

## 障害児の保護者からみた療育サービスへの評価 (分担研究課題：発達の観点からみた療育指導の在り方に関する研究)

分担研究者：小西行郎<sup>1</sup>  
研究協力者：八木隆三郎<sup>2</sup>

### 要約：

療育の有効性は医学的障害や社会的ハンディキャップの軽減だけで評価するのではなく、家族支援の観点から、障害児の保護者が各種の療育サービスに対してどの程度満足したかと言う尺度によっても評価すべきである。本研究では、兵庫県内の肢体不自由児通園施設、肢体不自由児養護学校（小・中・高）に通う障害児の親を対象にアンケート調査を行い、福祉行政、保健所、医療機関、訓練施設の4種類のサービス機関からのサービスに対する満足度を点数化し、各機関からのサービスに対する満足度にどのように相違があるか検討した。一般に、保健所に対する満足度が最も低く、医療機関・訓練施設に対する満足度が相対的に高かった。サービスの内容としては、情報提供に対して満足度が低い傾向があった。また、自由記述の意見の中にも、特に福祉行政・保健所からの情報提供の不足を訴え、各種申請手続きの簡素化や、保健婦やケースワーカーによる親・家族の精神的支援を求める意見が多かった。全体的な療育活動の満足度を上げ、効率的な療育システムを構築するために、療育サービスにおいて行政が関わる福祉行政と保健所のサービスの見直しが必要である。

見出し語：療育、満足度

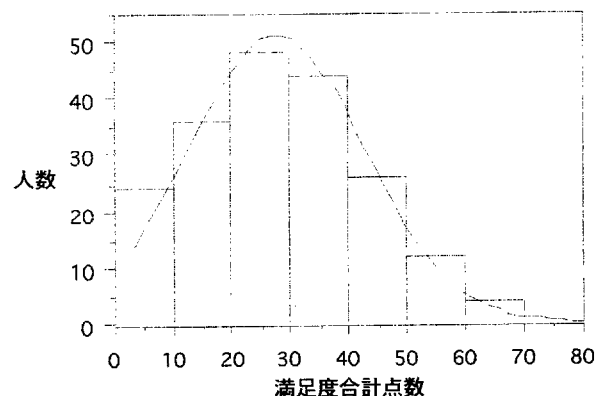
### 研究目的：

療育のいろいろな場面で提供されるサービスに親が満足することは、家族支援の面からも療育を効率よく提供するための重要な要素である。療育に関わる各機関から受けるサービスへの満足の程度に相違があるかを調査し、療育サービスを効率よく提供するための療育システムのあり方を検討する。

### 研究方法：

平成8年9月に兵庫県内の肢体不自由児通園施設3カ所、肢体不自由児養護学校（小・中・高）3校に在籍する3歳から18歳までの肢体不自由を主体とする障害児の保護者を対象にアンケート調査を行った。福祉行政、保健所、医療機関、訓練施設の療育に関わる4種類のサービス機関からの情報提供、対応の善し悪し、過去の処遇、現在の処遇の4種類のサービスに対して、不満＝0点、やや不満＝1点、しかたがないとあきらめている＝2点、普通である＝3点、やや満足＝4点、満足＝5点、と6段階に満足度を点数化し、満足度の合計は“5点×4（機関）×4（サービス）＝80点”で80点満点とした。肢体不自由児通園施設と肢体不自由児養護学校でのアンケート配布対象者の選定は、各施設の判断に任せた。

図1：満足度合計点数の分布



### 結果：

アンケート配布総数369名、有効回答数194名、有効回答率52.6%であった。満足度合計点数の平均は27.7点(SD=15.1)で、その分布は正規分布に近かった(図1)。4種類のサービス機関に対する満足度の比較(表1)では、保健所のサービスに対する満足度が低く、医療機関・訓練施設が相対的に満足度が高かった(表2)。4種類のサービスに対する満足度の比較(表3)では、情報提供に対する満足度が低かった(表4)。さらに、各機関からの情報提供に対する満足度の比較(表5)では、

<sup>1</sup> 福井医科大学小児科 Fukui Medical School, Department of Pediatrics

<sup>2</sup> 兵庫県たじぎく療育センター小児科 Hyogo prefectural Nojigiku Medical Center for Handicapped Children, Department of Pediatrics, Ryuzaturou Yagi

福祉行政・保健所からの情報提供に対する満足度が低かった（表6）。他のサービスにおいても福祉行政と保健所に対する満足度が相対的に低く、特に保健所に対する満足度が4種類のサービスすべてで最も低かった（表7～12）。

自由記述で目立った意見としては、福祉行政関係には対応の不親切さと情報の少なさ、さらに職員の知識の不足と諸手続きの煩雑さを訴えていた。また、保健所関係では、「意見を述べる根拠となる接点すらない。」という回答に代表されるように、日常からの関わりがないことに不満を述べる意見が大半であった。その反面、年に数回程度の訪問に感謝する回答も一部にあった。

考察：

今回の兵庫県における調査では、療育に対する満

足度はかなり評価の低い結果であった。その中でも、福祉行政と保健所に対する評価が特に低く、障害児とその保護者の立場に立った支援策が実行されているとは評価できない結果であった。福祉行政にあっては、住民の権利意識の成長に対応できず、過去の“ほどこし福祉”の感覚から抜け出していない現状が見えてくるようであった。各種施策の情報の公開と、それを理解した窓口職員の養成が必要である。保健所にあっては、障害の早期発見に関しては乳幼児検診システムをはじめ各種のシステムが構築され運用されているが、事後処理としての関わり方に問題があるようである。保護者の意見からは、障害を持つ子供たちの存在を認識されていないいらいだちが伝わってくる。現在計画されている保健所の統廃合と業務の市町への移管が、どのような影響をあたえるか注目したい。

表1：各機関に対する満足度（20点満点）

	満足度点数平均	標準偏差	例数
福祉行政	4.9	4.5	194
保健所	3.8	4.3	194
医療機関	9.4	5.0	194
訓練施設	9.7	5.1	194

表3：各サービスに対する満足度（20点満点）

	満足度点数平均	標準偏差	例数
情報提供	5.8	4.4	194
対応	7.5	4.4	194
過去の処遇	7.0	4.2	194
現在の処遇	7.5	3.8	194

表5：各機関の情報提供に対する満足度（5点満点）

	満足度点数平均	標準偏差	例数
福祉行政	1.0	1.3	194
保健所	0.9	1.3	194
医療機関	1.8	1.5	194
訓練施設	2.1	1.6	194

表7：各機関の対応に対する満足度（5点満点）

	満足度点数平均	標準偏差	例数
福祉行政	1.2	1.3	194
保健所	1.1	1.4	194
医療機関	2.5	1.4	194
訓練施設	2.7	1.6	194

表9：各機関の過去の処遇に対する満足度（5点満点）

	満足度点数平均	標準偏差	例数
福祉行政	1.3	1.4	194
保健所	0.9	1.2	194
医療機関	2.4	1.6	194
訓練施設	2.4	1.6	194

表11：各機関の現在の処遇に対する満足度（5点満点）

	満足度点数平均	標準偏差	例数
福祉行政	1.4	1.3	194
保健所	0.9	1.2	194
医療機関	2.7	1.4	194
訓練施設	2.5	1.5	194

表2：各機関に対する満足度の t 検定

p 値	福祉行政	保健所	医療機関	訓練施設
福祉行政	.	<.0001	<.0001	<.0001
保健所	<.0001	.	<.0001	<.0001
医療機関	<.0001	<.0001	.	0.3427
訓練施設	<.0001	<.0001	0.3427	.

表4：各サービスに対する満足度の t 検定

p 値	情報提供	対応	過去の処遇	現在の処遇
情報提供	.	<.0001	<.0001	<.0001
対応	<.0001	.	0.0350	.
過去の処遇	<.0001	0.0350	.	0.0198
現在の処遇	<.0001	.	0.0198	.

表6：各機関の情報提供に対する満足度の t 検定

p 値	福祉行政	保健所	医療機関	訓練施設
福祉行政	.	0.1513	<.0001	<.0001
保健所	0.1513	.	<.0001	<.0001
医療機関	<.0001	<.0001	.	0.0003
訓練施設	<.0001	<.0001	0.0003	.

表8：各機関の対応に対する満足度の t 検定

p 値	福祉行政	保健所	医療機関	訓練施設
福祉行政	.	0.2157	<.0001	<.0001
保健所	0.2157	.	<.0001	<.0001
医療機関	<.0001	<.0001	.	0.0616
訓練施設	<.0001	<.0001	0.0616	.

表10：各機関の過去の処遇に対する満足度の t 検定

p 値	福祉行政	保健所	医療機関	訓練施設
福祉行政	.	0.0001	<.0001	<.0001
保健所	0.0001	.	<.0001	<.0001
医療機関	<.0001	<.0001	.	0.6692
訓練施設	<.0001	<.0001	0.6692	.

表12：各機関の現在の処遇に対する満足度の t 検定

p 値	福祉行政	保健所	医療機関	訓練施設
福祉行政	.	<.0001	<.0001	<.0001
保健所	<.0001	.	<.0001	<.0001
医療機関	<.0001	<.0001	.	0.0327
訓練施設	<.0001	<.0001	0.0327	.



## 検索用テキスト OCR(光学的文字認識)ソフト使用

論文の一部ですが、認識率の関係で誤字が含まれる場合があります



要約:

療育の有効性は医学的障害や社会的ハンディキャップの軽減だけで評価するのではなく、家族支援の観点から、障害児の保護者が各種の療育サービスに対してどの程度満足したかという尺度によっても評価すべきである。本研究では、兵庫県内の肢体不自由児通園施設、肢体不自由児養護学校(小・中・高)に通う障害児の親を対象にアンケート調査を行い、福祉行政、保健所、医療機関、訓練施設の4種類のサービス機関からのサービスに対する満足度を点数化し、各機関からのサービスに対する満足度にどのように相違があるか検討した。一般に、保健所に対する満足度が最も低く、医療機関・訓練施設に対する満足度が相対的に高かった。サービスの内容としては、情報提供に対して満足度が低い傾向があった。また、自由記述の意見の中にも、特に福祉行政・保健所からの情報提供の不足を訴え、各種申請手続きの簡素化や、保健婦やケースワーカーによる親・家族の精神的支援を求める意見が多かった。全体的な療育活動の満足度を上げ、効率的な療育システムを構築するために、療育サービスにおいて行政が関わる福祉行政と保健所のサービスの見直しが必要である。