

平成30年度地域ケアプラザ 利用者アンケート集計票

横浜市たまプラーザ地域ケアプラザ

★地域活動交流事業・生活支援体制整備事業

問1	職員の対応は丁寧ですか？ (挨拶や対応の際の言葉使いや態度が丁寧ですか？)					
	1:丁寧	2:どちらかといえば丁寧	3:どちらかといえば不丁寧	4:不丁寧	5:無回答	合計
	41 84%	8 16%	0 0%	0 0%	0 0%	49
問2	施設は快適に利用できていますか？ (清潔に保たれ、適切な明るさや温度となっていますか？)					
	1:快適	2:やや快適	3:やや不快適	4:不快適	5:無回答	合計
	46 92%	4 8%	0 0%	0 0%	0 0%	50
問3	不満や要望を聞く体制と対応は整っていますか？ (職員に気軽に不満や要望を伝えられる環境ですか？)					
	1:整っている	2:やや整っている	3:やや整っていない	4:整っていない	5:無回答	合計
	30 67%	15 33%	0 0%	0 0%	0 0%	45
問4	緊急時・災害時等における安全確保の方法について、充分説明を受けていますか？					
	1:受けた	2:やや受けた	3:やや受けていない	4:受けていない	5:無回答	合計
	28 56%	5 10%	3 6%	14 28%	0 0%	50
問5	施設で行っている事業の広報やPRは充分に行われていますか？ (最新のチラシや広報紙が置いてある又は掲示されている、など)					
	1:充分	2:どちらかといえば充分	3:どちらかといえば不充分	4:不充分	5:無回答	合計
	15 32%	24 51%	6 13%	2 4%	0 0%	47
問6	参加した事業の実施の目的・目標はきちんと説明されていますか？ (目的・目標がはっきりと伝えられていますか？)					
	1:されていた	2:ややされていた	3:あまりされていない	4:されていない	5:無回答	合計
	28 74%	9 24%	0 0%	1 3%	0 0%	38
問7	参加した事業の目的・目標の説明と、実際の内容は一致していましたか？ (目的・目標に合った内容の事業が実施されていますか？)					
	1:一致していた	2:やや一致していた	3:やや一致していない	4:不一致	5:無回答	合計
	30 81%	7 19%	0 0%	0 0%	0 0%	37
問8	事業を実施するにあたって一定の自己負担金(参加費等)を支払っている場合には、その金額は適正な金額であると感じますか？					
	1:適正	2:どちらかといえば適正	3:どちらかといえば不適正	4:不適正	5:無回答	合計
	27 87%	4 13%	0 0%	0 0%	0 0%	31
問9	今後、地域ケアプラザで福祉保健を目的とした事業を実施していくにあたって、どのような事業を望みますか？					
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・カラオケや音楽</li> <li>・誰でも参加できる内容で、毎月続けて欲しい。</li> <li>・卓球</li> </ul>					
問10	貸出施設を利用するにあたっての手続き(予約等)は、明確でわかりやすいですか？					
	1:明確	2:どちらかといえば明確	3:どちらかといえば不明確	4:不明確	5:無回答	合計
	8 67%	3 25%	1 8%	0 0%	0 0%	12

平成30年度地域ケアプラザ 利用者アンケート集計票

横浜市たまプラザ地域ケアプラザ

★包括的支援事業【窓口利用者(相談者)】

問1	職員の対応は丁寧ですか？ (挨拶や対応の際の言葉使いや態度が丁寧ですか？)					
	1:丁寧	2:どちらかといえば丁寧	3:どちらかといえば不丁寧	4:不丁寧	5:無回答	合計
	8	0	0	0	0	8
	100%	0%	0%	0%	0%	
問2	施設は快適に利用できていますか？ (清潔に保たれ、適切な明るさや温度となっていますか？)					
	1:快適	2:やや快適	3:やや不快適	4:不快適	5:無回答	合計
	8	0	0	0	0	8
	100%	0%	0%	0%	0%	
問3	不満や要望を聞く体制と対応は整っていますか？ (職員に気軽に不満や要望を伝えられる環境ですか？)					
	1:整っている	2:やや整っている	3:やや整っていない	4:整っていない	5:無回答	合計
	8	0	0	0	0	8
	100%	0%	0%	0%	0%	
問4	地域の方々への地域包括支援センターの存在及び業務内容の周知について(広報誌、パンフレット等で周知されましたか？)					
	1:された	2:ややされた	3:あまりされていない	4:されていない	5:無回答	合計
	6	1	0	0	1	8
	75%	13%	0%	0%	13%	
問5	相談内容に即したサービス又は制度に関する情報提供、関連機関の紹介等について、適切な対応がされたと感じましたか？					
	1:感じる	2:やや感じる	3:あまり感じない	4:感じない	5:無回答	合計
	8	0	0	0	0	8
	100%	0%	0%	0%	0%	
問6	職員は地域における民生委員や各種団体を把握していると感じますか？					
	1:感じる	2:やや感じる	3:あまり感じない	4:感じない	5:無回答	合計
	6	2	0	0	0	8
	75%	25%	0%	0%	0%	
問7	職員は専門家としてご利用者さまやご家族に適切な助言をしてくれたと感じますか？					
	1:感じる	2:やや感じる	3:あまり感じない	4:感じない	5:無回答	合計
	8	0	0	0	0	8
	100%	0%	0%	0%	0%	
問8	相談をじっくり聞いてもらえたと感じますか？					
	1:感じる	2:やや感じる	3:あまり感じない	4:感じない	5:無回答	合計
	7	1	0	0	0	8
	88%	13%	0%	0%	0%	
問9	相談窓口はプライバシーへの配慮がされ、相談しやすい環境だったと思いますか？					
	1:思う	2:どちらかといえば思う	3:どちらかといえば思わない	4:思わない	5:無回答	合計
	8	0	0	0	0	8
	100%	0%	0%	0%	0%	
問10	今後も何かあった場合には、ケアプラザで相談をしたいと思いますか？					
	1:思う	2:どちらかといえば思う	3:どちらかといえば思わない	4:思わない	5:無回答	合計
	8	0	0	0	0	8
	100%	0%	0%	0%	0%	

平成30年度地域ケアプラザ 利用者アンケート集計票

横浜市たまプラザ地域ケアプラザ

★包括的支援事業【自主事業参加者】

問1	職員の対応は丁寧ですか？ (挨拶や対応の際の言葉使いや態度が丁寧ですか？)					
	1:丁寧	2:どちらかといえば丁寧	3:どちらかといえば不丁寧	4:不丁寧	5:無回答	合計
	13 72%	5 28%	0 0%	0 0%	0 0%	18
問2	施設は快適に利用できていますか？ (清潔に保たれ、適切な明るさや温度となっていますか？)					
	1:快適	2:やや快適	3:やや不快適	4:不快適	5:無回答	合計
	13 72%	2 11%	0 0%	0 0%	3 17%	18
問3	不満や要望を聞く体制と対応は整っていますか？ (職員に気軽に不満や要望を伝えられる環境ですか？)					
	1:整っている	2:やや整っている	3:やや整っていない	4:整っていない	5:無回答	合計
	11 61%	5 28%	0 0%	0 0%	2 11%	18
問4	地域の方々への地域包括支援センターの存在及び業務内容の周知について(広報誌、パンフレット等で周知されましたか？)					
	1:された	2:ややされた	3:あまりされていない	4:されていない	5:無回答	合計
	10 56%	2 11%	4 22%	0 0%	2 11%	18
問5	参加した事業の実施の目的・目標はきちんと説明されていますか？					
	1:されていた	2:ややされていた	3:ややされていない	4:されていない	5:無回答	合計
	12 67%	2 11%	0 0%	0 0%	4 22%	18
問6	参加した事業の目的・目標の説明と、実際の事業の内容は一致していましたか？					
	1:一致していた	2:やや一致していた	3:やや一致していなかった	4:一致していなかった	5:無回答	合計
	13 43%	13 43%	0 0%	0 0%	4 13%	30
問7	事業を実施するにあたって一定の自己負担金(参加費等)を支払っている場合には、その金額は適正な金額であると感じますか？					
	1:適正	2:どちらかといえば適正	3:どちらかといえば不適正	4:不適正	5:無回答	合計
	5 28%	4 22%	0 0%	0 0%	9 50%	18
問8	今後、地域ケアプラザで事業を実施していくにあたって、どのような事業を望みますか？					
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・管理栄養士による栄養のお話</li> <li>・身体を動かすこと・リズム体操</li> <li>・65歳以上くらいの人の健康に関する講座ならこれからも、参加したいです。</li> <li>・認知症予防(日常生活上の留意点と事例紹介)</li> <li>・身体を動かすこと、頭を使うこと</li> <li>・メニュー(事業)については特にありません。他地域ケアプラザのメニューを知るには「横浜市広報」ですか？</li> </ul>					

平成30年度地域ケアプラザ 利用者アンケート集計票

横浜市たまプラーザ地域ケアプラザ

★居宅・介護予防支援事業

問1	職員の対応は丁寧ですか？ (挨拶や対応の際の言葉使いや態度が丁寧ですか？)					
	1:丁寧	2:どちらかといえば丁寧	3:どちらかといえば不丁寧	4:不丁寧	5:無回答	合計
	24	1	0	0	0	25
	96%	4%	0%	0%	0%	
問2	契約書や重要事項説明書について、わかりやすい説明がありましたか？					
	1:充分あった	2:一応あった	3:詳しい説明はなかった	4:説明がなかった	5:無回答	合計
	23	1	0	0	0	24
	96%	4%	0%	0%	0%	
問3	個人情報については、ご利用者さまの同意なしに他の介護サービス事業者などに話さないことについて説明がありましたか？					
	1:充分あった	2:一応あった	3:詳しい説明はなかった	4:説明がなかった	5:無回答	合計
	16	8	1	0	0	25
	64%	32%	4%	0%	0%	
問4	職員は、ご利用者さまやご家族の希望をサービス利用票に反映させてれていますか？					
	1:してくれる	2:一応してくれる	3:あまりしてくれない	4:してくれない	5:無回答	合計
	22	2	0	0	0	24
	92%	8%	0%	0%	0%	
問5	不満や要望を聞く体制と対応は整っていますか？ (職員に気軽に不満や要望を伝えられる環境ですか？)					
	1:整っている	2:やや整っている	3:あまりしてくれない	4:してくれない	5:無回答	合計
	23	2	0	0	0	25
	92%	8%	0%	0%	0%	
問6	ご利用者さまやご家族が急なサービス変更を申し出たとき、職員はすばやく丁寧に対応をしてくれますか？					
	1:してくれる	2:一応してくれる	3:あまりしてくれない	4:してくれない	5:無回答	合計
	20	2	0	0	0	22
	91%	9%	0%	0%	0%	
問7	介護保険の対象とならないサービスについても職員から説明がありましたか？					
	1:充分あった	2:一応あった	3:詳しい説明はなかった	4:説明がなかった	5:無回答	合計
	16	7	1	0	0	24
	67%	29%	4%	0%	0%	
問8	利用しているサービスに対する不満や苦情に対して、相手のサービス事業者と調整をしてくれていますか？					
	1:してくれる	2:一応してくれる	3:あまりしてくれない	4:してくれない	5:無回答	合計
	18	4	0	0	0	22
	82%	18%	0%	0%	0%	
問9	サービス利用票をもらう際に、その内容についてわかりやすい説明をしてくれていますか？					
	1:してくれる	2:一応してくれる	3:あまりしてくれない	4:してくれない	5:無回答	合計
	18	1	0	0	0	19
	95%	5%	0%	0%	0%	
問10	職員は専門家としてご利用者さまやご家族に対して適切な助言をしてくれていますか？					
	1:してくれる	2:一応してくれる	3:あまりしてくれない	4:してくれない	5:無回答	合計
	23	2	0	0	0	25
	92%	8%	0%	0%	0%	