

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。

1

調査の概要

実施期間※：2024年10月1日(火)
～11月29日(金)

配布枚数：117枚

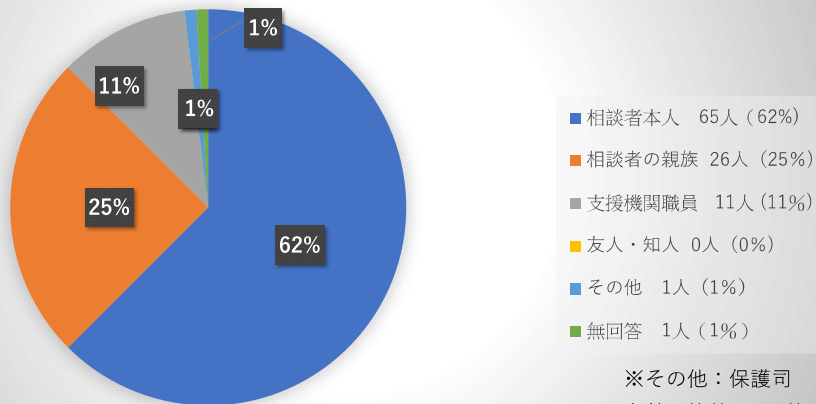
回答枚数：104枚

回収率：89%

※2024年1月に新施設へ移転後、初の調査。

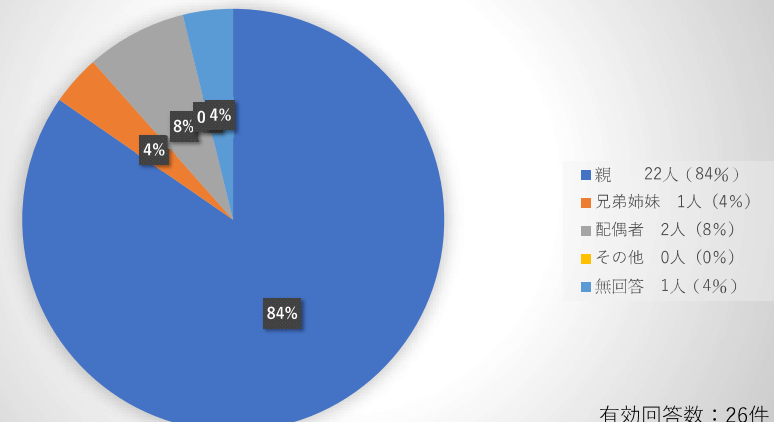
2

質問1 この調査に回答される方はどなたですか。



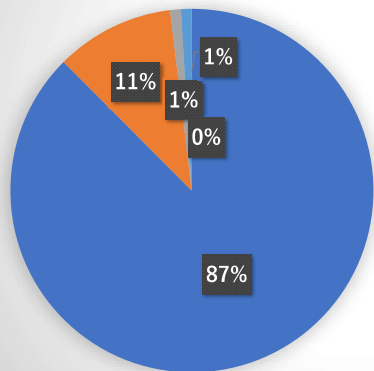
3

質問1 相談者の親族（内訳）



4

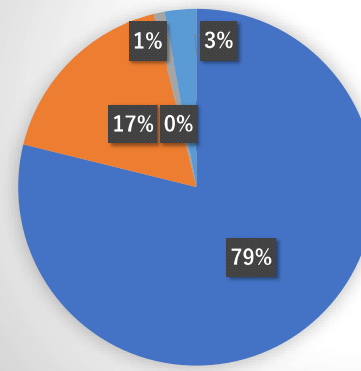
質問2①当センターの役割や利用のしかたについての説明は、わかりやすいですか。



- はい 91人 (87%)
- どちらかといえば はい 11人 (11%)
- どちらかといえば いいえ 1人 (1%)
- いいえ 0人 (0%)
- 無回答 1人 (1%)

有効回答数：104件

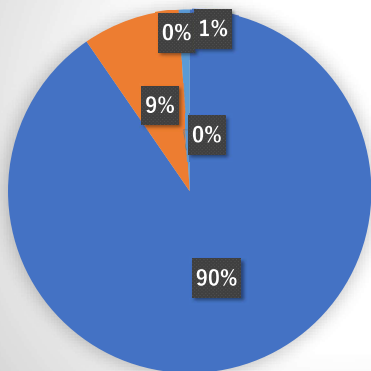
質問2②当センターからお渡しした資料や相談申込の書類は、わかりやすいですか。



- はい 82人 (79%)
- どちらかといえば はい 18人 (17%)
- どちらかといえば いいえ 1人 (1%)
- いいえ 0人 (0%)
- 無回答 3人 (3%)

有効回答数：104件

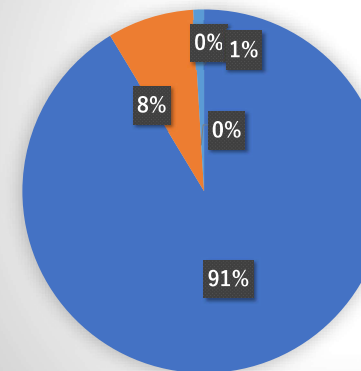
質問2③相談員の話のすすめかたや、情報提供の内容は、適切ですか。



- はい 94人 (90%)
- どちらかといえば はい 9人 (9%)
- どちらかといえば いいえ 0人 (0%)
- いいえ 0人 (0%)
- 無回答 1人 (1%)

有効回答数：104件

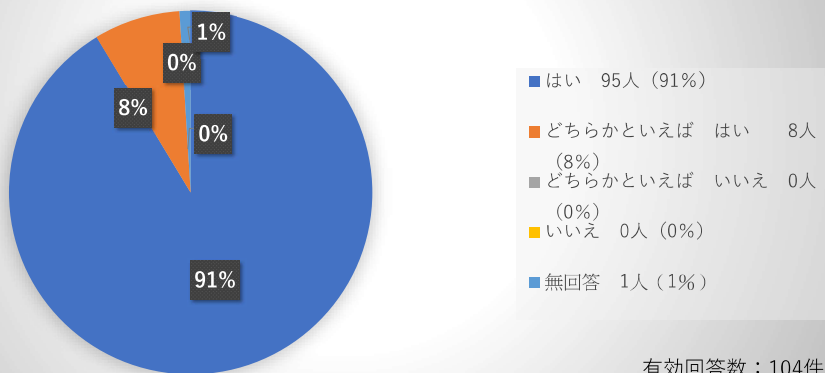
質問2④相談員の言葉づかいや態度は、丁寧に気持ちの良いものですか。



- はい 95人 (91%)
- どちらかといえば はい 8人 (8%)
- どちらかといえば いいえ 0人 (0%)
- いいえ 0人 (0%)
- 無回答 1人 (1%)

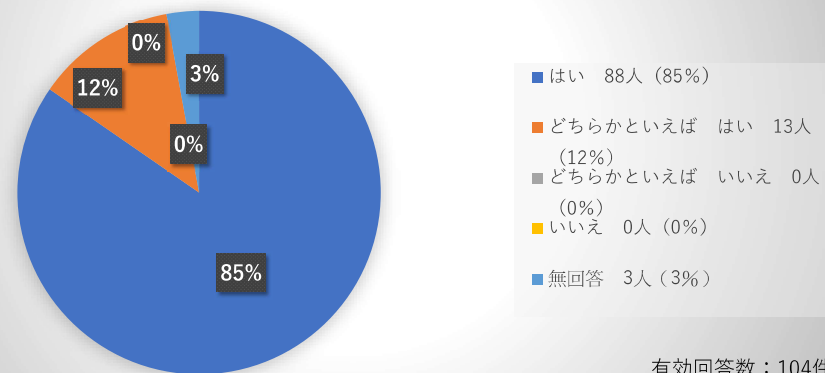
有効回答数：104件

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。



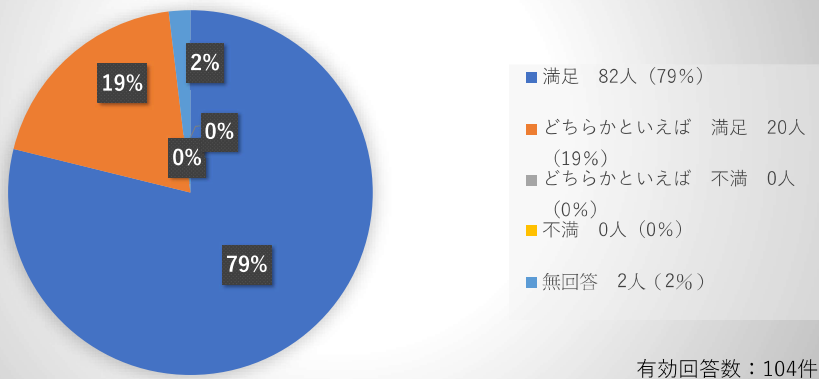
9

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。



10

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。



11

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）

<本人・家族のコメントより>

- 日常生活での困り事などについて、話しやすいように丁寧に聞き取りしてくれるので安心感があり、相談がしやすい。また、仕事での工夫点を一緒に考えてくれるのがありがたい。

<支援者からのコメントより>

- 自分たちの支援について、分からないまま対応している場合もあり、まだまだ改善すべき点があることが分かった。

<環境・運営について>

- 月に1, 2回平日夜や土日祝の相談日を設けたり、オンラインなど予約方法を検討して欲しい。また、次の相談日までの間隔が短くなって欲しい。
- 施設も新しく綺麗になり、快適で落ち着く。

12

今後に向けて

- 去年より「かがやきでできること」「他機関でできること」を整理して資料を作り替えたところ、「わかりやすくなった」と答えた方の割合が増えました。今後も相談者にとって分かりやすい工夫をしていきます。
- 今後も相談者に寄り添い丁寧な対応を行ないます。相談内容について、その場で書いたりしながら共有するなど、相談者本人に合わせて丁寧なやりとりを心がけます。今後も一緒に考えていく姿勢を続けていきます。
- アンケートの取り方について、文字を書くことが苦手な方や、ネットでの回答の方が率直な意見を出しやすい方もいると思います。今年度は希望者のみ二次元コードを勧めましたが、来年度は紙媒体から二次元コードでの回答を主にすることを検討していきます。
- 新設の建物に移転することにより、設備面が概ね改善されました。今後も相談しやすい環境を整えていきます。