

## 2020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
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。	4.61	引き続き、お子さま保護者様にとって過ごしやすい環境となるよう清掃・整理整頓に努めてまいります。
	2 職員の配置数、職員の専門性は適切だと思いますか。	4.59	指導員の専門性が分かりにくいというご意見をいただきました。保護者様に分かりやすい形で、職員それぞれの得意なお仕事を伝えていけるようにいたします。
	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。		現在消毒作業に伴い、活動前後に職員がせわしなく動き回る姿をお見せし、申し訳ありません。ご利用者様の安心安全を守るために行ってはおりますが、ゆったりとおくつろぎいただくため職員一同連携してお迎えできるよう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。	4.54	今後も引き続き、保護者さまと『お子さまにとって今必要な支援は何か』を相談し、お子さま一人ひとりのペースに寄り添いながら支援していけるようにいたします。
	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。	4.37	振り返りの際にお子さまの支援目標に沿ったご説明をすることで、お子さまが選び行った遊びの中での成長が分かりやすいものとな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。	3.88	同じグループに通われている保護者様同士の座談会や個別面談、同じ時間に個別活動に通われている保護者様同士の座談会などを今後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。	3.73	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、保護者様にご同意いただき、さらに多くの幼稚園等に訪問する中で幼稚園等と連携をしながら子育てしてまいります。
	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。		今年度から、『子どもの自己決定』を大切に関わり、その中でお子さまの成長の瞬間に多く立ち会うことができました。一方で、なぜそのような関わり方をしているのかという説明が不十分であり、不安を感じる保護者様もいらっしゃったことと思います。保護者様にご理解いただけるよう職員一同より丁寧なご説明を心がけてまいりますので、ご不安なこと分からないことがあればいつでもお気軽にお声がけくださいませ。
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。	4.68	引き続き、写真や動画、お子さまたちの活動時のつぶやきなどを含め、その時にお子さま一人ひとりが何を感じ・考え・決めて・行動したのか、それが個別支援計画とどのように関連しているのかなど丁寧にご説明できるよう努めてまいります。
	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。	4.78	今後も、自分たちのお子さまへの関わり方が適切であったか否か、よりよくする方法はないかなどを毎回の活動終了後職員間で振り返るようにいたします。
	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。	4.54	全てのご利用者様を全職員で支えていくために今後も職員間で連携してまいります。
	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。	4.29	活動内容やイベント開催告知などが分かりやすいものとなるよう努めてまいります。また分かりにくい点をいつでもご質問いただけるような雰囲気づくり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いましたか。	4.59	引き続き、丁寧なご説明を心がけてまいります。また、ご契約時以外でも分からないことがあれば、いつでもご質問くださいませ。
	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。	4.22	苦情など考えたことはありませんと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に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。		「信頼しています」というお声をいただいております。引き続き、期待を裏切ることなく保護者様お子さま一人ひとりと真摯に向き合っております。
満足度	16 お子さまはつむぎに楽しく通っていますか。	4.80	お子さま・保護者様が楽しくつむぎに通ってくださっているということが私たちの一番の励みになります。引き続き、ご利用者様一人ひとりにとって居心地のよい場所となるよう努めてまいります。
	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。	4.29	振り返り時など、お子さまの成長を感じるエピソードをお聞かせいただき、ありがとうございます。今後も、うれしいことも苦しいことも一緒に分かち合いながらお子さまの成長を応援していきたいと考えておりますので、ぜひいろいろなエピソードをお聞かせくださいませ。
	18 ご利用されているつむぎを他の方に勧めたいですか？	9.10	非常にたくさんの支持をありがとうございます。今後も『他の方に勧めたくなくなるくらい感動するサービス』を目指して職員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。		「子どもが人と関わることの楽しさを知ることができた」「先生方は育児のサポーターで先生です」「先生の専門性が高く、愛情を持って接してくれています」など、多くのうれしいご意見を頂戴いたしました。
	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。		お忙しい中、アンケートへの回答にご協力いただき誠にありがとうございました。多くの温かいご意見を励みに、お子さま・保護者様により質の高いサービスを提供していけるよう努めてまいります。