

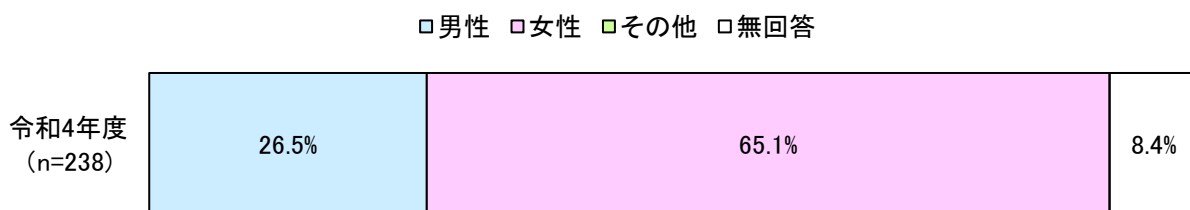
# 令和4年度立花ゆうゆう館ご利用者満足度調査

調査期間：令和4年9月1日～9月30日

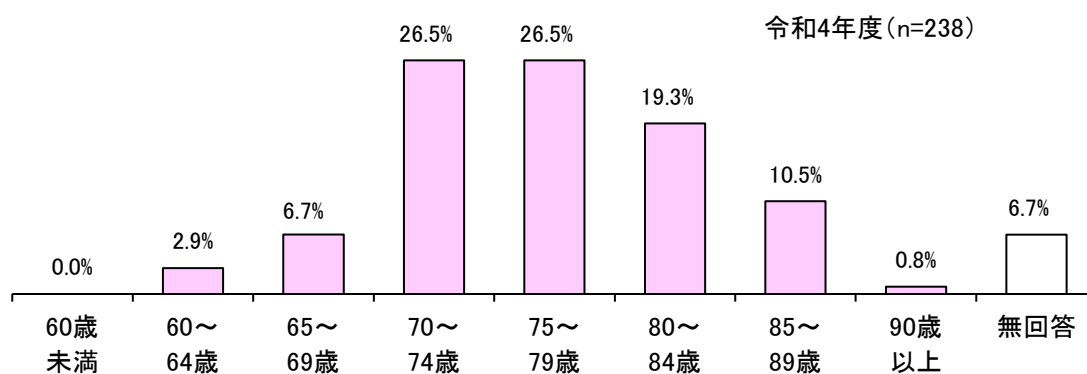
回収枚数：238枚

## (1)回答者の属性

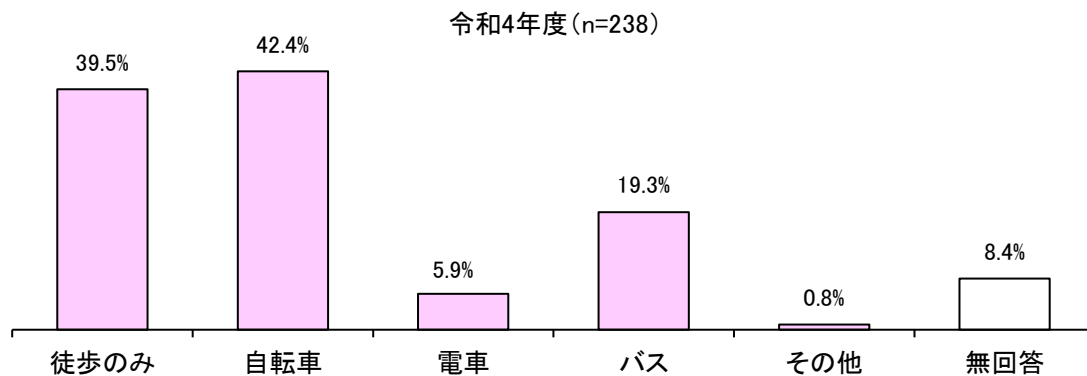
### ①性別



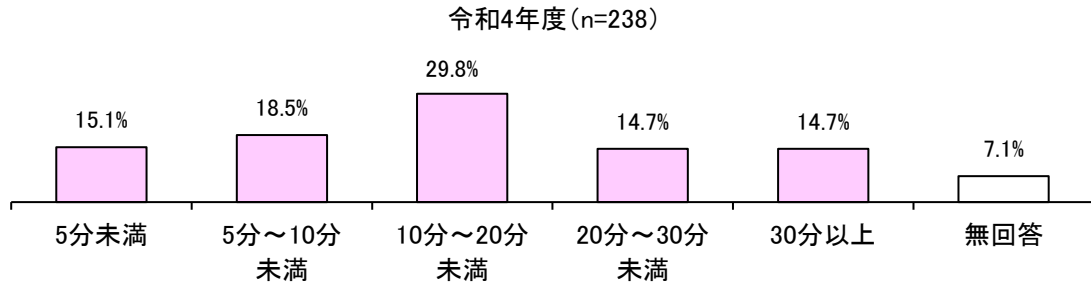
### ②年齢



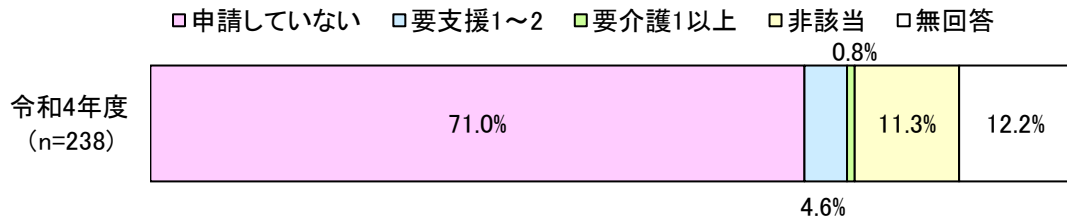
### ③主な交通手段



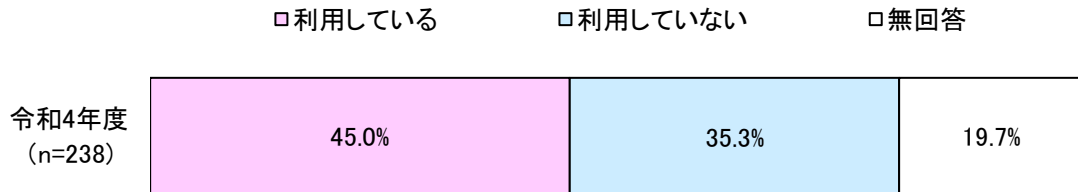
④所要時間



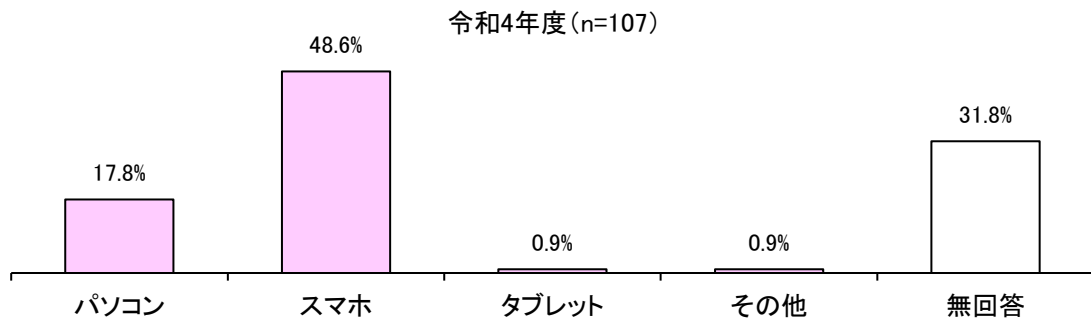
⑤介護保険の認定状況



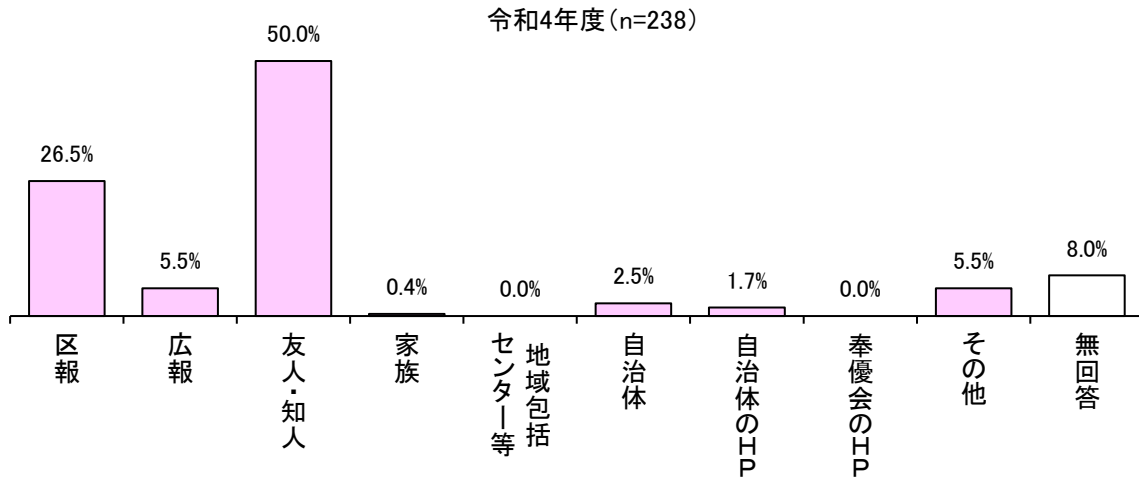
⑥自宅でのインターネット利用状況



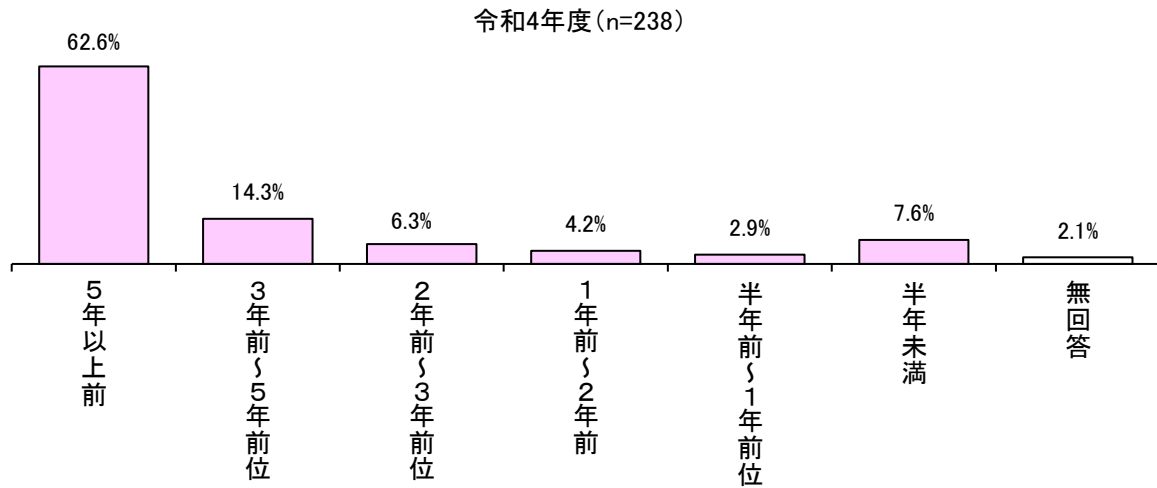
⑦利用している機器(インターネット)



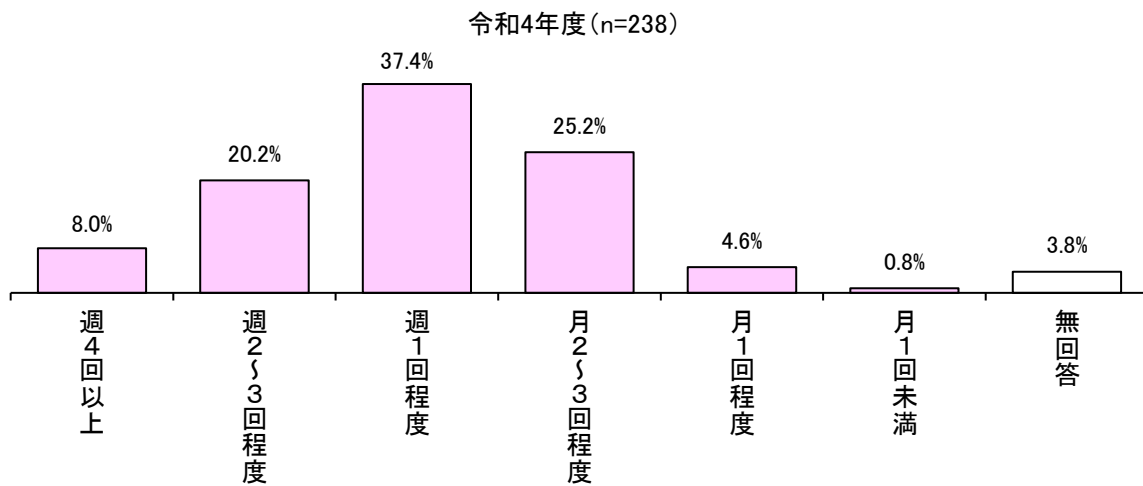
## (2)センターを利用し始めたきっかけ



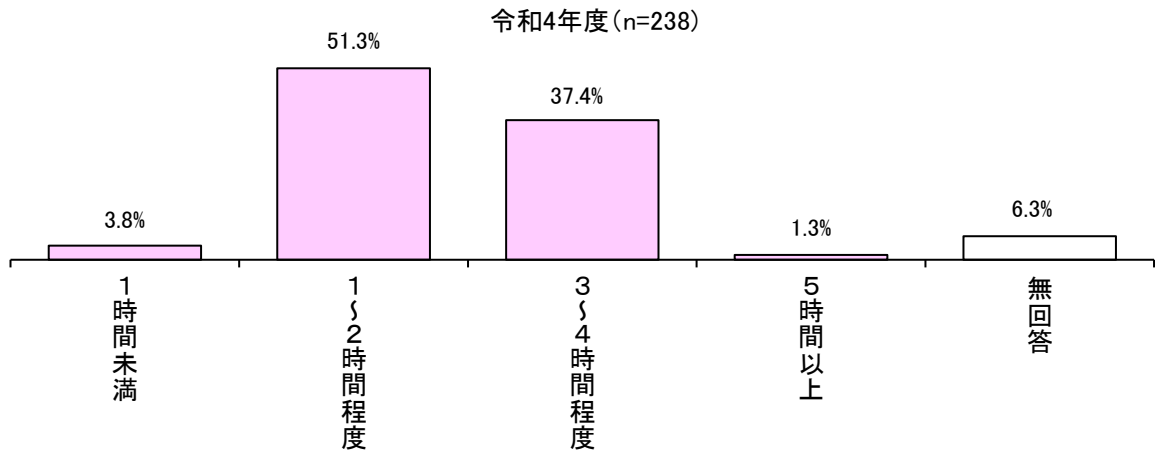
## (3)センターの利用開始時期



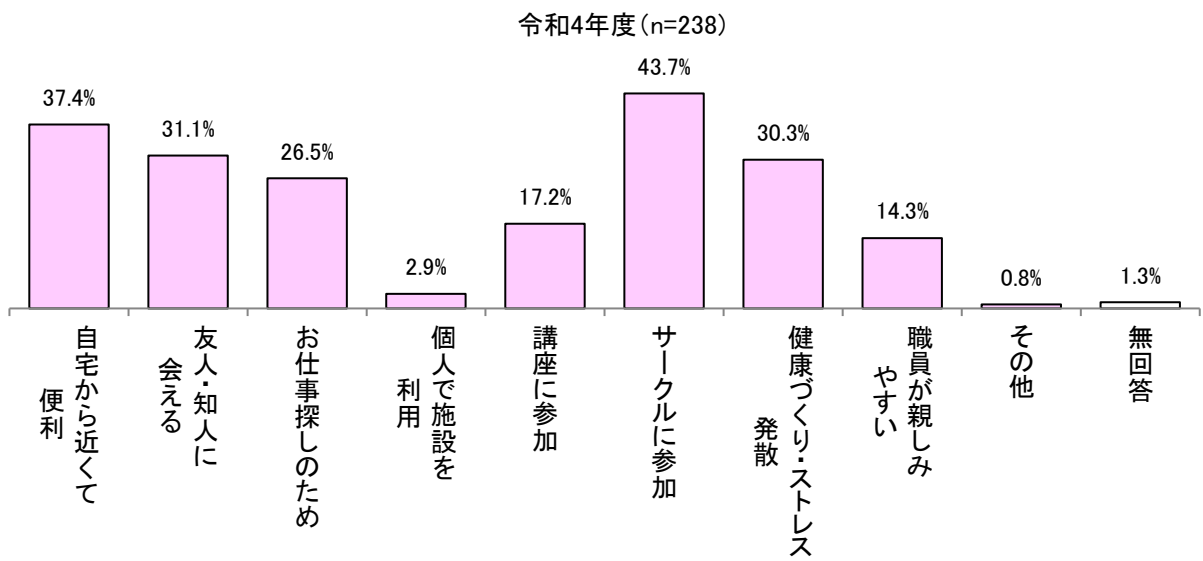
## (4)施設の利用頻度



(5)1日あたりの滞在時間



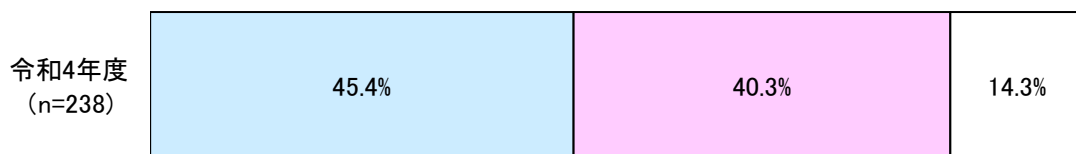
(6)施設を利用する理由



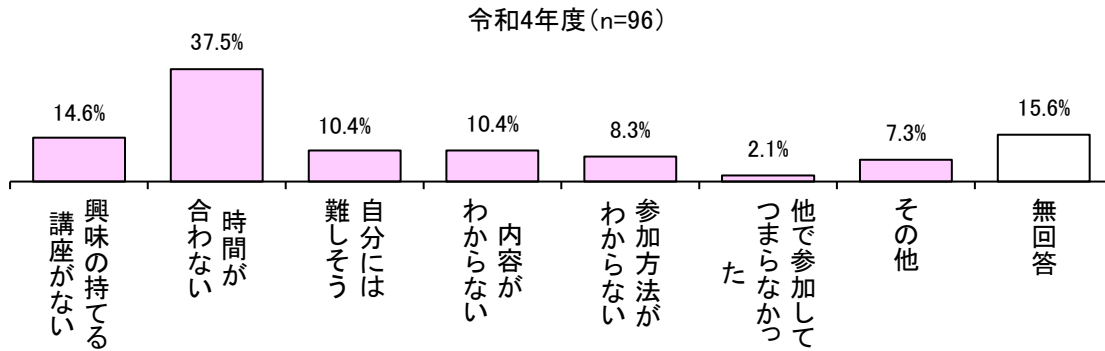
(7)講座への参加について

①参加の有無

□参加したことがある □参加したことはない □無回答



## ②参加しない理由

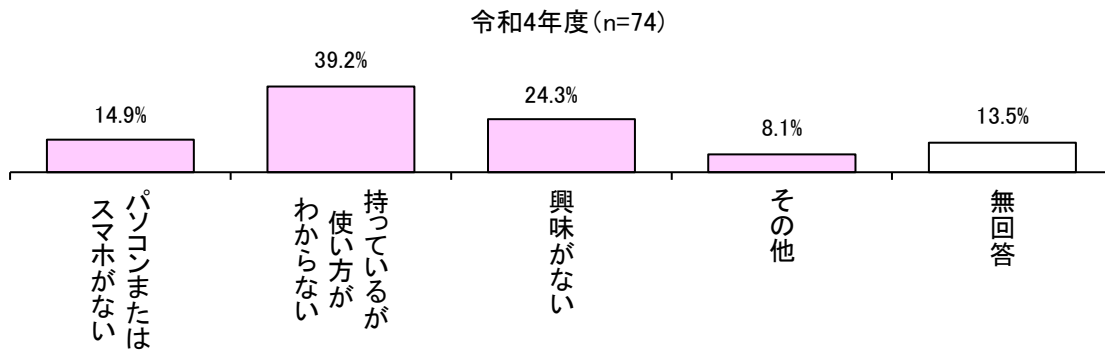


## ③オンライン講座に参加したことがあるか

- 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

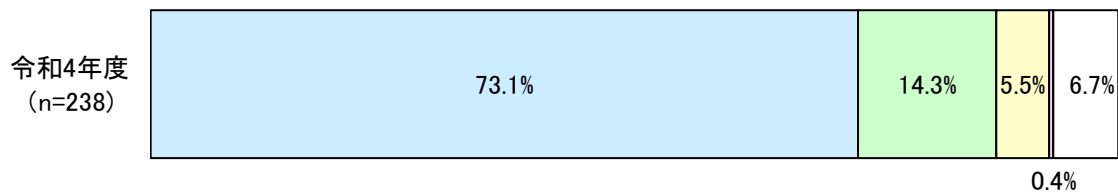


## ④オンライン講座に参加しない、できない理由



## (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

- 良い
- やや良い
- どちらとも言えない
- やや悪い
- 悪い
- 無回答



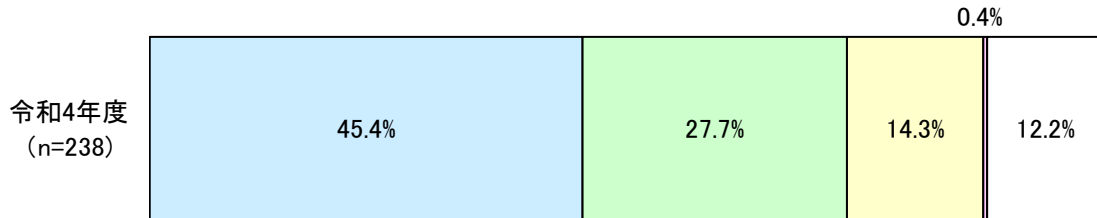
(8)-2 センターの運営について／館内外の案内、掲示物やポスター等のわかりやすさ

□良い □やや良い □どちらとも言えない □やや悪い □悪い □無回答



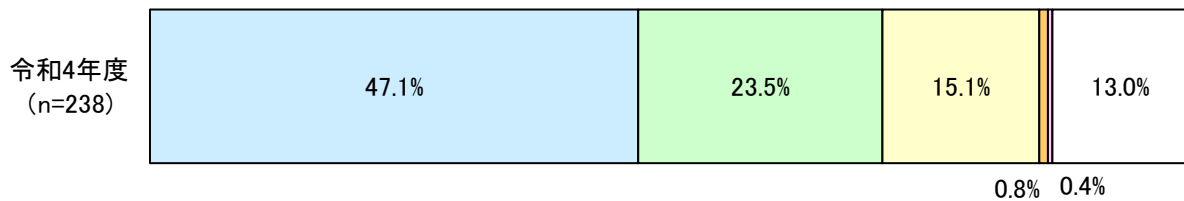
(8)-3 センターの運営について／質問・要望などの伝えやすさ

□良い □やや良い □どちらとも言えない □やや悪い □悪い □無回答



(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

□良い □やや良い □どちらとも言えない □やや悪い □悪い □無回答



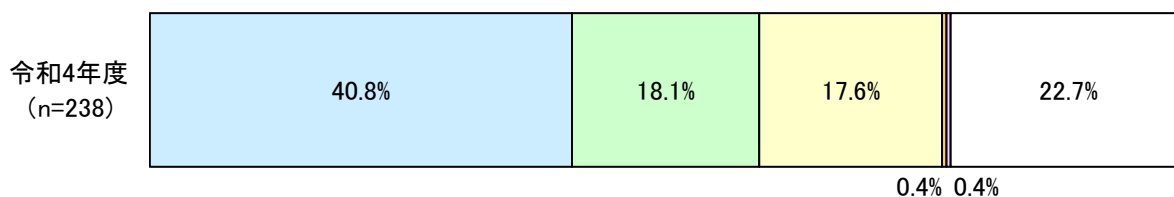
(8)-5 センターの運営について／利用者への対応の公平さ

□良い □やや良い □どちらとも言えない □やや悪い □悪い □無回答



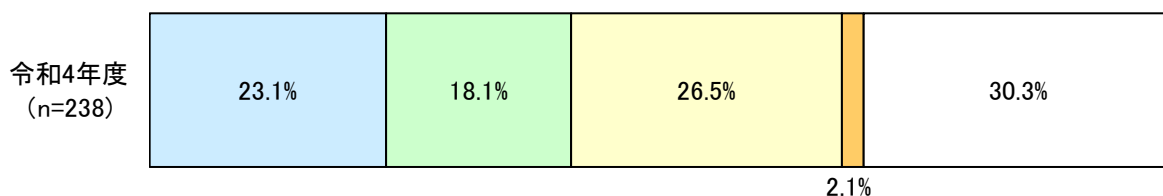
(8)-6 センターの運営について／個人情報保護への取組み

□ 良い □ やや良い □ どちらとも言えない □ やや悪い □ 悪い □ 無回答



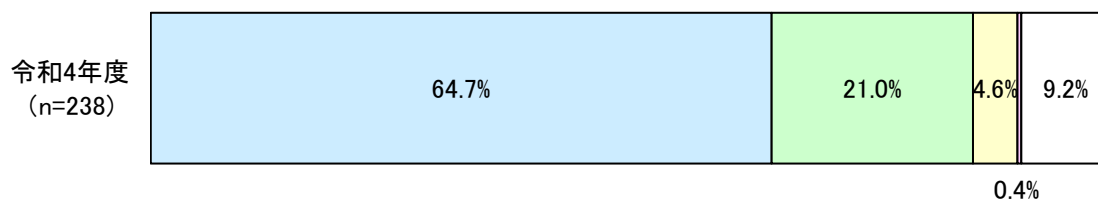
(8)-7 センターの運営について／ホームページや公式ライン・ツイッター等での情報提供

□ 良い □ やや良い □ どちらとも言えない □ やや悪い □ 悪い □ 無回答



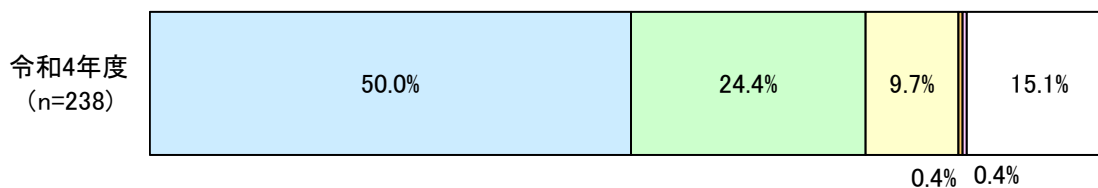
(8)-8 センターの運営について／新型コロナウイルス対策ができているか

□ 良い □ やや良い □ どちらとも言えない □ やや悪い □ 悪い □ 無回答



(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※

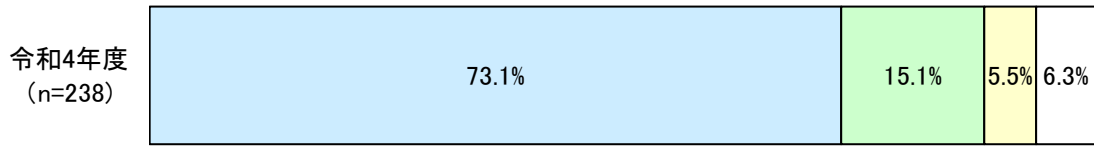
□ 良い □ やや良い □ どちらとも言えない □ やや悪い □ 悪い □ 無回答



※令和3年度調査は「センター全体の運営について」

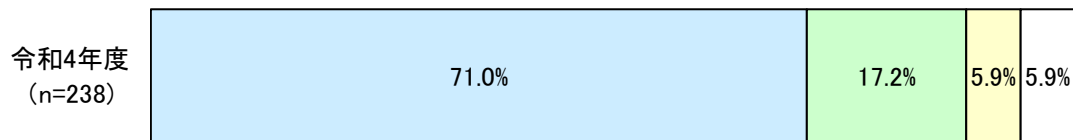
(9)-1 施設の職員について／職員の服装

□良い □やや良い □どちらとも言えない □やや悪い □悪い □無回答



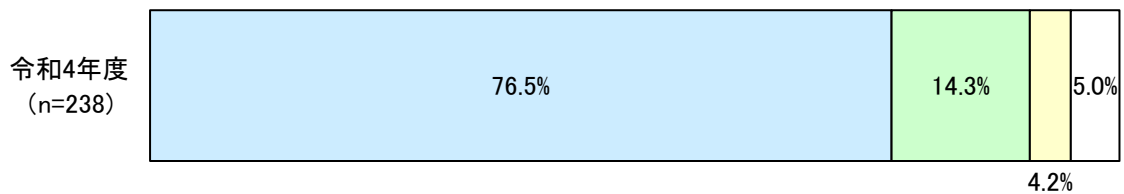
(9)-2 施設の職員について／積極的に挨拶や話しかけたりしている

□良い □やや良い □どちらとも言えない □やや悪い □悪い □無回答



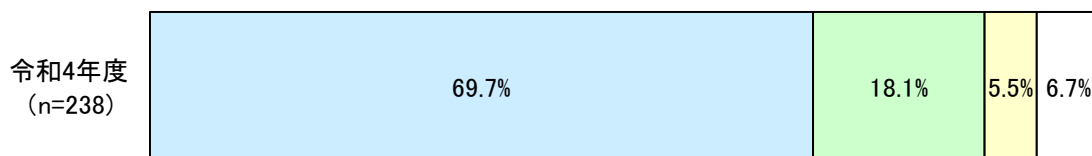
(9)-3 施設の職員について／職員の言葉遣いの丁寧さ

□良い □やや良い □どちらとも言えない □やや悪い □悪い □無回答



(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

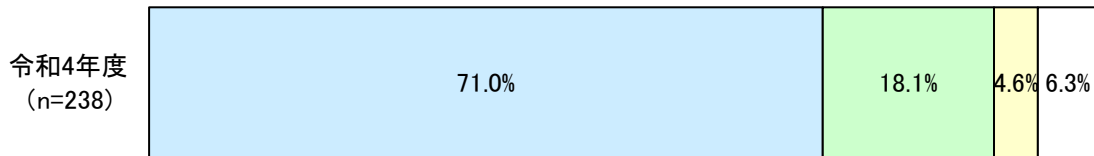
□良い □やや良い □どちらとも言えない □やや悪い □悪い □無回答



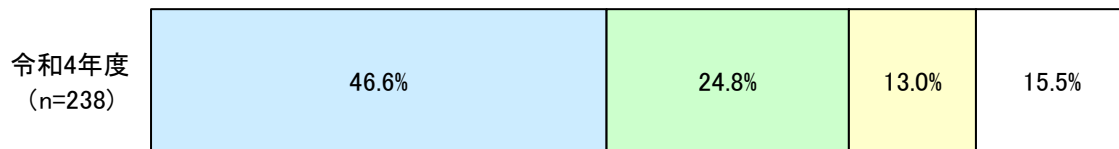


(9)-5 施設の職員について／職員の対応全体について

□良い □やや良い □どちらとも言えない □やや悪い □悪い □無回答

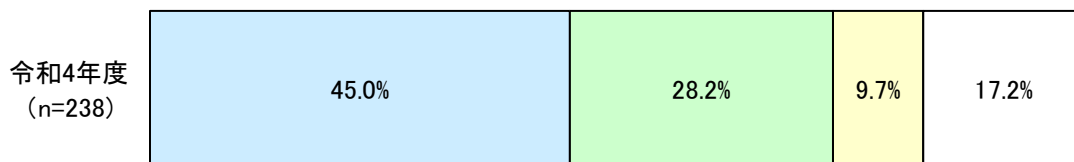


(10)-1 施設を利用した効果について／健康状態の改善



(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



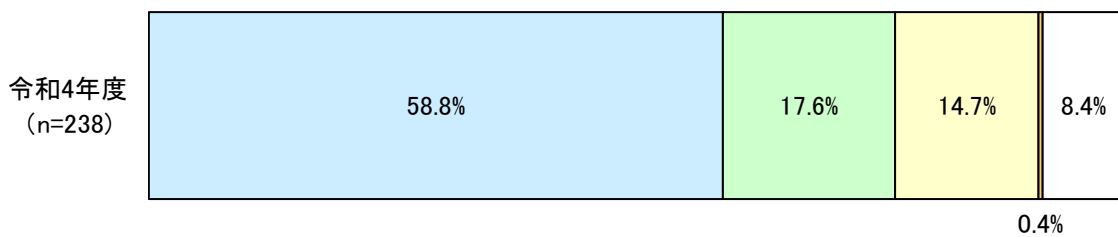
(11) センターの総合満足度

満足  やや満足  どちらとも言えない  やや不満  不満  無回答



(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

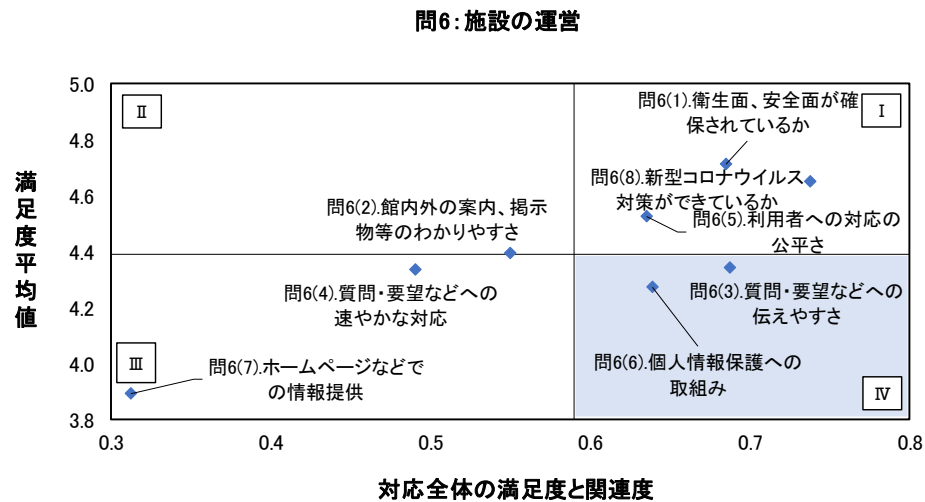
おすすめできる  ややおすすめできる  どちらとも言えない  あまりおすすめできない  おすすめできない  無回答



## (13) 施設利用の満足度(CS グラフ)

### ①施設の運営

施設の運営については、「ホームページなどでの情報提供」以外の満足度の平均点が 4.2 点以上となっている。「質問・要望などへの伝えやすさ」「個人情報保護への取り組み」は比較的満足度が低く、対応全体の満足度との関連度との関連性も高いことから優先課題となっている。



### ②職員の対応

立花ゆうゆう館では、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

卓球が好きだから

高砂会

町会長と見学した時 前の中学の祝事出演の帰りに館見学した。帰り。平成 7 年  
となりだから

60 才からで 28 年お世話になっております

サークル会場

入ったクラブが使用してた。

自分

サークル

### 問 4 センターを利用する理由

講師をしています

サークル運営のため

吹矢

### 問 5-2 ご希望の講座内容

カラオケ、ハイク

### 問 5-2 講座に参加したことがない理由

存在を知らなかった。

やりたいことがない

開催講座がわからない

食品割烹料理

何をやっているかわからなかった。宣伝不足

### 問 5-4 オンライン講座に参加しない、できない理由

時間が無い。

オンライン講座知らなかった。

里田 3 丁目から来るので

2 人の子から一台づつもらって(四川省)等、できました。

?

時間がない

時間がない

参加したいのがなかった

日時、等が合わない

時間がない  
機械がつかえない  
仕事があるので時間がない  
ひまがない  
めんどくさい  
オンライン講座が有るのを知らなかった。  
他で参加している

#### 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

交流は大事  
卓球  
特にはナシ  
いろいろ楽しい事が多くあり皆様にも楽しんでもらいたいと思います  
相手の方の気持。  
かかわりが少ないので、かかわった方のみですが…  
親切にされた時に相手、さそって居ります  
無料、対応が良い  
楽しみが出来ました  
利用しやすそうだから。  
遠いので(両国地区)・交通の便が悪い  
生きがいを持てる。  
おすすめしたいのですが、自宅から遠い。  
職員の対応が良い。  
自分にあった時間のすごし方 たのしみがふえるので  
職員さんが良い  
私は講師をしていますから遠方より通っていますが友だちなどは遠いので通えない  
と思います  
人は、それぞれ  
職員対応が良い  
皆様との交流が楽しみです  
電車とバスを利用しているので!  
考えない  
今は近所の人と話す事をしない  
近隣の方には良い  
家が遠い。  
コロナの為人数が密になる為になんとも言えない  
コロナが落ち着いたなら  
自宅から遠い。

人間関係がわずらわしい。  
センターの方がとてもいいので、気持ちよく使わせてもらっています  
明るくて清けつです  
楽しめる

#### 問 11 センターへのご意見・ご要望

麦茶が用意されているのはとても有難いです びっくりしています  
職員の話かけがとても良いです  
週 1 回の利用ですが毎回楽しみにしています 皆さんやさしくてほんとうにありがとう  
ございます これからもよろしくお願いします  
平成七年、当館長に声かけられたのをきっかけに盆踊りを只で、お教えてます。チャ  
ンとしたボランティアと見とめてほしいです  
グループ親への新規参加者の応募(以前は区報に有料だが出してくれた→これによっ  
て参加メンバー多い)  
教室の予約を取りやすくしてほしい  
健康で体を動かしたいのに余り体を動かす事がない  
陶芸の道具置場が窓の外にあり、階段をふみはずしたりするとケガをしそうなので平  
らな場所に欲しい。  
駐車場があると良いが…  
クラブの使いたい曜日が全部取れるといいな  
感謝しています  
家から近いし、センターに来るのが楽しみです。  
以前より広報が行き届いている。  
特にな  
特にナシ  
いすを新しく軽いのにして欲しい パソコン教室をひらいてほしい  
新しい試みに努力、研究されていると思いいいですね  
万事についていいと思います。  
まだ始めたばかりなので色々わかりません。  
いままでの運営で良いと思う  
利用申請に付いて現在当館に持って来ての申請のみですが遠くに住んでいる人は苦  
になるのでちょっと別の方法も考えてほしい  
利用申請をネットを使ったらどうでしょうか  
余り利用している方ではないが、利用者が決まっている様。  
ない  
雰囲気明るくなりました!  
サークルに入っている人以外も参加出来る、イベント等がもう少しあるといい思う

### F3 センターまでの主な交通手段

自家用車

車

バイク

車

車

バイク

車

バイク