

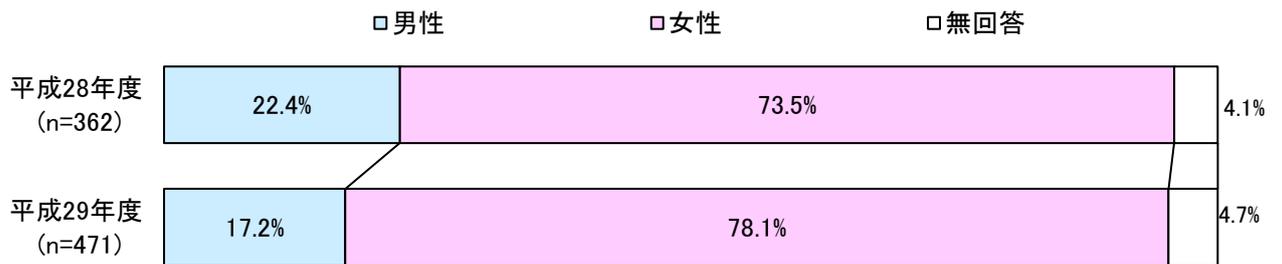
平成 29 年度目黒区立高齢者センターご利用者満足度調査

調査期間:平成 29 年 9 月 1 日～9 月 16 日

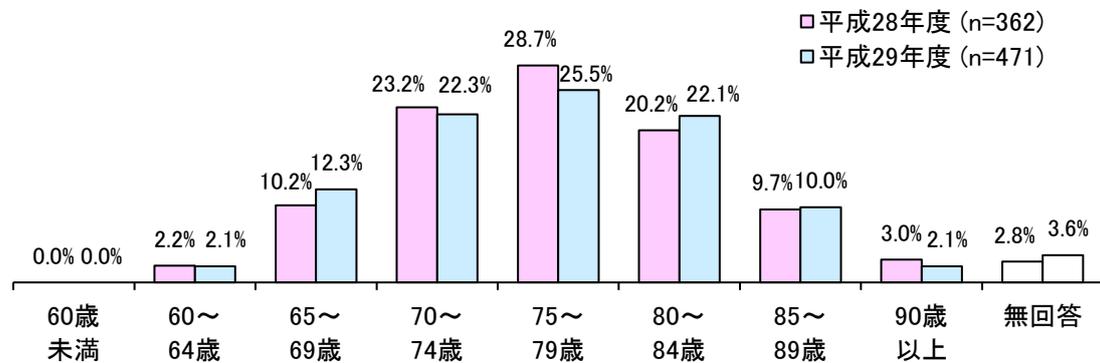
回収枚数: 471 枚

(1)回答者の属性

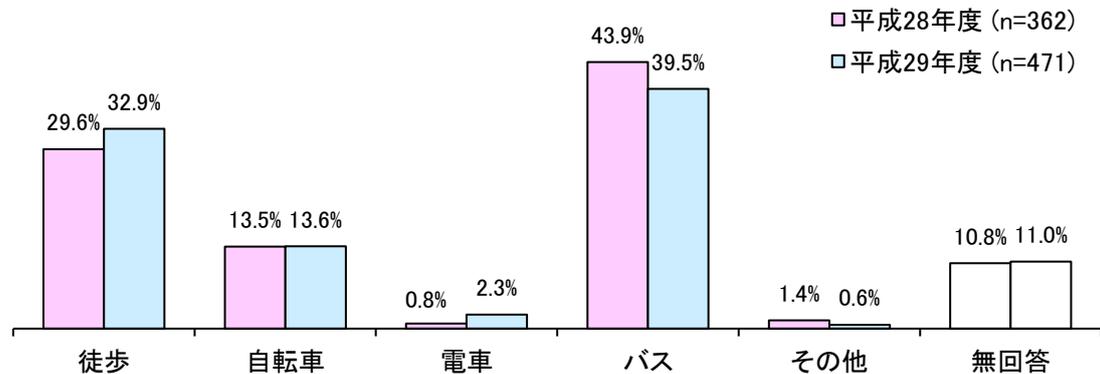
①性別



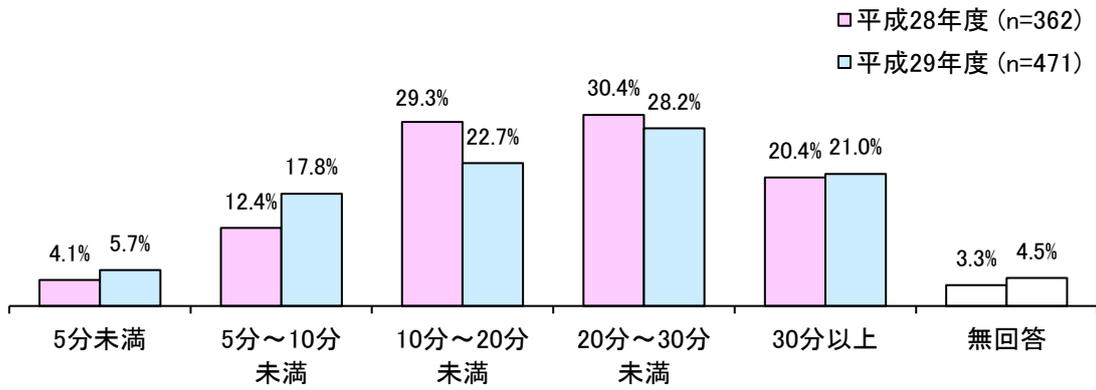
②年齢



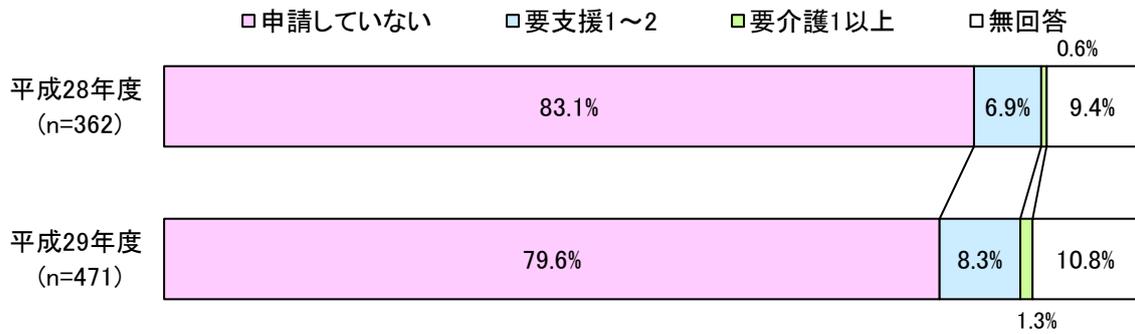
③主な交通手段



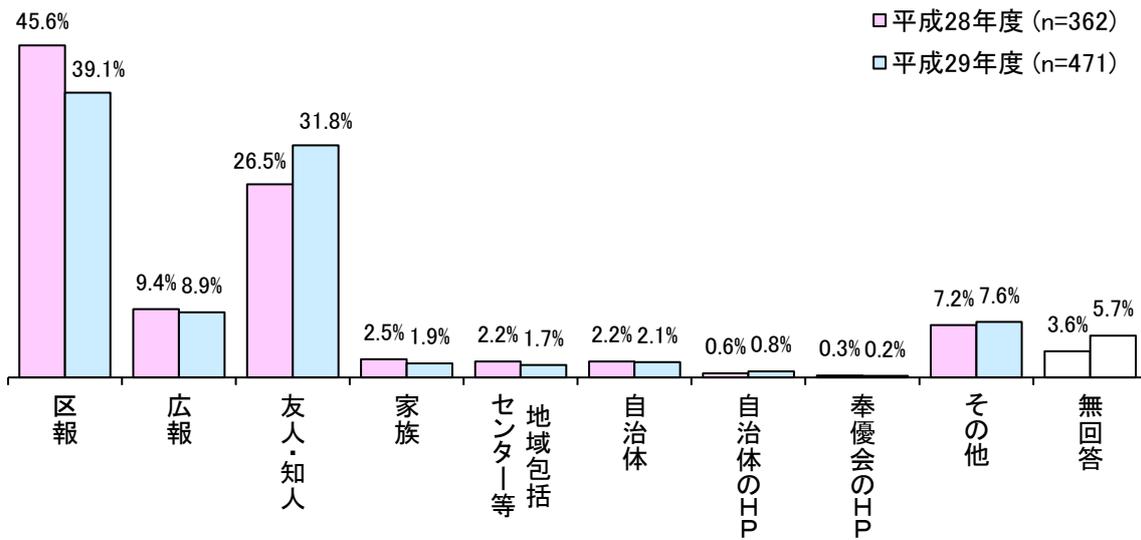
④所要時間



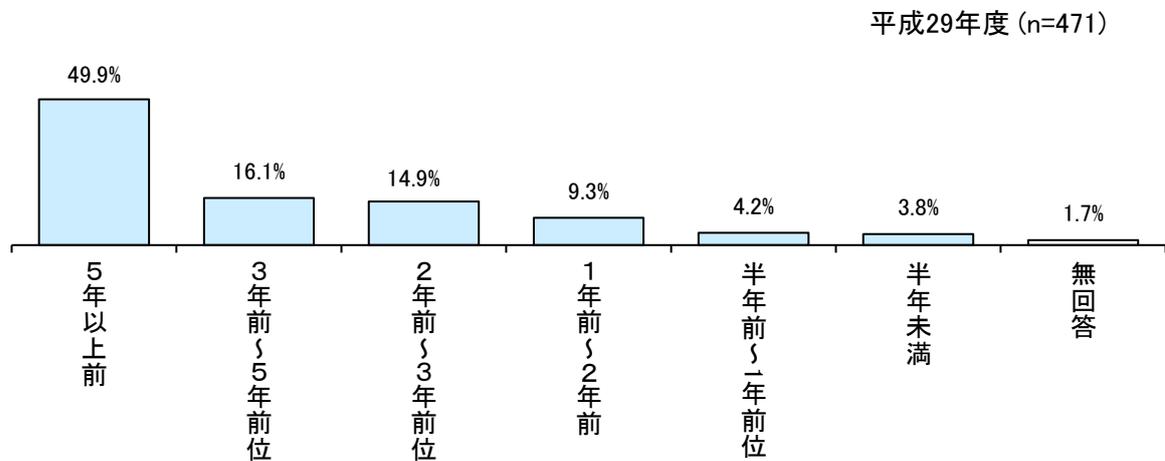
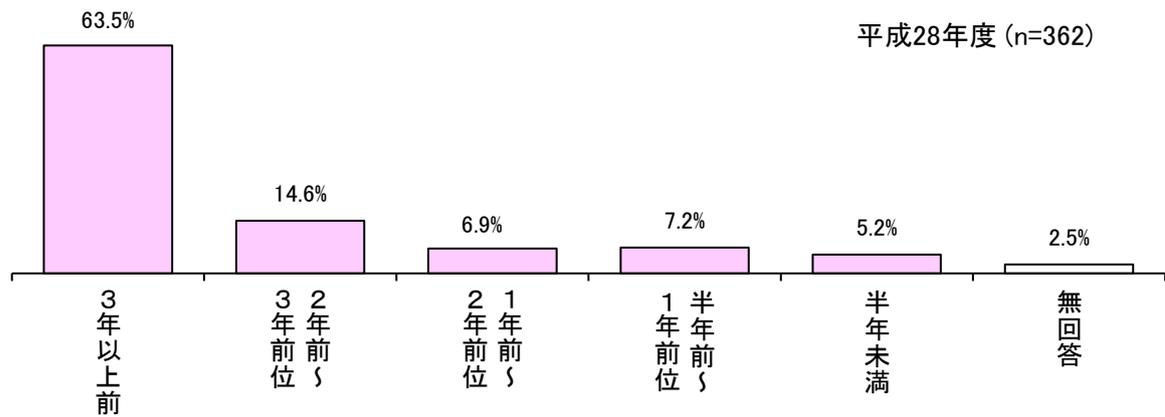
⑤介護保険の認定状況



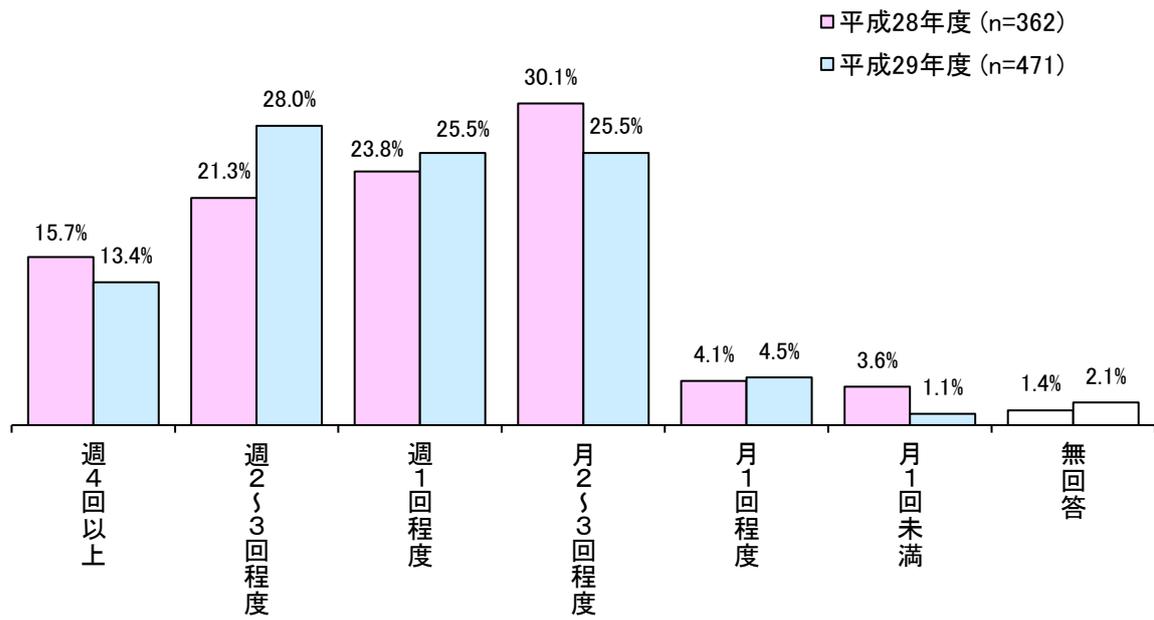
(2)センターを利用し始めたきっかけ



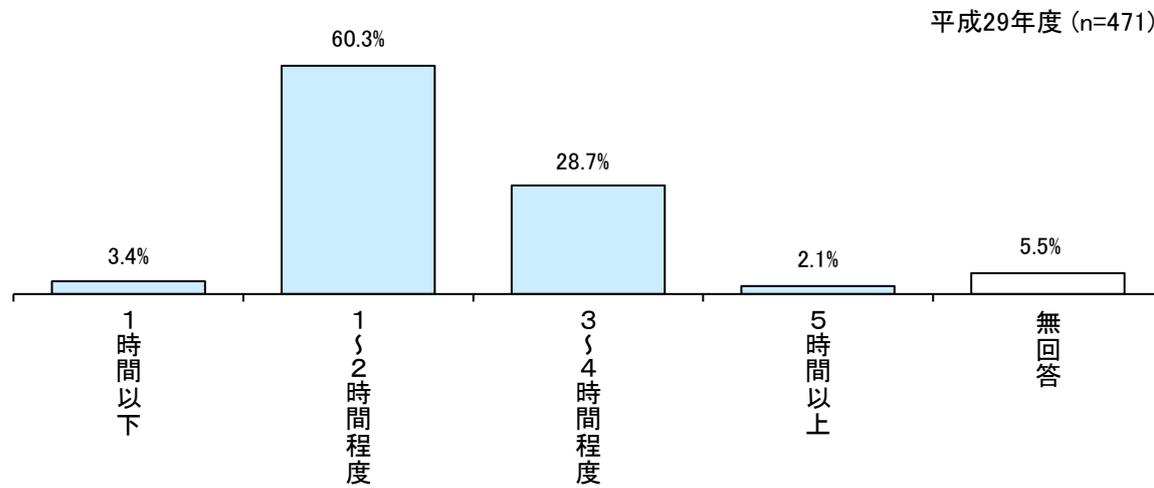
(3)センターの利用開始時期



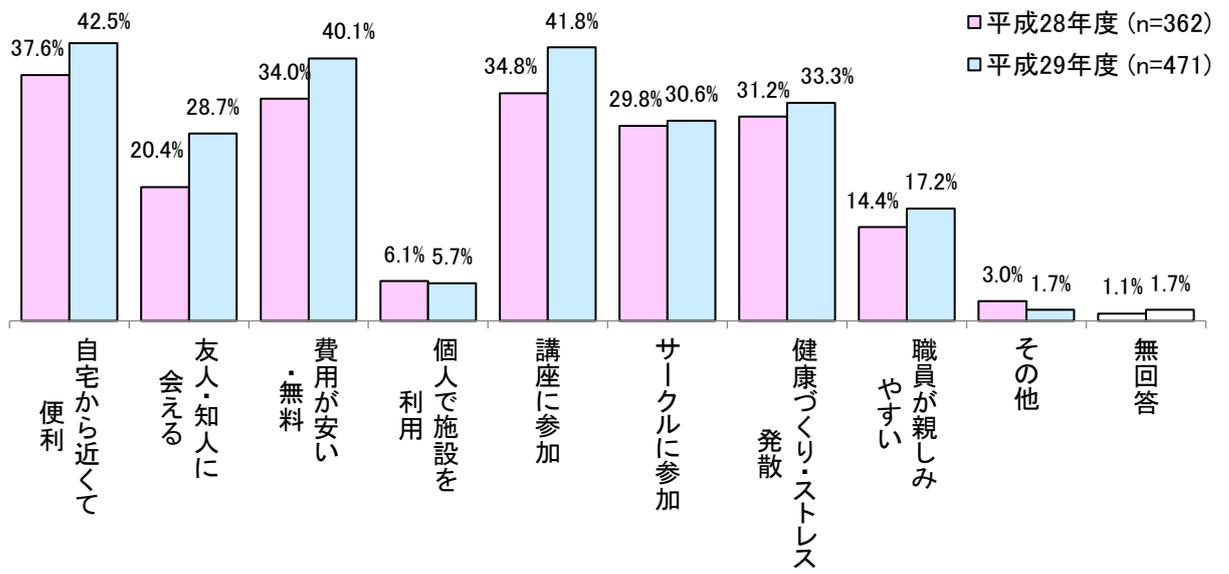
(4)施設の利用頻度



(5)1日あたりの滞在時間

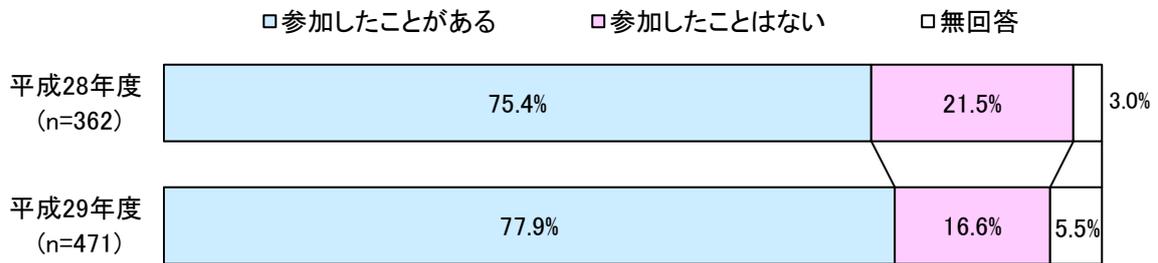


(6)施設を利用する理由

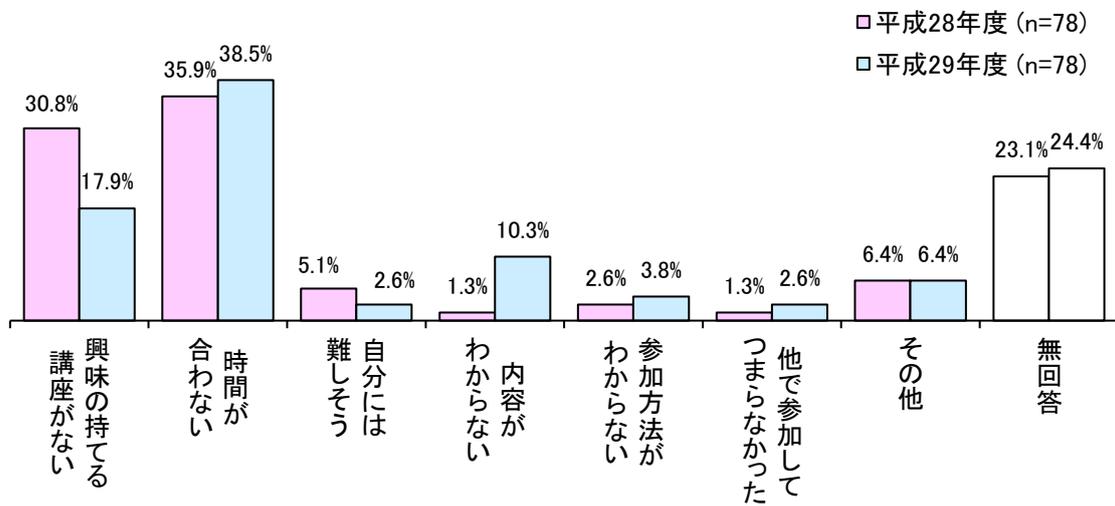


(7)講座への参加について

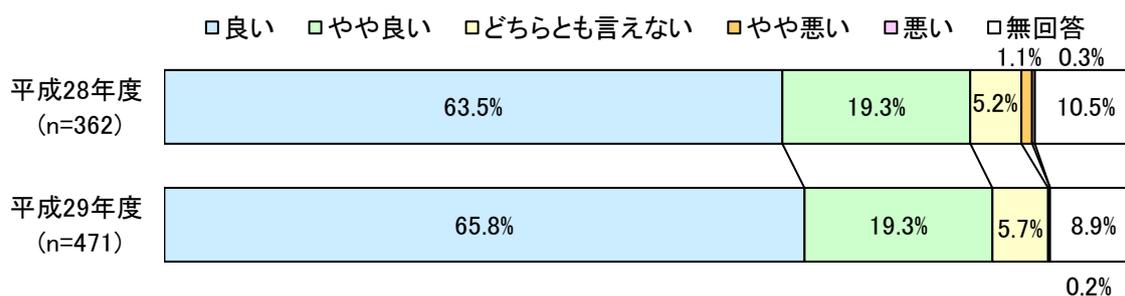
①参加の有無



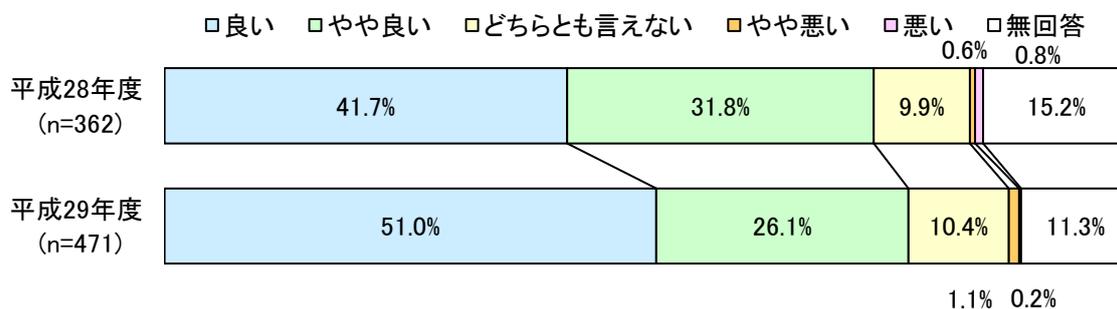
②参加しない理由



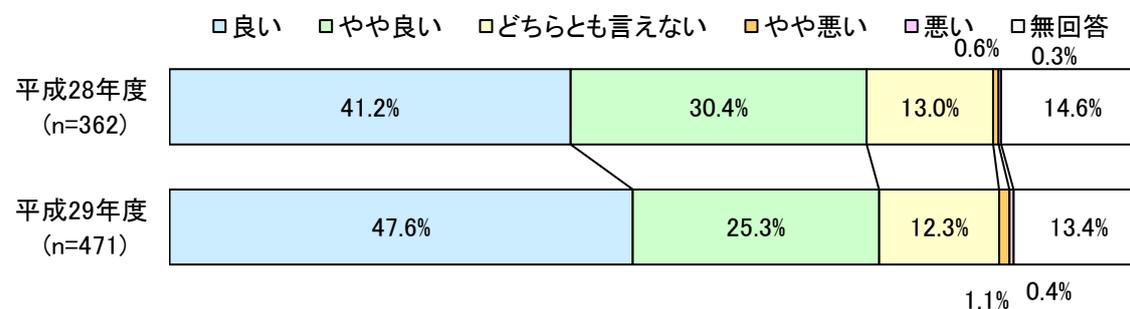
(8)-1 センターの運営について／センターの清掃



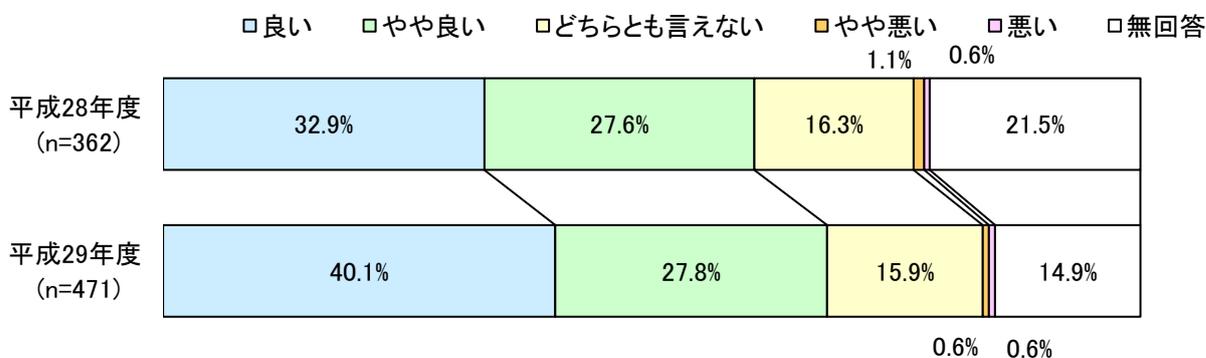
(8)-2 センターの運営について／案内表示や注意事項のわかりやすさ



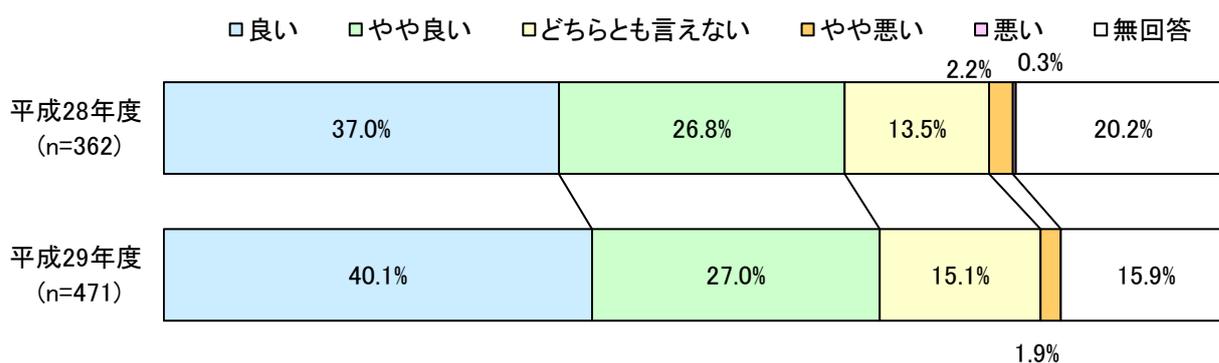
(8)-3 センターの運営について／お知らせのわかりやすさ



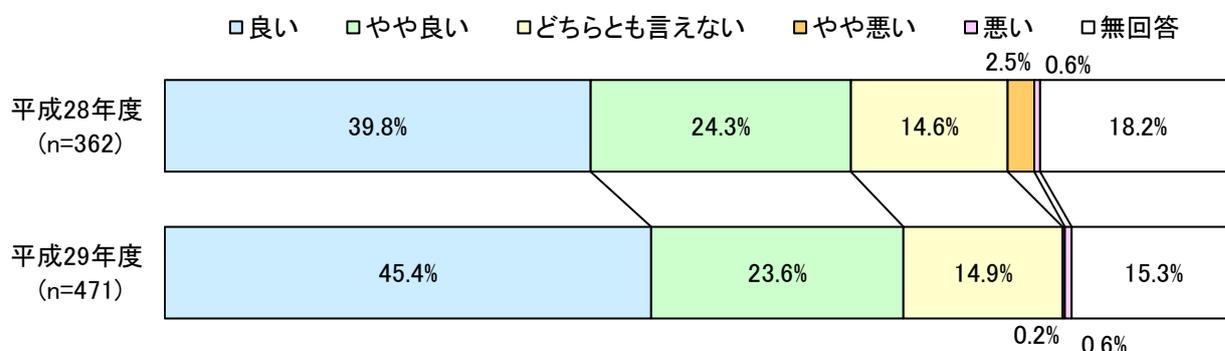
(8)-4 センターの運営について／質問・要望などの伝えやすさ



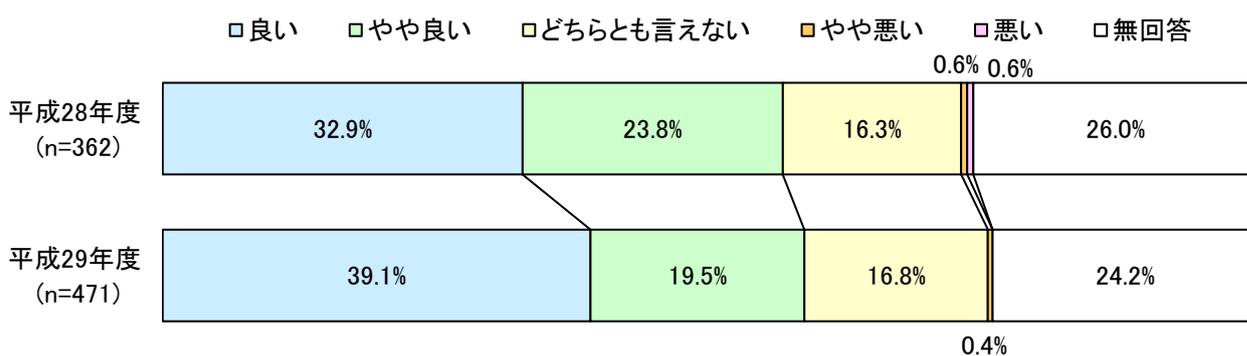
(8)-5 センターの運営について／質問・要望などへの速やかな対応



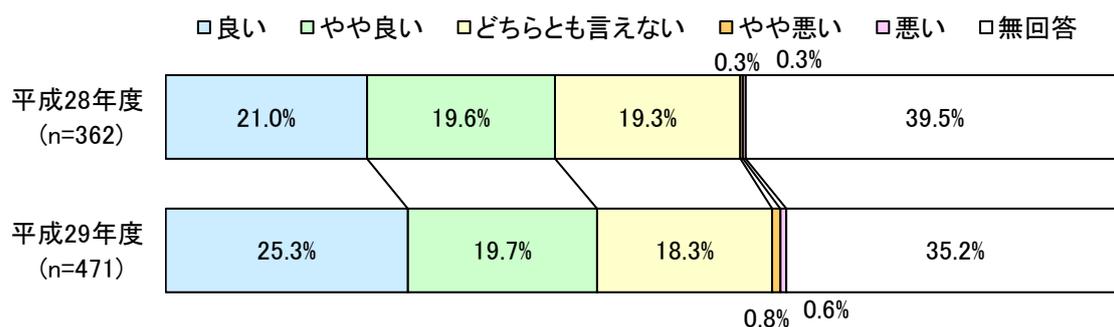
(8)-6 センターの運営について／利用者への対応の公平さ



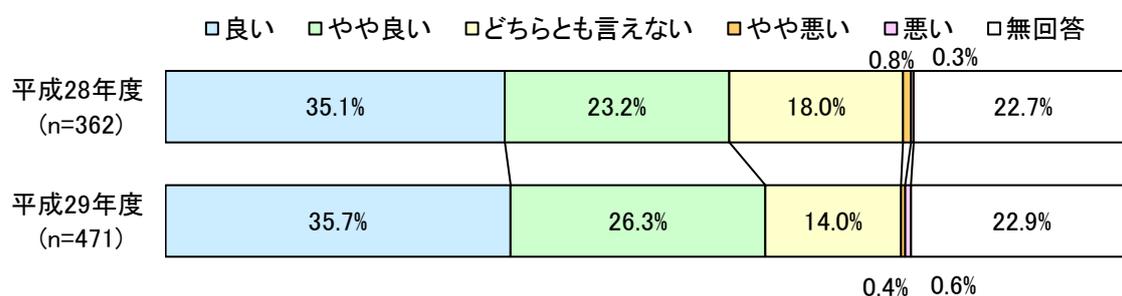
(8)-7 センターの運営について／個人情報保護への取組み



(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



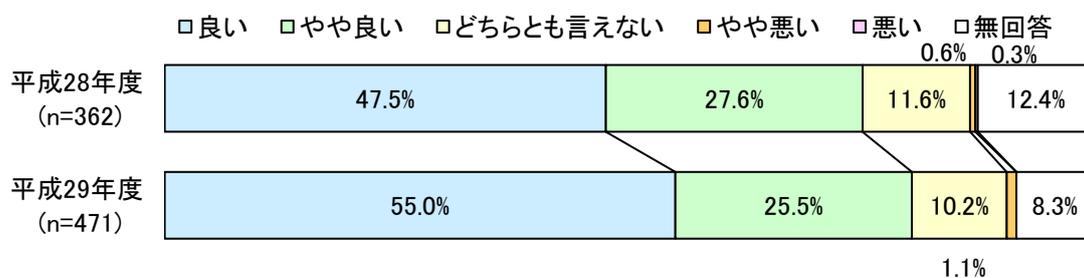
(8)-9 センターの運営について／センターの運営全体について



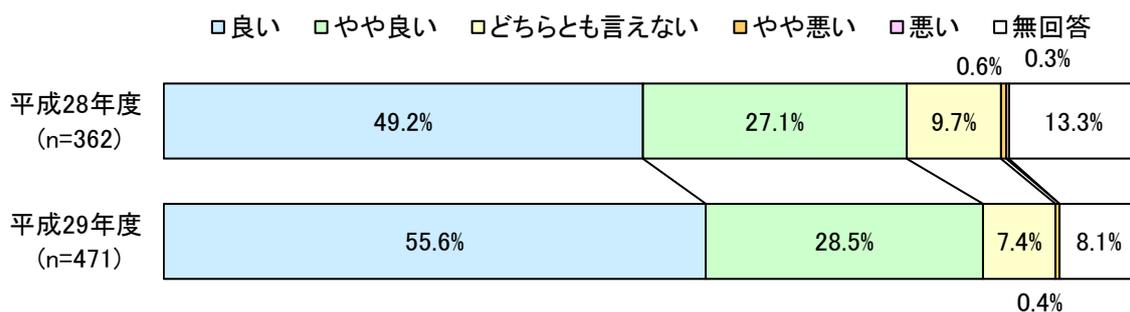
(9)-1 施設の職員について／職員の服装



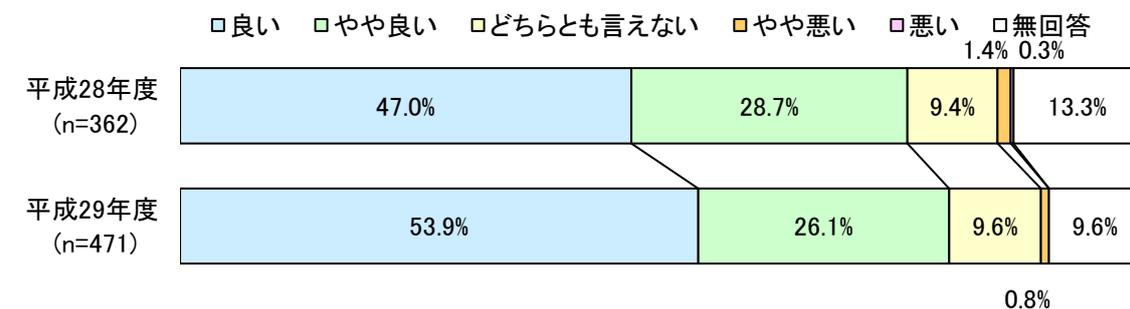
(9)-2 施設の職員について／積極的に挨拶や話しかけたりしている



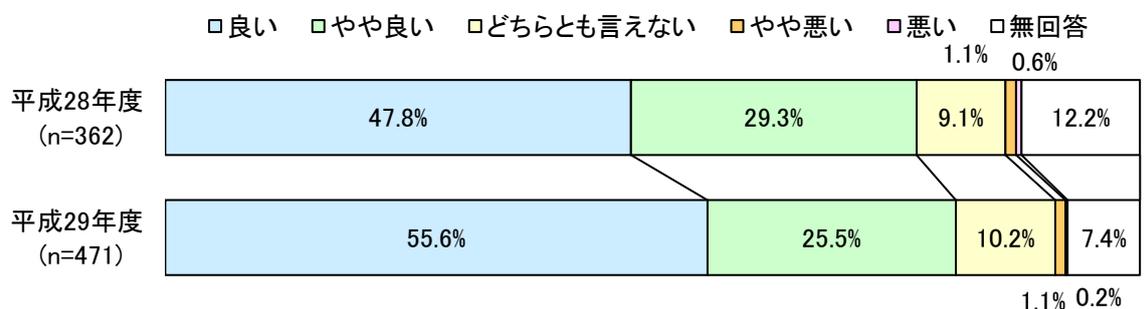
(9)-3 施設の職員について／職員の言葉遣いの丁寧さ



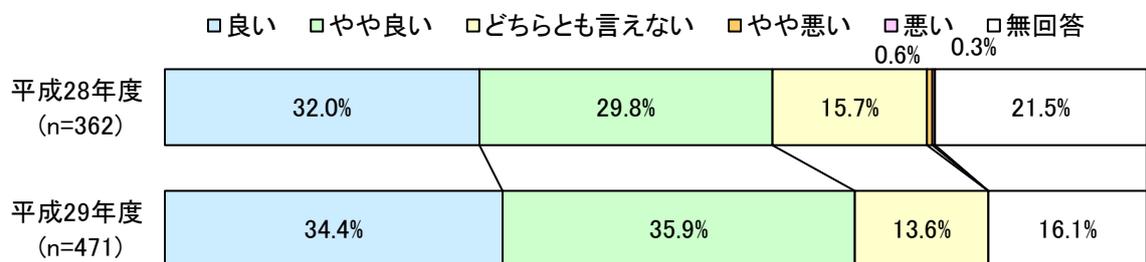
(9)-4 施設の職員について／職員の説明などの話のわかりやすさ



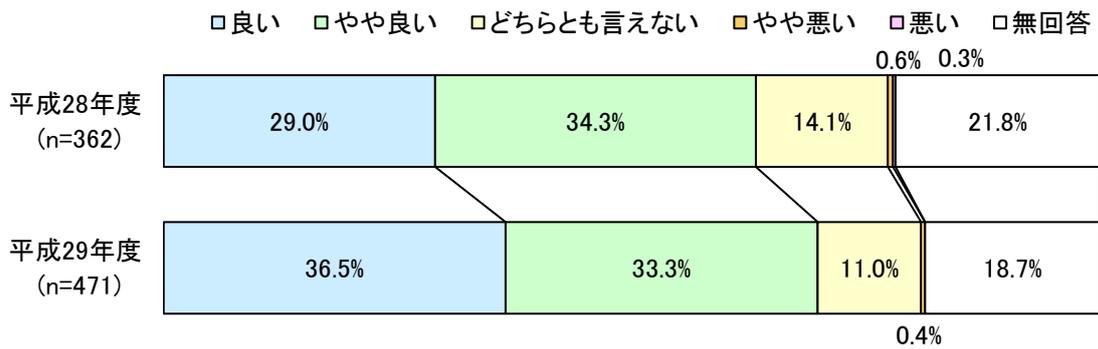
(9)-5 施設の職員について／職員の対応全体について



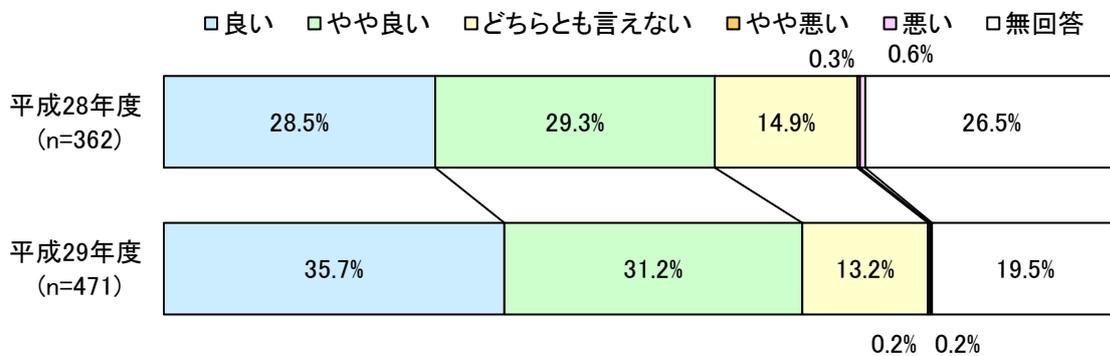
(10)-1 施設を利用した効果について／健康状態の改善



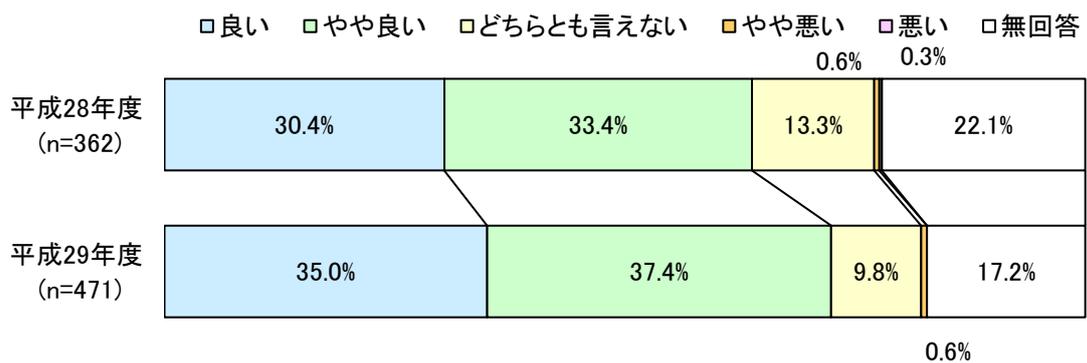
(10)-2 施設を利用した効果について／ストレスや不満の解消



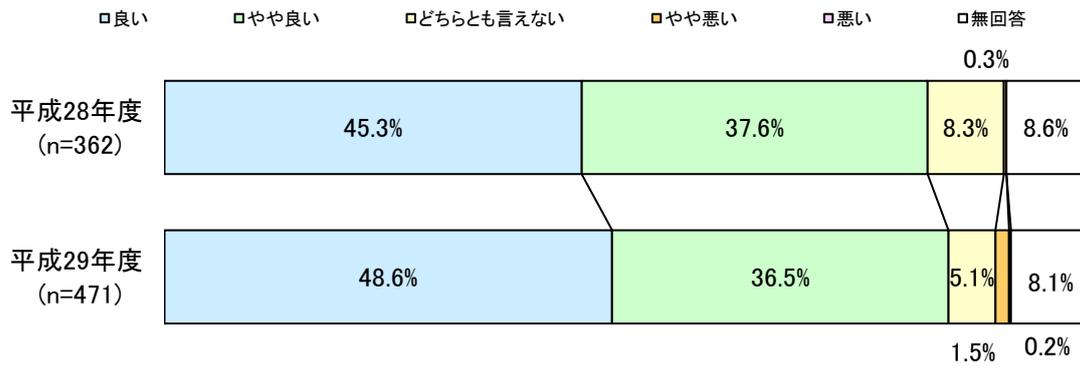
(10)-3 施設を利用した効果について／家族以外との交流



(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 10 センターへのご意見・ご要望

《清掃・設備・掲示について》

■エクササイズの利用の時ですが床に寝ころがるのですが本来土足で使っている所なのでとても汚れています。自宅から拭くものを持っていくのですがもうすこしお掃除をていねいにしていただけるとうれしいのですが？

■ロッカーの中のホコリの掃除もお願いします。

回答

いつもご利用いただき、ありがとうございます。清掃が行き届かずご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。訓練室・集会室をはじめとするお部屋の清掃等については、清掃担当者と連携して改善してまいります。現在、朝と昼の2回清掃を行っておりますが、もし不十分な箇所がございましたら、恐れ入りますが職員までお声がけください。

これからも皆さまに快適に館内でお過ごしいただけるよう、努めてまいります。

■冷暖房の設備がよくない。

■クーラーの温度設定がきかない。

回答

ご迷惑をおかけして申し訳ございません。講座開催時などは特に空調には配慮してまいります。なお、現在第3集会室は空調に不具合があり効きが弱い状況ですが、区と相談しながら、対応してまいります。ご不便をおかけして申し訳ありませんが、よろしく願いいたします。

■インターネットの接続がとても不安定で、つながらない時が多いです。

■ネット環境の改善。有線LANおそい。無線LAN(WIFI)廊下しか入らない。

■Wifiを各部屋で使えるようにしてもらいたい。プロジェクターや4K大型TVなどICT製品の充実を図って欲しい。

回答

ご迷惑をおかけして申し訳ございません。第二集会室におけるネットワーク環境の改善を図ってまいります。先般、運営法人の総務と業者が訪館し、ご利用者様用のパソコンのネットワークの改善を行いました。順次、対応してまいります。

- 卓球台が有るとよろしい。
- 休憩場のせまさ。朝、昼利用の場合に少し不便。
- バイク置場が入れづらい 改善してもらいたい。

回答

いつもご利用いただき、ありがとうございます。卓球台について設置場所や収納場所等の思慮内容があり、直ちには対応が難しい案件です。また、休憩場として2階大広間や浴室ロビー、3階交流談話サロンとお部屋を設けておりますが、譲り合ってお使いいただけますと幸いです。バイクや駐輪場については田道ふれあい館警備と連携しあって整理を心がけてまいります。

- 年を取ると、脚にトラブルがよく出ます。特にふくらはぎをケアしたい。脚だけのマッサージ用具を利用できるようにして欲しいです。

回答

いつもご利用いただき、ありがとうございます。浴室ロビーにマッサージ機が用意してあります。マッサージ機のご利用をおすすめいたします。

- 極力掲示板をみるようにしているが余り沢山でなくポイントをみせる様にしてほしい。
- 私は、3年5ヶ月前から来ていますが、注意事項が増えています。又、同じ注意事項が重なっています。すっきりしてほしいです。

回答

ご迷惑をおかけして申し訳ございません。ポスター・チラシの掲示を改めて見直してまいります。重複した内容の除外等、皆様が見やすい掲示を実施してまいります。

《講座・イベントについて》

- 興味ある講座があれば、ぜひ参加したい。
- 筋力落ちてリハビリ通い。転倒防止などの体操に参加したい。
- パソコン・タブレット・生け花・手芸などの講座の復活を期待します。
- 種々開催されているので、楽しい。
- 現在、私が参加している講座には非常に満足しています。

回答

センター講座に関するご意見をありがとうございます。センターでは趣味教養の向上や仲間作りを目的とした講座や、介護予防のための体操講座等を、今後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、ぜひさまざまな事業にご参加ください。

- 音楽教室(=月2回程度)回数をふやして下さい。
- 音楽演奏等の機会をふやしてほしい。
- フラダンスの教室
- 同じ講座が多く(ヨガ、絵等)他のことなる講座に変更してほしい
- 週何回1~2回利用していますが、少しは脳トレもかねることがあるので、楽しみです。小コンサート等ももう少しふやしていただけると有りがたいです

回答

ご意見ありがとうございます。今後の事業開催時の参考にさせていただきます。

- フィットネスの回数増して欲しい。
- フィットネスのような体に良い講座を週一にするよう、希望します。
- フィットネスを、月2回から週1回に増やして欲しい!
- フィットネスは体に負荷をかけた体操です 効果が得られる感じがします体が軽くなります。又身近な道具をつかい楽しい体操への気配りが感じられます 回数を増すことを検討していただきたいと思います。

回答

ご意見ありがとうございます。フィットネスに関しましては現在職員が講師を務めているため、その他の業務との兼ね合いで回数等を増やすことが難しい状況です。センターでは各種体操講座、また体操の自主グループさんが多く活動されていますので、ぜひさまざまな活動にご参加いただけると幸いです。

- ストレスになるので体力測定は希望者だけにして下さい。
- 毎回講座へのアンケートは不要では?

回答

ご意見ありがとうございます。講座・イベントに参加された方のご意見や効果を測定することで実施した事業の反省が行えます。より良い事業を開催するためにも皆様のご理解・ご協力を宜しくお願い致します。

■申請しなくても受けられる講座がもっとほしい 申請もれしても多少は当日に受け付けてほしい。

■申込日すぐに締切りとなるので、公平になるように考えて下さい。

■申込み人数を増やして

回答

ご意見ありがとうございます。今年度途中より、皆様のお声をいただき、「歌声喫茶」や「フィットネス」が申込不要の自由参加講座になりました。また、次年度からは先着で早々と申込締め切りとなっておりました「健康応援体操」が抽選となります。ご利用者皆様の公平性を担保し今後も運営してまいります。

■機械を4台使う介護予防の筋肉強化教室(期間3ヶ月週2回)は包括センターで申込みますが私の体験では、参加1回目男性女性合計14名が参加。2回目は、何と参加者男性4名女性3名計7名で非常にもったいないと思いました。参加者の女性うち3回目が2名であった一方2回目の申込みを断われた人もあったそうです。区内の包括センターによって対応に差がありその結果希望者が参加できないだけでなく、教室の運営に再考の余地あると思います。

回答

貴重なご意見ありがとうございます。介護予防事業については担当課であります介護予防係と情報を共有し、現状の把握に努めます。その上で教室運営を担当課と再考してまいります。

■納涼祭の飾りつけなどは以前の方が盛り上りを感じられました。

回答

貴重なご意見ありがとうございます。館の一大イベントである納涼祭を皆様と一緒に飾り付けを含めて盛り上げてまいります。

■ホームページへの写真は困る。

回答

ご迷惑をおかけし、申し訳ございません。撮影の時に改めてホームページ掲載の旨を皆様にご説明いたします。その際、写真に写ることが不可の方は遠慮なくお申し付けください。ご配慮が足りず、申し訳ございませんでした。

■毎月 25 日申込み午前に申込みながら午後に 65 人参加され(定員 40 人のところ) 正規に申込んだ午後の方がちょっと困りました

回答

ご迷惑をおかけしてしまい、申し訳ございませんでした。人気講座ゆえの救済措置として定員以上の方を受け入れさせていただきました。しかし、今後は不平等さが無いよう、定員数の見直しや申込の仕組みを再考いたします。

■最近、スリッパを用意してくれているので、ありがたい

■健康維持の為にありがたく感謝しております

■自分がやる気になり、うつ病も治り、今が最高に、心安らかである。講習会の種類をふやして欲しい。

■講座の前に早目に来て B1F のリサイクル SHOP を見るのが面白い。

■10 月からの健康体操を友達誘ってあります

回答

ご意見ありがとうございます。今後も皆様のご意見を真摯に受け止め、より多くの講座・イベントを実施してまいります。お気軽に事務所へご意見をお寄せ下さい。

《館およびご利用者について》

■まず、職員の皆様からのお声かけや、対応が、んもう～、最高!お茶もごちそうさまです。感謝ばかり。あっ、ひとつ要望、無理かも…お風呂の曜日ごとの区切りのため、未だ 1 度も入れない。まっ、あきらめているかも。

■入浴回数を週 3 日にしてほしい

回答

貴重なご意見をありがとうございます。浴室利用に関しては現在、目黒区内 5 地域に分けて指定曜日ごとのご入浴をいただいております。多くの方に公平に利用いただくためご理解、ご協力のほど宜しくお願い致します。

■新聞は長時間独り占めしないで欲しい

■あらそいが少しおおすぎる

回答

ご迷惑をおかけし、申し訳ございません。ご利用者皆様お一人おひとりが、くつろげますように職員一同、留意しながら館内を定期巡回しお声かけをしてまいります。

■お忙しいところ面至かも知れませんが新聞を Holder でとじる時右端のラインより深くはさむと記事がよめなくなってしまう部分があるので右端の線に沿ってはさんで下さると助かります。

回答

ご迷惑をおかけし、申し訳ございません。すぐにでも改善の上、ご対応してまいります。

■登録カードをいちいちみせねばならなかった。今は何もいわれなくなったけれど人と人の信頼が出来ないのかと不思議でした。長い間目黒に居ていろいろな場をつかってきたが一度もカードみせるよういわれなかった。

回答

ご意見ありがとうございます。災害時や防犯の観点からも、ご利用の際は利用証を確認させていただいております。大変お手数をおかけしますが、ご協力のほどよろしくお願いいたします。

■利用者の要望、困っていること、現状で改善してほしいこと等意向を聞いて下さい。

■利用を続けたいと思っています。しかし、センター全体の運営システム及び現状については全くわかりません????と感ずることがいくつかあります。

回答

ご意見ありがとうございます。ご要望、ご意向が言い出しづらい環境にて申し訳ございませんでした。つきましては直接、事務所職員に言って下さるか、娯楽室横にご意見箱が設置してありますのでお手数ですがご投書いただきますと、ご回答いたします。

■利用が多くなれば良いのですが

■センターに来るメンバーは近くの人が片寄っている。出来るだけ区報、HPを使って存在を知らせるべきである。毎日来ている人もいる様で、回数に制限を設けてもよい。

回答

ご意見ありがとうございます。目黒区高齢者センターの認知を向上させ広く区民の高齢者に利用していただくことが私たちの責務です。既存のご利用者も当然ながら重要ですが、今後も目黒区報やセンターホームページを使用して広く宣伝してまいります。

《職員について》

- センターの職員さんが一生懸命です ありがたいです
- いつも親切にして頂き感謝のみです。
- いつもスタッフの方の感じがいい
- 職員の対応良好
- たのしく、利用させていただいています 有りがたく思います
- 現在、気持ちよく利用させていただいております 今日、ありがとうございます
- 対応が親切、丁寧で、感謝しています
- 色々よく考えて、運営していると思います。楽しめたり、役立ったりしています。

回答

職員にとって大変な励みとなるお言葉をありがとうございます。今後も、継続的に皆さまに心地よく当センターをご利用していただけるよう、皆さまのご意見を伺いながら、職員一同努力してまいります。至らない点もあるかと思いますが、今後ともよろしくお願いいたします。

- 職員と知り合いの人には親切だが、一般の人には無関心者が多い 言葉が威圧的。上から目線が多い
- 参加してまだ 2 年位ですが、かなり古い方々が職員と親しすぎるのが気になりました。

回答

ご不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。ご来館された皆様に気持ちよくご利用いただくために、全職員が心のこもった対応ができるよう改善してまいります。また、接遇研修等を通じて職員の意識の向上に努めます。貴重なご意見、どうもありがとうございました。

《サークル活動について》

- 集会室を利用する際の開錠について、現在 10 分前だが 15 分前にして欲しい(テーブル、椅子のセット等の事前準備があるので)
- 部屋へは 10 分きっちり前でないとダメだとか。もう少し柔なんに対応してほしい。
- 今は室に入るのも早めにしてくれてありがたい。

回答

ご不便をおかけし、申し訳ございません。部屋内の清掃等もありますのでご利用は 10 分前を原則とさせていただいております。ご理解、ご協力のほど宜しくお願い致します。