

## 2019年度 発達支援つむぎ 宮下ルーム 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えますか。          | 4.5   | ご意見が多かったカフェスペースの砂について、清掃に努めておりますが行き届いていない事も多くご迷惑をおかけしております。また、子育て支援センターちきんえつぐとも協力し、乳幼児が安心して遊べるよう、安全で清潔なスペースの新たな設定を検討中です。  |
|                   | 2 職員の配置数、職員の専門性は適切だと思いますか。  | 4.5   | 今後もさらに専門性を高めるため、職場研修を充実させ職員一同研鑽に努めてまいります。   |
|                   | 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。                                  |       | ルーム内設備、自然溢れる環境、職員の目が行き届いた配置等、満足とのお返答を多数いただきました。   |
| 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えますか。                         | 4.5   | 引き続き、お子さまの日々の小さな変化も保護者様と共有し、適切な支援目標を設定できるよう努めてまいります。  |
|                   | 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。                          | 4.6   | 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。今後も、お子さま一人ひとりの興味関心や支援目標に沿った楽しいプログラムを提供できるよう、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えますか。 | 4.2   | 情報交換や交流のための保護者会を年に数回企画しております。また、年長児の保護者様につきましては、OBをお呼びして就学に関する体験談をお聞きする茶話会なども企画しています。カフェスペースでは保護者様同士ご自由に歓談できるような心地よい場を提供できるよう今後も努めてまいります。                           |
|                   | 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えますか。            | 4.0   | 「関係機関連携加算」制度を利用して、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できます。制度を積極的に利用していただけるよう、ご提案させていただきます。また、保護者様からの連携のご要望にもできるかぎ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。                                       |       | 併設の保育園や生き物との関わりがある点など、つむぎ宮下ルームならではの支援に満足いただいているとのご意見も頂戴しております。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、保護者様からのご質問に対して、分かりやすく説明していますか。                   | 4.7   | 都度の詳細なフィードバック、寄り添った対応についてご満足との回答を多数いただきました。ありがとうございます。さらに今後、ご家庭や所属園での関わり方等、必要と思われる情報共有もこまめにまいります。   |
|                   | 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。                             | 4.6   | 今後も、動画記録などにより職員同士でふりかえりを行なうなど、適切な言葉かけに努めてまいります。   |
|                   | 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えますか。  | 4.6   | 日々の支援記録、朝礼・夕礼等を用い、今後も職員同士の連携、情報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えますか。                | 4.6   | 今後も、できるだけ早い段階でわ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いませんか。                  | 4.6   | 安心してご利用頂けるよう、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。利用開始後でも、ご不明な事があればいつでもお訊ね下さいとご説明させていただきます。また、今年は台風による停電などの非常事態がありました。非常時の対応についても事前に丁寧に説明をさせていただき、安心してお子さまを預ける事ができるよう努めてまいります。 |
|                   | 14 お子さまや保護者様が苦情があった場合、迅速かつ適切に対応していると思えますか。                              | 4.5   | 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、一つひとつ、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。   | 4.7   | 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こるような工夫をし、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。                            | 4.6   | 大きな成長を実感するとの回答を多数いただいております。今後も、ご家庭とつむぎとの両輪でお子さまの成長と一緒に感じていけるよう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？   | 9.4   | 非常にたくさんのご支持をありがとうございます。今後も保育園併設であるという特色を生かしながら、支援を必要とされる一人でも多くの方に質の高い支援を提供できる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。  |       | 「親が見ても良い変化がある」「いろいろな先生達にも『どろんごさんが合っている』と言われました」「お友達と行動する楽しさや大切さを学べている」「自信をつけてもらった」「親身に親の相談にも乗って頂き本当に心強い」「大変満足しております」など、うれしいご意見を多数頂戴いたしました。                          |
|                   | 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をありがとうございます。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たします。   |