

## 2021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	Q2 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えますか。	4.73	引き続きリラックスして過ごしていただけるよう清掃に努めるとともに、子どもたちが玩具を選び取りやすくなるよう整頓等することで、より主体的に遊びこんでいけるようにしてまいります。
	Q3 職員の配置数、職員の専門性は適切だと思いますか。	4.49	職員の資格保持状況が分かりにくいというご意見をいただいております。掲示するなど方法を検討します。なお、自身の持っている資格にとらわれずに、互いに学びあい、子どもたちの最善の利益が保障されるように自己研鑽に努めます。
	Q4 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。		時にカフェスペースも子どもたちの遊びの場になることで、スペースの狭さを感じさせることとなり申し訳ありません。必要に応じて家具の配置を変更したり、子どもたちが使っていない部屋を開放したりするなどリラックスしてお過ごしいただけるよう工夫してまいります。
支援の提供について	Q5 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えますか。	4.51	今後も引き続き、子どもたちの成長を保護者様と確認しあいながら、今必要な支援は何かを一緒に考え目標を立てていきたいと思いますので、ご協力よろしくお願いたします。
	Q6 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。	4.30	ドキュメンテーション（写真・文章でまとめたその日の様子）や動画と個別支援計画を照らし合わせながら、振り返りを行うようにし、遊びの中での成長を十分にお伝えできるよう努めてまいります。
	Q7 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えますか。	4.00	同じグループに通われている保護者様同士の情報交換が密になっていくような振り返りを心がけてまいります。
	Q8 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えますか。	3.73	幼稚園訪問のご希望を多くの方から受けているにも関わらず、コロナ禍という状況もあり、なかなか実現に至っておらず申し訳ありません。感染状況等の情勢も鑑みながら、なるべく伺えるよう調整してまいりますので、今しばらくお待ちくださいませ。
	Q9 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。		「保育所保育指針」「児童発達支援ガイドライン」「学習指導要領」などの学びを深め、乳幼児期に必要な遊びを通しての育ちが保障されるよう、またこれからの時代にあった支援となるよう日々邁進してまいります。
保護者様やお子さまへの説明・対応等	Q10 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。	4.76	引き続き、グループ活動のドキュメンテーションなどで、子どもたち一人ひとりが何を感じ・考え・決めて行動したのか、その思考過程を職員がどのように支えたのかを分かりやすくお伝えできるよう努めてまいります。
	Q11 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。	4.81	〈こうしたいと思っているの〉など、子どもたちの声なきことばも逃すことなく関わっていけるよう、自分たちの支援を職員間で常に振り返り、よりよい支援を提供できるよう努めてまいります。
	Q12 職員同士の連携や情報共有は適切に行われていると思えますか。	4.59	全てのご利用者様を全職員で支えていくためにも、今後も職員間で連携しあつ学びあいを深めていけるようにいたします。
	Q13 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えますか。	4.41	今後もできるだけ早い段階で分かりやすい情報発信を努めてまいります。
	Q14 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。	4.70	引き続き、丁寧な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。
	Q15 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えますか。	4.30	苦情があったことがないのでわか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、保護者様のご意見も大切にしていきたいと思っておりますので、お気づきのことがあればお気軽にご意見くださいませ。
	Q16 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。		「子どもの成長や親の悩みに合わせて寄り添っていただいております」「子どもの状態に合わせて柔軟に対応していただいております」というご意見をいただいております。今後も子ども・保護者様にとって今何が必要な支援なのかを職員全員で考え支援してまいります。
満足度	Q17 お子さまはつむぎに楽しく通っていますか。	4.76	「子どもが楽しく通っています」「つむぎに来ることをとても楽しみにしている」などのうれしいご意見をいただいております。子ども一人ひとりが「楽しい」と感じる中で、成長を後押ししていけるよう、また子育てのパートナーとして保護者様の伴走者でいられるよう引き続き努めてまいります。
	Q18 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。	4.32	「つむぎに通うことで子どもは沢山の人の関わる楽しさを知ることができました」「遊びを通して自己肯定感が高まり自信につながり成長できているのだと思う」などのうれしいご意見をいただいております。うれしいことも苦しいことも分かち合いながら一緒に子育てしていきたいと思っております。今後ともよろしくお願いたします。
	Q19 ご利用されているつむぎを他の方に勧めたいですか？	8.51	たくさんの支持をいただき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り頑張っております。
	Q20 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。今後も保護者様とタッグを組み、子ども一人ひとりに必要な支援を提供していけるよう努めてまいります。