

## 2019年度 発達支援つむぎ 池尻ルーム 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せんか。	4.7	今後、より細かなところまで配慮し、快適に過ごしていただけるよう努めてまいります。
	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	今後も専門性を高めるため法人内研修参加、施設内研修の充実を図り質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。		職員の退職や担当の変更で、ご心配をおかけいたしました申し訳ございません。
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せんか。	4.5	引き続き、お子様の最近のご様子、幼保園ご家庭でのご様子を保護者様と共有を深め発達段階及び一人ひとりに合った支援計画書の作成に努めてまいります。
	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だと思いますか。	4.3	支援プログラムを楽しみにしている等のお褒めのお言葉を多数いただきありがとうございます。今後も一人一人の発達段階に合った療育の提供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せんか。	3.7	保護者同志の情報交換の場を提供できていないのが現状です。今後、カフェスペースを有効利用し情報交換の場を提供できるよう企画を行っていきます。
	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せんか。	3.7	幼保園との連携を取ってくれて有難い、とのご意見をいただきました。幼保園・特別支援学校・地域小学校等の園訪問や学校公開への参加、先生方のつむぎ来訪を受けております。今後も保護者様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。		プログラムと幼保園連携についてお褒めのお言葉をたくさんいただきました。そのほかに、子ども同士のやり取りを増やしてほしい、と言うご意見をいただきました。今後は、更に子ども主体の療育を進め子ども同士のつながりや対話を大切にしていきたいと思っております。
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。	4.7	丁寧な対応という、ご意見を多くいただきました。今後も活動の目的、意図を明確にし、より具体的に説明できる様に努めてまいります。
	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。	4.7	「丁寧で分かりやすい」「家で真似しています」等のご意見をいただきました。今後もお子様一人ひとりに合った声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せんか。	4.2	「先生によってみる視点の違いや、その子の特性や理解している部分に差がよように感じます」とのご意見をいただきました。今後は指導を振り返り、朝礼、終礼の話し合いを、より丁寧に行なって参ります。
	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ますか。	4.5	カフェスペースや掲示板を利用し、よりわかりやすく情報発信が出来る様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。	4.6	安心してご利用いただけるよう、ご契約時にはわかりやすく説明するよう心がけています。ご不明な点があれば、いつでも何度でも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いませんか。	4.2	具体策を提示しその後の経過報告も含め、迅速かつ適切に対応いたします。小さいことでも気になることがありましたら、いつでもお伝えください。
	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。		「丁寧に対応してもらっている」「改善してほしい点などを伝えただけには、即座に対応してくれ、気持ちのいいものだった」等のご意見をいただきました。今後も一つ一つ、丁寧に対応してまいります。
満足度	16 お子さまはつむぎに楽しく通っていますか。	4.9	高い評価をいただきありがとうございます。今後ともお子様が楽しく通い、より成長できる場所となります様、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。	4.3	実感するとの回答を多くいただきました。今後は、お子様の日々の成長につながる支援を行い、一緒に見守ってまいります。
	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	多くの方にご紹介いただき感謝しております。今後はさらによりよい支援をし「お勧めしたい療育施設 地域No.1」を目指し努力してまいります。
	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。		「本人はつむぎが好きで楽しみに通っています」「子どもの興味関心について知ろうとしてくれて、ありがたいです」「家ではできないことを毎回経験させてあげられるので感謝しています。等のうれしいご意見を多数頂戴しました。
	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。		貴重なご意見ありがとうございます。4月に施設長が変わりご心配やご不満も多かったかと思いますがいつも温かく見守りご協力くださることに心より感謝しております。今後はお子様方の成長の場、保護者様の安心の場となっていくように努力してまいりますのでよろしくお願いいたします。