

利用満足度調査

京都市発達障害者支援センター「かがやき」では、相談に来所される皆様により適切で安心な対応を提供できるよう、期間を定めて「利用満足度調査」を実施しております。回答の内容によって、今後の利用に影響が及ぶことはありません。

調査の概要

実施期間※：2023年9月19日(火)
～11月10日(金)

配布枚数：120枚
回答枚数：90枚
回収率：75%

※1 調査結果のまとめは2023年12月に行った。調査実施期間中は、新施設の住所や電話番号が確定していなかったため、移転場所と時期の概要のみ公開していた。(次ページ参照)

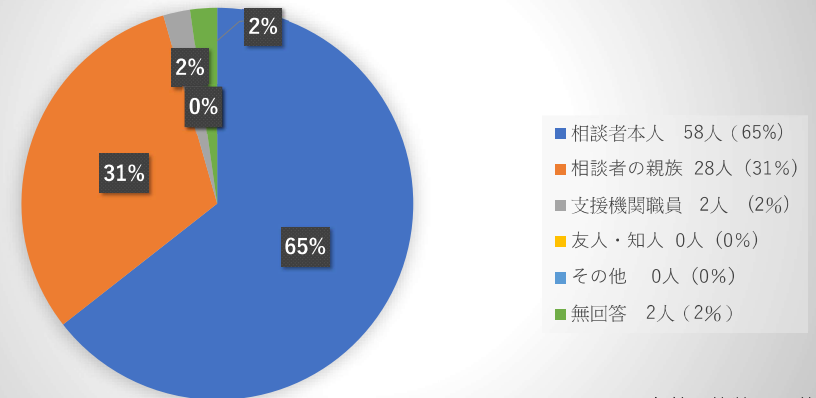
※2 2024年1月に新施設へ移転。

(参考)

移転について、右の案内を待合スペースに掲示した。また、希望者にはこの案内を印刷して配布している。

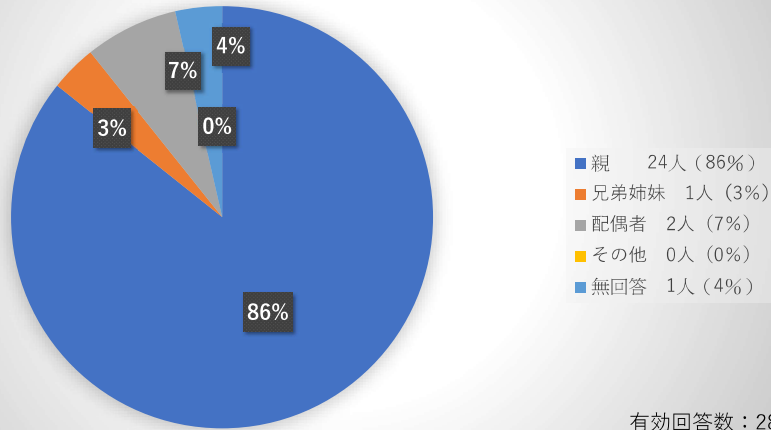


質問1 この調査に回答される方はどなたですか。

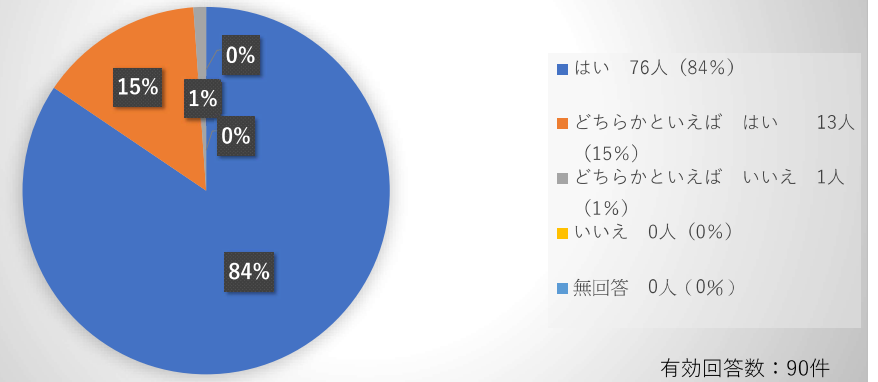


有効回答数：90件

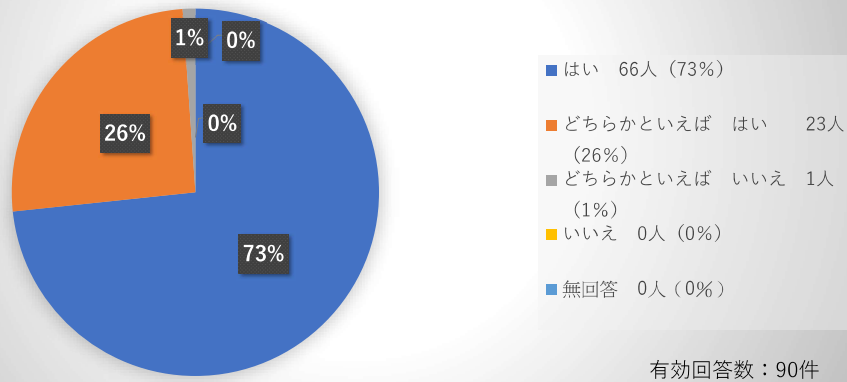
質問1 相談者の親族（内訳）



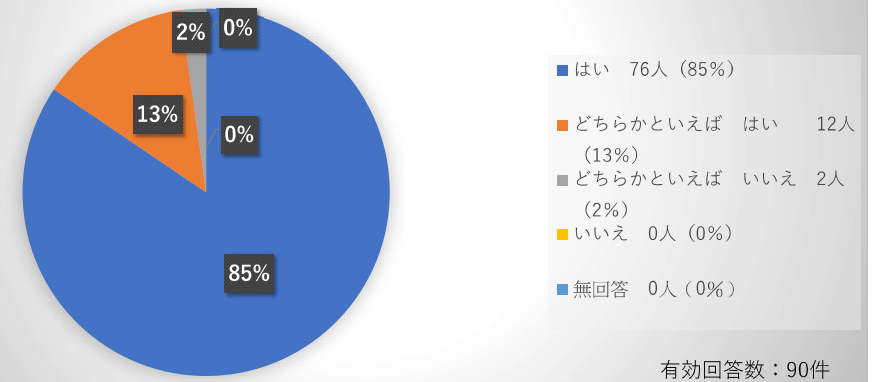
質問2①当センターの役割や利用のしかたについての説明は、わかりやすいですか。



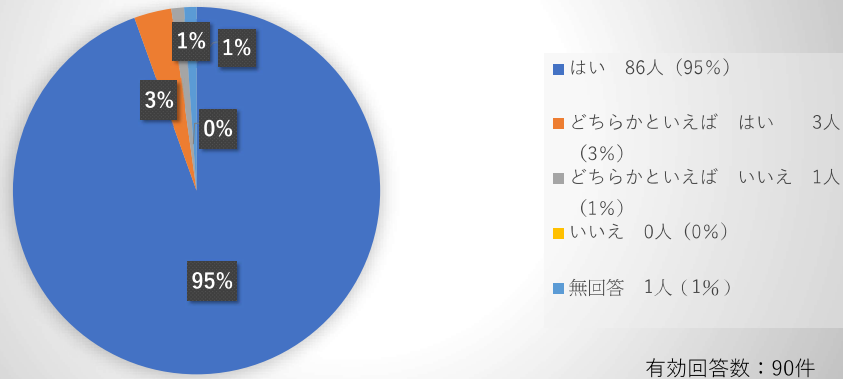
質問2②当センターからお渡しした資料や相談申込の書類は、わかりやすいですか。



質問2③相談員の話のすすめかたや、情報提供の内容は、適切ですか。

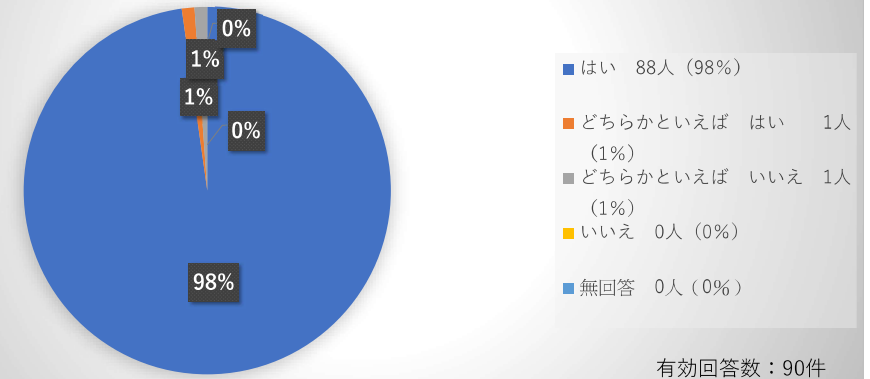


質問2④相談員の言葉づかいや態度は、丁寧で
気持ちの良いものですか。



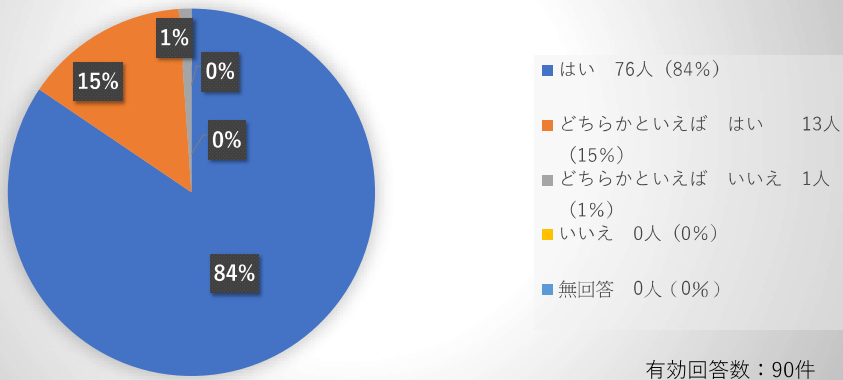
9

質問2⑤相談員は、相談者ご本人やご家族の体調や
気持ちに配慮して対応していますか。



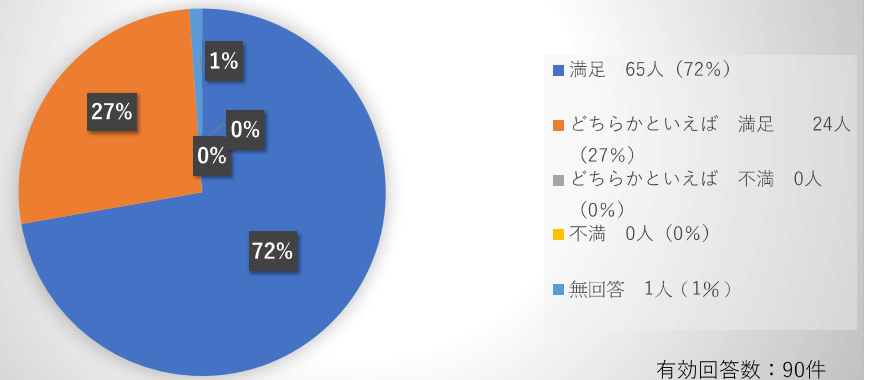
10

質問2⑥当センターは、環境美化や安全管理を
適切に行っていますか。



11

質問2⑦当センターの利用について、総合的な
満足度を教えてください。



12

①～⑦の質問に関する具体的な状況や満足度の理由、
当センターを利用して感じたこと、当センターに対する
ご意見、ご要望など（※個人が特定できないよう要約しています）

- 渡された資料は、障害を理解したり受け入れたりするのに役立った。
- 建設的な話し合い、対話ができた。
- 優しく寄り添って話を聴いてもらえた。
- 本人が課題だと思っていることを、強みと捉えられるように説明してくれた。
- 「大人の発達障害」についての講座をオンラインで受けられるようにしてほしい。
- トイレが狭くて使いにくい。建物が暗い。
- 移転先にどうやって行ったらいいか、不安がある。

13

今後に向けて

- 相談者にとってわかりやすい支援を心がけます。各種資料を用いたり、面談の内容をその場で書いたりしながら相談者と共有し、建設的な対話を目指します。
- オンラインでの講座配信など、通信機器を用いた支援については、個人情報保護や著作権の問題も踏まえながら、検討してまいります。
- 設備面については、新設の建物に移転することで、ある程度改善されることが予想されます。移転に伴う環境の変化については、相談者の不安が軽減するように、連絡先等が確定し次第、資料を用いて説明する等の工夫をいたします。

14