

**「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)**

学校法人 日本社会事業大学
日本社会事業大学附属子ども学園 園長 佐藤 美由紀 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4階

評価機関名 特定非営利活動法人 NPO人材開発機構

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	H0302037
	③ 福祉	H0405004
	④	
	⑤	
	⑥	
福祉サービス種別	知的障害児通園施設	
調査対象事業所名称	日本社会事業大学附属子ども学園	
事業所連絡先	郵便番号	204-0024
	所在地	東京都清瀬市梅園1丁目2-50
	電話番号	042-491-8131
事業所代表者氏名	園長 佐藤 美由紀	
契約日	2007年 11月 6日	
利用者調査票配布日(実施日)	2007年 11月 6日	
利用者調査結果報告日	2008年 2月 8日	
調査結果合議日	2008年 2月 10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)	利用者調査にあたって、定例の家族会で第三者評価の意義と目的を説明した後、調査項目についても詳しく説明した。その後、家族と質疑応答を行い、理解を深めていただいた。	

調査対象	子ども学園通園児の保護者32名		
調査方法	保護者会にて第三者評価の目的及び方法について説明を行った。同時に利用者アンケートについても説明を行い、質疑応答をした。回収方法は評価機関へ直接郵送とした。		
利用者総数(人)	32		
調査対象者数(人)	32		
有効回答数(人)	24		
利用者総数に対する回答者割合(%)	75.0		

利用者調査全体のコメント

子ども学園は、「発達に障害を持つ児童に対し、早期支援を行うことにより日常生活の習慣や言語等の発達を促し社会性を育成するとともに、保護者への相談支援を通じ、家族の障害への理解を深める」を支援方針としている。今回の家族調査では、「身体機能や健康の維持・促進」や「発達に合わせた活動」等の子どもへの直接支援については、年齢や障害の程度により若干の差はあるが、全般的に高い評価が寄せられている。また、「保護者への連絡」や「職員の丁寧な対応」は非常に高い評価となったが、紙面や管理職を通してだけでなく、担任とのさらなる連携を望む声も多く寄せられた。一方、非常に関心が高い「卒園後の進路」についての相談については、情報提供・相談について不満を持っている保護者が多い。施設全体の評価については、「大変満足」と「満足」を合わせると約8割の保護者が子ども学園について「満足」としている。自由記述では、「子どもへの支援には満足」、「先生の質が高い」、「とても感謝している」等の意見がある一方、「生活中心だけでなく楽しめる行事もあれば良い」、「親子で一緒に楽しめる行事をして欲しい」、「父母会活動の負担感」をあげる声が複数みられた。

利用者調査結果

共通評価項目	実数			
	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答非該当
1. 身体の機能や健康の維持・促進は十分に行われているか	23	1	0	0
ほぼ全員の保護者が「十分に行われている」と回答した。利用前より「体格・表情が良くなり、風邪もひかなくなった」、「生活のリズムが整い健康になった」、「遊具や三輪車など、じっくり取り組んでくれる」、「散歩や園庭等でよく身体を使って運動させてくれる」等、日常の療育内容に対する評価が非常に高い。一方、「薄着や裸足での保育が気になる」、「もう少し少人数の方が良く見てもらえると思う」の意見も少数ではあるがみられた。				
2. 子どもの発達に合わせた豊かな感性を育む支援が行われているか	18	4	2	0
「手遊びやひも通し、シール貼りなどができるようになった」、「今の子どもに必要なことを子どもが楽しく取り組めるように工夫してくれている」、「季節の行事に取り組んでいる」、「発達に合わせた支援をしてもらっている」、「身辺自立に力をいれている」等の意見がみられた。「どちらともいえない」または「いいえ」と回答した保護者は6名であるが、「植物を育てたり生き物に触れ合う機会がある」と良い、「グループでの行動が多く、個別の課題に取り組む時間が十分でないように感じる」、「音楽療法を取り入れて欲しい」等の意見がみられた。				
3. 社会性(人と人との関わり合いやルール等)を学ぶ支援が行われているか	15	7	2	0
「入園した時とは格段の成長をした」、「お散歩の時の手つなぎは良い」、「順番を待つことや一緒に取り組むことを教えてくれている」、「いけないことはきちんと注意してくれる」等の肯定的な意見があった。「どちらともいえない」と回答した保護者は7名であり、「本人がそこまで理解できるレベルにない」とするコメントもみられた。目立ったのは「健常児と交流する機会をもっと作って欲しい」という意見であり、複数の保護者が記述した。				

4. 子どもの様子や支援の内容についての十分な説明があるか	17	6	1	0
7割の保護者が「はい」と回答したが、自由記述では「担任からもっと詳しく教えてもらいたい」、「担任と直接詳しいやりとりがしたい」、「担任と話す機会を増やして欲しい」等の意見が複数みられた。				
5. 子どもの進路相談への対応は十分行われているか	8	8	5	3
全質問の中で「はい」と回答した保護者が最も少なく、「いいえ」と回答した保護者が多い項目である。「もっと担任の意見が聞きたい」、「他市区町村の情報が少ない」、「決めたことに対してのサポートを十分にしてほしい」、「各自個別に学校見学に行ったりして母親同士で情報交換している」などの声が聞かれた。保護者としての進路指導への期待と園の支援方針との温度差がみられる。				
6. 保護者の精神的サポートへの取り組みは十分か	14	7	3	0
「保護者間の交流はとても密」、「父母会や同窓会がしっかりしている」、「卒園児の親から育児体験や療育についての話を聞く機会がある」という肯定的な意見がみられた。一方、「入園するまでは親身になってくれるが、入園すると子どものことしか考えていないように思う」、「母親同士の話し合いの方が役立つ」の意見があり、職員からのサポートが少ないとする意見もみられた。				
7. 子どもの体調変化への対応(処置・連絡)などは十分か	18	5	1	0
「変わったことがあった時は良く伝えてくれる」、「すばやく対応してくれる」、「体調をくずした時はとても細やかに対応してくれる」と感謝のコメントが多数寄せられた。				
8. 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	15	6	3	0
「はい」と回答した保護者は15名であるが、自由記述では「過去の学園生の名前を出して、事例の話があり、不安がよぎります」との意見がみられ、プライバシー保護に関して不安が寄せられた。				
9. 一人ひとりの子どものよいところを見つけて伝えてくれるか	20	4	0	0
「親以上に良い点を見てくれる」、「連絡帳でのやりとりが楽しみ」、「朝やお帰りの時に口頭でも良く伝えてくれる」と20名を超える保護者が「子どものよいところを見つけ伝えてくれる」と回答した。一方、「個別指導がないので個性は伝わりにくいと思う」、「担任と話す機会が年に一度のみで、子どものことがわかっていないと思う」という意見もみられた。				
10. 職員の対応は丁寧か	22	2	0	0
22名を超える保護者が「職員の対応は丁寧」と答え、「いいえ」と回答した保護者はゼロであった。「丁寧な上とても可愛がってもらっていると感じる」、「(子どものことを)すごく大切にしてくれるので嬉しい」、「愛情を持って接してくれる」、「根気強く指導してくれる」、「給食の先生方も子ども達のことを良く考えてくれる」と非常に評価が高い。ただ、「同じグループに手のかかる子が多く、ほったらかしにされているのではと思うことがある」との意見があった。				

11. 個別の目標や計画を作成する際に、子どもや保護者の状況や要望を聞かれているか	21	2	1	0
「事前に要望を聞いてくれる」、「面談で聞いてくれる」、「親以上の目標にしてくれたので、安心して学校へ送り出すことができる」と多くの保護者が「要望を聞いてくれる」と回答している。				
12. 【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	16	4	1	0
17名が「はい」と回答しているが、「紙面でのやりとりが多く、担任との直接のやりとりが少ない」、「支援計画書を渡されるだけなので、それについて担任と話をする機会を設けて欲しい」など担任との連携の強化を望む声もあった。				
13. 【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	9	0	0	0
全員が「はい」と回答している。「とても丁寧に少人数ずつ説明を受けた」という記述と「入ってみたら説明されていないことに気づいた」という記述もあった。				
14. 不満や要望を事業所(施設)に言いやすいか	8	12	4	0
進路相談の項目と同様、「はい」が最も少なかった項目である。「園長に直接相談できるので助かる」、「担任には言いやすい」等の意見がある反面、「お世話になっている先生方なのであまり不満は言えないと思ってしまう」、「子ども学園流のやり方が確立されていることが多いため、あまり口を挟めない」、「担任と話す機会がない」、「(理由は色々あるが)却下されることがあるので、なかなか言いづらい」、「全てのことに對し、園長を通じてなので言いにくい」という意見がみられた。				
15. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	10	13	1	0
「時間をしっかりとって話し合いをしてくれるので良い」、「丁寧に對應してくれる」と肯定的な意見がある一方、「対応はしても改善はしてくれないことが多い」、「園の方針があるので」、「父母会で出された不満については對應してくれるが、個人の意見は通らない気がする」との声も聞かれた。他方、「要望はあっても不満はない」という意見もあった。				
16. 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	18	0	6	0
18名が「はい」と回答した。「保護者会で説明を受けた」、「先生から聞いていた」の他、「知っているが、方法まではわからない」との記述があり、具体的な手続きについて知りたいという意見がみられた。				