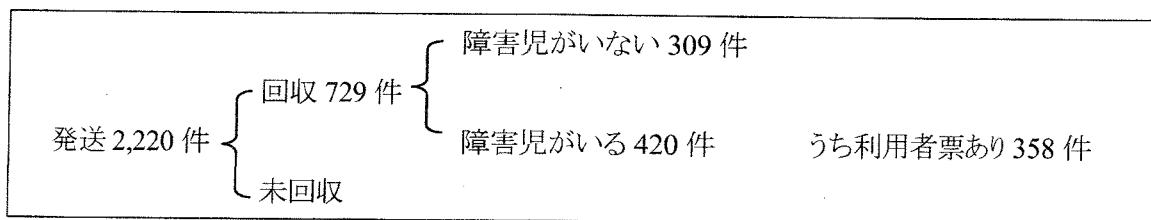


第2節 利用者調査

【調査の概要】

本調査では保育所に対して施設票1票・利用者票1票を送付した。当該保育所の利用者のなかに障害児がいる場合は、保育所から保護者に利用者票を手渡していただくよう依頼した。利用者票は保護者自身に封をしていただき、保育所を通じて回収した。



なお、障害児が複数いる保育所の場合は、障害児保育の利用期間が最も長い利用者1名に調査協力を依頼した。

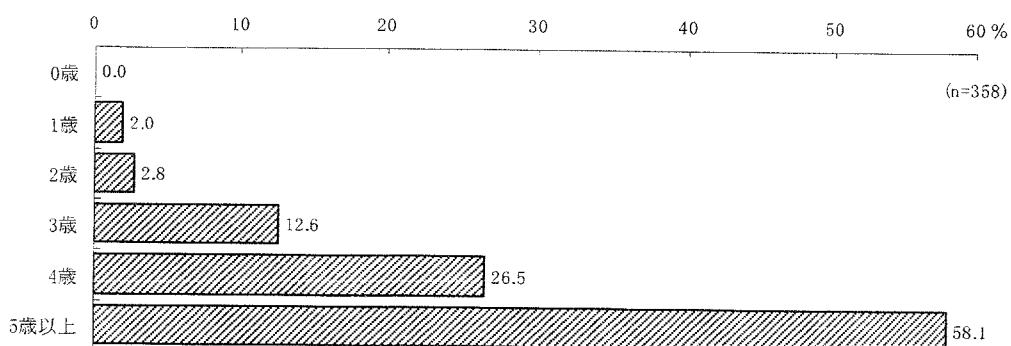
本調査では施設票と利用者票を同じ封筒に入れていただいて回収したため、施設属性別に利用者の状況を把握することができた。本章では、利用票の分析に加えて、施設票と利用者票を突合した分析も行った。

1. 保育所利用児童の基本属性

(1) 年齢

回答者(利用している児童)の年齢は5歳が最も多く、58.1%に上った^{*}。なお、本調査では複数の障害児が利用している保育所では、もともと利用期間の長い児童に回答を依頼しているため、年齢が高く出ている可能性がある。

図表 80 現在の年齢



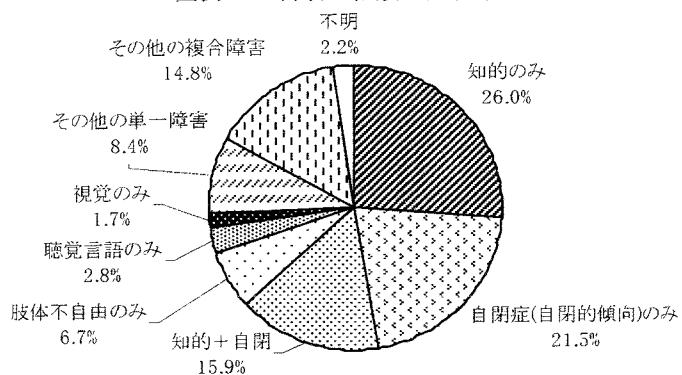
* 本調査では、ひとつの家庭で複数の障害児がいて同じ保育所を利用しているケースについては複数回答で年齢を尋ねている。

(2) 障害の種類と程度

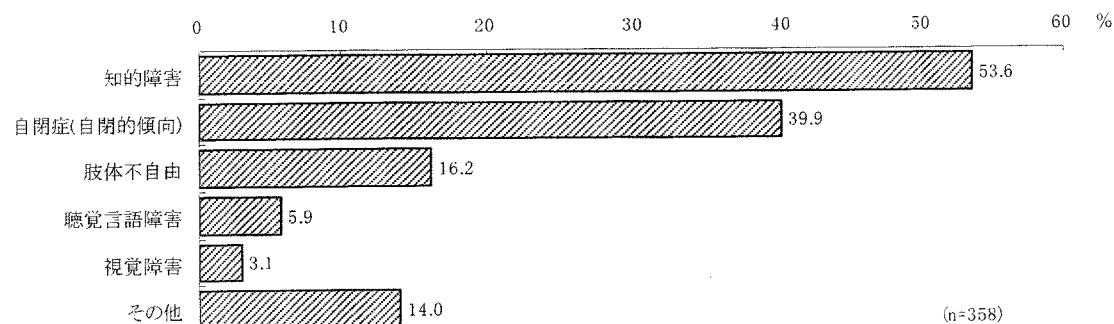
児童の障害の種類の組み合わせとして最も多いのは、知的障害がありその他の障害はない児童であり全体の 26.0%である。次いで自閉症あるいは自閉的傾向がみられその他の障害のない児童が 21.5%、さらに知的障害と自閉症(自閉的傾向)の両方を持つ児童が 15.9%である。

障害の種類について複数回答で見てみると、回答者(児童)の 53.6%が知的障害、39.9%が自閉症(自閉的傾向)をもっている。肢体不自由のある児童は 16.2%、聴覚言語障害は 5.9%である。その他として、回答の記入があったものは「広汎性発達障害」(その他のうちの 27.1%)、「ADHD」(同 8.5%)、「精神遅滞」(同 6.8%)などであった。

図表 81 障害の種類の組み合わせ



図表 82 障害の種類(複数回答)

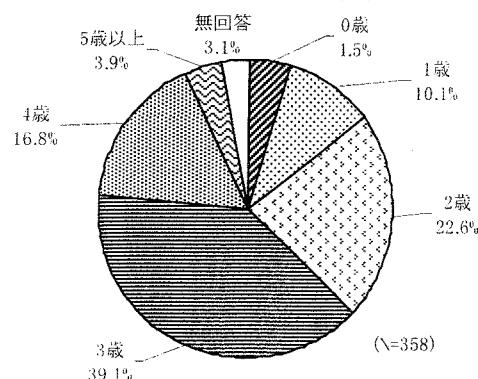


2. 保育所の利用状況

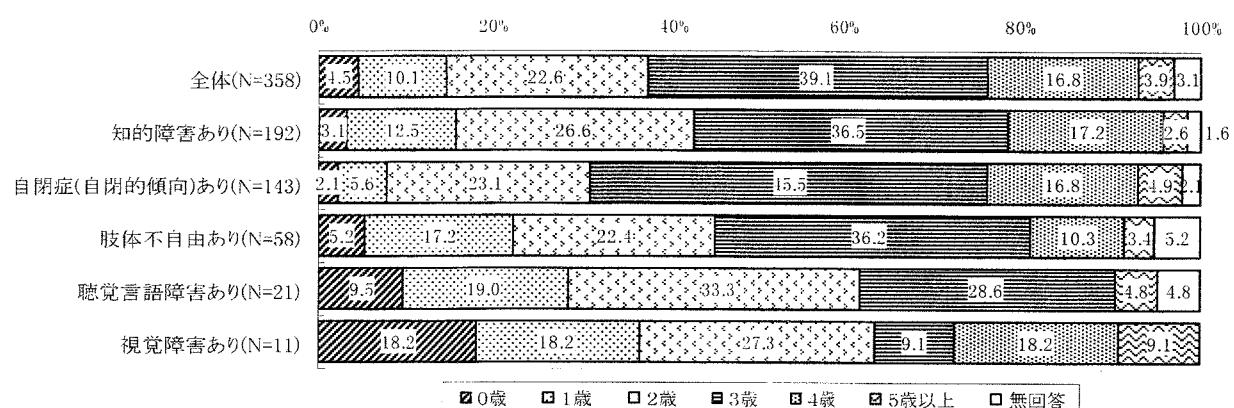
(1) 利用開始年齢

利用開始年齢は、3歳からという回答が最も多く、全体の39.1%を占めた。次いで2歳からで22.6%である。障害の種類別に見ると、自閉症(自閉的傾向)のある児童は3歳以上になってから利用を開始した児童が全体の7割近くに上るのに対し、聴覚障害・視覚障害のある児童は2歳以下で利用を開始した児童が全体の6割を超える。

図表 83 利用開始年齢



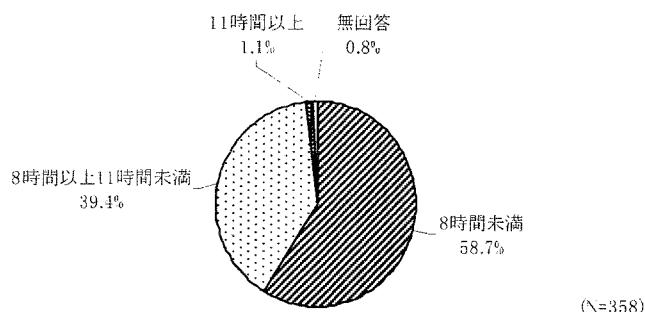
図表 84 障害の種類別 利用開始年齢



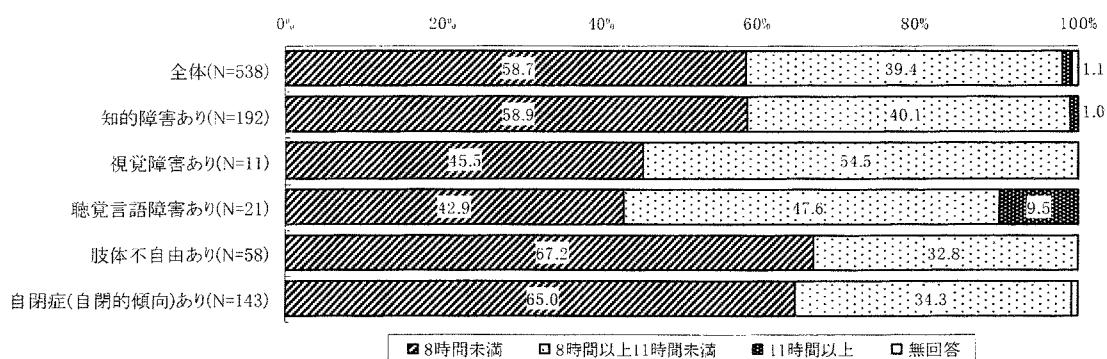
(2) 1日あたり利用時間数

1日あたりの利用時間数は、「8時間未満」が58.7%、「8時間以上11時間未満」が39.4%である。「8時間未満」の割合が高いのは肢体不自由がある児童であり、逆に、言語聴覚障害・視覚障害のある児童は8時間以上利用している割合が高い。障害の組み合わせ別に見ると、「肢体不自由のみ」ならびに「知的障害+自閉症(自閉的傾向)」の児童では8時間未満の利用が多い。

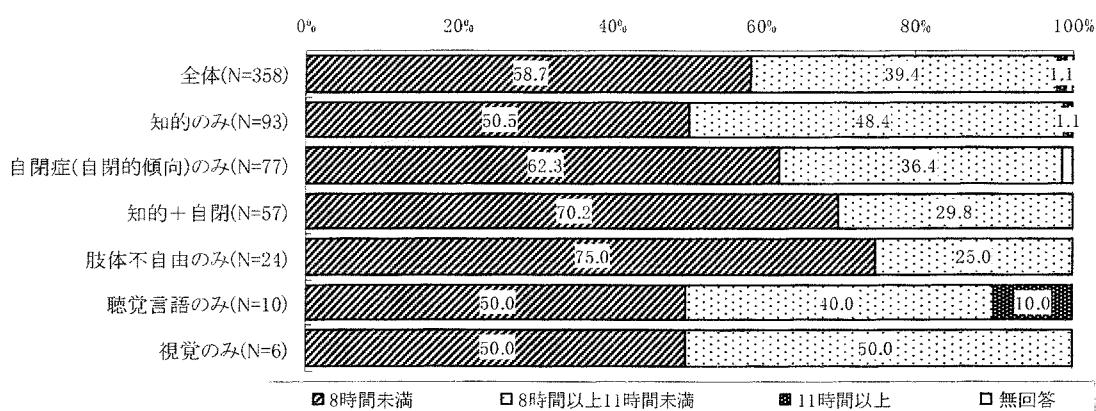
図表 85 1日あたり利用時間数



図表 86 障害の種類別 1日あたり利用時間数



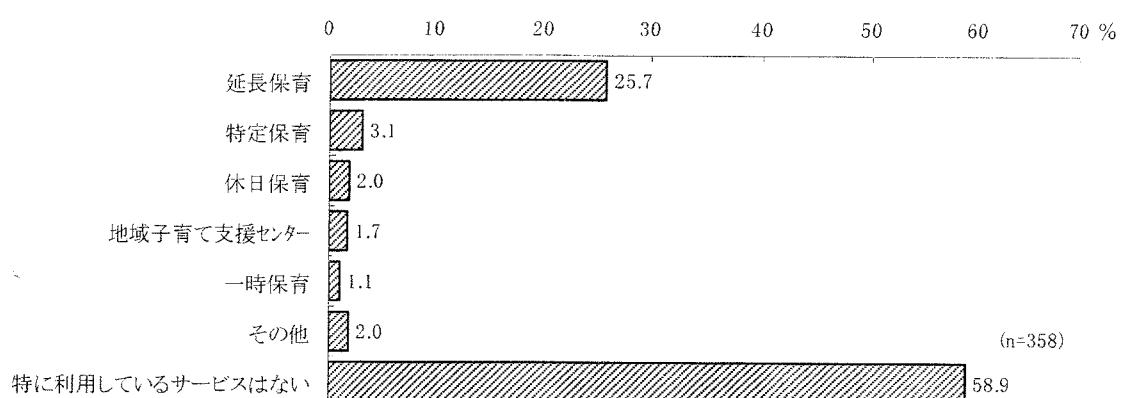
図表 87 障害の組み合わせ別 1日あたり利用時間数



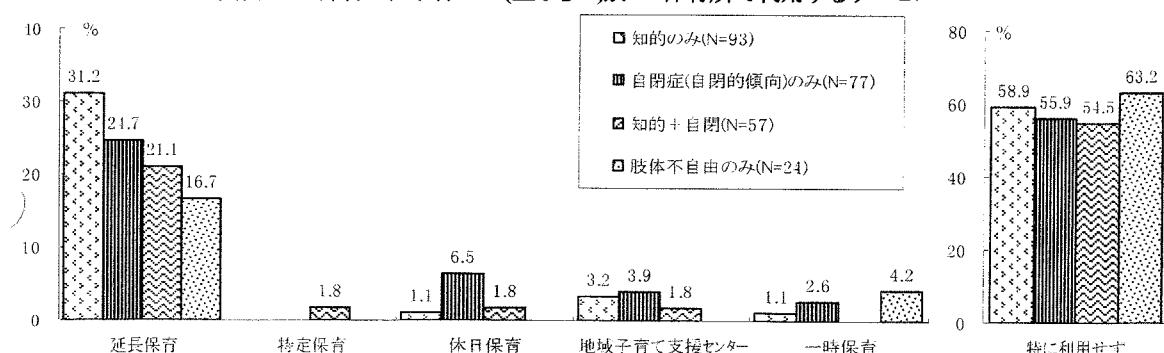
(3) 保育所で利用するサービス

障害児で延長保育を利用しているのは回答者のうち 25.7%であり、延長保育・特定保育・休日保育・一時保育・地域子育て支援センター・ならびにその他の保育所のサービスのいずれも利用していない児童が全体の6割近くに上った。障害の組み合わせ別に見ると、知的障害のみの児童において、延長保育を利用している割合が高い。逆に、いずれのサービスも利用していないのは肢体不自由のみの児童が多い。また、現在の年齢別に見ると、3歳以下の児童のほうが、5歳以上の児童に比べて延長保育や一時保育を利用している割合が高い。

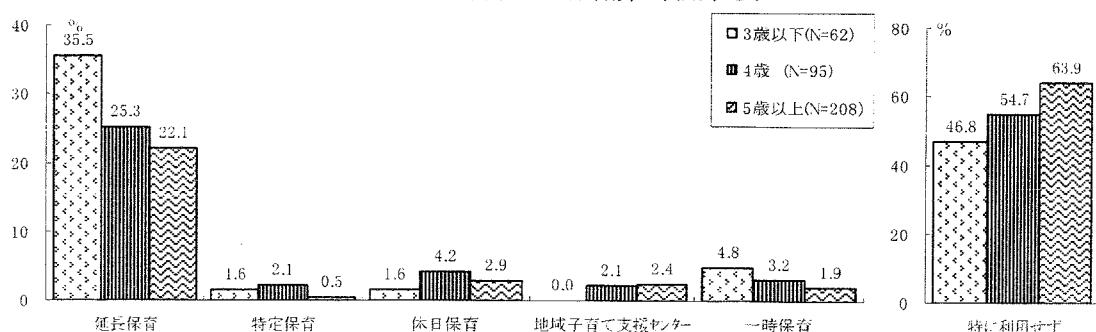
図表 88 保育所で利用するサービス



図表 89 障害の組み合わせ(主なもの)別 保育所で利用するサービス



図表 90 現在の年齢別 保育所で利用するサービス

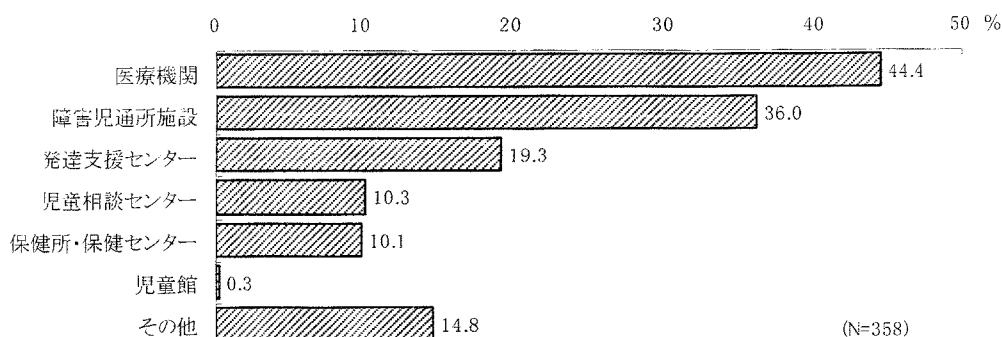


3. その他の施設の利用状況

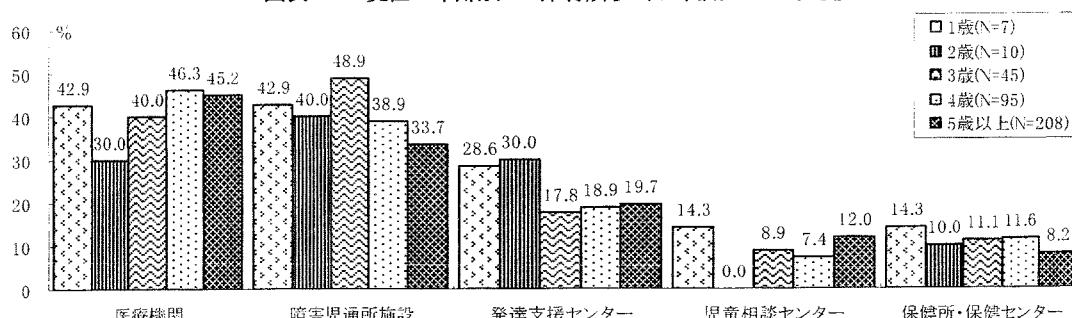
(1) 保育所以外に利用している施設

保育所以外に利用している施設として最も多いのは医療機関で、44.4%に上った。保育所のほかに障害児通所施設を利用している児童は 36.0%であった。障害児通所施設を利用している児童は、年齢別には 3 歳児、障害種類では聴覚障害や肢体不自由のある児童に多い。

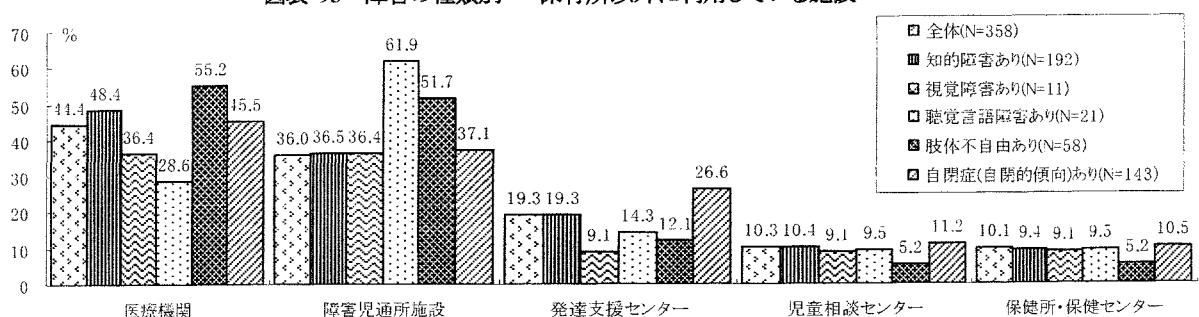
図表 91 保育所以外に利用している施設



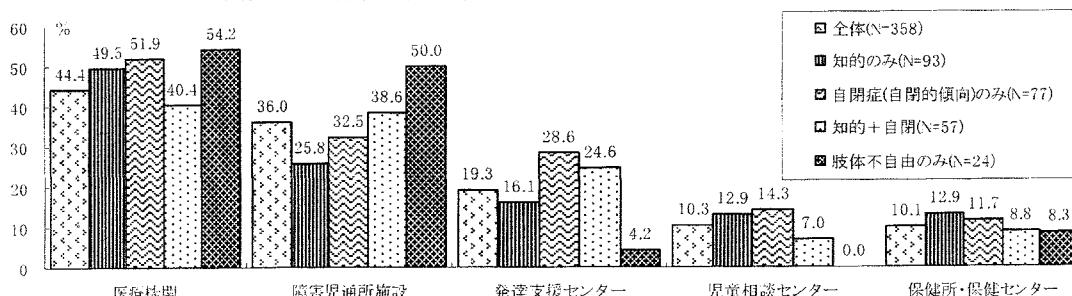
図表 92 現在の年齢別 保育所以外に利用している施設



図表 93 障害の種類別 保育所以外に利用している施設



図表 94 障害の組み合わせ別 保育所以外に利用している施設

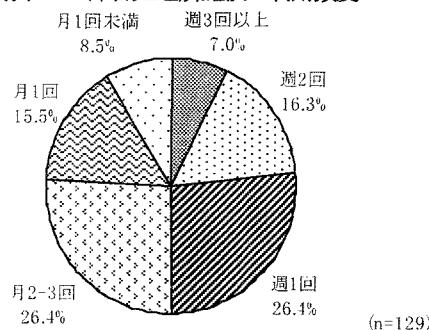


(2) 障害児通所施設の利用

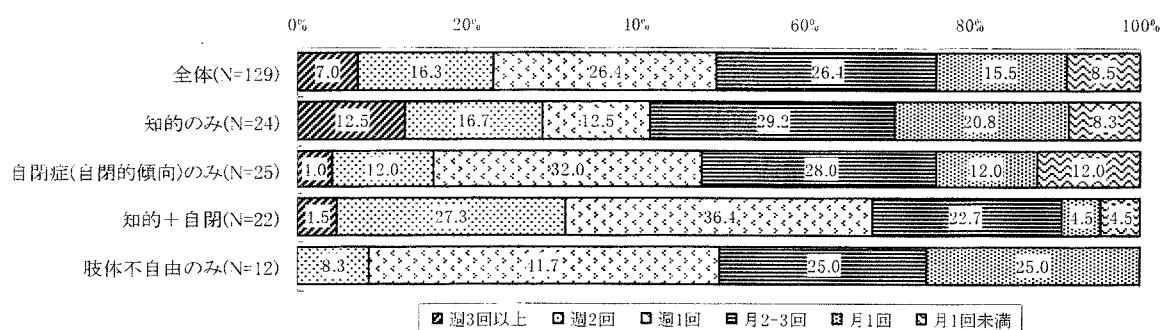
① 利用頻度

障害児通所施設を利用していると回答している人に対し、その利用頻度を尋ねたところ、全体では「週1回」と「月2~3回」がいずれも26.4%を占めた。障害の組み合わせで見ると、知的障害のみならびに知的障害と自閉症(自閉的傾向)の組み合わせの児童では、週2回以上利用している割合が高い。

図表 95 障害児通所施設の利用頻度



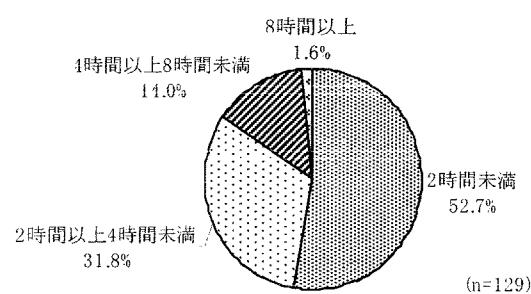
図表 96 障害児通所施設の利用頻度



② 1日あたり利用時間数

障害児通所施設を利用していると回答している人に対し、その1日あたり利用時間数を尋ねたところ、「2時間未満」という回答が半数を超えた。4時間未満で全体の8割を超える。

図表 97 障害児通所施設の1日あたり利用時間数

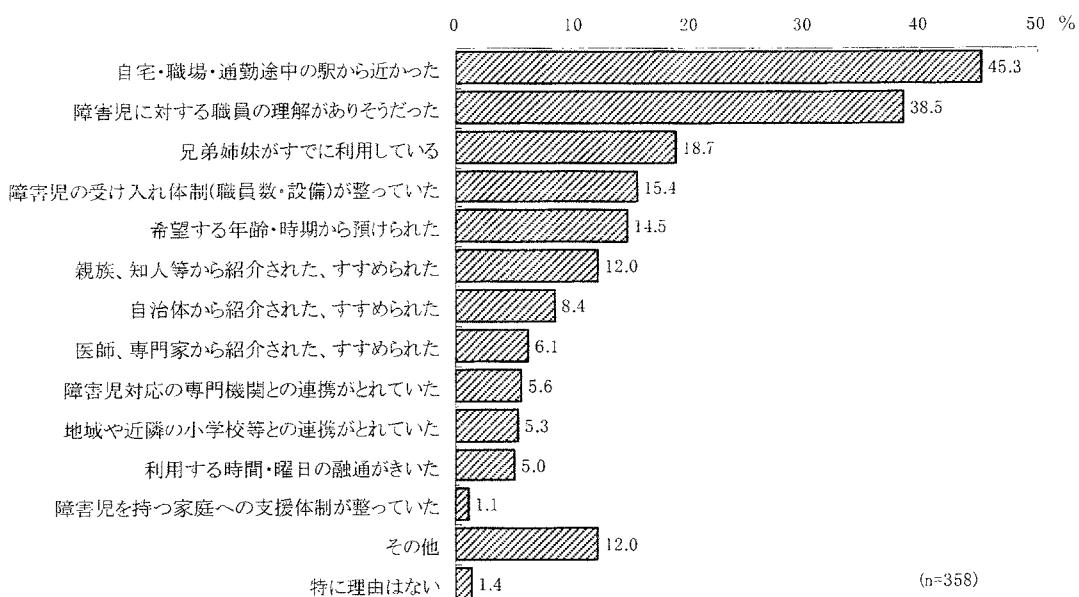


4. 保育所の選定

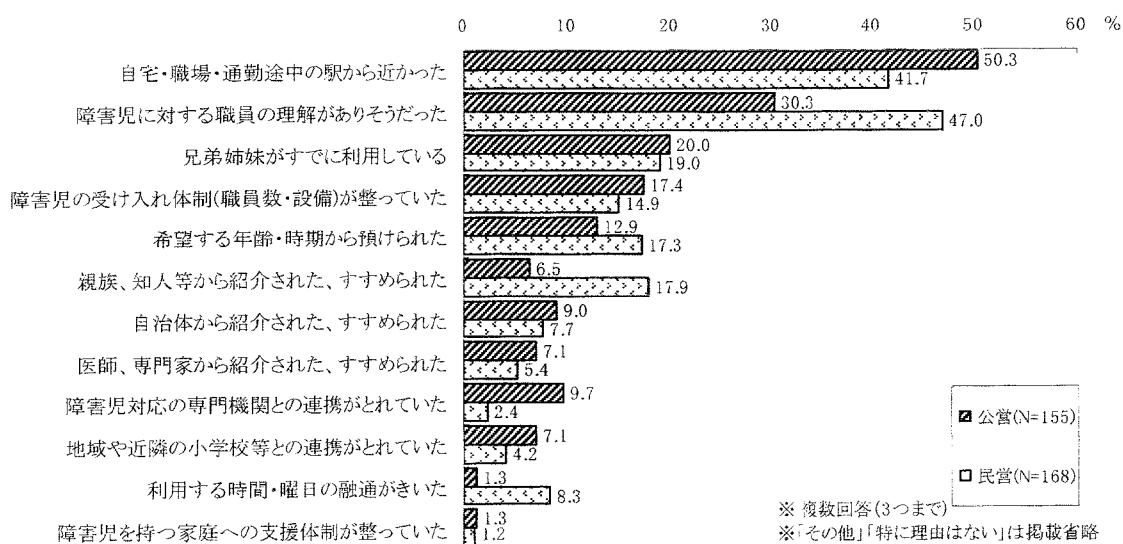
(1) 選んだ理由

現在の保育所を選んだ理由を複数回答(3つまで)で挙げてもらったところ、「自宅・職場・通勤途中の駅から近かった」が45.3%、「兄弟姉妹がすでに利用している」が18.7%であり、障害児対応ではなく利便性が上位に上がっている一方、「障害児に対する職員の理解がありそうだった」が38.5%、「障害児の受け入れ体制が整っていた」が14.5%など、障害児対応を理由に挙げる意見も多かった。保育所の公営・民営別に見ると、民営で目立つのは「障害児に対する職員の理解」(公営よりも16ポイント多い)、「親戚・知人の紹介・推薦」(公営よりも11ポイント多い)、「利用時間・曜日の融通」などであり、逆に公営で多かったのは「自宅・職場・通勤途中の駅から近かった」「障害児対応の専門機関と連携が取れていた」などの理由である。

図表 98 選んだ理由



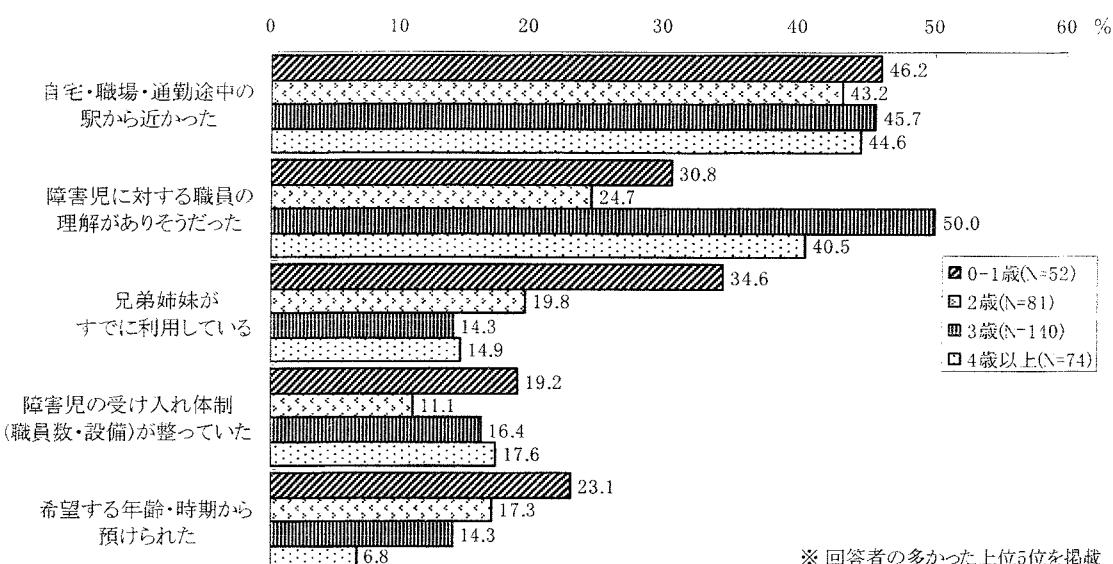
図表 99 公営保育所・民営保育所別 選んだ理由



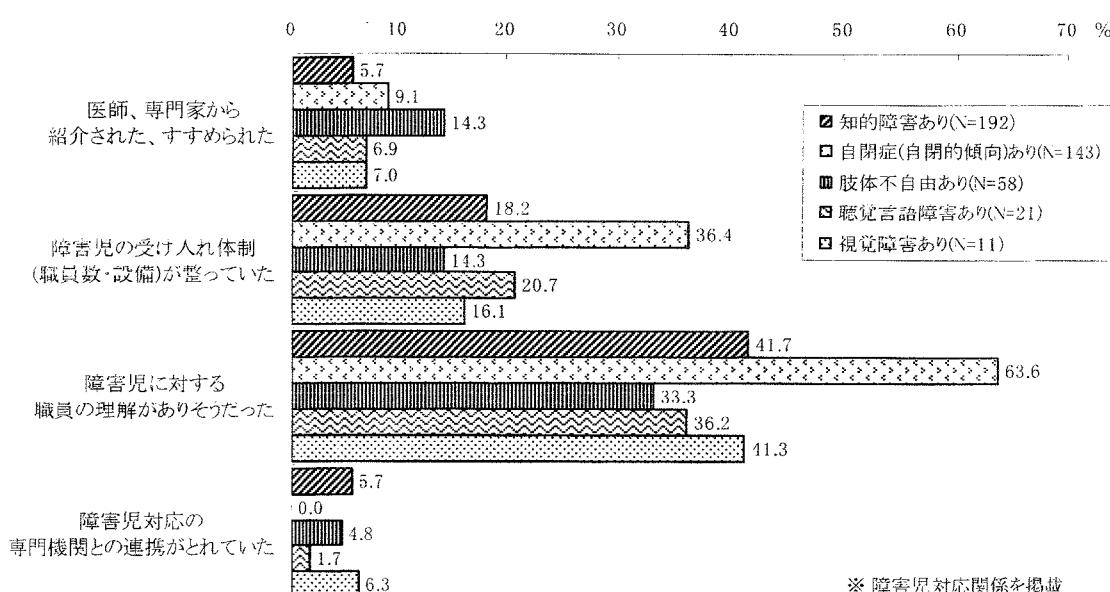
利用開始年齢別に見ると、年齢による違いが見られるのは、「障害児に対する職員の理解がありそうだった」で、3歳以上で利用を開始した児童の場合はこれを理由に挙げる親が多いが、0~2歳で利用を開始した児童では比較的少ない。

障害の種類別に、障害児対応関連を理由としてあげている割合を見ると、肢体不自由がある児童は、他の障害種別に比べて、医師、専門家による薦めでその保育所を選んでいる割合が高い。また、障害児に対する理解がありそうだという理由で選んでいる人が多いのは、自閉症(自閉的傾向)のある児童の親である。

図表 100 利用開始年齢別 選んだ理由



図表 101 障害の組み合わせ別 選んだ理由

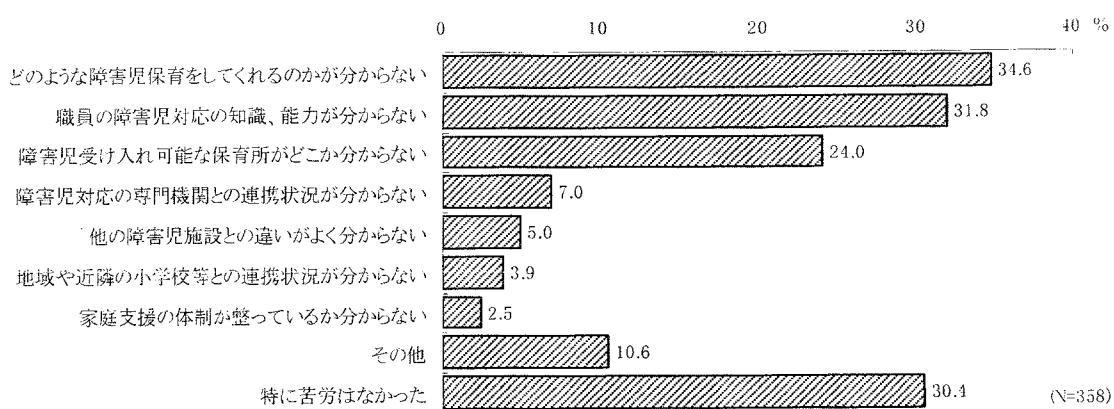


(2) 選ぶ際に苦労した点

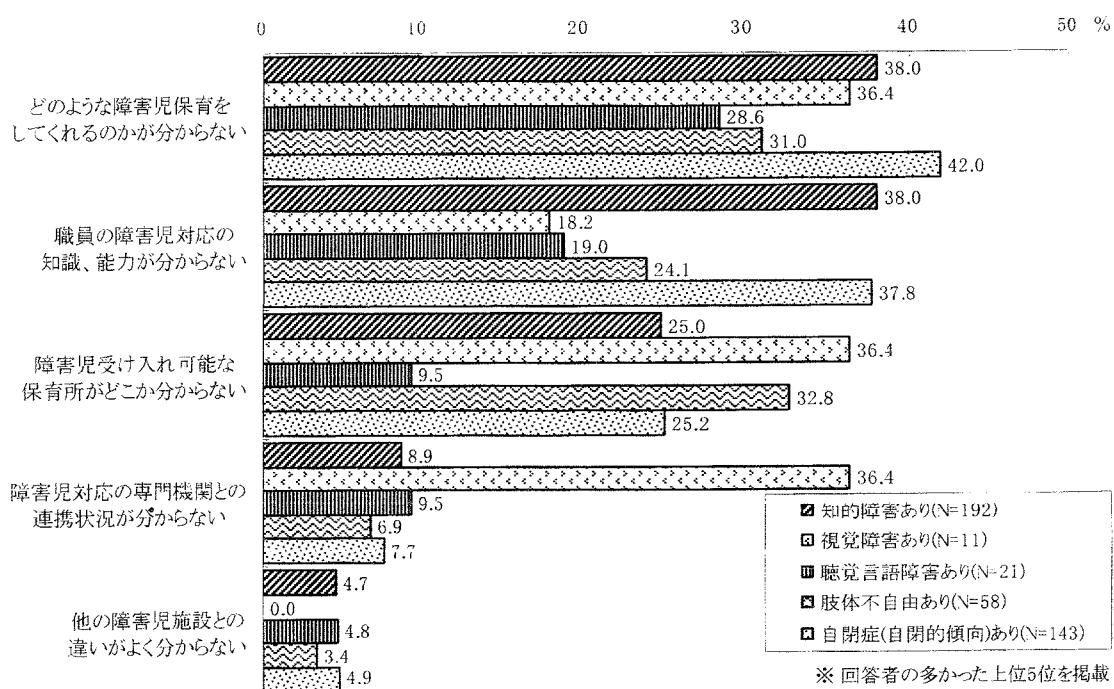
保育所を選ぶ際に苦労した点を複数回答(3つまで)で答えてもらったところ、「どのような障害児保育をしてくれるのかが分からない」「職員の障害児対応の知識・能力が分からない」でいずれも3割を超えた。一方で「特に苦労はなかった」という回答も3割を超えた。

障害の種類別に見ると、「どのような障害児保育をしてくれるのかが分からない」「職員の障害児対応の知識・能力が分からない」という苦労を感じていたのは肢体不自由の児童の親に多い。また、サンプル数は少ないが、視覚障害のある児童では「受け入れ可能な保育所がどこか分からない」「専門機関との連携状況が分からない」といった苦労を挙げる意見が多かった。

図表 102 選ぶ際に苦労した点



図表 103 障害の種類別 選ぶ際に苦労した点

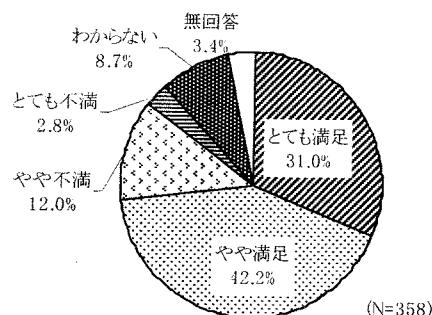


5. 保育所のサービスへの満足度と要望

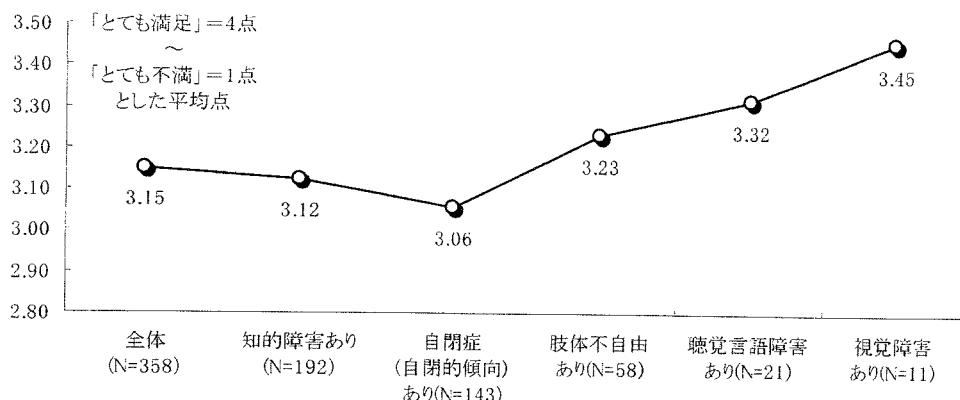
(1) 総合的な満足度

現在利用している保育所についての総合的な満足度は「とても満足」「やや満足」を合計すると全体の約73%に上った。「とても満足」=4点、「やや満足」=3点、「やや不満」=2点、「非常に不満」=1点として平均点算出したものを障害の種類別にみると、サンプル数は少ないものの、視覚障害のある児童や聴覚言語障害のある児童が比較的高く、自閉症(自閉的傾向)のある児童の満足度は比較的低い。

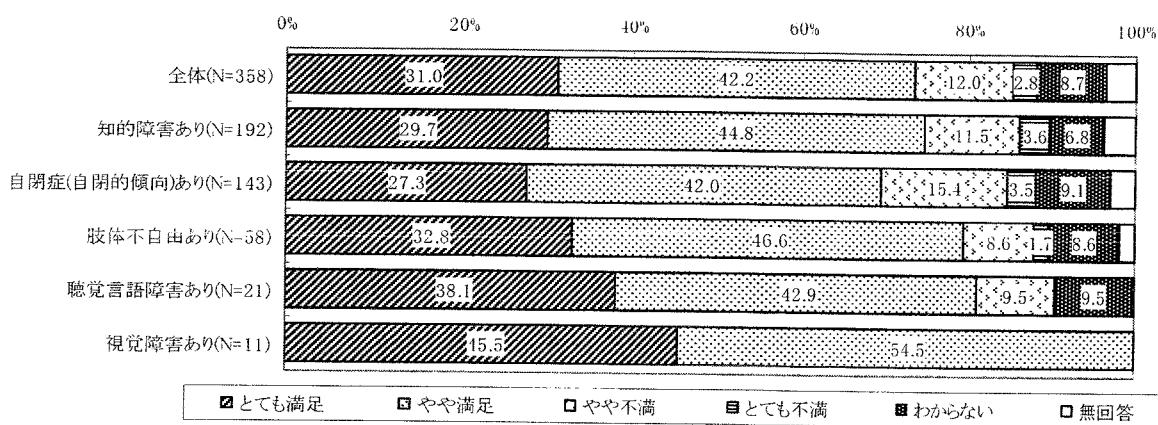
図表 104 総合的な満足度



図表 105 障害の種類別 総合的な満足度



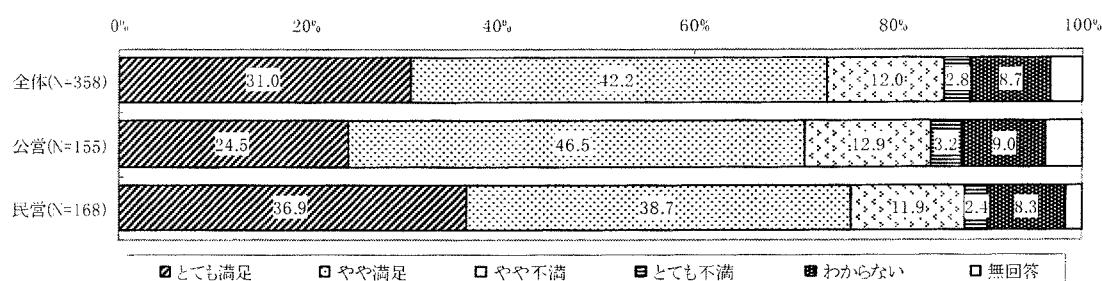
図表 106 障害の種類別 総合的な満足度



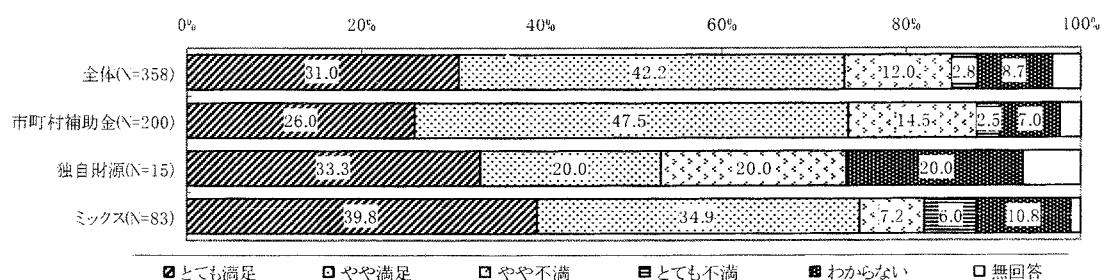
現在利用している保育所についての総合的な満足度を経営主体別に見ると、民営保育所を利用している障害児の保護者の方が、公営保育所の利用者よりも「とても満足」「やや満足」と回答する割合が高かった。また、障害児保育の職員加配の財源別に見ると、「市区町村補助金と保育所独自財源のミックス」で提供している保育所のほうが、市区町村補助金だけで提供している保育所よりも満足度が高い傾向が見られた。

また、障害児保育専任職員がいる施設のなかで比較すると、専任職員1人あたりの障害児数が少ないほうが、総合的な満足度が高い。

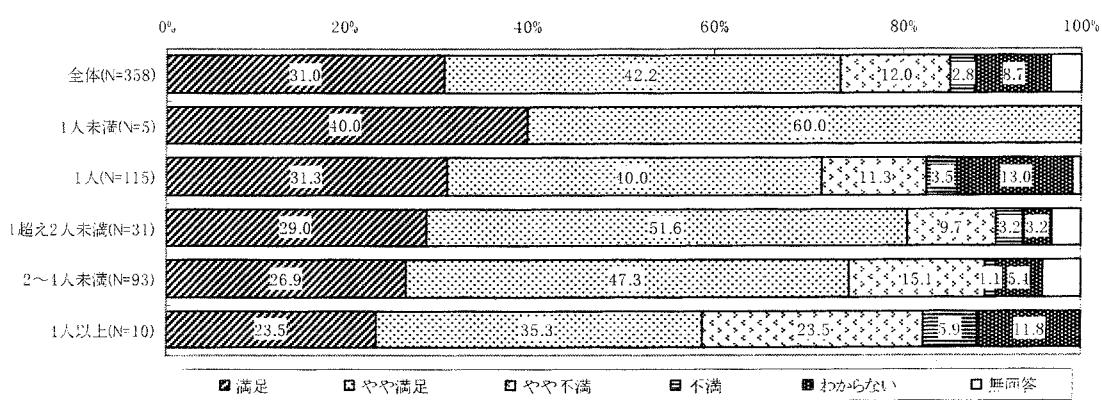
図表 107 経営主体別 総合的な満足度



図表 108 障害児保育の職員加配の財源別 総合的な満足度



図表 109 障害児保育専任職員1人あたりの障害児数別 総合的な満足度

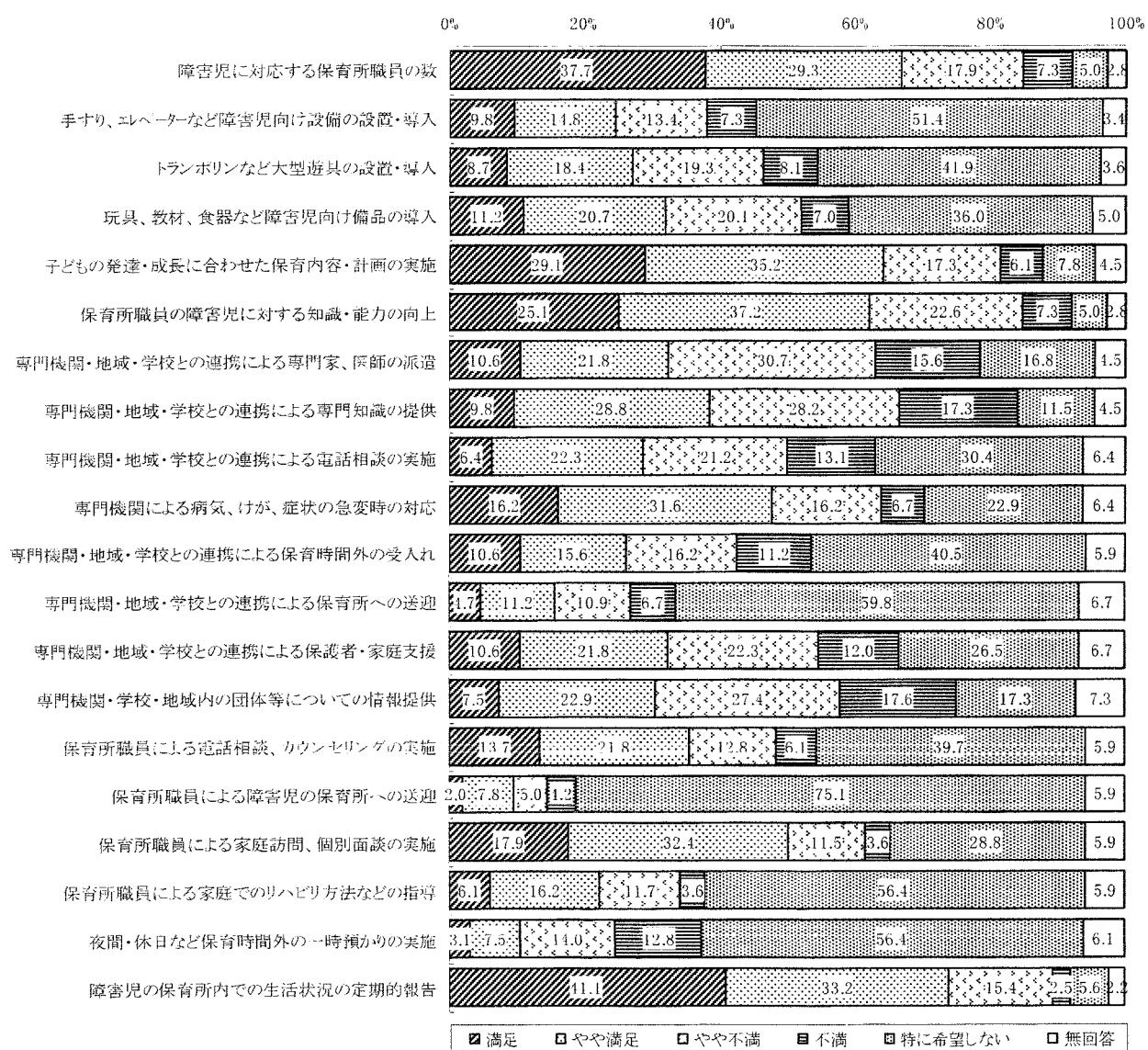


(2) 個別項目に関する満足度

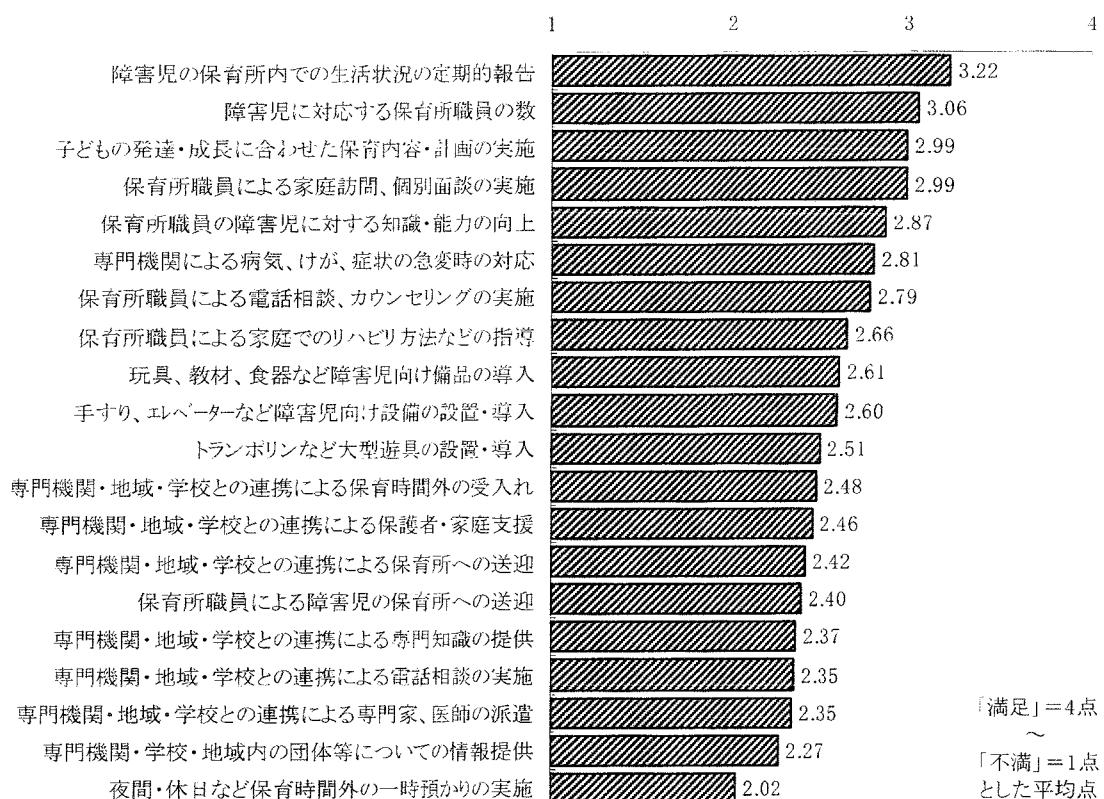
サービスの個別項目について、希望する項目については現状を「満足」「やや満足」「やや不満」「不満」の4段階で評価してもらい、また特に希望しない項目についてはその旨回答を得たところ、「保育所内での生活状況の定期的報告」「障害児に対する保育所職員の数」「子どもの発達・成長に合わせた保育内容・計画の実施」については満足度が高く、また「特に希望しない」人の割合も低かった。逆に「特に希望しない」割合が高いのは、「職員による障害児の送迎」で7割以上が特に希望しないと回答した。

「満足」=4点～「不満」1点としたときの平均点を算出し、「特に希望しない」人の割合との関係をプロットしたところ、定期的報告・職員数・職員の能力・保育内容については、希望する人の割合が高く満足度も高かった。また、専門機関・地域・学校との連携による専門家派遣や専門知識・情報提供については、希望する人の割合が高いのに対し満足度は比較的低い。

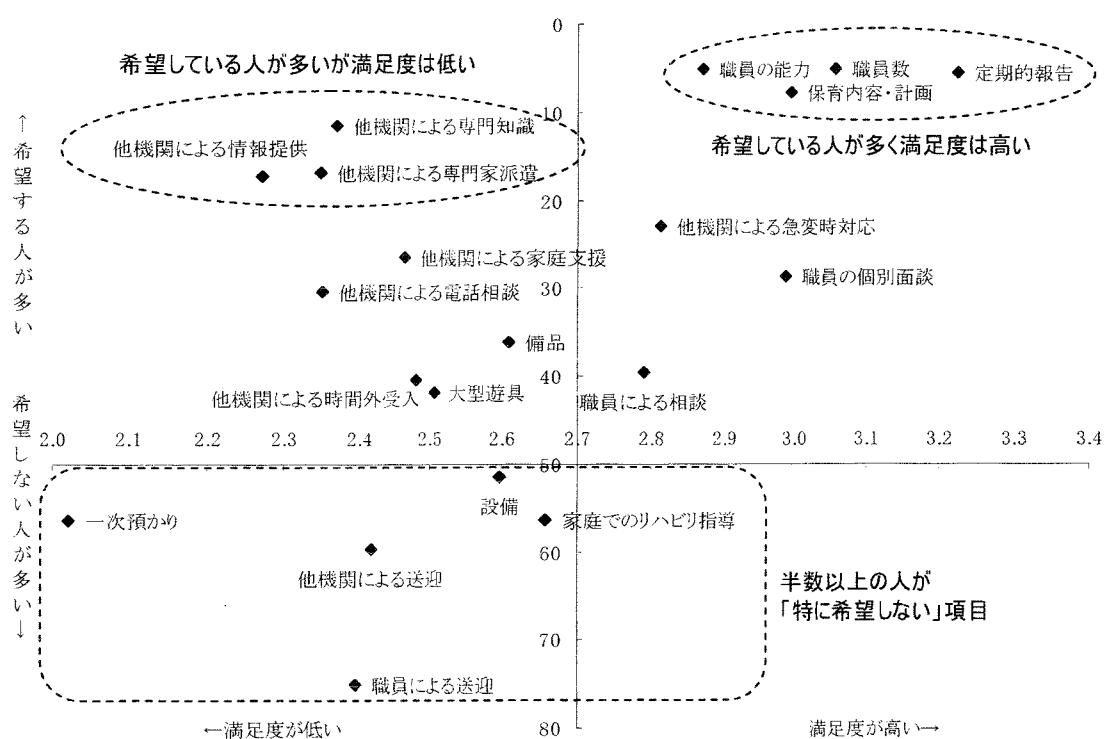
図表 110 個別項目に関する満足度



図表 111 個別項目に関する満足度(「満足」=4点～「不満」1点としたときの平均点)



図表 112 個別項目に関する満足度と「特に希望しない」人の割合



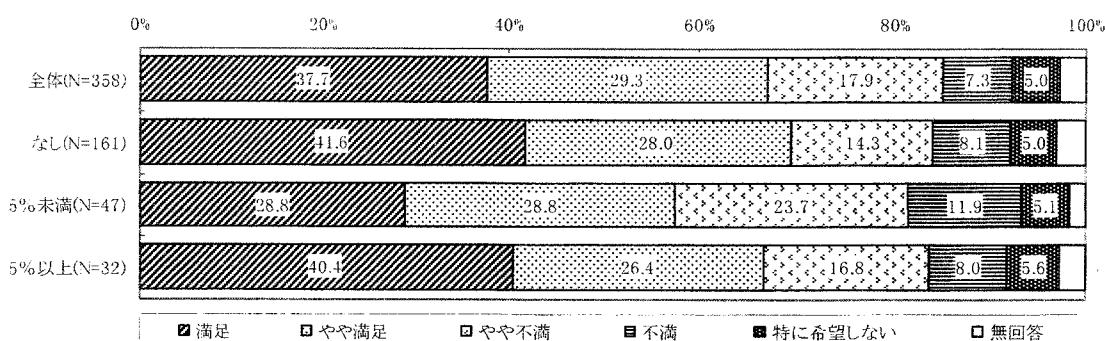
① 保育所のサービスの取り組み状況と利用者満足度

a) 職員の配置

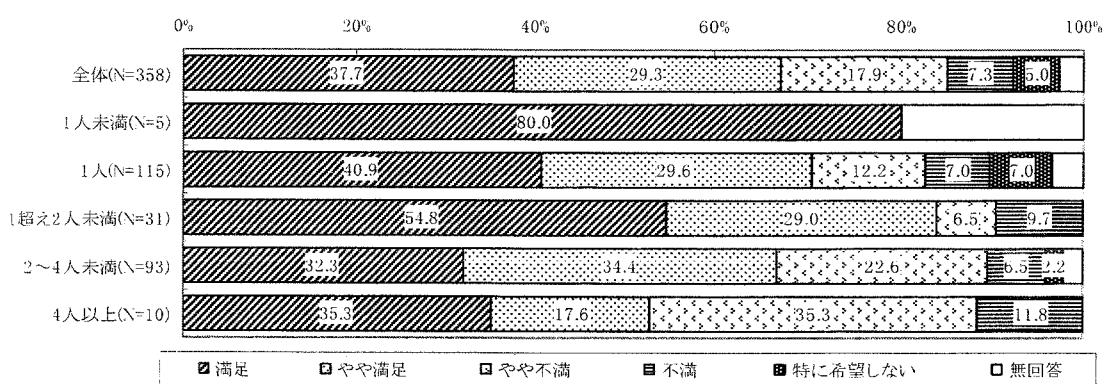
施設票で施設が回答した職員数から、職員配置を算出し、利用者が職員配置に対して満足しているかどうかを分析した。まず、職員全体に占める看護師・保健師(常勤のみ)の割合を算出したところ、看護職がない保育所の利用者と、看護職が 5%以上いる保育所の利用者では満足している利用者が多く、看護師がないからといって満足度が低いとは言い切れない。

また、障害児保育の専任職員のいる施設について、障害児の人数を専任職員数で割って、「障害児保育専任職員 1 人あたりの障害児数」を算出した。専任職員数が障害児の数に等しい保育所が 115 カ所あったが、これらの保育所の利用者は「満足」と「やや満足」の合計が約 7 割であった。一方、専任職員 1 人あたりの障害児が 2 人以上の保育所では「不満」あるいは「やや不満」という声が 4 割前後に上った。

図表 113 職員全体に占める看護師・保健師割合(常勤のみ) と職員数に関する満足度



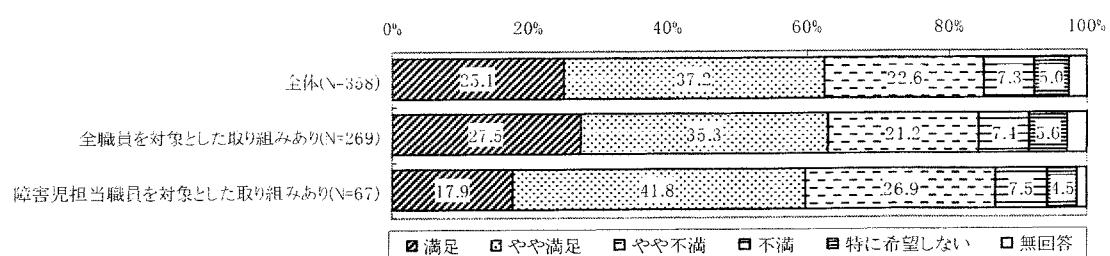
図表 114 障害児保育専任職員 1 人あたりの障害児数別 と職員数に関する満足度



b) 職員の資質向上

職員の資質向上の取り組みの状況と、「職員の障害児に対する知識・能力の向上」に対する利用者の満足度や希望を比較すると、障害児担当職員のみを対象とした資質向上の取り組みをしている保育所の利用者よりも、全職員を対象とした資質向上の取り組みをしている保育所のほうが、満足している人の割合が高く、不満な人が少ない。

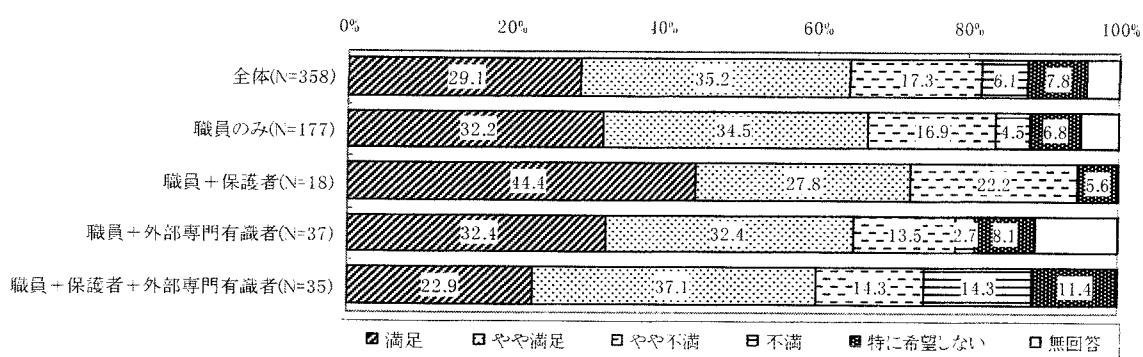
図表 115 職員の資質向上の取り組みの有無と 職員の知識や能力に対する利用者の満足度



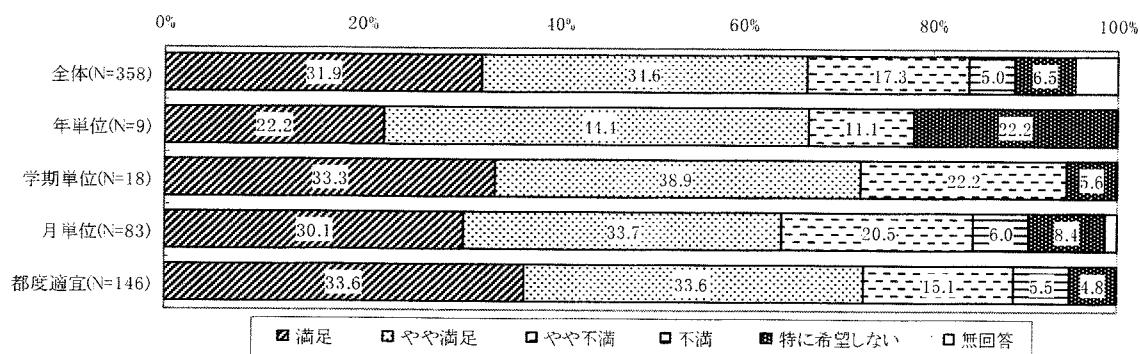
c) 保育計画

保育計画の作成状況と、保育内容・保育計画に対する利用者の満足度を比較すると、職員と保護者がいっしょになって計画を作成している保育所において「満足」している割合が最も高い。逆に、職員・保護者・外部専門有識者の3者が協力して作成している保育所では、保育内容や保育計画に不満を抱いている利用者が多くなっている。保育計画の見直し頻度別に見ると、頻度が高いからといって保育内容や保育計画への満足度が高まるというわけではないようである。

図表 116 保育計画の作成者と保育内容・保育計画に対する満足度



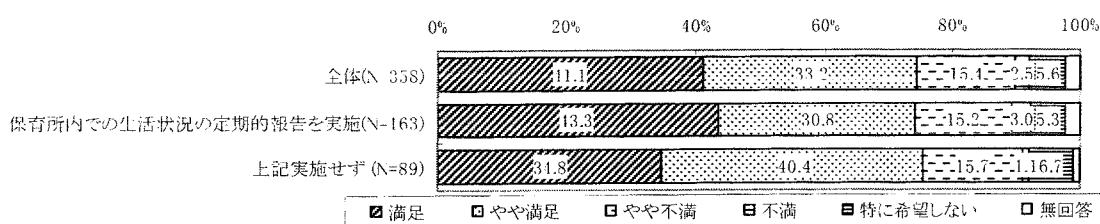
図表 117 保育計画の見直し単位と保育内容・保育計画に対する満足度



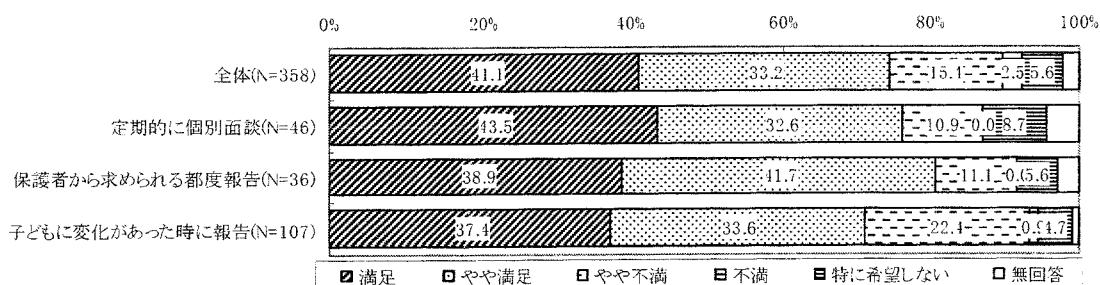
d) 報告

保育所内での生活状況を定期的に家庭に報告をしている保育所とそうでない保育所を比較すると、実施している保育所のほうが「満足している」利用者の割合は高い。ただし「満足」と「やや満足」を合計すると、実施していない施設でも同程度に満足しており、定期的に報告をしていないからといって利用者が不満であるとは言い切れない。

図表 118 保育所による定期的報告の有無 と 保育所内での生活状況の報告に対する満足度



図表 119 保育所による報告の頻度 と 保育所内での生活状況の報告に対する満足度



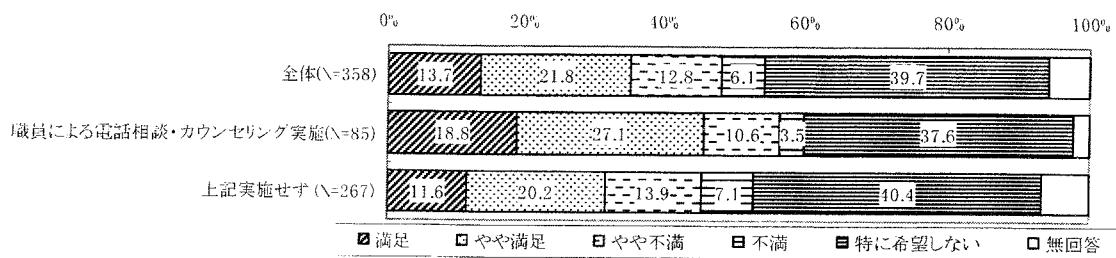
e) 家庭支援

保育所による家庭支援の実施内容別に、これについて利用者がどれだけ満足しているかを比較した。まず、「保育所職員による電話相談・カウンセリング」を実施している施設は、していない施設に比べて満足度が高い。ただし、現在実施している施設でも、していない施設でも、ほぼ4割の利用者が、電話相談やカウンセリングを必要としないと回答している。

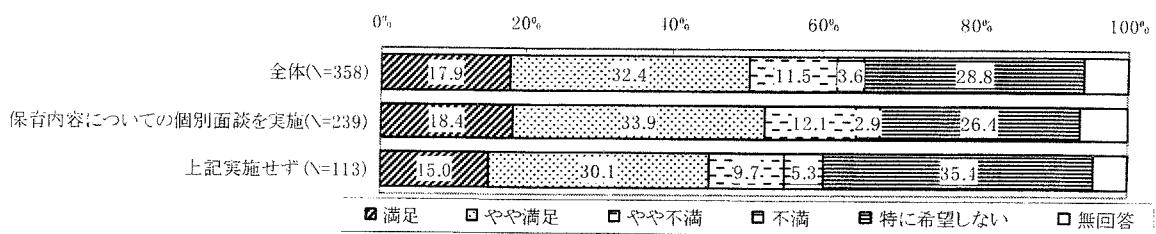
次に、「保育内容についての個別面談」を実施している保育所は、していない保育所に比べて、「保育職員による家庭訪問・個別面談」への満足度も高いが、実施しない保育所は実施している保育所に比べてこのようなサービスを「希望しない」人が多い。

さらに、「保育所職員による家庭訪問・相談」の実施状況別に見ると、これも同様に、実施している施設のほうが満足度が高いものの、実施していない施設は希望しない人も多い。

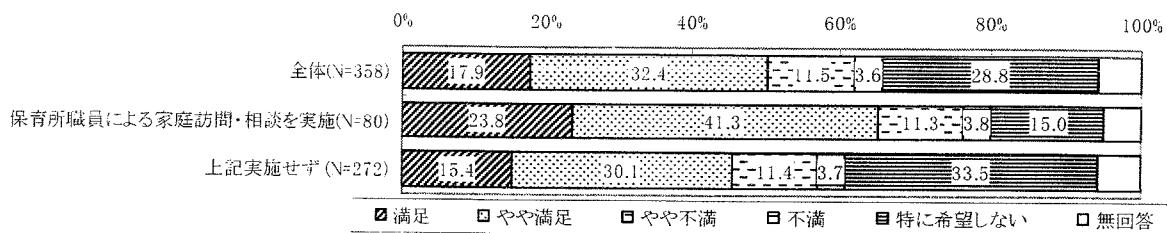
図表 120 保育所職員による電話相談・カウンセリングの有無と保育所職員による電話相談・カウンセリングの満足度



図表 121 保育内容についての個別面談実施の有無と家庭訪問・個別面談への満足度



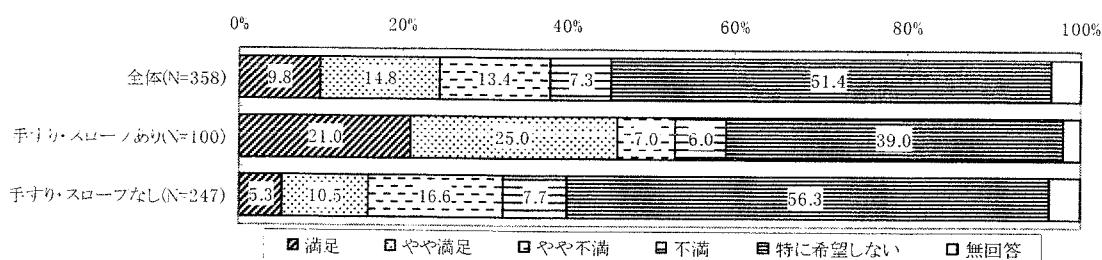
図表 122 保育所職員による家庭訪問・相談の有無と家庭訪問・個別面談への満足度



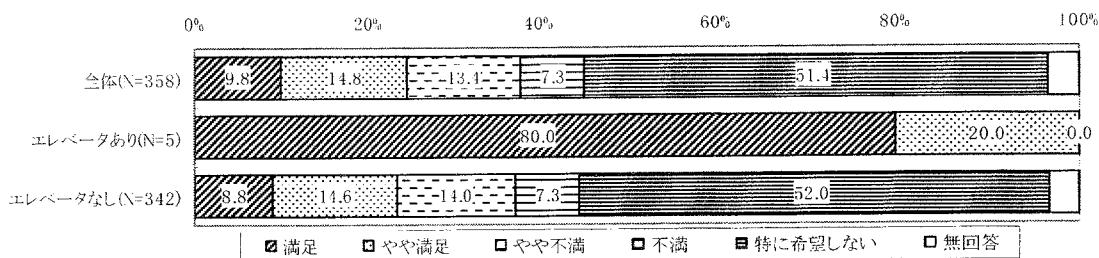
f) 設備や備品

保育所が整備している設備や備品と、利用者の満足度を比較すると、まず設備については、トイレ・出入り口・廊下などの手すりやスロープのある保育所では、半数近くの人が「満足」あるいは「やや満足」と回答しているのに対し、手すりやスロープのない保育所では、2割未満にとどまる。しかしながら、手すりやスロープのない保育所の利用者の過半数は「特に(手すりなどの設備を)希望しない」と回答しており、必要性が低いケースが多いことがうかがわれる。

図表 123 手すり・スロープの有無と手すり・エレベーターなど設備に対する満足度

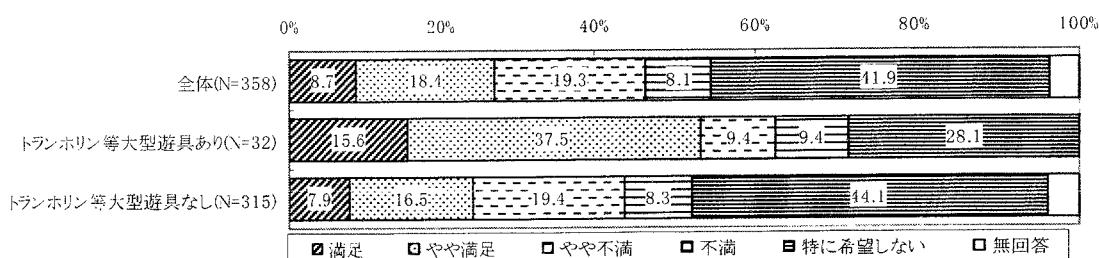


図表 124 エレベーターの有無と手すり・エレベーターなど設備に対する満足度

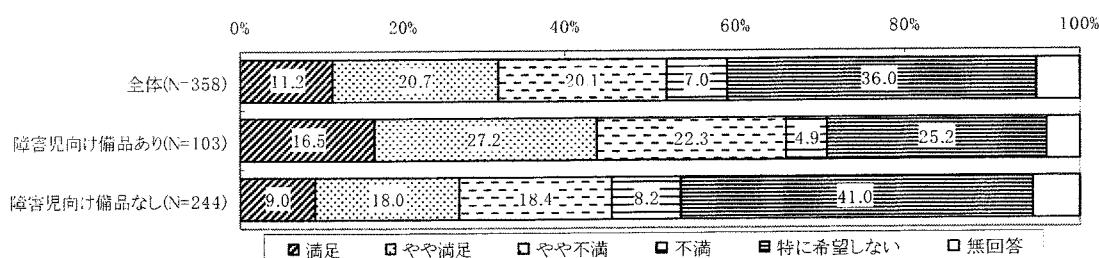


同様に、トランポリン等の大型遊具のある保育所はない施設に比べて、玩具・教材・食器などの障害児向け備品のある保育所はなく保育所にくらべて、満足度は高い、しかし一方で大型遊具や障害者向け設備のない施設は「特に希望しない」という意見が4~5割に上る。

図表 125 トランポリン等大型遊具の有無とトランポリン等大型遊具に対する満足度



図表 126 障害児向け備品の有無と設備・備品に対する満足度

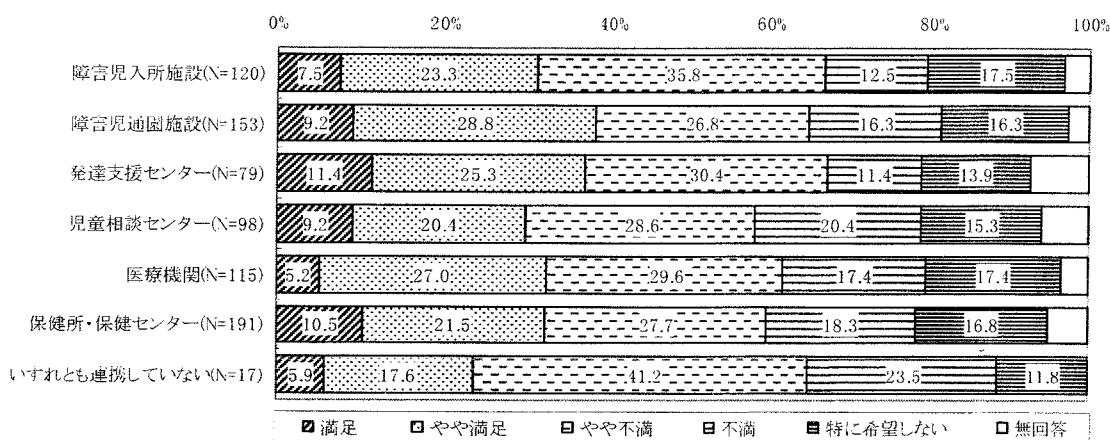


g) 地域連携

ア) 連携による専門家・医師の派遣

保育所の専門機関との連携状況と、利用者が「連携による専門家・医師の派遣」の現状に満足しているかを比較したところ、「満足」「やや満足」と回答したのは利用者の3~4割であったが、その中で満足している人の割合が高かったのは、障害児通園施設や発達支援センターと連携している保育所であった。

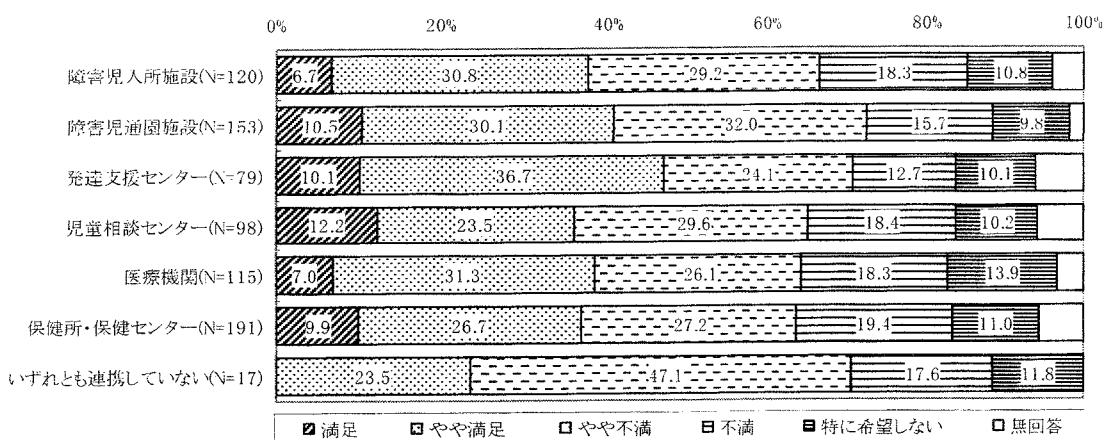
図表 127 保育所の連携先(専門機関関係)と連携による専門家・医師の派遣への満足度



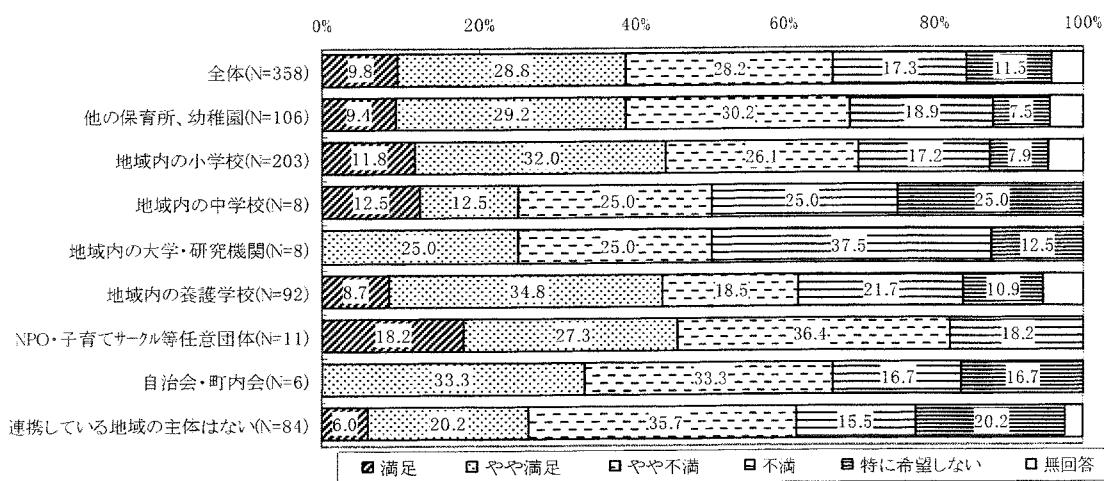
イ) 連携による専門知識の提供

保育所の専門機関との連携状況と、利用者が「連携による専門知識の提供」の現状に満足しているかを比較したところ、「満足」「やや満足」の割合が高かったのは、発達支援センターと連携している保育所の利用者であり、利用者の5割弱が満足している。また、地域や学校との連携状況別に見ると、小学校や養護学校と連携している保育所の利用者の満足度が高い。

図表 128 保育所の連携先(専門機関関係)と連携による専門知識の提供への満足度



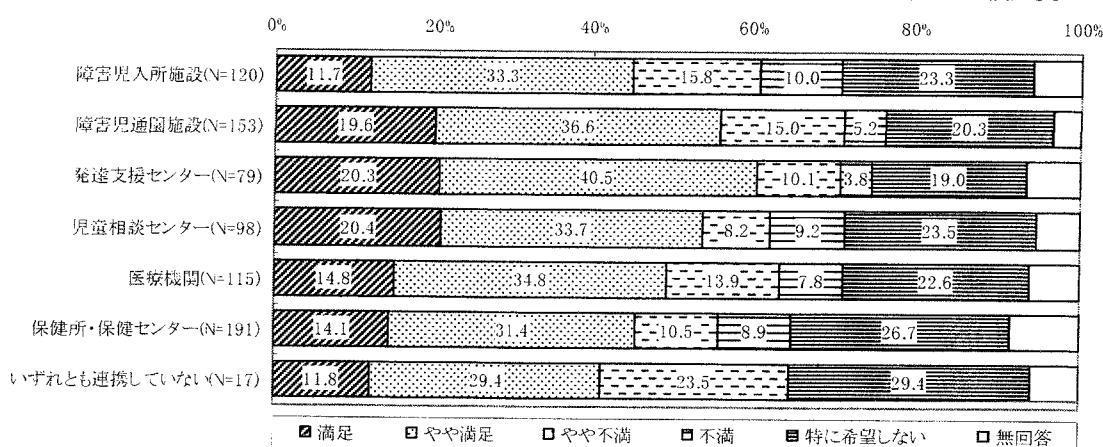
図表 129 保育所の連携先(地域や学校)と連携による専門知識の提供への満足度



ウ) 連携による病気・けが・症状の急変時の対応

保育所の専門機関との連携状況と、利用者が「連携による病気・けが・急変時の対応」の現状に満足しているかを比較したところ、「満足」「やや満足」の割合が高かったのは、発達支援センターと連携している保育所の利用者であった。医療機関と連携しているからといって、必ずしも病気・けが・急変時の対応に満足している利用者が多いとは限らない。

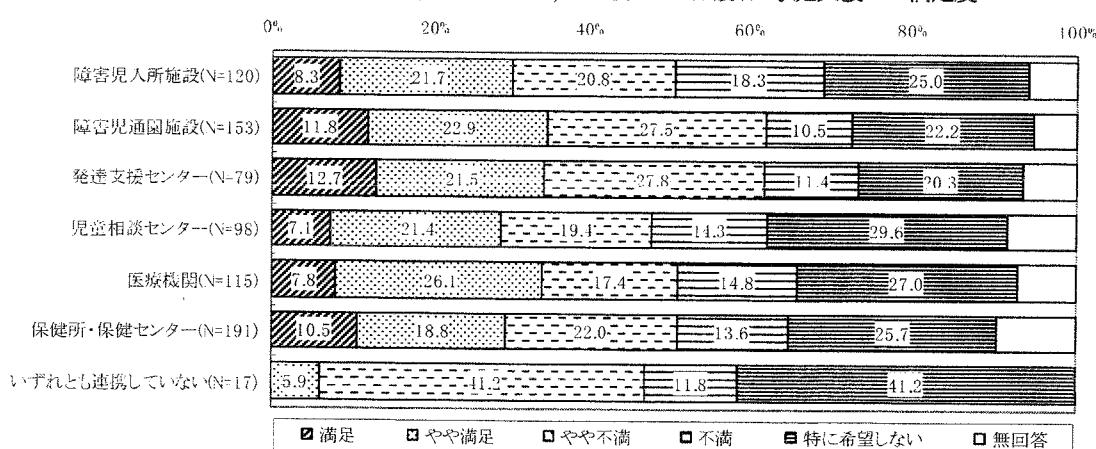
図表 130 保育所の連携先(専門機関関係) と連携による病気・けが・症状の急変時の対応への満足度



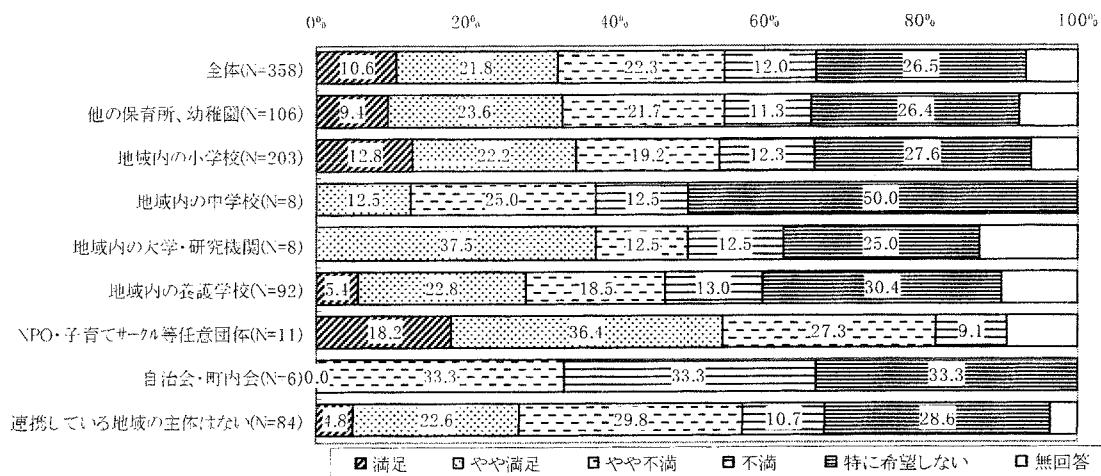
エ) 連携による保護者・家庭支援

保育所の専門機関との連携状況と、利用者が「連携による保護者・家庭支援」に満足しているかを比較したところ、障害児通園施設や発達支援センターと連携している保育所の利用者は、満足している人も多いが、それ以上に不満な人も多い。児童相談センターと連携している保育所の利用者は、連携による保護者・家庭支援を希望している人が比較的少なく、現状の連携について満足している人も少ないが不満な人も少ない。

図表 131 保育所の連携先(専門機関関係) と連携による保護者・家庭支援への満足度



図表 132 保育所の連携先(地域や学校)と連携による保護者・家庭支援への満足度

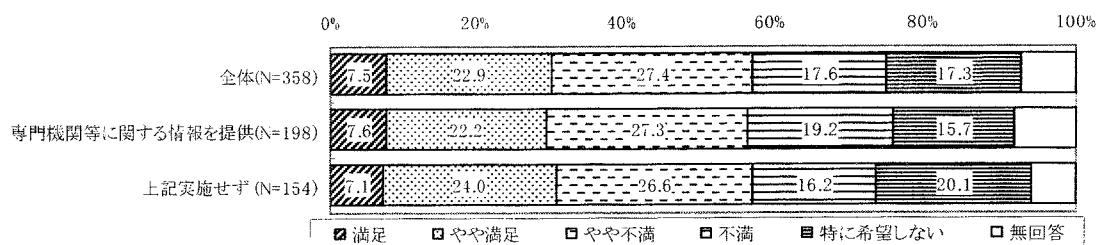


オ) 専門機関・学校・地域内の団体等についての情報提供

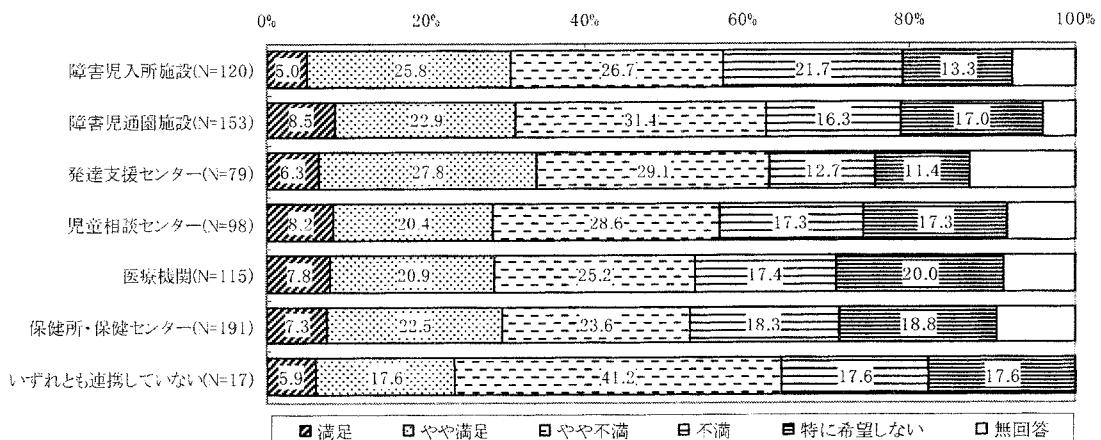
保育所が障害児の保護者や家庭に対して「障害児専門機関等に対する情報提供」をしている保育所と、実施していない保育所とで、利用者が保育所による「専門機関・学校・地域の団体についての情報提供」に満足しているかを比較したところ、ほとんど違いは見られなかった。

保育所の外部機関との連携状況別に見ると、障害児通園施設や発達支援センターと連携している保育所の利用者は、満足している人も多いが、それ以上に不満な人も多い。

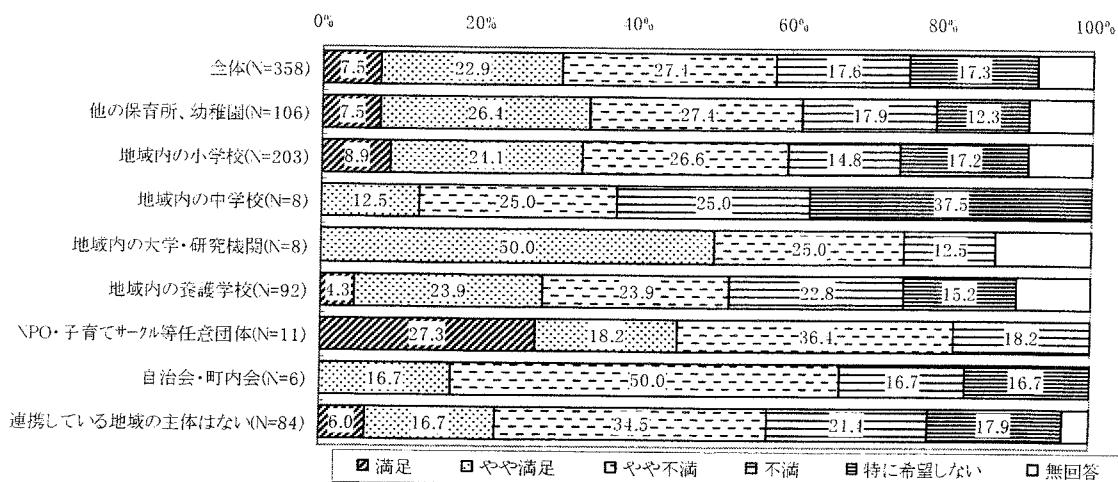
図表 133 保育所から家庭に対する障害児専門機関等に関する情報提供実施の有無と専門機関・学校・地域内の団体等についての情報提供への満足度



図表 134 保育所の連携先(専門機関関係)と専門機関・学校・地域内の団体等についての情報提供への満足度



図表 135 保育所の連携先(地域や学校)と専門機関・学校・地域内の団体等についての情報提供への満足度

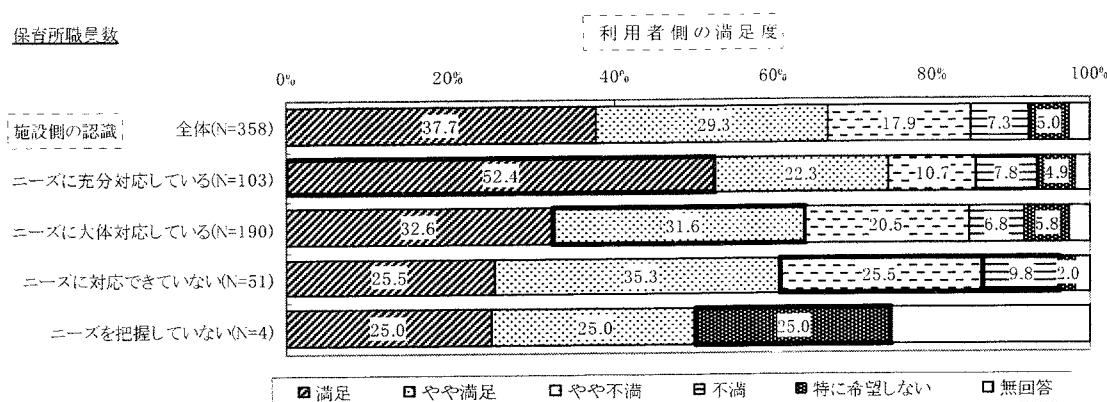


② 保育所側の自己評価と利用者の満足度

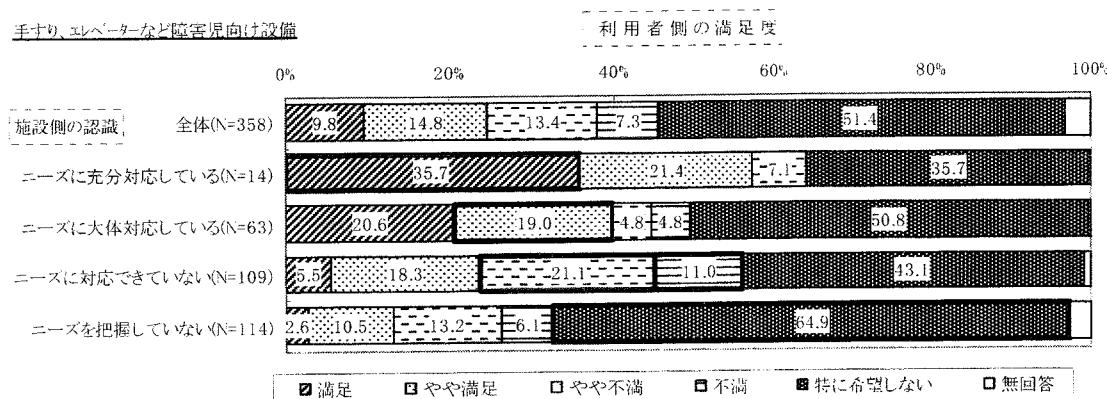
保育所に対しては、サービスや設備等への利用者のニーズに対応できているかの自己評価を尋ねた。一方、利用者に対しては、現状のサービスや設備等に対する満足度を尋ねた。保育所データと利用者データを突合して分析した。

当然のことながら、保育所側が「ニーズに充分対応している」と回答している項目については、利用者側も満足している割合が高く、「ニーズを把握していない」項目については、利用者側も「特に希望しない」という意見が多い。しかし、保育所側がニーズに対応していると自己評価していても、利用者は不満に思っている項目もある。例えば、職員の能力・資質について、49カ所の保育所が「ニーズに充分対応している」、271カ所が「大体対応している」と考えているが、その利用者のうち3割以上は、現状について不満に持っている。保育内容・計画や職員配置についても同様の傾向が見られる。また、「専門機関・学校・地域内の団体等についての情報提供」については66カ所の保育所が「ニーズを把握していない」と回答しているが、利用者側で「希望しない」と回答した人は多くなく、むしろ希望するが現状に対して不満であるという人が46.0%に上る。外部機関との連携による保護者・家庭支援、外部機関との連携による電話相談などについても同様に、保育所側が把握しているニーズと利用者側の希望とにズレがある。

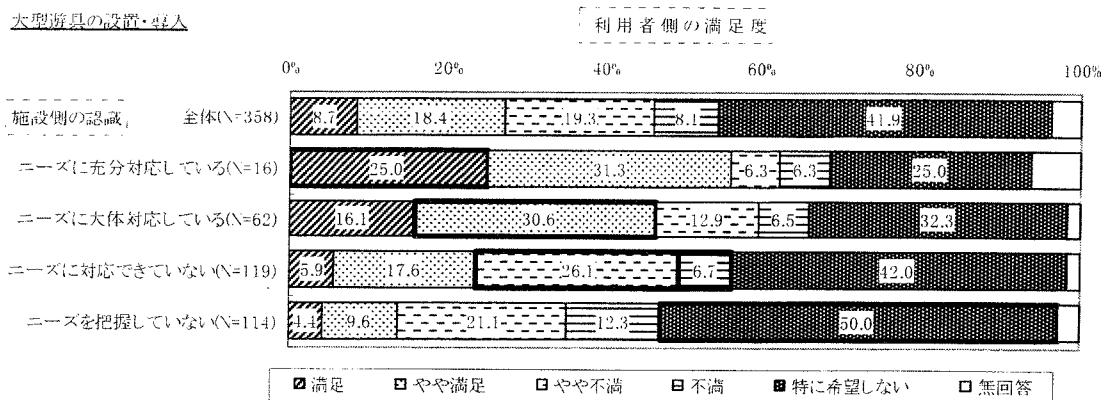
図表 136 保育所側の認識と利用者側の満足度(保育所職員数)



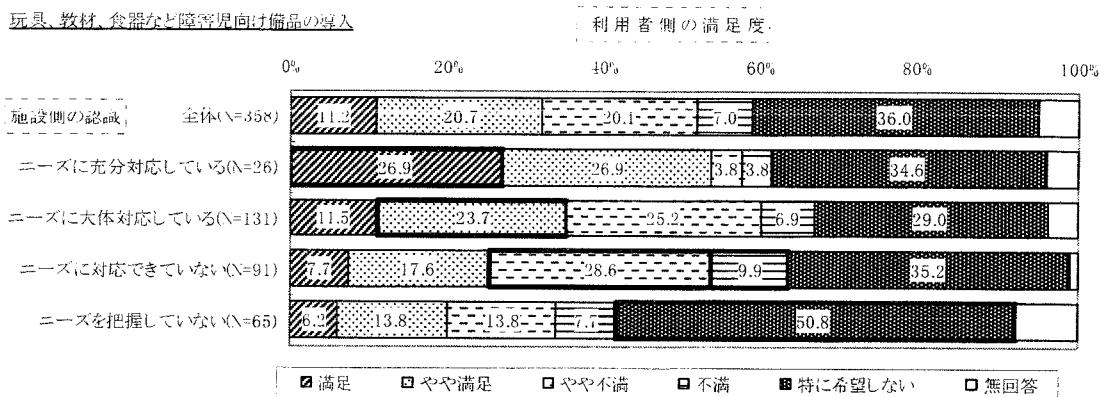
図表 137 保育所側の認識と利用者側の満足度(設備)



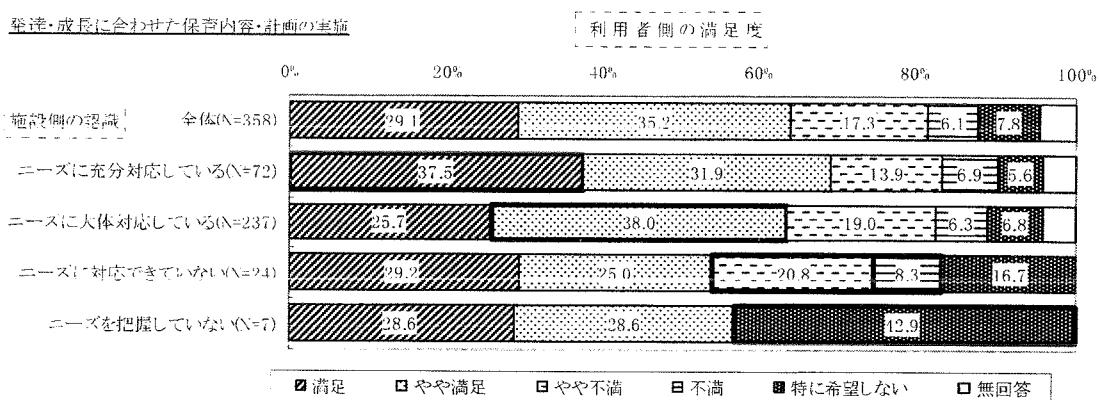
図表 138 保育所側の認識と利用者側の満足度 (大型遊具)



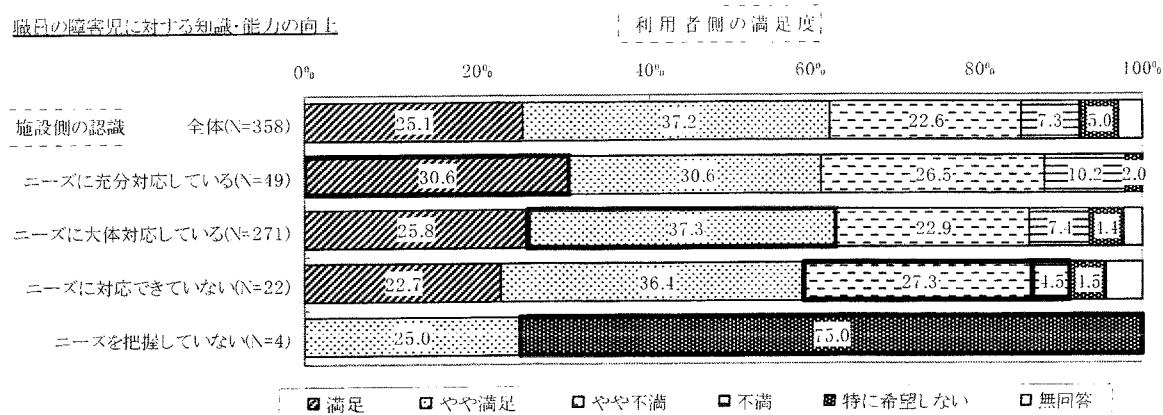
図表 139 保育所側の認識と利用者側の満足度 (備品)



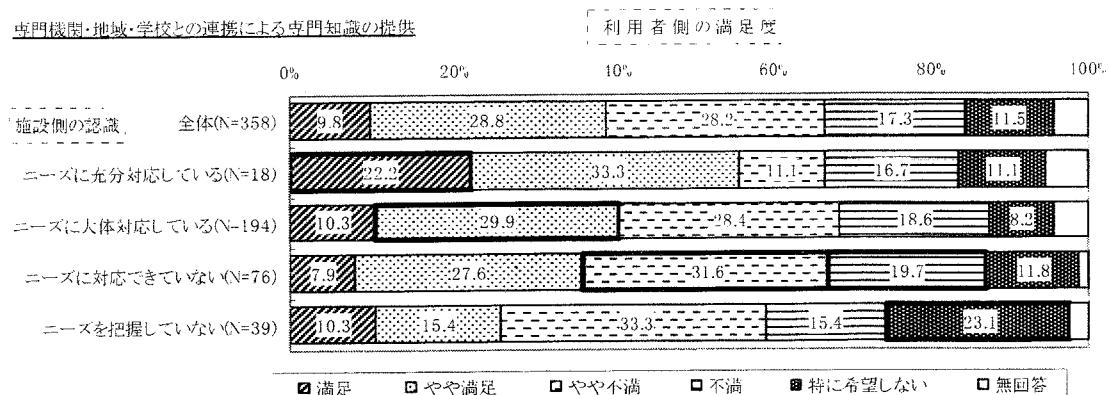
図表 140 保育所側の認識と利用者側の満足度 (保育内容・保育計画)



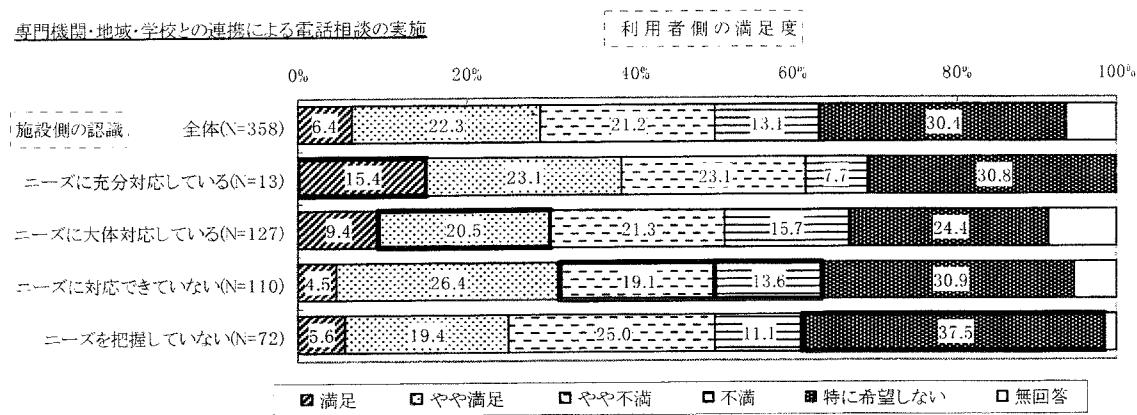
図表 141 保育所側の認識と利用者側の満足度(職員資質・能力)



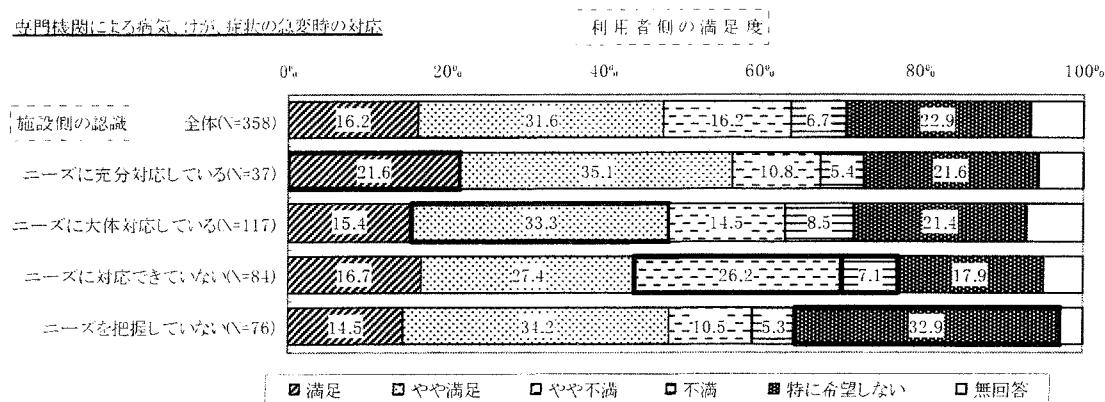
図表 142 保育所側の認識と利用者側の満足度(連携による専門知識の提供)



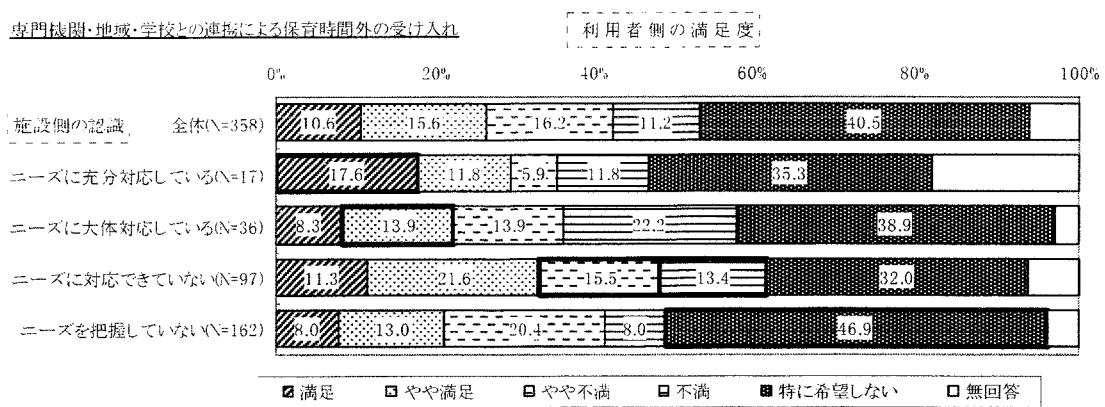
図表 143 保育所側の認識と利用者側の満足度(連携による電話相談の実施)



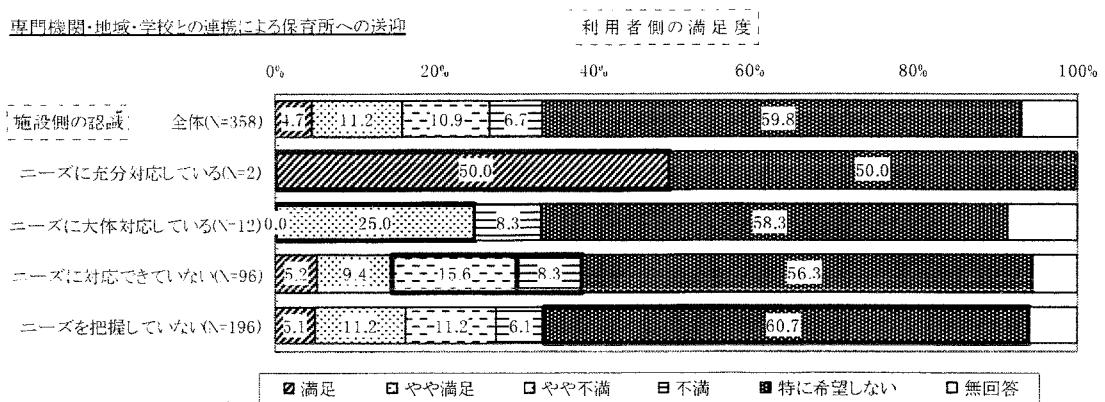
図表 144 保育所側の認識と利用者側の満足度(連携による急変時の対応)



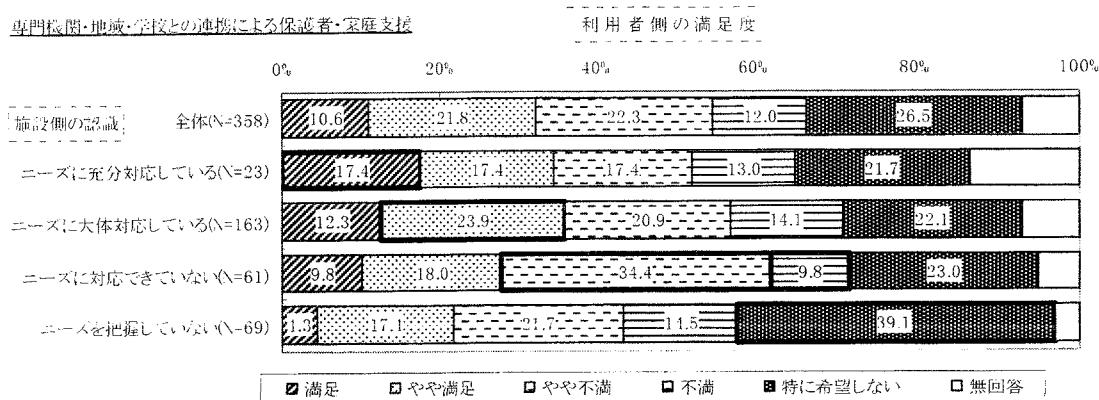
図表 145 保育所側の認識と利用者側の満足度(連携による時間外受け入れ)



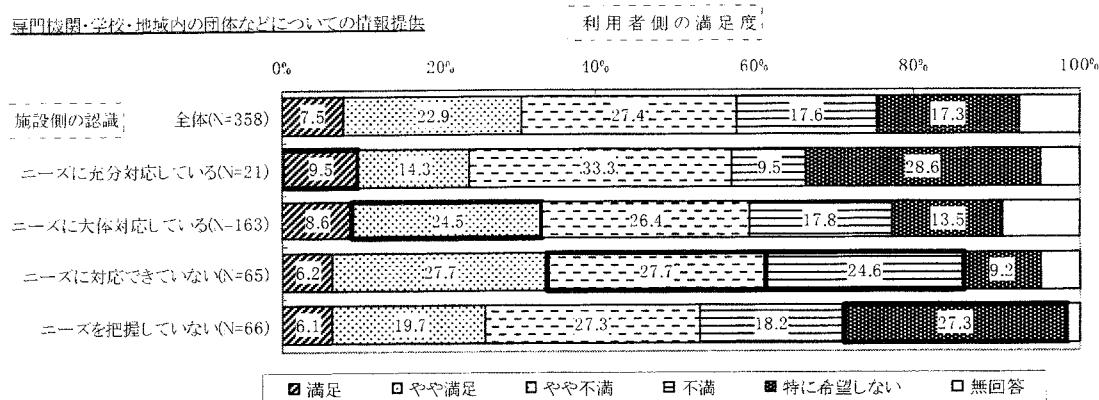
図表 146 保育所側の認識と利用者側の満足度(連携による送迎)



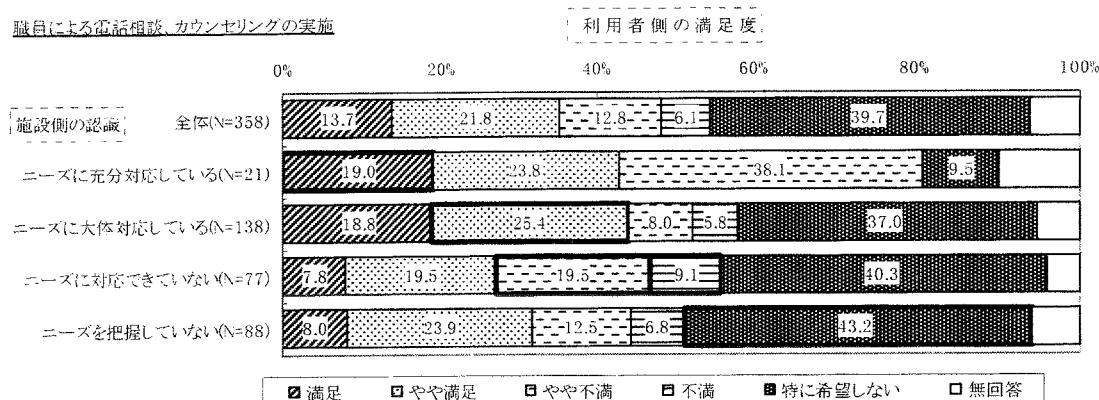
図表 147 保育所側の認識と利用者側の満足度(連携による家庭支援)



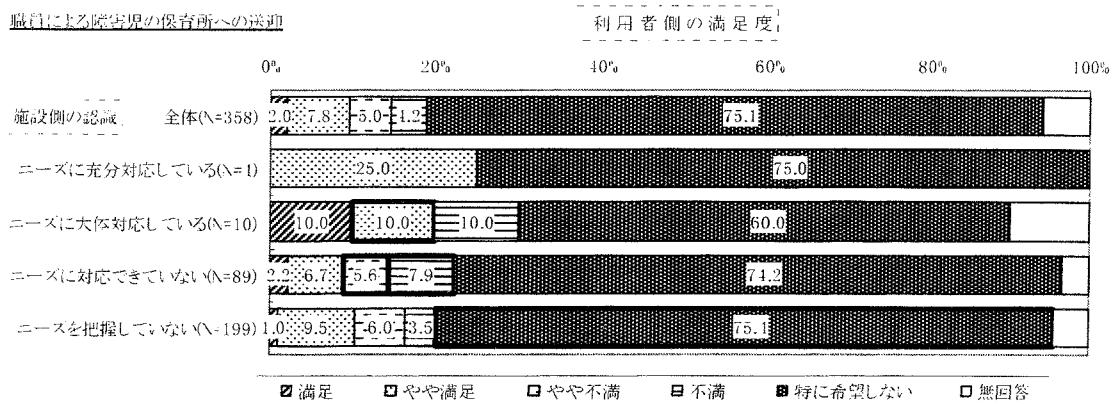
図表 148 保育所側の認識と利用者側の満足度(関連機関についての情報提供)



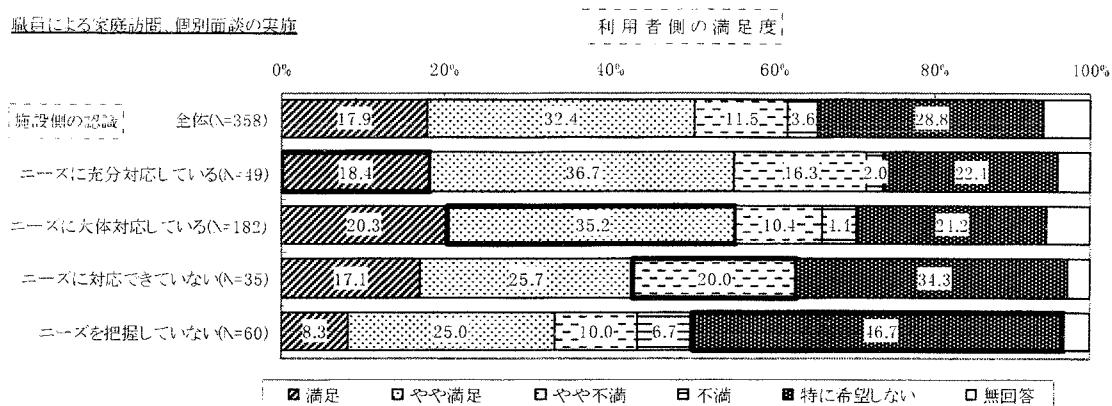
図表 149 保育所側の認識と利用者側の満足度(職員による電話相談・カウンセリング)



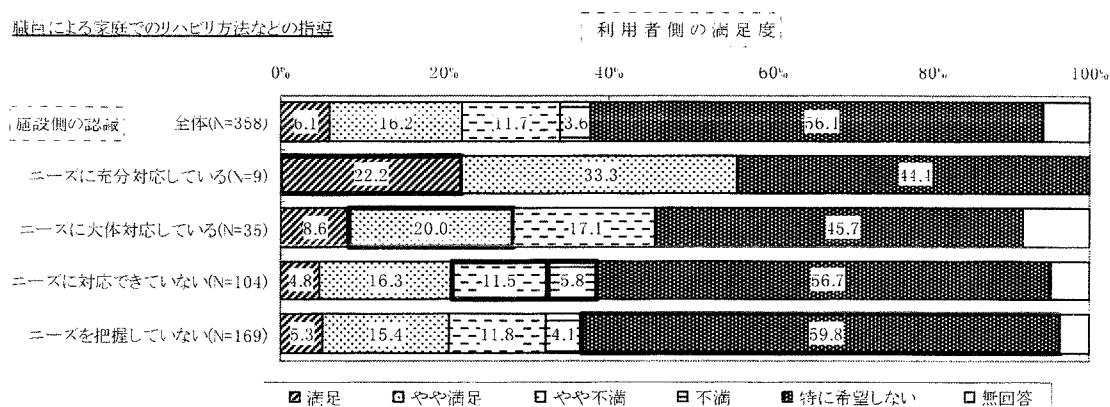
図表 150 保育所側の認識と利用者側の満足度(職員による送迎)



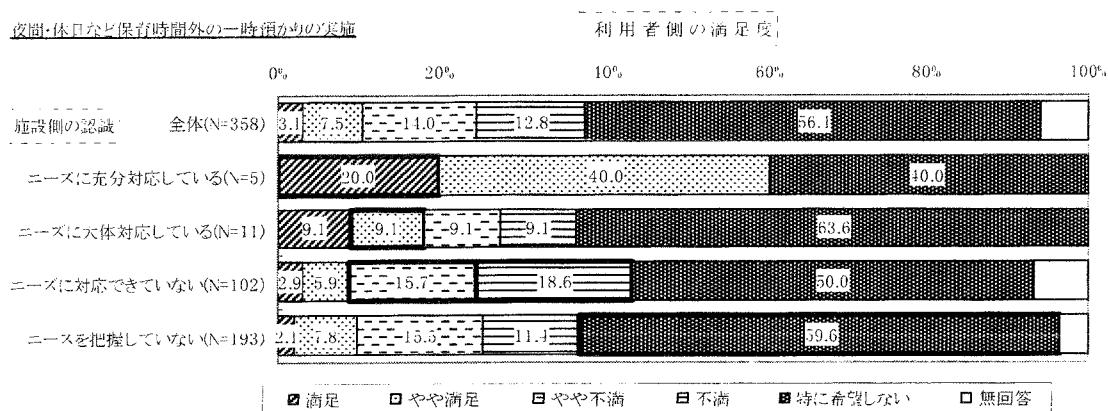
図表 151 保育所側の認識と利用者側の満足度(職員による家庭訪問・個別面談)



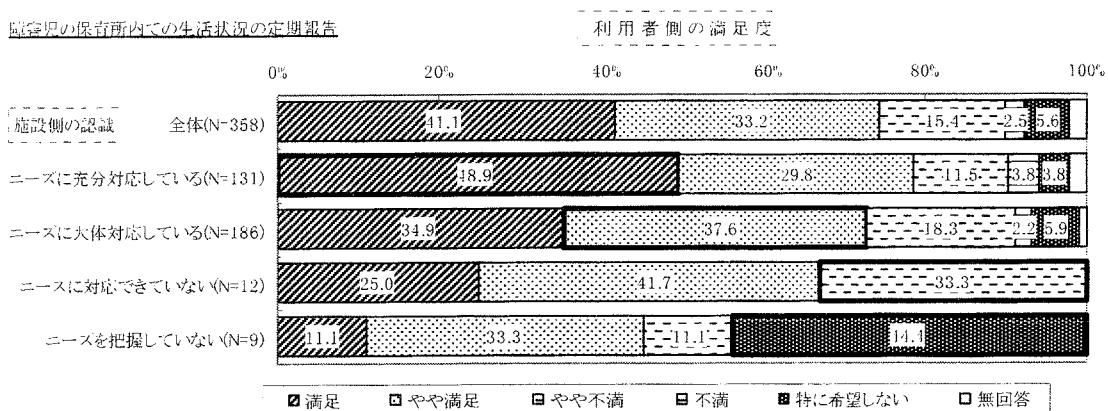
図表 152 保育所側の認識と利用者側の満足度(職員による家庭でのリハビリ方法などの指導)



図表 153 保育所側の認識と利用者側の満足度 (時間外の一時預かり)



図表 154 保育所側の認識と利用者側の満足度 (定期的報告)

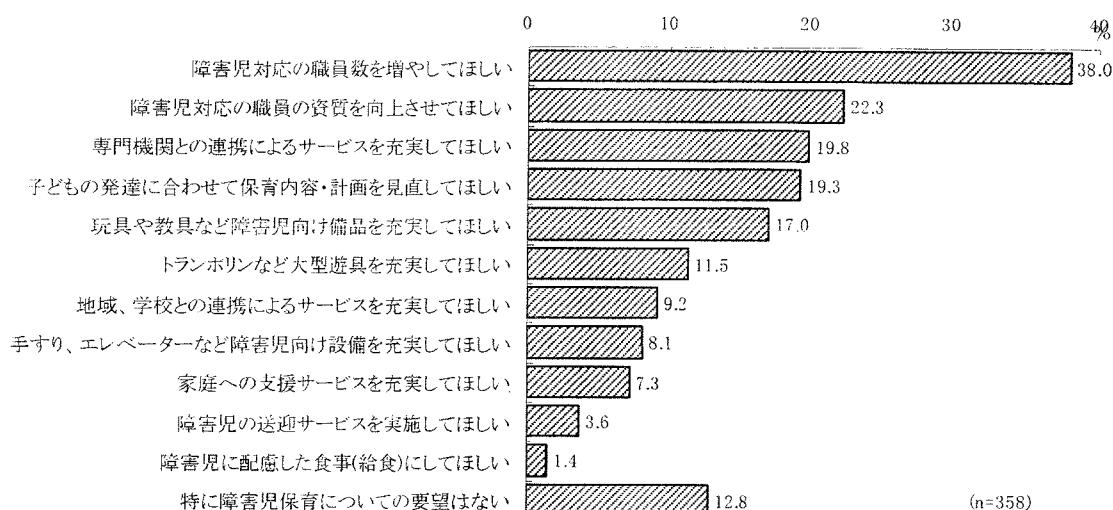


(3) 今後のサービスに対する要望

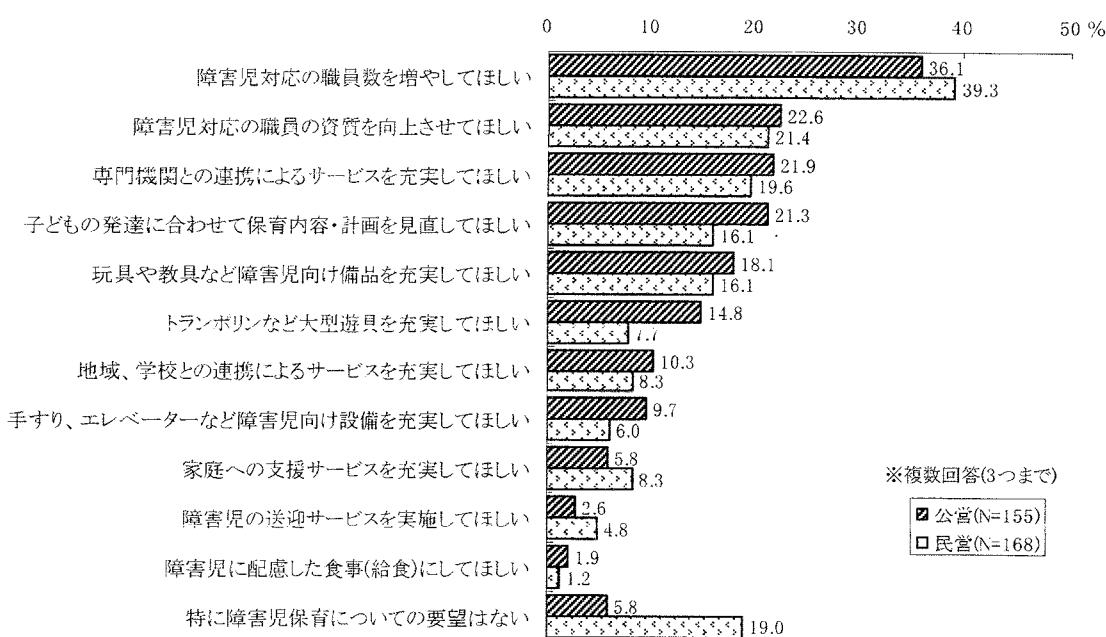
今後のサービスに対する希望・要望を複数回答(3つまで)で尋ねたところ、「障害児対応の職員数を増やしてほしい」という希望が38.0%と突出しており、次いで「職員の資質向上」「専門機関との連携によるサービスの充実」「発達に合わせた保育内容の見直し」がいずれも約2割であった。

保育所の法人種別に見ると、公営保育所の利用者は民営保育所の利用者に比べて、保育内容・計画、大型遊具、設備などへの要望が強い。逆に民営保育所の利用者は職員の増員や家庭への支援を希望する割合が公営より多いほか、「特に希望しない」という利用者も民営保育所のほうが多い。

図表 155 今後のサービスに対する利用者の要望



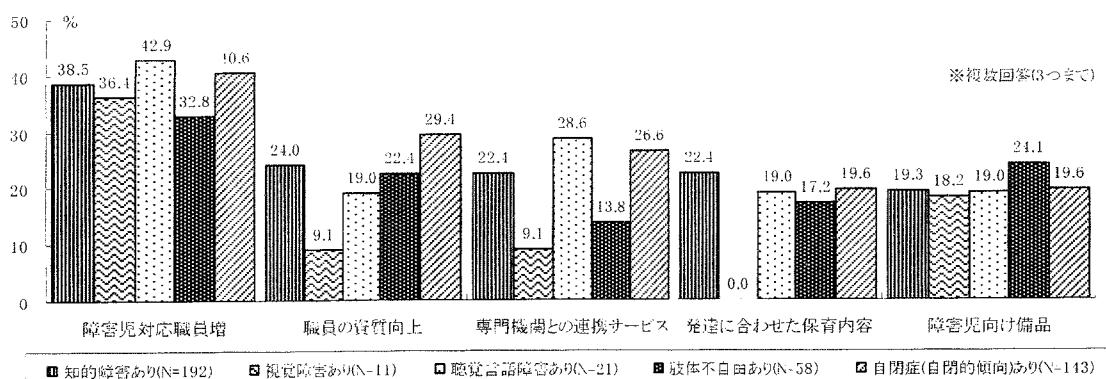
図表 156 保育所の経営主体別 今後のサービスに対する利用者の要望



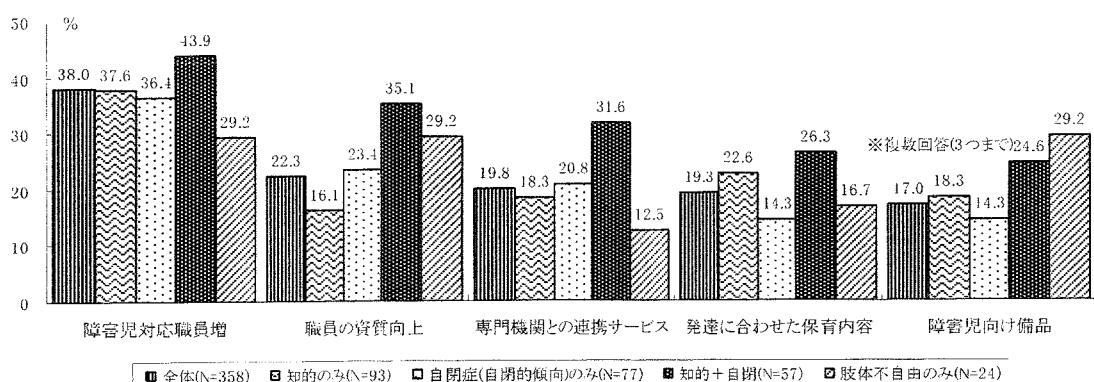
児童の障害(複数回答)別にみると、言語聴覚障害や自閉症(自閉的傾向)がある場合、職員の増員や専門機関との連携サービスを求める人の割合が若干高い。また、障害児向け備品の充実を希望するのは、肢体不自由のある児童に多い。

障害の組み合わせ別に見ると、知的障害と自閉症(自閉的傾向)の両方を持つ児童の場合、職員の増員や専門機関との連携サービス、発達に合わせた保育内容などを希望する割合が高い。

図表 157 障害の種類別 今後のサービスに対する利用者の要望(主なもののみ掲載)



図表 158 障害の組み合わせ別 今後のサービスに対する利用者の要望(主なもののみ掲載)

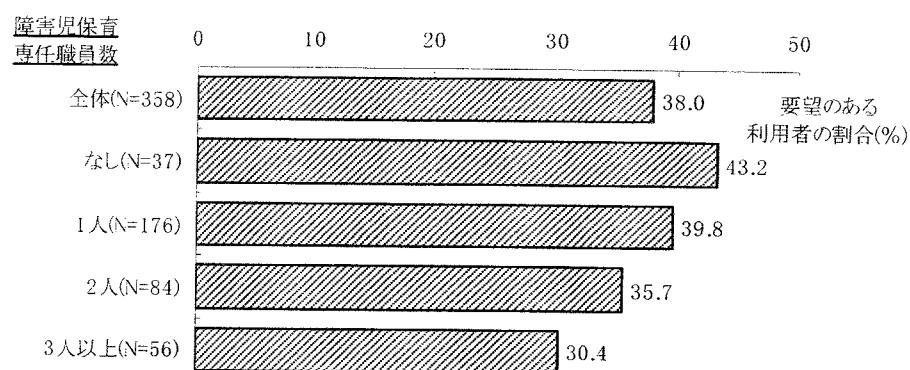


① 保育所の取り組みと利用者の要望

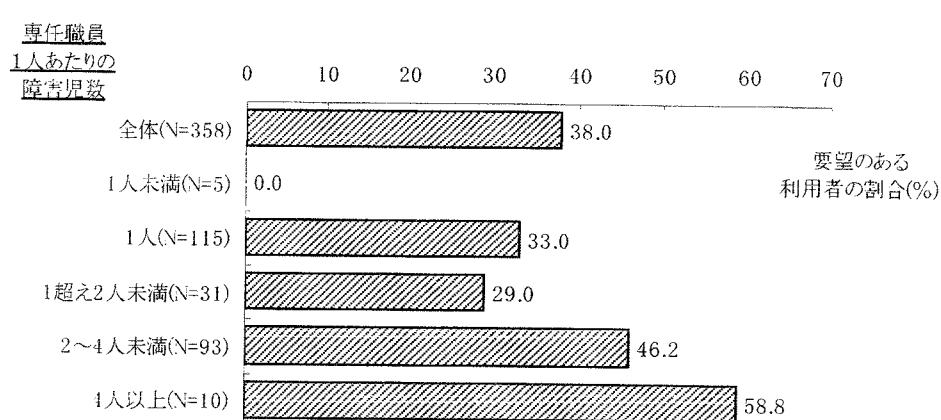
a) 職員の配置

「障害児対応の職員数を増やしてほしい」という希望・要望のある利用者の割合を、通っている保育所の障害児保育の専任職員数別に分析した。障害児保育の専任職員のいない保育所の利用者の4割以上が増員を希望している。専任職員が増えるほど増員を希望する人の割合は減るもの、専任職員3人以上の保育所であっても、さらなる増員を希望する人は3割に上る。さらに、保育所全体の障害児の数を専任職員数で割り算し、専任職員1人当たりの障害児数でを算出した数値と、利用者の要望を比較したところ、職員1人あたり障害児1人未満(障害児の数よりも専任職員の数が多い)の場合は、さらなる増員希望はなかったものの、1対1で配置している保育所では、3割以上の利用者がさらなる増員を希望していた。

図表 159 保育児保育専任職員数と 職員増員の要望のある利用者の割合



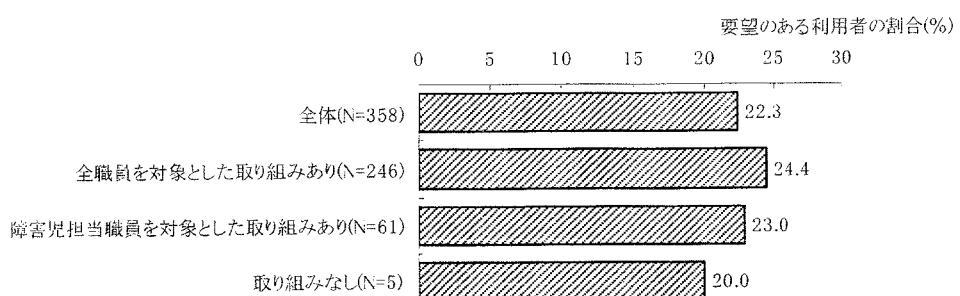
図表 160 専任職員1人あたり障害児数と 職員増員の要望のある利用者の割合



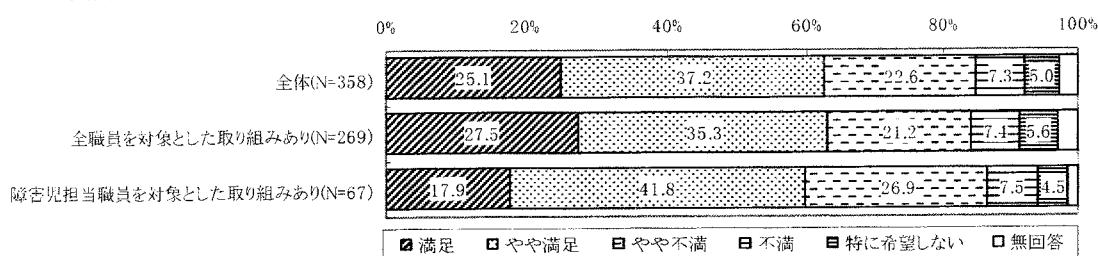
b) 職員の資質向上

障害児保育に関する保育所職員の資質向上に向けた保育所の現在の取り組み別に、「職員の資質を向上させてほしい」と考えている利用者の割合を比較すると、全職員を対象とした取り組みがある保育所の利用者の方が、その他の保育所よりも要望が多い。ただし、サービス内容の満足度について尋ねた質問では、障害児担当職員のみを対象とした資質向上の取り組みをしている保育所の利用者よりも、全職員を対象とした資質向上の取り組みをしている保育所のほうが、満足している人の割合が高く、不満な人が少ないことから、現状に不満だから要望が強いというわけではなく、満足しつつもさらなる向上を求めている人がいる可能性がある。

図表 161 資質向上の取り組み別 職員の資質向上への要望のある利用者の割合



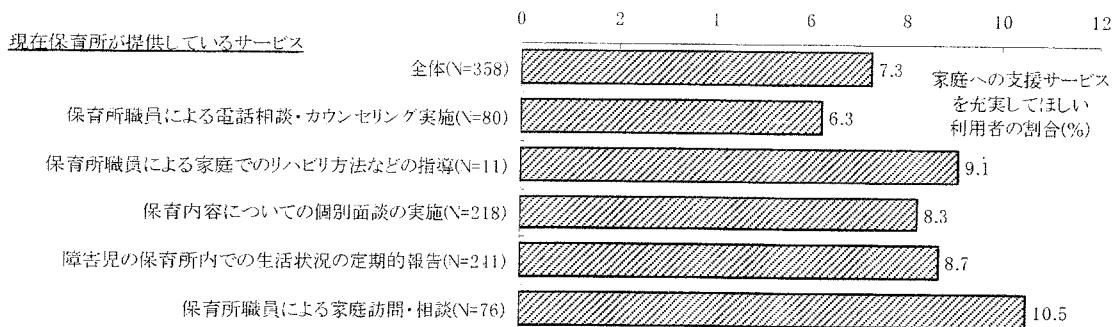
図表 162 (再掲)職員の資質向上の取り組みの有無と 職員の知識や能力に対する利用者の満足度



c) 家庭支援

保育所が現在保護者・家庭に対して提供しているサービスと、「家庭への支援サービスを充実してほしい」と考えている利用者の割合を比較した。現在、職員が家庭訪問・相談をしている保育所の利用者は、全体平均と比べて家庭への支援サービスを充実してほしいと回答している人の割合が高い。

図表 163 研修の実施状況別 職員の資質向上への要望のある利用者の割合

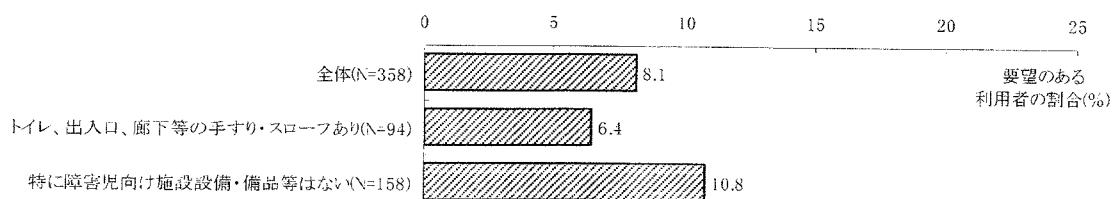


d) 設備・備品

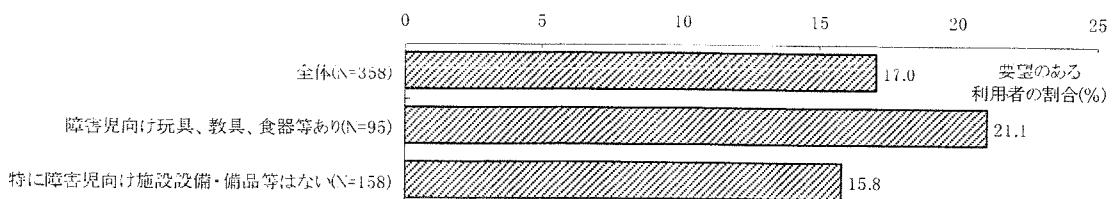
保育所の設備や備品の整備状況別に利用者の要望を整理した。すでにトイレ・出入り口・廊下等に手すりやスロープのある保育所では、手すりやエレベーターなど障害児向け設備の充実を希望する人が 6.4%であったのに対し、障害児向け設備・備品がない保育所では 10.8%と、現状が充実していない施設のほうが要望が強かった。

逆に、障害児向け玩具・教具・備品などについては、現在ある程度整備している保育所の利用者の方が、まったくない保育所よりも要望がある利用者の割合が高い。推測ではあるが、現在障害児向けの玩具・教具・備品がまったくない保育所では、そのようなニーズがないために整備していない可能性がある。

図表 164 設備の現状別 設備の充実に要望のある利用者の割合



図表 165 設備の現状別 設備の充実に要望のある利用者の割合



② 現状の満足度と要望・要望

現状のサービス内容への満足度と、今後の希望・要望を比較した。ただし希望・要望については複数回答で3つまでしか選択できないため、利用者が選択しなかった項目は優先順位が4位以下であったということを意味するのであって、要望がないわけではない。

当然のことながら、そのサービス項目について満足している人よりも、不満を抱いている人のほうが、今後充実してほしいという希望・要望が強い。しかし、中には満足度が高くてもさらなる充実を求める項目もある。例えば、職員配置については、現状について「満足」と回答した人の13.3%、「やや満足」と回答した人の41.9%がさらなる充実を希望している。また、外部専門機関や地域・学校との連携に関する項目についても、現状に満足・やや満足している人であってもさらなる充実を希望する人が少くない。なかでも連携による保護者・家庭支援については、現在満足している人の13.2%、やや満足している人の25.6%がさらなる充実を希望している。

図表 166 職員配置の現状への満足度と今後の希望・要望

		今後の希望・要望	
		障害児対応の職員数を増やしてほしい	
現状の満足度	満足	13.3	(n=135)
	やや満足	41.9	(n=105)
障害児に対応する保育所職員の数	やや不満	71.9	(n=64)
	不満	84.6	(n=26)
	特に希望しない	11.1	(n=18)

図表 167 手すり・エレベーターなどの設備の現状への満足度と今後の希望・要望

		今後の希望・要望	
		手すり・エレベーターなどの設備を充実してほしい	
現状の満足度	満足	0.0	(n=35)
	やや満足	9.4	(n=53)
手すり・エレベーターなどの設備	やや不満	20.8	(n=48)
	不満	50.0	(n=26)
	特に希望しない	0.5	(n=184)

図表 168 トランポリンなどの大型遊具の現状への満足度と今後の希望・要望

		今後の希望・要望	
		トランポリンなど大型遊具を充実してほしい	
現状の満足度	満足	6.5	(n=31)
	やや満足	7.6	(n=66)
トランポリンなど大型遊具の設置・導入	やや不満	33.3	(n=69)
	不満	34.5	(n=29)
	特に希望しない	0.7	(n=150)

図表 169 玩具や教具など障害児向け備品の現状への満足度と今後の希望・要望

		今後の希望・要望	
		玩具や教具など障害児向け備品を充実してほしい	
現状の満足度	満足	10.0	(n=40)
	やや満足	16.2	(n=74)
	やや不満	40.3	(n=72)
	不満	32.0	(n=25)
	特に希望しない	4.7	(n=129)

図表 170 保育内容の現状への満足度と今後の希望・要望

		今後の希望・要望	
		子どもの発達に合わせて保育・内容を見直してほしい	
現状の満足度	満足	3.8	(n=104)
	やや満足	15.9	(n=126)
	やや不満	46.8	(n=62)
	不満	63.6	(n=22)
	特に希望しない	7.1	(n=28)

図表 171 職員の資質の現状への満足度と今後の希望・要望

		今後の希望・要望	
		障害児対応の職員の資質を向上させてほしい	
現状の満足度	満足	10.0	(n=90)
	やや満足	16.5	(n=133)
	やや不満	38.3	(n=81)
	不満	57.7	(n=26)
	特に希望しない	5.6	(n=18)

図表 172 連携による専門家派遣の現状への満足度と今後の希望・要望

		今後の希望・要望		
		専門機関との連携サービスを充実してほしい	地域・学校との連携サービスを充実してほしい	
現状の満足度	満足	7.9	5.3	(n=38)
	やや満足	17.9	7.7	(n=78)
	やや不満	24.5	12.7	(n=110)
	不満	39.3	16.1	(n=56)
	特に希望しない	5.0	3.3	(n=60)

図表 173 連携による専門知識の提供の現状への満足度と今後の希望・要望

		今後の希望・要望		
		専門機関との連携サービスを充実してほしい	地域・学校との連携サービスを充実してほしい	
現状の満足度	満足	11.4	0.0	(n=35)
	やや満足	17.5	10.7	(n=103)
	やや不満	21.8	10.9	(n=101)
	不満	35.5	14.5	(n=62)
	特に希望しない	7.3	4.9	(n=41)

図表 174 連携による電話相談の現状への満足度と今後の希望・要望

		今後の希望・要望		
		専門機関との連携サービスを充実してほしい	地域・学校との連携サービスを充実してほしい	
現状の満足度	満足	8.7	0.0	(n=23)
	やや満足	21.3	11.3	(n=80)
	やや不満	23.7	11.8	(n=76)
	不満	40.4	10.6	(n=47)
	特に希望しない	10.1	7.3	(n=109)

図表 175 連携による病気・けが・急変時の対応の現状への満足度と今後の希望・要望

		今後の希望・要望	
		専門機関との連携サービスを充実してほしい	
現状の満足度	満足	12.1	(n=58)
	やや満足	23.0	(n=113)
	やや不満	22.4	(n=58)
	不満	37.5	(n=24)
	特に希望しない	15.9	(n=82)

図表 176 連携による保育時間外の受け入れの現状への満足度と今後の希望・要望

		今後の希望・要望		
		専門機関との連携サービスを充実してほしい	地域・学校との連携サービスを充実してほしい	
現状の満足度	満足	26.3	2.6	(n=38)
	やや満足	16.1	7.1	(n=56)
	やや不満	24.1	12.1	(n=58)
	不満	30.0	22.5	(n=40)
	特に希望しない	15.2	8.3	(n=145)

図表 177 連携による保育所への送迎の現状への満足度と今後の希望・要望

		今後の希望・要望		
		専門機関との連携サービスを充実してほしい	地域・学校との連携サービスを充実してほしい	
現状の満足度	満足	17.6	0.0	(n=17)
	やや満足	22.5	2.5	(n=40)
	やや不満	33.3	20.5	(n=39)
	不満	33.3	29.2	(n=24)
	特に希望しない	15.9	7.9	(n=214)

図表 178 連携による保護者・家庭支援への現状への満足度と今後の希望・要望

現状の満足度	今後の希望・要望		
	専門機関との連携サービスを充実してほしい	地域・学校との連携サービスを充実してほしい	
満足	13.2	0.0	(n=38)
やや満足	25.6	11.5	(n=78)
やや不満	26.3	13.8	(n=80)
不満	30.2	16.3	(n=43)
特に希望しない	10.5	5.3	(n=95)

図表 179 専門機関・学校・地域内の団体等についての情報提供の現状への満足度と今後の希望・要望

現状の満足度	今後の希望・要望		
	専門機関との連携サービスを充実してほしい	地域・学校との連携サービスを充実してほしい	
満足	7.4	3.7	(n=27)
やや満足	23.2	12.2	(n=82)
やや不満	26.5	10.2	(n=98)
不満	27.0	15.9	(n=63)
特に希望しない	8.1	3.2	(n=62)

図表 180 電話相談・カウンセリングの現状への満足度と今後の希望・要望

現状の満足度	今後の希望・要望	
	家庭への支援サービスを充実してほしい	
満足	8.2	(n=49)
やや満足	5.1	(n=78)
やや不満	15.2	(n=46)
不満	22.7	(n=22)
特に希望しない	4.2	(n=142)

図表 181 家庭訪問・個別面談の現状への満足度と今後の希望・要望

現状の満足度	今後の希望・要望	
	家庭への支援サービスを充実してほしい	
満足	6.3	(n=64)
やや満足	6.9	(n=116)
やや不満	9.8	(n=41)
不満	15.4	(n=13)
特に希望しない	6.8	(n=103)

図表 182 家庭でのリハビリ方法などの指導の現状への満足度と今後の希望・要望

現状の満足度	今後の希望・要望	
	家庭への支援サービスを充実してほしい	
満足	9.1	(n=22)
やや満足	6.9	(n=58)
やや不満	11.9	(n=42)
不満	23.1	(n=13)
特に希望しない	5.9	(n=202)