

令和2年度社会福祉法人奉優会  
高福事業部 CS 調査 報告書

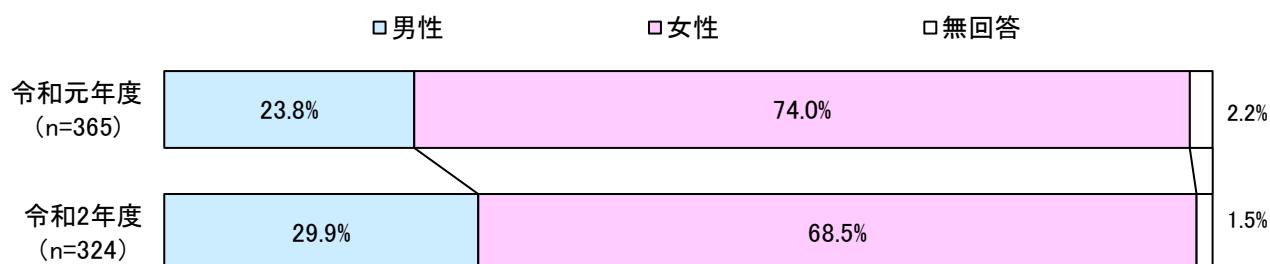
# 令和2年度はつらつセンター豊玉ご利用者満足度調査

調査期間: 令和2年10月1日～10月31日

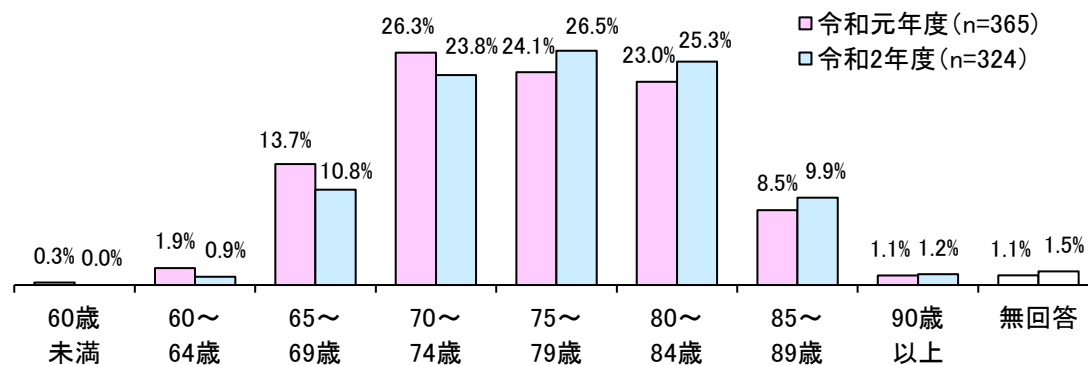
回収枚数: 324枚

## (1)回答者の属性

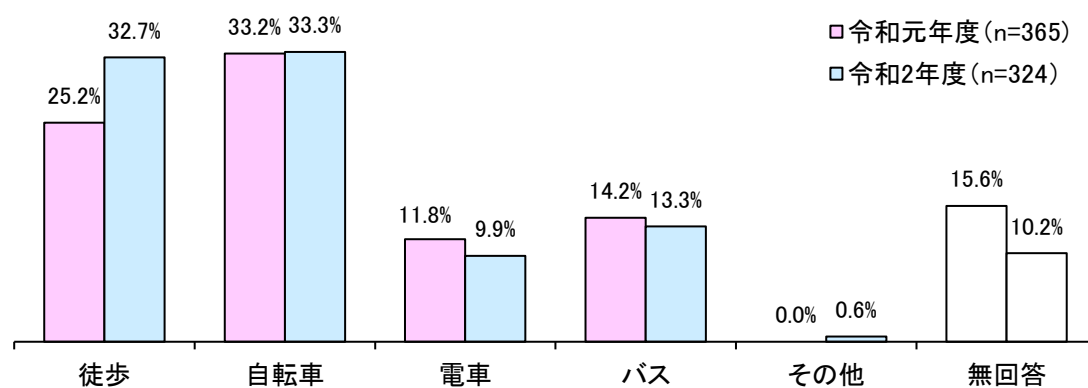
### ①性別



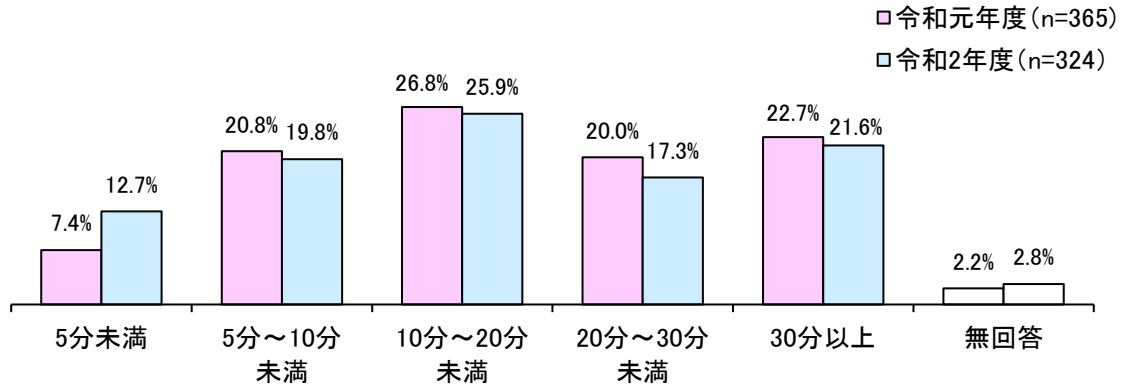
### ②年齢



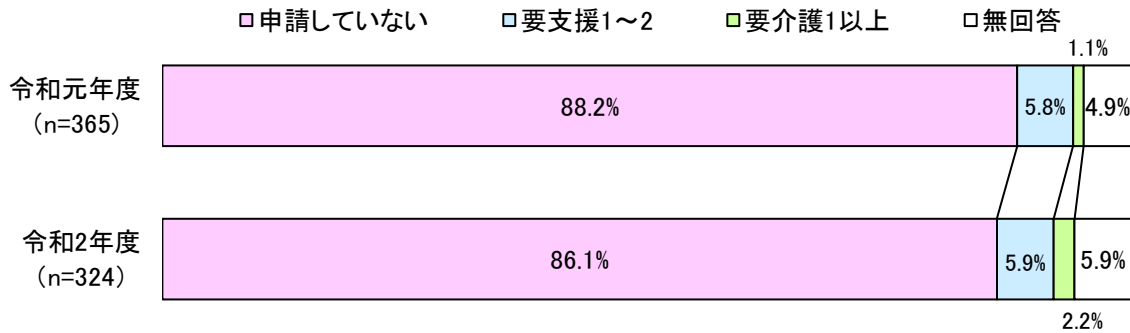
### ③主な交通手段



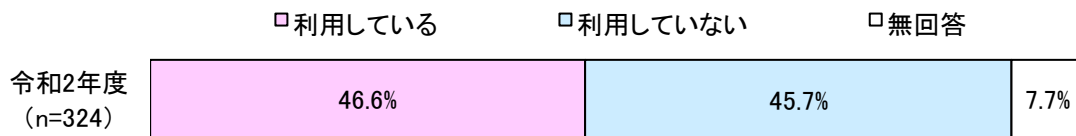
④所要時間



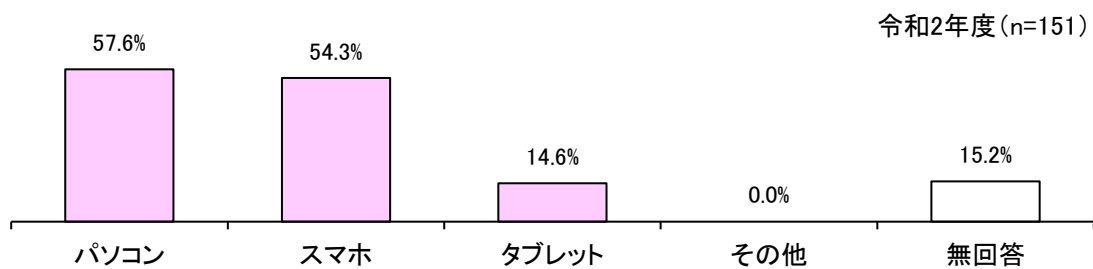
⑤介護保険の認定状況



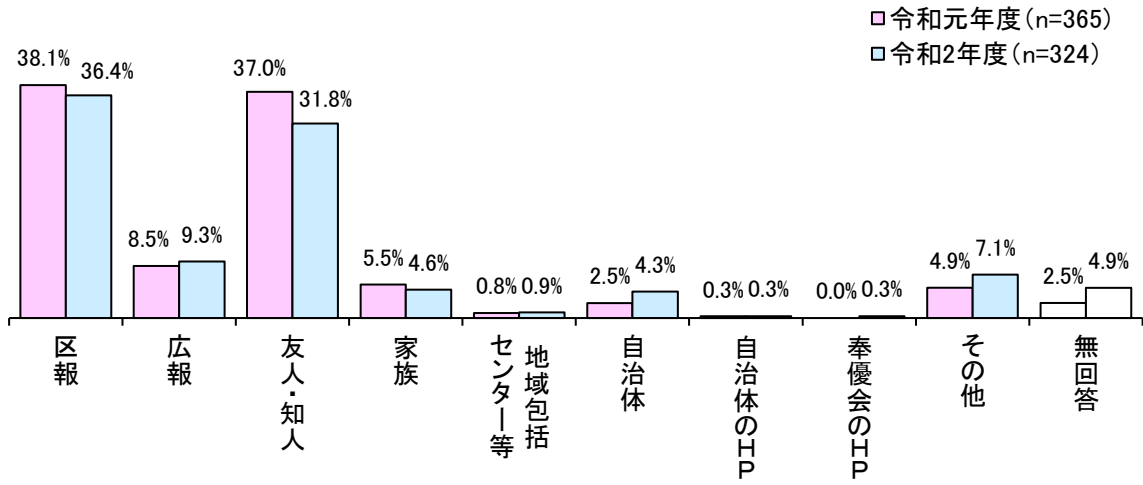
⑥自宅でのインターネット利用状況



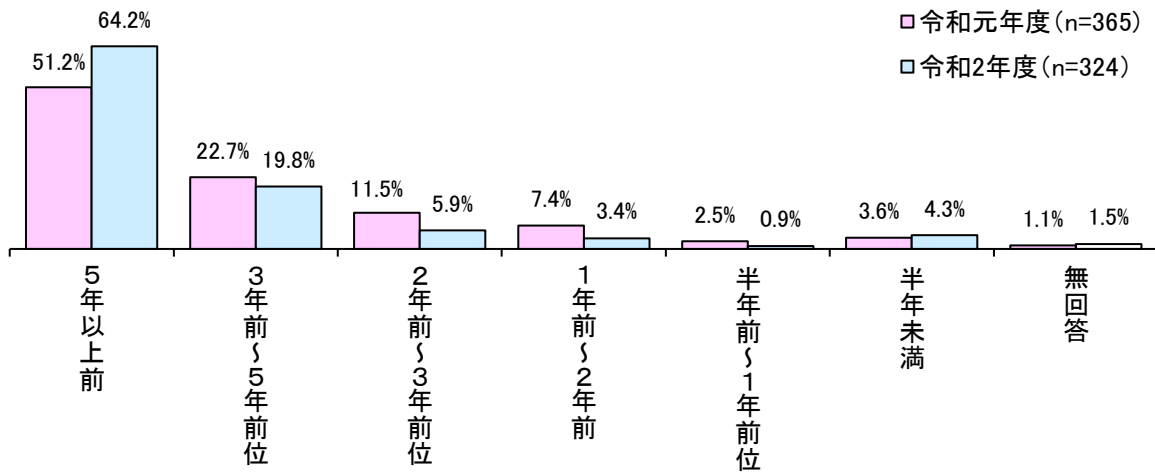
⑦利用している機器(インターネット)



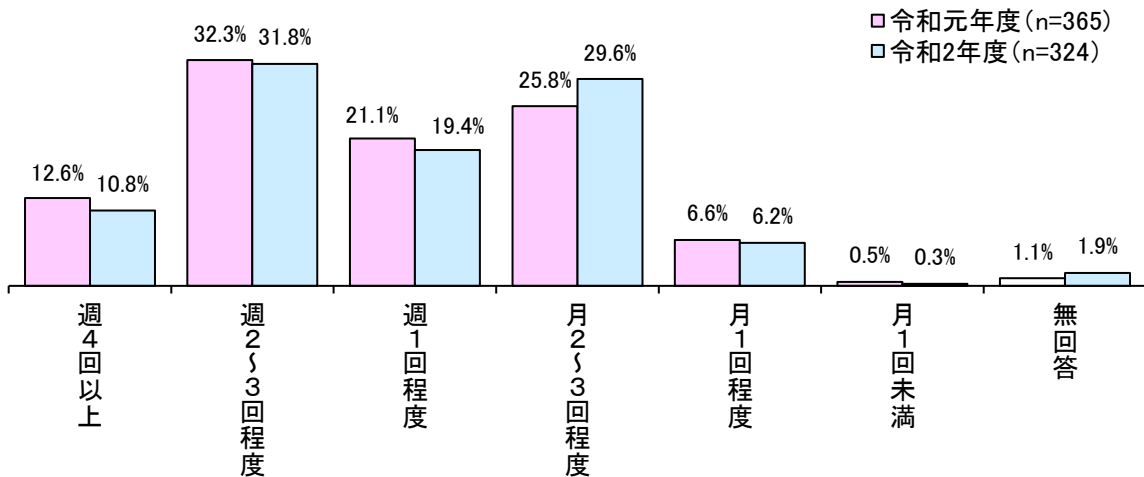
(2)センターを利用し始めたきっかけ



(3)センターの利用開始時期

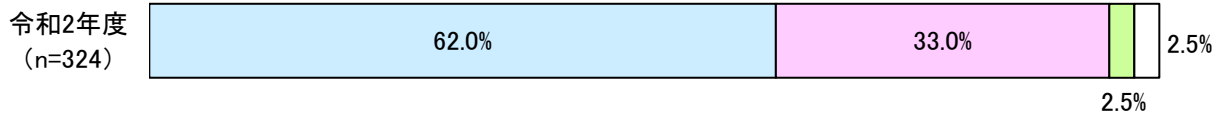


(4)施設の利用頻度

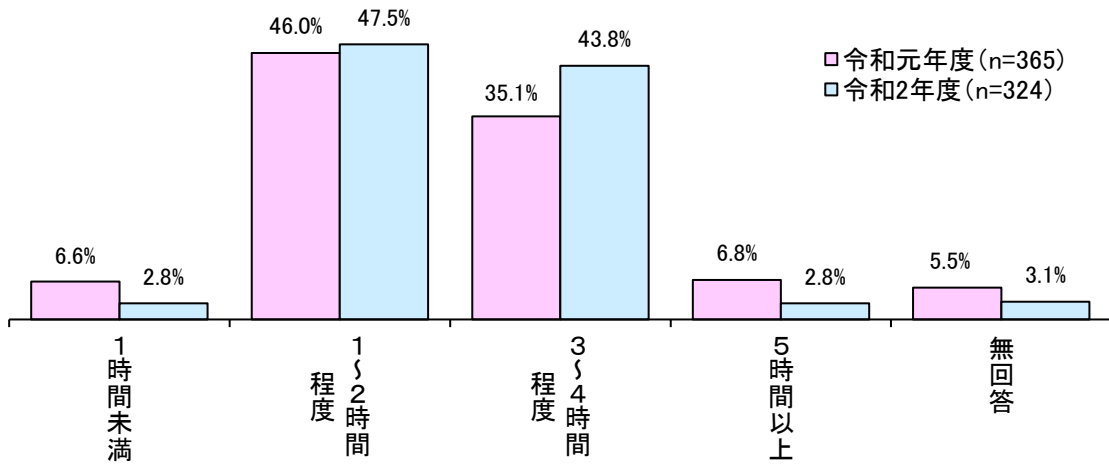


(5)新型コロナウイルスの流行による、センター利用頻度の変化

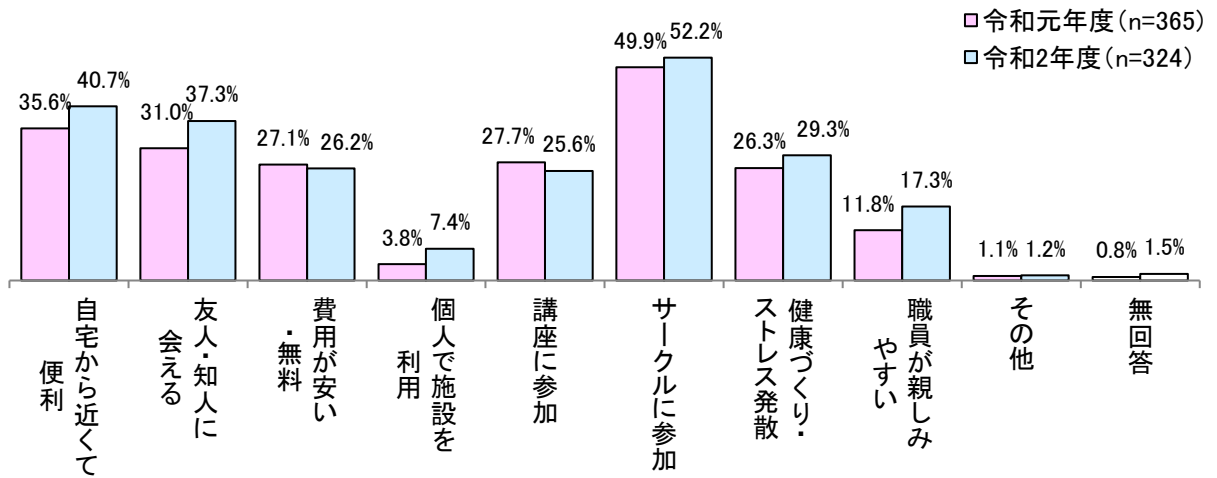
□以前より利用頻度が減った □変わらない □以前より利用頻度が増えた □無回答



(6)1日あたりの滞在時間

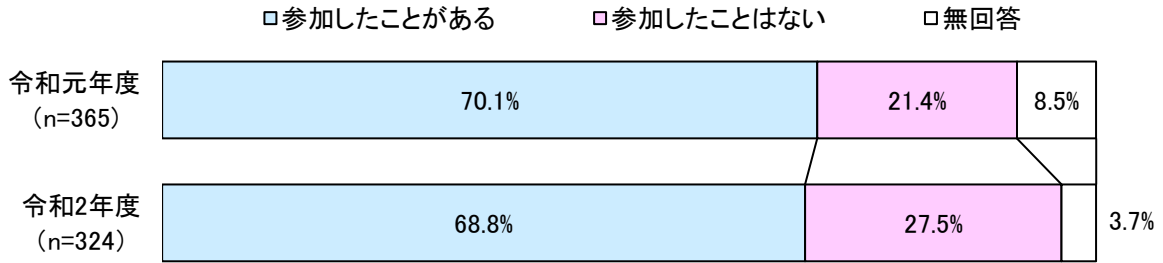


(7)施設を利用する理由

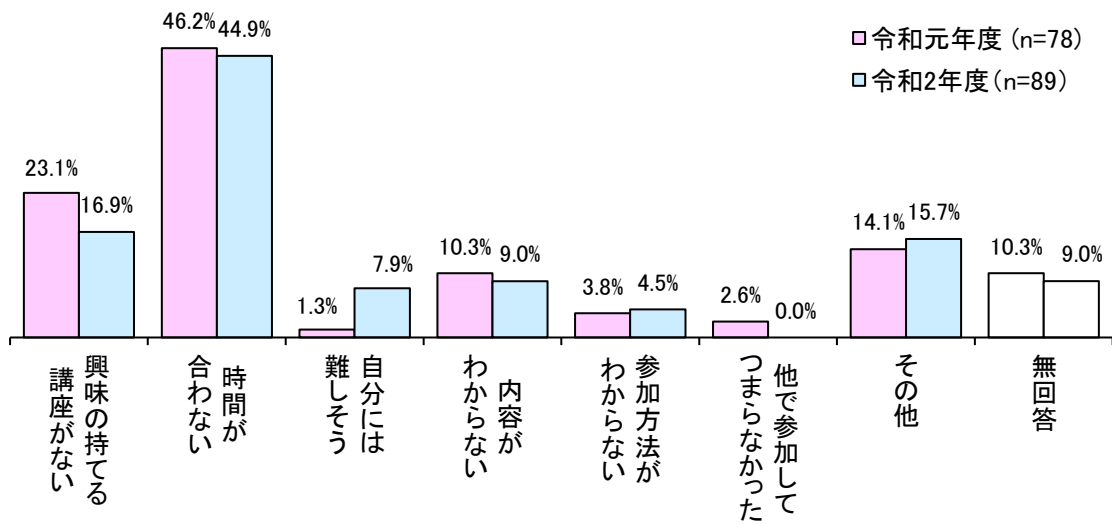


(8)講座への参加について

①参加の有無



②参加しない理由

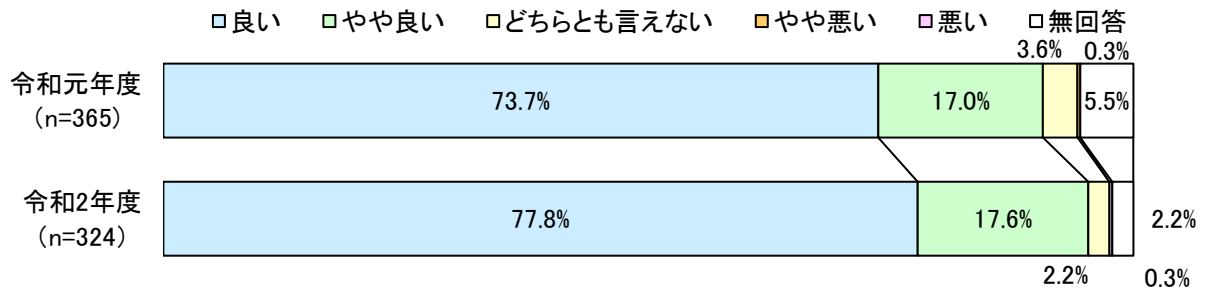


③オンライン講座を実施する場合参加したいか

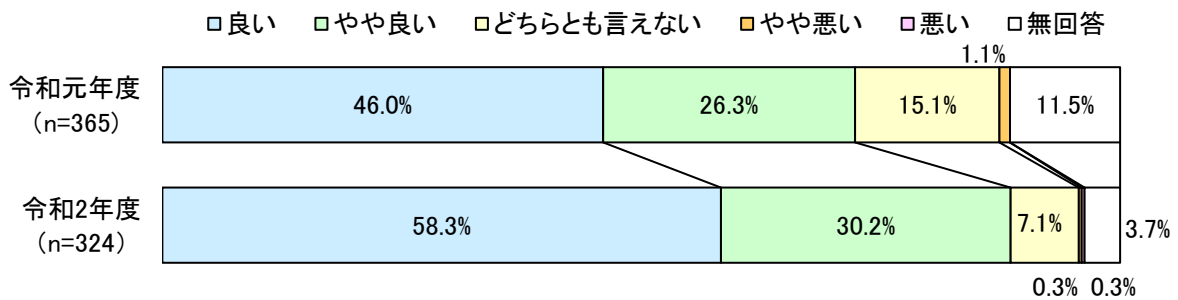
□ぜひ参加したい □インターネット等の環境が整えば参加したい □参加したくない □無回答



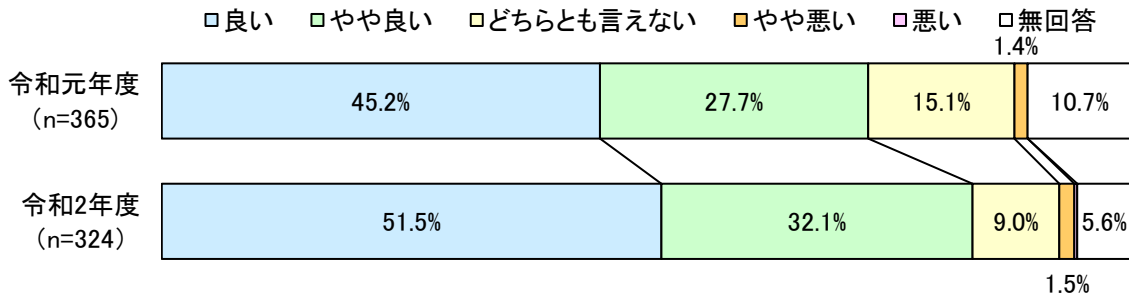
(9)-1 センターの運営について／センターの清掃



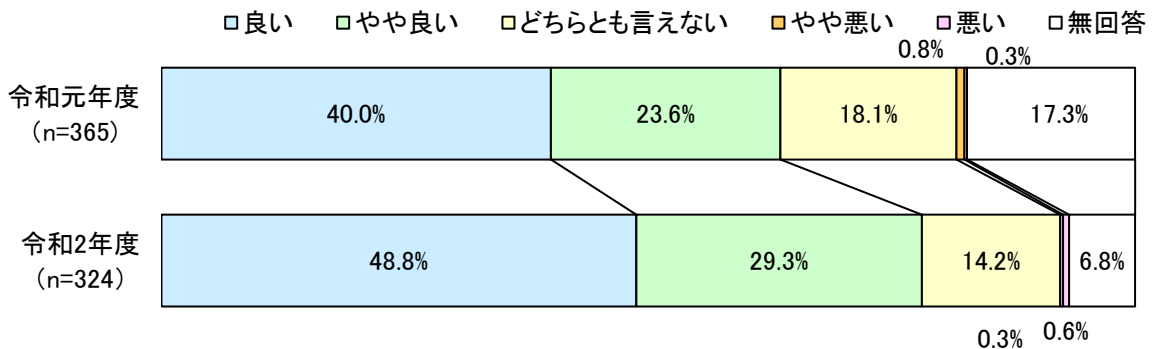
(9)-2 センターの運営について／案内表示や注意事項のわかりやすさ



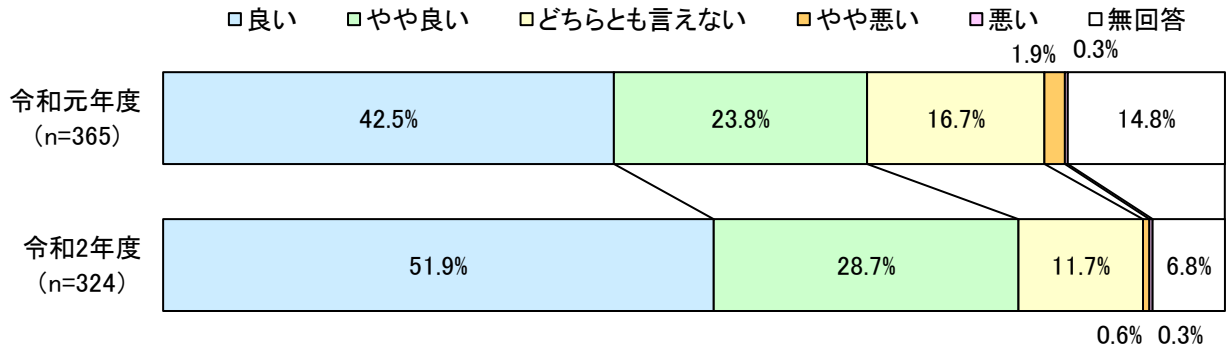
(9)-3 センターの運営について／お知らせのわかりやすさ



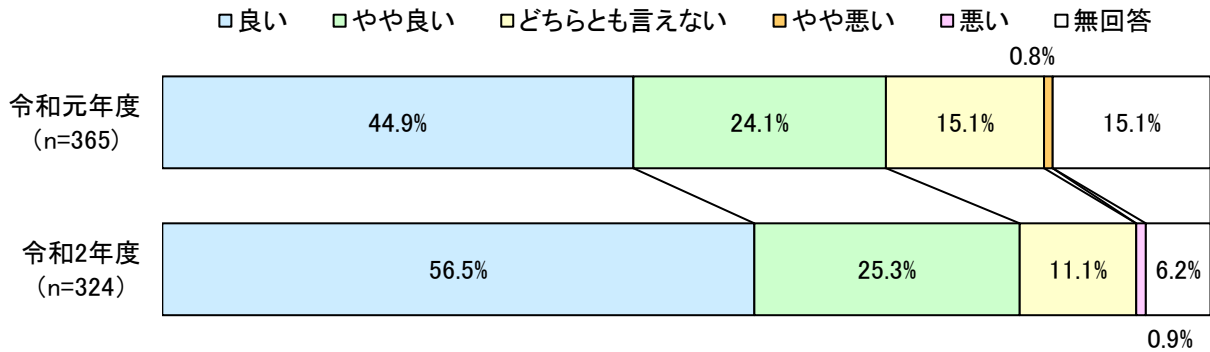
(9)-4 センターの運営について／質問・要望などの伝えやすさ



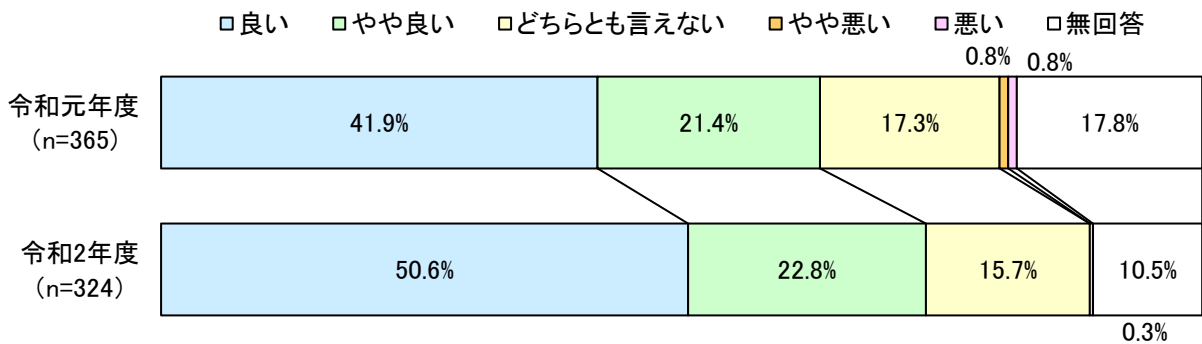
(9)-5 センターの運営について／質問・要望などへの速やかな対応



(9)-6 センターの運営について／利用者への対応の公平さ

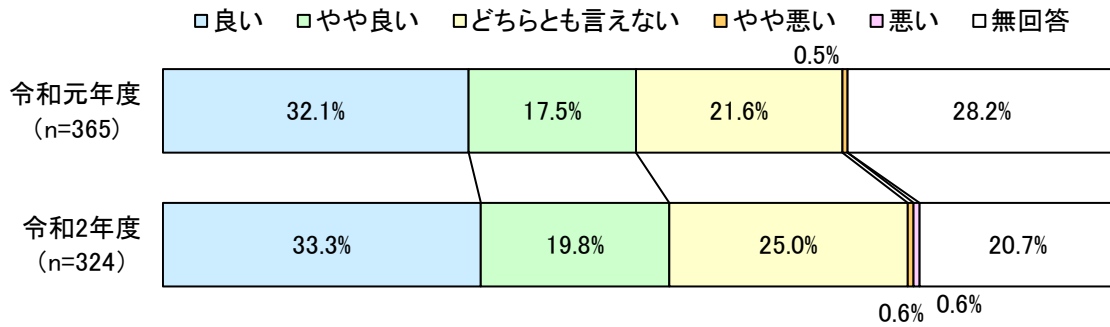


(9)-7 センターの運営について／個人情報保護への取組み

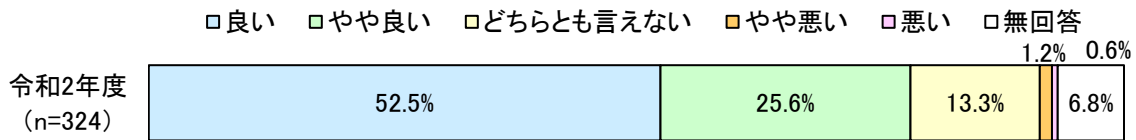




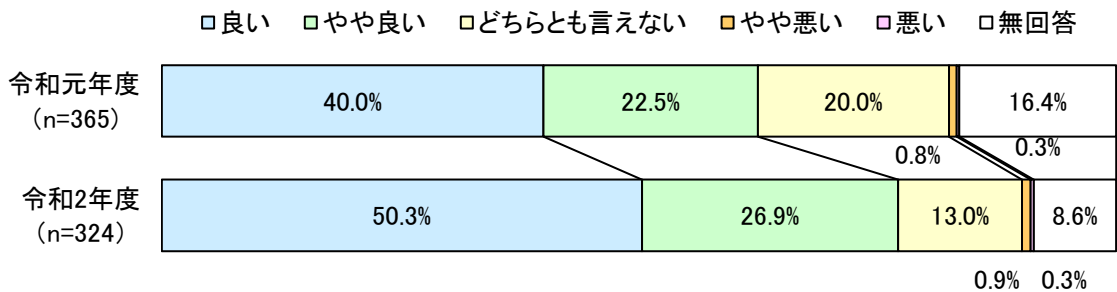
(9)-8 センターの運営について／ホームページでの情報提供



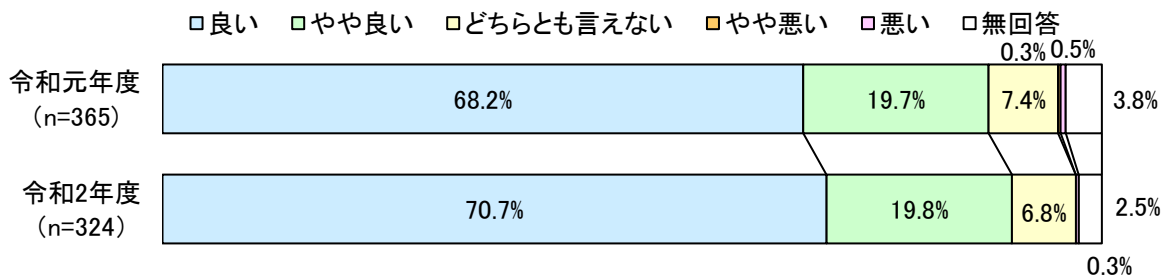
(9)-9 センターの運営について／新型コロナウイルス対策のわかりやすさ



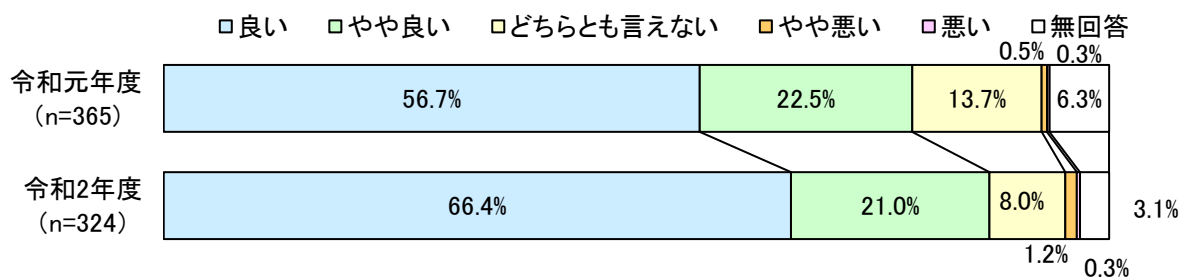
(9)-10 センターの運営について／センターの運営全体について



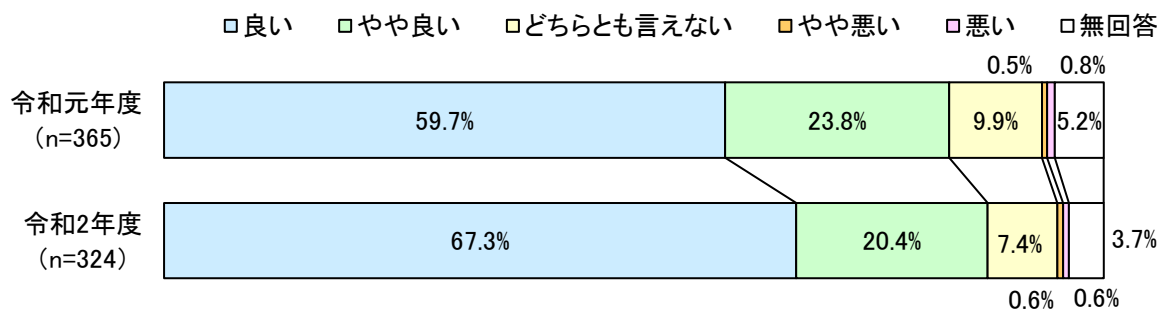
(10)-1 施設の職員について／職員の服装



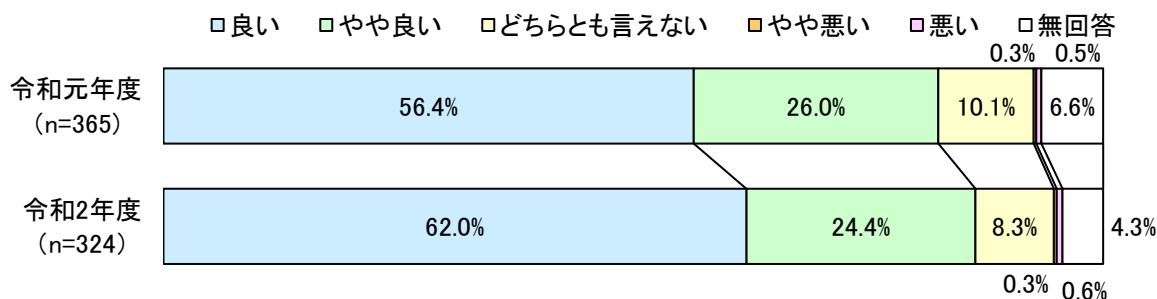
(10)-2 施設の職員について／積極的に挨拶や話しかけたりしている



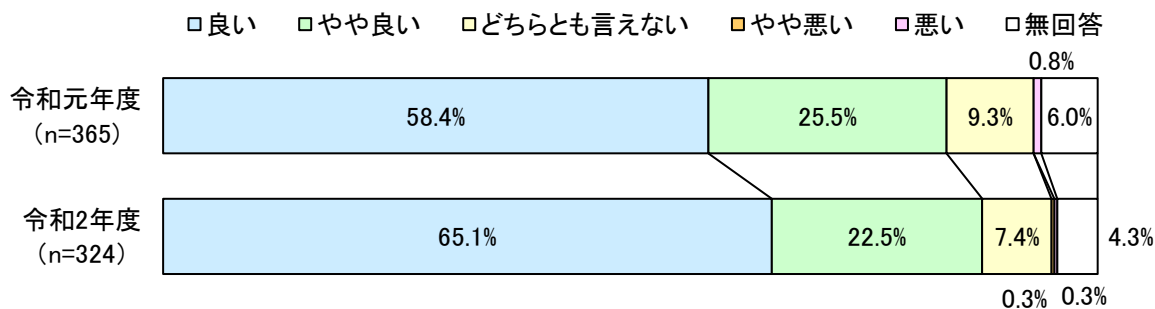
(10)-3 施設の職員について／職員の言葉遣いの丁寧さ



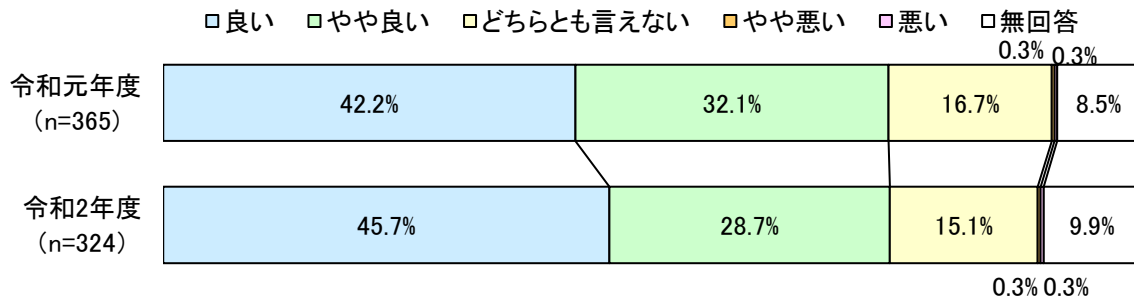
(10)-4 施設の職員について／職員の説明などの話のわかりやすさ



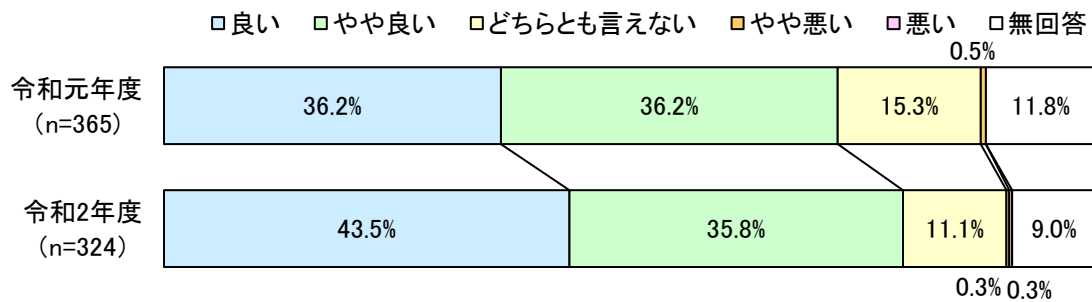
(10)-5 施設の職員について／職員の対応全体について



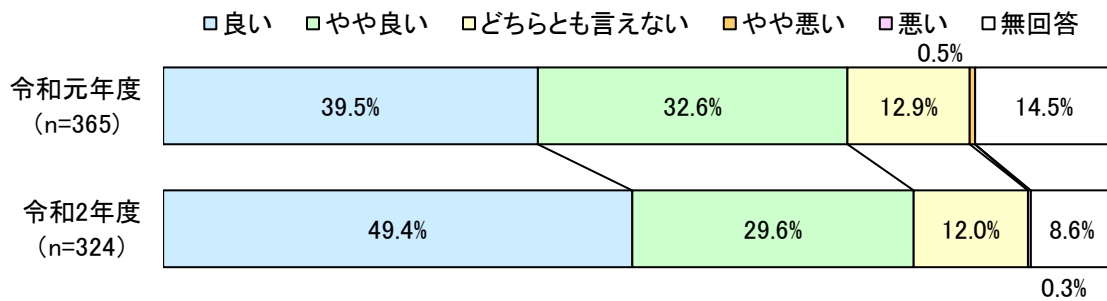
(11)-1 施設を利用した効果について／健康状態の改善



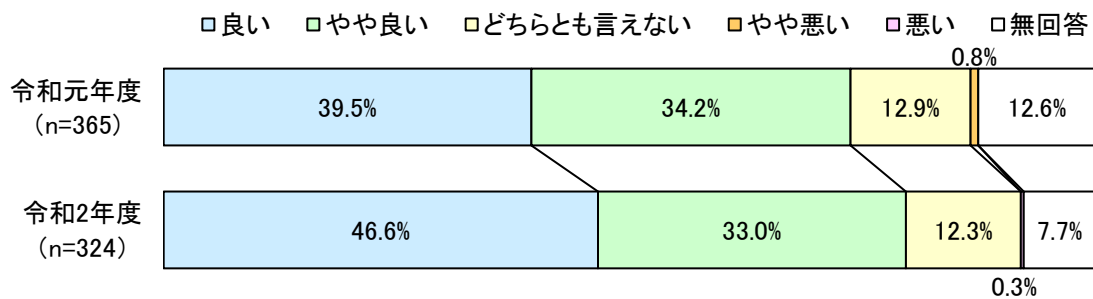
(11)-2 施設を利用した効果について／ストレスや不満の解消



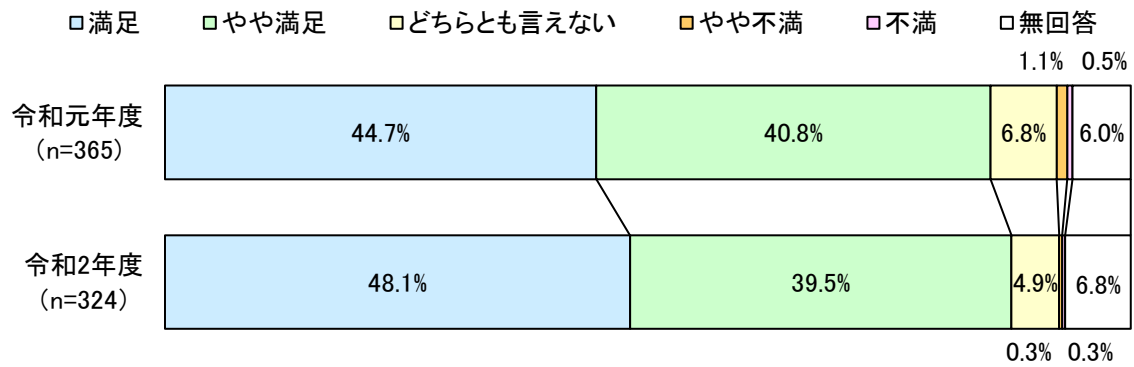
(11)-3 施設を利用した効果について／家族以外との交流



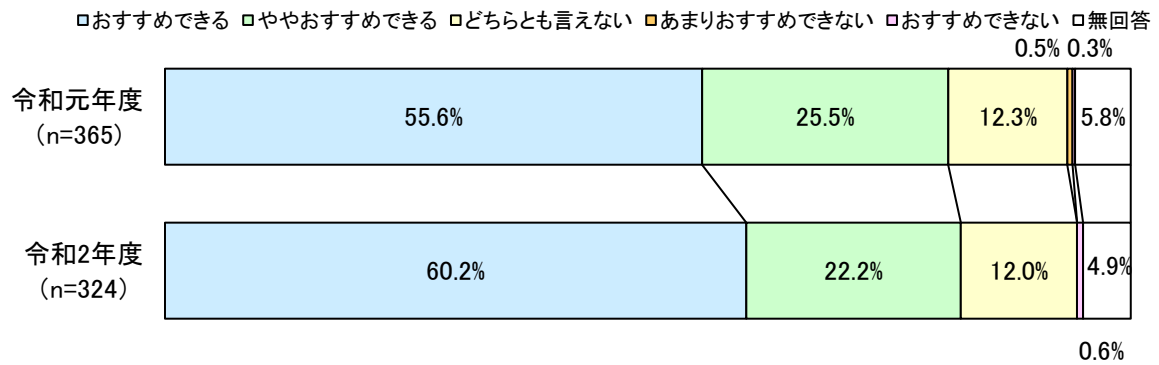
(11)-4 施設を利用した効果について／生きがいややる気などの向上



(12) センターの総合満足度



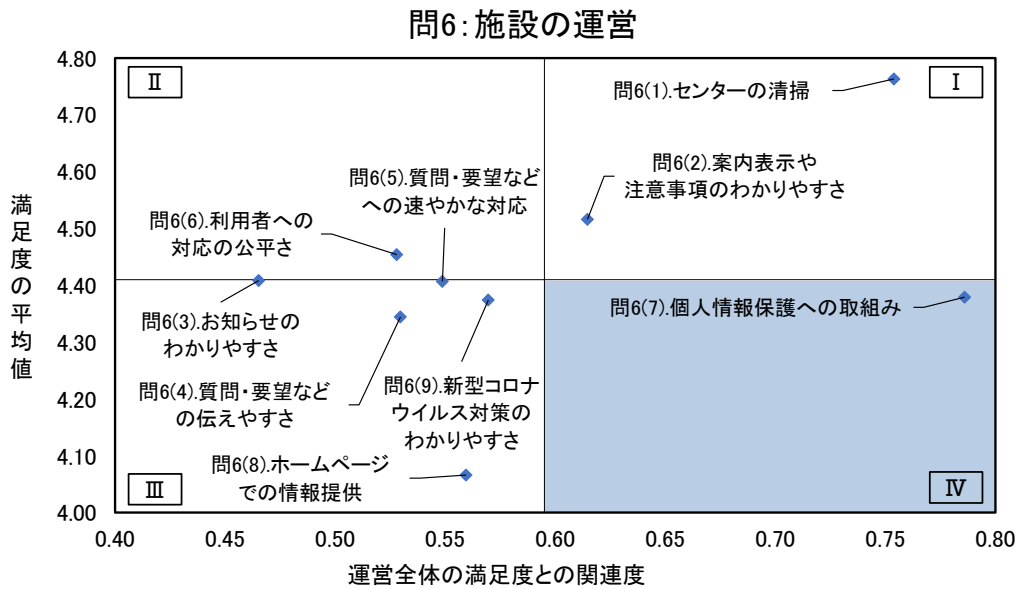
(13) 当センターを同年代の知り合いに紹介したいと思うか



## (14) 施設利用の満足度(CS グラフ)

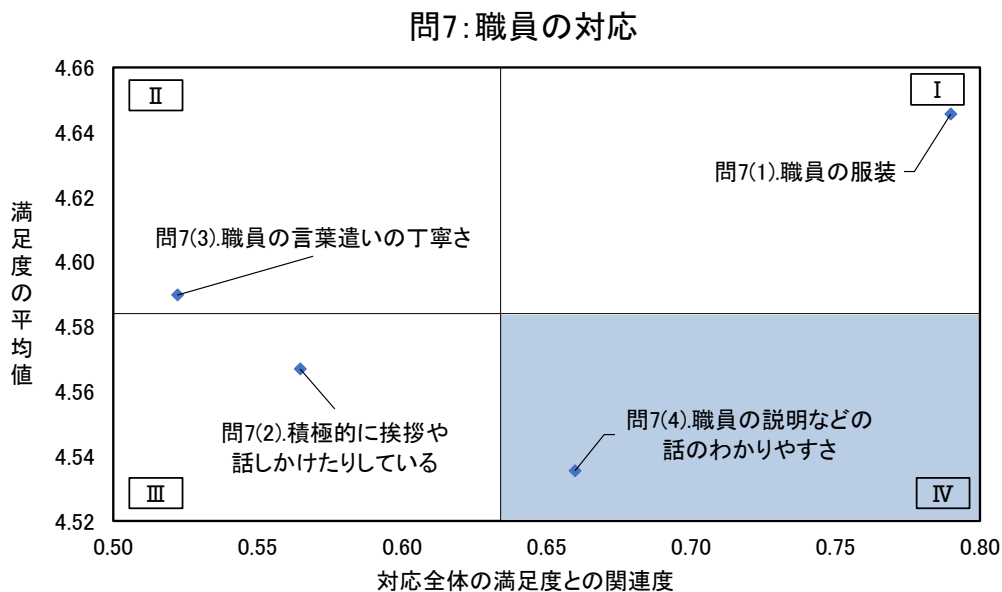
### ①施設の運営

「個人情報保護への取組み」が優先課題となっている。「センターの清掃」、「案内表示や注意事項のわかりやすさ」は、満足度・運営全体の満足度との関連度ともに高く、引き続き維持していくことが望まれる。



### ②職員の対応

「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が、いずれの項目も満足度の平均値は 4.50 以上と高い水準となっている。「職員の服装」については満足度は高く、今後も継続して維持すべきである。



## 自由回答一覧

### 問 1 センターを利用し始めたきっかけ

近くに引越した為  
むすこがみつけた  
宝雀会  
建物の前を通ったから  
センター前を通って、中に入って聞いた!  
回覧  
ひまだから  
近場だから  
立ち寄り  
○  
前年度から  
NS会のサークル  
サークル

### 問 4 センターを利用する理由

コンピュータが利用できる  
暇だから

### 問 5-2 ご希望の講座内容

自由回答無し

### 問 10 センターを同年代のお知り合いの方に紹介したい・おすすめできない理由

友人と会えて楽しいひとときがすごせます。  
とても良いから  
なるべく外出が良いので  
たのしく練習ができる  
立地条件。駅から離れている  
駅から遠いのが勧めにくい。  
様々な分野のことが気軽に受講させて頂けること。  
全てに行届き楽しく過ぎて頂いてます  
友達作りができる。  
年令が限定していて難しい。  
遠いのであまりすすめられない  
楽しいので!!  
雰囲気も良くすべて良いので。

段々加齢になって家からの距離を考えるようになった。  
いろいろな会があるから  
他の場所でたまたま隣りに居た人をつきついたりした  
友を会員証をとうろくすることすすめました。  
友人とも会えて元気になります。  
知り合いないので、おすすめする人がいません。  
大変明るい  
他人の事には、わからない。  
家にとじこもっているより良い。一人でも気楽にいられる。  
健康に良い  
楽しくてお友達が出来職員さんがとても親切  
遠いから  
親切でわかりやすい。  
これ以上人がふえると…  
人それぞれだから  
友人をつくる。  
来やすい 仲間が出来る  
自己健康管理のため、役だつ  
自分自身が楽しい  
職員の人達が初めての人にも、やさしいから  
気楽に訪問出来るから。  
友達は年令が高いから  
職員さんが親切である。  
楽しいから  
共に運動したいから  
サークルへの参加  
すでに「生がい」をお持ちの方が多いので特にすすめてもかえってやっかいな事になるかも知れないから。ご自分の意志が大事だと思う  
上記の通り  
友人が出来る  
利用をすすめるけど、皆んなその気になってくれない  
ゆるやかでおしゃべりもできストレス解消できるから。  
「講座など役に立つから」と伝えたいから  
すでに友だちを紹介致しました  
いつも気持ちよく利用させて頂き大変感謝しています。本当にどうもありがとうございます。  
楽しい  
心身とも健康になれる

(6) (7) (8)から

ストレス発散、知人に逢える 費用が安い

私が利用し、いごちがいいので知り合いに紹介したいと思う。

グループになっているのでやや入りにくい

同年代同志の気安さ。

孤独な人の為もっともっと参加してほしい。

好き嫌いがあるから。

居場所がつかれる

西大泉なので交通に時間がかかる

近距離でない為(加齢でもあり)誘い難い。

卓球を利用しているが人数が多い(日にちを多くして人数を平均化してほしい)

職員ではなくそのサークルのルールを守れない人がおります。

区の施設なので安心感がある

#### **問 11 センターへのご意見・ご要望**

今までどおりやっていただければ幸せです。職員の方が疲れすぎないように。

たまに、対応の悪い方がいる

早く食堂を再開して欲しい

インターネットで応ぼできるといい。

職員さんの挨拶は気持ち良い 他館と比較しても最高

コロナ以前は、代表者が来なくても鍵を渡してくれたのに、今日(10/7)は入れなかった。ルールが厳格すぎないか。先に来て練習していたのに出来なくなった

職員に依って要領の得ない答えをする方が居る。

別にありません

利用証の件、現在の様に受付で提示するだけにして頂きたい。

特にナシ

トイレに便座を清潔にする器具を設置して下さい。

コロナの現状では、コロナ以前に戻れないので

高令者には来やすいと思います。

マナーの悪い人には勇気をもって

自由でよい すべて守られている。

特にありません。

特別なし

特になし

自分が変わったのかセンターが第2の居場所のように。

自販機 他のメーカーの飲物も。スタッフの方々いつもありがとうございます

良くしていただいてありがとうございます

特にナシ



特になし

このまま楽しく利用できるようにお願いします

全体的全部いいですよ～

健康作りの為にとっても役に立っている

家から遠くて来るのが大変。もっとあちらこちらにふやしてほしい

和菓子教室は是非お願いします

順廻をした方が良いのでは

コロナの為にこんなんしている。

エンピツの濃さ(B以上)

あっちこっちのセンター、敬老館に行ってますが、ここが一番です。

特になし

いつもありがとうございます。

他の高令者センターの様子を聞くと当所の防止態勢はよい

説明が良くわからない

親切に接して下さり感謝しています

職員の方々の明るさ、元気の良いお声でお願いします。

個人的な家族、娘などの話にとられる時あり(自慢?)色々、年をとっている中で…時々、話も良いが、心ぐるしい時もある。

今までと同じ様に宜しくお願い致します

もっと積極的に宣伝してもよいのではないのでしょうか。

特にありません。これからもどうぞよろしくお願い致します。

・パソコンをやって見たいと思いますが、空いているのに利用できない いても、職員の方に少しの時間でも空いていたらおしえていただけるとうれしいです。

ネットでの申込みなどの充

積極的な活動をされていてありがたいことです

センターで働いている一人一人が頑張っている感じが、伝わってきます。これからはお世話になります。

コロナの為に、少し自由がきかなくなった気がする。これは仕方がないか…

卓球を利用しているが人数が多い(日にちを多くして人数を平均化してほしい) 熱を計る所で職員に元気がない方がいる。気持ちが下がってしまうことがある。

お風呂を早く開放していただけたらと思います。もう6ヵ月近く風呂に入っていないです。銭湯までバスと徒歩で1時間以上掛かり苦しいです。

私は、麻雀開放を利用させていただいておりますが、後ろで見ている方が指図してきて自分の思う様にできず迷惑しております。そしてグループで来て、待っている人がいてもぬけないメンバーがたりないのに入ってもくれない。まずルールを守っていないのが目立ちます。→待っていても出来ないのです。その為に何人も来なくなったりした人がいます。

職員の名前と顔が分かるようになるともう交替している。非正規の雇用の改善を責極的に行って頂き度い。

私は麻雀開放を理用させて頂いております。楽しく打ってる時に後ろから差指図してきたりこの配パイを上げられなかったらどおしようもないとか一変して楽しくなくなります。ルールを守らない人もおりますので徹底していただければと願います。順に名前を書いているでも続けてグループでゲームを初めてしまうグループ 自分が約束している人が来るまで加わらない人等々ひどい状態です。

講座の締切りが早すぎます。今月号など 25 日受付けでは「たより」をまだ受け取っていないうちに終わってしまいます

### **F3 センターまでの主な交通手段**

クルマ

バイク