

令和6年度社会福祉法人奉優会
高福事業部 CS 調査 報告書

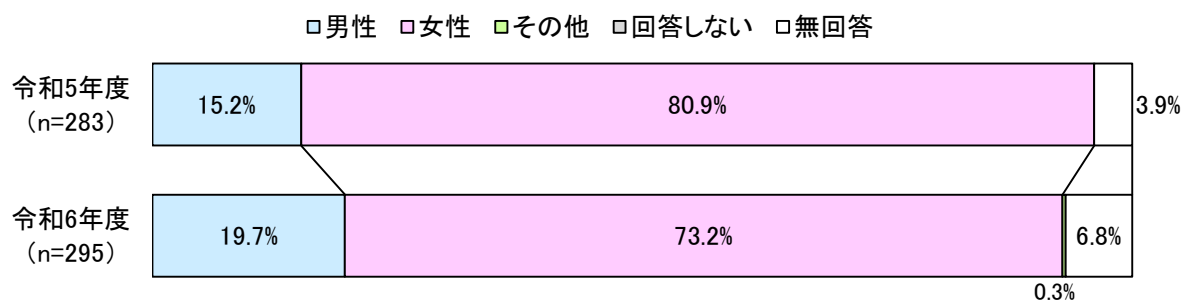
令和6年度荒川老人福祉センターご利用者満足度調査

調査期間：令和6年9月2日～9月15日

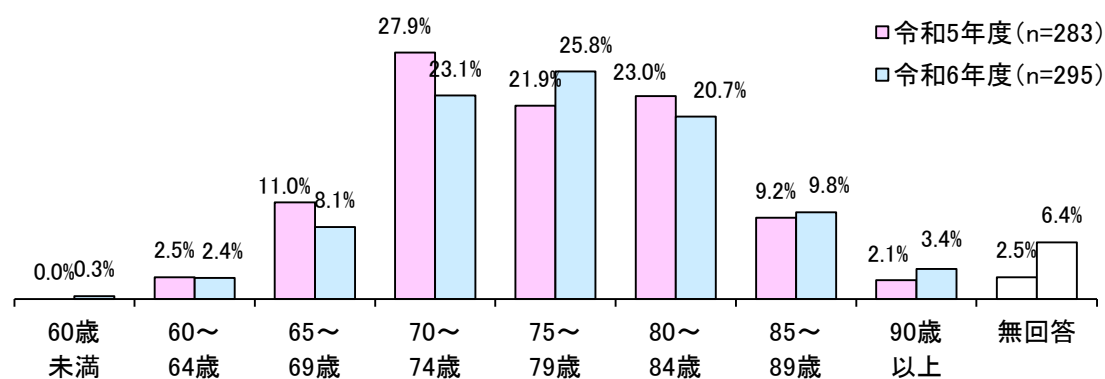
回収枚数：295枚

(1)回答者の属性

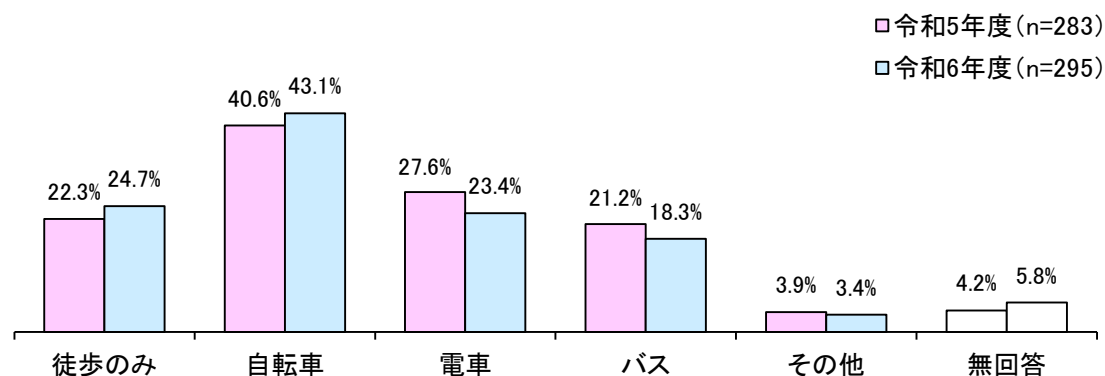
①性別



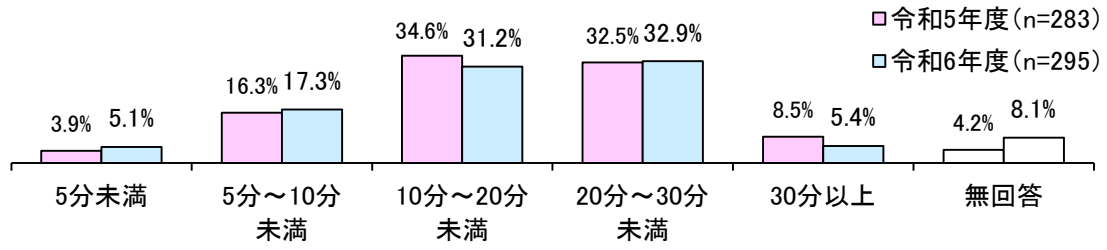
②年齢



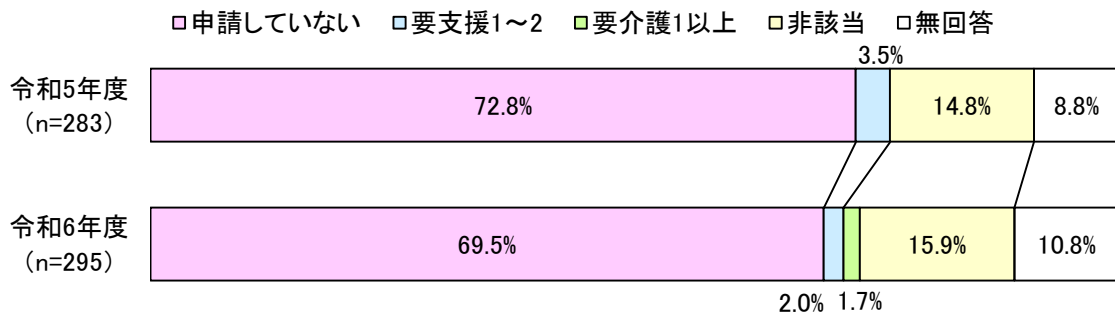
③主な交通手段



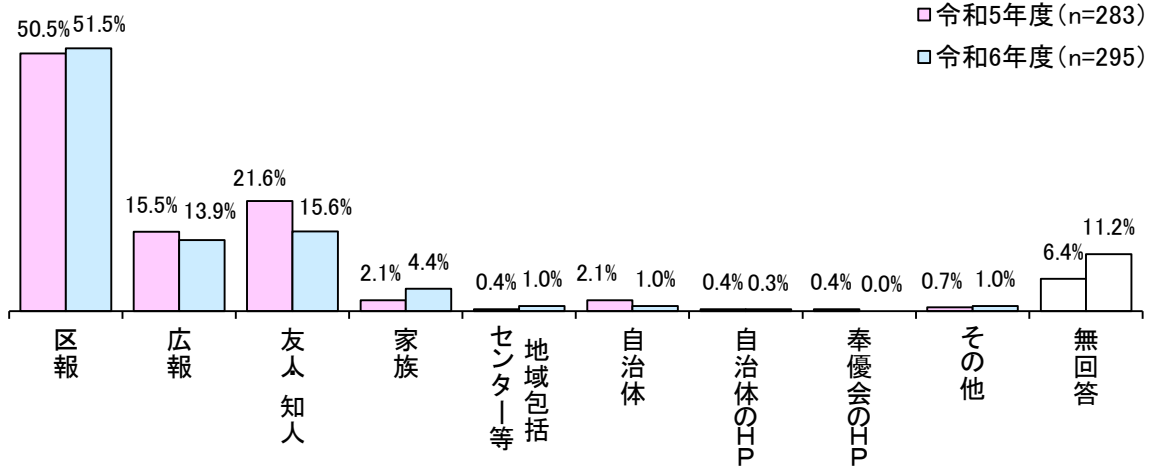
④所要時間



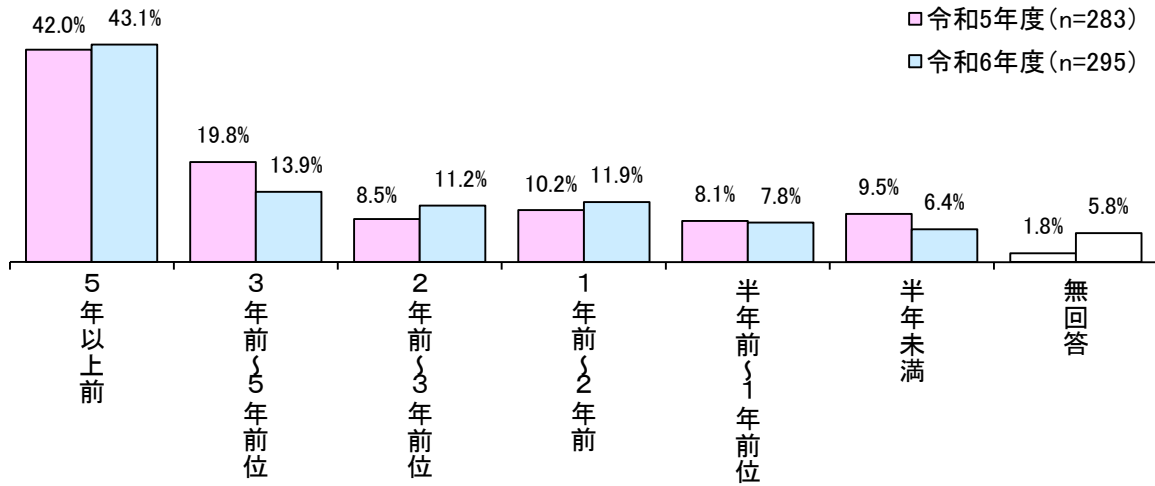
⑤介護保険の認定状況



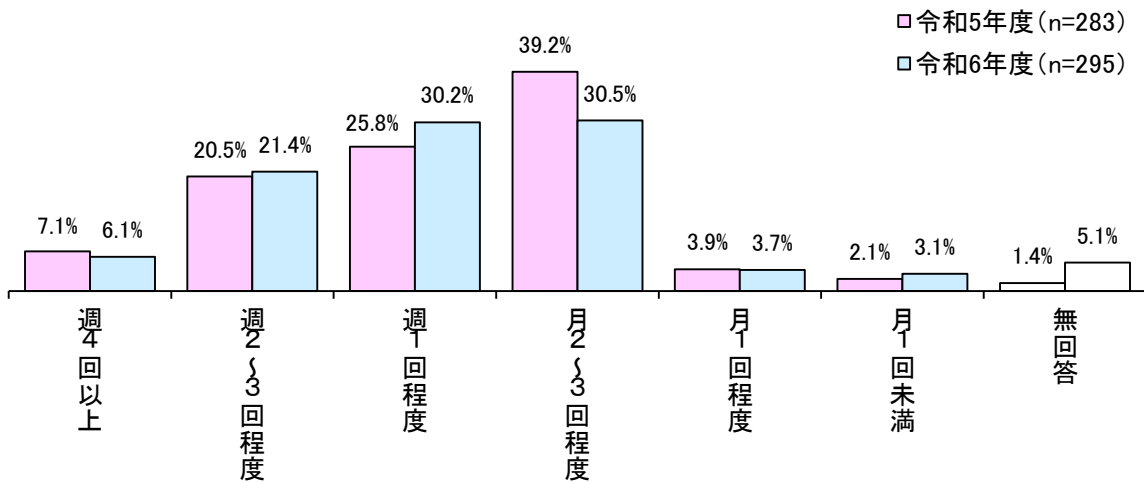
(2)センターを利用し始めたきっかけ



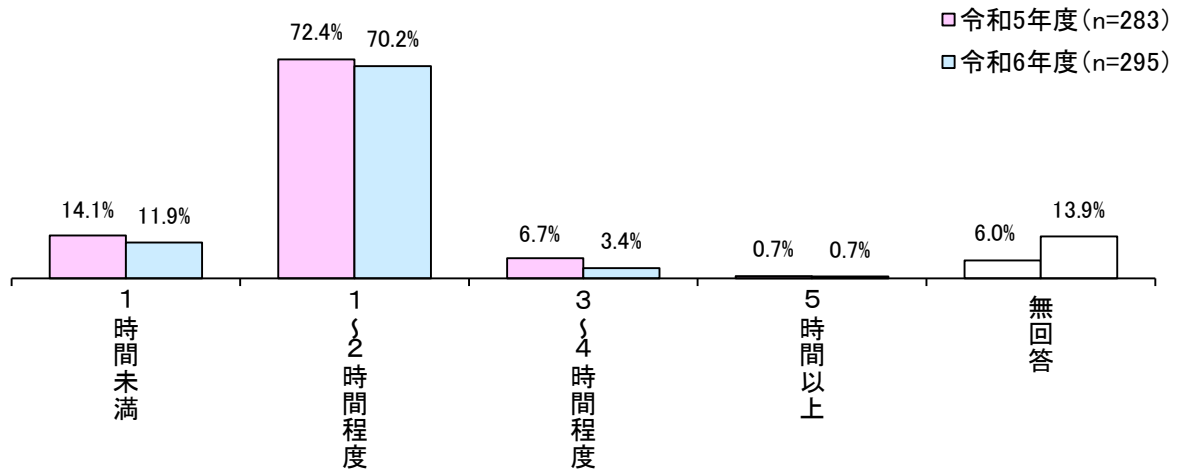
(3)センターの利用開始時期



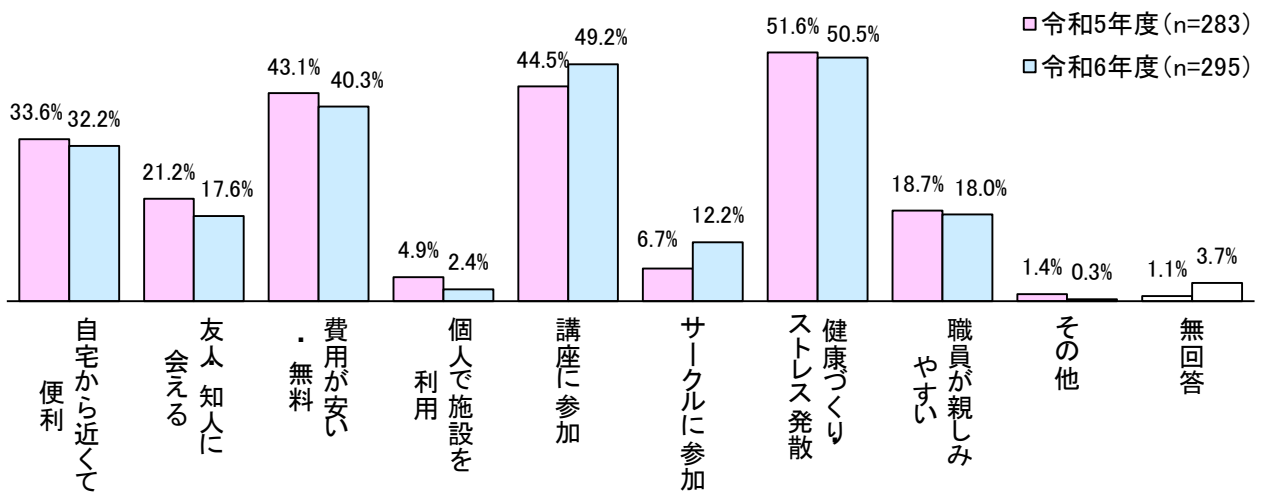
(4)施設の利用頻度



(5)1日あたりの滞在時間

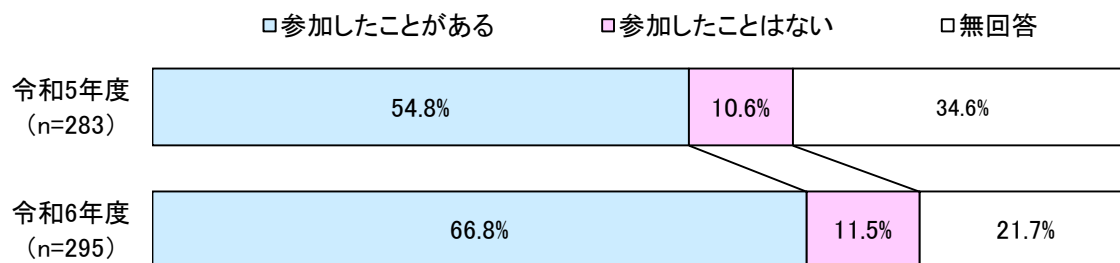


(6)施設を利用する理由

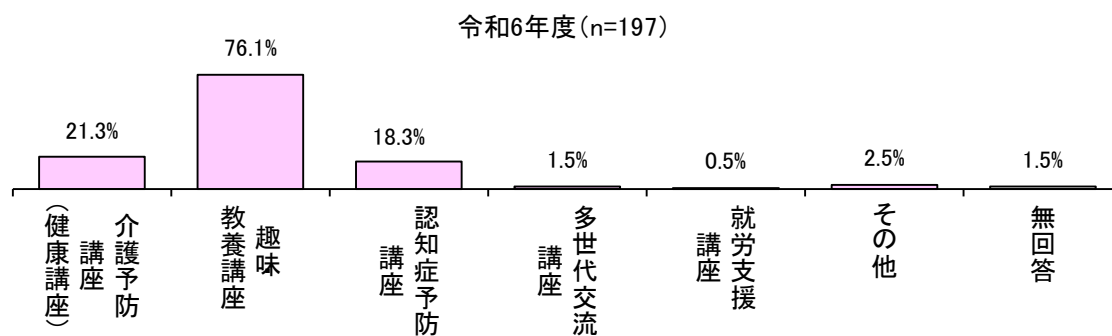


(7)講座への参加について

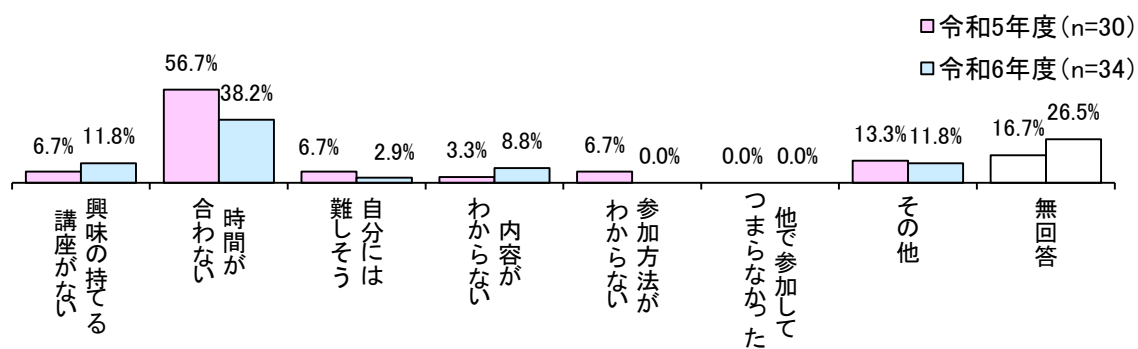
①参加の有無



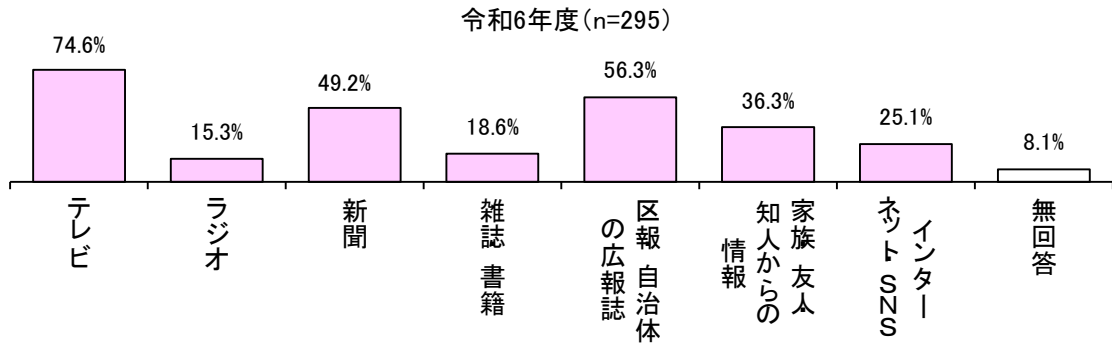
②参加したことがある講座



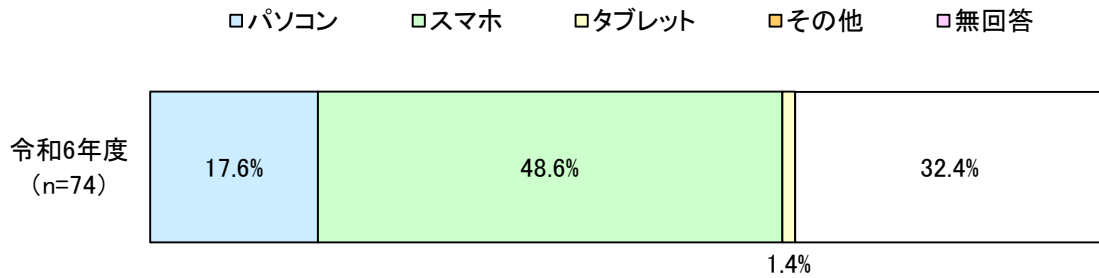
③参加しない理由



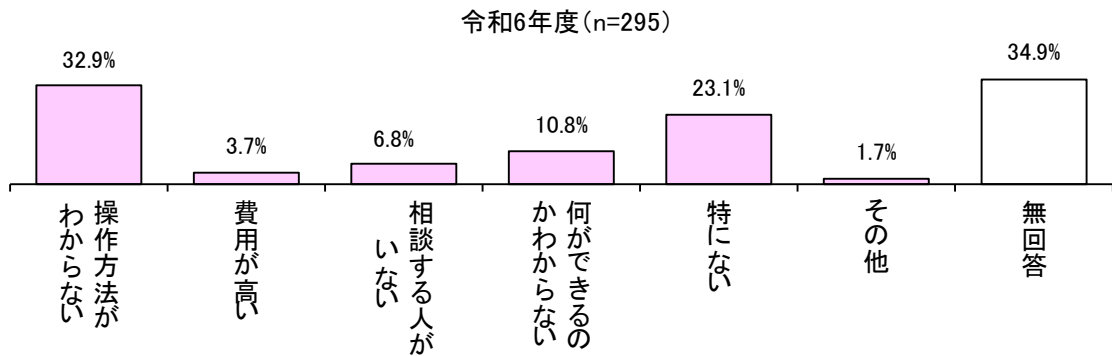
④日常生活に関する情報を何から得ているか



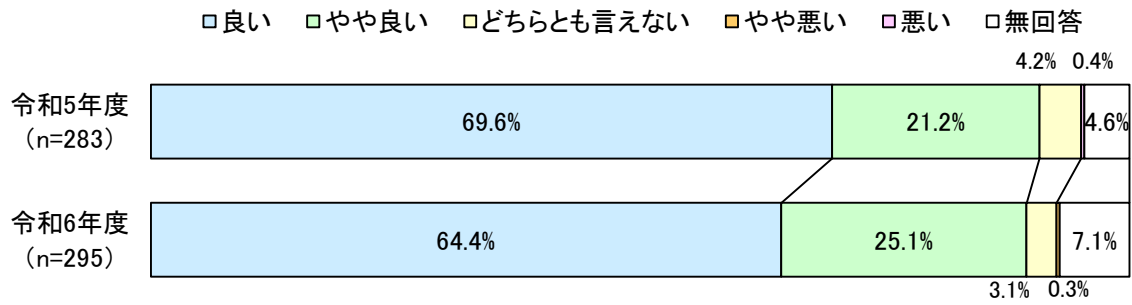
⑤インターネットやSNSで情報を得るために利用している機器



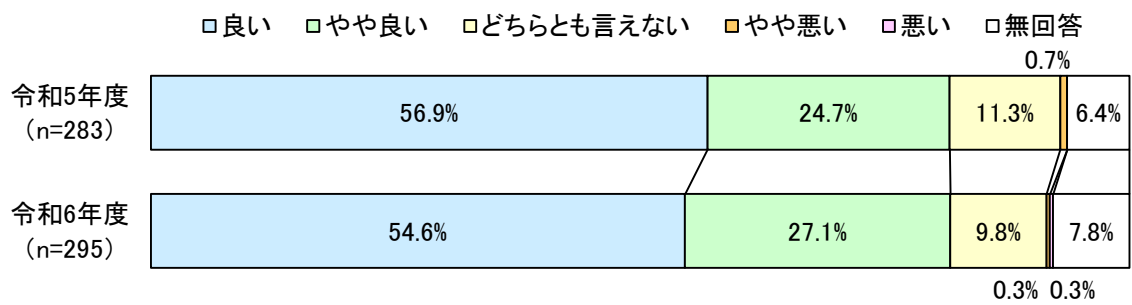
⑥デジタル機器に関する困りごと



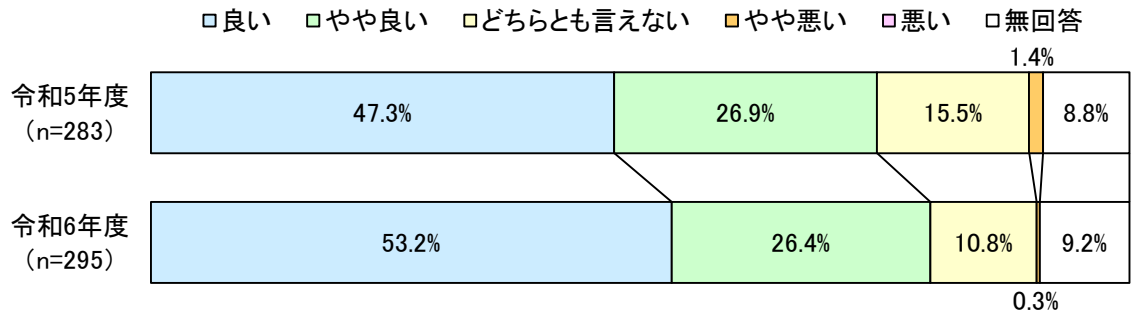
(8)-1 センターの運営について／センターは衛生面、安全面が確保されているか



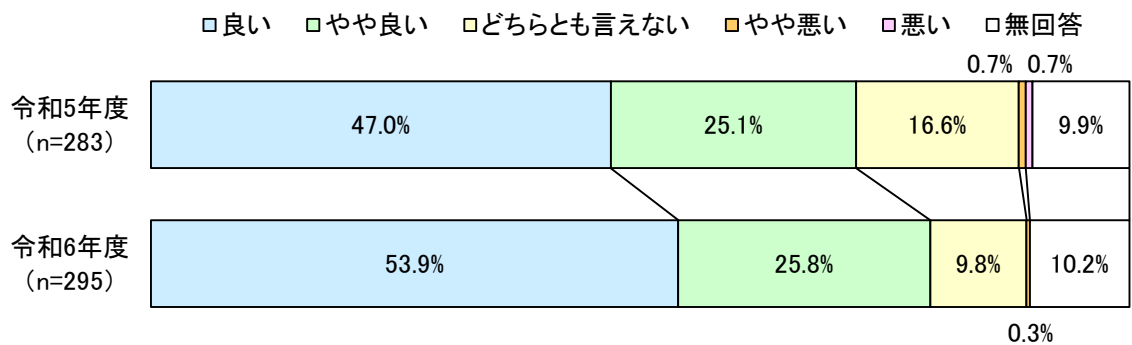
(8)-2 センターの運営について／館内外の案内、掲示物やポスター等のわかりやすさ



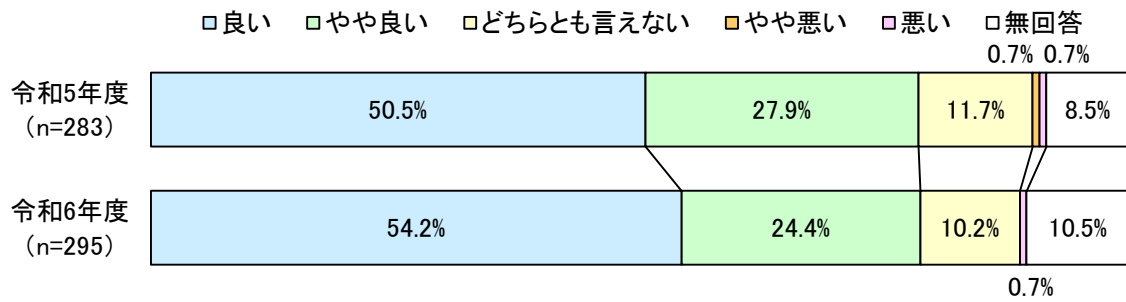
(8)-3 センターの運営について／質問・要望などの伝えやすさ



(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



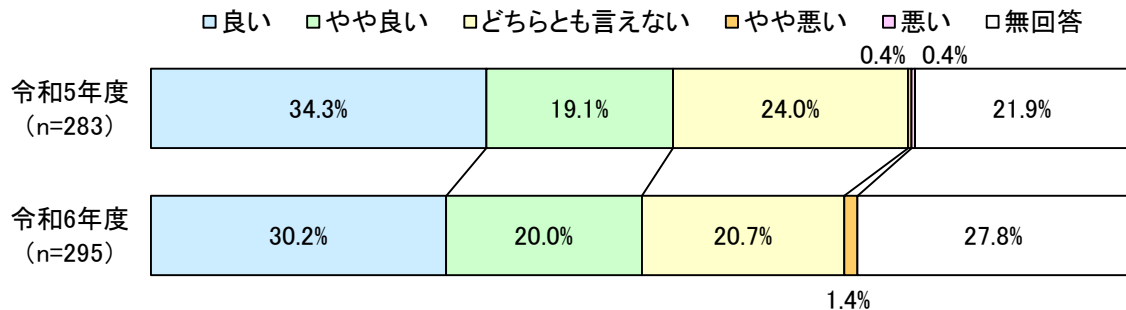
(8)-5 センターの運営について／利用者への対応の公平さ



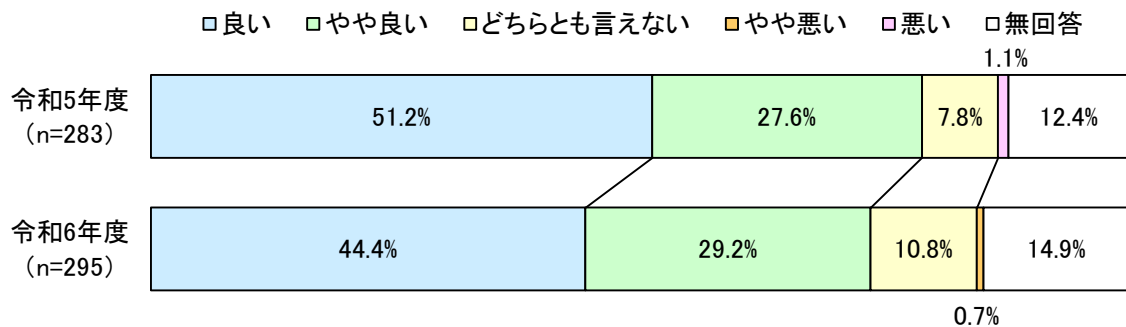
(8)-6 センターの運営について／個人情報保護への取組み



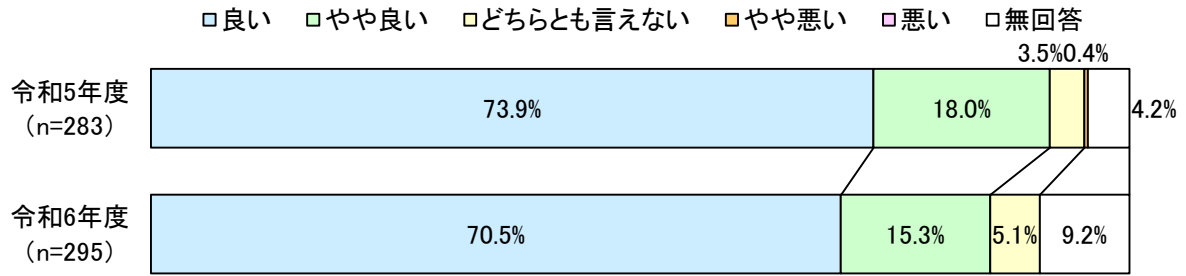
(8)-7 センターの運営について／ホームページや公式ライン・ツイッター等での情報提供



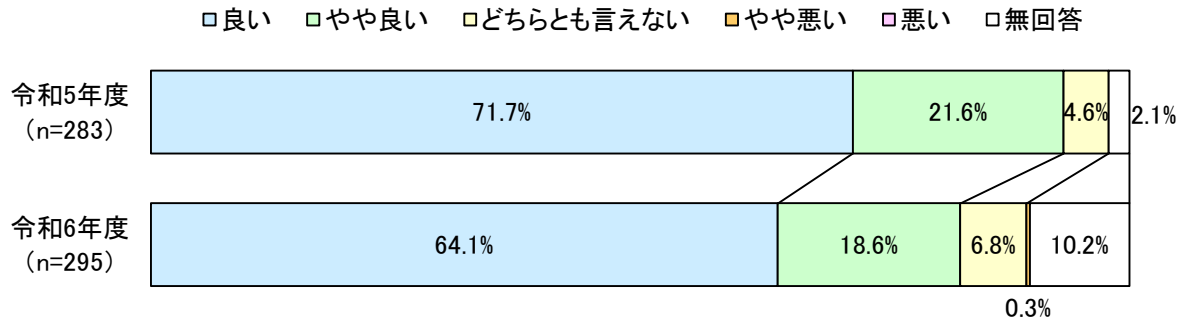
(8)-8 センターの運営について／1~7 も踏まえたセンターの運営全体について



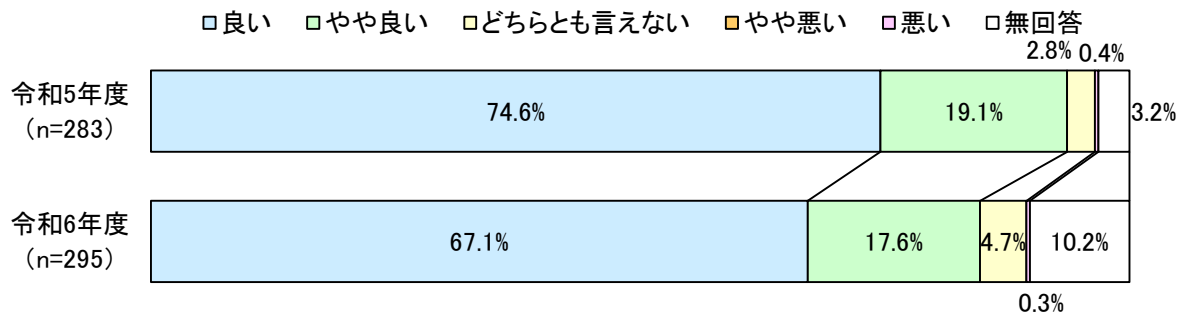
(9)-1 施設の職員について／職員の服装



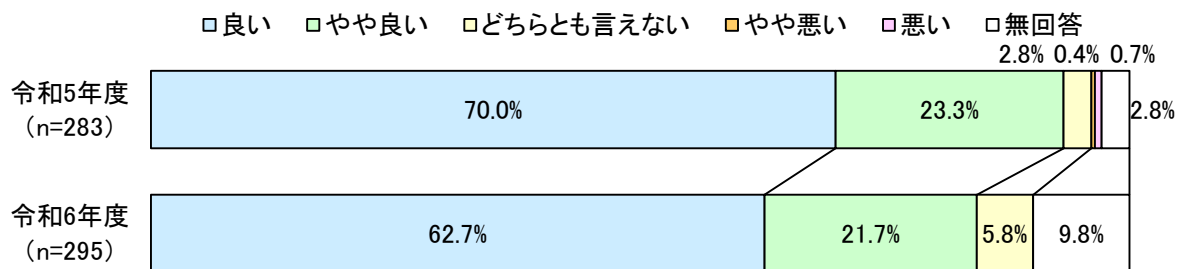
(9)-2 施設の職員について／積極的に挨拶や話しかけたりしている



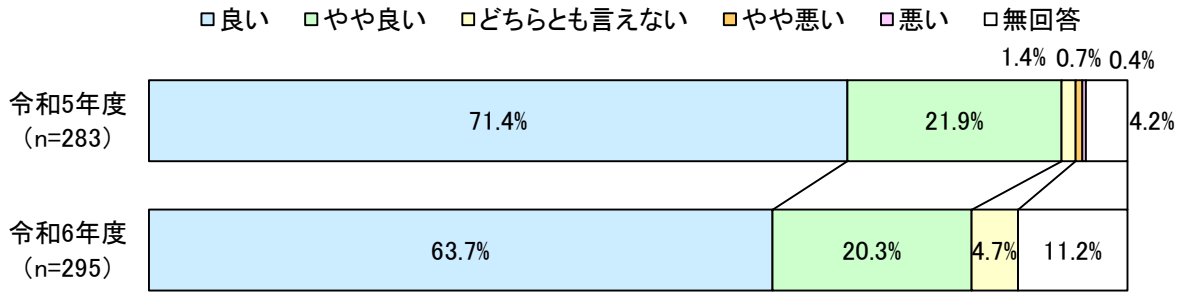
(9)-3 施設の職員について／職員の言葉遣いの丁寧さ



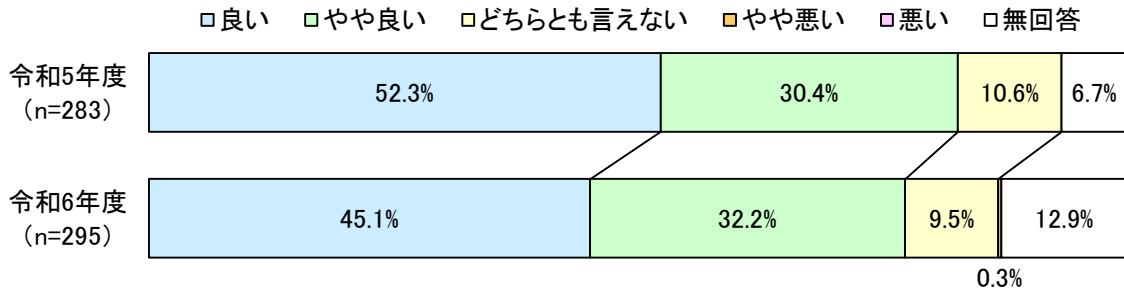
(9)-4 施設の職員について／職員の説明などの話のわかりやすさ



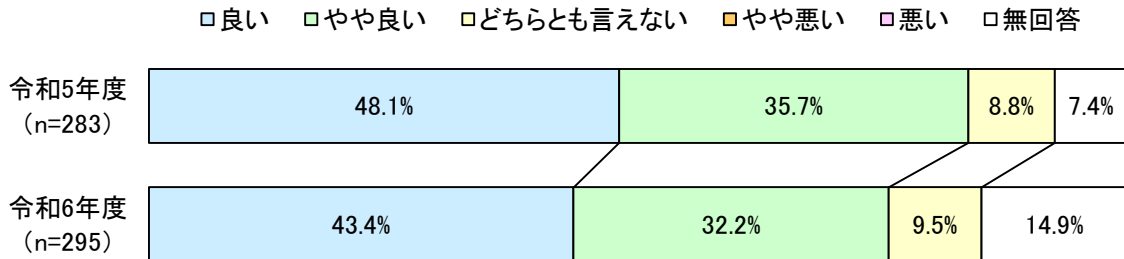
(9)-5 施設の職員について／職員の対応全体について



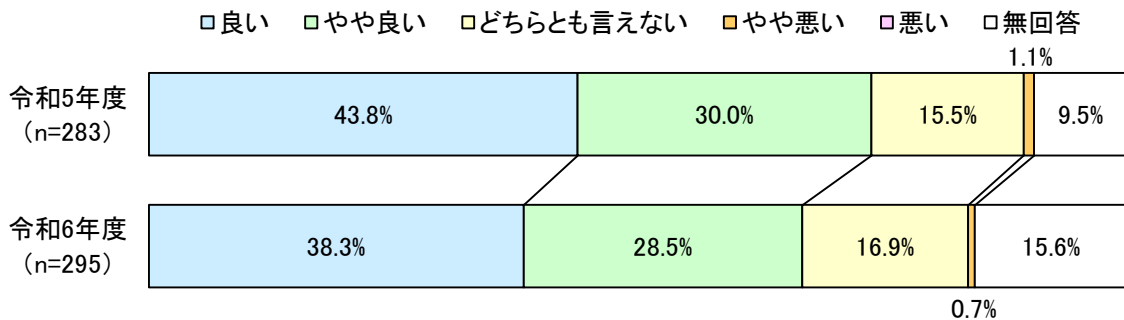
(10)-1 施設を利用した効果について／健康状態の改善



(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



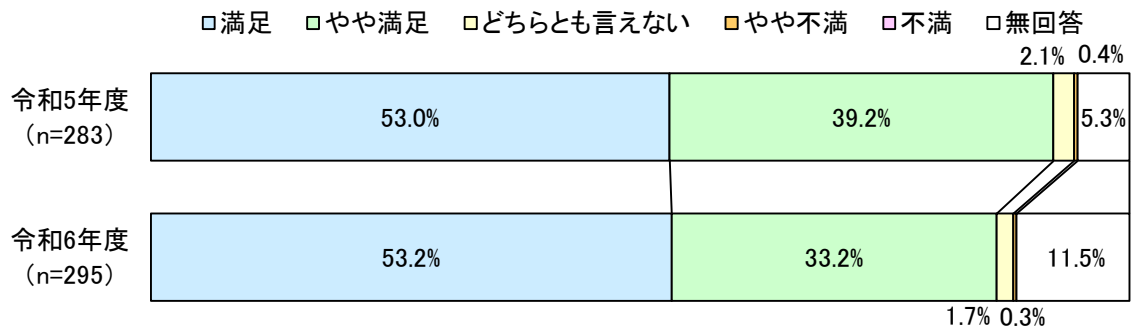
(10)-3 施設を利用した効果について／家族以外との交流



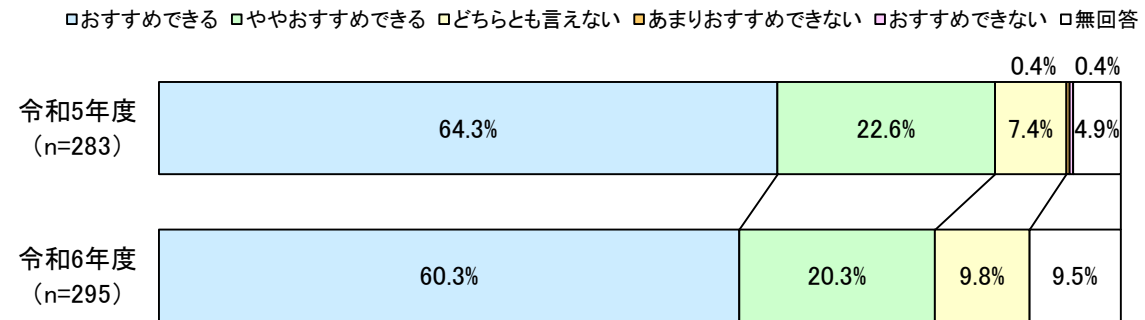
(10)-4 施設を利用した効果について／生きがい/やる気などの向上



(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



自由回答一覧

問 1 センターを利用し始めたきっかけ

職員

経物

サークル

サークル

問 4 センターを利用する理由

麻省

問 5-1 参加したことがある講座

運動

水墨画

カラオケ

ヨガ教室

ヨガ

ヨガ

●●講座

お茶

e スポーツ

熱中症予防

カラオケ

男性のための…

なし

フラダンス

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

他の会場で

知らなかったので

アルバイトがあったため

はずれる

知らなかった

問 5-3 日常生活に関する情報を何から得ているか

大学講座の参加

問 5-4 インターネットや SNS で情報を得るために利用している機器

なし

携帯

ナシ

問 5-5 デジタル機器(スマホ・タブレット等)に関する困ったこと

Line、メールで色々な操作をしたいがわからない点もある

あまり利用してない

携帯をいろいろ覚えてもっと使いこなしたい。

わからないときがある

いろいろ出来る

操作がわからない時、教えてくれる人がいない

細かい便利な機能が使えてない。

電話、SNS、ラインのみ使用

問 10 センターへのご意見・ご要望

教養講座がもう少し多くあってもよい

男性を多くしてほしい。

引続き積極的にチャレンジしていきたい。(特に健康改善項目)

今どき”老人福祉”とはイメージが悪いので、名前を変えたらどうでしょう？

今回はじめてセンターを利用したが一部職員の言葉使い(口のきき方)が悪、感じが悪い利用者を下にみている感事

老人センターという名が、あまりきにいきりません

軽く昼食できるスペースがほしい

ことばをかけてもらってしんせつです。

駐輪場が狭い。

とても職員の方々は上品で安心して笑顔になれます。

何んでもの終了の時間が4時だと助かります。これから冬にかけて、4時半はくらくらになってしまうので帰りがこまります。せいぜい4時だと良いです。

職員の方の方も親切に待応してくれ笑顔で接してくれるので時間がすぐにきてしまいます

ない 満足です

センターがもっと近いと本当に良いと思います

特になし 文句もなし

皆様に感謝

特になし

よく指導して下さい有り難いです

指導者の優しい対応感謝しております

知的講座も開催して欲しい。

ヨガに希望しても行けないことがあるので希望する人には全員参加出来るようにして下さい

体操（ピラティス・ヨガ）など寝てできるもの

特になし

講座の種類を増してほしい。

ピラティスをしたい

フラダンスもう少し人数を増やして欲しい 習いたい人が多くいます

皆さん やさしく ていねいにお知えてくれありがたい

1つの講座の回数をふやしてほしい

応募してもなかなか当選出来ない講座の人数、コロナ禍も終りに近いので増して下さい。

最初、ヨガの教室で土足のフロアにヨガマットを敷いたのに驚いた。とても抵抗がありました。

希望する 講座に必ずはいれたらいいのだけれど

もう少し回数が増えたらうれしい

様々な催しがあり 来所すれば楽しく過ごせる

今まで通りで良い思います

いつもお世話になりありがとうございます。

Aの申込2でなくて3にして下さい

有りません

床の材質がPタイル（コンクリートのジカ張り）で脚・腰に負担が大きいです。

？

とても親切に対応していただけてます

半年ごとの抽選、1年の抽選を希望

誰でも受けられるように（抽選なくて）

体そう等の講座をふやしてほしい。エアロダンス等

領収書はいらない 名称の変更（今に合わない）

先生方の言葉遣がやさしい

特にありません

年々 おとろえていく体力、知力を少しでも遅らせられるような講座。これからもたくさんお知らせ下さい。

いつも感謝しております。

おかげ様で楽しくやって居ります

ありがたいです

午前中、午後、共に参加する時、お昼のお弁当（おにぎり 1 つ位）たべさせて下さい。

（多数の方の希望です）お茶の時ちょっとお菓子とか食べたい。

今後もジャンルを問わず企画して下さい

午後の時間帯（無理かな）がもう少しあっても…

ふろ再開してほしい。

質義応答の時間がほしい

来所してても電話で申込まなければとの事ですが来所での受付はできないものでしょうか。

今後とも宜しくお願いします。

なし

今は月 2 回のサークルですが毎週して頂けたらうれしいです

早目の返事がほしい。

別にありません

問 11 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

無料

講座の内容・種類等

家にこもりがちになるので、友人もできますし、良いと思います。

習って楽しかったから

気持ちよく活動できるので

個人の考えかたによるので積極的にはすすめない

自分が経験して良かった教室 etc は他の人にも進めている

2

1

いろいろの講座があつて良いと思う

色々な事をしているから

めんどうがられる

高齢者の為のもようしが色々あるので、楽しめます。

いろいろなことをやってくれている。

良いところだから

満足している

無理の無い運動が出来ると思うので

体に良いから

取組方針が熱心でヤル気ある。

制服をもっと明るい色にしたら館全体より明るくなるのでは

いろいろ負担が少い

色々な事が学べる

気軽に楽しく利用させてもらえる

楽しく頭の体操になる
友達ができる事
安心して利用出来るから。
人それぞれなので
楽しい時間を共有できる
参加して満足出来るものが多いです
高齢者にとっても優しい
視野が広がります。
楽しく健康になれたから
楽しい
楽しい
無理のない参加が可能なので
紹介された人が好むかどうか分からない
楽しく皆さん良く職員の方が良くしてくれるから
カラオケ
だれでも利用可能
反対に断られる
楽しい催し物が多い
楽しい時間をすごせるから
区内には友人がいないので、すすめられないので残念です。
案外知らない人が多い 運動をやってみたいがどこに行ってもよいか分からない e t
c
知り合がふえる
楽しく交流が出来るから
センターまで自力で来所できる人には利用・活用してもらいたい。
講座がおもしろい（良い）から。
健康づくりに良いので紹介したいです。
気分転換
皆さんがとても心節ですので
同じ講座を受講できれば話し合い理解がよくなる
個々色々だから
交通の便
通うのに大変かも
老人センターという名がかなりの老人をイメージするので、私は老人を意識したくて
参加する様になった。そして無理をしなくなったので良かった。
目的を持つといい
明るく、たのしいふんいき
親しみやすい

運動量が多い

自分が満足出来ているから

楽しい時間が過ごせます。

とても良いのでおすすめできます

ひっこしして来たから分からない

取り組み方がまじめです。

F3 センターまでの主な交通手段

雨風の場合歩き

気候がよければ、なるた歩く

さくらバス

都電

都電

都電

自家用車

車

徒歩

20分くらい