

令和5年度 利用者満足度調査 結果報告

問1. センターを利用し始めたきっかけをお答えください

	区報	広報	友人・知人	家族	地域包括	自治体	自治体HP	奉優会HP	その他	無回答
令和4年度	28.6%	21.0%	36.2%	3.2%	0.9%	1.7%	0.9%	0.3%	3.2%	4.1%
令和5年度	31.2%	26.5%	28.6%	4.2%	0.0%	1.1%	0.5%	0.0%	6.3%	1.6%

問2. 最初にセンターを利用した時期をお答えください

	1.5年以上前	2.3年前～5年前位	3.2年前～3年前位	4.1年前～2年前位	5.半年前～1年前位	6.半年未満	0.無回答
令和4年度	44.6%	16.6%	11.7%	7.3%	5.0%	11.7%	3.2%
令和5年度	46.6%	15.9%	9.0%	12.7%	2.6%	10.6%	2.6%

問3-1. センターの利用頻度をお答えください。

	1.週4回以上	2.週2～3回程度	3.週1回程度	4.月2～3回程度	5.月1回程度	6.月1回未満	0.無回答
令和4年度	10.5%	19.5%	22.2%	32.9%	4.4%	5.2%	5.2%
令和5年度	5.3%	14.8%	30.2%	26.5%	8.5%	10.1%	4.8%

問3-2. 1日あたりの滞在時間をお答えください。

	1.1時間未満	2.1～2時間程度	3.3～4時間程度	4.5時間以上	0.無回答
令和4年度	9.0%	68.2%	12.0%	0.9%	9.9%
令和5年度	9.0%	69.3%	9.0%	0.5%	12.2%

問4. センターを利用する理由をお答えください。

	1.自宅から近く	2.友人・知人	3.費用が安い	4.個人で利用	5.講座に参加	6.サークル参加のため	7.健康づくり・ストレス発散	8.職員が親しみやすいから	9.その他	0.無回答
令和5年度	40.2%	18.0%	37.6%	6.3%	51.9%	20.6%	41.3%	12.2%	1.6%	6.3%
令和4年度	46.6%	21.0%	42.4%	6.1%	53.9%	19.8%	44.3%	15.7%	0.9%	2.0%

問5-1. これまで当センターでの各種の講座に参加されましたか。

	1.ある	2.ない	0.無回答
令和5年度	56.1%	13.8%	30.2%
令和4年度	74.3%	15.7%	9.9%

問5-2. 【講座に参加されたことが無い方に】 講座に参加しない理由は何ですか。

	1.興味を持てる講座がない	2.時間が合わない	3.自分には難しそう	4.内容がわからない	5.参加方法がわからない	6.つまらなかった	7.その他	0.無回答
令和5年度	2.1%	7.4%	0.5%	2.1%	1.1%	0.0%	3.2%	83.6%
令和4年度	7.4%	31.5%	13.0%	7.4%	9.3%	0.0%	20.4%	16.7%

問5-3. これまで当センターのオンライン講座に参加したことがありますか。

	1.参加したことがある	2.今後も参加しない	3.環境を整えば参加したい	0.無回答
令和5年度	13.2%	37.6%	21.2%	28.0%
令和4年度	18.4%	44.3%	28.6%	8.6%

問5-4. 【オンライン講座に参加されたことが無い方に】 現在参加しない、できない理由

	1.機種がない	2.使い方がわからない	3.興味がない	4.その他	0.無回答
令和5年度	9.5%	28.6%	18.5%	10.1%	36.5%
令和4年度	12.9%	42.5%	22.0%	8.1%	17.7%

問5-5. ご自宅でインターネットを利用していますか。

	利用している	利用していない	無回答
令和4年度	49.6%	34.1%	16.3%
令和5年度	59.8%	27.0%	13.2%

	パソコン	スマホ	タブレット	その他	無回答
令和5年度	43.8%	31.3%	0.0%	0.0%	25.0%
令和4年度	19.4%	49.4%	1.8%	0.6%	28.8%

問6. センターの運営についてお答えください。

衛生面、安全面	良い	やや良い	どちらとも言えない	やや悪い	悪い	0.無回答
令和5年度	52.4%	30.2%	10.6%	0.0%	0.0%	6.9%
令和4年度	57.4%	27.4%	9.3%	0.3%	0.0%	5.5%

案内、掲示物やポスター等	良い	やや良い	どちらとも言えない	やや悪い	悪い	0.無回答
令和5年度	33.9%	39.2%	15.9%	2.6%	0.0%	8.5%
令和4年度	39.9%	36.4%	16.0%	0.3%	0.9%	6.4%

要望等の伝えやすさ	良い	やや良い	どちらとも言えない	やや悪い	悪い	0.無回答
令和5年度	35.4%	33.9%	19.6%	1.1%	0.5%	9.5%
令和4年度	35.9%	37.3%	14.9%	1.5%	0.0%	10.5%

要望等への速やかな対応	良い	やや良い	どちらとも言えない	やや悪い	悪い	0.無回答
令和5年度	37.0%	29.6%	21.7%	0.0%	0.0%	11.6%
令和4年度	39.1%	30.6%	16.6%	2.0%	0.3%	11.4%

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	0.無回答
令和5年度	39.2%	29.1%	21.2%	0.0%	0.0%	10.6%
令和4年度	44.6%	29.7%	14.6%	2.0%	0.0%	9.0%

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	0.無回答
令和5年度	36.5%	26.5%	22.8%	1.1%	0.0%	13.2%
令和4年度	40.2%	28.9%	16.0%	0.0%	0.0%	14.9%

ホームページ等の情報提供	良い	やや良い	どちらとも言えない	やや悪い	悪い	〇.無回答
令和5年度	20.6%	27.0%	29.1%	2.1%	0.0%	21.2%
令和4年度	22.2%	27.7%	23.9%	2.3%	0.3%	23.6%

新型コロナウイルス対策	良い	やや良い	どちらとも言えない	やや悪い	悪い	〇.無回答
令和5年度	34.4%	36.0%	15.9%	0.0%	0.0%	13.8%
令和4年度	46.4%	35.3%	7.9%	0.9%	0.6%	9.0%

運営全体	良い	やや良い	どちらとも言えない	やや悪い	悪い	〇.無回答
令和5年度	36.0%	33.9%	17.5%	0.0%	0.0%	12.7%
令和4年度	44.6%	43.1%	6.1%	0.6%	0.0%	5.5%

問7. センターの職員についてお答えください。

(1)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	〇.無回答
令和5年度	56.1%	26.5%	15.3%	0.0%	0.0%	2.1%
令和4年度	60.3%	22.4%	12.0%	0.6%	0.0%	4.7%

(2)積極的に挨拶や話しかけ	良い	やや良い	どちらとも言えない	やや悪い	悪い	〇.無回答
令和5年度	56.1%	26.5%	11.6%	3.2%	0.0%	2.6%
令和4年度	57.7%	24.5%	12.2%	0.9%	0.0%	4.4%

(3)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	〇.無回答
令和5年度	55.6%	30.2%	12.2%	0.5%	0.0%	1.6%
令和4年度	57.4%	27.7%	10.2%	0.3%	0.0%	4.4%

(4)説明・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	〇.無回答
令和5年度	54.0%	28.0%	14.8%	0.5%	0.0%	2.6%
令和4年度	55.7%	27.4%	10.8%	1.5%	0.3%	4.4%

(5)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	〇.無回答
令和5年度	57.7%	24.9%	13.2%	1.6%	0.0%	2.6%
令和4年度	57.7%	28.6%	8.7%	1.2%	0.0%	3.8%

問8. センターを利用した効果についてお答えください。

(1)健康状態の改善	良い	やや良い	どちらとも言えない	やや悪い	悪い	0.無回答
令和5年度	39.2%	29.6%	20.6%	0.0%	0.0%	10.6%
令和4年度	38.8%	35.6%	15.5%	0.3%	0.0%	9.9%

(2)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	0.無回答
令和5年度	40.2%	31.2%	193.1%	0.0%	0.0%	10.1%
令和4年度	36.7%	36.4%	14.3%	0.3%	0.0%	12.2%

(3)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	0.無回答
令和5年度	38.6%	27.5%	22.2%	1.1%	0.0%	10.6%
令和4年度	35.3%	33.2%	19.0%	0.3%	0.0%	12.2%

(4)生きがい／やる気の向上	良い	やや良い	どちらとも言えない	やや悪い	悪い	0.無回答
令和5年度	37.0%	37.6%	18.0%	0.0%	0.0%	7.4%
令和4年度	36.2%	39.7%	14.9%	0.0%	0.0%	9.3%

問9. センターを利用した総合的な満足度をお答えください。

	1.満足	2.やや満足	3.どちらとも言えない	4.やや不満	5.不満	0.無回答
令和4年度	44.6%	43.1%	6.1%	0.6%	0.0%	5.5%
令和5年度	46.6%	40.2%	8.5%	0.0%	0.0%	4.8%

問10. 当センターをお知り合いの方にご紹介したいと思いますか。

	1.おすすめる	2.ややおすすめる	3.どちらとも言えない	4.あまりおすすめる	5.おすすめる	0.無回答
令和5年度	55.6%	29.1%	9.5%	0.0%	0.5%	5.3%
令和4年度	55.4%	25.9%	11.1%	0.3%	0.9%	6.4%

F 1. 性別

	1.男性	2.女性	3.その他	0.無回答
令和4年度	18.4%	78.7%	0.3%	2.6%
令和5年度	23.8%	73.0%	0.5%	2.6%

F 2. 年齢

	60歳未満	60～64歳	65～69歳	70～74歳	75～79歳	80～84歳	85～89歳	90歳以上	無回答
令和4年度	0.6%	2.9%	9.9%	25.7%	27.4%	22.4%	7.9%	0.9%	2.3%
令和5年度	1.1%	3.7%	9.0%	26.5%	25.9%	21.7%	9.0%	1.6%	1.6%

F 3. ご自宅からセンターまでの交通手段

	1.徒歩のみ	2.自転車	3.電車	4.バス	5.その他	0.無回答
令和5年度	42.3%	37.6%	3.2%	36.0%	1.1%	1.1%
令和4年度	40.5%	39.1%	0.0%	32.7%	0.3%	2.9%

F 4. ご自宅からセンターまでの所要時間

	1. 5分未満	2. 5分～10分未満	3. 10分～20分未満	4. 20分～30分未満	5. 30分以上	0.無回答
令和5年度	4.2%	22.2%	38.6%	20.1%	10.1%	4.8%
令和4年度	5.2%	23.3%	27.6%	21.0%	9.3%	3.5%

F 5. 介護保険の認定状況

	1.申請していない	2.要支援1～2	3.要介護1以上	4.非該当	0.無回答
令和4年度	71.1%	6.1%	1.2%	15.7%	5.5%
令和5年度	72.5%	3.2%	1.6%	16.9%	5.8%