

令和5年度社会福祉法人奉優会
高福事業部 CS 調査 報告書

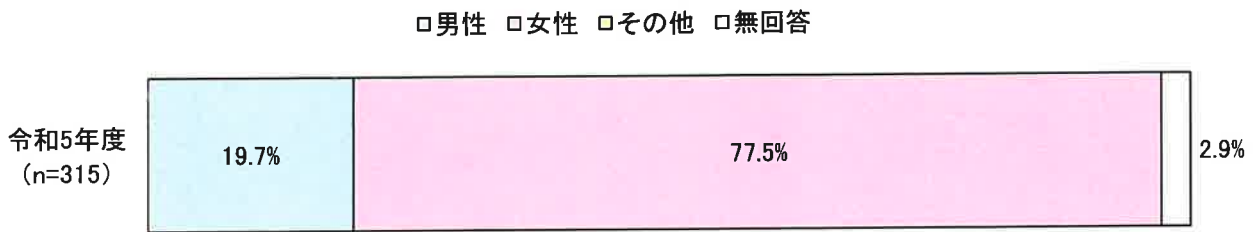
令和5年度墨田区いきいきプラザご利用者満足度調査

調査期間：令和5年9月1日～9月16日

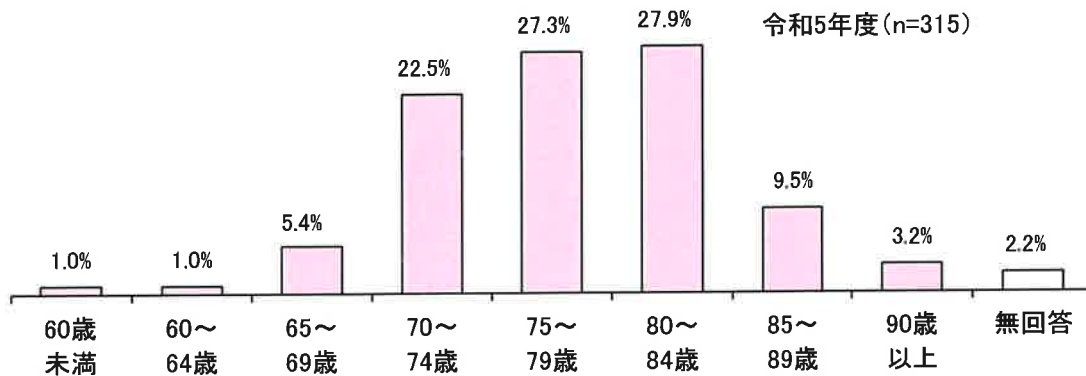
回収枚数： 315枚

(1)回答者の属性

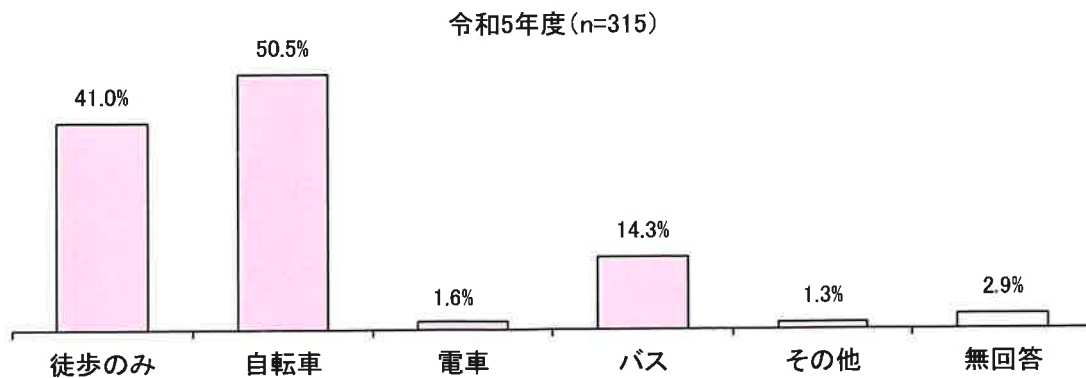
①性別



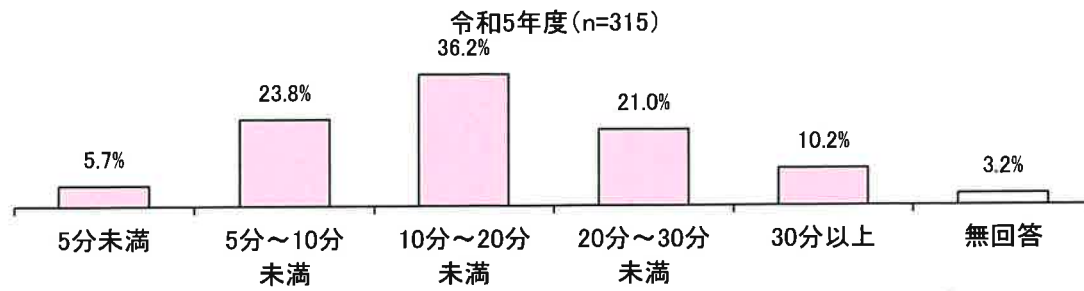
②年齢



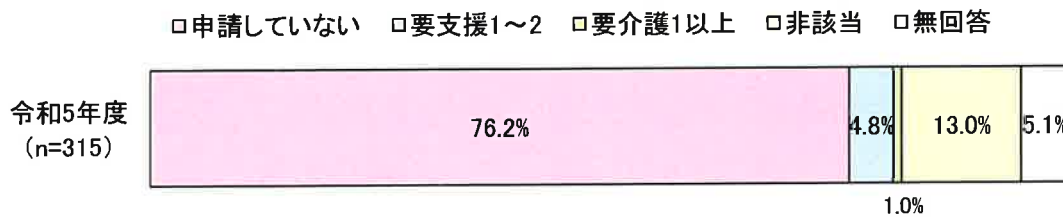
③主な交通手段



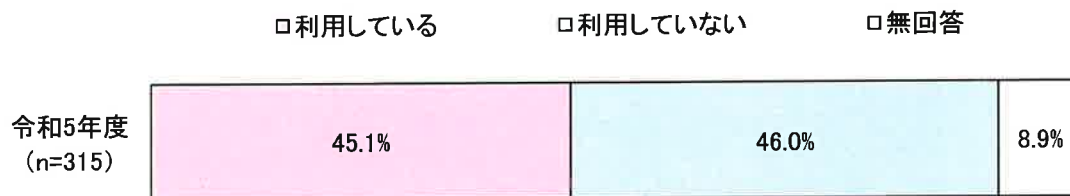
④所要時間



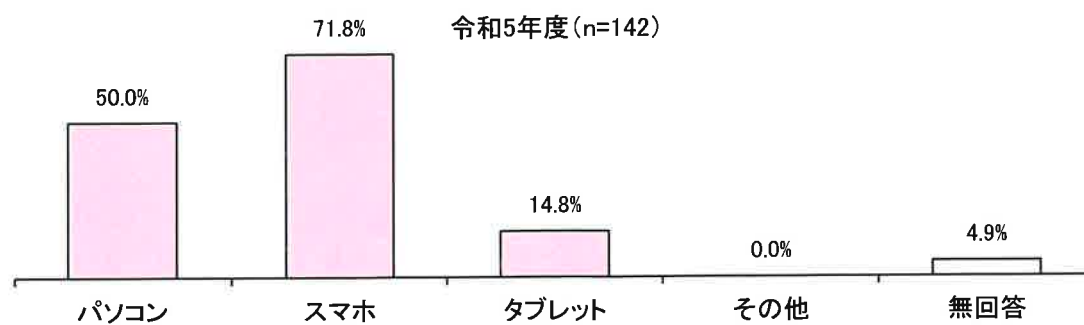
⑤介護保険の認定状況



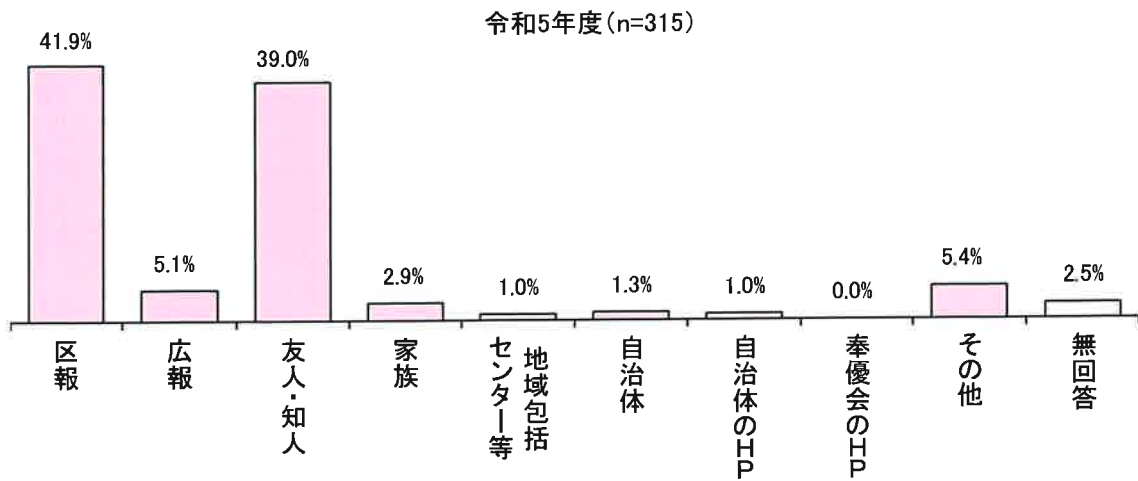
⑥自宅でのインターネット利用状況



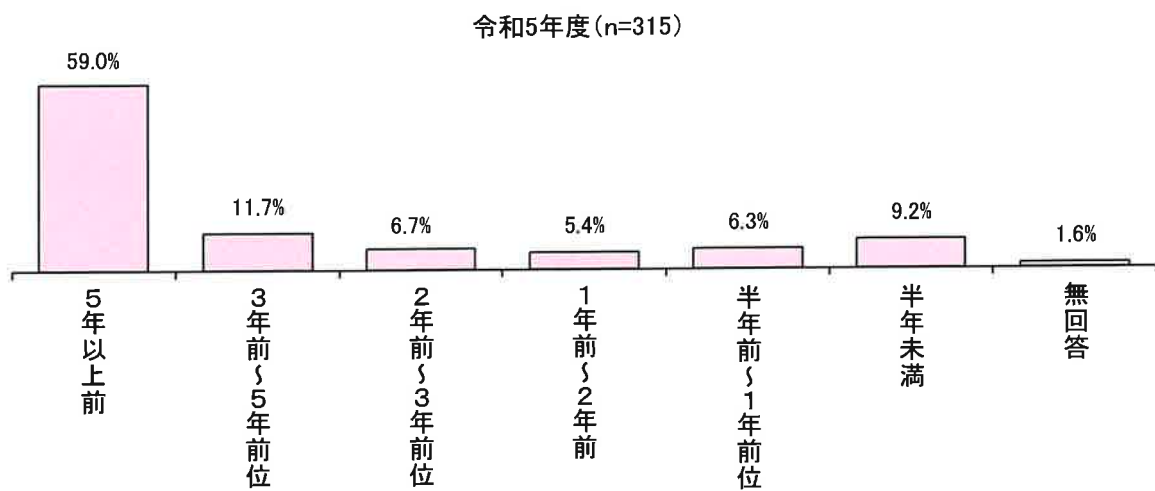
⑦利用している機器(インターネット)



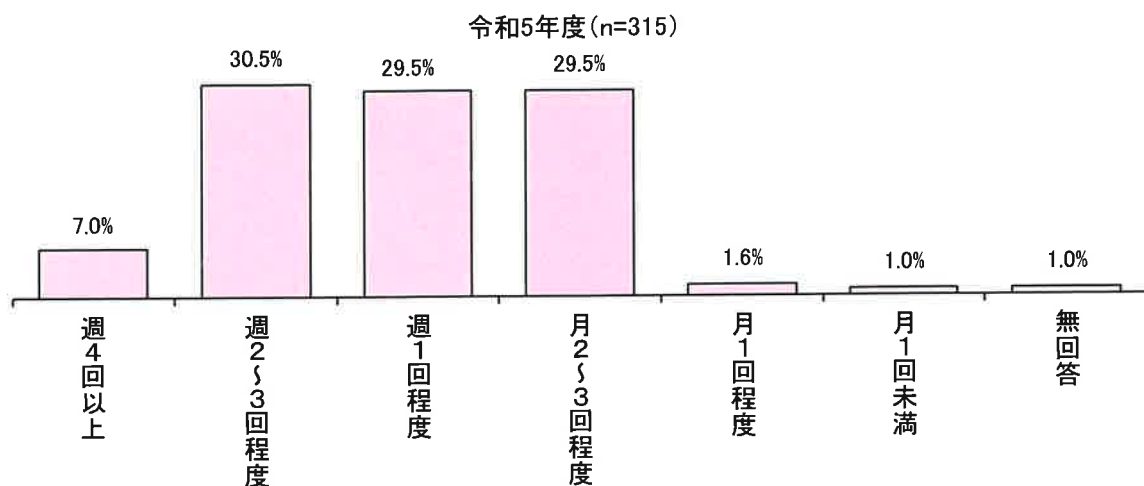
(2)センターを利用し始めたきっかけ



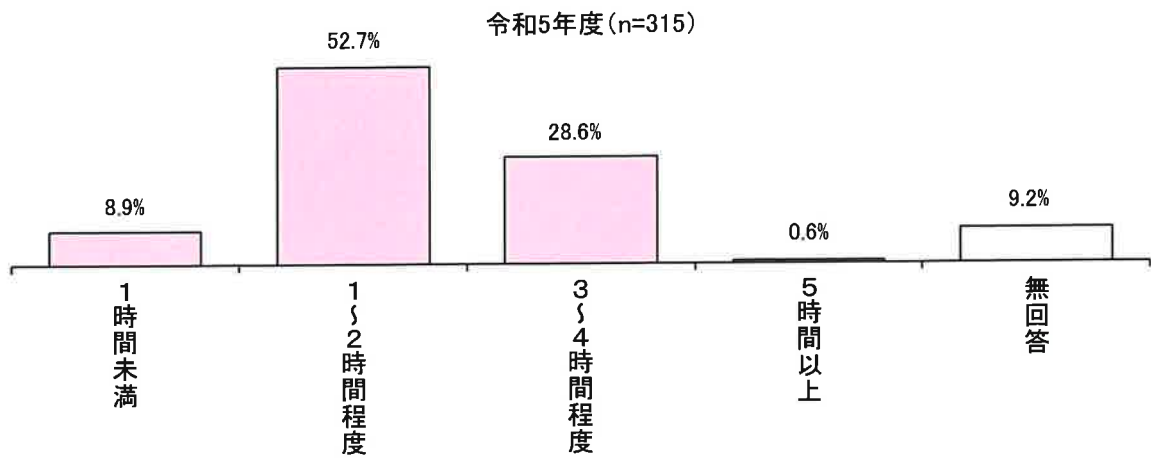
(3)センターの利用開始時期



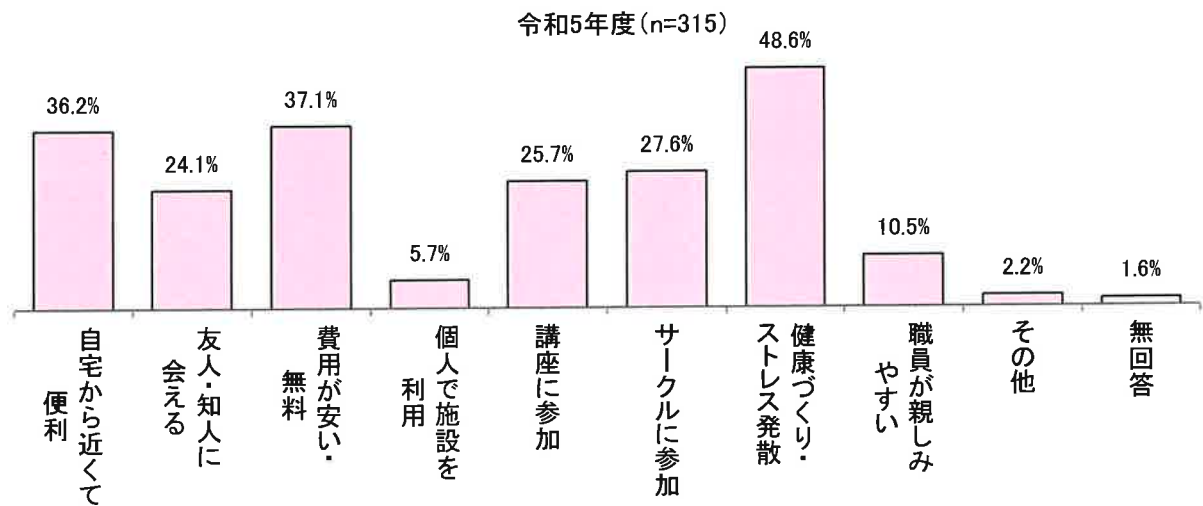
(4)施設の利用頻度



(5)1日あたりの滞在時間



(6)施設を利用する理由

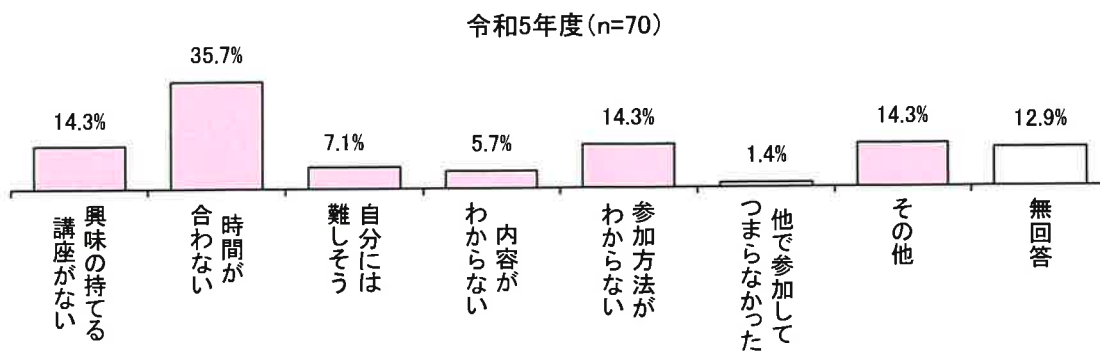


(7)講座への参加について

①参加の有無

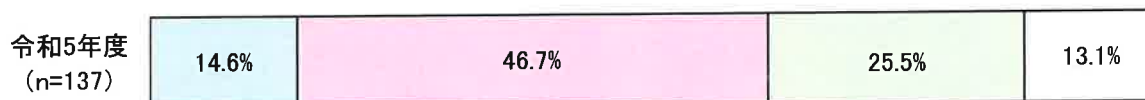


②参加しない理由

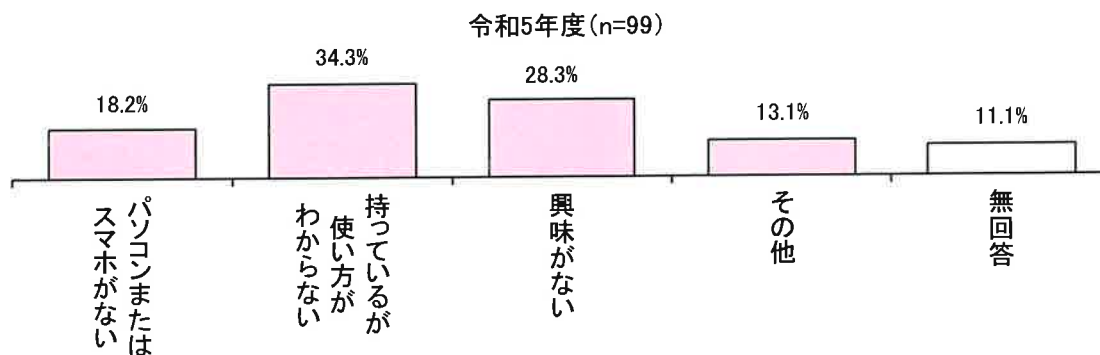


③オンライン講座に参加したことがあるか

- 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

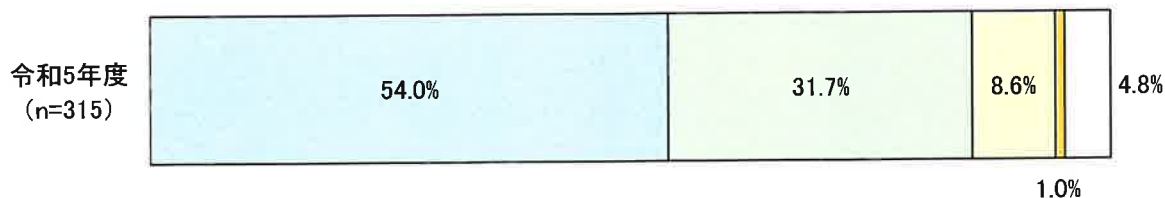


④オンライン講座に参加しない、できない理由



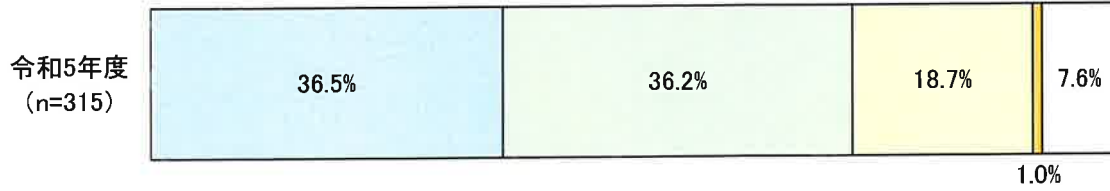
(8)-1 センターの運営について／センターは衛生面、安全面が確保されているか

- 良い
- やや良い
- どちらとも言えない
- やや悪い
- 悪い
- 無回答



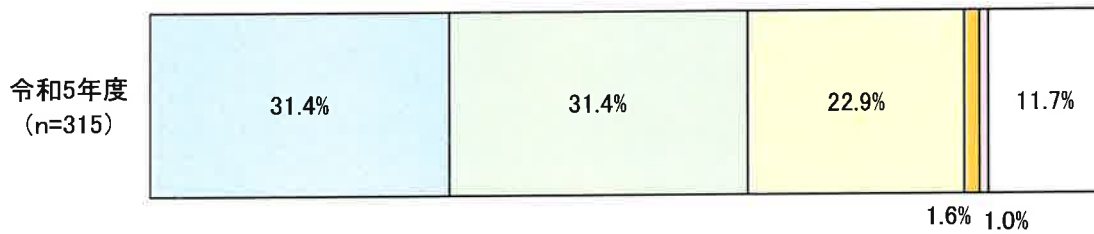
(8)-2 センターの運営について／館内外の案内、掲示物やポスター等のわかりやすさ

良い やや良い どちらとも言えない やや悪い 悪い 無回答



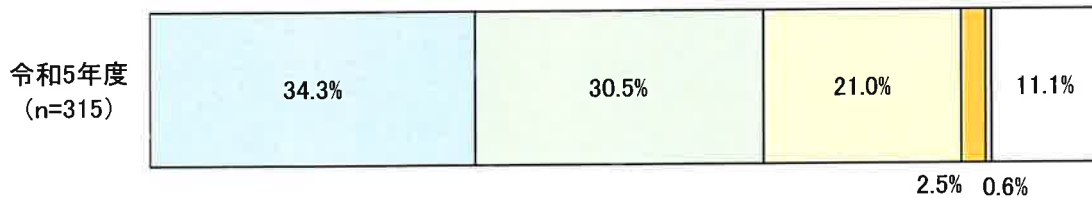
(8)-3 センターの運営について／質問・要望などの伝えやすさ

良い やや良い どちらとも言えない やや悪い 悪い 無回答



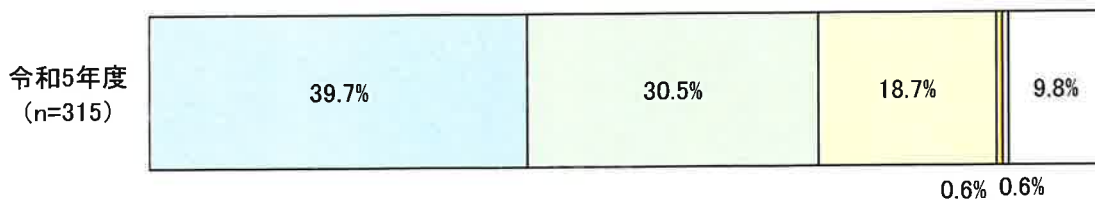
(8)-4 センターの運営について／質問・要望などへの速やかな対応

良い やや良い どちらとも言えない やや悪い 悪い 無回答



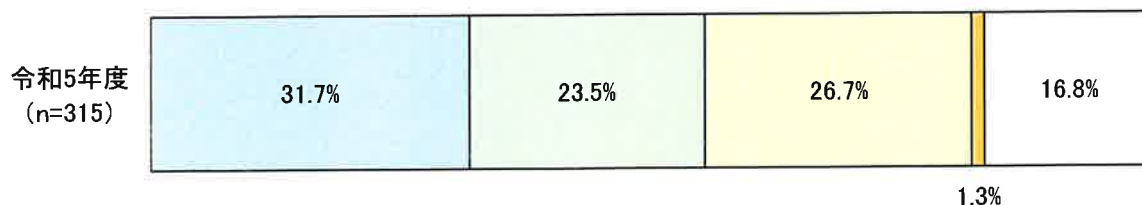
(8)-5 センターの運営について／利用者への対応の公平さ

良い やや良い どちらとも言えない やや悪い 悪い 無回答



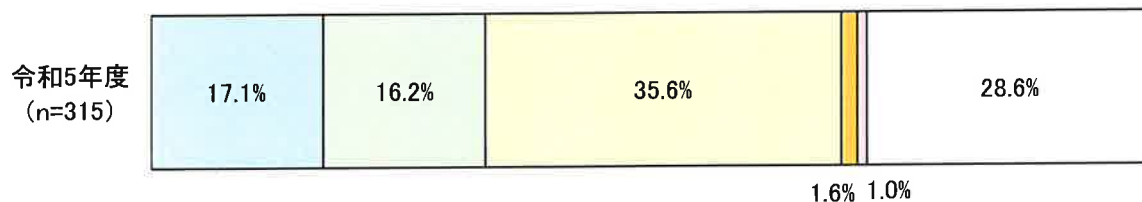
(8)-6 センターの運営について／個人情報保護への取組み

□良い □やや良い □どちらとも言えない □やや悪い □悪い □無回答



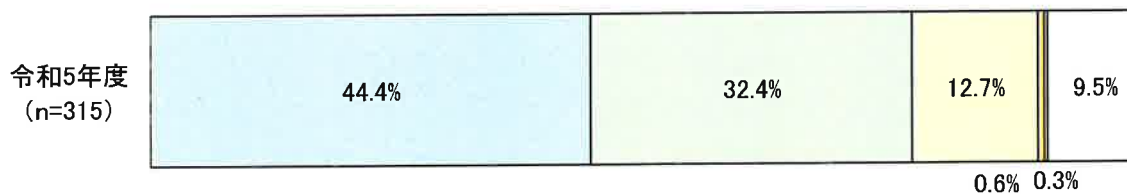
(8)-7 センターの運営について／ホームページや公式ライン・ツイッター等での情報提供

□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)-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

□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)-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

□良い □やや良い □どちらとも言えない □やや悪い □悪い □無回答



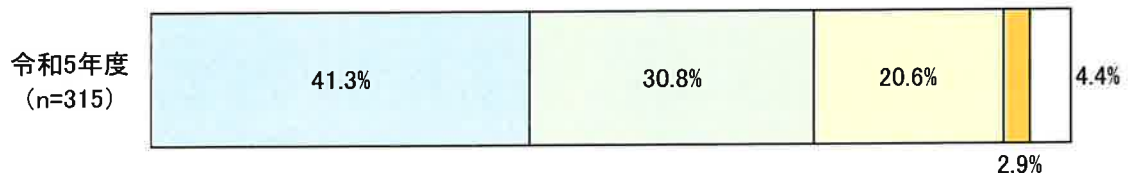
(9)-1 施設の職員について／職員の服装

□良い □やや良い □どちらとも言えない □やや悪い □悪い □無回答



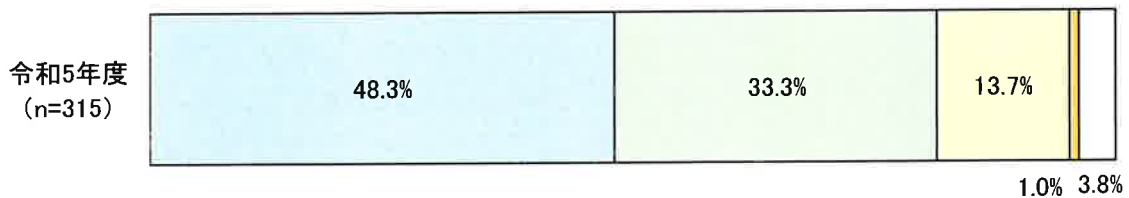
(9)-2 施設の職員について／積極的に挨拶や話しかけたりしている

□良い □やや良い □どちらとも言えない □やや悪い □悪い □無回答



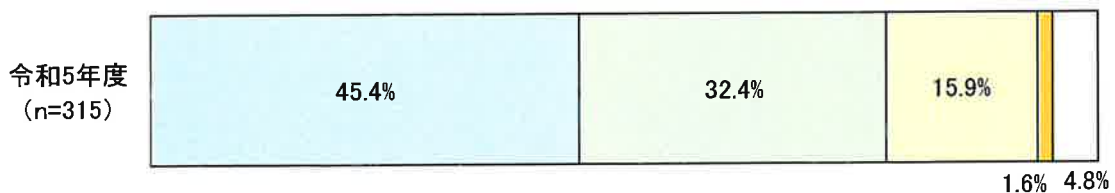
(9)-3 施設の職員について／職員の言葉遣いの丁寧さ

□良い □やや良い □どちらとも言えない □やや悪い □悪い □無回答



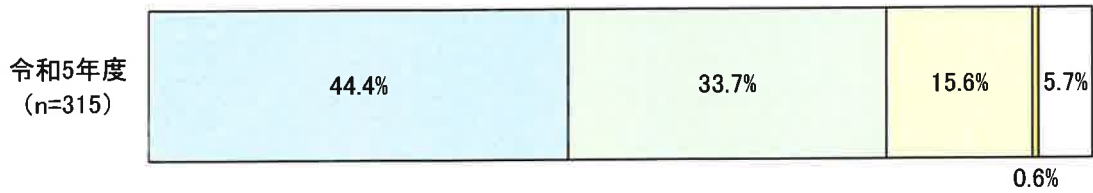
(9)-4 施設の職員について／職員の説明などの話のわかりやすさ

□良い □やや良い □どちらとも言えない □やや悪い □悪い □無回答



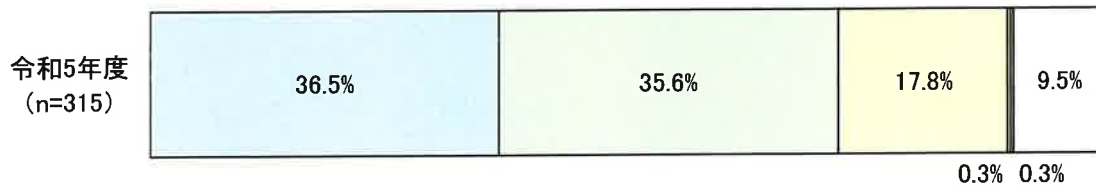
(9)-5 施設の職員について／職員の対応全体について

□良い □やや良い □どちらとも言えない □やや悪い □悪い □無回答



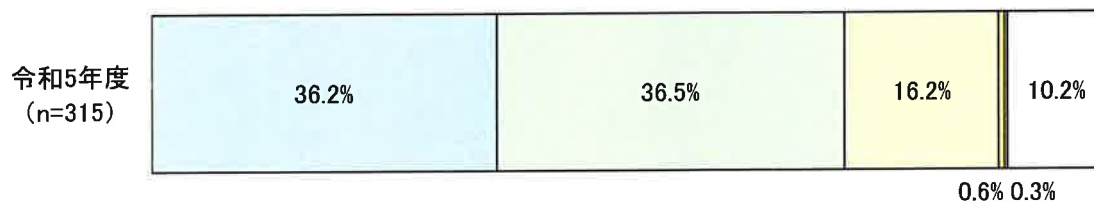
(10)-1 施設を利用した効果について／健康状態の改善

□良い □やや良い □どちらとも言えない □やや悪い □悪い □無回答



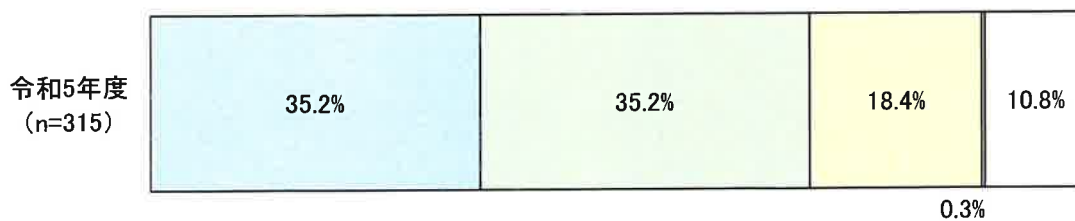
(10)-2 施設を利用した効果について／ストレスや不満の解消

□良い □やや良い □どちらとも言えない □やや悪い □悪い □無回答



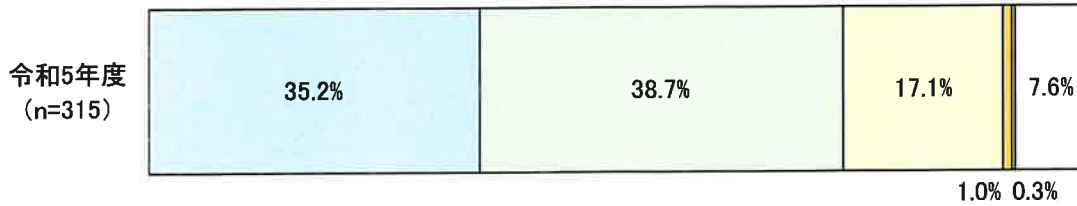
(10)-3 施設を利用した効果について／家族以外との交流

□良い □やや良い □どちらとも言えない □やや悪い □悪い □無回答



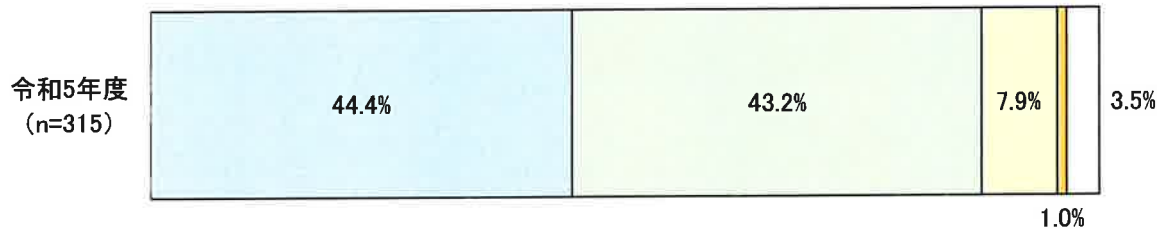
(10)-4 施設を利用した効果について／生きがい/やる気などの向上

□良い □やや良い □どちらとも言えない □やや悪い □悪い □無回答



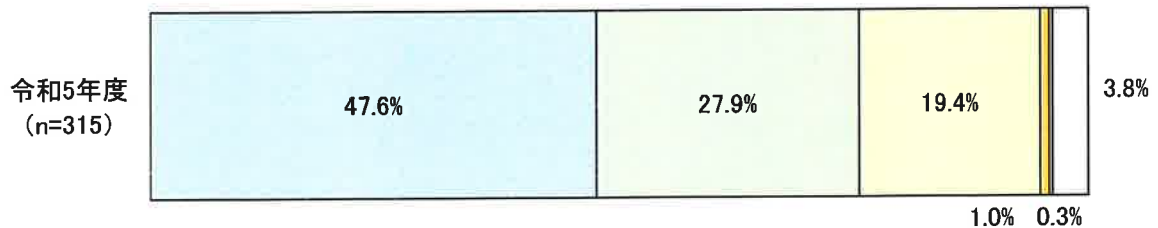
(11) センターの総合満足度

□満足 □やや満足 □どちらとも言えない □やや不満 □不満 □無回答



(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

□おすすめできる □ややおすすめできる □どちらとも言えない □あまりおすすめできない □おすすめできない □無回答

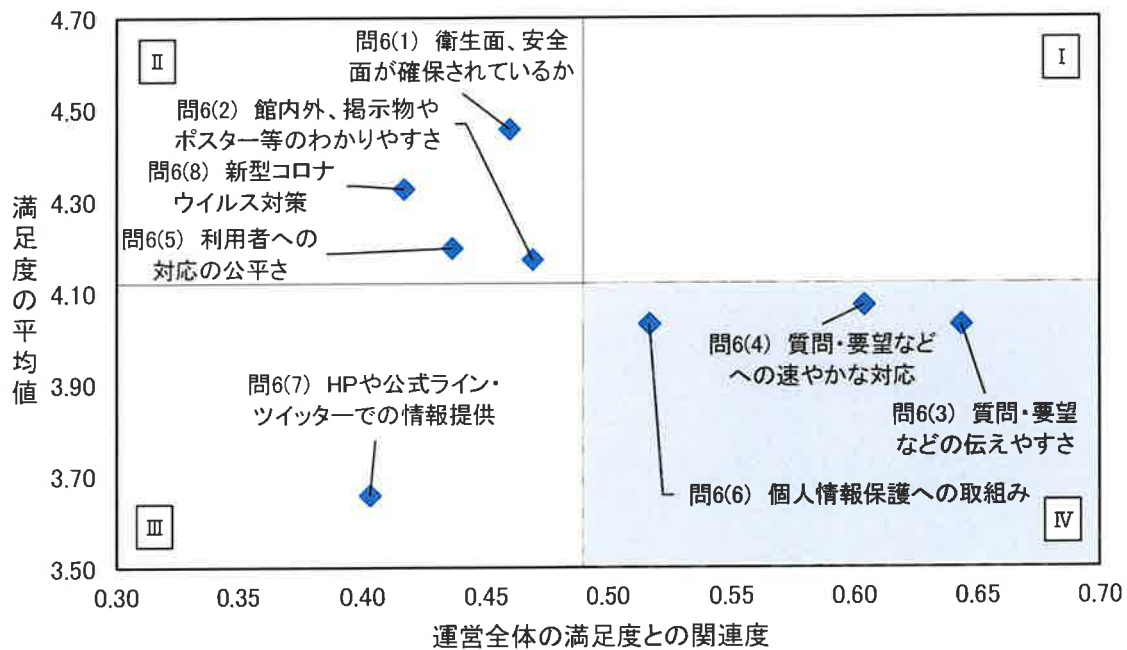


(13) 施設利用の満足度(CS グラフ)

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」、「質問・要望などへの速やかな対応」といった“質問・要望”関連の他、「個人情報保護への取組み」も優先課題となっている。ただし、これら3項目はいずれも満足度平均では4点以上となっている。最も満足度が高いのは「衛生面、安全面が確保されているか」である。一方、「HPや公式ライン・ツイッターでの情報提供」は運営全体の満足度との関連度は高くないが、満足度はやや低いため、改善の余地があるといえる。

問 6. 施設の運営



②職員の対応

※墨田区いきいきプラザでは、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

たまたま散歩の途中に見つけた
散歩で見つけたから
両親が以前利用した時、楽しそうだったから
スマホで調べた
社会福祉協議会
設立当初から
設立した時から
麻雀教室
TELで問合せた
自宅に近いから
C
自分で捜した
以前から
健康麻雀
近所だから

問 4 センターを利用する理由

PC利用
麻雀
いきいきが出来る前は協議会本社で作業させて頂く
体操
カラオケのサークル

問 5-2 ご希望の講座内容

別がない
カラオケは何とか聞えるが会話はだめ耳が悪い

問 5-2 講座に参加したことがない理由

解読不明
知らない
ナシ
遠い
年齢があわなかったから
足腰が弱いので
自宅から遠い

交通の便

問 5-4 オンライン講座に参加しない、できない理由

機械は使えるので、初歩との人とは？

知らなかった

シルバーなどで受けている

パソコン、スマホ持っているが難しい時があつてこまる時がある

めんどうくさい

ユーチューブで（テレビ）オンライン

自宅で出来る場所、かんきょうが無い

興味がある講座があれば。

どんな講座が有るか判らない

オンライン講座が有るのを知らなかった

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

家にいるより良いと思う。

すすめているがなかなか腰を上げない

人数に制限がある講座なので誘わない

皆さんと交流できる

カラオケがたのしいです

自分がやってみていいので

私自身がとても良いと思っているので。

健康保持によいと思う。

人によっては違いがある

たのしくすごせる

楽しいから

近くではないので

友達数名で参加しているから

利用したくても満員のため、利用できない時があるため紹介しにくい。

岩崎先生の健康体操は楽しくていいです。

気軽に好きなことにとりくめるので。

下町の文化を巻き込んだ終活ができれば積極的に取り組みたいと考えているので是非とも！！

スマホ・PC教室などがあれば（知る機会がない）

その講座の内容によります。

遠いから

近いから

明るく健康的なイメージがある。

好きな時間と利用可能時間が一致しない

自分自身に良いから

各種講座がすいているから

コロナ前だったら、凄く楽しかった。予約制になり、人との交流が少なくなり今では、何年も顔見なくなりました方もいます。特に最近少なくなって来た気がします

自主的に参加すべき場と思うので、紹介はちょっと。

固苦しさがなく、気軽に楽しく過ごせる。職員の態度が、明るくフランクで相談しやすい。

体を動かす事が習慣になった。少しでも話し合える人が出来た

何人もすすめています。館長が元気で明るく良く話を聞いてくれる

職員の方がとても親切なので。

健康に良い

交流が広がる

交通の便が悪いため誘いにくい

自宅付近から少し遠いかな？自転車等の足がないと。

自分の好きな事が出来るから

遠い

経営が代りまだ私自身把握できていないことが多々。

指導員の説明がていねいでわかり易い。

心も体もスッキリする。

近くて便利

満足している為

皆さん、自然体が良いし、親切心も有りますうな所が良いと感じます。

交通の便が悪い

自分も高齢などで知り合いにはもうすすめができません

私自身が利用して充分満足していますだからお進めしたいです

問 11 センターへのご意見・ご要望

高齢者になり日常で困った事など、近場で、気楽に質問出来、対応出来る事をアドバイスして頂けています。

ボランティアの方がよく指導して下さるの助かります。

作業療法士等の専門職の方の設置を希望

図書コーナーを作ってください。本は皆さんから集めればお金はかからない。

テレビが見たい急なニュースとかが見られると良い

自分の習っている所以外のことにはわかりませんあまりまわりを気にしないので

字が小さすぎる

特になし

どんなことをやっているのかよくわからない区報しか見ないので。

涼み所なのでセンプー機位い入口おいて下さいテレビもなく物足りないニュース時間は

トイレを早く直せ！！

とくになし

特にありません

いつでも用ぼう等入れる。目やす箱を置いてほしい

特にありません。私は年寄りの保育園と位置付けています。年寄りをいろいろ楽しませて下さる所ですね。職員の皆さまも大変でしょうが頑張ってください。ありがとうございます

特になし

良いと思います

職員の方々が明るくやさしい現在のいきいきは、素晴らしいです、健康に留意にかんばってください。

久しぶりに来ましたが全曲聞えないのがっかり マージセン（今年はずれた）今はきたらマージセン空テーブルから●●ので見学も出来ます ●●お●●いと思います 音しはテーブルしていたになぜ●●うなのが待って●●人が一杯いるのに毎回楽しく活用させていただいております。今後も楽しい企画をよろしく願います。

シニアのみならず、各々のご家族や、学生世代が加われば、より楽しくなり、又、認知症の予防にもなるかと思えます。

大変良くして頂いて居り有りがたいです

小さなゴミが多い（髪の毛等）

和室のおそうじをお願いします

部屋代を高いので（1300円）半額又は500円にして欲しい。

オカリナ講座。

トレーニングジムを利用したいが、使い方を教える時間がないので新しい人は使えないといわれた。

麻雀教室もう少し利用した。当選者ふやして

初めて利用時の説明が少ない（不足）と思う。

コロナ終息したら予約制じゃなく、前みたいに、自由に出入り出来たら良いです。職員の方々に朝入った時から明るく、声がけしてほしいです。トレーニングルームでも、高齢者が多いからもっと回りに気を配ってほしいです。予約を取ったり、音楽をかけたりだけじゃなく、私たちが楽しく行きたくなる雰囲気してほしいです。前は、みんなの要望を入れるボックスがいつも置いてありました。

トイレの設備

以前に比べトイレが汚いと感じます。利用する私たちの責任でもあります

今まで通りよろしく願います。

会主催の講座が増えているようで、有難い。

まだ、センター利用が浅いので、分からない事、多いが、気軽に声を掛けて下さる方が多いので、早く慣れて、知り合いを作りたい

体操などは毎週あると良いですネ！！大勢いるから無理だと思うが！！

トレーニング室でマシンの使い方等を良く説明してほしい。

別にありません

こういう場所があるというのはすごくうれしいです。これからも出来るだけ続けていきたいと思います。

パソコンをもう少し活用出来るように●●の方をおいた方が●いのは？

体操の時間設定を選びやすく第1と3第2と4どちらになるかわからないので申し込みにくい

利用者の中にボスの存在の方がおりストレスを感じる事がある。職員さんに問題はないが一。(利用者の方が何人も感じているが皆がまんしている。職員さんも感じていますか)

月2回を週1回だと良いかなあ

職員からいろいろお教えてほしい。

日曜体操、人数が多いので2クラスにしてほしい

体操の申込で返事がこない時があった

・夏まつりは今までのマンネリ感を払拭して良かった。まだまだマンネリしているので改善してほしい。(食事)会食会の内容、PCを減らして朝体操の充実。日常に役立つ事についての講座など考案して下さい。

ケイタイの使い方のこうしゅうをお願いします。

器具を使いながら「おしゃべり」をしているので時間がかかる(特に女性)次に進めない。

館長さんはじめ職員間の風とおしが良い？上から目線を感じません。感謝します。

特になし

いつもまんぞくしています。

高令者の健康向上、体力維持を主に宜しくお願いします。対応の良さ悪さは個人的に差がある様ですが、私は上記の目的でいくので許容範囲内です

職員の知識の無さが残念。たとえばこの時流れる音楽が若人向けの曲が多く客は老人が多いのだから昭和の音楽にしてほしい。要望したがその日だけだった残念。マシンを使用している時は「これはここをきたえるのだから体形を直したら」等ただ次回の予約を取るだけで無く利用者の使用をよく見てアドバイス出来るだけの知識を持ってほしい(前回(3月))の人々はよくアドバイスしてくれました。

これからも大変でしょうが頑張ってください。

健康麻雀の復活

筋トレの始まる時間が決められた時間より早く始める職員がいる。職員により対応が違う(筋トレ)ほとんど画面をみてばかりいる。

予約なしで自由な時間にトレーニングが受けられる様になってほしい(コロナ以前)、
今でも大いに満足はしているが

1カ月に2回の体操教室。ものたりないです。第2、4の金曜日です。楽しい先生と
お会いできました。

皆さん、自然体が良いし、親切心も有りますうな所が良いと感じます。

区報等にある地図案内が不備があると思います。バス停も追加して下さい。(押上三
丁目)

特になし

今のままで良いです

毎週月曜日は参加者が多い他にその日は無いから15, 16, 17, 18番になると、
皆の回数程歌えないので多い時は、10時から15分前より12時までにして頂きた
いお願い

職員の方マスクをして下さい。

ナシ

F3 センターまでの主な交通手段

自転車

車

雨の日は徒歩

バイク