

## 2022年度 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、施設長またはスタッフ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	入口や支援室、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。	4.8	ご利用者様の目線に立って、園内の掃除や整理整頓を心掛けて取り組んでおります。常に安全に安心して子どもたちが過ごせる環境を目指してまいります。
	Q3	職員の配置数、職員の専門性は適切だと思いますか。	4.3	現在、つつじヶ丘ルームには、保育士、公認心理師、音楽療法士、児童指導員が配置されています。各スタッフの専門性の向上に向けて、研修や指導を行っております。
	Q4	ルーム内の設備・環境や職員の人員体制についてご意見をお聞かせください		子どもの発達や特性に関する専門知識を備え、日々支援にあたっております。支援のねらいや子どもの成長に必要な経験がなぜ必要かなど保護者様への説明を丁寧に行い、保護者様と共にお子さまの成長に携わって行きたいと考えております。
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。	4.3	全スタッフの多角的な視点を踏まえて個別支援計画を作成しております。半数以上の方々に非常に満足していただけているようです。もし、お子さまの個別支援計画についてご不安な点がございましたら、スタッフへお声掛けいただくと幸いです。
	Q6	グループ活動や個別支援のプログラムは、お子さまの支援目標に沿っているものだと思いますか。	4.1	お子さまの支援目標に沿ったプログラムを考え実施しております。お子さまが楽しくつむぎに通っていただけるよう配慮しながらより多くの成功体験を重ねられたらと考えております。
	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。	3.3	新型コロナウイルスの影響により、保護者様を含めたイベントの開催が制限されてきました。今後は、就学イベント以外にも、お子さまの支援中にできることも含め、保護者様同士が繋がるイベントを開催してまいります。
	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。	3.3	所属園との連携をご希望される方は、スタッフまでお声掛けください。所属園や他に通っている発達支援事業所やセンターでのお子さまのご様子も踏まえて個別支援計画を作成させていただきたいと考えております。
	Q9	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。		お子さまのご様子や発達段階に応じて支援を提供しております。マンスリー支援だけでなく、個別やグループ支援でも子どもたち同士の関わる機会を大切にしています。さらに園児との関わりが持てるようプログラムを考えてまいります。
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。	4.6	支援後の振り返りでは、支援のねらいと今後の見通しについて詳細をわかりやすく説明できるよう心掛けて参ります。また保護者様からのご質問に対して根拠のあるご返答をしていけるよう努力してまいります。
	Q11	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。	4.4	スタッフによっては、声の大きさや話し方の違いがあります。保護者様とのやり取りを通して、さらに分かりやすくお伝えできるよう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。	4.1	毎日、朝礼や終礼、支援前後での打ち合わせや振り返りなど、スタッフ間で共有する時間を設けていますが、十分に連携できるような共有方法と各スタッフが徹底していけるよう努めてまいります。
	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。	3.9	つむぎではICTを活用した連絡手段がございません。お知らせのお手紙や口頭でのお伝えのみとなっておりますが、分かりやすく、できるだけ早くお伝えできるよう心掛けてまいります。
	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。	4.4	ご契約時にお伝えする情報量がとても多いため、後日、支援後の振り返りなどで繰り返しお伝えしていけるようスタッフ間でも共有してまいります。
	Q15	保護者様やお子さま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。	3.9	ご意見をいただいた際は、早急に対応と改善に努めることを心掛けております。本部と共有し、今後、皆さまが気持ちよくつむぎを利用いただけるよう努めてまいります。
	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		保護者様からのお問い合わせやご連絡などは、日報を通して確実に共有する仕組みを作っております。お子さまのご様子など、振り返りの際にスタッフより丁寧にかつ確実にお伝えができるよう努力してまいります。
満足度	Q17	お子さまはつむぎに楽しく通っていますか。	4.6	多くのお子さまに楽しく通っていただけているようです。引き続き、子どもたちの気持ちに寄り添い、活動の内容や関わり方を工夫して楽しく通える場を作って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。	4.2	多くの方にお子さまの成長を感じていただけているようです。お子さまの成長や変化を分かりやすくお伝えできるよう心掛けてまいります。
	Q19	ご利用されているつむぎを他の方に勧めたいですか？	8.4	大半の方々には、つむぎを他の方へ勧めたいと思っていただけているようで、スタッフ一同嬉しく感じております。さらに多くの方々にご満足いただけるよう、支援の質の向上と安心してお子さまを預けていただけるよう努力してまいります。
	Q21	つむぎをお選びいただいた理由や実際に通ってみた感想などをお聞かせください		スタッフ全員が一回の支援の重みを実感し、お子さまの目標を達成できるように十分に準備した上でお子さまを受け入れられるよう努力してまいります。