

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 50歳代 60歳代 70歳代 80歳代以上 無回答 | 4 5 9 11 14 2 | 4 4 3 11 18 0 | 3 9 4 4 5 0 | 2 3 2 4 2 0 | 1 2 6 3 6 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 2. 相談 3. その他 無回答 | 6 35 3 1 | 4 10 16 11 | 13 14 0 0 | 5 7 0 1 | 7 11 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 2. 広報・ホームページ 3. 民生委員 4. ご近所の方 5. その他 無回答 | 10 13 2 6 17 2 | 3 13 8 8 8 3 | 9 10 0 0 8 0 | 5 4 0 3 3 1 | 7 4 1 1 5 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 2. どちらかといえばわかりやすい 3. 普通 4. どちらかといえばわかりにくい 5. わかりにくい 無回答 | 33 6 3 2 1 0 | 14 3 13 0 3 7 | 17 2 4 2 0 0 | 9 0 3 1 0 0 | 14 1 1 1 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 2. どちらかといえば良い 3. 普通 4. どちらかといえば悪い 5. 悪い 無回答 | 42 3 0 0 0 0 | 24 4 6 1 0 5 | 22 2 1 0 0 0 | 13 0 0 0 0 0 | 18 0 0 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 ・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 ・丁寧に対応していただきました。 | ・丁寧に対応してくださり、安心してきました。 ・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ったですか？ | 1. わかりやすい 2. どちらかといえばわかりやすい 3. 普通 4. どちらかといえばわかりにくい 5. わかりにくい 無回答 | 38 7 0 0 0 0 | 23 6 6 1 0 4 | 22 2 1 0 0 0 | 13 0 0 0 0 0 | 17 1 0 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。 ・すぐに対応して下さったこと。 ・すぐ電話で確認して下さいました。 ・きちんとわかりやすい説明がありました。 | ・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った。 ・受付後の流れについても丁寧な説明だった。 | ・相手の意見や疑問に対応してく | ・相談予約を取ろうと思ってきたが、今回で書類までいただいた。 ・わかりやすい、親切 ・話がよかった。 | | |
| | | 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 2. どちらかといえば良い 3. 普通 4. どちらかといえば悪い 5. 悪い 無回答 | 39 4 1 0 0 1 | 22 6 5 0 0 7 | 21 2 2 0 0 0 | 11 1 0 0 0 1 | 17 1 0 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でホッとしました。 ・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。ありがとうございました。 ・わかりやすく丁寧に教えていただきました。 | ・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ったので、市で受付けてくれたらここまで来なくて良かったと思つた。 ・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で、とても助かりました。ありがとうございました。 ・良かったです。 ・何から聞けばいいのかわからなかったが、分かりやすく説明してくれた。 | ・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。 | |
| 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 2. どちらかといえば良い 3. 普通 4. どちらかといえば悪い 5. 悪い 無回答 | 33 10 2 0 0 0 | 19 2 10 0 0 9 | 23 0 2 0 0 0 | 6 3 3 1 0 0 | 16 1 1 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 2. どちらかといえば満足した 3. 普通 4. どちらかといえば不満足 5. 不満足だった 無回答 | 41 3 1 0 0 0 | 22 4 10 0 0 4 | 23 0 2 0 0 0 | 12 1 0 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でホッとしました。 ・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。ありがとうございました。 ・わかりやすく丁寧に教えていただきました。 | ・いつも対応してくれて安心しました。 ・体調できました。 ・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ったので、市で受付けてくれたらここまで来なくて良かったと思つた。 ・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。 | ・私の希望について、しっかり耳を傾けてくださった。 ・看護師さんも参加して下さってとても安心でした。 | |
| | ■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した。 ・以前からよく話を聞いてくださりありがとうございました。 ・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ひます。 ・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した。 ・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。 | | | |