

令和5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6年1月17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 株式会社ケアシステムズ		
	代表者 和田 俊一		
	認証評価機関番号 機構 06 - 167		
	住所 〒102-0083 東京都千代田区麹町1丁目5番地4-712		
電話番号 03-3511-5035			
評価者	評価者氏名	担当分野	修了者番号
	①和田 俊一	経営	H0601057
	②石崎 玲子	福祉	H1101021
	③和田 大	経営	H2201037
	④		
	⑤		
調査対象施設	調査対象施設名 荒川区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5年8月1日 ~ 令和5年12月15日			
調査対象者	調査対象者数(人)	100人	調査対象年度に、当該事業所を利用している全利用を対象にアンケート調査を実施した。
	有効回答数(人)	99人	
	調査対象者に対する回答者	99.0%	
調査方法	利用者調査は、調査実施日現在、当事業所を利用している全ての利用者を対象にアンケートを実施した。事業所と連名の依頼文を同封し、事業所から利用者へ直接用紙を渡し、封をして提出してもらった。回答は事業所で回収、返信用封筒にて評価機関に直接送付してもらう方法の2種類で実施した。		

【調査全体のコメント】

総合的な満足度に関する調査の結果は、回答者の70.7%が「大変良い」または「良い」、「普通」が18.2%、「無回答」が11.1%であり、高い満足度が得られている。項目別で見ると、<事業について>では、「参加したい事業の内容」については、「たくさんある」「いくつかある」が73.8%の満足度が得られている。<施設管理>では「清掃」については、「きれい」が62.7%、「普通」が24.2%の高い満足度が得られている。「備品・消耗品」については、「充実」が32.4%、「普通」が53.5%であり、前回の調査より改善されていることがうかがえる。<職員について>では3設問全問について高い満足度であった。

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5年度）

調査日(令和5年11月20日～ 12月15日)

配布数

100名

回答者数

99名

(男7名、女88名、無回答4名)

I ご自身のことについてお伺いします。					
項目	内容	比率	回答数	回答小計	
(1) 性別	男	7.1%	7名	99名	
	女	88.9%	88名		
	その他				
	無回答	4.0%	4名		
(2) 年齢	60～64歳	5.0%	5名	99名	
	65～74歳	40.4%	40名		
	75～84歳	45.5%	45名		
	85歳以上	8.1%	8名		
	無回答	1.0%	1名		
(3) お住まいの地区	南千住	23.4%	23名	99名	
	荒川	24.2%	24名		
	町屋	13.1%	13名		
	東尾久	7.1%	7名		
	西尾久	12.1%	12名		
	東日暮里	13.1%	13名		
	西日暮里	4.0%	4名		
	区外(台東区、北区他)	2.0%	2名		
	無回答	1.0%	1名		
(4) 主な交通手段	徒歩	20.9%	23名	110名	
	自転車	36.4%	40名		
	都バス	18.2%	20名		
	都電	22.7%	25名		
	タクシー	0.0%	0名		
	その他	0.0%	0名		
	無回答	1.8%	2名		
意見欄					
(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	8.1%	12名	146名	※複数回答あり
	生活の趣味・生きがいのため	51.4%	75名		
	学習のため	19.2%	28名		
	家族や友達に勧められて	5.5%	8名		
	その他	14.4%	21名		
	無回答	1.4%	2名		
意見欄	生涯、健康で生きたいので				
	フレイル予防のため				
	健康のため				
	身体の柔軟性や健康促進のため				
	健康維持				
	センターからのお誘い				
	身体を動かしたいから				
	身体のため、主に運動系				
	体力をつけるため				
	体力維持				
	ボケ防止				

II 老人福祉センターの事業（3階いこい室、4階教室・講座等）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	15.1%	15名	99名
	いくつかある	68.7%	68名	
	あまりない	8.1%	8名	
	無回答	8.1%	8名	
意見欄	体を動かす講座			
	いろいろ学ぶことがあり、生活が充実しています			
	参加したいが他のことと重なっている			
	いつも楽しいです			
	カラオケ講座			
	以前、フラダンスをしていたので健康のためにフラダンスを始めた。ただの体操より音楽にのって楽しい			
	折り紙など、いろいろ			
	レクダンス			
	将棋教室を開いてほしい			
	もっとフィジカルエクササイズ体操をしたい			
	学習関係			
	健康アップ、ミニ講座、開始13時30分は少し早い			
	カラオケ			
	よくわからない			
始めたばかりなので、事業の内容をよく知らない				
(2) 事業の内容には 満足していますか	満足している	56.6%	56名	99名
	まあまあ満足している	34.3%	34名	
	物足りない	4.0%	4名	
	無回答	5.1%	5名	
意見欄	始めたばかりなのでよくわからないが、楽しい			
	皆さん優しく怒らず教えてくれる			
	前期に落ちた人は後期に入れるようにしていただけませんか			
	大変楽しくできている。満足しています			
	新しいものを取り入れてくださるので嬉しい			
	毎回楽しく参加させていただいています			
	くじ引きで落ちてしまうことが多いです。人気の事業は1回ではなく、2、3回開いてくださると良いと思いますが、会場や職員が足りないのかも			
	身体を悪くしてまい、まだあまり参加できない。体調と相談しながらいずれ参加したい			
	前期・後期で両方参加できるのはおかしい			
	とても良い内容だと思います			
	時間と回数			
	抽選のため、希望が外れて参加できない			
	現在週2回なので、週4回希望			
	タブレット講座			
足の状態がよくなったら参加したいです				

(3) 事業の種類はどうですか	多い	8.1%	8名	99名
	丁度良い	61.6%	61名	
	少ない	16.2%	16名	
	無回答	14.1%	14名	
意見欄	選択数があり、楽しみです いつも楽しませてもらっています 今度は声を出す音楽関係に参加したいと思っている シルバー大学などにも行っており、あまり多くなると参加できなくなりそうです いつもありがとうございます 抽選漏れをすることがあるので 初心者のための楽器の演奏、ボイストレーニングなどがあると嬉しい エアロビのような講座を増やしてほしい 頭の体操のために麻雀を基礎から教えてほしい もう少し人数を増やしていただくと、希望のものに参加しやすくなる 利用期間が短いので、まだよくわからない			
(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	30.3%	30名	99名
	普通	49.5%	49名	
	分かりづらい	8.1%	8名	
	無回答	12.1%	12名	
意見欄	慣れるまでわかりづらい 自分が気がつかないことがある 往復はがきは古いと思うので、もっとネットを活用してほしい			
(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	10.1%	10名	99名
	普通	56.6%	56名	
	分り易い	19.2%	19名	
	無回答	14.1%	14名	
意見欄	広報で初めて見つけました 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	62.7%	62名	99名
	普通	24.2%	24名	
	汚れが目立つ	1.0%	1名	
	無回答	12.1%	12名	
意見欄	満足しています 職員さんたちも明るく学びやすいです 建物が古いから汚れは仕方がない テープが引かかる 床、トイレが汚い			
(2) 施設内の設備は利用しやすいですか。	利用しやすい	44.5%	44名	99名
	普通	38.4%	38名	
	利用しにくい	4.0%	4名	
	無回答	13.1%	13名	
意見欄	洋式トイレをもう少し増やしてほしい			

	(3) 用意する備品・消耗品等は充実していますか。	充実	32.4%	32名	99名
		普通	53.5%	53名	
		不足	1.0%	1名	
		無回答	13.1%	13名	
		意見欄	大きな姿見の鏡があればなお良い フラダンスの時の鏡の数を増やしてほしい トイレを変えてほしい 鏡が不足している		
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	50.5%	50名	99名
		良い	29.3%	29名	
		普通	9.1%	9名	
		良くない	0.0%	0名	
		無回答	11.1%	11名	
意見欄	最高に良い人たちです いつも笑顔で参加しやすいです				
	(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	45.5%	45名	99名
		親切	33.3%	33名	
		普通	9.1%	9名	
		不親切	0.0%	0名	
		無回答	12.1%	12名	
意見欄	何でも聞けます ビックリするほど親切です				
	(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	37.4%	37名	99名
		どちらかといえば積極的	33.3%	33名	
		普通	18.2%	18名	
		消極的	0.0%	0名	
		無回答	11.1%	11名	
意見欄					
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	39.4%	39名	99名
		良い	31.3%	31名	
		普通	18.2%	18名	
		良くない	0.0%	0名	
		無回答	11.1%	11名	
意見欄	オンラインをはじめ画期的なプログラムがあり、楽しませてもらっています 教室が半年ごとの抽選で年間通してできない ずっと来たいです とても参加しやすいです 親切で優しい センターを利用して地域の友人ができました				

VI その他ご要望・ご意見がありましたら、お書き下さい。

まだ数回の利用なのでよくわからない。年を取ると家族が離れて一人の生活になる。老人のさみしさを癒し、友だちができてストレス解消になり、生きがいです
名札は首かけ紐の方が良いと思います

はがきでの申し込みの際、前期と後期で両方申し込んで落ちた人がかわいそうです。何とかしてほしい

まだ利用したばかりでよくわからない

前期・後期のどちらかに参加できるようにしてほしい

1時間くらいでゲームのようなスポーツができれば良いと思う

好きな教室は年数を続けることが大事

大きなテレビでカラオケみたいに皆で歌いたいです

センターの名前を「フクちゃん」などキャラクターをつけて、呼び方を可愛くしたら良いと思います

いつも楽しく参加させていただいています（2）

盆踊りをやっていますが、もう少し数を増やしてほしい

特にありませんが、そろばん教室は楽しみでボケないように頑張っています。ありがとうございます

老人福祉センターを利用することが大変楽しい時間になっています

いつもありがとうございます。感謝です

時代の移り変わりとともに「老人福祉センター」という名称は変えた方が良いと思います。利用するにあたり名称に抵抗感があり、利用するのを躊躇しました

行事の参加人数をもう少し増やしてほしい

各種目の催し物をたくさん増やしてください

他の区と違い、シニアにとっても良いと思います

職員方々はとても親切で感謝しています

コーラスを再開してほしい

行事などでブッキングすることが多い

老人福祉センターは世の中の動向に合わないのでは改名したらどうか？

これからもいろいろ利用いたします。ありがとうございます

いつも楽しい時間をありがとう。職員の方々の対応はとても楽しいし、いつもありがたく思っています

参加したい事業の参加人数が少ないので、参加できないことが多い

自転車置場を増やしてほしい