

【港区立児童発達支援センター】

（居宅訪問型児童発達支援）

令和7年度 第三者評価

評価結果報告書

株式会社 日本生活介護

## 実施概要

### ■対象事業所：港区立児童発達支援センター

所在地	東京都港区南麻布 4-6-13
指定管理者	港区

### ■調査方法と実施期間

利用者調査（調査票配付日）	令和7年9月1日～令和7年11月10日
職員自己評価	令和7年8月29日～令和7年9月12日
訪問調査	令和8年1月23日

### ■評価実施機関

株式会社 日本生活介護（東京都福祉サービス第三者評価認証評価機関 機構 02-015） 〒176-0001 東京都練馬区練馬 1-20-2 TEL 03-3991-8440	
評価員	齋藤 貴明 志村 健

## 利用者調査の結果

回答者数 1 名の為、回答は伏せさせていただきます。

(無記名アンケート、有効回答数 1 名)

問 1	お子さんは安心してサービスを受けることができますか
問 2	お子さんを担当する職員に変更があったときでも、サービスはいつもと変わらず受けられていると思いますか
問 3	あなたが生活や支援に関する相談をしたときに、事業所や職員は情報提供や助言をしてくれていると思いますか
問 4	あなたは、職員の言葉遣いや態度、服装などが適切だと思いますか
問 5	お子さんがけがをしたり、体調が悪くなったときの、職員の対応は信頼できますか
問 6	あなたは、職員がお子さんの気持ちを大切にしながら対応してくれていると思いますか
問 7	お子さんや保護者のプライバシー（他の人に見られたくない、聞かれたくない、知られたくないと思うこと）を職員は守ってくれていると思いますか
問 8	お子さんのサービスに関する計画（目標）を作成したり見直しをする際に、事業所はお子さんや保護者の状況や要望を聞いてくれますか
問 9	お子さんの計画やサービス内容についての説明は、わかりやすいと思いますか
問 10	あなたが不満に思ったことや要望を伝えたとき、職員は、きちんと対応してくれていると思いますか
問 11	あなたが困ったときに、職員以外の人（役所や第三者委員など）にも相談できることをわかりやすく伝えてくれましたか

## 事業評価

個別支援計画に基づいて自立生活が営めるように支援している		
1	個別支援計画に基づいて支援を行っている	○
2	子どもや家族の特性に応じてコミュニケーションのとり方を工夫している	○
3	子ども一人ひとりがその人らしく生活できるよう支援を行っている	○
4	家族や関係機関、関係職員が連携をとって、支援を行っている	○
<b>講評</b>		
<b>職員間の情報共有と定期的な振り返りで支援の質を維持している</b>		
<p>利用者ごとに生活状況やニーズが異なるため、日々の支援は固定的に行うのではなく、担当職員が支援計画を確認しながら個別に対応している。支援の実施状況や達成度についても職員間で共有されており、支援の質を担保するうえで重要な仕組みとして機能している。居宅支援の利用者数は少数であるが、その分、月1回の職員会議において各ケースを丁寧に振り返り、十分な検討時間を確保している。一方で、利用者数の少ないことは、地域における支援資源の拡充が進んでいることの表れと捉えつつも、必要な地域資源として適切な運営を維持している。</p>		
<b>経験ある職員配置と段階的育成により居宅支援の質を高めている</b>		
<p>居宅訪問を伴う支援では、利用者本人への関わりに加え、家族の特性や思いを理解し、信頼関係を築くことが支援の質を大きく左右している。事業所では、家庭という私的領域に関わる支援の特性を踏まえ、まずは経験と実績のある職員を配置し、保護者が安心できる支援体制を整えている。一方で、若手職員の育成には、通園事業でのOJTに加え、看護師・PT・OTによる段階的な育成を行い、十分な経験を積んだうえで居宅支援へ移行できる仕組みを構築している。訪問は複数名で対応し、日々の支援の積み重ねを通して、保護者との信頼関係を丁寧に形成している。</p>		
<b>ICTを活用した関係機関との情報共有で支援の適時性を高めている</b>		
<p>事業所では、子ども家庭支援センターや他の訪問系事業所と連携し、関係機関間での情報共有体制を整備している。具体的には、パスワード管理された情報共有アプリを活用し、利用者の状況、医療に関する情報、家族背景等を関係者間で適切に共有している。これにより、同一内容を複数機関へ電話で繰り返し説明する負担が軽減され、連絡調整に要する職員の業務負担の軽減につながっている。また、「誰が連絡するか」といった役割調整の手間も減り、必要な情報を関係者が同時に把握できるため、支援対応の迅速性・適時性の向上にも寄与している。</p>		

**サービス提供の時間が子どもや家族にとって安心・快適なものとなっているようにしている**

1 訪問する職員の、子どもや家族に対する接遇・マナーを徹底している	○
2 訪問した際、子どもの状態や環境に変化がないか確認をし、必要に応じて関係機関と連携をとるなどの対応をしている	○
3 家族から援助内容に関して新たな要望や変更があった場合の対応方法を明確にしている	○
4 子どもの体調変化時（発作等の急変を含む）に速やかに対応できる体制を整えている	○

**講評**

**当日の状態把握を基盤に保護者・専門職と連携した支援を行っている**

当日の利用児の状態把握を重視し、すべての支援において保護者同席を基本とする運用としている。支援前には、保護者から体調や睡眠状況を確認し、当日の希望も踏まえながら柔軟に支援内容を調整している。また、支援には看護師または理学療法士が同席し、専門的視点に基づく支援と安全確保を一体的に行う体制が整えられている。支援後の記録・情報共有には、パスワード管理されたアプリを活用しているが、情報量が過多となることによる閲覧性の低下にも配慮し、特徴的な出来事や変化に焦点を当てて記録する運用としている。

**ライフステージの変化に応じた個別支援計画の見直しと移行支援を行っている**

子どもの成長や発達、就学などのライフステージの変化に応じて、個別支援計画を見直し、状況に即した支援を行っている。日々の体調変化や感染症への不安、外出可否といった生活面の影響についても随時確認し、必要に応じて柔軟に対応している。通所先や所属集団の変更が検討される際には、保護者と十分に相談を重ね、見通しを持って判断できるよう丁寧な説明を行っている。移行にあたっては、メリット・デメリットを分かりやすく伝えるとともに、受け入れ先事業所への情報提供を行い、安定した移行を支援している。

**物理的制約のある在宅支援に対応できる専門人材の育成を重視している**

家賃水準の高い地域では、ワンルーム等の限られた居住空間で家族が生活しているケースも多く、在宅支援の実施には物理的な制約が伴っている。支援者が複数名入室できない、必要な動作空間を確保しにくいといった状況は、支援の質や安全性にも影響を及ぼしうる。そのため、こうした環境下で安定した支援を行うには、限られた空間でも適切に判断・対応できる現場対応力と専門性を備えた人材の育成がされている。今後は、居住環境を含む社会構造の変化を踏まえ、支援方法の工夫と人材育成を一体的に考え運営していく意向である。

## 安定的で継続的なサービスを提供している

1 訪問職員のコーディネートは子どもの特性やサービスの内容などを配慮して行っている	○
2 訪問職員が訪問できなくなった場合に代替要員を確保している	○
3 訪問職員が変更になる場合、家族に事前に連絡を入れている	○
4 訪問職員が替わる時には前任者が同行するなど、引継ぎをしている	○
5 訪問職員の変更後、子どもや家族に負担がないかを確認している	○

## 講評

### 子どもと保護者の安心感を軸に担当職員の継続配置を重視している

保護者および子どもとの信頼関係の継続性を重視して、担当職員を安易に変更していない。支援は短期間で完結するものではなく、数年単位で関係性を積み重ねることで、子どもの安心感や保護者の納得感が形成される性質を有している。そのため、職員変更の可否は、後任となり得る職員の育成状況や事業全体の人員バランスを踏まえ、総合的に判断している。やむを得ない場合であっても、担当者自体を変更するのではなく、実施日の調整等の運用面の工夫により対応し、支援の継続性と安定性の確保に努めている。計画的かつ配慮ある体制整備が行われている。

### 家族への配慮を含めた丁寧な担当職員の引き継ぎを行っている

担当職員の引き継ぎにあたっては、本人への対応に加え、家族への配慮を含めた丁寧な移行を重視している。担当変更時には、前担当者や新担当者が同席して訪問し、顔合わせと実際の支援場面の共有を行う機会を設けている。さらに、複数回の同行やOJTを通じて、支援の進め方や留意点を段階的に引き継ぐことで、支援の質の維持と利用者・家族の安心感の確保につなげている。引き継ぎの方法や期間は一律ではなく、ケースごとに調整し、現場での確認や職員の意見を踏まえて進めている。形式的な交代にとどまらない引き継ぎ体制が構築されている。

### 医療的ケア児の増加を社会的背景として捉え、支援体制の維持を課題としている

医療的ケア児の増加は、医療の進歩により、これまで救えなかった命が救われるようになった結果として捉えている。出生後の医療管理技術の向上により、後遺症が目立たないケースも増え、障害児を受け入れる保育園や地域資源の活用も進んでいる。一方で、家庭の就労状況や養育環境といった社会的要因から、サービスを利用する家庭も存在する。こうした状況に対しては、丁寧な支援の積み重ねと、それを支える体制の維持が不可欠である。安定した事業基盤の確保とともに、専門性を持って支援を担える職員の確保・育成が継続的な課題となっている。

<b>地域との連携のもとに子どもや家族の生活の幅をひろげるための取り組みを行っている</b>	
1 地域の各種サービスについての情報を収集し、子どもや家族の状況に応じて提供している	○
2 地域の生活情報を収集し、子どもや家族の状況に応じて提供している	○
<b>講評</b>	
<b>センター機能を活かした一体的な情報提供体制を構築している</b>	
<p>区の中核的な児童発達支援センターとしての役割を担っていることから、総合・計画相談、通園事業、就学後サービスに至るまで、職員が各機能を包括的に理解している。そのため、子どもや家族の要望に応じて、必要な説明や情報提供を適切に行うことが可能となっている。これらの情報は、部署間で継続的に共有されており、センター機能を活かした一体的な支援体制の基盤となっている。こうした関係性を維持しながら、常に情報の更新を図ることで、子どもと保護者に対する実効性の高い情報提供につなげている。</p>	
<b>制度理解に基づく説明力と対応力の強化に努めている</b>	
<p>社会的地位が比較的高い層が多い地域性を踏まえると、利用者対応においては、高い専門性と制度に関する深い理解が求められる場面が多い。そのため、組織としても研修を重視し、昨年度からはオンライン研修を受講できる環境を整備している。職員が継続的に自己研鑽を重ねることで、直接支援の力量に加え、制度理解に基づく説明力・対応力の向上が図られている。その結果、利用者の多様なニーズにより的確に応え、満足度の向上につなげている。</p>	

## 全体講評

<b>特に良いと思う点</b>
<b>個別性を重視した柔軟な支援提供に向けた、職員間の情報共有を行っている</b>
<p>利用者一人ひとりの生活状況やニーズの違いを丁寧に把握し、個別性の高い支援を提供している。日々の支援は画一的に行うのではなく、担当職員が支援計画を確認しながら状況に応じて柔軟に対応している。支援の実施状況や達成度については職員間で共有され、支援の質を保つための重要な仕組みとして機能している。居宅支援の利用者数は少数であるが、その特性を生かし、月1回の職員会議では各ケースを丁寧に振り返り、十分な検討時間を確保している。こうした職員一丸となった取り組みにより、地域において必要とされる支援を安定して提供している。</p>
<b>担当職員を安易に変更せず信頼関係の継続を重視している</b>

子どもと保護者との信頼関係の維持を重視し、担当職員を安易に変更しない方針を取っている。支援は短期間で完結せず、数年単位で関係性を積み重ね、子どもの安心感や保護者の納得感が育まれるものと捉えている。そのため、担当変更の可否は後任職員の育成状況や事業全体の人員体制を踏まえ、慎重に判断している。やむを得ない場合でも、担当者を替えるのではなく、実施日の調整など運用面の工夫により対応し、支援の継続性と安定性の確保に努めている。こうした計画的で配慮ある体制整備が、区民からの安心と信頼を得ることにつながっている。

#### **ICT を活用し、関係機関との情報共有を効率化し、支援の質向上につなげている**

子ども家庭支援センターや訪問系事業所等と連携し、パスワード管理された情報共有アプリを用いて、利用者の状況や医療情報、家族背景などを適切に共有している。これにより、同じ内容を複数の機関へ個別に連絡する必要がなくなり、職員の業務負担軽減と時間の有効活用が図られている。また、関係者が必要な情報を同時に把握できるため、役割調整が円滑になり、支援対応の迅速性や適時性が高まっている。ICT を通じて得た情報を日々の支援に的確に反映させることで、より実効性のある支援体制が構築されている。

#### **さらなる改善が望まれる点**

#### **引き続き将来の事業運営を担う職位育成が継続されていくことに期待したい**

居宅訪問型児童発達支援は、子ども・保護者との信頼関係を基盤に、多様なニーズへ対応しつつ、限られた在宅環境の中で支援を行うため、高い現場対応力が求められる事業である。事業所では、職員が多様な知見と経験を積み重ねながら専門性を高め、利用者満足度の高いサービス提供を実現している。今後は、こうした高度な実践力を次世代へ継承していくため、計画的かつ継続的な人材育成の仕組みを一層充実させ、専門性の高い職員の育成につなげていくことに期待したい。