

別紙2 利用者向けアンケート集計について

1. アンケートに回答していただく方について

○回答者について

| 選択肢 | 件数 | 割合 |
|--------|-----|------|
| 利用者の家族 | 190 | 97% |
| 利用者本人 | 6 | 3% |
| 計 | 196 | 100% |

○回答者本人の年齢

| 選択肢 | 件数 | 割合 | うち利用者の家族 | うち利用者本人 |
|-------|-----|------|----------|---------|
| 20歳未満 | 9 | 5% | 5 | 4 |
| 20歳代 | 1 | 1% | 1 | 0 |
| 30歳代 | 47 | 24% | 47 | 0 |
| 40歳代 | 121 | 62% | 119 | 2 |
| 50歳代 | 17 | 9% | 17 | 0 |
| 60歳代 | 1 | 1% | 1 | 0 |
| 70歳以上 | 0 | 0% | 0 | 0 |
| 計 | 196 | 100% | 190 | 6 |

○利用者の家族からの回答の場合の『利用者の年齢』

| 選択肢 | 件数 | 割合 |
|-----------------------|-----|------|
| 未就学児 | 67 | 35% |
| 小学生または小学部等（概ね6歳～12歳） | 88 | 46% |
| 中学生または中学部等（概ね12歳～15歳） | 22 | 12% |
| 中学校等卒業後から18歳まで | 13 | 7% |
| 19歳以上 | 0 | 0% |
| 計 | 190 | 100% |

2. 電話相談・来所相談について

2-(1) 電話相談や来所相談を利用したことがありますか。あてはまるものを1つ選択してください。

| 選択肢 | 件数 | 割合 |
|-----------|-----|------|
| 利用したことがある | 145 | 74% |
| 利用したことがない | 51 | 26% |
| 計 | 196 | 100% |

2-(2) 電話相談や来所相談を利用されてみて、いかがでしたか。あてはまるものを1つ選択してください。

| 選択肢 | 件数 | 割合 |
|-------------|-----|------|
| 1.とても良かった | 59 | 41% |
| 2.良かった | 60 | 41% |
| 3.どちらともいえない | 19 | 13% |
| 4.あまり良くなかった | 3 | 2% |
| 5.良くなかった | 4 | 3% |
| 計 | 145 | 100% |

2-(3) 初めて未来センターへ相談されるまでのお気持ちについて、次の選択肢から近いものを選択してください（複数選択可）。

| 選択肢 | 件数 | 割合 |
|--------------------------------|-----|------|
| 1.特に迷いはなかった | 47 | 25% |
| 2.子どものためになるならどこへでも相談したかった | 102 | 54% |
| 3.どんなところか（相談したらどうなるのか）分からず、悩んだ | 19 | 10% |
| 4.特別なところというイメージがあり、抵抗があった | 17 | 9% |
| その他 | 3 | 2% |
| 計 | 188 | 100% |

（その他）

- ・当時は相談の予約をしてから7ヶ月くらい待たなければいけなくて、できればすぐに診てもらいたかったです。現在は改善されているならいいのですが。
- ・もっと小学校や中学校からセンターの説明等話を聞くことができれば良かった。学校に説明できる先生が少なすぎる
- ・子どものための相談というよりは、自分の子育てに対する悩みやしんどさを誰かに聞いてもらいたかった。

2-（4）今後とも子どもの悩みについて、未来センターの相談員に相談したいと思いませんか。次の選択肢から近いものを選択してください（複数選択可）。

| 選択肢 | 件数 | 割合 |
|-------------------|-----|------|
| 1.今後とも相談したい | 87 | 55% |
| 2.今後は相談したくない | 4 | 3% |
| 3.今後、必要が生じたら相談したい | 54 | 34% |
| 4.身近な相談先に相談している | 6 | 4% |
| その他 | 7 | 4% |
| 計 | 158 | 100% |

（その他）

- ・次回予約まで時間がかかりすぎているので改善してもらいたい。
- ・18歳まで対応してもらえると聞いている。その後も継続して支援してもらえる機関を紹介してほしい
- ・将来の不安や分からないことが多過ぎて相談したいが、気軽に出来ない。
- ・人によってかもしれませんが、相談したあと何もフォローされなく、頼りになるなと感じませんでした。よけいに心細くなりました。
- ・相談員さんによります。

2-（5）電話相談・来所相談の設問でそのように回答した理由や、相談員へのメッセージほか、ご意見があればご記入ください。

（良かった意見）

- ・第三者の意見が聞ける場所って少ないので、聞けるところがあって良かった
- ・支援会議まで出て頂いて、とても感謝しています。ありがとうございます。
- ・17日金曜日に初めて相談に行きましたが、今までいろいろな学校や機関に相談へ行ってもわからなかった息子の困りを初めて理解してもらえて、とてもありがたかったです。
まだ兵庫県外在住時に、西宮市への転居が決まった時点で初めてお電話しました。その時点では市外在住者だったにも関わらず、とてもご丁寧に話を聞いていただき、来所予約も取って下さいました。来所した際にも、各種資料をいただき、子どもの様子も詳しく聞いてくださって、発達障害児がいながらの転居に感じていた不安が和らいだことを覚えています。相談員さんにとっても感謝しています。
- ・西宮市の教育等の情報を知らないなので、相談員の方に相談できて良かったと思う。今後、進路等に悩むとき、広く情報を集めたいので相談させて頂きたいと思います。
- ・予約がなかなか取れずに、初診からは子どもの状況が変わっていったり、その初診でかかったときの不安な気持ちがその場では解決には至らなかったが、その後の診察でも短時間の中での的確な診断や見解をいただけて、とても理解しやすく、今後の参考になることがたくさんあった。母親の気持ちにも寄り添っていただけて、とても安心した。
- ・初診が1年後で、それまでの間に何度かお電話をいただきとてもありがたかったです。コロナ自粛も重なり心細かったので繋がっている・分かってくれている人がいることだけで救いでした。

- とにかく第一歩踏み出せて良かった。とにかくただ聞いてもらえて良かった
- 丁寧に対応してくださり、相談して良かったです。
- 初めて電話した時には親切丁寧に話を聞いてくださり、それだけでも救われました。実際にお会いしてから毎回、困り事について一緒に考えて下さり、的確なアドバイスを頂き心強かったです。
- 来所相談をしたことで利用可能な訪問リハビリやデイサービスを知ることができ、利用につなげた。
- 信頼できる Dr.に出会えてとても感謝しています 看護師さん、事務の方にもとても親切にいただいています。
- 建物が綺麗なことも、気持ちが明るくなってありがたいです”
- 不安な私に寄り添って頂き、親身になってこちらの話を聞いて頂けたので。
訪問リハビリの事業所を教えてくださいました。現在のそのうちの 1 つの事業所を利用しております。ありがとうございました。
- 親も子供もそれぞれ面談してもらえて良かった
- 現在も半年に 1 度の診察を受けているので、このまま継続して見てほしい。
- 担当医を変えて頂いてからは本人にも親にとっても話を聞いてもらえて力になってもらえるのではと期待できるため。
- 子供への対処方法がわかり、(しつけと思いしていたことが、逆効果だと) 子供も親も変わっていったから。
- 不登校相談でお世話になりました。子供自信がカウンセラーさんと話すのが月に一回しかなく、スパンが長いと感じました。
- わたしは障害児育児中で不安が強い保護者ですが、かなり一方的に相談してしまっても聞いてくださりありがたいです。
- 親身になって相談にに応じていただいて、ありがとうございます。困った事があればいつでも相談できる雰囲気です。
- 専門の方の経験によるアドバイスが心に響いてありがたかったです。
- いつもありがとうございます。相談の場で、子どもの様子・親自身の思いを振り返り、次はこうやってみようと思うことができている。
- 診療前の面接ではとても親身になって聞いていただいたと思う。そこから診察まで半年以上だったでしょうか。忘れてしまいましたが、2 人目の出産と重なったのでタイミングよかったです。保健福祉センターの健診で受診を勧められたのに、なかなか療育に進めないというのは、不安はあった。

(不満点・提案・質問)

- どのような相談を受け付けている組織なのか、よく分からないところがありました。子供の癇癩に悩んでいましたが、話を聞いてもらっただけで終わってしまった。
- 相談員の保有資格を相談者に提示してほしいです。
- 利用前に書いたアンケートは保管されているのでしょうか？非常に私的な内容なので、提出後の保管状況も相談前に教えてもらえるか、あらかじめアンケートに保管取り扱いについて明記して欲しいです。

- 不登校でお世話になったことがあります。本人が出向くことが難しい場合、家庭訪問をしていただいで、本人へのコンタクト支援をしていただけると、家族は助かるのですが、そこまでの支援は難しいのでしょうか？
- 相談員の方が途中で代わると、また一からこどもの事を話さないといけなかったりするんで、出来ればある程度引き継ぎをしていただきたい。
- 学校や学校以外(放課後デイや不登校の居場所)との連携などについて、今後より具体的なさまざまな提案をして頂けたらありがたいです。
- 相談員にタメ口で対応され大変不愉快でした。他の相談員もそうですが、親近感を勘違いしているのでは。
- はじめての電話相談や来所相談で、お母さんの気にしすぎではないか、発達障害等は社会生活に障害がなければ判定はつかない等話をされたが、検診で行った方が良いと言われたと伝えると形式上、検査予約になった。その後他クリニックで、知的ボーダーの自閉症スペクトラムと診断されたが、未来センターは診察待ちの約10ヶ月間ノーフォローだった。
- 支援は早ければ早い方が効果も大きく、学校での困り感の軽減をしたくて受診し検査を希望しました。検査で具体的な項目で、どこに困難があるのか分かれば対処方法が明確になるので早く受診したかったです。
- いつもみていただいている療法士の先生に相談したいが囑託の方みたいで柔軟に対応できない
- 普段会わない心理士の人に相談するのは気がすすまない
- 担当の方が不在で、別の相談員の方に、民間の療育が必要かどうか質問したが返答は難しいとのことだけだった。自分たちだけで判断するようにと受け取った。ケースバイケースであるのはわかっていたが知識がないので困った。現在は子どもの様子から民間の療育は行っていない。

3. 診療・リハビリについて

3-（1）診療所を利用したことがありますか。あてはまるものを1つ選択してください。

| 選択肢 | 件数 | 割合 |
|-----------|-----|------|
| 利用したことがある | 175 | 89% |
| 利用したことがない | 21 | 11% |
| 計 | 196 | 100% |

3-（2）診療所の利用期間について、あてはまるものを1つ選択してください。

| 選択肢 | 件数 | 割合 |
|-------|-----|------|
| 1年未満 | 34 | 19% |
| 1年～3年 | 46 | 26% |
| 3年～5年 | 38 | 22% |
| 5年以上 | 57 | 33% |
| 計 | 175 | 100% |

3-（3）診療所を利用されてみて、いかがでしたか。あてはまるものを1つ選択してください。

| 選択肢 | 件数 | 割合 |
|-------------|-----|------|
| 1.とても良かった | 69 | 39% |
| 2.良かった | 80 | 46% |
| 3.どちらでもない | 18 | 10% |
| 4.あまり良くなかった | 4 | 2% |
| 5.良くなかった | 2 | 1% |
| 空欄 | 2 | 1% |
| 計 | 175 | 100% |

| 利用期間 | とても良かった | 良かった | どちらでもない | あまり良くなかった | 良くなかった | 空欄 | 計 |
|-------|---------|------|---------|-----------|--------|----|-----|
| 1年未満 | 14 | 16 | 2 | 1 | 0 | 1 | 34 |
| 1年～3年 | 17 | 20 | 6 | 2 | 1 | 0 | 46 |
| 3年～5年 | 18 | 15 | 3 | 0 | 1 | 1 | 38 |
| 5年以上 | 20 | 29 | 7 | 1 | 0 | 0 | 57 |
| 計 | 69 | 80 | 18 | 4 | 2 | 2 | 175 |

3-(4) 診療所の受付窓口の対応はいかがでしたか。あてはまるものを1つ選択してください。

| 選択肢 | 件数 | 割合 |
|---------|-----|------|
| 1.とても満足 | 58 | 33% |
| 2.満足 | 68 | 39% |
| 3.普通 | 38 | 22% |
| 4.やや不満 | 9 | 5% |
| 5.不満 | 0 | 0% |
| 空欄 | 2 | 1% |
| 計 | 175 | 100% |

| 利用期間 | とても満足 | 満足 | 普通 | やや不満 | 不満 | 空欄 | 計 |
|-------|-------|----|----|------|----|----|-----|
| 1年未満 | 12 | 15 | 6 | 0 | 0 | 1 | 34 |
| 1年～3年 | 14 | 19 | 10 | 3 | 0 | 0 | 46 |
| 3年～5年 | 15 | 11 | 9 | 3 | 0 | 0 | 38 |
| 5年以上 | 17 | 23 | 13 | 3 | 0 | 1 | 57 |
| 計 | 58 | 68 | 38 | 9 | 0 | 2 | 175 |

3-(5) 診察や療育、心理検査等で診療所を利用した際のスタッフの説明・対応は分かりやすく、よく理解できましたか。あてはまるものを1つ選択してください。

| 選択肢 | 件数 | 割合 |
|---------------|-----|------|
| 1.とても理解できた | 72 | 41% |
| 2.理解できた | 91 | 52% |
| 3.どちらともいえない | 11 | 6% |
| 4.あまり理解できなかった | 1 | 1% |
| 5.理解できなかった | 0 | 0% |
| 計 | 175 | 100% |

| 利用期間 | とても理解できた | 理解できた | どちらともいえない | あまり理解できなかった | 理解できなかった | 計 |
|-------|----------|-------|-----------|-------------|----------|-----|
| 1年未満 | 15 | 16 | 3 | 0 | 0 | 34 |
| 1年～3年 | 16 | 27 | 3 | 0 | 0 | 46 |
| 3年～5年 | 17 | 16 | 4 | 1 | 0 | 38 |
| 5年以上 | 24 | 32 | 1 | 0 | 0 | 57 |
| 計 | 72 | 91 | 11 | 1 | 0 | 175 |

3-(6) 診療所の利用は、身体面や発達面の伸びを感じたり、困りごとを減らすことが出来た等、子どもにとって有益と感じられましたか。あてはまるものを1つ選択してください。

| 選択肢 | 件数 | 割合 |
|---------------|-----|------|
| 1.とても有益と感じた | 68 | 39% |
| 2.有益と感じた | 78 | 45% |
| 3.どちらともいえない | 24 | 14% |
| 4.あまり有益ではなかった | 3 | 2% |
| 5.有益ではなかった | 2 | 1% |
| 計 | 175 | 100% |

| 利用期間 | とても有益と感じた | 有益と感じた | どちらともいえない | あまり有益ではなかった | 有益ではなかった | 計 |
|-------|-----------|--------|-----------|-------------|----------|-----|
| 1年未満 | 13 | 11 | 10 | 0 | 0 | 34 |
| 1年～3年 | 15 | 23 | 5 | 2 | 1 | 46 |
| 3年～5年 | 15 | 16 | 5 | 1 | 1 | 38 |
| 5年以上 | 25 | 28 | 4 | 0 | 0 | 57 |
| 計 | 68 | 78 | 24 | 3 | 2 | 175 |

3-(7) 診療所の利用は、子どもとうまく関わることが出来たり、気持ちが楽になる等、保護者にとって有益と感じられましたか。あてはまるものを1つ選択してください。

| 選択肢 | 件数 | 割合 |
|---------------|-----|------|
| 1.とても有益と感じた | 62 | 35% |
| 2.有益と感じた | 78 | 45% |
| 3.どちらともいえない | 26 | 15% |
| 4.あまり有益ではなかった | 4 | 2% |
| 5.有益ではなかった | 3 | 2% |
| 空欄 | 2 | 1% |
| 計 | 175 | 100% |

| 利用期間 | とても有益と感じた | 有益と感じた | どちらともいえない | あまり有益ではなかった | 有益ではなかった | 空欄 | 計 |
|-------|-----------|--------|-----------|-------------|----------|----|-----|
| 1年未満 | 12 | 17 | 4 | 0 | 0 | 1 | 34 |
| 1年～3年 | 15 | 19 | 9 | 1 | 2 | 0 | 46 |
| 3年～5年 | 12 | 17 | 6 | 2 | 1 | 0 | 38 |
| 5年以上 | 23 | 25 | 7 | 1 | 0 | 1 | 57 |
| 計 | 62 | 78 | 26 | 4 | 3 | 2 | 175 |

3-（8）診療所では関係施設との各種連携支援事業を行っておりますが、これらの事業の支援を受けたことはありますか。あてはまるものを1つ選択してください。

| 選択肢 | 件数 | 割合 |
|----------|-----|------|
| 受けたことがある | 78 | 45% |
| 受けたことがない | 96 | 55% |
| 空欄 | 1 | 1% |
| 計 | 175 | 100% |

| 利用期間 | 受けたことがある | 受けたことが無い | 空欄 | 計 |
|-------|----------|----------|----|-----|
| 1年未満 | 3 | 31 | 0 | 34 |
| 1年～3年 | 18 | 27 | 1 | 46 |
| 3年～5年 | 16 | 22 | 0 | 38 |
| 5年以上 | 41 | 16 | 0 | 57 |
| 計 | 78 | 96 | 1 | 175 |

3-（9）連携による支援の実施後、学校園所の理解や対応が良くなる等、効果があったと思われませんか。あてはまるものを1つ選択してください。

| 選択肢 | 件数 | 割合 |
|--------------|----|------|
| 1.とても効果があった | 20 | 26% |
| 2.効果があった | 40 | 51% |
| 3.どちらともいえない | 13 | 17% |
| 4.あまり効果がなかった | 1 | 1% |
| 5.効果がなかった | 2 | 3% |
| その他 | 2 | 3% |
| 計 | 78 | 100% |

（その他）

- 支援会議は、とても本人や保護者にとって学校で過ごしやすい生きやすくするために絶対に必要です。先生によっては、なかなか特性を理解してもらえず、必要以上に怒られてしまうこともあるので。ただ、会議の時期が、保護者の生まれ月と決められていて、うちの場合、2月なので、クラスの終わりです。困ったことがあっても、もう終わりにしか伝わらず、全く機能しません。せめて1学期に会議をしてほしいです。
- 幼稚園や学校は未来センターに通所しているといえは話が通りやすいが実際連携してサポートという感じではないように感じています。

3-（10）診療所に関する各設問への回答の理由や、ご意見等があればご記入ください。

（良かった意見）

- ・最初はリハビリでの先生の対応の仕方を真似していました。対応が楽になりました。
- ・いつも相談もさせて頂いても、今必要なことを答えて頂けるのですごく助かります。ありがとうございます。
- ・先生の説明は分かりやすく丁寧です。リハビリを担当して下さる先生方もいつも全力で対応してくださり、とてもタメになっています。
- ・子がASDです。こだわりが強く、興味に偏りがありましたが、PT、STを通して興味を広げることが出来ました。また、保育園で加配の先生を付けて頂いているのですが、リハビリ見学に来ていただき、センターと園での課題設定について共有することが出来、良かったと思います。”
- ・にこやかに元気よく子供に対応されているスタッフが多く、素晴らしいと感じる。
- ・診療を受けなければ子どもへの対処がここまでできていなかったと思う。自分以外の視点の意見を聞いて一番いい方向に導いてあげたいので、相談に乗ってくれて助かっている。ただ慢性的に予約が取れないのを少しでも解消してほしい。
- ・作業療法士さんの方々にはとても感謝しています。こども本人が「自分のことを信じてくれている味方がいる」と感じており、次回会える日を楽しみにしています。
- ・支援会議を行って頂いたから余計に先生方が目を向けて下さり安心して通う事が出来ました。学校の先生だけでなく未来センター、外部の療育のスタッフの方も同席していただけるのでより良い支援の共用が計れて有りがたいです。
- ・数年前から就学中の18才まで継続して利用できるようになり、大変安心しました。
- ・いつもありがとうございます。長年利用しておりますが、我が家にとって 我が子にとって とても大切な機会となっております。
- ・担当していただいている医師、理学療法士、作業療法士の先生方との連携がきちんと取れている。子供だけではなく親の事も気にかけて頂いて助けて頂きありがたい。受付の方はみなさん対応が素晴らしく、いつ電話しても気持ちが良い。
- ・受付、看護師医師のかたや療法士みなさん感じが良いです。一般の病院では子供のことに限らず、冷たく厳しい態度をされることもありますが未来センターではそういうことがなく安心できる雰囲気です。
- ・子どもの様子に関して、日常のことや今後の見通しなども含めてお話いただけています。子ども自身や親のためになるだけでなく、「未来センターで言われた」というと、学校の先生方もきちんと聞いてくださる傾向にあるようです。

（不満点・提案・質問）

- ・療育を受けられる回数が少なく、待機期間も長く感じる。その間に相談できるところや民間の療育施設などの紹介などをしてほしい。
- ・療育を1クールしていただいた後、その後不要と判断され、年間数度先生と面談だけ行なっている状態です。こちらで調べて、放デイなどに通わせているものの、それだけで良いのか、今後どういう対応を取っていけば良いのか等相談したいのですが、計画相談のコーディネーターさんも順番待ち中とど

ここに相談すれば良いのかも不明です。困っている方が優先されるのは理解出来ますが、もう少しどうすれば良いのか、今後の対応等情報提供して頂ければありがたいです。日々対応が難しい子どもと必死で接している親にとってあまり優しくないと感じます。

- リハビリの予約は、ネット予約が出来れば良いと思う。
- 支払いは、クレジット払いや電子マネーが使えるら良いと思う。
- 担当セラピストとメールで相談できるようなシステムを作ってほしいです。
- セラピストの学校園所はもっと積極的に行ってほしいと思います。特に成長期には、定期的に訪問し装具が体に合っているか、装具が正しく利用されているかを見ていただきたいです。
- 医師やセラピストから、もっといろいろな提案やアドバイスがあればいいと思います。特に最初のころは親も何を聞いたらいいのかわからないと思います。
- 多くの利用者がある中、個々にかける時間や労力は限られていると思います。しかし、セラピストを増やす、セラピストの勤務体系の見直し、手をかけるべきところは合っているかの検証、など改善の余地はまだあると思います。お金がかかることもたくさんあると思いますが、市民が未来センターに期待することは大きいと思いますので、もっと予算を分配してもらうなどしていただければ幸いです。”
- 療法士や心理士さんは正社員の人にしてほしい
- 学校にも見学に来てくれたり、先生に面談をしてほしい
- 診察や療育の時間が働く家庭にとっては難しい時間なので、夜の7時頃まで実施して欲しいです。また予約も大変取りづらいので、ネット予約ができるようになると助かります。子どもに障害がある親は就労を諦める事がある事の原因の1つに、この療育などの支援が受けられる時間の制約があると感じています。また月一回の療育ですが、定期的な支援が必要な方には放課後デイサービスを積極的に勧めて欲しいです。途中で自分から問い合わせ、利用対象になっていると分かり利用を始めましたが、情報収集がしにくいと感じました。
- 限られた時間で訓練になるので、訓練の効果の9割は準備だと思えます。本人の調子もあると思いますが、貴重な訓練の時間ですので、ぜひ効果の上がる訓練の仕方を考えていただければ幸いです。その日にできなかったことについては、文書や口頭でフォローいただければ幸いです。メールが使えるようになったらもっといいと思います。
- 担当のセラピストが嘱託職員の場合、訓練が一週間のうち3.5日しかない上に、会議や研修等で枠が埋まっており、予約をとれないことが多いと感じます。勤務日は制度として決まっていたり、会議や研修も大切だとは思っているので、セラピストを増やすとか、勤務日に関しては制度から変えていただけを希望します。
- リハビリを利用する方に対して対応出来る先生が圧倒的に足りていない。リハビリ希望していても予約待機者が多く控えているということで利用希望していても利用出来なかったりしたので、対応出来る人員を増やすなど対応してもらいたい。
- リハビリの予約を電話でなく、ネット予約にしてほしい。電話が繋がらないことが多々あり、繋がるまで電話をするのは心身共に苦痛である。慣れましたが、電話番号が幾多かあって、よく掛け直しになっ

た。

- 支援会議を利用しました。学校の先生がドクターのアドバイスを素直に聞き入れて対応して下されば状況は変わったと思いますが、聞き入れてもらえなかったため状況は変わりませんでした。ドクターはこちらの想いや考えを上手に伝えてくださいましたので、効果のあるなしは未来センターの問題ではなく、学校の先生の問題だと感じました。
- セラピスト訪問や支援会議を知らなかった。もっと積極的にセラピスト訪問や支援会議をして欲しい。
- 学校との間に入って専門的な話しをして欲しい。
- 先生が直接子どもとちゃんと診察として話を聞いてくれない。他の人のカルテを見て判断しているだけ。リハビリは毎回同じ事の繰り返しでマンネリしやすく、目的は同じでも過程を変えるなどの工夫をして欲しい。
- 診察の件に関して、話を聞いてくださっている時、たまに片手間というか話を早く切り上げようとしてきている感じがします。こちらとしては、子供の事で心配事が多く、お聞きしたい事もあるのですが、その様な対応だと話が聞きづらくなります。
- リハビリの件ですが、全てのリハビリでは無いのですが、何度も同じ事を反復して行うのは良いと思いますが、その子に合った内容をもう少し考えて頂ければと思います。
毎回変わらない内容で、子供がとても退屈にリハビリを行い、不機嫌な様子でリハビリをしている姿を見るのは辛いです。
- リハビリ見学、セラピスト訪問による関係施設との連携は子供にとって非常に有効だとおもいます。
一方で未来センターのセラピストが忙しく、セラピスト訪問による学校生活での姿勢の取り方の指導や子供の成長にあわせた装具の調整をなかなか行えない現状があり、人員や体制強化(囑託ではなく、正職員の増強)が必要だと強く感じており、その点は非常に不満があります。よい点、改善していただきたい点があるのでどちらともいえないと回答しました。
- 予約してから数ヶ月待つので困る
- 親身になって相談に乗ってもらえない。前回話した内容を忘れられたり、曖昧な返事しかなかったりするので信用できないと感じている。相談して改善したと思えない。通う程親の負担が大きくなりづらい。
- 先生方や窓口の方。とても親身になってくれるかたと冷たい方の差が激しすぎる。
相談や診察にいつても落ち込むこともありました。
リハビリの先生方はこどもの事を十分理解して下さり、本人も通うのを楽しみにしていました。
- 2歳児について今年度4月に紹介状にて診察等を希望し、5月に初回聞き取り、9月に心理検査、12月に診療が済み、3月からST開始予定です。率直に言って、対応に期間がかかり過ぎと感じます。未就学児の一年の成長は大きいです。もっとスムーズに受診できるよう人員を増やすなど対応していただきたいです。個々の検査や受診等の内容は丁寧にご対応いただけて良かったと思います。このクオリティを落とさずに、パフォーマンスを上げていただきたいです。
子供に良い影響があるかどうかはこれからのため、まだ判断しておりません。
- 療育を受けることを目的で未来センターに連絡したが、最初の面談から療育開始まで1年近くかかった。もう少し短くして欲しい

- 困った時に相談をすれば話は聞いてもらえる。連携していると言うが学校へその内容を伝え、調整するのは親がやることになる。当然だと思ふ反面、親が諦めたり、働きかけたりしないと、子供への支援は受けられないのだと感じる。親も子供をサポートし続けるのは疲れる。そういう状況で頼れる場所かと言うと少し違うかな、と思います。
- 予約がいっぱいで初診に7ヶ月くらい待ちました。もう少しスムーズに受診できると有難いです。
- 子ども2人が複数の先生に診ていただきましたが、診察が非常に有益で貴重な時間だと思える先生と、ここでのお話がどれだけ意味があるかなあ…?と考える先生と、さまざまだと感じています。リハビリ見学、セラピスト訪問ともに学校側が消極的で悩ましいです。
- 面談予約はすぐにとれません。診察時には丁寧に、子供への対応方法や方向性を優しく示していただけるので、とても助かっています。

リハビリについて、小学生の今は4時半の利用に間に合いますが、中学の授業終わりの時間では間に合わないのでは早退しないとリハビリを受けられないことが分かりました。中高生になると学業も重要になってくるので、できれば早退せずにリハビリを受けたいです。(できれば中高生限定で)平日のもっと遅い時間帯や土曜日や日曜日でもリハビリ利用できるようにしてほしいです。1つのリハビリにつき月に1度でも3つ重なってくると月に3回の早退は子供にとっても良くないことだと思います。リハビリの頻度がもう少し上がるか、リハビリ以外に保護者からの聞き取りの時間をとるとかもしていただけたらと思います。どのあたりを目標にしていったらいいのか、悩む時がありますので。

4. わかば園について

4－（1）わかば園（児童発達支援センター）を利用したことがありますか。あてはまるものを1つ選択してください。

| 選択肢 | 件数 | 割合 |
|-----------|-----|------|
| 利用したことがある | 55 | 28% |
| 利用したことがない | 141 | 72% |
| 計 | 196 | 100% |

4－（2）わかば園を利用されてみて、いかがでしたか。あてはまるものを1つ選択してください。

| 選択肢 | 件数 | 割合 |
|-------------|----|------|
| 1.とても良かった | 29 | 53% |
| 2.良かった | 20 | 36% |
| 3.どちらでもない | 5 | 9% |
| 4.あまり良くなかった | 0 | 0% |
| 5.良くなかった | 1 | 2% |
| 計 | 55 | 100% |

4－（3）わかば園の親子通園についてはいかがでしたか。あてはまるものを全て選択してください。

| 選択肢 | 件数 | 割合 |
|-------------------------|-----|------|
| 1.幼児期に子どもと一緒に過ごせる時間が持てた | 37 | 25% |
| 2.保護者の仲間づくりの場になった | 31 | 21% |
| 3.育児について相談をすることが出来た | 11 | 7% |
| 4.子どものことをよく知ることが出来た | 26 | 18% |
| 5.少し負担に感じることもあった | 18 | 12% |
| 6.分離保育の時間をもっと設けてほしかった | 19 | 13% |
| その他 | 5 | 3% |
| 計 | 147 | 100% |

4－（4）わかば園では卒園した未就学児を対象に保育所等訪問支援事業を実施していますが、利用したことがありますか。あてはまるものを1つ選択してください。

| 選択肢 | 件数 | 割合 |
|-----------|-----|------|
| 利用したことがある | 10 | 5% |
| 利用したことがない | 186 | 95% |
| 計 | 196 | 100% |

4－（5）保育所等訪問支援を利用されてみて、いかがでしたか。あてはまるものを1つ選択してください。

| 選択肢 | 件数 | 割合 |
|-------------|----|------|
| 1.とても良かった | 7 | 70% |
| 2.良かった | 2 | 20% |
| 3.どちらともいえない | 0 | 0% |
| 4.あまり良くなかった | 1 | 10% |
| 5.良くなかった | 0 | 0% |
| 計 | 10 | 100% |

4－（6）機会があれば保育所等訪問支援事業を利用してみたいと思いますか。あてはまるものを全て選択してください。

| 選択肢 | 件数 | 割合 |
|----------------------|-----|------|
| 1.利用してみたい | 19 | 12% |
| 2.利用したくない | 11 | 7% |
| 3.利用したいが、わかば園の卒園児でない | 19 | 12% |
| 4.利用したいが、すでに就学している | 47 | 31% |
| 5.分からない | 44 | 29% |
| その他 | 13 | 8% |
| 計 | 153 | 100% |

（その他）

- ・来年度から幼稚園へ行くが、幼稚園の療育や発達障害に対する考え方や方針が異なっている為。
- ・就学児のため、対象外ですので、その他としました。
- ・その当時、そのような支援事業があることを知らなかった。知っていたら使ってみてもよかったかなと思います。
- ・我が子を直接知らない担当者だった場合、担当者と関係を作るところからまたはじまるのか？子の負担にならないか不安を感じる。大まかなアドバイスだけだと子に合わないアドバイスもあるのではな

いかと心配している。

- 必要はないと思うので。わかば園に通ったのかわかりませんが、わくわくクラブにいていました。
- 他事業所で利用しています。
- 支援があること自体知らなかった

4-（7）わかば園に関する各設問への回答の理由や、ご意見等があればご記入ください。

（良かった意見）

- とても有意義な時間でした。卒園後もなにかと声をかけてくださり、子供のことを理解してくださる方が何人もいるということがとてもありがたいです。
- わかば園の先生方は皆様とても優しく、いつも楽しく園で過ごさせて頂いています。子供には勿論、保護者にも優しく声を掛けて頂き、救われる気持ちでいっぱいです。沢山のカリキュラムには、色々なアイデアや工夫、そして子供の興味を持つような内容の物を考えて下さり、毎回楽しみに通わせて頂いております。いつもありがとうございます。
- ベテランの保育士さんたちの姿勢から、子供への接し方を学んだように思う。
- 関わる方みなさん、とくに保育士の先生はちゃんと障害児や保護者のことを勉強なさっていると思いました。子供への優しい対応はもちろん親にも嫌な気持ちにするようなことは言わないし、言葉と態度が非常に訓練されている。訓練というとおかしいですがそのように感じました。

（不満点・提案・質問）

- 先生方はとても親身になって対応して下さいますが、昔からの古い先生ほど自分の考えに固執されており柔軟性がないようにも感じます。
- 子供を保育所に通わせていたが、制度を知らなかったし、話も出なかった。
- 通園の前後にリハビリを入れるので、自家用車で行かざるを得なくなる。通園の合間にリハビリへ行くようにしてほしい。
- もう子供が中学生なので利用はないです。
- 共働きのため、わかば園の利用はしませんでした。親同伴でなくても利用できればよいと思います。
- 親子通園の意義はわかりますが、年長さんまでベッタリ必要でしょうか。障害のある子ども達も、親と離れて活動する機会は大切だと思います。他県の療育機関では、段階をおって、最終的に年長で完全母子分離で過ごす体制をとっているところもあります。
- 先生方はとても子どもに良くして下さっているが発達特性に関して配慮してもらうのに親が相当話し合わなければいけなかった。各子供の個性に合わせた療育はできていないと思う。小規模保育と聞いていたが9人のクラスではじまり、各親もおり、保育士を含めるとかなりの大人数だと思う。集団生活や人が多いのが苦手な我が子はずらそうだった。私は子にあった療育方法を学びに行っているつもりだが、わかば園に集団生活での子の様子を見せに行っているだけのように感じ、負担に感じる事があった。また、肢体不自由の子の運動面は配慮されているように見えるが、入園当初、お遊戯など苦手な

我が子を無理に参加させようとする事も見受けられ、発達障害の子だけなぜ?と思うこともあった。

- 制作は先生が手伝ってくれる事がほぼ無く、保護者がやらなければならない、難しく思う保護者への配慮などが無い。
- 事前にその日のプログラム予定を知りたかったです。給食の内容も、もっと詳しく知りたかったです。

5. 計画相談支援について

5-（1）こども未来センターの計画相談支援を利用したことがありますか。あてはまるものを1つ選択してください。

| 選択肢 | 件数 | 割合 |
|-----------|-----|------|
| 利用したことがある | 37 | 19% |
| 利用したことがない | 159 | 81% |
| 計 | 196 | 100% |

5-（2）作成している計画は、本人の希望や家庭の状況に応じて、適切なサービス利用につながるものになっていますか。あてはまるものを1つ選択してください。

| 選択肢 | 件数 | 割合 |
|-----------|----|------|
| 1.とても思う | 15 | 41% |
| 2.思う | 19 | 51% |
| 3.どちらでもない | 2 | 5% |
| 4.あまり思わない | 1 | 3% |
| 5.思わない | 0 | 0% |
| 計 | 37 | 100% |

5-（3）担当の相談支援専門員は、本人や家族の困りごとに対して適切に支援・解決をしていますか。あてはまるものを1つ選択してください。

| 選択肢 | 件数 | 割合 |
|-----------|----|------|
| 1.とても思う | 13 | 35% |
| 2.思う | 19 | 51% |
| 3.どちらでもない | 5 | 14% |
| 4.あまり思わない | 0 | 0% |
| 5.思わない | 0 | 0% |
| 計 | 37 | 100% |

5-（4）計画相談支援に関する各設問への回答の理由や、ご意見等があればご記入ください。

（良かった意見）

- 支援員の方は話しやすく良い。
- 支援会議のあとに計画書をいつも頂きますが、会議内容やこれからの目標などこと細かく記載されていて分かりやすいです。また学校や医療機関、外部の療育分までコピーして下さり情報共有でき、とても助かります。
- 「移動支援を利用したいが、自力で情報収集してもなかなか利用できる事業所が見つからず、困っている」と話すと、探して下さい、大変助かりました。
- 担当者さんはとても話を聞いてくださり、話をきれいにまとめてくださるので助かります。児童デイを探す際の未来センターで配布されているすまいるナビ？の情報がとても古く、古いと分かっているのまま配布されている。市のホームページに最新情報があると説明されたが、それを印刷して配布すれば良いのではないかと思う。
- 丁寧に対応してくださっています。実際支援計画がうまくまわっているのかはちょっとまだ分かりません

（不満点・提案・質問）

- 今は他のデイに計画支援をお願いしているのですが、未来センターにお願いしたほうがいいのか悩んでいます。
- 未来センターで計画相談支援をする場合の流れがわからないので、それを書いている紙を誰でも読めるところに貼ったりしてもらえませんか？
- 利用したいが、受け付けていないと言われた。いつになれば受け付けてくれるのか知りたい。
- 利用したいと考えていますが、上でも記入した通り、計画相談支援の待ちが長く、独自でやらなければならない状態です。病院で診断がついたら、もしくは未来センターにかかっている必要と思われる人には自動的に支援員が付くようなシステムにしなければ、情報があまりにも取りにくく、また聞かないと伝えられない状況があるのではと思います。
- 障害の有無に関係なく、不安材料と一緒に考えてもらえる期間になってほしい。障害、とつくと相談するのに躊躇してしまう。
- 半年以上前に計画相談支援員との面談を希望したが、とても感じの悪い計画相談支援員の方に今は予約がいっぱいで時間がかかるのでまた連絡すると電話を切られたあと全く音沙汰がない。将来のことを考えると絶対に計画相談支援が必要だが、この一件からとても嫌な気持ちで不信感しかなく相談するのが怖い。
- 今利用している相談事業所との契約をやめて、未来センターの相談支援を利用したいと思い電話したが、今いっぱい、ウェイティングリストにも入れない状態だと言われた(2-3年前) そう言われるとこちらはどうしようもなく、どこに相談したらいいのか…と途方にくれ、結局それまで利用していた相談事業所をそのまま利用するしかなかった。
- 未来センターにはリハビリで通っていますが、未来センターでの案内はなく制度を知りませんでした。

デイサービスでこの制度を知りましたが、成人後は利用できないことから他事業所での申し込みを行い、利用していません。

- 18歳以降の引き継ぎ先がなかなか見つからないと他のお母さんから聞いて、不安に思っていた。卒業後の進路を探すことに関しても、早く見学に行った方がよいとアドバイスは受けたが、(申し訳ないけど)あまり頼りになるものではなかった。
大人への移行期に詳しい方についてもらいたいと高校生になってからは思いました。
(とても話しやすくして良くしていただいたと思うのですが、幼児期と高校生は担当を変えて、より大人への移行期に作業所などに詳しい方についてもらえたらと思います。)
- 利用したいが予約を取りづらいので困る
- 待機の順番待ちの期間が長く、一年近くまだ連絡が来ないが、他の所を探すべきか、不安になります。
- 計画相談支援して頂きたいですが、予約待ち状態なので利用したくてもできないというのが正直なところでは。
- こちらも未来センターに通っていても案内が無く、市役所に問い合わせ自分から足を運んでこのような支援がある事を知りました。保育士の自分でもこれなのですから、一般の保護者の方が支援に繋がる事はかなりの困難があるように感じます
- 担当の専門員の先生は学校やデイサービス等としっかり連携をとってくださりとても信頼しています。今順番待ちをしている状態なので、順番待ちをせずに利用できるようなになるといい。
- 利用したかったが、予約が取れず断られた。その後のフォローもなくとても困った。利用希望している人が全員、適切な時期に適切な相談支援を受けられるような体制を作ってもらいたい。
- 学校、デイなどの関係者を集めた支援会議がとても重要な場になっていますが、デイを利用していなくともそのような会議を定期的に行う制度になればと思います。
- 悪くはないが、自宅訪問の内容や必要性がイマイチわからなかった。もう少し目的をはっきり表してくれたほうがよい。本人中心支援という名称もとっつきにくくてピンとこない。
- 以前、お願いしたことがあります。その時、人員が減るのでできないと、断られました。
- 待つ期間が長いと伺ったので、セルフプランで対応しています。

6 こども未来センター全体に関するご意見等があればご記入ください。

(施設全体について)

- 入口のスリッパ置き場を整備して欲しいです。立てない子供を抱っこしたままかがんでスリッパをとるのはとても大変です。
- 未来センターは受け入れのキャパシティを超えているように感じるので、施設や人員の拡大か、障害の程度で利用を制限し、利用者を減らす等の対応が出来たらいいのに、と思う。
現状は満足していますが、18歳を超えたらどう支援が受けられるのかが不安です。
- 利用を始めた頃は、駐車場の利用についての注意もよく聞きましたが、改善されてないようです。車椅子優先だという事を知らない人も多いのでは？ポスターを貼るなど工夫してほしいです。
入口の受付で座っている人は、車椅子の車輪を拭く手伝いぐらいはしてほしいです。
- 西宮の街中にありアクセスも良くとても助かります。
スタッフの方々は本当に親身に相談に乗ってくださり、8年以上お世話になっております。
18歳までですがその後のこともこの前、お聞きしたら時間をかけて色々話してくださいました。”
- 駐車場が狭い。車いすが出しづらい。
- 利用者さんの送迎の為に駐車場の車の中でご家族（大抵はパパさんかおじいちゃん？）が待機するのはやめてほしい。付き添いの家族と本人だけで来ているのに、わざわざ近隣の駐車場に停めに行かないといけない。雨の日なんかは2階に上がる頃にはグッタリ。”
- 近くに子どもの発達相談にのってもらえる施設があり、安心して生活できる。今後も相談していきたい。
- いつもお話をよく聞いてくださり、不安に対して、励ましの言葉や具体的なアドバイスがいただけて、本当に心強いです。子供にも、学校やお友達のこと困ったら、未来センターに相談したらいいんだよ、と伝えています。これからも、子供の成長を共に永く見守っていただければ嬉しいです。
- 支援を必要としている子どもが増加しており、パンク状態だと感じています。
職員の増員などして、療育の予約を取りやすくする、早く検査を受けられるようにする、などの課題は急務だと思います。
- 障害のある子の避難所として使えるようになって欲しいと思います。
- いつも親身になってくださりありがとうございます。
- 親子ともに温かく支援して下さる場を提供して下さりありがとうございます。支援希望者が多い中大変なことと思いますが、これからも丁寧に、温かく、かつもう少しスピーディに対応していただけますと幸いです。
- 予約がいつもいっぱい、少し体調不良になっても無理して行こうとしてしまうくらいです。
診察日の変更もありがたいですが、ちょっとした困りごとを気軽に相談出来る部署があれば良いのにと思います。子どものことを最初から説明しなくても良くて、障がいや薬・検査に対する専門知識がある人って、なかなか身近にはいないのです。
- 素晴らしい施設だと思います。子供の未来を少しでも明るいものにしようとお助言をくださる存在です。利用者が増えていてなかなか利用したい時に予約が取れにくい。予約も1年待ちなどで適切な時期に適切な利用が出来ないので、対応出来る人を増やすなど対応をお願いしたい。

- 玄関のスリッパの置き方を改善して頂きたいです。スリッパは重ねられて、大きなボックスに1つにまとめられていてこのご時世で、とても不衛生に感じ、衛生面でいつも不安に感じています。常に除菌が出来るスリッパを入れる除菌ボックスや(病院などでお見かけします)せめて一足ずつ立てるスリッパ立てや、靴箱に一足ずつ入れるなど、免疫力の弱いお子様もいらっしゃる中でこの保管状況は良くないと感じていました。改善をお願い致します。
- 施設内が明るい雰囲気を通いやすい。設備もちょうどよい。立地も西宮ガーデンズが近く賑やかで付き添い保護者としても気分良く通い続けられる。
- 市立で障がいを持った子どものための施設があるのは、とても支えになります。子どもの発達障害で長期間診ていただける事は子どもが少しでも社会生活を送りやすくする助けになっています。ゆるく関わっていただける感じが子どもには合っていたように思います。

(スタッフについて)

- スタッフの方や療育の先生方は非常に有能で、優しくあたたかいのでとても助かっています。ありがとうございます。
- 相談員の方を通じて診察を受ける事になったのですが、診察の間隔が半年に1度いつも数分の診察(半年の様子をお伝えするだけ)で積極的な関わりを持っていただけるわけでもなく必要な診察か疑問をもっています。西宮市立中学に通っているので連携をとってもらえるのではと期待をし、こども未来センターへ通って3年以上になりますが特に何も無く残念に感じています。
- 子供が生後4ヶ月の頃からお世話になっております。古いわかばの頃からです。一人ではとても子供の障がいに対して対処できなかったとおもうので、大変感謝しております。ありがとうございました。
- 計画相談ではなく、単発の相談について。
幼稚園、保育園、学校のことで相談に行ったけど、良いアドバイスがもらえず、どうしたらよいか困っている、というような話をよく聞きます。こどもに特化した機関であるので、幼稚園、保育園、学校のことは、こども未来センターで、しっかりサポートしてほしいですし、未来センターで限界があるのであれば、他機関、他団体などに繋げるようなことも積極的にしていただきたいと感じています。
- リハビリには通っていますが、わかば園は遥か彼方に卒園しましたが時々先生にお会いすると優しく声をかけてくださり、いつも温かい気持ちになります。他の職員の皆さんもいつも優しく声をかけてくださり、感謝しています。
あと数年しか通えませんが、未来センターがいつまでも皆に優しく存続していくことを希望しています。
- どの先生方も優しくいつも相談にのってくださりとても助かっています。
これからも通い続ける事になると思うので、よろしくをお願いします。
- 最低限のマナーや相談者へある程度の敬意を持って接してほしいです。
- 相談した方が元気がないように見えました。仕事が多かったり、相談役の方の心のケアも必要なのではないかと思います。
- 相談員の方や Dr.には、とてもやさしく接していただきましたが、根本解決…不登校の解決に(一朝一

タには難しいことは、もちろんですが)向けて動かない本人とのコンタクトをめざす家庭訪問などのとり組みが欲しいです。不登校=引きこもり=家族以外との接触が全くないので。次の予約が中々取れないので、改善してほしいです。

- 初回面談から診察まで 10 ヶ月近く待ちがあり、わかば園も 3 ヶ月、OT も半年近く待ってやっと受けられた。待っている間も子の時間はどんどん過ぎていく。必要そうな子には診察までの待ちの間に様子確認やフォローがあるといいのと思う。また初回の面談の担当者の意見が重要なようなのでしっかり子供を診ることが出来る人を初回面談にしてほしい。
診察、医療内容には満足しています。

(診療所について)

- 他のデイに行っていないので、療育を月 2 回に戻せるような状態になれば戻して下さい。
他のデイに行けず(行けても馴染めずやめてしまう)、未来センターが親子共々落ち着く場所なのもあり、子どもは一回だけじゃつまらないらしいです。これからもよろしくお願い致します。
- PT 予約をインターネットで空き状況を確認の上、予約や変更キャンセルができるようになって欲しいです。全体的に予約が取りづらい。希望通りに利用出来るように、キャパを広げて欲しい。先生方の増員や、新施設の整備等。
- とてもありがたく利用させて頂いていますが、受け入れ数が少な過ぎるのか、初回の受診までの待ちが長すぎるのではと思います。療育等もとても良い環境だけに、放デイとの差が大きく、クールが終わって療育が受けられなくなった後、対応に保護者はとても困るのではと思います。放デイを選ぶにしても、自分で情報を集め、見学に行き、順番待ちをし、と保護者がかなり頑張らなければいけないので、そういう相談もワンストップで出来るような相談場所にもなって欲しいです。(もし、すでにそういう対応をされているのでしたら、周知不足であると思います)療育のクール終了後、どういう取り組みをしていったら良いのかや、学校での対応の相談など、やはり相談支援員の方がいなければ何も進まない現状は残念に思っています。子どものことを考えて建てられているはずなのに、登った後は知らないよ、と梯子を外されているようにしか感じません。もちろん、重度の障がいをお持ちの方を優先的に対応されているのは理解出来るのですが、健常とは言い難い軽度の子どもを抱えている親も、支援の手を必要としているのです。皆が子どもの未来の事を不安に思わなくて済むように、未来センターに行けば、何でも教えて貰える、情報が提供頂けるというような体制を構築して頂けると、本当に心強いと思います。市の対応への不満が一緒になったような意見で申し訳ないですが、よろしくお願い致します。
- 仕事をしていてリハビリに通う日程調整が難しい。もう少し前から予約をとれるようにして欲しい。
リハビリの予約がとりにくく、HP 上で予約出来るようになったらいいな、と思います
- 小さい時からお世話になっています。リハビリの先生には色々と相談に乗っていただき感謝しています。今中学生ですが、高校を卒業したら、支援学校に通っていない障害のある子供の受け皿はどうなるのか。情報がなく、高校卒業後の連携取れる場所はあるのだからと不安です。
- リハビリの予約が取りにくい。他の診療所でも採用されているようなインターネットでの予約システムや空き状況確認システムを導入してほしい。

- 初診察で自閉症スペクトラムの診断の根拠の検査結果や経緯の説明がわかりにくく、いきなり診断名を告げられた感があり保護者は戸惑いました。今となれば診断名があるほうが、メリットがあり療育がスタートでき、必要な診断と納得していますが、当時は不安ばかりでした。初診察で診断名が告げられるものか疑問はありますが、そういうものなののでしょうか？
- 相談から診察まで長い時間待たされることが不満。早い療育が必要と言われながらも、スピーディに対応できていない。また、4月の年度替わりのタイミングは担当者の変更などがあるためか、さらに待たされる。
- 医師により対応の差がありすぎる。担当医師によっては診察自体が親のストレスになり、通っている意味を見出だせない。また看護師さんもすごく親身になって下さる方と事務的な対応しかされない方がいらっしやいます。障害のある子供を持つ親の心をもう少し理解しようとする努力をしていただきたい。
- リハビリの先生は子供の特性や気持ちをよく汲み取ってくださり、アドバイスもわかりやすく的確でとても感謝しています。
- リハビリの予約が取りにくい。電話も繋がりにくく、インターネットで予約できるようにしてほしい。STとOTのリハビリを並行して受けられず、半年期間に片方ずつ受けるというのが困ります。STもOTも並行して続けて受けたいです。また時間帯も、できれば園を欠席早退等せず放課後に受けたいのに、放課後は空き枠が少なく予約を取る事が難しいです。
- いつもお世話になっております。専門の先生方に介入していただいて、子供は周りの人とうまく関われるようになってきました。センターに通う前はこだわりの強い子供の子育てで不安でいっぱいでしたが、明るく未来を向くことが出来るようになったと思っています。
1点不安に思っているのは、主治医の先生の予約が随分先まで埋まっている事です。今は未就学児ですが、小学生になったときに困りごとがあればどのように相談していけばいいのかよく分かりません。”
- 総合的に見て下さり、とてもありがたく感謝しております。
これからもよろしくお願い致します。
- 十分な時間で話しを聞いて欲しい。診察日まで、かなりスパンがあるので。またアドバイスも欲しいです。いつも、ただただ不安が募るしかない。
- PTは、スムーズに入れ替えされており、きちんと40分リハビリ受けられている。
ただ、OTとSTに関しては、前の方が長引くことが多々あって、前の方が、時間を越えて話し込んでいたり、先生の準備に時間が取られたりして40分より時間が短くなる事がよくあります。
5分前に予鈴もなるのだから、きっちり時間は守ってほしいです。乳児医療が切られて3割で支払いしているときは、イライラしました。よろしくお願い致します。
- 会計をクレジットカードが使えるようにしてほしい。毎月、結構な金額になるので。
- 障害のある子を育てていると悩みは次から次へと出てきますが、予約も取りにくく気軽に相談できる場ではないのが現状だと思います。学校の先生に理解がない、デイにも行っていない等の場合は誰にも相談できず、親の行き場がなくなります。困っている時に相談できる、解決はしなくても悩みを吐き出せる、そんな身近な場所になってもらいたいです。
- リハビリについて

訓練を予約する際の、ネット予約を新設して欲しい。

電話の回線が混み合う事がよくあり、希望の時間帯が既に埋まっている事が多い。

窓口での待ち時間も解消される為。

よろしくお願いします。

- 受付の方がすごく事務的。困っているから来ているのに。追い詰められる。ワンクッションの言葉があれば感じ方が違うのにとおもいます。
他の方々（先生や作業療法士や看護スタッフ）はとても良い方たちばかりで、もう少し頑張っただけでも向き合おうと背中を押してもらえます。
- いつも温かく見守って支えていただいています。ありがとうございます。
初めの頃は何もわからずとても不安だったので、初回診察前に親ができる事（公的私的問わず支援先や相談先やお薦めの本など）の情報をもっと教えてほしかったです。
- 診察もリハビリも予約が取りにくくて困る。診察は特に取れなくて本当に困る。もっと利用しやすくして欲しい。
- 数年前、災害で診察が受けられなかった時もドタキャン扱いとなり、その半年後まで診察とリハビリが停止、民間の児童デイを利用するということがあった。結局民間の方が計画等も丁寧で、保育園との連携もそちらにお願いしている。
- リハビリについて、STとOTを受けたことがあります。OTに関しては、先生もリハビリ内容も良かったのですが、STに関しては、先生が親に向かってばかり話しかけ、目の前の息子にとっては、何をさせられるのか、次何をすれば良いのか見通しが立たず、不安や混乱で泣き出してしまい、1回で通うのをやめた経験があります。もっと目の前の子供を見て、対応して欲しかったです。
このアンケート自体、リハビリ&診療全般に対しての回答方法しかなかったため、仕方なくOTに関して回答しましたが、もっと質問を分けるべきだと感じました。
- 療育を受けるために学校を休まないといけないことがおかしいと思う。学校終わりの枠を作ってほしい。予約も取りづらい。
- いつも利用させて頂きありがとうございます。
半年ごとにある診察で、主治医の先生の話や話を聞くたびに、日々歪んでしまう子どもに対する考えや対応をリセットする事ができ、改めて今の子どもの気持ちや行動を理解しようと思えます。
30分ほどですが、私にとってはとても貴重な時間です。
本当にいつもありがとうございます。
- PTなどの時間が遅れて開始される時がある。5~7分程だがその分、時間が押していくので、出来れば時間通りに開始、終了してほしいです。
- 診察の予約がなかなか取れない点を改善して欲しい
リハビリテーションの予約が取りづらいので、日にちもしくは曜日を固定して欲しい
- 子供が0歳児の時から他の病院からの紹介で6年以上リハビリ通所や定期診察で利用しています。
障害児の育児での生活面での相談、公的な支援制度の開示を積極的に教えていただきたかったと思います。他の民間の利用施設などから知り得たことが多くあり、未来センターでは教えてもらえなかったことが非常に残念でした。

- 学校を休ませずに療育に行くのが難しいので、放課後や土曜日の時間を増やしてほしいです。集団の療育も再開して、枠も増やしてほしいです。
- 予約電話が非常に掛かりにくく毎回困っています。（電話を対応してくれている担当の方々はとても親切で丁寧で感じがいいです。）ネット予約ができるように検討してもらいたいです。せめて予約一覧などが閲覧できるようにしてもらえると予定が立てやすいと思います。（予約電話する前にこの日は埋まっている、この日は大丈夫だとわかっていると電話しやすいと思います。）
- 診療所の予約電話が繋がらず困っている。インターネットから予約できるようなシステムを作してほしい。また、仕事をしている親のためにも、他の病院・診療所のように土曜日に開所してほしい。せめて土曜日午前だけでも良いのでご検討ください。
- お願いしてから実際に受診できるまでの期間がとても長いので、もう少し早く受診できたら良いと思いました。
- リハビリ利用する前、紹介状を持って、少し待ち時間ありましたが、割とスムーズでありがたい。しかし、入ってから、相談したいときワーカーからレスポンスがないし、他のスタッフに聞いて親切に話してくれますが、手帳、手当、補装具・日常生活用具周りの話、どこで誰に相談できればいいのはとても不明で、相談しづらい状況です。聞いてくれますが、具体的なアドバイスをしてくれる人あまりいない印象です。
- 医師の診察時、医師の話している内容を録音させてほしい。言われた事を忘れてしまったり、来院できない家族に聞かせたいため。
- コロナ前で相談から検査まで半年以上、結果を聞いたのは検査から4ヶ月後でした。その間に学校でかなり大変な思いをしていたので、迅速に検査と結果を通知できれば困り感の早期解決に繋がると思います
- 予約の電話がいつも繋がらない。今時電話予約のみなのが信じられない。インターネットで予約するシステムを導入するべき。民間の病院では当たり前です。
- 受付窓口で仕事されている方、来館者の様子を見て気を効かせてほしいと思う事がよくある。子供を捕まえながら会計することは非常に難しい。カウンターから出てきて対応するとか、代わりに子供を捕まえるとか、気を効かせてほしい。
- お世話になっている医師、作業療法士、理学療法士の先生方がみなさんこちらの話にしっかり耳を傾けて寄り添ってくれるのでとてもありがたいです。親が精神的に辛い時は、いつでも相談してくださいね。と声をかけてくださいます。そういう一言でとても救われる部分があり、相談する場所があって本当に良かったと実感します。これからもよろしくお願いします。
- 子どもの発達の診たてや、家での関わりについての助言がいただける貴重な場と認識しています。
- 自分の子供は低年齢の時から利用させてもらい、とてもありがたいです。現在は診察まで半年以上待つような状況と聞いており、希望する人がすぐに相談できるような体制になるといいと思います。市内の医療機関の協力も仰いでおられますが、力量がまちまちに感じます。親としてはやはり診療もリハビリも持っていて、診たてのレベルが担保されている未来センターに相談したいと思います。

体制的に難しいのであれば、協力医療機関の力量を底上げする取り組みを是非お願いします。”

- 訓練を継続的に受けることができないのが残念です。
全体的に低年齢のお子さんが多く、重度の自閉症である我が子は通にくい雰囲気がある。
待つのが苦手だったり、待っている間にどこかに行ってしまうたりするので、もっとそういう時にサポートしてくれるような方がいて下さると助かると思います。
- 予約がとても取りにくく、月1度・1時間程度の療育だけでは現状の改善にはとても悲観的な思いです。最初の未来センターでの面談でも民間の療育に対しては一切お話がありませんでした。私共は子供の言動で幼稚園の転園を迫られ苦しいところ、未来センターの診察予約まで半年間、ただ待つしかない身でしたが、たまたま福祉センターの保健師さんに民間の療育を紹介して頂けてその半年を行動出来て、小さくとも前へ進める希望も持つことが出来ました。この差はとても大きいです。信頼できる民間の療育と連携して頂きたいです。また、その半年後、やっとの思いで受けた医師の診察でしたが、その医師の対応・態度には閉口しました。民間の療育先の他の保護者にも同じように不快感をお持ちの方がいると聞きました。医師の適正についてもこうしたアンケートや同業の看護師さん方からの意見を定期的に集めて頂き、反映して頂きたいです。本当にどうしてよいのか困り果て疲れ果ててしまう場所です。より良いセンターになりますよう心から願っています。よろしくお願いします。
- 主治医の先生方は複数人いらっしゃると思いますが、
先生によって信頼度がずいぶん違うのだなと利用している保護者の方の話から感じます。
未来センターは相談できない(相談してもいまいだから)から他のところを探しているということもよく聞きます。せっかくの機関なのでもっと皆から頼られるところであってほしいと思います。
- 仕事をしているうえ小さな子どももいるので、リハビリ予約が電話でしかできないのはとてもつらいです。今どき、まちのクリニックでもネット予約できます。希望の日時が空いていないことも多く、電話したのはいいけれど予約ができずにまたかけ直すことも。話し中のことも多く、タイミングを逃し続けて予約枠がまったくなくなることもあります。
- ネット予約さえクリアしてもらえれば、何も言うことはありません。よろしくお願いします。
相談から診察までの期間がもう少し早ければいいなと思います。
- 診察を受けるに当たり、医師の候補日がほぼない事(忙しいのが当然であるかのような対応)
- 診察前チェックを受ける際も訓練療法士さんの都合のつく曜日が限られており、最終入室時間が15時である事
- そもそも定型発達の子との誤差をなるべく減らして気持ちよく学校生活を送る事を目標としてお世話になっているのに、診察前チェックの時間がほぼとれずに午前中が大半をしめており、学校を早退か遅刻せざるを得ない事
- 周囲の友達に理由を訊ねられる事が嫌で、早退遅刻が負担である事を医師に伝えたら、年に数回のそれが出来ないなら、来なくていいのでは？と言われた事
- 療法士の都合、家庭事情が優先されて担当の方の出勤が少ない事。それを市が受け入れている体制にある事(働き方改革を優先しすぎに感じる)
2人体制の担当にする、訓練士の常勤を配置する、診察前チェックの最終入室時間の延長を検討、責任者医師の言動、ご検討頂けたらと思います。

- 建物が新しくキレイになって気分的にとても立ち入りやすくなりました。
予約がネットでとれたらいいなおもいます。
- あるリハビリを、何度もお願いしてようやく何年か越しにしてもらえることになりました。
ですが、学校を休まずに行ける時間帯が1つの時間帯しかなく、かつ、月1回の利用です。その枠はすぐにうまってしまい、予約が取れない場合は、学校を休ませての通院になります。
何度もお願いしても、リハビリの利用できないと、ほかの保護者数名から聞いているので、していただけるだけでもありがたいと思わないといけなは理解していますが、学校を休んで通院には、親としては葛藤があります。
センターにもいろいろな事情があるのは想像できますが、親は、少しでも子供の成長を切実に考えていることも御考慮いただければ幸いです。
- 働く親にとっては非常に利用しにくい施設です。予約も電話のみ、土曜日の診察も無いため、仕事を休んでまで通うほどのメリットが感じられないことも多い。発達障害児の親は仕事をするなということですかね。
- リハビリの時間帯について遅い時間や休日も利用できるようにしてほしいことに加えて、先生の診察もできれば中高生に関しては、遅い時間帯や休日も利用できるようにしてほしいです。自分の子供は学校が好きな子供なので学校生活をできれば優先させたいです。しかしながらリハビリや診察も重要であるので継続して利用したいし、子供の育成に役に立つことであれば何でもしてあげたいのでできれば未来センター側の窓口を広くしてほしいです。

(わかば園について)

- わかば園の先生は、ほとんどの人が良い人で、よくしてもらっていますが、中には年配の先生など、親への対応が上から目線や、命令口調など不快な思いをする時があるので、ただでさえ親は付きっきりで疲れているので、親への配慮もしてもらいたい。
- 早いうちからフォローしてもらおうことができたので安心だが、実際は我が子よりも難しいケースの子供が通えていないのだろうと思うと、複雑です。紹介性になったと聞いていますが、要療育の場合と育てにくさを感じていて発達特性にあるが普通級でやっていけそうな子どもの場合と、両方が見合った支援を受けられるような体制にしてもらえたらと思います。
これからも一緒に子供の成長を見守っていただければ嬉しいです。

(学校園との連携について)

- 学校との連携も困っているときにすぐに対応してもらえない。(電話が担当者と繋がらない、すぐに予約取れないなど) 直接保護者から話を聞いた人(相談員)が専門職ではないので、伝聞きが多くなる。相談内容に合わせてセラピストや教育相談の担当者などと直接話したい。保護者から聞いた人が学校に伝えるなどしてほしい。
学校との連携を依頼しても結局は保護者と学校が話してと言われ、具体的な内容について学校に指導してもらったり、支援はしてもらえない。
- 小学校にあがるまでが大変なのでそれまでのお子さんにはもっと時間をとって欲しいです。

小学校・中学校のお子さんには訪問して担任の先生をサポートする体制を望みます。

通所するのは学校を遅刻したり、休ませていくのでむしろ負担です。

- 西宮市もインクルーシブ教育を推進しているはずですが、未来センターとしてどれだけインクルーシブ志向があるのでしょうか？就園、就学、進学で悩んでいる親御さんは多いけれど、「どこに相談していいかわからない」という声をよく聞きます。わが家も、わかば園に通園していた子どもを地域の幼稚園に行かせたい、となった際、相談しましたが「情報をきちんと集めているわけではないので、ママたちの口コミネットワークで頑張ってください」と言われたただけでした。市の中核機関として蓄積されたデータ、経験、情報、人脈を生かし、わたしたち「ちょっと先輩な親」の力も使っていただいて相談体制を充実させ、学校や教育委員会との間にどんどん入っていただき、子どもたちが当たり前自分の地域で暮らし、学べるような後押しをしてください。今後ともよろしく願いいたします。
- 学校や保育所だけでなく、子どもの居場所、放課後デイ、障害者の就業支援など、子どもたちの「今」の広がり、「未来」の広がりのための、さまざまな支援の中核となっただけのよう期待します。特に、不登校への対応や特別支援のあり方については、教育委員会へも積極的に働きかけたり連携したりしていただきたいです。

学校や保育所だけでなく、子どもの居場所、放課後デイ、障害者の就業支援など、子どもたちの「今」の広がり+「未来」の広がりのための、さまざまな支援の中核となっただけのよう期待します。特に、不登校への対応や特別支援のあり方については、教育委員会へも積極的に働きかけたり連携したりしていただきたいです。