

## 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：平成31年2月8日から3月7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	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			23	18	21	17
1か月間の 来所相談者数(実)			137	57	46	82
回収率			17%	32%	46%	21%
■あなたについて	性別	男	7	8	10	4
		女	14	10	9	11
		無回答	2	0	2	2
	年代	40歳代以下	1	2	0	2
		50歳代	4	5	4	4
		60歳代	1	1	7	2
		70歳代	8	5	2	3
		80歳代以上	9	5	7	6
		無回答	0	0	0	0
	■本日はどのようなご用件でいらっしゃいましたか？	1. 申請・届出	7	8	13	3
		2. 相談	13	11	8	14
		3. その他	4	0	0	0
		無回答	0	0	0	0
	■地域包括支援センターをどこで知りましたか？	1. 市役所	5	7	11	5
		2. 広報・ホームページ	4	4	3	6
		3. 民生委員	2	0	0	0
		4. ご近所の方	3	1	4	0
		5. その他	8	6	3	5
		無回答	1	0	1	1

質問内容	回答内容	北部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
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	16	9	15	7
	2. どちらかといえばわかりやすい	3	4	1	5
	3. 普通	4	5	1	5
	4. どちらかといえばわかりにくい	0	0	1	0
	5. わかりにくい	0	0	3	0
	理由	・いつもの通り道です。		・いつも通る道です。 ・玄関で案内がすぐわかりました。(3) ・似たような建物が多くどこに行けばよいかわかりづらい。街道に案内があると良い。 ・あざみ苑は前から知っていた。 ・とてもわかりやすく安心してました。	・掲示物でわかりました。 ・あまり注意をしていませんでした。 ・1階の受付で聞いた。 ・大きくはっきりしています。 ・表示通りだった。
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	21	15	20	15
	2. どちらかといえば良い	1	2	1	2
	3. 普通	1	1	0	0
	4. どちらかといえば悪い	0	0	0	0
	5. 悪い	0	0	0	0
	理由	・非常にわかりやすく説明してくださった。 ・近くなので入りやすい。 ・話をよく聞いてくれる。 ・詳しく説明していただきとても良かったです。 ・時々お世話になります。 ・やさしい気持ちになれます。どんな事でも聞いてもらえます。	・笑顔で対応していただいて話しやすかったです。	・対応が良かったです。 ・説明などがわかりやすく要領も簡潔丁寧であった。 ・突然行ったが、笑顔で対応してくれた。 ・感じがよかった。ほっとしました。 ・話しやすかった。	・みなさん明るい対応をしていただきました。 ・突然の訪問に対して快く対応してくれた。 ・相談者の質問にわかりやすく答えてくれた。 ・とても感じが良く親身に答えてくれました。
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	21	14	20	15
	2. どちらかといえばわかりやすい	1	3	1	0
	3. 普通	1	1	0	2
	4. どちらかといえばわかりにくい	0	0	0	0
	5. わかりにくい	0	0	0	0

質問内容	回答内容	北部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
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	22	11	20	17
	2. どちらかといえば良い	0	6	1	0
	3. 普通	1	1	0	0
	4. どちらかといえば悪い	0	0	0	0
	5. 悪い	0	0	0	0
	理由	・相談しやすい。	・すぐ来てくれた。 ・早急に対応していただいた。	・丁寧に説明していただき参考になりました。 ・わかりやすく丁寧でした。 ・事前の連絡でも必要事項等の説明をいただいていたので手続きが早かった。 ・介護保険をわかりやすく説明してくれました。 ・安心しました。 ・相談したい内容についての答えを得られました。	・突然の訪問でしたが速やかに対応していただきました。 ・大変丁寧にわかりやすく説明していただきました。 ・もともとお世話になっており、すぐ行動してくださいます。
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	20	17	10	10
	2. どちらかといえば良い	1	1	5	2
	3. 普通	2	0	5	5
	4. どちらかといえば悪い	0	0	0	0
	5. 悪い	0	0	0	0
	無回答	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	22	15	17	17
	2. どちらかといえば満足した	0	2	4	0
	3. 普通	1	1	0	0
	4. どちらかといえば不満足	0	0	0	0
	5. 不満足だった	0	0	0	0
	理由	・適切な対応でした。 ・説明がわかりやすく、親身になってくださいました。	・わかりやすかった。 ・参考資料を紹介していただいた。	・初めてのことで心配しましたが安心しました。ありがとうございます。 ・次に何をしたらよいのか知る事ができました。	・不明な点を解決できました。 ・親身に相談したいことを聞いてくださり安心して話ができました。今必要なことの情報をいただけてよかったです。 ・時間を気にせずゆっくりとご相談ができました。 ・相談に親身に経験も取り入れながらお話していただきました。
■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。		・わからないことばかりなので気軽に相談できるのはありがたいです。 ・今後ともよろしくお願いします。	・丁寧に親身に説明してもらった。	・今後ともよろしくお願いします。 (2) ・窓口対応については特に問題ないものの、そもそもの問題として場所が遠い。臨時出張所でもいいのでもう少し東部地区のさらに東部寄りに相談できる施設があると良い。	・ありがとうございました。 ・相談を受けていただきましてありがとうございました。