



令和3年度【横浜市東戸塚地域ケアプラザ】利用者アンケート 集計結果

実施期間：令和3年10月25日～11月30日

回答者数： 92 名

平均値(4点満点)

窓口対応の全体的な印象はいかがですか	3.9	■ 満足	■ やや満足	■ やや不満	■ 不満
職員に気軽に不満や要望を伝えられる雰囲気がありますか	3.9	■ 満足	■ やや満足	■ やや不満	■ 不満
窓口はプライバシーに配慮され話しやすく工夫されていましたか	3.9	■ 満足	■ やや満足	■ やや不満	■ 不満
職員の説明はわかりやすかったですか	3.9	■ 満足	■ やや満足	■ やや不満	■ 不満
職員はあなたの話を十分に伺い、誠実な対応をしていますか	4.0	■ 満足	■ やや満足	■ やや不満	■ 不満
職員はお待ち合わせすることなくすぐに応対しましたか	3.9	■ 満足	■ やや満足	■ やや不満	■ 不満
職員の言葉遣いはいかがですか	4.0	■ 満足	■ やや満足	■ やや不満	■ 不満
職員の身だしなみはいかがですか	4.0	■ 満足	■ やや満足	■ やや不満	■ 不満
職員のあいさつはいかがですか	4.0	■ 満足	■ やや満足	■ やや不満	■ 不満

いただいたご意見等

- ・利用させていただいている身としては十分満足していますが、まだまだケアプラザがどこにあり、どのような施設か知らない方が多いと思います。
- ・地域ケアプラザの業務内容がよくわかりません。
- ・高齢者はケアプラザに世話になるので周知されています。
- ・大変よくして頂き、相談にものっていただき、問題があらましく願います。
- ・臨時利用時入浴はできないので、お願いできればとても嬉しいです。行きたい気持ちになります。

改善宣言！

～皆様のご意見をもとに次の改善を行います～

- ①ケアプラザ情報について、自治会町内会や、地域福祉保健活動団体及び近隣企業の皆さまとの連携による広報紙の配布を継続させていただくとともに、様々な世代の方に関心を持っていただける記事の作成、及び配布先の開拓を行います。
- ②介護保険事業について、皆さまに満足してサービスをご利用いただくため、引き続きご利用者様や関係機関の皆さまとの円滑な関係づくりに取り組むとともに、職員育成をはじめとする職場づくりを行います。

調査にご協力いただきありがとうございました。
調査期間以外でもお気付きの点がありましたら
お気軽に窓口へお申し出ください。
また、館内にご意見箱を設置しておりますので
あわせてご活用ください。

