

2019年度 発達支援つむぎ 北千住ルーム 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。	4.7	引き続き、清潔で安心してご利用できる環境を設定していきたいと考えております。
	2 職員の配置数、職員の専門性は適切だと思いますか。	3.9	専門性につきましては、他ルームの専門職から助言を受け指導に反映させるなど、工夫していければと思っております。また、他ルーム研修などの機会を設け、他ルームのよいところなども取り入れ、より一層、質の高い指導を提供していきたいと思っております。
	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。		4月以降、スタッフ体制が安定せずご不安を与えてしまい申し訳ありません。施設長である下町を始め、現在のスタッフで、安心してお子さま保護者さまが通って頂けるような環境を整えて参ります。指導中の環境に於いては、併設園であるため、併設園の環境を活かしつつ、その時その時で最善の環境を提供できればと考えております。
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すか。	4.2	引き続き、お子さまの成長に合わせて保護者さまと個別支援計画の内容を共有し、支援目標を設定していけるとよいと思っております。
	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。	4.0	プログラムの立て方など、支援目標に沿ったものになっているかどうか、日々振り返るだけでなく、ケース検討会議などを通して職員の多くの視点からみていければと思っております。
	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	保護者さま同士が、情報交換や繋がりをグループ活動以外の場でも設けられるようなイベント等を企画し、実施していければと考えております。また、ルーム内掲示などを利用し保護者さま同士が繋がる、または情報交換できる環境を設定していければと思っております。
	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。	2.7	幼稚園の先生から言われた事を相談すると、それを後日のプログラムに取り入れてくれるのが助かると思う意見も頂いております。引き続き、幼稚園や保育園訪問を可能な範囲で積極的に実施し、所属の園と連携をとっていければと思っております。また、他事業所とも連携しお子さまにとって、よりよい支援について考えていければと思っております。
	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。		併設されている保育園とも交流があったり、園庭で動物と触れ合うことも出来たり、子供本人もとても楽しく通えていると言う嬉しいご意見を頂いております。北千住ルームはつむぎの中でも併設園ですので、併設園の良さを活かして今後も支援していければと思っております。
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	指導後のフィードバックでは、その日の様子を共有するだけでなく、日々のご家庭や所属園の様子を伺い、生活の中でできる支援についてアドバイスをさせて頂ければと思っております。
	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。	4.5	お子さまへの言葉かけは、個々に合わせてどのように、どんなタイミングで言葉かけをするのが分かりやすいか、スタッフ間でも共有しています。引き続き、個々に合わせた言葉かけを行って参ります。
	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	スタッフ間での連携を密に取り、お子さまにとってどのような指導がよいかを多角的な視点で見たいと思っております。
	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。	4.2	日々の指導内容のみならず、つむぎから子育てに関する情報を分かりやすく発信できるように工夫して参ります。
	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。	4.2	契約時には、安心してご利用頂けるように分かりやすく丁寧に説明させて頂くよう心がけております。利用開始後でも、ご不安なことなどあればスタッフに仰って頂ければご説明させて頂きます。
	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すか。	4.1	頂いたご意見には迅速に対応し、スタッフ間で共有させて頂きます。些細なことでも気になることがありましたら、共有させて頂ければ幸いです。今後ともスタッフ一同、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。		一つ一つの対応が、お子さまや保護者さまにとってより安心できるものとなるように、より一層努力を重ねて参ります。
満足度	16 お子さまはつむぎに楽しく通っていますか。	4.4	毎回、つむぎに来るのをたのしみをしていると言う嬉しいお言葉を頂いております。スタッフ一同、まずは安心して楽しく通える環境を設定し、笑顔で温かく迎えられるようにして参ります。
	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。	4.2	スタッフ一同、お子さまの変化や成長を日々感じております。今後とも、保護者さまとの日々の変化や成長と一緒に感じていけるように共有していきたいと思っております。
	18 ご利用されているつむぎを他の方に勧めたいですか？	8.5	他の方にも勧めたいと言うお声を頂き、とても嬉しく思います。引き続き、開かれたつむぎを目指して、より一層努力して参ります。
	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。		スタッフ体制や指導を含め、ご不安なことは多くあると思いますが、些細なことでも伝えて頂けるような関係性を築けるように、より一層努力して参ります。貴重なご意見、ありがとうございました。
	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ありがとうございます。今後とも、お子さまの成長を保護者さま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。その為により一層努力して参りますので今後ともよろしくお願致します。