

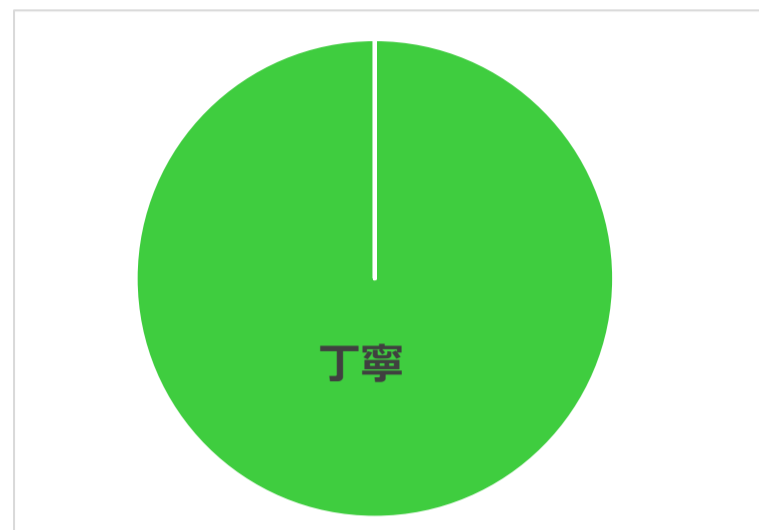
<地域包括支援センター事業>

対象 : 地域包括支援センター窓口利用者(相談者)
回答期間 : 令和6年9月18日から10月31日まで
回収数 : 2
配布方法 : 直接手渡し
回収方法 : その場で回収(無記名)

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？

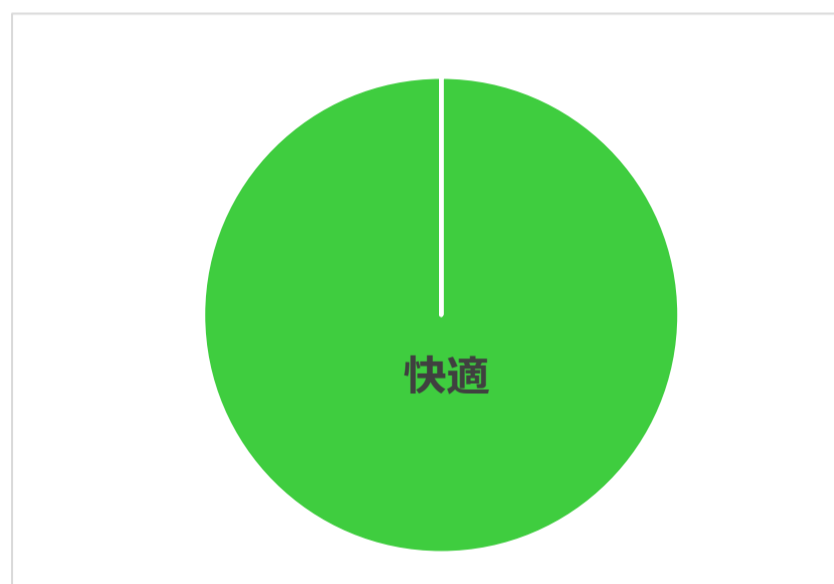
丁寧	2
どちらかといえば丁寧	0
どちらかといえば不丁寧	0
不丁寧	0
未回答	0



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？

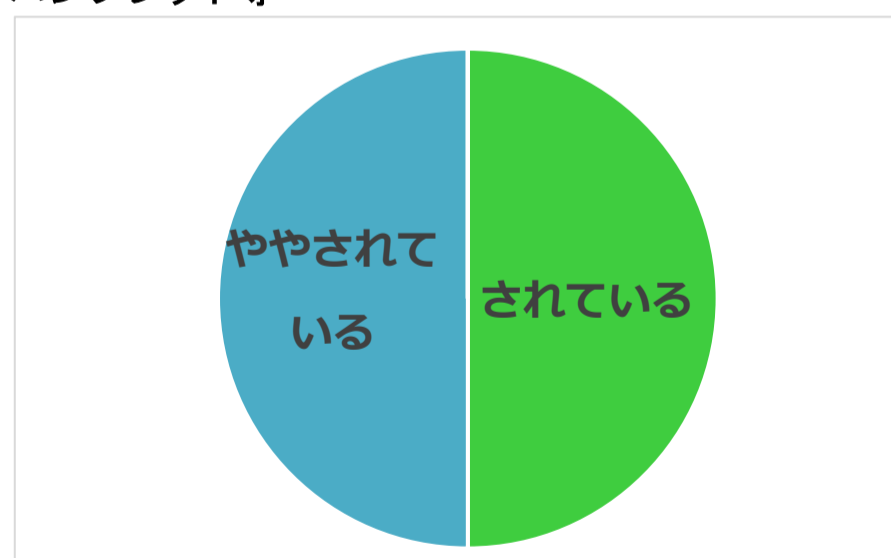
快適	2
やや快適	0
やや不快	0
不快	0
未回答	0



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？

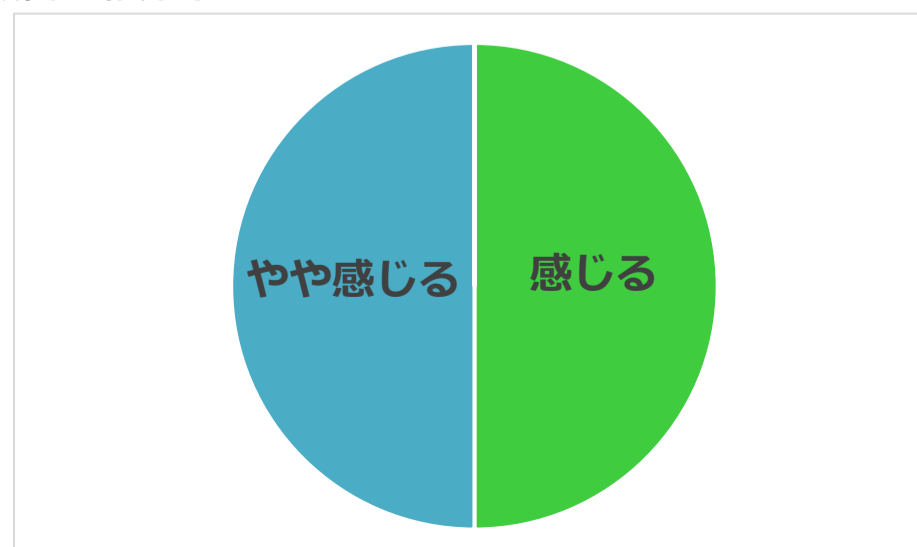
されている	1
ややされている	1
あまりされていない	0
されていない	0
未回答	0



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？

感じる	1
やや感じる	1
あまり感じない	0
感じない	0
未回答	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？

感じる	2
やや感じる	0
あまり感じない	0
感じない	0
未回答	0



問6 [相談を受ける姿勢について]

相談をじっくり聞いてもらえたと感じますか？

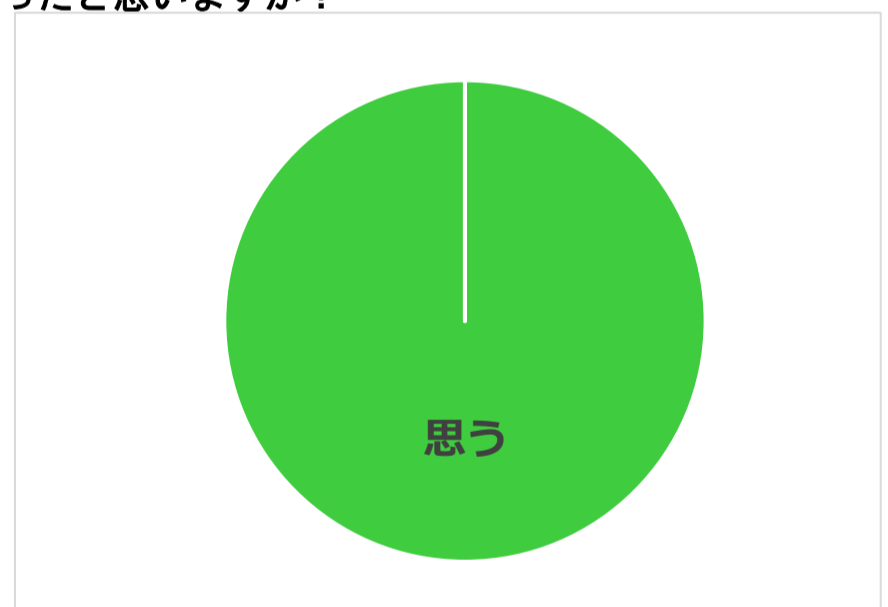
感じる	2
やや感じる	0
あまり感じない	0
感じない	0
未回答	0



問7 [相談窓口の環境について]

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？

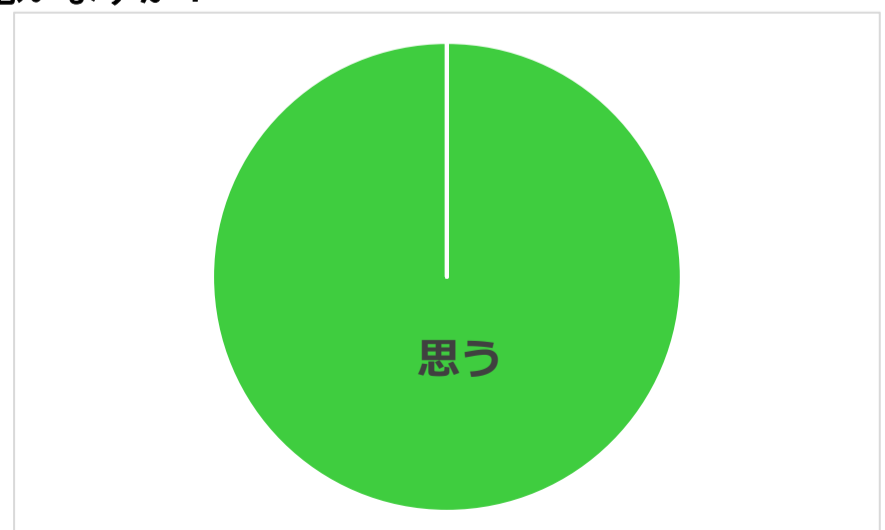
思う	2
どちらかといえば思う	0
どちらかといえば思わない	0
思わない	0
未回答	0



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？

思う	2
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
未回答	0



〈地域包括支援センター 自主事業〉

対象 : 地域包括支援センター 自主事業参加者
 回答期間 : 令和6年9月18日から10月31日まで
 回収数 : 57
 配布方法 : 直接手渡し
 回収方法 : その場で回収(無記名)

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？

丁寧	44
どちらかといえば丁寧	13
どちらかといえば不丁寧	0
不丁寧	0
未回答	0

〈ご意見ご要望〉

- ・とても親切でした。
- ・いつも明るく挨拶してくれます。
- ・いつもやさしく接してくれます。



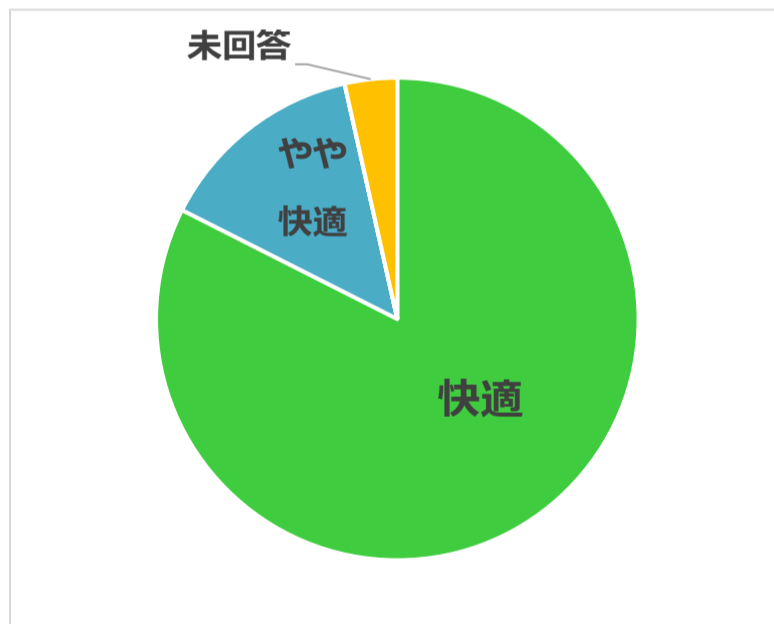
問2 〔施設の快適性について〕

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？

快適	47
やや快適	8
やや不快	0
不快	0
未回答	2

〈ご意見ご要望〉

- ・とてもきれいです。



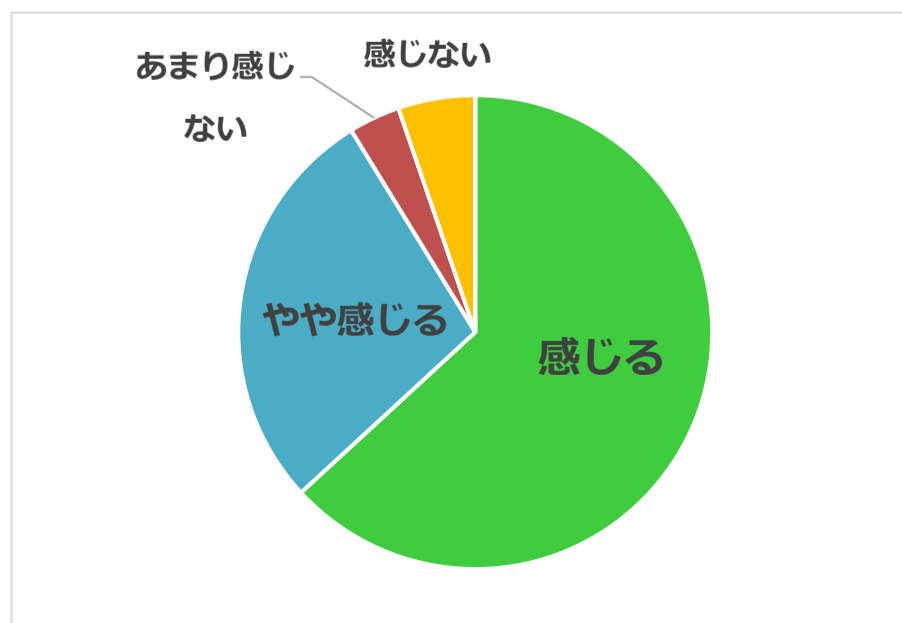
問3 〔要望などをお伺いする体制について〕

職員に気軽に不満や要望を伝えられる環境や体制が整っていると感じますか？

感じる	36
やや感じる	16
あまり感じない	2
感じない	3
未回答	0

〈ご意見ご要望〉

- ・まだ経験していないのでわかりません。
- ・気軽に聞いてくださいます。



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？

受けた	11
やや受けた	13
あまり受けていない	11
受けていない	17
未回答	5

<ご意見ご要望>

- ・何回も受けました。
- ・利用する機会がまだ少ないので、あまり受けていません。



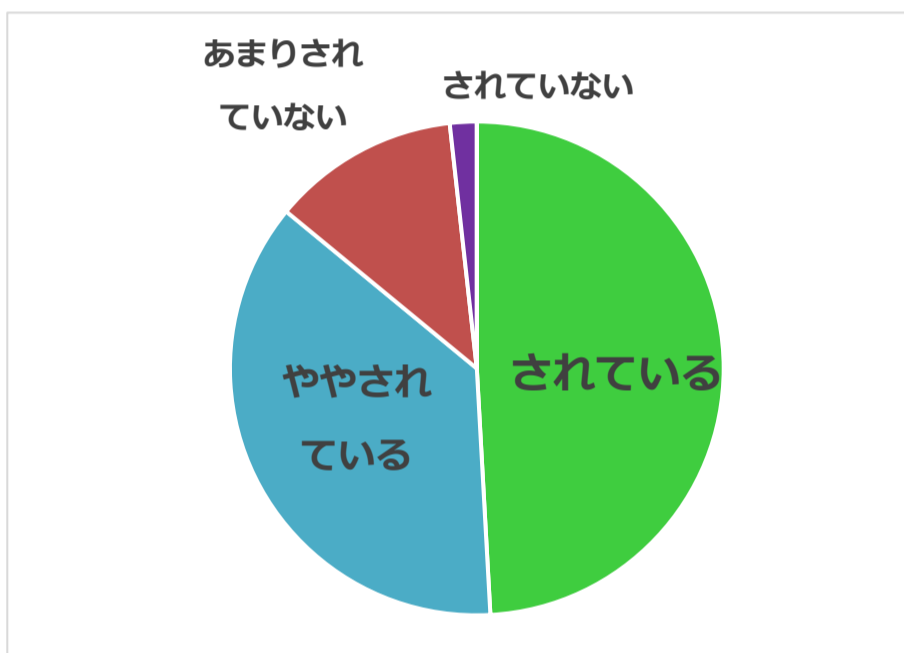
問5 [広報について]

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？

されている	28
ややされている	21
あまりされていない	7
されていない	1
未回答	0

<ご意見ご要望>

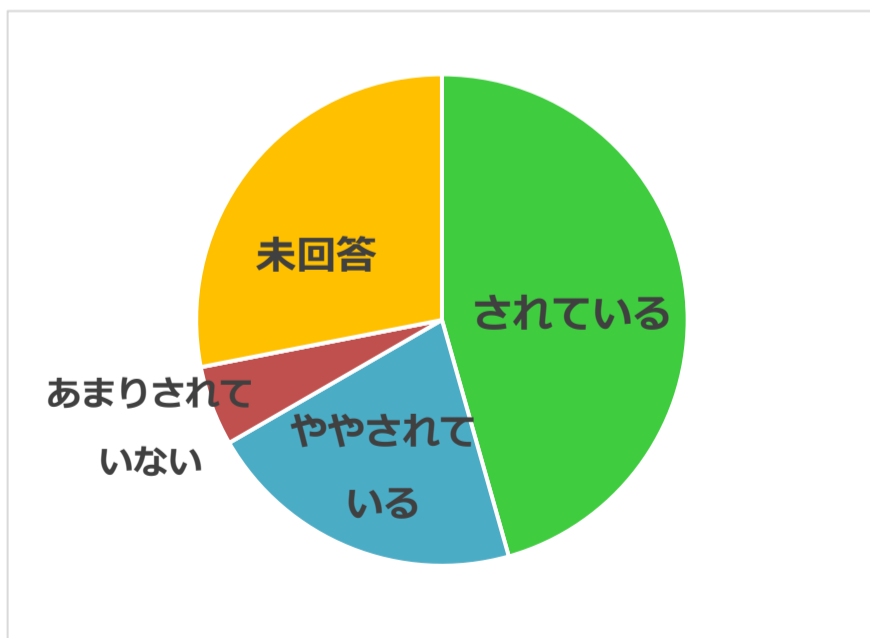
- ・マンションですが、毎月回覧されています。
- ・ケアプラザのパンフレットは回覧・掲示されていません。居住環境に応じた掲示が必要と思う。



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？

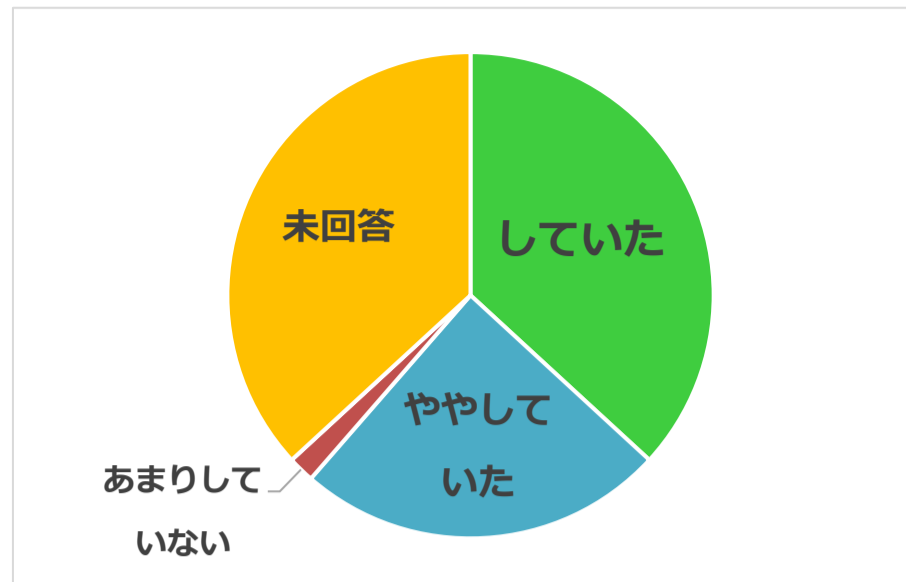
されている	26
ややされている	12
あまりされていない	3
されていない	0
未回答	16



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？

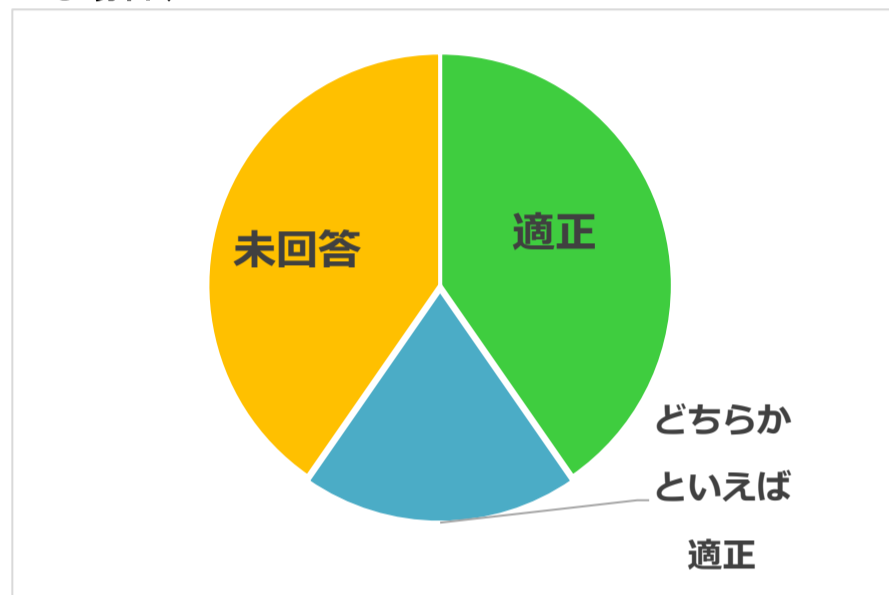
していた	21
ややしていた	14
あまりしていない	1
していない	0
未回答	21



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？

適正	23
どちらかといえば適正	11
どちらかといえば不適正	0
不適正	0
未回答	23



<ご意見ご要望>

- ・安すぎると思います。必要な参加費を取ってください。

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？

<ご意見ご要望>

- ・音楽の会の回数を増やしてほしい。
- ・スマホの使い方。
- ・年齢とともに体の動きが悪くなるので、筋肉をほぐすリハビリ体操を週1回くらいお願いしたい。

その他 ご意見・ご要望があればご記入ください。

- ・いつもいろいろな企画をしていただきありがとうございます。
- ・台風が接近する中で、災害対応のレシピがとてもよかった。
- ・水ようかん大変おいしかったです。

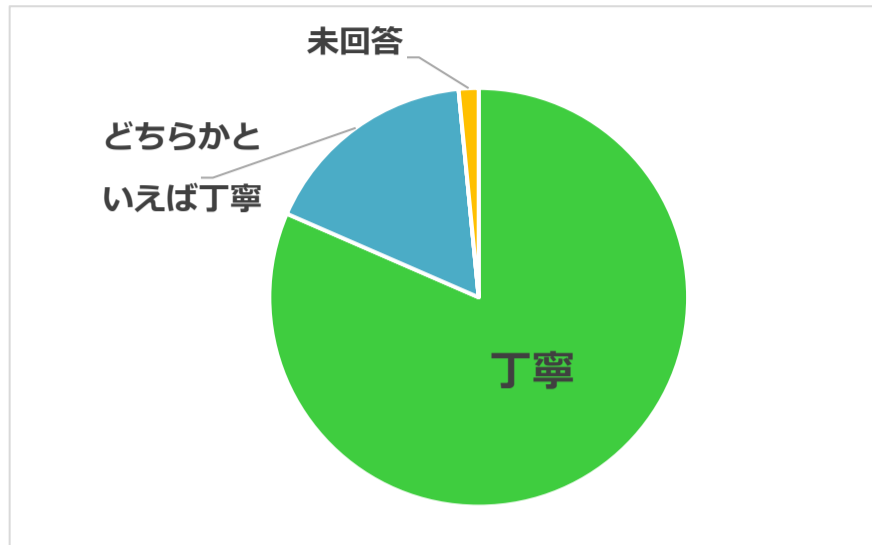
＜地域活動・交流事業 自主事業＞

対象 : 地域活動・交流事業 自主事業参加者
 回答期間 : 令和6年9月18日から10月31日まで
 回収数 : 130
 配布方法 : 直接手渡し
 回収方法 : その場で回収(無記名)

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？

丁寧	106
どちらかといえば丁寧	22
どちらかといえば不丁寧	0
不丁寧	0
未回答	2



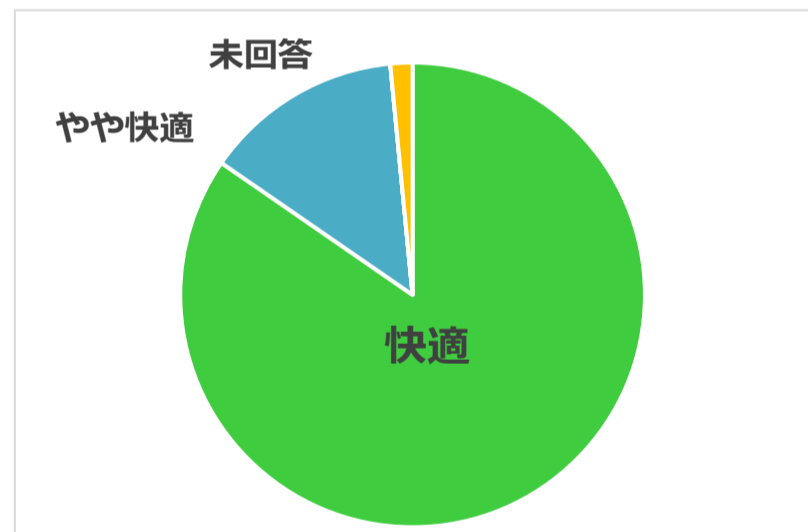
＜ご意見ご要望＞

- ・どの職員の方も同じように対応してください。
- ・いつも職員の方から挨拶してください。
- ・いつも丁寧に対応してくださり嬉しいです。
- ・会場を使用中、不明な点を連絡しても即対応していただきありがたいです。

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？

快適	110
やや快適	18
やや不快	0
不快	0
未回答	2



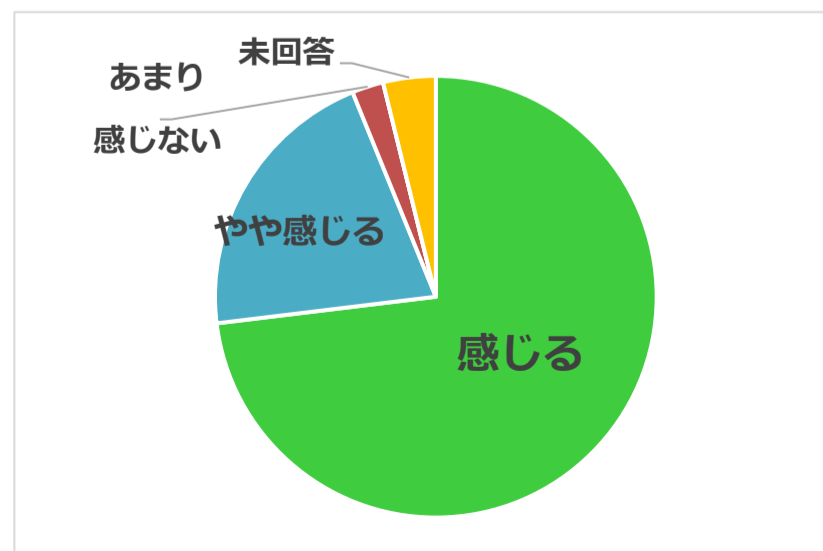
＜ご意見ご要望＞

- ・もう少し部屋が大きいとよい。
- ・いつも掃除が行き届いて清潔です。
- ・お便座がつるつるしていませんでした。

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？

感じる	95
やや感じる	27
あまり感じない	3
感じない	0
未回答	5



＜ご意見ご要望＞

- ・いつも丁寧なあいさつや対応ありがとうございます。
- ・どなたがケアプラザの職員かわかっていません。

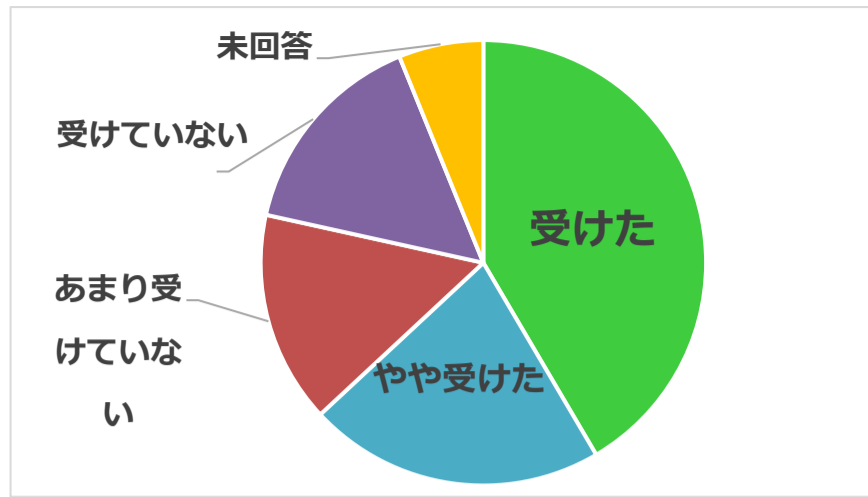
問4 [緊急時の対応について]

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？

受けた	54
やや受けた	28
あまり受けていない	20
受けていない	20
未回答	8

<ご意見ご要望>

- ・緊急時の避難場所、避難方法を教えてもらえたら助かります。



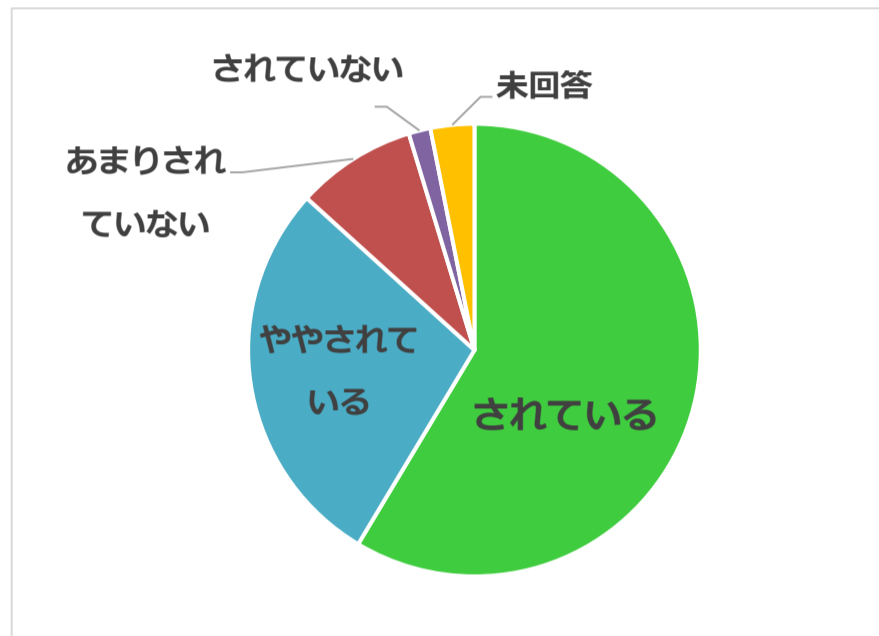
問5 [広報について]

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？

されている	75
ややされている	36
あまりされていない	11
されていない	2
未回答	4

<ご意見ご要望>

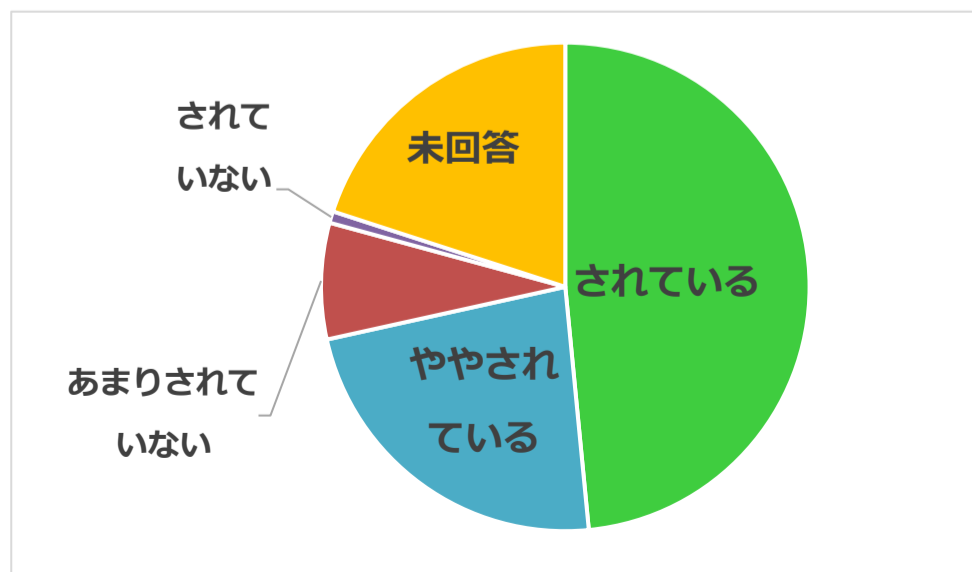
- ・横浜市や港南区の広報、インターネット等で確認できると思います。
- ・広報よこはま港南区版をすみずみまで読んで、催し物に参加しています。
- ・広報紙の発行が2ヶ月に1回に減って残念です。
- ・広報紙の紙面スペースだけでは、地域への周知に限りがあると思う。
- ・紙が多いので、ホームページやSNSも活用してほしい。
- ・ケアプラザに来所されない方への周知が難しいのではないかな。
- ・町内会がつなぎ役の役目を果たせるとよいのではないかな。



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？

されている	63
ややされている	30
あまりされていない	10
されていない	1
未回答	26



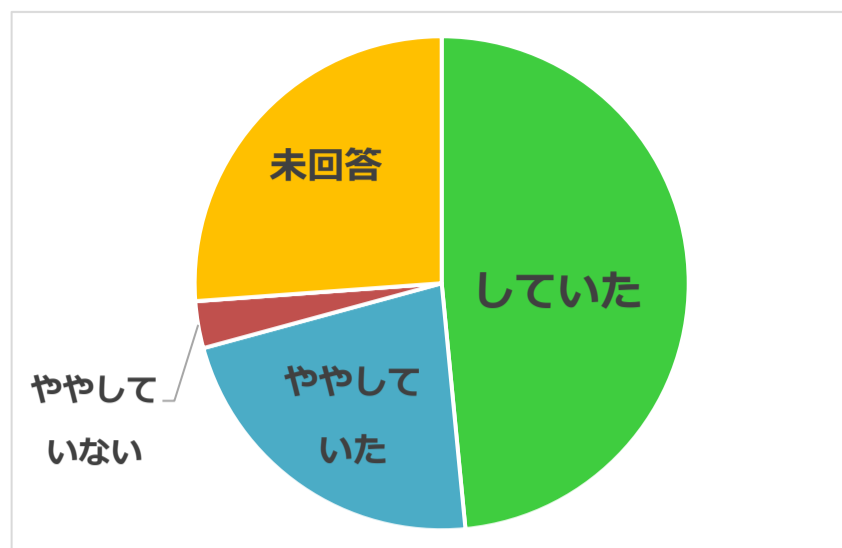
問7 [事業目的と内容の一致について]

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？

していた	63
ややしていた	29
ややしていない	4
していない	0
未回答	34

<ご意見ご要望>

- ・ ほぼ内容は一致しています。
- ・ いつも楽しく参加させていただいています。



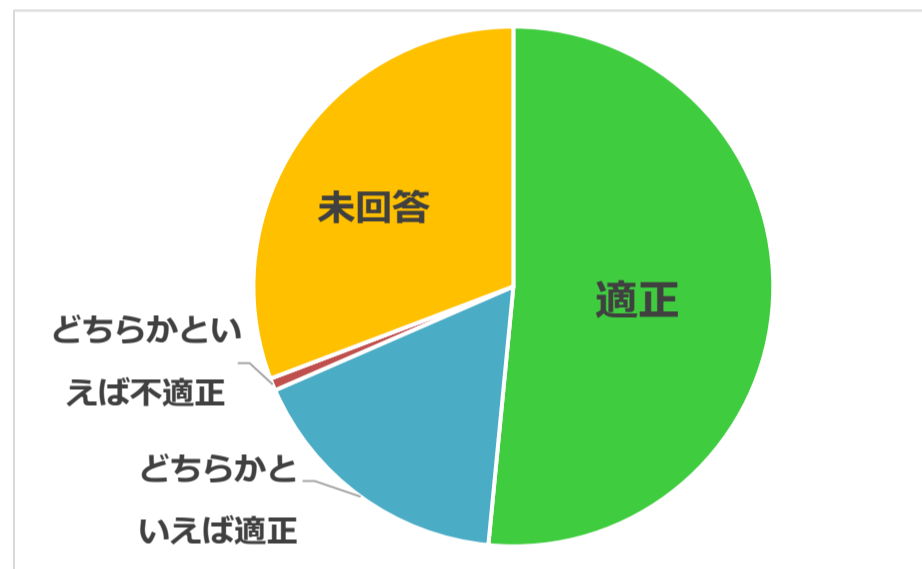
問8 [参加費などについて]

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？

適正	67
どちらかといえば適正	22
どちらかといえば不適正	1
不適正	0
未回答	40

<ご意見ご要望>

- ・ 適正だと思う。
- ・ お安く参加できありがとうございます。



問10 [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？

<ご意見ご要望>

- ・ ストレッチ体操
- ・ 地域のお役立ち。地域のお役に立ちたいと思います。
- ・ カフェとスマホ教室のコラボ。皆さんが集まる場でスマホスキルの向上や交流が深められたらと思う。
- ・ 歌の講座を更に充実させてほしい。
- ・ マージャンができるのがありがたい。
- ・ 高齢者向けの講習。相続、後見、夫婦が一人になる前の心構えを事前に学びたいです。
- ・ 90歳になっても足腰ピンピン頭もはっきりしているように、体操を毎週したい。
- ・ 近場でのハイキング、ウォーキングなど。
- ・ 赤ちゃん教室の同窓会。0歳だけでなく第一子の集まりをしてもらえたら嬉しいです。
- ・ ベビーの預かり。
- ・ 子連れで遊べる場を毎日開放してほしい。
- ・ 育児講座があると嬉しいです。

その他 ご意見・ご要望があればご記入ください。

- ・ 歌の会の歌集を増やしてほしい。
- ・ スマホカフェを実現させたいです。
- ・ 地域的に子ども食堂は難しいでしょうか。できればやってみたいです。
- ・ 認知症の講座は何度か実施され、種類などの説明は聞いていますが、症状が進んでいく経過や一般的な進行具合を知りたいです。
- ・ 栄区在住ですが、こちらが近いのでお世話になっています。
- ・ 夏場の冷房が効きすぎているように感じました。高齢者の多い会で、皆さん長袖を羽織っていました。

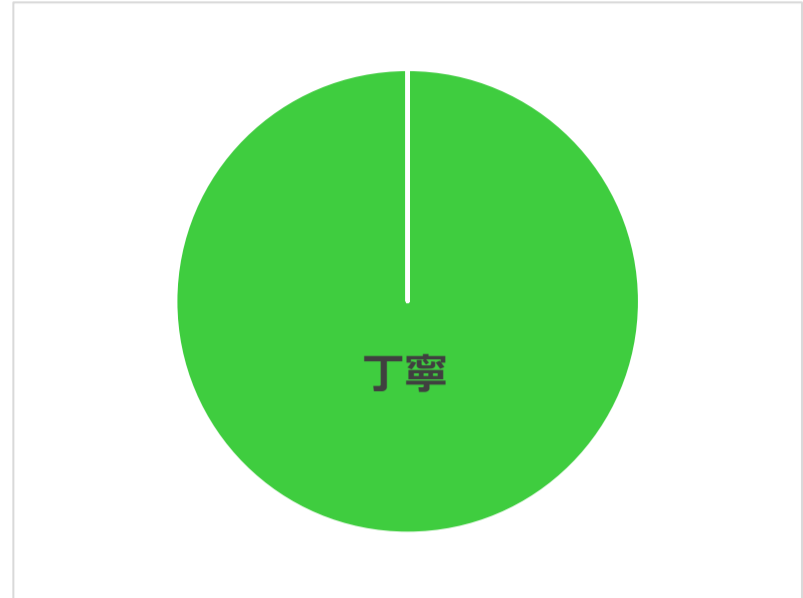
〈居宅介護支援事業〉

対象 : 居宅介護支援事業 利用者
回答期間 : 令和6年9月18日から10月31日まで
回収数 : 12
配布方法 : 直接手渡し
回収方法 : その場で回収(無記名)

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？

丁寧	12
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
未回答	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環境や体制が整っていると感じますか？

感じる	12
やや感じる	0
あまり感じない	0
感じない	0
未回答	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？

してくれる	12
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
未回答	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？

あった	12
ややあった	0
あまりなかった	0
なかった	0
未回答	0



問5 [個人情報の取扱いについて]

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などに話さないことについて説明がありましたか？

あった	12
ややあった	0
あまりなかった	0
なかった	0
未回答	0



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サービス利用票に
反映させてくれていますか？

してくれる	11
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
未回答	1



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？

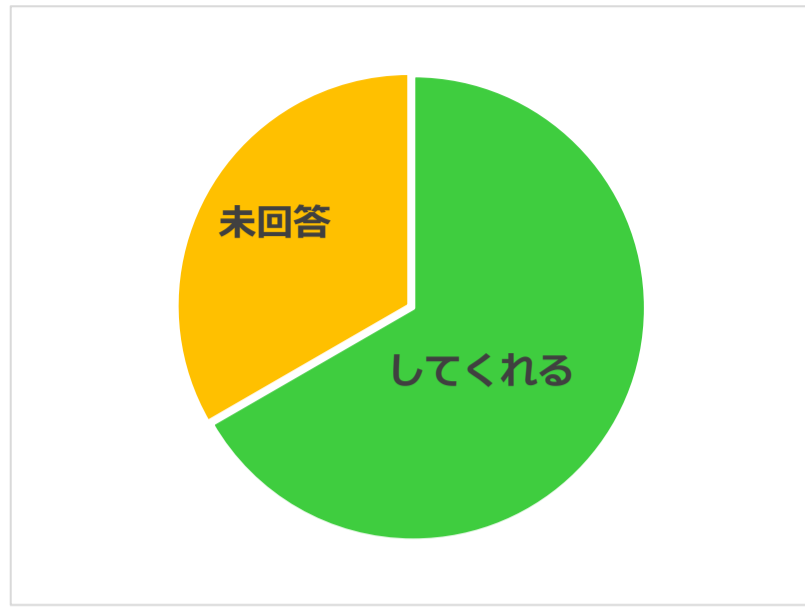
してくれる	11
ややしてくれる	0
あまりしてくれない	0
してくれない	0
未回答	1



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？

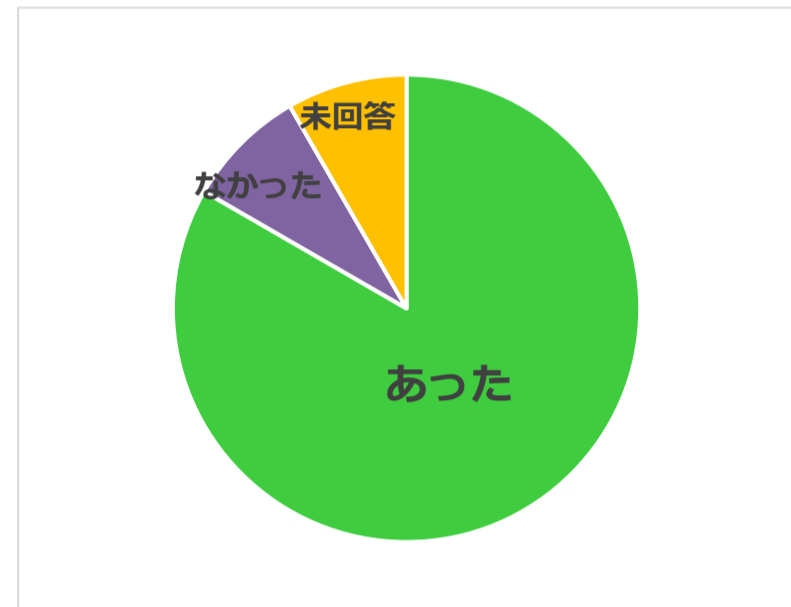
してくれる	8
ややしてくれる	0
あまりしてくれない	0
してくれない	0
未回答	4



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？

あった	10
ややあった	0
あまりなかった	0
なかった	1
未回答	1



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？

してくれる	11
ややしてくれる	1
あまりしてくれない	0
してくれない	0
未回答	0



〈地域活動・交流事業 貸出施設利用者〉

対象 : 地域活動・交流事業 貸出施設利用者
回答期間 : 令和6年9月18日から10月31日まで
回収数 : 35
配布方法 : 直接手渡し
回収方法 : その場で回収(無記名)

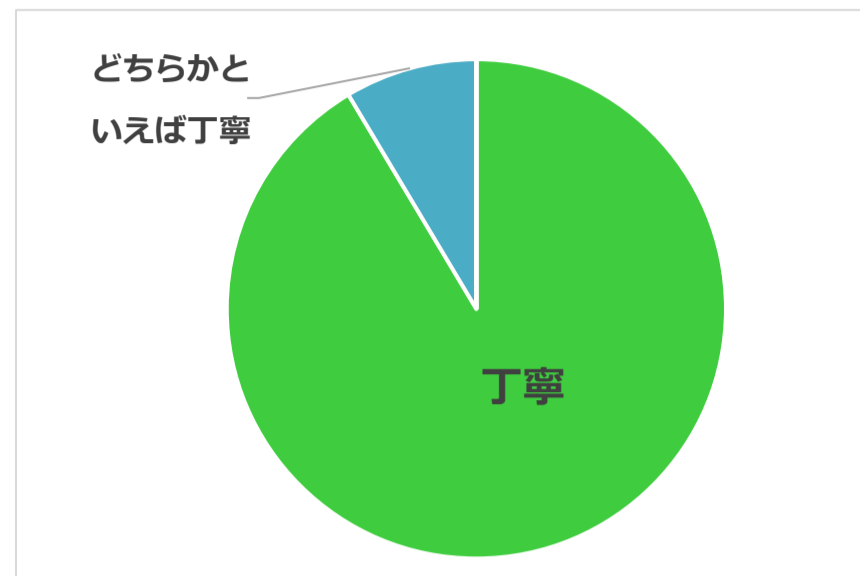
問1 〔職員の対応について〕

挨拶や対応の際の言葉使いや態度が丁寧ですか？

丁寧	32
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
未回答	0

〈ご意見ご要望〉

- ・いつもありがとうございます。とても助かっています。



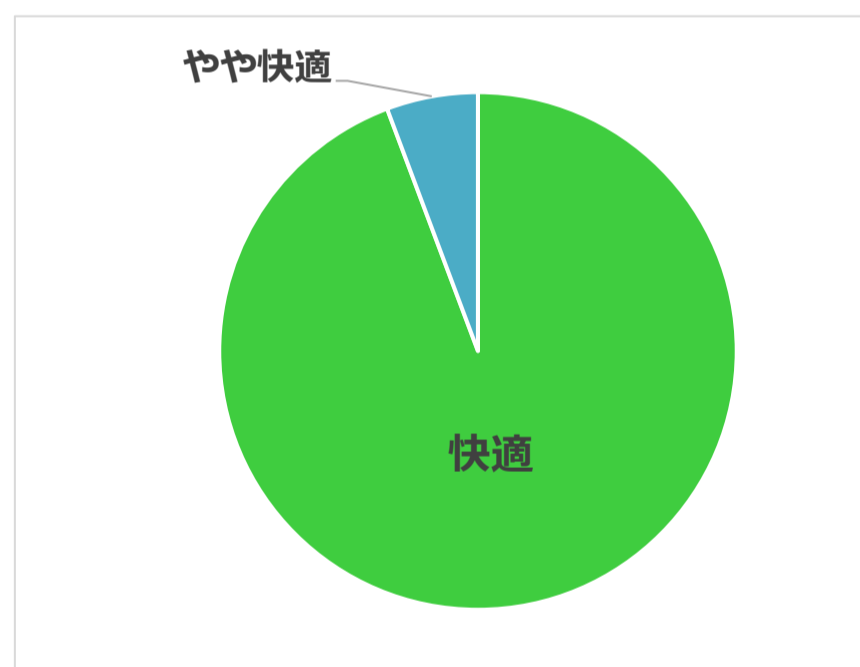
問2 〔施設の快適性について〕

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？

快適	33
やや快適	2
やや不快	0
不快	0
未回答	0

〈ご意見ご要望〉

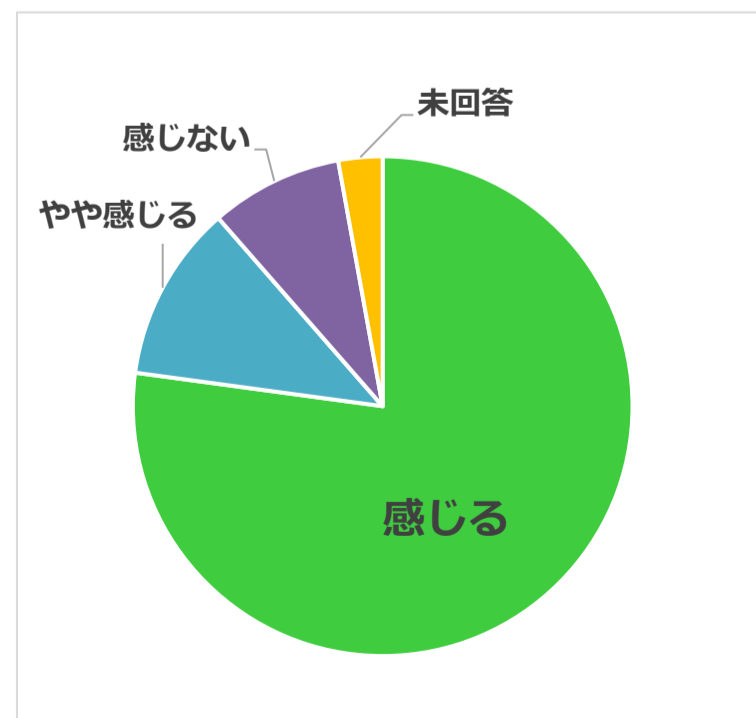
- ・会場がいつもきれいで気持ちがいいです。



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環境や体制が整っていると感じますか？

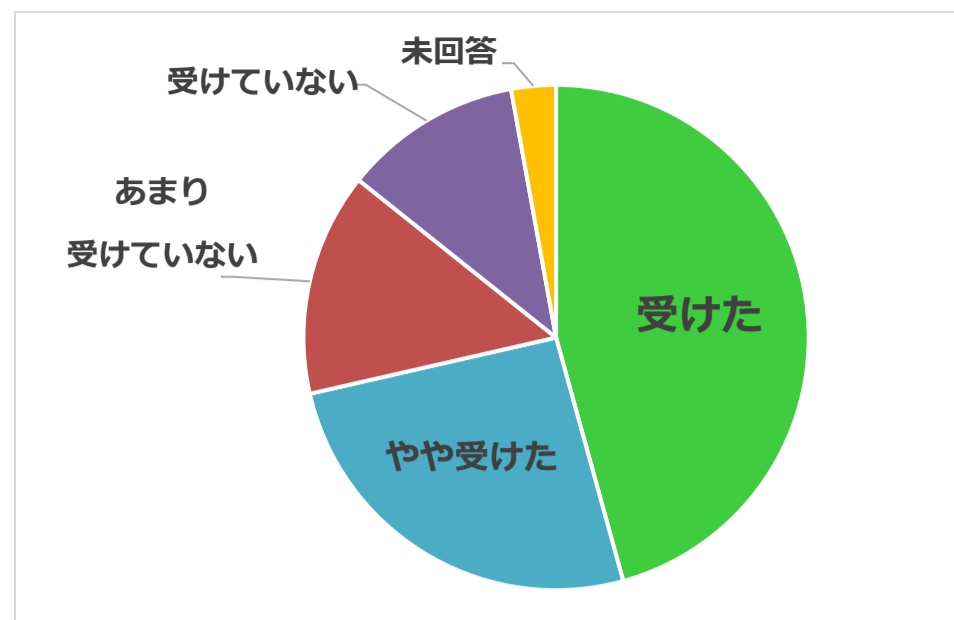
感じる	27
やや感じる	4
あまり感じない	0
感じない	3
未回答	1



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？

受けた	16
やや受けた	9
あまり受けていない	5
受けていない	4
未回答	1



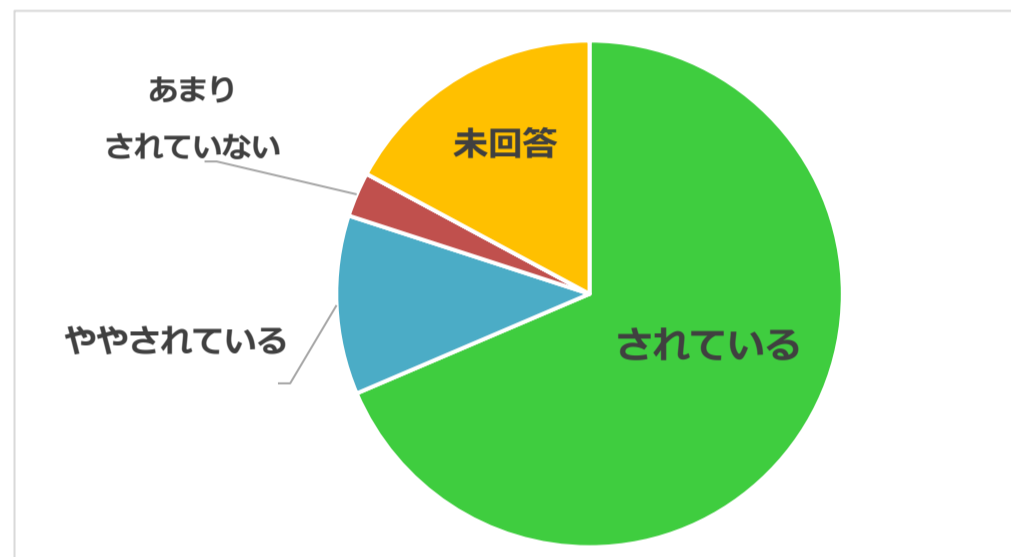
<ご意見ご要望>

- ・ 利用する全員に周知されているわけではない。
- ・ 長い間使わせてもらっているので、忘れてしまったかも。機会があったら教えてください。

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？

されている	24
ややされている	4
あまりされていない	1
されていない	0
未回答	6



<ご意見ご要望>

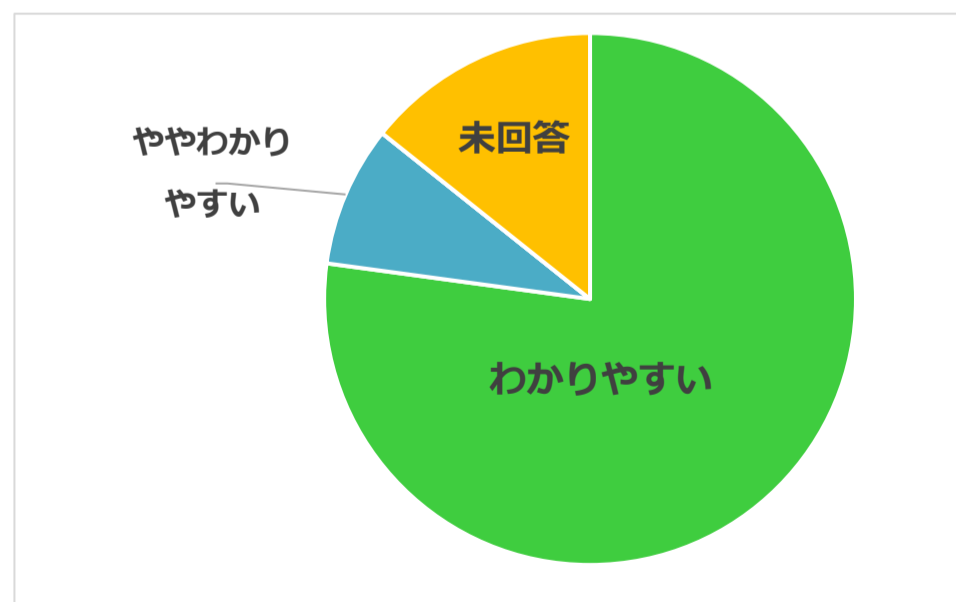
- ・ ご近所ではケアプラザはケアが必要な方が利用できる場で、団体での活動ができる場所とっていない方が多いです。

問6 [利用手続について]

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？

(※) 貸出施設：多目的ホール、調理室、ボランティアルーム及び地域ケアルーム

わかりやすい	27
ややわかりやすい	3
ややわかりにくい	0
わかりにくい	0
未回答	5



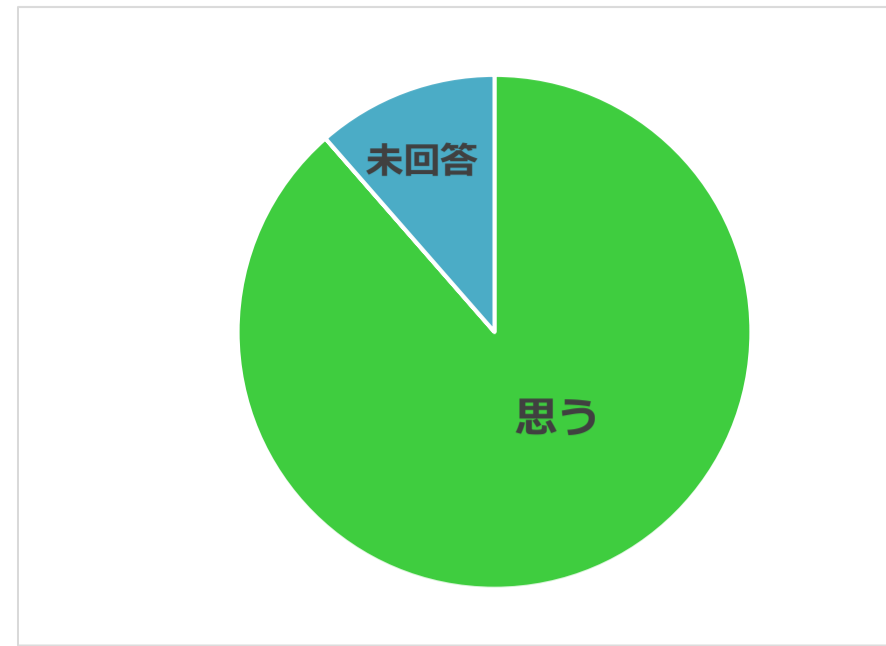
<ご意見ご要望>

- ・ 窓口で言えば、予約をすぐ取ってくださいます。

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？

思う	31
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
未回答	4



<ご意見ご要望>

- ・我々の年齢になると、ケアプラザの例会が唯一のお出かけです。

その他 ご意見・ご要望があればご記入ください。

- ・いつもありがとうございます。感謝、感謝です。
- ・毎回ありがたく使わせていただき、楽しい日々になっています。
- ・皆で集まるのにとっても利用しやすいです。