

平成29年度 北区東部いきいき支援センターご利用者アンケート結果

当センターが実施した平成29年度ご利用者アンケート結果は次のとおりです。
皆様からいただいたご意見を真摯に受け止め、この結果をもとに、より一層のサービス向上に取り組みます。
ご協力いただいた皆様に、心より御礼申し上げます。

調査票配布期間：平成29年7月1日～11月30日

回答者数：148名

1 回答者の内訳

回答者	ご利用者様 本人	ご家族	知人	民生委員 児童委員	福祉関連 事業者	病院関係者	ケアマネジャー	その他	未記入・不明
人数	33	29	0	2	2	0	74	0	8
割合	23.6%	20.7%	0.0%	1.4%	1.4%	0.0%	52.9%	0.0%	

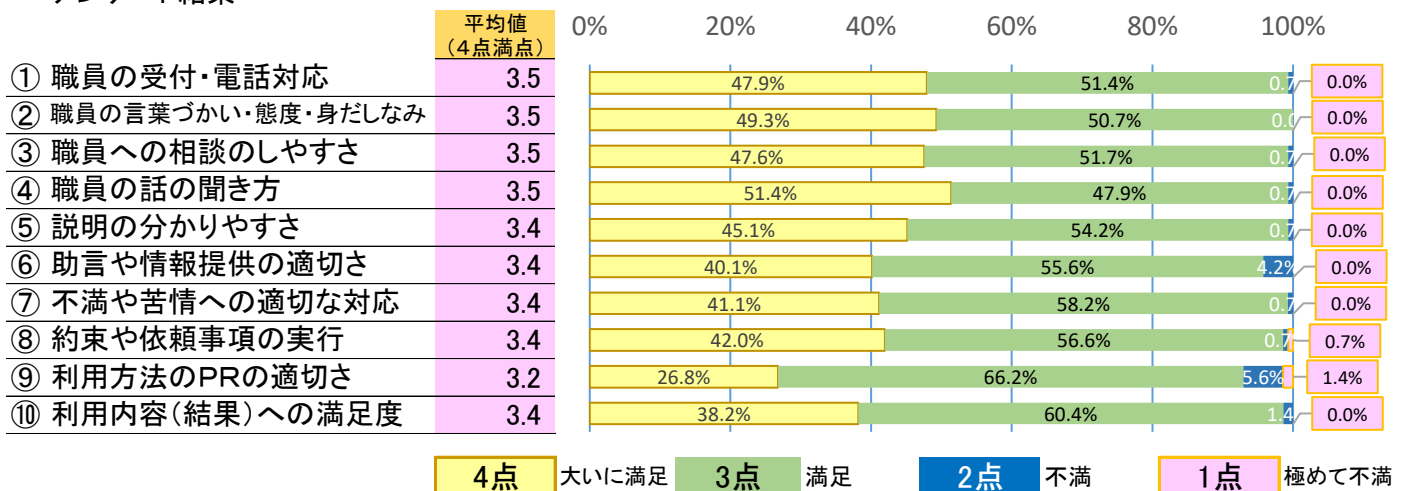
※有効回答数で算出

2 利用しているサービス

サービスの種類	総合相談	介護予防 支援事業	総合事業	認知症高齢者 を介護する家 族支援事業	ケアマネジャー 支援
人数	34	19	11	10	74
割合	23.0%	12.8%	7.4%	6.8%	50.0%



3 アンケート結果



4 主なご意見・ご要望

- 初めて伺いました。とても親切にお話して頂けましたので、帰路にはなんとなく気分が軽くなったようで嬉しくなりました。
- 困難なケースと一緒に考え、助言をして頂いており、とても感謝しています。一人で抱え込まなくても良いので、ご利用者にも広い心で接することができます。制度のことも聞きやすいです。
- 地域に対していきいき支援センターはどのような役割・機能があるのか、周知が不十分ではないか。
- 一部の方ですが、困難事例に対して迅速な対応をして頂けず、また提案もない為、介護保険係他に、相談することになったことがありました。

5 今後の取り組み

貴重なご意見、ありがとうございました。

私どもセンターは、来所される方、訪問させていただき方、電話でのご相談の方、どなたに対しても親切、丁寧な対応と適切な助言や情報提供など、お客様にご満足いただけるよう職員一同日々研鑽に努めてまいります。ご指摘いただいた「PR不足」につきましては、広報紙への掲載やPRチラシを地域の皆様が集まる場所に置かせて戴く等、効果的なPR方法についてさらに検討を重ね、気軽にご利用いただけるセンターを目指します。また、対応にご満足いただけなかった件につきましては、ご迷惑をお掛けしたことをお詫び申し上げるとともに、原因を追究し、職員研修を行い資質の向上を図る等、改善策を検討してまいります。