

# 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2年3月2日から3月27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			9	10	8	14	7
1か月間の 来所相談者数(実)			94	11	29	56	41
回収率			10%	91%	28%	25%	17%
■あなたについて	性別	男	5	5	5	2	1
		女	1	4	2	11	5
		無回答	3	1	1	1	1
	年代	40歳代以下	0	3	0	0	0
		50歳代	0	2	3	8	0
		60歳代	2	1	1	1	2
		70歳代	2	3	3	3	3
		80歳代以上	3	1	1	2	2
		無回答	2	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	5	2	3	6	4
		2. 相談	2	6	6	9	2
		3. その他	3	2	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	3	4	1	5	1
		2. 広報・ホームページ	1	3	2	2	3
		3. 民生委員	0	0	1	0	1
		4. ご近所の方	2	1	0	4	0
		5. その他	3	2	4	2	3
		無回答	0	0	0	1	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	6	2	4	11	3
	2. どちらかといえばわかりやすい	1	2	3	2	1
	3. 普通	2	4	1	1	2
	4. どちらかといえばわかりにくい	0	1	0	0	1
	5. わかりにくい	0	0	0	0	0
	理由		・一度来たことがある。 ・窓口で係の人が対応してくれたので。 ・入口から遠い。		・入口から入りすぐに案内板が出ているので。 ・玄関の内外に表示があった。	
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	7	6	6	13	6
	2. どちらかといえば良い	1	1	2	1	1
	3. 普通	1	3	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
	理由	・最高です。	・場所がわからなかったですが、丁寧に教えてくれました。	・丁寧にわかりやすく説明してくださりととても親切でした。	・こちらの話すことをよく聞いていただけました。 ・担当の方の紹介等、お話のされ方も穏やかで安心しました。	・対応が丁寧。笑顔が気持ち良い。 ・丁寧に受け答えしていただける。
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	8	6	6	12	6
	2. どちらかといえばわかりやすい	1	1	2	2	1
	3. 普通	0	3	0	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	8	6	5	13	6
	2. どちらかといえば良い	0	1	3	1	1
	3. 普通	1	3	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
	理由		・いろいろと詳しく説明してくれた。 ・急に連絡なしで来てしまいました。はじめてですが、やさしく相談にのってくれました。	・困ったり悩んでる事に的確に答えていただけたと思います。	・約束の時間の前でしたがすみやかに対応していただきました。	・やさしくわかりやすく教えていただけた。 ・お話がわかりやすい説明でした。
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	6	6	6	9	4
	2. どちらかといえば良い	1	1	1	0	2
	3. 普通	2	3	1	5	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
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	7	6	6	13	5
	2. どちらかといえば満足した	1	2	1	1	2
	3. 普通	1	2	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		・聞きたい事が聞けた。 ・不安が少し晴れてまたご相談させていただきたいと思いました。 ・今後もよろしくお願いします。	・わかりやすく笑顔をたやさず対応していただきました。	・サービスを利用するにあたり流れ等詳しくわかりました。 ・知りたかった事をしっかり説明してもらえた。 ・わかりやすく説明していただきました。	・内容が良く理解できた。
■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。		・全体として安心できました。 ・わかりやすく良かったです。	・民生委員より包括のサポーターの増加を。	・いつ来てもどなたでもわかりやすく説明してくださり相談しやすいです。	・聞き取りにくい所もよくフォローして下さいました。 ・対応された方が話しやすい雰囲気だった。	・いつも笑顔で応対してくれてほっとします。これからもよろしくお願いします。 ・申し分ありません。