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）

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
	2	0	0	0	0	2
	100%	0%	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
	2	0	0	0	0	2
	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
	1	0	0	0	1	2
	50%	0%	0%	0%	50%	
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
	2	0	0	0	0	2
	100%	0%	0%	0%	0%	
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
	2	0	0	0	0	2
	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
	2	0	0	0	0	2
	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
	2	0	0	0	0	2
	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
	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

★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
	36	7	0	0	0	43
	84%	16%	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
	35	7	1	0	0	43
	81%	16%	2%	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
	31	10	1	0	1	43
	72%	23%	2%	0%	2%	
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
	28	4	4	7	0	43
	65%	9%	9%	16%	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	12	9	0	0	43
	51%	28%	21%	0%	0%	
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
	23	4	5	1	10	43
	53%	9%	12%	2%	23%	
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
	26	4	2	0	11	43
	60%	9%	5%	0%	26%	
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
	11	8	1	0	23	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

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
	27	7	1	0	1	36
	75%	19%	3%	0%	3%	
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
	28	7	1	0	0	36
	78%	19%	3%	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
	21	9	4	1	1	36
	58%	25%	11%	3%	3%	
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
	11	8	5	11	1	36
	31%	22%	14%	31%	3%	
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
	15	14	4	1	2	36
	42%	39%	11%	3%	6%	
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
	15	12	4	1	4	36
	42%	33%	11%	3%	11%	
問7	【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
	32	3	0	0	1	36
	89%	8%	0%	0%	3%	

★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
	26	4	0	0	0	30
	87%	13%	0%	0%	0%	
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
	25	4	0	0	0	29
	86%	14%	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
	27	3	0	0	0	30
	90%	10%	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
	25	2	2	0	1	30
	83%	7%	7%	0%	3%	
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

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%	
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
	27	3	0	0	0	30
	90%	10%	0%	0%	0%	
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
	23	3	0	0	4	30
	77%	10%	0%	0%	13%	
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
	24	3	0	0	3	30
	80%	10%	0%	0%	10%	
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
	24	2	3	1	0	30
	80%	7%	10%	3%	0%	
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
	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

★通所介護系事業

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
	33	3	0	0	0	36
	92%	8%	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
	32	4	0	0	0	36
	89%	11%	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
	32	4	0	0	0	36
	89%	11%	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	1	36
	78%	19%	0%	0%	3%	
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
	28	4	0	0	4	36
	78%	11%	0%	0%	11%	
問6	【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？					
	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%	
問7	【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？					
	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%	
問8	【入浴サービスについて】 入浴サービスについては満足ですか？入浴の時間、介助の対応など総合的にみてどうですか？					
	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
	26	2	2	0	6	36
	72%	6%	6%	0%	17%	
問9	【レクリエーションについて】 レクリエーションの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%	
問10	【プライバシーの配慮について】 入浴やトイレの介助をされる時、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配りがされていますか？					
	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%	