

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6年2月1日から2月29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

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		45	40	25	13	18	
1か月間の来所相談者数(実)		78	121	31	32	60	
回収率		58%	33%	81%	41%	30%	
■あなたについて	性別	男 女 無回答	12 32 1	9 31 0	11 14 0	3 10 0	5 13 0
	年代	40歳以下	4	4	3	2	1
		50歳代	5	4	9	3	2
		60歳代	9	3	4	2	6
		70歳代	11	11	4	4	3
		80歳代以上	14	18	5	2	6
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？ (複数回答あり)	1. 申請・届出	6	4	13	5	7	
	2. 相談	35	10	14	7	11	
	3. その他	3	16	0	0	0	
	無回答	1	11	0	1	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	10	3	9	5	7	
	2. 広報・ホームページ	13	13	10	4	4	
	3. 民生委員	2	8	0	0	1	
	4. ご近所の方	6	8	0	3	1	
	5. その他	17 (以前から知っていた(4)、家 族、病院、電話、友人)	8 (北部包括)	8 (母の担当、 病院(3)、家族(2)、ケアマネ)	3 (病院(3))	5 (講演会、チラシ)	
無回答	2	3	0	1	0		
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	33	14	17	9	14	
	2. どちらかといえばわかりやすい	6	3	2	0	1	
	3. 普通	3	13	4	3	1	
	4. どちらかといえばわかりにくい	2	0	2	1	1	
	5. わかりにくい	1	3	0	0	1	
	無回答	0	7	0	0	0	
理由	・皆様が話しやすい(相談しやすい) ・いつも丁寧に対応して頂いて助 かります。 ・大きい字で見やすい。職員のお かげで今暮らせませす。 ・「なんでも」の表現が良い	・場所はすぐわかっただけで内 部は迷いました。 ・まだ興味がない	・病院が移転してしまっていたた め ・ユニバーサル	・窓に大きな案内がされていたの で。 ・よく説明してくれました。	・表示を見てもわからず案内して いただいた。 ・丁寧に対応してくださり、見学も させて頂いた。 ・近くだから		
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	42	24	22	13	18	
	2. どちらかといえば良い	3	4	2	0	0	
	3. 普通	0	6	1	0	0	
	4. どちらかといえば悪い	0	1	0	0	0	
	5. 悪い	0	0	0	0	0	
	無回答	0	5	0	0	0	
理由	・とても感じが良い。 ・親身に対応 ・親身になって聞いていただけ てありがたかった。 ・明るく明快 ・庶民目線で事務所も入りやす い。		・親身になって相談にのってくれ ました。 ・笑顔でなんでも相談できる雰 囲気に対応してもらえた。	・丁寧に対応してくださり、安心で きました。 ・丁寧に説明をしてくださいま した。 ・詳しく対応していただいた。	・明るい		
③職員の説明はわかりやすかつた ですか？	1. わかりやすい	38	23	22	13	17	
	2. どちらかといえばわかりやすい	7	6	2	0	1	
	3. 普通	0	6	1	0	0	
	4. どちらかといえばわかりにくい	0	1	0	0	0	
	5. わかりにくい	0	0	0	0	0	
	無回答	0	4	0	0	0	
理由	・すぐ対応いただいた。 ・色々な相談でも初期の対応が すばらしい。 ・すぐに対応してくださったこと。 ・すぐ電話で確認してくださいま した。 ・きちんとわかりやすい説明があ りがたい。		・市に行ったが話を聞いてもらえ ず、すぐ包括へ誘導されて困っ たがここでは聞いてもらえた。 ・受付後の流れについても丁寧 な説明だった。	・当方の意見や疑問に対応してく れる。	・相談予約を取ろうと思っ て来たが、今回で書類まで いただいた。 ・わかりやすい、親切 ・話がよかつた。		
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	39	22	21	11	17	
	2. どちらかといえば良い	4	6	2	1	1	
	3. 普通	1	5	2	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	1	7	0	1	0	
理由	・聞きたいことを的確に教えて いただいた。 ・何でも話(相談)ができた。 ・いろいろ聞いていただけ てホッとした。 ・速決 ・知りたかったことが聞けた。 ・きちんと対応してくれました。 ・親身になって対応してくれま した。 ・大変わかりやすく説明いただき 感謝しております。ありが うございました。 ・わかりやすく丁寧に教えて いただきました。						
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	33	19	23	6	16	
	2. どちらかといえば良い	10	2	0	3	1	
	3. 普通	2	10	2	3	1	
	4. どちらかといえば悪い	0	0	0	1	0	
	5. 悪い	0	0	0	0	0	
	無回答	0	9	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	41	22	23	12	17	
	2. どちらかといえば満足した	3	4	0	1	1	
	3. 普通	1	10	2	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	
	無回答	0	4	0	0	0	
理由	・聞きたいことを的確に教えて いただいた。 ・何でも話(相談)ができた。 ・いろいろ聞いていただけ てホッとした。 ・速決 ・知りたかったことが聞けた。 ・きちんと対応してくれました。 ・親身になって対応してくれま した。 ・大変わかりやすく説明いただき 感謝しております。ありが うございました。 ・わかりやすく丁寧に教えて 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。		・親身に相談にのっていただきあ りがとうございました。 ・感謝の気持ちでいっぱいです。 ・いつも相談しやすい雰囲気が あって利用させていただいてま す。 ・丁寧でした。 ・またお寄りしたいと思います。 ・ありがとうございます。 ・以前からよく話を聞いてくださ りありがとうございます。 ・この存在を高齢者に周知させ るべきです。 ・行政には現場の意見を吸い上 げて、政策に活かしていただき たいと思います。 ・心安い事 ・ぜひ弱い人や困っている高 齢者を助けて欲しいし力を貸して ほしい。 ・職員の方々、相談内容に真剣 に対応してくださりありがとうございます。 ・いつも親身になって対応いた だき、大変心強く思っています。 ・説明も詳しくしてくださって ありがたい限りです。	・いつも対応してくれて安心しま した。 ・体操できました。 ・楽しみにしています。 ・介護予防体操の回数を増や してほしい(コロナ前！)	・親切で丁寧な対応でした。 ・突然来てしまひみません。 ・家族は入院中で申請だけでよ かつたので、市で受付けてくれ ばここまで来なくても良かった も思った。 ・今後もよろしくお願ひします。 ・次の日に対応していただけて 助かりました。	・パンフレット等色々準備してい ただいて、とても助かりました。 ・ありがとうございます。 ・良かったです。 ・何か聞けばいいのかわから なかつたが、分かりやすく説明 してくれました。	・よろしくお願ひします。 ・とても親身になって、相談に のって頂きました。	