

## 2019年度 発達支援つむぎ 荻窪ルーム 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。	4.5	トイレに職員用チェックシートを作成し、全職員でごまめに確認できるようにしました。また、備品の管理も徹底いたします。トイレに限らず、ルーム内で何かお気づきの点がございましたら、すぐに清掃できるよう準備しておりますので、職員までお声かけください。
	2 職員の配置数、職員の専門性は適切だと思いますか。	4.4	各専門分野だけではなく、職員間で意見を共有し、指導の振り返りやカンファレンスの時間をしっかりと確保してまいります。
	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。		
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	指導の振り返りの際に、お子様の最近のご様子や変化について保護者様としっかりと確認させていただきます。そのうえで、児童発達管理責任者や他職種の職員との会議を行い、多角的な支援目標を組み立てられるよう配慮いたします。
	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。	4.3	子どもの興味を引き出すアイデアを職員間で持ち寄りプログラムを構成します。子どもたちが主体的に関わりながら支援目標の達成を目指していきます。振り返りの際や個別指導においても分かりやすくプログラムの狙いをご説明いたします。
	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。	3.8	今年度の開催は不定期でのご案内だったため、今後は事前にスケジュールを提示し、少しでも多くの保護者様に参加していただけるよう改善いたします。
	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。	3.4	行政や他事業所との連携は、ご依頼毎に承っております。園訪問に関しましては、保護者様からの依頼を受け、つむぎでも必要だと判断した場合に実施しておりますので、各担当者までご相談ください。
	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。		
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。	4.5	職員自身もスキルアップのために、スキル講座や研修に参加し、知識を高めています。今後もお子さんにとって必要な支援を保護者様にも分かりやすく説明できるよう学びを深めていきます。
	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。	4.7	引き続き分かりやすい声かけを心掛けてまいります。
	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。	4.2	毎日の朝礼、夕礼での共有はもちろん、休みの職員にも伝達できるよう業務日報や回覧での共有を徹底してまいります。
	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。	4.3	郵便でのご案内だけでなく、ルーム内の掲示板でも1ヶ月前には公開できるようにしています。引き続き保護者様には早めにお知らせできるよう努力してまいります。
	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。	4.3	分かりやすく丁寧に説明することを徹底してまいります。ご不明な点がございましたら、いつでもご相談ください。
	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	ご意見BOXや保護者様との日々のコミュニケーションを大切にし、気軽に相談できるルームの雰囲気作りを心掛けてまいります。
	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。		
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	お子様の個性や主体性を大切にしながら、発達の段階に応じた必要な支援を提供できるよう引き続き努力してまいります。
	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。	4.3	引き続き支援方法を工夫すると共に、毎日接している保護者様では気づきにくいお子様の成長についてお伝えしていければと思います。
	18 ご利用されているつむぎを他の方に勧めたいですか？	8.8	原体験を通してお子様がいろんな経験を重ねていける、これからは支援内容を工夫してまいります。また保護者様からの要望やご相談にも親身に対応させていただきます。
	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。		
	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。		お忙しい中、アンケートにご協力いただきましてありがとうございました。頂いた要望や激励のお言葉を受け止めて、今後のルーム運営に活かしていきたいと思っております。