

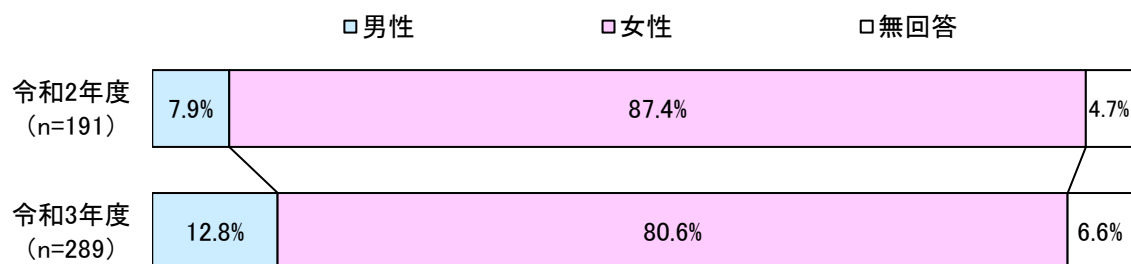
# 令和3年度荒川老人福祉センターご利用者満足度調査

調査期間：令和3年11月1日～11月30日

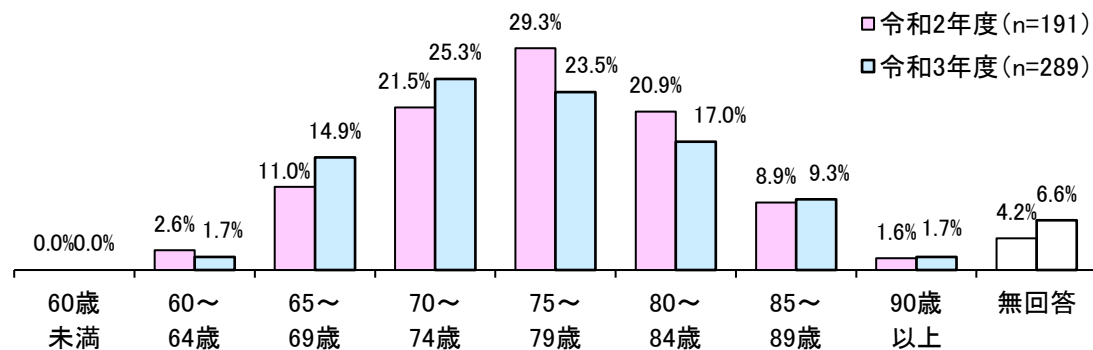
回収枚数：289枚

## (1)回答者の属性

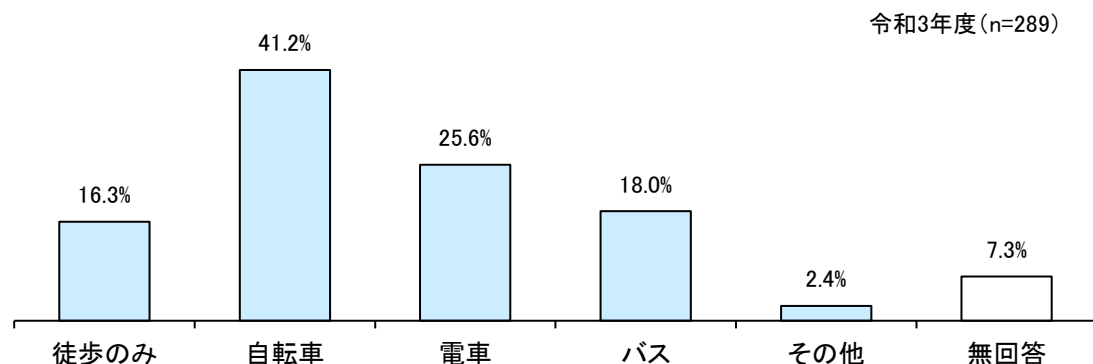
### ①性別



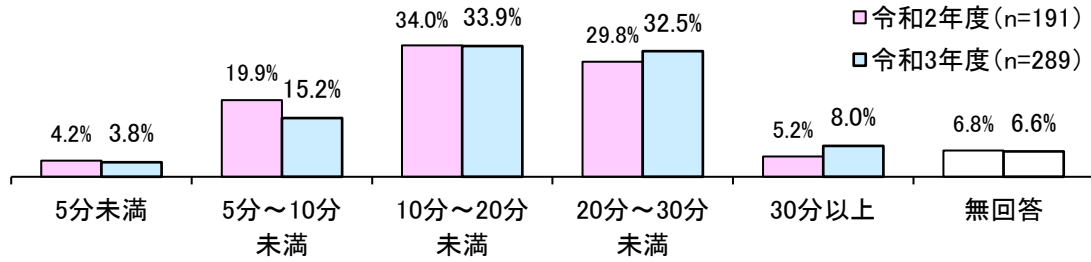
### ②年齢



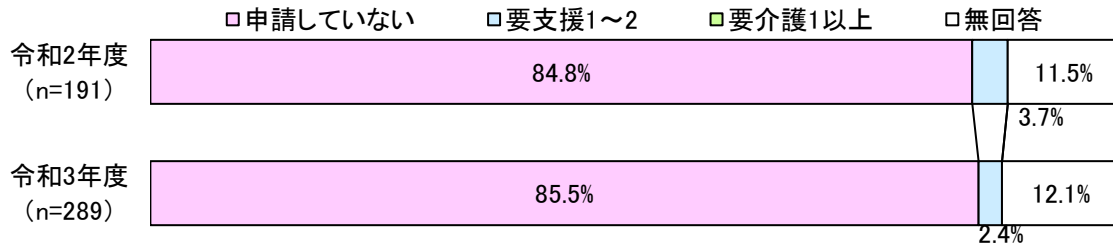
### ③主な交通手段



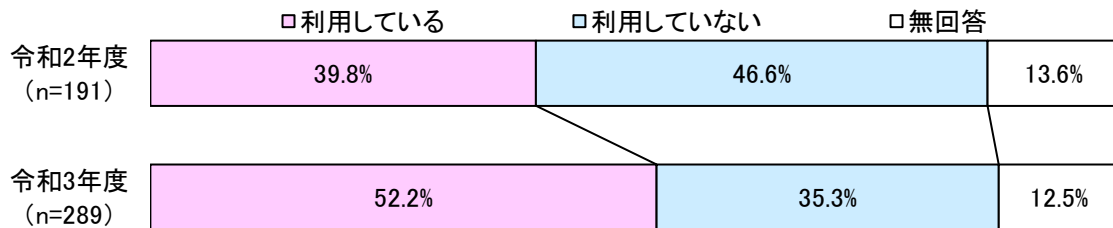
④所要時間



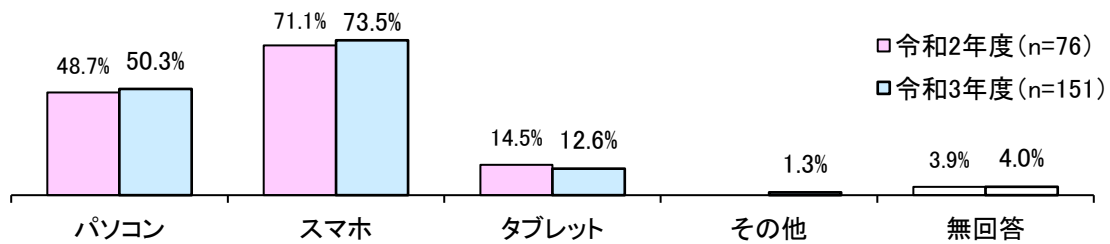
⑤介護保険の認定状況



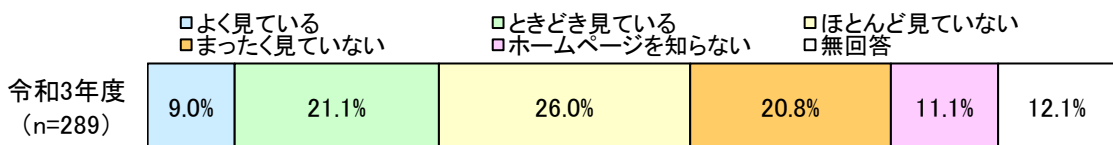
⑥自宅でのインターネット利用状況



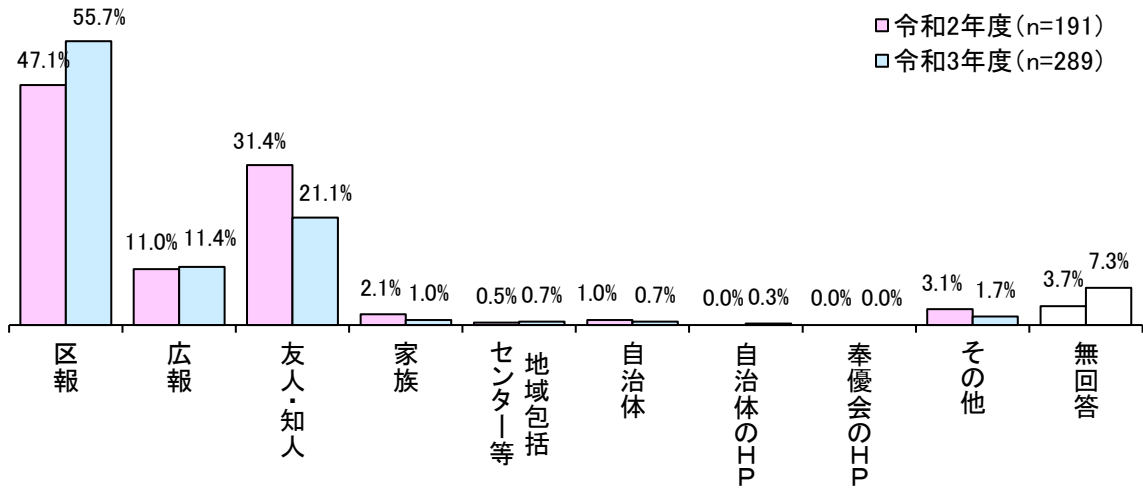
⑦利用している機器(インターネット)



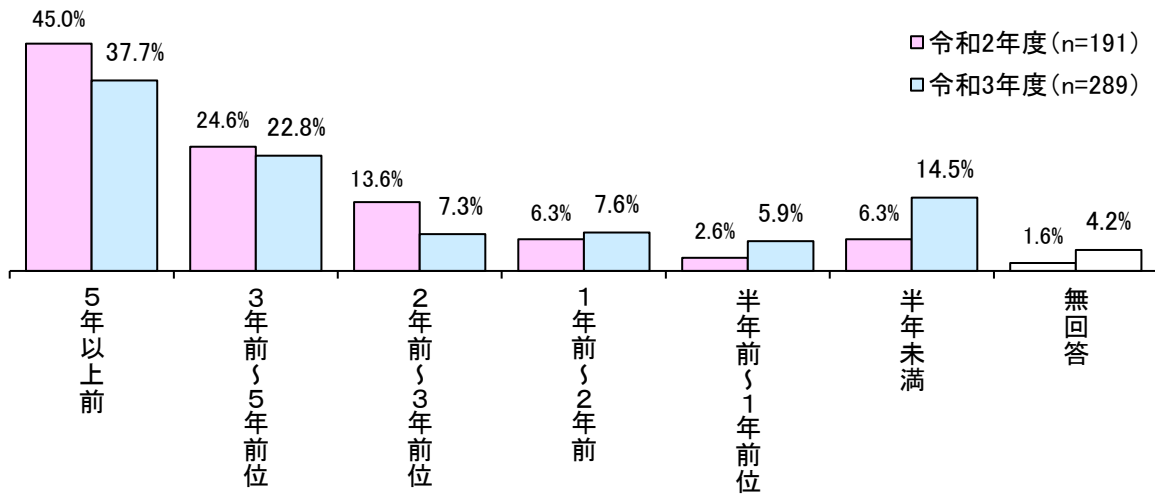
⑧ホームページをどれくらい閲覧しているか



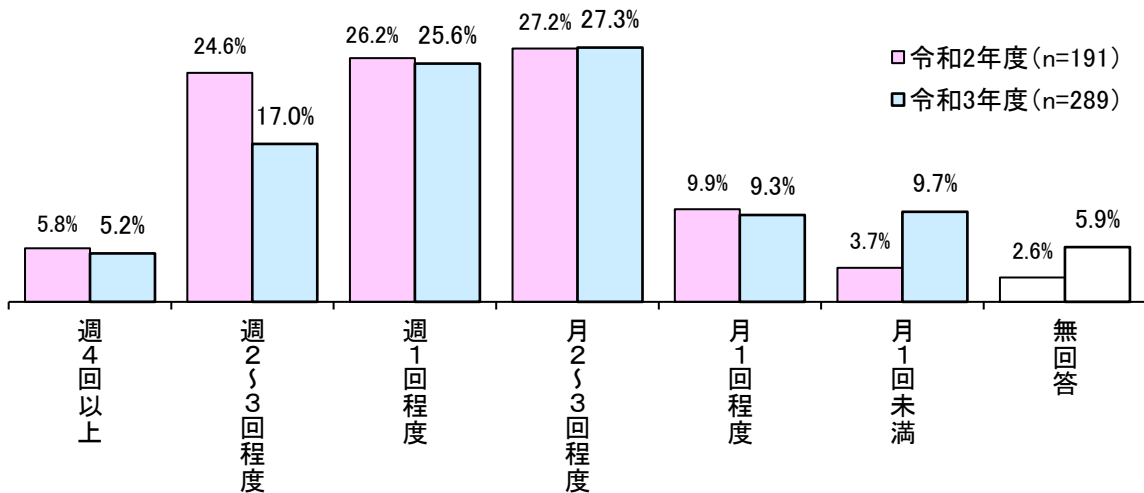
(2)センターを利用し始めたきっかけ



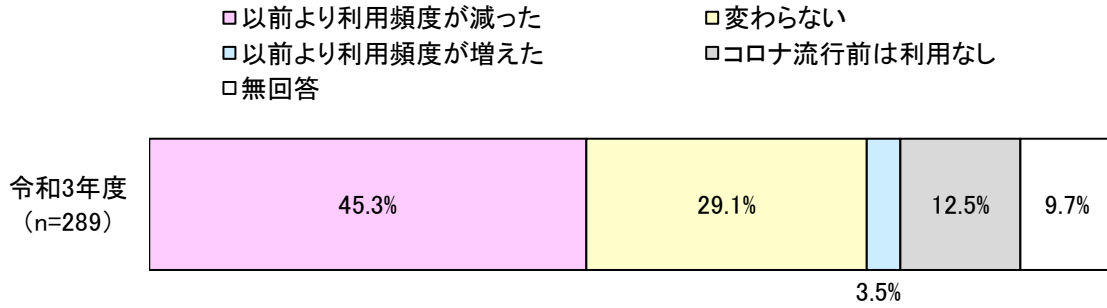
(3)センターの利用開始時期



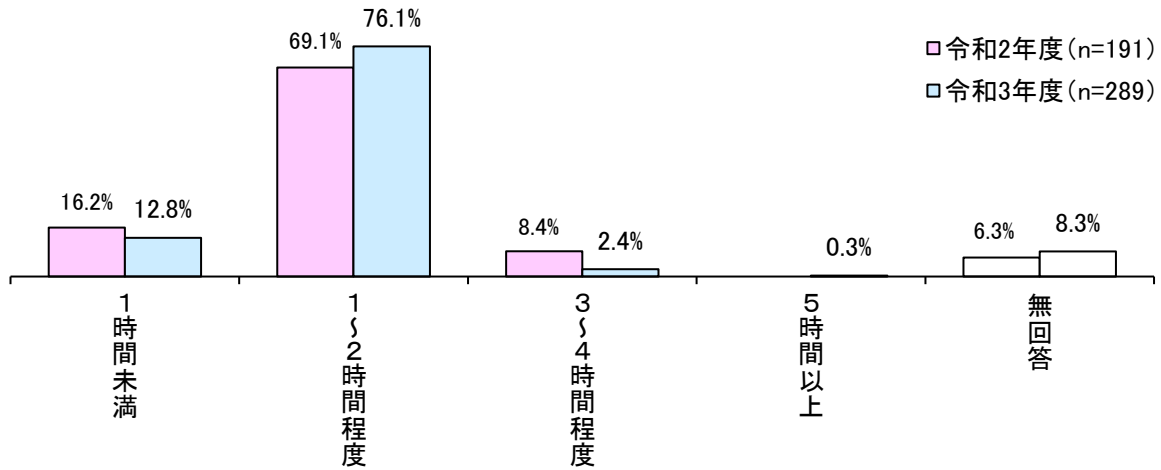
(4)施設の利用頻度



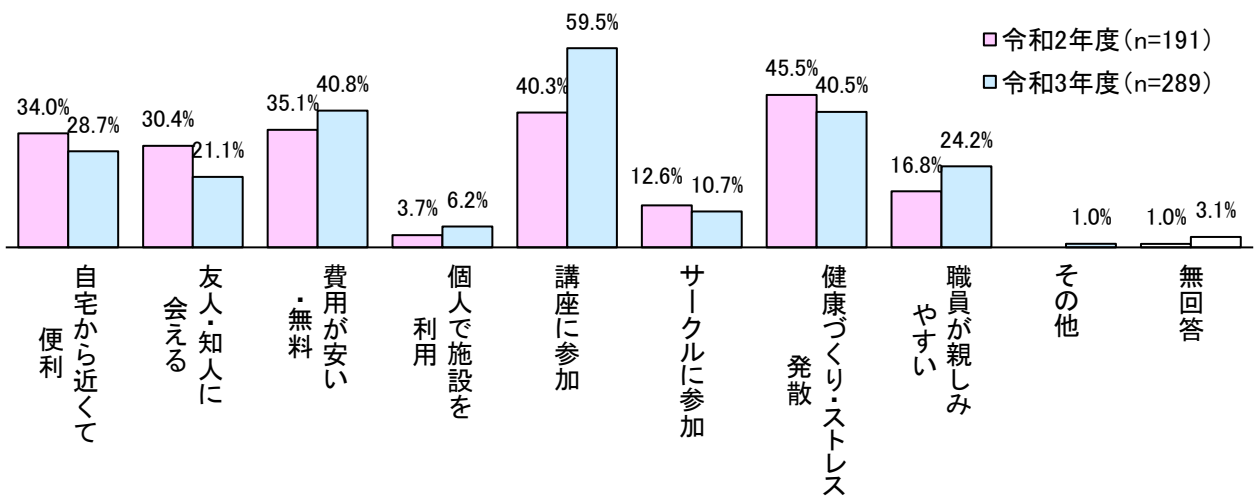
(5)新型コロナウイルスの流行による、センター利用頻度の変化



(6)1日あたりの滞在時間

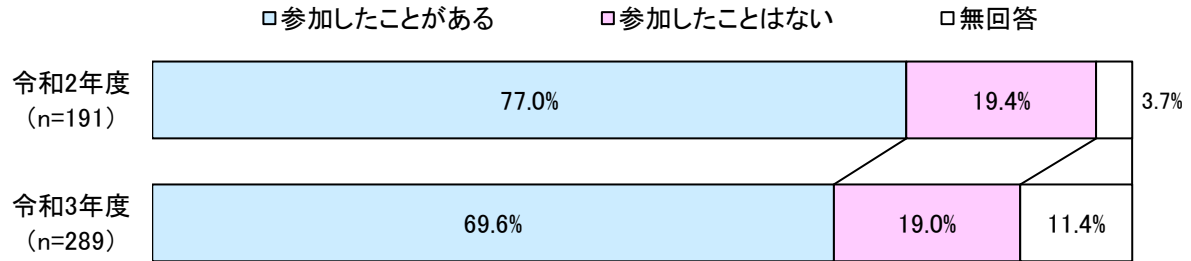


(7)施設を利用する理由

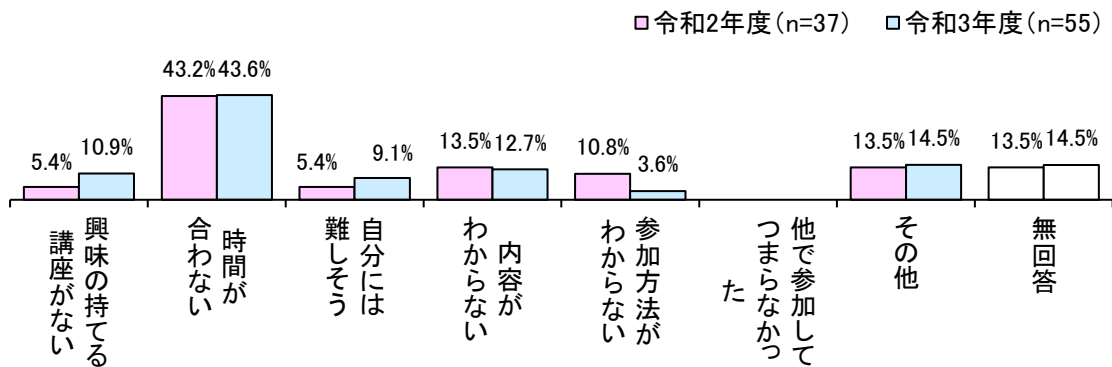


(8)講座への参加について

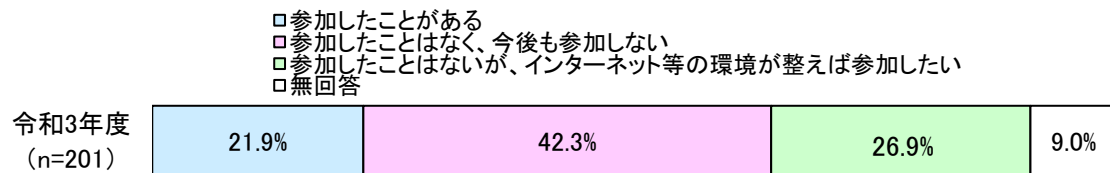
①参加の有無



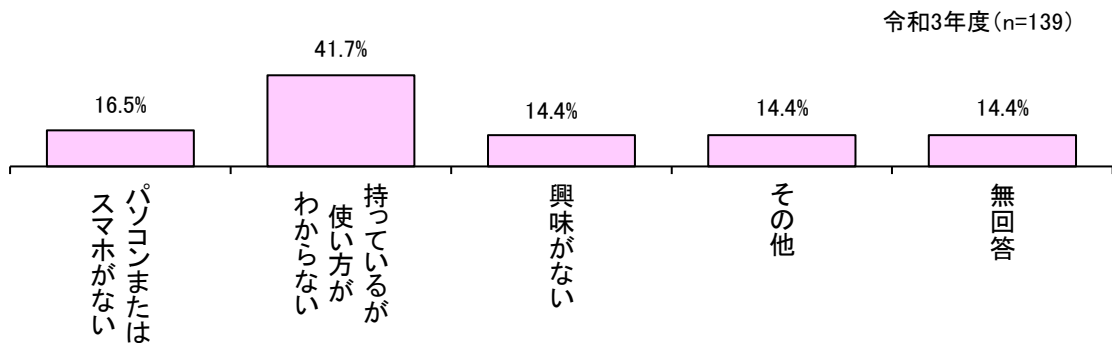
②参加しない理由



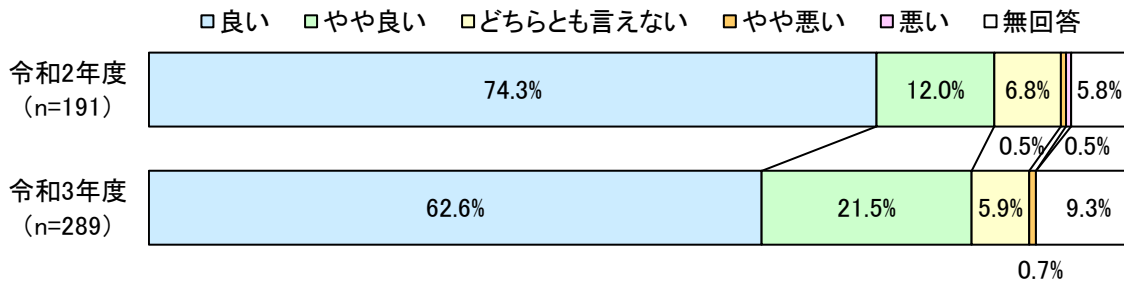
③オンライン講座に参加したことがあるか



④オンライン講座に参加しない、できない理由

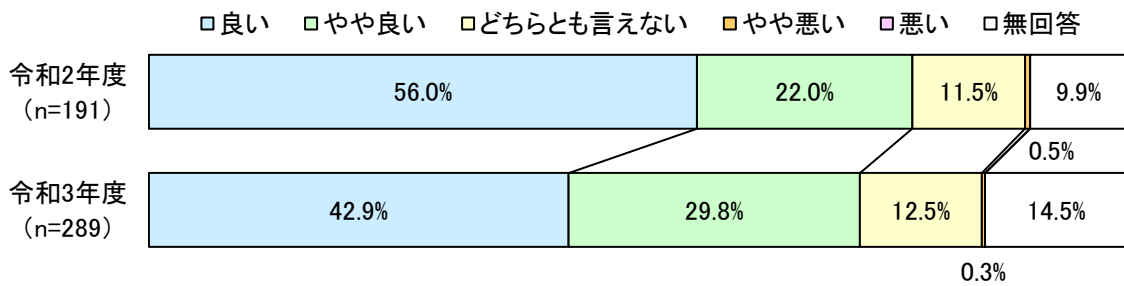


(9)-1 センターの運営について／センターは衛生面、安全面が確保されているか※

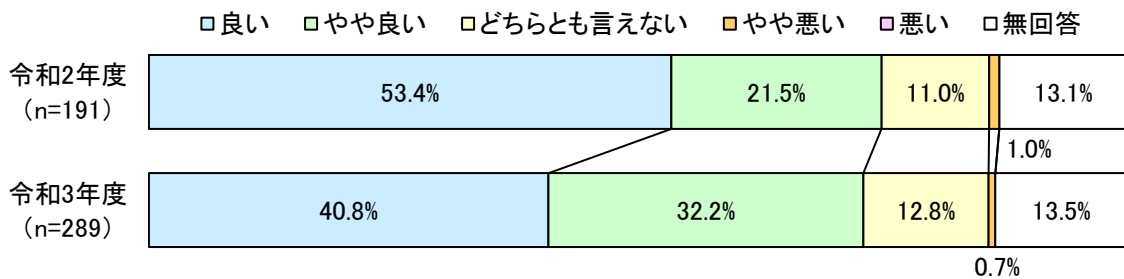


※令和2年度調査では「センターの清掃」

(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

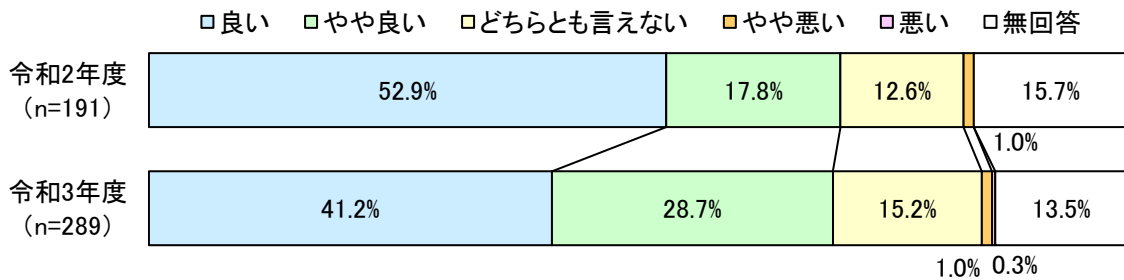


(9)-3 センターの運営について／館内の掲示物や広報誌・ポスターのわかりやすさ※

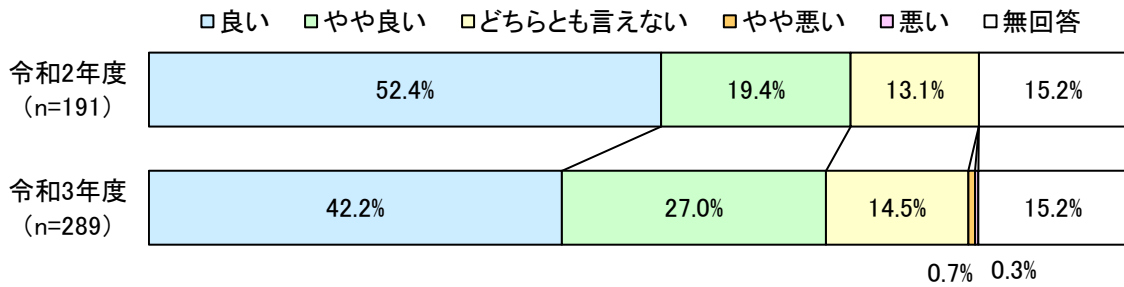


※令和2年度調査では「お知らせのわかりやすさ」

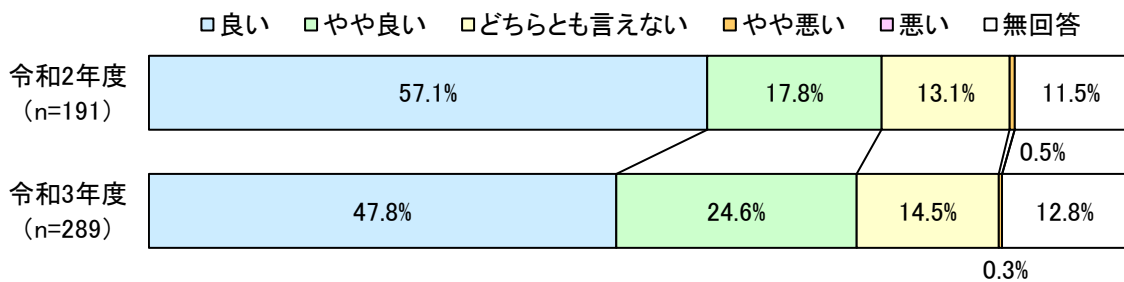
(9)-4 センターの運営について／質問・要望などの伝えやすさ



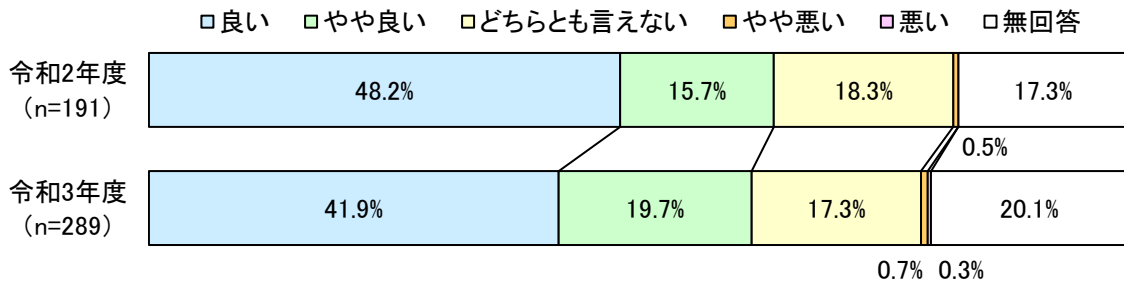
(9)-5 センターの運営について／質問・要望などへの速やかな対応



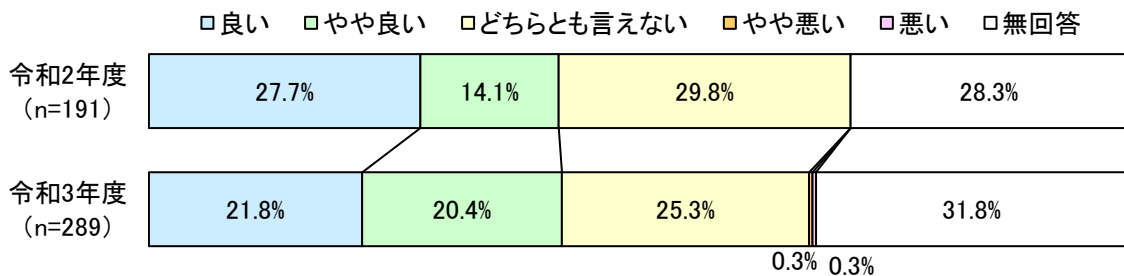
(9)-6 センターの運営について／利用者への対応の公平さ



(9)-7 センターの運営について／個人情報保護への取組み

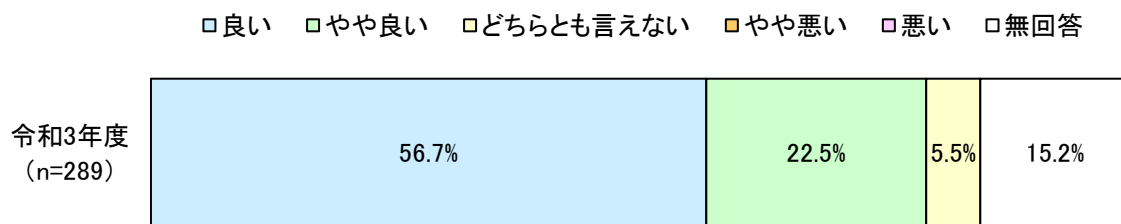


(9)-8 センターの運営について／ホームページや公式ライン・ツイッター等での情報提供※

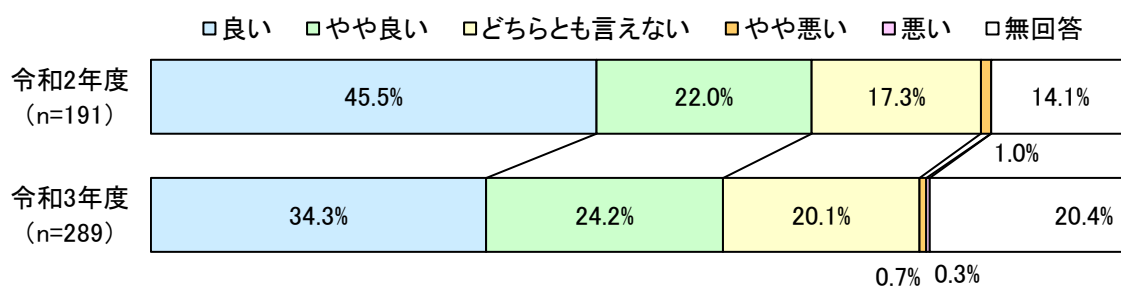


※令和2年度調査では「ホームページでの情報提供」

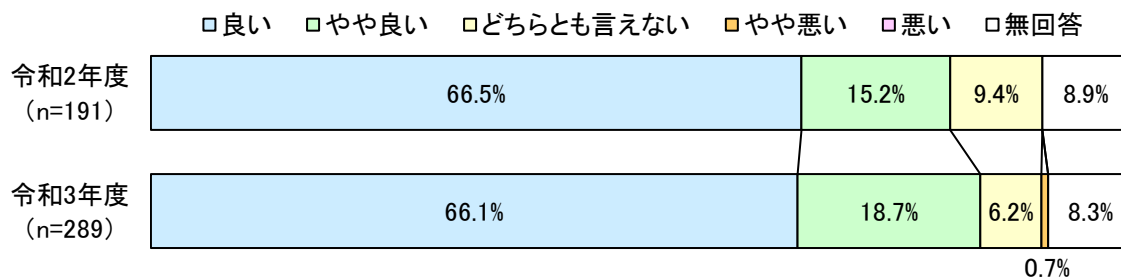
(9)-9 センターの運営について／新型コロナウイルス対策ができているか



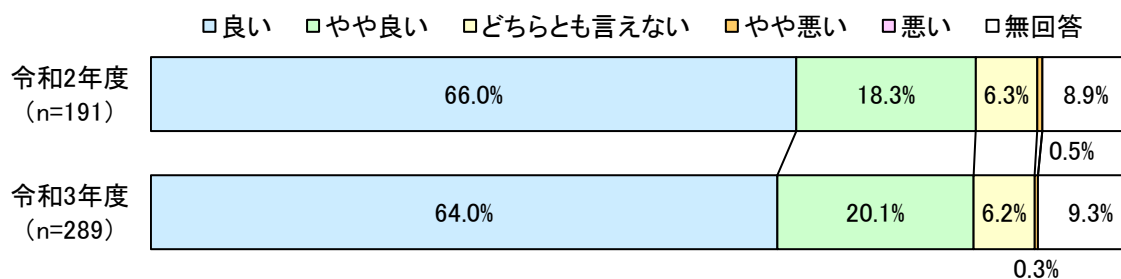
(9)-10 センターの運営について／センターの運営全体について



(10)-1 施設の職員について／職員の服装

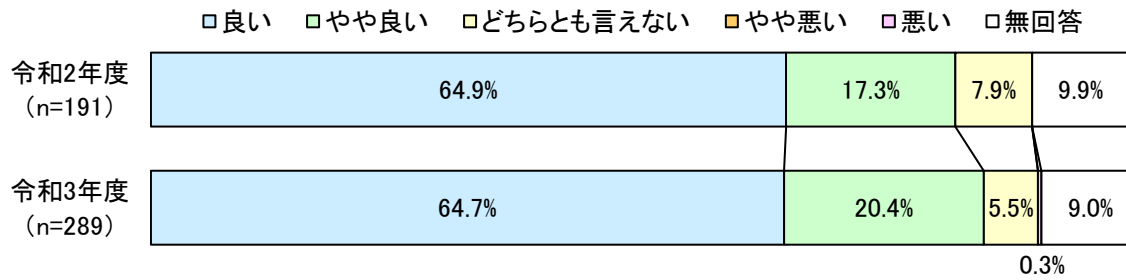


(10)-2 施設の職員について／積極的に挨拶や話しかけたりしている

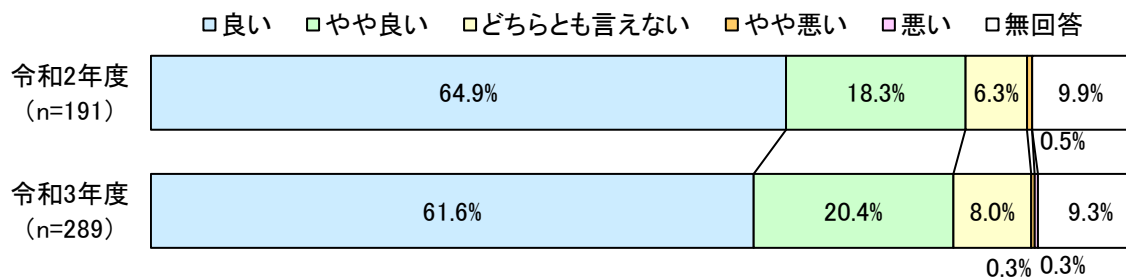




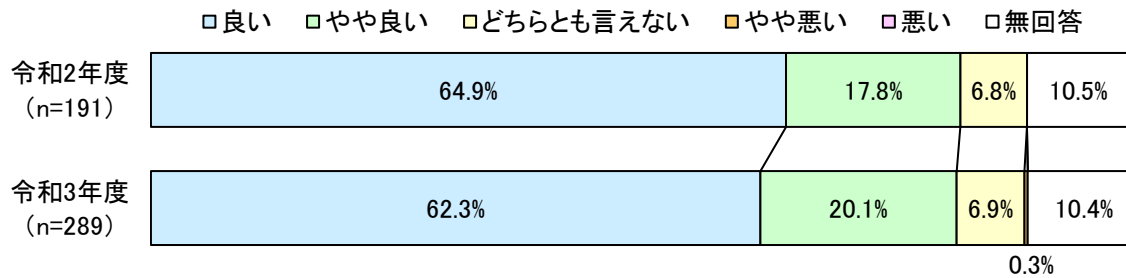
(10)-3 施設の職員について／職員の言葉遣いの丁寧さ



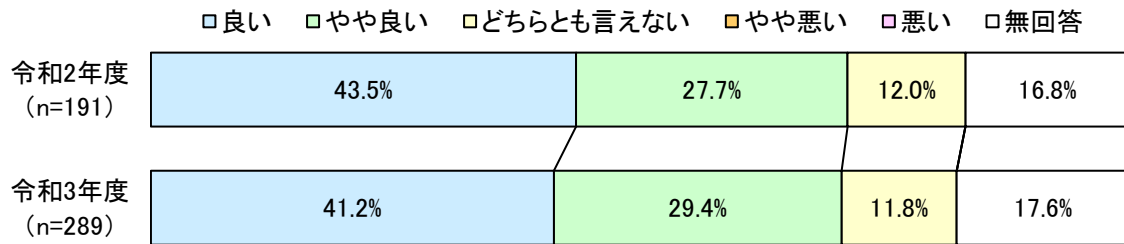
(10)-4 施設の職員について／職員の説明などの話のわかりやすさ



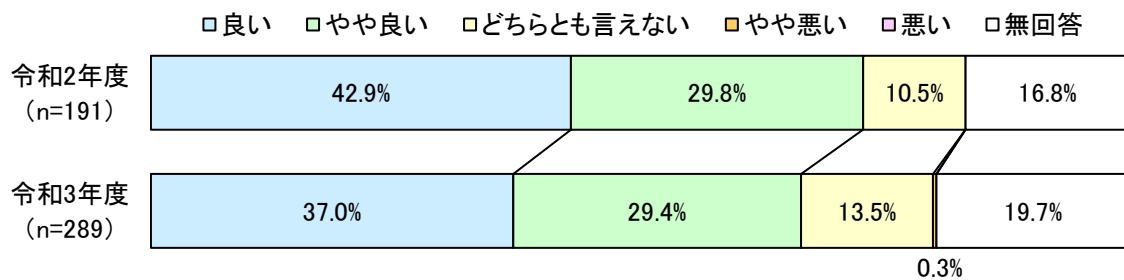
(10)-5 施設の職員について／職員の対応全体について



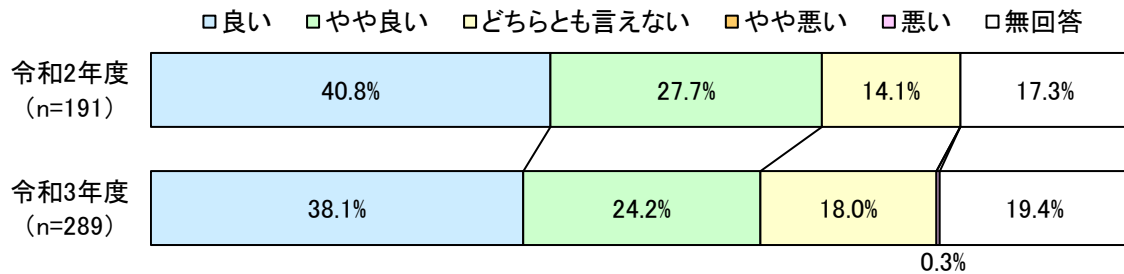
(11)-1 施設を利用した効果について／健康状態の改善



(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



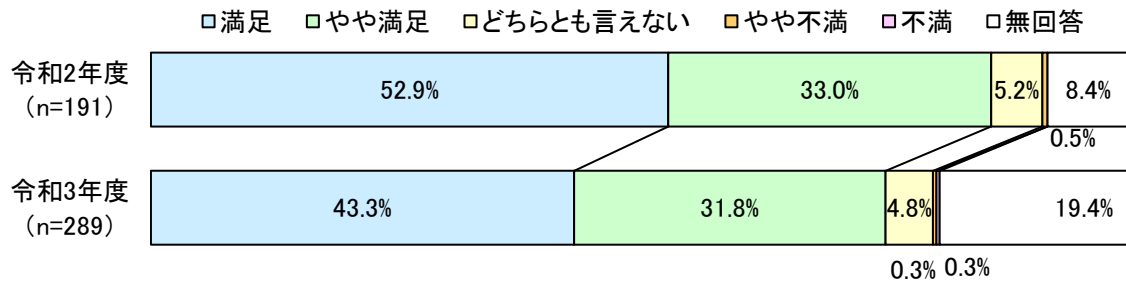
(11)-3 施設を利用した効果について／家族以外との交流



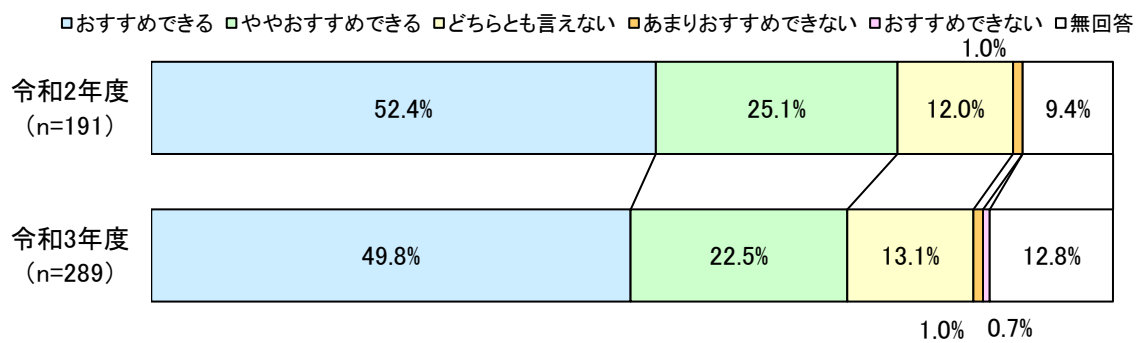
(11)-4 施設を利用した効果について／生きがい/やる気などの向上



(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



## 自由回答一覧

### 問 1 センターを利用し始めたきっかけ

先生を知って  
老人会入会  
他区の施設を利用するために利用証がほしかった。

### 問 4 センターを利用する理由

はりあいがあります  
健康のため  
体力づくり

### 問 5-2 ご希望の講座内容

古文解釈

### 問 5-2 講座に参加したことがない理由

初めて知った為。  
仕事を持っている為  
まだ来館 2 回目で様子がわからないから  
知らなかった  
仕事の為

### 問 5-4 オンライン講座に参加しない、できない理由

パソコン修理中  
興味のあるものだったら使う  
目が疲れる。  
やっていることを知らなかった  
パソコンなし。スマホあり  
オンライン講座をやっているのを知らなかった。  
時間がないので  
使い方がりかい出来るかわからないから して見たいと思うけど  
時間があわない  
知らなかった  
スマホ WiFi つながらない  
内容により参加したい  
他の団体で zoom 会議をしているので。  
以前は使っていたが今はやらない  
コロナでまだオンラインを使用してまでは考えてない

目で見えておぼえたい  
時間が合わない  
時間がないので  
セキュリティーが不安  
知らなかった  
忙しくてなかなか時間がとれない

#### 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

交流の場

センターのお便り・チラシは渡せるが参加に連なれない。

入浴、コーラスがない 他の施設、(他区)へ行く

第一週位にちゅう選等きめてもらいたい。

皆さんやさしいし、出掛けられてうれしいです

人との交流が出来る。老人用の生活を知る

区外でも受け入れてくれるから

当センタ 2 回目なのでまだよくわからない。

利用してなかったので良くわからない TEL の対応は良くない。(全部の人ではない  
と思いますが)

難聴の友達(ほとんど)が多いので、聞きづらい人達に理解がなさそう。特に受付に  
いる方に多いかな!?

今回は初参加の為。

無料で近いので。

場所によって、住まいから遠いとおすすめしづらい

運動不足を解消できる教室の開催があるため

個人の自由選択にまかせます。

1 人で家に居る方がいるのでお誘いしてみたい。

興味ある催し等への参加

脳トレと筋アップに良いので

気軽に利用出来て楽しい時間がすごせること。費用が無料で利用しやすいこと  
とても楽しい

利用できる事が多い

友人は区外などにいるため

私自身が楽しく過す事ができているので

レベルアップと元気が、いただける

残念ながら建物古いなあ～残念ながらトイレも古いなあ～

教室を紹介しても人数制限で出来ない事

ていねいに教えていただけるのでおすすめです

新しい事にトライできる

往復徒歩のため健康維持 いけば「来たかい」があると思える  
日中の講座があり、ヨガが新しく加わったので。  
いろいろな講座があるのでその人に合った選ぶことが出来る  
楽しく参加できる  
内容がとても良い  
親しみ安い  
講座が楽しく、役に立つ。無料。  
私はおすすめていたいと思っておりますが…相手の方の事を考えると？  
自分自身が利用させていただいて良いと思っているので  
楽しく生活したい  
とても勉強になる  
無料で身体に良いことができる。ありがたい！  
趣味ができる  
費用が安くて参加しやす気分転換になるので  
無料、近い、勉強が楽しい  
ちょっと遠いのでむずかしい。  
体の動しが良い  
楽しいからです  
わからない事はすぐにおしえてくださる。  
本人の自由、特にすすめない。  
わかり安く利用し安いです。  
楽しくて、健康的だから  
競争が厳しくなるから  
お話しするが人、それぞれなのでその人が、来るか来ないかは、おまかせする  
嗜好の問題で  
自分本位の人が多く勝手な人が多いから  
俳句の講座のことしか解りませんが講師の一生懸命さをありがたく思います。  
バス利用のため。

#### **問 11 センターへのご意見・ご要望**

とても楽しく教室に参加してもとても楽しい  
教室、講座の申込が、抽選となっており、当たれば嬉しいが、はずれた場合に、何か、  
他のものへの振替えなどがあれば良いのだがと思います。  
申し込方法は、前の方が、よかった 来て申し込む すぐ補欠状況がわかる  
いつもありがとうございます  
ないです。  
月の予定を早くきめてほしい。下旬はおそすぎる  
十分です 皆さんの努力に感謝です

種々、健康面、ボケ防止 時代の流れを知る

TEL の対応があまりにも良くなかったので利用しませんでした。たった 1 回の対応でやる気を失うことがある人もいることをお知らせします。でも今回初めて太極拳をやり先生の教え方にやる気が出ました。

まだ、2 回なので、よく分かりません。要望等も今ところ、特にはないです。

麻雀の復活はいつでしょうか

希望を出しても「ハズレ」が多く

センターの名称の再考。

色んな講座をお願いしたい

皆さん親切です。安心して出席致してます。

民ようききたい

都電の停留所から当センター迄の案内板が数ヶ所あれば分かり易い。高令者センターの看板に違和感あり。

コロナの時期に色々催しを有難うございます これからもよろしくお願い致します

トイレの改善をお願いしたい

血圧計がいつも高めに出るので(皆さんが言っています)買い替えて欲しい。

電話での申し込みが集中して…?つながりにくい時がある。

1 つの講座に何度かできるよう用にしてほしい

老人福祉センターのネーミングを区民会館がサンパウル荒川に名称を変えたみたい  
に!

利用のしかたが良くわからない。

いつもありがとうございます

英語以外の多言語講座もふやして欲しい。

費用が安いので参加していましたが、書道は強制に(手本)(筆)(額)を買わせます。買わないと「見ません」と言われて買いました。もう、参加していません。

瞑想

現在実施していない講座(従来実施していた講座)で、今後実施していくにはどのようにすれば良いか。with コロナの時代に実施して行く方策を策定されたい。声を出すような講座でも実施して行く対策、方策。

ミニ講座の申込の電話の対応を用良よくお願いします

要望を考えている

精神面への説明講座の実施。

ミニ講座の申込み電話問い合わせなどもっと敏速に 例えばパソコンに入力して開けばナンバーですぐ分かるようにする

いつもありがとうございます

職員の方々とも顔みしりになり楽しいです。とくに「えなみんな体操楽しいです。

100 点満点要望ありません。

コロナが収束したら又、カラオケもはじめて下さい。

センターにはなく、区への要望で申しわけありませんが体操もとても大事ですが「体は顔から朽ちていく」とのこと。口、歯科の健診を早いうちからお願いしたいと思います。ガン健診と共に

ヨガでもフラダンスでも毎週やってほしい

自由に参加出来ると良いが、コロナだから仕方がないのかしら。

コロナがおちついたら、人数、回数をふやしてもらいたい。

ヨガの時間が少なくても 1 時間やってほしい。往復ハガキでの申し込が面どうです。

Tel でやってほしい。

他日のアンケートでも書きましたが血圧計の数値が高く出ます(参加されている皆さんが言っています)買い替えをお願いしたいです。

抽選に外れると来られないので困る

名しょうが古くさい。

申し込みの時の往復ハガキがわずらわしい。Tel ですませたい。

今のままで良いと思う

希望する講座等全員が受講できるよう

ヨガは月に 2 回ですが毎週あると良いと思います

なし

俳句の講座を三段階に分けられても良いのかも…と

コロナが終息したらもっと大勢にして下さい

健康麻雀

### **F3 センターまでの主な交通手段**

天気の悪い時は徒歩

都電

徒歩

都電

都電

都電

ライナー

都電



