

2019年度 発達支援つむぎ 目白ルーム 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	ご意見をいただいた水回りの使いやすさなどについてはマットを敷くなどの改善をさせていただきます。ルーム内の清潔や安全については、より安心してご利用いただけるように引き続き環境整備を行ってまいります。
	2 職員の配置数、職員の専門性は適切だと思いますか。	4.4	資格の有無にかかわらず職員全員でお子様の活動を考えております。お子様一人ひとりに合った活動を専門士の意見を取り入れておりますのでご安心ください。
	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。		設備については、カフェでたくさんの方がゆっくり過ごせるようイスの数を増やしたり、水周りでご迷惑をおかけしないようマットを敷くなど具体的な対応策を検討しすめて参ります。また空いている時間帯を分かりやすくお伝えし、ご利用のスケジュールが立てやすくなるようなシステムを検討いたします。
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。	4.5	保護者様とのコミュニケーションをよりいっそう深め、お子様にとってよりよい目標設定ができればと思います。
	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。	4.4	プログラムについては職員間で話し合いを行いお子様に合った内容を考えています。ねらいや活動内容も掲示はさせて頂いていますが、ご不安な点などございましたらいつでもお問い合わせください。
	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。	4.1	これまで開催した保護者セミナーや保護者懇談会ではたくさんの方に参加していただくことができました。今後も継続しさらに展開できるようすめて参ります。また、今年度同様、就学に関してはOBの保護者様をお呼びして座談会の開催も行う予定です。
	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。	3.8	保護者様からの連携のご要望にできる限り対応し、担当者会議等も積極的に行うなど、他施設との連携が密に取れるよう努めて参ります。
	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。		お子様が楽しくはもちろん、保護者様も楽しみながら子育てができるような支援を行っていきたくと思います。活動の中で様々な経験をたくさんしていただけるよう、今後も努めて参ります。
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、保護者様からの質問に対して、分かりやすく説明していますか。	4.6	その日の活動の振り返りだけではなく、なぜその活動を行うのかその先にどのような成長が見られるのかをお伝えし、時には一緒に考えて頂けたらと思います。今後も疑問点がございましたら遠慮なくご質問ください。
	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	今後も、お子様の気持ちに寄り添い職員間の振り返りをいかして適切な言葉かけや支援を行って参ります。
	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。	4.3	職員会議にてお子様の支援に役立つよう職員間の情報共有をよりいっそう心がけて参ります。
	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ると思いますか。	4.4	掲示場所を整え、さらに見やすく分かりやすくしていくとともに、お伝えしやすい聞きやすい環境を作って参ります。
	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したか。	4.2	安心してご利用いただけるよう契約時にはわかりやすく説明するよう心がけております。また契約後であっても、内容をすぐに確認できるような掲示方法等を考え工夫して参ります。ご不明な点がございましたら、いつでもお訊ねください。
	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。	4.2	ご意見やご要望に対して迅速に対応できるようアンケート実施以外にもお話を伺う機会を増やしていきたいと思っております。
	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。		それぞれのご家庭やお子様にあった対応をお伝えしながら、一緒に考えていければと思います。ペアレントトレーニングや保護者向け講座のご案内もあわせて行って参ります。
満足度	16 お子さまはつむぎに楽しく通っていますか。	4.7	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。今後も安心して楽しく通って頂けるよう努めて参ります。
	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。	4.4	ご家庭では見られない姿や、ご家庭だからこそその姿をお互いに共有しお子様の成長のお手伝いをさせて頂きたいと思っております。
	18 ご利用されているつむぎを他の方に勧めたいですか？	9.2	非常にたくさんのご支持をいただきありがとうございます。今後とも、信頼されるルーム作りに努めて参ります。
	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。		たくさん経験とチャレンジができるような取り組みを継続して行って参ります。小学校入学後も気軽に遊びに来てもらえる場所として考えて頂けると嬉しく思います。
	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。		たくさんのご貴重なご意見いただきありがとうございます。個人情報や、契約にかかわる部分においては早急に対応して参ります。安心してご利用できる環境と雰囲気を整えるよう一層努力してまいりますので今後ともよろしくお願ひ申し上げます。