

別紙1-2

令和3年度 利用者調査(区独自項目)結果報告書
 <荒川老人福祉センター>

令和4年2月14日

以下の通り調査を行いましたので、報告します。

評価機関	評価機関名 公益社団法人 長寿社会文化協会		
	代表者 升田 忠昭		
	認証評価機関番号 機構 03 - 104		
	住所 〒105-0011 東京都港区芝公園2-6-8 日本女子会館1階		
	電話番号 03-5405-1501		
評価者	評価者氏名	担当分野	修了者番号
	① 早福千鶴 ② 森田美佐子	福祉	H0502077
調査対象施設	調査対象施設名 荒川区立荒川老人福祉センター		
	代表者 菅野 恵		
	住所 〒116-0002 東京都荒川区荒川1-34-6		
	電話番号 03-3802-1666		
	調査実施期間 令和 4 年 1 月 11 日 ~ 令和 4 年 1 月 25 日		
調査対象者	調査対象者数(人)	100人	調査実施期間に老人福祉センターを利用した100人を調査対象とした。
	有効回答数(人)	100人	
	調査対象者に対する回答者割合(%)	100.0%	
調査方法	アンケート調査は無記名回答方式とし、アンケート票はセンターを通して配布した。回収はセンターの受付に回収箱を設置し、アンケートの回答を返信用封筒に本人が直接封入して回収箱に入れてもらい、締切後にセンターが封筒に入ったアンケート票をまとめて評価機関に郵送する方式で回収した。		

【調査全体のコメント】

- 総合的な感想について(V)
- ・「大変良い」が41%、「良い」が42%、合わせると「良い」評価は83%であり、「良くない」と回答した人はいなかった。
- 意見・要望等について(VI)
- ・「感謝している」、「満足している」等好意的な意見が多く寄せられている。一方で、新しい事業の実施、相談コーナーの設置などの要望も寄せられている。
- 回答者について(I)
- ・回答者は女性が88%、75歳以上の後期高齢者が62%、徒歩か自転車での来所者が62%であった。
- ・利用目的は「生活の趣味・生きがいのため」が100人中74人(複数回答合計143に対して51.7%)となっている。
- 老人福祉センターについて(II)
- ・参加したい事業が「たくさんある。いくつかある」は87%、事業内容の満足率は87%、事業の種類は「多い」が71%となっている。
- ・参加募集の方法は「わかり易い」39%、お知らせは「わかり易い」20%である。
- 施設管理について(III)
- ・施設内の清掃は「きれい」が71%、設備は「利用しやすい」が52%である。
- ・備品・消耗品は「充実している」44%である。
- 職員について(IV)
- ・職員の挨拶や態度は「大変良い・良い」87%、「大変親切・親切」が88%である。
- ・センターの運営や仕事への姿勢は「大変積極的・どちらかといえば積極的」72%である。

荒川老人福祉センター利用者のアンケートの結果について（令和 3 年度）

調査日（令和4年1月11日～令和4年1月25日）

配布数

100名

回答者数

100名

（男 12 名、女 88 名 ）

I ご自身のことについてお伺いします。						
	項目	内容	回答数	比率	回答小計	
	(1) 性別	男	12	12.0%	100名	
		女	88	88.0%		
		無回答	0	0.0%		
	(2) 年齢	6 0～6 4 歳	6	6.0%	100名	
		6 5～7 4 歳	32	32.0%		
		7 5～8 4 歳	49	49.0%		
		8 5 歳以上	13	13.0%		
		無回答	0	0.0%		
	(3) お住まいの地区	南 千 住	20	20.0%	100名	
		荒 川	27	27.0%		
		町 屋	16	16.0%		
		東 尾 久	8	8.0%		
		西 尾 久	6	6.0%		
		東日暮里	15	15.0%		
		西日暮里	6	6.0%		
		区 外	2	2.0%		
		無回答	0	0.0%		
	(4) 主な交通手段	徒 歩	34	34.0%	100名	
		自 転 車	28	28.0%		
		都 バ ス	16	16.0%		
		都 電	22	22.0%		
		タクシー	0	0.0%		
		その他	0	0.0%		
		無回答	0	0.0%		
	意見欄		・速足を意識して歩くことが第一の目的です。 ・雨の日はさくらバスと都電で通っています。			
	(5) 老人福祉センターを利用された目的は	友達を見つけるため	13	9.1%	100名 複数回答を入れた 合計143	
		生活の趣味・生きがいのため	74	51.7%		
		学習のため	34	23.8%		
		家族や友達に勧められて	3	2.1%		
		その他	19	13.3%		
		無回答	0	0.0%		
	意見欄		・健康のため。（10人） ・健康管理（2人） ・健康維持のため ・身体のため。 ・体力向上のため。 ・体力の衰えを抑えるため。 ・体を鍛えるため。 ・トレーニングのため。 ・身体の健康のためと脳活のため、努力しています。			

※複数回答あり

Ⅱ 老人福祉センターの事業についてお伺いします。				
(1) 参加したい事業 はありますか	たくさんある	21	21.0%	100名
	いくつかある	66	66.0%	
	あまりない	10	10.0%	
	無回答	3	3.0%	
意見欄	・何でも参加してみたい。 ・どの講座も勉強になります。続けて下さい。 ・絵手紙・ストレッチ等身体を使う教室を増やして欲しい。 ・花。 ・民謡とカラオケ。 ・ぬり絵。 ・琴の演奏。 ・体操。 ・折り紙が楽しい。もの作りも楽しみ。 ・文化事業が少ない。 ・抽選でなかなか当たらない。 ・コロナで仕方がないが、抽選に漏れ何も参加できない。 ・区外なので申し込めないのが残念です。			
(2) 事業の内容には 満足していますか	満足している	55	55.0%	100名
	まあまあ満足している	32	32.0%	
	物足りない	11	11.0%	
	無回答	2	2.0%	
意見欄	・とても楽しく参加させていただいています。 ・講師が大変良い。 ・充実しているが、もっと良い事があるかなと欲を持っている。 ヨガ教室の時間を前のように1時間30分にして欲しい。45分は短い。 ・もっとグレードを上げて、進歩したい。 ・回数が少ない。			
(3) 事業の種類はど うですか	多い	71	71.0%	100名
	丁度良い	26	26.0%	
	少ない	0	0.0%	
	無回答	3	3.0%	
意見欄	・運営努力が見られます。 ・英会話やウクレレもやってみたいです。 ・健康体操・脳トレが一番良いと思う。 ・古典芸も増やして下さい。 ・もっとあっても良いのではと思ってしまいます。 ・コロナで人数制限があるが、やむを得ない。 ・参加してから日数が浅いので、まだ分かりません。			
(4) 事業への参加募 集の方法はわかりやす いですか	分り易い	39	39.0%	100名
	普通	49	49.0%	
	分りづらい	10	10.0%	
	無回答	2	2.0%	
意見欄	・往復ハガキを使用するのが面倒です ・窓口申し込みができるようにして頂きたい。 ・電話申し込みで、なかなか電話が繋がらない。 ・パソコンの入力が必要で分りづらい。 ・もっと簡単に参加できたら良いと思う			
(5) 事業についてのお 知らせは分り易い ですか。	分りにくい	22	22.0%	100名
	普通	56	56.0%	
	分り易い	20	20.0%	
	無回答	2	2.0%	
意見欄	・たまに来た時にポスターでしか見た事がない。 ・区報を見ないと分からない。 ・募集日時がよく分からない。			

III 老人福祉センターの施設管理についてお伺いします。				
(1) 施設内はきれいに清掃されていますか。	きれい	71	71.0%	100名
	普通	26	26.0%	
	汚れが目立つ	0	0.0%	
	無回答	3	3.0%	
	意見欄			
・きれいすぎて気を遣ってしまう。				
(2) 施設内の設備は利用しやすいですか。	利用しやすい	52	52.0%	100名
	普通	43	43.0%	
	利用しにくい	1	1.0%	
	無回答	4	4.0%	
	意見欄			
・申し訳ないほど利用しやすいです。				
・融通が利かない。あれも駄目これも駄目で申し込みにくい。				
(3) 用意する備品・消耗品等は充実していますか。	充実	44	44.0%	100名
	普通	50	50.0%	
	不足	2	2.0%	
	無回答	4	4.0%	
	意見欄			
・握力計があると良い。				
・よくわからない。				
IV 老人福祉センターの職員についてお伺いします。				
(1) 職員の挨拶や皆さんに接する態度はどうですか。	大変良い	52	52.0%	100名
	良い	35	35.0%	
	普通	10	10.0%	
	良くない	2	2.0%	
	無回答	1	1.0%	
	意見欄			
・恐縮するほど素晴らしいです。				
・いつも親切にして頂いて、本当に感謝しています。				
・手芸の部屋の職員の方は大変親切です。				
(2) 分からないことについて、職員は親切に教えてくれますか。	大変親切	49	49.0%	100名
	親切	39	39.0%	
	普通	11	11.0%	
	不親切	0	0.0%	
	無回答	1	1.0%	
	意見欄			
・私の生活にとってもとても勉強になっています。				
(3) 職員の老人福祉センターの運営や仕事への取組む姿勢はどうですか。	大変積極的	42	42.0%	
	どちらかといえば積極的	30	30.0%	
	普通	24	24.0%	
	消極的	1	1.0%	
	無回答	3	3.0%	
	意見欄			
・後片付けなど、恐縮しています。				
・区の予算の問題だと思う。				
V 老人福祉センターを総合的に見ると、次のどれに該当しますか。				
	大変良い	41	41.0%	100名
	良い	42	42.0%	
	普通	14	14.0%	
	良くない	1	1.0%	
	無回答	2	2.0%	
	意見欄			
・勉強しやすいです。				
・窓口で申し込みをして参加できるようにして頂きたい。				

VI その他ご要望・ご意見がありましたら、お書き下さい。

＜感謝・楽しい・満足＞

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ・皆様が積極的に行動されています。日頃から感謝しています。 ・これからもよろしくお願いします。 ・利用させていただき、大変感謝しています。 ・いつも気持ちよく利用させていただき感謝しています。 ・いつもお世話になりありがとうございます。 ・参加するのが楽しみです。 ・満足しています。 ・助かっています。 ・皆さんの態度が気持ちが良く、嬉しいです。楽しませていただき有難うございます。 |
|--|

＜要望・提案＞

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ・もっと参加できるようにして欲しい。 ・受けられない講座などが多数ある。 ・個人的に質問できる相談コーナーなどがあると良いと思う。 ・事務所の雰囲気に明るさが欲しい。 ・新しい種類の事業を希望します。 ・もっとPRして欲しい。 ・グループ体験（タオル・ボールなど）を望む。 ・琴部を設けて欲しい。ピアノ部を設けて欲しい。 |
|---|

＜その他＞

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ・はやくコロナが収束して、参加人数が増えると良いと思います。 ・特になし。 |
|--|

※)各問の意見やその他要望・意見の自由記述については

文章は記入した方の生の意見を伝える主旨で原則として原文のまま掲載してあります。

ただし誤った表記や個人が特定される表現については個人情報保護の観点からも一部修正を加えてあります。