

## 2019年度 発達支援つむぎ 横浜東口ルーム 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いますか。	4.4	清潔感を持っていただけるよう施設の清掃活動に取り組んでまいります。また、カフェやトイレについてもお子様が過ごす空間と捉え、指導室同様に安全面の確認と検討をおこなってまいります。
	2 職員の配置数、職員の専門性は適切だと思いますか。	4.1	お子様にあった指導が常にご提供出来るよう、職員それぞれの専門性を活かしてまいります。また、担当職員以外もすべてのお子様の指導に対して関心をもち、時には情報共有や助言をしながら指導内容を振り返ってまいります。
	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。		ご意見いただきました、職員によってスキルや経験の差があることに関してはルーム内の勉強会を通して知識・技術の共有を行うことで担当者によって支援の差がないようにしてまいります。また、ご意見をいただいたカフェやトイレの設備に関してはより過ごしやすい環境を目指し調整を検討してまいります。
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。	4.2	支援計画については引き続き、会議を開き全職員で内容の共有と適正さの確認をし、作成してまいります。
	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。	4.1	グループ指導に関わる全ての職員間でお子様一人ひとりの目標を共有し、プログラムの内容につなげてまいります。
	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。	3.7	お子様への育児で悩まれているお母さまには職員からお声がけをして、お話をするお時間をいただいております。座談会などの企画開催も行いましたが頻度や内容も含めて改めて検討させていただきます。
	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。	3.5	保育園・幼稚園の様子を指導の振り返りの時間を利用してお聞きしてまいります。必要に応じて、通われている園の先生との連絡や訪問を検討し連携をとってまいります。
	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。		放課後等デイサービスに関する情報提供が行えるようパンフレットをカフェスペースに置いてありますのでご活用ください。また、情報の量が不十分ではありますので、職員も意識して放課後等デイサービスに係る情報を集めてまいります。
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。	4.3	振り返り際には内容がお子様に伝わらないほうが良いものなどを考えてまいります。他の職員が対応するや別室の用意など、いただいた意見について共有し、対応できるよう善処いたします。お便りや持ち物の伝え方などについてご不快を与えてしまい申し訳ありません。以後、お母さまにもご協力いただきやすいお伝えの仕方（お便りの書き方・伝え方）について職員間で検討してまいります。
	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。	4.5	指導時の言葉がけを中心に、日々のお子様への言葉がけについては職員間で振り返りをしております。引き続き、職員がお互いのかかわりを確認しながら振り返っていきたくと思います。
	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。	4.1	朝礼、終礼時に前日や当日の情報共有をおこなっております。しかし、職員間の共有や連携の質が不十分なため、ご迷惑おかけして申し訳ありません。評価を真摯に受け止め、共有の仕方や内容についてマニュアル化し改善してまいります。
	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。	4.4	今後もルーム内の掲示板への掲示や個々へのお手紙を通じて、分かりやすい情報発信を考えてまいります。
	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ましたか。	4.2	契約時に関しては分かり易い説明を心がけております。一度に多くの重要事項をお話しすることもあるので、アンダーラインを引いたりするなど、ご理解いただきやすいよう工夫いたします。
	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。	4.2	ご利用者様からご意見をいただいたものに関しては共有を行い対応について検討しております。内容によっては改善までにお時間をいただくものもあるかもしれませんが、対応の方法等に何かご指摘がございましたら施設長、又は、本社の窓口までご連絡いただければ幸いです。
	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。		多くの方にご満足のお声をいただけた一方で職員の連携やお子様、親御様への対応のいざいについてご意見もいただいております。改めて、皆様にとって居心地の良い空間とは何かをルームに内で話し合う場をもち、サービスの質の向上につなげてまいります。
満足度	16 お子さまはつむぎに楽しく通っていますか。	4.3	多くの方にご満足のお声をいただけて非常にうれしく感じております。私共も、お子様と日々、楽しく関わらせていただいております。今後もお子様、親御様にとって気軽に、安心して、楽しく通っていただける場所を目指してまいります。
	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。	4.1	「つむぎだからできる」ではなく、「日常生活でも出来る」につながる支援ができるよう、経験できる場所をご用意してまいります。
	18 ご利用されているつむぎを他の方に勧めたいですか？	8.3	発達支援事業所としてお子様の成長とサービスに実感と満足感をお持ちいただき、「友達にも紹介したい」と思っていたけるようなサービスへ職員一同、精進してまいります。
	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。		プログラムや設備環境にもご意見いただきましてありがとうございます。私どもの説明不足もありプログラムの目的や目標にご不安を感じさせていただきました。今後は、親御様と目的を共有させていただきながら、安心して一緒にお子様の成長へとつなげてまいります。
	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。		皆様から頂いた感想が私どもの評価と真摯にとらえ、技術や環境について向上するための改善策を実行してまいります。至らない点も多く、今後ともご意見をいただきながら事業所として成長してまいりますのでご高配賜りますようよろしくお願いいたします。