

アンケート調査実施結果の概要

アンケート調査の結果概要を次のとおり報告する。

アンケート調査は、利用者のセンター利用状況、教室・同好会活動、行事、施設・設備等の管理状況及び職員の接遇について質問をした。アンケート調査の各項目のうち教室・同好会活動や行事の開催については、概ね現状を評価されているが、新しい教室の新設や行事等の回数の増などの要望が寄せられた。

施設・設備等の管理状況については、前回調査（令和２年度）より評価がやや向上し、職員の接遇等については前回同様の評価となったが、これらの項目やセンター運営については、多くの意見・要望が寄せられており、利用者のニーズに応えサービスの向上に一層の努力が求められている。

また、利用者への職員の対応については、職員に対する多くの感謝の声が寄せられる一方で、時々気になる対応があるとの声もあることから、今後とも接遇の向上・より満足度の高いサービスの提供に努めていく。

なお、意見・要望への対応については、別途報告する。

1 アンケート回答者について

アンケート調査は、各教室・同好会利用者には世話人等を通じて調査を依頼し、その他の利用者には職員が直接協力を求め調査を実施した。

回答総数は１０３人で、前回調査（１７５人）より大幅に下回ったが、これは過去３年以上の新型コロナウイルスの感染拡大により利用者が激減し、５類移行後も利用者の回復がみられていないことが影響したものと思われる。

１０３人のうち男性が３６人３５％、女性が６７人６５％である。

男性で一番多い年代は、７０歳代が２５人６９％を占めており、女性で一番多い年代では、同じく７０歳代で３３人４９％を占めていることから、センターの運営もこの年代構成も十分考慮に入れて行う必要がある。

今後の運営を考えた場合には、６０歳代は男性４人１１％、女性４人６％であることから、この年代の利用拡大を図っていく必要がある。

2 利用状況について

主に利用する部屋では、集会室が３８人３７％と一番多く、続いて２階軽作業室の１６人１５％となっている。

軽作業室は、陶芸、木彫、リメイク和、書道、絵手紙及水墨画などの活動場所として、多用途に利用されている。また、趣味の和室は、毎週３回の麻雀同好会や週１回の麻雀教室のほか、茶道・ペン習字の活動場所として利用されている。

利用回数の方では、一番多いのが週１～２回の４６人４５％で、次に月１～２回の２１人２０％、ほぼ毎日１４人１４％あり、７７％の方が週１回以上は利用していることになる。今後利用者を増やしていくためには、更なる利用者の掘り起こしが必要である。

交通手段については、自動車利用者が４８人４７％と多く、次いで徒歩３１人３０％、自転車利用者が１７人１６％の順となっている。今後、自動車利用者及

び自転車利用者が更に増えると、駐車場・駐輪場の不足が懸念される。

3 教室・同好会について

教室については、64人62%の方が「現在のままで良い」と回答しており、前回調査より4ポイント低下した。教室の新設や回数増加は5人5%の方が望んでおり、前回調査より7ポイント低下している。

同好会については、66人64%の方が「現在のままで良い」と回答しており、前回調査より4ポイント上昇した。回数の増加を2人2%の方が望んでおり、ほぼ前回調査と同様となっている。新たな利用者の掘り起こしには、時代のニーズにあった新たな教室や同好会の検討が必要である。

教室・同好会での新設や回数増、その他の要望に対しては、講師の有無、各部屋の利用状況や世話人はじめ利用者の意見を聞きながら検討をしていく。

4 行事について

行事については、73人71%の方が「現在のままで良い」と回答しており前回調査とほぼ同じである。また、現状の行事の回数の増を望む意見もあり、教室・同好会と同様に新たな利用を喚起出来るような行事の開催を検討していく必要がある。

5 施設・設備等の管理状況について

(1)施設の整備・清掃については、「いつもきちんと」と「ごく普通」を合わせて98人95%の方が回答しており、前回調査より2ポイント上昇した。

(2)設備・備品等の状況については、「特に問題ない」と「当面問題ない」を合わせて85人84%の方が回答しており、前回調査と同じである。

(3)施設全般については、「現状で充分」と「やむを得ない」を合わせて78人76%の方が回答しており、前回調査とほぼ同じである。これは日頃から利用者の声を受け止めながら施設・設備の管理に努めているが、施設も築43年が経過し、設備や備品についても開設当初からのものが多く老朽化が進んでおり、多くの意見・要望が出されていることから、管理に当たっては運営費の効果的配分に留意しながら整備を行っていく必要がある。

また、指定管理者のみの判断では応えられない要望もあり、これらについては市とも協議を行っていく。

6 利用者の方への職員の接遇について

(1)日常の挨拶・対応については、「いつもきちんと」と「ごく普通」を合わせて88人85%の方が回答しており、前回調査より2ポイント低下した。

(2)電話での対応については、「いつもはっきりと」と「ごく普通」を合わせて78人76%の方が回答しており、前回調査より6ポイント低下した。

(3)質問や要望への説明・対応については、「良く話を聞く」と「ごく普通」を合わせて79人76%の方が回答しており、前回調査より3ポイント低下した。

(4)事務室（職員）の雰囲気については、「いつも明るい」と「ごく普通」を合

わせて91人88%の方が回答しており、前回調査より4ポイント上昇した。また、各項目のうち日常の挨拶・対応については、「時々気になる」と2人2%の方が回答している。電話での対応では、「時々気になる」と1人の方が回答している。質問や要望への説明・対応については、「時々説明不足」と3人3%の方が回答している。事務室（職員）の雰囲気については、「もっと明るく」と2人2%の方が回答している。今後は、接遇や苦情解決、危機管理などの研修をとおして職員のスキルアップなど一層の努力が求められている。また、看護師による健康のための新たな取組などより満足度の高いサービスに心掛ける。

7 その他

センターの運営にも多くの意見・要望が寄せられており、これらの意見・要望の1つ1つを吟味し、実行可能なものは速やかに対応していくなど、より利用者のニーズに沿った運営に努めていく必要がある。

「センター運営に関するアンケート調査」でのご意見・ご要望への対応

項 目	意 見 ・ 要 望 事 項	対 応
教室関係	(教室の新設) ・絵画教室<デッサン、水墨画など> 2件 ・手芸教室<あみもの、パッチワークなど> 1件 ・ヨガ<月4回> 1件	教室の新設については、利用者の方々のご要望や利用者数、講師及び会場の確保並びに運営費等の状況を勘案し検討すべき課題と認識しています。 ご要望のあった教室の新設については、直ちに新設することは現在のセンター運営等の状況からみて困難ですが、条件が整えば新設に向けて取り組んで行きたいと考えております。 なお、水墨画教室については毎月1回開催しています。
	(回数の増) ・太極拳<月4回> ・民謡踊り<月4回>	皆様のご要望にお応えしたいところではありますが、センターの部屋数が限られていることから、多くの教室の中から選択できるように教室の開催回数は1教室・月最大2回までとしています。 なお、健康麻雀については、参加者多数のため月4回の開催していますが、2回分は講師の方のボランティアで開催しています。 他の教室の開催回数については、現行どおりお願いします。
	(その他) ・麻雀午後4時位までにしてほしい	各教室、及び同好会の活動は午前が10時から12時まで、午後は13時から15時まで各々2時間とさせていただいているところでありますのでご理解願います。 なお、延長しなければならない事情が発生した時は、その都度事務所へ相談して下さい。
	・フラダンスのような、新しいダンスを希望	教室の開設を希望される場合は、前段の(教室の新設)への回答のとおりとなりますのでご理解願います。
	・太極拳の教室を増やして欲しい。またサークルを作って欲しい。	太極拳教室は現在月2回開催していますことから、前段の(回数の増)への回答のとおりでありますのでご理解願います。 なおサークルを開設する場合は、利用者の方が世話人の方を中心に自主的に活動を行うこととなっていますので、一度事務所へ相談にお越し下さい。
	・健康麻雀での人員の決定 皆さん色々な方法でセンターに向かって入館します。人数がぐじ引きで帰らなければならない人達に何らかの方法は色々あると思います。	麻雀は4人が一卓を囲んで行うゲームでありますことから、4人で割り切れない人数となった時に限りやむを得ず、くじでゲームへ参加する順を決めることがあります。 この場合、次の順が来るまで1時間ほどゲームに参加することが出来なくなりますが麻雀というゲームの特質でありご理解願います。
	・曜日が同じなので、他の活動とバッティングするので6ヶ月に一度くらい違う曜日に設定することも必要	ご意見の主旨は分かりますが、講師や利用者の方によっては他の活動等との兼ね合いもあり、週のサイクルが年間で決まっていた方が良いという方もおりますので、調整は現実的に難しいと考えております。
同好会関係	(回数の増) ・パークゴルフ 月3回 1件	パークゴルフの回数増についてですが、パークゴルフ場への送迎を指定管理者である愛善会本部の所有するバスにお願いしています。 このバスは、愛善会施設の通院やデイサービスに使用しておりますことから現状での回数増は困難です。

	(その他) ・6ヶ月に1回くらいのローテーションで曜日を変えてくれることで違う同好会にも入れる	ご指摘の主旨はよく分かりますが、利用者の方によっては他の活重等との兼ね合いもあり、週のサイクルが決まっていた方が良いという方もおりますので、調整はかなり難しい課題であるということをご理解願います。
	・入会時(囲碁、卓球)相手の名前が分からず、ネームプレートを付けるようにしては	ご意見のありました囲碁、卓球はいずれも利用者の方々が自主的に活動をされている同好会等でありますことから、それぞれの会にお伝えしておきます。
行事関係	(回数の増) 映画の日 月4回 1件	映画の日を楽しみにされていた利用者の方々には大変申し分ありませんが、諸般の事情により映画の日のイベントを終了いたします。これまでご利用いただき誠にありがとうございました。 現在、映画の日に変わる楽しいイベントを検討中でありますので何卒御理解いただきますようお願い申し上げます。
	(その他) ・映画の日が祝日等で休みの時は、別の日でもよいので、月2回は開催してもらいたいです。	前段の映画の日の回答のとおりとなります。
行事関係	・映画の日、健康講座は今まで通りで良いと思います。 ・卓球大会、ビリヤード大会は楽しく遊べれば良いので、競い合いはしたくないので輪投げ大会は、お正月行事に良いと思います。 ・シャッキリ体操の時間を10時30分からにしてほしい	ご意見ありがとうございます。 利用者の皆様が、楽しく当センターを利用していただけるよう職員一同努めて参りますので、これからもよろしく願いいたします。なお、映画の日のイベントは終了します。 当センターは、9時半からご利用を開始しておりますことから、シャッキリ体操の開催時間を変えることは難しいと考えています。
施設・設備関係	(改善要望) ・テーブル重い、北部住民センターのテーブルは軽いです(2件)	集会室のテーブルは、車輪付きで移動しやすくなっていますが、他の部屋にはご指摘のように重いテーブルもあります。 テーブルの利用目的や機能性、移動頻度などを考慮しながら更新について検討して参ります。
	・太極拳時の希望 ステージ正面の壁にミラー1丈を3枚貼って欲しいです。(他の地区センターには有る)普段はカーテンで隠し必要な時だけ出す。映画のスクリーンの邪魔にならないと思います。	ステージは、木調で統一したデザインとなっておりますことから、他の方法等も含めて検討して参りたいと考えております。
	・トイレする場所(大)が狭い	ご不便をおかけしております。ご意見の内容を旭川市の担当部局へ要望して参ります。
施設・設備関係	・流しに洗剤など常備されているので、汚れたお弁当箱は洗って帰りたいと願っています。以前は洗っていたのに突然禁止されて理由が分かりませんでした。	当センターは旭川市の公共施設でありますことから、ゴミ等の廃棄物は利用者の皆様に持ち帰っていただく事となっています。 お食事後のお弁当箱には一定の残渣物が残っている場合がありますことから、そのようにお願いしています。
	・ゴミ箱の設置	旭川市の方針としまして、公共施設にはゴミ箱は設置せず施設利用者の方に、ゴミの持ち帰りをいただいておりますのでご理解をお願いします。
	・竹ふみの設置	機能回復訓練室に竹踏みを2つ置いてありますので、利用してください。

	・社交ダンスはカガミが必要	太極拳教室の方からも同様の要望をいただいておりますので、どのような方法が良いのか併せて検討して参りたいと考えています。
	・2階の女子トイレが足りない - 麻雀部屋が狭い、機材の出し入れが厳しい 2階流しの照明が暗い、コップ置きガラス戸ないため不衛生	ご不便をおかけしております。 2階のトイレにつきましては、建物の構造上早急な改修は難しいと思われていますが、旭川市の担当部局に要望して参ります。 麻雀で使用している部屋は最大9卓まで設置が可能となっておりますが、軽作業室が空いている時は、そこを活用するなどご協力をお願いいたします。 2階流しの照明は、より明るくなるよう検討して参ります。 コップ置き場につきましては、ガラス戸の代わりに透明ビニールで塞ぎ、埃などが入らないようにいたしました。 なお、1年以上使用した形跡のないコップや湯飲みも見受けられますことから、衛生面と併せてコップ等の扱いを検討します。
	・急な雨が降ってきた時にビニール傘を置くようにしていただければありがたいと思います。	突然の雨で傘がない場合は、予備の傘がありますので事務所に声をかけてください。
	・健康器具の使い方の説明が欲しい	わからないことなどがあった場合は、職員が説明いたしますので、気軽に声をおかけください。
	・洗浄式便器の設置(交換)	予算の関係から、全ての便器を洗浄式に取り替えることが出来ず、ご不便をおかけしています。旭川市の担当部局に順次更新出来るよう要望して参りたいと考えております。
	・玄関の靴脱いだところの幅がせまい。二人が行き来できないので足が外に出ます。せめてもう少し床のフローリングの幅を広くしていただければ、ありがたいと思います。利用者さんが一人でも多く楽しく元気をもらえて笑顔でまた出向いてくれるようになってほしい。	ご不便をおかけしています。 建物の構造上改修等につきましては困難性が高いですが何か良い方法はないか旭川市とも協議し検討して参ります。
	・ロビーが狭い、増築の必要性がある。	ロビーを拡張するとなると大規模な改築が必要となりますことから、旭川市にご要望があったことを伝えます。
職員の接遇	(その他・職員の対応など) ・いつも気持ちよく対応していただき、嬉しく利用させてもらってます。 ・皆さん、いつも明るくあいさつしてくれて、うれしいです。 ・質問等に親切な対応がなされている。 ・職員の方々はいつも私達の為に色々と考えて下さいますので、日々楽しく過ごさせて頂いています。いつも感謝しております。 ・行動力があり好感な対応で良いと思います。	当センターを何時もご利用いただきありがとうございます。 利用者の皆様が、楽しくセンターにお越しいただけますようこれからも職員一同努めて参りますので宜しくお願いいたします。

	・いつも職員さんにはお世話になっています。 職員さんの対応で、利用者さんに依怙最良が見うけられます。利用者さんあつての北部老人福祉センターではないですか。職員さん達も他のセンターなり会館に行ってみ学してみたいかがでしょうか。	職員の対応について、不快な思いをされた事に深くお詫び申し上げます。 今回の内容を含め、直すべき点があれば速やかに改め、職員の接遇の向上を図り、利用者の皆様により満足度の高いサービスの提供に努めて参ります。
	・私は79歳で一人者ですので病気に関して無知なため看護師さんに色々とアドバイスを受けております。皆さんやさしく親切に対応して下さい心から感謝しております。	当センターをご利用いただきありがとうございます。 利用者の皆様が、気持ち良くセンターを活用されますよう職員一同日々努力して参ります。
	・どの方が職員なのかははっきりしていない。カギをもらう時返す時、不在の時がある。	看護師以外の職員は制服を着用していないので、分かりにくいかもしれませんが、職員は氏名表を付けておりますので宜しくお願いいたします。 職員数が少ないため、時に全員不在の場合もありご不便をおかけしております。 職員不在時は事務所窓口の呼出しブザーを利用してください。
その他	(センター運営関係) ・教室で使用する資料、教材等コピーが必要ですが、コピー代はセンターで負担ということにはならないでしょうか。因みに東部センターではセンター負担ということです。	教室用教材等のコピー代をセンターで負担して欲しいとのご要望ですが、当センターで開催している教室においては教材用コピーを大量に必要とする教室と全く必要としない教室があります。このためご要望を認めると各教室への均等な支援に支障が生じる懸念が想定されますことから、教材等のコピー代のセンター負担は出来かねますのでご理解願います。
	・新刊(図書)を増やしてほしい	予算の制約はありますが、努力して参ります。
	・上靴の件で置いて行きたいという意見を耳にしたのですが、バスなので毎日通って来ている方などは置けるようにしたら良いのでは	当センターに私物を置いておくことについて検討いたしました。教室で使う教材や、制作途中の作品などの中で、持ち帰りが特に困難なもの等真にやむを得ないものについては、スペース等を考慮の上置いておくことを認めていた経過があります。 しかしながら、旭川市とも協議の結果、私物は原則として公共施設の性質上特別な場合を除き置くことは出来かねますので、ご不便をおかけしますがご理解願います。
	・トイレにウォッシュレット機能を取り入れて下さり感謝しています。集会室のテーブルもキャスター付きを設置して下さい大変助かっています。集会室の壁下の棚に運動靴などの収納空間があるので、置いて行きたい人は、あくまで個人の責任で置いていけると助かります。	利用者の皆様が少しでも快適になるよう、予算の範囲内で施設の整備に今後も努めていきたいと考えています。 なお、公共施設に私物を置くことは特別な場合を除き許可することにはなりませんので、大変申し分ありませんが上靴などは、持ち帰っていただきますようお願いいたします。
	・終了の知らせが早いので、4時25分位にしてほしい。(3件)	施設のご利用時間は16時30分までとなっておりますことから、お帰りになるまでの準備等の時間を考慮し16時15分からお知らせの放送を行っておりますので、ご理解願います。
	・映画と風呂を一緒にしないで欲しい。映画とても感動しました。	お楽しみいただいていた映画につきましては、諸般の事情により今後放映することは出来ませんので、ご理解願います。 なお、お風呂の日は新年度から毎週月曜日(第5週を除く。)から毎週火曜日(第5週を除く。)に変更することを検討しています。
	・いつまでも続けてほしい	ご期待に応えますよう頑張ります。

・ヘルストロンに何回も座っていながら、新しい人が座ろうとしたら横切って座る人がいます。こんなずるい人がいればセンターに来たくなくなります。

機能回復室に配置しています、ヘルストロンとマッサージチェアーの使用についてのご意見とします。

ヘルストロン(一人掛け用・9000V)とマッサージチェアーを利用される場合には、利用回数、利用時間及び利用者名簿の記載などのルールを定めています。

今後も利用のルール厳守を皆様にお願ひし、全ての利用者の皆様が気持ち良く利用できるようにして参りたいと考えています。

・以前にも禁止された事がありますが、ロビーでの食べ物(特に調理した物)は?かと思いますが・・・(衛生面の事もどうかと思われますので)

ロビーは、卓球を行ったり通行する利用者の方も多く、この場所でのお食事は、ご指摘のとおり衛生面において懸念されますことから、機能回復室に設けてあるテーブル、又は娛樂室に移動して食事していただきますよう改めて周知して参りますので、皆様のご理解とご協力をお願いいたします。

令和5年度アンケート調査集計内訳(北部老人福祉センター)

No.1

項 目	回 答 者 数							
	性別	60歳代	70歳代	80歳代	90歳代	計	合計	%
1 利用状況について								
(1) 主に利用する部屋について	男	4	25	5	2	36	103	100.0
	女	4	33	30		67		
① 集会室	男		8	2	1	11	38	36.9
	女	2	15	10		27		
② 娯楽室	男		4	2		6	8	7.8
	女		1	1		2		
③ ロビー	男	2	7			9	15	14.6
	女		4	2		6		
④ 図書室	男						0	0.0
	女							
⑤ 機能回復訓練室	男		2		1	3	11	10.7
	女		5	3		8		
⑥ 健康相談室	男						0	0.0
	女							
⑦ 浴室	男	1				1	2	1.9
	女			1		1		
⑧ 軽作業室(2階)	男	1	2	1		4	16	15.5
	女	2	3	7		12		
⑨ 趣味の和室(2階)	男		2			2	13	12.6
	女		5	6		11		
無回答	男						0	0.0
	女							

令和5年度アンケート調査集計内訳(北部老人福祉センター)

No.4

項 目	回 答 者 数							
	性別	60歳代	70歳代	80歳代	90歳代	計	合計	%
2 教室・同好会について								
(1) 教室について	男	4	25	5	2	36	103	100.0
	女	4	33	30		67		
① 種類、開催回数とも現在のままで良い。	男	4	17	2	2	25	64	62.1
	女	2	19	18		39		
② 新しい教室を設けてほしい。 <4件> ○ 絵画教室<デッサン、水墨画など>(2件) ○ 手芸教室<あみもの、パッチワークなど> ○ ヨガ(月4回) (※一人で2件要望有り)	男		1			1	3	2.9
	女		2			2		
③ 現在より開催回数を増やしてほしい。<2件> ○ 太極拳(月4回) ○ 民謡踊り(月4回)	男					0	2	1.9
	女	1	1			2		
④ 現在より開催回数を減らしてほしい。	男					0	0	0.0
	女					0		
無回答	男		7	3		10	34	33.0
	女	1	11	12		24		

項 目	対 応
5 アンケート調査における意見・要望等 (1) 教室関係 <5件> ○ 麻雀午後4時位までにしてほしい ○ フラダンスのような、新しいダンスを希望 ○ 太極拳の教室を増やして欲しい。また、サークルを作って欲しい。 ○ 健康麻雀での人員の決定 ・ 皆さん色々な方法でセンターに向かって入館します。人数がくじ引きで帰らなければならない人達に何らかの方法は色々あると思います。 ○ 曜日が同じなので、他の活動とバッティングするので6ヶ月に1回くらい違う曜日に設定することも必要	
(2) 同好会関係 <2件> ○ 6ヶ月に1回くらいのローテーションで曜日を変えてくれることで、違う同好会にも出れる ○ 入会時(囲碁・卓球)相手の名前が分からず、ネームプレートを付けるようにしては (3) 行事関係 <3件> ○ 映画の日が祝日等で休みの時は、別の日でもよいので、月2回は開催してほしいです ○ 映画の日、健康講座は今まで通りで良いと思います。 ・ 卓球大会、ビリヤード大会は楽しく遊べれば良いので、競い合いはしたくないので ・ 輪投げ大会は、お正月行事に良いと思います。 ○ シャッキリ体操の時間を10時30分からにほしい	

令和5年度アンケート調査集計表(北部老人福祉センター)

No.12

項 目	対 応
(4) 設備・整備関係 <11件> ○ テーブル重い、北部住民センターのテーブルは軽いです。(2件) ○ 太極拳の時の希望 ・ ステージ正面の壁にミラー1丈を3枚貼って欲しいです。(他の地区センターには有る)普段はカーテンで隠し必要な時だけ出す。映画のスクリーンの邪魔にならないと思います。 ○ トイレする場所(大)が狭い ○ 流しに洗剤など常備されているので、汚れたお弁当箱は洗って帰りたいと願っています。以前は洗っていたのに突然禁止されて理由が分かりませんでした。 ○ ゴミ箱の設置 ○ 竹ふみの設置 ○ 社交ダンスはカガミが必要 ○ 2階の女子トイレが足りない ・ 麻雀部屋が狭い、機材の出し入れが厳しい ・ 2階流しの照明が暗い、コップ置きガラス戸がないため不衛生 ※ すぐに改善とはいかないでしょうが不便を感じています ○ 急な雨が降ってきた時にビニールの傘を置くようにしていただければありがたいと思います。 ○ 健康器具の使い方の説明が欲しい ○ 洗浄式便器の設置(交換)	

令和5年度アンケート調査集計表(北部老人福祉センター)

No.13

項 目	対 応
(5) センター運営関係 <9件> ※ 職員対応など<8件> ○ 何時も気持ちよく対応していただき、嬉しく利用させていただいてます。 ○ 皆さん、いつも明るくあいさつしてくれて、うれしいです ○ いつも職員さんにはお世話になり感謝しています ・ 職員さんの対応で、利用者さんに依怙贔屓が見うけられます ・ 利用者さんあつての北部老人福祉センターではないですか ・ 職員さん達も他のセンターなり会館に行ってみ学してみたらいかがでしょうか ○ 質問等に親切な対応がなされている ○ 職員の方々はいつも私達の為に色々と考えて下さいますので、日々楽しく過ごさせて頂いてます。いつも感謝しております。 ○ 私は79歳で一人者ですので病気に関して無知なため看護師さんに色々とおアドバイスを受けております。皆さんやさしく親切に対応して下さい心から感謝しております。 ○ どの方が職員なのかははっきりしていない。カギをもらう時返す時、不在の時がある。 ○ 行動力があり好感な対応で良いと思います。 ※ その他<1件> ○ 教室で使用する資料、教材等コピーが必要ですが、コピー代はセンターで負担という事にならないでしょうか。因みに東部センターではセンター負担という事です。	

令和5年度アンケート調査集計表(北部老人福祉センター)

No.14

項 目	対 応
(6) その他・参考意見 <10件> ○ 新刊(図書)を増やしてほしい ○ 上靴の件で置いて行きたいという意見を耳にしたのですが、バスなので毎日通って来ている方などは置いていける場所があるなら置けるようにしたら良いのでは ○ 玄関の靴脱いだところの幅がせまい ・ 二人が行き来できないので足が外に出ます ・ せめてもう少し床のフローリングの幅を広くしていただければ、ありがたいと思います ・ 利用者さんが一人でも多く楽しく元気をもらえて笑顔でまた出向いてくれるようになってほしい ○ ロビーが狭い、増築の必要性がある ○ トイレにウォッシュレット機能を取り入れて下さり感謝しています。 ・ 集会室のテーブルもキャスター付きを設備して下さい大変助かっています。 ・ 集会室の壁下の棚に運動靴などの収納空間があるので、置いて行きたい人は、あくまで個人の責任で置いて行けると助かります。 ○ 終了の知らせが早いので、4時25分位にしてほしい。(3件) ○ 映画と風呂を一緒にしないで欲しい。映画とても感動しました。 ○ いつまでも続けてほしい ○ ヘルストロンに何回も座っていながら、新しい人が座ろうとしたら横切って座る人がいます。こんなずるい人がいればセンターにも来たくなくなります。 ○ 以前にも禁止された事がありますが、ロビーでの食べ物(特に調理した物等)は？かと思いますが……(衛生面の事もどうかと思われますので)	

令和5年度アンケート調査集計内訳(北部老人福祉センター)

No.2

項 目	回 答 者 数							
	性別	60歳代	70歳代	80歳代	90歳代	計	合計	%
(2) 利用回数について	男	4	25	5	2	36	103	100.0
	女	4	33	30		67		
① ほぼ毎日	男		4			4	14	13.6
	女	1	5	4		10		
② 週3～4回	男		8	1	1	10	19	18.4
	女	1	2	6		9		
③ 週1～2回	男	4	8	2	1	15	46	44.7
	女	2	16	13		31		
④ 月1～2回	男		5	2		7	21	20.4
	女		8	6		14		
⑤ 年5～6回	男						2	1.9
	女		1	1		2		
⑥ 年1～2回	男						0	0.0
	女							
無回答	男						1	1.0
	女		1			1		

令和5年度アンケート調査集計内訳(北部老人福祉センター)

No.5

項 目	回 答 者 数							
	性別	60歳代	70歳代	80歳代	90歳代	計	合計	%
(2) 同好会について	男	4	25	5	2	36	103	100.0
	女	4	33	30		67		
① 種類、開催回数とも現在のままで良い。	男	3	20	3	2	28	66	64.1
	女	2	19	17		38		
② 新しい同好会を設けてほしい。	男						0	0.0
	女							
③ 現在より開催回数を増やしてほしい。＜2件＞ ○ パークゴルフ(月3回)(2件)	男		1			1	2	1.9
	女			1		1		
④ 現在より開催回数を減らしてほしい。	男						0	0.0
	女							
無回答	男	1	4	2		7	35	34.0
	女	2	14	12		28		

令和5年度アンケート調査集計内訳(北部老人福祉センター)

No.9

項 目	回 答 者 数							
	性別	60歳代	70歳代	80歳代	90歳代	計	合計	%
5 利用者の方への職員の接遇について								
(1) 職員の日常の挨拶、対応について	男	4	25	5	2	36	103	100.0
	女	4	33	30		67		
① いつも、きちんとした挨拶があり、対応にも好感が持てる。	男	4	16	2	2	24	59	57.3
	女	3	18	14		35		
② ごく普通に挨拶、対応されていると思う。特に気にならない	男		7	2		9	29	28.2
	女		11	9		20		
③ 時々、気になる対応がある。	男					0	2	1.9
	女		2			2		
④ 常に対応に問題があり、改善すべきだ。	男					0	0	0.0
	女					0		
無回答	男		2	1		3	13	12.6
	女	1	2	7		10		
(2) 電話での対応について	男	4	25	5	2	36	103	100.0
	女	4	33	30		67		
① いつも、はっきりと気持ちよく対応されている。	男	3	14	2	2	21	49	47.6
	女	1	17	10		28		
② ごく普通に対応していると思う。特に気にならない。	男		8	2		10	29	28.2
	女	2	9	8		19		
③ 時々、言葉遣い等対応が気になることがある。	男					0	1	1.0
	女		1			1		
④ 常に対応に問題があり、とても気になる。改善すべきだ。	男					0	0	0.0
	女					0		
無回答	男	1	3	1		5	24	23.3
	女	1	6	12		19		

令和5年度アンケート調査集計内訳(北部老人福祉センター)

No.6

項 目	回 答 者 数							
	性別	60歳代	70歳代	80歳代	90歳代	計	合計	%
3 行事について	男	4	25	5	2	36	103	100.0
	女	4	33	30		67		
① 種類、開催回数とも現在のままで良い。	男	4	17	3	2	26	73	70.9
	女	4	23	20		47		
② 新しい行事を開催してほしい。	男					0	0	0.0
	女					0		
③ 現在より開催回数を増やしてほしい。＜4件＞ ○ 映画(月4回)(1件) （ 行事名の記述なし 3件 ）	男		3			3	4	3.9
	女		1			1		
④ 現在より開催回数を減らしてほしい。	男					0	0	0.0
	女					0		
無回答	男		5	2		7	26	25.2
	女		9	10		19		

令和5年度アンケート調査集計内訳(北部老人福祉センター)

No.10

項 目	回 答 者 数							
	性別	60歳代	70歳代	80歳代	90歳代	計	合計	%
(3) 質問や要望についての対応、説明等について	男	4	25	5	2	36	103	100.0
	女	4	33	30		67		
① よく話を聞いてくれ、分かりやすく説明、対応してくれる。	男	4	15	3	2	24	60	58.3
	女	2	18	16		36		
② ごく普通の説明、対応で、特に気にならない。	男		5	1		6	19	18.4
	女	1	8	4		13		
③ 時々、説明不足のこともあり、もう少し親切な方がよいと感じることがある。	男		1			1	3	2.9
	女		2			2		
④ 常に対応に問題があり、とても気になる。改善すべきだ。	男					0	0	0.0
	女					0		
無回答	男		4	1		5	21	20.4
	女	1	5	10		16		
(4) 事務室(職員)の雰囲気について	男	4	25	5	2	36	103	100.0
	女	4	33	30		67		
① いつも、雰囲気が明るく、好感が持てる。	男	4	15	4	1	24	55	53.4
	女	2	15	14		31		
② ごく普通の雰囲気の影響で、特に気にならない。	男		9		1	10	36	35.0
	女		14	12		26		
③ 時々、もっと明るい方がよいと感じることがある。	男					0	2	1.9
	女		2			2		
④ いつも、暗い雰囲気、入りづらい。	男					0	0	0.0
	女					0		
無回答	男		1	1		2	10	9.7
	女	2	2	4		8		

令和5年度アンケート調査集計内訳(北部老人福祉センター)

No.7

項 目	回 答 者 数							
	性別	60歳代	70歳代	80歳代	90歳代	計	合計	%
4 施設の設備、整備状況について								
(1) 施設の整備、清掃について	男	4	25	5	2	36	103	100.0
	女	4	33	30		67		
① いつも、きちんと整備、清掃されており、気持ちがよい。	男	4	17	4	2	27	78	75.7
	女	3	23	25		51		
② ごく普通に維持されており、特に気にならない。	男		6	1		7	20	19.4
	女	1	9	3		13		
③ 時々、整備不足、汚れ等が気になることがある。もう少し配慮が必要。	男		1			1	2	1.9
	女		1			1		
④ 気になることが多く、もっと改善が必要。	男					0	0	0.0
	女					0		
無回答	男		1			1	3	2.9
	女			2		2		
(2) 設備・備品等の状況について	男	4	25	5	2	36	103	100.0
	女	4	33	30		67		
① 必要なものは配置・整備されており、特に問題はない。	男	3	19	3	2	27	77	74.8
	女	4	25	21		50		
② 更新等が必要と感じるものはあるが、当面の利用には問題はないと思う。	男		3	1		4	8	7.8
	女		4			4		
③ 早急な補修、更新等改善が必要。	男					0	0	0.0
	女					0		
無回答	男	1	3	1		5	18	17.5
	女		4	9		13		

令和5年度アンケート調査集計内訳(北部老人福祉センター)

No.3

項 目	回 答 者 数							
	性別	60歳代	70歳代	80歳代	90歳代	計	合計	%
(3) 交通手段について	男	4	25	5	2	36	103	100.0
	女	4	33	30		67		
① 徒歩	男		7			7	31	30.1
	女	2	12	10		24		
② 自転車	男	2	3	1		6	17	16.5
	女		5	6		11		
③ 自動車	男	2	15	3	1	21	48	46.6
	女	2	15	10		27		
④ バス	男			1	1	2	5	4.9
	女		1	2		3		
⑤ その他	男						1	1.0
	女			1		1		
無回答	男						1	1.0
	女			1		1		

令和5年度アンケート調査集計内訳(北部老人福祉センター)

No.8

項 目	回 答 者 数							
	性別	60歳代	70歳代	80歳代	90歳代	計	合計	%
(3) 施設全般について	男	4	25	5	2	36	103	100.0
	女	4	33	30		67		
① 現状で十分な状態と思っている。	男	4	14	3	2	23	64	62.1
	女	3	21	17		41		
② 改善の必要は感じるが、現状ではやむを得ないものと思っている。	男		5			5	14	13.6
	女		6	3		9		
③ 不便と感じるところが多く、早急な改善を望む。	男					0	0	0.0
	女					0		
無回答	男		6	2		8	25	24.3
	女	1	6	10		17		