

福祉サービス第三者評価 評価結果

【地域療育センター】

横浜市北部地域療育センター

横浜市都筑区葛が谷 16-3

指定管理者：社会福祉法人 横浜市リハビリテーション事業団

実施概要	1 ページ
総合評価（評価結果についての講評）	2～4 ページ
分類別評価結果	5～16 ページ
利用者家族アンケート分析・集計結果	17～42 ページ
利用者本人調査分析	43～44 ページ
事業者コメント	45 ページ

2012年4月3日公表

実施機関：特定非営利活動法人 市民セクターよこはま

実施概要

事業所名	横浜市北部地域療育センター（障害分野）		
事業所への 報告書提出日	2012年2月29日	評価に要した期間	6ヶ月間
評価機関	特定非営利活動法人 市民セクターよこはま		

評価方法

1、自己評価 実施期間 2011年9月1日～10月28日	<p>評価機関から第三者評価について全職員が説明を受けた。さらに運営会議で趣旨等の説明をチーフ級職員にし、管理・通園・診療・児童デイサービスの数グループに分かれ、会議等の場で全職員（非常勤職員含む）に自己評価票を渡し、各自が記入し、提出した。各職員が記入した自己評価票をもとに、グループごとに会議等を開いて意見交換しながら、評価結果をまとめ、それをもとに管理課長がまとめの案を作成した。</p> <p>まとめ案を管理職会議（センター長を含む）で協議・合意して最終的にまとめた。</p>
2、利用者家族アンケート調査 実施期間 2011年10月3日～10月17日	<p>通園施設・児童デイサービス利用児および前年度の通園施設卒園児の保護者全員と、アンケート実施期間の間に診療所を利用した子ども（ただし通園施設・児童デイサービス利用児・卒園児を除く）の保護者に対して、センターからアンケート用紙を直接配付または郵送した。</p> <p>前年度以降にセンターから支援を受けたことのある幼稚園・保育所、小学校、地域訓練会に対して、センターからアンケート用紙を郵送した。</p> <p>の保護者およびの関係機関より、返信用封筒で、評価機関にあてて無記名で返送してもらった。（の一部は、センター経由のものもあり）</p>
3、訪問実地調査 実施日：第1日 2011年11月11日 第2日 2011年11月14日 第3日 2011年11月22日	<p>[第1日] 午前：書類調査。診療所訓練場面の観察。 午後：通園課長・管理課長に面接調査。</p> <p>[第2日] 午前：書類調査。通園施設（4クラス）において療育場面の観察。 午後：診療課職員5名（看護師、臨床心理士、言語聴覚士、作業療法士、理学療法士）、通園施設担当職員2名、管理課ソーシャルワーカー1名に個別に面接調査。 その後、通園課長・管理課長に面接調査。</p> <p>[第3日] 午前：児童デイサービス施設（ぴーす中川）において、療育場面の観察と、園長および職員1名に個別に面接調査。</p>

総合評価（評価結果についての講評）

【センターの概要】

[施設]

横浜市北部地域療育センターは、市営地下鉄グリーンライン「都筑ふれあいの丘」駅から徒歩約4分の所にあり、道路を隔てて、都筑プール、横浜あゆみ荘、横浜市資源循環局都筑工場があります。

1994年（平成6年）1月、横浜市により開設され、指定管理者として社会福祉法人横浜市リハビリテーション事業団が運営しています。さらに、2010年（平成22年）4月から、市営地下鉄ブルーライン「中川」駅近くに、おもに知的に遅れのない発達障がい児の療育のための児童デイサービス事業所“ぴーす中川”が開設されました。担当地域は、緑区・都筑区です。

施設は、鉄筋コンクリート造5階建ての2～5階を使用し、1階は横浜市葛が谷地域ケアプラザとなっています。5階は受付・事務室・会議室・調理室、4階は診療室2室・待合室・相談室2室・心理相談室2室・言語相談室2室・外来グループ指導室・水治療室、3階は訓練室2室・指導室6室・家族控え室、2階は指導室6室・プレイルーム・相談室・研修室・家族控え室となっています。また、屋上は園庭として子どもたちの遊び場となっています。

[事業内容]

- ・診療部門：医師による診察、個別療育（理学療法・作業療法・言語療法・心理相談）、外来グループ（集団療育）
- ・通園部門：知的障害児通園施設（定員50名）、肢体不自由児通園施設（定員40名）
- ・相談部門：センター利用に関する相談・子どもの生活全般についての相談、幼稚園／保育所／小学校／地域訓練会などへの巡回訪問や技術支援
- ・児童デイサービス部門（定員 日々12名）

[センター運営の基本理念]

北部地域療育センターは、障害があるお子さんのより豊かな地域生活の実現を目指し、お子さんとそのご家族を支援するセンターです。常に「利用者中心のセンター運営」を念頭におき、利用者の人権を尊重する視点に立った運営に努めていきます。

- ・質の高い療育プログラムを提供します
- ・開かれたセンター運営を目指します。
- ・ほっとできる温かい雰囲気作りを大切にします。
- ・地域社会と連携し、相互の理解を深めます。

[センター利用の基本的な流れ]

センターを利用する場合の基本的な流れは次のようになっています。

受付・相談、予約

面談（初診のための聞き取り）、診察・各種評価（検査）

療育方針の検討（プランの提示、情報提供）

（保護者の選択により、下記サービスへ移行。子どもの状況によって、さまざまなケースがあります）

個別訓練・療育、集団療育（外来グループ、通園、児童デイサービスなど）

高く評価できる点

子ども及び家族が、より豊かな地域生活ができるよう支援しています。

(1)一人ひとりの子どもが現在及び将来ともその持てる力を発揮した生活が営めるよう支援しています。

センターを利用する子どもたちは、年齢・障がいや発達の状況などさまざまです。保護者からの聞き取りや意向を踏まえて、子ども一人ひとりの個性や障がい特性、発達の状況などに応じた支援計画を作成し、それに基づく療育（理学療法、作業療法などの個別療法・外来グループ集団療育、通園施設での集団療育、児童デイサービスでの集団療育など）を実施しています。療育プログラムの内容は、保護者が家庭での育児で活かせるような活動を多く取り入れ、日常の生活につながるようになっています。

通園では、療育の効果を高めるためにプログラムの内容に応じて、子どもたちの動線に合わせて指導室内をつい立やパーティションなどで仕切ったり、落ち着いて過ごせる小スペースを作ったりハード面でも工夫するとともに、適切な教材、遊具などを選んでいきます。また、クラス内活動だけでなく、他クラスと合同のレクリエーション大会や、芋掘りなどの屋外活動も取り入れ、子どもたちの経験の幅をひろげています。

また、相談部門・通園・児童デイサービスの職員は、子どもたちが通っている幼稚園・保育所などを訪問し、子どもの集団での様子を確認するとともに、先方の担任などと情報の共有を行い、子どもたちの地域での生活が円滑になるように支援しています。

職員は、さまざまな活動の場面で、子どもの表情やしぐさから子どもの気持を受け止め、言葉だけでなく視覚からとらえるように努めているほか、必要に応じ、文字カード・絵カードなどを使って良好なコミュニケーションが図れるようにしています。“やった！”“できた！”という子どもたちの達成感や満足感を大切に、職員も褒め言葉で応じることで、子どもたちはさらなる自信を深めています。

(2)保護者が、療育の基本的な考え・療育の技術、子どもの特徴を学ぶための支援をしています。

原則として親子参加の形態をとり、保護者が療育場面に参加することで保護者が療育への理解などを深めてもらえるようにしています。また、センターを利用する全ての保護者を対象とした療育講座・福祉講座を開催しているほか、集団療育の各部門（外来・通園・児童デイサービス）で保護者教室を開いています。保護者の参加率は高く関心が高いことがうかがえます。

通園および児童デイサービスでは、センターと保護者との連絡会、クラス懇談会、個別面談などの場をもつて、保護者と担任が意見交換をし、一致した見解で療育を進めることができるようにしています。また、普段は療育に参加しにくい父親も参加できるように、休日に家族教室・家族参観日を設け、療育参観と懇談を行なっているほか、父親勉強会なども開催しています。

利用するすべての保護者への支援として、保護者同士が話し合ったり情報交換できるように家族控え室などを常時解放し、親子分離のためだけでなく保護者が自由に過ごしたりほっと一息つける場ともなっています。また、通園では、親子通園日などに、ボランティアがきょうだい児と一緒に遊んだりして過ごすきょうだい児一時保育を、2011年度（平成23年度）からセンターと通園の親の会とが共同で始めています。

職員は、診療部門会議・通園部門会議・児童デイサービス会議などや、療育情報システム（センター内のネットワーク）を通じて、一人ひとりの子どもや家庭に関する情報を共有しており、保護者からの質問や要望、悩みや不安についての相談などにいつでも応じられる体制にあり、センターと保護者の信頼関係が築かれています。

独自に取り組んでいる点

初診申し込み後、受診までの待機期間中の利用者への支援を工夫しています。

センターの療育を受けるには、初めに医師の診察と各種評価（検査など）を受ける必要がありますが、

利用申込者が増加し、初診申し込み後、受診までの待機期間が長くなっています。

センターでは、診療枠を広げるなどの努力により、約半年待ちのこともあったのを、約3ヶ月程度に短縮できましたが、人員や体制などの課題があり、直ぐに初診を受けたいという保護者の期待に沿うのが難しいのが現状です。そこで、センターでは、2011年度（平成23年度）から初診待ちの子ども・保護者を対象とした初診前面接相談や、親子で参加できる集団遊びの場「にこにこ広場」を開始し、保護者の不安や悩みを軽減できるように努めています。

今後期待される点

1、診療部門業務の工夫

センターでは、診療部門利用者・保護者に対するサービスの向上にさまざまな工夫を行っています。今回の在園児・卒園児・診療所利用児の保護者アンケートでは、診療部門に関する設問（“医師の診察や訓練指導等の頻度”“医師の診察について、十分な時間が確保されているか”“診察における診断や今後の見通し”など）に多くの保護者が「不満」「どちらかといえば不満」と答えています。

今回のアンケート数値の結果や自由記述欄の文面だけでは、保護者が何を期待しているか、具体的にどのようなことを要望しているのかなど詳しくは分かりませんので、保護者と直接話し合って生の声を聴き取り把握することが望まれます。さらに、事業団が実施した満足度調査の結果なども参考にし、他の地域療育センターや行政機関と連携を取りながら、診療部門業務の仕組みや体制も含めて、診療部門業務の工夫・改善を図る検討をすることが期待されます。

2、地域の関係機関に対する支援の工夫

センターでは、障害児地域巡回事業の一環として、幼稚園・保育所、学校、地域訓練会などの地域の関係機関への訪問、療育上の技術協力などを行っています。今回の関係機関アンケートでは、センターからの訪問・技術支援に対し、“相談して良かった”“いろいろと気づくことがあった”“今後とも連携して行きたい”など多くの感謝の言葉や期待が述べられています。

一方、アンケートでは、「巡回訪問による技術支援」の設問で、訪問の時期・回数について、「不満」「どちらかといえば不満」の声が幼稚園・保育所では多く、“年度初めに訪問して欲しい”“訪問回数を増やして欲しい”など具体的な事例をあげた要望が見受けられます。

また、他の設問も含めた自由記述欄には、幼稚園・保育所、小学校から、“スタッフの増員をして欲しい”“もっと情報交換したい”“研修を受けたことがない”“申し込んだことがない”などの声があります。

これらの要望や声を受け止め、行政機関などと連携を取りながら、センターとしてどのように対応できるかを検討し、より充実した地域の関連機関への支援とすることが期待されます。

3、要望・苦情などへの対応の工夫

保護者からの苦情や要望には苦情解決規則に則り対応していますが、センターの職員を通さず、直接第三者委員に苦情や要望の申立てができるようになっていないので、改善が望まれます。また、保護者アンケートでは、「要望・苦情へ対応」への設問では、診療部門のみを利用している保護者からは“知らない”“分からない”などの回答が多くなっていますので、苦情解決制度の周知方法を検討することも望まれます。

さらに、通園の親の会からの要望書に対し、センターと通園保護者との連絡会などで回答していますが、センター全体に共通する要望などについては、診療部門のみを利用している保護者にも回答内容を伝達する仕組みをつくるのが期待されます。

分類別評価結果

横浜市評価基準を使用しています。評価基準の詳細については、横浜市健康福祉局「福祉サービス第三者評価」のホームページ <http://www.city.yokohama.jp/me/kenkou/hyouka/index.html> を参照して下さい。





「ひょう太」の数の意味は以下の通りです。

3つ：高い水準にある 2つ：一定の水準にある 1つ：改善すべき点がある

評価分類の結果は、各分類を構成する1～6つの項目の評価結果で決まります。「ひょう太」が1つしかつかない項目が1つでもあると、その項目の属する評価分類の結果は「ひょう太」1つとなります。

評価領域 利用者の尊重

評価分類	評価の理由(コメント)
<p>- 1 利用者本位の理念</p>  <p>(1) センターの理念や基本方針が子どもとその家族を尊重したものとなっており、全職員が基本方針を理解し、実践しているか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・（評価領域 の評価結果の中では、横浜市北部地域療育センターを“センター”、指定管理者である社会福祉法人横浜市リハビリテーション事業団を“事業団”と略しています） ・ センター運営の基本理念を次のように定めています。「北部地域療育センターは、障がいがあるお子さんのより豊かな地域生活の実現を目指し、お子さんとそのご家族を支援するセンターです。常に「利用者中心のセンター運営」を念頭におき、利用者の人権を尊重する視点に立った運営に努めていきます。 <ul style="list-style-type: none"> ・ 質の高い療育プログラムを提供します。 ・ 開かれたセンター運営を目指します。 ・ ほっとできる温かい雰囲気作りを大切にします。 ・ 地域社会と連携し、相互の理解を深めます。 ・ センター運営の基本理念をセンター内の各所に掲示し、職員及び保護者が常に見ることができるようになっています。年度初めのセンター全体会議や、朝のミーティングの際に全職員に説明・周知しています。
<p>- 2 一人ひとりの子どもに応じた支援の実施</p>  <p>(1) 子どもや家族の状況を把握し、課題を適切に抽出しているか。</p> <p>(2) 支援計画は、一人ひとりの子どもとその家族の状況等に応じた適切な内容であるか。</p> <p>(3) 子どもや家族の状況の変化や支援の実施計画を反映して、支援計画の見直しを適切に行っているか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 面談・診察などの場で、保護者からの聞き取りにより、子どもの家庭や地域における生活状況、保護者のニーズ、家庭の状況などを把握し、統一した書式に記録しています。再診時には、変更の有無などを把握し、定期的に対応しています。 ・ 支援計画は、一人ひとりの子どものアセスメントに応じた適切な内容となるように、関係職種間のカンファレンスや処遇会議などの結果に基づき、課題解決のための支援目標やその達成時期などを盛り込んでいます。また、支援計画の内容を保護者に十分に説明し、了解を得ています。 ・ 通園・児童デイサービスを利用するようになった場合には、さらに詳しい個別支援計画を作成しています。 ・ 支援の内容は、子どもや家族の状況の変化や支援の実施結果を踏まえて、定期的に見直し、子どもの状況に大きな変化があった時などは、必要に応じてミニカンファレンス・処遇会議などを開催し、直ちに見直しています。

- 3 利用者の人格の尊重・虐待への対応



- (1) 支援にあたり、子どもの呼び方など、子どもの人格の尊重を意識しているか。
- (2) 支援にあたり、保護者の人格の尊重を意識しているか。
- (3) 虐待が疑われる子どもの早期発見と適切な対応を意識しているか。

- ・ センター内全体研修として、毎年度初めに人権研修を行い、子どもや保護者の人格を辱めたり、自尊心を傷つけたりするような言動を行ってはならないことを全職員に周知しています。また、職員も子どもや保護者の人格を尊重する対応を心がけています。
- ・ 集団療育の場では、子どもに対し複数の職員が関わるようにし、チェックできる体制を整えています。
- ・ 子どもの障がいの程度、状況に応じて、わかりやすい言葉を使ったり、文字カード・絵カードなどを用いて良好なコミュニケーションが図られるようにしています。
- ・ 子ども用トイレにも一部ドアを設置したり、指導室内でおむつ交換する場合には、ついたてなどで目隠しをしたりするなど、ハード面でも子どもの人権に配慮しています。
- ・ C A P S (虐待予防)委員会を設置し、定期的に会議を開き情報交換などを行っています。また、虐待の防止に関する研修を毎年度初めに行っています。また、虐待防止マニュアルを作成し、虐待が疑われると感じた職員は、必ずC A P S委員会に報告することになっています。
- ・ 虐待が明白になった場合や疑わしい場合には、児童相談所や区福祉保健センターに連絡・相談する体を整えています。
- ・ 「育てにくさ」気づきのためのチェックシートを職員に配付し、子どもや保護者の様子に関し、気づいたことを記録するようにしています。それをもとに、C A P S委員会で判断し、家庭支援の必要な保護者には適切な助言・支援をし、虐待の防止に努めています。

- 4 苦情・要望への対応






- (1) 苦情解決制度は保護者に十分周知され、利用しやすい効果的な仕組みとなっているか。
- (2) 要望や苦情等を進んで受け止める仕組みが確保されているか(苦情解決制度を除く)。
- (3) 要望や苦情に速やかに対応しているとともに、その内容をその後の対応や施設運営に活かしているか。

- ・ 事業団として、苦情解決規則を定めていて、その概要を説明した案内をセンター玄関に掲示したり、初診時・入園時に配付したりして保護者に周知しています。
- ・ 第三者委員を2名定めています。苦情・要望などを第三者委員に申し立てる際は、苦情受付担当者を通じることになっていて、直接申し立てることができる仕組みとはなっていません。
- ・ 外部の権利擁護機関として、かながわ権利擁護相談センター「あしすと」の冊子を診療所待合室入口書架に置いていますが、権利擁護機関があることを待合室や通園玄関などに掲示するなど、全保護者に周知できるようにすることが望まれます。
- ・ 家族控え室に意見箱を設置しているほか、毎年、通園の親の会が要望事項を取りまとめてセンターに提出しています。また、センターと通園保護者との連絡会、クラス懇談会や、保護者代表も参加するセンター運営協議会などで要望や苦情を聴きとっています。
- ・ 事業団が、センター利用保護者を対象とした満足度調査を行い、結果を事業団ホームページで公表しています。
- ・ 要望や苦情を受けた職員は、すぐに管理職に連絡し、速やかに対応しています。要望や苦情は口頭で受けることが多く、それぞれの部門で対応策を検討し記録しています。要望・苦情の内容や対応は、センター運営会議で報告され、管理職を通じて、全職員に周知・共有されています。

- ・ 事業団が定める苦情解決規則に則って、書類で正式に提出された苦情については、苦情および解決内容を事業団のホームページで公表しています。（平成 22 年度は事業団全体で 1 件であり、当センターに関する苦情ではありません）。なお、通園の親の会からの要望に対する回答は、センターと保護者との連絡会で、口頭で行っていますが、文書でも配布するなどの工夫が望まれます。また、センター全体に共通するものなどは、診療部門のみを利用する保護者にも回答内容を伝達する仕組みをつくることが望まれます。

評価領域 支援の実施内容

評価分類	評価の理由（コメント）
<p>- 1 センター全体に関する共通事項</p>  <p>(1) センターの利用にあたって、保護者にセンターの理念や基本方針、支援の内容、利用に伴う費用等を正確に説明しているか。</p> <p>(2) センターの支援の内容や子どもの状況等に関する情報提供が保護者に適切に行われているか。</p> <p>(3) 支援の実施に関して必要な情報を職員間で共有化し、センターとして一貫した支援に努めているか。</p> <p>(4) 地域に関する情報提供、保護者の自主的な活動に対する協力を行っているか。</p> <p>(5) 保護者、家族を対象とした勉強会等を効果的に実施しているか。</p> <p>(6) 就学や幼稚園・保育所への入園等、子どもの進路の選択に際し、保護者を適切に支援しているか。</p> <p>(7) 支援にあたっては、保護者の精神的、心理的な負担等にも十分な配慮がなされているか。</p> <p>(8) 利用者が快適に過ごせるよう、環境（清潔さ、採光、換気、照明等）への配慮がなされているか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 初診の前には、地域担当のソーシャルワーカーがセンターの理念や基本方針、支援内容、利用に伴う費用等の説明をしています。通園開始時には、「重要事項説明書」と「入園のしおり」にそって説明し、質問には丁寧に対応しています。診療部門のみの利用者にもわかりやすいように今後の流れやサービスの内容、各職種の役割などを説明したものが待合室に掲示されています。 ・ センターの支援に関する情報や子ども全体の状況に関する情報は、クラス懇談会や保護者勉強会などで随時提供し、センターの基本方針や取り組みの内容及び考え方などについても、定期的に保護者に伝えています。 ・ 利用者に関する情報は、個別ファイルに整理され、事務所に保管するほか、療育情報システムとして管理され、センター内のネットワークを通じて、職員は必要に応じて活用できます。また、カンファレンスには担当する各職種が参加し、各部門間で必要な検討、情報交換を定期的に行い、センターとして一貫した支援を行うよう努めています。 ・ 地域担当のソーシャルワーカーは、地域訓練会や地域活動ホームなど、地域に関する情報を収集し、子どもとその保護者が一時預かりなどの地域の資源を利用し、新たな経験ができるように必要に応じて支援しています。 ・ 平成 23 年度より通園の親の会と協力してきょうだい児一時保育を行っています。 ・ 障がいの理解や保護者、家族への支援を目的とし、それぞれの子どもの障がいの状況や発達段階、保護者の理解の状況に対応し、通園、診療、児童デイサービスなどの種別毎、クラス毎等にグループを細分化して、センターと保護者との連絡会や保護者教室、家族教室などを実施しています。 ・ 進路の選択に関する相談は、就学説明会や学校見学会を実施するほか、子どもとその家族の状況をふまえ、必要に応じて個別面談を行うなど、随時適切な助言を行っています。 ・ 支援にあたっては、保護者からの相談には、担任だけでなく、ソー

	<p>シャルワーカーや専門職種の職員などが、いつでも対応できる体制があり、それぞれの家族の事情、家族の精神的、心理的な負担、健康状態等を配慮し、必要に応じて相談機関等の紹介も行っています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ センターの屋内・屋外は常に清潔に保たれ、温度等の管理は日々適切に行われています。
<p>- 2 診療に関する支援</p>  <p>(1) 診察の際の説明や対応は、適切でわかりやすいか。</p> <p>(2) 訓練指導等（心理療法・理学療法・作業療法・言語療法等）における保護者への説明や対応は適切であるか。</p> <p>(3) 子どもの状況や課題に応じた訓練指導等が設定されているか。</p> <p>(4) 職員の子どもへの接し方は丁寧で、一人ひとりの障害の状況や個性等の理解に努めているか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 診察についての説明は利用者や保護者がわかりやすいように工夫し、保護者の子どもに対する思いを受けとめ、必要に応じてソーシャルワーカーが診察時に同席して継続的に説明できるようにするなど、いつでも相談にのれるよう配慮しています。 ・ 訓練指導等の内容は、一人ひとりの子どもの状況に応じた個別訓練となっており、常に健康状態等によって内容を柔軟に変更し、訓練の内容や目的等は同席している保護者に丁寧に説明をしています。 ・ 診察や訓練の時間や回数は必要量を確保するようにしています。ただし、保護者アンケートでは不満の意見が多く、待機者が多いため、一人ひとりの状況に併せて十分に対応出来ているかについては職員間でも課題と考えています。 ・ 子どもの個性や障がい特性、発達の状況等に応じた接し方を常に心がけ、担任や関係する職員は常に情報を共有し、一人ひとりの障がいの状況や個性、子どもの気持ち等の理解に努めています。
<p>- 3 通園施設における支援</p>  <p>(1) 子どもの障害や発達の状況に応じた良好な環境が確保されているか。</p> <p>(2) 子どもの障害や発達の状況、保護者のニーズ等に応じた適切な通園の形態が確保されているか。</p> <p>(3) 通園施設における個別支援計画は、一人ひとりの子どもとその家族の状況等に応じた適切な内容であるか。</p> <p>(4) 子どもや家族の状況の変化や支援の実施結果を反映して、個別支援計画の見直しを適切に行っているか。</p> <p>(5) プログラムの内容は個別支援計画に基づき、子どもに応じた適切な内容であるか。</p> <p>(6) 職員の子どもへの接し方は丁寧で、一人ひとりの障害の状況や個性等の理解に努めているか。</p> <p>(7) 職員は保護者の希望や気持ち等に配慮した対応に努めているか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 指導室等は安全性に十分な配慮がなされています。肢体不自由児クラスでは、動きのある子どもはパーティションで動線をわけ、知的障がいの子どもたちは落ち着いて過ごせるように小さいスペースをつくるなど、クラスごとに話し合い、子どもの状況に応じた指導室の設定や教材、遊具等を選んでいきます。 ・ カンファレンスにおいて、子どもの障がいや発達の状況、年齢等について話し合い、保護者の要望も踏まえて、必要性和年齢や課題のタイプが似ている利用者を配置してクラス編成を行い、単独通園、親子通園の回数など適切な通園形態を設定しています。 ・ 通園での個別支援計画は、全体の支援計画をもとに、アセスメントにより一人ひとりの子どもとその家族の状況を把握し、ニーズに応じた課題解決のための目標やその達成時期を盛り込んでいます。また、個別支援計画は関連する専門職種から複数の職員が参画して作成し、カンファレンスなどで内容の確認を行っています。 ・ 個別支援計画の内容は、日々の記録や保護者からの聞き取りで子どもや家族の状況の変化や支援の実施結果をふまえて、前期・後期に見直しするほか、子どもの状況に変化があった場合等は、カンファレンスで取り上げ、必要に応じて個別支援計画の内容を直ちに見直しています。 ・ プログラムの内容は個別支援計画に基づき、単独通園と親子日それぞれに子どもに応じた課題、活動を設定し、子どもの状況や健康状態に応じて、柔軟に内容を変更しています。 ・ 子どもの個性や障がい特性、発達の状況等をクラスミーティングやカンファレンスで話し合い、職員は必要に応じた接し方を常に心が

(8) 支援の内容や子どもの状況に関する保護者への情報提供、保護者との個別面談等を適切に行っているか。

(9) 給食の献立や調理方法は、それぞれの子どもの状況に配慮されたものであるか。

(10) 食事の場、食器等に配慮がなされているか。

(11) 子どもの日常の健康管理は適切に行われているか。

(12) 排泄は子ども一人ひとりの状況に応じて対応しているか。

(13) 医療的ケアが必要な子どもなど、特に配慮が必要な子どもについて適切な配慮がなされているか。

(14) 通園バスのコース設定など、利用者の通園手段（交通手段）への配慮に努めているか。



(15) 通園施設利用にあたっての重要事項説明や契約手続等は適切に行われているか。

(16) 就学や幼稚園・保育所への移行にあたって、適切な対応を行っているか。




けています。表情や仕草から子どもの気持を受けとめ、言葉だけではなく、写真や絵などを使い視覚からもとらえられるようにするなど、一人ひとりの状況に応じて、コミュニケーションが取れるように工夫しています。

- ・ 職員は、保護者からの相談や質問に随時対応し、利用者の年齢や通園年数などの違いを考慮して適切に対応しています。
- ・ 個別面談は、通園では年に4回面談週間を設け、保護者が参加しやすいように、年間予定を決めて実施しています。それ以外にも必要な場合には保護者の意向もふまえて、面談は随時受け付けています。また、クラス懇談会は毎月、園長と保護者との懇談会を年に2回開催し、保護者とのコミュニケーションを図っています。
- ・ 給食の調理は外部に委託していますが、献立は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て作成しています。また、摂食能力に障がいのある子どもについては、医師の処方に基づき、担当の専門職が摂食能力を評価し、適切な食形態を用意しています。
- ・ 食事時間が楽しい時間なるよう声かけをしたり、無理に偏食を直すなどせず、食べることが好きになる様な環境をつくることを心がけています。
- ・ 食材料や食器の安全性に十分配慮し、地産地消を心がけています。野菜などは地元の農家と契約するなど、新鮮な食材を仕入れるようにしています。
- ・ 子ども一人ひとりの健康状態は担任と担当看護師が日々把握し、既往症についての情報は保護者から収集し、職員間で共有化しています。
- ・ 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、担任や看護師など関係する職員間で共有化し、発作等に速やかに対応できる体制を整えています。
- ・ 通園バス利用者の居住地、乗車時間、道路状況等を十分確認し、保護者からアンケートをとり、意向を考慮した上で、通園バスの運行コースや乗降ポイント等を毎年決定し、保護者の了解を得ています。
- ・ 通園利用にあたって、入園時の説明会や継続時のセンターと保護者との連絡会において、重要事項や契約締結に関する説明を園長が行っています。その際、保護者が理解しやすいように、利用者ハンドブックを配布し補足説明を行うなどの配慮をしています。
- ・ 通園利用終了時には、子どもや保護者の不安を軽減するため、幼稚園等への巡回訪問や診察のフォローなど、支援の継続性に配慮を行っており、就学時等の申し送り資料として、「卒園のまとめ」を保護者とも相談の上、作成しています。




評価領域 地域支援・関係機関との連携

評価分類	評価の理由（コメント）
<p>- 1 地域の関係機関への支援</p>  <p>(1) ア 幼稚園・保育所への支援 巡回訪問による技術支援を適切に実施しているか。</p> <p>(1) イ 幼稚園・保育所への支援 随時の相談や研修への協力依頼等に積極的に対応しているか。</p> <p>(2) ア 学校への支援 学校訪問による技術支援を適切に実施しているか。</p> <p>(2) イ 学校への支援 随時の相談や学校の主催する研修への協力依頼等に積極的に対応しているか。</p> <p>(3) 地域訓練会等、その他の機関への支援 巡回訪問、随時の相談や研修への協力等の依頼に適切に対応しているか。</p>	<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、助言等は課題を取り上げ、具体的な対応の仕方をアドバイスするなど、幼稚園・保育所の職員が受け入れやすいように工夫しています。ただし、回数等については、関係機関アンケートでは、2割の不満となっています。 ・ 幼稚園・保育所からの随時の相談には地域担当のソーシャルワーカーが適切に対応し、研修への協力依頼等にはニーズに応じて発達障がいや療育センターの仕組みや役割についてなどの内容を取り上げた研修を実施しています。 ・ 学校からの依頼に基づき、5年ほど前から技術支援を目的とした学校訪問を実施し、随時適切に対応しています。 ・ 学校からの研修への協力依頼等に応じて、教員への研修を実施するほか、市学校支援事業担当者会議、北部方面特別支援教育に関する学校支援担当者連絡会等に参加し、必要な情報を提供しています。 ・ 地域訓練会や子育て支援拠点等からの巡回訪問による支援の依頼に適切に対応し、地域訓練会等からの随時の相談や研修への協力依頼等には特に平成23年度から積極的に支援を行っています。
<p>- 2 関係機関との連携</p>  <p>(1) 療育相談の実施に関し、区福祉保健センターと良好な協力関係を築いているか。</p> <p>(2) 児童相談所、区福祉保健センター、学校等の関係機関と良好な協力関係を築いているか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 区福祉保健センターとは、療育相談を通して常に円滑な連絡調整を行っており、定期的な意見交換や技術支援によって、良好な協力関係ができています。 ・ 横浜市北部児童相談所、区福祉保健センター、学校等の関係機関とは、定期的に集まり意見交換や情報の共有を行い、良好な協力関係を築いています。

評価領域 開かれた運営



評価分類	評価の理由（コメント）
<p>- 1 支援内容等に関する情報提供</p>  <p>(1) センターの施設内容や支援内容について情報提供を行っているか。 (2) 利用希望者等からの問い合わせや見学希望に対応しているか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 地域療育センターのパンフレット等を区福祉保健センター等に配布用として提供するほか、事業団のホームページにより、センターの施設内容や支援内容の情報を提供しています。その他、利用の流れなどの基本情報は事業団が運営する地域療育センター共有の制度情報を提供しています。 ・ 利用希望者からの問い合わせには地区担当のソーシャルワーカーが常時対応できる体制になっており、見学の希望についてはなるべく希望者の日時の希望に沿って対応し、初診前の面談の際に見てもらっています。
<p>- 2 実習生・研修生・ボランティアの受け入れ</p>  <p>(1) 実習生の受け入れを適切に行っているか。 (2) 研修生の受け入れを適切に行っているか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 実習生・研修生は通園、診療各部門で受け入れ、目的に応じた効果的な実習が行われるよう、要望に基づき内容を工夫しています。 ・ 受け入れにあたり、実習生・研修生にセンターの理念や概要等の資料を提供して説明し、育成担当者が受け入れに関する記録を整備しています。また職員や保護者に、専門機関として人材の育成に貢献するためなどの受け入れの基本的考え方等を説明しています。 ・ ボランティアについては、通園で療育ボランティアを受け入れています。また、ボランティアから感想や意見を聴取する機会として、夏に1回ボランティア連絡会を設けています。
<p>- 3 地域との情報交換等</p>  <p>(1) 地域の関係機関等との情報交換の機会を定期的に設けるなどの取り組みを行っているか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 地域の関係機関等とはセンター運営協議会や福祉保健センター会議を開き、情報交換等を行い、センターからの情報提供のみでなく、センターへの要望・意見の聴取を行っています。 ・ 夏休みなど、地域訓練会への施設開放や備品等の貸し出しを行っています。


評価領域 人材育成・支援技術の向上

評価分類	評価の理由（コメント）
<p>- 1 職員の人材育成</p>  <p>(1) センターの理念や運営方針に沿った人材育成を行うための取り組みを行っているか。 (2) 職員の研修体制が確立しているか。 (3) 非常勤職員等に対しても、必要な研修や日常の指導が行われているか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 毎年、職員一人ひとりが職員行動計画書を作成し、目標設定や具体的な取り組み内容を記入し、年度初め・中間期・年度末に、上司と面談して課題・達成度などを話し合っています。職員行動計画書には、所属部門の年度目標が掲げられていて、職員はそれをも含めて目標設定を行う仕組みとなっています。 ・ 研修委員会を組織し、事業団が行うさまざまな研修やセンター独自の研修を取り込んだ年間の研修計画を作成しています。 ・ センターおよび事業団以外の研修に参加した職員は、研修報告書を作成するとともに、関連する職種・部門の職員を対象とした報告会で説明したり、報告書を回覧したりしています。 ・ 非常勤職員も、センター内研修に参加したり、事業団が行う職種別の勉強会・検討会などに参加したりする機会があります。市・区などが行う外部研修は非常勤職員にもパンフレットなどで案内しています。 ・ センター内研修計画、事業団の階層別研修計画などは作成されていますが、座学研修以外の現場実習（OJT）、自己研鑽などを含めた総合的な人材育成計画を策定するには至っていません。
<p>- 2 職員の技術の向上</p>  <p>(1) 職員のスキルの段階にあわせて計画的に職員の支援技術の向上に取り組んでいるか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 支援技術の向上を目的として、通園部門のスーパーバイザー・診療部門や相談部門の各職種チーフのもと、職種別ミーティング・検討会を定期的で開催しているほか、事業団主催の職種別勉強会などが開催されています。 ・ センター運営協議会の会長である大学教授に通園のクラスで子どもたちの様子を観察してもらう機会があり、終了後、専門家としての立場から職員に支援技術の指導をしてもらいました。また、通園や児童デイサービスの職員が、他の地域療育センター・児童デイサービス施設（他法人が運営するものを含む）を訪問し、指導の実際に触れ、お互いにディスカッションする機会を持っています。 ・ 職員行動計画書（自己目標設定と達成度評価）に基づく個別面談、人事考課面接などで、個々の職員の支援技術に関する評価を定期的に行っています。また、職種別ミーティング・検討会で各職員の支援技術を確認し、必要に応じた指導を行っています。
<p>- 3 職員のモチベーションの維持</p>  <p>(1) 個々の職員の適性、経験、能力に応じた役割を与え、やりがいや満足度を高めているか</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ センター長は、年1回、職員一人ひとりと面談し、職員の満足度、要望などを把握しています。 ・ センター長・各部門長は、職員がいつでも業務改善の提案や意見を言えるような雰囲気となるよう心がけています。例えば、職員の提案が、初診までの待機期間が長いことの対策として、初診前の面接相談や親子で参加できる集団遊びの場「にこにこ広場」の実施につながっています。 ・ 新しく制定された事業団等級制度規程の中の等級基準表で、等級に応じた役割が明文化されているほか、人事考課制度においても職種ごとの期待水準を示す着眼点が明文化されています。職員行動計画

書に基づく個別面談の際に、等級基準・期待水準などの内容を個々の職員に伝えています。

評価領域 経営管理

評価分類	評価の理由（コメント）
<p>- 1 経営における社会的責任</p>  <p>(1) 事業者として守るべき、法、規範、倫理等を全職員に周知し実践しているか。</p> <p>(2) 個人情報の保護に関して、適切な措置がとられているか。</p> <p>(3) ゴミ減量化や省エネルギーの促進等、環境への配慮を実践しているか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 職員が不正・不適切な行為を行わないよう、守るべき事項を、年度初めのセンター内全体研修で周知しています。 社会的なニュースとなった不正などの事例を、朝のミーティングで伝えたり、回覧したりするなどして職員に周知しています。 個人情報の保護に関する規程を定め、年度初めのセンター内全体研修を行っています。また、全職員（非常勤職員、委託業者職員を含む）が誓約書に署名し、横浜市に提出しています。また、ボランティアや実習生などに対しても、個人情報の保護に関する方針、守るべき事項などを周知しています。 個人情報に関する記録は、事務室の書庫・診療所カルテ庫などの鍵の掛かる場所に収納し、適切に管理しています。また、職員が使うパソコンにはノート型を用い、盗難された場合などにさまざまな情報が流出することを防止するため、職員が帰宅するときは、共通書庫に収納し保管するようにしています。 個人情報の取り扱い方針を、初診時や入園説明会で保護者に周知しているほか、重要事項説明書に記載しています。また、概要をセンター内に掲示し保護者に周知しています。 保護者から、記録されている個人情報の開示請求があったときは、事業団の情報公開に関する規程に則り対処しています。全面開示が原則です。 ゴミの分別を横浜市の指針に基づき、細かく行い、会議資料は両面コピーしたり、できるだけ裏紙を使ったりするなど、減量化・リサイクルに努めています。また、ペットボトルキャップの回収にも協力しています。 廊下など共用部の照明を減らしたり、使っていない部屋の電灯をこまめに消したりするなど、節電に努めています。 センターの運営方針などに、環境への考え方、取り組みを具体的に明文化するには至っていません。
<p>- 2 事故・災害等への対応</p>  <p>(1) 事故防止のための取り組みを行っているか。</p> <p>(2) 子どもにけが・急病が発生した場合の対応が確立しているか。</p> <p>(3) 災害発生時の対応マニュアルが整備</p>	<ul style="list-style-type: none"> 危機管理マニュアル(緊急時における対応および連絡の基本、利用者事故防止への配慮、療育・訓練中に事故が起こった場合の対応、非常災害時など)を作成し、年度初めのセンター内全体研修などで周知しています。 事故報告書およびヒヤリハットの事例報告書を作成しています。事故・ヒヤリハットがあったときは、グループでミーティングなどを開き、職員間で情報を共有しています。また、危機管理委員会・センター運営会議で、事故・ヒヤリハット事例の原因分析を行い、業務改善につなげています。

<p>され、体制が確立しているか。</p> <p>(4) 外部からの不審者等の侵入について、対応策が整備されているか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 危機管理マニュアル中に、子どものけがや急病への処置・対応方法が定められており、年度初めのセンター全体研修などで職員に周知しています。 ・ 子どもがけがをした場合は、看護師が対応・記録し、必ず保護者に状況を報告しています。 ・ 危機管理マニュアル中に、非常災害時行動マニュアルが定められていて、年度初めのセンター全体研修などで周知しています。 ・ 地震などを想定し、備品などの転倒防止対策を講じています。 ・ 災害時のために通園利用者と職員の非常食として、3日分の食料・水を備蓄しているほか、紙パンツ・おむつや自家発電設備を備えています。 ・ 全館を対象とした防災訓練を1階の横浜市葛が谷地域ケアプラザと合同で年2回行っているほか、通園では毎月避難訓練を行っています。 ・ 外部からの不審者侵入などがあつたときの対応マニュアルを定めていますが、子どもと保護者への具体的な対応手順は不十分です。また、マニュアルの職員への周知を徹底させることが望まれます。 ・ 不審者などの情報が区福祉保健センターや医師会から得られるようになっています。
<p>- 3 衛生管理・感染症への対応</p>  <p>(1) 日々の衛生管理は適切に行われているか。</p> <p>(2) 感染症等への対応が整備されているか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 給食業務・清掃業務は外部業者に委託しています。衛生管理マニュアルなどは、センターで作成し、それぞれの委託先との契約時に双方で確認しています。 ・ マニュアルに基づき清掃などが行われ、清潔で適切な状態が保たれています。日常清掃・定期清掃(床ワックスかけなど)とも、管理課が状況を把握しています。 ・ 事業団として感染症対策ガイドラインを作成し、職員に周知しています。 ・ 感染症の疑いが生じた場合の対応や、感染症が発生した場合の登園停止基準などは、利用者ハンドブックに記載するなどして、保護者に周知しています。 ・ 感染症が発生した場合は、看護師が保護者向けのお知らせを作成・掲示して、速やかに保護者に情報提供しています。 ・ 感染症の流行情報や予防法などについての最新情報は、診療所看護師から各部門に連絡し、ミーティングなどを通じて全職員に周知しています。

- 4 センター長及び園長のリーダーシップ



- (1) センター長は、センターの理念や運営方針を全職員に周知しているか。
- (2) センター長及び園長は、センター又は通園施設の支援内容や課題等の全体を把握し、適切に管理しているか。
- (3) センター長及び園長は、センター又は通園施設の重要な意思決定にあたっては、職員や保護者等から必要な情報や意見を聴取しているか。
- (4) 主任クラスの職員が、スーパーバイザーとしての役割を果たしているか。
- (5) センター長は、今後のセンターのあり方について展望や見通しを持ち、職員と共有化しているか。

- ・ センター運営の基本理念をセンター内の各所に掲示し、職員及び保護者に周知しています。
- ・ 年度初めの全体ミーティングで、センター運営の基本理念を説明しています。また、職員行動計画書には、所属部門の年度目標が掲げられていて、職員はそれを考慮しながら自己目標を設定しています。さらに、年1回のセンター長と職員との個別面談の際に、運営の基本理念を個人レベルでどのように理解しているかを把握しています。
- ・ センター運営会議・療育体制会議・各種会議・委員会などの年間開催予定を決め、課題の把握および解決に努めています。課題解決などにあたっては、各種会議・委員会などのほか、必要に応じ関係職員などの意見も直接聞いて、適切な結論となるように努めています。
- ・ 課題についての対応、およびその考え方などは、全体ミーティングなどを通じて職員に伝えています。また、必要に応じ、センターと保護者との連絡会などで直接保護者に説明しています。
- ・ 制度改正、法改正などセンター利用者にかかわる重要な事項については、センターと保護者との連絡会などで説明したり、意見交換したりしています。また、親の会からの要望に対して親の会役員などと意見交換しています。
- ・ 事業団として階層別研修を行っていて、その中で主任クラスの職員を計画的に育成する仕組みができています。
- ・ 主任クラスの職員(通園部門ではスーパーバイザー、他の部門ではチーフ)は、定期的に部門会議で、個々の職員の業務状況を把握しています。通園のスーパーバイザーは、代務や応援のためクラスに入り子どもたちの指導にあたりるとともに、職員の業務状況を観察する機会を持っています。
- ・ 主任クラスの職員は、個々の職員の能力や経験にあわせて的確な助言や指導を行っています。
- ・ 事業団として、運営する3つの地域療育センター共通の中期経営目標を定めていて、それをセンター長はセンター運営会議で伝え、管理職・チーフなどと意見交換しています。
- ・ 事業団共通の中期経営目標に基づき、センターとしての中期目標を作成しています。具体的な取り組みとして、例えば、利用者増加に対応して診療枠を広げたり、初診までの待機が長いことの対策として、初診前の面接相談や親子で参加できる集団遊びの場「にこにこ広場」の実施などを始めています。
- ・ センター長は、地域療育センター長会(横浜市内の7つの地域療育センター等)に参加し、意見交換・情報交換を行っています。

- 5 効率的な運営



- (1) 十分かつ良好な支援を提供するために、効率的な運営に努めているか。
- (2) 制度改正等、センターに関わる外部環境の変化に適切に対応しているか。

- ・ 危機管理マニュアル（緊急時連絡体制、利用者事故防止への配慮、療育・訓練中に事故が起こった場合の対応、非常災害時など）や、その他の業務マニュアルは、手元に置くほか、事業団の情報ネットワークを通じてパソコンでアクセスできるようになっていて、必要に応じ職員はファイルを開いて確認できるようになっています。
- ・ センターの利用申し込み状況は、毎月末、事務室に待機者数を掲示し、診療枠を広げるなどの対策を検討しています。
- ・ センターの運営に影響のある環境の変化や制度改正・法改正などの情報を、市の地域療育センター連絡会や区福祉保健センターなどから得ています。得られた情報を整理・分析し、センター運営会議などで対応を検討しているほか、必要に応じ他の地域療育センターと連携しながら進めています。
- ・ 診療報酬改訂などセンター利用者に影響のある情報は、センターと保護者との連絡会などで保護者にわかりやすく説明しています。

保護者・関係機関アンケート分析

コメント等は、回答のあったものだけにに関するものであり、全保護者・全関係機関の意向に関するものとは限りません。

通園施設利用児の保護者

- ・実施期間 2011年10月3日～10月17日
- ・実施方法 センターから、通園・児童デイサービス施設利用児の保護者全員に直接配付し回答を依頼。各保護者より、同封の返送用封筒で、評価機関あてに無記名で返送。一部はセンター経由で返送。
- ・回収率 80.6%（160枚配付、129枚回収）

回答数値の概要

- ・【問1】【基本理念や基本方針について】は、64%の保護者が「知っている」と答え、そのうちの95%の保護者が、「賛同できる」「まあ賛同できる」と答えています。
- ・【問2】【センターの利用開始にあたっての説明等】についての各項目では、9割前後の保護者が「満足」「どちらかといえば満足」と答えています。
- ・【問3】～【問8】の設問項目の中で、「満足」「どちらかといえば満足」が多いものを高いものから5つ挙げると次のとおりです。（数値は、「満足」「どちらかといえば満足」の合計）
 - 「職員の子どもへの接し方」・・・・・・・・・・・・・・・・・・96%
 - 「通園施設利用に関する重要事項、利用契約書の説明」・・・・・・・・・・95%
 - 「個別面談・家庭訪問」
 - 「施設利用料、給食費に関する説明、実際の納付手続」
・・・・・・・・・・・・・・・・・・いずれも94%
 - 「個別支援計画の内容」・・・・・・・・・・・・・・・・・・92%
- ・【問3】～【問8】の設問項目の中で、「不満」「どちらかといえば不満」が多いものを高いものから5つ挙げると次のとおりです。（数値は、「不満」「どちらかといえば不満」の合計）
 - 「医師の診察や訓練指導の頻度」・・・・・・・・・・・・・・・・・・47%
 - 「診察における診断や今後の見通しに関する説明」・・・・・・・・・・34%
 - 「(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」
 - 「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」
・・・・・・・・・・・・・・・・・・いずれも26%
 - 「診察における保護者の質問への対応や説明」・・・・・・・・・・25%
- ・【問9】【総合評価】は、95%の満足度です。

まとめ

上記の他に「診療における子どもへの接し方」「個別支援計画に関する説明、保護者の意向・要望の聞き取り」「クラス担当職員の保護者への相談・質問への対応」「勉強会の内容、わかりやすさ」「要望や苦情を受け取るための取組み」はいずれも90%の保護者が「満足」「どちらかといえば満足」と回答し、保護者は、センターの支援内容についての満足度が高いことがうかがえます。

ただし、【センターの診察に関する支援(サービス)について】の設問では、「診察の時間は十分か」「診断や今後の見通しに関する説明」など複数の項目で「不満」「どちらかといえば不満」が多く、不安

を抱えている保護者の戸惑いがうかがわれる様なコメントが寄せられています。

その他、【センターの通園施設における支援（サービス）について】の設問では、「通園頻度や通園形態」「通園バスや駐車場の利用等、交通手段への配慮」について、「どちらかといえば不満」「不満」が20%を超えていて、コメントには具体的な場面での要望や不満の声もあります。

「苦情解決制度に関する説明」は、「その他」と「無回答」で10%あり、日常的に保護者の意向を吸い上げるために、意見箱の利用の促しや第三者委員にも気軽に相談できることの周知などの工夫が望まれます。

通園施設卒園児の保護者

- ・実施期間 2011年10月3日～10月17日
- ・実施方法 センターから、前年度の通園施設利用児の保護者全員に郵送し、回答を依頼。
各保護者より、同封の返送用封筒で、評価機関あてに無記名で返送。
- ・回収率 25.7%（35枚配付、9枚回収）

回答数値の概要

- ・【問1】【基本理念や基本方針について】は、44%の保護者が「知っている」と答え、「知っている」と答えた保護者は、100%が「賛同できる」「まあ賛同できる」と答えています。
- ・【問2】【センター利用開始にあたっての説明等】についての各項目では、100%の保護者が「満足」「どちらかといえば満足」と答えています。
- ・【問3】～【問8】の設問項目の中で、「満足」「どちらかといえば満足」が多いものを高いものから5つ挙げると次のとおりです。（数値は、「満足」「どちらかといえば満足」の合計）

- 「診察における子どもへの接し方」
- 「診察における保護者の精神的、心理的負担への配慮」
- 「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」
- 「個別支援計画の内容」
- 「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」
- 「職員の子どもへの接し方」
- 「子どもにけが・急病があった場合の説明やその後の対応」
- 「クラス担当以外の職員（園長等）も相談・質問に応じてくれるか」
- 「通園バスや駐車場の利用等、交通手段への配慮」
- 「通園施設利用に関する重要事項、利用契約書の説明」
- 「施設利用料、給食費に関する説明、実際の納付手続」
- 「勉強会の具体的な内容、分かりやすさ」
- 「相談における保護者の精神的、心理的負担への配慮」
- 「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）」
- ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・いづれも 100%

- ・【問3】～【問8】の設問項目の中で、「不満」「どちらかといえば不満」が多いものを高いものから5つ挙げると次のとおりです。（数値は、「不満」「どちらかといえば不満」の合計）

- 「医師の診察や訓練指導等の頻度」
- 「保護者の自主的な活動や、地域の資源活用への支援」
- 「地域の資源等に関する情報提供」
- ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・いづれも 33%

- 「(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」
- 「訓練指導やグループ療育、脳波検査等における保護者への精神的、心理的負担への配慮」
- 「給食の内容」
- 「センター全体の職員間、各職種間の連携や支援の一貫性」
-いずれも 22%

・【問9】「総合評価」は、100%の満足度です。

まとめ

回収数が9件のため、保護者全体の評価とは必ずしもとらえることはできませんが、保護者は、センターの様々な支援についての満足度は非常に高い結果が出ています。療育を通して通園時に抱えていた不安が解消され、子育てについての自信を得て卒園されたことがうかがわれます。

一方、診察や訓練については頻度や時間など満足に至っていないという結果となっています。また、地域資源の情報提供や活用の支援などは卒園後にも影響を与えるものであり、今後の工夫が望まれます。

診療所利用児の保護者

- ・実施期間 2011年10月3日～10月17日
- ・実施方法 センターから、アンケート実施期間の間に診療所を利用した子ども(ただし通園施設利用児・児童デイサービス利用児・卒園児を除く)の保護者に直接配布し、回答を依頼。各保護者より、同封の返信用封筒で、評価機関あてに無記名で返送。
- ・回収率 49.0% (100枚配付、49枚回収)

回答数値の概要

- ・【問1】【基本理念や基本方針について】は、53%の保護者が「知っている」と答え、そのうちの93%の保護者が、「賛同できる」「まあ賛同できる」と答えています。
- ・【問2】【センターの利用開始にあたっての説明等】では、「子どもの様子や家庭の状況等の聞き取り」「センター利用開始後の質問への対応」の設問は、「満足」「どちらかといえば満足」を合わせて、いずれも90%以上です。「センターの内容、利用に伴う費用等の説明」「施設の理念や方針に関する説明」は、「説明を受けていない」「覚えていない」などの理由で「その他」回答が多くなっています。
- ・【問3】～【問7】の設問項目の中で、「満足」「どちらかといえば満足」が多いものを高いものから5つ挙げると次のとおりです。(数値は、「満足」「どちらかといえば満足」の合計)

- 「診察における子どもへの接し方」.....96%
- 「診察における保護者の質問への対応や説明」.....92%
- 「診察における保護者の精神的、心理的負担への配慮」.....90%
- 「(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」
- 「診察における診断や今後の見通しに関する説明」
-いずれも 88%

【問3】～【問7】の設問項目の中で、「不満」「どちらかといえば不満」が多いものを高いものから5つ挙げると次のとおりです。(数値は、「不満」「どちらかといえば不満」の合計)

- 「医師の診察や訓練指導等の頻度」.....22%
- 「感染症が発生した場合の対応に関する説明」.....20%
- 「災害発生時の対応に対する説明」.....18%
- 「地域の資源等に関する情報提供」.....16%
- 「センター全体の職員間、各職種間の連携や支援の一貫性」

「苦情解決制度に関する説明」

.....いずれも 12%

【問9】「総合評価」は、94%の満足度です。

まとめ

【問5】【保護者を対象とした勉強会等の支援】・【問6】【センターからの情報提供や保護者の相談への対応、センター全体の支援の一貫性等】・【問6】【センター全体の安全管理の説明】・【問7】【苦情・要望への対応】などの各項目の満足度は低いものが多くなっています。

また、【問5】～【問7】では、「その他」の回答が多くなっています。“分からない”“知らない”“該当しない”等のコメントが多くなっており、診察のみでセンターに関わっている保護者に、様々な情報が十分に周知されていないことがうかがえます。

幼稚園・保育所

- ・実施期間 2011年10月3日～10月17日
- ・実施方法 センターから、前年度以降に支援を受けたことのある幼稚園・保育所すべてに郵送し、回答を依頼。
各関係機関より、同封の返送用封筒で、評価機関あてに無記名で返送。
- ・回収率 81.8% (55枚配付、45枚回収)

文中の「満足」「満足度」は、「満足」・「どちらかといえば満足」の回答を合計した数値です。

回答数値の概要

- ・総合的な評価は、84%です。
- ・設問項目の中で、満足度が高い順に3つ掲げると、次のとおりです。
「助言等の内容が、職員にとって具体的で分かりやすいものであったか」
「個人情報に配慮した上で、児童に関する情報交換、引継ぎ等が円滑に行われている」
.....いずれも 87%
「研修等の具体的な内容や分かりやすさ」.....76%
- ・設問項目の中で、「不満」「どちらかといえば不満」が高い項目は次のとおりです。
(数値は、「不満」「どちらかといえば不満」の合計)
「巡回訪問の実施時期や実施回数」.....20%
「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」.....18%

まとめ

「随時の相談や研修協力依頼」に関しての設問では、「その他」「無回答」が2割ほどあり、「その他」については“依頼したことがない”などの回答が多くなっています。また、自由コメント欄では、感謝の意が数多く寄せられ、ケースごとのよりきめ細やかな情報共有や、成長の大きな時期だけに、課題に対して早期対応ができる仕組みづくりを望む声も多くありました。

小学校

- ・実施期間 2011年10月3日～10月17日
- ・実施方法 センターから、前年度以降に支援を受けたことのある小学校すべてに郵送し、回答を依頼。
各関係機関より、同封の返送用封筒で、評価機関あてに無記名で返送。
- ・回収率 50.0% (38枚配付、19枚回収)

文中の「満足」「満足度」は、「満足」・「どちらかといえば満足」の回答を合計した数値です。

回答数値の概要

- ・総合的な評価は、95%です。
- ・設問項目の中で、満足度が100%となっている項目が3つあります。
 - 「助言等の内容が、職員にとって具体的で分かりやすいものであったか」
 - 「個人情報に配慮した上で、児童に関する情報交換、引継ぎが円滑に行われている」
 - 「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」・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・いづれも100%
- ・設問項目の中で、「不満」「どちらかといえば不満」が10%を超えるものはありませんでした。

まとめ

自由コメント欄では、センターからの訪問・技術支援に対し、内容の評価や感謝の声が寄せられ、個別児童の継続した支援などさらなる充実やさらなる連携を期待する意見が述べられています。

地域訓練会

- ・実施期間 2011年10月3日～10月17日
- ・実施方法 センターから、前年度以降に支援を受けたことのある地域訓練会に郵送し、回答を依頼。
各関係機関より、同封の返送用封筒で、評価機関あてに無記名で返送。
- ・回収率 0%（2枚配付、0枚回収）

まとめ

今回は、回収ができませんでしたが、引き続き意見・要望をくみ上げる工夫が望まれます。

保護者アンケート集計結果

北部地域療育センター

【実施期間】 2011年10月3日(月)～10月17日(月)

【回収率】 通園施設利用児 80.6% (回収129枚 / 配布160枚)
 通園施設卒園児 25.7% (回収9枚 / 配布35枚)
 診療所利用児 49.0% (回収49枚 / 配布100枚)

結果は回答のあったものだけに関するものであり、全保護者の意向を反映するものとは限りません。

回答者の属性

<子どもの年齢> 2011年4月2日現在

							(人)
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	1	5	25	46	51	128
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	0	0	8	1	9
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
	5	2	5	9	6	9	49
	6歳児	7歳児	8歳児	9歳児	10歳児	11歳児以上	
	4	1	4	2	2	0	

通園 無回答1件あり

<利用している(していた)通園施設>

				(人)
通園施設利用児	知的障害児通園施設	肢体不自由児通園施設	無回答	計
	66	24	37	127
通園施設卒園児	知的障害児通園施設	肢体不自由児通園施設	無回答	計
	8	1	0	9

<センターの利用をはじめた年齢>

							(人)
通園施設利用児	0歳	1歳	2歳	3歳	4歳	5歳	計
	15	19	32	52	10	1	129
通園施設卒園児	0歳	1歳	2歳	3歳	4歳	5歳	計
	0	0	3	5	1	0	9
診療所利用児	0歳	1歳	2歳	3歳	4歳	5歳以上	計
	9	7	8	10	6	9	49

<通園施設の利用をはじめた年齢>

							(人)
通園施設利用児	0歳	1歳	2歳	3歳	4歳	5歳	計
	12	2	26	44	26	18	128
通園施設卒園児	0歳	1歳	2歳	3歳	4歳	5歳	計
	0	0	0	6	3	0	9

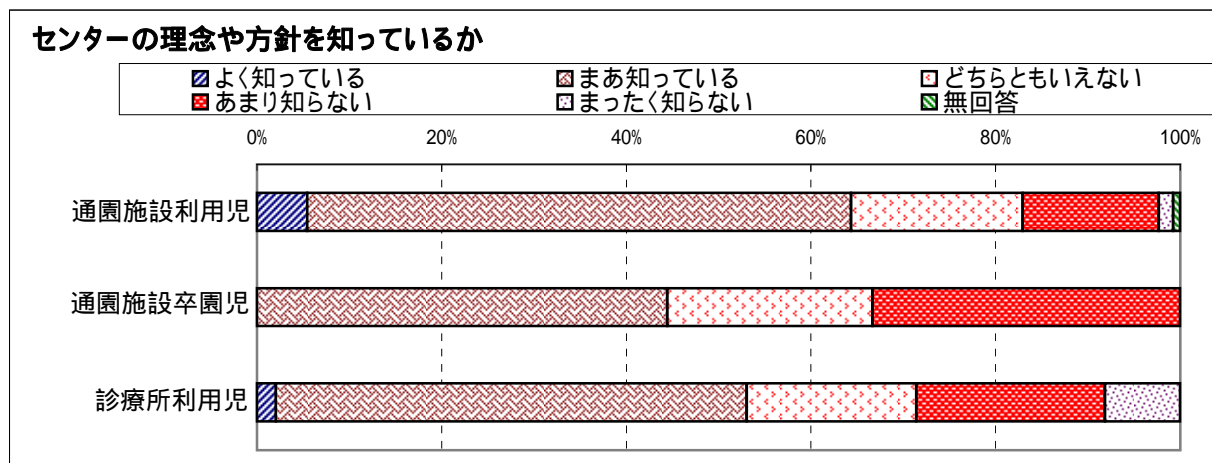
センターの理念や基本方針について

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	5.4	58.9	18.6	14.7	1.6	0.8	100
通園施設卒園児	0.0	44.4	22.2	33.3	0.0	0.0	100
診療所利用児	2.0	51.0	18.4	20.4	8.2	0.0	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。)

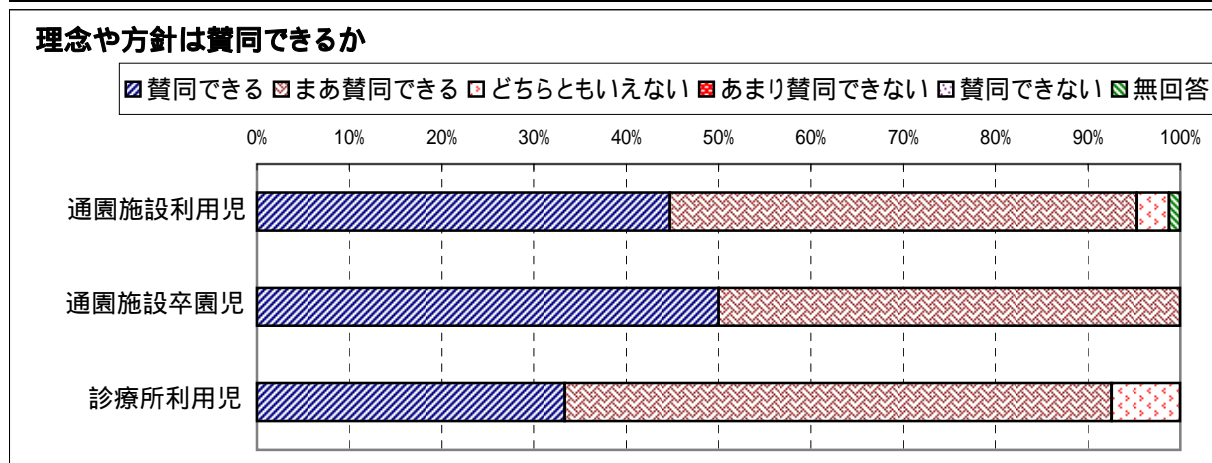


「よく知っている」「まあ知っている」と答えた方への付問

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	44.7	50.6	3.5	0.0	0.0	1.2	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	33.3	59.3	7.4	0.0	0.0	0.0	100



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

A) センターの内容、利用に伴う費用等の説明について

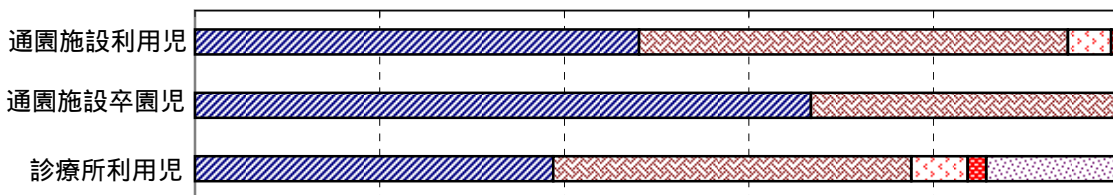
(%)

	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	48.1	46.5	4.7	0.8	0.0	0.0	100
通園施設卒園児	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0	100
診療所利用児	38.8	38.8	6.1	2.0	14.3	0.0	100

センターの内容・費用等の説明

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

0% 20% 40% 60% 80% 100%



B) センターの理念や基本方針に関する説明について

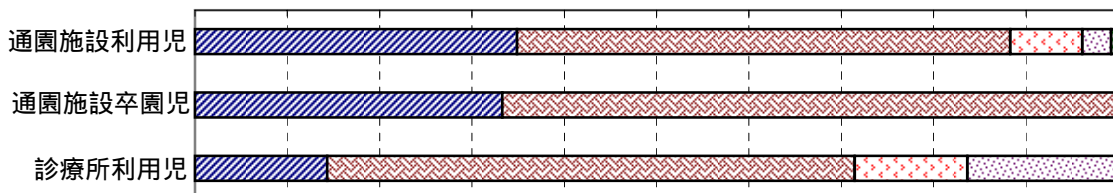
(%)

	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	34.9	53.5	7.8	0.0	3.1	0.8	100
通園施設卒園児	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0	100
診療所利用児	14.3	57.1	12.2	0.0	16.3	0.0	100

センターの理念や基本方針の説明

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

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%



C) 子どもの様子や家庭の状況等の聞き取りについて

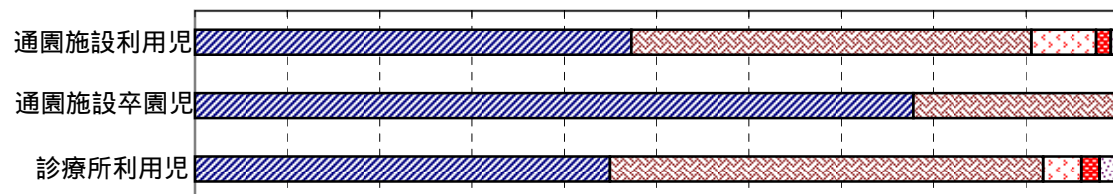
(%)

	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	47.3	43.4	7.0	1.6	0.8	0.0	100
通園施設卒園児	77.8	22.2	0.0	0.0	0.0	0.0	100
診療所利用児	44.9	46.9	4.1	2.0	2.0	0.0	100

子どもの様子や家庭の状況等の聞き取り

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

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%



D) センター利用開始後の質問への対応について

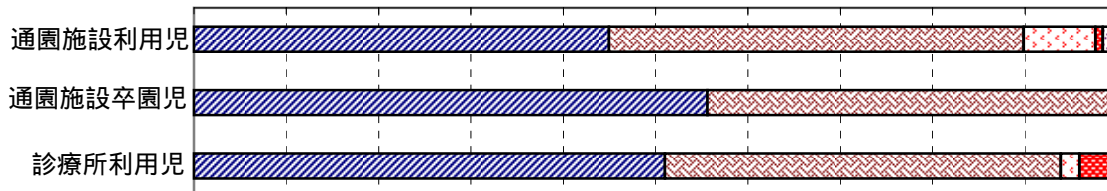
(%)

	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	45.0	45.0	7.8	0.8	1.6	0.0	100
通園施設卒園児	55.6	44.4	0.0	0.0	0.0	0.0	100
診療所利用児	51.0	42.9	2.0	4.1	0.0	0.0	100

センター利用開始後の質問への対応

■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

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%



問3 センターの診察に関する支援(サービス)について

A) (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

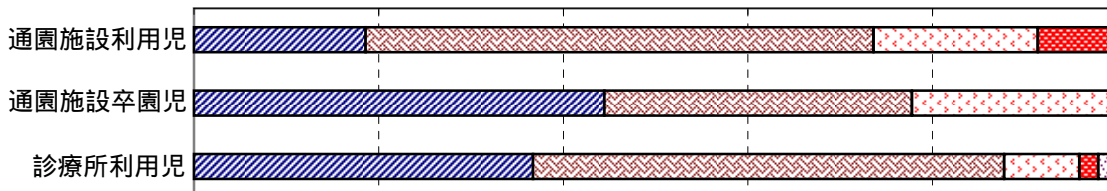
(%)

	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	18.6	55.0	17.8	7.8	0.0	0.8	100
通園施設卒園児	44.4	33.3	22.2	0.0	0.0	0.0	100
診療所利用児	36.7	51.0	8.2	2.0	2.0	0.0	100

診察の時間は十分か

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

0% 20% 40% 60% 80% 100%



B) 診察における診断や今後の見通しに関する説明について

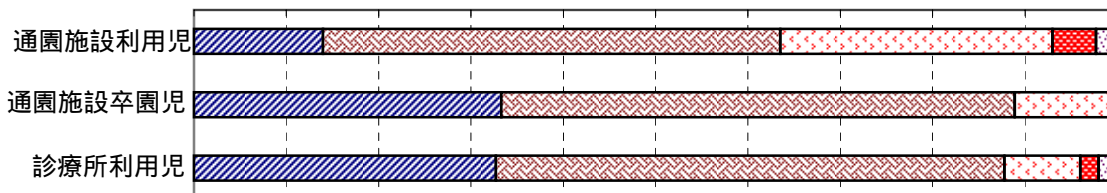
(%)

	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	14.0	49.6	29.5	4.7	2.3	0.0	100
通園施設卒園児	33.3	55.6	11.1	0.0	0.0	0.0	100
診療所利用児	32.7	55.1	8.2	2.0	2.0	0.0	100

診断や今後の見通しに関する説明

■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

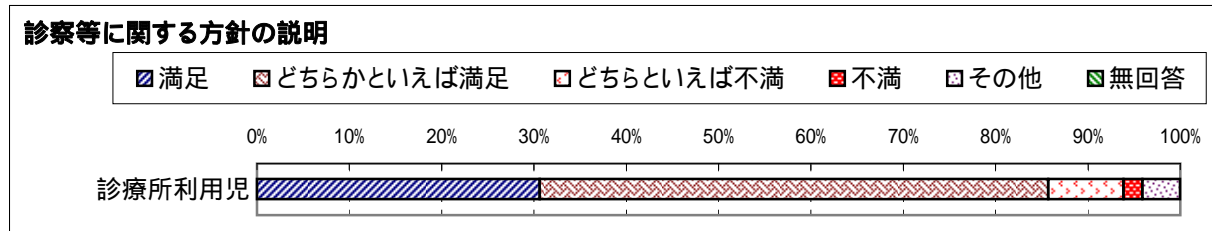
0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%



C) 診察等の支援に関する方針の説明について

(%)

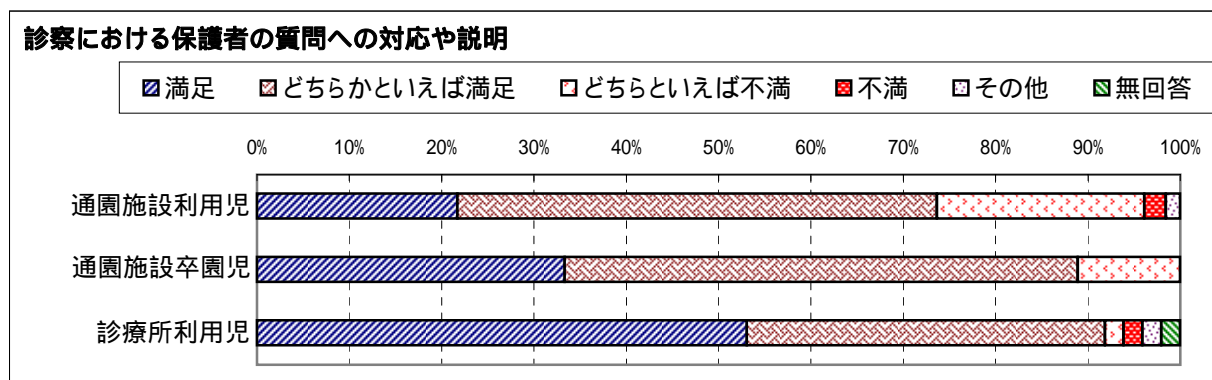
診療所利用者のみ に対する質問	満足	どちらか といえば満足	どちら といえば不満足	不満足	その他	無回答	計
診療所利用者	30.6	55.1	8.2	2.0	4.1	0.0	100



D) 診察における保護者の質問への対応や説明について

(%)

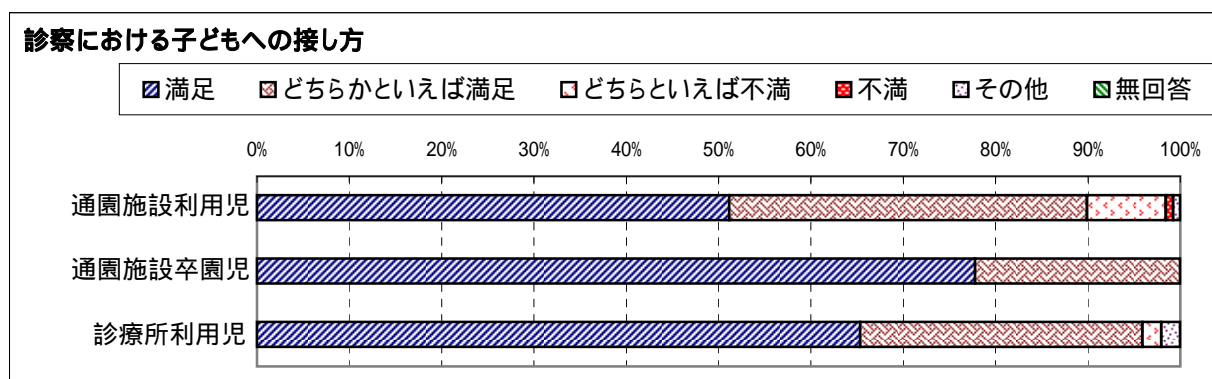
	満足	どちらか といえば満足	どちら といえば不満足	不満足	その他	無回答	計
通園施設利用者	21.7	51.9	22.5	2.3	1.6	0.0	100
通園施設卒園児	33.3	55.6	11.1	0.0	0.0	0.0	100
診療所利用者	53.1	38.8	2.0	2.0	2.0	2.0	100



E) 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 といえば不満足	不満足	その他	無回答	計
通園施設利用者	51.2	38.8	8.5	0.8	0.8	0.0	100
通園施設卒園児	77.8	22.2	0.0	0.0	0.0	0.0	100
診療所利用者	65.3	30.6	2.0	0.0	2.0	0.0	100



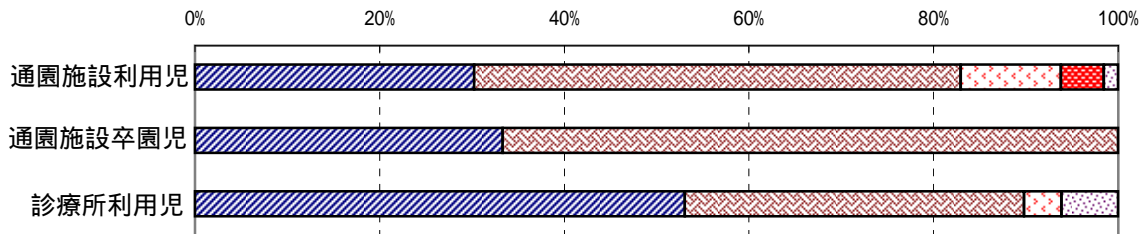
F) 診察における保護者の精神的、心理的負担への配慮について

(%)

	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	30.2	52.7	10.9	4.7	1.6	0.0	100
通園施設卒園児	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0	100
診療所利用児	53.1	36.7	4.1	0.0	6.1	0.0	100

診察における保護者の精神的・心理的負担への配慮

■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



G) 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

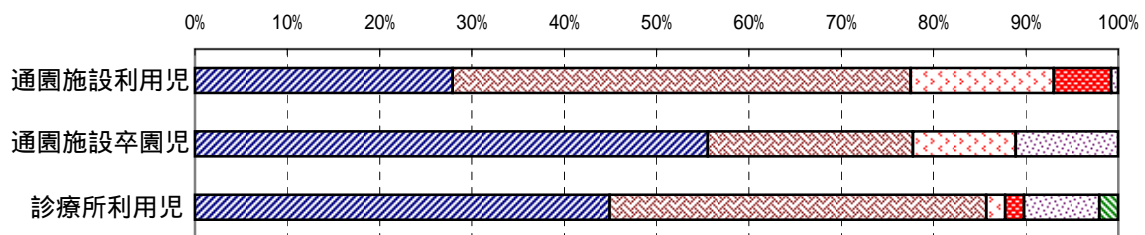
訓練指導……心理療法、理学療法、作業療法、言語聴覚療法

(%)

	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	27.9	49.6	15.5	6.2	0.8	0.0	100
通園施設卒園児	55.6	22.2	11.1	0.0	11.1	0.0	100
診療所利用児	44.9	40.8	2.0	2.0	8.2	2.0	100

訓練指導等における説明・保護者の質問への対応

■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



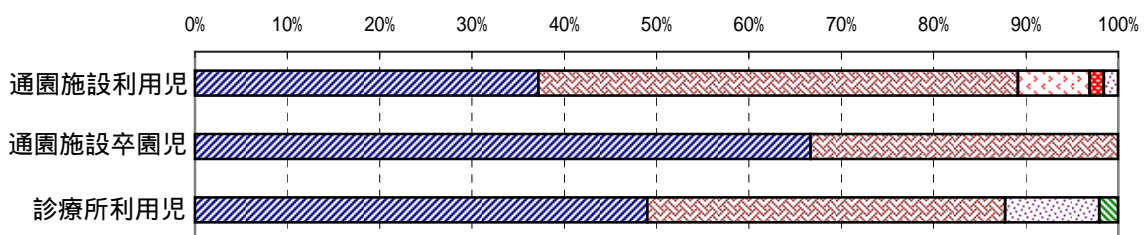
H) 訓練指導やグループ療育、脳波検査等における子どもへの接し方について

(%)

	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	37.2	51.9	7.8	1.6	1.6	0.0	100
通園施設卒園児	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0	100
診療所利用児	49.0	38.8	0.0	0.0	10.2	2.0	100

訓練指導等における子どもへの接し方

■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



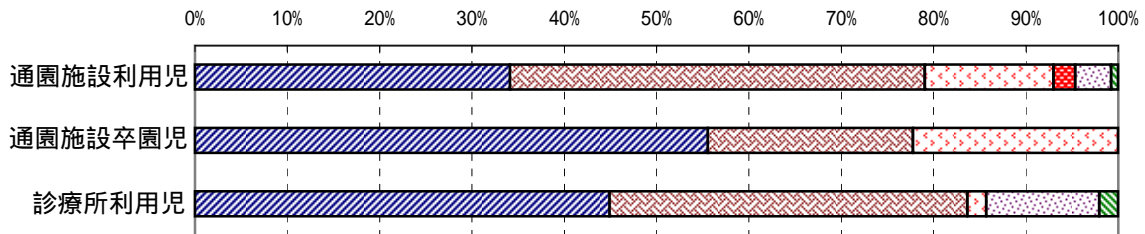
I) 訓練指導やグループ療育、脳波検査等における保護者の精神的、心理的負担への配慮について

(%)

	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	34.1	45.0	14.0	2.3	3.9	0.8	100
通園施設卒園児	55.6	22.2	22.2	0.0	0.0	0.0	100
診療所利用児	44.9	38.8	2.0	0.0	12.2	2.0	100

訓練指導等における保護者の精神的・心理的負担への配慮

■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



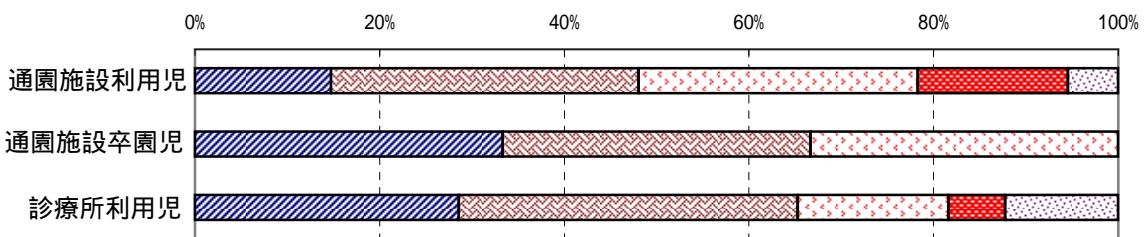
J) 医師の診察や訓練指導等の頻度について

(%)

	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	14.7	33.3	30.2	16.3	5.4	0.0	100
通園施設卒園児	33.3	33.3	33.3	0.0	0.0	0.0	100
診療所利用児	28.6	36.7	16.3	6.1	12.2	0.0	100

医師の診察や訓練指導等の頻度

■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



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

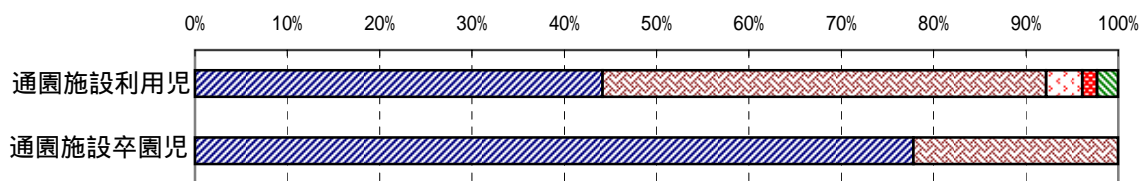
A) (通園施設の)個別支援計画の内容について

(%)

	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	44.2	48.1	3.9	1.6	0.0	2.3	100
通園施設卒園児	77.8	22.2	0.0	0.0	0.0	0.0	100

個別支援計画の内容

■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



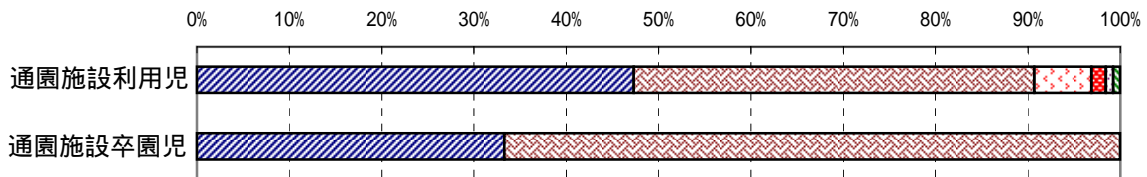
B) 個別支援計画に関する説明や、保護者の意向・要望の聞き取りについて

(%)

	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	47.3	43.4	6.2	1.6	0.8	0.8	100
通園施設卒園児	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0	100

個別支援計画に関する説明、保護者の意向・要望の聞き取り

■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



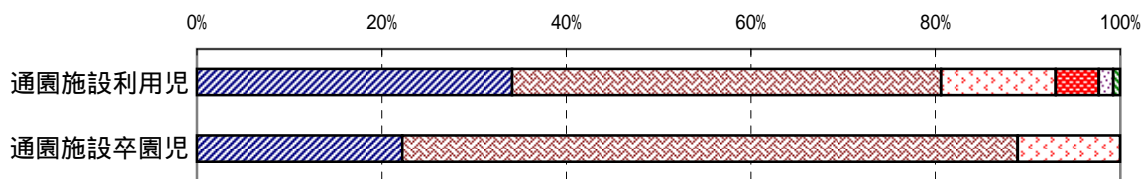
C) 日々の通園プログラムの内容について

(%)

	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	34.1	46.5	12.4	4.7	1.6	0.8	100
通園施設卒園児	22.2	66.7	11.1	0.0	0.0	0.0	100

日々の通園プログラムの内容

■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



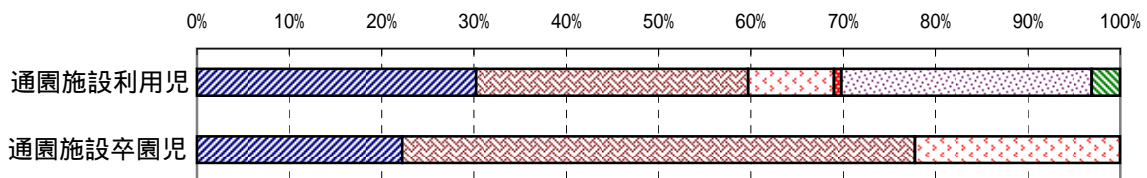
D) 給食の内容について

(%)

	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	30.2	29.5	9.3	0.8	27.1	3.1	100
通園施設卒園児	22.2	55.6	22.2	0.0	0.0	0.0	100

給食の内容

■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

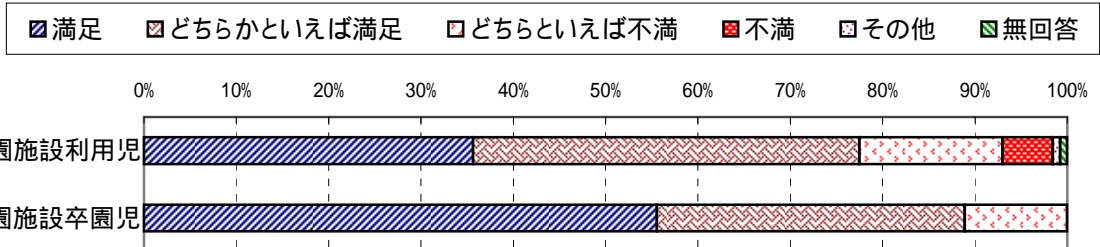


E) 通園頻度や通園形態(単独通園・親子通園)について

(%)

	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	35.7	41.9	15.5	5.4	0.8	0.8	100
通園施設卒園児	55.6	33.3	11.1	0.0	0.0	0.0	100

通園頻度や通園形態

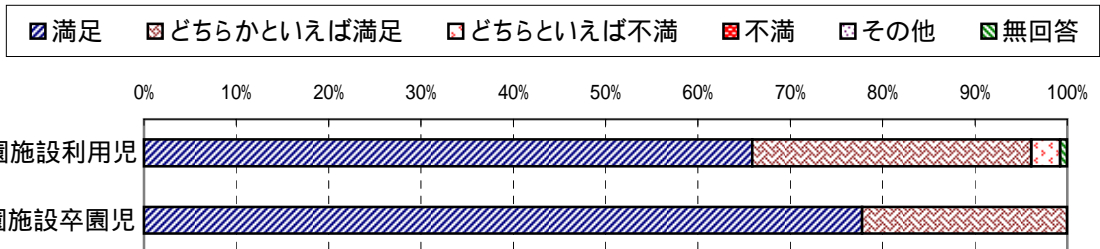


F) 職員の子どもへの接し方について

(%)

	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	65.9	30.2	3.1	0.0	0.0	0.8	100
通園施設卒園児	77.8	22.2	0.0	0.0	0.0	0.0	100

職員の子どもへの接し方

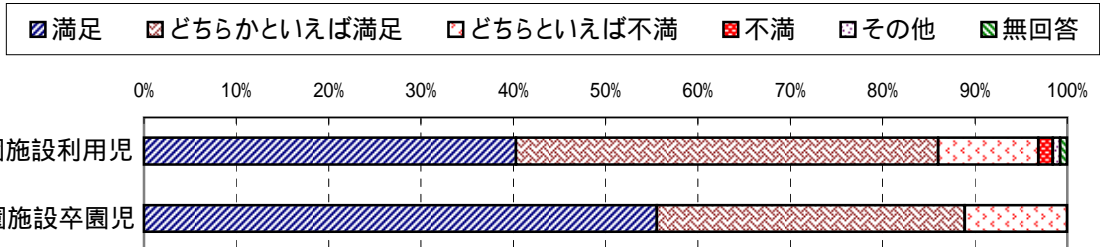


G) 子どもの様子や支援内容等に関する情報提供について

(%)

	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	40.3	45.7	10.9	1.6	0.8	0.8	100
通園施設卒園児	55.6	33.3	11.1	0.0	0.0	0.0	100

子どもの様子や支援内容等の情報提供



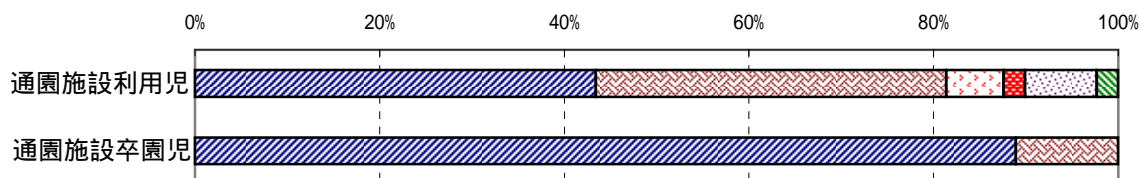
H) 子どもにけが・急病があった場合の説明やその後の対応について

(%)

	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	43.4	38.0	6.2	2.3	7.8	2.3	100
通園施設卒園児	88.9	11.1	0.0	0.0	0.0	0.0	100

子どものけが・急病の説明や対応

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



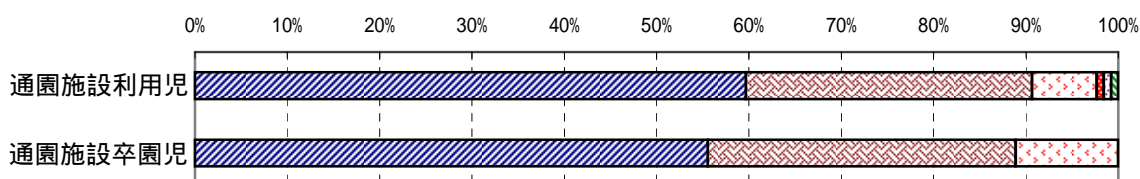
I) クラス担当職員の保護者の相談・質問への対応について

(%)

	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	59.7	31.0	7.0	0.8	0.8	0.8	100
通園施設卒園児	55.6	33.3	11.1	0.0	0.0	0.0	100

クラス担当職員の保護者の相談・質問への対応

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



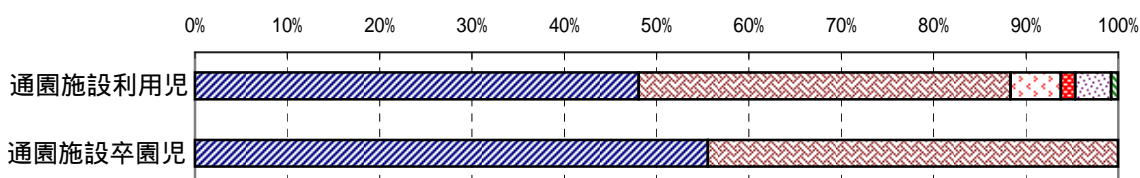
J) クラス担当職員以外の職員(園長等)も相談・質問に応じてくれるかについて

(%)

	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	48.1	40.3	5.4	1.6	3.9	0.8	100
通園施設卒園児	55.6	44.4	0.0	0.0	0.0	0.0	100

クラス担当職員以外(園長等)も相談・質問に応じてくれるか

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



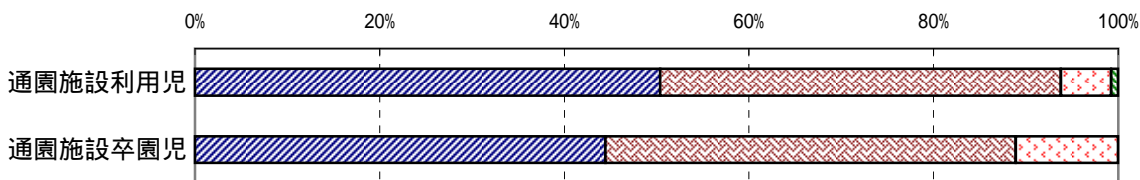
K)個別面談・家庭訪問について

(%)

	満足	どちらかとい えば満足	どちらとい えば不満	不満	その他	無回答	計
通園施設利用児	50.4	43.4	5.4	0.0	0.0	0.8	100
通園施設卒園児	44.4	44.4	11.1	0.0	0.0	0.0	100

個別面談・家庭訪問

■満足 ■どちらかといえ満足 □どちらかといえ不満 ■不満 □その他 ■無回答



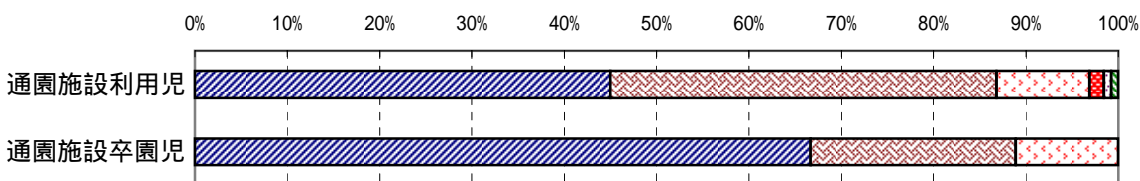
L)職員の保護者の精神的、心理的負担への配慮について

(%)

	満足	どちらかとい えば満足	どちらとい えば不満	不満	その他	無回答	計
通園施設利用児	45.0	41.9	10.1	1.6	0.8	0.8	100
通園施設卒園児	66.7	22.2	11.1	0.0	0.0	0.0	100

職員の保護者の精神的・心理的負担への配慮

■満足 ■どちらかといえ満足 □どちらかといえ不満 ■不満 □その他 ■無回答



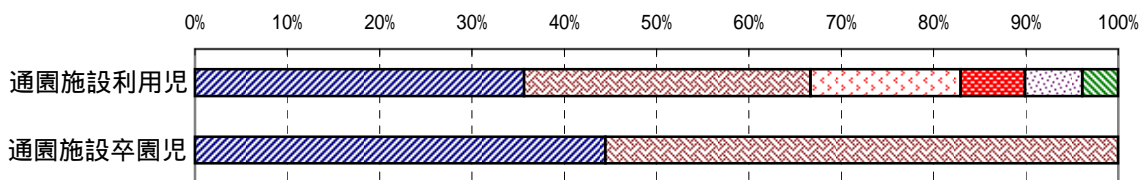
M)通園バスや駐車場の利用等、交通手段への配慮について

(%)

	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
通園施設利用児	35.7	31.0	16.3	7.0	6.2	3.9	100
通園施設卒園児	44.4	55.6	0.0	0.0	0.0	0.0	100

交通手段への配慮(通園バス、駐車場等)

■満足 ■どちらかといえ満足 □どちらかといえ不満 ■不満 □その他 ■無回答



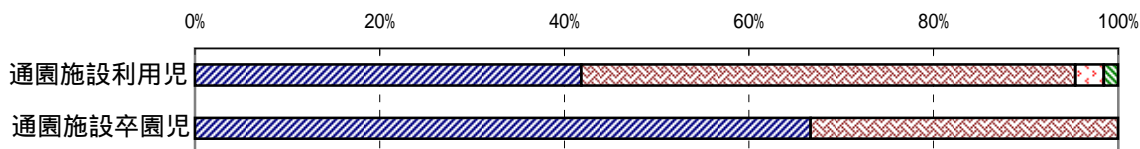
N) 通園施設利用に関する重要事項、利用契約書の説明について

(%)

	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	41.9	53.5	3.1	0.0	0.0	1.6	100
通園施設卒園児	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0	100

通園施設利用に関する重要事項・利用契約書の説明

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



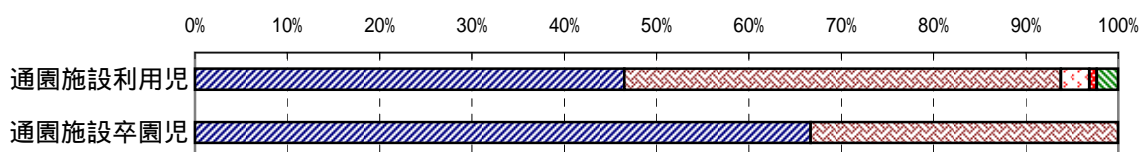
O) 施設利用料、給食費に関する説明、実際の納付手続について

(%)

	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	46.5	47.3	3.1	0.8	0.0	2.3	100
通園施設卒園児	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0	100

施設利用料に関する説明・納付手続

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



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

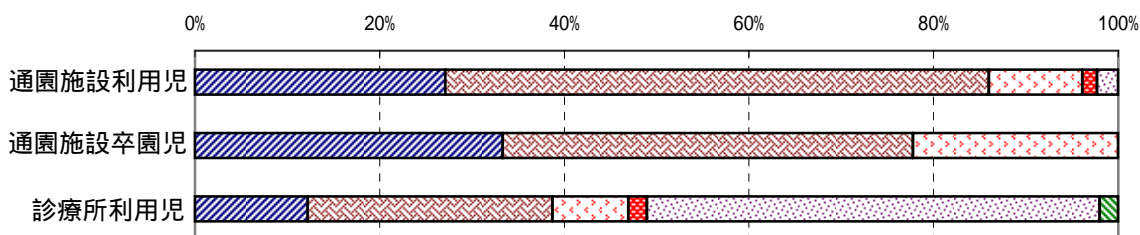
A) 勉強会のテーマ、開催時期、頻度、開催時間について

(%)

	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	27.1	58.9	10.1	1.6	2.3	0.0	100
通園施設卒園児	33.3	44.4	22.2	0.0	0.0	0.0	100
診療所利用児	12.2	26.5	8.2	2.0	49.0	2.0	100

勉強会のテーマ、開催時期・頻度・時間

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

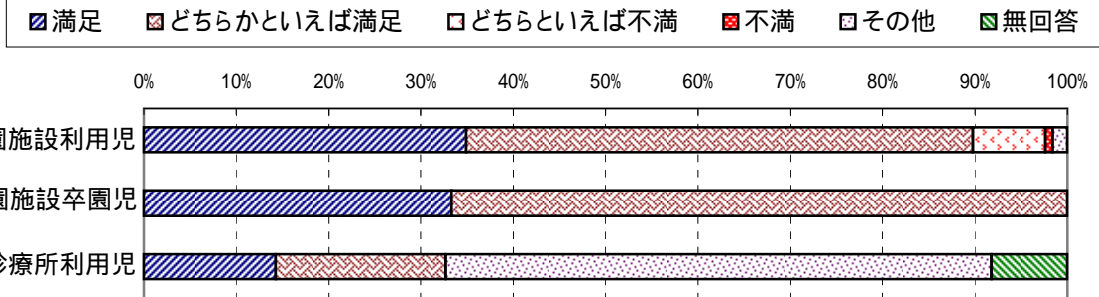


B) 勉強会の具体的な内容、わかりやすさについて

(%)

	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	34.9	55.0	7.8	0.8	1.6	0.0	100
通園施設卒園児	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0	100
診療所利用児	14.3	18.4	0.0	0.0	59.2	8.2	100

勉強会の内容、わかりやすさ

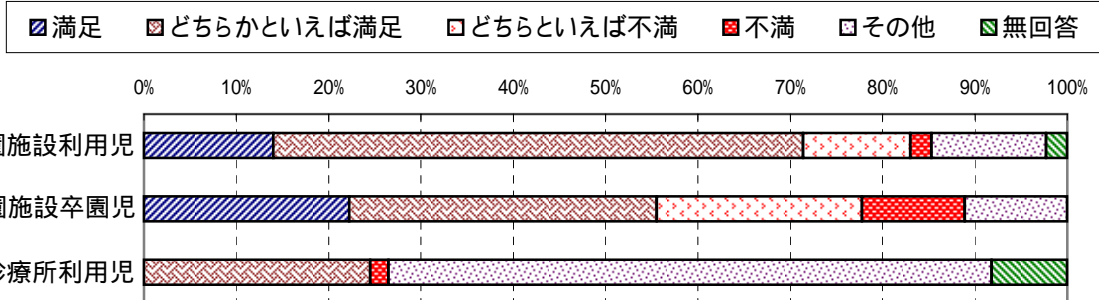


C) 保護者の自主的な活動や、地域の資源活用への支援について

(%)

	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	14.0	57.4	11.6	2.3	12.4	2.3	100
通園施設卒園児	22.2	33.3	22.2	11.1	11.1	0.0	100
診療所利用児	0.0	24.5	0.0	2.0	65.3	8.2	100

保護者の自主的な活動、地域の資源活用への支援



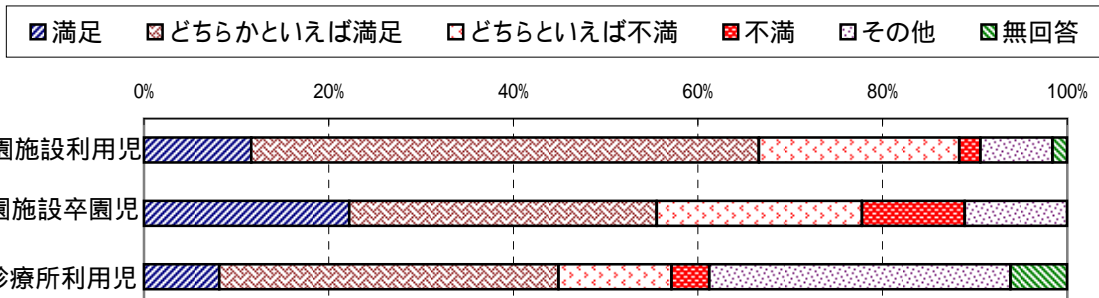
問6 センターからの情報提供や保護者の相談への対応、センター全体の支援の一貫性について

A) 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	11.6	55.0	21.7	2.3	7.8	1.6	100
通園施設卒園児	22.2	33.3	22.2	11.1	11.1	0.0	100
診療所利用児	8.2	36.7	12.2	4.1	32.7	6.1	100

地域の資源等に関する情報提供



B) 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

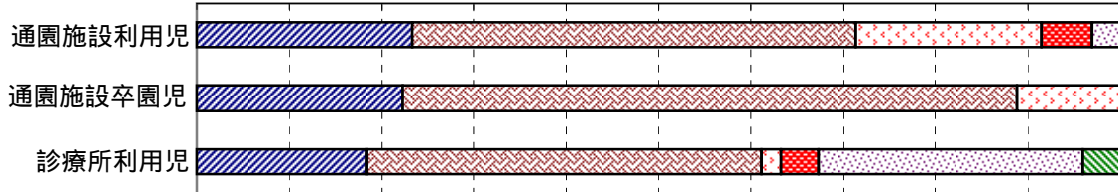
(%)

	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	23.3	48.1	20.2	5.4	3.1	0.0	100
通園施設卒園児	22.3	66.7	11.2	0.0	0.0	0.0	100
診療所利用児	18.4	42.9	2.1	4.1	28.6	4.1	100

子どもの進路に関する相談や助言

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

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%



C) 相談における保護者の精神的、心理的負担への配慮について

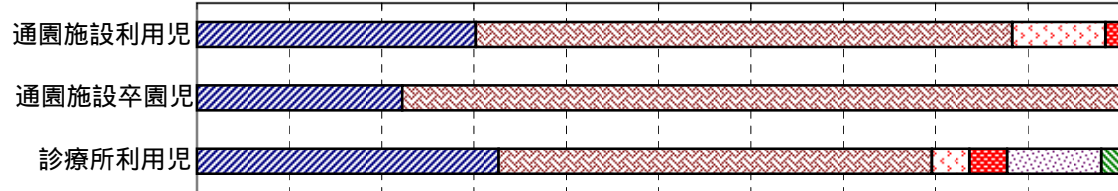
(%)

	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	30.2	58.1	10.1	1.6	0.0	0.0	100
通園施設卒園児	22.2	77.8	0.0	0.0	0.0	0.0	100
診療所利用児	32.7	46.9	4.1	4.1	10.2	2.0	100

相談における保護者の精神的・心理的負担への配慮

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

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%



D) センター全体の職員間、各職種間の連携や支援(サービス)の一貫性について

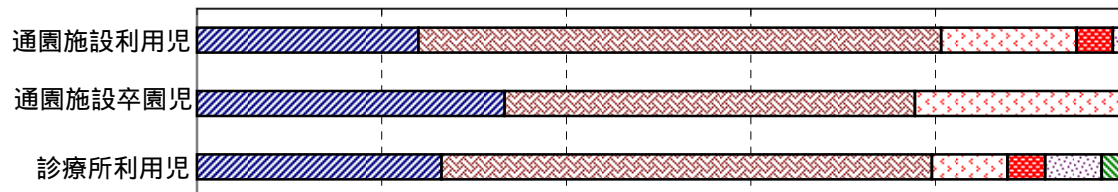
(%)

	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	24.0	56.6	14.7	3.9	0.8	0.0	100
通園施設卒園児	33.3	44.4	22.2	0.0	0.0	0.0	100
診療所利用児	26.5	53.1	8.2	4.1	6.1	2.0	100

センター全体の連携や支援の一貫性

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

0% 20% 40% 60% 80% 100%



問7 センター全体の安全管理について

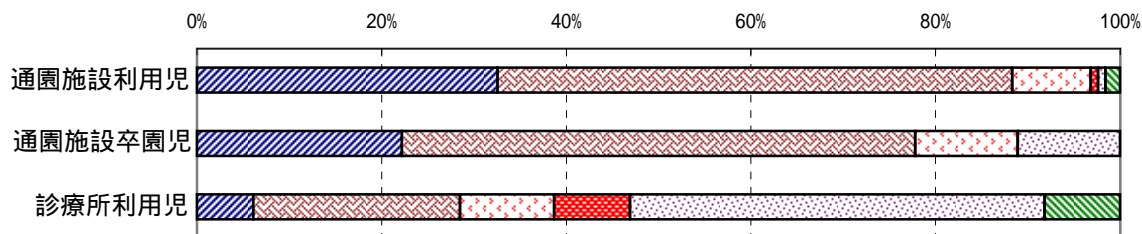
A) 災害発生時の対応に関する説明について

(%)

	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	32.6	55.8	8.5	0.8	0.8	1.6	100
通園施設卒園児	22.2	55.6	11.1	0.0	11.1	0.0	100
診療所利用児	6.1	22.4	10.2	8.2	44.9	8.2	100

災害発生時の対応に関する説明

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



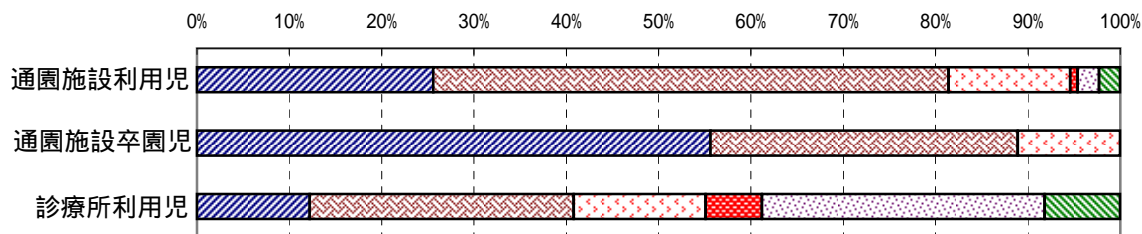
B) 感染症が発生した場合の対応に関する説明について

(%)

	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	25.6	55.8	13.2	0.8	2.3	2.3	100
通園施設卒園児	55.6	33.3	11.1	0.0	0.0	0.0	100
診療所利用児	12.2	28.6	14.3	6.1	30.6	8.2	100

感染症対応に関する説明

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



問8 苦情・要望への対応について

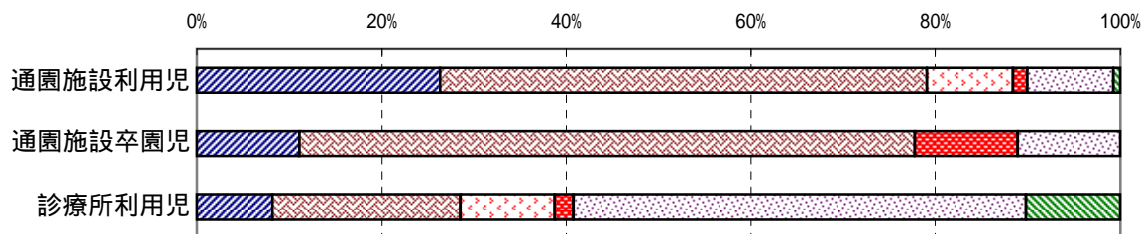
A) 苦情解決制度(第三者委員への苦情申立て)に関する説明について

(%)

	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	26.4	52.7	9.3	1.6	9.3	0.8	100
通園施設卒園児	11.1	66.7	0.0	11.1	11.1	0.0	100
診療所利用児	8.2	20.4	10.2	2.0	49.0	10.2	100

苦情解決制度に関する説明

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

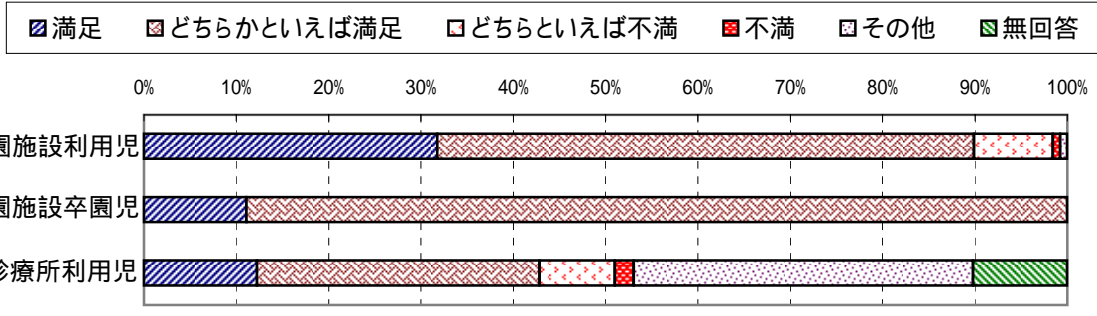


B) 要望や苦情を受けるための取り組み(懇談会の開催、意見箱の設置、アンケート等)について

(%)

	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	31.8	58.1	8.5	0.8	0.8	0.0	100
通園施設卒園児	11.1	88.9	0.0	0.0	0.0	0.0	100
診療所利用児	12.2	30.6	8.2	2.0	36.7	10.2	100

要望や苦情を受けるための取り組み

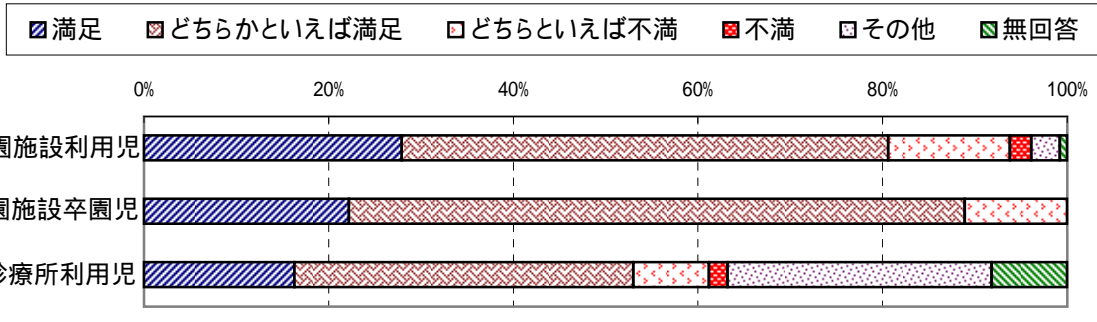


C) 要望や苦情の伝えやすさについて

(%)

	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	27.9	52.7	13.2	2.3	3.1	0.8	100
通園施設卒園児	22.2	66.7	11.1	0.0	0.0	0.0	100
診療所利用児	16.3	36.7	8.2	2.0	28.6	8.2	100

要望や苦情の伝えやすさ

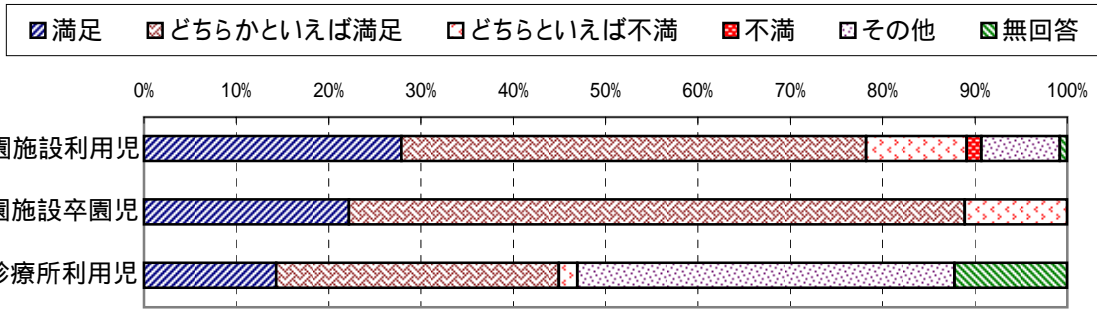


D) 要望や苦情を受けた後の対応について

(%)

	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	27.9	50.4	10.9	1.6	8.5	0.8	100
通園施設卒園児	22.2	66.7	11.1	0.0	0.0	0.0	100
診療所利用児	14.3	30.6	2.0	0.0	40.8	12.2	100

要望や苦情を受けた後の対応

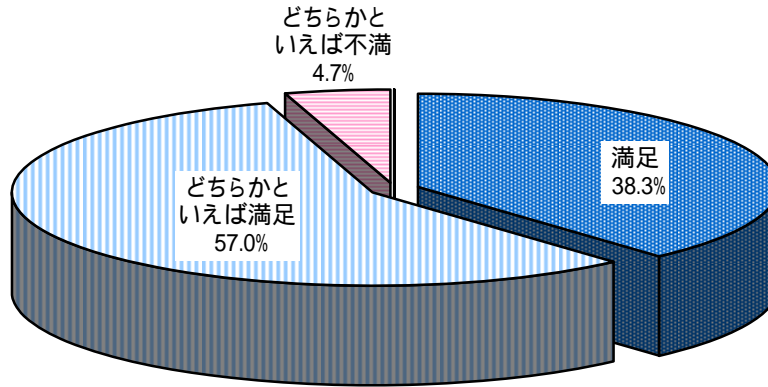


問9 センターを総合的に評価すると、どの程度満足しているか

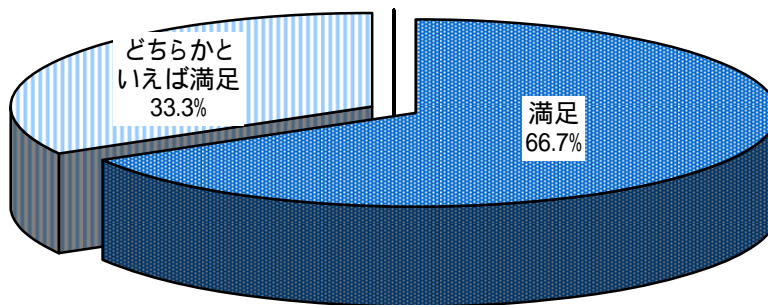
(%)

	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
通園施設利用児	38.3	57.0	4.7	0.0	0.0	100
通園施設卒園児	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	100
診療所利用児	40.8	53.1	2.0	2.0	2.0	100

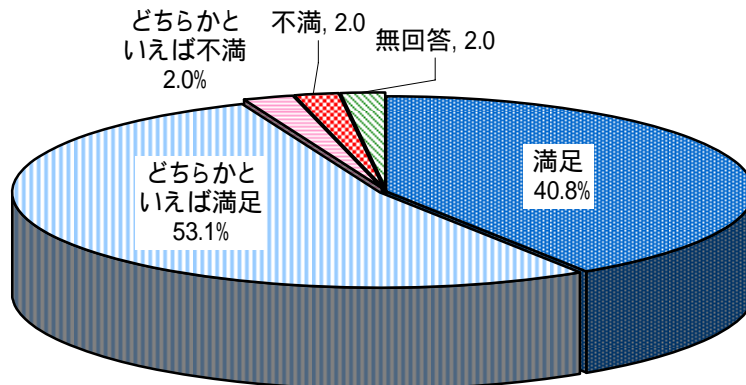
総合的評価 通園施設利用児



総合的評価 通園施設卒園児



総合的評価 診療所利用児



関係機関アンケート集計結果

北部地域療育センター

【実施期間】 2011年10月3日(月)～10月17日(月)

【回収率】 幼稚園・保育所81.8% (回収45枚 / 配布55枚)
 小学校 50.0% (回収19枚 / 配布38枚)
 地域訓練会 0% (回収0枚 / 配布2枚)

結果は回答のあったものだけに関するものであり、全保護者の意向を反映するものとは限りません。
 地域訓練会は配布数が少ないため、グラフから外しています。

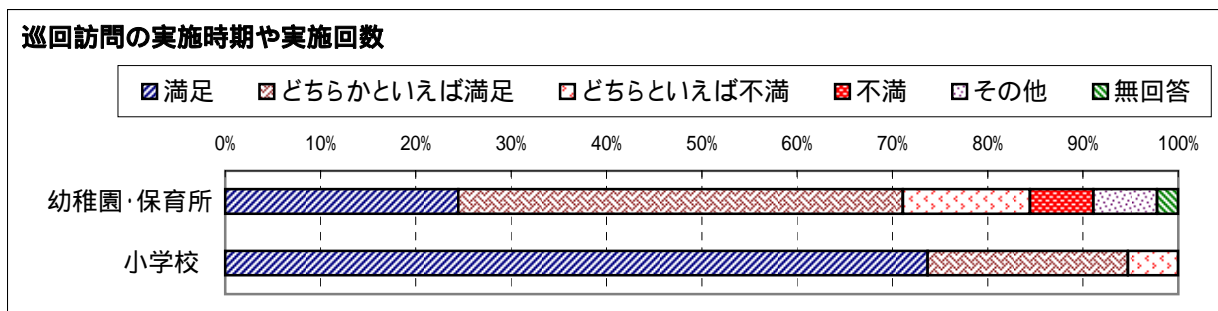
センターによる支援内容等について

問1 巡回訪問による技術支援について

A) 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	24.4	46.7	13.3	6.7	6.7	2.2	100
小学校	73.7	21.1	5.3	0.0	0.0	0.0	100

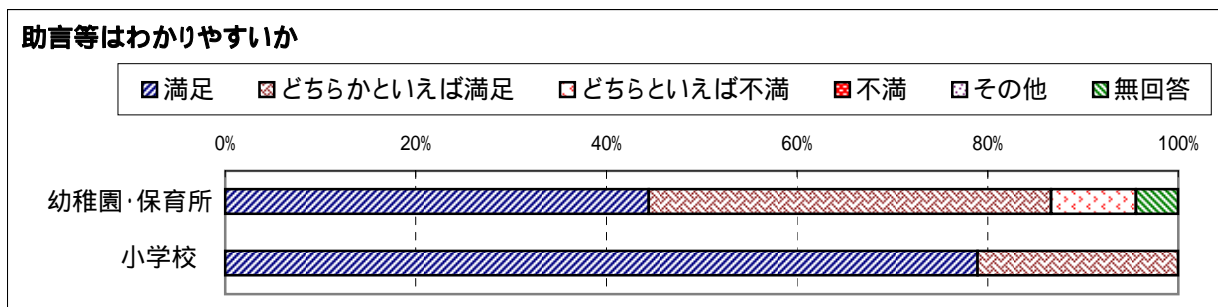
(%)
 は小数第1位まで表示し、合計の小数第1位を四捨五入すると100%になります



B) 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	44.4	42.2	8.9	0.0	0.0	4.4	100
小学校	79.0	21.1	0.0	0.0	0.0	0.0	100

(%)

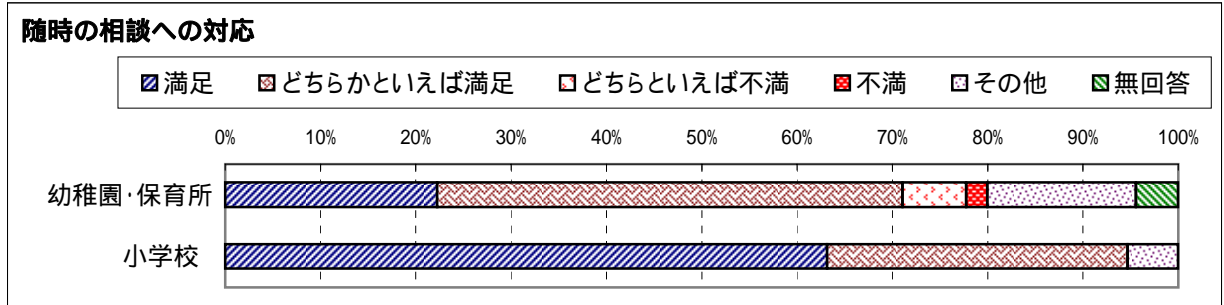


問2 随時の相談や研修への協力依頼等に関する対応について

A) 随時の相談への対応について

(%)

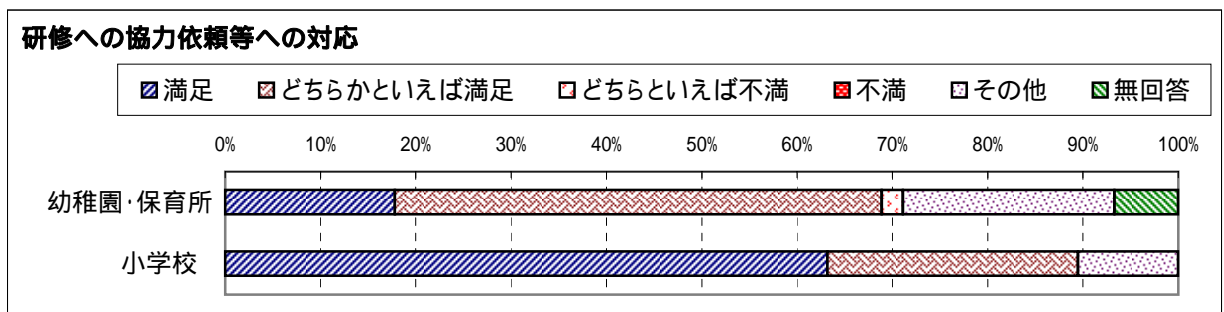
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
幼稚園・保育所	22.2	48.8	6.7	2.2	15.6	4.4	100
小学校	63.2	31.6	0.0	0.0	5.3	0.0	100



B) 研修への協力依頼等に関する対応について

(%)

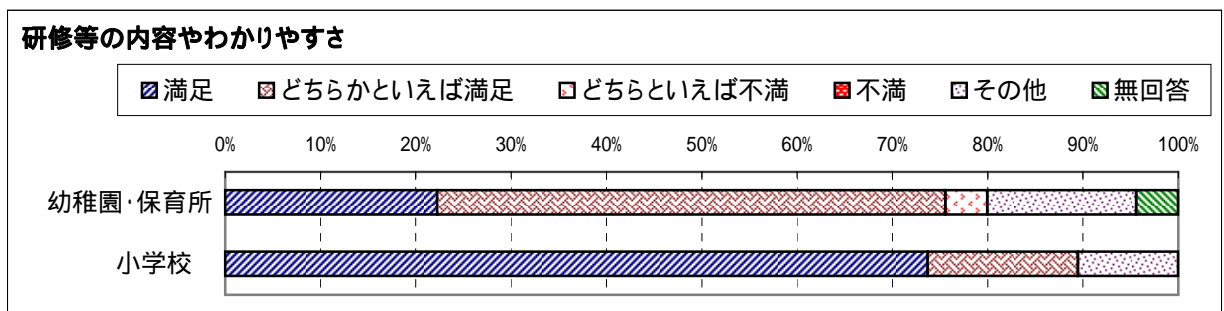
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
幼稚園・保育所	17.8	51.1	2.2	0.0	22.2	6.7	100
小学校	63.2	26.3	0.0	0.0	10.5	0.0	100



C) 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	22.2	53.3	4.4	0.0	15.6	4.4	100
小学校	73.7	15.8	0.0	0.0	10.5	0.0	100



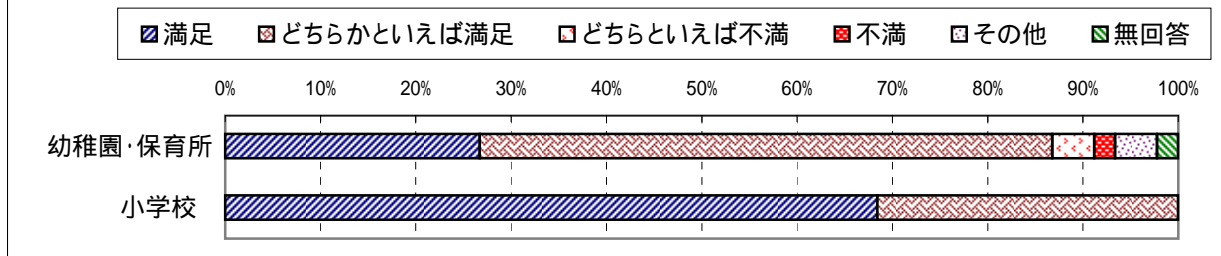
問3 良好な協力関係の構築について 「幼稚園・保育所」と「小学校」のみ対象の質問

A) 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	26.7	60.0	4.4	2.2	4.4	2.2	100
小学校	68.4	31.6	0.0	0.0	0.0	0.0	100

個人情報に配慮した上で、児童に関する情報交換・引継等

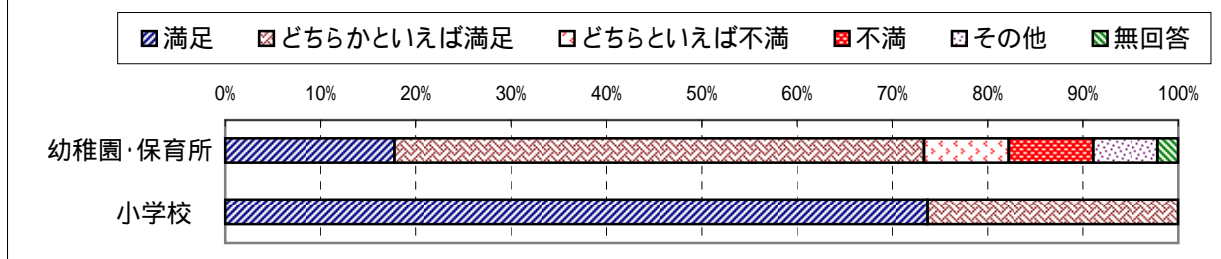


B) お互いの施設の取り組み等について、必要な情報交換が円滑に行われているかについて

(%)

	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	17.8	55.6	8.9	8.9	6.7	2.2	100
小学校	73.7	26.3	0.0	0.0	0.0	0.0	100

互いの施設の取り組み等についての情報交換

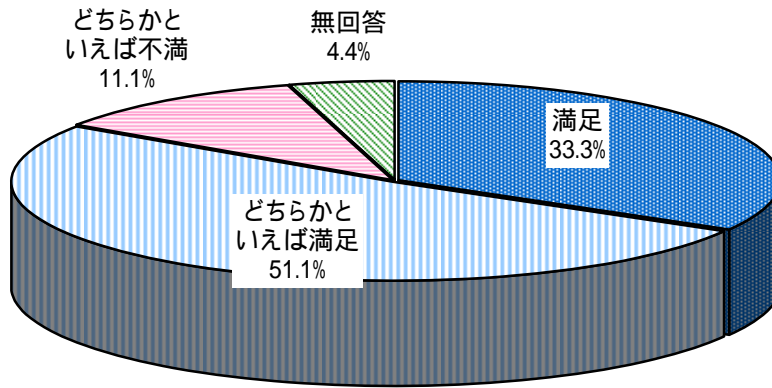


問4 センターを総合的に評価すると、どの程度満足しているか

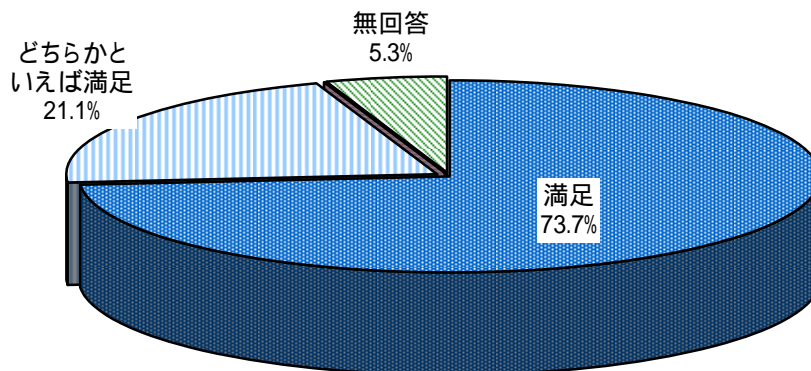
(%)

	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	33.3	51.1	11.1	0.0	4.4	100
小学校	73.7	21.1	0.0	0.0	5.3	100

総合的評価 幼稚園・保育所



総合的評価 小学校



利用者本人調査 分析

[観察調査]

11月14日(月) 10:00~12:00(通園)

11月22日(火) 11:00~12:00(児童デイサービス [ぴーす中川])

通園

知的障がい児クラス

週5日クラス(4・5歳児)(今日は単独日)

訓練室でブランコ遊び。5人の子どもたちの名前を担当が呼び、乗る順番を伝えます。一人の子どもが「やらない」と言いましたが、順番を変えることで乗る気になりました。2人ずつブランコに乗り、担任が漕ぎます。子どもはロープに掴まりゆられ、「こわーい~」と言いながらも笑顔で楽しそうです。2回ずつ乗った後は、自由遊び。トランポリンとボールプールに子どもたちは一斉に向かいます。元気に走り回り嬉しそうです。ちょっと相性が悪い2人の子どもがいて、お互いに近づかないように担任は気を配っています。

クラスの部屋に戻り、絵本の読み聞かせ。それが終わるとお楽しみの時間。一人ひとりがやりたい遊びを当番の子どもに告げると、担任が遊び道具を用意し、粘土、パズル、お絵描き道具などを当番の子どもが一人ひとりに手渡します。おしゃべりをしたり、何種類ものパズルに取り組みんだり、絵を担当に描いてもらったり、皆、好きな遊びをしています。給食の時間になって、手を洗って着席。やきそばに入っている野菜を頑張ってお腹いっぱい食べて褒められている子ども、食べられないので取り除いてもらう子ども、パンに替えてもらう子どもなど、さまざまです。

週3日クラス(3・4歳児)(今日は親子日)

“ひかり遊び”で楽しんでいます。映写機のような光投影機から、いろいろな模様の光が出てくるのを、4人が席に座り、1人が立って見えています。もう1人は、投影機の光でなく、壁に写る模様を追って、行ったり来たりしています。終って、自由遊びの時間。絵本を読んだり、ジグソーパズルなど。

パネルシアターの時間では、担任が“乗り物あつまれ”の音楽に合わせて、いろいろな車の絵(消防自動車、トラクター、シャベルカーなど)をホワイトボードに貼って行きます。子どもたちは、どんな車が出てくるかじっと眺めています。

プレイルームに移って、運動遊び。トランポリン、すべり台、階段、マットなどで自由に遊びます。保護者と離れて遊ぶ子どもが多く、保護者は離れて見守っています。窓際にある階段からは、内側のちょっとした高い床に上がることができ、そこでは窓下の道路や向こうの公園を見ることができるので、子どもたちには人気の場所。何回も階段を上り下りし、外を眺める子どももいます。遊びの時間が終わって、親子でクラスの部屋に戻りました。

肢体不自由児クラス

週4日クラス(4歳児)(今日は親子日)

朝のあつまりでは、ノートに子どもたちがシールを貼り、あいさつ。発語がむずかしい子どもには、自分で録音機のボタンを押すと、吹き込んだ声が出てくるようになっています。今日の当番、係を担当が伝えた後、歌を皆で歌います。終わって、体操。「たけのこ体操」「だばだば体操」など、音楽に合わせて身体を動かしたり、さすったりを保護者と一緒にやります。担任も交代で子どもの身体に触れながら一緒に体操をしています。

運動遊びの時間。「単独で積み重ねた様子を是非見て欲しい」と保護者に伝え、準備。天井のポールからブランコを吊り下げ、床にすべり台を設置。すべり台の先には鈴の入ったペットボトルを置きます。子どもたちは、順番に階段を登り、すべり台を頭から下がって、ペットボトルを掴みます。ペットボトルを振って音を出し、「の~せ~て」と言います。鈴の音が聞こえると嬉しそうにしています。ブランコにまたがせて

もらって、数回揺られて終わり。これを2回行って終了。階段登りとすべり台の時には、見ている人全員が「ちゃん、頑張れ！」などと声援しています。

週3日クラス(3歳児)(今日は、単独日)

朝の自由時間。テーブルに向かってジグソーパズル(木製のはめ込み式)をしたり、絵本(ボタンを押すと絵に合った音楽が聞こえてくる)を読んだり、床に仰向けになって色水入りのペットボトルを振ったり、さまざまです。一人の担任が連絡帳を読み上げ、保護者からの、子どもの今朝の様子・機嫌などを全員に伝えます。“トイレに行こうか”と子どもたちに順番に声かけし、抱っこして連れて行きます。自分で這って行く子どももいます。

体操の時間。おもちゃを片付け、担任が全員を椅子に座らせます。椅子は一人ひとりの状況に合わせて高さや肘掛が調整されています。「たけのこ体操」では、音楽に合わせて、手をたたく・上にあげる・ぐるぐる回す・足を動かす・肩をたたくなど。担任は子どもの手を取って、なるべく大きく動かすように援助しています。次の音楽では、手を腹・胸・頭と上下させます。

朝のあつまり。マラカスに見立てたペットボトル(砂のような小粒のものが入っている)や大きなビー玉(あんぱんまんの絵が描いてある)を持った手を、子どもたちは担任の歌に合わせて伸ばしたり縮めたりします。出欠取りでは、名前を呼ばれた子どもは、自分のマークがついたフェルト製の名札を担任が持つボードに手を伸ばして貼り付けます。上手く貼れると“ちゃんに拍手”。他の担任も一斉に拍手して褒めます。これを一人ひとりに行い、朝のあつまりは終わり、今日のプログラム“あんぱんまんとおそぼう!”に移りました。

児童デイサービス(ぴーす中川)

週に1日ずつ、9時30分から~12時までのグループ療育です。親子日と単独日があり、今日は単独日で、保護者は子どもたちとは別に保護者控え室などで過ごしています。4歳児クラスの観察をしました。

朝の休憩時間では、子どもたち(4人)は、おやつを食べ、お茶かジュースを自分で選んで飲みます。終わると、字と絵カードで示されている所定の位置にコップを各自が戻し、自分の席に着いて絵本や自動車図鑑など好きな本を読みます。

絵本タイムが終って、ロボット作り。紙容器と厚紙で作ったものを担任が見せながら、つくり方を説明します。テーブルの上に、はさみ・のりなどの道具が揃っていて、子どもたちはそれぞれのペースで着実に作っていきます。できあがると、テーブルを斜めに倒してスロープにし、ロボットを転がして遊びます。上手く転がせた子どもは、満足そうな表情です。

次の自由時間にシャボン玉をやる予定を変更しようとしたところ、どうしても子どもたちがシャボン玉をやりたいという希望が多く、担任ひとりが付き添い、外でシャボン玉をすることになりました。遊んでいる間は順調でしたが、終了後、靴の履き替えやトイレなどで担任の目が届かない場面があり、子ども同士のぶつかり合いがありました。すぐに事務室の職員が応援に入り、泣いている子どものフォローをしていました。その後、片付けをして、帰りの支度を始めます。

もう一クラスは5歳児クラスとなっていて、保育室だけでなくホールも活用していました。ホールでは体を動かすゲームで活発に動いた後、部屋に戻って子どもたちはそれぞれ好きな絵本を読んでいた。

保護者控え室では、それぞれのクラス担任が、連絡帳を渡しながら今日の療育内容について保護者に説明し、どのような場面でどのように子どもが反応したか、その意味や子どもの心理状態などにも触れています。帰りの支度を終った子どもたちは、笑顔で手を振って保護者と一緒に帰って行きました。

まとめ

通園、児童デイサービスとも、職員は一人ひとりの子どもに丁寧に接しています。言葉が少ない子どもにも、しぐさや表情からどのような気持ちかを汲み取るようにしています。施設の規模やクラス編成、単独日・親子日などに応じて、それぞれに見合ったプログラムにする工夫をしています。

事業者コメント

平成24年3月9日
横浜市北部地域療育センター

第三者評価は、指定管理者の責務の一つで、横浜市の療育センターは、指定期間の中間年に受審することとされています。北部地域療育センターにとっては初めての受審ということで、緊張感をもって臨みましたが、センターの実施業務全般を見直す良い機会となりました。

特に自己評価を行ったことが、今まで当然と思って行ってきたことの根拠を確認したり、職員間の意識の再統一ができたりと、大変有意義な振り返りであったと思っています。

また、「通園施設における支援」、「地域支援・関係機関との連携」については、センター開所以来積極的に取り組んでいる項目であり、今回の第三者評価においてもその成果が認められたと考えています。今後も引き続き努力していきたいと思っています。

逆に評価が高くなかった「苦情・要望への対応」については、まず、利用者の方への周知方法等を見直すことが先決だと思っています。また、同じく評価が高くなかった「診療における支援」については、センターとしては、できるだけ工夫をしていると思っていたのですが、ニーズに答えきれていないことがわかりました。センターだけではなく法人全体でも確認・検討ができればと思っています。

利用者の方へのアンケート、関係機関へのアンケートからも、評価が高い項目、改善が必要な項目がとても良く読み取ることができました。この場をお借りして、アンケートに協力していただいた方々に対して感謝の言葉を申し上げます。本当にありがとうございました。

最近の社会情勢の変化により、利用者、関係機関の方々の地域療育センターに対する期待や役割は刻々と変化をしている状況です。この変化を読み取り、今後の地域療育センターのあり方を考えるうえでも大変有効であったと感じています。この受審が風化することのないよう業務を進めていきたいと考えています。

～ 評価結果は、下記のウェブサイトからも見るができます ～

市民セクターよこはまの第三者評価のページ

<http://www.shimin-sector.jp/hyouka/>

横浜市(健康福祉局)の福祉サービス第三者評価のページ

<http://cgi.city.yokohama.jp/kenkou/jigyousyajoho/hyoukaall.cgi>

かながわ福祉サービス第三者評価推進機構のページ

<http://www.k-daisansyahyouka.org/>



特定非営利活動法人

市民セクターよこはま 評価・改善事業ユニット

かながわ福祉サービス第三者評価認証機関 第4号

横浜市福祉サービス第三者評価指定機関 第4号

〒231-0013 横浜市中区住吉町二丁目 26 番地 洋服会館 2 階

TEL:045-222-6501

FAX:045-222-6502

<http://www.shimin-sector.jp>
