

## 平成30年度 守山区東部いきいき支援センターご利用者満足度調査結果

当センターが実施した平成30年度ご利用者満足度調査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。

調査票回収期間：平成30年9月1日～10月31日

回答者数： 103名

### 1 回答者の内訳

回答者	ご利用者様 本人	ご家族	ケアマネジャー	その他	未記入・不明
人数	27	17	52	1	6
割合	27.8%	17.5%	53.6%	1.0%	

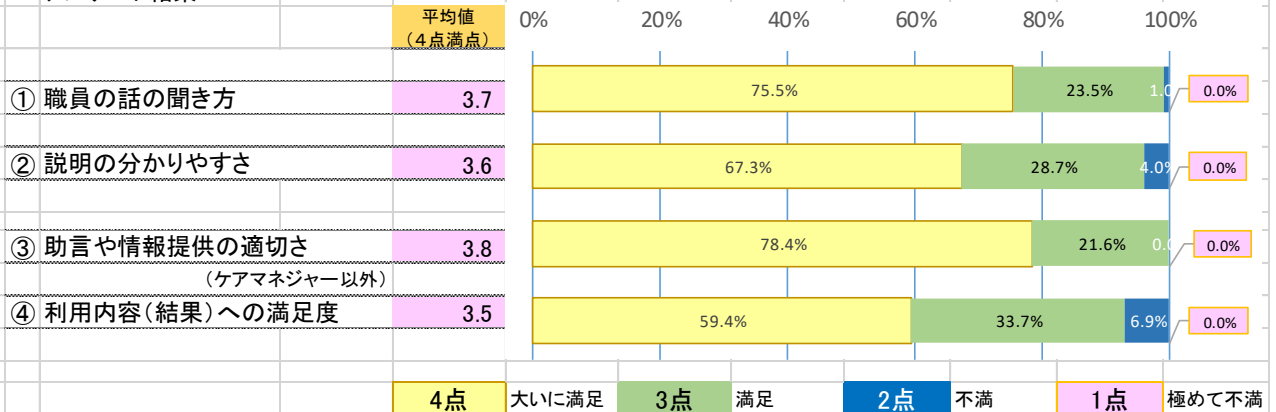
※有効回答数で算出

### 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/第1号 介護予防支援事業	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	16	24	11	52
割合	15.5%	23.3%	10.7%	50.5%



### 3 アンケート結果



### 4 主なご意見・ご要望

- 分からないことも、とても丁寧に教えて頂き、大変助かりました。(相談者様)
- PRにもっと力を入れて下さい。(事業参加者様)
- ろくに話も聞かず、介護だと事業所へ依頼され、よく話を聞くとサービスはいらない。ということがあり、来所時によく聞いてほしい。(ケアマネジャー様)
- 今後も地域の中心的存在となって、居宅介護支援事業所と一緒に、様々な相談や困り事の支援をして下さい。開かれたいきいき支援センターであるよう、望みます。(ケアマネジャー様)
- 職員の方は今以上に業務に精通して頂きたい。利用者のニーズに適した支援をお願いしたい。(利用者様)

### 5 今後の取り組み

当センターについて大変に貴重なご意見を頂戴しましてありがとうございます。  
 まず、センターの広報が不十分な点につきましては、一昨年前より継続してご指摘をいただいております。  
 現状の広報手段を再度見直し、新たな広報先の開拓や広報媒体の検討等を一層進めてまいります。  
 次に、ケアマネジャーへの調整において不十分な対応があり、誠に申し訳ございませんでした。  
 今後は一人ひとりの相談に丁寧に向き合い、正確かつ迅速な情報の収集・提供を心がけてまいります。  
 今回の調査で承った多くの声に基づき全職員が業務を振り返り、業務・接遇の改善と資質・専門性の向上に努めてまいりますので、地域包括ケアの推進・深化に向け、今後ますますのご協力をどうぞよろしくお願いいたします。

# 平成29年度 守山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： 97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	27	13	0	0	0	0	45	1	11
割合	31.4%	15.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	52.3%	1.2%	

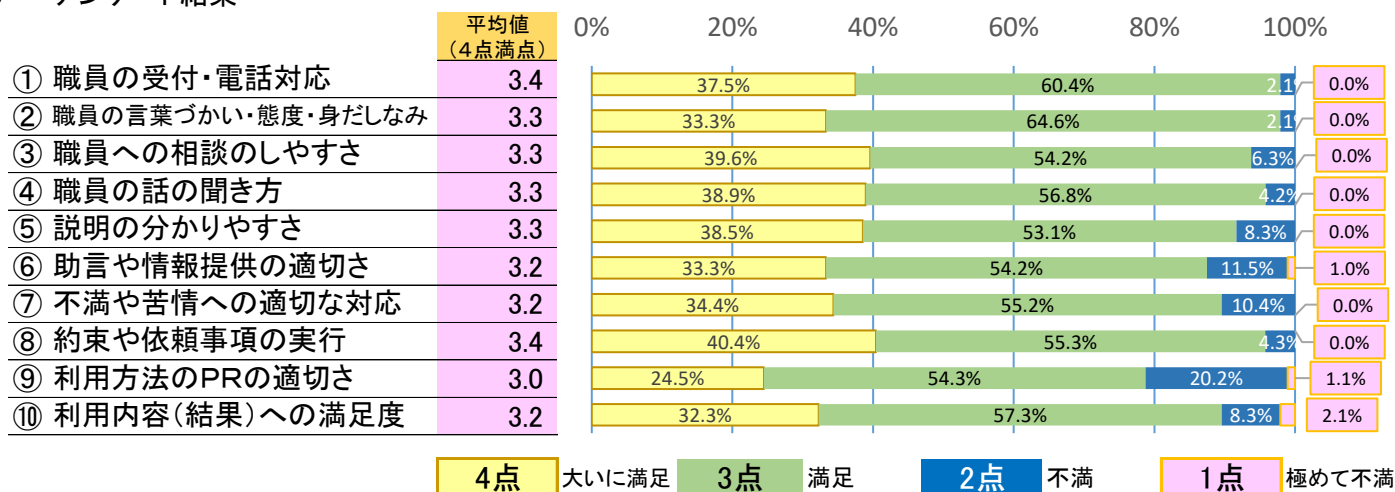
※有効回答数で算出

## 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	10	16	16	10	45
割合	10.3%	16.5%	16.5%	10.3%	46.4%



## 3 アンケート結果



## 4 主なご意見・ご要望

- 親切でいねいに説明して頂き、よく理解出来ました。今後の相談にのっていただき、安心しました。(相談者)
- いきいき支援センターの方は、話し方が上から目線の方が多い。(ケアマネジャー)
- 公平に中立に、情報提供して頂きたい。(ケアマネジャー)
- 困難事例や障がい分野の支援機関との関わりも必要になる人の場合は、相談援助をお願いすることも多いので、ご面倒とは思いますが関わってほしい。(ケアマネジャー)
- PRが弱いような気がします。(利用者)   ● もっとPRをしてください。(事業参加者)

## 5 今後の取り組み

当センターについて、貴重なご意見を頂戴しましてありがとうございました。

今回、職員の不適切な接遇・対応につきましては、対処すべき課題として認識いたしました。今後は、職員の資質・専門性の向上を図り、多くの相談・支援に真摯に対応してまいります。そして、情報提供の際には提供の根拠を明確にし、公平な運用を遵守いたします。

また、センターの広報が不十分な点について昨年同様にご指摘をいただきました。今後も引き続き、より広く、多様な媒体を活用した積極的な広報を実施し、ひとりでも多くの方からの相談や事業等への参加につながるよう努めてまいります。

# 平成28年度 守山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28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。

実施期間：平成28年8月1日～11月30日

回答者数：128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
人数	41	35	0	0	0	0	42	0
割合	34.7%	29.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	35.6%	0.0%

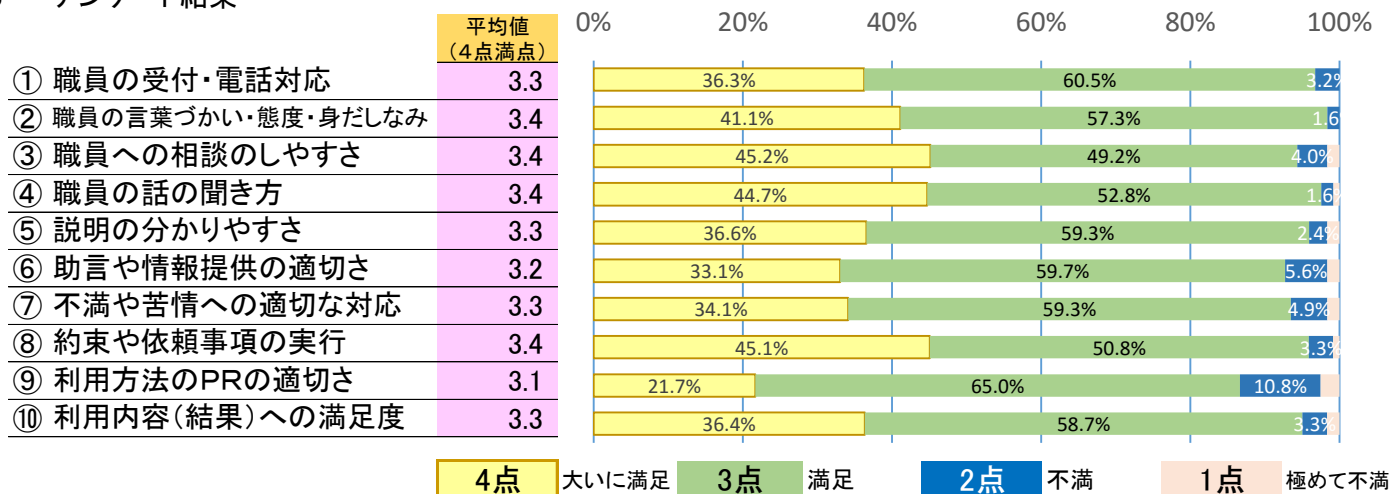
※有効回答数で算出

## 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	26	41	9	10	42
割合	20.3%	32.0%	7.0%	7.8%	32.8%



## 3 アンケート結果



## 4 主なご意見・ご要望

- いろいろな研修内容を考えてくれて感謝しています。ただ、もう少し研修時間を延ばし、グループワークの時間を長くしてもらえれば議論が深まると思います。(ケアマネジャー)
- いきいき支援センターの取組みをわかりやすくPRしてほしいです。(ケアマネジャー)
- いきいき支援センターのことをインターネットで調べて知りました。高齢者の方はインターネットの利用が難しいと思うので、いろいろなツールで周知してほしいです。(相談者)

## 5 今後の取り組み

- ケアマネジャー向けの研修につきまして、参加者が十分に話し合えるように適切な時間でのプログラムを行います。なお、29年度は、「分野を超えた連携」をテーマにケアマネジャーと相談支援専門員等との関係づくりに努めます。
- 地域の方に広く、いきいき支援センターを知っていただくため、様々な媒体を活用し広報をします。チラシ「いきいきNEWS」を年4回発行し、最新情報を提供する他、ホームページやフェイスブック、ユーチューブを活用して、イベント情報などを発信します。

# 平成27年度 守山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27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。

実施期間：平成27年8月1日～10月31日

回答者数： 111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
人数	35	12	0	0	0	0	50	1
割合	35.7%	12.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	51.0%	1.0%

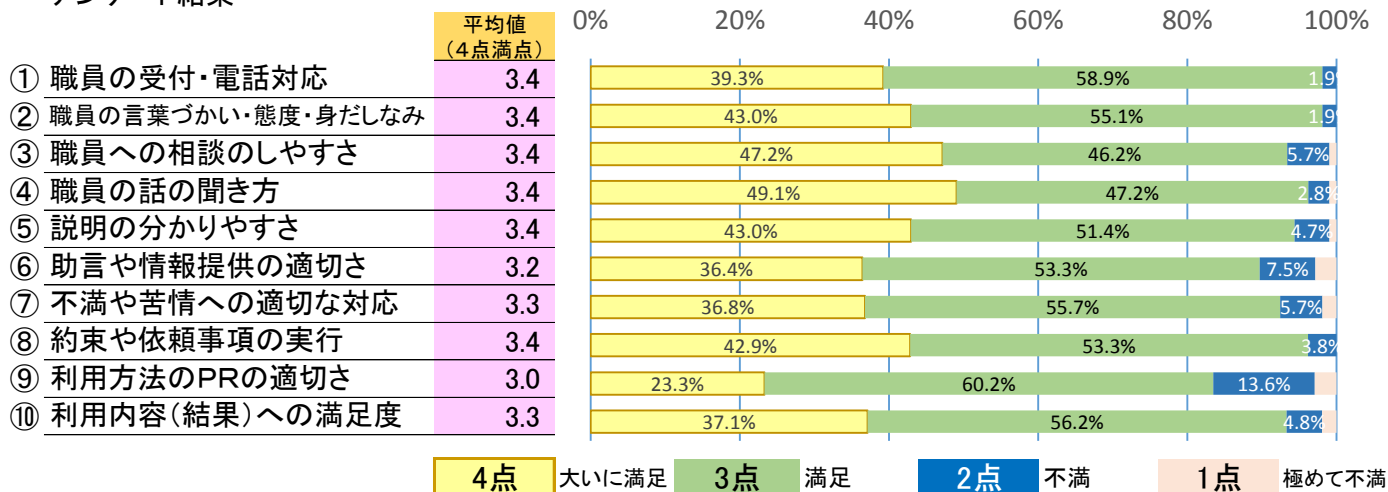
※有効回答数で算出

## 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	2次予防 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	9	32	11	9	50
割合	8.1%	28.8%	9.9%	8.1%	45.0%



## 3 アンケート結果



## 4 主なご意見・ご要望

- ◆いろいろと相談に応じてもらい、とても助かっています。(予防給付ご利用者様)
- ◆よく話を聞いてもらい、とてもありがたいです。(センター利用者)
- ◆勉強会の内容が充実していてとても参考になります。(ケアマネジャー)
- ◆サービス事業所の特徴など情報提供してほしいです。(予防給付ご利用者様)
- ◆介護保険外サービス、地域の社会資源の情報提供をお願いします。(ケアマネジャー)

## 5 今後の取り組み

今後は皆様に役立つ情報をタイムリーに提供できるよう、日頃から情報の収集、整理に努めます。

サービス事業所情報については、職員が施設見学などを通して施設の特徴などを把握します。また、地域の社会資源については、26年度に介護保険外サービス、27年度に高齢者サロンの情報紙を作成、発行していますが、今後も引き続き、社会資源の把握と情報発信を進めていきます。