

2019年度 発達支援つむぎ 桶川ルーム 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えますか。	4.8	
	2 職員の配置数、職員の専門性は適切だと思いますか。	4.5	
	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。		いつ誰が来所されても良いように、清掃や整理整頓は職員一同心掛けております。「いつもきれい」や「一人ひとりの子どもへ気を配りがなされている」などの温かいお言葉ありがとうございます。1点のみ「床面がもう少しきれいだったら」とのお言葉がございました。毎日の清掃や療育後の清掃、年間3回実施のワックス清掃も含め、徹底して参ります。お気づきの点がほかにもお気づきでしたら遠慮なくお声がけください。
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えますか。	4.4	「個別指導室はもう少し広いほうが良い」のご意見について部屋の広さは建物の構造上、広くすることは叶いませんが狭いからこそ集中できたりするメリットも大きいかと思われまます。また、ドアを開ければ廊下部分も使用できますので、お子様の様子やその場面に応じて臨機応変に活用するよう努めます。
	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。	4.2	
	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えますか。	4.1	
	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えますか。	3.5	今年度は、前年度に増して桶川近隣の特別支援学校や発達支援センター、幼稚園、保育園へ挨拶訪問や担当者会議で足を運ばせていただきました。ただ、すべての各関係機関へは行けておりません。来年度はより利用児の通う園へ足を運び連携を図っていきたく思っております。
	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。		「時間がもう少し長くしていただけたら…と思うところはあります。」のご意見について 今年度は、空間共有グループと個別指導に関して30分の指導と10分間の振り返りを基本的な指導内容として設定させていただきました。設定理由としては、子どもたちのより集中できる時間や連続で療育を行う際の清掃・準備時間の確保として設定いたしました。来年度も40分間の指導時間は変更いたしません、例えば早めに来所し園庭で身体を動かしたり療育後にちきんえついで過ごす等、一緒に検討できれば幸いです。 「親同士が集まれるイベントが増えるよ！」のご意見について 今年度は2回開催いたしました。また、2020年1月または2月に追加で開催できるよう計画しております。来年度は家庭訪問後や就学相談時期、新年度前等保育園や幼稚園の行事時期と合わせて開催できるよう計画いたします。たくさんご参加をお待ちしております。 「身体的なプログラムだけでなく、精神的なプログラムがあると助かる」のご意見について 基本的にはお子様に合わせた支援を心掛けておりますが、気になる点がございましたら直接職員へお問い合わせください。療育者と保護者様の納得のある支援でない意味を成さないことやどの形態の指導であったか等、詳しくお聞きできれば幸いです。 「部屋に入るのを嫌がる子のためにオープンにするのは解るが、中に入っている子の集中が乱されてしまうのが気になる」のご意見について 中に入っている子の集中を乱すことにつながってしまったことについては、指導力が足りず申し訳ございませんでした。指導内容を再検討し、例えば部屋に入らなくても良い指導や泣いている子がいても気にせず集中できる環境設定等、さまざまな観点から策を考えていきたいと思っております。
	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。	4.6	
	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。	4.6	
	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えますか。	4.4	
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えますか。	4.7		
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ましたか。	4.6		
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えますか。	4.3		
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。		～たくさんのお褒めのお言葉ありがとうございます。より一生懸命支援させていただきます。～ ・いつも悩みに丁寧に答えて下さり有り難い限りです。相談も時間をわざわざと下さり、忙しいにもかかわらず詳しく聞いて下さるのもとても有り難いです。 ・厳し指導していただけるので、それが子供の成長に繋がるのだと思います。家庭ではできない勉強、運動、体験をたくさんこれからも経験していけたらな…と思います。 ・子供の様子をよく観察してると思う。相談をしやすい、適切なアドバイスをしてもらって参考になることが多い ・つむぎのスタッフは言葉の壁があるので、コミュニケーションブックを用意し、夫がそれを家で説明してくれました。夫が息子の治療にも関わっている実感で、このことはとても素晴らしいことです。これまで一貫してプロフェッショナルで親切だと思います。	
満足度	16 お子さまはつむぎに楽しく通っていますか。	4.5	
	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	
	18 ご利用されているつむぎを他の方に勧めたいですか？	8.4	
	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。		「駐車券が無料になれば大変ありがたいです」のご意見について 申し訳ありません。開所当時より桶川マイン様と協議は行いましたが、現在は60分200円を60円引きした140円チケットのみ提供させていただいております。また、つむぎとは直接関係はございませんが、無料になる条件として、図書館利用や東武ストアでの2000円以上買い物でも無料にはなります。どうぞご参考ください。 「個別指導の申し込み時に電話がなかなかくれないことがある」のご意見について 申し訳ございません。回線が一つしかないことが要因です。お忙しい中での電話であるとお察しいたしますが、できるだけスピーディに予約は受け、次の電話を受けるよう努めてさせていただきます。
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。		「放課後等デイサービスを始めてほしい」のご意見について このお言葉はさまざまな方からお聞きしております。本館にありとうございます。現在のつむぎ桶川ルーム内では教材等が未就学向けであること等、ご期待にすぐに対応する体制は整っておりません。貴重なご意見として、発達支援事業部全体でリソースしたいと思っております。また、来年度も児童発達支援サービスのみでの運営を行う予定です。	