

「利用者に対する調査」結果報告書(2009年度)
 (東京都民間社会福祉施設サービス推進費補助)

年 月 日

学校法人 日本社会事業大学
 日本社会事業大学付属子ども学園 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

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 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	H0307020
	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	日本社会事業大学付属子ども学園	
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	2009年 10月 14日	
利用者調査票配布日(実施日)	2009年 11月 19日	
利用者調査結果報告日	2010年 2月 2日	
調査結果合議日	2008年 2月 2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。	

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。

年 月 日

事業者代表者氏名 印

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)	20		
有効回答数(人)	14		
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、施設全体の評価については、「大変満足」5名と「満足」9名と保護者全員から満足だとの回答を得た。「私達は子ども学園に通い始めて以来、毎日楽しく通園させて頂いております。何より子どもが健康で表情豊かになったこと、感謝しております」、「入所したばかりですが、子どもが嫌がらずに喜んで通っていて、以前よりもパニックを起こすことが少なくなり、穏やかになった気がします。これも子どもに合わせた無理のない指導のおかげだと思っています」、「担任の先生も、保護者の不安や疑問に耳を傾けてくれるので、頼りになる存在です。発育促進の面でも改善点があれば、適切に指示してくれるので助かります」など多数の感謝の言葉が聞かれた。また、特別に追加した質問では、「食事を楽しめるように工夫し食の提供を行っている考え方」、「採光、換気、清潔性など、園内は居心地の良い環境」、「職員の専門性・利用者理解」などに高い満足を得ている。

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	12	2	0	0
「運動遊びを通じて運動発達の促進や健康の維持が十分に行われていますか」の問いに9割の保護者が「はい」と答えた。園では、ほぼ毎日午前中の1時間を、年齢や状態に合わせて園外歩行を行っている。また、園庭に出て体を動かして遊ぶ時間を設けており、雨天の日でも遊戯室でトランポリンやジャングルジムなどが楽しめる。保護者も「毎日のお散歩や園庭遊びで元気な体になりました。自転車や鉄棒もご指導があり、本人も自信がついたと思います」、「色々な遊具のある広い園庭。雨でも広い遊戯室で遊べたりと、恵まれている」との声が聞かれた。				
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	11	2	1	0
園では、季節の遊びや行事を取り入れたプログラム(絵本・リズム遊び・製作等)を実施して、子どもが身の回りの環境に気づき生活を楽しめ豊かな感性を育む活動をしている。「好きなことを織り交ぜて、苦手なことや初めてのことにチャレンジさせていただいているようです」、「歩くことが嫌いで、お散歩の時間が不安でしたが、子どもに合わせて色々工夫してくれて、今ではみんなと一緒に散歩しています」など多数の支持をえているが、「もう少し歌や音楽に親しむ機会を増やしてほしいと思っています。」との声も聞かれた。				
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	13	1	0	0
「人と人との関わりやルール等、社会性を学べるような活動が行われていますか」の問いに、多数が「はい」と答えた。園では、不適切な行動があった場合、すぐその場で指導ができるよう発達年齢を加味した小グループ(5~7人)での指導を行っている。応答性のある語りかけを重視し、日々の活動の中で人と人との関わりや集団生活のルールが学べるようプログラムしている。家族から「基本的な生活習慣の指導を熱心に行ってくれているので、嬉しく思っています」、「先生との関係がベースにあり、クラスのお友達との関わりも出てきているようです」など意見が出た。				

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	11	2	1	0
<p>「成長ぶりや支援の内容等お子さんの様子について、十分な説明がありますか」には、11名(8割)の肯定的な答えを得た。園では、保護者に、日々の連絡帳で子どもの様子等を詳しく伝え、送り迎えの時には、家庭での様子や園での様子を口頭で伝え、連携した支援ができるよう情報共有に努めている。保護者からは、「連絡帳を通して、又、お話を伺う度に十分に説明して下さいます」、「毎日、帰りに担任から一日の様子をうかがいます」などの答えがあった。</p>				
5. 子どもの進路相談への対応は十分行われているか	6	2	0	6
<p>「進路を考えるときに、職員が適切な情報を提供し、十分に相談に乗ってくれますか」の問いに約半数が「不明・非該当」としたのは、「まだ年少の歳なのでわかりません。」である。特別支援学校支援コーディネーターの一般的な障害児進路選択の講義や、卒園した学童の保護者をお招きし、1年に3回ほど学校生活の様子についてお話をさせていただいている。進路についての個別相談は、統一性を図るため、園長が受けている。保護者から「子どもを冷静に見て下さり、その時の様子を教えて下さるので、進路を考える時の参考になります。」の声がある。</p>				
6. 保護者の精神的サポートへの取り組みは十分か	10	2	2	0
<p>「保護者間交流の機会や子育てに関する情報提供など保護者の精神的なサポートへの取り組みは十分ですか」には、10名が「はい」と答えた。園では、毎月保護者会を行い、外部や本体の大学からの講師を呼び学習会を行っている。担任では困難なケースについては指導員と園長の連携のもとに、園長が相談を受けている。「交流会や父親参観日など、機会を与えて下さいます」、「OBさんや講師など招いて、参考になるお話を聞ける機会がたくさんあり嬉しいです」の声の反面、「精神的サポートとなると幅が広いので、難しい面があると思います」ともあった。</p>				
7. 子どもの体調変化への対応(処置・連絡)などは十分か	12	2	0	0
<p>体調変化への対応については、12名が満足とした。園では、登園時に朝の体温を検温表に記入してもらっている。37度4分を超えた場合や下痢やおう吐など具合が悪そうな場合には、事前に伺っている緊急連絡先に連絡し、受診や静養をお願いしている。怪我については、軽度のものには担任・管理職が処置しているが、緊急時保護者への相談・許可を得て囑託している病院に連れていくこともある。保護者からは、「ちょっと朝心配で出しても、担任に話しておくとか細かく気にして頂いて、具合が悪くなるとすぐ連絡を頂けるので安心しています」との声。</p>				
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	11	1	1	1
<p>「他の人に知られたくないことや秘密などプライバシーが守られていますか」との問いには11名が「はい」と答え問題ないとしている。園では、こみ入った相談の場合は相談室で行い、プライバシーが守られるよう配慮するとともに、相談内容の情報は、相談者の希望に沿って取り扱っている。保護者からは、「守られていると思いますので、安心してご相談させて頂いております」、「個人情報保護には積極的に取り組んでいる様です」との声が得られた。</p>				
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	14	0	0	0
<p>「職員は、お子さんの良いところや個性を見つけて保護者に伝えてくれますか」かの問いには全員の評価を得た。保護者から、「出来るようになった事を、こまめに教えてくれます」、「意外と親が気づかず、学園から頂く支援計画書を見て改めてハッとすることが何回もあり、担任の適切なコメントに感謝しています」など多数の感謝の声が上がった。</p>				
10. 職員の対応は丁寧か	12	2	0	0
<p>「職員は、お子さんに丁寧に接していると思いますか」の問いには12名が「はい」とした。保護者から「丁寧に接して下さいますからこそ、子どもは先生方が大好きですし、信頼しております」、「先生を信頼しているようで、自ら抱っこを要求したりしているの、大切にされていると思います」と喜びの声が聞かれる。園では、ちゃん・くんをつけて名前を呼び、担任だけでなく全職員が笑顔で語りかけるようにしている。言葉使いが命令口調にならないよう、「・・・しようね、」など促す言葉を用いるように努めている。</p>				

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	13	1	0	0
「お子さんの目標・計画を作るとき、職員はお子さんや保護者の状況や要望を聞いてくれましたか」には、ほとんどの保護者が満足している。園では、入園時に園長が個別面談を行い保護者の要望を聞き、さらに入園直後の家庭訪問および、学期変わりに個別面談で担当が直接保護者から要望を伺うようにしている。要望を支援計画に活かすことや、事柄に応じて生活面の指導や課題の設定に取り入れることを試み、結果を家族にフィードバックしている。				
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	12	1	0	1
園では、家庭訪問および個別面談にて、事前に資料を作成して説明を行う他、必要があれば連絡帳にてさらに細かくわかりやすいよう説明を行い口頭での質問を受け付けている。ほとんどの保護者から「説明はわかりやすかった」との評価を得ている。				
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	8	0	0	0
全員が「はい」と回答している。園では、入園前の見学时に、1～2時間かけて、園長が学園の方針やサービス内容についてお知らせしている。さらに契約時にも具体的な利用についての説明を行っている。				
14. 不満や要望を事業所(施設)に言いやすいか	11	2	0	1
11名の保護者が「不満は言いやすい」と答えた。園では、玄関と保護者の待合室に苦情箱を設置したり、相談しやすい雰囲気をつくるために、普段から人間関係の構築に努めている。「きちんと聞いて下さると思います」、「疑問や質問をすると、その都度答えて下さるので納得しています」との声が聞かれた。				
15. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	11	3	0	0
不満や要望に対して、「きちんと対応してくれている」と11名の保護者の回答を得た。園では、どんな苦情に対しても、一通り伺い対応可能なことに対しては迅速に対応し、要望に応えられないことについては十分な説明を心がけている。「『年齢や発達段階を考えて…』との事で一応納得はしていますが、要望は通りづらいと感じています」との声も聞かれた。				
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	13	0	1	0
一人を除き第三者委員は保護者から認識されていた。園では、入園契約時、契約書に記載されている「苦情解決について」の項目を説明しているが、その際に子ども学園の第三者委員等への相談が可能であることを伝えている。				