

【港区立児童発達支援センター】

(障害児相談支援)

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

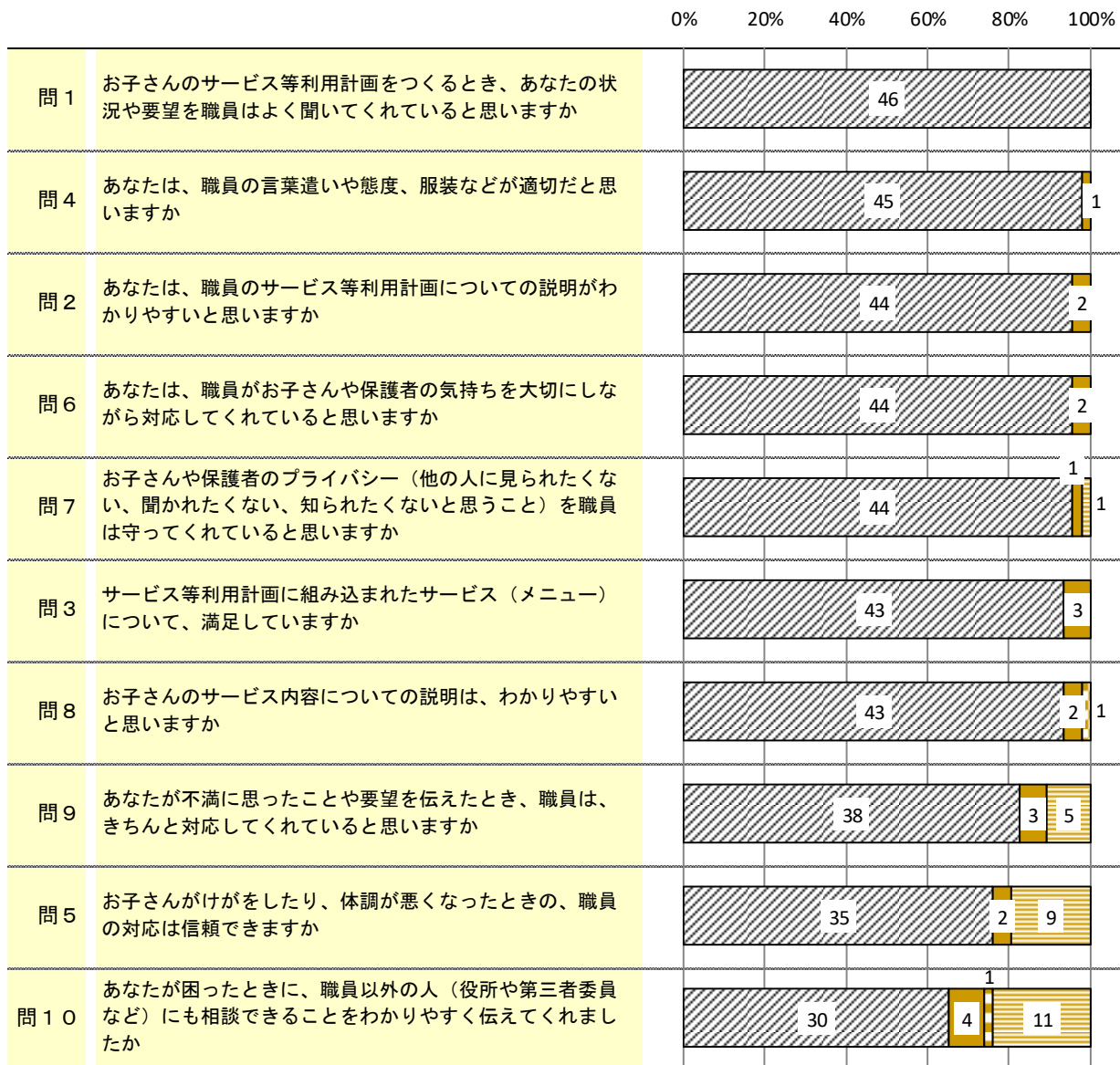
株式会社 日本生活介護（東京都福祉サービス第三者評価認証評価機関 機構 02-015） 〒176-0001 東京都練馬区練馬 1-20-2 TEL 03-3991-8440	
評価員	齋藤 貴明 志村 健

利用者調査の結果

(無記名アンケート、有効回答数 46 名)

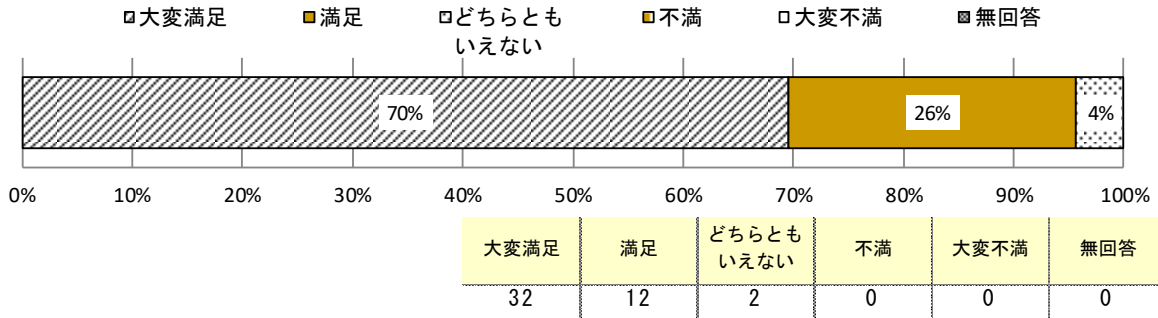
● 「はい」の回答の多い順

□はい ■どちらともいえない □いいえ ■非該当・無回答

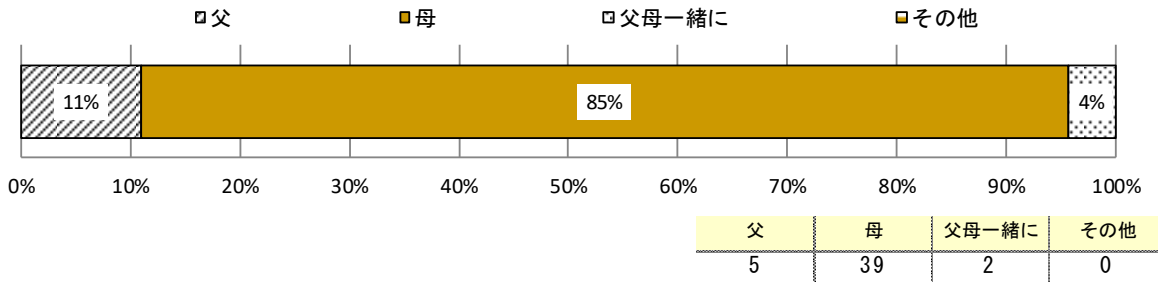


※数値は有効回答者数に対する割合

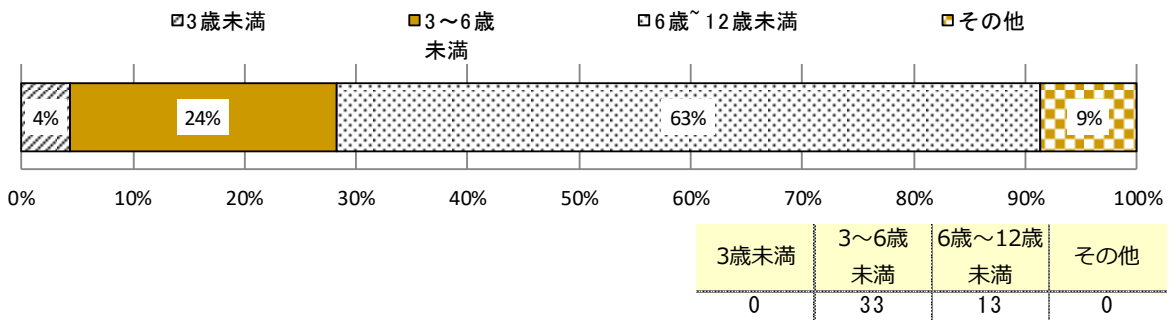
●総合的な感想



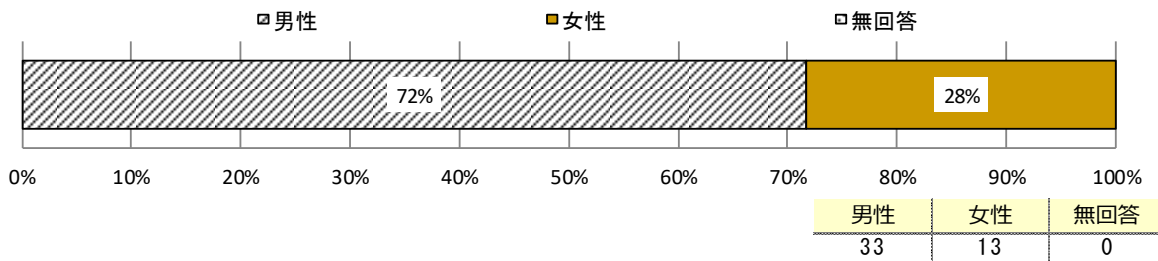
●調査票記入者



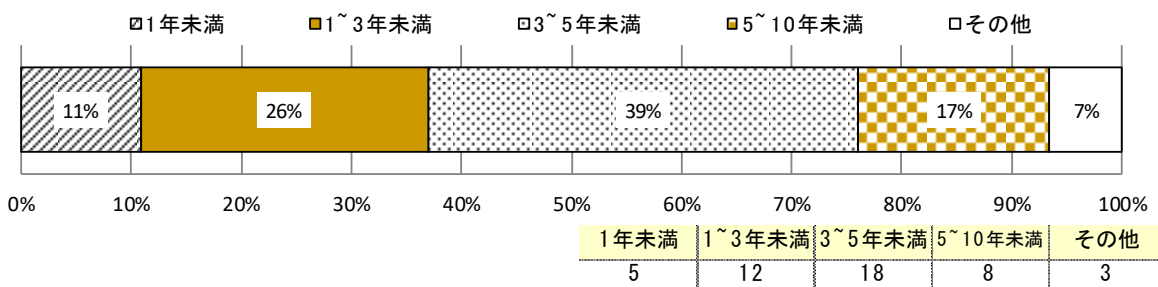
●利用者の年齢層



●性別



●サービスの利用年数



事業評価

子どもの個別の情報や要望を把握している		
1	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	○
2	子どもや家族の個別事情や要望の把握をし、記録している	○
3	子どもおよび家族から聞き取る以外に観察などで状況を確認し、情報の把握に役立てている	○
4	子どもや家族の要望以外に、把握した状況を分析し生活課題を抽出している	○
5	アセスメント時に子どもや家族が望む生活像の把握をしている	○
講評		
<p>チームで聞き取り力を高めた基幹計画相談を担っている</p> <p>計画相談は、事業所・家庭・本人の三者に関与し、適切なサービス提供を判断するために家庭背景の把握が不可欠である。とりわけ子どもの支援では家庭環境の影響が大きく、必要な情報を得るには信頼関係の形成と聞き取りの工夫が求められる。初期段階では支援と直接関係のない話題も交えるなど、対人コミュニケーションは業務の中核スキルとして位置づけられている。こうしたスキルは担当者個人に依存させず、職場内のチームで視点や手順を共有し、事例を通じて磨き合うことで組織的に蓄積され、基幹の障害児計画相談としての役割を發揮している。</p>		
<p>観察と仮説を重ね本人中心の計画相談を進めている</p> <p>家族との信頼関係構築が重要である一方、時には十分な情報収集が困難なケースも見られる。その場合、健康状態や生活リズムなど、支援に最低限必要な事項に限定したやり取りにとどまることもある。こうした状況下では、保護者との関係構築だけでなく、支援チーム内で子どもの日常の様子を丁寧に観察し、行動や変化から仮説を立てながら計画を作成・モニタリングしている。家庭から得られる情報が限定的であっても、子ども本人の姿を中心に据えた支援を進めることで、実態に即した計画相談を可能としている。</p>		
<p>書面と面談を併用し、利用者と家族の生活背景を含めた情報把握を行っている</p> <p>事前情報の把握にあたり、書類による情報収集と面談による聞き取りを併用している。新規相談時には、まず保護者に基本情報を記入してもらい、その内容を踏まえて初回面談で詳細な聞き取りを行い、フェイスシートやアセスメントシートを作成して情報を整理している。既存利用者の引き継ぎケースについては、前事業所からの情報提供を受けて対応しており、いずれの場合も保護者の同意を得た上で情報共有を行っ</p>		

ている。書面と対面の双方から情報を補完的に収集することで、表面的な情報にとどまらず、利用者や家族の背景を含めた理解につなげている。

一人ひとりのサービス等利用計画は、子どもや家族の希望と関係者の意見を取り入れて作成している

1 事業所としてサービス等利用計画作成にあたっての基本的考え方や方法を明確にしている（個性の尊重・自立支援の視点等）	○
2 各種サービスに関する情報を収集し、子どもや家族のニーズに応じて提供している	○
3 サービス等利用計画は子どもや家族の望む生活像をもとに、子どもや家族の状況や要望などを取り入れて作成している	○
4 子どもと家族の意向が異なる場合には、話し合いを行うなど、調整を図っている	○
5 子どもや家族の要望と専門的視点からみたニーズが一致しない場合、可能な限り子どもや家族に説明し同意を得るようにしている	○
6 作成したサービス等利用計画の内容について説明し、同意を得ている	○

講評

初回相談での傾聴を基盤に個別性の高い支援構築を進めている

初回相談においては、サービス選定を急がず、まず保護者の希望や不安、ニーズを丁寧に聞き取り、語られた内容を一旦すべて受け止める姿勢を重視している。事業所側がサービス情報を十分に把握していても、その場で判断や誘導を行わず、相談者の思いを正確に受け取ることを優先している。その上で、計画相談チーム内で支援の組み立てを検討し、個別性に配慮した支援体制を構築している。新規相談については、担当者を定め、毎朝のミーティングや週1回の会議で情報共有を行い、組織として対応方針を整理している。

周辺地域の福祉サービスに関する情報を、日常的かつ継続的に収集・蓄積している

計画相談員に着任した当初は、放課後等デイサービスをはじめ周辺地域全体のサービス状況を把握する必要があったため、種別にとどまらず、具体的な活動内容や事業所の特色を確認した上で連絡調整を行い、利用者・家族へ適切な情報提供につなげてきた。情報収集はインターネット等あらゆる資源を活用しつつ、実際に現場を見て得られる情報を特に重視している。こうした知見は3~4年単位で蓄積されるものであり、新人にとっては難易度が高いが、地域との関係性を丁寧に築くことで初めて実効性のある計画作成と情報提供が可能になると捉えている。

経過確認を重ねながら支援内容の適合性向上を図っている

事業所の考え方や支援方針が、当初想定していた内容と合致しないケースの場合、内容の修正や関係者間の調整が必要となり、計画相談に求められる高度な調整機能を発揮する場となっている。こうした状況への対応として、計画を長期間固定せず、あえて短いスパンでモニタリングを設定し、半月から1か月程度で状況を再確認する運用が有効であると捉えている。「まず実施し、経過を踏まえて見直す」という前提を事

業所・保護者双方と共有することで、対立を回避しつつ柔軟に支援内容を調整し、利用者の負担軽減と支援の適合性向上につなげている。		
子どもや家族の状態を分析し、サービス担当者会議等によって効果的なサービス等利用計画となるように調整している		
1	家族やサービス提供事業者等関係者とアセスメント内容を共有している	○
2	職員が作成したサービス等利用計画のサービス内容について、家族やサービス提供事業者等関係者から意見を収集し、必要に応じて見直しをしている	○
3	サービス担当者会議の内容を記録している	○
4	必要に応じて、自治体や子ども家庭支援センター等と連携を図っている	○
講評		
移行期における相談支援の継続を安定させていきたい意向である		
基本情報やアセスメントは、作成後に保護者へ内容確認を行った上で計画作成につなげている。作成内容を事業所等へ共有する際には、契約時に取得した個人情報使用同意書に基づき、目的外利用を避けた適正な情報提供を遵守している。あわせて、児童から成人への移行期には他の計画相談への引き継ぎが必要となるが、相談先の選定は利用者本人および家族の意思が尊重されている。一方、近年は民間の計画相談が閉鎖する事例も見られ、移行期における支援の継続性確保と相談支援事業の適正な選択を後押しするための新たな仕組みの整備の必要性を感じている。		
関係機関と連携し支援方針を調整した計画を作成している		
計画作成は、子ども本人や保護者の思いを丁寧に受け止めることから始まり、事前の綿密なアセスメントと対話を重ねて作成している。特に、年齢や発達特性により自身の意向を言葉で表現することが難しい子どもについては、日常の様子や保護者の語り、関係機関からの情報を総合的に読み取り、真のニーズを把握することを重視している。あわせて、利用を検討する事業所の支援方針や環境を丁寧に確認し、本人・保護者・事業所それぞれの考えをすり合わせながら調整している。こうした細やかな調整の積み重ねにより、実効性の高い計画が構築されている。		
目的と必要性を見極めた担当者会議の開催をしている		
担当者会議は、ケースの状況や必要性に応じて開催している。既にサービス内容が決定している場合は、情報共有のみで足りることも多く、必ずしも会議を設ける必要はない。一方で、課題の拡大やライフステージの変化が生じた場合には、関係者へ声掛けを行い、目的を明確にした上で開催している。利用開始後は2～3回目の訪問時に状況を直接確認し、計画書の内容を提示・調整することもある。担当者会議は関係者の負担が多いため、開催自体が目的化しないよう留意しつつ、支援の質向上につながる場合に限定して活用している。		
サービス等利用計画に基づいて提供されるサービスの開始当初に、サービス提供の状況を確認している		
1	提供されているサービス内容がサービス等利用計画の援助目標に沿ったものであるかを確認している	○

2	サービスの提供によって生じる子どもの状態や環境等の変化を確認している	○
3	提供しているサービスに過不足がないかの確認をし、必要に応じて調整している	○
4	計画相談支援の経過を記録し、把握している	○
5	子ども、家族とサービス提供事業者の関係が良好であるか確認をしている	○

講評

変化の大きい児童支援をチームで支える体制を構築している

成人利用者は状態変化が比較的緩やかであるのに対し、児童は成長や家庭・学校等の環境要因により変化が大きい点を特徴として捉えている。そのため、事業者側には支援スキルや関わるタイミング、知識面への配慮がより求められ、「次につなげるモニタリング」を重視している。週1回のミーティングでは複数職員でケースを共有し、支援内容の移行や利用頻度の調整に加え、保護者への伝え方や提案手順まで具体的に検討している。担当者任せにせず、チームで共通認識を形成することで、変化の大きい児童支援においても個別性の高い支援をしている。

事業所方針と発達理解を踏まえた高度なアセスメントと調整を行っている

サービス提供事業所の支援計画を把握し、適切にすり合わせるには、専門的知識と事業所方針への理解を含め、多面的に判断する必要がある。とりわけ作業療法士等が関与するケースでは、遊びや学びの意図や背景にある理論を理解したうえでモニタリングを行うことが求められるため、相談員側にも事前知識の蓄積が欠かせない。加えて、サービス管理責任者の見立てと、計画相談側が把握している本人の発達状況を丁寧に照合し、一致点と相違点を整理しながら合意形成につなげていく力が必要であるなど、相談員は高度なアセスメント力と調整力を発揮している。

本人・保護者・事業所の視点を丁寧にすり合わせている

子どもの発達段階や就学などの環境変化に応じて、本人の意見や要望をより中心に据えた計画作成に努めている。成長とともに自己表現の幅が広がる中で、本人の意思を丁寧に聞き取り、望まない支援を一方向的に進めることのないよう配慮している。一方で、本人の意向を正確に捉えるには、日常的に関わる事業所や保護者の視点も重要であり、それぞれの考えや気づきを丁寧に聞き取っている。事業所とも情報共有や方向性のすり合わせを行い、保護者との信頼関係を踏まえながら、本人の思いが最大限に反映される計画づくりを進めている。

子どもや家族の状態や環境の変化を継続的に把握し、必要に応じてサービス等利用計画の見直し・変更を行っている

1	サービス等利用計画における援助目標の達成度を定期的に把握し、記録している	○
2	子どもや家族の状況や要望等の変化を定期的に把握している	○

3 援助目標の達成状況や子どもや家族の状態変化等必要に応じて再アセスメントを行っている	○
4 子どもや家族の状態や要望の変化に対応しサービス等利用計画の見直し・変更をしている	○

講評

アセスメントを定期更新し支援の根拠を明確にしている

アセスメントと基本情報は、原則として年1回、受給者証の更新時に内容の確認と書き直しを行っている。これまでの相談経過自体は継続しつつ、直近1年間に生じた生活状況や家族構成、支援ニーズの変化などについては更新事項として反映している。また、受給期間中であっても、支給量の増加などサービス内容に変更が生じた場合には、その都度アセスメントを見直し、変更の根拠となる情報を整理した上で作り替えている。アセスメントや基本情報は単なる形式的書類ではなく、サービス申請内容を明確にし、支援の妥当性を示す重要な根拠文書となっている。

計画書の整合性確保に向けた具体的な働きかけを行っている

近年は、サービス提供事業所と計画書を相互共有する体制が整いつつあり、最新の個別支援計画書を迅速に提示してもらえる事業所も増加している。一方で、目標設定と実際の支援内容の整合が十分でないと感じる場合は、代替案の提示など、計画相談側が具体的に働きかける必要が生じる。最終的には、保護者・本人・事業所の三者の信頼関係をいかに構築するかが支援の質を左右し、そのために求められる対人スキルは多岐にわたる。経験を通じて判断の幅と伝え方を磨くことが必要であり、習得に時間と実践の積み重ねを要する業務内容となっている。

全体講評

特に良いと思う点	
計画相談に必要な対人スキルをチームで高めている	
	計画相談では、本人・家庭・事業所の三者に関わりながら適切な支援方針を判断するため、高い対人スキルが不可欠と捉えている。子どもの支援は家庭環境の影響が大きく、信頼関係を築いたうえで丁寧に話を聞き取る姿勢が求められる。そのため、コミュニケーション力も重要な専門性として位置づけている。これらの対人スキルは個人任せにせず、職場内で事例を共有し、視点や対応方法をチームで検討することで相互に研鑽している。こうしたチームワークによる学びの積み重ねが、計画相談の質を高め、保護者や関係機関との信頼関係構築につながっている。
子どもの変化を捉え次につなぐ相談支援を実践している	
	子どもの成長や発達、家庭・学校環境の変化を踏まえ、「次の支援」を見据えたモニタリングを重視している。日常の支援や関係機関から得られる情報を丁寧に整理し、本人の状況や保護者の思いを踏まえながら、将来を見通した支援の方向性を検討している。週1回のミーティングでは、複数職員でケースを共有し、支援内容の移行や利用頻度の調整に加え、保護者への伝え方や提案の手順まで具体的に協議している。担当者個人に任せることなく、チームで共通認識を形成することで、子どもに寄り添い、個別性の高いきめ細やかな相談支援を実践している。
専門職の視点を踏まえた調整力ある計画作成を進めている	
	サービス提供事業所の支援計画を的確に把握し、本人にとって最適なサービス等利用計画作成するため、専門性の向上に継続的に取り組んでいる。特に、専門職が関与するケースでは、遊びや学びの背景にある理論や支援意図を理解したうえでモニタリングを行い、支援の妥当性を多面的に判断している。また、事業所側での見立てと、計画相談側が把握する本人の発達状況を丁寧に照合し、一致点や相違点を整理しながら合意形成を図っている。こうした業務の積み重ねにより、高度なアセスメント力と調整力により、質の高い計画作成がされている。
さらなる改善が望まれる点	
サービス提供の迅速性確保の課題に対応策を考えていきたい意向である	
	区の方針により計画書提出は郵送が原則である。このため、事業所分・保護者分に加え、医療的ケアを要するケースでは訪問看護等を含む複数機関への送付が必要である。加えて、近年の郵便配達遅延の影響により、書類到達に時間を要し、結果としてサービス提供開始や調整のスピードが低下している。郵送一択という制度上の制約が支援の早期提供に直結している点は、個別の運用努力では解消しにくい構造的課題となっている。現場の実態を根拠とともに整理し、支援の質と迅速性を確保する観点から、改善に向けて継続的に意見発信していく必要がある。