



ひまわり発達相談センターにおける 「利用者満足度調査」結果報告



1. 調査目的

平成 24 年度に開設したひまわり発達相談センターでは、そのサービスに対する利用者の評価及びニーズ（期待、要望）を把握して、価値あるサービスの提供を図り、利用者ニーズの充足（利用者満足）を高めるため、標記の調査を実施しました。

2. 調査対象

本センターにおける指導、相談を開始して 3 か月を経過した就学前児童及び小中学生・高校生の保護者（平成 25 年 1 月 1 日現在、本センターを利用した市民）としました。

3. 調査基準日 平成 25 年 1 月 1 日

4. 調査期間 平成 25 年 3 月 1 日～3 月末日

5. 調査方法

上記の期間に本センターを利用する市民に、調査票を郵送し、回答を求めました。

6. 調査票の概要

利用者によるセンターのサービス内容とその質に対する満足を評価するにあたり、「ひまわり発達相談センターに対する利用者満足・評価基準」に基づき、調査票を作成しました。

7. 回収方法

- (1) 平成 25 年 3 月末までに当センターの来所予定がない対象者には、返信用封筒を同封し、回収しました。
- (2) (1) 以外は、センターロビーに回収箱を設置し、調査票を回収しました。





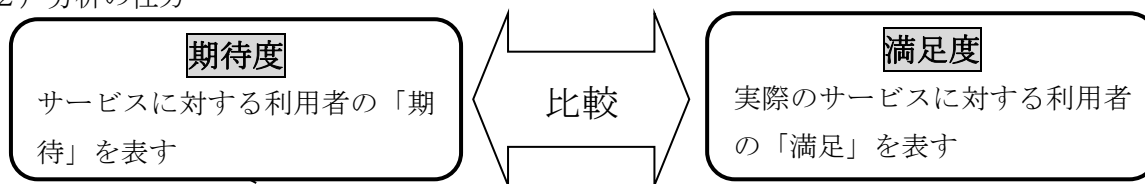
8. 調査結果の見方

(1) 「ひまわり発達相談センターに対する利用者満足・評価基準」の策定

この基準は、「当センターに対する利用者が期待していること」というテーマで、当センター職員によるブレインストーミング（様々なアイデアを自由に出し合って、体系化している作業）をベースに作成しました。

なお、平成24年度はこの37項目のうち、同基準の20項目を選定し、就学前児童と就学児に分けた調査票を作成しました。

(2) 分析の仕方



二つの尺度を比較することにより、充足しているサービスとそうでないサービスを明確にしました。

(3) 「期待度」、「満足度」の算出方法

「期待（満足）度」の算出は、「とても大切である」「大切である」と回答した人数をカウントし、全体の回答数に占める割合を「期待（満足）度」としました。

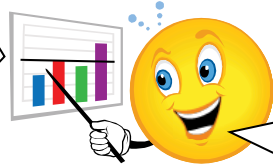
項目	当センターに期待すること				現状のサービスに対する満足度			
	とても大切である	大切である	大切でない	全く大切でない	とても満足である	満足である	不満である	極めて不満である
1. 様々な職員からの明るいあいさつがあること	4	3	2	1	4	3	2	1

$$\text{当センターに期待すること「期待度」(\%)} = \frac{\text{「とても大切である」} + \text{「大切である」}}{\text{回答総数}}$$

$$\text{現状のサービスに対する満足度「満足度」(\%)} = \frac{\text{「とても満足である」} + \text{「満足である」}}{\text{回答総数}}$$

※回答用番号

評価する一定の基準値を **80%** とします。



調査項目に対し、80%以上の水準に達するものは、「期待度が高い」もしくは「満足度が高い」サービスと見なしました。
期待度が80%以上ある項目に対し、満足度が80%よりかなり下回るものは、改善の必要性があると考えました。



(1) 調査実施人数・割合（就学前児童・就学児）

（単位：人・％）

	就学前児童	就学児	全体
発送数	243	48	291
回収数	114	15	129
回収率	46.9%	31.3%	44.3%

調査発送数 291 通（就学前児童 243 通、就学児 48 通）のうち、回収数は 129 通、回収率は 44.3%（就学前児童 46.9%、就学児 31.3%）であった。

(2) 回収した調査票の内訳（性別、年齢、在籍している施設）

① 性別

（単位：人・％）

	就学前児童		就学児		全体	
	人数	割合	人数	割合	人数	割合
男	84	65.1%	13	10.1%	97	75.2%
女	30	23.3%	2	1.6%	32	24.8%
合計	114	88.4%	15	11.6%	129	100.0%

就学前、就学後ともに男児の割合が高く、全体の 75%以上を占めていた。

最も多いのは就学前児童（男）であり、84 人であった。次いで就学前児童（女）で 30 人（23.3%）であった。

② 年齢

（単位：人・％）

区分	人数	割合
1 歳未満	0	0.0%
1～ 2 歳未満	0	0.0%
2～ 3 歳未満	8	6.2%
3～ 4 歳未満	11	8.5%
4～ 5 歳未満	20	15.5%
5～ 6 歳未満	34	26.4%
6～ 7 歳未満	42	32.6%
7～ 8 歳未満	5	3.9%
8～ 9 歳未満	1	0.8%
9～10 歳未満	0	0.0%
10～11 歳未満	4	3.1%
11～12 歳未満	2	1.6%
12～13 歳未満	0	0.0%
13～14 歳未満	1	0.8%
14～15 歳未満	0	0.0%
15～16 歳未満	0	0.0%
16～17 歳未満	0	0.0%
17～18 歳未満	1	0.8%
合計	129	100.0%

最も多い年齢が 6 歳代で 42 人（32.6%）であった。次に多かったのが 5 歳代で 34 人（26.4%）、4 歳代 20 人（15.5%）であった。



③ 在籍している施設

(単位：人・%)

施 設		人数	割合
就学前児童	公立幼稚園・保育所	62	48.1%
	私立幼稚園・保育所（園）	25	19.4%
	あじさい療育支援センター	1	0.8%
	上記以外の施設	6	4.7%
	通っていない	20	15.5%
	計	114	88.4%
就 学 児	公立小・中学校(通常学級のみ)	7	5.4%
	公立小・中学校（通常学級+通級）	4	3.1%
	公立小・中学校(知的障害特別支援学級)	2	1.6%
	公立高等学校	0	0.0%
	私立小・中・高等学校	0	0.0%
	特別支援学校	2	1.6%
	計	15	11.6%
合計		129	100.0%



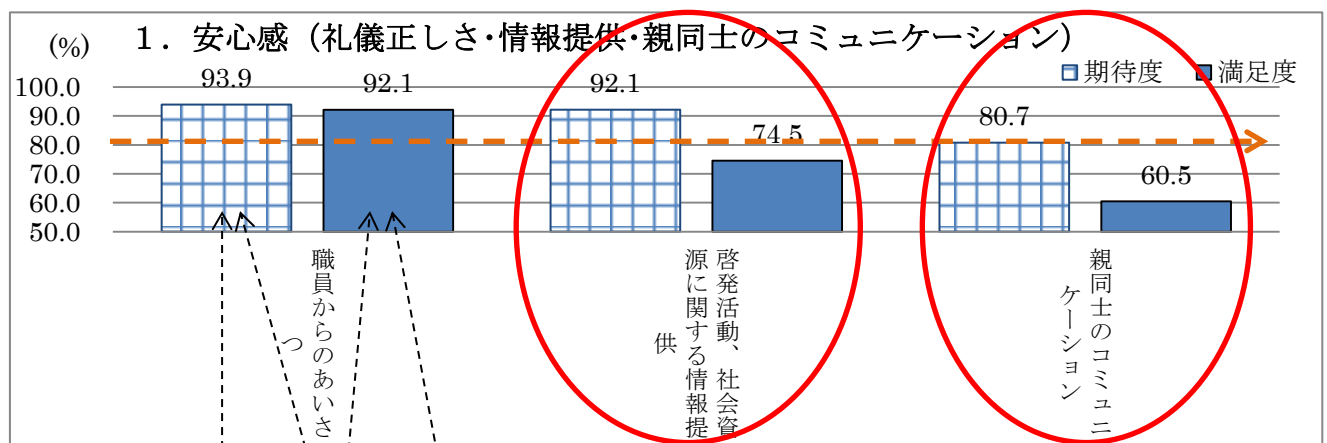
10. 調査結果（利用者満足に関する内容）及び考察

（1）就学前児童

① 改善を要するサービス

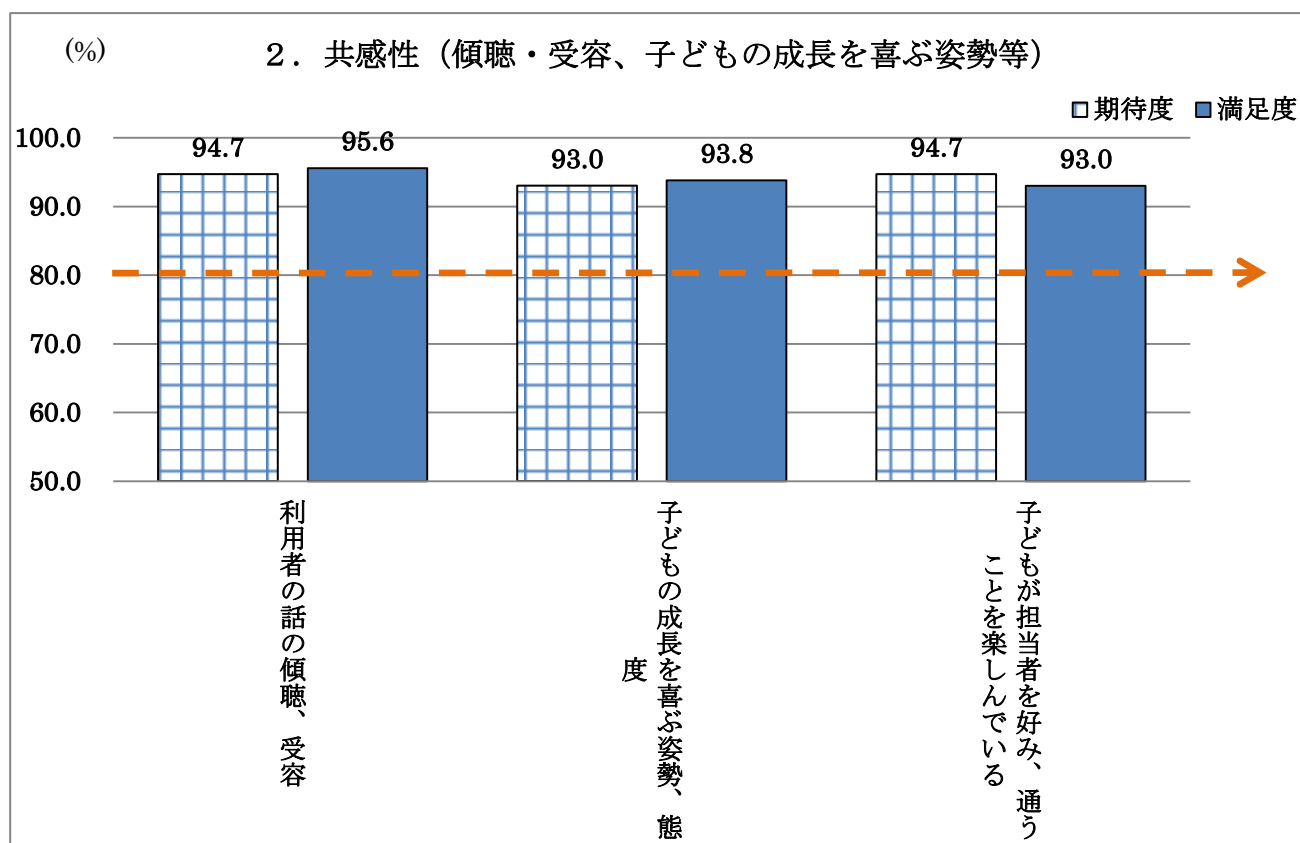
項目	内容	結果		考察
		期待度	満足度	
安心感	啓発活動、社会資源等に関する情報提供	92.1%	74.5%	子どもを取り巻く地域環境に対する啓発的な活動や社会資源に関する情報発信に乏しく、親同士の仲間づくりニーズにも応えられていない。 平成26年度は親同士を結びつける取組みに着手するとともに、市民協働こども発達支援推進協議会の意見を踏まえ、状況に応じて、同協議会およびセンター利用者とともに協働企画、協働実施の機会をつくりたい。
	親同士のコミュニケーション	80.7%	60.5%	

② 各項目の説明



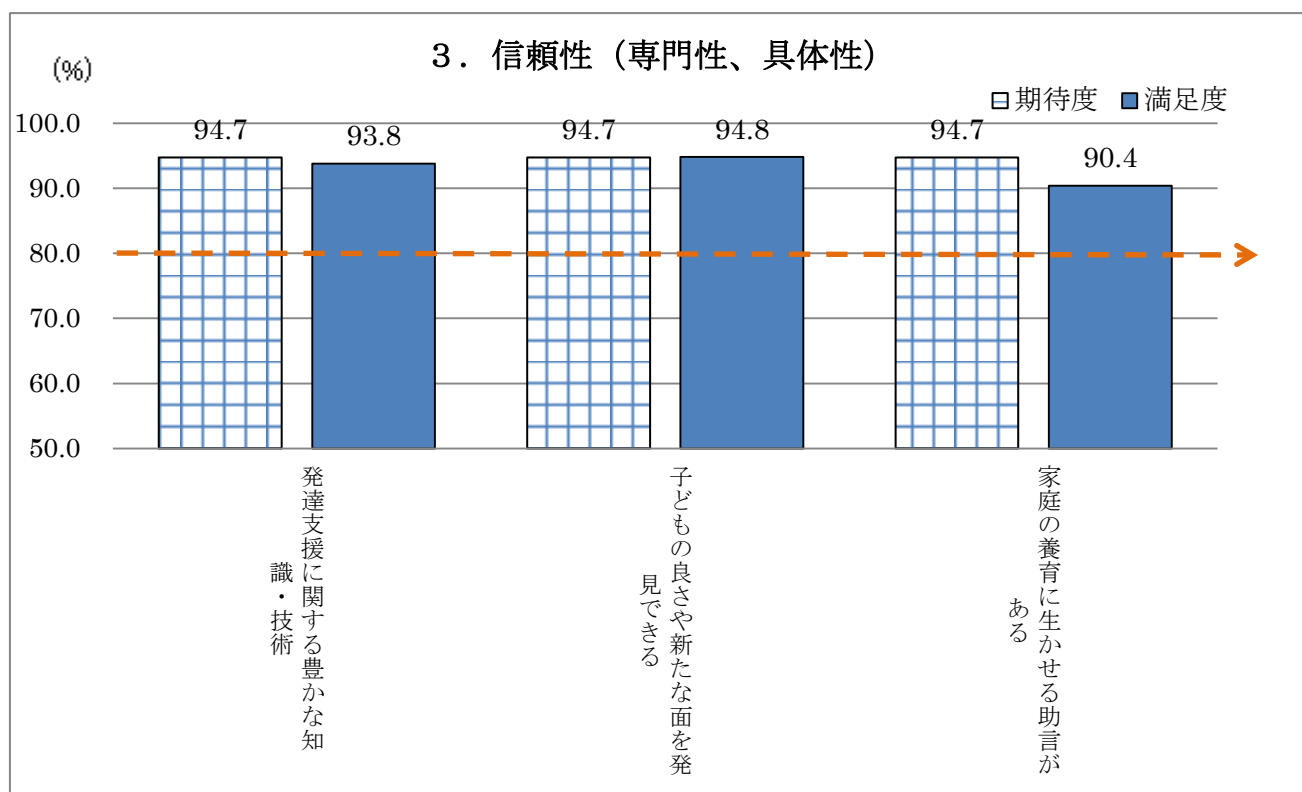
（単位：人・％）

設問	とても大切		大切		大切でない		全く大切でない		未・無回答		計	
	とても満足		満足		不満		極めて不満					
	期待度	満足度	期待度	満足度	期待度	満足度	期待度	満足度	期待度	満足度	期待度	満足度
職員からのあいさつ	67 58.8%	58 50.9%	40 35.1%	47 41.2%	0 0.0%	3 2.6%	0 0.0%	0 0.0%	7 6.1%	6 5.3%	114 100.0%	114 100.0%
啓発活動、社会資源に関する情報提供	54 47.4%	21 18.4%	51 44.7%	64 56.1%	3 2.6%	17 14.9%	0 0.0%	3 2.6%	6 5.3%	9 7.9%	114 100.0%	114 100.0%
親同士のコミュニケーション	28 24.6%	7 6.1%	64 56.1%	62 54.4%	15 13.2%	13 23.7%	0 0.0%	1 4.4%	7 6.1%	6 11.4%	114 100.0%	114 100.0%



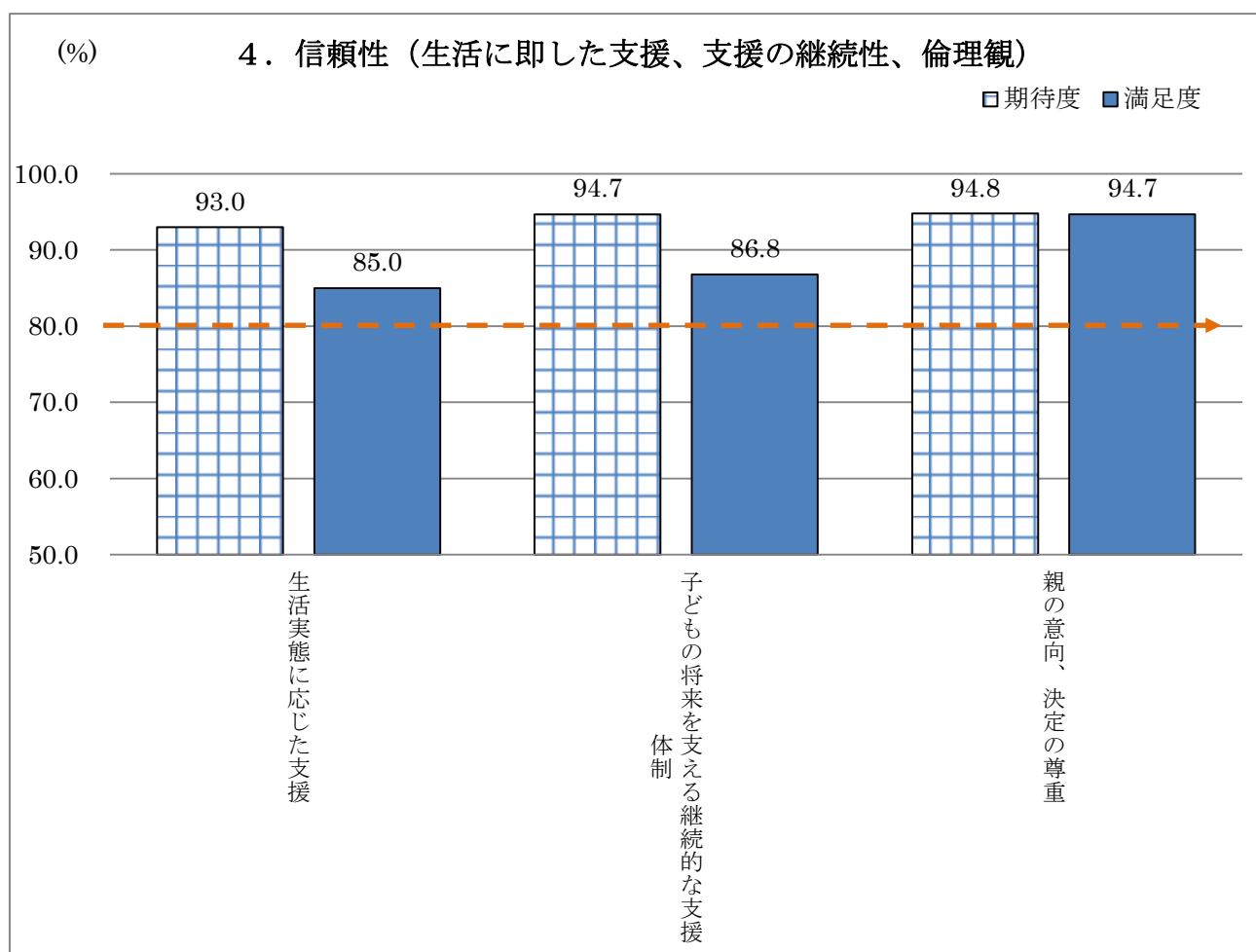
(単位：人・%)

設問	とても大切		大切		大切でない		全く大切でない		未・無回答		計	
	とても満足		満足		不満		極めて不満					
	期待度	満足度	期待度	満足度	期待度	満足度	期待度	満足度	期待度	満足度	期待度	満足度
利用者の話の傾聴、受容	91	75	17	34	0	0	0	0	6	5	114	114
	79.8%	65.8%	14.9%	29.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	5.3%	4.4%	100.0%	100.0%
子どもの成長を喜ぶ姿勢や態度がある	75	78	31	29	0	0	0	0	8	7	114	114
	65.8%	68.4%	27.2%	25.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	7.0%	6.1%	100.0%	100.0%
子どもが当センター(担当者を含む)を好み、通うことを楽しみにしている	79	69	29	37	0	2	0	0	6	6	114	114
	69.3%	60.5%	25.4%	32.5%	0.0%	1.8%	0.0%	0.0%	5.3%	5.3%	100.0%	100.0%



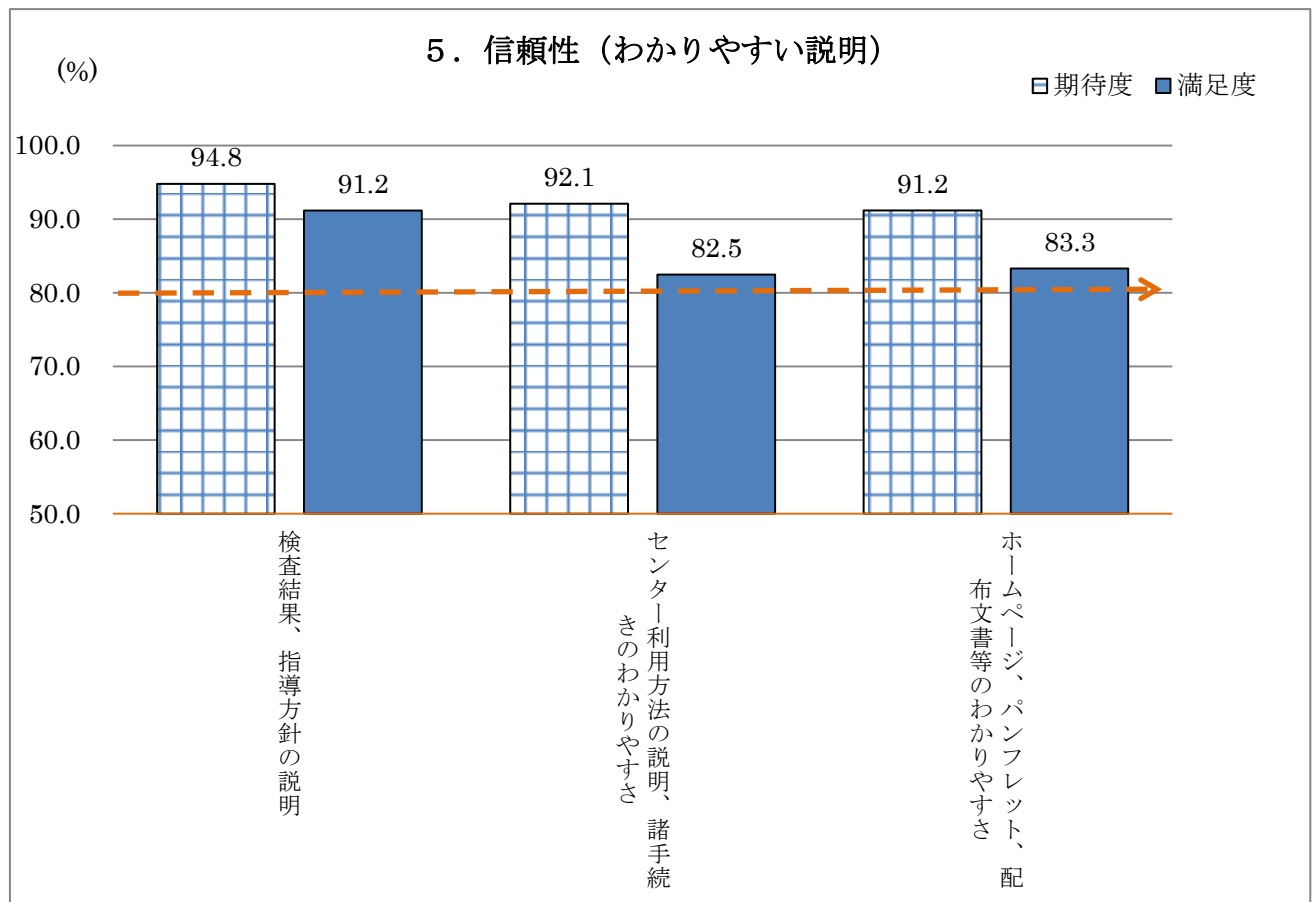
(単位：人・%)

設問	とても大切		大切		大切でない		全く大切でない		未・無回答		計	
	とても満足		満足		不満		極めて不満		期待度	満足度	期待度	満足度
	期待度	満足度	期待度	満足度	期待度	満足度	期待度	満足度				
発達支援に関する豊かな知識、技術	92	60	16	47	0	1	0	0	6	6	114	114
	80.7%	52.6%	14.0%	41.2%	0.0%	0.9%	0.0%	0.0%	5.3%	5.3%	100.0%	100.0%
子どもの良さを発見したり、新たな面を発見できる	74	62	34	46	0	0	0	0	6	6	114	114
	64.9%	54.4%	29.8%	40.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	5.3%	5.3%	100.0%	100.0%
家庭の養育に活かせるような助言がある	77	59	31	44	0	6	0	0	6	5	114	114
	67.5%	51.8%	27.2%	38.6%	0.0%	5.3%	0.0%	0.0%	5.3%	4.4%	100.0%	100.0%



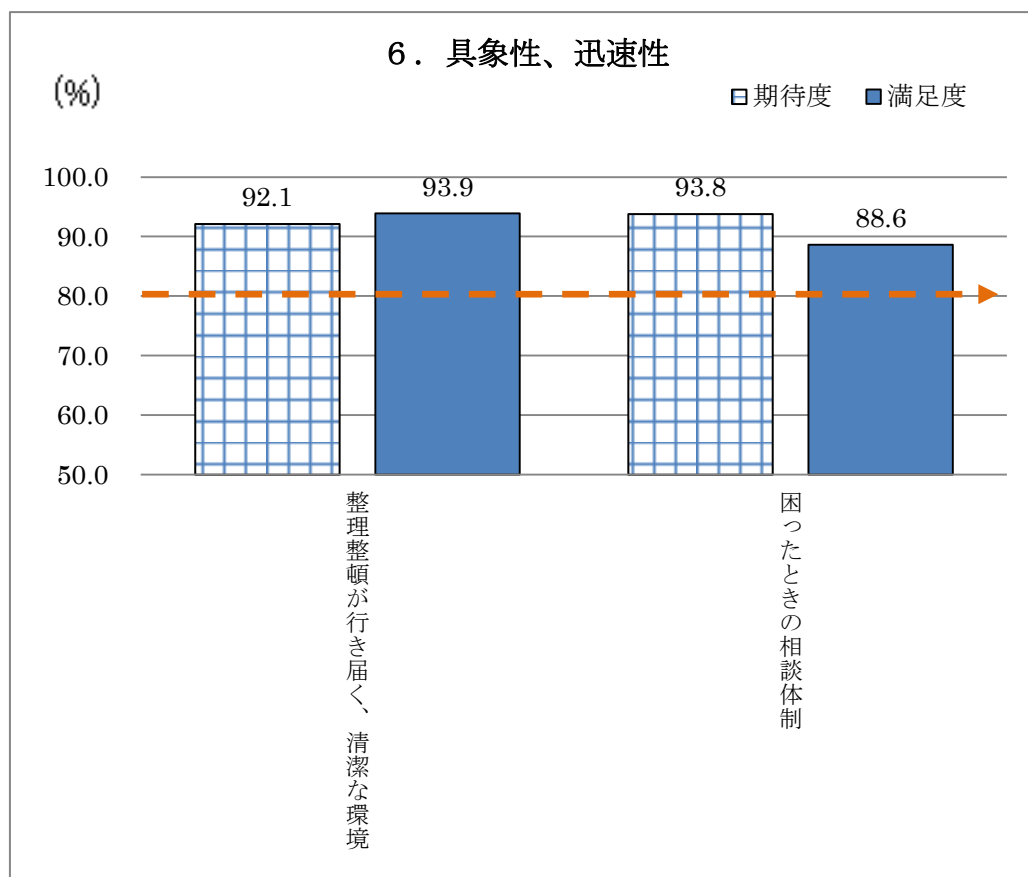
(単位：人・%)

設問	とても大切		大切		大切でない		全く大切でない		未・無回答		計	
	とても満足		満足		不満		極めて不満		期待度	満足度	期待度	満足度
	期待度	満足度	期待度	満足度	期待度	満足度	期待度	満足度				
生活実態に応じた支援	70	33	36	64	1	9	0	0	7	8	114	114
	61.4%	28.9%	31.6%	56.1%	0.9%	7.9%	0.0%	0.0%	6.1%	7.0%	100.0%	100.0%
子どもの将来を支える継続的な支援体制	78	42	30	57	0	7	0	1	6	7	114	114
	68.4%	36.8%	26.3%	50.0%	0.0%	6.1%	0.0%	0.9%	5.3%	6.1%	100.0%	100.0%
親の意向、決定の尊重	54	64	54	44	0	1	0	0	6	5	114	114
	47.4%	56.1%	47.4%	38.6%	0.0%	0.9%	0.0%	0.0%	5.3%	4.4%	100.0%	100.0%



(単位：人・%)

設問	とても大切		大切		大切でない		全く大切でない		未・無回答		計	
	とても満足		満足		不満		極めて不満					
	期待度	満足度	期待度	満足度	期待度	満足度	期待度	満足度	期待度	満足度	期待度	満足度
検査結果、指導方針の説明	81	53	27	51	0	2	0	0	6	8	114	114
	71.1%	46.5%	23.7%	44.7%	0.0%	1.8%	0.0%	0.0%	5.3%	7.0%	100.0%	100.0%
当センターの利用方法、諸手続きのわかりやすさ	57	32	48	62	3	13	0	1	6	6	114	114
	50.0%	28.1%	42.1%	54.4%	2.6%	11.4%	0.0%	0.9%	5.3%	5.3%	100.0%	100.0%
ホームページ、パンフレット、配布文書等のわかりやすさ	38	17	66	78	2	10	0	1	8	8	114	114
	33.3%	14.9%	57.9%	68.4%	1.8%	8.8%	0.0%	0.9%	7.0%	7.0%	100.0%	100.0%



(単位：人・%)

設問	とても大切		大切		大切でない		全く大切でない		未・無回答		計	
	とても満足		満足		不満		極めて不満					
	期待度	満足度	期待度	満足度	期待度	満足度	期待度	満足度	期待度	満足度	期待度	満足度
整理整頓、清掃が行き届く、清潔な環境	69	85	36	22	2	0	0	0	7	7	114	114
	60.5%	74.6%	31.6%	19.3%	1.8%	0.0%	0.0%	0.0%	6.1%	6.1%	100.0%	100.0%
困ったときの相談体制	78	43	29	58	1	6	0	0	6	7	114	114
	68.4%	37.7%	25.4%	50.9%	0.9%	5.3%	0.0%	0.0%	5.3%	6.1%	100.0%	100.0%



③ 「当センターを利用してよかったか？」

(単位:人・%)

とてもそう思う	ややそう思う	ほとんど思わない	全く思わない	未・無回答	計
100	12	0	0	2	114
87.7%	10.5%	0.0%	0.0%	1.8%	100.0%

当センターの利用に関する印象や考えについて伺ったところ、「とてもそう思う」及び「ややそう思う」と回答している方が112人(98.2%)であり、就学前児童の利用者の殆どが当センターのサービスに満足されていた。

【理由】 全134件

1) 子どもが成長した 35件

- ・センターの職員は、子どもの成長をわかってくれた、成長があった、成長を実感した(18件)
- ・発音が正しくなった(相手に伝わるようになった)(10件)
- ・出来ることが増えた、言葉が増えた(3件)
- ・就園前に集団生活の練習ができた、いろいろな経験ができた(3件)
- ・集団行動が少し身についた(1件)

2) 子ども、保護者の相談に応じる体制 34件

- ・相談しやすく、的確なアドバイスがある(15件)
- ・アドバイスだけでなく、希望ももらえた(不安が解消された)(3件)
- ・今、学ぶべきことを教わり、家庭でも取り組めることのできる内容(3件)
- ・良い先生方と出会い、親子共々支えてもらえた(2件)
- ・何でも相談できた(2件)
- ・子どもに悩みがある時等、相談に応じてもらえた(1件)
- ・皆で見守っているという安心・信頼がある(1件)
- ・指導の様子を窓越しに見ることができ、楽しかった(1件)
- ・熱心な指導(1件)
- ・先生との色々なコミュニケーションがとれた(1件)
- ・個別にじっくり教えてもらえる(1件)
- ・子どもにあった適切な指導が受けられた(1件)
- ・振替指導もしてもらえて助かった(1件)
- ・病院では受けられない、こまやかな指導(1件)

3) 子どもに対する見方が広がり、理解を深めることができた 16件

- ・子どもの苦手な傾向と対策を知ることができた、客観的に見られた(5件)
- ・子どもの苦手な事を一緒に解決する、今後の方向性を示してもらえた(3件)
- ・子どもへの接し方を学べた(1件)
- ・子どもの内面、問題行動を起こす時の気持ちをj知る事が出来た(1件)



- ・子どものありのままの個性を受け止めることができた (1 件)
- ・子どもの苦手な所が早めにわかったところがよかったが、その反面子どもも親自身も何だか劣等感を感じる部分が多くなった (1 件)
- ・親にもわからなかった子どものクセなども見ぬいて教えてもらえるので助かる (1 件)
- ・普段見ることのできない様子を見られることが良かった (1 件)
- ・子どもの得意な事、苦手な事など改めて知る事が出来てよかった (1 件)
- ・子育てのアドバイスを具体的にもらえたところ (1 件)

4) 専門性が高い 15 件

- ・指導内容が充実、系統だてされた指導 (5 件)
- ・親ではわからない専門的な見地からの知識、指導 (4 件)
- ・不安に押しつぶされそうだったが、改善の見込みがあり、よくなったので、専門家の力が大切ということがわかってよかった。勉強になった (1 件)
- ・専門知識のある先生がいるので安心 (1 件)
- ・専門の先生による指導を受けられ、子どもが良い刺激を受けている (1 件)
- ・専門の先生に相談できたことはとても役立った (1 件)
- ・子どもの特徴や個性等親が気付かない点を客観的に見つけて療育につなげてくれた (1 件)
- ・子どもの成長に対し、客観的・専門的に見てもらえる (1 件)

5) 親の安心感、不安解消 12 件

- ・似た悩みを共有する親子と出会えたことで不安が和らいだ (4 件)
- ・親としての悩みにも丁寧に対応してもらえ、親としての対応もおしえてもらった (2 件)
- ・子どもに対する関わり方に関する安心感が得られた。不安が解消した。 (1 件)
- ・子どもだけでなく私(親)自身をケアしてもらえた。温かく話を聴いてくれ、回答をもらったので、不安が解消された (1 件)
- ・子どもよりも親が安心して落ち着く場所ができた。担当が変わらず、とおして発達を見てもらえ、弱点を見つけて指導を集中していくなどの体制が良い。電話 1 本で対応してもらえるのはとても心強くストレスがかからず、助かっている (1 件)
- ・親も子育てのイライラから子どもを叱る事がなくなってきた (1 件)
- ・他の保護者と知り合い、孤独感がなくなり、前向きになれた (1 件)
- ・親の不安を受け止めてくれるシステムがあるのだと知る事が出来、一人で悩んでいた時よりも心強く、前向きになれた (1 件)

6) 子どもが楽しんで通っている 10 件

- ・子どもが喜び、楽しんで通えた(指導が楽しみ) (7 件)
- ・友人ができた (1 件)
- ・同年齢の子どもと遊べる (1 件)
- ・月 2 回のグループ指導では、どれだけ成長できたのか、成果は分からないが、楽しく通え



た (1 件)

7) 幼稚園、保育所等の連携が確保されている 4 件

- ・保育所でも生かされていると感じた (2 件)
- ・センターの皆さん、幼稚園がよく考えて指導してくれ、感謝 (1 件)
- ・自分が気付けなかったので、利用をすすめてくれた保育士の方に感謝 (1 件)

8) 様々な情報提供がある 2 件

- ・民間の療育の学校を教えてもらった (1 件)
- ・就学に関する情報を教えてもらった (1 件)

9) その他 (センターに対する要望) 6 件

- ・家庭学習の方法もどんどん教えてほしい (1 件)
- ・指導はありがたかったが、その場のリハビリで終わりと言う感じ。生活面での指導ももっとほしい (1 件)
- ・定期的に子供の成長の様子や今後の方針などを教えてほしい (1 件)
- ・まだ通っていないので (アンケートへの回答内容は)、今現在の印象 (1 件)
- ・幼稚園の先生に勧められたが、親があまりその必要性を感じていないため、あまり積極的な気持ちになれない (1 件)
- ・通っていることを反対されたり、幼稚園では発達障がいのある問題児扱いをされている。このまま通っていいのか不安になる (1 件)



(2) 就学児

就学児の調査は、発送数 48 人のうち、回収数 15 人、回収率は 31.3%という点から、結果の信頼性の点で課題があるものの、おおよそのニーズを把握して当センターのサービスのあり方の参考にするため、以下のように分析しました。

① 改善を要するサービス

項目	内容	結果		考察
		期待度	満足度	
安心感	子どもを支えるための地域理解の啓発活動や、社会資源等に関する情報提供等	100.0%	46.7%	就学前児童とほぼ同じ結果が得られた。支援者との話だけでは満たされない保護者の気持ちを踏まえ、早急に親同士の交流を促す取組みや、様々な社会資源等に関する情報発信を行なう必要がある。
	親同士のコミュニケーション	86.7%	40.0%	
信頼性 (柔軟な対応)	生活実態に応じた支援	93.3%	66.7%	平成 24 年度は検査結果等の説明で終わった事例が多く、相談のあった子どもの通う学校等に出向くなど、生活実態に応じた支援の機会が少なかった。また継続的な支援体制という点においても、教育委員会や学校との連携が確保できなかった事例もあった。さらに 18 歳までの相談支援に関する、具体的でわかりやすい周知に欠けた。 平成 25 年度はこれらの問題に対し、保護者の同意を得て学校等に出向き、きめ細かい個別の相談支援体制をつくっている。
	子どもの将来を支える継続的な支援体制	93.3%	60.0%	
信頼性 (わかりやすい説明)	検査結果、指導方針等の説明	100.0%	66.7%	検査結果、支援方針等の説明は、学校等に出向く機会、すなわち生活実態に応じた支援が不足していたため、このような結果になったと考える。 本センターの利用方法等についても、開設初年度であり、また当センターの活用に関する PR が行き届かない点もあった。 平成 25 年度はこれらの問題に対し、保護者の同意を得た学校訪問、ホームページ再編に取り組んでいる。
	センター利用方法の説明、諸手続きのわかりやすさ	86.7%	53.3%	
	ホームページ、パンフレット、配布文書等のわかりやすさ	86.7%	60.0%	



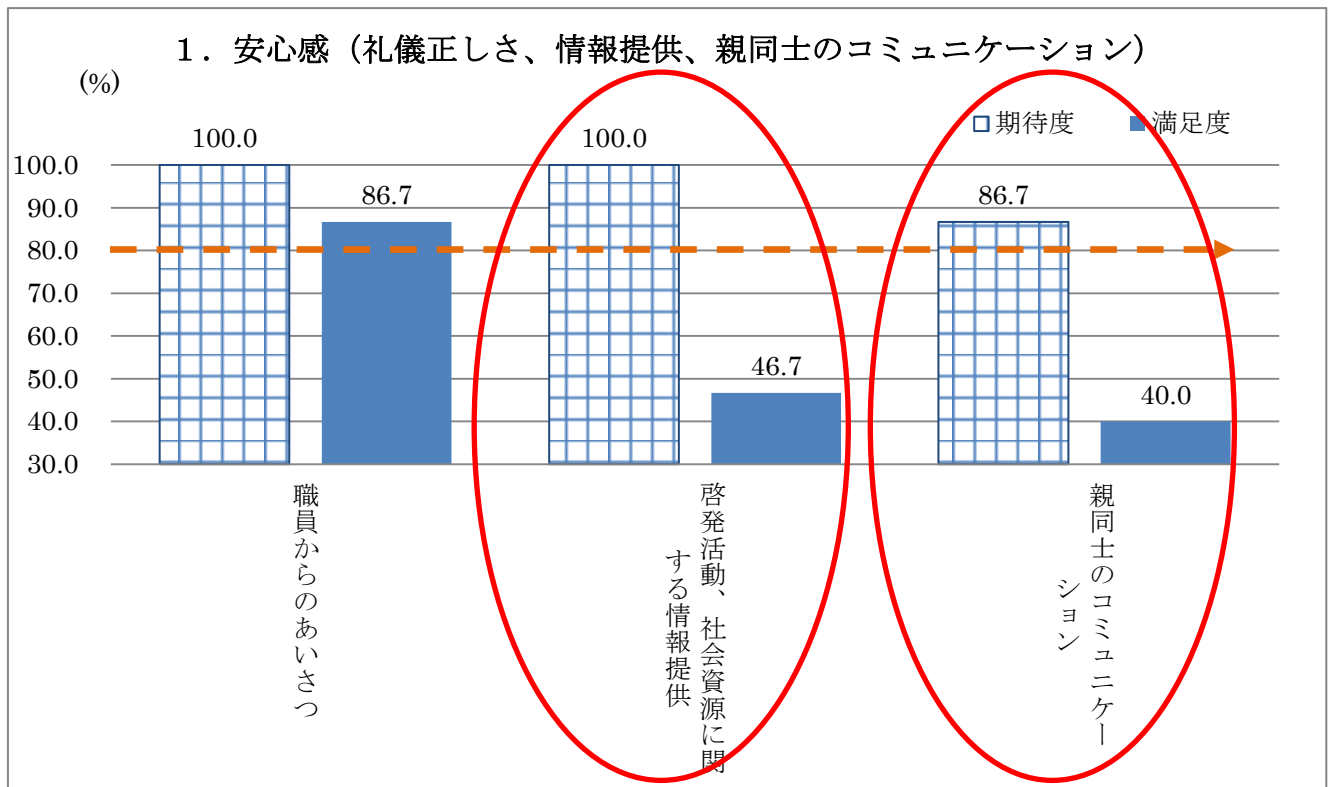
迅速性	困ったときのスピーディな対応	93.3%	66.7%	<p>利用者が抱く期待に対し、それに見合ったサービスが提供できなかった。</p> <p>電話予約から面接までの日数については、以下の「平成 24 年度 電話予約から初回面接までの日数」のとおりである。初回面接は 2 週間以内の面接を課しているが、就学児における面接までの日数だけに大きな問題があるとは考えにくく、他の要因があったと推測する。</p> <p>センター開設 1 年目ということもあり、十分な対応ができない面もあった。サービスの向上に向け、今後も利用者の声にしっかり耳を傾けていきたい。</p>
-----	----------------	-------	--------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

◎平成 24 年度 電話予約から初回面接までの日数

		N	説明(日数)			
			平均	最短日数	最長日数	最頻値
言語療法		30	24.4	4	50	14
発達相談・ 運動発達相談	就学前児童	129	15.5	1	40	15
	小中学校・高校生	29	16.6	2	54	3
合計		188	17.1	1	54	15



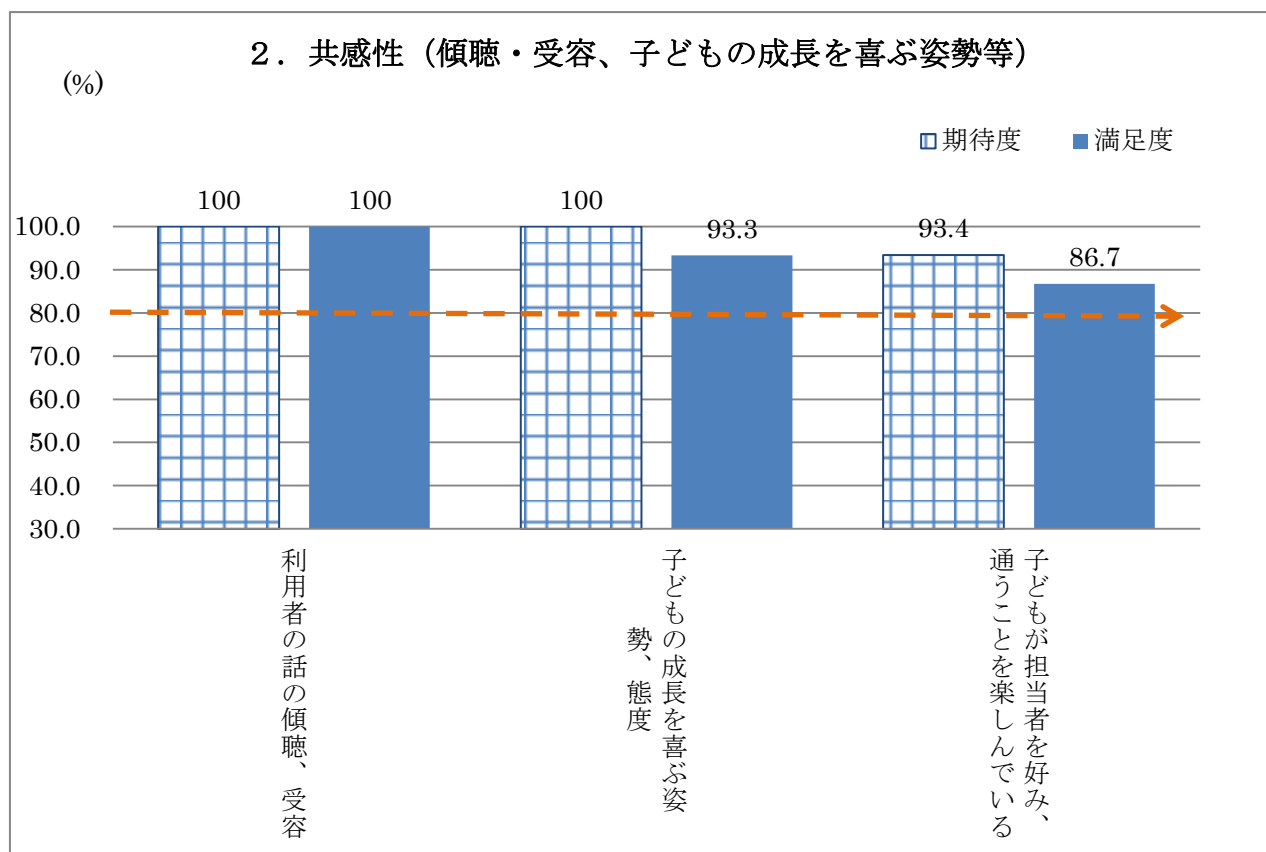
② 各項目の説明



(単位：人・%)

設問	とても大切		大切		大切でない		全く大切でない		未・無回答		計	
	とても満足		満足		不満		極めて不満					
	期待度	満足度	期待度	満足度	期待度	満足度	期待度	満足度	期待度	満足度	期待度	満足度
職員からの明るいあいさつ	9	6	6	7	0	2	0	0	0	0	15	15
	60.0%	40.0%	40.0%	46.7%	0.0%	13.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%
啓発活動、社会資源に関する情報提供	9	0	6	7	0	5	0	2	0	1	15	15
	60.0%	0.0%	40.0%	46.7%	0.0%	33.3%	0.0%	13.3%	0.0%	6.7%	100.0%	100.0%
親同士のコミュニケーション	4	0	9	6	2	4	0	2	0	3	15	15
	26.7%	0.0%	60.0%	40.0%	13.3%	26.7%	0.0%	13.3%	0.0%	20.0%	100.0%	100.0%

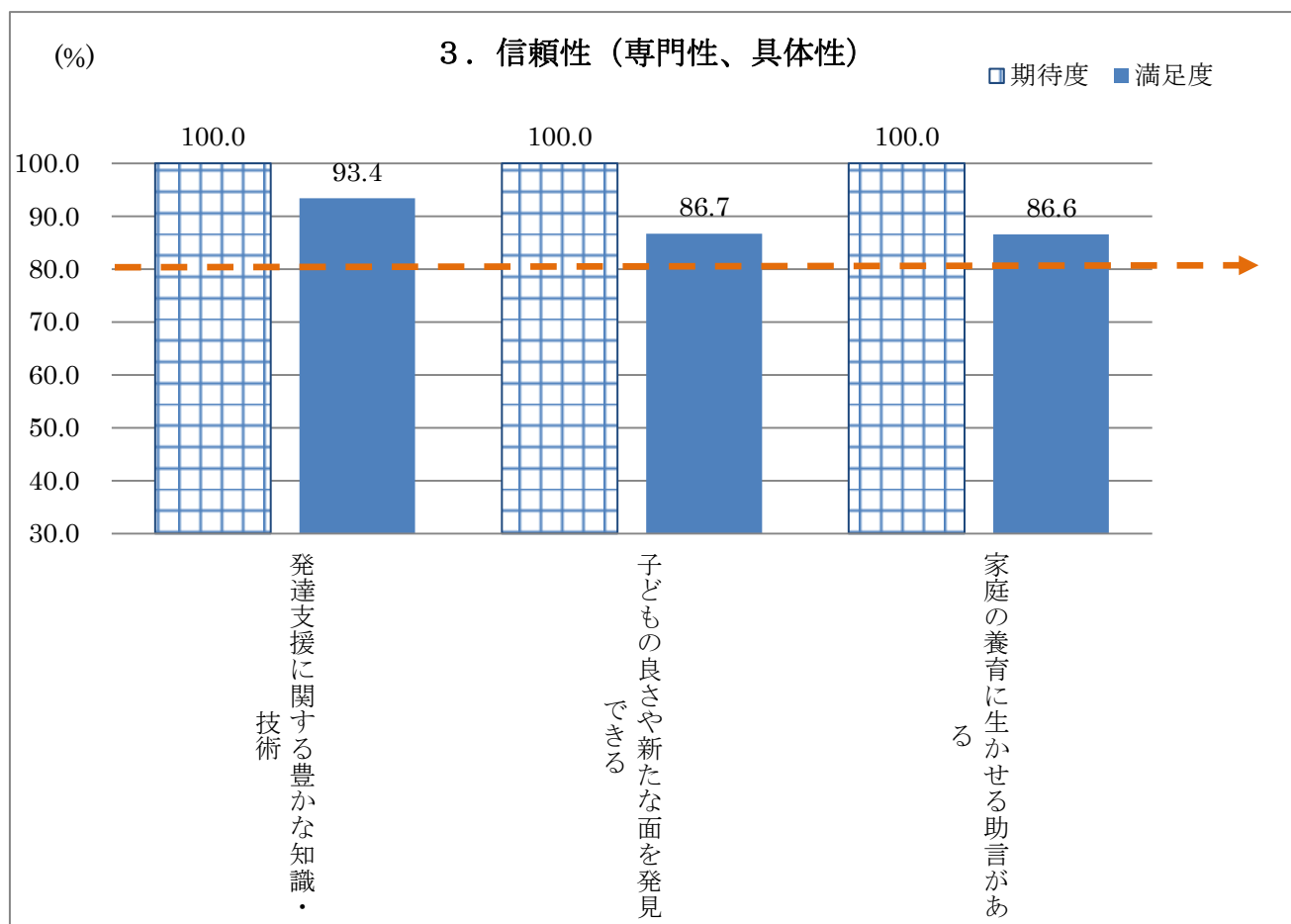




(単位：人・%)

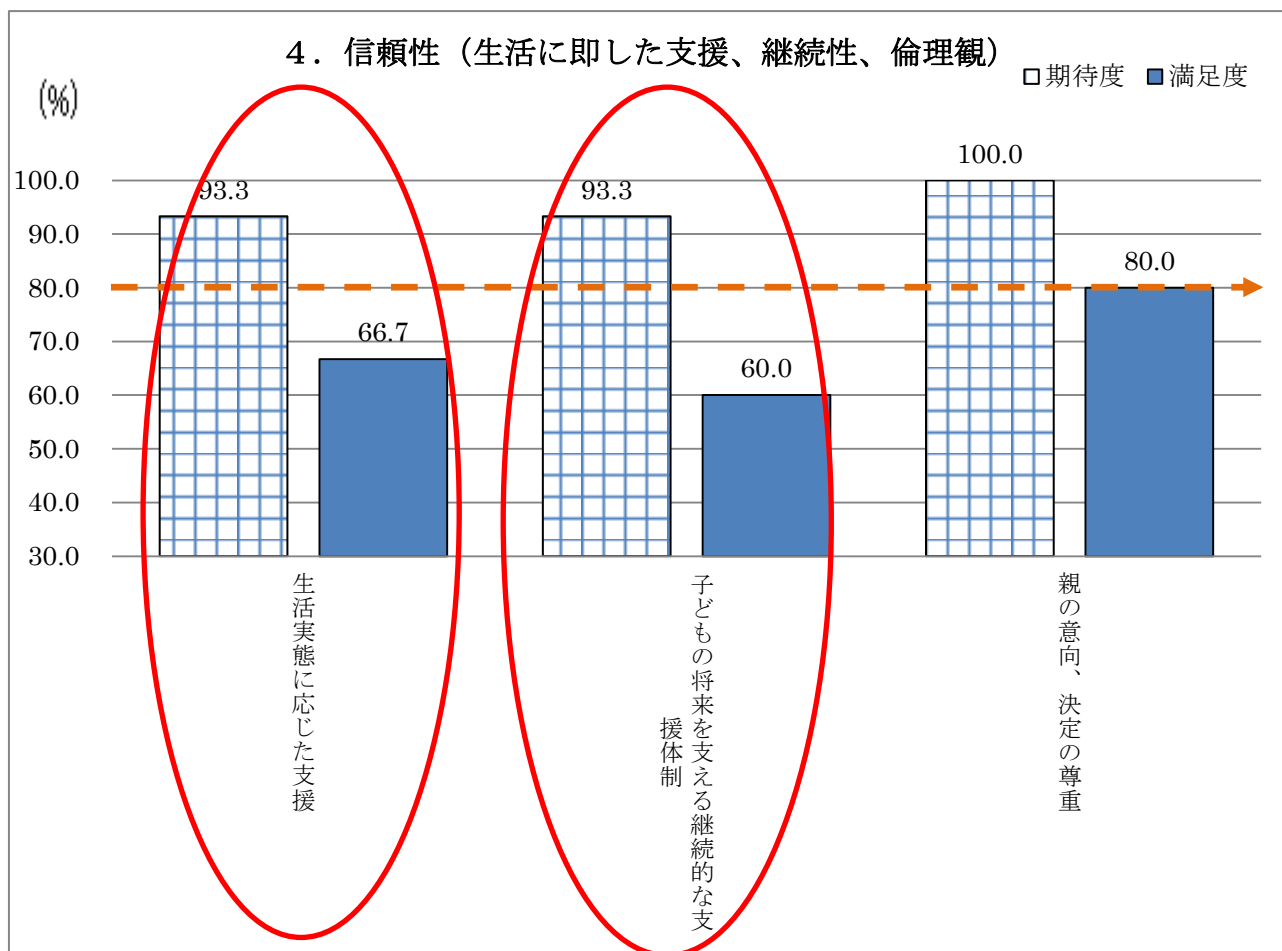
設問	とても大切		大切		大切でない		全く大切でない		未・無回答		計	
	とても満足		満足		不満		極めて不満					
	期待度	満足度	期待度	満足度	期待度	満足度	期待度	満足度	期待度	満足度	期待度	満足度
利用者の話の傾聴、 受容	13	10	2	5	0	0	0	0	0	0	15	15
	86.7%	66.7%	13.3%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%
子どもの成長を喜ぶ 姿勢、態度	10	8	5	6	0	1	0	0	0	0	15	15
	66.7%	53.3%	33.3%	40.0%	0.0%	6.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%
子どもが担当者を好 み、通うことを楽し んでいる	7	6	7	7	1	0	0	1	0	1	15	15
	46.7%	40.0%	46.7%	46.7%	6.7%	0.0%	0.0%	6.7%	0.0%	6.7%	100.0%	100.0%





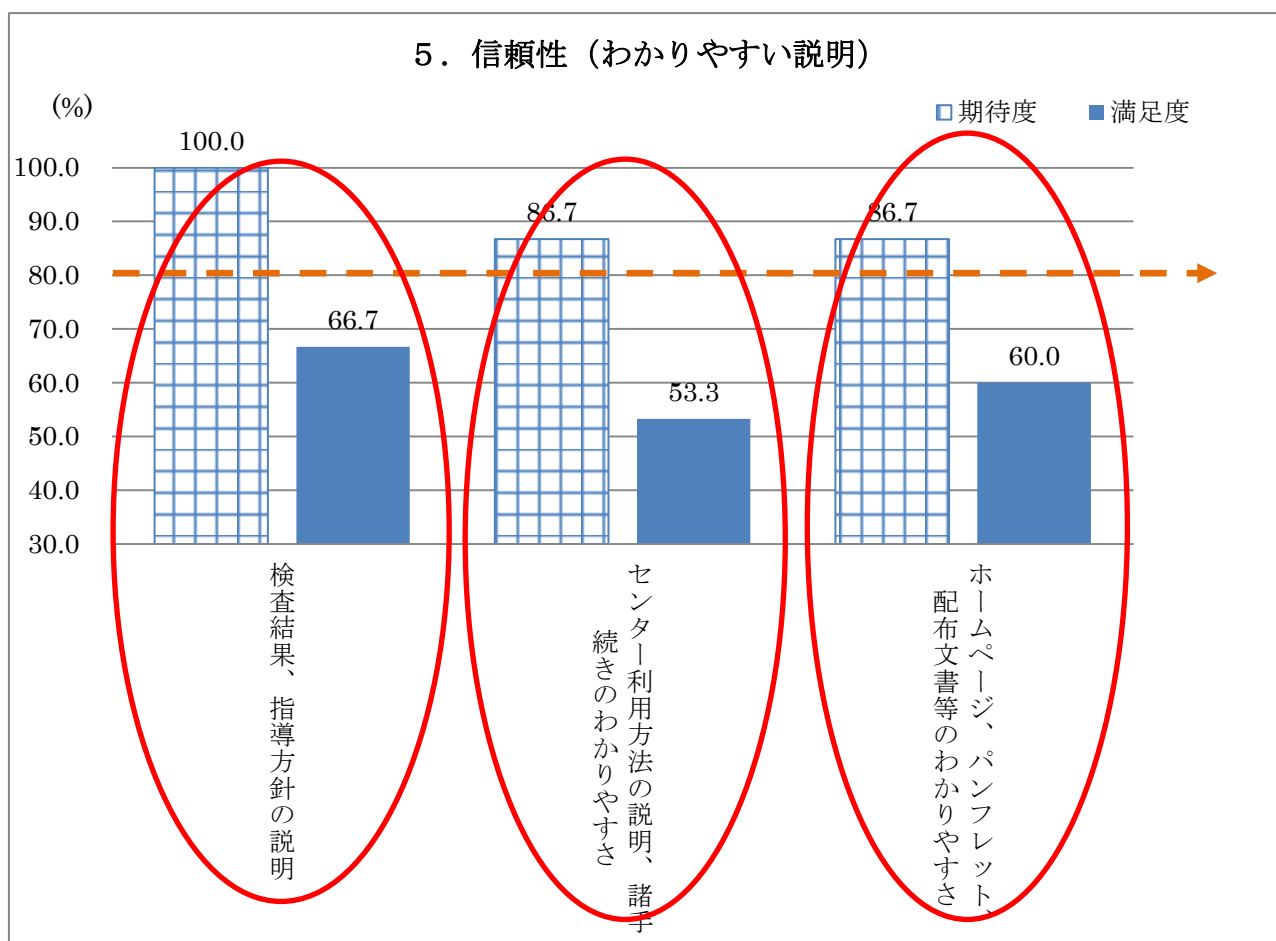
(単位：人・%)

設問	とても大切		大切		大切でない		全く大切でない		未・無回答		計	
	とても満足		満足		不満		極めて不満					
	期待度	満足度	期待度	満足度	期待度	満足度	期待度	満足度	期待度	満足度	期待度	満足度
発達支援に関する豊かな知識、技術	14	7	1	7	0	1	0	0	0	0	15	15
	93.3%	46.7%	6.7%	46.7%	0.0%	6.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%
子どもの良さや新たな面を発見できる	11	6	4	7	0	2	0	0	0	0	15	15
	73.3%	40.0%	26.7%	46.7%	0.0%	13.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%
家庭の養育に活かせるような助言がある	11	5	4	8	0	1	0	0	0	1	15	15
	73.3%	33.3%	26.7%	53.3%	0.0%	6.7%	0.0%	0.0%	0.0%	6.7%	100.0%	100.0%



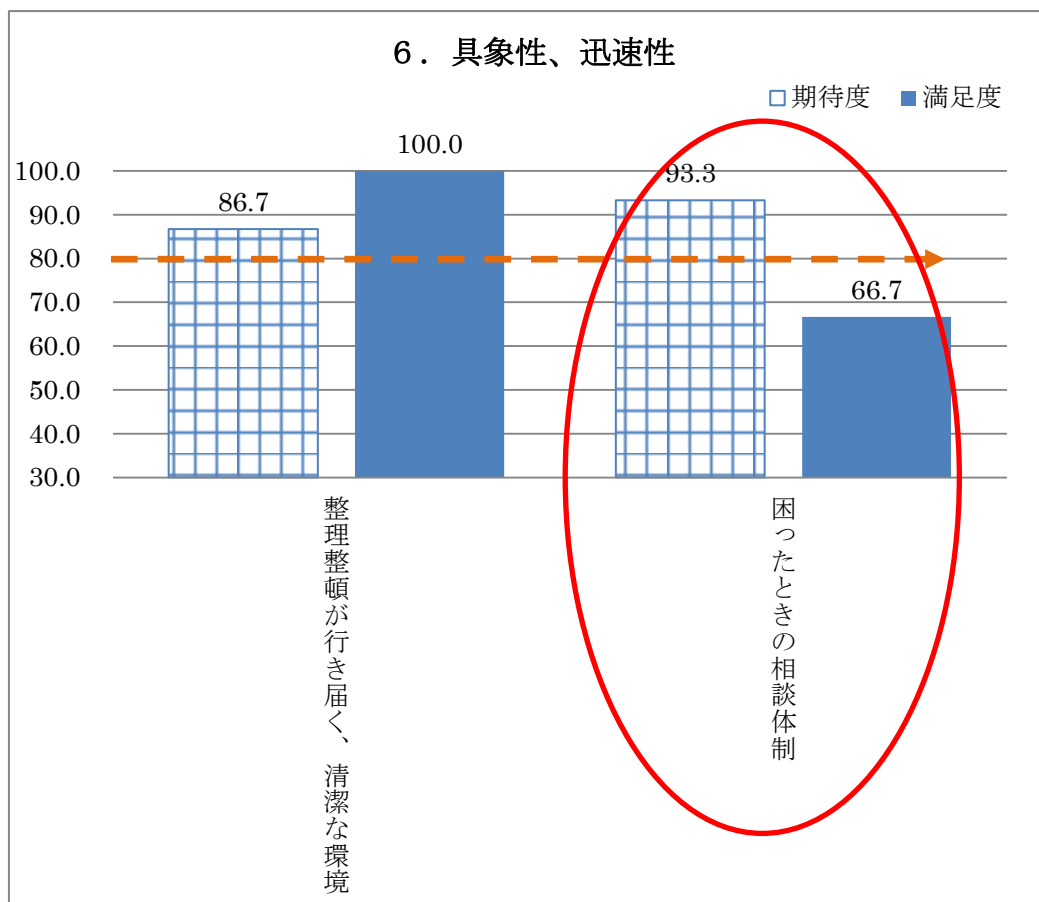
(単位：人・%)

設問	とても大切		大切		大切でない		全く大切でない		未・無回答		計	
	とても満足		満足		不満		極めて不満		期待度	満足度	期待度	満足度
	期待度	満足度	期待度	満足度	期待度	満足度	期待度	満足度				
生活実態に応じた支援	8	1	6	9	0	2	0	1	1	2	15	15
	53.3%	6.7%	40.0%	60.0%	0.0%	13.3%	0.0%	6.7%	6.7%	13.3%	100.0%	100.0%
子どもの将来を支える継続的な支援体制	11	2	3	7	0	5	0	1	1	0	15	15
	73.3%	13.3%	20.0%	46.7%	0.0%	33.3%	0.0%	6.7%	6.7%	0.0%	100.0%	100.0%
親の意向、決定の尊重	6	2	9	10	0	1	0	0	0	2	15	15
	40.0%	13.3%	60.0%	66.7%	0.0%	6.7%	0.0%	0.0%	0.0%	13.3%	100.0%	100.0%



(単位：人・%)

設問	とても大切		大切		大切でない		全く大切でない		未・無回答		計	
	とても満足		満足		不満		極めて不満					
	期待度	満足度	期待度	満足度	期待度	満足度	期待度	満足度	期待度	満足度	期待度	満足度
検査結果、指導方針の説明	9	4	6	6	0	4	0	0	0	1	15	15
	60.0%	26.7%	40.0%	40.0%	0.0%	26.7%	0.0%	0.0%	0.0%	6.7%	100.0%	100.0%
当センターの利用方法、諸手続きのわかりやすさ	9	0	4	8	2	5	0	1	0	1	15	15
	60.0%	0.0%	26.7%	53.3%	13.3%	33.3%	0.0%	6.7%	0.0%	6.7%	100.0%	100.0%
ホームページ、パンフレット、配布文書等のわかりやすさ	6	0	7	9	2	4	0	1	0	1	15	15
	40.0%	0.0%	46.7%	60.0%	13.3%	26.7%	0.0%	6.7%	0.0%	6.7%	100.0%	100.0%



(単位：人・%)

設問	とても大切		大切		大切でない		全く大切でない		未・無回答		計	
	とても満足		満足		不満		極めて不満					
	期待度	満足度	期待度	満足度	期待度	満足度	期待度	満足度	期待度	満足度	期待度	満足度
整理整頓、清掃が行き届く、清潔な環境	9	6	4	9	2	0	0	0	0	0	15	15
	60.0%	40.0%	26.7%	60.0%	13.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%
困ったときの相談体制	11	3	3	7	1	4	0	1	0	0	15	15
	73.3%	20.0%	20.0%	46.7%	6.7%	26.7%	0.0%	6.7%	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%

③ 「当センターを利用してよかったか？」

(単位：人・%)

とても思う	やや思う	ほとんど思わない	全く思わない	未・無回答	計
11	4	0	0	0	15
73.3%	26.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

当センターの利用に関する印象や考えについて伺ったところ、「とても思う」及び「やや思う」と回答している方が15人（100.0%）で、就学児全ての方が満足されていた。

【理由】 全20件

- ・保護者も、子どもも話を聴いてもらい、安心した（4件）
- ・保護者の相談にのってもらえて、勉強になった、落ち着き、頭の整理がついた（3件）
- ・専門的な調査・検査、説明による対応についての方向性を持てた（3件）
- ・子どもに合った指導、継続的な専門的な療育（2件）
- ・就学後の支援が相談のみと言うのが残念、学校の先生だけでは限界がある（2件）
- ・子どもの心理面について知る事ができた（1件）
- ・子どもの良い所を改めて発見することができた（1件）
- ・継続的に見てもらえることで、成長の様子を知ってもらえた（1件）
- ・以前の子どもの様子を知っている方に相談できることがとてもありがたい（1件）
- ・医療機関にかかっているが混んでいて思うように相談できない。また遠方で気軽には行けない。市内の行きやすい場所に相談窓口があることがとても安心できる（1件）
- ・話をよく聞いてくれて、安心（1件）