

令和元年度社会福祉法人奉優会
高福事業部 CS 調査 報告書

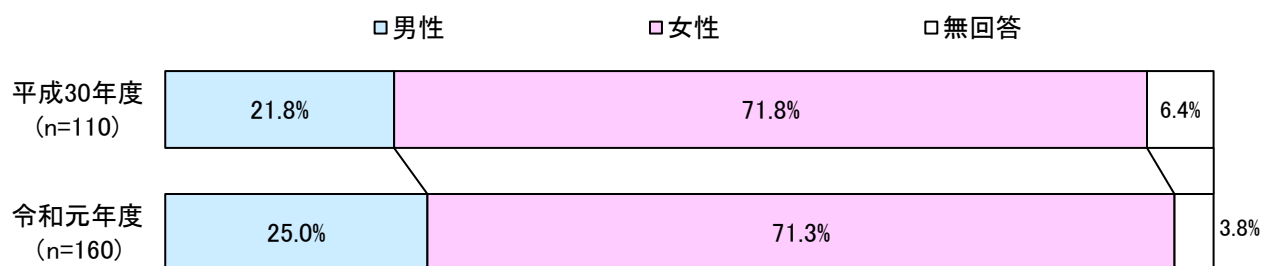
令和元年度中村敬老館ご利用者満足度調査

調査期間: 令和元年 9 月 6 日～9 月 24 日

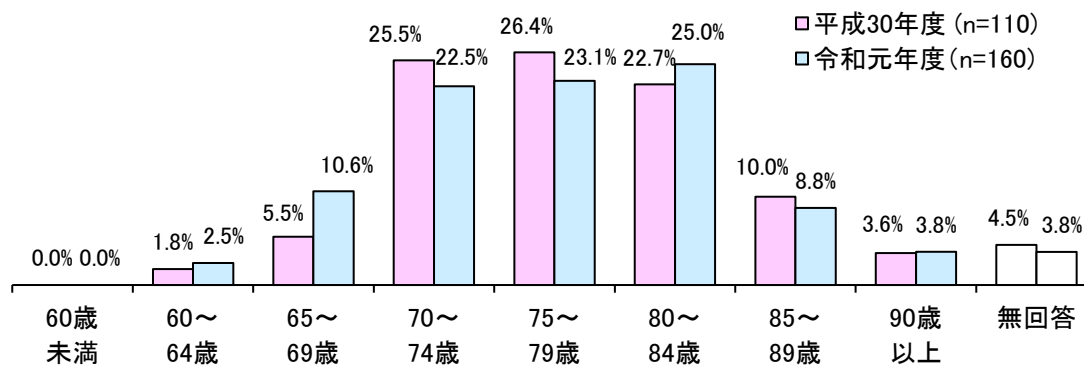
回収枚数: 160 枚

(1)回答者の属性

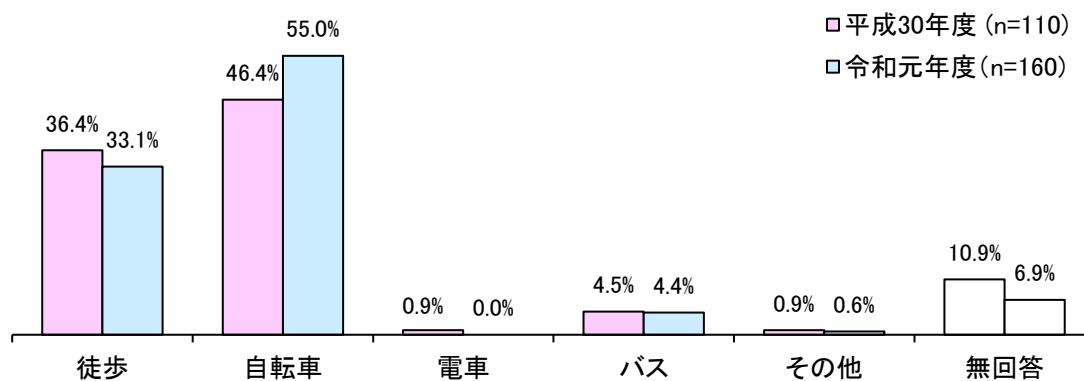
①性別



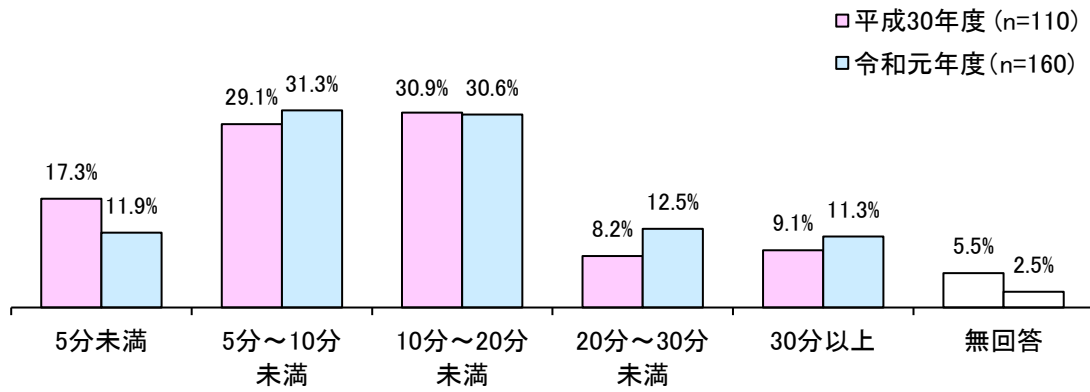
②年齢



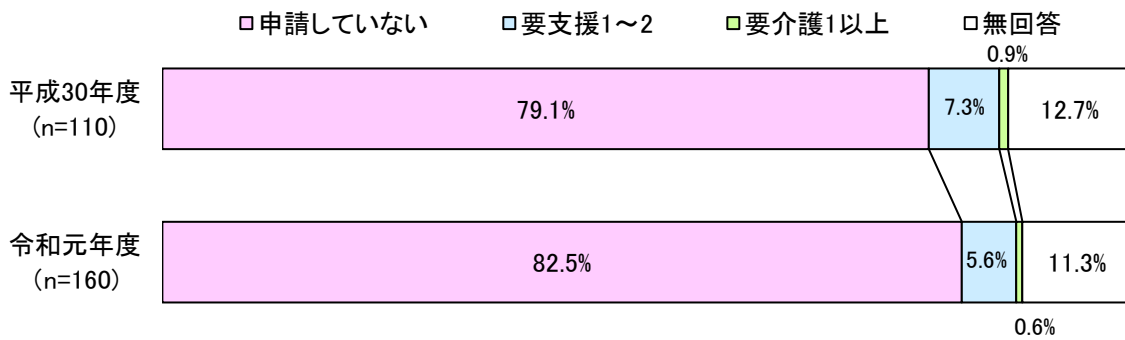
③主な交通手段



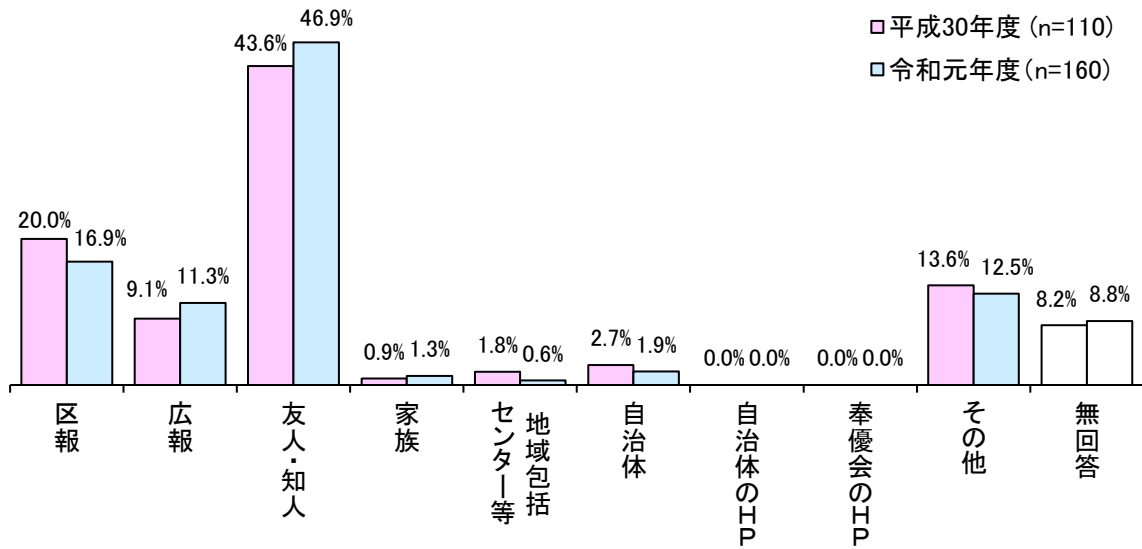
④所要時間



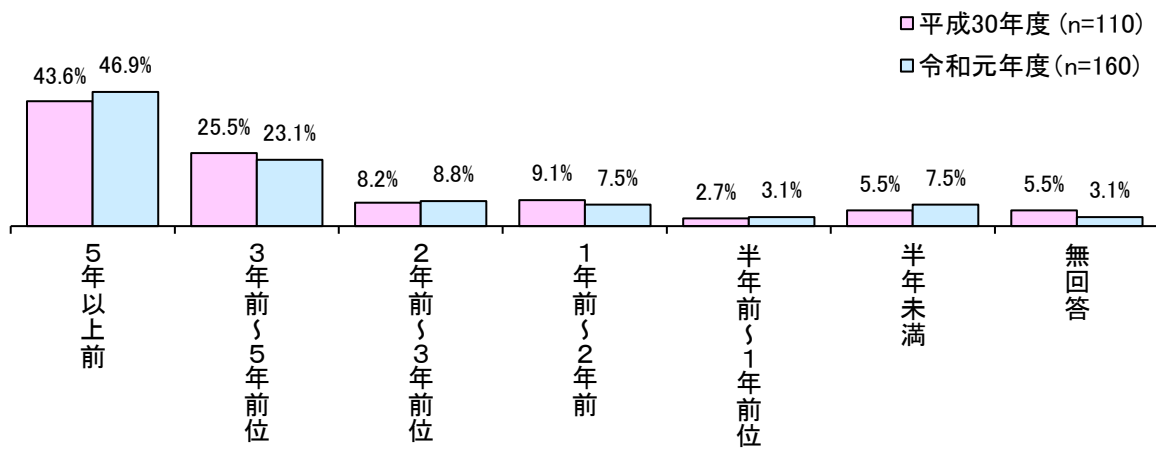
⑤介護保険の認定状況



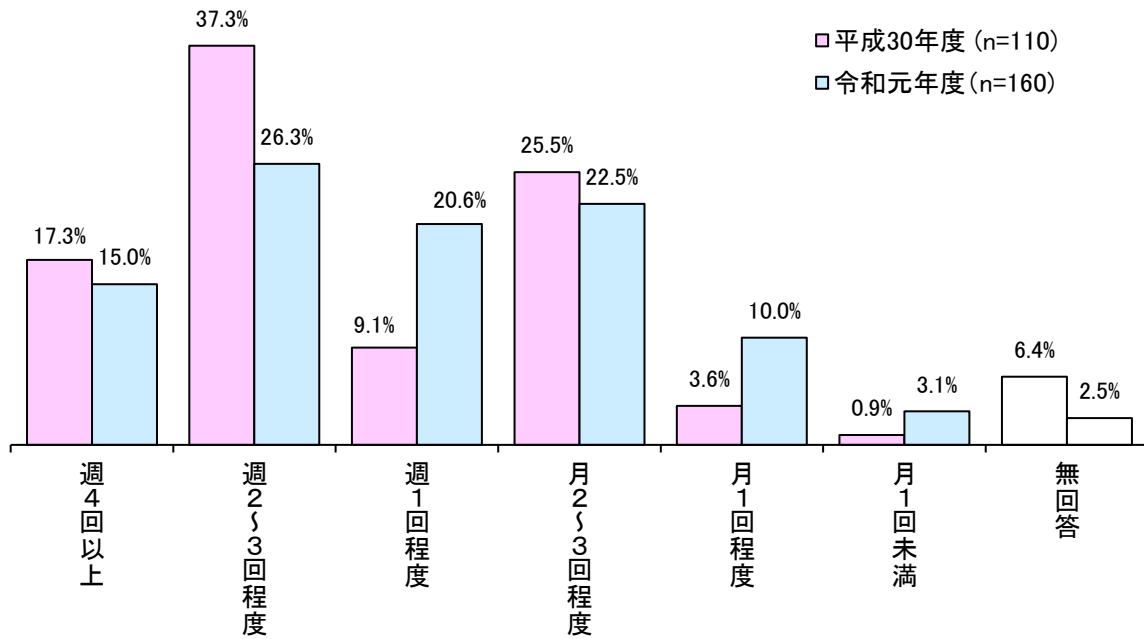
(2)センターを利用し始めたきっかけ



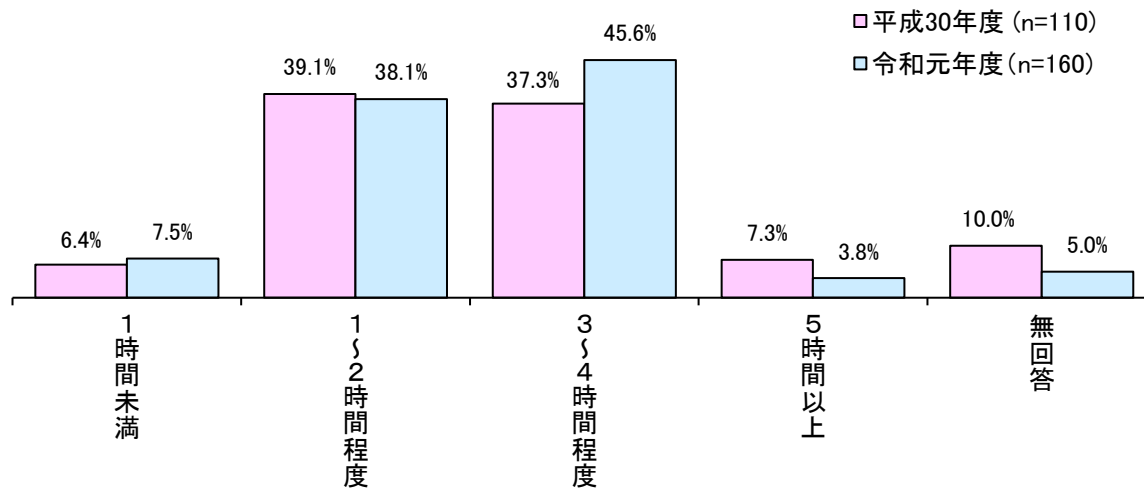
(3)センターの利用開始時期



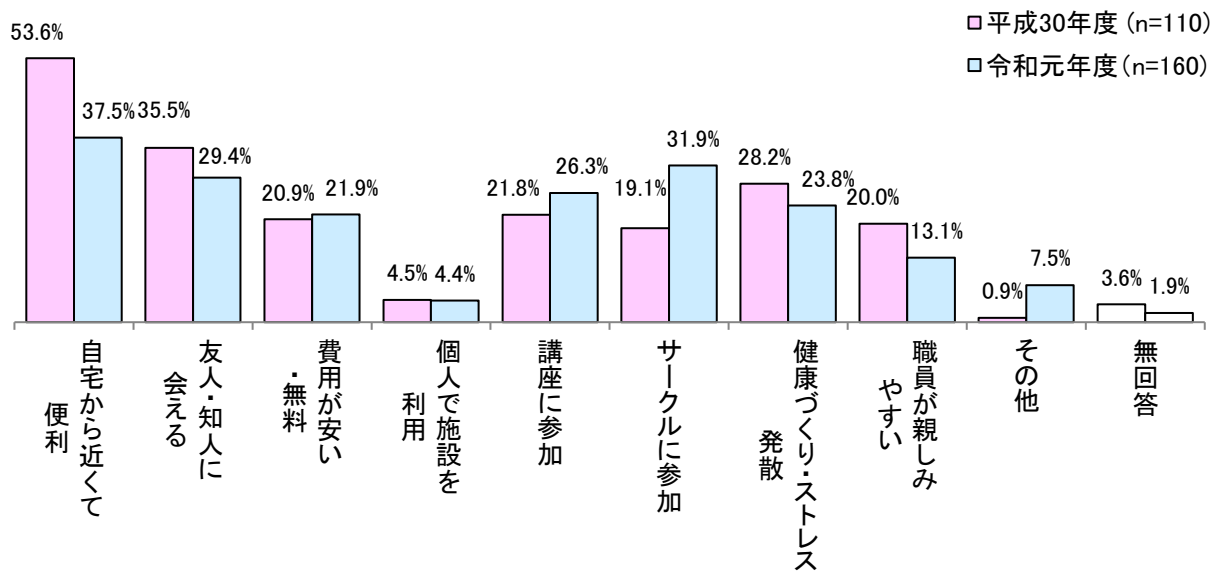
(4)施設の利用頻度



(5)1日あたりの滞在時間

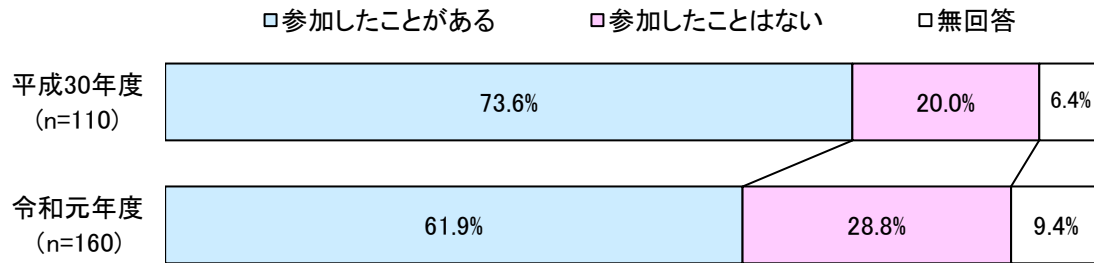


(6)施設を利用する理由

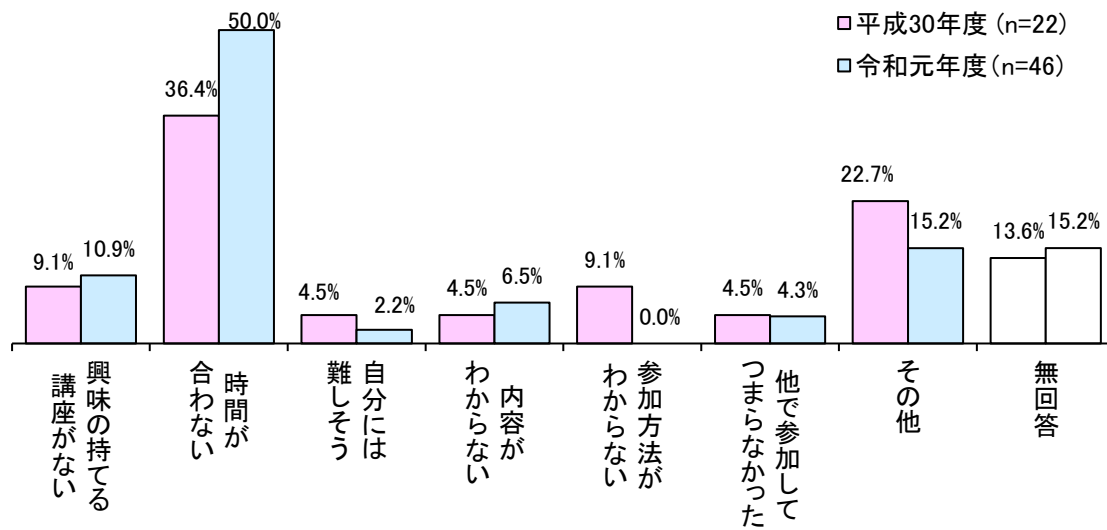


(7)講座への参加について

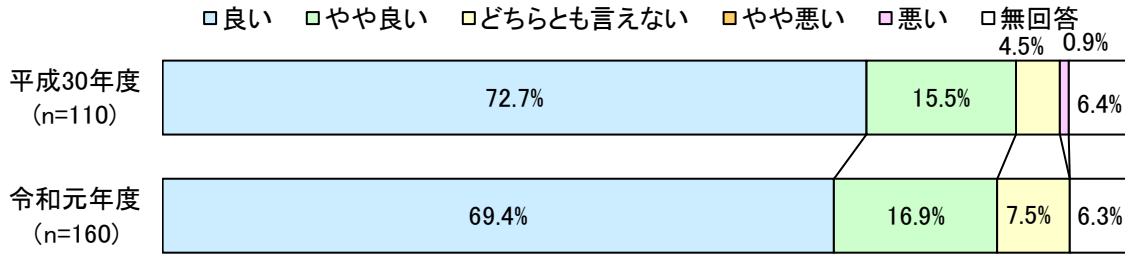
①参加の有無



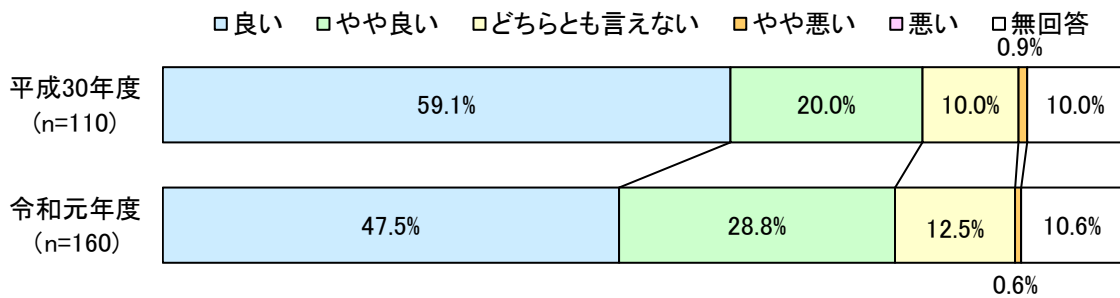
②参加しない理由



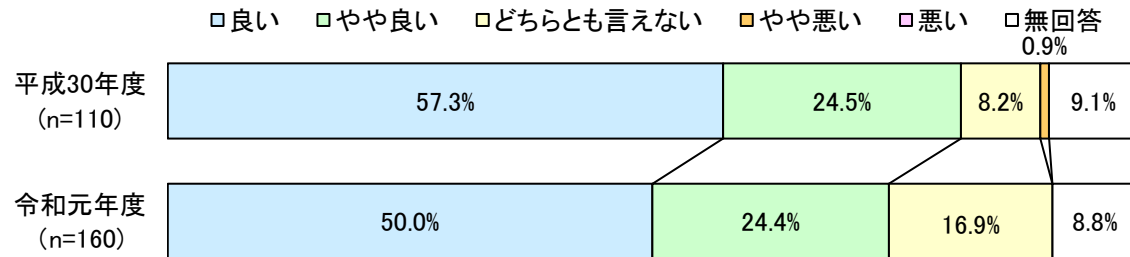
(8)-1 センターの運営について／センターの清掃



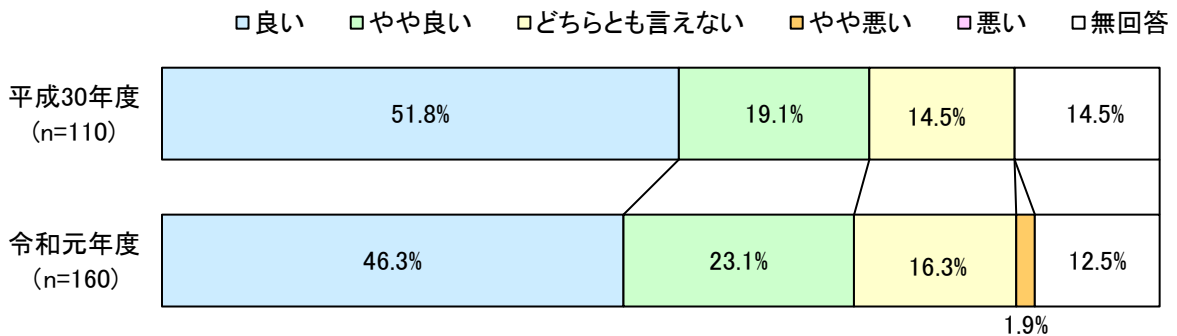
(8)-2 センターの運営について／案内表示や注意事項のわかりやすさ



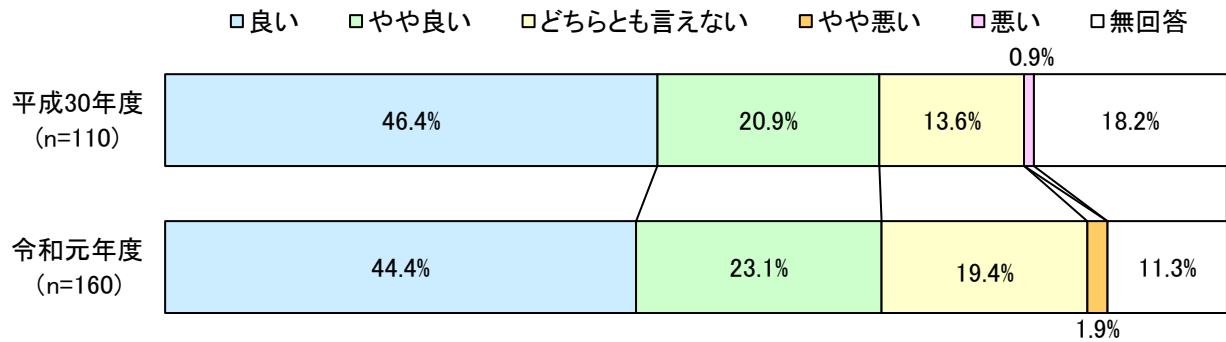
(8)-3 センターの運営について／お知らせのわかりやすさ



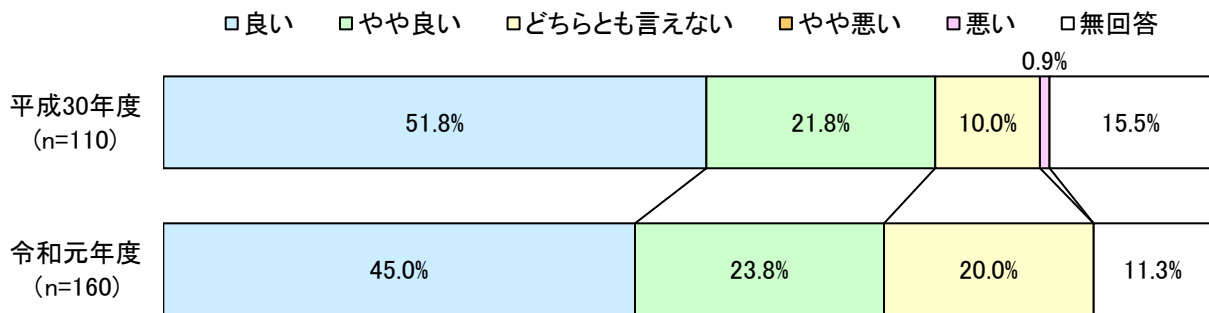
(8)-4 センターの運営について／質問・要望などの伝えやすさ



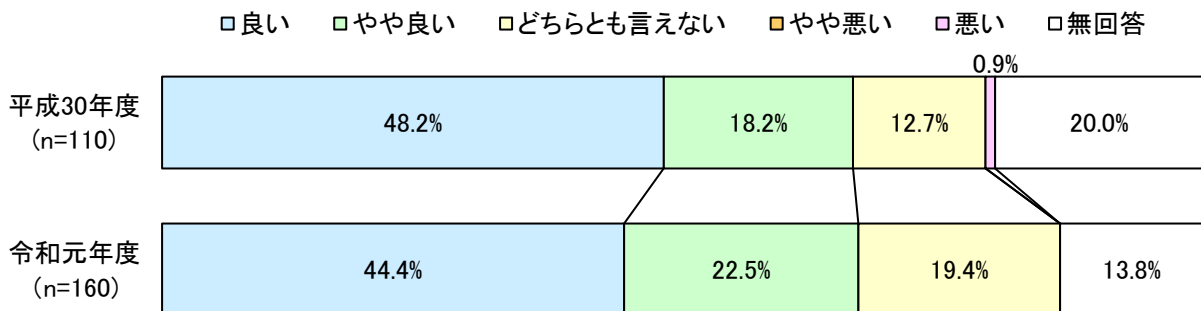
(8)-5 センターの運営について／質問・要望などへの速やかな対応



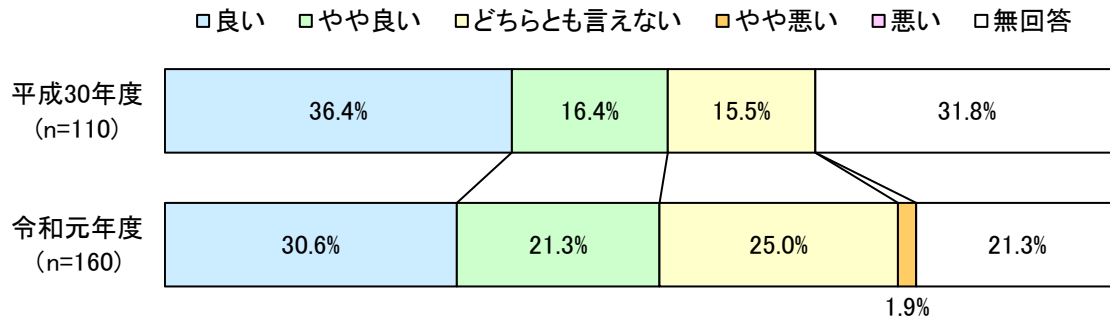
(8)-6 センターの運営について／利用者への対応の公平さ



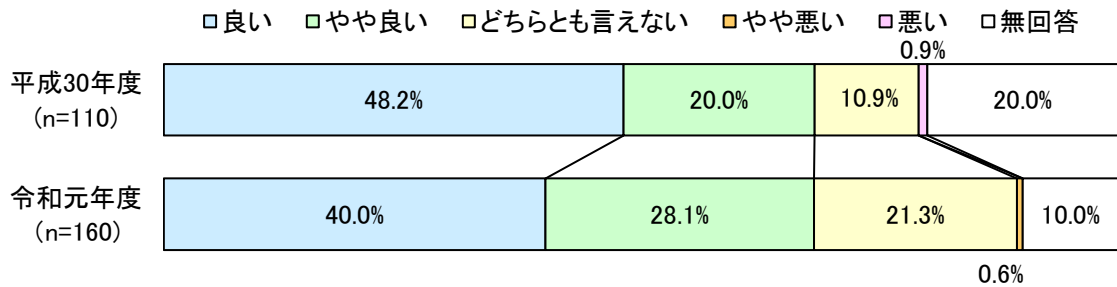
(8)-7 センターの運営について／個人情報保護への取組み



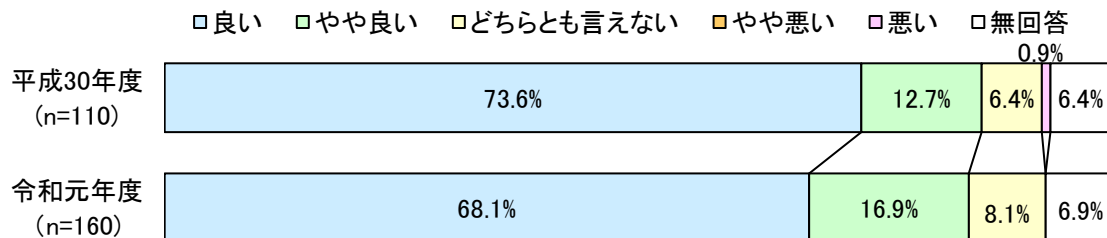
(8)-8 センターの運営について／ホームページでの情報提供



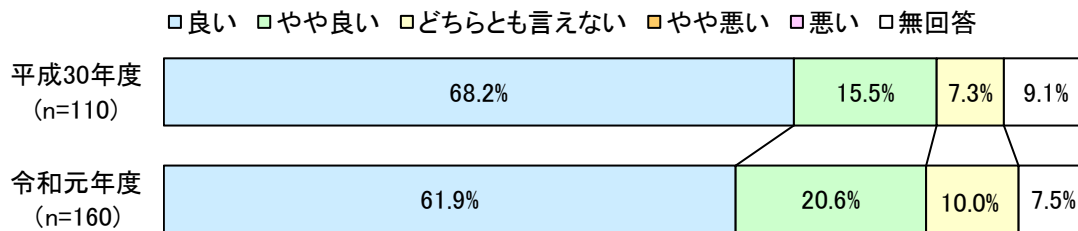
(8)-9 センターの運営について／センターの運営全体について



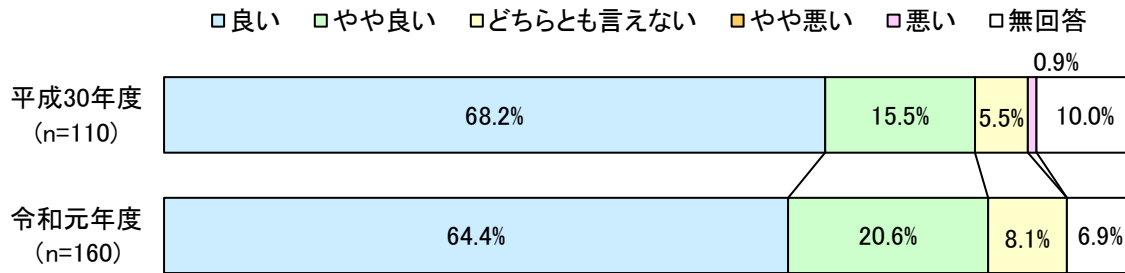
(9)-1 施設の職員について／職員の服装



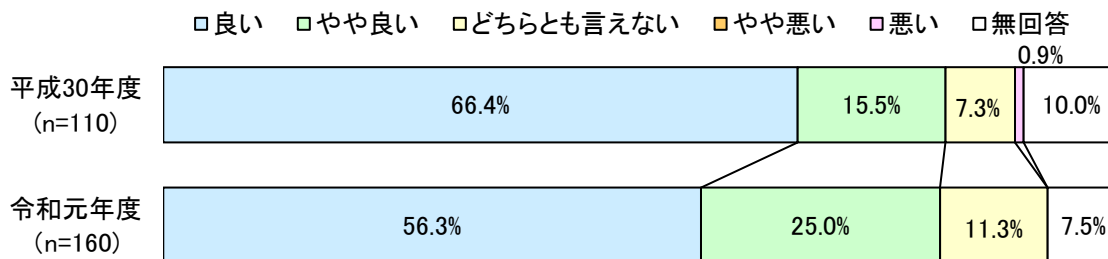
(9)-2 施設の職員について／積極的に挨拶や話しかけたりしている



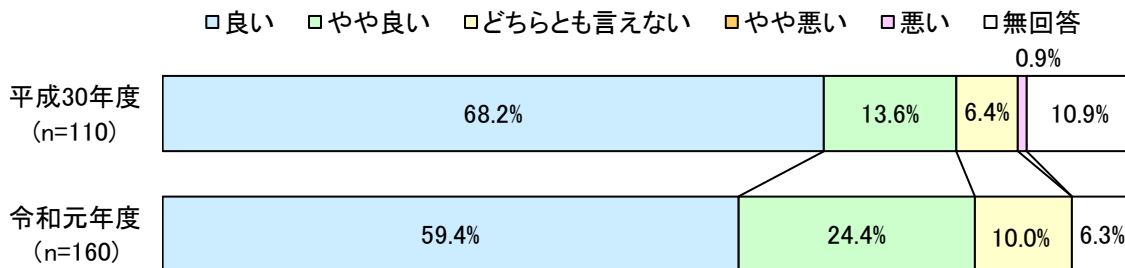
(9)-3 施設の職員について／職員の言葉遣いの丁寧さ



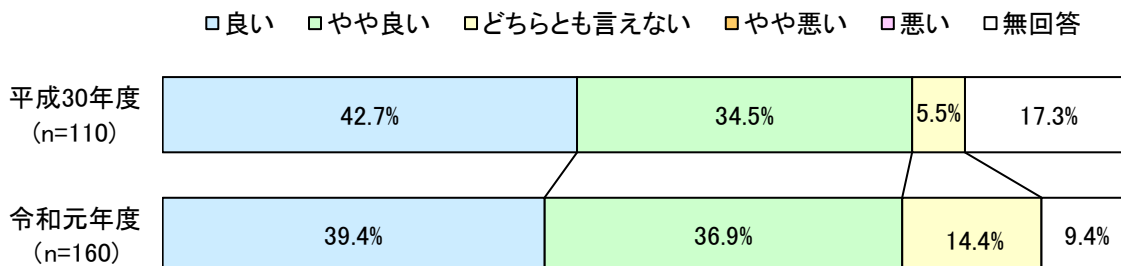
(9)-4 施設の職員について／職員の説明などの話のわかりやすさ



(9)-5 施設の職員について／職員の対応全体について

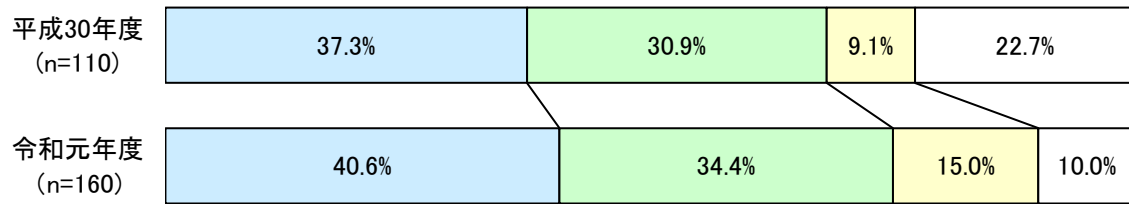


(10)-1 施設を利用した効果について／健康状態の改善



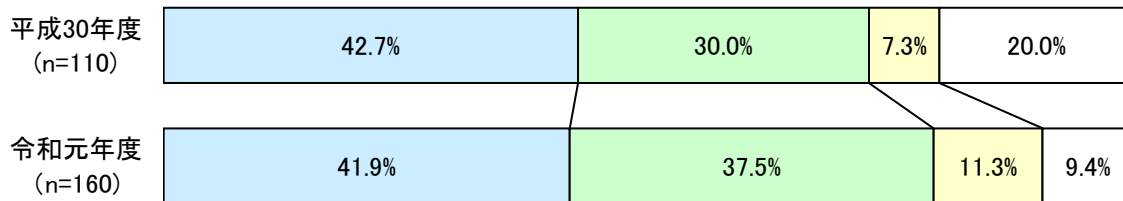
(10)-2 施設を利用した効果について／ストレスや不満の解消

□良い □やや良い □どちらとも言えない □やや悪い □悪い □無回答



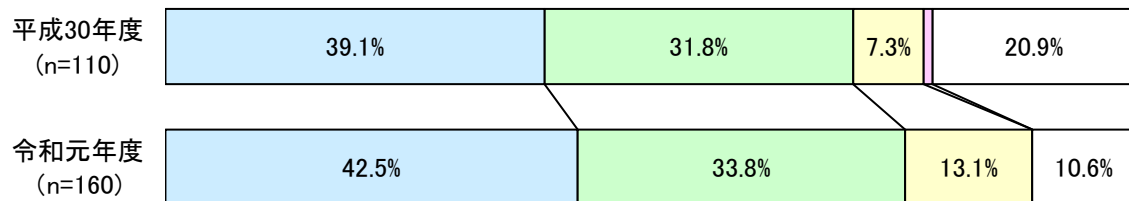
(10)-3 施設を利用した効果について／家族以外との交流

□良い □やや良い □どちらとも言えない □やや悪い □悪い □無回答

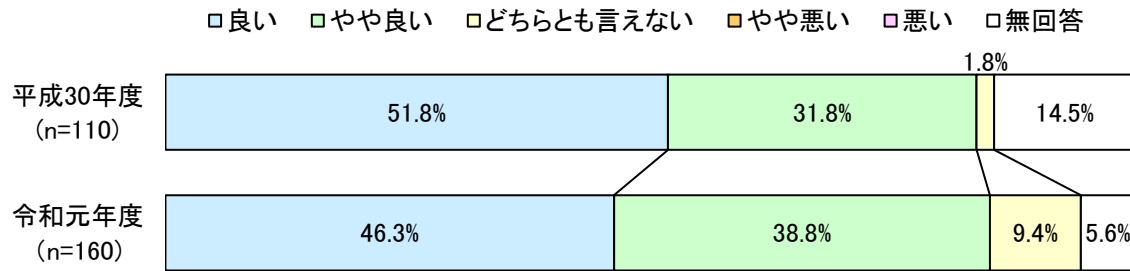


(10)-4 施設を利用した効果について／生きがい/やる気などの向上

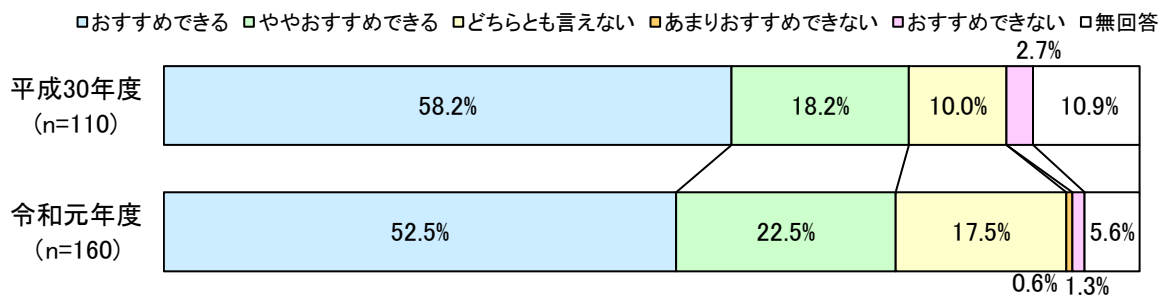
□良い □やや良い □どちらとも言えない □やや悪い □悪い □無回答



(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

※中村敬老館では、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

※中村敬老館では、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。

問 1 センターを利用し始めたきっかけ

河野さん
町会長の紹介
松寿会
地元
掲示板
散歩して掲示板
笑いヨガ講師で
サークル
老人会
家が近い
前を通過
松寿会
高崎先生の体操が有る事を知ったため
自宅から近かったの

問 4 センターを利用する理由

フロ、カラオケ
講師として
団体
ボケ防止の為。
誕生会参加
ナンプレ
おフロに入る為
お風呂
老人会
ボケ防止

問 5-1 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・おすすめてできない理由

生きがい 再発見 自己啓発
楽しめるから。
生きがい向上、健康維持。
進めてもその人がかならずとも利用したいと思う人はいなかった。
定期的に色々と講座を開いてくれる
友人に 60 才未満が多い為。

家にこもっているのは良くない。
会場申込みが、重複して困難
地域の方々との交流ができる為
ひきこもり防止
部屋が狭くて卓球台が少い。
私の自宅から少し遠いからです。
いいから
なるべく家にひきこまらないように
憩いの場で、素晴らしいから
イイカラネエ
交通が不便の為
入浴も出来、マッサージチェアも有るので、有難い
たのしいから
自分がよかった講座は友人によかったと言える。
いろいろな行事に参加できる
元気が少しでももらえる
まだよくわからない
費用がかからない
充実している
遠い
とても明るくたのしいから。私はくるのをたのしみにしています。よろしくおねがい
します。
楽しく過ごし、職員さんがやさしい。
遠いから

問 11 センターへのご意見・ご要望と回答

【浴室関係のご意見】

・今後お風呂をやめて地域包括支援センターと街かどケアカフェを創設するとの話を聞いたが、お風呂の利用者の方がはるかに多いので、この計画は絶対反対。両施設は既に貫井にあるので、これ以上増やす必要はなし。お風呂やカラオケは利用者が多いので、今後も続けて頂きたい。

・2年後には、地域包括支援センターを作るために入浴設備が無くなるとの事、残念です。高齢者の入浴での事故が多いので、自宅ではなく、敬老館で入浴できると安心です。

・お風呂やめないで、つづけてほしい。

・敬老館にフロが必要なのか?そこまでサービスする必要があるのか。

【回答】

練馬区の説明会の通りとなっておりますが、浴室は今後廃止の方向となっております。廃止後についてはいきいき健康券の活用や他の入浴施設をご利用いただけるということです。これまで中村敬老館の浴室をご利用になっていただいた皆様にはご不便をかけることとなりますが、ご理解いただけますようお願い申し上げます。

【職員対応についてのご意見】

・フレンドリーで願います。

【回答】

窓口対応や多くの事業を通して、皆様としっかりコミュニケーションをとっていきよう職員一同心がけてまいります。

・個人番号を毎回かきとめるのではなく講座に参加している氏名に書いておいたらどうですか

【回答】

当日の来館者把握と、緊急対応時に備えて個人番号を確認しております。緊急対応の際は皆様にご記入いただいた利用申請書に基づいて、ご家族様等に連絡をさせていただくこととなります。スムーズに対応するためにも利用番号が必要となっております。皆様には毎回のことでご不便をおかけいたしますがご協力をお願いいたします。

【開催事業についてのご意見】

- ・益々の活動、企画を推進して下さい。大いに期待しています。
- ・体操をもっと
- ・講座をふやしてほしい(文学、手作り)

【回答】

各事業で実施しているアンケートからのご要望なども検討し、皆様のご要望に沿った企画を検討してまいります。

- ・月曜日の中村体操(9:30~10:00)週に2~3回出来ませんか

【回答】

中村体操については職員人数また、他の事業との兼ね合い(会場など)で複数回実施は難しい状況です。運動系講座については今後も企画を検討していきたいと考えております。館便り、ポスター等でご確認しご参加いただけますと幸いです。

- ・同時間に講座があるのはよいのですが組合せを考えてほしいです。

【回答】

できるだけ多くの皆さんが参加できるように講座が重ならないように努めてまいります。

- ・コーラス、名曲、等で使用した楽符がほしいです。せっかくの講座なのに効果が半減してしまうように思います。

【回答】

楽譜や歌詞は著作権法の関係で現在差し上げることが出来ない状況となっております。楽しみにご参加いただいております皆様にはご不便をおかけすることになってしまいましたが、ご理解の程よろしく願いいたします。

【貸し部屋についてご意見】

- ・教養室の利用を老人クラブにもっと開放してもらいたい

【回答】

老人クラブの敬老館利用に関しては、敬老館の登録団体としての登録が必要となります。現在、ご利用に関しては月初に抽選で利用日を決めさせていただいております。各団体の利用状況を鑑みて敬老館事業についても老人クラブの活動ができるだけ実施できるように配慮していきたいと考えております。また事前に日程などがわかるようでしたらご相談ください。

【その他ご意見】

・教養室の前のゴミ集積室の状況が美しくない。隠して下さい。

【回答】

ご指摘のあったゴミ集積場については併設児童館とも相談し、改善できるよう努めてまいります。

・カラオケの日に唄っている、バカデカイ、声の男性。何とか、して欲しいです。
・カラオケうるさい 防音必要

【回答】

カラオケの音量は決まった敬老館で設定した音量となっておりますが、音量が大きくなってしまう場合もあるようです。音量が気になるような場合は窓口または職員にお声をかけていただければと思います。

・休館日と年間のお休みをみんな見える所にはって頂ければ。

【回答】

館便りのカレンダーを拡大して館内に掲示していきます。

・特に有りません。
・老後の健康、ストレス発散、ぼけ防止等いつまでも友だちを作ったりお話をしたりして老後を楽しみたい。
・現状で続けていただけたらと思います
・たまにお世話になるので、このままでいいと思います
・現在の状態で満足です。
・風呂上りの生ビール
・全体にやさしい。
・対応たいへんですネ
・いつもありがとうございます
・今の職員さんはとても感じがいい
・新しい居場所が出来て感謝です。
・満足しておりますので特に意見はありません ありがとうございます。

アンケートにご協力いただきありがとうございました。

館内各部屋にご意見箱及び「皆様からのご意見」用紙を設置しております。ご要望・御意見等ございましたら、ぜひこちらをご利用ください。

ご利用者の皆様にご満足いただけるよう、職員一同取り組んでまいります。

今後ともどうぞよろしくお願い申し上げます。

練馬区立中村敬老館

F3 センターまでの主な交通手段

バイク