

令和3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
社会福祉センター	151	144	6	0	0	1	144	6	0	0	1
都筑センター(老人福祉センター)	193	147	44	1	1	0	156	37	0	0	0
野毛山荘(老人福祉センター)	275	204	68	1	0	2	195	77	0	0	3
福寿荘	534	445	83	2	1	3	436	90	1	1	6
ユートピア青葉	203	142	54	2	0	5	149	50	0	0	4
晴嵐かなざわ	540	430	103	30	0	4	432	103	1	0	4
ウィリング横浜	171	137	30	1	0	3	135	32	0	0	4
横浜あゆみ荘(※独自実施)											
鶴見区社協	212	139	60	7	2	4	145	56	2	2	7
神奈川区社協	112	75	23	2	1	11	79	25	0	0	8
西区社協	203	170	31	0	0	2	163	38	0	0	2
中区社協	186	143	34	6	1	2	145	40	0	0	1
南区社協	115	94	19	0	0	2	94	19	0	0	2
港南区社協	216	152	59	4	0	1	155	60	1	0	0
保土ヶ谷区社協	66	52	14	0	0	0	52	13	0	0	1
旭区社協	213	154	54	1	2	2	153	56	1	0	3
磯子区社協	99	85	13	1	0	0	88	10	1	0	0
金沢区社協	87	58	27	2	0	0	60	26	1	0	0
港北区社協	38	29	8	0	0	1	29	8	0	0	1
緑区社協	62	40	15	2	0	5	43	13	1	0	5
青葉区社協	185	145	37	2	0	1	147	33	0	0	5
都筑区社協	89	73	15	0	0	1	75	14	0	0	0
戸塚区社協	210	164	40	1	1	4	164	42	0	0	4
栄区社協	63	61	2	0	0	0	61	2	0	0	0
泉区社協	173	140	30	2	1	0	137	33	1	0	2
瀬谷区社協	203	168	33	1	0	1	169	33	0	0	1
合計	4,599	3,591	902	68	10	54	3,606	916	10	3	64

令和3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
社会福祉センター	145	5	0	0	1	145	5	0	0	1
都筑センター(老人福祉センター)	149	43	0	1	0	146	36	8	1	2
野毛山荘(老人福祉センター)	200	68	3	0	4	198	71	2	0	4
福寿荘	438	86	5	2	3	432	88	7	0	7
ユートピア青葉	147	52	2	0	2	140	57	4	0	2
晴嵐かなざわ	436	101	0	0	3	405	123	8	0	4
ウィリング横浜	139	27	1	0	4	137	28	2	0	4
横浜あゆみ荘(※独自実施)										
鶴見区社協	150	53	0	2	7	140	60	2	2	8
神奈川区社協	77	24	0	0	11	73	25	5	0	9
西区社協	168	30	1	0	4	163	33	0	0	7
中区社協	148	31	3	1	3	143	33	3	1	6
南区社協	93	20	0	0	2	90	23	0	0	2
港南区社協	157	59	0	0	0	156	57	2	1	0
保土ヶ谷区社協	54	10	0	0	2	52	14	0	0	0
旭区社協	164	43	3	0	3	158	46	2	0	7
磯子区社協	87	11	1	0	0	86	10	3	0	0
金沢区社協	60	24	2	0	1	59	24	4	0	0
港北区社協	30	7	0	0	1	28	6	3	0	1
緑区社協	44	12	1	0	5	46	9	1	0	6
青葉区社協	146	35	0	1	3	141	33	5	0	6
都筑区社協	75	14	0	0	0	73	14	1		1
戸塚区社協	167	37	0	0	6	162	40	0	0	8
栄区社協	61	1	0	0	1	54	2	0	0	7
泉区社協	143	29	1	0	0	142	30	0	0	3
瀬谷区社協	174	27	0	0	2	158	38	1	0	6
合計	3,652	849	23	7	68	3,527	905	63	5	101

令和3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
社会福祉センター	142	7	0	0	2	140	9	0	0	2
都筑センター(老人福祉センター)	147	41	3	1	1	140	46	4	0	3
野毛山荘(老人福祉センター)	193	72	5	0	5	192	76	2	0	5
福寿荘	422	98	6	2	6	424	93	11	0	6
ユートピア青葉	143	46	8	0	8	137	60	3	0	3
晴嵐かなざわ	402	122	6	0	10	388	128	9	0	15
ウィリング横浜	140	26	0	1	4	138	26	1	0	6
横浜あゆみ荘(※独自実施)										
鶴見区社協	148	50	1	2	11	134	55	5	2	16
神奈川区社協	74	23	3	0	12	74	20	3	0	15
西区社協	160	34	1	0	8	154	39	1	0	9
中区社協	139	31	2	1	7	132	43	3	1	7
南区社協	95	15	0	0	5	91	20	0	0	4
港南区社協	153	57	0	1	5	151	57	1	0	7
保土ヶ谷区社協	55	11	0	0	0	50	16	0	0	0
旭区社協	157	44	3	0	9	149	52	4	0	8
磯子区社協	87	11	0	0	1	87	11	0	0	1
金沢区社協	63	20	4	0	0	62	22	3	0	0
港北区社協	30	7	0	0	1	30	7	0	0	1
緑区社協	43	11	2	0	6	42	14	0	0	6
青葉区社協	140	34	1	1	9	136	40	0	1	8
都筑区社協	74	14	0	0	1	72	14	1	0	2
戸塚区社協	159	41	1	0	9	159	39	1	0	11
栄区社協	53	3	0	0	7	51	3	3	0	6
泉区社協	139	28	3	0	15	133	36	1	0	3
瀬谷区社協	160	35	0	0	8	162	30	2	0	9
合計	3,518	881	49	9	150	3,428	956	58	4	153

令和3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感染対策				
	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
社会福祉センター	134	12	0	0	5	143	6	0	0	2
都筑センター(老人福祉センター)	139	50	1	0	3	158	32	2	0	1
野毛山荘(老人福祉センター)	179	84	1	0	11	207	62	1	0	5
福寿荘	413	106	8	1	6	452	76	2	0	4
ユートピア青葉	132	60	4	0	7	158	39	2	0	4
晴嵐かなざわ	380	136	5	0	19	436	97	1	0	6
ウィリング横浜	134	30	0	0	7	141	25	0	0	5
横浜あゆみ荘(※独自実施)										
鶴見区社協	111	70	11	9	11	156	46	0	3	7
神奈川区社協	65	26	5	2	14	76	24	0	0	12
西区社協	144	52	2	0	5	174	25	1	0	3
中区社協	122	49	5	1	9	147	34	2	0	3
南区社協	89	22	1	0	3	96	16	0	0	3
港南区社協	140	60	7	1	8	171	42	2	0	1
保土ヶ谷区社協	47	19	0	0	0	54	12	0	0	0
旭区社協	145	52	5	0	11	160	46	1	0	6
磯子区社協	79	16	4	0	0	88	11	0	0	0
金沢区社協	56	27	4	0	0	67	19	1	0	0
港北区社協	28	8	1	0	1	30	7	0	0	1
緑区社協	36	17	2	0	7	43	12	1	0	6
青葉区社協	121	45	4	0	15					
都筑区社協	69	18	0	0	2	74	14	0	0	0
戸塚区社協	151	45	2	0	12	179	27	0	0	4
栄区社協	49	6	0	1	7	61	2	0	0	0
泉区社協	117	47	5	0	4	151	22	0	0	0
瀬谷区社協	151	38	0	0	14	174	28	0	0	1
合計	3,231	1,095	77	15	181	3,596	724	16	3	74

令和3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	⑨不満や要望を伝えられる雰囲気					⑩全体的な印象				
	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
社会福祉センター	137	12	0	0	2	141	7	0	0	3
都筑センター(老人福祉センター)	136	48	6	1	2	142	47	1	1	2
野毛山荘(老人福祉センター)	178	85	7	0	5	195	74	1	1	4
福寿荘	392	117	18	2	5	423	100	6	1	4
ユートピア青葉	117	65	14	2	5	137	51	8	0	7
晴嵐かなざわ	377	134	21	2	6	411	116	6	0	7
ウィリング横浜	131	32	1	0	7	138	27	1	0	5
横浜あゆみ荘(※独自実施)										
鶴見区社協	113	71	9	3	16	133	67	1	2	9
神奈川区社協	65	27	7	0	13	71	28	2	0	11
西区社協	149	47	1	0	6	168	29	1	0	5
中区社協	132	41	7	1	5	133	43	3	1	6
南区社協	87	24	1	0	3	92	20	0	0	3
港南区社協	142	60	10	0	4	147	65	2	1	1
保土ヶ谷区社協	49	17	0	0	0	53	13	0	0	0
旭区社協	149	54	2	1	7	155	52	2	0	4
磯子区社協	80	16	2	1	0	86	10	2	0	1
金沢区社協	59	20	7	1	0	60	23	4	0	0
港北区社協	30	7	0	0	1	30	7	0	0	1
緑区社協	39	16	2	0	5	42	12	2	0	6
青葉区社協	121	46	7	2	9	138	37	1	0	9
都筑区社協	72	14	1	0	3	76	13	0	0	0
戸塚区社協	151	43	5	0	11	164	38	2	0	6
栄区社協	59	2	0	0	2	60	3	0	0	0
泉区社協	117	43	0	0	5	140	31	1	0	1
瀬谷区社協	153	43	1	0	6	170	29	0	0	4
合計	3,235	1,084	129	16	128	3,505	942	46	7	99