

令和3年度社会福祉法人奉優会
高福事業部 CS 調査 報告書

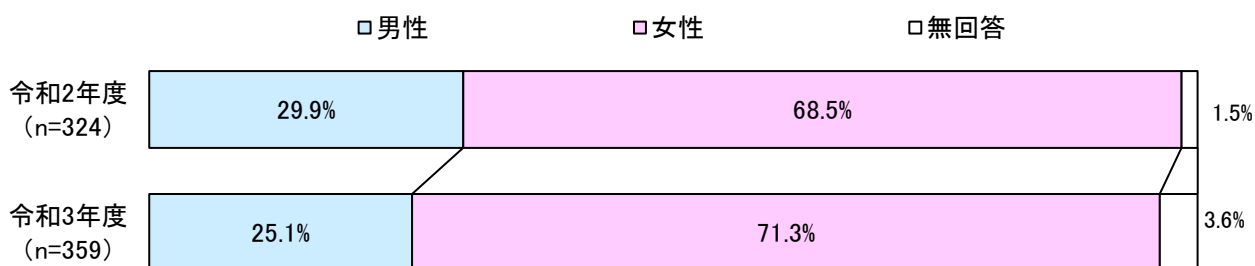
令和3年度はつらつセンター豊玉 ご利用者満足度調査

調査期間：令和3年11月1日～11月30日

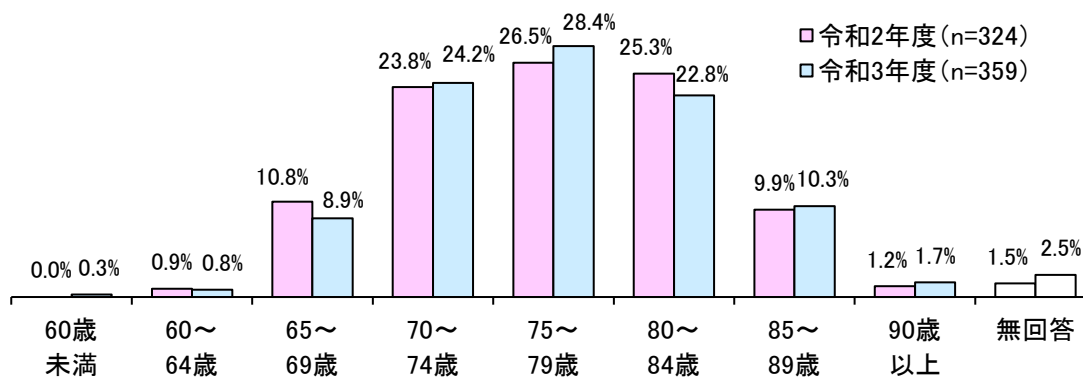
回収枚数：359枚

(1)回答者の属性

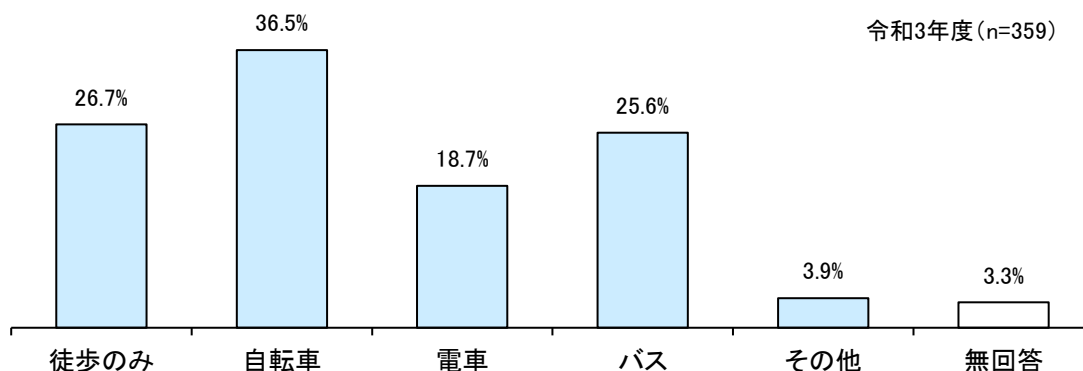
①性別



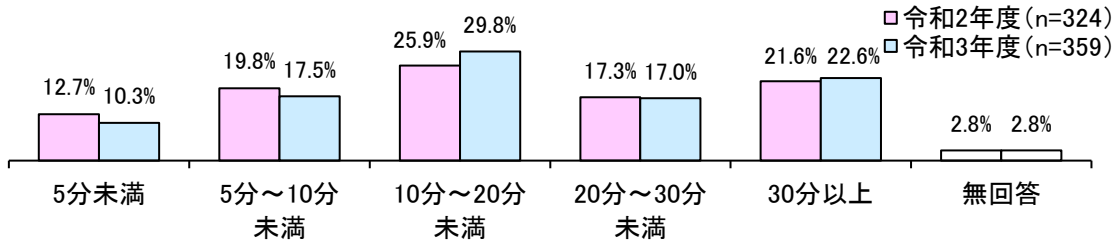
②年齢



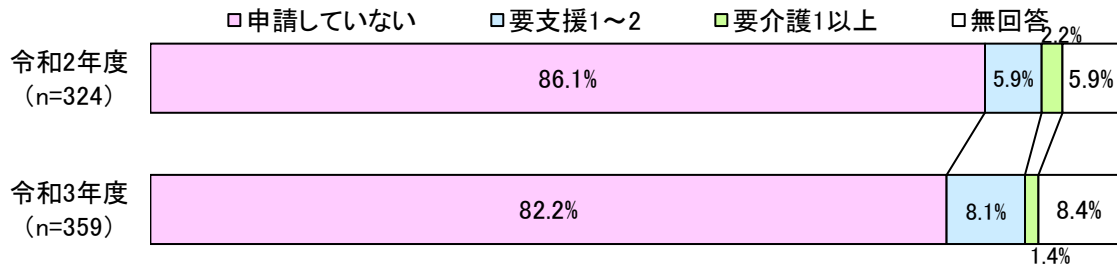
③主な交通手段



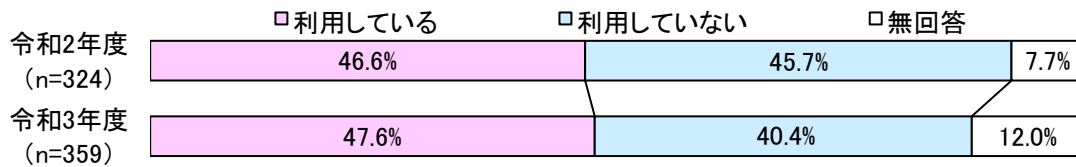
④所要時間



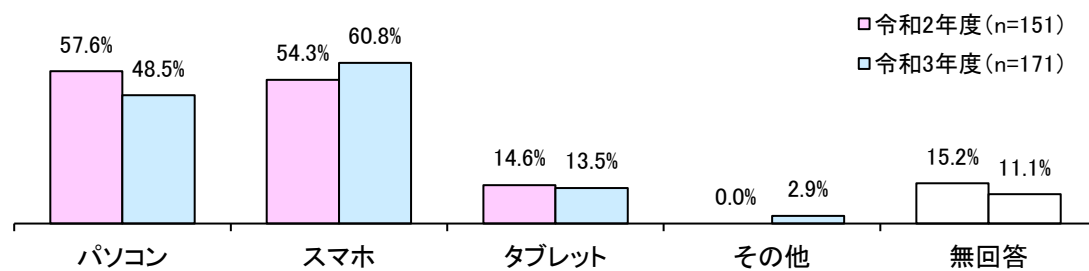
⑤介護保険の認定状況



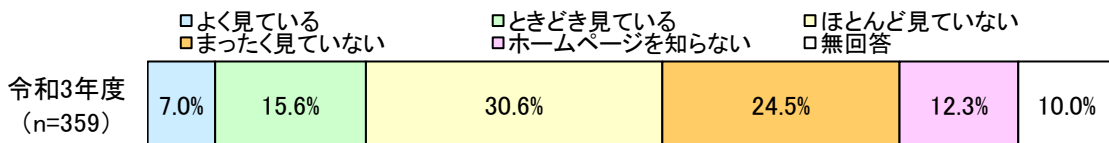
⑥自宅でのインターネット利用状況



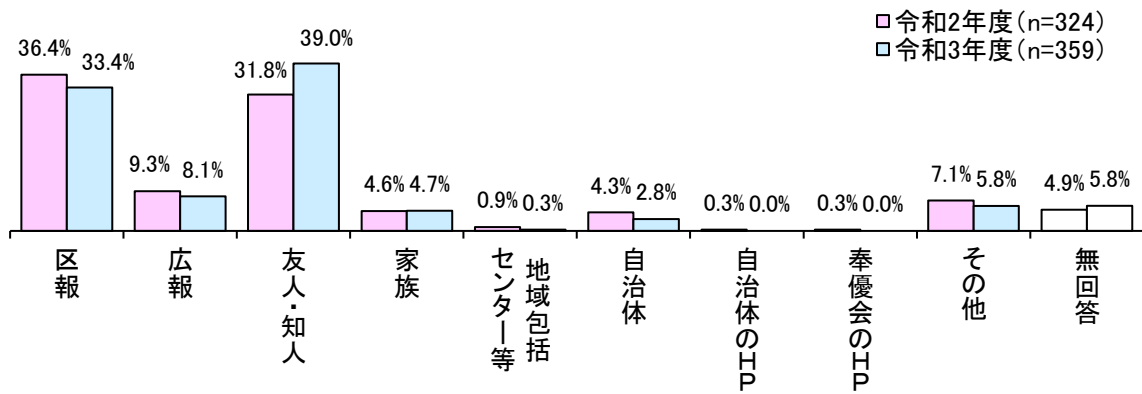
⑦利用している機器(インターネット)



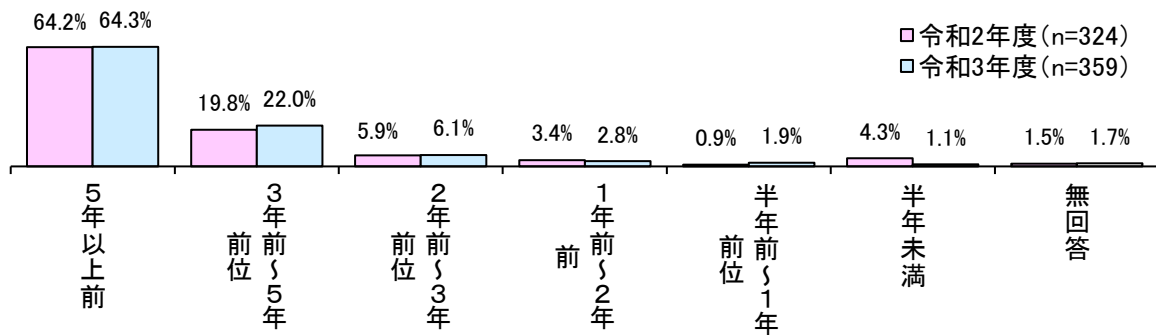
⑧ホームページをどれくらい閲覧しているか



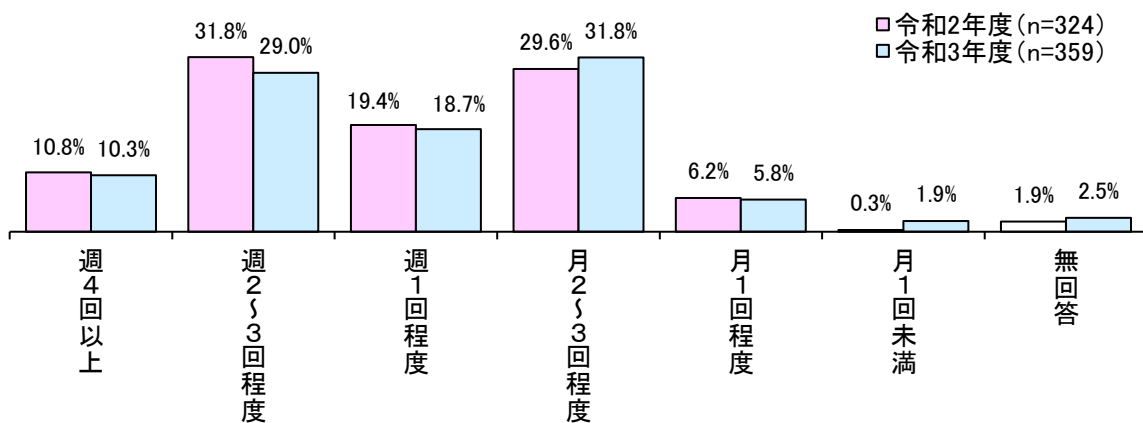
(2)センターを利用し始めたきっかけ



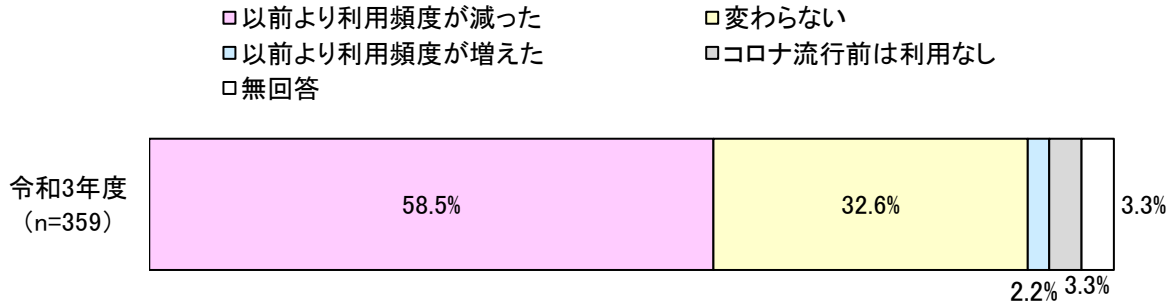
(3)センターの利用開始時期



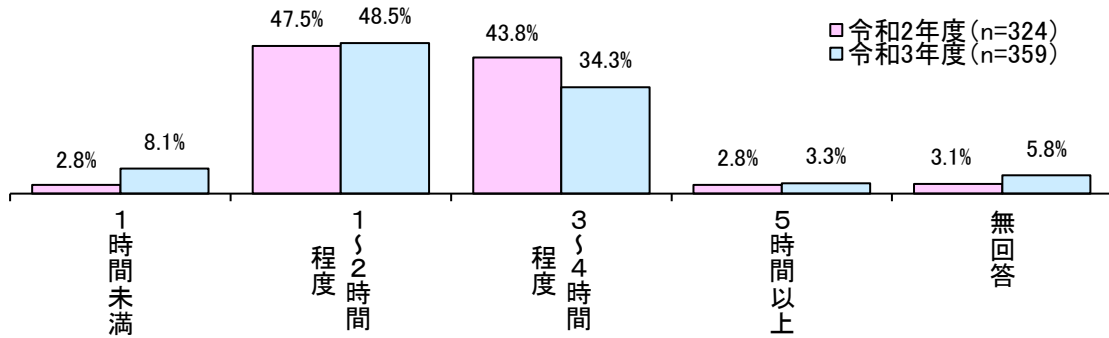
(4)施設の利用頻度



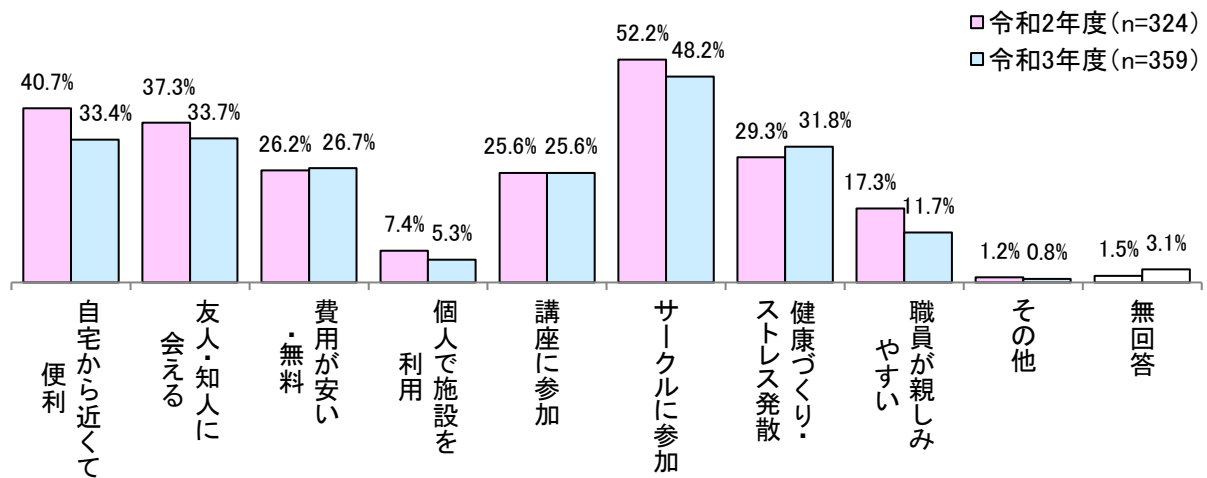
(5)新型コロナウイルスの流行による、センター利用頻度の変化



(6)1日あたりの滞在時間

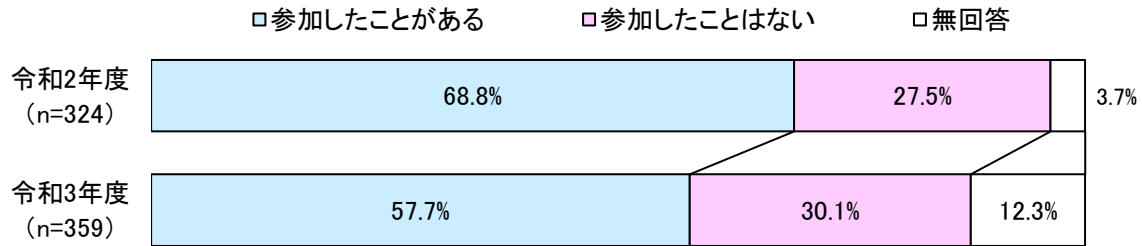


(7)施設を利用する理由

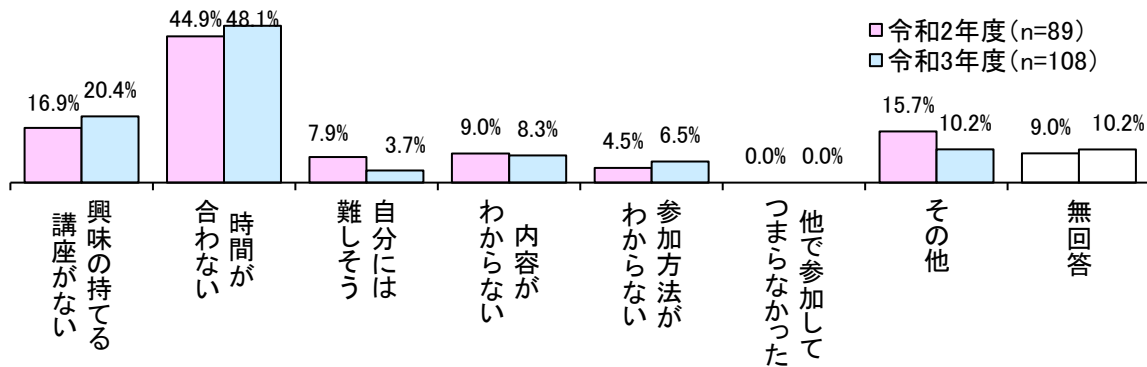


(8)講座への参加について

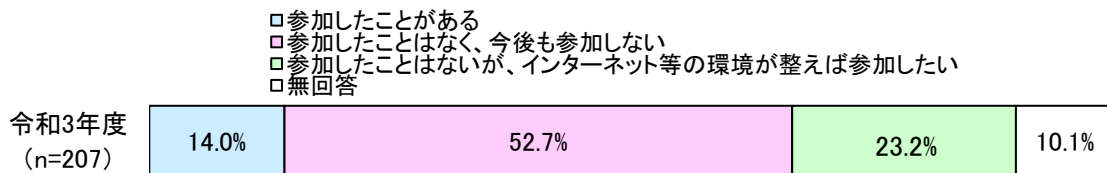
①参加の有無



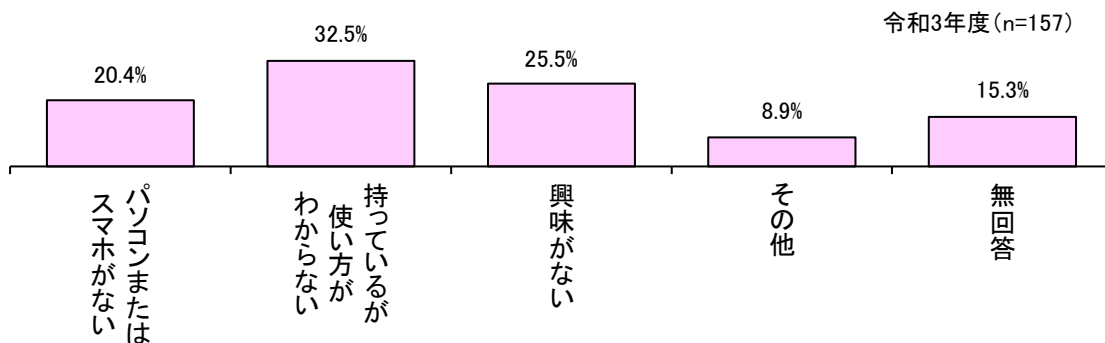
②参加しない理由



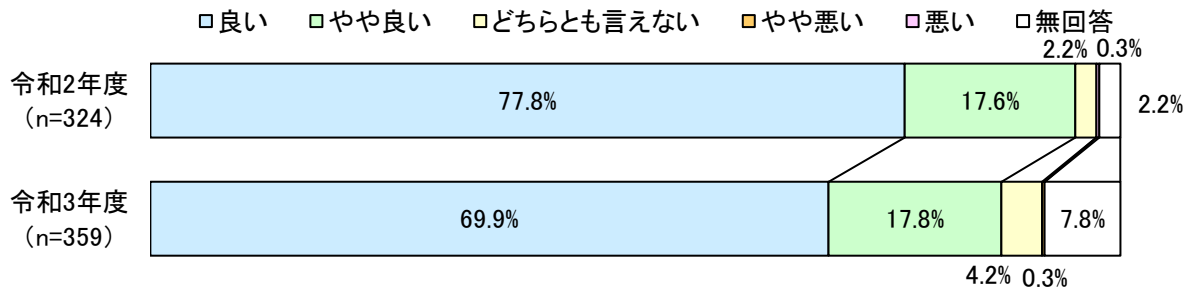
③オンライン講座に参加したことがあるか



④オンライン講座に参加しない、できない理由

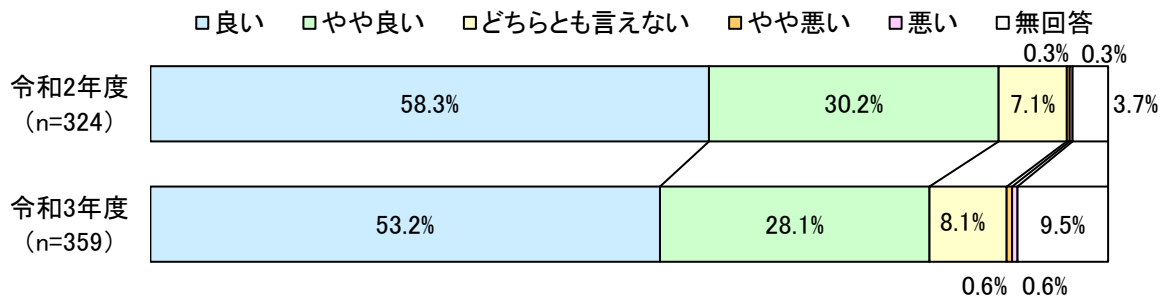


(9)-1 センターの運営について／センターは衛生面、安全面が確保されているか※

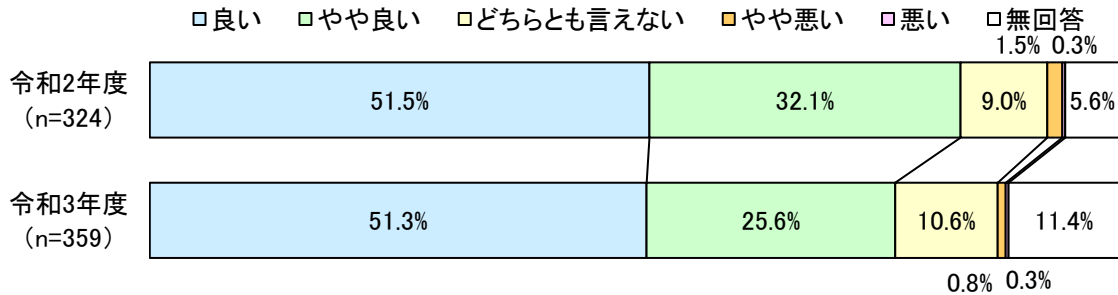


※令和2年度調査では「センターの清掃」

(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

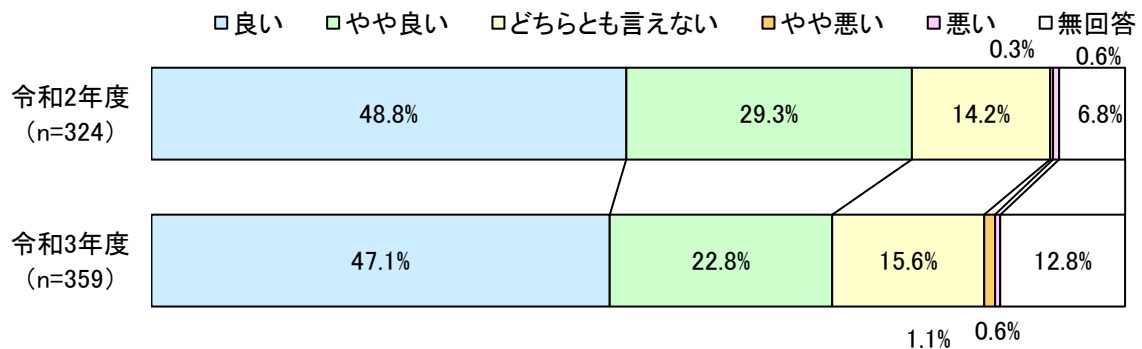


(9)-3 センターの運営について／館内の掲示物や広報誌・ポスターのわかりやすさ※

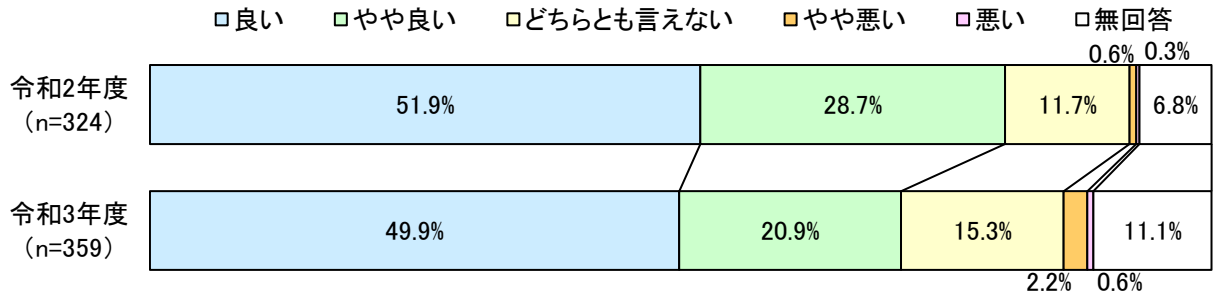


※令和2年度調査では「お知らせのわかりやすさ」

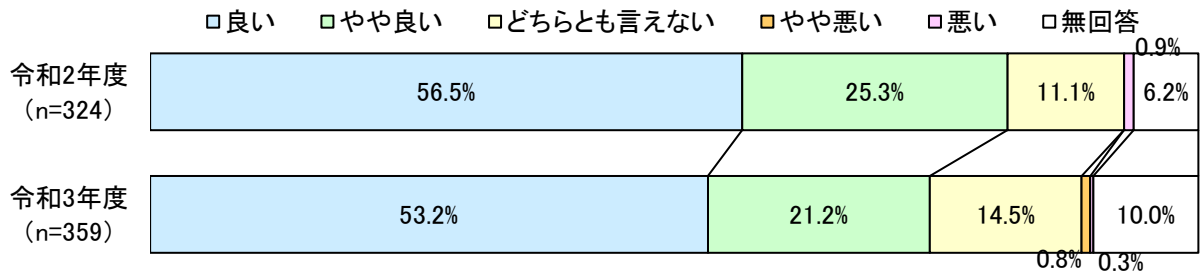
(9)-4 センターの運営について／質問・要望などの伝えやすさ



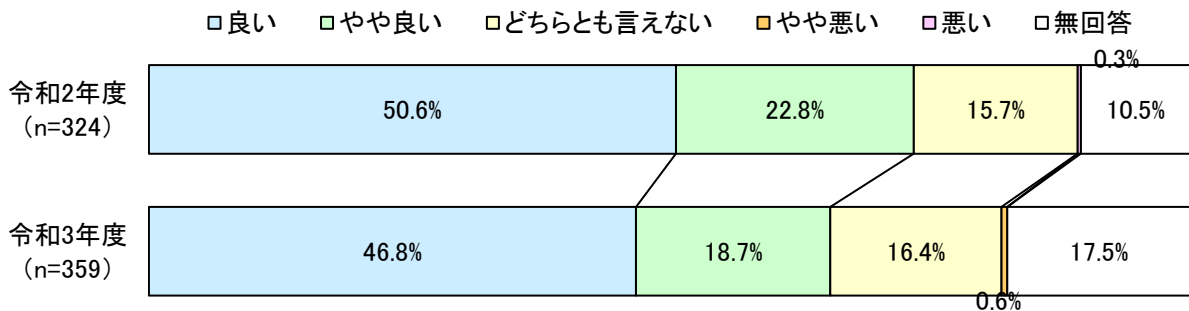
(9)-5 センターの運営について／質問・要望などへの速やかな対応



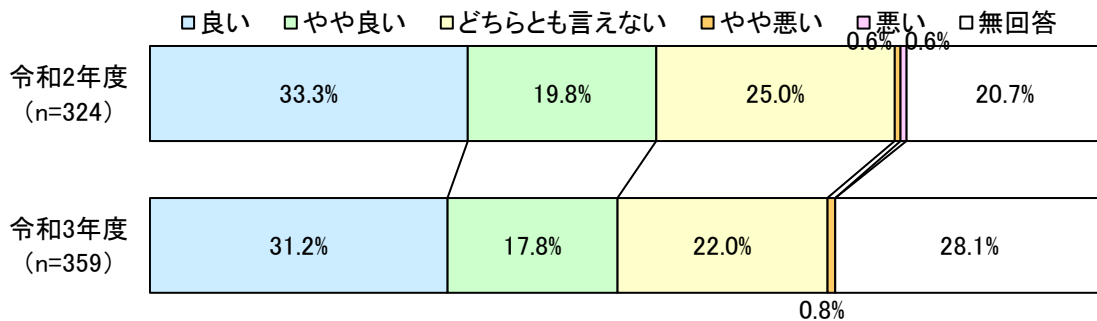
(9)-6 センターの運営について／利用者への対応の公平さ



(9)-7 センターの運営について／個人情報保護への取組み

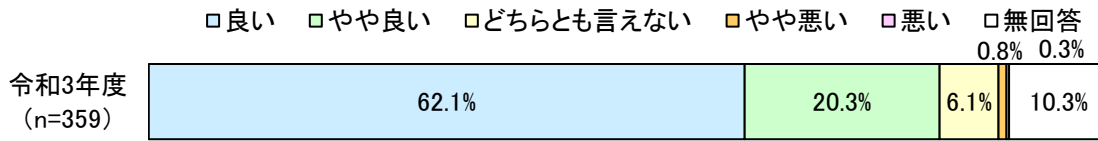


(9)-8 センターの運営について／ホームページや公式ライン・ツイッター等での情報提供※

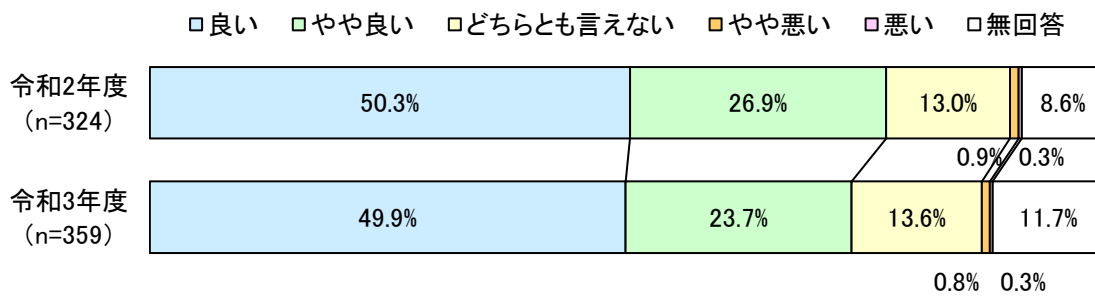


※令和2年度調査では「ホームページでの情報提供」

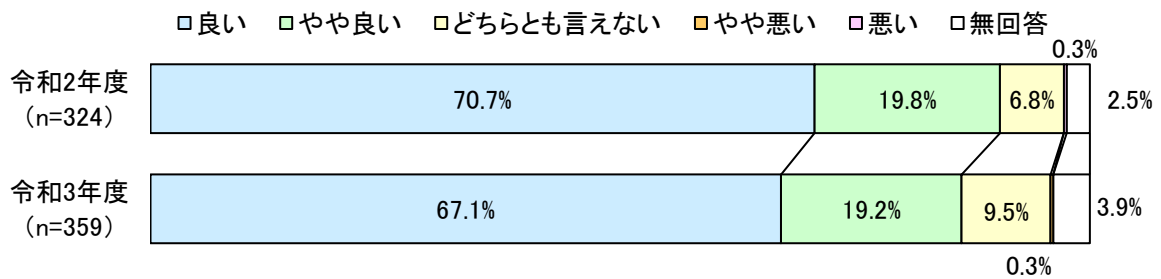
(9)-9 センターの運営について／新型コロナウイルス対策ができているか



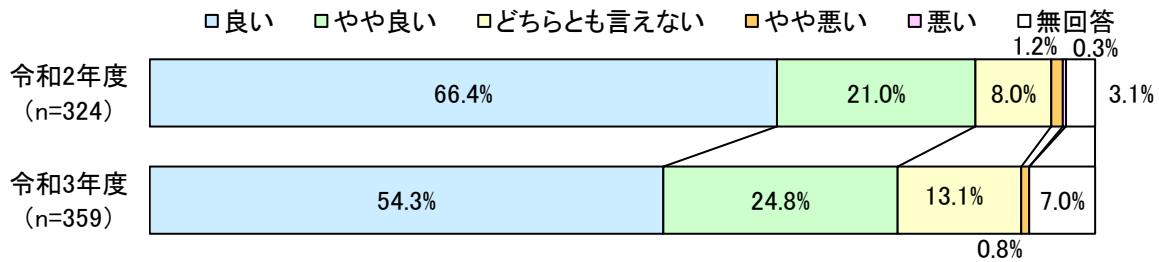
(9)-10 センターの運営について／センターの運営全体について



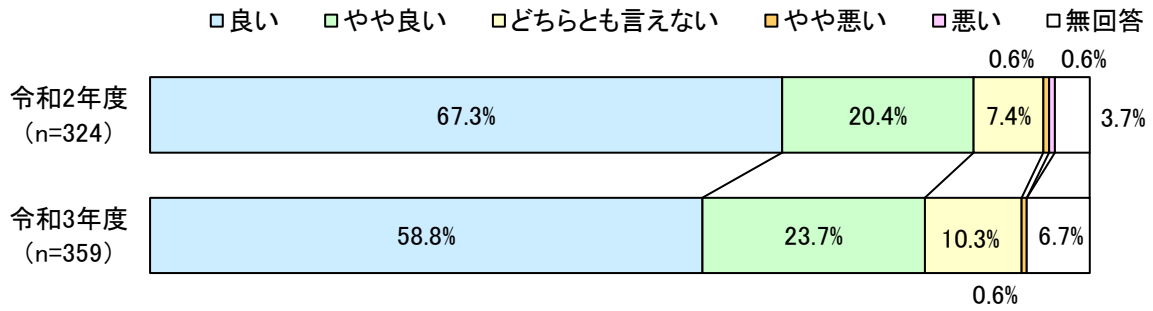
(10)-1 施設の職員について／職員の服装



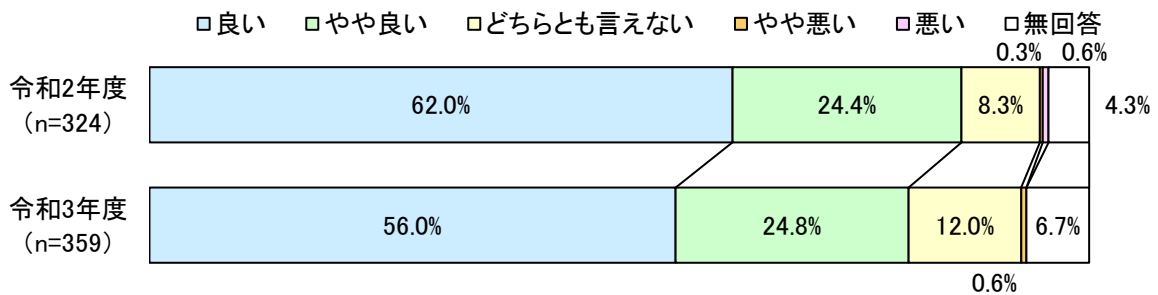
(10)-2 施設の職員について／積極的に挨拶や話しかけたりしている



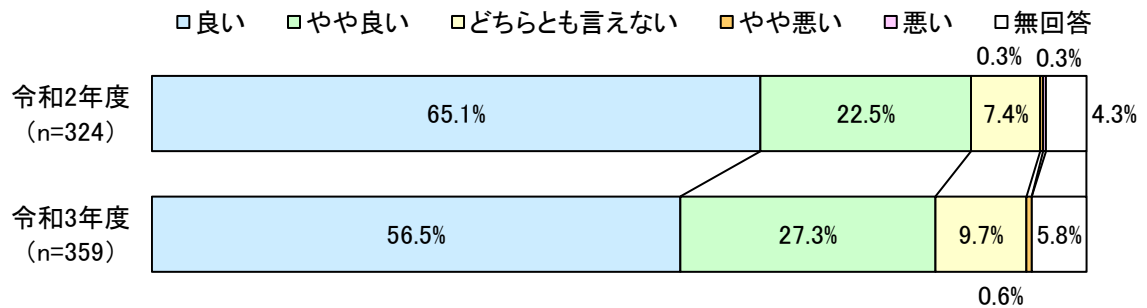
(10)-3 施設の職員について／職員の言葉遣いの丁寧さ



(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



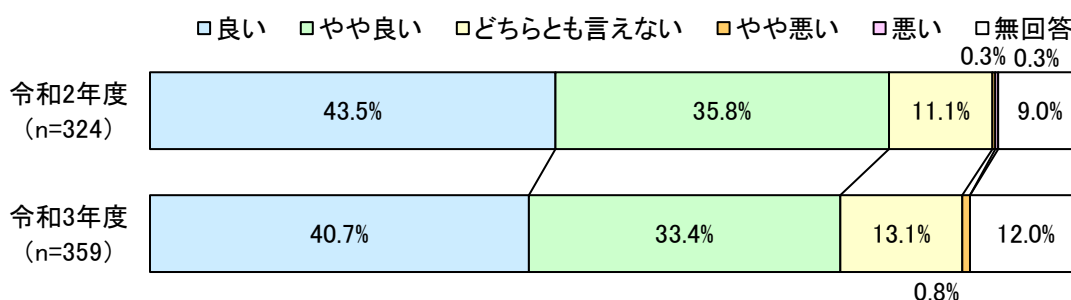
(10)-5 施設の職員について／職員の対応全体について



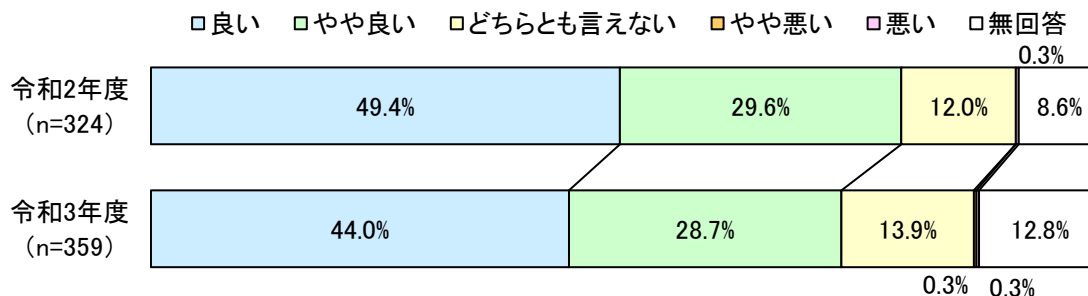
(11)-1 施設を利用した効果について／健康状態の改善



(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



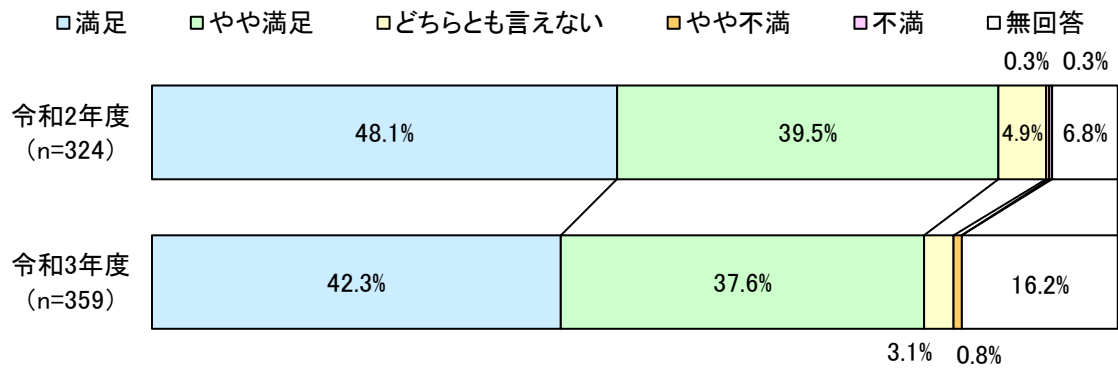
(11)-3 施設を利用した効果について／家族以外との交流



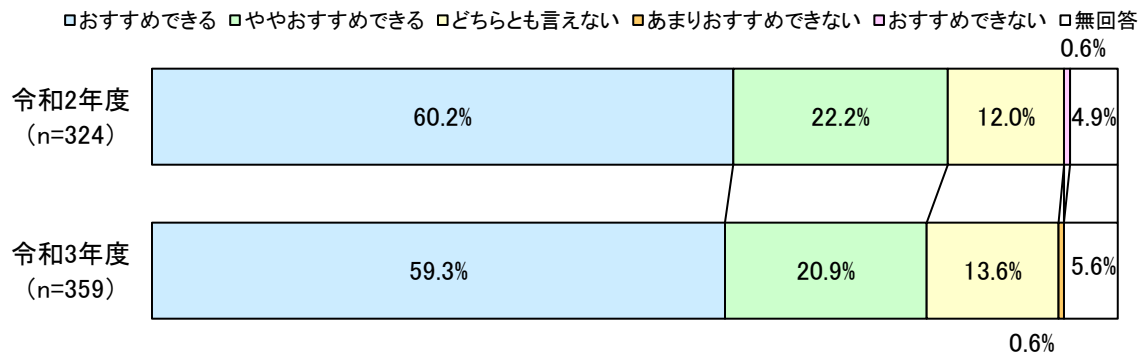
(11)-4 施設を利用した効果について／生きがい/やる気などの向上



(12) センターの総合満足度



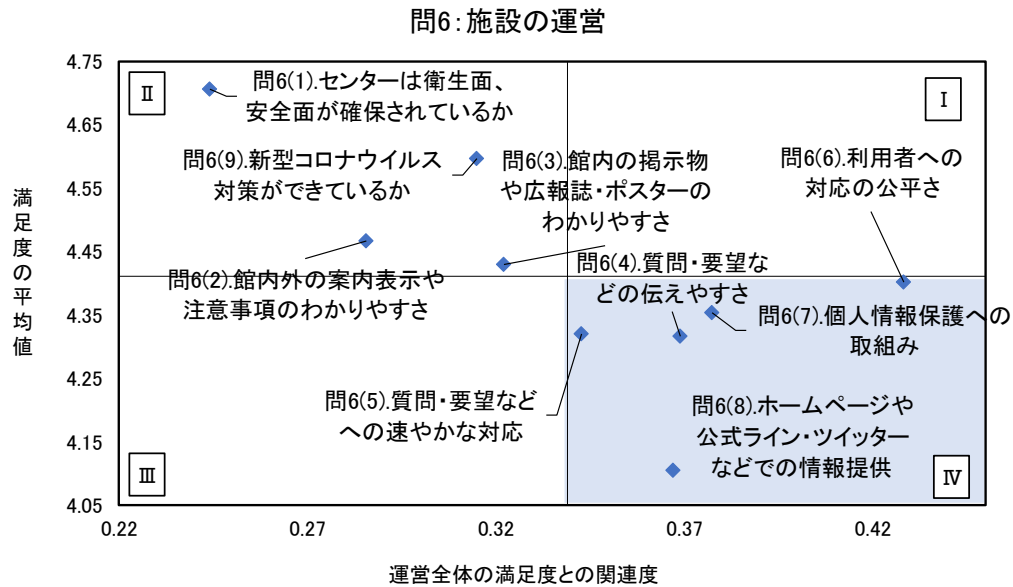
(13) 当センターを同年代の知り合いに紹介したいと思うか



(14) 施設利用の満足度(CS グラフ)

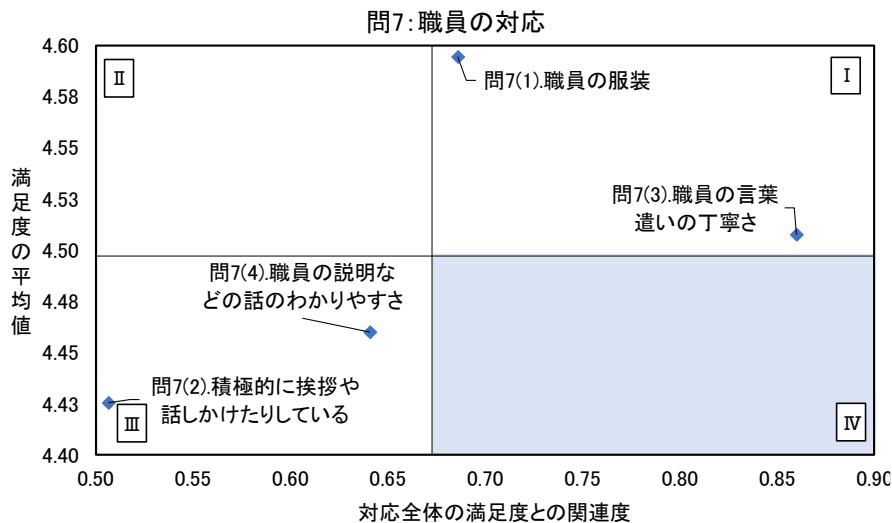
①施設の運営

「ホームページや公式ライン・ツイッターなどでの情報提供」、「質問・要望などへの速やかな対応」、「質問・要望などの伝えやすさ」、「個人情報保護への取組み」、「利用者への対応の公平さ」が優先課題となっている。ただし、いずれの項目も満足度の平均値は 4.00 以上となっている。



②職員の対応

「IV」の優先課題のエリアに入る項目はみられない。いずれの項目も満足度の平均値は 4.40 以上と高い水準となっている。「職員の服装」、「職員の言葉遣いの丁寧さ」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

パワカレでサークル作った
講師なので
近所
通りすがり
自宅に近い
サークル
前を通りかかって。
通りがかりに
ボランティア募集の広告
散歩がてら
近所だから
コーラス
ビオレッタ(サークル)

問 4 センターを利用する理由

仕事がしやすい。

問 5-2 ご希望の講座内容

Zoom の使用方法
英語
陶芸やりたい

問 5-2 講座に参加したことがない理由

知らなかった
家から遠い
自宅から遠いから
ちゅう選にはずれる

問 5-4 オンライン講座に参加しない、できない理由

現在感心ある講座に出合わない
スマホのみ使用
時間があわない
パソコンがなく wifi 設備がない
内容を知れば参加する
忙しい

現地で体験したいから
参加方法がわからない
月日が合わない
パソコンをならいました!
家からなるべく外室をしたい
パソコンナシ
興味のある講座にであれば
忙しい。
時間とれないので
知りませんでした
時間が合わない。
目が悪い
スマホの講座に参加したが、使いこなすことができない
コーラス
参加したいが時間があわない
PC あるがネット環境が悪い

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

高令になり友人が少なくなるので利用したほうが良い
無料
多催なので何かに参加したいような人にはすすめたい。
健康状態の改善と教強する楽しさ
家にこもったらもったいなし
職員の対応が良い。
仲間をつくるのにいいと思います。
私もよく他の講座をすすめていただいています。
自転車で20分かかるので、遠いかも?
楽しいから。
対応がとても良いからです。
気軽に利用できる
受講したい講座が毎月ある
1人暮らしになり、センターでの友達との絆がすごく大切だとわかり、センターに来る日がとても楽しみになりました
利用されない人に、是非、進めた。
利用しやすいので
現利用者として、安心だから!
そう有る時があったら。
健康に良いので 尾崎さんにすぐ相談出来るのでよい

他のはつらつより講座数が多い
講座の内容がマンネリ化していない。
講座の種類が豊富
自分が楽しいから。
それぞれ事情があるから
こうゆう場所がある事を知らない人が多い。金もかからず、みんなと交流する事が健康の為によいから。
自分でいいと思っているから
健康の改善や、お友達と楽しく交流出来る。
時間のある人なら、頭の体操にもなるので、いいのでは…と思う
駅から離れている
個人の問題。興味がないと続かないと思う。
仲間ができ楽しい時間が持てる
何かとキチンとしている
したしみやすい。
近くに住んでいる人がいない
安心安全に利用出来、つくづく恵まれてると感謝してます
仲間づくり
人との交流
シニア生活が豊かになります
施設が良い為
職員の対応が良く特に明るく元気に接していただける
健康に良いから
明るく、清潔でていねいな対応がいいから
とても素晴らしい所です
以前の様に、麻雀の講座をお願いしたい方がおります。
外出の機会がふえる
でも、あんまり人数をふやしたくない。
コロナで家にとじこもりの人にすすめたい
麻雀しか利用したことがないので答えはむずかしいが、麻雀の利用する順番が皆、自分勝手に名前を書いてもずっとできない時がある
サークル活動が楽しい。
先生が良い。
センター利用することで楽しみが増える。
①であるが知り会がない
職員様方の対応が良いし、館内の清掃が良いです。
練馬区外の友だちも多いので区民のみの施設だから、紹介するというわけにもいかない。

とても良い
特に無し
いろいろなサークルがある
近いから
利用回数少ないので、すみません。
いろいろな講座を楽しめる場所
健康的で友達も出来て楽しいから。
近くに友人がいない。
楽しく交流できる。
いろいろな講座があり、知り合が、探しているようなら紹介したいと思います。
静かで落ち着いて学べる。職員が丁寧に教えてくれるから初心者も安心できる。
歩いて行けないから
講座を楽しみにしているが受けようとするものがない。

問 11 センターへのご意見・ご要望

早く食堂を再開して欲しい
職員間の連絡を密にしてほしい。もう少しやさしい対応をお願いしたい。
参加数が限られているのに(例えば映画)区民全体呼びかけている センター利用者に限ってもよいかと。
いつもありがとうございます
10月からの受付の人に(曜日)大いに不満足、全く声出さないで不自然です
抽選会を中止してセンターで確保して欲しい
場所取りをセンターで取ってほしい。
抽選会を中止してセンターで確保してほしい。
抽選にならないようにしてほしい
中野区の人との利用も可能にしてほしい
このままで良いと思います。
運営委員会は不用 部屋取りの抽選会は高齢者には厳しい(朝早い)今は PC の時代
センターの人たちよくしてくれます
仕事がいそがしくてくるひまがない。
特ナシ
体操しているのでつまづきにくい又つまづきそうになってもバランスが保てて、ころばないですんでいます
入浴希望。
ナシ
ココネリ等他の施設と同じ様に部屋ごとに消毒液を設置してほしい。
各部屋に消毒液があってもいいのではないのでしょうか。
いつもお世話様です。

利用出来てうれしいです。

開所時間を 9 時と決定して居るようですが風の日雨の日など有るようにセンター利用者の意見をもとめて決ること。

静岡茶が買えないのが残念!いつ再開かしらん?

我々老人は日々退化します。意見待ちでなく

なし

ありません。

サークル使用後にアルコールをていきょうをしてくれないのわおかしいです

サークル利用ですが、センターで消毒液を用意して欲しいと思います。

サークルの利用の消毒液に関しては館で用意して頂くことを希望します

サークルの使用後の消毒にアルコールを提供してくれないのはおかしいとおもいます。他では施設そなえつけのをかして下さいます

サークルの使用後に消毒にアルコールをていきょうしてくれないのはおかしいと思います 他の施せつはそなえつけのをかしてくれます

消毒は自分でしますがせめて消毒用ボトルはセンターで負担して欲しい

とても楽しい時間を過ぎて幸せです

コロナがなくなって抽選でなく、みんなのできるようになるといい

特になし

絵のてがみの講習して下さい。

家にいるより元気になる

いつもお世話になっております。

このアンケートが書きにくい。

お風呂をはやく再開してほしい

できるだけ要望を受け入れて欲しい

入浴希望します

特に無し

お風呂を再開してほしい レンジをおいてほしい

カラオケだけ利用していますが来年からは、運動の方にも参加したいと思います。

講座を企画してほしい。デイナーサービスのようなものでなく少し高度なものを

F3 センターまでの主な交通手段

徒歩

タクシー

車

自家用車

車

車

タクシー

と徒歩
徒歩
バイク
自家車
電動車椅子
帰りバス利用