

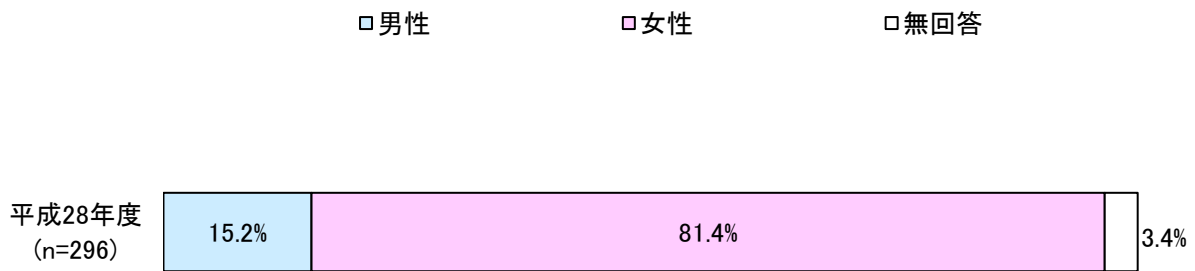
平成 28 年度 亀戸ふれあいセンターご利用者満足度調査

調査期間:平成 28 年 9 月 1 日～9 月 15 日

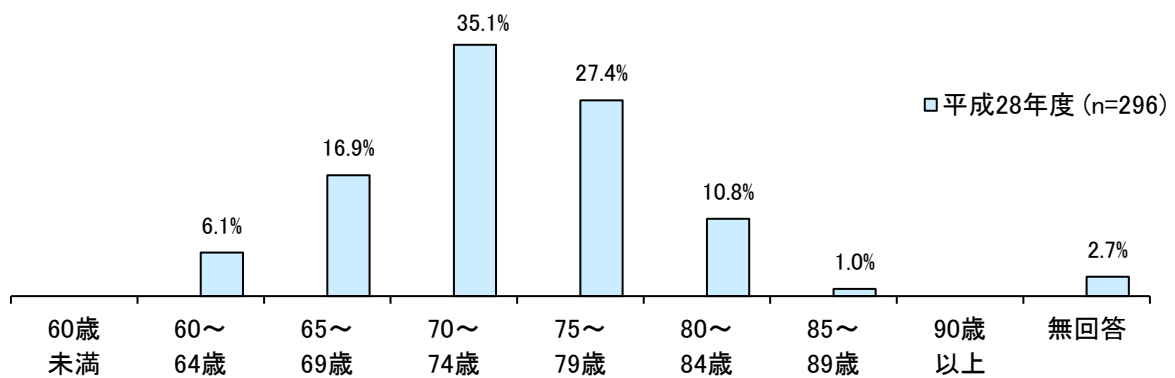
回収枚数:296 枚

(1)回答者の属性

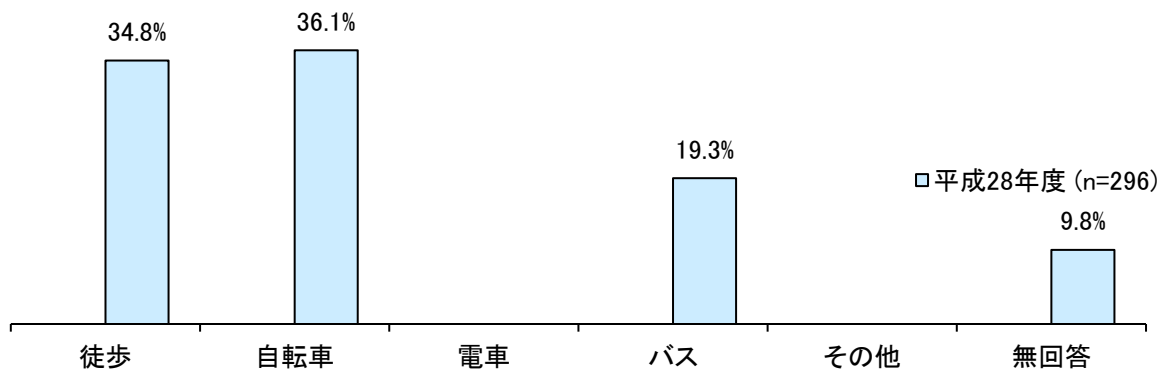
①性別



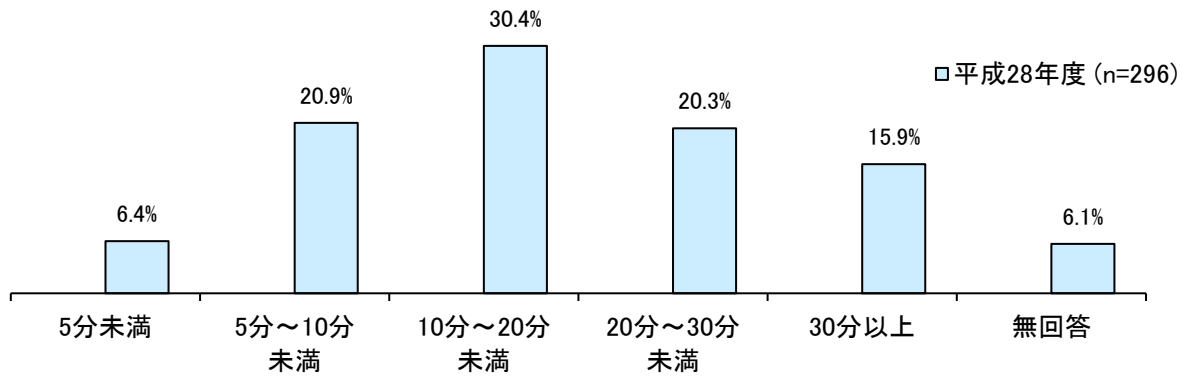
②年齢



③主な交通手段

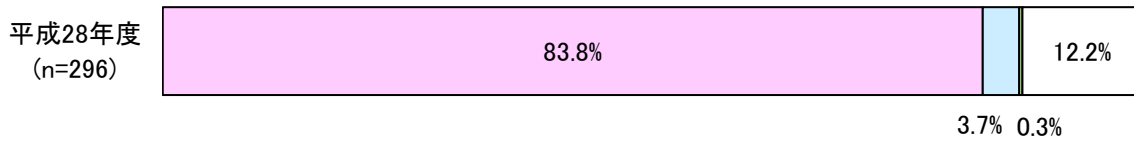


④所要時間

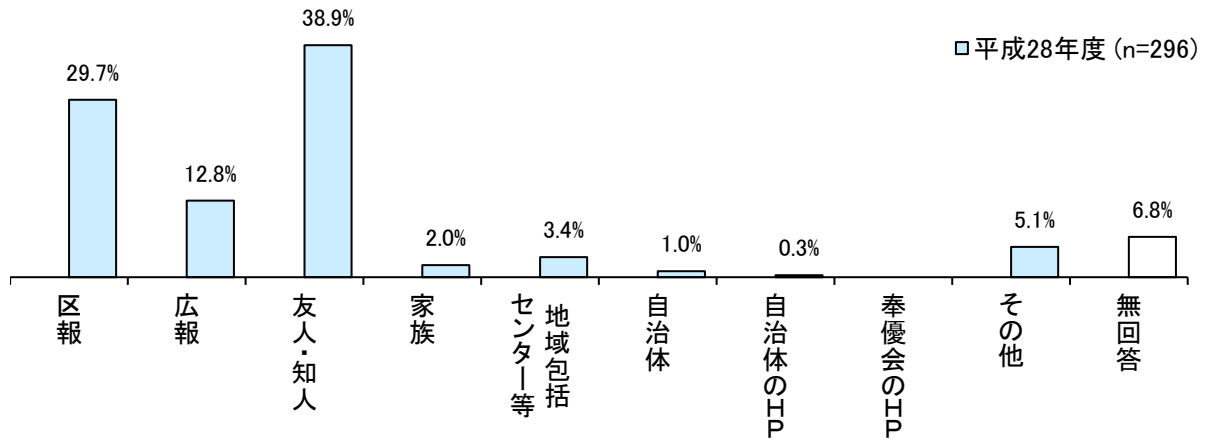


⑤介護保険の認定状況

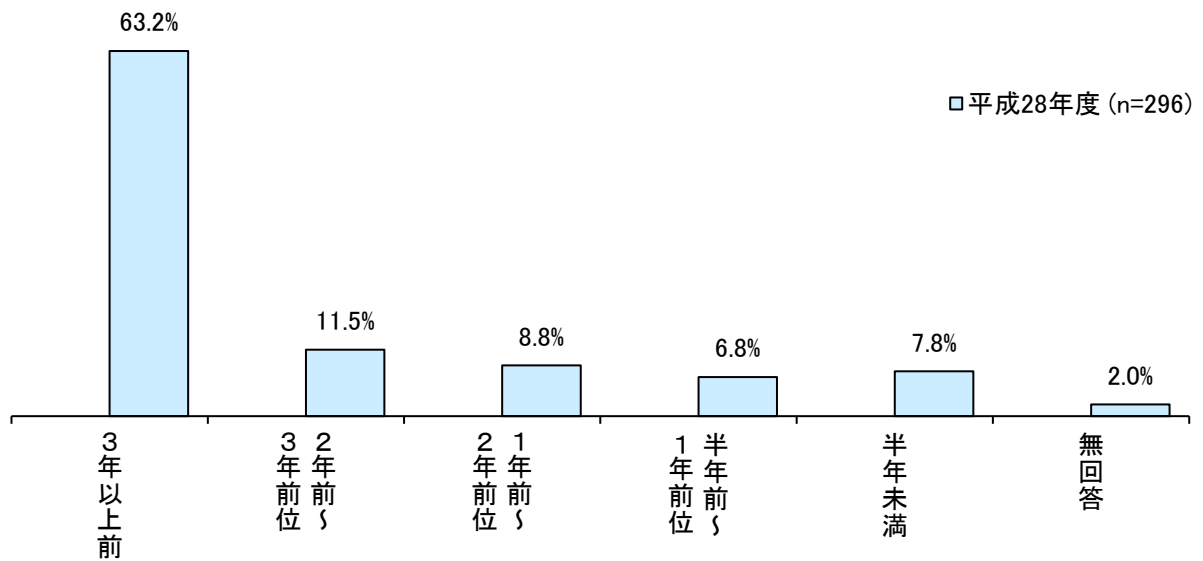
□申請していない □要支援1～2 □要介護1以上 □無回答



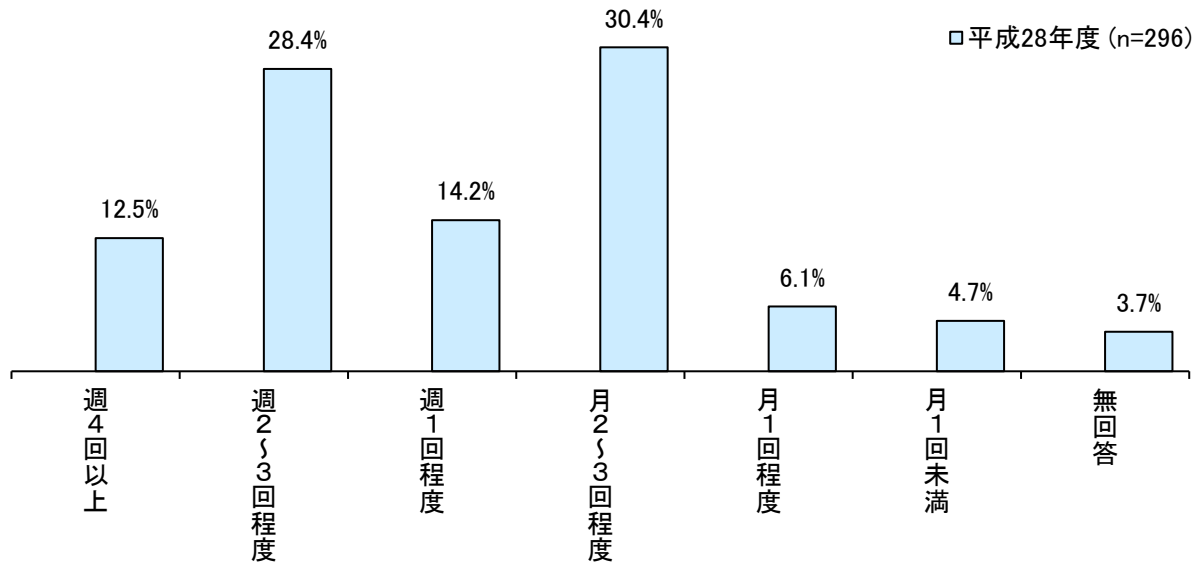
(2)センターを利用し始めたきっかけ



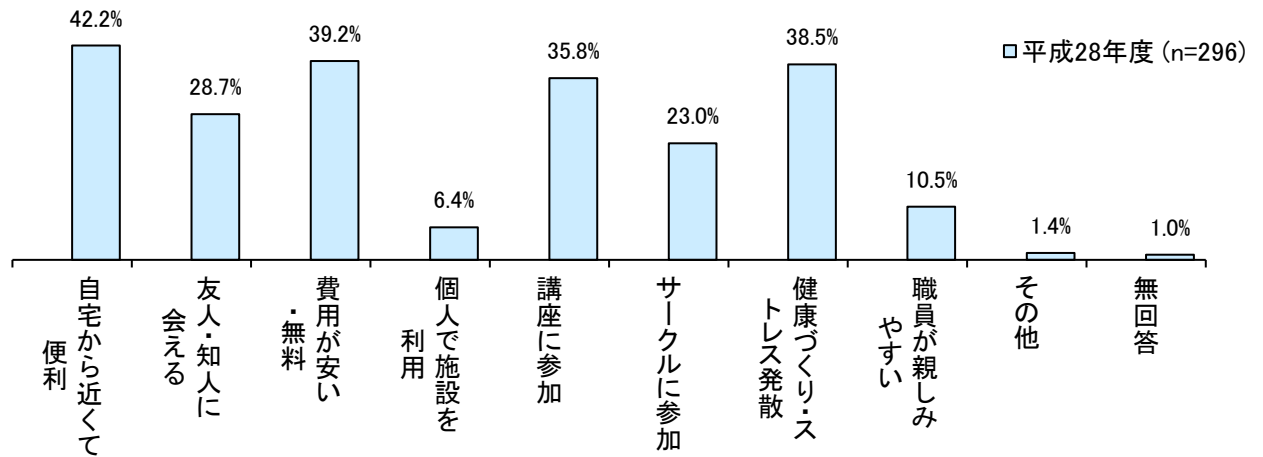
(3)センターの利用開始時期



(4)施設の利用頻度



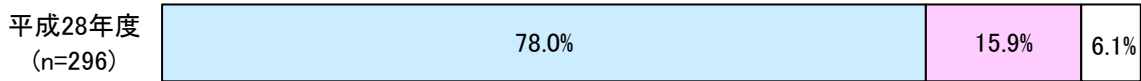
(5)施設を利用する理由



(6)講座への参加について

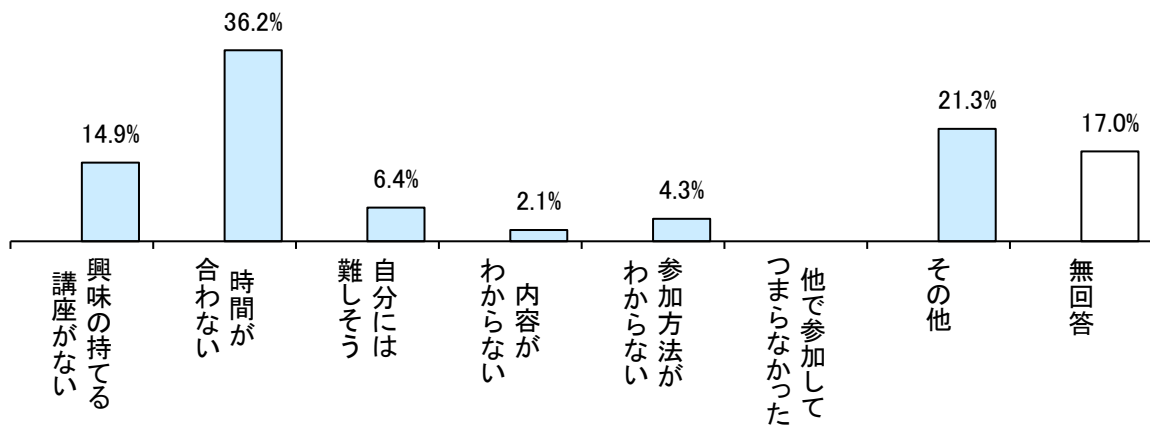
①参加の有無

□参加したことがある □参加したことはない □無回答



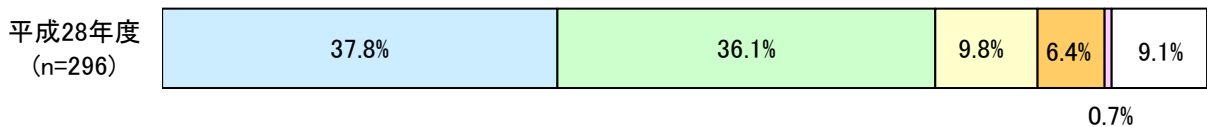
②参加しない理由

□平成28年度 (n=47)



(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



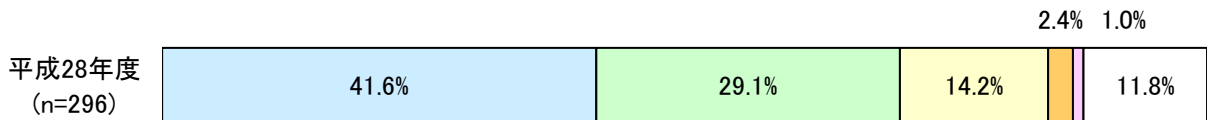
(8)-1 センターの運営について／センターの清掃

良い やや良い どちらとも言えない やや悪い 悪い 無回答



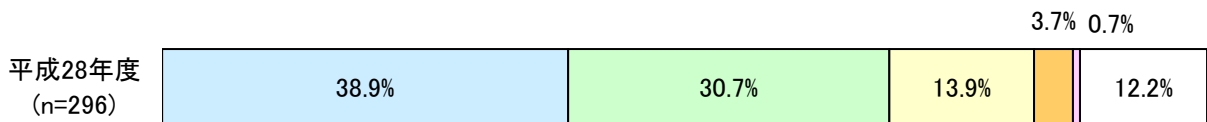
(8)-2 センターの運営について／案内表示や注意事項のわかりやすさ

良い やや良い どちらとも言えない やや悪い 悪い 無回答



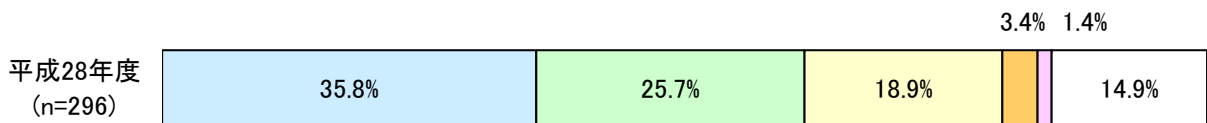
(8)-3 センターの運営について／お知らせのわかりやすさ

良い やや良い どちらとも言えない やや悪い 悪い 無回答



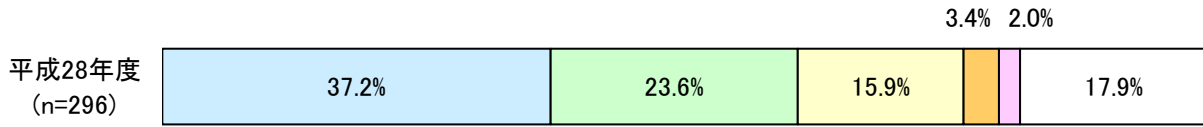
(8)-4 センターの運営について／質問・要望などの伝えやすさ

良い やや良い どちらとも言えない やや悪い 悪い 無回答



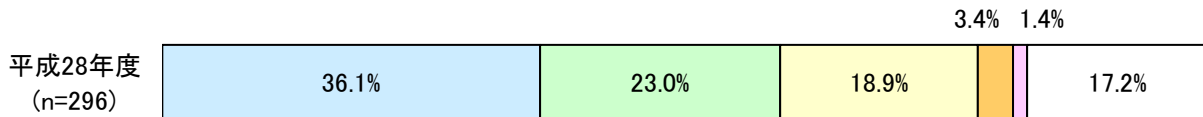
(8)-5 センターの運営について／質問・要望などへの速やかな対応

良い やや良い どちらとも言えない やや悪い 悪い 無回答



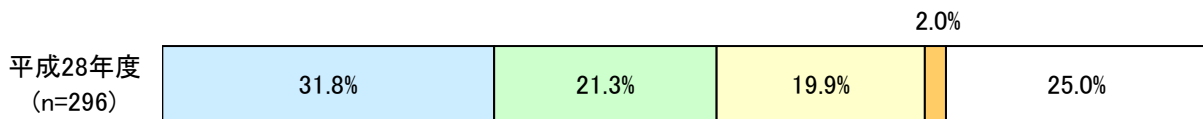
(8)-6 センターの運営について／利用者への対応の公平さ

良い やや良い どちらとも言えない やや悪い 悪い 無回答



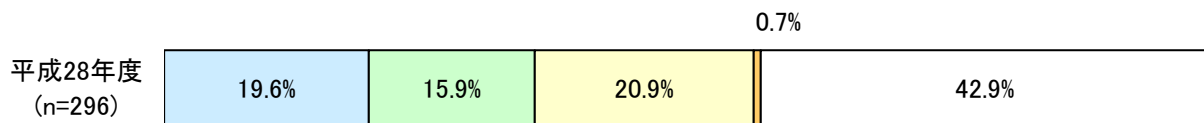
(8)-7 センターの運営について／個人情報保護への取組み

良い やや良い どちらとも言えない やや悪い 悪い 無回答



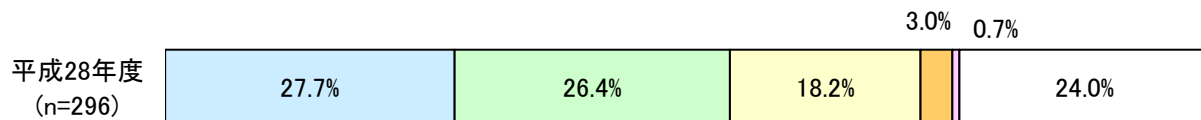
(8)-8 センターの運営について／ホームページでの情報提供

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



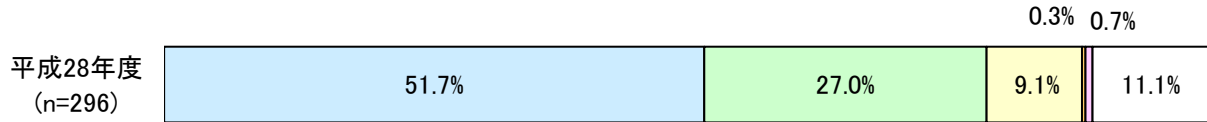
(9)-2 施設の職員について／積極的に挨拶や話しかけたりしている

□良い □やや良い □どちらとも言えない □やや悪い □悪い □無回答



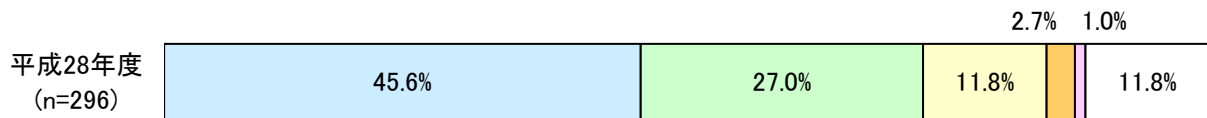
(9)-3 施設の職員について／職員の言葉遣いの丁寧さ

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



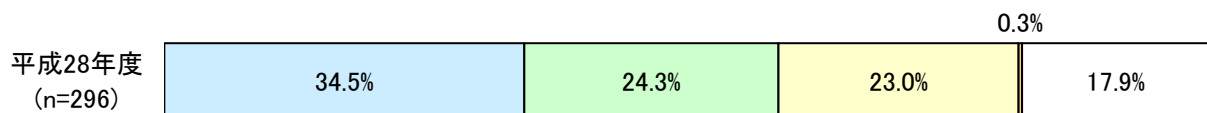
(9)-5 施設の職員について／職員の対応全体について

良い やや良い どちらとも言えない やや悪い 悪い 無回答



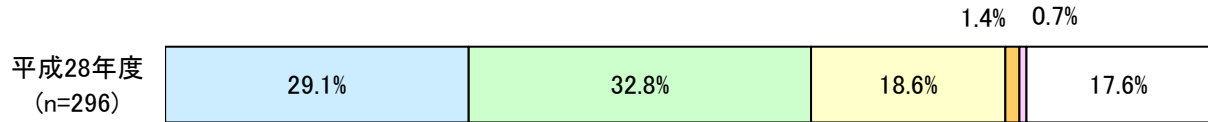
(10)-1 施設を利用した効果について／健康状態の改善

良い やや良い どちらとも言えない やや悪い 悪い 無回答



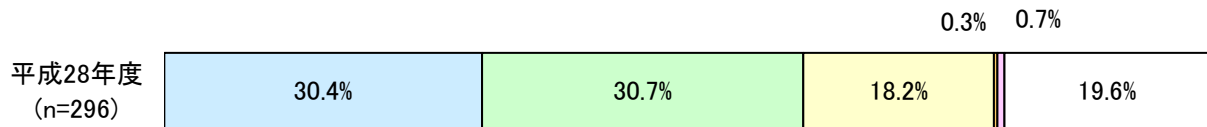
(10)-2 施設を利用した効果について／ストレスや不満の解消

良い やや良い どちらとも言えない やや悪い 悪い 無回答



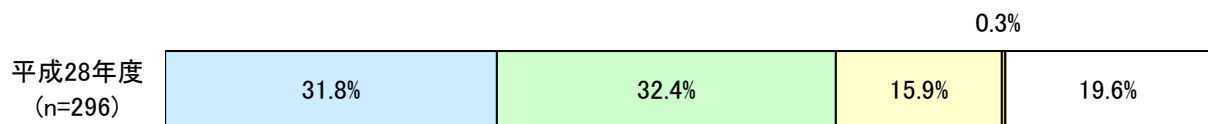
(10)-3 施設を利用した効果について／家族以外との交流

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

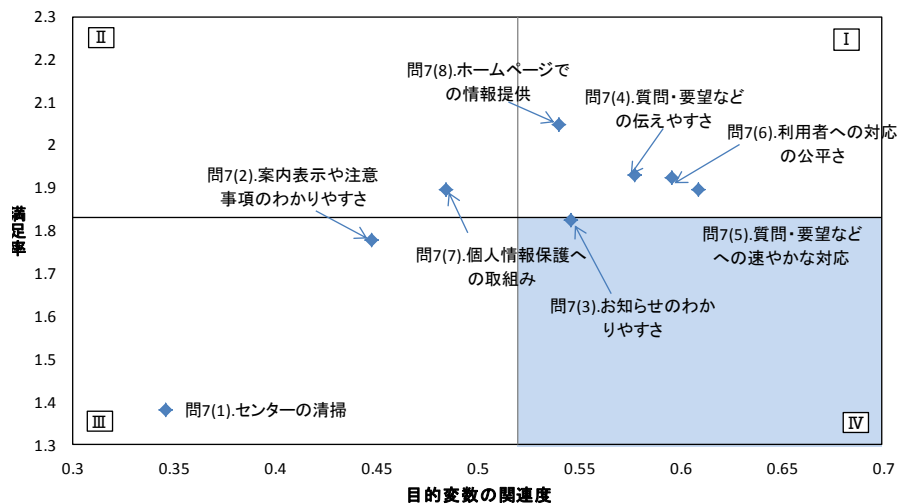


(11)施設利用の満足度(CS グラフ)

①施設の運営

平均から僅差で「お知らせのわかりやすさ」が優先課題となっている。満足率の高い項目としては「ホームページでの情報提供」「質問・要望などの伝えやすさ」「利用者への対応の公平さ」「質問・要望などへの速やかな対応」の4項目が、Iの経営基盤となるべきエリアに含まれている。最も満足率が低い項目は「センターの清掃」で、次いで「案内表示や注意事項のわかりやすさ」が平均以下の項目となっている。

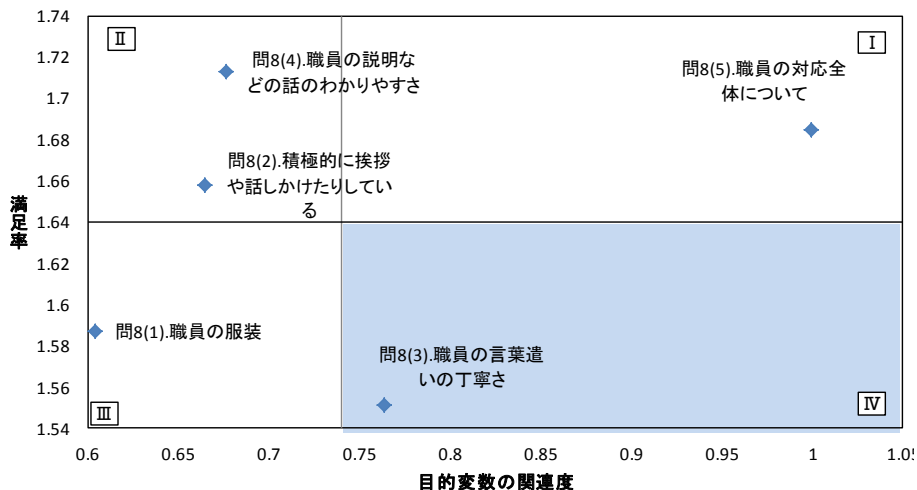
問7:施設の運営



②職員の対応

優先課題は「職員の言葉遣いの丁寧さ」である。他項目と比較しても、一番満足率が低く、改善が必要である。対して、最も高い項目としては、「職員の説明などの話のわかりやすさ」、「職員の対応全体について」、「積極的に挨拶や話しかけたりしている」の3項目は平均を上回っている。職員の対応については、言葉遣いの丁寧さを除けば、比較的満足率は高めである。

問8:職員の対応



【亀戸ふれあいセンターへのご意見、ご要望】

・60代、70代、80代と違うニーズがあると思います。大変でしょうが、よろしく願いします。

- ・いつもご面倒なことも心よく応援していただき有難うございます。
- ・講座の申込みは倍率が高く、年々高齢者が増えているので手狭になりました。今、67歳ですが、「介護されない生活」のためにもここに通いたいと思っています。
- ・職員の皆様の勤務態度全般に亘り良好で、感謝と敬意を表します。御苦勞も多々あることでしょうが、勇気と忍耐で頑張ってください。
- ・いつもお世話になりありがとうございます。皆様とても親切に接して下さり感謝しております。これからもよろしくお願い致します。
- ・新しい人達は親切
- ・細やかな優しい対応が増え（麦茶、氏名欄の書き方、雨の日のタオル）助かります。これからも皆さんの喜ぶ講座を増やして欲しいと思います。
- ・いつもお世話になっておまして大変有難く感謝いたしております。体操を教えて頂き元気になり毎日のように通っております。
- ・特別なことはなく、大変いつもありがとうございます
- ・人気のある講座を増やして下さい
- ・利用者の親睦の機会が多いと良いですね
- ・細やかな優しい対応が増え（麦茶、氏名欄の書き方、雨の日のタオル）助かります。これからも皆さんの喜ぶ講座を増やして欲しいと思います。
- ・大変お世話になりありがとうございます。これからもいろいろ参加しますのでよろしくお願い致します。困ったことを一つテーブルの移動設置が苦勞です。
- ・丁寧な対応、明るい笑顔に感謝しています
- ・新しい会社が変わったので、職員の方に積極的に話せない、しかし入館時に記入の際、わざわざ前に立って対応してくれるなど感じがよい
- ・まだまだ利用していない人が多いです、町会の掲示板に貼る以外にもスーパー等にもちらしを置いてみては如何でしょうか？
- ・いつもお世話下さり職員の方々有難うございます
- ・いつも有難うございます。
- ・受けたい講座へは進んで利用させて頂いてます、区報を必ず目を通して確認させて頂いてます。
- ・スタッフの皆さん大変親切であり、これからもお世話になりたく思います。但し、1名男子に言葉使いに…
- ・特別なことはなく、大変いつもありがとうございます
- ・トレーニングの木村先生、亀井沢先生はととても良く楽しく参加しています。これからも受講したく思います。

→ご意見ありがとうございます。いたらない点が多いなか、あたたかいご意見をいただき感謝しております。引き続き、皆様のご期待に添えるように努力してまいります。(センターより)

- ・圧倒的に女性の参加者が多いので男性は参加しにくいと思う、特に自由参加の予防体操は男性だけのクラス・講座や予防事業などありすぎて、内容や違いが判らない、希望者の多い講座は人数を増やすとか再度やってほしい、落選ばかりすると申し込む気力もなくなる
- ・どの講座も参加希望者が多くなかなか希望どおりに参加できないため、申込み時点でもう諦めている現状です。どんどん参加可能となればいいのですが。
- ・抽選でやりたいことを継続して出来ない事。
- ・自分の家から、もっと近い場所ならばよいのに。
- ・交通便の悪い 特に雨の日には、こまっています。
- ・家よりセンターが遠く疲れてしまうことがあるが、どこか近い所にあると助かります。
- ・茶道の体験が終わった人の為、また任意ではなく正式の講座があったら良いと思います。
- ・カラオケ講座(男・女唄)の使用機器が古く、キー調節が出来ず個人歌唱が出来ず残念です

良い機器にして欲しい

- ・講座は今回、初めての申込みの為 センター運営等はわからない
- ・木曜日の体操教室を2部制にして下さい
- ・麻雀教室があったらと思います。
- ・麻雀教室を開設して欲しい
- ・下町舞踊 月2回にして下さい
- ・下町舞踊は月に1回しかないので、せめて2回か3回にお願いしたいです。
- ・希望講座のレクダンスが多人数なので2部制にして下さい
- ・スマイルの会の後、電気がつけっぱなしでもったいない
- ・前期、後期レクダンスが出来ますように
- ・レクダンスを6か月ではなく3か月にしてほしい
- ・大変お世話になり有難うございます、月4回のレクダンスですが半年お休みになりますので月2回にして2組作って下さればと思います
- ・英語は半期で初歩から始めても途中で終わるため、通年にして途中以降の内容も引き続きやってほしい。
- ・無謀な要望ですが人数の割に教室が狭い、卓球教室に人数が多いので時間が少ない

→人気講座についてのご意見や新しい講座開設希望についてのご要望いただき、ありがとうございます。全体のバランスなどを見ながら、検討させていただきます。(センターより)

- ・自由参加の体操に職員の方が入ってみて下さい。
- ・体操の時、抽選で帰らなくてはならない人がいるのにセンターの職員が教室に入って参加しているのは、いかがなものかと思えます。
- ・健康体操の職員の参加について反対です。受講生と職員とは立場が違いますので節度を持ってほしい
- ・センターの運営がどうなのか良くわからない。

→職員は体操については、ご利用者からのご要望があり、体操の実施状況把握と講師補助としての参加でありました。誤解を招いてしまい申し訳ございません。
(センターより)

- ・いままでと違い職員との交流が少ないと思えます、話しやすいようにお願いします
- ・以前の時ような家族的な雰囲気あまり感じられない。もう少し、やわらかみが有っても良いのではないかと思う。
- ・あたたかみ(職員)にかけてる、医療関係は充実してそうです
- ・たくさんあって書ききれない、その都度言っている。
- ・お電話をした時、お声が小さい。
- ・風邪をひいて咳をしている人がいる。周りの人に迷惑であまりにも自分勝手すぎる。
- ・ヘルストロンのある談話室のソファで靴下を脱ぎ〇〇の足をかいている人を見てしまいました。非常に不愉快なので、その人に注意をしてほしい
- ・一つだけ言いたいことです。マッサージなどに座っている方々の時間の長さです。
もう少し職員の方が話をして早く時間通りに済ませて次の人に譲ることを教えてやって下さい。
- ・電気トロンをいつまでものっている人がいます。気をつけてほしいです
- ・月、水、金のカラオケを利用した時に職員がその場にはないので、利用者(いつも来てる人)の
マナーが悪く、新しい人が利用できない。この言葉はいろいろな人から聞いている最悪です
- ・自由参加の教室は必ず10分前に来ることになっていますが、〇〇教室は始まって来た方やスマートフォンが途中で鳴ったりして中断になってしまいました。もっと厳しく利用者、先生に伝えて下さい
- ・第1教養室を 囲碁同好会使用でカラオケ使用できない時は早めに伝えてもらいたい
- ・シャワー室のロッカーの鍵は、全部取り替えてほしい。しっかり使用できるのは、ほとんどありません。シャワー室の掃除は職員(又は、契約者?)がするのでは?
- ・シャワーの清掃も大変です。いつもありがとう。
- ・清掃の方、毎日ご苦労様です。特に男子トイレを利用する方はきれいに使いましょう。
- ・よく感じることは今の時期にクーラーが寒すぎて、特に冷え症が強いので それがすごく不満です。

- ・夏季エアコンもう少し高めで。寒いことがあります
- ・以前よりエアコンが寒く女性がジャケットをはおる姿が見られます、年齢を考えていただきたいと思います。運動をしない部屋は27度が良いと考えます、周りの女性も同意見でした。
- ・腰と膝が悪い為、他の講座にも入会したいのだが……。少しでも良くなったら又、他の講座にも入会させていただきます。
- ・ストレスや不満の解消で利用できません。むしろ人間とのつきあいは、とても難しいものがありますよ。怒鳴ったりする人もいますし、けなしたり、ひがんだり色々です。卓球でいえば、あの人がやだとかルール・自分勝手な人がいるから注意して下さい。〇〇室、〇〇をやっている人です。
- ・〇〇室で〇〇をやっている人が常識がなく食事している時、碁石をジャラジャラ入れ、うるさくて食事もまずくなる。〇〇をやる場所でやってもらいたい
- ・囲碁を2人でやっている部屋に入りづらい
- ・11:30体操が終わってからお弁当を食べるのですが、ポットのお湯が沸いていない、以前はそんな事はなかった
- ・どうして体育室を折り紙で使用するか？卓球が出来ない。
- ・折り紙教室、椅子を運ぶのが大変！会議室にして下さい。
- ・折り紙、会議室でして下さい
- ・体育室のあまりにも開放時間が以前より少なくなり又、折り紙教室は第1教養室を使った方が体育室はその他に使えるのではないか。
- ・体育室が空いてる時は卓球で使えるようにしてほしい
- ・月曜日の午後、スマレの会の後 卓球をさせて下さい
- ・月曜日の午後、スマレの会の後3:00からでも卓球させて下さい・英語は半期で初歩から始めても途中で終わるため、通年にして途中、以降の内容も引き続きやってほしい
- ・もう少し体育室を自由に使えたら有難いですね、以前は自由に楽しく皆で使えたように思います、あまりにも訳の判らない利用不可が多くなり不満の人が多いですよ、考えて下さい。
- ・スマレの会終了後の体育室利用不可は不満、以前は空いてる時は利用できたのに融通性がない。利用できるのを楽しみにしています。

→館運営に対してさまざまなご意見、ご要望ありがとうございます。

夏季のエアコンの温度設定など検討させていただきます。

また、どなたにも気持ちよく、ご利用していただける環境を維持できるように努めてまいります。

そして、体育室の一般開放（卓球）は、現在では月間で8割程度を開放日とさせていただいております。他のご利用との公平性も含めて、ご理解いただければ幸いです。（センターより）