

## 2020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
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いますか。	4.70	通路が狭いのご意見があり、ご迷惑をおかけしました。通路に置いておりました本棚を移動いたしました。今後とも、通路の安全性を確保してまいります。
	2 職員の配置数、職員の専門性は適切だと思いますか。	4.58	担当者が固定していないのご意見をいただきました。お子様や保護者さまに安心していただけるよう、職員配置への留意や専門性の向上に努めてまいります。
	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。		ルーム内の設備、環境、人員配置に満足しているとの回答を多くいただきました。引き続き、ご満足いただけるよう努力してまいります。
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。	4.58	お子さまの日々の小さな変化も保護者様と共有して、適切な支援目標を設定してまいります。
	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。	4.43	プログラムに満足しているのご意見の一方で、ただ遊んでいるように感じるとのご意見もいただきました。活動の目的を保護者様と共有して支援に努めてまいります。
	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いますか。	4.10	今年度は小学校の先生や支援員の方をお呼びして交流会を行いました。新型コロナウイルスに留意しながら、茶話会や交流会などを検討してまいります。
	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。	3.58	保護者様のご依頼により、連携をとった支援を行っております。連携を行っていることを広く周知し、さらに連携をご利用いただけるよう努めてまいります。
	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。		楽しい、子どもに合っているなどのご意見をいただきました。本物に触れる、自然と関わる、自分で選ぶなどを体験する機会を提供できるよう、今後とも努めてまいります。
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。	4.71	個別相談がしづらいのご意見をいただきました。別日で個別相談に対応できることを周知してまいります。今後とも、丁寧および分かりやすさを大切にして努めてまいります。
	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いますか。	4.77	お子さまや保護者様に、丁寧に、分かりやすく、そして誠意をもって、今後とも適切な言葉かけに努めてまいります。
	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。	4.20	職員同士の引継ぎの不足についてご意見をいただき、ご迷惑をおかけしました。今後は、職員間での連携や共有を強化してまいります。
	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いますか。	4.54	早めの掲示やお声かけなどを通して、より多くの方にご参加いただけますよう、分かりやすい情報発信に努めてまいります。
	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。	4.51	ご契約の際に分かりやすく説明するよう心がけております。ご不明な点がございましたらご説明させていただきます。皆さまに安心してご利用いただけますよう努めてまいります。
	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。	4.19	気になることがございましたら、いつでもお伝えください。職員で話し合いを重ね、迅速に対応いたします。今後とも信頼されるルームを目指してまいります。
	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。		保護者様やお子さまが安心してご利用いただけますよう、丁寧に、そして心を込めた対応を今後とも努めてまいります。
満足度	16 お子さまはつむぎに楽しく通っていますか。	4.76	お子さまの「やってみたい」「心地よい」といった気持ちを大切にしながら、笑顔あふれるルームを目指してまいります。
	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。	4.33	成長を実感するとのご意見を多くいただきました。ルームでの支援がご家庭に繋がるよう、今後とも精一杯努めてまいります。
	18 ご利用されているつむぎを他の方に勧めたいですか？	8.95	畑仕事や戶外活動などの特色を生かしながら、「他の方に勧めたい」と思っていたら、質の高い支援の提供に努めてまいります。
	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。		「ダメと言われない」「子どもがつむぎに行くことを楽しみにしている」「親の悩みを聞いてくれる」など、嬉しいご意見をたくさんいただきました。
	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。		お知り合いの方からの紹介、安心して通うことができるなど、嬉しいご意見をいただきました。今後とも、お子さまや保護者様にご支持いただけるよう努めてまいります。