

## 2021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	Q2	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。	4.41	毎日、8:30と17:00に次亜塩素酸消毒を行っています。その2回に加え、支援後に使用した部屋と備品の消毒を行っています。今後も継続して、過ごしやすい環境を保てるよう努めてまいります。
	Q3	職員の配置数、職員の専門性は適切だと思いますか。	4.15	つつじヶ丘ルームには、保育士、公認心理師、言語聴覚士、音楽療法士が配属されています。それぞれの専門性をさらに高めるため、研修に参加し、職員間で内容の共有を行い互いの専門性も高めていけるよう努力してまいります。
	Q4	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。		制度に沿った支援の提供となりますが、できる限りご利用者さまのご意見やご要望を真摯に受け止め、質の向上と業務改善を図り、安心して通える施設運営を心掛けて行きます。
支援の提供について	Q5	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。	4.26	引き続き、お子さまの発達に合わせ、見通しを持って適切な個別支援目標を設定できるよう保護者様と共有をしていけるよう努めてまいります。
	Q6	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。	4.07	引き続き、お子さまの興味関心に沿ったプログラムを展開しつつ、個々のニーズや課題と向き合い、成長へ繋げていけるよう努めてまいります。
	Q7	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。	3.37	つむぎ便りやブログの配信を通して、さらに保護者様が必要としている情報の提供に努めてまいります。また、保護者様同士がつながれる場をより多く提供できるよう保護者会などの機会を増やして行きます。
	Q8	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。	3.04	「関係機関連携加算」を利用して、個別支援計画を作成する過程で、所属されている園への訪問や連携を行っております。ご希望される方は、職員までお声がけください。
	Q9	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。		引き続き、1日10名定員と限られている中で、個々のニーズに合わせ、お子さま同士の関わりを通してお子さまの最大限の利益を得られるよう支援してまいります。
保護者様やお子さまへの説明・対応等	Q10	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。	4.44	振り返り時、わかりやすく説明されているとご回答いただきました。引き続き、丁寧にお子さまのご様子や支援内容、活動の意図など、保護者様に伝えていけるよう努めてまいります。
	Q11	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。	4.52	お子さまへの言葉かけや声の大きさなど、適切に行うよう全職員努めております。引き続き、お子さまの気持ちに寄り添い、わかりやすい言葉かけや適切な声の大きさを心掛けてまいります。
	Q12	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。	3.81	職員同士が情報共有する時間をできるだけ多く確保し、必要な情報が早急に共有されるよう努めております。
	Q13	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。	4.04	支援内容がより分かりやすくお伝えできるよう、活動のねらいと内容を掲示することを検討しております。つむぎ便りやルームのブログを通してより多くの情報を発信できるよう努めてまいります。
	Q14	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。	4.37	カフェ内のご契約内容や非常時の対応などの情報提供を常時行っております。ご契約の際にご不明な点などございましたら、いつでも職員にお声がけください。
	Q15	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。	4.00	ご意見をいただいた際は、迅速に本部に報告を行い、適切に対応するよう努めております。方針や規程に関わることは、本部とも協議を重ねた上、改善できるよう検討してまいります。
	Q16	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。		お子さまへの支援のねらいや活動内容について、保護者様によりわかりやすくお伝えすると共に、振り返り時に疑問やご質問にお答えできるよう、対話することを大切にしていこう努めてまいります。
満足度	Q17	お子さまはつむぎに楽しく通っていますか。	4.41	引き続き、お子さまが楽しく通いながら、さまざまな経験を積み、非認知能力を育んでいけるよう努めてまいります。
	Q18	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。	3.96	日々のお子さまの成長を丁寧に共有し合うことができるよう努めてまいります。
	Q19	ご利用されているつむぎを他の方に勧めたいですか？	7.89	つむぎを他の方にもお勧めしていただけるよう、お子さまにとっても保護者様にとっても居心地がよく、楽しく通える場所となるよう、職員一同全力で皆さまに満足していただけるサービスを提供してまいります。
	Q20	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。		お子さまが楽しく通っているというお言葉をいただきありがとうございます。引き続き、地域への発信を行い、より多くの方々につむぎをご利用していただけるよう努力してまいります。