

令和7年度  
京都市発達障害者支援センター

# 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：2025年10月1日(水)

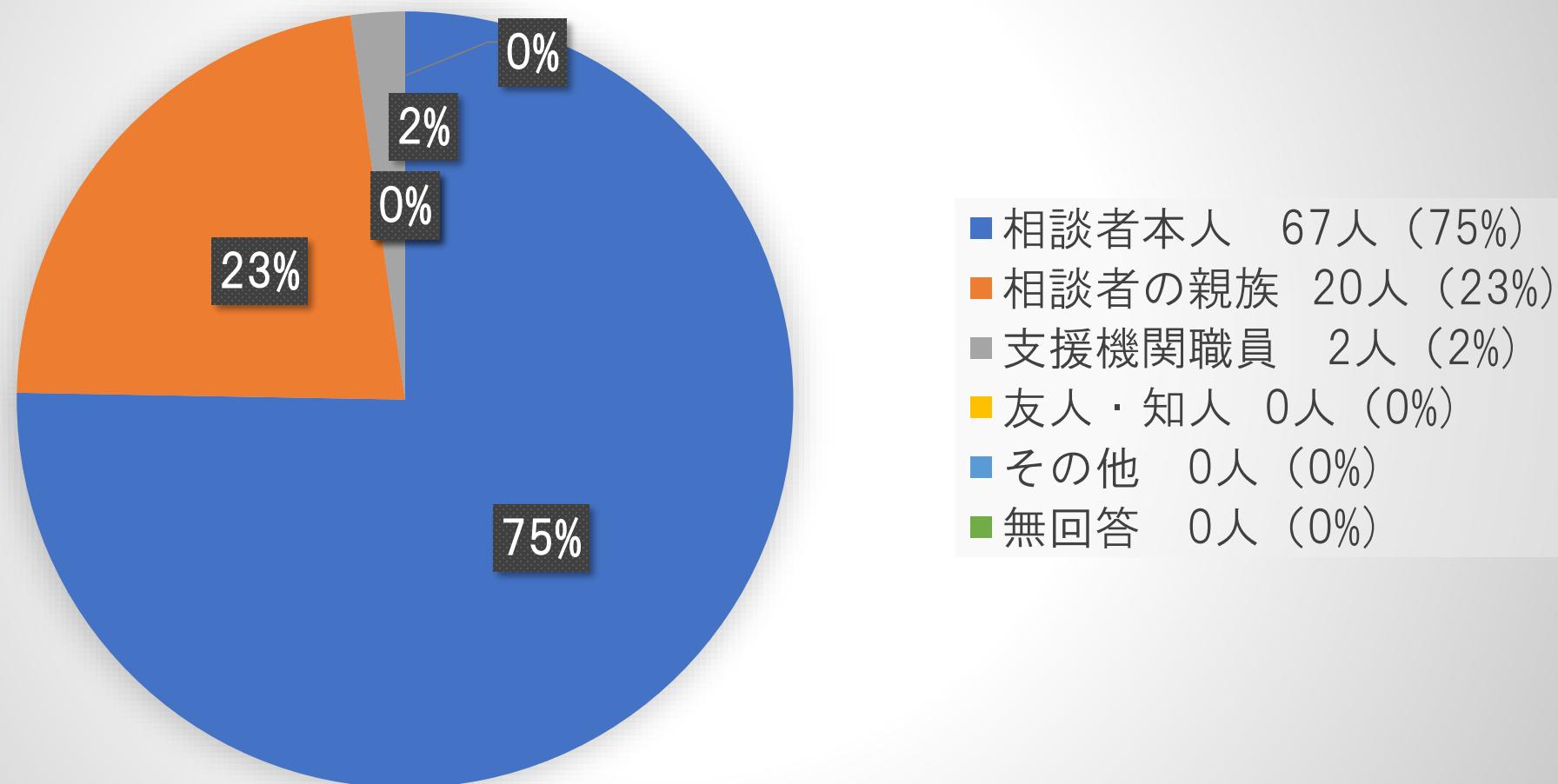
～11月28日(金)

配布枚数：113枚

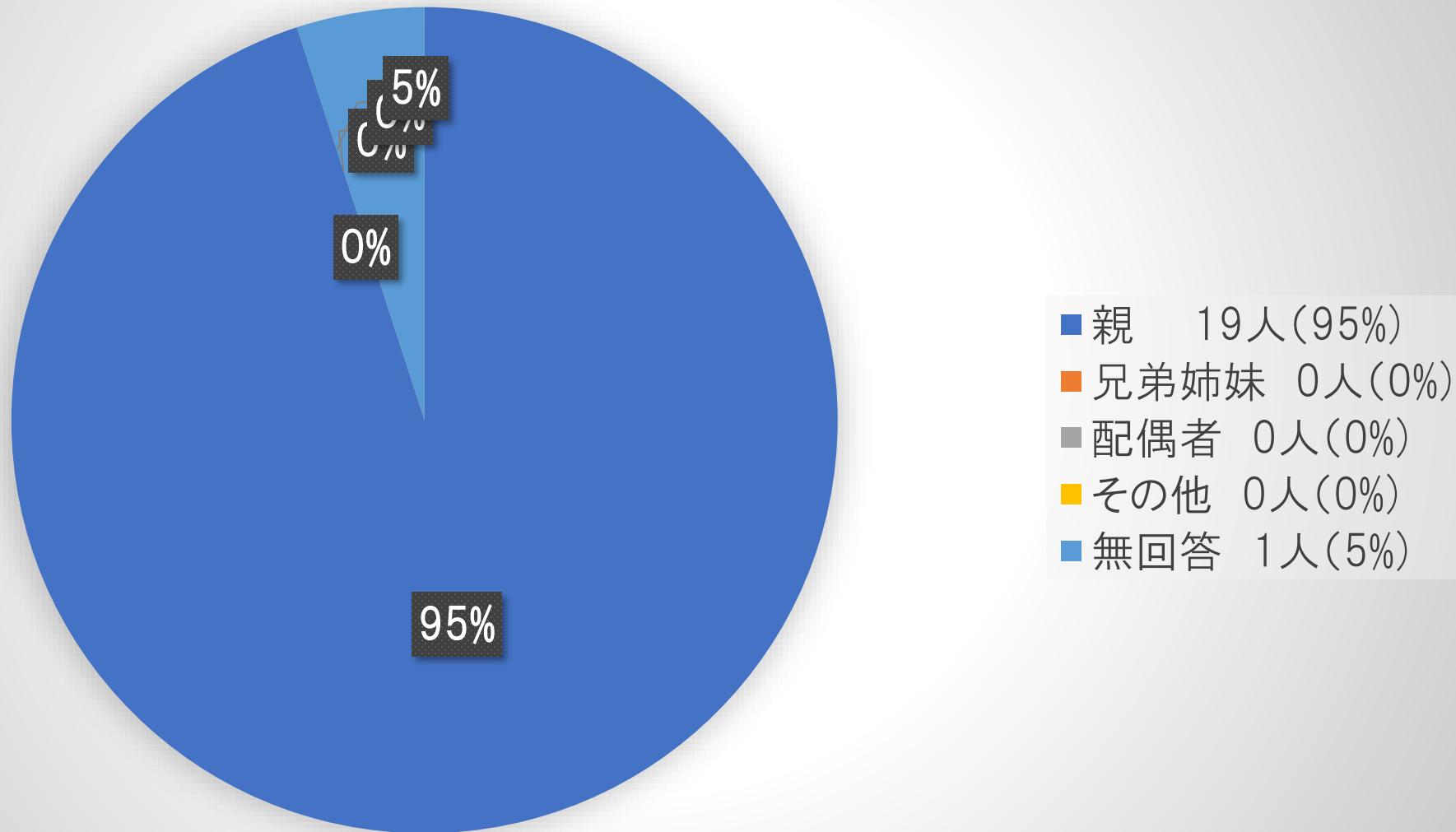
回答枚数：89枚

回収率 : 79%

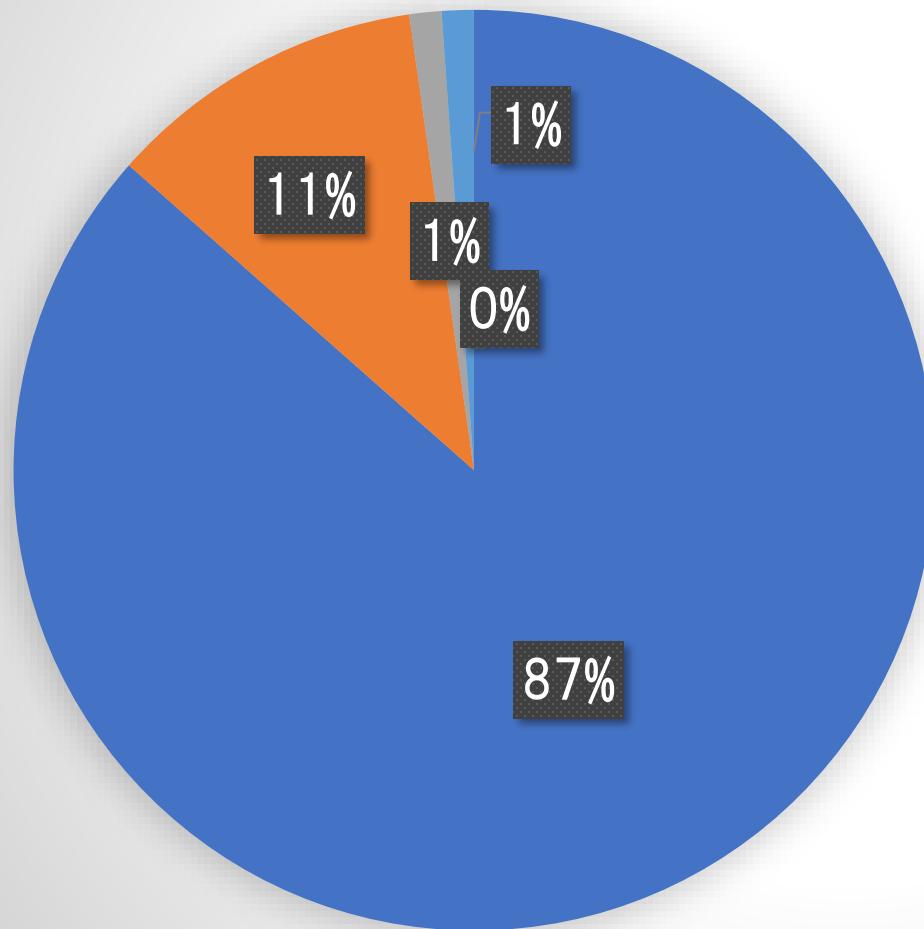
## 質問1 この調査に回答される方はどなたですか。



## 質問1 相談者の親族(内訳)

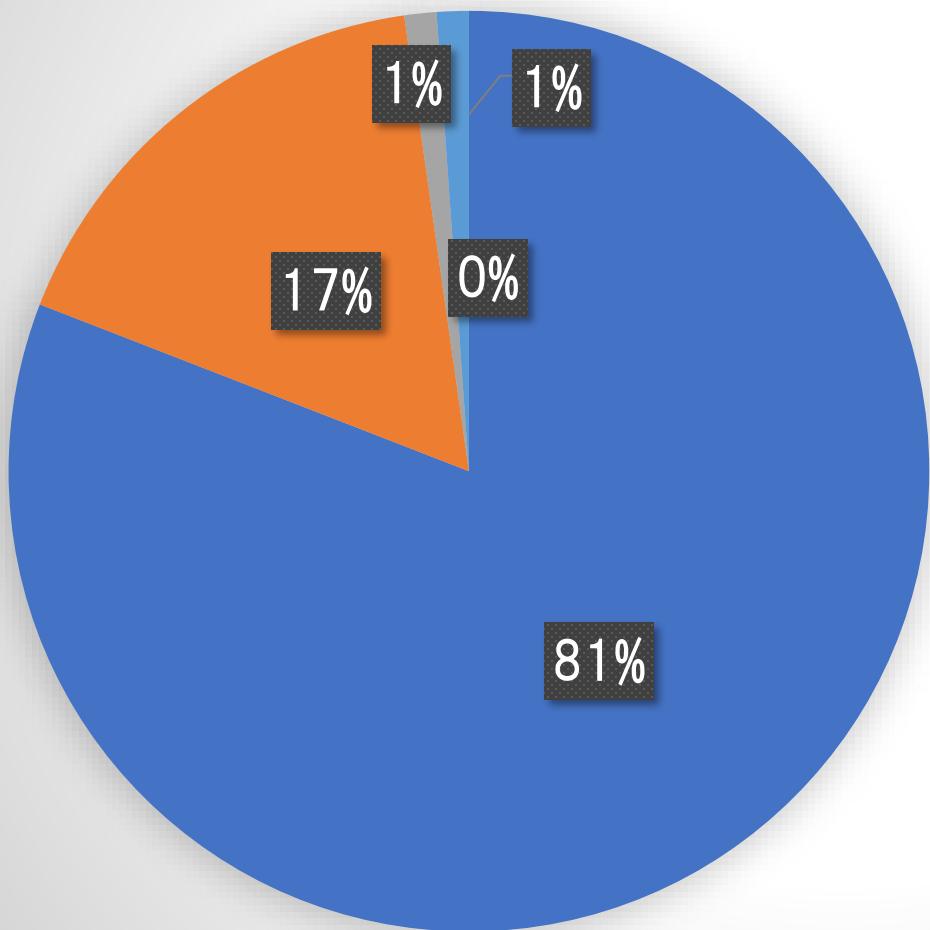


## 質問2① 当センターの役割や利用のしかたについての説明は、わかりやすいですか。



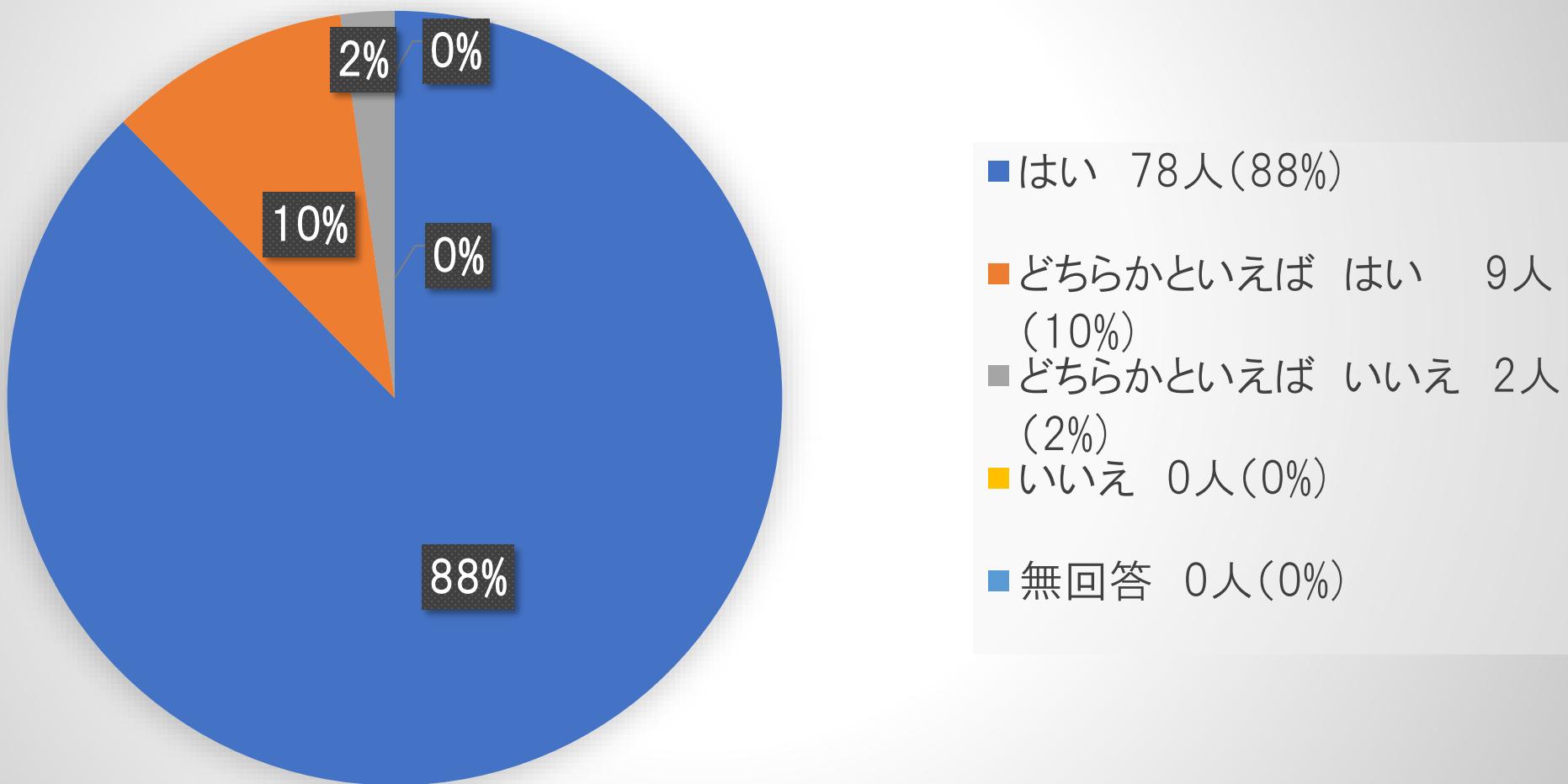
- はい 77人(87%)
- どちらかといえば はい 10人(11%)
- どちらかといえば いいえ 1人(1%)
- いいえ 0人(0%)
- 無回答 0人(0%)

## 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。

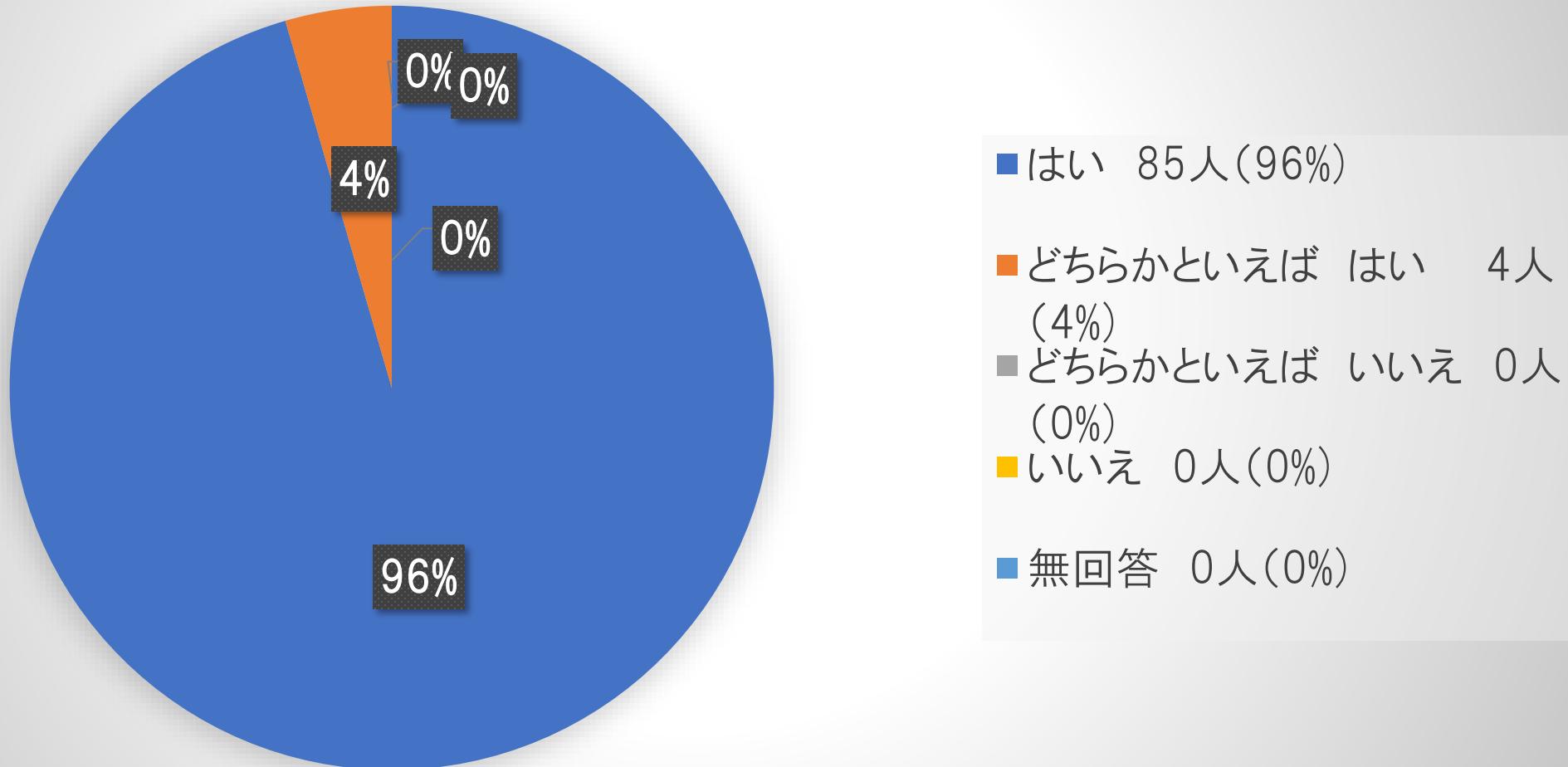


- はい 72人(81%)
- どちらかといえば はい 15人  
(17%)
- どちらかといえば いいえ 1人  
(1%)
- いいえ 0人(0%)
- 無回答 1人(1%)

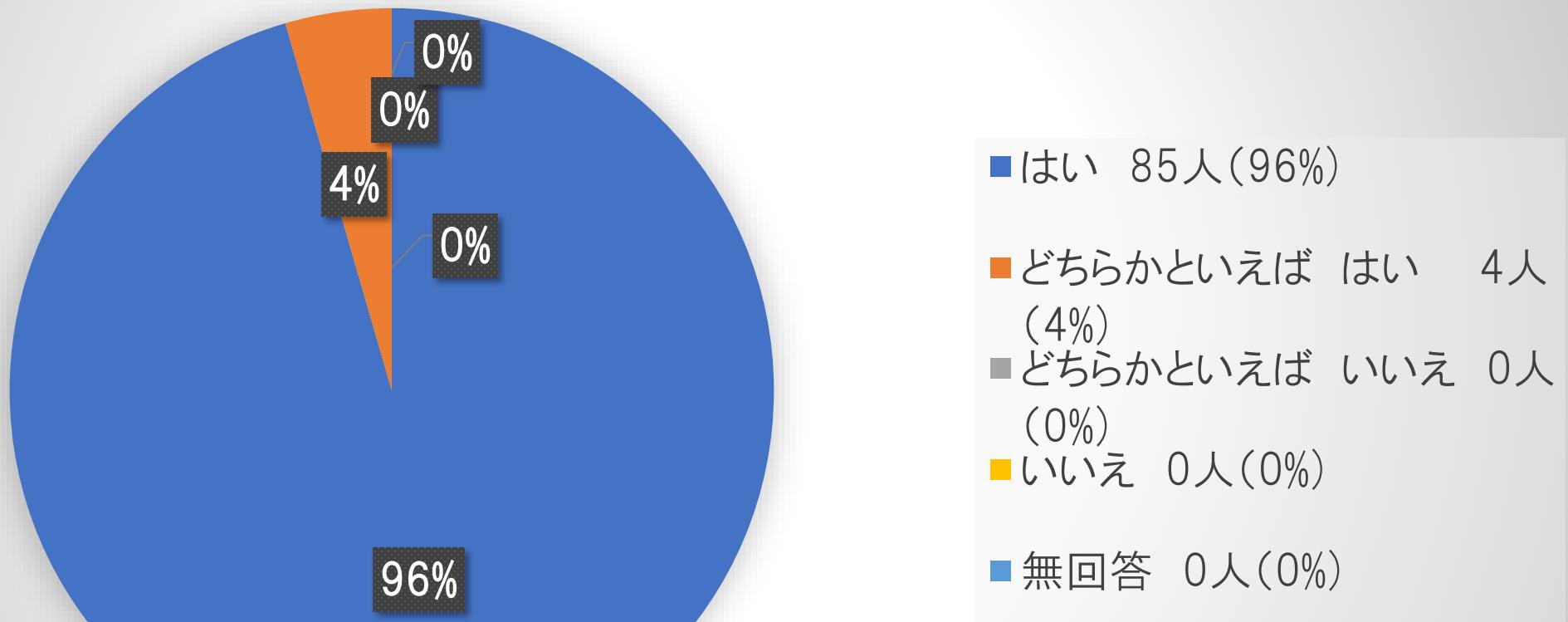
### 質問2③ 相談員の話のすすめかたや、情報提供の内容は、適切ですか。



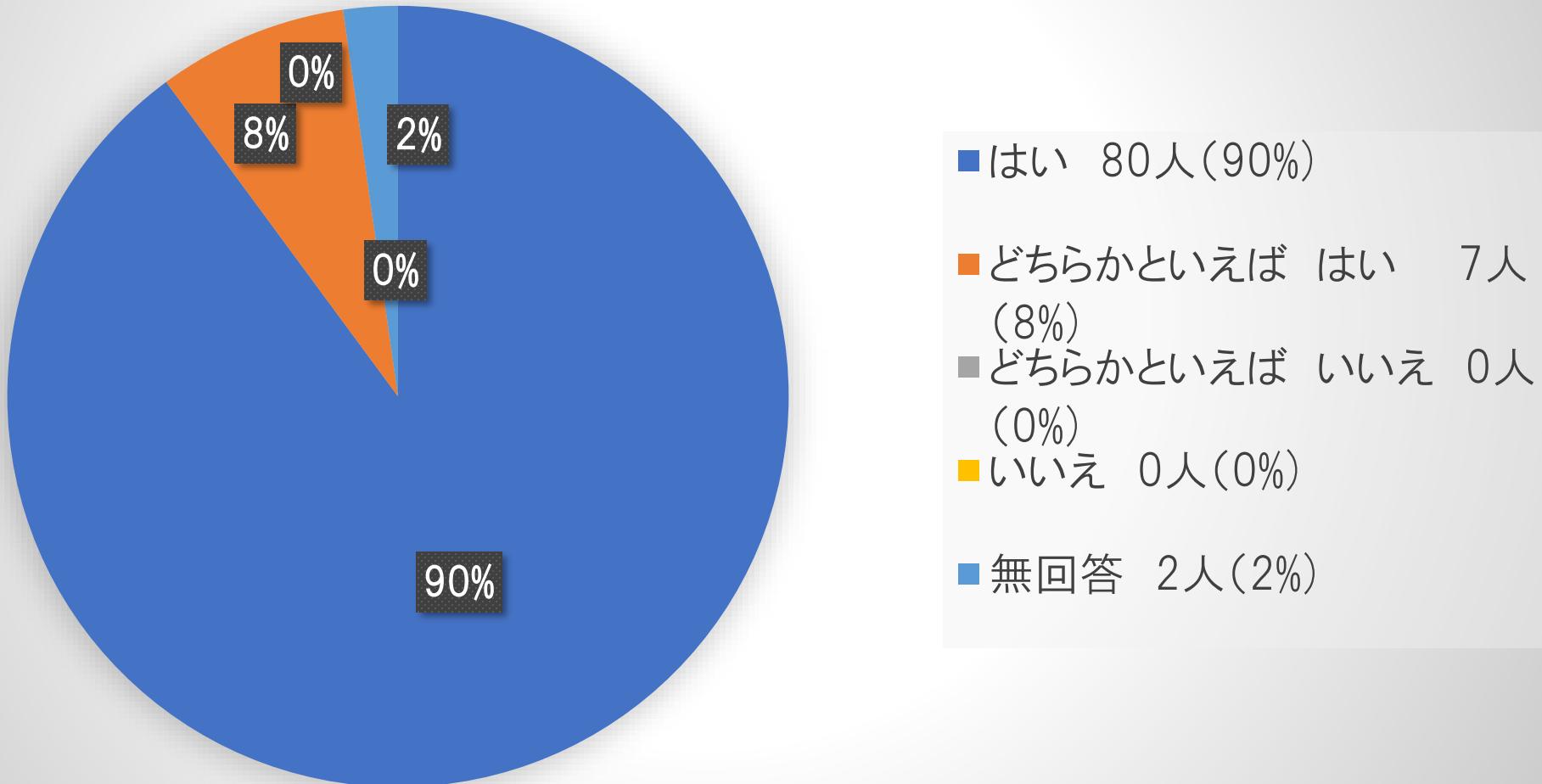
## 質問2④ 相談員の言葉づかいや態度は、 丁寧で気持ちの良いものですか。



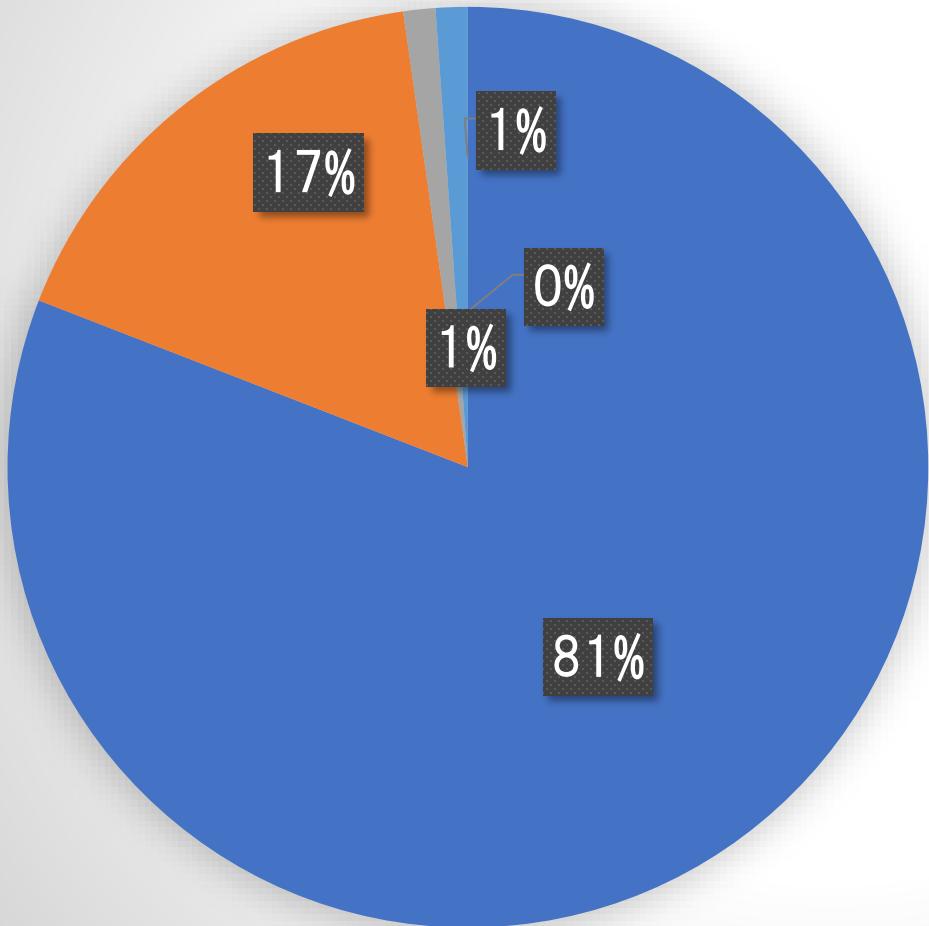
## 質問2⑤ 相談員は、相談者ご本人やご家族の体調や気持ちに配慮して対応していますか。



## 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。



## 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。



- 満足 72人(81%)
- どちらかといえば 満足 15人(17%)
- どちらかといえば 不満 1人(1%)
- 不満 0人(0%)
- 無回答 1人(1%)

# 回答者の属性ごとの回答の特徴

(※個人が特定できないよう要約しています)

## 1. 相談者本人（回答者の75%）

相談者本人からは、『相談員の質の高さや、自己理解の深まり』について肯定的な意見が多く寄せられています。

- **安心感と信頼**：相談員の穏やかな態度や、個室での相談ができる点に安心感を持つ人が多いです。また、言葉遣いや話の進め方が丁寧であるため、信頼して来所できるという声もあります。
- **親身な傾聴**：自分の考えをうまく伝えられない時でも、相談員が具体的な質問を通じて理解しようとする姿勢が高く評価されています。
- **前向きな変化**：相談を通じて自分の特性や今後の方向性が分かり、『前向きになりつつある』という自己肯定的な変化を感じている人が見られます。
- **要望**：現状では相談の間隔が空いてしまうため、月2回程度など利用頻度を増やしたいというニーズがあります。

# 回答者の属性ごとの回答の特徴

(※個人が特定できないよう要約しています)

## 2. 相談者の親族（全体の23%・主に親）

家族の視点からは、支援の分かりやすさや、環境の安全性についての評価が中心となっています。

- **丁寧な対応**：相談員のゆっくりと話を聞く姿勢について、家族自身も落ち着いて状況を話せると好評です。また、状況に合わせた柔軟な対応を評価する声もあります。
- **安心できる環境**：施設が清潔で静かであることや、職員の落ち着いた話し方により、家族が安心して通えると感じています。
- **要望**：家族の困りごとを早期に解決したいという思いから、「1ヶ月に1回程度」という間隔を長く感じており、キャンセル時の再予約が先になることへの切実な悩みも挙げられています。

# 回答者の属性ごとの回答の特徴

(※個人が特定できないよう要約しています)

## 3. 支援機関職員（全体の2%）

専門職の立場からは、センターとの「連携のしやすさ」が評価されています。

- **円滑な協力体制：** 支援機関の立場からも相談がしやすく、日常的な連携がスムーズに行えているというコメントが寄せられています。

# 今後に向けて

- 引き続き、相談しやすい環境づくりに努めます。
- 研修への参加を通じて、アセスメントおよび相談・支援の質の維持・向上に努めます。
- 来所者のペースを大切にしながら、発達障害に関する知識や利用可能な社会資源についての情報を、より分かりやすく提供できるよう、資料や情報提供の機会の充実を図っていきます。
- 可能な限りご要望に寄り添い、面談頻度や間隔を調整いたします。来所が難しい方には、必要に応じてオンライン面談なども実施し、柔軟に対応いたします。