

## 2020年度 発達支援つむぎ 阿佐ヶ谷ルーム 利用者アンケート改善策報告

いつも発達支援つむぎをご利用いただき、ありがとうございます。利用者アンケートの結果および改善策の報告をいたします。  
 今後も支援の質向上に努めてまいりますので、お気づきの点などございましたら、施設長または職員にお気軽にお知らせください。

		質問内容	平均スコア	改善策・ご意見への対応について
体制設備・環境について	1	入口や指導室、カフェ、トイレなど、ルーム内は清潔、整理整頓され、お子さまが活動するにあたり安全な環境であると思えますか。	4.66	カフェスペースについて、気持ちよくお使いいただけるよう努めておりますが、行き届いていないことも多くご迷惑をおかけしております。再度、人数が多い時間での換気・消毒を徹底致します。換気場所を増やすことを目的にドアストッパーの購入を検討しております。
	2	職員の配置数、職員の専門性は適切だと思えますか。	4.54	人員の異動や担当の変更に関して、ご心配をおかけし申し訳ございません。引継ぎ等丁寧に行い、職員一同でお子様のご成長を見守っていただけるような体制を一層心がけてまいります。
	3	ルーム内の設備・環境や指導員の人員体制についてご意見をお聞かせください。		様々な資格を保有した職員を配置しておりますが、それぞれの専門性を活かしながら、子どもの成長を継続的に支援できるよう努めてまいります。指導案について改善が図れるよう複数のスタッフで検討をしております。
支援の提供について	4	個別支援計画の内容は、お子さまのご様子にあった適切な支援目標が設定されていると思えますか。	4.51	引き続き、お子様の日々の小さな変化も保護者様と共有し、適切な支援目標を設定できるよう努めてまいります。
	5	グループ指導や個別指導のプログラムは、お子さまの支援目標に沿っているものと思えますか。	4.38	お子様の成長に合わせた内容かつ、楽しんで取り組んでいただけるプログラム内容となるよう創意工夫してまいります。
	6	育児に関する相談対応、保護者様同士が情報交換やつながりを作れるようなイベントの企画など、保護者支援につながることを行っていると思えますか。	4.35	コロナ禍でのオンラインでの座談会にご参加いただき、ありがとうございました。引き続き保護者サロンやペアレント・トレーニング等の開催を検討しております。開催の目途が付きましたら早めにご案内させていただきます。
	7	所属の幼稚園や保育園、利用している療育センターや他の児童発達支援事業所などと連携をとった支援をしていると思えますか。	3.88	発達支援の制度を利用し、所属の幼稚園や保育園と連携をとった支援を行うことができます。積極的にご活用いただけるよう、ご提案させていただきます。また、保護者様からの連携のご要望にもできる限り対応してまいります。
	8	つむぎでご提供している支援について、ご意見をお聞かせください。		コロナ禍のため、急遽WEBでの指導やお電話でお客様の対応策について共有させていただきましたが、快くご承諾くださりありがとうございました。今後も最大限にできる支援は何かを考え、ご提案させていただきます。
保護者様やお子さまへの説明・対応等	9	職員はお子さまのご様子や活動後の振り返り、保護者様からのご質問に対して、分かりやすく説明していますか。	4.63	都度のアドバイスや相談事について寄り添った対応についてお褒めの言葉をいただきました。ありがとうございます。保護者様にもご協力いただけるよう、分かりやすい説明の仕方を心がけてまいります。
	10	職員からお子さまへの言葉かけは分かりやすく、声の大きさなども適切だと思えますか。	4.68	お子様の目線に立った丁寧な対応に満足、というご回答をいただきました。今後も日々の振り返りや、事業所内研修等を通して、お子様が安心・安全に過ごしていただける場を模索しながら、職員一同作ってまいります。
	11	職員同士の連携や情報共有は適切に行われていると思えますか。	4.51	個別・グループに関わらず、場所や担当スタッフが変わってもお子様が様々なことにチャレンジできる支援を踏まえ、一層連携を励んでまいります。
	12	活動内容やイベント開催告知など、お子さまや保護者様に対して、分かりやすく情報を発信できていると思えますか。	4.46	皆様の様々なニーズにお応えできるようなイベントの開催を今後も行っていく予定です。イベントや座談会（サロン）についてスムーズにご案内できるよう、できるだけ早い段階で分かりやすく情報を発信できるよう努めてまいります。
	13	ご契約時に契約内容、利用者負担、非常時の対応・避難経路について、丁寧に分かりやすくご説明していましたか。	4.31	安心してご利用いただけるよう、ご契約時には分かりやすい説明を心がけております。ご利用開始後にもご不明な点がありましたらいつでもお尋ねしていただければご説明させていただきます。
	14	お子さまや保護者様から苦情があった場合、迅速かつ適切に対応していると思えますか。	4.15	頂いたご意見は、その日のうちに全スタッフ間で共有させていただき、迅速に対応させていただきます。小さなことでも気になることがありましたらお申し付けください。ご協力よろしくお願いいたします。
	15	保護者様やお子さまへの対応について、ご意見をお聞かせください。		今後もお子様だけでなく、保護者様も安心して通っていただける場となるよう心掛けてまいります。
満足度	16	お子さまはつむぎに楽しく通っていますか。	4.83	多くのお子様楽しく通ってくださっているとのこと、嬉しく思います。楽しみながら、自信を育てていただけるよう、工夫してまいります。
	17	つむぎの支援を通じて、日常生活での変化やお子さまの成長を実感することはありますか。	4.31	お子様のご成長をご実感されるとの回答を多数いただいております。ありがとうございます。
	18	ご利用されているつむぎを他の方に勧めたいですか？	8.97	今後もひとりでも多くの方に質の高い支援を提供できますよう、職員一同努めてまいります。
	19	ご利用されているつむぎについて、ご意見をお聞かせください。		安心して子育てができるようになった等嬉しいご意見を多数いただいております。就学後等つむぎを終了してからも引き続き安心できるような工夫点やサービス等についても保護者様と一緒に考え、ご提案をできたらと思っております。
	20	ご利用されているつむぎについて、通い始めたきっかけや実際に通ってみた感想をお聞かせください。		沢山の貴重なご意見ありがとうございました。今後も、お子様の成長と一緒に喜び合える関係を築いていきたいと思っております。より一層努力してまいりますので今後ともよろしく願いたします。

アンケート実施期間：2020年8月18日～9月5日  
 全回答数：76