

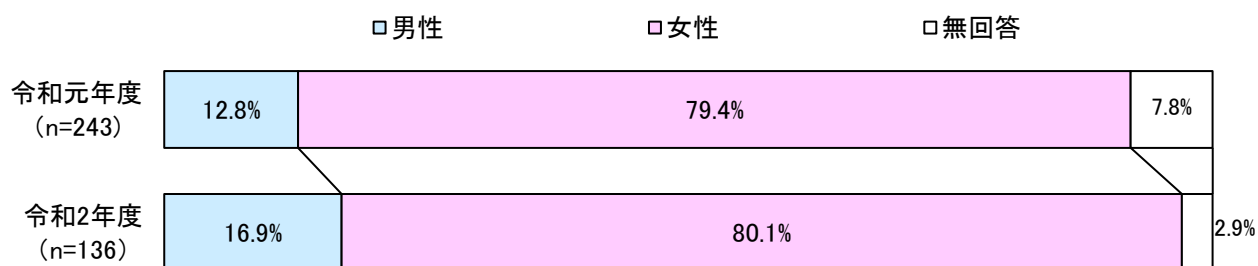
# 令和2年度亀戸ふれあいセンターご利用者満足度調査

調査期間:令和2年10月1日~10月31日

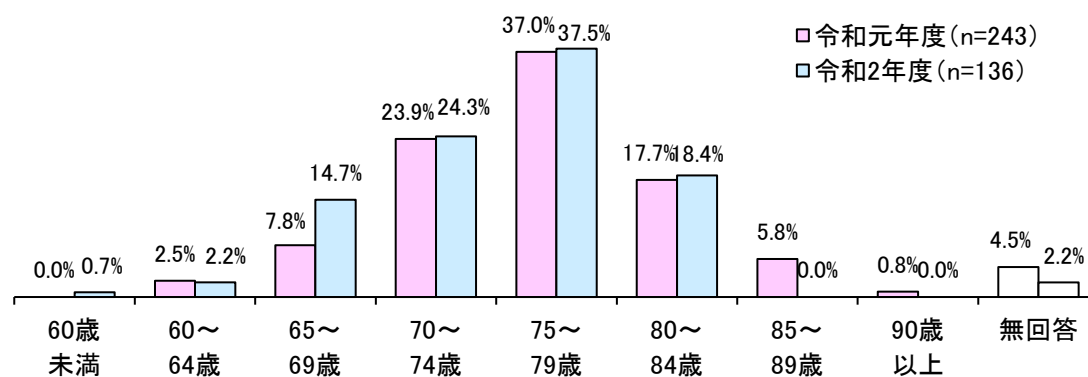
回収枚数:136枚

## (1)回答者の属性

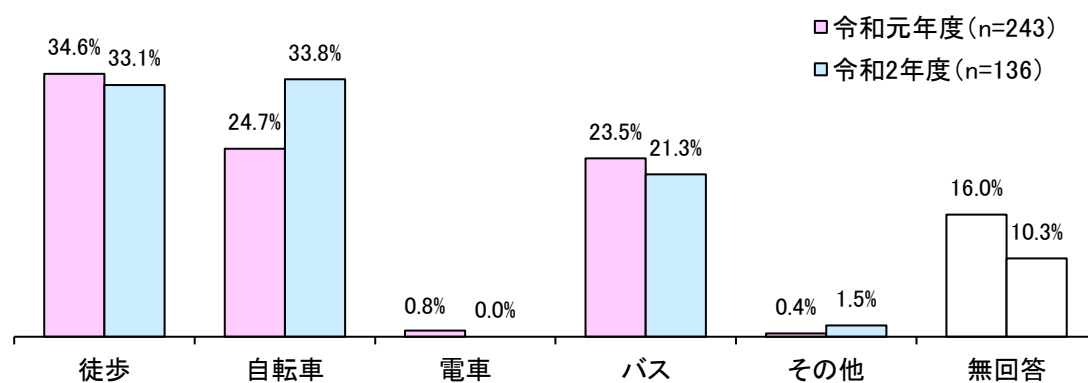
### ①性別



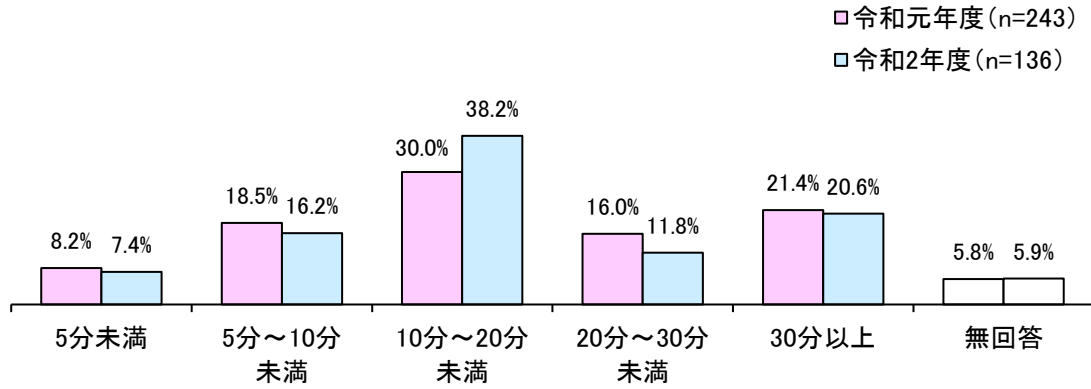
### ②年齢



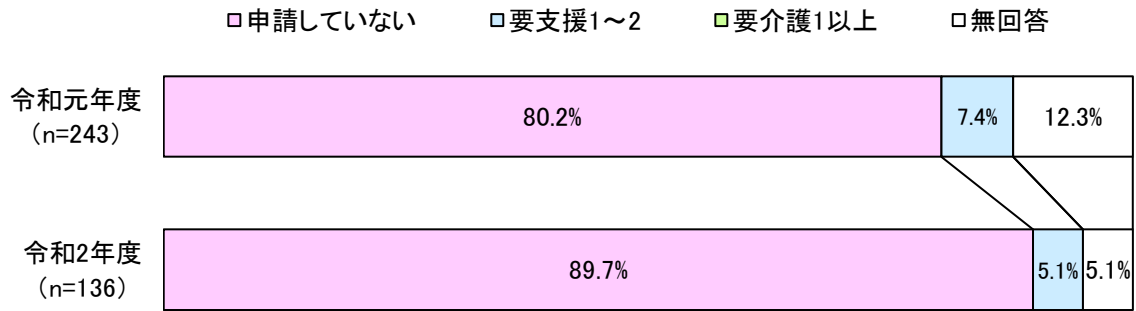
### ③主な交通手段



④所要時間



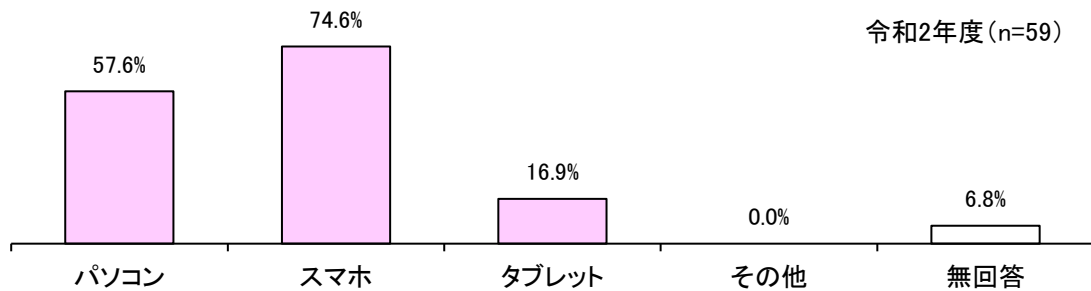
⑤介護保険の認定状況



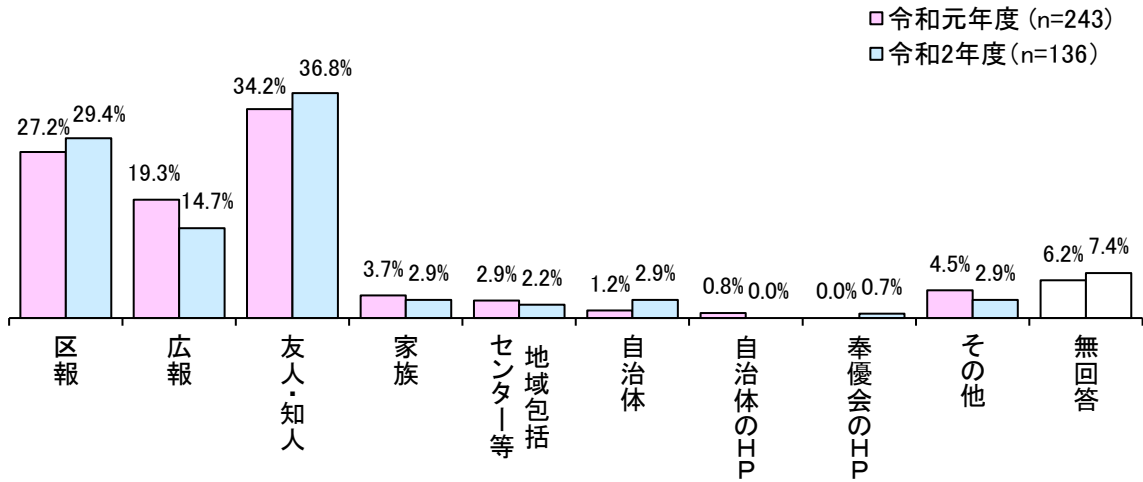
⑥自宅でのインターネット利用状況



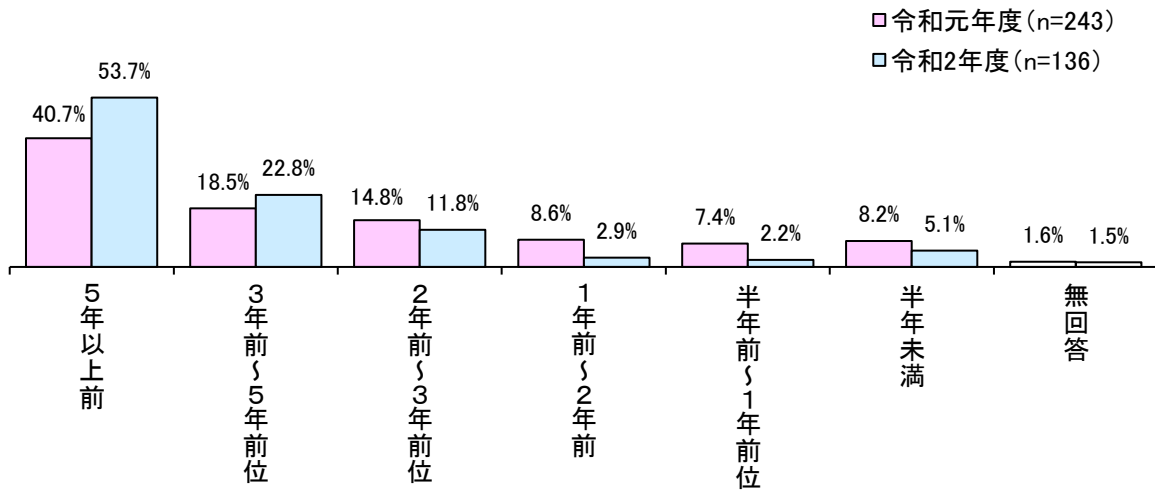
⑦利用している機器(インターネット)



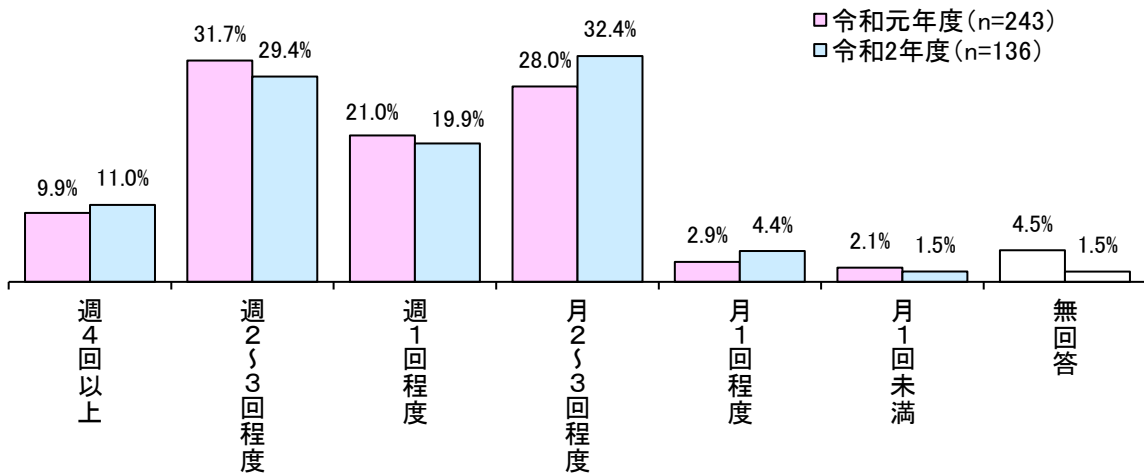
(2)センターを利用し始めたきっかけ



(3)センターの利用開始時期



(4)施設の利用頻度



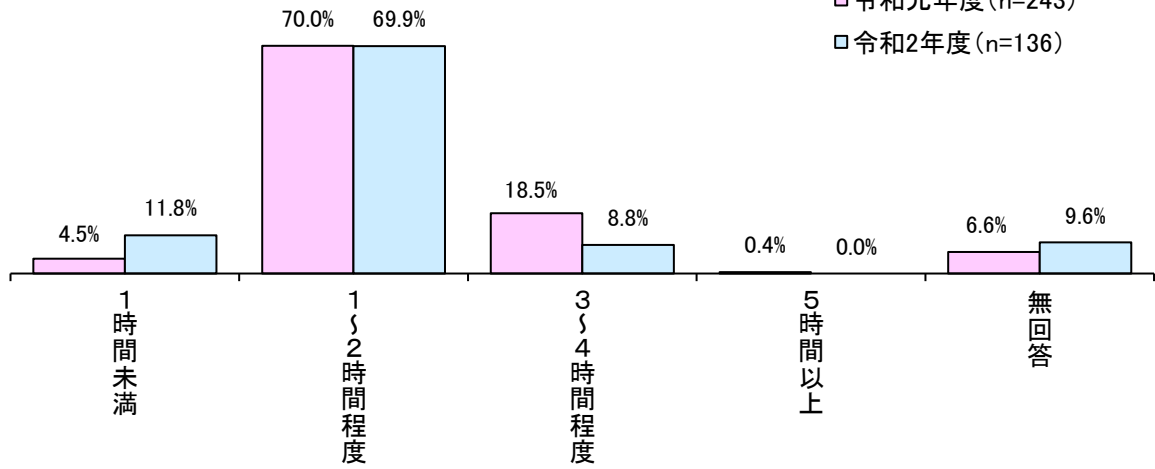
(5)新型コロナウイルスの流行による、センター利用頻度の変化

□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



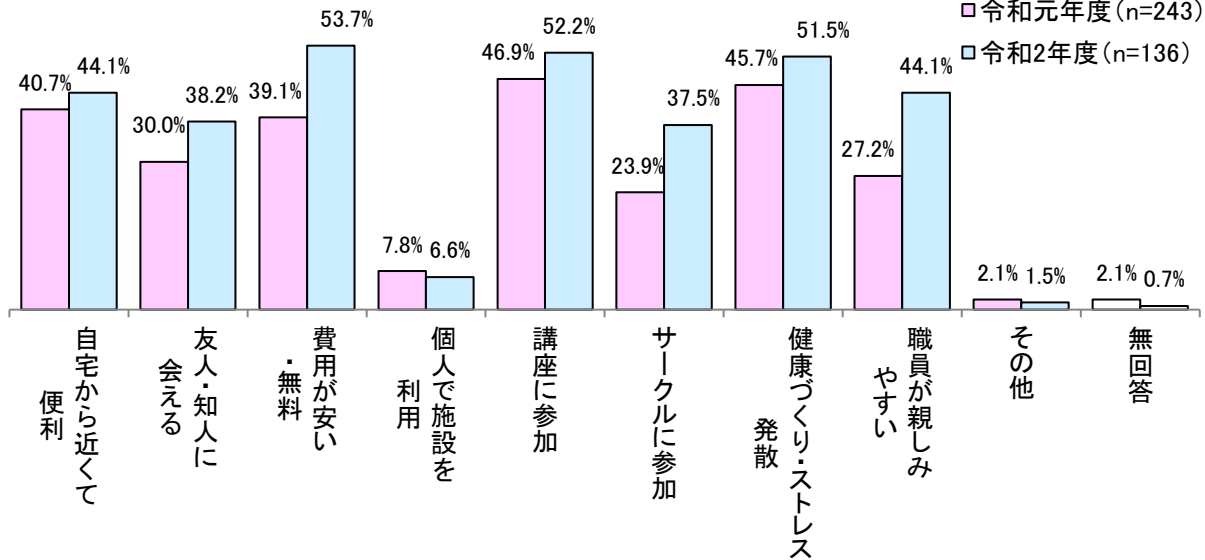
(6)1日あたりの滞在時間

□令和元年度 (n=243)  
□令和2年度 (n=136)



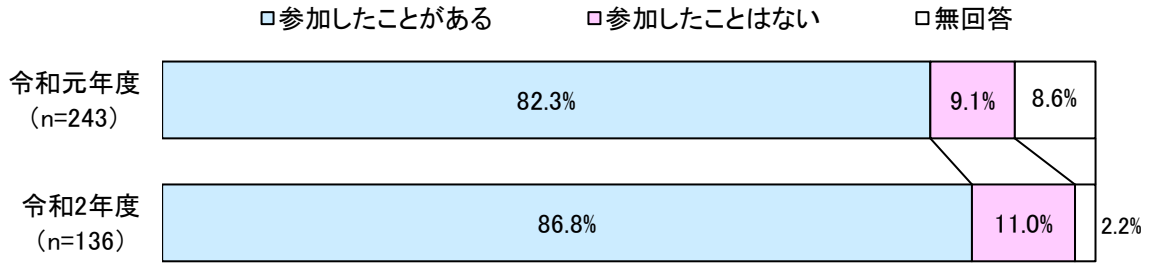
(7)施設を利用する理由

□令和元年度 (n=243)  
□令和2年度 (n=136)

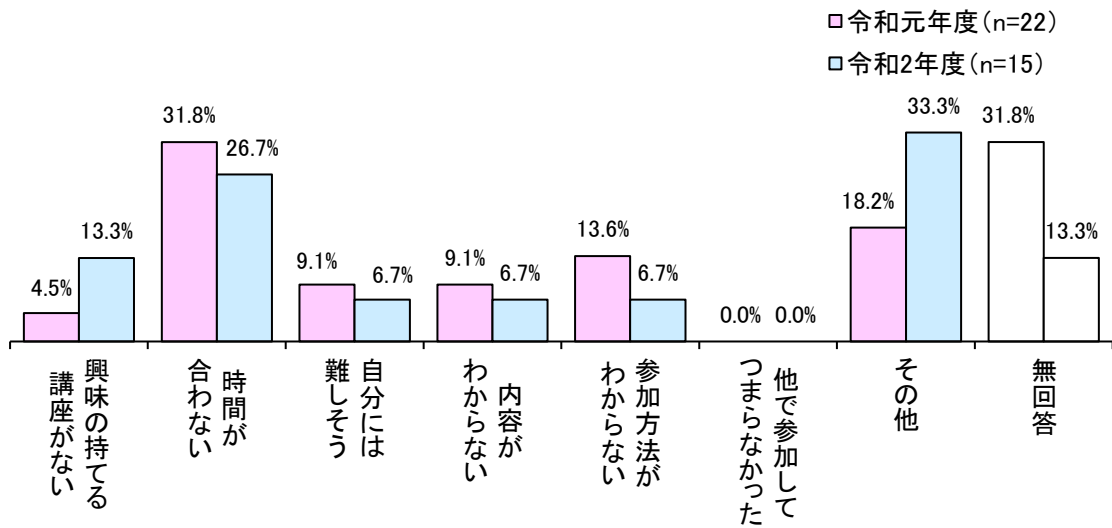


(8)講座への参加について

①参加の有無

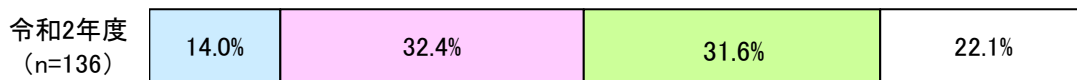


②参加しない理由

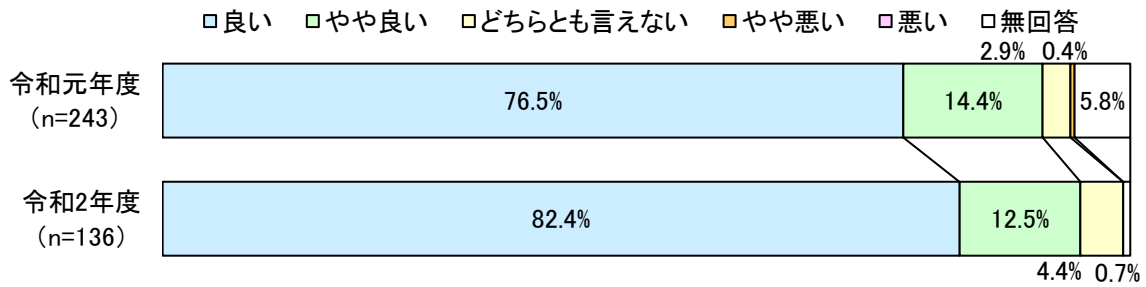


③オンライン講座を実施する場合参加したいか

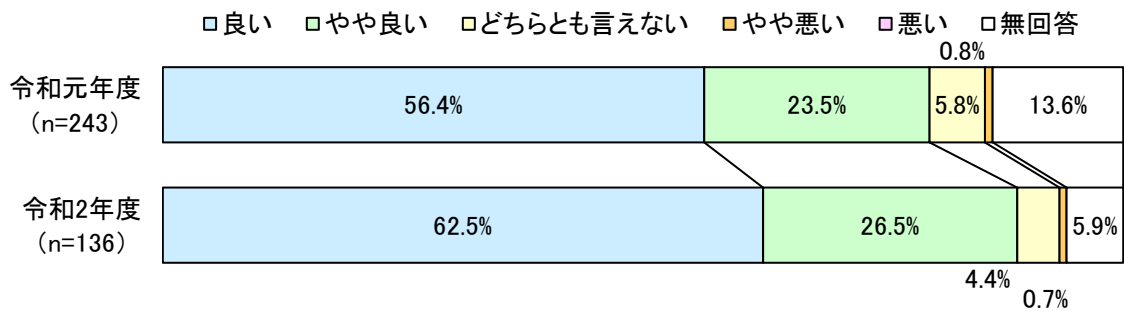
ぜひ参加したい  インターネット等の環境が整えば参加したい  参加したくない  無回答



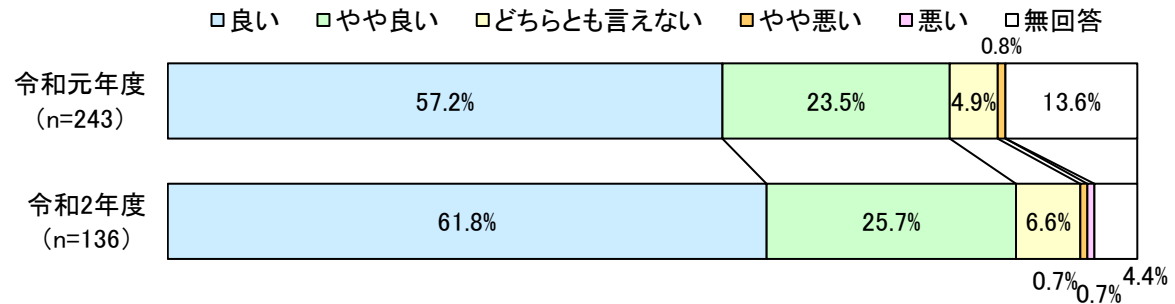
(9)-1 センターの運営について／センターの清掃



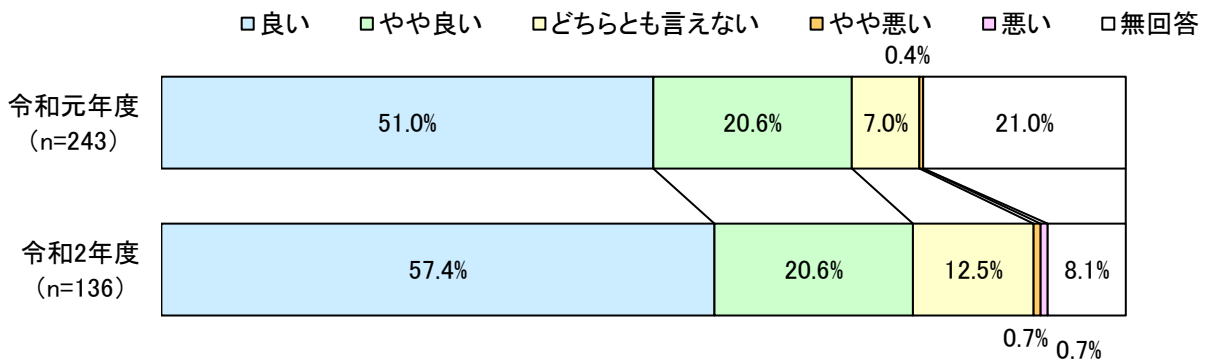
(9)-2 センターの運営について／案内表示や注意事項のわかりやすさ



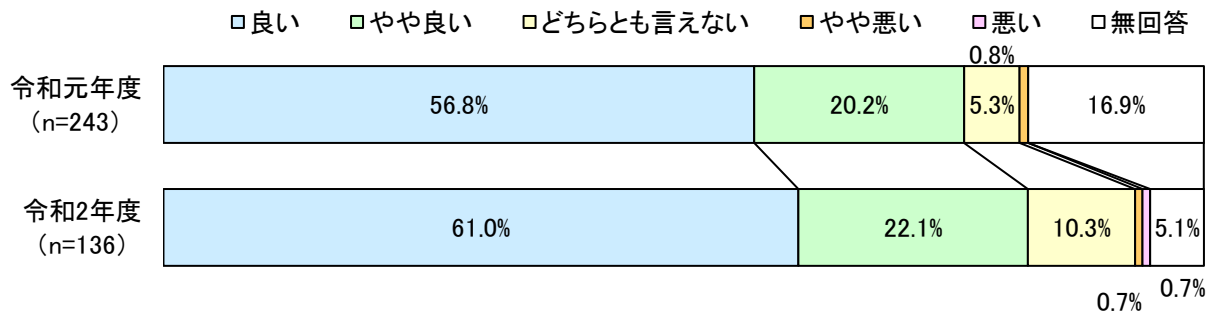
(9)-3 センターの運営について／お知らせのわかりやすさ



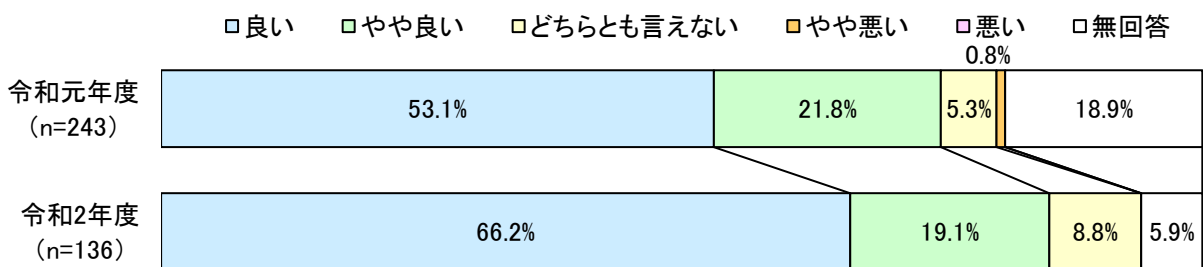
(9)-4 センターの運営について／質問・要望などの伝えやすさ



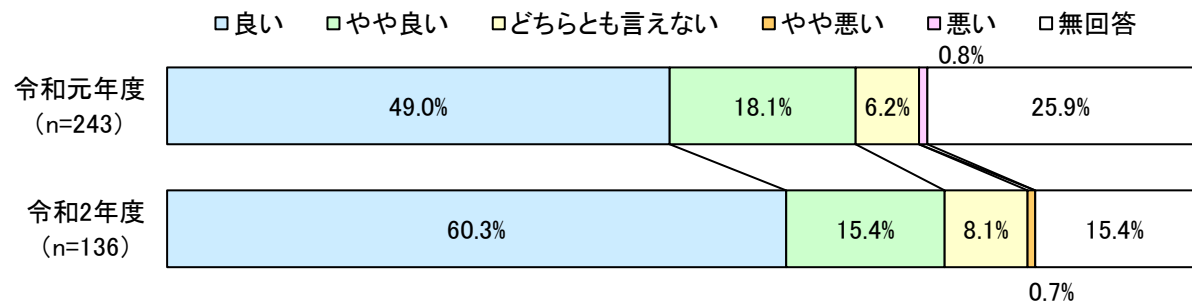
(9)-5 センターの運営について／質問・要望などへの速やかな対応



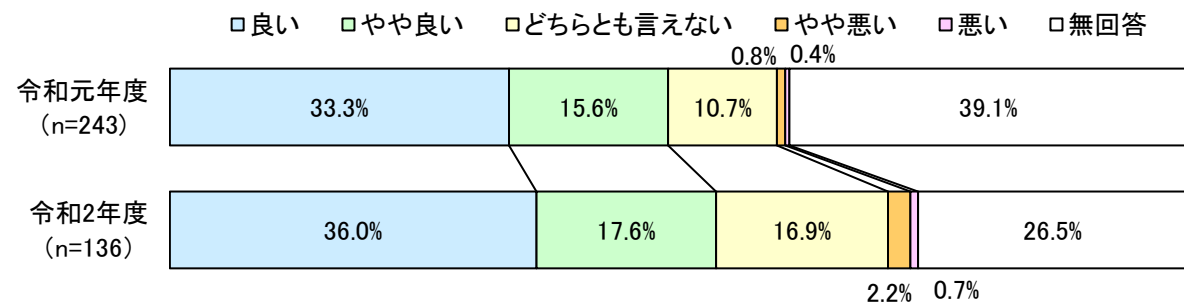
(9)-6 センターの運営について／利用者への対応の公平さ



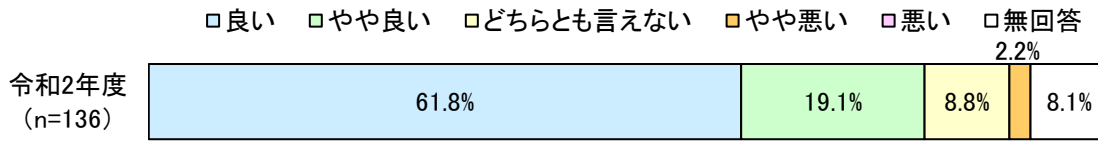
(9)-7 センターの運営について／個人情報保護への取組み



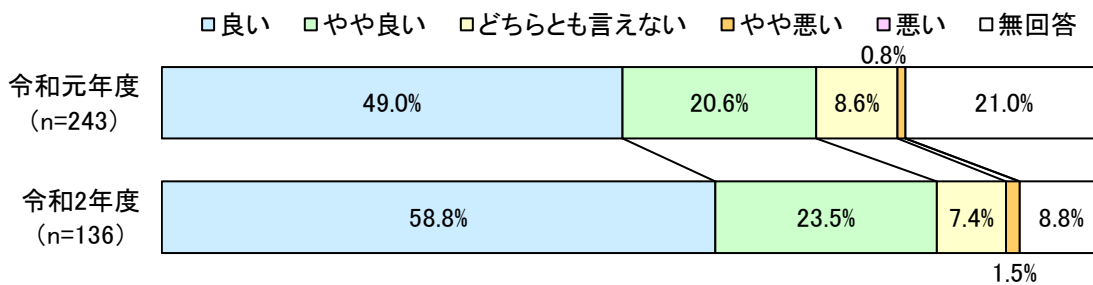
(9)-8 センターの運営について／ホームページでの情報提供



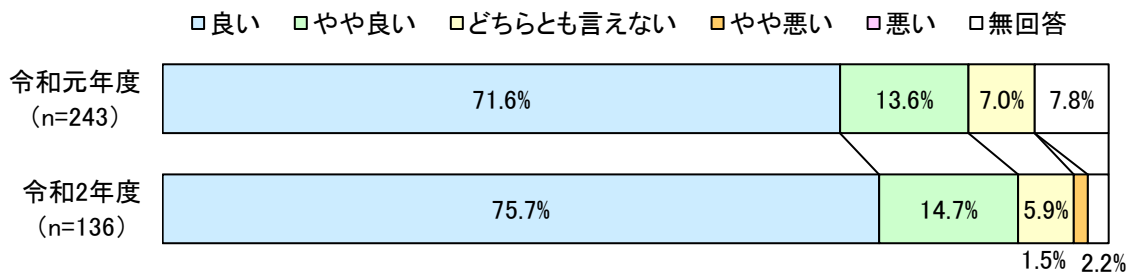
(9)-9 センターの運営について／新型コロナウイルス対策のわかりやすさ



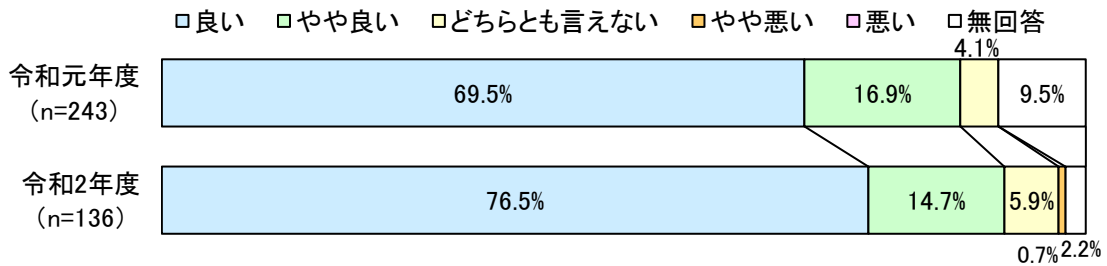
(9)-10 センターの運営について／センターの運営全体について



(10)-1 施設の職員について／職員の服装

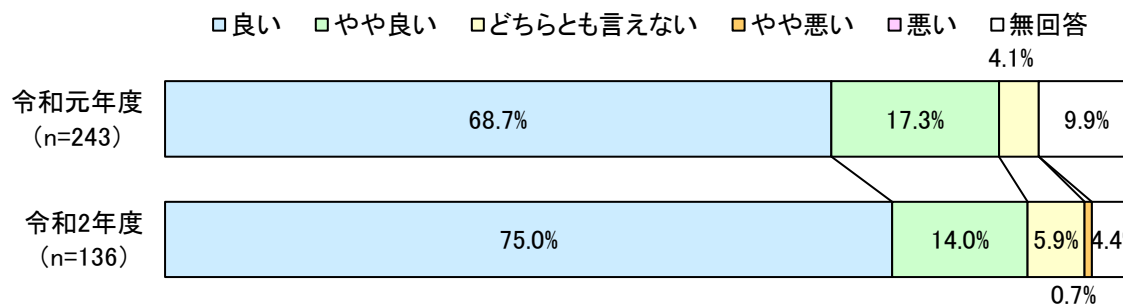


(10)-2 施設の職員について／積極的に挨拶や話しかけたりしている

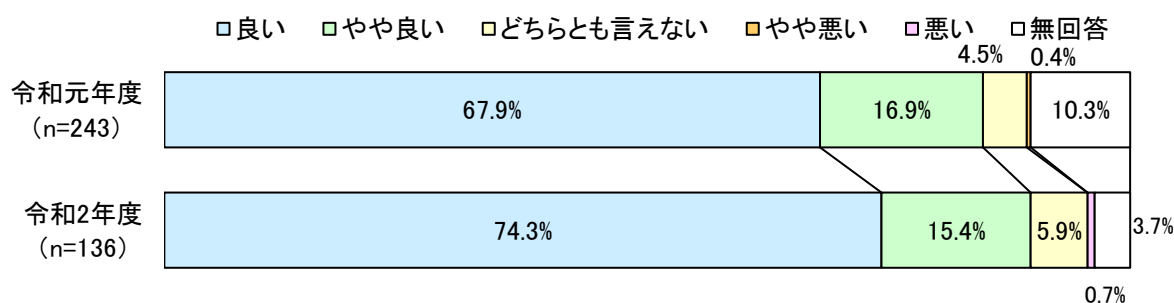




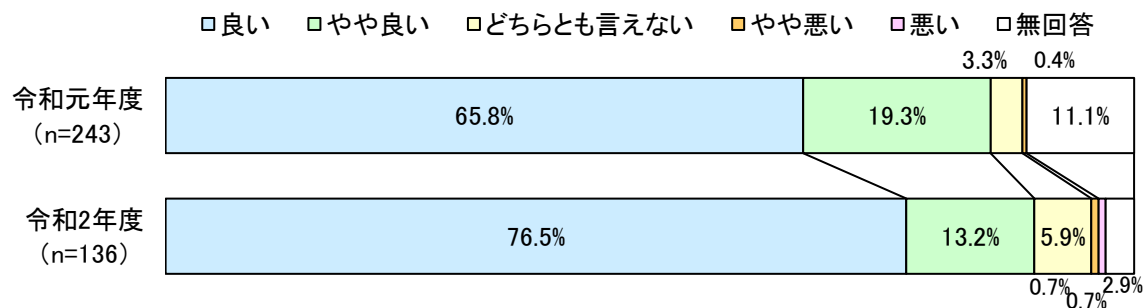
(10)-3 施設の職員について／職員の言葉遣いの丁寧さ



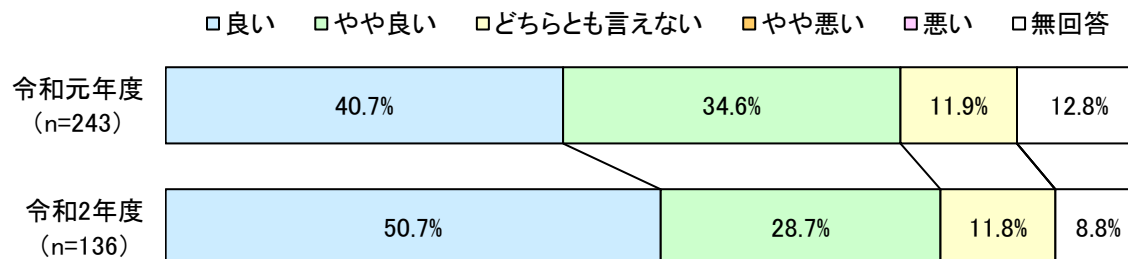
(10)-4 施設の職員について／職員の説明などの話のわかりやすさ



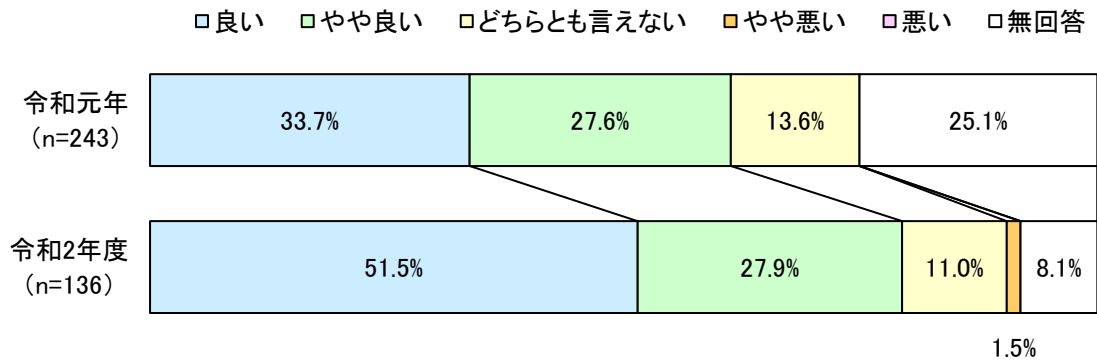
(10)-5 施設の職員について／職員の対応全体について



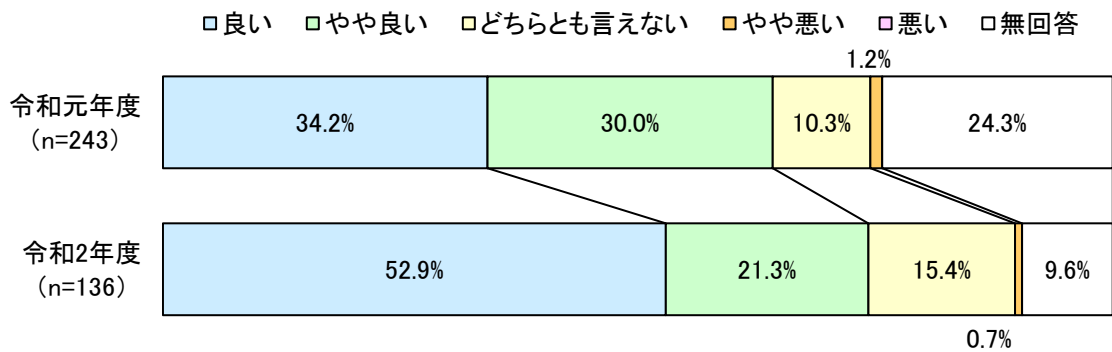
(11)-1 施設を利用した効果について／健康状態の改善



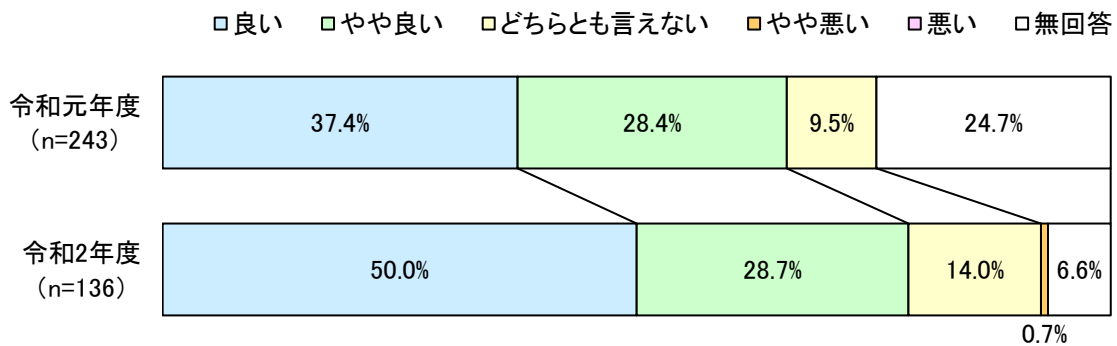
(11)-2 施設を利用した効果について／ストレスや不満の解消



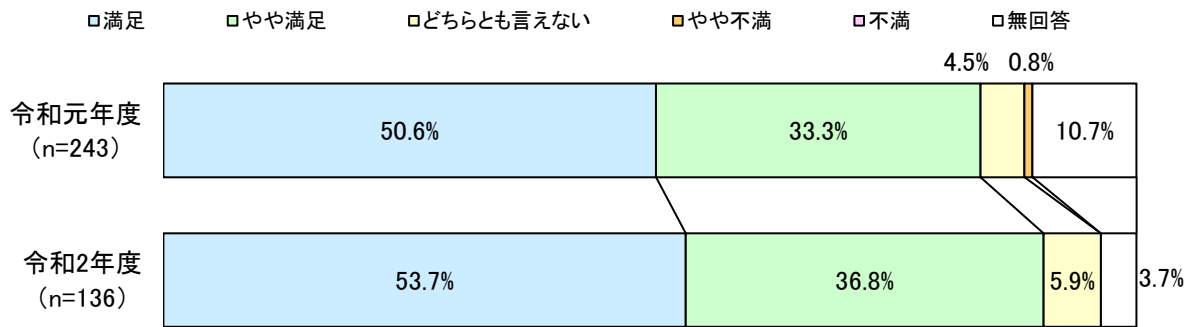
(11)-3 施設を利用した効果について／家族以外との交流



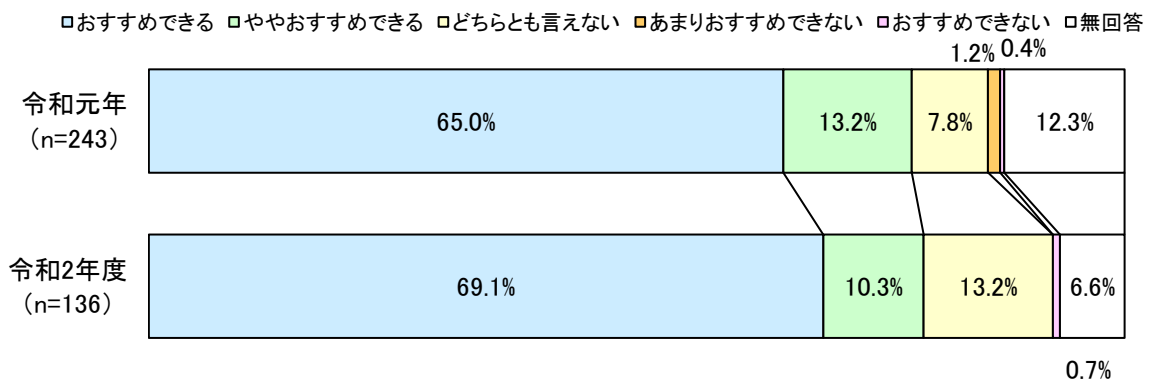
(11)-4 施設を利用した効果について／生きがい/やる気などの向上



(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



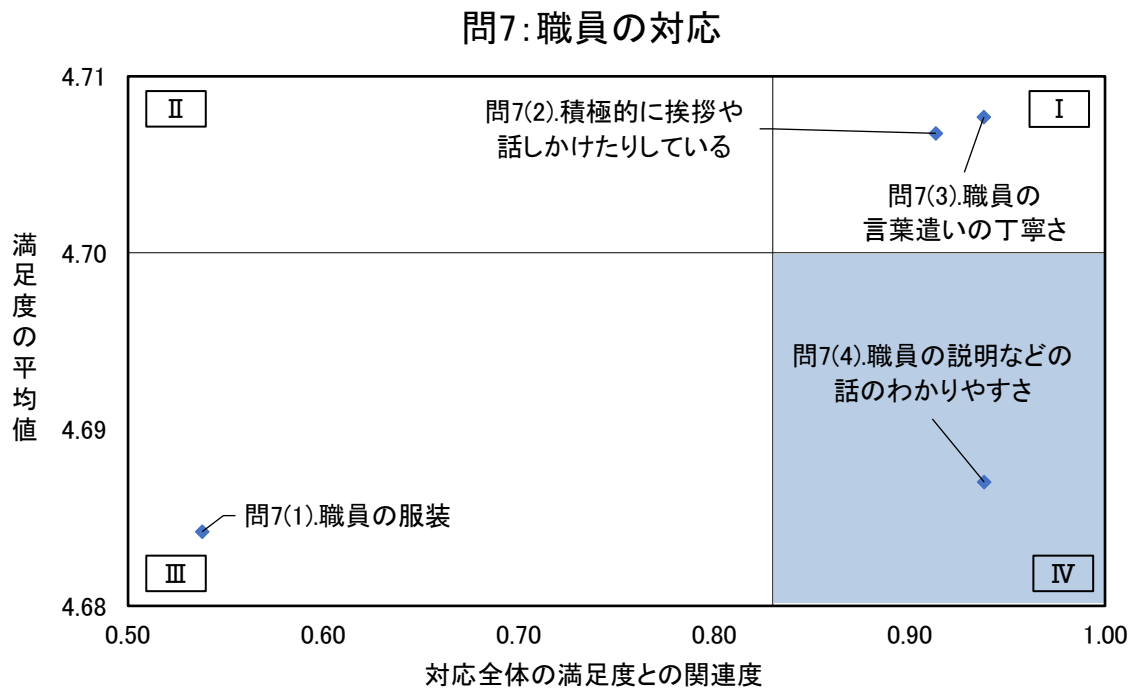
## (14) 施設利用の満足度(CS グラフ)

### 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

職員の対応については、いずれも満足度の平均値が 4.68 を超え、満足度は高いといえるが、その中では「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。「積極的に挨拶や話しかけたりしている」、「職員の言葉遣いの丁寧さ」については満足度が特に高く、対応全体の満足ととの関連度も高いため、今後も維持していくことが必要となる。



## 自由回答一覧

### 問 1 センターを利用し始めたきっかけ

区報で

マンションに体操の講習に来てくれた。

貴センターにお世話になって既に十数年になります

近くて興味があったから

前からの続き

### 問 4 センターを利用する理由

情収・視野が広がる為)

清潔感があるので。

### 問 5-2 ご希望の講座内容

(自由回答記載なし)

### 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

学ぶことが多いから。

いままでいた友人がだんだんへってきて(健康状態で)外へ出て体や脳をつかって又楽しいから

前向きになれる。自分を知ることができ刺激になる

楽しく体力 up が出来る。

自己の健康や参加する意義によいので

自分がとても全体的に良いと思っている

現在の自分の気持から。

自分自身が実際に利用して、有益だった

年を重ねて、体の動きが悪くなって、運動する事で自分自身で体の動きが楽になった気がしますので人にお勧めしたいです。

最初出来るか心配、でも自分で選べてていねいに教えてもらえる。もっと早く来たかった。

色々種類があって選んで参加出来て、無料な事

すでに来ている

自分がとてもよいと思っているので

楽しい時間が増すと思うので紹介したいと思います。

自分が楽しいので

自分が好きなことを負担なくできる それほど難しくない所が良い

健康づくり 友人に会える 無料だから

遠いので

遠いので

気分良く過ごせる。

新しい仲間に出会う。気楽に出入り行き時間のやりくりが出来る

家から遠いので

ひとりで家にいるより、こういう施設を利用した方が、多勢の人と話もできよいと思う。

サークルへの参加

スタッフの皆さんが大変親切である点/2～3年前より男性 1、女性 3 を紹介しております

私自身たのしいし、時間がつぶせる

私自身が楽しいから。

職員さん方の親切さ、丁寧さに感謝しています。1人参加でも、すぐに友人が出来てうれしいかぎりです。

自分が身体の具合が少し良くなったから。

その方の環境を整えばおすすめしたい

遠いから

いろいろな講座やサークルがあり有意義な時間が過せるから。

職員さんがやさしい。

少なくとも今の健康状態を維持出来ると思う。

センターの空気が明るい 元気になれるところ

プログラムが多く、たのしめるから。

必ず自分に合うものがあると思うから

すすめても、高令のため出来ないとの事

楽しいから

1日の生活リズムが出来るので…

活力がわく。

自分が利用して良いと思ったから。

楽しい

老後の過ごし方に気付かせてもらえるから。

## **問 11 センターへのご意見・ご要望**

カラオケの操作及仕切りはセンターの方が行うべき。

「補欠」という事も多くなってきましたので出席できそうなら、早く知らせて欲しいです(何番目と分かれば、あきらめがつきます)

コロナ禍にて、色々な配慮を感じています。感謝しています。号外の資料感謝しています いろいろ課題を拡げることが出来ました。

書道の再開が待ち遠しいです ピラティスをもっとしたい

体操講座が増えてほしいです。(難しいかと思いますが…)

各センターで、住所から近いセンターを選び、そこに通うようにしてほしい。安全、混雑のためにも効率的だと思います

コロナが終息して以前の状態になってほしいと思います。

フラダンス教室を作ってほしいです

なし

(1)週1回1時間位(定期的に)運動ができるとうれしいです。コロナの今は無理と思いますが。(2)申し込み(講座)期間を短縮できらお願いしたいです。結果がでる迄不安がいっぱいです。

早くコロナ終って自由に参加出来たらいいですね

今は、コロナで、水をマットのそばに置いてもいい事になっていますが、以前は水は水色の線の外で飲むと決まっていた。元にもどったら、また約束事を元にもどして、線の外で飲むように指導して下さる様お願いします。

特になし、早く正常運営を期待します。

ゆうゆうがもう少し多いとよいと思います。

早くコロナが終わります様に…

たまには、無理も、聞いて頂きたい。(利用の時。)

貴センター(城東含む)は全てにおいて満足です 第一はスタッフの皆さんが親切で対応がとても良いと思う。深川などのセンターは対応も悪く、毎月の予定表も不親切であり、アイデアが無く見づらい。●にもお願いしたが毎月の予定表(1枚もの)裏面のスペースに貴センターのTelNoを入れてもらいたい(予定表は1ヶ月利用にてTelの場合に必要です。

私達の為に一生懸命さが伝わります。時々は息を抜いて下さい いつもありがとうございます

来年度も奉優会であります用に

コロナの中、皆さんがんばっています。

現状をキープして下さい。

シネマの回数を増して欲しい。健康器具の増設を希望する

ピラティスの時間をもう少し長くして欲しい

### **F3 センターまでの主な交通手段**

バスと徒歩

時にタクシー(時間により)

バス、徒歩半分ずつ

原●●●●