

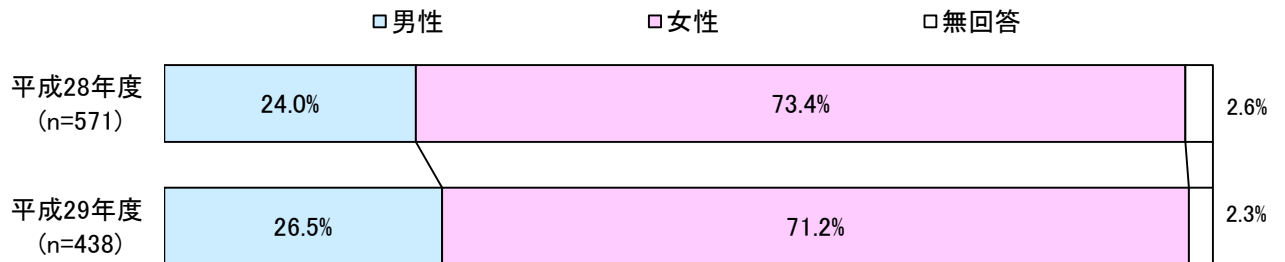
平成 29 年度はつらつセンター豊玉ご利用者満足度調査

調査期間:平成 29 年 9 月 1 日～9 月 14 日

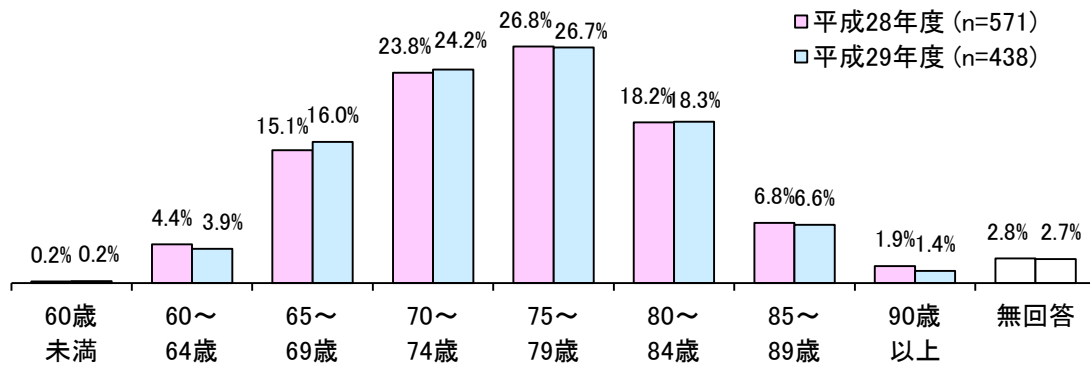
回収枚数: 438 枚

(1)回答者の属性

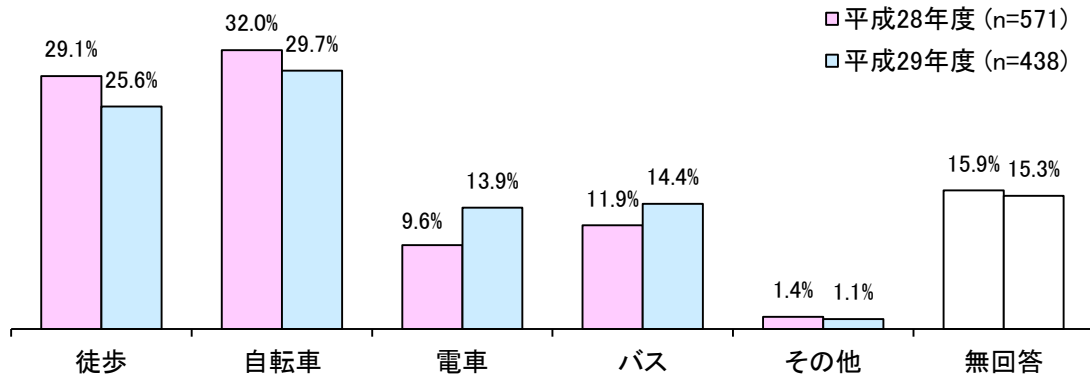
①性別



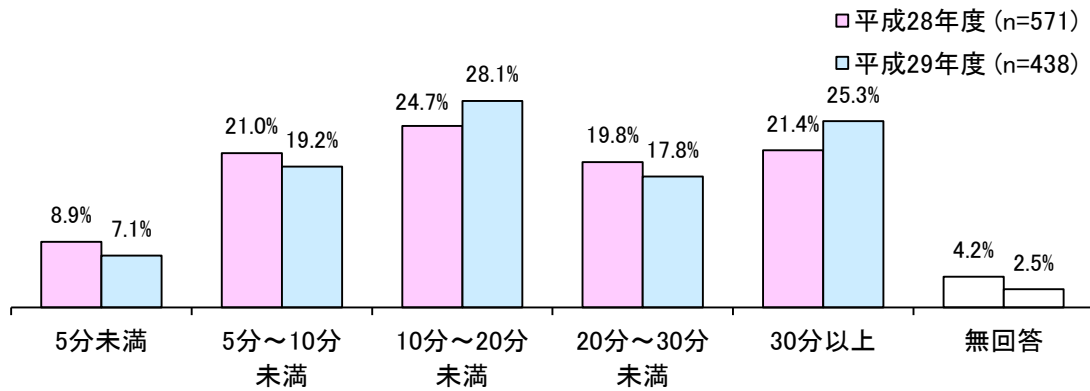
②年齢



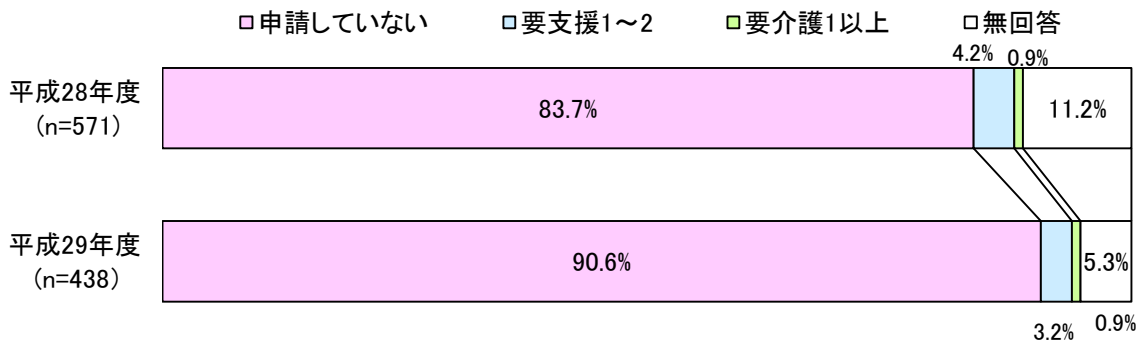
③主な交通手段



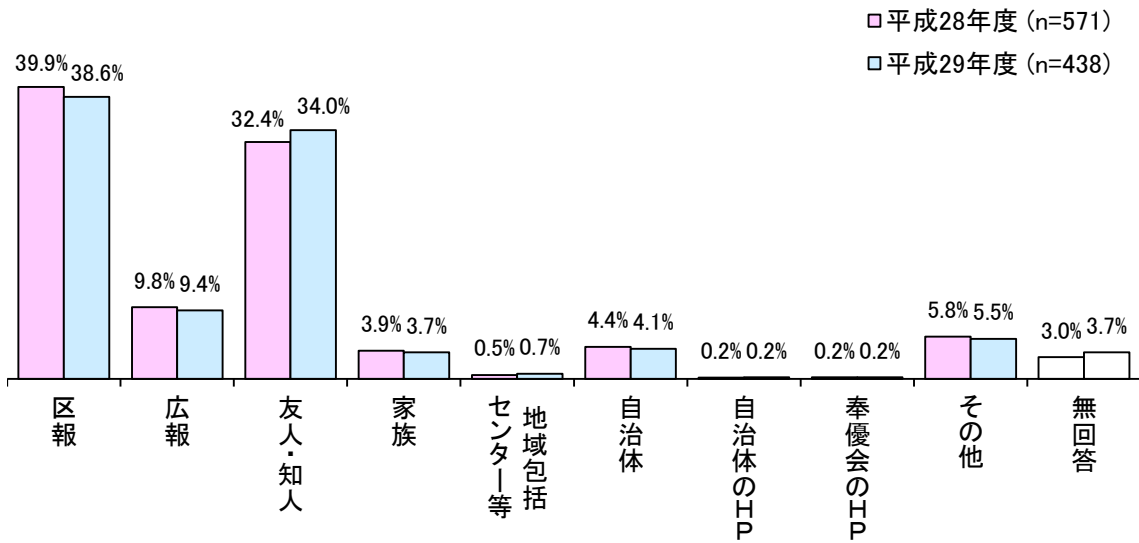
④所要時間



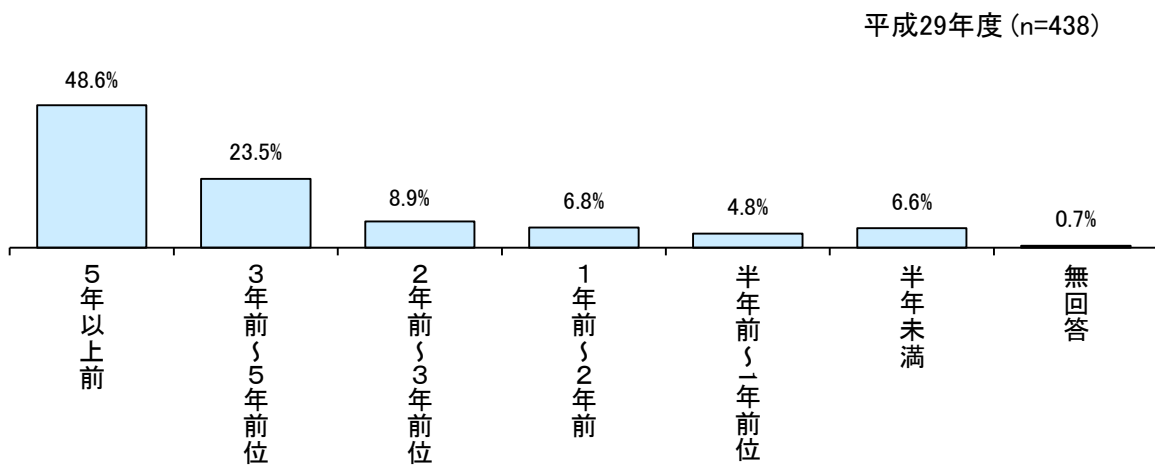
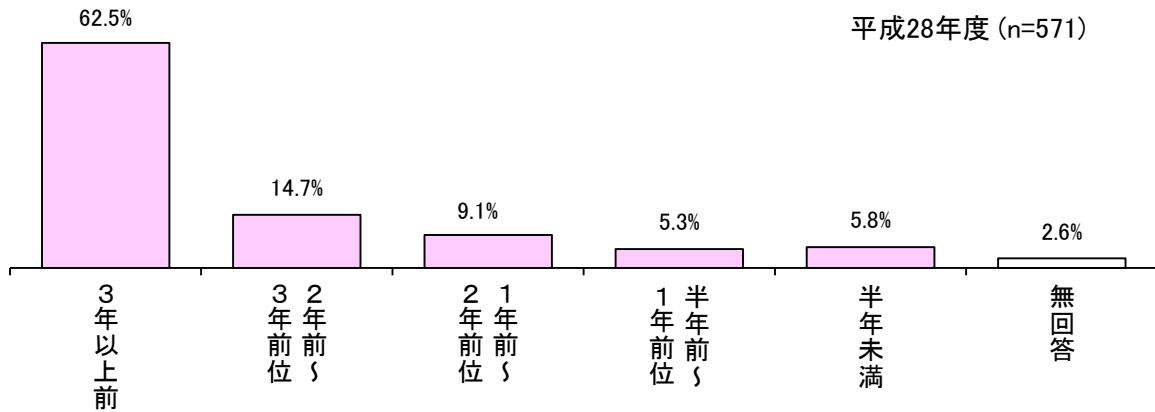
⑤介護保険の認定状況



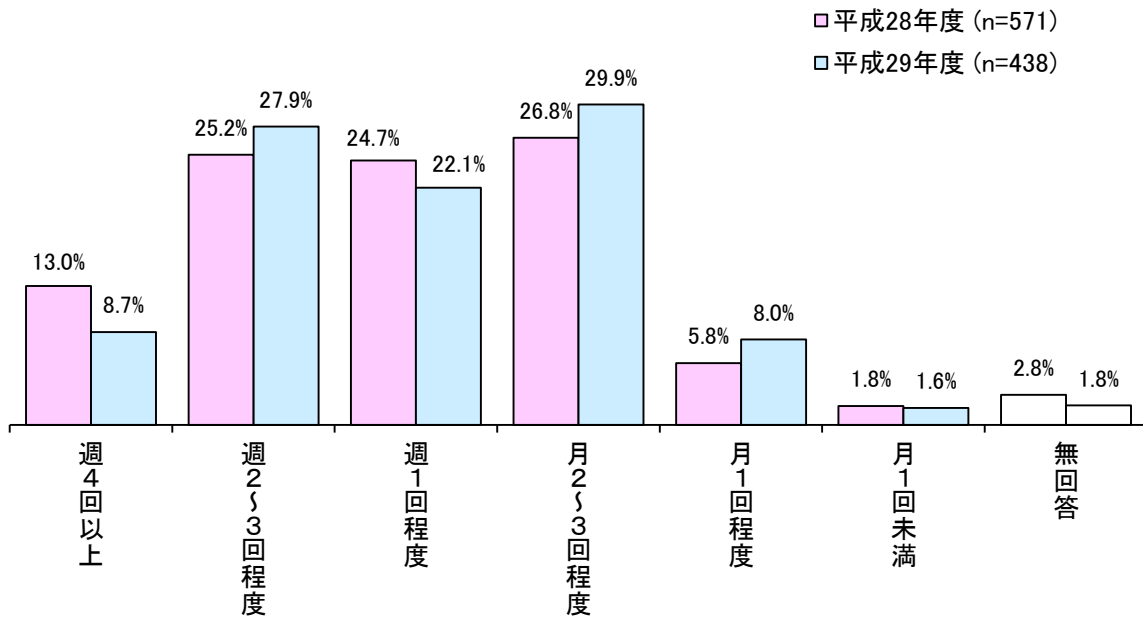
(2)センターを利用し始めたきっかけ



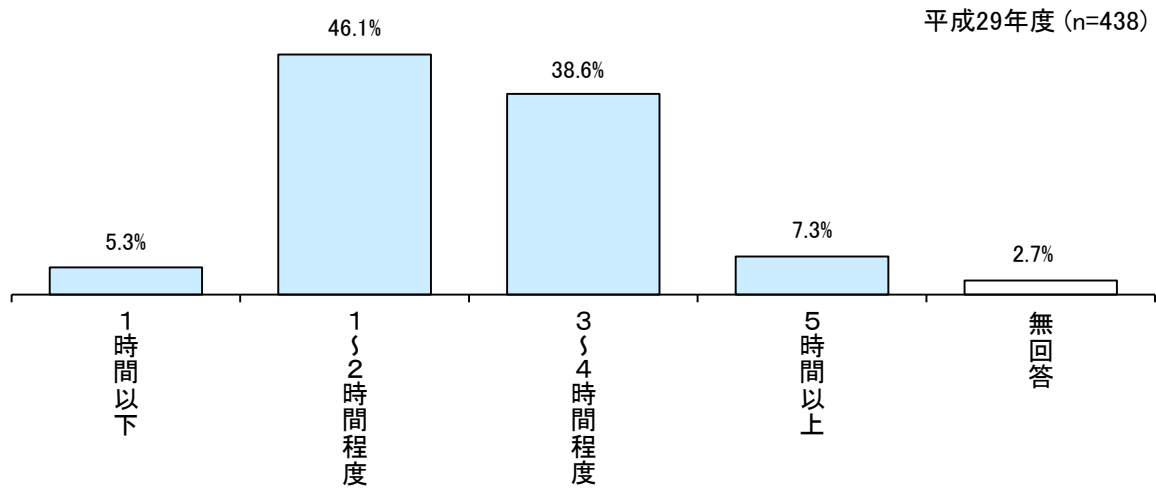
(3)センターの利用開始時期



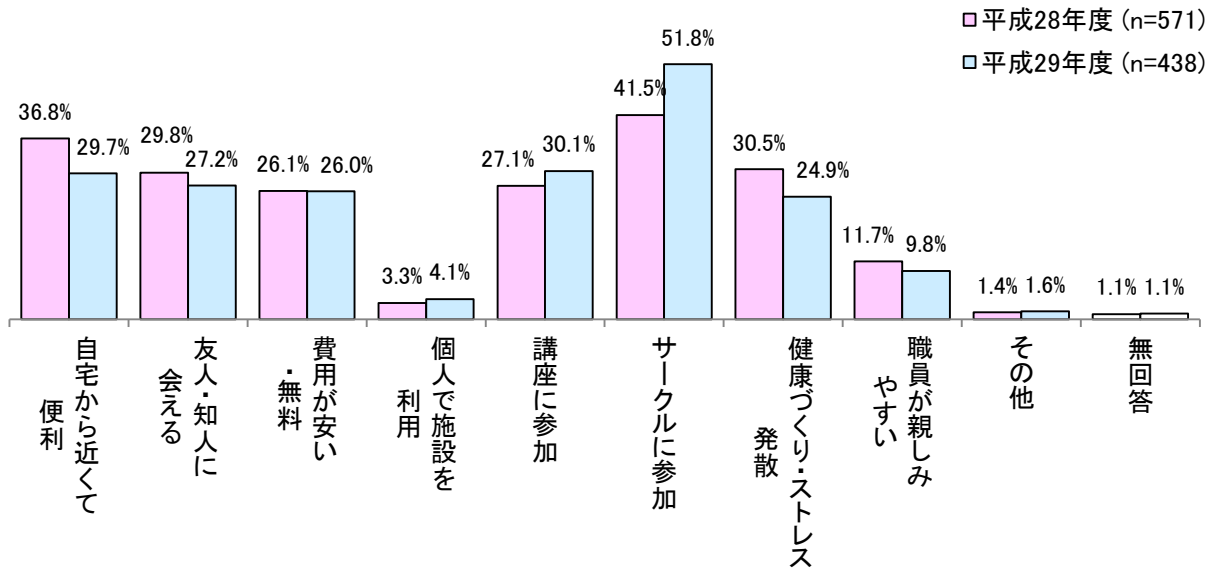
(4)施設の利用頻度



(5)1日あたりの滞在時間

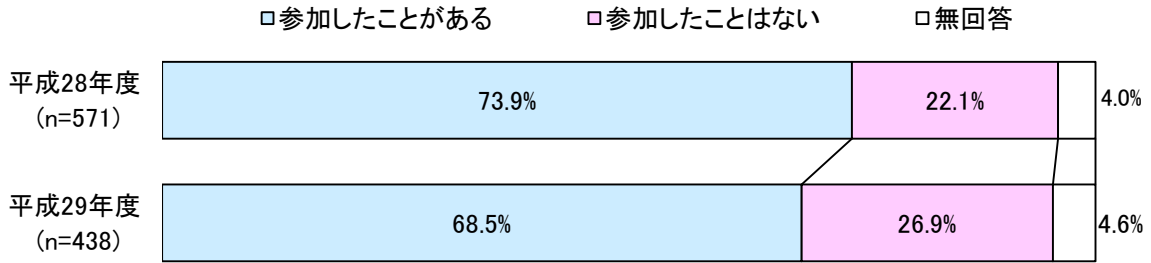


(6)施設を利用する理由

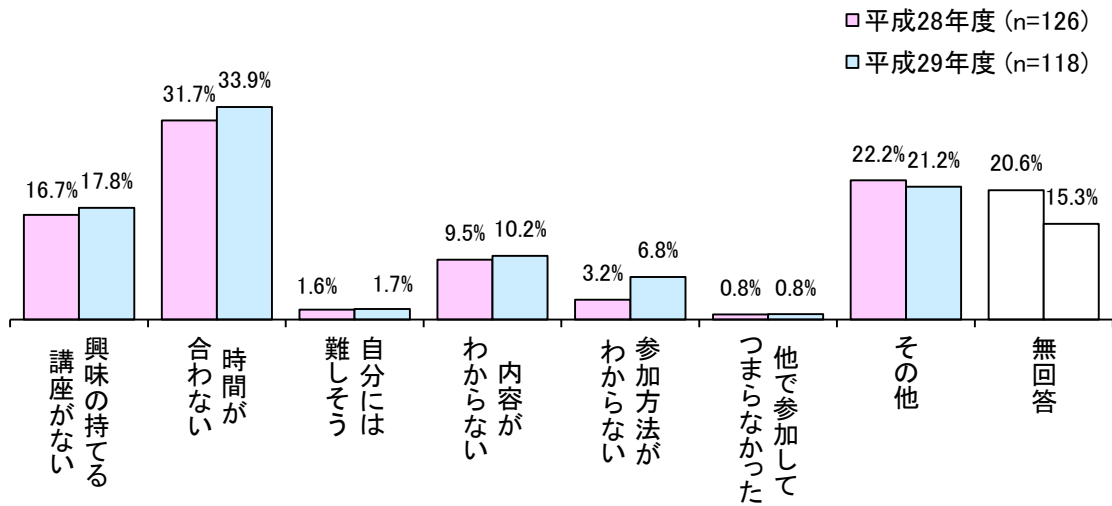


(7)講座への参加について

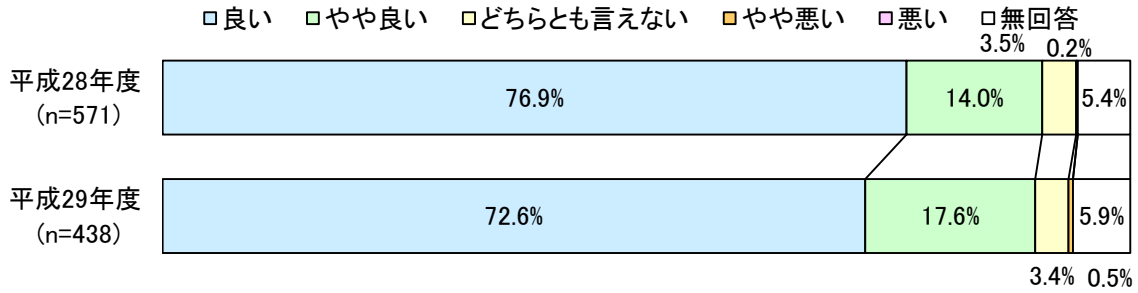
①参加の有無



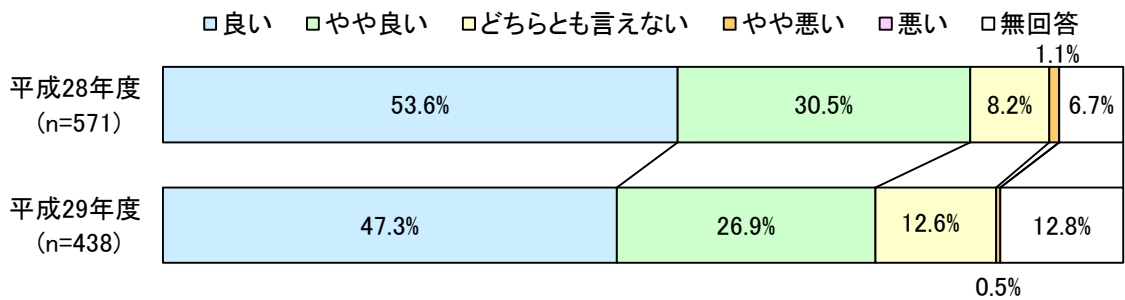
②参加しない理由



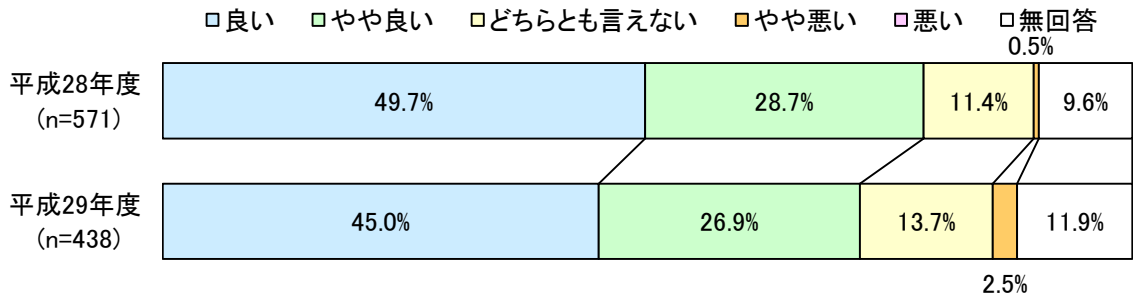
(8)-1 センターの運営について／センターの清掃



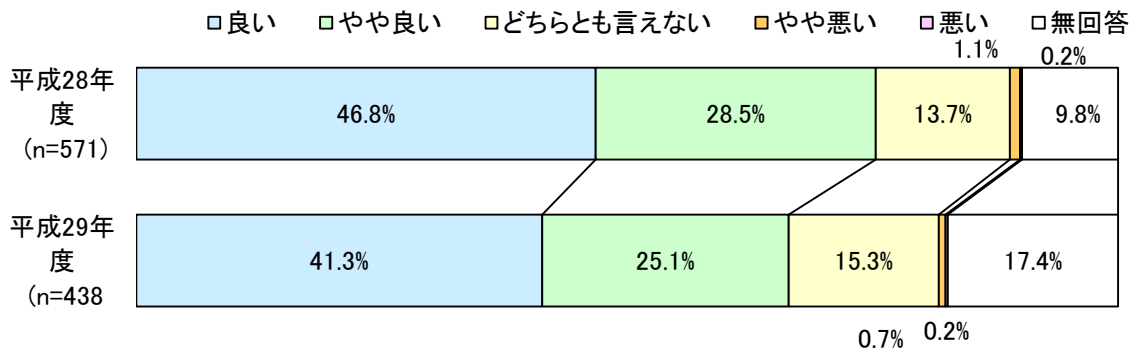
(8)-2 センターの運営について／案内表示や注意事項のわかりやすさ



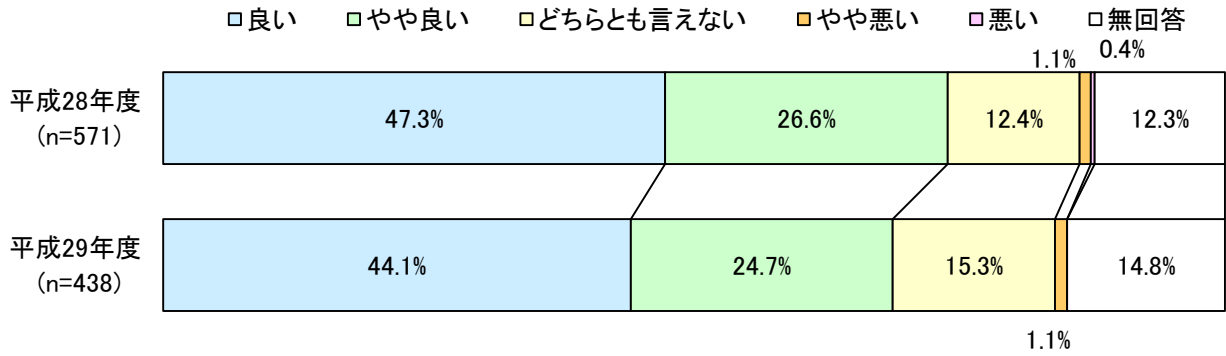
(8)-3 センターの運営について／お知らせのわかりやすさ



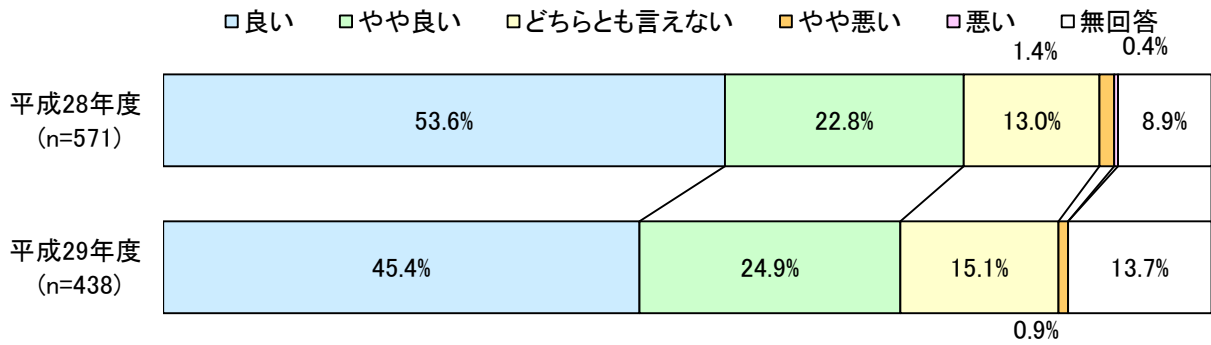
(8)-4 センターの運営について／質問・要望などの伝えやすさ



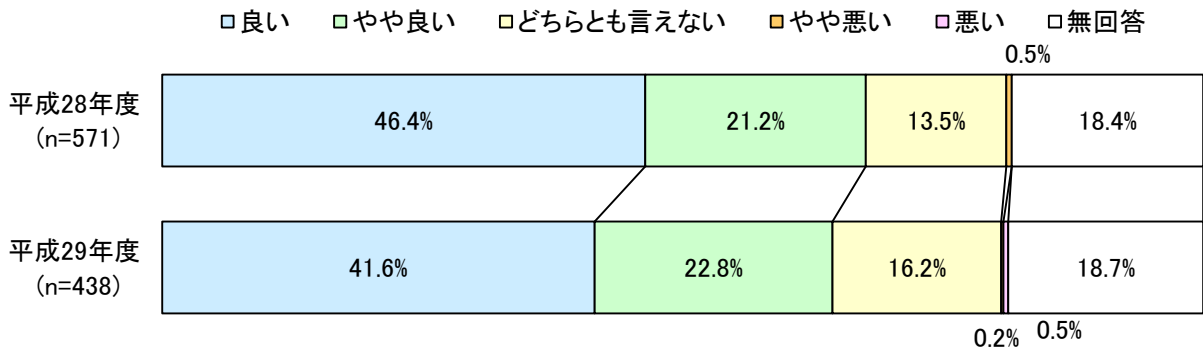
(8)-5 センターの運営について／質問・要望などへの速やかな対応



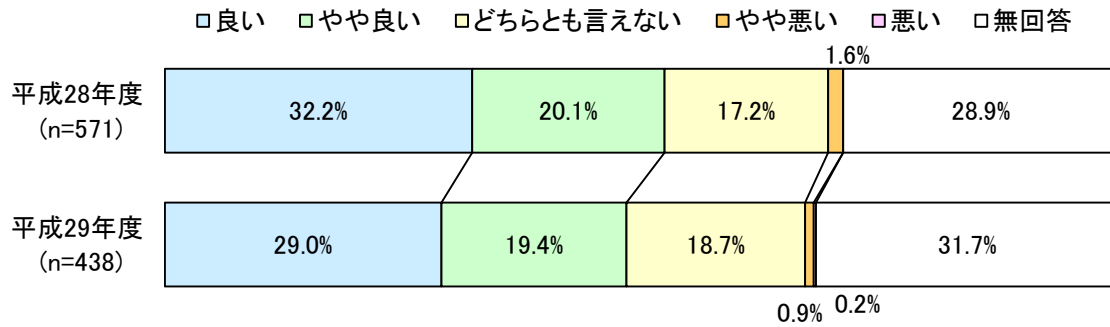
(8)-6 センターの運営について／利用者への対応の公平さ



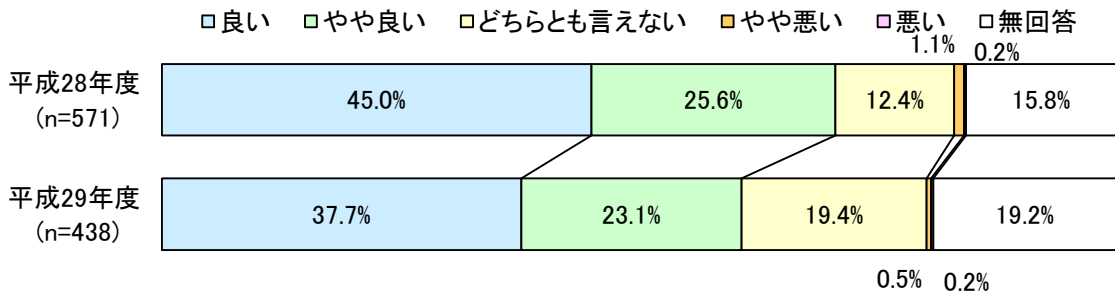
(8)-7 センターの運営について／個人情報保護への取組み



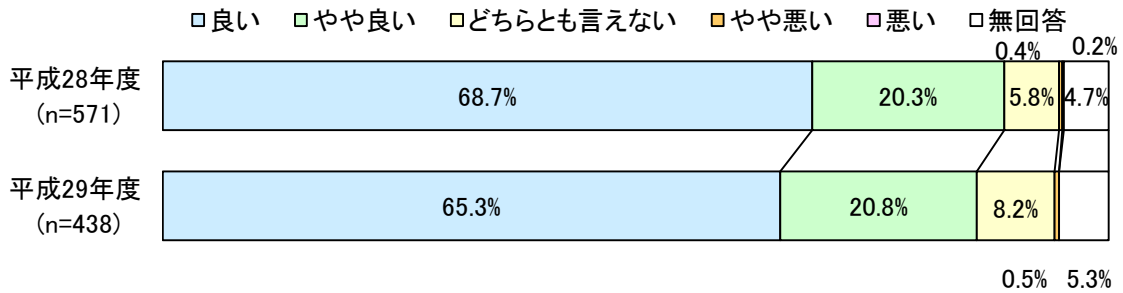
(8)-8 センターの運営について／ホームページでの情報提供



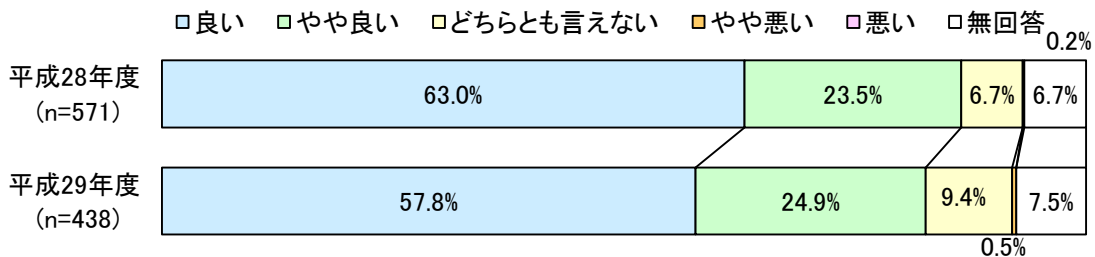
(8)-9 センターの運営について／センターの運営全体について



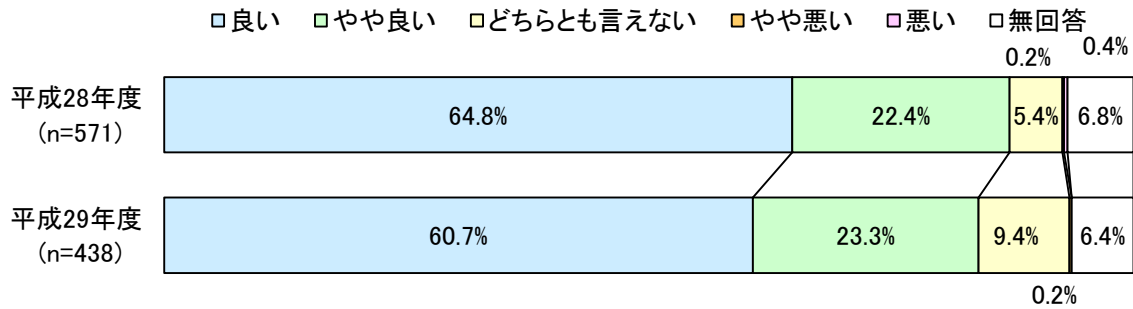
(9)-1 施設の職員について／職員の服装



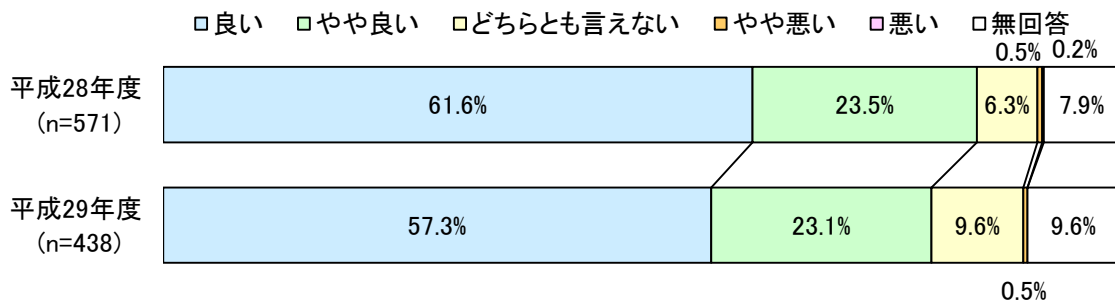
(9)-2 施設の職員について／積極的に挨拶や話しかけたりしている



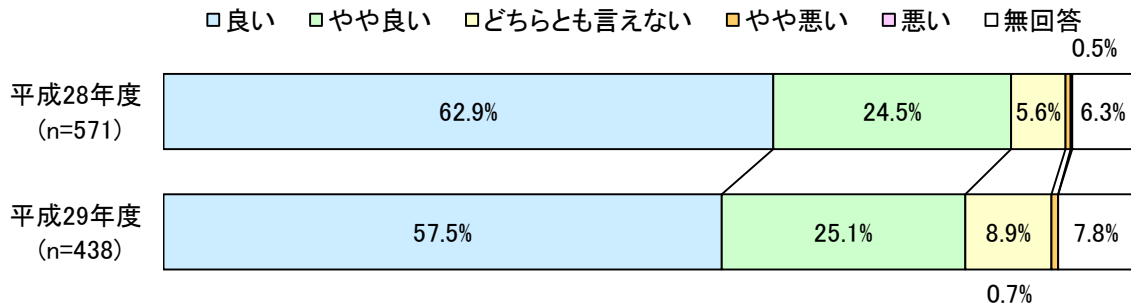
(9)-3 施設の職員について／職員の言葉遣いの丁寧さ



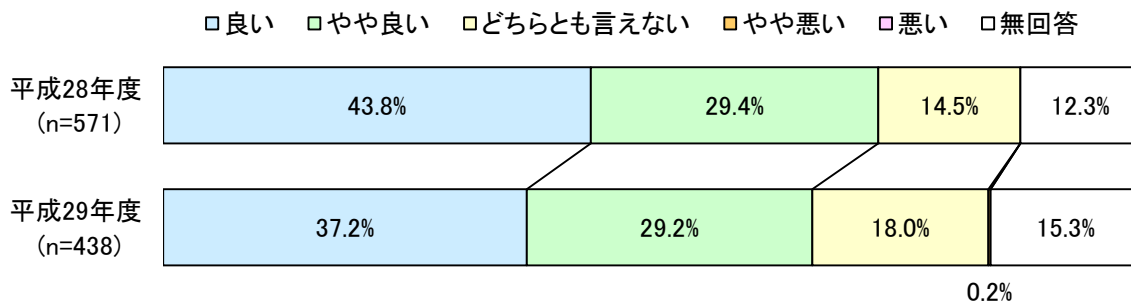
(9)-4 施設の職員について／職員の説明などの話のわかりやすさ



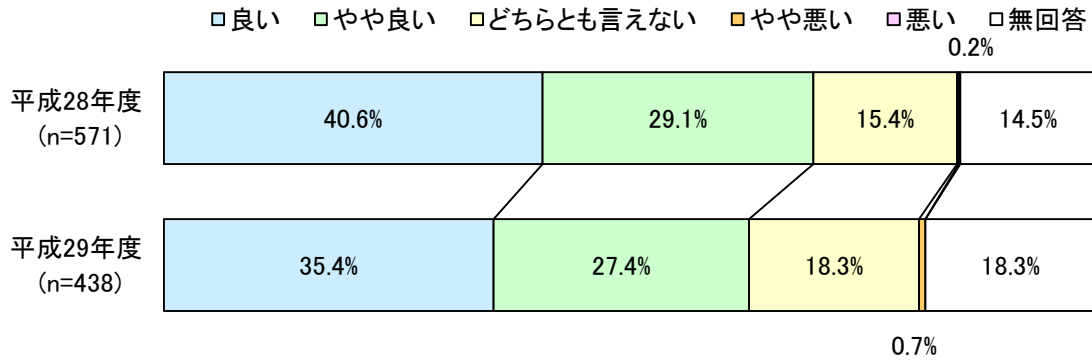
(9)-5 施設の職員について／職員の対応全体について



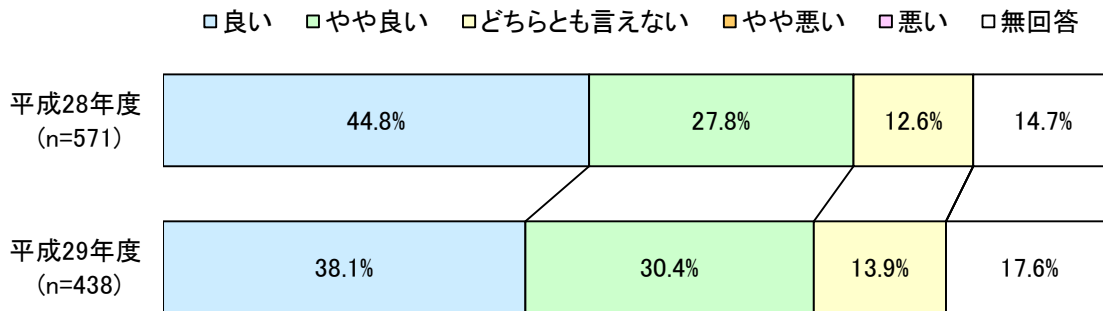
(10)-1 施設を利用した効果について／健康状態の改善



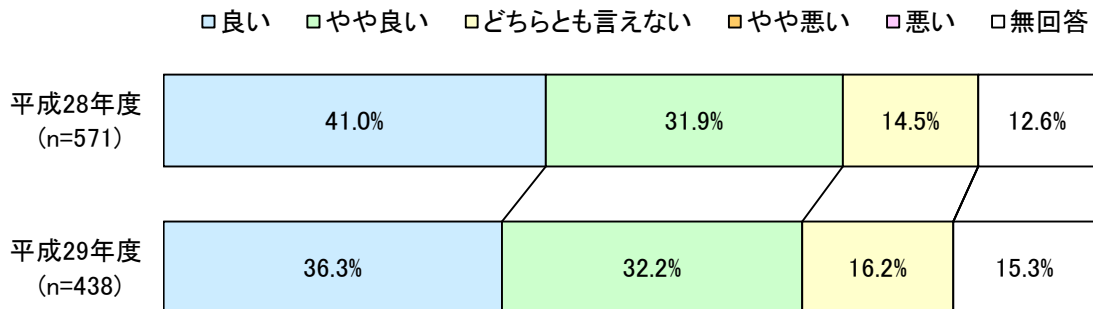
(10)-2 施設を利用した効果について／ストレスや不満の解消



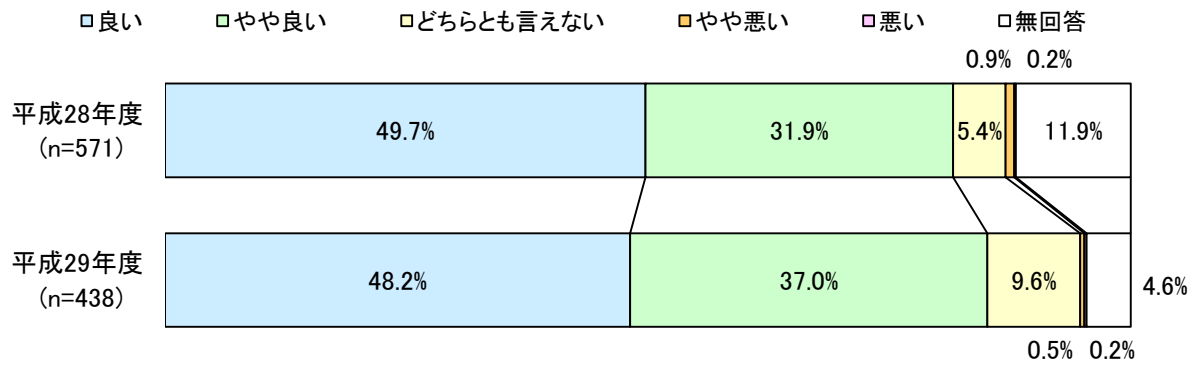
(10)-3 施設を利用した効果について／家族以外との交流



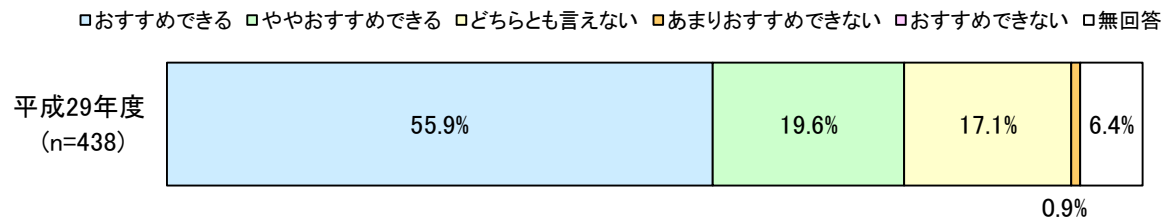
(10)-4 施設を利用した効果について／生きがい/やる気などの向上



(11) センターの総合満足度



(12) 当センターを同年代の知り合いに紹介したいと思うか



問11. センターへのご意見・ご要望

※重複したご質問は1つに取りまとめ回答しています。

<施設・設備について>

◇サークルが多いが、空室が少ない。多くする様他の健物を借るとか？

◇会場。大勢の希望が叶う方法はないものか？

【回答】

ご意見ありがとうございます。センターでの空き室が少なくご不便をおかけいたします。センターより他施設への部屋利用斡旋等の取り組みは行っておりませんが、センター登録サークルの他施設利用登録制限を設けてはおりません。近隣では豊玉集会所や生涯学習センター、区民産業プラザ（ココネリ）、豊玉リサイクルセンター等が貸室業務を行っていますので、ご活用くだされば幸いです。よろしく申し上げます。

◇喫煙場所がセンターに非衛生です。

【回答】

ご意見ありがとうございます。現在練馬区では、成人以上の方が利用する練馬区立施設は完全分煙としています。ご理解ご協力の程お願いいたします。

◇麻雀テーブルが古い。

◇麻雀台を買い替えしてほしい。

【回答】

ご意見ありがとうございます。10月に麻雀台を1台新しく入れ替えました。今後も気持ちよくご利用頂けるよう、マット交換や古いものの入替検討を進めてまいります。

◇カラオケの音響の改善?(スピーカーの増設)

【回答】

ご意見ありがとうございます。音響につきましては、近隣住民の方からのご意見もございましたので、慎重に対応を進めたいと思います。ご不便をおかけしますが、何卒ご理解ご協力の程、お願いいたします。

◇バックヤードのそうじを良くしてください。

【回答】

ご意見ありがとうございます。承知しました。直ちに清掃を進めたいと思います。今後、館内衛生を保てるよう、清掃に一層励みます。その他ご利用の際に不足やお気付きの点がございましたら、お手数ですが職員にお声掛けくださいますようお願いいたします。

◇交流談話サロン室のまん中に蛍光灯の設置。

【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。中央テーブル上付近には間接照明が設置されており、普段は節電のため消灯しています。明るさが必要な場合は点灯いたしますので職員にお申し付けください。

◇駐車場がほしい。

【回答】

ご意見ありがとうございます。センターには一般用と障がい者優先スペースの2台の駐車スペースを設けています。一般用駐車場は原則団体利用のみとしており、2か月前の月初から予約が可能です。毎月行っている部屋利用抽選会にて駐車予約を承っています。2ヶ月以内の場合は窓口にて空き状況をご確認ください。また当日空いている場合に限り、個人の方もご利用できます。お電話でも承りますので、事前に窓口にお問い合わせください。いずれの場合も1台のみとなりますのでご了承くださいませようお願いいたします。

◇少し遠いので仲々来られない。

【回答】

ご意見ありがとうございます。いつも遠いところをご来館くださりありがとうございます。また、ご不便をおかけし申し訳ございません。練馬区内には、はつらつセンター豊玉と同等施設として、はつらつセンター4館、敬老館12館が設置されています。それぞれで様々な講座等を開催していますので、是非ご近隣の施設にお立ち寄り頂けると幸いです。

◇玄関の盆栽、活け花を拝見するのがとても楽しみです。

【回答】

ご意見ありがとうございます。玄関に設置している盆栽はご利用者の私物を、生け花は生け花サークルや講座で作成された先生の作品をご厚意により展示しています。季節に合った作品を展示下さり、職員もほっこり暖かい気持ちになれます。今後もお楽しみいただければ幸いです。

◇松木先生のレッスンはすばらしいです。これからも受講を続けたい。ただ、先生のマイクが、話が熱をおびると口元から離れます。そこで劇場などでも使われている手を使わず口元に来る者に換えていただけませんか。【条件】先生がそれはうっとうしくて“嫌だ”と言われた場合と、予算がセンターを崩壊する様ならあきらめます。◎先生の話を中心に聴きたいので、できれば採用熱望します。

【回答】

ご意見ありがとうございます。現在ご使用いただいているマイクは胸元に付けるピンマイクタイプの物です。現在物品も老朽化し、固定がし辛くなっていることが聞きづらい要因となっているかもしれません。マイクの状態も勘案し、先生を含め使用される方のご意見を踏まえながら対応検討したいと思います。

<抽選会について>

- ◇1 日の抽選会で先頭あたりに並んでいるが、何枚も提示して申請しているのはいかがなものか
と思います。
- ◇毎月 1 日の抽選会の時短を考えてほしい。せめて 9 時開館後、すぐ部屋へ入れるような方法の
考慮等をお願いします。
- ◇抽選会を何とかしてほしい。大変に負担だ。時間短縮、又は他の手段を考えてほしい。
- ◇月始めの場所取り最初の説明長過ぎる
- ◇サークルの場所取りのやり方を見直して欲しい。
- ◇抽選の方法を検討して欲しいです。
- ◇利用日の手続きについてパソコンで取得日が取れるよう考えて下さい。
- ◇お部屋とりの方法を改善してほしいです。

【回答】

ご意見ありがとうございます。お部屋取りの抽選会では毎回お時間が長くなり申し訳ござい
ません。現在の抽選会ルールは、皆さまのご希望にできるだけ沿えるよう、事前に希望枠を伺う
「仮押さえ」制度を採用しています。事前に調整を行っている分、時間を短縮していますが、全
部屋を一斉に抽選とした場合、今よりも多くの時間を費やす可能性がございます。また、職員が
抽選のすべてを対応している分、当日の時間を要している状況です。抽選会の時間削減・効率化
については、ご利用者の皆さまが公平・公正にご利用できることを前提に、ご利用される皆さま
と共に、ルールの再検討等を検討していきたいと考えております。今暫くご不便をおかけしま
すが、何卒ご理解ご協力の程、お願いいたします。

<広報・周知方法について>

- ◇豊晴だよりを、光が丘のどこかに置いてくれると情報がキャッチしやすい

【回答】

ご意見ありがとうございます。豊晴だよりは毎月 25 日発行としており、平成 29 年 12 月現
在、練馬区内の区立施設 124 か所に設置依頼をしています。光が丘地域では、はつらつセンター、
図書館、体育館、区民センター、地区区民館、高齢者相談センター等に設置しています。25 日
を過ぎた時期に、ご近隣の施設へお立ち寄りいただけると幸いです。また、希望の場所がござい
ましたら、お聞かせください。

<利用マナーについて>

- ◇よく人の事をお話してる人がいますがやめてほしい 周りの人に聞こえる様に大きな声でセン
ターに来てる人はマナーを持ってほしい

【回答】

ご意見ありがとうございます。当センターは多数の方がご利用されていますので、皆さまで協
調しご利用いただきたいと思います。職員より適宜お声かけしマナーの改善・向上に繋がるよう
働きかけてまいります。

<事業・講座について>

- ◇ウォーキングなどの楽しい交流会をしたい。
- ◇そろばん教室をお願いしたい。手品教室、初級

【回答】

ご意見ありがとうございます。ご希望を承りました。次年度の事業企画にて検討します。

- ◇抽選は受け付でハガキはいや。

【回答】

ご意見ありがとうございます。当センターでの抽選講座受付方法は、窓口での受付と往復ハガキでの応募がございます。いずれも応募漏れや転記ミスの防止として、口頭だけでの受付ではなく、ご本人に記載していただく形態としています。往復ハガキで受け付けている理由は2点です。区内でも遠距離にお住まいの方に、来館しなくてもご応募ができる機会を設けるためと、多数のご応募であっても確実に抽選結果をお伝えするためです。今後はより良い応募方法の検討も行いますので、ご不便をおかけしますがご理解・ご協力の程、よろしくお願いたします。

- ◇抽選は次の時に優先して下さい。

- ◇講座当選しないのがっかり。

- ◇講座に当たらずすぎるのが残念。

- ◇申込者が多いと思いますが(講習等)申込んでもなかなかあたりません 何回も申込つもりではいますが…

【回答】

ご意見ありがとうございます。ご希望にお応えできず申し訳ございません。人気講座に関しては開催回数や定員等を考慮し、できるだけ多くの方にご参加いただけるよう検討してまいります。今後もぜひご希望の講座にご応募いただきますようお願いいたします。

- ◇開放麻雀のマナー悪さを、改善してほしいといつも思ってます。

- ◇開放麻雀のマナーを改善してほしい。悪すぎ。

【回答】

ご意見ありがとうございます。麻雀開放事業は原則的に個人利用者皆さまが参加できる事業です。参加者皆さまが気持ちよくご利用できるよう、ご利用マナーについてはしっかり周知徹底をしていきたいと考えています。改善に向けて、麻雀利用者意見交換会の実施、マナーの貼り出し、職員・世話人による見守り等を検討しています。具体的な面での問題点や改善案等がございましたら、職員へお申し付けいただくか、ご意見箱にご投函をお願いします。

- ◇映画日本のものを上映してほしい。

【回答】

ご意見ありがとうございます。当センターではセンター事業として毎月第3日曜日の午後に映画上映を行っています。邦画洋画問わず旧作を上映しておりますが、邦画の上映数は少ないかもしれません。毎年1~3月頃(今年度は平成30年1月)に映画上映希望アンケートを実施しておりますので、ご希望の作品名をご投函下さい。

＜職員について＞

- ◇人材がころころ変わる様ですので顔をおぼえるとすぐいなくなる。あまり良くない。
- ◇職員の方がなれた頃、移動されるのは何故ですか？
- ◇受付の人は変らない様に。
- ◇職員の移動は不安。
- ◇職員の移動が少し多いのではないか。

【回答】

ご意見ありがとうございます。職員がなかなか定着せず、不安感を抱かせてしまい申し訳ございません。ひとりひとりの職員が定着し長く勤務できるように体制を整えてまいります。また新職員一同、より一層皆さまに親しみを感じていただけるよう、積極的にお声かけいたします。情報発信収集コーナー（パソコン設置場所）横には職員紹介も張り出しておりますので、ぜひ一度ご覧くださいませ。

- ◇職員及び利用者の挨拶 高齢者のマナーの悪い人が非常に多い様に思う。

【回答】

ご意見ありがとうございます。皆さまが気持ちよくご利用頂けるように、職員一同率先して元気に挨拶するよう心掛けてまいります。ご利用者のマナーについてお気づきの点がございましたら、お手数ですが職員へ直接お申し出いただくか、ご意見箱へご投函頂けると幸いです。職員から適宜お声かけし改善に繋がるよう働きかけます。

- ◇ルフラン体操にお世話になっています。大きい声での職員は大変に助かります。が、小さい声では聞こえません。(何を話しているか分かりませんが毎日の動作のため大体分かる)一度検討してほしい。

【回答】

ご意見ありがとうございます。聞こえ難いことがあり申し訳ございませんでした。今年度は新しい職員も増え、不慣れな面から声が小さくなっていることもございました。体操の事前研修にてはっきり声を出すよう指導しておりますが、万一声が小さく聞こえにくい場合は、ご遠慮なく職員にお申し付けください。お手数おかけいたしますが、何卒ご指導の程、お願いいたします。

- ◇又職員の服そう不適切な方がいる。

【回答】

ご意見ありがとうございます。当センターでは職員全員にポロシャツのユニフォーム着用を義務付けています。上着やズボンについては、派手な色や柄物の着用を避け、清潔感を保つように指導しています。お気づきの点がございましたら、職員に直接お申し付けいただくか、ご意見箱にてご指摘くださいますようお願いいたします。

- ◇職員の方々の私達に接するマナーがステキです。
- ◇体調がよくなっております。職員の皆様に感謝して居ります

【回答】

ご意見ありがとうございます。皆さまの日々の健康増進の一助となるよう、職員も日々努めております。今後も末永く元気に、はつらつセンターをご利用いただけるようお願いいたします。

＜サークルについて＞

◇麻雀教室に楽しく参加させていただいていたのですが、一区切りついたところで覚えが悪いからということで2名（私も含め）が次回から来ないで下さいということと言われガッカリしました。お友達もできて楽しくやっていたので残念でした。くやしかった。他の方は若い頃からされてた方が多かったです。区の施設を使ってやらせてもらっているのに、こんなことあっていいんでしょうか？

【回答】

ご意見ありがとうございます。センター利用にてご不快な気分とさせてしまい、申し訳ございませんでした。サークルによる自主活動は、原則的にサークルの方針に基づき運営されていますが、楽しく活動されていた中でそのような対応があったことは、非常に残念なことです。自主活動におけるルール等について、皆さまが楽しくご利用いただけるよう周知を検討します。当センターには麻雀のサークルが9団体ございます。初心者向けの活動をされている団体もございますので、詳しくはサークル募集ポスター掲示場所の「みんなの交流コーナー」をご確認いただくか、職員までお問い合わせください。

＜喫茶コーナーについて＞

◇食堂の休みが多すぎる 業者を利用者の為にもう一度基本的に考え直すべきだ。

【回答】

ご意見ありがとうございます。喫茶コーナー定休日は、年末年始と夏季休業を除き、第1・3日曜日と第2・4土曜日の4日となっています。ご利用される曜日が重なっている場合、定休日が多くある印象を受けるかもしれません。平成30年4月にあんずの家（喫茶コーナー）のリニューアルオープンを予定していますので、その際に定休日に関しても検討します。ご不便おかけしますが、ご理解のほど、お願いいたします。

◇レストランにミルクを置いて欲しい。(自販機でも良い)

【回答】

ご意見ありがとうございます。ミルク販売の件、自販機導入も視野に入れ検討します。

＜満足度調査アンケートについて＞

◇まだ2回目の利用なので問6～10まではまだ良くわかりません。

◇質問が理解出来ないのがある。

【回答】

ご意見ありがとうございます。設問が答えにくく、分かり難い内容で申し訳ございません。設問内容を検討し、次年度実施時に活かしてまいります。

◇このようなアンケートは、提出最終日でなくて事前に配布してもらいたし。

【回答】

ご意見ありがとうございます。この度はアンケートお渡し最終日となり、慌ただしく申し訳ございませんでした。今年度は、9月1日の利用者懇談会にて全体周知し、9月1日から9月14日までの2週間アンケートを実施していました。活動実施日のタイミングにより、お渡し日が最終日となっていたのかもしれませんが、今後は出来るだけ事前に配布できる機会を設けられるよう検討します。次年度もご協力をお願いいたします。

<運営について>

◇利用証を返す時にフルネームで読みあげながら返却されるが「名前をご確認ください」だけで良いではないか。本人が確認しながら受取れば良い。

【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証返却時での渡し間違いを防止するため、「お名前を伺うこと」「フルネームを復唱すること」「お名前をご確認いただくこと」の3つを原則として実施しています。職員には、ご利用証は皆さまの大切な個人情報であると指導しております。ご面倒をおかけしますが、渡し間違い防止として、ご理解ご協力の程、お願いいたします。

◇60才以下の人でも、参加できると良いですが。

◇子供の利用ができないのはなぜですか?何歳から利用できるのですか?

【回答】

ご意見ありがとうございます。当センターは練馬区にお住いの60歳以上の方がご利用できる施設として設置されています。主に高齢者の介護予防、健康増進、趣味教養の向上等を目的とし、60歳以上の方が対象となっております。60歳未満の方には、他世代間交流事業や区民向け教養講座、各種お祭り等の事業への参加、交流サロンの利用（利用時間に制限有）が可能です。今年度も敬老祭や季節のコンサート、寄席等の各種イベントや交流食堂事業、歴史教養講座等を実施しています。今後は交流サロンを一般開放できるよう検討も進めており、60歳以上の方だけでなく、広く地域に開かれた施設を目指していきます。

◇学習室の午後の利用時間帯を2分割してもっと室の効率的な利用にしてほしい。(大抵のクラブの利用時間は2時間以内と思われるので、例えば12:45~15:00、15:15~17:30etc…)

【回答】

ご意見ありがとうございます。現在は例外を除き、機能回復訓練室の午後の時間帯のみ、前後半制度を設けています。用途が限定（筋トレマシンの使用）されており、活動団体も多いため本制度を設けております。現在生涯学習室をご利用されている各サークルの活動開始時間及び活動時間はそれぞれ違うため、他サークルのご意見も伺いながら、検討したいと思っております。

<その他のご意見・ご感想>

◇区民なら積きよく的に参加するべき。

【回答】

ご意見ありがとうございます。是非積極的なセンター利用及び、センター事業・運営への参画ご協力をお願いいたします。

◇どこのセンターでも同じと思いますがグループが出来て中々なじめない。

【回答】

ご意見ありがとうございます。当センターには色々な事業の開催や自主活動をしているサークルがございます。サークル活動ではメンバー募集をしているグループもございますので、ご興味のある事業や活動がございましたらセンター職員にお問い合わせください。

◇月に1回位ではよくわかりません

【回答】

ご意見ありがとうございます。当センターでは、個人利用向けに健康器具や風呂の設置、囲碁将棋・カラオケ・卓球・麻雀などの開放事業の開催、多種多様な事業開催も行っています。詳しくは職員にご相談いただくか、センター広報誌「豊晴だより」をご覧ください。ご興味の湧く内容がございましたら、他日にも是非遊びにご来館くださいませ。

◇介護保険の利用の仕方等についてポスター等に張って所内に提示して頂ければ、助ります。

【回答】

ご意見ありがとうございます。介護保険利用につきまして、分りやすい申請手順等を貼り出せるように検討します。また館内にて「高齢者の生活ガイド」という冊子を配布しています。高齢者向けの情報が多数記載されていますので、ご参考にしてください。その他ご不明点がございましたら、お気軽にセンター窓口にお問い合わせください。

◇やたらに人が多い。

【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。講座等の参加の場合、人気講座は回数を増やす等して各回の混雑を回避できるようにしています。また個人利用における施設物品の使用は順番にご利用いただけるよう順番札等の設置を行っています。その他お気付きの点がございましたら、職員へ直接お申し出いただくか、ご意見箱をご活用ください。

◇特にない。

◇特に困った事がないので今のままで充分。

◇これまで通りでよい。

◇当センターと同系の栄町敬老センターが私の自宅から近いので、同敬老会を、当センターと同じく利用しております。

◇現状で大変良いと思って居ります。

◇このままでお願いします。

◇これからもよろしくお願い致します。

◇いつも気持ちよく利用させていただいております

◇ありがたい事と思っております。

◇非常にいいです。

◇いつもありがとうございます。

- ◇皆さん熱心に取り組んでおられるので有難いです。
- ◇皆様ありがとう御座居ます。
- ◇とても感じが良いです。

【回答】

ご意見ありがとうございます。多数のうれしいご意見ご感想をありがとうございます。職員一同、皆さまのあたたかいお言葉を励みに、今後も業務に努めてまいります。よろしくお願いいたします。

この度は「平成 29 年度練馬区立はつらつセンター豊玉満足度調査」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。

練馬区立はつらつセンター豊玉