



横浜市福祉サービス第三者評価
評価結果報告書

横浜市東部地域療育センター

平成 29 年 3 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.....	44
事業者コメント.....	46

◆ 実施概要 ◆

事業所名	横浜市東部地域療育センター	
報告書作成日	平成 29 年 2 月 3 日	(評価に要した期間 7 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 6 月 22 日～10 月 27 日】 <ul style="list-style-type: none">・評価機関の担当者が全職員に対して趣旨説明を実施した。・翌日より常勤・非常勤すべての職員が、勤務時間内に自己評価票に記入した。・個人が記入した自己評価票をもとに、各主任が取りまとめ、各科の自己評価をまとめた。・各科の自己評価をもとに、管理課長が1つにまとめた。・1つにまとめた自己評価票を基に、管理職で協議・合意してまとめた。
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 10 月 1 日～10 月 15 日】 <p>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</p> <p>(2) 平成 27、28 年度支援対象の幼稚園・保育所、小学校、地域訓練会</p> <p>配付：センターからアンケート用紙等を配付した。</p> <p>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。</p>
3. 訪問実地調査・ 利用者本人調査	【実施日：平成 28 年 12 月 13 日、12 月 19 日】 <ul style="list-style-type: none">■第1日目<ul style="list-style-type: none">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<ul style="list-style-type: none">午 前：書類調査、通園場面観察午 後：職員ヒアリング調査<ul style="list-style-type: none">(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、新人職員)事業者面接調査（所長、各課長） <p>※児童発達支援事業所「パレット」は、12 月 20 日に訪問観察及びヒアリング調査を実施</p>

◆ 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)

横浜市東部地域療育センターは、JR 東神奈川駅、京浜急行線仲木戸駅から徒歩約 2 分程の、駅に近接した場所に立地しています。「かなっくウォーク(駅前歩道橋)」がセンター建物へ直結しているほか、入口は 2 階となっており、エレベーターを使用してセンターの各フロアへ移動出来るようになっています。また、同じ建物内には、別法人が運営する障害福祉事業所の「希望(きぼう)更生センター」と「横浜光センター」、神奈川区地域子育て支援拠点「かなーちえ」も設置されており、センターと相互に連携しながら事業運営を行っています。

当センターは、社会福祉法人青い鳥により、平成 15 年 9 月に開所しました。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 7 階建の 4 階から 7 階を使用し、施設内容は、指導室、集団指導室、相談室、診察室、訓練室、水治療室、検査室、母親研修室等が設置されています。

施設種別とそれぞれの定員は、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)、診療所(診療科目:児童精神科、リハビリテーション科、耳鼻咽喉科、摂食外来)となっています。

そのほかに、児童発達支援事業所「パレット」(定員 12 人、週 48 人)が、JR 鶴見駅下車徒歩約 7 分、京浜急行線京急鶴見駅下車徒歩約 5 分のところにあります。利用対象は知的な遅れがない、または少ない子どもで、家庭生活及び保育所・幼稚園などの集団生活において支援が必要な 4~5 歳児となっています。なお、利用にあたっては、事前に横浜市東部地域療育センターを受診する必要があります。

1. 高く評価できる点

● 子どもと保護者が地域で安心して暮らすための、きめ細やかな支援を提供しています

当センターでは、「子どもの個々の発達特性を踏まえ、地域の中で暮らすことを考慮した地域療育の実践」という支援方針に基づき、子どもと保護者が地域で安心して暮らすことができるよう、様々な支援を実施しています。

子どもとその家族の状況に応じて、家庭生活を送る上で有効な制度やサービスについて積極的に情報提供を行い、制度やサービスの活用を行う際には個別に相談に応じるなど、保護者が安心できるような関わりに努めています。例えばセンター独自に「福祉制度・社会資源のご案内」という資料を作成して、療育に直接関わるだけでなく、地域生活や今後の成長過程で活用できる情報をまとめ、療育訓練・保育・教育等に関する経済的支援や保護者の負担軽減につながるような具体的な情報を集約し、保護者に配布したり外来の待合室に配置しています。

また、保護者向け勉強会等では、子どもの成長過程や保護者のニーズの変化等に応じて、保護者の要望を聴取し、適宜プログラムの内容に反映するなど、地域生活を想定した実践的な内容構成に配慮しています。保護者プログラムでは、保護者自身が企画立案に携わるなど、保護者の視点や主体性を尊重した内容となるよう意識しています。例えば外出を通じて商店街や公園などの公共資源を上手に活用できるようサポートし、子どもが地域で安全に過ごすための体験機会も設定しています。

進路決定にあたっては、区子ども家庭支援課や福祉保健センター、小学校・幼稚園・保育所等の関係機関とも随時連携しています。また、通園バスを活用して公立保育所や障害福祉施設の見学会を開催し、それぞれの施設の特性を理解すると同時に、子どもとサービス・支援内容とのマッチングを図るための視点を学べるようにするなど、子どもと家族がよりよい選択を行うことができるよう支援を行っています。

このように、様々な情報提供と具体的なサービスの活用に向けたサポートを通じて、それぞれの家庭や保護者・子どもを支援するきめ細かな対応は、センターの支援方針の具現化として、高く評価できると考えます。

● 3 施設運営のノウハウを活かし、子どもの発達特性を考慮した療育を実践しています

当センターでは、診療部門の訓練内容や通園のプログラムの実施にあたり、法人が取り組む横浜市内2施設を含めたこれまでの経験・実績を活かし、子どもが自分らしい姿で、主体的に行動できるようにするための関わりの工夫を随所に取り入れ、子どもたち一人ひとりの発達特性や個性を尊重した支援に努めています。

療育プログラムでは、統一されたワークシステムを取り入れ、常に左から右へ、上から下へなど、子どもたちが作業エリアを理解し、見通しを立てて安心して活動に取り組めるように配慮しています。写真や絵などの他に発達の状況により、日常生活で使用する実物（調理器具など）やぬいぐるみなどの具体物を活用したり、視覚による刺激だけでなく、匂いや手触りなども重視しています。また、スヌーズレン（光や音、温度、触覚などを組み合わせ、リラックスできる感覚刺激空間）も導入し、楽しみながら感覚の活性化を図る取り組みを行なっています。訪問調査では、子ども一人ひとりがとても楽しそうに、満面の笑顔で参加している様子が確認されています。

また、法人が取り組む横浜市内の2療育施設を含めたこれまでの経験と実績で培った工夫が、視覚的・物理的構造化を意識した訓練室やホールをはじめ設備設計の面でも随所に活かされています。例えば、移動が容易で、かつ通園の各クラスが時間差で活用できるよう、園庭を中心に配置した館内構造となっています。設置されている遊具等は子どものケガ防止に配慮し、突起物をなくし丸みを付けた遊具を採用しているほか、転落防止のための柵や、親子で並んで利用できる、幅のある階段を導入するなど、安全性と利用の仕方にも配慮し、子どもの成長発達に必要な設備を想定した構造となっています。

2. 独自に取り組んでいる点

● 児童発達支援事業の一部として、知的障害を伴う発達障害児の集団療育に取り組んでいます

児童発達支援事業「パレット」では、知的な遅れがなく（少なく）園生活や家庭生活などに支援が必要な児童に対して、就園先と連携を取りながら、子どもと保護者の園生活や家庭生活を円滑に進めるために集団療育の機会を提供しています。

更に当センターでは、知的障害を伴う発達障害児の集団療育の場として「からふる」を実施し、待機児対策の一環として、地域の幼稚園・保育所を利用する子どもたちの支援を行っています。

幼稚園や保育所といった集団生活の中で、友だちとトラブルになってしまったり、一斉活動に参加できなかったり、自分の気持ちを伝えたくても伝えられず自信をなくしている児童が、わかりやすい活動の中で成功経験を積み重ね、その結果、家庭や園の中で自信をもって生活していくことを目指してします。保護者とともに子どもへの理解を深め、家庭生活、地域生活でのかかわりの工夫をともに考え合い、また、情報交換のための保護者懇談会なども実施しています。

3. 今後の取り組みが期待される点

● 利用ニーズ増加に伴う課題解決のためのさらなる検討と改善が期待されます

当センターは、現在横浜市内にある療育センターの中で、圧倒的に利用申し込みが多い状況となっています。より多くのニーズに応えようとすればするほど、さらに待機期間の短縮が困難となり、巡回訪問回数の縮減を強いられる結果となるなど、改善が図られないまま、現在の状況が常態化しつつあります。

今回の利用者アンケートでは、診察頻度及び時間、診断と今後の見通しの説明、訓練指導の頻度などについては、不満を示す回答が3～5割台と多く、自由意見でも、診察予約の取りづらさのほか、医師に対しては、十分な説明や心理面への配慮を望む意見が複数確認されています。また、地域資源の情報提供に関し、多くの保護者が家庭生活や就学、将来の不安を感じるといった意見とともに、積極的な情報提供を要望する意見も複数寄せられています。

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度は非常に高く、巡回訪問の効果を高く評価している一方で、巡回訪問の実施時期や実施回数については、不満が満足を上回る結果となり、自由記載でも、巡回訪問の回数増加や実施時期に関する要望、相談対応の充実化への期待など、センターとの連携強化を望む意見が多数確認されています。

利用者のニーズに応えるべく、診療部門をはじめ各部門の職員が連携して対応枠の拡大に尽力し、幼稚園・保育所、学校、民間事業所との連携を進め、子どもとその家族の生活に密着した支援に努めているなど、改善に向けた支援策を模索していることが、ヒアリングから確認されました。

こうした職員の改善提案も活かしながら、横浜市の指定管理者として、民営の長所や特徴を發揮し、真に地域療育の総合センターとして、その役割を果たすためのさらなる検討と改善が期待されます。

◆ 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

評価分類 I-1 利用者本位の理念	評価結果
<ul style="list-style-type: none"> ・法人理念「道なきところに道を」のもと、センターの運営方針として「子どもたちとご家族の暮らしを尊厳をもって受け止めます」「子どもたち個々の発達特性を尊重し支援技術を磨きます」「子どものライフステージの連続性に応じた療育体制を築きます」「子どもたちとご家族が地域で自立し安らかに暮らすための“地域療育”に貢献します」の4つを掲げ、子どもと家族の多様性・個別性の尊重と地域生活を支える療育支援の実践を明文化しています。 ・運営方針は、年2回開催のセンター全体会を通じて周知するほか、理念・方針をカード化してネームプレートの裏面に添付し、全職員が常時携帯していつでも確認できるようにしています。また、運営方針に沿って部門ごと・職員ごとに年度目標を設定し、職員の意識付けと行動化を促しています。 	

評価分類 I-2 一人一人の子どもに応じた支援の実施	評価結果
<ul style="list-style-type: none"> ・子どもと保護者の状況は、診療に先立ちソーシャルワーカーが面談を実施して、詳細なアセスメントを実施するほか、診察・検査を通じて多面的な評価を行ない、診療録に情報を集約して職員間で共有しています。利用者の情報は診療録のほか、福祉相談室や早期療育科、通園部門等で個別に記録ファイルを整備し、経過を記録して管理しています。 ・子どもの支援計画は、情緒面や運動能力、コミュニケーション、集団適応など複数の視点からアセスメントを実施し、子どもごとに個別の課題を明確化して目標を設定しています。支援計画は、各療法士の訓練内容に応じて実施計画書を策定するほか、通園部門では個別支援計画を策定し、総合目標と発達課題に沿った長期・短期の目標を設定して、課題の達成に向けた計画的な支援を実施しています。 ・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や各療法士等が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、前期に個別支援計画書を策定するとともに、支援経過や状況評価を踏まえて内容を見直し、修正・変更後の計画書を作成しています。計画書の内容は、達成状況の評価を実施しながら保護者に説明し、同意を得て支援を実施しています。支援計画の内容は、保護者の意向とともに、円滑な集団適応を図るなど療育センター独自の専門性を生かした内容構成に配慮しています。実施計画書、個別支援計画書ともに保護者に写しを配布して支援の認識共有に努めています。 ・支援計画の内容は、子どもや家庭環境の変化等に応じて随時見直しを行なうほか、リハビリの実施計画は3~4か月ごと、通園部門の個別支援計画書は6か月ごとの定期的な見直しを実施し、以後の訓練や支援の内容に反映しています。 	

評価分類 I-3 利用者の人格の尊重・虐待への対応	評価結果 
<ul style="list-style-type: none"> 子どもや保護者の権利尊重に関する研修を定期開催しているほか、各部門で勉強会や事例検討を行ない、子どもや保護者、家庭の個別性の理解について話し合いを行なっています。子どもの個別性尊重を職員全員の共通認識として、分かりやすい言葉や明るい表情、ジェスチャーなどを交えて伝えているほか、音楽やリズム、絵や写真パネル等を活用して、子どもが楽しみながらプログラムに取り組めるよう配慮しています。 センターを利用する保護者が、不安や戸惑い・葛藤を抱いていることを理解し、保護者の気持ちに寄り添い、共感する姿勢を全職員の共通認識としています。プライバシーに十分配慮した関わりに努めるとともに、各々の家庭環境や両親の考え方、子育ての価値観を尊重し、安心感を得られるような関わりに努めています。 「児童相談所と東部センターの連携マニュアル（虐待対応）」を策定し、虐待の定義や関係機関との連携体制、有事の具体的な対応について明確化しています。横浜市や神奈川区・鶴見区の児童虐待・DV 防止連絡会など、子どもの虐待防止に関する連絡会議に参画し、児童相談所や区福祉保健センター等の関係機関と日常的な連携を図っています。 センターの各部門の代表者が参加して「不適切養育防止委員会」を発足しています。虐待防止に関する内部研修の開催をはじめ、虐待と思われる事例が確認された場合は随時委員会を招集し、個別に対応を協議して関係機関へ通報及び連絡を行うなど、組織的な対応体制を構築しています。また、通園、診療で配慮が必要な子どもや家庭に対して、定期的な状況確認とサポートを実施しています。 『「育てにくさ」気づきのためのチェックシート/東部地域療育センター版』を作成し、子どもや保護者、家庭それぞれで虐待の要因になりやすい項目を列挙し確認できるようにしているほか、「不適切養育 5 段階分類」として虐待のレベルを 5 段階に分け、各ステージごとの判断基準や具体的な関わり方を明示するなど、センターとして統一した認識と対応が可能となるよう工夫しています。 	

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、センター独自に「苦情受付から苦情解決までの流れ」を策定し、苦情受付と対応手順を明示しています。苦情受付窓口の設置及び対応について、センター内に掲示を行なうとともに、通園部門の重要事項説明書等にも明示して説明を行なっています。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および家族が直接相談できることを明示するとよいと考えます。 センターの第三者委員に、横浜市内の特別養護老人ホームの管理者と、障害福祉の見識のある元公共放送アナウンサーの 2 名を選任し、苦情解決に関する案内文書等に明示しています。センター運営協議会を年 2 回定期開催し、第三者委員を交えてセンターの事業報告を行なうほか、苦情や要望事例の報告と意見交換を実施しています。 センター内に意見箱を設置しているほか、診療や通園の支援場面、送迎バスの車内等でも随時保護者から意見を聴取しています。苦情や要望は内容に基づいて管理職会議や主任会議等で対応を協議し、必要性に応じて法人の苦情解決委員会に諮り、対応を協議しています。 通園児の保護者を対象に年 1 回満足度調査を実施しているほか、園長懇談会の開催前にアンケートを実施して、保護者と意見交換を行なうなど、保護者の意向把握と対応を積極的に推進しています。寄せられた苦情や要望は可能な限り事業運営の内容に反映することとしています。要望意見に基づき駐輪場スペースを拡大した事例や、地域訓練会に対し水治療室のプールを貸し出すなどの事例が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">・センターの利用開始にあたって、保護者にセンターの理念や基本方針が記載された法人パンフレットとセンターの紹介リーフレットを渡しています。また、支援の内容や利用に伴う費用等については、通園利用開始の前に、センター利用説明会（入園のつどい）やクラスオリエンテーション、重要事項説明会等の機会を複数開催して説明を行っています。支援の内容、利用に伴う費用等については、重要事項説明書に記載し、ソーシャルワーカーが具体的に補足説明をしています。・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、診療結果を医師から伝えるほか、看護師や各療法士からわかりやすく細かく説明をしています。通園部門における面談、懇談会、勉強会等は、年間計画を立て定期的で開催し、センターの基本方針や取り組みの内容及び考え方などを伝え、保護者がセンターのめざすものを理解できるよう、情報提供を行っています。・利用者に関する情報は、関係する職員間で定期的に情報交換を行っています。診療部門のカルテ、通園部門の個人ファイル等は部門毎にファイル保管され、必要な情報は関係する職員が適宜閲覧できるようになっており、共通理解と一貫した支援に努めています。・地域支援課が把握している地域の情報は、待合室等にわかりやすく掲示するほか、センター独自に「福祉制度・社会資源のご案内」というチラシを作成し、保護者が活用できる情報等について簡単にまとめ配布しています。たま、保護者プログラムの中に地域支援プログラムを盛り込み、公園での遊びや保育所交流、保護者自身が企画を立てるなどの体験を通して、地域生活で実践的に活用できるように工夫しています。・保護者向けの勉強会等の内容は、毎年、クラス職員と情報交換を行い、見直し・改善し、クラスの実態に即した勉強会となるよう工夫しています。例えば生活リズムや基本生活動作など日常生活に直結する内容から、地域生活に関することなど、保護者のニーズの変化にも合わせるように心がけています。・保護者が進路を選択するための情報として、地域の幼稚園、保育所、学校等の情報を十分に把握し、勉強会、見学会などを実施しています。就学についての勉強会では、就学までの流れや就学先を決定するための子どもの状況のとらえ方や確認のポイント、就学までと就学後に必要な事柄についても取りあげています。・保護者からの相談があった場合には、随時、電話や面談による対応を行っています。また、日々連絡帳を通じて子どもと家族の健康状態や家庭環境、生活状況等について確認を行い、保護者の精神的、心理的な負担等にも十分に配慮しています。・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、職員が各エリアを見回り確認を行っています。指導室内等は職員が、日々清掃し、常に清潔に保つように努めています。保護者が授乳ができるスペースとしては相談室や保護者控え室を提供しています。	

評価分類Ⅱ-2 診療に関する支援	評価結果
<ul style="list-style-type: none">・子どもの状態や家庭の状況など、事例の緊急性に応じてキャンセル枠を活用するなど、診療が適切な時期に行われるよう努めています。また、診療に先立ち、ソーシャルワーカーが保護者とのインテーク面談を実施して情報の把握と整理を行ない、診療時間の効率化を図っています。しかし、今回の保護者アンケートでは、診察に関する質問項目で不満を示す回答が多く、様々な要望意見が確認されています。今後さらなる改善に向けた工夫が期待されます。・訓練指導等に関する説明は、各療法士から実施計画書に基づき、日々の食事や着替えなど、なるべく身近なことから取り上げ、保護者にとってわかりやすく事例を挙げて行っています。保護者からの質問	

には、気になっていることを十分に聞き取り、保護者の頑張りを認め、子どもの全体的な発達を見ながら、実現可能なところから取り組んでいくなど、家族の精神的、心理的な負担、健康状態等へ配慮して対応しています。

- ・訓練指導等は、診断に基づき、遊びのなかでの子どもの動きを保護者と共に観察したり、家庭での様子や保護者の思いを聞き取った上で日常生活での課題を考慮して、内容を設定しています。

- ・一人ひとりの子どもの状況に応じて、訓練指導等の時間や頻度を設定しています。しかし、今回の保護者アンケートでは、医師の診察や訓練指導の頻度についての設問では、4割から5割が“不満”を示す回答となっており、保護者の不安に、更にきめ細やかに対応できる仕組み作りが期待されます。

- ・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ています。子どもをよく観察し、子どもの気持ちを想像し、本人が自ら動き出す気持ちに添って支援するように努めています。

<p>評価分類Ⅱ-3 通園施設における支援</p>	<p>評価結果</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・指導室等は、子どもの動線を考慮し、特に多くの子どもが同時に使用する際には、子ども同士のトラブルが起きないように工夫するなど、安全性について十分に配慮しています。また、子どもの集団に応じて、パーティションなどを用いて特性に配慮した環境を設定したり、スヌーズレンを使用するなど、落ち着ける環境づくりを行っています。 ・子どもの障害や発達の状況、年齢等に応じて、毎年クラス編成等について評価会議で決定し、基本的な生活習慣の確立や地域への移行がスムーズに行えるように、クラス編成や日数を設定しています。クラス編成は、おおむね3歳児までを親子通園、4歳児から段階的に単独通園に移行するようにしています。 ・個別支援計画は、児童発達支援管理責任者が中心になり、適切な内容となるよう、他職種と連携し、各ケースごとにスーパーバイズを行い、総合的な視点で内容が適切であるか確認しています。また、個別支援計画の内容については、見学説明会で、写真や図解を取り入れ、通園療育の狙いやクラス編成、プログラムなどの概要説明を行った上で、個別面談を行い、保護者と十分に話し合い、内容について了解を得ています。 ・個別支援計画は年度初めに前期支援計画を立て、前期の目標の達成状況と子どもや家族の状況の変化を踏まえて後期支援計画を作成しています。なお、身辺面での自立など子どもの状況に変化があった場合等は、日々の療育内で個別支援計画の内容の見直しを行いプログラムに反映しています。変更点については、その都度保護者と確認をしています。 ・プログラムの内容は 個別支援会議（10クラス全職種）で検討し、担当が個別支援計画に基づいてクラス指導計画書を作成し、他部門との連携も記載しています。また集団のルールを身につけるプログラムなど、個々に応じた目標が達成できるよう活動が行われています。重心の子どもにはスイングボードやジョーハなど揺れのプログラムを入れるなど、子どもに応じた課題、活動を設定しています。 ・子どもの個性や障害特性、発達の状況等に応じて、落ち着いて過ごせるように時間配分や環境設定に配慮しています。また、職員は、一人ひとりの障害の状況や特性を十分理解し、写真や絵または具体物等を用いるなどコミュニケーションツールを活用し、意思の疎通に努めています。 ・クラス担任は、日々の相談、質問について随時受け付け、医師や各療法士等と連携して適切に対応しています。保護者への対応は、保護者がわかりやすく、子育てに意欲をもてるような支援を心がけ、全体として家族の精神的、心理的な状況、健康状態等へ配慮したものになっているか、会議等で確認しています。 ・支援内容や子どもの様子について、単独通園では、連絡帳などで情報交換や情報提供を行っています。 ・給食は外部業者に委託していますが、センターの栄養士が子どもの状況、年齢、好き嫌い等を考慮し 	<p style="text-align: center;">  </p>

て献立を作成しています。摂食委員会があり、医師、看護師、各療法士等が参加し、摂食能力を評価し、幼児食から経口摂取準備食まで6種類の食事形態を用意しています。

- ・食材料や食器の安全性に十分配慮しています。食材は、近隣の店舗から購入し、産地はできるだけ国産のものを指定し、納入時に検品しています。食器は、安全性や子どもの成長や発達の状態に応じて適切なものを使用しています。

- ・登園時に、必ず子ども一人ひとりの健康状態を確認しています。活動中は、看護師が各クラスを巡回し、子どもの状態を確認しています。

- ・医療的ケアが必要な子どもについては、 所長、看護師、主治医において、医療対応の情報共有を行い、所定の書式に記載して保管しています。また、子どもの通園施設利用にあたっては、緊急時対応のシミュレーションを行い、発作等に速やかに対応できる体制になっています。

- ・毎年利用者の居住地、乗車時間、道路状況、子どもの健康に留意した送迎時間（1時間程度）の見直しや、利用者に合わせたバスポイントの変更なども行っています。通園バスの運行コースや乗降ポイントについては、説明会を開催し、バスのしおりに詳細なコースと到着の時間等を掲載した資料を配付し、保護者に十分説明しています。

- ・全職員が重要事項や契約書を確認しており、内容を十分理解しています。毎年利用申請期間内の9月の通園説明会の他、利用契約時に保護者と読み合わせを行い、質問は、その都度対応し、事務手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、就学前に就学先との情報交換を行えるよう、学校職員がセンターでの子どもの様子を見に来る機会を作るなど、支援の継続性を保ち、子どもや保護者の不安を軽減するための配慮に努めています。就学时等の申し送り資料として、写真や実際のスケジュール表、コミュニケーションカードを保護者に渡し、学校への説明の際に利用できるように配慮しています。

- ・医療的ケアが必要な子どもについては、 所長、看護師、主治医において、医療対応の情報共有を行い、所定の書式に記載して保管しています。また、子どもの通園施設利用にあたっては、緊急時対応のシミュレーションを行い、発作等に速やかに対応できる体制になっています。

- ・毎年利用者の居住地、乗車時間、道路状況、子どもの健康に留意した送迎時間（1時間程度）の見直しや、利用者に合わせたバスポイントの変更なども行っています。通園バスの運行コースや乗降ポイントについては、説明会を開催し、バスのしおりに詳細なコースと到着の時間等を掲載した資料を配付し、保護者に十分説明しています。

- ・全職員が重要事項や契約書を確認しており、内容を十分理解しています。毎年利用申請期間内の9月の通園説明会の他、利用契約時に保護者と読み合わせを行い、質問は、その都度対応し、事務手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、就学前に就学先との情報交換を行えるよう、学校職員がセンターでの子どもの様子を見に来る機会を作るなど、支援の継続性を保ち、子どもや保護者の不安を軽減するための配慮に努めています。就学时等の申し送り資料として、写真や実際のスケジュール表、コミュニケーションカードを保護者に渡し、学校への説明の際に利用できるように配慮しています。

評価領域Ⅲ 地域支援・関係機関との連携

評価分類Ⅲ-1 地域の関係機関への支援	評価結果
<ul style="list-style-type: none">・幼稚園・保育所からの依頼に基づき、技術支援を目的とした巡回訪問を実施していますが、訪問希望が多く、各園につき年に1回の訪問になっています。巡回訪問の時期や実施回数等については、今回の関係者アンケートでは「どちらかといえば不満」「不満」という意見が50%を占める結果となり、ニーズに応えるための工夫が期待されます。・幼稚園・保育所からの随時の相談に適切に対応し、年間の相談対応は、のべ2,176件、195回の訪問を行っています。センター利用に関する相談をはじめ、子どもの個別相談やクラス運営に関する助言など、多岐に亘っての相談対応を実施しています。また、幼稚園・保育所からの研修への協力依頼等に応え、4回シリーズの勉強会を実施しています。他施設での工夫事例など具体的な例を挙げて、幼稚園・保育所の職員が受け入れやすい内容となるように努めています。・学校からの要請に基づいて、コンサルテーションを行っています。技術支援を目的とした学校訪問は、対象となる41校に対して、年間120件実施しています。助言等は具体的でわかりやすく、教職員が受け入れやすい内容になるように努めています。また相談内容によっては、必要に応じて児童相談所へ繋いでいます。・学校からの協力依頼に応じて研修を実施しています。対応の仕方など他校での事例や心理検査結果の見方など、具体的に実践的な内容を心がけています。また、通園の見学や研修を積極的に受け入れています。・地域訓練会等からの支援の依頼に対し、巡回訪問を実施しています。幼児期の訓練会を年に3回、学齢期の訓練会は年に1回となっています。今回の関係者アンケートでは、時期や回数については、満足・どちらかと言えば満足という意見が100%となっています。	

評価分類Ⅲ-2 関係機関との連携	評価結果
<ul style="list-style-type: none">・区福祉保健センターとの連携のもと、1歳6ヶ月検診は2人、4ヶ月検診は7人の枠をとり、毎月療育相談を実施しています。日常的にワーカーや保健師を交えてケースカンファレンス等、療育相談実施上の課題を整理、検討しています。・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、関係機関と連携し、手帳交付手続きや虐待関係の速やかな対応がとれるように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必要に応じてケースカンファレンスなどを行っています。・区内の全関係機関が集まる機会を作り、役割分担などを話し合うなど、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。	

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
<ul style="list-style-type: none"> ・法人及びセンターのホームページを開設し、積極的な情報提供を実施しています。開所時間や利用定員など施設概要のほか、事業所の外観や園庭、各訓練指導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。 ・利用に関する相談はソーシャルワーカーが担当し、診療前のインテーク面談を事前予約制で実施して、子どもの状態や保護者の意向を充分聴取出来るようにしています。施設見学は、センターを利用する子ども・保護者のプライバシーに配慮しつつ、通園希望の保護者をはじめ、地域の保育所や幼稚園、各区の関係機関から随時受け入れを行なっています。平成27年度の見学者受け入れ実績は11名となっています。外国籍の利用希望者に対しても、英語・中国語・スペイン語など複数の外国語版を準備しているほか、横浜市国際交流協会（YOKE）と連携して通訳ボランティアを導入するなど、柔軟な対応を行なっています。 	

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
<ul style="list-style-type: none"> ・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、理学療法士の現場実習のや医学部学生の臨床研修の受け入れを実施しています。実習生の受け入れにあたっては、法人の実習生受入規程及び部門ごとのマニュアルに基づき、受入手順を統一化し、効果的な教育・指導に努めています。平成27年度の実習生受け入れ実績は8名となっています。実習においては、職種ごとの担当業務だけでなく、センター全体の業務内容と役割、相互の連携等についても説明するほか、ソーシャルワーカーの巡回訪問に同行するなど、地域支援や関係機関との連携についても学習する機会を設けています。 ・障害児療育の普及啓発と社会貢献の一環として、保育士や特別支援学校の職員、行政等の関係機関から多数研修生を受け入れています。研修では、障害児支援に加え、診療・通園・巡回訪問、相談支援など、療育センターの特性及び独自の専門機能の理解促進に向けた対応も行なっています。 ・現在、センターでは有償による通園児のきょうだい児保育ボランティアの導入を行なっています。1団体を専任して提携し、保育ボランティア19名が登録して活動を行なっています。センター内に専用の保育スペースを確保し、保護者の希望に基づいて随時連絡調整を行ない、活用を支援しています。「ボランティアの手引き」を策定し、導入経緯や活動内容、留意事項等を定めて対応を行なっています。ボランティア担当は通園部門及び早期療育科の職員が担当し、事務手続きを管理課でサポートして利用が円滑になるよう配慮しています。また、導入中のボランティア団体と定期的に意見交換し、適宜実務に反映しています。 ・子ども・保護者のプライバシーに配慮し、実習生・研修生・ボランティアからは必ず個人情報保護・守秘義務の誓約を得ています。 	

<p>評価分類Ⅳ－3 地域との情報交換等</p>	<p>評価結果</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・神奈川県・鶴見区の自立支援協議会や児童虐待・DV防止連絡会、学校教育事務所情報交換会など、地域の関係機関との連絡会議に多数参加し、情報収集とセンターへの要望把握に努めています。 ・「横浜市東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等で検討し、年度事業計画や中長期計画への反映と改善に向けた取り組みを推進しています。 ・地域訓練会に水治療室のプールを提供したり、保護者会や卒園児同窓会にセンターの家族控室を貸し出すなどの取り組みを今年度から開始しています。また、保護者の希望に応じて、シャワーチェアや補聴器、トイレトレーニング用の訓練器具等の貸し出しも個別に実施しています。 	

評価領域V 人材育成・支援技術の向上

評価分類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て、定期的に達成状況の確認を実施しています。個別の目標は、職員の専門技能や資質向上とともに、各部門の年度目標と連動した内容で設定しています。・「東部センター研修委員会」を設置し、職員研修の企画・運営を行なっています。内部研修は年度ごとの研修計画に基づき、医療や関係機関との連携など様々なテーマを盛り込み、定期的を開催しています。外部研修についても、部門ごとに職種や経験年数等に応じて年度別・部門別に計画を策定し推進しています。・職員研修は、全体研修や新人研修などセンター独自のほか、中堅研修など法人共通の研修も実施し、職員の経験年数や習熟度に応じた内容で開催しています。また、職種・部門ごとに事例検討や勉強会を開催し、個々の職員のスキルアップを図っています。外部研修の内容は、研修報告書の回覧や全体・部門ごとの報告会を通じて情報伝達を行なっています。・常勤・非常勤問わず、センター全体で職員の研修受講を推奨しており、内部研修はもとより、各療法士等の専門職による外部専門部会についても積極的に参加を認めるなど、個々の職員の支援技術と専門性の向上を図るための取り組みを推進しています。	

評価分類V-2 職員の技術の向上	評価結果
<ul style="list-style-type: none">・内部研修のほか、部門ごとの勉強会やミーティング・カンファレンス等を通じ、職員の支援技術向上のための学習機会を多数確保しています。また、法人共通の中堅研修や主任研修のほか、法人内の専門職ごとに開催する「療育センター専門部会」、横浜市内の全療育センターが参加する「療育研究大会」など、外部の研修・情報交換の機会を多数設定し、組織全体で職員の資質向上に努めています。職員に向けた療育に関する専門書籍等の定期購読や貸し出しも行なっています。・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り、職員が相互に連携して専門的な支援技術を共有・実践する体制を構築しています。医療・福祉系大学の学識経験者等を外部講師に招いて研修会を開催するなど、外部の専門家から助言・指導を受けられる体制も確保しています。・子どもの障害評価に関する事例検討をはじめ、心理・言語・診療室・PTOT等それぞれの部門でカンファレンスを定期的で開催し、職員相互の支援技術の確認と評価を実施しています。また、通園部門でも通園課会議やミーティング、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を確認する機会を設けています。	

<p>評価分類V-3 職員のモチベーションの維持</p>	<p>評価結果</p>
<p style="text-align: center;"></p> <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。また、「社会福祉法人青い鳥の療育センター職員の採用後3年以内に到達すべき目標」を策定し、法人の歴史と職員の心構えの理解、社会人としての自覚、権利擁護・報告・連携・記録等センター職員に必須な基本技術、障害の理解と対応について具体的に列記し、周知と認識共有を図っています。 ・部門ごとの会議や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、可能なものは管理職会議や主任会議等で確認し、適宜実務へ反映しています。 ・センター全体で職員の自主性尊重と権限委譲の推進に努めており、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ながら、円滑な業務遂行を図っています。しかし、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責務と職務権限の規定に至っていないことが大変惜しまれます。今後は法人全体で職員ごとの責務の明確化を図り、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・サービス規定において虐待やハラスメント等の不正行為を明文化し、職員の不適切行為の禁止を明示し、不適切な事案が発生した場合はセンター及び法人内で協議の上、厳正な対処を行なっています。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、ハラスメントの種類と具体例を明示するほか、法人内の相談窓口担当者8名を配置して随時相談対応が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を全職員から取得しています。実習生や研修生、ボランティア等にも説明の上で誓約を得るとともに、メモや撮影等を含め情報の帯出禁止を徹底しています。 ・個人情報の取り扱いに関する指針を明示し、情報開示請求にも随時対応しています。個人情報の開示及び提供依頼に対しては地域支援課を窓口として、対応マニュアルに基づき具体的な手順や内容等を明確化して、手続きの円滑化を図っています。 ・横浜市の方針に基づき、センター全体でゴミ分別・リサイクルを徹底しています。横浜市のルート回収への参加に加え、エコキャップ運動にも参加するなど、組織全体でリサイクルに取り組んでいます。センターの中長期計画に沿って、節電や管理・事務・事業費の削減に向けた取り組みを推進し、こまめな消灯や効率的な空調の温度設定を励行するなど、職員の意識付けと行動化促進にも努めています。 ・センター建物に氷蓄熱式空調システム（深夜電力を使用して蓄熱し、日中の空調に活用するシステム）を採用しているほか、太陽光追尾装置を2基設置して太陽光を採光や室温管理に活用するなど、環境を効果的に活用して省エネ・経費削減に努めています。また、毎年5月～10月の間に節電・クールビズを実施するなど、環境に配慮した取り組みを行なっています。一方、法人及びセンターとして環境配慮の考え方や取り組みを方針に明示し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、組織全体で取り組みを推進すること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"> ・事故防止と発生時の対応に備え「横浜市東部地域療育センター危機管理マニュアル」を策定し、緊急時の対応とともに事故防止への配慮と具体策を明示しています。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、月ごとに統計を取り発生頻度や時間帯等の傾向を分析しているほか、事例をもとに施設設備の改修や支援体制、業務手続の変更など、実情に即した具体的な対応を実施しています。一方、医療的対応を含むミスやプライバシーにかかわる書類の管理など、事故・ヒヤリハット各々の報告に類似する事例が確認されており、基準がやや不明確な状態となっています。今後は事例の重要性に応じ、より明確な基準の策定に基づく再発防止の取り組みが期待されます。 ・危機管理マニュアルに基づき、事故発生時の緊急対応の手順や職員の役割・責務等を明確化しています。安全管理の基本として、緊急時は利用者対応を最優先し速やかに連絡を行なうこと、職員同士の十分な協力体制の構築と子どもたちの特性把握と冷静な対処をマニュアルに明示し、全職員の認識共有化を図っています。 ・子どもがケガをした場合は、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、電話や連絡帳等を通じて保護者への確実な連絡に努めています。 ・危機管理マニュアルに基づき、大地震や風水害等の災害発生時の利用者の安全確保と具体的な対応手順 	

を明確化しています。暴風雪等の気象警報発令時、津波警報発生時など様々な状況を想定した対応マニュアルを整備し、職員間で共有しています。職員の緊急連絡網や行政等関係機関の連絡先一覧をマニュアルに添付しているほか、通園部門でも子どもの緊急連絡先を個人記録に明記し、電話やメール等を活用して円滑な連絡が可能となるよう整備しています。平成15年設立のセンター建物は新耐震基準を満たしており、館内にも安全性の高い内装設備が導入されています。通路や階段も障害物のない安全な空間を確保しています。備蓄食料をはじめ、毛布や紙おむつ、医薬品・衛生材料等の防災備品も準備しています。通園部門では防災避難訓練を毎月実施しているほか、同じ建物内にある神奈川区子育て支援拠点や障害福祉事業所等と合同による防災訓練を毎年2回実施しています。

- ・「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ています。有事の際の館内放送や緊急通報の内容についても明示し、職員の対応を統一化しています。センター内の随所に録画可能な防犯カメラを複数設置して、随時監視も行なっています。しかし、不審者対応マニュアルは現在見直し中で、設備改修や備品導入等について検討を重ねています。また、不審者侵入を想定した対応訓練は年度内に実施予定となっています。センター利用者の安全確保に向け、早い段階でのマニュアル策定と周知、対応訓練の実施が期待されます。

- ・不審者に関する情報は、市や区、地元医師会、警察等からの情報のほか、同じ建物内にある神奈川区子育て支援拠点等と連携して随時情報収集に努めていますが、地域の関係機関や地元住民から情報を得られるネットワークの構築は今後の課題となっています。

<p>評価分類VI-3 衛生管理・感染症への対応</p>	<p>評価結果</p>
	
<ul style="list-style-type: none"> ・通園課の食事提供及び館内の清掃は外部業者への委託となっており、衛生管理マニュアルに沿って食品や設備・環境の衛生管理を行なっています。清掃の状況はチェックリストに基づき、清掃班の監督者が確認を行うほか、管理課が全体の衛生状態の確認を実施しています。通園の各クラスや検査・訓練室の清掃はクラス担当職員が毎日実施して、清潔さと安全性の維持・確保に努めています。 ・「感染症予防及び発生時マニュアル」を策定し、基礎的な感染症の特徴と予防、対策のほか、環境面の衛生管理と職員の健康管理等についても具体的に記載し、職員間で共有しています。センター内に「安全衛生委員会」を設置して定例開催し、所内の安全・衛生に関する対策の協議とセンター内への情報発信を行なっています。 ・感染症発生時の対応マニュアルを策定し、具体的な手順を明示して円滑な対応に努めています。通園部門では感染症罹患時の出席停止期間やクラス閉鎖の基準を明確化し、対応の統一化を図っているほか、地域支援課の巡回訪問においても、予め訪問先の流行状況を確認し、実施可否を判断することがルール化され、センター及び通園施設の集団感染防止を徹底しています。保護者への報告手順もマニュアルに明示し、円滑な状況報告と対応に努めています。国・県・市からの感染症に関する最新情報は、朝礼や主任会議、ミーティング等で周知を図るとともに、掲示や回覧等を実施して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</p>	<p>評価結果</p>
	
<ul style="list-style-type: none"> ・法人理念及びセンターの運営方針を館内掲示板や職員室に掲示しているほか、全職員に理念・方針を明記した事業計画書等の書類を配布しています。また、全職員が理念・方針を記載したカードを名札と共に常時携帯し、いつでも確認できるようにしています。理念及び運営方針は、全体会や朝礼の際に所長から説明し、職員の認識強化と実践に向けた行動化を促しています。 ・園長は、朝の打ち合わせを通じて各クラスの職員と積極的に情報交換し、業務全体の状況確認とサポートを実施しています。子どもの支援内容をはじめ、通園部門の課題や懸案事項は、通園課会議や東部センター通園ミーティングなどを通じて全職員で意見交換し、課題解決に向けた検討・協議を行なっています。 ・診療から通園施設の利用円滑化、併行通園や就学の支援、地域関係機関への巡回訪問など、センター 	

機能と専門性を生かした一貫性のある支援に努めています。また、子どもの就学や自立など、センター利用後の将来を踏まえた支援のありかたを模索し、センター機能のさらなる充実と専門性向上に努力しています。

- ・センターや通園の運営に関する重要な意思決定にあたっては、園長懇談会や保護者会等の機会を通じて保護者から意見聴取を行なうほか、個別面談や通園課アンケートなどから随時意向・要望を確認し、検討内容に取り入れています。保護者からの要望を反映し、設備改修を実施して肢体不自由児クラス内に排泄介助用のスペースを設置した事例のほか、感覚的スヌーズレン（光や音、温度、触覚などを組み合わせ、リラックスできる感覚刺激空間）を導入し、重い障害がある子どもでも、楽しみながら感覚の活性化を図ることが出来るようにした事例などが多数報告されています。通園課アンケートを通じて保護者から広く意見を募り、センター及び通園部門のあるべき姿を模索し、改善に努めています。

- ・センター運営上の様々な重要事項の検討は、安全衛生委員会やアレルギー対応委員会、摂食委員会等の検討チームを発足し、各々の課題の検討を行なっています。

- ・各部門に主任を配置して、業務状況の把握と遂行管理を実施しています。主任は、職員の能力・経験に応じて資質向上を図るための助言・指導を行なうほか、職員の健康状態や家庭状況等に配慮しながら、各々が良好な状態で業務に臨むことが出来るよう努めています。

- ・経験年数や習熟度に応じた段階的な教育・研修を実施し、内部研修のほか外部の専門研修にスーパーバイザー候補の職員を派遣しています。一方、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で、事業所や部門によって格差が生じており、センター及び法人として今後の課題と捉えています。

- ・「横浜市東部地域療育センター第三期中期事業計画」を策定し、質の高い福祉サービスの提供、地域貢献活動の推進、人材育成の推進、安定した経営基盤の確立の4つの重点課題を掲げ、平成28～30年度の3か年に亘る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、センターの全体会や部門ごとの会議、ミーティング等で全職員に周知・説明しています。また、中期事業計画に対する職員意見を広く募集し、寄せられた意見・質問と回答内容を公表するなど、センター全体で意見交換と課題の共有を行なっています。

- ・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。

<p>評価分類VI-5 効率的な運営</p>	<p>評価結果</p>
	
<ul style="list-style-type: none"> ・センターの利用申込や待機者の状況は、毎月統計を取りセンター全体で情報共有を行なっているほか、診療部門や福祉相談室など部署ごとに待機状況を確認し、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。 ・センター運営の基本的な考え方として「通園部門及び診療部門の利用料金体制と市民に認められる事業体制の構築」を挙げ、経費節減と時間外業務の削減を推進しています。また、「平成28年度施設目標の概要」において、業務の見直しと効率化を図ることを掲げ、事業運営費の収支分析と段階的な削減に取り組んでいます。 ・所長は、児童精神科医として日本児童青年精神医学会の代議員を務めているほか、子どもの発達医療・心理に関する様々な会合に参加して小児療育の最新情報を得ています。センターとして全国児童発達支援協議会に加盟し、子どもの発達や家庭生活の支援に関する情報収集を行なうとともに、国や県、市などから保健・福祉に関する情報を絶えず収集・分析して、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。 ・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るほか、地域支援課や通園部門では業務マニュアルを通じて各職員の職務分担や職務権限等を明示して円滑な業務執行体制を整備しています。一方、法人及びセンターの全部門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。今後は法人共通の職務権限規程や職務分掌の策定など、職員ごとの職務・責任の明確化を図り、より円滑な業務執行体制の構築を図ることが期待されます。 	

◆保護者・関係機関アンケート分析◆

1. 通園施設等の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 10 月 1 日～平成 28 年 10 月 15 日
- 実施方法：東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 143 件、回収 78 件、回収率 54.5%

【結果の特徴】

- 総合的な評価では、「満足」の回答が 51.3%を占め、「どちらかといえば満足」を含めた満足を示す回答は 91%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。アンケートの自由記載でも、職員の対応や子どもへの支援の内容などに対し、感謝を示す意見が多く寄せられています。一方で、センターに対する具体的な要望や、改善に向けた提案などの様々な意見も多数確認されています。
- 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 93.2%を占め、理念等を知る対象者の多くが理念や運営方針に共感していることが伺われます。一方、理念・運営方針に関する説明については、「よく知っている」「まあ知っている」を含めた回答は 73%で、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、いずれの質問でも「満足」との回答が半数以上を占め、「どちらかといえば満足」を合わせた満足を示す回答は 85%以上と高い状態となっています。サービス開始時や子ども・家庭状況の聞き取り、利用後のサポートなど、サービスの導入時には丁寧な対応を行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の項目では、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」を合わせた回答が 77%となり、満足度は比較的高くなっていますが、診察の時間や支援方針の説明、保護者の質問への対応・説明に対しては、満足を示す回答がいずれも 6 割台にとどまったほか、診断や今後の見通しに関する説明では、「どちらかといえば不満」「不満」を合わせた回答が 39.8%となるなど、満足度はやや低めの結果となっています。アンケートの自由意見でも、診察待機期間の長さや診察時間の短さ、確定診断までの期間に対する不満意見が複数確認されるほか、診断内容の説明においても、わかりやすさや明確さ、心情的な配慮を求める意見等が散見されています。
- 心理・理学・作業・言語聴覚療法など、訓練指導やグループ療育を含む質問では、「満足」「どちらかといえば満足」を含めた回答がいずれも 73%以上となり、満足度は高めとなっています。一方、診察や訓練指導の頻度については、「どちらかといえば不満」「不満」を合わせた回答が 58.5%で、満足度はやや低い結果となっています。アンケートの自由意見でも、医師との面談の機会や訓練指導の頻度の増加を望む意見が複数確認されています。
- 通園での支援に関しては、満足を示す回答が 8～9 割以上となる項目が多く、全体を通して満足度は非常に高い結果となっています。特に、個別支援計画の内容及び説明、職員の子どもへの接し方、通園の利用に関する説明、家族向け勉強会の分かりやすさなどの質問に対しては、いずれも満足を示す回答が 93%以上となり、非常に高い評価を示しています。一方、通園頻度や通園形態（単独・親子通園）、通園バスや駐車場等の交通手段への配慮についての質問では、満足を示す回答が 6 割台にとどまる結果となっています。
- センターからの情報提供、保護者への相談対応に関する項目では、満足を示す回答が 8 割程度となる質問項目が多く、満足度は高めとなっていますが、地域資源に関する情報提供については、満足を示す回答が

65.4%となっています。アンケートの自由意見では、ソーシャルワーカーとの関わりや保護者同士の情報交換の機会の増加を望む意見や、勉強会の内容充実化に期待する意見など、情報提供のあり方について、さらなる充実化を望む意見が確認されています。

●苦情対応に関する項目では、苦情解決制度の説明や要望・苦情を受け付ける取り組み、要望・苦情の伝えやすさについて、いずれも満足を示す回答が80%以上となっていますが、要望・苦情を受けた後の対応については、満足を示す回答が75.6%となり、若干満足度が下がる結果となっています。なお、アンケートの自由意見では、苦情を含む様々な要望意見のほか、改善に向けて積極的な検討が必要と思われる意見も確認されており、苦情対応の積極的な推進を図る取り組みが期待されます。

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10月1日～平成28年10月15日
- 実施方法：東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91件、回収45件、回収率49.5%

【結果の特徴】

●総合的な評価では、通園施設利用児保護者と同様、「満足」「どちらかと言えば満足」を合わせた回答が90.9%となり、センターへの評価や満足度は非常に高い結果となっています。アンケートの自由意見でも、センターの支援に対する感謝とともに、センターの専門的支援を評価する意見が多く寄せられています。一方で、具体的な内容を挙げて改善を求める意見のほか、現状での解決の難しさを示唆する意見も確認されています。

●センターの理念・運営方針については、理念等を知る対象者が賛同を示す回答が100%を占め、共感を抱いていることが推察されますが、理念・方針を知っているかの質問に対し、「あまり知らない」「まったく知らない」「どちらともいえない」を合わせた回答は28.9%となり、理念・運営方針の周知について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8～9割に上り、センターの利用当初の対応が丁寧に行なわれ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、診察における子どもの接し方や訓練指導・グループ療育での子どもへの接し方及び保護者への心理的配慮について、満足を示す回答がいずれも82.3%と高くなっています。一方で、診察頻度や時間、診察及び訓練指導・グループ療育時の保護者への説明対応、診察時の保護者への心理的配慮について、満足を示す回答はいずれも6割台を示しているほか、診断及び今後の見通しに関する説明、医師の診察・訓練指導の頻度についても、満足を示す回答が48.9%にとどまる結果となっています。アンケートの自由意見でも、診察機会や時間の増加に関する要望意見が多数確認されています。

●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30%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、医師の説明・対応への配慮を要望する意見が多く確認されています。

●通園施設の利用に関する項目では、殆どの質問に対し満足を示す回答が90%以上となるなど、全体的な満足度は非常に高くなっています。特に、個別支援計画や通園プログラムの内容、クラス職員の対応、個別面談等については、満足を示す回答がいずれも95%を超える結果となっています。一方、給食の内容と通園バス・駐車場等の交通アクセスへの配慮に関する質問に対しては、満足を示す回答が6割台にとどま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に関する項目については、満足を示す回答はいずれも7割前後を示す結果となっています。アンケートの自由意見では、参加者しやすい曜日・時間帯での開催を要望する意見や、通園クラスによって開催案内に差異がある、といった意見も寄せられています。保護者のニーズが高い反面、十分な対応には至っていないことが推察され、今後さらなる取り組みの充実化が期待されます。

●センターからの情報提供・相談対応に関する項目では、地域資源に関する情報提供や子どもの進路・就学の相談・助言に対する質問に対し、「どちらかといえば不満」「不満」を合わせた回答が34%以上となるなど、満足度はいずれも低い結果となっています。自由意見では、ソーシャルワーカーの相談機会の増加や積極的な情報提供、進路先との連携等を要望する意見が複数確認されています。

●苦情対応に関する項目では、苦情解決制度の説明について満足を示す回答が81.8%となり、制度の周知とともに活用に向けた積極的な呼びかけが行われていると思われる。一方、苦情・要望の伝えやすさや受付後の対応については、満足を示す回答は65.9%とやや低い結果となっています。アンケートの自由意見では、定期的な満足度調査の実施を希望する意見や、アンケート結果が十分に反映・実行されていないとする意見が複数寄せられています。

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10月1日～平成28年10月15日

■実施方法：東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200件、回収64件、回収率32.0%

【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79.9%と、満足度は比較的高い結果となっています。なお、「どちらかといえば満足」の回答が56.3%と最も多く、次いで「満足」の回答が23.4%となっていますが、「どちらかといえば不満」の回答が17.2%とやや多くなっています。

診察における子どもの様子や家庭状況の聞き取り、センター利用開始後の質問対応に関する質問については、満足を示す回答が8～9割台と高いものの、その他の質問に対しては満足を示す回答が5～7割台にとどまり、満足度はやや低めの結果となっています。

●センターの理念・運営方針について、理念等を知る対象者が賛同を示す回答は80.7%と高く、共感を持っていることが伺われます。一方、理念・方針について「あまり知らない」「まったく知らない」を合わせた回答が48.4%となったほか、「どちらともいえない」の回答を含めると56.2%に上り、過半数を占める結果となっています。今後、理念・運営方針の周知に向けた取り組みが期待されます。

●センターの診療に関する支援に関する項目では、診察および訓練指導・グループ療育での対応や、子どもへの接し方、保護者の心理的負担への配慮等の質問に対し、満足を示す回答がいずれも7割以上となり、満足度は高めとなっています。一方、診察頻度及び時間、診断と今後の見通しの説明、訓練指導の頻度などについては、「どちらかといえば不満」「不満」を合わせた回答が3～5割台と多くなっています。アンケートの自由意見でも、診察予約の取りづらさのほか、医師に対し十分な説明や心理面への配慮を望む意見も複数確認されています。

●センターの通園施設における支援については、個別支援計画や通園プログラムの内容、職員の子どもへの接し方、子どもに関する情報の共有、クラス職員の相談対応など、満足を示す回答が90%を超える質問項目が多く、全体的な満足度は非常に高い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、いずれの項目も満足を示す回答が5～6割程度にとどまり、課題

を残す結果となっています。また、勉強会の具体的な内容、わかりやすさに対する質問では、「どちらかといえば不満」「不満」を合わせた回答が 37.5%と多くなっています。アンケートの自由意見では「参加していない」との回答が複数あるほか、参加困難な理由として、開催時間や参加定員の少なさを挙げる意見が確認されています。

●センターからの情報提供、保護者への相談対応については、保護者の心理的負担への配慮やセンター職員の連携・支援の一貫性について、満足を示す意見が 73%以上となっています。一方、地域資源の情報提供に関し、満足を示す回答は 50.1%となっているほか、子どもの進路・就学に関する質問に対しては、「どちらかといえば不満」「不満」を合わせた回答は 37.6%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推察されます。アンケートの自由意見では、家庭生活や就学、将来の不安を感じるといった意見とともに、積極的な情報提供を要望する意見も複数寄せられており、今後さらなる情報共有の充実化に向けた取り組みが期待されます。

●センターの安全管理に関する項目では、災害発生時の対応について満足を示す回答は 43.8%にとどまるほか、感染症発生時の対応に関する説明についても、満足を示す回答は 59.4%となっており、「知らない」「説明を受けていない」といった意見が散見されています。

●苦情・要望への対応については、苦情解決制度の説明に対し満足を示す回答は 42.2%となっており、アンケートの記載でも「説明を受けたことがない」「知らない」との回答が多くなっています。また、要望・苦情の受け付けについても、満足を示す回答は 57.8%と低い結果となっています。要望や苦情の伝えやすさに対する質問では、「満足」「どちらかといえば満足」を合わせた回答は 67.2%とやや高い反面、「不満」「どちらかといえば不満」を合わせた回答は 26.6%となっています。自由意見では、医師やソーシャルワーカー、各療法士など、職員によつての対応に差異があるとの意見も散見され、潜在的な苦情・要望があることが推察されます。今後、苦情解決制度のさらなる周知と、制度の活用を通じた改善の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 10 月 1 日～平成 28 年 10 月 15 日

■実施方法：東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 40 件、回収 28 件、回収率 70.0%

【結果の特徴】

●幼稚園・保育所の総合評価は、「満足」「どちらかという満足」を合わせた回答が 75.0%となったほか、質問項目によっては高い満足度を示す結果も見られ、全体的にセンターへの評価は高い状態です。

一方、不満を示す回答が多い質問項目もあり、センター機能の有用性を示すとともに、今後の改善への期待が大きいことが推察されます。

●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 71.4%となっているほか、「どちらかといえば満足」を含めた回答は 92.8%と非常に高く、巡回訪問の効果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」「どちらかといえば不満」を合わせた回答が 50%となり、「満足」「どちらかといえば満足」を合わせた回答を上回る結果となっています。アンケートの自由記載でも、巡回訪問の回数増加や実施時期に関する要望、相談対応の充実化への期待など、センターとの連携強化を望む意見が多数確認されています。

●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、研修依頼等に関する対応について、いずれも満足を示す回答が 82%以上と高くなっていますが、随時の相談への対応については、不満

を示す回答が17.9%とやや高くなっています。アンケートの自由記載でも、巡回訪問時の相談対応やアドバイスに対し、有益性ととも感謝を示す回答が多く寄せられている一方で、巡回訪問の頻度が少なく十分な相談対応に至っていない、といった回答も多く確認されています。

●良好な協力関係の構築の項目では、児童に関する情報の共有について、満足を示す回答が82.1%と高くなっていますが、「どちらかといえば不満」「不満」を合わせた回答が14.3%となるなど、課題を残す結果となっています。また、センターと幼稚園・保育所の相互の情報交換に対する回答についても、満足を示す回答は71.4%に上るものの、「どちらかといえば不満」「不満」を合わせた回答が21.5%となるなど、改善に向け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は、対象児の入園前の情報提供を求める意見や、受け入れ後の支援に協力・連携を望む意見などが複数確認されているほか、センターの増設や職員数の増加を望む意見も散見されています。

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10月1日～平成28年10月15日
- 実施方法：東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21件、回収18件、回収率85.7%

【結果の特徴】

●小学校の総合評価では、「満足」「どちらかといえば満足」を合わせた満足を示す回答が89.9%と、全体的な満足度は高い状態です。特に巡回訪問による技術支援に関する項目では、満足を示す回答が9割以上と高くなっています。一方、それ以外の項目では、満足を示す回答の割合が7割台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項目では、巡回訪問の実施時期・回数や、助言の内容の分かりやすさを問う質問に対し、いずれも「満足」の回答が半数以上を占めています。また、助言の内容のわかりやすさについては、満足を示す回答が100%を占め、巡回訪問の有用性が高いことを示しています。なお、アンケートの自由意見では、幼稚園・保育所と同様に訪問回数の増加を望む意見や、事前の確認や日程調整に基づく計画的な巡回訪問の実施を要望する意見も確認されています。

●随時の相談対応と研修開催に関する項目では、研修の協力依頼への対応、研修の分かりやすさに関する質問で、満足を示す回答はいずれも7割台と高くなっています。アンケートの自由記載では、相談時の的確なアドバイスに感謝を示す意見が多数確認されています。一方、コンサルテーションや研修の実施を希望しているものの、予約が多く希望の日程での調整が難しいとの意見が複数あるほか、研修を実施していない、研修を依頼していないといった回答も散見され、改善に向けた課題が潜在していることが推察されます。

●良好な協力関係の構築に関する項目では、児童に関する情報交換や、センター・小学校の相互の情報交換を問う質問に対し、満足を示す回答はいずれも7割台となっているほか、「どちらかといえば不満」との回答がいずれも2割台を示す結果となっています。アンケートの自由記載では、センターとの連携の有効性を高く評価する意見がある一方で、児童のプライバシー保護に配慮しつつも、より詳細な情報提供を望む意見や、保護者への対応について助言を求める意見も確認されています。

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 10 月 1 日～平成 28 年 10 月 15 日
- 実施方法：東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 4 件、回収 3 件、回収率 75.0%

【結果の特徴】

- 地域訓練会の総合評価では、「満足」の回答が 66.7%と高く、「どちらかといえば満足」を合わせた満足を示す回答が 100%を占める結果となっています。また、いずれの質問項目においても、不満を示す回答はない状態です。なお、巡回訪問時の助言内容や随時の相談対応、研修の協力依頼・内容の分かりやすさに関する質問では、「その他」や「無回答」の意見が散見されています。
- アンケートの自由記載では、研修の依頼をしたことがない、研修を開催した事例がないなどの回答が散見されたほか、巡回訪問は今後実施予定であるといった回答も確認されています。また、水治療室のプール貸し出しに感謝を示す意見のほか、訓練会との継続的な協力体制の維持・強化を要望する意見も寄せられています。

保護者アンケート集計結果

※実施期間 2016年10月1日(土)～10月15日(土)

※回収率 ①通園等施設利用児 54.5% (回収数 78件 / 配付数143件)
 ②通園等卒園児 49.5% (回収数 45件 / 配付数 91件)
 ③診療所のみ利用児 32.0% (回収数 64件 / 配付数200件)

回答者の属性

子どもの年齢

※2016年4月2日現在

							(人)
①通園施設利用児	0歳児	1歳児	2歳児	3歳児	4歳児	5歳児	計
	0	0	0	16	28	34	78
②通園施設卒園児	2歳児	3歳児	4歳児	5歳児	6歳児	その他	計
	0	0	14	3	27	1	45
③診療所利用児	0歳児	1歳児	2歳児	3歳児	4歳児	5歳児	計
	0	2	12	26	4	4	62
	6歳児	7歳児	8歳児	9歳児	10歳児	11歳児以上	
	5	0	4	0	2	3	

<利用している(していた)通園施設>

				(人)
①通園施設利用児	児童発達支援	医療型児童発達支援	無回答	計
	63	14	1	78
②通園施設卒園児	児童発達支援	医療型児童発達支援	無回答	計
	43	2	0	45

<センターの利用をはじめた年齢>

							(人)
①通園施設利用児	0歳	1歳	2歳	3歳	4歳	5歳	計
	2	16	20	27	7	5	77
②通園施設卒園児	0歳	1歳	2歳	3歳	4歳	5歳	計
	1	3	13	18	7	3	45
③診療所利用児	0歳	1歳	2歳	3歳	4歳	5歳以上	計
	1	12	12	28	3	7	63

<通園施設の利用をはじめた年齢>

							(人)
①通園施設利用児	0歳	1歳	2歳	3歳	4歳	5歳	計
	0	2	11	33	14	16	76
②通園施設卒園児	0歳	1歳	2歳	3歳	4歳	5歳	計
	0	0	1	19	8	15	43

※ 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。

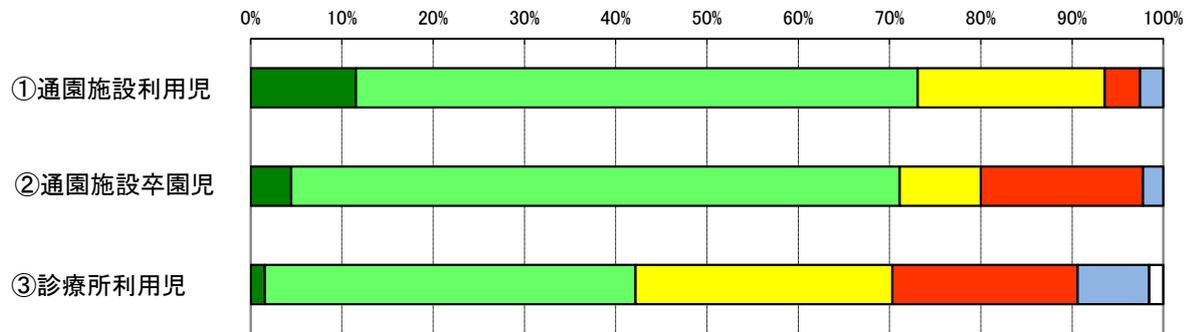
センターの理念や基本方針について

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
①通園施設利用児	11.5	61.5	20.5	3.9	2.6	0.0	100
②通園施設卒園児	4.4	66.7	8.9	17.8	2.2	0.0	100
③診療所利用児	1.6	40.6	28.1	20.3	7.8	1.6	100

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

■よく知っている ■まあ知っている ■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

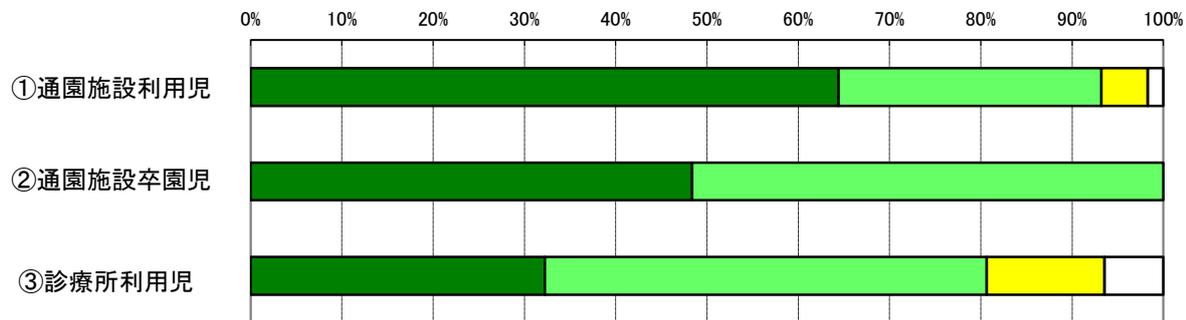


「よく知っている」「まあ知っている」と答えた方への付問

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
①通園施設利用児	64.4	28.8	5.1	0.0	0.0	1.7	100
②通園施設卒園児	48.4	51.6	0.0	0.0	0.0	0.0	100
③診療所利用児	32.3	48.4	12.9	0.0	0.0	6.5	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



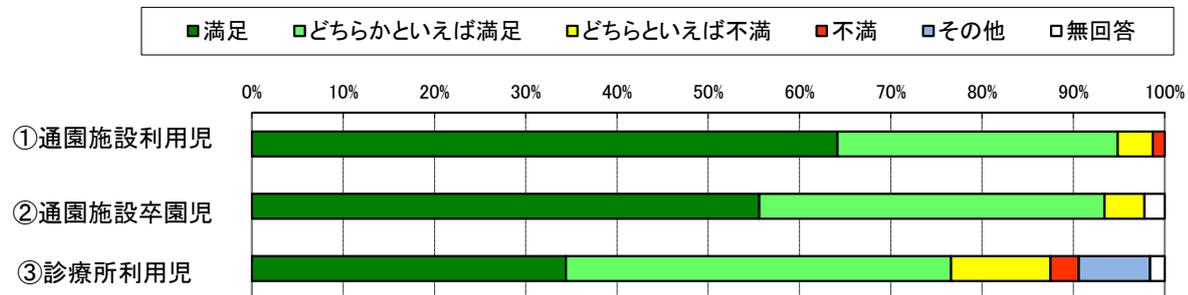
■ センターの支援内容(サービス内容)について

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

(%)

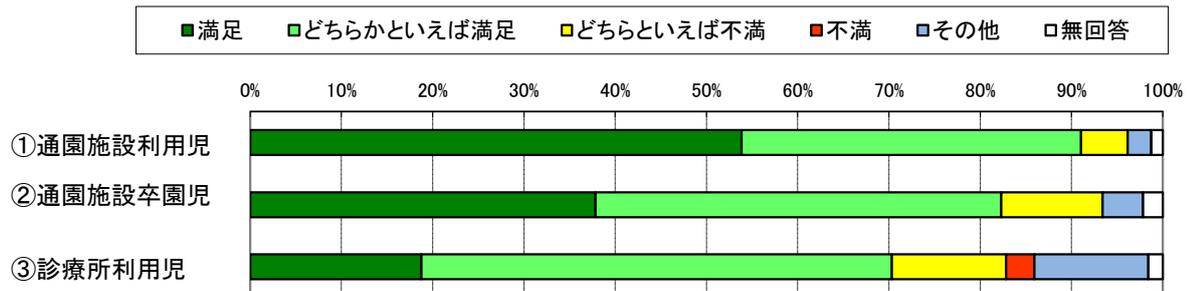
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
①通園施設利用児	64.1	30.7	3.9	1.3	0.0	0.0	100
②通園施設卒園児	55.6	37.8	4.4	0.0	0.0	2.2	100
③診療所利用児	34.4	42.2	10.9	3.1	7.8	1.6	100



●センターの理念や基本方針に関する説明について

(%)

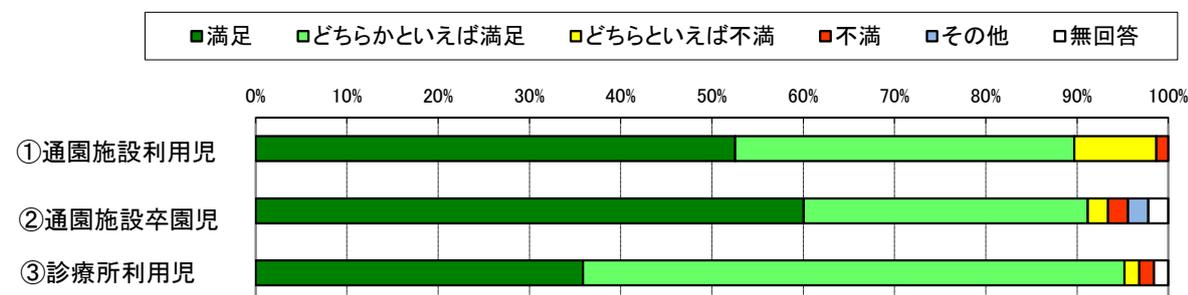
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
①通園施設利用児	53.8	37.2	5.1	0.0	2.6	1.3	100
②通園施設卒園児	37.8	44.4	11.1	0.0	4.4	2.2	100
③診療所利用児	18.8	51.6	12.5	3.1	12.5	1.6	100



●子どもの様子や家庭の状況等の聞き取りについて

(%)

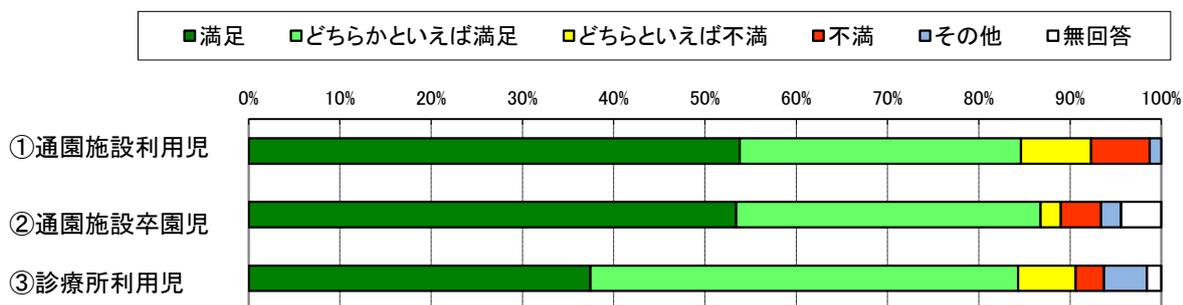
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
①通園施設利用児	52.6	37.2	9.0	1.3	0.0	0.0	100
②通園施設卒園児	60.0	31.1	2.2	2.2	2.2	2.2	100
③診療所利用児	35.9	59.4	1.6	1.6	0.0	1.6	100



●センター利用開始後の質問への対応について

(%)

	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
①通園施設利用児	53.8	30.8	7.7	6.4	1.3	0.0	100
②通園施設卒園児	53.3	33.3	2.2	4.4	2.2	4.4	100
③診療所利用児	37.5	46.9	6.3	3.1	4.7	1.6	100

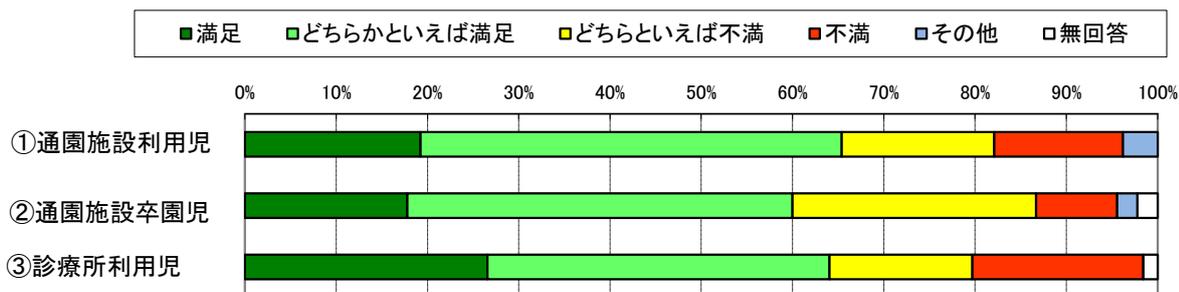


問3 センターの診察に関する支援(サービス)について

●(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

(%)

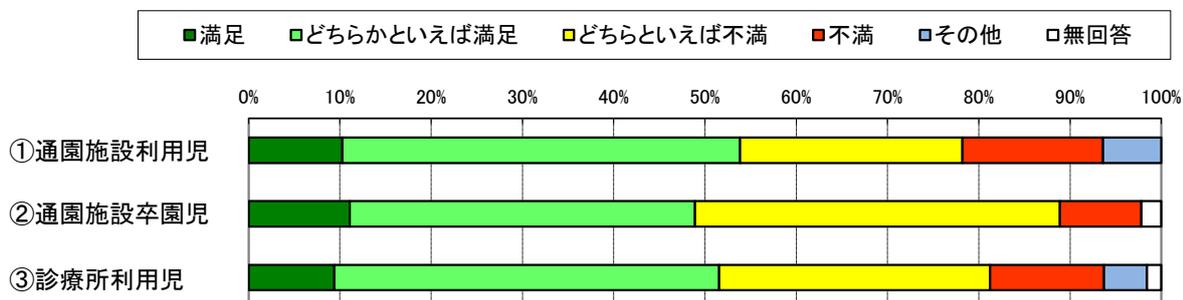
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
①通園施設利用児	19.2	46.2	16.7	14.1	3.8	0.0	100
②通園施設卒園児	17.8	42.2	26.7	8.9	2.2	2.2	100
③診療所利用児	26.6	37.5	15.6	18.8	0.0	1.6	100



●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

(%)

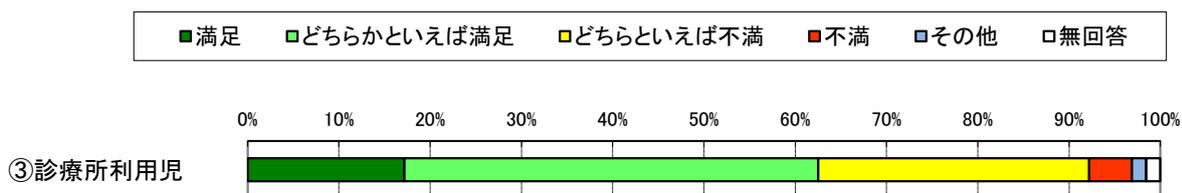
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
①通園施設利用児	10.3	43.6	24.4	15.4	6.4	0.0	100
②通園施設卒園児	11.1	37.8	40.0	8.9	0.0	2.2	100
③診療所利用児	9.4	42.2	29.7	12.5	4.7	1.6	100



●診察等の支援に関する方針の説明について

(%)

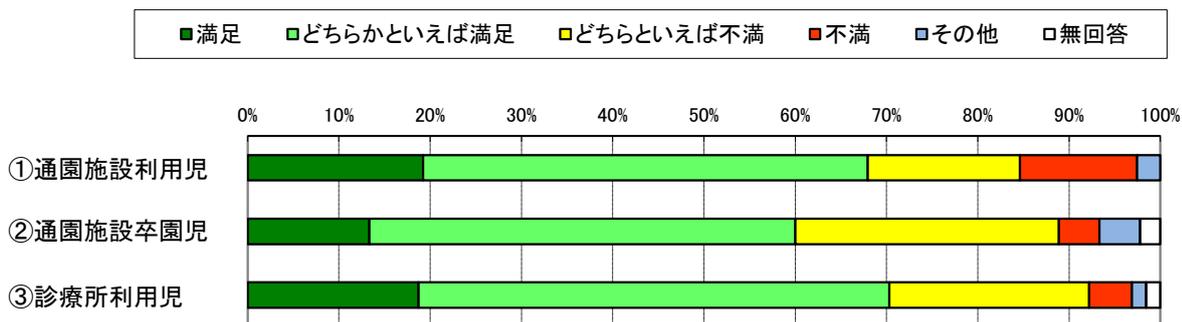
※診療所利用者のみ に対する質問	満足	どちらか といえば満足	どちらと いえば不満	不満	その他	無回答	計
③診療所利用児	17.2	45.3	29.7	4.7	1.6	1.6	100



●診察における保護者の質問への対応や説明について

(%)

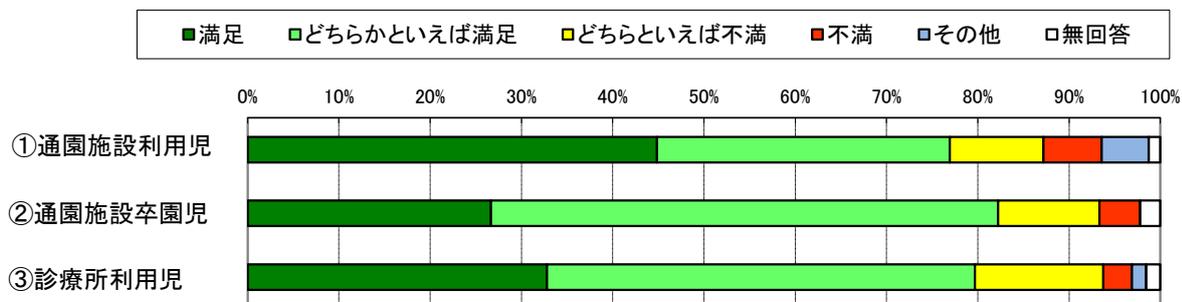
	満足	どちらか といえば満足	どちらと いえば不満	不満	その他	無回答	計
①通園施設利用児	19.2	48.7	16.7	12.8	2.6	0.0	100
②通園施設卒園児	13.3	46.7	28.9	4.4	4.4	2.2	100
③診療所利用児	18.8	51.6	21.9	4.7	1.6	1.6	100



●診察における子どもへの接し方について

(%)

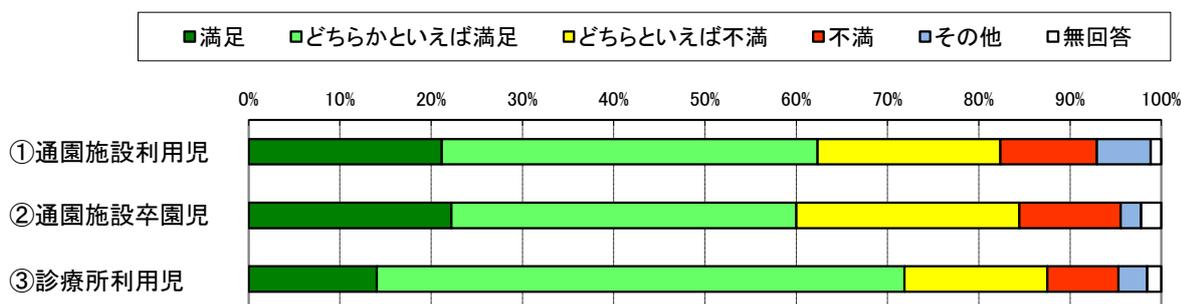
	満足	どちらか といえば満足	どちらと いえば不満	不満	その他	無回答	計
①通園施設利用児	44.9	32.1	10.3	6.4	5.1	1.3	100
②通園施設卒園児	26.7	55.6	11.1	4.4	0.0	2.2	100
③診療所利用児	32.8	46.9	14.1	3.1	1.6	1.6	100



●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
①通園施設利用児	21.2	41.2	20.0	10.6	5.9	1.2	100
②通園施設卒園児	22.2	37.8	24.4	11.1	2.2	2.2	100
③診療所利用児	14.1	57.8	15.6	7.8	3.1	1.6	100

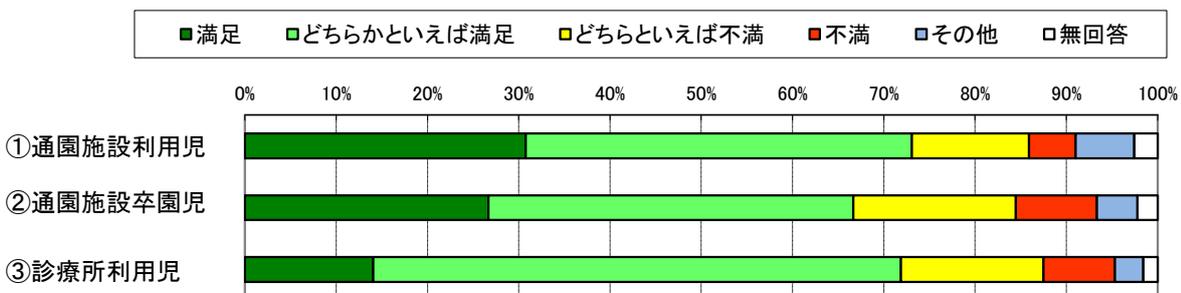


●訓練指導やグループ療育、脳波検査等における説明、保護者の質問への対応

※訓練指導……心理療法、理学療法、作業療法、言語聴覚療法

(%)

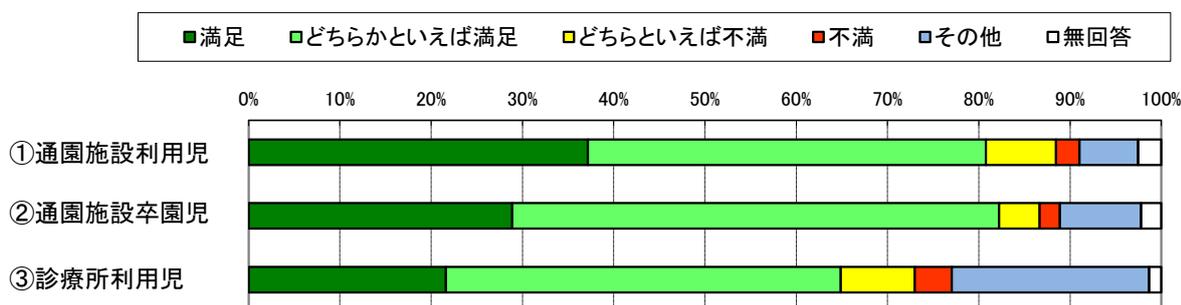
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
①通園施設利用児	30.8	42.3	12.8	5.1	6.4	2.6	100
②通園施設卒園児	26.7	40.0	17.8	8.9	4.4	2.2	100
③診療所利用児	14.1	57.8	15.6	7.8	3.1	1.6	100



●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

(%)

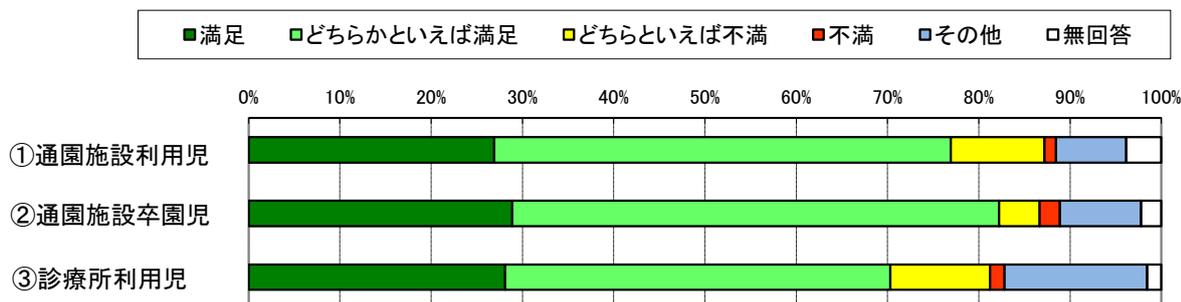
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
①通園施設利用児	37.2	43.6	7.7	2.6	6.4	2.6	100
②通園施設卒園児	28.9	53.3	4.4	2.2	8.9	2.2	100
③診療所利用児	21.6	43.2	8.1	4.1	21.6	1.4	100



●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

(%)

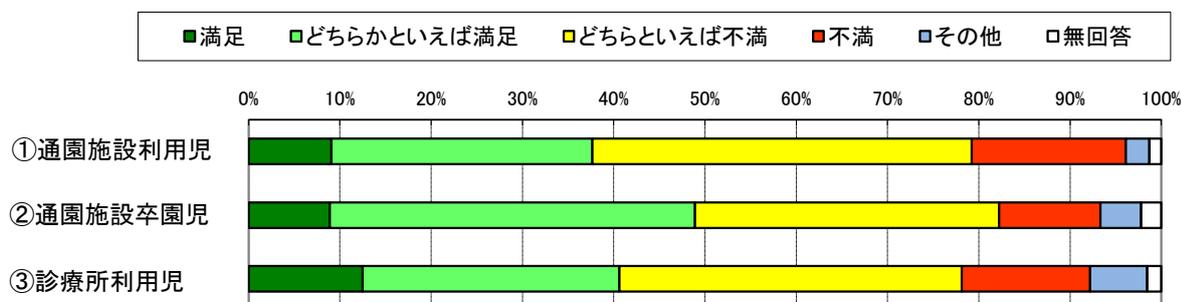
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
①通園施設利用児	26.9	50.0	10.3	1.3	7.7	3.9	100
②通園施設卒園児	28.9	53.3	4.4	2.2	8.9	2.2	100
③診療所利用児	28.1	42.2	10.9	1.6	15.6	1.6	100



●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
①通園施設利用児	9.1	28.6	41.6	16.9	2.6	1.3	100
②通園施設卒園児	8.9	40.0	33.3	11.1	4.4	2.2	100
③診療所利用児	12.5	28.1	37.5	14.1	6.3	1.6	100

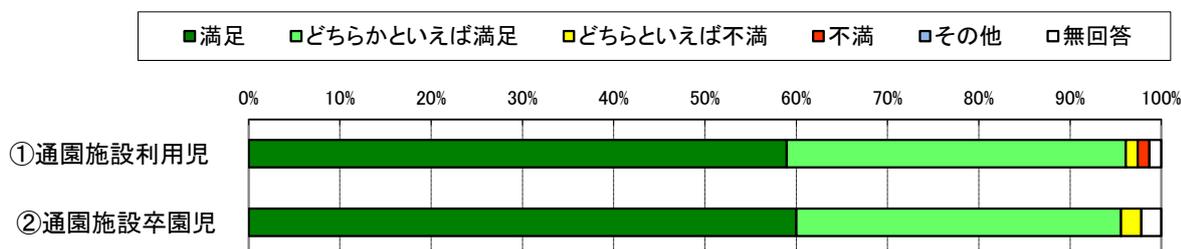


問4 センターの通園施設における支援(サービス)について

●(通園施設の)個別支援計画の内容について

(%)

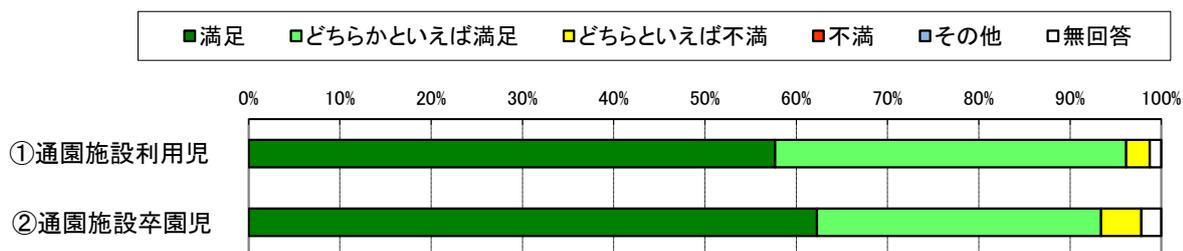
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
①通園施設利用児	59.0	37.2	1.3	1.3	0.0	1.3	100
②通園施設卒園児	60.0	35.6	2.2	0.0	0.0	2.2	100



●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

(%)

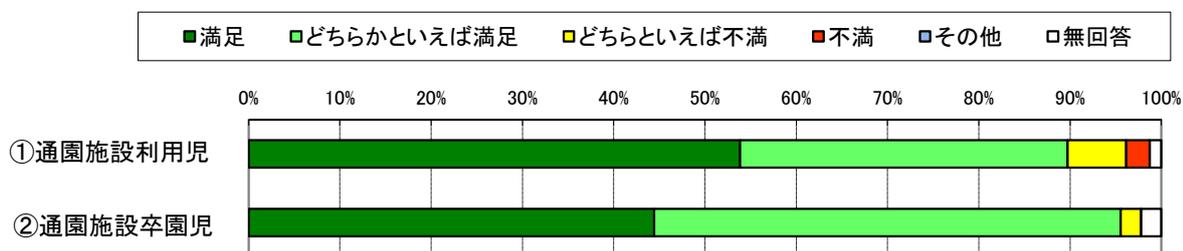
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
①通園施設利用児	57.7	38.5	2.6	0.0	0.0	1.3	100
②通園施設卒園児	62.2	31.1	4.4	0.0	0.0	2.2	100



●日々の通園プログラムの内容について

(%)

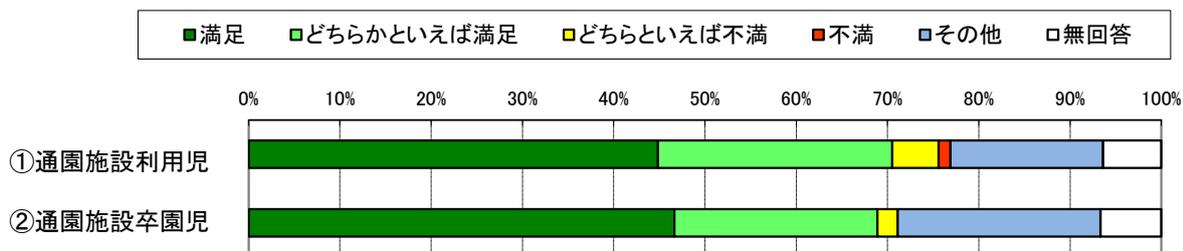
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
①通園施設利用児	53.8	35.9	6.4	2.6	0.0	1.3	100
②通園施設卒園児	44.4	51.1	2.2	0.0	0.0	2.2	100



●給食の内容について

(%)

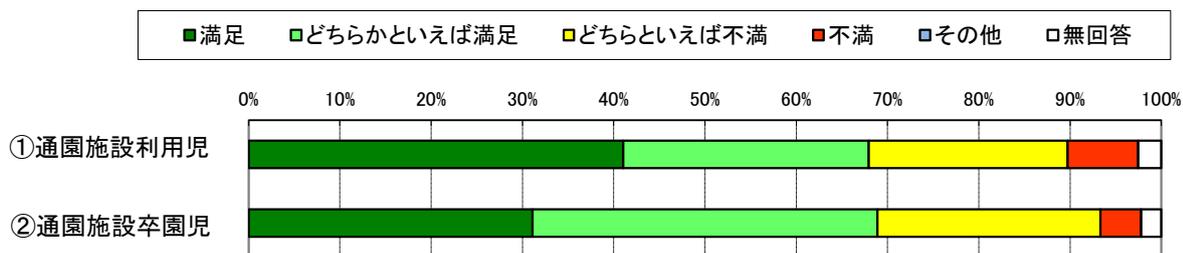
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
①通園施設利用児	44.9	25.6	5.1	1.3	16.7	6.4	100
②通園施設卒園児	46.7	22.2	2.2	0.0	22.2	6.7	100



●通園頻度や通園形態(単独通園・親子通園)について

(%)

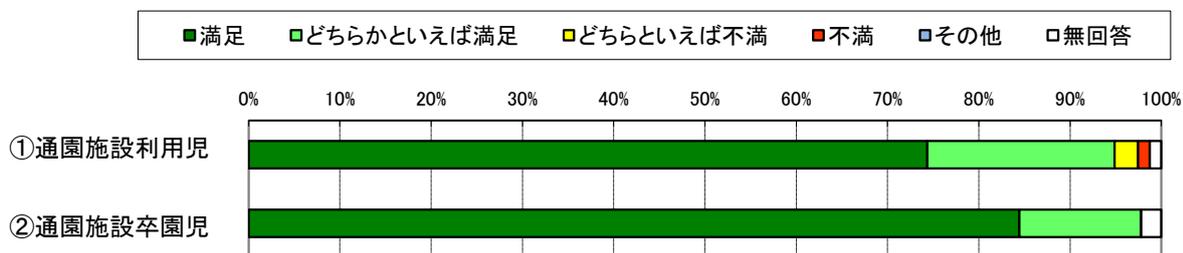
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
①通園施設利用児	41.0	26.9	21.8	7.7	0.0	2.6	100
②通園施設卒園児	31.1	37.8	24.4	4.4	0.0	2.2	100



●職員の子どもへの接し方について

(%)

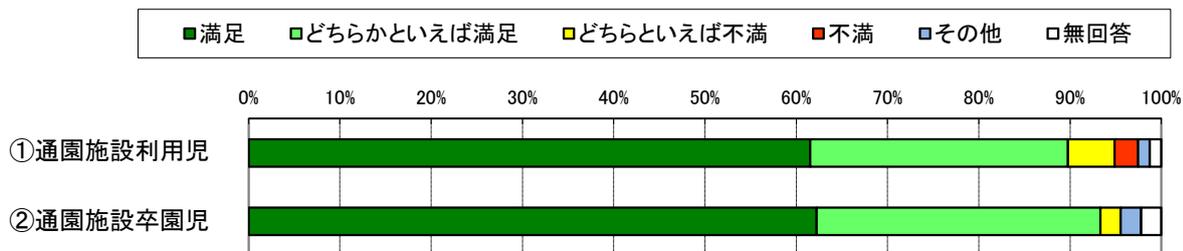
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
①通園施設利用児	74.4	20.5	2.6	1.3	0.0	1.3	100
②通園施設卒園児	84.4	13.3	0.0	0.0	0.0	2.2	100



●子どもの様子や支援内容等に関する情報提供について

(%)

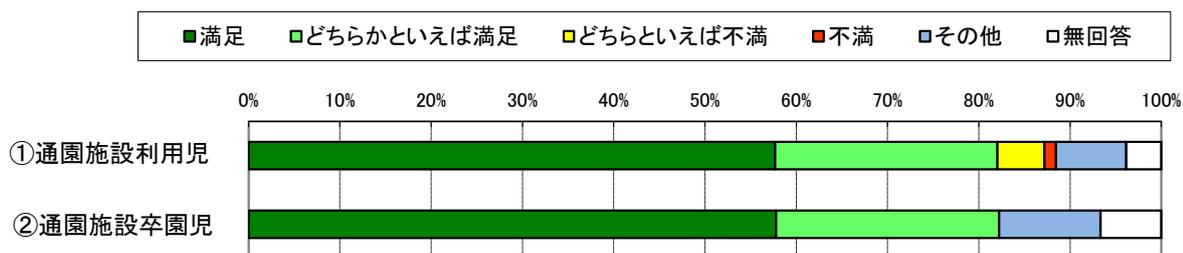
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
①通園施設利用児	61.5	28.2	5.1	2.6	1.3	1.3	100
②通園施設卒園児	62.2	31.1	2.2	0.0	2.2	2.2	100



●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

(%)

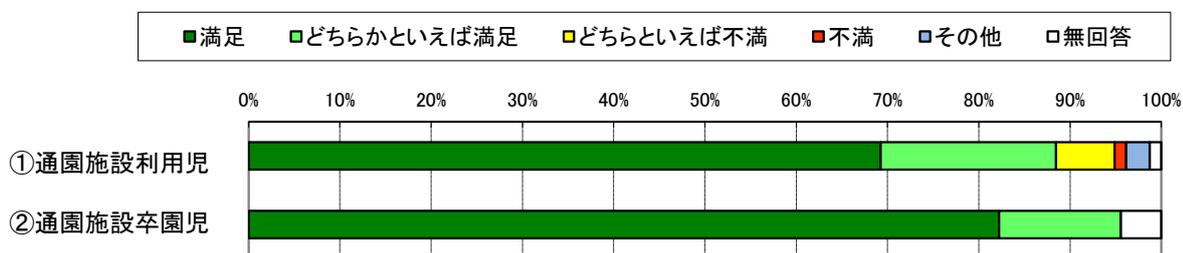
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
①通園施設利用児	57.7	24.4	5.1	1.3	7.7	3.9	100
②通園施設卒園児	57.8	24.4	0.0	0.0	11.1	6.7	100



●クラス担当職員の保護者の相談・質問への対応について

(%)

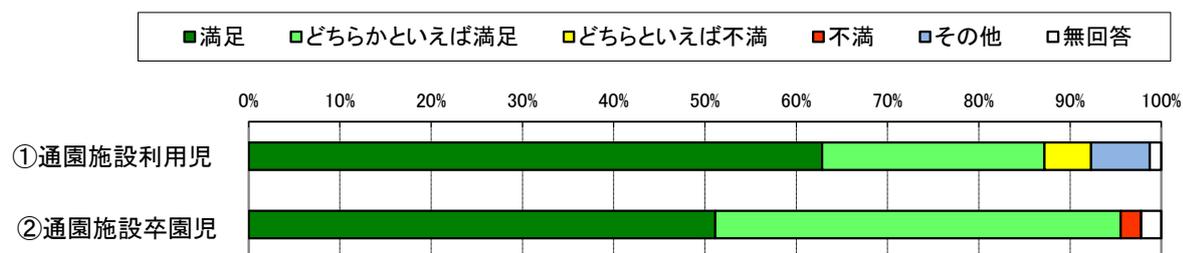
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
①通園施設利用児	69.2	19.2	6.4	1.3	2.6	1.3	100
②通園施設卒園児	82.2	13.3	0.0	0.0	0.0	4.4	100



●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

(%)

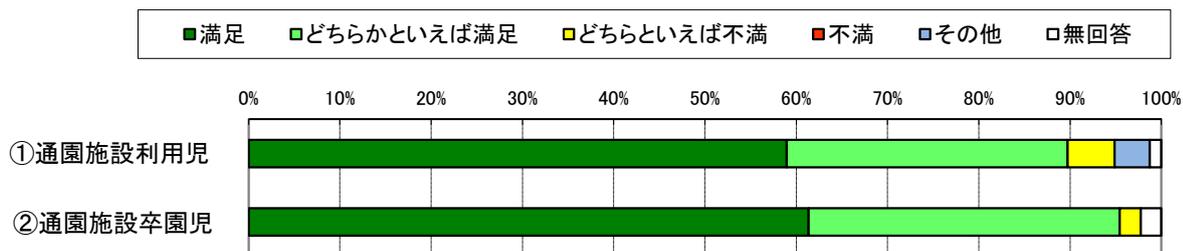
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
①通園施設利用児	62.8	24.4	5.1	0.0	6.4	1.3	100
②通園施設卒園児	51.1	44.4	0.0	2.2	0.0	2.2	100



●個別面談・家庭訪問について

(%)

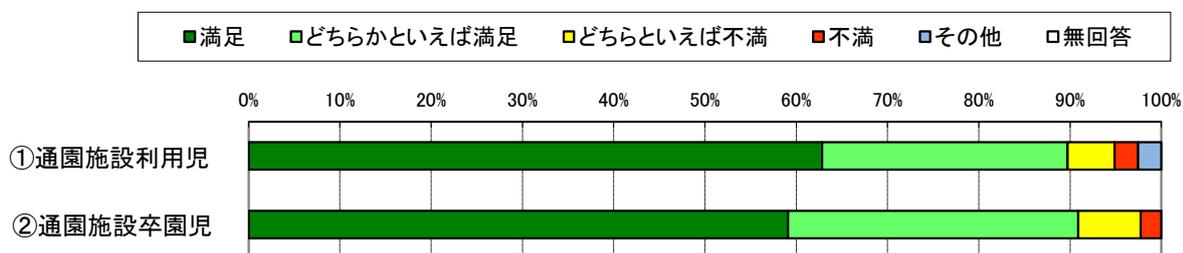
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
①通園施設利用児	59.0	30.8	5.1	0.0	3.9	1.3	100
②通園施設卒園児	61.4	34.1	2.3	0.0	0.0	2.3	100



●職員の保護者の精神的、心理的負担への配慮について

(%)

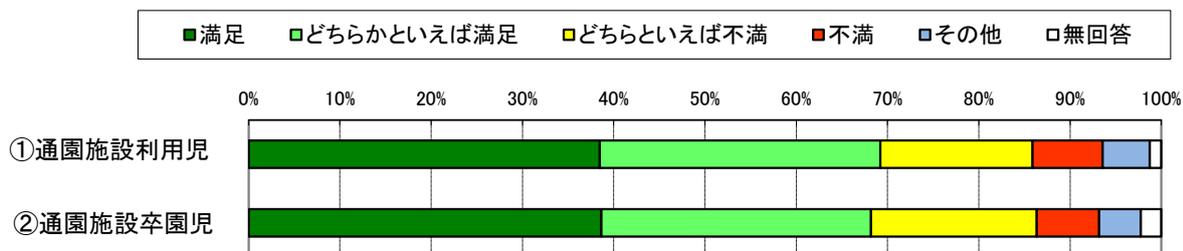
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
①通園施設利用児	62.8	26.9	5.1	2.6	2.6	0.0	100
②通園施設卒園児	59.1	31.8	6.8	2.3	0.0	0.0	100



●通園バスや駐車場の利用等、交通手段への配慮について

(%)

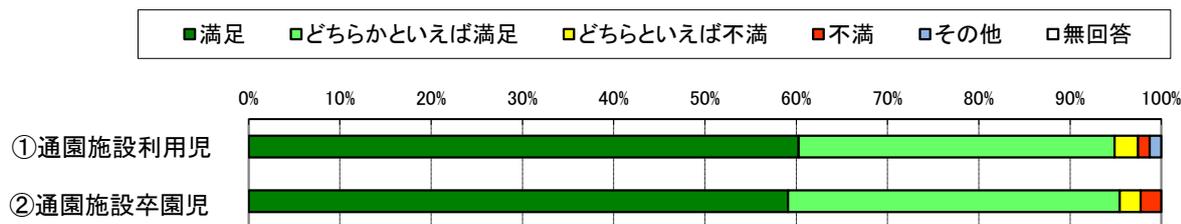
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
①通園施設利用児	38.5	30.8	16.7	7.7	5.1	1.3	100
②通園施設卒園児	38.6	29.6	18.2	6.8	4.6	2.3	100



●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

(%)

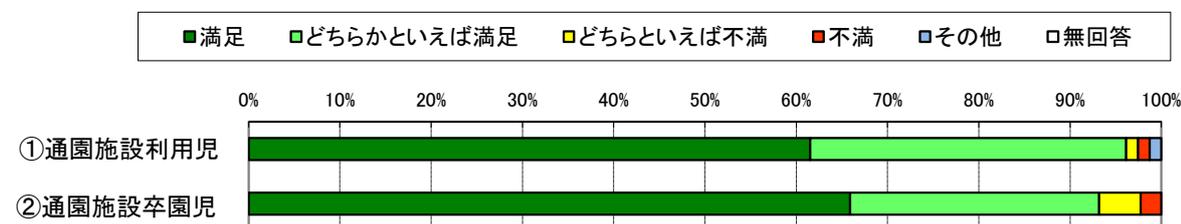
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
①通園施設利用児	60.3	34.6	2.6	1.3	1.3	0.0	100
②通園施設卒園児	59.1	36.4	2.3	2.3	0.0	0.0	100



●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
①通園施設利用児	61.5	34.6	1.3	1.3	1.3	0.0	100
②通園施設卒園児	65.9	27.3	4.6	2.3	0.0	0.0	100

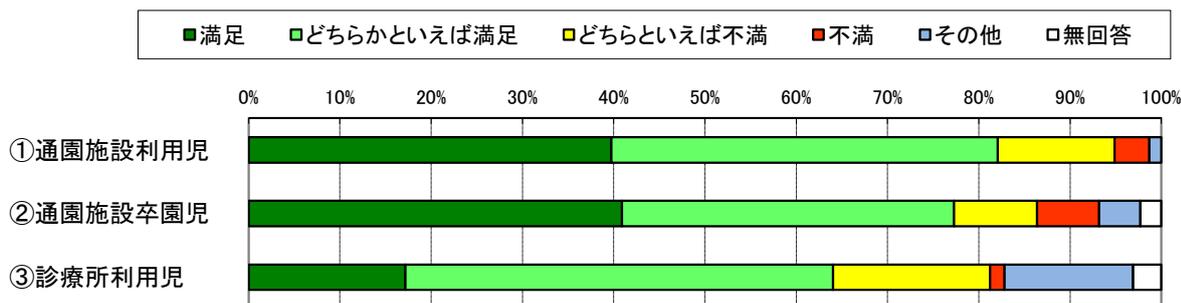


問5 保護者を対象とした勉強会等の支援(サービス)について

●勉強会のテーマ、開催時期、頻度、開催時間について

(%)

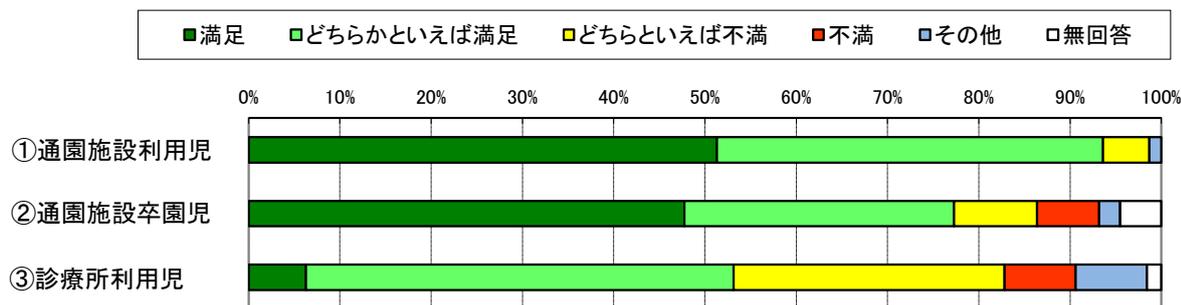
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
①通園施設利用児	39.7	42.3	12.8	3.8	1.3	0.0	100
②通園施設卒園児	40.9	36.4	9.1	6.8	4.5	2.3	100
③診療所利用児	17.2	46.9	17.2	1.6	14.1	3.1	100



●勉強会の具体的な内容、わかりやすさについて

(%)

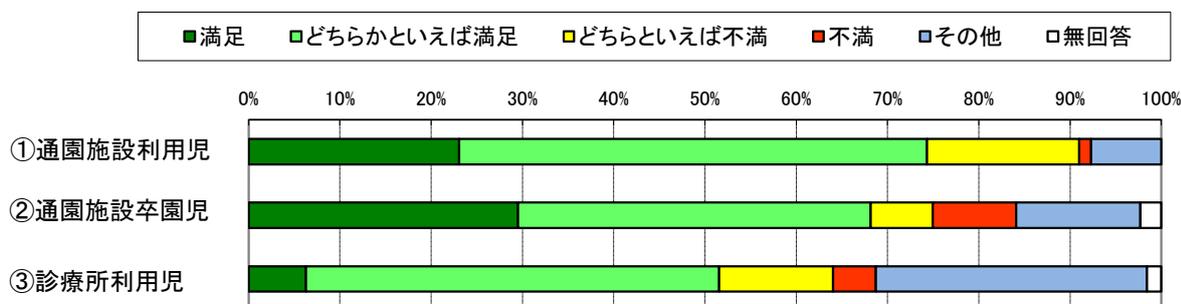
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
①通園施設利用児	51.3	42.3	5.1	0.0	1.3	0.0	100
②通園施設卒園児	47.7	29.5	9.1	6.8	2.3	4.5	100
③診療所利用児	6.3	46.9	29.7	7.8	7.8	1.6	100



●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
①通園施設利用児	23.1	51.3	16.7	1.3	7.7	0.0	100
②通園施設卒園児	29.5	38.6	6.8	9.1	13.6	2.3	100
③診療所利用児	6.3	45.3	12.5	4.7	29.7	1.6	100

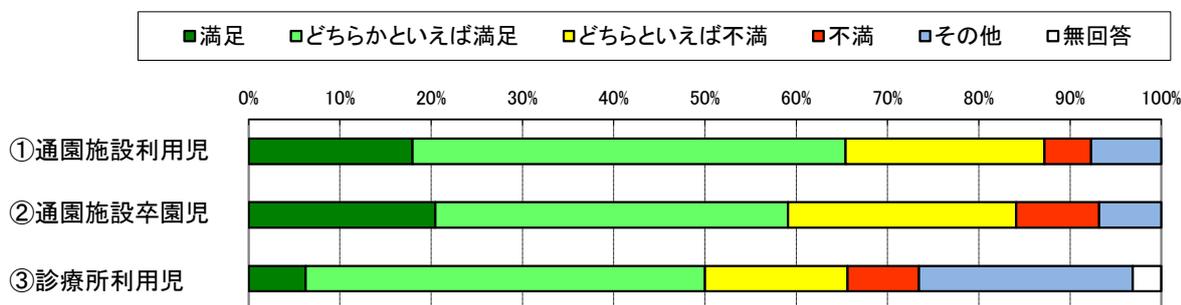


問6 センターからの情報提供や保護者の相談への対応、センター全体の支援の一貫性について

●地域の資源等に関する情報提供について

(%)

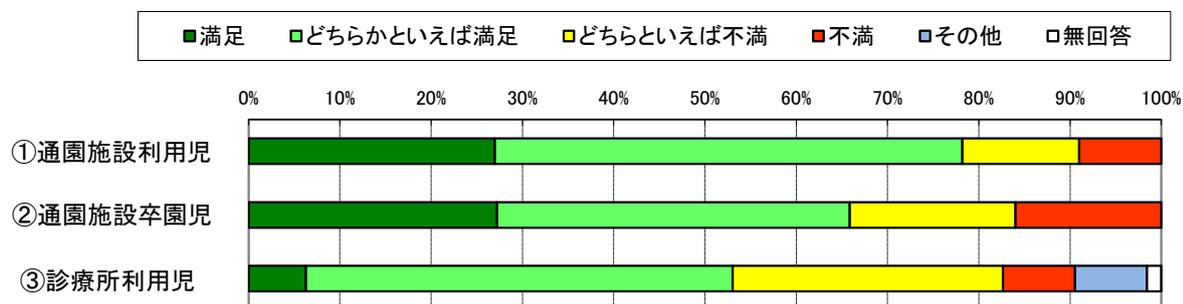
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
①通園施設利用児	18.0	47.4	21.8	5.1	7.7	0.0	100
②通園施設卒園児	20.5	38.6	25.0	9.1	6.8	0.0	100
③診療所利用児	6.3	43.8	15.6	7.8	23.4	3.1	100



●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

(%)

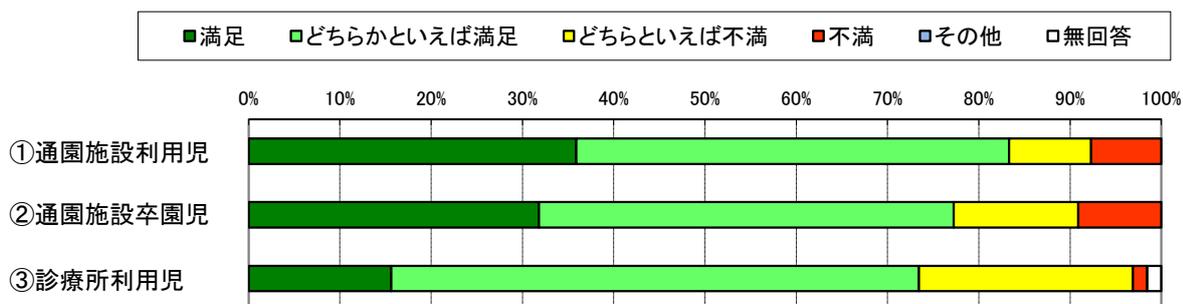
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
①通園施設利用児	27.0	51.3	12.8	9.0	0.0	0.0	100
②通園施設卒園児	27.3	38.7	18.2	16.0	0.0	0.0	100
③診療所利用児	6.3	46.9	29.7	7.9	7.9	1.6	100



●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

(%)

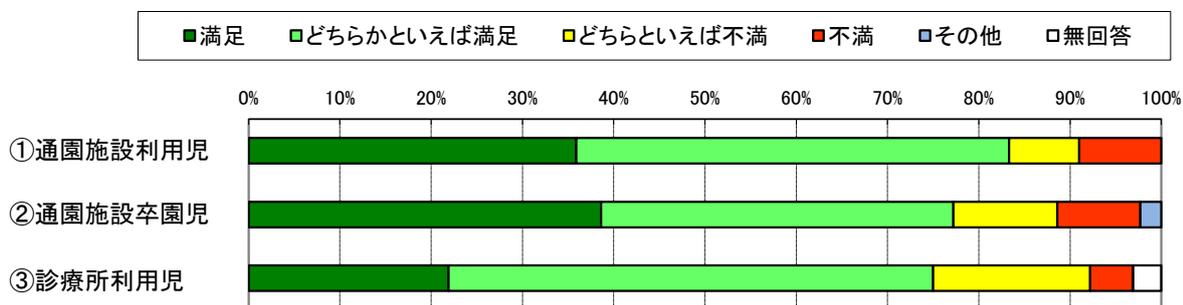
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
①通園施設利用児	35.9	47.4	9.0	7.7	0.0	0.0	100
②通園施設卒園児	31.8	45.5	13.6	9.1	0.0	0.0	100
③診療所利用児	15.6	57.8	23.4	1.6	0.0	1.6	100



●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
①通園施設利用児	35.9	47.4	7.7	9.0	0.0	0.0	100
②通園施設卒園児	38.6	38.6	11.4	9.1	2.3	0.0	100
③診療所利用児	21.9	53.1	17.2	4.7	0.0	3.1	100

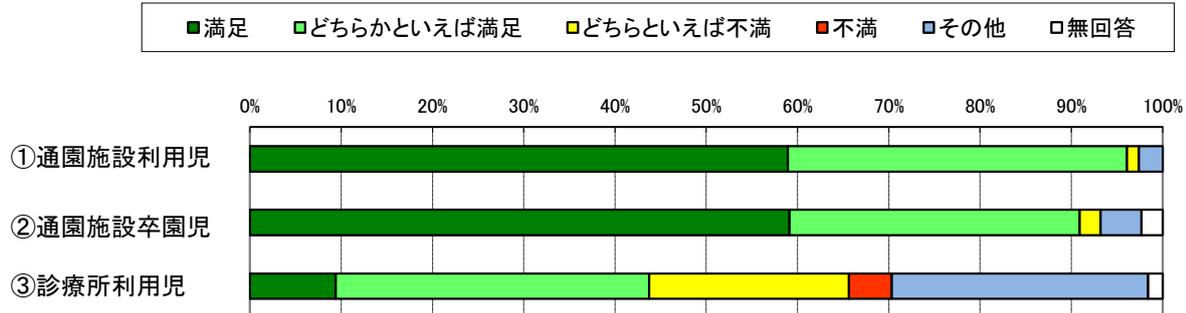


問7 センター全体の安全管理について

●災害発生時の対応に関する説明について

(%)

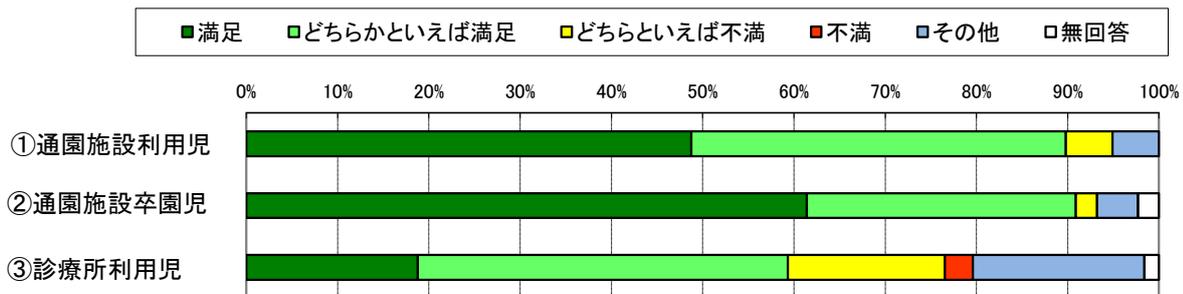
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
①通園施設利用児	59.0	37.2	1.3	0.0	2.6	0.0	100
②通園施設卒園児	59.1	31.8	2.3	0.0	4.5	2.3	100
③診療所利用児	9.4	34.4	21.9	4.7	28.1	1.6	100



●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
①通園施設利用児	48.7	41.0	5.1	0.0	5.1	0.0	100
②通園施設卒園児	61.4	29.5	2.3	0.0	4.5	2.3	100
③診療所利用児	18.8	40.6	17.2	3.1	18.8	1.6	100

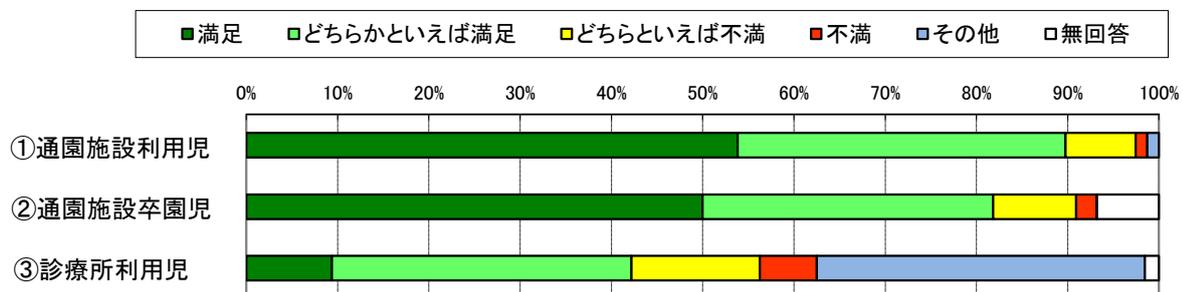


問8 苦情・要望への対応について

●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

(%)

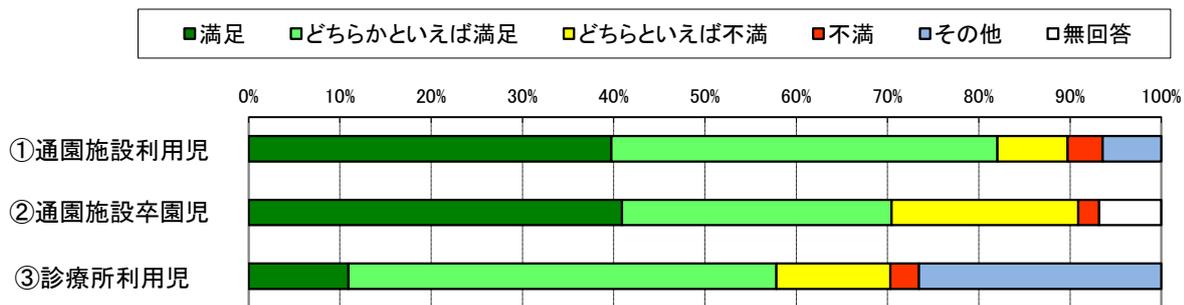
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
①通園施設利用児	53.8	35.9	7.7	1.3	1.3	0.0	100
②通園施設卒園児	50.0	31.8	9.1	2.3	0.0	6.8	100
③診療所利用児	9.4	32.8	14.1	6.3	35.9	1.6	100



●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

(%)

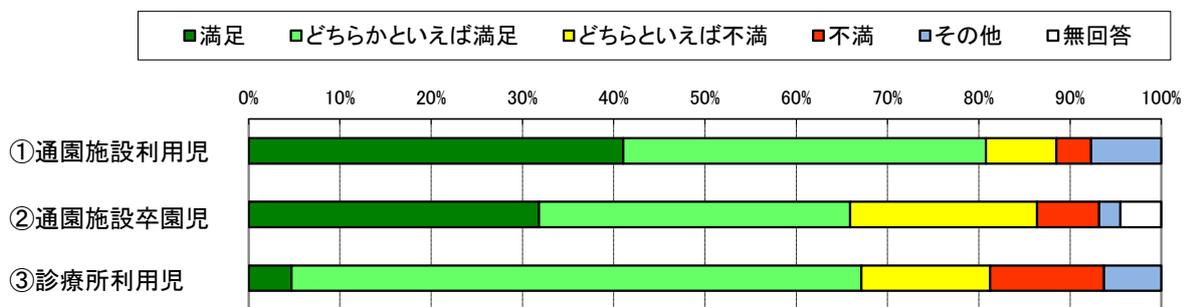
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
①通園施設利用児	39.7	42.3	7.7	3.9	6.4	0.0	100
②通園施設卒園児	40.9	29.6	20.5	2.3	0.0	6.8	100
③診療所利用児	10.9	46.9	12.5	3.1	26.6	0.0	100



●要望や苦情の伝えやすさについて

(%)

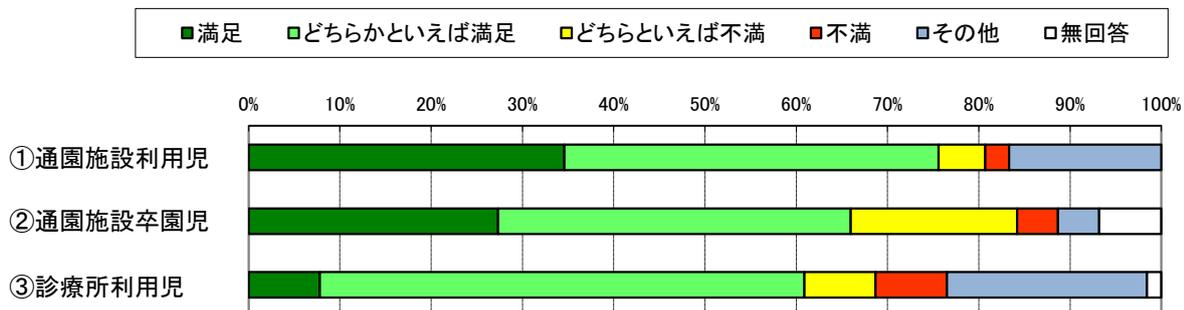
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
①通園施設利用児	41.0	39.7	7.7	3.8	7.7	0.0	100
②通園施設卒園児	31.8	34.1	20.5	6.8	2.3	4.5	100
③診療所利用児	4.7	62.5	14.1	12.5	6.3	0.0	100



●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
①通園施設利用児	34.6	41.0	5.1	2.6	16.7	0.0	100
②通園施設卒園児	27.3	38.6	18.2	4.5	4.5	6.8	100
③診療所利用児	7.8	53.1	7.8	7.8	21.9	1.6	100

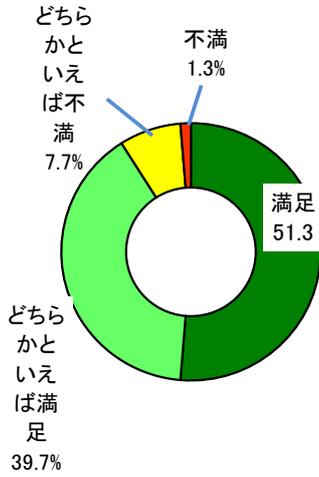


問9 センターを総合的に評価すると、どの程度満足しているか

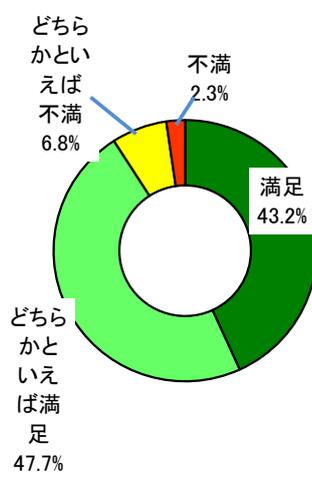
(%)

	満足	どちらかといえ ば満足	どちらかといえ ば不満	不満	無回答	計
①通園施設利用児	51.3	39.7	7.7	1.3	0.0	100
②通園施設卒園児	43.2	47.7	6.8	2.3	0.0	100
③診療所利用児	23.4	56.3	17.2	1.6	1.6	100

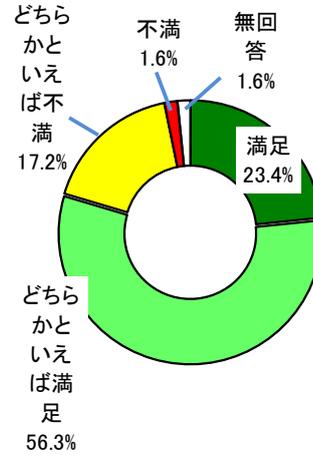
①通園施設利用児



②通園施設卒園児



③診療所利用児



関係機関アンケート集計結果

※実施期間 2016年10月1日(土)～10月15日(土)

※回収率 ①幼稚園・保育所 70.0% (回収数 28件 / 配付数40件)
 ②小学校 85.7% (回収数 18件 / 配付数 21件)
 ③地域訓練会 75.0% (回収数 3件 / 配付数4件)

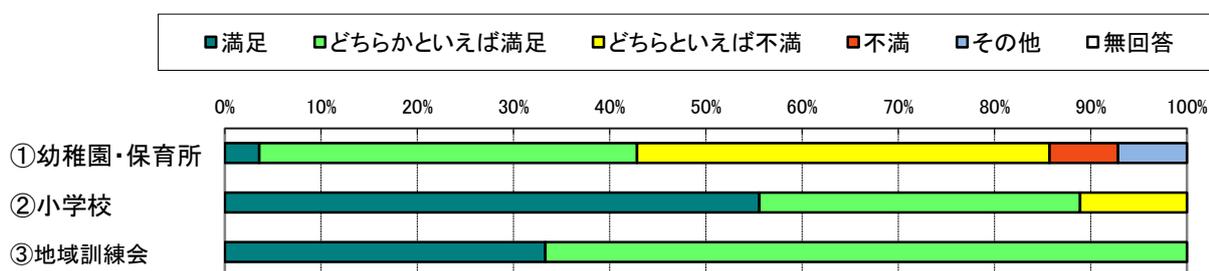
センターによる支援内容等について

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

(%)

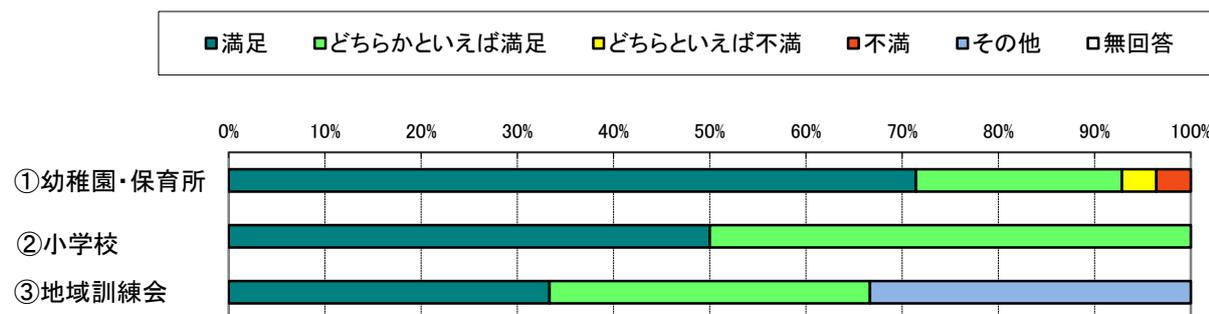
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
①幼稚園・保育所	3.6	39.3	42.9	7.1	7.1	0.0	100
②小学校	55.6	33.3	11.1	0.0	0.0	0.0	100
③地域訓練会	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0	100



●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
①幼稚園・保育所	71.4	21.4	3.6	3.6	0.0	0.0	100
②小学校	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100
③地域訓練会	33.3	33.3	0.0	0.0	33.3	0.0	100

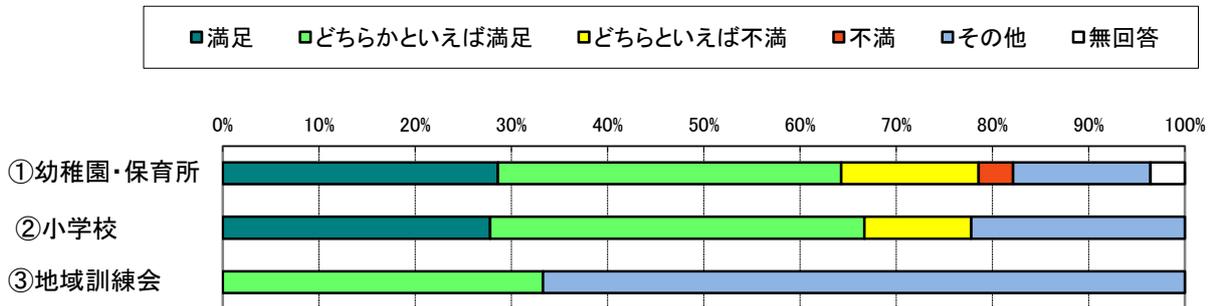


問2 随時の相談や研修への協力依頼等に関する対応について

●随時の相談への対応について

(%)

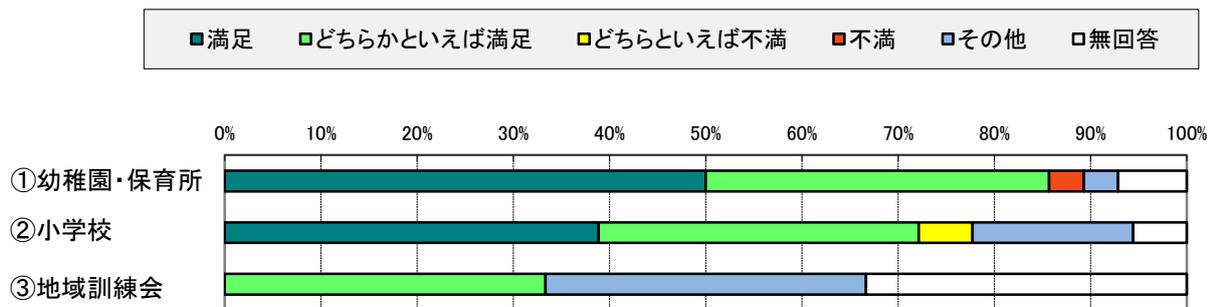
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
①幼稚園・保育所	28.6	35.7	14.3	3.6	14.3	3.6	100
②小学校	27.8	38.9	11.1	0.0	22.2	0.0	100
③地域訓練会	0.0	33.3	0.0	0.0	66.7	0.0	100



●研修への協力依頼等に関する対応について

(%)

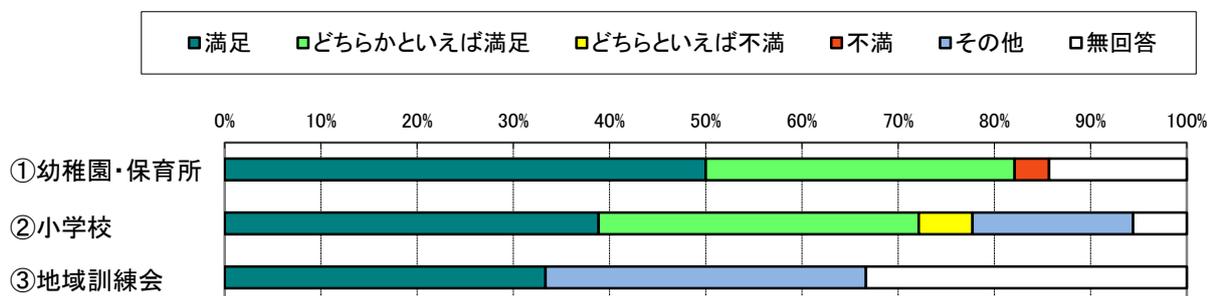
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
①幼稚園・保育所	50.0	35.7	0.0	3.6	3.6	7.1	100
②小学校	38.9	33.3	5.6	0.0	16.7	5.6	100
③地域訓練会	0.0	33.3	0.0	0.0	33.3	33.3	100



●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
①幼稚園・保育所	50.0	32.1	0.0	3.6	0.0	14.3	100
②小学校	38.9	33.3	5.6	0.0	16.7	5.6	100
③地域訓練会	33.3	0.0	0.0	0.0	33.3	33.3	100

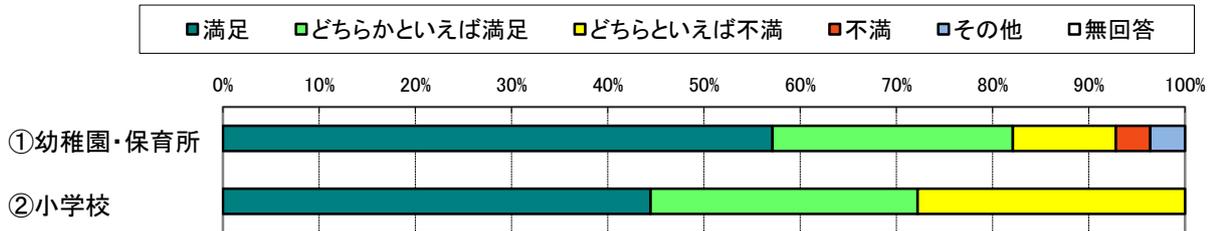


問3 良好な協力関係の構築について ※「幼稚園・保育所」と「小学校」のみ対象の質問

●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

(%)

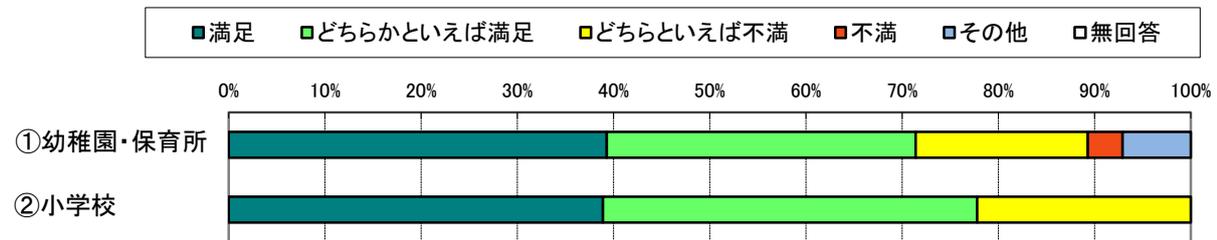
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
①幼稚園・保育所	57.1	25.0	10.7	3.6	3.6	0.0	100
②小学校	44.4	27.8	27.8	0.0	0.0	0.0	100



●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

(%)

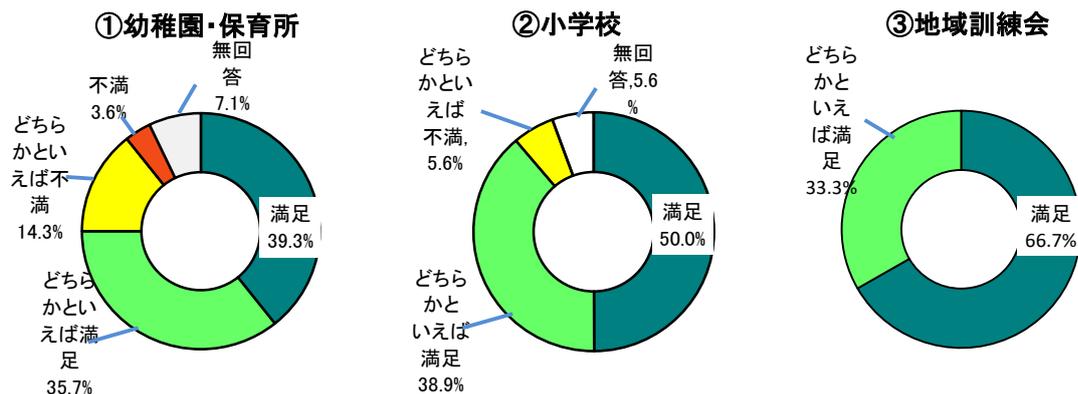
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
①幼稚園・保育所	39.3	32.1	17.9	3.6	7.1	0.0	100
②小学校	38.9	38.9	22.2	0.0	0.0	0.0	100



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
①幼稚園・保育所	39.3	35.7	14.3	3.6	7.1	100
②小学校	50.0	38.9	5.6	0.0	5.6	100
③地域訓練会	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	100



◆利用者本人調査◆

■実施日時：平成28年12月13日（火）11:00～12:30、12月19日（月）10:00～12:30
（「パレット」の訪問観察：平成28年12月20日（火）10:00～12:00）

※各部門、プログラムの途中で室内外からの一部分的な観察となり、療育全般の調査とはなっていません。センターで過ごす時間の一コマの子どもたちの観察調査となっています。

●通園部門

親子通園は3、4歳児の週2日通園クラスが5クラス、単独通園は4、5歳児の週5日通園クラスが3クラス、週3-4日通園クラスが2クラスとなっています。

各フロアのエレベーターホールには、下駄箱の前にベンチが置いてあり、登園してきた子どもたちは、上着を脱ぎ、脱いだ自分の靴を自分のマークのついた下駄箱にしまってから指導室に向かいます。

指導室の入り口に、連絡帳、給食袋、コップを入れるかごが置いてあります。室内には一人ひとりのマークのついたロッカーがあり、ロッカーには上から下に番号順に絵や写真で示したスケジュール表と写真や絵のついたカードが入ったケースが取り付けられています。スケジュール表は子どもによって異なり、一日分示すケースと次にやることだけを示しているケースとがあり、一つのプログラムが終わると、子どもは自分のロッカーへ行き、次のプログラムのカードを取って、カードと同じマークのブースに行き、次のプログラムに取り組みます。

朝の集まりでは、集まった子どもたちの前で、指導員が上から番号が振ってあるトレイの入ったボックスと大きなボードを使って進めていきます。最初に1番上のトレイを出し、出席している子どもたち一人ひとりの名前を呼んで、写真をボードに貼っていきます。続けて、休みの子とも職員の写真をボードにはります。次に2番目のトレイを出すと、今日のお当番が呼ばれ、バッジを付けてもらいます。3番目のトレイには、手遊びの準備が入っています。

子どもたちはいろいろな体験をするプログラムに取り組みます。観察日は、カレーを作りました。ナベやおたまなどの調理用具や肉・野菜・カレールーなどの食品サンプルを用いて触覚刺激を得られるようにしたり、カレー粉の香りづけをして臭覚から体感できるようにするなど、子どもたちが楽しみながら料理を体験出来る工夫がありました。また、普段は屋内で過ごすことが多く、直接雨天を体感することのない子どもに対して、室内のプログラムを通じ、実際に傘をさし、雨を模した霧吹きで水をかけ、雨天や梅雨の気候を体感できるようにしていました。子ども一人ひとりがとても楽しそうに、満面の笑顔で参加しているようすが確認されました。

集団のプログラムの後は、少人数グループや一人ずつの活動が準備されており、指導員は、プログラムの流れに応じて、手早くパーテーションを移動させてコーナーを作っていく、子どもたちは落ち着いて慣れた様子で活動に取り組んでいました。

ホールではトンネル、鉄棒、平均台など身体を動かす遊具の他に、床に道路や横断歩道などがしつらえてあるコーナーには自転車も置いてあり、子どもたちは自由に遊んでいました。建物の5階フロアの中心に中庭があり、そこを園庭としていて、3方の指導室から直接出ることができるようになっています。プログラムの間に、滑り台やブランコ、砂場などで遊ぶ子どもたちの姿が見られました。

また、保護者参加の場合には、保護者にも活動の目的が伝えられ、指導員と保護者が一緒に子どもの成長を見守っていることが伝わってきました。

●診療所

保護者が受付を済ませると、手渡された書類を持って子どもと一緒に診療室または各指導室に向かい、診察や訓練を受ける流れとなっています。それぞれの部屋はプライバシー確保のため、外から見えないようになっています。診察室プレートには、それぞれクリスマスのオーナメントなどをつけて、季節感が演出されていました。

OT の訓練では、子どもを遊ばせながら、保護者も一緒に子どもの様子を観察し、指導評価をしている様子がうかがわれました。

エレベーター横には意見箱が置いてあり、各種チラシが掲示されています。診療待合室には、全てパウチされたセンター利用の注意や福祉制度などのチラシが掲示されている他、子ども用のマンガやキャラクター本、親向けの雑誌などが少し置いてありました。

●パレット（児童発達支援事業所）

観察日には、一つの部屋でドッジボールをやっていました。紅白の帽子をかぶり、ボールを当てられると帽子の色を裏返し、コートの外へ出ます。中にいる子どもにボールを当てることができると中に戻ることができます。子どもたちはルールを理解し、楽しみながら身体を動かし、暑くなると自分で上着を脱いで指導員に預けています。自由遊びではオセロやパズルなど、一人で取り組む子どもと数人で一緒に遊ぶ子どもも見られ、子どもたちは、お互いに仲良く声を掛け合い、友だちとの関わりを楽しみながら過ごしている姿が見られました。集団のプログラムでは、パネルシアターをみんなで楽しみ、しっかりと指導員の話聞いています。

一日のスケジュールは一人ひとり掲示している場所が異なり、一つのプログラムが終わると自分のスケジュールをペンでチェックをして次のプログラムに取り組みます。

終了間際になると、指導員の一人が廊下のコーナーに出向き、保護者にそれぞれの子どもが取り組んだ課題を返却しながら取り組んでいるときの様子を伝えていました。終わりの会が終了すると子どもたちは保護者の元に駆け寄り、自分で靴を履いて指導員に挨拶をして帰りました。

<まとめ>

それぞれの部門において、子どもたちが落ち着いて課題に取り組み、自信を持って楽しく過ごしている様子がうかがわれました。また、センターを利用する子どもとその家族が、それぞれの課題に向き合うと共に、相互の交流を通して人間関係を学び様々なことを経験する場となっていました。

当センターは、法人が運営する地域療育センターでの歴史ある取り組みがしっかりと蓄積され活かされています。使いやすく設計された設備を効果的に活用し、多様な専門職種によるチームアプローチによる支援が実施され、子どもたちの基本的な日常生活動作を身につけるためのプログラムづくりや、わかりやすい環境設定と視覚的構造化など、子どもの理解を促す工夫が随所にうかがわれました。

◆ 事業者コメント ◆

第三者評価結果に対する事業所のコメント

当センターの運営方針である「子どもの個々の発達特性を踏まえ、地域の中で暮らすことを考慮した地域療育の実践」について、全職員が共通理解を深め、さらなる療育の質・利用者サービスの向上を目指すべく、2回目の第三者評価受審であった。

自己評価をまとめる過程において、職員間で討議を重ねていくことは、意義深く、これまでの療育・サービスを見直す起点となり、職員同士の協調と協働に結び付いた。

また、今まで積み重ねてきた療育・サービスを評価していただいたことは大変喜ばしく、ご指摘いただいた改善点は真摯に受け止め、見出した課題、気づきについて今後の事業にも盛り込み全職員で取り組んでいきたい。

この第三者評価結果報告を踏まえ、地域療育センターとしての療育（質）の向上と利用者ニーズ（量）に合わせた柔軟なシステムの構築を図り、利用者の信頼を得ると共に地域における専門機関としての役割を果たしていくよう努めたい。

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
