

令和6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

★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
	3	2	0	0	0	5
	60%	40%	0%	0%	0%	
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
	5	0	0	0	0	5
	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
	5	0	0	0	0	5
	100%	0%	0%	0%	0%	
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
	3	1	0	0	1	5
	60%	20%	0%	0%	20%	
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
	4	1	0	0	0	5
	80%	20%	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
	5	0	0	0	0	5
	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
	4	1	0	0	0	5
	80%	20%	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
	4	1	0	0	0	5
	80%	20%	0%	0%	0%	

令和6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

★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
	60	4	0	0	1	65
	92%	6%	0%	0%	2%	
(ご意見) 高木先生はとにかく楽しい						
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	10	0	0	1	65
	83%	15%	0%	0%	2%	
(ご意見) 少し冷やしすぎだと思います。						
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
	47	12	2	1	3	65
	72%	18%	3%	2%	5%	
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
	52	10	1	1	1	65
	80%	15%	2%	2%	2%	
(ご意見) ・毎回丁寧に受けています ・遅刻したからかも						
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	20	8	0	2	65
	54%	31%	12%	0%	3%	
(ご意見) ・声を出す(歌う)ことがよい 日常に定期的に声を出すことができるとよいです。 ・たまプラー駅前と団地と美しが丘(?)と3つの区別が、特に団地以外との区別のつき方 よい方法はありませんか ・11/12 12/10 第2火 毎週やりたい						
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
	31	9	2	0	23	65
	48%	14%	3%	0%	35%	
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
	35	4	2	0	24	65
	54%	6%	3%	0%	37%	
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
	38	3	1	0	23	65
	58%	5%	2%	0%	35%	
(ご意見) はじめてのマッサージで寝てくれました。						

令和6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"> ・乳児が室内で遊べる場所があると嬉しいです。 ・赤ちゃん向けのイベント、手形足形などの作成などできたらうれしいです。 ・0歳児が参加できるイベントがあったら、もっと行きたいです。 ・同月齢の赤ちゃんの集まる会があると嬉しいです。 ・声を出す 歌の時間が大好きです。できれば団地での歌う会でたっぷり歌う時間があればもっとよいと思います。シニアには雑談も大事ですが、うたの時間はたっぷり歌いたいです。希望です。いつも数曲ですが、できれば10曲くらい歌いたいです。 ・やはり声を出したい 歌う会がいいです ・今回のような講座がもっとほしいと思います ・ボイストレーニングは引き続きお願いします ・歴史物(源氏物語) ・健康ボイトレや体操等楽しくて続けてほしいです ・良かったです ・ガイドウォーク(月1回)、シニア英会話(初級) ・お話会、リトミックなど参加していますが、もっと回数が多くても参加したいなと思います ・親子ヨガ、リトミック、読み聞かせ、料理教室 ・ベビーマッサージ ・子供(1~2才)のイベントが午後にもあると嬉しいです ・赤ちゃん ハロウィンイベント
その他	<p>(ご意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・楽しく過ごすことができました！ありがとうございました。 ・ありがとうございました 楽しかったです ・2回大きな声出してよかったです 先生も明るい方でステキでした ・内容がいつも盛りだくさんで楽しみです ・申し込み制？ ・☆ボイストレ毎日たっぷり歌ってしあわせな時間です ・☆団地のうたう会もたっぷり1時間30分うたう時間になりましたしあわせです 声を出す時間が少ないように感じます” ・楽しんで参加しています ・有難い機会をありがとうございました ・雨だったのでカッパを着ていったら干せるところがあり助かりました

令和6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

★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
	49	15	0	0	2	66
	74%	23%	0%	0%	3%	
(ご意見) ・いつも声をかけてくださったり、質問したことも丁寧に教えて下さる ・あまり接点がないので 評価できず						
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	1	66
	88%	11%	0%	0%	2%	
(ご意見) ・ボランティアルーム電気つかない所がある ・ボランティアルーム照明点灯しづらい時がある 点灯しない						
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
	39	20	5	0	2	66
	59%	30%	8%	0%	3%	
(ご意見)あまり接点がないので 評価できず						
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
	23	12	12	18	1	66
	35%	18%	18%	27%	2%	
(ご意見)緊急時にあったことがないので分からない						
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
	23	16	14	4	9	66
	35%	24%	21%	6%	14%	
(ご意見) ・良くわかりません ・住所が違うのでわからない ・横浜市外のため ・あまり見ていない ・わかりません(川崎市民なので)						
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
	17	28	5	4	12	66
	26%	42%	8%	6%	18%	
(ご意見) ・良くわかりません ・自分で予約したことがないのでわからない ・あまり利用していないのでわからない ・いつも手続きしてもらっているので やったことはありません ・まだ手続きをしたことがないのでわかりません						

令和6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

【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？						
	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
問7	53	6	0	0	7	66
	80%	9%	0%	0%	11%	
	(ご意見) ・良くわかりません ・いつも楽しい時間が持てて感謝しています ・川崎市民なのでわかりません					
その他	(ご意見) ・大和市からの参加なのでよくわかりません ・子どもが多くさわがしくしてしまい申し訳ありません いつもありがとうございます。 ・いつもありがとうございます これからも予約お願いします ・青葉区の月刊紙(広報)にあまり載っていないと思います 毎月のイベントを載せたらいいと思います ・こういう施設があるのは横浜市民は恵まれていると思います。川崎にはありません。					

令和6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

★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
	31	1	0	0	0	32
	97%	3%	0%	0%	0%	
(介予:ご意見)いつも気持ちよくやっけていただいています						
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
	31	1	0	0	0	32
	97%	3%	0%	0%	0%	
(介予:ご意見) ・すぐやっけていただいております ・最初は私、見えを張ってかたまっていました、だんだん心が解けた						
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
	29	2	1	0	0	32
	91%	6%	3%	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	3	0	0	1	32
	88%	9%	0%	0%	3%	
(介予:ご意見)ありました						
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
	25	4	1	1	1	32
	78%	13%	3%	3%	3%	
(居宅:ご意見)大変助かっております。						
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
	26	6	0	0	0	32
	81%	19%	0%	0%	0%	
(介予:ご意見) ・たずかっています ・良く聞いて頂いています						
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
	21	4	1	0	6	32
	66%	13%	3%	0%	19%	
(介予:ご意見)助かりました						

令和6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
	29	0	1	0	2	32
	91%	0%	3%	0%	6%	
(介予:ご意見)大いにありました						
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
	25	5	1	0	1	32
	78%	16%	3%	0%	3%	
(介予:ご意見)はじめて知ったこともあり、有難うございます (居宅:ご意見)必要がなかった						
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
	28	3	0	0	1	32
	88%	9%	0%	0%	3%	
(介予:ご意見) ・はい、調整していただきました ・希望にそって下さるといわれました。						
その他	(介予:ご意見) ・心細い中、こんなによりそってくださり、本当にありがたいです。年をかさねるのも悪くないなと元気がでます。 ・大変良くしていただいて満足しています (居宅:ご意見) ・ありがとう。 ・当アンケートについて、できれば「該当なし」欄があれば、と思います。まだ、そのサービスを受けていないものがあるので。 ・今までとてもよくやって下さり、いつも感謝しております。ありがとうございます。 ・いつも大変お世話になっております。家族一同心強く思っております。担当でない職員の方も毎回ご親切に対応して下さい、感謝申し上げます。 ・ご親切な対応ありがとうございます。 ・介護保険の利用を始めて日が浅いですが、とてもわかりやすく、いろいろ教えて頂き、感謝しています。何かわからないこと、不安なことがあればすぐきいてもらえる、これがとても心強いです。					