

2019年度 発達支援つむぎ 阿佐ヶ谷ルーム 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せんか。	4.3	カフェスペースのコップについて、気持ちよくお使いいただくように努めておりますが、行き届いていないことも多くご迷惑をおかけしております。安全で清潔な環境をより一層心がけるとともに、新しいコップの購入も検討中です。
	2 職員の配置数、職員の専門性は適切だと思いますか。	4.2	人員の異動や担当の変更に関して、ご心配をおかけし申し訳ございません。引き継ぎ等丁寧に行うようにし、職員一同でお子様を見守っていただけるような体制をより一層心がけてまいります。職員の専門性・資格に関しましては、スタッフ紹介ボードに記載いたしましたのでご確認ください。
	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。		楽しい雰囲気や、いろいろなものに興味を持てるような掲示の仕方等、お褒めの言葉を多数いただきました。ありがとうございます。床のべたつきに関して、ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。床の木材は柔らかい素材のため、状態を保つために年に2回ワックスかけを行っております。経年変化で木材が古くなっているように見えますが、毎日の清掃時にも水拭きをして気持ちよく過ごしていただける空間となるよう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せんか。	4.3	引き続き、お子さまの日々の小さな変化も保護者さまと共有し、適切な支援目標を設定出来るように努めてまいります。
	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。	4.3	支援プログラムの多彩さについて、お褒めの言葉を多数いただきました。ありがとうございます。プログラム内容については、お子さまの成長に合わせたものとなるよう、今後も努めてまいります。
	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せんか。	3.9	ペアレント・プログラム、就園・就学に関する座談会等に関して満足のご対応を多数いただきました。
	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せんか。	3.7	園での様子を見させていただいたり、他の支援機関との連携が有難い、という回答を多数いただきました。発達支援の制度を利用し、所属の幼稚園や保育園等と連携をとった支援を行うことが出来ます。積極的にご利用いただけるよう、引き続きご提案させていただきます。また、保護者さまからの連携のご要望にも出来る限り対応してまいります。
	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。		ゲームや製作等の室内プログラムだけでなく、畑やサービスとの交流、地域の中での支援等好評いただいております。ご家庭の中では難しい経験や、ほんものに触れる経験もたくさんしていただけるよう、今後も努めてまいります。
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、保護者様からの質問に対して、分かりやすく説明していますか。	4.5	都度のアドバイス、相談事への寄り添った対応について、お褒めの言葉を多数いただきました。ありがとうございます。
	10 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。	4.6	お子さまの目線に立った丁寧な対応に満足、というご回答をいただきました。ありがとうございます。今後も日々の振り返りや、事業所内研修等を通して職員一同研鑽してまいります。
	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せんか。	4.3	職員の対応にばらつきがあるのご指摘をいただきました。月に一回以上の事業所内研修、外部研修への参加を通して研鑽に努めておりますが、今後も実際の指導の動画撮影の様子なども踏まえて振り返り、質の向上に励んでまいります。
	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せんか。	4.3	皆さまの様々なニーズにお応えできるようなイベントの開催を今後も行っていく予定です。イベント開催等に関して、スムーズにお伝えできるよう、出来るだけ早い段階で分かりやすい情報発信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説明してましたか。	4.3	安心してご利用いただけるよう、ご契約時には分かりやすく説明するよう心がけております。ご利用開始後も、ご不明なことがあればいつでもお尋ねください。ご説明させていただきます。
	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せんか。	4.2	頂いたご意見は、その日のうちに全スタッフ間で共有させて頂き、迅速に対応させていただきます。小さなことでも気になることがありましたらいつでもお伝えください。今後とも信頼されるルームを目指していきたいと思っております。
	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。		今後も心を込めた対応を心がけてまいります。
満足度	16 お子さまはつむぎに楽しく通っていますか。	4.6	多くのお子さまが非常に楽しく通ってくださっているとのこと、嬉しく思います。行き渋りなどがある場合も、お子さまの気持ちやペースを尊重しながら、本人の「心地よい」「やってみたい」といった気持ちが起るような工夫をし、笑顔で温かく迎えられるようにしてまいります。
	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	成長を実感するとの回答を多数いただいております。ありがとうございます。
	18 ご利用されているつむぎを他の方に勧めたいですか？	8.6	就学後も通いたいと思う支援先、というご回答をいただきましたありがとうございます。今後も支援を必要とされるひとりでも多くの方に質の高い支援を提供できますよう、職員一同努めてまいります。
	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。		「子どもだけでなく、親子で支えられている」「畑、梅ジュース、メダカの飼育など様々な体験が出来てうれしい」等のお声をいただきました。ありがとうございます。
	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。		沢山の貴重なご意見をありがとうございました。今後も、お子さまの成長と一緒に喜び合える関係を築いていきたいと思っております。より一層努力してまいりますので今後ともよろしくお願いいたします。