

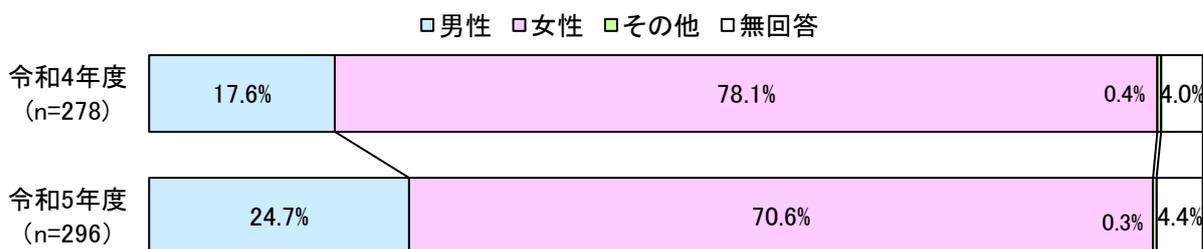
令和5年度目黒区立高齢者センターご利用者満足度調査

調査期間：令和5年9月1日～9月16日

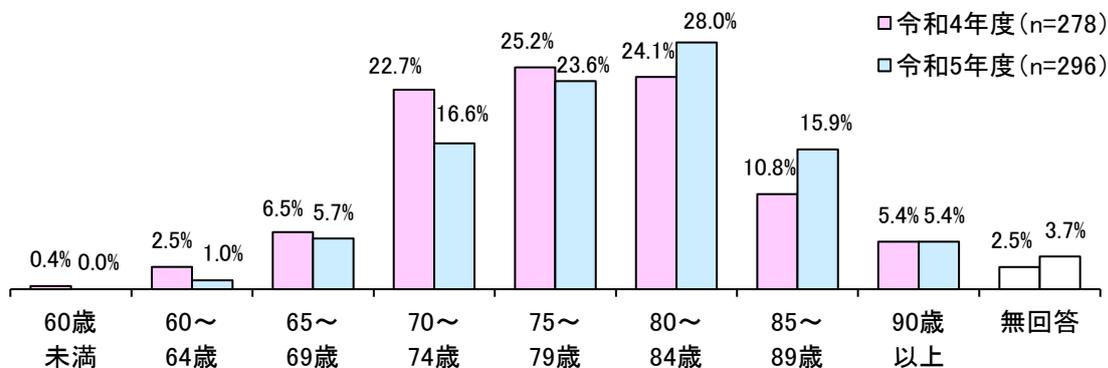
回収枚数：296枚

(1)回答者の属性

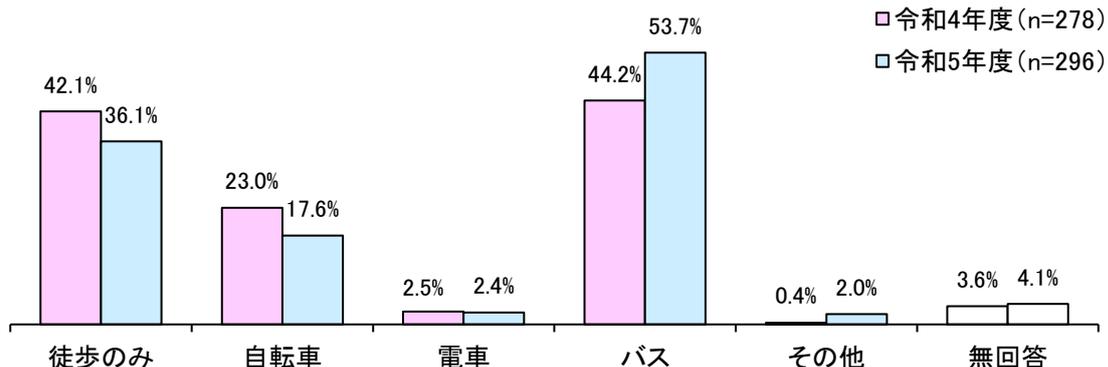
①性別



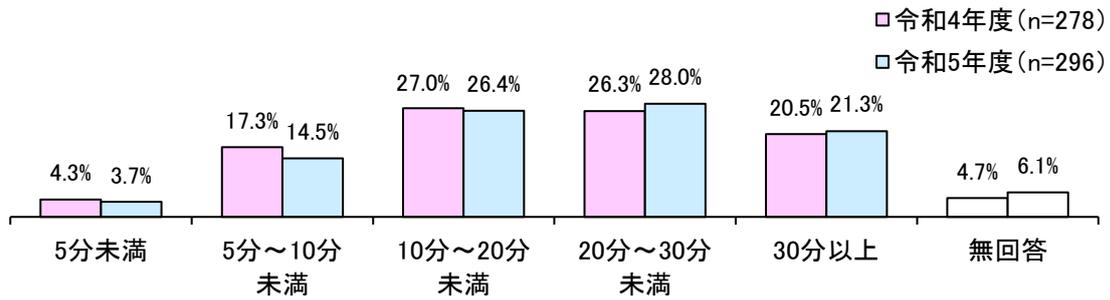
②年齢



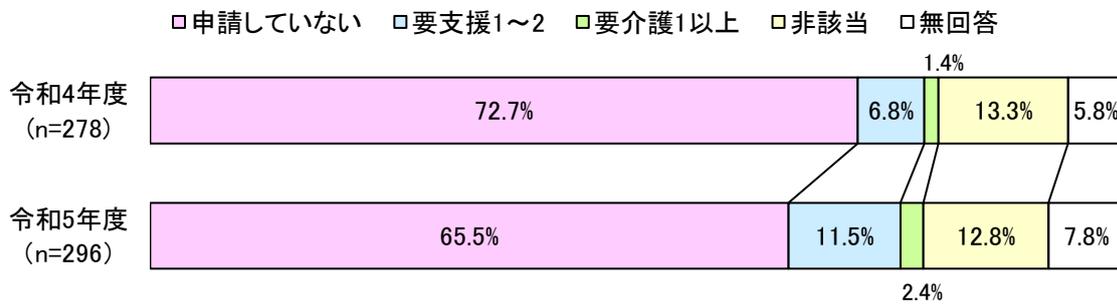
③主な交通手段



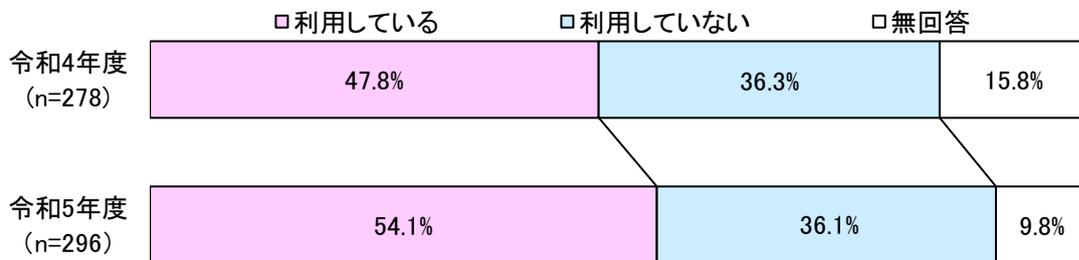
④所要時間



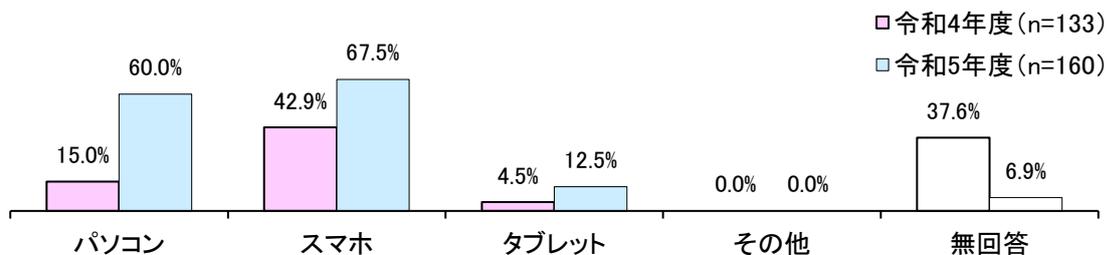
⑤介護保険の認定状況



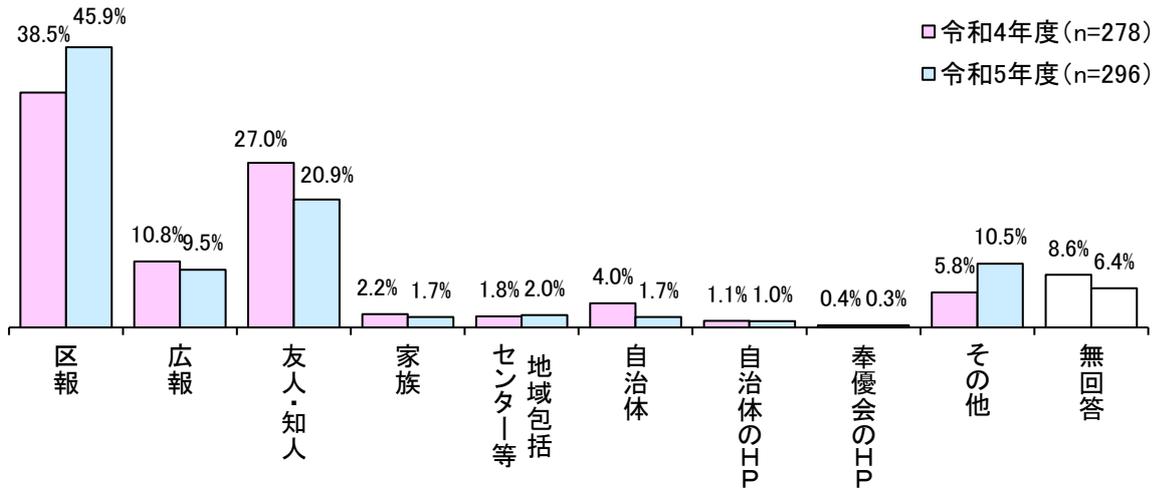
⑥自宅でのインターネット利用状況



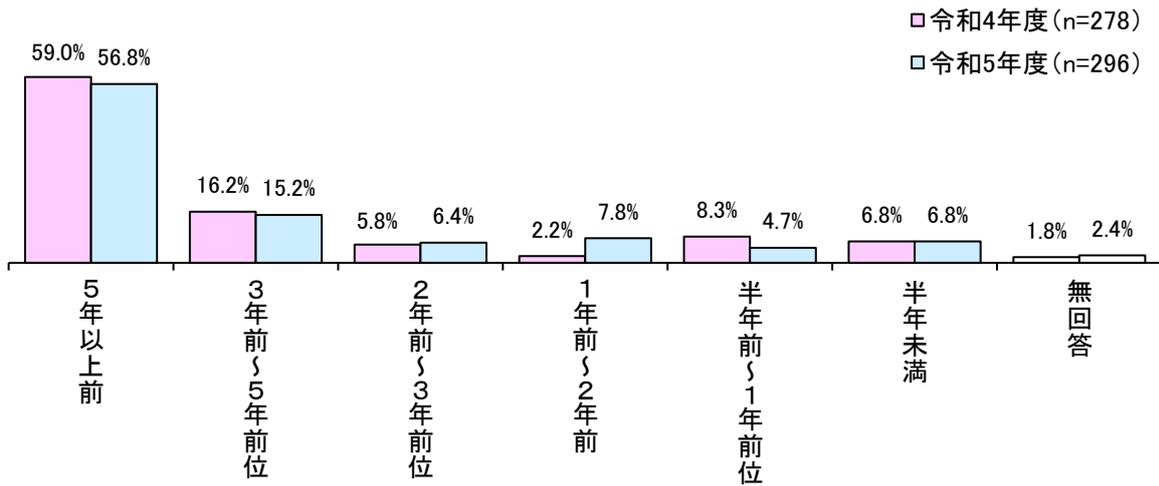
⑦利用している機器(インターネット)



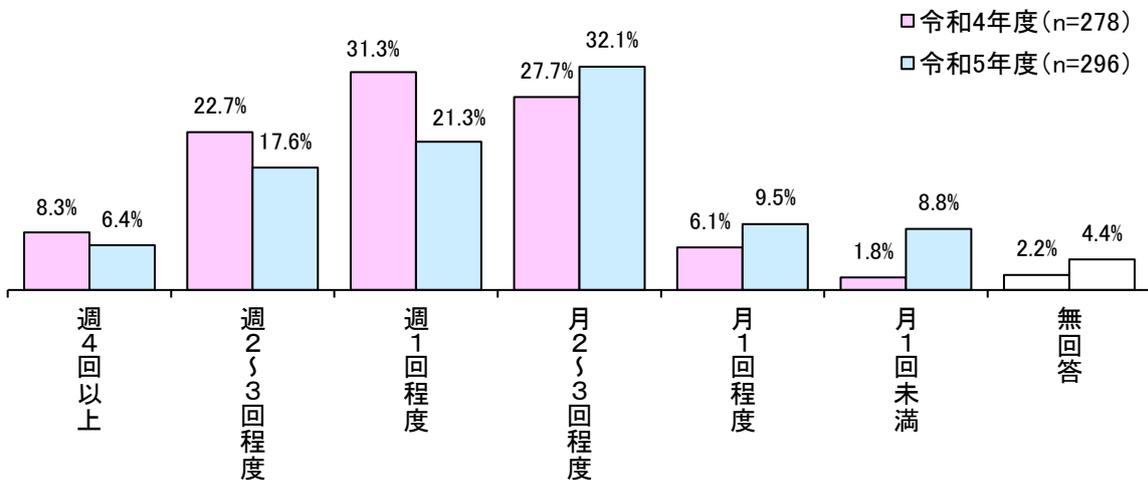
(2)センターを利用し始めたきっかけ



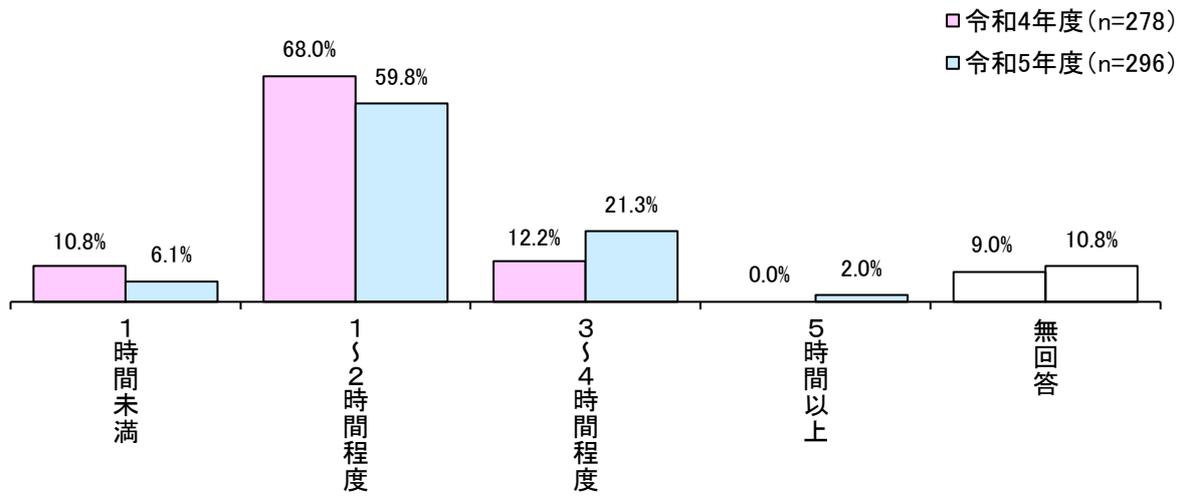
(3)センターの利用開始時期



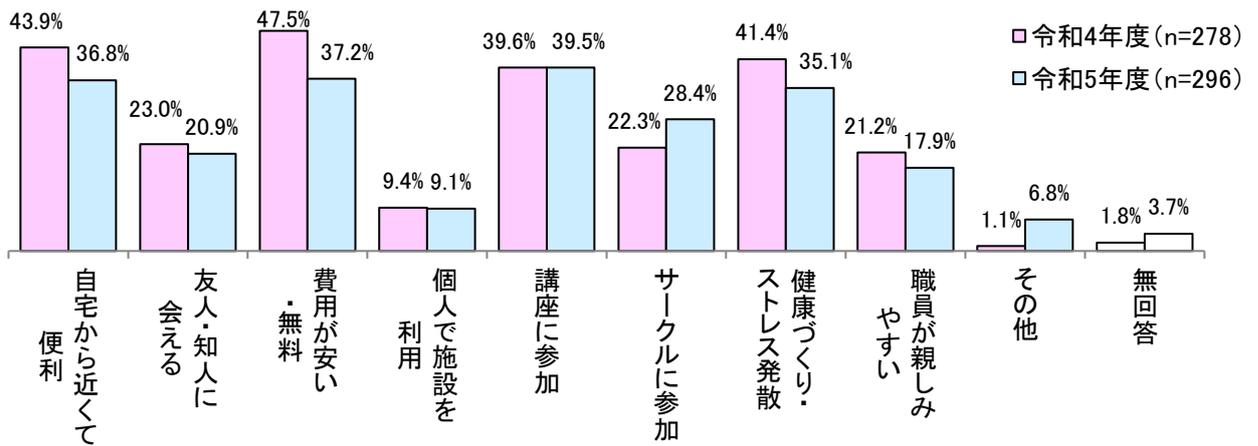
(4)施設の利用頻度



(5)1日あたりの滞在時間

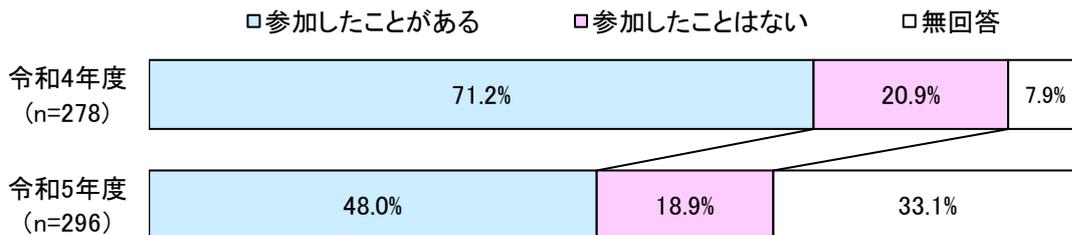


(6)施設を利用する理由

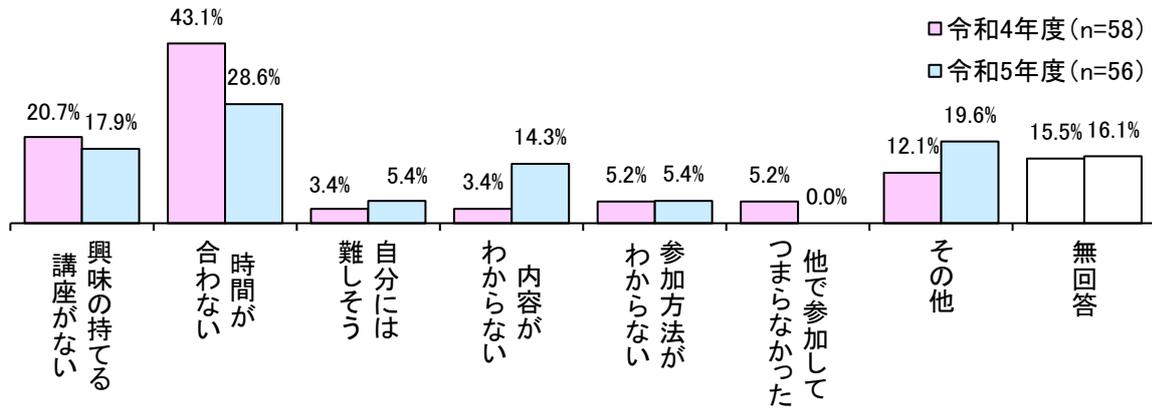


(7)講座への参加について

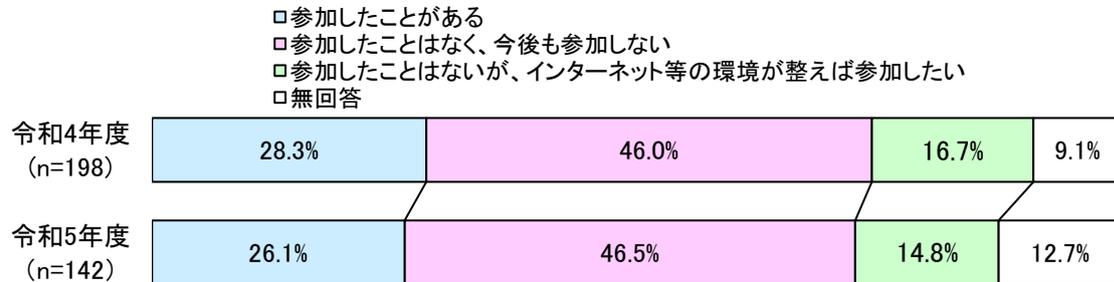
①参加の有無



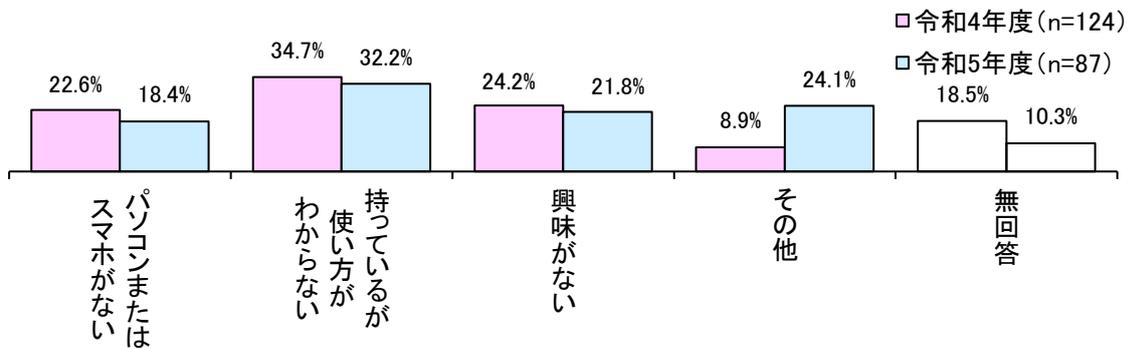
②参加しない理由



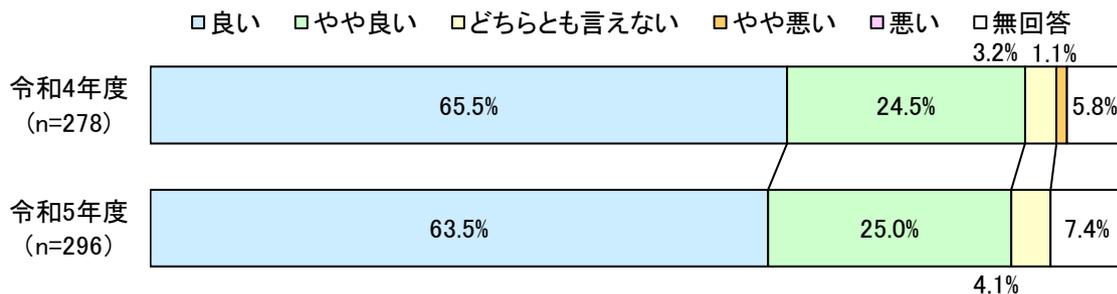
③オンライン講座に参加したことがあるか



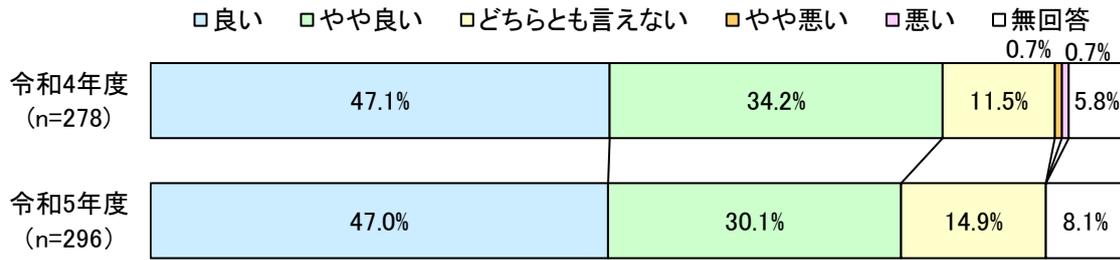
④オンライン講座に参加しない、できない理由



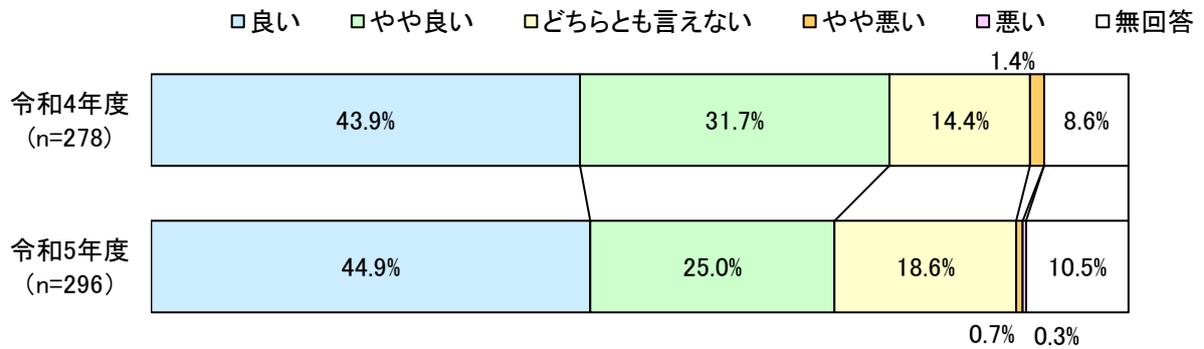
(8)-1 センターの運営について／センターは衛生面、安全面が確保されているか



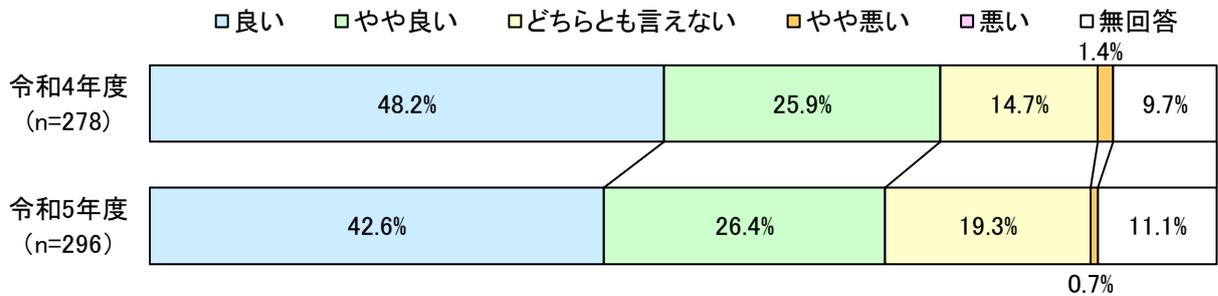
(8)-2 センターの運営について／館内外の案内、掲示物やポスター等のわかりやすさ



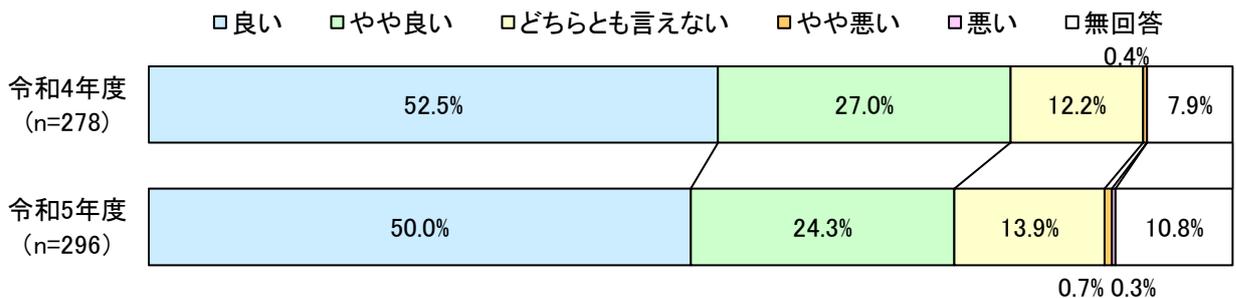
(8)-3 センターの運営について／質問・要望などの伝えやすさ



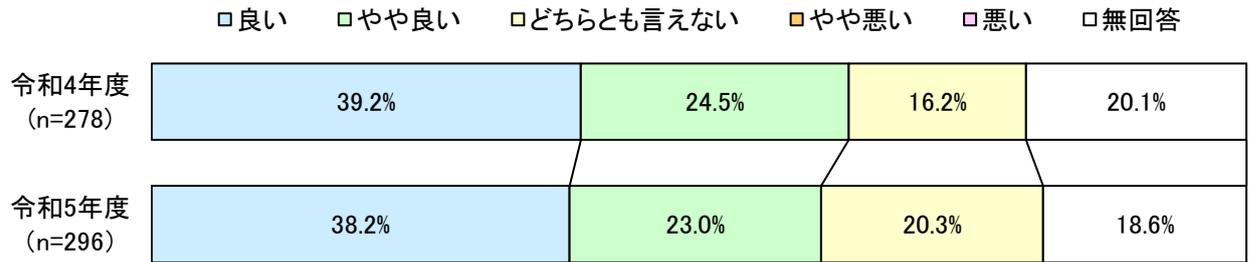
(8)-4 センターの運営について／質問・要望などへの速やかな対応



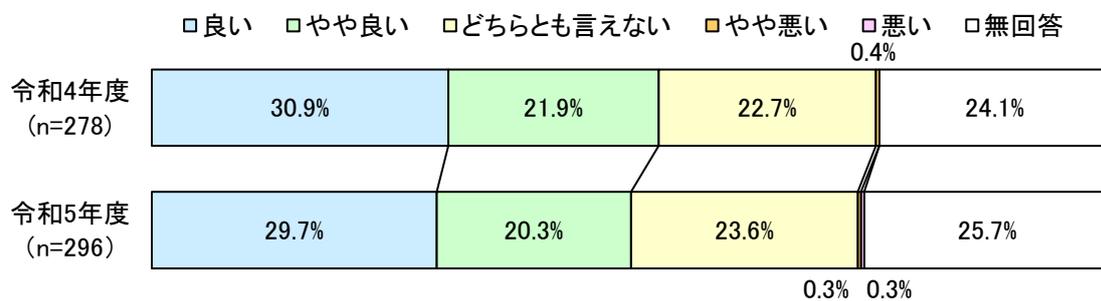
(8)-5 センターの運営について／利用者への対応の公平さ



(8)-6 センターの運営について／個人情報保護への取組み



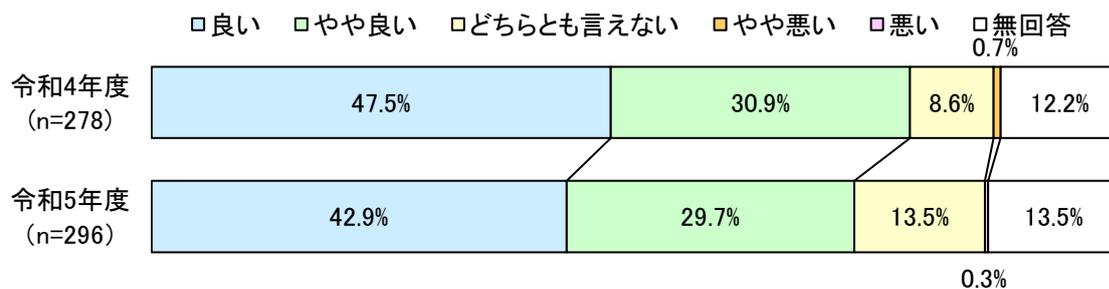
(8)-7 センターの運営について／ホームページや公式ライン・ツイッター等での情報提供



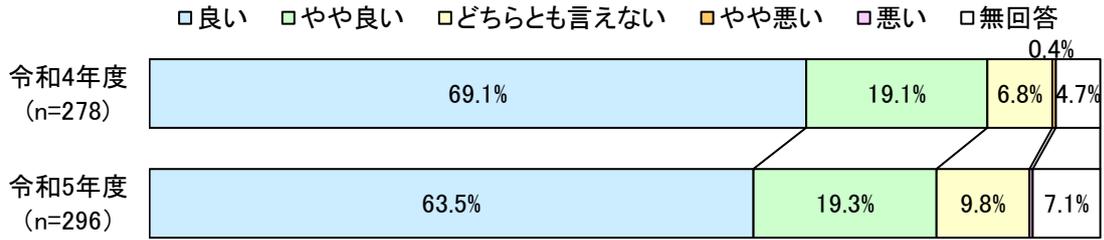
(8)-8 センターの運営について／新型コロナウイルス対策ができているか



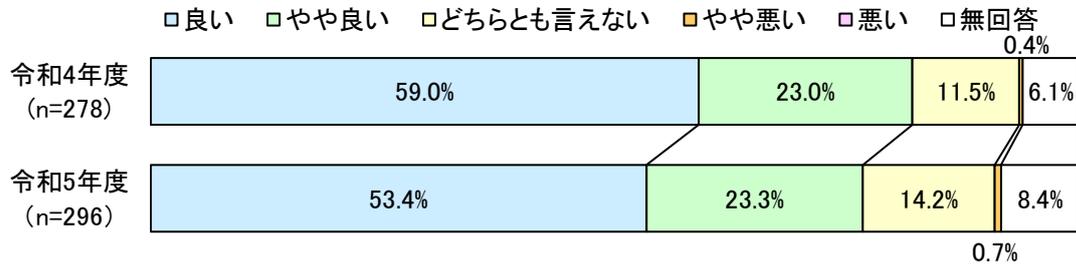
(8)-9 センターの運営について／1~8も踏まえたセンターの運営全体について



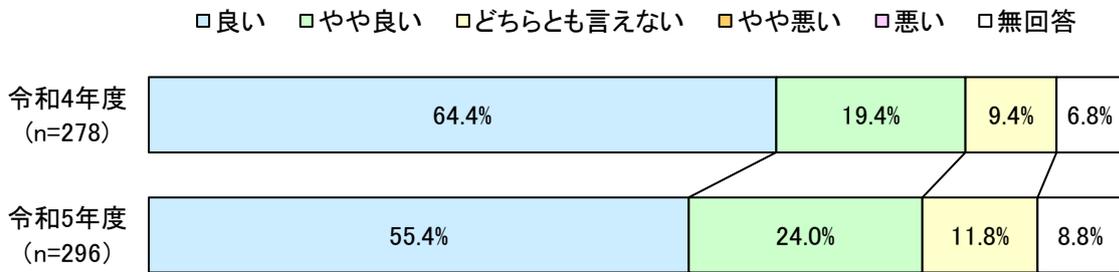
(9)-1 施設の職員について／職員の服装



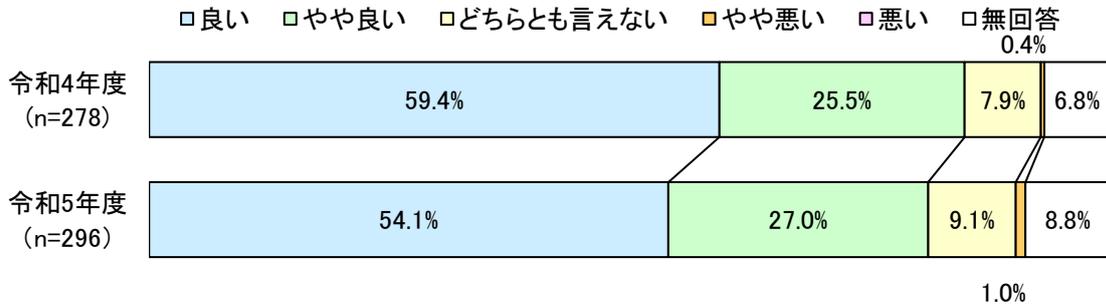
(9)-2 施設の職員について／積極的に挨拶や話しかけたりしている



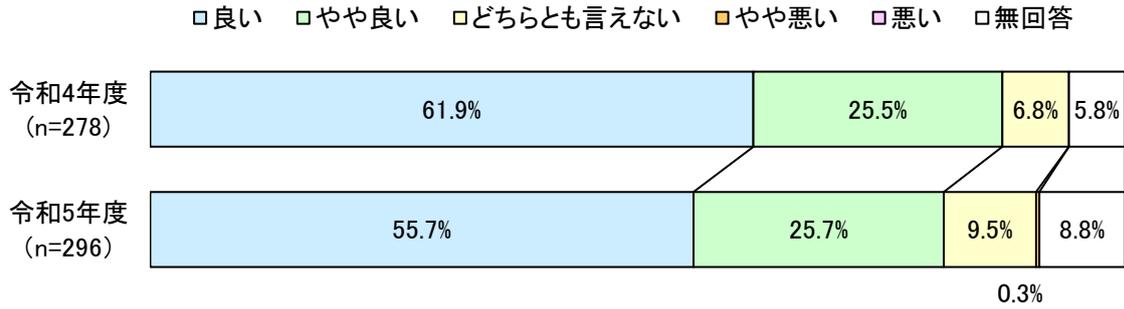
(9)-3 施設の職員について／職員の言葉遣いの丁寧さ



(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



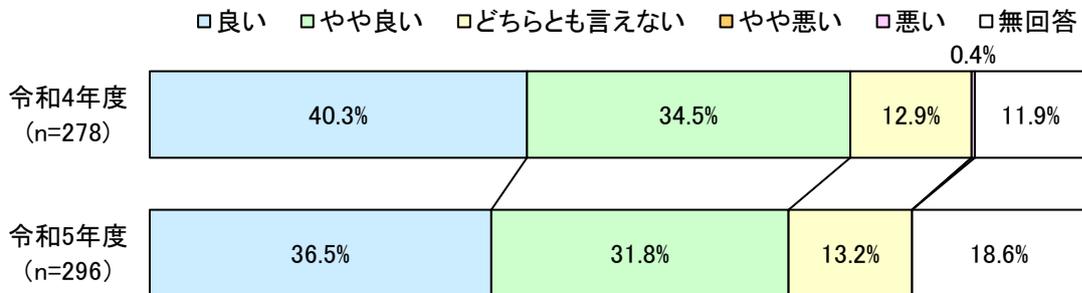
(9)-5 施設の職員について／職員の対応全体について



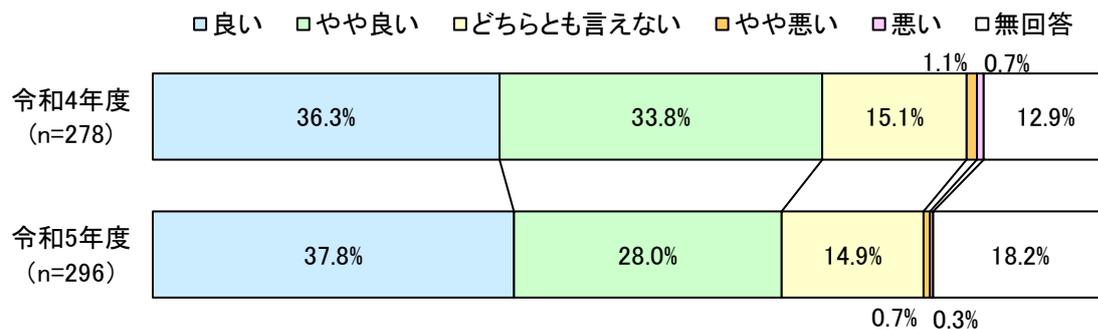
(10)-1 施設を利用した効果について／健康状態の改善



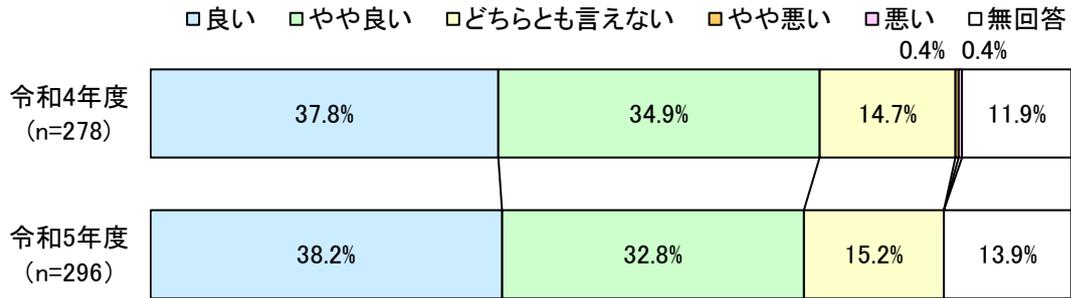
(10)-2 施設を利用した効果について／ストレスや不満の解消



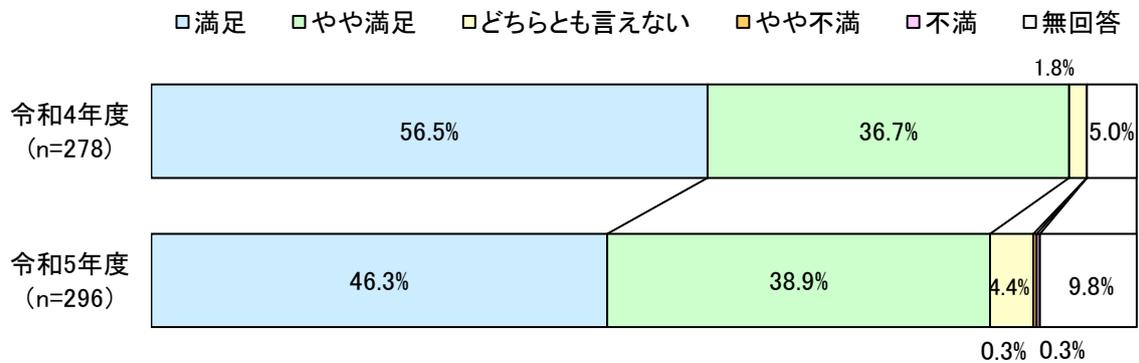
(10)-3 施設を利用した効果について／家族以外との交流



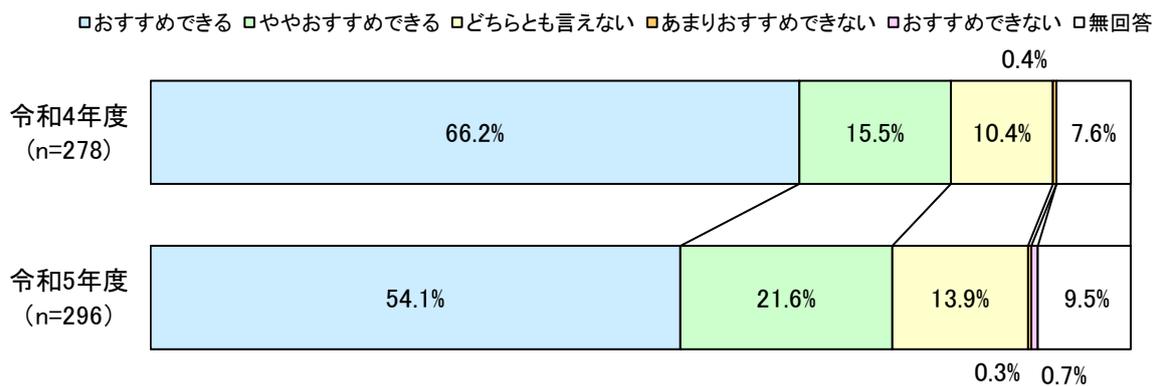
(10)-4 施設を利用した効果について／生きがい/やる気などの向上



(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

※目黒区立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

※目黒区立高齢者センターでは、問 7 の職員の対応に関する設問にて、「やや悪い」「悪い」の回答が無い項目があり、満足度の比較ができないため省略する

目黒区高齢者センター

皆様より多くの良い意見をいただきました。
誠にありがとうございました。

入浴場が良い。受付の方が親切です。
楽しい友達が出来るとストレスなくなる。
職員さんは明るくて親切だし多種の講座があって大変楽しいです。
バスからの道も散歩に良く適度に他人と話が出来るとは大変嬉しい。
色々な講座があり楽しく学ぶ事が出来る。
職員さん達が優しく接して下さる事。
抽選がある。
丁寧な対応で安心できる。
家族以外の人との関わりを持つことができる。
高齢者の情報収集や高齢者同志の情報交換ができる。
気分転換できる。
健康の為、脳トレ、ボケ防止、楽しく気晴し出来る。
高齢者の為の施設で使いやすい。
積極的に健康のためみんなとお話をする。運動は自分のために。
みんなで歌ったり(大きな声のでる)運動をすると気持ちが良い。
知人に合うのもたのしいと思うので。
当方の(目竹連)の要望に応じて頂いており感謝しています。
利用すればするほど、更に利用したくなるもっと早くから利用すべきだったと残念に思います。

皆様より多くのご要望をいただきました。
以下にご回答させていただきます

アンケート結果からの改善項目	改善策
応募が多くて、参加できない事が多々あります。 講座等申し込みしても取れない。 毎月の講座は先着順ではなく抽せんにして欲しい。 希望する講座に全て来たい。今は早いもの順。	貴重なご意見ありがとうございます。令和5年度より、参加ご希望の多いスマートフォン講座等のデジタル支援事業におきましては抽選制に変更しております。今後もより多くの方にご参加いただけるよう努めてまいります。ご理解の程よろしく願いいたします。

アンケート結果からの改善項目	改善策
<p>自分が加入しているサークル以外の雰囲気 がわからずすすめにくい。サークル間の交 流がない。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。新型 ウイルス等の感染対策により、発表会の場 の提供や大型イベントが開催できないでお ましたが、昨年よりまた再開しております。</p>
<p>浴場の洗い場の水圧をもう少し強くして欲 しい。 風呂を週2回へ(品川区はそうなっている)</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。今後 の浴室利用にかかる検討の参考とさせてい たいただきます。</p>
<p>囲碁室の利用時間の撤廃。</p>	<p>ご不便をお掛けし申し訳ございません。感 染対策により昼時間、職員に使用させてい ただいておりました。今後、利用時間につい て再検討させていただきます。</p>
<p>利用者の応対に格差がある。自分の好みの 人には親しくするが。</p>	<p>ご不快な思いをさせてしまい申し訳ござい ません。職員への指導をさせていただくと ともに、今後も利用者の皆様をあたたく お迎えし、明るい対応に努めてまいります。</p>
<p>FreeWifi環境を整備してほしい。 備品が古く新品に変えて下さい。少しずつ でも。 カラオケ等の機器の充実希望。 フラダンスのサークルに参加していますが、 鏡がほしいと思います。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。来年 度準備する際に検討させていただきます。</p>
<p>体操に関して、年寄り扱いしすぎ。体操は面 白くない満足感が感じられない。 体操のレパートリーを増やしてほしい。週2回 ～3回位のスペースで体を動かす事が理想 です！！</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。体操 教室では今後も安全を第一に、工夫を凝ら したプログラムを行ってまいります。ご理解 の程よろしくお願いいたします。</p>
<p>スマホの使い方の講座は大変有難く抽選漏 れの内容万人にいきわたる様気長に続けて 欲しい。 なるべく希望するものに参加できるよう、 追加講習など、申し込みが多い場合はお願 いしたいです。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。他の 事業を含めた事業の実施状況や貸室の利 用状況を踏まえ、実施させていただいてお りますが、検討の参考とさせていただきます。 ご理解の程よろしくお願いいたします。</p>
<p>コロナ前の様に自由に飲めるコーヒーを置 いたらもっと来る人が増えると思います。 ぬり絵講座を開設してほしいです。 2階の広間にて歌とか体操をお願いしたい です。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。令和 6年4月より地域交流サロンを再開いたし ました。毎週月曜と木曜は2階大広間にて、 無料のコーヒー提供やぬり絵や脳トレの コーナーも設置しております。また、午前と 午後に職員による体操やヨガなども実施し ています。皆様に少しでも喜んでいただ けるよう、当日気軽に参加できるイベントの企 画実施に今後も努めてまいります。</p>

自由回答一覧

問 1 センターを利用し始めたきっかけ

バスの中でお知らせもらいました
散歩の途中
目竹連
解読不明
竹の子クラブ
竹の子クラブ
ケイ示板。
区民まつりに遊びに来て
目竹連の会合
目竹連
老人クラブの会合
老人会
竹の子クラブでの行事で
初めて
区のセミナー→出庫から
りぶり●●と
ボラセン
ボランティア活動の集会として
クリニックのポスター
いきがい支援
目竹連
目竹連会合
八雲住区センターの紹介
田道タイムズを見て（図書館）
通りがかりで、人々の出入りに興味をもったので

問 4 センターを利用する理由

入浴が安全だから
目竹連会中
会議
会議
会議
会議
目竹連
会議

老人会

自宅から40分（バス含み位かかる）けど・・・

ボランティア

NPO

NPO

NPOの集まり

目竹連会合

向上のため

入浴

問 5-2 ご希望の講座内容

もっと簡単な講座があれば良いな？ー！と

囲碁講座

問 5-2 講座に参加したことがない理由

申込みで足を運ぶのが大変

遠い

時間がない

忙がしいから

以前は参加

以前は参加しました。

目竹連の活動と重複

老人会の会議のみ

古布の小物作りに参加している

少々でもタレントやアナウンサーや・・・が必要でも

センターを知らなかった。

他で参加

問 5-4 オンライン講座に参加しない、できない理由

どんな事やっているかわからない

センターにw i f i 環境がないから

時間が合わない

介護のため

時間がない

現時点でセンターに足を運ぶ事も目的の1つなので

なん聴

体が動かなくなったら考える

直接の方が良い

時間がない

PCの画面はみにくい

事務的なことはわからないが日常的に不便がない

体が動かなくなる

知らなかった

できれば、実際に参加したいから

目的が無い！もっと興味のある事で！？

できる

時間的にむずかしい

講習でもあれば参加する

勤めを止めてから日が経っていないので、そのうちに参加したい

内容を知りません

今のところ時間的に難しい

オンラインは楽しいと思えない

必要性を感じなかった。

対面が良い

近いので来た方が確実

目や耳が悪い

知ってるが参加してない。いつかは

オンラインでは、やりたく無い。

対面の方が実感が得られる。

あきがない為

会場でやりたい

少しでも他人との会話をしたい。

対面が良い

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

入浴場が良い。受付の方が親切です。

楽しい友達が出来るとストレスなくなる

ただ、応募が多くて、参加できない事が多々あります。

職員さんは明るくて親切だし多種の講座があって大変楽しいです。

バスからの道も散歩に良く適度に他人と話が出来るとは大変嬉しい

個人の自由

スマホの事がより分かるので

人数せいげんがあるため、ためらう

だって、生き生きできてくるから！

自分がまんぞくしているから

近所に友人がいない

色々な講座があり楽しく学ぶ事が出来る

無料だから

楽しいから

対応宜しい

職員さん達が優しく接して下さる事

外出へのきっかけ

自販機の価格が高すぎる??誰のために?何のために?節約して外の街川向この方が安いですき

貼ってあるクラブの案内がわかりやすい

抽選がある

丁寧な対応で安心できる

安く利用できる。先生がとても熱心です。

センターに近いといいのだけど

家族以外の人との関わりを持つことができる

センター主催の講座一講座内容を見た個人が判断するだろう。自主グループ主催に講座一他のグループに参加したことがないのでわからない。

勤めていたのでまだ近くに知り合いがいないので?

わかりやすい

高齢者の情報収集や高齢者同志の情報交換ができる

職員さんがていねいに応対して下さるので。

センターのことをよく知らない

お近くの方なら、利用できると思います

入浴のサービスがある。

もう少し体験しないとわからない。

やさしく親切に指導していただいた

気分転換できる

職員の方が親切

参加の回数が制限されている

近くに友達がいらない越して日が経ってないので

無料～。

健康の為、脳トレ、ボケ防止、楽しく気晴し出来る。

高令者の為の施設で使いやすい。

活動を活発にしたい

積極的に健康のためみんなとお話をする運動は自分のために

自分が加入しているサークル以外の雰囲気はわからずすすめにくい。サークル間の交流がない。

人ずきあいがない。

興味のちがいがわからないのでむずかしいです

自分が参加した事を話して相手が興味を持ったからおすすめします

家に閉じ籠りでは認知度が高くなると思うので…。

みんなで歌ったり（大きな声のでる）運動をすると気持ちが良い。知人に合うのもたのしいと思うので

友達中厚区に住んでる為とおい

講座等申し込みしても取れない

私自身がまだ判断しかねているので回答不可

身体と精神のバランス

問 11 センターへのご意見・ご要望

2 Fのスタッフの方々は良く働き感じがとても良い。特に風呂の受付の方々は最高です。

休み処に飲料がない、テーブルがない。

F r e e W i f i 環境を整備してほしい

皆様良く気が付きとても気持が良い。

浴場の洗い場の水圧をもう少し強くして欲しい

申込みがもっと自由になりますように。

備品が古く新品に変えて下さい。少しづつでも。

W i F i をつけてほしい

コロナ前の様に自由に飲めるコーヒーを置いたらもっと来る人が増えると思います

なるべく希望するものに参加できるように、追加講習など、申し込みが多い場合はお願いしたいです。

ぬり絵講座を開設してほしいです

時に高圧的に話す先生がいる、びっくりする

マイクがなしなので、はっきりと大きな声で説明して下さい。

スマホの使い方の講座は大変有難く抽選漏れの内容万人にいきわたる様気長に続けて欲しい、映画上映など落語などももう少し開いて欲しい

いつもお世話になっております。引き続き宜しくお願い致します。

いつもありがとうございます。

初身には理解しにくい時がありますので何度も確認して理解できたかわからないかを聞いて、次に進んでもらいたいです、解りましたかと聞いて、返事を待たずに次に進むのは返事を聞いて進んで下さいませ。

目竹連として大変お世話になり感謝しております。

当方の（目竹連）の要望に応じて頂いており感謝しています。

何処かにあるのか知らないが、バスの時刻表など貼ってほしい

●の様、2階の広間にて歌とか体操をお願いしたいです。

早めに来月の予定（スマホ教室）が分かれば良いと思います。

センター長がかわってもお会いできず残念です

じゅうぶんです

以前の様に●の体操など行ってほしい 働いている方が少ないと思います
体操に関して、年寄り扱いしすぎ。体操は面白くない満足感が感じられない。
歌謡教室のみなので会議では別らないがこの教室を楽しみにしています。
親切に対応して頂いて感謝です。

講座等の参加人数を増やしてほしい。(予約がとれないため)

楽しく参加させていただき感謝しています。

職員さんの対応とても良いと思います。

毎月の講座は先着順ではなく抽せんにして欲しい

コーラ(株)カルピスユニマットへを●●して奉仕&高遇のため?中高年の男・女 父
母が●●外の方が安いとか?

風呂を週2回へ(品川区はそうなっている)

いつもお世話になって居おります。有難う御座居ます。

運営の大変さに敬意を表します

利用すればするほど、更に利用したくなるもっと早くから利用すべきだったと残念に
思います

とっても良いところです

マッサージ等を使用する場合、靴下の使用を勧めてほしい。靴を脱いだ直後に足の臭
い、水虫、爪白癬の方を見うけます。公共の場なので感染には注意をするべきである。

カラオケ等の機器の充実希望

一部の職員の方慣れてないせいか、丁寧さに欠けた対応をなさり、御自分の非を認め
ずこちらの非を責めていたのが気になりました。

1 浴室に長いすが欲しい 2 浴室に体重計が欲しい

感謝です!

私はフロが木曜日なのでカラオケもやりたいが休みで出来ない残念

入浴日が週に2回程になるとありがたいです

特になし

希望する講座に全て来たい。今は早いもの順

同じ種目でも日数を増やして欲しい

体操のレパトリを増やしてほしい。週2回~3回位のスペースで体を動かす事が理
想です!!看護、学生講座のカラフル玉入などとても楽しく脳トレにもなり良かった。

囲碁室の利用時間の撤廃。自由に開館時間内の使用ができますようにお願いします

今の所特に無し(当会の参加者をみると60代~70代の参加者が少ない)

特になし

なし

とくにない

フラダンスのサークルに参加していますが、鏡がほしいと思います。

備品が鏡試用のパーテーションを備えて欲しい。

利用者に寄り添い親切にご指導して下さる職員さんを辞めさせるような事はしないでください。

いつもありがとうございます。

まだ、ネット環境が弱くわからない

応対に格差がある。自分の好みの人には親しくするが

御指導下さいます運動は体にどの様な良い結果を導くのかを短的に御説明いただけたら有難いと存じます。

私自身がまだ判断しかねているので回答不可

- ・スマホ教室→時間をふやしてほしい

活動が住民に広く知れ渡っているようには思えない。具体的な方法はわからないがもう少し積極的に広報活動を行うと良いのではないだろうか

F3 センターまでの主な交通手段

タクシー

タクシー

自家用車

タクシー

タクシー