

2019年度 子ども発達支援センターつむぎ センター浦和美園 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。	4.5	センター内が清潔に保たれているのご意見を多数いただきました。清掃については今後さらに徹底に努め、ごみ箱等の確認を随時行っております。ご意見をいただいたオムツ交換場所は2階みんなのトイレに設置しておりますが、使いやすいようにアナウンスに努めます。園庭、室内のハザードマップ見直しを毎月運営会議にて実施していきます。
	2 職員の配置数、職員の専門性は適切だと思いますか。	4.0	お子さまを多角的に見守っていくために緩やかな担当制になっております。今後も職員一人一人の専門性を高め、懇談会等を通して保護者の方との連携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。		ご意見をいただいた職種については職員紹介写真に入れてお知らせしていくように致します。また、1階のトイレはご利用が多いことも鑑みごみ回収を増やしたり、ごみ箱を大きくするなどの対応に努めてまいります。
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。	4.2	個別支援計画の提示については今後とも丁寧にさせていただきます。また、掲示等を利用し、連絡方法を明確にしていくことに努めます。振替等の受付に関しては、対応できるスタッフを増やし全職員への周知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。	4.1	センターの活動方針やねらいをわかりやすくアナウンスしていくことに努めます。
	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。	3.2	保護者同士の交流や意見交換の場としての懇談会等を検討していきます。また、子育てサロンの開催やカフェを利用した催しなどを、地域や他施設とも連携して取り組んでいけるように努めてまいります。
	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。	3.3	「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取った支援を行うことが出来ます。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希望にもできる限り対応して参ります。
	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。		来年度は年間予定表の配信を行い事前に懇談会や交流会のお知らせをお伝えするとともに、多くのご参加いただけ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。	4.3	温かいご意見をいただきありがとうございます。今後とも日々の活動や成長をわかりやすくお伝えできるように努めてまいります。また、活動の写真や内容等を掲示し、見える化を図ってまいります。
	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。	4.4	温かいご意見をいただきありがとうございます。今後ともお子さま一人ひとりの関わりを大切にまいります。また、児童福祉ガイドライン、保育所保育指針の学びを通し職員の資質向上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。	3.8	朝礼、夕礼等を用い、職員同士の連携や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。	3.9	年間計画表、体験学習のお知らせや計画などのアナウンスを、できるだけ早い段階で分かりやすい情報発信が出来るよう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。	4.0	今後とも安心してご利用いただけるよう職員研修の充実を図り、接遇や契約時の対応などの学びを深めています。ご指摘がありました避難経路については契約時や懇談会等でご説明させていただきます。また、毎月行っている避難訓練の周知を徹底するとともに、ピジターの方にも積極的に参加していただくことで事故防止に努めてまいります。
	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。	3.8	いただいたご意見は、その日のうちに全スタッフ間で共有し迅速に対応させていただきます。ご不明なことは、どんなことでもいつでもお伝えください。今後とも、保護者の皆さまと共に良いセンターを目指してまいります。
	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。		フィードバック体制の見直しを図り職員間共有を徹底して参ります。次年度マンスリー利用は3歳児からとさせていただきます。保護者会で説明させていただきます。また、避難訓練の参加を呼びかけ、有事に備えた対応を徹底して参ります。
満足度	16 お子さまはつむぎに楽しく通っていますか。	4.6	楽しく通っているとお声をいただきありがとうございます。今後ともお子さまの気持ちに共感する関わり、主体性を重視した活動の実践を通して「ジブンデ決める」「ジブンデ選ぶ」ことをたいせつに過ごしてまいります。
	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	成長を感じるとのお声をいただきありがとうございます。今後ともお子さまの成長が分かる振り返りや活動の様子を写真などを通してお伝えできるように心がけてまいります。
	18 ご利用されているつむぎを他の方に勧めたいですか？	8.5	多くのご指示をいただきありがとうございます。センターの方針や情報を開示し、安心してお越しいただけるように努めてまいります。また、青空保育などの実施を行い、地域の場へ出ていく活動を取り入れてまいります。
	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。		次年度は、年間行事予定表の作成を行い事前に活動内容が分かる体制を整えてまいります。また、センターの方向性や時間については懇談会でお話させていただきます。駐車場についてご意見をいただきましたが、限りがございますので譲り合ってお使いいただくようお願い致します。日頃の活動内容などは写真や玄関掲示等でお伝えしていけるように努めてまいります。
	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。		貴重なご意見ありがとうございました。次年度に向けてのスケジュール調整等は早急に進めてまいります。また、日頃のお子様の様子については、保育参加や親子行事等を充実させていきたいと考えております。生き物の飼育に関しては清掃を徹底するとともに、命の大切さを伝えていきたいと思っております。職員一同、より一層努力して改善に努めてまいりますので今後ともよろしくお願致します。