

令和4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4年9月1日～9月30日

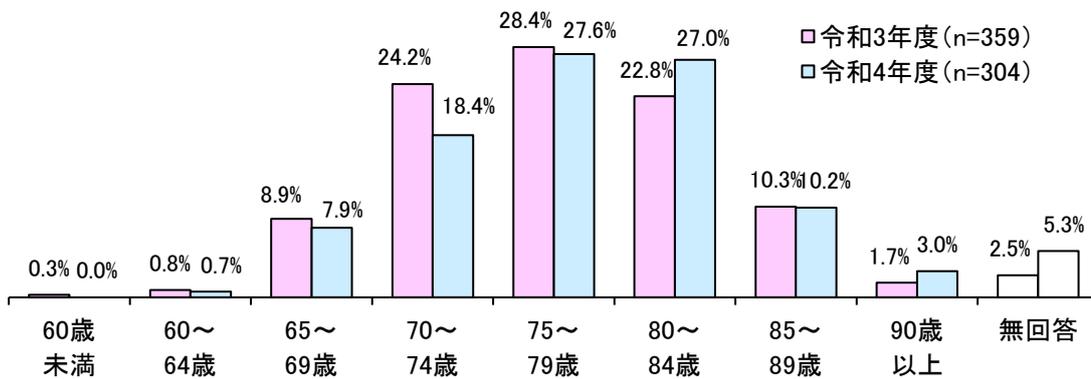
回収枚数：304枚

(1)回答者の属性

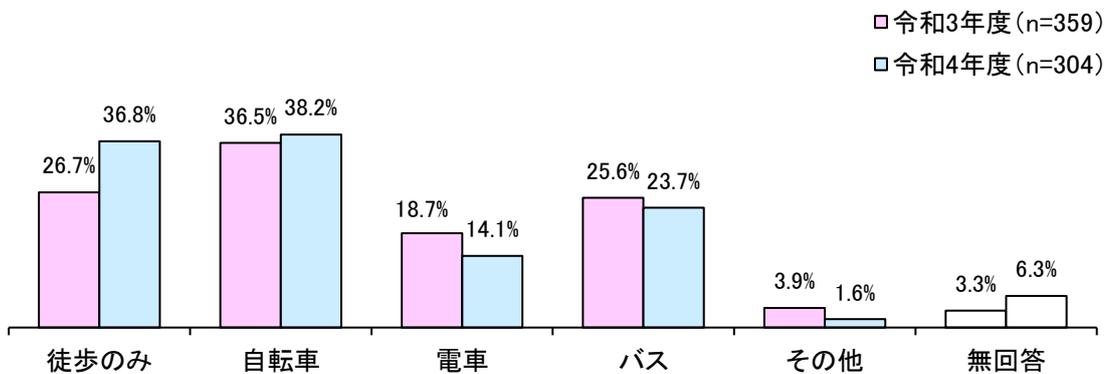
①性別



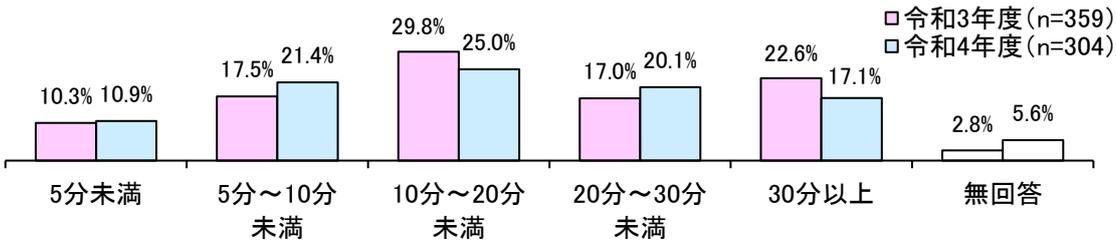
②年齢



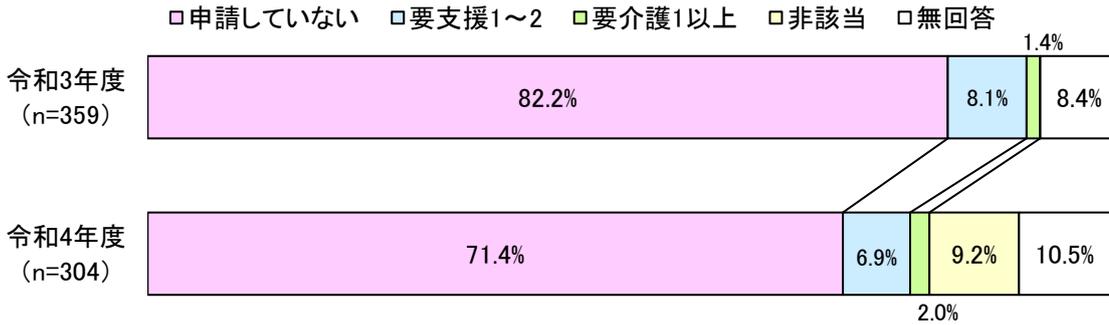
③主な交通手段



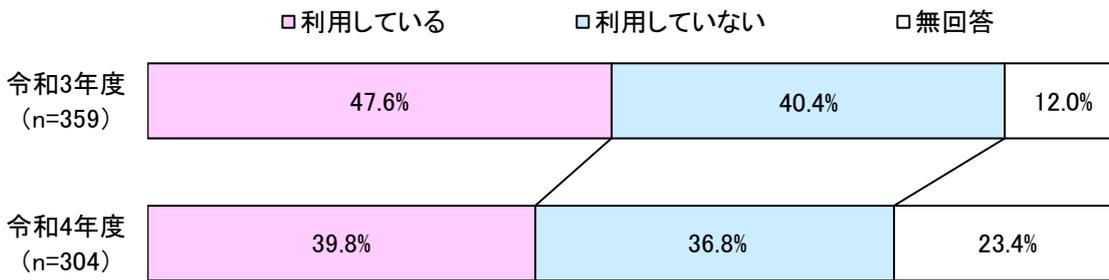
④所要時間



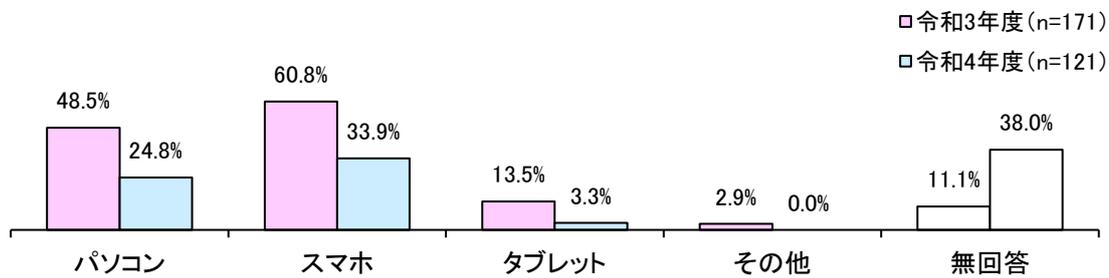
⑤介護保険の認定状況



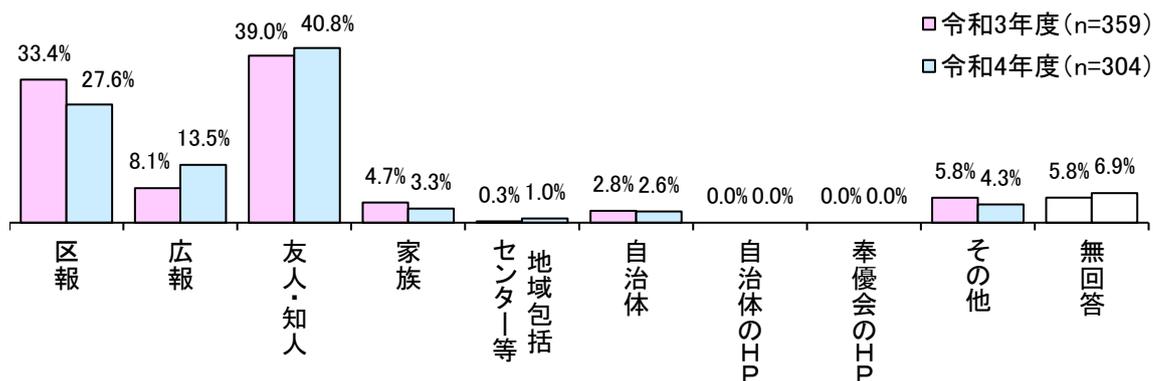
⑥自宅でのインターネット利用状況



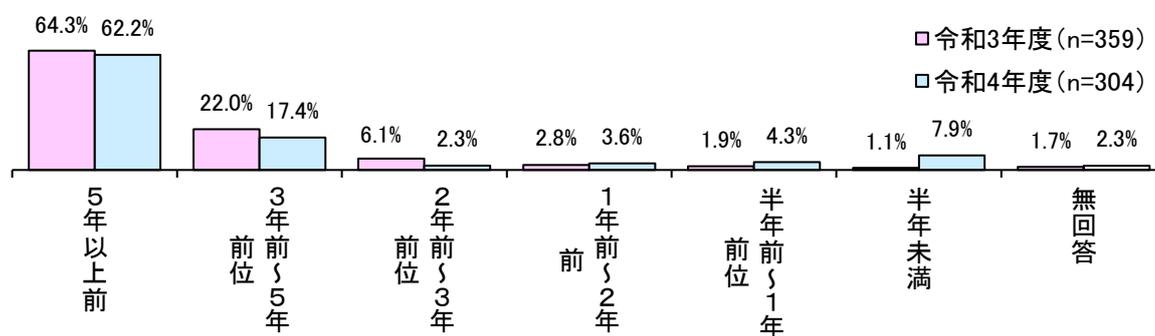
⑦利用している機器(インターネット)



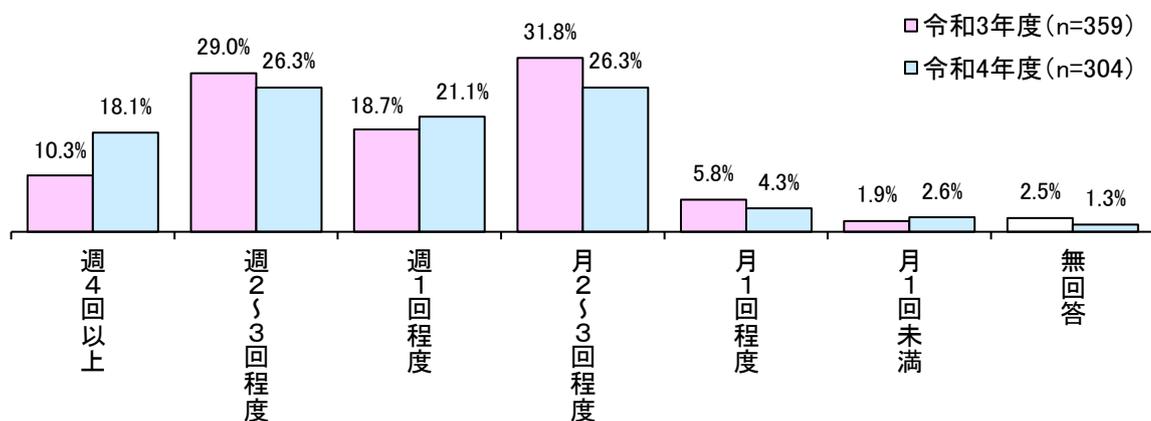
(2)センターを利用し始めたきっかけ



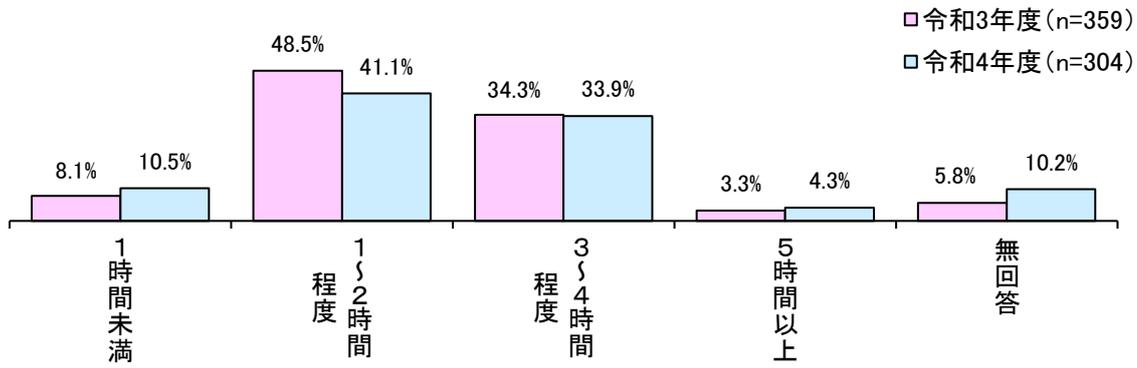
(3)センターの利用開始時期



(4)施設の利用頻度

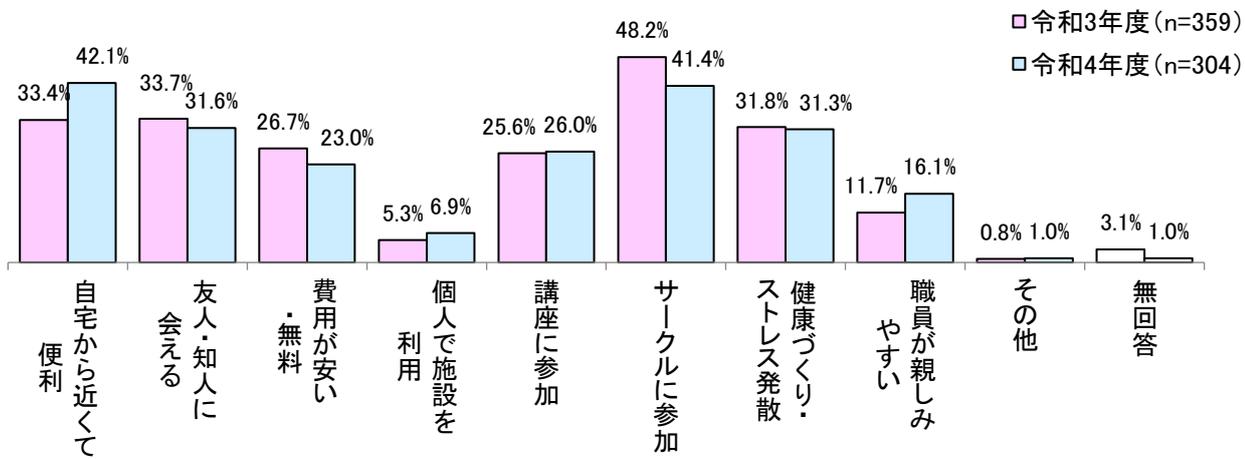


(5)1日あたりの滞在時間



(6)施設を利用

する理由

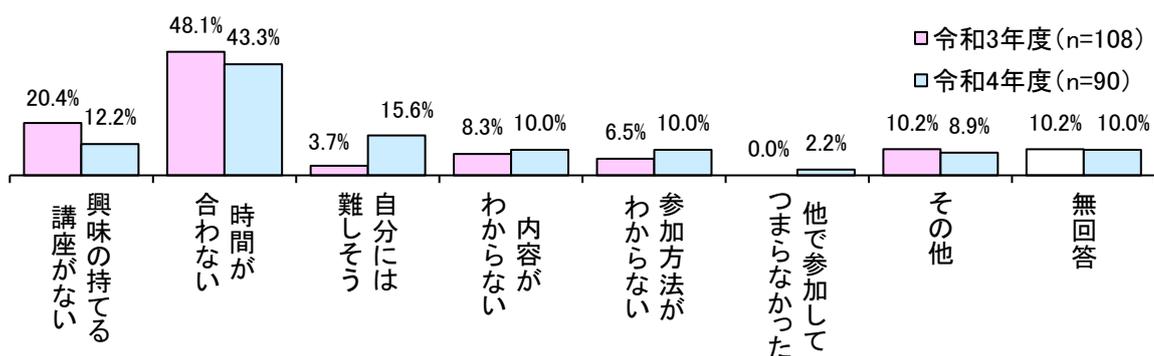


(7)講座への参加について

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
令和3年度 (n=359)	57.7%	30.1%	12.3%
令和4年度 (n=304)	58.6%	29.6%	11.8%

②参加しない理由

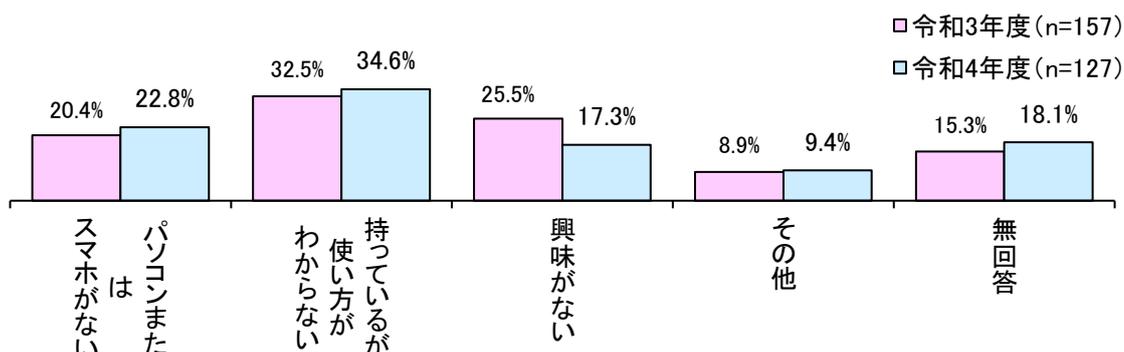


③オンライン講座に参加したことがあるか

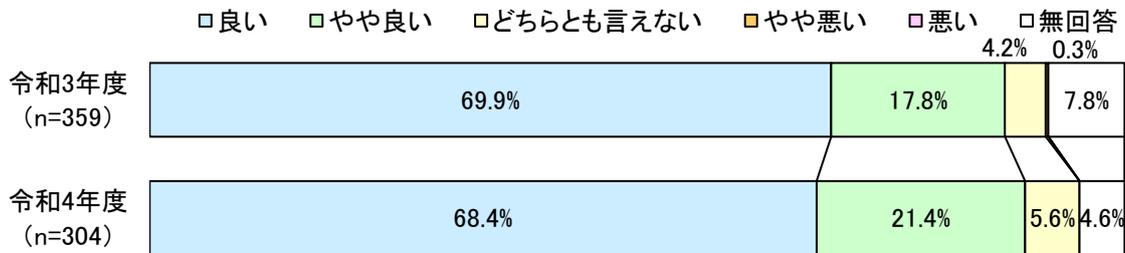
- 参加したことがある
- 参加したことはなく、今後も参加しない
- 参加したことはないが、インターネット等の環境を整えば参加したい
- 無回答

令和3年度 (n=207)	14.0%	52.7%	23.2%	10.1%
令和4年度 (n=178)	19.1%	42.1%	29.2%	9.6%

④オンライン講座に参加しない、できない理由



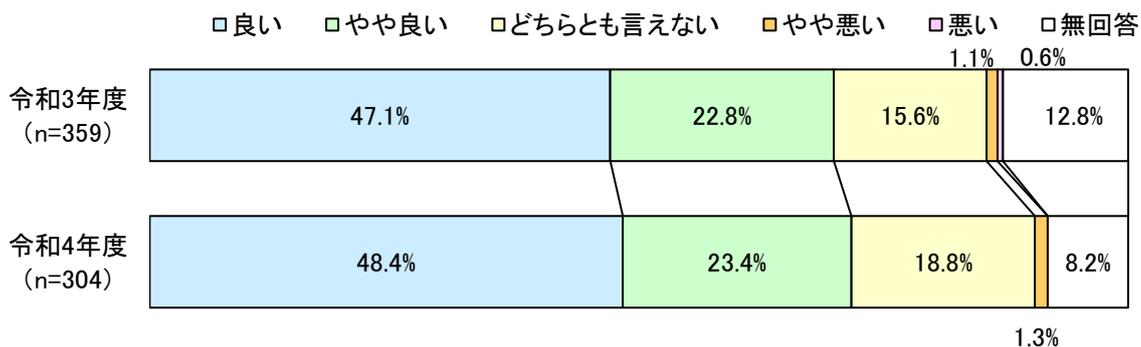
(8)-1 センターの運営について／センターは衛生面、安全面が確保されているか



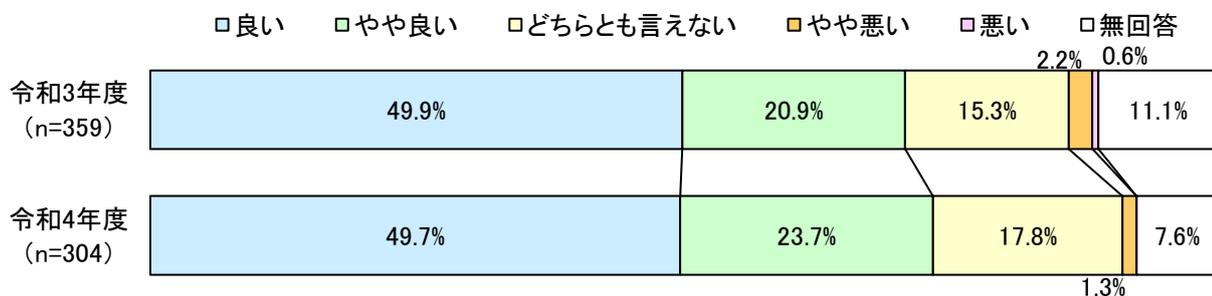
(8)-2 センターの運営について／館内外の案内、掲示物やポスター等のわかりやすさ



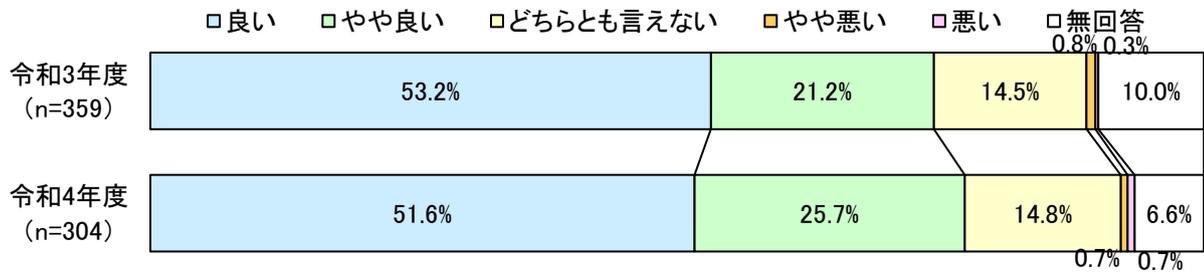
(8)-3 センターの運営について／質問・要望などの伝えやすさ



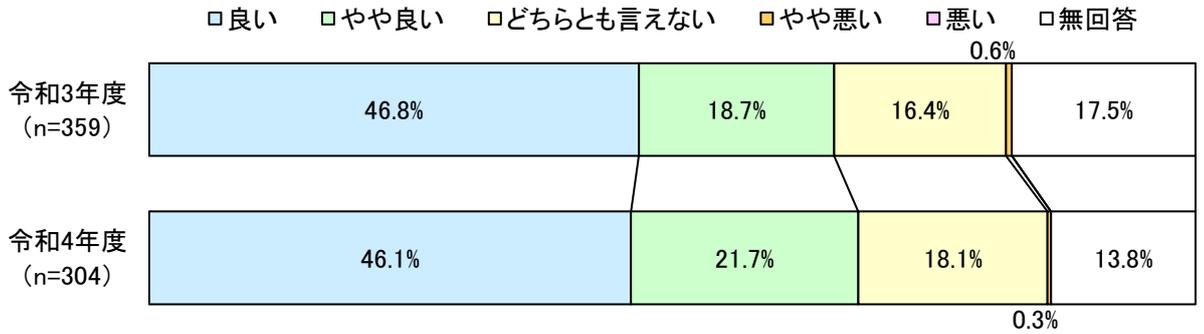
(8)-4 センターの運営について／質問・要望などへの速やかな対応



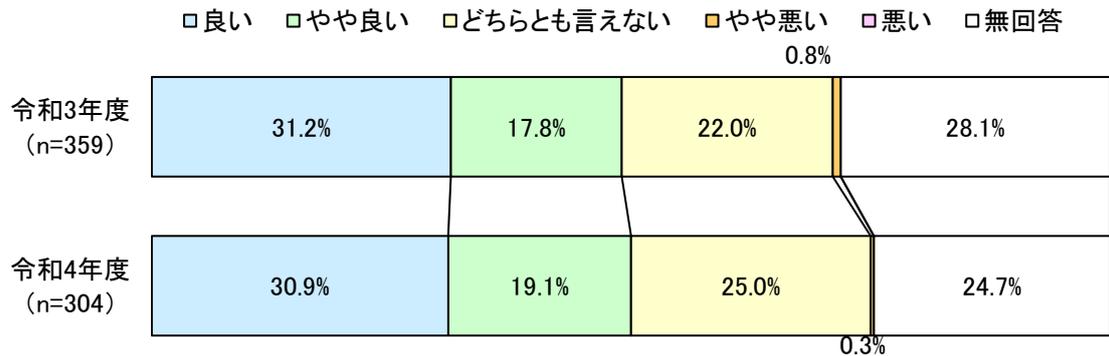
(8)-5 センターの運営について／利用者への対応の公平さ



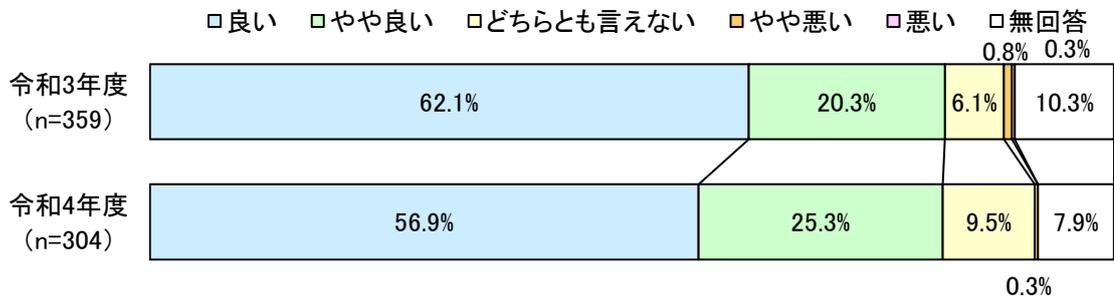
(8)-6 センターの運営について／個人情報保護への取組み



(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報提供

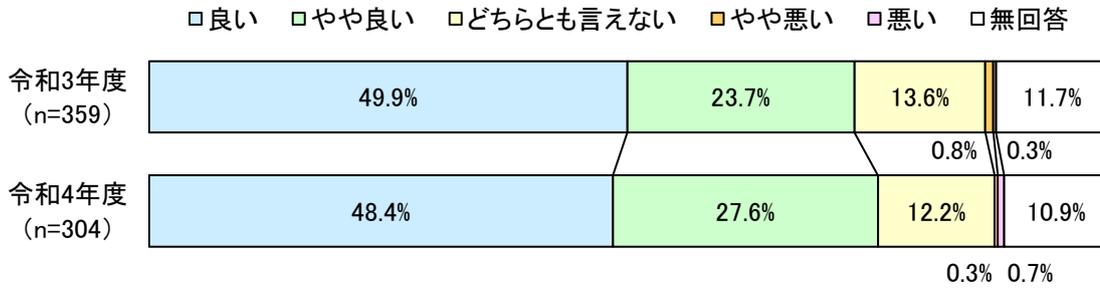


(8)-8 センターの運営について／新型コロナウイルス対策ができているか

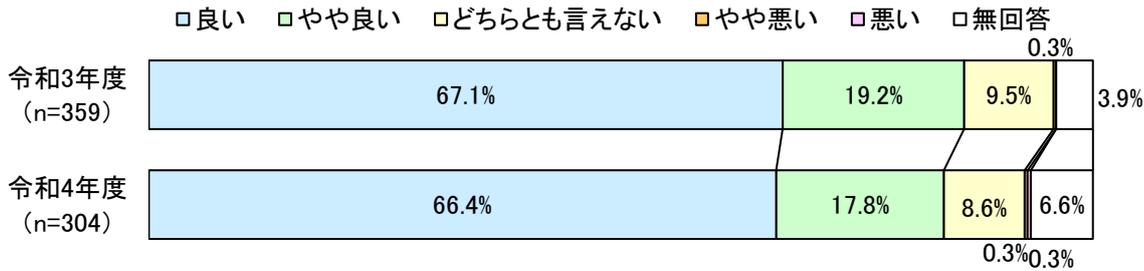


(8)-9 センターの運営について／1~8 も踏まえたセンターの運営全体について※

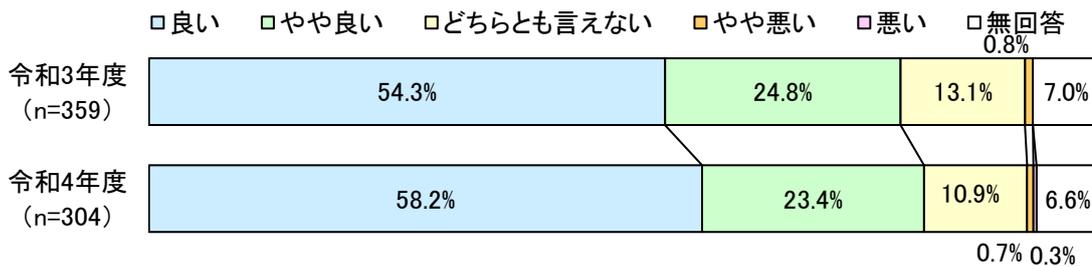
※令和3年度調査は
「センター全体の運
営について」



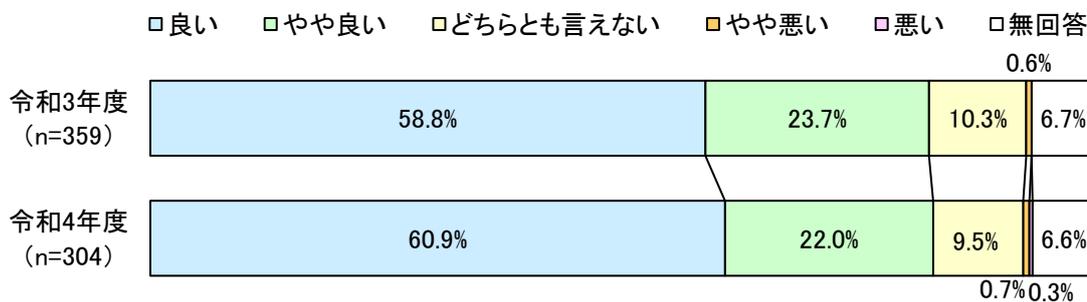
(9)-1 施設の職員について／職員の服装



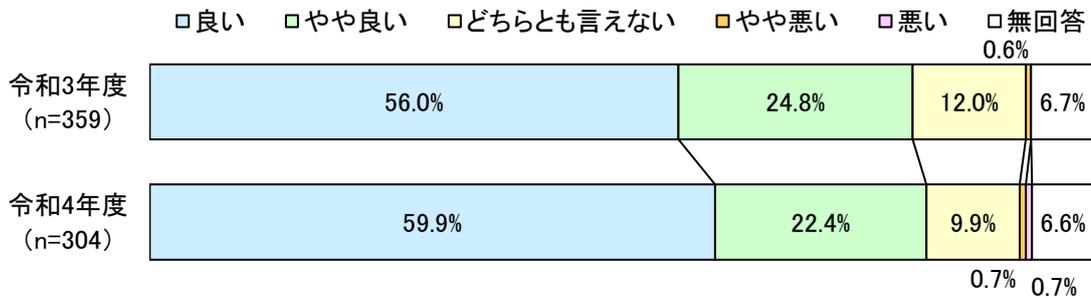
(9)-2 施設の職員について／積極的に挨拶や話しかけたりしている



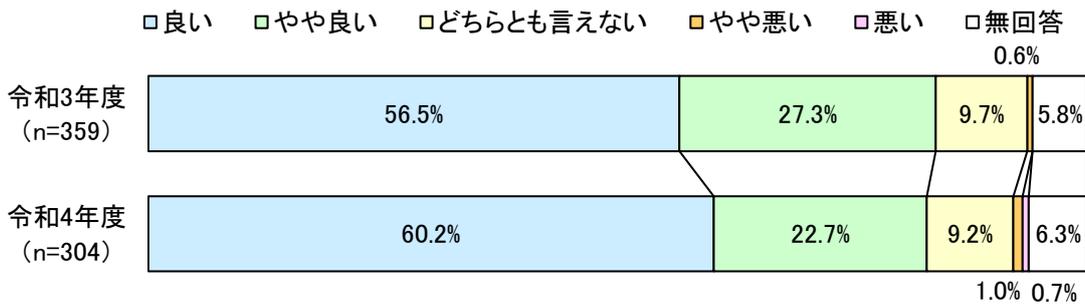
(9)-3 施設の職員について／職員の言葉遣いの丁寧さ



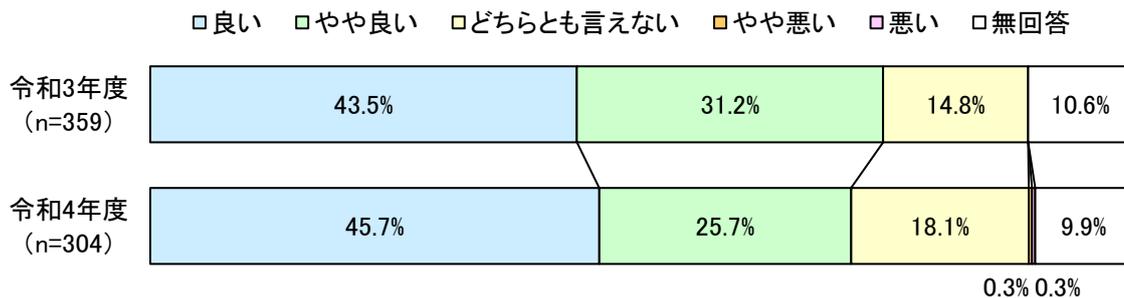
(9)-4 施設の職員について／職員の説明などの話のわかりやすさ



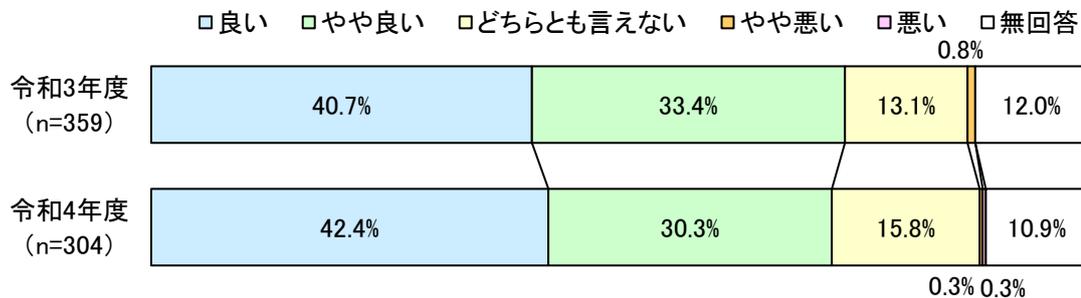
(9)-5 施設の職員について／職員の対応全体について



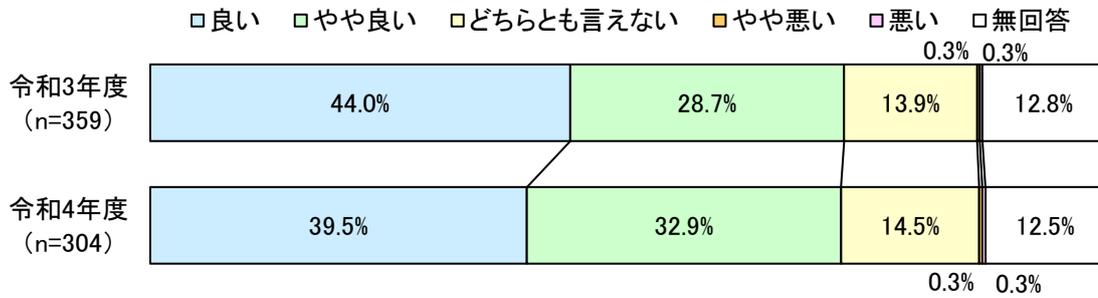
(10)-1 施設を利用した効果について／健康状態の改善



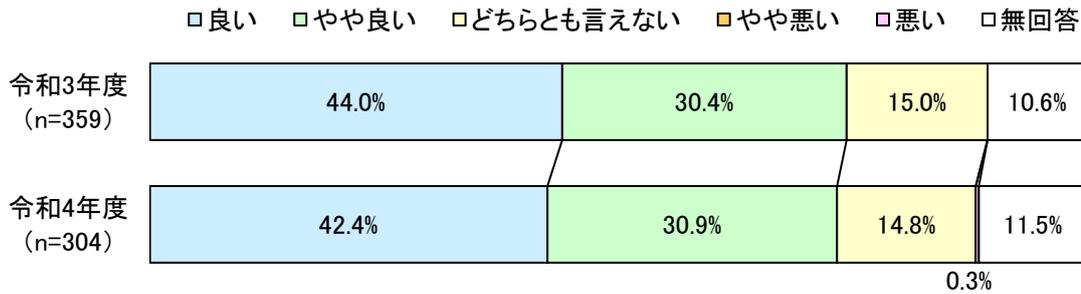
(10)-2 施設を利用した効果について／ストレスや不満の解消



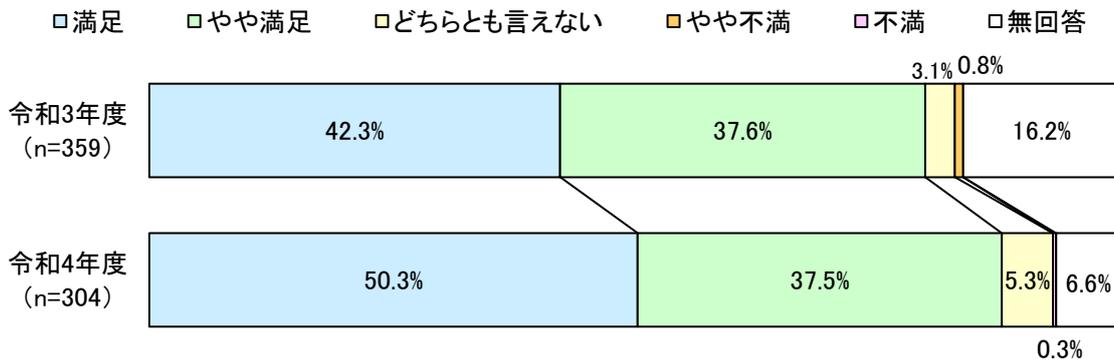
(10)-3 施設を利用した効果について／家族以外との交流



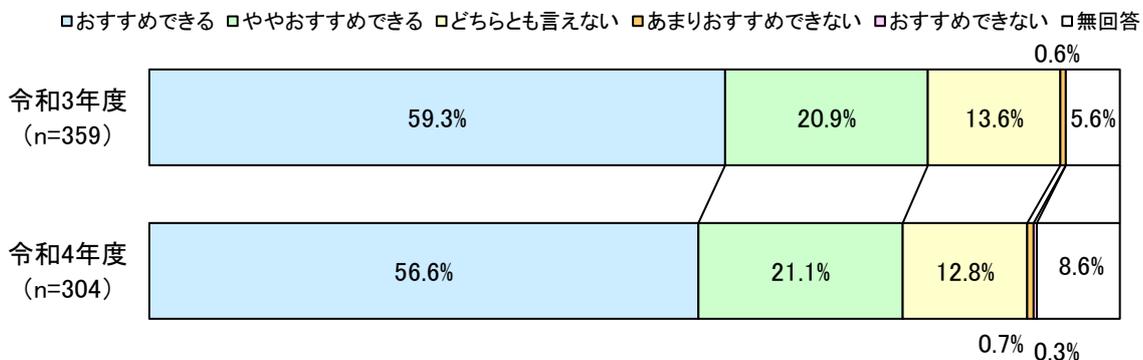
(10)-4 施設を利用した効果について／生きがい/やる気などの向上



(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



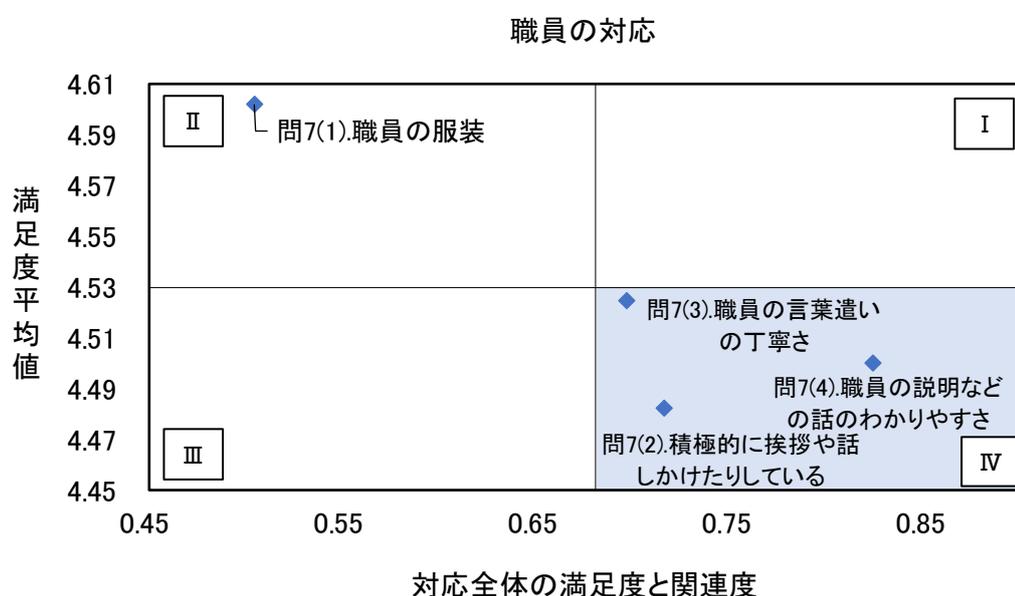
(13) 施設利用の満足度(CS グラフ)

①施設の運営

※豊玉高齢者センターでは、問 6 の施設の運営に関する設問にて、「やや悪い」「悪い」の回答が無い項目があり、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は 4.4 点以上と高くなっているが、「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」、「職員の説明などの話のわかりやすさ」は比較的満足度が低く、職員の対応全体の満足度との関連度も高いことから優先課題となっている。



自由回答一覧

問 1 センターを利用し始めたきっかけ

- ・介護で来た・先生の講座・通りがかり・センター前を通って知った
- ・ボランティア募集に応募して、存在を知った
- ・近隣・ケアマネ・さんぽ途中で何かしら～・近所で知っていた。
- ・友・町会役をはなれ時間に余裕が出た為。・通りすがり・近い
- ・買い物の途中で・指導者のすすめ・センター前を通り 60 からの利用楽しみ

問 4 センターを利用する理由

- ・映画がある・自宅から遠いので来たら長くなる。
- ・町会役をはなれ時間に余裕が出た為。・マージャンに参加

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

- ・練馬に転入したばかりだから

問 5-4 オンライン講座に参加しない、できない理由

- ・他でやっているから・出来るようになるか分からないから
- ・時間的に合わない・内容がわからない・時間がない・十分に活動している
- ・興味のある講座が無い・WiFi の環境にない・直接人とお話したいから(昔から)
- ・平日、いそがしい為・あまり使わないから・うまく使えない
- ・オンラインまででは、やりたくない。健康で歩けるうちは。
- ・オンライン講座があるのを知らなかった。・Zoom をまだ使っていない・遠い

問 10 センターを同年代の知り合いの方に紹介したい・おすすめできない理由

- ・職員の皆様方の対応が良い。・利用しやすい・感じがとても良い・全部良い
- ・すべて良いから・気軽に参加が出来る。・多種多様の講座がある
- ・いろいろな講座があるから・楽しく過ごせる・心身の健康に役立つ
- ・家にとじこもるよりセンターに来た方が明るくなると思います。
- ・光ヶ丘のセンターより皆様の感じが明るくて親しみ易い
- ・無料のイベントが恒にあるので参加しやすいからとすすめたくなる
- ・交流を持つことは良い事だから・気楽に参加できる催物が多い。
- ・家に居るより色々とみるものがある。(絵、習事等) ・気らくに習うことが出来る。
- ・楽しいですから・トイレがきれい・入りやすい・とても利用しやすいから
- ・独居で会話が少ない。・ストレス解消になる。・趣味の会、友達作り
- ・家にこもりっきりの友人が多いので(70 代後半)
- ・参加しているサークルに声をかけて参加して下さった方がいた。
- ・講座の募集に申し込み、当るかは本人しただが?
- ・何人かへおさそいして、来館された方がいます。
- ・家で居られるようなら足を運ばれては～と思います。

- ・おすすめできますがむりにはしない 最後自身できめた方が良くと思います。私がそうです。
- ・遠いので・駅から遠いのがやや難点です。
- ・あまり多くなならない方がよいから
- ・近所に声をかけられる様な人が少ないから。
- ・近くに知人がいない! ・すすめるけど、いやだと言う人もいる
- ・目的が限定している・職員の対度が良くない時もある。
- ・人が集まる場所には、いやがらせもあるのが残念です。
- ・残念ながら周囲は身勝手な人が多い

問11 センターへのご意見・ご要望

<施設・設備について>

- 夏のエアコン温度、低過ぎに感じる事あり。ウォーマーなどで対処している。

【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。皆さまに快適にお過ごしいただけますよう、館内巡回並びに積極的にお声がけを行いながら屋内の適温維持へも配慮し環境整備に努めてまいります。

- 毎月の忘れ物は品物を見れるようにしていただければ(落した所、忘れた場所)少しは忘れ物が自分自身解って頂きに(事務所)行けるのではないかと思います。

【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。これまで拾得の情報と物品名の一覧のみ掲示してまいりましたが、ご意見をいただいた直後より、物品の写真を掲示しています。その効果が見られ、引き取り率も向上しております。今後も引き続き対応してまいります。貴重なご意見誠にありがとうございます。

- 通路に折り紙はやめて欲しいです。

【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。講座等でご作成いただいた作品を成果発表の場として一定期間展示する場合がございます。ご利用の妨げにならぬよう、十分配慮して対応してまいります。

<職員について>

- 個人的なことに立ち入りすぎる職員さんもいます
- 職員の職務態度に問題のある人がいる。(昨年から、一昨年から)
- 平等を希望
- 補聴器を付けているが(ルフラン)はつきり聞こえなく残念に思います。
- 若い職員の方のうもれた知識を、実戦に教えてほしい時もある!!

【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。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。皆さまに気持ちよくご利用いただけますよう、笑顔と元気な挨拶を心がけてまいります。また、皆さまのお気持ちやお身体の状態に寄り添った対応に留意してまいります。今後とも、引き続き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。

- いつも利用者の人に親切に対応され、こまかい心使いに感謝しています。これからも年より1人1人にやさしく接し、我家にいるような気持ちにさせて下さい。いつもありがとうございます。
- 職員の皆様お体に気をつけてご指導ください いつも感謝しています
- 先生、皆様が大変親切でありありがとうございます。こころじょうぶです。
- 職員の対応も良く毎日出てくるのが楽しみです。
- みなさんしんせつです。

【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れ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>

- お風呂の再開を望みます…でも、まだ無理かも???ですね。

【回答】

ご不便をおかけしております。コロナ禍において、止むを得ず休止しております。再開の目途が立ちましたら、お知らせをいたします。ご理解ご協力のほど、よろしくお願いいたします。

- コロナで何でもだめといわずもっと老人のことを考えて何でもやって下さるようお願いいたします。
- コロナなくなってどれも参加したい
- 朝行くのがせいいっぱいですが帰りは来て良かったと思っています。ただ昼食の時間がもう少し時間がほしいと思うのは私のわがままでしょうか？先生方はゆっくり食べて下さいといってくれますがいつもいません。
(いきがいデイサービス？)
- 色々な講座があるが抽選のことがあるのは残念です。
- 催し物抽選のためなかなかあたらない。
- 講座の抽選が多くて好きな講座があたらない。
- 回数を増加できないでしょうか？先生の都合もあるとは思いますが…
- いつも体操は楽しみです。たまに映画もよいのでみます。長びくコロナで気も暗くなりますけれどガンバリましょう。
- 楽しく、健康増進出来る様をお願いします
- いつも楽しく卓球に参加させて頂いています。ありがとうございます。

【回答】

ご意見ありがとうございます。お一人でも多くの方のご希望に添えるよう、いただきましたご意見を出来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大変心苦しく思っております。少しでも多くの方のご希望に添えるよう、応募を多くいただいている講座や事業は、定員枠の拡大や再度開催の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。

<サークル活動について>

- 鍵の受取り時間をもうすこし早くしてほしい。

【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。皆さまに気持ちよくご利用いただけますよう、午後6時から夜間利用が始まるまで時間帯に各お部屋の整備や清掃を行っております。ご要望にお応えできず大変申し訳ございません。ご理解とご協力のほど、よろしくお願いいたします。

- サークルの規約を簡素にしてほしい、役員など

【回答】

ご意見ありがとうございます。規約作成の際、お手数をお掛けしております。センターにて規約見本や雛型を準備しておりますので、是非ご活用いただければと思います。引き続き皆さまのご意見を伺いながら効率化を目指し、ご負担とならぬよう努めサポートさせていただきたいと考えております。何卒ご理解ご協力の程、よろしくお願いいたします。

- イベントの時、ワイキキも出して下さい。

- フラの練習を頑張っています。イベントの時に発表の場を作っていただけたら嬉しいです。ワイキキより

【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。コロナ禍において、イベントの中止や縮小が余儀なくされ、発表の場を十分に設けることが出来ずに申し訳ございませんでした。緩和されつつある今、機会や場所を整えてまいりたいと思います。その時には、是非、ご参加いただけますと幸いです。

<その他ご意見>

- 家にいるより皆さんの声を御聞きして元気をもらっています。

ありがとうございます

- センターが有る事で誰かに会えて、おしゃべり出来ることが大変ありがたいです。

- 外に出る機会を作ることが年をとると大事だと思います。人との交流が大事。

- いつも気持ちよく利用させていただいています。ありがとうございます。

- いつも何かと楽しくさせて頂いてありがとうございます。

- いつも利用させて頂いてありがとうございます。

- これからもよろしくお願いいたします。

- センターは私の生きがいです

- 顔見知りが多いので楽しい。

- 大変たのしかったです。

- 今でじゅうぶんです。

- 満足させて頂いてます。 ●今迄通で結構ですワ。 ●特にないです。 ●別になし

【回答】

数々の嬉しいお言葉ありがとうございます。皆さまから頂戴するお言葉が、私ども職員の励みとなっております。今後も皆さまに元気で楽しく活動していただけますよう、精一杯努めてまいります。

F3 センターまでの主な交通手段

・徒歩・バス・自転車・バイク・自動車・地下鉄・タクシー

調査にご協力いただきまして、誠にありがとうございました。

センターのご利用や運営についてご意見等ございましたら、ご遠慮なく職員までお申し出くださいませ。また、各お部屋やフロアーに「ご意見箱」を設置しております。そちらもご活用いただけましたら幸いです。ご利用される皆さまにご満足いただけますよう、職員一同努力してまいります。今後ともどうぞよろしくお願い申し上げます。