

# ご意見・ご要望に対する回答

## 【放課後等デイサービス・日中一時支援をご利用の方へ】

・遊ぶ事だけでなく学習時間も取ってほしいです。

※これまでプログラムには学習の時間は設定していませんでした。個別に宿題の対応をすることは難しいと思いますが、今後、長期休暇中は午前中の活動時間帯に宿題等に取り組む時間を作りたいと思います。

・春季休暇中にインフルエンザが流行っていた事を早く伝えてほしかったです。インフルエンザになり、とても大変な思いをして、2週間治るのにかかりました。これから一人でも感染症が出た場合は連絡していただきたいです。その間は休ませたいので。宜しくお願いします。

・春季はインフルエンザで利用ができなかったことが残念でした。利用者一人一人が意識出来るよう、感染拡大防止の取り組みを広めていただけたらと思います。

※今回インフルエンザに感染していましたと連絡を受けたのが、利用された翌日で、保護者の皆様への連絡が遅れてしまいました。ご迷惑をおかけいたしました。利用中に熱発など症状がある方がいれば、医務室で静養していただくなど、活動を共にしないよう努めていますが、利用中に症状がなく活動を共にしていたことで、感染が拡大してしまったと思います。利用者にインフルエンザが確認された時には、ご家族の皆様へ速やかに連絡するように努めるとともに、感染症に注意しなければならない時期には、予防(手洗い、うがい、アルコールでの手指消毒など)に努めていきたいと思っています。

・帰りだけでも送迎があると助かります。ご検討願います。

・帰りを市内中心部(中央駅辺りまで送って下さるととても助かるのですが・・・

※地域生活支援センターでは、あさひが丘学園で放課後等デイサービスをしていたころと職員体制が少し変わってきています。現状ですぐに対応することは難しいと思いますが、もう一度、現職員体制での送迎について検討してみたいと思います。

・荷物の引き継ぎで、持たせたものを持ち帰らせなかったことがあり、困りました。

※荷物の持たせ忘れがあり、申し訳ございませんでした。今後は、現在使用している荷物入れのかご(名札つき)に、当日持ってきた荷物をカードを使って表示し、持たせ忘れがないように努めていきたいと思っています。

・電話対応で感じの悪い人がいます。

※職員全体に電話対応など接遇マナーの講習を実施していますが、不適切な対応があり申し訳ございませんでした。私達自身でも、そのような対応に気づいたら、注意し合えるように努めていきたいと思っています。

・もう少し予約を受け付けをするだけでなく、月末になれば次の月の予約を再確認してほしいです。連絡いき届いていないと思います。

※これまで、長期休暇のみ予約受付表を事前にお渡ししていました。現在夏季休暇中の予約受付表の準備をしているところです。9月以降も、予約の受け付け状況を確認していただけるよう、毎月末(25日前後)には、翌月の予約受付表をお渡しできるように準備します。

## 【児童発達支援をご利用の方へ】

・先生方の顔写真を載せていただくことがもっと増えるとありがたいです。出発の時、ぐずったら、お顔を見せると「センセイのところいく～」と安心して言うことも多いです。

※新しい職員も増えましたので、改めて職員の紹介を兼ねてポロだよりに掲載したいと思います。

・お誕生日のお友達を紹介するコーナーが加わっていて良いと思いました。顔写真付きで載せて頂けると保護者もお友達の顔と名前を覚えることができるのではないかと思います。

・一緒に遊んだお友達の名前を書いてもらえると、家で「今日は〇〇くとあそんだんだね。」など、お友達を意識した会話がしやすい。家でお友達の名前を答えることができないので。

※お友達の名前や写真を掲載することについては、慎重に対応していきたいと思っています。写真の掲載については、保護者の方々から同意書を頂くように準備していますので、承諾を得ることができれば、掲載していきたいと思います。

・ポロ・セルクの両方を利用していますが、女性職員は口頭での報告を細かく話して下さるので、子どもの様子がよくわかり、安心します。男性職員の方々も見習って頂けると良いと思います。  
・いつも笑顔で先生方は対応して下さいます。時間の関係もある為、バタバタしてあまり先生方とお話できない時はさびしく思います。でも、それは仕方ないことを十分理解しています。

※ゆっくりと時間をとり、保護者の皆様に子どもさんの様子を伝えられたら良いのですが…。男性職員、女性職員に関係なく気になる点などをしっかりお伝えできるように努めていきたいと思っています。

・ノートが変わってから書くところもせまくて、事務のノートみたいな感じで殺風景な気がして、…。気がしずむような感じがします。さみしいノートな感じです。書く内容はとても良いと思うのですが…。とても書きにくい感じです。

※現在の連絡帳は、療育にあたって、私たちが知っておく必要があると思われる項目や保護者の方から知りたいと要望があった項目などを整理して、このような形になりました。書きにくさがあり、申し訳ございません。ご面倒かもしれませんが、1日1ページと限らず記載していただいても構いませんし、メモ紙等を利用して貼り付けていただいても構いませんので、お手数おかけいたしますが、よろしくお願いいたします。

・予約表をまだ頂いていないのに提出してくださいと言われてたり、歩路だよりが発行されているのに中々頂けなかったりします。

※確認、チェック、職員間の伝達不足などにより、ご迷惑をおかけいたしました。たいへん申し訳ございませんでした。保護者の皆様へ配布する物等については、配布漏れなどないようきちんとチェックし、お渡しできるようにしていきたいと思っています。

## 【ホームヘルプサービス(居宅介護、行動援護、移動支援)をご利用の方へ】

・内容が変化するように工夫してほしいです。

※本人や保護者の意向を確認しながら、サービスプランを提案できるよう努めていきたいと思っています。

## 【その他】

・駐車場の出入り口が2か所ありますが、出ようとするときに入ってこられた方と鉢合わせになることがありました。車が多いとなかなか見通しもつきにくいので、流れを決めて頂けるとありがたいです。

※ご意見ありがとうございます。建物の正面に向かって右側の出入り口は見通しが悪いことや、活動場所が右側の出入り口方向にあるため、あまり人の行き来がない左側の出入り口を皆さん利用されることが多いと思います。安全面等を考えると、今の時点では敷地内の車の流れを決めることが難しいところです。その他にもお気づきの点がありましたら、ご意見ください。検討し、必要に応じて改善できればと思います。

・地域の方とたくさん交流を持ってほしいのと、預けている親としてはもう少し子どもの様子を詳しく教えてほしいです。

※放課後等デイサービスでは、地域の資源を使って買物する機会を設けたり、施設近隣を散歩したりしています。最近では、散歩中に地域の方から声をかけていただいたりする機会も出てきたようです。まだ、地域の方との交流の機会が十分に取れているとは言えませんし、地域の方に私たちの活動を十分に知っていただくまでには至っていないのが現状ですが、当センターでは、今年度それぞれの部署で地域に貢献できる活動を考えて取り組んでいます。まずは、少しずつでも、当センターのことや利用している方々のことを知っていただけるように努めていきたいと思っています。

子どもさんの様子については、連絡帳等を使ってお伝えしていますが、十分ではなかったかもしれません。なるべく、詳しくお伝えできるよう努めていきたいと思っています。また、特に伝えてほしい内容がありましたら、遠慮なく職員に申し出てください。よろしくお願い致します。

・歩路での様子をたまに写真を撮っているところをお見かけします。子ども達の生き生きとした姿をなかなか見ることができないので、もしも可能なら壁などに今まで撮った写真などを貼って頂いて、希望の保護者の方がその写真を購入できるような形をできたら嬉しく思います。でも先生方にはいつもとても良くしていただいているので、これ以上負担を増やすのも大変申し訳ないので、私のささやかな希望です。子供達の事を考え、見守っていただき本当にありがとうございます。

※ご意見ありがとうございました。今後、掲載時期を決めて掲示していきたいと思っています。また、希望をとって販売できるよう準備を進めていきます。