

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3年2月1日から2月26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			26	7	12	4	14
1か月間の 来所相談者数(実)			56	27	25	42	34
回収率			46%	26%	48%	10%	41%
■あなたについて	性別	男	10	3	1	1	2
		女	15	4	11	3	12
		無回答	1	0	0	0	0
	年代	40歳代以下	2	1	1	0	0
		50歳代	3	3	3	0	3
		60歳代	2	0	2	0	0
		70歳代	10	0	4	4	8
		80歳代以上	9	3	2	0	3
		無回答	0	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	9	1	6	1	3
		2. 相談	17	7	9	3	11
		3. その他	2	0	0	0	1
		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？	1. 市役所	9	0	1	2	4
		2. 広報・ホームページ	6	1	5	0	1
		3. 民生委員	2	0	1	0	0
		4. ご近所の方	6	1	1	1	3
		5. その他	6	5	4	2	7
		無回答	0	0	0	0	0

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
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	22	3	5	3	9
	2. どちらかといえばわかりやすい	1	0	2	0	3
	3. 普通	2	4	2	1	1
	4. どちらかといえばわかりにくい	1	0	2	0	1
	5. わかりにくい	0	0	0	0	0
	理由	・わかりやすくお話をして下さいます。 ・入口ドアに相談を何でも受けて下さると表示があった。 ・いつも通る道なので。 ・市役所での説明に基づいて。 ・目立たない、仕事の内容がわからなかった。	・玄関口に看板がありました。 ・入口にありました。	・すぐに出向くことができた。 ・東葛病院の診療所は知っていたので。 ・相談員の方にわかりやすく説明していただいたので。 ・入口がよくわからなかった。 ・以前お世話になった時から知っていた。 ・ケアマネージャーに来ていただいているので、相談室に行った事はありません。	・体験、体感	・一人で心細いから。 ・丁寧なご説明をいただきました。 ・家の近くですから。 ・調査員さんより情報。
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	26	7	11	4	12
	2. どちらかといえば良い	0	0	0	0	2
	3. 普通	0	0	1	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
	理由	・皆さん優しい方々です。 ・丁寧に話を聞いて下さいました。 ・解りやすい。 ・明るい。 ・丁寧にわかりやすく説明してもらえた。	・気持ちの良い挨拶でした。 ・笑顔であいさつしてくれました。	・気持ちよく対応してくださった。 ・やさしい印象だったので。 ・親身になって話を聞いて下さいました。 ・とても好感がもてて安心感がありました。 ・連絡もなしに突然伺ったにもかかわらず丁寧に接していただきました。 ・問題があるとすぐ対応してもらっている。	・相談内容、趣旨を理解している。	・気持ち良くお話できました。 ・初めて訪問しましたが、適切な対応をして頂いた。 ・優しく、落ち着いて話を聞いてもらえる。 ・これからの行動について。
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	26	6	10	3	13
	2. どちらかといえばわかりやすい	0	1	1	1	1
	3. 普通	0	0	1	0	0
	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

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
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	26	5	11	2	14
	2. どちらかといえば良い	0	2	0	2	0
	3. 普通	0	0	1	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
	理由	・とてもよいからです。 ・だれに相談して良いか分からないので相談室へ来ました。 ・高齢者の一人ぐらしの件について。 ・細かい事情をよく理解して、高齢の私にわかり易く説明と他所との連絡をとって下さいました。 ・相談したい事がすぐに解決した。 ・解りやすい。 ・待たされなかった。	・丁寧でした。 ・よくわかりました。	・申請等スムーズに進行してくださった。 ・いつから等わかりやすい説明だった。安心できる制度だと感じた。 ・私の希望をすぐ理解してくれました。 ・解りやすく説明していただき好感が持てました。 ・すぐに資料等用意してくださり市役所へも電話していただきました。 ・丁寧に対応してもらいました。	・聞きたいことを教えてくれた。	・親切に聞いていただけた。
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	22	7	9	2	13
	2. どちらかといえば良い	1	0	1	2	0
	3. 普通	3	0	0	0	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	2	0	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	25	5	11	4	12
	2. どちらかといえば満足した	0	2	0	0	1
	3. 普通	1	0	1	0	0
	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
	理由	・とてもよい。優しくて良いです。 ・人様に云えない、相談出来ない事を安心してお話できて大変良かったです。 ・相談内容の広範囲にわたってご配慮下さいました。 ・わかりやすかったから。 ・説明内容を理解出来た。	・色々勉強になりました。 ・話を聞いていただきました。 ・説明がよかった、わかりやすい。	・申請等、会話に気づかいを感じました。ありがたかったです。 ・不安が少し軽減された感じがするから。 ・期待していた以上のお話をしていただき進展しそうです。	・優しくてうれしかった。 ・申請方法、内容の理解。	・これからも相談に乗ってほしいと思いました。 ・スタッフの皆様がとても優しくかった。(予約なしで訪問したにもかかわらず…相談スペースに間仕切りがしてあって落ち着いた。)・親切で安心して説明が聞けました。 ・説明がわりと分かりやすかったです。 ・安心してお話を聞いていただいた。 ・突然伺ったにもかかわらずとても親切に対応してくださり、ありがとうございました。

質問内容	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
■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。	<ul style="list-style-type: none"> ・いつもいろいろと心配をして下さってありがたいです。 ・相談して良かったです。 ・職員皆様のご健勝をお祈り致します。末永くこの場にこのセンターが存続します様に。 ・対応が早い。こちらの要望を理解していただける。 ・初めてだったので、わかりやすく説明していただき安心しました。 	<ul style="list-style-type: none"> ・とても素晴らしかったです。判りやすかった。 ・ありがとうございました。 ・お世話になりました。 ・とても分かりやすく好印象でした。 ・時間をとっていただきありがとうございました。 ・またお願いします。 			<ul style="list-style-type: none"> ・大変親切にして頂きうれしく思いました。