

令和7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

★窓口利用者(相談者)

問1	【職員の対応について】 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
	6	0	0	0	0	6
	100%	0%	0%	0%	0%	
(ご意見) ・相談しやすいように気を遣って話していただきました。						
問2	【施設の快適性について】 施設は清潔に保たれ、適切な明るさや温度となっており、快適ですか？					
	1:快適	2:やや快適	3:やや不快	4:不快	5:無回答	合計
	6	0	0	0	0	6
	100%	0%	0%	0%	0%	
問3	【広報について】 地域ケアプラザの存在や業務内容、催し物について、広報誌、パンフレット等で地域の方々へ周知されていますか？					
	1:されている	2:一応されている	3:あまりされていない	4:されていない	5:無回答	合計
	3	2	0	1	0	6
	50%	33%	0%	17%	0%	
(ご意見) ・回覧で見る程度						
問4	【情報提供などについて】 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 適切な対応がされたと感じますか？					
	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
	6	0	0	0	0	6
	100%	0%	0%	0%	0%	
(ご意見) ・ひとまず何をすればよいか分かって安心しました						
問5	【職員の資質について】 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:どちらかといえば思わない	4:感じない	5:無回答	合計
	6	0	0	0	0	6
	100%	0%	0%	0%	0%	
問6	【相談を受ける姿勢について】 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: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	0	0	0	0	6
	100%	0%	0%	0%	0%	
問7	【相談を受ける姿勢について】 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
	6	0	0	0	0	6
	100%	0%	0%	0%	0%	
問8	【今後の利用について】 今後も何かあった場合には、地域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
	6	0	0	0	0	6
	100%	0%	0%	0%	0%	

令和 7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

★自主事業参加者

問1	【職員の対応について】 挨拶や対応の際の言葉遣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
	61	4	0	0	0	65
	94%	6%	0%	0%	0%	
(ご意見) ・すごくよい！ ・とてもいいです！ ・とてもよく対応して下さいます ・いつも笑顔で声をかけてくださってうれしいです。 ・とても楽しくわかりやすい指導です						
問2	【施設の快適性について】 施設は清潔に保たれ、適切な明るさや温度となっており、快適ですか？					
	1:快適	2:やや快適	3:やや不快	4:不快	5:無回答	合計
	58	7	0	0	0	65
	89%	11%	0%	0%	0%	
(ご意見) ・汗をかいていた ・トイレも明るく清潔でよい						
問3	【要望などをお伺いする体制について】 職員に気軽に不満や要望を伝えられる体制が整っ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
	58	7	0	0	0	65
	89%	11%	0%	0%	0%	
問4	【緊急時の対応について】 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:あまり受けていない	4:受けていない	5:無回答	合計
	53	6	2	1	3	65
	82%	9%	3%	2%	5%	
(ご意見) ・毎回説明があります ・体験がないので不明						
問5	【広報について】 地域ケアプラザの存在や業務内容、催し物について、広報誌、パンフレット等で地域の方々へ周知されていますか？					
	1:されている	2:一応されている	3:あまりされていない	4:されていない	5:無回答	合計
	35	18	8	1	3	65
	54%	28%	12%	2%	5%	
(ご意見) ・別の地域に住んでいるので、周知されているかわからない。 ・別地域居住のため、周知されていない わからない。 ・出向けばいただけるのですが、4Fへ上がることがなかなかない。 ・広報よこはまにも催し物とかたまにはサークル？紹介なども載るといいと思います ・今回は街路の掲示板で見かけたが、少し見つけづらい ・いつもお世話様です ・あざみ野地区にはあまり情報が入らないです ・横浜市広報と当店は記載されていない ・私の所は自治会に町内会がないので、区報以外はこちらに伺わないと知ることができません ・年齢と共に利用が増えて、お世話になることが多くなり、有難いと思っています。						

令和 7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

問6	【事業目的などの説明について】 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:あまりされていない	4:されていない	5:無回答	合計
	48	10	3	0	4	65
	74%	15%	5%	0%	6%	
問7	【事業目的と内容の一致について】 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:していた	2:ややしていた	3:ややしていない	4:していない	5:無回答	合計
	57	3	2	0	3	65
	88%	5%	3%	0%	5%	
問8	【参加費などについて】 事業参加にあたって参加費などの負担金を支払ってる場合、その金額は適正な金額と感じますか？					
	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
	53	4	0	0	8	65
	82%	6%	0%	0%	12%	
(ご意見) ・もう少し高くてもよい ・安くてもよい ・もう少し高くてもよい(継続されるなら)						

令和 7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

[事業内容のご希望について]今後、地域ケアプラザでどのような事業を実施してほしいと思いますか？	
問9	<p>(ご意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・演奏会</li> <li>・スマイルファミリーの日数をもう少しふやしてもらえると嬉しいです。</li> <li>・楽しんでいます。</li> <li>・いつも楽しませていただいています。今後も宜しく！！</li> <li>・語学講座</li> <li>・歌をうたう事業。体操の事業</li> <li>・ボイストレーニング等の歌える会を増やしてほしい。ストレス解消になる。</li> <li>・休みの月(8月?)があったように思いますが、毎月あるとうれしい！</li> <li>・幅広い行事があり充実していると思います。</li> <li>・十分にやっていただいております！</li> <li>・今、参加しているのは月1回なので、月2回くらいあればよいかと？</li> <li>・今のままでよい</li> <li>・今のままで充分利用できてます</li> <li>・もっと回数を増やしてほしい</li> <li>・是非、継続、発展させてください</li> <li>・いろんな種類の事業があり、日にちと曜日があえば受けたい！</li> <li>・今すぐ思いつきません</li> <li>・月に1回ではなく希望としては月2回程度をお願いします！</li> <li>・高齢者ケアを続けてください</li> <li>・老人の楽しめる講座。</li> <li>・個人の意見ですが… 声(のど)を使う事業など回数多めに。</li> <li>・介護施設、金額、入居条件、どこに最初相談？</li> <li>・(コロナ前からもかもしれませんが)参加者のリクエストで歌う会がありました。復活を希望します。</li> <li>・現在で十分だと思います</li> </ul>
その他	<p>(ご意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・沢山のイベントに遊び場の提供ありがとうございます。とても助かっています</li> <li>・スタッフの方の接遇がよいので気持ちよいです</li> <li>・楽しくこらせていただいています</li> <li>・脳年齢テストや血管年齢テスト、握力テストなどしてほしいです。エンディング講座ですが、4丁目の美しが丘ケアプラザではやっていますか？あそこは坂道でとても歩きで参加できません。たまプラの方でもやっていただけたらと、すーっと思ってきました。お願いします。</li> <li>・ボイトレの回数を増やしてほしい</li> <li>・素晴らしい志み(試み)だと思います</li> <li>・ボイストレーニング講座についていつも楽しませていただいています。希望としては高木先生のご指導で、同じような活動が美しが丘ケアプラザにあり、よくばって楽しんでいます。たまプラケアプラザの講座と美しが丘講座では2か所でいつも歌う曲が々です。できれば違う曲を歌いたいです。(有難いことに同じ曲でも十分楽しんでおります)</li> <li>・老人施設の内容説明等 先日ありましたが、東急の値段の高い。もっと適正なのを催してください。</li> <li>・まだあまり参加していないので、不明な部分が多く、回答できなかった。ただ、好感は持っている</li> </ul>

令和7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

★貸出施設利用者

問1	【職員の対応について】 挨拶や対応の際の言葉遣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
	53	12	0	0	0	65
	82%	18%	0%	0%	0%	
(ご意見) ・とても丁寧で親切です。いつもありがとうございます。						
問2	【施設の快適性について】 施設は清潔に保たれ、適切な明るさや温度となっており、快適ですか？					
	1:快適	2:やや快適	3:やや不快	4:不快	5:無回答	合計
	54	11	0	0	0	65
	83%	17%	0%	0%	0%	
問3	【要望などをお伺いする体制について】 職員に気軽に不満や要望を伝えられる体制が整っ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
	45	17	2	1	0	65
	69%	26%	3%	2%	0%	
(ご意見) ・本当に親切でケアプラザに来るのが楽しいです						
問4	【緊急時の対応について】 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:あまり受けていない	4:受けていない	5:無回答	合計
	18	24	13	10	0	65
	28%	37%	20%	15%	0%	
問5	【広報について】 地域ケアプラザの存在や業務内容、催し物について、広報誌、パンフレット等で地域の方々へ周知されていますか？					
	1:されている	2:一応されている	3:あまりされていない	4:されていない	5:無回答	合計
	22	22	18	1	2	65
	34%	34%	28%	2%	3%	
(ご意見) ・広報誌みたことがありません						
問6	【利用手続きについて】 貸出施設を利用するにあたっての手続き(予約等)は、わかりやすいですか？					
	1:わかりやすい	2:ややわかりやすい	3:ややわかりにくい	4:わかりにくい	5:無回答	合計
	24	29	10	0	2	65
	37%	45%	15%	0%	3%	
(ご意見) ・オンラインで可能になるとよいかと思う						

令和 7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

【今後の利用について】 今後も地域ケアプラザの貸出施設を利用したいと思いますか？						
問7	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
	54	7	2	0	2	65
	83%	11%	3%	0%	3%	
その他	(ご意見) ・とても感じよく使用させていただいています ・いつもありがとうございます ・いつも利用させていただきありがとうございます ・いつもありがとうございます ・通ってくるのが楽しみだ 生きがいだ ・このような施設はもっと必要だと思います ・文化祭があざみ野の地区センター祭と日程が同じなので、ずらしてもらえると見学者が多くなると思います。					

令和 7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

★介護予防支援・居宅介護支援

問1	【職員の対応について】 挨拶や対応の際の言葉遣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
	32	3	0	0	0	35
	91%	9%	0%	0%	0%	
(介予:ご意見) ・心強いです						
問2	【要望などをお伺いする体制について】 職員に気軽に不満や要望を伝えられる体制が整っ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
	32	3	0	0	0	35
	91%	9%	0%	0%	0%	
問3	【職員の資質について】 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ていますか？					
	1:してくれる	2:ややしてくれる	3:あまりしてくれない	4:してくれない	5:無回答	合計
	30	5	0	0	0	35
	86%	14%	0%	0%	0%	
問4	【契約に関する説明について】 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:あった	2:ややあった	3:あまりなかった	4:なかった	5:無回答	合計
	28	7	0	0	0	35
	80%	20%	0%	0%	0%	
(介予:ご意見) ・ただ私が思うように理解できないだけです						
問5	【個人情報の取り扱いについて】 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に話さないことについて、きちんと説明がありましたか？					
	1:あった	2:ややあった	3:あまりなかった	4:なかった	5:無回答	合計
	24	8	2	0	1	35
	69%	23%	6%	0%	3%	
問6	【希望の反映について】 職員は、ご利用者さまやご家族の希望を具体的なサービスの内容や計画に反映させてくれていますか？					
	1:してくれる	2:ややしてくれる	3:あまりしてくれない	4:してくれない	5:無回答	合計
	30	4	0	0	1	35
	86%	11%	0%	0%	3%	
問7	【サービス利用の説明について】 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:ややしてくれる	3:あまりしてくれない	4:してくれない	5:無回答	合計
	27	4	0	0	4	35
	77%	11%	0%	0%	11%	
(居宅:ご意見) ・サービス利用票について、今の所利用なし。						

令和 7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

問8	【サービス変更への対応について】 ご利用者さまやご家族が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してくれますか？					
	1:してくれる	2:ややしてくれる	3:あまりしてくれない	4:してくれない	5:無回答	合計
	19	7	0	0	9	35
	54%	20%	0%	0%	26%	
(居宅:ご意見) ・具体例なし						
問9	【多様なサービス情報について】 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わかりやすい説明がありましたか？					
	1:あった	2:ややあった	3:あまりなかった	4:なかった	5:無回答	合計
	22	8	1	0	4	35
	63%	23%	3%	0%	11%	
(居宅:ご意見) ・今のところ、そのような質問をしない。						
問10	【事業者との調整について】 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:ややしてくれる	3:あまりしてくれない	4:してくれない	5:無回答	合計
	26	7	0	0	2	35
	74%	20%	0%	0%	6%	
(介予:ご意見) ・今迄お風呂に手すりを付けていただくことと、デイサービスに通うことだけなので満足しております						
その他	(介予:ご意見) ・ていねいに対応していただいています ・(職員)さんは親切、丁寧で非常にありがたく感じています。(職員)さんの担当変更しないでほしいです。 ・必要なサービスをご紹介いただき、常にこちらの状況を第一に考えていただいています。また迅速な対応、心身ともに大きな支えになっています。温かいお心遣いにも心から感謝しています。 ・いつもおせわになりましてありがとうございます。とてもよくしていただいています。これからもよろしくお願い致します ・過去何度か介護支援員の方が変わりましたが、現在の(職員)さんにはとても良くして下さり感謝しています。					
	(居宅:ご意見) ・ご担当の方、又、皆様に大変よくして下さり助かっています。引き続きよろしくお願ひいたします。 ・いつも丁寧に、たくさんお時間をかけて対応して下さり、とても親切に感じております。ありがとうございます。 ・全般的に良く対応してもらっている。 ・いつもお世話になり、どうもありがとうございます。大変心強い存在です。 ・わからないこと、不安なことがたくさんあり、その都度、ていねいな回答いただき、大変感謝してい					