

令和6年度 横浜市新羽地域ケアプラザ利用者アンケートの結果報告について

当ケアプラザをご利用いただきました皆様には「施設運営にあたってのアンケート」にご協力いただき、誠にありがとうございます。皆様からいただいた貴重なご意見ご要望は今後の施設運営に活かさせていただきます。「ご意見箱」も設置しておりますので、引き続き、ご意見・ご要望等、お気軽にお寄せ下さいますようお願い申し上げます。これからも地域の皆様に親しまれ、愛される地域ケアプラザの運営を心掛けてまいりますので、どうぞよろしくお願い申し上げます。

利用者様からのご意見	ケアプラザからの回答・改善策等
自主事業	
緊急時の説明を受けていない。	緊急時の対応は講座開始前に、事業の目的は講師からも講座中に説明致しましたが、まず講座開始時の丁寧な説明に努め、遅刻された方や難聴の方もいることを踏まえ、そのような方に対しては個別に説明をしていきたいと思っております。
窓口相談	
私自身介護保険に関する相談が出来る場所だと知りませんでした。周りの人も知らない人が多く少々もったいなく感じました。	広報紙やホームページを充実させたり、イベントの場等を活用し、より多くの方にケアプラザや相談窓口を知っていただけるよう取り組んで参ります。
貸し出し施設	
クーラーの調整がなかなかうまくいかない。	当館の空調設備のシステム上、ご希望の温度になりにくいことがあります。非常に暑い、寒い、使い方がわからないような時はご連絡下さい。
鏡をもう1枚お借りしたい	運営上の問題で1団体1枚に限らせていただいております。ご不便をおかけしますがご理解の程よろしくお願い致します。
施設利用案内に緊急時の安全確保の方法等記載してほしい。	施設利用案内の改定時に掲載するとともに各部屋に掲示し、緊急時に確認できるようにいたします。またご希望があれば活動時間内にご説明や訓練を実施させていただきますのでご相談下さい。
活動時間に緊急時の対応を聞きたい。	
ケアプラザに来る人にはパンフレット等で周知されていると思うが、来る機会のない人への周知はどうなっているのか。	町内各所に設置されている掲示板や回覧板の他、ホームページやSNSも活用して周知に努めております。今後、ケアプラザをご存じない方にも検索していただけるよう情報発信の在り方を検討してまいります。
1か月前、2か月前、3か月前という手続きにもう少し改善が欲しい。	手続き方法が煩雑でご面倒をおかけします。手続き方法は、横浜市の定めた予約方法のため、現状の方法にご理解いただけますよう、お願い申し上げます。

毎月1日に決まって集まるのは大変。インターネットでの申し込みの方式もありなのでは。	インターネットでの申し込みにつきましては皆さまのご要望を横浜市へお伝えいたします。今後も、不明点等あればいつでもご説明しますので、遠慮なくお声がけください。
電話での利用申し込みを可能にしてほしい	電話での申し込みにつきましては現在も「仮申し込み（毎月1日を除く）」という形でお受けしております。ぜひご利用下さい。
予約状況がネットでも見られるとよりよいです。	検討してまいります。
2～3人の少人数でも利用可能か。	団体による利用を想定しているため、原則5人以上としておりますが、都度の活動時に求めるものではありません。ただ、お一人での利用が事前に分かっている場合は、個人利用となりますのでご遠慮いただいております。
定期的に使っているグループは3か月くらいまとめて予約が取れるようにしてほしい。	何か月分を予約できるかは頻度や定期開催の有無ではなく、団体の活動内容に基づいた団体区分によります。ご理解の程よろしくご願ひ申し上げます。
調理室の連絡方法をインターホンに変えてほしい。	調理室にインターホンがなく大変ご不便をおかけしますが、今後も取り付けの予定はありません。申し訳ありませんが、現状の方法でご連絡をお願いいたします。
2階ロビーの音が学習室Aにかなり響くので、学習室Bを使えとよい。	学習室（個人・自習室利用）は防犯上と備品の都合上、通常は学習室Aを基本とさせていただきます。ロビーのご利用者にも適切な利用をご案内してまいります。ご理解の程よろしくご願ひいたします。
3、4階を有効に利用したらよい。麻雀や体操などは3階でもやってほしい。	2階はコミュニティハウス、3、4階はケアプラザとして、活動内容に基づいた団体区分でご利用いただいております。
居宅介護事業	
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く説明を、あまりしてくれなかった。	毎月利用票をお渡ししますが、特にサービスが大きく変わらないご利用者様に対しても説明していくよう努めます。
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まりなかった。	今後訪問時毎月の利用票と一緒に、インフォーマル情報も併せてご案内するよう努めます。
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所の調整を、あまりしてくれない。	行き届かない所があった事を真摯に受け止めて、対応してまいります。

その他ご意見・ご要望があればお書きください。(抜粋)

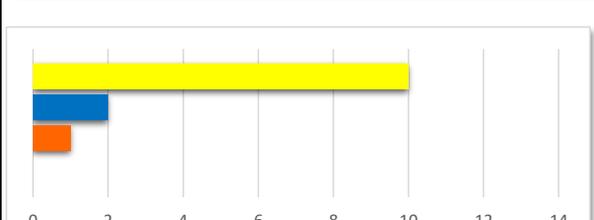
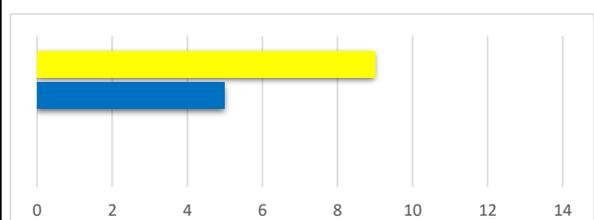
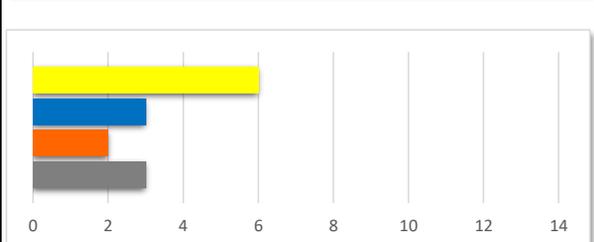
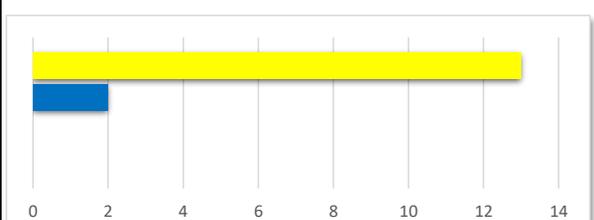
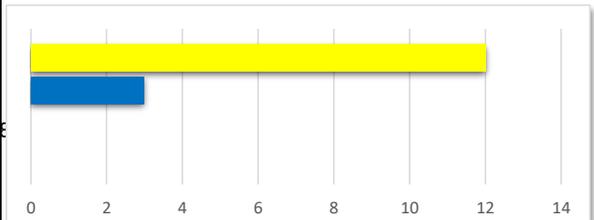
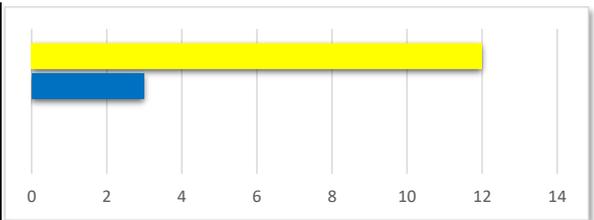
自主事業
<ul style="list-style-type: none">・ AED講習と体験・ 案内が親切で助かっています。・ とてもよかったです。ありがとうございました。
窓口相談
<ul style="list-style-type: none">・ ためになるアドバイスをたくさんいただけてありがたいです。なおかつ押し付けてこない姿勢が素晴らしいと感じました。・ じっくり聞いてもらえいろいろなパターンを提示してもらえ、うれしかったです。・ 介護の相談をさせて頂きましたが、解りやすく説明していただきました。・ 個室で相談出来たので家族に関する困りごと等聞いて頂けて良かったです。・ たいへんわかりやすく、不安でモヤモヤしていた気持ちが少し晴れました。・ とても丁寧な対応でいながら親しみやすい物腰の方でえがおでお話が出来ました。
貸し出し施設
<ul style="list-style-type: none">・ いつも利用者目線でご対応いただき、気持ちよく利用させて頂いています。有難うございます。・ こちらから職員の皆さんに気軽に声を掛けさせて頂いても、心よく対応して頂いて感謝しています。・ いつもお世話になっております。引き続き地域の皆さまとの交流の場として利用させていただきます。・ 来館するといつも温かい雰囲気です。感謝しております。・ 職員の方も親切でちょっとした声掛けで子育てに前向きになれたり、元気が出たりととてもありがたいです。・ トイレ、廊下、室内とてもお掃除が行き届いていて気持ちいいです。・ 毎月の飾りつけやおもちゃが増えていたり 子どもが喜んでます。
居宅介護事業
<ul style="list-style-type: none">・ いつも親身になって両親や家族のことを考えて下さり感謝しています。・ 真剣に話の相談に乗ってくれています。・ いつも適切で早急な対応をして下さり大変助かっております。・ 心身のケアも助かっています。・ いつも適切なアドバイスをいただいております。ありがとうございます。

地域活動交流事業

横浜市新羽コミュニティハウス
利用者アンケート集計結果 実施年月:2024年10月

団体 H

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は丁寧ですか？	
回答	丁寧	12
	どちらかといえば丁寧	3
	どちらかといえば不丁寧	0
	不丁寧	0
	回答無し	0
問2	[施設は快適性について] 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？	
回答	快適	12
	やや快適	3
	やや不快	0
	不快	0
	回答無し	0
問3	[要望などをお伺いする体制について] 職員に気軽にご意見やご要望を伝えられる環境や体制が整っていると感じますか？	
回答	感じる	13
	やや感じる	2
	あまり感じない	0
	感じない	0
	回答無し	0
問4	[緊急時の対応について] 緊急時・災害時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？	
回答	受けた	6
	やや受けた	3
	あまり受けていない	2
	受けていない	3
	回答無し	1
問5	[広報について] コミュニティハウスの存在や業務内容、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？	
回答	されている	9
	一応されている	5
	あまりされていない	0
	されていない	0
	回答無し	1
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？ (※)会議学習室A、会議学習室B	
回答	わかりやすい	10
	ややわかりやすい	2
	ややわかりにくい	1
	わかりにくい	0
	回答無し	2
問7	[今後の利用について] 今後もコミュニティハウスの貸出施設を利用したいと思いますか？	
回答	思う	14
	どちらかといえば思う	0
	どちらかといえば思わない	0
	思わない	0
	回答無し	1



介護予防支援事業

横浜市新羽地域ケアプラザ・コミュニティハウス
利用者アンケート集計結果 実施年月:2024年10月

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？ 挨拶や対応の際の言葉使いや態度が丁寧ですか？		
回答	丁寧	4	
	どちらかといえば丁寧	0	
	どちらかといえば不丁寧	0	
	不丁寧	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ている環境や体制が整っていると感じますか？		
回答	感じる	4	
	やや感じる	0	
	あまり感じない	0	
	感じない	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けると感じますか？		
回答	してくれる	4	
	ややしてくれる	0	
	あまりしてくれない	0	
	してくれない	0	
問4	[契約に関する説明について]規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？		
回答	あった	1	
	ややあった	2	
	あまりなかった	0	
	なかった	0	
問5	[個人情報の取り扱いについて]個人情報について、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？		
回答	あった	4	
	ややあった	0	
	あまりなかった	0	
	なかった	0	
問6	[希望の反映について]職員はあ、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れてきていますか？		
回答	してくれる	4	
	ややしてくれる	0	
	あまりしてくれない	0	
	してくれない	0	
問7	[サービス利用の説明について]サービス利用に関し、その内容についてわかりやすい説明をしてきていますか？		
回答	してくれる	2	
	ややしてくれる	0	
	あまりしてくれない	0	
	してくれない	0	
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？		
回答	してくれる	3	
	ややしてくれる	0	
	あまりしてくれない	0	
	してくれない	0	
問9	[多様なサービスの情報について]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説明がありましたか？		
回答	あった	3	
	ややあった	0	
	あまりなかった	0	
	なかった	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の調整はしてくれていますか？		
回答	してくれる	4	
	ややしてくれる	0	
	あまりしてくれない	0	
	してくれない	0	

居宅介護支援事業

横浜市新羽地域ケアプラザ
利用者アンケート集計結果 実施年月:2024年10月

問	質問	回答	集計	グラフ
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？			
回答	丁寧	18		
	どちらかといえば 丁寧	2		
	どちらかといえば 不丁寧	0		
	不丁寧	0		
問2	職員に気軽に不満や要望を伝えられる環境や 体制が整っていると感じますか？			
回答	感じる	19		
	やや感じる	1		
	あまり感じない	0		
	感じない	0		
問3	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？			
回答	してくれている	18		
	ややしてくれる	2		
	あまりしてくれない	0		
	してくれない	0		
問4	契約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？			
回答	あった	15		
	ややあった	2		
	あまりなかった	1		
	なかった	0		
問5	個人情報について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？			
回答	あった	17		
	ややあった	2		
	あまりなかった	0		
	なかった	0		
問6	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くれていますか？			
回答	してくれる	18		
	ややしてくれる	2		
	あまりしてくれない	0		
	してくれない	0		
問7	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？			
回答	してくれる	16		
	ややしてくれる	0		
	あまりしてくれない	2		
	してくれない	0		
問8	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？			
回答	してくれる	15		
	ややしてくれる	2		
	あまりしてくれない	0		
	してくれない	0		
問9	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？			
回答	あった	15		
	ややあった	2		
	あまりなかった	1		
	なかった	0		
問10	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？			
回答	してくれる	18		
	ややしてくれる	1		
	あまりしてくれない	1		
	してくれない	0		

自主事業(地域交流)

横浜市新羽地域ケアプラザ・コミュニティハウス
利用者アンケート集計結果 実施年月:2024年10月

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?)		
回答	丁寧	4	
	どちらかといえば 丁寧	0	
	どちらかといえば 不丁寧	0	
	不丁寧	0	
	回答無し	0	
問2	施設は快適性について (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?)		
回答	快適	4	
	やや快適	0	
	やや不快適	0	
	不快	0	
	回答無し	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環境や体制が整っていると感じますか?)		
回答	感じる	3	
	やや感じる	1	
	あまり感じない	0	
	感じない	0	
	回答無し	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?)		
回答	受けた	3	
	やや受けた	0	
	あまり受けていない	1	
	受けていない	0	
	回答無し	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「つうしん〇号」、ちらし等で地域の方々へ広報していることをご存知ですか?)		
回答	されている	2	
	一応されている	2	
	あまりされていない	0	
	されていない	0	
	回答無し	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はきちんと説明されていますか?)		
回答	されていた	4	
	ややされていた	0	
	あまりされていない	0	
	されていない	0	
	回答無し	0	
問7	事業の目的と内容の一致について (参加した事業の目的の説明と、実際の内容は一致していましたか?)		
回答	していた	4	
	ややしていた	0	
	あまりしていない	0	
	していない	0	
	回答無し	0	
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いる場合、その金額は適正な金額であると感じますか?)		
回答	適正	3	
	どちらかといえば 適正	0	
	どちらかといえば 不適正	0	
	不適正	0	
	回答無し	1	
問9	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?)		
	コメント欄参照		
	回答なし	0	

生活支援体制整備事業

横浜市新羽地域ケアプラザ・コミュニティハウス
利用者アンケート集計結果 実施年月:2024年10月

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?)		
回答	丁寧	10	
	どちらかといえば 丁寧	4	
	どちらかといえば 不丁寧	0	
	不丁寧	0	
	回答無し	0	
問2	施設は快適性について 施設は清潔に保たれ、適切な明るさや温度となっておりますか?)		
回答	快適	10	
	やや快適	3	
	やや不快適	0	
	不快適	0	
	回答無し	1	
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環境や体制が整っていると感じますか?)		
回答	感じる	11	
	やや感じる	1	
	あまり感じない	0	
	感じない	0	
	回答無し	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?		
回答	受けた	6	
	やや受けた	1	
	あまり受けていない	4	
	受けていない	0	
	回答無し	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?		
回答	されている	10	
	一応されている	4	
	あまりされていない	0	
	されていない	0	
	回答無し	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?		
回答	されていた	3	
	ややされていた	5	
	あまりされていない	1	
	されていない	0	
	回答無し	5	
問7	事業の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、実際の内容は一致していましたか?		
回答	していた	5	
	ややしていた	2	
	あまりしていない	1	
	していない	0	
	回答無し	6	
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いる場合、その金額は適正な金額であると感じますか?		
回答	適正	5	
	どちらかといえば 適正	3	
	どちらかといえば 不適正	0	
	不適正	0	
	回答無し	6	
問9	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?		
	コメント欄参照		

