

## 2020年度 発達支援つむぎ つつじヶ丘ルーム 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当たり安全な環境であると思いますか。	4.25	お子さまが安全に過ごせる環境を考え、より一層、清掃と整理整頓を心掛けてゆきます。
	2	職員の配置数、職員の専門性は適切だと思いますか。	4.25	各スタッフが常に新たな情報を身につけ、一人一人の専門性を高められるよう情報共有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。		現在、不在の専門職の領域については、今後も法人内研修や外部研修などを通して知識と技術を身につけ、必要に応じて他ルーム専門士とも連携をとってお子さまに必要な支援の提供に努めてまいります。
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。	4.42	お子さまの発達過程を見極め、保護者さまのご希望を踏まえながら、お子さまに必要な支援目標の設定を行ってまいります。
	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。	4.63	職員間でお子さまの発達過程や様子の共有を行い、子どもたちが楽しみながら支援目標を達成できるよう、プログラムを計画実施してまいります。
	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。	3.46	新型コロナウイルス感染症の影響により、実施できるイベントが限られておりますが、個別での面談や相談支援も行っています。マンスリーをご利用の方は、保育参加も実施しております。
	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。	3.54	新型コロナウイルス感染症の影響により、園訪問の実施が難しい状況ではありますが、必要に応じて所属園や療育先と電話やオンラインで会議を行い、情報共有を行っております。
	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。		マンスリーご利用の方へは、お子さまの成長されている姿をより身近に感じていただけるよう、写真や動画などを踏まえて振り返りを行っています。クラス活動などを通して、個々への必要な支援を行っております。
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。	4.42	引き続き、お子さまの発達のご様子や支援の内容を分かりやすくお伝えしていけるよう心掛けてまいります。
	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。	4.67	引き続き、個々の成長に合わせた言葉がけや声の大きさに配慮してまいります。
	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。	4.08	毎日、朝礼と終礼において、日報の内容を職員間で共有しております。マンスリーとグループ指導では、打ち合わせと振り返りを行い、子どもの様子や成長を共有し合い、よりよい支援へと繋げてゆきます。
	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。	4.21	園とも連携し、行事や必要な持ち物などがある場合には、早めに伝達できるよう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。	4.38	地図や図面などを使ってわかりやすく説明できるよう心がけておりますが、安心してご利用いただけるよう、園舎内に掲示させていただいております。
	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。	3.92	すべてのご意見は、真摯に受け止め、スタッフ間で共有し話し合いの場を設けております。本社に報告し、他ルームとも共有し、改善へと繋げ、より良いサービスの提供を行っていただけるよう努力してまいります。
	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。		本社や園との連携が必要なことに関しては、ご返答までに少々お時間を頂くこともあり、ご迷惑をおかけすることもありかとは思いますが、引き続き、真摯に対応させていただくよう努力してまいります。
満足度	16	お子さまはつむぎに楽しく通っていますか。	4.63	引き続き、お子さまたちが、楽しいと思えることから興味の幅や人との関わりの幅が広がっていくよう支援してまいります。
	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	日々の小さな成長の積み重ねが感じられるよう、わかりやすくお伝えできるよう努力してまいります。
	18	ご利用されているつむぎを他の方に勧めたいですか？	8.83	今後より一層お子さまの発達支援のサポートに寄与できるよう努めてまいります。
	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。		
	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。		保護者様の言葉に耳を傾け、お子さまがのびのびと過ごす中で、成長に必要な経験の積み重ねができる支援の提供を心掛けてまいります。

アンケート実施期間：2020年8月18日～9月5日  
 全回答数：30