

～職員の対応～

【ご意見】設問1、2

- ・いつもやさしい笑顔で挨拶をさせていただきます。
- ・動きやすそうな清潔感のある服装です。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。今後もお子様、保護者様が安心してご利用していただけるような挨拶、身だしなみを徹底してまいります。

【ご意見】設問3

- ・帰りの時に「どうですか？」と聞いてくれます。
- ・いつもどの職員の方も感じが良いです。相談したらとても親身になって答えてくれるし、子供にもやさしいです。
- ・やさしく接してくださるので安心できる。

【返 答】

温かいお言葉ありがとうございます。今後ご満足いただける支援、サポートを心がけてまいります。

～環境・体制整備～

【ご意見】設問4、5、6

- ・広い事業所ではない中でも、子供たちに合わせて下さっているのありがたいです。
- ・それぞれのお子さんに必ず見守りとして目をくばって下さっている様に感じます。
- ・それぞれ活動する場が設けられているので良いと思います。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。お子様が安全・快適に安心して過ごせることを大切にしながら環境・体制整備を引き続き行ってまいります。

【ご意見】設問6、7

- ・すみません。勉強不足で無知の為、わかりません。
- ・入所期間が短いため、まだ雰囲気十分に分かりません。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。11月に参観日を予定しており、生活空間や雰囲気、お子様がどのように過ごしているのか等、見ていただける機会を設けております。もしよろしければぜひご参加いただければと思います。

～適切な支援の提供～

【ご意見】設問 8、9

- ・子供たちのことをしっかり聞いて理解してくれようとして下さっており、その子1人1人に合う指導をして下さっている。
- ・こちらが言っていないけど、求めている支援をしてくれていて本当にありがたいです。
- ・合っていると思います。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。今後もお子様やご家族のニーズに沿った支援が実施できるよう努めてまいります。

【ご意見】設問 10

- ・いつもアプリや帰る前にしっかり説明してくれるので、相談しやすい。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。活動内容や事業所での様子をお伝えし、お子様の「できたところ」「もう少しでできそうなところ」について一緒に整理させていただきたいと考えております。今後もお子様にとって必要なサポートを一緒に考えていけたらと思います。

【ご意見】設問 10

- ・親に聞き取りを実施して下さった上で、要望をもとに作成して下さっている。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。お子様やご家族のニーズに沿った放課後等デイサービス支援計画の作成、支援の実施が出来るよう今後も努めてまいります。

【ご意見】設問 10

- ・支援計画を決める際に、保護者の意見を尊重して下さるためか、具体的内容を求められ非常に困った。現在困っている状況や学校でどのように過ごしたいかをお伝えする中で、必要な対策、行うべき支援などの提案までしていただくことは難しいのでしょうか。（「次年度も支援級で過ごせるようにしたい」が要望では受け入れてもらえなかった）親の意見が悪いのですが、先生方も親も腑に落ちない支援計画（面談）になりました。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。面談時に不快な思いにさせてしまい、大変申し訳ございません。支援計画作成時には今のお子様のご様子について一緒に振り返りながら、今後を見据えた支援や関わり方を考えていきたいと思っております。ご自宅や学校での様子等、その都度お聞きすることが今後もあるかと思いますが、保護者の方からお聞きする情報から、お子様に合った支援方法を一緒に考えたり、時には支援内容のご提案を行ったりできるよう対応を検討してまいります。今後ともご協力のほどよろしくお願いいたします。

【ご意見】設問 11、12、13

- ・設定されていると信じています。

- ・個別の学習で取り入れてくれています。
- ・常に色々な活動をして下さっていると感じています。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。より良い支援がご提供できるよう一人ひとりに合った活動や関わり方など、日々の活動内容には検討を重ねております。活動内容は週ごとに設定しており、設定活動のご案内を毎月別紙にてお伝えさせていただいております。引き続き、お子様の意欲を引き出せるような活動を提供できるよう努めてまいります。

【ご意見】 設問 14

- ・それぞれのお子さんが色々な所からなので問題ないです。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。学校や習い事等での他者との交流を通じて見えてきた課題に対しても、事業所内でしっかりとフォローを行っていきたいと考えております。

～保護者への説明等～

【ご意見】 設問 15

- ・何か変わるたびに説明して下さる。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。運営規定等の変更があった際には、変更点について丁寧に説明を行うように今後も努めてまいります。

【ご意見】 設問 16

- ・個人懇談の時にしっかり説明して下さっている。
- ・子供たちの様子をわかりやすく（肯定感多めに）お話をしてくれています。
- ・親の気持ちに寄り添いながら、接してくださっています。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。どのような取り組みを行い、どのような声掛け、援助があればできたのか等、分かりやすいご説明になるように引き続き心掛けてまいります。

【ご意見】 設問 17

- ・きょうだい向けのイベントがあったか記憶にない。
- ・きょうだい児についてはあまり（全く）見ない気がします。
- ・なかなか参加できていないが、イベントや行事がいろいろあるのでいつか参加したい。
- ・会の開催日が平日で仕事を休めなかったり、休日でも学校の行事と重なったりして参加できていないことが多く、残念です。
- ・なかなか参加はできていませんが、父母向けの会は開いて下さっている。
- ・なかなか参加はできていませんが、行われています。
- ・きょうだい児のイベントもして下さっていて、2人同時にかわいい姿を見ることができている。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。保護者様に向けた勉強会や茶話会を定期的を開催しております。ご都合がございましたら、ぜひご参加ください。

【ご意見】 設問 22

・「これができた」との説明を頂きますが、保護者に対しては、「これはできなかった」という説明がもう少しあっても良いのかなと思います。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。ご満足いただけるご説明ができず、申し訳ございません。出来ていることや強みとなることはもちろん、お子様の苦手なことや困っていること、それに対する支援方法などもお伝えさせていただけるよう職員間で共通理解を図ってまいります。お子様の成長や課題を保護者様と共有できるよう、丁寧な情報共有に努めてまいります。

【ご意見】 設問 22、23

- ・個人の悩みに寄りそっていただき娘も私も心の支えになってます。
- ・配慮して下さっているように感じています。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。今後ともご相談いただいた際には、迅速かつ丁寧にご対応させていただきますよう努めてまいります。気になることや悩みなど、どんな些細なことでも お聞かせいただけると幸いです。

【ご意見】 設問 24

- ・インスタもされているのでされていると思う。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。昨年度から法人のインスタグラムを開設しております。また法人広報誌や児童部門広報誌でも事業所の取り組みやイベントなどをご紹介させていただいております。事業所の活動だけでなく、他事業所の活動なども掲載しておりますので、お時間のある際には見ていただけると幸いです。

【ご意見】 設問 25

- ・本人以外のお子さんは「友だち」と表現されていたりするので十分に留意されています。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。個人情報の管理をはじめとする権利擁護につきましては、事業所の全職員で定期的研修を行っております。今後もお子様、保護者の皆様の個人情報の保護に努めてまいります。

～非常時等の対応～

【ご意見】 設問 26、27、28

- ・定期的に行われているので、帰り道などに覚えたての知識を教えてくれる。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。避難訓練は例年4回（火災・地震・水害・不審者対策）実施をしております。避難訓練週間として1週間毎日実施し、たくさんのお子様に参加していただいております。今後も避難訓練の実施を始めとし、お子様の安心・安全を第一に考えた事業所運営を行なってまいります。

【ご意見】 設問 29

・細かい所までご指導を下さっている。（パニックにならないようにしっかり訓練して下さっているように感じています。）

【返 答】

ご記入いただきありがとうございます。これからもお子様の得意なこと、できることを活かしながら、お子様の特性に合わせた支援や配慮について、活動を通して考えていきたいと思っております。

～満足度～

【ご意見】 設問 30

・違う曜日では不安を口にすることがあります。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。ご不安な気持ちにさせてしまい、申し訳ありません。ご利用の曜日が変わること、活動内容や活動に参加する人も変わるため、不安に感じられると思います。お子様が安心して来所していただけるように、事前予告を行いながら、「参加できた」、「取り組めた」という成功体験とその際の配慮について保護者様と共有することを大切にしていきたいと思っております。今後ともよろしく願いいたします。

【ご意見】 設問 31

・学校の後でつかれた…と言っていますが、いざ行くとたのしかったと帰ってきます。
・私の予定が合わず通えない時には文句を言う程通うのを楽しみにしています。
・行く前は、友達と遊びたかったと言っていますが帰りは「楽しかった」と言っています。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。お子様にとって、過ごしやすい場所、安心できる場所、楽しめる場所となっていること、とても嬉しく思います。今後とも、学校や家庭以外の身近な場所として、皆様に安心して通っていただけるよう努めてまいります。

【ご意見】 設問 32、33

・これからもよろしく願い致します。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。引き続き安心して通っていただけるよう、またより良い支援が提供できるよう精進してまいります。こちらこそよろしく願いいたします。

【ご意見】 設問 33

・来年から中学ですがまだまだサポートしていただきたいです。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。中学生以降の受け入れに関しましては、療育の専門性の維持・向上、及びニーズ精査の観点から、大変申し訳ありませんが現在のところ予定はございません。ただ、利用終了後も年齢制限なくご相談いただくことは可能です。利用終了から年数が経つとお子様の様子が当時の職員が知る様子とは異なる場合や、職員の異動等に伴いお子様を知っている職員が対応できない場合等も考えられますが、もしよろしければぜひご連絡いただけますと幸いです。また、利用終了後のアフターフォローに関する仕組みについては引き続き検討してまいります。

(自由記述欄)

～日中活動先に対するご意見等ございましたら自由にご記入ください。～

【ご意見】

- ・いつも大変お世話になっております。ありがとうございます。
- ・いつも丁寧に対応して頂いています。ありがとうございます。
- ・子どもだけでなく、保護者側の話もしっかり耳を傾けて下さり、親子共々、いつも支えていただき感謝しています。今後共、よろしく願いいたします。
- ・いつもていねいに対応して下さりありがとうございます。また、子供の目線になって考えて一緒に悩んでくださり、ありがとうございます。
- ・子どもの様子を丁寧に教えてくださったり、気になる事を質問して対応を考えて共有していただいたり、子どもを大切に育ててくれる同志の様に思っています。今後ともよろしく願いいたします。
- ・保護者の悩みに対しても話を聞いていただき子供への対応を見直すよい機会になりました。引き続きよろしく願いします。
- ・いつも親身にお話を聞いて下さり、学校での様子なども合わせて、相談にのっていただいて、とても感謝しています。
- ・いつもありがとうございます。安心して通わすことができます。
- ・いつもお世話になっております。キッズプラスさんへいく時、楽しそうに「今日行く日?」と聞いてくるので楽しく通えているし、楽しみにしているんだなぁと嬉しく思います。今後ともよろしく願いします。
- ・いつも丁寧に対応して下さり、共感や一緒に解決法を探して下さることで安心感を持って子育てできていると思います。本当にありがとうございます。
- ・先生方にはいつもお世話になり、大変感謝しています。いつもありがとうございます。
- ・いつも子供に丁寧に関わっていただき感謝しています。
- ・子供の気持ちを組み取って下さり、いつも本当に元気な明るい笑顔で対応して下さることに本当に感謝しています。
- ・少しむずかしい年頃になり、なかなか感情を外に見せなかつたりもしますが、先生や友だちのおかげでたのしく通えています。本当にありがとうございます。

【返 答】

温かいお言葉の数々、誠にありがとうございます。今後もお子様とご家族の力になれるように職員一同努力してまいります。引き続きどうぞよろしく願いいたします。

【ご意見】

- ・子どもの機嫌や利用時間によって柔軟に対応いただいているで大変助かっています。いつもありがとうございます。
- ・小学校での悩み事等、利用日以外でも電話で相談にのっていただき、いつも丁寧な対応でありがたいです。今年1年生で小学校の様子が多分分からなかったのですが、対処方を教えていただき助かっています。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。困った時に相談していただけることを大変嬉しく思います。今後もお子様に合った支援の方法の検討・実施、保護者様との情報共有に努めてまいります。何か気になることなどありましたらいつでもご相談ください。

【ご意見】

- ・学校に行けなくても“居場所”としていつも明るく迎えて下さり、“出来たこと”を沢山褒めていただき、本人も自信を持つことが出来るように感じます。集団の経験を積み重ねて頂ける貴重な場であり、私も安心できる場所です。いつもありがとうございます。

【返 答】

温かいお言葉ありがとうございます。お子様にとって、安心して通っていただける場所、信頼できる職員となれていること、大変ありがたく思います。今後も、お子様、保護者様のご様子、お気持ちに寄り添った支援をおこない、安心して通っていただける場所になれるように努めてまいります。

【ご意見】

- ・いつもよくしていただきありがとうございます。駐車場がせまいので、いつもドキドキします。職員の方の異動がよくあるので、仕方ないですが、残念です。
- ・先生の異動が毎年発表される度にドキドキしています。子どもも、そして親も長い時間をかけて理解し合い信頼関係が育まれていると感じるので、異動は必要最小限にしていただくと助かりますし、継続的に利用したい大きな理由になりますので、どうかお願いいたします。
- ・いつも子どもが楽しく通所できていて、親としてもアドバイスしてもらえることはとても助かっています。特性が強いので家や学校での困りごとにも相談させてもらっています。1つだけいえるとするならば、大きな法人でしかたないことだとは思いますが、毎年担当の先生が変わってしまうので、先生との関係ができた頃に、その先生がいなくなってしまうのがさみしいなと思います。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。職員の異動に関しまして、皆様にご迷惑をおかけしてしまい申し訳ありません。法人内に多くの事業所を抱えていることもあり、様々な理由でやむを得ず職員の異動が生じることがあります。お子様も保護者の皆様にもご不安な気持

ちを抱かせてしまうかもしれませんが、普段からお子様のご様子をしっかりと把握、共有させていただくことで、担当が変わっても同じ支援を行なえるよう努めてまいりますので、今後ともご理解ご協力の程、よろしくお願いいたします。

【ご意見】

- ・以前、不信感を抱きメールにて伝えさせていただいた際、お電話いただき問題に対して真摯に向き合ってくれて有難かったです。ありがとうございました。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。不信感を抱かせてしまいましたこと申し訳ございませんでした。保護者の方が感じられたことを率直にお伝えくださることで、こちらも対応させていただくことができます。いただいたご意見には誠意をもって対応させていただきたいと考えております。今後ともご不安に思われることがありましたら、いつでもお声掛けいただければ幸いです。

【ご意見】

- ・すごく専門的に関わってくださり、分かりやすく状況も説明してくださり、親もフォローしてもらい、助かっています。
- ・いつも適切なアドバイスをしてくださり助かっています。ありがとうございます。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。きつぷらすでは職員の支援の質・専門性の向上のために事業所・法人内での勉強会に加え、外部研修にも参加をしております。今後も職員一同、専門性向上のための研修参加等を積極的に行なっていくと共に学んだ知識やスキルをお子様の支援や保護者様への情報提供といった形で活かしていきたいと考えております。今後ともよろしくお願いいたします。

【ご意見】

- ・運動面や体幹の強化のような活動がもっとあれば良いな…と思いますが、その他の面では感謝しています。いつも職員の方々の優しい対応に救われています。ありがとうございます！

【返 答】

ご意見ありがとうございます。室内環境や安全面より日々の活動内容に運動をメインとした活動は取り入れておりません。しかしながら、月に1回程度のペースにはなりますが、くらしき健康福祉プラザの体育館を利用した運動をメインとした活動を実施しておりますので、もしご都合よろしければぜひご参加いただけたらと思います。

【ご意見】

- ・いつもお世話になっております。娘がきつぷらすさんを利用し始めたことで家族以外でも娘が胸の内を話せるよう先生方の存在、そういった場所が出来たことがとてもありがたく感謝しています。娘の気持ちに寄り添っていただきありがとうございます。今後とも宜しくお願い致します。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。お子様の成長に応じて、学校や家庭で話せる方が1人

でも多くいることが、お子様にとってとても成長に繋がっていると思います。今後も気兼ねなく相談したり、話をしたりとお子様に寄り添える場所でありたいと考えております。

【ご意見】

- ・子供が先生やお友達と楽しく過ごしている姿にとてもうれしく思っています。(参観日で)学校でも同じように関わりができたらどんなにか楽しく学校へ通えることでしょ
う…子供にも親にも親身になって考え寄り添ってくださって本当に助けられています。ありがとうございます。広報誌では利用者の方の笑顔がいっぱいですし活動や取り組みが書かれていて毎回素敵だなあと思いながら読ませていただいています。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。広報誌に関しましても嬉しいお言葉をありがとうございます。皆様に法人のことをより知っていただくきっかけとなればと思っております。引き続き、各事業所の取り組みや雰囲気を知っていただける内容を発信させていただきます。

【ご意見】

- ・子供の様子を見に学校へ行ってくださっていますがもう少し回数を増やし、担任と情報共有をしてもらったり、アドバイスしたりしてほしいなと思います。少人数と大人数ではちがいがあるかもだけど、その中でも出来る事を伝えてほしいです。学校の先生方では気付けないこともあるはず。

【返 答】

学校見学について、ご意見をいただきありがとうございます。関係機関との連携の重要性については私たちも感じているところであります。お子様と実際に関わる中で見えてくることや気づけることがあるかと思しますので、関係機関との連携や情報共有を強化していきたいと思っております。お子様のご様子によって連携の頻度は変わってくるかと思しますので、ご希望があれば遠慮なくお伝えいただき、一緒に検討させていただきます。今後ともお子様に必要な支援が提供できるよう努めてまいります。