

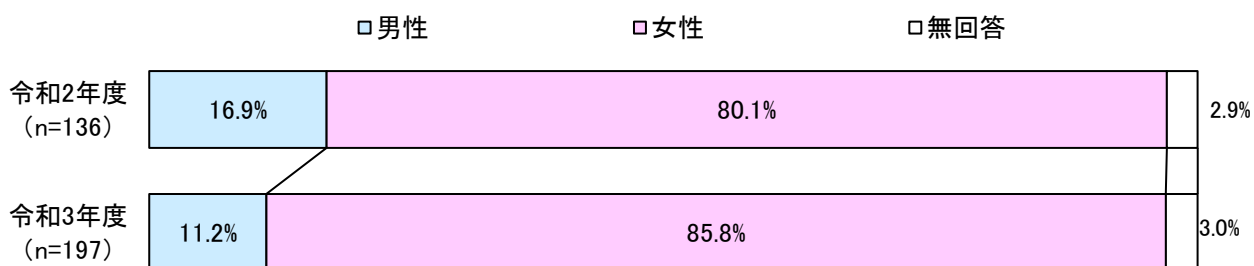
令和3年度亀戸ふれあいセンターご利用者満足度調査

調査期間：令和3年11月1日～11月30日

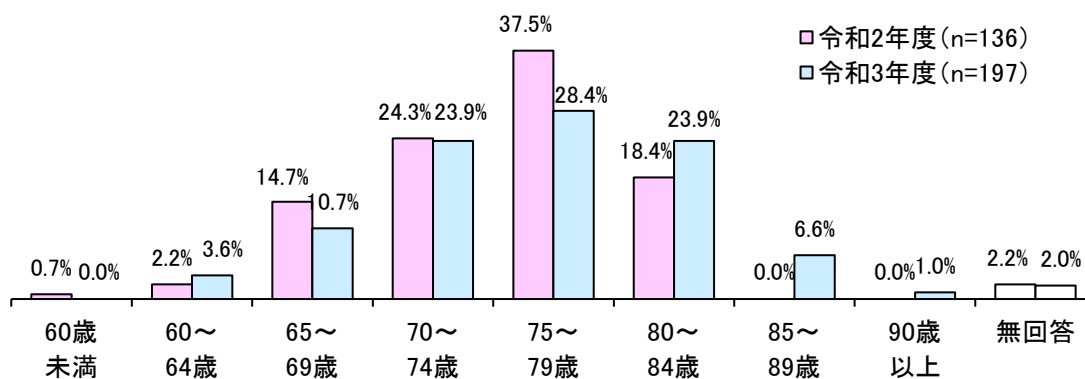
回収枚数：197枚

(1)回答者の属性

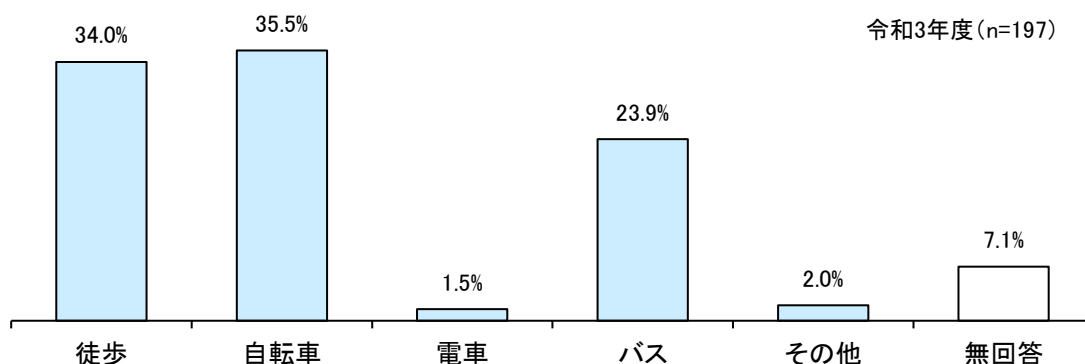
①性別



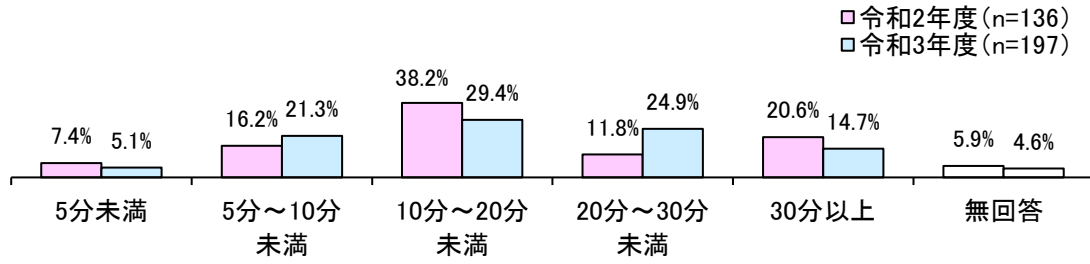
②年齢



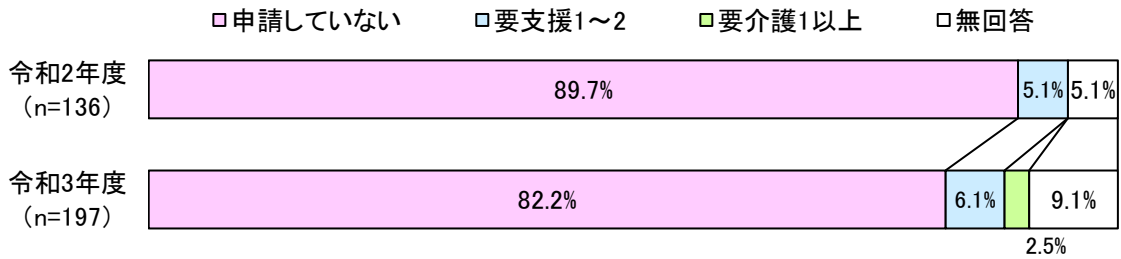
③主な交通手段



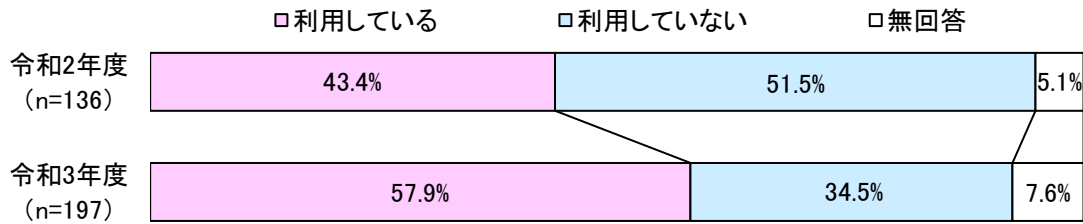
④所要時間



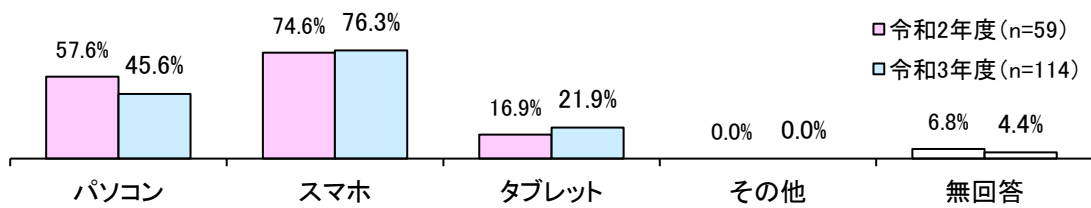
⑤介護保険の認定状況



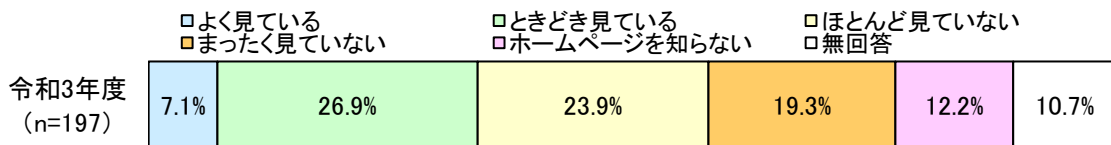
⑥自宅でのインターネット利用状況



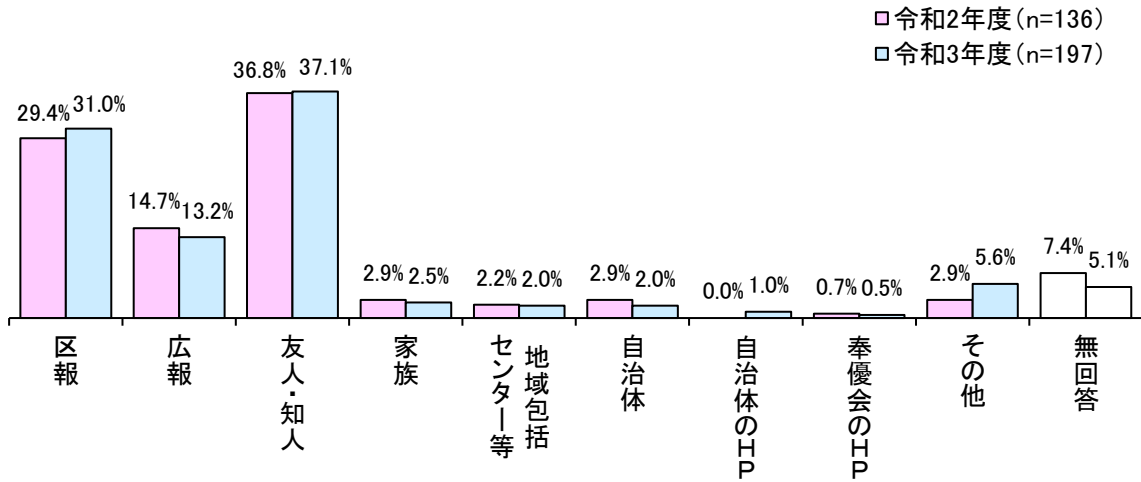
⑦利用している機器(インターネット)



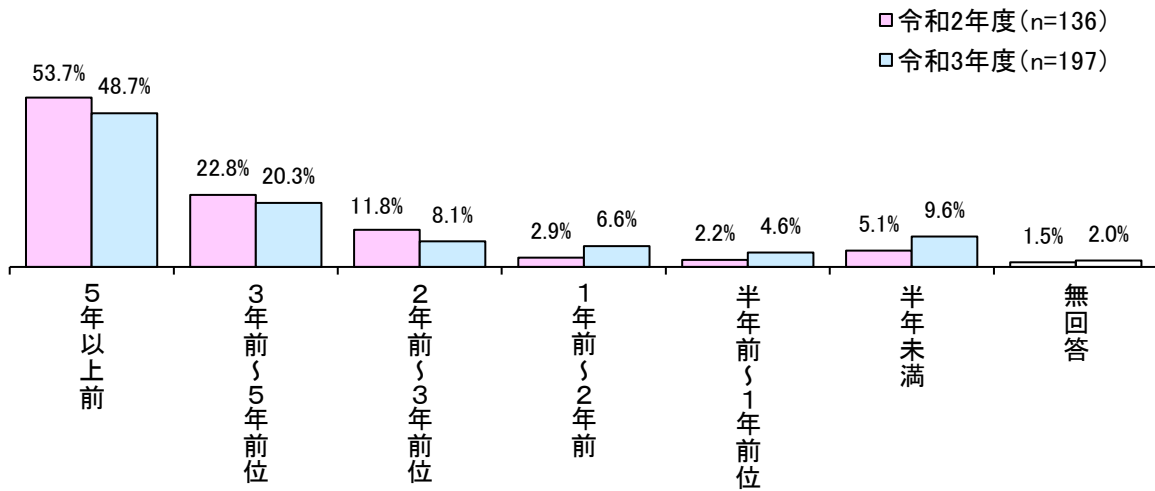
⑧ホームページをどれくらい閲覧しているか



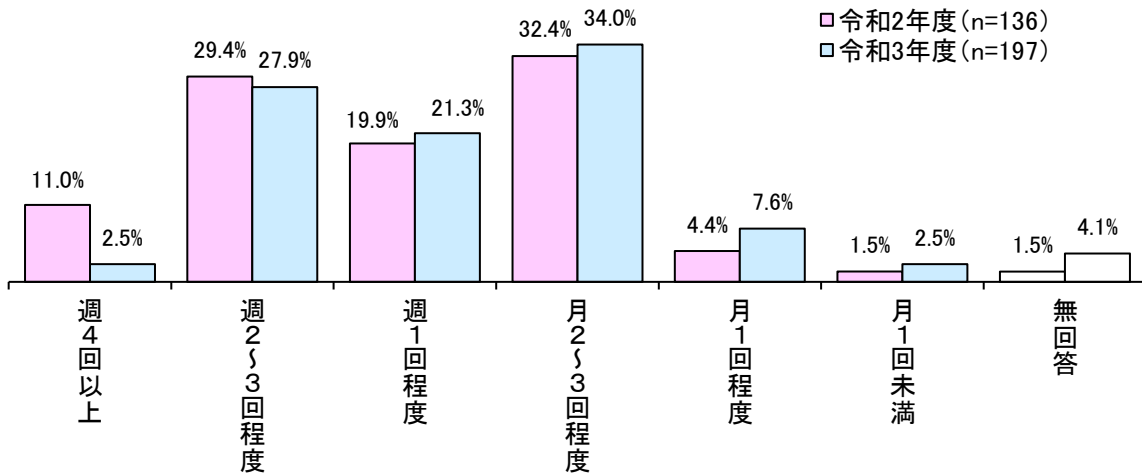
(2)センターを利用し始めたきっかけ



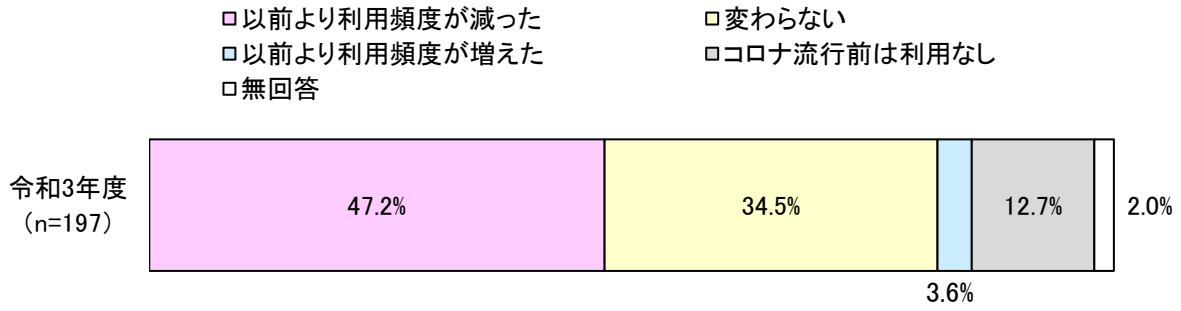
(3)センターの利用開始時期



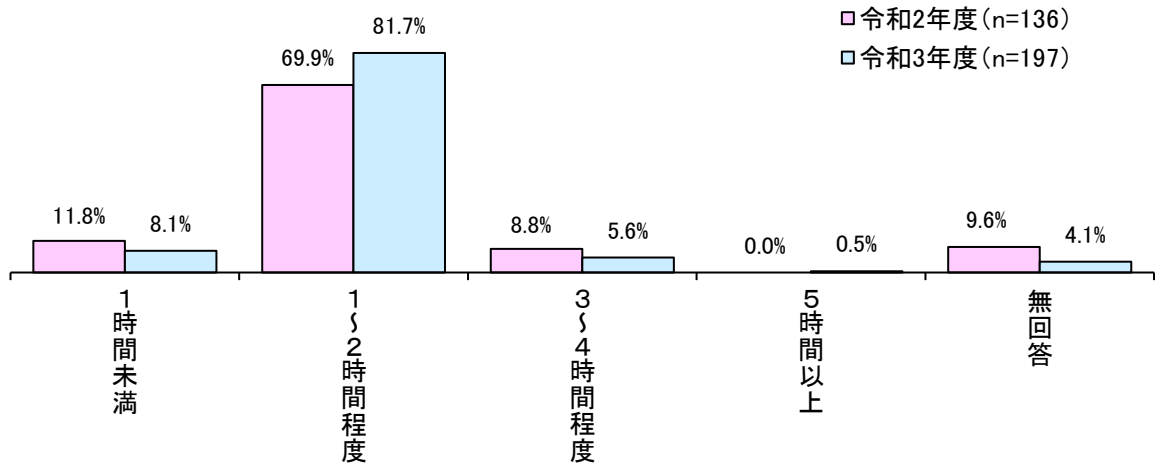
(4)施設の利用頻度



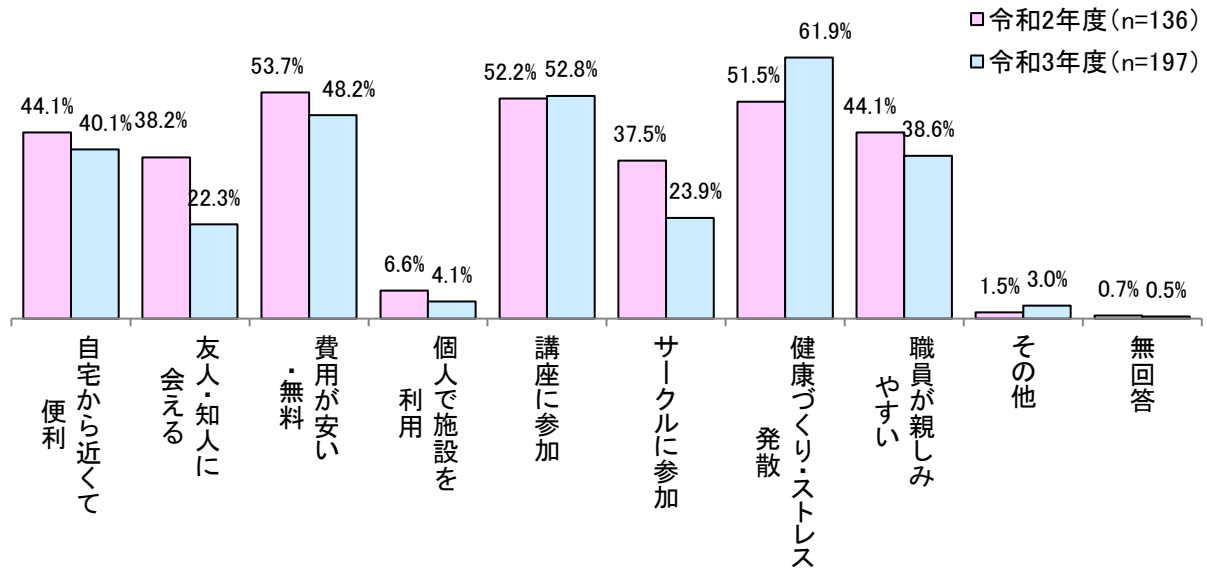
(5)新型コロナウイルスの流行による、センター利用頻度の変化



(6)1日あたりの滞在時間

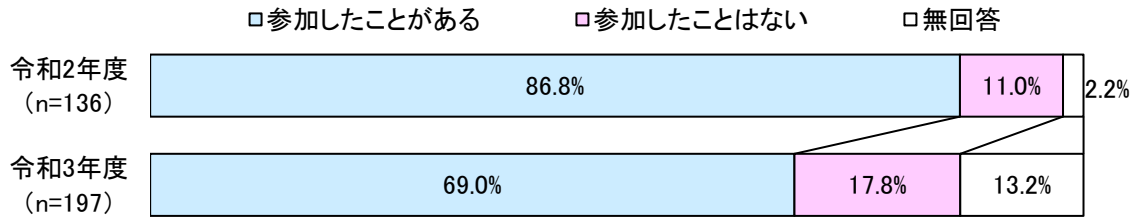


(7)施設を利用する理由

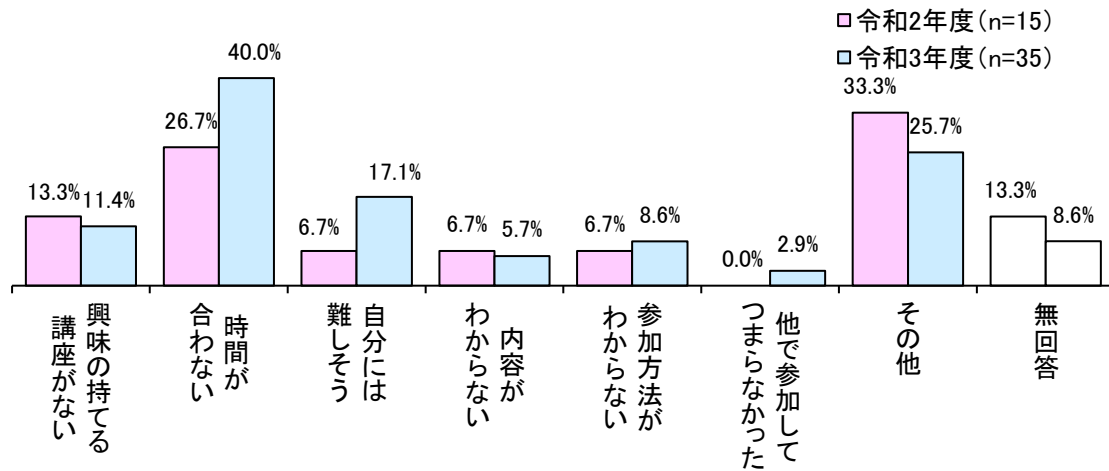


(8)講座への参加について

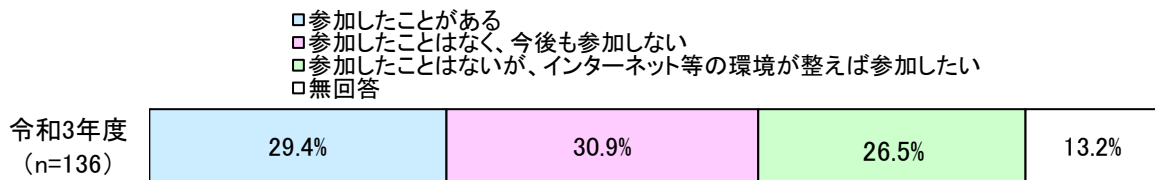
①参加の有無



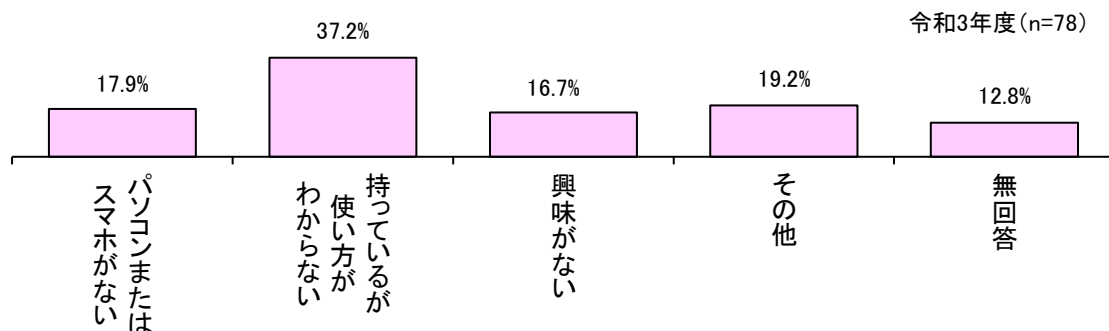
②参加しない理由



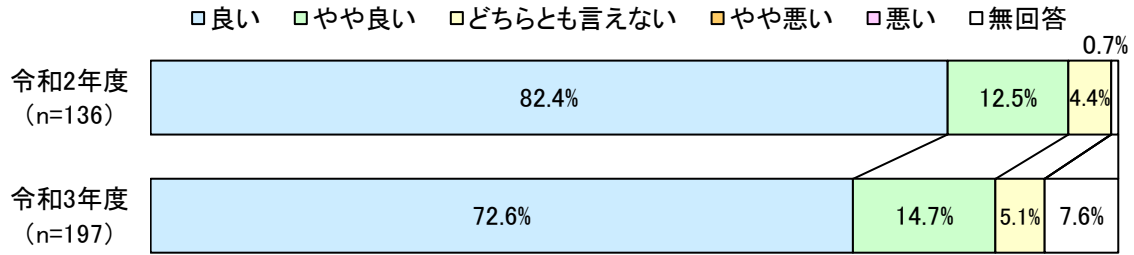
③オンライン講座に参加したことがあるか



④オンライン講座に参加しない、できない理由

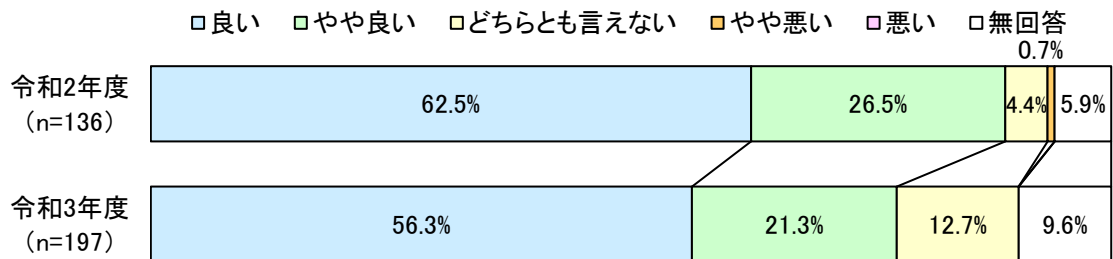


(9)-1 センターの運営について／センターは衛生面、安全面が確保されているか※

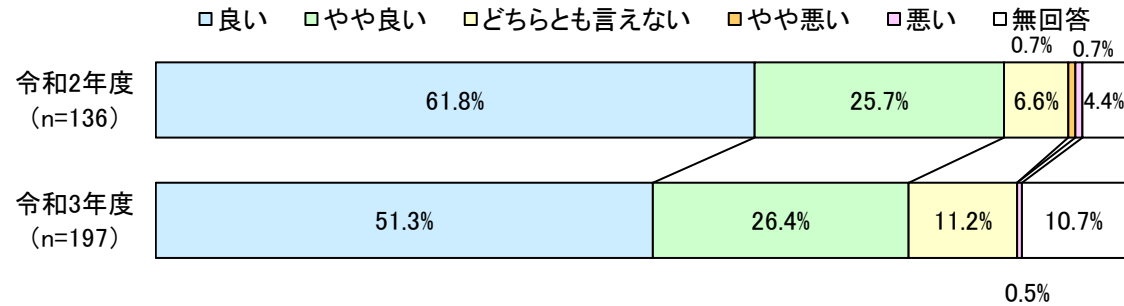


※令和2年度調査では「センターの清掃」

(9)-2 センターの運営について／館内外の案内表示や注意事項のわかりやすさ

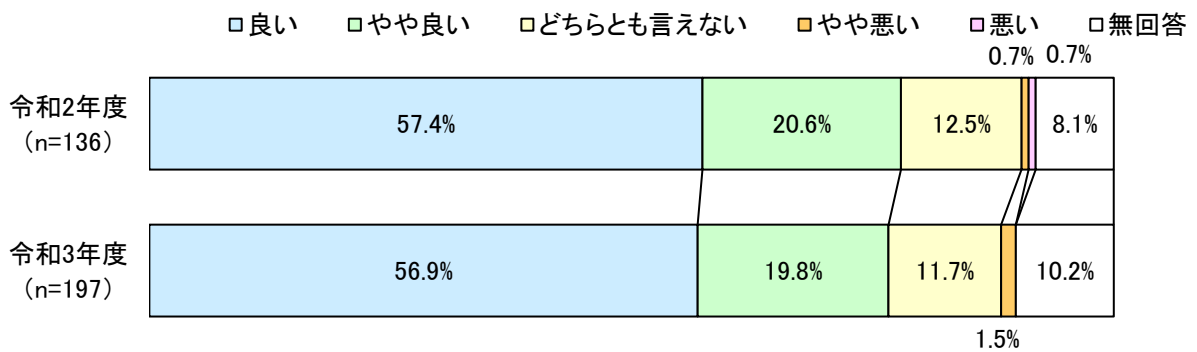


(9)-3 センターの運営について／館内の掲示物や広報誌・ポスターのわかりやすさ※

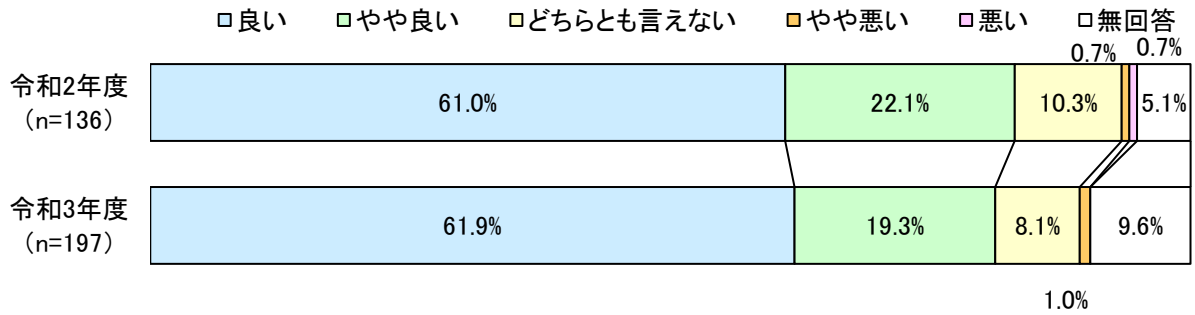


※令和2年度調査では「お知らせのわかりやすさ」

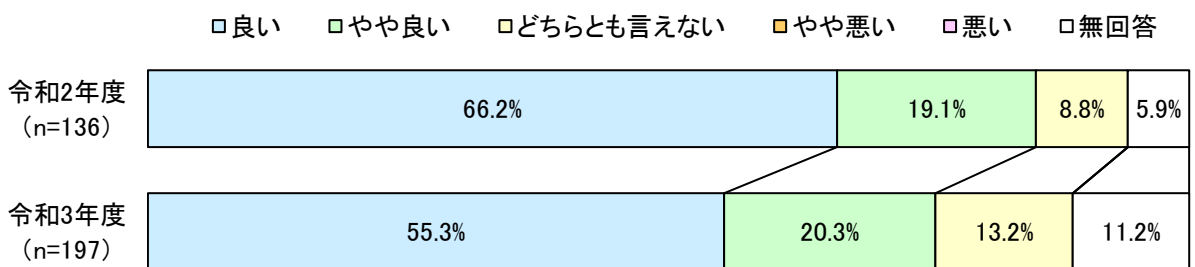
(9)-4 センターの運営について／質問・要望などの伝えやすさ



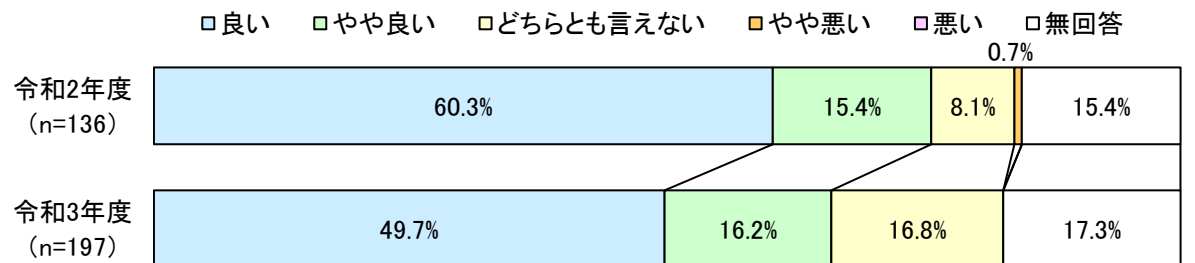
(9)-5 センターの運営について／質問・要望などへの速やかな対応



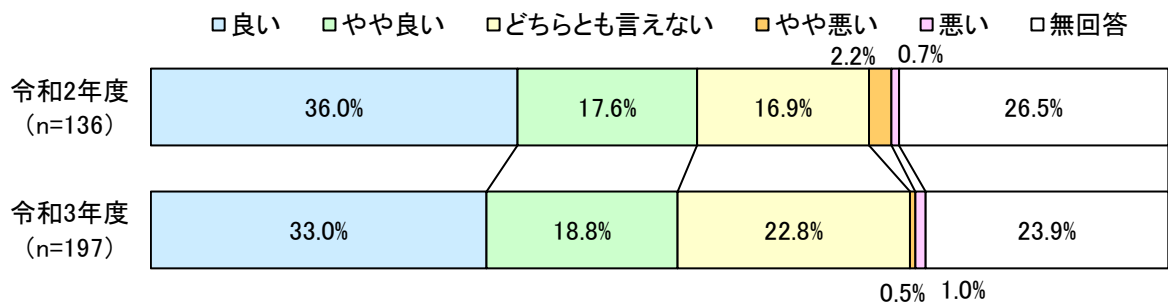
(9)-6 センターの運営について／利用者への対応の公平さ



(9)-7 センターの運営について／個人情報保護への取組み

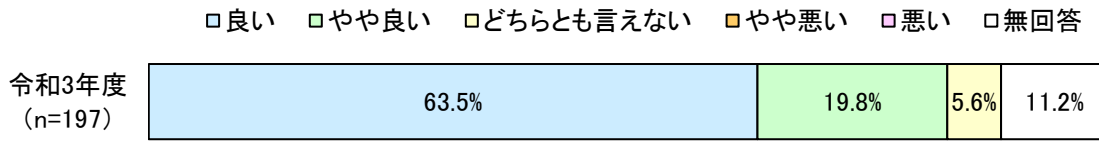


(9)-8 センターの運営について／ホームページや公式ライン・ツイッター等での情報提供※

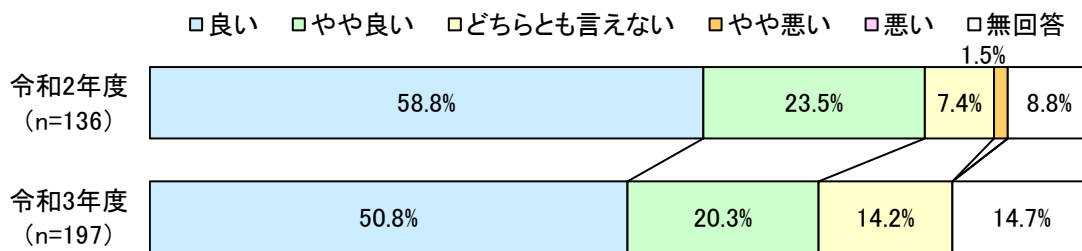


※令和2年度調査では「ホームページでの情報提供」

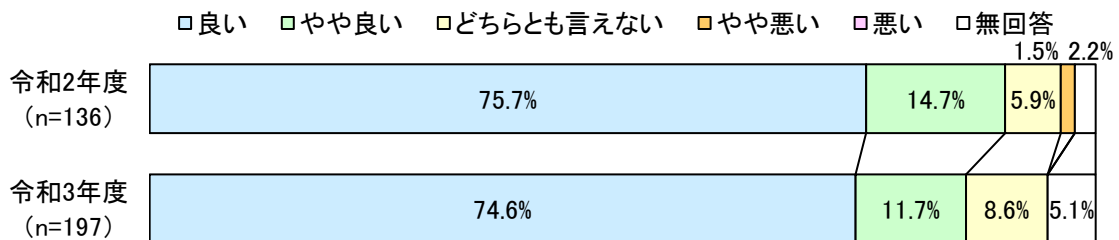
(9)-9 センターの運営について／新型コロナウイルス対策ができているか



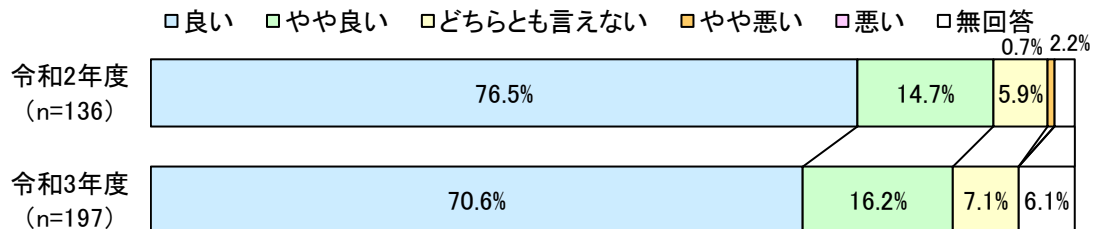
(9)-10 センターの運営について／センターの運営全体について



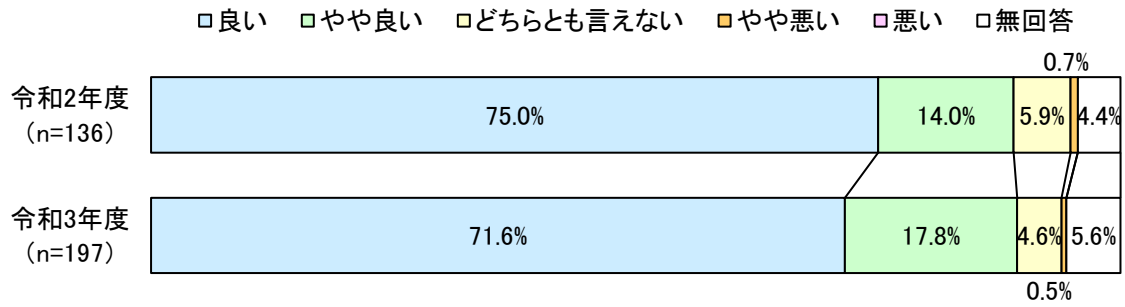
(10)-1 施設の職員について／職員の服装



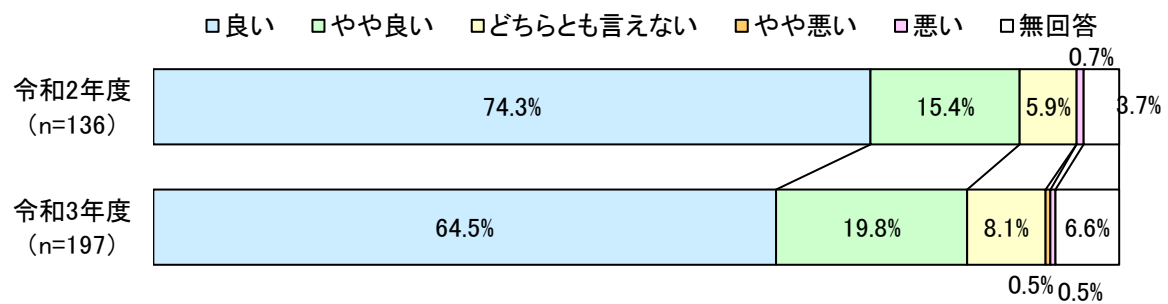
(10)-2 施設の職員について／積極的に挨拶や話しかけたりしている



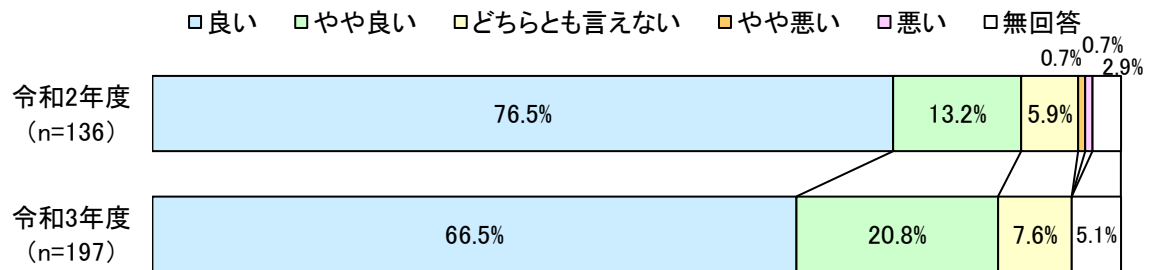
(10)-3 施設の職員について／職員の言葉遣いの丁寧さ



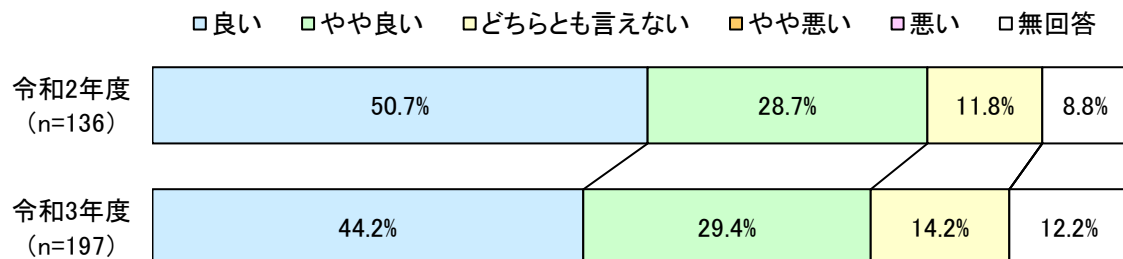
(10)-4 施設の職員について／職員の説明などの話のわかりやすさ



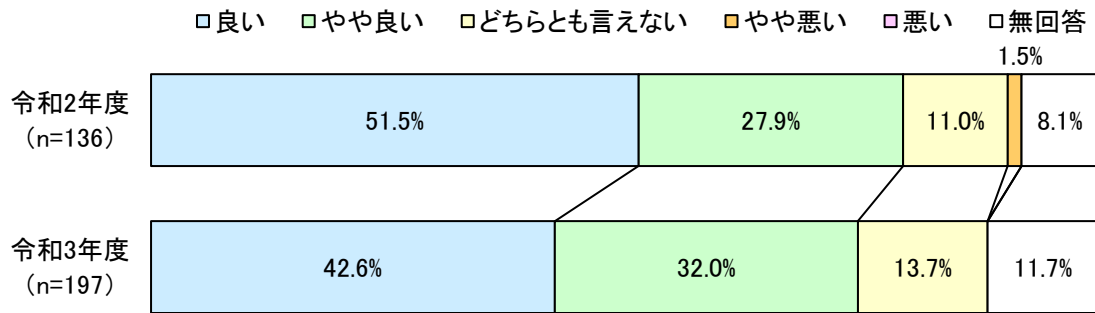
(10)-5 施設の職員について／職員の対応全体について



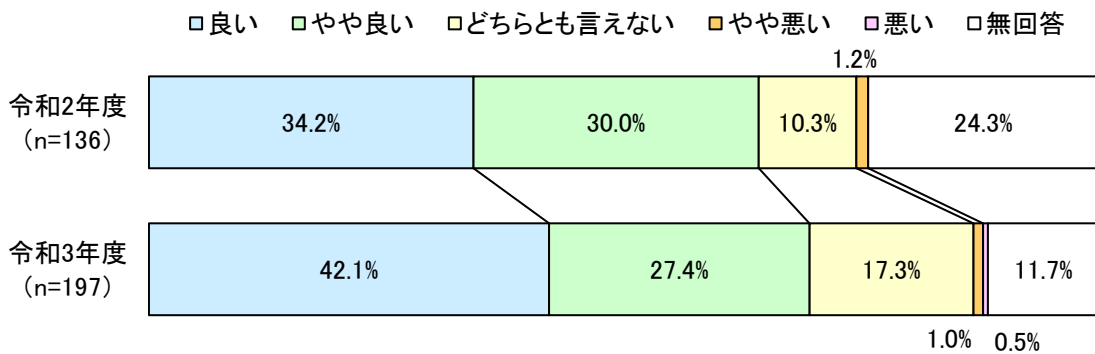
(11)-1 施設を利用した効果について／健康状態の改善



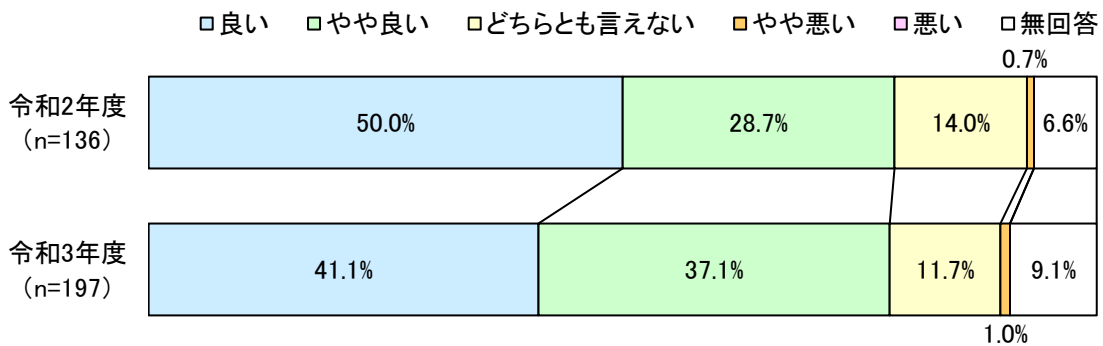
(11)-2 施設を利用した効果について／ストレスや不満の解消



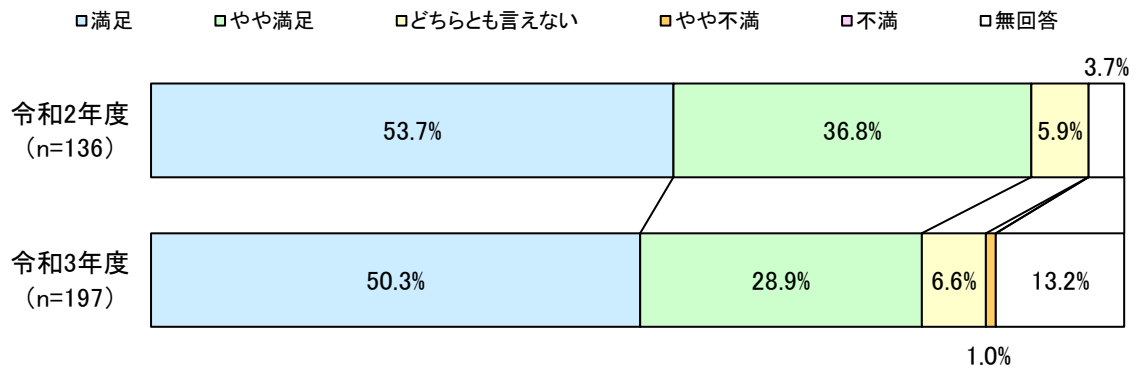
(11)-3 施設を利用した効果について／家族以外との交流



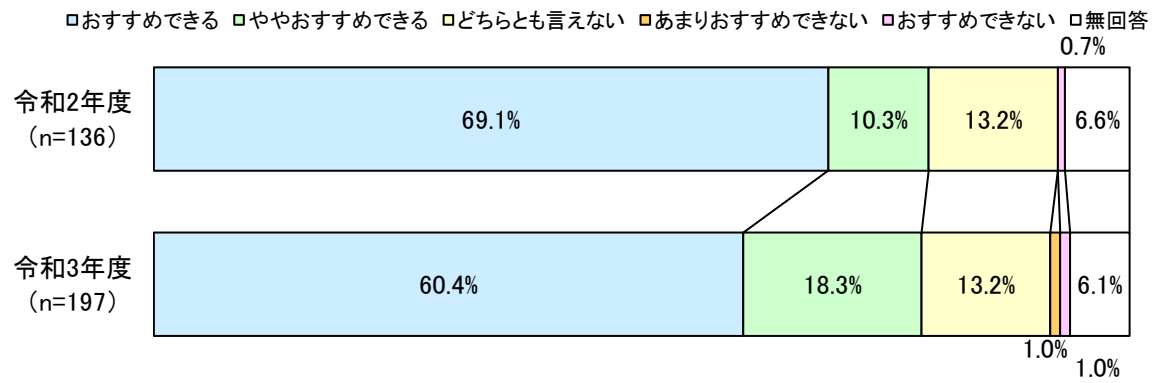
(11)-4 施設を利用した効果について／生きがい/やる気などの向上



(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

※亀戸ふれあいセンターでは、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

※亀戸ふれあいセンターでは、問 7 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

偶然私が道を聞いた女性が手にたくさんの案内を持っていて、何ですかと伺ったらふれあいセンターのパンフレットですと、行ってごらんなさいと言われて1年後に来ました。

近くにセンターあり

ボランティア

忘れた

郵便局

前道路でチラシを見て

自悠大学

東大島店ダイエーの2F、ウェルシア

以前から、なんとなく知っていた

自悠大学

問 4 センターを利用する理由

職場の近く

新しい知識

自宅待機を少なくするため

自悠大学参加

亀スポの教室が無くなったため

問 5-2 ご希望の講座内容

スマホ講座 俳句の初期講座

問 5-2 講座に参加したことがない理由

年

当センターの存在を知らなかった

自分の都合

現時点で必要としてない。

時間につごうがつかない かさなってしまう

知らなかった

遠すぎる

老人では無いと思い

知らなかった。

まだ何も分っていない。

問 5-4 オンライン講座に参加しない、できない理由

直接現場で楽しく参加することが大切と思う。
使えるところしか使わないからその内参加したい
今健康づくりに参加していて曜日が合わない
日にちが合わない
自分にとって必要かどうかわからない
①の時代、ですよ。教えてくれる人がそばにいない。
知らなかった ZOOM は利用しているが
家ではなかなか出来ない。(狭い)
体操等は ZOOM にはあわない
家が近いので、普通に参加できる
時間が無いからです。
期会があれば参加したいです。
時間がとれない
Zoom は使えるが、予定がなければ参加したい。
使い方教わりたい。
今のところ不便を感じない。

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

職員のかたが親切です。優しいです。
おすすめしたいが、講座など抽選の倍率が高くなる。
好きな運動、講座が、選べて、楽しいです。近くて、歩いてでも行けるからです。
過去にも数名の方を紹介しております 近々にも女性が一人入会を希望にて 11 月号(案内)をお渡し
し●●●次第
人員制限がある為
近くの友人でも知らない人がいて、何人もにすすめた。最初敬遠してた人も一回来たら楽しいと
参加しました
越して来てまわりの方々をあまり知らない
職員さん全員が明るくて問 7(1)~(5)はバッチリ OK で心がおだやかになります。ホットします。
すすめているが、一步がふみ出せないみたい。
年れいにおおじてむりなく出来る。
利用させていただき、ありがたかったです。
元気になって、もらいたい。
健康面や仲間作りに利用した方がいいと思います。
センターの近くでないと年れいの高い人はかようのが無理です
無料で、体験できる。楽しくさせてもらっているから
人と会う。出かける機会があることの必要性を感じます。
講座参加費もかからず、巾広い知識を得ることができ、楽しく参加できるため

江東区には知人が居ないので。

講座の種類が多いことと、内容が、充実していること。

いつも気持ちよく帰ることができる。

健康によいから

私自身が健康の元になっているとされているため。現在では声をかけているが歩くだけの手段しかないため来てもらえない。

センターのあるのを知らない人がいる

健康に役たつ 生きがいを感じる

職員が親切で親しみやすい

高れいの者にあっている

それぞれ違いがあるので？

楽しい時をすごせたから

老年者に必要な存在

本人が年齢が●ってるので無理かな

色々な方に会えて、楽しいから～

お進めだが落選があるので、どうかなと思う

楽しい。

自分が助けられた部分があるから

講座の種類が多いので選択の幅が広い。千●紙とともに何かうけたいものがあるのでは…と話す
楽しく、いろいろな知識が得られる。

職員全体が良いので

運動をとおして、上がらなかった左腕が上がる様になり、体力が続く様になった。

視野がまた1つ広がります。

紹介する知り合い(対象者)がない

楽しく運動ができて、とてもいいです

外出して同世代の人達と交流する事を進めたい。

無料でいろいろな事が楽しめる。

交通便

1人で来ても安心。何かに挑戦できる。笑顔が増える。

友人関係は現在勤めている為、どちらとも言えず

職員の方々はとても親切でやさしいので、行って体力をつけるとともにホッとできる時間である
家から1歩外へ出る機会が増える。好みの教室なら参加しやすい→仲間との会話も増える。職員
の方、先生方が注意しながら、進めて下さるので、安全に、動いたり、習ったりが可能、の為。
イスの方前に小さいマットをひくとか何かよい方法があればよいですね。無理の場合は自分で気
をつけて運動するしかありません。私のような方は他にもおられます。

習いたくても、知らない事は、ふれあいセンターで知らなくても顔を合わせて、会話の中で教えてもらう。

積極的にはすすめない。責任が持てないから

混んでいるので

たのしい気分が味わえるから。
体操教室中身が充実している
職員の方々みなさん明るく、したしみやすいからだと思います。
自分が満足してるから
身体能力が下降した方に無理なく楽しめる事を伝えてます。
楽しいからです。
体操等特におすすめします。人との交流も良いと思う。
なごやかで親しみやすいので。
いろいろなプログラムがあり、自分に合ったコースが選択しやすい
①職員の方が親切なので。②講座が沢山あり、個々人に合ったものを選べるから。
自身がまだ何も経験してない 建物へ入って、まず雑然として…
施設が古い。せまい。
講座が抽選で、申し込みが、めんどろ。当選しない事も、多い。
職員の方々の接客が良いと思う。
理用目的によると思います。他目的に利用したいと考える人もいらっしゃると思う。
紹介した人は、以前行った時、利用者にいじわるされたからもう行きたくない そんな人ばかり
でない事を伝えましたが、考え方のちがいでむつかしく思った。

問 11 センターへのご意見・ご要望

運動系を3つに選べるようにしてほしいです。
スタッフの皆さん大変親切にて、応対等も良く満足しています。新入の女性がやや勉強を要す。
又男子1名以前から感じる面あり(応対及び言葉に?)
継続した講座に参加したい。
定期的に参加出来たら良いと思います。
俳句、短歌、等の講座は如何でしょうか。
希望の多い講座は増やしてほしいです。
特別講座に「書類の整理の仕方」など知りたい。
初めて訪れた人に、親切ていねいに説明と案内をして欲しいと思います。早く元の人数にもどりたいです。
皆さん親切、明るく、全体的に満足。中に対応に?の人あり
今のままで、最高です。ほんとうに、元気になりました。
歴史文学の講座で枕草子、源氏物語、徒然草、平家物語、奥の細道等やりたいです。世界史もいいですね
卓球の練習時間が短い。
卓球の時間を1時間半程度にして頂きたい
卓球に参加していますが時間が短いのでもう30分位長くしてほしいです。
床のジュウタンを全てフローリングにすると衛生的かと思います。
講座を週3回にしてほしい
皆さん新切にして下さっているで私には満足していますが、が参加出来ないものが多くその上に今

はコロナで題目が、少なくなっているのが残念です。

今迄のままで良いと思います 思いやりがある(全員)

体操の申込出来るなら月 1 回にして下さい

このままの状態を続けて下さい

申込みの方法を考えてもらいたい。

特にありません。満足しています

男女の参加比が違いすぎる。女性が多くて男性が少ない。男性を増やすことの対策を願います。

大変親切でありありがとうございます。

なし

①リズム(カスタネット)NHK のあさいちでやっていたのがよいなと思います。やってみたいです。

今の時点では、特にありません。

要望を書いても実行されないから書かない。要望しない

開催回数をもっと多く

・ピラティスがやりたい・映画が古過ぎるのももう少し新しいものでもいいかなと思います。

城東でしている「正しい姿勢とウォーキング」講座を、亀戸で●して頂けると嬉しいです。

子供(or 老人)扱いされていると感じることがある。一般成人としての対応がほしい 建物に入っ
たとたん気持ちが「年より」になる

いつもお世話になっております

卓球(初・中)教室に通っています。時間があまりに短かすぎて(3 分×2 回)技術が身につきません。

5 分×2 回=10 分 1 人につき 10 分は欲しいです。

今はまだコロナ禍なので仕方ないですが、早く講座参加の募集人数が、増えてほしいです。

スマホで講座の申込ができるようになりますか。

①毎月の講座募集要項をわかり易く、一覧表にしてほしい。何故「城東」のようにしないのか?②講座名「びんコロ」とは驚いた。公共の場で文字にするのは無神経と思う

講座申し込みして、ちょっと出来る様になり、継続したいが次回申し込み落選してとだえてしま
う。ある程度の期間習得したい。卓球教室、1 人 3 分位で何回も打てず、出来たら時間をもう少し長くして欲しい。

イスを使った体操ですが私は身長が低く足が浮いてしまいます。イスの前方に座っていますが体が不安定で十分な運動ができません。回りの方を見ますと皆さん床に足がついているので私は座
こうが長いのかと思います。私のような悩みの方もおりますがあと 5cm 低いイスがあったら大丈夫
と思います。みんな同一の高さなので仕方ありませんがもし低いイスがあれば何脚かおいても
らうと助かります。(他のアンケートは出しましたので希望のみ書かせていただきました。)

いつ行っても、ていねいに対応してくれるのでありがたいです。

特にありません。

卓球講座の時間が短かく、不満

これからもよろしくで～す。

卓球講座は、1 人 3 分×2 回と、短かすぎる。

体操教室が増えて、もっと利用できたら良い。

もっと講座を増やして欲しい。

当選者になった人達にはどんなふうに使われるのでしょうか？

特にありません!!

コロナ禍にもかかわらず開講して頂きありがとうございました。

太極拳 谷口講師がマルチ商法のサプリメントを個人的にススメて来た事がある

ゆうゆう体操をふやしてほしい。

司会がへた。もっとわかり易く、ハラハラドキドキして聞いてます

なかなかむずかしいと思いますが席を決めていただけたらと。回数によって移動するとか前に行きたくとも早く出られない事がありどうしても後の席になってしまいます

コロナ禍の中でもいろいろ準備に気配りをいただき感謝しています。ありがとうございます。

入口の入館名簿が埋まっても、新用紙(名簿)が無いことがままある。余分にバインダーにはさんでおいてほしい。講座に空きありの情報なのに実際は埋まっており申込み不可だった。Update にされてない。

Zoom の教室も、運動量の激しいものが欲しい。(せっかくマスク無しの状態なのにあまり意味がない)もっと動きのあるリズム体操のような教室を増やして欲しい

コロナで運動制限があり、運動不足となっている。

F3 センターまでの主な交通手段

友だちとタクシーで…

タクシー

タクシー

タクシ 友人