

令和7年度 利用者調査(区独自項目)結果報告書  
 <障害者福祉会館(アクロスあらかわ)>

令和7年9月5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 株式会社にはほんの福祉ネット 代表者 代表取締役 永峯 治之 認証評価機関番号 機構 06 - 168 住所 〒156-0043 東京都世田谷区松原3-38-16-107 電話番号 03- 6379- 5156		
評価者	評価者氏名	担当分野	修了者番号
	①		
	②		
	③		
	④		
	⑤		
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あらかわ 代表者 館長 森田 智明 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7年7月7日 ~ 令和7年7月31日		
	調査対象者	調査対象者数(人) 450人 有効回答数(人) 220人 利用者総数に対する回答者割合(%) 48.8%	説明 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61.4%、非登録団体37.3%、無回答1.3%であり、前回調査(3年前)に比べて、登録団体が9.6ポイント減り、非登録団体は15.3ポイント増えた。また、男性25.9%、女性73.2%、無回答0.9%であった。年齢層では、40歳~79歳が78.1%であった。
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布し、WEB上で回答してもらう方法とアンケート用紙を事業所にて配布してもらい、回答は回収箱で回収し、そのまま評価機関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73.6%、「普通」が20.0%、「無回答」が6.4%であり、前回調査(3年前)に対して会館利用者の属性変化があったものの、比較的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60.5%。②「参加事業の満足度」では「大変満足」または「満足」が94.7%。③「実施している事業数」については「ちょうどよい」が59.6%。④「お知らせの分かりやすさ」では、「分かりやすい」が26.4%、「普通」が47.7%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70.0%。②「設備の利用しやすさ」では「利用しやすい」または「普通」が88.2%。③「備品や消耗品の充実」

令和7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7年7月7日～31日までに会館を利用した方に配布・回収

(回答数220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	135	61.4%
2	いいえ	82	37.3%
	無回答	3	1.3%
	全体	220	100.0%

(2)性別

NO.	回答	人数	比率(%)
1	男	57	25.9%
2	女	161	73.2%
	無回答	2	0.9%
	全体	220	100.0%

(3)年齢

NO.	回答	人数	比率(%)
1	20歳未満	1	0.5%
2	20歳～39歳	21	9.6%
3	40歳～59歳	68	30.8%
4	60歳～79歳	104	47.3%
5	80歳以上	22	10.0%
	無回答	4	1.8%
	全体	220	100.0%

(4)お住まいの地区

NO.	回答	人数	比率(%)
1	南千住	31	14.1%
2	荒川	39	17.8%
3	町屋	28	12.7%
4	東尾久	24	10.9%
5	西尾久	17	7.7%
6	東日暮里	5	2.3%
7	西日暮里	17	7.7%
8	その他	57	25.9%
	無回答	2	0.9%
	全体	220	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	65	27.7%
2	自転車・バイク	72	30.6%
3	バス	17	7.2%
4	都電	37	15.7%
5	タクシー	3	1.3%
6	自動車	14	6.0%
7	その他	25	10.6%
	無回答	2	0.9%
	全体	235	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	77	31.6%
2	交流のため	29	11.9%
3	団体活動のため	104	42.6%
4	喫茶	6	2.5%
5	その他	14	5.7%
	無回答	14	5.7%
	全体	244	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	11	5.0%
2	いくつかある	122	55.5%
3	全くない	61	27.7%
	無回答	26	11.8%
	全体	220	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133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	47	35.3%
2	満足	79	59.4%
3	物足りない	5	3.8%
	無回答	2	1.5%
	全体	133	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	4	1.8%
2	ちょうどよい	131	59.6%
3	少ない	18	8.2%
	無回答	67	30.4%
	全体	220	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	58	26.4%
2	普通	105	47.7%
3	わかりづらい	19	8.6%
	無回答	38	17.3%
	全体	220	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	154	70.0%
2	普通	45	20.5%
3	きたない	0	0.0%
	無回答	21	9.5%
	全体	220	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	113	51.4%
2	普通	81	36.8%
3	利用しにくい	3	1.4%
	無回答	23	10.4%
	全体	220	100.0%

(3)アクロスあらかわで用意する備品は充実していますか？

NO.	回答	人数	比率(%)
1	充実している	69	31.4%
2	普通	116	52.7%
3	不足している	4	1.8%
	無回答	31	14.1%
	全体	220	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	83	37.7%
2	良い	81	36.8%
3	普通	39	17.7%
4	悪い	0	0.0%
5	大変悪い	1	0.5%
	無回答	16	7.3%
	全体	220	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	72	32.7%
2	親切	92	41.8%
3	普通	39	17.7%
4	不親切	0	0.0%
5	大変不親切	1	0.5%
	無回答	16	7.3%
	全体	220	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	66	30.0%
2	良い	96	43.6%
3	普通	44	20.0%
4	悪い	0	0.0%
5	大変悪い	0	0.0%
	無回答	14	6.4%
	全体	220	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？

- ・ (月、金)に参加している。7月4日Wi-Fi環境、プロジェクターの利用について協力頂き助かった。
- ・ ライオンズ教養講座、労協のイベントサークル。
- ・ 講座聴講後にボランティア参加中。
- ・ 手話講義会に参加。
- ・ イベント等のスケジュールにご遠慮をお願いしたい。
- ・ 初級手話のみ。

#### (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？

- ・ 講師、助手、受講生みんなが優しく、教え合いの雰囲気があり楽しく学べる。
- ・ 利用者は満足しているようだ。
- ・ 難聴の方の支援のあり方が無知又は実践他にいる。
- ・ 講師、助手の方はともに、丁寧に教えてくれる。
- ・ 内容が少し難しく、事前に勉強しておけば良かった。
- ・ 基本的には満足しているが、日曜の午後も増やしてくれるとありがたい。
- ・ 様々な団体、個人に向けている中でコミュニケーションをはかることを深めることを目標にして欲しい。
- ・ 知識を得ることから知恵を生み出してほしい。
- ・ 料理の教室に複数回とボクシング教室。共に、大変有意義で大満足の内容でした。どの講座も、毎回期待以上の内容でした。

#### (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？

- ・ 精神障害、発達障害の人のため講座を増やして欲しい。
- ・ 分からない。何を言っているのか情報がない。
- ・ 知り合いがいないと参加しづらい環境がある。ちょっとした仕掛け人みたいなものがたくさんあると良い。
- ・ どのような講座があるのか知らない。
- ・ 欲い言えばもっと知りたい、勉強になるから。
- ・ 自分のボランティア活動に時間がとられ講座には参加できていない。
- ・ 良く知らない。
- ・ 全体像を知らないので回答不可。
- ・ 全ての事情を把握していないのでわからない。
- ・ もう少しあったら嬉しい。正直アクロス講座に来るまで何をしているところなのか知らなかった。
- ・ 次世代に継続できるような講座をして欲しい。
- ・ 多数教わる。事務室に勤める。(勤務する方々に専門職性を活かした事務長を望む。)
- ・ 「障がい」や「福祉」の狭い概念に縛られることなくさまざまな社会的なバディに触れ合う。
- ・ ワクワク、ハキハキできる展開を期待している。
- ・ 何を実施しているか正直あまりわかりません。
- ・ 一つ前の質問で全くないと回答しているのに、この項目が必須項目であったため、取り急ぎちょうどよいとしました。
- ・ 勤めているため参加可能な時間帯が少ない
- ・ 可能なら、もっと回数を増やしてほしい。

#### (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？

- ・ 区報を見て見つけた。
- ・ 労協員なので、新聞に記入してありますので全部休まずに参加している。労協からML報告がありますから忘れるこない。
- ・ 途中から難しく心折れる。
- ・ 目につきやすい所に展示されている。
- ・ もう少し字を大きくしてほしい。
- ・ お知らせは区報にのっていますか？
- ・ 都電の駅など主要駅に貼ってあったほうがわかりやすいので継続して欲しい。
- ・ コロナの影響もあり情報を得ることが難しくなっている。
- ・ また元々情報を得ることが難しい人もいと着目し、対策をして欲しい。
- ・ HPで検索でヒットしにくい。

### 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？

- ・ 良く消毒している。ゴミも落ちていなくきれい。
- ・ 共用部、室内、お手洗いなどどこでも行き届いている。
- ・ 会場トイレ等特に問題ない。
- ・ きれいで感謝している。障害を持つ人たちのステップアップにも繋がる。
- ・ 大変綺麗で快適です。
- ・ トイレが毎日綺麗で使い心地がいいです。
- ・ トイレに手拭きのペーパーがあると助かります

#### (2) 施設内の設備は利用しやすいですか？

- ・ 1Fに休むスペースを広くしてほしい。2Fにあると知らなかった。自転車広場を広くしてほしい。
- ・ ホールでWi-Fiが繋がりにくい。
- ・ ホールのオーディオ機器が使いにくい。
- ・ Wi-Fi環境、プロジェクターを利用させていただき助かった。
- ・ 3階の共同作業室のコピー機がシャワー室に移動されて、大変便利だ。前に戻してほしい。
- ・ ふらっとの職員が時々入られる事で気を遣う。(コピーしたときちよくちよく入られる。)
- ・ わからない。他のどこと比べているのか。荒川区内なのか都全体比べてなのか。質問を具体的にお願いしたい。
- ・ テーブル、イスを出したりしまったりするから。
- ・ 3階印刷してから丁合っていますが、4月から3階活動室が面談等行われており使用しづらい。
- ・ 利用してよいと伺っていますが利用しづらい。
- ・ 閉館当時インターネットポストにお世話になっている。隔世感はあるが、Wi-Fiスポットがあったらありがたい。
- ・ 環境を言えばOHEなどは備え休みがあると良い。
- ・ 自販機の飲料のメニューがイマイチ。
- ・ トイレの蓋を閉じる時、音が大きいのでトイレの蓋を自動で上下にできるようになれば使いやすい。
- ・ 2階の喫茶運営(経営)も再検討。子ども食堂などもやってほしい。
- ・ また日常的にちゃんとした食事をできない人もいるからありがたい。
- ・ 手話教室なのに、テーブルがなくテキストを置いたり、カバンを置いたり、メモもとりにくい。
- ・ トイレにベッドがあれば良い。
- ・ フリーwifi希望。
- ・ 和式トイレが設置されているとありがたいです。
- ・ 仕方ないのかもしれないけど、女子トイレの数が少ない。

### (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？

- ・ 調理室のオーブンの温度がなかなか上がらず使いづらい。家庭用ではなく本格的なのがいい。
- ・ 二階の会議室のマイクが使いにくい。
- ・ ホワイトボード用のペン補充して。
- ・ カラオケ以外利用したことがないのでわからない。
- ・ 食堂は良く(月～土)までやってない。手芸教室アイロン台がない。
- ・ 何があるのか全体像を知らない。
- ・ 数回の使用ではないので設備については認識不足。
- ・ カラオケ機器が古い。マイクの質が悪い。
- ・ ホワイトボードのペン予備が欲しい。
- ・ ゴミ箱とかあると嬉しいけど事業のゴミとしてお金がかかる？
- ・ 手話教室しか知りません。
- ・ 何があるのかわからない。
- ・ スマホ用にwifi公開してほしい。
- ・ 備品を使用したことがないので不明。
- ・ 分かりません。
- ・ ホワイトボードマーカーの黒色が少ない、すぐにインクが切れる気がする。

## 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？

- ・ 無視をしたり、めんどくがるなどひどい態度の人がいる。ただ、大変尊重して下さる方もいる。
- ・ 大変親切な方ととても融通の利かない不親切な方と色々な方がいる。
- ・ 一部冷めた方がいる。
- ・ 手話対応がよい。
- ・ 不自由の私たちに親切に手話で話してくれる。でも新米の人も頑張っていて勉強している様子なので嬉しい。
- ・ マイクを充電してくれたり親切にしてくれている。
- ・ 登録団体として週1通っているが私を覚えていて気にかけてくれる。
- ・ 挨拶がよくしてくださり、親切で感じが良い。
- ・ 昨年より挨拶してくれる人が増えた。
- ・ いつも笑顔であいさつしてくださるので気持ちが良い。
- ・ あまり接触していない。
- ・ 昼と夜問わず対応が良い。ただ最近ほどのくらしいの人がアクロス職員かわからない。
- ・ イキよく心地よく大切にされている。
- ・ 夜の職員さんのホワイトボードの絵がかわいい
- ・ いつもご丁寧にご挨拶いただけます。
- ・ いつも元気よくお声がけいただいています。
- ・ 水筒を忘れてしまった時、中身を捨てて乾かしてくれました。本当にありがとうございました。
- ・ 夜の職員さんはとても丁寧です。

### (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？

- ・ 前はカウンターに人がいてあいさつしてくれていたが最近人は中に入れて声しか聞こえない。手
- ・ 一部不親切な方がいる。
- ・ コミュニケーションしやすい。
- ・ 障害者施設だけあって、職員が丁寧なのは確か。、公益民営とは不親切なのは多い。
- ・ これは東京都23区全体に言える。市は知らん。
- ・ わからないことを面倒にしないで記入していただく。
- ・ 特に質問したことがない。
- ・ 質問した時丁寧に教えてくれた。(手話講師会について)
- ・ 職員の接遇という視点のみならず障害を持つ方自身のエチケットを問うようにして欲しい。
- ・ 昨今、目に余る「は？」と問いかける様子をよく目にする。お説教ではなく社会的なことである。
- ・ 今日は2階です。と親切に教えてくれます。

## V 総合的

- ・トイレがいつもきれいで使いやすい。雨の日にカッパをかける大きいハンガーが助かる。入口にあるのがいい。
- ・帰るころには乾いているので良い。
- ・ウェルカムと思わせる。人権を尊重した態度を全職員に希望する。
- ・オーディオ機器、ホールでWi-Fiが使えない、オープンレンジが使いにくい。
- ・たまたま近所のに住んでいて音訳や手話など福祉事業に関して興味があるのに仕事の都合でなかなか参加できないのが残念
- ・今回初めて施設を利用して職員の皆さん親切で感動した。喫茶にも行ってみたい。
- ・墨田区より大変良い。
- ・施設の活用は良い。
- ・「大変良い」
- ・遅い時間まで使えて、休日もという意味でそのような体勢で継続してほしい。
- ・日常的に人と関わることが少ないため人との出会いがあるのが嬉しい。
- ・頼りになる社会資源になって頂きたい。
- ・受付の照明がやや暗く感じる。受付前に置いてあるチラシは取りにくい。

## VI その他ご意見・ご要望がございましたら、お書きください。

- ・感想なのですが2023年4月から毎週来ていました。今年4月に午後から午前に変えて、2階の食堂を利用している。
- ・昔先輩がいていた通り美味しく、いろいろ食べている。頑張って続けてほしい。
- ・いつもお世話になっていて感謝している。今後ともよろしくである。
- ・いつもありがとうである。スタッフの方々もあいさつをしてくれて又必要な物品を検討してくれて助かっている。
- ・教室や講座はどんどん進めて欲しい。宣伝も怠らず、情報を区民の隅々まで届けて欲しい。
- ・これから様々な意味で障害を持った人が増えると考えている。
- ・地域の寺やキリスト教会と連携するべき。
- ・トイレがきれい。
- ・ネット環境が良くない。講座で使用しているPCが繋がらない場面がある。
- ・都電側に道案内をかかげて欲しい
- ・視力障害なので活字以外媒体でほしい。
- ・労協限りなのでアクロスの情報を得ることができてとても良い。
- ・カラオケの設備があまりよくないので、交換してほしい(マイクの電池がすぐなくなる、リモコンの調子が悪い)
- ・建物が古いものもあるが、入り口から暗いので初めての人は入りにくいと思う。
- ・ペットボトルのキャップを集めています、何に使われているのか明記して欲しい。
- ・費用はや募金になっているならみんな協力すると思う。
- ・交通の便が悪いのに不満。
- ・町内会の集まりでいつの利用している。ありがとうである。
- ・フリーWi-Fiが使えたら大変ありがたい。
- ・2階の展示コーナー壁面を生かして全体の雰囲気明るく、センスの良い状態に工夫して欲しい。
- ・展示コーナーが空いている時は希望者、推薦者の作品を展示して欲しい。
- ・事務所の人が、視覚障害者が通った時あいさつがないことがある。
- ・2階で飲食可能？(お弁当など)出入りはしていますが、あまりよく利用方法を知らない。
- ・地域の人たちもわからない人が多いと思う。
- ・ジョブ荒川のPRをもう少しして欲しい。3階に出来て何するところなのかわからない。
- ・アクロスさんが目的としている企画案をみせて頂きたい。
- ・個人的なサポートが欲しい。
- ・いつも場所を使わせていただきありがとうございます。
- ・また応援していただきありがとうございます。引き続きよろしく願いいたします。
- ・2階のカフェが土曜日でも営業していただけると嬉しいです。
- ・大変美味しいです。
- ・いつも親切丁寧に接していただきありがとうございます。
- ・職員の方が増えて3階にも執務室ができたのは、施設上やむを得ないと思うのですが、隣の活動室でお仕事されていらっしゃる(特にお話されていると)、なんとなく作業しづらい時があり、最近2階スペースで作業することがあります。
- ・駅から近く立地が良く助かっている。

- 土日を中心に講座・イベント等をもっと増やしてくれることを希望します。
- 建物の構造かもしれませんが入り口が少し暗い感じがします。