

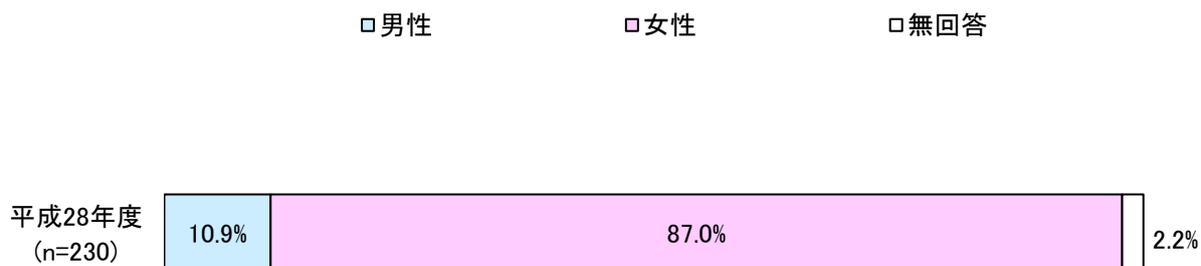
平成 28 年度城東ふれあいセンターご利用者満足度調査

調査期間:平成 28 年 9 月 1 日～9 月 15 日

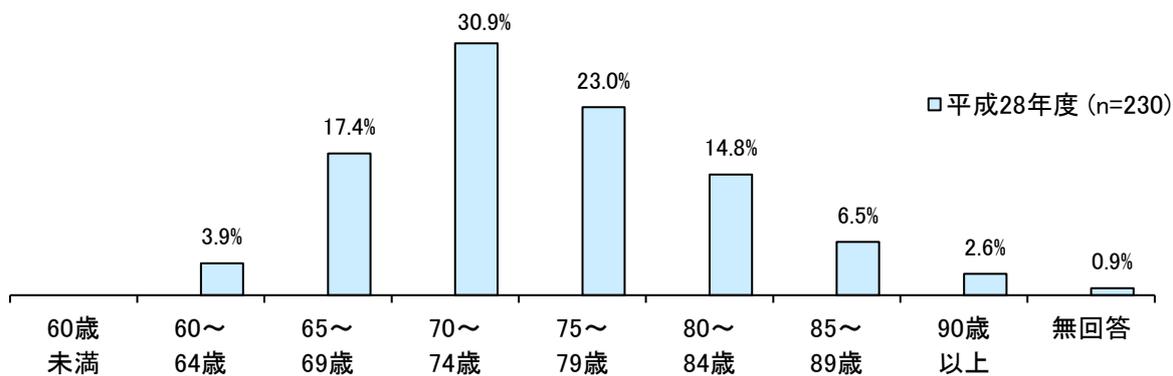
回収枚数:230 枚

(1)回答者の属性

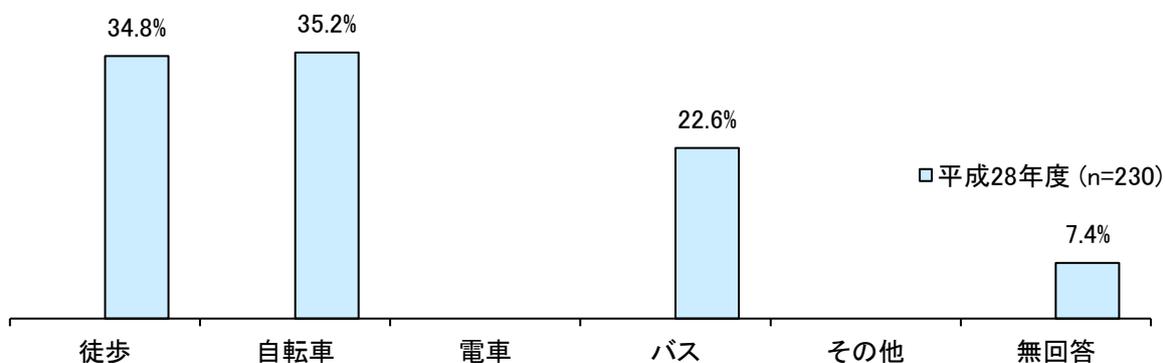
①性別



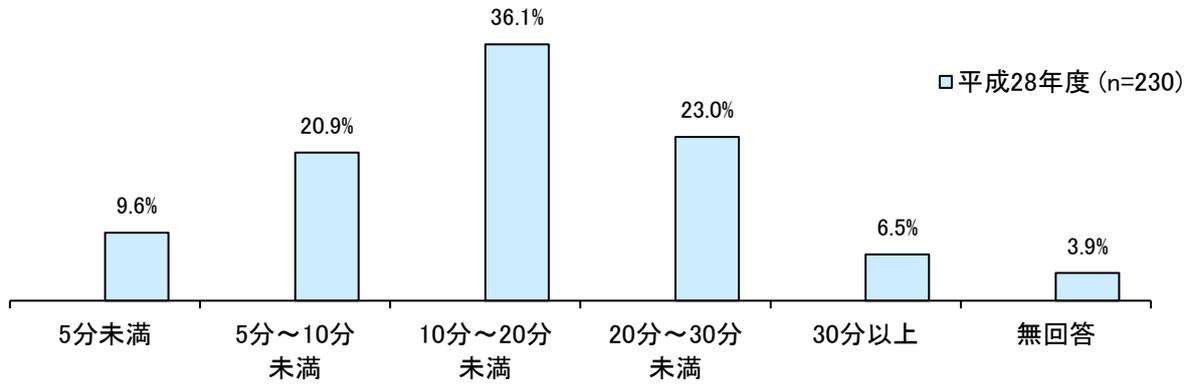
②年齢



③主な交通手段

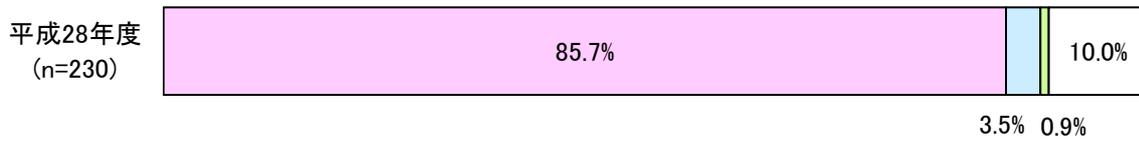


④所要時間

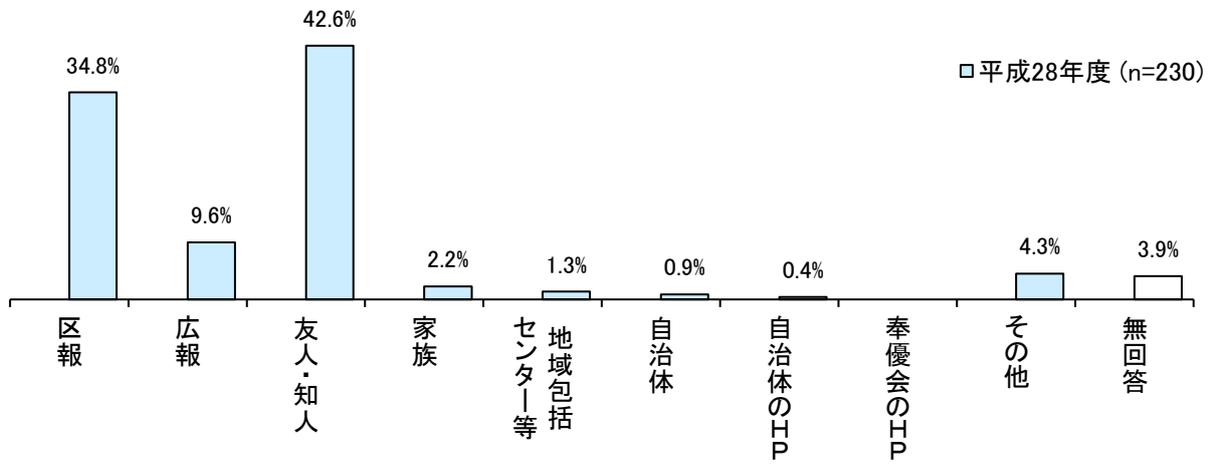


⑤介護保険の認定状況

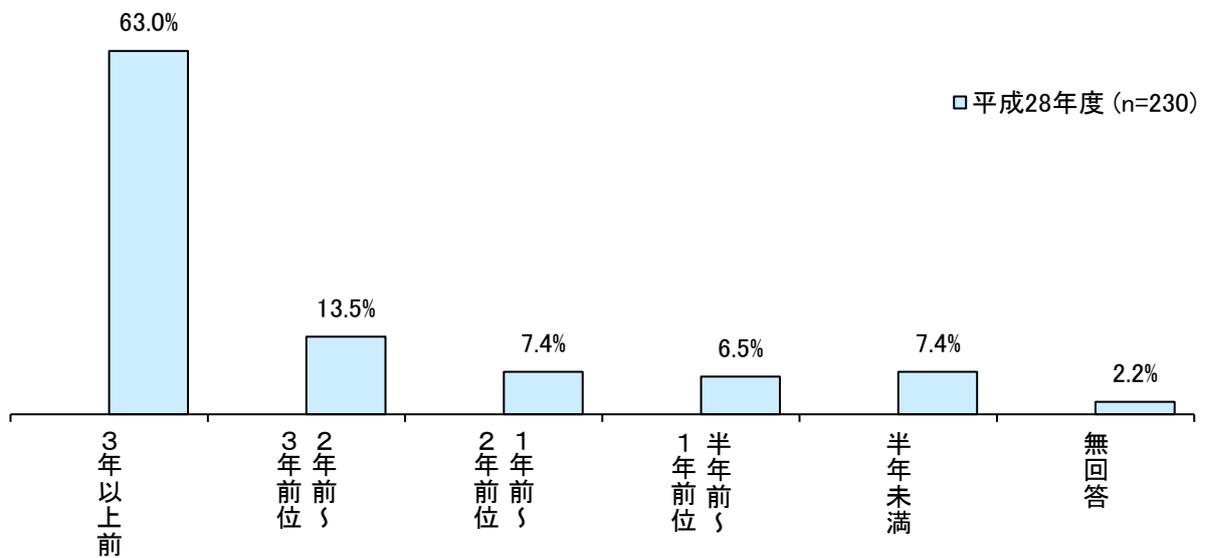
□申請していない □要支援1～2 □要介護1以上 □無回答



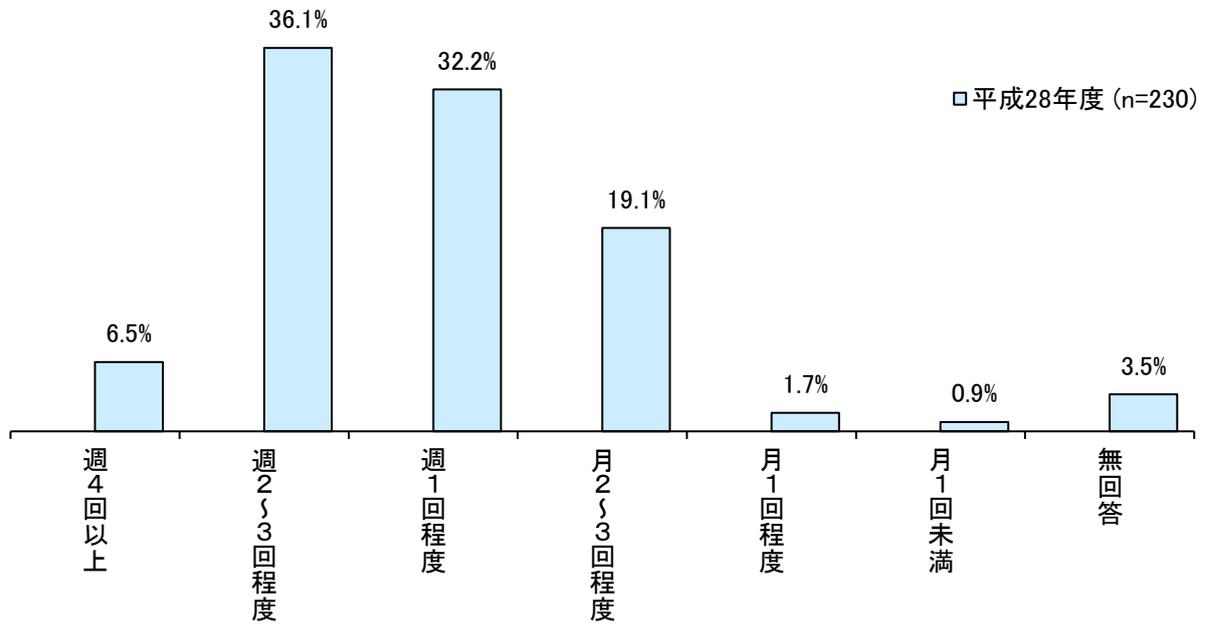
(2)センターを利用し始めたきっかけ



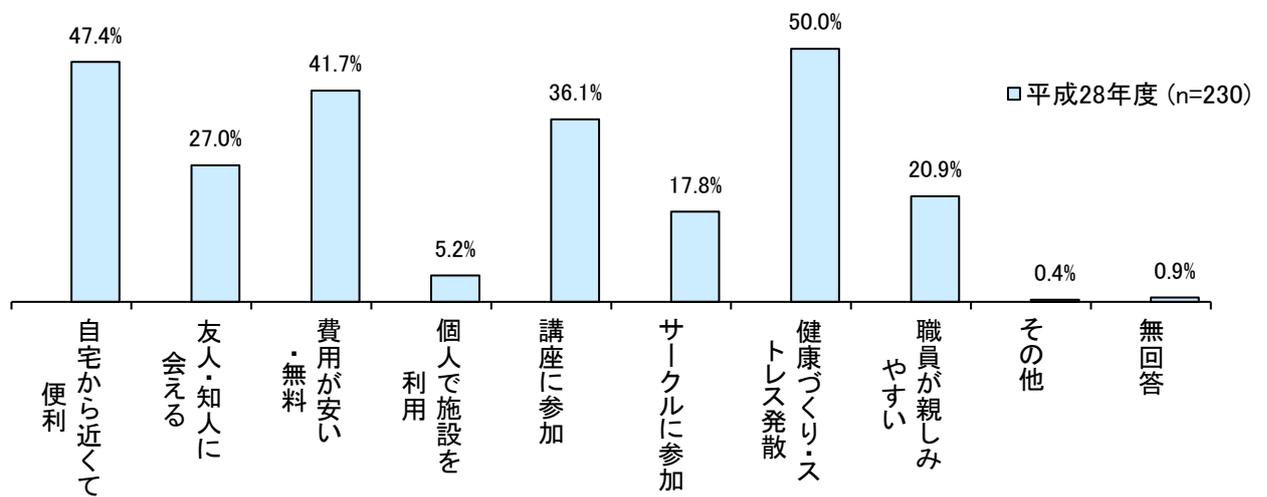
(3)センターの利用開始時期



(4)施設の利用頻度



(5)施設を利用する理由



(6)講座への参加について

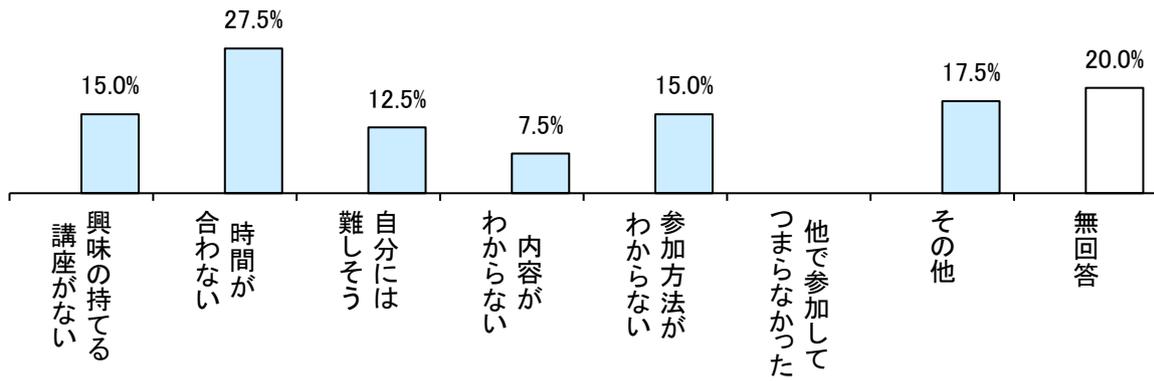
①参加の有無

□参加したことがある □参加したことはない □無回答



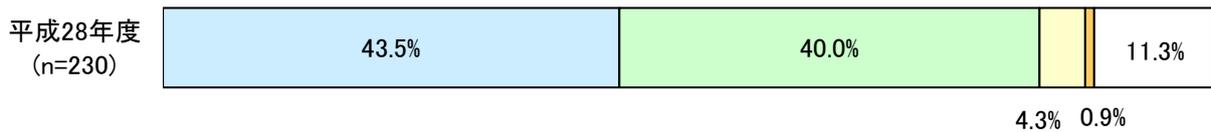
②参加しない理由

□平成28年度 (n=40)



(7)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



(8)-1 センターの運営について／センターの清掃

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／案内表示や注意事項のわかりやすさ

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／お知らせのわかりやすさ

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)-4 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)-5 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



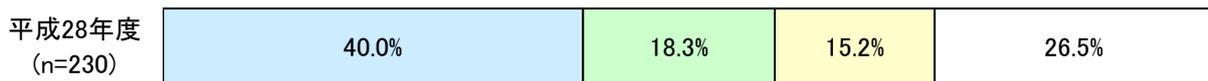
(8)-6 センターの運営について／利用者への対応の公平さ

良い やや良い どちらとも言えない やや悪い 悪い 無回答



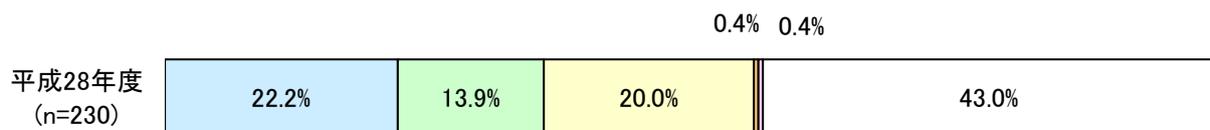
(8)-7 センターの運営について／個人情報保護への取組み

良い やや良い どちらとも言えない やや悪い 悪い 無回答



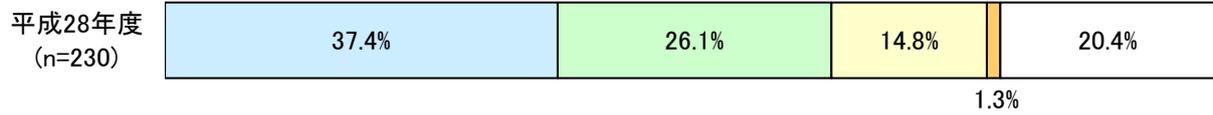
(8)-8 センターの運営について／ホームページでの情報提供

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)-9 センターの運営について／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



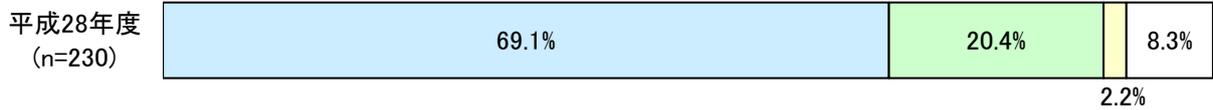
(9)-2 施設の職員について／積極的に挨拶や話しかけたりしている

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



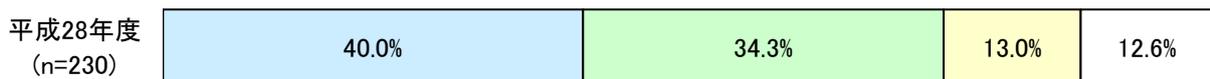
(9)-5 施設の職員について／職員の対応全体について

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



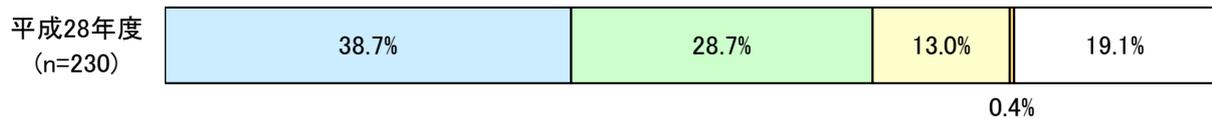
(10)-2 施設を利用した効果について／ストレスや不満の解消

良い やや良い どちらとも言えない やや悪い 悪い 無回答



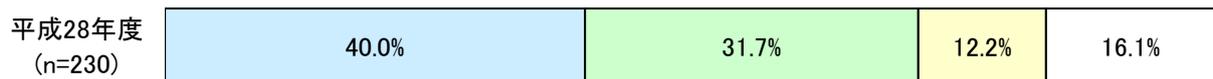
(10)-3 施設を利用した効果について／家族以外との交流

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)施設利用の満足度(CS グラフ)

①施設の運営

※城東ふれあいセンターでは、問7の施設の運営に関する設問にて、「やや悪い」「悪い」の回答が無い項目があり、満足度の比較ができないため省略する。

②職員の対応

※城東ふれあいセンターでは、問8の職員の対応に関する設問にて、「悪い」の回答が無い項目があり、満足度の比較ができないため省略する。

問 1 センターを利用し始めたきっかけ

自分でさがして
見学に来て
卓球をみにきた友人と
自身で
自悠大学を授講してここを●えた
忘れた
前から知っていた
近く

問 4 センターを利用する理由

たのしいです

問 5-1 ご希望の講座内容

他のサークル利用
英会話、絵てがみ

問 10 センターへのご意見・ご要望

自転車をおく場所に屋根があるといいです
特に有りません

トイレの掃除が行き届いている事に感謝しています。

長い間、当センターにはお世話になっていますが、特に近年のセンターはすばらしいと思っている(取り組み等)

各種のクラス利用させて頂いてますが、いつも思うのは各期ごとに前回の受講された方は×との事です、コーラスとか、他のクラスでも3~4年位不合格にならずにずっと受講出来ていると言う話をよく聞きます。これだけ皆様の期待が高くなるため、その状況と言うか、選別の仕方をきちんと公開して頂けると納得行くとは思いますが、如何でしょうか！！

1回受講して2回目に申し込んでもはずれる場合が多いのでつづけて受けられない場合が多くて残念です

職員の皆々様がげんかん入ると声をかけていただき、すごく、●げみになり、又きたいなと言っている気持ちになります いつもお世話になりありがとうございます これからもよろしくご指導お願い致します

別にございません

4月より3年ぶりで始めましたので前回よりとても職員の方が話を聞いて下さるので変化にびっくりしています。

思った講座に入れない事か?

やりたい事がありますのにいつもはづれてしまいます いつも残念に思います。

大島から(6丁目)ですので交通が不便です。声の調子により、体調がわかります
大きな声を出すと元気になります 先生がいつもにこやかで楽しかったです どう
うもありがとうございました。

筋トレ等、又歌等が継続して受けられると、なお健康度が増すと思いますが~!?
無理な事でしょうか!?

和室の利用(1F)を、もう少し気軽に女性も利用できたらいいと思います。男性の
囲ごをしている方が多くて入りづらく、今少し、団らんの場があれば申し分ない
です。スタッフの皆様親切で、とても満足しています。大変有り難度うございま
す。

職員の皆様皆やさしいので感謝しています。

来季は自由大学に行くことに決まりましたので、再来季またおねがいたいと思
います。

楽しく利用させていただいております。ストレス解消にとってもいいと思います。

別にありません 卓球のやる日を少しふやして下さい。

得別なし

特になし

このままで良いと思う。

・ゴミ箱を置いて。・●●を楽しく。

ありません

午前、午後あいてる日は体操入れてほしい。

始めて参加させてもらって本当にたのしくこの日が待ちどおしく友達も出来まし
た。●●様です。

4ヶ月目の休み月に何か他の体操でもやってほしい

絵手紙を習いたい

自由談話室内の古手?の利用者の態度(音声ほか)が傍若無人で目に余る事がある。

職員も自しゅくをうながしている気配がない。

筋力 up などに継続して受講できるとよいのですがー

アンケートは配布した日に回集するのではなく、1-2週間余裕が必要

体操人員が多すぎる うごけない 少なくとも50人位

中国体操について言えば人数をせめて10人はへらして下さい。ぶつかったり小ぜ
りあいがある

その都度、申し上げおこたえいたづいていますので…前向に改善されているよう
でうれしいです

職員の方との受け答えの良さに安心して楽しく来る事が出来る。親切でいやされ
ます。

職員さん達の対応もやさしく先生のお教え方とゆっくりと何度も教えて下さるの
で続けられて良いと思います ありがとうございます

回りの人の注意がうるさいからなじめない

人気のある講座-うたごえ〇〇へ等は、講座数を増やして下さい。2年に1回でも
当選しない??

風呂毎日あったら嬉しい。

もう少しタックユウもふやして下さい

知人のすすめで知り近くにこの様な処があるのを知り大変良い事だしもっと多く
の人に知って欲しいと思う

全体的に狭い(仕方ないか)当選が難しい

心身共に健康で明かるく生きがいをもって生きられるよう取り組んでいただけ
たら...

今の所大変満足しております

今ままでと変わらぬ運営をお願い致します。

利用者の事をよく考えて下さってると思いますが、講座の申込みに複数可の方と、
1つだけ申込んで不可の事があり??とも思います。

いつ来ても職人の方々の対応が親切で気持良く利用させて頂いてます。

特になし

特にありません

もう少し運動の科目が増えるとうれしい

2Fの空調をよくして下さい。

センターの記事をなんで知るのか、方法がわからない。

いつも気持よくつかわさせ下いただいています

無理なお願い!!健康講座教養講座(特に歌に関して)継続を望みます。

体操は人数を少なくして戴きたい。

人になれていないので名札を大きく

