

令和7年度社会福祉法人奉優会  
高福事業部 CS 調査 報告書

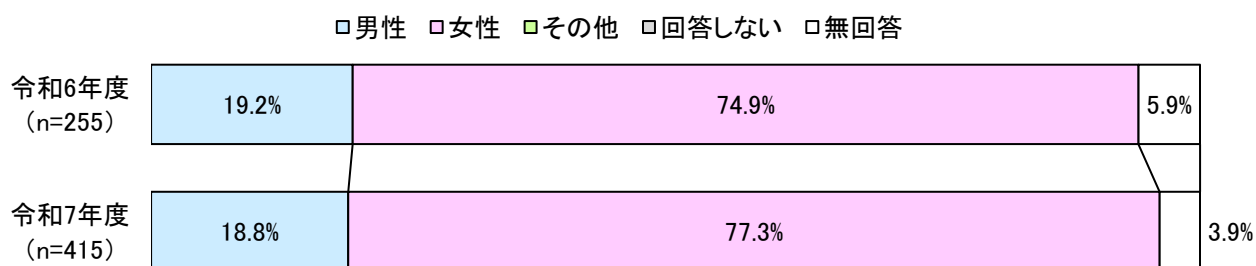
# 令和7年度墨田区いきいきプラザご利用者満足度調査

調査期間：令和7年10月1日～10月14日

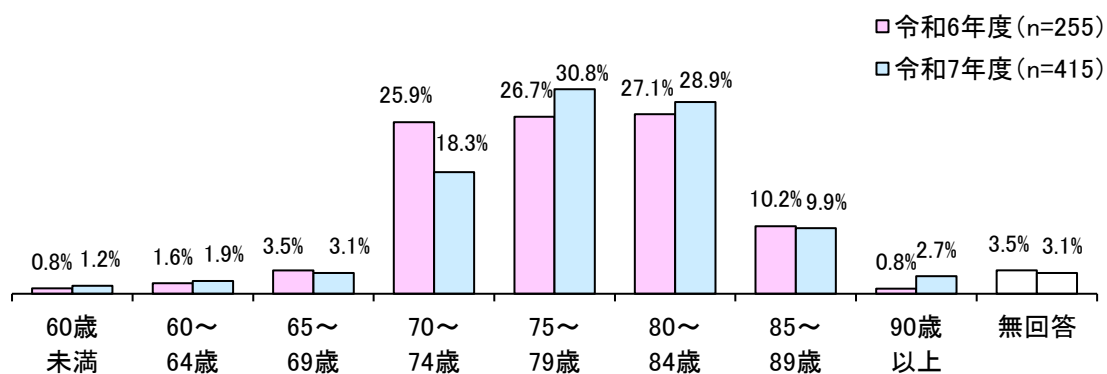
回収枚数：415枚

## (1)回答者の属性

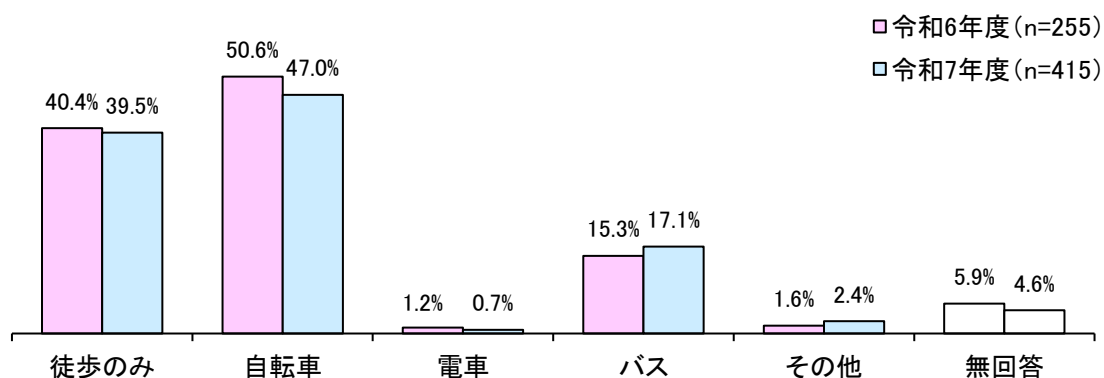
### ①性別



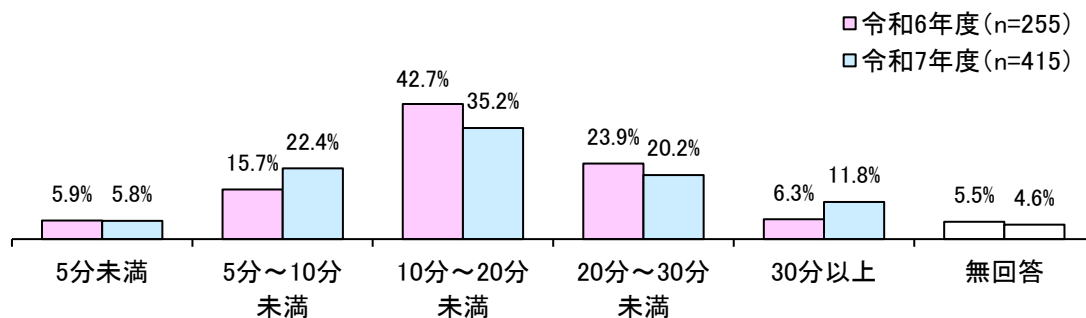
### ②年齢



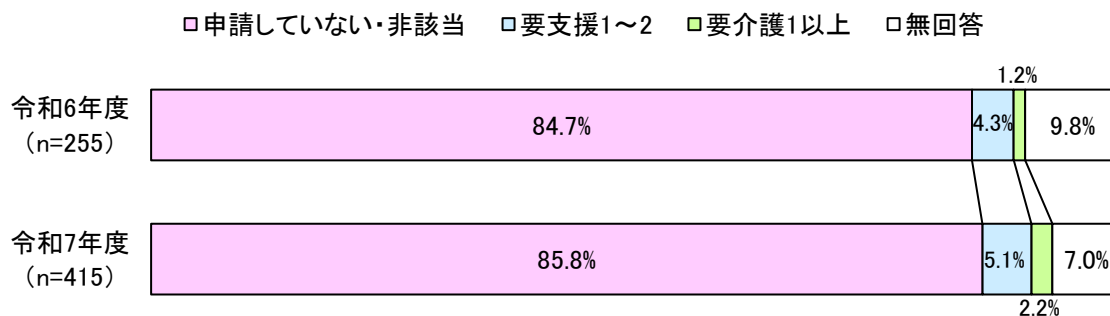
### ③主な交通手段



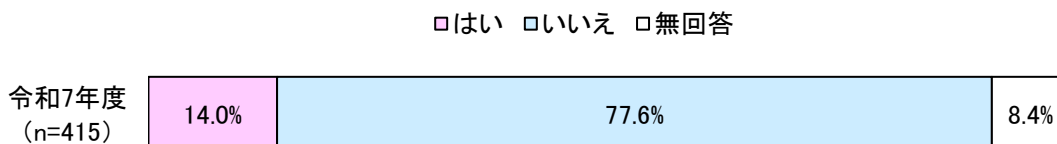
④所要時間



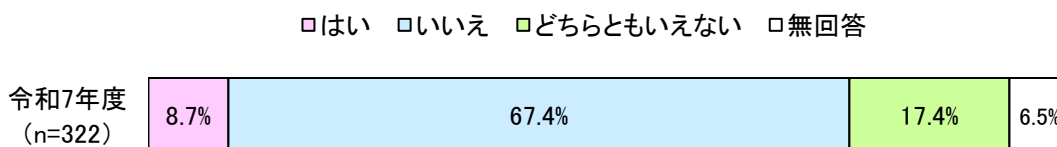
⑤介護保険の認定状況



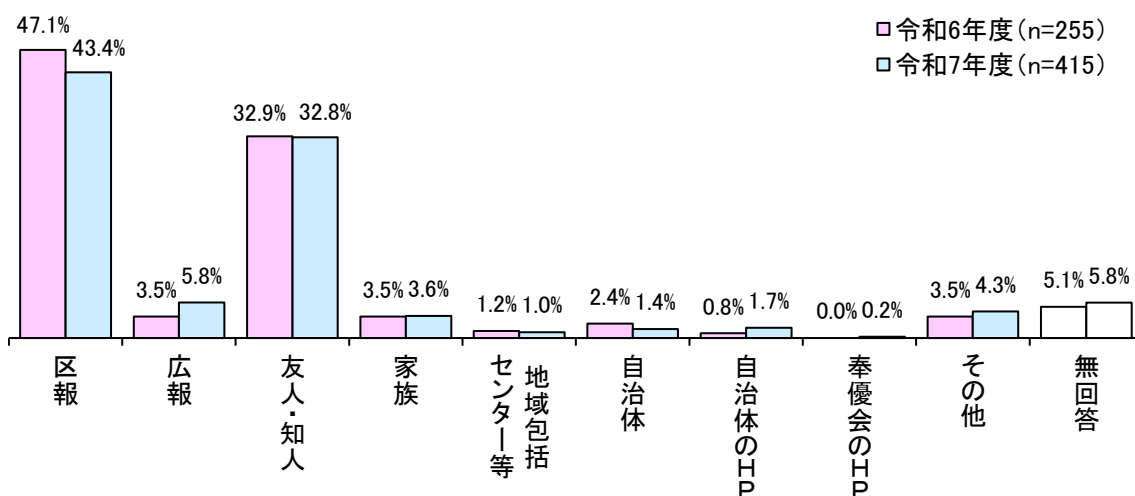
⑥現在、収入の伴う仕事をしているか



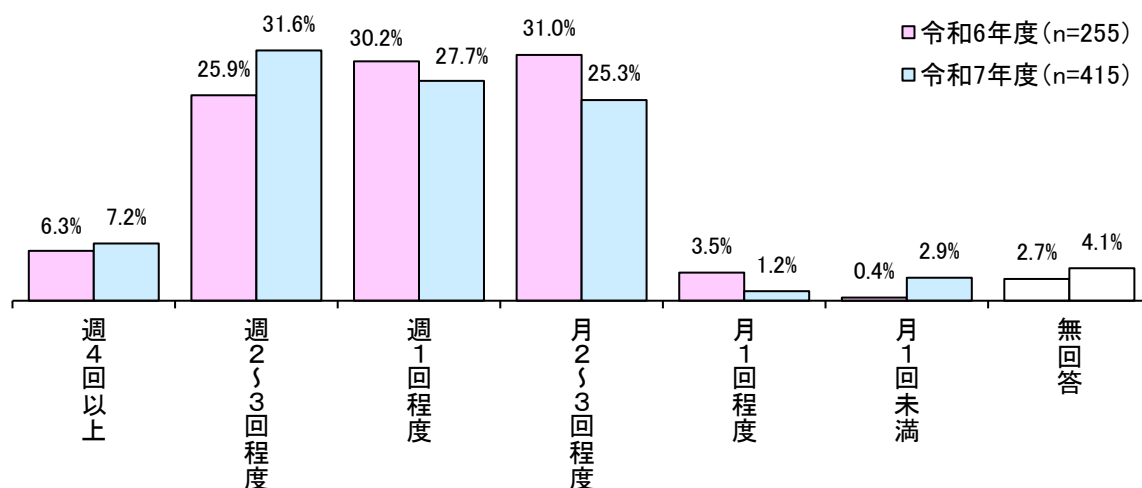
⑦今後、収入の伴う仕事をしたいと思うか



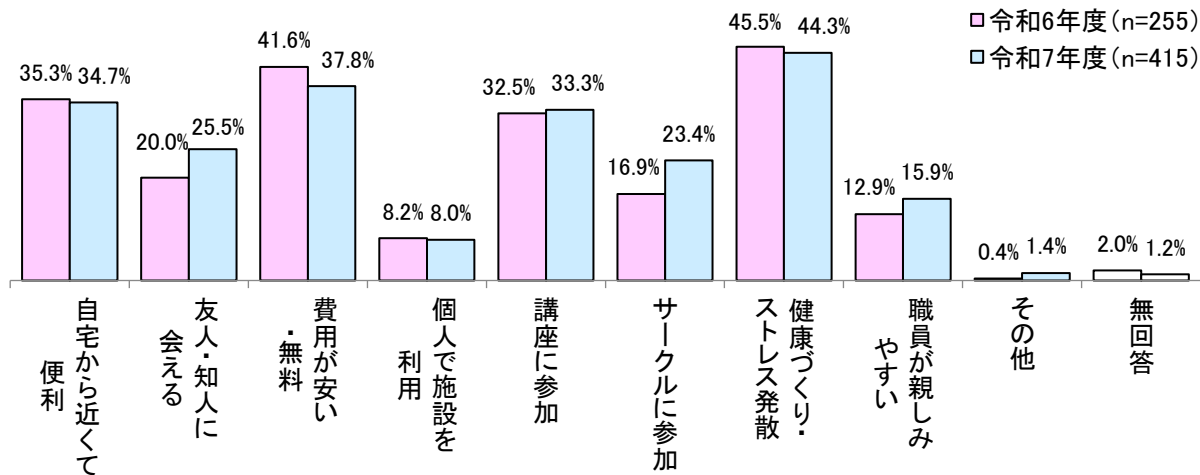
(2)センターを利用し始めたきっかけ



(3)施設の利用頻度

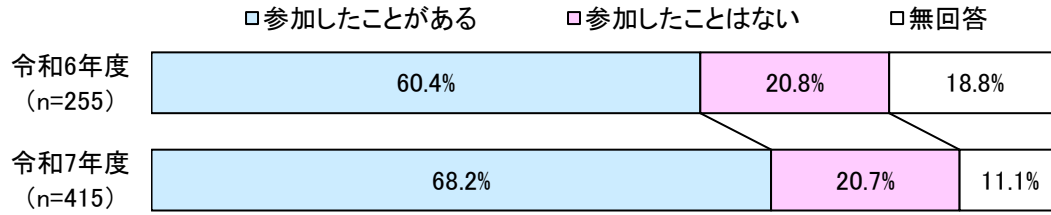


(4)施設を利用する理由

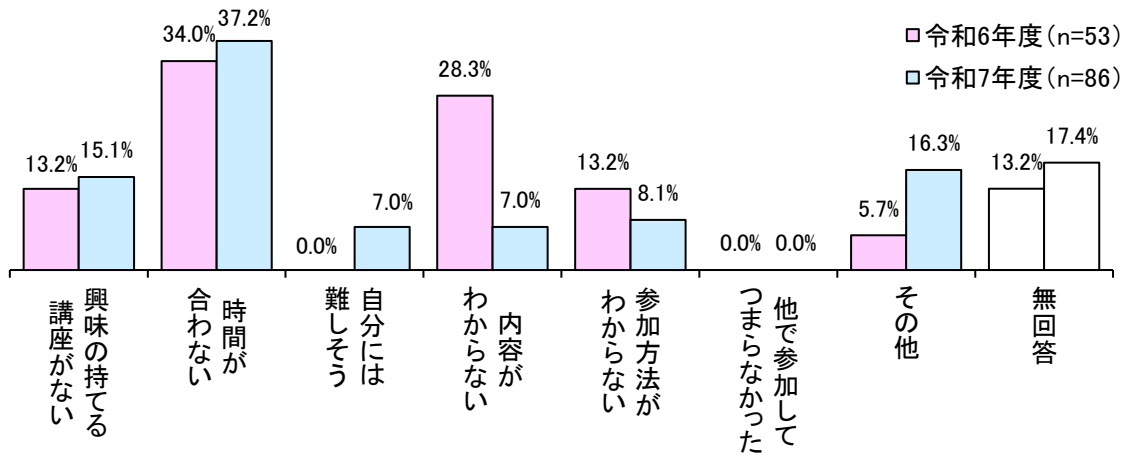


(5) 講座への参加について

① 参加の有無

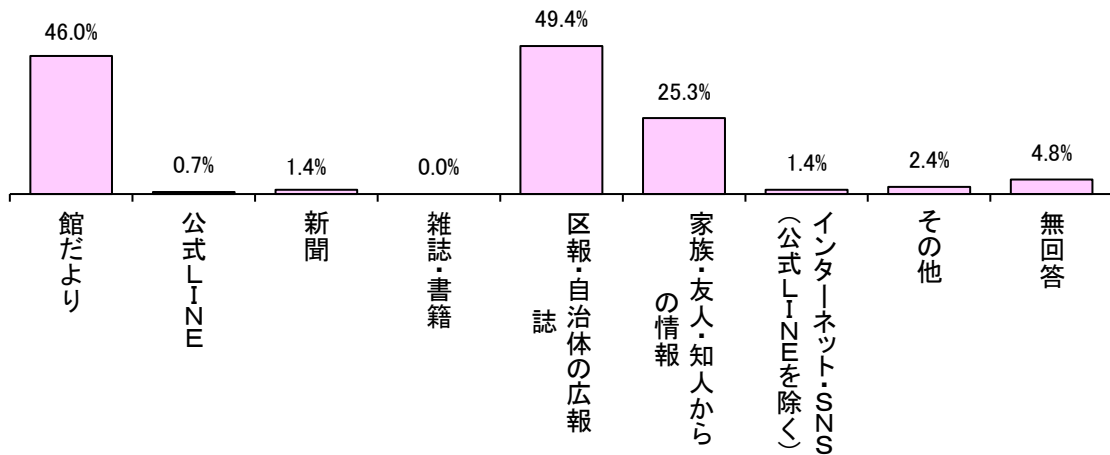


② 参加しない理由

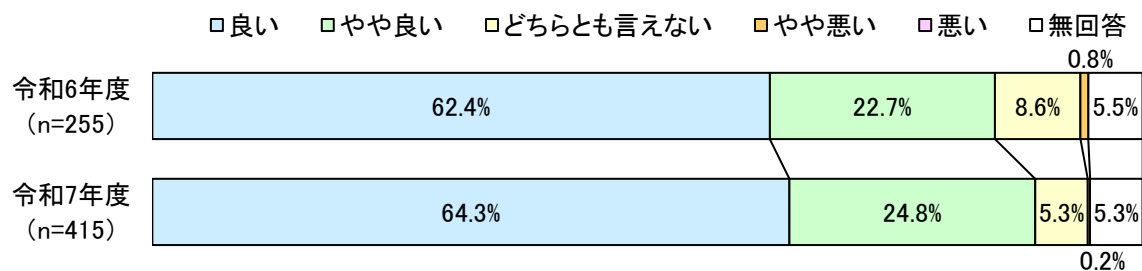


(6) センターに関する情報を何から得ているか

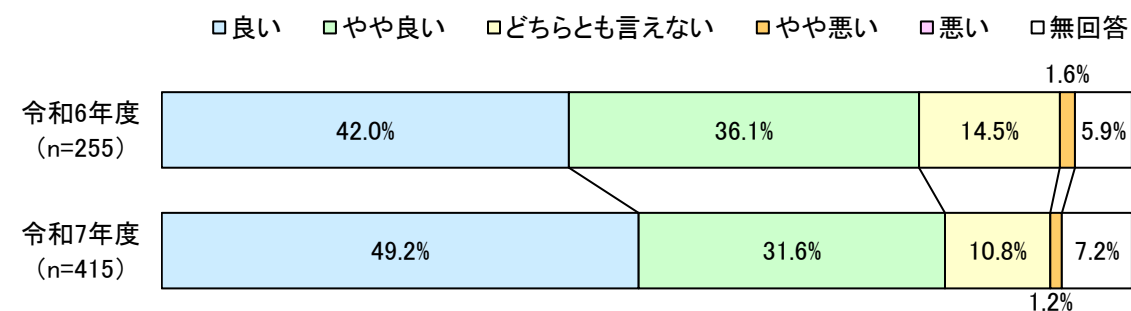
令和7年度 (n=415)



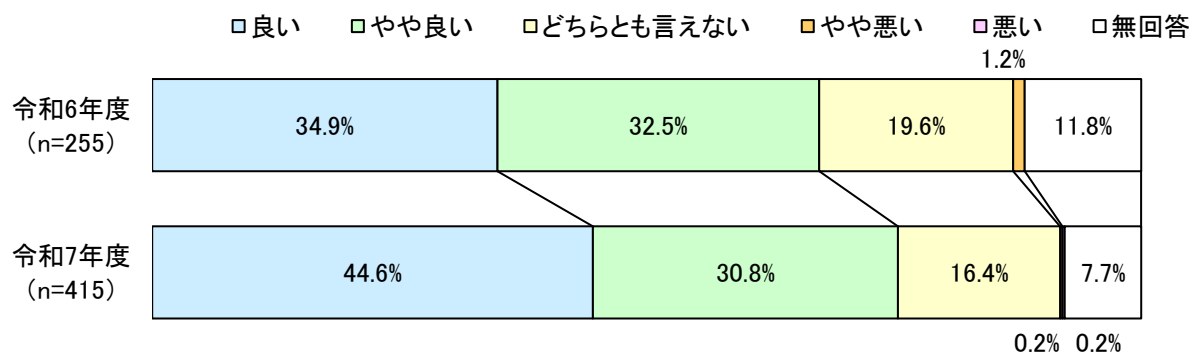
(7)-1 センターの運営について／センターは衛生面、安全面が確保されているか



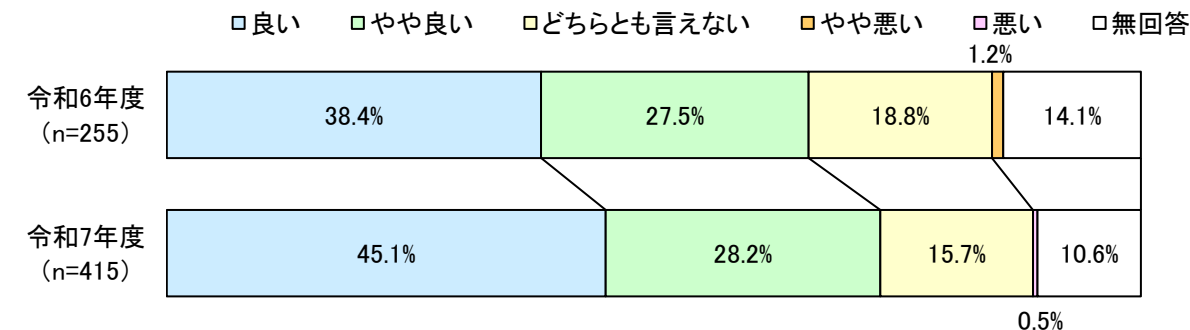
(7)-2 センターの運営について／館内外の案内、掲示物やポスター等のわかりやすさ



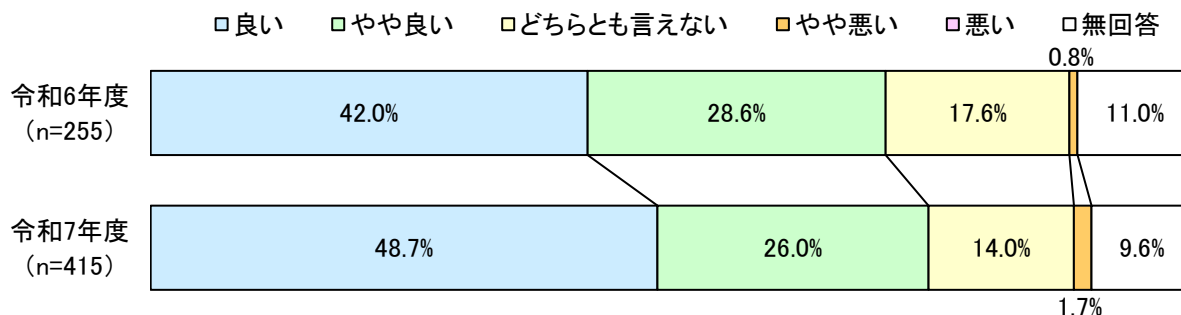
(7)-3 センターの運営について／質問・要望などの伝えやすさ



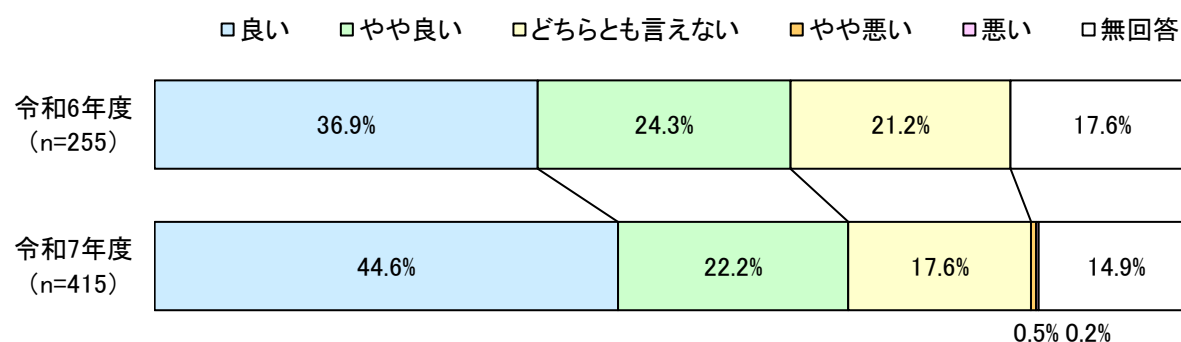
(7)-4 センターの運営について／質問・要望などへの速やかな対応



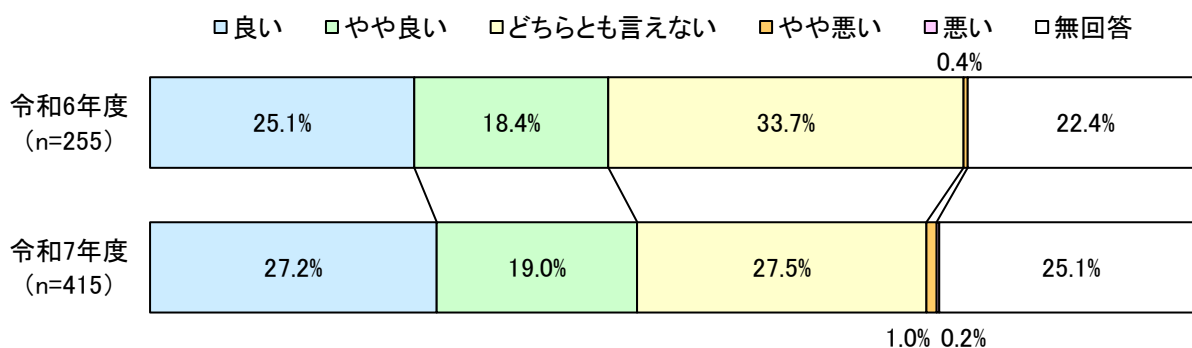
(7)-5 センターの運営について／利用者への対応の公平さ



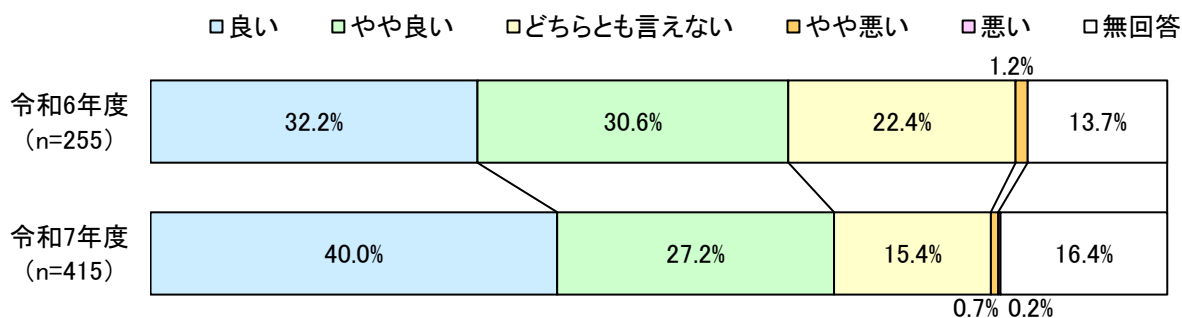
(7)-6 センターの運営について／個人情報保護への取組み



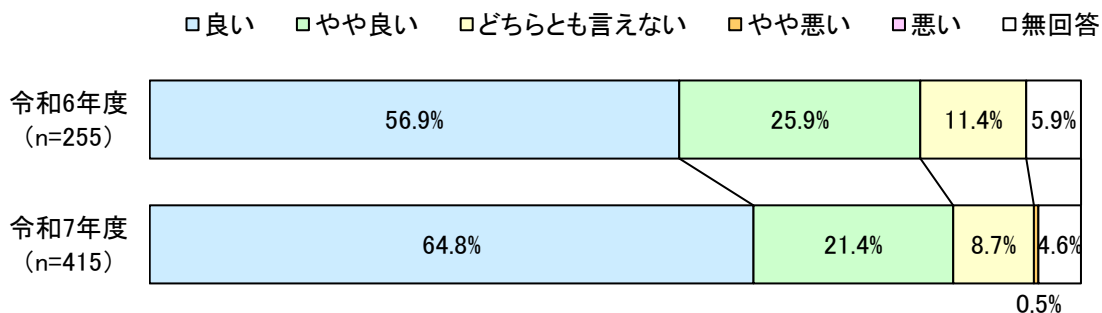
(7)-7 センターの運営について／ホームページや公式ライン・ツイッター等での情報提供



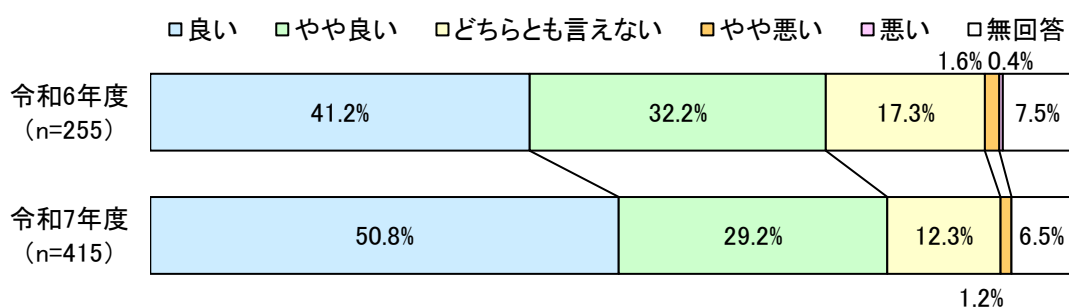
(7)-8 センターの運営について／1~7 も踏まえたセンターの運営全体について



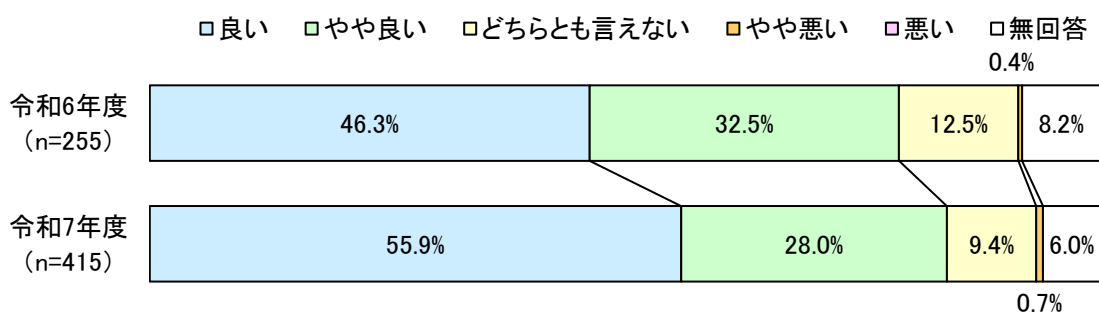
(8)-1 施設の職員について／職員の服装



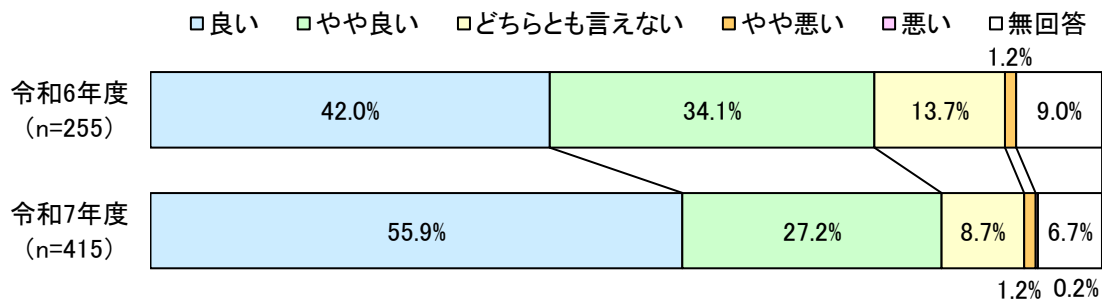
(8)-2 施設の職員について／積極的に挨拶や話しかけたりしている



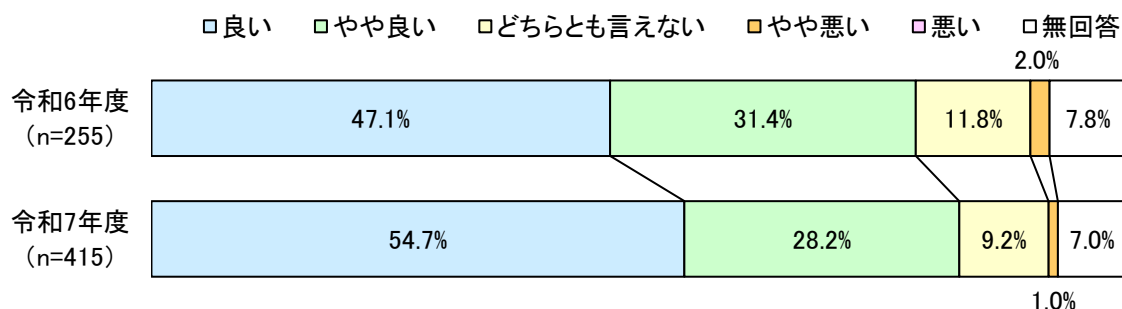
(8)-3 施設の職員について／職員の言葉遣いの丁寧さ



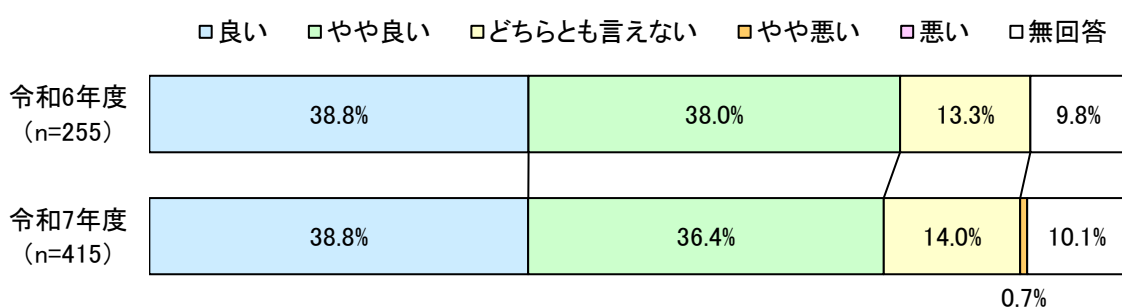
(8)-4 施設の職員について／職員の説明などの話のわかりやすさ



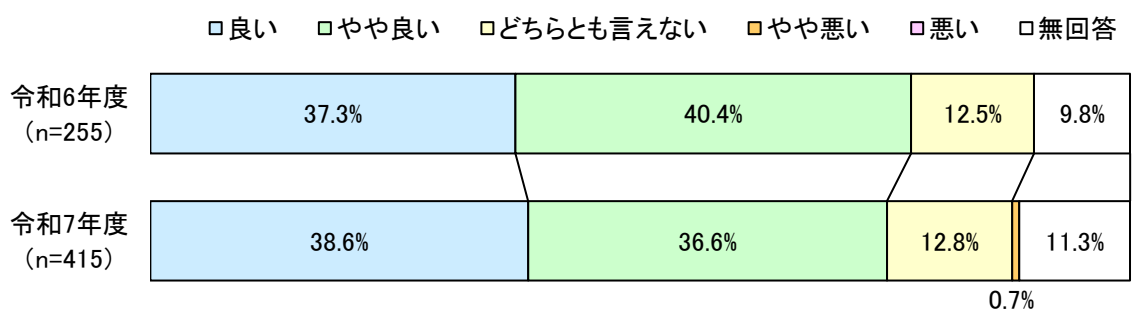
(8)-5 施設の職員について／職員の対応全体について



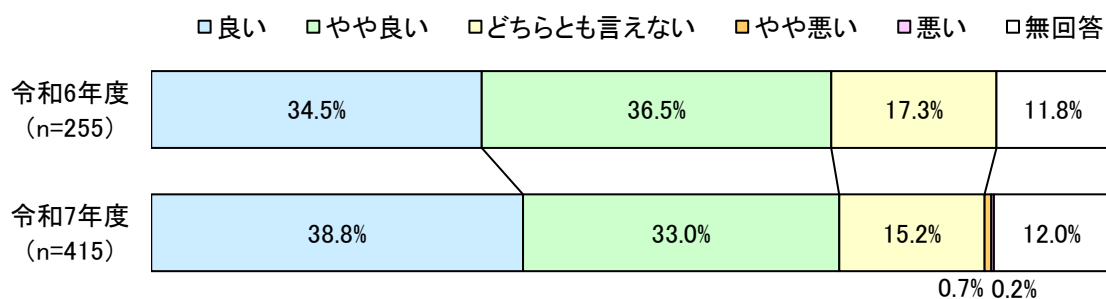
(9)-1 施設を利用した効果について／健康状態の改善



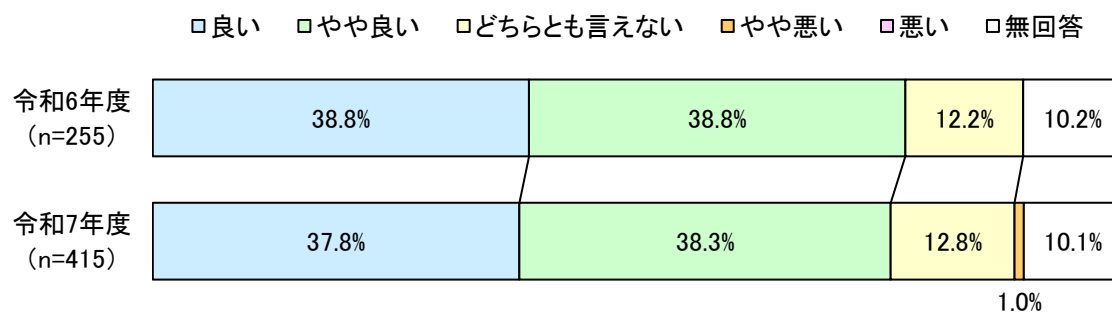
(9)-2 施設を利用した効果について／ストレスや不満の解消



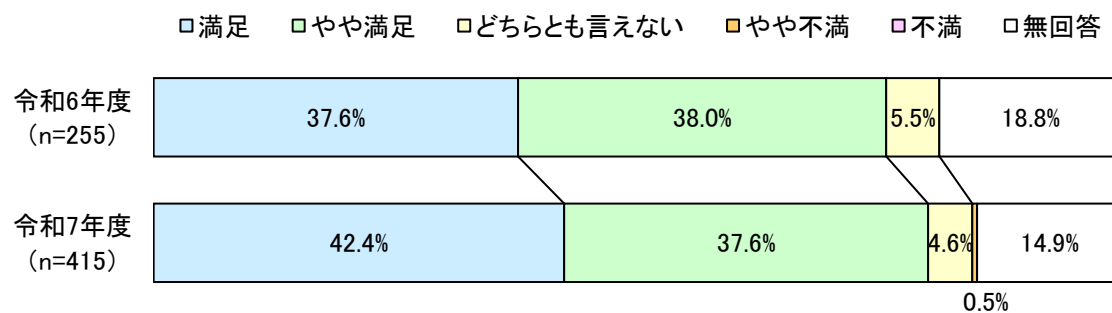
(9)-3 施設を利用した効果について／家族以外との交流



(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



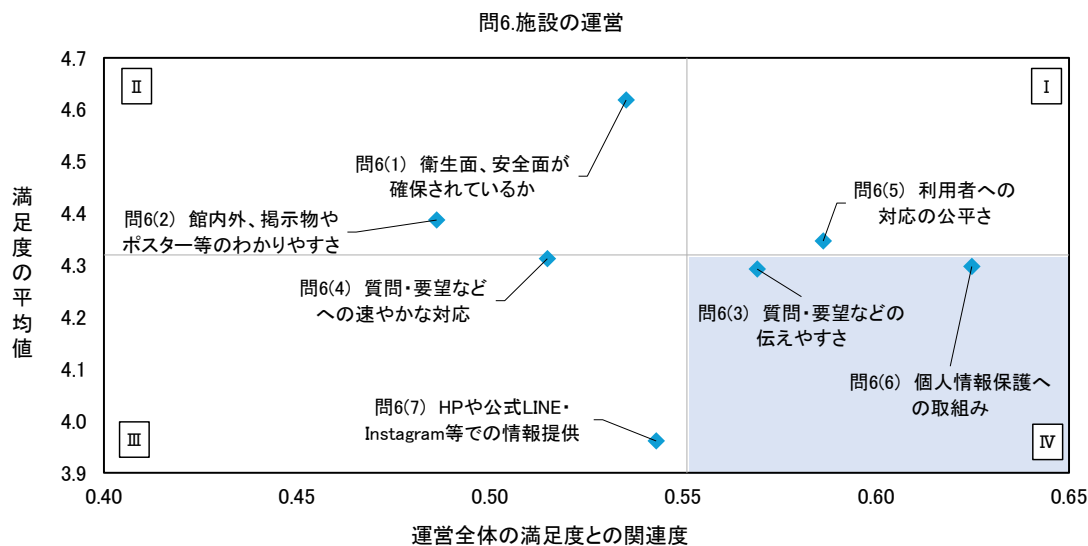
(10) センターの総合満足度



## (11) 施設利用の満足度(CS グラフ)

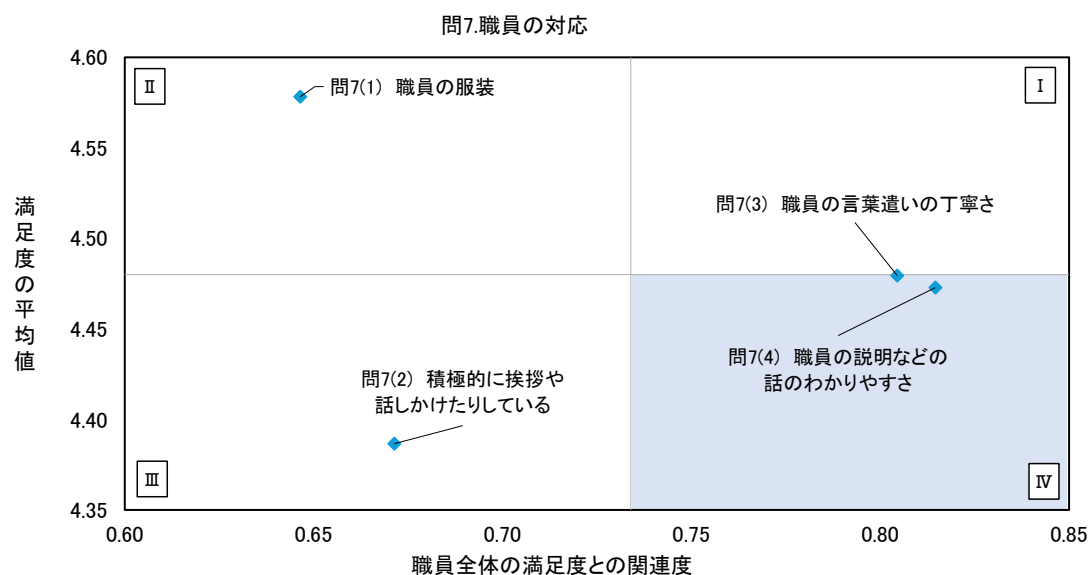
### ①施設の運営

施設の運営については、「質問・要望などの伝えやすさ」と「個人情報保護への取組み」が、平均値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

職員の対応については、「職員の説明などの話のわかりやすさ」が優先課題となっているほか、「職員の言葉遣いの丁寧さ」についても、「I」のエリアには入っているものの平均値がやや低く、改善の余地があるといえる。



## 自由回答一覧

### 問1 センターを利用し始めたきっかけ

捜していた

PC利用

スーパーのとなりだったのでのぞいてみてしまった。

自主的

スマホ

忘れえました。

近くを通った

リーフレット

通りすがり

マーじゃん教室

習いたかった。

自分の為

近所

都の新聞

### 問3 センターを利用する理由

ボランティアで参加

紹介されて

講座が多い

麻雀

PC利用の為

知人がふえた

### 問4-2-1 ご希望の講座内容

脳トレ 体操

### 問4-2-2 講座に参加したことがない理由

○

センターを知らなかった

活動を知らなかった。

センターがある事が知らなかった。

忙しいので

向上心の欠、身体の不良

知らなかったので

べ切に間に合わなかった

ちょっと遠い

いきいきプラザについて、知らなかった。

いきいきプラザ自体の事がよく分らなかったから。

マーじゃん教室月2回

問5 センターに関する情報を何から得ているか

なし

H. P.

チラシ

職員さんから直接お声がけ頂いて。

行った時。

チラシ案内

館内のチラシ

すぐ近くに奉優会のホームがある。

問10 センターへのご意見・ご要望

木曜日の食事会の数回頂きましたが低料金でおいしく召し上がりました。

ネット予約ができると良い

特になし

感じが良いスタッフで話しやすいです。

対応が親切でうれしい。カードはなかなかない。困った

とても親切でいつも明るい、優しい接していただくので感謝しています。今は、センターへ来るのが一番の楽しい時間です。

これからも、みんなと楽しく参加できる講座をよろしくお願いします。ここに通える、行く場所があることが元気になれる源になっています。

卓球の利用が出来たら嬉しいですが、スペースが無さそうですね。若い方の利用がもう少しあると、友人が作れてより楽しみがあると思う（64才以下）

いきいきプラザがあって、自由に行けるのはとても嬉しいです。これからもいつまでも続けて欲しいです。出来ればセンターの職員の方々のお名前をどこかに貼ってもらえれば助かります。なかなか覚えられなくて名札も何度も見るのはばかりです。隅っこでいいです。

特にありません

※コーラス 人が少ない！！

・初めてのマーじゃん教室にかよいました、職員の方もみんな親切でした。トイレもふく紙がありえいせいである・だれでものめるようにお水やお茶があってあつい日などすごくよかった。

I t y o u h a d o p i n i o n a n d w i s h p l c a s w r i t e  
d o n e .

ナシ

墨田区で利用した内で、一番私にとって利用して良かったと思います。又、スタッフの方々

も、とても感じが良く、話しかけやすくステキな方々で安心してかよっております。いつもありがとうございます。

一日一時間程度、運動したいと思っているので、いろいろな運動の（もっと！）講座があるとうれしいです。

・1Fのイベントの時廻りの人の私語が多くてちょっぴり不愉快な思いをしたことがあります。注意して頂くと心地よくすごせます ・前のイベントの続きで予約なしで着席している人が多々います。一度席をたって頂いて、予約している人が着席の後、控席があれば対応して頂ければ不公平感がなくなると思います

特にありません。

朝開館時間を2~3分早くしてほしい。

とっても助かってます、楽しみです

いつもお世話さまです 有がありがとうございます

もう少しパソコンの■■■人をお願い致します。

職員の年齢と利用者の年齢差がかなりはなれているので言葉遣いや丁寧いさがいくらよくても各部門の理解する感覚の差で感情的になりがちである。

センターの人はみな親切

トレーニングに通わせていただいて感じるのですが、ルールを守っていない人に注意をしないのはなぜなのか。新しい参加者への指導・練習が不足しているように思います。

特にはないです

墨田区に来て間もない事もあり今ところ何もございません とても良い空間です！！

他に■■

希望の講座を申し込むが応募者が多く落選することもあります、人によっては繰上げ当選（辞退者がある時）する人もいるが、どういう基準で選ばれているのかがよくわからない。順番をつけて発表してほしい。麻雀は卓を増してほしい。いろいろな講座をやっていただき感謝しています。（体操、麻雀、美術関係、地元の歴史など興味深いです。いろいろ楽しみです）

とても良く言ふ事なし

私の参加しているサークルは水曜日なので第3水曜日は全面的に休館だから仕方がないが出来れば他曜日にしてほしい

職員さんの対応には頭が下がります。有難うございます。

イベントがたくさんあって喜ばしいのですが、スタッフの方達が大変！入口に壁かけの鏡を付けて頂くと髪をちょっと直したい時などに便利 希望ですが貸出しのできる本を置いて下さい 本は皆さんからの寄付で。

細かい所まで気配りが出来ている

サークルが増えたので、他にも参加したいと思います。

人数が多い場合（希望者多数）残念ながら授講できず。

特にナシ

・マシントレーニングを利用している。地域に、手頃な金額で運動できる場があるのは大変ありがたいと思っている。高齢の利用者が多いためかB、G、M、に演歌ばかり流れているのは、運動のリズムが合わないので、せめて幅広いジャンルや世代のものを望む。かたよらないようにしてほしい。・新しい職員さんが入られた時は、お困りではないか、やさしくフォローを毎度お願いします。職員さんも利用者も笑顔で過ごせるように、特にマシントレーニングは事故やケガ防止、安全管理のため。

健康麻雀に抽選で当たり参加できました。希望者が多いみたいで参加できる確率は低いと感じました。知人での評判は良いみたいでもその後参加できていないと残念がってました。指導する人が人柄もよく素敵です。

楽しみです

新しい麻雀パイに変更してほしい。今使用しているものはあまりにも古い。麻雀のできる拠点を墨田区の南側に作ってほしい（区に対しての要望）

出来たら長期に参加出来る様にしてほしい

特にありません

特にナシ

昼の会場費が 1300 円と高い。他は無料が多いので区に働きかけて欲しい。（利用者の要望として）

■

特に無いです。

私は自病があり皆様（職員の方）とても親切でありがたいです。

いろいろ工夫があってよい。もっとイベントやってほしい。

麻雀教室を増やして下さい

タイソウ以外に予約なしでいつでもこれるようきやすくこれるので、なるべくそうなってほしいです。

使用時間が短かすぎる

特にありません。現状で十分満足しておりますので。

特になし

麻雀先生の教え方がていねいですばらしい。

なるべく長く（継続）したいが抽せんに外れると悲しい

麻雀教室もっとあるといいなあ。

カラオケの場合について、ときどき見に来てほしい。

たとえば何人かをつれて公園や名所などめぐる小さな旅？等あればいいと思います

運動不足解消を目的に通い始めました。トレーニングジム以外にも講義やマッサージ等があり大変助かっております。

講座の種類がもっとあると良いと思います。

これから色々参加して、地域での友人・知りあいをつくっていきたいと思っております  
e - g a m e したいです。

和室の畳、部屋の掃除あまり良くないと思います

前の人達を使用した後、髪の毛が残っているので和室の掃除を、もっと丁寧にして頂きたい。  
場所の広さがあるので難しいと思うが、1クラスの人数が少ないので、当選しにくい。

対応が良いと思います。

全て良いので大満足です

椅子や座布団が多すぎる

楽しく利用しています。

自宅よりセンター迄に40分~60分必要なので季節によっては参加が難しい

押上からの交通がない

職員のみなさん親切です。

満足しています。

数年間ご利用をいただき、誠にありがとうございます。

なし

家から1時間かかるのが残念。

10年前に利用しただけです。まだセンターの内容などわかりませんので適切な回答は出来ません。

この講座のために初めて施設を利用するので、このアンケートには答えにくい事、ご了承下さい。ご案内に12:45~席を決めるためのくじ引き、13:00~スタートとあったので12:40頃行きましたが、すでに多くの方が座っており、じゃらじゃら始めている卓もあり、正直びっくりしました。全くの初心者なので、どこの席でもかまいませんが・・・。講座は親切にご指導くださいました。

良く応答して頂けまして、有難うございます。

### F3 センターまでの主な交通手段

How many minutes do you take.

+徒歩

自転車、徒歩

と徒歩

バイク

車

タクシー

バス

スクーター

