

平成 27 年度社会福祉法人奉優会
高福事業部 CS 調査 報告書

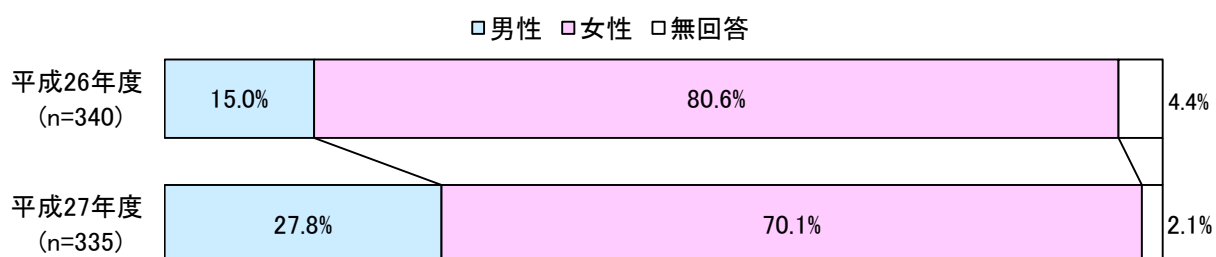
平成 27 年度目黒区立高齢者センターご利用者満足度調査

調査期間:平成 27 年 9 月 1 日～9 月 16 日

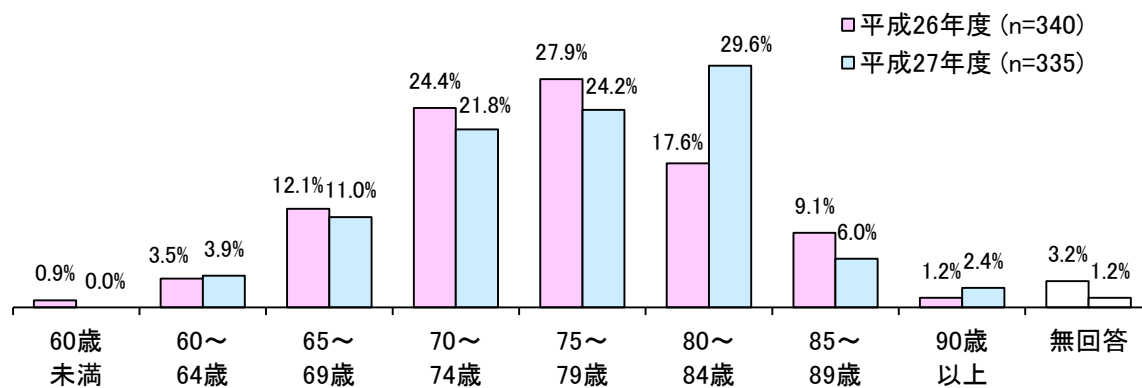
回収枚数:335 枚

(1)回答者の属性

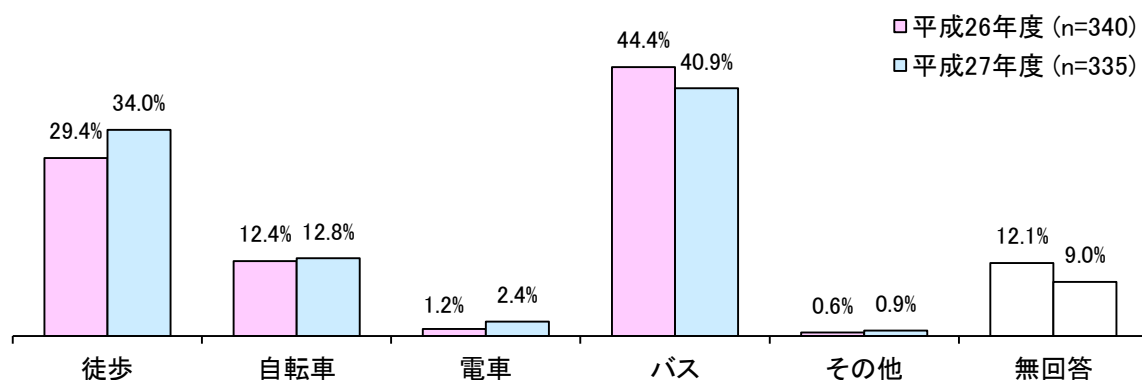
①性別



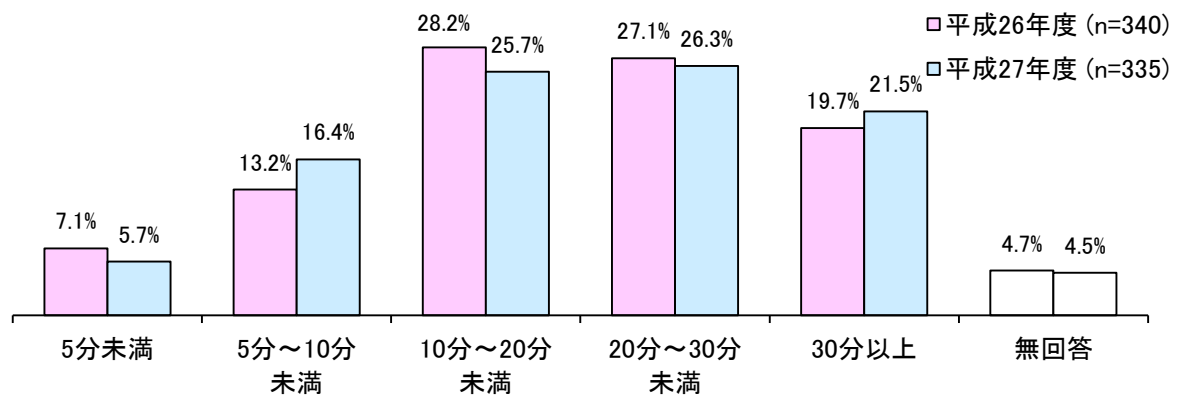
②年齢



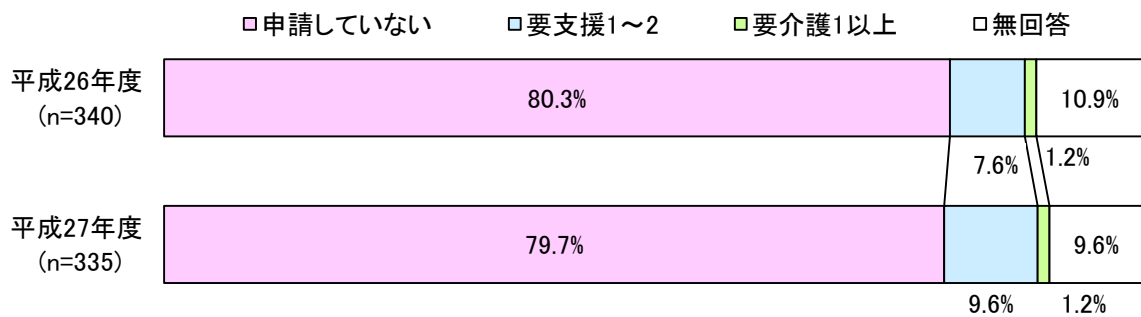
③主な交通手段



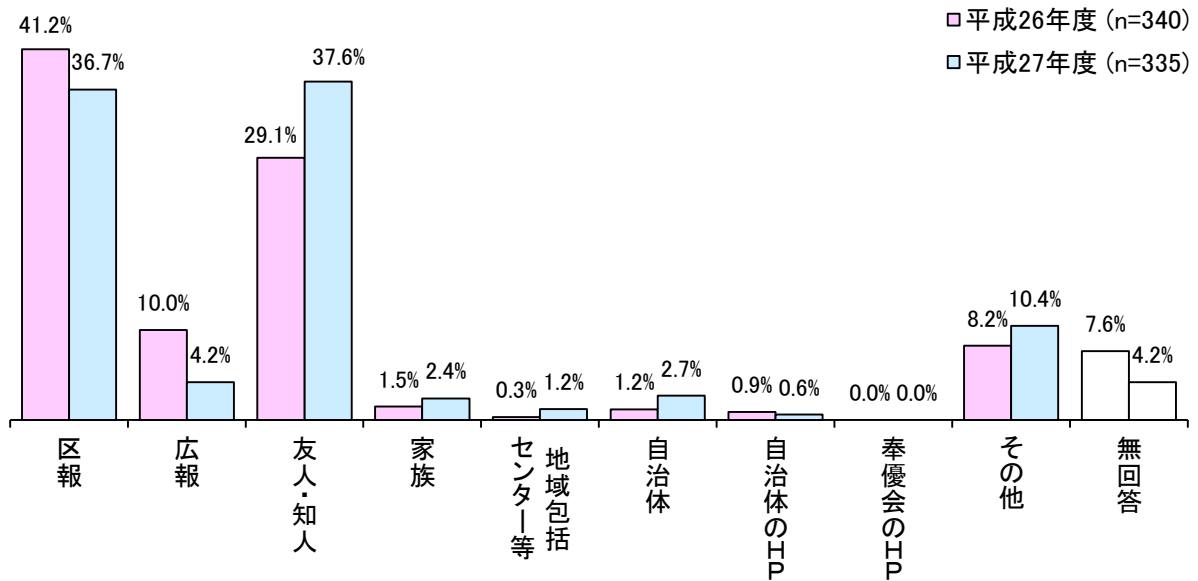
④所要時間



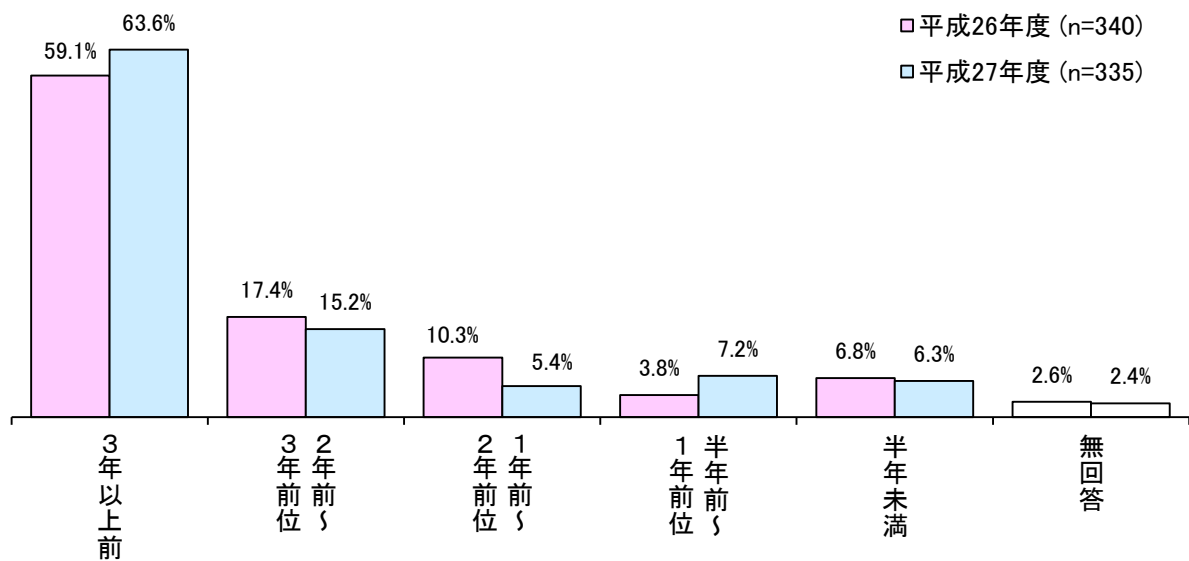
⑤介護保険の認定状況



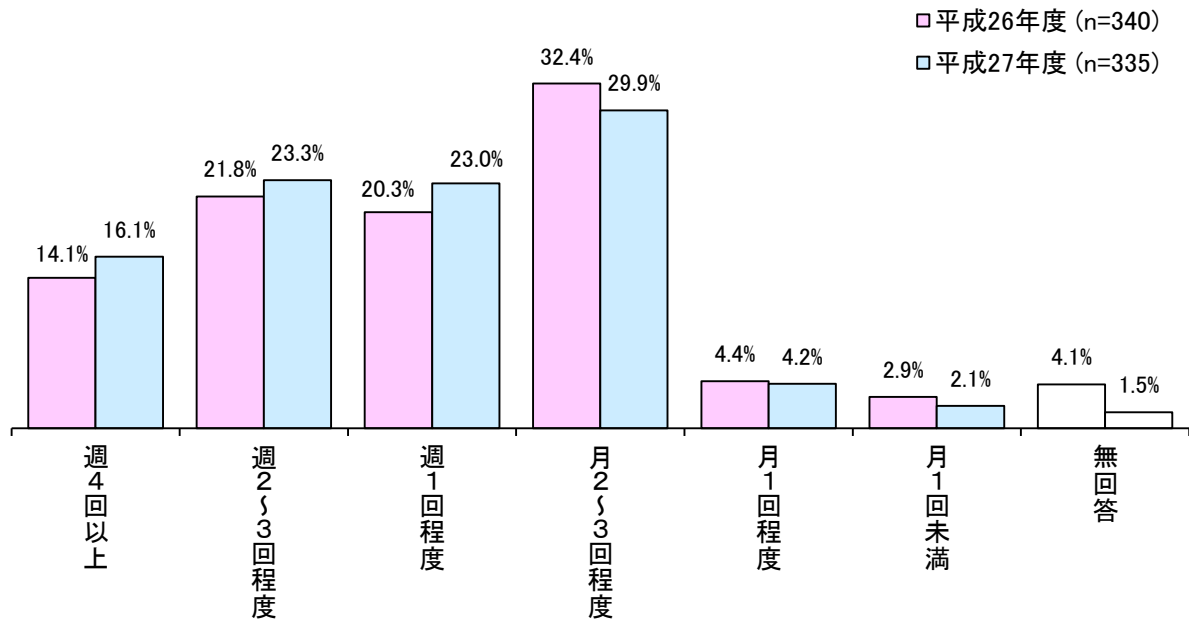
(2)センターを利用し始めたきっかけ



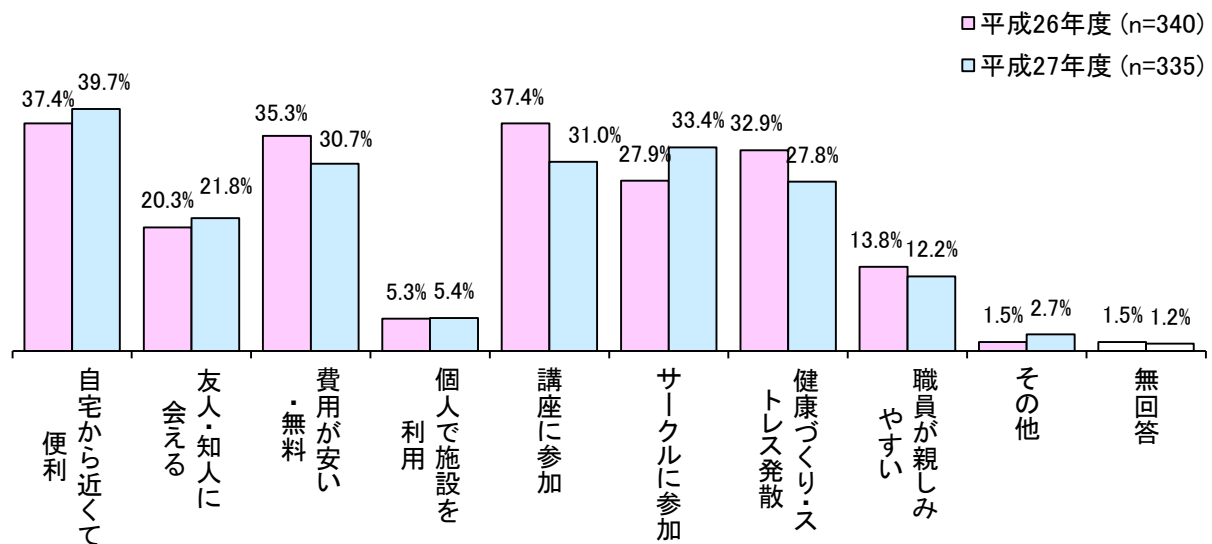
(3)センターの利用開始時期



(4)施設の利用頻度

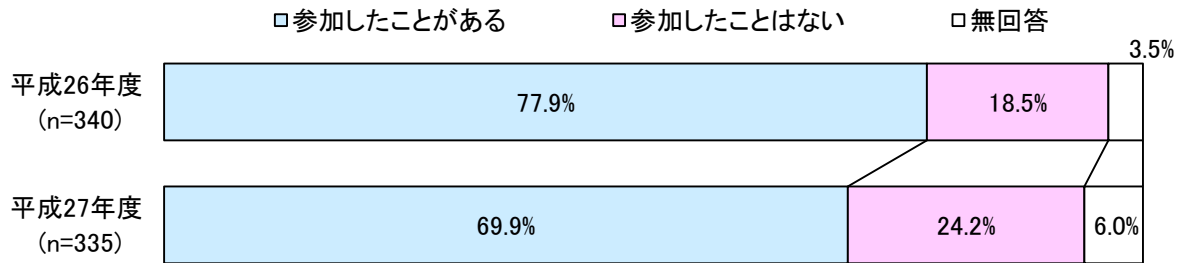


(5)施設を利用する理由

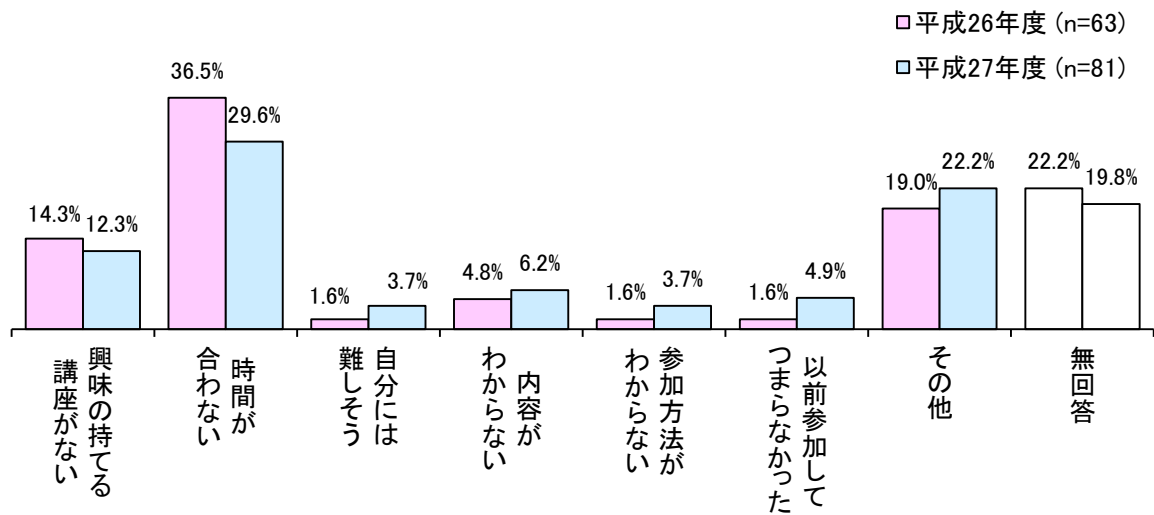


(6)講座への参加について

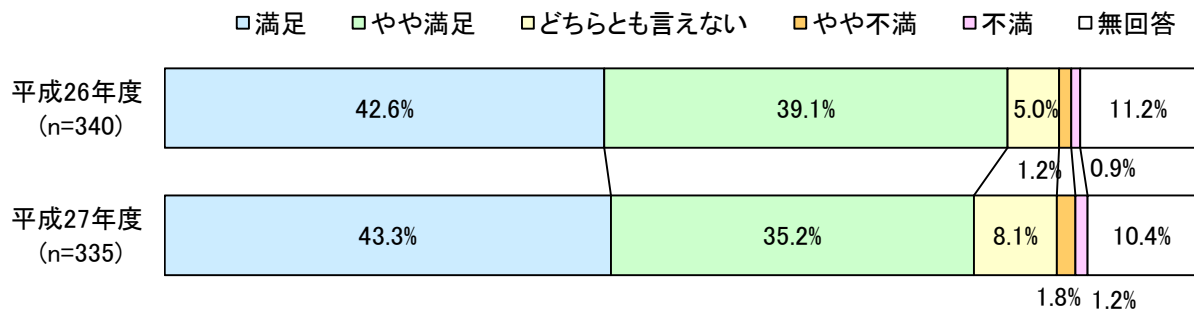
①参加の有無



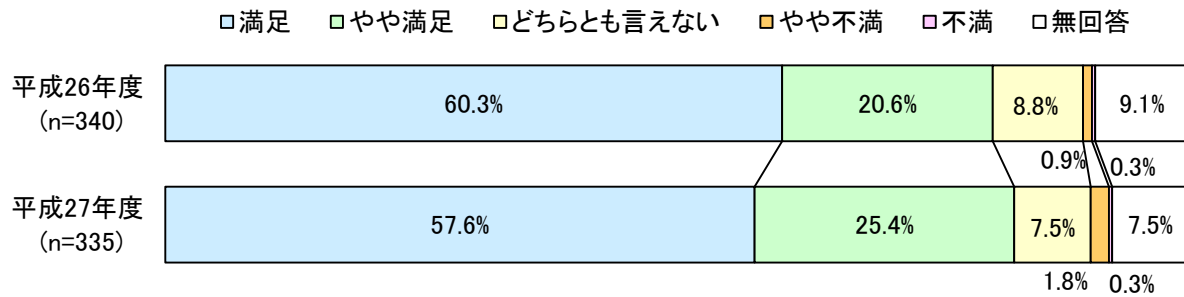
②参加しない理由



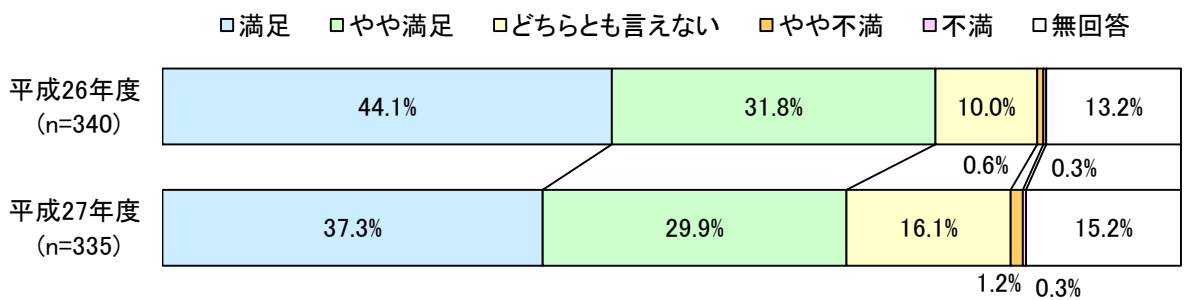
(7)センターの総合満足度



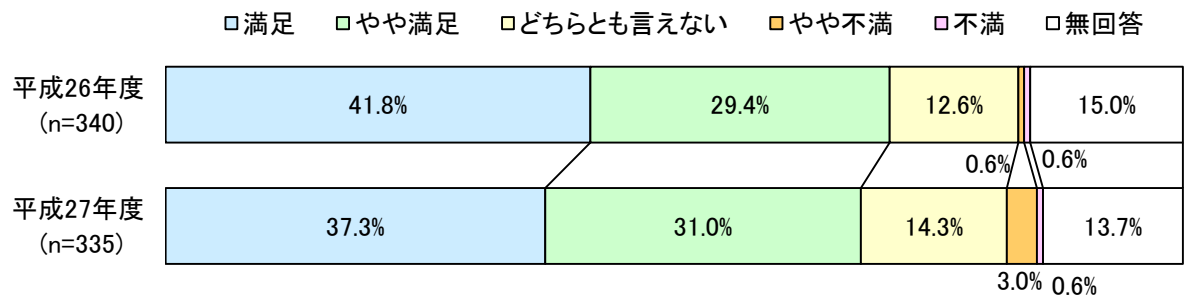
(8)-1 センターの運営について／センターの清掃



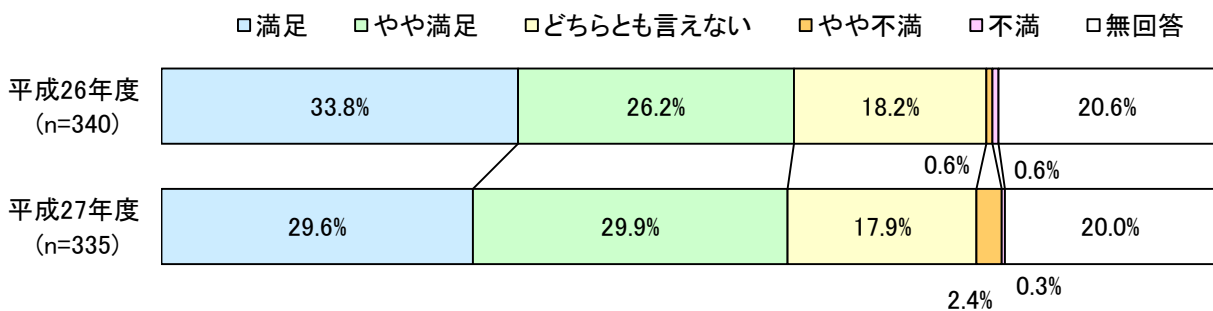
(8)-2 センターの運営について／案内表示や注意事項のわかりやすさ



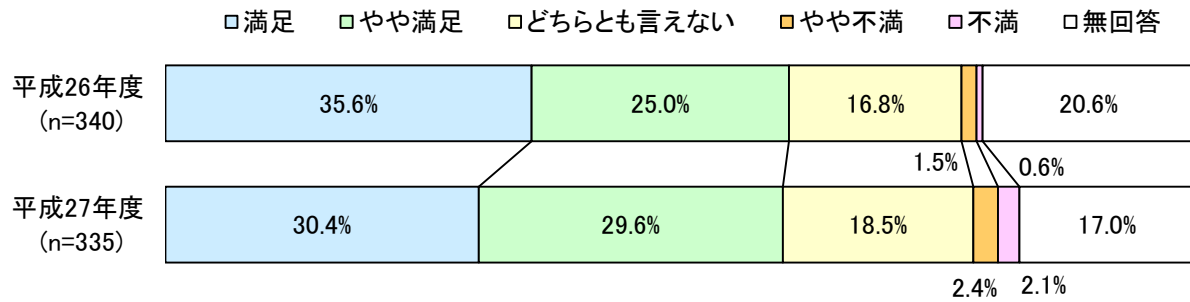
(8)-3 センターの運営について／お知らせのわかりやすさ



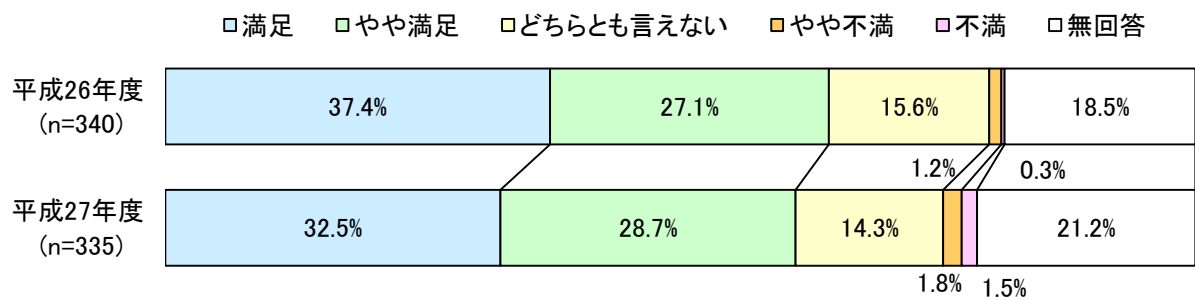
(8)-4 センターの運営について／質問・要望などの伝えやすさ



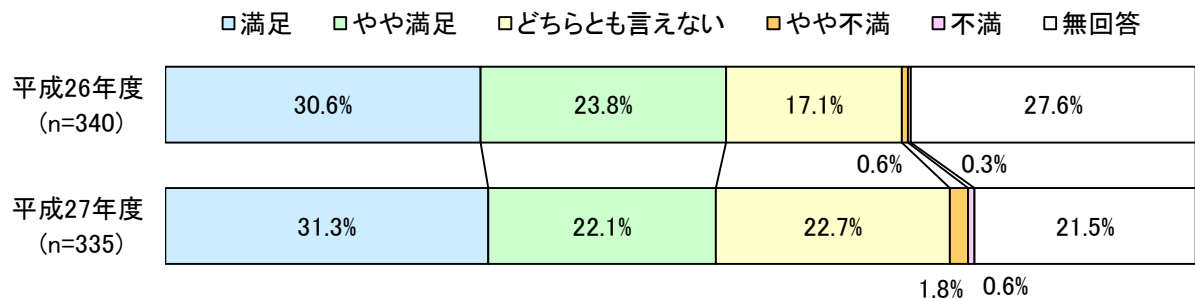
(8)-5 センターの運営について／質問・要望などへの速やかな対応



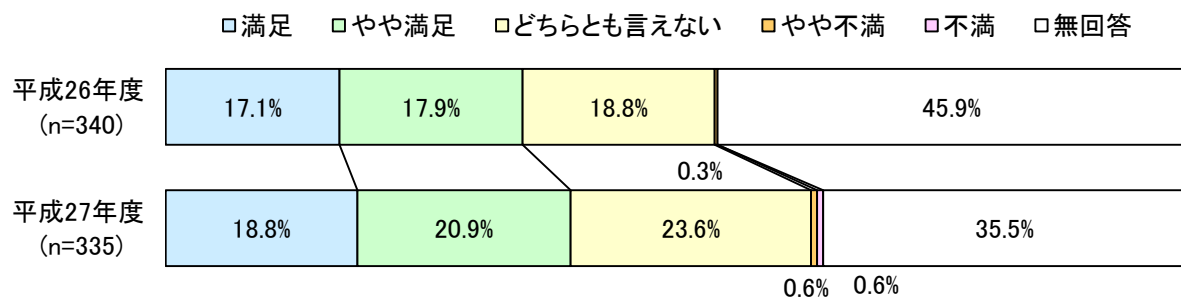
(8)-6 センターの運営について／利用者への対応の公平さ



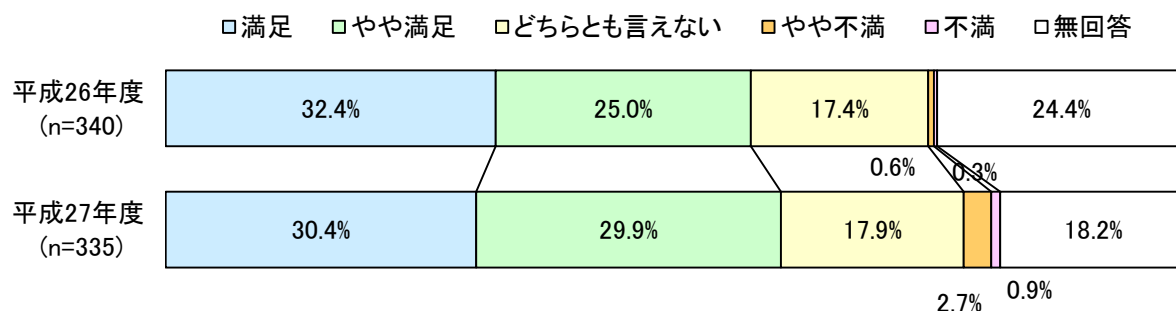
(8)-7 センターの運営について／個人情報保護への取組み



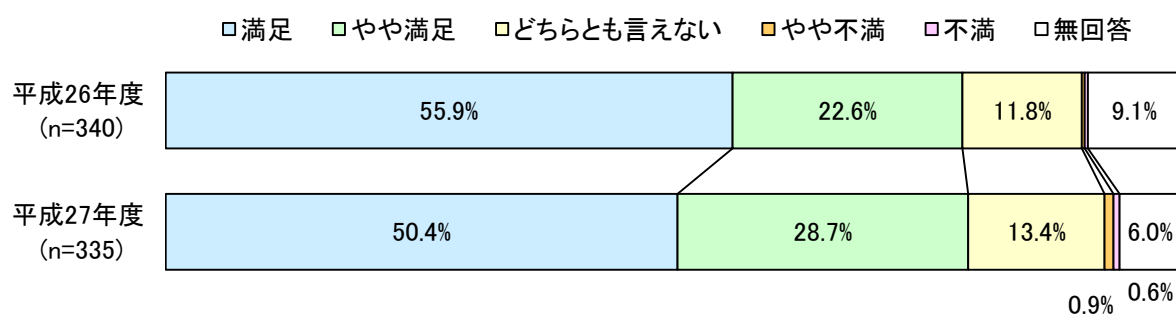
(8)-8 センターの運営について／ホームページでの情報提供



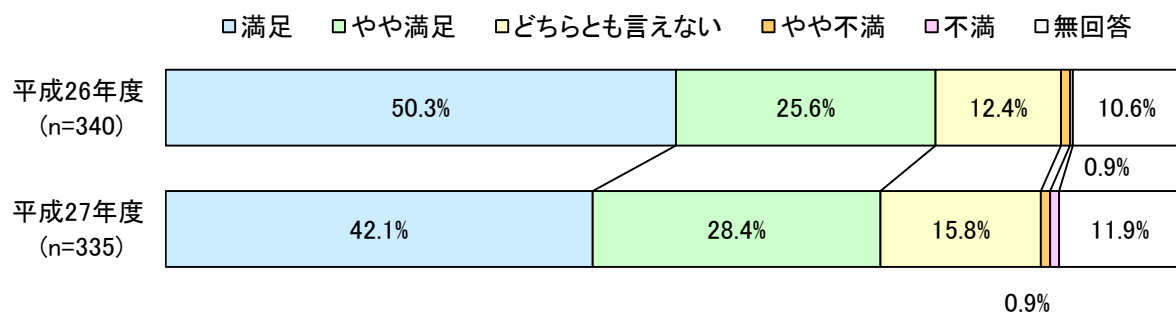
(8)-9 センターの運営について／センターの運営全体について



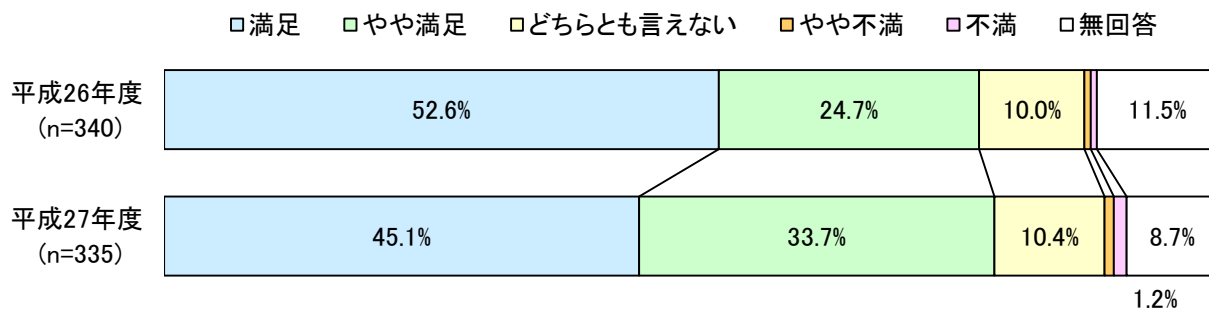
(9)-1 施設の職員について／職員の服装



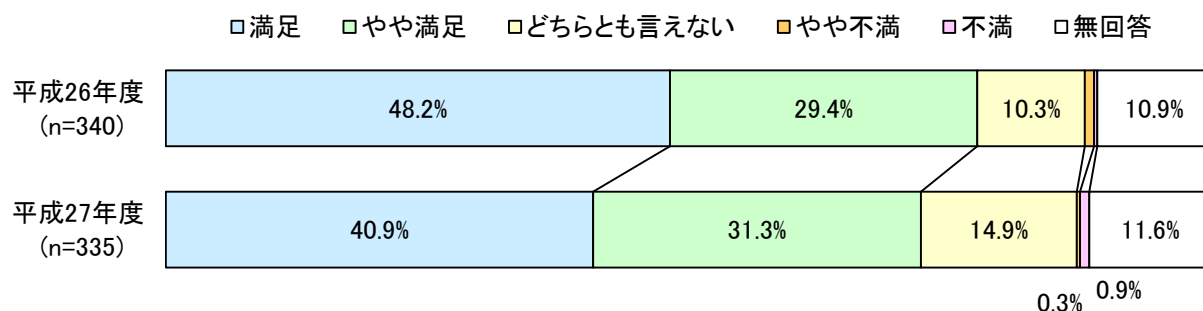
(9)-2 施設の職員について／積極的に挨拶や話しかけたりしている



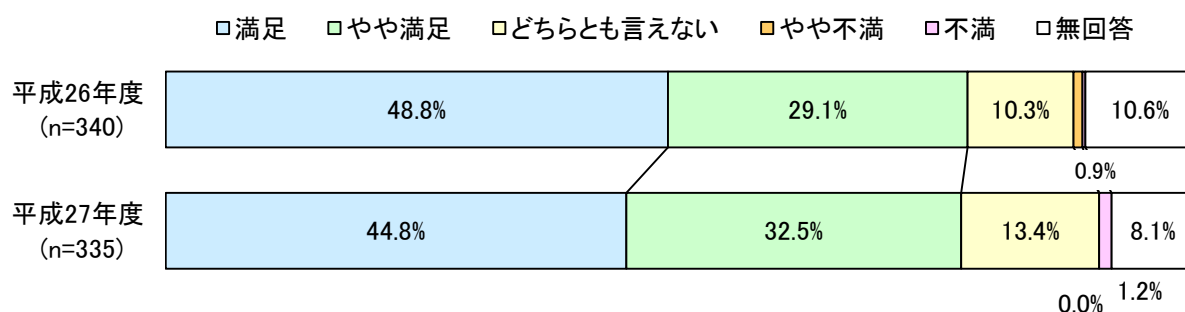
(9)-3 施設の職員について／職員の言葉遣いの丁寧さ



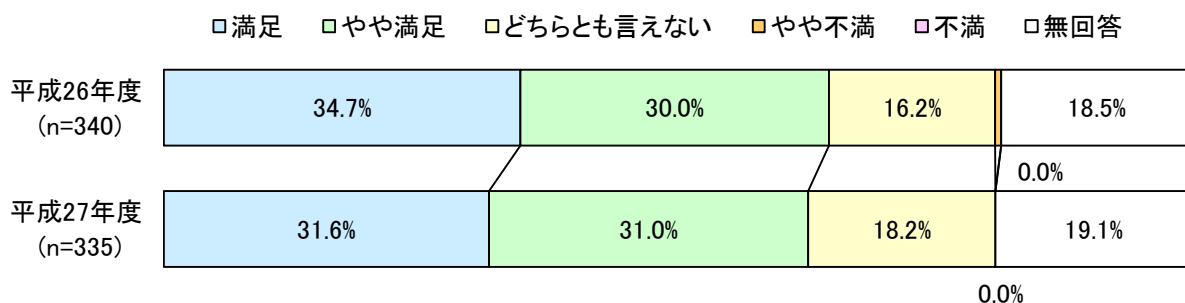
(9)-4 施設の職員について／職員の説明などの話のわかりやすさ



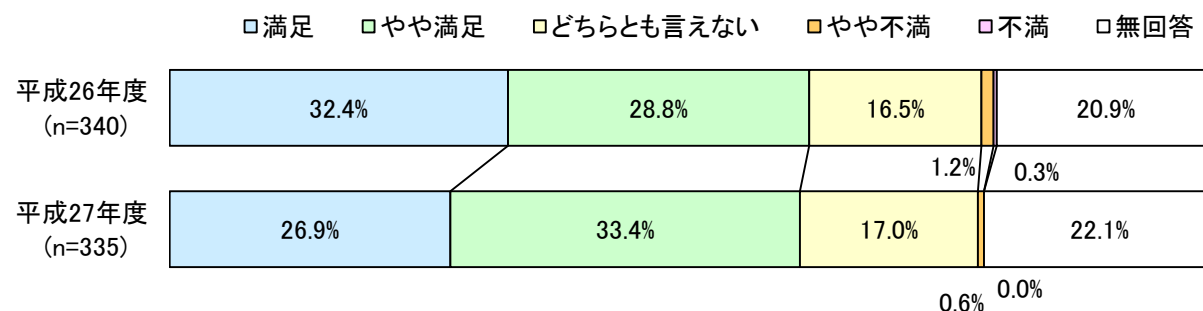
(9)-5 施設の職員について／職員の対応全体について



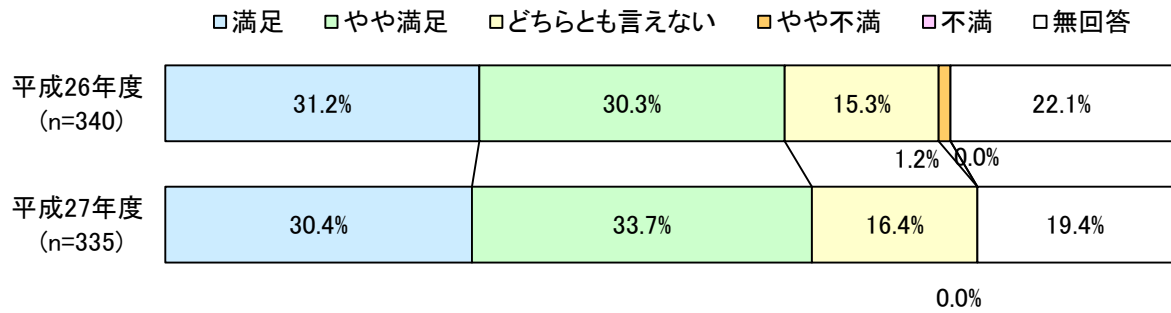
(10)-1 施設を利用した効果について／健康状態の改善



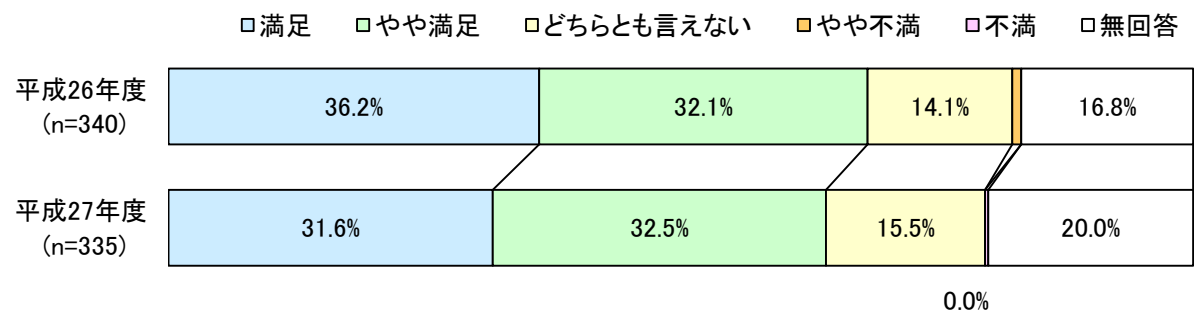
(10)-2 施設を利用した効果について／ストレスや不満の解消



(10)-3 施設を利用した効果について／家族以外との交流



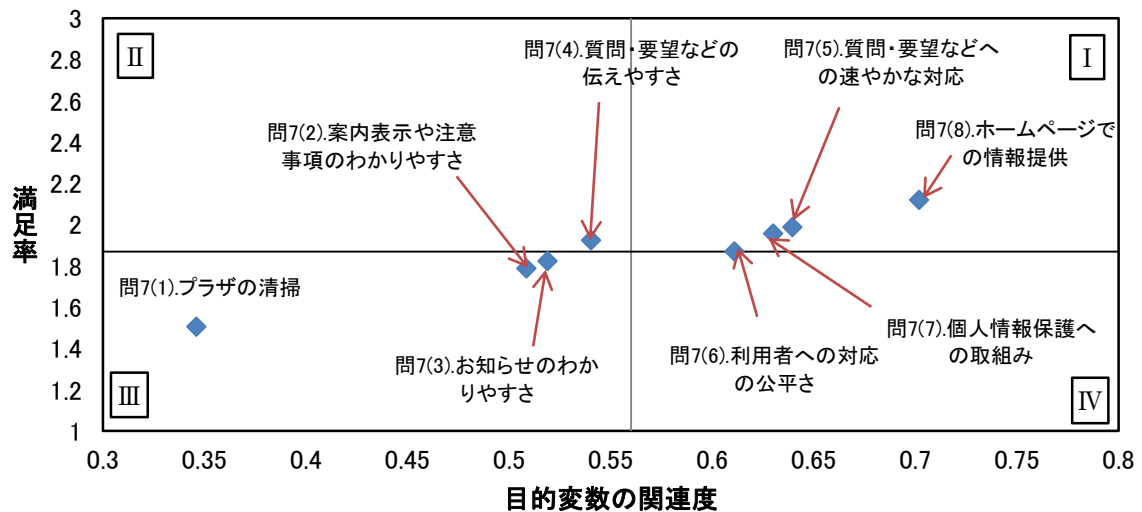
(10)-4 施設を利用した効果について／生きがい/やる気などの向上



(11) 施設利用の満足度(CS グラフ)

①施設の運営

問7:施設の運営



②職員の対応

※目黒区立高齢者センターでは、問 8 の職員の対応に関する設問にて、「やや悪い」の回答が無い項目があり、満足度の比較ができないため省略する。

問 1 センターを利用し始めたきっかけ

いつもの道でした。

目黒新聞の広告

他の老人のいこいの家利用したい為

学習会

センターの行事参加

前から知ってた。

散歩中

サークルの案内

初心者の基講座

会に参加のため

区・主催の行事参加

サークル教室

サークルに参加するため

カラオケ教室のおてつだい

老人会

学習

高齢者センターの掲示板

問 4 センターを利用する理由

大広間

風呂の為。

カラオケ

入浴

リーダーが良い

集会

散歩コースと併用出来るから

問 5-1 ご希望の講座内容

F Aなし

問 10 センターへのご意見・ご要望

(感謝のお言葉)

- ・いつも心くばりをしてありがとうございます御座います。
- ・お世話になる事感謝しております。
- ・まんぞくしています。
- ・楽しく勉強、運動、おはなし友達が出来ました
- ・いつもお世話になっております。ありがとうございます。トイレがいつもきれいです。お茶もありがたいです。
- ・別に云う事ありません 大満足です
- ・色々な行事があり、楽しんでいます。
- ・いつもいろいろお世話になって感謝しています ありがとうございます。
- ・言うことなし。麦茶がよい
- ・満足です。
- ・現状に満足しております。これからもよろしくお願い致します
- ・高令者センターのあるおかげで通うのにリハビリにもなるし、自分の好みにあった講習に参加させて戴き勉強にも張合いにもなってふれあい館の名の如く皆様とのふれあいで友人も出来るし少しでも長いき出来ボケないですみます。ありがたく思っております。当センターがいつ迄も続きます様に。
- ・非常に満足しております。今後共、よろしくお願い致します
いつも親切に高令者に分り易く根気良く対応して下さい感謝しています。
- ・だんだんわかって来たので、これからもっと参加したいと思います。
- ・現状維持で対応等もよろしくお願いします 感謝。
- ・特になし
- ・今まであまり利用していませんでしたので今日現在ありません。
- ・この場があるおかげで毎日楽しく過ごせてとても幸を感じます。
- ・お世話様になり感謝して居ります。
- ・清潔感があり、親切に対応して下さいるので助かります。
- ・別に悪いとゆう感情をいだいた事はありません
- ・センターの皆さん親切なので、センターへきやすい。
- ・楽しむ場所が外にありませんが、ここが私にとってただ一つの楽しめるところです。
半年位前は毎日のように伺って居りました。でも今は本当に心より楽しめる場所
となって居ります。本当にありがとうございます。
- ・IT 関連の講座が楽しくて通うようになりました。来るたびに新しく覚えることがあ
り喜んでおります。一人で学習とはなかなか出来ないのでセンターに来るようにな
って嬉しいです
- ・気持ち良く利用させていただいています。

(回答)

いつも高齢者センターをご利用いただきありがとうございます。今後とも皆さまにお喜びいただけるような運営を心がけてまいりたいと思います。地域に根差し貢献できるようなセンターになれるよう努力してまいります。

どうぞご支援ご鞭撻のほどよろしくお願いいたします。

【ご意見・ご要望】

(カラオケについて)

- ・大広間でカラオケを自由に歌えるようにしていただいて有難いが皆さん上手過ぎて新曲、ナツメロみんな良く知っている。自分は一番下手なので、歌声教室があるように、演歌カラオケの教室も新設して欲しい。

(回答)

ご意見ありがとうございます。大広間のカラオケも広く区民の方にご利用いただけるよう、28年度よりカラオケ教室の開催を検討しております。詳細につきましては、広報誌「でんどうタイムズ」や館内ポスターにてお知らせいたします。

- ・カラオケの人は優ぐうされている。不平感を感じます。
- ・前略 カラオケの環境が悪るい。前の方が良かった。10年前である ●●●目黒のサンマサン

(回答)

以前より上記同様のご意見をいただいていたこともあり、平成 27 年度新しくカラオケ設備を導入しカラオケ以外のプログラムを活用した新しい体操などを取り入れたミニ講座を大広間にて試験的に開催しております。次年度より大広間にて新たな事業を開催することも決定しており、カラオケ利用可能日については週 4 日とさせていただくこととなりました。(H27 年度大広間の有効活用についての懇談会にて決定)

詳しい内容につきましては、区報や館内掲示板、また利用者懇談会等を通じてお知らせしてまいります。より多くの皆さまに大広間をご利用いただけるよう調整していきたいと考えております。

(マッサージ機・ヘルストロンについて)

- ・2F のマッサージ機を 2 台に増設してほしい

(回答)

次年度よりマッサージ機の増設が決定しており現在設置場所等調整中です。

- ・ヘルストロン、マッサージ機(あてはまらない場合もあるかもしれませんが)カラオケ利用の方でキャンセルが多い様に思います。時間はだいたい計算できると思います。(マッサージ機ヘルストロンは、多くの方が利用するので時間には、きてほしいです。
- ・ヘルストロン マッサージ早めに止める人絶対に止めてほしい ヘルストロン PM3.30 以降 2 回の人 長時間の人 バラバラで統一してほしい
- ・撤底的に禁止してほしい(ヘルストロンマッサージ)・まだ時間が残っているのに途中でおりる人があまりにも多すぎます。・マッサージに 2 回乗る・タイマーを ON に

しない人・マッサージが空いていると電気代が勿体ないといってずっと乗る人・ヘルストロンの名前を記入し自分が乗りたい番号を先にかく 特に①番・座る順番は名前を書いた順に①②③④と選ぶ・係の人が不在の時-以外な人が平気で乗らない 特に日曜日と時間帯ではAM9-9:30 時にお昼 特に PM3~5

(回答)

ご意見ありがとうございます。ルールにつきましては、周知を徹底して行い、職員が不在となる時間帯には、巡回を強化し皆さまに快適にご利用いただけるよう努めてまいります。

ただし、ヘルストロンについては血圧変動に関わる場合がありますのであくまで体調を最優先に重視してご利用いただいております。そのため途中で下りられる方もいらっしゃいます。その場合順番が前後することもあるかもしれません。どうぞご理解のほどお願いいたします。

(入浴について)

- ・PR 不足だ。(風呂について)住所、氏名、年令、男女、書くことを願います

(回答)

ご意見ありがとうございます。ご指摘いただいたとおり、浴室については曜日によってご利用人数が少なく、PR を不足を感じております。区報や広報誌のほか、訪問等も行い広報を強化していきたいと考えております。

また、館内利用に関しては利用者証で管理しております。入浴時には利用者証をご提出いただき管理しておりますので、その都度記入という形は利用者の皆さまの負担も大きく予定しておりません。どうぞご理解の程お願いいたします。

- ・お風呂の待ち時間 5 分にして下さい

(回答)

修正案 お風呂のひとりでの入浴は、これまでも危険なケースがありました。そのため、次の方がいらっしゃるまでお待ちいただいております。確かに 10 分お待ちいただくことは、長いと感じるかも知れませんが、センターとしては、適切な時間であると考えております。

危険な場合を避けるためにも、ご理解、ご協力をお願いします。

お風呂の温度がぬるいです。40 度にして居るからと言う事ですが私が入って居る 40 度よりひくい気がします。今日良いですが、寒くなったら心配です

(回答)

ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。湯温につきましては、随時、設備管理職員とセンター職員が温度チェックを実施していますが、ぬるい、熱いが

ありましたら調整いたしますので、お気軽に職員までお申し付けください。

- ・ 正当な理由がある場合、お風呂の1年間単位の曜日変更を可能にしてください。
- ・ 入浴回数を増して下さい 毎週2回位又以上 入浴時間延長 AM8:00~17:00 ごろまで親切で適切です。4ヶ月前に区外から転入。
- ・ お風呂の利用を区報でお知らせしたら利用者はもっと増える（一人住いの会話のため）3時半迄延長してほしい。

(回答)

いつもご利用いただきありがとうございます。入浴できる曜日は居住地によって区で定められています。また、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や時間の延長は難しいです。ご要望にお応えできず申し訳ありません。ご理解のほど宜しくお願いします。

- ・ お風呂の浴そうが古くささくれ出ている

(回答)

お問い合わせをいただき、早速、ふれあい館の管理業務会社に確認をいたしました。その結果、お風呂でささくれだっている部分は確認できませんでしたが、経年劣化により、少々古くなっているところがあります。修繕には、かなりの経費と修繕期間を要しますので、区と検討をしていきたいと考えております。

- ・ 男子浴室内の壁かけ時計が逆光で見にくい。長風呂を避ける為にも反対側の壁に掛けかえて見やすいようにして欲しい。

(回答)

ご意見ありがとうございます。設備管理会社と相談し検討していきます。

(センター主催講座について)

- ・ 女性の参加が多いのに、男性の参加する場所がほしいです。
- ・ 一人暮らしなので、話せる場所が欲しいのですが、講座内容があまりにとにかく高齢者向きにと特定されていて、興味を持てるものが少ないです
- ・ 昔にあった映画会を毎月あるといいな
- ・ 映画観覧会(有料でも可)月に一、二度お願いしたい。
- ・ 新規の方は申し込もうとするとすでに満員〆切りとのこと 先着順にも問題が?
- ・ 手芸、手づくりなど、取り入れてほしいと思います。

(回答)

ご意見ありがとうございます。センターでは趣味活動の支援として歌やおりが

み・手芸、あみもののほか、パソコン・スマホなど IT 関連講座、介護予防事業として体操講座も多数開催しております。毎月 25 日発行「でんどうタイムズ」をご覧くださいお申し込みください。

日頃ご協力いただいているアンケート等で要望の高かった講座、また申込方法等につきましても、皆さまのご意見を参考に今後のセンターの方針を踏まえて検討していきたいと考えます。

(その他のご意見)

- ・ 娯楽室はいつも同じ人が利用し入りづらい。
- ・ 特定の人たちの私有というおもしろい感じがします。公共性はほど遠いです。
- ・ 利用させていただく分には、良いのですが…会場が広く、施設などが、いたれりつくせりな感じで、少しぜいたくすぎる様な気がします。結局は、税金で運用しているものなので…
- ・ 施設は良いが利用者が決まっているようで仲間に入りづらい気がする。利用者が少ないような気がする 税金がもったいような気持です。
- ・ 常連の方々が仕切っている傾向があって足が遠のく人が多いと聞きました。
- ・ トラブルを起す女性を厳しく罰するべし。
- ・ 常連がたくさんいらしてたまに利用しようとしても居心地が悪い。

(回答)

多くのご意見ありがとうございます。どなたでも気持ちよくご利用いただけるような雰囲気づくりをセンター職員も心がけてまいります。トラブル等につきましても職員がフォローしてまいりますので、何かお気づきの点などありましたら職員までお申し付けください。

- ・ コピー機の設置。

(回答)

2 階事務所横にコピー機を設置しております。B5・B4・A4・A3 カラー、白黒コピーが可能となっています。領収書の発行もできますのでご利用ください。

- ・ 駐車料無料希望

(回答)

現在、ふれあい館駐車場は、障がい者手帳をお持ちの方は無料でご利用いただけます。産業経済課 施設管理係が管理しておりますので、ご意見があったことは、担当部門へご報告させていただきます。

- ・ 看護師さん、日定表に出席となってもいつもいない看護師がいる。

(回答)

窓口での健康相談のほか、個別相談や、講座での健康チェック等の対応もあって席を外している場合がございます。相談希望の方は、職員から担当看護師に申し伝

えますので、受付にてお気軽にお声がけください。

- ・2Fのトイレにゴミ箱を置いて下さい。

(回答)

ご意見ありがとうございます。ゴミ減量化を推進していることもあり、館内にはゴミ箱を設置しておりません。

ご自身のゴミはお持ち帰りいただくようご協力をお願いいたします。

- ・今はバイクで来ていますが、やめたら、自宅からは不便です。

(回答)

いつもご利用いただきありがとうございます。お住まいの地区によっては、少々不便な場所ではありますが、「権ノ助坂」「田道小学校入口」のバス停より徒歩5分程度でセンターまで起こしいただけますので、これからもぜひご来館ください。お待ちしております。

- ・昼休みの食事時、あたたかいお茶を部屋に置いてほしい。

(回答)

ご意見ありがとうございます。10月中旬より皆さまのご意見をもとに談話室に温かいお茶を用意しております。ぜひご利用ください。

- ・エクササイズで2部屋使用の時に床をふきたいのですが簡単にふけるもの(ゾーキンをしぼる手間のない)をいつも持って来ていても忘れる時、いただけたらいいのですが？

(回答)

ご意見ありがとうございます。ゴミが出てしまうという観点からも使い捨てのものに関しては貸し出ししておりません。モップや雑巾の貸出を行っておりますので、受付までお申し出ください。ご不便をおかけしますが、どうぞご理解のほどお願いいたします。

- ・他では日祭年中無休 夜もおそくまで(2000～2230位)までやってます。人の悪口、ドロボーは絶対許せません。もっとまじめにできないのですか？このままだと廃止されます。

(回答)

ご意見ありがとうございます。開館日、開館時間の延長については、ご意見があったことを区にご報告させていただきます。また、ご利用者間での悪口や暴言はあってはならない行為です。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。

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階娛樂室前・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お願いいたします。

平成28年1月
目黒区高齢者センター

F3 センターまでの主な交通手段
車
バイク（2）

