

## 2020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
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あたり安全な環境であると思いますか。	4.81	子育て支援センターちきんえつと協力し、お子さまが常に安心して遊べるような場を設定しました。また、清潔、安全をこころがけ、日々の清掃につとめております。
	2 職員の配置数、職員の専門性は適切だと思いますか。	4.38	スタッフの専門性を高めるために、職員研修や勉強会をひらき、個々の学びを深めてまいります。
	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。		言語聴覚士がいたらよかったというご意見がありました。すぐに配置することは難しいと思いますが、言葉に特化した指導を取り入れたり、他施設との連携をはかり、指導プログラムに反映させてまいります。
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。	4.42	保護者様と密に連携をとり、お子さまの日々の成長の変化を見逃さずに、適切な目標を設定でき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。	4.35	満足しているというお声を多数いただきました。ありがとうございます。引き続き、お子さまが楽しく活動でき、興味関心を高められるように、また、一人ひとりの目標に沿ったプログラムを提供していけるように努めてまいります。
	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すか。	4.15	今年度は保護者会の実施ができず、申し訳ありません。コロナ禍ということもあるのですが、形を変えての交流会（オンライン）や配慮を加えての保護者会を実施できるように企画してまいります。
	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いますか。	4.04	「関係機関連携加算」制度を利用して、所属している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。こちらからもご提案させていただき、スムーズな支援につながるように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。		宮下ルームならではの体験を含め、様々な支援に満足頂いているのご意見を多くいただきました。ありがとうございます。今後もほんものに触れながら、お子さまがわくわくどきどきする体験を提供できるように努めてまいります。
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。	4.62	引き続き、活動についての詳細な振り返り、お子さまの様子などわかりやすく丁寧な対応に努めてまいります。また保護者様からのご質問にも、的確にアドバイスできるように、お子さまの些細な様子も情報共有しながら対応してまいります。
	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。	4.46	指導を、動画記録などを使って振り返りを行うなど、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いますか。	4.42	指導記録、朝礼や夕礼などにて、職員の連携、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いますか。	4.46	早い段階でのお手紙の配布や、掲示等で、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したか。	4.65	ご契約時には、わかりやすく丁寧にご説明することで、安心してご利用いただけるように心がけております。ご利用開始後も、ご不明な点等ございましたら、お尋ねくださればご説明いたします。
	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。	4.35	保護者様からのご意見は、早急に職員間で共有させていただき、迅速に対応させていただきます。些細なことでも、気になる点がございましたら、いつでもお伝えください。
	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、心をこめた丁寧な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。	4.69	多数のお子さまが楽しく通ってくださり、うれしく思っております。「行きたくない」「やりたくない」気持ちにも寄り添いながら、「やってみたい」気持ちへと変化がおこるように工夫をこらしながら、保護者様と一緒にお子さまの成長を見守っていきたく思います。
	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。	4.19	多数の方が、日々の生活の中での変化やお子さまの成長を実感しているのご回答をいただきました。今後も、ご家庭とつむぎとの両輪でお子さまの成長を感じていけるように、支援してまいります。
	18 ご利用されているつむぎを他の方に勧めたいですか？	8.88	たくさんのご支持をありがとうございます。宮下ルームならではの特色を生かしたプログラムを、支援を必要とされる多くの方々に提供できるように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。		「大人しかったが活発な子になった」「成長してくれたと思う」「一言ですが話してくれるようになった」「大満足です」「親同士もよい交流をとれる機会になっている」「楽しく利用させてもらっている」など、うれしいご意見を多数いただきました。ありがとうございます。
	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。		アンケートのご記入ありがとうございます。いろいろなご意見を参考に、今後も、職員一同、保護者様に満足してご利用いただけるように、日々精進を重ねていく所存です。今後ともよろしく願いたします。