

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4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			41	12	22	18	21
1か月間の 来所相談者数(実)			87	42	15	52	39
回収率			47%	29%	147%	35%	54%
■あなたについて	性別	男	17	5	8	6	8
		女	21	6	12	12	12
		無回答	3	1	2	0	1
	年代	40歳代以下	2	4	3	0	0
		50歳代	12	4	5	3	5
		60歳代	6	1	2	2	3
		70歳代	7	2	8	5	9
		80歳代以上	11	0	3	8	3
		無回答	3	1	2	0	1
	■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	12	1	8	12	8
		2. 相談	29	7	14	8	15
		3. その他	1	3	1	0	1
		無回答	1	1	0	0	1
	■地域包括支援センターをどこで知 りましたか？	1. 市役所	10	5	6	6	5
		2. 広報・ホームページ	4	4	2	4	5
		3. 民生委員	3	0	0	0	0
		4. ご近所の方	7	1	1	4	1
		5. その他	14	2	13	4	10
		無回答	3	0	0	2	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	31	8	15	14	16
	2. どちらかといえばわかりやすい	5	1	4	2	2
	3. 普通	4	2	2	2	2
	4. どちらかといえばわかりにくい	0	0	0	0	1
	5. わかりにくい	1	0	0	0	0
	無回答	0	1	1	0	0
	理由	・市役所の出張所付近かと思っていた。 ・看板があり、知っていました。 ・近所。 ・はっきりしている。 ・市役所に聞いてきました。	・看板がありました。		・すぐに職員の方に声をかけてもらえたので。 ・文字が大きく、分かりやすく書かれていました。	・休日の裏口の案内が目立ってしまい、まずそこへ向かってしまった。
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	41	12	16	18	20
	2. どちらかといえば良い	0	0	5	0	0
	3. 普通	0	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	1	0	0
	理由	・優しくしていただきありがとうございます。 ・親身になって聞いて下さりとても感謝しています。 ・丁寧な答えてもらえた。 ・丁寧に詳しく教えてくれて、外で会ったときでも職員さんから声をかけてくれます。 ・お優しい言葉でほっとします。 ・とても親切な案内でした。 ・とても感じが良い。ドアを開けてくれて良かったです。 ・親切に教えて頂きました。 ・いい人でした。	・いつも丁寧です。 ・丁寧ではあった。 ・分かりやすく優しく話を聞いてくださいます。	・分かりやすかった。 ・こちらは何でも話が出来ました。	・いろいろ聞きたいことがあるが、上手く話が出来ない時でもしっかり対応して頂いた。 ・きちんと説明してくださって、とても良かったです。 ・親切、話をよく聞いて下さる。 ・優しい感じです。 ・とても親切で良かったです。	・とても相談しやすかったです。ありがとうございました。 ・何でも聞いて下さいました。 ・親身に相談にのっていただきました。 ・丁寧、分かりやすい、笑顔。
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	40	10	18	18	20
	2. どちらかといえばわかりやすい	0	2	4	0	0
	3. 普通	0	0	0	0	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	1	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	41	10	16	18	19
	2. どちらかといえば良い	0	1	5	0	1
	3. 普通	0	1	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	1	0	1
	理由	<ul style="list-style-type: none"> ・大変親切でした。 ・とてもわかりやすく混乱していた頭の中がすっきりしました。 ・とても良いです。 ・聞いたことへのアドバイスをもらえた。 ・とても分かりやすく説明されました。 ・いつもすっかり頼っています。 ・親切に話を聞いて下さいました。 ・詳しく教えて頂けた。 ・分かりやすい。 ・細やかな質問にも答えていただきありがたく思います。 ・問題の解決につながりそうだった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・優しい言葉に励まされます。 ・穏やかに対応はして下さいました。 	<ul style="list-style-type: none"> ・よく話を聞いてくれた。 ・説明を聞いて良かった。 ・適切なアドバイスをしてくれた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・聞きたかったこと以外でも、ためになる情報を教えてもらえた。 ・時間ギリギリになってしまったのにとても親切に対応して頂きました。 ・パンフレット見ながら説明して下さいました。 	<ul style="list-style-type: none"> ・知識が豊富でとても分かりやすかったです。 ・説明の流れが分かりやすかったです。 ・期待外れ。 ・とても良かったです。一つ一つ丁寧に説明して下さいました。 ・理解しやすかったです。今後の対応がとてもよくわかりました。 ・よく話を聞いて頂いたから。
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	38	6	12	13	17
	2. どちらかといえば良い	2	2	8	3	2
	3. 普通	1	4	1	2	1
	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	1	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
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	40	11	17	18	19
	2. どちらかといえば満足した	0	0	3	0	1
	3. 普通	1	1	1	0	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	1	0	0
	理由	<ul style="list-style-type: none"> ・いつも本当に丁寧にありがとうございます。 ・予約なしでお伺いしたにもかかわらず、大変丁寧に対応していただきました。 ・永年のお付き合い。 ・色々アドバイスして頂きました。 ・携帯を持っていないので、フクチンなどの時間と手間が取れない時や母が暑さで倒れた時でもケアマネをお願いでき、泊まるところや色々やってくれています。 ・とても満足した。 ・前向きな気持ちになりました。 ・感謝しています。 ・不安が少し解消されたような気持ちです。 ・気が楽になりました。 	<ul style="list-style-type: none"> ・いつも笑顔で対応して下さいます。 ・親切であった。 ・質問したり分からないことを何でも分かりやすく教えて下さりました。 	<ul style="list-style-type: none"> ・無理せずにと気遣いをしてもらい助かりました。 ・私自身窓口にはいきませんので、アンケートの窓口対応その他、答えられません。私の家に来ていただき、よく説明して頂きました。 ・現時点で必要な情報を頂くことが出来たので。 ・初めてで不安でしたが、よく理解できたと思います。 ・すぐに動いてくれたので。 ・色々な提案をしてくれた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・不安に思っていたことがある程度、解決したものと次に何かあったら、相談できるという安心感をもてた。 ・分かりやすく説明してくれました。 	<ul style="list-style-type: none"> ・特に不満はないので。 ・声もとても丁寧ではっきり話をして下さいました。 ・知識のない私にとっても丁寧に対応して頂きました。 ・精神障害の息子の相談で担当外、相談すべき事業所を紹介してくれた。
■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。		<ul style="list-style-type: none"> ・またいろいろ教えていただくかと思いますが、よろしくお願いします。 ・丁寧に聞いて頂き、今日はよく眠れます。ありがとうございます。 ・携帯を持っていないこともあり、ケアマネさんを紹介してくれ、また、私ができないことや時間も取れない時は、私に代わってとってくれています。本当にありがたく思っています。 ・介護の不安をいつも解決していただき、ありがとうございました。 ・ありがとうございます。今後ともよろしくお願いします。 ・いつも親身に相談にのり、適切なアドバイスを頂きありがとうございます。 ・非常によい。 ・大変よく対応していただき、ありがとうございました。 	<ul style="list-style-type: none"> ・いつもありがとうございます。 ・ありがとうございました。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ありがとうございました。 	<ul style="list-style-type: none"> ・いつもありがとうございます。 ・連絡をメールで行えればいいと思う(電話不在時に)。 ・急に行ったが、ちゃんとしてくれた。 ・丁寧でした。 	<ul style="list-style-type: none"> ・伺いたいことが良く解決出来て感謝の念で一杯になりました。 ・対応が早くて驚いてます。感謝！！ ・相談場所は個室が望ましいと思います。 ・特別ありません。 ・1階の受付を受けたほうが良いのかどうか、3度目なので2階に来てしまいました。