

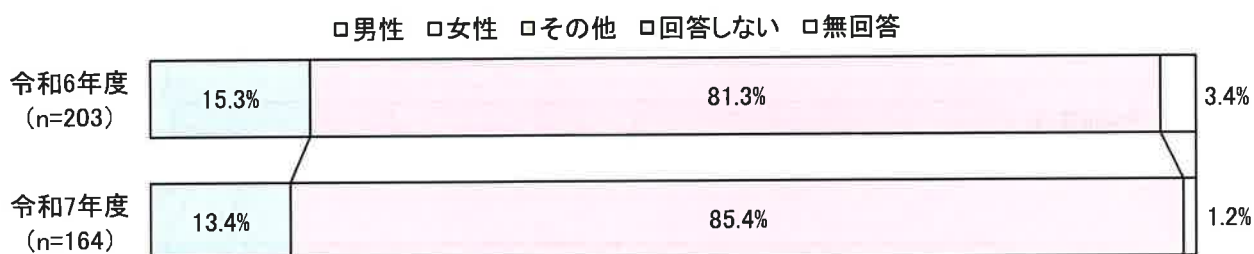
# 令和7年度城東ふれあいセンターご利用者満足度調査

調査期間：令和7年10月1日～10月14日

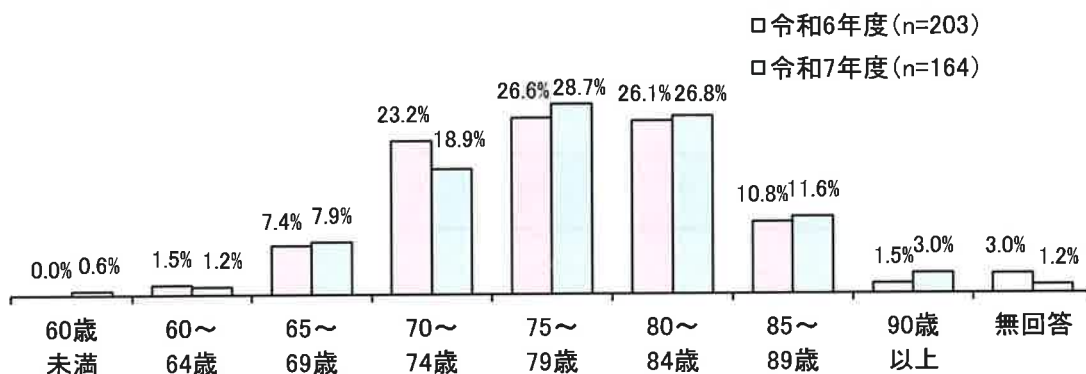
回収枚数：164枚

## (1)回答者の属性

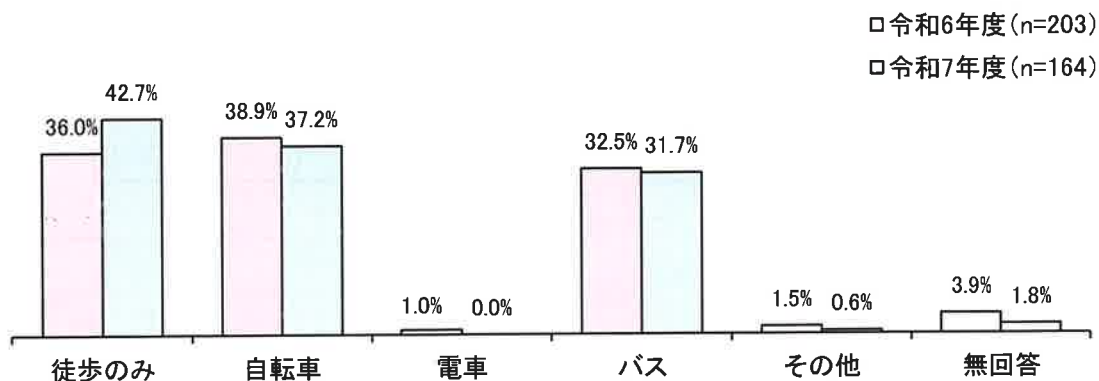
### ①性別



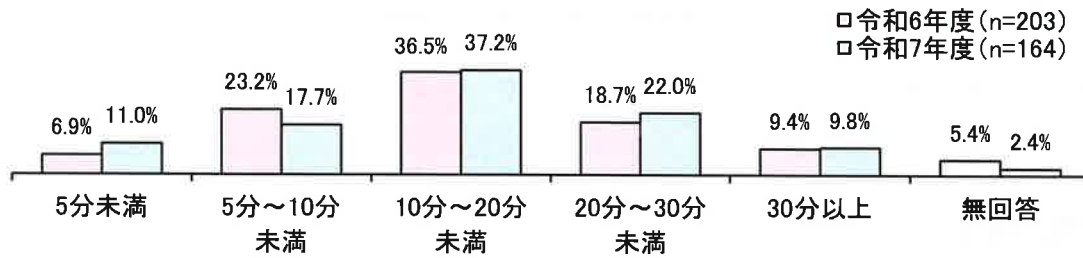
### ②年齢



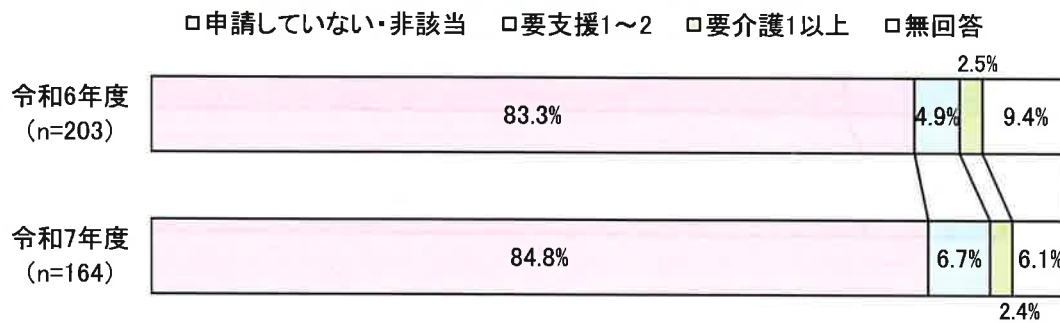
### ③主な交通手段



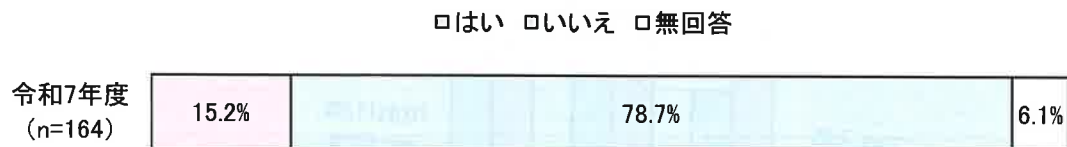
④所要時間



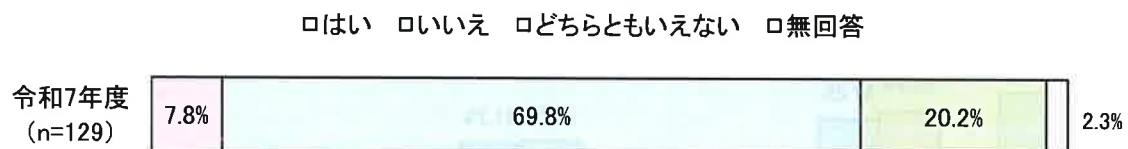
⑤介護保険の認定状況



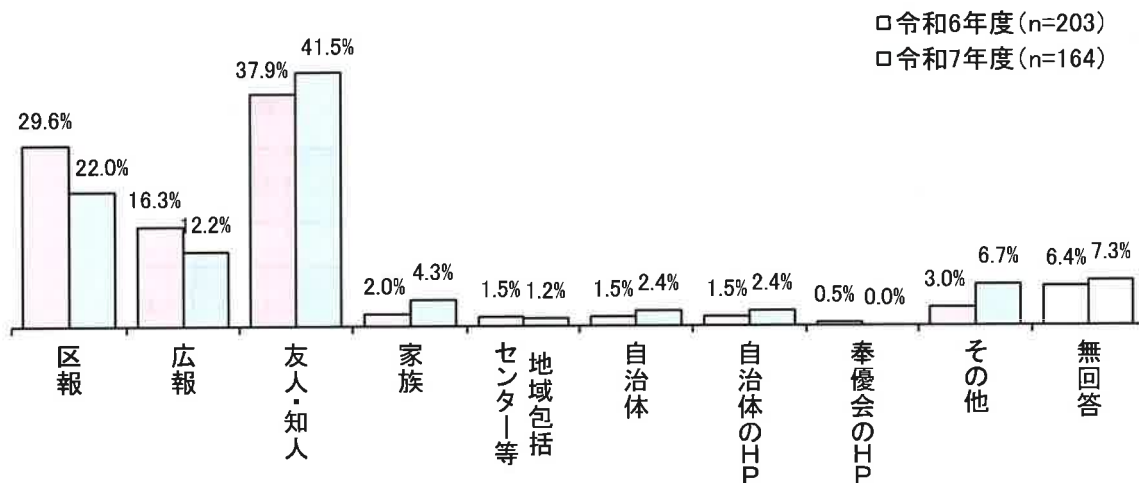
⑥現在、収入の伴う仕事をしているか



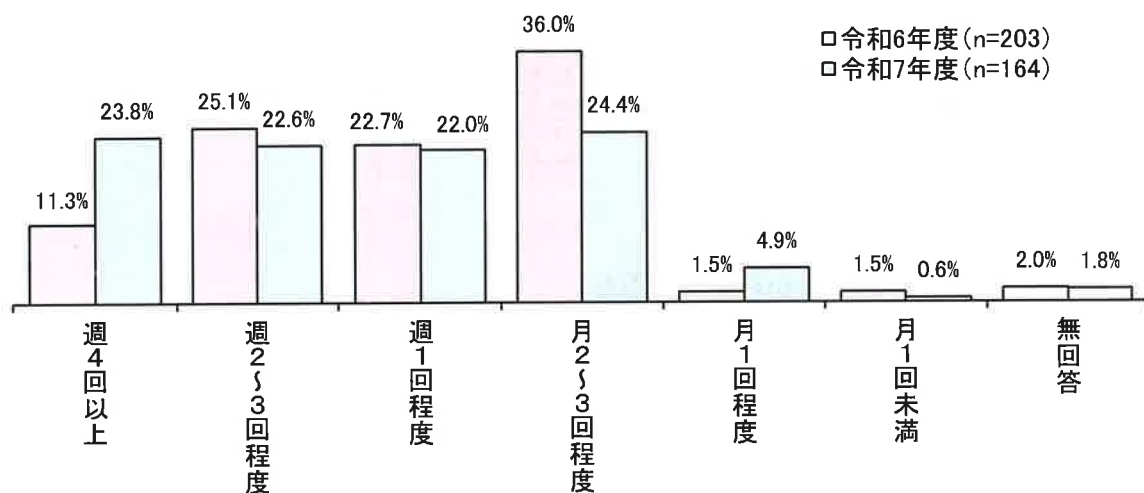
⑦今後、収入の伴う仕事をしたいと思うか



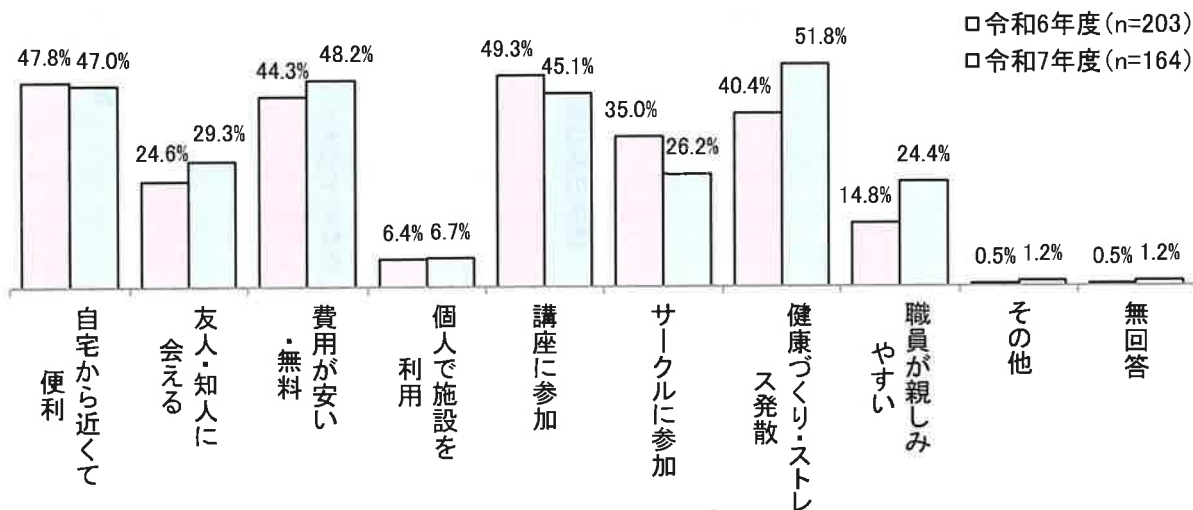
## (2)センターを利用し始めたきっかけ



## (3)施設の利用頻度



## (4)施設を利用する理由

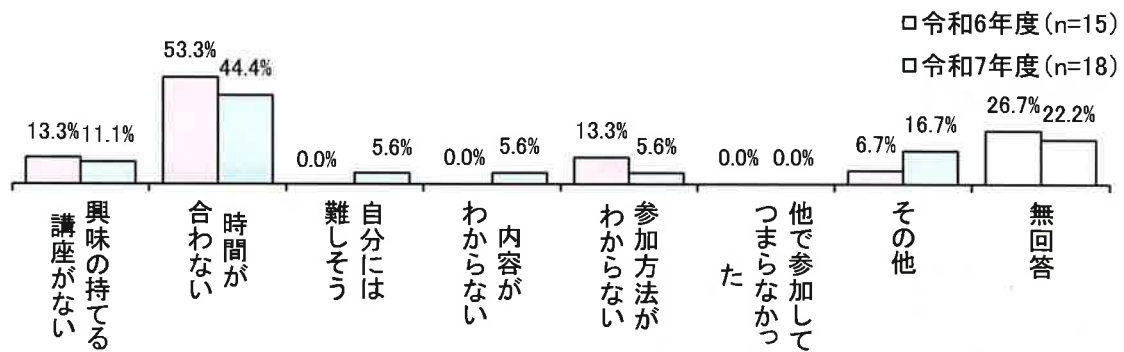


(5)講座への参加について

①参加の有無

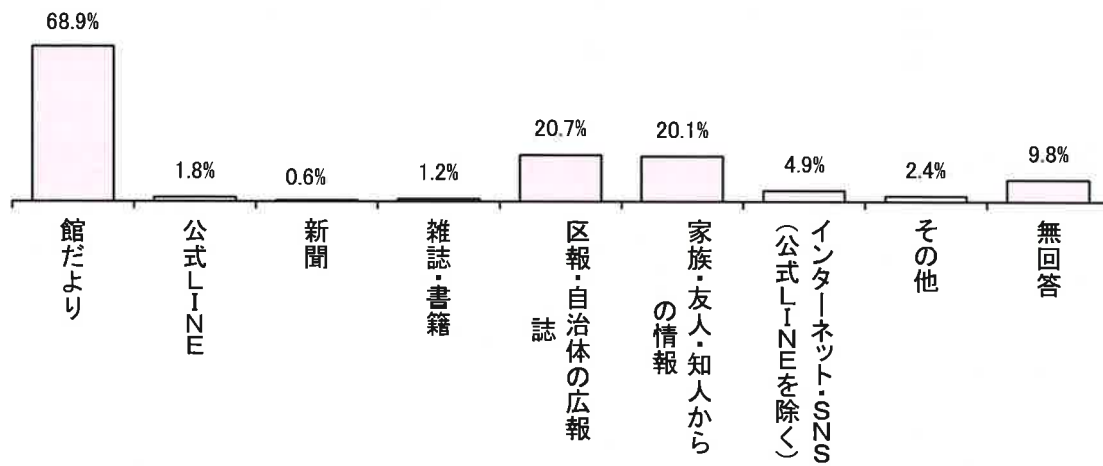
	□参加したことがある	□参加したことはない	□無回答
令和6年度 (n=203)	81.8%	7.4%	10.8%
令和7年度 (n=164)	81.1%	11.0%	7.9%

②参加しない理由



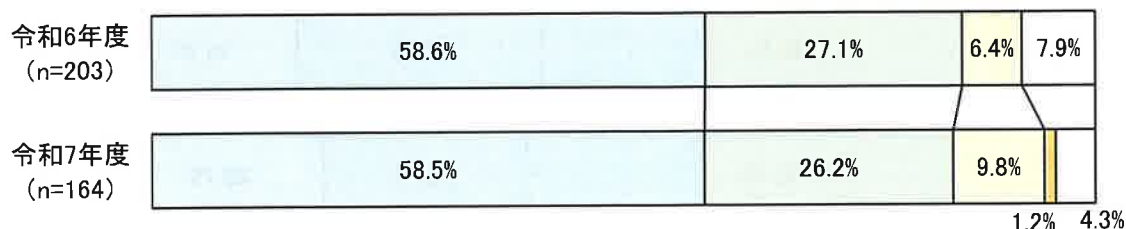
(6)センターに関する情報を何から得ているか

令和7年度(n=164)



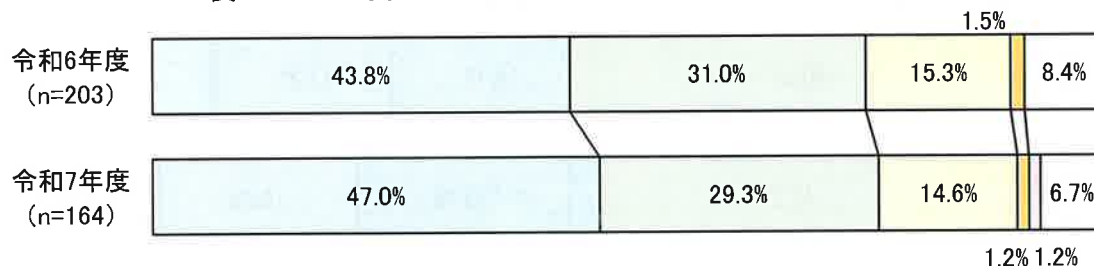
(7)-1 センターの運営について／センターは衛生面、安全面が確保されているか

□良い □やや良い □どちらとも言えない □やや悪い □悪い □無回答



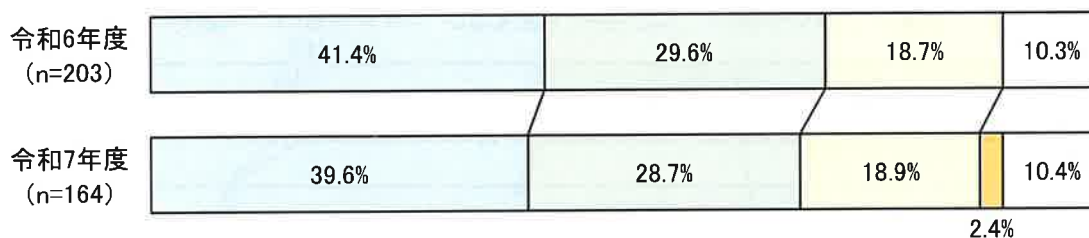
(7)-2 センターの運営について／館内外の案内、掲示物やポスター等のわかりやすさ

□良い □やや良い □どちらとも言えない □やや悪い □悪い □無回答



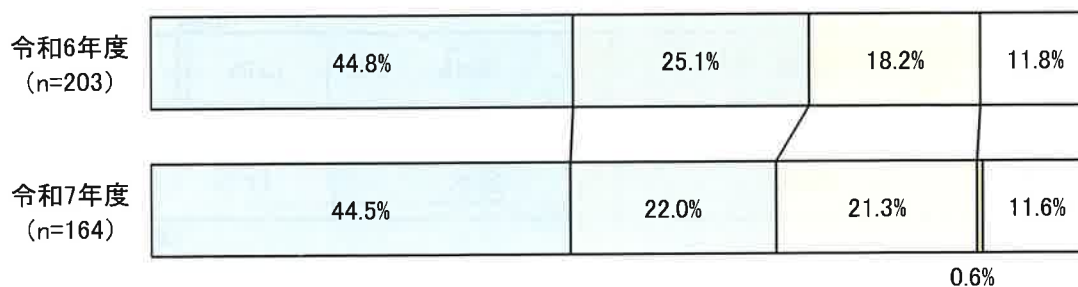
(7)-3 センターの運営について／質問・要望などの伝えやすさ

□良い □やや良い □どちらとも言えない □やや悪い □悪い □無回答



(7)-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

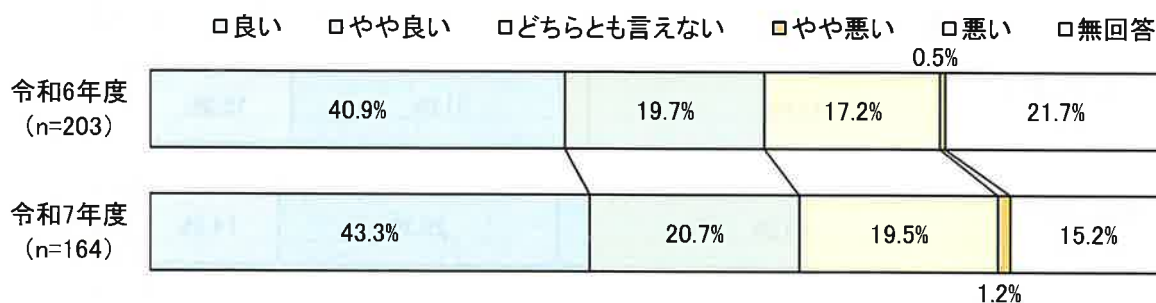
□良い □やや良い □どちらとも言えない □やや悪い □悪い □無回答



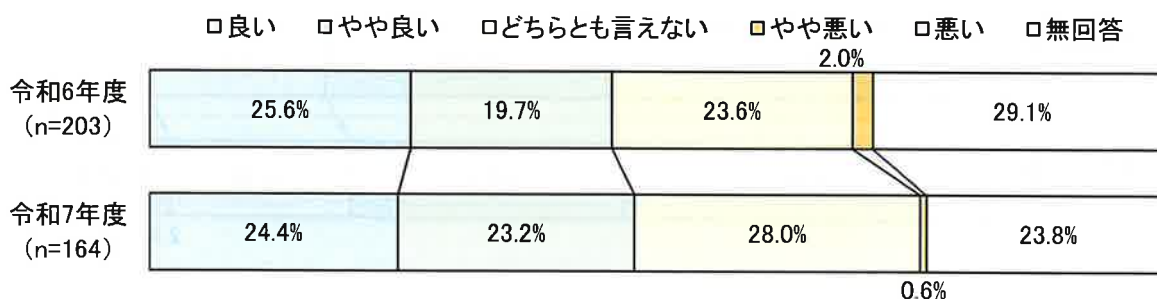
(7)-5 センターの運営について／利用者への対応の公平さ



(7)-6 センターの運営について／個人情報保護への取組み



(7)-7 センターの運営について／HP や公式 LINE・Instagram 等での情報提供

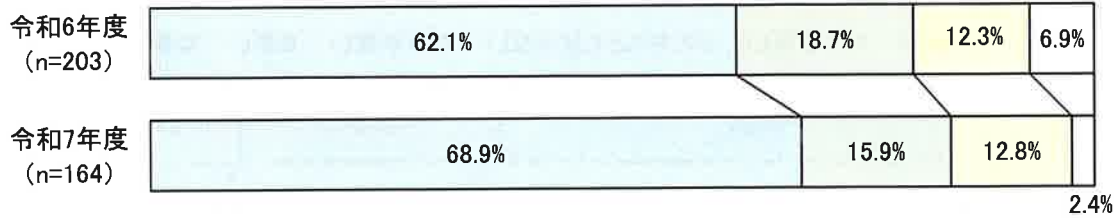


(7)-8 センターの運営について／1~7 も踏まえたセンターの運営全体について



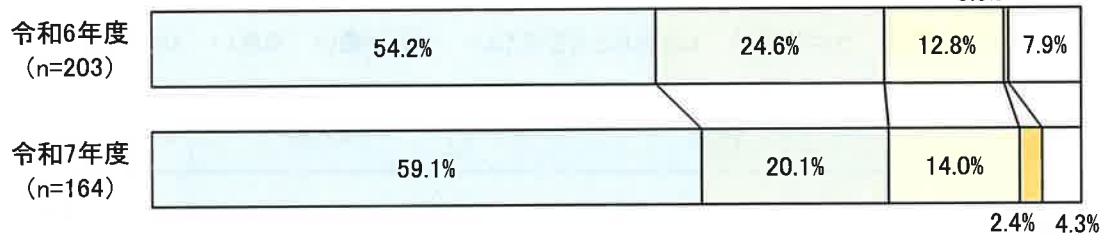
**(8)-1 施設の職員について／職員の服装**

□良い □やや良い □どちらとも言えない □やや悪い □悪い □無回答



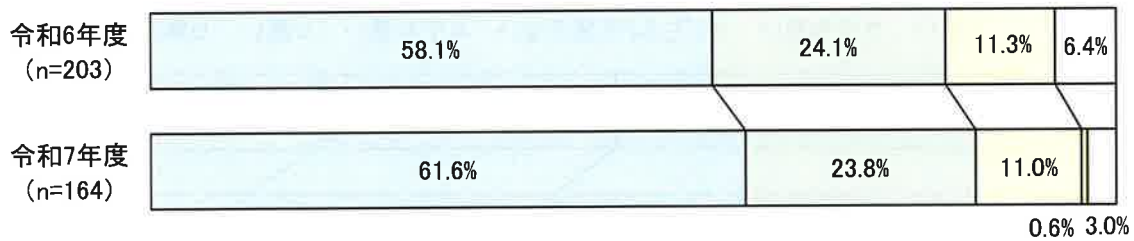
**(8)-2 施設の職員について／積極的に挨拶や話しかけたりしている**

□良い □やや良い □どちらとも言えない □やや悪い □悪い □無回答

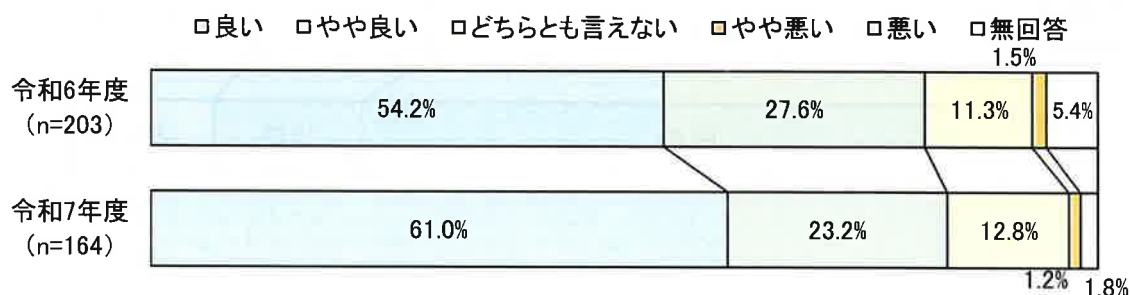


**(8)-3 施設の職員について／職員の言葉遣いの丁寧さ**

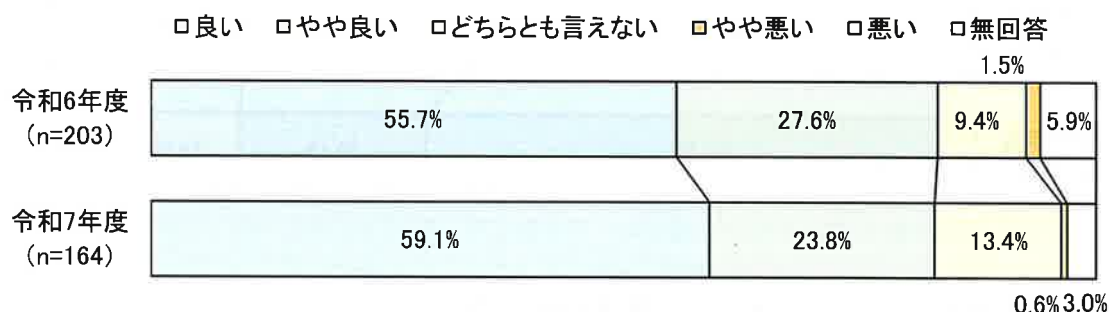
□良い □やや良い □どちらとも言えない □やや悪い □悪い □無回答



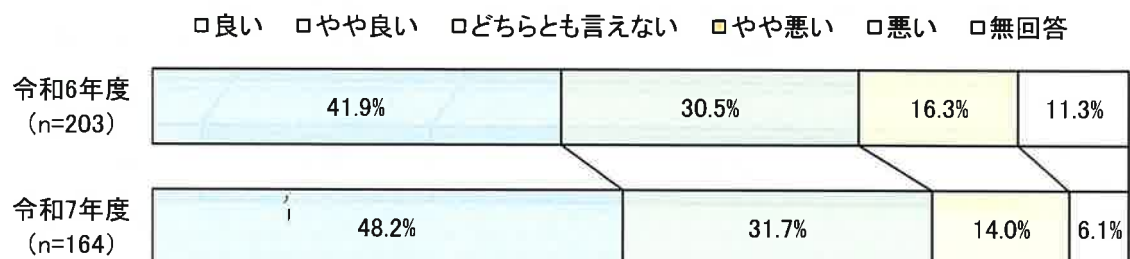
**(8)-4 施設の職員について／職員の説明などの話のわかりやすさ**



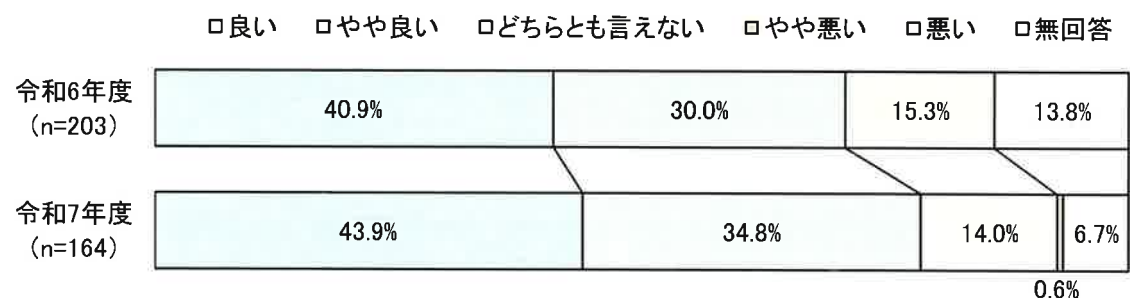
**(8)-5 施設の職員について／職員の対応全体について**



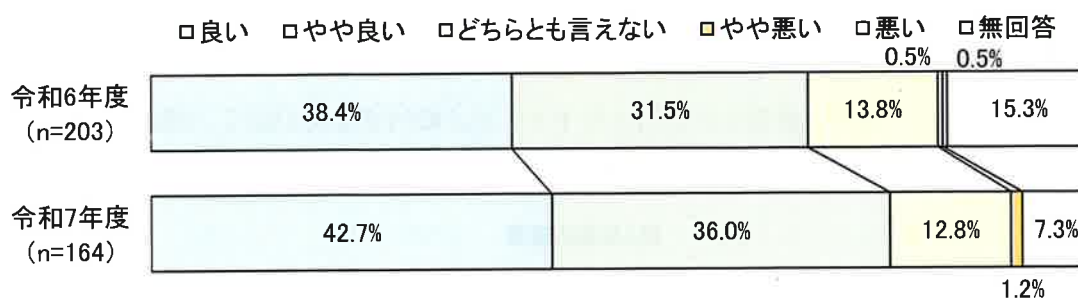
**(9)-1 施設を利用した効果について／健康状態の改善**



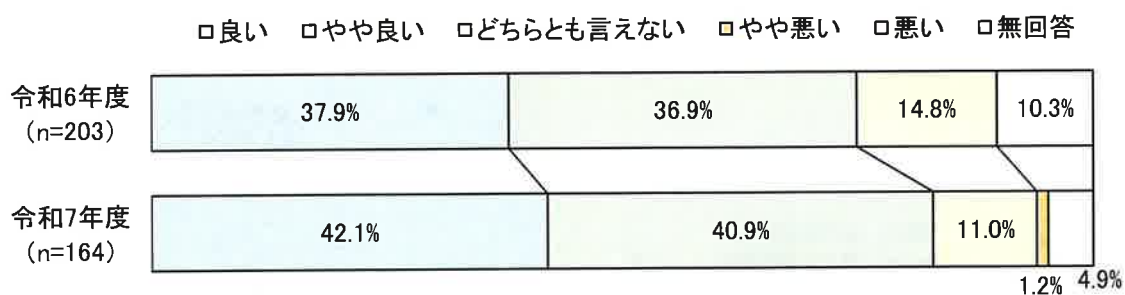
**(9)-2 施設を利用した効果について／ストレスや不満の解消**



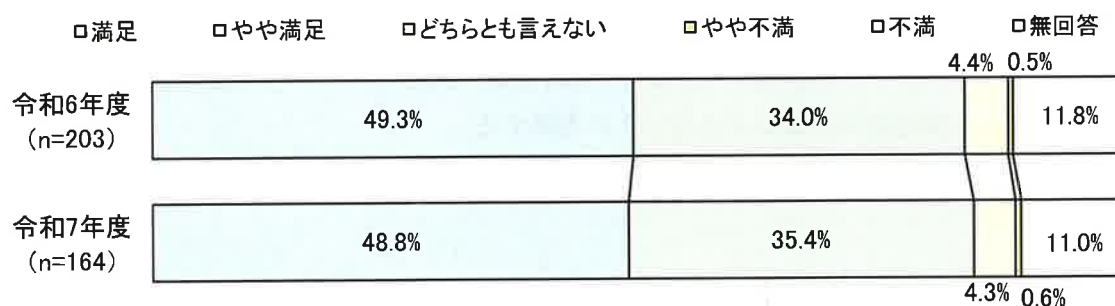
(9)-3 施設を利用した効果について／家族以外との交流



(9)-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



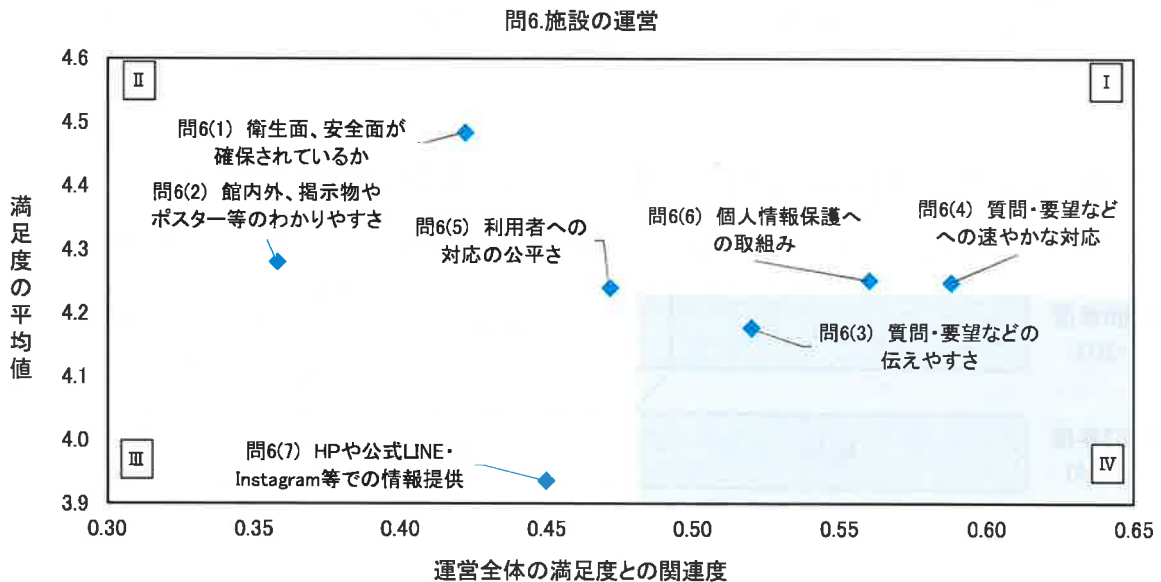
(10) センターの総合満足度



## (11) 施設利用の満足度(CS グラフ)

### ①施設の運営

施設の運営では、「質問・要望などの伝えやすさ」が比較的満足度が低く、運営全体の満足度との関連度が高いため優先課題となっている。



### ②職員の対応

※城東ふれあいセンターでは、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

亀戸ふれあいセンターにてチラシ等を見て、センター長職員の異動で。

ちかいから

自悠大学

出張所で何気に目にした。

以前より手続有り

自悠大学の受講

近くなのでのぞいてみた

### 問 3 センターを利用する理由

講師の指導が楽しい。

### 問 4-2 ご希望の講座内容

ボ、イ、ス、ト、レ、ー、ニ、ン、グ

### 問 4-2 講座に参加したことがない理由

まず手先が不器用

みんなで歌おう●に

遠い

遠いから

### 問 5 センターに関する情報を何から得ているか

ホームページ

センターのお知らせ

月に数回体操に参加の際掲示、職員さんに何う

図書館の案内書

### 問 10 センターへのご意見・ご要望

解読不明

新しい職員の方がふえ、名前がわからない 人がいるので顔写真などでわかるようにしてほしいです。

歌の祭典の時に職員によって、募集人員がオーバーしても、補欠でとってくれて、結局100人になって、参加出来た事があったのに他の時はまだ100人になっていないのに、とってくれなくて、参加出来なかった。結局、100人で実施したのに、不満です。

女性の職員さんの声が小さい。聞とりづらい

職員の皆様がとてもご親切で、嬉しいです ありがとうございます  
主に初歩的な運動が当たらないので残念です。

希望する運動がなかなか当たらないので残念

まだまだ望みの部に入れませんが 抽選で落ちるのは残念です

特になし

心身、共に助かっています。

事業に参加したいと思っても応募者が多くなかなか入り込むのが大変です。公平なセレクトをしてるのか否か少しギモンです。どうやって選んでいるのかよくわかりません！！そのような者にも次回の配慮があるのかどうか。

ヘルストロン近くに置いてあるのですが6コもいらぬ。狭く通る時に足の指をぶつけて、痛い思いをしました。テーブルと椅子のレイアウト変更をお願いしたいです。移動する時に余裕がある方がいいと思います。動きの悪い方もいるので。

職員の皆様の努力が感じられます

主に体操の講座でお世話になっています 後ろの方ですと講師の方がよく見えない時もあります(マットイス等動かして工夫はしているのですが・・) もう少し前列(特に講師の前の所)にスペースがあれば後ろでも見えるのでは・・とっているのですが・・。自由参加は特に参加しやすくありがたいです。いつも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

他のふれあいセンターも利用していますが、城東ふれあいセンターの職員の方々は、電話での対応が親切です。いつも、ありがとうございます。これからもいろいろと利用させていただきますのでよろしくお願いします。

以前はスタッフの方が声をかけて下さったが最近はきまった方した声をかけてくださらないのでさみしいです

いつも、見て下さる！と感じて、私の大切な場所です。ありがとうございます。

クーラの温度が低すぎます

使える場所が少ないけれど、もう少し講座を増してほしい。麻雀教室やボッチャ等利用している方で数多い人がせんりょうしている様で利用しづらい事が多い、自分がよそ物のように思う。募集の掲示が今一わからない。

・城東ふれあいでもマージャン教室を、ぜひやって下さい。・センターの職員さんの声かけが前は多かったけど、春から、声かけが、少なくなった気がします。前が良かったなあーと、思うこのごろです。・ボランティアの方、ごくろう様ですが、行き過ぎての方が、いますが、やめてほしいです。

いつもありがとうございます座居ます。運動あり、音楽の場もあり楽しんでおります。また、体力テスト、(順天堂さんの学生さんのご協力)をやっていただきたいと思ひます。故障中の器具速く入れて下さい 自由参加講座とても良いです 番号札を取りに行き来する事無く、全員で見守る。乗る人用イスに待ち、皆んなで見守りながら乗りたいですね。

大事な万ちょしました。

いけ花、アレンジメント等 午後1:30すぎにお願い致します。

高齢者に特化した施設があることに感謝しています 年金生活者にやさしい料金設定も有難いです 外出することが、精神的にも体力的にも健康になります

いつもお世話頂き、ありがとうございます。今後とも、よろしく御願ひ申し上げます。

職員はすばらしい

対応が親切で感じが良いです！

ない

いつもお世話になりありがとうございます。

興味のある講座で、仲間同志でのおしゃべりで聞き取れない時がある。また自分の持ち物で仲間の席取りをして、席を探している人がウロウロする羽目に。自分勝手すぎると感じてる。園児よりヒドイ。何年も通いなれ、主のようになっているのを見ると新米は居場所を失いそうです。それでも職員さん達が良い人ばかりなので頑張ります。親しみやすく良いと思っています

職員の入れ替りが早い お茶が欲しい

卓球入門・・・ラリーが多少続いてサークルに入れるようになるまでの講座を作ってほしいと思います。

ありません

可もなし。不可もなし。

職員の皆様は元気で明るく気持ち良く通えます。色々企画していただき楽しみにしています。体操の講座に関して残念に思うことがあります。元気体操の平瀬先生と相原先生の内容の差は大きく、同じ「元気体操」という講座名では疑問を感じます。相原先生のゆるやかな静かな指導でしたら、名称と星の数を変えてもらえれば、平瀬先生の元気で楽しいイメージを求めて間違えて申し込みをする人も減ると思います。ご一考いただければ幸いです。

同じ講座でも先生によってきついです。元気体操土曜日から金曜日にスケジュールのために変えました。

今春、他区より転居してまいりました。以前の区でカーレット（卓上カーリング）のサークルに加入していた為、江東区内でも活動している方々を探したところ、月に1度東大島で午前中のみサークルしかみつきませんでした。センターでカローリングも10月～参加させて頂いていますが人気も高いようなので、カーレットも追加して欲しいと希望しています

・自由参加講座（体操）増やしてほしい・定期、3ヵ月講座等の募集、メ切りバラバラで忘れやすい。一括にまとめる事は出来ないですか？・追加募集何かの受講日に当たらないと分からないので不便です

センターに行く度に感じるのですが、いつも職員の方々が明かるく優しい声で、迎えてくださり、心が和む感じで、ホッ！！とします。有難とうございます。これからも宜しく御願ひ致します。

楽しく受講していますが、講座数が少ない？

講座は抽選なので次回も続けたいなと思ってトライするもならず故に他のセンターの類似している講座を探すように・・・ 高齢なので限られた時間しか残っていないので残念と思うことしばしば・・・

皆さんとても親切で利用しやすいと思います。もっと、講座の種類があったら、なおよいと思います。(運動系、文化系)

水彩画口座希望

久しぶりに行ったら新しい、知らない職員の方が多く机に座って熱心に業務、人が入ってきても、カードの音(声)がしても、声もなく、笑顔もない。小倉さん、星野さん、もう一度がんばって下さい●以前も、暗かった城東を亀戸から来た人が明るくして下さったこと、誰もが、わかっていますよ、待っています!!!

「コーラス」に出席していますが、楽符を返却しなければならないのは不満です。実費を取って配布すればいいだけのこと。当方でコピーして返す、この煩わしさ。受講料を無料にすることが福祉ではない。今どき少額な資料代を払えぬ家庭はありません。トイレの個室の中に便座を消毒するための消毒液(よく壁についているような物)があるとうれしいです。毎回、参加するのを楽しみにしています。引き続き職員の皆様、講師の方々よろしくお願い致します

職員の方々も明るく元気なのでいつもパワーを頂いており感謝しております

講座は半年ごとに抽選となります。私はよく当たっている方ではずれてなにもない～などというのはないのですが、まったく当たらない!という方もよくききます。昔からいっていますがこの便利になった時代に当りはずれにムラがあるのは・・・!又、職員の方々のバッチリな方、残念な方～仕方がなくはありますが、はり切っているろして下さる方がいると、参加する我々もはり切って参加できます。勉強・打合わせの機会はないのですか?

・コロナ以来始めて、センターを利用しました。葉書を出して当選しましたので(ボイストレーニング)・以前体操を受けておりましたが、一回当選して、二回目を落選となりました。それ以来利用しておりませんでした。毎回、当選出来たらうれしいです。特に体操は毎回受けたいです。

・先着での申し込みは、電話もつながりにくく、当日用事で申し込み出来ない事もあり不公平。・いつも館内を清潔にさせていただいている方に感謝していますが、せわしなく動かれていて落ち着きません。もう少しゆっくり動いてもらえませんか。ぶつかりそうになります。・体育館のフロアが汚いです。マットで横になるので、フロアモップをかけて欲しい。・アンケート用紙が、大きくて立派でもったいないと思います。

・受講者のアンケート結果をふまえた講師の人選をして欲しい。・体育館の床の汚れが目立つ(髪の毛等)・体育館で床に寝ると、カーテンBOX内のホコリが今にも落ちてきそう。数年前から気づいていたが、改善されていない。

(株)さんがやっているので会社の処事情があるとは思いますが、とにかく職員がかわりすぎやっとな顔を覚えたかと思えば1年以内に辞めてしまう、年中職員が変わるの

に職員自身が仕事の内容をはあくしてないのではと思う。今の事務所は本当に親しみを感じない4年位前~少しずつ変わった気がする。困った時助けてくれた前田さん（現亀戸福祉会館館長）明るく親切、仕事てきばきの斉藤さん、山口さん、人の良い竹中さんみんな突然転勤、やめたりで、こちらも途方にくれる事が多い。そちらが(株)でも、使うがわにとっては江東区の公共施設もっと対応と、とに角職員が変わる時仕事の引き継ぎをしてないと材量等使う講座は準備がきちんとできてなくて、こちらもとまどう。足が悪くて近くなので城東に来たいが段々足が遠のいて遠くて不便でも他に行く様になりました。

自由参加の運動をふやしてほしい。

### **F3 センターまでの主な交通手段**

車 タクシー

