

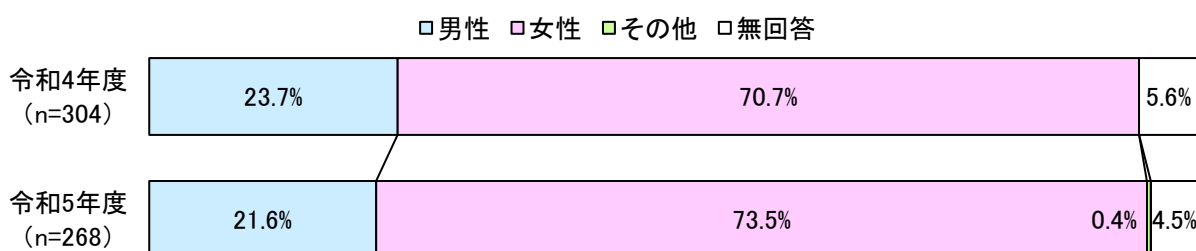
# 令和5年度はつらつセンター豊玉ご利用者満足度調査

調査期間：令和5年9月1日～9月16日

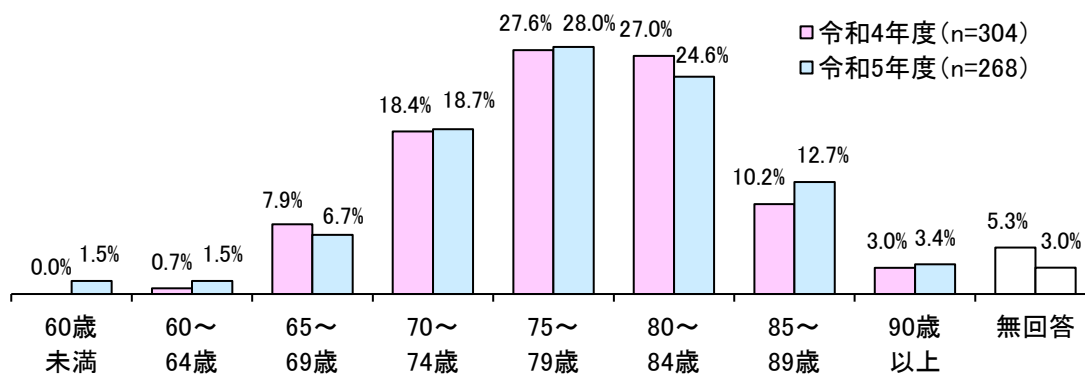
回収枚数：268枚

## (1)回答者の属性

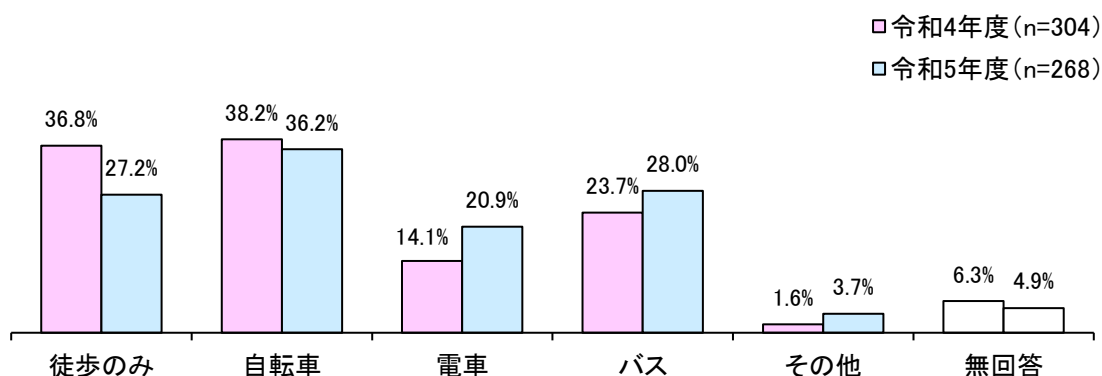
### ①性別



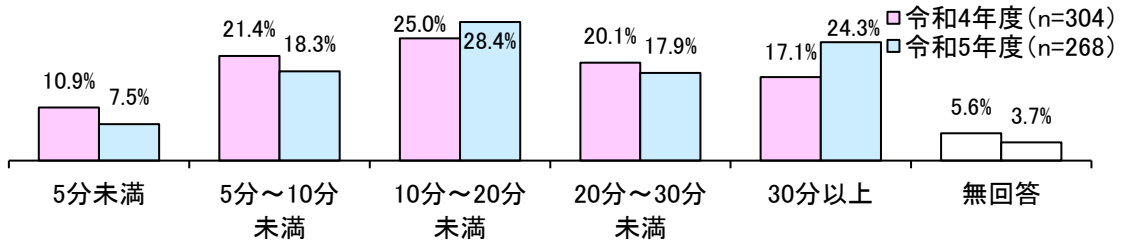
### ②年齢



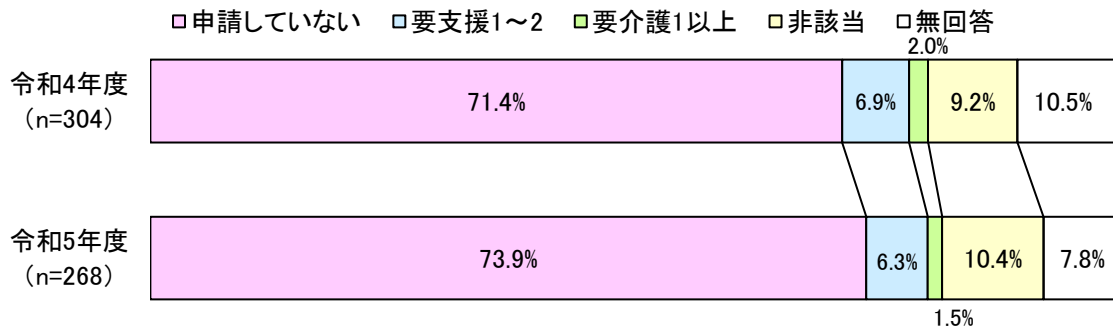
### ③主な交通手段



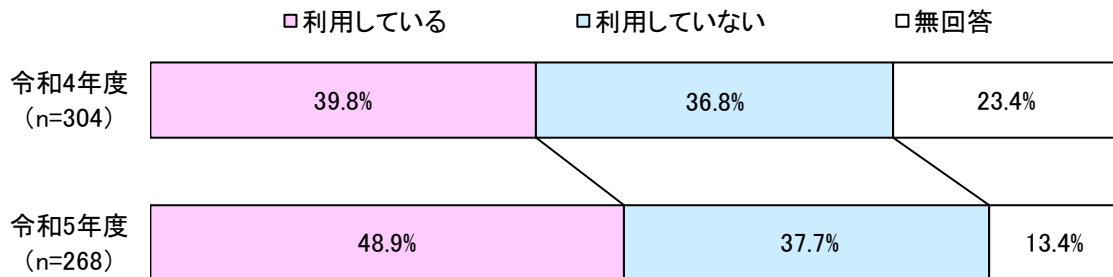
④所要時間



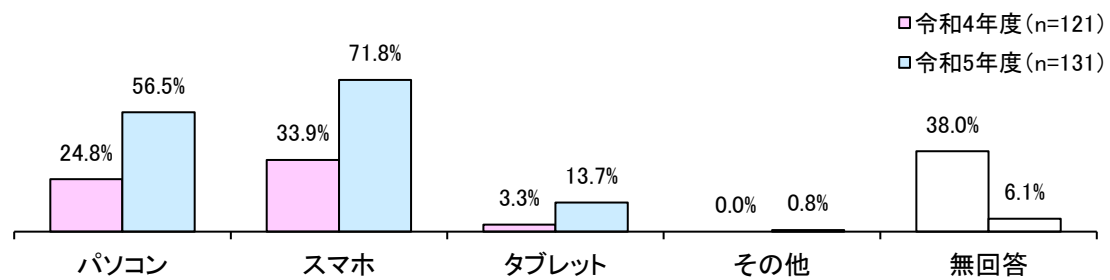
⑤介護保険の認定状況



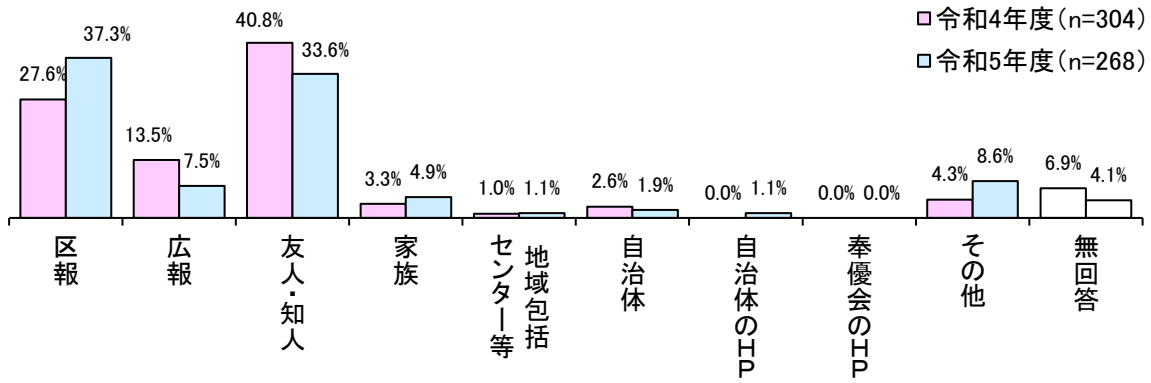
⑥自宅でのインターネット利用状況



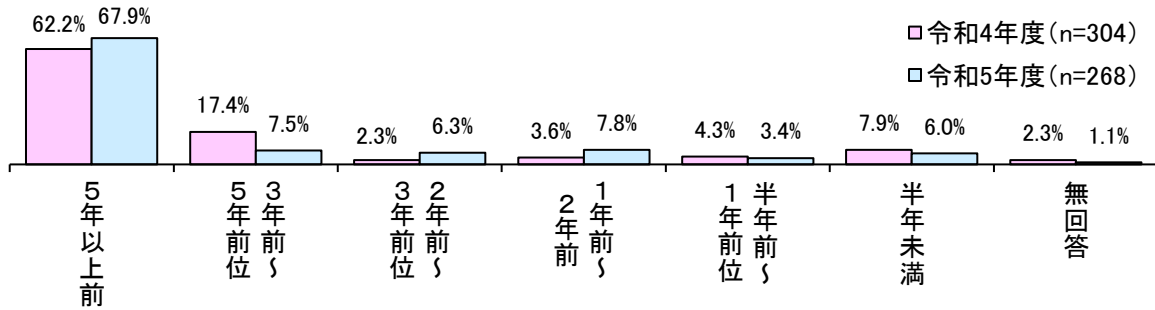
⑦利用している機器(インターネット)



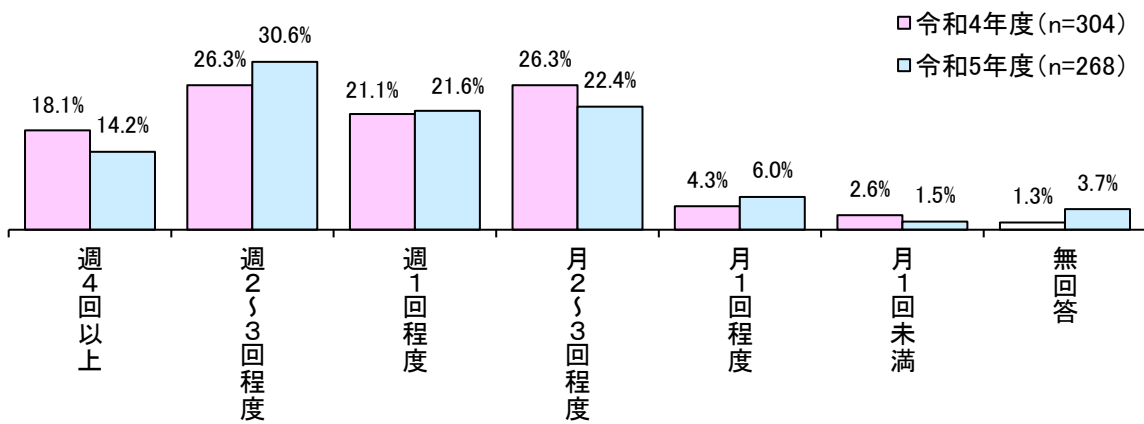
(2)センターを利用し始めたきっかけ



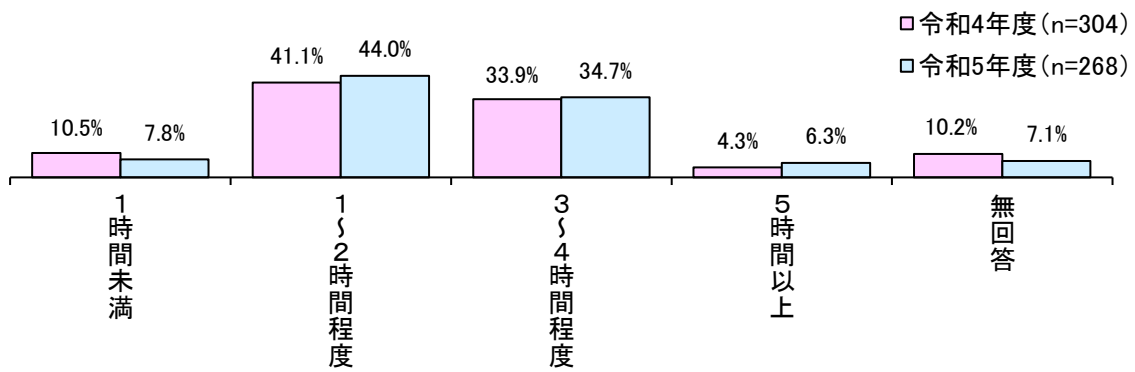
(3)センターの利用開始時期



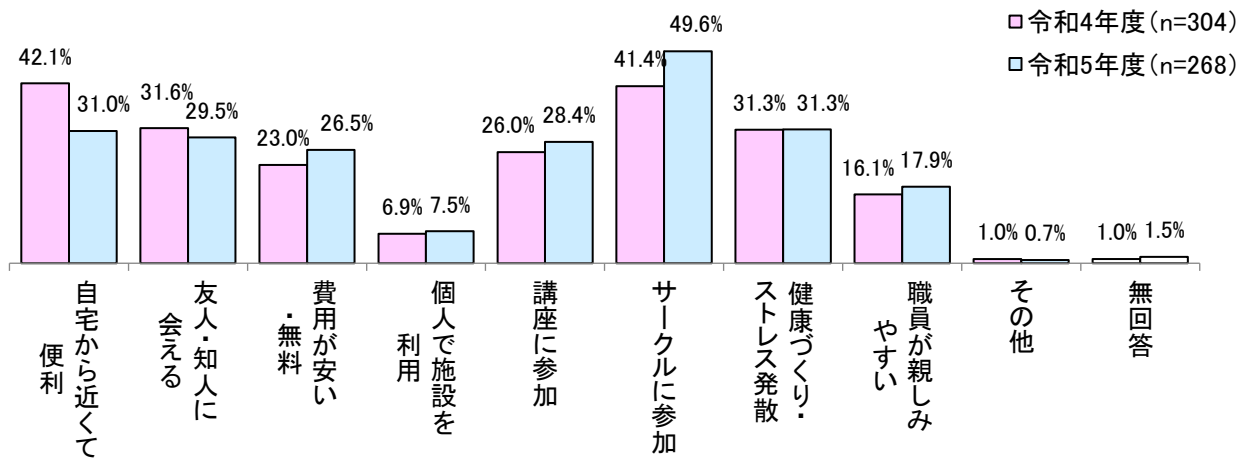
(4)施設の利用頻度



### (5)1日あたりの滞在時間

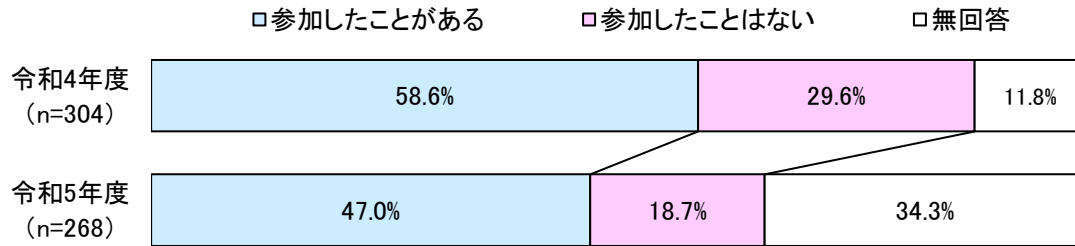


### (6)施設を利用する理由

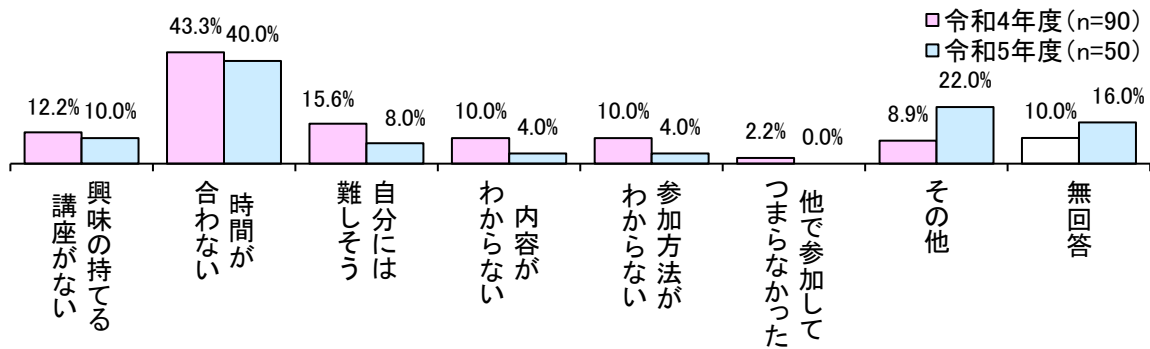


## (7)講座への参加について

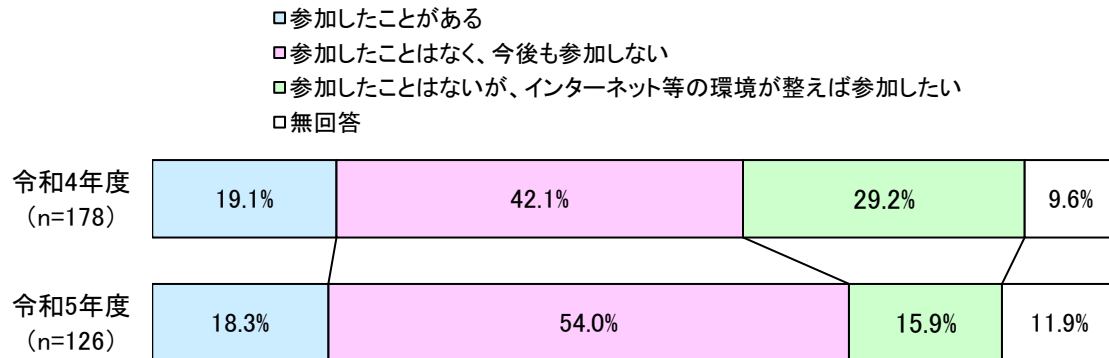
### ①参加の有無



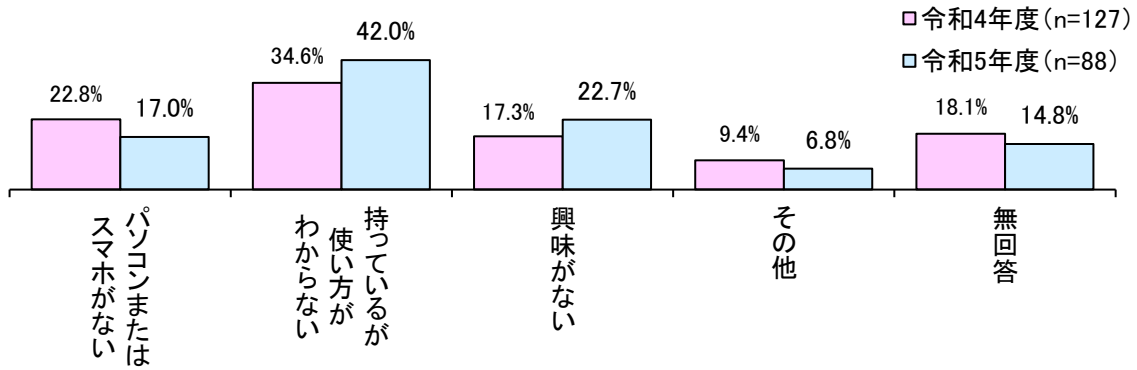
### ②参加しない理由



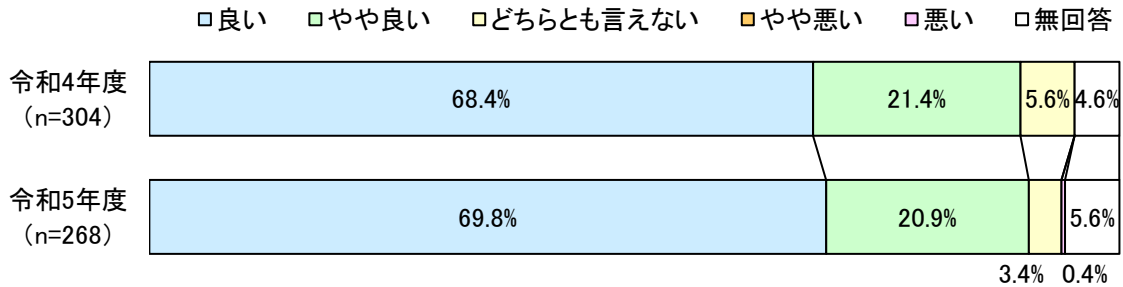
### ③オンライン講座に参加したことがあるか



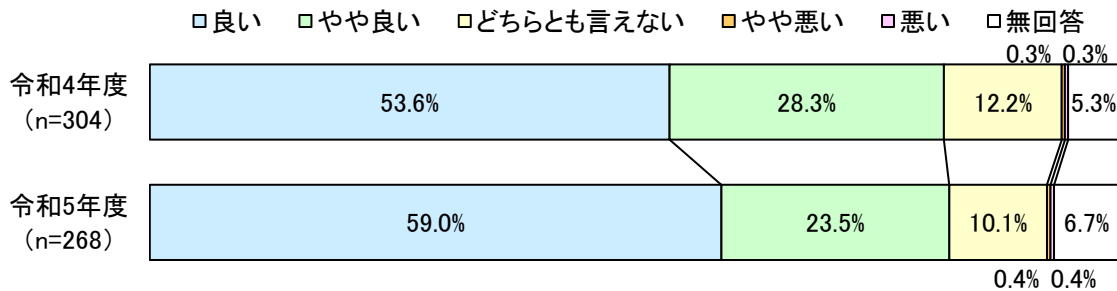
④オンライン講座に参加しない、できない理由



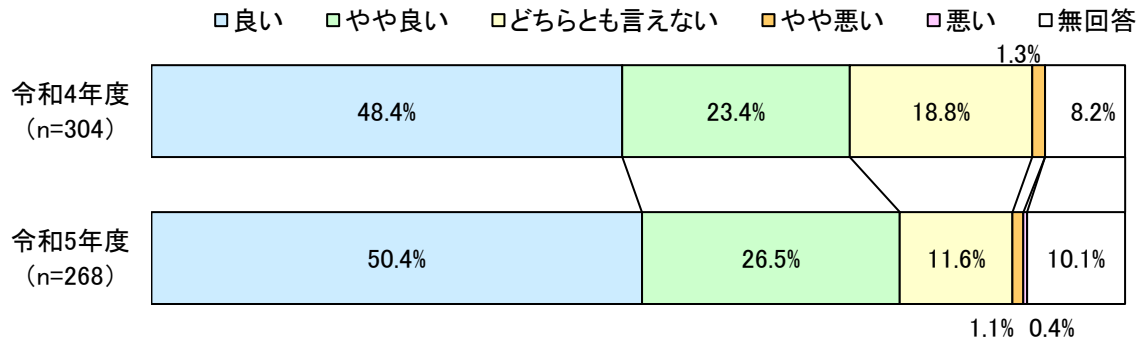
(8)-1 センターの運営について／センターは衛生面、安全面が確保されているか



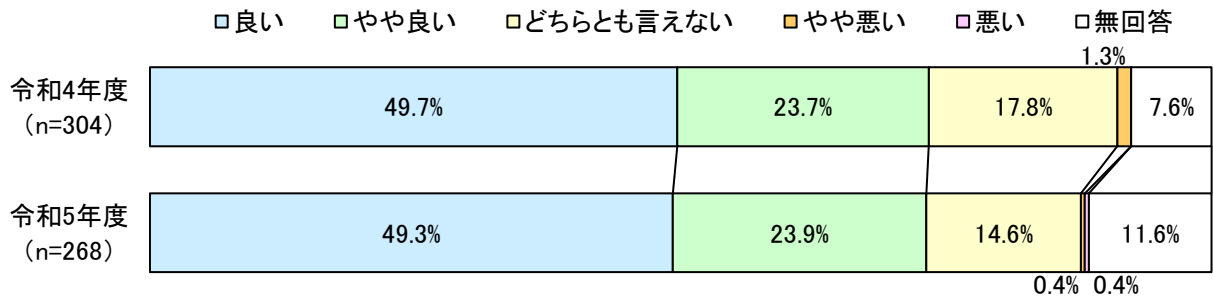
(8)-2 センターの運営について／館内外の案内、掲示物やポスター等のわかりやすさ



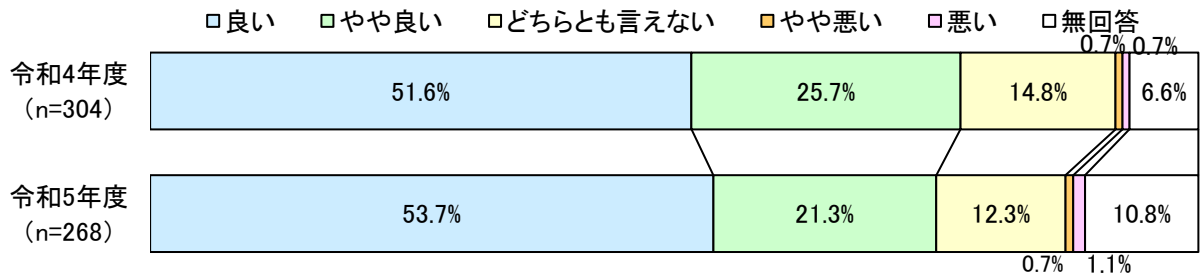
(8)-3 センターの運営について／質問・要望などの伝えやすさ



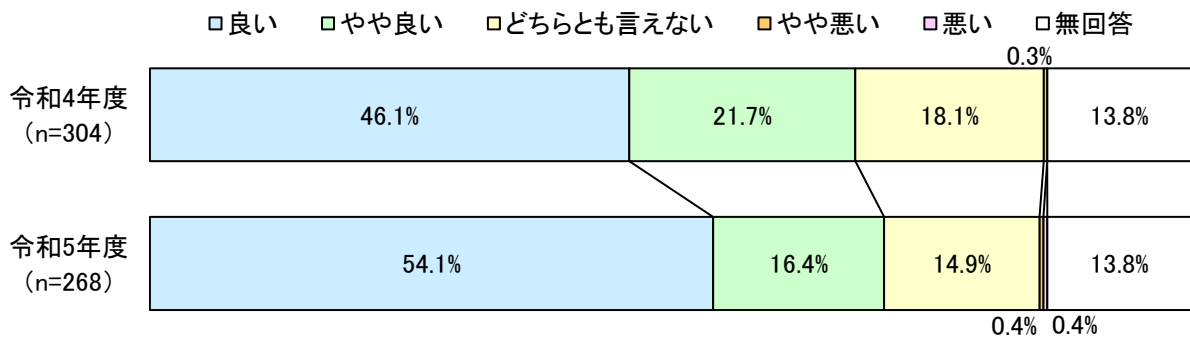
(8)-4 センターの運営について／質問・要望などへの速やかな対応



(8)-5 センターの運営について／利用者への対応の公平さ



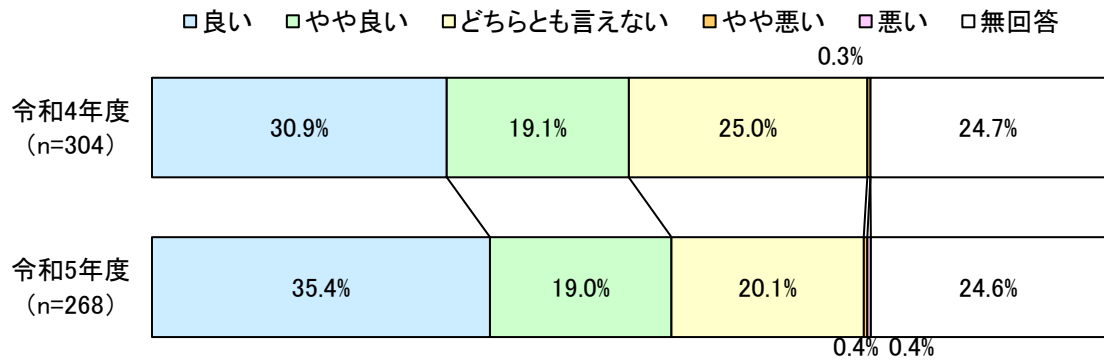
(8)-6 センターの運営について／個人情報保護への取組み



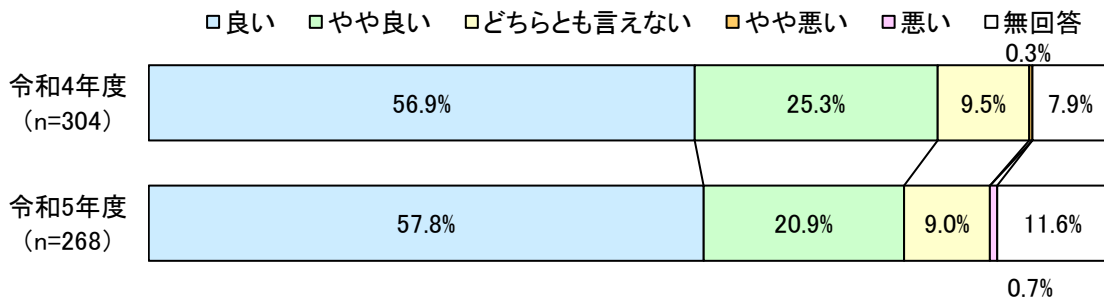
(8)-7 センターの運営について／ホームページや公式ライン・ツイッター等での情供

提

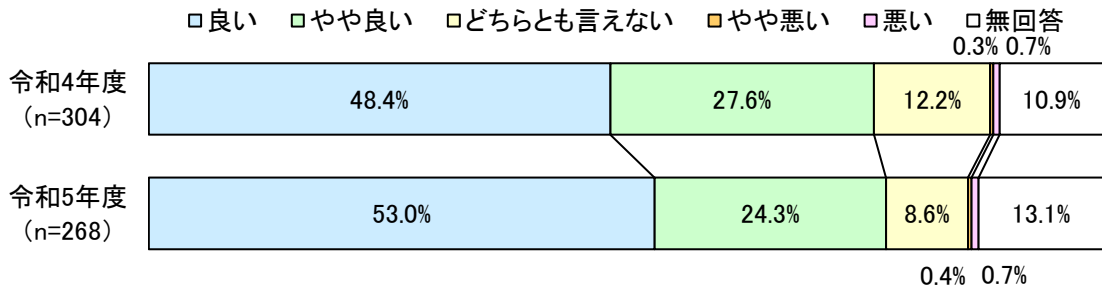
供



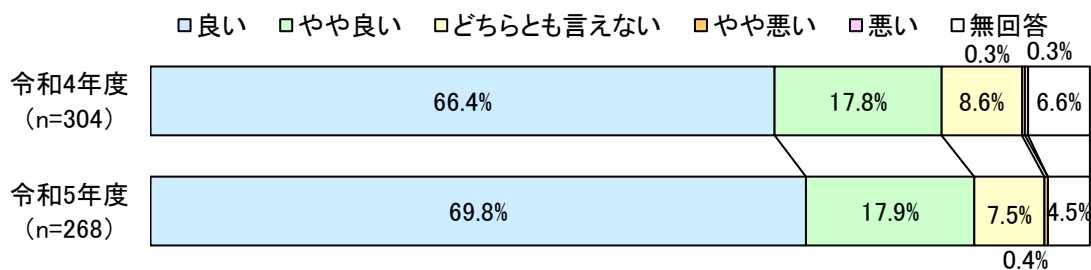
(8)-8 センターの運営について／新型コロナウイルス対策ができているか



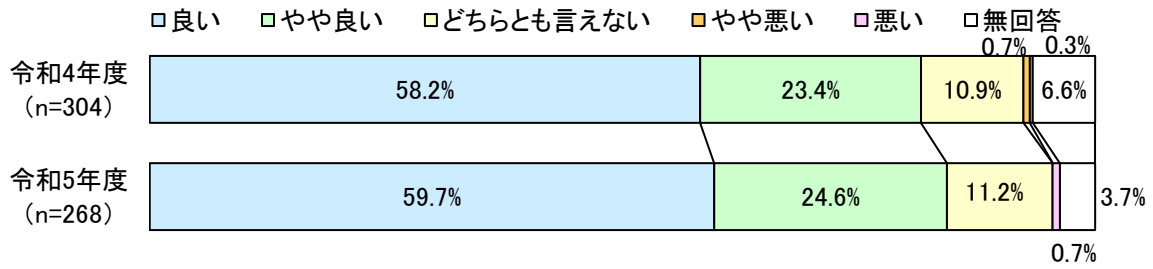
(8)-9 センターの運営について／1~8も踏まえたセンターの運営全体について



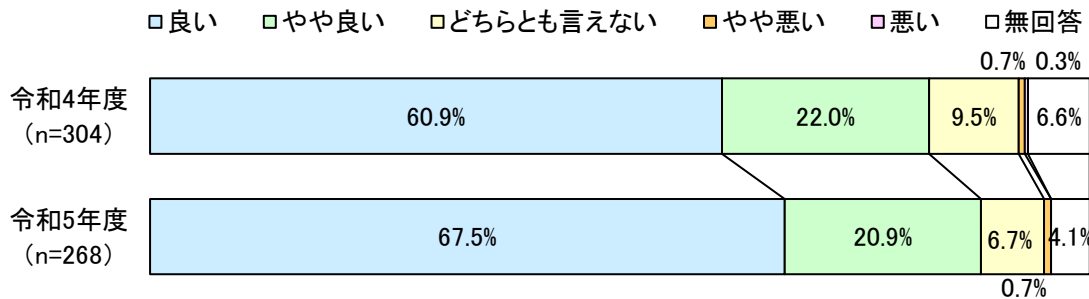
(9)-1 施設の職員について／職員の服装



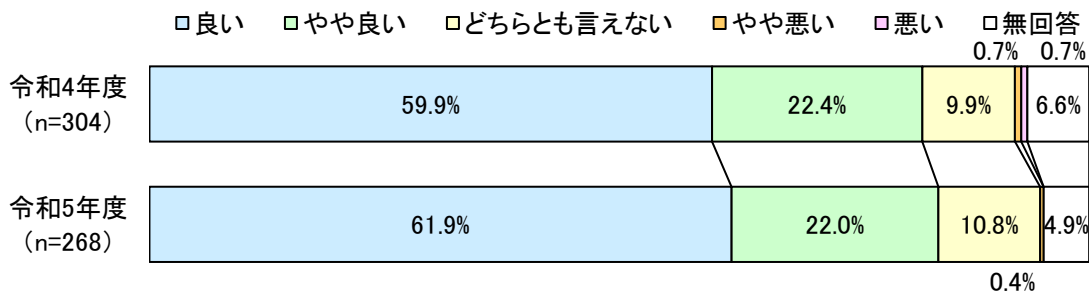
(9)-2 施設の職員について／積極的に挨拶や話しかけたりしている



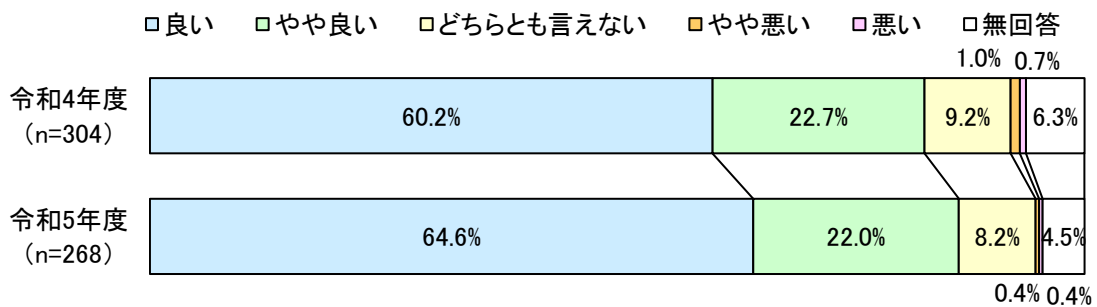
(9)-3 施設の職員について／職員の言葉遣いの丁寧さ



(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



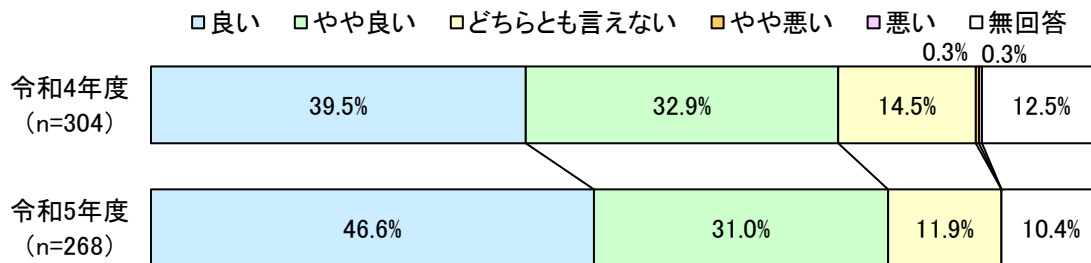
(10)-1 施設を利用した効果について／健康状態の改善



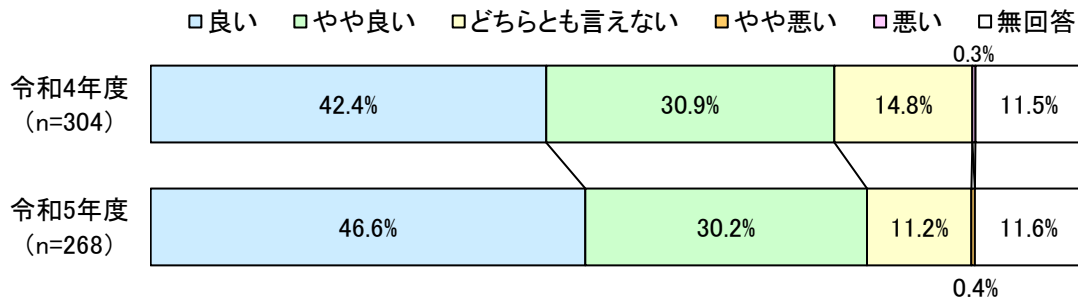
(10)-2 施設を利用した効果について／ストレスや不満の解消



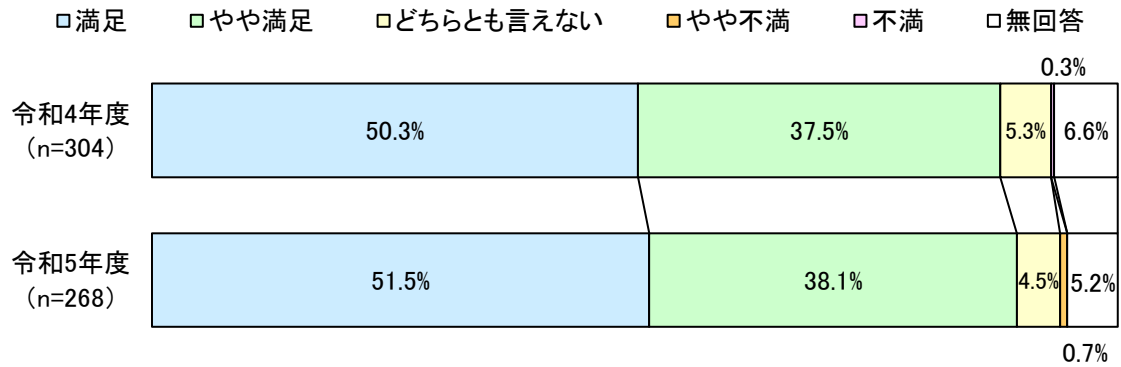
(10)-3 施設を利用した効果について／家族以外との交流



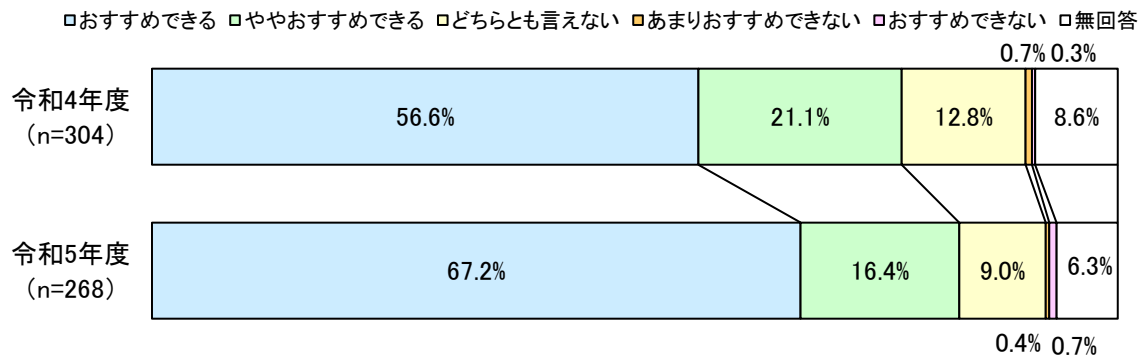
(10)-4 施設を利用した効果について／生きがい/やる気などの向上



(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



## 自由回答

### 問1 センターを利用し始めたきっかけ

- ・ボランティアをすることになったグループがここを利用していた。
- ・近所に住んでいる
- ・光ヶ丘(区)
- ・Neit176
- ・PC講習会講師
- ・パソコン講習
- ・サークルに参加
- ・前を通過て見つけた
- ・散歩の途中で
- ・手話通訳で知る
- ・ボランティア
- ・センターの前を通→何の会館？と伺いに入った！
- ・サークル
- ・サークル活動で
- ・サークルの一員
- ・近所

### 問4 センターを利用する理由

- ・バスの便が良

### 問5-2 ご希望の講座内容

自由回答無し

### 問 5-2 講座に参加したことがない理由

- ・講師
- ・自宅から遠い
- ・遠距離
- ・耳が遠い為
- ・サークルのみの参加だから
- ・60歳未満で参加できず

### 問 5-4 オンライン講座に参加しない、できない理由

- ・時間が合わない。
- ・興味のある講座がまだない
- ・参加しようと思う講座がない

- ・ハズレタ
- ・オンライン講座を知らなかった
- ・特別必要ない
- ・時間帯が合わないの
- ・遠距離、交通便悪い。
- ・参加したい講座がない
- ・時間がとれない
- ・全にサークルで利用している
- ・今特に必要無いから
- ・オンライン講座があまり好きでない
- ・時間が合わないの・・・
- ・時間がない

#### 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

- ・職員の方が押しつけがましくなく、とても親切で感じが良い。
- ・楽しく、健康的に遊べる。
- ・場所がねえ……
- ・施設の設備が良い
- ・1人、すすめました。
- ・いろいろなイベントをやっている。しかしここまでやるのに遠いのでこれないの  
こと
- ・説明など話しがわかりやすい。
- ・せいけつ感
- ・友も出来て楽しい
- ・人との交流
- ・家でのひきこもり解消。
- ・以前の様にお茶や軽食が出来る様になると良いと思います
- ・フレールの解消になります
- ・相手の要望が解らない事がある
- ・とてもよい講座があり、人(参加者)とも交流できる
- ・職員の人達が親切。
- ・すべてに為になる
- ・まずは自宅にとじこまないこと、人間関係を広め交流する
- ・知り合いがいればなを良い
- ・アクセスが遠い
- ・一生懸命運営されている。
- ・友人はいないから
- ・1人暮らしの方などぜひ大勢の方と合う機会として利用すると良いと思います

- ・20年もお世話に成っていますので是非皆さんおさそいしたいです
- ・趣味があえばすすめられる。
- ・お知り合いが少ない
- ・家から1歩出て交流を深めると良い。
- ・とても楽しい
- ・心のケアー
- ・安心できる
- ・気軽に参加できるものがある。
- ・きれい親切だから
- ・みなさんと楽しい時間をすごしたいから
- ・自分がサークル以外に参加してないから
- ・遠すぎる
- ・現に数人をサークル等に勧誘しています
- ・長時間利用出来ていいので
- ・楽しいたくさん講座がある。友人が出来る。
- ・練馬区内のはつらつセンターの中で講座内容が充実している。
- ・講座が楽しい。
- ・トイレがきれい
- ・親切で施設が整っているから
- ・いろいろなメニューがある。
- ・いろいろな講座があるから
- ・すでにおすすめしてみました。
- ・たのしいと思うから。
- ・楽しんでる。
- ・区外の人利用が出来ないから

## 問11 センターへのご意見・ご要望

### <施設・設備について>

- 活動をするにしても室数が少ない。茶室がほしいです。

#### 【回答】

ご意見ありがとうございます。

部屋については午前午後の利用率が高く、ご希望に沿えないこともございます。夜間利用枠には空きがあるのでぜひ活用をご検討ください。また、茶室はございませんが、調理室での茶道体験など皆さまのご希望に少しでも沿えるよう検討してまいりたいと思います。

- 給食(ちょっとした)、お茶や飲み物の有料サービスがあるといい。

●街かどケアカフェかしわやつつじも利用してありますが、お茶とかが無料でもらえると有難いなあと思います。

【回答】

ご意見ありがとうございます。

交流談話サロンのカフェスペースについては現在休止しておりますが、皆さまの憩いや交流の場となるべく前向きに再開を検討してまいります。

お茶の提供については衛生管理や安全面の視点から、現時点での再開の予定はございません。ご理解とご協力のほどお願い申し上げます。お飲み物をご持参いただくか、センター内の自動販売機や冷水器をご活用ください。

●月に一回センターの休館日を設定したらどうでしょうか。(毎日開設していると頑張りすぎてしまうので)

【回答】

ご意見ありがとうございます。

はつらつセンター豊玉の休館日は1月1日から同月3日までおよび12月29日から同月31日と条例で定まっています。

## <職員について>

●質問にたまにですが、答えが不正確な時があります。(こちらの質問の仕方が悪いのかも知れないと思いつつ)

●言葉にきずつくことがある

【回答】

ご意見ありがとうございます。

職員の対応につきまして失礼がありましたこととお詫び申し上げます。

ご質問いただいた際には、十分に聞き取りをおこない、質問内容を繰り返し確認するなど、内容をしっかり把握してから回答し、また言葉づかいや発言についても研修参加やマナーを学び職員一同でより一層留意してまいります。今後ともセンターをご利用くださいますようお願い申し上げます。

●職員の皆様、よくやったださってる

●お身体に気を付けて頑張ってください

●親切で安心します

【回答】

いつもご利用いただきましてありがとうございます。

皆さまのご期待にお応えできるよう、今後も多くの講座や事業、ワクワクするイベントを企画してまいります。また、皆さまにとって毎日を笑顔で過ごせる第二の居場所となるよう環境を整えつつ、職員も一緒に楽しみながら運営を行ってまいります。

## <センター主催の教室・講座等について>

- コロナ禍の為に参加が少となりいろいろな講師で頭の体操がしたいです。
- お忙しいとは思いますが、これからも多岐にわたる講座を開催して下さい。デジタル難民にならないためにも。
- これからも高齢者の役立つ企画計画健康を含めて実施してほしい
- 引き続き色々な行事を取り上げて下さい(exけん玉
- いろいろの学べる科目をそれへてくれて有がとう
- これからもルフラン体操を続けて下さい。類似の易しい体操教室があれば嬉しいです。
- 折り紙教室は、毎回興味をもっています。土、日にも開催していただくと参加できます。
- 小物作りウォーキングなど参加したいが抽選なのでなかなか参加できにくい、人数制限があるからしかたいと思うが？
- 募集講座の人数をもう少し増やしてほしい・日常英会話講座希望
- 和菓子講座は1回あたと次があたらぬ。
- 他の敬老会館と比較して、一番きれいで講座も関心あるものが多い。和菓子の講座があたりません。
- 参加したい講座が満員でいつも残念に思う
- センターへ来たい人が多いのでなんでちゅううせんで残念

### 【回答】

ご意見をいただきましてありがとうございます。

お一人でも多くの方のご希望に沿えるよう、いただきましたご意見のできることからできる形で実施してまいります。抽選制の教室・講座におきましては、落選されました方に残念な思いをさせてしまい心苦しい所存です。少しでも多くの方のご希望に沿えるように、応募を多くいただいた講座や事業は複数回の開催など調整を試みてまいります。また、ご好評をいただいている事業に関しましては、サークルとして自主的に活動ができるよう、継続的な支援を行ってまいります。

- もっと近くて来やすかったらよいのだが、パソコンの利用時間をもっと長くしてほしい、あいているのだから。
- パソコン利用時間の延長をご検討よろしくお願い致します。

### 【回答】

ご意見をいただきましてありがとうございます。

現在、1回の使用時間は最大2時間となっています。使用時間の延長については今後検討してまいります。

- 和菓子教室に参加した時男性の衛生感覚が違っているので気持良く受講出来なかった

●講師の話しが聞きとれないので老人相手だから、はっきりと大きな声でして貰いたいです

【回答】

ご意見をいただきましてありがとうございます。

講座ご参加の際に不快な思いをさせていただきましたことお詫び申し上げます。

衛生に関しては、講座開始の際に職員から食中毒予防や衛生について説明をおこないます。また、各講座の講師に対しても、事業ご参加の皆様へ講座内容が伝わりやすくお話しいただくなど改善を図ってまいります。今後ともセンター主催事業や講座にぜひご参加いただきますようお願い申し上げます。

●フロアの時間ももっと長くしろ

【回答】

ご意見をいただきましてありがとうございます。

入浴利用は月、火、木、金曜日の週4日13時から16時の中でご利用いただけます。

1回の入浴時間については感染症予防や安全面を考慮し区内はつつつセンター共通となっております。お一人でも多くの区民の方に入浴利用いただけますよう皆さまのご理解とご協力のほどお願い申し上げます。

## <サークル活動について>

●月3回レッスンがとれたら良いのだがサークルが多くて無理の様ですね↓

【回答】

ご意見をいただきましてありがとうございます。

現在、午前午後の部屋どりに関しては活動団体が多くご希望に沿えないこともございます。夜間利用枠には空きがあるのでぜひ活用をご検討ください。

●講座からサークルに移行するのに職員さんが個人に声かけされていたと聞きました。..

【回答】

ご意見をいただきましてありがとうございます。

講座に参加された方や活動に興味がある方へは活動継続を目的に、サークル参加を勧める場合がございます。

●料金が発生するサークルに職員さんが関わるのはいかなものかと思う

【回答】

ご意見をいただきましてありがとうございます。

料金が発生するサークルに職員が講師を努めたりすることはございませんが、センター主催事業や講座では、職員が講師となり材料費を徴収することはございます。

今後も全職員が規定を遵守しセンター運営に努めてまいります。

### <その他のご意見>

- いつもお世話になり、ありがとうございます。
- いつも楽しませてもらってます。ありがとうございます。
- ナシ
- 言う事なしです。十分に満足してます。
- 今迄どうり
- こんな雨の日でも必ず行こうと思うくらい講師先生みな様がすばらしい。そんなセンターもきれいで清けつです
- このまま続けて欲しい
- 今の処特にありません。
- 少しでも長く元気でまいりたいと思います。
- いつもお世話様です。
- 特にナシ
- 特別にありません。

#### 【回答】

いつもご利用いただきましてありがとうございます。

皆さまから頂戴するお言葉が、職員の励みとなっております。

今後も皆さまにとって過ごしやすい楽しいセンターを目指してまいります。

- 談話室で食事中の人がいるにもかかわらず、マスクもせずに大声で話している人に対して注意をしてほしい。新聞を読みながら飲食している人に対しても。コロナは収束していないのだから。トイレトーパー交換時折りたたんで取り付けるのはやめてほしい。

#### 【回答】

ご意見をいただきありがとうございます。

交流談話サロンは飲食や交流談話を楽しんでいただくスペースで、コロナの5類移行後はマスク着用無しでも会話を楽しんでいただくことが可能になっています。しかし極端な大声で周囲の方の不快につながる場合には職員からお声がけさせていただきます。また、新聞閲覧中の飲食については紙面の汚れや破損にもつながる可能性を踏まえ、飲食をしながらの閲覧を控えていただくよう掲示いたします。

センターを利用される皆さまが快適にお過ごしいただけるよう職員一同配慮し対応してまいります。

- いそがしくでこれない。
- 自宅から少し遠い。

#### 【回答】

ご意見ありがとうございます。

オンライン講座の開催もありますので、ご自宅からの事業参加もぜひご検討ください。  
また、現在区内にははつらつセンター4館(豊玉含む)と敬老館 10 館、街かどケアカフェが38ヶ所ございます。そちらもぜひ目的に合わせてご利用いただけたらと思います。

《つながるたのしさ発見 BOOK》

[R6\\_1.pdf \(city.nerima.tokyo.jp\)](https://city.nerima.tokyo.jp/R6_1.pdf)