

2019年度 発達支援つむぎ つつじヶ丘ルーム 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。	4.4	
	2 職員の配置数、職員の専門性は適切だと思いますか。	4.2	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。		運動療法士がいると心強いとお声を頂きました。つつじヶ丘ルームには作業療法士がおりますので、運動面などお気軽にご相談頂ければと思います。また、個別担当にもお話し頂ければ、出来るだけお答えさせていただきます。カフェのテーブルの角張りが気になりますというご意見を頂きました。兄弟児の方も多く利用されるので、角にクッションをつけるなどして対応させて頂きます。室内の蚊やハエとり等置いてほしいというご意見を頂きました。ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ありません。カフェの環境を考慮しながら、蚊取り線香やゴキブリホイホイなど害虫駆除の対応を検討して参ります。
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。	4.6	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参ります。
	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。	4.4	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いますか。	3.9	マンスリーグループの保護者様には、園と合同の懇談会にご参加頂いております。ピジターグループのフィードバック時間の充実を図り、カフェスペースでは保護者様同士ご自由に相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いますか。	3.7	「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。		家でも子どもに対しての関わり方などがあればフィードバックの時に教えて欲しいですというご意見を頂きました。積極的にお伝えするように努めて参ります。保育園等の他の環境との横のつながりは特に感じないというご意見を頂きました。ピジターグループ・個別の保護者様には「関係機関連携加算」制度を利用して、利用していただけるよう、積極的に保育園と連携を取ってお子さんの対応にあたります。
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。	4.7	
	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	
	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。	4.3	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いますか。	4.4	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ご説明してまいりましたか。	4.4	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ればご説明させていただきます。
	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。	4.4	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。		
満足度	16 お子さまはつむぎに楽しく通っていますか。	4.9	
	17 つむぎの支援を通して、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。	4.8	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。お子さま一人ひとりの主体性を大切にし、笑顔で温かく迎えられるようにしてまいります。
	18 ご利用されているつむぎを他の方に勧めたいですか？	9.2	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ます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。		
	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。		「登園時の手洗いをしていただけると嬉しいです。冬場は特にインフルエンザや風邪などの感染症が心配です。」というご意見を頂きました。登園時については、ご家族側での対応をお願い致したく宜しくお願い申し上げます。マンスリーグループ中は戸外活動の後、食事の前の手洗いを徹底して参ります。「放課後デイ事業もはじめて欲しいです」という有難いご意見を頂戴しました。現時点では予定しておりませんが、ご意見を本部にも伝えて参ります。「マンスリーの時間がもう少し長くなるとうれしいです。」というお声を頂きました。来年度は、マンスリー時間の延長を予定しております。水曜日を除き、15時半までとなります。