

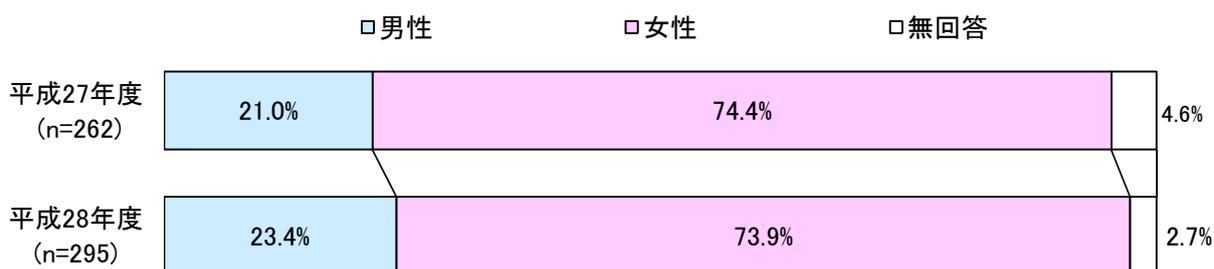
# 平成 28 年度横浜市霧が丘地域ケアプラザご利用者満足度調査

調査期間:平成 28 年 9 月 1 日～9 月 14 日

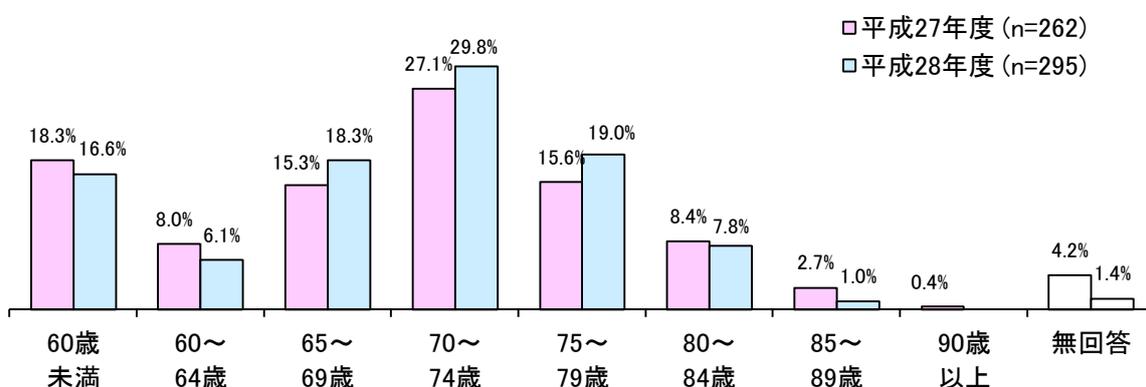
回収枚数:295 枚

## (1)回答者の属性

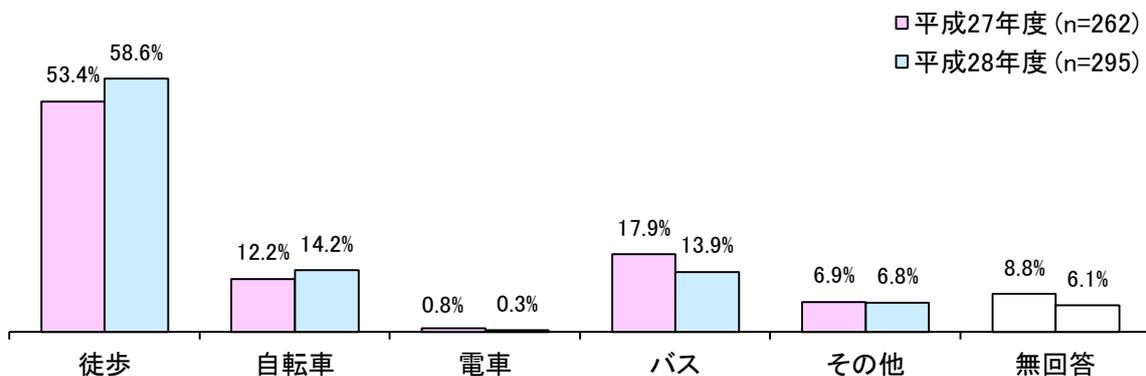
### ①性別



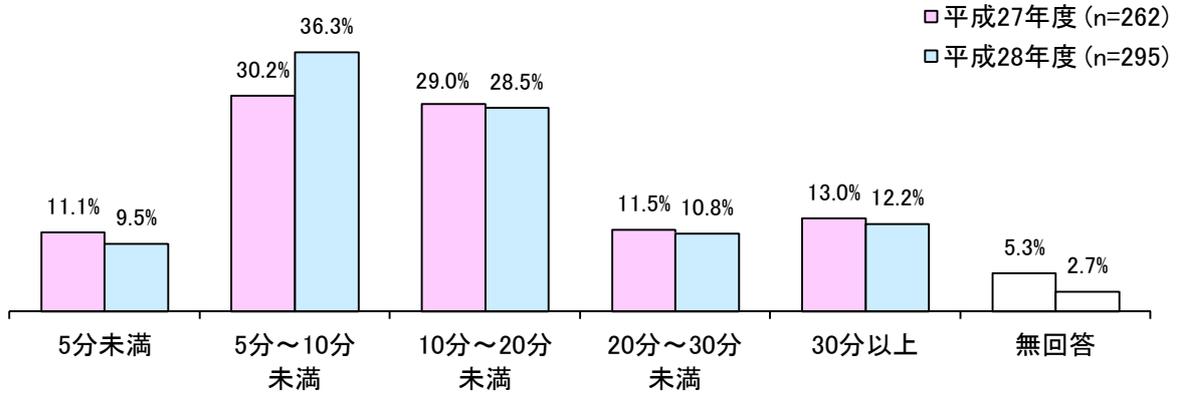
### ②年齢



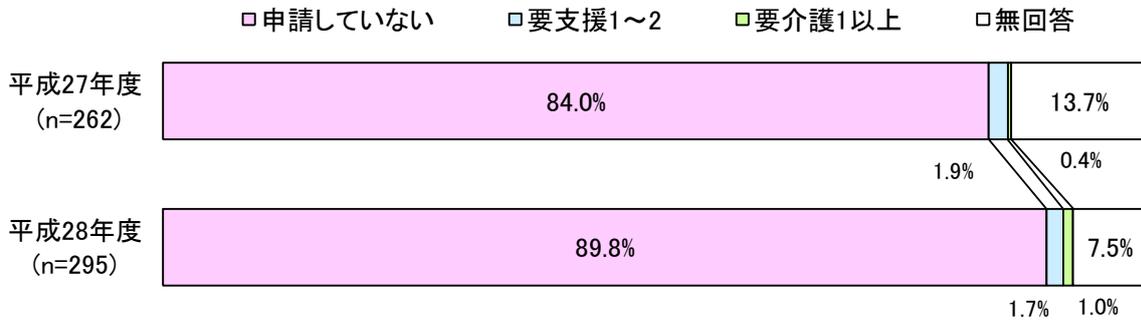
### ③主な交通手段



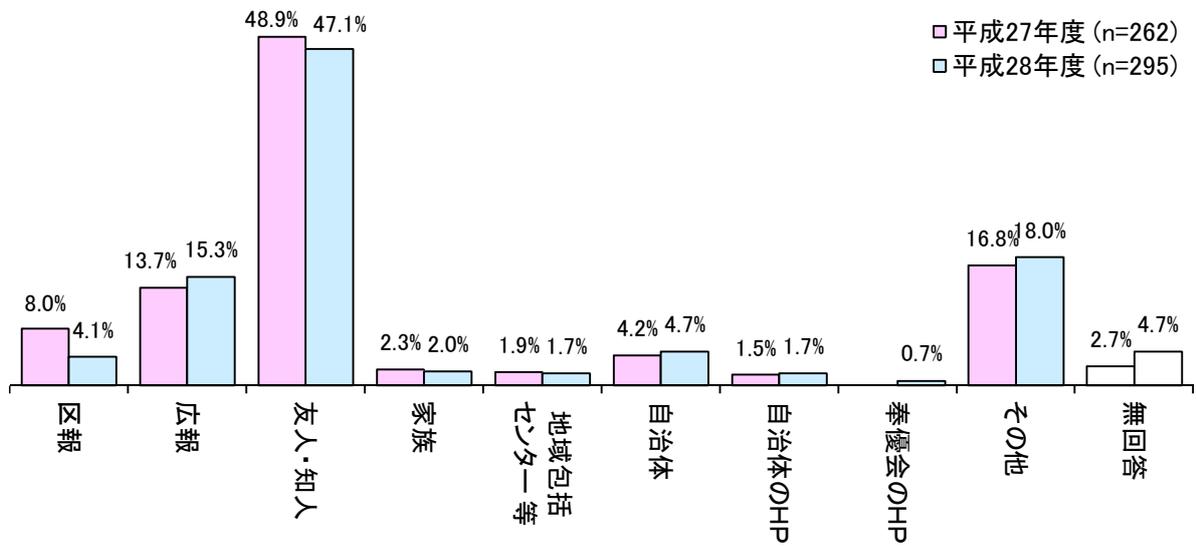
④所要時間



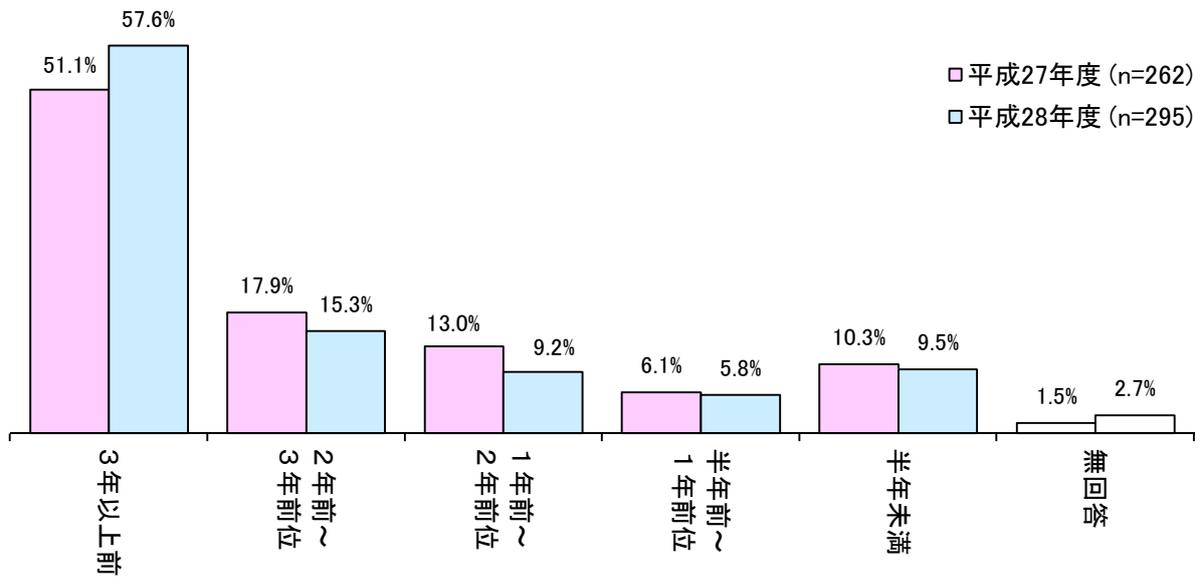
⑤介護保険の認定状況



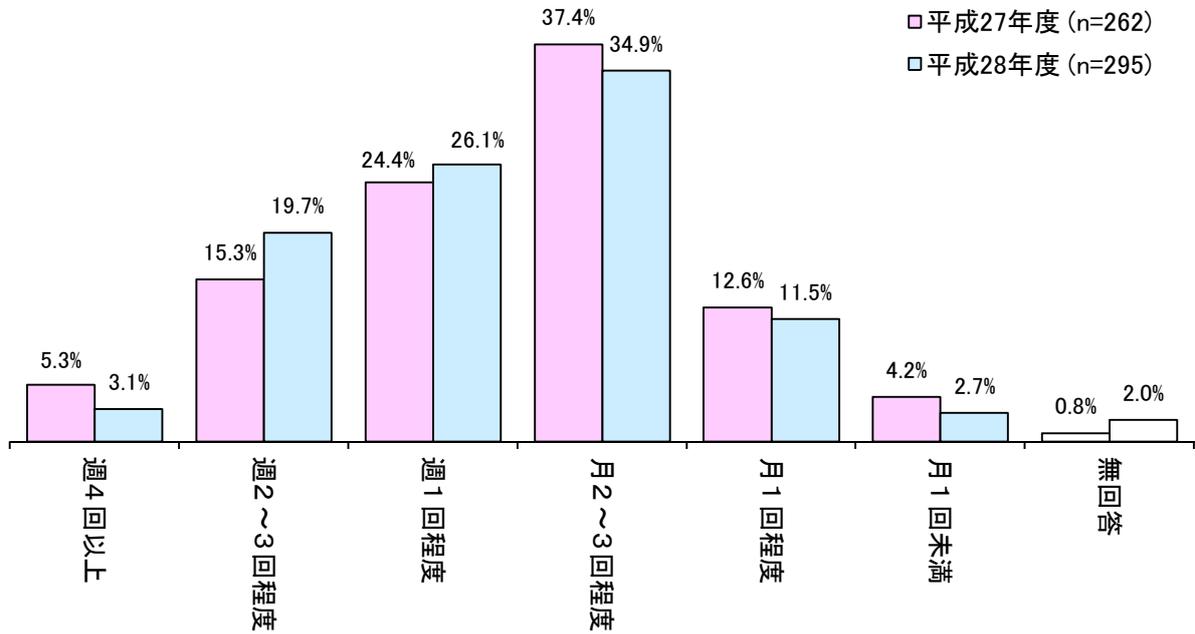
(2)センターを利用し始めたきっかけ



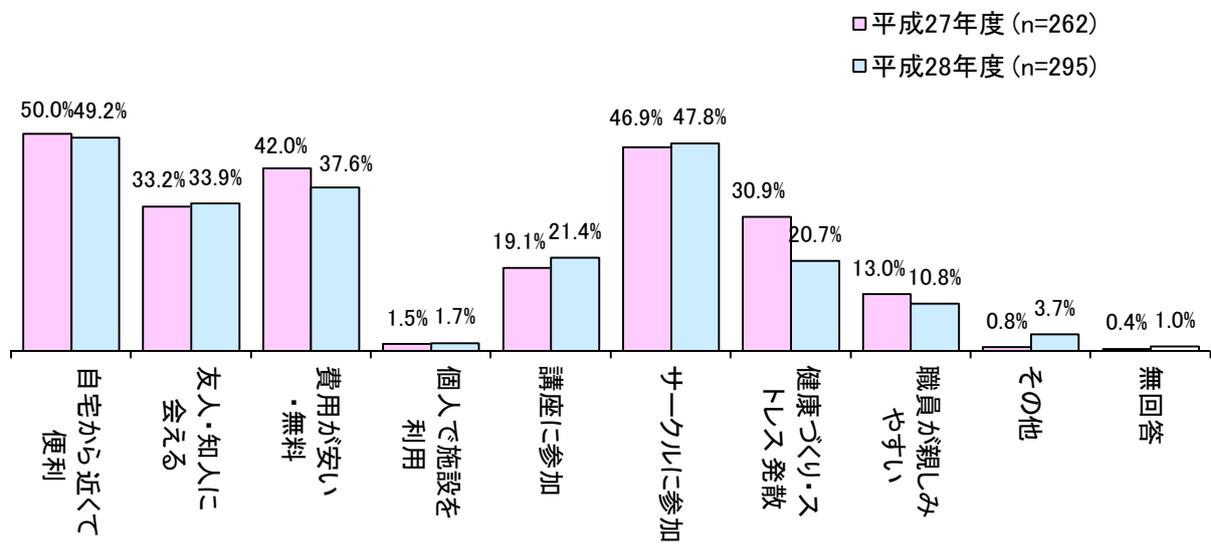
(3)センターの利用開始時期



#### (4)施設の利用頻度



#### (5)施設を利用する理由

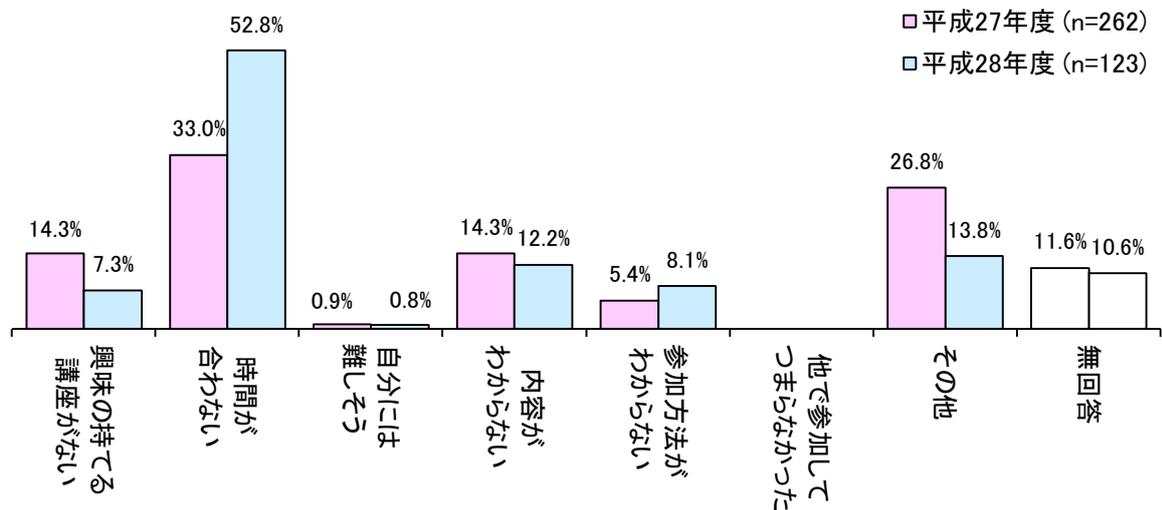


(6)講座への参加について

①参加の有無



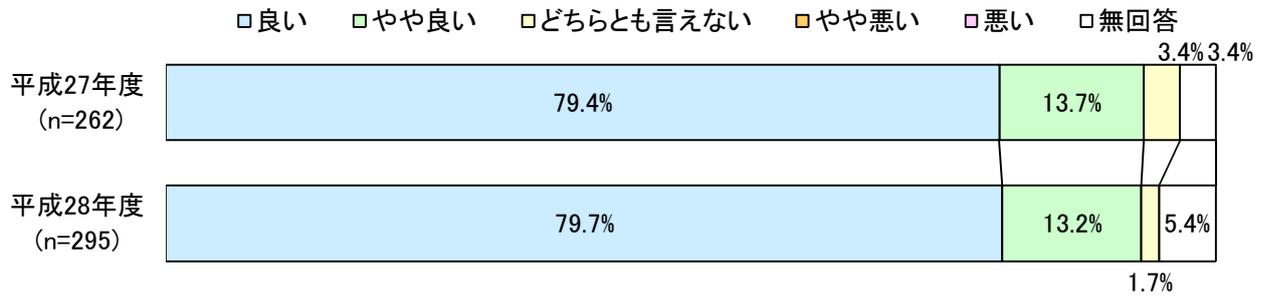
②参加しない理由



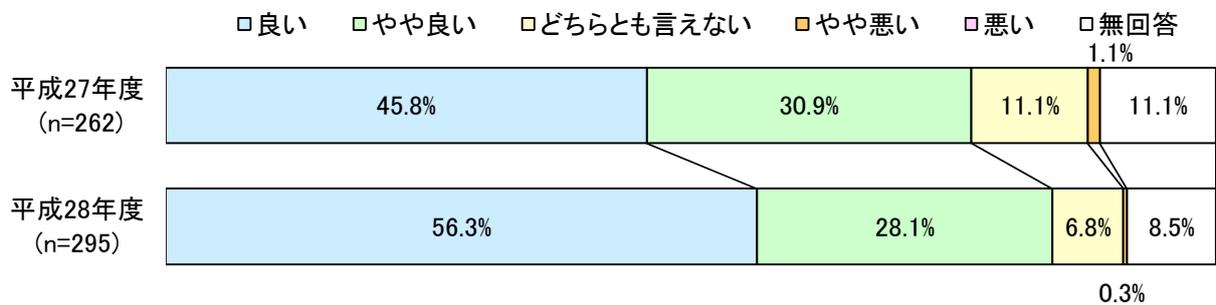
(7)センターの総合満足度



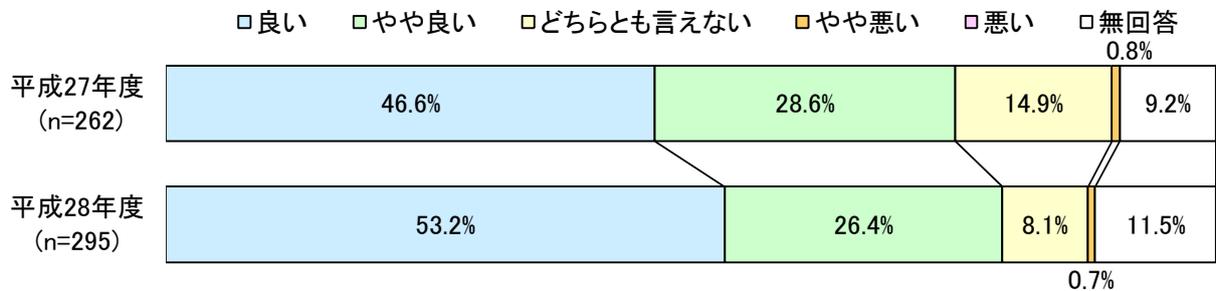
(8)-1 センターの運営について／センターの清掃



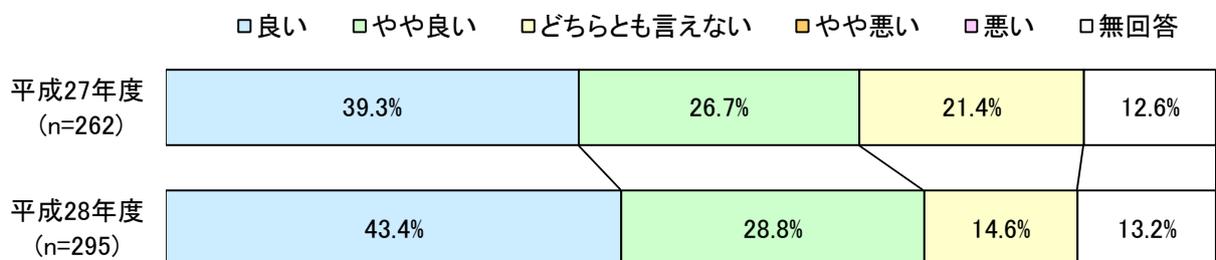
(8)-2 センターの運営について／案内表示や注意事項のわかりやすさ



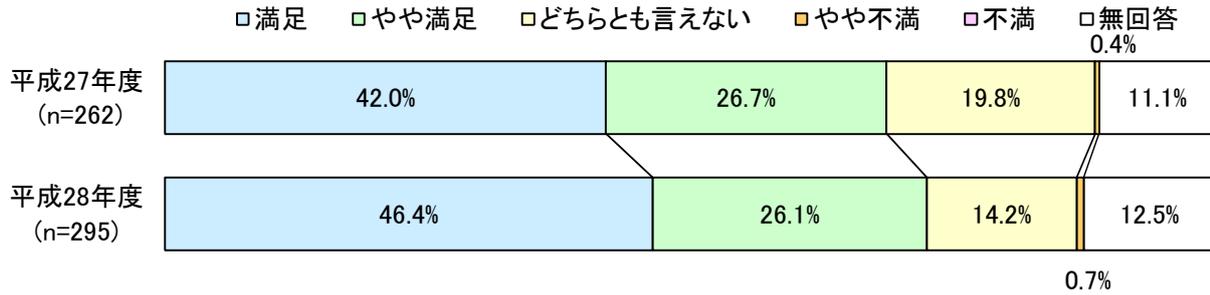
(8)-3 センターの運営について／お知らせのわかりやすさ



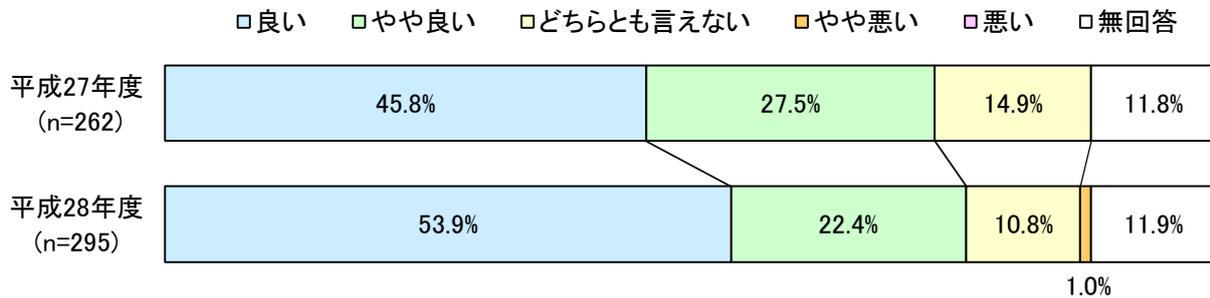
(8)-4 センターの運営について／質問・要望などの伝えやすさ



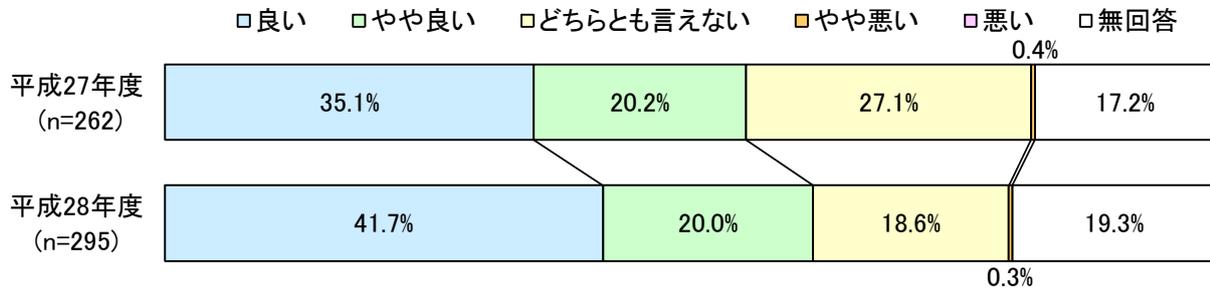
(8)-5 センターの運営について／質問・要望などへの速やかな対応



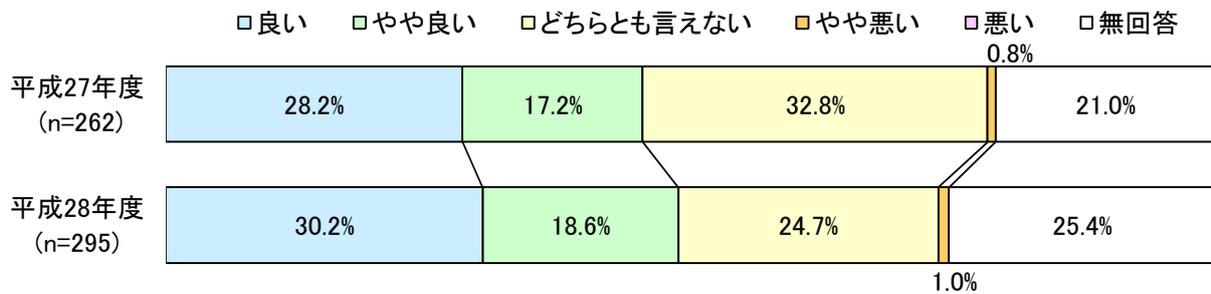
(8)-6 センターの運営について／利用者への対応の公平さ



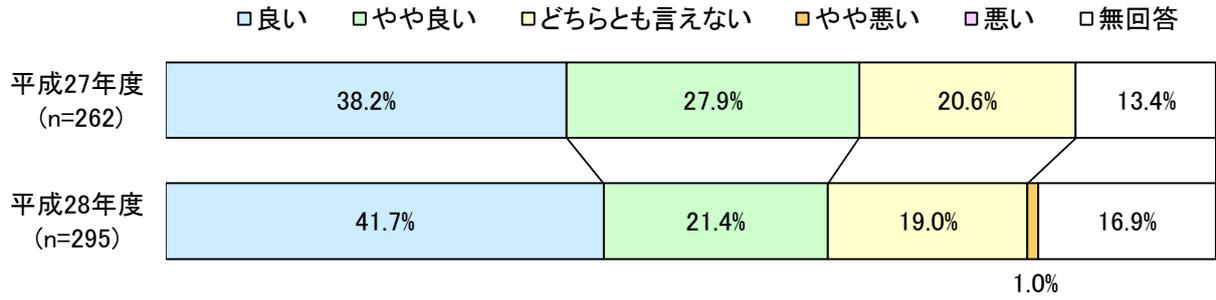
(8)-7 センターの運営について／個人情報保護への取組み



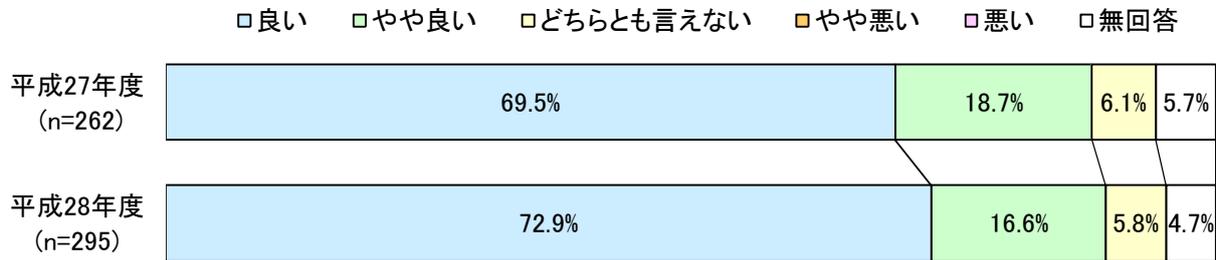
(8)-8 センターの運営について／ホームページでの情報提供



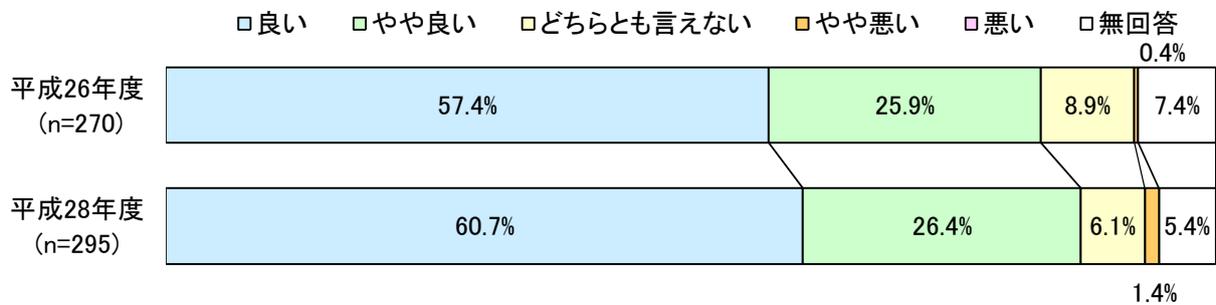
(8)-9 センターの運営について／センターの運営全体について



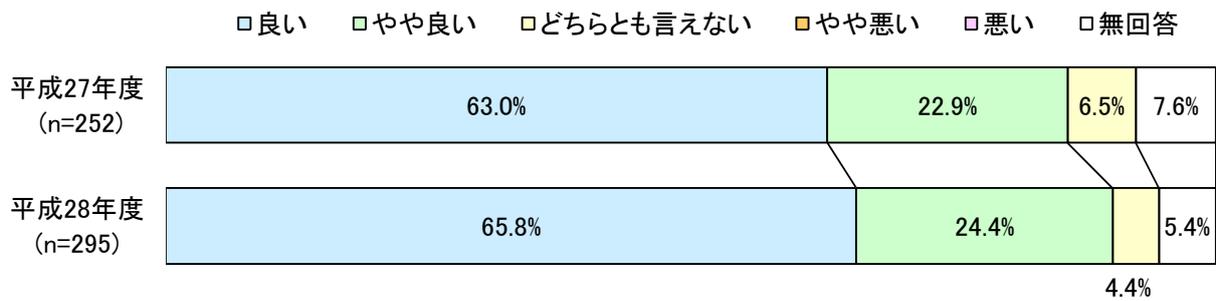
(9)-1 施設の職員について／職員の服装



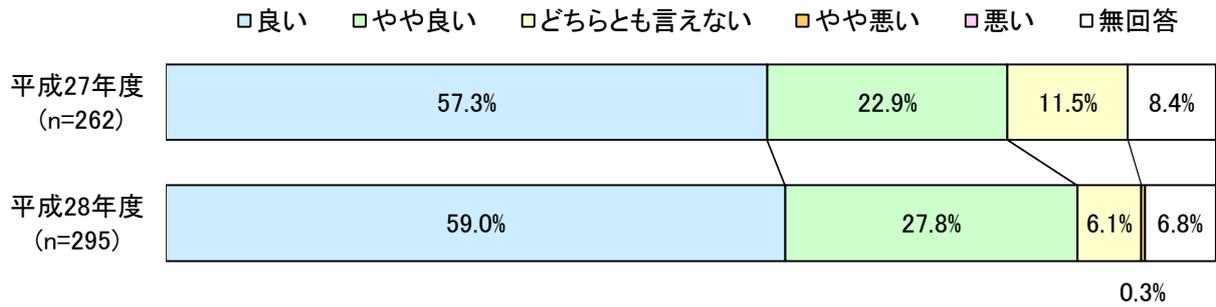
(9)-2 施設の職員について／積極的に挨拶や話しかけたりしている



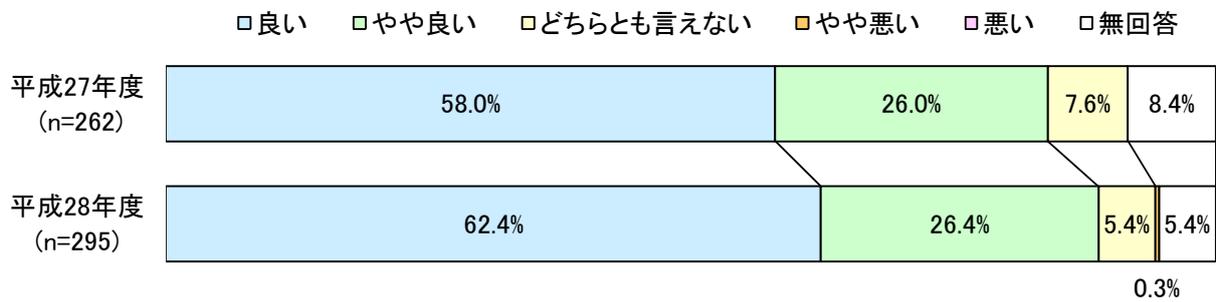
(9)-3 施設の職員について／職員の言葉遣いの丁寧さ



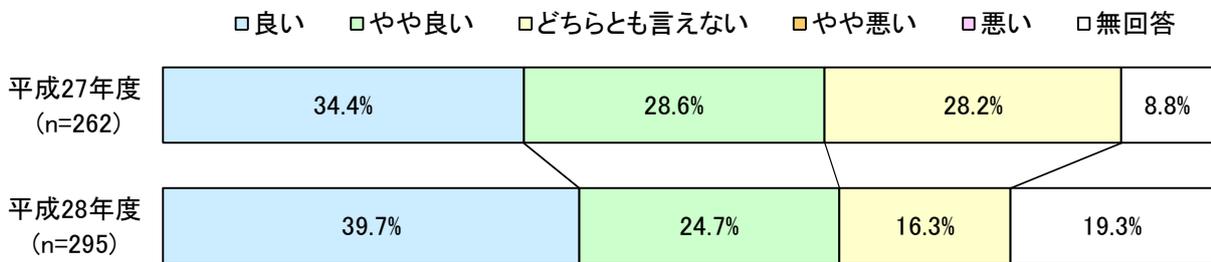
(9)-4 施設の職員について／職員の説明などの話のわかりやすさ



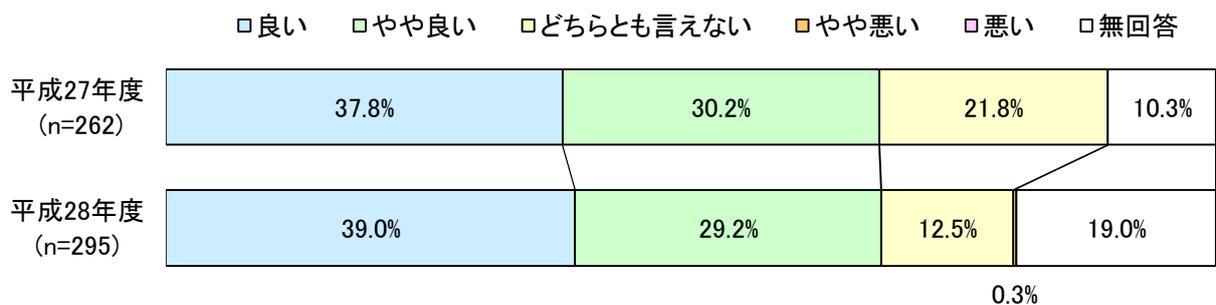
(9)-5 施設の職員について／職員の対応全体について



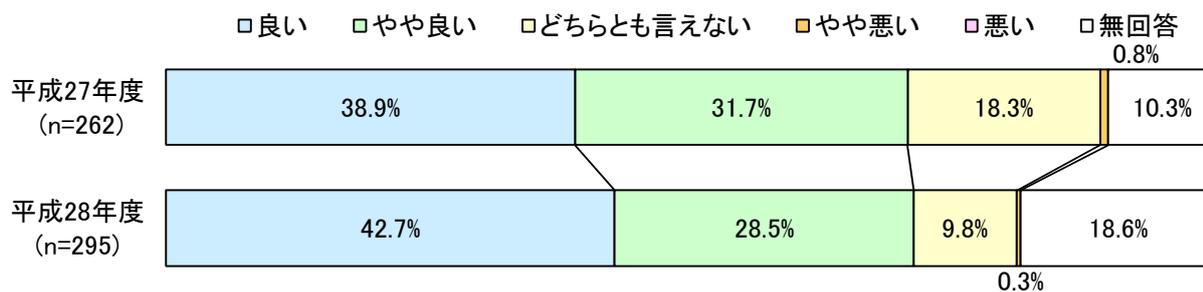
(10)-1 施設を利用した効果について／健康状態の改善



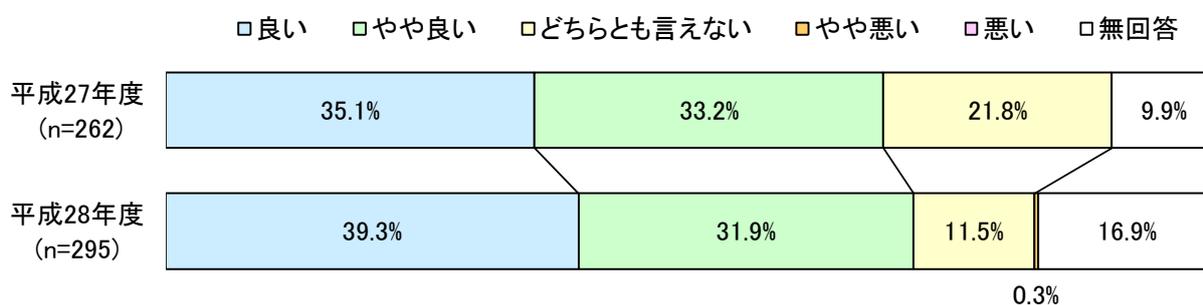
(10)-2 施設を利用した効果について／ストレスや不満の解消



### (10)-3 施設を利用した効果について／家族以外との交流



### (10)-4 施設を利用した効果について／生きがい/やる気などの向上



## (11)施設利用の満足度(CS グラフ)

#### ①施設の運営

※横浜市霧が丘地域ケアプラザでは、問7の施設の運営に関する設問にて、「悪い」の回答が無い項目があり、満足度の比較ができないため省略する。

#### ②職員の対応

※横浜市霧が丘地域ケアプラザでは、問8の職員の対応に関する設問にて、「悪い」の回答が無い項目があり、満足度の比較ができないため省略する。

#### 問1 ケアプラザを利用し始めたきっかけ

- ・フォークダンスを始めたから
- ・囲碁（3）
- ・ヨガ
- ・ヨガ教室参加
- ・スポーツ吹矢（2）
- ・サークル活動（8）
- ・コーラス
- ・回覧
- ・横を通りかかった
- ・当初から地域活動で
- ・老人会（3）、老人会の幹事会（2）、第一緑会（2）
- ・保健活動推進員会
- ・民児協
- ・所属団体の会合、イベント
- ・自治会（4）
- ・会場利用
- ・他のところの先生について来る
- ・クラブの皆様と・・・
- ・ケアプラザができたから
- ・民生委員の方のおすすめ
- ・会場利用
- ・会議で使用

#### 問4 ケアプラザを利用するきっかけ

- ・ボランティア（3）
- ・教室開催
- ・幹事会出席
- ・ひまだから

#### 問5-1 ご希望の講座開催

- ・合気道、気功

#### F3 ケアプラザまでの主な交通手段

- ・車（14）・車乗り合わせ・近くまで車・車の時もある・自家用車・電車+バス・歩くのがいや

#### 問10 ケアプラザへのご意見・ご要望

- ・できることがあれば協力します。
- ・月1回のうたごえサロン、福田先生のアコーディオンの伴奏も最高です。楽しみです。長く続

けてください。お願いします。

- ・ペン教室、習字などのカルチャー教室も設けて下さればと思います。
- ・脳トレの麻雀の講座を開いてください。
- ・健康講座、趣味の講座等のサークルを増やしてください（ウクレレ、ハーモニカ、ギター等）。
- ・特になし（3）。
- ・現状で満足（2）。
- ・いつも気持ちよく使用させていただきましてありがとうございます。
- ・いつも環境のよい状況で利用させていただき大変ありがたいです。
- ・水も用意されていて、ありがたいです。
- ・いつもサークルの場として利用させていただきありがとうございます。仲間達と元気に明るく体を動かしてみなさんとも生き生きしています。これからもよろしくお願いします。
- ・これからも末永くよろしくお願いします。
- ・最近、部屋の前に立て看板が置かれたので部屋を間違えなくなりました。
- ・いつもありがとうございます。楽しく参加しています。
- ・いろいろ活用ありがとうございます。第3緑会、ヘルスマイト、茶会。
- ・いつも気持ちよく利用させていただいています。
- ・いつもありがとうございます。近くで集える場所があるのはとてもありがたいです。
- ・利用に際して制限があり過ぎるように思う。
- ・利用申込書の承諾書（メモでも）が欲しい。
- ・健康器具などを用意して自由に使えるようになればありがたいです。
- ・夜の利用の時玄関のホワイトボードが次の日の予定になっていることがあるので終わるまでとは言わないが使用が始まってからにしてほしい。部屋の使用外の飲食の場を作ってほしい。
- ・防音室を作ってほしい。
- ・片付け、清掃の問題もあるが、会議室での飲食をもう少し緩やかにできないか、グループ活動などで活用したことが多々あるので。
- ・靴のまま入れないのが不便。正門以外の2つの門を利用できないので、遠回りになり不便。
- ・ホームページで1ヶ月の予定を見て利用していますが、月末ぎりぎりにならないと翌月の予定が出ないのでもう少し早くわかると良いと思います。
- ・現状を継続して頂ければよいと思います。
- ・いつもご丁寧な対応ありがとうございます。
- ・質問にどう回答していいかわからない項目がある。ex) 利用頻度利用し始めたきっかけ等

## 調査にご協力いただきありがとうございました

ご利用者の皆さまにはケアプラザ運営にご協力をいただきありがとうございます。

これからもご利用者の皆さまに継続的にご満足いただけるよう職員一同一生懸命取り組んでまいります。今後ともどうぞよろしくお願い申し上げます。

横浜市霧が丘地域ケアプラザ