

平成28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	3	3	0	0	0	0	3	0	0	0	0
社会福祉部	6	5	0	0	0	1	3	2	0	0	1
社会福祉センター	221	193	27	1	0	0	194	26	0	0	1
横浜生活あんしんセンター	2	1	1	0	0	0	1	1	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(老人福祉センター)	389	274	107	4	1	3	287	97	2	0	3
野毛山荘(老人福祉センター)	412	301	102	4	2	3	293	108	5	2	4
福寿荘	239	163	74	2	0	0	162	77	0	0	0
ユートピア青葉	300	237	59	4	0	0	230	66	3	0	1
晴嵐かなざわ	261	160	95	3	3	0	166	91	3	1	0
ウィリング横浜	328	255	67	1	0	5	255	67	2	0	4
横浜あゆみ荘(※独自実施)											
鶴見区社協	23	16	7	0	0	0	15	7	0	0	1
神奈川区社協	172	91	71	3	0	7	88	74	2	0	8
西区社協	207	179	28	0	0	0	172	31	2	0	2
中区社協	268	211	49	0	1	7	196	62	2	1	7
南区社協	104	85	18	1	0	0	82	21	0	0	1
港南区社協	60	43	13	2	0	2	44	15	0	0	1
保土ヶ谷区社協	53	35	17	1	0	0	29	23	1	0	0
旭区社協	101	82	18	1	0	0	81	20	0	0	0
磯子区社協	101	81	18	1	0	1	82	17	2	0	0
金沢区社協	181	136	44	1	0	0	143	38	0	0	0
港北区社協	144	123	19	2	0	0	122	22	0	0	0
緑区社協	182	117	50	4	0	11	112	59	2	0	9
青葉区社協	34	24	7	3	0	0	24	10	0	0	0
都筑区社協	154	106	43	4	1	0	104	46	3	0	1
戸塚区社協	263	191	64	7	0	1	184	72	2	0	5
栄区社協	33	25	7	1	0	0	26	7	0	0	0
泉区社協	158	115	37	1	0	5	121	31	2	0	4
瀬谷区社協	175	149	25	1	0	0	145	28	1	0	1
合計	4,577	3,402	1,069	52	8	46	3,365	1,120	34	4	54

平成28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	3	0	0	0	0	3	0	0	0	0
社会福祉部	4	1	0	0	1	5	1	0	0	0
社会福祉センター	198	23	0	0	0	200	20	0	0	1
横浜生活あんしんセンター	2	0	0	0	0	1	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(老人福祉センター)	276	105	2	2	4	271	99	12	3	4
野毛山荘(老人福祉センター)	291	108	6	1	6	287	105	12	2	6
福寿荘	161	70	7	0	1	148	77	12	0	2
ユートピア青葉	237	59	2	0	2	226	65	4	2	3
晴嵐かなざわ	158	97	2	0	4	139	108	5	1	8
ウィリング横浜	256	56	10	1	5	256	56	10	1	5
横浜あゆみ荘(※独自実施)										
鶴見区社協	15	8	0	0	0	17	6	0	0	0
神奈川区社協	91	71	1	0	9	91	66	4	0	11
西区社協	180	26	0	0	1	168	34	1	0	4
中区社協	212	47	1	1	7	201	46	2	1	18
南区社協	86	17	0	0	1	90	13	1	0	0
港南区社協	45	14	0	0	1	39	20	0	0	1
保土ヶ谷区社協	32	19	1	0	1	30	19	4	0	0
旭区社協	83	17	1	0	0	83	17	1	0	0
磯子区社協	80	21	0	0	0	77	19	3	0	2
金沢区社協	139	40	2	0	0	137	42	2	0	0
港北区社協	127	17	0	0	0	121	19	1	0	3
緑区社協	122	48	4	0	8	121	49	4	8	0
青葉区社協	25	9	0	0	0	25	8	1	0	0
都筑区社協	107	44	2	1	0	104	45	2	1	2
戸塚区社協	187	69	0	0	7	178	72	1	0	12
栄区社協	25	7	0	0	1	24	7	1	1	0
泉区社協	122	32	0	0	4	121	33	0	0	4
瀬谷区社協	149	25	0	0	1	144	26	2	0	3
合計	3,415	1,051	41	6	64	3,310	1,073	85	20	89

平成28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	3	0	0	0	0	3	0	0	0	0
社会福祉部	5	0	0	0	1	5	0	0	0	1
社会福祉センター	202	18	0	0	1	197	20	1	0	3
横浜生活あんしんセンター	2	0	0	0	0	0	2	0	0	0
障害者支援センター	1	2	0	0	0	1	2	0	0	0
都筑センター(老人福祉センター)	268	102	9	6	4	268	103	11	0	7
野毛山荘(老人福祉センター)	282	105	14	1	10	264	129	6	4	9
福寿荘	150	76	8	0	5	140	86	6	0	7
ユートピア青葉	222	69	5	2	2	206	82	7	0	5
晴嵐かなざわ	146	102	4	1	8	135	111	5	2	8
ウィリング横浜	257	59	2	2	8	244	68	1	2	13
横浜あゆみ荘(※独自実施)										
鶴見区社協	17	6	0	0	0	14	9	0	0	0
神奈川区社協	93	65	1	0	13	89	62	5	0	16
西区社協	173	27	1	0	6	166	31	1	0	9
中区社協	193	52	1	1	21	186	57	2	1	22
南区社協	84	19	0	0	1	79	22	0	0	3
港南区社協	46	11	2	0	1	44	14	1	0	1
保土ヶ谷区社協	28	23	2	0	0	29	21	2	0	1
旭区社協	83	16	0	0	2	80	18	0	0	3
磯子区社協	77	21	1	0	2	73	23	2	0	3
金沢区社協	135	41	2	0	3	134	41	1	0	5
港北区社協	115	24	0	0	5	109	23	2	0	10
緑区社協	119	52	2	0	9	112	55	5	0	10
青葉区社協	21	12	0	0	1	21	10	1	0	2
都筑区社協	103	43	6	0	2	105	46	1	0	2
戸塚区社協	180	71	1	0	11	173	73	1	0	16
栄区社協	25	8	0	0	0	23	10	0	0	0
泉区社協	121	28	1	1	7	115	31	0	1	11
瀬谷区社協	137	32	1	0	5	128	39	1	0	7
合計	3,288	1,084	63	14	128	3,143	1,188	62	10	174

平成28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	2	1	0	0	0	3	0	0	0	0
社会福祉部	3	2	0	0	1	5	0	0	0	1
社会福祉センター	175	39	0	0	7	181	33	2	0	5
横浜生活あんしんセンター	2	0	0	0	0	0	2	0	0	0
障害者支援センター	1	2	0	0	0	1	2	0	0	0
都筑センター(老人福祉センター)	228	130	14	4	13	224	123	26	7	9
野毛山荘(老人福祉センター)	238	134	14	1	25	239	135	18	3	17
福寿荘	127	97	8	0	7	128	89	13	0	9
ユートピア青葉	184	104	5	0	7	184	104	5	0	7
晴嵐かなざわ	122	118	4	2	15	118	117	11	7	8
ウィリング横浜	229	82	3	2	12	232	74	12	3	7
横浜あゆみ荘(※独自実施)										
鶴見区社協	10	10	0	0	3	10	11	0	0	2
神奈川区社協	60	76	14	3	19	72	74	9	2	15
西区社協	145	49	4	0	9	159	40	4	0	4
中区社協	169	64	9	1	25	185	60	6	1	16
南区社協	70	28	0	0	6	71	29	0	0	4
港南区社協	31	18	4	0	7	35	16	4	0	5
保土ヶ谷区社協	24	22	5	0	2	28	20	5	0	0
旭区社協	60	31	6	0	4	73	23	3	0	2
磯子区社協	74	20	3	0	4	66	29	2	0	4
金沢区社協	116	55	2	2	6	121	53	1	2	4
港北区社協	98	34	4	0	8	101	32	4	0	7
緑区社協	98	62	10	0	12	96	65	10	2	9
青葉区社協	18	9	1	0	6	17	13	1	1	2
都筑区社協	87	59	5	0	3	93	44	11	2	4
戸塚区社協	147	88	6	1	21	159	88	5	0	11
栄区社協	17	13	2	0	1	19	11	2	1	0
泉区社協	94	51	2	1	10	102	45	1	1	9
瀬谷区社協	116	42	3	0	14	123	46	0	0	6
合計	2,745	1,440	128	17	247	2,845	1,378	155	32	167

平成28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	3	0	0	0	0	0	1	2	0	0
社会福祉部	4	1	0	0	1	0	4	1	0	1
社会福祉センター	194	23	1	0	3	11	48	110	25	27
横浜生活あんしんセンター	1	1	0	0	0	1	1	0	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(老人福祉センター)	272	104	6	1	6	4	31	121	147	86
野毛山荘(老人福祉センター)	279	116	8	2	7	6	12	191	126	77
福寿荘	140	92	2	0	5	5	5	131	53	45
ユートピア青葉	228	66	2	0	4	1	10	158	76	55
晴嵐かなざわ	145	102	5	3	6	4	13	140	57	47
ウィリング横浜	239	77	6	1	5	12	101	138	48	29
横浜あゆみ荘(※独自実施)										
鶴見区社協	13	9	0	0	1	1	2	6	10	4
神奈川区社協	81	72	5	0	14	15	33	80	18	26
西区社協	174	31	0	0	2	4	33	126	29	15
中区社協	197	51	4	1	15	50	58	75	27	58
南区社協	82	20	0	0	2	18	19	30	18	19
港南区社協	42	15	0	0	3	1	3	37	12	7
保土ヶ谷区社協	29	22	2	0	0	0	5	26	17	5
旭区社協	82	18	0	0	1	1	15	44	24	17
磯子区社協	75	22	1	0	3	6	31	36	6	22
金沢区社協	134	44	0	1	2	1	24	106	32	18
港北区社協	114	27	1	0	2	13	19	62	28	22
緑区社協	112	53	5	0	12	14	30	75	19	44
青葉区社協	21	12	0	0	1	5	10	11	2	6
都筑区社協	103	43	6	1	1	2	36	84	15	17
戸塚区社協	185	66	4	0	8	2	47	159	23	32
栄区社協	20	11	2	0	0	3	6	10	12	2
泉区社協	124	25	1	0	8	15	35	74	15	19
瀬谷区社協	142	31	0	0	2	3	30	91	29	22
合計	3,237	1,155	61	10	114	198	665	2,124	868	722

平成28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	1	2	0	0	2	0	0	0	1	0	0
社会福祉部	1	4	1	0	3	0	1	1	0	0	1
社会福祉センター	57	151	13	6	34	31	44	17	56	23	10
横浜生活あんしんセンター	1	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0
障害者支援センター	1	2	0	0	0	1	2	0	0	0	0
都筑センター(老人福祉センター)	133	194	62	15	10	31	24	26	98	143	42
野毛山荘(老人福祉センター)	84	274	54	1	0	1	2	29	179	180	20
福寿荘	64	129	46	0	0	0	0	23	90	115	11
ユートピア青葉	119	141	40	0	0	0	0	6	111	171	12
晴嵐かなざわ	75	138	48	0	0	0	0	12	120	111	18
ウィリング横浜	101	200	27	25	36	85	74	42	42	6	18
横浜あゆみ荘(※独自実施)											
鶴見区社協	8	14	1	1	1	0	2	6	11	1	1
神奈川区社協	49	102	21	3	7	14	23	27	67	27	4
西区社協	64	129	14	15	11	25	48	24	62	15	7
中区社協	103	118	47	6	20	30	43	22	69	59	19
南区社協	38	54	12	4	5	8	10	17	41	17	2
港南区社協	20	32	8	0	0	0	8	9	20	16	7
保土ヶ谷区社協	21	30	2	1	0	11	11	8	14	6	2
旭区社協	56	39	6	3	7	5	5	11	37	31	2
磯子区社協	44	47	10	0	7	15	3	6	35	34	1
金沢区社協	42	131	8	0	6	21	37	18	61	32	6
港北区社協	32	97	15	1	8	12	25	20	48	26	4
緑区社協	37	109	36	6	2	13	12	18	57	54	20
青葉区社協	19	12	3	3	1	2	3	1	14	8	2
都筑区社協	59	90	5	2	9	19	28	20	45	26	5
戸塚区社協	91	151	21	8	18	26	30	32	86	55	8
栄区社協	13	17	3	0	0	0	4	4	13	11	1
泉区社協	66	77	15	4	10	31	24	23	38	21	7
瀬谷区社協	50	111	14	1	7	21	15	21	56	44	10
合計	1,449	2,596	532	105	204	403	478	444	1,471	1,232	240