

「利用者に対する調査」結果報告書(平成21年度)
 (東京都民間社会福祉施設サービス推進費補助)

2010 年 月 日

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

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 印

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	H0405004
	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	2010 年 1 月 10 日	
利用者調査票配布日(実施日)	2010 年 1 月 10 日	
利用者調査結果報告日	2010 年 2 月 15 日	
調査結果合議日	2010 年 2 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)	児童福祉法及び医療法に基づいた、重度の知的障害と重度の肢体不自由を併せ持つ重症心身障害児(者)の療育施設であり、病院として必要な設備、職員、医師、診療科目等を併せ持つ「秋津療育園」は、病態、運動機能、知的状況等を勘案して、第1棟48名、第2棟56名、第3棟40名、第4棟30名の編成で療育を行っている。可能な限り多くの場면을観察すべく事前に日程及び療育場面等を協議して、療育部長の案内並びに説明と共に、平素の療育状況を観察した。また成人を迎えた4名の園生の園をあげての「成人の祝い」の集いを傍らでお祝した。	

評価機関から上記及び別紙の調査結果を含む調査結果報告書を受け取りました。

2010 年 月 日

事業者代表者氏名 園長 村田 篤司 印

調査対象	園生174名〔男女構成は、男性93名(構成比53%)、女性81名(構成比47%)〕の平均年齢は43.3歳(最低年齢9歳11か月、最高年齢64歳4か月)。174名の園生全員と家族へのアンケート。
調査方法	1棟から4棟の園生の日中の時間帯における療育の様子を1日を費やして観察したことに加え、1月10日(日)に行われた園生の「成人の祝い」の状況場面を観察した。
利用者総数	174
共通評価項目による調査対象者数	101
共通評価項目による調査の有効回答者数	101
利用者総数に対する回答者割合(%)	58.0

利用者調査全体のコメント

病院として必要な設備、医師、看護師、診療科目等を併せ持つ重症心身障害児(者)施設としての「秋津療育園」は、病態、運動機能、知的状況等を勘案して、第1棟48名、第2棟56名、第3棟40名、第4棟30名に編成して、医療・看護・生活支援・訓練・教育等、総合的な療育を行っている。1日を費やして全ての棟における日中の運動やゲーム等集団活動の様子や昼食の場面、午後からの入浴の場面観察では、療育部長の案内でプライバシーに十分配慮した。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・入浴後の整容等、室内のあらゆる場面を観察し状況把握を図った。なお本年めでたく4名の園生が成人を迎え園のお祝い、1月10日の「成人を祝う会」を傍らでお祝いをした。1月は居室やプレイルームの壁面や天井に園生の書き初めが飾られ、2月は寅年にちなんで棟によって様々な虎が園生を見つめ、ベッド周囲も園生の好みの飾りなど、個性あふれる部屋であり、個人の領域も確保され尊厳を基本とした療育がみられる。理事長のいう「福祉は本音で、療育は心で、人の手で」を会得して、多くの職種の職員が連携して園生を常に見守りながら、てきぱきとした動きと笑顔がみられた。

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》

2月に1日を費やして、第1棟から4棟の日中の療育場面や、1月に、成人を迎えた4名の園生の「成人を祝う会」の場をを観察した。季節に応じて毎月各棟とも棟の入り口から部屋やベッドサイドに至るまで鮮やかに装飾して外の風情が漂う雰囲気にも包まれた室内で、演奏に合わせて園生の頭上に布をなびかせながら歌う場面、昼食時に全員が車椅子等に座り、介助、見守りでの食事風景、また、骨折のため部屋で母親の介助による食事に療育部長と一緒に食前のお祈りする姿もあり、成人の祝いの会では本人・家族、園生、職員の晴れ晴れとした雰囲気があった。

《調査時に観察した場面から評価者が感じたこと》

家族の持参した羽織袴やスーツなどを家族というよりは職員が着付けをして、予め設定した「祝成人」の会場で本人・家族を中心に棟の全ての園生、職員が演奏に合わせて歌い、寄せ書きした色紙や花束を園生の代表者による贈呈等の後には、各部屋を廻り皆で成人を祝う光景があり、厨房からは今日の成人を祝って紅白饅頭も届くなど、そこには理事長のいう「福祉は本音で、療育は心で、人の手で」を会得して、園生・家族を常に見つめながら多くの職種が連携して、てきぱきとした動きと笑顔の職員の姿がみられた。

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、重症児の生涯に渡る療育を実践している。各専門を活かした療育チームは、情報交換を密にして、協働し、園生の豊かな人生の実現を目指している。病棟は園生の状況に合わせて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・訓練・教育を行っている。職員は人権尊重の立場で、まず、生理的欲求(呼吸・循環・栄養摂取・排泄・休息・体温調節)を個々に応じて整え、安心して生活できる安全で家庭的な環境を整える。個別精神的欲求には、ボディランゲージ・表情等で要求を把握し、様々の療育取組みを実践、個々の欲求に応えている。後援会とは、大きな信頼関係の元、共同で園生の生涯を守るという姿勢が継続されている。職員研修は、人材確保と育成を目指し、園内・外の研修を充実させている。重症児施策の転換期を迎えているが、50年の実践を糧に地域の福祉と重症児療育の充実に努力していきたい。

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	81	16	2	2
81名(8割)の方が「はい」を選らんでおり、「まめに面会に行くのでその度に様子を聞ける」、「個人毎の診療計画に療育の状況が細かく記録されている」、「療育部長からも説明がある」などのコメントがあるように、園では、「園生の療育計画」(病状、治療計画、リハビリ目標、栄養評価等計画)を作成しており、家族にはこの計画に沿った療育の状況について、年に2回「療育のお知らせ」を送付している。また、各棟の園生の状況と療育に関する情報等を掲載した広報誌「あきつ」の毎月発行と併せ、ホームページにも療育状況を掲載している。				
2. 家族の精神的サポートへの取り組みは十分か	65	26	6	4
この項目は、調査票では、「園生の生涯の生活を考慮した支援の話し合い・・・」との設問内容のためか、「どちらともいえない」を選んだ方が26名(3割弱)を占めている。秋津療育園には一般にいうところの家族会というものでなく、家族が会員となつての後援会組織があり、後援会は家族の意向を汲み入れて、これまでも園運営に協力体制をとってきており、家族の声にも「後援会の活動に期待を寄せている」ことや、「棟別懇談会などでも職員との話し合いの機会がある」等のコメントもあるが、「いいえ」を選んだ方もあった。				
3. 緊急時への対応は十分か	79	19	2	1
79名(8割弱)の方が「はい」を、19名(約2割)の方が「どちらともいえない」を選んでおり、「体調が悪い時、必ず電話連絡がある」、「急病の場合、担当の先生から連絡がある」、「担当医師から連絡がある」などにみられるように、医師やそれぞれの職員が家族と親密な連絡をしていることがうかがわれる。その他にも、「園と後援会の話し合いが再三あり、その報告もある」とのコメントのように、家族にも後援会と園とが連携して園運営をしていることを感じとっているように思われる。一方で、災害に関しての対応に懸念する方もおられた。				
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	85	9	5	2
85名(8割強)の方が「はい」を選択しているが、「いいえ」の方も5名あるが、コメントは少数につき省略。個人情報を守るため、個人情報保護規程を策定して、医療療育や医療保険事務等に必要の情報を使う場合の定めをしている。また、個人情報を管理するための責任者を置き情報の適正管理に努めている。各棟に掲示してある園生の写真やホームページ・広報誌「あきつ」に掲載の写真等も後援会との間で使用する範囲を取り決めている。療育の場においては園生の気持ちを傷つけるような言動をしないよう職員研修で人権尊重教育をしている。				
5. 利用者の気持ちは尊重されていると思うか	78	21	0	2
78名(8割弱)の方が園生の気持ちは尊重されているとして、「はい」を選択しているが、21名(約2割)の方が「どちらともいえない」を選んでおり、「話すことができないので難しいのでは」、「気持ちを汲み取るのは難しいのでは」とも言っている。一方では、「治療や排泄介助の時カーテンを使用している」というようなことや、「訓練が行き届いている」といったコメントが寄せられていた。				

6. 職員の対応は丁寧か	88	11	2	0
設問12項目中「はい」を選んだ方が88名(9割弱)と一番多く、コメントの中に、「人により対応に差がある」との幾つかの指摘があるものの、大方は、「常に清潔で、気持ちよく接してもらっている」、「訓練が行き届いており、仕事ぶりも明るく活き活きしている」、「医師、看護師、事務員、用務担当等、皆さん明るく対応してもらっている」などに現れているように、多くの職種におよぶ全ての職員が一丸となって創立以来貫いている「福祉は本音で、療育は心で、人の手で」に向けた取り組み姿勢が垣間見られる。				
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	58	25	6	12
この項目は、問2「家族の精神的サポート」に次いで、「どちらともいえない」を選んだ方が多く、「園で計画書を作成して、親元に郵送されてくる」とのコメントの他に、「担当職員が誰かわからず、話す機会も少ないので、おそらく職員が考慮しているのでは」、「後見人の方に相談して園生の希望を聞いているのでは」などや、最近後見人となったので未だ引き継ぎ途上であること等のコメントが寄せられていた。園では毎年、家族と面談して療育計画を作成して、年2回(3月・9月)、療育状況を纏めた「療育のおしらせ」を家族に郵送している。				
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	69	9	1	1
有効回答者数101名中、説明を受けたと回答した80名の中で、「わかりやすかった」と回答した方69名(8割強)であったが、「どちらともいえない」、「いいえ」を選んだ方もあったが、少数コメントのため省略する。				
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	1	0	0	0
少数につき、省略するが、児童福祉法と医療法に基づいた児童施設としての「秋津療育園」は、布おむつを使うなど「手のぬくもり」を大切にする療育方法などを説明している。				
10. 不満や要望を事業所(施設)に言いやすいか	64	24	9	4
「はい」を選んだ方が64名(約6割)に対して、24名(約2割)の方が、「どちらともいえない」を選び、「いいえ」を選んだ方が9名、「無回答」が4名の結果となっており、「職員の忙しさからしてこんなものであろうし、本人が笑顔で過ごしていることで良しとしている」、「担当の職員に聞くようにしている、よく対応してくれている」、「仲間意識があって誰とでも話し合える」というようなコメントがみられた。				
11. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	72	22	2	5
問10と関連した設問であり、計数的には問10の計数に対して、「はい」が8名多く、「どちらともいえない」が2名、「いいえ」も7名少なく、「無回答」が若干1名多い結果となっている。コメントでも、「経済的な問題等、園側にもさまざまな事情があるようで、全て対応できることではなさそう」、「保護者の立場を理解しており、仲間意識があって誰とでも話し合える」、「熱心に家族の話に耳を傾けてくれて感謝している」などや、不満、要望に特化した設問のためか「人による」或いは、「言ったことはないので分らない」とのコメントがみられた。				
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	63	6	27	5
「知っている」の63名に対し、「その必要性を感じたことは一度もない」、或いは「知らない」などとして27名の方が「いいえ」を選んでいる。園では、苦情解決を図るための制度的ものとして、「苦情解決事業実施要綱」を定めている。また、療育の場においては棟別懇談会で家族の意向等を聞きながらは取り組んでいるが、27名の方が知らない等の結果をみても、苦情窓口制度の周知が行き渡ってないようにみられる。				