

**「利用者に対する調査」結果報告書(平成19年度)  
(東京都民間社会福祉施設サービス推進費補助)**

社会福祉法人 天童会  
秋津療育園 園長 村田 篤司 殿

郵便番号 162-0825

所在地 東京都新宿区神楽坂2-4 結城ビル4F

特定非営利活動法人 NPO人材開発機構

評価機関名

認証評価機関番号

機構 02 - 005

電話番号 03-5206-7831

代表者氏名 理事長 水谷 正夫

以下のとおり調査を行いましたので報告します。

評価者氏名・担当分野・評価者養成講習修了者番号	担当分野	修了者番号
	① 経営	H0402001
	② 福祉	H0202080
	③ 福祉	H0702002
	④	
	⑤	
	⑥	
福祉サービス種別	重症心身障害児施設	
調査対象事業所名称	社会福祉法人 天童会 秋津療育園	
事業所連絡先	郵便番号	189-0002
	所在地	東京都東村山市青葉町3-31-1
	電話番号	042-391-1377
事業所代表者氏名	園長 村田 篤司	
契約日	2008年	1月31日
利用者調査票配布日(実施日)	2008年	1月31日
利用者調査結果報告日	2008年	3月24日
調査結果合議日	2008年	3月22日
コメント (利用者調査の工夫点、補助者・専門家等の活用などを記入)	重度重複障害施設として昭和34年に開設(医療法)した秋津療育園は、「一般病棟」と「療養病棟」に区分し、病態、運動機能、知的状況等を考慮して、病棟単位で日常療育業務を行っている。利用者(園生)は第1棟「一般病棟」49名、第2棟「療養病棟」56名、第3棟「療養病棟」40名、第4棟「一般病棟」30名の4つの病棟「療育棟」から構成されている。事前に日程及び場面観察の方法等を協議すると共に、園の概要説明と園内を案内していただき状況把握を図った。場面観察当日は看護部長に付き添って頂き助言を得て平素の療育状況を観察した。	

調査対象

第1棟「一般病棟」園生49名、第2棟「療養病棟」園生56名、第3棟「療養病棟」園生40名、第4棟「一般病棟」園生30名の4つの「療育棟(園生175名)」を対象とした。

調査方法

「場面観察」は主に園内活動と日常生活全般に係わる介護の支援を中心に、看護部長の付き添えのもとで行った。「利用者調査」は保護者会で主旨など説明し、協力を依頼した。不参加者には、調査票・説明書を郵送した。回収は共に評価機関へ郵送願った。

利用者総数(人)

175

調査対象者数(人)

175

有効回答数(人)

129

利用者総数に対する回答者割合(%)

73.7

### 利用者調査全体のコメント

医療・生活・教育等多岐にわたる療育内容のうち、主に、「園内活動」と「日常生活全般に係わる介護」の支援の状況を「場面観察」した。4棟から成る療育棟が園生の病態や運動機能、知的状況等に応じて「一般病棟」と「療養病棟」に区分されており、棟単位で日常の療育支援を行っている。可能な限り全ての園生の療育支援の全容を把握するため、「園内活動」の場面は、第2棟と第3棟(両棟とも療養病棟)における運動遊びやゲーム等集団活動の様子、パソコンによる詩の創作活動や将棋に熱中する様子等個別活動。「日常生活全般に係わる介護」の場面は、第1棟と第4棟(両棟とも一般病棟)における風呂場と接続の広く明るいプレイルーム及び居室での入浴準備と風呂上りの様子を、廊下の一角から場面観察を行った。居室及びプレイルームの壁面や天井にも園生の状況に応じて工夫された表示があり、てきぱきとした動きと笑顔の職員の姿がみられた。なお、全て布オムツを使用しており、ボランティアによるオムツたたみの姿がみられた。保護者アンケートでは、大変満足42.4%、満足41.8%と8割以上の高いとを得ており、不満とした人は2名(1.5%)だけであった。

### 場面観察方式の調査結果

調査の視点：日常生活で利用者の発するサイン(呼びかけ、声なき呼びかけ、まなざし等)とそれに対する事業者のかかわり

### 調査時に観察することができた場面から評価者が感じたこと

《調査時に観察した場面》

屋内に於ける「園内活動」と「日常生活全般に係わる介護」の支援に係わる状況を「場面観察」した。「園内活動」では、プレイルームにおける集団でのゲームや大きく膨らんだエアーマット上での運動など、パソコンを駆使した詩集の創作活動や職員との将棋の対局風景等。また、「日常生活に関する介護」では、居室と風呂場に接続したプレイルームにおける入浴前後の支援の状況を廊下の一角から観察した。なお、一人ひとりの園生に応じたベッドの高さやマットレスの厚みやエアーマット使用、ベッドサイドの表示や置物等も含め介護の状況も観察した。

《調査時に観察した場面から評価者が感じたこと》

陽の差し込む広々とした明るいプレイルームでは、職員が交代で奏でるエレクトーン(トーン)の曲に併せての合唱や、リズムに合わせて海の波に見立てた大布で園生の頭上を覆ったり、園生の傍らに色や形も異なる魚を置き、職員が手を取り一人ひとり魚釣りに興ずるなど楽しさ・満足感が表情・身振りで表現していた。また、パソコンを駆使した詩の創作や将棋の対局においても充実感が溢れていた。入浴前後の手順や着脱・整容等に関しても職員は一人ひとりの状況に応じた声かけと園生の意向を汲み取りながら支援にあたっており、園生の穏やかな表情がみられた。

### 事業者コメント

当園は、「福祉は本音で、療育は心で、人の手で」の創立以来のポリシーを遵守し、重症児の生涯を見据えた療育を実践している。各専門職は園生を中心に、共通な分野を協力し専門分野を尊重する姿勢でチームを組み、園生の豊かな人生の実現に努力している。病棟は園生の特性やニーズに合わせ、4棟体制とし、適切な職員配置をし、適切な医療・看護・生活支援を行っている。職員は、自ら訴えることが困難な重症児の立場に立ち、人権を尊重し、安心して生活ができる家庭的な環境を整え、各種取り組みや毎月の行事を通し、変化のある明日を期待できる療育を計画し、実践、評価を継続し、療育の質の向上を図っている。保護者とは、協同で園生の生涯を見守るという視点で、信頼関係の構築に努めている。職員研修は、終わりのない療育の人材育成のため、園内外の研修を計画的、積極的に実施し専門職としてのキャリアアップを図っている。重症児は感性が高く、人を優しく前向きにさせる不思議な力を持っており、園生と職員の良い顔の循環が、双方のQOLに寄与していると考えられる。地域の理解に感謝し、目に見えない人間どおしの真の価値を大切にしていきたい。

## 利用者調査結果

共通評価項目 コメント	実数			
	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答 非該当
1. 利用者の様子や支援の内容についての十分な説明があるか	108	17	4	0
十分な説明があったとして、8割超(108名)の方が「はい」を選択している。また、どちらとも…や、「いいえ」を選択した方もあり、「園発行の「あきつ」でその都度、連絡がある」、「面会の時、子どもの様子を知らせてくれる」、「診療計画(方針)の時、説明がある」など園の広報紙を通じて、或いは、園に面会や診療に関して訪れた際に、医師や職員との対話の中で、利用者の様子や支援内容を十分把握していることが窺われる。一方、「ほとんどない」或いは、「一方的な感がある」、「あったと思う」といったコメントが寄せられた。				
2. 家族の精神的サポートへの取り組みは十分か	82	38	9	0
調査票の12項目の設問中、「どちらともいえない」を選んだ方が38名(約3割)と最も多い。また、設問文が、「子育てに関する情報提供など家族の精神的な…」となっているためか、「現在成人」或いは「今まで精神的な…はあたらなない」などのコメントもあった。その他には「年に数回、細かに療育報告を送ってくれる」、「発熱など医師から直接電話で説明があり安心」、「家庭の状況も良く配慮」など、園生に関するだけでなく、家族への思いやりが窺える。一方「サポートはない」、「具合の悪い時の早めの連絡を」とのコメントもみられた。				
3. 緊急時への対応は十分か	104	22	3	0
調査票の設問が、「緊急時…への対応…」との間に忠実な回答で、「緊急時に遭遇してない」とのコメントもあったが、「園と後援会で話し合い、調整し、保護者に通知してくれる」、「風邪、発熱等、適切な治療」、「後援会が積極的に防火対策」、「緊急時の対応協議で年々改良」など、後援会と園が密接に連携していることで保護者も安心感を持っている様子が窺える。また、「災害時もっと具体的な説明を」或いは、「全て通知してあるからと勘違いがある」その他にも、「微妙な変化もよくみられる」など、「はい」の回答が8割超となっている。				
4. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	111	14	4	0
調査票の12項目の設問中、「はい」を選んだ方が111名(8割超)と最も多い。「よく守られている」、「十分配慮されていると思う」などのコメントや、「個人々人によって違う」、「特に気にもかけない」など、コメントは少ないものの、回答の「はい」を選んだ係数からみても日常的に特段プライバシーで気にかかるようなことがないようにみられる。				
5. 利用者の気持ちは尊重されていると思うか	104	21	4	0
家族からは、「いつも思いやりを持って接してもらっている」、「看護師が必ず声かけ」、「訓練が行き届いている」、「皆親切」、「医療・生活・訓練等いろいろ工夫している」、「個人を大切にしている」などや、「話の出来ない人たちは訴えられない」、「気持ちをくんでいるとは思われない、あくまで仕事」、「挨拶の励行を」や、「子どもが穏やかにしている様子を見て、感じる」のコメントがあるように利用者の気持ちを尊重した支援をしている様子が窺える。				
6. 職員の対応は丁寧か	109	18	1	1
家族からは、「本人の幸せをいつも考えてくれる」、「丁寧に接してくれる」、「面会時に話をしている」、「奉仕の精神に感謝」、「親以上の愛情を注いでくれている」、「とても親切」などのコメントにもあるように、「はい」を選んだ家族が109名(8割超)を数えている。その他には、「職員により差を感じる」、「概ね良好、ただ人によって疑問の場面もある」や、「施設内での挨拶を」など、来訪者への接し方などに対するコメントも寄せられていた。また、「一生懸命だが、忙しくて一人ひとりに接する時間がほしい」などのコメントもあった。				

7. 個別の目標や計画を作成する際に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	90	29	9	1
「はい」を選んだ家族が90名(7割)、一方、「どちらとも…」が29名(約2割)、「いいえ」も9名(1割弱)という結果で、「親身に相談に乗ってくれた」、「丁寧に説明を受けた」、「よく聞いてくれる」とのコメントや、「年1回療育計画を知ることが出来る」、「目標や計画は作られたものはあるが、その後の説明や家族の要望などは聞いてもらうことない」、「初回はあったが更新時は不十分」などのコメントが寄せられている。				
8. 【個別の目標や計画について説明を受けた方に】 個別の目標や計画に関しての説明はわかりやすかったか	98	8	1	4
129名のうち、111名の方が「個別の目標等について説明を受けた」として、「よく説明してもらった」、「文章でよく知らせてもらっている、できれば担当者との面談の機会があれば、もっとよい」、「よくわかった」、「本人を良く知ってもらい毎日の生活にプラスの面が多い」などのコメントのように、98名(約9割)の方が説明はわかったと感じていることが窺える。				
9. 【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	11	1	0	0
ほぼ全員が「説明はよくわかった」と回答しており、「年2回の、療育の知らせで、状況がよくわかり喜んでいる」或いは、「入園当時は、保護者として気持ちの整理に年月がかかった」などのコメントも寄せられていた。				
10. 不満や要望を事業所(施設)に言いやすいか	82	37	6	4
計数的には「はい」と回答した82名(6割超)に対し、「どちらとも」が37名(約3割)、他に、「いいえ」、「無回答」もあるが、コメントには「アットホーム、誰とでも話ができる」、「不満はない」、「言いやすい」、「何を言っても優しく受け留めてくれる」、「安心している、不満、要望などない」などのコメントがあった。他に、「限られた人にだけ言っている」、「棟別懇談会で言える場はある、世話している側のことを思うと、小さいことは言わない」というようなコメントも寄せられていた。				
11. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	92	26	6	5
「ある程度は聞いてくれる」、「現在不満は全くない」、「要望は聞いてくれるが、対応は」、「皆忙しいので、なるべく担当に話すようにしている」、「書類上の手続きなどよく分かるようにしてくれる」、「対応してくれる」、「不満ない」とのコメントの他に、「対応してくれる人に差がある」、「言ったことがないので分からない」などのコメントも寄せられた。				
12. 第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	53	8	62	6
12項目の設問の中で唯一、「はい」の53名(約4割)に対し、「いいえ」が62名(約5割)で「はい」を上回っている。家族からは、「施設内で相談できると思う」、「知ってはいたが」、「幸い、今まで順調で、そのようなこと考えたことなかった」、「今のところ苦情はない」、「困ったこと、疑問のことあれば何時でも話してほしいと言われている」などのコメントや、「知っていたら相談した」、「全然、知らなかった」とのコメントもあった。				