

## 2020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
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当たり安全な環境であると思いますか。	4.29	引き続き、どなたにも清潔で安心してご利用頂ける施設となるよう環境設定をしております。
	2	職員の配置数、職員の専門性は適切だと思いますか。	4.06	スタッフそれぞれの持つ強みなど、つむぎ新聞やルーム内掲示などでお伝えできればと考えております。また、専門性につきましては、他ルームの専門士からの助言を受け活動に反映させるなど工夫をしております。
	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。		人員体制面でご不安を与えてしまい申し訳ありません。引き続き、現在の職員で安心してお子さまが通って頂けるような環境を整えてまいります。
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。	4.44	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、支援目標を設定し支援していけるとよいと思います。
	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。	4.44	プログラムの立て方など支援目標に沿った内容を展開できているかどうか日々振り返るだけでなく、ケース検討会議や他ルーム研修などを実施し職員の多くの視点から見ていただければと考えております。
	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。	3.65	コロナ禍ではありますが、今後保護者さま同士が情報交換やつながりを持てるような場を設定できるよう、少人数から企画できればと考えております。またカフェの掲示などを利用し話題の提供や切っ掛け作りにつなげればと考えております。
	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。	3.35	コロナ禍ではありますが、幼稚園や保育園訪問及び必要に応じて他の児童発達支援センター等と連携を図っていき、お子さまにとってよりよい支援や環境について一緒に考えていければよいと思います。
	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。		遊びや体験の中で子どもにも保護者にも分かりやすく、普段の生活にも取り入れやすく助かりますというご意見を頂いております。引き続き、この併設園という環境を活かして今後とも支援していければと考えております。
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。	4.53	活動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での様子を伺い、生活の中で実施できる支援についてアドバイスをさせて頂ければと考えております。その中で、保護者さまの悩みに一緒に寄り添っていただければと考えております。
	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。	4.65	お子さまへの言葉がけは、個々に合わせてどのように、どんなタイミングで言葉がけをするのが分かりやすいか職員間でも共有しております。引き続き、個々に合わせて言葉がけを実施してまいります。
	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。	4.26	職員間で、朝礼・終礼・ケース検討会議などを実施する中で情報共有を丁寧に実施し、引き続きお子さまにとってどのような支援がよいのか多角的な視点で見なければなりません。
	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。	4.29	以前実施していた体験学習がなくなってしまい残念というご意見を頂いております。コロナ禍ではありますが、今後は以前体験学習として企画していたものを、日々のグループ活動に落とし込む中で、実施していければと考えております。
	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。	4.24	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掛けております。利用開始後でも、ご不安などあれば職員に仰って頂ければ幸いです。
	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。	3.88	頂いたご意見には迅速に対応し職員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。今後とも職員一同、信頼されるルームを目指していければと考えております。
	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ようなものとなるように、より一層努力を重ねてまいります。
満足度	16	お子さまはつむぎに楽しく通っていますか。	4.74	毎週つむぎの日を楽しみにしているという嬉しいお言葉を頂いております。引き続き、職員一同安心して楽しく通える環境を設定し、笑顔で元気に温かく迎え入れ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。	4.26	毎回、職員が成長を見つけて話を共有してくれるので保護者も励みになっていますという嬉しいお言葉を頂いております。引き続き、日々の変化を保護者さまと一緒に共有し喜べる関係性でありたいと考えております。
	18	ご利用されているつむぎを他の方に勧めたいですか？	8.38	療育先で悩んでいる方がいたら自信をもってお勧めしますという嬉しいお言葉を頂いております。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。		職員体制や環境、活動プログラムを含めご不安なことは多々あると思いますが、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、より一層努力してまいります。この度は、貴重なご意見ありがとうございました。
	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。		母体で通われている幼稚園や、他事業所から紹介をされいくつかの療育を見てみた中で選んで下さった方もいらっしゃいます。引き続き、選んで頂けるような事業所を目指して努力してまいります。