令和4年度 横浜市美しが丘地域ケアプラザ 利用者アンケート集計票 横浜市美しが丘地域ケアプラザ

★窓口利用者(相談者)

| ★窓口 | ★窓口利用者(相談者) | | | | | | | | |
|------|---------------------------------------------------------|-------------------|-----------------|----------|---------|--------|--|--|--|
| | 【職員の対応につ | | | | | | | | |
| | 挨拶や対応の際の言葉使いや態度が丁寧ですか? | | | | | | | | |
| 問1 | 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 | | | |
| | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | | | |
| | 100% | 0% | 0% | 0% | 0% | | | | |
| | 【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? | | | | | | | | |
| 問2 | 1:快適 | 2:やや快適 | 3:やや不快 | 4∶不快 | 5:無回答 | 合計 | | | |
| | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | | | |
| | 100% | 0% | 0% | 0% | 0% | _ | | | |
| | 仏物について | ********** | 畑 地について 5 | <u></u> | ケイルサのナム | 田かせていま | | | |
| 88.0 | すか? | 存在や業務内容、 | | | | | | | |
| 問3 | | 2:一応されている | | | 5:無回答 | 合計 | | | |
| | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | | | |
| | 50% 【1月報旋1共なごし | | 0% | 0% | 50% | | | | |
| | 相談内容に即したかっ | サービス又は制度 | | | | | | | |
| 問4 | 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 | | | |
| | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | | | |
| | 100% | | 0% | 0% | 0% | | | | |
| | 【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? | | | | | | | | |
| 問5 | 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 | | | |
| | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | | | |
| | 100% | 0% | 0% | 0% | 0% | | | | |
| | 【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? | | | | | | | | |
| 問6 | 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 | | | |
| | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | | | |
| | 100% | 0% | 0% | 0% | 0% | | | | |
| | 【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? | | | | | | | | |
| 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 | | | |
| | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | | | |
| | 100% | 0% | 0% | 0% | 0% | | | | |
| | 【今後の利用につ 今後も何かあった | いて】 場合には、地域ケ | アプラザで相談をし | たいと思いますか | ? | | | | |
| 問8 | 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 | | | |
| ' ' | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | | | |
| | 100% | 0% | 0% | 0% | 0% | _ | | | |

令和4年度 横浜市美しが丘地域ケアプラザ 利用者アンケート集計票 横浜市美しが丘地域ケアプラザ

★白主事業参加者

| 議員の対応について 接渉や対応の際の言葉遣いや態度が丁寧ですか? | ★日王 | <u> 事業参加者</u> | | | | | | | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------------------------------------------------|----------------------|---------------|----------|------------------|---------|--|--|--|
| 36 | | 挨拶や対応の際の | いて】 D言葉遣いや態度: | が丁寧ですか? | | | | | | |
| 1 | 問1 | 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 | | | |
| 「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? | | 36 | 7 | 0 | 0 | 0 | 43 | | | |
| 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? | | 84% | 16% | 0% | 0% | 0% | | | | |
| 35 | | | | | | | | | | |
| 16% 2% 0% 0% 0% 16% 2% 0% 0% 0% 16% 2% 0% 0% 0% 16% 2% 0% 0% 1 1 1 1 1 1 1 1 1 | 問2 | 1:快適 | 2:やや快適 | 3: やや不快 | 4∶不快 | 5∶無回答 | 合計 | | | |
| 世界では、一部では、 | | 35 | 7 | 1 | 0 | 0 | 43 | | | |
| 間3 | | 81% | 16% | 2% | 0% | 0% | | | | |
| 10 1 0 1 43 15 15 15 15 15 15 15 1 | | | ^{高や要望を伝えられ} | る体制が整ってい | | | | | | |
| T2% 23% 2% 0% 2% 2% 2% 1% 2% 2% 2% 2 | 問3 | 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 | | | |
| 「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ない 5:無回答 合計 28 | | | | | | • | 43 | | | |
| 問4 | | 72% | 23% | 2% | 0% | 2% | | | | |
| 1 | | | における安全確保 | | | | | | | |
| 1 | 問4 | 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 | | | |
| 出版報について | | | | • | , | | 43 | | | |
| 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 12 9 0 0 0 43 51% 28% 21% 0% 0% 0% [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 23 4 5 1 10 43 53% 9% 12% 2% 23% 23% | | | 9% | 9% | 16% | 0% | | | | |
| 22 12 9 0 0 43 51% 28% 21% 0% 0% 0% | | 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 | 問5 | | | | | 5:無回答 | | | | |
| 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 23 4 5 1 10 43 43 53% 9% 12% 2% 23% | | | | , | | | 43 | | | |
| 問6 | | | | 21% | 0% | 0% | | | | |
| 23 4 5 1 10 43 10 10 10 10 10 10 10 1 | | 参加した事業の実 | 施の目的・目標は | | | | | | | |
| 53% 9% 12% 2% 23% | 問6 | | 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 | | | | |
| [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 26 4 2 0 11 43 60% 9% 5% 0% 26% 問題 【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:どちらかといえば南重 4:不適正 5:無回答 合計 11 8 1 0 23 43 | | | • | | 1 | | 43 | | | |
| 8か加した事業の目的・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 26 4 2 0 11 43 60% 9% 5% 0% 26% 問題 【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:どちらかといえば流道正 4:不適正 5:無回答 合計 11 8 1 0 23 43 | | | | 12% | 2% | 23% | | | | |
| 26 4 2 0 11 43 60% 9% 5% 0% 26% 問8 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 11 8 1 0 23 43 | | 参加した事業の目 | 的・目標の説明と | | | | | | | |
| 60% 9% 5% 0% 26% | 問7 | | 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 | | | | |
| [参加費などについて] 問8 1:適正 2:どちらかといえば適正 3:どちらかといえば適正 4:不適正 5:無回答 合計 11 8 1 0 23 43 | | | | | | | 43 | | | |
| 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? 問8 1:適正 2:どちらかといえば適正 3:どちらかといえば本適正 4:不適正 5:無回答 合計 11 8 1 0 23 43 | | | | 5% | 0% | 26% | | | | |
| 11 8 1 0 23 43 | | | | 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? | | | |
| | 問8 | 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 | | | |
| 26% 19% 2% 0% 53% | | | | 1 | | | 43 | | | |
| | | 26% | 19% | 2% | 0% | 53% | | | | |

令和4年度 横浜市美しが丘地域ケアプラザ 利用者アンケート集計票 横浜市美しが丘地域ケアプラザ

★貸出施設利用者

| | <u>施設利用者</u> | | | | | | | |
|----|------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-----------------|----------|-------|----|--|--|
| | 【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? | | | | | | | |
| 問1 | 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 | | |
| | 27 | 7 | 1 | 0 | 1 | 36 | | |
| | 75% | 19% | 3% | 0% | 3% | | | |
| | 【施設の快適性に 施設は清潔に保力 | | や温度となっており | リ、快適ですか? | | | | |
| 問2 | 1:快適 | 2:やや快適 | 3: やや不快 | 4∶不快 | 5:無回答 | 合計 | | |
| | 28 | 7 | 1 | 0 | 0 | 36 | | |
| | 78% | 19% | 3% | 0% | 0% | | | |
| | | いする体制について ^あ や要望を伝えられ | る体制が整ってい | | | | | |
| 問3 | 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 | | |
| | 21 | 9 | 4 | 1 | 1 | 36 | | |
| | 58% | 25% | 11% | 3% | 3% | | | |
| | | 【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? | | | | | | |
| 問4 | 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 | | |
| | 11 | 8 | 5 | 11 | 1 | 36 | | |
| | 31% | 22% | 14% | 31% | 3% | | | |
| | 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? | | | | | | | |
| 問5 | 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 | | |
| | 15 | 14 | 4 | 1 | 2 | 36 | | |
| | 42% | 39% | 11% | 3% | 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? | | | | | | | |
| 問6 | 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 | | |
| | 15 | 12 | 4 | 1 | 4 | 36 | | |
| | 42% | 33% | 11% | 3% | 11% | | | |
| | | いて】 [°] ラザの貸出施設を | 利用したいと思いる | | | | | |
| 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 | | |
| | 32 | 3 | 0 | 0 | 1 | 36 | | |
| | 89% | 8% | 0% | 0% | 3% | | | |

★介護予防支援・居宅介護支援

| A JI RQ | 【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? | | | | | | |
|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|---------------|----------|-------|----|--|
| 問1 | 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 | |
| | 26 | 4 | 0 | 0 | 0 | 30 | |
| | 87% | 13% | 0% | 0% | 0% | | |
| | | いする体制について あや要望を伝えられ | | ると感じますか? | | | |
| 問2 | 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 | |
| | 25 | 4 | 0 | 0 | 0 | 29 | |
| | 86% | 14% | 0% | 0% | 0% | | |
| | 【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? | | | | | | |
| 問3 | 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 | 3 | 0 | 0 | 0 | 30 | |
| | 90% | 10% | 0% | 0% | 0% | | |
| 【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? | | | | | | | |
| 問4 | 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 | 2 | 2 | 0 | 1 | 30 | |
| | 83% | 7% | 7% | 0% | 3% | | |
| | 【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? | | | | | | |
| 問5 | 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 | |

令和4年度 横浜市美しが丘地域ケアプラザ 利用者アンケート集計票

横浜市美しが丘地域ケアプラザ

| | 25 | 4 | 0 | 0 | 1 | 30 | |
|-----|-----------------------------------------------|------------|-------------|-----------|-----------|----|--|
| | 83% | 13% | 0% | 0% | 3% | | |
| | 【希望の反映につ | | | | | | |
| | 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 | | | |
| 問6 | 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 | 3 | 0 | 0 | 0 | 30 | |
| | 90% | 10% | 0% | 0% | 0% | | |
| | 【サービス利用の | | | | | | |
| | 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? | | |
| 問7 | 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 | |
| | 23 | 3 | 0 | 0 | 4 | 30 | |
| | 77% | 10% | 0% | 0% | 13% | | |
| | 【サービス変更への | | | | | | |
| | 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? | | | | | | |
| 問8 | 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 | |
| | 24 | 3 | 0 | 0 | 3 | 30 | |
| | 80% | 10% | 0% | 0% | 10% | | |
| | 【多様なサービス | | | | | | |
| | 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? | | | | | | |
| 問9 | 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 | 2 | 3 | 1 | 0 | 30 | |
| | 80% | 7% | 10% | 3% | 0% | | |
| | 【事業者との調整 | | | | | | |
| | 利用しているサー | ビスに対する不満・ | や苦情に対して、ホ | 目手のサービス事業 | 美者と調整をしてく | | |
| 問10 | 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 | |
| | 23 | 1 | 1 | 0 | 5 | 30 | |
| | 77% | 3% | 3% | 0% | 17% | | |

令和4年度 横浜市美しが丘地域ケアプラザ 利用者アンケート集計票 横浜市美しが丘地域ケアプラザ

| <u>★通所</u> | 介護系事業 | | | | | | |
|------------|-------------------------------------------------------|------------------------------------|-----------------------|------------|-------------|-----------|--|
| | 【職員の対応につ挨拶や対応の際の | いて】 D言葉遣いや態度: | が丁寧ですか? | | | | |
| 問1 | 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 | |
| | 33 | 3 | 0 | 0 | 0 | 36 | |
| | 92% | 8% | 0% | 0% | 0% | | |
| | 【施設の快適性に 施設は清潔に保力 | ついて】 ċれ、適切な明るさ | や温度となっており | り、快適ですか? | | | |
| 問2 | 1:快適 | 2:やや快適 | 3:やや不快 | 4∶不快 | 5∶無回答 | 合計 | |
| | 32 | 4 | 0 | 0 | 0 | 36 | |
| | 89% | 11% | 0% | 0% | 0% | | |
| | | ハする体制について ^あ や要望を伝えられ | る体制が整ってい | ると感じますか? | | | |
| 問3 | 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 | 4 | 0 | 0 | 0 | 36 | |
| | 89% | 11% | 0% | 0% | 0% | | |
| | 【契約に関する説は 契約書や重要事項 | 明について】 頁説明書について、 | わかりやすい説明 |]がありましたか? | | | |
| 問4 | 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 | 1 | 36 | |
| | 78% | 19% | 0% | 0% | 3% | | |
| | 【個人情報の取り扱り 個人情報については たか? | いについて】 は、ご利用者さまの同意 | 意なしに他の介護サー | ービス事業者に話さな | ないことについて、きち | んと説明がありまし | |
| 問5 | 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 | 4 | 0 | 0 | 4 | 36 | |
| | 78% | 11% | 0% | 0% | 11% | | |
| | 【希望の反映について】 ご利用者さまやご家族の要望や意向は速やかに反映されていますか? | | | | | | |
| 問6 | 1:されている | 2:ややされている | 3:あまりされていない | 4:されていない | 5∶無回答 | 合計 | |
| | 28 | 5 | 0 | 0 | 3 | 36 | |
| | 78% | 14% | 0% | 0% | 8% | | |
| | 【食事について】 食事の提供については満足ですか?食事の内容、介助の対応など総合的にみてどうですか? | | | | | | |
| 問7 | 1:満足 | 2:どちらかといえば満足 | 3:どちらかといえば不満 | 4∶不満 | 5∶無回答 | 合計 | |
| | 30 | 3 | 2 | 1 | 0 | 36 | |
| | 83% | 8% | 6% | 3% | 0% | | |
| | 【入浴サービスに [*] 入浴サービスにつ | ついて】 いては満足ですか | ・ | 助の対応など総合 | | か? | |
| 問8 | 1:満足 | 2:どちらかといえば満足 | | 4∶不満 | 5∶無回答 | 合計 | |
| | 26 | 2 | 2 | 0 | 6 | 36 | |
| | 72% | 6% | 6% | 0% | 17% | | |
| 問9 | 【レクリエーション I レクリエーションの | こついて】)内容には満足です | ⁻ か?希望に添った | :活動内容になって | いますか?楽しめ | る内容ですか? | |
| | 1:満足 | 2:どちらかといえば満足 | 3:どちらかといえば不満 | 4:不満 | 5∶無回答 | 合計 | |
| | 24 | 8 | 1 | 0 | 3 | 36 | |
| | 67% | 22% | 3% | 0% | 8% | | |
| | すか? | 助をされる時、ご利 | 用者あまの気持ち | を傷つけないよう | プライバシー等気面 | | |
| 問10 | 1:されている | 2:まあされている | 3:あまりされていない | 4:されていない | 5∶無回答 | 合計 | |
| | 29 | 3 | 1 | 0 | 3 | 36 | |
| | 81% | 8% | 3% | 0% | 8% | | |