

平成 25 年度目黒区立高齢者センターご利用者満足度調査

調査期間:平成 25 年 9 月 17 日～10 月 3 日

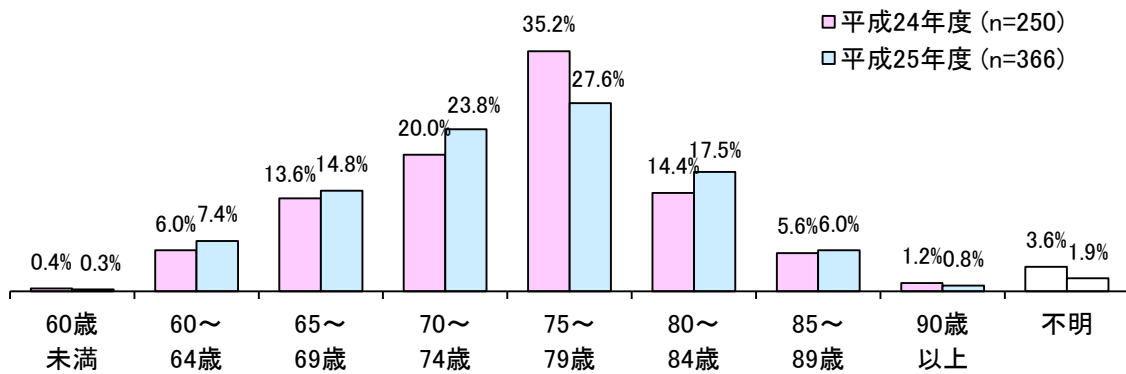
回収枚数:366 枚

(1)回答者の属性

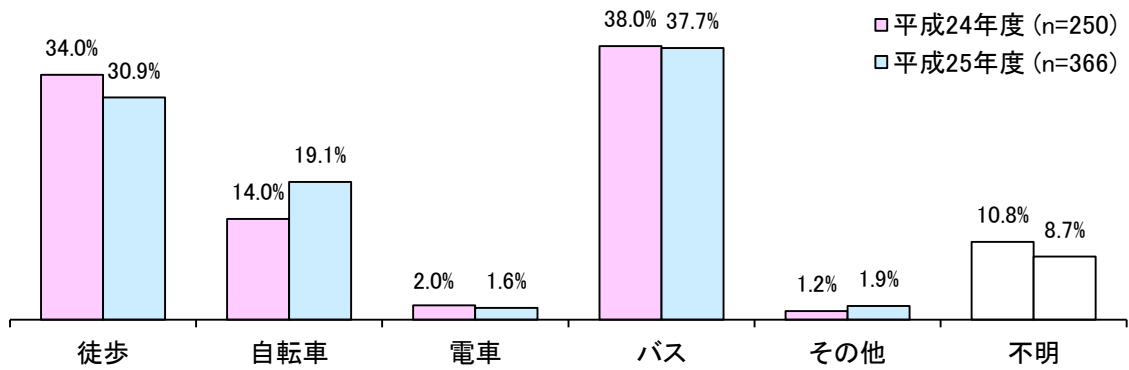
①性別



②年齢



③主な交通手段



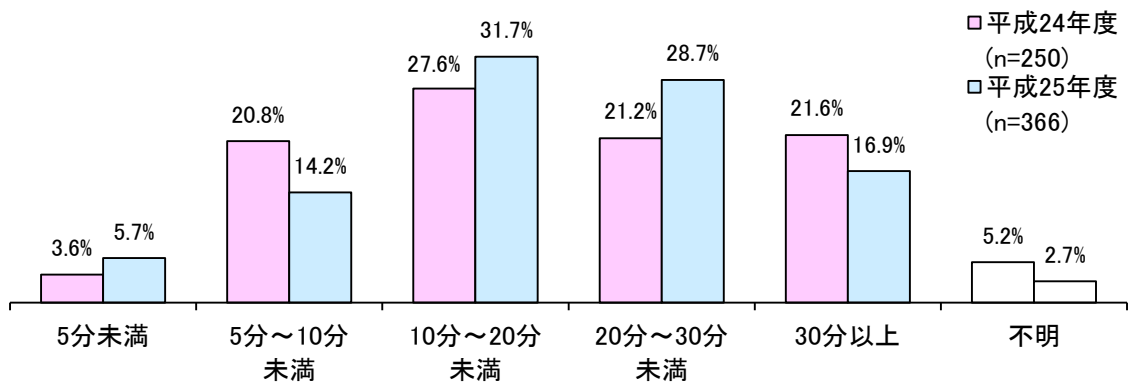
(その他)

バイク (4)

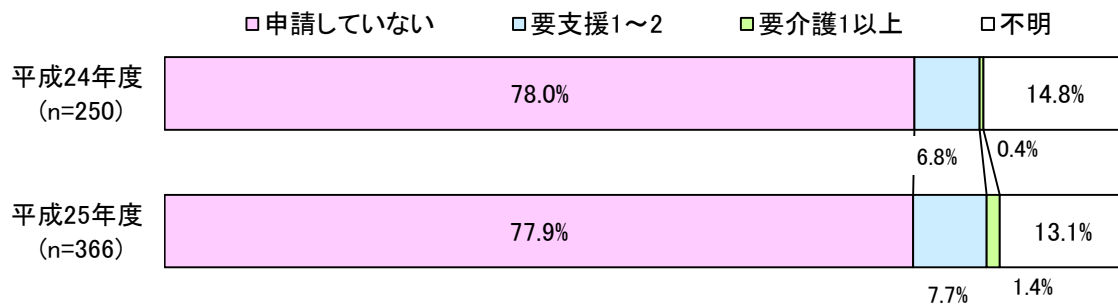
バス

車

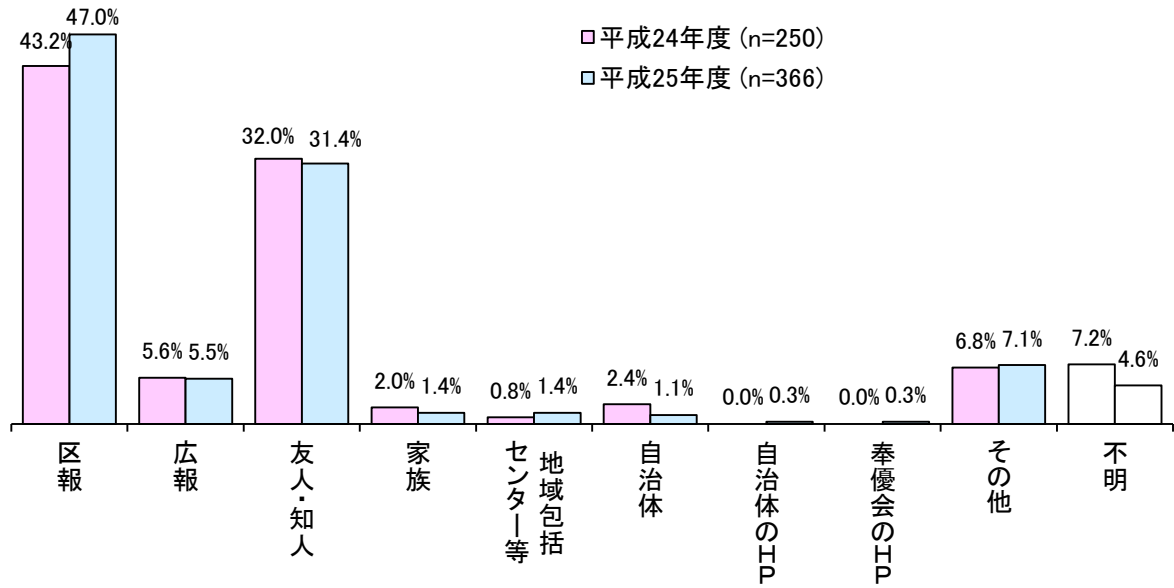
④所要時間



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



(その他)

散歩中目について。

たまたまトイレをかりた時

ホームヘルパーしている時患者さんと

見

以前ボランティアでお供した事ありましたので

〇〇のクラス

韓国語教室で決まっているので

イタリア語講座

図書館の帰り

趣味の会の会場

自分でみつけた(散歩で)

ハーモニカ教室開設時

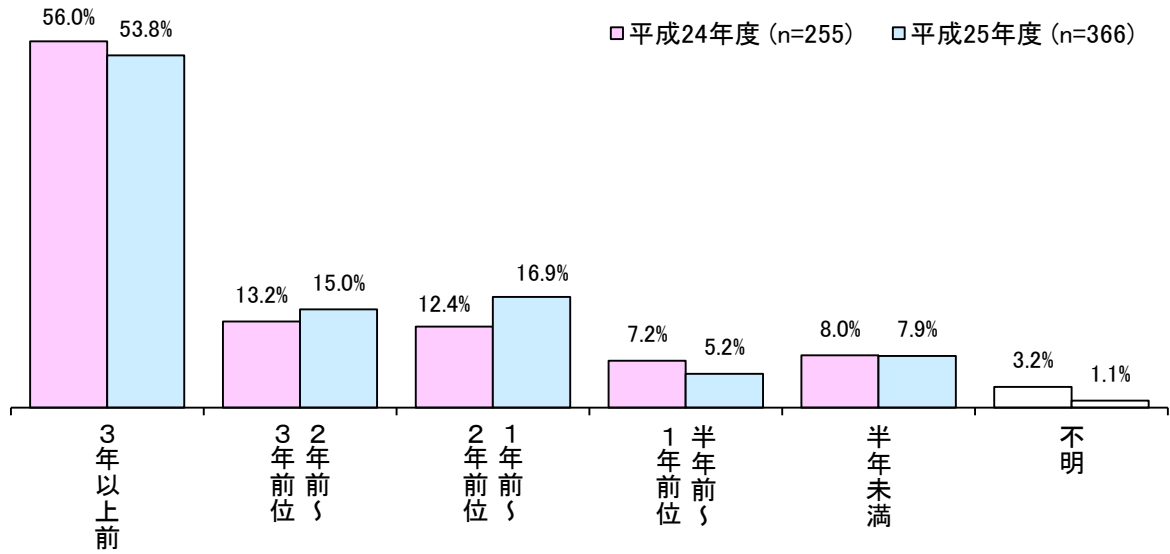
サークル

サークル

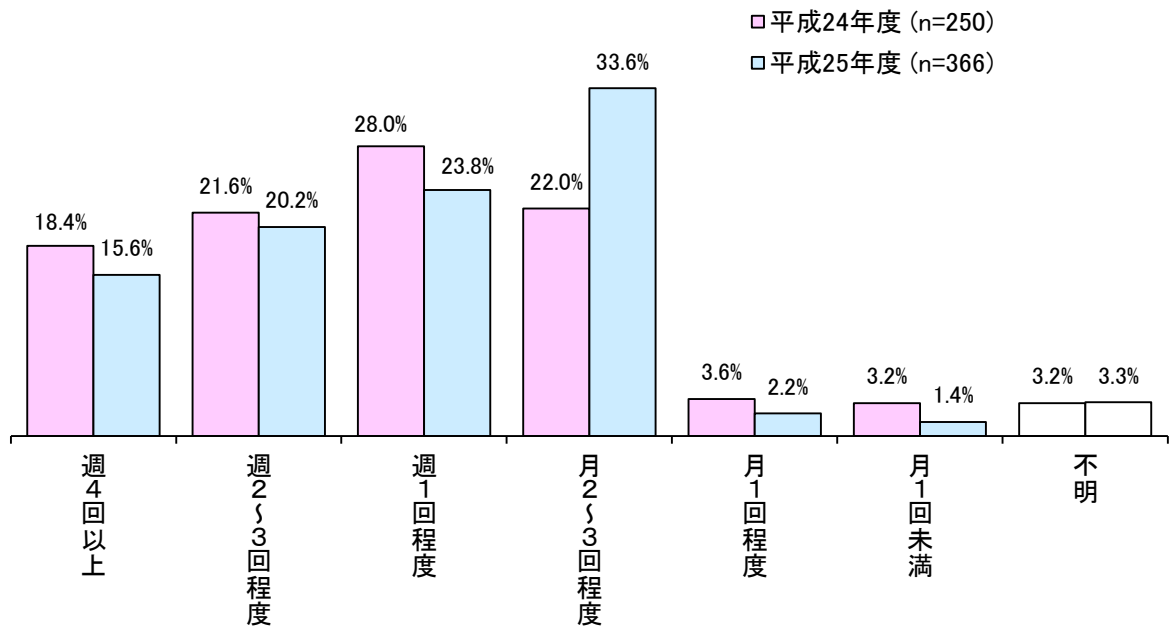
講座に参加のため

家が近いから

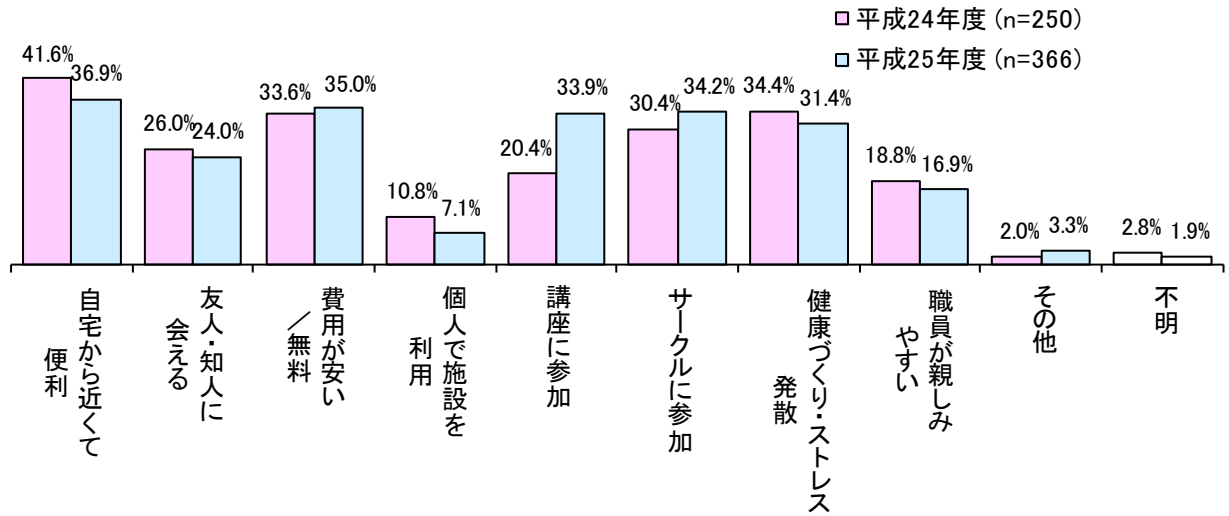
(3)センターの利用開始時期



(4)施設の利用頻度



(5)施設を利用する理由

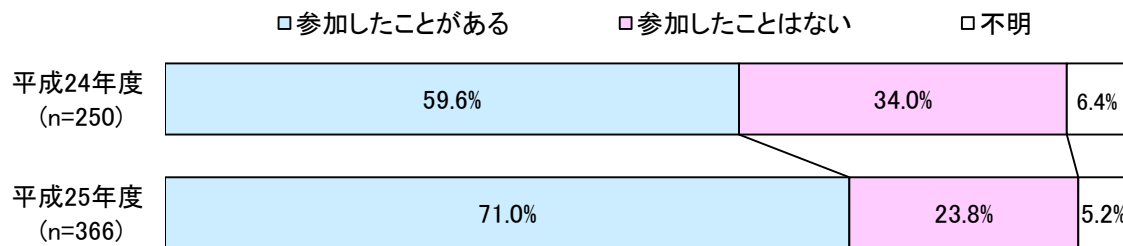


(その他)

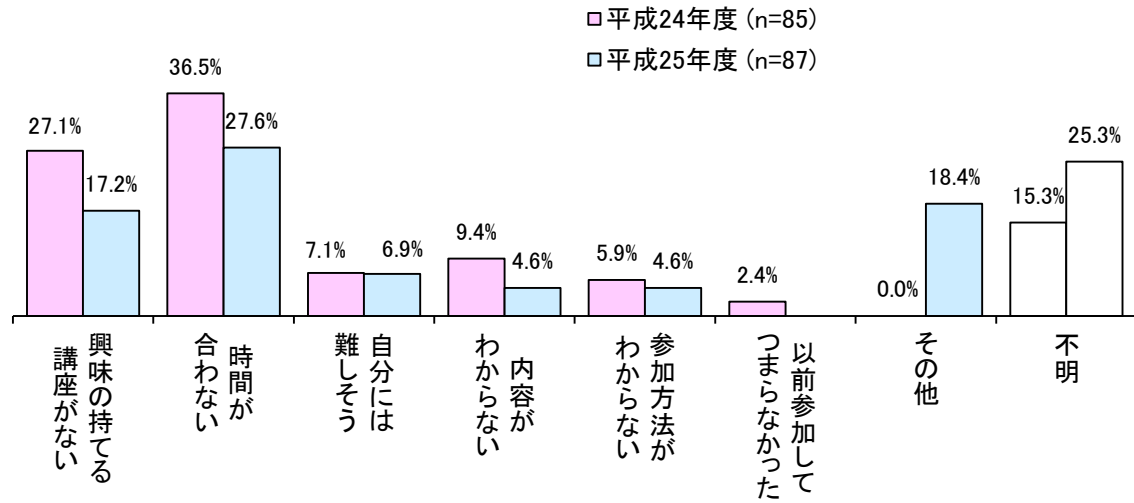
- ヘルストロン、マッサージ機血行をよくする
- ヘルストロンに来ています
- 入浴
- ヘルストロンマッサージ
- 韓国語教室
- 体操の先生が良い
- 風呂の利用
- 清けつです
- 問1による
- 風呂の設備
- 自転車

(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



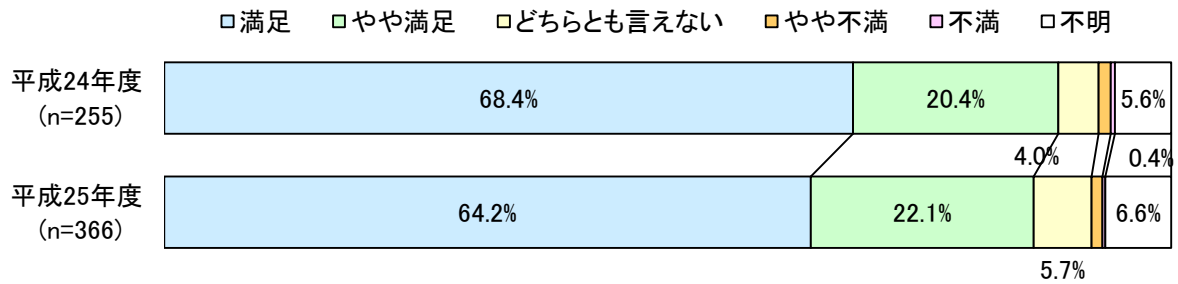
(ご希望の講座内容)

今、体調をくずしているので
 別のところで麻雀、フラ等やっているののでいそがしいです
 家からとおい
 囲碁講座
 コントラクトブリッジ希望
 他の施設ではほとんど全ての行事に参加し、会議にも出席したが、逆に生意気
 ととられ、誤解されたのでこりました。ですからここでは一切行事には参加し
 ません。
 ナベさんの講座
 麻雀

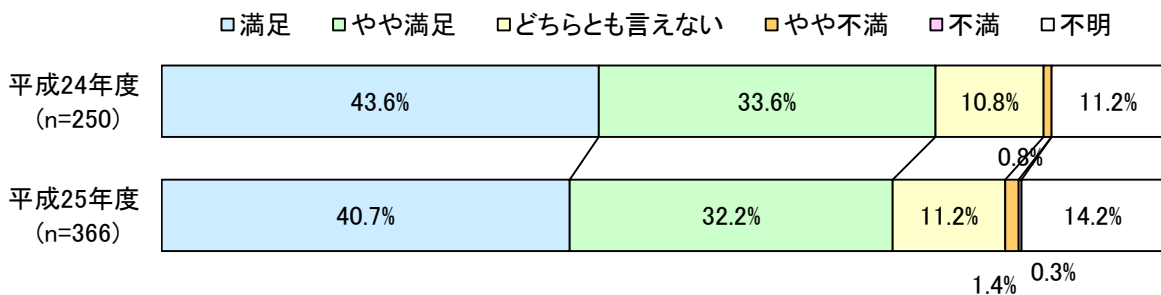
(7)センターの総合満足度



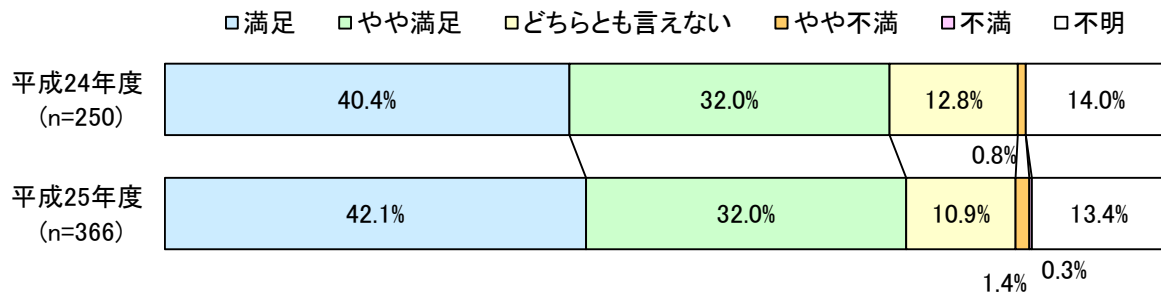
(8)センターの運営について／センターの清掃



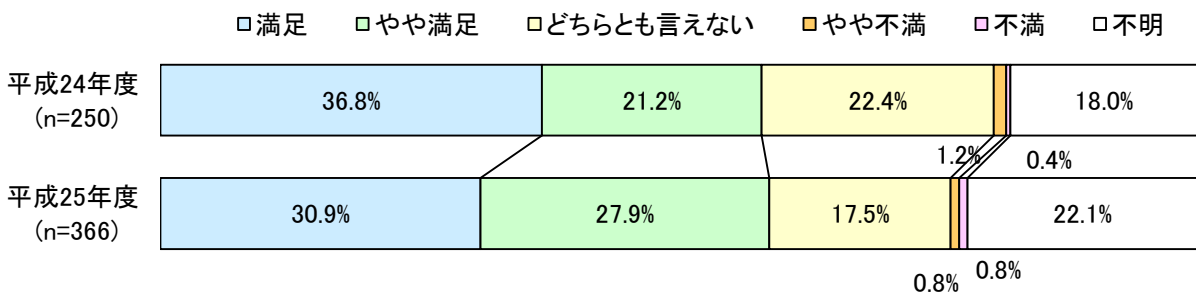
(8)センターの運営について／案内表示や注意事項のわかりやすさ



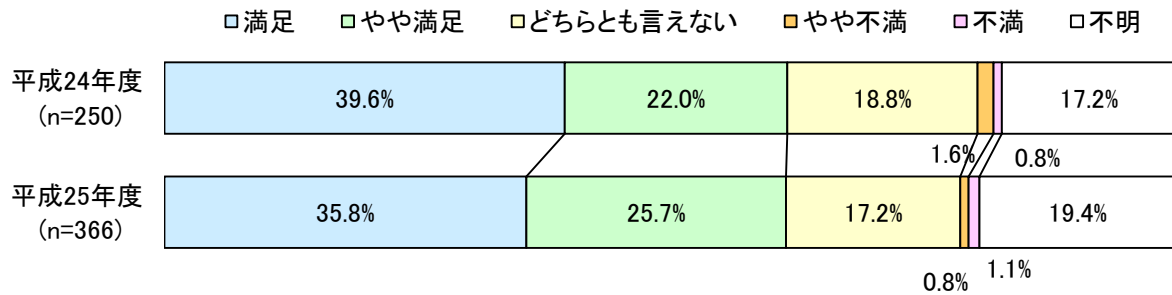
(8)センターの運営について／お知らせのわかりやすさ



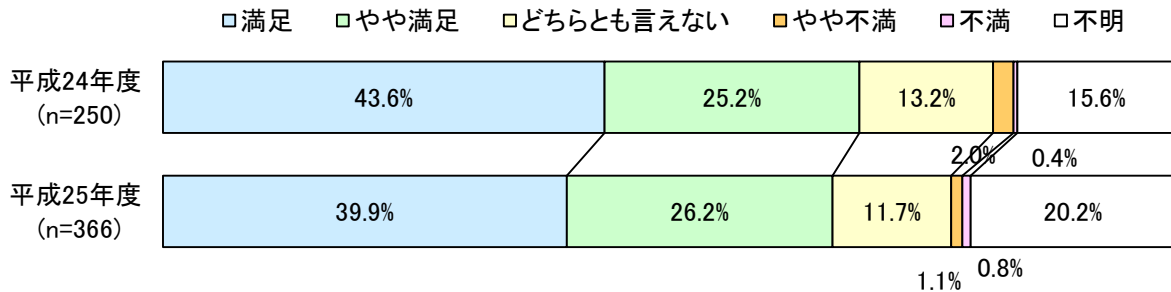
(8)センターの運営について／質問・要望などの伝えやすさ



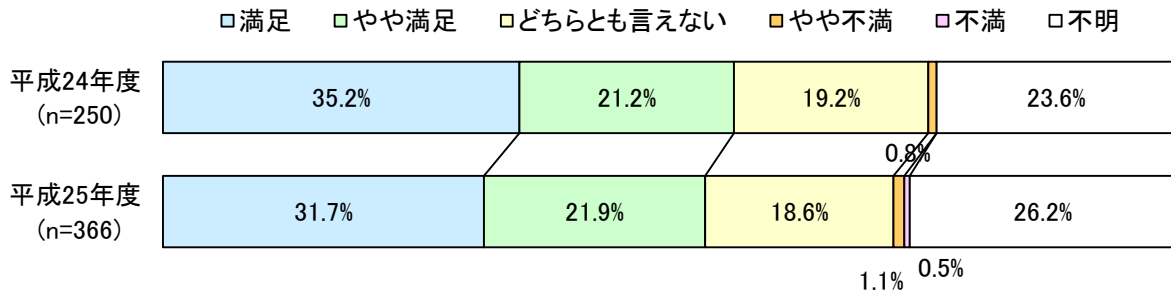
(8)センターの運営について／質問・要望などへの速やかな対応



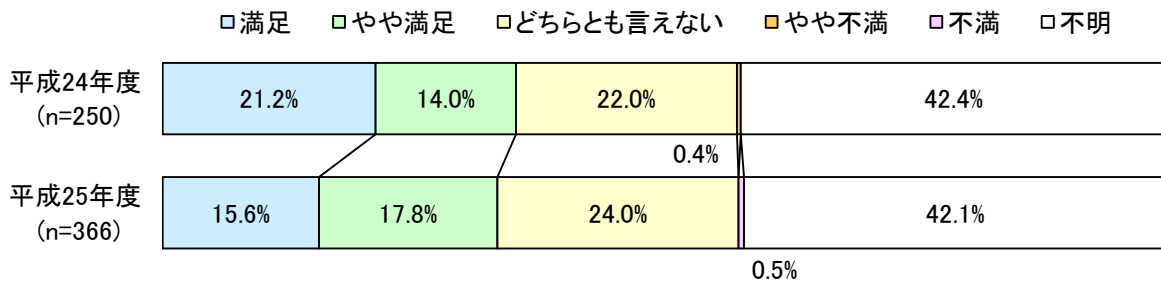
(8)センターの運営について／利用者への対応の公平さ



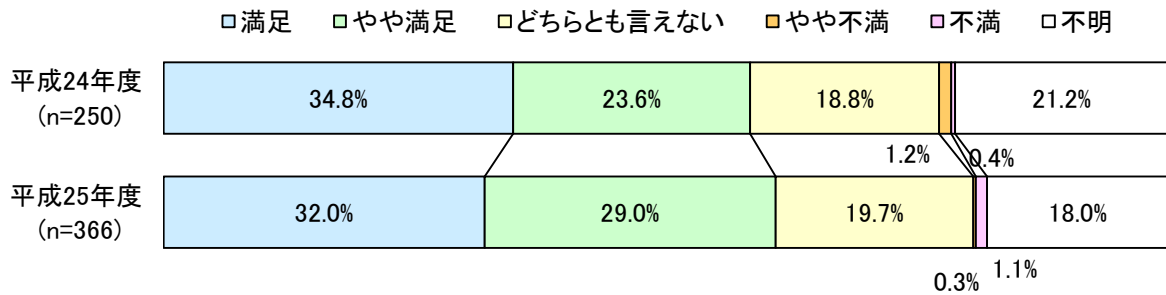
(8)センターの運営について／個人情報保護への取組み



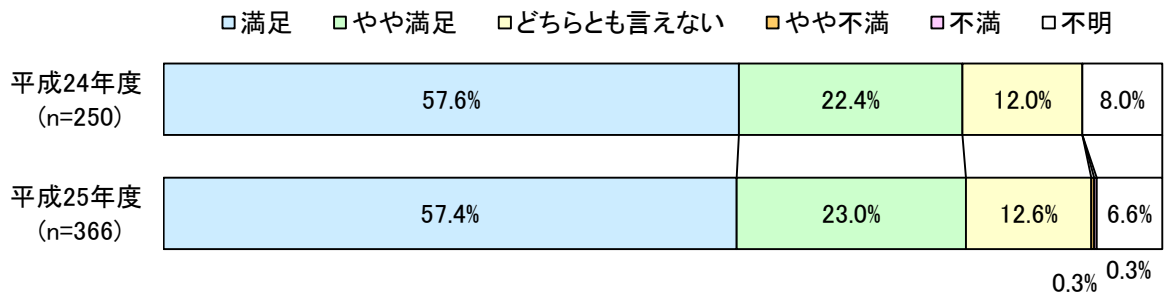
(8)センターの運営について／ホームページでの情報提供



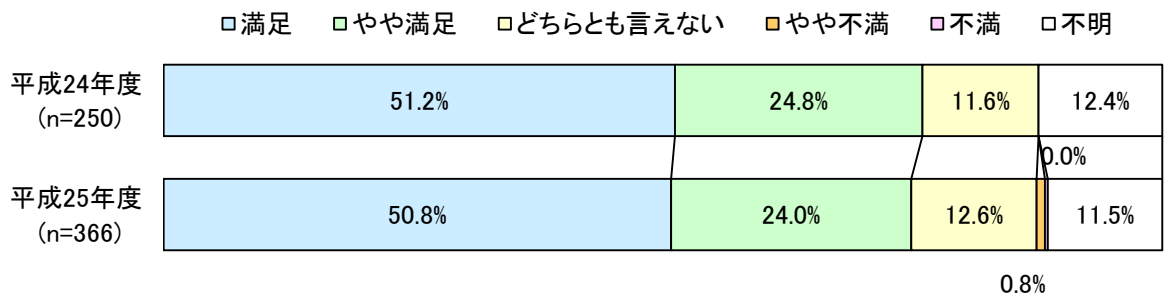
(8)センターの運営について／センターの運営全体について



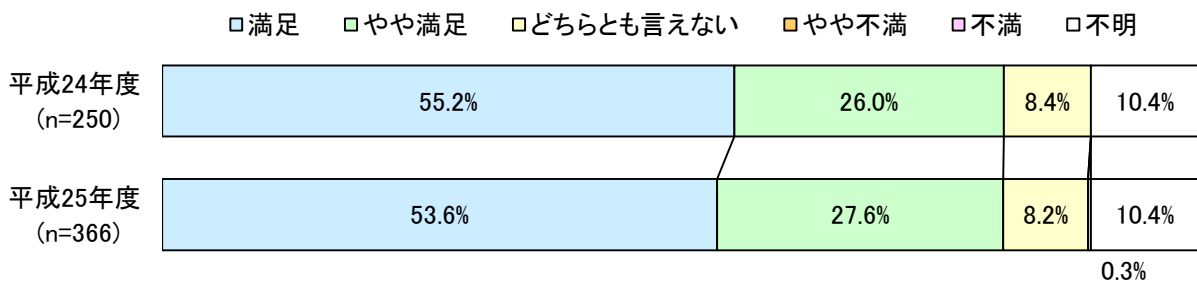
(9)施設の職員について／職員の服装



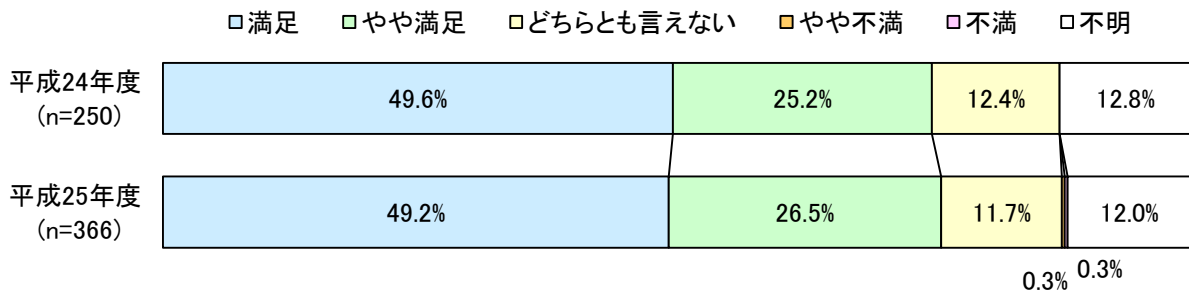
(9)施設の職員について／積極的に挨拶や話しかけたりしている



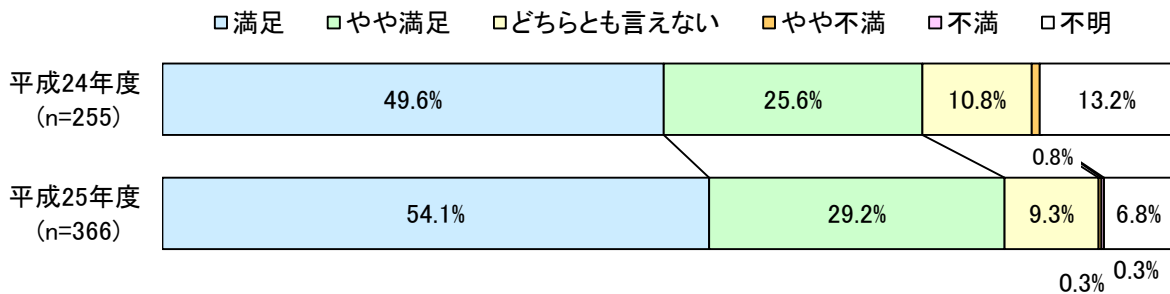
(9)施設の職員について／職員の言葉遣いの丁寧さ



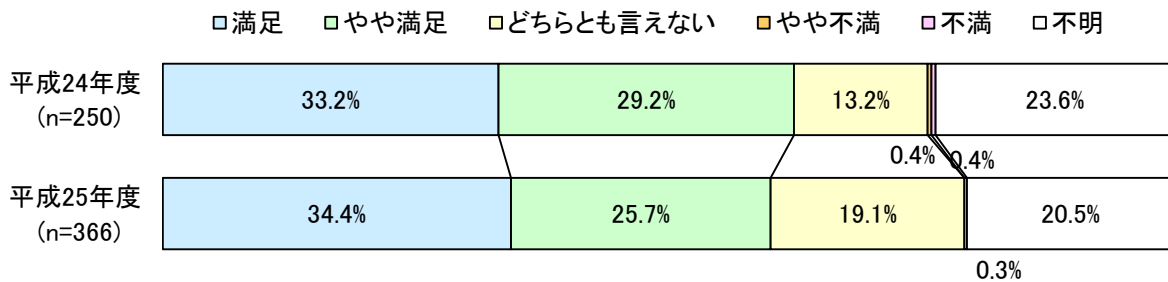
(9)施設の職員について／職員の説明などの話のわかりやすさ



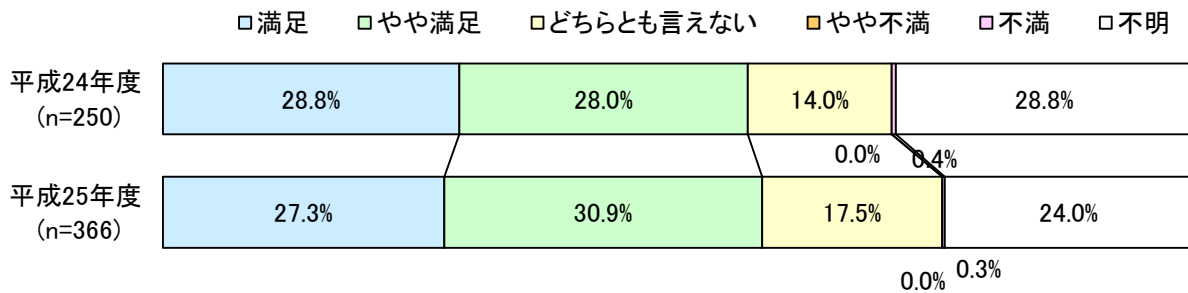
(9)施設の職員について／職員の対応全体について



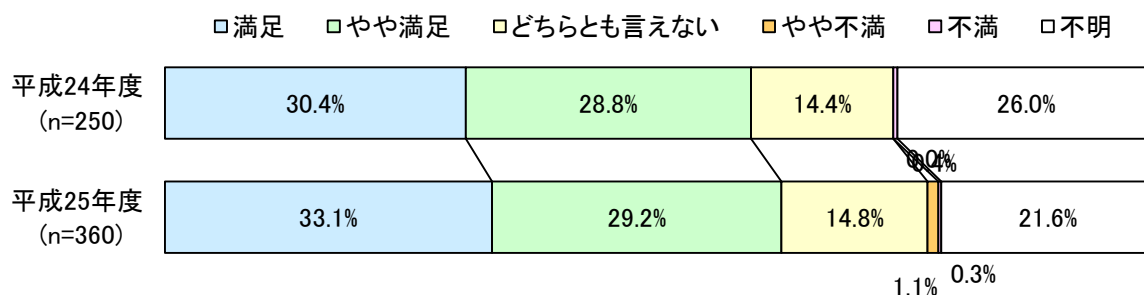
(10)施設を利用した効果について／健康状態の改善



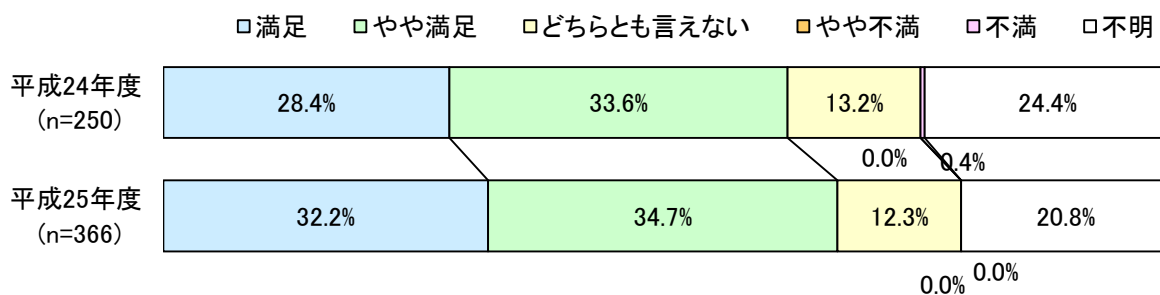
(10) 施設を利用した効果について／ストレスや不満の解消



(10) 施設を利用した効果について／家族以外との交流



(10) 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



問 10 センターへのご意見・ご要望

(感謝のお言葉)

- ・お世話に感謝しております。
- ・現状で満足してます
- ・感謝してます
- ・特になし。同意見 (8 件)
- ・以前より雰囲気明るく運営の主旨が明快になって来たと思う
- ・いつも心配していただいて、うれしく思います。
- ・入会して 1 年余り皆さん(職員の方達)がとても親切で毎日センターにくる事を生きがいに頑張っております。ありがとうございます!!!
- ・センターにきて元気をもらっている
- ・職員の方のテキパキ態度が気持ちいいです。
- ・職員さんは非常に親切に話しを聞いてくださったりわからないことなど教えて下さいます
- ・お陰様で来るだけでも運動になり、丈夫で元気になりました。
- ・色々時間があれば利用したいと思います
- ・ありがとうございます。健康体そう(火、金)エキササイト体そうも 80 代の方が頑張ってます。私もそれまで出来るかなって思ってます
- ・「お年寄りの扱いかが大変」とお察しします。

- ・やや満足しています
- ・目黒にこんな良施設があって幸せです。
- ・非常時の待応が良い。大雨、雷の時5時をすぎても親切にしてくださいました。
- ・よろしいございます。
- ・今のままで楽しいです
- ・文化祭、体育祭、納涼祭等少人数の職員でよく活動していると思う。
- ・皆様方が明るい
- ・非常にウレシイ所であります。近くでもあり、良く利用させていただいており幸いです。有りがとうございます。
- ・講座から自主グループへ楽しんでいます
- ・講座、サークルに参加しているときは無中で手足口目を動かしているのも終るとどっと疲れますが楽しさの方が勝って来週又こようネと気分がワクワクします
- ・満足しています
- ・現在はよく対応してくれるので特にない。
- ・今のところ特にない。今回利用するまでセンターを知らなかった。
- ・いつもありがとうございます
- ・センターを利用させていただいてから、毎日、充実した生活を過しております。
- ・近くに、センターが有り、ラッキーです。
- ・家にいるとストレスがたまる事がありますが施設にくると明るく元気になります。
- ・日頃お世話になっています。皆様ご親切で感謝です。1人暮らしなのでセンターにくるとストレス解消になるし友人、知人に逢えるので楽しみです。講座もとても良いです。役に立ちます。勉強もさせて戴いています。この様な施設は絶対に存続させて下さい。
- ・ヨガを希望したい。・金曜日 14:00 からの体操も楽しみにしております。(シルバーの仕事をしているため申し込が不要な事が大変助かります。

(回答)

いつもセンターをご利用いただきありがとうございます。今後も皆様にお喜びいただけるような運営を目指してまいります。

皆様からの感謝の言葉を活力とし、これからも地域に根差した、地域に貢献できるセンターになれるよう努力してまいります。

今後ともご支援、ご鞭撻のほど宜しくお願いいたします。

(ご意見・ご要望)

- ・利用者の巾が広いので、大変と思いますが、この設問の仕方が、あまりに画一的なので、答えるのに困る事項が多かったです。

(回答) 設問に関してのご意見ありがとうございます。特に無回答が多いものについては来年度に向けて改善していきます。

- ・お風呂は週2回入りたい

- ・お風呂の利用を週2回位の余裕があれば尚よいと思う。3:15まで延長してほしい
(回答) 入浴に関しては曜日によって利用人数の少ない曜日もあるため、回数を増やしたいとお気持ちはお察しします。現状では目黒区の浴場組合との取り決めがあるため回数を増やすことは難しいです。ご理解のほど宜しくお願いします。

-
- ・利用者は全員高老者なのに、1人丈ややきつい方が居られます。注意する時は、少しの配りよが欲しいです。ヘルストロンの件で
(回答) 職員の対応についてはマナー研修などを開催し改善を図ってまいります。

-
- ・コピー器が有ると便利
 - ・コピー機があれば助かると思います
 - ・センターにコピー機がほしい
 - ・コピー機がほしい。
 - ・センターにコピー機が設置されていないのはとても不便。(わざわざ外出して資料のコピーをしないと行かないので、大変不便)・隣室での騒音は迷惑(音の出るサークルは、端の部屋にして下さい)
 - ・コピー機が有ると良いと思います

(回答) コピー機の件につきましてはたくさんご意見を頂戴し、ありがとうございました。この件につきましては昨年度の利用者懇談会でも上がった意見になりますので回答が重複してしまっていますが、1つは設置するスペースの問題(消防法で通路には設置ができない)、2つ目は費用の問題(採算が取れない)、3つ目は収益事業ができない等の問題があり設置が難しいためです。ご不便をお掛けして申し訳ありませんがご協力のほど宜しくお願い申し上げます。

-
- ・文字が小さい見づらいい
(回答) できるだけ皆さんの情報を提供できればと考えておりましたが、今後は構成や文字の大きさにも配慮して広報誌やポスター、講座の資料を作成していきます。

-
- ・語学教室をふやして欲しい。
(回答) 現在センターには英語、韓国、イタリア、ドイツ語などのサークルが活動していることもあり、今年度の語学講座の予定はない状況です。可能であれば、既存の活動サークルをご紹介します。

-
- ・楽しく参加させて頂いております。編み物の講習があるといいのですが、編み物は一回で仕上げるわけにいかないのですか
(回答) 現在のところ講習会の予定はありませんが、2年前にセンターの講習会から立ち上がった「あみあみ」や既存の「マーガレット手編みの会」というサークルがありますので、宜しければご紹介させていただきます。

-
- ・健康応援体操をもう1日ふやして下さい。多数の方の意見です。
(回答) いつも健康応援体操にご参加いただきありがとうございます。ご意見に関してですが、今年度の健康応援体操は火・金の週2回年間99回の開催を予定し

ております。訓練室に関しては、区の介護予防事業と共同で使っている関係もあり、これ以上の特定曜日と時間を年間で抑えることが困難である点、一番大きな理由としては、回数を増やした場合の講師料（1日増やした場合約50日分）が発生してしまうため現状では難しい状況です。ご理解のほど宜しくお願いいたします。

・時間をきめたら守もってほしい

（回答）ヘルストロンやマッサージ機の時間ということで宜しいでしょうか？ご意見の通り、ヘルストロンは20分としてメーカーから指導されています。1日20分以上利用しても効果に変わりはないとのこと。長時間の利用で体調を崩された方もいるようなので、皆様には1日20分を目安にご利用をお願いしております。ただし一部のご利用者の中には、20分では効果がないと長時間利用しているとの報告も上がっています。センターは公共の施設でありルールがあって成り立っています。その点をご理解いただき、全員が気持ちよく利用できるようにご協力をお願いします。

・風呂場のいすは低い物を増やして下さい。洗面器は大きい物を増やして下さい。

（回答）ご不便をお掛けして申し訳ありません。お風呂の備品に関しては古いものから順次入れ替えて参ります。

・集会室の確保が難しい

（回答）現在センターに登録している団体は39団体あり毎月の稼働率が今年度平均で75%を超えております。そのため、以前よりは確保が難しくなったのは事実です。ご不便をお掛けしますが、施設の有効利用の観点、そして公平平等に利用の機会を提供しなければいけない点をご理解いただき、今後ご利用いただければ幸いです。

・教室で親睦のため会食が出来るようにしてほしい

（回答）集会室に関しては午前・午後の連続利用のみ食事が可能です。ご不便をお掛けしますが、宜しくお願いします。

・部屋は書類を持っていないと開けてくれないので、使用する事がわかっているなら開けてほしい。

（回答）集会室の利用に関しては「集会室利用承認書」を確認して使用時間の10分前からの開場がルールとなっております。ただし、何らかの理由で承認書が時間に間に合わない場合は、集会室開場時間を過ぎた段階で、会員の方のお申し出があれば開けることになっています。それ以外の時間帯につきましては、トラブルの原因にもなりますので開場できないことをご理解ください。

・週1回お風呂を利用しています。受付近くロッカーあたりまで手すりがついていると安全に歩けます。

（回答）ご意見ありがとうございます。皆様の安全のために、設置を検討させていただきます。

・会員証チェックのよりよい方法を考えて下さい

・カードをみせるよういわれるがとても嫌。信用でなっているのでは

(回答) ご気分を害してしまい申し訳ありません。もちろん利用されている皆様を私達も信用しております。しかしながら現在、センターに登録されている方は何千人とおり、お一人おひとりのお顔を覚えることは不可能でございます。例えば人気のヘルストロンをご利用される場合に区外の方、60歳以下の方であってもチェックをしない場合利用できてしまいます。センターとしては、そのようなことが起こらないように今後も入館時のチェックを継続していきます。ご理解のほど宜しくお願い致します。

・映画の会を有料でもいいから月に1回程上映してもらえると助かります。手料理の会高齢者向きの月一回の会に(年金者組合加入)参加してますがとてもプラスになっています田道センターでは無理でしょうか?

・月1回位料理教室簡単な物。年令があがった人がおちいりやすい栄養をとれる料理を

(回答) 毎月の映画上映に関しては、著作権の問題から発生するレンタル費用が掛るため毎月難しいのが現状です。また料理教室に関してですが、センターに調理室がないため、ご希望に添うことが難しい状況です。ご理解のほど宜しくお願いいたします。

・極力各種講座の開催可能日を確保すること及び部屋数の拡充

(回答) 極力皆様の活動にご迷惑が掛らないように講座を企画して参ります。今後とも宜しくお願いします。

・冬トイレ冷い

(回答) トイレ内に関しても暖房が入りますが、時期によって多少の誤差が生じます。ご理解のほど宜しくお願いします。

・娯楽室の利用はいつでも同じ人間が使用している。従ってすごく上手。下手な人は仲々入れない。多様性をもたせるべき

(回答) 娯楽室に関しては終日開放スペースとして提供しています。そのため個々の利用者レベルまでセンターが把握をすることは難しい状況です。ご提案ですが、午前中は利用者が少ないため、有段者に気兼ねなく碁や将棋をお楽しみいただけたらと思います。ご利用お待ちしております。

・利用する団体が多いので仕方がないのですが、2部室予約できないのが残念。午前午後を使う時など、そのまま使用できず、一度昼に部屋から出るのは考えて頂きたいです。

(回答) 午前午後を通して部屋を使う場合は、そのままお貸出ししております。詳しくは職員までお尋ねください。

・駐車場を無料にしてほしい

(回答) 駐車場に関しては平成17年11月より有料となっております。公共交通機関を使うことで、環境配慮にご協力いただければと存じます。

・「高齢者」という呼び名に抵抗がある。カタカナ語の氾濫はいいこととは思えないが、

ここは「シニア」の方が軽やかでは。

(回答) ご意見ありがとうございます。呼び名に関してご意見があったことを区にしっかりと報告させていただきます。

• もっと自由にカラオケやもよをし物を意見交換するべきである

(回答) 現在、定期的にカラオケやヘルストロンについての意見交換会を行っています。ご参加お待ちしております。

• 講座終了後、何らかの形で勉強を継続させながら、ボランティア活動につながることを希望します。

(回答) 現在センターでは、ボランティアの養成・育成に力を入れております。今後ともボランティアセンターとの共催事業や養成講座を開催していきますのでご参加いただければと思います。

• 看護婦さんの人員が少くない?!

(回答) 看護職の配置日数に関してですが、平成 21 年度は 115 日に対して年々配置日数を増やし平成 24 年度は 170 日となっております。特に水、木、金曜日に関しては毎週健康相談を開催しておりますので、ご利用ください。

• 職員の質にはずい分差がある。人数が多いので仕方ないかも知れないが、質の向上を求む!ずい分良い方もいらっしゃるの事実です。

(回答) ご意見ありがとうございます。今後も職員レベルを向上させるために研修などを開催し改善を図っていきます。

• ハモニカのサークルヘルームの確保をお願いします。

(回答) 大変申し訳ございませんが、部屋の確保については各サークル様にお願いしております。ご理解のほど宜しくお願いします。

• 3 階の健康器具を自由に使わせてください

(回答) 3 階の筋トレマシンに関しては、特殊な機械になるため安全に配慮し専門のスタッフを配置する以外の使用を区から認められておりません。ご理解のほどお願いします。

• マージャン教室(初めて)の開催などは、検討の余地はありませんか?

(回答) 麻雀に関しては、スペースと道具の問題があり、現在のところ開催の予定はありません。ご意見があったことは区へ報告させていただきます。

• 時々催し事で教室が使えない時がありますが止むを得ないと考えておりますが、催事後かたづけをなるべく早くして、使える様に願います。

(回答) お祭りの後の片付けに関してですが、皆さんがお部屋を使えるように終了当日に現状復帰を行っておりますので、ご安心ください。

• 2F 利用してるが、利用証を見せる事に対して、人(職員)によって異なり徹底していない。利用書忘れた時の記入用紙を簡素化して欲しい

(回答) 利用者の提示についてご意見をいただきありがとうございます。統一した対応ができるように指導してまいります。また忘れた際の記入用紙に関してですが、お風呂利用の方を基準として考えているため細かいところまで聞いて

おります。今後は利用に応じて簡素化できるように改善を図っていきます。

- ・年中無休及び時間の延長、希望特定の有力者だけのゆうぐうはダメ

(回答) 現在のところ条例で開館時間が決まっているため、変更は難しいですが、貴重なご意見として区へ報告させていただきます。

- ・風呂えの要望、前のように月曜日しろ。15年利用。入場者が少いのはPR不足である。

(回答) 皆様の安全に配慮し平成23年度に月曜入浴を廃止し火、水曜日に統合させていただきました。一時的には人数が増えましたが、現在も減少傾向にあることから、ご意見のように今後さらにPRをしていきたいと考えています。ご協力のほど宜しくお願いします。

- ・うわさ話なので確かではないが、常時来館している方々で、他人のうわさ話をするので、来館するのがいやになったとか、耳に入ります

(回答) ご意見ありがとうございます。確かに噂話好きな方がいらっしゃるようです。気になる方は職員までご相談ください。

- ・私にはとても良いのですが、時どき自分の事しか考えないでかってな行動を取る方(テレビの私物化、温度の調節)みんなに合せて過す事が出来ない人がみうけられるのがザンネンです。

問題行動がある方の対処が難しい。職員さんからの紹介で入会される

(回答) ご気分の悪い思いをさせ申し訳ございませんでした。今後そのような方がいた場合は職員までご連絡ください。

- ・老人いこいの家でアルバイトをしています。利用しても良いのでしょうか(講座に?)職員は駄目と言う方がおりますので…

(回答) センター職員の講座参加は認めていませんが、老人いこいの家職員の方に関しては特に取り決めはありませんので、ご参加いただければと思います。

- ・風呂について・きめられた日に、用事ができて入浴できない場合は、他の日に利用できるように希望します。・祭日の日の振替日に利用できた昔の方法の復活を希望します。

(回答) 入浴曜日に関しては、地域ごとに分かれており希望日に振り替えた場合に管理ができなくなってしまうため現状では出来かねます。また祝日の振返りに関しては月曜入浴のためにできた措置であったため同時に廃止となりました。ご理解のほど宜しくお願いします。

- ・ヘルストロンの使用方法について使用経費が同じであるので使用者がいない時は使わないでほしい。健康度は人によって違うので20分間では効果がない人もいます。

(回答) 現在センターに設置されているヘルストロンは使用ごとに電源を入り切りするタイプではなく常に通電状況にしておくタイプであることをご理解ください。また健康度は人によって違うことは分かりますが、設置メーカーから1日20分という指導を受けております。そのため20分以上利用している方に

対しては今後もお声掛けさせていただきます。公共の施設であることをご理解ください。

- ・ ①女湯を大きくすること。②卓球が出来るようにして欲しい

(回答) ①お風呂の大きさについてですが、スペース、費用、利用人数を考えて現在のところ大きくする計画はございませんので、ご理解のほどお願いします。

②の卓球についてですが、要望として区へ報告させていただきます。

- ・ 職員の見回りはフロばかりです。長時間を一人で利用する人への認識がありながら見ぬふりしていて、指導がされない。管理不足です。

(回答) センターで一番危険を伴うのは入浴であることから、特に一人入浴時には注意して見守りをしております。しかしながら職員の人数にも限りがあり行き届いていない部分についてはお詫び申し上げます。今後もお気づきの部分がありましたら職員までお声掛けください。

- ・ 測定器を2～3ヶは用意しておいてほしい

(回答) 測定器とは血圧測定器のことで宜しいでしょうか？浴室ロビーに関してはスペースの問題もあり、一台しか設置できないのが現状です。申し訳ありませんが順番でご利用いただければと思います。
