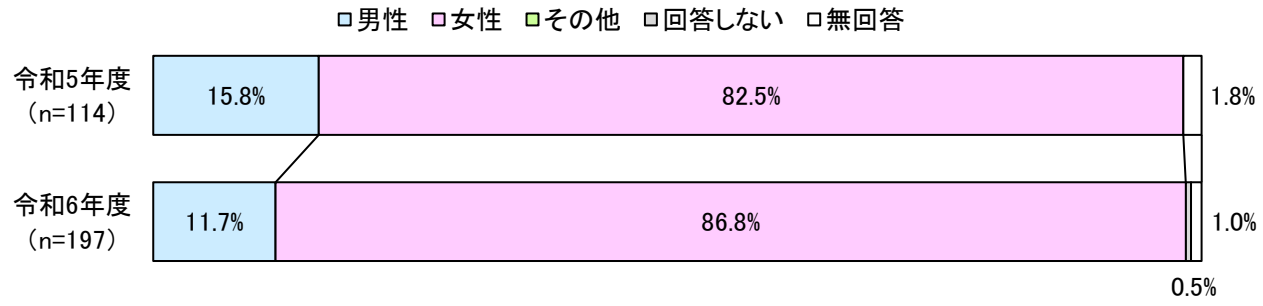
令和6年度社会福祉法人奉優会
高福事業部　CS 調査　報告書

令和 6 年度北区立いきがい活動センターきらりあ北ご利用者満足度調査

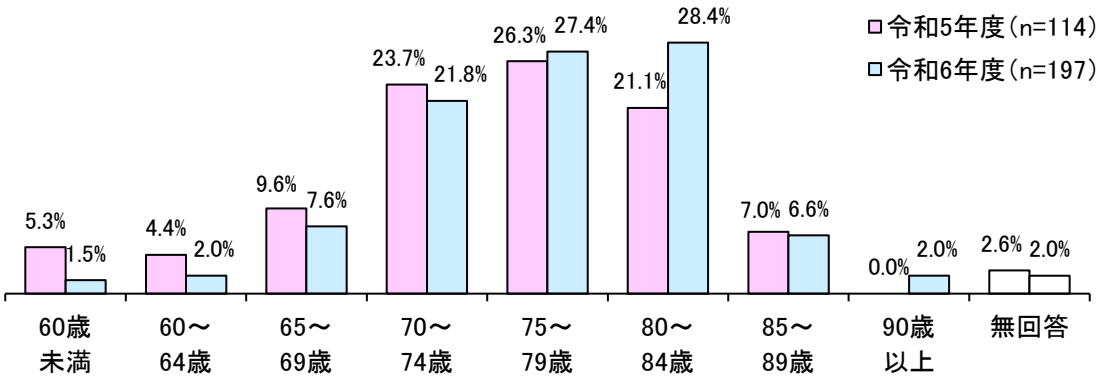
調査期間：令和 6 年 9 月 2 日～9 月 15 日
回収枚数：197 枚

(1)回答者の属性

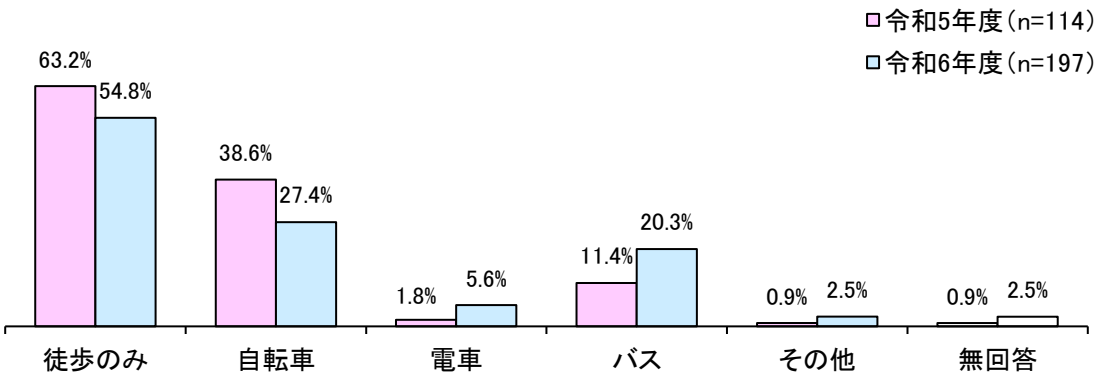
①性別



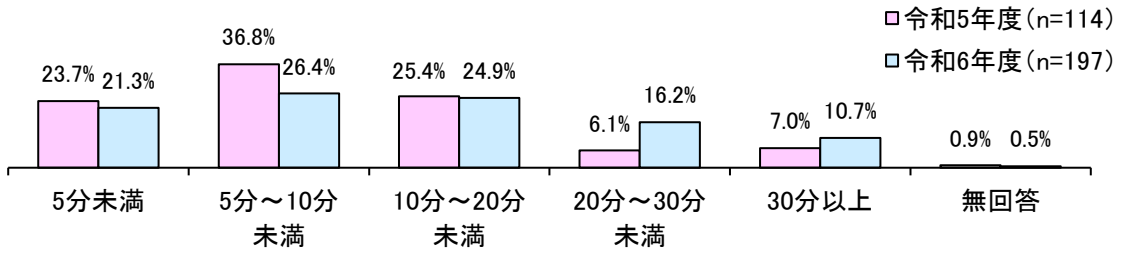
②年齢



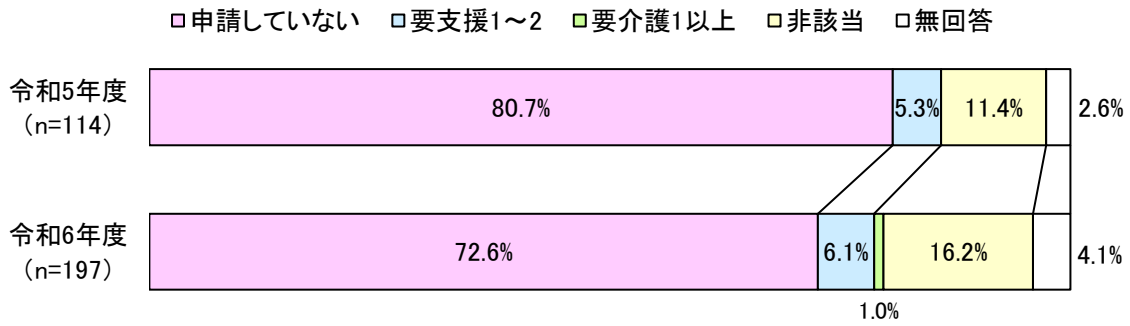
③主な交通手段



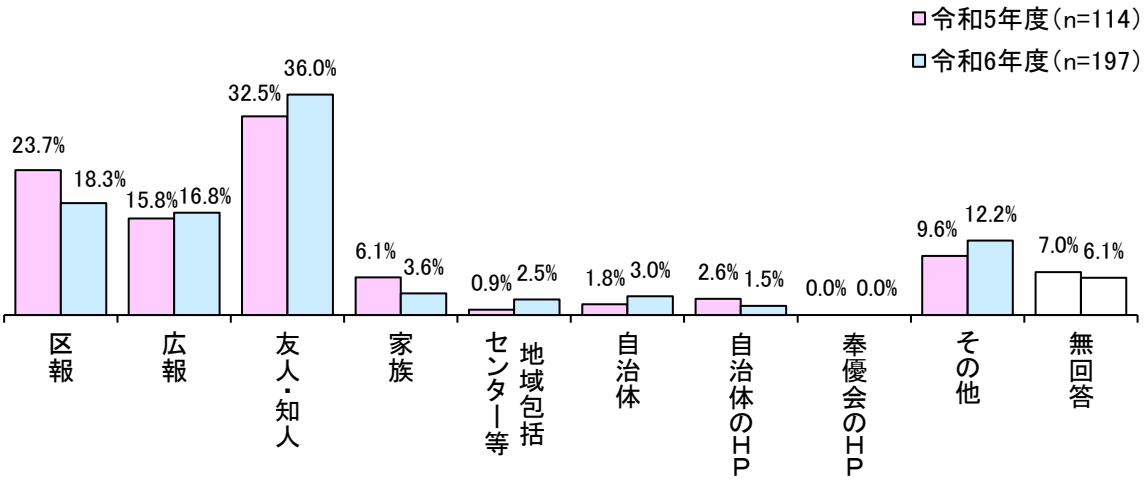
④所要時間



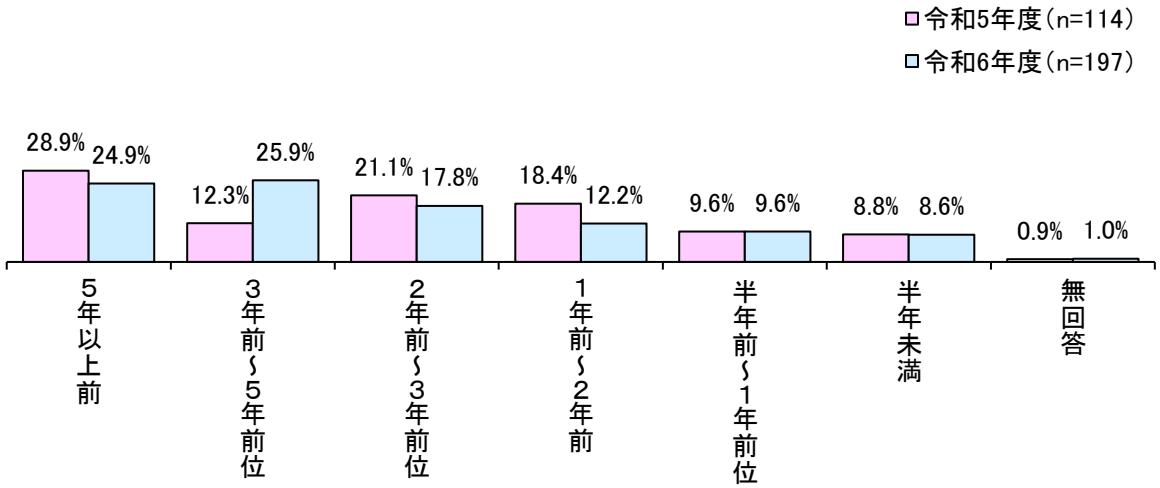
⑤介護保険の認定状況



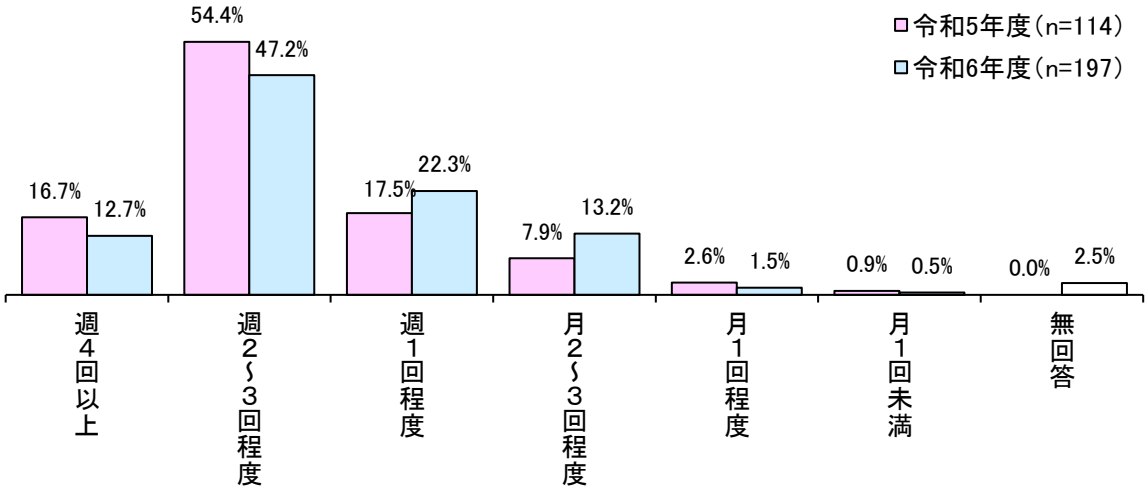
(2)センターを利用し始めたきっかけ



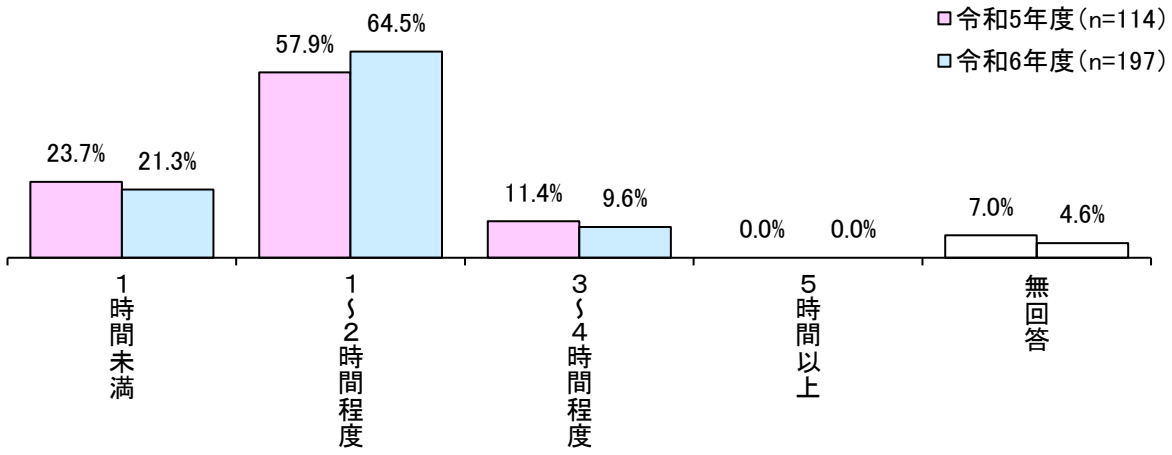
(3)センターの利用開始時期



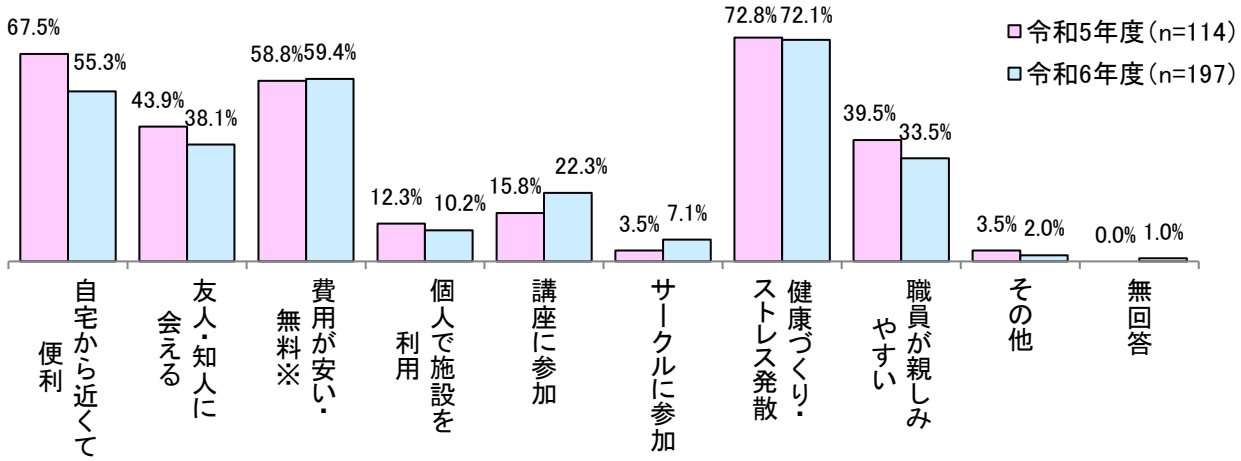
(4)施設の利用頻度



(5)1 日あたりの滞在時間

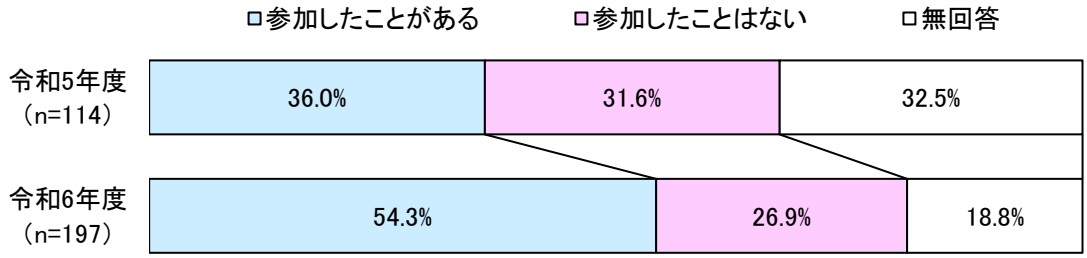


(6)施設を利用する理由

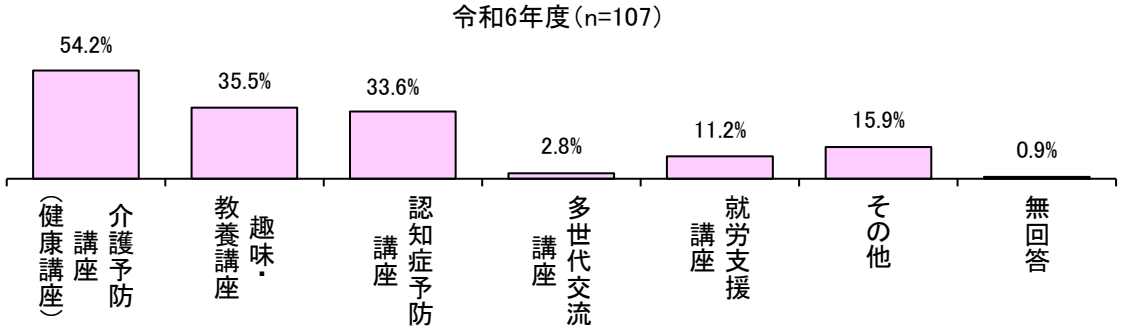


(7)講座への参加について

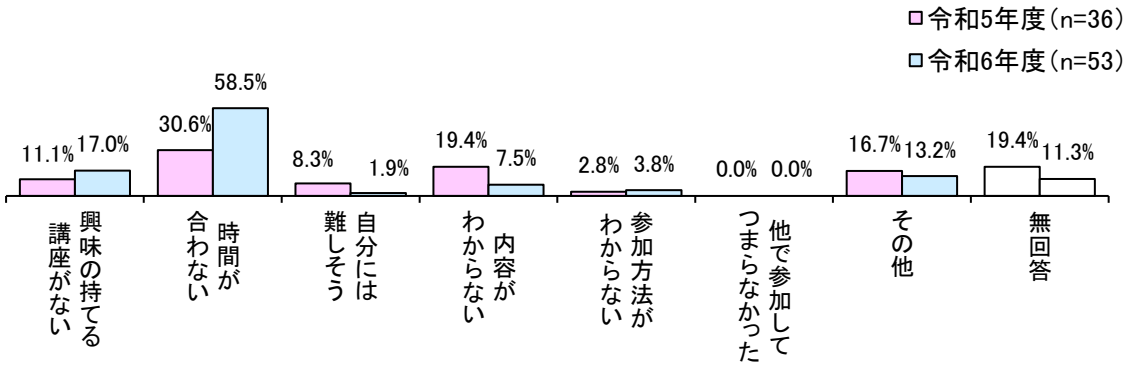
①参加の有無



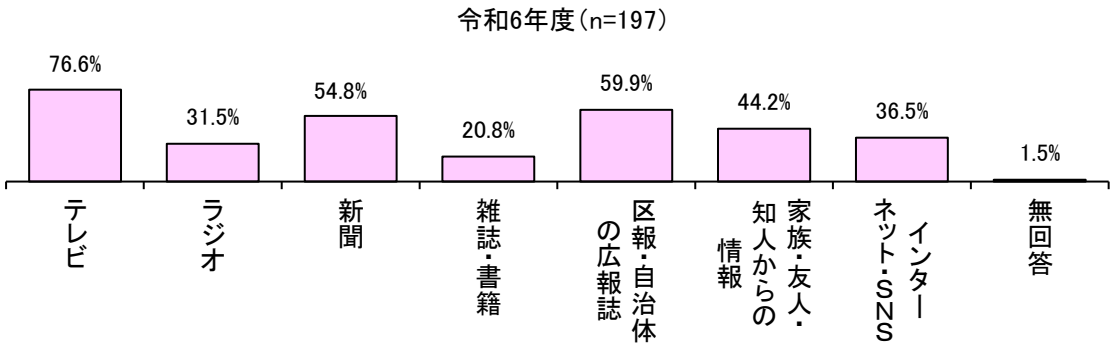
②参加したことがある講座



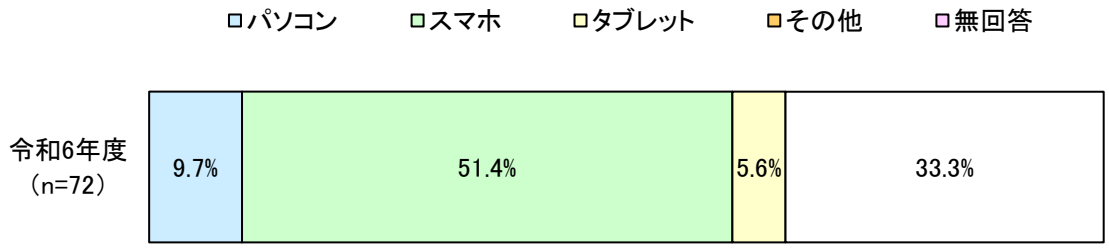
③参加しない理由



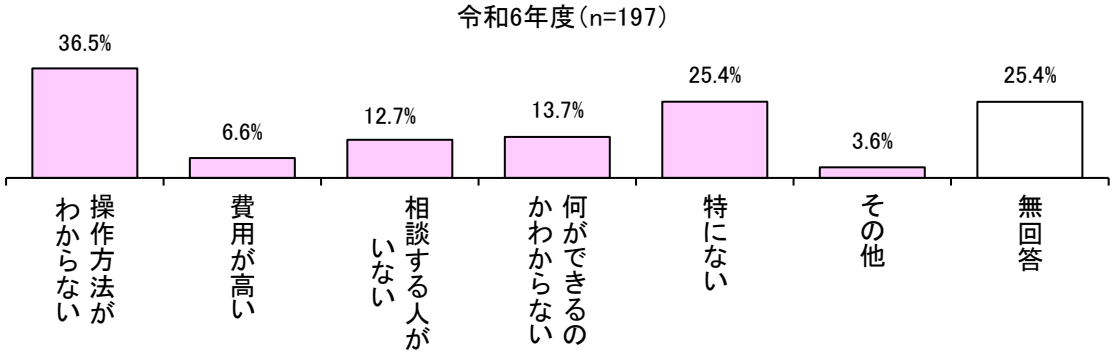
④日常生活に関する情報を何から得ているか



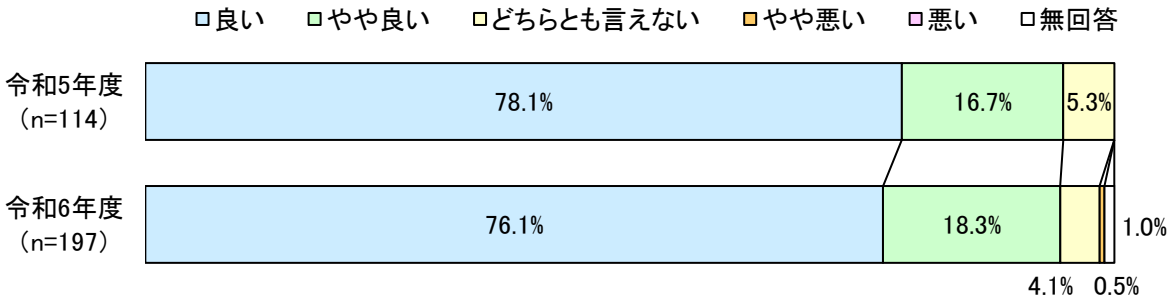
⑤インターネットやSNSで情報を得るために利用している機器



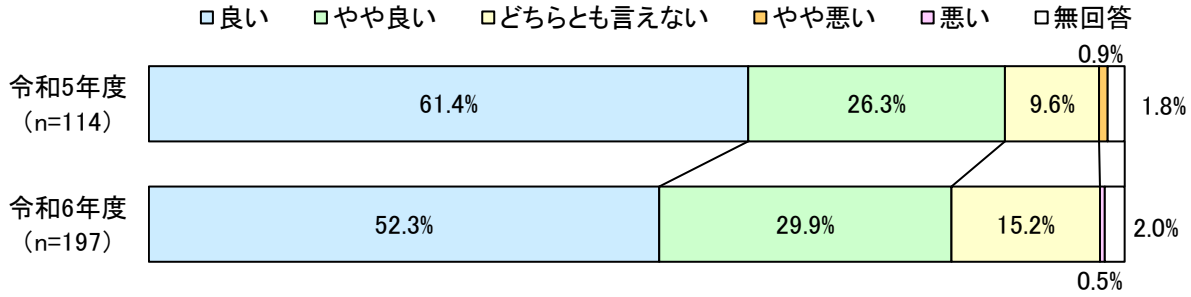
⑥デジタル機器に関する困りごと



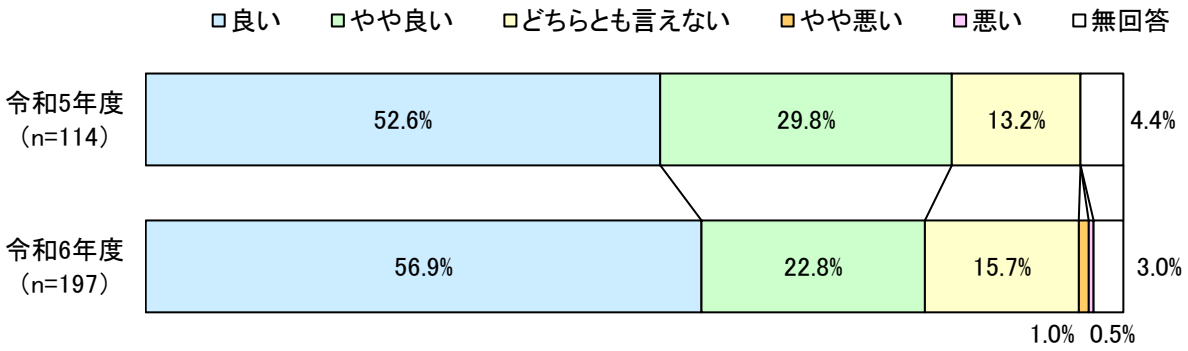
(8)-1 センターの運営について／センターは衛生面、安全面が確保されているか



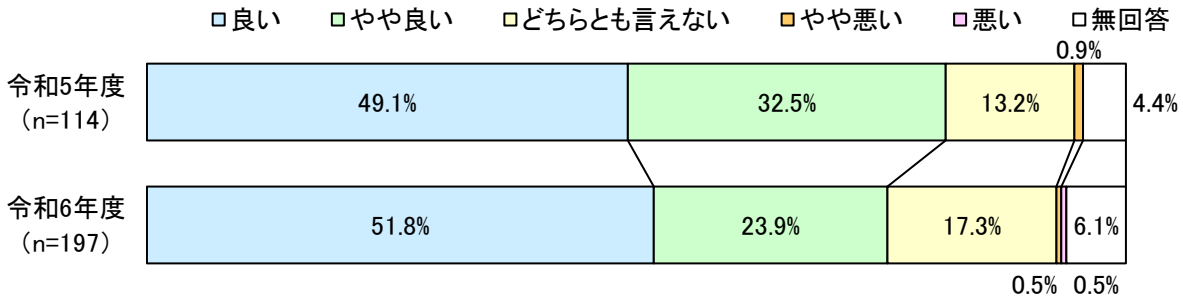
(8)-2 センターの運営について／館内外の案内、掲示物やポスター等のわかりやすさ



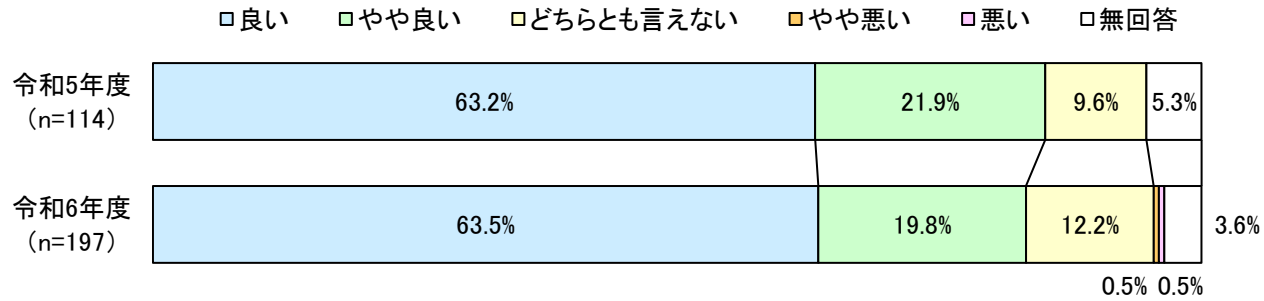
(8)-3 センターの運営について／質問・要望などの伝えやすさ



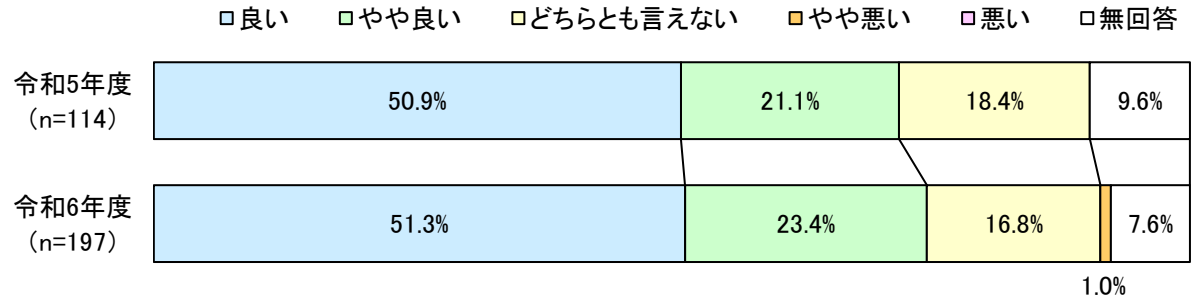
(8)-4 センターの運営について／質問・要望などへの速やかな対応



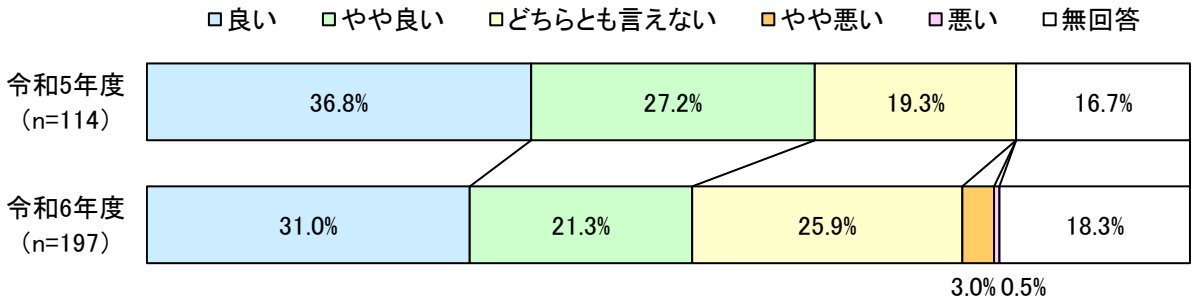
(8)-5 センターの運営について／利用者への対応の公平さ



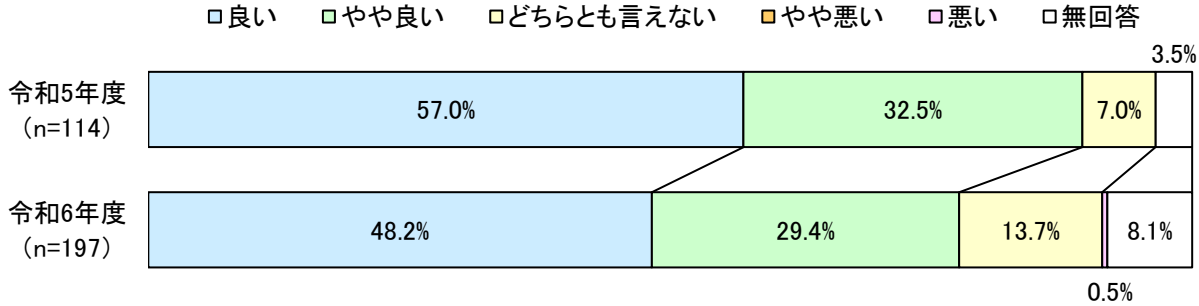
(8)-6 センターの運営について／個人情報保護への取組み



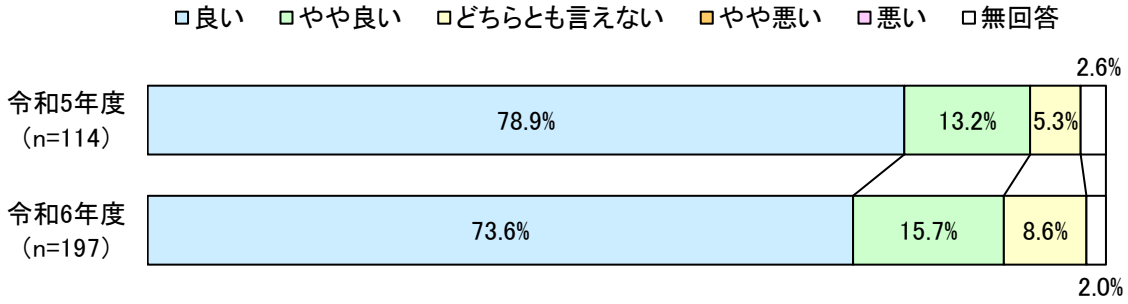
(8)-7 センターの運営について／ホームページや公式ライン・ツイッター等での情報提供



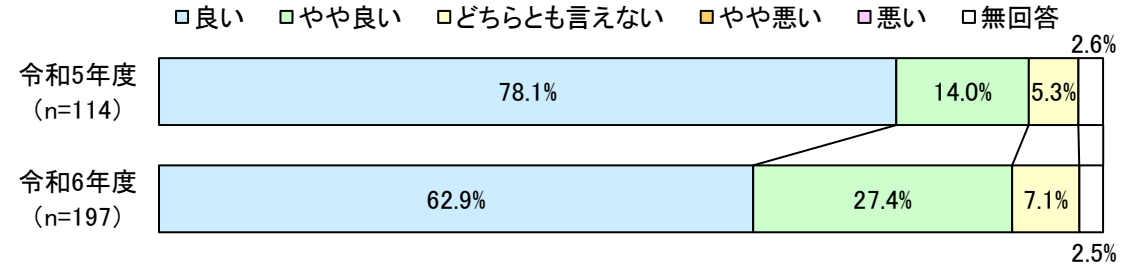
(8)-8 センターの運営について／1~7 も踏まえたセンターの運営全体について



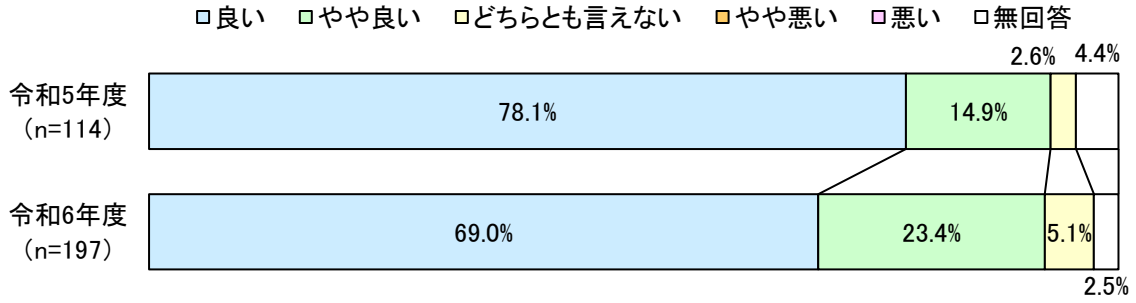
(9)-1 施設の職員について／職員の服装



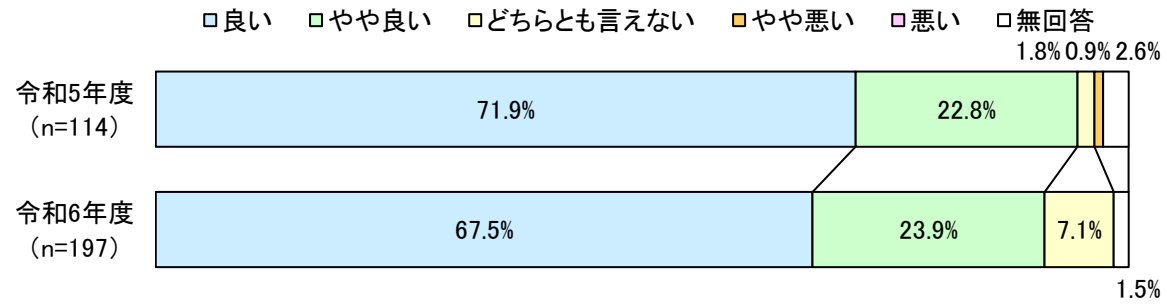
(9)-2 施設の職員について／積極的に挨拶や話しかけたりしている



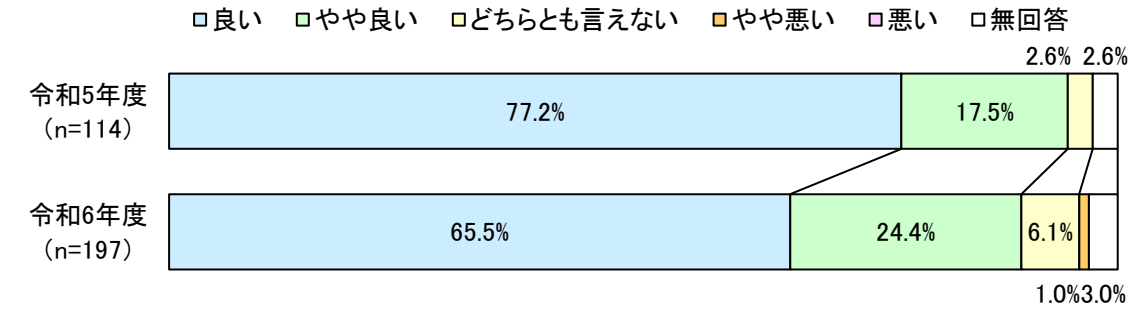
(9)-3 施設の職員について／職員の言葉遣いの丁寧さ



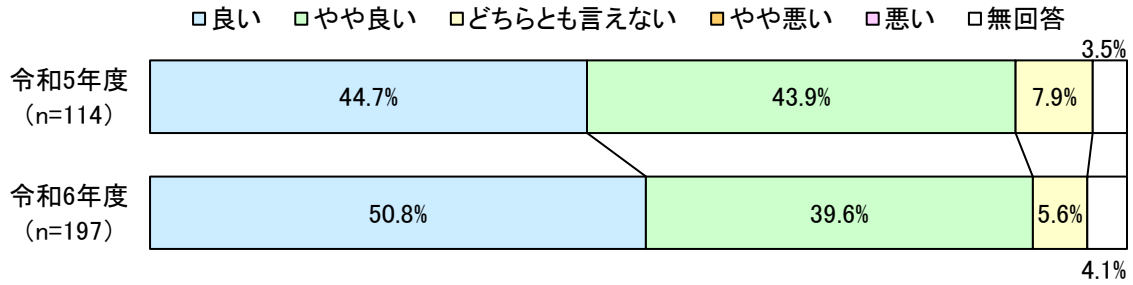
(9)-4 施設の職員について／職員の説明などの話のわかりやすさ



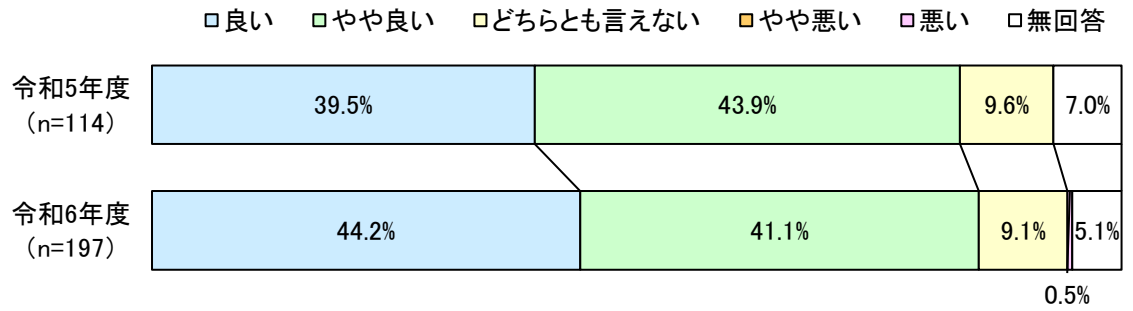
(9)-5 施設の職員について／職員の対応全体について



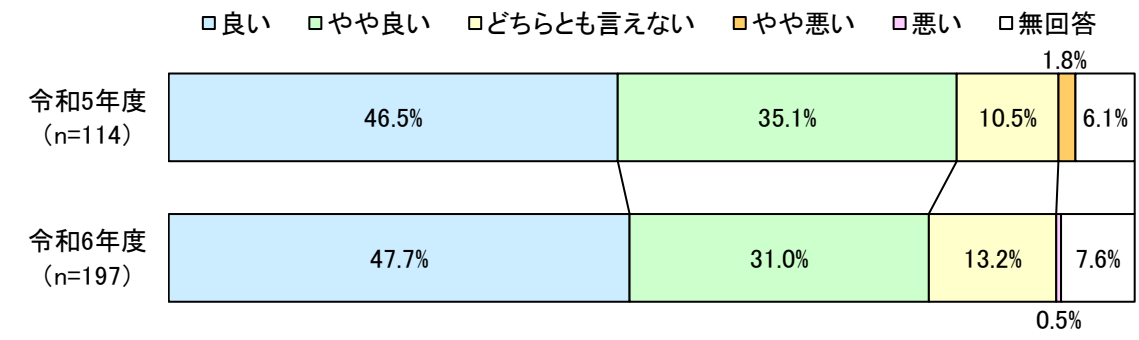
(10)-1 施設を利用した効果について／健康状態の改善



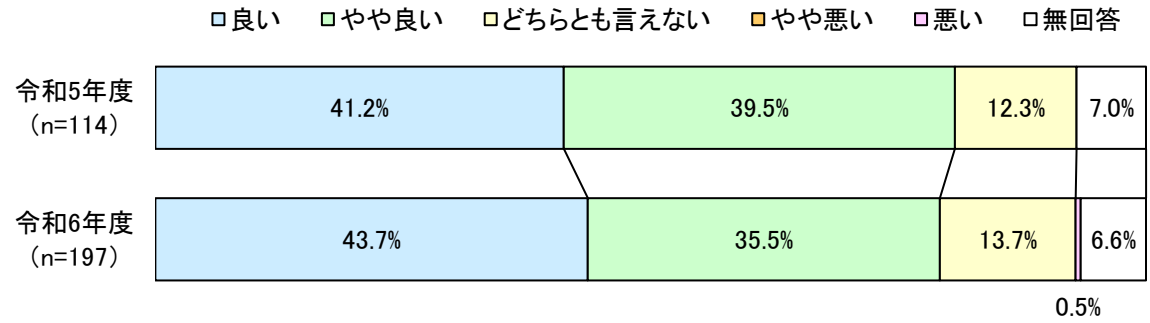
(10)-2 施設を利用した効果について／ストレスや不満の解消



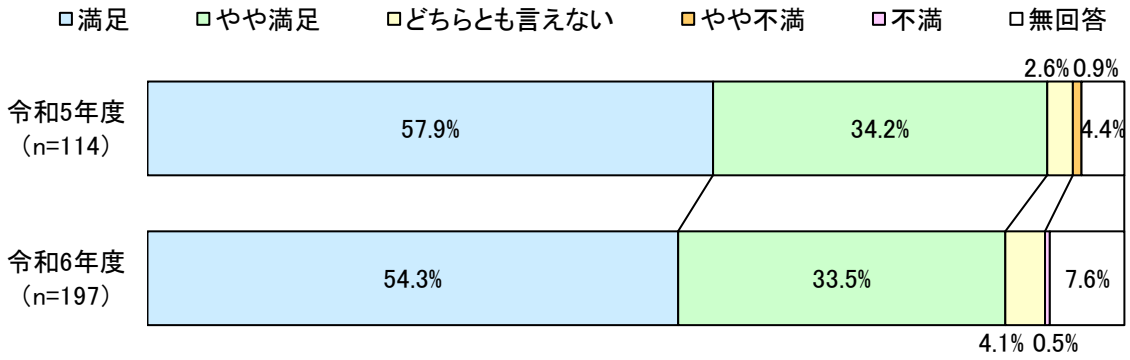
(10)-3 施設を利用した効果について／家族以外との交流



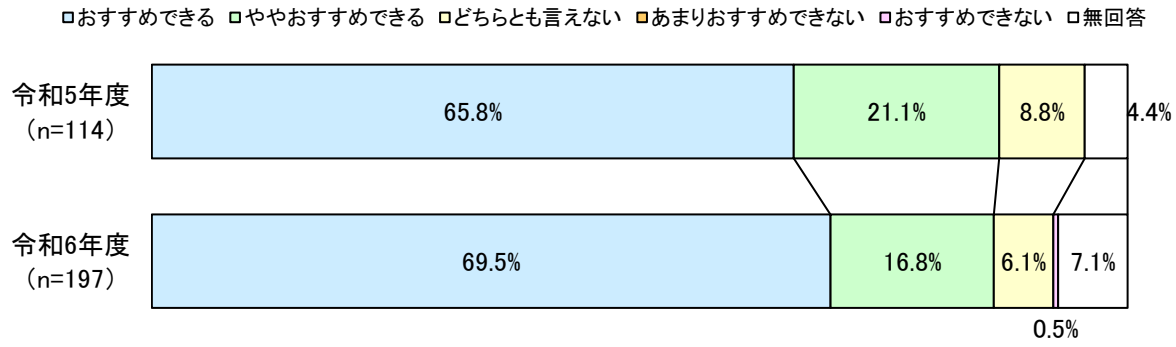
(10)-4 施設を利用した効果について／生きがい/やる気などの向上



(11) センターの総合満足度



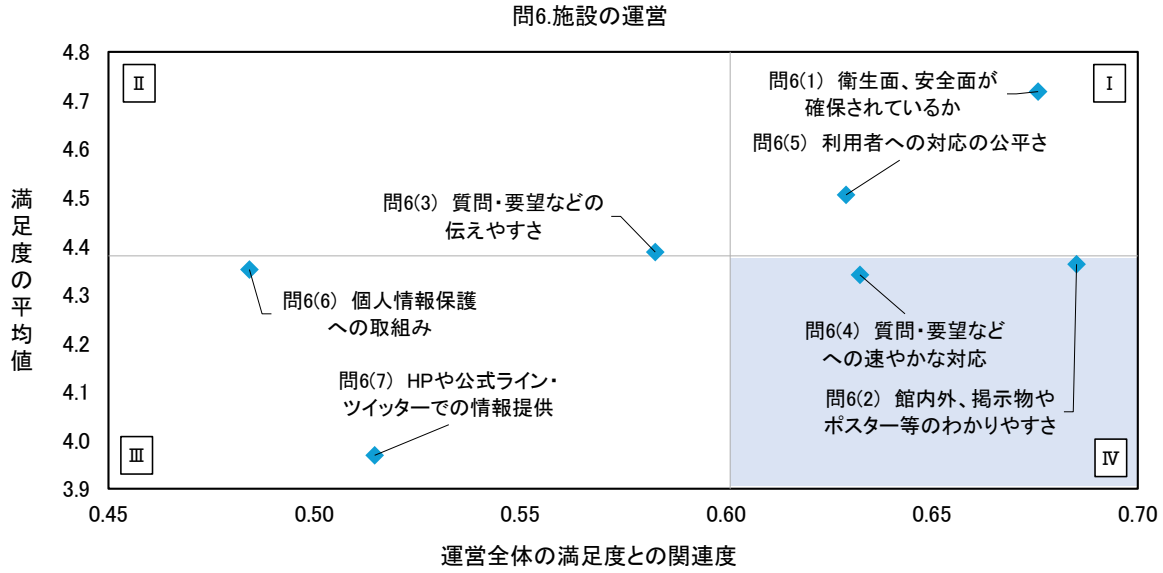
(12) 当センターを同年代の知り合いに紹介したいと思うか



(13) 施設利用の満足度(CS グラフ)

①施設の運営

施設の運営に関しては、「質問・要望などへの速やかな対応」と「館内外、掲示物やポスター等のわかりやすさ」が優先課題となっている。



②職員の対応

※北区立いきがい活動センターきらりあ北では、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

以前から●●センターから
前回に続き
自宅のそば
ご近所の時気づく
増進センターにひきつづき
前の続き
前のセンターの続き
職場が団地内だった。
旧増進センター利用で知りました。
近いので
前から
散歩中に利用
孫と散歩中に立ち寄ったらプログラムを勧められた。
増進センター頃より
近いから
通りがかり入館
散歩で
センターの掲示板

問４　センターを利用する理由

楽しい
体操運動はリハビリになってます
殆んど該当します

問 5-1　参加したことがある講座

スマートホン
ゆったリズム体操
イベント見学ティータイム参加
バレー
タブレット講習
バレー
スマホ教室
就労相談。
きらりや体操
運動

脳かつ
ゆったり
就労相談
スマホ養成講座
スマホ
花と緑のくらぶ　ストリートピアノ
スマホ教室

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

新しい人達になじめかどうか人見知りなので
他で参加しているので
今の自身の生活で満足したい
時間が合えば何でも参加したい。
●
年令的にまだ
ベルビック等申し込んでもあたらな最近からなくなってしまったから。

問 5-3　日常生活に関する情報を何から得ているか

ｙｏｕ　ｔｕｖｅ
参加の会
自治体、役員しているので

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

利用なし
ありません
なし
なし
利用していない

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

操作方法が分からない事もある
電池寿命（使える時間）が短い。
子供に聞きます
もっていない。
トラブル対処

あまりよくわからない
今の自身の使える範囲で満足しています
まだまだ解らない事が有ります。スマホ教室に参加したいと思います。
スマホ講座をもっとふやしてほしい。
使えるとこだけ使う
購入したあと店は予約は５日位あとだったりすぐ対応してくれない。
必要なことを教えてくれるこうざがない！
スマホ操作＝とりあえずのことはできるがもっと良い方法を知りたい

問 10　センターへのご意見･ご要望

毎回日中に入会出来ると良いと思う
フリーエクササイズは抽選でなくともよいのでは？健康増進センター時代はいつでも好きな時間に利用できた。
自分自身が長く通い続けられます様に望んでおります
講師の先生方がとても良く続けていきたい
センターに通う様になって友人が増えて楽しいです。体操をすると体調もよくなって良い事だと思います。
フリーの回数を増やして欲しい！
皆さんで歌など声え出しにいいかと思います。やりたいです
明るい対応、うれしく思っています。有難度うございました。
５０人以上の時が多いが　朝から何度も参加している人が多いな？
アンケートは良く提出致しますが、結果がどの様に出たかなどの報告は見た事が有りません。結果報告も表示して欲しいと思います。
ヨガ希望します
私は区も含めて地域の交流はとても大切と考えています。区役所へは私的な用件のみで赴くだけですがこのような住民の交流の場は最も大切だと考えます。小人数で運営されることは大変でしょうがどうかどうかこれを全国へ拡げて頂きたいのです。
折角運動にこれたのに希望コースの申込にもれてがっかりしています新しい人への優先はわかりますがスケジュールが困ります
・更衣室に物を置く台がほしい。・無味乾燥の体操をする際、気がまぎれるもの（動画ｅｔｃ）・スタッフの全体的レベルが下がったうような気がする？
感謝しかありません
多種に企画されて実行されていますが今後も利用者に合ったプログラムを計画してもらえればと思います
ご親切な対応に感謝して居ります。
今の状態で充分です。これからも宜敷くお願いします
キラリア体操の定員を増やすことは出来ませんか？
すごく皆さん親しみやすく話しかけやすい　要望ではないけどとてもいいです。

キラリア体操は３０分ですが先生方の指導がとても良く満足度が高いです。満員で帰る時もあります。定員をもう少し増やして下さい。
いろいろ企画していただき有りがたい
声かけをしてくれありがたいです
自分の時間に合わせて自由に参加ができてとっても助かっています
スタッフが明るく雰囲気が良いので楽しいです。　以前のように調理、栄養教室も再開してほしい。
定員について、２回以降の申し込みについて
今まで体操にと生きがいを感じてしたところ急に少なくなると不安です。今までのリズムがくるうのが怖いです（自分勝手な事ですみません）が
筋トレマシーンを新しいものに入れ替えて頂きたい
筋トレマシーンが古いため新しいものと入替えてほしい。
今年の暑さ対策としてお休み所、そして冷たい飲用水とてもありがたく思います。部屋のあちこちの飾り付け等・・・私等何もお手伝いできてないなあーと思います。
特には有りません
現状維持を希望します
センターの前身からのつながりで利用させてもらってます
職員の皆さんとても優しく良い人達で行くのが楽しいです。
フリータイム登録以外の日にすいている状況の場合、当日開始時間後に参加できる様システム？ができると良い
最近ゆったりで９時２０分に来てもいっぱいになるので遠くから来ても帰らなければならないので、何か方法を考えて下さい。
脳活（土曜）は講座開始と終了後に１０分程度のチェック（？）をしますが、開催側のデータ取得のためのような感じがします。データののった紙はわたされますが、その数値が何とイミするのか説明も何もありません。１０分～２０分（？）のそのチェックのために汗だくで往復し、イミの分からない用紙を持ち帰っても・・・。⇒口頭説明は難しいと思うので、印刷されているとよいのではないでしょうか？
誰にでも気軽に声を掛けた方が良いと思います。掛けられるとうれしいと思います。
老人の社交場です。挨拶笑顔で迎えてくれる事が大事です
いつも楽しく参加させていただいています。
フリーエクササイズに参加しているのですが、いつも気持ち良く汗をかいて帰ります。
須藤さん渡辺さんもっといじめて下さい！！いつもありがとうございます
ふれあい館に勤務して、きらりあやいこいの家等のパンフレットを見て、参加している。もっと早く知りたかった。手作り等の講座にも参加したいが、時間が合わずにとても残念。
フリーエクササイズに週３回以上参加したい。（区の運動習慣も週３回以上がおすすめとあります）また、自由に出入りして運動器具を使えるととてもありがたいです。
毎月の「きらりあカレンダー」を５丁目団地各棟の掲示コーナーにお願いしたいです。

（きらりあ通信はありますがカレンダーもほしいです）
フリーエクササイズや涼み処で利用しています。この夏の酷暑にはとても便利に使用させてもらいました。
四回休むと、取り消になるのはチョットきびしい所があります。病気、ケガなどがある場合があるので
３０分の運動を４０分位に延ばして頂きたいです。＊多方面での講座を（外部から依頼）お願いしたいです。
失礼な職員の入れ換え、実力のあるスタッフのさいよう
センターの活動をわかりやすくしてほしい。
ヨガ講座を希望します。
指導員の名前がわからない。名札をつけていても見えにくい。はじまる前に名のる人もいるがききとりづらい。本日の指導員・看護婦・補助員を掲示してほしい。この人は何んだろう、なんでいるのかと思われる人が時々いる。
介護予防（火、金）１回しかない日は、満員で断られる。大急ぎで帰っても間にあわない　家でやるのでなくオンライン会場がほしい。又は回数をふやしてほしい。きらりあん集中しないよう会場をふやしてほしい

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

安心安全、ゆったりリズム等いたれりつくせり！！
気安い
熱親だから
参加して楽しいし友人にすすめるが断わられた、一緒に参加できたらさらにうれしい
参加でいろいろおしえてくれるから
清けつで楽しいから！
知人には、声をかけている。
楽しくやれてるから
参加しやすいから
私の願う場所だから
人により対応がちがう
楽しい
近い人には、気軽に利用できる
自分が満足しているので！！
コミュニケーションがはかれる。
ここに来てからとても幸せを感じるから。
運動、交流、知識がある程度得られるから
楽しいから
非常に効果も得られ満足しているので・・・
わからない事、教えて頂ける。

参加しまして元気になりましたから
職員さんのしんせつ、わかりやすい説明等
色々な事を
いろいろやっていただいているので自分にあっているものをさがせる。
とても楽しい時間を過せます。
無理をしないで出来る事をすれば良いが…
皆んなに会えて元気が出ます
満足度が高い
元気になれる！
年令をかさねると身体が動かなくなるので動かす事は非常に良いと思う
友人・知人に会えるから
楽しいから　友人・知人に会えるから
実際にとても感謝されています。毎日の生活に張りが出ているそうです。
時間の問題と場所の問題
フランクに出入りが出来る場所
とても…私がセンターにまいり、満足して折りますので
心地良い空間
丁寧におしえてくださるから
楽しいです。
費用が安く、また無料もあるので
とても良いセンターだと思いますので。
何人も紹介して喜ばれているので
健康に良い
体を動かす機会。きらりあ体操が短すぎる
飛鳥山の友人に紹介しても遠いと言われている。
費用が安い
これまできらりあ体操だけしか参加していないので全体的なことがわからない。
おすすめしたいですが、人数が多くなると、ことわられるので教えてあげたくない気持です
職員さんが親切感じが良い
楽しい時間を過せる
無理のない運動ができる
ここに来るとかなり高齢の方もがんばっていて元気づけられるから
１人にすすめて、とても喜こんでもらっている。来期はもう一人来ます。
受講料（参加料）無料であること。
楽しく、軽い運動からできるから
北区に２～３ヶ所の会場があることを希望（赤羽に近い所）
問１にも書いたが、友人のみだけでなく私も失礼な態度を何度も受けているから。

もう何●●●…きらりあ体操や講座の事を話し誘っています。
講座が多種類あり、選べる点が良い
伝えるがなかなか来たがらない
おすすめしたいが紹介すると競争相手がふえてしまうジレンマ！
近い。無料・親切・清潔・

F3 センターまでの主な交通手段

車
徒歩の時が有ります
徒歩
徒歩
自動車、徒歩