

# 福祉サービス第三者評価 評価結果

【地域療育センター】

## 横浜市戸塚地域療育センター

横浜市戸塚区川上町 4-4

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）	2～5 ページ
分類別評価結果	6～17 ページ
利用者家族アンケート分析・集計結果	18～43 ページ
利用者本人調査分析	44～46 ページ
事業者コメント	47 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	横浜市戸塚地域療育センター（障害分野）		
事業所への 報告書提出日	2012年3月5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

<p>1、自己評価</p> <p>実施期間 2011年9月15日～11月15日</p>	<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。さらに職員会議で趣旨等の説明をし、職種別または施設別（知的障害児通園・肢体不自由児通園・分室・児童デイサービス）の職員会議の中で、それぞれ職員が意見交換しながらまとめた。職種ごと・施設別にまとめた評価結果をもとに、管理職で協議し・合意してまとめた。</p>
<p>2、利用者家族アンケート調査</p> <p>実施期間 2011年10月24日～11月7日</p>	<p>通園施設・分室利用児および前年度の通園施設・分室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・分室の利用児・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。</p>
<p>3、訪問実地調査</p> <p>実施日：第1日 2011年11月24日 第2日 2011年11月28日 第3日 2011年12月02日 第4日 2011年12月14日</p>	<p>[第1日] 午前：書類調査。センター長・管理課長に面接調査。 午後：書類調査。診療所訓練場面の観察。センター長・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（看護師、臨床心理士、作業療法士、理学療法士、言語聴覚士）各1名、管理課ソーシャルワーカー1名、通園保育士2名に個別に面接調査。また、センター長・管理課長、分室担当課長に面接調査。</p> <p>[第3日] 午前：分室において、療育場面の観察と担当課長および職員1名に個別に面接調査。</p> <p>[第4日] 午前：児童デイサービス施設（ぴーす東戸塚）において、療育場面の観察。 午後：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]

横浜市戸塚地域療育センターは、JR横須賀線「東戸塚」駅西口から徒歩約5分の所にあり、隣接して横浜市東戸塚地区センター、横浜市東戸塚地域ケアプラザ、横浜市川上保育園、地域活動ホームひかり、横浜市立川上北小学校などがあります。

1989年（平成元年）10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。集団療育利用者増加に対応するため、2008年（平成20年）10月、戸塚区上柏尾町に分室“うみ”が開設され、また、2011年（平成23年）4月から、「東戸塚」駅西口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“ぴーす東戸塚”が開設されました。担当地域は、戸塚区・栄区・泉区です。

施設は、鉄筋コンクリート造2階建てで、横浜市東戸塚地区センターと一体の作りとなっています。1階は受付・事務室・訓練室2室・指導室6室・集団指導室・水治療室・調理室・通園部門職員室、2階は指導室4室・診察室3室・待合室・相談室・言語指導室2室・心理療法室2室・作業療法室・外来グループ室（集団療育）・聴力検査室・脳波検査室・家族控え室2室・会議室となっています。また、1階屋外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）、分室（定員 日々12名）
- ・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）

#### [センターの基本理念・基本方針]

- ・基本理念：心身に発達障害のあるお子さんとその家族が、地域で安心して充実した生活を送れるように支援します。
- ・基本方針：
  - ・質の高い療育サービスを提供します。
  - ・利用者の人権を尊重します。
  - ・「暮らしやすさ」を求めて地域社会と連携します。
  - ・開かれたセンター運営を目指します。

#### [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、分室、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、地域で安心して充実した地域生活が送れ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・障がいや発達の状態などさまざまです。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訓練、外来グループ集団療育（分室を含む）、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、センターと保護者が同じやり方で子どもと関われるようにしています。

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、園内活動だけでなく、一般交通機関などを利用した園外指導を行ったり、隣接する地区センターや地域ケアプラザと合同で開催する秋まつりに子どもたちも参加するなど、社会性の育成にも努めています。

また、相談部門・通園・分室・児童デイサービス職員は、子どもたちが通っている幼稚園・保育園などを訪問し、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、子どもの表情や全身の動きなどを観察し、言葉だけでなく子どもの気持を理解す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を開催しているほか、集団療育の各部門（外来・通園・分室・児童デイサービス）のそれぞれで保護者教室を開いています。保護者の参加率は高く保護者の関心が高いことがうかがえます。

通園では、保護者教室は、対象を新入園児保護者と継続利用児保護者とに分けて小人数制で実施し、より保護者のニーズに合ったテーマを選んでいきます。さらに、センターと保護者との連絡会、個別面談、家庭訪問などの場を設け、保護者と担任が充実した意見交換をしています。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、休日に家族参観日を設けて療育参観と懇談を行っているほか、父親勉強会を開催しています。分室でも、センターと保護者との連絡会や個別面談、家庭訪問、父親教室を行っています。児童デイサービスでは、保護者教室のほかに特別講座、個別面談、父親を中心とした家族教室などを行っています。

また、通園・児童デイサービスでは、必要に応じ保護者にクラスでの子どもの様子や活動の観察記録を記入してもらい、それをもとに担任と話し合い、療育のねらいや子どもへの理解を共有できるようにしています。

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、通園の親の会が行っています。受け入れ可能人数が少ないため、センターでは近隣の保育園などの一時保育があることなど地域の情報を保護者に提供しています。

職員は、診療部門会議・通園部門会議・分室運営会議・児童デイサービス会議などを通じて、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ついて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

集団療育希望者へのさまざまな支援を工夫しています。

センターでは、利用希望者増加に対応して2008年（平成20年）10月から、分室“うみ”を開設しています。

また、診療部門では、初診後の評価や外来療育グループなどの利用を待つ保護者に対して、講座などを開催し、保護者の不安などの軽減に努めています。

さらに、センターでの療育は通過点であることを保護者に十分に理解してもらい、子どもが就学するまでセンターで通園などの集団療育を受けるのではなく、できるだけ早く地域の幼稚園・保育所などの集団の場に移行し、より身近なところで地域生活を送るように奨めています。しかし、就学による集団療育終了以外に早期にセンターでの集団療育を離れることは、保護者が情報収集や学習を行う機会がなくなることから、保護者の不安が強く、終了希望者が少ない状況です。そこで、集団療育終了後の個別フォローアップが、従来は年1~2回であったのを、2010年度（平成22年度）から保護者教室や懇談会を年6回開催に増やし、通園終了後も継続した支援を行って保護者の不安を軽減させています。

## 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が、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巡回訪問、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”“保護者にセンターへの相談や受診を勧めても、待機時間が長くすぐに療育につながらない”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、“子どもに関する情報交換、引継ぎ等をもっと密にしたい”“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係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事業団の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ができるようにはなっていませんので、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もの（施設や駐車場など）については、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>	<p>(評価領域 の評価結果の中では、横浜市戸塚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)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>センターの基本理念を、「心身に発達障害のあるお子さんとその家族が、地域で安心して充実した生活を送れるように支援します」としています。</li> <li>基本理念に基づき、基本方針として、「質の高い療育サービスを提供します」「利用者の人権を尊重します」「暮らしやすさ」を求めて地域社会と連携します」「開かれたセンター運営を目指します」の4つを定めています。</li> <li>基本理念・基本方針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。年度初めの全体会議や、朝礼の時に全職員に説明し周知しています。</li> </ul>
<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。            (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。            (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"> <li>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、アセスメントシートに記録しています。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。</li> <li>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、医師の指示に基づき、カンファレンスやケース会議を行い、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。通園・分室・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。</li> <li>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・ケース会議などを開催し、直ちに見直ししています。</li> </ul>
<p>- 3 利用者的人格の尊重・虐待への対応</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>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、子どもや保護者的人格を辱めたり、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的人格を尊重する対応を心がけています。</li> <li>集団療育の場では、担任同士で人権侵害などが無いように注意し合</li> </ul>



- (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。

- うようにしています。
- ・ 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を図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。
- ・ 虐待予防委員会を設置し、毎月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。
- ・ 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、必ず虐待予防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・相談する体制を整えています。
- ・ 職員は、子どもや保護者の様子、気づいたことなどを記録するようにしています。それをもとに、虐待予防委員会で判断し、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、その概要を記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、横浜市福祉調整委員会のポスターをセンターの玄関に掲示しているほか、公共施設の管理運営や指定管理者に対する意見受付窓口としての「ご意見ダイヤル」の電話番号を掲示しています。
- ・ センターの玄関に意見箱を設置しているほか、通園では、毎年、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、センターと保護者との連絡会、園長と保護者との懇談会や、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。
- ・ 要望や苦情があった場合にはすぐに会議を開くなど、速やかに対応しています。施設のハード面に対する要望など、財源の調整などがあり迅速に実施するのが困難な場合には、センターの考え方や対応方法などを速やかに回答しています。
- ・ 要望や苦情は口頭で受けることが多く、それぞれの部門で解決策を議論し記録しています。センター全体に共通するものについては、管理職・チーフなどが参加するセンター運営会議に諮っています。
- ・ 事業団が定める苦情解決規則に則って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しては、回答を文書にして配布・説明していますが、センター全体に共通する内容(例えば、施設や駐車場など)については、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作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 data-bbox="124 575 555 651">- 1 センター全体に関する共通事項</p>  <p data-bbox="124 846 555 1010">(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 data-bbox="124 1025 555 1144">(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 data-bbox="124 1160 555 1279">(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 data-bbox="124 1294 555 1413">(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 data-bbox="124 1429 555 1503">(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 data-bbox="124 1518 555 1637">(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 data-bbox="124 1653 555 1771">(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 data-bbox="124 1787 555 1906">(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"> <li>・ センターの利用開始にあたって、初診の時には、パンフレットを渡してセンターについて概略の案内をしています。子どもや保護者のセンター利用についての戸惑いや受容の状況に配慮しながら、必要に応じて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ます。通園の利用開始時には、重要事項説明書を渡して説明をしたうえで、通園することに慣れ落ち着いた頃に再度、利用者ハンドブックをもとに詳しい説明をしています。</li> <li>・ 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を保護者に随時提供しています。インフォームドコンセントを大切に、療育のプラン等を伝えるときには、子どもの状態を説明しながら、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基づいていることを伝え理解を得ています。</li> <li>・ 利用者に関する情報は、外来部門ではカルテ、通園部門ではケースファイルを作り、関係する職員は必要に応じていつでも適切に活用できるほか、外来カンファレンス、通園初期・中期・後期カンファレンスなどで、各専門職種間、各部門間で必要な検討、情報交換等を行い、センターとして一貫した支援を行うため、支援の内容や方向性について確認を行っています。</li> <li>・ 相談部門のソーシャルワーカーが担当地域に関する情報を収集し、子どもとその家族の状況に応じて、幼稚園・保育所や地域訓練会等の情報を提供しています。</li> <li>・ 障がいの理解や保護者、家族への支援を目的として、保護者教室や父親勉強会を開催しています。その内容は、子どもの障がいの状況や発達段階、保護者の理解の状況等、保護者のニーズをふまえて設定しています。そのほか、初診後、次のサービスを待っている保護者支援の一環として、療育講座も開催しています。</li> <li>・ 進路の選択に関して、相談部門のソーシャルワーカーが中心となって地域の幼稚園、保育所、学校等の情報を十分に把握し、保護者の希望や状況に応じて提示するほか、保護者教室や就学説明会を開催するなど相談の機会を十分設けています。ただし、保護者アンケートでは、「子どもの進路に関する相談や助言」という項目で、通園利用児保護者、診療所利用児保護者では、「不満」「どちらかといえば不満」の割合が高くなっていることから、一人ひとりにあわせた対応についてさらなる工夫が期待されます。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>保護者からの相談は、診療部門、通園の担当者の他に、地区担当のソーシャルワーカーも対応できる体制を整えています。相談への対応は、それぞれの家族の事情等を十分に考慮して、保護者に大きな負担を強いたり、無理したりしないように支援計画の内容を見直すなどの配慮をしています。</li> <li>館内の清掃は外部委託となっており、センターの屋内・屋外ともに、常に清潔に保たれています。</li> </ul>
<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"> <li>診療は利用者の状態により回数などを見直すなど、必要な人に必要な診療ができるように工夫しています。受診希望者が多く、できる限り必要な時間、回数を確保していますが、医師の確保や場所に限界がある中で、希望時に迅速に診療するには至っていません。</li> <li>訓練指導等に関する説明は、訓練の内容については医師からの説明の時に紙に書いて保護者に渡しています。必要に応じて、保護者がわかりやすいように看護師や関係する専門職種の職員が質問にも適切に対応しています。また、診断については、保護者の気持ちや状況を配慮しながら慎重に伝えていきます。</li> <li>子どもの状況や課題に応じて、日常生活に必要な能力を育て、子どもと家族が地域で安心して過ごせることを考慮して訓練指導等を設定しています。センターの担当地域（戸塚区・栄区・泉区）における集団療育を必要とする子どもの増加に対応するため診療部門の集団療育の場として開設した分室では、地域の幼稚園・保育所との並行利用児を受け入れ、園との連携を強化した取り組みを行っています。</li> <li>子どもの個性や障がい特性、発達の状況等は業務会議等で職員間の共有を図っています。職員は子ども一人ひとりに応じた接し方を常に心がけ、子どもの気持や障がいの状況・特性を十分理解し、コミュニケーションのとり方を工夫しています。</li> </ul>
<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</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>指導室等は常に整理整頓を心がけ、子どもの状況に合わせて改善に努め、常に安全性に気をつけています。指導室の設定や教材、遊具等については備品係が子どもの状況や安全性を確認し、月に一回、グループミーティングで意見交換をして使い方を工夫しています。</li> <li>担任や関係する専門職種、センター長など複数の職員が子どもの様子を観察し、それぞれの障がいや発達の状況、年齢等に応じた通園頻度を検討しています。</li> <li>個別支援計画は、全体の支援計画をもとに、一人ひとりの子どもとその家族の状況やニーズに応じた適切な内容であり、カンファレンスで内容の確認を行い、保護者と十分に話し合っ理解を得ています。</li> <li>個別支援計画の内容を、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定期的に見直し、子どもの状況に変化があった場合などは、直ちに見直しています。</li> <li>プログラムの内容は個別支援計画に基づいて、一人ひとりの子どものその時の課題に応じて活動を設定しています。健康状態等によっては、保護者とも話し合いながらプログラム内容を柔軟に変更して</li> </ul>

基づき、子どもに応じた適切な内容であるか。

(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。

(7) 職員は保護者の希望や気持等に配慮した対応に努めているか。

(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。

います。




- ・ 職員は、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、表情や全身の動きなどを観察し、喜怒哀楽のどれが起因しているかなど推察しながら、子どもの気持の理解に努め、コミュニケーションのとり方を工夫しています。
- ・ 保護者からの相談には、クラス担任だけでなく、関係職種や園長も対応ができる体制となっており、家族の精神的、心理的な状況、健康状態等への配慮をしています。
- ・ 年4回の個別療育の時に個別面談を行っていますが、それ以外にも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、年に1回保護者の心理状況、意向もふまえて家庭訪問を実施しています。
- ・ 給食は、子どもの状況、年齢、好き嫌い等を考慮して献立を作成し、摂食能力に障がいのある子どもについては、一人ひとりの状況に応じて適切な食形態を用意しています。
- ・ 給食では、行事食や季節感のある献立や子どもに人気のある食べ物や食欲を促す盛り付けなどに配慮しています。食器は子どもの成長や発達、用途に即しているものを、安全性等も考慮して使用しています。
- ・ 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、子どもの健康状態に応じて保護者と情報を共有しています。
- ・ 排泄の介助が必要な子どもには、一人ひとりの排泄のリズム等をとらえてトイレへ誘導し、オムツの交換もトイレや指定の場所で行ったり、ついたてを使うなど適切な対応を行っています。
- ・ 医療的ケアが必要な子どもについては、保護者と留意事項等の確認を十分行っています。通園開始時に保護者を通して主治医から職員が配慮すべき点の助言をもらい、通園担当の看護師が医師や担任と健康状況に関する情報交換を密に行っています。
- ・ 毎年、通園バス利用者の居住地、乗車時間、道路状況等をふまえて希望を十分確認した上で、通園バスの運行コースや乗降ポイント等を決定し、保護者に十分説明し了解を得ています。
- ・ 重要事項や契約書の内容を職員が十分理解しています。重要事項説明書中のわかりにくい部分については、利用者ハンドブックを用いて保護者に説明しています。
- ・ 就学時等の申し送り資料として保護者と共に、子どもの健康状態や生活習慣、運動や感覚などの情報、対応のポイントや気をつけて欲しいことなどを記載した「卒園のまとめ」を作成しています。

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"> <li>・ 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。助言等は、訪問した際に集団の中での子どもの様子を観察し、実情に合わせて具体的な事例を挙げて、幼稚園・保育所の職員が受け入れやすい内容となるよう工夫しています。</li> <li>・ 幼稚園・保育所からの相談は、ニーズに合わせて適切に対応し、要望に応じて、具体的でわかりやすく、職員が受け入れやすい内容を工夫して、セミナーや研修などを行っています。</li> <li>・ 関係機関アンケートでは、幼稚園・保育所では、「訪問の実施時期や実施回数」について20%が「どちらかといえば不満」「不満」と答えています。「助言等の内容が、職員にとって具体的でわかりやすいものであったか」については98%が「満足」「どちらかといえば満足」となっています。コメントでは保護者がセンターに相談したときに予約から受診までの期間が長いことなどへの不満もありますが、助言や研修についての効果や感謝が多く見られ、幼稚園・保育所とセンターでの継続した情報共有など、センターへの期待と要望の高さが見受けられます。</li> <li>・ 学校からの依頼に基づき、技術支援を目的とした学校訪問を実施し、時期や実施回数等は、要望に応じて適切に行っています。</li> <li>・ 学校からの相談に適切に対応し、研修への協力依頼等に応え、子どもとのコミュニケーションの取り方についての講演をしています。センターとしてはさらにもっときめ細やかな対応が必要と考えています。</li> <li>・ 関係機関アンケートでは、学校での満足度は大変高くなっています。コメント欄では情報交換などさらなる連携を求めている様子がうかがわれました。</li> <li>・ 地域訓練会にはセンター利用者が多く日常的に相談を受けています。また、依頼に応じて巡回訪問や研修への講師派遣などを行っています。</li> </ul>
<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"> <li>・ 区福祉保健センターと療育センターの共催で療育相談を毎月実施し、区の保健師とセンターのソーシャルワーカーは常時連絡を取り円滑に調整を行っています。</li> <li>・ 西部児童相談所、南部児童相談所と良好な協力関係を築き、通園の受給決定などの業務が円滑に行われています。また、年に2回療育センター運営協議会を開催し、区福祉保健センター、学校、幼稚園・保育所等の関係者のほかに、保護者の代表や地域の訓練会代表者も加わり、意見交換を行い、良好な協力関係と連携を図っています。</li> </ul>



## 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"> <li>・ 事業団のホームページに、事業団の運営する療育センター共有の制度情報などと、当センターの詳細の情報が掲載されています。パンフレットとあわせて提供されている情報は、内容がわかりやすく工夫され、必要に応じて定期的に見直しが行われ、区福祉保健センターなどにも情報が提供されています。</li> <li>・ 利用希望者からの問い合わせや見学の希望については、相談部門で常時対応できる体制があり、受診前でも子どもの状況や希望に応じて、個別の相談に対応しています。</li> </ul>
<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"> <li>・ 実習生の受け入れにあたり、職員や保護者に、受け入れの目的を説明した上で、担当者は実習生にセンターの理念や概要等を伝え、実習目的に応じた効果的な内容で、できるだけ多くの体験ができるよう工夫しています。</li> <li>・ 研修生の受け入れについて、研修目的に応じた効果的な研修が行われるよう、担当職員を付けて研修目的に合わせ現場の体験を提供し、今後の職業に活かせるような内容になるよう工夫がなされています。</li> <li>・ ボランティアは年間登録をしてもらい、ボランティアにセンターの理念や概要等を説明しています。職員や保護者には、療育介助、説明会時の保育、行事の手伝いなどそれぞれのボランティアの受け入れ時に、受け入れの目的と基本的な考え方等を説明しています。</li> </ul>
<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"> <li>・ 療育センター運営協議会、3区の福祉保健センター会議、公立保育園園長会等の機会に情報交換を行っています。</li> <li>・ 情報交換の場において伝えられたセンターへの要望・意見は、センターの受診や利用待機中の保護者を対象としてソーシャルワーカーが相談会を開くなど、要望・意見を反映し具体的な対応につなげています。</li> </ul>


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"> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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ています。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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は策定するには至っていません。</li> </ul>
<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"> <li>・ 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。</li> <li>・ 外部の大学の専門家から理学療法士（PT）が支援技術の指導を受けたり、通園の職員が、自閉症児などの療育に関し TEACCH（自閉症及び関連するコミュニケーション障がいの子どものための治療と教育）の専門家からの指導を受け、日々の療育に活かしています。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や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もっています。</li> <li>・ 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。</li> </ul>
<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"> <li>・ 職員行動計画書（自己目標設定と達成度評価）に基づく個別面談や意向調査などで、職員の満足度、要望などを把握しています。</li> <li>・ 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。また、職員ヒアリングでも、何でも言いやすい職場であることが確認されました。</li> <li>・ 事業団の等級制度規程中の等級基準表で、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、職員にも周知されています。</li> </ul>

## 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"> <li>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などで全職員に周知しています。</li> <li>他施設での不正などの情報を事業団運営会議などで得た場合は、全員朝礼の場で報告し、職員に周知しています。また、新聞ニュースなどからの情報を回覧したり、ミーティングなどで周知を図っています。</li> <li>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。</li> <li>個人情報に関する記録は、事務室などの鍵の掛かる書庫に保管し、適切に管理しています。</li> <li>個人情報の取り扱い方針を、重要事項説明書に記載しています。また、初診時、入園時には概要を記載した書類を渡しているほか、センター内に掲示し保護者に周知しています。</li> <li>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、事業団の情報の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。</li> <li>ゴミの分別を横浜市の指針に基づき、細かく行い、コピーはできるだけ裏紙を使うなど、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。</li> <li>夏季の節電対策として契約電力量を減少させ、引き続き現在も継続しています。廊下など共用部の照明を減らしたり、室内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。</li> <li>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。</li> </ul>
<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"> <li>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）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。</li> <li>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、月1回のセンター運営会議に、すべての事故・ヒヤリハット事例を報告し、原因の分析を行い、必要に応じ業務改善につなげています。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 地震などを想定し、背の高い戸棚などには転倒防止策を講じています。</li> <li>・ 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・水を備蓄しています。また、災害に備えて自家発電設備を設置しています。</li> <li>・ 総合防災訓練を、同じ建屋内の東戸塚地区センターおよび隣接する東戸塚地域ケアプラザと合同で年2回行っています。また、通園では毎月、子どもや保護者などを対象とした避難訓練を行っています。さらに、別途、防災計画に基づき全職員による連絡通報・避難誘導・消火などの訓練を行っています。</li> <li>・ 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、子どもと保護者への対応をマニュアル中に記載しています。</li> <li>・ 不審者などの情報を関係機関や地域住民などから得られる仕組みはできていません。</li> </ul>
<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"> <li>・ 給食業務・清掃業務は外部業者に委託しているので、衛生管理マニュアルなどはそれぞれの委託先で作成していて、その内容はセンターの管理課が把握しています。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 感染症が発生した場合は、掲示板に掲示したり、クラスのお知らせに記載したりして、速やかに保護者に情報提供しています。</li> <li>・ 感染症に関する最新情報は、月1回の衛生委員会で報告し、各部門の職員に周知しています。</li> </ul>

#### - 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。

- ・ センターの基本理念・基本方針をセンター内の各所に掲示し、職員および保護者に周知しています。
- ・ センターの基本理念・基本方針を年度初めの全体ミーティングなどで説明し、職員の理解を促しています。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、職員はそれをも含めて自己目標を設定しています。
- ・ 毎朝、ミーティングを各部門で行い、職員間の情報交換の場としているほか、毎週1回は、分室・児童デイサービスの職員も含めた朝礼を行い、情報の共有化を図っています。
- ・ 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。課題の解決などにあたっては、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や園長と保護者との懇談会などで直接保護者に説明しています。
- ・ 重要な事項については、保護者および職員に目的や理由、経過などを説明しています。例えば、平成23年4月から開始した児童デイサービス事業について、保護者代表も参加するセンター運営協議会であらかじめ説明しました。
- ・ 重要な事項については、必要に応じて検討チームを編成するなど、組織をあげての取り組みを行っています。待機対策検討チームを設け、診察待ちの利用者の減少策などに取り組んだ実績があります。
- ・ 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もっています。診療部門ではチーフは職種別ミーティングなどにも参加し、状況を把握しています。
- ・ 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、目標に向けて、具体的な取り組みを始めています。
- ・ 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から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などを毎月確認しています。利用希望者の増加に対する対策として、初診枠の柔軟な設定をしたり、センターの中で次の訓練などのサービスを待っている保護者への保護者教室などを開いたりしています。
- ・ 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。
- ・ 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・全関係機関の意向を反映するものとは限りません。

### 通園施設・分室利用児の保護者

- ・実施期間 2011年10月24日～11月7日
- ・実施方法 センターから、通園施設・分室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。
- ・回収率 64.0%（136枚配付、87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、67%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】では、4つの設問項目のうち、「センターの内容、利用に伴う費用等の説明」「センター利用開始後の質問への対応」で95%以上の満足度です。
- ・【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）
  - 「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」  
・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・いづれも98%
  - 「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」  
「個別面談・個別訪問」  
・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・いづれも97%
- ・【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」・・・・・・・・・・・・・・・・・・44%
  - 「地域の資源等に関する情報提供」・・・・・・・・・・・・・・・・・・29%
  - 「診察における診断や今後の見通しに関する説明」・・・・・・・・・・28%
  - 「(医師)診察について、十分な診察時間が確保されているか」・・・・・・26%
  - 「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」・・・・25%
- ・【問4】中の「給食の内容」は、給食のない分室保護者の回答も含むため、“該当しない”などで「その他」の回答が多くなっています。また、【問4】中の「施設利用料、給食費に関する説明、実際の納付手続」および【問5】中の「保護者の自主的な活動や、地域の資源活用への支援」も“該当しない”などで「その他」の回答が多くなっています。「質問の意味が不明。地域の資源とはなにか分からない」などの声があります。
- ・【問9】「総合評価」は、95%の満足度です。

### まとめ

【通園における支援】での設問では、上記以外にも「日々の通園プログラムの内容」「子どもの様子や支援内容に関する情報提供」「子どもにけが・急病があった場合の説明やその後の対応」「クラス担当職員

の保護者の相談・質問への対応」などで90%以上の満足度があり、保護者は支援に満足していることがうかがえます。しかし、【診察における支援】に対しては、さまざまな要望や意見が寄せられています。

#### 通園施設・分室卒園児の保護者

- ・実施期間 2011年10月24日～11月7日
- ・実施方法 センターから、前年度の通園施設・分室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 41.9% (43枚配付、18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、50%の保護者が「知っている」と答え、そのうちの90%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、4つの設問項目のうち、3つで95%以上の満足度です。
- ・【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」
  - 「通園施設利用に関する重要事項、利用契約書の説明」
  - 「勉強会の具体的な内容、分かりやすさ」
  - ・・・・・・・・・・・・・・・・・・いづれも100%
  - 「診察における保護者の質問への対応や説明」
  - 「職員の保護者の精神的、心理的負担への配慮」
  - ・・・・・・・・・・・・・・・・・・いづれも95%
- ・【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」・・・・・・・・・・・・・・・・・・61%
  - 「(医師)診察について、十分な診察時間が確保されているか」
  - 「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%
  - 「日々の通園プログラムの内容」
  - 「通園頻度や通園形態(単独通園・親子通園)」
  - 「通園バスや駐車場の利用等、交通手段への配慮」
  - 「センター全体の職員間、各職種間の連携や支援の一貫性」
  - 「要望や苦情の伝えやすさ」
  - ・・・・・・・・・・・・・・・・・・いづれも28%
- ・【問9】「総合評価」は、100%の満足度です。

#### まとめ

保護者からは、不満や要望として、“こんなことがあった”“こうして欲しかった”などさまざまなコメントを寄せていますが、総合的には100%の保護者が満足していると答え、“卒園後もセンターと関わっていきたい”など、センターへこれからも期待していることがうかがえます。

## 診療所利用児の保護者

- ・実施期間 2011年10月24日～11月7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・分室利用児・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、同封の返送用封筒で、評価機関あてに無記名で返送。
- ・回収率 55.0%（100枚配付、55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、そのうちの89%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】では、4つの設問のうち、「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」は、86～91%の満足度ですが、「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、“説明がなかった”“覚えていない”などで、「その他」の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」・・・・・・・・・・・・・・・・・・93%
  - 「診察における保護者の質問への対応や説明」・・・・・・・・・・84%
  - 「診察における保護者の心理的、精神的負担への配慮」・・・・・・・・82%
  - 「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」
  - 「相談における保護者の精神的、心理的負担への配慮」
  - ・・・・・・・・・・いづれも76%
- ・【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の頻度」・・・・・・・・・・・・・・・・・・33%
  - 「診察における診断や今後の見通しに関する説明」・・・・・・・・・・31%
  - 「地域の資源等に関する情報提供」・・・・・・・・・・・・・・・・・・29%
  - 「こどもの進路（幼稚園・保育所への入園、就学等）に関する相談や助言」・・27%
  - 「診察等の支援に関する方針の説明」・・・・・・・・・・・・・・・・・・26%
- ・【問3】【診療に関する支援】では、「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」および「保護者の心理的、精神的負担への配慮」は、“該当しない”“グループ療育をうけていない”などで、「その他」の回答が多くなっています。  
また、【問4】【保護者を対象とした勉強会の支援】【問5】【センターからの情報提供や保護者の相談への対応、センター全体の支援の一貫性等】【問6】【センターの安全管理】【問7】【苦情・要望への対応】では、全部で13の設問項目の内、10の設問項目で「その他」の回答が30%以上になっています。“分からない”“知らない”“聞いたことがない”などのコメントがあります。
- ・【問8】「総合評価」は、89%の満足度です。

## まとめ

【診療に関する支援】では、満足している面と、不満と感じている面の双方があります。また、保護者を対象とした勉強会・センターからの情報提供・安全管理・苦情や要望への対応などへの回答で「その他」が多いことを踏まえ、どのように対応したら良いかを検討することが望まれます。

## 幼稚園・保育所

- ・実施期間 2011年10月24日～11月7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 63.4% (71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、82%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」・・・98%
  - 「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」・・・89%
  - 「随時の相談への対応」・・・84%
- ・設問項目の中で、「不満」「どちらかといえば不満」が高い順に3つ掲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)
  - 「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%
  - 「随時の相談への対応」・・・16%
- ・「研修への協力依頼等に対する対応」「研修等の具体的な内容やわかりやすさ」は、“依頼したことがない”などで、「その他」の回答が多くなっています。

## 小学校

- ・実施期間 2011年10月24日～11月7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 67.6% (34枚配付、23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、96%です。
- ・設問項目の中で、満足度が高い順に2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」・・・91%
  - 「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」・・・87%
- ・設問項目の中で、「不満」「どちらかといえば不満」が10%を超えるのは、次の1つのみです。  
(数値は、「不満」「どちらかといえば不満」の合計)
  - 「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」・・・13%
- ・「巡回訪問の実施時期や実施回数」「随時の相談への対応」「研修への協力依頼等に対する対応」「研修等の具体的な内容やわかりやすさ」は、“依頼したことがない”などで、「その他」の回答が多くなっています。

## 地域訓練会

- ・実施期間 2011年10月24日～11月7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 0% (1枚配付、0枚回収)
- ・配付先が1箇所、そこからの回答はありませんでしたが、他の地域訓練会などにもセンターの役割を周知し、連携しての取り組みや内容の充実を図ることが望まれます。



# 保護者アンケート集計結果

戸塚地域療育センター

【実施期間】 2011年10月24日(月)～11月7日(月)

【回収率】 通園施設利用児 64.0% (回収87枚 / 配布136枚)  
 通園施設卒園児 41.9% (回収18枚 / 配布43枚)  
 診療所利用児 55.0% (回収55枚 / 配布100枚)

## 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	0	4	9	27	47	87
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	1	15	2	18
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
	2	6	10	10	10	11	55
	6歳児	7歳児	8歳児	9歳児	10歳児	11歳児以上	
	2	1	0	0	1	2	

<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
	67	17	3	87
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
	13	5	0	18

<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
	6	8	31	35	7	0	87
通園施設卒園児	0歳	1歳	2歳	3歳	4歳	5歳	計
	2	2	3	6	4	1	18
診療所利用児	0歳	1歳	2歳	3歳	4歳	5歳以上	計
	9	10	7	14	8	7	55

<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
	0	0	12	21	42	12	87
通園施設卒園児	0歳	1歳	2歳	3歳	4歳	5歳	計
	0	0	4	4	6	4	18

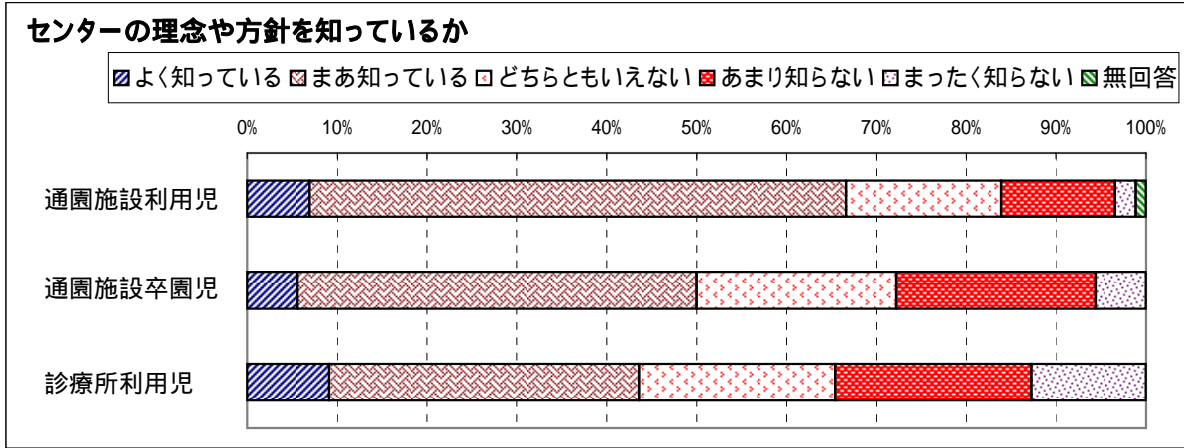
# センターの理念や基本方針について

## 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	6.9	59.8	17.2	12.6	2.3	1.2	100
通園施設卒園児	5.6	44.4	22.2	22.2	5.6	0.0	100
診療所利用児	9.1	34.6	21.8	21.8	12.7	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。)

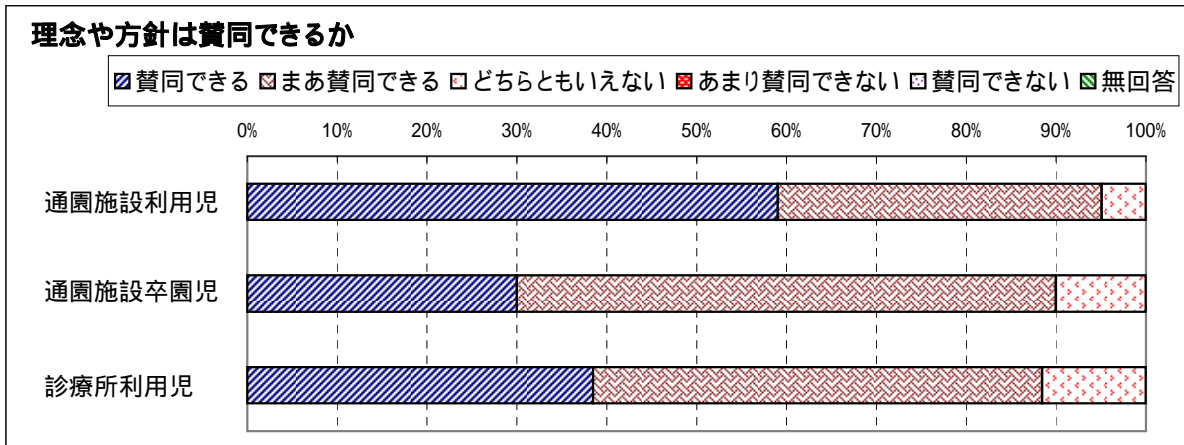


「よく知っている」「まあ知っている」と答えた方への付問

## 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	59.0	36.1	4.9	0.0	0.0	0.0	100
通園施設卒園児	30.0	60.0	10.0	0.0	0.0	0.0	100
診療所利用児	38.5	50.0	11.5	0.0	0.0	0.0	100

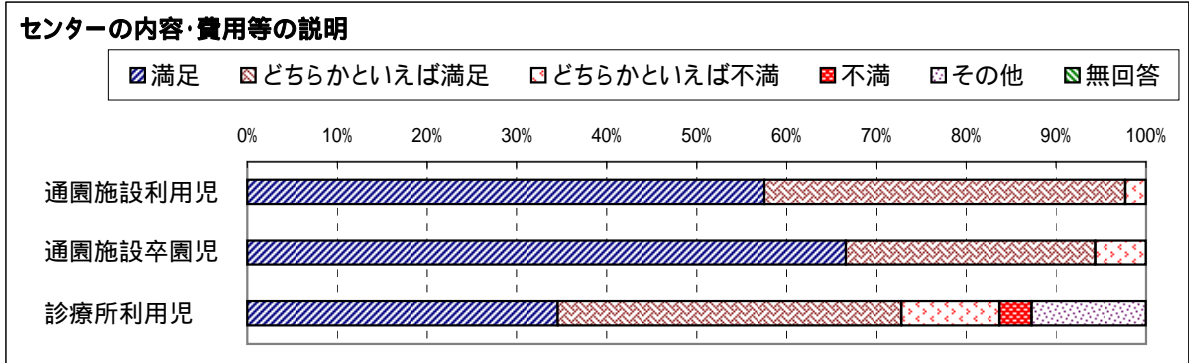


## センターの支援内容(サービス内容)について

### 問2 センターの利用開始にあたっての説明等について

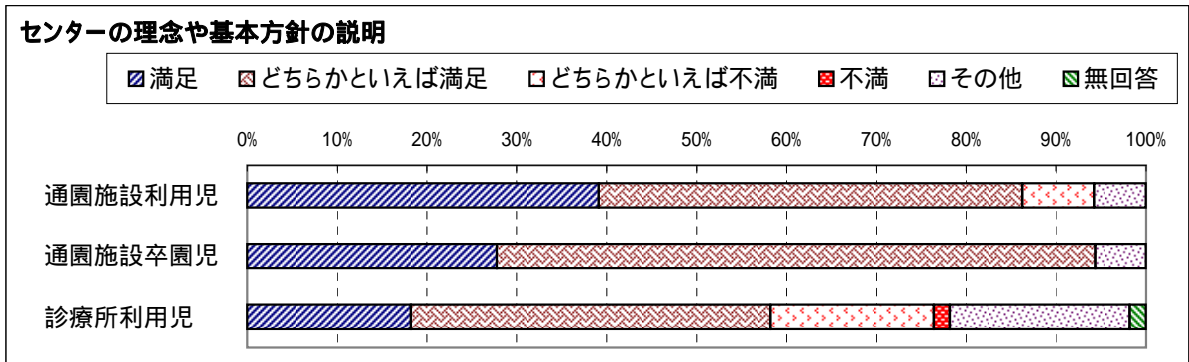
#### A) センターの内容、利用に伴う費用等の説明について

	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	57.5	40.2	2.3	0.0	0.0	0.0	100
通園施設卒園児	66.7	27.8	5.6	0.0	0.0	0.0	100
診療所利用児	34.5	38.2	10.9	3.6	12.7	0.0	100



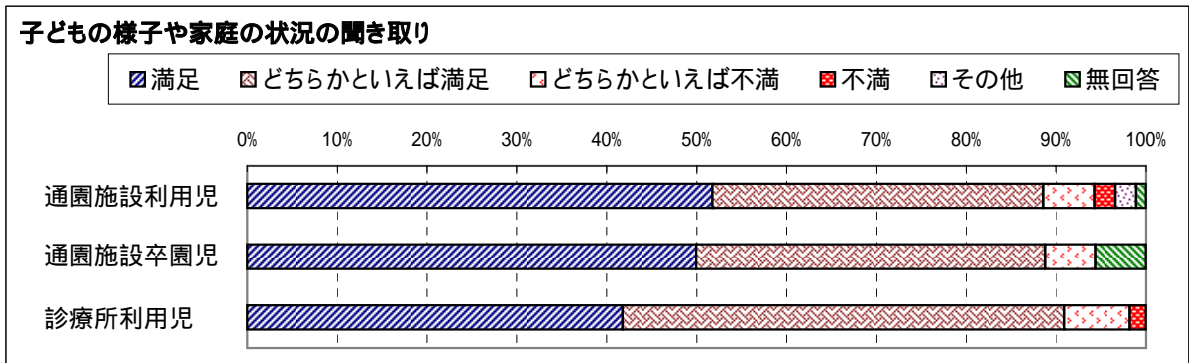
#### B) センターの理念や基本方針に関する説明について

	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	39.1	47.1	8.0	0.0	5.8	0.0	100
通園施設卒園児	27.8	66.7	0.0	0.0	5.6	0.0	100
診療所利用児	18.2	40.0	18.2	1.8	20.0	1.8	100



#### C) 子どもの様子や家庭の状況等の聞き取りについて

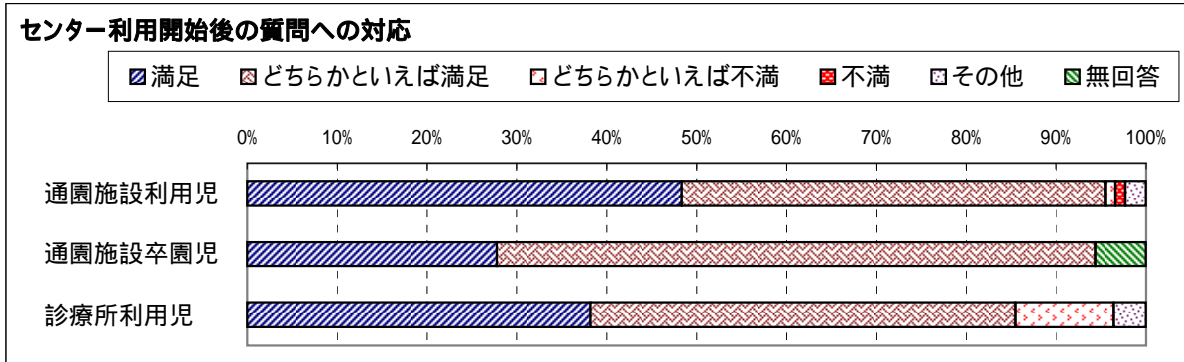
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
通園施設利用児	51.7	36.8	5.7	2.3	2.3	1.1	100
通園施設卒園児	50.0	38.9	5.6	0.0	0.0	5.6	100
診療所利用児	41.8	49.1	7.3	1.8	0.0	0.0	100



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	48.3	47.1	1.1	1.1	2.3	0.0	100
通園施設卒園児	27.8	66.7	0.0	0.0	0.0	5.6	100
診療所利用児	38.2	47.3	10.9	0.0	3.6	0.0	100

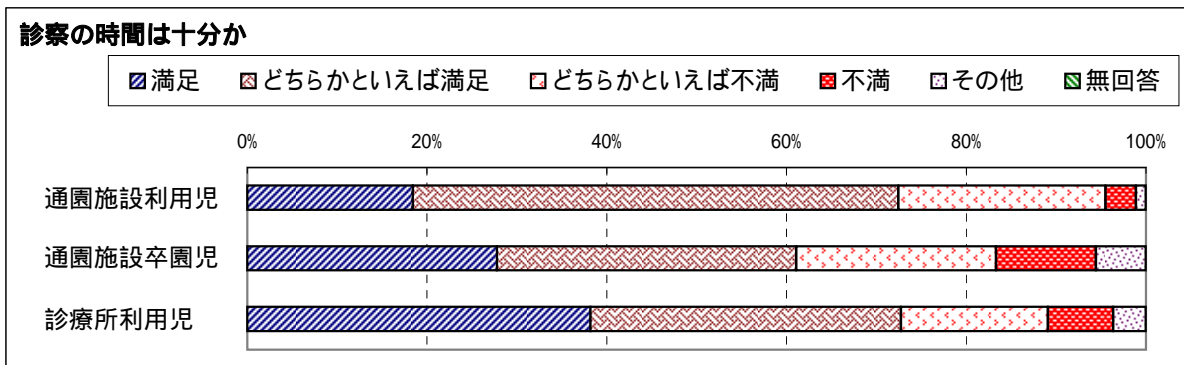


問3 センターの診察に関する支援(サービス)について

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

(%)

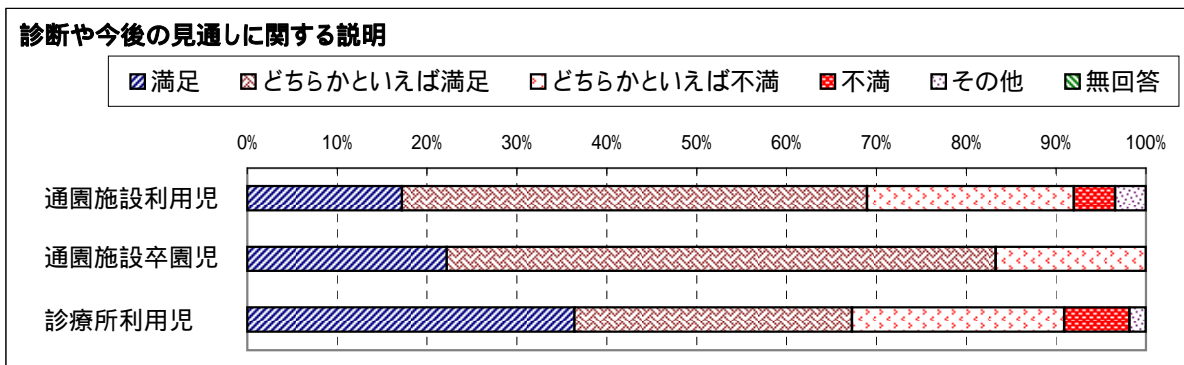
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
通園施設利用児	18.4	54.0	23.0	3.4	1.1	0.0	100
通園施設卒園児	27.8	33.3	22.2	11.1	5.6	0.0	100
診療所利用児	38.2	34.6	16.4	7.3	3.6	0.0	100



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

(%)

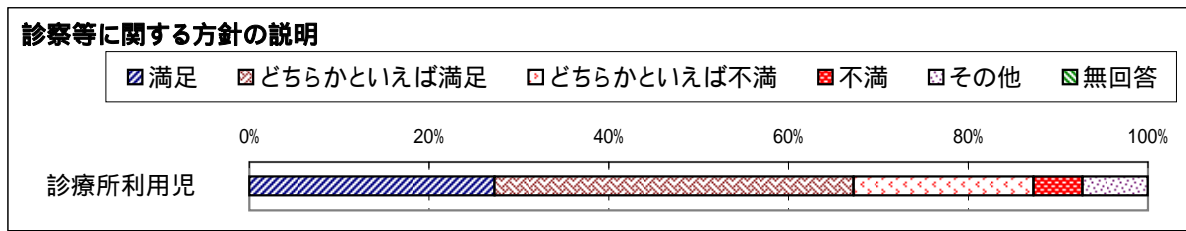
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
通園施設利用児	17.2	51.7	23.0	4.6	3.4	0.0	100
通園施設卒園児	22.2	61.1	16.7	0.0	0.0	0.0	100
診療所利用児	36.4	30.9	23.6	7.3	1.8	0.0	100



**C) 診察等の支援に関する方針の説明について**

(%)

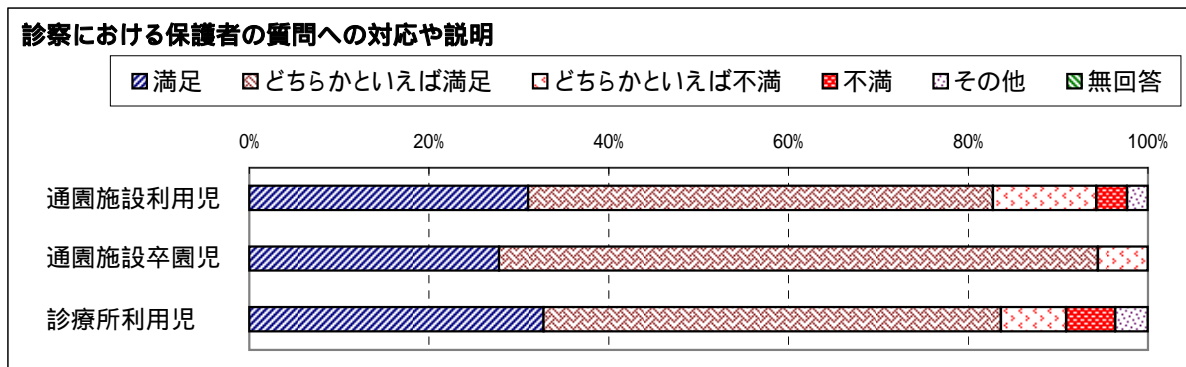
診療所利用者のみ に対する質問	満足	どちらか といえば満足	どちらか といえば不満	不満	その他	無回答	計
診療所利用児	27.3	40.0	20.0	5.5	7.3	0.0	100



**D) 診察における保護者の質問への対応や説明について**

(%)

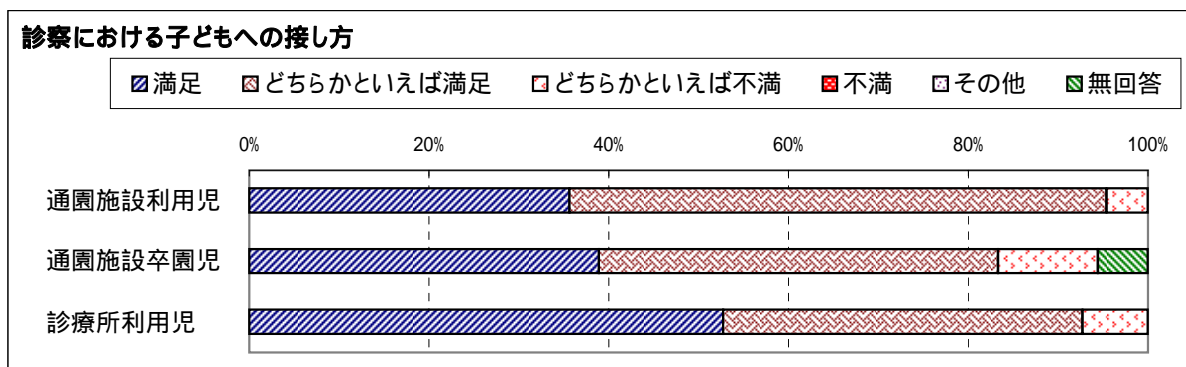
	満足	どちらか といえば満足	どちらか といえば不満	不満	その他	無回答	計
通園施設利用児	31.0	51.7	11.5	3.5	2.3	0.0	100
通園施設卒園児	27.8	66.7	5.6	0.0	0.0	0.0	100
診療所利用児	32.7	50.9	7.3	5.5	3.6	0.0	100



**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	どちらか といえば不満	不満	その他	無回答	計
通園施設利用児	35.6	59.8	4.6	0.0	0.0	0.0	100
通園施設卒園児	38.9	44.4	11.1	0.0	0.0	5.6	100
診療所利用児	52.7	40.0	7.3	0.0	0.0	0.0	100

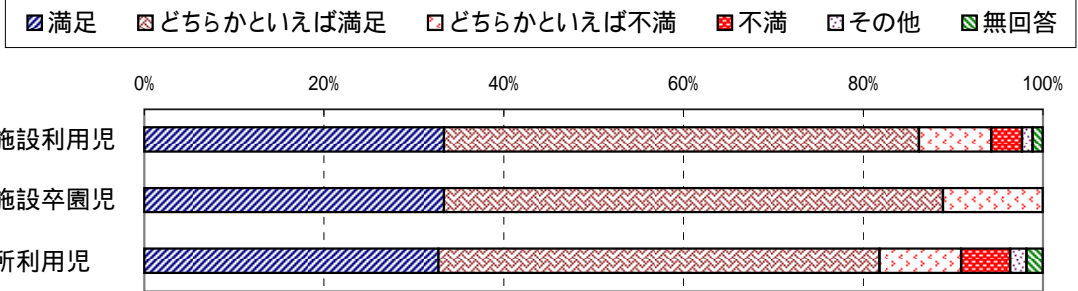


F) 診察における保護者の精神的、心理的負担への配慮について

(%)

	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	33.3	52.9	8.1	3.5	1.2	1.2	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	49.1	9.1	5.5	1.8	1.8	100

診察における保護者の精神的・心理的負担への配慮



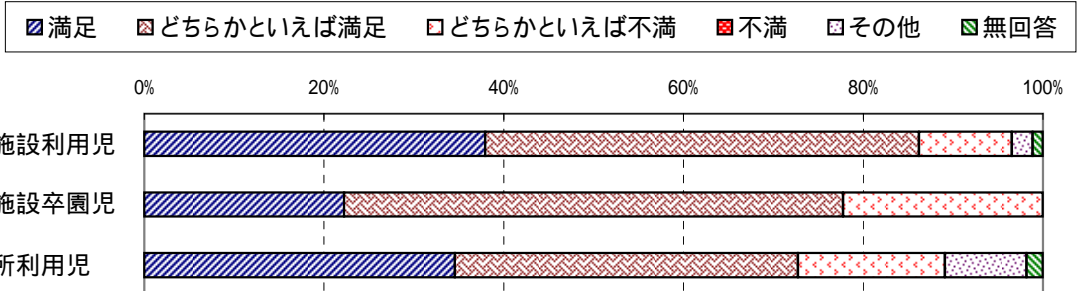
G) 訓練指導やグループ療育、脳波検査等における説明、保護者の質問への対応

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	37.9	48.3	10.3	0.0	2.3	1.2	100
通園施設卒園児	22.2	55.6	22.2	0.0	0.0	0.0	100
診療所利用児	34.6	38.2	16.4	0.0	9.1	1.8	100

訓練指導等における説明・保護者の質問への対応

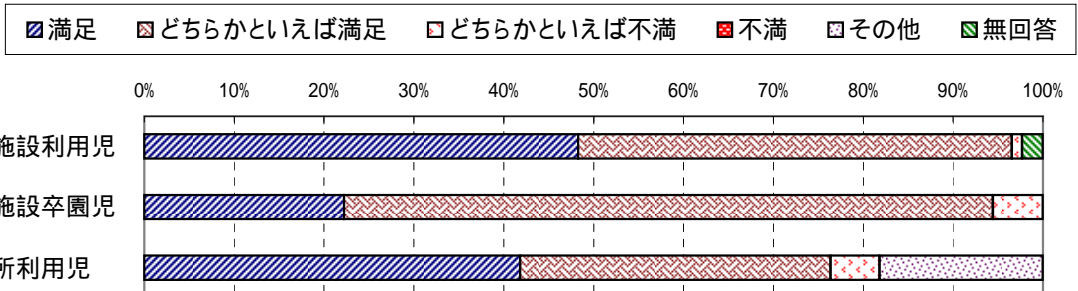


H) 訓練指導やグループ療育、脳波検査等における子どもへの接し方について

(%)

	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	48.3	48.3	1.2	0.0	0.0	2.3	100
通園施設卒園児	22.2	72.2	5.6	0.0	0.0	0.0	100
診療所利用児	41.8	34.6	5.5	0.0	18.2	0.0	100

訓練指導等における子どもへの接し方

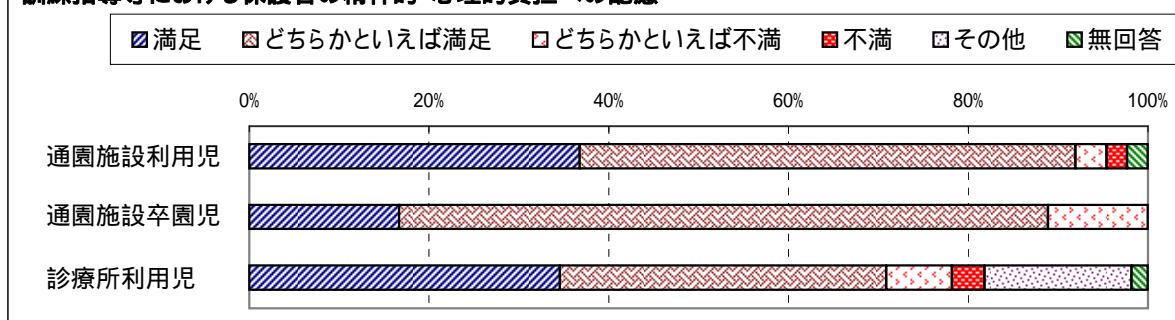


I) 訓練指導やグループ療育、脳波検査等における保護者の精神的、心理的負担への配慮について

(%)

	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	36.8	55.2	3.5	2.3	0.0	2.3	100
通園施設卒園児	16.7	72.2	11.1	0.0	0.0	0.0	100
診療所利用児	34.6	36.4	7.3	3.6	16.4	1.8	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

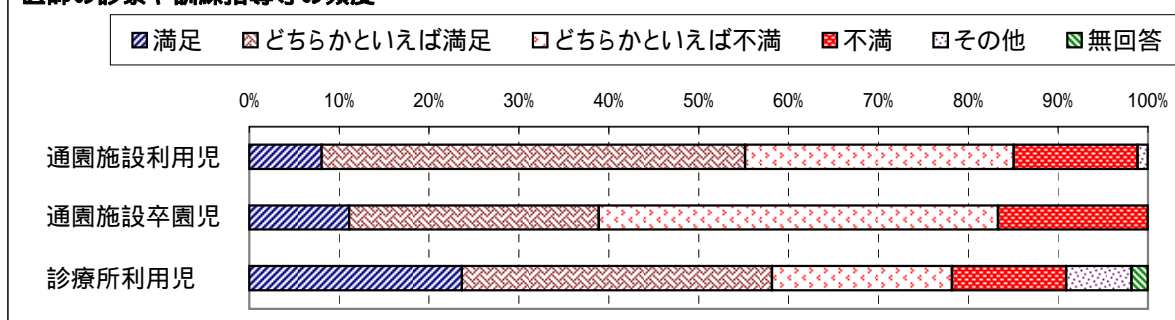


J) 医師の診察や訓練指導等の頻度について

(%)

	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	8.1	47.1	29.9	13.8	1.2	0.0	100
通園施設卒園児	11.1	27.8	44.4	16.7	0.0	0.0	100
診療所利用児	23.6	34.6	20.0	12.7	7.3	1.8	100

医師の診察や訓練指導等の頻度



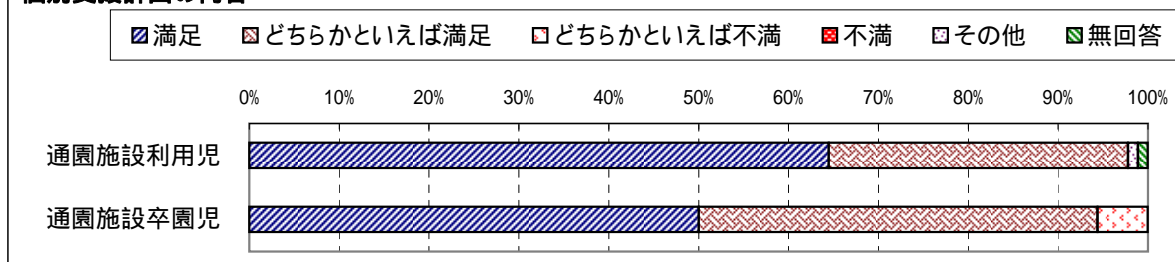
問4 センターの通園施設における支援(サービス)について

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	64.4	33.3	0.0	0.0	1.1	1.1	100
通園施設卒園児	50.0	44.4	5.6	0.0	0.0	0.0	100

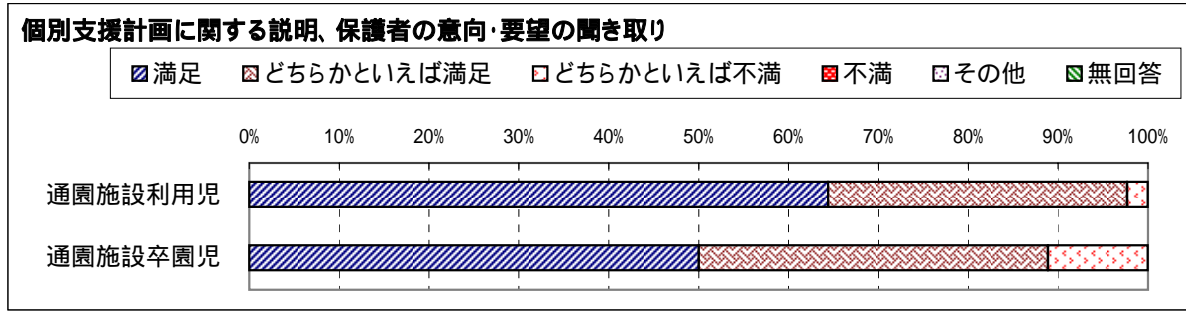
個別支援計画の内容



**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**

(%)

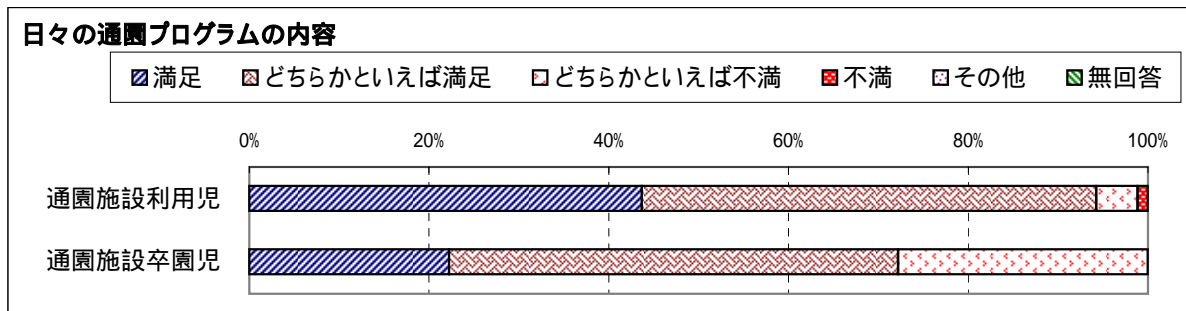
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
通園施設利用児	64.4	33.3	2.3	0.0	0.0	0.0	100
通園施設卒園児	50.0	38.9	11.1	0.0	0.0	0.0	100



**C) 日々の通園プログラムの内容について**

(%)

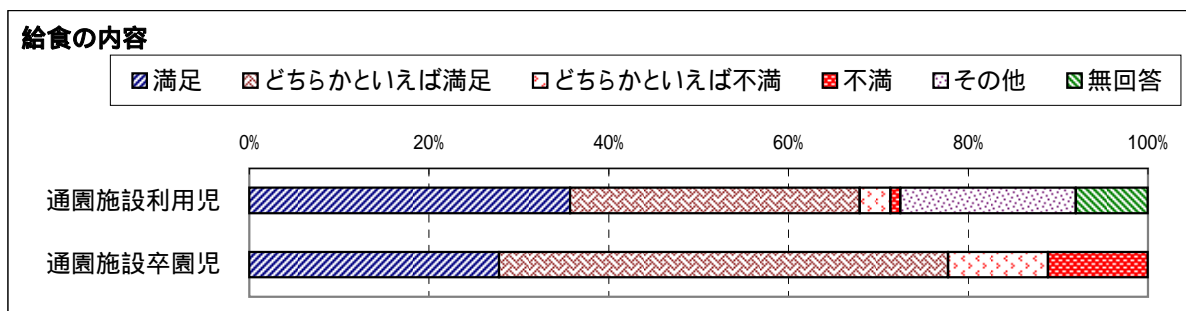
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
通園施設利用児	43.7	50.6	4.6	1.2	0.0	0.0	100
通園施設卒園児	22.2	50.0	27.8	0.0	0.0	0.0	100



**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	35.6	32.2	3.4	1.1	19.5	8.0	100
通園施設卒園児	27.8	50.0	11.1	11.1	0.0	0.0	100

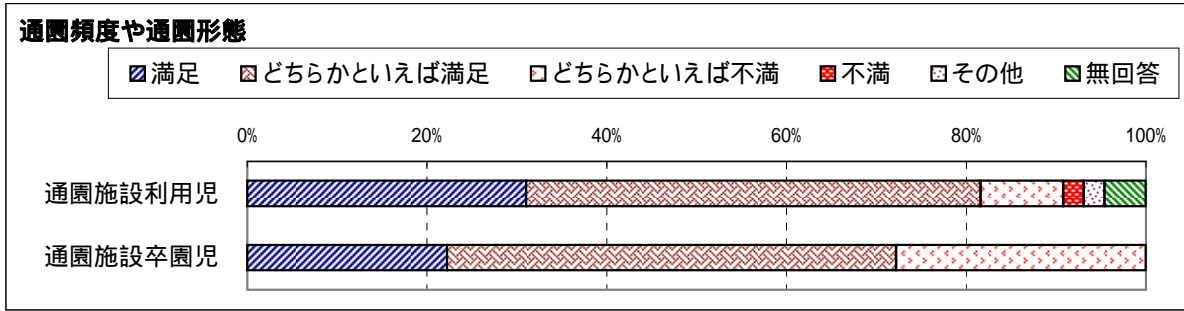




**E) 通園頻度や通園形態(単独通園・親子通園)について**

(%)

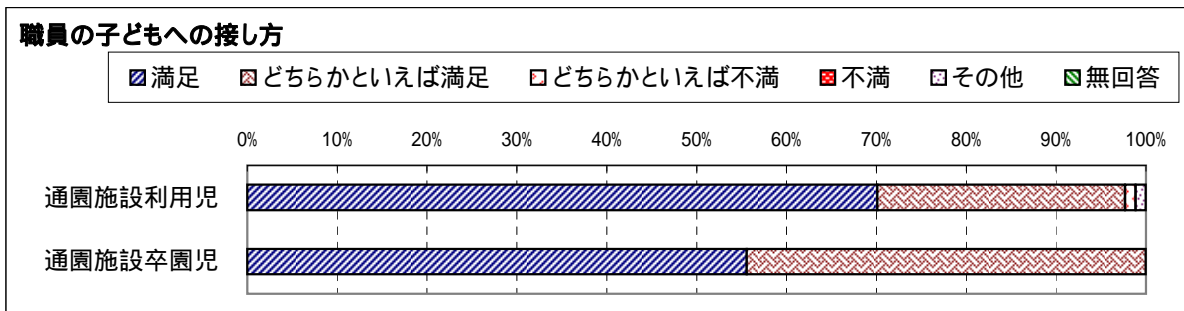
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
通園施設利用児	31.0	50.6	9.2	2.3	2.3	4.6	100
通園施設卒園児	22.2	50.0	27.8	0.0	0.0	0.0	100



**F) 職員の子どもへの接し方について**

(%)

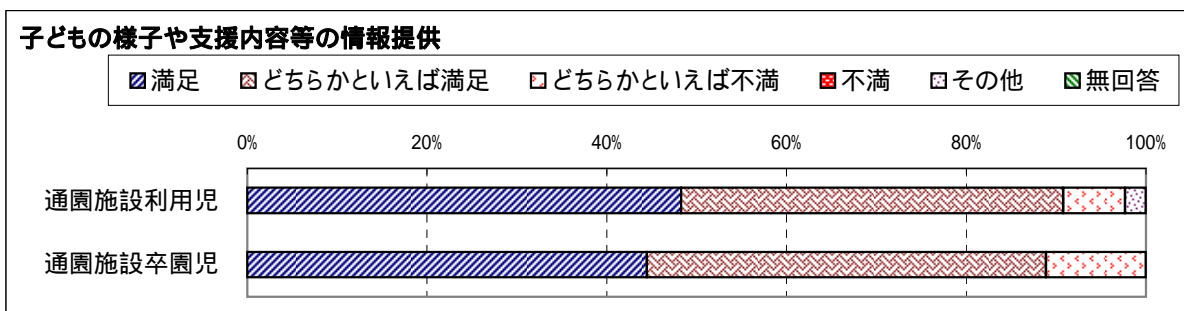
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
通園施設利用児	70.1	27.6	1.2	0.0	1.2	0.0	100
通園施設卒園児	55.6	44.4	0.0	0.0	0.0	0.0	100



**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**

(%)

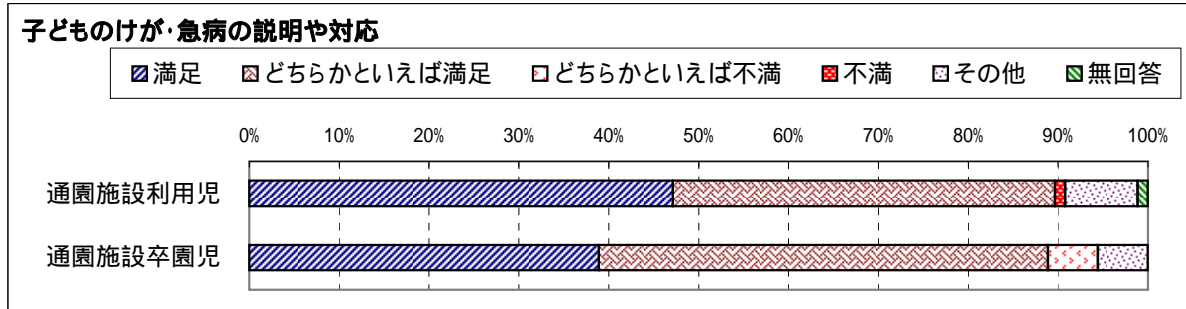
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
通園施設利用児	48.3	42.5	6.9	0.0	2.3	0.0	100
通園施設卒園児	44.4	44.4	11.1	0.0	0.0	0.0	100



#### 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

(%)

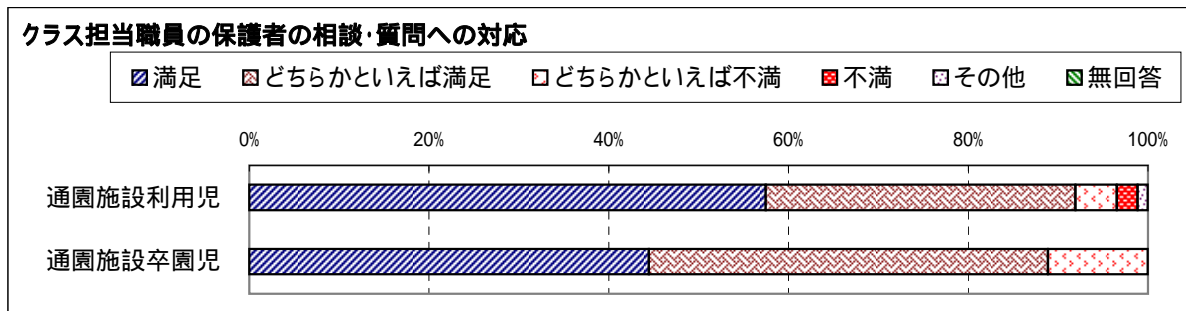
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
通園施設利用児	47.1	42.5	0.0	1.2	8.1	1.2	100
通園施設卒園児	38.9	50.0	5.6	0.0	5.6	0.0	100



#### 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

(%)

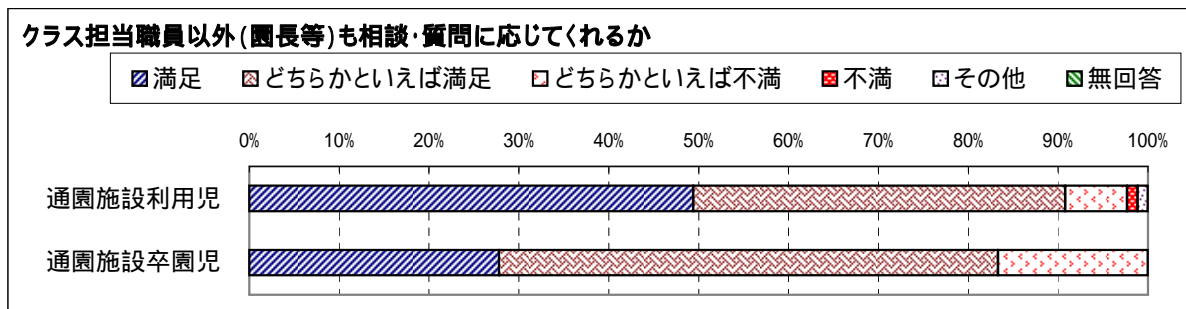
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
通園施設利用児	57.5	34.5	4.6	2.3	1.2	0.0	100
通園施設卒園児	44.4	44.4	11.1	0.0	0.0	0.0	100



#### 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

(%)

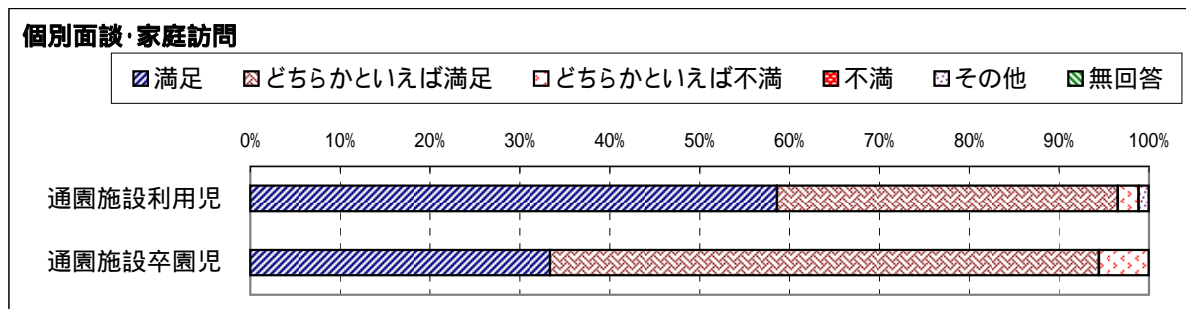
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
通園施設利用児	49.4	41.4	6.9	1.2	1.2	0.0	100
通園施設卒園児	27.8	55.6	16.7	0.0	0.0	0.0	100



### K)個別面談・家庭訪問について

(%)

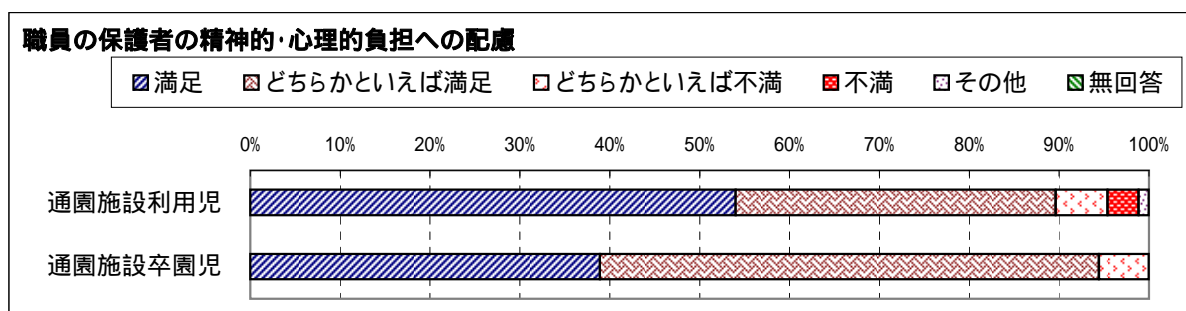
	満足	どちらかといえ ば満足	どちらかといえ ば不満	不満	その他	無回答	計
通園施設利用児	58.6	37.9	2.3	0.0	1.2	0.0	100
通園施設卒園児	33.3	61.1	5.6	0.0	0.0	0.0	100



### L)職員の保護者の精神的、心理的負担への配慮について

(%)

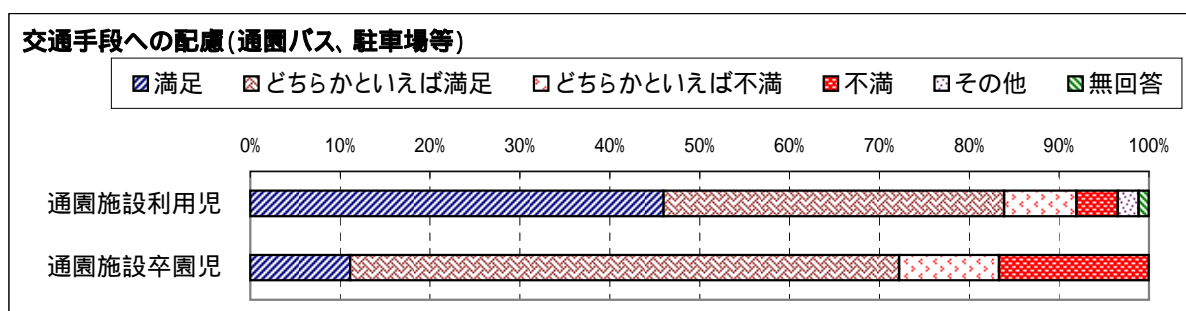
	満足	どちらかといえ ば満足	どちらかといえ ば不満	不満	その他	無回答	計
通園施設利用児	54.0	35.6	5.8	3.5	1.2	0.0	100
通園施設卒園児	38.9	55.6	5.6	0.0	0.0	0.0	100



### 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

(%)

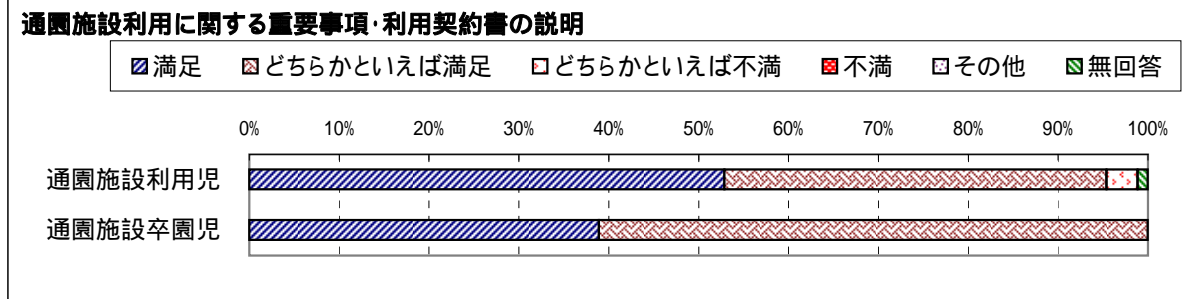
	満足	どちらかといえ ば満足	どちらかといえ ば不満	不満	その他	無回答	計
通園施設利用児	46.0	37.9	8.1	4.6	2.3	1.2	100
通園施設卒園児	11.1	61.1	11.1	16.7	0.0	0.0	100



**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**

(%)

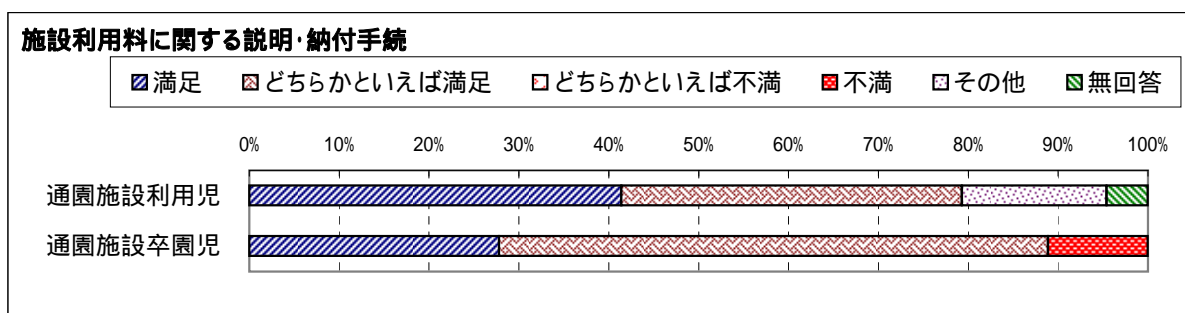
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
通園施設利用児	52.9	42.5	3.5	0.0	0.0	1.2	100
通園施設卒園児	38.9	61.1	0.0	0.0	0.0	0.0	100



**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	41.4	37.9	0.0	0.0	16.1	4.6	100
通園施設卒園児	27.8	61.1	0.0	11.1	0.0	0.0	100

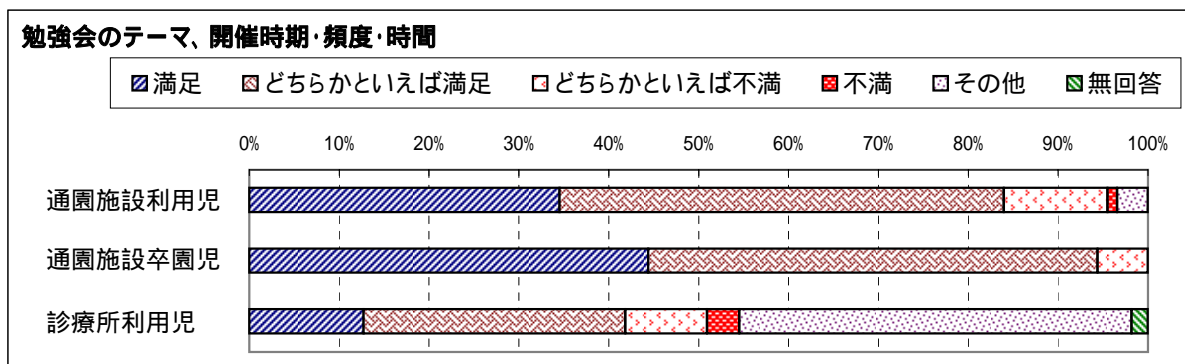


**問5 保護者を対象とした勉強会等の支援(サービス)について**

**A) 勉強会のテーマ、開催時期、頻度、開催時間について**

(%)

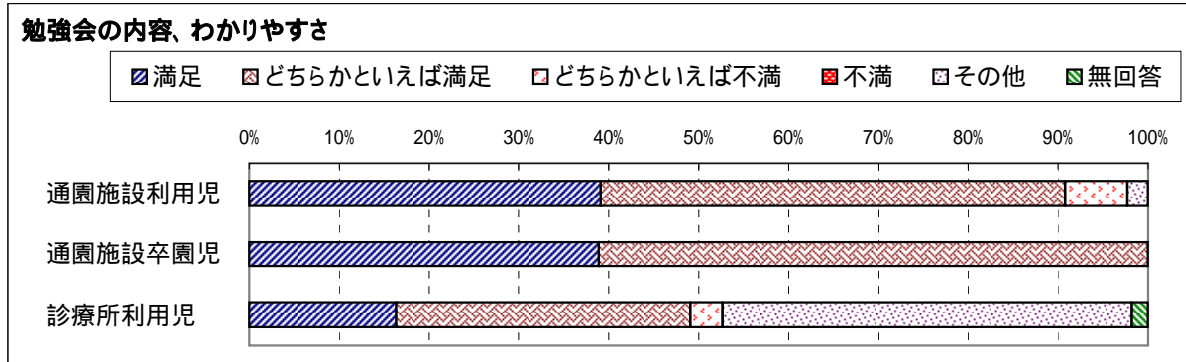
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
通園施設利用児	34.5	49.4	11.5	1.1	3.4	0.0	100
通園施設卒園児	44.4	50.0	5.6	0.0	0.0	0.0	100
診療所利用児	12.7	29.1	9.1	3.6	43.6	1.8	100



**B) 勉強会の具体的な内容、わかりやすさについて**

(%)

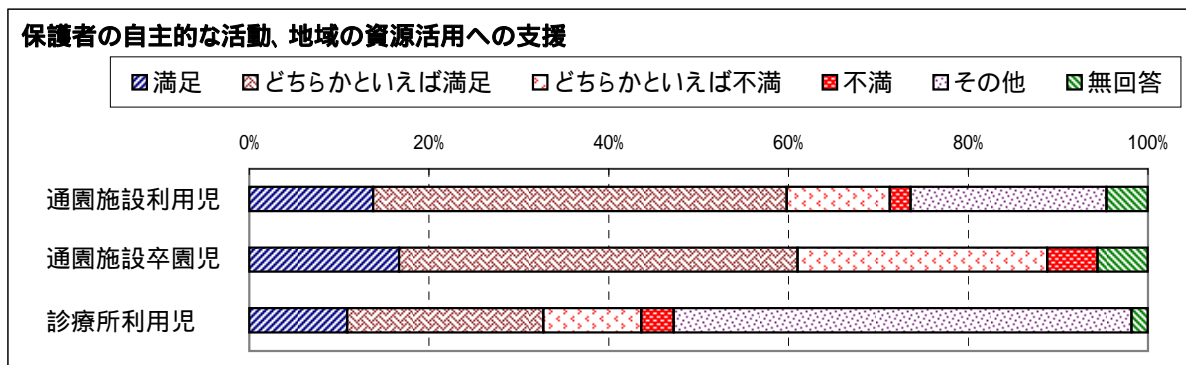
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
通園施設利用児	39.1	51.7	6.9	0.0	2.3	0.0	100
通園施設卒園児	38.9	61.1	0.0	0.0	0.0	0.0	100
診療所利用児	16.4	32.7	3.6	0.0	45.5	1.8	100



**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	13.8	46.0	11.5	2.3	21.8	4.6	100
通園施設卒園児	16.7	44.4	27.8	5.6	0.0	5.6	100
診療所利用児	10.9	21.8	10.9	3.6	50.9	1.8	100

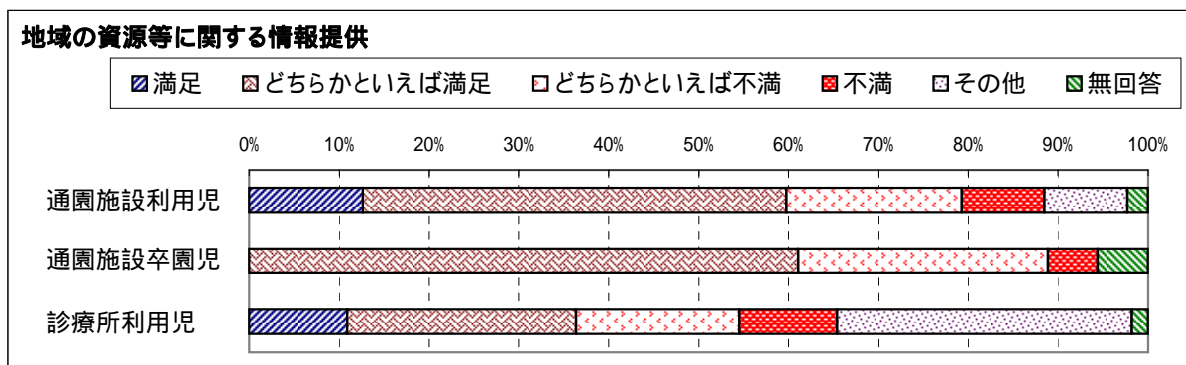


**問6 センターからの情報提供や保護者の相談への対応、センター全体の支援の一貫性について**

**A) 地域の資源等に関する情報提供について**

(%)

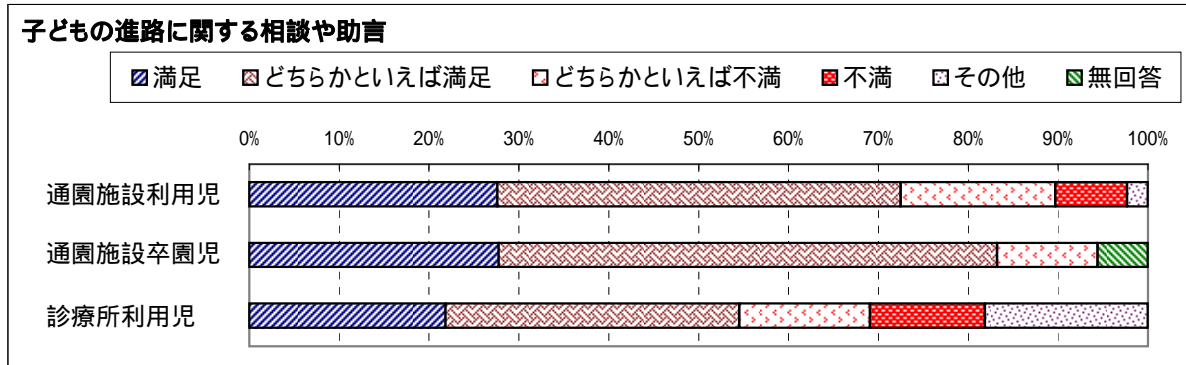
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
通園施設利用児	12.6	47.1	19.5	9.2	9.2	2.3	100
通園施設卒園児	0.0	61.1	27.8	5.6	0.0	5.6	100
診療所利用児	10.9	25.5	18.2	10.9	32.7	1.8	100



**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**

(%)

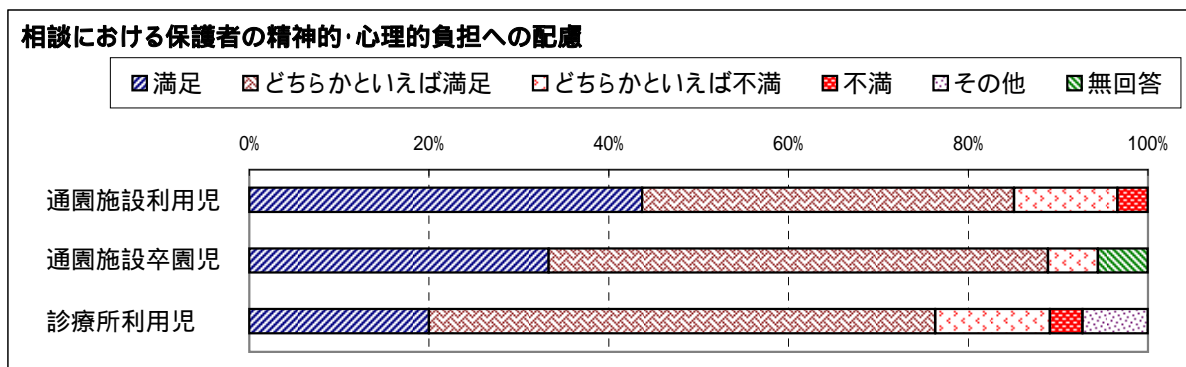
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
通園施設利用児	27.6	44.8	17.2	8.0	2.3	0.0	100
通園施設卒園児	27.8	55.6	11.2	0.0	0.0	5.6	100
診療所利用児	21.9	32.8	14.6	12.8	18.2	0.0	100



**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**

(%)

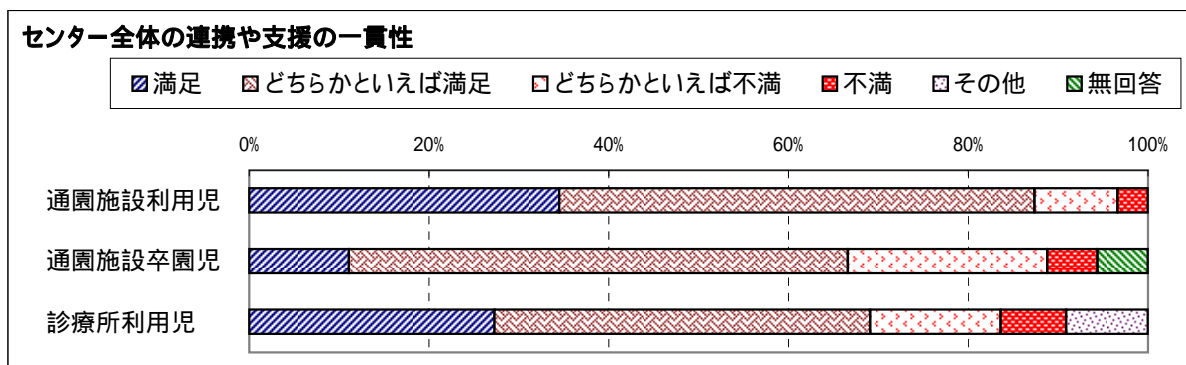
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
通園施設利用児	43.7	41.4	11.5	3.4	0.0	0.0	100
通園施設卒園児	33.3	55.6	5.6	0.0	0.0	5.6	100
診療所利用児	20.0	56.4	12.7	3.6	7.3	0.0	100



**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	34.5	52.9	9.2	3.4	0.0	0.0	100
通園施設卒園児	11.1	55.6	22.2	5.6	0.0	5.6	100
診療所利用児	27.3	41.8	14.5	7.3	9.1	0.0	100



## 問7 センター全体の安全管理について

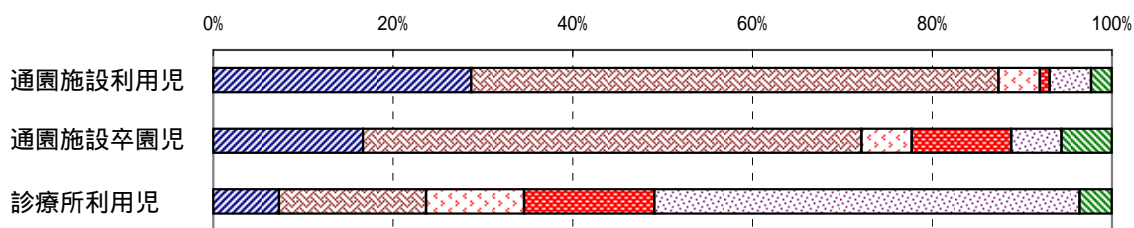
### A) 災害発生時の対応に関する説明について

(%)

	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	28.7	58.6	4.6	1.1	4.6	2.3	100
通園施設卒園児	16.7	55.6	5.6	11.1	5.6	5.6	100
診療所利用児	7.3	16.4	10.9	14.5	47.3	3.6	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



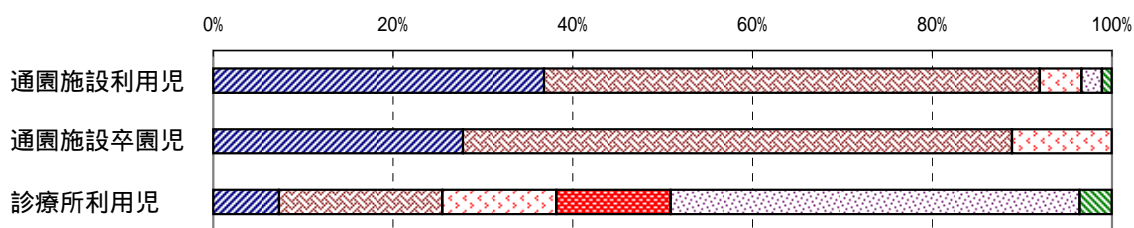
### B) 感染症が発生した場合の対応に関する説明について

(%)

	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	36.8	55.2	4.6	0.0	2.3	1.1	100
通園施設卒園児	27.8	61.1	11.1	0.0	0.0	0.0	100
診療所利用児	7.3	18.2	12.7	12.7	45.5	3.6	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

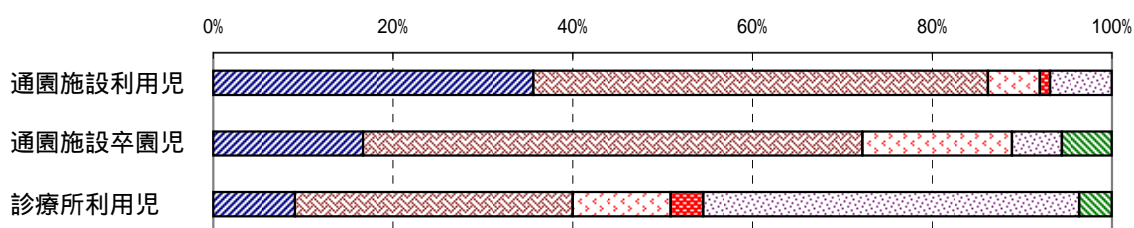
### A) 苦情解決制度(第三者委員への苦情申立て)に関する説明について

(%)

	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	35.6	50.6	5.7	1.1	6.9	0.0	100
通園施設卒園児	16.7	55.6	16.7	0.0	5.6	5.6	100
診療所利用児	9.1	30.9	10.9	3.6	41.8	3.6	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

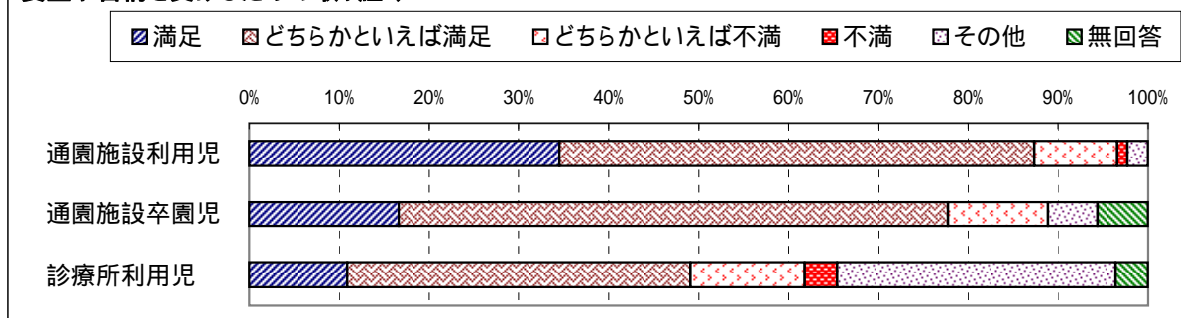


**B) 要望や苦情を受けるための取り組み(懇談会の開催、意見箱の設置、アンケート等)について**

(%)

	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	34.5	52.9	9.2	1.2	2.3	0.0	100
通園施設卒園児	16.7	61.1	11.1	0.0	5.6	5.6	100
診療所利用児	10.9	38.2	12.7	3.6	30.9	3.6	100

**要望や苦情を受けるための取り組み**

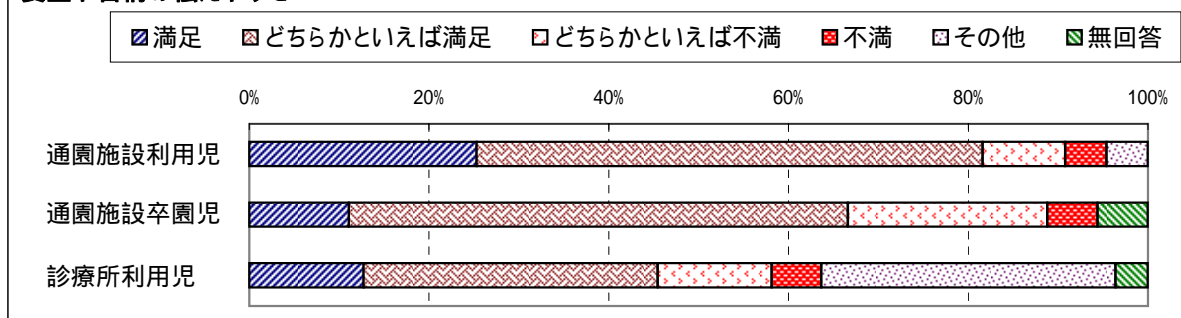


**C) 要望や苦情の伝えやすさについて**

(%)

	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	25.3	56.3	9.2	4.6	4.6	0.0	100
通園施設卒園児	11.1	55.6	22.2	5.6	0.0	5.6	100
診療所利用児	12.7	32.7	12.7	5.5	32.7	3.6	100

**要望や苦情の伝えやすさ**

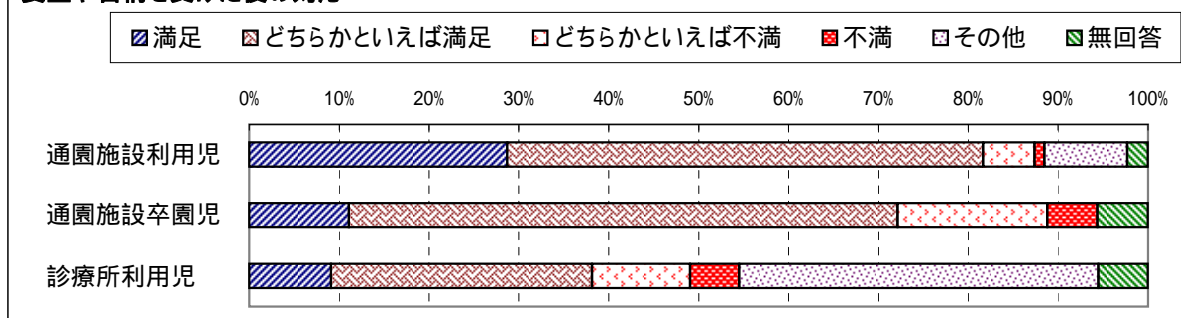


**D) 要望や苦情を受けた後の対応について**

(%)

	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	28.7	52.9	5.7	1.1	9.2	2.3	100
通園施設卒園児	11.1	61.1	16.7	5.6	0.0	5.6	100
診療所利用児	9.1	29.1	10.9	5.5	40.0	5.5	100

**要望や苦情を受けた後の対応**



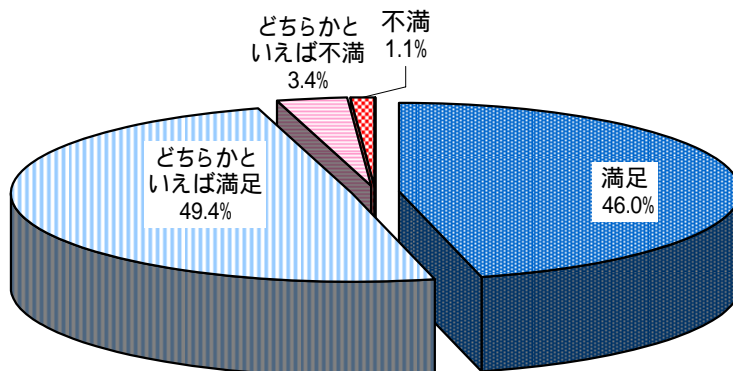


問9 センターを総合的に評価すると、どの程度満足しているか

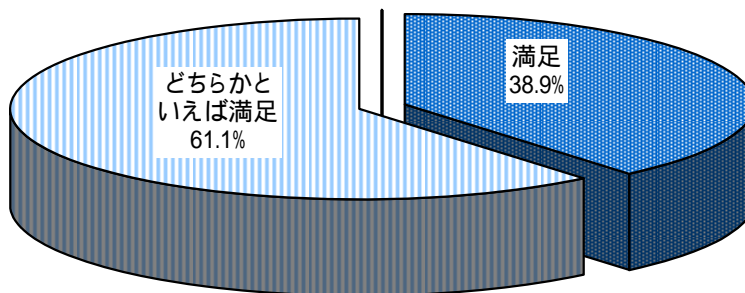
(%)

	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	46.0	49.4	3.4	1.1	0.0	100
通園施設卒園児	38.9	61.1	0.0	0.0	0.0	100
診療所利用児	25.5	63.6	9.1	0.0	1.8	100

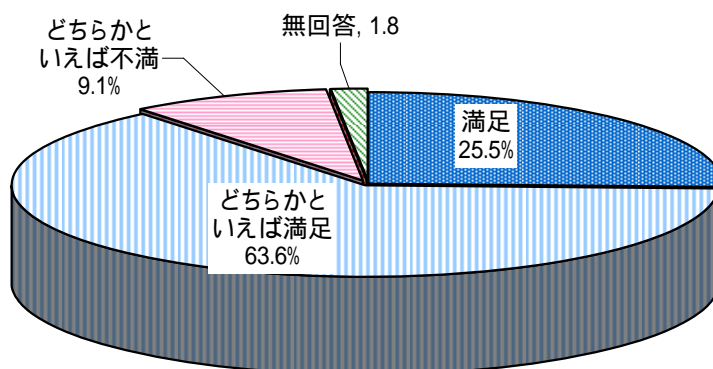
総合的评价 通園施設利用児



総合的评价 通園施設卒園児



総合的评价 診療所利用児



# 関係機関アンケート集計結果

戸塚地域療育センター

【実施期間】 2011年10月24日(月)～11月7日(月)

【回収率】 幼稚園・保育所63.4% (回収45枚/配布71枚)  
 小学校 67.6% (回収23枚/配布34枚)  
 地域訓練会 0% (回収0枚/配布1枚)

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。

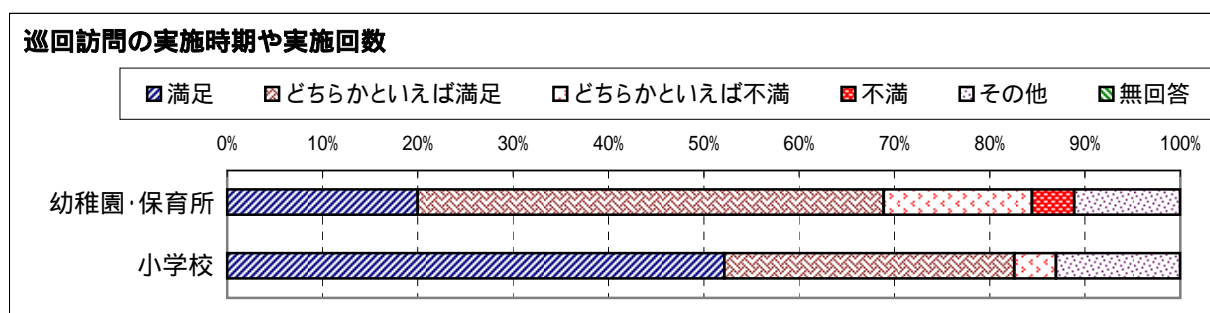
## センターによる支援内容等について

### 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

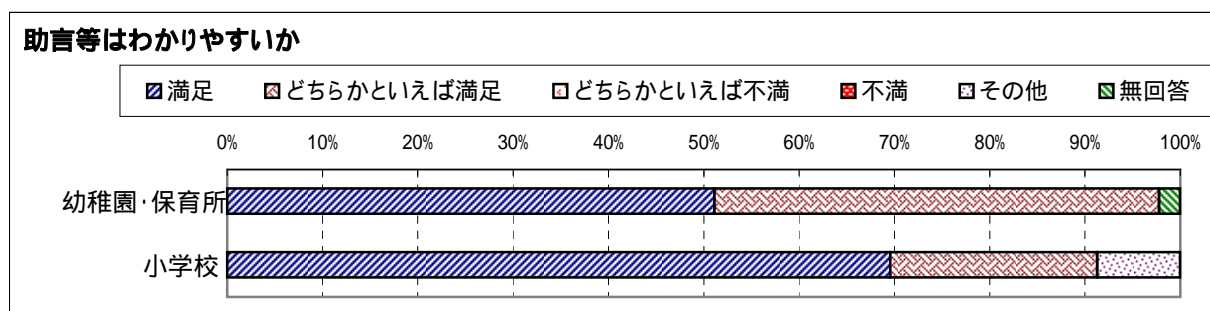
	満足	どちらかといえ ば満足	どちらかといえ ば不満	不満	その他	無回答	計
幼稚園・保育所	20.0	48.9	15.6	4.4	11.1	0.0	100
小学校	52.2	30.4	4.4	0.0	13.0	0.0	100

(%)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	51.1	46.7	0.0	0.0	0.0	2.2	100
小学校	69.6	21.7	0.0	0.0	8.7	0.0	100

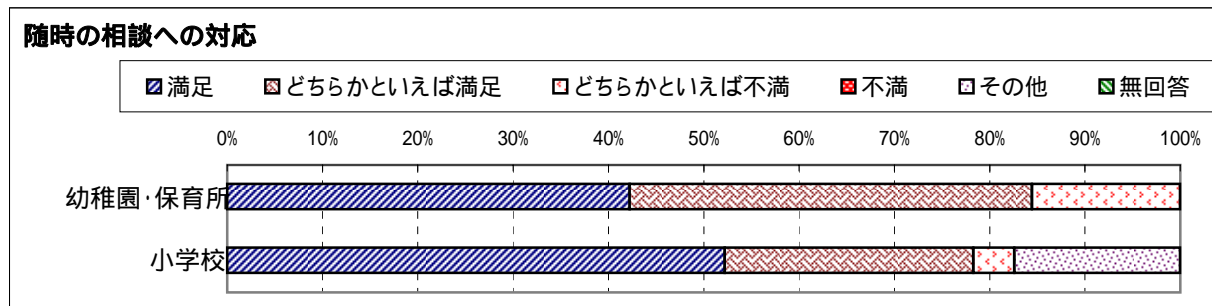


## 問2 随時の相談や研修への協力依頼等に関する対応について

### A) 随時の相談への対応について

(%)

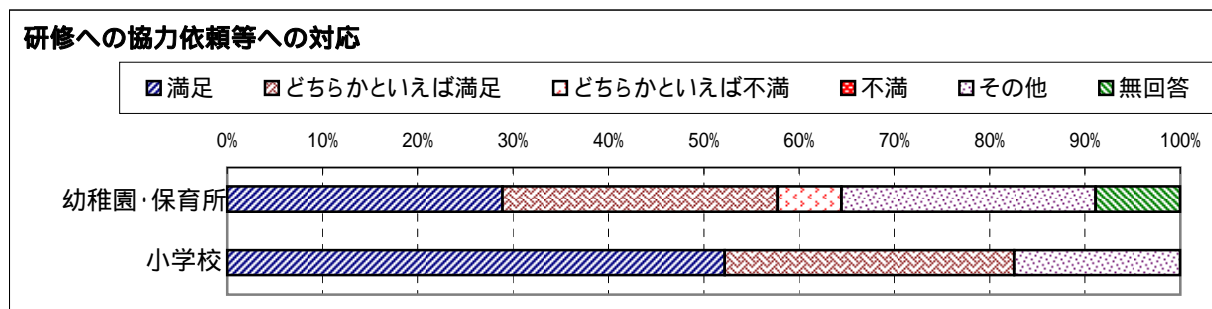
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
幼稚園・保育所	42.2	42.2	15.6	0.0	0.0	0.0	100
小学校	52.2	26.1	4.3	0.0	17.4	0.0	100



### B) 研修への協力依頼等に関する対応について

(%)

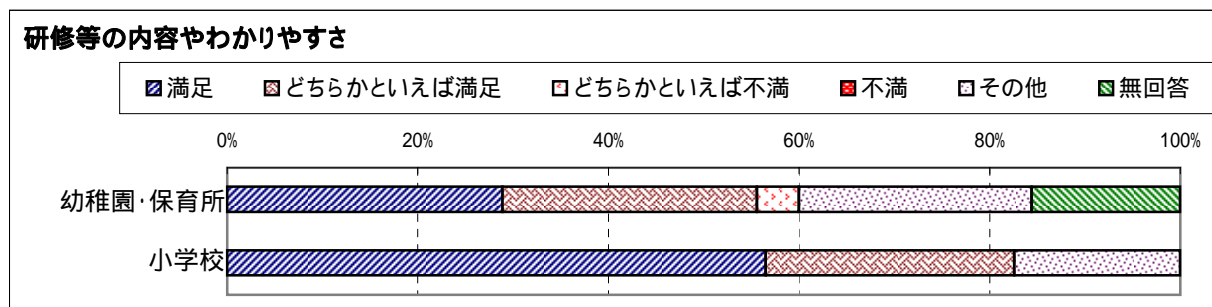
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
幼稚園・保育所	28.9	28.9	6.7	0.0	26.7	8.9	100
小学校	52.2	30.4	0.0	0.0	17.4	0.0	100



### 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	28.9	26.7	4.4	0.0	24.4	15.6	100
小学校	56.5	26.1	0.0	0.0	17.4	0.0	100



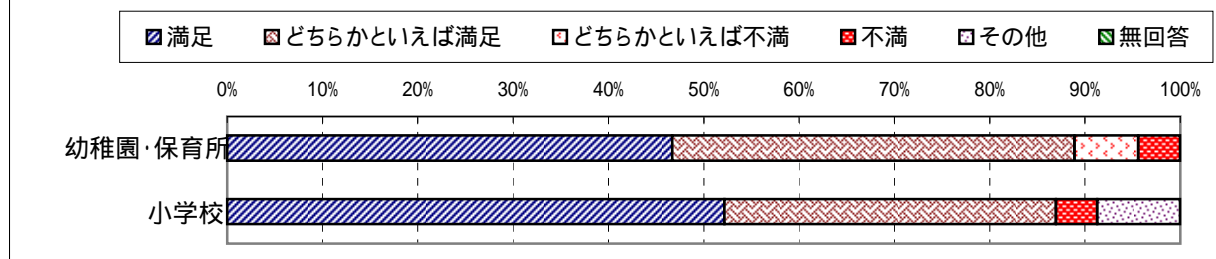
問3 良好な協力関係の構築について 「幼稚園・保育所」と「小学校」のみ対象の質問

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	46.7	42.2	6.7	4.4	0.0	0.0	100
小学校	52.2	34.8	0.0	4.4	8.7	0.0	100

個人情報に配慮した上での、児童に関する情報交換・引継等

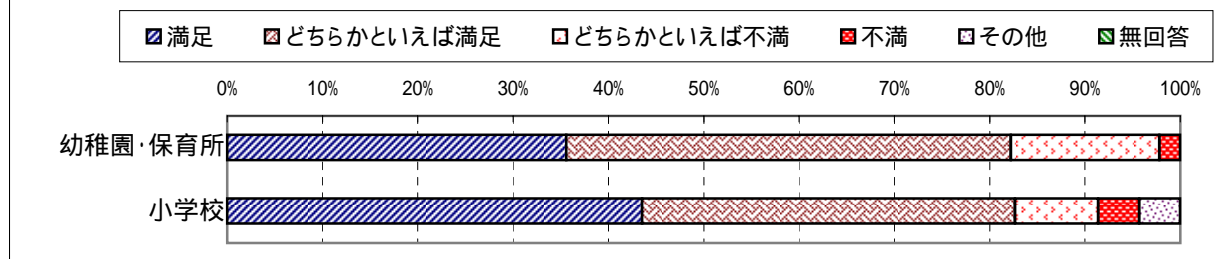


B) お互いの施設の取り組み等について、必要な情報交換が円滑に行われているかについて

(%)

	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	35.6	46.7	15.6	2.2	0.0	0.0	100
小学校	43.5	39.1	8.7	4.3	4.3	0.0	100

互いの施設の取り組み等についての情報交換

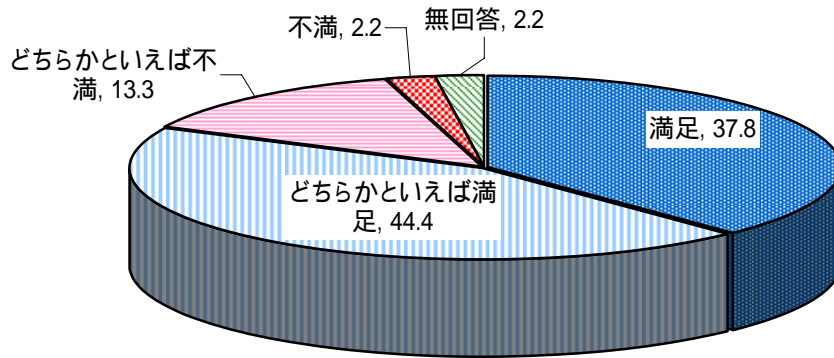


問4 センターを総合的に評価すると、どの程度満足しているか

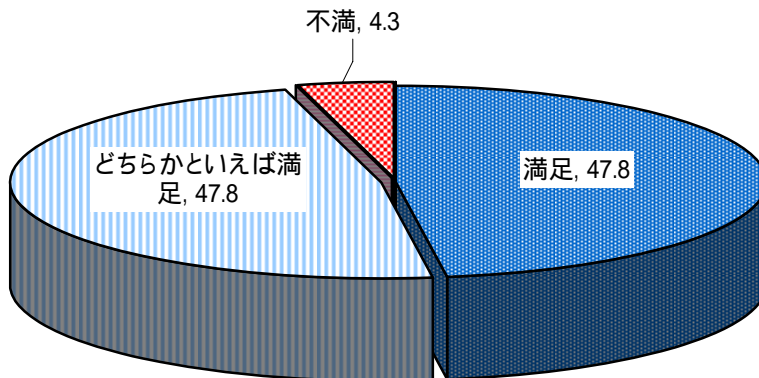
(%)

	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	37.8	44.4	13.3	2.2	2.2	100
小学校	47.8	47.8	0.0	4.3	0.0	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)

12月2日(金) 9:00~10:00(分室[うみ])

12月14日(水) 11:00~12:00(児童デイサービス [びーす東戸塚])

### 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)

指導室の各スペースは子ども一人ひとりの状況に合わせて、配置や両サイドに衝立をつけるなどの工夫がしてあります。

朝、登園すると、子どもたちは一目で自分のスケジュール表を確認し、中には一瞬のうちに他の子どものスケジュールも押さえて、自分のプログラムの数と比べている子どももいました。子どもたちは、慣れた様子で所定の場所に自分の荷物をしまい、集団指導室へ行く子どもと、自分の席に座って絵本などを見ている子どもがいます。

集団指導室では、トランポリン、はしごなどでそれぞれ身体を動かして、自由に遊んでいます。特にはしごと平行棒と滑り台と階段の合体した遊具は人気があり、それぞれが様々な方向から勢いよく進んで行くのですが、ぶつかりそうになるとずっと相手をすり抜けています。ここでは他のクラスも合同となり、付き添っている担任はクラスの違う子どもについてもお互いに全体を見回し声かけや支援をしています。

指導室に戻ってしばらくして、避難訓練の放送が入り担任が机の下に隠れるように声をかけると、子どもたちは、言われたとおり机の下や押し入れの下に隠れていますが、頭の出たままの子どももいました。その後、上着を着て靴を履いて駐車場まで避難しました。

週3日クラス(4・5歳児)(今日は親子日)

朝の集まりでは、カセットテープの“おひさまのうた”にあわせて担任が歌いながらホワイトボードのおひさまの絵を動かし、子どもたちは小さな声で歌っています。

次は、“はらぺこあおむし”の話で、ボードのあおむしの絵に、りんご、みかんなどの絵を担任が持って行くと子どもたちはじっと聞いています。話が終って、担任が“今日は、何食べる？”などと子どもたちと掛け合いながら、子どもたちはりんごを食べる真似などを行っています。

朝の集まりが終わると“あてっこぱずる”が始まりました。担任がボードに昆虫や動物などの4分の1くらいを描いた絵カードを貼り、子どもは残りの一部の絵カードをボードのどの絵に繋がるかを見つけて貼ります。子どもたちは、次々作業を続けていきますが、うまくはめ込むことができたときは、担任は“あたり！あたり！”と声をかけています。

各自トイレを済ませて、集団指導室に移り、“サーキット”という、床に並んだフラフープ5つをけんけんで飛び越し、その先の階段を登り、曲がって平均台、さらに左折して自転車に乗る、というゲームをしました。そのあとの自由遊びでは、子どもたちは楽しそうに自分の好きな遊びをして過ごしていました。

### 肢体不自由児クラス

週4日クラス(4・5歳児)(今日は親子日)

朝の集まりが始まると、子どもたちは一人ひとり身体に合わせた形状のいすに座って並び、保護者はその後ろに付いています。

カレンダーには、月・日・曜日にそれぞれマジックテープのついた顔写真が貼ってあり、そこからひもが出ています。担任に名前を呼ばれた子どもがひもを引っ張ると数字などが出てきます。担任は、子どもにひもの端に付いている輪を持たせます。子どもが引く力が弱い場合には、担任がカレンダーを後ろに引っ張る

など一人ひとりの障がいの状況に合わせて支援をしています。

この日のプログラムは、大きなマットを使った運動でした。テーブルの片方の脚を折りたたみ斜めにした上に大きなマットを乗せ、斜めになったマットの上から横向きに芋虫のように転がって行きます。最初に担任は順番を発表し、一人ずつ抱き上げてマットの一番高いところに横たえます。

担任は子ども自身が体を動かそうとするタイミングを見計らっています。手を伸ばして下の方向に転がろうとする子ども、首を下に向けて延ばそうとする子ども、それぞれの状況に合わせて担任は手を添えます。

子どもたちは身体が重力で引っ張られて動いていく感覚を楽しんでいるようです。担任の説明では、様々な人の介助を受けなくてはならない子どもたちの身体が、柔軟に対応できるようにすることも大切なことだということでした。

給食の前には、担任が支援しながら、全員が洗面所で片手ずつ手洗いをしました。

週3日クラス(4・5歳児)(今日は単独日)

指導室が1階の庭に面しているため、保護者はバギーで直接部屋まで入ってくることができ、奥の荷物置き場に荷物を整理しながら職員と朝の様子などを話しています。

早く来た子どもは、遊びコーナーで、一人は机の上でジグソーパズル、一人はマットの上で絵本を読んでいます。この日は単独日なので、保護者は準備を整え、担任に必要な事項を伝えたと退室していきます。

朝の集まりまでは、「おべんきょうタイム」として、ままごとセット、絵本、折り紙、絵かき、ジグソーパズルなどを行っています。テーブル付きの椅子に座っている子ども、床に座ったり、ねそべったりしている子どもなど自由に過ごしています。

朝の集まりで、この日は避難訓練があることを伝えました。小型の電子ピアノで「せんせいとおともだち」の歌を歌っている途中で、避難訓練の放送が入り、歌をやめて、避難準備を始めました。子どものペースにあわせ、靴下を履かせ、ジャンパーを着せ、2人はバギーで、他の子どもは担任が手を引いて、避難場所の駐車場へ集まりました。

児童デイサービス(ピーす東戸塚)

5歳児クラス

子どもたちがホットケーキづくりに挑戦していました。焼きあがったホットケーキは、お皿に一つずつ担任が配ります。子どもたちは三角巾とマスクをしています。おしゃべりが多いので、すでにマスクはみな顎の方に降ろしていました。

この間、保護者はテーブルの脇の椅子に座りながら観察記録をつけていましたが、子どもたち全員がお皿を受け取り部屋を移動すると保護者も続きました。部屋では、ホットケーキの上にクリームやジャム、みかん、チョコなどを子どもたちが飾り付け、保護者は付き添っています。飾り付けの終わった子どもは、ホットケーキ作りのカードをボックスにいれるとおもちゃで遊んだり、絵本を読んだりしています。

「長い針が9になったら、食べ始めます」と担任が声をかけ、45分になり、「お茶の時間になったと思う人は座って」という声かけで、子どもたちは遊びをやめて席に着きました。全員が席に着くと、担任は「何をつくった？」とホットケーキの飾り物が何をイメージしたか、一人ひとりに聞きながら、ホットケーキを真ん中に、子ども・母親の写真を撮っています。

この日は、一人の子どもの誕生会だったので、「ちゃん、おめでとう」「6歳ね。 になりたいそうです」と皆に担任が告げ、ハッピーバースデーの歌を歌い、「おめでとう」「せーの、いただきます」と一斉に言い、ホットケーキを食べ始めます。保護者も職員が焼いてくれたものを子どもの脇で一緒に食べ、笑い声があり楽しそうな雰囲気でした。

4歳児クラス

保護者たちはホールのテーブルのところで懇談しています。一人だけ、相談室入口でぐずっていた男の子

は、母親に連れられて部屋の入口まで来ましたが、ほかの子どもたちとはなかなか交わりません。朝の会が始まり全員がテーブルに着くと、担任は、“どっちのジュースにしようか考えておいて”と言いながらコップを配り始めると、入口から入ってこなかった子どもも席へつきました。

担任がジュースを配ると挨拶をしてジュースを飲みはじめました。途中でジュースをこぼした子どもが、担任からふきんを渡されると、自分でていねいに拭いていました。飲み終わると“ごちそうさまでした”と挨拶をしてから、コップは各自で片付けます。子どもが何か担任に話しかけていましたが“また、あとでお話してね”と言いながら次のプログラムに移るよう促していました。

ホワイトボードに絵カードを貼り、子どもたちに番号の書いてある札を選ばせ、“数字の1は、なーに”と担任が言うと、子どもたちが、番号(1番)の絵に描いてあるもの(えんとつ)を、声を出して答えます。10枚の絵全部に札をつけて終わりましたが、途中、ホワイトボードのカードが少しナナムになっているのが気になっていた子どもが、“休み時間がずれているんだけど”と言うと、すぐに担任がまっすぐに直し、子どもは安心したようです。

プログラムが終了すると、上着を着て荷物を背負うと、帰りの歌をみんなで歌い、ホールで待つ保護者の元へ行きます。

ホールでは、担任や園長と話をしていましたが、その後数組の親子がお弁当を食べ始め、ここが保護者と園との交流、保護者同士の交流の場として、大きな役割をしているようです。

### 分室(うみ)

登園すると待ち合室に集まり、担任が呼びに来てクラスに行きます。子どもたちは連絡帳にシールを貼り、タオル、荷物を所定の場所へしまい自分の席に着くと、すでに準備されている課題に取り組み、指示をされなくてもあっという間に完成し、先生に「できました」と伝えています。担任から次のカードをもらってフリースペース「あそびのへや」へと移り、絵本、ブロック、人形など、子どもたちは好きな物をえらんで自分の世界に没頭しています。

子どもが「あそびのへや」にいる間に、担任は保護者に向けて、子どもが使う棚(ワークシステム)をみせながらプログラムの説明をしたあと、休み明けの保護者にそのプログラムに変更があったことを伝えたり、今週から始めた図書の貸し出しについて説明したりしています。貸し出しの図書については、文字が読める子どもがいるので、「アスペルガー」などと書いてある本は子どもが見ないように背表紙を後ろにして置いてあることの説明などもありました。

担任が子どもたちに「時計の長い針が4までね」と声をかけると、(子ども)「本読む」、(担任)「急いで読んでね、ゆっくり読みたければ2回目の遊びの時間ね」などと子どもと担任のやりとりが見られました。全員揃うまで、担任は先に座っている子どもと手遊び歌を始めました。本を読んでいた子どもが戻ってくると「急いで戻って来てくれたのね」と受け入れ、歌、紙芝居、出席とりのあと、トイレを済ませて制作の時間になりました。

説明の書かれていたホワイトボードを使って、担任からクリスマスツリーの作成についての説明がありました。担任がホワイトボードの、番号を振った手順通りに見本を作ってみせます。材料と道具は各自の机の上の棚に上から順番に入れてあり、上からやっていくとできあがるようになっています。

### まとめ

通園、児童デイサービス、分室ともに、職員は一人ひとりの子どもに丁寧に接しています。

通園は、規模も大きく様々な設備を使うことができるため、場面ごとにシチュエーションを変え、子どもたちにより多くの体験を用意したり、気分の切り替えを図るなどの工夫をしている様子がうかがわれました。一方、児童デイサービスや分室では、施設としては小規模ですが、職員は担任だけでなく利用する子ども全員をよく理解し、連携して支援している様子がうかがわれました。保護者も職員との距離が近く、相談しやすい関係ができています。



## 事業者コメント（戸塚療育センター）

今回の第三者評価受審は、私たちの仕事を客観的に見直す良い機会となりました。

日々職員は、利用者と向き合い、時間を惜しまず一人ひとりに最良の支援の方法を模索し、保護者の負担に少しでも寄り添おうと努めて支援をしています。

そのような私たちの努力が保護者や関係機関にどのように伝わっているのか、今回のアンケート結果を通して知ることができました。保護者一人ひとりの気持ちをもっと汲まなければならない。また、保護者や関係機関へ、情報提供や説明をもっとタイムリーに、もっと相手に合わせて分かりやすく工夫して伝える努力をしなければならない。そういった課題に気付くことができました。

一方で、療育メニューやプログラムに対する様々な工夫や保護者支援など、高い評価をいただいた点について、職員は自信をもっていいのではないかと考えています。

自己評価を行った職員から、ある項目について次のようなコメントがありました。「一定程度やるべきことは実施している。でも利用児にとってはこれでもまだ足りないので、「できていない」という評価にした。」

今の業務に満足せずに、絶えず業務の課題を見出していこうとする職員の姿勢。それが戸塚療育センターの業務を支えているということにも、あらためて気づく機会となりました。

これらの評価結果から見えてきた課題を職員と共有し、さらに業務の改善に取り組んでいきます。どうもありがとうございました。

2012年3月14日  
戸塚地域療育センター





～ 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 第2事業部

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>

---