

令和4年度 利用者調査(区独自項目)結果報告書
 <荒川区立障害者福祉会館(アクロスあらかわ)>

令和5年2月3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 東京都千代田区麴町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 竹中 毅	福祉	H0702054	
	④			
	⑤			
	⑥			
調査対象施設	調査対象施設名	荒川区障害者福祉会館アクロス荒川		
	代表者	館長 石塚 堅一郎		
	住所	〒116-0002 東京都荒川区荒川 2-57-8		
	電話番号	03-3803-6221		
	調査実施期間	令和4年 7月15日 ~ 令和4年12月26日		
調査対象者	利用者総数(人)	300	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。 回答者の属性としては、登録団体71%、 非登録団体22%、無回答7%であった。ま た、男性24%、女性70%、無回答6%で あった。年齢層では、40歳~79歳が76. 5%であった。	
	調査対象者数(人)	300		
	有効回答数(人)	170		
	利用者総数に対する 回答者割合(%)	56.7%		
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。アンケートは、QRコードを付した依頼文を配付し、評価機関に直接電送してもらう方法と、アンケート用紙を事業所にて配付してもらい回答は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、「大変良い」または「良い」が72.3%、「普通」が20.6%、「無回答」が7.1%であり、高い満足度であった。
 項目別で見ると、<アクロスあらかわの事業>に関する4設問では、①「参加事業の種類」は、複数事業への参加が48.2%。②「参加事業の満足度」では「大変満足」または「満足」が94.5%。③「実施している事業数」については「ちょうどよい」が50.6%。④「お知らせの分かりやすさ」では、「普通」が51.8%であった。
 <アクロスあらかわの施設管理>に関する3設問では、①「清潔感」では「きれい」が64.2%。②「設備の利用しやすさ」では「利用しやすい」または「普通」が90.6%。③「備品や消耗品の充実」では「充実している」または「普通」で84.7%であった。

令和4年度 利用者調査(区独自項目)結果報告書
 <荒川区立障害者福祉会館(アクロスあらかわ)>

令和4年度荒川区立障害者福祉会館(アクロスあらかわ)利用者アンケート結果集計表

対象者:令和4年10月3日～31日までに会館を利用した個人・団体に配布・回収
 (回答数 170名)

I 回答者について

(1)アクロスあらかわの登録団体(障害者福祉推進団体)の方ですか?

NO.	回答	人数	比率(%)
1	はい	121	71.1%
2	いいえ	38	22.4%
	無回答	11	6.5%
	全体	170	100.0%

(2)性別

NO.	回答	人数	比率(%)
1	男	40	23.5%
2	女	120	70.6%
	無回答	10	5.9%
	全体	170	100.0%

(3)年齢

NO.	回答	人数	比率(%)
1	20歳未満	0	0.0%
2	20歳～39歳	6	3.5%
3	40歳～59歳	40	23.5%
4	60歳～79歳	90	53.0%
5	80歳以上	23	13.5%
	無回答	11	6.5%
	全体	170	100.0%

(4)お住まいの地区

NO.	回答	人数	比率(%)
1	南千住	23	13.5%
2	荒川	47	27.6%
3	町屋	25	14.7%
4	東尾久	12	7.1%
5	西尾久	11	6.5%
6	東日暮里	8	4.7%
7	西日暮里	9	5.3%
8	その他	26	15.3%
	無回答	9	5.3%
	全体	170	100.0%

(5)アクロスあらかわへの主な交通手段

NO.	回答	人数	比率(%)
1	徒歩・車椅子	55	28.0%
2	自転車・バイク	59	30.1%
3	バス	16	8.2%
4	都電	26	13.3%
5	タクシー	1	0.5%
6	自動車	11	5.6%
7	その他	18	9.2%
	無回答	10	5.1%
	全体	196	100.0%

(6)アクロスあらかわを利用される主な目的は何ですか？

NO.	回答	人数	比率(%)
1	講座・教室のため	52	24.5%
2	交流のため	34	16.0%
3	団体活動のため	90	42.5%
4	喫茶	3	1.4%
5	その他	18	8.5%
	無回答	15	7.1%
	全体	212	100.0%

II 事業(講座や教室)について

(1)参加しているあるいは参加した事業(講座や教室)はありますか？

NO.	回答	人数	比率(%)
1	たくさんある	8	4.7%
2	いくつかある	82	48.2%
3	全くない	61	35.9%
	無回答	19	11.2%
	全体	170	100.0%

(2)上記(1)で1たくさんある2いくつかあると答えた方にお伺いします(回答者 90名)

参加しているあるいは参加した事業(講座や教室)の内容に満足していますか？

NO.	回答	人数	比率(%)
1	大変満足	21	23.4%
2	満足	64	71.1%
3	物足りない	3	3.3%
	無回答	2	2.2%
	全体	90	100.0%

(3)アクロスあらかわで実施している事業(講座や教室)の種類はどうですか？

NO.	回答	人数	比率(%)
1	多い	5	2.9%
2	ちょうどよい	86	50.6%
3	少ない	21	12.4%
	無回答	58	34.1%
	全体	170	100.0%

(4)事業(講座や教室)についてお知らせ(広報)はわかりやすいですか？

NO.	回答	人数	比率(%)
1	わかりやすい	31	18.2%
2	普通	88	51.8%
3	わかりづらい	16	9.4%
	無回答	35	20.6%
	全体	170	100.0%

III 施設管理について

(1)施設内はきれいに清掃されていますか？

NO.	回答	人数	比率(%)
1	きれい	109	64.2%
2	普通	47	27.6%
3	きたない	1	0.6%
	無回答	13	7.6%
	全体	170	100.0%

(2)施設内の設備は利用しやすいですか？

NO.	回答	人数	比率(%)
1	利用しやすい	86	50.6%
2	普通	68	40.0%
3	利用しにくい	2	1.2%
	無回答	14	8.2%
	全体	170	100.0%

(3)アクロスあらかわで用意する備品・消耗品等は充実していますか？

NO.	回答	人数	比率(%)
1	充実している	54	31.8%
2	普通	90	52.9%
3	不足している	6	3.5%
	無回答	20	11.8%
	全体	170	100.0%

IV職員について

(1)職員の挨拶や皆さんに接する態度はどうですか？

NO.	回答	人数	比率(%)
1	大変良い	65	38.2%
2	良い	60	35.3%
3	普通	33	19.4%
4	悪い	1	0.6%
5	大変悪い	0	0.0%
	無回答	11	6.5%
	全体	170	100.0%

(2)わからないことについて、職員は親切に教えてくださいか？

NO.	回答	人数	比率(%)
1	大変親切	44	25.9%
2	親切	75	44.1%
3	普通	39	22.9%
4	不親切	0	0.0%
5	大変不親切	0	0.0%
	無回答	12	7.1%
	全体	170	100.0%

Vアクロスあらかわを総合的に見ると、どれに該当しますか？

NO.	回答	人数	比率(%)
1	大変良い	48	28.2%
2	良い	75	44.1%
3	普通	35	20.6%
4	悪い	0	0.0%
5	大変悪い	0	0.0%
	無回答	12	7.1%
	全体	170	100.0%

★その他個別意見

Ⅱ 事業(講座や教室)について

(1) 参加しているあるいは参加した事業(講座や教室)はありますか？

- ・職員がいつも全力でがんばっていらっしゃる、感謝です
- ・一生懸命が伝わってきてあたたかい。協力したいと思う
- ・ライオンズ教養、手話サークル
- ・興味があるのはありますが、日程と時間が合わなかったりします
- ・いろいろ参考になります
- ・初級手話講座、あらぺんの会
- ・俳句教室
- ・アロマ講座
- ・2つ。朝の会、小ぼとの会
- ・荒川聴覚障害者協会、荒川小鳩の会、みんなの手
- ・コロナ禍以降が気になる。けっこう手作りはいいと思って参加しました
- ・満足しています
- ・今受けている講座以外に何があるのか知りません
- ・家族が介護をされていて、以前にアクロスで集まると教えていただきました

(2) 上記(1)で1. たくさんある 2. いくつかあると答えた方にお伺いします。

参加しているあるいは参加した事業(講座や教室)の内容には満足していますか？

- ・年齢を重ねるたびに参加が少なくなります
- ・1つ1つの内容は結構いいが、その応用がほしい。1回参加した人が再び参加できるようになるといい
1回は1日でもいいので
- ・4回くらいにしてほしい

(3) アクロスで実施している事業(講座や教室)の種類はどうですか？

- ・把握してないのでわかりません
- ・誘われて参加するのでちょうどよいと言うのは変かも知れません
- ・自分の参加している他は何の講座があるかわからない
- ・コロナ禍なので仕方ないと思う
- ・年間活動から考えるともう少し種類が多くていい気がする。PC活動がほしい
- ・わからない(5)
- ・どのような教室や講座が開かれているのか全体がわからないので、種類がどうであるか答えられない

(4) 事業(講座や教室)についてのお知らせ(広報)はわかりやすいですか？

- ・手話通訳者がいるからです
- ・もっと広範囲に伝えられれば多くの参加者が来るのではないかなと思う
- ・唯一不便だと思ったのが防災訓練で、アクロス会場なのにポスター掲示がなかった。対象者がわからなかった
コロナ禍前はわかりやすかった
- ・他にどんな講座があるのか、何で知ることができるかわかりません
- ・区報の掲載は見落とすことの方が多い。施設に置いてある印刷物で知ることの方が多い

Ⅲ 施設管理について

(1) 施設内はきれいに清掃されていますか？

- ・講座を受ける際にしか利用しませんが、トイレの数が少ないと思いました。建物が広いわりに、一階女子トイレ2個
はいつも並びますし、少ないと感じる
- ・感じが良い
- ・お掃除がいつも行き届いております
- ・細かいものがあるわりには整理されている。転倒防止を考えられていて、感心です

(2) 施設内の設備は利用しやすいですか？

- ・近いのでよいです
- ・少ない職員が親切に出向いて説明したり、まごまごしていると声かけをしてくれる
- ・2階の書架の本は時々見せていただき、とても参考になってます
- ・講習を受ける時に、荷物やコートを入れる棚、もしくはカゴなどがあれば便利だなと思います
- ・駐車場がもう少し広ければと思う
- ・参加する時の場所は利用しやすい

- ・Wi-fiがあれば、なおよい。コピー機の車イス対応は使い勝手がいい。3Fの和室が不十分
- ・トイレにウォッシュレットをつけてほしい
- ・何をしている建物なのか、私自身わかってません。受講したいものがたまたまこちらでやっているとのことでしたので

(3) アクロスあらかわで用意する備品、消耗品等は充実していますか？

- ・Wi-fiが繋がっているとのお嬉しいです。スマホが繋がりにくい時があり、少し困ることも
- ・PCのOSバージョンが最新ではないので、少々困る時もある
- ・個人用PCが少し不足かな、という程度。それ以外は使用しやすい
- ・カセットデッキ。重いので、テープとCDが使える軽いのはないでしょうか(2)
- ・Wifiを設置してほしい(3)
- ・2F会議室、左のシンクの石けんを新品に補充していただきたい

IV 職員について

(1) 職員のあいさつや皆さんに接する態度はどうですか？

- ・いつも気持ちのよい挨拶をしていただいて嬉しくなります
- ・入館した時に職員の方が顔を上げてくれるだけで、何故かホッとする
- ・いつもニコニコありがとう
- ・大変良い人がおりますが、一部の方は、はっきりしゃべっていただきたい
- ・いつも親切に対応していただいて感謝しております
- ・笑顔で対応してくださるので、気持ちよく利用させていただきます(2)
- ・職員個人個人にバラつきがなく、当たり前のようにやっていて素晴らしい
- ・皆様とても親切です(2)
- ・受付でみるかぎり、対応はものすごくいい
- ・たまに悪い方がいる時もある
- ・皆さんとても親切です
- ・よい方もいますが、悪い方もいる。もう少し障害に対して、理解してほしいと思う人もいます。障害者が話しているのに答えは健常者にする人がいるので、悲しくなる

(2) わからないことについて、職員は親切に教えてくれますか？

- ・仕事と割り切ったとしても、それ以上に親切に対応してくれます
- ・質問に的確に答えてくれます
- ・てきぱきとちょうどよい
- ・設備(器具)の使い方などでわからないこともある
- ・職員個人個人にバラつきがなく、当たり前のようにやっていて素晴らしい
- ・けっこう詳細を教えてくれてありがたい(使用状況など)
- ・よい人はすごいよいが、悪い人が目立つ

V 総合的

- ・当施設での人との交わりが気に入っています。地域の交流の場としてこれからも用いられますよう、祈っています
- ・限られたスペースをグループごとに重ならないように、上手に少しでも活動しやすいように、直しながら考えてくれているのがよくわかります。例えば、少人数のお花ですが、だいたい月1回何週目と決めていても、急に変更する時もありますが、何とか工面してもらっているようです
- ・施設に行く日は朝から楽しみです
- ・いつも心地よく利用させていただいております。ありがとうございます
- ・いつもありがとうございます(3)
- ・コロナ禍なので制限があるのは仕方ないと思います。そんな中、コロナ対策を万全に実施しており感謝しています
- ・いつも親切
- ・いつも丁寧に対応してくださり、ありがとうございます
- ・これからも仕事を通じて、使わせていただきます
- ・職員個人個人にバラつきがなく、当たり前のようにやっていて素晴らしい
- ・親切にしてくれるので満足です
- ・もう少し効率的に行って、職員の数を減らしたらどうか
- ・荒川区在住ではないが、快く受け入れてくれて感謝しています。カラオケは3年半のご無沙汰でしたが、皆様と共に楽しく交流をしています
- ・いつも感謝して働かせていただいています
- ・コロナ禍に規制をかけられたときは不便と感じたことがあったが、それ以外はよい
- ・私たちの会は会報や関係機関への要望書の印刷をすることが多く、印刷ではその都度便宜を図っていただき、助かっております
- ・対応が優しくて嬉しいです