

流山市地域包括支援センター 利用者アンケート結果

アンケート実施期間: 令和5年2月1日から2月28日

アンケート対象者 : 実施期間に各包括支援センターに来所した市民

質問内容	回答内容	北部地域包括支援センター	北部西地域包括支援センター	中部地域包括支援センター	東部地域包括支援センター	南部地域包括支援センター
回答者数		20	17	19	18	20
1か月の間の来所相談者数(実)		82	95	33	47	44
回収率		24%	18%	58%	38%	45%
■あなたについて	性別					
	男	7	8	9	9	9
	女	13	8	10	9	11
	無回答	0	1	0	0	0
	年代					
	40歳代以下	0	8	4	2	3
	50歳代	6	3	2	5	8
60歳代	3	3	2	4	2	
70歳代	4	1	6	4	4	
80歳代以上	6	2	5	3	2	
無回答	1	0	0	0	0	1
■本日はどのようなご用件でいらっしゃいましたか？(複数回答あり)	1. 申請・届出	5	3	9	6	6
	2. 相談	17	14	10	14	14
	3. その他	1	3	0	0	0
	無回答	0	0	0	0	0
■地域包括支援センターをどこで知りましたか？(複数回答あり)	1. 市役所	5	8	5	0	7
	2. 広報・ホームページ	3	2	5	4	5
	3. 民生委員	0	0	0	1	0
	4. ご近所の方	4	3	0	4	6
	5. その他	8 (医師、病院、自治会、親が利用、利用歴あり、通行道 等)	6 (職務上、叔母(2)、施設、会社 等)	9 (以前からお世話になっていた、病院(4)、友人、チラシ)	9 (病院(3)、チラシ(2)、友人)	4 (病院(2)、上司、友人)
無回答	0	0	1	0	0	
①包括支援センターの案内表示はわかりやすかったですか？	1. わかりやすい	14	11	9	12	15
	2. どちらかといえばわかりやすい	0	1	7	2	2
	3. 普通	5	3	1	3	3
	4. どちらかといえばわかりにくい	1	2	1	0	0
	5. わかりにくい	0	0	1	0	0
	無回答	0	0	0	1	0
理由	・看板が小さい。	・市役所にある資料等で理解できた。 ・良かった。		・案内板がある。 ・窓口の方が案内してくれた。		
②職員のあいさつや言葉づかい、態度等はいかがでしたか？	1. 良い	19	11	19	17	19
	2. どちらかといえば良い	0	4	0	1	1
	3. 普通	1	2	0	0	0
	4. どちらかといえば悪い	0	0	0	0	0
	5. 悪い	0	0	0	0	0
	無回答	0	0	0	0	0
理由	・親身になって、相談にのって頂けました。	・丁寧に対応して頂きました。 ・安心した。 ・丁寧。声の大きさ良い。	・言葉遣い丁寧、分かりやすい説明。	・丁寧な説明。		
③職員の説明はわかりやすかったですか？	1. わかりやすい	19	15	17	17	16
	2. どちらかといえばわかりやすい	0	1	2	0	2
	3. 普通	1	1	0	1	1
	4. どちらかといえばわかりにくい	0	0	0	0	0
	5. わかりにくい	0	0	0	0	0
	無回答	0	0	0	0	1
④地域包括支援センターでは迅速かつ丁寧な対応を心がけていますが、本日の対応はいかがでしたか？	1. 良い	19	14	18	16	19
	2. どちらかといえば良い	0	2	1	1	0
	3. 普通	1	1	0	1	1
	4. どちらかといえば悪い	0	0	0	0	0
	5. 悪い	0	0	0	0	0
	無回答	0	0	0	0	0
理由	・親切、丁寧でした。 ・早い対応で問題が大きくなりませんでした。	・常に迅速なご対応をして頂ける。 ・不都合でなかった。 ・早く動いてくれた。	・待たされずすぐ対応してくれました。			
⑤相談場所はプライバシーに配慮された環境だったと思いますか？	1. 良い	18	14	16	10	14
	2. どちらかといえば良い	1	1	3	3	2
	3. 普通	1	2	0	4	3
	4. どちらかといえば悪い	0	0	0	0	1
	5. 悪い	0	0	0	0	0
	無回答	0	0	0	1	0
⑥本日の窓口対応については満足できましたか？	1. 満足した	18	14	16	15	18
	2. どちらかといえば満足した	1	2	3	1	1
	3. 普通	1	1	0	1	1
	4. どちらかといえば不満足	0	0	0	0	0
	5. 不満足だった	0	0	0	0	0
	無回答	0	0	0	1	0
理由	・丁寧な説明で分かりやすかったです。 ・いつも良くして頂いております。	・家族の話を良く聞いてもらえました。 ・常に迅速なご対応して頂ける。 ・具体的に良かったです。	・丁寧な対応で適切にアドバイスして下さいました。 ・事前に電話予約しました。	・急に来てもきちんと対応してもらえた。 ・丁寧な説明。 ・話を良く聞いてもらえた。	・沢山の情報がある中で、母に合ったことを提示して頂いた。 ・母に優しく説明して頂き、助かりました。	
■その他、窓口対応についてお気づきの点やご意見等ございましたら、ご記入ください。		・優しくなった。 ・とても親切に対応して頂きました。ありがとうございました。 ・職員の方が、対応に忙しいそうです。職員を増やして欲しいです。 ・とても親切にして頂きました。ありがとうございました。	・とても丁寧にご対応頂きました。	・区別なく嫌な顔一つせず、安心して相談出来ました。ありがとうございました。 ・親身になって頂き、感謝しております。	・ありがとうございました。	・よろしく願います。 ・とても親身になって、相談にのって頂きました。