

2019年度 発達支援つむぎ 調布ルーム 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
環境・体制設備について	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安全な環境であると思いますか。	4.6	<ul style="list-style-type: none"> ・カフェに子ども用の椅子が欲しい ⇒ご不便おかけし申し訳ありません。今後2つほど子ども用の椅子は用意していきたいと思えます。 ・待合室（カフェ）に座敷的なものが欲しい ⇒時間帯にもよりますが、個室など指導室で過ごしていただくことも可能ですので、お声かけください。 ・個別指導室が狭い ⇒やる内容によっては狭く見えることもあるかと思えます。内容にあった場を提供してまいります。
	2 職員の配置数、職員の専門性は適切だと思いますか。	4.2	<ul style="list-style-type: none"> ・入室時に事務所に誰もいないことがあり心配、指導者が少ないと感じる ⇒ご心配をおかけし申し訳ありません。現在職員を増やせるよう採用にも力を入れております。なるべく職員は事務所に配置するよう行っていますが、急な欠勤などで不在になることも今後あるかと思えます。ご理解いただければと思います。 ・誰がなんの資格を持っているのか知りたい ⇒今後職員案内版に資格など各職員の紹介をしてまいります。資格に関係なく職員全員で子どもたちを見守っていきたく思っておりますのでよろしくお願いいたします。
	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。		いつもきれいで整理整頓されており、温かく迎え入れてくれるというお声を多くいただき、ありがとうございます。引き続き職員一同より皆様に心地よく過ごせる環境を提供してまいります。
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いますか。	4.3	<ul style="list-style-type: none"> ・もう少しごまめに計画を見直ししてほしい ⇒ご指摘ありがとうございます。お子様の成長に合わせて支援計画を見直ししていくべきものです。今後意識しお子様にあった支援計画を適宜お渡しできるようにしてまいります。
	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だと思いますか。	4.2	<ul style="list-style-type: none"> ・個別療育の時間が短い ⇒子どもの集中持続時間やその日のお子様の様子も含めて時間の決めさせていただいております。 ・子どもに合わせて指導してくれている。 ・親切に対応してくれており、目標に向けて取り組んでくれている。 ⇒今後お子様の主体性を大切にしながら、目標に沿って行っていきたく思えます。
	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いますか。	3.5	<ul style="list-style-type: none"> ・交流会や相談できる時間を指導とは別に時間を設けてほしい ⇒今後保護者交流会など話し合いの場を設けていきたいと思います。
	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いますか。	3.1	<ul style="list-style-type: none"> ・園訪問を積極的にやってほしい ⇒園との情報共有など行っております。園訪問などご希望がありましたらお声かけいただければと思います。 ・他市の情報をもっと欲しい ⇒調布市だけでなく、他市の情報も集めてお伝えしてまいります。
	8 つむぎで提供している支援について、ご意見をお聞かせください。		いつも子どもにやさしく声をかけてくれている。いつも子どもが楽しんでいると多く声をいただきありがとうございます。まだご希望にそえられていない点もあるかと思えます。何かありましたらいつでもお伝えいただければと思います。
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、保護者様からの質問に対して、分かりやすく説明していますか。	4.5	<ul style="list-style-type: none"> ・説明、目的が不足していると感じることがある ⇒個々の職員の経験などによっても説明不足な点もあるかと思えます。日々職員間での話し合いや研修等を通して学び、皆様によりわかりやすく説明ができるよう努めてまいります。
	10 職員からお子さまへの言葉かけが分かりやすく、声の大きさなども適切だと思いますか。	4.7	いつも丁寧に声かけしてくれて、粘り強かかわっていただき感謝とお声いただきありがとうございます。引き続き来たいと思っていられるルームを目指してまいります。
	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いますか。	4.4	<ul style="list-style-type: none"> ・年度途中で先生がコロコロ変わることがあり、人見知りの子はーからやり直しになる ⇒ご不安を与えてしまい申し訳ありません。今後も職員が変わることもあるかと思えますが、誰が入っても楽しく学べる場を目指してまいりますので、今後ともよろしくお願いたします。
	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いますか。	4.5	<ul style="list-style-type: none"> ・イベントが平日開催が多く参加できない ⇒申し訳ありません。より多くの方にご参加いただけるよう平日開催も実施しているためご理解いただければ幸いです。
	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。	4.4	契約内容、非常時対応、避難経路などまだ周知しきれていない部分もあるかと思えます。カフェに掲示しているものをありますので、ご覧いただくとともに、いつでも職員にお声かけください。
	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いますか。	4.1	<ul style="list-style-type: none"> ・忙しい中いつも親切に対応してくれている ⇒ありがとうございます。今後もいつでもお声かけいただければと思います。
	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。		今後はご質問いただいた内容を掲示しお答えしていくなど考えております。ぜひ意見箱に様々なご意見、ご感想をお願いいたします。
満足度	16 お子さまはつむぎに楽しく通っていますか。	4.6	<ul style="list-style-type: none"> ・いつも楽しみに通っています⇒ありがとうございます。 ・もう少し近くにあると良い ⇒遠方からいつもお越しいただきありがとうございます。近くに行くことは難しいかもしれませんが、速くても行きたいと思ってもらえるルームになれるよう努めてまいります。
	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。	4.2	成長を実感できると多くの方からお声をいただきありがとうございます。実感がまだ出ていないお声もいただいております。日々の変化をしっかりと伝えられるよう努めてまいります。
	18 ご利用されているつむぎを他の方に勧めたいですか？	8.3	<ul style="list-style-type: none"> ・勧めたいというお声を多くいただきありがとうございます。 ・決して契約しているだけが来れる場所ではありません。日々の子育てに悩んでいる方やカフェでのんびりしたいと思っている方などがいましたら、ぜひお声かけいただきお越しいただければと思います。
	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。		<ul style="list-style-type: none"> ・回数が少ない ⇒なるべく多くのお子様に通っていただきたいというごちらの想いの中で、回数が少なくご不満に思っている方もいるかと思えます。申し訳ありません。できる限りご希望に沿っていきたく思っていますので、何かありましたらお声かけいただければと思います。
	20 上記の質問以外で、ご意見・ご指摘などございましたら、何でもお聞かせください。		<ul style="list-style-type: none"> ・なかなか話す機会が少なくアンケートは助かる ⇒お話しする時間が少なく申し訳ありません。ご希望がありましたらお話しする時間を取らせていただくこともできますので、遠慮なく言ってください。 ・年長からはもう少し厳しすぎる場面もほしい ⇒厳しい場面も必要かとは思いますが、本人主体でやりたいことを行っていく中で苦手意識がある部分を学んだり、楽しく行っていく中で学ぶことも多いかと思えます。ご理解のほどよろしくお願いいたします。 ・様々なご意見をいただきありがとうございます。まだまだ未熟な部分も多くありご面倒をおかけいたしますが、子どもだけでなく保護者様も一緒に楽しめる場、憩いの場になれるよう努めてまいります。またご意見などありましたらいつでも職員にお伝えください。今後ともよろしくお願いたします。