

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

平成25年3月作成

項目	内容	説明	具体的説明(調査項目)	調査項目	
1	安心感	明るく、親しみに満ち、利用しやすいサービス	礼儀正しい態度、親しみ	センターでは明るいあいさつが交わされ、親しみが持てる。 センター内には、利用者との距離を縮める工夫(顔写真等による職員紹介等)が凝らされている。	●
			敷居の低さ、利用のしやすさ	センターは、子どもの成長発達の状況を相談できる施設として、市民の認知度は高い。 料金体系も良心的(無料)であり、利用しやすい。	
			社会関係資本(つながり、絆、ネットワーク)の重視	保育所、幼稚園、学校との良好な連携と、協力体制が整っている。 子どもの発達を支援し、地域社会の理解を高める市民活動や様々な事業、制度、社会システム等に関する情報提供、学習の機会がある。	●
2	具象性	快適な環境	施設の整備状況	センターの室内がわかりやすく表示されており、初めての利用でも迷うことはない。 防音対策により、相談に伴うプライバシーの配慮が凝らされている。 様々な発達上の課題のある子どもに応じた配慮がある(床暖房、こどもトイレ、バリアフリー、蛇口、和式便所、靴の履き替え)。 整理整頓と清掃が行き届いており、清潔で気持ちのよい室内空間となっている。 災害時においても、高い対応力(物資、避難所としての機能等)を備えている。	●
			備品、消耗品の整備状況	ロビー(書籍、おもちゃ)、トイレ、各指導室の環境(ゴミ箱、教具等)は、来所するセンター利用者に応じた適切なものが整備されている。	
3	共感性	職員が利用者に示す心配り	子どもと保護者の気持ちへの配慮、ニーズ把握	職員は相談者の話をよく聞き、しっかり受けとめてくれる。 職員は子どもの育ちの経過を心配し、保護者の気持ちにも配慮している。 職員は、子どもの成長を喜ぶ姿勢がある。 子どもがセンター(担当者を含む)を好み、通うことを楽しみにしている。 センターを利用する際、同行する兄弟姉妹等に対するきめ細かい配慮がある。	● ● ● ●
			相談者としての倫理観、法令遵守	相談を受ける者として相応しいみだしなみと、落ち着いた態度を備えている。 親の意向やその決定を尊重している。 個人情報の守秘義務は厳守している。	●
			専門性	子どもの成長発達に関する知識、技術が豊富で、専門性が高い。 センター職員間で連携を図り、多様な専門職による支援体制が整っている。	●
			生活に即した支援、支援の継続性	約束時間(指導・相談時間の開始・終了時刻)を守り、メリハリの利いた対応が行われている。 幼稚園や学校等への引継ぎ、個別支援計画の作成、様々な制度や事業等の紹介等、継続的に子どもの将来を支援する体制がある。 子どもの集団生活の様子(幼稚園、学校等での生活場面)を確認し、その状態に応じた支援が受けられる。	● ●
4	信頼性	倫理観、法令遵守、専門性、具体性、支援体制、説明責任	エンパワーメント(子育ての意欲や自信の向上)、具体性	センターでの相談・指導では、子どもの良さを発見したり、新たな別の側面を知ることができる。 日頃の子育てに生かせる、具体的な対応方法を教えてくれる。	● ●
			説明責任(ていねいで、わかりやすい説明)	センターの利用方法(相談の仕方、相談日等の設定)や、その手続きの仕方はわかりやすい。 センターのホームページ、パンフレット、配布文書等はわかりやすい。 センターに来所する交通経路、表示、駐車場等が整備され、インフラは充実している。 センターの様々な事業、制度等(個別支援計画、巡回相談、医師による相談、検査等)については、説明があった。(平成24年度利用者のみ回答) 初回面接後に通知された、子どもの状態やセンターの支援の方向性について記した文書の内容は、理解できた。(平成24年度利用者のみ回答) 子どもが受けた検査結果はわかりやすく、子どもの状態がよく理解できた。	● ● ● ● ●
			困ったときにすぐに相談にのってくれる。	●	
			子どもの状態に関する情報提供書等の提出は早い。	●	
			保護者との約束事は、期日内に確実に対応してくれる。	●	
5	迅速性	利用者の求めに対する迅速な対応	スピーディな対応と事務処理		