

「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

社会福祉法人 からしだね
 学園長 加藤 正仁 殿

郵便番号 182-0825

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 総合	H0402001
	② 経営	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	社会福祉法人 からしだね うめだ・あけぼの学園	
事業所連絡先	郵便番号	123-0851
	所在地	東京都足立区梅田7-12-15
	電話番号	03-3848-1190
事業所代表者氏名	学園長 加藤 正仁	
契約日	2009 年 10 月 19 日	
利用者調査票配布日(実施日)	2009 年 11 月 5 日	
利用者調査結果報告日	2009 年 12 月 21 日	
調査結果合議日	2010 年 1 月 7 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)	うめだ・あけぼの学園には、0才児から5才児の発達障害乳幼児とリスク児の発達支援とその家族を支援するため、障害者自立支援法に基づく法契約児として、親子・併用通園室一定員45名(実利用人員一約130名)と毎日通園室(定員60名)にそれぞれ通園している。調査に当たっては、学園に通園する園児の全保護者188名(毎日通園室60名親子・併用通園室128名)を対象に調査を実施(平成21年11月1日現在)した。また、評価者のポスターを学園内に掲示したり調査票回収箱を設置し、調査に対する協力を得られるよう工夫した。	

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。

年 月 日

事業者代表者氏名

印

調査対象	学園に通園する園児の全保護者188名(毎日通園室60名 親子・併用通園室《以下。親・併通園と表記する》128名)を対象に調査を実施(平成21年11月1日現在)した。
調査方法	調査票配布に関しては学園から可能な限り手渡しをして頂き、配布期限内に通園しなかった保護者については郵送をお願いした。回収に関してはプライバシーの観点から直接評価機関への郵送、または回収箱を学園玄関に設置し協力を得やすい配慮を行った。
利用者総数	188
共通評価項目による調査対象者数	188
共通評価項目による調査の有効回答者数	129
利用者総数に対する回答者割合(%)	68.6

利用者調査全体のコメント

学園は1977年2月に、発達障害乳幼児とリスク児の発達支援とその家族を支援するため、こども発達支援センターとして設立。子どもの中にある「子どもの本質」を支え育むこと。そのために根拠に基づいた支援を、子どもと家族と協力し、一人ひとりにあった方法で行うことを大切に考え療育に取り組んでいる。調査結果は全保護者188名(毎日通園60、親・併通園128)に対して129名(毎日通園44、親・併通園85)68.6%(毎日通園73.3、親・併通園66.4)の回答を得た。総合満足度は「大変満足」48名(毎日通園17、親・併通園31)「満足」62名(毎日通園22、親・併通園40)で、約85%(毎日通園89、親・併通園84)の保護者が満足と回答された。コメントとしては、療育に方法、成果、職員の対応、保護者に対するサポートなどに対するものであった。一方、「どちらともいえない」14名(毎日通園3、親・併通園11)「不満」5名(毎日通園2、親・併通園3)で、障害者自立支援法などの制度による不具合に対する不満や要望、成長に対する不安感、一部の職員に対する要望などであった。また、「大変不満」「無回答・不明」と回答された保護者はいなかった。

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	101	20	5	3
発達障害乳幼児とその家族の持つ多様なニーズに適切に対応するためには、一個人一職種では完結せず、子どもの育ちについての知識、技術、情報、経験を持つ色々な職種による、チームアプローチで支援する体制をとっており、子どもの前にあってはいかなる職種も平等であることを大切に療育に取り組んでいる。設問には約78%(毎日通園78、親・併通園80)が満足と回答され「専門の先生方がいらして十分に行われている」などのコメントが多く寄せられた。一方、専門職員の不足感や身体機能や運動に対する成長・不安に対するコメントも聞かれた。				
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	107	20	1	1
毎日通園室の発達支援方法としてモンテッソーリ法を基本におき、感覚教具を中心に子どもの生活環境を整えながら、安定した生活リズムの中で子どもの自発的な活動を育み、親子・併用通園室では個別やグループを組み合わせ、それぞれのニーズに即したサービスを提供している。設問には約83%(毎日通園82、親・併通園84)が満足と回答された。コメントでは「教科書通りの対応ではなく、本当に子供を良く見て、子供に合った引き出し方をして頂いていつも感心」などのような満足の声が多く聞かれた。一方、今以上の療育に対する要望も聞かれた。				
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	90	27	7	5
障害や発達の遅れがある子どもとない子どもが、比較的発達の初期に出会い、共に生活することは双方の育ちに大きな意味を持つと考え、当学園では日常的、組織的にインテグレーション活動(統合教育)を行っている。設問には約70%(毎日通園73、親・併通園68)が満足と回答された。コメントでは「様々な活動を通してコミュニケーションやルールを学び、思いやりの気持ちを育む働きかけを行っている」などの満足の声が多く聞かれた。一方「まだ他人との関わりは学べていないように思います」など保護者からの不安に対するコメントも聞かれた。				

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	106	20	2	1
<p>学園では保護者同伴の個別療育や送迎時などを活用して、療育のねらいや園児の様子などを伝えている。設問には約82%（毎日通園84、親・併通園81）が満足と回答され「短い時間なりに気づいた点、良い点を知らせてもらえています。評価では書面で詳しく書かれているので満足している」などの声が聞かれた。一方、保護者への様々な配慮からポジティブに園児のことが捉えられるように日頃の様子を伝えているが、園児に対する保護者の不安などからか、「今の現状をストレートに伝えて欲しい」「もっと話し合いの時間が欲しい」などの声も聞かれた。</p>				
5. 子どもの進路相談への対応は十分行われているか	79	33	6	11
<p>学園では、幼稚園・保育園利用の相談や、3歳には就学相談を開始しており、保護者に対する就学相談は園独自で作成した「就学支援手帳」にて、就学に対する情報や子どもの発達状況を保護者自らが書き込めるよう工夫している。また、保護者が子どもを理解しながら就学について自立的に決めていけるように支援している。設問には約61%（毎日通園64、親・併通園60）が満足と回答され「個別の時間等に相談できるので助かる」などのようなコメントが聞かれた。一方、「将来や就学についての情報提供が少ない」などのコメントも聞かれた。</p>				
6. 保護者の精神的サポートへの取り組みは十分か	82	37	5	5
<p>学園では、効果的な支援活動をするためには支援者と家庭との連携、協力が不可欠と考えている。また、「我が子の障害受容」から「障害のある我が子の受容」へと家族支援することの重要性を認識し、保護者へのはたらきかけを大切にして支援にあたっている。設問には約64%（毎日通園68、親・併通園61）が満足と回答され「学園の行事などを通して交流が深まり、ママ同士の保護者間交流はとても楽しく、ストレス解消になっています」などの声が聞かれた。一方、家庭の環境等で交流や参加ができない保護者は負担と感じているコメントも聞かれた。</p>				
7. 子どもの体調変化への対応（処置・連絡）などは十分か	101	5	1	22
<p>学園では診療所を併設しており、日常的に関わり、園児の健康管理や発熱などの体調変化に医師、看護師が対応しており、全通園児に「診療所のしおり」を配布している。設問には約78%（毎日通園89、親・併通園73）が満足と回答され「担当の先生方がよく見て下さっているし、診療所もあるので安心」「軽い怪我でも、帰りのお迎えの時間にお話があります」などの声が聞かれた。また、親・併通園については保護者同伴のため「わからない・非該当」と20名が回答された。一方、対応に対する不満のコメントは1名のため公表は控える。</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	110	7	0	12
<p>学園では、一人ひとりの子どもの健やかな育ちを願って、皆さまへのより効果的な支援活動、地域支援関係機関との連携活動、地域社会の啓蒙啓発活動などを目的として、保護者からさまざまな個人情報の提供を受けている。それらの保護に関しては、プライバシーポリシーの周知・徹底を行うとともに、利用については同意書を締結するなど、細心の注意を払っている。また、設問には約85%（毎日通園82、親・併通園87）が満足と回答された。コメントは双方とも1名のため公表は控える。</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	118	10	0	1
<p>学園では、園児一人ひとりに対して年1回発達評価を実施し、成長の変化や発達課題、ホームプログラムなどについて保護者と話し合っている。設問には約91%（毎日通園95、親・併通園89）が満足と回答され評価が高い。「小さな出来事でも成長に結びつく事であればすぐ報告して下さったり、今後の関わり方等を的確にアドバイスして頂けて助かります」などのような声が聞かれた。一方、数名ではあるが「保護者によって意見は異なる所ですが、弱い部分、直したい所ももう少し強く言ってもらっても良い」との率直な意見も聞かれた。</p>				
10. 職員の対応は丁寧か	111	15	2	1
<p>職員の園児への対応や倫理などについては、療育の中や研修、毎日の朝礼など周知徹底を図っている。全通園児に対して「療育アンケート」を実施し、それらの率直な評価や保護者からの意見を集約し満足度につなげている。設問には約86%（毎日通園77、親・併通園91）と特に親・併通園の満足が高い。コメントとしては「昨年度担当だった先生も、いまだに会えばニコニコと接してくださり心あたります」などのような声が聞かれた。一方、「先生方も週末は疲れているようで、日によってバラつきがあるときもある」などのような意見も聞かれた。</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	121	7	0	1
子どもとその家族の持つニーズとその在り方は多様であり、個別的。そうした事態を個別的に受けとめ、タイムリーに対応することを大切にしている。個別支援計画作成にあたっては、園児の今の状況を把握し、保護者と相談をしながら療育の内容を確認し発達支援プログラムを作成している。設問には約94%（毎日通園95、親・併通園93）と調査項目の中で一番評価が高い。一方、「どちらともいえない」との回答には「もう少し相談時間を設けてもよいのでは」などのような意見も聞かれた。				
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	106	5	2	0
設問の「個別の目標や計画について説明を受けた」と回答されたのは113名（毎日通園41、親・併通園72）であった。説明を受けたと回答され113名に「その説明はわかりやすかったか」に対する回答は「はい」が106名（毎日通園40、親・併通園66）で約82%（毎日通園91、親・併通園78）がわかりやすかったとの評価を得た。一方、「どちらともいえない」に対するコメントに「説明の時間がもう少しほしかった」などのような要望も聞かれた。				
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	36	8	0	1
過去1年以内に利用を開始した51名に対し「利用前の説明を受けたか」の設問には「はい」が45名（毎日通園10、親・併通園35）「いいえ」1名（毎日通園）「わからない」3名（毎日通園1、親・併通園2）「無回答」2名（親・併通園2）であった。さらに、「その説明はわかりやすかったか」に対しては「はい」が36名（毎日通園9、親・併通園27）「どちらともいえない」8名（毎日通園1、親・併通園7）「わからない」1名（親・併通園）であった。コメントは双方で1名のため公表は控える。				
14. 不満や要望を事業所（施設）に言いやすいか	50	58	13	8
学園での「不満や要望が言いやすいか」に関しては、「療育アンケート」の実施、「第三者委員」の周知・活用、保護者が同席する「個別療育」などで集約し対応している。設問には約39%（毎日通園45、親・併通園35）が「はい」との回答であった。コメントとしては「要望は言いやすい」などの声が聞かれた。一方、「どちらともいえない」が約45%（毎日通園41、親・併通園47）と「はい」をやや上回った。「先生方が、精一杯愛情を込めて療育を行っているので、忙しい先生へはなかなか気が引けてしまう」などの意見も聞かれた。				
15. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	86	20	3	20
「不満や要望にはきちんと対応しているか」の設問には、「はい」が86名（毎日通園34、親・併通園52）で67%（毎日通園77、親・併通園61）が「きちんと対応してくれている」との回答があり、問14での満足度と比較すると評価は高い。コメントとしては「要望に対して、迅速かつ誠意を持って対応していると思います」「いざ相談してみると、きちんと対応してくれます」などの声が聞かれた。一方、親・併通園での「わからない」13名であり、「特に不満に思う事はありません」「不満等のケースが今までないので」などのコメントであった。				
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	103	2	20	4
学園では要望に対し適切な対応と解決を目指しており、利用者が安心して利用できるよう学園としての信頼を得ることを目的とした、「意見・要望・苦情窓口」の体制を構築しており、第三者委員もその取り組みの一つである。それらは「学園のしおり」を保護者に配布し周知もしている。設問には約80%（毎日通園86、親・併通園76）と園の利用回数により多少、認知度に差があるものの評価は高い。コメントとしては、「必要性がないため、利用した事はありません」「知っているが、なぜか利用しづらい気がする」などの声が一部の保護者から聞かれた。				