

〈職員向け〉

■でんどうタイムズを楽しみに待っているのですが、いろいろな場所（例えばコンビニやスーパーマーケット、駅、コンビニ）にたくさん置いていただけたら、便利でうれしいです。

回答

ご意見ありがとうございます。これまでは区立施設を中心に広報誌やポスターの設置依頼をしておりましたが、今年度は近隣の町会や病院、商店等にご協力いただき、ポスター等の設置個所を拡大しております。「でんどうタイムズ」がより多くの区民の方に届くよう、これからも広報活動に取り組んでまいります。

■ヘルストロン横のテレビはドラマはやめてニュースやスポーツ等にしてほしい。チャンネル管理は職員がしたほうがよい。

回答

ご意見ありがとうございます。館内に設置しているテレビは3箇所すべてご利用者の皆様にチャンネルの管理をしていただいております。譲り合っただけでご利用いただくようお願いしております。ただし、トラブルとならぬよう、今後ご利用状況を把握しながら対応していきたいと思っておりますので、お困りのこと等ございましたら職員までご相談ください。

■利用者の意見のみではなく、センターの考え方でやり方、方針を決めることも必要。特にカラオケ。

回答

ご意見ありがとうございます。カラオケ利用者懇談会では、実際に利用される方が気持ちよく利用できるよう、皆様のご意見を反映させながらルールを決定してまいりました。今後もしっかりとセンターの方針をお示ししながら皆様方と意見交換をさせていただきたいと存じます。

■難聴者への配慮が少しあるとよいです。説明の方ゆっくりひと言ひと言発音をはっきり言う、ゆっくり落ち着いて話す、口の中でもごもご話さない、大声を出す必要はない。

■報告事項があるとき、高齢者は難聴になっているのでマイクを使用してほしい。聞こえない人が多い。

回答

配慮が足りず、大変申し訳ございませんでした。司会・進行等の際は、ご指摘いただいた点等を十分気をつけるよう指導してまいります。マイクに関しては、講座の規模に応じて使用しておりますが、その他の講座でも可能な限りマイクを準備いたしますので、講座中、声が聞き取りにくい等がございましたら、お近くの職員までご遠慮なくお申し付けください。

■ 毎回アンケートに書いても実行のほうはいまいちで意見、要望は書きたくない。アンケートの結果・要望内容は発表してほしい。

回答

いつもアンケートにご協力いただき、ありがとうございます。アンケート結果の公表について皆様への周知が不足しており申し訳ございません。毎年行っている「満足度アンケート」は、集計結果・自由意見欄の回答を、館内およびホームページへ掲載、また利用者懇談会でご報告させていただいております。講座終了時に実施するアンケートにつきましては、集計後に振り返りや分析を行い、センター運営の参考にさせていただいております。皆様には大変お手数をおかけしますが、今後ともご協力をお願いいたします。

■ 集会施設の予約システムがよく解らないのと、パソコンとかできないのでとても大変です。細谷さんがいらした時はとても面倒をみてくださり助かったのですが、後任の方（若い方）あまりお助け下さらないので困っています。

回答

職員の対応に関しまして、ご不快な思いをさせることがあり、お詫び申し上げます。皆様のお気持ちへの配慮を欠かさず、丁寧な対応を心がけてまいります。職員研修等にも力を入れ、皆様が気持ちよく利用できるセンターを目指して努力いたします。

■ 前はカードを見せてくださいと追いかけてきていましたが最近はなくなりホッとしています。お互いに信じていたので悪さはないと思いますので。

回答

ご意見ありがとうございます。今後もセンターご利用の皆様にはお手数ですが利用証の提示をお願いしてまいります。毎年高齢者センターには多くの方が登録されており、平成 25 年度は 900 名以上の新規登録がございました。施設の構造上、どなたでも入館できてしまうため、利用証をご提示いただかないと対象者の把握が困難です。災害や事故発生時の迅速な本人確認、また防犯対策にも繋がるため、今後ともご協力のほど宜しくをお願いいたします。

〈ご利用者間〉

■ 利用者がどうしても常連に偏ってしまっている。たまに利用しても座る椅子も気にしてしまう。

■ 利用する人が決まっていて、いつも同じメンバーでグループになっているところもあり、2、3カ月前にはじめてきてなかなかなじまずマイペースで来ています。

■ 仲間同士のグループが勝手な行動をする。

■ マッサージおよび浴室の受付がある部屋で大きな声の話はやめてほしい（テレビの音が人の声で聞こえない）

回答

ご意見ありがとうございます。皆様に快適にお過ごしいただけるよう職員がフォローいたしますので、気になることがございましたらお気軽にお申出下さい。

- マッサージで順番のカードをとり、その後ほかの稽古の都合で帰るのはやめてほしい。
- ヘルストロンで席が空いていて電気が流れているのが勿体ないといひ座るのはやめてほしい。
- すべて決まりがあるのでそれに従って利用者は利用してほしい。
- カラオケとマッサージやヘルストロンのかけもちはやめてほしい。

回答

ご意見ありがとうございます。ご利用者の皆様にルールを守っていただけるよう、周知を徹底してまいります。

- 娯楽室（碁）がいつも同じ人で新しく入りにくい。初心者にも入りやすくしてほしい。

回答

ご意見ありがとうございます。毎年5～6月に、娯楽室利用者と囲碁サークルのみなさんの交流を目的に「囲碁大会」を開催しています。毎年大変好評をいただいておりますので、ご参加いただけると幸いです。また、娯楽室は特に午後が大変混雑している状況ですので、午前中ですと人も少なく気兼ねなく碁や将棋をお楽しみいただけると思ひます。ご利用お待ちしております。

〈講座関連〉

（健康応援体操について）

- 毎週金曜日の健康応援体操に参加しているが、1度5分前にきたら定員40名を越えて参加できなかった。40名程度とし、45名くらいまでの余裕がほしい。
- 待たず、並ばずに受講できれば最高だと思ひます。
- 私は電車、徒歩と遠くから来ていて満員になってしまったら残念なので早めに来るようにしていますが、できればもっと参加人数を増やしていただけたら嬉しいです。

回答

ご意見ありがとうございます。H26年10月より新たに1クラス増やすと同時に登録方法について見直しを行ったため、現在、状況は改善しているかと思ひれます。ご不便をおかけして申し訳ございませんでした。なお、3F機能訓練室は最大収容人数が40名となっているため、これ以上定員を増やすことはできかねますので、ご了承ください。

- 以前、高尾先生の脳トレ教室がセンターであり、ありがたく思ひておりましたが、最近場所を借りられないので残念でなりません。またここで開始していただきたい。
- パソコン・タブレット講座をつくってもらいたい。■ フラダンス教室をぜひやってほしい
- 以前、らくらくスマホ講座に参加、大変良かった。新しいことに関するの分かりやすい講座、生活便利困りごと相談など希望。
- 講座がずいぶん減っているようで役に立たない。

回答

講座に関しまして沢山のご意見ありがとうございます。可能な限りお応えしていきたいと思ひます。パソコンやスマホ講座は定期的で開催していますので、ぜひお申込みください。これからも様々な講座を企画してまいりますので、ぜひ毎月発行の「でんどうタイムズ」をご覧ください。

■3階の体操室を区と協力して体操などできるように開放してほしい。

回答

ご意見ありがとうございます。ご意見があったことは区へ報告させていただきます。現在、3階体力増進室および機能訓練室は、開放や貸出しとする予定はございませんので、3Fで実施しているセンター事業や、目黒区地域ケア推進課主催の体操講座等にご参加いただけると幸いです。

〈施設関連〉

■コピー機の設置をお願いしたいと思います（同意見 1）

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。

■マージャンを認知症防止に設置してほしい。

回答

麻雀に関しては、スペースと道具の問題があり、現在のところ設置の予定はありませんが、今後講座等を企画する際の参考とさせていただきます。ご意見ありがとうございます。

■マッサージ機を2台にしてほしい。

■マッサージやヘルストロンを利用したいがいつも混んでいて利用できないで帰るのが残念です。

回答

ご不便をおかけして申し訳ございません。予算と設置場所の都合上、マッサージ機やヘルストロンの増設は難しい状況です。ご期待に沿えず、大変申し訳ございません。

■仕事の都合等、止むを得ない事情があった場合、申請により入浴を1年単位等で変更してくれるとうれしい。

回答

ご意見ありがとうございます。浴室のご利用に関しまして、ご不便をおかけして大変申し訳ございません。入浴利用者は年間1万5千人近くいらっしゃるため個別の対応が難しく、現状は、どのようなご事情があっても曜日の変更等は受付けておりません。ご了承ください。ただし、いただいたご意見は区へご報告させていただきます。

■一年過ぎてだいぶんなれて来ましたがきそくが多くて……年寄笑うな我行く道ぐずで忘れっぽくて自分でも困っています。やさしく接して下さいませ。

回答

ご不便をおかけしまして申し訳ございません。多くの方がご利用される施設であるため、皆様が公平・平等に施設をご利用いただけるようルール等を設けさせていただいております。分かりにくい点等がございましたら、ご案内させていただきますので、お気軽に職員までお声がけください。

■傘立てを1階のエントランスに置いてほしい。2階がっぱいの時があるので。

回答

ご意見ありがとうございます。1階への傘たて設置につきましては、複合施設となるため、他事業所にご報告させていただきます。高齢者センターご利用のみなさまには、2階エレベーター前の傘たてのほか、集会室内にも傘たてを設置いたしますので、サークルや講座でご来館の方はそちらもご利用ください。

■朝 9 時前に集合する人のために受付にヘルストン、マッサージ機への記入が出来るように出しておいてほしい。自分がのれる順番がどうなっているのか非常に不安な時間です。9時に男女の人数をかぞえる意味がわかりません。

回答

ご意見ありがとうございます。当施設は開館時間が9時からとなっているため、受付も9時以降とさせていただいております。大変ご不便をおかけいたしますがご了承ください。また9時に人数のカウントをしている件ですが、高齢者センターでは来館者数を把握するため、1日を通して受付窓口でカウントをさせていただいております。ご理解のほどよろしくお願いいたします。

■お風呂の脱衣場所をもう少しきれいにしてほしい。

回答

ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。清掃担当者にも伝え、皆様が快適にお過ごしいただけるよう館内巡回・点検を強化し努力してまいります。もしもお気づきの点等がございましたら、恐れ入りますが職員までお申し付けください。

〈感謝のお言葉〉

■このような施設があるのは本当にありがたいことです。体力的なものもありますが、もう少し若いならば毎日でも来たいところですよ。いろいろな方とお友達になれますし一人でストレスのたまる時などはその解消にもなります。設備もマッサージやヘルストロンもあるし、特に入浴はありがたいです。お風呂からあがっても自宅のように寒くないし、ジャグジーなので疲れた所に水流をあてるを良くなります。バス停からだいぶ歩きますが、リハビリに良いと思っております。今後とも宜しく願います。

■大変楽しみに通っています。元気をいただいております。

■今後とも今の状態にて運営していただければ幸いです（同意見 1）

■楽しくまたよい先生で満足しています。

■いつも感謝しています。

■非常に有効に利用させていただいております。これからもどうぞよろしく願います。ありがとうございます。

■職員の皆様にはいつも親切に接していただき感謝しております。これからも宜しく願います。

■何も申し上げることはありません。申し分ないです。皆様へ感謝感謝の一言です。

■いろいろな企画に参加させていただいております。感謝です。

■目黒区にこのような素敵な会場があることに日々感謝しております。職員の方々のご苦勞に感謝いたしております。

■いろいろ参加できて感謝しています。

■毎日のように来たいが、医者通いで忙しく思うようには行けませんが、いとしい時間を過ごさせていただいております。

■高齢者センターという先入観で見ると位感で受取りがちですが、2Fの休憩場、ジャ場、講座教室、浴室ロビー、3Fでは体操用の大広場、トレーニングルーム、談話室とビリヤード、多数の会員がそれぞれ好みに合った友人を選び楽しめるよいセンターと考へます。職員一同の高齢者への気配りに感心しています。

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。私ども職員もご利用される皆様との交流を楽しみに管理・運営業務に従事しております。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。

この度は、アンケート調査にご協力いただきありがとうございました。

今後ともご利用にあたり何かご要望、ご意見等がございましたら、職員にお声かけいただくか、2階娯楽室前・大広間に設置してある「ご意見箱」をご活用ください。

これからも皆様にご満足いただけるような運営を行えるよう、職員が一丸となり一生懸命取り組んでまいります。今後ともどうぞ宜しく願います。

平成27年1月
目黒区高齢者センター