見が確認されています。ニーズの高さ	

に比べ、制度・サービスが充足していないことが伺われます。

・訓練指導等に関する説明は、現状だけでなく、目標の確認とプロセスを伝え、保護者にとってわかりやすく、先々の状態への不安に配慮した内容づくりに努めています。また、保護者からの質問には、具体的な説明を心がけ、適切に対応しています。

・一人ひとりの子どもの状態を把握し、訓練の目的・目標に沿って、必要とされる訓練指導等の時間や頻度、期間を確保しています。当日の子どもの状態に応じてプログラムの内容を随時変更して、訓練途中で水分補給、時間短縮等の対応を行うなど、柔軟に対応しています。また変更した点については保護者に伝えています。

・子どもの個性や障害特性、発達の状況等に応じた接し方を常に心がけ、子どもの反応、行動、発言など、ひとつひとつに大切にすることで、子どもの気持ちの理解に努めています。また、保護者から当日の子どもの状態を聴取して、子どもの健康状態に応じたプログラム設定を行なっています。

評価分類Ⅱ-3 通園施設における支援	評価結果
	
<p>・子どもの状況に応じて、パーテーションで仕切った個別スペースなど落ち着ける環境を作ったり、転びやすいなど子どもに合わせた動線を考えて指導室の設定を行っています。教材や遊具等は、障害状況に合わせて、組み合わせや説明の仕方などを工夫しています。毎月1日に通園課職員全員でチェック項目に沿って、10分間の安全点検を実施し、指導室等の安全性について十分に配慮しています。</p> <p>・通園利用児の状況に応じて、通園選定会議で、毎年クラス編成等について協議し、受理会議で、ソーシャルワーカーから子どもの課題等を聞き取り、方針等を決めています。また、子どもの障害や発達の状況、年齢等に応じて、集団療育の必要性を検討し、適切な通園頻度を確保するように努めています。</p> <p>・個別支援計画は、保護者から「療育への願いアンケート」に家庭での子どもの様子や保護者の希望などを記載してもらい、保護者ニーズを把握した上で、全体の支援計画をもとに、一人ひとりの子どもとその家族の状況やニーズに応じて作成しています。支援計画には現状と課題、短期と長期の目標と具体的な手立てを記載し、児童発達支援管理者と園長が、内容が適切であるか確認しています。</p> <p>・子どもの状態変化に伴いプログラムの内容修正が必要な場合は随時支援計画の見直しと変更を実施しています。見直しの内容については、年に4回実施している個人面談の際に、自宅で取り組んでもらうべきことや家庭内での保護者の対応などについて具体的に話し合い、保護者と十分意見交換して計画に反映しています。</p> <p>・プログラムの内容はクラス担任が個別支援計画に基づいて作成し、子どもに応じた課題、活動となっているか、また親子通園では、保護者同士も楽しみながら話し合えるようなプログラム作りとなっているかについて、通園会議等で確認しています。また、プログラムの内容は、子どもの発達や特性を理解していくためのものや、家庭での具体的な工夫や対応の方法を学べるものを設定するなど、保護者に配慮しています。</p> <p>・子どもの様子を保護者とともに確認し、専門的視点ではなくまず母親と同じ目線で、見方・捉え方を共有できるよう配慮するなど、家族の精神的、心理的な状況、健康状態等への配慮を行っています。</p> <p>・各クラスで「お知らせ」を発行し、支援内容や子どもの様子について情報提供を行っています。また、単独通園のクラスでは、連絡帳等を用いて、保護者とのきめ細かな情報交換を行っています。その他、勉強会終了後にもミニ懇談会を実施し、フォローアップを行っています。家庭訪問を行い、家庭での子どもの様子や地域環境を知り、療育の参考にするほか、保護者と家庭での過ごし方について相談しています。訪問の際には、保護者の都合を考慮して負担がないように配慮しています。</p> <p>・給食の献立や調理法は、子どもの状況、年齢、好き嫌い等を考慮しています。たとえば、偏食が強く給食や水分が摂れない子どもに対し、きっかけとなる食材や代替の食品を提供するなど工夫しています。摂食能力に障害のある子どもについては、摂食能力を評価し、胃ろうから経口摂取に変更する子ども</p>	

含めて、食事形態を6段階（幼児食、そしゃく食、押しつぶし食 押しつぶし準備、嚥下食、経口摂取準備食）にして、適切な食形態を用意しています。

- ・給食の際に、季節感を出すようクリスマスの飾り付けをしたり、人気のあるメニューを取り入れたりするなど、子どもが楽しめるよう工夫しています。また子どもがうまく食事をとれるよう、慣れ親しんだ食器を家庭から持参いただくなどの工夫をして、子どもが自ら食べようとする意欲や行動を大切にしています。

- ・子ども一人ひとりの健康状態を把握し、気になることはクラス日誌に記載し、必要に応じてクラスミーティングやカンファレンスで情報共有しています。既往症については事前情報シートや健康管理表を保護者から毎年提出してもらい、健康状態の把握を行い、職員間で共有化しています。

- ・排泄の介助が必要な子どもには、一人ひとりの排泄のリズム等をとらえて適切な支援を行っています。単独通園のクラスでは、園での排泄状況はチェック表で管理し、保護者には、連絡帳に記載して伝えています。


- ・医療的ケアが必要な子どもの情報や服薬に関する情報は、所内に医療対応委員会を設置し、毎月情報を共有し方針を確認しています。看護師が診療部門と通園部門をローテーションで回って子どもの健康状態を把握するほか、各種健康診断を実施し、結果と対処方法について保護者と共有しています。


- ・通園バスの運転手として運行管理も担当する職員がいます。通園バスは、3台運行しており、他2名のドライバーは観光バス会社に委託し、バス一台につき保育職員1名、バス添乗員1名が添乗して安全な運行に努めています。毎年、利用者の居住地、乗車時間、道路状況等を十分確認し、運行管理者が試走した上で、通園バスの運行コースや乗降ポイント等を毎年決定しています。

- ・重要事項や契約締結に関する説明の際には、園長が利用料金の仕組み等をスライドを使用してわかりやすく説明し、事務手続が正確かつ効率的に行われるように努めています。

- ・通園施設の利用終了時には、子どもの進路先に在園中に巡回し、個別支援計画書を元に情報を共有しています。また、終了後にも幼稚園等への巡回訪問や診療のフォローなどにより、支援の継続性を保ち、子どもや保護者の不安を軽減するよう努めています。

評価領域Ⅲ 地域支援・関係機関との連携

評価分類Ⅲ-1 地域の関係機関への支援	評価結果
	
<p>・幼稚園・保育所からの依頼に基づき、センターを利用していない子どもへの対応についても技術支援を目的とした巡回訪問を年間180回以上実施しています。幼稚園・保育所への助言は、発達が心配な子どもの理解と対応について、発達障害のとらえ方や考え方を具体的に伝えるなど、幼稚園・保育所の職員が受け入れやすい内容になるよう心がけています。</p> <p>・幼稚園・保育所からの研修への協力依頼等に応え、各区で勉強会を年に7回程度開催し、保育士・幼稚園教諭研修終了後にはアンケートを実施しています。</p> <p>・学校からの依頼に基づき、技術支援を目的として、金沢区については、区内に養護学校があるため、磯子区を中心に学校訪問を年間73件実施しています。就学後に生じる問題行動に対する相談等、成長に伴い想定されるつまづきへの知識提供や子どもの成長を捉えて状況を整理する機会の提供など、教職員が必要とする内容についてわかりやすく、受け入れやすく助言するよう努めています。また学齢期に心理評価を希望しているケースに対し「地域ニーズ事業」予算を利用して心理士を雇用し、評価枠の拡大を図っています。</p> <p>・学校からの研修への協力依頼に応え、年間6回の研修を実施しています。学校から相談への対応については、今回のアンケートでは「満足」「どちらかといえば満足」が80%となっており、適切に対応していることが伺われます。</p> <p>・地域訓練会等からの要望に応じて巡回訪問や研修会の開催を行うなど、適切に対応しています</p>	

評価分類Ⅲ-2 関係機関との連携	評価結果
	
<p>・区福祉保健センターとの連携のもと、1歳6か月療育相談は、区役所との調整の上で年7回の実施となっています。また、区福祉保健センターと療育相談実施上の課題を整理、検討する場として、各区福祉保健センターとの連絡会の場を設けて、職員との意見交換や技術支援を行っています。</p> <p>・センター利用者の情報共有や巡回・相談等を円滑に行うために、常に情報共有を行い、各関係機関開催の会議に参加するなど、協力関係を築いています。学校、幼稚園、保育所等とは巡回訪問や相談・技術支援等の実施や当センターが独自で開催している保育士・幼稚園教諭研修等を通じて、円滑な連携を図るための良好な協力関係を築いています。</p>	

評価領域Ⅳ 開かれた運営

評価分類Ⅳ－1 支援内容等に関する情報提供	評価結果
	<p>・法人及びセンターのホームページを開設して積極的な情報提供を行なっています。開所時間や利用定員など施設概要を掲載しているほか、事業所の外観や園庭、各種訓練室や通園クラスなど、エリアごとに写真を多数掲載して紹介し、閲覧者の分かりやすさに配慮した内容構成としています。ホームページの内容は法人本部で一括管理し、定期・随時で見直しと更新を実施して、最新の情報提供に努めています。</p> <p>・利用に関する相談はソーシャルワーカーが毎日対応し、子どもの状態や保護者の意向を充分聴取出来るよう事前予約制としています。保護者をはじめ地域の保育所・幼稚園や行政機関、福祉系大学などから随時受け入れを行なっています。平成27年の見学者受け入れ実績は、併設の児童発達支援事業所「はらっぱ」を含め46件・146名となっています。外国籍の利用希望者に対しても、横浜市国際交流協会（YOKE）と連携して通訳ボランティアを手配し説明するなど、柔軟な対応に努めています。</p>


評価分類Ⅳ－2 実習生・研修生・ボランティアの受け入れ	評価結果
	<p>・福祉系大学や専門学校等から毎年実習生を複数受け入れており、社会福祉士、保育士、理学・作業・言語療法士の現場実習のほか、医学部学生の臨床研修の受け入れを行なっています。全体共通の実習対応マニュアルのほか、各療法士等専門職ごとにマニュアルを整備して、対応手順の統一化と効果的な教育・指導を行なっています。平成27年度の受け入れ実績は11名となっています。実習では、各専門職の担当業務だけでなく、療育センター全体の理解を深められるよう配慮しているほか、冊子「自閉症のお子さんの正しい理解と対応のために」を用いて、子どもの障害の理解促進に向けた工夫を行なっています。</p> <p>・障害児療育の普及啓発と社会貢献の一環として、保育士や養護教諭、行政や他療育センター等の関係機関から研修生を多数受け入れてしています。受け入れに際し、障害児支援の内容に加え、診療・通園・巡回訪問・相談支援など、療育センターの機能と目的を説明しています。</p> <p>・通園児の弟妹保育、療育補助、教材作成のボランティア53名が登録して活動を行なっています。通園児の弟妹保育は、センターの園庭に隣接して専用建物を設置し、保護者の希望に基づいて随時日程調整して受け入れを行なっています。「ボランティアのしおり」に基づき、活動内容や注意事項、子どもへの配慮事項等について説明しています。ボランティア担当は通園部門の中堅職員を専任で配置し、毎月定例でボランティア連絡会を開催して意思疎通を図っています。現在、通園児の弟妹保育ボランティアの増員に向け、地域住民や福祉系大学・専門学校に募集を案内しています。</p>


評価分類Ⅳ－3 地域との情報交換等	評価結果
	<p>・磯子区・金沢区の自立支援会議や福祉保健センター連絡会、要保護児童対策地域協議会など地域の関係機関との連絡会議に多数参加し、情報収集と要望把握に努めています。</p> <p>・「横浜市南部地域療育センター運営協議会」を年2回定期開催し、地域の幼稚園・保育所代表や横浜市・区の子育て支援の担当課、教育委員会、自主訓練会の代表等を招いてセンターの事業報告と意見交換を実施しています。センターへの意見・要望は、主任会議や管理職会議で検討し適宜事業運営に反映しています。要望への対応として、地域ニーズ事業「学齢期に心理再評価を希望しているケースの待機解消」や、待機児育児支援事業「ありんこ（集団療育開始前の期間の育児支援グループ）」など、診察待機期間の短縮と有効活用に向けた新たな取り組みを推進しています。</p>


・保護者会やOB会の活動に集団指導室・保育室を提供したり、地域訓練会等の団体に水治療室のプールやリトミック教室のためのスペース提供を行なうなど、地域に向けた施設開放を積極的に推進しています。平成27年度の地域開放実績は99回となっています。

評価領域 V 人材育成・支援技術の向上

評価分類 V-1 職員の人材育成

評価分類 V-1 職員の人材育成	評価結果
	
<ul style="list-style-type: none">法人全体で人事考課制度を導入し、職員の経験年数や習熟度、職種、職責別に人材育成計画を策定しているほか、職員ごとに年度目標を設定し、考課者と定期的に面談して達成状況の確認を行なっています。個別目標は職員の資質向上に加え、各部門の年度目標と連動した内容で設定しています。人材育成委員会を発足し、職員の教育研修に関する企画・運営を行なうほか、内部研修は年度ごとに研修計画を策定して、計画的に開催しています。職員研修の目的として「専門性」「総合性」「人間性」の向上を掲げ、全体研修・階層別研修・各職種別研修の三本立てで、職員の資質向上に向けた教育を行なっています。内部研修は全体研修のほか、新人・中堅・ベテランと職員別にも設定するほか、法人共通やセンター独自でも開催しています。外部研修も報告書の回覧や報告会を通じて全体周知しています。業務遂行にあたっては、子どもの障害特性や医療対応など、個別性に依りて各専門職から支援内容を具体的に説明し、一貫した対応に努めています。研修は常勤・非常勤に関わらず積極的に受講を勧めており、各療法士など職種ごとの外部専門部会への参加も推奨しています。	


評価分類 V-2 職員の技術の向上	評価結果
	
<ul style="list-style-type: none">全体研修のほか、部門ごとの勉強会やミーティング、カンファレンス等を定期開催するなど、職員の支援技術向上のための学習機会を複数設定しています。横浜市内の全療育センターが参加する「療育研究大会」や、法人内の専門職ごとに開催する「療育センター専門部会」に参加するなど、専門性を高めるための研修機会も多数確保しています。経験豊富な専門職や医師である所長が様々な支援場面に関わるなど、職員が連携しながら相互に専門技術を学び合う体制が構築されています。医療・福祉系大学の学識経験者等や地域医療機関の医師など、外部の専門家から助言・指導を受けられる体制を確保しています。知的障害や運動障害に関するカンファレンスをはじめ、心理・言語・診療室・PTOT等それぞれの部門でミーティングを定期的に行なっているほか、通園部門でも勉強会や事例検討を実施して、職員相互の支援技術の確認と評価を行なっています。	


評価分類 V-3 職員のモチベーションの維持	評価結果
	
<ul style="list-style-type: none">「人事考課の手引き（H28 年度版）・人事考課（意欲と能力評定）」に基づき、業務遂行能力や理解判断、改善提案、統率力など、職種や経験年数等に応じた役割や期待水準を明示して、全職員に周知しています。部門ごとの会議や主任ミーティング等を通じて、日常的に職員から改善提案を受け付けており、可能なものは主任会議等で協議し、適宜実務へ反映しています。	

・センター独自に「療育センター職員に求められるもの」を編纂し、利用者尊重の視点や専門性、チームワークなど、職員のあるべき姿を明示するとともに、研修ほか日常場面でも活用し、職員間の認識を共有しています。

・所長のリーダーシップのもと、診療・通園・地域支援など各部門が使命感を持って業務遂行に努め、全体的なモチベーションは高い状態となっています。また、業務効率化や経費削減、職員の安全衛生の推進など、様々な場面で管理部門が環境調整と業務サポートを実施して、組織全体の士気高揚を図っています。


・職員の自主性を尊重し、権限委譲を推進する取り組みを行なっているほか、内部研修やOJTを通じて業務上の役割と責務を確認し合い、円滑な業務遂行に努めていますが、職務権限規程や職務分掌など、職員の習熟度や経験年数・職責等に応じた明確な規定の策定に至っていないことが大変惜しまれます。職員ごとの責務の明確化を通じて職員全体の職務意識の自覚を高め、さらなる主体性と意欲向上を図る取り組みに大いに期待します。


<p>評価分類VI-1 経営における社会的責任</p>	<p>評価結果</p>
	
<ul style="list-style-type: none"> ・就業規則・サービス規律において虐待やハラスメント等の不正行為を明示し、職員の不適切行為を禁止しているほか、就業規則、権利擁護、虐待防止等の研修を開催して、全体周知と理解浸透を図っています。ハラスメント防止マニュアル「なくそう！ハラスメント」を発行し、法人内の相談窓口を設置して随時相談可能な体制を整備しています。 ・法人の経理規程に基づき、会計担当職員を定めて業務分担し、相互に牽制して適正な業務遂行に努めています。経理事務の状況は法人への月例報告を通じて主任管理課長が確認するほか、法人会計監査と外部監査を実施して適正な管理運営を行なっています。 ・法人共通の「個人情報保護及び開示規程」を策定し、個人情報の取り扱いに関する手続き等を明確化しています。個人の記録は施錠可能な棚に収納し、随時施錠して確実な管理に努めるほか、守秘義務・個人情報保護の誓約書は全職員から取得し、実習生や研修生、ボランティアに対しても事前に説明の上、メモや撮影等を含め情報の帯出禁止を徹底しています。保護者等からの情報開示請求にも随時対応し、「横浜市南部地域療育センター個人情報保護と開示に関する取扱要領」を策定して、部課ごとに個人情報の開示項目を定めて円滑な対応に努めています。 ・横浜市の方針に則り、センター全体でゴミ分別・リサイクルを徹底しています。管理課を中心に節電や業務効率化などセンター全体のコスト削減に取り組み、「南部センター管理課通信」や「南部センター節電レポート～事務経費削減への道～」等の広報誌を定期発行して、職員の意識付けと行動化促進を図っています。 ・センター敷地内に植栽を行なうなど緑化推進に努めるほか、管理課通信にセンター事業の社会的責務として環境配慮の姿勢を明示していますが、法人及びセンターとして環境配慮の方針明示に至っていないことが大変惜しまれます。今後は明確な環境配慮の方針のもと、組織全体での取り組み推進が大いに期待されます。 	

<p>評価分類VI-2 事故・災害等への対応</p>	<p>評価結果</p>
	
<ul style="list-style-type: none"> ・事故対応マニュアルや安全点検マニュアル、通園部門の安全チェックリスト等を用いて安全な環境の整備・維持に努めています。センター内で発生した事例は、ケガ・ミス・ヒヤリハットの3つに分類し、月ごとに統計と分析を実施して事故の予防と発生防止に努めるほか、収集した統計データを主任会議で協議・検討し、センター全体で改善に取り組んでいます。ヒヤリハット事例の収集・分析は、職務上の危険を認識し改善に向けた具体策の共有化を図ることが目的であることを明示し、全職員の認識強化に努めています。事故防止に関するマニュアル・チェックリストは、部門ごとの実務に照らして毎年定期的に見直しを行ない、主任会議で確認の上適宜改訂を実施しています。 ・緊急時の対応マニュアルに基づき、事故発生時の対応手順や職員の役割分担等を明確化して職員間で認識共有しています。消防署職員を講師に招き、小児の救急蘇生法やAEDの使用方法等に関する内部研修も開催しています。子どものケガはごく軽微なものであっても必ず報告を行なうことをルール化して、電話や連絡帳等で必ず保護者へ連絡しています。 ・災害対策マニュアルを策定し、利用者の安全確保と被災状況の確認・報告手順等を明確化しています。大規模災害発生時の医療対応用の非常持ち出し品リストや特別避難場所の開設マニュアルも添付して手順を統一化し、職員間で共有しています。職員の緊急連絡網や行政等の関係機関連絡先一覧を整備しています。また、センターの防災用品の備蓄をはじめ、磯子区の特別避難場所として避難者用を含む防災備品を準備しています。 	

・転倒防止用の伸縮棒設置や、壁面収納扉への開放防止用ストッパー装着などの防災対策を施していますが、日常の使用通園クラスの壁面収納にストッパー設置がない箇所が散見されています。日常使用と安全性確保の両面で対策を講じる工夫が望まれます。


・「不審者対応マニュアル」を策定し、有事の際の具体的な対応手順を明確化し、職員対応の統一化を図っています。館内や敷地内に防犯カメラを複数設置して随時確認を行なっています。警察官指導による不審者対応訓練の内容をマニュアルに取り入れるほか、センター内で実地訓練を行なうなど、施設内の安全管理に努めています。隣接の「いそご地域活動ホーム いぶき」と連携し早期の対応に努めるほか、不審者情報を正面入口の案内板に掲示して利用者に注意喚起していますが、地域の幼稚園・保育所や小学校、地域住民との不審者情報のネットワークは未構築となっており、今後の課題と捉えています。

評価分類VI-3 衛生管理・感染症への対応	評価結果
	
<p>・通園部門の食事提供や、センター内の館内清掃は外部業者に委託し、衛生管理マニュアルに沿って食品や設備の衛生管理を実施しています。清掃の状況はチェックリストを用い、清掃班の監督者が随時確認を行なっています。通園部の各クラスの清掃は職員が毎日実施し、清潔さと安全性確保に努めています。</p> <p>・「感染症対策マニュアル」を策定し、感染性物質と標準予防策、感染性疾患の概要と具体的な対応内容等を記載して職員間で活用しています。また、センター内に「安全衛生委員会」を発足し、所長や園長、各部門の主任らで定期開催し、センター内の安全・衛生に関する対策を協議しています。</p> <p>・登園停止・早退など、集団感染発生時のクラス閉鎖の基準を設定しているほか、「伝染性疾患治療後の登園のめやす」を定め、感染症治療後の登園可能な日数・状態を具体化しているほか、発生時の連絡手順も統一化して円滑な対応がなされるようにしています。国・県・市からの感染症に関する最新情報を掲示・回覧して情報発信し、注意喚起と予防に努めています。</p>	

評価分類VI-4 センター長及び園長のリーダーシップ	評価結果
	
<p>・法人理念及びセンターの運営方針を館内の随所に掲示しています。年4回開催の全体会で、理念・運営方針を明記した事業計画書等を配布して説明を行なうほか、毎週の朝礼時に所長から運営方針の実践をテーマに講和を行なうなど、全職員の認識強化と実践に向けた行動化促進を図っています。</p> <p>・園長は、朝の打ち合わせで各クラスの状況確認を行なうとともに、各クラスを巡回して職員と意見交換し、業務全体の状況確認とサポートを実施しています。子どもの支援など通園部門の課題は、通園課会議や評価会議で担当者同士で検討するほか、月2回開催の管理職会議や主任会議でも報告と協議を行なっています。センター内に「療育システム検討プロジェクト」を発足し、所長ほか管理職が参加して、センター全体の療育システムのあり方を検討しています。</p> <p>・法人モデル事業として、平成23～27年の4か年に亘り、併設の児童発達支援事業所「はらっぱ」の卒園児を対象に学校・家庭での様子の追跡調査を実施したほか、今年度からの3か年で、発達障害のある子どもに対し円滑なコミュニケーション技術を学ぶための方法を、保護者が家庭で実践できるよう支援する「エビデンスに基づいた家庭療育プログラム事業」など、様々な取り組みを通じて子どもへの効果的な支援や関わりのあり方について検討を重ねています。</p> <p>・センターや通園部門の運営に関わる重要な意思決定にあたっては、「父母の会」や各クラスの個別面談等で直接保護者と意見交換し、検討内容に取り入れています。重要な決定事項の内容は、主任会議を通じて全職員に周知するとともに、保護者にも懇談会や個別面談等を通じて説明を行なっています。</p> <p>・センターの運営に関わる様々な重要事項の検討は、安全衛生委員会や医療対応委員会、人材育成委員会等の検討チームを発足して各々の課題の検討を行なっています。</p>	

・各部課に主任を配置して、業務状況の把握と遂行管理を行っており、職員の能力・経験に応じて資質向上に向けた助言・指導を実施するとともに、健康状態や家庭状況等に配慮して、職員が良好な状態で業務に臨むことが出来るようサポートしています。法人内共通のスーパーバイザー育成に向けた体制整備は未構築となっていますが、センター独自の体制として、主任ミーティング・主任会議をセンターの基幹的組織に位置づけ、主任のイニシアチブのもとで組織運営を行なうなど、主任を次期スーパーバイザーとして育成する仕組みを構築しています。

・「横浜市南部療育センター第三期中期事業計画」を策定し、診療待機の改善と待機期間の支援に向けた新たなサービス提供、利用者ニーズに即した柔軟な療育システムの構築、危機管理体制の整備など6つの重点目標を掲げ、平成28～30年度の3か年に亘って年度別の目標と行動計画を明示しています。中期事業計画の内容は、全体会や部門別の会議等で全職員に周知しています。横浜市こども青少年局及び横浜市内の療育センター代表と合同で「療育センター連絡会」を毎月開催し、横浜市全体の療育の課題や懸案事項、将来展望等について意見交換しています。

<p>評価分類VI-5 効率的な運営</p>	<p>評価結果</p>
	
<p>・センターの利用申込や待機者の状況は、管理課で毎月統計を取り各部門へ周知しているほか、キャンセル枠や順番調整等を実施して待機期間の短縮化に努めています。また、診療までの待機期間が長い場合は、福祉相談室のソーシャルワーカーから「待機児育児支援事業『ありんこ』（集団療育開始前の期間の育児支援グループ）」を紹介して参加を呼び掛けるなど、診療前の保護者に対する育児支援と学習機会の提供を図り、診療待機期間の保護者の不安を解消するようにしています。</p> <p>・所長は児童精神科医として小児精神神経学会の評議員を務め、小児療育や発達医療に関する様々な会合に参加して最新の情報収集に努めるほか、国・県・市からの保健・福祉に関する情報を分析し、事業運営に取り入れています。センターの事業運営に影響のある情報は、法人運営会議など法人代表者で協議・検討を実施するほか、センター内でも管理職会議や主任会議等で協議しセンター全体の取り組みとしています。</p> <p>・「療育システム検討プロジェクト」を発足し、各課主任および管理職が参画して課題の検討と改善に向けた話し合いを行なっています。横浜市こども青少年局や磯子・金沢区の福祉保健センター、こども家庭支援課等の行政機関とも随時連携し、定期的な交流と意見交換を実施しています。</p> <p>・組織図において各部門の役割と責務、指揮系統を明確化して職員間の認識共有化を図っていますが、専門性が高く人員配置の少ない部門では職員の階層設定や管理職の配置が難しく、他部門と共通の職務権限規程の策定に至っていないことが大変惜しまれます。また、管理職の配置がない部門では、中間層の職員の業務負担が大きくなっています。今後は専門性の高い職種においても、法人共通の職務権限規程の策定と各部門共通の管理職配置など、より円滑な業務執行体制の構築に向けた取り組みが期待されます。</p>	

◆保護者・関係機関アンケート分析◆

1. 通園施設等を利用児の保護者へのアンケート結果

【実施概要】

- 実施期間：平成 28 年 9 月 15 日～平成 28 年 9 月 29 日
- 実施方法：南部療育センターから通園施設等利用児の保護者全員に直接配付。保護者からは無記名で、専用の封筒で評価機関に直接返送してもらった。
- 回収率：配付 163 件、回収 89 件、回収率 54.6%

【結果の特徴】

- 総合的な評価では、「満足」の回答が 51.1%を占め、「どちらかといえば満足」を含めた満足を示す回答意見は 98.8%となり、センター全体の評価や満足度は非常に高い結果となっています。アンケートのコメントでは、子どもの支援内容や職員の対応等を高く評価すると同時に、感謝を示す意見が多数寄せられています。一方で、施設の設備や支援等に関し、より具体的な内容での要望・改善を望む意見も多く確認されています。
- センターの理念・運営方針について、「賛同できる」「まあ賛同できる」との回答が 100%を占めるほか、理念・運営方針に関する説明についても、「満足」「どちらかといえば満足」を示す意見が 97.8%となり、回答者のほぼ全員が理念・運営方針に共感していることが伺われます。一方で「どちらともいえない」「あまり知らない」との回答が 21.6%となっており、理念・運営方針の周知に工夫が望まれる結果となっています。
- センター利用に関する説明や子ども・家庭の状況の聞き取り、利用開始後の質問対応等については、「満足」「どちらかといえば満足」を合わせた“満足”とする回答が 94%以上となり、サービス導入当初の積極的な説明や意向の聴取を通じて、保護者の負担感や不安の軽減を図っていることが推察されます。
- センターの診察に関する支援についての項目では、十分な診察時間の確保に関して「どちらかといえば不満」「不満」を合わせた“不満”とする回答が 37.1%と高くなっているほか、診断や今後の見通しに関する説明についても“不満”を示す回答が 29.2%となっています。自由意見でも、診療予約の取りづらさや診断内容の分かりやすい説明を望む意見が確認されているほか、保護者への聞き取りや説明だけでなく、子どもを直接診察する機会や時間の増加をはじめ、子どもの状況に即した助言を得られる機会の増加を望む意見も複数確認されています。
- 理学療法や心理・言語聴覚療法などの訓練指導に対する項目では、“満足”を示す回答がいずれも 8 割以上となり、高い満足度を示しています。反面、訓練指導の頻度について“不満”を示す回答が 42.7%と非常に高くなっており、自由意見でも訓練実施が十分でないとする意見のほか、訓練の必要性についてセンター・保護者間で見解に相違がある意見も確認されています。
- 通園の利用については、通園プログラムの内容や支援に関する情報提供、個別面談の実施など、殆どの項目で“満足”を示す回答が 9 割以上となっています。特に、職員の子どもへの接し方やクラス担当職員の保護者への対応については、いずれも“満足”を示す回答が 96%以上となっています。一方で、通園バスや駐車場等交通手段への配慮や、通園頻度・通園形態について“不満”を示す回答や要望意見も散見されています。
- 地域資源に関する情報提供や、子どもの進路に関する相談・助言については、“不満”を示す回答が 2 割以上となっており、さらなる地域の情報提供と進路に関する相談対応への希望が潜在していることが伺われます。
- 苦情対応に関する項目では、苦情解決制度の説明や要望・苦情を受け付ける取り組みについて“満足”を示す回答が 92%以上となり、保護者との積極的なコミュニケーションが図られていることが伺われます。なお、自由意見では、積極的な苦情意見はないとの回答や、要望が伝えやすいとの回答も確認されています。

2. 平成 27 年度の通園施設等卒園児の保護者へのアンケート結果

【実施概要】

- 実施期間：平成 28 年 9 月 15 日～平成 28 年 9 月 29 日
- 実施方法：南部療育センターから平成 27 年度通園施設等卒園児の保護者全員に直接配付。保護者からは無記名で、専用の封筒で評価機関に直接返送してもらった。
- 回収率：配付 115 件、回収 47 件、回収率 40.9%

【結果の特徴】

- 総合的な評価では、「満足」の回答が 57.4%を占め、「どちらかという満足」を含めた「満足」を示す回答は 97.8%と、通園施設利用児保護者と同様、センター全体の評価や満足度は非常に高い結果となっています。アンケートのコメントでは、センターはもとより児童発達支援事業所に対しても感謝を示す意見が多数確認されています。一方で、自身の経験を踏まえた要望意見やセンターの将来的な課題等についても、具体的な意見が多数寄せられています。
- センターの理念・運営方針について、賛同を示す回答が 100%を占めるほか、理念・方針の説明に対しても 91.5%が満足を示す回答をしており、対象者のほぼ全員が理念・運営方針に共感していることが伺われます。しかし、理念・方針を知っているかの質問に対しては、「どちらともいえない」「あまり知らない」「まったく知らない」の回答が 27.7%となっており、理念・運営方針の周知に課題を残す結果となっています。
- センター利用に関する費用の説明や子ども・家庭の状況の聞き取り、利用開始後の質問対応等については、いずれも「満足」を示す回答が 95%以上となり、センター利用当初の対応を丁寧に行なっていることが伺われます。
- センターの診察に関する支援の項目では、十分な診察時間の確保に関して「不満」を示す回答が 4 割を超えているほか、診断や今後の見通しに関する説明、診察における保護者の説明についても、「不満」を示す回答が 3 割を超える結果となっています。自由意見でも、診察機会や時間の不足のほか、医師との積極的な意思疎通や認識共有を望む意見が複数確認されています。
- 訓練指導やグループ療育に関する項目では、保護者への対応や子どもへの接し方、保護者の精神的・心理的負担への配慮について「満足」とする回答が 85%以上となっています。反面、診察や訓練指導の頻度については、「不満」の回答が 29.8%となっています。自由意見では、外出機会の確保や障害特性に応じたグループ編成など、子どもの状態に合わせた関わりを望む意見も確認されています。
- 通園施設の利用に関する項目では、個別支援計画や通園プログラムの内容、職員の子ども・保護者への対応、保護者の精神的・心理的負担への配慮など、ほぼすべての項目で 9 割以上が「満足」を示す回答をしています。なお通園バスや駐車場等の交通手段の配慮についてのみ「不満」を示す回答が 15%程となっています。
- 保護者を対象とした勉強会や、地域資源の活用と情報提供についても「満足」を示す回答が 8～9 割と高くなっています。一方で、センター職員の連携・支援の一貫性については「不満」を示す回答が 27.7%となっており、自由意見でも、医師・各療法士との訓練結果に関する情報共有や、通園部門とソーシャルワーカーの連携した支援を望む意見が散見されています。
- 苦情対応に関する項目では、苦情解決制度の説明と苦情・要望の受け付けのための取り組みについて満足を示す回答が 85%以上となっています。なお、苦情・要望の伝えやすさや受付後の対応について「満足」とする回答が 8 割程度となっていますが、苦情・要望に対し一律な対応でなく、個々の事情を理解した上での対応を望む意見も確認されています。

3. 診療所利用児の保護者へのアンケート結果

【実施概要】

■実施期間：平成 28 年 9 月 15 日～平成 28 年 9 月 29 日

■実施方法：南部療育センターから診療所利用児の保護者全員に直接配付。保護者からは無記名で、専用の封筒で評価機関に直接返送してもらった。

■回収率：配付 96 件、回収 72 件、回収率 75.0%

【結果の特徴】

●診療所利用児の保護者の総合的な評価は、“満足”を示す回答が 90.3%となり、先の通園利用児・卒園児保護者と同様、満足度は高い状態となっています。診療場面における子どもや家庭状況の聞き取り、センター利用開始後の質問等への対応、診察時の子どもへの接し方などでは、満足を示す回答が 90%以上となっています。

●センターの理念・運営方針について賛同を示す回答が 96.7%となっており、回答者のほぼ全員が理念・方針に賛同を示していますが、理念・方針を「あまり知らない」「まったく知らない」との回答が 30.6%で、「どちらともいえない」の回答を含めると 57%となり、過半数を占める結果となっています。センターの理念・方針に関する説明の質問に対しても、“満足”を示す回答は 73.6%となっており、理念・運営方針の周知と理解に向けた新たな取り組みが期待されます。

●訓練指導とグループ療育・検査等における保護者への対応や子どもへの接し方、保護者の心理的負担への配慮については、いずれも“満足”を示す回答が 85%以上となり、高い満足度を示しています。一方、診察の時間・頻度や診断と今後の見通しに関する説明については、いずれも“不満”を示す回答が 2 割を超える結果となっています。

●保護者を対象とした勉強会等の支援では、勉強会の開催時期や頻度、開催時間のほか、内容の分かりやすさに対し“満足”を示す回答が 7 割程度となっています。しかし、「勉強会に参加できていない」との意見も散見されるほか、「日程が合わない」との回答もあり、保護者がより参加しやすい研修への工夫が期待されます。

●センターからの情報提供・支援の一貫性を問う項目では、保護者の心理的負担への配慮やセンター内の連携・支援の一貫性について“満足”を示す意見が 80%以上となっているのに対し、地域資源の情報提供について“満足”を示す回答は 53.5%に留まり、“不満”を示す回答が 25.5%となっています。子どもの進路・就学に関する質問でも“不満”を示す回答が 20.9%となるなど、多くの保護者が地域の身近な情報をより多く求めていることが伺われます。また、自由記載アンケートでは、診療や相談にあたって子どもや保護者の情報共有が充分になされていないといった意見が散見されています。今後、職員間の情報共有・連携の充実化に向けたさらなる取り組みが望まれます。

●センターの安全管理に関する項目では、災害発生時の対応や感染症発生時の対応に関する説明について、“満足”を示す回答はいずれも 6 割台となり、「説明を受けていない」との意見が散見されています。

●苦情・要望への対応についても、苦情解決制度の説明や要望・苦情の対応について、“満足”を示す回答は 6 割に満たない結果となっています。自由記述のコメントでも、「苦情を伝えたことがない」との意見のほか、「説明を受けていない」「説明があったか覚えていない」といった意見も多数確認されており、苦情解決制度のさらなる周知と活用に向けた取り組みが期待されます。

4. 幼稚園・保育所へのアンケート結果

【実施概要】

■実施期間：平成 28 年 9 月 15 日～平成 28 年 9 月 29 日

■実施方法：南部療育センターの支援対象となっている幼稚園・保育園に郵送で配付。施設からは無記名で、専用の封筒で評価機関に直接返送してもらった。

■回収率：配付 48 件、回収 36 件、回収率 75.0%

【結果の特徴】

- 幼稚園・保育所の総合評価は86.1%となり、満足度は高い状態です。各項目ごとの回答でも、全体を通じて「満足」の回答が「どちらかという満足」の回答を上回る結果となっています。一方、「どちらかという不満」との回答が13.9%となり、様々な要望や改善への期待が潜在していることが伺われます。
- 巡回訪問による技術支援に関する項目では、助言の内容の分かりやすさに対し“満足”を示す回答が91.7%となり、巡回訪問の有用性を高く評価していることが伺われます。一方で、巡回訪問の実施時期や実施回数については、“不満”を示す回答が16.7%となっています。アンケートの自由記載でも、巡回訪問の回数増加を望む意見が散見されています。
- 随時の相談への対応及び研修開催に関する質問では、研修内容の分かりやすさについて“満足”を示す回答が88.9%と高くなっています。一方、随時の相談対応や研修への協力依頼に関する質問では、“満足”を示す回答がいずれも75%にとどまる結果となっています。アンケートの自由記載では、個別の相談は巡回訪問時の対応が中心であるとの回答があるほか、職員研修を依頼していない事業所も複数確認されています。巡回訪問の増加に加え、センターとの密な連携を望む意見が多数寄せられています。
- 良好な協力関係の構築については、児童に関する情報の共有について“満足”を示す回答が80.5%となっているほか、センターと幼稚園・保育所の連携に対する質問に対しても“満足”を示す回答が77.7%となり、十分な満足に至るまでの含みを残す結果となっています。アンケートの自由記載でも、対象児童の支援にあたりタイムリーな情報共有を望む意見があるほか、子どものプライバシー保護と積極的な支援との兼ね合いに悩む回答も散見されるなど、相互の連携体制のあり方について、大きな課題があることが伺われます。

5. 小学校へのアンケート結果

【実施概要】

- 実施期間：平成28年9月15日～平成28年9月29日
- 実施方法：南部療育センターの支援対象となっている小学校に郵送で配付。小学校からは無記名で、専用の封筒で評価機関に直接返送してもらった。
- 回収率：配付32件、回収20件、回収率62.5%

【結果の特徴】

- 小学校の総合評価は95%となっており、全体的な満足度は非常に高い状態です。多くの項目で「満足」が半数近くを占め、「どちらかという満足」の回答を上回る結果となっており、アンケートの自由記載でも、巡回訪問や助言・コンサルテーションに感謝を示す意見が複数寄せられています。一方、一部の質問では「満足」が他の回答を下回り、25%にとどまる結果となっています。
- 巡回訪問による技術支援に関する質問では、巡回訪問の実施時期・回数及び助言の内容について「満足」の回答が半数以上となり、「どちらかという満足」の回答を含めた“満足”を示す意見はいずれも95%となっています。
- 随時の相談対応と研修開催に関する質問においては、“満足”以外の回答が目立つ結果となっています。随時の相談対応では「不満」と「その他」の回答がそれぞれ10%となっており、アンケートの自由記載でも「該当事例がない」との意見があるほか、タイムリーな相談対応に至っていないなど、改善の余地が残されていることが伺われます。
- 良好な協力関係の構築に関する質問では、児童に関する情報交換や、相互の取り組みに関する情報交換について、いずれも“満足”を示す回答が85%以上となっています。一方で、「その他」の回答も10～15%と高くなっています。アンケートの自由記載では、先述の幼稚園・保育所アンケートと同様、対象児童に関する情報の共有を希望しつつも、保護者の心情や子どものプライバシーに配慮し、十分な情報交換ができないこと

を課題とする意見が複数確認されています。今後、さらなる連携体制の強化に向けた新たな取り組みが期待されます。

6. 地域訓練会へのアンケート結果

【実施概要】

- 実施期間：平成 28 年 9 月 15 日～平成 28 年 9 月 29 日
- 実施方法：南部療育センターの支援対象となっている地域訓練会に郵送で配付。訓練会からは無記名で、専用の封筒で評価機関に直接返送してもらった。
- 回収率：配付 2 件、回収 2 件、回収率 100%

保護者アンケート集計結果

実施期間 2016年9月15日(木)～9月29日(木)

回収率 通園等施設利用児 54.6% (回収数 89件 / 配付数163件)
 通園等卒園児 40.9% (回収数 47件 / 配付数 115件)
 診療所のみ利用児 75.0% (回収数 72件 / 配付数96件)

回答者の属性

子どもの年齢 2016年4月2日現在

通園等施設利用児	0歳児	1歳児	2歳児	3歳児	4歳児	5歳児	計
	0	0	0	20	38	31	89
通園等施設卒園児	2歳児	3歳児	4歳児	5歳児	6歳児	その他	計
	0	0	5	7	27	8	47
診療所利用児	0歳児	1歳児	2歳児	3歳児	4歳児	5歳児	計
	1	5	19	10	6	15	
	6歳児	7歳児	8歳児	9歳児	10歳児	11歳児以上	72
	1	3	2	6	0	1	
						3	

利用している(していた)通園施設

通園施設利用児	児童発達支援	医療型児童発達支援	無回答	計
	83	5	1	89
通園施設卒園児	児童発達支援	医療型児童発達支援	無回答	計
	44	2	0	46

センターの利用をはじめた年齢

通園施設利用児	0歳	1歳	2歳	3歳	4歳	5歳	計
	1	5	33	42	6	1	89
通園施設卒園児	0歳	1歳	2歳	3歳	4歳	5歳	計
	1	2	12	23	7	2	47
診療所利用児	0歳	1歳	2歳	3歳	4歳	5歳以上	計
	8	9	20	18	8	6	
							無回答
							1

通園施設の利用をはじめた年齢

通園施設利用児	0歳	1歳	2歳	3歳	4歳	5歳	計
	0	1	14	40	21	12	88
通園施設卒園児	0歳	1歳	2歳	3歳	4歳	5歳	計
	0	0	7	13	13	11	
							無回答
							3

パーセントは少数第1位まで表示しています。合計の少数第1位を四捨五入すると100%になります。

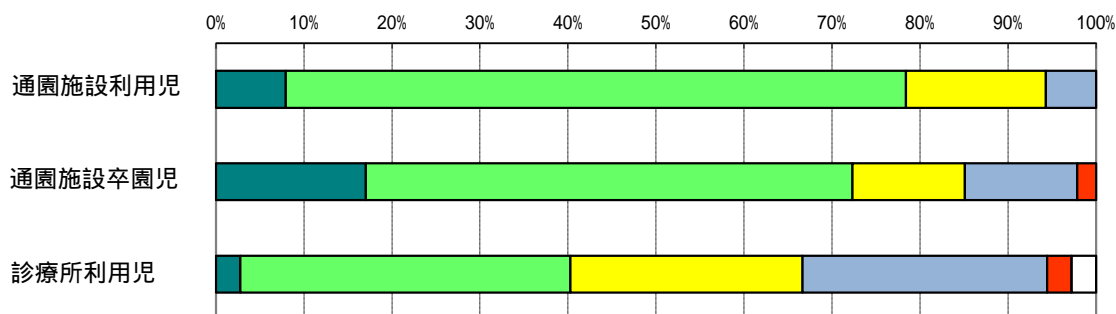
センターの理念や基本方針について

問1:センターの理念や基本方針を知っていますか

(%)

	よく知っている	まあ知っている	どちらともいえない	あまり知らない	まったく知らない	無回答	計
通園施設利用児	8.0	70.5	15.9	5.7	0.0	0.0	100
通園施設卒園児	17.0	55.3	12.8	12.8	2.1	0.0	100
診療所利用児	2.8	37.5	26.4	27.8	2.8	2.8	100

■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



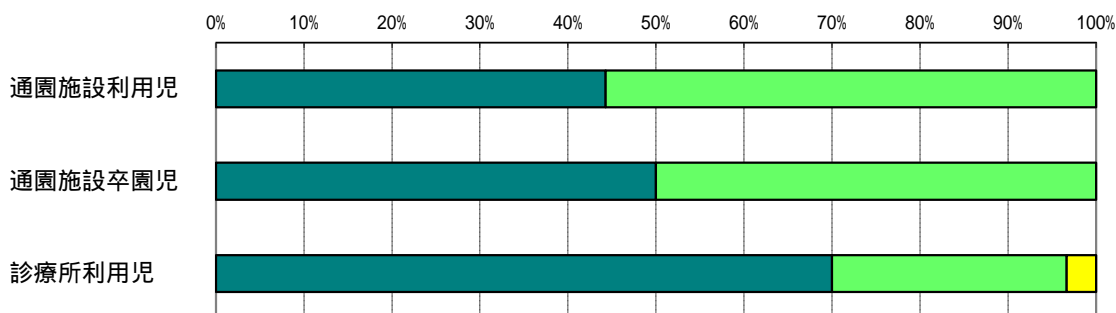
「よく知っている」「まあ知っている」と答えた方への付問

付問:その理念や基本方針は賛同できるものだと思いますか

(%)

	賛同できる	まあ賛同できる	どちらともいえない	あまり賛同できない	賛同できない	無回答	計
通園施設利用児	44.3	55.7	0.0	0.0	0.0	0.0	100
通園施設卒園児	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100
診療所利用児	70.0	26.7	3.3	0.0	0.0	0.0	100

■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



センターの支援内容(サービス内容)について

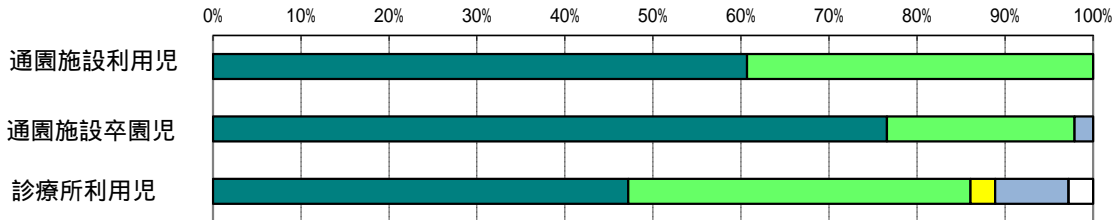
問2 センターの利用開始にあたっての説明等について

センターの内容、利用に伴う費用等の説明について

(%)

	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
通園施設利用児	60.7	39.3	0.0	0.0	0.0	0.0	100
通園施設卒園児	76.6	21.3	0.0	0.0	2.1	0.0	100
診療所利用児	47.2	38.9	2.8	0.0	8.3	2.8	100

■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

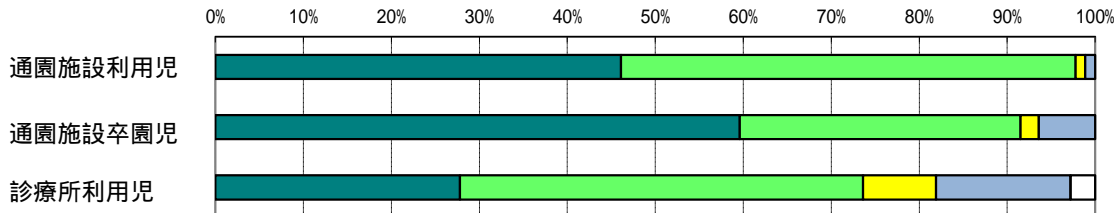


センターの理念や基本方針に関する説明について

(%)

	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
通園施設利用児	46.1	51.7	1.1	0.0	1.1	0.0	100
通園施設卒園児	59.6	31.9	2.1	0.0	6.4	0.0	100
診療所利用児	27.8	45.8	8.3	0.0	15.3	2.8	100

■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

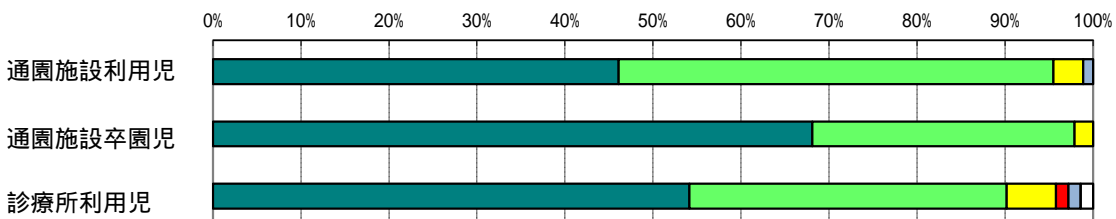


子どもの様子や家庭の状況等の聞き取りについて

(%)

	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
通園施設利用児	46.1	49.4	3.4	0.0	1.1	0.0	100
通園施設卒園児	68.1	29.8	2.1	0.0	0.0	0.0	100
診療所利用児	54.2	36.1	5.6	1.4	1.4	1.4	100

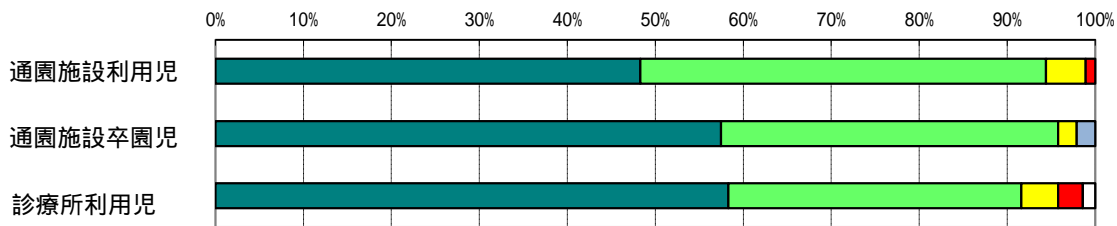
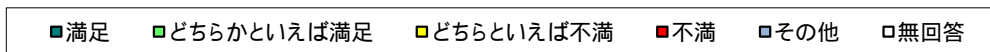
■満足 ■どちらかといえば満足 ■どちらかといえば不満 ■不満 ■その他 □無回答



センター利用開始後の質問への対応について

(%)

	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
通園施設利用児	48.3	46.1	4.5	1.1	0.0	0.0	100
通園施設卒園児	57.4	38.3	2.1	0.0	2.1	0.0	100
診療所利用児	58.3	33.3	4.2	2.8	0.0	1.4	100

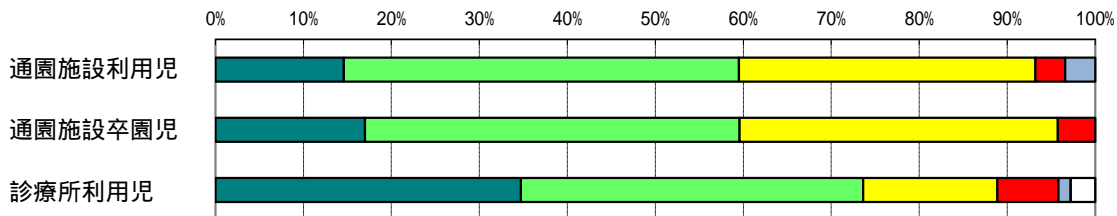
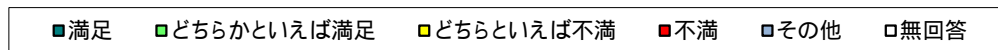


問3 センターの診察に関する支援(サービス)について

(医師の)診察について、十分な診察時間が確保されているかについて

(%)

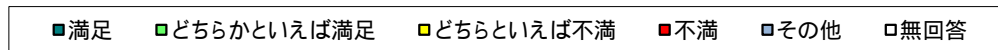
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
通園施設利用児	14.6	44.9	33.7	3.4	3.4	0.0	100
通園施設卒園児	17.0	42.6	36.2	4.3	0.0	0.0	100
診療所利用児	34.7	38.9	15.3	6.9	1.4	2.8	100



診察における診断や今後の見通しに関する説明について

(%)

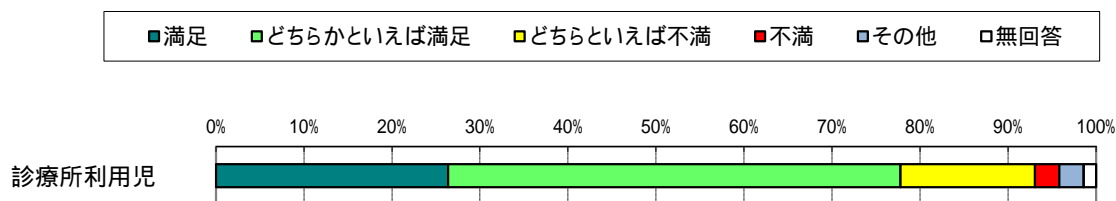
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
通園施設利用児	14.6	52.8	22.5	6.7	2.2	1.1	100
通園施設卒園児	17.0	44.7	27.7	8.5	2.1	0.0	100
診療所利用児	25.0	44.4	18.1	6.9	4.2	1.4	100



診察等の支援に関する方針の説明について

(%)

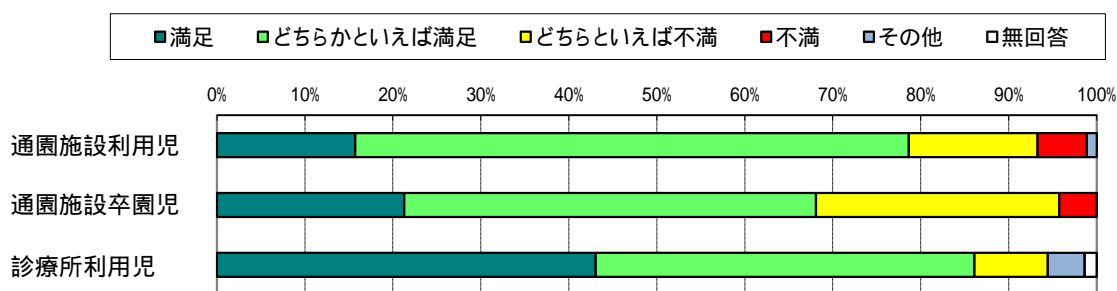
診療所利用者のみ に対する質問	満足	どちらか といえば満足	どちらか といえば不満	不満	その他	無回答	計
診療所利用者	26.4	51.4	15.3	2.8	2.8	1.4	100



診察における保護者の質問への対応や説明について

(%)

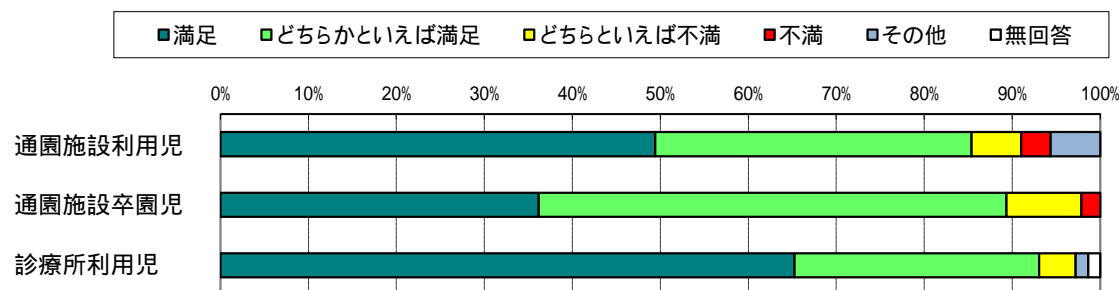
	満足	どちらか といえば満足	どちらか といえば不満	不満	その他	無回答	計
通園施設利用者	15.7	62.9	14.6	5.6	1.1	0.0	100
通園施設卒園児	21.3	46.8	27.7	4.3	0.0	0.0	100
診療所利用者	43.1	43.1	8.3	0.0	4.2	1.4	100



診察における子どもへの接し方について

(%)

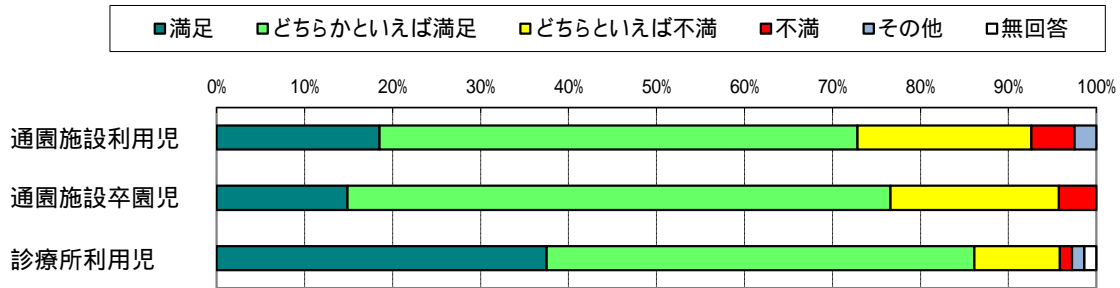
	満足	どちらか といえば満足	どちらか といえば不満	不満	その他	無回答	計
通園施設利用者	49.4	36.0	5.6	3.4	5.6	0.0	100
通園施設卒園児	36.2	53.2	8.5	2.1	0.0	0.0	100
診療所利用者	65.3	27.8	4.2	0.0	1.4	1.4	100



診察における保護者の精神的、心理的負担への配慮について

(%)

	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
通園施設利用児	18.5	54.3	19.8	4.9	2.5	0.0	100
通園施設卒園児	14.9	61.7	19.2	4.3	0.0	0.0	100
診療所利用児	37.5	48.6	9.7	1.4	1.4	1.4	100

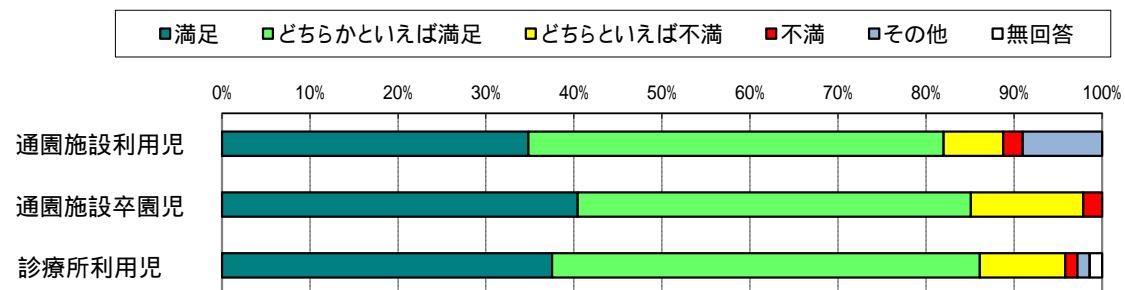


訓練指導やグループ療育、脳波検査等における説明、保護者の質問への対応

訓練指導……心理療法、理学療法、作業療法、言語聴覚療法

(%)

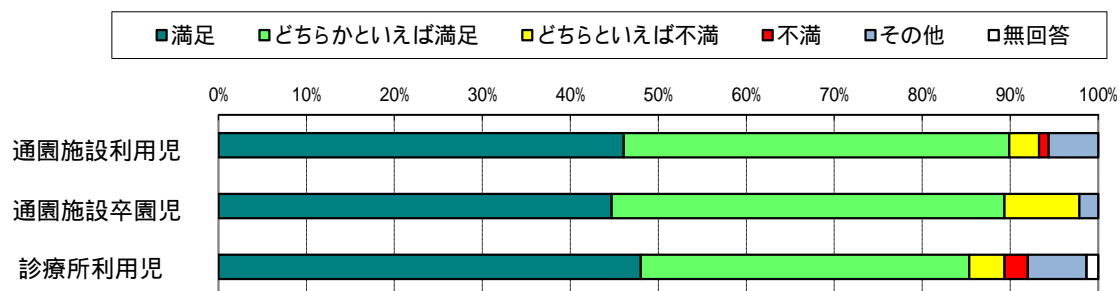
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
通園施設利用児	34.8	47.2	6.7	2.3	9.0	0.0	100
通園施設卒園児	40.4	44.7	12.8	2.1	0.0	0.0	100
診療所利用児	37.5	48.6	9.7	1.4	1.4	1.4	100



訓練指導やグループ療育、脳波検査等における子どもへの接し方について

(%)

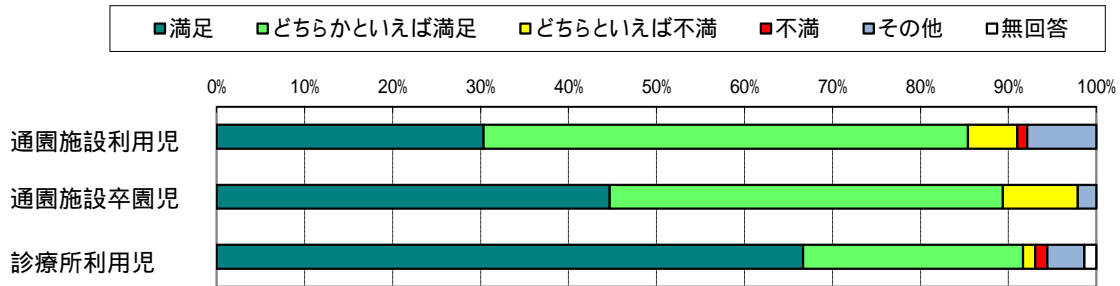
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
通園施設利用児	46.1	43.8	3.4	1.1	5.6	0.0	100
通園施設卒園児	44.7	44.7	8.5	0.0	2.1	0.0	100
診療所利用児	48.0	37.3	4.0	2.7	6.7	1.3	100



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

(%)

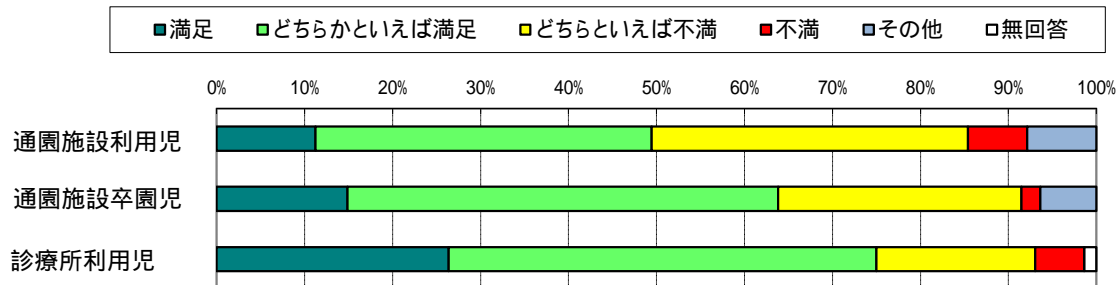
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
通園施設利用児	30.3	55.1	5.6	1.1	7.9	0.0	100
通園施設卒園児	44.7	44.7	8.5	0.0	2.1	0.0	100
診療所利用児	66.7	25.0	1.4	1.4	4.2	1.4	100



医師の診察や訓練指導等の頻度について

(%)

	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
通園施設利用児	11.2	38.2	36.0	6.7	7.9	0.0	100
通園施設卒園児	14.9	48.9	27.7	2.1	6.4	0.0	100
診療所利用児	26.4	48.6	18.1	5.6	0.0	1.4	100

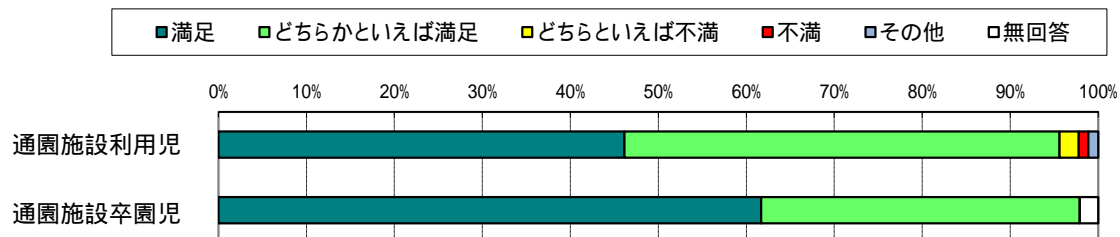


問4 センターの通園施設における支援(サービス)について

(通園施設の)個別支援計画の内容について

(%)

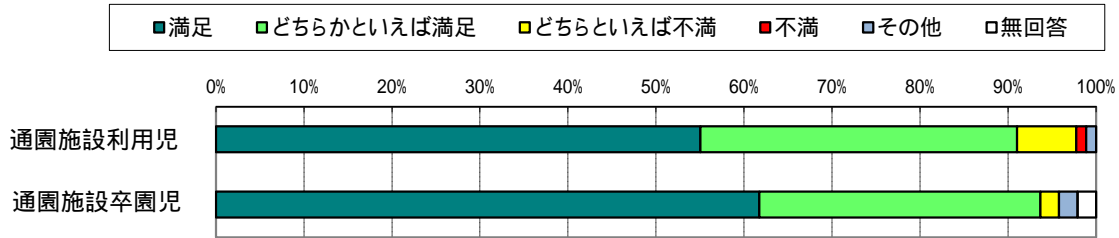
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
通園施設利用児	46.1	49.4	2.2	1.1	1.1	0.0	100
通園施設卒園児	61.7	36.2	0.0	0.0	0.0	2.1	100



個別支援計画に関する説明や、保護者の意向・要望の聞き取りについて

(%)

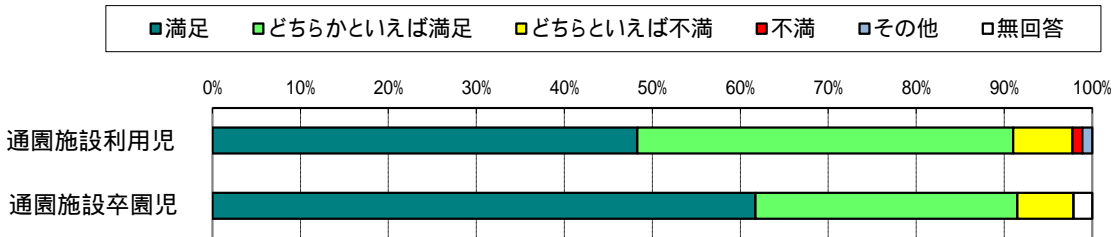
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
通園施設利用児	55.1	36.0	6.7	1.1	1.1	0.0	100
通園施設卒園児	61.7	31.9	2.1	0.0	2.1	2.1	100



日々の通園プログラムの内容について

(%)

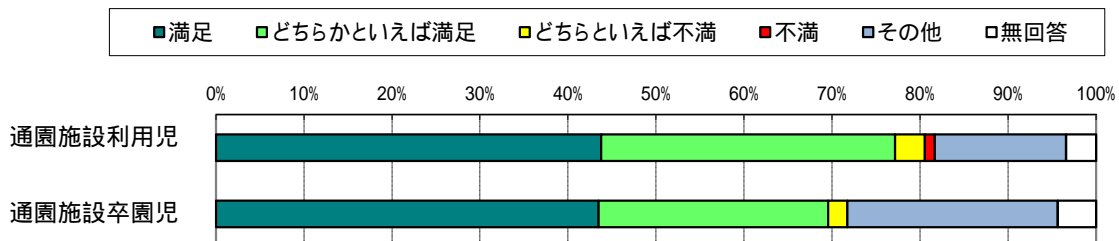
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
通園施設利用児	48.3	42.7	6.7	1.1	1.1	0.0	100
通園施設卒園児	61.7	29.8	6.4	0.0	0.0	2.1	100



給食の内容について

(%)

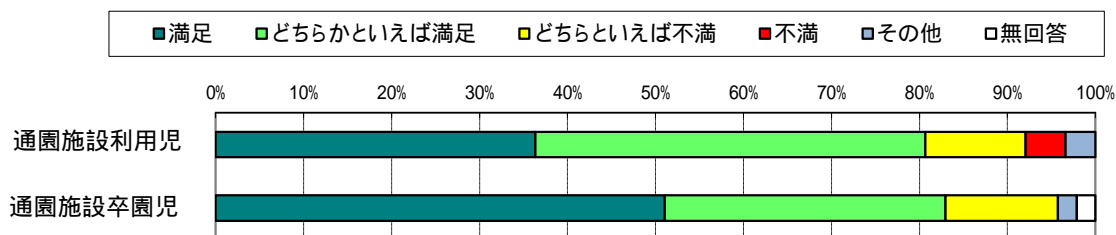
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
通園施設利用児	43.7	33.3	3.4	1.1	14.9	3.4	100
通園施設卒園児	43.5	26.1	2.2	0.0	23.9	4.4	100



通園頻度や通園形態(単独通園・親子通園)について

(%)

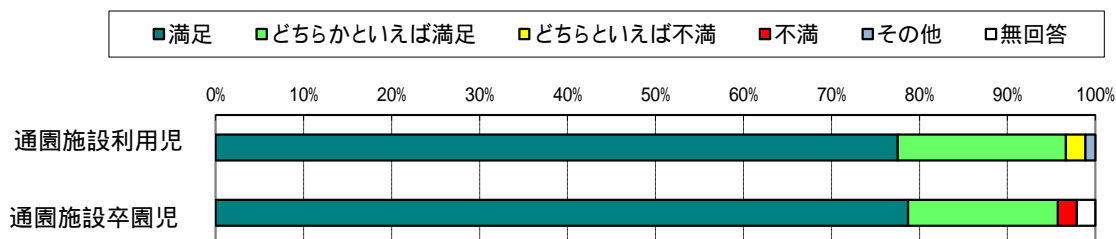
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
通園施設利用児	36.4	44.3	11.4	4.6	3.4	0.0	100
通園施設卒園児	51.1	31.9	12.8	0.0	2.1	2.1	100



職員の子どもへの接し方について

(%)

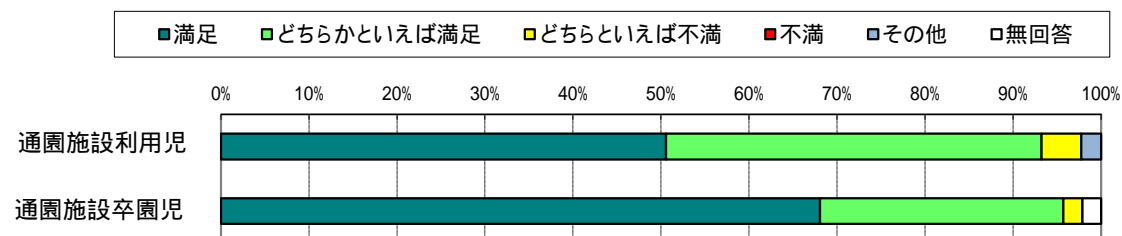
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
通園施設利用児	77.5	19.1	2.3	0.0	1.1	0.0	100
通園施設卒園児	78.7	17.0	0.0	2.1	0.0	2.1	100



子どもの様子や支援内容等に関する情報提供について

(%)

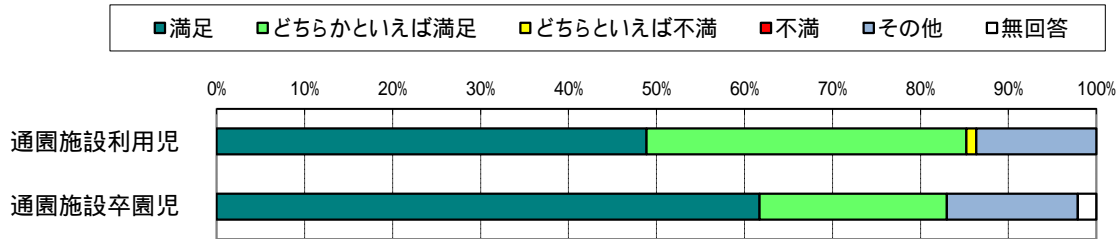
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
通園施設利用児	50.6	42.7	4.5	0.0	2.3	0.0	100
通園施設卒園児	68.1	27.7	2.1	0.0	0.0	2.1	100



子どもにけが・急病があった場合の説明やその後の対応について

(%)

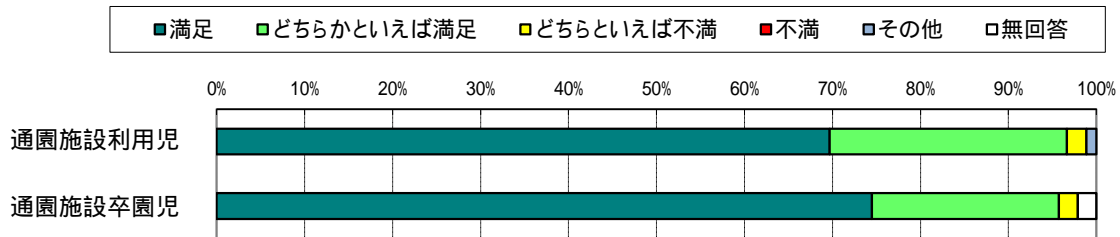
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
通園施設利用児	48.9	36.4	1.1	0.0	13.6	0.0	100
通園施設卒園児	61.7	21.3	0.0	0.0	14.9	2.1	100



クラス担当職員の保護者の相談・質問への対応について

(%)

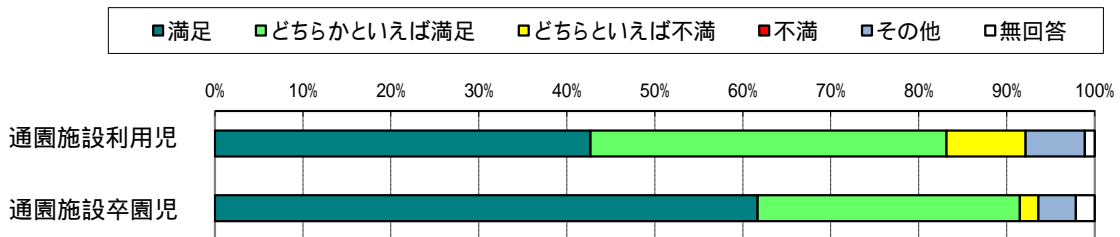
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
通園施設利用児	69.7	27.0	2.3	0.0	1.1	0.0	100
通園施設卒園児	74.5	21.3	2.1	0.0	0.0	2.1	100



クラス担当職員以外の職員(園長等)も相談・質問に応じてくれるかについて

(%)

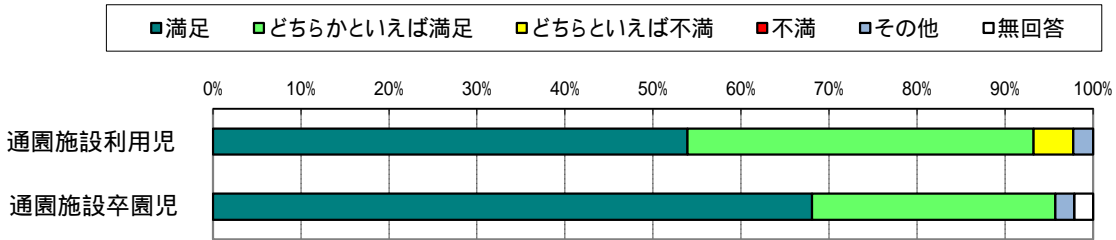
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
通園施設利用児	42.7	40.5	9.0	0.0	6.7	1.1	100
通園施設卒園児	61.7	29.8	2.1	0.0	4.3	2.1	100



個別面談・家庭訪問について

(%)

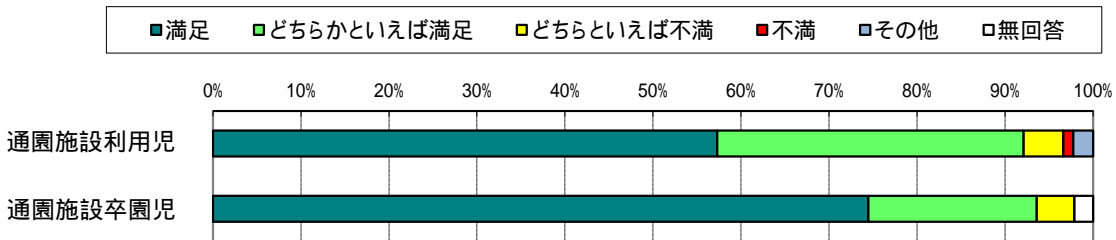
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
通園施設利用児	53.9	39.3	4.5	0.0	2.3	0.0	100
通園施設卒園児	68.1	27.7	0.0	0.0	2.1	2.1	100



職員の保護者の精神的、心理的負担への配慮について

(%)

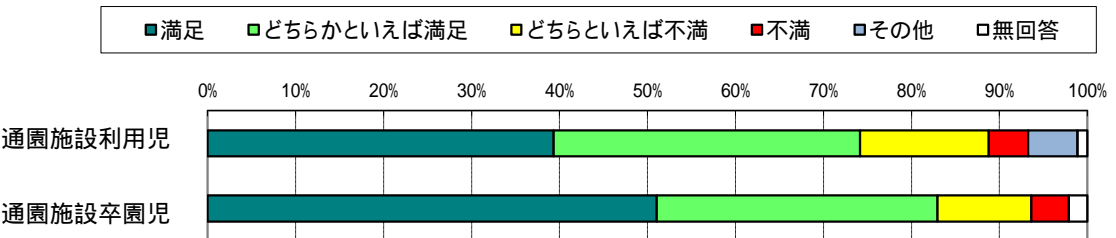
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
通園施設利用児	57.3	34.8	4.5	1.1	2.3	0.0	100
通園施設卒園児	74.5	19.2	4.3	0.0	0.0	2.1	100



通園バスや駐車場の利用等、交通手段への配慮について

(%)

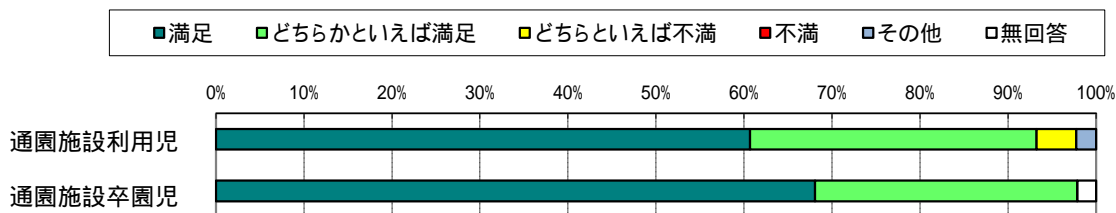
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
通園施設利用児	39.3	34.8	14.6	4.5	5.6	1.1	100
通園施設卒園児	51.1	31.9	10.6	4.3	0.0	2.1	100



通園施設利用に関する重要事項、利用契約書の説明について

(%)

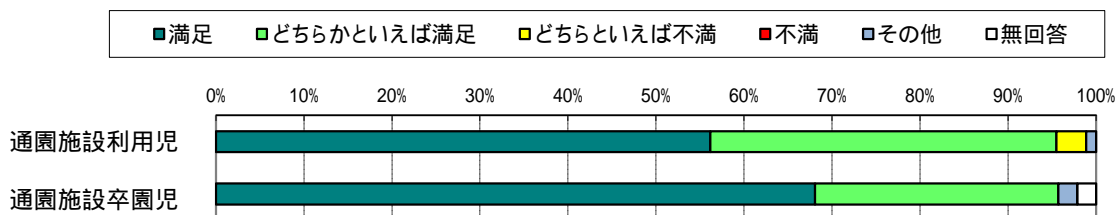
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
通園施設利用児	60.7	32.6	4.5	0.0	2.3	0.0	100
通園施設卒園児	68.1	29.8	0.0	0.0	0.0	2.1	100



施設利用料、給食費に関する説明、実際の納付手続について

(%)

	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
通園施設利用児	56.2	39.3	3.4	0.0	1.1	0.0	100
通園施設卒園児	68.1	27.7	0.0	0.0	2.1	2.1	100

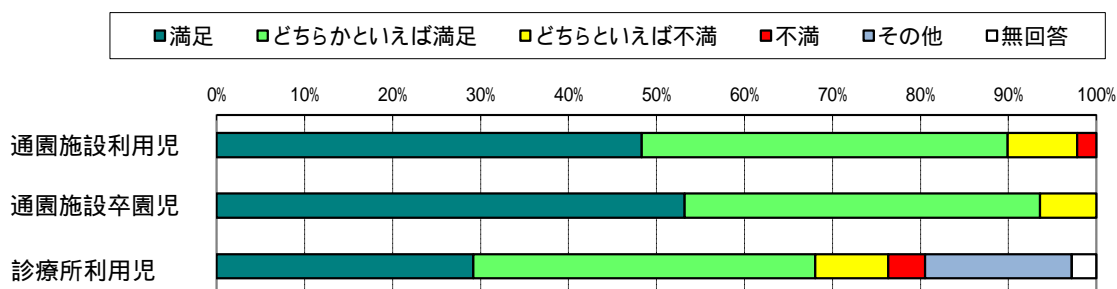


問5 保護者を対象とした勉強会等の支援(サービス)について

勉強会のテーマ、開催時期、頻度、開催時間について

(%)

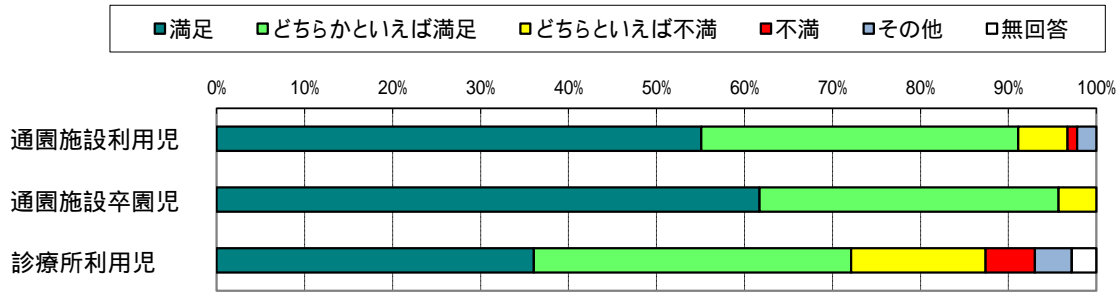
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
通園施設利用児	48.3	41.6	7.9	2.2	0.0	0.0	100
通園施設卒園児	53.2	40.4	6.4	0.0	0.0	0.0	100
診療所利用児	29.2	38.9	8.3	4.2	16.7	2.8	100



勉強会の具体的な内容、わかりやすさについて

(%)

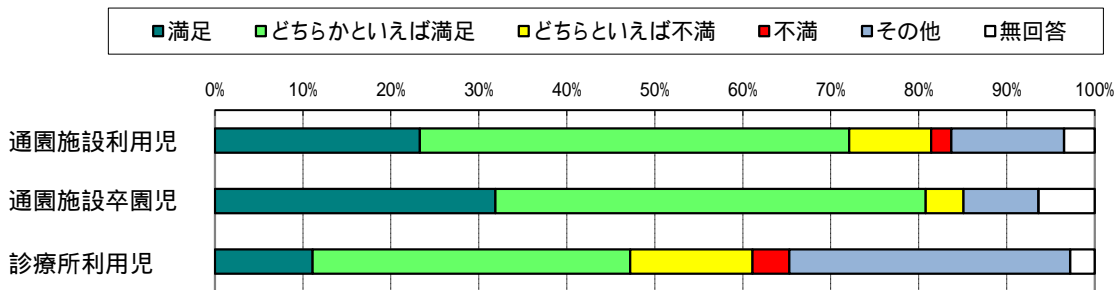
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
通園施設利用児	55.1	36.0	5.6	1.1	2.2	0.0	100
通園施設卒園児	61.7	34.0	4.3	0.0	0.0	0.0	100
診療所利用児	36.1	36.1	15.3	5.6	4.2	2.8	100



保護者の自主的な活動や、地域の資源活用への支援について

(%)

	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
通園施設利用児	23.3	48.8	9.3	2.3	12.8	3.5	100
通園施設卒園児	31.9	48.9	4.3	0.0	8.5	6.4	100
診療所利用児	11.1	36.1	13.9	4.2	31.9	2.8	100

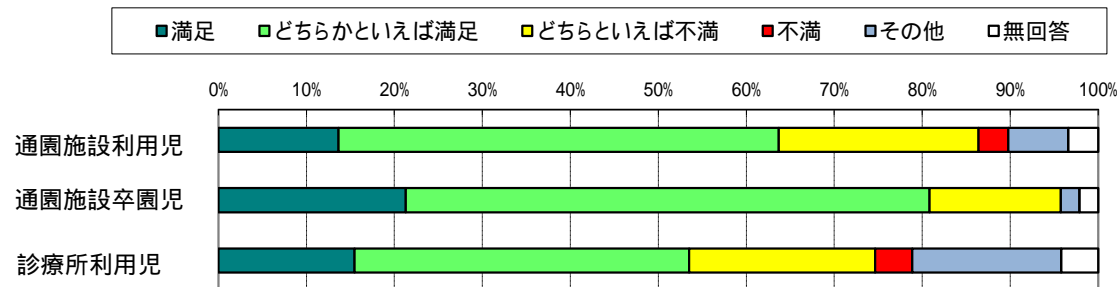


問6 センターからの情報提供や保護者の相談への対応、センター全体の支援の一貫性について

地域の資源等に関する情報提供について

(%)

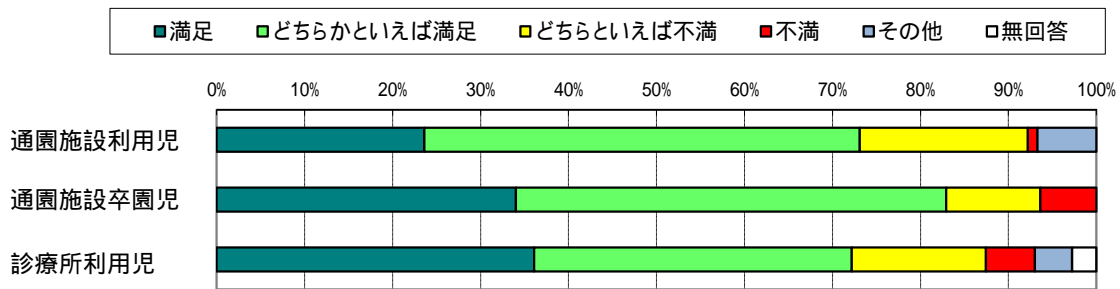
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
通園施設利用児	13.6	50.0	22.7	3.4	6.8	3.4	100
通園施設卒園児	21.3	59.6	14.9	0.0	2.1	2.1	100
診療所利用児	15.5	38.0	21.1	4.2	16.9	4.2	100



子どもの進路(幼稚園・保育所への入園、就学等)に関する相談や助言について

(%)

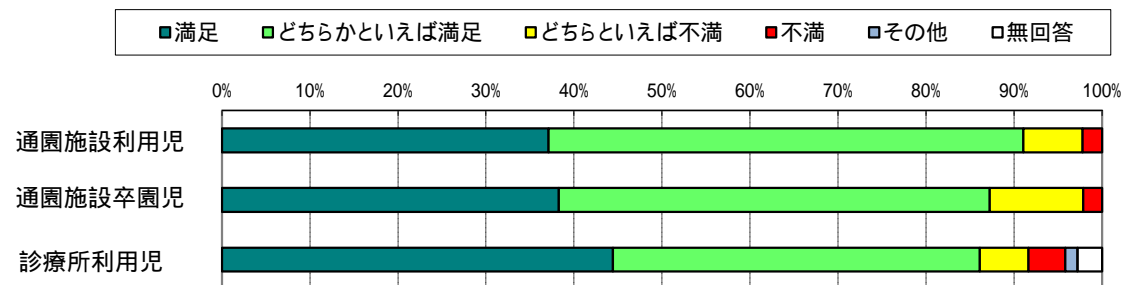
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
通園施設利用児	23.6	49.4	19.1	1.1	6.7	0.0	100
通園施設卒園児	34.1	49.0	10.7	6.4	0.0	0.0	100
診療所利用児	36.2	36.2	15.3	5.6	4.2	2.8	100



相談における保護者の精神的、心理的負担への配慮について

(%)

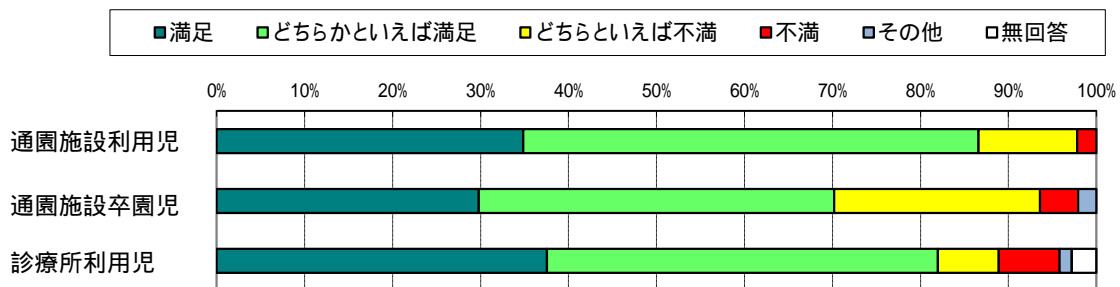
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
通園施設利用児	37.1	53.9	6.7	2.2	0.0	0.0	100
通園施設卒園児	38.3	48.9	10.6	2.1	0.0	0.0	100
診療所利用児	44.4	41.7	5.6	4.2	1.4	2.8	100



センター全体の職員間、各職種間の連携や支援(サービス)の一貫性について

(%)

	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
通園施設利用児	34.8	51.7	11.2	2.2	0.0	0.0	100
通園施設卒園児	29.8	40.4	23.4	4.3	2.1	0.0	100
診療所利用児	37.5	44.4	6.9	6.9	1.4	2.8	100

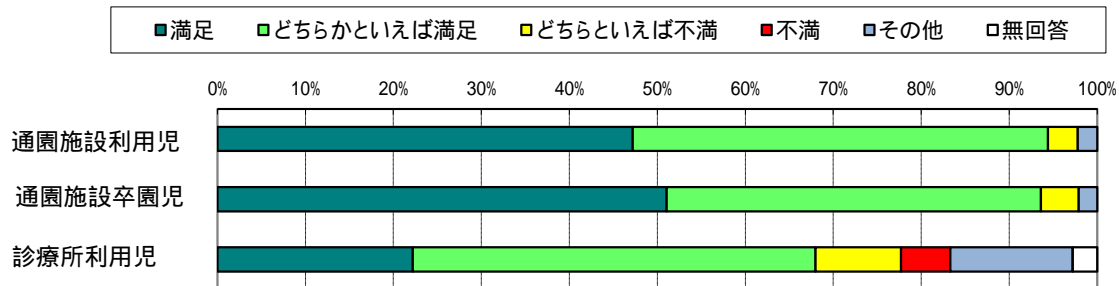


問7 センター全体の安全管理について

災害発生時の対応に関する説明について

(%)

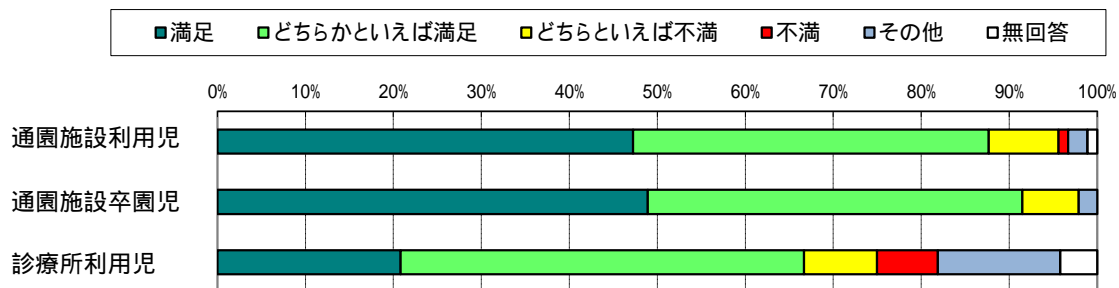
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
通園施設利用児	47.2	47.2	3.4	0.0	2.2	0.0	100
通園施設卒園児	51.1	42.6	4.3	0.0	2.1	0.0	100
診療所利用児	22.2	45.8	9.7	5.6	13.9	2.8	100



感染症が発生した場合の対応に関する説明について

(%)

	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
通園施設利用児	47.2	40.4	7.9	1.1	2.2	1.1	100
通園施設卒園児	48.9	42.6	6.4	0.0	2.1	0.0	100
診療所利用児	20.8	45.8	8.3	6.9	13.9	4.2	100

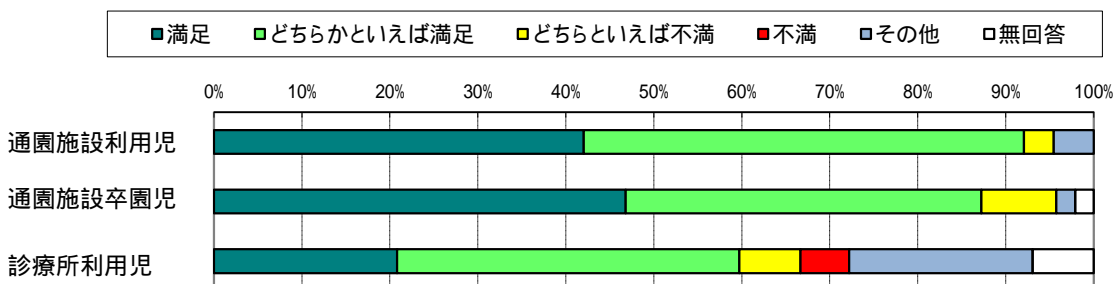


問8 苦情・要望への対応について

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

(%)

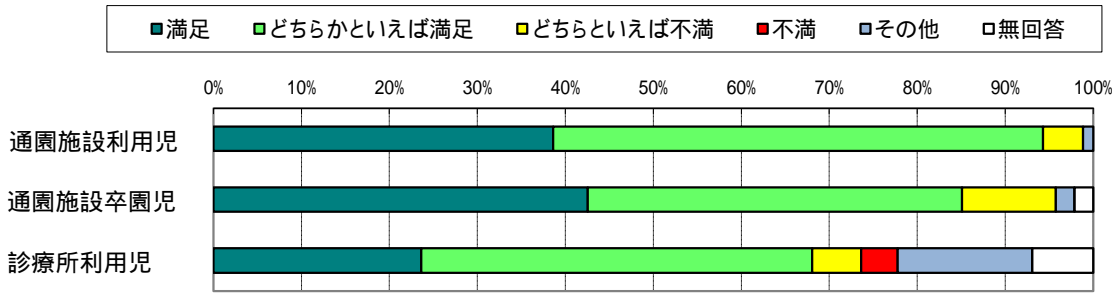
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
通園施設利用児	42.0	50.0	3.4	0.0	4.5	0.0	100
通園施設卒園児	46.8	40.4	8.5	0.0	2.1	2.1	100
診療所利用児	20.8	38.9	6.9	5.6	20.8	6.9	100



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

(%)

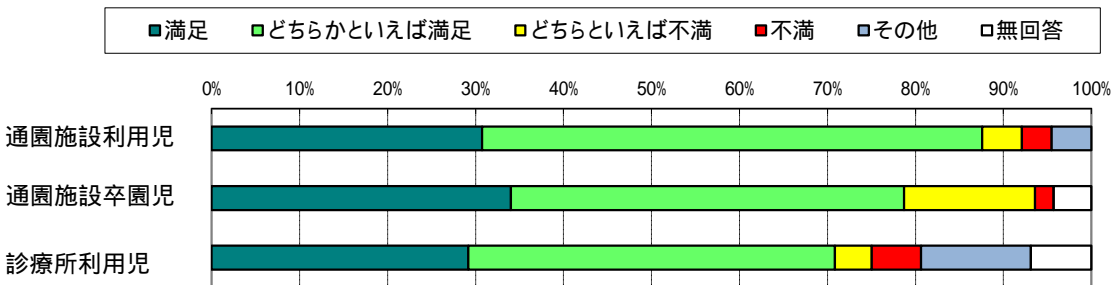
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
通園施設利用児	38.6	55.7	4.6	0.0	1.1	0.0	100
通園施設卒園児	42.6	42.6	10.6	0.0	2.1	2.1	100
診療所利用児	23.6	44.4	5.6	4.2	15.3	6.9	100



要望や苦情の伝えやすさについて

(%)

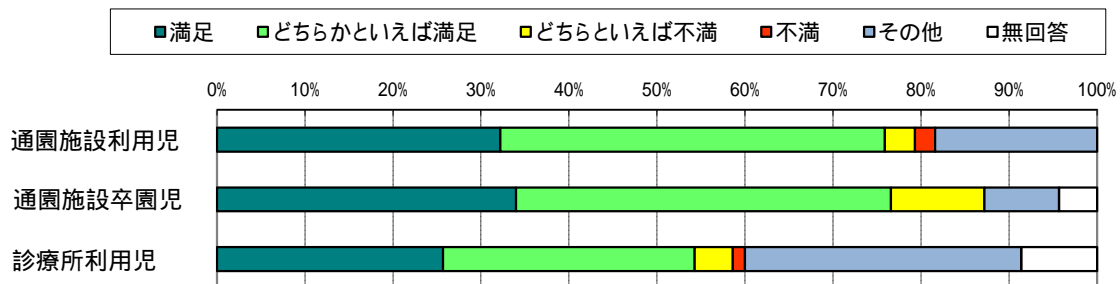
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
通園施設利用児	30.7	56.8	4.5	3.4	4.5	0.0	100
通園施設卒園児	34.0	44.7	14.9	2.1	0.0	4.3	100
診療所利用児	29.2	41.7	4.2	5.6	12.5	6.9	100



要望や苦情を受けた後の対応について

(%)

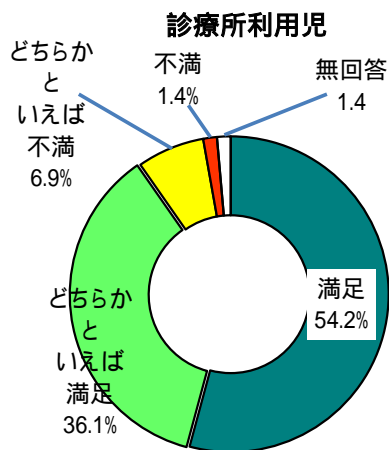
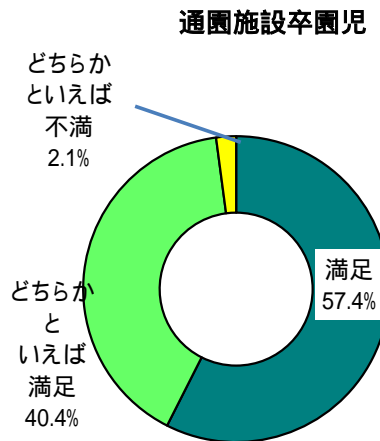
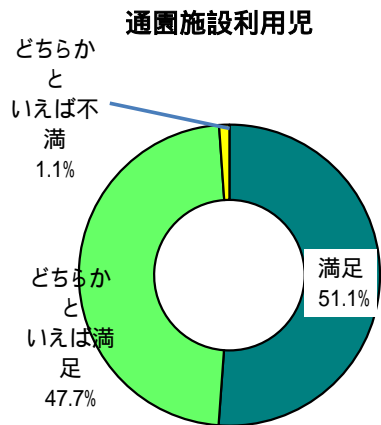
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
通園施設利用児	32.2	43.7	3.4	2.3	18.4	0.0	100
通園施設卒園児	34.0	42.6	10.6	0.0	8.5	4.3	100
診療所利用児	25.7	28.6	4.3	1.4	31.4	8.6	100



問9 センターを総合的に評価すると、どの程度満足しているか

(%)

	満足	どちらかといえは満足	どちらかといえは不満	不満	無回答	計
通園施設利用児	51.1	47.7	1.1	0.0	0.0	100
通園施設卒園児	57.4	40.4	2.1	0.0	0.0	100
診療所利用児	54.2	36.1	6.9	1.4	1.4	100



関係機関アンケート集計結果

実施期間 2016年9月15日(木)～9月29日(木)

回収率 幼稚園・保育所 75.0% (回収数 36件 / 配付数48件)
 小学校 62.5% (回収数 20件 / 配付数 32件)
 地域訓練会 100.0% (回収数 2件 / 配付数2件)

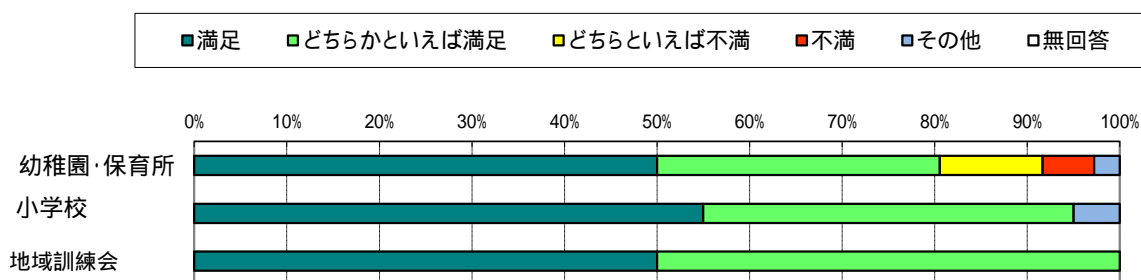
センターによる支援内容等について

問1 巡回訪問による技術支援について

巡回訪問の実施時期や実施回数について

(%)

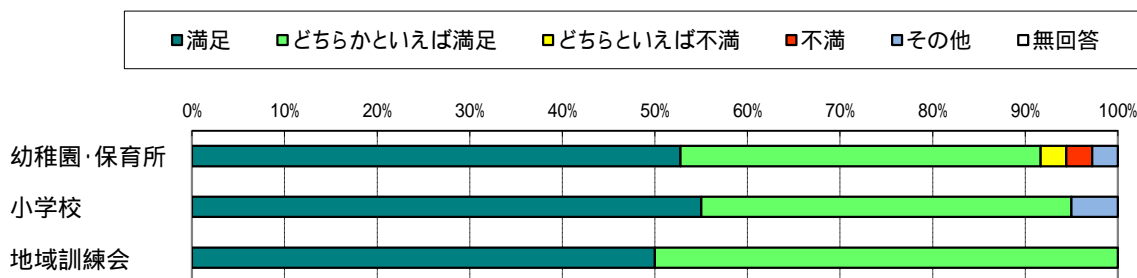
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
幼稚園・保育所	50.0	30.6	11.1	5.6	2.8	0.0	100
小学校	55.0	40.0	0.0	0.0	5.0	0.0	100
地域訓練会	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100



助言等の内容が、職員にとって具体的にわかりやすいものであったかについて

(%)

	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
幼稚園・保育所	52.8	38.9	2.8	2.8	2.8	0.0	100
小学校	55.0	40.0	0.0	0.0	5.0	0.0	100
地域訓練会	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100

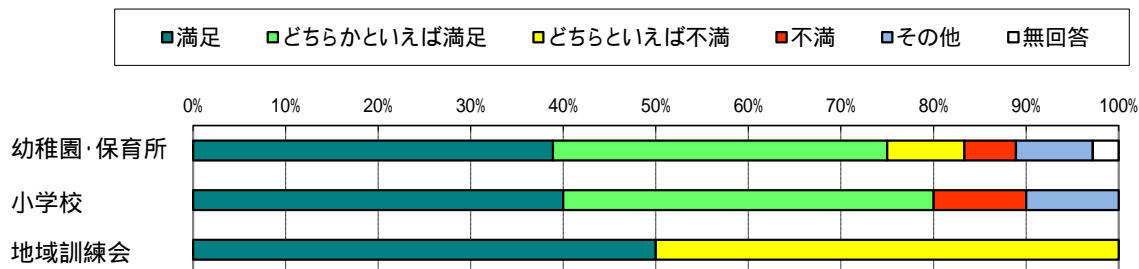


問2 随時の相談や研修への協力依頼等に関する対応について

随時の相談への対応について

(%)

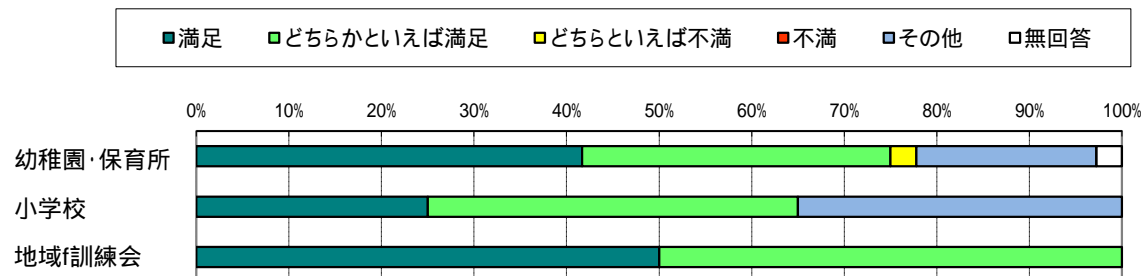
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
幼稚園・保育所	38.9	36.1	8.3	5.6	8.3	2.8	100
小学校	40.0	40.0	0.0	10.0	10.0	0.0	100
地域訓練会	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0	100



研修への協力依頼等に関する対応について

(%)

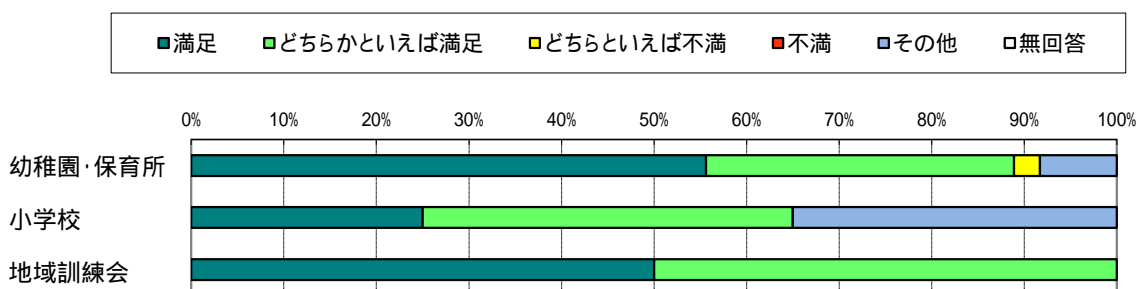
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
幼稚園・保育所	41.7	33.3	2.8	0.0	19.4	2.8	100
小学校	25.0	40.0	0.0	0.0	35.0	0.0	100
地域訓練会	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100



研修等の具体的な内容やわかりやすさについて

(%)

	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
幼稚園・保育所	55.6	33.3	2.8	0.0	8.3	0.0	100
小学校	25.0	40.0	0.0	0.0	35.0	0.0	100
地域訓練会	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100



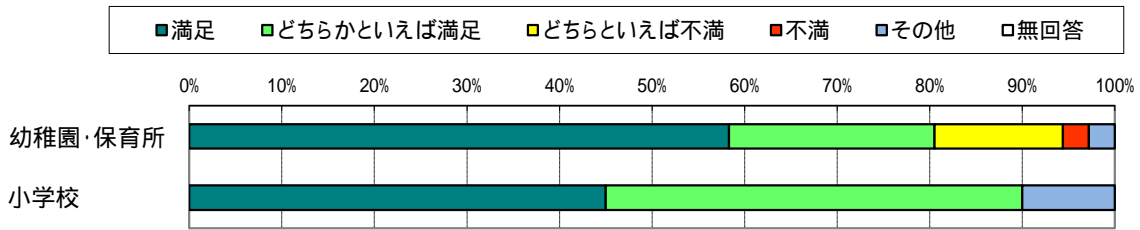
問3 良好な協力関係の構築について

「幼稚園・保育所」と「小学校」のみ対象の質問

個人情報に配慮した上で、児童に関する情報交換、引継等が円滑に行われているかについて

(%)

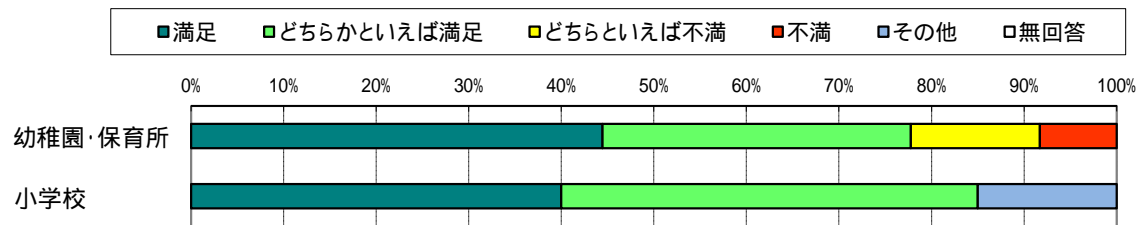
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
幼稚園・保育所	58.3	22.2	13.9	2.8	2.8	0.0	100
小学校	45.0	45.0	0.0	0.0	10.0	0.0	100



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

(%)

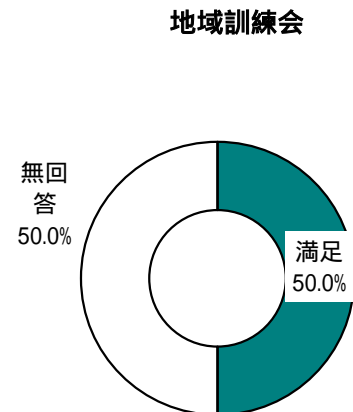
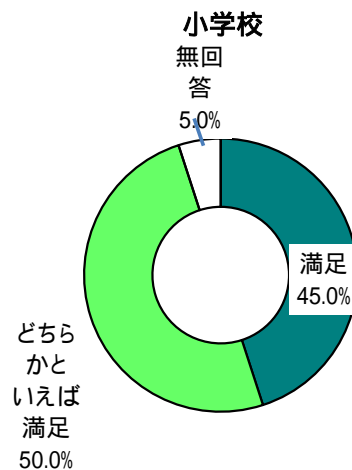
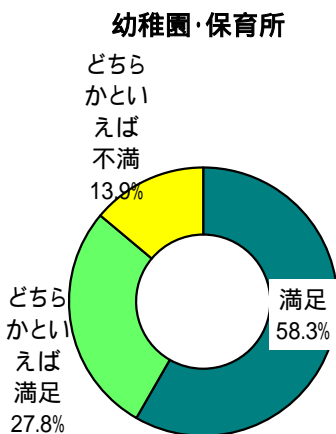
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
幼稚園・保育所	44.4	33.3	13.9	8.3	0.0	0.0	100
小学校	40.0	45.0	0.0	0.0	15.0	0.0	100



問4 センターを総合的に評価すると、どの程度満足しているか

(%)

	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	無回答	計
幼稚園・保育所	58.3	27.8	13.9	0.0	0.0	100
小学校	45.0	50.0	0.0	0.0	5.0	100
地域訓練会	50.0	0.0	0.0	0.0	50.0	100



◆利用者本人調査◆

■実施日時：平成 28 年 11 月 28 日（月）10:30～12:30、 12 月 2 日（金）10:00～12:00

（「はらっぱ」の訪問観察：平成 28 年 12 月 2 日（金）10:30～11:00）

※以下の観察の状況はいずれも、療育等の状況を全般的に観察した結果ではなく、一定の時間内で観察した状況をまとめた結果となっています。

●通園部門

登園時間になると、全職員が 1 階に出て、元気な挨拶とともに優しい笑顔で子ども一人ひとりを迎えています。通園の各クラスは園庭に面した 1 階にあり、園庭側の通路を歩いて入室します。室内は子どもの動線に合わせ、順番に行動できるよう各備品が配置されており、靴を脱いだ後に自分用の荷物スペースにリュックや上着を置いてから、遊びのスペースに入っていきます。単独通園のクラスでは、入り口に連絡帳を入れる箱を設置して、子どもが自分で連絡帳を入れることができるようにしています。

室内は、各クラスともケガ防止のため、クッション性のあるフローリングを採用しているほか、清潔な環境を保っています。プログラムは個別のあそびと集団の活動が盛り込まれ、終了すると次の活動を示すカードを職員から受け取って移動します。個別のブースには一人がけの子ども用ソファと絵本が置かれていたり、音の出るおもちゃやドールハウス、ブロックなど様々なおもちゃも準備されています。保育ボランティアもいて、おもちゃの準備や片付けをしながら子どもたちと優しく接するようすも見られました。

集団指導室、プレイヤードでは、広いスペースが確保され、大きなトランポリンや平均台、ブランコ、滑り台などの遊具があり、職員の見守りの中、みんな元気に動き回っていました。車いすに乗車し、足浴とマッサージを受けながら気持ちよさそうにしている子どももいました。

単独通園の親子登園日では、保護者と一緒にホットケーキ作りをおこなっているようすも見られました。エプロンや三角巾も着脱のしやすさに配慮し、ゴムやボタンを活用して、頭からかぶるだけで体にフィットするよう工夫された被服が準備され、楽しそうに調理に挑戦する姿が見られました。おもちゃの写真や遊びの内容をカード化して、子どもが自分で好きなものを選べるようにしたり、「〇〇に□□をください」等文章の間にカードを貼付して自分の意思表示ができるようにするなど、子どもの意思と主体性を尊重しつつ、気持ちを言葉で表現できるような工夫が園内の随所で見られていました。

また、調査当日はセンター会議室で保護者向け勉強会が開催されており、多数の保護者の参加のもと、園長が講師となり、発達障害の特性や基本的な考え方などの講義を行っていました。

●診療部門

診療部門は 2 階部分にあり、待合室は採光も十分で明るく静かな環境で、数組の親子が診療を待つ姿が見られました。待合室には大型の書籍用ラックがあり、幼児向けの雑誌や絵本のほか、保護者向けの子育て関連雑誌なども多数置かれていました。診療申し込みに到着したばかりの親子や順番を待つ親子、診療を終え診察室から出て来た親子など、診療所を訪れるそれぞれの保護者・子どもに対し、看護師やソーシャルワーカーが笑顔で話しかけたり、説明をしていました。

診察室内は診察用の座席のほか、子どもの遊びの状況を観察するためのスペースが設けられており、プレイマットが敷かれ、おもちゃ類も置かれています。看護師の優しい誘導のもと、保護者とともに診察室に入る子どもの姿が見られていました。

早期療育科では、当日は数組の親子が参加していましたが、それぞれの子どもが思い思いにおもちゃ等で自由に遊ぶ姿と、保護者がそばに寄り添うようすが見られました。早期療育科では、子どもが主体的に遊ぶようすを観察しながら、保護者自身も子どもの特徴や長所・好きなこと等に気づき、理解する機会に

もなっています。

●はらっぱ（児童発達支援事業所）

調査当日は多数の親子が2クラスに分かれて参加し、子どもと一緒にプログラムを行ったり、子どもの活動をうしろから観察したりするようすが見られました。1つのクラスでは、数日後に予定された外出プログラムに備え、信号の見かたや横断歩道の渡り方など、交通量の多い道路に面した場所で安全に行動できるようにするための練習を行っていました。横断歩道を模した白いテープを床に貼り、小さな交差点が作られたフリースペースの中で、職員や保護者と手をつないで、左右を確認しながら手を挙げて楽しそうに歓声を上げる子どももいました。

もう一つのクラスでは、塗り絵に色鉛筆で色を塗る子どもと、後側の席に座ってそのようすを観察しながらメモをとる保護者の姿が見られました。「はらっぱ」では、卒園後の小学校進学に備え、今後子どもに関わる関係者が子どもの特性の理解と適切な対応・支援が行なえるよう、保護者の「子どもの履歴書」作りを支援するプログラムを行なっています。参加する保護者それぞれが真剣な表情で子どものようすを見つめていました。

そのほか、「はらっぱ」の卒園児保護者が体験談を伝える「経験交流会」が療育センター内の会議室で開催されていました。会議室はほぼ満員状態で、先輩ママの体験談に対し大きく頷いたり、目頭を押さえたりする保護者も多くいて、皆が熱心に耳を傾けていました。

<まとめ>

全体を通じてどの部門においても子どもの個別性を尊重し、丁寧に関わるようすが確認されています。また、保護者との関わりも多く見られ、積極的にコミュニケーションを取り、意思疎通を図る様子が見られました。支援内容が多岐に渡り、いずれの部門でも慌ただしい印象でしたが、子どもと保護者、職員それぞれが笑顔で明るく過ごしていたことがとても印象的でした。

子ども・保護者がともにリラックスできる環境づくりとともに、子どもがのびのびと活動したり、集団の中で落ち着いて行動できるようにするための様々な体験を提供して、子ども一人ひとりが自信を持てる関わりに努めていることが推察されました。

◆ 事業者コメント ◆

第三者評価機関の皆様には、当センターを様々な視点から詳細に評価していただき、感謝申し上げます。職員の聞き取りも丹念に行っていただき、書類からは伝わりにくいスタッフたちの生の声もしっかりと拾い上げてくださったと感じております。今後ご指摘いただいた問題点につきましても問題解決に向けて動いてまいりたいと存じます。

職員への権限移譲の問題につきましては、当法人共通の課題でもありますので法人本部と協議しながら解決に向かいたいと存じます。また、震災等を想定した備品の安全対策や、不審者対応に関する地域ネットワークの構築などにつきましても今後改善していく所存です。さらに、診療所の診察の頻度や所要時間、長期化している初診待機期間など、年々増加している利用者様の診療・相談ニーズに必ずしも追いついていない現状につきましては、常勤医師 1 名と非常勤医師で担当できる限りの診察数を効率よく配分すること、医師の診察以外の相談フォロー体制の充実に向けても努力いたします。

横浜市南部地域療育センター
所長 井上 祐紀

福祉サービス第三者評価 評価機関

特定非営利活動法人 よこはま地域福祉研究センター

〒231-0013 横浜市中区住吉町二丁目 17 番地 金井ビル 201 号室

TEL : 045-228-9117 FAX : 045-228-9118

URL : www.yresearch-center.jp/ E mail : top@yresearch-center.jp



かながわ福祉サービス第三者評価認証機関 第 26 号

横浜市福祉サービス第三者評価指定機関 第 17 号

川崎市福祉サービス第三者評価認証機関 第 14 号

横浜市指定管理者第三者評価機関 認定番号 25-01

東京都福祉サービス第三者評価認証評価機関 認証番号 機構15-232

全国社会福祉協議会社会的養護関係施設第三者評価機関 2510-002-02
