

2019年度 発達支援つむぎ 府中ルーム 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当たり安全な環境であると思いますか。	4.6	環境が整っている、清潔に保たれている等お声をいただきありがとうございます。カフェや植物、生き物に親しみやすさを感じてくださるお声をいただきました。引き続き皆様にとって安全で過ごしやすい環境で活動できるよう努力してまいります。また、広さについては間仕切りを適切に使う等工夫した活動を考えていければと思います。
	2 職員の配置数、職員の専門性は適切だと思いますか。	4.3	適切とお声が多くありました。ありがとうございます。フィードバック中にお子様と保護者様が別で過ごせるとよい、活動の頻度の少なさ等ご意見をいただいておりますが、可能な範囲で大きい部屋で他のお子様と活動しながらのフィードバックや、来年度からのプログラムにて活動の頻度が多くなるよう調整していきたいと思っております。
	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。		
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。	4.4	お子様の特性を理解しながら目標や課題を調整しているご意見をいただきました。引き続きお子様や保護者様にとってよりよい計画の立案や分かりやすいご説明をより一層心がけたいと思っております。
	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。	4.3	様々な工夫をしている、きめ細やかに対応している等ご意見をいただいております。ありがとうございます。また、今やっていることどう結びついているかわかりにくい、成長度合いに対してもう一步踏み込んだアドバイスが欲しいともご意見をいただきました。保護者様にはフィードバックのお時間等を最大限活用し、今のご成長や課題、見通し等をより分かりやすくお伝えできるよう意識してまいります。
	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。	3.9	もう少し育児に関する相談を個別に聞いてほしいとお声をいただきました。フィードバック時のみならず事前に時間をお取りしてご相談することができる等情報をわかりやすくお伝えしていきます。
	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いますか。	3.6	幼稚園や保育園との連携の仕方がわからない、市の進学状況や支援について情報が欲しいともご意見をいただきました。随時行っている園訪問や他事業所連携、就学支援や社会資源の活用方法を掲示等でもう少しわかりやすくお伝えし、保護者様が欲しい情報にご説明ができるよう工夫してまいります。
	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。		
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。	4.6	家や保育園での様子をきいたり、今できることや困っていることを寄り添って聞いてくださるとお声をいただいております。保護者にも親切丁寧に対応してくれているとお声をいただきました。
	10 職員からお子さまへの言葉がけは分かりやすく、声の大きさなども適切だと思いますか。	4.7	適切とお声が多くありました。ありがとうございます。
	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。	4.3	適切とお声が多くありました。ありがとうございます。
	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。	4.4	課外活動の告知においてわかりずらさがあったご意見をいただきました。事前の連絡徹底やお手紙の配布等より分かりやすい形で説明できるよう工夫してまいります。
	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説明していませんか。	4.3	適切とお声が多くありました。ありがとうございます。
	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いますか。	4.2	苦情がまだないのでわからないとお声が多くありました。引き続きまず苦情を作らないこと、あった場合は迅速かつ適切に対応できるよう職員一同意識して支援してまいります。
	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。		
満足度	16 お子さまはつむぎに楽しく通っていますか。	4.7	お子様から「次はいつつむぎに行くの?」と聞くことや、体験学習や戸外活動のイベントも楽しみに通っているとお声をいただきました。引き続き皆様にとって楽しく安全に通所できるよう支援してまいります。
	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。	4.2	待つことや言葉の成長を実感できたとお声をいただきました。今後も成長や変化をお子様や保護者様と共有しながら指導でき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?	8.6	
	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。		いろいろな先生に指導してもらいたい、笑顔で対応してくれているとお声をいただきました。ありがとうございます。また、指導員の指導にムラがあるともご意見をいただいております。お子様にとってより良い指導が提供できるよう、職員の質の向上や研鑽に関しても向上していきたいよう努力していきます。
	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。		満足しているとお声をいただいております。また、小学校以降も相談していきたい、放課後等デイサービスにつながる仕組みを要望しているお声も多く寄せられました。就学後の見通しをつけていけるよう、可能な限り就学相談や情報提供等わかりやすい形でお伝えできるよう尽力してまいります。今後も職員一同、お子様や保護者様に安心して通所できるような環境整備や指導の質等さらに意識して取り組んでまいります。この度は貴重なご意見やご感想をお寄せいただきありがとうございます。