

## 2020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
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。	4.66	ルーム内の清潔や安全について、室内の消毒や換気はもちろん、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。	4.52	資格の有無にかかわらず職員全体でお子さまの活動を考えております。お子さま一人ひとりに合った活動について様々な職員の意見を取り入れ共有し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。		支援に使用する教材や遊具については安全性を考慮し設置、点検しております。人員体制についても満足とのご回答をいただきました。
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。	4.68	今後も保護者様とのコミュニケーションを深め、お子さまにとってよりよい支援目標を一緒に考えてまいりたいと思います。
	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。	4.59	活動内容やねらいを都度掲示しておりますが、ご不明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。	4.18	今年度初めて開催したwebでの座談会には、たくさんの方が参加してくださいました。今後も継続しさらに展開できるよう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。	3.86	保護者様からの連携のご要望におこたえすることはもちろん、担当者会議を実施するなど他事業所との連携もとれ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。		お子さまが楽しく、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思います。活動の中で様々な経験ができるよう、今後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。	4.75	その日の活動の振り返りだけでなく、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。疑問点などございましたら是非ご質問ください。
	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	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を行ってまいります。
	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。	4.41	朝礼や日々のコミュニケーションを含め、今年度は機会（会議）を増やし情報共有に努めております。今後も職員間の連携をよりいっそう強めてまいります。
	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。	4.55	カフェ内の掲示に加え、分かりやすく丁寧にお伝えするよう努めてまいります。
	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。	4.45	安心してご利用いただけるよう契約時には分かりやすい説明を心がけております。契約後であっても内容を確認しやすいよう玄関に設置しております。ご不明な点がございましたらお問い合わせください。
	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。	4.14	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く思います。
	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。		保護者様とのコミュニケーションについては満足とのご回答を多数いただいております。今後とも、お子さま、保護者様への丁寧な対応に努めてまいります。
満足度	16	お子さまはつむぎに楽しく通っていますか。	4.89	多くの方から、楽しく通っているとのご回答をいただき嬉しく思います。お子さまにとっても保護者様にとっても安心できる場所であることをめざし努めてまいります。
	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。	4.45	今後も一緒にお子さまの成長を見守っていきけるよう、ご家庭での様子なども共有させて頂き成長のお手伝いができればと思います。
	18	ご利用されているつむぎを他の方に勧めたいですか？	9.59	非常にたくさんの方からのご支持を頂き、本当にありがとうございます。今後とも、皆様に信頼されるルームづくり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。		「一緒に学び成長できる場」「あたたかな雰囲気」「保護者同士のつながりも持てる」など嬉しいお言葉をたくさん頂きました。
	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。		「知人からのすすめで見学をした」「いくつか見学した中でも雰囲気が良かったのでつむぎに通うことを決めた」など、ご紹介や実際の雰囲気を気に入ってくださったという内容が多く、職員の励みになっております。今後とも安心して通って頂けるよう努めてまいります。

アンケート実施期間：2020年8月18日～9月5日

全回答数：51