

平成27年度 窓口満足度調査集計結果  
(市社協各部署・運営施設、各区社協)

部署名	回収数	①職員のあいさつ					②職員の身だしなみ				
		満足	やや満足	やや不満	不満	無回答	満足	やや満足	やや不満	不満	無回答
総務部	7	7	0	0	0	0	7	0	0	0	0
社会福祉部	5	4	1	0	0	0	4	1	0	0	0
社会福祉センター	232	202	27	2	0	1	201	27	0	1	3
横浜生活あんしんセンター	4	4	0	0	0	0	2	2	0	0	0
障害者支援センター	3	1	2	0	0	0	1	2	0	0	0
都筑センター(老福・地区センター)	225	127	65	15	0	18	125	77	5	0	18
寺尾センター(老福・地区センター)	129	89	34	2	3	1	86	39	2	1	1
野毛山荘(老人福祉センター)	400	279	111	7	3	0	280	115	5	0	0
福寿荘	202	159	41	0	0	2	158	42	1	0	1
ユートピア青葉	237	189	45	2	0	1	173	62	0	0	2
晴嵐かなざわ	250	204	42	4	0	0	188	58	4	0	0
ウィリング横浜	342	240	90	5	1	6	246	85	3	1	7
横浜あゆみ荘(※独自実施)											
鶴見区社協	41	35	5	1	0	0	32	9	0	0	0
神奈川区社協	222	146	52	7	1	16	132	70	3	0	17
西区社協	189	162	24	3	0	0	160	27	0	0	2
中区社協	260	207	48	3	0	2	190	63	2	0	5
南区社協	37	27	10	0	0	0	31	6	0	0	0
港南区社協	46	35	9	2	0	0	39	7	0	0	0
保土ヶ谷区社協	115	81	30	2	0	2	74	37	2	0	2
旭区社協	139	115	22	1	1	0	107	31	0	0	1
磯子区社協	159	124	29	3	0	3	126	29	1	0	3
金沢区社協	124	86	35	2	0	1	96	27	1	0	0
港北区社協	229	181	43	4	1	0	178	48	3	0	0
緑区社協	132	95	35	1	0	1	97	31	3	0	1
青葉区社協	91	68	22	0	0	1	65	25	0	0	1
都筑区社協	201	141	54	4	0	2	145	54	0	0	2
戸塚区社協	363	229	120	12	1	1	231	125	2	0	5
栄区社協	47	32	13	2	0	0	30	16	1	0	0
泉区社協	75	51	22	1	0	1	51	22	1	0	1
瀬谷区社協	167	131	35	0	0	1	129	38	0	0	0
合計	4,673	3,451	1,066	85	11	60	3,384	1,175	39	3	72

平成27年度 窓口満足度調査集計結果  
(市社協各部署・運営施設、各区社協)

部署名	③職員の言葉遣い					④職員はすぐに対応したか				
	満足	やや満足	やや不満	不満	無回答	満足	やや満足	やや不満	不満	無回答
総務部	7	0	0	0	0	7	0	0	0	0
社会福祉部	4	1	0	0	0	5	0	0	0	0
社会福祉センター	207	19	5	0	1	209	19	2	1	1
横浜生活あんしんセンター	4	0	0	0	0	4	0	0	0	0
障害者支援センター	2	1	0	0	0	3	0	0	0	0
都筑センター(老福・地区センター)	129	68	10	0	18	141	75	9	0	0
寺尾センター(老福・地区センター)	87	34	3	3	2	74	45	6	3	1
野毛山荘(老人福祉センター)	275	115	8	2	0	270	113	13	4	0
福寿荘	160	38	3	0	1	141	56	4	0	1
ユートピア青葉	184	50	0	0	3	178	53	2	0	4
晴嵐かなざわ	197	49	3	1	0	187	55	5	2	1
ウィリング横浜	252	81	1	1	7	244	79	11	1	7
横浜あゆみ荘(※独自実施)										
鶴見区社協	33	7	1	0	0	36	5	0	0	0
神奈川区社協	140	57	4	0	21	149	45	3	1	24
西区社協	159	28	1	0	1	167	19	1	0	2
中区社協	209	46	0	0	5	196	47	2	1	14
南区社協	33	4	0	0	0	26	11	0	0	0
港南区社協	36	10	0	0	0	32	12	2	0	0
保土ヶ谷区社協	78	31	4	0	2	69	43	0	0	3
旭区社協	113	26	0	0	0	112	25	2	0	0
磯子区社協	126	26	4	0	3	119	31	1	0	8
金沢区社協	93	31	0	0	0	96	22	6	0	0
港北区社協	178	45	4	0	2	184	39	1	1	4
緑区社協	97	35	0	0	0	98	30	4	0	0
青葉区社協	66	22	1	0	2	66	18	3	0	4
都筑区社協	149	49	2	0	1	143	51	3	0	4
戸塚区社協	238	118	1	0	6	234	115	7	0	7
栄区社協	32	15	0	0	0	34	11	2	0	0
泉区社協	54	17	1	0	3	56	15	1	0	3
瀬谷区社協	131	35	0	0	1	127	33	0	0	7
合計	3,473	1,058	56	7	79	3,407	1,067	90	14	95

平成27年度 窓口満足度調査集計結果  
(市社協各部署・運営施設、各区社協)

部署名	⑤誠実な対応をしているか					⑥説明はわかりやすかったか				
	満足	やや満足	やや不満	不満	無回答	満足	やや満足	やや不満	不満	無回答
総務部	7	0	0	0	0	7	0	0	0	0
社会福祉部	5	0	0	0	0	4	1	0	0	0
社会福祉センター	208	21	1	0	2	203	20	6	1	2
横浜生活あんしんセンター	4	0	0	0	0	3	1	0	0	0
障害者支援センター	2	1	0	0	0	3	0	0	0	0
都筑センター(老福・地区センター)	125	72	9	1	18	121	77	11	1	15
寺尾センター(老福・地区センター)	84	35	4	4	2	81	39	6	2	1
野毛山荘(老人福祉センター)	263	123	13	1	0	247	141	9	3	0
福寿荘	148	46	3	1	4	143	51	7	0	1
ユートピア青葉	169	59	2	0	7	154	73	1	0	9
晴嵐かなざわ	175	65	5	3	2	175	60	11	2	2
ウィリング横浜	241	86	4	1	10	236	87	5	1	13
横浜あゆみ荘(※独自実施)										
鶴見区社協	35	6	0	0	0	36	5	0	0	0
神奈川区社協	149	44	4	0	25	137	57	4	0	24
西区社協	162	22	1	0	4	154	29	2	0	4
中区社協	194	43	2	2	19	190	48	1	2	19
南区社協	29	8	0	0	0	29	8	0	0	0
港南区社協	36	9	1	0	0	37	8	1	0	0
保土ヶ谷区社協	72	33	5	0	5	71	37	3	0	4
旭区社協	113	26	0	0	0	111	25	2	0	1
磯子区社協	124	27	1	0	7	118	31	2	0	8
金沢区社協	97	24	1	0	2	90	28	2	0	4
港北区社協	181	43	2	0	3	176	40	4	1	8
緑区社協	96	34	1	0	1	91	40	0	0	1
青葉区社協	57	26	2	0	6	52	30	3	0	6
都筑区社協	142	51	3	0	5	141	52	4	0	4
戸塚区社協	230	119	4	0	10	223	128	2	0	10
栄区社協	33	13	1	0	0	28	18	0	0	1
泉区社協	54	17	1	0	3	48	23	1	0	3
瀬谷区社協	124	37	0	0	6	115	42	0	0	10
合計	3,359	1,090	70	13	141	3,224	1,199	87	13	150

平成27年度 窓口満足度調査集計結果  
(市社協各部署・運営施設、各区社協)

部署名	⑦プライバシー配慮					⑧不満や要望を伝えられる雰囲気				
	満足	やや満足	やや不満	不満	無回答	満足	やや満足	やや不満	不満	無回答
総務部	6	1	0	0	0	7	0	0	0	0
社会福祉部	4	1	0	0	0	4	1	0	0	0
社会福祉センター	189	34	3	0	6	192	31	3	0	6
横浜生活あんしんセンター	4	0	0	0	0	2	2	0	0	0
障害者支援センター	0	3	0	0	0	1	2	0	0	0
都筑センター(老福・地区センター)	111	79	15	0	20	102	79	27	1	16
寺尾センター(老福・地区センター)	65	49	7	2	6	65	45	13	2	4
野毛山荘(老人福祉センター)	232	150	16	2	0	221	157	19	3	0
福寿荘	126	68	5	0	3	128	64	9	0	1
ユートピア青葉	135	84	2	1	15	144	79	6	0	8
晴嵐かなざわ	143	91	11	3	2	156	79	10	4	1
ウィリング横浜	216	102	10	1	13	221	91	15	2	13
横浜あゆみ荘(※独自実施)										
鶴見区社協	24	14	2	0	1	31	8	1	1	0
神奈川区社協	111	71	12	1	27	121	68	9	0	24
西区社協	137	35	6	0	11	146	33	6	0	4
中区社協	169	64	4	0	23	173	63	5	2	17
南区社協	24	12	0	1	0	30	5	2	0	0
港南区社協	28	12	4	0	2	30	11	3	0	2
保土ヶ谷区社協	56	53	1	0	5	62	40	10	0	3
旭区社協	94	30	7	0	8	97	38	2	1	1
磯子区社協	104	41	5	0	9	113	35	5	0	6
金沢区社協	76	42	2	0	4	78	39	5	0	2
港北区社協	149	64	4	0	12	157	57	6	0	9
緑区社協	69	52	7	0	4	78	42	9	0	3
青葉区社協	45	34	6	1	5	52	29	5	0	5
都筑区社協	124	64	5	0	8	140	51	6	0	4
戸塚区社協	189	142	16	1	15	196	131	23	1	12
栄区社協	22	24	0	0	1	26	19	2	0	0
泉区社協	44	24	2	0	5	49	22	2	0	2
瀬谷区社協	105	46	1	0	15	107	48	2	0	10
合計	2,801	1,486	153	13	220	2,929	1,369	205	17	153

平成27年度 窓口満足度調査集計結果  
(市社協各部署・運営施設、各区社協)

部署名	◎全体的な印象					利用頻度				
	満足	やや満足	やや不満	不満	無回答	初めて	月1回 未満	月1回 以上～ 週1回 未満	週1回 以上～ 毎日	無回答
総務部	6	1	0	0	0	2	2	2	1	0
社会福祉部	4	1	0	0	0	0	3	2	0	0
社会福祉センター	206	22	2	0	2	11	54	103	34	30
横浜生活あんしんセンター	3	1	0	0	0	0	2	2	0	0
障害者支援センター	2	1	0	0	0	0	3	0	0	0
都筑センター(老福・地区センター)	115	82	13	1	14	6	8	116	95	0
寺尾センター(老福・地区センター)	77	45	3	2	2	2	13	70	33	11
野毛山荘(老人福祉センター)	253	132	11	3	1	17	16	196	171	0
福寿荘	144	51	4	1	2	6	14	86	78	18
ユートピア青葉	177	55	0	1	4	0	6	121	62	48
晴嵐かなざわ	188	53	6	3	0	9	13	160	68	0
ウィリング横浜	235	92	6	1	8	17	80	163	54	28
横浜あゆみ荘(※独自実施)										
鶴見区社協	32	9	0	0	0	0	4	14	21	2
神奈川区社協	142	54	6	0	20	10	66	76	20	50
西区社協	163	24	2	0	0	3	61	82	22	21
中区社協	198	49	4	0	9	54	56	71	32	47
南区社協	32	4	1	0	0	3	3	11	16	4
港南区社協	35	9	2	0	0	2	3	24	17	0
保土ヶ谷区社協	70	35	6	0	4	6	14	37	39	19
旭区社協	110	21	2	0	6	2	10	75	39	13
磯子区社協	114	33	4	0	8	5	43	63	14	34
金沢区社協	89	33	1	0	1	1	13	64	27	19
港北区社協	166	50	4	0	9	8	31	127	30	33
緑区社協	90	40	1	1	0	1	17	73	24	17
青葉区社協	58	26	2	0	5	4	15	44	13	15
都筑区社協	140	51	6	0	4	9	44	115	6	27
戸塚区社協	214	134	6	0	9	26	83	160	53	41
栄区社協	32	13	1	0	1	1	14	15	7	10
泉区社協	51	21	1	0	2	4	19	31	6	15
瀬谷区社協	129	32	0	0	6	4	32	75	31	25
合計	3,275	1,174	94	13	117	213	742	2,178	1,013	527

平成27年度 窓口満足度調査集計結果  
(市社協各部署・運営施設、各区社協)

部署名	性別			年代							
	男	女	無回答	～29	30～39	40～49	50～59	60～64	65～74	75～	無回答
総務部	6	1	0	1	1	4	0	1	0	0	0
社会福祉部	4	1	0	0	2	2	1	0	0	0	0
社会福祉センター	84	126	22	11	28	28	50	25	50	18	22
横浜生活あんしんセンター	2	2	0	0	0	1	0	1	2	0	0
障害者支援センター	2	1	0	0	1	0	1	1	0	0	0
都筑センター(老福・地区センター)	73	152	0	5	5	21	20	20	76	78	0
寺尾センター(老福・地区センター)	35	87	7	14	10	12	16	14	38	21	4
野毛山荘(老人福祉センター)	97	303	0	0	0	1	4	45	162	188	0
福寿荘	68	117	17	0	0	0	0	14	88	99	1
ユートピア青葉	92	111	34	2	0	0	0	13	104	101	17
晴嵐かなざわ	105	145	0	0	0	0	0	16	134	100	0
ウィリング横浜	127	182	33	25	59	75	90	22	36	12	23
横浜あゆみ荘(※独自実施)											
鶴見区社協	12	29	0	1	1	2	6	8	19	4	0
神奈川区社協	80	114	28	1	10	30	39	19	83	17	23
西区社協	51	123	15	6	6	19	52	25	63	14	4
中区社協	118	113	29	7	18	29	33	19	68	70	16
南区社協	19	17	1	0	0	3	2	12	16	2	2
港南区社協	14	32	0	0	3	7	12	6	16	2	0
保土ヶ谷区社協	33	72	10	3	2	12	31	14	31	18	4
旭区社協	62	69	8	1	4	9	7	29	50	35	4
磯子区社協	66	67	26	1	4	6	8	24	73	31	12
金沢区社協	27	86	11	0	6	19	18	23	34	15	9
港北区社協	72	138	19	1	15	16	48	37	64	43	5
緑区社協	38	79	15	0	1	13	18	13	53	27	7
青葉区社協	36	45	10	1	2	7	15	8	37	17	4
都筑区社協	61	124	16	2	11	24	31	19	59	46	9
戸塚区社協	92	236	35	2	5	27	41	61	139	79	9
栄区社協	22	23	2	0	1	3	2	10	21	9	1
泉区社協	33	32	10	0	1	11	4	8	29	16	6
瀬谷区社協	34	118	15	6	13	24	22	19	43	34	6
合計	1,565	2,745	363	90	209	405	571	526	1,588	1,096	188