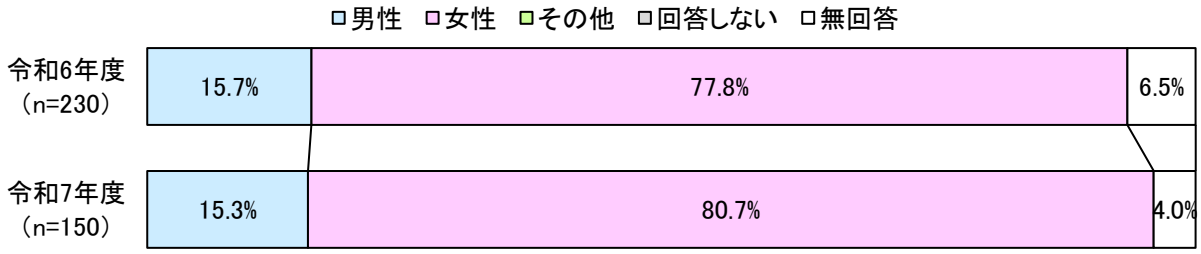
令和７年度横浜市霧が丘地域ケアプラザご利用者満足度調査

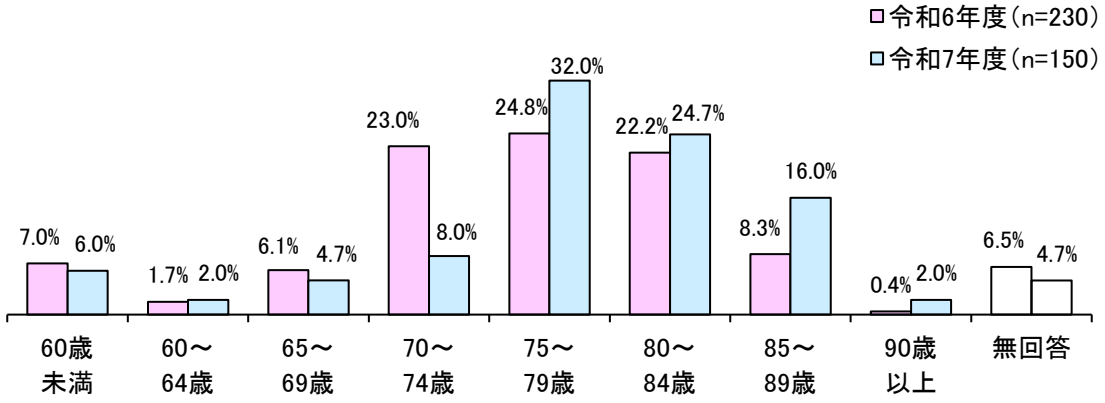
調査期間：令和 7 年 10 月 1 日～10 月 14 日
回収枚数：150 枚

(1)回答者の属性

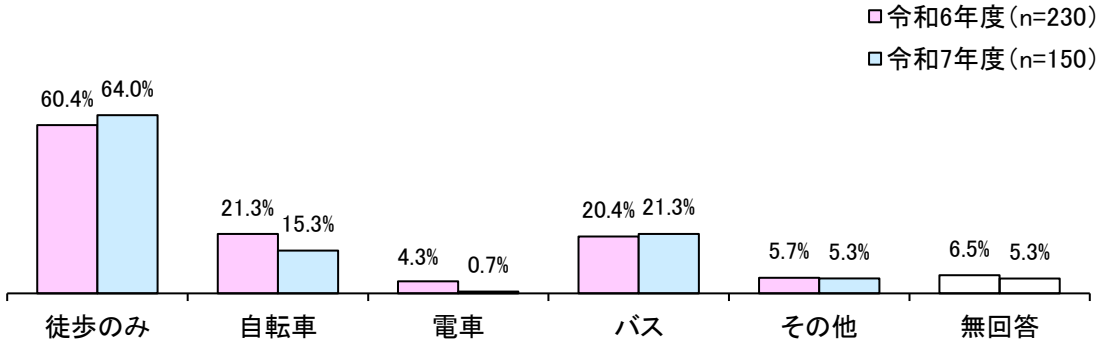
①性別



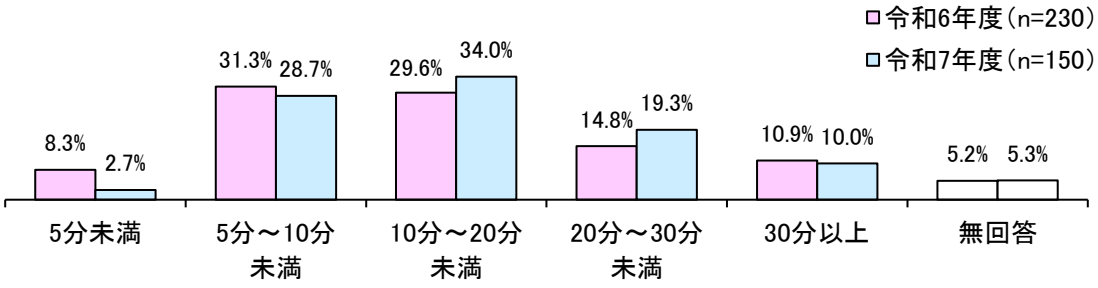
②年齢



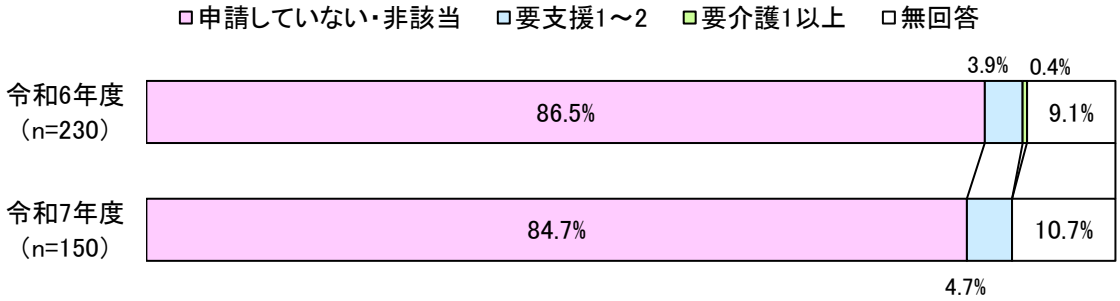
③主な交通手段



④所要時間

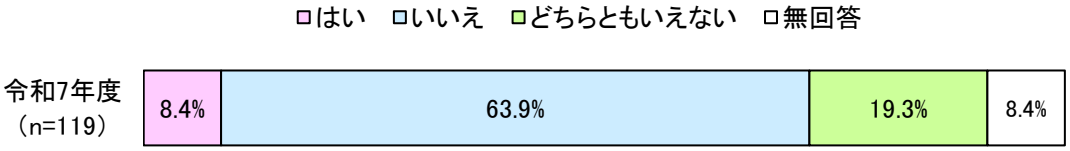


⑤介護保険の認定状況

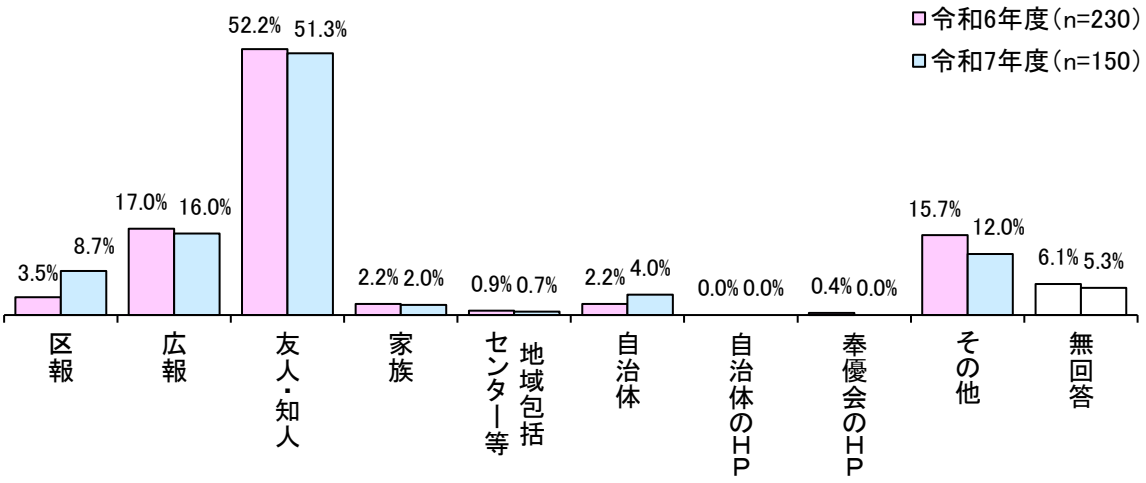


⑥現在、収入の伴う仕事をしているか

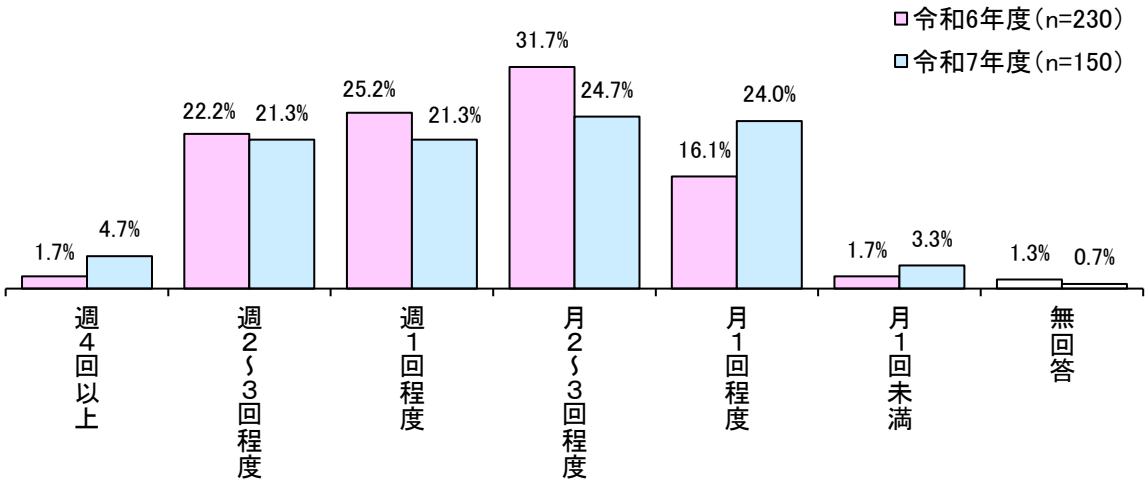
⑦今後、収入の伴う仕事をしたいと思うか



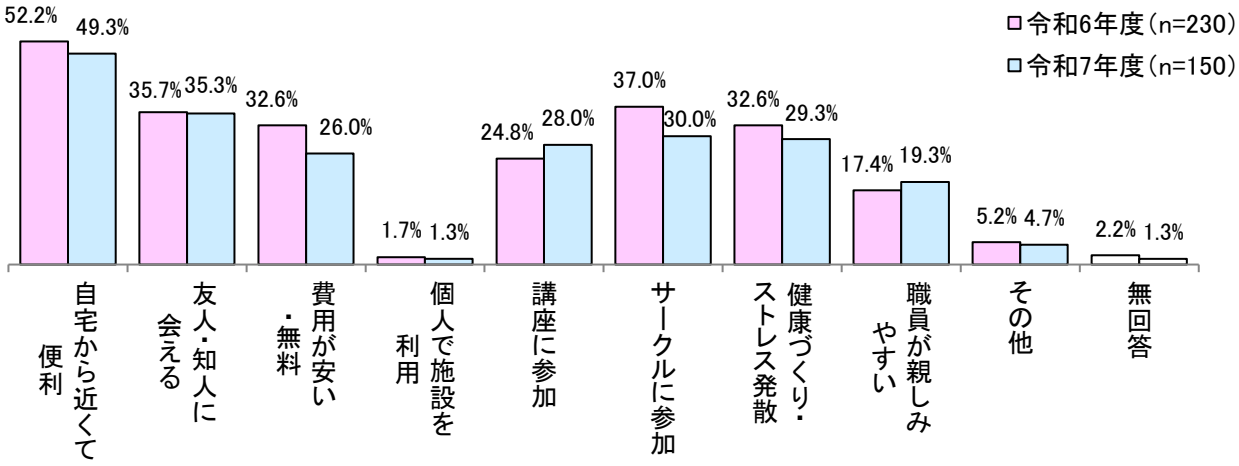
(2)センターを利用し始めたきっかけ



(3)施設の利用頻度

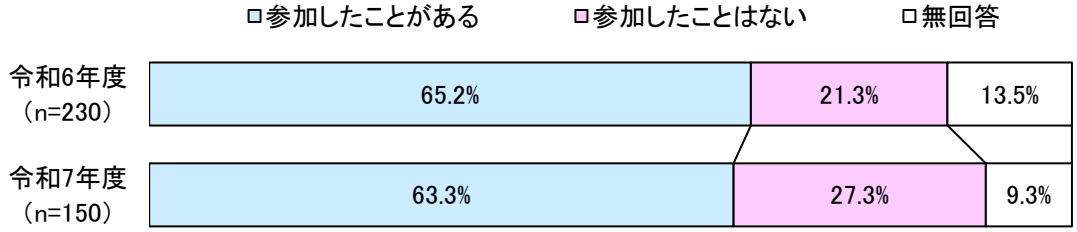


(4)施設を利用する理由

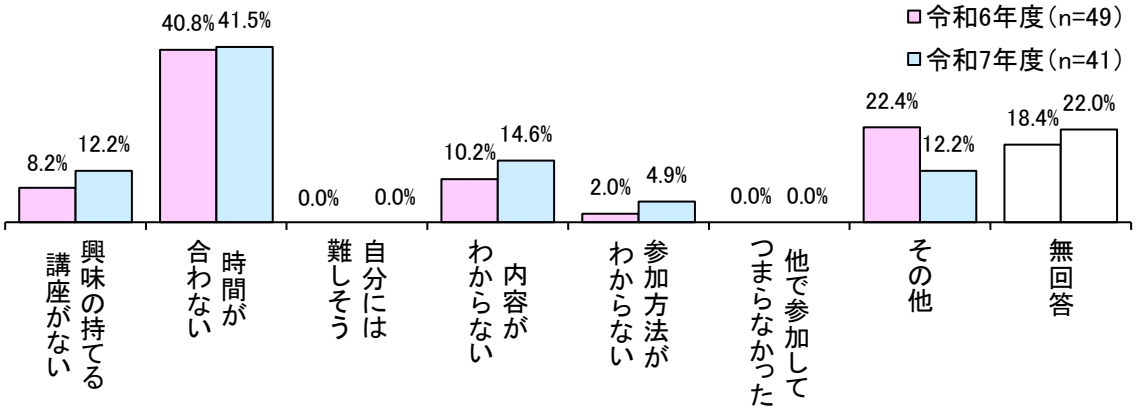


(5)講座への参加について

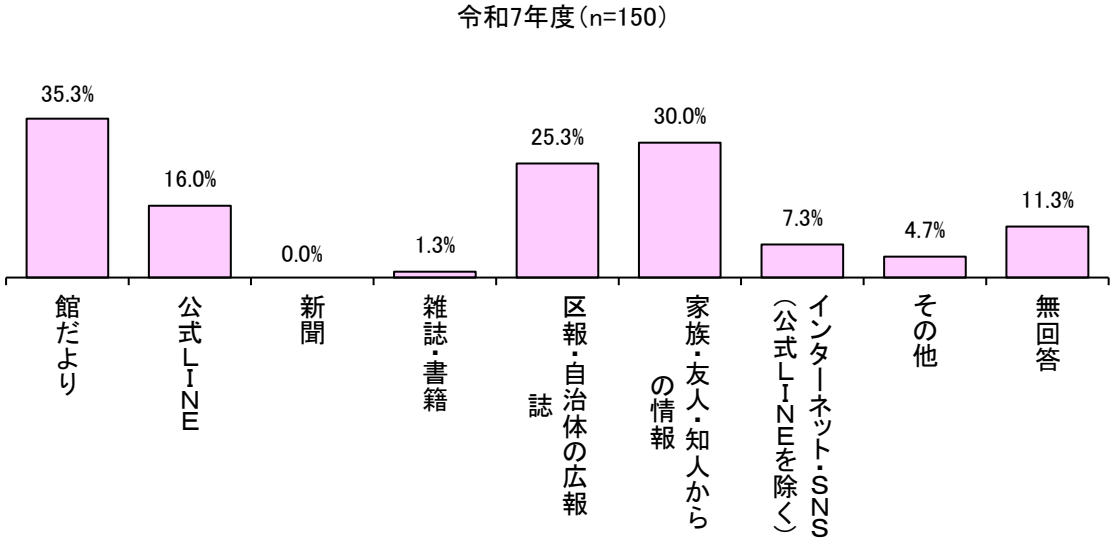
①参加の有無



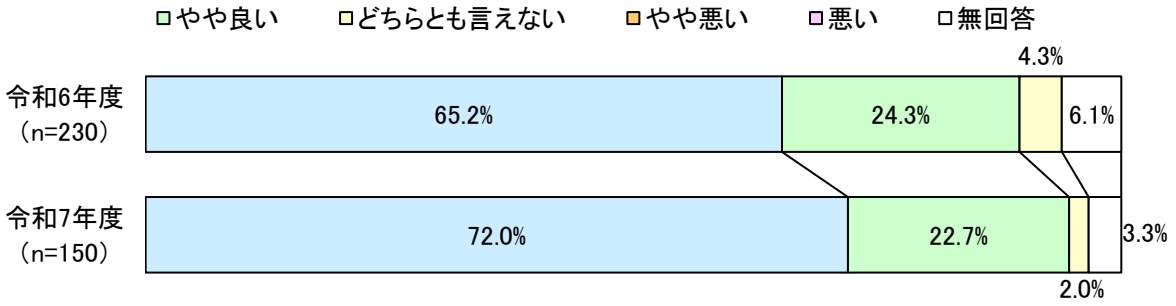
②参加しない理由



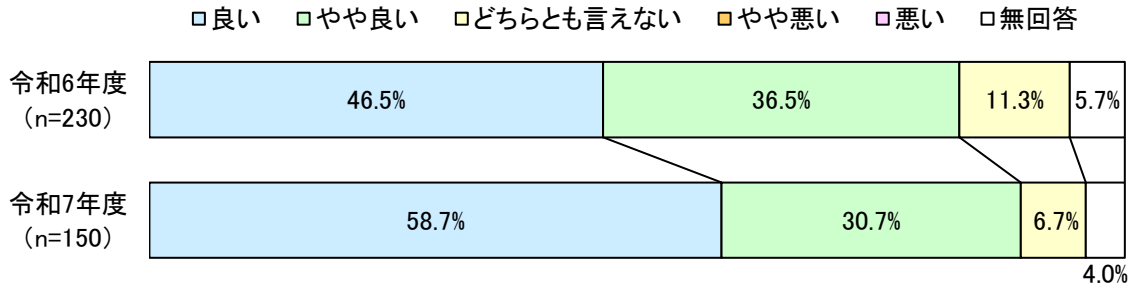
(6)センターに関する情報を何から得ているか



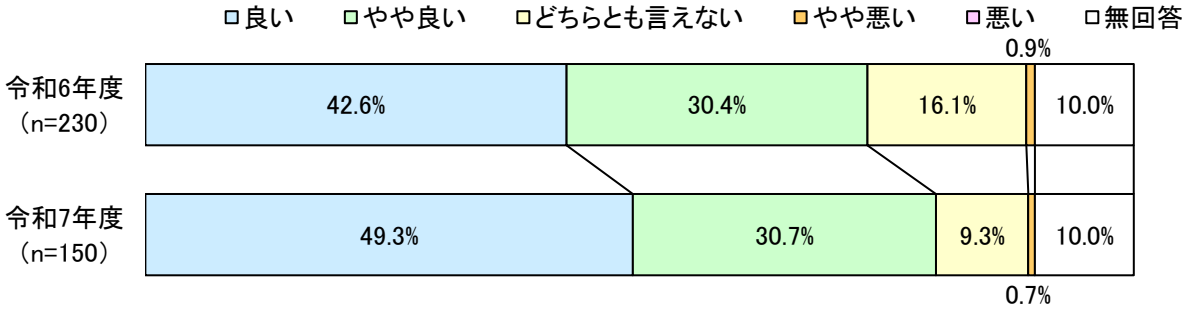
(7)-1 センターの運営について／センターは衛生面、安全面が確保されているか



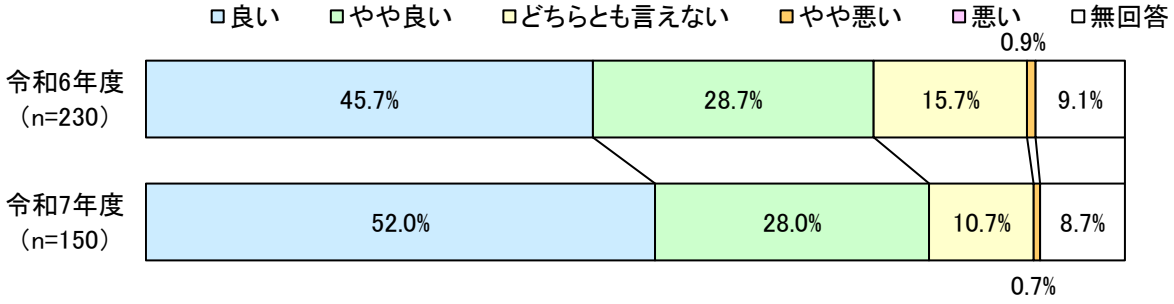
(7)-2 センターの運営について／館内外の案内、掲示物等のわかりやすさ



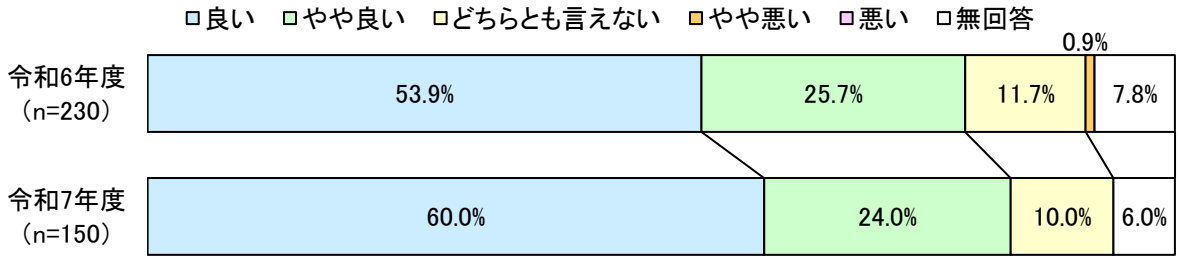
(7)-3 センターの運営について／質問・要望などの伝えやすさ



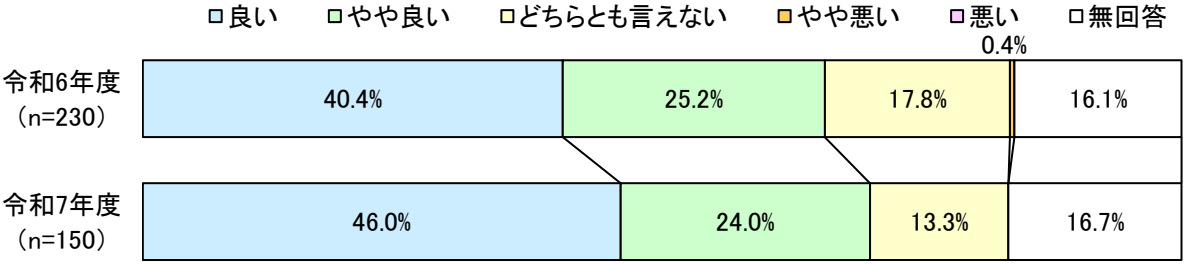
(7)-4 センターの運営について／質問・要望などへの速やかな対応



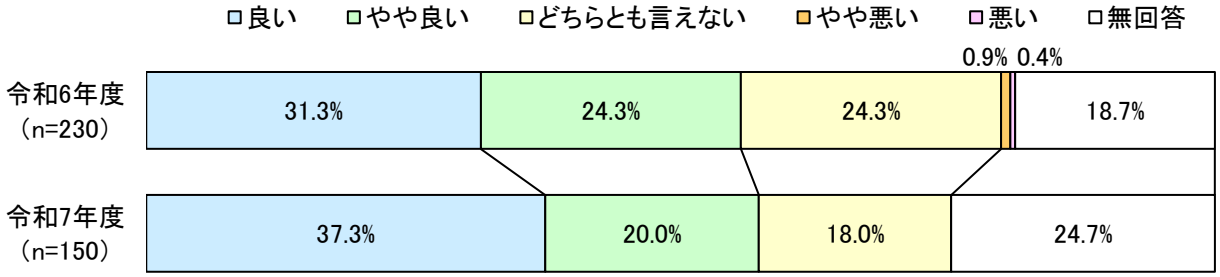
(7)-5 センターの運営について／利用者への対応の公平さ



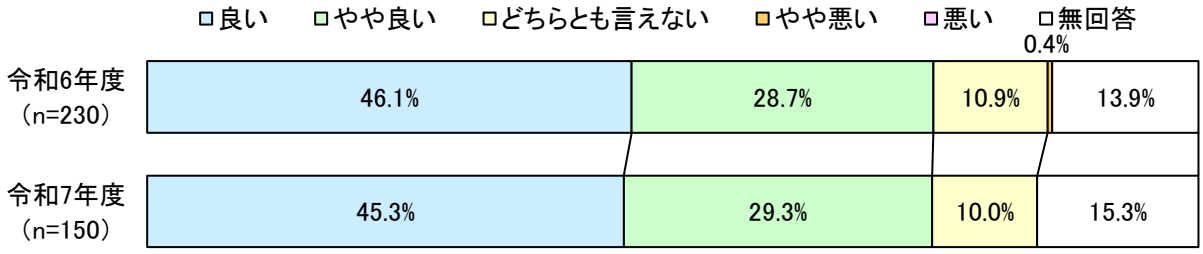
(7)-6 センターの運営について／個人情報保護への取組み



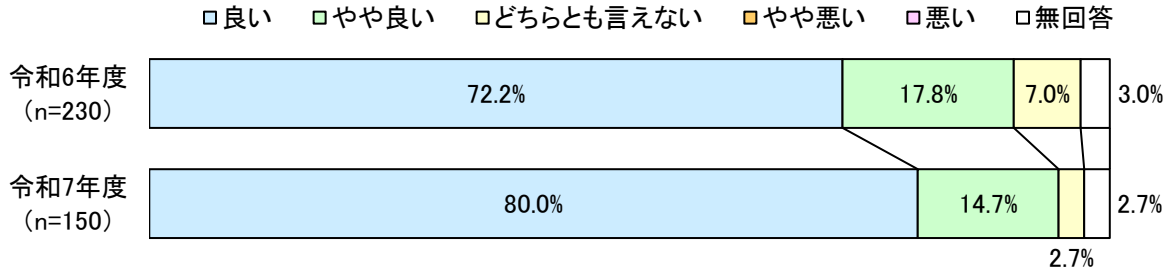
(7)-7 センターの運営について／ホームページや公式ライン・ツイッター等での情報提供



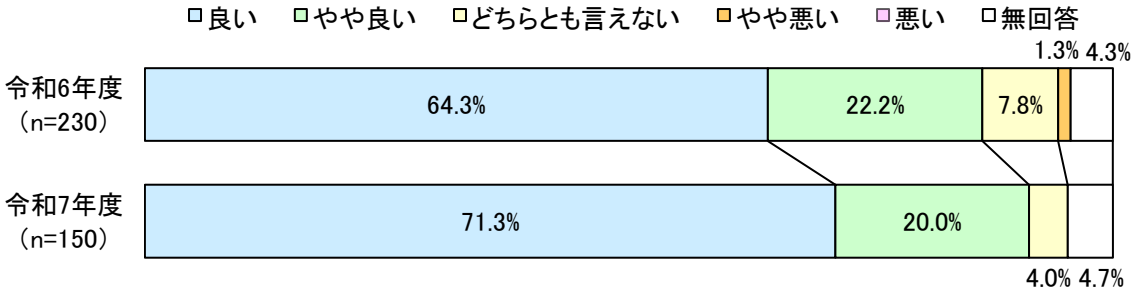
(7)-8 センターの運営について／1~7 も踏まえたセンターの運営全体について



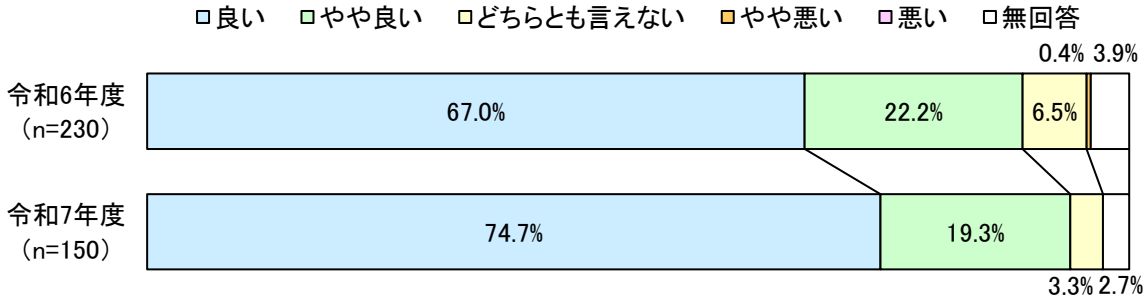
(8)-1 施設の職員について／職員の服装



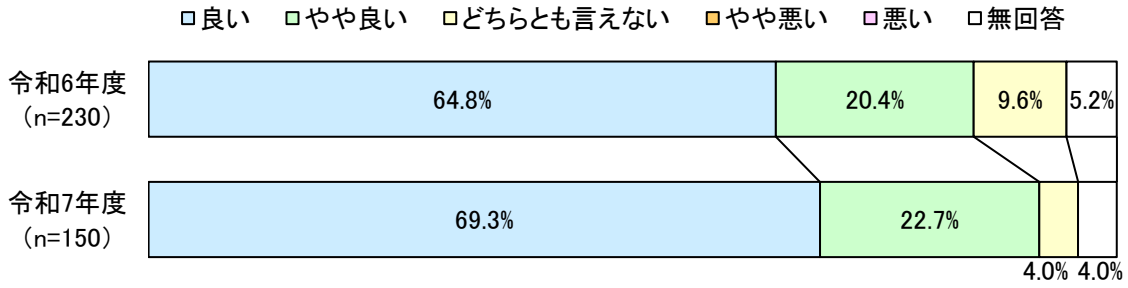
(8)-2 施設の職員について／積極的に挨拶や話しかけたりしている



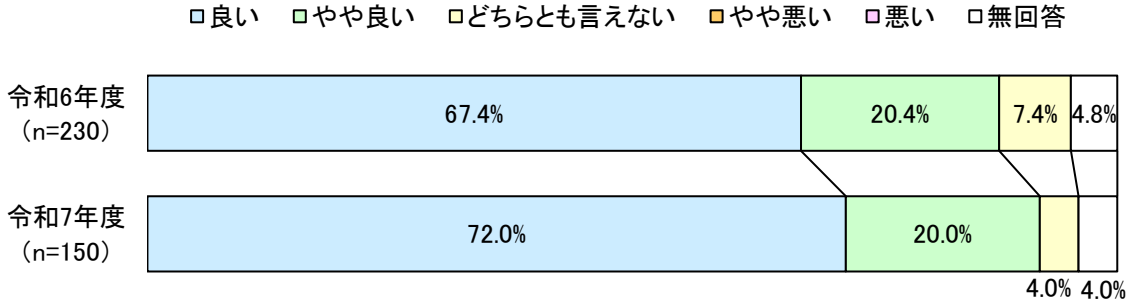
(8)-3 施設の職員について／職員の言葉遣いの丁寧さ



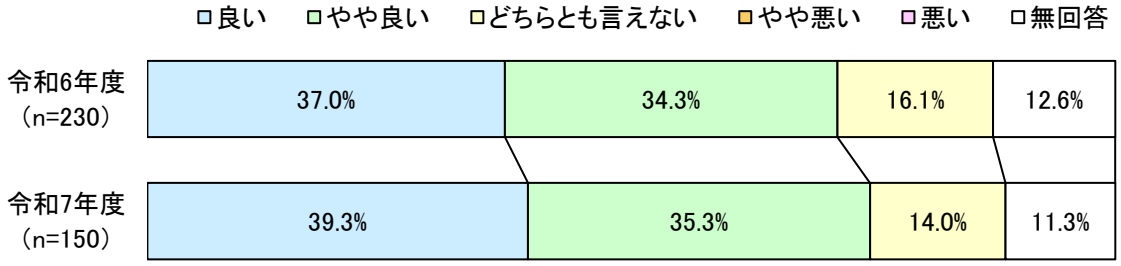
(8)-4 施設の職員について／職員の説明などの話のわかりやすさ



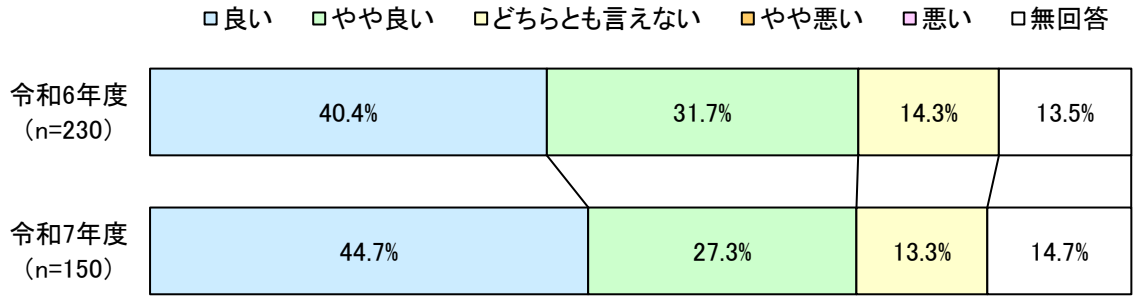
(8)-5 施設の職員について／職員の対応全体について



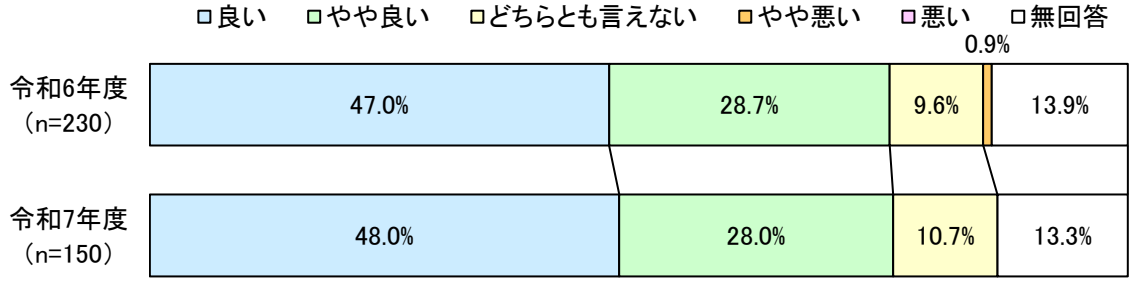
(9)-1 施設を利用した効果について／健康状態の改善



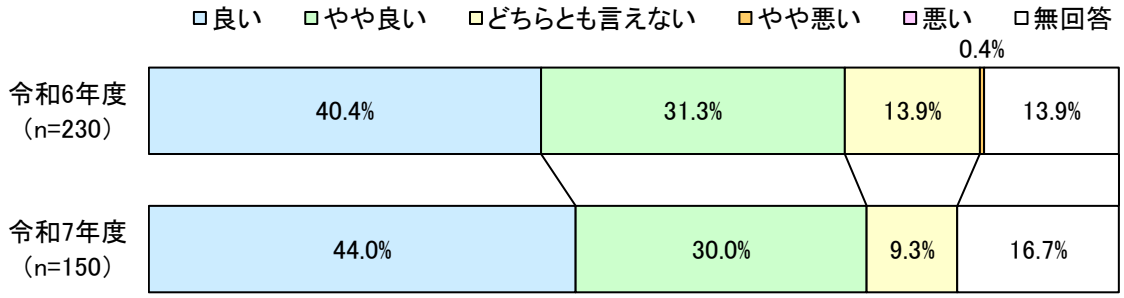
(9)-2 施設を利用した効果について／ストレスや不満の解消



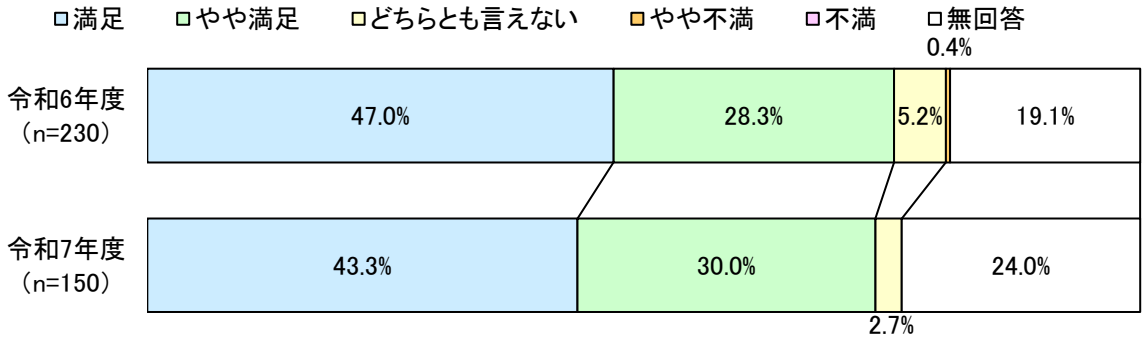
(9)-3 施設を利用した効果について／家族以外との交流



(9)-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



(10)センターの総合満足度



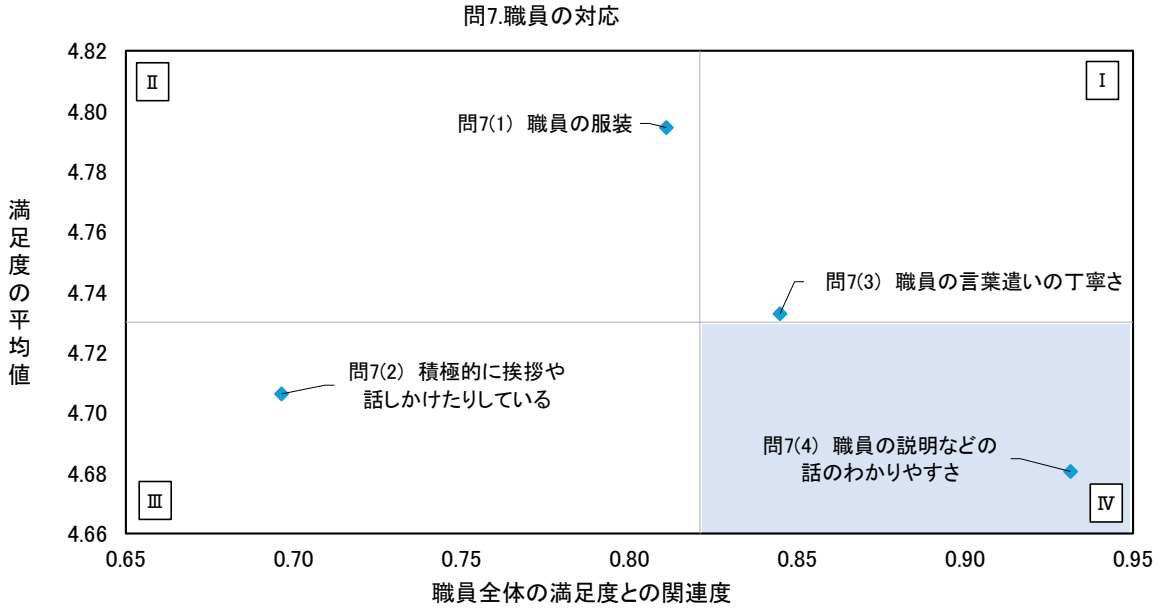
(11) 施設利用の満足度(CS グラフ)

①施設の運営

※横浜市霧が丘地域ケアプラザでは、問 6 の施設の運営に関する設問にて、「やや悪い」「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

職員の対応については、いずれも平均値が 4.66 以上と高いが、その中でも「職員の説明などの話のわかりやすさ」が優先課題となっている。また、「職員の言葉遣いの丁寧さ」については「Ⅰ」のエリアに位置しているが、満足度の平均値がやや低く、「Ⅳ」のエリアに近いことから、注意が必要である。



自由回答一覧

問 1　センターを利用し始めたきっかけ

ケアプラザで見学
吹矢サークル
訪ずれて、たまたま
友達の進め
習い事
忘れた
委嘱委員
会合
民生委員として

問 3　センターを利用する理由

定例会
会合
定例会参加

問 4-2-1　ご希望の講座内容

自由回答無し

問 4-2-2　講座に参加したことがない理由

今まで時間がなかった
無知
知りませんでした。

問 5　センターに関する情報を何から得ているか

掲示板

問 10　センターへのご意見・ご要望

イベント、講座が多くある。それぞれの講師の先生方も満足。他のケアプラザに較べても！
出入口の防犯について　自由に出入りできるので　不審者が入ってこないか不安がある
カルチャーの内容　　どの様なものがあるのか承知出来ていない。
交流の場を下さってありがとうございます
・清掃が行き届いている　・長津田、山中、十日市物のケアで一番居ごち（？）がよく楽しい！

いつもありがとうございます。いろんな方達とのつながりが出来てうれしいです。これからもよろしくお願い致します。
なし
いつも気持ち良く使わせて頂きありがとうございます！
これからも今と同様の活動（サークル）が続けられるよう御支援頂けるとありがたいです。
イベントなどでサークルの発表をさせて頂きありがとうございます。
職員が明るくて良いです。
いつも親切な対応、有難とうございます
特になし

F3 センターまでの主な交通手段

バス又は車
車
徒歩
徒歩も可
車
車
車
車