

## 2020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
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あたり安全な環境であると思いますか。	4.67	引き続き清掃に取り組み、安全で清潔な環境を維持してまいります。また、床の清掃などは清掃業者への依頼も検討してまいります。
	2 職員の配置数、職員の専門性は適切だと思いますか。	4.36	お子様の様子にあわせ職員の配置をしてまいります。また、職員はそれぞれの専門性を活かした指導プログラムをご準備してまいります。
	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。		お子様の様子や人数に合わせたプログラムを設定することで、怪我のリスク管理してまいります。また、職員間での共有事項を密にとりてまいります。
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。	4.50	保護者様との連携を取りながら引き続きお子様にあった支援計画を設定してまいります。また、策定会議を通し、すべての職員でお子様の支援計画を作成いたします。
	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。	4.40	支援目標はもちろん、日々の様子にあった指導案を作成いたします。その為にも、指導の振り返りの際に保護者様にご自宅や通われている園のご様子もお聞かせいただけたらと思います。
	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。	4.14	コロナウイルス感染症の影響もあり、対面のイベントの企画が難しい期間が続きましたが、リモートなどWEBを使用したイベントの企画を検討してまいります。
	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。	3.69	園でのご様子を保護者様からお聞きしながら必要に応じて園への訪問についてご相談させていただきます。
	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。		戸外活動に関してはお子様のご様子に合わせて増やして行けるよう取り組んでいくとともに安定した人員を確保できるよう法人全体で取り組んでまいります。また、保護者様の情報交換に関しましても6番の回答同様にリモートでの企画を検討してまいります。
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。	4.55	最近のお子様のご様子を聞きながら、その日の様子をしっかりお伝えし保護者様との振り返りの時間を大切にしております。
	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。	4.74	引き続き、お子様に伝わりやすい声量や言葉がけを意識してまいります。
	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。	4.40	保護者様からお聞きした内容やお子様の様子に関して引き続き、職員間の共有に努めてまいります。
	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。	4.60	プログラムや体験学習など皆様に分かり易い掲示やお伝えの仕方を心がけてまいります。
	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。	4.62	契約内容についてはお伝えする内容も多いため、特に重要点については丁寧な説明を努めてまいります。
	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。	4.36	安心し、気持ちよく通っていただけるように努めて参りますが、至らない点などご指摘いただいた際には迅速に対応いたします。
	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。		保護者様の困り感など生活場面も含め、ご相談にのれるよう努めてまいります。
満足度	16 お子さまはつむぎに楽しく通っていますか。	4.76	お子様の成長につながり、保護者様から100パーセント満足していただけるようお子様の様子に合わせた指導ができるように努めてまいります。
	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。	4.48	保護者様とお子様の成長を共有しながら、ご自宅での様子にもつなげていける指導を心がけてまいります。
	18 ご利用されているつむぎを他の方に勧めたいですか？	8.98	お知り合いの方にも紹介していただけるようなルームを目指し、サービス・指導の充実に努めてまいります。
	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。		数々のご意見をちょうだいありがとうございました。今後とも、保護者様にご満足いただけるようお子様の成長に寄り添い、職員間で情報共有しながらその都度お子様にあった支援ができるように努めてまいります。
	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。		

アンケート実施期間：2020年8月18日～9月5日

全回答数：43