

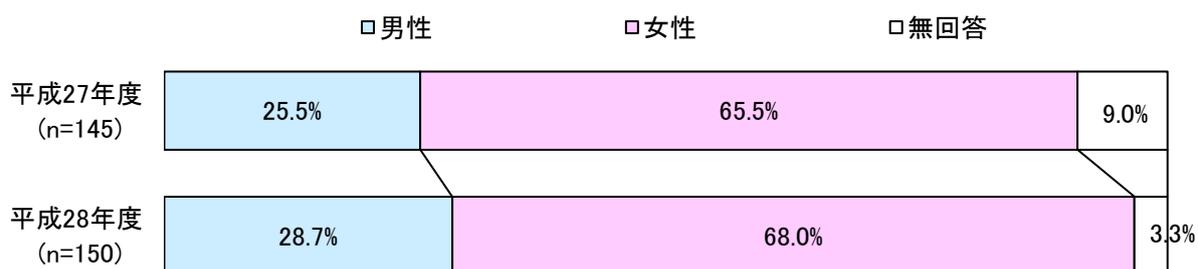
# 平成 28 年度中村敬老館ご利用者満足度調査

調査期間:平成 28 年 9 月 1 日～9 月 16 日

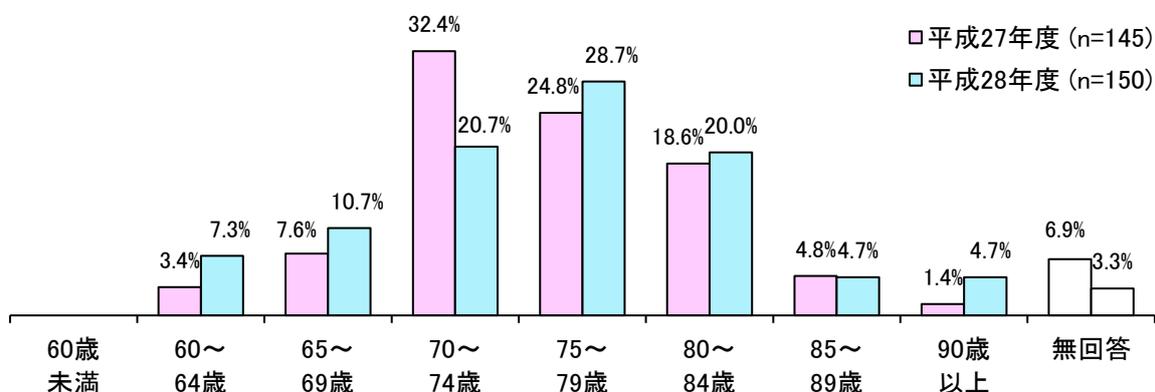
回収枚数:150 枚

## (1)回答者の属性

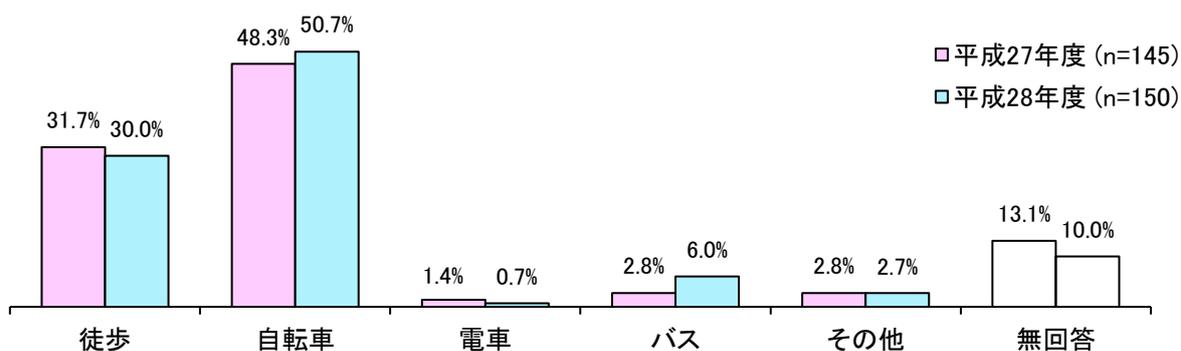
### ①性別



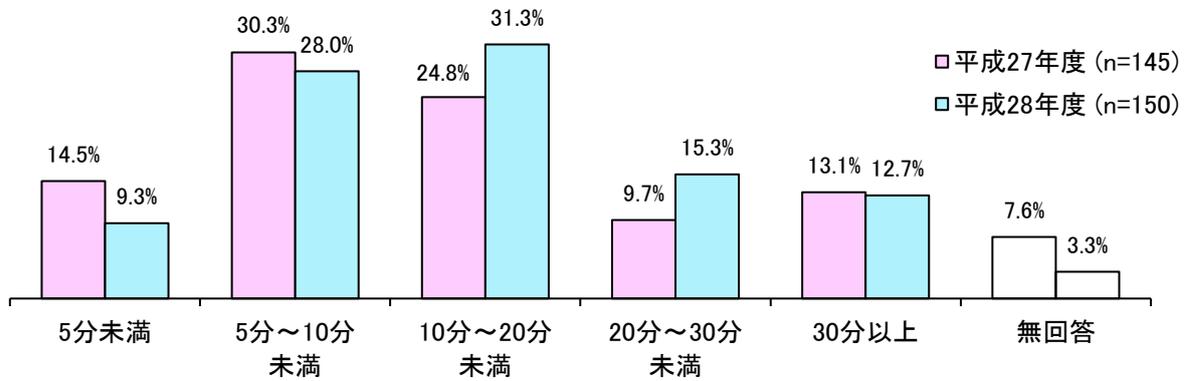
### ②年齢



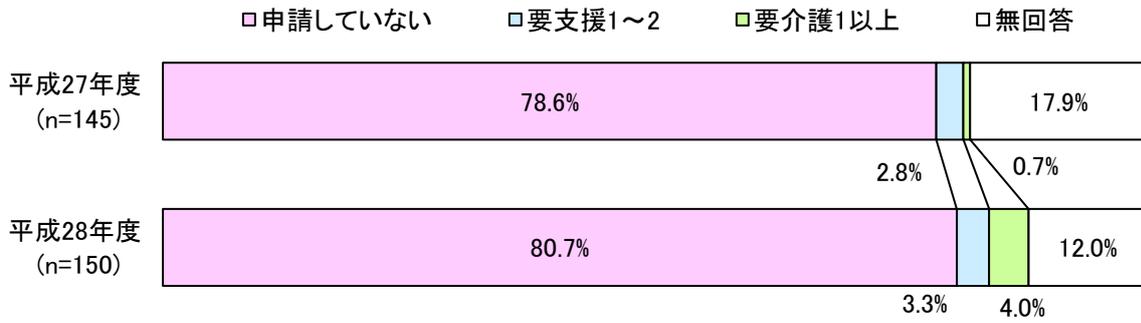
### ③主な交通手段



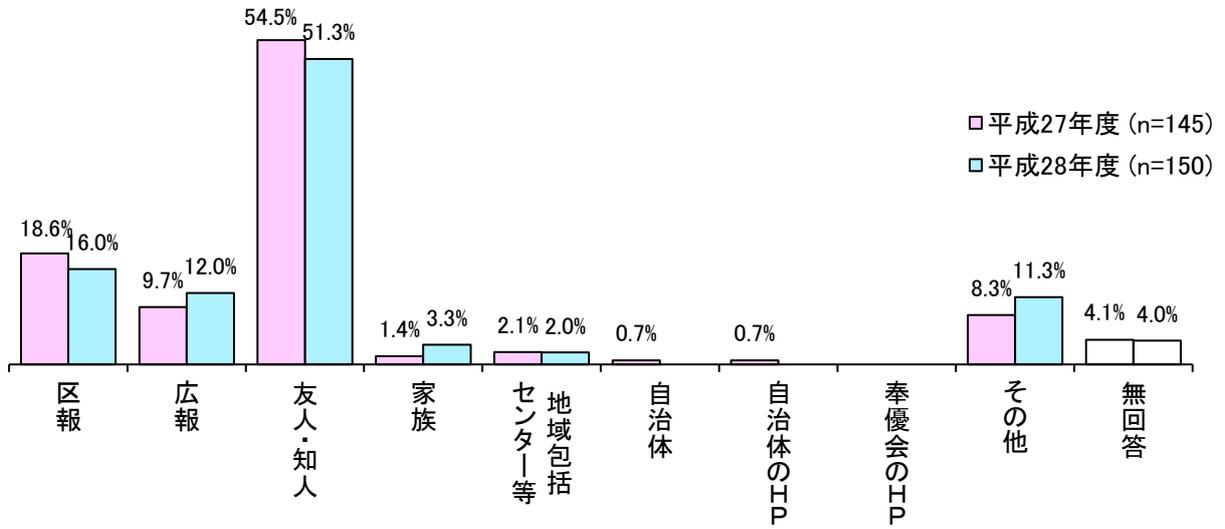
④所要時間



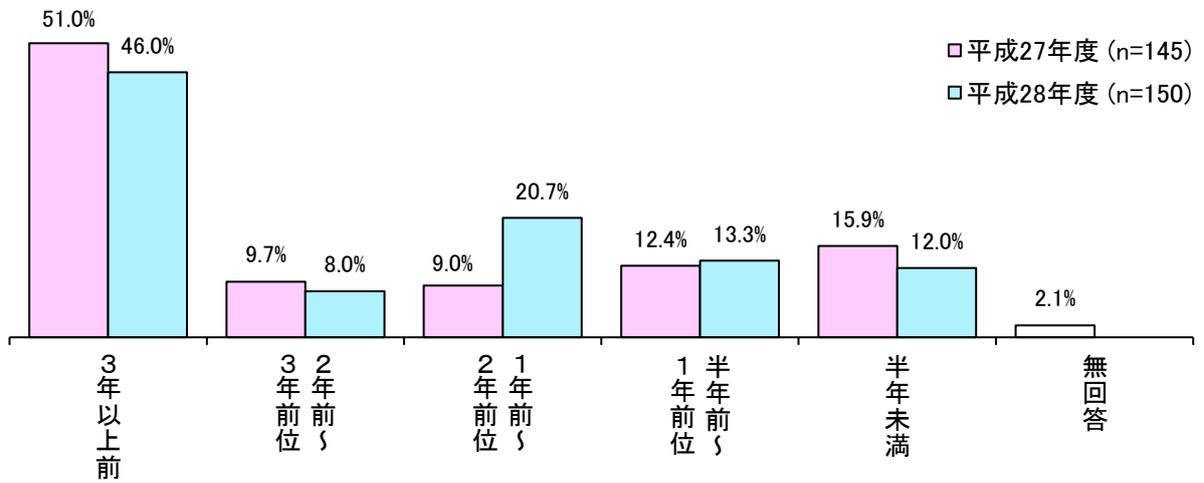
⑤介護保険の認定状況



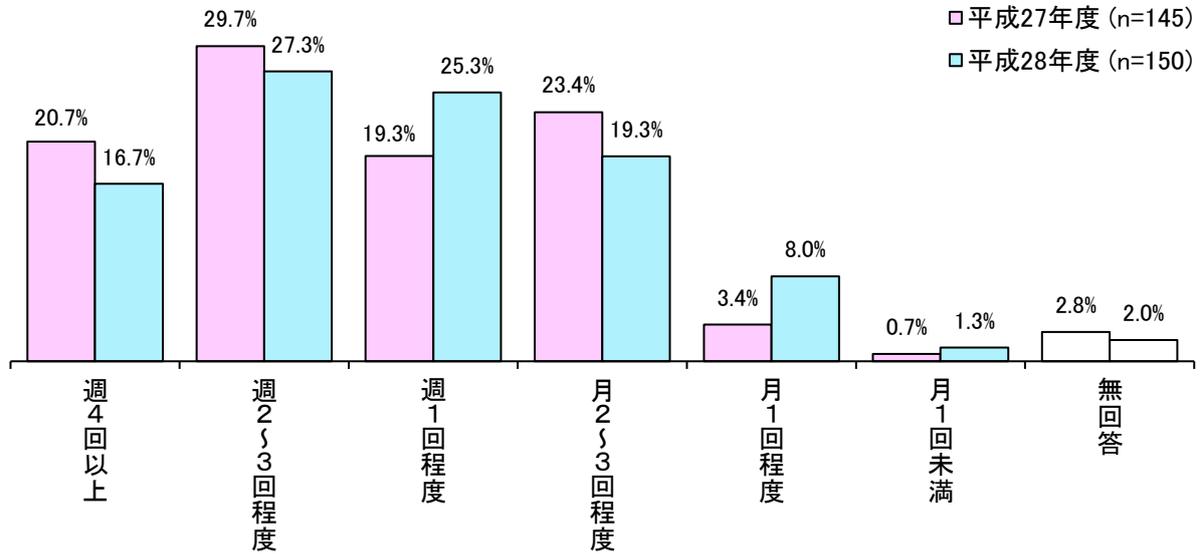
(2)センターを利用し始めたきっかけ



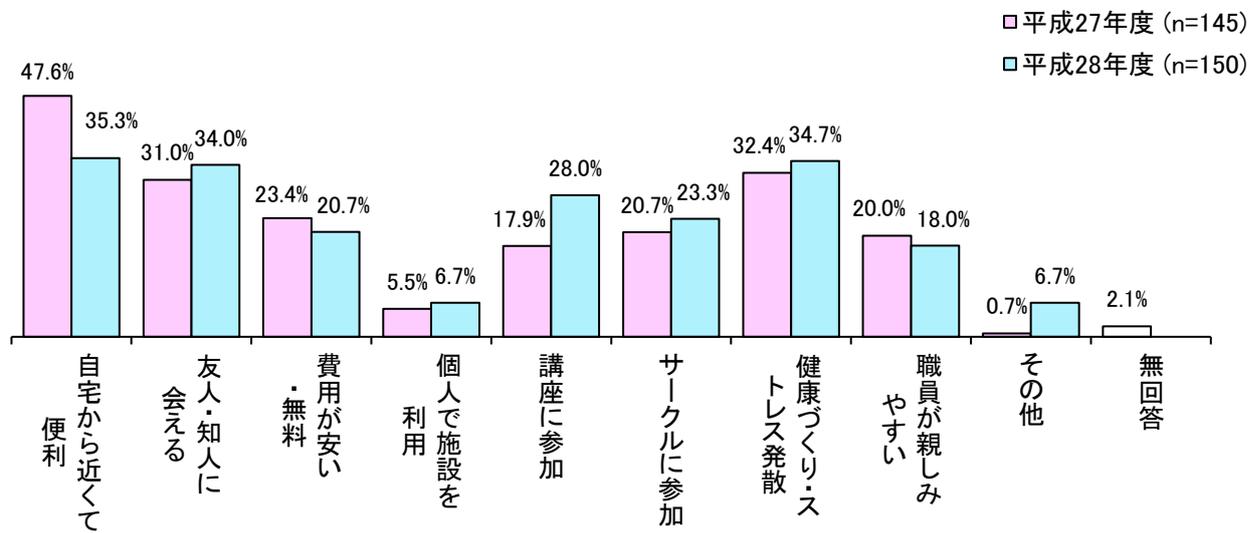
(3)センターの利用開始時期



#### (4)施設の利用頻度

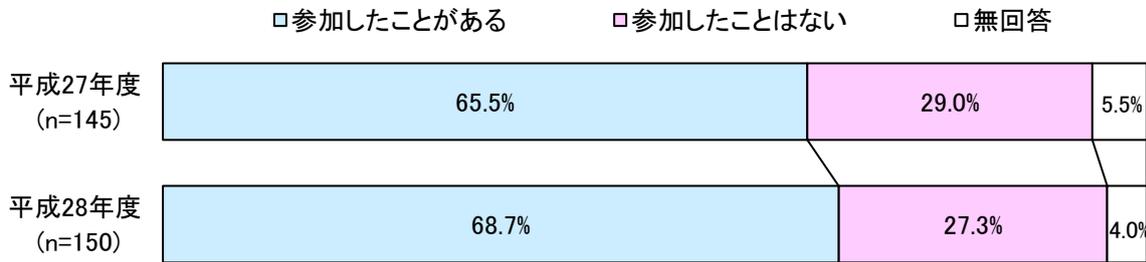


#### (5)施設を利用する理由

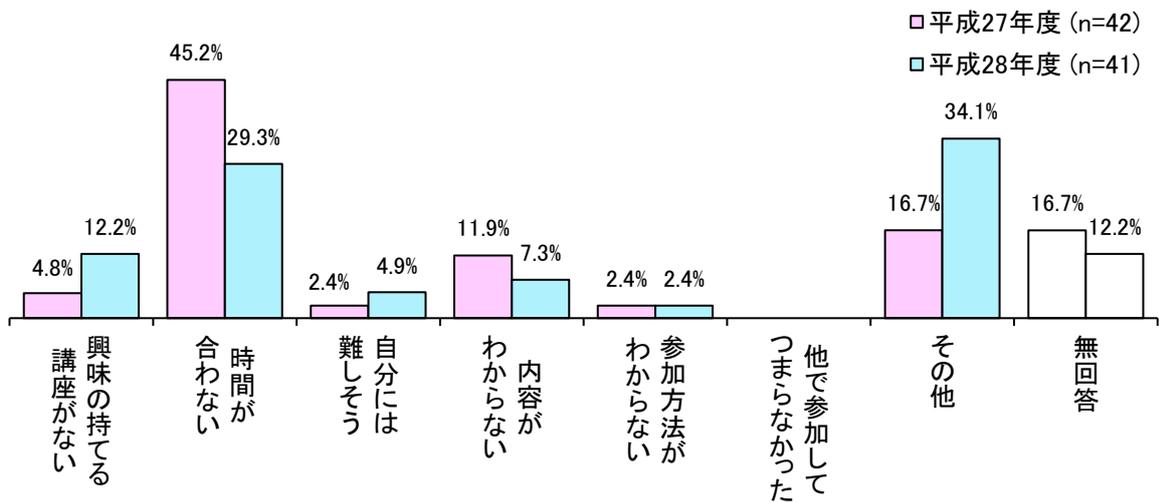


(6)講座への参加について

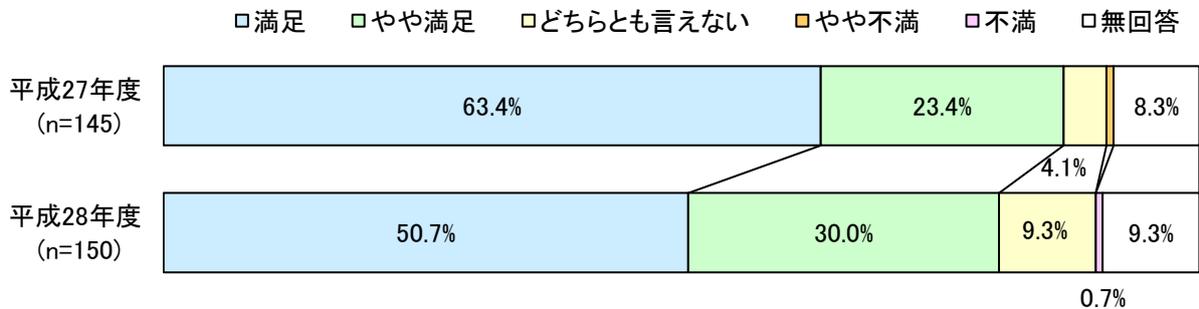
①参加の有無



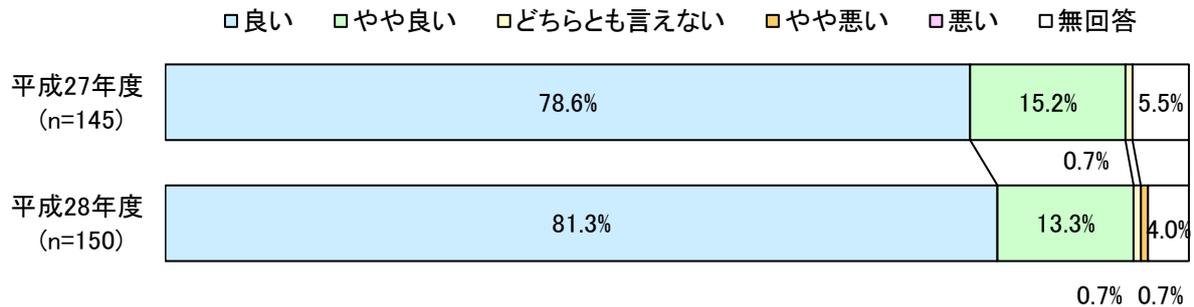
②参加しない理由



(7)センターの総合満足度



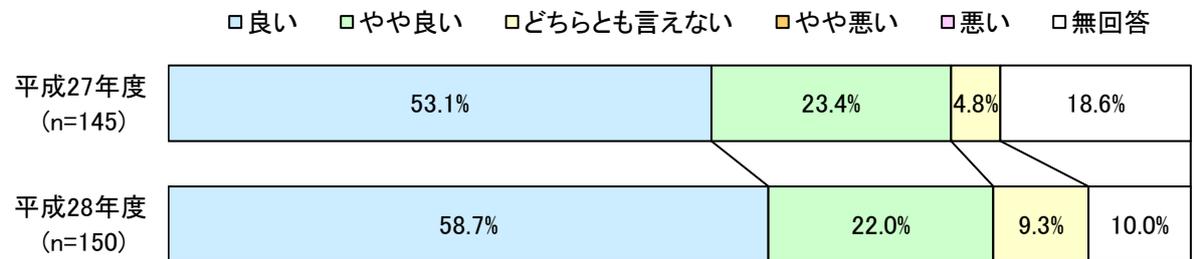
(8)-1 センターの運営について／センターの清掃



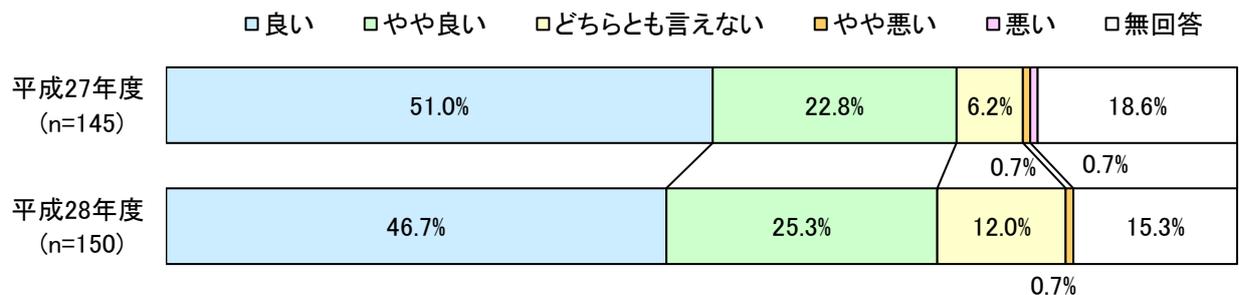
(8)-2 センターの運営について／案内表示や注意事項のわかりやすさ



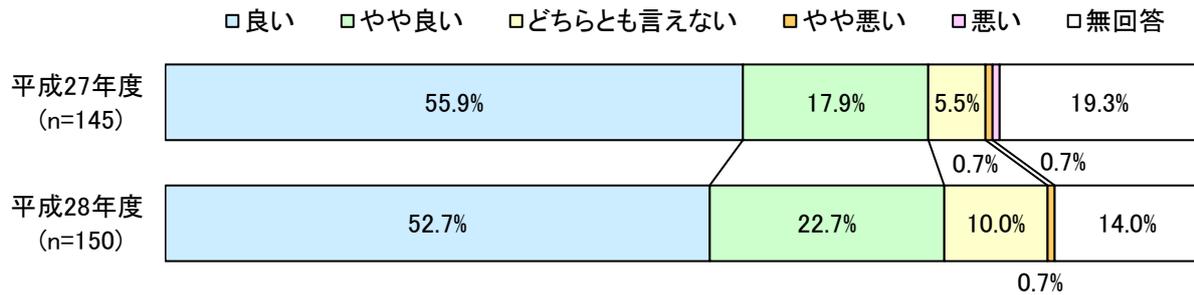
(8)-3 センターの運営について／お知らせのわかりやすさ



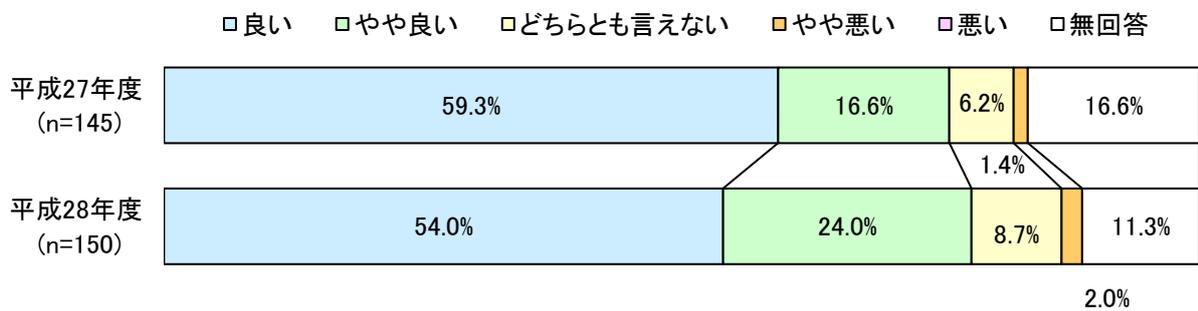
(8)-4 センターの運営について／質問・要望などの伝えやすさ



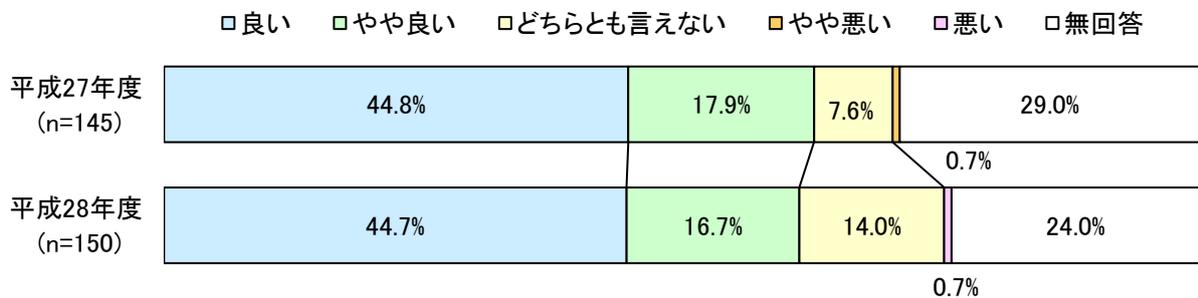
(8)-5 センターの運営について／質問・要望などへの速やかな対応



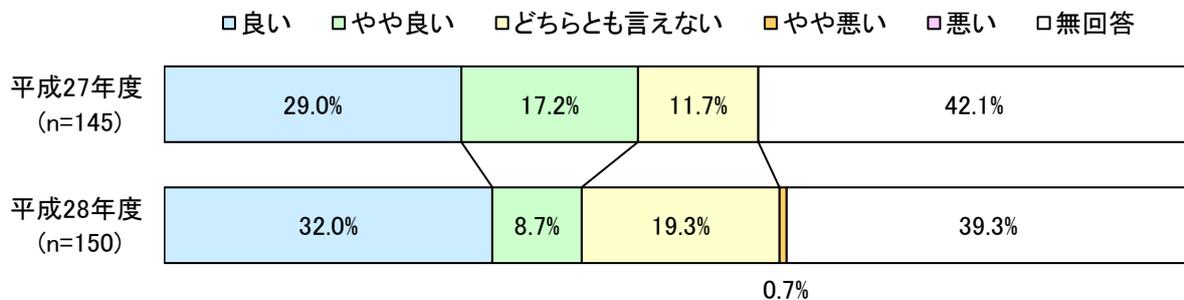
(8)-6 センターの運営について／利用者への対応の公平さ



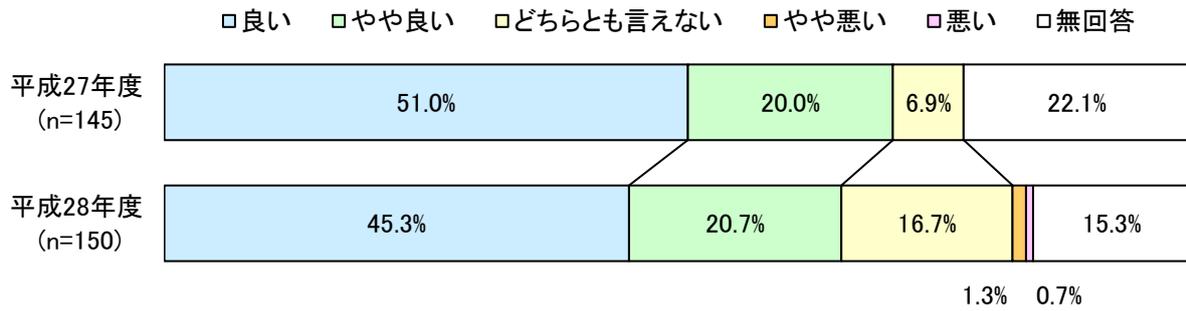
(8)-7 センターの運営について／個人情報保護への取組み



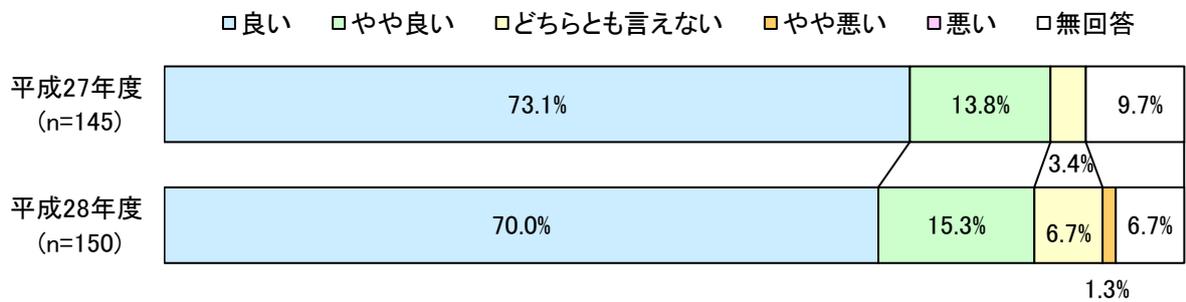
(8)-8 センターの運営について／ホームページでの情報提供



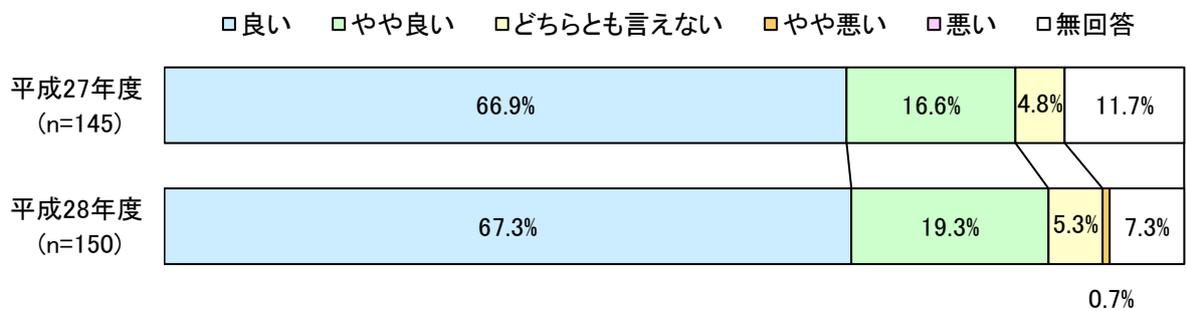
(8)-9 センターの運営について／センターの運営全体について



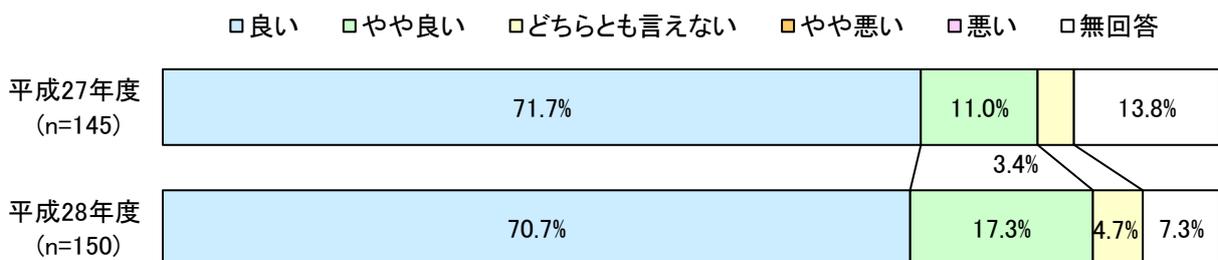
(9)-1 施設の職員について／職員の服装



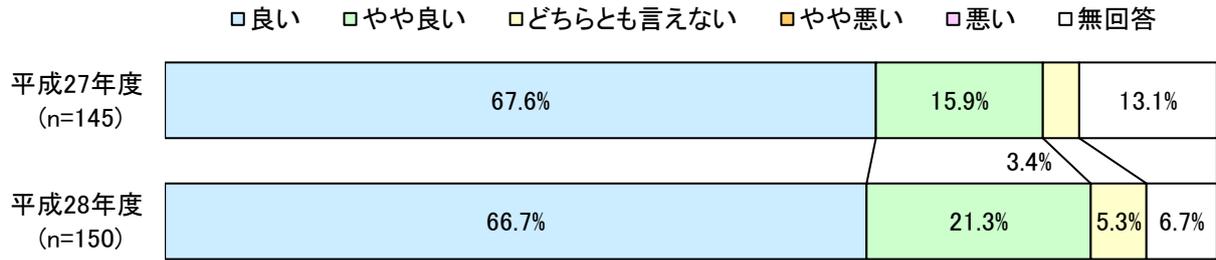
(9)-2 施設の職員について／積極的に挨拶や話しかけたりしている



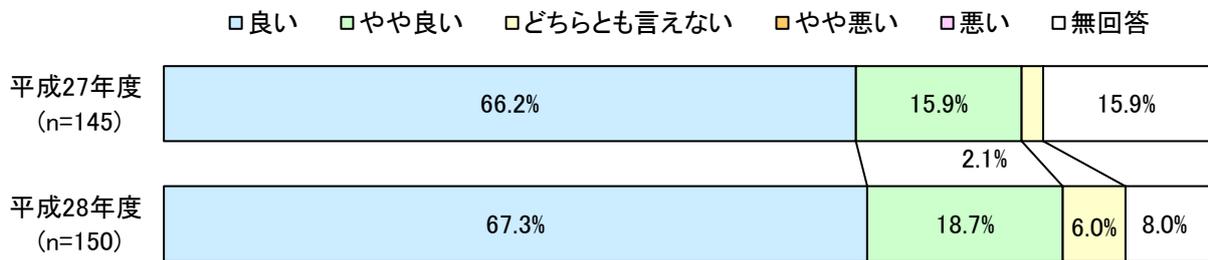
(9)-3 施設の職員について／職員の言葉遣いの丁寧さ



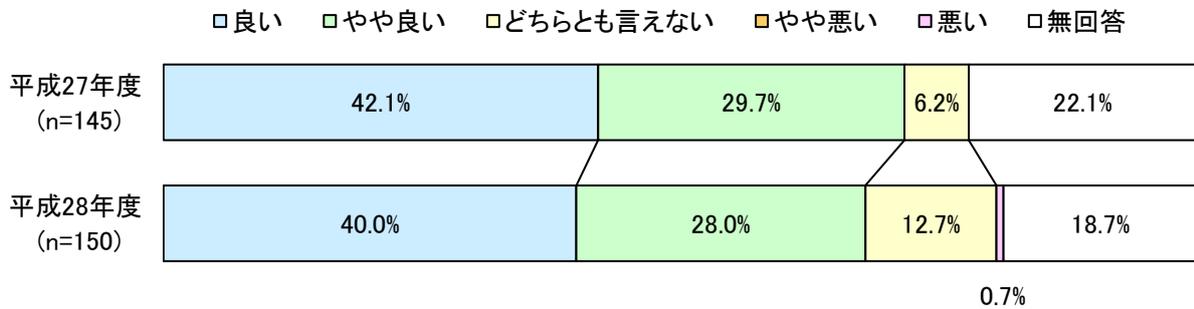
(9)-4 施設の職員について／職員の説明などの話のわかりやすさ



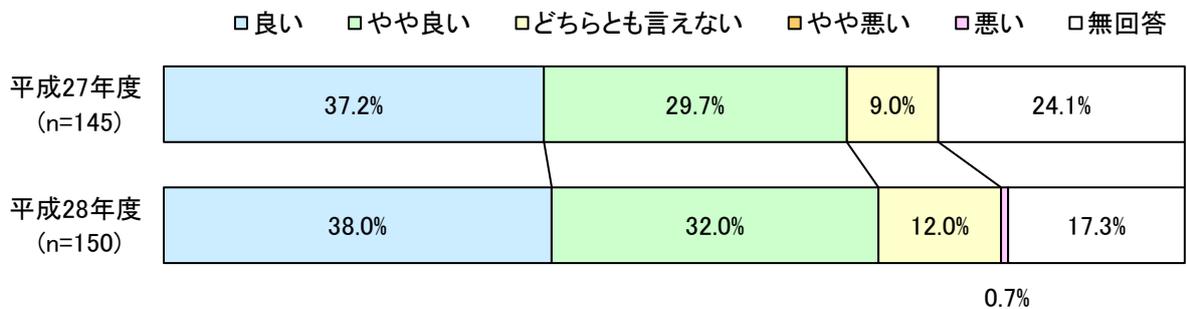
(9)-5 施設の職員について／職員の対応全体について



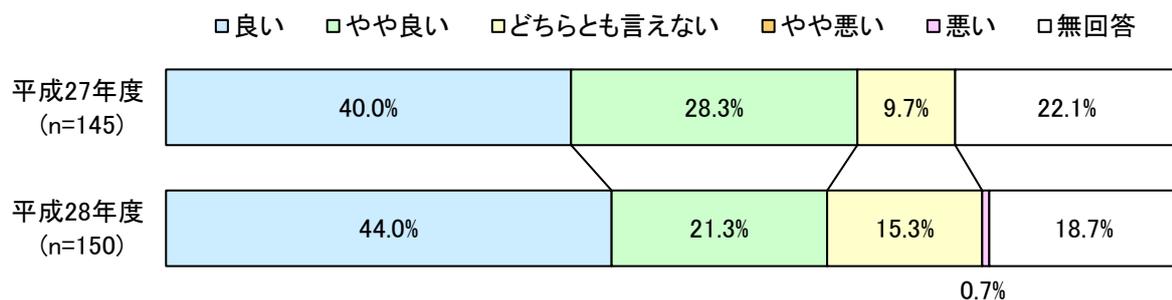
(10)-1 施設を利用した効果について／健康状態の改善



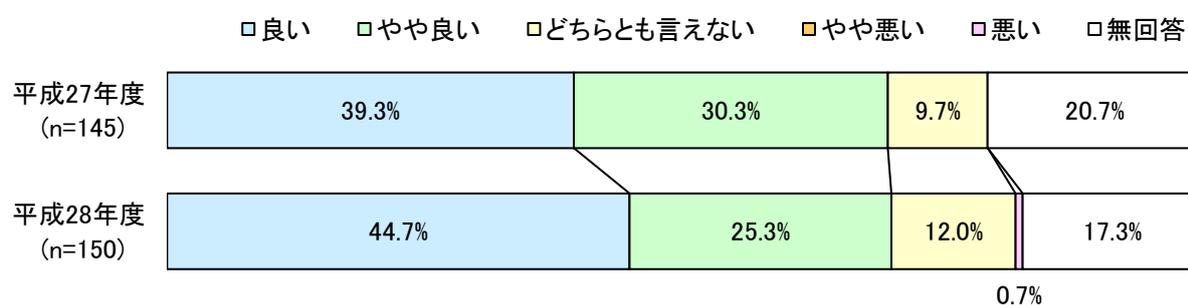
(10)-2 施設を利用した効果について／ストレスや不満の解消



### (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

※中村敬老館では、問7の施設の運営に関する設問にて、「やや悪い」「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。

### ②職員の対応

※中村敬老館では、問8の職員の対応に関する設問にて、「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 10.敬老館へのご意見・ご質問

### <施設・設備ついて>

◆トイレ使用後に手を乾かす温風乾燥機を設置してほしい。

◆ウォシュレットを設置してほしい。

#### 【回答】

ご意見ありがとうございます。練馬区はエコ活動に力を入れており、乾燥機及びウォシュレットは節電を推進しております敬老館としては、現状困難となっております。恐れ入りますが、トイレご利用時にはタオル等をご持参いただきますようお願い致します。ご要望にお応えできず誠に申し訳ありません。

◆雨の日、自転車がないときに第2駐輪場を軽自動車くらい駐車したい。

◆激しい雨の日、自家用で来館したが第2駐輪場が使えなかった。臨機応変に便宜を図ってほしい。

#### 【回答】

ご意見ありがとうございます。第2駐輪場を駐車場として利用する場合は、併設館である児童館と相談し業者や講師のために一時的に利用しております。また、一般のご利用者の方の駐車は禁止されております。ご不便をお掛け致しますが、ご理解の程よろしくお願い申し上げます。

◆自動販売機を設置してほしい。

#### 【回答】

ご意見ありがとうございます。併設館である児童館と勘案し検討致しましたが、ゴミや設置運営費用等の点から現時点で設置する予定はございません。ご要望にお応えできず誠に申し訳ありません。ご不便をお掛け致しますが、ご理解の程よろしくお願い申し上げます。

◆敬老館は素晴らしいが、交通の便が悪くて困っている。バス路線は南蔵院のバス停から歩き以外はないのか。（練馬駅から不便である）

#### 【回答】

いつもご利用いただき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。当館は中村3丁目のバス停もご利用いただけます。いずれにしても、それぞれのバス停から7分から10分かかります。バス停に関しましては、バス運営会社管轄となりバス停の移動は困難と回答をいただいております。ご不便をおかけしますが、何卒ご理解の程お願い致します。

### <事業について>

◆講座が楽しく続けてお世話になりたいです。

◆多くの人たちが利用、活動していることは素晴らしい企画に基づいていることでしょうか、続けて維持・改善を望みます。

◆詩吟の講座を開催してほしい。

◆講座の種類を増やしてほしい。

**【回答】**

ご意見ありがとうございます。今後も皆様楽しんでいただける講座を企画してまいりますので、御要望等ございましたらお気軽に職員へお申し出ください。

**◆娯楽室を利用した講座終了後、速やかにカラオケの時間にしてほしい。****【回答】**

ご意見ありがとうございます。娯楽室を使用の講座は多数の方がご参加いただける講座が多くあります。イスや機の片付けの時間を調整しながら、多くの方がカラオケの利用ができるよう検討致しますので、何卒ご理解の程お願い致します。

**◆パソコン相談会をいつも木曜日に開催しているが違う曜日に開催できないのか。****【回答】**

ご意見ありがとうございます。パソコン相談会は練馬 176IT リーダーの会が講師をしてくださっています。木曜日以外のパソコン相談会開催について、練馬 176IT リーダーの会と相談致しましたが、他施設でもパソコン相談会を開催しており、当館での開催は第2木曜日以外困難との回答をいただきました。木曜日以外のパソコン相談会のご希望がありましたら、他の施設をご紹介しますのでお気軽に職員へお申し出ください。

**◆申し込みの時期を逃してしまうと参加できないのが残念です。****【回答】**

せっかくお申し込みいただいたにもかかわらず、ご参加出来ず申し訳ありません。講座開催の場合、部屋の規模や材料費の関係上定員を設定しています。また、皆様に公平平等にご参加いただけますよう、定員を超えた講座につきましては抽選にて参加者を決定しております。今後、人気講座の増加や開催内容について、検討致しますのでご要望等ございましたら、お気軽に職員までお申し出ください。

## <職員について>

**◆服装はもっと明るくハデなものがよい。****【回答】**

ご意見ありがとうございます。職員一同、清潔・動きやすい統一したユニフォームを着用しております。頂いたご意見は、参考とさせていただきます。今後ともよろしくお願い致します。

**◆いつも親切にいただき心より感謝しております。ありがとうございます。****【回答】**

いつもご利用いただきありがとうございます。とても暖かいお言葉をいただき、職員一同うれしく思います。皆様が気軽に楽しく、気持ちよく、ご利用できる敬老館の運営を職員一同心がけております。今後ともご指導ご鞭撻のほど、よろしくお願い致します。

## <サークルについて>

◆サークル活動に対しての柔軟性。利用時間を2時間位に分ける等、利用時間の配分を考えてほしい。

**【回答】**

ご意見ありがとうございます。サークル団体による敬老館の利用については、練馬区立敬老館条例施行規則の要綱には午前9時から正午まで、午後1時から5時までとなっております。区と協議いたしましたが、現時点ご利用の時間帯を分割することはできないという回答をいただいています。大変申し訳ありませんが、ご要望にお応えすることができません。ご不便をおかけ致しますが、ご理解の程よろしくお願い致します。

## <その他>

◆飲食は規則を守ることを厳守してほしい。

**【回答】**

ご意見ありがとうございます。飲食は娯楽室と休養室を飲食のために開放しております。ご利用される方のマナー等で気になることがございましたら、遠慮なく職員までお申しつけください。皆様が、気持ちよくご利用いただけるよう配慮してまいります。

◆最近是利用しやすいです。

**【回答】**

いつもご利用いただきありがとうございます。引き続き皆様が、楽しくご利用いただける施設管理・運営に努めてまいります。

◆健康のため大いに利用したい。

**【回答】**

いつもご利用いただきありがとうございます。当館には、介護予防運動指導員の資格をもった職員が体操講座を担当しております。今後とも、ご利用者皆様が地域の生きがいつくりと健康増進を推進できるよう、職員一同尽力しますのでよろしくお願い致します。是非ご近所のご友人をお誘いあわせの上ご来館下さい。職員一同、心よりお待ちしております。

◆足が悪いので歩いて来館できないので、家の者に車で連れてきてもらっている。

**【回答】**

いつもご来館ありがとうございます。当館にはお気軽にご利用できるマッサージ機、スカイウェルを設置しています。皆様が楽しんでご利用いただけますよう、職員一同取り組みますのでご要望等ありましたら、職員までお気軽にお申しつけください。

◆利用者による他者への挨拶のないものや、悪口を言い続ける人がいる。

◆利用者があるのに、脱衣場や浴槽の中で大きな声を出し歌う人がいる。

**【回答】**

ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。職員が各部屋を定期的に巡回しております。ご利用中に、マナー等で気になることやお気づきの点がありましたら、遠慮なく職員にお申し出ください。職員より適宜対応致します。皆さまが、気持ちよくご利用いただけるよう配慮してまいります。また、各部屋にご意見箱及び「皆様からのご意見」用紙を設置しておりますので、ご意見・ご要望がありましたらこちらをご利用ください。よろしくお願い致します。

**<感想>**

◆いつも楽しく利用させてもらっています。

**【回答】**

ご意見ありがとうございます。ご利用者の皆様が楽しんでご利用いただけますよう職員一同運営に尽力いたしますので、今後ともよろしくお願い致します。

◆安心安全なので周りの人にも勧めたい。

**【回答】**

ご意見ありがとうございます。区直営の素晴らしい設備が整っている施設ですのでより多くの地域高齢者の皆様にご利用いただけますよう、自由参加のイベントやサロン講座を開催してまいります。ぜひご近所のご友人をお誘いあわせの上ご来館ください。職員一同、心よりお待ちしております。

◆近所に敬老館があってとてもラッキーです。5年後10年後にはもっと必要とさせていただくと思いますがそれまでお互い健在でありますように。

**【回答】**

ご意見ありがとうございます。当館では体操講座や趣味教養講座等、多数実施しております。ご利用者の皆様が楽しんでご利用いただけますよう職員一同運営に取り組みますので、今後ともよろしくお願い致します。ご要望等ございましたら職員までお気軽にお申し付けください。

職員一同、心よりお待ちしております。

調査にご協力いただきありがとうございました。

当館には、各部屋にご意見箱及び「皆様からのご意見」用紙を設置しております。ご要望・御意見等ございましたら、ぜひこちらをご利用ください。

ご利用者の皆様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。