

2019年度 発達支援つむぎ 吉祥寺ルーム 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	<ul style="list-style-type: none"> ◆トイレが少し不衛生…現在、お昼休みと夕方の2回の掃除をしております。指導の合間にも職員が使用するたびに、しっかりと確認し改善できるよう努めてまいります。 ◆グループを見学する際に窓が高いため見にくいと感じる。…カフェのカウンターの下に、足台を用意しております。 ◆弟妹のおむつ替えの台があるとありがたいです。…ご不便をおかけしております。現在設置されているジョイントマットも使いにくいのご意見をいただいております。指導室が空いている際には、そちらをご利用いただけますので、スタッフまでお声がけください。また、台の設置も検討させていただきます。 ◆待合室のトイレがもう少し幼児に使いやすいと有り難いです（入口の段差が大きいため踏み台があったり、中に荷物を置けるスペースがあったり）…入口の踏み台と荷物台を設置させていただきます。 ◆狭いので仕方ないと思うが、廊下に平均台など置いてあることがたまにあるのが気になります。だからといって必要な物品を置き場の問題で減らすのはどうかと思うので仕方ないと思います。…物置の整理をし、できる限り廊下に物が置かれないように努めてまいります。 ◆グループ指導では来ている人全員が見れるといい。 クラスを見学するための小窓の位置が上すぎて見えづらいです。…マジックミラーからだけでなく、入り口側からも自由に見ていただくことができます。ご希望の際はぜひスタッフまでお声がけください。 ◆子供用トイレが使えたと尚良いと思います。…指導室が開いている場合は、ご利用いただけます。スタッフまでお声がけください。
	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	<ul style="list-style-type: none"> ◆振替可能な日ももう少し増えるとありがたいです。 祝日などのどうしても振替でもなかなか取りづらいのが少し残念です。…午前中は比較的空いております。また、個別の担当者以外の指導で宜しければ、可能なお日にちが増えるかと思われます。キャンセル待ちもご利用いただけますので、こちらからもご案内をしっかりとしていこうと思います。 ◆日曜日も指導していただけると大変助かります。…現在、日曜日、祝日、年末年始はお休みをいただいております。平日にお仕事をされている方の予約が取りにくくご迷惑をおかけしておりますが、キャンセル待ちなどで対応させていただいております。 ◆グループ指導員が日によって違うのが気になる。…基本的にリーダーとサブリーダー二人は、同じスタッフが入るように心がけております。欠席などで入れ替わることもありますが、情報を共有させていただき、安定した指導につながるよう心掛けてまいります。 ◆指導員さんの入れ替わりが少し多い気がします。…職員の退職等でご迷惑をおかけしております。安定した指導ができるよう環境を整えていくと同時に、担当変更の際にはしっかりと引継ぎをし、入れ替わりがあっても継続した指導ができるよう努めてまいります。 ◆祝日にクラスの予約が入ったままギリギリ迄気付かれず、直前の変更にも苦労した(連絡・伝言が時々上手くいかない事がある)。…月初に出席ノートを更新する際には必ず保護者さまと一緒に確認し、また次回のご予約の確認も怠らないよう努めてまいります。 ◆先生方は皆様頼り甲斐があり優しく親切だが、何を専門とされている方なのか分からない。…職員紹介ボードの設置をさせていただきます。 ◆STの先生がいると良いと思います。…現在吉祥寺ルームにSTはおりませんが、言語発達に関わること相談は、どのスタッフでもお応えできるよう日々学び続けておりますので、お気軽にご相談ください。また、保護者の方々とも一緒に学べる勉強会などもありますので、今後もご案内を続けていきます。専門的な内容に関しましては他ルームにいるSTに相談することもできます。まずは、ルームスタッフまでお気軽にご相談ください。
	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。		
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。	4.4	
	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	<ul style="list-style-type: none"> ◆もう少し難しい事にチャレンジしていけるように指導をしていただきたいと思います。…やっていることが簡単に見えても、目標に向かって段階を踏んでチャレンジしていることがあります。なぜこれが必要なのか、何でやっているのかについて疑問がありましたら、お気軽にスタッフにご質問ください。またモニタリングの際にも、日ごろの指導内容につきましてご意見があればお寄せください。 ◆個別指導が毎週受けられるといいなと思います。…登録者数の増加に伴い、お一人の通ってくる回数が平均で3回となっております。まだまだ待機をされている方もいらっしゃり、なかなかお一人の回数を増やすことが難しくなっております。
	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。	3.6	
	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。	3.3	<ul style="list-style-type: none"> ◆幼稚園との連携については期待していたほど動いていないと感じます。…幼稚園訪問は支援の方向性を所属園と確認し、個別支援計画を書き換えるにあたり、幼稚園と策定会議を実施するため訪問させていただいております。ご希望も多く、指導の合間を縫って訪問させていただいておりますので、全員の皆さまの園に訪問することが難しい状況です。ご希望をいただければ必ず訪問いたしますので、少しお待ちください。また、頻回に連携が必要と思われる場合には電話での対応もしておりますので、担当とご相談いただき、連携方法を検討させていただければと思います。

2019年度 発達支援つむぎ 吉祥寺ルーム 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
	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。		<ul style="list-style-type: none"> ◆個別指導の1時間のうち、指導時間とフィードバックが半分ずつですが、もう少し指導の時間を長くっていただいた方が嬉しいです。…基本的に指導時間30～40分、フィードバック10～20分で構成しております。ただ通っただけでなく、お子さまの様子を保護者さまと共有し、ご家庭での子育てに繋げていただくことも大切に思っております。 ◆一時預かりを復活してほしい。…一時預かりのご利用、ありがとうございました。ご利用のご要望が少なかったこと、お部屋の空きがなかったりスタッフに余剰がなかったことで、一時預かり事業をやめさせていただきました。 ◆放課後デイサービスもあればいいと思います。…私たちも、就学後の継続的な支援の必要性を感じております。制度上放デイはできませんが、小学校に行かれてからもいつでもご相談には乗りますし、卒所児さんの同窓会なども企画しております。お気軽にカフェにお立ち寄りいただき、いつでも相談に乗れる場であり続け、ずっと繋がっていただけるつむぎでありたいと思います。
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。	4.5	
	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	<ul style="list-style-type: none"> ◆「すごい」「できたねー」などの声かけが少しオーバーな時がある様に感じます。もう少し自然な感じでもいい様に感じます。…表情や単調な言葉かけでは伝わりにくいお子さまには、少しオーバーに表現していることがあります。これが「できている」という状態であることがわかり、それを褒められることで、自信をもって取り組める活動が増えるといった思いもあります。不必要なオーバーリアクションに関しましては、客観的に見る場を設け、できる限り自然な言葉かけができるよう努めてまいります。
	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。	4.0	
	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、分かりやすい情報を発信できていると思いますか。	4.2	<ul style="list-style-type: none"> ◆体験学習の内容をもっと早めに知らせていただきたいです。…1か月前にはご案内しようと心がけておりますが、なかなかできておりません。早めの企画、早めのご案内ができるよう努めてまいります。 ◆月齢にあった体験学習のプログラムがあると有難いです。…体験学習は、どんな年齢の方にも楽しんでいただけるように設定しております。一見難しそうなお活動も、お子さまに合わせてサポートさせていただき、みんなで一緒に取り組めるようにしております。不安だなと思われましたら、お気軽にお尋ねください。
	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。	4.3	
	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。	4.0	<ul style="list-style-type: none"> ◆問い合わせた時の伝言や連携が、もう少しスムーズになると有り難いです。…電話や伝言は必ずメモに残し、迅速に共有して対応できるよう努めてまいります。
	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。		<ul style="list-style-type: none"> ◆スケジュール変更がある際は来所した際だけでなく、早めに電話して頂けると有り難いです。…変更が生じた時点でご連絡ができ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。	4.6	
	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。	4.0	
	18 ご利用されているつむぎを他の方に勧めたいですか？	8.4	
	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。		<ul style="list-style-type: none"> ◆駐輪場があるといい。…仁愛ビル1階は、クリニックをご利用の方の駐輪場となっており、ご不便をおかけしております。近隣の駐輪場をご利用いただくか、公共交通機関のご利用をお願いしております。
	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。		<ul style="list-style-type: none"> ◆入口がひとつで窓が開かないように見えるが、非常の場合は逃げられるのが少し心配です。…奥の個別の部屋の窓が開き、はしごで通りに降りられるようになっております。スタッフは月に1度の避難訓練で、実際に降りるなどを試みておりますが、今後お子さまや保護者さまとともに、避難訓練の実施をしていきたいと思っております。 ◆スペースの都合で仕方ないと思うが、待合室がいっぱい座れない子や保護者がいることもある。折り畳み椅子もあるといいと思う。…折りたたみ椅子の設置を検討させていただきます。