

※アンケート実施時期 令和元年11月

塩浜福祉園 利用者・家族アンケート集計結果

配布	33	回答	22	回答率	66.7%
----	----	----	----	-----	-------

1 区が直接運営していた平成30年度までと、指定管理者制度に移行した今年度との比較について

(1) 日々の活動内容はいかがですか

<選択肢を選んだ理由>

良くなった	1
少し良くなった	1
変わらない	9
少し悪くなった	2
悪くなった	6
無回答	3
合計	22

【少し良くなった】

○本人の状態に合わせて活動して下さる様に思います。

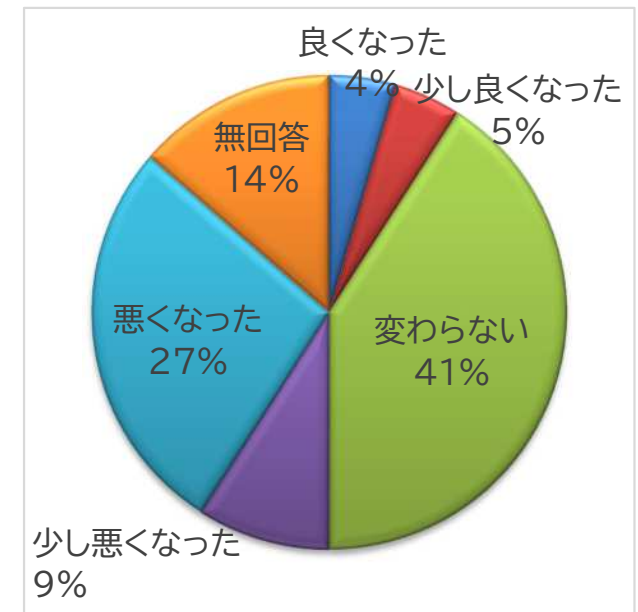
【変わらない】

- 良くも悪くも変化なし。
- 正直なところ良く見えない。
- 昨年度と変わらない活動をして頂けていると思います。
- 本人は満足していると思う。喜んで通園している。

【少し悪くなった】

【悪くなった】

- 室内での活動が多く、短時間の散歩、近くの公園に外出する事が殆ど無、利用者の季節の移り変わり等体験が乏しくなっている。
- バスに乗って行って給食を食べその辺をウロウロして帰ってくるだけでは駄目。
- 区営の頃は職員が工夫して各班の特性を活かした活動が多かったが、特別講師によらない活動は質の低下がとともある。リフレッシュ活動、美術、リトミックは講師が同じなので変わらず安定。
- 外出が減っている。人手が足りない為ではないかと思う。



(2) 行事やレクリエーションの内容に満足していますか

良くなった	0
少し良くなった	1
変わらない	11
少し悪くなった	4
悪くなった	3
無回答	3
合計	22

<選択肢を選んだ理由>

【良くなった】

【少し良くなった】

【変わらない】

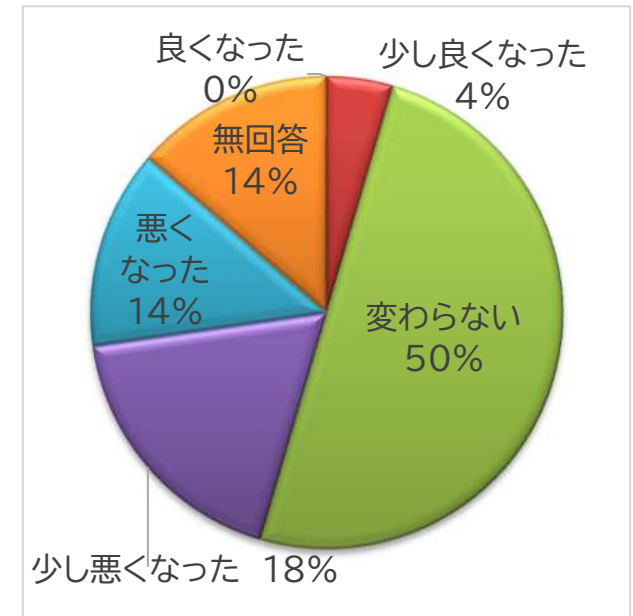
- 以前と比較して大きく変わることはない。
- 昨年度同様、充実した内容だと思います。
- あまり参加出来ていないので分からないため。
- 今まで同様、喜んで参加している。

【少し悪くなった】

- 本人の希望に寄り添うところが見受けられない。
- 夏のコンサートが子供には分かりにくい物で良くないと思いますが、他の物については満足しています。

【悪くなった】

- 近くの区内施設、資料館、科学館等を調べて活用し又、以前は地域近隣の小学校との交流等を深めていましたが、これからは？
- 発作もあり宿泊しない（日中のみ参加）。今までと比べて対応が悪い。
春の宿泊の時に職員が利用者の部屋番号を間違えただけで怒鳴り散らして、この職員は直ぐに辞めるのでは思ったと側にいる人が言っていた。部下の勘違いは、かばうのが普通。
- 宿泊等管理体制もあるが自由度が無く計画性が無い事が良く分かる。十分に下見や計画がなされていないと付添をして参加しているので良く分かる。



(3) 利用者支援、サービスの提供の質はいかがですか

<選択肢を選んだ理由>

良くなった	1
少し良くなった	1
変わらない	8
少し悪くなった	6
悪くなった	3
無回答	3
合計	22

【良くなった】

【少し良くなった】

○両親の体調を含め支援、サービス等園や区、東部療育センターの方々と話し合って行動、相談に乗っていただいています。

【変わらない】

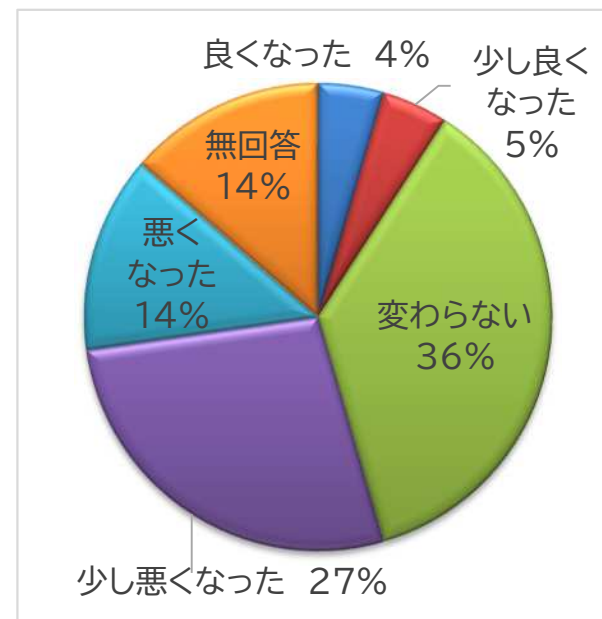
- 変化がないということは良い面もあります。
- 丁寧な支援をして頂けていると思います。
- 最初はお互いに慣れなくて手の届かない様子もありましたが、支援員さんは一生懸命やってくれていると思います。
- 本人の変化が無いので、今まで同様の支援がされていると思う。

【少し悪くなった】

- 全く余裕が無く、日々をこなすのが精一杯な印象。
- 新しく入社された方が多いので仕方ないが、支援の上手な職員さんとあまりスキルがなさそうな職員さんの差が大きいように感じる。

【悪くなった】

- 信頼関係が希薄な中、技法だけで支援しているので、中々子供が受け入れる事が出来ない場面が多く有ります。
- 素人の集まり。職員は自分の担当班の子でないと見ない。
- 区営の保育士は、利用者のADLに合わせ工夫をした活動がなされていた。オムツ換え等も含め、とても雑になっている。常にバタバタしている感じが、オムツや衣類の交換に表れている。



(4) 利用者の状況や課題についてなど、福祉園の職員に要望や意見を伝えやすいですか

良くなった	0
少し良くなった	1
変わらない	13
少し悪くなった	3
悪くなった	3
無回答	2
合計	22

<選択肢を選んだ理由>

【良くなった】

【少し良くなった】

○園の支援係の方と話あって下さっています。

【変わらない】

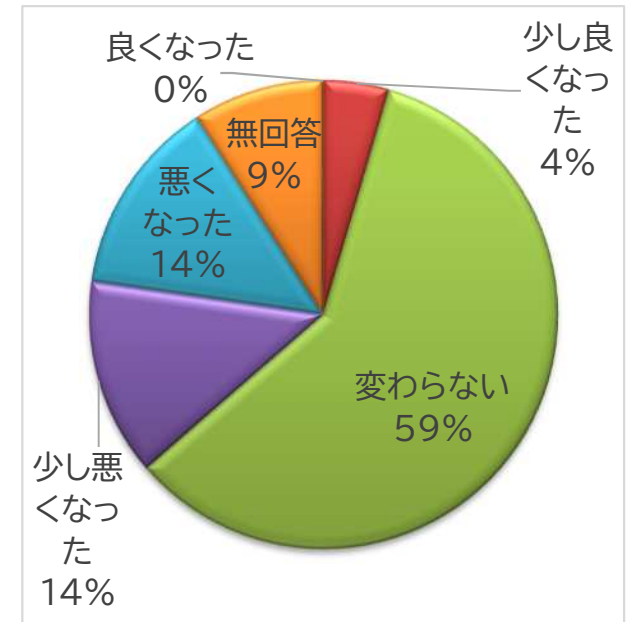
- 対応が遅いのは変わりません。
- 職員の皆様はとても話しやすく、要望や意見を伝えやすいです。
- 電話をくれたりもしてくれる。
- 何かあった場合は相談出来ている。これも今までと同様。

【少し悪くなった】

○なかなか伝わらない。浸透しない。

【悪くなった】

- 一部の職員とは伝えていきます。
- 言えない、言っても理解出来ない。
名前も顔も分らない。健康な人でも黙っていても疎通が出来ないのに、一生懸命話し掛けないと駄目。
- トップダウンでやっている事が分る程、職員が常に緊張しているのが分かるため、中々意見を言いづらい。



(5) 利用者の状況や課題について、福祉園と適切に共有できていますか。

良くなった	1
少し良くなった	0
変わらない	14
少し悪くなった	4
悪くなった	2
無回答	1
合計	22

<選択肢を選んだ理由>

【良くなった】

【少し良くなった】

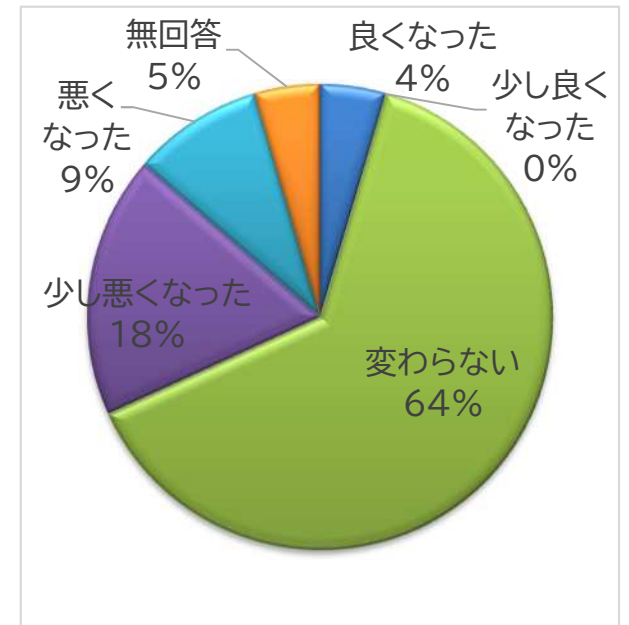
【変わらない】

- 私の意見をお話する場面は殆どありません。
- 連絡帳の記載も丁寧で、心配な事がある時はお電話を下さる等。
- もっと参観等の機会が欲しい。
- 園に行ける日が多くないので、分からない所があります。
でも、良い方向に進んでいるように思います。
- 毎日園への送迎なので何か変化があれば、話し合う機会は作ってもらえる。
今までと同様。

【少し悪くなった】

【悪くなった】

- 福祉園とは共有できていません。
- 出来ていない。利用者と適切に出来ているのは医ケアの親だけ。



2 今年度の塩浜福祉園の利用について

(6) 福祉園での利用者の方の怪我や病気、緊急時の対応について適切に行われている、配慮されていると思いますか。

<選択肢を選んだ理由>

【満足】

○てんかん発作等の対応はスムーズに連絡があり、適切な対応がされている。
また連絡帳への記載で内容が良く分かる。

【やや満足】

○看護師はとても良く頑張っている。
○区の福祉園の3月に足を骨折し、4月から今の福祉園になってから適切に、
また配慮されています。
○バス乗車時の発作の連絡を、到着時に園からしていただけるのが良い。

【ふつう】

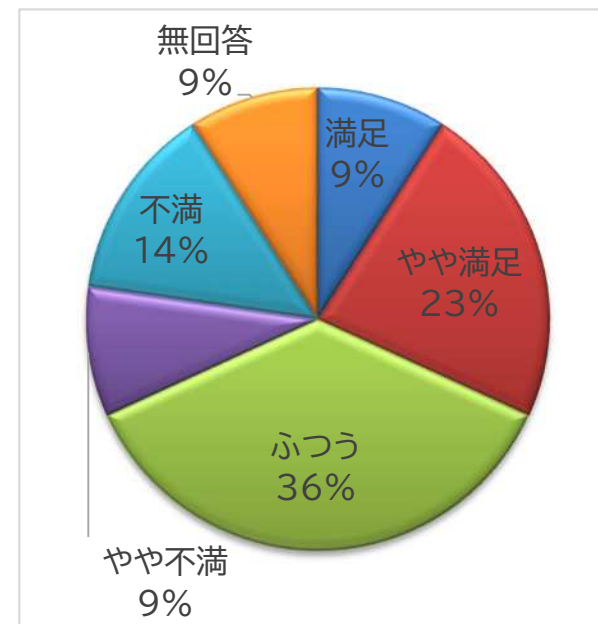
○当方は変化なし、他の方についてはわからない。
○事故は有りましたが、きちんとした説明もあり、適切な対応をされていると
思います。再発防止の具体策があると更に良いと思います。

【やや不満】

【不満】

○先日の台風19号で休園しますと連絡がありましたが、1名の利用者を受け入れていました。
突然の休園で予定の変更を余儀せざる中で、疑問を感じました。
事前に多くの情報が発信されている台風でこの様な対応では、突然発生する地震の場合はとても不安です。
○思わない。先日、園で痙攣発作を起こしたので（5年振り、家では頻繁にある）、電話があり、迎えに行った。
本人は更衣室の畳の上に横になっていて看護師は居なかった。
どういう状況だったのか顔色、脈拍、血圧等何の説明も無かった。
園でも頻回に発作があるならば仕方ないが、5年振り。前は看護師もついてくれた。
○利用者の変化に気付く余裕が無い様に思う。

満足	2
やや満足	5
ふつう	8
やや不満	2
不満	3
無回答	2
合計	22



(7) 利用者・ご家族の個人情報について、適切に取扱われていると思いますか。

<選択肢を選んだ理由>

【満足】

満足	4
やや満足	1
ふつう	13
やや不満	2
不満	0
無回答	2
合計	22

【やや満足】

○現時点では特に問題を感じません。

【ふつう】

- 不明
- よくわからない。
- 思っておりますとしか言えません。分らないです。
- 普通だと思う。

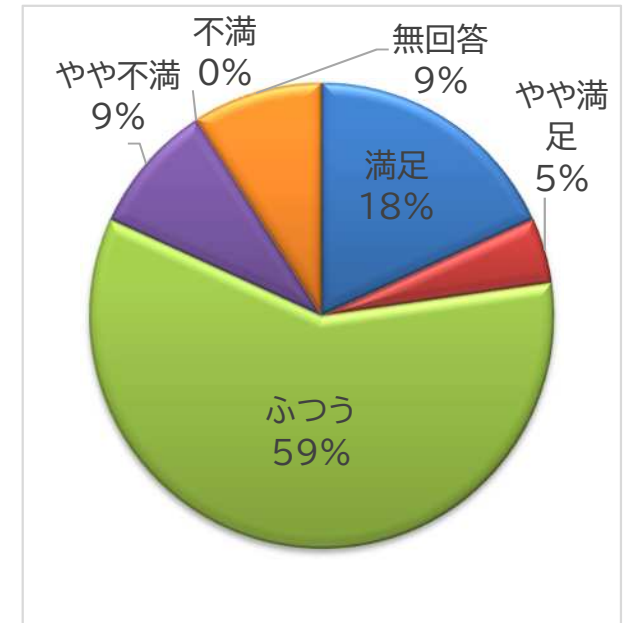
【やや不満】

○法人の運営に固執して園の状況は解りません。

【不満】

【無回答】

- 現実的にどのように取扱いされているのかわからない。
- わからない。



(8) 福祉園からの情報提供・説明や配布物の内容は分かりやすいものになっていますか。

<選択肢を選んだ理由>

【満足】

満足	1
やや満足	1
ふつう	10
やや不満	5
不満	3
無回答	2
合計	22

【やや満足】

【ふつう】

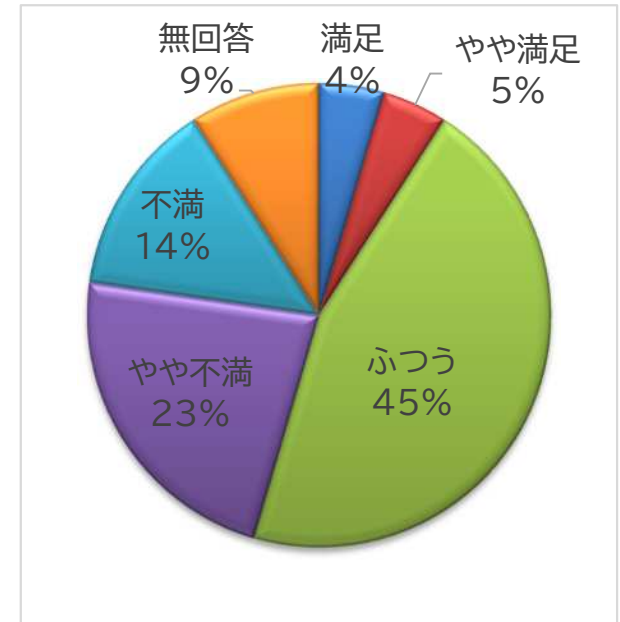
- 出来れば紙ベースではなく、メールにデータとして頂けると有難い。
- 前と変わらないと思います。
- 理解できている。

【やや不満】

- 全般的に不親切。
説明が不適切な文書や何の添付も無く、いきなり文書が送りつけられる等。
- 昨年の内容を変更しなければならぬ配布物がそのままの内容で届いた事があり気になりました。
- 4～8月位の事務連絡（口座引落手続き等）が、とてもわかりずらく煩雑な印象だった。
- お知らせ等、書類がとても多いが、せつかく民間の運営になったのだからフォーマットなど工夫して分かりやすく改善して欲しいと思った。

【不満】

- どの様な情報提供でしょうか？家族会では園長の必要のない説明が長い。配布物も重なる内容もある。
- 半年経ち少しは良くなってきたものの、配布資料の説明が不十分である。
又、全体会等の議事録がとても簡略化され、欠席者には分かりづらい。特に保護者側からの質問等は、正確に全て記載すべき。



(9) 要求や苦情について、福祉園はきちんと対応してくれていると感じますか。

<選択肢を選んだ理由>

【満足】

満足	2
やや満足	5
ふつう	7
やや不満	3
不満	4
無回答	1
合計	22

【やや満足】

- 保護者とコミュニケーションを取る為に、家族全体会で話合いの場を増やして下さっているの感謝しています。
- 対応は早いと思います。実現困難な要望に対しても前向きに検討する姿勢を見せて頂けると更に良いと思います。

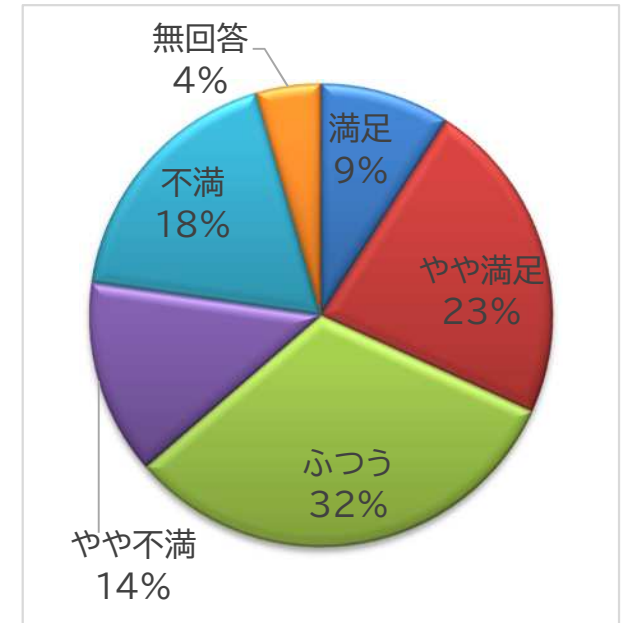
【ふつう】

- どうでしょう？今まで対応頂いたことはなく、まあやり過ぎ感ですね。
- よく分かりません。
- あまり申し出た事がないので、普通に対応してくれると思う。

【やや不満】

【不満】

- 感じません。親の厳しい意見要望で職員が苦慮してやる気を無くしていると話しが有りましたが、親の要望に対して出来る事、改善出来る事は園は検討して職員に指導する体制が必要です。親の責任にしないで下さい。
- していない。同じ事を何度言っても変わらない。
- 直ぐ言い訳をする。



(10) 職員の言葉遣いや挨拶。対応などは適切ですか。

<選択肢を選んだ理由>

【満足】

- 言葉遣いや挨拶はとても感じが良い。
- 良いと思います。班の支援員さんとは電話や連絡帳等でお話ししています。

【やや満足】

- 利用者の状態を理解して頂くだけでも大変な中、日々のお気遣い頂き頑張っているの感謝しています。

【ふつう】

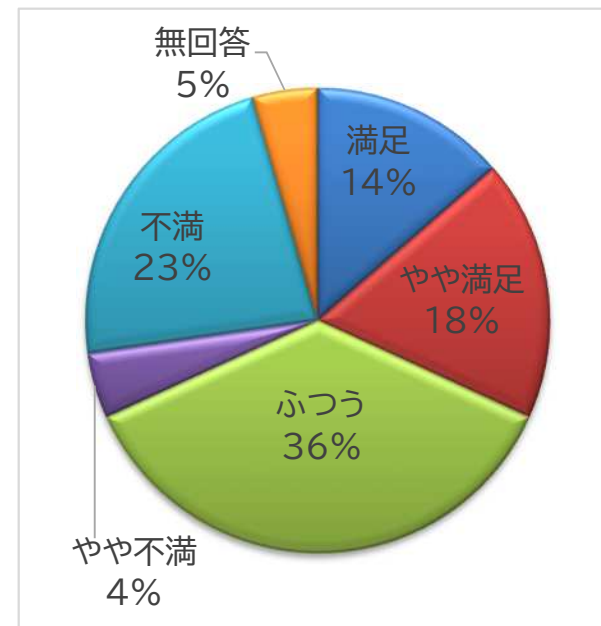
- まあ普通です。でも、普通は大事です。
- 特別良くもない。
- 区営の時は保育士さんが多かったので、元気一杯な反面、少し幼いように感じた。
現在は利用者の年齢相応の落ち着いた雰囲気を感じるが、もう少しだけ元気に明るくなると良いと思います。
- 職員が忙しく動いている時は挨拶が無い時もあるが、対応は普通だと思う。

【やや不満】

【不満】

- 全体的に利用者の笑顔や笑い声が少ないです。
廊下ですれ違っても他班の利用者に声を掛けてくれるのは、以前より支援していた職員です。
もう少し挨拶したり、話し掛けて信頼関係を築く努力を願います。
- 「いらっしゃいました」「召し上がりました」不要。「来ました」「食べました」で十分。それよりも態度（中身）が大事。
- 今までに比べて声掛けや対応が事務的な感じ。

満足	3
やや満足	4
ふつう	8
やや不満	1
不満	5
無回答	1
合計	22



(11) 給食のメニューや味などは満足していますか。

<選択肢を選んだ理由>

【満足】

○バラエティ豊かで満足しています。味は食べていないので分かりません。
試食会等をして頂けると嬉しいです。

【やや満足】

○入園時に私も頂いたのですが、とても美味しいと思います。
メニューも豊富で素晴らしいです。いつも有難うございます。
○本人に聞かないと分かりませんが、全量食べている様ですので良いと思います。

【ふつう】

○本人的には不満はないようです。
○以前よりの栄養士の方が在籍して下さっているので安心してます。
○試食の機会がないのであまり分からない。

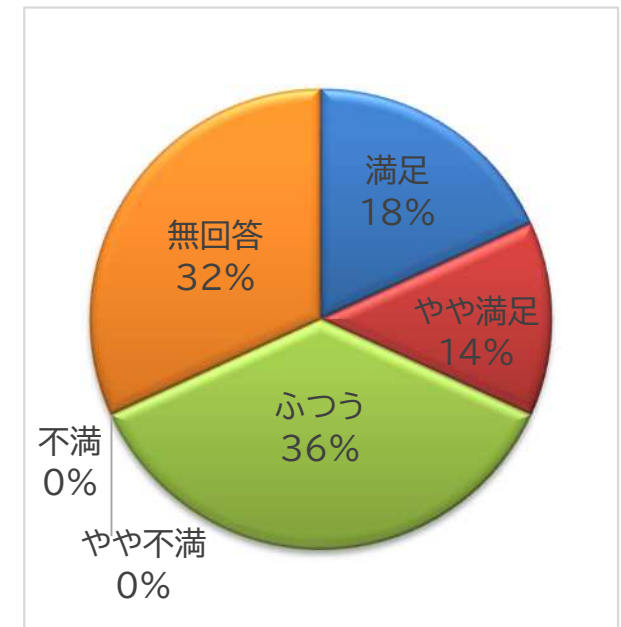
【やや不満】

【不満】

【無回答】

○実際に見た事も食べた事もないので分からない。本人は聞いても分からない。

満足	4
やや満足	3
ふつう	8
やや不満	0
不満	0
無回答	7
合計	22



(12) 全体的な福祉園の運営について、満足されていますか。

<選択肢を選んだ理由>

【満足】

満足	1
やや満足	4
ふつう	7
やや不満	3
不満	6
無回答	1
合計	22

【やや満足】

- 子供のことを分かって頂くだけでも大変だと思っています。一生懸命頑張って下さっているので大変感謝しています。
- 退職者が多いのが気になりますが、全体的には満足しています。

【ふつう】

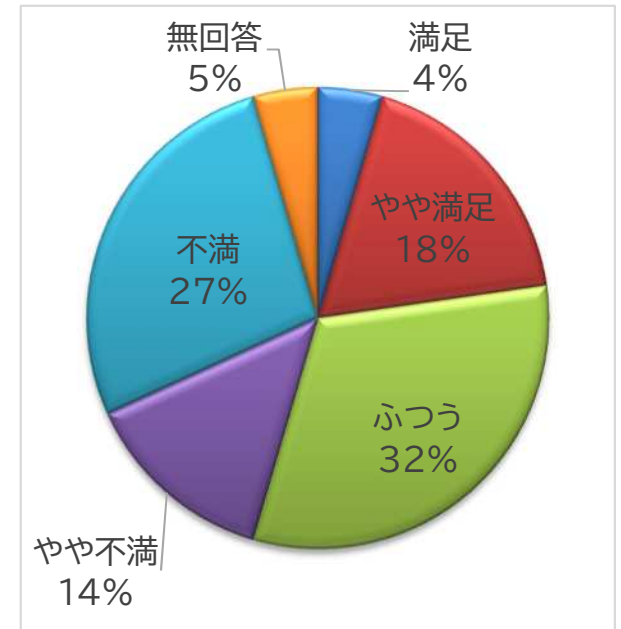
- 本当に普通です。
- 今まで福祉園に行く機会が余りないので、まだよく分かりません。
- 「1年目は今まで通りの運営」として法人選定されているから。
- まだ半年、良く分からないが、これから先に期待。職員は一生懸命に動いていると思う。

【やや不満】

- 明らかに質が低下した。移行前の説明と全く違う。

【不満】

- 移行した時は1年間変わらず運営する約束と説明していたのに、早く法人の運営（やり方）に移行したい様子が見られる。
- 園長は福祉に対する知識が浅い。6月の時点で去年と同じ事は出来ないと言った。何かと言うと直ぐに区とは違いますと言う。今まで園長は自分の意に沿わない事を言われると直ぐに語気を荒げたり顔に出したりしていたが、家族会で内藤課長が来る様になってから少し良くなった。幼児の時から40数年（間が空いている）お世話になってきたが今が最低。
- 区営の職員はきめ細やかで明かった。事務方の処理も的確に行っていた。職員の退職等により運営母体に安定性が無く管理職が何時もバタバタしている。園長不在も多く各班のリーダーの負担を感じる。
- 人手不足を解消して欲しい。余裕を持って介助して欲しい。



<自由意見・要望>

- ・出来上がっているものを引き継いで、新しいメンバーでやっていくのは大変なことだと思います。利用者も協力して良い園にしていきたいと思う。もう少し笑顔あふれる楽しい雰囲気になることを希望します。
- ・個々のニーズを実現できるようになって欲しい。
- ・父母会は退会できないのでしょうかね。
- ・運営が移行する事に初めは不安もありましたが、一年足らずで今までと変わらない内容の支援をして頂けて感謝して居ります。一口に障害と言っても、個人個人の状態も違い、母親である私も理解出来ない、お医者様でも解明する事の出来ない事が沢山あります。日々、子供の状態について一日も早く分かって頂きたく、職員の皆さんに連絡帳やお会いしたと時にお話しさせて頂きました。この頃は子供も笑顔を沢山見せるようになり、園での生活を楽しめているようです。子供が毎日元気である事、毎日通園出来ることは決して当たり前ではなく、職員や看護師の皆さんの支えがあるからこそと思って居ります。いつも本当に有難うございます。ご面倒をお掛けする事も多いかと思いますが、これからもどうぞ宜しくお願い致します。支える側にとっても、支えられる側にとっても温かく楽しい園になって欲しいと願っています。
- ・今年度だけではなく、ずっと変わらず丁寧な支援を続けて欲しいと思います。
- ・4月に比べて支援員さん達は利用者慣れできて頑張ってくれていると思います。この頃は笑顔で楽しめている様子です。
- ・トイレの衛生管理や必要な物品の購入（肘掛つきの椅子やストレッチャー等）等、区営では出来ていなかった部分を整備していただけていることは、とても有難く思います。施設として改修が必要な物は江東区がしっかりお金を出して欲しい。特にトイレはベッドと便器が別のスペースにあるので、きちんと障害者用のトイレに改修してください！！
- ・今年度から入社した職員さんが多いと思いますので、福祉園に合わない方が辞めていくのは仕方がないと理解しています。やる気がある職員さんをしっかり育て、良い職員さんが沢山いる園になることを期待しています。
- ・明らかに質が低下した。区の責任も重い。
法人は出来ない事の言い訳を利用者の重度化や保護者のきつい態度などと言うのはお門違い。そもそも、それらを折込み済みで手を挙げたのではないのか。大半の保護者が同意せずに進められていた事を知らない訳があるまい。
- ・不誠実で強引な指定管理移行によって、保護者の困惑、利用者の心身の負担がもたらされ、それらによって現職員にも厳しい目が向けられています。職員も委縮し、言葉を持たない重度の利用者の思いに気付きにくい良くない状況になっています。章佑会の職員の皆さんが力を発揮して利用者支援に全力投球できるように江東区は誠意をもって対応して頂きたいです。
- ・子供が「明日も行きたい福祉園」になる事を願っています。今よりも一言二言子供達に声掛け話しかけを多くし信頼関係を深めて笑顔を引き出して下さい。移行する前に「虹の家」に見学に行きましたが、医療的ケアの必要な利用者が多い塩浜福祉園を運営できるか不安をおぼえてた事が的中しました。
- ・園長は自分は事務員として入ったが何でかこうなったと言っている。障害者の事も福祉の事も知らなさ過ぎる。今の園長で福祉園を経営、活動、色々軌道に乗せるは無理。その能力は持っていない。来年度も撤退しないのであれば、園長と支援長を替えて欲しい。
- ・全体的に運営の仕方がバラついている。皆さん慣れていない人が多いようだ。しっかり対応出来る人が少ない。
- ・区営と違って民間の離職率の高さや定着率の低さは一番の危惧でした。区も法人側も当然の様に発言する事は憤りを覚えます。説明してきた事と違う訳なので、せめて頭を下げる位の気持ちであって欲しいと思います。一番に利用者ファーストであるべき。区と法人の責任のなすり合いを見ている気がします。「安全安心」という言葉で対策や展望を怠る事が無い様に願います。
- ・利用者、保護者、章佑会に対して行った説明や約束事が守られているのか疑問を感じる場合があります。