

審議事項 第 4 号

利用者アンケートの実施について

地域包括支援センター利用者アンケート実施方法

1 対象者

総合相談利用者（実人数）

※ 相談履歴を作成し、毎月の実績報告で集計している利用者のうち、「来所」「訪問」の者を対象とする。

2 調査趣旨

利用者の満足度を把握し、地域包括支援センターの運營業務評価の参考とするとともに、職員のスキルや接遇、人員体制、施設環境等の問題点を整理し、改善策として研修、人員体制の見直し等につなげる。

3 調査方法

地域包括支援センター職員が、面談時（来所・訪問）にアンケート用紙と返信用封筒を手渡し、対象者が市に返信用封筒で回答する。

4 調査期間及び調査期間算出方法

標本数をもとにアンケート用紙の配付期間を3か月程度とする。

母集団を1年間の来所又は訪問による総合相談実人数（R3実績）とした場合、3,156人となり、標本数を343人とする。返信確率40%とするとアンケート用紙を渡す人数は858人で、1月平均相談件数263人となり、調査期間 $858 \text{人} / 263 \text{人} \times 30 \text{日} = 97 \text{日}$ （約3か月）となる。

5 公表方法

市全体のアンケート結果とし、運協に資料として提出後にHP等で公表する。
圏域ごとの内容は公表しない。

参考：地域包括支援センター運営マニュアル3訂における事業評価の考え方

第9章第3節の2「事業評価の視点」の④において、利用者や家族、地域住民の視点という項目があり、これによると「包括センター職員が直接かかわりをもった利用者から、包括センターの業務に対する意見を聞くことができます。包括センターを利用した本人だからこそ評価できる包括センター職員の態度や対応等に関する意見は、業務改善の重要な手がかりとなります。」とある。

地域包括支援センター利用者アンケート

旭川市では、地域包括支援センターのよりよい運営を行うため、実際に利用した印象や御意見をお伺いするアンケートを実施しています。

次の設問に御回答いただき、アンケート用紙を添付の返信用封筒で2週間以内に旭川市（長寿社会課地域支援係）へ返送願います。（※切手は不要です。）

いただいた回答は、このアンケート以外で使用することはありませんので、率直な御意見をお聞かせください。

（旭川市長寿社会課地域支援係）

1 地域包括支援センターの職員の対応はいかがでしたか？

5点満点で採点し、○で囲んで下さい。

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
①職員の接し方についてはいかがでしたか。	5	4	3	2	1
②相談しやすい雰囲気でしたか。	5	4	3	2	1
③職員の説明はわかりやすかったですか。	5	4	3	2	1
④プライバシー保護に十分に配慮して対応していましたか。	5	4	3	2	1
⑤相談内容は解決又は整理されましたか。	5	4	3	2	1
⑥職員の対応は期待に沿えるものでしたか。	5	4	3	2	1
⑦今後も利用したいですか。	5	4	3	2	1
⑧全体を通してどうでしたか。	5	4	3	2	1

裏面もお答えください。



2 本日の相談についてお尋ねいたします。あてはまるものを○で囲んでください。

① どちらの地域包括支援センターに相談されましたか。

1 中央	2 豊岡	3 東旭川・千代田	4 東光
5 新旭川・永山南	6 永山	7 末広・東鷹栖	8 春光・春光台
9 北星・旭星	10 神居・江丹別	11 神楽・西神楽	

② あなたの性別についてお聞かせください。

1 男性	2 女性	3 回答しない
------	------	---------

③ あなたの年齢についてお聞かせください。

1 40歳未満	2 40歳～64歳	3 65歳～74歳
4 75歳～84歳未満	5 85歳以上	

④ あなたと相談対象者との関係をお聞かせください。

1 本人	2 家族・親族	3 介護支援専門員	4 民生委員
5 近隣住民	6 医療機関職員	7 その他 ()	

⑤ 相談内容についてお聞かせください（複数ある場合は、すべてに○）。

1 介護の仕方	2 要介護認定等の申請	3 認知症に関する相談
4 施設に関する相談	5 健康相談	6 家族に関する相談
7 介護予防教室への参加	8 通いの場への参加	
9 その他 ()		

3 その他、地域包括支援センターに期待すること、お気づきの点、ご意見等がございましたら、お書きください。

--

御協力ありがとうございました。

※ 添付の返信用封筒にて旭川市（長寿社会課地域支援係）へ御返送ください。

【担当及び返送先】

〒070-8525 旭川市6条通9丁目総合庁舎2階

旭川市福祉保険部長寿社会課地域支援係

電話0166-25-5273 FAX0166-29-6404