

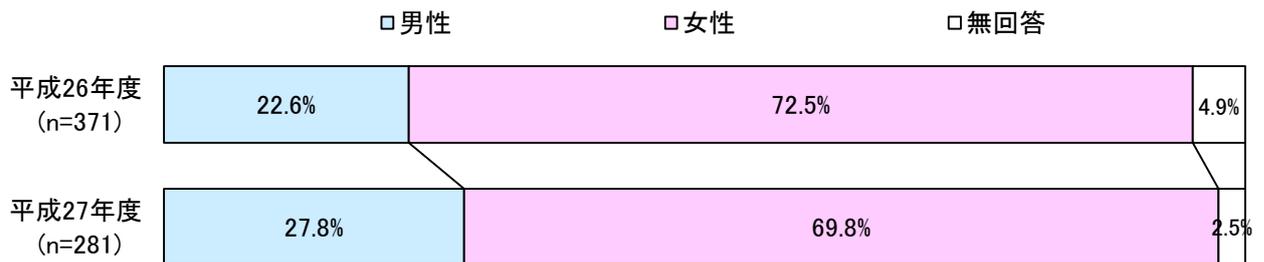
# 平成 27 年度練馬区立豊玉高齢者センターご利用者満足度調査

調査期間:平成 27 年 9 月 1 日～9 月 14 日

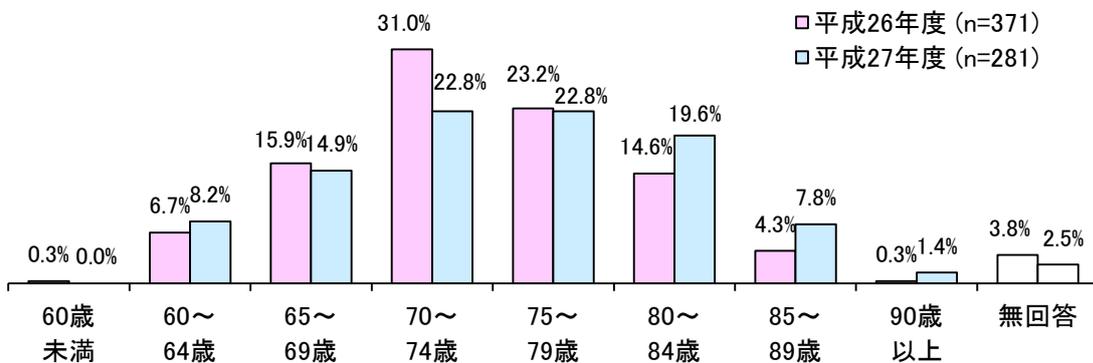
回収枚数: 281 枚

## (1)回答者の属性

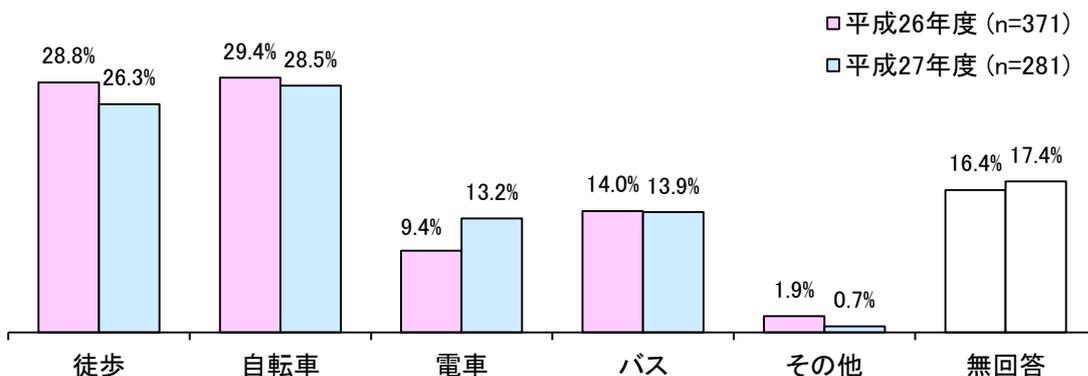
### ①性別



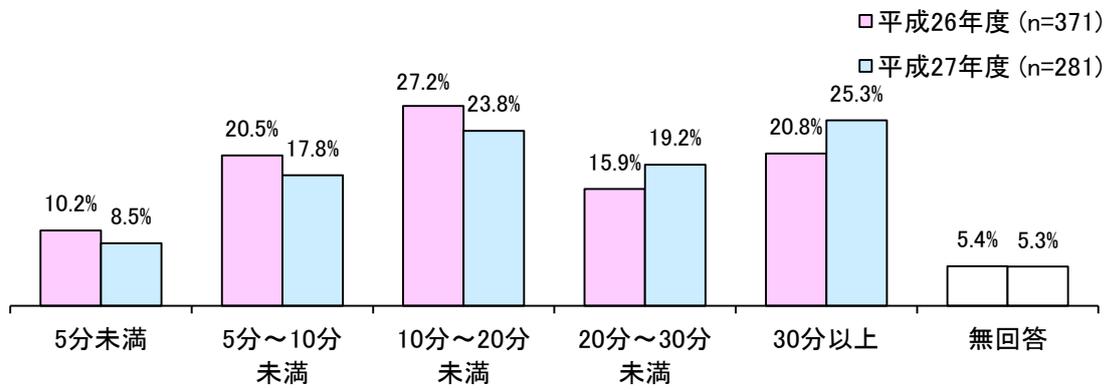
### ②年齢



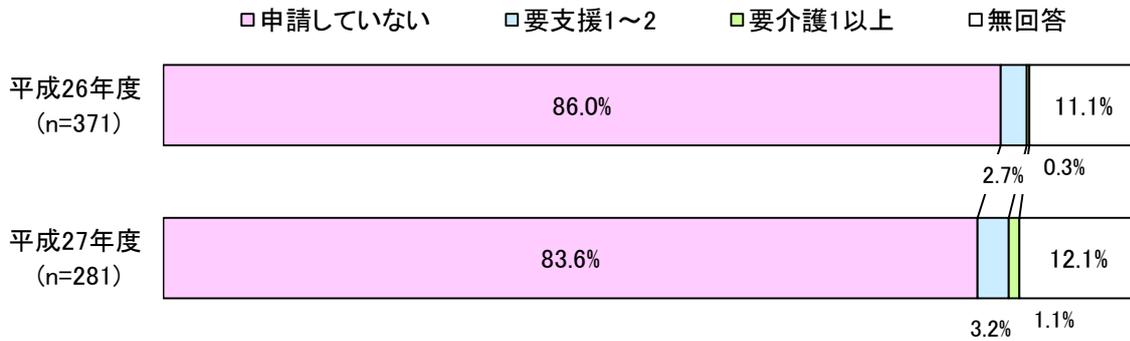
### ③主な交通手段



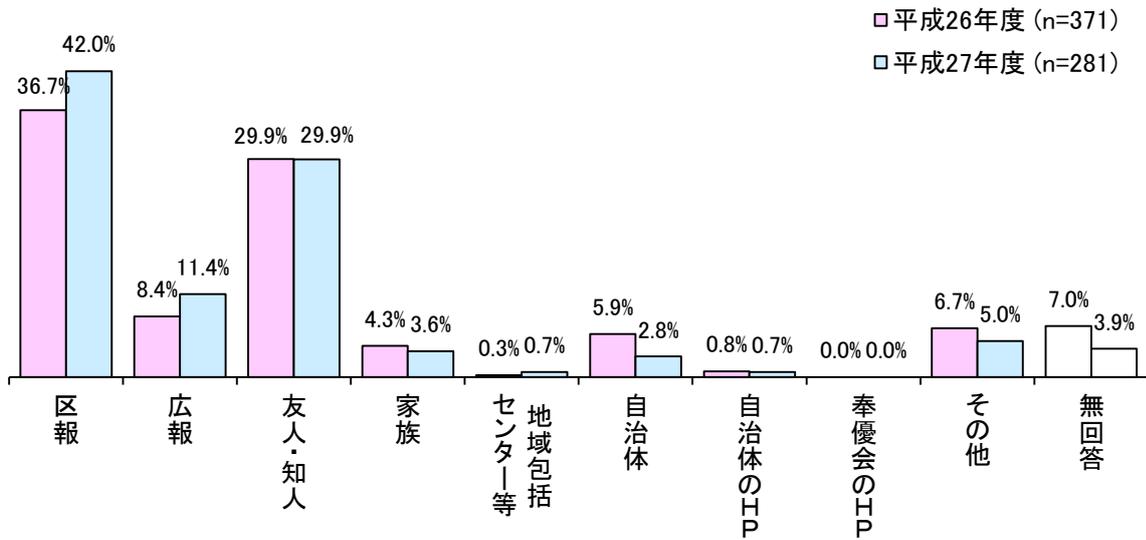
④所要時間



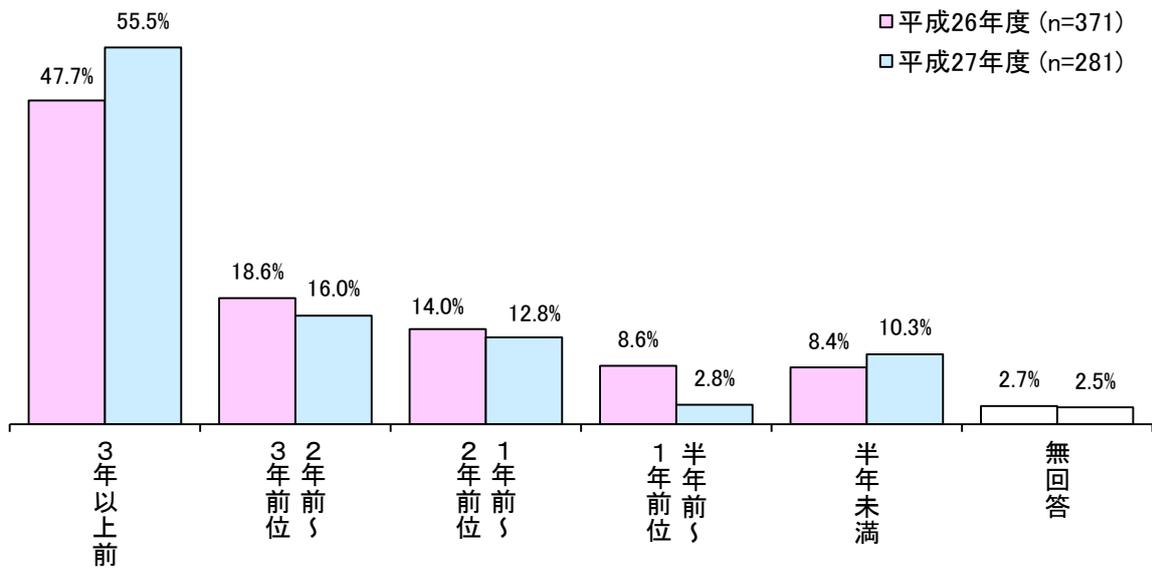
⑤介護保険の認定状況



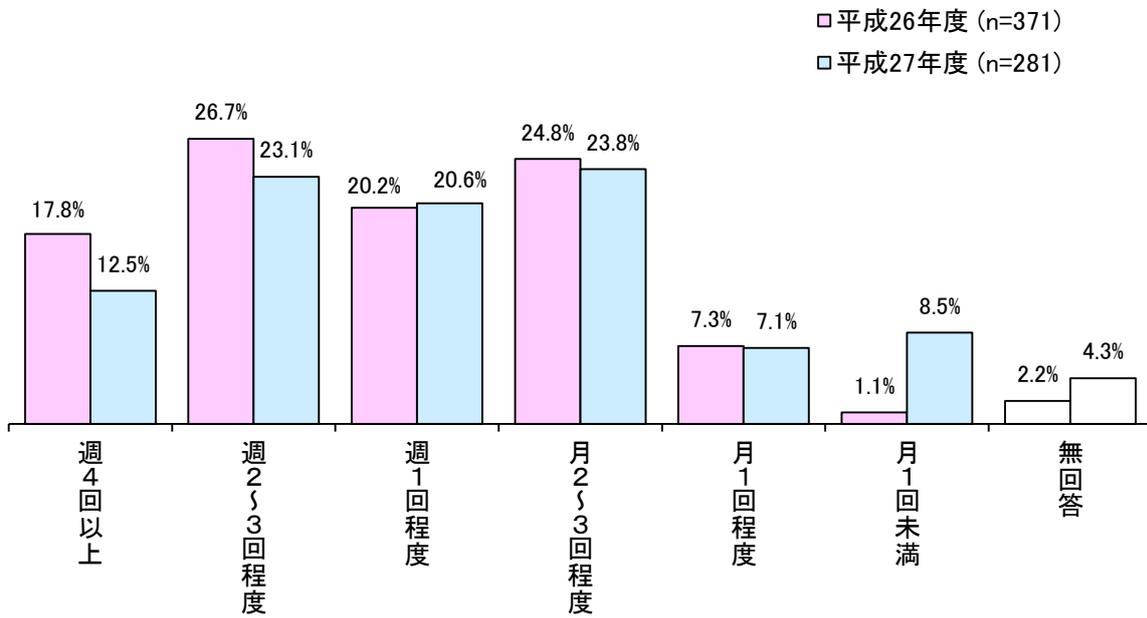
(2)センターを利用し始めたきっかけ



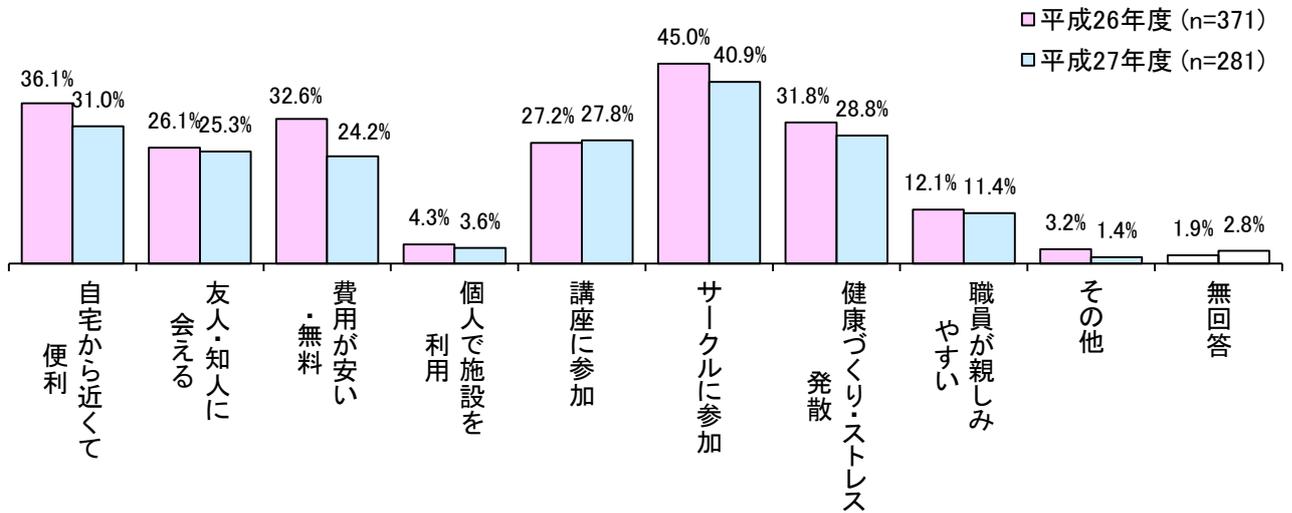
(3)センターの利用開始時期



#### (4)施設の利用頻度

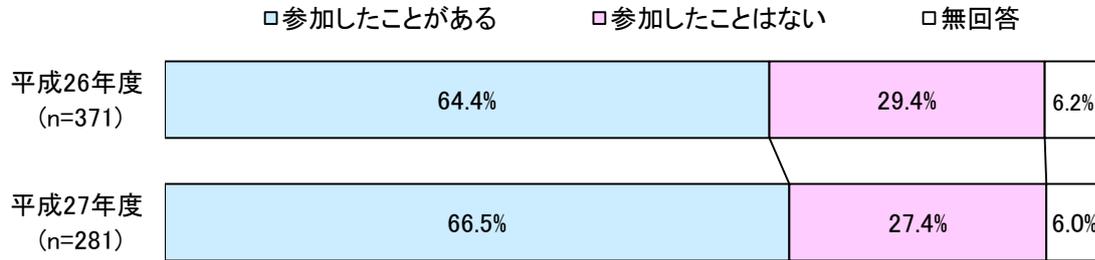


#### (5)施設を利用する理由

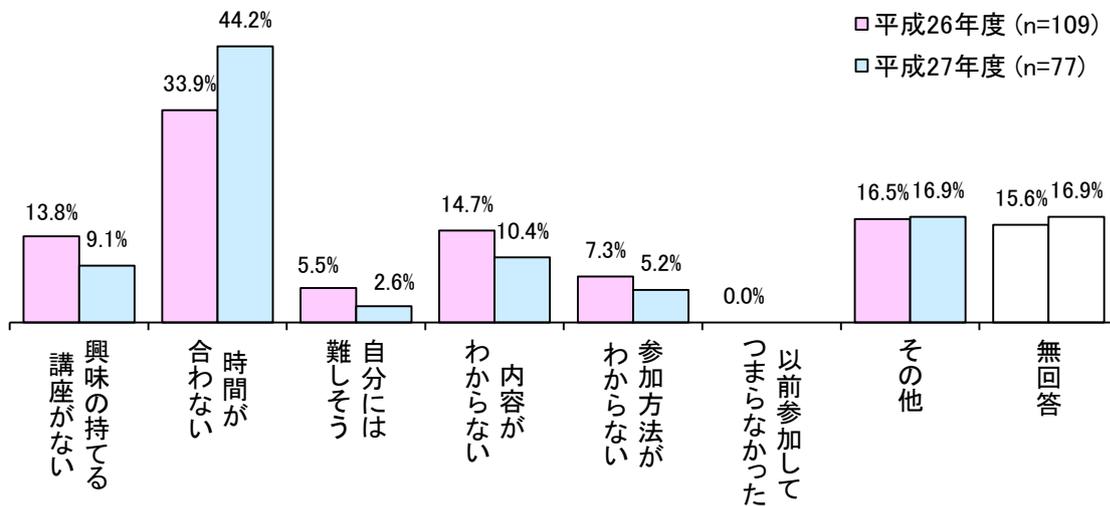


## (6)講座への参加について

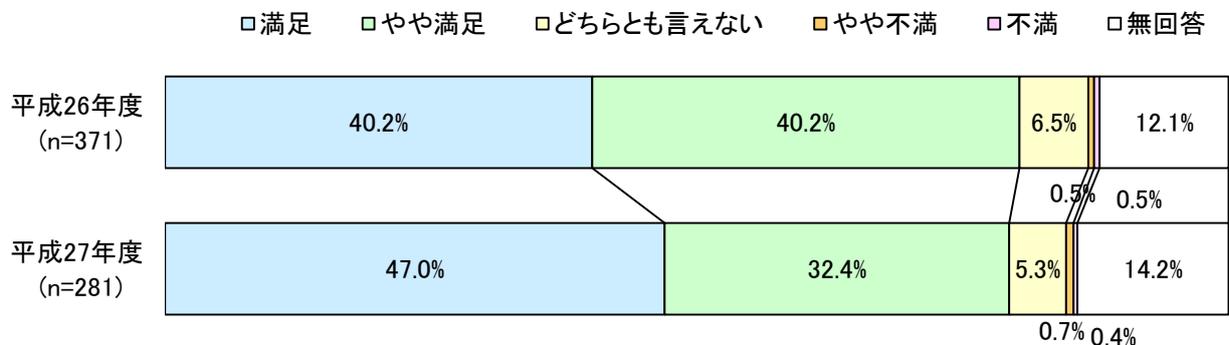
### ①参加の有無



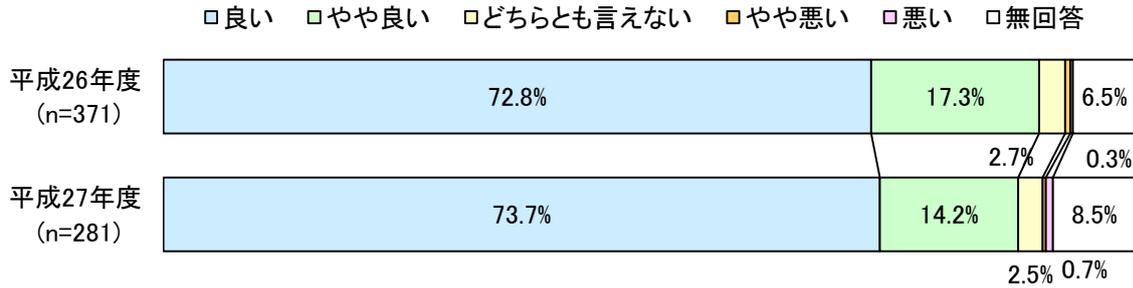
### ②参加しない理由



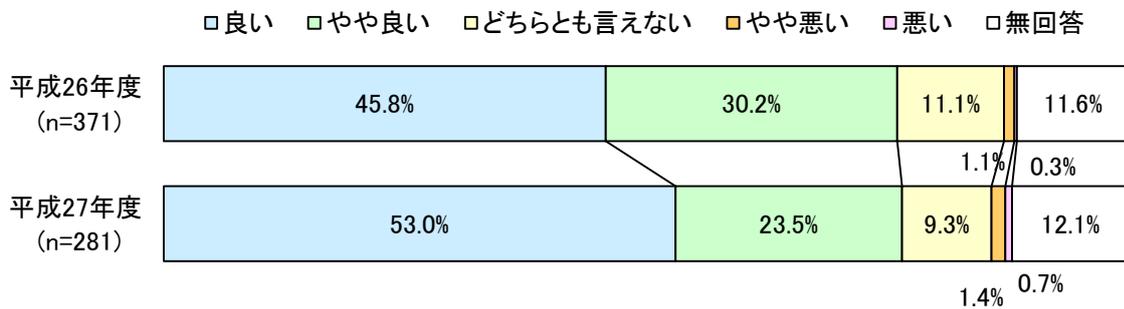
## (7)センターの総合満足度



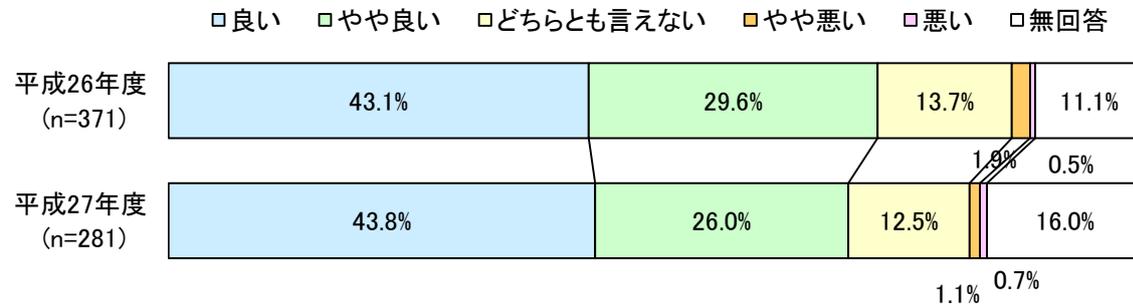
(8)-1 センターの運営について／センターの清掃



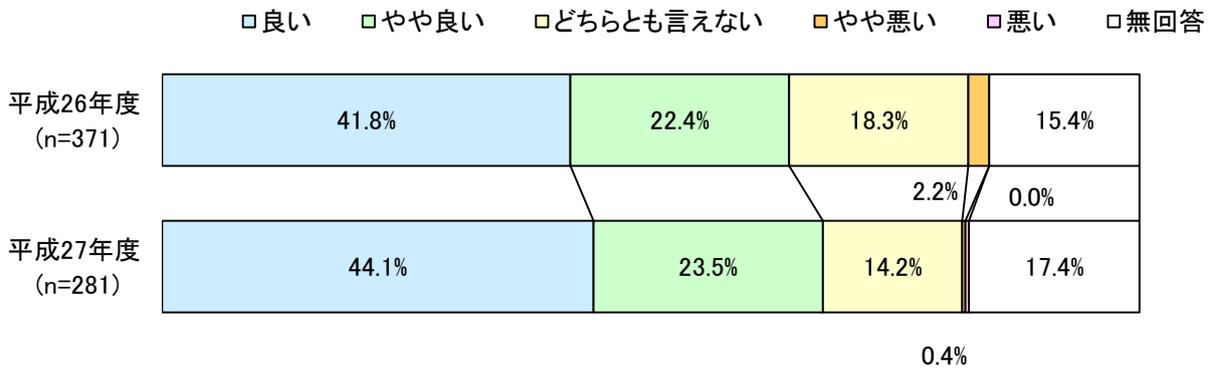
(8)-2 センターの運営について／案内表示や注意事項のわかりやすさ



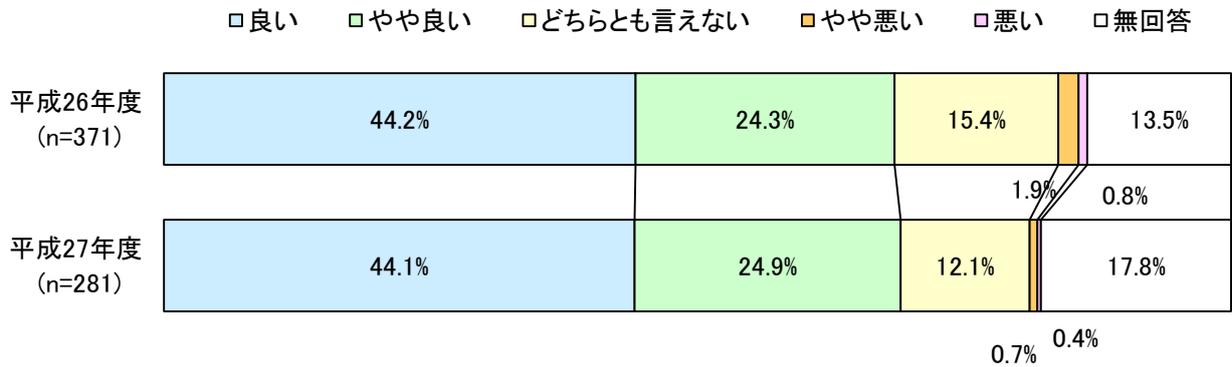
(8)-3 センターの運営について／お知らせのわかりやすさ



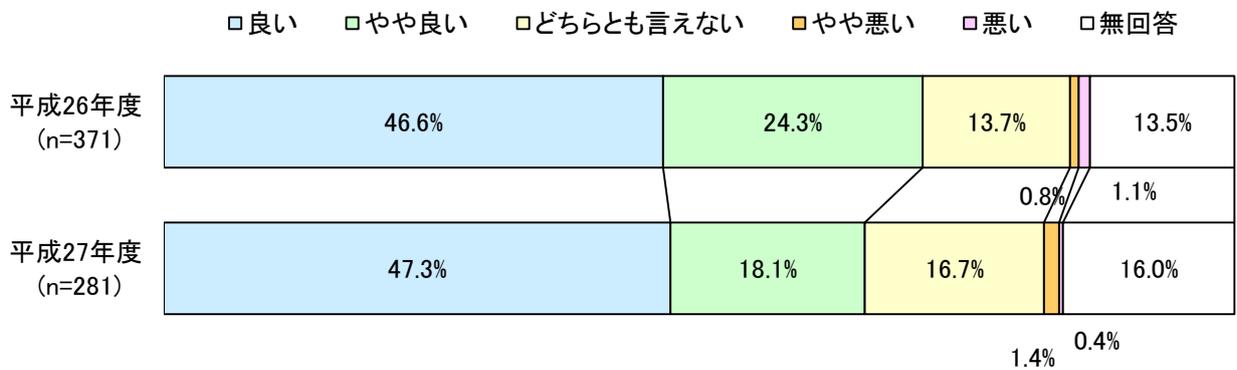
(8)-4 センターの運営について／質問・要望などの伝えやすさ



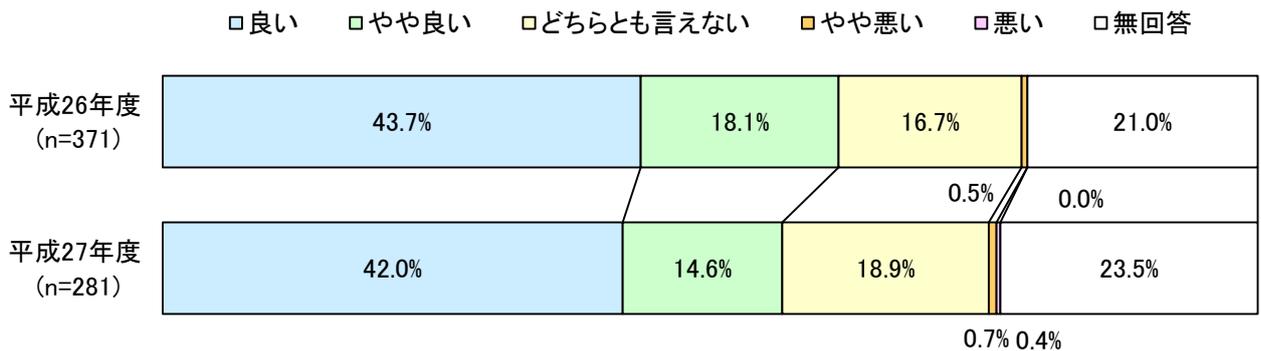
(8)-5 センターの運営について／質問・要望などへの速やかな対応



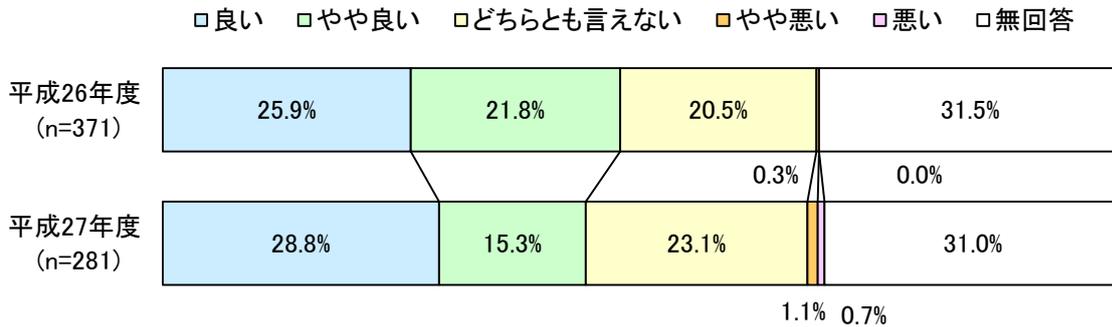
(8)-6 センターの運営について／利用者への対応の公平さ



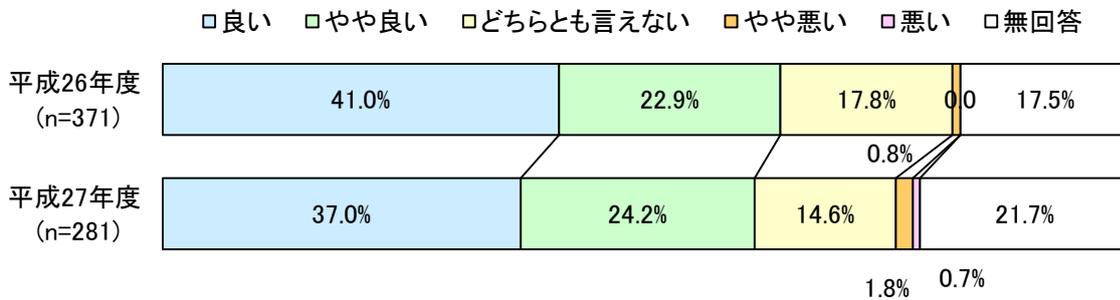
(8)-7 センターの運営について／個人情報保護への取組み



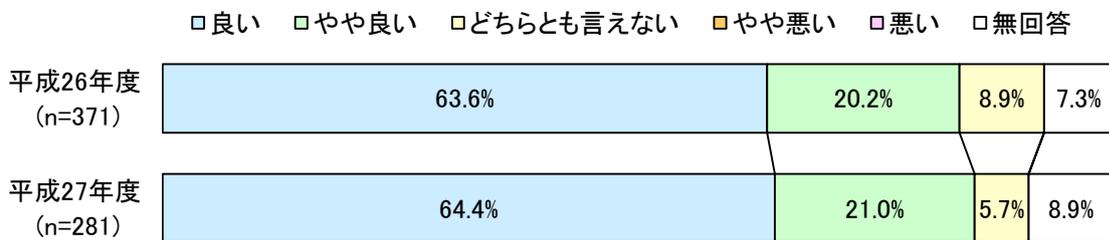
(8)-8 センターの運営について／ホームページでの情報提供



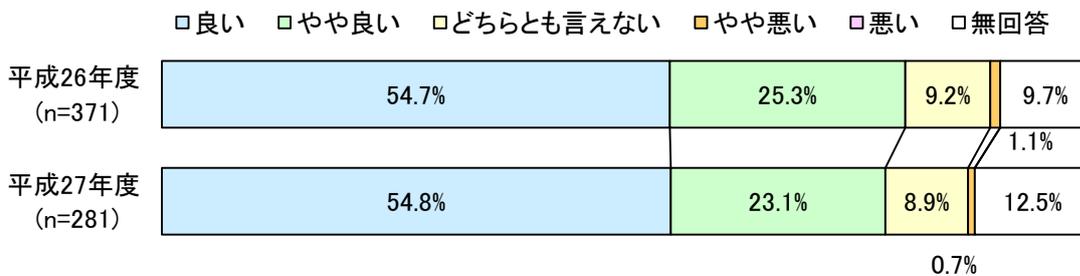
(8)-9 センターの運営について／センターの運営全体について



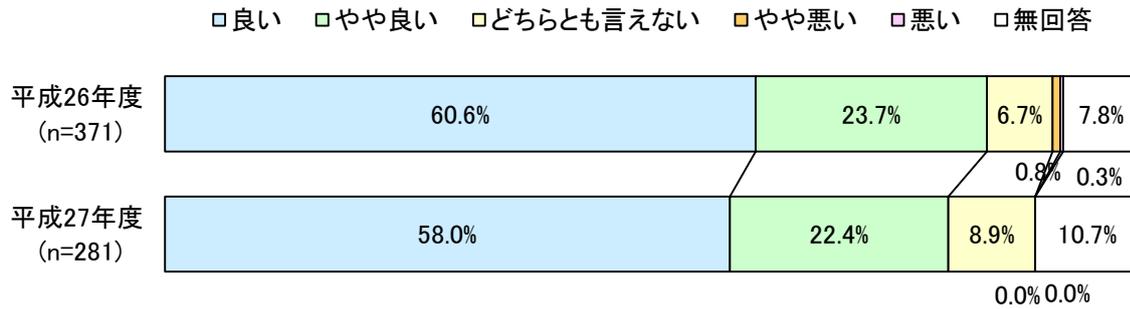
(9)-1 施設の職員について／職員の服装



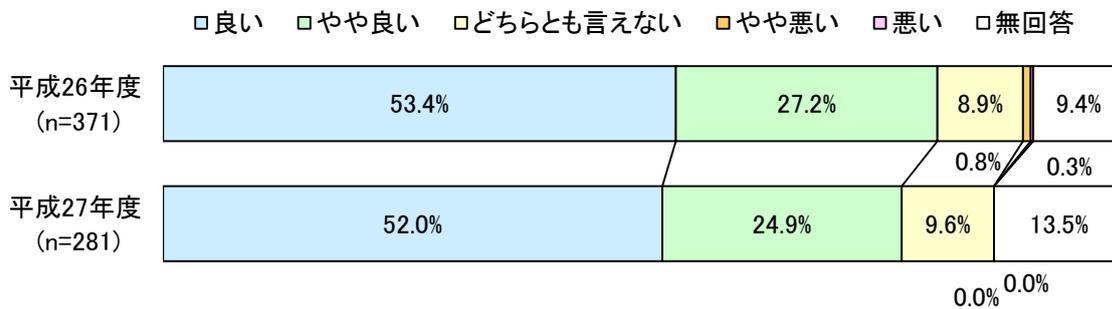
(9)-2 施設の職員について／積極的に挨拶や話しかけたりしている



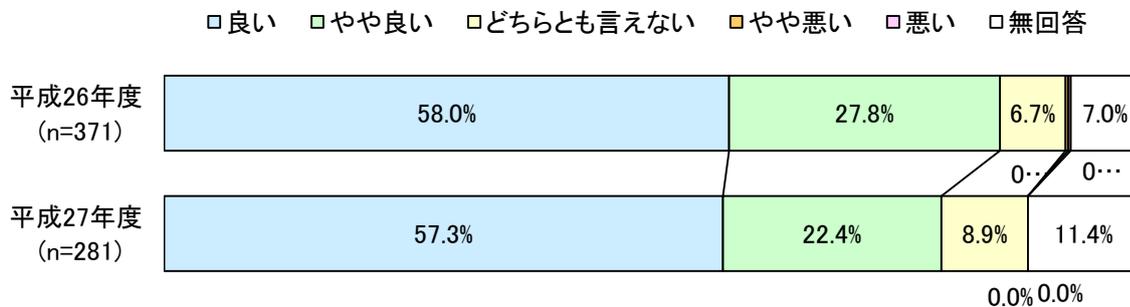
(9)-3 施設の職員について／職員の言葉遣いの丁寧さ



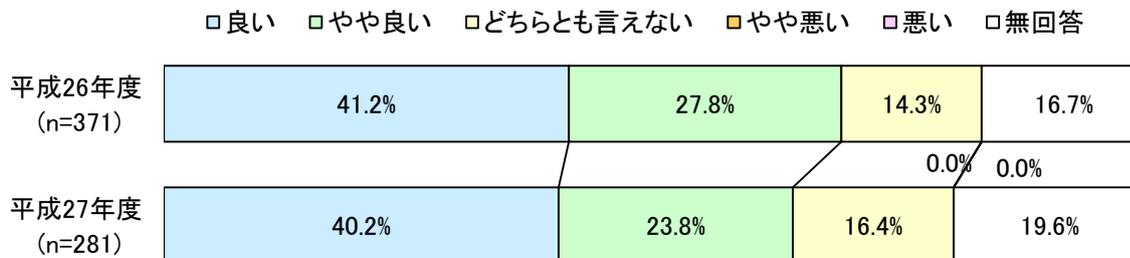
(9)-4 施設の職員について／職員の説明などの話のわかりやすさ



(9)-5 施設の職員について／職員の対応全体について

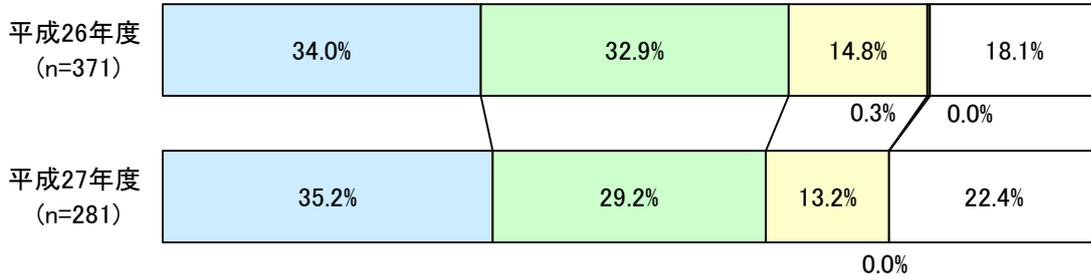


(10)-1 施設を利用した効果について／健康状態の改善



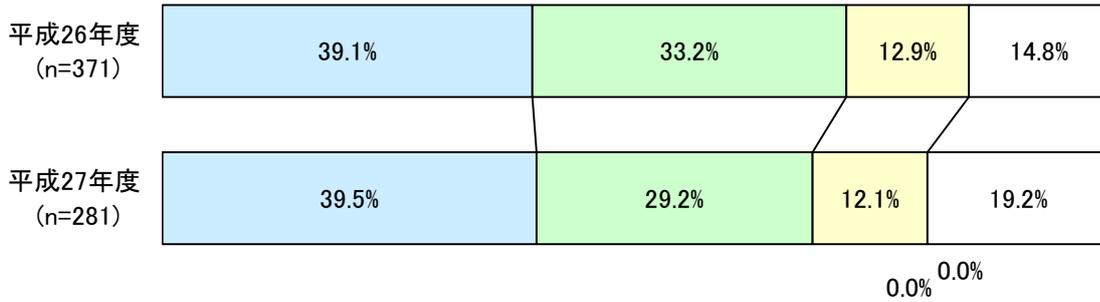
(10)-2 施設を利用した効果について／ストレスや不満の解消

□良い □やや良い □どちらとも言えない □やや悪い □悪い □無回答



(10)-3 施設を利用した効果について／家族以外との交流

□良い □やや良い □どちらとも言えない □やや悪い □悪い □無回答



(10)-4 施設を利用した効果について／生きがい/やる気などの向上

□良い □やや良い □どちらとも言えない □やや悪い □悪い □無回答



## 問10. センターへのご意見・ご要望

### <設備について>

◇サークルで利用している部屋の椅子染みだらけで気持ちが悪いです。

**回答**

ご意見ありがとうございます。ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。段階的に清掃作業を進めてまいります。全ての椅子の清掃には少々お時間をいただくこととなりますが、ご了承お願いいたします。

◇トイレの荷物かけが高すぎる。

**回答**

ご意見ありがとうございます。お手洗いの荷物かけにつきまして、ご不便をおかけし申し訳ございません。現在各個室には、出入りロドア上部と目線の高さほどにフックを設置しています。荷重の耐久はあまりございませんが、お手荷物等にご利用下さい。

◇運動するので、床や広さ等、身体に悪影響の無いようにして下さい。

**回答**

ご意見ありがとうございます。部屋の機能や規模に関しましては、施設の特性上対応ができません。センターの企画する運動事業等では定員を設け、皆さまの健康面の配慮や事故防止に努めますので、ご不便をおかけしますが何卒ご理解の程お願いいたします。

◇安全に対する注意が少し不足している。

**回答**

ご意見ありがとうございます。当施設の管理運営上、皆さまにご利用頂く上で安全の確保は非常に重要であると考えております。職員には定期的に緊急対応訓練、消防訓練、運動指導等、皆さまが安全かつ安心してご利用いただけるよう指導しております。お気付きの点がございましたら、職員までお申し出くださいますようお願いいたします。

◇各室に鏡を置いて下さい。トイレの中にフックやかける所があって便利です。

**回答**

ご意見ありがとうございます。部屋の機能や規模・設備上、直ぐの常時設置はできません。必要な用途をご相談くだされば、貸し出しできるものを準備いたしますので、職員までお申し出ください。

◇センターの中心に煙草のけむりで不健康の造り配置です。

**回答**

ご意見ありがとうございます。当センターは喫煙所を設け分煙化しております。ただしご指摘の通り、排気及び施設の構造上、風やご利用状況によりどうしても施設内に入り込んでしまう場合がございます。今後も区と協議の上、対応等を検討してまいりますので、何卒ご理解・ご協力の程お願いいたします。

◇(インターネットをしていて)パソコンの画面が真っ暗になってしまうことがあったので、もう少ししていねいに説明書きが欲しい。

**回答**

ご意見ありがとうございます。パソコン操作上不要な混乱を避けるため、説明書きにつきましては最低限での表記としています。パソコンの不具合が発生した場合は事務所職員までお申し出ください。ご不便をおかけし申し訳ございませんが、何卒ご理解の程お願いいたします。

◇卓球場をいつも利用させて頂いています。もう少し広いと良いし、回数が多いと良いと思います。

**回答**

ご意見ありがとうございます。卓球でのご利用いつもありがとうございます。施設の規模、設備上広くすることは困難です。また、センター事業である卓球開放は月曜・木曜及び第一・第五日曜の午前と火曜・金曜の夜間に実施しています。娯楽室は大変人気のお部屋ですので、開催数の増加は困難な状況です。その他にはサークル立ち上げでの活動も可能ですので、詳しくは職員までお問い合わせください。ご不便をおかけし申し訳ございませんが、ご理解の程お願いいたします。

## <事業について>

◇時々開催される映画会で、昔の邦・洋の名画の上映を希望します。(例)カサブランカ、望郷、モロッコ、戦場にかける橋 etc

**回答**

ご意見ありがとうございます。11月～12月に利用者リクエストアンケートを実施し、皆さまのご希望を伺う機会を設けています。今回のご意見も踏まえ、皆さまのご希望に沿った映画上映を予定していますので、今後ともご参加をお待ちしております。

◇パソコン教室に出ましたが、その後の勉強する場所をもっと知りたい。

**回答**

ご意見ありがとうございます。当センターでは、初心者向けの「初心者パソコン教室」、少しパソコンを理解している方向けの「パソコン塾」、個別相談ができる「パソコン相談会」、冬季に向けた「年賀状講座」を実施しています。その他に個人利用の時間をご利用頂き、個別に活用していただいております。

◇筋トレ講座はよかったけれど、その後の練習をしたいと思っています。

**回答**

ご意見ありがとうございます。筋トレ講座のご参加ありがとうございました。センターでその後の練習の場としましては、「夜間筋トレ開放」、「サークルへの参加」をご紹介します。夜間筋トレ開放は水曜日と土曜日の午後6時～午後7時30分です。サークル活動に関しましては、事務所横掲示板の「みんなの交流コーナー」をご覧ください。募集团体の照会を行いますので、事務所職員までお申し出ください。

◇いつでもダンスしたい！

回答

ご意見ありがとうございます。現在社交ダンス開放を第1,5週目の日曜日、午後1時～午後4時に開催しています。その他での活動をご希望でしたら、ぜひ有志の方を集いサークル化に向けて活動いただきたく存じます。

◇各種セミナー マインドセミナー 高齢者シニアのセミナー多くして。

回答

ご意見ありがとうございます。今後の事業企画の参考にいたします。

◇あまり利用していないが、ボイストレーニングは落選で残念でした。

回答

ご意見ありがとうございます。この度はご希望に沿えず申し訳ございませんでした。ボイストレーニング講座は大変人気があり、毎回たくさんのご応募をいただいております。通年でやっている事業ですので、今後ともぜひご応募くださいますようお願いいたします。

◇なかなか抽選にあたらぬことです。

回答

ご意見ありがとうございます。ご希望に沿うことができず申し訳ございません。講座によってご応募多数となり、抽選となる事がございます。抽選につきましても、厳正かつ公平に行っておりますので、何卒ご理解の程、お願いいたします。

◇アシスタントに付いていただいた方に、親切にさせていただきました。

回答

ご意見ありがとうございます。ご利用者皆さまが楽しんでご利用いただけますよう職員一同運営に取り組みますので、今後ともよろしくお願ひします。ご要望等ございましたら職員までお申し出ください。

◇夜の講座がほしい。

回答

ご意見ありがとうございます。ご希望に沿った事業企画がなく申し訳ございません。今年度は骨盤体操やスマートフォン講座等を行いました。ご利用者皆さまのご希望に沿った事業企画に取り組みますので、ご希望の事業がございましたら職員までお申し出ください。

## <職員について>

◇最近職員さんの異動が多いため、少々とまどう事があります。だんだん定着すれば良いと思いますが、よろしくお願ひします。

回答

ご意見ありがとうございます。職員異動により皆さまに多大なご心配とご迷惑をおかけし、大変申し訳ございません。今後は皆さまが安心してご利用いただける安定した施設運営に取り組みでまいります。新職員におきましても、皆さまから気軽にお声掛け、ご相談していただけますよう努めてまいります。

◇職員の方は、個人差があります。経験年数などの原因か？

回答

ご意見ありがとうございます。ご指摘の通り業務上の個人差につきましては、業務経験や勤務年数により起因している面もあるかと思えます。皆さまにご迷惑をおかけしないよう職員の定着及び職員間での業務共有に努めますので、何卒ご理解の程お願いいたします。

◇職員の入替が多い。今度の新館長の活躍を期待したい。

回答

ご意見ありがとうございます。職員が定着できず、皆さまには多大なご迷惑と不安をおかけしており大変申し訳ございません。皆さまが安心・安全にご利用いただけるよう尽力してまいりますので、今後ともよろしくお願いいたします。

◇職員の方がいつもこまやかにフォローしてくださってありがたいです。

回答

ご意見ありがとうございます。ご利用者皆さまが楽しんでご利用いただけますよう職員一同運営に取り組みますので、今後ともよろしくお祈いします。ご要望等ございましたら職員までお申し出ください。

### <抽選会について>

◇毎月1日にサークルの会場抽選、大変時間がかかり大変な労力で半日つぶしています。どうにかならないでしょうか？

回答

ご意見ありがとうございます。お部屋予約申請においては大変な労力と時間が掛かる状態となっており、大変申し訳ございません。理由としまして「1.部屋数に対し、申請団体数が多いこと」「2.公平な抽選を行うために一律で実施せざる負えない状況であること」「3.全ての作業をセンター職員で行わなければならないこと」が挙げられます。仮予約での事前調整を行い、時間短縮に最前を尽くしておりますが、皆さまにはご不便をおかけする状況です。今後でもできる限り公平性を維持した効率的な抽選会について検討しますので、何卒ご了承お願いいたします。

### <運営について>

◇世話人を選ぶのがセンターにあるのはおかしい。利用者の会議で決めるべき。世話人は利用者側にあるべき。

回答

ご意見ありがとうございます。世話人の選考に関しましては、専用申込み用紙による自薦及び、現世話人会代表による推薦の上で選考し、センター長面談による公平・公正な選出を行っています。世話人には規約上、利用者代表として原則各種活動の参加を定めております。豊セン活動に関しても積極的にご参加して下さる方を前提に専任させていただきますので、センター長の面接を基本に置かせていただきます。何卒ご理解の程よろしくお願い致します。

## <サークルについて>

◇カラオケのサークルに入っていますが、サークルの数が増えてしまい毎月1日の抽選会が時間もかかり場所を取れないことも度々あります。少人数のサークル等を統合するのは難しいと思いますので、これ以上増やさない事ができればいいと思います。

### 回答

ご意見ありがとうございます。サークル部屋利用について、ご希望に沿うことが出来ず申し訳ございません。サークル活動団体登録におけるルールとして、①10名以上のセンター利用者のメンバー登録があること、②同種内容のサークル在籍は2つまでであること、③2つのサークル構成メンバーが半数以下であること等、細かく規定しています。現在承認されている団体はそちらの規程を踏まえ承認しております。

また新規団体申請におきまして、当センターは申請される方（団体）が公平・公正・平等に利用できる施設として設置されておりますので、団体登録申請は常時受け付けております。部屋の数に限られている以上皆さまにご迷惑をおかけしますが、ご理解の程お願いいたします。

◇カラオケ自由開放の場で、とりしきっている様な人がいていばっているのので、誰もが公平に楽しめる様に気配りして欲しい。カラオケサークルでもその様な人がいて、不愉快を感じることもある。

### 回答

ご意見ありがとうございます。カラオケ開放の場におきましては、ご利用者皆さまが公平・公正・平等にご利用いただける場です。以前より職員が定期的に巡回しておりますので、お気付きの点がございましたらお申し出ください。サークル内での内容に関しましては各サークルにてお話し合いいただき、ルール等お決め下さいますようお願いいたします。

◇とても楽しく麻雀講座「さくら」に来させて頂いております。これからもよろしく願います。

### 回答

ご意見ありがとうございます。麻雀サークルでのご来館、いつもありがとうございます。今後も皆さまがご利用しやすい施設運営に取り組みますので、引き続きご来館をお待ちしております。

◇サークル活動日と教室利用予約会がいっしょになってこまった事がある。

### 回答

ご意見ありがとうございます。当センターでは毎月1日（1月のみ4日）に例外なく教室利用申請受付及び抽選会を実施しています。重なってしまったサークル様には申し訳ございませんが、公平・平等に実施するためにも、ご理解・ご協力の程、よろしくお願いいたします。

### <敬老祭について>

◇ありがとう、バザー安く買えました。ダンス楽しみです。見るのも2階作品展、作品作り楽しく出来ました。ありがとう。

回答

ご意見ありがとうございます。今年も敬老祭にご来場いただきありがとうございました。次年度もご利用者皆さまが楽しんでいただけるよう計画してまいりますので、ご協力・ご参加をお待ちしております。

◇発表会の参加は2回ですが、その都度感じたことは、マイクの声が含み声のように聞こえて言語不明瞭でした。これを改善されたらと思います。

回答

ご意見ありがとうございます。マイクの音についてご不便おかけし申し訳ございません。現在の部屋の設備上、音質を向上させることは困難です。今後改善に向けリース業者とも協議し検討してまいりますので、ご理解の程お願いいたします。

### <感想>

◇来て楽しい時間がうれしいです。

回答

ご意見ありがとうございます。皆さまが楽しんでご利用いただけるよう努めますので、今後ともご利用お待ちしております。

◇いつも御世話になってます。これで良いと思います。ありがとうございます。たのしくやっています。

回答

ご意見ありがとうございます。今後も皆さまがご満足いただける施設運営に努めてまいります。

◇今のままでいい

回答

ご意見ありがとうございます。今後も引き続き皆さまにご満足いただける施設運営を心がけてまいります。

◇いつも感謝しています。

回答

ご意見ありがとうございます。今後とも皆さまが安心かつ楽しんでご利用いただけるよう職員一同尽力してまいります。今後ともよろしく申し上げます。

◇楽しくきています。

回答

ご意見ありがとうございます。今後とも皆さまに楽しんでいただける事業企画を進めてまいりますので、是非当センター引き続きご利用ください。何かご希望がございましたらお気軽に職員までお申し付けください。

◇マッサージ機、スカイウェルを自由に利用できるのがありがたい。午後の研修、講習会に参加したいと願っています。

回答

ご意見ありがとうございます。マッサージ機、スカイウェル共に台数に限りがあり、皆さまにもご不便をおかけすることもあるかと思いますが、ご利用ありがとうございます。センターでは多種多様な事業を行っておりますので、今後とも是非ご利用ください。

◇特別にありません。楽しく利用させて頂いています。

回答

ご意見ありがとうございます。引き続きご利用者皆さまが楽しくご満足して頂ける施設管理・運営に努めてまいります。

◇素晴らしい施設だと思います。(パソコン教室)通いやすいです。

回答

ご意見ありがとうございます。パソコン教室にご参加いただきありがとうございました。当センターでは、初心者向けの「初心者パソコン教室」、少しパソコンを理解している方向けの「パソコン塾」、個別相談ができる「パソコン相談会」、冬季に向けた「年賀状講座」を実施しています。その後の場としましては個人利用の時間をご利用頂き、個別に活用していただいております。今後ともぜひご活用下さい。

◇特に。ありがとうございます。

回答

ご意見ありがとうございます。ご利用者皆さまが楽しんでご利用いただけますよう職員一同運営に取り組みますので、今後ともよろしくお願ひします。ご要望等ございましたら職員までお気軽にお申し付けください。

◇麻雀以外は利用していないので不明。

回答

ご意見ありがとうございます。当センターでは麻雀以外にも教養講座や体操講座等多数実施しておりますので、ご興味ございましたら是非他の講座にもご参加ください。

◇大変良いと思います。

回答

ご意見ありがとうございます。今後ともご利用者皆さまが楽しんでご利用いただけますよう職員一同運営に取り組みますので、今後ともよろしくお願ひします。ご要望等ございましたら職員までお気軽にお申し付けください。

◇総合的に良好と思われるので、この状態を維持するようご尽力をお願いします。

回答

ご意見ありがとうございます。ご利用者皆さまが楽しんでご利用いただけますよう職員一同運営に尽力しますので、今後ともよろしくお願ひします。ご要望等ございましたら職員までお気軽にお申し付けください。

◇初めて当センターを訪れたが、新しく気持ちよかった。

回答

ご意見ありがとうございます。当センターも創立 11 年目を迎え、設備的な状態不良が出ている箇所もございます。日々ご利用者皆さまが安心安全にご利用いただけるよう巡回及び点検を徹底し、清掃職員ともども施設の保全に取り組んでまいります。何かお気づきの点がございましたらお申し出ください。

◇いい施設だと思います。もっと自宅の近くにあるといいのですが。私は桜台 6 丁目から自転車で通っています。

回答

ご意見ありがとうございます。ご不便をおかけし申し訳ございません。桜台 6 丁目近辺では栄町敬老館が同じような機能を持った施設です。広報誌は当センターでも設置しておりますので、是非ご活用下さい。

◇利用させて頂き感謝しております。

回答

ご意見ありがとうございます。ご利用者皆さまが楽しんでご利用いただけますよう職員一同運営に尽力しますので、今後ともよろしくお願ひします。ご要望等ございましたら職員までお申し出ください。

## <その他>

◇グループの中に不快な人がいる。

回答

ご意見ありがとうございます。当センターでは開放事業及びサークル活動等がございます。開放事業はセンター利用登録のある方どなたでもご参加いただけます。ご利用される方のマナー等で気になる事がございましたら、お気軽に職員までお申し付けください。参加者の皆さままで協調しあいご利用いただけるよう配慮してまいります。

◇サングラスをかけてセンターを利用している人がいるので、感じが悪いので(ヤクザみたい)センターでの使用を止めてもらいたい。

回答

ご意見ありがとうございます。サングラスのご利用について、個人のご事情もありますので、館内利用でのお断りはできかねます。万が一不審な動きや要旨の人物等をお見かけになられましたら、職員までお申し出くださいますようお願いいたします。

◇行事の時にしか出席していないので、日常どうしたら良いのかわからないままです。

回答

ご意見ありがとうございます。行事でのご来館ありがとうございます。当センターでは普段より様々な事業や講座、催しを行っております。当センター広報誌の豊晴だよりをご一読いただき、ご興味のある講座がございましたらお問い合わせください。

◇サークルへのかたよりが見られる。何回もこの様なアンケートがあるが良くなった様に思えない。

**回答**

ご意見ありがとうございます。当センターではご利用者皆さまが公平・公正・平等にご利用いただけるよう管理運営しております。お気付きの点がございましたら、職員にお申し出ください。また毎年ご面倒なアンケートにご協力いただきながら、ご納得いただける運営への反映ができず申し訳ございません。本アンケート結果も真摯に受け止め、今後の運営に活かしてまいります。

◇カラオケを少なくしてスポーツ(卓球)等クラブに貸して欲しい。最低一ヶ月4回

**回答**

ご意見ありがとうございます。ご不便をおかけし申し訳ございません。お部屋のご利用につきましては、各団体皆さまに公平・公正にご利用頂けるようお願いしております。娯楽室におきましては非常に人気のお部屋ですので、お貸しできる枠数も限られております。何卒ご理解の程お願いいたします。

調査にご協力いただきありがとうございました。

当センターには、各部屋にご意見箱を設置しています。ご要望・ご意見等がございましたら、備え付けの用紙に記入し投函下さい。ぜひそちらもお気軽にご活用下さい。

ご利用者皆さまにご満足いただけるよう、職員一同取り組んでまいります。

今後ともどうぞよろしくお願い申し上げます。

練馬区立豊玉高齢者センター