

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7年2月3日から2月28日

アンケート対象者: 実施期間中に各地域包括支援センターに来所した市民

参考資料①

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			36	7	12	19	14
1か月間の 来所相談者数(実)			95	41	17	32	41
回収率			38%	17%	71%	59%	34%
■あなたについて	性別	男	9	1	4	7	6
		女	26	5	8	12	7
	年代	無回答	1	1	0	0	1
		40歳代以下	3	0	1	1	2
		50歳代	4	3	3	4	5
		60歳代	10	0	3	5	3
		70歳代	6	1	3	4	1
		80歳代以上	13	3	2	5	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？ (複数回答あり)		1. 申請・届出	11	5	6	8	5
		2. 相談	23	3	9	13	11
		3. その他	3	0	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	3	6	8	4
		2. 広報・ホームページ	7	0	2	5	2
		3. 民生委員	1	0	1	1	1
		4. ご近所の方	9	0	0	1	0
		5. その他	14 (病院、家族(2)、通りすがり、以前から知っていた)	4	2 (両親、ケアマネジャー)	4 (病院(3)、友人)	6 (ネット、病院(2))
		無回答	0	0	1	0	1
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	24	3	7	13	8
		2. どちらかといえばわかりやすい	7	2	4	5	2
		3. 普通	2	2	1	0	4
		4. どちらかといえばわかりにくい	3	0	0	1	0
		5. わかりにくい	0	0	0	0	0
		無回答	0	0	0	0	0
		理由	・丁寧に説明していただきました。 ・とても優しく丁寧に説明して頂いた感謝。		・よくわかった。	・少し周りがうるさかったが、質問にはちゃんと答えてくれた。 ・施設内が広く入口が分からなかった。 ・とても丁寧に説明してくださいました。 ・ホームページ等認識できた。	
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	34	5	9	17	12
		2. どちらかといえば良い	2	1	2	1	1
		3. 普通	0	1	1	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	・優しく話しやすかった。 ・丁寧に説明していただいた。 ・明快でした。 ・話が具体的で分かりやすい。 ・大変優しく話してくれました。	・とても親切に対応して頂きました。	・気持ちの良い対応でした。 ・丁寧に相談にのって頂きました。	・丁寧に聞き取りやすく、優しく接して頂きました。 ・困りごとを親身に聞いてくれた。	・とても丁寧
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	35	5	12	18	12
		2. どちらかといえばわかりやすい	1	0	0	1	1
		3. 普通	0	2	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	0	0	0	0	0
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	35	5	11	17	11
		2. どちらかといえば良い	1	1	0	1	2
		3. 普通	0	1	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	1	0
		理由	・行動が早い。 ・明快でした。 ・説明が具体的に良いと思います。	・すぐに要望を聞いてくださいました。 ・安心できました。	・質問に的確に答えてくれた。	・相談しやすい。 ・疑問等に迅速に相談してもらった。	
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	34	6	9	12	12
		2. どちらかといえば良い	1	1	3	1	1
		3. 普通	1	0	0	6	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	36	5	9	17	12
		2. どちらかといえば満足した	0	2	3	2	1
		3. 普通	0	0	0	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	0	0	0
		理由	・引越して来たところなので心強く思っていました。 ・お願いすることが明快になりました。 ・よくわかる話をして頂きました。 ・分かりやすかった。 ・対応よりご親切な説明でした。 ・すぐ対処して頂き、次回までの対応も良かったです。 ・すぐ分かりやすく親切にして頂きました。ありがとうございます。	・助かった。	・今後の行動に役立ちました。 ・とても親切にして頂き楽しく話を聞くことが出来ました。	・声・話し方、とても聞きやすく安心しました。	・悩みに対して親身になってもらえた。 ・具体的に親身になって話を聞いてもらえました。
■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。		・心配(土地のこと)が和らいで、ほっとしています。 ・相談内容に的確に答えて頂き、情報もいただきました。ありがとうございます。 ・分かりやすくお話をされ、助かりました。 ・色々本当に相談に対応して頂いて、感謝の気持ちでいっぱいです。今後ともよろしくお願いいたします。 ・近所の方に聞かまして、以前お世話になりました石川様にお話頂きました。優しいお方に感謝申し上げます。ありがとうございます。 ・担当の高田さんが分かりやすく、丁寧に説明して下さいました。 ・気持ちが楽になりました。 ・介護者の気持ちに寄り添っていただけて、支えになっています。ありがとうございます。 ・職員の皆さんの頑張りがすごいです。	・本日はありがとうございました。	・市役所もそうだが、土日も対応して頂けるとありがたい。仕事しているので休みをとるのが大変な為。	・親切に対応して頂き、心強かったです。ありがとうございました。 ・急な相談にすぐに対応してもらえた。 ・感謝	・本当に助けになりました。ありがとうございました。 ・今後ともよろしくお願いいたします。頼りにしています。	