

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

運営主体: 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
● 評価領域ごとの特記事項	5~7 ページ
● 分類・項目別評価結果	8~19 ページ
● 利用者アンケート分析・集計結果	20~43 ページ
● 利用者本人調査分析	44~45 ページ
● 事業者コメント	46 ページ

公表日: 2017 年 1 月 28 日

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（障がい分野）		
報告書提出日	2016年12月22日	評価に要した期間	6ヶ月間
評価機関	特定非営利活動法人 市民セクターよこはま		

■評価方法

1、自己評価 実施期間 2016年7月4日～2016年8月31日	① 各職種のチーフに主旨などを説明し、チーフを通じてすべての職員に内容を伝え、各自読み込んでもらった。 ② 主に職種ごとにグループをつくり、全職員が必ずいずれかのグループに参加し、グループごとに会議を開いて、意見交換しながら1項目ずつ確認し、記入した。 ③ 職種ごとのグループで記入した自己評価票を、センター長も出席する管理職会議で検討、意見交換し、まとめた。
2、利用者家族アンケート調査 実施期間 2016年7月11日～2016年7月27日	① 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と、アンケート実施期間中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手渡しで配付、または、郵送した。 ② 前年度以降にセンターから支援を受けたことのある関係機関（幼稚園・保育所、小学校、地域訓練会）すべてに対し、センターからアンケート用紙を郵送した。 ③ ①の保護者および②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。
3、訪問実地調査 実施日：第1日 2016年10月4日 第2日 2016年10月11日 第3日 2016年10月13日	[第1日] ① 午前：書類調査。通園施設園長、管理課長に面接調査。 ② 午後：書類調査。診療部門訓練室にて療育場面の観察。その後、センター長・通園施設園長・管理課長に面接調査。 [第2日] ① 午前：「ぴーす東戸塚」にて、療育場面の観察。園長および指導員に面接調査。 [第3日] ① 午前：朝、センター入口にて通園バス到着、来所の様子を観察後、通園施設各クラスで療育場面の観察。 ② 午後：心理士、看護師、ソーシャルワーカーと個別に面接調査。センター長・通園施設園長・管理課長に面接調査。その後、通園施設チーフ（2名）、理学療法士、作業療法士、言語聴覚士と個別に面接調査。
4、利用者本人調査 実施日：第2日 2016年10月11日 第3日 2016年10月13日	① 第2日、「ぴーす東戸塚」の観察調査は、各クラスの室外から観察するとともに、避難訓練の際の園外での活動も観察した。 ② 第3日、通園園長の案内により、幾つかのクラスの部屋に入り、観察調査を実施した。

総合評価（評価結果についての講評）

【施設の概要】

〔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。

平成元年（1989 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。平成 23 年（2011 年）4 月に、「東戸塚」駅西口近くに、知的に遅れない発達障害の子どもを対象とした児童デイサービス事業所（現児童発達支援事業所）が開設されました。担当地域は、戸塚区・泉区です。

施設の建物は、鉄筋コンクリート造 2 階建てで、診療室・検査室・各種訓練室・指導室・集団指導室・水治療室などとなっていて、1 階指導室外側に園庭があります。

〔組織・事業内容〕

- ・診療部門：診療、個別療法、集団療育（外来グループ療育）
- ・通園部門：児童発達支援（定員 50 名）、医療型児童発達支援（定員 40 名）
- ・相談部門：センター利用の初相談、子どもの生活全般の相談、地域関係機関への巡回相談・支援など
- ・児童発達支援事業所：ぴーす東戸塚（定員 48 名）〔徒歩 5 分ほど離れた別のビル内にあります〕

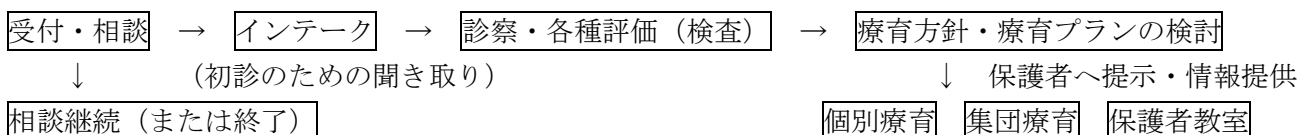
〔基本理念・基本方針〕

・基本理念：戸塚地域療育センターは、心身に障害のあるお子さんがよりよく成長し、そのご家族が、地域で安心して充実した生活が送れるよう支援します。

- ・基本方針：Ⅰ 質の高い療育サービスを提供します
- Ⅱ 一人ひとりの人権を尊重します
- Ⅲ 「暮らしやすさ」を求めて地域社会と連携します
- Ⅳ 効率的で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。0 歳から小学校期までの児童を対象（ただし通園施設利用は就学前まで）。〔子どもの状況により、さまざまなケースがあります〕



◆ 高く評価できる点

1、一人ひとりの子どもに適した支援を実施しています

診察・各種評価の結果をもとに、療育プランを検討し、保護者の意向も踏まえ、一人ひとりの子どもの支援計画を作成し、それに基づいて、診療部門・通園部門・児童発達支援（ぴーす東戸塚）・相談部門が連携して、それぞれの子どもの適した支援を実施しています。さらに、通園施設では、より詳しい個別支援計画を作成しています。年度初めの作成（初期）・半年後の見直し（中期）・年度末の振り返り（終期）には、保護者の要望・意向なども聴き取り、保護者と確認しながら作成しています。

利用者が多い通園施設では、年齢・障がいの種別・発達の状況などを勘案し、11 クラス（18 グループ）編成としています。1 クラスは、子ども 6-9 名で、週 5 日、週 3 日、週 2 日、週 1 日などの通園日数に分かれ、親子通園日・単独通園日などの組み合わせがあります。週 1 日クラスは、通園療育希望者増加に対応するため、今年度、新たに設置されました。

クラス内は、衝立やカーペットで仕切ってコーナーを作り、子どもたちが落ち着いて過ごせるよ

うにしているほか、その日に利用するグループの子どもの状況に応じて、室内のレイアウトを変更したり、教材・遊具などを入れ替える工夫をしています。職員は、一日の活動の流れを絵カードや文字板など用いて子どもたちが分かりやすいように示しています。また、子どもの態度や仕草などから子どもの思いを汲み取り、さらに、子どもの発言をじっくりと丁寧に聞き取るようにしています。子ども一人ひとりの個性を受け止め、それぞれの「できること」を見出し、「できたこと」を子ども・保護者とともに喜ぶ支援をしています。

2、保護者への支援が充実しています

初診前や初診後間もない保護者、外来グループ利用の保護者を対象とした「療育講座」を年間20数回開催しているほか、通園施設やびーす東戸塚では、それぞれ保護者教室を年間10回以上行っています。いずれも、テーマは、保護者のニーズも踏まえ、それぞれの子どもの障がいの状況や発達段階などに対応したものとなるようにしています。また、通園施設やびーす東戸塚では、普段参加できない家族（父親など）のために、家族参観や家族講座を土曜日または日曜日に開催するなどの工夫をしています。

また、申し込みから初診までの期間の保護者の不安を軽減する取り組みとして「ぼかぼか広場」を月1回程度開催して子育ての相談に応じているほか、初診後の外来グループのバリエーションを増加したり、外来グループ終了後、通園入園までの遊びの場として「通園ぱんだ広場」を実施するなど、利用申込者の増加に対応し、できるだけ療育の場や相談の機会を設け、保護者の要望に応えられるよう努めています。

3、職員間で情報が共有され、連携してより良い支援となるよう努めています

一人ひとりの子どもの支援計画は、診療部門・通園部門・相談部門などの各職種が連携して、カンファレンスやケース会議を開き作成し、定期的に評価・見直しを行っているほか、子どもの状況に大きな変化があった場合などは、直ちに見直しています。

また、基本的な業務マニュアルや危機管理マニュアルなどは、ネットを利用して、全職員が共有できるシステムが構築されています。さらに、センター運営会議・療育体制会議・危機管理委員会など各種委員会の議事録、事業団の情報などもパソコンを通じて得られるようになっています。さまざまな情報を共有し、全職員が連携して、より良い支援となるよう努めています。

◆ 今後の工夫が期待される点

1、地域生活への支援の充実

利用者および家族が、安心してより豊かな地域生活を送ることができるように、センターでは、地域資源に関する情報を掲示したり、就学や幼稚園・保育所などへの子どもの進路に関する相談に応じています。また、地域の学校、幼稚園・保育所などへの訪問や巡回相談などを行い、地域での支援体制がより向上するように努めています。しかし、地域での受け皿は十分ではなく、利用者および家族はセンターに頼らざるを得ないのが実情です。一方、一人ひとりの利用者・家族のニーズは多様化し、発達障害児（高機能群）の増加などもあり、センターの業務は増大・複雑化する方向にあります。

このような状況を踏まえ、地域療育システムの中心的な役割を果たす機関としてのセンターの機能はどうあるべきか、幼稚園・保育所や民間の児童発達支援事業所・放課後等デイサービス事業所などとの役割分担をどのようにするかなどを検討し、子どもや家族がさらに地域で暮らしやすくなるよう支援を充実させることが期待されます。

2、保護者アンケート結果へのフォロー

今回の第三者評価における在園児・卒園児・診療所利用児の保護者アンケートで、「診察に関する支援」（「診断や今後の見通しに関する説明」「医師の診察や訓練指導等の頻度」）について、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。自由記述欄にはどのようなことが不満なのかの記述はほとんどないので、保護者と直接話し合っ、具体的に何を望んでいるかなどを聞き取り、対応を検討することが期待されます。

また、診療所利用児の保護者では、「保護者を対象とした勉強会等の支援」「センター全体の安全管理」「苦情・要望への対応」の設問で、「その他」の回答が多くなっています。コメント欄には、「知らない」「わからない」などの記述がありますので、情報提供や伝達法の工夫をすることが期待されます。

評価領域ごとの特記事項

※このページは、かながわ福祉サービス第三者評価推進機構が定めた「評価領域」に則って記載しています。

1、人権の尊重

- ・センターの基本理念は、「戸塚地域療育センターは、心身に発達障害のあるお子さんがよりよく成長し、そのご家族が、地域で安心して充実した生活が送れるよう支援します。」です。
- ・毎年度初めに、センター内全体研修の中で人権研修を行い、子どもの人格を辱めたり、自尊心を傷つけ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、虐待予防委員会を毎月開き、関係職員間で情報交換しています。虐待が明白になった場合や虐待が疑わしい場合には、区福祉保健センターと連絡をとっています。

2、意向の尊重と自立生活への支援に向けたサービス提供

- ・センターの利用開始にあたっては、初診の前にソーシャルワーカーが保護者に、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説明しています。
- ・保護者支援の一環として、子どもの年齢や障がいの状況、保護者のニーズに応じたテーマで療育講座を多数開催しています。初診予約中の保護者が受講できる講座も含まれています。また、通園部門では、保護者・家族を対象にした「保護者教室」を、きめ細かいテーマ設定で開催しています。
- ・診察時間については、初診は1時間、再診は30分間を確保し、回数については、それぞれの状況に応じて医師が適切に判断しています。申し込みから初診までの期間の、保護者の不安を軽減する取り組みとして「ぼかぼか広場」を開設しています。
- ・通園部門での個別支援計画は、年度初めに初期評価を設定し、半年ごとに中期見直し、後期見直しを設けています。初期・中期・後期の見直しの都度、保護者と面談を持ち、確認を重ねながら支援を継続しています。年間の支援計画は、保護者も振り返りをする形式にしています。
- ・毎月「クラスだより」を発行し、各クラスのプログラム内容や取り組み方を保護者に知らせています。また、年度初めには各クラスの一年間のクラス目標をわかりやすく保護者に伝えています。

3、サービスマネジメントシステムの確立

- ・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、カンファレンスやケース会議を行い、課題解決のための目標やその達成時期を盛り込んでいます。
- ・苦情解決規則を事業団として定めています。その概要をフローチャート形式で表示しセンター玄関に掲示しているほか、保護者には利用申し込み時に資料として配布しています。また、通園利用の保護者に対し、毎年満足度調査を行い、その結果を保護者連絡会などで公表しています。
- ・利用者への支援内容については、関係する各職種・各部門によるケース会議（月2～3回）で情報共有しています。子どもや家族の状況に変化があった場合には、カンファレンスで報告する他、変更部分のカルテへの記載法を職員間でわかりやすく工夫し、情報共有の徹底をしています。
- ・待合室に地域情報コーナーを設け、様々な情報を掲示しています。しかし、今回の保護者アンケートの“地域の資源等に関する情報提供について”の質問に対する、診療所利用児保護者の満足回答は45.9%、不満足回答は37.8%となっています。情報提供の手段等に工夫が望まれます。
- ・保護者に子どもの給食を知ってもらう機会として、試食会（実費）と、栄養士によるテーマを決めたクラス懇談会を開いています。
- ・食事が楽しい時間となるように、音楽をかけるなどの工夫をしています。単独通園の場合は一人ひとりに落ち着いた食事時間と食事介助の確保ができるように、2～3人ずつの少人数にする工夫をしています。
- ・重要事項や契約手続きに関して、重要事項説明書を保護者に配付し、それに基き適切な説明をしてい

ます。

- ・危機管理マニュアル中に、大規模地震発生時などの非常災害時への対応が定められていて、年度初めの全体研修会で周知しています。非常災害マニュアル中に、職員連絡網、関係部署・関係機関連絡先や、保護者への連絡方法などを記載しています。
- ・外部から不審者侵入などがあったときの対応マニュアル定め、緊急連絡先や手順などをマニュアル中に記載しています。また、防犯カメラを4ヶ所に設置しています。
- ・感染症対策マニュアルを作成し、全体研修会などで職員に周知しています。また、ノロウイルス対策として、嘔吐処理マニュアルを整備するとともに、処理セットを常備しています。
- ・感染症の疑いが生じた場合の対応や、感染症が発生した場合の登園停止などの基準を利用者ハンドブックに記載し、保護者に周知しています。

4、地域との交流・連携

- ・地域への巡回相談事業として、幼稚園・保育所からの依頼に応じて巡回訪問による技術支援を行っています。また、「療育見学会」として、幼稚園・保育所等に在籍する子どもの、センターでの療育の様子を見学する機会も設けています。
- ・幼稚園協会からの依頼に応じて「療育について・療育の考え方」の講座やカウンセリングに関する研修等を実施しています。また、センターの理解に向け、療育セミナーの開催や「オープンデイ」（保育士・教職員・ケアプラザ職員等を対象）として、センターの業務内容を広く知ってもらう機会を設けています。
- ・小学校からの依頼に応じて、学校訪問し技術支援を行っています。教室内の机の配置等の環境設定や、子どもが行動を起こすまでの姿勢作りの工夫等、具体的な内容です。
- ・各学校からの依頼に応じた研修の他に、学校カウンセラー研修の講師や、特別支援教育コーディネーター協議会の定例会に出席し助言する役割も担うなど、積極的な支援の姿勢で取り組んでいます。
- ・泉区・戸塚区両区それぞれの福祉保健センターとの会議、両区とセンターによる合同会議、児童相談所との会議等を定期的で開催し、意見交換の機会を多く持っています。
- ・実習生を受け入れています。実習プログラムは、事前に学校からの要望、及び学生の目的・希望を確認した上で効果的な実習となるように作成しています。研修生は、主に保育士対象の受け入れをしています。
- ・医療型児童発達支援クラスで、療育サポートのボランティアを受け入れています。今後は、児童発達支援クラスでの活動も視野に入れ、ボランティアの増員を望んでいます。

5、運営上の透明性の確保と継続性

- ・事業団のホームページには、利用の流れや療育センターの紹介等、療育センターの全体的な案内を載せています。各センターのホームページには、センターの紹介・職員体制・療育講座案内・イベント案内等を載せています。ホームページは、見やすくわかりやすい構成で、療育講座やイベント情報を随時更新し、タイムリーな情報提供を行っています。
- ・年度初めの全体研修会で、個人情報保護、人権の尊重、セクハラ・パワハラ防止などについて全職員に周知しています。個人情報保護については、研修後、全職員が横浜市に誓約書を提出しています。
- ・個人情報の取り扱いに関する規則を定め、年度初めの全体研修会で、全職員に周知しています。個人情報に関する記録は、事務室などの鍵のかかる書架に保管し、適切に管理しています。
- ・事業団として、CSR（企業の社会的責任）活動に取り組んでいます。例えば、給食材料の地産地消、ペットボトルキャップの回収（BCG ワクチンへ）、不要被服のリサイクルなどをホームページに掲げています。
- ・センターの基本理念・基本方針をセンター内に掲示するとともに、職員に配布し、年度初めの全体研修会で説明しています。

- ・毎朝、各部門で朝礼を行い情報交換の場としています。また、毎週火曜日は、センターから少し離れたビル中の、ぴーす東戸塚（児童発達支援事業所）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。
- ・主任クラスの職員は、スーパーバイザーとして、個々の職員の能力や経験に合わせて、的確な助言や指導を行っています。
- ・事業団の中期目標に沿い、センターの中期事業目標を定め、センター運営会議などで伝えています。毎年、中期事業目標の進捗状況を把握し、達成のための取り組みをしています。例えば、今年度より1日通園クラスを設け、集団療育希望者の増加に対応しています。
- ・危機管理マニュアルやその他の基本的な業務マニュアルは、ネットを利用して、全職員が見ることができるようにしています。また、各種会議議事録やさまざまな情報も、パソコンを通じて共有できるシステムが整っています。
- ・センターの利用申し込み状況を毎月確認しています。初診待ちの期間短縮のため、初診枠・再診枠の柔軟な運用を図っています。利用申し込み後、できるだけ早期に初診前面談を実施し、子育てで困っていることなどの相談に応じています。また、初診前に、保護者・子どもともに参加できる「ぼかぼか広場」を行っています。

6、職員の資質向上の促進

- ・職員一人ひとりが、毎年、職員行動計画書による自己目標設定を行い、年度初め・中間期・年度末に、上司と面談して課題や達成度などを話し合っています。自己目標は、事業団理事長方針・センター長方針・部門長方針を踏まえて設定することとなっています。
- ・センター内に研修委員会を設け、テーマの設定や開催日時の決定を行い、対象の職員が必ず受講できるよう配慮しています。
- ・職種別・部門別にミーティング・事例検討会・勉強会などを開き、支援技術の向上を図っているほか、事業団主催の職種別勉強会なども行われています。また、毎年3回、センター内で実践報告会を開き、その一部は事業団の研究発表会で報告しています。
- ・職員行動計画書に基づく自己目標設定、達成度評価の際の個別面談や人事考課面談などで、職員の満足度、要望などを把握しています。
- ・各種会議の際に、業務改善などの提案を受けているほか、職員がいつでも改善の提案や意見を言える雰囲気となるようにしています。

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://cgi.city.yokohama.lg.jp/kenkou/fukushi/site/hyouka/kijun.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 I 利用者の尊重

評価分類	評価の理由(コメント)
<p>I-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、全職員が理解し、実践しているか</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・センターの基本理念は、「戸塚地域療育センターは、心身に発達障害のあるお子さんがよりよく成長し、そのご家族が、地域で安心して充実した生活が送れるよう支援します。」です。それに基づき、基本方針を、次のように定めています。 <ul style="list-style-type: none"> I 質の高い療育サービスを提供します II 一人ひとりの人権を尊重します III 「暮らしやすさ」を求めて地域社会と連携します IV 効率的で開かれたセンター運営を目指します ・新採用職員や異動職員を対象とした研修や、年度初めの全体研修会の中で、理念・基本方針を説明・周知しています。
<p>I-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結果を反映して、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"> ・保護者から、子どもの家庭や地域における生活状況を聞き取るとともに、保護者のニーズや家族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。また、できるだけ関係機関からも子どもの情報を収集するように努めています。 ・支援計画は、一人ひとりの子どものアセスメントに応じた適切な内容となるように、カンファレンスやケース会議を行い、課題解決のための目標やその達成時期を盛り込んでいます。また、通園施設などを利用するようになった場合は、さらに詳しい個別支援計画を作成しています。 ・支援計画の内容は、子どもや家族の状況変化や支援の実施結果を踏まえて、定期的に見直しています。子どもの状況に大きな変化があった時などは、定期以外の時期でも、必要に応じて見直しています。
<p>I-3 利用者の人格の尊重・虐待への対応</p>  <p>(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</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・毎年度初めに、センター内全体研修の中で人権研修を行い、子どもの人格を辱めたり、自尊心を傷つけ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。 ・子どもの障がいの程度、状況に応じて、分かりやすく、簡潔な表現で伝えるようにしています。また、絵カードや文字板を用いて、視覚的に子どもが理解できるようにしています。 ・職員は、子どもの態度・仕草・表情などから子どもの気持ちを汲

<p>か。</p> <p>(2) 支援にあたり、保護者の人格の尊重を意識しているか。</p> <p>(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。</p>	<p>み取り、さらに、子どもの発言をじっくりと丁寧に聞き取るように努めています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・保護者に対し、威圧的な言葉遣いをしたり、自尊心を傷つけるような行為などをしないよう、毎年度初めのセンター内全体研修の中で全職員に周知しています。 ・一人の保護者に、ソーシャルワーカー・看護師・各種療法士・医師など複数の職員が関わっているので、保護者へどのようなことを伝えたかなどを、会議やミーティングで職員相互に確認しています。 ・虐待対応マニュアルを作成し、毎年度、全体研修会において全職員に周知しています。 ・虐待予防委員会を毎月開き、関係職員間で情報交換しています。虐待が明白になった場合や虐待が疑わしい場合には、区福祉保健センターと連絡をとっています。
<p>I-4 苦情・要望への対応</p>  <p>(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。</p> <p>(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)</p> <p>(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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・苦情解決規則を事業団として定めています。その概要をフローチャート形式で表示しセンター玄関に掲示しているほか、保護者には利用申し込み時に資料として配布しています。 ・センターの玄関および2階の診療所待合室に意見箱を設置したり、保護者連絡会・園長懇談・運営協議会などで要望や苦情を受け付けています。また、要望や苦情は、文書でなく口頭でも受け付けることを保護者に伝えていきます。 ・通園利用の保護者に対し、毎年満足度調査を行い、その結果を保護者連絡会などで公表しています。 ・要望や苦情があった場合は、すぐに会議を開くなど、速やかに対応しています。 ・事業団の定める苦情解決規則に則って正式に提出された苦情は、苦情の内容および解決内容を、事業団のホームページで公表しています。 ・第三者委員を2名定めています。第三者委員と連絡を取るには、センターの職員を通して行う必要があります。保護者が直接申し立てできる仕組みとはなっていません。 ・センターの玄関に横浜市福祉調整委員会のビラを掲示し、外部の権利擁護機関があることを保護者に知らせています。

評価領域Ⅱ 支援の実施内容

評価分類	評価の理由（コメント）
<p data-bbox="137 259 555 338">Ⅱ-1 センター全体に関する共通事項</p>  <p data-bbox="137 483 555 645">(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="137 663 555 779">(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="137 797 555 913">(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="137 931 555 1048">(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="137 1066 555 1137">(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="137 1155 555 1272">(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="137 1290 555 1406">(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="137 1424 555 1541">(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 data-bbox="595 259 1449 2078" style="list-style-type: none">・センターの利用開始にあたっては、初診の前にソーシャルワーカーが保護者に、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説明しています。面談が決定した段階で、保護者には必要と思われる「診察までの期間に利用できるプログラムの紹介」「療育講座の一覧」「面談にあたっての質問票」など数点をセットにし、資料として送付しています。・センターの支援に関する保護者への情報提供として、「保護者連絡会」（年5回）や「はじめてセミナー」等の説明会開催の他、待合室やセンター内の数ヶ所の掲示板には、保護者への様々な支援の情報を提示しています。・利用者への支援内容については、関係する各職種・各部門によるケース会議（月2～3回）で情報共有をしています。子どもや家族の状況に変化があった場合には、カンファレンスで報告する他、変更部分のカルテへの記載法を職員間でわかりやすく工夫し、情報共有の徹底をしています。・待合室に地域情報コーナーを設け、様々な情報を掲示しています。しかし、今回の保護者アンケートの“地域の資源等に関する情報提供について”の質問に対する、診療所利用児保護者の満足回答は45.9%、不満足回答は37.8%となっています。情報提供の手段等に工夫が望まれます。・保護者支援の一環として、子どもの年齢や障がいの状況、保護者のニーズに応じたテーマで療育講座を多数開催しています。中には初診予約中の保護者が受講できる講座も含まれています。また、通園部門では、保護者・家族を対象にした「保護者教室」を、きめ細かいテーマ設定で開催しています。しかし、今回の保護者アンケートの勉強会に関する質問項目では、通園利用児・卒園児の保護者は、概ね80%台の満足回答ですが、診療所利用児の保護者は満足度の低い結果となっています。センターの取り組みが、診療所利用児の保護者に伝わっていない懸念があり、工夫が望まれます。・幼稚園・保育所・小学校等、子どもの進路に関しての情報提供及び支援として、進路についての保護者教室を、年間を通して計画的な講座の内容で実施する他、個別の支援も行っています。就学に向けては、「就学ハンドブック」を作成して該当する保護者に配付し、これに基づいて相談に応じています。また、特別支援学校の見学も実施しています。・子どもの個別支援計画は、単に子どもの訓練指導を進めるのではなく、複数の専門職種が連携して保護者の精神的心理的負担が過度にならないように配慮しています。・センター内の清掃については外部の専門業者に委託していますが、指導室内などで気づいた箇所は職員も自ら清掃し清潔が保たれて

	<p>います。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・センターは築 28 年を經過り、ハード面での様々な働きにくさは抱えながらも、職員は出来る限りの努力や工夫を重ねて、利用者に不便がないようにしています。しかし空調機器の老朽化等、職員の努力では対応できない状況もあり、横浜市に機器の取り替えを申し入れています。
<p>II-2 診療に関する支援</p>  <p>(1) 診察の際の説明や対応は、適切でわかりやすいか。</p> <p>(2) 訓練指導等（心理療法・理学療法・作業療法・言語療法等）における保護者への説明や対応は適切であるか。</p> <p>(3) 子どもの状況や課題に応じた訓練指導等が設定されているか。</p> <p>(4) 職員の子どもへの接し方は丁寧で、一人ひとりの障害の状況や個性等の理解に努めているか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・診察時間については、初診は 1 時間、再診は 30 分間を確保し、回数については、それぞれの状況に応じて医師が適切に判断しています。申し込みから初診までの期間の、保護者の不安を軽減する取り組みとして「ぽかぽか広場」を開設しています。概ね月に 1 回ほどの頻度で子どもに遊びの提供をしたり保護者の子育て相談に応じたりしています。 ・今後の見通しに関する説明については、保護者の考える今後の、何年先をイメージしているかを見極め、十分な配慮をもって適切に行っています。しかし、今回の保護者アンケートの“今後の見通しに関する説明”の質問への満足回答は通園利用児が 62.5%、通園卒園児は 66.7%にとどまっています。センターの意志が保護者に届くように、説明のあり方にさらなる工夫が期待されます。 ・保護者への説明や対応については、専門職種ごとの事例研修や、事業団主催の「療育研究会」で保護者支援のテーマを取り上げるなど研修の機会を多く作り、保護者への配慮を欠かさず、わかりやすい説明の実践に向けての努力をしています。 ・訓練指導等は一人ひとりの子どもの支援計画に基づき、子どもが成長と共に自分の意志で次に何をすることがわかるようにとの目標で取り組んでいます。 ・医師の診察や訓練指導等の頻度については、診察の中で医師が保護者に説明し、さらに、理学療法士・作業療法士が訓練室において説明しています。しかし、今回の保護者アンケートの結果では、通園利用児・通園卒園児・診療所利用児の全てで、満足回答が 60% 台となっています。保護者の納得が得られる、より丁寧な説明が求められます。 ・子ども一人ひとりの特性を理解することについては、日々の各種会議やクラスミーティングで子どもの状況を報告し合い、子どもへの接し方・コミュニケーションの方法・安全への配慮等の確認をしています。子どもに対しては、子どもの発達年齢に合わせた対応の中で、子どもの秀でた部分を引き出すことに心をおいています。新人職員に対しては現場で学ぶことを重要と位置づけ、入職 2 年目までは一人では対応させず、先輩職員が見守る仕組みにしています。
<p>II-3 通園施設における支援</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・クラス内の教材については、既成の教材に加え子どもの様々な特性に合わせた手作りのものがあります。教材の選定や環境設定については、クラス単位で話し合ったり、2クラス合同でのプロ





- (1) 子どもの障害や発達の状態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態、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。
- (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。

- グラムでお互いに気づきを得たりするなどの取り組みもしています。
- ・通園形態の設定については、親子通園、分離・単独通園を、子どもと家族の状況や、プログラムに沿った期間設定で、適切に行っています。通園の頻度については、センター利用希望者の増加に伴い、全員が満足する利用頻度を確保することは困難な現状ですが、今年度から新たに週1日通園のクラスを増設するなどの積極的な取り組みが好評を得ています。また、知的に遅れのない発達障害の子どもを対象とした児童発達支援事業所「ぴーす東戸塚」を開設しています。
 - ・個別支援計画は、年度初めに初期評価を設定し、半年ごとに中期見直し、後期見直しを設けています。初期・中期・後期の見直しの都度、保護者と面談を持ち、確認を重ねながら支援を継続しています。年間の支援計画は、保護者も振り返りをする形式にしています。
 - ・プログラムの内容は個別支援計画に則り、子どもの課題に応じた設定をしていますが、その日の子どもの体調には十分留意してプログラムを選択しています。体調に不安のある場合には、通常より時間をかけて、ゆっくり進めたり、別のプログラムにしたりするなど柔軟に対応して、子どもに負担のかからないように配慮しています。
 - ・子どもへの接し方については、事業団内研修や園内事例検討会等があり、職員は、日頃より意識をもって子どもの特性に応じた各子どもとの接し方を行っています。又、1日1回はチーフが全体の様子を見る体制があり、気づいた事をアドバイスする仕組みがあります。
 - ・子どもへの支援に加え、保護者支援についてもセンターの大きな職務と考え、保護者の気持ちや不安に寄り添い、配慮を持って臨んでいます。
 - ・「個別療育プログラム」として、年4回保護者との個人面談の機会を設けています。年度初めに「療育ニーズの聞き取り」、6月に「個別支援計画書の確認」、11月に「前期の振り返り、後期の課題や取り組みの確認、次年度について」、年度末に「1年のまとめ」とし、きめ細かく対応しています。新入園児は6月の個別療育プログラムが家庭訪問となります。
 - ・家族参観日は年2回、家族の参加がしやすいように土曜日に設定して実施しています。設定日以外でも要望に応じて随時受け入れています。クラス懇談会は、担任が週に1回設定しています。
 - ・毎月「クラスだより」を発行し、各クラスのプログラム内容や取り組み方を保護者に知らせています。また、年度初めには各クラスの一年間のクラス目標をわかりやすく保護者に伝えていきます。
 - ・給食献立は、センターの栄養士が作成し給食委託業者の調理員が調理を行っています。月1回、栄養士・通園園長・通園第1第2の給食係り指導員・調理員をメンバーとした給食委員会を設け、前月の献立について、味付けや個別の食形態を丁寧に検討し、一



- 人ひとりの子どもにとっての食べやすさを話し合い、工夫を重ねています。
- ・摂食能力に障害のある子どもについては、専門医による摂食クリニックを設け、摂食指導を行っています。医師・理学療法士・栄養士等の関係各職種合同のチームを組み、定期的なカンファレンスを行っています。
 - ・保護者に子どもの給食を知ってもらう機会として、試食会（実費）と栄養士によるテーマを決めたクラス懇談会があります。今年は、児童発達支援クラスは「子どもに適した食事について～おとなの食事との違い～」、医療型児童発達支援クラスは「咀嚼食やペースト食等、形態食の作り方」の勉強会を行っています。
 - ・食物アレルギーのある子どもの給食については、医師の意見書に基づいて保護者・栄養士・看護師間で確認し、除去食を提供しています。
 - ・食事の時間が楽しい時間となるように、音楽をかけるなどの工夫をしています。単独通園の場合は一人ひとりに落ち着いた食事時間と食事介助の確保ができるように、クラスを数回に分け2～3人ずつの少人数の食事にする工夫をしています。
 - ・入園時に保護者に「健康質問表」を提出してもらっています。子どもの既往症・予防接種・医療ケア・日常の注意点等の項目を丁寧に聞き取る書式であり、毎年度末に一旦保護者に戻し新たな情報があれば追記してもらう形式です。この質問表により、子どもの健康に関する保護者からの情報を職員間で共有しています。
 - ・排泄介助が必要な子どもには、家庭と連携してそれぞれの排泄リズムを把握しています。訓練中の活動の小休止や再開に困難が伴う子どもについては、排泄リズムと共に活動のリズムも考慮し、活動の区切りと合わせたトイレ誘導を心がけています。
 - ・医療的ケアが必要な子どもの情報は個人ファイルに整備しており、職員間で共有しています。子どもの発作等については看護師・園長・センター長で対応する体制があります。緊急対応には、状況に応じて救急車を要請することもあります。
 - ・通園バスのコース設定については、次年度の利用者が把握できた時点で、バスの運行コースと乗降ポイントについて検討を行い毎年、通園バス利用者の状況に合わせた変更を行っています。子どもの身体的な負担に考慮して、50分～60分以内の運行コースで設定しています。
 - ・重要事項や契約手続きに関する説明は、重要事項説明書を保護者に配付し、これに基づいた適切な説明をしています。
 - ・卒園予定児の保護者に向けては、保護者教室で卒園後の支援内容を説明し、保護者の不安軽減に努めています。就学先への引継ぎについては、小学校に向けて「担当する先生へ 就学にあたって引継ぎのご案内」としたパンフレットを作成しています。保護者の希望を得て、センターと教育現場で連携して子どもの成長を支える取り組みのメッセージです。
 - ・就学関係資料の作成をサポートしています。また、卒園のまとめ

として、保護者が子どもの様子を整理する機会を設け、アドバイスも行っています。




評価領域Ⅲ 地域支援・関係機関との連携

評価分類	評価の理由（コメント）
<p>Ⅲ－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"> ・地域への巡回相談事業として、幼稚園・保育所からの依頼に応じて巡回訪問による技術支援を行っています。また、「療育見学会」として、幼稚園・保育所等に在籍する子どもの、センターでの療育の様子を見学する機会も設けています。 ・巡回相談の満足度の確認は、幼稚園園長会・保育所園長会に出席し、会議の席上で直接、感想や要望を聞き取っています。さらに、訪問時にも確認し、今後の支援につなげています。 ・幼稚園協会からの依頼に応じて「療育について・療育の考え方」の講座やカウンセリングに関する研修等を実施しています。また、センターの理解に向け、療育セミナーの開催や「オープンデイ」（保育士・教職員・ケアプラザ職員等を対象）として、センターの業務内容を広く知ってもらう機会を設けています。 ・担当各区の小中学校校長会や学校教育事務所を通じて、センターの学校訪問事業の案内をしています。この案内を受けた小学校からの依頼に応じて、学校訪問し技術支援を行っています。教室内の机の配置等の環境設定や、子どもが行動を起こすまでの姿勢作りの工夫等、具体的な内容です。 ・各学校からの依頼に応じた研修の他に、学校カウンセラー研修の講師や、特別支援教育コーディネーター協議会の定例会に出席し助言する役割も担うなど、積極的な支援の姿勢で取り組んでいます。 ・泉区・戸塚区両区の子育て支援拠点での相談会に、ソーシャルワーカーが出向き、保護者支援を行っています。研修や勉強会の内容は、「センターの紹介」や「就学に向けて」など、具体的な情報提供を行っています。
<p>Ⅲ－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"> ・泉区・戸塚区両区の福祉保健センターと連携し、療育相談を実施しています。医師・理学療法士・ソーシャルワーカーによる4ヶ月療育相談は、毎月実施しています。医師・心理士・ソーシャルワーカーによる1歳6か月療育相談は相談希望者が減少し、相談者のない月もあります。反対に、新たなニーズに応じて「戸塚区親子教室」で子育てに不安を抱える母親の相談に応じています。 ・泉区・戸塚区両区それぞれの福祉保健センターとの会議、両区とセンターによる合同会議、児童相談所との会議等を定期的に開催し、意見交換の機会を多く持っています。 ・泉区・戸塚区両区の保育園園長会、小学校校長会に出席し、良好な協力関係を築いています。



評価領域Ⅳ 開かれた運営



評価分類	評価の理由（コメント）
<p>Ⅳ－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。</p> <p>(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"> ・事業団のホームページには、利用の流れや療育センターの紹介等、療育センターの全体的な案内を載せています。各センターのホームページには、センターの紹介・職員体制・療育講座案内・イベント案内等を載せています。ホームページは、見やすくわかりやすい構成で、療育講座やイベント情報を随時更新し、タイムリーな情報提供を行っています。 ・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常時対応できる体制があります。施設見学については、出来る限り見学希望者の希望に合わせています。
<p>Ⅳ－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。</p> <p>(2) 研修生の受け入れを適切に行っているか。</p> <p>(3) ボランティアの受け入れや育成を適切に行っているか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・センターの事業報告書には「リハビリテーションの専門機関として専門職員の育成に貢献する」と明記し、実習生・研修生を受け入れています。 ・実習生・研修生・ボランティアの受け入れに当たっては、センターの概要・基本理念・基本方針、及び利用者の個人情報保護に関する注意等を記載した『実習生、見学者用「通園のしおり」』があり、これに基づいてオリエンテーションで説明を行っています。 ・実習プログラムは、事前に学校からの要望、及び学生の目的・希望を確認した上で効果的な実習となるように作成しています。 ・研修生は、主に保育士対象の受け入れをしています。 ・子どもの障がい特性によりクラス毎の特徴が大きく違う為、実習生や研修生を受け入れるクラスの選択に関しては、子どもにとって負担にならないかどうかの判断を的確に行っています。 ・ボランティアは療育サポートのボランティアを受け入れています。ボランティア希望者にはパンフレットを渡し、実際の療育場面の見学及び、障がいへの知識や活動の注意事項に関するオリエンテーションを行っています。現在ボランティアは、医療型児童発達支援のクラスでの活動ですが、児童発達支援クラスでの活動も視野に入れ、ボランティアの増員を望んでいます。
<p>Ⅳ－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"> ・戸塚区・泉区の福祉保健センターそれぞれとの会議、及び２区福祉保健センターとセンター三者での合同会議を定期的実施し、意見交換・情報交換を行っています。幼稚園・保育園の園長会、及び小学校校長会に出席し訪問事業に関するセンターへの要望や感想を聞き取っています。 ・各関係機関との会議の内容は記録に残し、会議毎のファイリングにして今後の事業運営に反映しています。


評価領域V 人材育成・援助技術の向上

評価分類	評価の理由（コメント）
<p>V-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。</p> <p>(2) 職員の研修体制が確立しているか。</p> <p>(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"> ・事業団として、人材育成計画を定めています。それに基づき、階層別研修や職種別研修などを行っています。 ・職員一人ひとりが、毎年、職員行動計画書による自己目標設定を行い、年度初め・中間期・年度末に、上司と面談して課題や達成度などを話し合っています。自己目標は、事業団理事長方針・センター長方針・部門長方針を踏まえて設定することとなっています。 ・センター内に研修委員会を設け、テーマの設定や開催日時の決定を行い、対象の職員が必ず受講できるよう配慮しています。 ・外部の研修に参加した職員は、報告書を提出するとともに、関連する職種・部門の職員を対象とした報告会で発表しています。 ・非常勤職員の指導担当は、通園園長およびチーフがあたり、日常の指導を行っています。また、基本的な業務については、マニュアルなどに基づいて説明しています。
<p>V-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"> ・職種別・部門別にミーティング・事例検討会・勉強会などを開き、支援技術の向上を図っているほか、事業団主催の職種別勉強会なども行われています。また、毎年3回、センター内で実践報告会を開き、その一部は事業団の研究発表会で報告しています。 ・人事考課制度が導入されており、必要な専門知識・技術などが職務等級に応じて定められていて、それに基づき上司による考課が行われています。また、各職種のチーフが、日常的に各職員の支援技術を確認し、必要に応じ助言や指導を行っています。
<p>V-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"> ・職員行動計画書に基づく自己目標設定、達成度評価の際の個別面談や人事考課面談などで、職員の満足度、要望などを把握しています。 ・各種会議の際に、業務改善などの提案を受けているほか、職員がいつでも改善の提案や意見を言える雰囲気となるようにしています。 ・子どもへの支援、保護者との対応など、現場の職員が自ら考えて行うようにしています。必要に応じて、各職種のチーフなどが助言や指導をしています。 ・事業団の職務等級基準表で、等級に応じた役割を明文化しています。人事考課においても、職種ごとの期待水準を示し、考課の着眼点を明確にしています。

評価領域VI 経営管理

評価分類	評価の理由（コメント）
<p>VI-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・倫理等を周知し実行しているか。</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"> ・年度初めの全体研修会で、個人情報保護、人権の尊重、セクハラ・パワハラ防止などについて全職員に周知しています。個人情報保護については、研修後、全職員が横浜市に誓約書を提出しています。 ・他の施設での不正・不適切な事例を入手した場合には、朝礼で報告し、全職員に周知しています。情報は、新聞等で得るほか、横浜市青少年局や事業団本部からも伝達されています。 ・個人情報の取り扱いに関する規則を定め、年度初めの全体研修会で、全職員に周知しています。 ・個人情報に関する記録は、事務室などの鍵のかかる書架に保管し、適切に管理しています。 ・保護者に対しては、利用申し込み時に個人情報の取り扱いの方針を送付するとともに、センター内に掲示しています。また、重要事項説明書や利用者ハンドブック中にも記載し、周知しています。 ・横浜市の方針に基づき、ゴミの分別を徹底して行っています。また、ペットボトルキャップの回収運動に協力しています。秋まつりの際には、保護者会が行うバザーに場所を提供し、リサイクルに協力しています。 ・事業団として、CSR（企業の社会的責任）活動に取り組んでいます。例えば、給食材料の地産地消、ペットボトルキャップの回収（BCG ワクチンへ）、不要被服のリサイクルなどをホームページに掲げています。
<p>VI-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"> ・危機管理マニュアルを定め、年度初めの全体研修会で周知しています。 ・事故・インシデント報告書を作成し、各部門の会議で職員に周知しています。記録には、けが・事故などのほか、保護者への伝達忘れなど、利用者に迷惑をかけたことなども含めています。また、毎月のセンター運営会議において、事故・インシデント報告に基づき原因分析を行い、業務の改善につなげています。 ・けが・急病発生時には、医師・看護師へ連絡することや、病院への搬送手配などの手順を定め、年度初めの全体研修会で全職員に周知しています。 ・子どもがけがをした場合は、担任から保護者へ、必ず状況報告しています。 ・危機管理マニュアル中に、大規模地震発生時などの非常災害時への対応が定められていて、年度初めの全体研修会で周知しています。非常災害マニュアル中に、職員連絡網、関係部署・関係機関連絡先や、保護者への連絡方法などを記載しています。 ・通園部門では、毎月避難訓練を行っています。また、隣接する東戸塚地区センターや東戸塚ケアプラザと、年2回、合同防災訓練を行っています。さらに、職員を対象とした事業団による緊急メール配信訓練にも参加しています。 ・外部から不審者侵入などがあつたときの対応マニュアル定め、緊急連

	<p>絡先や手順などをマニュアル中に記載しています。また、防犯カメラを4ヶ所に設置しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・不審者などの情報は、隣接する東戸塚地区センターを通じて、地元の警察署や地域住民からも得ることができます。
<p>VI-3 衛生管理・感染症への対応</p>  <p>(1) 日々の衛生管理は適切に行われているか。</p> <p>(2) 感染症等への対応が整備されているか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・給食関係業務は外部業者に委託しています。委託先がマニュアルなどを作成し、栄養士がその内容を確認しています。また、戸塚区福祉保健センターの立ち入り検査を受けています。 ・清掃業務は外部業者に委託しています。マニュアルに基づいて清掃などが行われ、清潔で適正な状態が保たれています。 ・感染症対策マニュアルを作成し、全体研修会などで、職員に周知しています。また、ノロウイルス対策として、嘔吐処理マニュアルを整備するとともに、処理セットを常備しています。 ・感染症の疑いが生じた場合の対応や、感染症が発生した場合の登園停止などの基準を利用者ハンドブックに記載し、保護者に周知しています。また、感染症が発生した場合は、掲示板などに掲示し、速やかに保護者に知らせています。
<p>VI-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、スーパーバイザーとしての役割を果たしているか。</p> <p>(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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・センターの基本理念・基本方針をセンター内に掲示するとともに、職員に配布し、年度初めの全体研修会で説明しています。 ・毎朝、各部門で朝礼を行い、情報交換の場としています。また、毎週火曜日は、センターから少し離れたビル中の、ぴーす東戸塚（児童発達支援事業所）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。 ・管理職会議・センター運営会議・療育体制会議など、各種会議・委員会などのメンバーや開催頻度などを決め、課題の把握および解決に努めています。 ・センター長や通園施設園長は、会議の場や文書だけでなく、常に各職種の職員と話をし、意見を直接聞くようにしています。 ・センター利用者に関わる重要な事項については、通園保護者連絡会や園長懇談会で説明し、意見交換しています。 ・事業団として階層別研修を行っていて、その中で主任クラスの職員を計画的に育成する仕組みができています。 ・通園部門の主任クラスの職員は、日々指導室に入り状況を観察したり、クラスや業務の打ち合わせに出席するなどして、個々の職員の業務状況を把握しています。また、診療部門では、職種別のミーティングに主任クラスの職員が参加しています。 ・主任クラスの職員は、スーパーバイザーとして、個々の職員の能力や経験に合わせて、的確な助言や指導を行っています。 ・事業団の中期目標に沿い、センターの中期事業目標を定め、センター運営会議などで伝えていきます。毎年、中期事業目標の進捗状況を把握し、達成のための取り組みをしています。例えば、今年度より1日通園クラスを設け、集団療育希望者の増加に対応しています。

	<ul style="list-style-type: none"> ・センター長は、地域療育センター長会（横浜市内9つの地域療育センターの代表が出席）に参加し、意見交換、情報交換しています。また、戸塚区・泉区の福祉保健センターや横浜市子ども青少年局の職員等とも意見交換、情報交換しています。
<p>VI-5 効率的な運営</p>  <p>(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。</p> <p>(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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・危機管理マニュアルやその他の基本的な業務マニュアルは、ネットを利用して、全職員が見ることができるようにしています。また、各種会議議事録やさまざまな情報も、パソコンを通じて共有できるシステムが整っています。 ・センターの利用申し込み状況を毎月確認しています。初診待ちの期間短縮のため、初診枠・再診枠の柔軟な運用を図っています。利用申し込み後、できるだけ早期に初診前面談を実施し、子育てで困っていることなどの相談に応じています。また、初診前に、保護者・子どもにも参加できる「ぽかぽか広場」を行っています。 ・センターの運営に影響のある環境の変化や制度改正などの情報を、横浜市の地域療育センター連絡会や、戸塚区・泉区の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、管理職会議、センター運営会議などで、対応を検討しています。 ・センター利用者に影響のある情報については、保護者会で説明したり、センター内に掲示したりして、保護者にわかりやすく伝えています。

利用者アンケート分析（その1） 保護者向けアンケート

1. 実施期間 2016年7月11日～7月27日
2. 実施方法 ①センターから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）の保護者に直接配付または郵送し、回答を依頼。
②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。
3. 回収率
通園施設利用児 75.9%（116枚配付、88枚回収）
通園施設卒園児 62.1%（58枚配付、36枚回収）
診療所利用児 37.0%（100枚配付、37枚回収）

※ 文中の「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>

◆通園施設利用児の保護者

- 【問1】「センターの基本理念や基本方針について」では、83%の保護者が「よく知っている」「まあ知っている」と答え、そのうち97%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つの設問項目のすべてで95%以上の満足度です。
- 【問3】～【問8】の設問で、37項目中、多くの項目で、90%以上の満足度を得ています。そのうち、99%以上の満足度は次の5つです。
 - ・【問4】「通園施設における支援」中の“通園施設の個別支援計画の内容”……………100%
 - ・ 同 上 “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” 99%
 - ・ 同 上 “職員の子どもへの接し方”……………99%
 - ・ 同 上 “通園施設利用に関する重要事項、利用契約書の説明”……………99%
 - ・ 同 上 “施設利用料、給食費に関する説明、実際の納付手続き” 99%
- 【問3】～【問8】の設問で、37項目中、「不満」「どちらかといえば不満」の回答が多かった項目は、次の2つです。（数値は、「不満」「どちらかといえば不満」の合計）
 - ・【問3】「診察に関する支援」中の“医師の診察や訓練指導等の頻度”……………34%
 - ・ 同 上 “診察における診断や今後の見通しに関する説明”……………33%

◆通園施設卒園児の保護者

- 【問1】「センターの基本理念や基本方針について」では、67%の保護者が「よく知っている」「まあ知っている」と答え、そのうち96%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項目で95%以上の満足度です。
- 【問3】～【問8】の設問で、37項目中、多くの項目で、90%以上の満足度を得ています。そのうち、次の7つで、100%の満足度を得ています。
 - ・【問4】「通園施設における支援」中の“通園施設の個別支援計画の内容”
 - ・ 同 上 “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”
 - ・ 同 上 “職員の子どもへの接し方”
 - ・ 同 上 “個別面談・家庭訪問”
 - ・ 同 上 “施設利用料、給食費に関する説明、実際の納付手続き”

- ・【問5】「保護者を対象とした勉強会等の支援」中の“勉強会のテーマ、開催時期、頻度、開催時間”
- ・ 同 上 “勉強会の具体的な内容、わかりやすさ”

○【問3】～【問8】の設問で、37項目中、「不満」「どちらかといえば不満」の回答が多かった項目は、次の3つです。(数値は、「不満」「どちらかといえば不満」の合計)

- ・【問3】「診察に関する支援」中の“医師の診察や訓練指導等の頻度”・・・36%
- ・ 同 上 “診察について、十分な診察時間が確保されているか”・・・33%
- ・ 同 上 “診察における診断や今後の見通しに関する説明”・・・33%

◆診療所利用児の保護者

(回収率が37%ですので、必ずしも診療所利用児保護者全体の意向とは限りません)

○【問1】「センターの基本理念や基本方針について」では、32%の保護者が「よく知っている」「まあ知っている」と答え、そのうちの全保護者が、「賛同できる」「まあ賛同できる」と答えています。ただし、「まったく知らない」「あまり知らない」との回答が51%あります。

○【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項目で90%以上の満足度です。

○【問3】～【問8】の設問で、23項目中、90%以上の満足度を得たのは、次の項目のみです。

- ・【問3】「診察における支援」中の“診察における子どもへの接し方”・・・92%

○【問3】～【問8】の設問で、23項目中、「不満」「どちらかといえば不満」の回答が多かった項目は、次の4つです。(数値は、「不満」「どちらかといえば不満」の合計)

- ・【問7】「センター全体の安全管理」中の“感染症が発生した場合の対応に関する説明”・・・43%
- ・ 同 上 “災害発生時の対応に関する説明”・・・38%
- ・【問6】「センターからの情報提供や保護者への相談への対応、センター全体の支援の一貫性」中の“地域の資源等に関する情報提供”・・・38%
- ・【問8】「苦情・要望への対応」中の“要望や苦情の伝えやすさ”・・・32%

*次の設問に対しては、「その他」の回答が多い項目があります。コメント欄には“知らない”“分からない”などの記述がありますので、情報提供や伝達の工夫をすることが望まれます。

- ・【問5】「保護者を対象とした勉強会等の支援」 【問7】「センター全体の安全管理」
- ・【問8】「苦情・要望への対応」

<まとめ>

○「センターの総合的な評価」は、次の通りです。

	通園施設利用児	通園施設卒園児	診療所利用児
満足度	94.4%	97.2%	75.7%

○通園施設利用児・通園施設卒園児保護者の満足度に比べて、診療所利用児保護者の満足度が、20%程度低くなっています。アンケートの自由記述欄などを参考に、どのような点を改善すべきかなどを把握することが望まれます。

利用者アンケート分析（その2） 関係機関向けアンケート

1. 実施期間 2016年7月11日～7月27日
2. 実施方法 ①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、小学校、地域訓練会すべてに郵送し、回答を依頼。
②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。
3. 回収率 幼稚園・保育所 63.0% (92枚配付、58枚回収)
小学校 64.3% (28枚配付、18枚回収)
地域訓練会 100% (1枚配付、1枚回収)

<回答数値の概要> ※文中の「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。

◆幼稚園・保育所

○設問の中で、満足度が高い項目を挙げると、次の3つです。

- ・「巡回訪問時の助言等の内容が、職員にとって具体的にわかりやすいものであったか」・・・88%
- ・「巡回訪問の実施時期や実施回数」・・・81%
- ・「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」・・・81%

○設問の中で、「不満」「どちらかといえば不満」の回答が多かった項目は、次の4つです。

(数値は、「不満」「どちらかといえば不満」の合計)

- ・「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」・・・17%
- ・「お互いの施設の取り組みについて、必要な情報交換が円滑に行われているか」・・・17%
- ・「巡回訪問の実施時期や実施回数」・・・14%
- ・「随時の相談への対応」・・・14%

◆小学校

○設問の中で、満足度が高い項目を挙げると、次の2つです。

- ・「巡回訪問時の助言等の内容が、職員にとって具体的にわかりやすいものであったか」・・・100%
- ・「巡回訪問の実施時期や実施回数」・・・95%

○設問の中で、「不満」「どちらかといえば不満」の回答が多かった項目は、次の通りです。

- ・「お互いの施設の取り組みについて、必要な情報交換が円滑に行われているか」・・・22%

*幼稚園・保育所、小学校とも、「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、“依頼していない”“実施しなかった”などの理由で、「その他」の回答が多くなっています。

◆地域訓練会

○配付1件に対し1件の回答なので、概要コメントなしとし、数値表のみとします。

<まとめ>

○「センターの総合的な評価」は、次の通りです。

	幼稚園・保育所	小学校
満足度	84.4%	100%

○小学校の満足度に比べて、幼稚園・保育所の満足度が、15%程度低くなっています。アンケートの自由記述欄などを参考に、どのような点を改善すべきかなどを把握す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】2016年7月11日(月)～7月27日(水)

【回収率】①通園施設利用児 75.9% (回収88枚/配付116枚)
 ②通園施設卒園児 62.1% (回収36枚/配付58枚)
 ③診療所利用児 37.0% (回収37枚/配付100枚)

■ 回答者の属性

<子どもの年齢> ※2016年4月2日現在

							(人)
①通園施設利用児	0歳児	1歳児	2歳児	3歳児	4歳児	5歳児	計
	0	0	0	14	32	42	88
②通園施設卒園児	2歳児	3歳児	4歳児	5歳児	6歳児	その他	計
	0	0	0	1	31	4	36
③診療所利用児	0歳児	1歳児	2歳児	3歳児	4歳児	5歳児	無回答
	0	3	8	1	1	17	0
	6歳児	7歳児	8歳児	9歳児	10歳児	11歳児以上	計
	2	1	0	3	1	0	37

<利用している(していた)通園施設>

				(人)
①通園施設利用児	児童発達支援	医療型児童発達支援	無回答	計
	67	21	0	88
②通園施設卒園児	児童発達支援	医療型児童発達支援	無回答	計
	29	7	0	36

<センターの利用をはじめた年齢>

								(人)
①通園施設利用児	0歳	1歳	2歳	3歳	4歳	5歳	無回答	計
	2	11	37	33	4	0	1	88
②通園施設卒園児	0歳	1歳	2歳	3歳	4歳	5歳	無回答	計
	1	2	8	20	4	0	1	36
③診療所利用児	0歳	1歳	2歳	3歳	4歳	5歳以上	無回答	計
	6	6	3	7	5	10	0	37

<通園施設の利用をはじめた年齢>

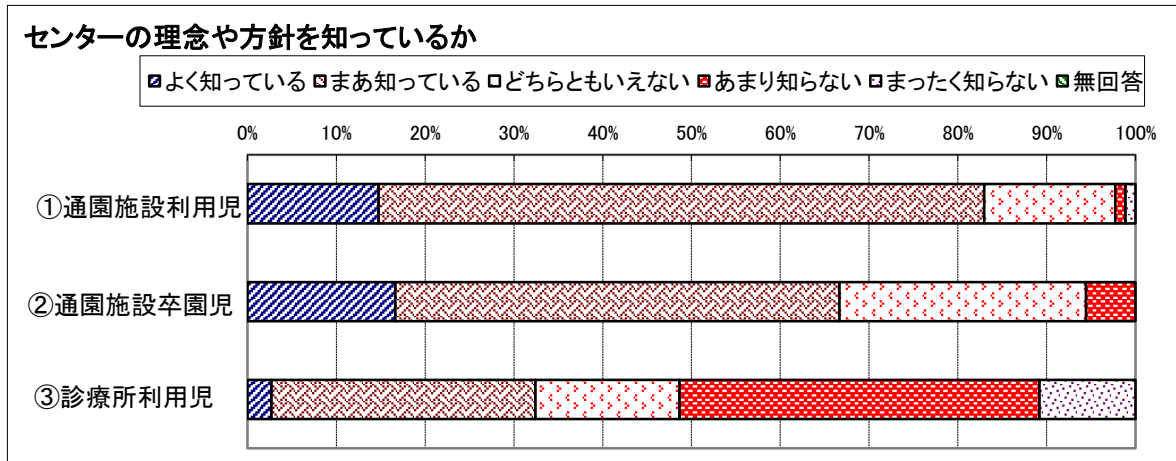
								(人)
①通園施設利用児	0歳	1歳	2歳	3歳	4歳	5歳	無回答	計
	0	1	9	30	35	13	0	88
②通園施設卒園児	0歳	1歳	2歳	3歳	4歳	5歳	無回答	計
	1	0	2	8	14	11	0	36

■ センターの理念や基本方針について

問1: センターの理念や基本方針を知っていますか

	よく知っている	まあ知っている	どちらともいえない	あまり知らない	まったく知らない	無回答	計
①通園施設利用児	14.8	68.2	14.8	1.1	1.1	0.0	100
②通園施設卒園児	16.7	50.0	27.8	5.6	0.0	0.0	100
③診療所利用児	2.7	29.7	16.2	40.5	10.8	0.0	100

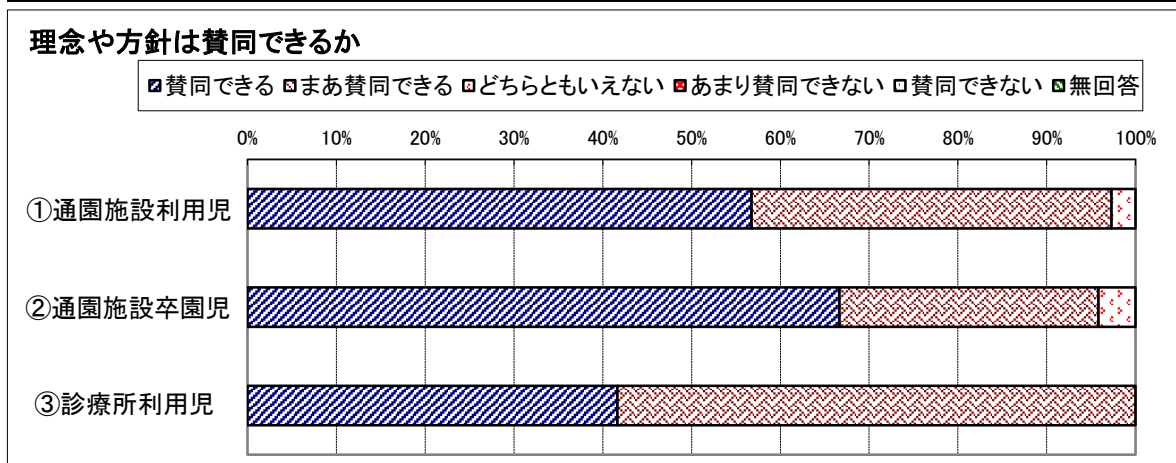
(%は小数第1位まで表示し、合計の小数第1位を四捨五入すると100%になります。)



「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
①通園施設利用児	56.8	40.5	2.7	0.0	0.0	0.0	100
②通園施設卒園児	66.7	29.2	4.2	0.0	0.0	0.0	100
③診療所利用児	41.7	58.3	0.0	0.0	0.0	0.0	100

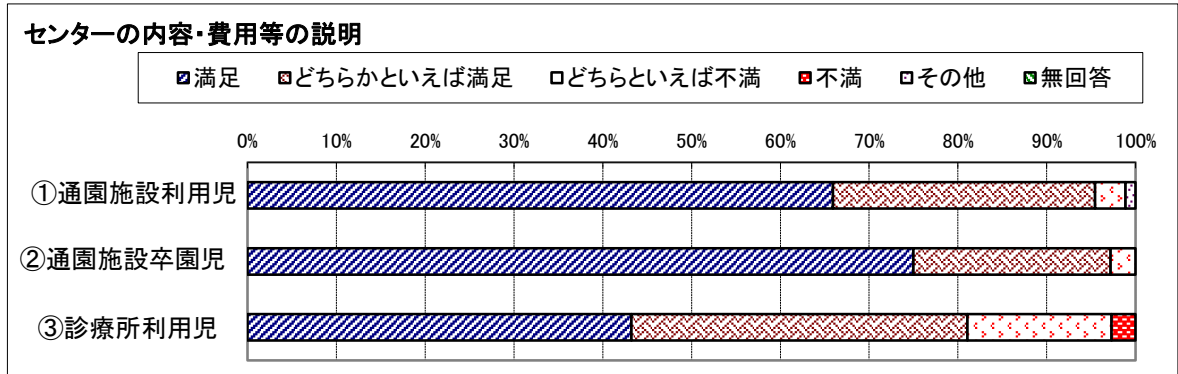


■ センターの支援内容(サービス内容)について

問2 センターの利用開始にあたっての説明等について

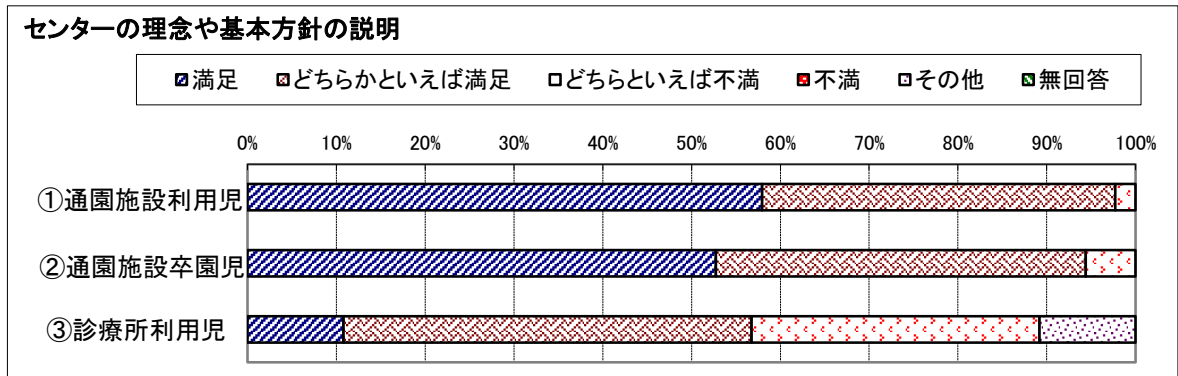
A) センターの内容、利用に伴う費用等の説明について

	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
①通園施設利用児	65.9	29.5	3.4	0.0	1.1	0.0	100
②通園施設卒園児	75.0	22.2	2.8	0.0	0.0	0.0	100
③診療所利用児	43.2	37.8	16.2	2.7	0.0	0.0	100



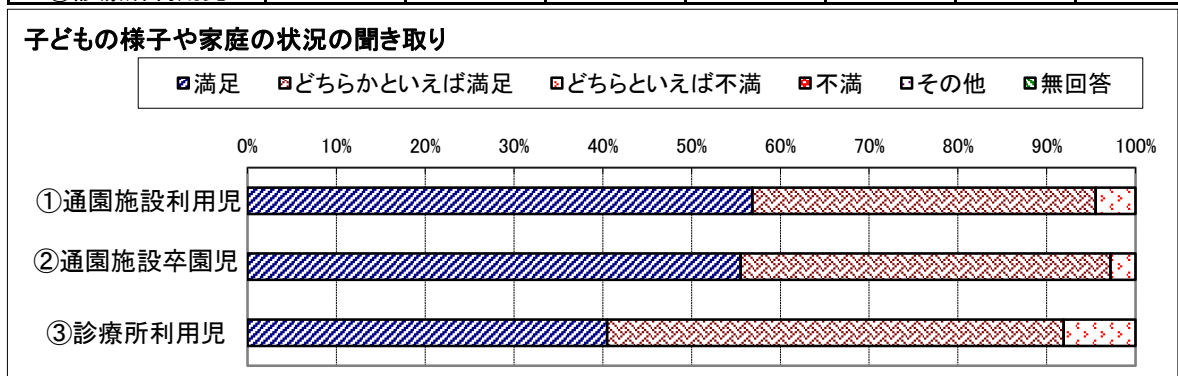
B) センターの理念や基本方針に関する説明について

	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
①通園施設利用児	58.0	39.8	2.3	0.0	0.0	0.0	100
②通園施設卒園児	52.8	41.7	5.6	0.0	0.0	0.0	100
③診療所利用児	10.8	45.9	32.4	0.0	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

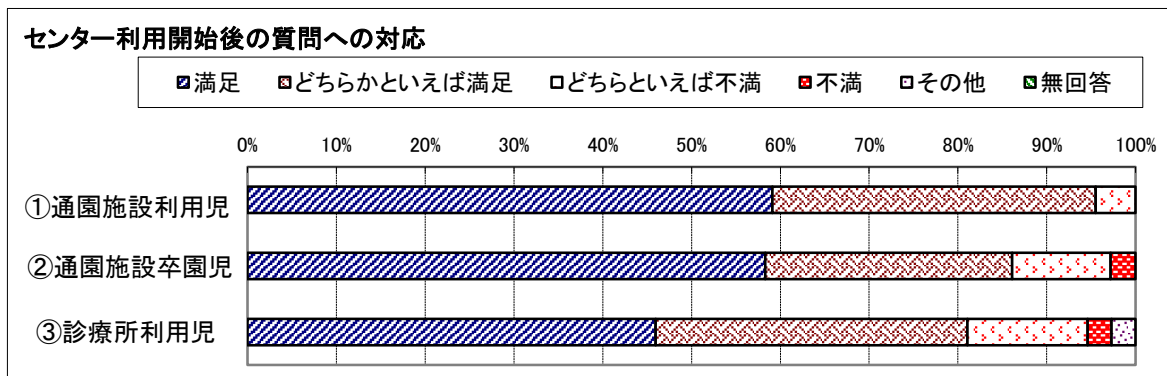
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
①通園施設利用児	56.8	38.6	4.5	0.0	0.0	0.0	100
②通園施設卒園児	55.6	41.7	2.8	0.0	0.0	0.0	100
③診療所利用児	40.5	51.4	8.1	0.0	0.0	0.0	100



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
①通園施設利用児	59.1	36.4	4.5	0.0	0.0	0.0	100
②通園施設卒園児	58.3	27.8	11.1	2.8	0.0	0.0	100
③診療所利用児	45.9	35.1	13.5	2.7	2.7	0.0	100

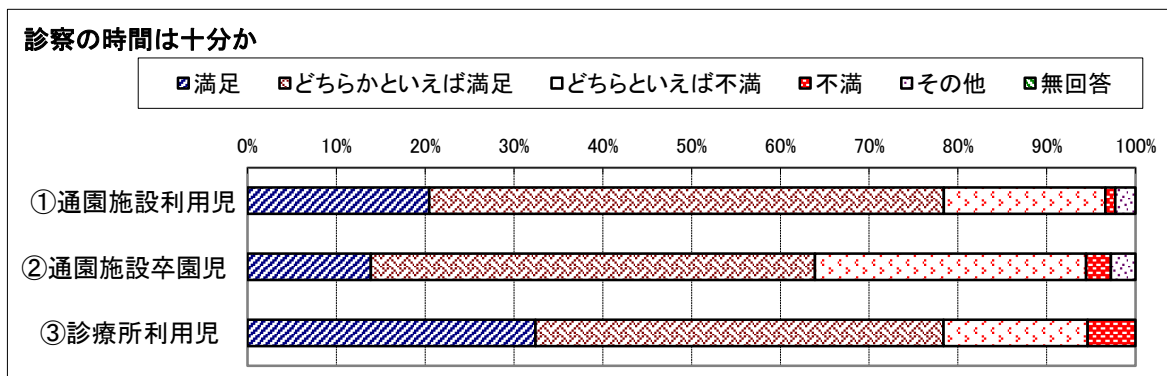


問3 センターの診察に関する支援(サービス)について

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

(%)

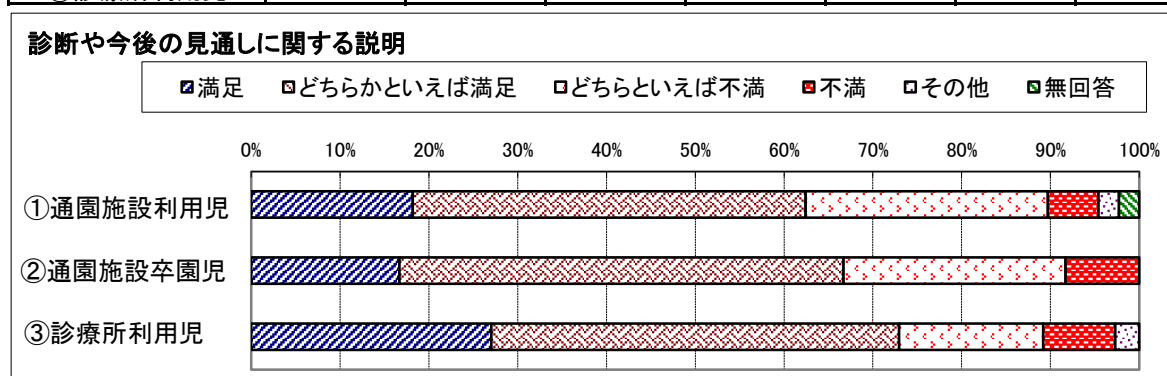
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
①通園施設利用児	20.5	58.0	18.2	1.1	2.3	0.0	100
②通園施設卒園児	13.9	50.0	30.6	2.8	2.8	0.0	100
③診療所利用児	32.4	46.0	16.2	5.4	0.0	0.0	100



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

(%)

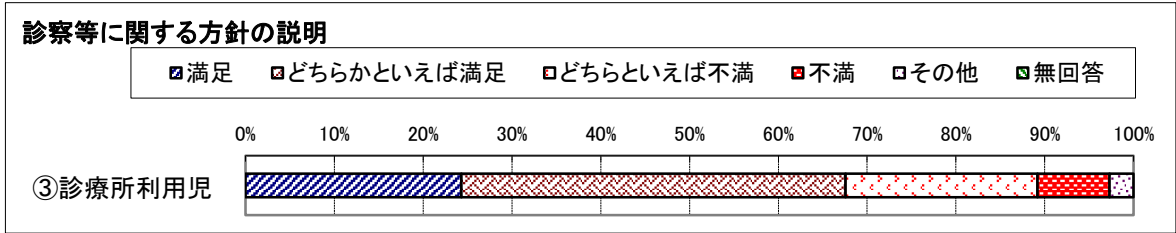
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
①通園施設利用児	18.2	44.3	27.3	5.7	2.3	2.3	100
②通園施設卒園児	16.7	50.0	25.0	8.3	0.0	0.0	100
③診療所利用児	27.0	45.9	16.2	8.1	2.7	0.0	100



C) 診察等の支援に関する方針の説明について

(%)

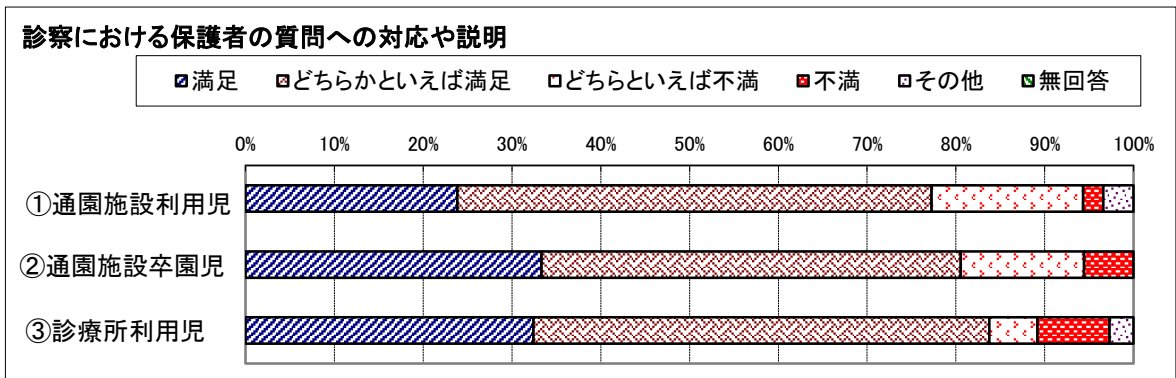
※診療所利用者のみ に対する質問	満足	どちらか といえば満足	どちらか といえば不満	不満	その他	無回答	計
③診療所利用者	24.3	43.2	21.6	8.1	2.7	0.0	100



D) 診察における保護者の質問への対応や説明について

(%)

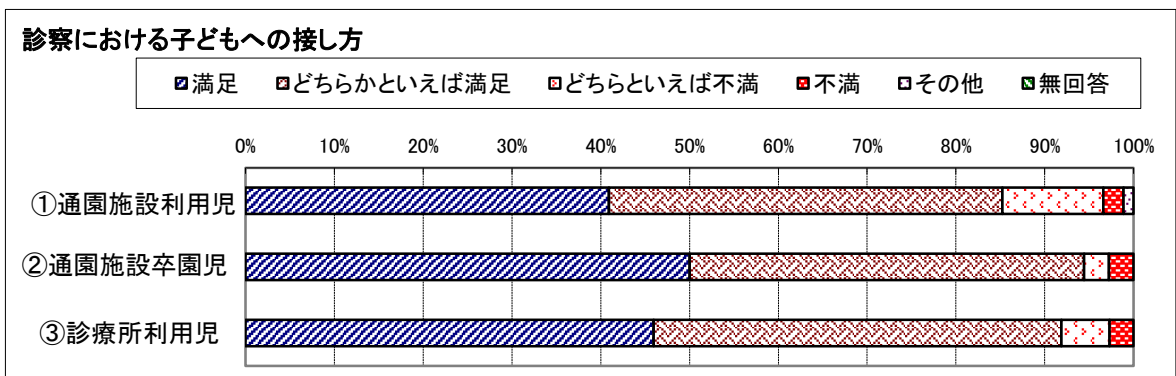
	満足	どちらか といえば満足	どちらか といえば不満	不満	その他	無回答	計
①通園施設利用者	23.9	53.4	17.1	2.3	3.4	0.0	100
②通園施設卒園児	33.3	47.2	13.9	5.6	0.0	0.0	100
③診療所利用者	32.4	51.4	5.4	8.1	2.7	0.0	100



E) 診察における子どもへの接し方について

(%)

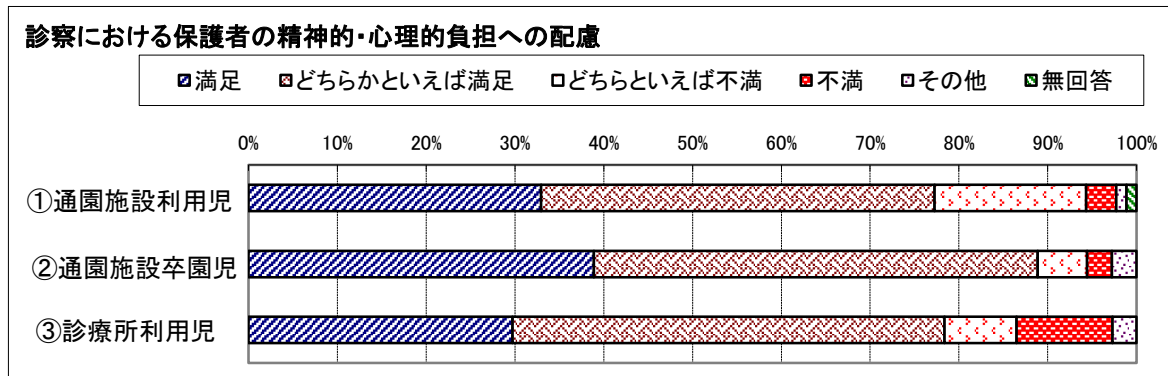
	満足	どちらか といえば満足	どちらか といえば不満	不満	その他	無回答	計
①通園施設利用者	40.9	44.3	11.4	2.3	1.1	0.0	100
②通園施設卒園児	50.0	44.4	2.8	2.8	0.0	0.0	100
③診療所利用者	46.0	46.0	5.4	2.7	0.0	0.0	100



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
①通園施設利用児	33.0	44.3	17.1	3.4	1.1	1.1	100
②通園施設卒園児	38.9	50.0	5.6	2.8	2.8	0.0	100
③診療所利用児	29.7	48.7	8.1	10.8	2.7	0.0	100

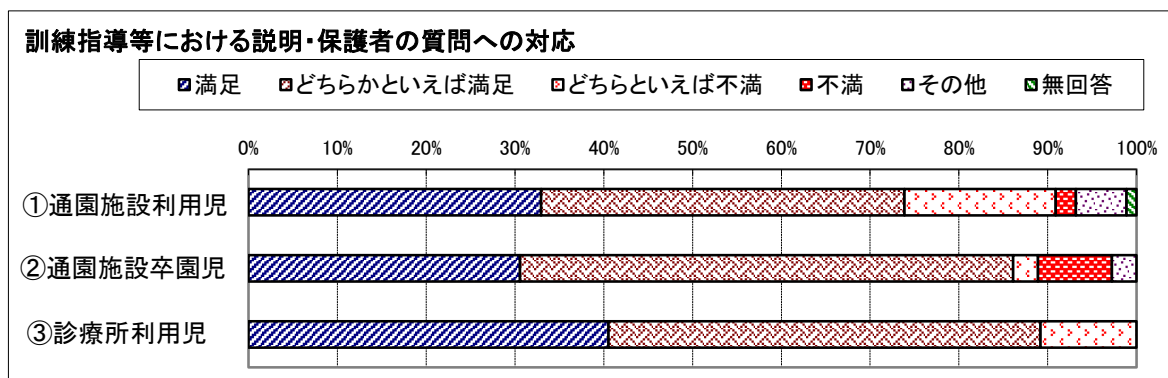


G) 訓練指導やグループ療育、脳波検査等における説明、保護者の質問への対応

※訓練指導……心理療法、理学療法、作業療法、言語聴覚療法

(%)

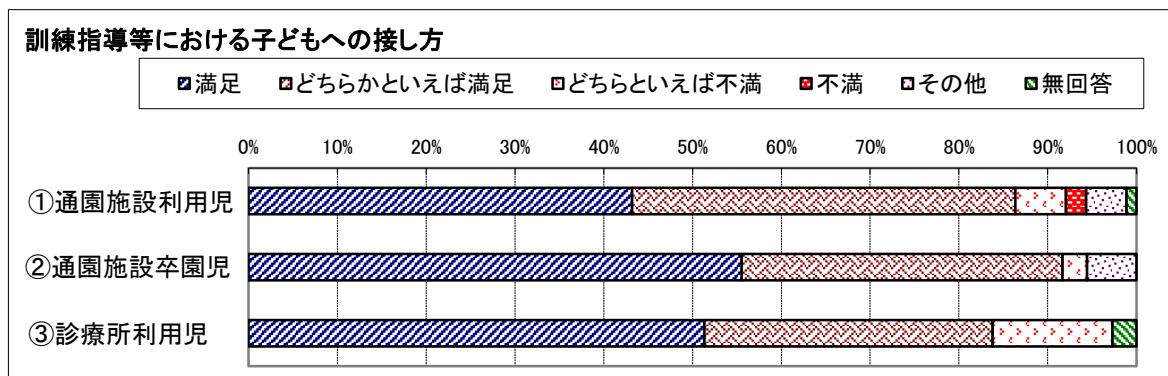
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
①通園施設利用児	33.0	40.9	17.1	2.3	5.7	1.1	100
②通園施設卒園児	30.6	55.6	2.8	8.3	2.8	0.0	100
③診療所利用児	40.5	48.7	10.8	0.0	0.0	0.0	100



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
①通園施設利用児	43.2	43.2	5.7	2.3	4.6	1.1	100
②通園施設卒園児	55.6	36.1	2.8	0.0	5.6	0.0	100
③診療所利用児	51.4	32.4	13.5	0.0	0.0	2.7	100

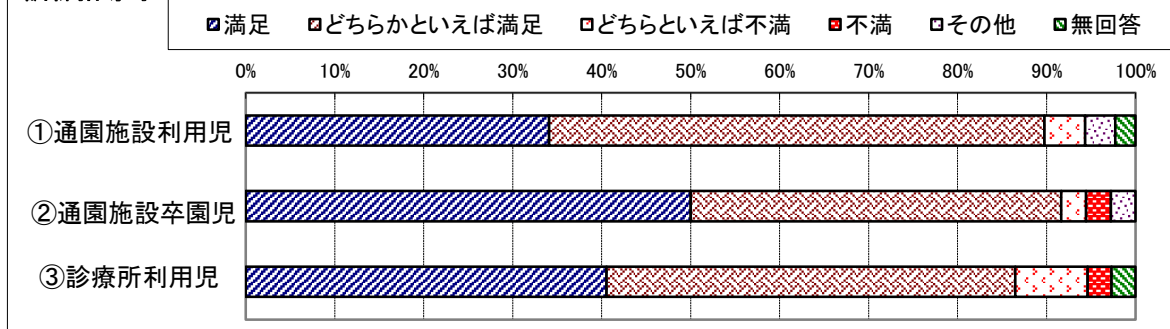


I) 訓練指導やグループ療育、脳波検査等における保護者の精神的、心理的負担への配慮について

(%)

	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
①通園施設利用児	34.1	55.7	4.6	0.0	3.4	2.3	100
②通園施設卒園児	50.0	41.7	2.8	2.8	2.8	0.0	100
③診療所利用児	40.5	46.0	8.1	2.7	0.0	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

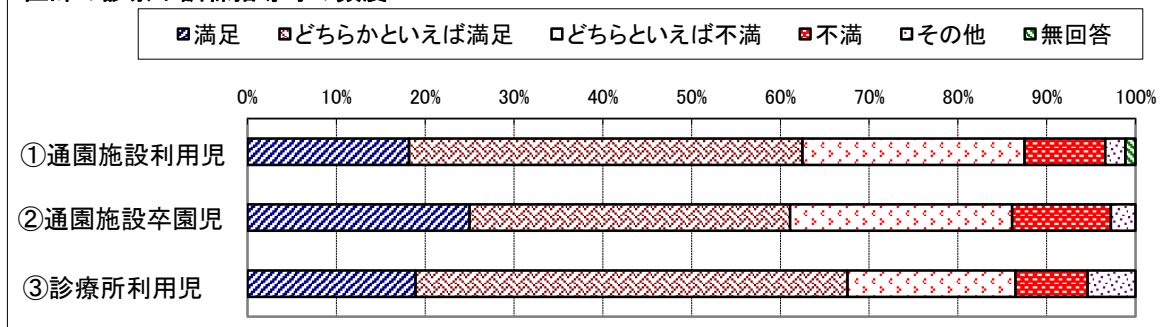


J) 医師の診察や訓練指導等の頻度について

(%)

	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
①通園施設利用児	18.2	44.3	25.0	9.1	2.3	1.1	100
②通園施設卒園児	25.0	36.1	25.0	11.1	2.8	0.0	100
③診療所利用児	18.9	48.7	18.9	8.1	5.4	0.0	100

医師の診察や訓練指導等の頻度



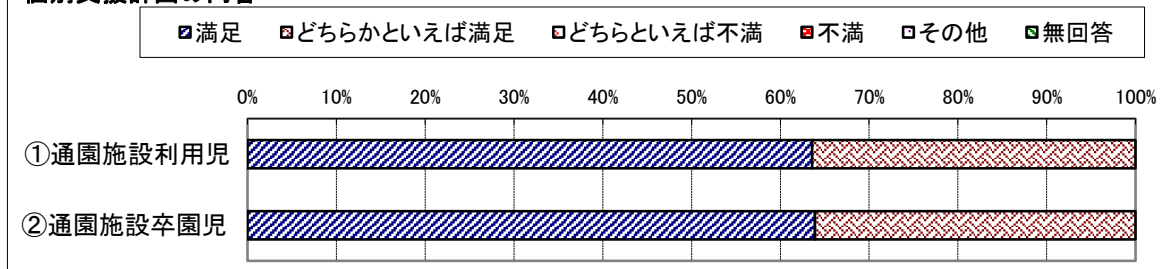
問4 センターの通園施設における支援(サービス)について

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
①通園施設利用児	63.6	36.4	0.0	0.0	0.0	0.0	100
②通園施設卒園児	63.9	36.1	0.0	0.0	0.0	0.0	100

個別支援計画の内容



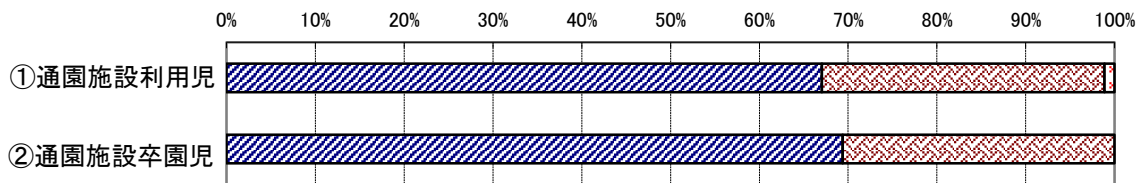
B) 個別支援計画に関する説明や、保護者の意向・要望の聞き取りについて

(%)

	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
①通園施設利用児	67.0	31.8	1.1	0.0	0.0	0.0	100
②通園施設卒園児	69.4	30.6	0.0	0.0	0.0	0.0	100

個別支援計画に関する説明、保護者の意向・要望の聞き取り

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



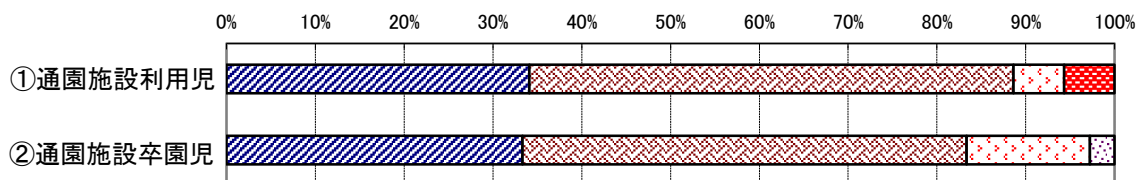
C) 日々の通園プログラムの内容について

(%)

	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
①通園施設利用児	34.1	54.6	5.7	5.7	0.0	0.0	100
②通園施設卒園児	33.3	50.0	13.9	0.0	2.8	0.0	100

日々の通園プログラムの内容

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



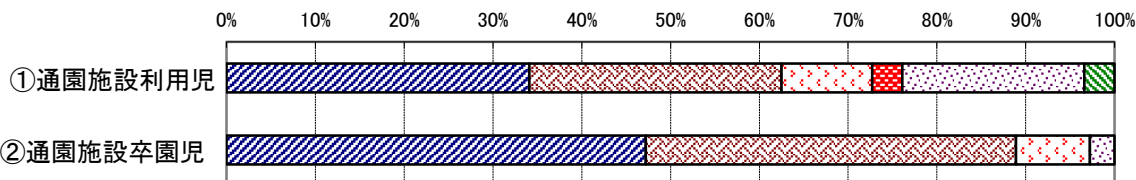
D) 給食の内容について

(%)

	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
①通園施設利用児	34.1	28.4	10.2	3.4	20.5	3.4	100
②通園施設卒園児	47.2	41.7	8.3	0.0	2.8	0.0	100

給食の内容

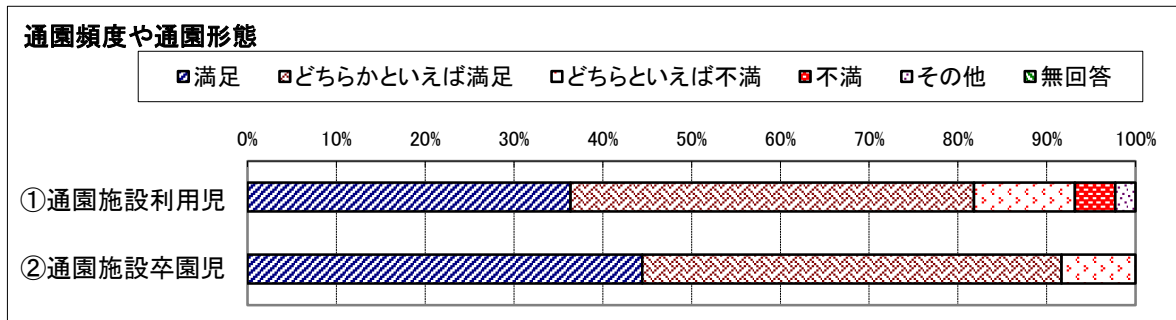
■満足 ■どちらかといえば満足 ■どちらかといえば不満 ■不満 □その他 □無回答



E) 通園頻度や通園形態(単独通園・親子通園)について

(%)

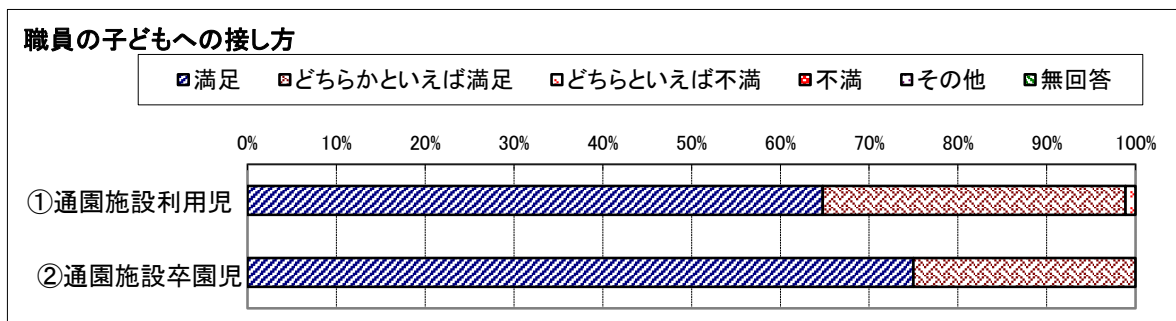
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
①通園施設利用児	36.4	45.5	11.4	4.6	2.3	0.0	100
②通園施設卒園児	44.4	47.2	8.3	0.0	0.0	0.0	100



F) 職員の子どもへの接し方について

(%)

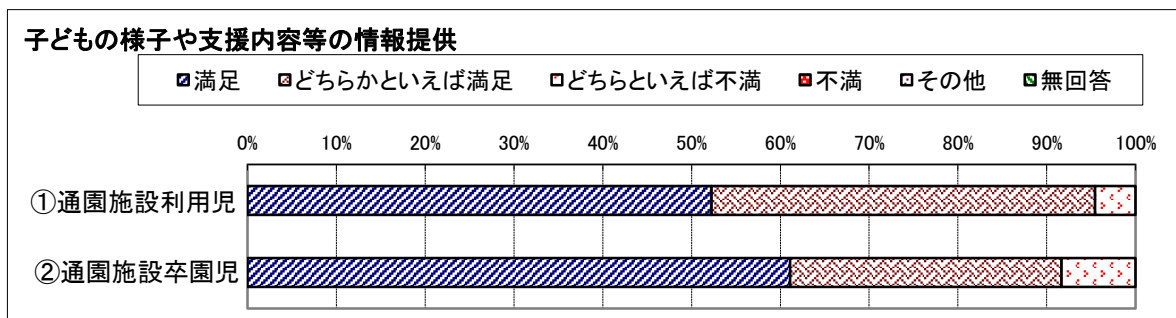
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
①通園施設利用児	64.8	34.1	1.1	0.0	0.0	0.0	100
②通園施設卒園児	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100



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
①通園施設利用児	52.3	43.2	4.6	0.0	0.0	0.0	100
②通園施設卒園児	61.1	30.6	8.3	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
①通園施設利用児	48.9	34.1	2.3	0.0	14.8	0.0	100
②通園施設卒園児	63.9	33.3	0.0	0.0	2.8	0.0	100

子どものけが・急病の説明や対応

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

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 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
①通園施設利用児	63.6	30.7	4.6	0.0	0.0	1.1	100
②通園施設卒園児	55.6	30.6	8.3	2.8	2.8	0.0	100

クラス担当職員の保護者の相談・質問への対応

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

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 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
①通園施設利用児	63.6	30.7	2.3	0.0	3.4	0.0	100
②通園施設卒園児	63.9	25.0	8.3	0.0	2.8	0.0	100

クラス担当職員以外(園長等)も相談・質問に応じてくれるか

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

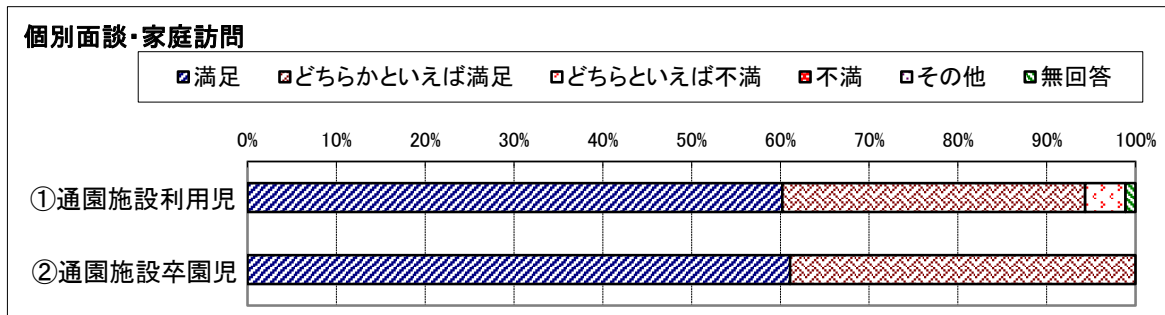
0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%



K) 個別面談・家庭訪問について

(%)

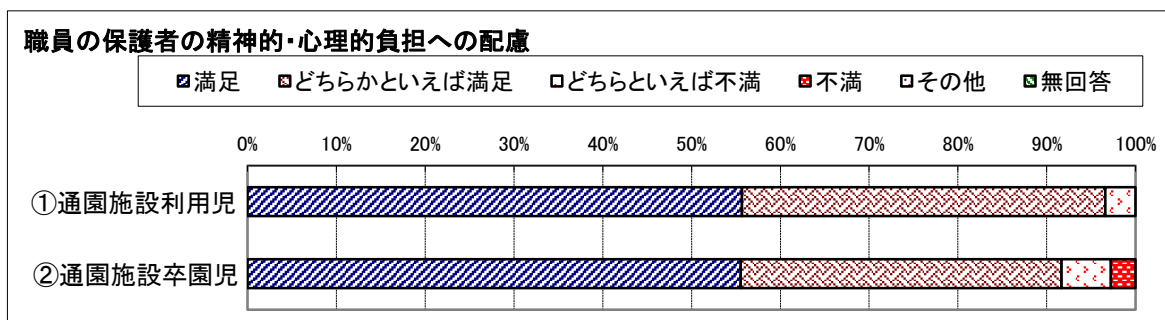
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
①通園施設利用児	60.2	34.1	4.6	0.0	0.0	1.1	100
②通園施設卒園児	61.1	38.9	0.0	0.0	0.0	0.0	100



L) 職員の保護者の精神的、心理的負担への配慮について

(%)

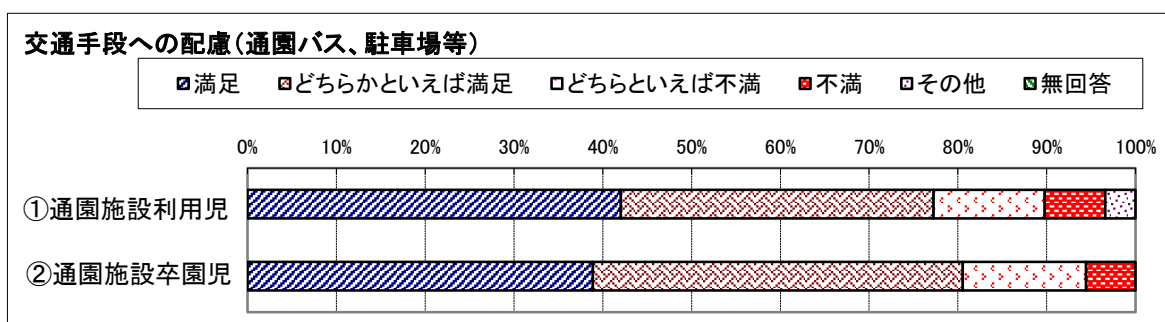
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
①通園施設利用児	55.7	40.9	3.4	0.0	0.0	0.0	100
②通園施設卒園児	55.6	36.1	5.6	2.8	0.0	0.0	100



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
①通園施設利用児	42.1	35.2	12.5	6.8	3.4	0.0	100
②通園施設卒園児	38.9	41.7	13.9	5.6	0.0	0.0	100



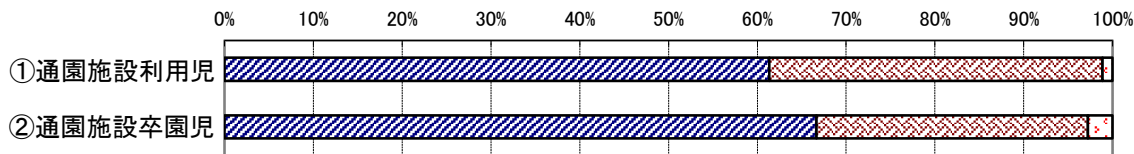
N) 通園施設利用に関する重要事項、利用契約書の説明について

(%)

	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
①通園施設利用児	61.4	37.5	1.1	0.0	0.0	0.0	100
②通園施設卒園児	66.7	30.6	2.8	0.0	0.0	0.0	100

通園施設利用に関する重要事項・利用契約書の説明

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



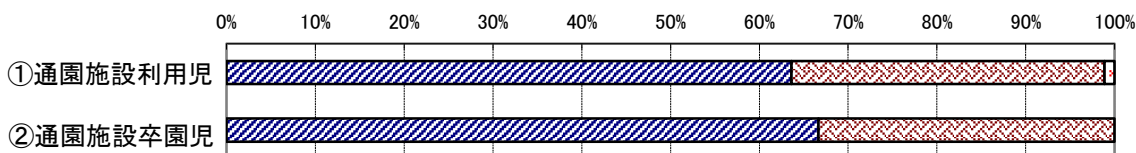
O) 施設利用料、給食費に関する説明、実際の納付手続について

(%)

	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
①通園施設利用児	63.6	35.2	1.1	0.0	0.0	0.0	100
②通園施設卒園児	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0	100

施設利用料に関する説明・納付手続

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



問5 保護者を対象とした勉強会等の支援(サービス)について

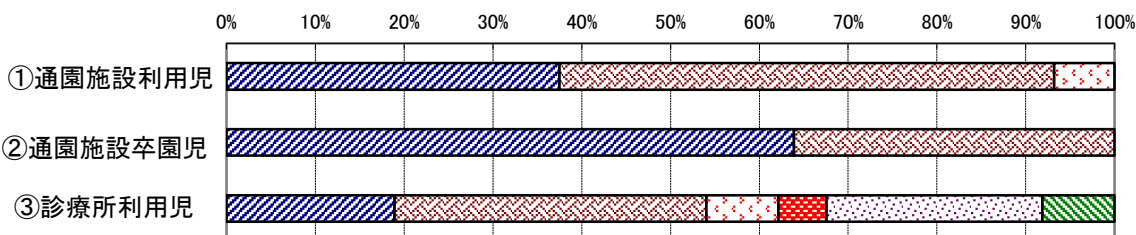
A) 勉強会のテーマ、開催時期、頻度、開催時間について

(%)

	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
①通園施設利用児	37.5	55.7	6.8	0.0	0.0	0.0	100
②通園施設卒園児	63.9	36.1	0.0	0.0	0.0	0.0	100
③診療所利用児	18.9	35.1	8.1	5.4	24.3	8.1	100

勉強会のテーマ、開催時期・頻度・時間

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

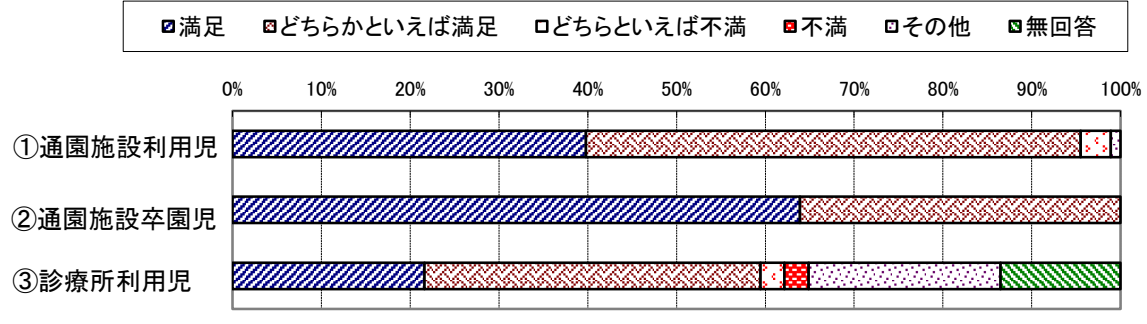


B) 勉強会の具体的な内容、わかりやすさについて

(%)

	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
①通園施設利用児	39.8	55.7	3.4	0.0	1.1	0.0	100
②通園施設卒園児	63.9	36.1	0.0	0.0	0.0	0.0	100
③診療所利用児	21.6	37.8	2.7	2.7	21.6	13.5	100

勉強会の内容、わかりやすさ

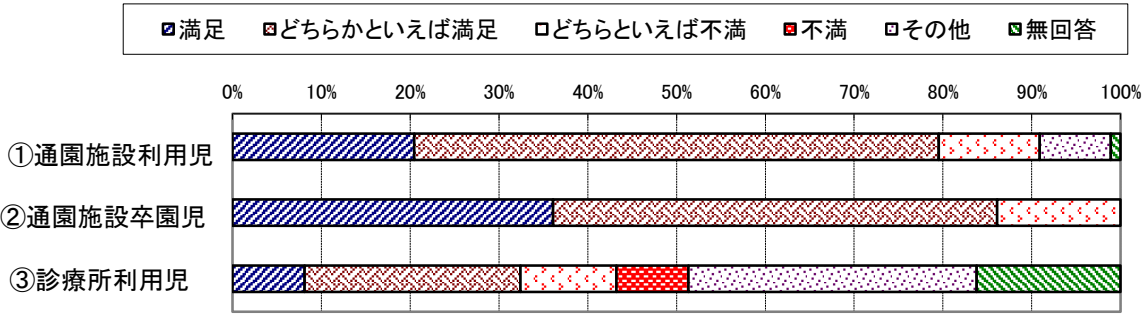


C) 保護者の自主的な活動や、地域の資源活用への支援について

(%)

	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
①通園施設利用児	20.5	59.1	11.4	0.0	8.0	1.1	100
②通園施設卒園児	36.1	50.0	13.9	0.0	0.0	0.0	100
③診療所利用児	8.1	24.3	10.8	8.1	32.4	16.2	100

保護者の自主的な活動、地域の資源活用への支援



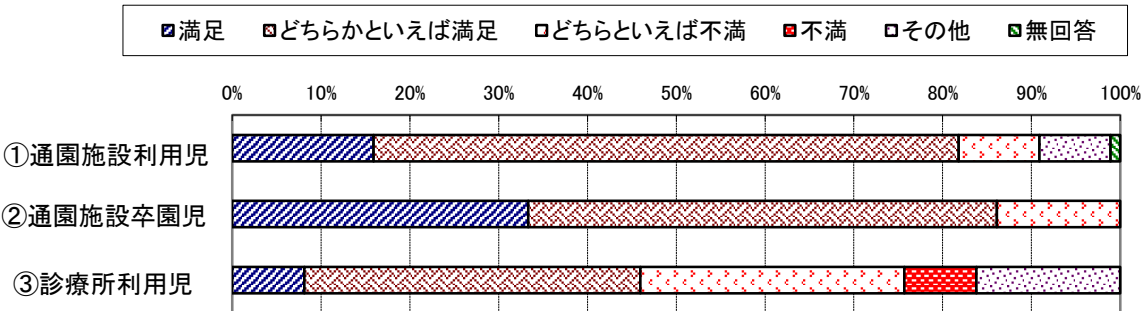
問6 センターからの情報提供や保護者の相談への対応、センター全体の支援の一貫性について

A) 地域の資源等に関する情報提供について

(%)

	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
①通園施設利用児	15.9	65.9	9.1	0.0	8.0	1.1	100
②通園施設卒園児	33.3	52.8	13.9	0.0	0.0	0.0	100
③診療所利用児	8.1	37.8	29.7	8.1	16.2	0.0	100

地域の資源等に関する情報提供

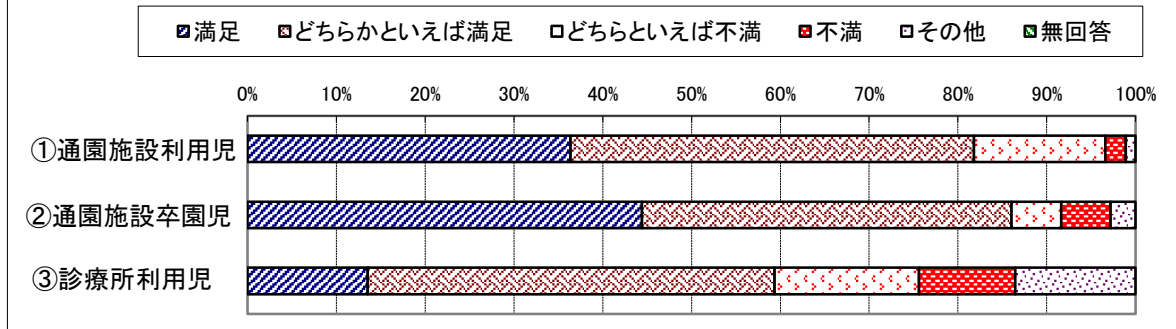


B)子どもの進路(幼稚園・保育所への入園、就学等)に関する相談や助言について

(%)

	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
①通園施設利用児	36.4	45.5	14.8	2.3	1.1	0.0	100
②通園施設卒園児	44.5	41.7	5.6	5.6	2.8	0.0	100
③診療所利用児	13.6	46.0	16.3	10.9	13.6	0.0	100

子どもの進路に関する相談や助言

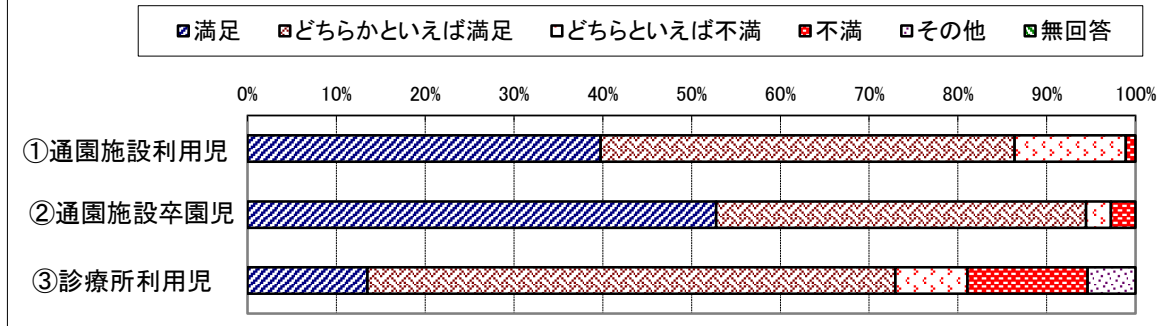


C)相談における保護者の精神的、心理的負担への配慮について

(%)

	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
①通園施設利用児	39.8	46.6	12.5	1.1	0.0	0.0	100
②通園施設卒園児	52.8	41.7	2.8	2.8	0.0	0.0	100
③診療所利用児	13.5	59.5	8.1	13.5	5.4	0.0	100

相談における保護者の精神的・心理的負担への配慮

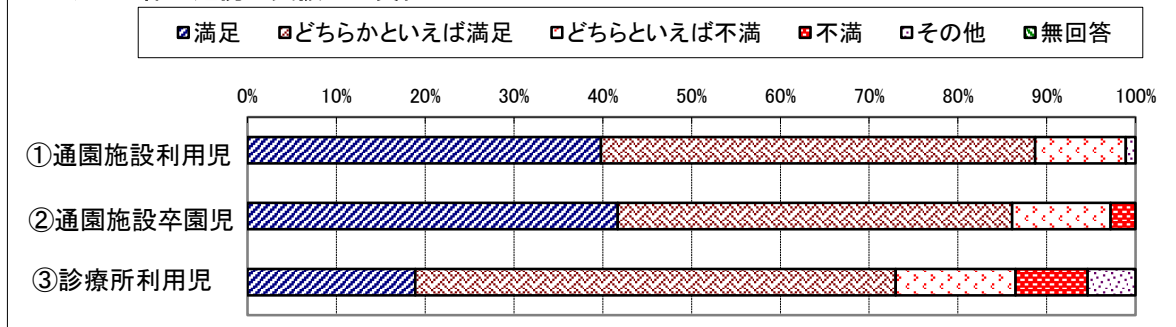


D)センター全体の職員間、各職種間の連携や支援(サービス)の一貫性について

(%)

	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
①通園施設利用児	39.8	48.9	10.2	0.0	1.1	0.0	100
②通園施設卒園児	41.7	44.4	11.1	2.8	0.0	0.0	100
③診療所利用児	18.9	54.1	13.5	8.1	5.4	0.0	100

センター全体の連携や支援の一貫性

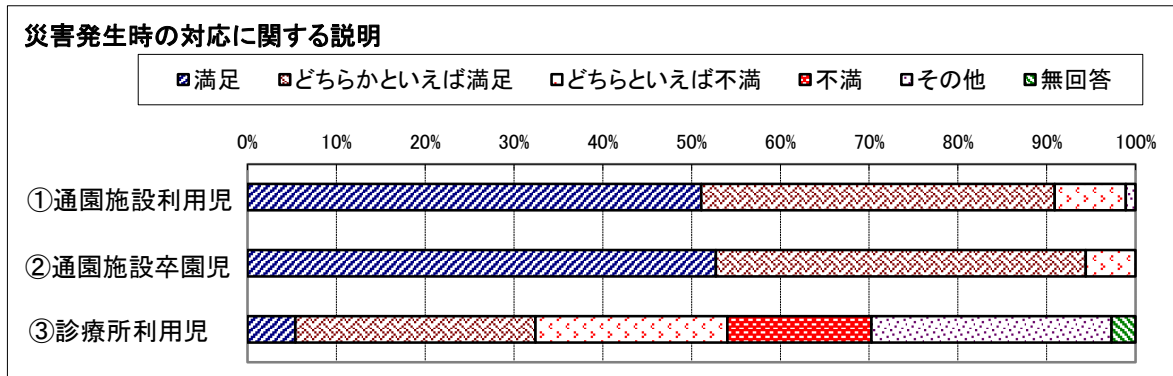


問7 センター全体の安全管理について

A) 災害発生時の対応に関する説明について

(%)

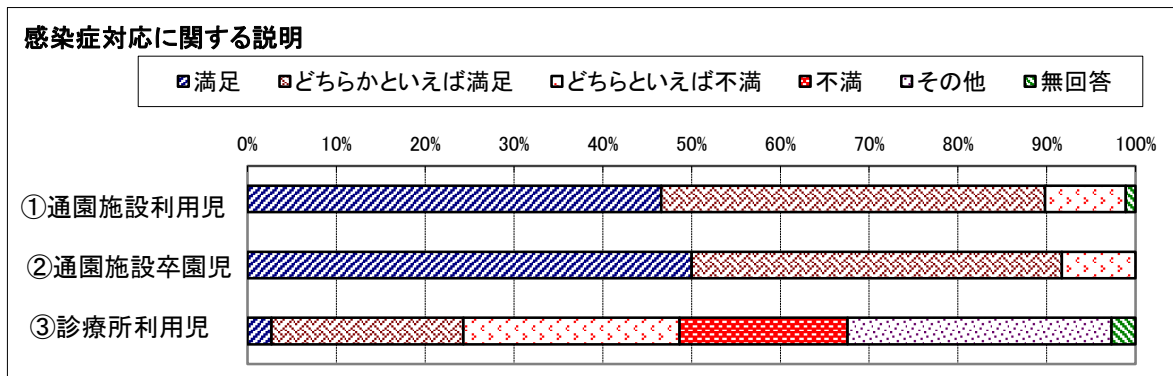
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
①通園施設利用児	51.1	39.8	8.0	0.0	1.1	0.0	100
②通園施設卒園児	52.8	41.7	5.6	0.0	0.0	0.0	100
③診療所利用児	5.4	27.0	21.6	16.2	27.0	2.7	100



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
①通園施設利用児	46.6	43.2	9.1	0.0	0.0	1.1	100
②通園施設卒園児	50.0	41.7	8.3	0.0	0.0	0.0	100
③診療所利用児	2.7	21.6	24.3	18.9	29.7	2.7	100

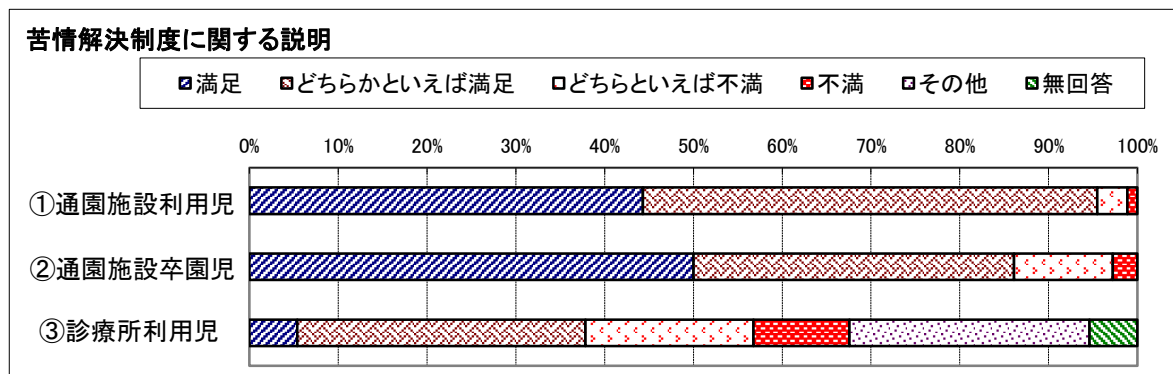


問8 苦情・要望への対応について

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
①通園施設利用児	44.3	51.1	3.4	1.1	0.0	0.0	100
②通園施設卒園児	50.0	36.1	11.1	2.8	0.0	0.0	100
③診療所利用児	5.4	32.4	18.9	10.8	27.0	5.4	100

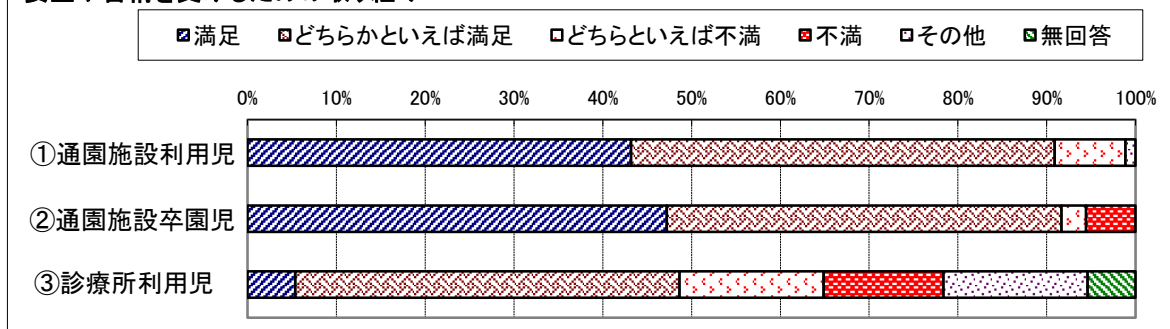


B) 要望や苦情を受けるための取り組み(懇談会の開催、意見箱の設置、アンケート等)について

(%)

	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
①通園施設利用児	43.2	47.7	8.0	0.0	1.1	0.0	100
②通園施設卒園児	47.2	44.4	2.8	5.6	0.0	0.0	100
③診療所利用児	5.4	43.2	16.2	13.5	16.2	5.4	100

要望や苦情を受けるための取り組み

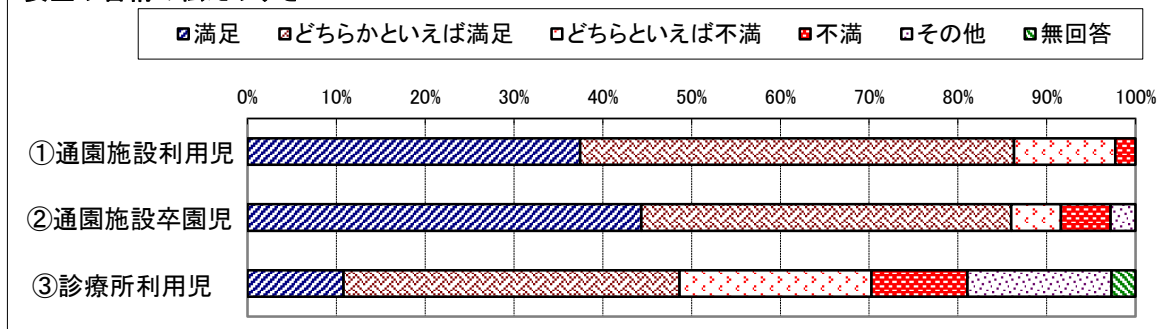


C) 要望や苦情の伝えやすさについて

(%)

	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
①通園施設利用児	37.5	48.9	11.4	2.3	0.0	0.0	100
②通園施設卒園児	44.4	41.7	5.6	5.6	2.8	0.0	100
③診療所利用児	10.8	37.8	21.6	10.8	16.2	2.7	100

要望や苦情の伝えやすさ

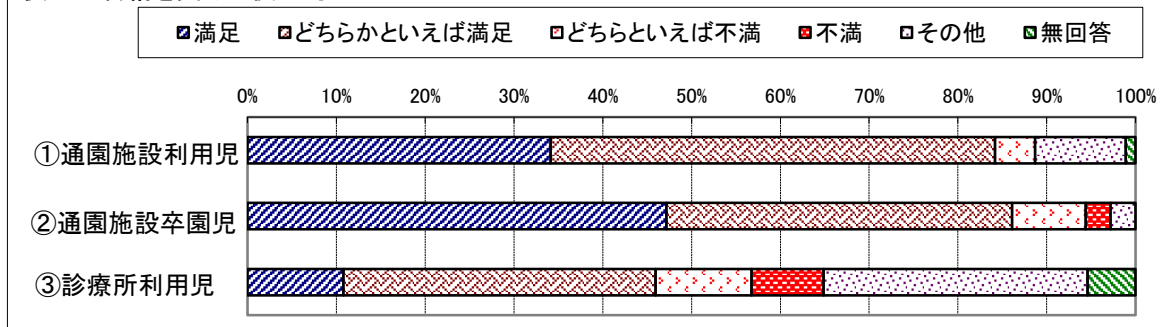


D) 要望や苦情を受けた後の対応について

(%)

	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
①通園施設利用児	34.1	50.0	4.5	0.0	10.2	1.1	100
②通園施設卒園児	47.2	38.9	8.3	2.8	2.8	0.0	100
③診療所利用児	10.8	35.1	10.8	8.1	29.7	5.4	100

要望や苦情を受けた後の対応

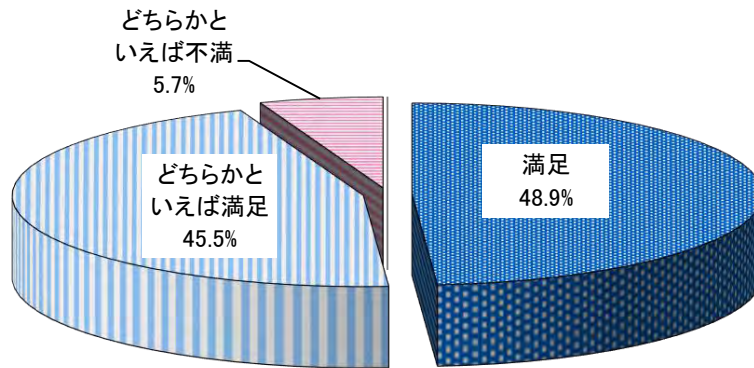


問9 センターを総合的に評価すると、どの程度満足しているか

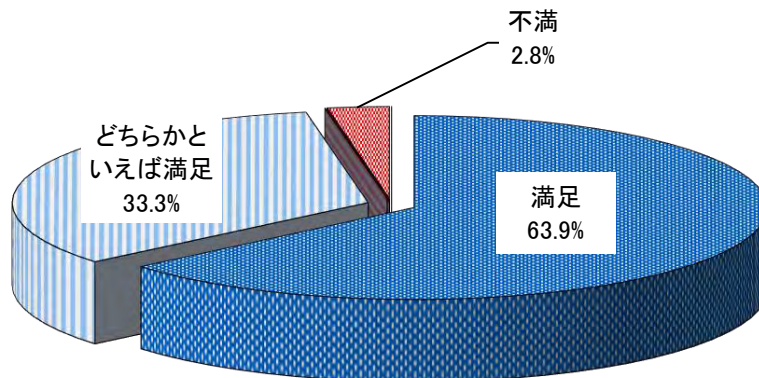
(%)

	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
①通園施設利用児	48.9	45.5	5.7	0.0	0.0	100
②通園施設卒園児	63.9	33.3	0.0	2.8	0.0	100
③診療所利用児	24.3	51.4	16.2	8.1	0.0	100

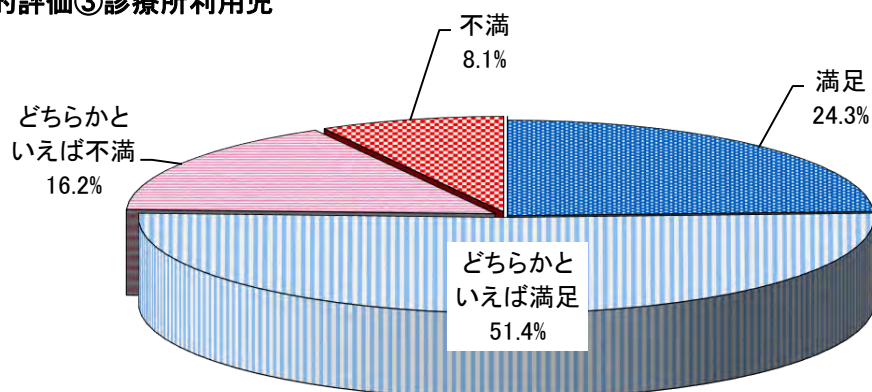
総合的評価①通園施設利用児



総合的評価②通園施設卒園児



総合的評価③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】2016年7月11日(月)～7月27日(水)

【回収率】①幼稚園・保育所 63.0% (回収58枚/配付92枚)
 ②小学校 64.3% (回収18枚/配付28枚)
 ③地域訓練会 100% (回収1枚/配付1枚)

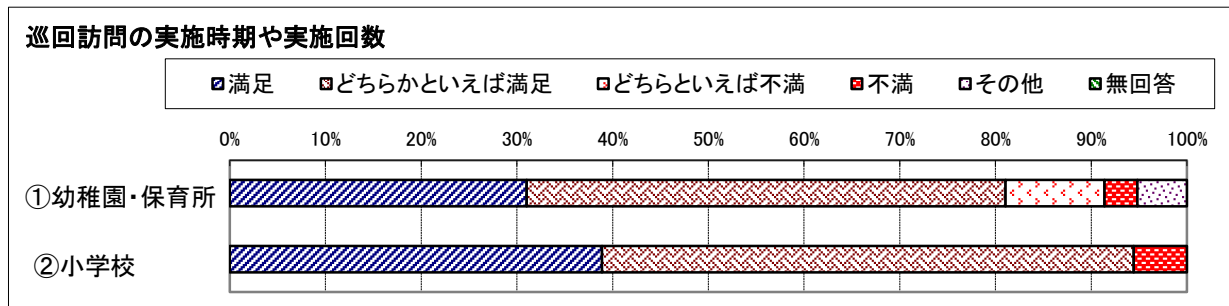
※地域訓練会は配付数が少ないため、グラフから外しています。

■ 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

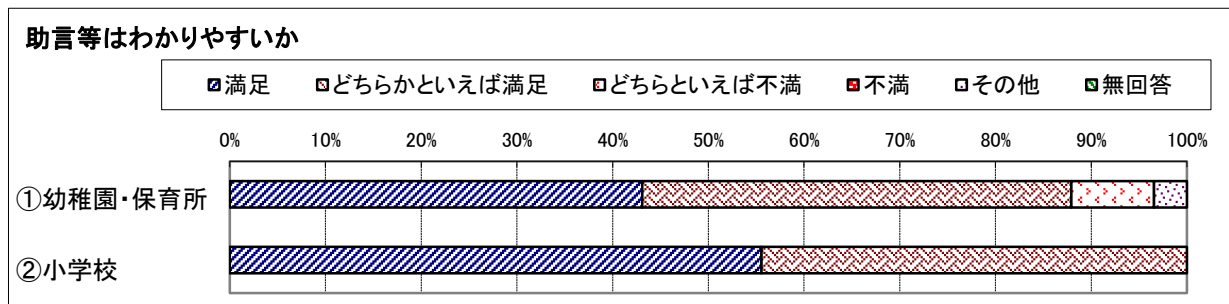
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
①幼稚園・保育所	31.0	50.0	10.3	3.5	5.2	0.0	100
②小学校	38.9	55.6	0.0	5.6	0.0	0.0	100



※「地域訓練会」は数が少ないため、結果は表のみでグラフには含めていない。(以下同様)

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
①幼稚園・保育所	43.1	44.8	8.6	0.0	3.5	0.0	100
②小学校	55.6	44.4	0.0	0.0	0.0	0.0	100

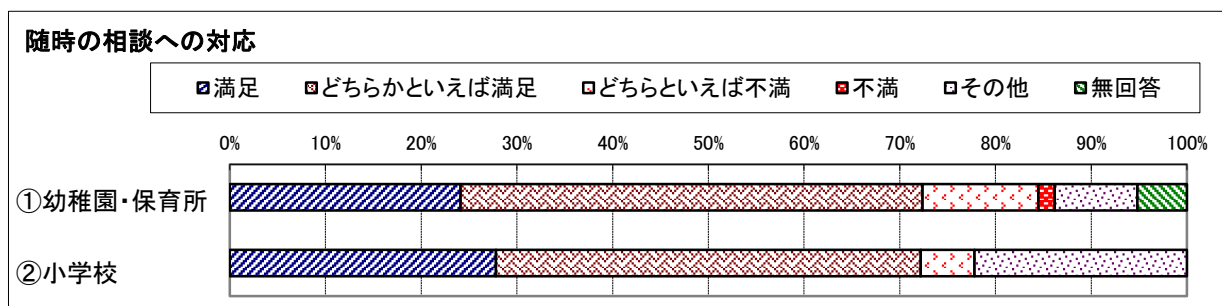


問2 随時の相談や研修への協力依頼等に関する対応について

A) 随時の相談への対応について

(%)

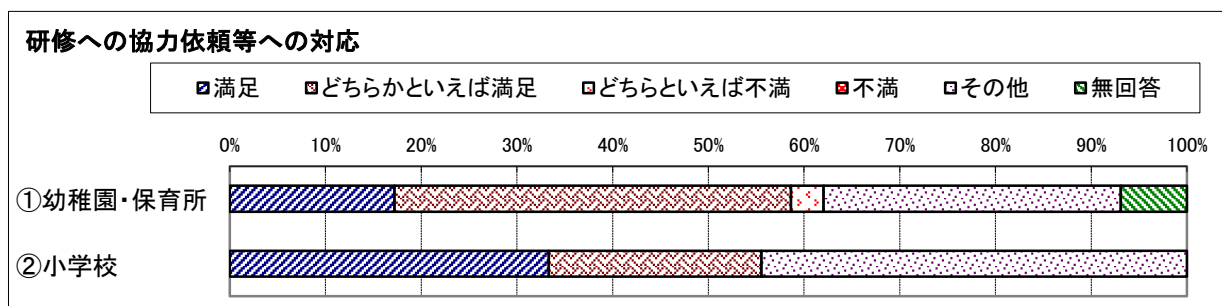
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
①幼稚園・保育所	24.1	48.2	12.1	1.7	8.6	5.2	100
②小学校	27.8	44.4	5.6	0.0	22.2	0.0	100



B) 研修への協力依頼等に関する対応について

(%)

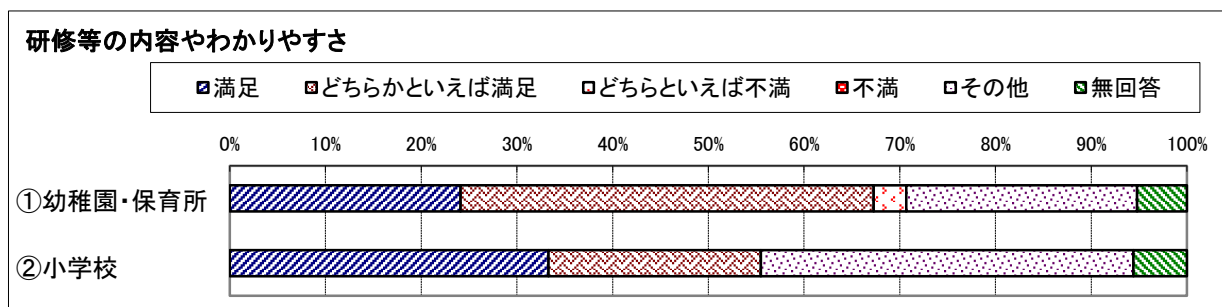
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
①幼稚園・保育所	17.2	41.4	3.4	0.0	31.0	6.9	100
②小学校	33.3	22.2	0.0	0.0	44.4	0.0	100



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
①幼稚園・保育所	24.1	43.1	3.4	0.0	24.1	5.2	100
②小学校	33.3	22.2	0.0	0.0	38.9	5.6	100



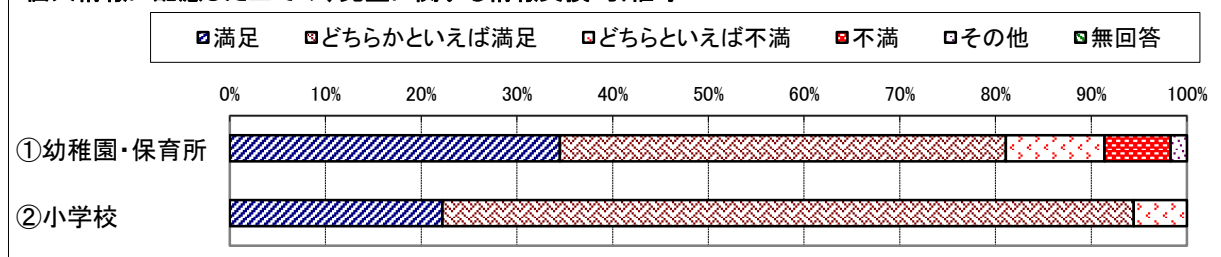
問3 良好な協力関係の構築について ※「幼稚園・保育所」と「小学校」のみ対象の質問

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
①幼稚園・保育所	34.5	46.6	10.3	6.9	1.7	0.0	100
②小学校	22.2	72.2	5.6	0.0	0.0	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

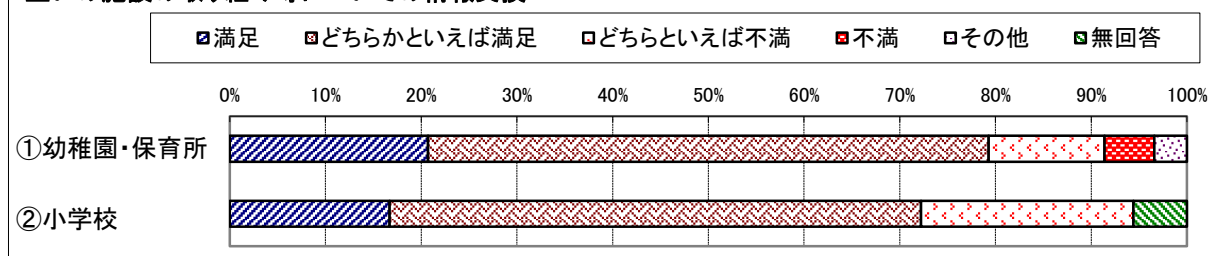


B) お互いの施設の取り組み等について、必要な情報交換が円滑に行われているかについて

(%)

	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
①幼稚園・保育所	20.7	58.6	12.1	5.2	3.4	0.0	100
②小学校	16.7	55.6	22.2	0.0	0.0	5.6	100

互いの施設の取り組み等についての情報交換

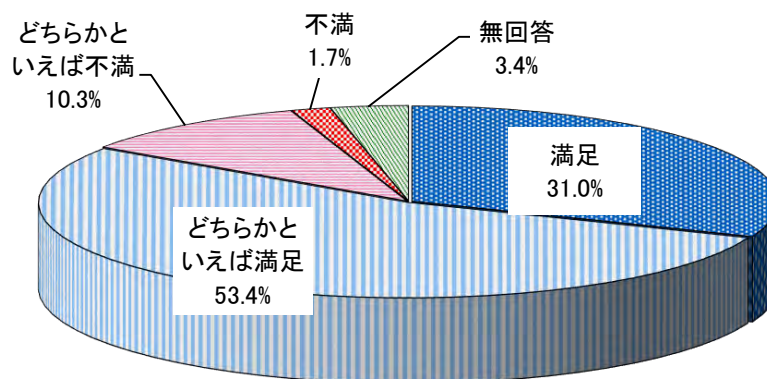


問4 センターを総合的に評価すると、どの程度満足しているか

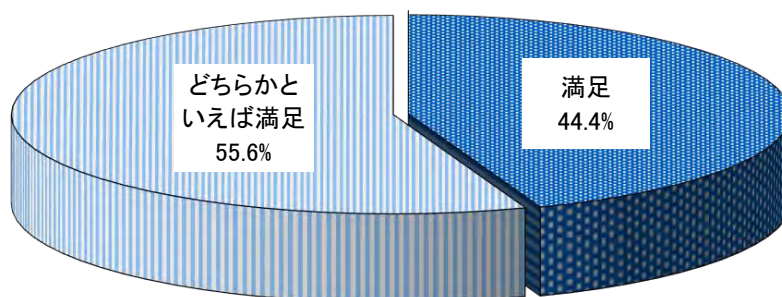
(%)

	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
①幼稚園・保育所	31.0	53.4	10.3	1.7	3.4	100
②小学校	44.4	55.6	0.0	0.0	0.0	100

総合的評価①幼稚園・保育所



総合的評価②小学校



利用者本人調査 分析

- ◆ 観察調査 ①10月11日(火) 10:00~12:15 (ぴーす東戸塚)
- ②10月13日(木) 10:00~12:00

通園施設は、園長の案内により、いくつかのクラスに入り観察しました。「ぴーす東戸塚」では、クラス活動は、室外からの観察にとどめました。

◆ 児童発達支援のクラス (きりん、こぐま、りす)

きりん

室内は、およそ3ヶ所に区切っています。最も広いスペースは机と椅子が並んだ教室タイプの部分、窓際のパーテーションで仕切った部分と、その隣の小さな部分です。子どもたちは自由に場所を選んで過ごしています。壁面には、作り付けにした子どもたちのバッグや衣類を入れる木製のロッカーが並んでいます。このロッカーも子どもの居場所として大きな機能を持っています。2ヶ所のロッカーには厚紙で作った手作りの扉がついています。このロッカーに入り、扉を閉めてしばらく過ごしてから、保育室に出てきて遊び、またロッカーに入るなど、行き来しながら過ごす子どもたちもいます。

朝の会です。毎日の決まりごとは全て番号順にした絵カードで示しています。『みんなで一緒にタンバリン』を鳴らして朝の会の始まり。出欠取りでは、名前を呼ばれて返事をしたら、自分のカードを箱にしまいます。お話し「くいしんぼのおばけ」では、楽しい歌を歌いながら、冷蔵庫からおばけが食べ物を取り出す様子を、手作りのシアターで指導員が示します。ロッカーの中にいる子どもも、おばけのお話に参加できるように、おばけが食べる小さなケーキやおにぎりのカードがロッカーの中に準備してあります。

こぐま

シンプルな絵が美しい、とても大きな絵本を読んでもらっています。教室タイプの並び方で、着席して聞いています。窓際にはパーテーションで区切ったスペースを作り、絵本・ぬいぐるみ・ブロック等、多くのおもちゃが備えてあります。朝から機嫌が悪く、みんなの活動に参加したくない子どもが、この中の大きなクッションに寝転んで、ぐずっています。指導員が気遣いながら付き添っています。

朝の会が終わると、1~2人を残して全員がパーテーションの中で自由遊びです。残った子どもは「お勉強」です。いくつかの型が抜いてあるボードに、同じ型を探してはめ込んでいく訓練です。ボードは易しいものから難しいものまで数種類の用意がしてあります。出来上がった子どもは「できたね!」と、ほめてもらいキャラクターのカードをもらっています。このキャラクターが保育室内のパーテーションで仕切られた部分を意味する「〇〇の部屋」になっていて、活動が終了するとカードを入りに備えた箱に入れて、入室するルールです。遊ぶ部屋と「お勉強」の部屋を区切り、順番に一人二人ずつ机に向かい、落ち着いて活動をするための環境作りです。

りす

クラス全員で一緒に遊ぶことや、友だちとのコミュニケーションがとれるクラスです。室内には、池に見立てたブルーの丸いシートを置き、魚釣り遊びを楽しんでいます。魚の絵を切りぬいたカードにクリップをつけてシートに並べ、糸の先に磁石をつけた釣竿にみたてた短い棒で釣り上げる遊びです。クリップに磁石がつかないと持ち上がりません。なかなか釣り上げることの出来ない子どももいますが、友だちからは「がんばれー」と、応援の声があがり、出来た時にはみんなからの拍手がおきました。この遊びは今日が初めての経験です。指導員から「みんな上手だったね」と、ほめてもらっています。

こうした遊びの中で、手指操作、遊びの始めと終わり、友だちとの関わりなど、多くの学びを得ています。

◆ 医療型児童発達支援のクラス（かもめ、ぞう）

かもめ

保育室内はおよそ 2 分割にして、園庭側は子どもの背丈ほどのパーテーションで仕切りをした、主に自由遊び用のスペースです。入り口側は、机や椅子を置き、プログラム・制作・食事等をするスペースとして設定しています。

自由遊び用の場所では、大きな輪にした線路に列車を乗せて遊んだり、音の出るおもちゃで遊んだり、自由に自分で遊んだり、保育士に遊んでもらったりして過ごしています。傍らでは看護師の膝に抱かれて順番に体温を測ってもらっています。

机のあるスペースでは、1~2 人ずつ、朝の支度をしています。それぞれの子どもの出来る事を一つずつ丁寧に保育士が向き合って進めていきます。“自分のタオルを自分用のフックにかける” “ノートにシールを貼る” “自分の工具箱にノートを入れる” など、一つできる度に「がんばりました!」「じょうず!」と、ほめてもらい、ハイタッチをして「おーしまい!」です。

ぞう

親子通園のクラスです。広々としたクラスで、窓際にはトランポリンを設置しています。集団指導室にはトランポリンがありますが、肢体不自由児が他の子どもと接触せずに安全に使用できる環境を整えています。室内の中心部分は、保護者と指導員が子どもを抱いて輪に座り、座学や質問・相談等をしています。手前のスペースにはテーブルとそれぞれの障がい特性に即した椅子が並んでいます。昼食の準備が始まり、一人ひとりの食形態で、トレイに給食が並びます。子どもたちが食事スペースに移動して全員そろっての給食時間です。指導員の「給食のうた」に続いて、「いただきます」「めしあがれ」の声かけです。母親や指導員が横について食事介助をします。ほとんどがペースト食ですが、保護者から「甘いよ」「おいしいね」などと話しかけられながら笑顔の食事時間です。

◆ ぴーす東戸塚（児童発達支援事業所）

センターから徒歩で約 5 分ほど離れたビルの 5 階にあります。朝の自由遊びでは、床に敷いたレールの上を、おもちゃの機関車や電車を走らせています。また、外のベランダでは、しゃぼん玉遊びを指導員と一緒に楽しんでいる子どももいます。カセットからの音楽が流れると、おもちゃを片づけ、「きれいにできたね」と指導員に声をかけてもらい、クラスの部屋に入ります。「ほし」「つき」の 2 クラスあり、朝の集まりの後は、今日の活動です。普段はクラスごとに違った活動をするのですが、今日は、避難訓練があるので同じプログラムとし、センター祭りに展示する気球の制作です。ボール紙で作った白い気球に、絵の具で色を塗ります。一人ひとりに、赤・青・黄、赤・緑・ピンクなど、違った三色の見本の絵が渡され、それを見ながら、みんな懸命に取り組んでいます。ちょっと手こずっている子どもには、指導員がヒントの言葉をかけています。色塗りの後、四角の台座にシールを貼って出来上がりです。絵の具などを片づけてから、おやつ時間。机を拭いたり、コップを運んだりのお手伝いをする子どももいます。次は、避難訓練です。紙芝居風に仕立てた絵で説明をしてもらい、防災頭巾を被って、指導員に誘導されながら裏口の扉から出て、階段を降りて行きます。地震が発生した想定で、室内履きのまま、近くの公園に着きました。母親たちが迎えにくるまで、じっと待っています。親子で一緒に園に帰ります。今度はエレベーターに乗りました。普段は母親もクラスの部屋に入って活動の様子を観察するのですが、今日は特別で、活動の様子は園に帰ってから、指導員から伝えてもらいました。その間、子どもたちは、絵本を読んだり、おもちゃで遊んだりした後、帰りの支度をしました。最後に、指導員から絵本を読んでもらって、終わりです。「ほし」クラスは、明日から産休に入る指導員がいるので、みんな揃って写真を撮ってもらい、一人ひとり握手をして別れました。

◆ まとめ

職員は子どもたち一人ひとりの個性と障がい特性を大切に受け止め、それぞれの「できること」を探し、「できたこと」を保護者と共に喜ぶ支援を徹底しています。この明確な意思を持つ専門職チームに守られ、子どもたちはのびやかにセンターでの学びの時を過ごしています。

事業者コメント

第三者評価は指定管理期間の中間年に受審することになっており、今回は平成23年度に続き2回目の受審でした。職員全員が緊張感をもって臨み、業務全般を客観的に見直す良い機会となりました。

前回の平成23年度当時に比べて最近の戸塚センターは利用者数が増え、社会情勢の変化に伴いニーズが多様化しています。そのような中で限られたスペースと職員数ではありますが、療育メニューの多様化を図ることで切れ目のない療育システムの構築に努めてきました。個々の職員においても、毎日の業務の中で誠実に親子と向き合い、それぞれの親子にとって最良の支援を行うように努力してきました。

このたび全般的に高い水準にあるとの評価結果をいただきましたことは、これまでの職員の積み重ねに一定の評価をいただいたのではないかと感じています。一方で診療に関する支援の中で不満を感じている方が多いことや、情報提供といった点に不十分さを感じている利用者や関係機関の方々が多いという結果をいただきましたことを重く受けとめております。これらの評価結果を踏まえ、真摯にさらなる業務改善に取り組んでいく所存です。

お忙しい中アンケートにお答えいただいた利用者の皆さま及び関係機関の方々には、この場をお借りして厚くお礼を申し上げます。

今後ともご指導ご鞭撻のほどよろしくお願いいたします。

横浜市戸塚地域療育センター
センター長 渡邊 幸恵

～ 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.lg.jp/kenkou/fukushi/>

- 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.knsyk.jp/search/3hyouka/index.html>



特定非営利活動法人

市民セクターよこはま

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

〒231-0011 横浜市中区太田町 4-49 N G S 横濱馬車道 802 号室

TEL : 045-222-6501 FAX : 045-222-6502 <http://www.shimin-sector.jp>