

# 福祉サービス第三者評価 評価結果

【地域療育センター】

## 横浜市西部地域療育センター

横浜市保土ヶ谷区今井町 743-2

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	5～17 ページ
利用者家族アンケート分析・集計結果	18～42 ページ
利用者本人調査分析	43～45 ページ
事業者コメント	46 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	横浜市西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3月9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10月3日～11月22日</p>	<p>事前説明会で全職員に対し趣旨を説明し、自己評価票を配布、実施した。療育会議にてチーフ級の職員に対し、自己評価の方法についての詳細な説明を行うとともに、朝の全体ミーティングにて実施方法の説明を行った。</p> <p>具体的な評価は職員を10グループに分けてグループごとにミーティングを実施、意見交換しながら評価を実施した。</p> <p>グループごとの評価結果を管理課長が集計及びまとめの作業を実施し、管理職会議で協議しながら1項目ずつ確認を行った。</p> <p>その後管理課長が最終案を作成し、管理職会議にて確認・合意した。</p>
<p>2、利用者家族アンケート調査</p> <p>実施期間 2011年11月8日～11月22日</p>	<p>通園施設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、地域訓練会すべてに対して、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12月08日 第2日 2011年12月13日 第3日 2011年12月15日</p>	<p>[第1日]</p> <p>午前：児童デイサービス施設（ぴーす鶴ヶ峰）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> <p>[第2日]</p> <p>午前：書類調査。診療所訓練場面の観察。</p> <p>午後：センター長・管理課長に面接調査。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。管理課長・学校支援ソーシャルワーカーに面接調査。</p> <p>[第3日]</p> <p>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。</p> <p>午後：センター長・通園課長・児童デイサービス園長・管理課長に面接調査。その後、意見交換を行い終了。</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]

横浜市西部地域療育センターは、JR 横須賀線「保土ヶ谷」駅または相鉄線「二俣川」駅からバス約 20 分、「美立橋」バス停のすぐ前にあり、近くに神奈川県立商工高等学校があります。

2001 年（平成 13 年）4 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、2011 年（平成 23 年）4 月から、相鉄線「鶴ヶ峰」駅から徒歩約 6 分、旭区役所近くに、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“ぴーす鶴ヶ峰”が開設されました。担当地域は、保土ヶ谷区・旭区・瀬谷区です。

施設は、鉄筋コンクリート造 2 階建てで、1 階は受付・事務室・相談室・指導室 6 室・集団指導室・水治療室・家族控え室・厨房、2 階は診療室 3 室・待合室・相談室・心理療法室 3 室・言語指導室 2 室・作業療法室・訓練室 2 室・聴力検査室・脳波検査室・外来グループ（集団指導）室・指導室 5 室・家族控え室、地下 1 階は会議室・フリースペースとなっています。また、1 階屋外には園庭があります。

#### [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）

#### [センターの理念・基本方針]

- ・理念
  - ・私たちは利用者の基本的人権を尊重し、利用者及び家族が地域で安心して充実した生活が送れるように支援します。
  - ・そのために信頼されるサービスを常に創造します。
- ・基本方針
  - ・利用者の人権を尊重します。
  - ・利用者主体を貫きます。
  - ・インフォームドコンセントを実施します。
  - ・チームアプローチをして迅速な意思決定をします。

#### [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、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、発達状況などに応じたに支援計画を作成し、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、日常生活につなが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、指導室内を子どもたちの動線に合わせて職員手づくりの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するなどハード面でも工夫するとともに、適切な教材、遊具などを選び、職員が手づくりしたものも多数活用しています。また、他のクラスとの交流を深めたり、園外プログラムを実施するなど、社会性の育成や経験の幅を広げることに努めています。

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、言葉だけでなく、子どもがどのような時にどのようなそぶりや表情をしているかなどを観察し、多方面から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・情報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保護者の関心が高いことがうかがえます。

通園・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設け、保護者と担任が意見交換しているほか、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。また、普段は園での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、療育参観と懇談を行なっているほか、父親勉強会を開催しています。

利用する全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やフリースペースなどを常時開放し、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、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親の会が行っていますが、センターもボランティア募集に協力したり、保護者教室などの場できょうだい児も同席できるように絵本や玩具を用意するなどの配慮をしています。さらに、昼間、民間バスの本数が少ない時間帯に、通園バスの空き時間を活用して、センターと二俣川駅間で送迎バスを運行し、保護者の便宜を図っています。

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。

また、管理職だけでなく一般職員も参加する療育上での課題を検討する4つの検討班（肢体系、精神系、学齢児、地域）を設け、職員が自由に意見を交わし提言できる場とし、センター長のリーダーシップのもと、全職員が事業や施設運営などのサービスの向上に努めています。さらに、2011年（平成23年）センター開設10周年にあたり記念誌を発行しましたが、作成作業の過程でこれまでの歩

みを振り返り、今後のセンターの進むべき方向を職員間で議論しまとめたことなどが、一層の職員間の連携の良さとなり、子どもたちや保護者へのより良い支援につながっています。

## 今後に期待される点

### 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、“必要な時期に訪問して欲しい”“訪問回数を増やして欲しい”など具体的な事例を挙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、地域訓練会から“子どもに関する情報交換を密にしたい”“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・苦情への対応」への設問で、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、センターと保護者との連絡会・園長と保護者との懇談会・センター運営協議会などで出された要望や苦情への対応を、年度末に通園の親の会に文書で回答していますが、センター全体に共通するものについては、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、横浜市西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)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>センターの理念を、「私たちは、利用者の基本的人権を尊重し、利用者及び家族が地域で安心して充実した生活が送れるように支援します」「そのために信頼されるサービスを常に創造します」としています。</li> <li>センターの理念に基づき、基本方針として、「利用者の人権を尊重します」「利用者主体を貫きます」「インフォームドコンセントを実施します」「チームアプローチをして迅速な意思決定をします」の4つを定めています。</li> <li>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しています。年度初めのセンター全体会議において、全職員にセンター長から説明・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>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。</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、関係職種間のカンファレンスやケース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。</li> <li>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。</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</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。

- 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、定期的に会議も開き情報交換などを行い、虐待の防止に関する研修も毎年度初めにおこなっています。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。職員は虐待防止学会へ参加したり、ソーシャルワーカーが担当地区の虐待防止連絡会へ出席したりして新しい情報を得るようにしています。
  - ・ 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。
  - ・ 子どもや保護者の様子に関し、気づいたことを全職員が所定の書式に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、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、指定管理者への意見受付窓口として、「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、所定書式の記入用紙を備えています。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るほか、療育講座や行事開催後にはアンケートを実施しています。
- ・ 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、速やかに管理職に連絡しています。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、管理職・部門代表職員が参加するセンター運営会議に定期的に報告し、直接関係しない職員にも周知し、共有化を図っています。
- ・ 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、センターと保護者との連絡会・園長と保護者との懇談会・センター運営協議会などで出された要望や苦情などへの対応については、年度末にまとめを通園の親の会に文書で報告していますが、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"> <li>センターの利用開始にあたって、初診申込時にセンターのパンフレットや費用についての案内を全保護者に事前に郵送しています。通園開始時には、重要事項説明会や入園説明会で、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ます。資料は、保護者にとってわかりやすいようにサービスの流れについて図式化するなど工夫しています。</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は、初めて診療を受ける保護者の気持ちを考えその時に必要と思われることを選びながら、保護者に提供するようにしています。</li> <li>センターとして一貫した支援を行うため、利用者に関する情報はカルテやケースファイルに綴じて共有し、各専門職種、各部門間でカンファレンスやミーティング、連絡箋などで、子どもの状態や家庭の変化などの情報交換と検討を定期的に行い、支援の内容や方向性について確認を行っています。</li> <li>子どもとその保護者が地域の資源を利用して新たな経験ができるように、情報は、療育講座などをおしてソーシャルワーカーを中心に関わる職員から子どもや保護者の状況に応じて提供をしています。また保護者からの口コミ情報用のボードを訓練室に設置し、保護者同士でも情報発信できるように工夫しています。</li> <li>通園の親の会主催のきょうだい児一時保育の活動支援のために、保育ボランティアの活動場所の提供や運営の助言を行っています。</li> <li>障がいの理解や保護者、家族への支援を目的とした勉強会等の取り組みを実施しています。実施後のアンケートを参考にして毎年、障がいや発達段階・年齢・療育年数や保護者の障がい認識などに配慮して、勉強会の内容やテーマを設けています。勉強会には、絵本や玩具の用意をするなど、きょうだい児が同席できる体制をつくり、保護者が勉強会に参加しやすいように配慮しています。</li> <li>就学説明会や学校見学会を実施し、進路の選択に関する相談の機会を十分に設けています。子どもとその家族の状況をふまえ、適切な助言をし、保護者が主体的に進路を選択できるよう支援を行っています。ただし、保護者アンケートでは、「こどもの進路に関する相</li> </ul>



	<p>談や助言」について、「不満」「どちらかといえば不満」と回答した割合が、通園利用児保護者・通園卒園児保護者よりも診療所利用児保護者で高くなっています。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 保護者からの相談にいつでも対応できる体制が整っています。支援計画は、それぞれの家族の事情等をカンファレンスなどで十分に考慮し、大きな負担を強くない、無理のない内容となるよう配慮し、保護者と共有しながら進めています。</li> <li>・ 清掃は外部委託し、職員も常に気を配り、センターの屋内・屋外ともに常に清潔に保たれ、診察室や待合室には空気清浄機を設置しています。また、保護者が授乳やおむつ替えを行うことができるスペースが確保されています。</li> <li>・ 昼間、民間バスの本数が少ない時間帯に、通園バスの空き時間を活用して、センターと二俣川駅間で送迎バスを運行し、保護者の便宜を図っています。</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>・ 診察は十分な時間、回数を確保し、限られた診察時間を利用者のニーズに合わせて活用できるように、一番必要な時期には頻度を増やし、経過観察で良い時期には間隔をあけるなどの工夫をして効果的な支援が出来るように配慮しています。ただし、保護者アンケートでは、「不満」「どちらかという不満」の割合が高いので、診察回数の改善などを、他の療育センターや行政機関と連携を取りながら工夫し、待機期間の短縮などを図ることが望めます。</li> <li>・ 訓練指導等に関する説明は、正確で保護者にとってわかりやすいように、必要な場合には、説明内容を文書にして渡すなど工夫し、質問にも適切に対応しています。また、相談等の対応にあたっては、プライバシーに配慮し、必要に応じて個室で実施しています。ただし、保護者アンケートでは、「診断や今後の見通し」について、通園利用児保護者と診療所利用児保護者の「不満」「どちらかという不満」の割合が高く、卒園児保護者になるとその割合が低くなっています。利用するに従い理解が深まるからと考えられますが、初期の保護者の不安を解消するために、説明にさらなる工夫が望まれます。</li> <li>・ 訓練指導等は支援計画に基づき、子どもに応じた内容を設定し、実施した内容について、ポイントを記載した観察シートを活用しながら保護者と情報交換する時間を確保しています。</li> <li>・ 職員は、子どもの個性や障がい特性、発達状況等に応じた接し方を常に心がけ、子どもの気持を理解し、ミーティング等において、事前に子どもの状況を確認し、個々の子どもにあった対応に努めています。</li> </ul>

### - 3 通園施設における支援



- (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。
- (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。
- (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。
- (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。
- (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。
- (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。



- ・ 指導室等は安全性と環境に十分な配慮がなされ、子どもの状況に応じて室内の設定や教材、遊具等を工夫しています。また、廊下などにおいてある遊具や備品のストックは、段ボールで作ったつい立てなどで覆い、子どもたちが安全に過ごせるよう配慮したり、椅子なども状況に応じて手づくりのものを活用するなどの工夫をしています。
- ・ 子どもの障がいや発達の状況、年齢等に応じて単独通園を適宜取り入れて通園頻度を確保しています。3歳児は、基本的には年間を通し親子通園としていますが、子どものタイプや課題、家庭状況などをカンファレンスなどで取り上げ、必要に応じた通園形態となるよう対応しています。
- ・ 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きょうだい児や家族構成などのその家族の状況やニーズに応じて、園長やスーパーバイザー、そのほか必要に応じて関係職種の職員が参画して作成しています。
- ・ 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、初期・中期・終期カンファレンスを行い、関係する専門職種間で、保護者から得た情報や家庭訪問の記録をもとに検討し、状況に応じて見直しています。支援計画は子どもの変化や計画の変更が記録できるように見直しや最終的なまとめの欄を作成し、次年度につなげることを意識しています。
- ・ プログラムの内容は個別支援計画に基づき、子どもの状況に応じた課題、活動が設定され、発達段階や特性を意識して、「療育のまとめ」を作成し、定期的にクラスや子どもの個々の状態に応じて見直しています。また、子どもの健康状態等によってプログラム内容を柔軟に変更できるように、常に予備のプログラムを準備しています。
- ・ 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、一人ひとりの障がいの状況や特性を十分理解し、どのような場面でどのような表現をしているかを観察し、カンファレンスなどで診療部門専門職員等とも連携しながら、子どもへの接し方やコミュニケーション方法を工夫しています。
- ・ 保護者からの相談、質問には随時適切に対応しています。親子日、単独メモ、リズム表や連絡用紙、電話などを通して、保護者の悩みなども受け止めるよう努め、相談等の対応にあたっては、プライバシーへの配慮がなされています。
- ・ 支援内容や子どもの様子について、お知らせや連絡帳等を用いて、保護者とのきめ細かな情報交換や情報提供を行っています。クラス全体の様子を伝えるためのセンターと保護者との連絡会や保護者勉強会、園長と保護者との懇談会を定期的に設定するほか、個別面談や親子日に懇談を行い保護者との情報共有に努めています。
- ・ 給食の調理は業者へ委託していますが、センターの栄養士が子どもの状況、年齢、好き嫌い等を考慮して献立を作成し、子どもの年齢や摂食能力など状況に応じて適切な食形態を用意しています。
- ・ 子どもの成長、発達や、用途に即して、飲み口が支援者から見守り

(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。




やすくなっているカットコップや、スプーンですくいやすい斜め皿など子供の状態に応じた食器を使用しています。また、季節感のある献立や食欲を促す盛り付けなどに配慮し、お楽しみ会などには、子どもの好きなメニューを取り入れ、子どもが自ら食べようとする意欲や行動を大切にしています。

- ・ 年度初めに、健康状態や医療情報に関する健康質問表を保護者に記入してもらい、担任、看護師等で情報を共有しています。また、子どもの健康状況を必要に応じて保護者に伝え、単独日には連絡ノートや電話で降園後の対応について相談しています。
- ・ 排泄の介助が必要な子どもには、保護者に生活リズム表を記入してもらい、一人ひとりの排泄のリズム等をとらえて適切な支援を行っています。
- ・ 医療的ケアなど特に配慮を要する子どもの通園利用にあたっては、保護者、担任、園長、看護師などと留意事項や方針を確認しています。また、医療的ケアが必要な子どもについては、個別の項目で健康を確認する「健康チェック表」を作って情報交換を行っています。
- ・ 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た上で、保護者の希望をもとに肢体不自由児や通園頻度の多い子どもを優先し、運行コースや乗降ポイントなどを検討しています。乗降ポイントについては、各ポイントの写真を撮って分かりやすくして、運行コースとともに保護者に十分説明し、了解を得ています。
- ・ 契約時に、重要事項を読み上げ、契約締結に関する説明をしていますが、4月に入ってから改めて利用者ハンドブックを使って説明をするほか、保護者の理解に応じて個別に補足説明や質問を受けて対応しています。
- ・ 就学時等の申し送り資料として、子どもの特徴や対応の方法などをまとめた「卒園のまとめ」を、保護者とも相談の上作成しています。また、関係機関との今後の関わり方などについてもアドバイスをするなど、移行にあたって保護者を支援しています。
- ・ 通園利用の終了にあたり、「就学を迎えるにあたって」という勉強会を実施し、卒園後のフォローについて説明しています。診察で今後のニーズを確認しています。




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"> <li>・ 巡回訪問の事業の案内を担当エリアの全園（幼稚園・保育所）に送付しています。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。事前に幼稚園・保育所の担当者が課題としてとらえている点などを聞き取り、打ち合わせを行い、より適切な支援となるように努めています。</li> <li>・ 幼稚園・保育所の園長会等からの研修への協力依頼等に積極的に応じ、発達障がいの理解や療育技術についての技術支援を行っています。また、療育セミナーを幼稚園・保育所の職員が必要に応じて参加しやすいように基礎編、応用編に分けて開催しています。</li> <li>・ 学校訪問の時期や実施回数等は要望にそって対応し、担任の状況に合わせて実現可能な方策を提案するなど、具体的でわかりやすく、教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>・ 学校からの相談は随時適切に対応し、コンサルテーションとして、事例ごとの相談・指導をする機会を設定しています。また、学校からの協力依頼等に応え、研修内容については発達障がいの基礎理解など、コンサルテーションで取り上げた内容がリンクするよう工夫し設定しています。</li> <li>・ 地域訓練会等からの巡回訪問による支援の依頼についても適切に対応し、就園・就学についてなどの研修も行っています。ただし、関係機関アンケートでは、「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、「該当なし」との回答もあり、他の地域訓練会も含めて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期待されます。</li> <li>・ 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、幼稚園・保育所では、訪問の時期・回数について改善の要望がありますが、幼稚園・保育所、学校ともに、多くの感謝の言葉や期待が述べられています。また、自由記入欄には具体的な事例を挙げた要望も多く、より充実した支援を期待されていることがうかがわれます。</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の共催で毎月実施する療育相談では、今年度から「事前ききとりシート」を導入し、療育相談実施上の課題を整理・検討し、効果が上がるように工夫しています。</li> <li>・ 療育センター運営協議会を開催し、西部児童相談所や幼稚園・保育所との意見交換、連携強化を図っています。</li> <li>・ 区福祉保健センターと円滑な業務を行うための良好な協力関係を築いています。年度の初めに各区福祉保健センターとの連絡会を実施し、年度末には3区の福祉保健センターと合同の連絡会を実施し、情報交換や業務調整を実施しています。</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>・ センターの施設内容や支援内容は、パンフレットやホームページで提供しています。ホームページは事業団として管理し、利用の流れなど事業団の運営する療育センター共有の情報と当センターの施設内容や支援内容などが掲載されています。</li> <li>・ 利用希望者からの問い合わせにはソーシャルワーカーが担当し、常時対応できる体制になっています。見学の希望があった場合には、希望者のニーズに沿って対応し、必要に応じて個別面談も実施しています。</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、実習内容の設定にあたっては、利用者への影響を十分に考慮し、通園部門は園長が担当し、診療部門では各専門職のチーフが担当し、目的に応じた効果的な実習が行われるよう配慮しています。</li> <li>・ 研修生は通園や診療部門の各専門職で受け入れを行っています。研修生にはセンターの理念や概要等が記載されたパンフレットなどの資料を提供して、受け入れ時の説明をしています。</li> <li>・ ボランティア受け入れにあたり、センターの理念や概要等を、資料を提供して説明しています。着替えや食事の介助、夏の集いなどの行事などでのボランティアの受け入れについて、受け入れの基本的な考え方等を保護者に説明しています。</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>・ 地域の関係機関等と療育センター運営協議会や、担当区の福祉保健センターとの連絡会（各区・合同）等を実施し、情報交換の機会を定期的に設けています。</li> <li>・ 地域の小学校の個別支援級の集まりなどに、施設開放や備品等の貸し出しを行っています。</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たり、報告書を回覧したりしています。</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を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・検討会を定期的に開催しているほか、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>・ 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書などで、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て、職員からの意見などは、センター運営会議や療育会議を通じて、センターの運営面や事業の実施に反映させています。また、職員ヒアリングでも、なん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で周知しているほか、人権研修・セクハラ研修を実施しています。また、虚礼・贈答や飲酒運転などに関して、定期的に全職員に注意喚起しています。</li> <li>・ 社会的なニュースとなった不正などの事例を、朝のミーティングやセンター運営会議で職員に周知し、注意を促しています。</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、委託業者職員含む）が誓約書に署名し、横浜市に提出しています。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、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。</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>・ 節電対策として契約電力量を減少させました。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。前年同月比の使用電力実績数値を職員に提示し、注意を喚起しています。</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（連絡の基本体制、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、センター運営会議に、すべての事故・ヒヤリハット事例及び再発防止策を報告し、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。また、子どもがアレルギーによるアナフィラキシーショックを起こした場合を想定した緊急連絡体制などの訓練を行っています。</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</li> </ul>

	<p>況を報告しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> <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> <li>・ 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。</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・水を備蓄しているほか、簡易トイレや非常用電源を備えています。また、備蓄食料を実際に職員が食べる機会を設け、非常用電源で湯沸しなどができるか、アレルギー疾患のある子どもへの配慮は十分か、などを確認しています。</li> <li>・ 職員が中心となって全館を対象とした防災訓練を年2回行っているほか、通園では毎月避難訓練・消火設備の使用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ったときの対応マニュアルを定め、不審者などが侵入した場合の子どもと保護者への対応をフロー図で定めていますが、職員への周知は不十分であり、改善が望まれます。</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。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、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。</li> <li>・ 感染症の流行情報や予防法などについての最新情報は、月1回の衛生委員会や事業団の情報ネットワークを通じて職員に周知しています。</li> </ul>
<p>- 4 センター長及び園長のリーダーシップ</p>  <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(4) 主任クラスの職員が、スーパーバイ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ センターの理念・基本方針をセンター内の各所に掲示し、職員及び保護者に周知しています。</li> <li>・ 年度初めの全体ミーティングで、センターの理念・基本方針および当年度のセンター運営方針について、職員に書面を配付するとともに、センター長が説明しています。また、職員行動計画書には、年度のセンター運営方針を踏まえた所属部門の年度目標が掲げられていて、職員はそれらを考慮しながら自己目標を設定しています。</li> <li>・ 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ます。</li> <li>・ センター運営会議・療育会議・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。</li> <li>・ 課題の検討や解決策作成などにあたっては、各種会議・委員会などのほか、療育会議の下部組織として、一般職員も参加する4つの検討班（肢体系、精神系、学齢児、地域）を設け、職員の意見を事業や施設運営に活かせる仕組みを整えています。</li> </ul>



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。

- ・ 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きます。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 月からの児童デイサービス事業開始について、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。児童デイサービスプロジェクト、開設 10 周年記念事業プロジェクト、診察・訓練待ちの利用者への対応を検討する拡大診療会議などに取り組んだ実績があります。開設 10 周年の記念誌発行では、これまでの歩みを振り返り、今後のセンターの進むべき方向・課題などを全職員が共有する機会となりました。
- ・ 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。診療部門ではチーフは職種別ミーティングなどに参加しています。
- ・ 個々の職員が精神的・肉体的に良好な状態で仕事に取り組めるよう、できるだけコミュニケーションを密にするようにしています。また、事務室での新採用職員の席をスーパーバイザーやチーフの席の近くに配置し、すぐに相談したり、指導を受けたりできるように工夫しています。
- ・ 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、年度ごとに達成状況の確認と、具体的な取り組みの見直しを行っています。また、センター運営協議会でも進捗状況を報告しています。
- ・ 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は、事務室のホワイトボードに速報を記入するとともに、センター運営会議で、他の地域療育センターの申し込み状況も含めて職員に周知しています。また、申し込み状況に応じて、拡大診療会議を開き、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。
- ・ 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。

### 通園施設利用児の保護者

- ・実施期間 2011年11月8日～11月22日
- ・実施方法 センターから、通園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。
- ・回収率 87.5%（112枚配付、98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、83%の保護者が「知っている」と答え、「知っている」と答えた全ての保護者が、「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つの設問項目とも90%以上の保護者が「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順に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）
  - 「施設利用料、給食費に関する説明・納付手続」・・・99%
  - 「職員の子どもへの接し方」・・・98%
  - 「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」
  - 「個別面談・家庭訪問」・・・いずれも97%
  - 「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」
  - 「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」・・・いずれも96%
- ・【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順に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」・・・48%
  - 「(医師)診察について、十分な診察時間が確保されているか」・・・36%
  - 「診察における診断や今後の見通しに関する説明」・・・29%
  - 「地域の資源等に関する情報提供」・・・28%
  - 「通園バスや駐車場の利用等、交通手段への配慮」
  - 「保護者の自主的な活動、地域の資源活用への支援」・・・いずれも19%
- ・その他「診察における子どもへの接し方」「保護者の精神的、心理的負担への配慮」「通園の個別支援計画の内容」など、90%以上の満足度の項目も多くあります。
- ・【問9】【総合評価】は、95%の満足度です。

### まとめ

保護者は【センターの支援内容について】は満足していることがうかがえます。しかし、【診察に関する支援について】は満足度が低くなっています。また、コメント欄で、「職員間のばらつきがある」、「人手不足」、「プログラム内容」について言及するものがいくつか見受けられます。

### 通園施設卒園児の保護者

- ・実施期間 2011年11月8日～11月22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 41.1% (56枚配付、23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、52%の保護者が「知っている」と答え、そのうちの92%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90%以上の保護者が「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順に5つ挙げると次のとおりです。
  - 「(通園施設の)個別支援計画の内容」
  - 「子どもにけが・急病があった場合の説明やその後の対応」
  - 「通園施設利用に関する重要事項、利用契約書の説明」・・・いずれも100%
  - 「個別支援計画に関する説明や、保護者の意向・要望の聞き取り」
  - 「通園施設における職員の子どもへの接し方」
  - 「通園施設における個別面談・家庭訪問」
  - 「保護者勉強会のテーマ、開催時期、頻度、開催時間」・・・いずれも96%
- ・【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順に5つ挙げると次のとおりです。
  - 「医師の診察や訓練指導の頻度」・・・52%
  - 「(医師)診察について、十分な診察時間が確保されているか」・・・44%
  - 「地域の資源等に関する情報提供」・・・39%
  - 「要望や苦情の伝えやすさ」・・・35%
  - 「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」・30%
- ・【問9】【総合評価】は、87%の満足度です。

#### まとめ

保護者は、【通園施設における支援】では、満足度の高い項目が多くなっていますが、【診察に関する支援】【苦情・要望への対応】では「不満」「どちらかといえば不満」の割合が高い項目が多くなっています。自由コメント欄では、感謝や満足の意見もありますが、“卒園後、相談先がない”“職員の差がある”“子どもが通っているのに意見は出しにくい”などの意見もありました。

#### 診療所利用児の保護者

- ・実施期間 2011年11月8日～11月22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・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 37.0% (100枚配付、37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、51%の保護者が「知っている」と答え、「知っている」と答

えた全ての保護者が、「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内容、費用等の説目」「センターの理念や基本方針の説明」で、「満足」「どちらかといえば満足」を合わせて70%となり、“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順に5つ挙げると次のとおりです。

- 「診察における子どもへの接し方」・・・・・・・・・・・・・・・・・・89%
- 「診察における保護者の質問への対応や説明」
- 「診察における保護者の心理的、精神的負担への配慮」・・・・・・・・・・いずれも78%
- 「(医師の)診察について、十分な診察時間が確保されている」
- 「診察等の支援に関する方針の説明」
- 「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」
- 「相談における保護者の精神的、心理的負担への配慮」  
・・・・・・・・・・・・・・・・・・いずれも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順に5つ挙げると、次のとおりです。

- 「地域の資源等に関する情報提供」・・・・・・・・・・・・・・・・・・48%
- 「医師の診察や訓練指導の頻度」・・・・・・・・・・・・・・・・・・38%
- 「感染症が発生した場合の対応に関する説明」・・・・・・・・・・33%
- 「災害発生時の対応に関する説明について」・・・・・・・・・・31%
- 「子どもの進路に関する相談や助言」・・・・・・・・・・・・・・・・30%

- ・【問8】【総合評価】は、77%の満足度です。

## まとめ

【保護者を対象とした勉強会等の支援】【センター全体に対する安全管理】【苦情・要望への対応】の各設問で通園利用児・卒園児の保護者よりも「不満」「どちらかといえば不満」「その他」の割合が高くなっています。

「その他」の回答では、“該当しない”“覚えていない”などの回答が多くなっています。コメント欄では“予約が取りにくい”“情報が少ない”などの意見が見られます。

## 幼稚園・保育所

- ・実施期間 2011年11月8日～11月22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。  
幼稚園・保育所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 77.6% (85枚配布、66枚回収)

## 回答数値の概要

- ・総合的な評価は、89%の満足度です。
- ・設問項目の中で、「満足度」が高い順に3つ挙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、引継ぎが円滑に行われているか」  
・・・・・・・・・・・・・・・・・・いずれも89%

- 「研修等の具体的な内容やわかりやすさ」・・・・・・・・・・・・・・・・・・82%
- ・設問項目の中で、「不満」「どちらかといえば不満」が10%を超えたものは下記の通りです。
  - 「訪問の実施時期や実施回数」
  - 「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」・・いずれも15%

まとめ

「研修への協力依頼等に関する対応」「研修等の具体的な内容やわかりやすさ」は、“依頼したことがない”などの理由で、「その他」の回答が多くなっています。コメント欄では、訪問・研修についての効果と感謝の言葉が多く見受けられます。具体的事例をあげての意見・要望もあり、センターへの期待が表れているものと推察されます。

小学校

- ・実施期間 2011年11月8日～11月22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。小学校より、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 80.9%（47枚配布、38枚回収）

回答数値の概要

- ・総合的な評価は、95%の満足度です。
- ・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。
  - 「随時の相談への対応」
  - 「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」・・・・・いずれも92%
- ・設問項目の中で、「不満」「どちらかといえば不満」と回答した人の割合が10%を越えたのは1項目でした。
  - 「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おこなわれているかについて」・・16%

まとめ

「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”などの理由で、「その他」の回答が多くなっています。コメント欄では、コンサルティングの効果が高いことがうかがわれますが、“支援の強化”“情報の共有”などさらなる連携への要望もあります。

地域訓練会

- ・実施期間 2011年11月8日～11月22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。各関係期間より、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 100%（3枚配付、3枚回収）
- ・全配付先から回答があり、センターと訓練会の連携の強さとセンターの支援に対する期待がうかがわれます。

# 保護者アンケート集計結果

西部地域療育センター

【実施期間】 2011年11月8日(火)～11月22日(火)

【回収率】 通園施設利用児 87.5% (回収98枚 / 配布112枚)  
 通園施設卒園児 41.1% (回収23枚 / 配布56枚)  
 診療所利用児 37.0% (回収37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	0	26	39	33	98
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	1	1	20	1	23
診療所利用児	0歳児	1歳児	2歳児	3歳児	4歳児	5歳児	計
	0	2	3	8	7	4	37
	6歳児	7歳児	8歳児	9歳児	10歳児	11歳児以上	
	6	0	5	0	1	1	

<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
	71	27	0	98
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
	17	6	0	23

<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
	8	18	42	29	1	0	98
通園施設卒園児	0歳	1歳	2歳	3歳	4歳	5歳	計
	1	5	5	10	2	0	23
診療所利用児	0歳	1歳	2歳	3歳	4歳	5歳以上	計
	1	4	6	14	5	7	37

<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	2	65	25	6	98
通園施設卒園児	0歳	1歳	2歳	3歳	4歳	5歳	計
	0	0	2	11	9	1	23

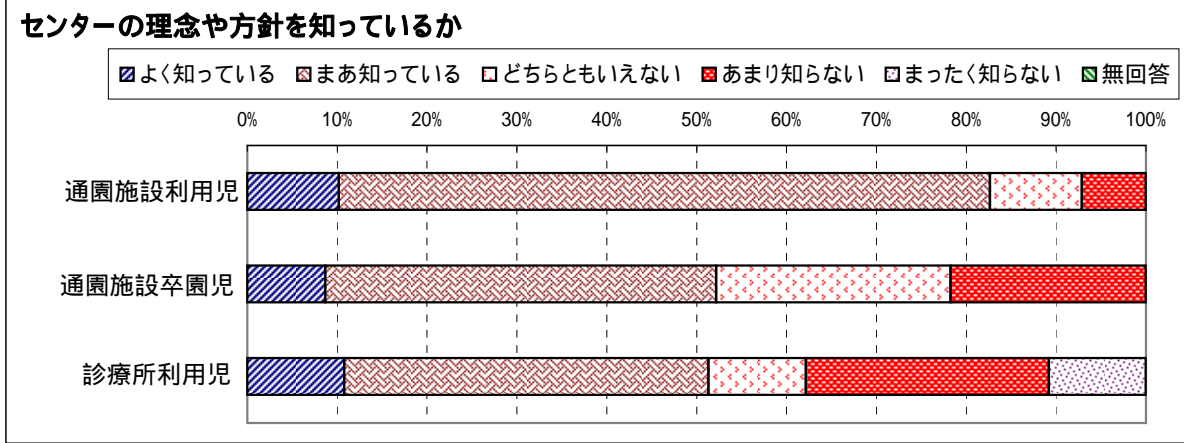
# センターの理念や基本方針について

## 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	10.2	72.5	10.2	7.1	0.0	0.0	100
通園施設卒園児	8.7	43.5	26.1	21.7	0.0	0.0	100
診療所利用児	10.8	40.5	10.8	27.0	10.8	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。)

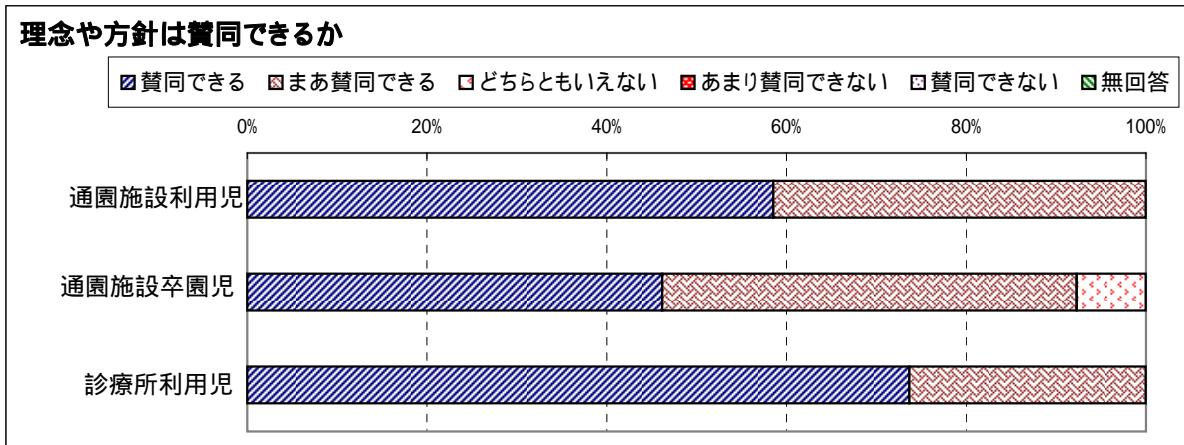


「よく知っている」「まあ知っている」と答えた方への付問

## 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	58.5	41.5	0.0	0.0	0.0	0.0	100
通園施設卒園児	46.2	46.2	7.7	0.0	0.0	0.0	100
診療所利用児	73.7	26.3	0.0	0.0	0.0	0.0	100



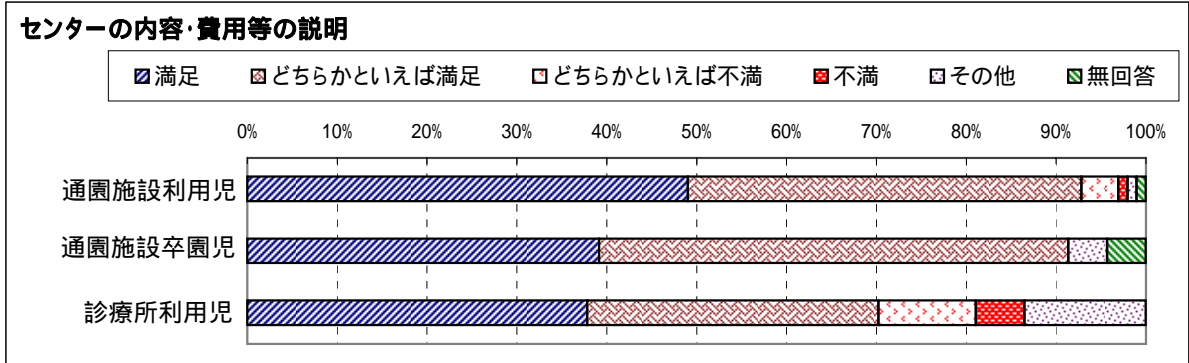


## センターの支援内容(サービス内容)について

### 問2 センターの利用開始にあたっての説明等について

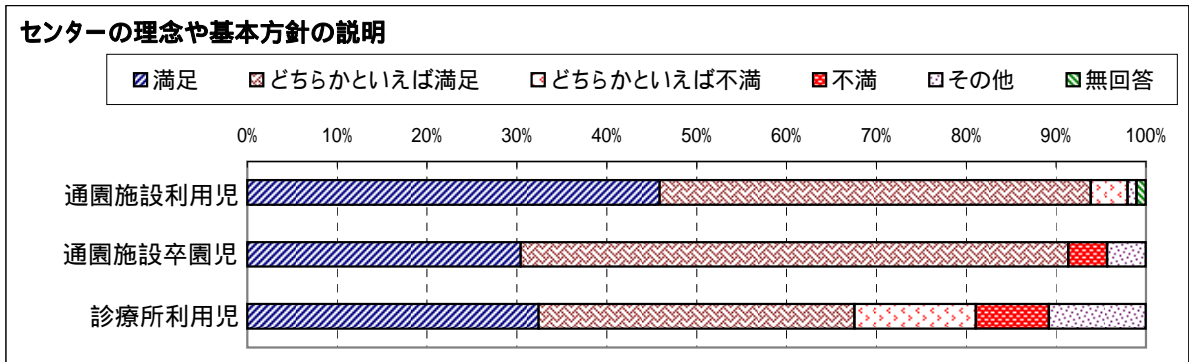
#### A) センターの内容、利用に伴う費用等の説明について

	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	49.0	43.8	4.1	1.0	1.0	1.0	100
通園施設卒園児	39.1	52.2	0.0	0.0	4.3	4.3	100
診療所利用児	37.8	32.4	10.8	5.4	13.5	0.0	100



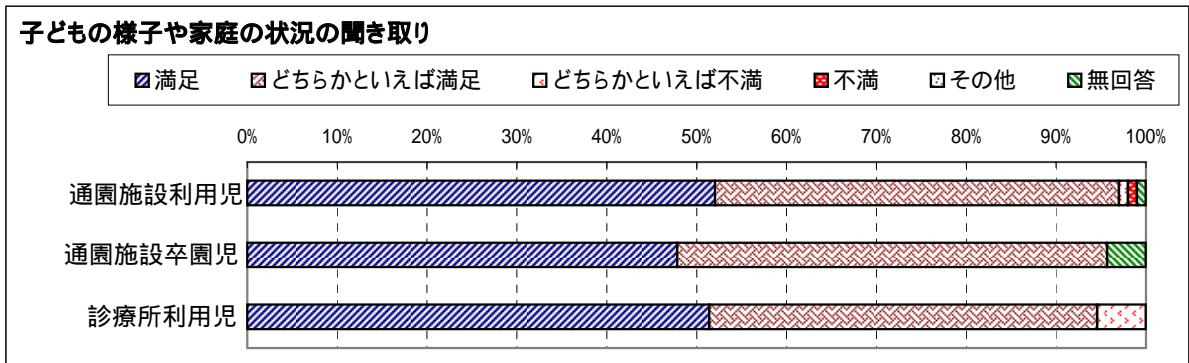
#### B) センターの理念や基本方針に関する説明について

	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	45.9	48.0	4.1	0.0	1.0	1.0	100
通園施設卒園児	30.4	60.9	0.0	4.3	4.3	0.0	100
診療所利用児	32.4	35.1	13.5	8.1	10.8	0.0	100



#### C) 子どもの様子や家庭の状況等の聞き取りについて

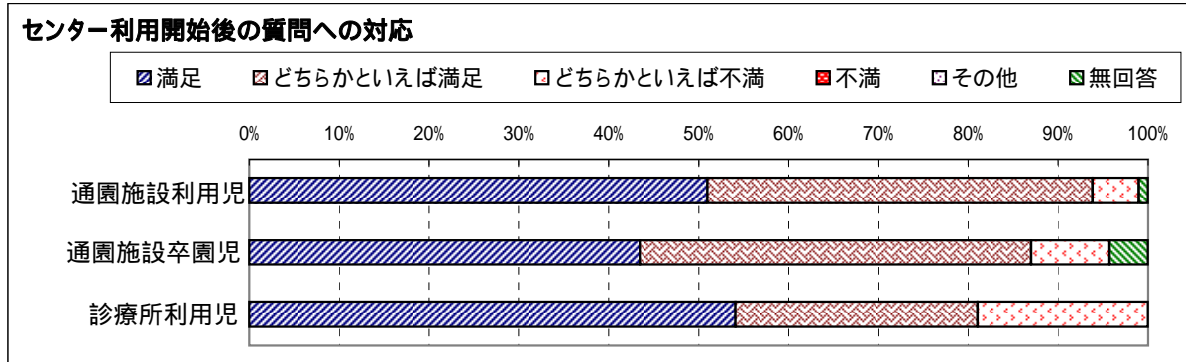
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
通園施設利用児	52.0	44.9	1.0	1.0	0.0	1.0	100
通園施設卒園児	47.8	47.8	0.0	0.0	0.0	4.3	100
診療所利用児	51.4	43.2	5.4	0.0	0.0	0.0	100



**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	51.0	42.9	5.1	0.0	0.0	1.0	100
通園施設卒園児	43.5	43.5	8.7	0.0	0.0	4.3	100
診療所利用児	54.1	27.0	18.9	0.0	0.0	0.0	100

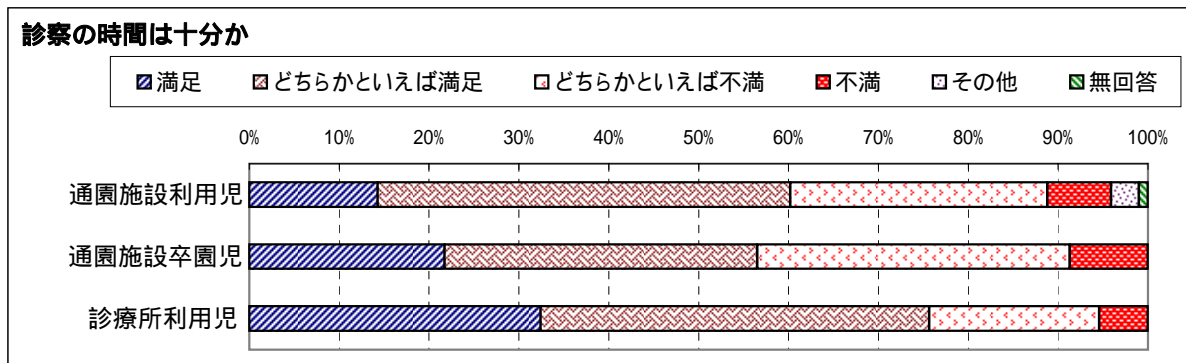


**問3 センターの診察に関する支援(サービス)について**

**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**

(%)

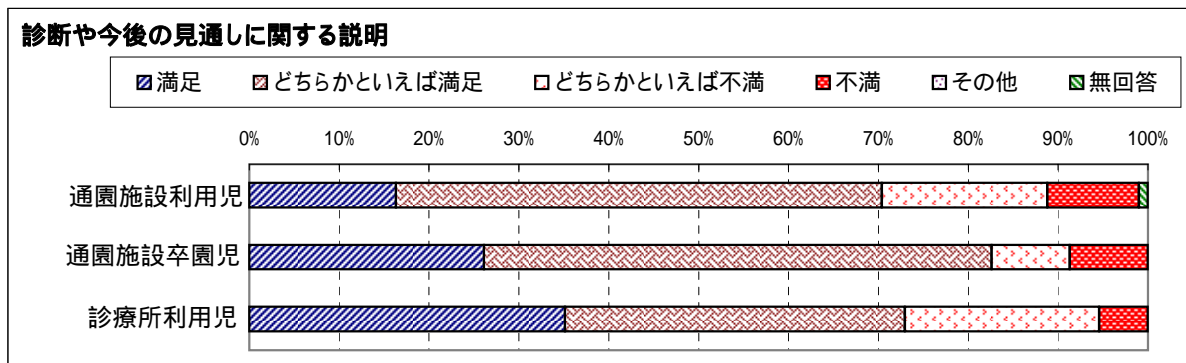
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
通園施設利用児	14.3	45.9	28.6	7.1	3.1	1.0	100
通園施設卒園児	21.7	34.8	34.8	8.7	0.0	0.0	100
診療所利用児	32.4	43.2	18.9	5.4	0.0	0.0	100



**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**

(%)

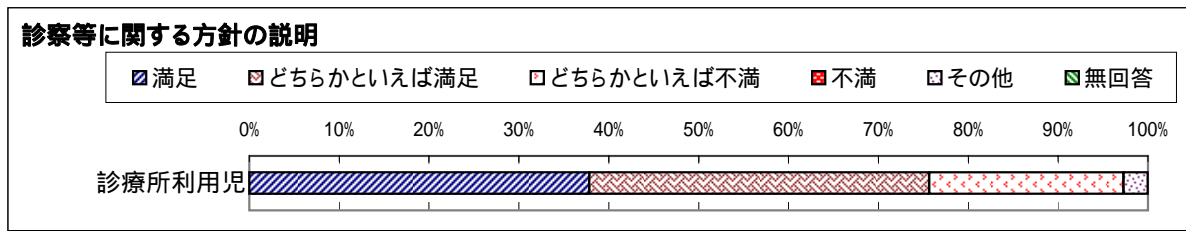
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
通園施設利用児	16.3	54.1	18.4	10.2	0.0	1.0	100
通園施設卒園児	26.1	56.5	8.7	8.7	0.0	0.0	100
診療所利用児	35.1	37.8	21.6	5.4	0.0	0.0	100



**C) 診察等の支援に関する方針の説明について**

(%)

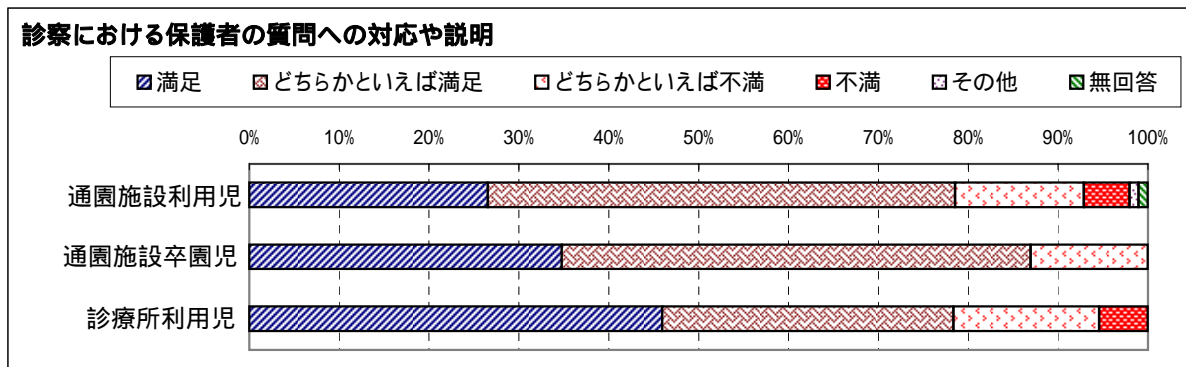
診療所利用者のみ に対する質問	満足	どちらか といえば満足	どちらか といえば不満	不満	その他	無回答	計
診療所利用児	37.8	37.8	21.6	0.0	2.7	0.0	100



**D) 診察における保護者の質問への対応や説明について**

(%)

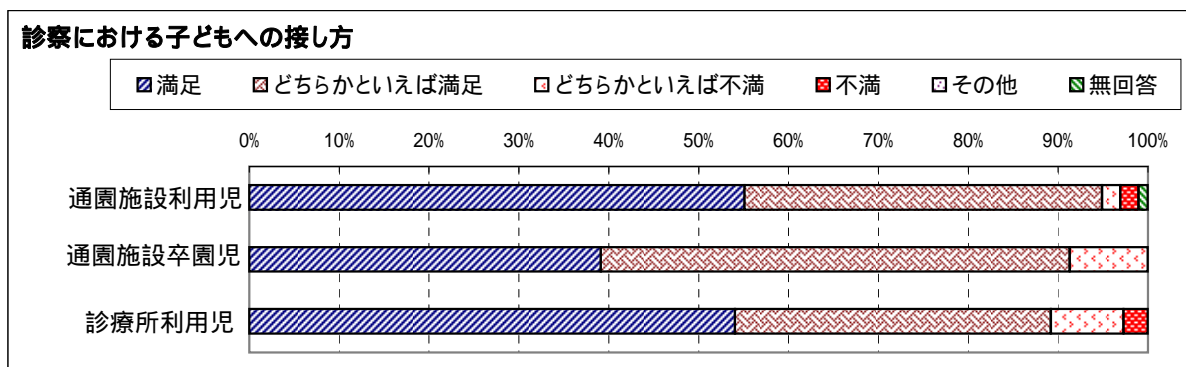
	満足	どちらか といえば満足	どちらか といえば不満	不満	その他	無回答	計
通園施設利用児	26.5	52.0	14.3	5.1	1.0	1.0	100
通園施設卒園児	34.8	52.2	13.0	0.0	0.0	0.0	100
診療所利用児	46.0	32.4	16.2	5.4	0.0	0.0	100



**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	55.1	39.8	2.0	2.0	0.0	1.0	100
通園施設卒園児	39.1	52.2	8.7	0.0	0.0	0.0	100
診療所利用児	54.1	35.1	8.1	2.7	0.0	0.0	100

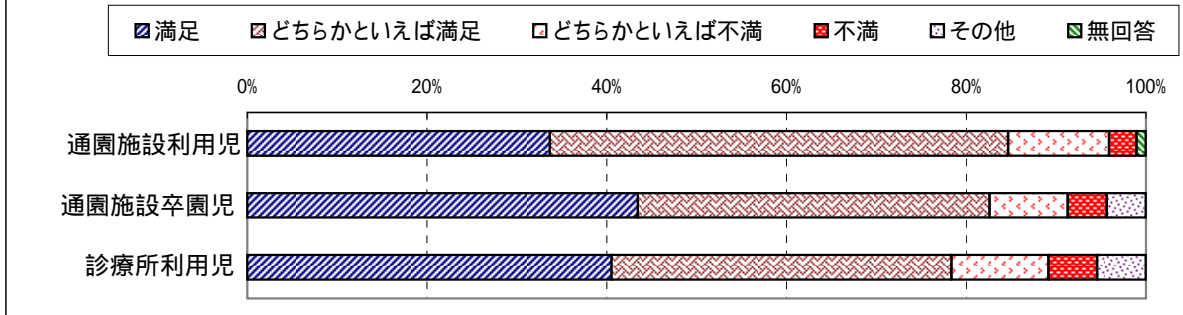


F) 診察における保護者の精神的、心理的負担への配慮について

(%)

	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	33.7	51.0	11.2	3.1	0.0	1.0	100
通園施設卒園児	43.5	39.1	8.7	4.4	4.4	0.0	100
診療所利用児	40.5	37.8	10.8	5.4	5.4	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



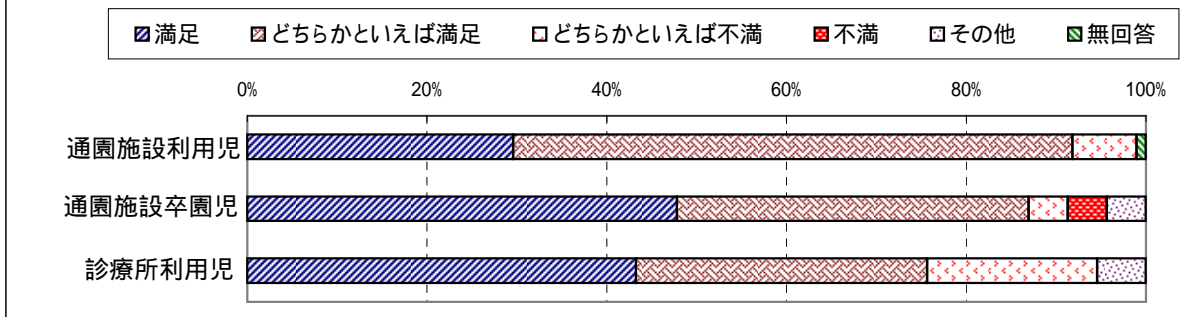
G) 訓練指導やグループ療育、脳波検査等における説明、保護者の質問への対応

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	29.6	62.2	7.1	0.0	0.0	1.0	100
通園施設卒園児	47.8	39.1	4.4	4.4	4.4	0.0	100
診療所利用児	43.2	32.4	18.9	0.0	5.4	0.0	100

訓練指導等における説明・保護者の質問への対応

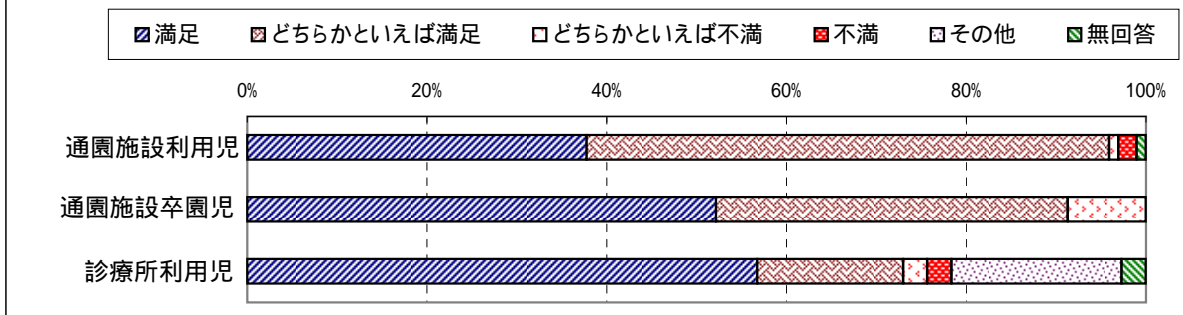


H) 訓練指導やグループ療育、脳波検査等における子どもへの接し方について

(%)

	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	37.8	58.2	1.0	2.0	0.0	1.0	100
通園施設卒園児	52.2	39.1	8.7	0.0	0.0	0.0	100
診療所利用児	56.8	16.2	2.7	2.7	18.9	2.7	100

訓練指導等における子どもへの接し方

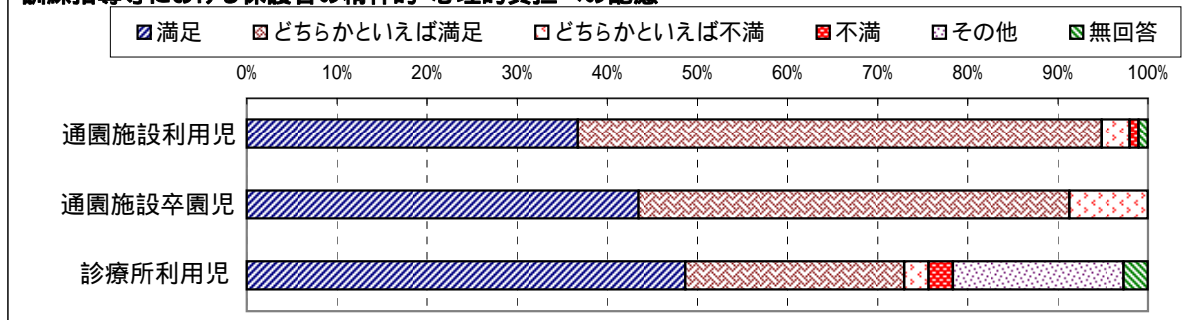


### I) 訓練指導やグループ療育、脳波検査等における保護者の精神的、心理的負担への配慮について

(%)

	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	36.7	58.2	3.1	1.0	0.0	1.0	100
通園施設卒園児	43.5	47.8	8.7	0.0	0.0	0.0	100
診療所利用児	48.7	24.3	2.7	2.7	18.9	2.7	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

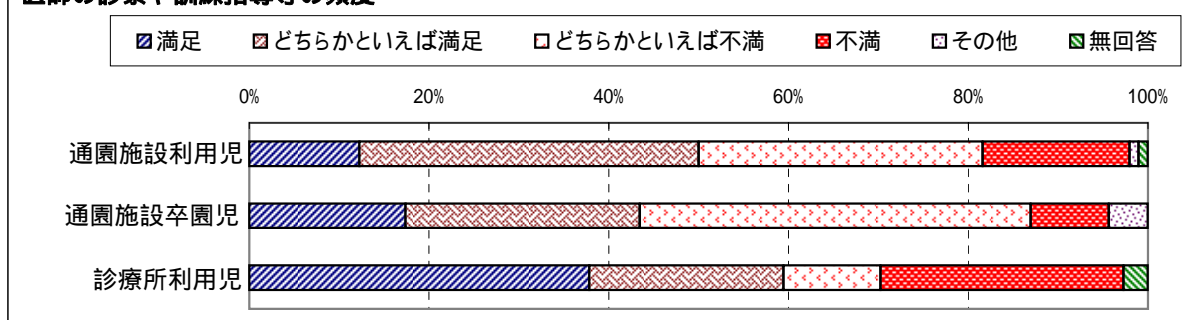


### J) 医師の診察や訓練指導等の頻度について

(%)

	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	12.2	37.8	31.6	16.3	1.0	1.0	100
通園施設卒園児	17.4	26.1	43.5	8.7	4.4	0.0	100
診療所利用児	37.8	21.6	10.8	27.0	0.0	2.7	100

#### 医師の診察や訓練指導等の頻度



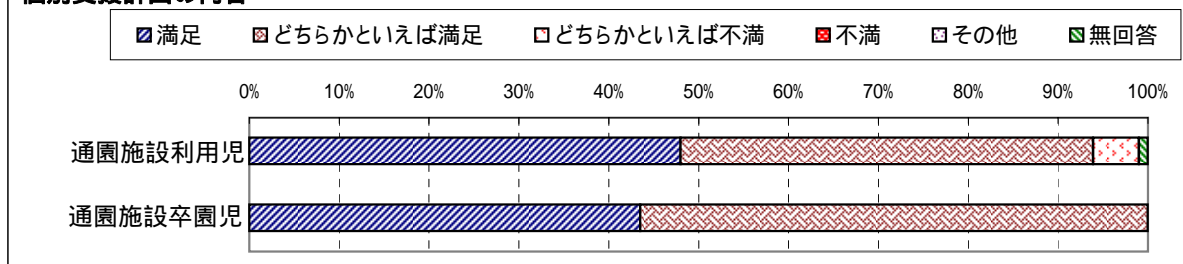
## 問4 センターの通園施設における支援(サービス)について

### 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	48.0	45.9	5.1	0.0	0.0	1.0	100
通園施設卒園児	43.5	56.5	0.0	0.0	0.0	0.0	100

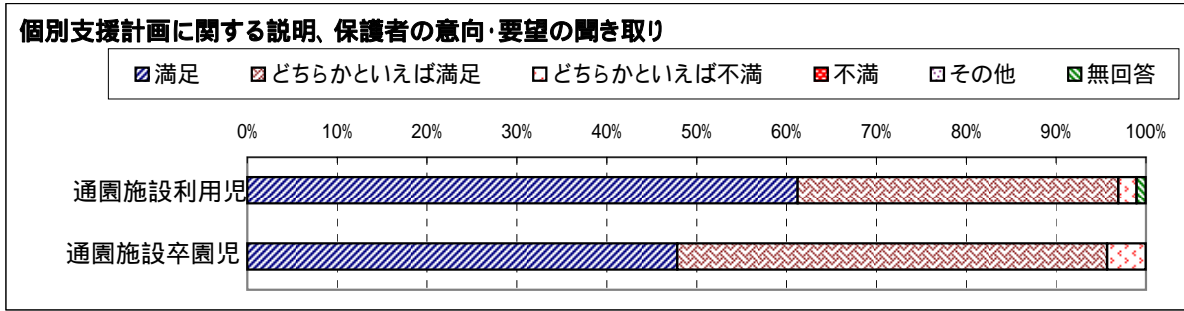
#### 個別支援計画の内容



**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**

(%)

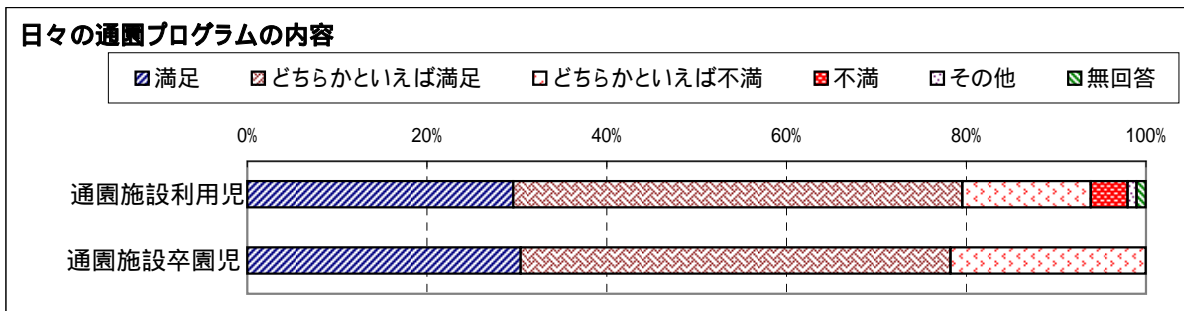
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
通園施設利用児	61.2	35.7	2.0	0.0	0.0	1.0	100
通園施設卒園児	47.8	47.8	4.3	0.0	0.0	0.0	100



**C) 日々の通園プログラムの内容について**

(%)

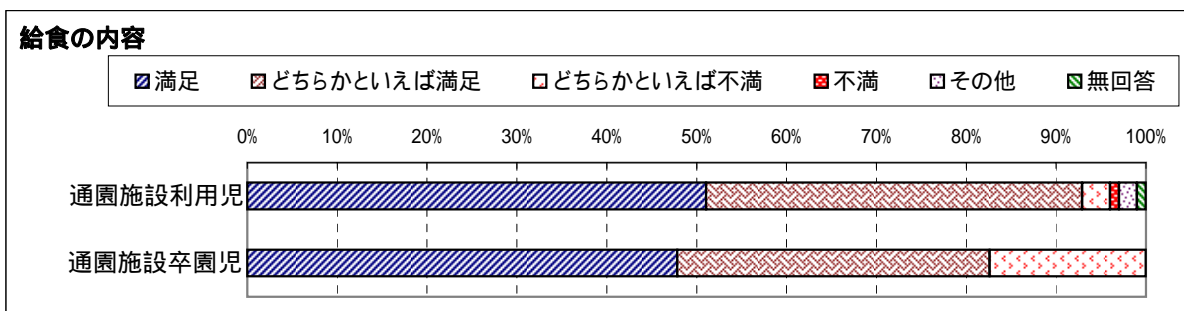
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
通園施設利用児	29.6	50.0	14.3	4.1	1.0	1.0	100
通園施設卒園児	30.4	47.8	21.7	0.0	0.0	0.0	100



**D) 給食の内容について**

(%)

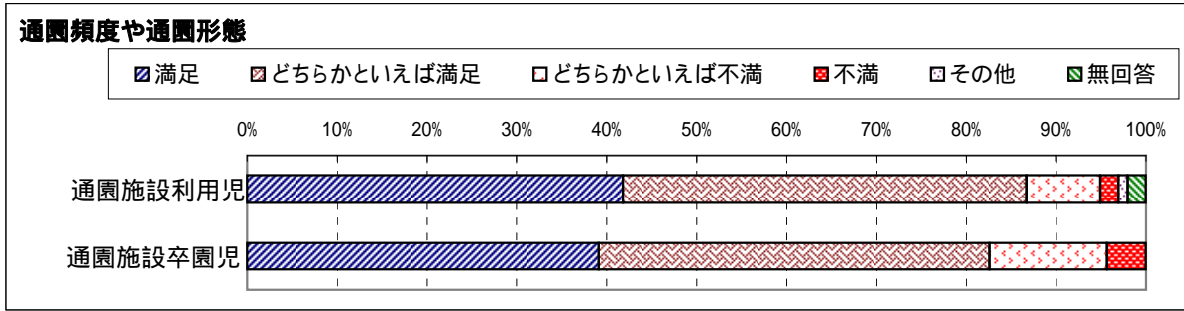
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
通園施設利用児	51.0	41.8	3.1	1.0	2.0	1.0	100
通園施設卒園児	47.8	34.8	17.4	0.0	0.0	0.0	100



**E) 通園頻度や通園形態(単独通園・親子通園)について**

(%)

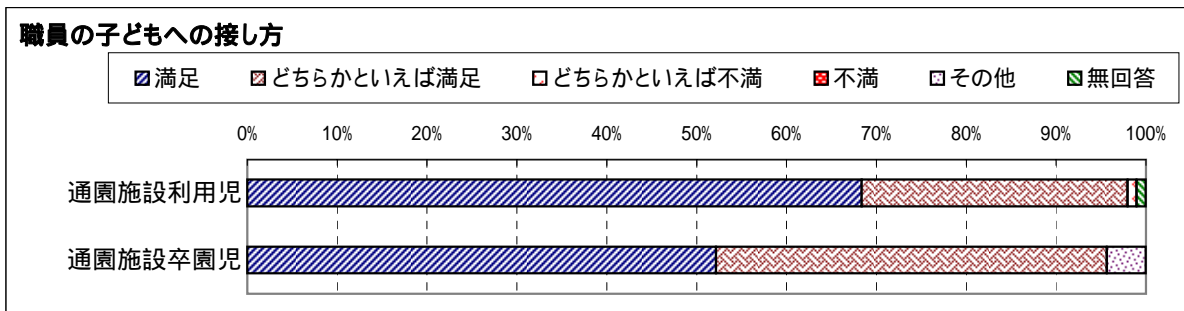
	満足	どちらかといえ ば満足	どちらかといえ ば不満	不満	その他	無回答	計
通園施設利用児	41.8	44.9	8.2	2.0	1.0	2.0	100
通園施設卒園児	39.1	43.5	13.0	4.4	0.0	0.0	100



**F) 職員の子どもへの接し方について**

(%)

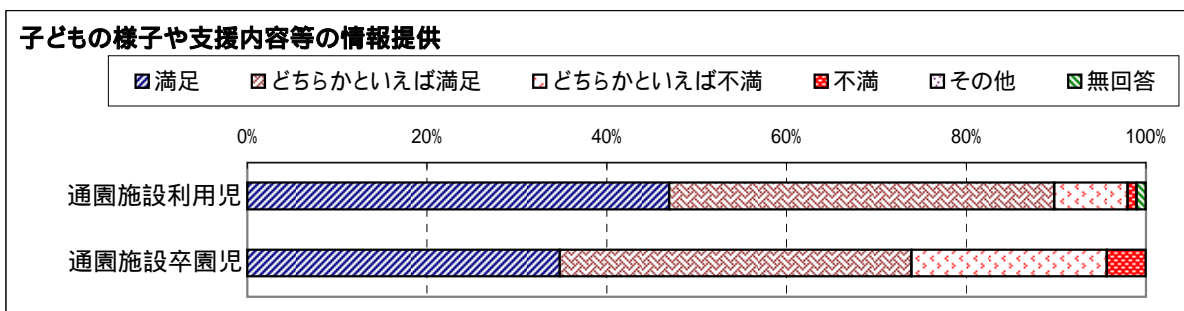
	満足	どちらかといえ ば満足	どちらかといえ ば不満	不満	その他	無回答	計
通園施設利用児	68.4	29.6	1.0	0.0	0.0	1.0	100
通園施設卒園児	52.2	43.5	0.0	0.0	4.4	0.0	100



**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**

(%)

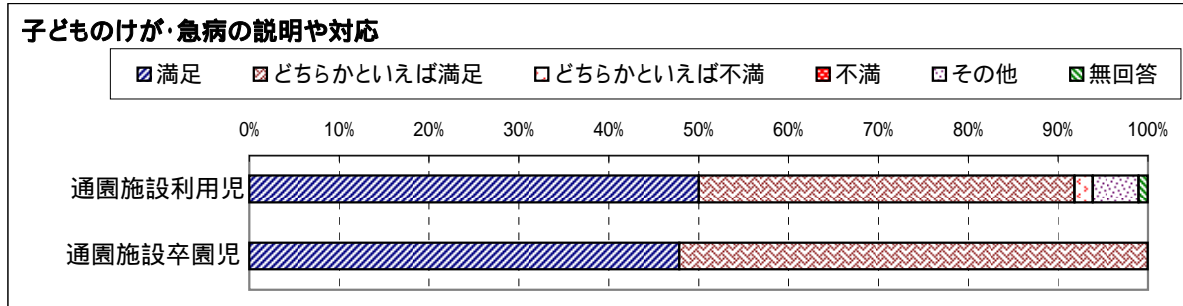
	満足	どちらかといえ ば満足	どちらかといえ ば不満	不満	その他	無回答	計
通園施設利用児	46.9	42.9	8.2	1.0	0.0	1.0	100
通園施設卒園児	34.8	39.1	21.7	4.4	0.0	0.0	100



#### 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

(%)

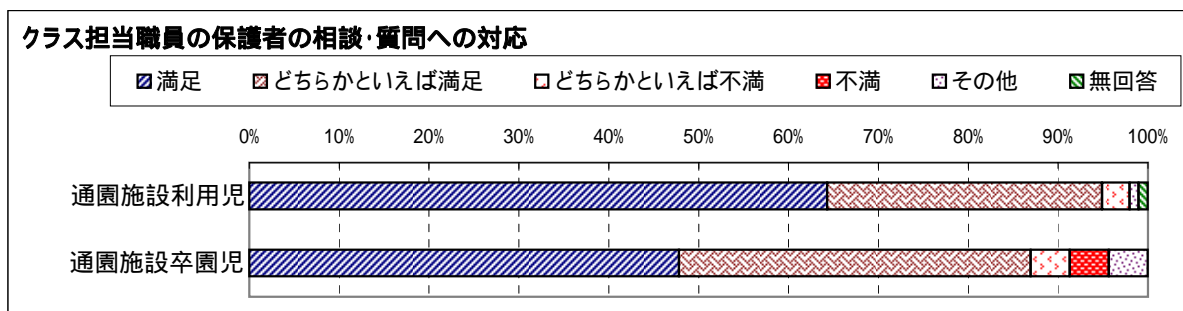
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
通園施設利用児	50.0	41.8	2.0	0.0	5.1	1.0	100
通園施設卒園児	47.8	52.2	0.0	0.0	0.0	0.0	100



#### 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

(%)

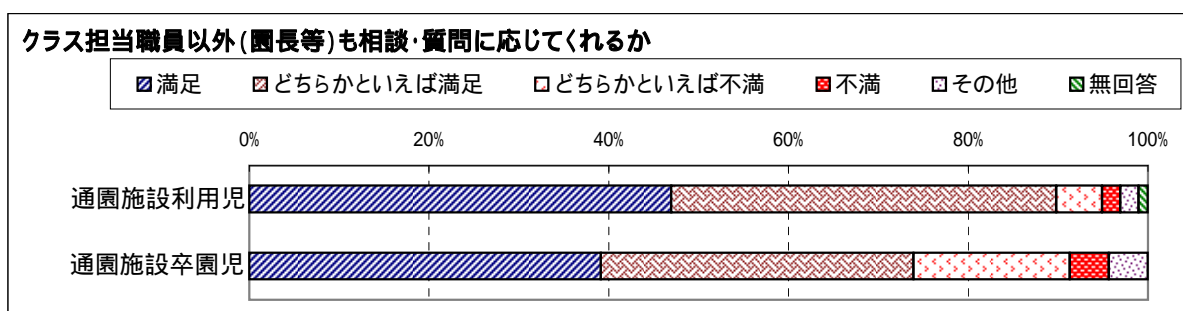
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
通園施設利用児	64.3	30.6	3.1	0.0	1.0	1.0	100
通園施設卒園児	47.8	39.1	4.4	4.4	4.4	0.0	100



#### 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	46.9	42.9	5.1	2.0	2.0	1.0	100
通園施設卒園児	39.1	34.8	17.4	4.4	4.4	0.0	100

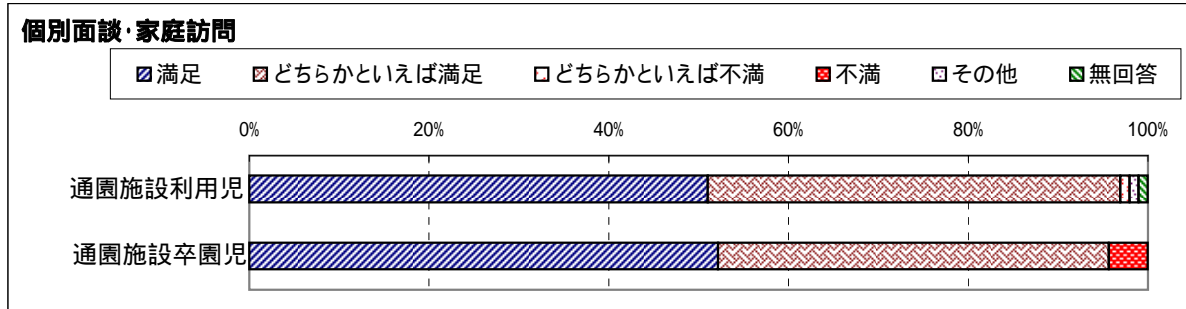




**K)個別面談・家庭訪問について**

(%)

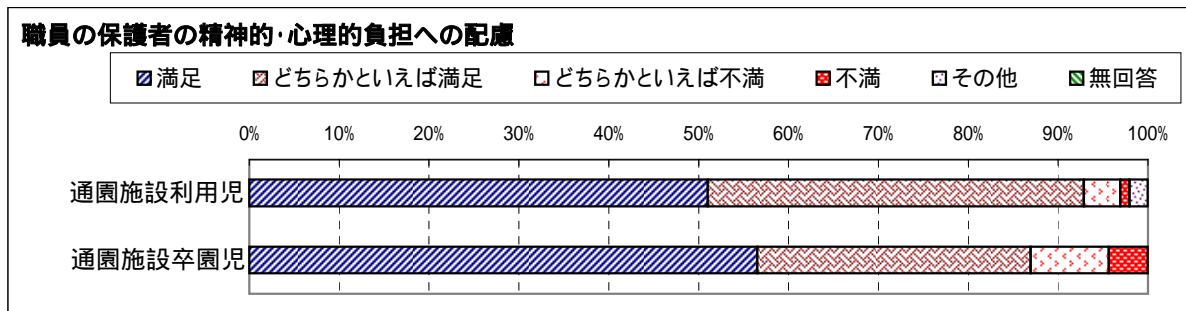
	満足	どちらかといえ ば満足	どちらかといえ ば不満	不満	その他	無回答	計
通園施設利用児	51.0	45.9	1.0	0.0	1.0	1.0	100
通園施設卒園児	52.2	43.5	0.0	4.4	0.0	0.0	100



**L)職員の保護者の精神的、心理的負担への配慮について**

(%)

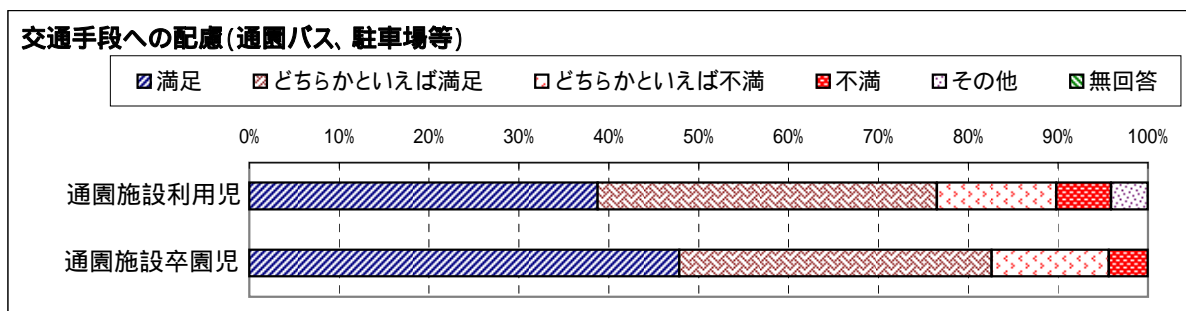
	満足	どちらかといえ ば満足	どちらかといえ ば不満	不満	その他	無回答	計
通園施設利用児	51.0	41.8	4.1	1.0	2.0	0.0	100
通園施設卒園児	56.5	30.4	8.7	4.4	0.0	0.0	100



**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**

(%)

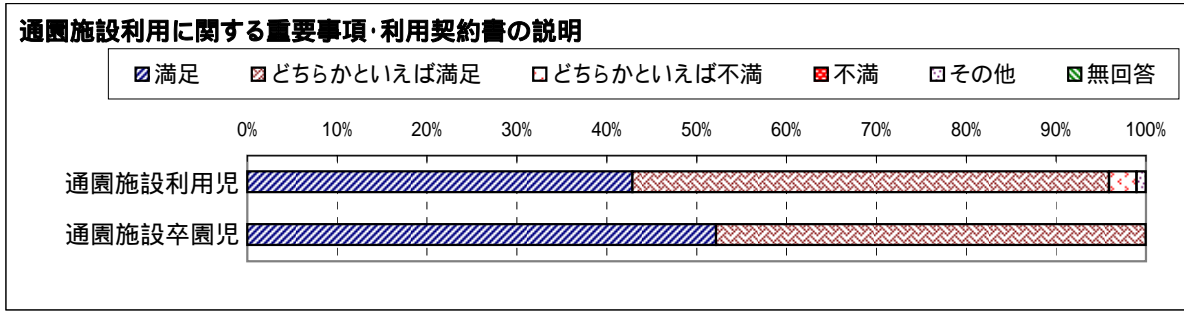
	満足	どちらかといえ ば満足	どちらかといえ ば不満	不満	その他	無回答	計
通園施設利用児	38.8	37.8	13.3	6.1	4.1	0.0	100
通園施設卒園児	47.8	34.8	13.0	4.4	0.0	0.0	100



**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**

(%)

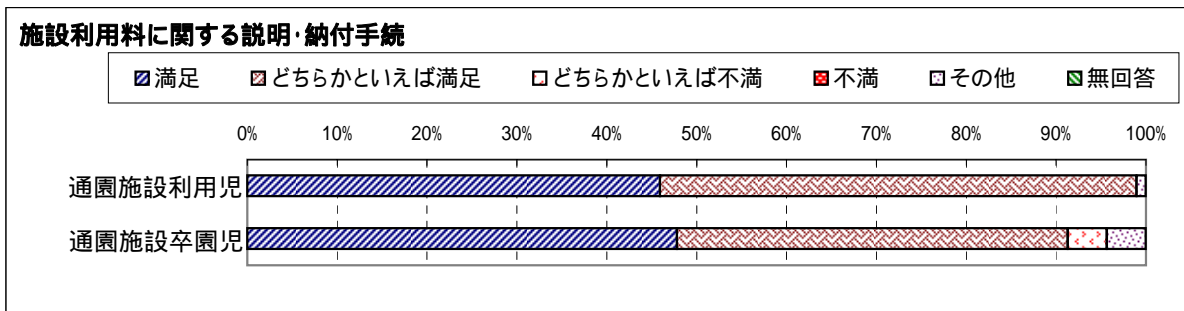
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
通園施設利用児	42.9	53.1	3.1	0.0	1.0	0.0	100
通園施設卒園児	52.2	47.8	0.0	0.0	0.0	0.0	100



**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	45.9	53.1	0.0	0.0	1.0	0.0	100
通園施設卒園児	47.8	43.5	4.4	0.0	4.4	0.0	100

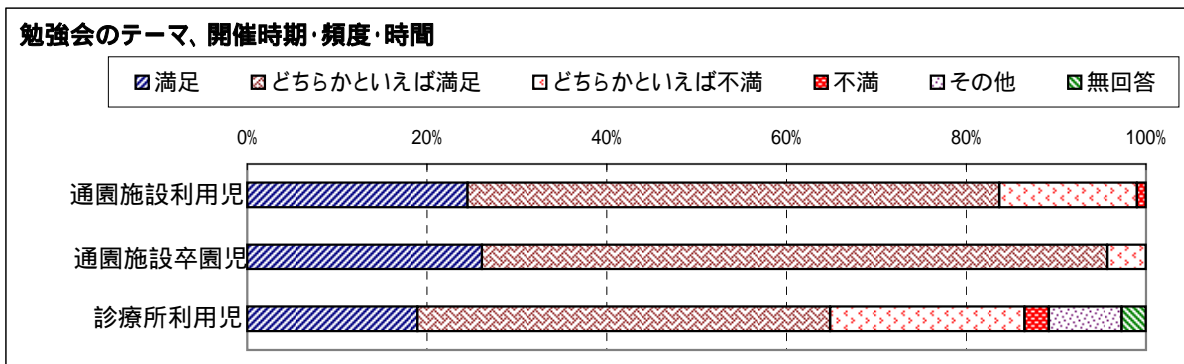


**問5 保護者を対象とした勉強会等の支援(サービス)について**

**A) 勉強会のテーマ、開催時期、頻度、開催時間について**

(%)

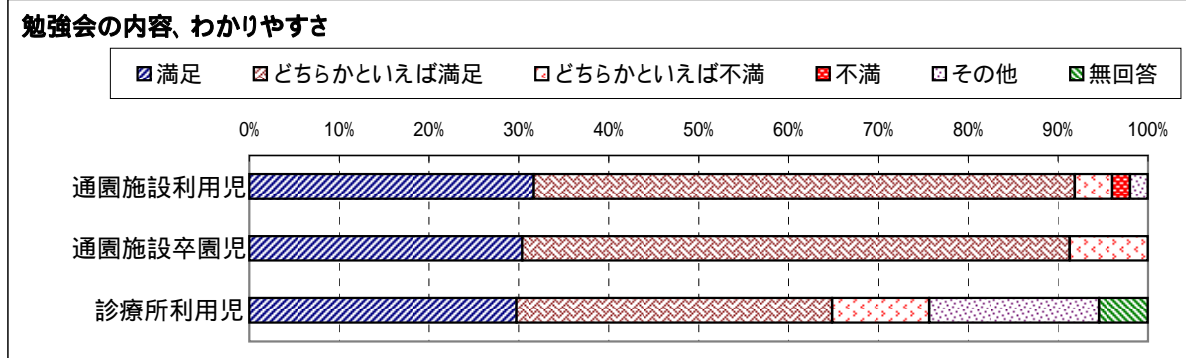
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
通園施設利用児	24.5	59.2	15.3	1.0	0.0	0.0	100
通園施設卒園児	26.1	69.6	4.3	0.0	0.0	0.0	100
診療所利用児	18.9	45.9	21.6	2.7	8.1	2.7	100



**B) 勉強会の具体的な内容、わかりやすさについて**

(%)

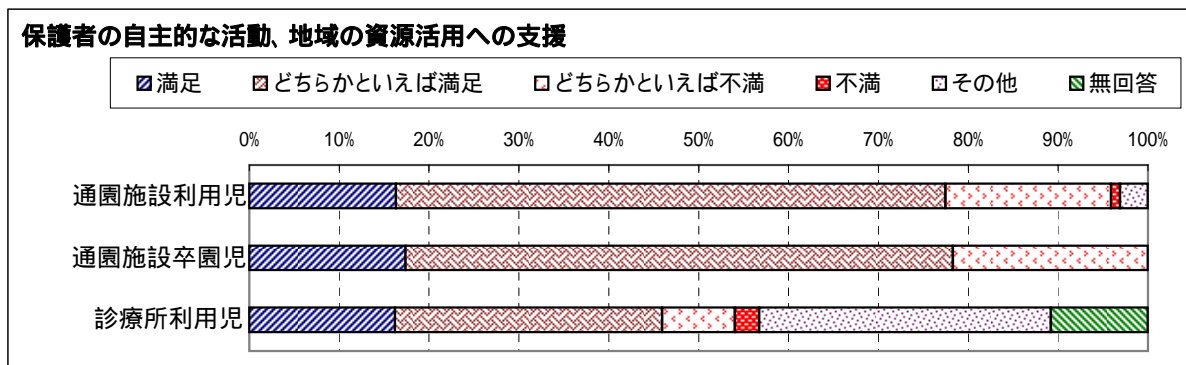
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
通園施設利用児	31.6	60.2	4.1	2.0	2.0	0.0	100
通園施設卒園児	30.4	60.9	8.7	0.0	0.0	0.0	100
診療所利用児	29.7	35.1	10.8	0.0	18.9	5.4	100



**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	16.3	61.2	18.4	1.0	3.1	0.0	100
通園施設卒園児	17.4	60.9	21.7	0.0	0.0	0.0	100
診療所利用児	16.2	29.7	8.1	2.7	32.4	10.8	100

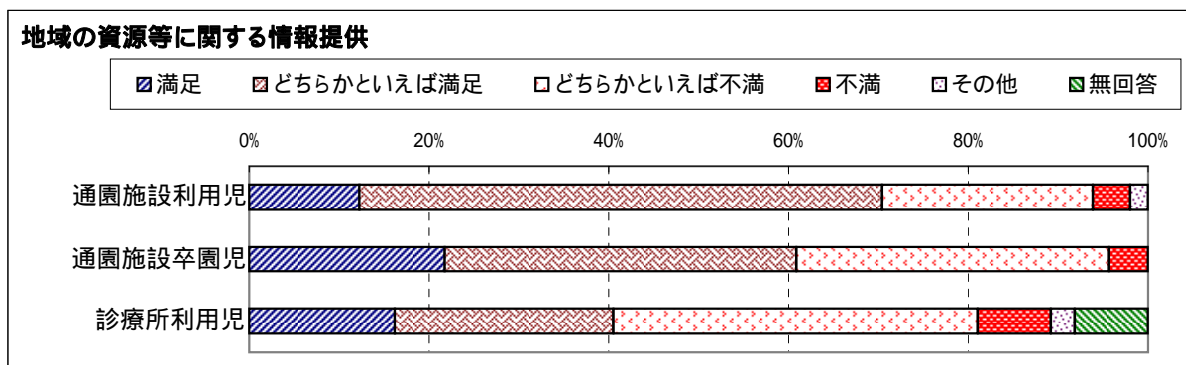


**問6 センターからの情報提供や保護者の相談への対応、センター全体の支援の一貫性について**

**A) 地域の資源等に関する情報提供について**

(%)

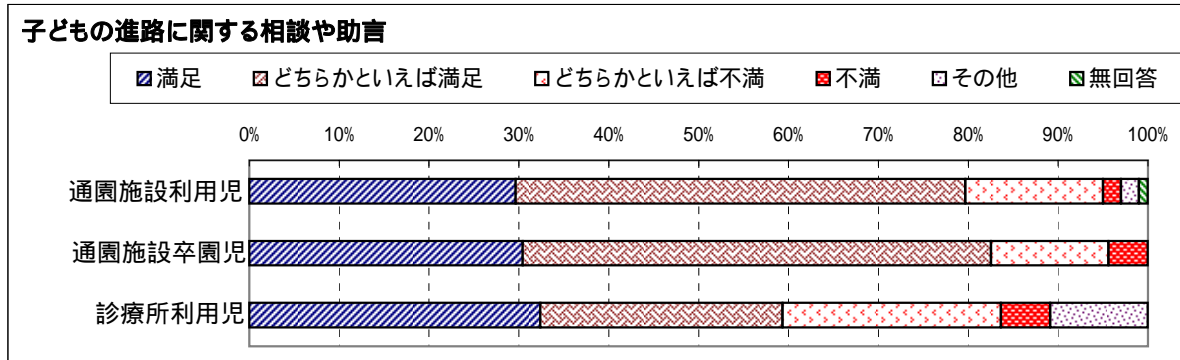
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
通園施設利用児	12.2	58.2	23.5	4.1	2.0	0.0	100
通園施設卒園児	21.7	39.1	34.8	4.4	0.0	0.0	100
診療所利用児	16.2	24.3	40.5	8.1	2.7	8.1	100



**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**

(%)

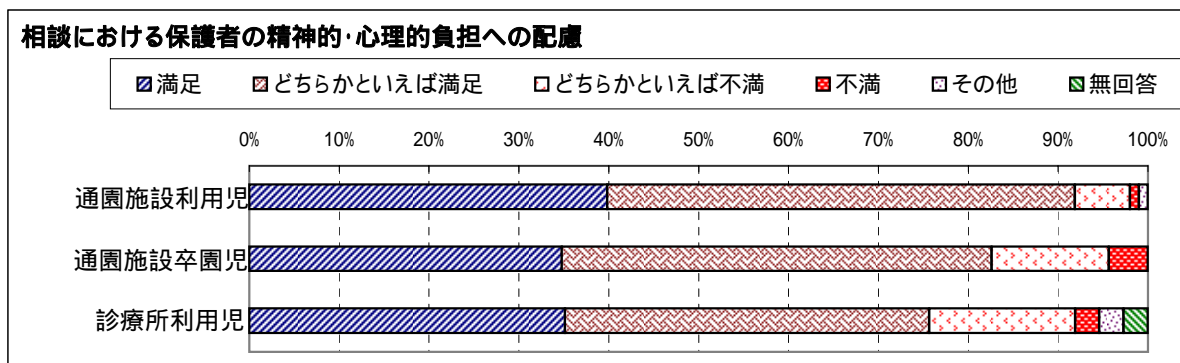
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
通園施設利用児	29.6	50.0	15.3	2.0	2.0	1.0	100
通園施設卒園児	30.5	52.2	13.1	4.4	0.0	0.0	100
診療所利用児	32.5	27.1	24.4	5.5	10.9	0.0	100



**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**

(%)

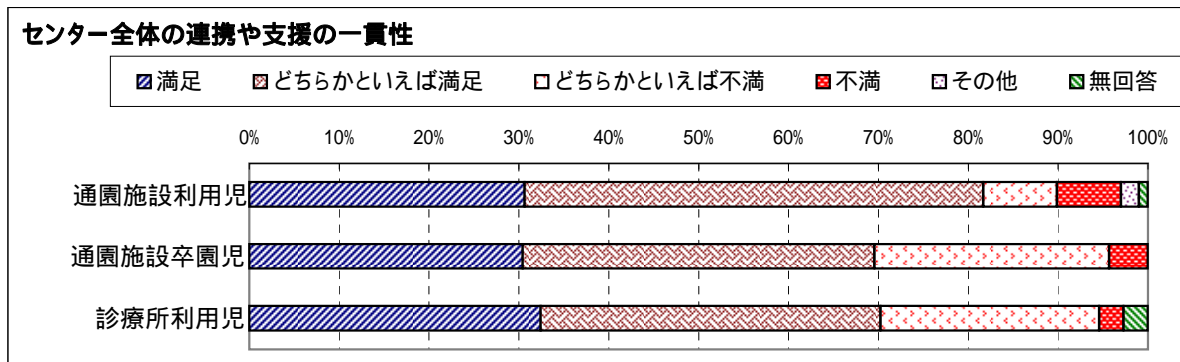
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
通園施設利用児	39.8	52.0	6.1	1.0	1.0	0.0	100
通園施設卒園児	34.8	47.8	13.0	4.4	0.0	0.0	100
診療所利用児	35.1	40.5	16.2	2.7	2.7	2.7	100



**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	30.6	51.0	8.2	7.1	2.0	1.0	100
通園施設卒園児	30.4	39.1	26.1	4.3	0.0	0.0	100
診療所利用児	32.4	37.8	24.3	2.7	0.0	2.7	100



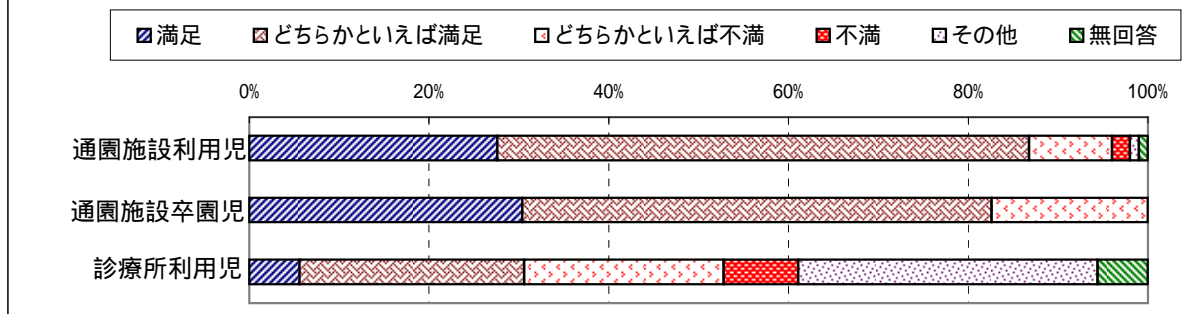
## 問7 センター全体の安全管理について

### 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	27.6	59.2	9.2	2.0	1.0	1.0	100
通園施設卒園児	30.4	52.2	17.4	0.0	0.0	0.0	100
診療所利用児	5.6	25.0	22.2	8.3	33.3	5.6	100

#### 災害発生時の対応に関する説明

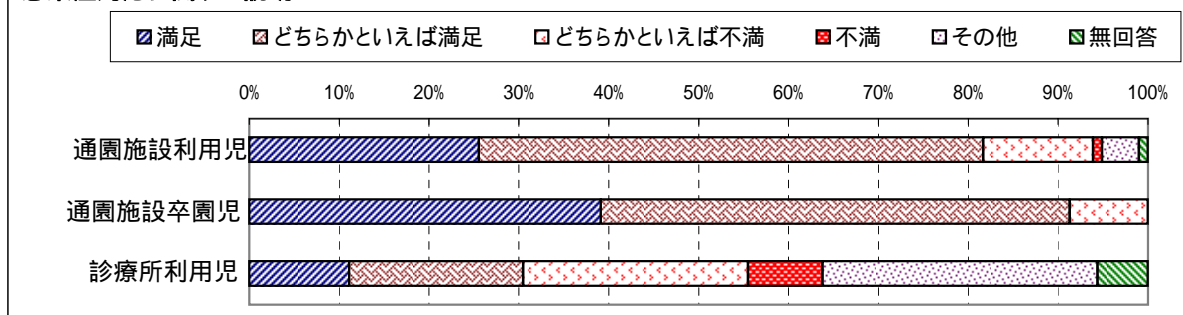


### B) 感染症が発生した場合の対応に関する説明について

(%)

	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	25.5	56.1	12.2	1.0	4.1	1.0	100
通園施設卒園児	39.1	52.2	8.7	0.0	0.0	0.0	100
診療所利用児	11.1	19.4	25.0	8.3	30.6	5.6	100

#### 感染症対応に関する説明



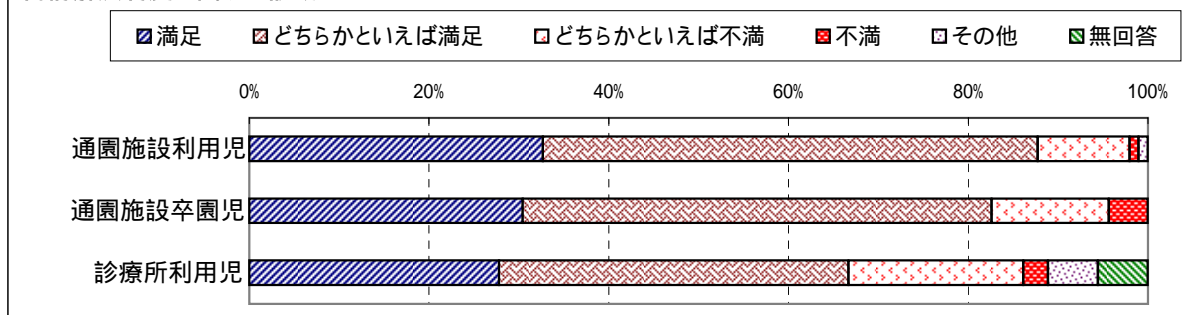
## 問8 苦情・要望への対応について

### 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	32.7	55.1	10.2	1.0	1.0	0.0	100
通園施設卒園児	30.4	52.2	13.0	4.3	0.0	0.0	100
診療所利用児	27.8	38.9	19.4	2.8	5.6	5.6	100

#### 苦情解決制度に関する説明

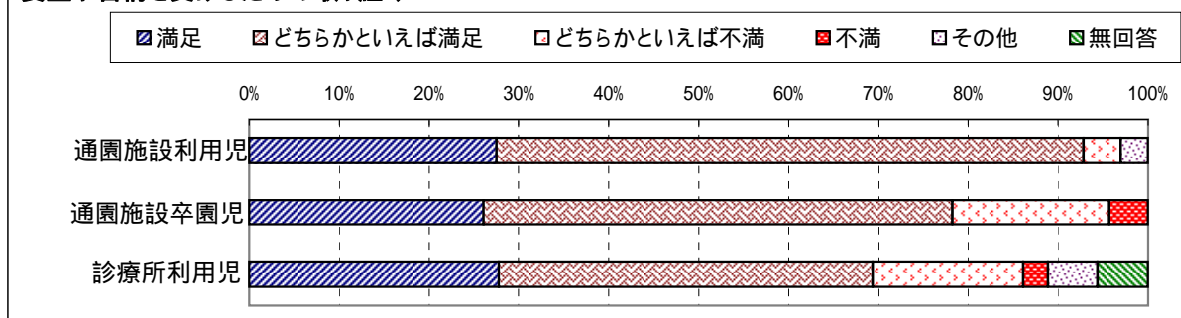


**B) 要望や苦情を受けるための取り組み(懇談会の開催、意見箱の設置、アンケート等)について**

(%)

	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	27.6	65.3	4.1	0.0	3.1	0.0	100
通園施設卒園児	26.1	52.2	17.4	4.4	0.0	0.0	100
診療所利用児	27.8	41.7	16.7	2.8	5.6	5.6	100

**要望や苦情を受けるための取り組み**

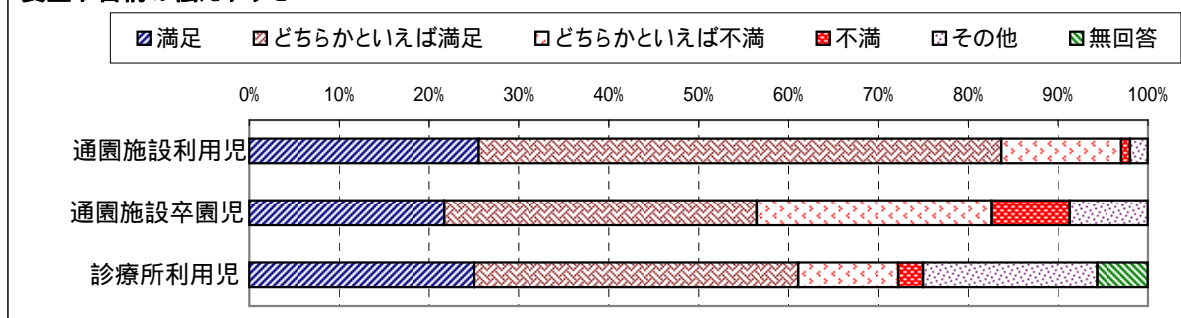


**C) 要望や苦情の伝えやすさについて**

(%)

	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	25.5	58.2	13.3	1.0	2.0	0.0	100
通園施設卒園児	21.7	34.8	26.1	8.7	8.7	0.0	100
診療所利用児	25.0	36.1	11.1	2.8	19.4	5.6	100

**要望や苦情の伝えやすさ**

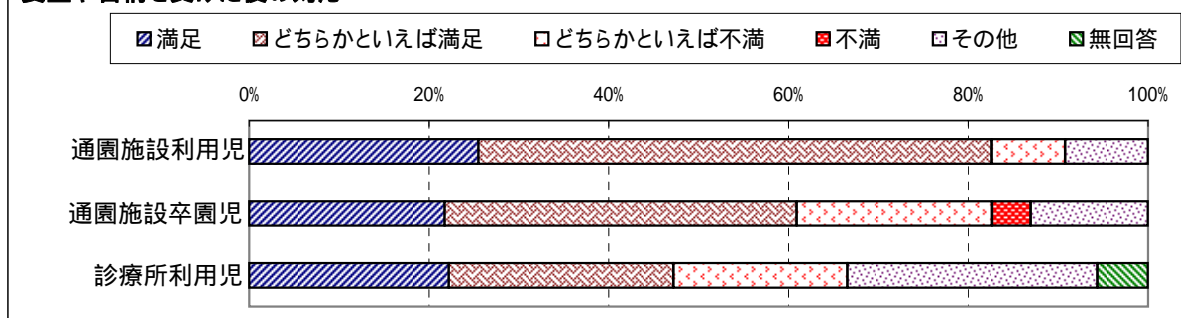


**D) 要望や苦情を受けた後の対応について**

(%)

	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	25.5	57.1	8.2	0.0	9.2	0.0	100
通園施設卒園児	21.7	39.1	21.7	4.3	13.0	0.0	100
診療所利用児	22.2	25.0	19.4	0.0	27.8	5.6	100

**要望や苦情を受けた後の対応**

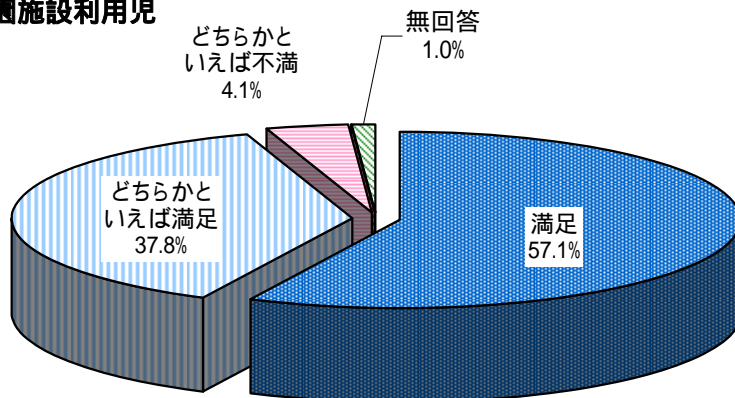


問9 センターを総合的に評価すると、どの程度満足しているか

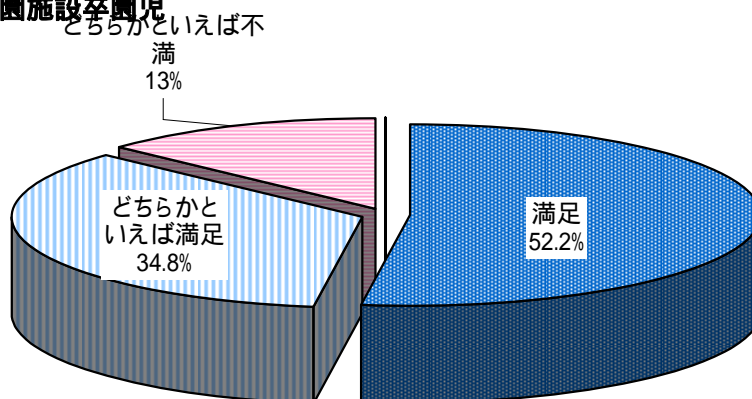
(%)

	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	57.1	37.8	4.1	0.0	1.0	100
通園施設卒園児	52.2	34.8	13.0	0.0	0.0	100
診療所利用児	31.4	45.7	22.9	0.0	0.0	100

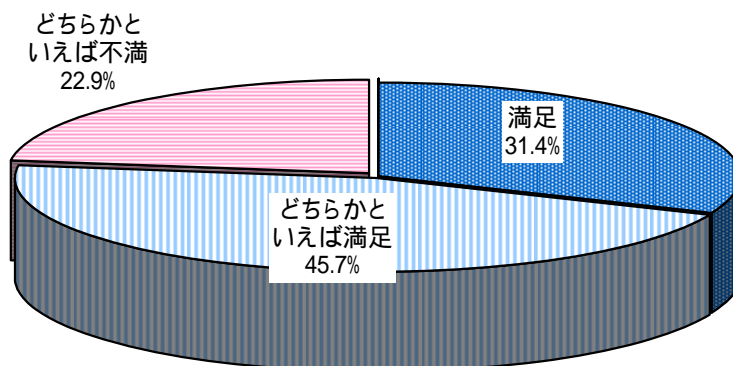
総合的评价 通園施設利用児



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

西部地域療育センター

【実施期間】 2011年11月8日(火)～11月22日(火)

【回収率】 幼稚園・保育所77.6% (回収66枚/配布85枚)  
 小学校 80.9% (回収38枚/配布47枚)  
 地域訓練会 100% (回収3枚/配布3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。

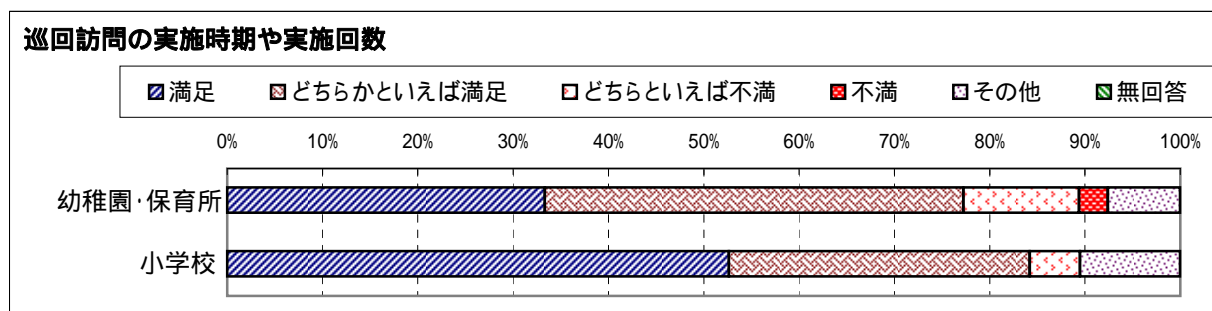
## センターによる支援内容等について

### 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

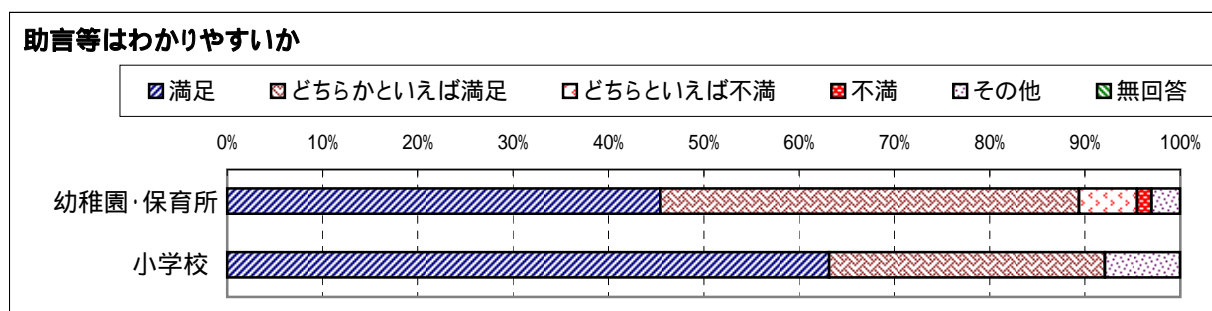
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
幼稚園・保育所	33.3	43.9	12.1	3.0	7.6	0.0	100
小学校	52.6	31.6	5.3	0.0	10.5	0.0	100

(%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	45.5	43.9	6.1	1.5	3.0	0.0	100
小学校	63.2	29.0	0.0	0.0	7.9	0.0	100



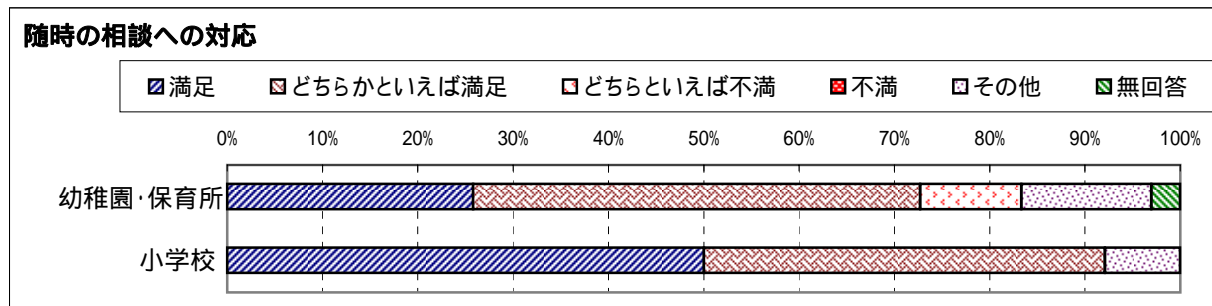


## 問2 随時の相談や研修への協力依頼等に関する対応について

### A) 随時の相談への対応について

(%)

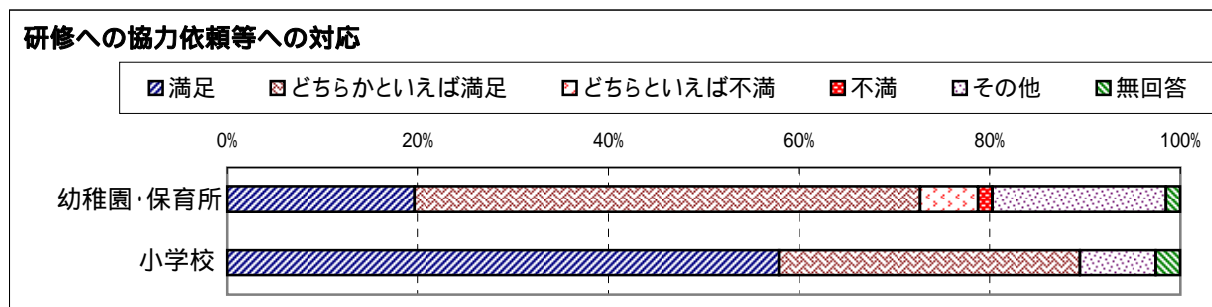
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
幼稚園・保育所	25.8	46.9	10.6	0.0	13.6	3.0	100
小学校	50.0	42.1	0.0	0.0	7.9	0.0	100



### B) 研修への協力依頼等に関する対応について

(%)

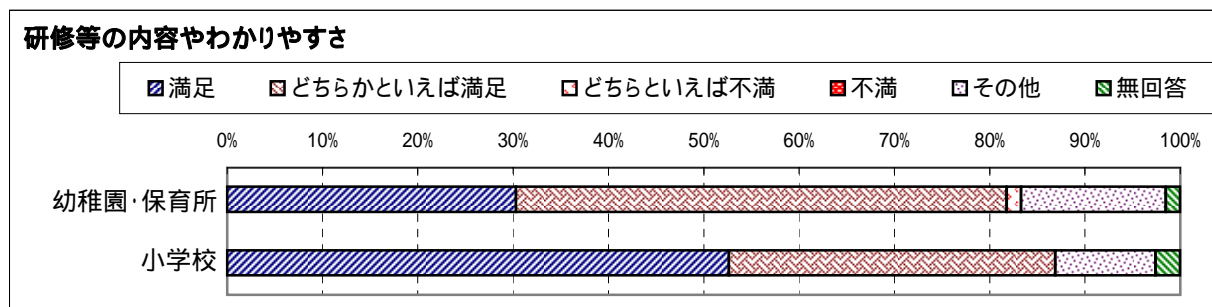
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
幼稚園・保育所	19.7	53.0	6.1	1.5	18.2	1.5	100
小学校	57.9	31.6	0.0	0.0	7.9	2.6	100



### 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	30.3	51.5	1.5	0.0	15.2	1.5	100
小学校	52.6	34.2	0.0	0.0	10.5	2.6	100



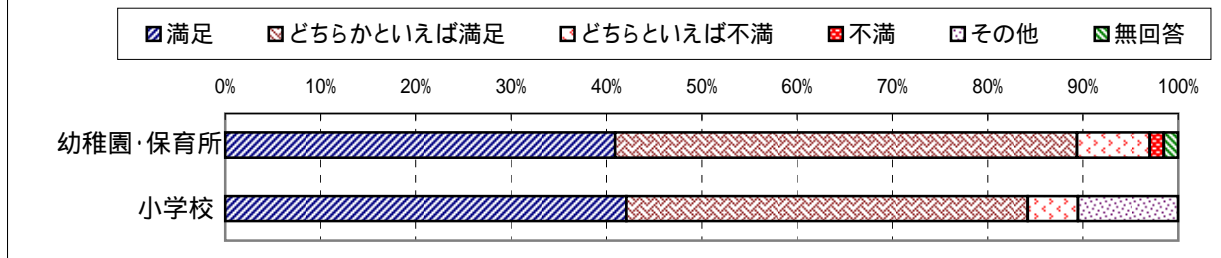
問3 良好な協力関係の構築について 「幼稚園・保育所」と「小学校」のみ対象の質問

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	40.9	48.5	7.6	1.5	0.0	1.5	100
小学校	42.1	42.1	5.3	0.0	10.5	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

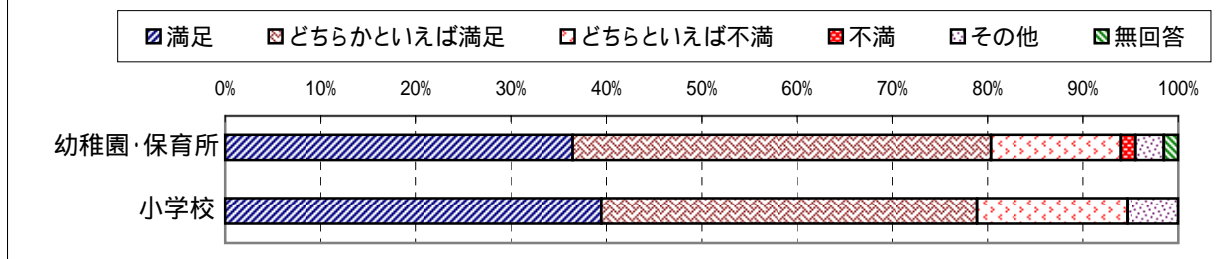


B) お互いの施設の取り組み等について、必要な情報交換が円滑に行われているかについて

(%)

	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	36.4	43.9	13.6	1.5	3.0	1.5	100
小学校	39.5	39.5	15.8	0.0	5.3	0.0	100

互いの施設の取り組み等についての情報交換

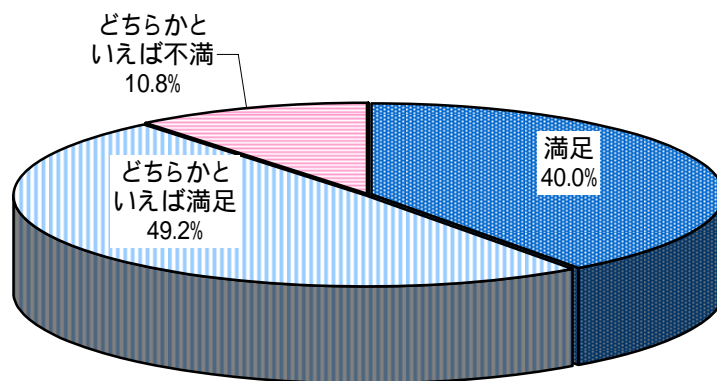


問4 センターを総合的に評価すると、どの程度満足しているか

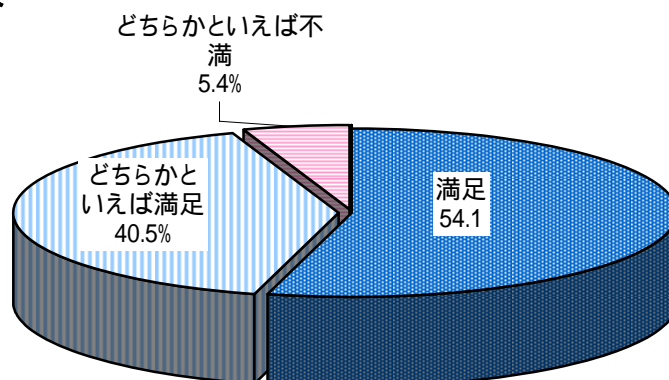
(%)

	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	40.0	49.2	10.8	0.0	0.0	100
小学校	54.1	40.5	5.4	0.0	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]

12月15日(木) 10:00~12:00(通園施設)

12月9日(金) 11:00~12:00(児童デイサービス [びーす鶴ヶ峰])

### 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)

朝のあつまりが終わり、子どもたちは席に着いて、絵合わせゲームをしています。黒板に貼った動物の絵カードに、担任が歌を歌いながら手に持った同じ動物の絵カードを重ねて行きます。ブタ、キツネ等が登場しました。次は薄いハンカチーフを配って、“くしゃん遊び”。リスの絵を貼り、“リスさんがくしゃみした。小さいくしゃん”と担任がリスの顔にハンカチーフをあてると、子どもたちもいっしょに“くしゃん”と真似をします。ツルは、“ながーいくしゃみ”など、さまざまな動物の真似です。次は“どうぶつむら”。ネコの絵を貼り“ネコの親子がやってきた。何てなく？”と子どもたちに聞きます。“にゃーん”と正解が出ると、皆が一斉に拍手します。イヌ、ブタなどの鳴き声が続きます。

“お楽しみ会”の練習で歌を歌います。子どもたちは手に鈴を持って歌に合わせて振り、音を楽しんでいるようです。何曲か歌うと、次は自由遊びに移り、子どもたちの半数が園庭へ出ました。ブランコ、すべり台で遊びました。園庭には他のクラスの子もたちも出ていて、三輪車やミニ自動車を乗り回したり、砂場で遊んでいる姿が見られます。部屋に残った子どもたちは、思い思いに絵本を読んだり、おもちゃのピアノを弾いたり、ジグソーパズルなどで遊んでいます。

遊びの時間が終わって、園庭に出ていた子どもたちも戻り、手洗い、うがいをしして着席。“給食の歌”を皆で歌い、配膳が済んだ子どもから食べ始めました。

週2日クラス(5歳児)(今日は単独日)

通園バスが到着すると、担任が出迎え、外階段を使って部屋に入ります。荷物を所定の場所に置くと、自分の机にあるスケジュール表に従って、机で作業課題を始めたり、フリースペース(トーマスルーム)に行ったりします。スケジュール表は一人ひとりの状況に応じて作られていて、最後は“せんせい、できました”と報告するように書いてあります。課題を終った子どもも、フリースペースに来て好きな遊びをしています。

朝のあつまりでは、今日の当番の発表後、皆で“メロンパン”の歌を歌います。壁にメロンパンを型取った切り抜きが貼ってあり、歌の最後「メロンパン一つ買って来た」で担任が子どもの名前を呼びます。呼ばれた子どもは前に出てメロンパンの切り抜きをもらってきます。これを全員が終るまで繰り返しました。出欠取りでは、返事があると、壁の出席表に子どもの顔写真を貼ります。

お茶か牛乳、どちらか好きな方を飲んでから、今日のプログラムに移ります。プログラムはクリスマスの飾りに使う「紙粘土の型抜き」です。子どもたちはスモックを自分で着て、配られた紙粘土を1回叩いた後、のし棒で平に伸ばしていきます。伸ばし終わったところで、クッキーの形をした型抜きを使って二つ作って完成です。子どもたちは手が汚れたりするのを気にせず、楽しそうに取り組んでいました。

#### 肢体不自由児クラス

週5日クラス(4・5歳児)(今日は単独日)

朝の自由時間です。フリースペース(“しょくぱんまんのへや”と言います)では、子どもたちは鍵盤を叩くと音楽が流れ出すおもちゃのピアノで遊んだり、穴あきボールについた紐を引っ張って遊んだりしてい

ます。奥の机ではジグソーパズルで遊ぶ子や、床に仰向けに寝てペットボトルを振っている子どももいます。遅れて入って来た親子が2組ありましたが、毎日通園しているためか、保護者が担任に子どもの様子などを伝えたりしている会話は比較的短く済んでいます。靴下を自分で脱ごうと頑張っている子どもを担任は見守っています。

朝のあつまりで、子どもたちを全員椅子に座らせます。背の高い椅子や、両肘脇にダンボールで支えを立てた椅子など、子ども一人ひとりに合わせてあります。カレーライス遊び。担任が鍋を持って子どもの前に行き、豚肉に見立てた布袋を渡すと、「お鍋にポン」の合図で子どもは鍋に投げ入れます。“上手”と褒めながら頭をなでてあげます。じゃがいも、たまねぎ、などを投げ入れるのを繰り返しカレーライスの出来上がりです。今度は鍋のカレーライスをスプーンですくって食べる真似を一人ひとりがやりました。次は、「先生とお友達」の歌に合わせて、子どもたちは鈴がついた輪を振り、終ると担任に輪を返します。きちんと差し出せたら褒めてあげます。担任は、子どもができるだけ手を動かすような遊びを取り入れています。

“おはよう”で出席を取った後、お茶の時間です。

今日の遊びのプログラムは“ぶーらんこ、ぶーらんこ”。天井から吊り下げた太い綱に子どもたちは掴まって、担任に揺らしてもらい、気持ち良さそうにしていました。

週2日クラス(3・5歳児、5歳児1名)(今日は親子日)

廊下の大きなクリスマスツリーに飾りをつけます。親に手を添えてもらってつける子ども、親が飾るのを見ている子ども、飾りが気に入ってなかなか手離さない子どもなど、さまざまです。

クラスの部屋に入って、お楽しみ会の練習。親子で一緒に“となかひの歌”を歌いました。終って、“ひかり遊び”をしました。部屋の電灯を消して、細長い蛍光灯だけにすると、手に持った蛍光布が光って浮かび上がります。子どもたちは音楽に合わせて、光る布をリズム良く振っています。

給食の時間になると、必要な子どもには部屋で“刻み”や“とろみ”をつけて配膳します。数組の親子で大きなテーブルを囲み、親同士は、子どもの好きな食べ物などの話などしながら食事の介助をしています。普段、家では食べない食材を子どもが喜んで食べているのを見た母親は、大喜びしています。他の母親たちも一緒に励ましてあげるなど、親同士の連携の良さもうかがえました。栄養士も見回りに来て、子どもたちの食べる様子を見ながら親同士の会話に加わっています。

児童デイサービス(ぴーす鶴ヶ峰)

5歳児クラス

今日は普段と違って特別のプログラムで、「ほっとケーキづくり」に取り組みました。観察に入ったときは、すでに片面が焼きあがったホットケーキを子ども2人が、担任に手伝ってもらいながら、ヘラでひっくり返していました。うまくできて「上手、やったー」と担任に褒められて嬉しそうです。焼きあがると、テーブルのところで、ジャムなどをつけて食べ始めます。(親子参加なので、母親がそばに付き添っていますが、特には声をかけたりすることはなく、見守っています。)順番待ちの他の2人は、母親と一緒に絵本を見たり、お絵かきをしたりしていましたが、順番がきて担任に呼ばれてホットケーキづくりに取り掛かります。つくり方をボードに貼ってある写真で教えてもらい、ボールに担任が卵・牛乳を入れて手本を示し、それに子どもたちはならって混ぜ合わせます。「やり方知っているよ」「僕、混ぜるの得意なんだ」と言いながらやっている子どももいます。次は粉を入れて混ぜ、生地のできあがりです。「次は焼きます」で、生地を注いで焼きあがるまでの写真を見せてもらい、まず担任が手本として焼いて見せ、焼きあがるまで子どもたちはじっと見えています。次は子どもたちが順番にやりました。

4歳児クラス

(原則として親子で参加ですが、今日は単独活動日で、保護者は入口窓から指導室を覗き子どもの様子を観察シートに記録しています。担任が療育のねらいなどをあらかじめ保護者に伝えてあり、シートの記録を

園長・担任が読み、次回来園時にその記録をもとに、担任と保護者が話し合い子どもへの理解を共有するようにしています)

クリスマスの貼り絵に子どもたちは熱中しています。画用紙に、丸・三角・星型などに切り抜かれた色紙を糊で貼ります。もみの木の切り抜きもあり、貼り終って、もう一本もみの木が欲しくなった子どもがいました。担任に促されて皆に使って良いかどうかを聞きます。皆から「良いよ」と返事をもらって嬉しそうに「ありがとう」と答えました。貼った絵にクレヨンで色塗り。サンタクロースの絵を描いたカードの裏側に、子どもたちはプレゼントで贈って欲しい物の絵を描いて終わりました。その後、子どもたちは、クラフトパンチで色紙を丸・三角・星型などに切り抜き、次のクラスの子どもたちが使えるようにテーブルの箱に入れます。

“ 帰りの支度です ” で靴下を履きはじめますが、貼り絵にまだ熱中している子どもや、クラフトパンチに取り組んでいる子どももいます。担任は特に急かせるようなことはなく「貼り絵を家に持って帰ってやっても良いよ」と声をかけます。

「帰りのあつまり」では、サンタの絵本の読み聞かせ後、今日の振り返りです。ホワイトボードにいくつかの絵カードを貼り、一人ひとりに担任が「今日、何をやりましたか」と聞きます。「 と をつくりました」と二つずつ皆が答え、その度に「良くできました」と担任と子どもたち全員が拍手します。次回持ってくるものを書いたプリントを渡し、帰りの歌を歌った後、部屋を出てお母さんと合流します。クリスマスの貼り絵をまだ続けている子どものお母さんには、部屋に残っていることを担任が伝えています。

#### 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いていねいに接しています。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、子どもたちが自分で好きな遊びを選ぶ機会をできるだけ多くしています。単独日・親子日でのプログラムを、それぞれに見合ったものとし、療育の効果が上がるように工夫をしています。

## 事業者コメント

西部地域療育センターは、平成 22 年度で開設 10 周年を迎え、今年度は 11 年目の新たなスタートの年になりました。そのような年に、初めての第三者評価を受けることになり、スタッフ一同、緊張感を持って臨みました。日頃、使っている評価書など書式を揃え、マニュアルを見直しました。職種ごとに自己評価をすることで、普段やっていることの意味を改めて確認するとともに、足りない点にも気付かされ、立ち止まって点検するよい機会になりました。

私が、センター長に就任して約 1 年半経ちましたが、センター長交代や職員の異動などがあったとしても大きく揺るぐことのない、非常にしっかりと安定した組織だと思っています。その一方で、事業の拡大により組織が複雑化してきた状況の中で、変化に速やかに対応すべく、マニュアル等を見直し、新たに体制を組み換えていくとなると、柔軟性に欠く面があると感じています。

今回、利用者アンケートで頂きました貴重なご意見の中には「不満足」という回答もあり、身が引き締まる思いです。より利用者の視点に立った利用者本位のサービスを考え、組み換えていくことが必要な時期に来ていることを再認識させられました。今回の結果を、職員全体で振り返り、新たな体制づくり、サービスの見直しに役立てたいと思います。ありがとうございました。

2012 年 3 月 19 日

文責 横浜市西部地域療育センター  
センター長 今井 美保

～ 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>

---