

2019年度 発達支援つむぎ 横浜西口ルーム 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せんか。	4.7	今後も皆さまに気持ちよくご利用いただけるよう、指導室やカフェの清掃および整理整頓をしております。また、指導前後にもリラックスしてお過ごしいただけるようカフェスペースも充実させていけるようにしていきたいと思っております。
	2 職員の配置数、職員の専門性は適切だと思いますか。	4.6	今後も自分自身の専門性を深めるとともに、スタッフお互いがお互いの専門性を学びあひながら、より質の高いサービスを提供していくよう研鑽してまいります。
	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。		トイレにおむつ替えスペースがないため大変困っていますというご意見をいただいております。トイレ内にスペースを新たに設けることは検討の必要がありますが、子どもたちの遊びで使っていない部屋をお使いいただけますので、お気軽にお声がけください。
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せんか。	4.6	
	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。	4.5	子どもたちが自分で決めるということを大切に関わらせていただく中で、子どもたちの心が動いた瞬間に多く立ち会うことができました。引き続き、子どもたちが主体的に遊ぶ中でそれぞれのお子様は成長していけるよう、今後も「10より100の経験を」の思いを胸に、子どもたちと一緒に多くのホノモノの経験をしていけ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せんか。	4.1	今年度、横浜市と株式会社LITALICOの共同研究に参加する形で、年中・年長のご希望者を対象にペアレントトレーニングを行いました。研究にご協力いただいた保護者様の様子から、保護者様同士の情報交換の場が必要であることを切に感じております。今後は、保護者様向けの勉強会という形から、座談会のように気軽に参加できる形まで、いろいろな形で保護者様同士がつながりを作れるようなイベントを企画していけるよう努めます。
	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せんか。	3.9	現在、ご要望に応じて、幼稚園・保育園訪問を行っております。今後は、保護者さまにご同意いただき、さらに多くの幼稚園等に訪問させていただくことで、横浜市の幼稚園・保育園情報の充実を図り、得られた情報を保護者さまに発信していきたいと思っております。また、幼稚園や保育園の先生方にも、つむぎに見学に来ていただくなど、幼稚園・保育園と連携しながら子育てしていけるよう連携してまいります。
	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。		面談の時間があまり取れないので、ゆくり相談する時間が少ないですというご意見をいただいております。指導の準備等で、スタッフが忙しそうしているなど、保護者様がお声がけしづらいことのないよう努めてまいります。また普段関わっているスタッフ以外でもお話しうかがえるよう努めます。お電話での相談も受けていますので、困ったことがあればいつでもご連絡くださいませ。
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	
	10 職員からお子さまへの言葉がけは分かりやすく、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せんか。	4.6	安心して利用いただくにも、職員同士の連携は不可欠だと考えております。引き続き、自分の担当しているお子様以外のことにもすぐに対応できるよう努めてまいります。
	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せんか。	4.5	
	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はいたしたか。	4.6	
	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せんか。	4.3	苦情はありませんといったお声をいただいております。一緒に子育てをしていくパートナーとして保護者様の意見も大切していきたいと考えておりますので、お気づきのことがあればお気軽にご意見をいただけたらと思います。
	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。		子どもの行動や言葉などよく見ていてくれて報告してくれるので助かりますというご意見をいただいております。成長も次につながるあと一歩も、保護者様と一緒に分かち合いながらお子様の成長を後押ししていきたいと考えています。今後も子どもたちの見せた姿をしっかりとお伝えできるよう努めてまいります。
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	
	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	
	18 ご利用されているつむぎを他の方に勧めたいですか？	9.1	このたびのアンケートに際しまして、たくさんのご意見を頂戴し、誠にありがとうございました。他の方に勧めたいという多くのご意見は、私たちにとって大きな励みとなるものでした。現状に甘んじることなく、よりよい子育てに向けてスタッフ一丸となって頑張っておりますので、今後ともよろしく願いたします。
	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。		