

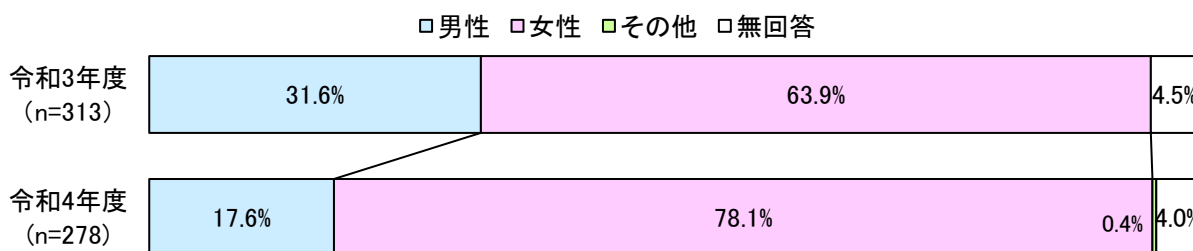
# 令和4年度目黒区立高齢者センターご利用者満足度調査

調査期間：令和4年9月1日～9月30日

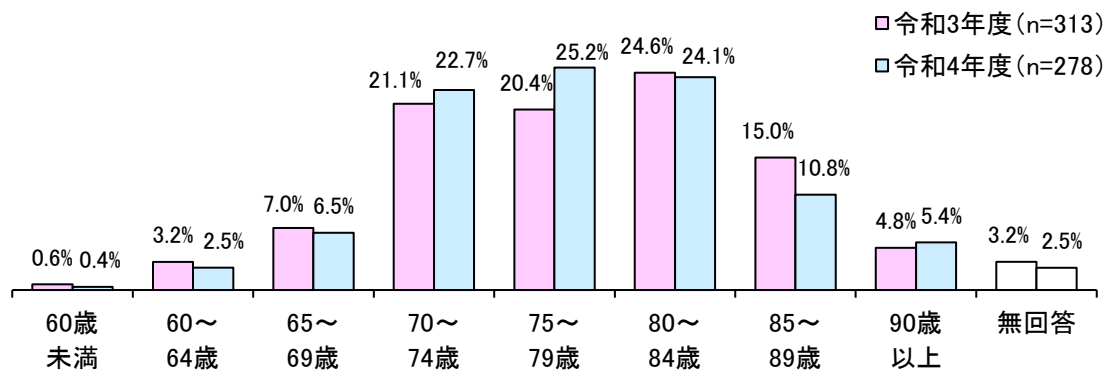
回収枚数：278枚

## (1)回答者の属性

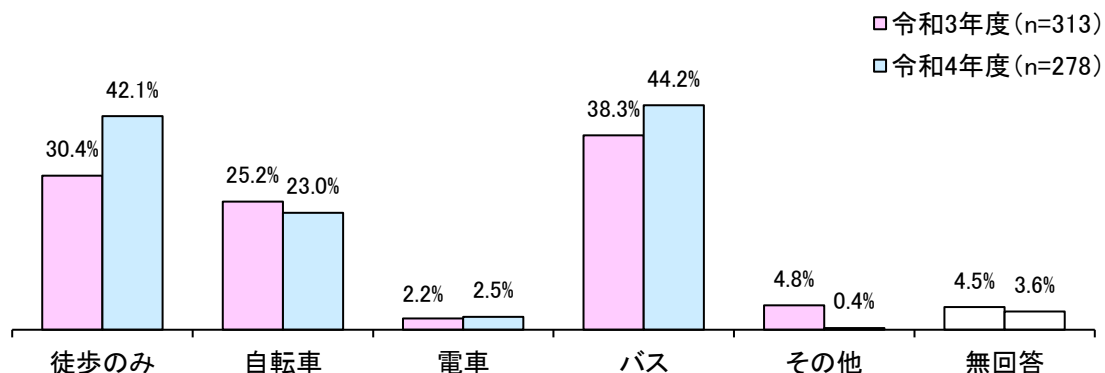
### ①性別



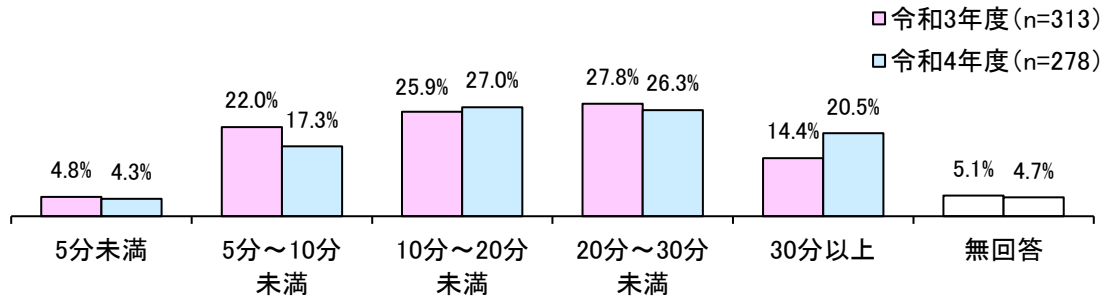
### ②年齢



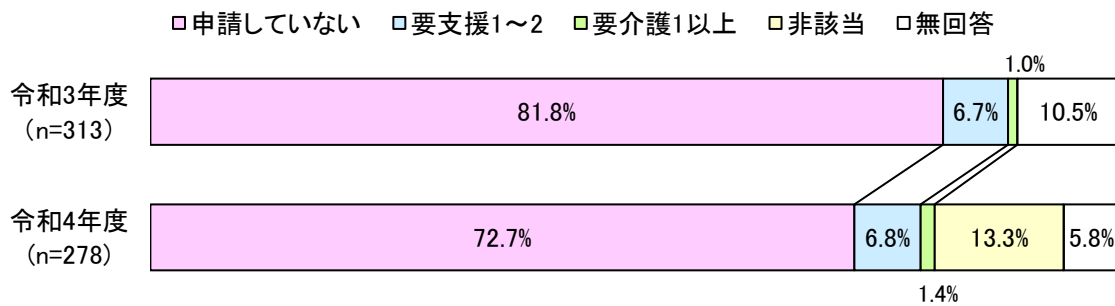
### ③主な交通手段



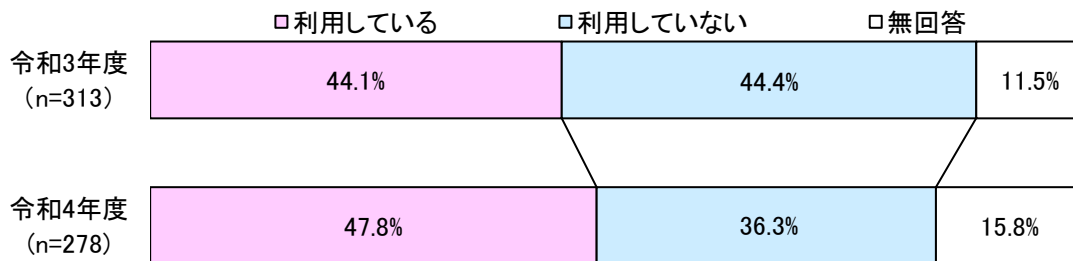
④所要時間



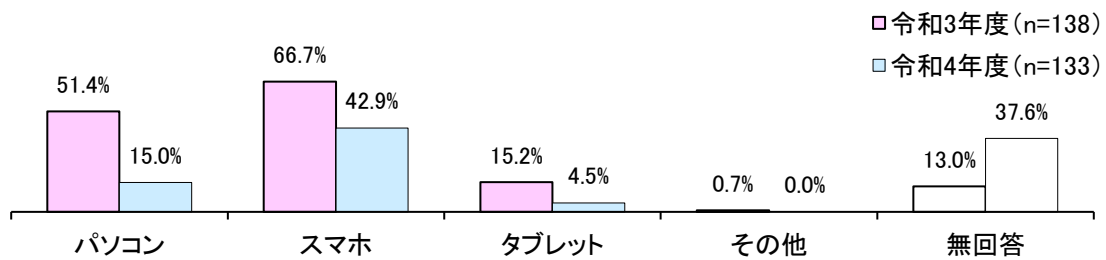
⑤介護保険の認定状況



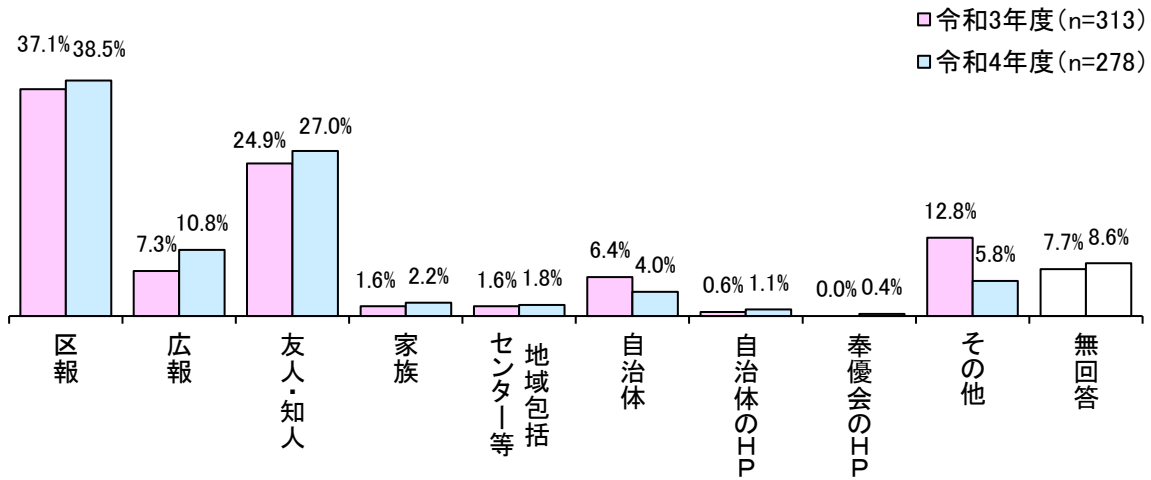
⑥自宅でのインターネット利用状況



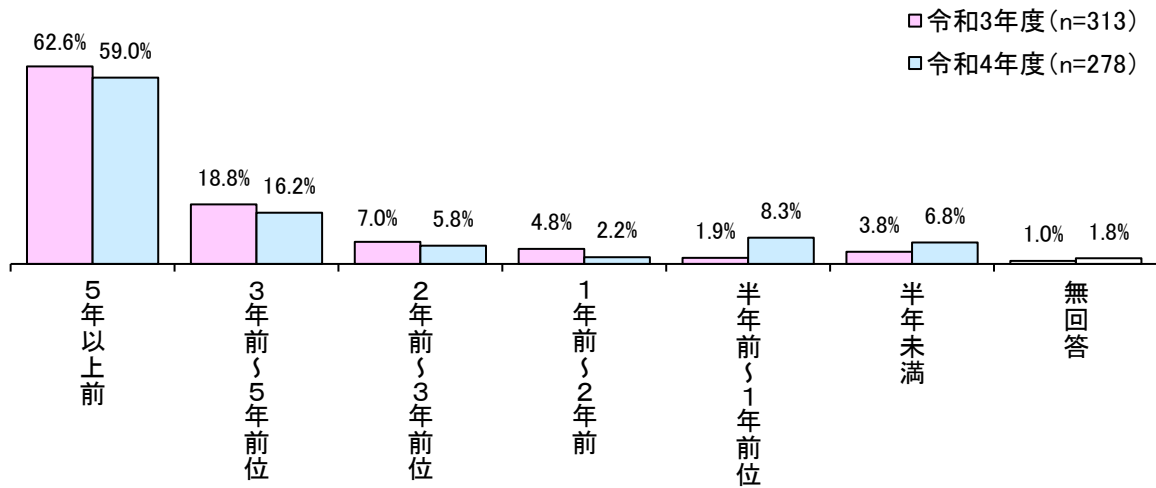
⑦利用している機器(インターネット)



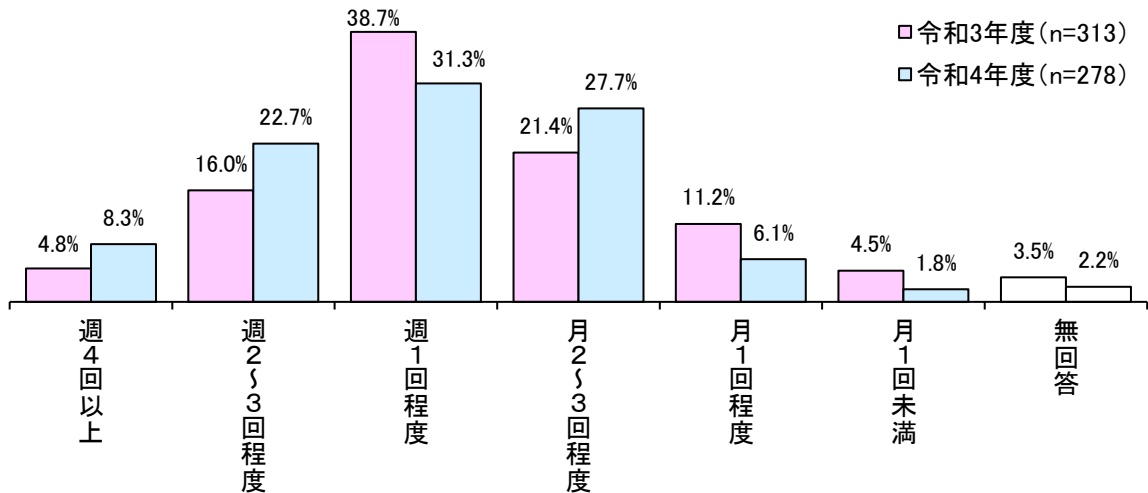
(2)センターを利用し始めたきっかけ



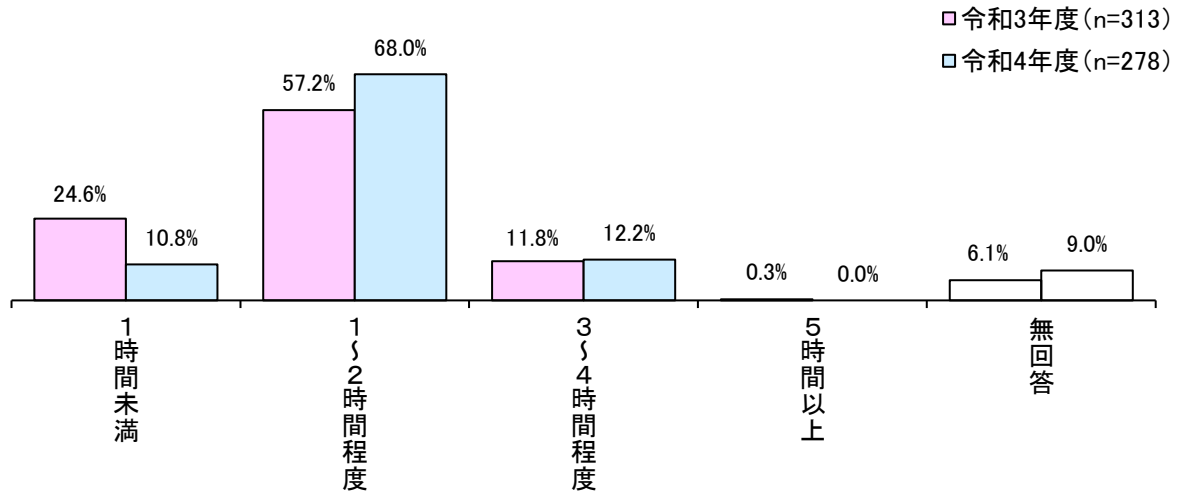
(3)センターの利用開始時期



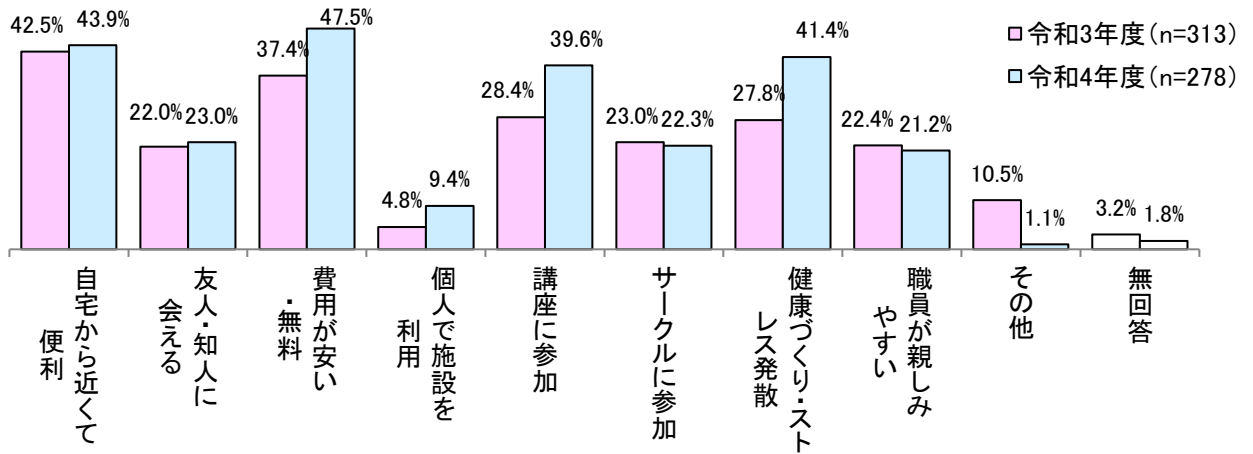
(4)施設の利用頻度



(5)1日あたりの滞在時間

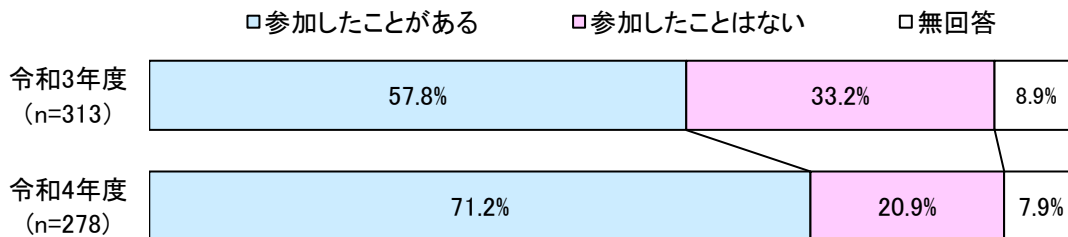


(6)施設を利用する理由

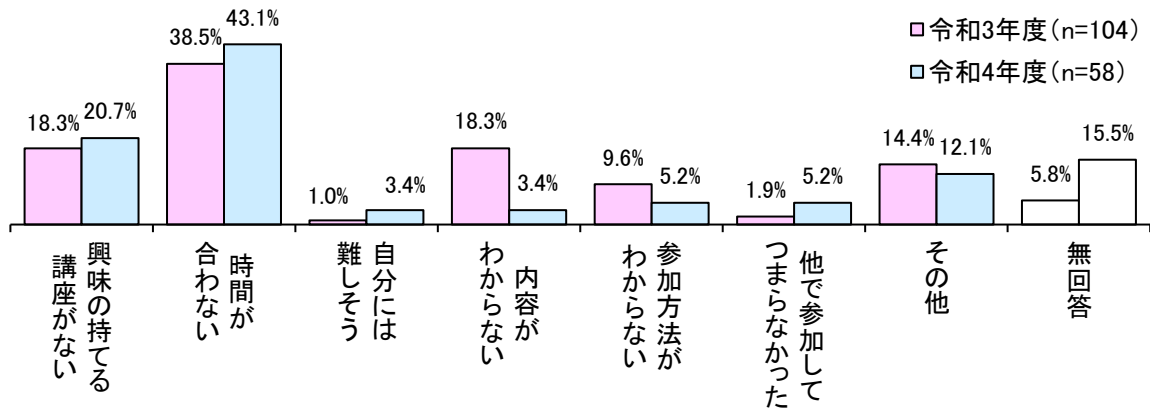


(7)講座への参加について

①参加の有無

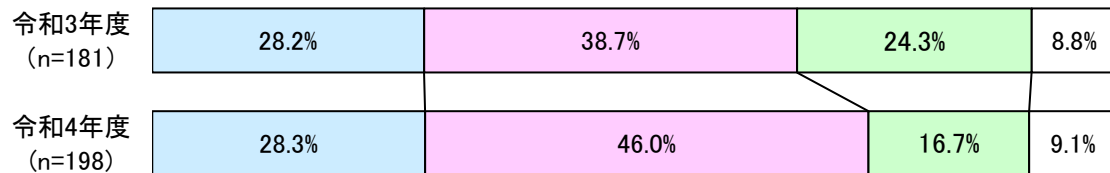


## ②参加しない理由

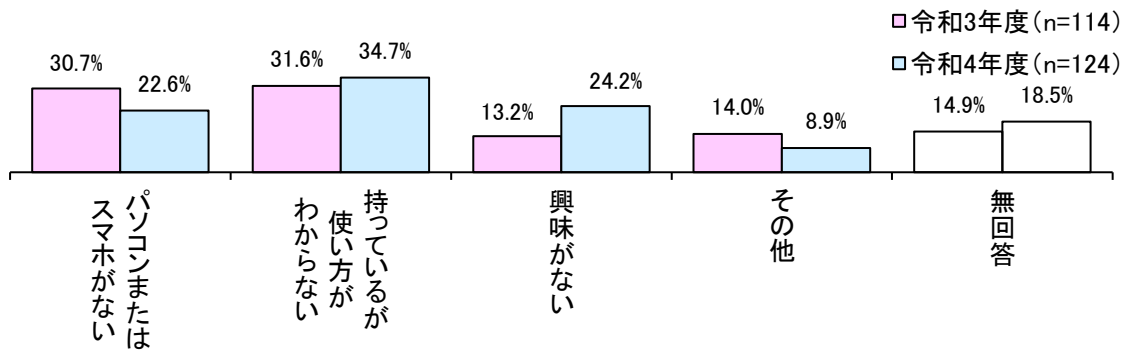


## ③オンライン講座に参加したことがあるか

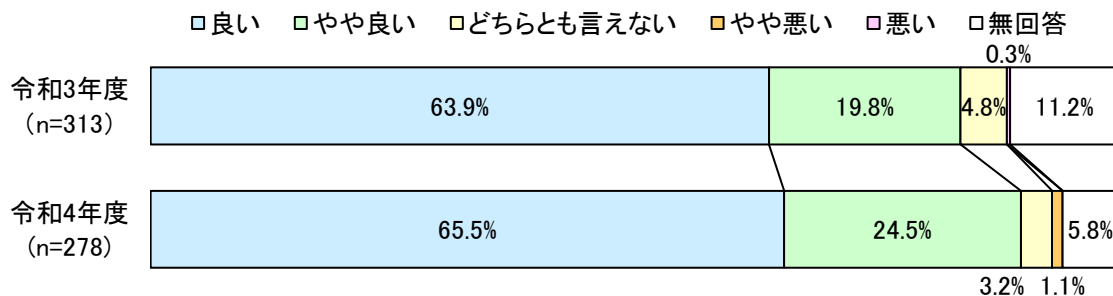
- 参加したことがある
- 参加したことはなく、今後も参加しない
- 参加したことはないが、インターネット等の環境を整えば参加したい
- 無回答



## ④オンライン講座に参加しない、できない理由



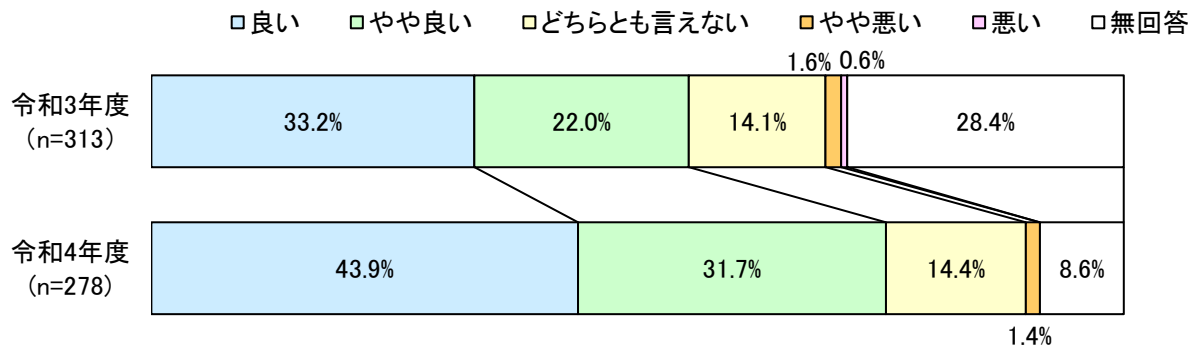
## (8)-1 センターの運営について／センターは衛生面、安全面が確保されているか



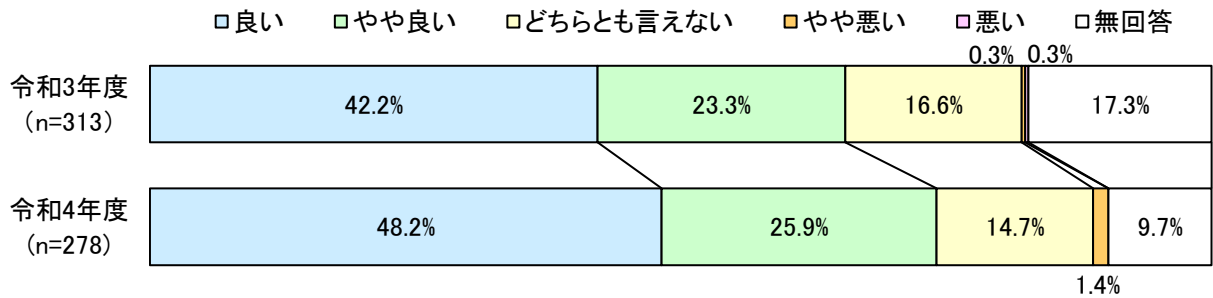
(8)-2 センターの運営について／館内外の案内、掲示物やポスター等のわかりやすさ



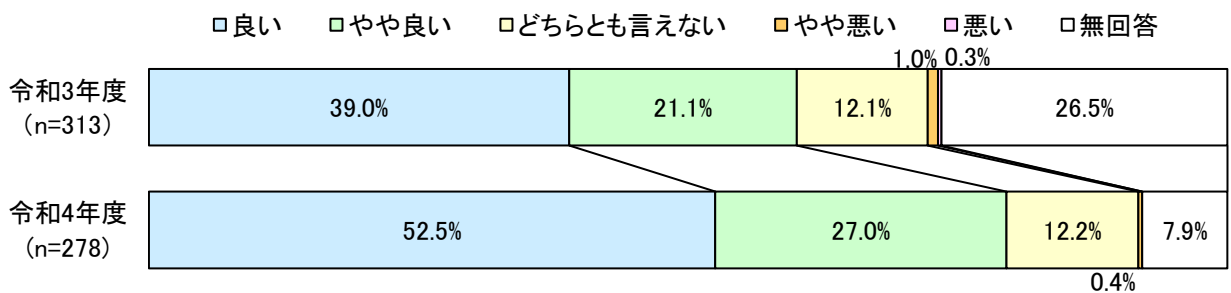
(8)-3 センターの運営について／質問・要望などの伝えやすさ



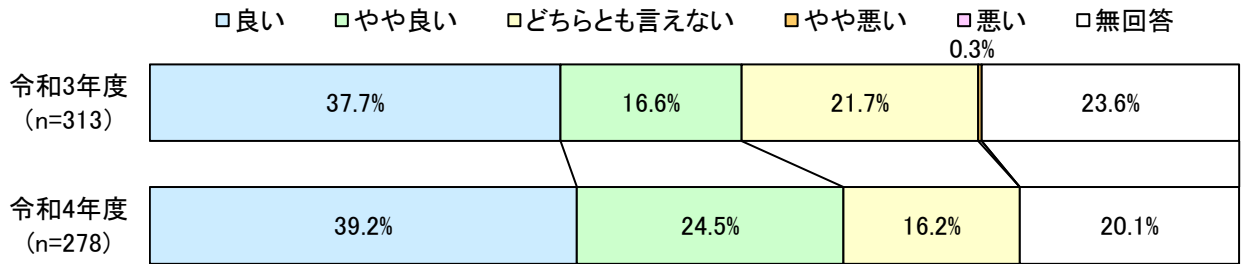
(8)-4 センターの運営について／質問・要望などへの速やかな対応



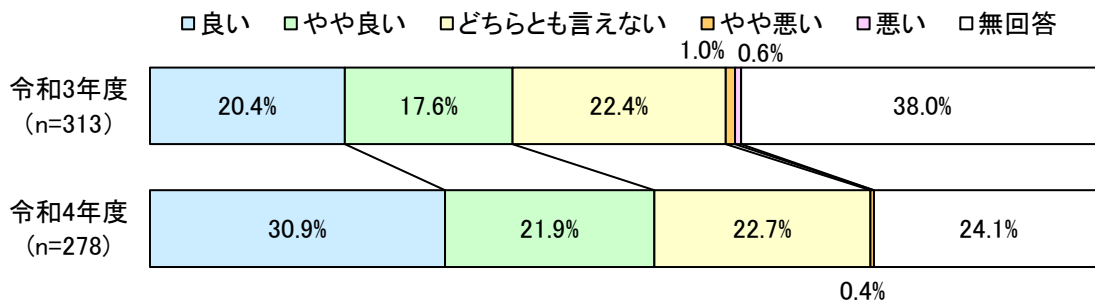
(8)-5 センターの運営について／利用者への対応の公平さ



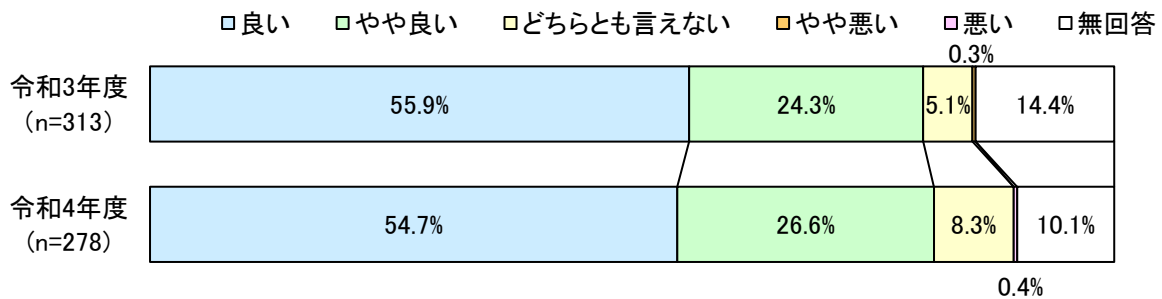
(8)-6 センターの運営について／個人情報保護への取組み



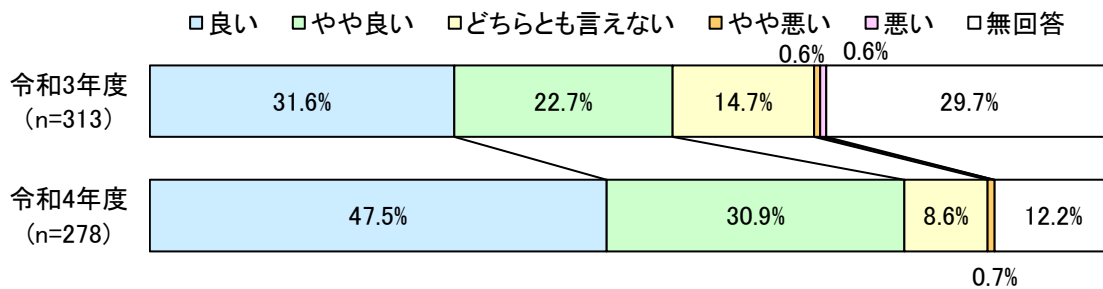
(8)-7 センターの運営について／ホームページや公式ライン・ツイッター等での情報提供※



(8)-8 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

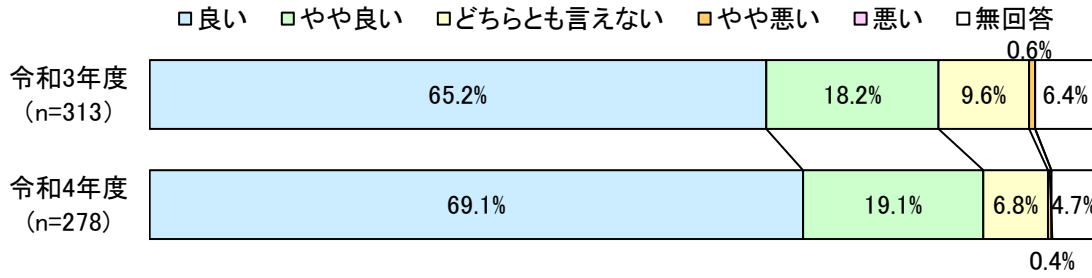


(8)-9 センターの運営について／1~8も踏まえたセンターの運営全体について※

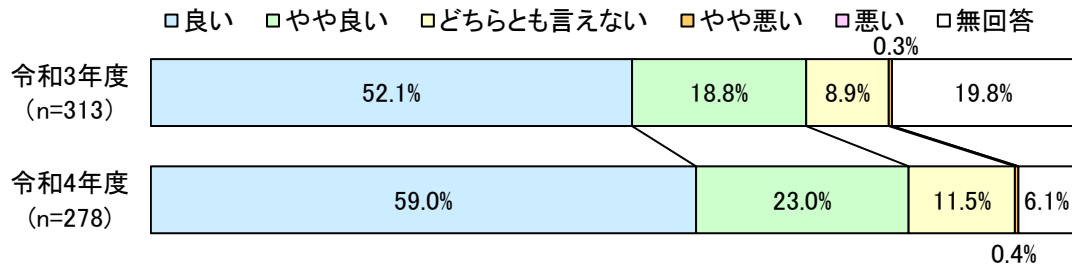


※令和3年度調査は「センター全体の運営について」

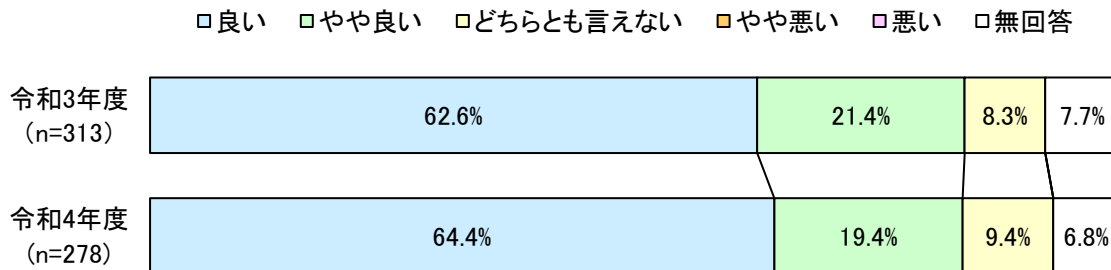
(9)-1 施設の職員について／職員の服装



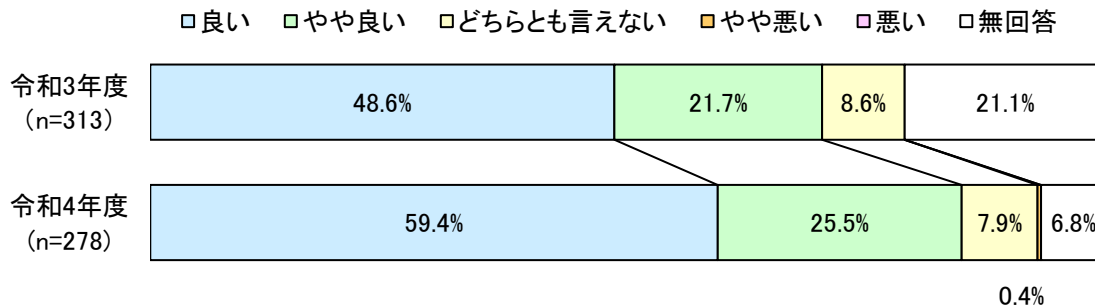
(9)-2 施設の職員について／積極的に挨拶や話しかけたりしている



(9)-3 施設の職員について／職員の言葉遣いの丁寧さ

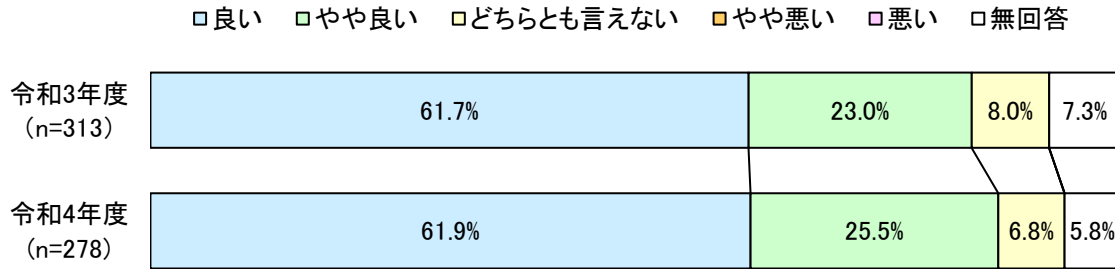


(9)-4 施設の職員について／職員の説明などの話のわかりやすさ

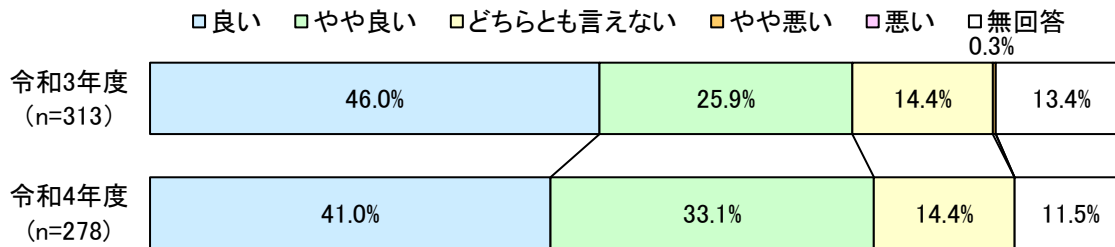




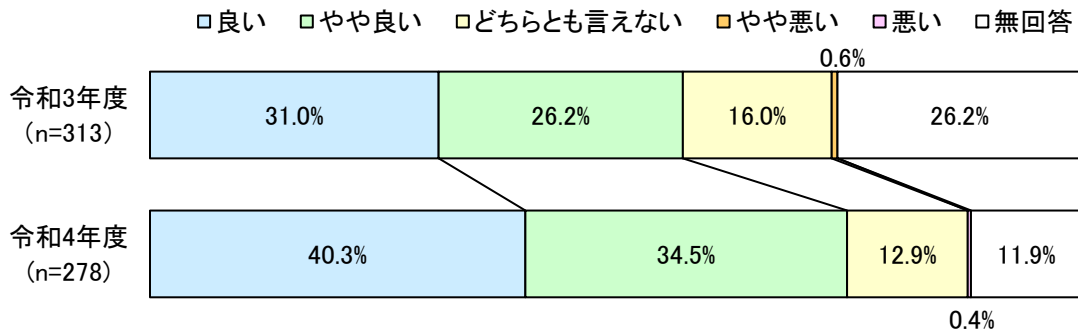
(9)-5 施設の職員について／職員の対応全体について



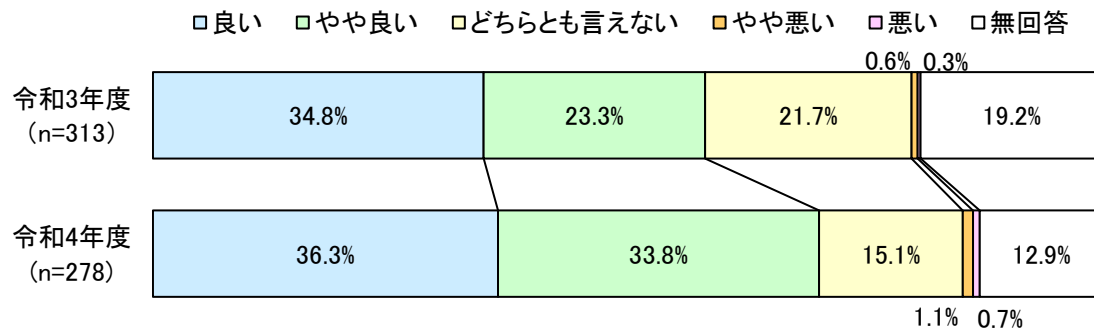
(10)-1 施設を利用した効果について／健康状態の改善



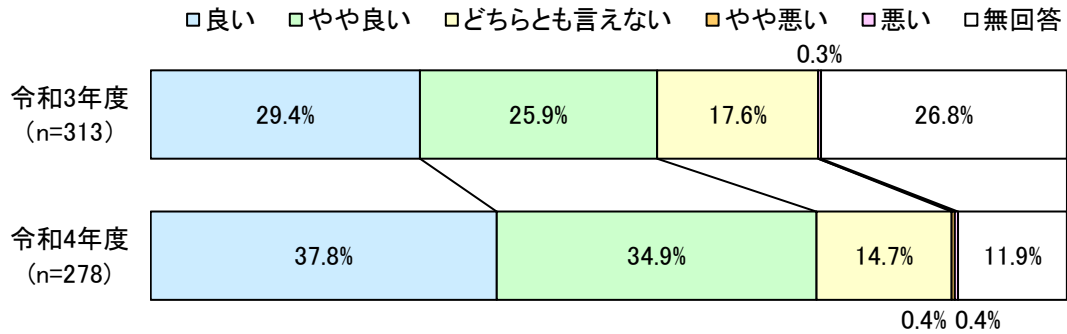
(10)-2 施設を利用した効果について／ストレスや不満の解消



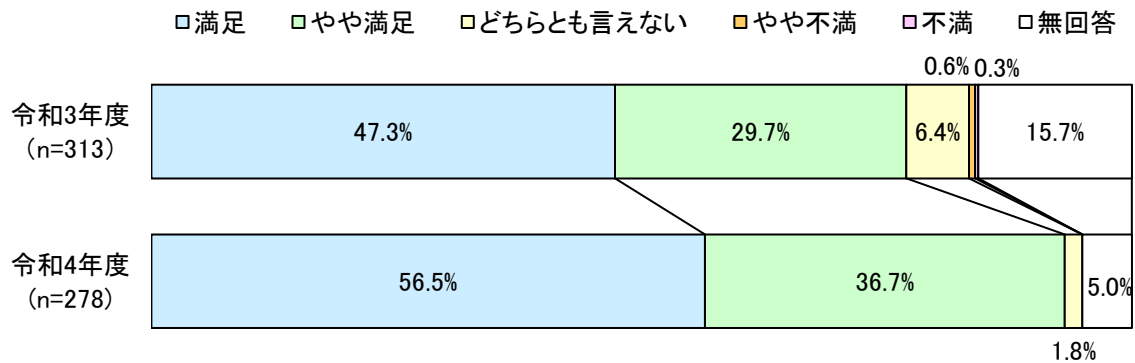
(10)-3 施設を利用した効果について／家族以外との交流



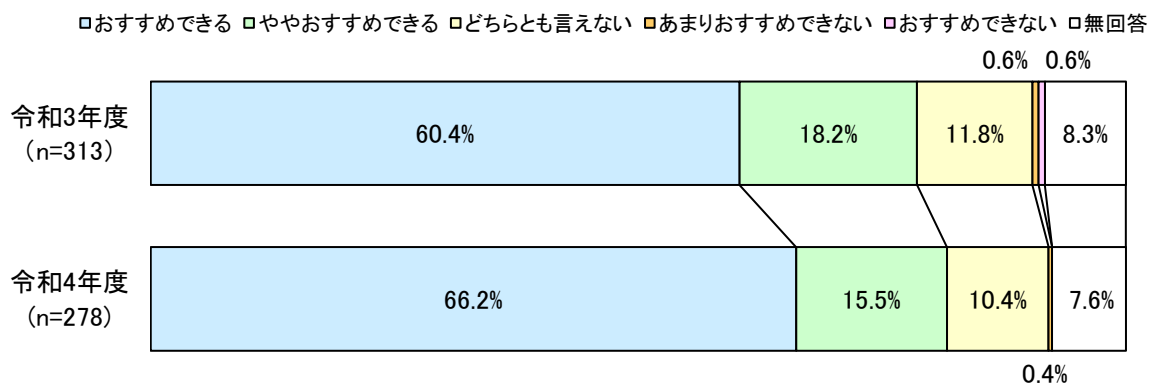
(10)-4 施設を利用した効果について／生きがい/やる気などの向上



(11) センターの総合満足度



(12) 当センターを同年代の知り合いに紹介したいと思うか



## (13) 施設利用の満足度(CS グラフ)

### ①施設の運営

※目黒区立高齢者センターでは、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

※目黒区立高齢者センターでは、問 7 の職員の対応に関する設問にて、「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

## 自由回答一覧

### 問 1 センターを利用し始めたきっかけ

老人いこいの家に登録手続きの為→その後センターで講座やヘルストロン教えて下さった

医療で ポスタ見て

自分からバスの中で利用者に伺う。

歩いていて見かけた。外のポスターに興味をひかれた

スマホ LINE

自分のグループ

自主クラブ活動として

自分達のグループ活動

近くで本当に毎日のように通わせていただいています!!

自発的に

りふ●んとの集会

通り道なので

家が近いので

消費者センター

友人近隣

7年前引越して来て散歩でセンターに

朗読会参加

バスの中で

### 問 4 センターを利用する理由

おふろ!

入浴

入浴

お風呂

先進的

### 問 5-2 ご希望の講座内容

スマホ

### 問 5-2 講座に参加したことがない理由

多くさん利用したいど年齢を高くなった

すぐ定員になる

必要がないから

忙しい

時間がない  
参加時にコロナになり参加できず

#### 問 5-4 オンライン講座に参加しない、できない理由

自宅の環境  
必要がない  
近所だから  
有  
持ってない  
来訪が良いから。  
あまり実感がなく、家だと気が散るので。  
渋谷区は高齢者へのスマホ無料貸出し有 イイね!!  
家に WiFi がいないから スマホの GB を使いたくない  
時間がない  
時間がない  
タイミングが合わない  
よく見えない  
目も耳も悪ので…  
対面の方が集中できる。  
スマホで画面が小さい  
特に必要がないから  
時間がない。  
時間があわない  
やっていることを知らない  
スマホしかないので受けにくい  
個定でんわしかないのでどうやるか解らない  
まだその機会がない。参加できるものは直接参加したい

#### 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

健康によい  
他に比類ない環境と対応  
私が利用し楽しいから  
自分自身の都合で、出欠が決められ(自由)が一番よい。  
みんな元気でいて欲しいので、出来る限りおすすめしてる!こんなよいところはない  
~!!  
良い環きょうに時を過ごせること。  
私が利用して良かったから  
自分が満足しているので

職員さんが、気持よくたいおうしてくれる。  
職員さんが親せつに色々と教えてくれる。  
気がねなく参加出来る  
体操の場合は健康に良い 友達と話が出きる  
色々と外出する事が出来る。  
知らない人に参加してほしいと思います  
予定計を見て Tel することが毎月で面倒です  
利用しないと損!とばかり、知人には宣伝しています。  
浴室、カラオケ、ビリヤード等利用出来る  
スタッフが良いから  
交流出来る  
友人に話します  
職員の方の親切さ  
友達がいきいきして来てすすめて良かったと思う  
職員がやさしい  
話しても参加しようとしな  
ただし、あまり近所の人とは会いたくない。  
自分だけの為に来ているので他の人の事はわからない  
健康的な生活を送る為に大変好環境と思う  
初めてでも気がねなく入っていける  
気軽に利用できる  
利用すすめたいから。  
センターに来たら色んな人との出あいや、自分を見直すけとが出来  
私が好きな場所だから  
友だちを多くさんほしい  
効果大(人にすすめるが、反応はにぶい。)  
気持良い。  
知り合が居ないので  
感じ良い。  
利用するだろう人が知り合いに居ない。  
まだ利用した事が無い人が友人にいる  
1人でも多くの人に利用/活用してほしいと思います。  
楽しいから  
講習の内容が豊富  
便利  
能のトレーニングになる  
体操、脳トレ、他、高令者にマッチする内容が盛り沢山ある  
広くて気持がよい

興味次第なので。  
気楽に参加できる  
無料で健康がいじできる  
無料。  
いろいろな人と知り合えて、話ができる。  
1人1人に平等に親しみやく接してくれる  
使いやすい。きれいですし。  
自分が満足しているので是非知らせたいとは思  
他に比類できる設備について、総合的にはなし  
皆スタッフさんも感じ良いし良いと思います  
友人はいない  
安くて、便利だと思う。  
高齢者向けの講座がかなり有る点  
高齢者に役立つ情報を発信しているので。  
歩いて行ける距離にあるから

#### **問 11 センターへのご意見・ご要望**

コロナ以前の状態がなつかしい 昔に戻る事ができるのかな  
今のところ、特にありません。  
●●まりずいつも心明るくさいぜんつくす。  
なし。  
いつもお世話になりありがとうございます。  
おり紙等複数日、ウイークデイと週末と作っていただけると尚都合がつくと思う  
鏡がもっとあるといいな!  
色々な分野で楽しい時間を頂いています。ありがとうございます。  
運動りょうを、多くしたい。  
ありません  
色々な講習会があり楽しみに参加しています これまで通りお願い致します  
いろいろ講座をふやしてほしい。  
スマホへ予定をとる時、電話で9:00にすぐにかけても予定とれないです。  
コロナがおさまったら体力関係は週4回にして頂けたらと思います  
講習会予定にあいている日もあります。人気講座は、キャンセル待ちをすることもあ  
るのでびっしりスケジュールをくんで、体を動かすことを何度もしてほしい  
入浴で重宝しています。健康セミナーなども充実していて、スタッフの方々も親切で  
すので安心して通えます。欲を言えばトイレを新しくしてほしい。暗いかんじなので。  
浴室のカラン廻りの汚れが気になる。黒カビか?  
WiFiを設置してほしい。  
食事が出るようお願いします

①特に有ません

今の所長さんあまり接点を持たない方(以前は有りました)

いろんな講習会が、毎月同じ曜日でないので、参加しやすい ただし出席できなかつた月、翌月におさらいできれば良い

講座を利用し易いように同講座の W 日をお願いしたい オリ紙など。

マッサージ機の数と設置場所を増してほしい。

皆様とても親切に対応して下さい感謝です。

風呂の回数を増やして欲しい

職員もまちまちですが十分とは言へないが中にはとても良き人もいます。

・できましたらダーツの講座をふやしていただきたい。リラックスヨガも月 2 回位できるとうれしいです。

いつもお世話になっています 当センターは生活の一部になっています これからも宜しく願います

コロナにより新聞、パソコン等々が廃止になっていますが再開して欲しい

入浴もっとしたい。風呂なしアパートなので。

とっても良いです

特に有りません

・予約とりにくい。

体操ですが家でも座り、バス中でも座り、歩いてここに来ているにもかかわらずイスに座ったままの体操が多い。体操する時位は年寄り立ってやりたいと思っています時々、つまらないと思う。何の為の運動なのか?

申込がもう少しゆるやかだとよい コロナ以上のように。

満足しております

今後も引き続きよろしく願います。

運動する時間をもう少しふやし週一回位にしてもらいたい

感謝している

センタの予約はちょっと大変

特にありません。

コロナ禍の為平常ではないので以前のように気がるに利用できるようになってほしい 月 2 回程度の利用でちょうどよいです 歌以外のこうぎもやってみたいです

もところぎをとりやすくしてほしい。

入浴が 2 日位ほしい。

外国の歌を中心とした歌唱教室が出来たら嬉しい

職員の皆さんが熱心で、いうことなし

祐天寺と中目黒駅の間に住んで居るのでここはとても遠いがお風呂がとてもよいのでいろいろ講習を受けたいと思っている

お風呂の曜日を他の曜日に使いたい(指定された日に使えないので)

これからもよろしく願います



姿身の大きな鏡が欲しいです。

講座を参加したいのですが、毎月申し込みの電話がなかなかつながりません

・受講者間の意見交換の場があればさらに良い

語学講座を増やして欲しい(例:フランス語(ドイツ語が既に有るので))

### **F3 センターまでの主な交通手段**

スクーター

1 時半以上です

歩き

身内の送り迎え