

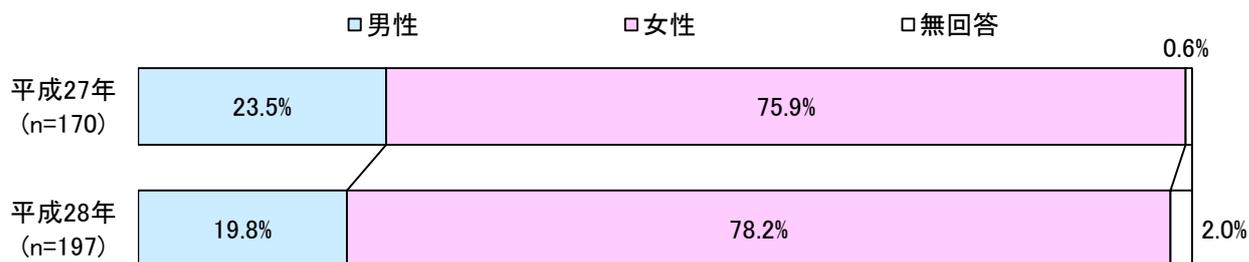
平成 28 年度西新宿シニア活動館ご利用者満足度調査

調査期間:平成 28 年 9 月 1 日～9 月 14 日

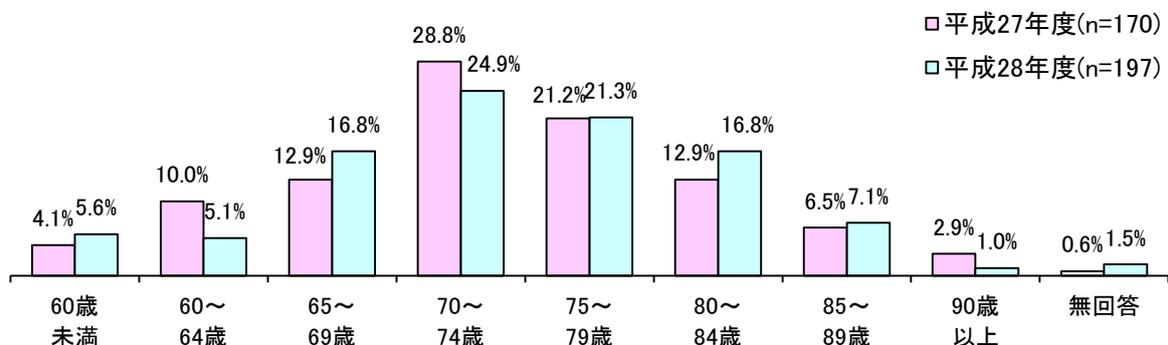
回収枚数:197 枚

(1)回答者の属性

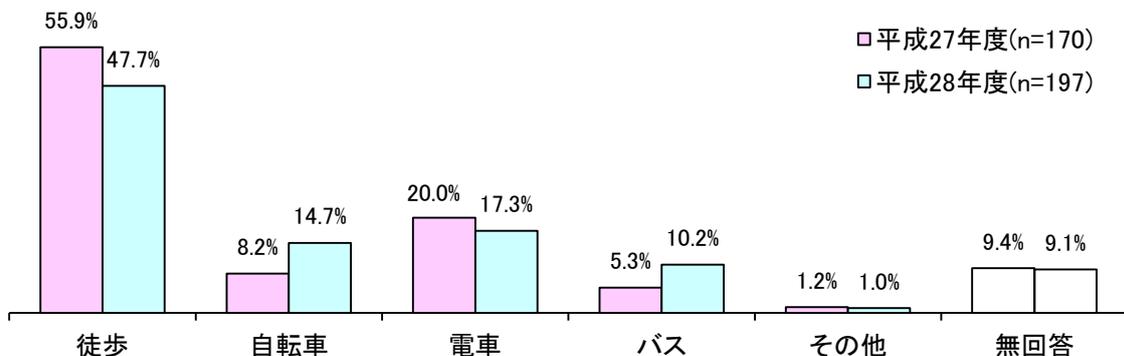
①性別



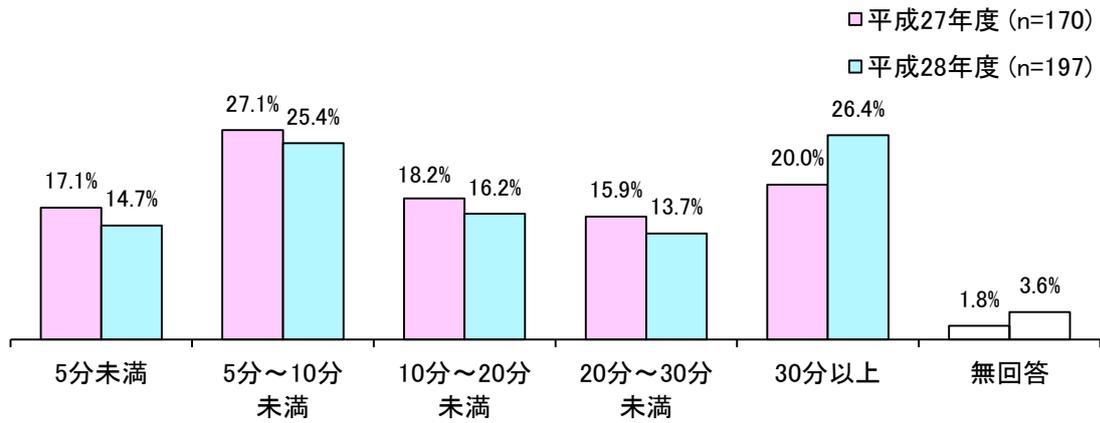
②年齢



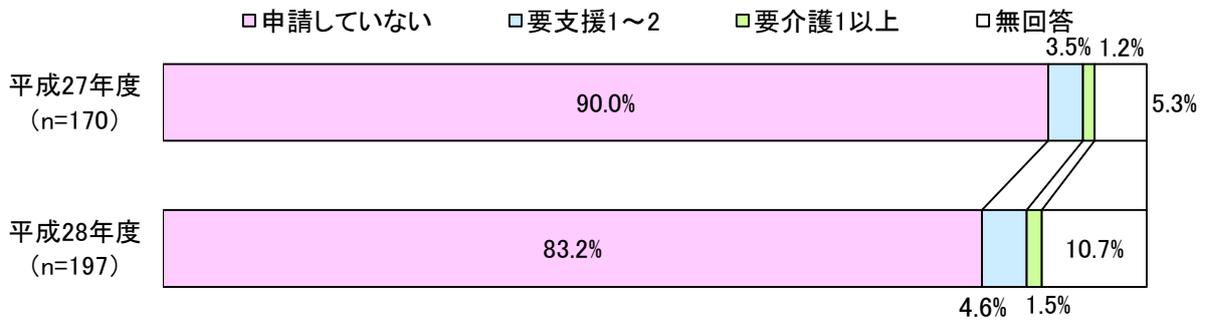
③主な交通手段



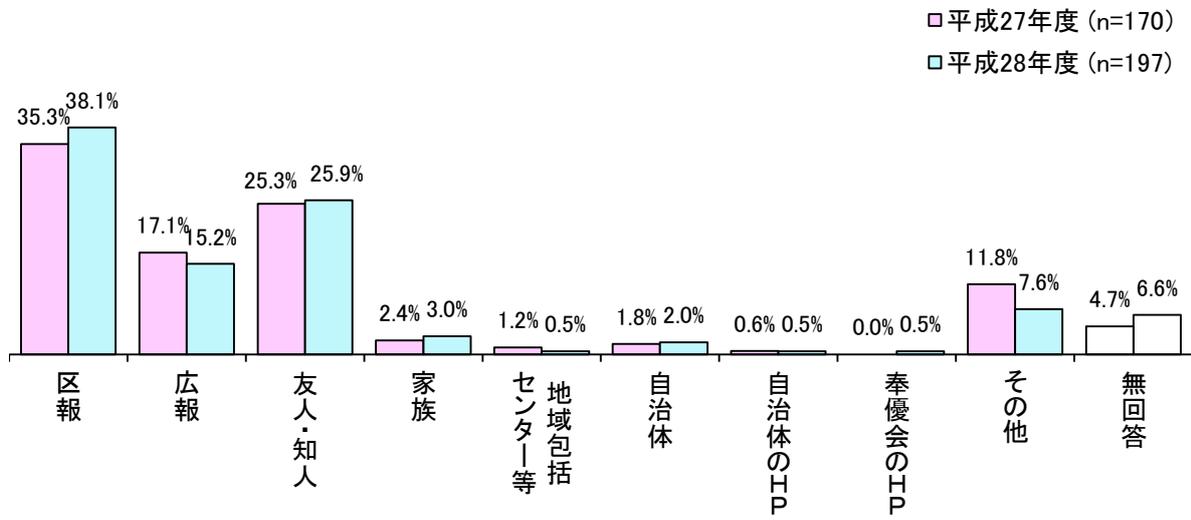
④所要時間



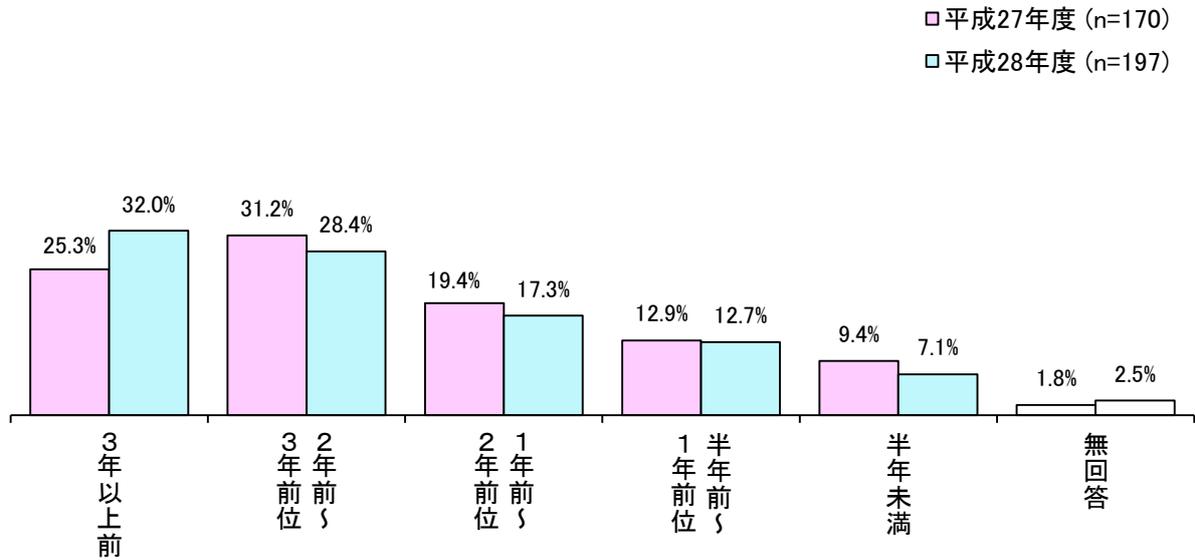
⑤介護保険の認定状況



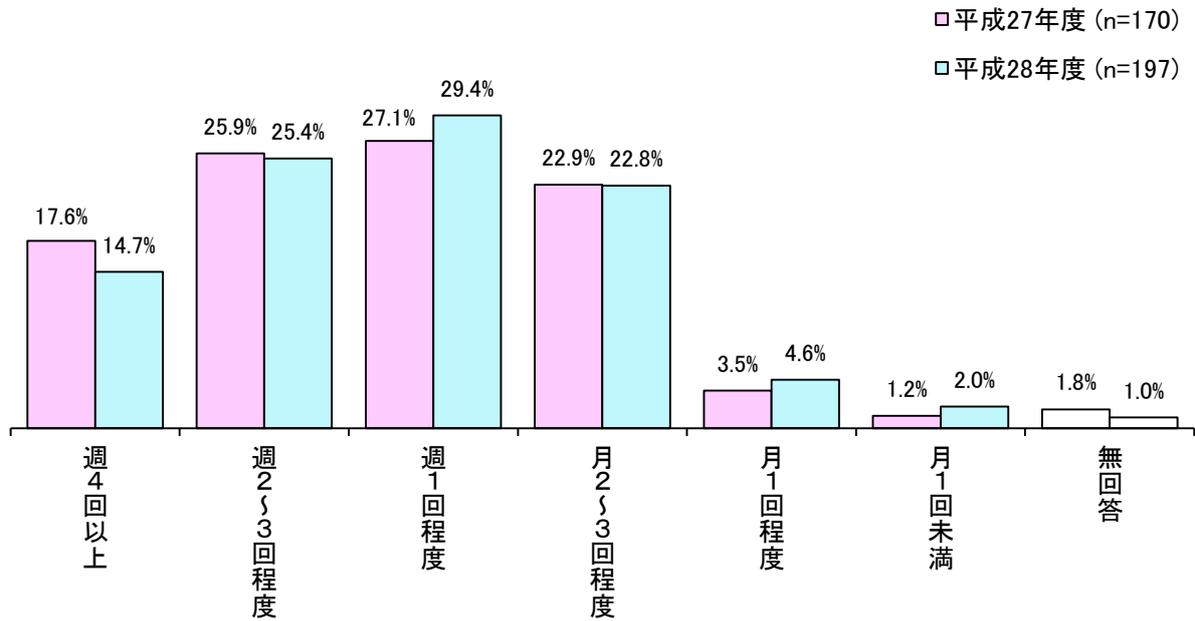
(2)シニア活動館を利用し始めたきっかけ



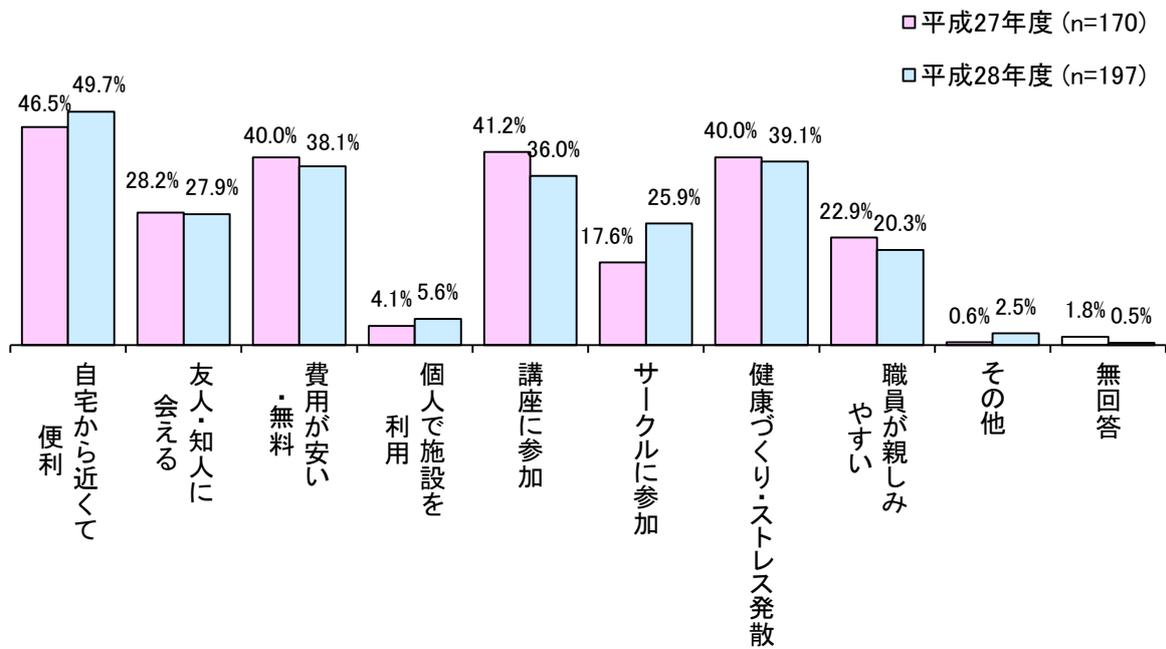
(3)シニア活動館の利用開始時期



(4)施設の利用頻度

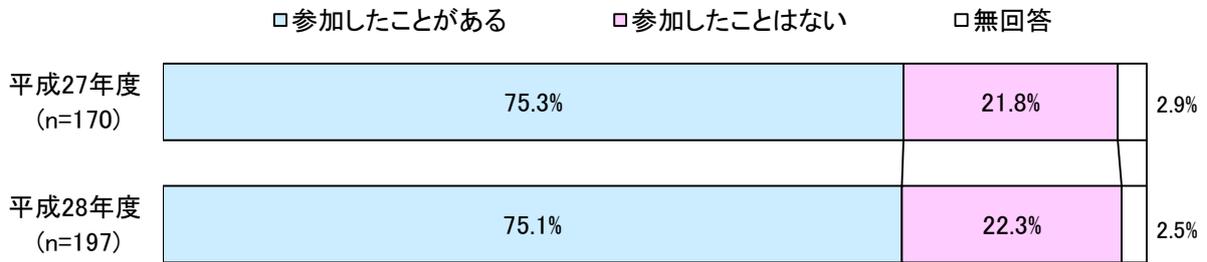


(5)施設を利用する理由

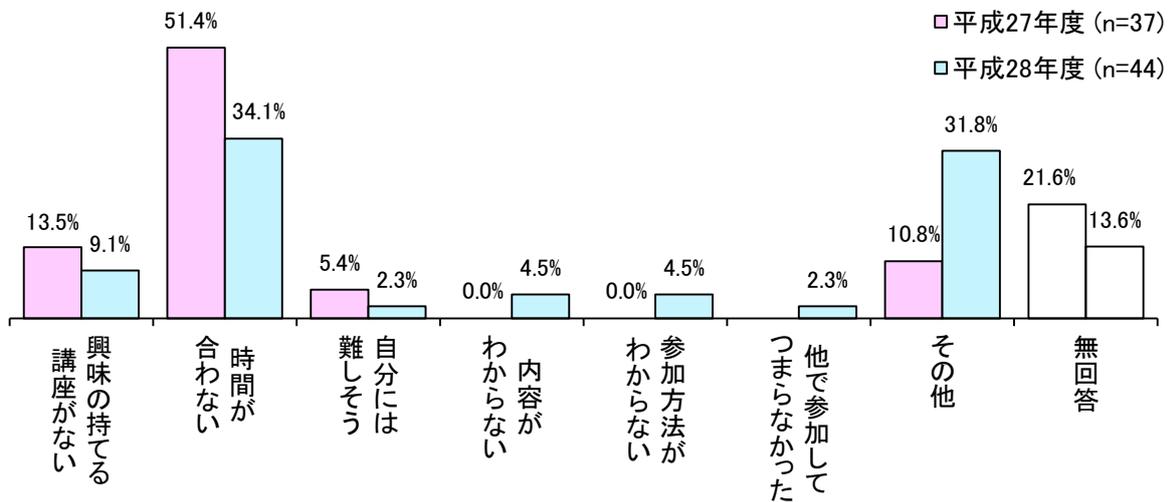


(6)講座への参加について

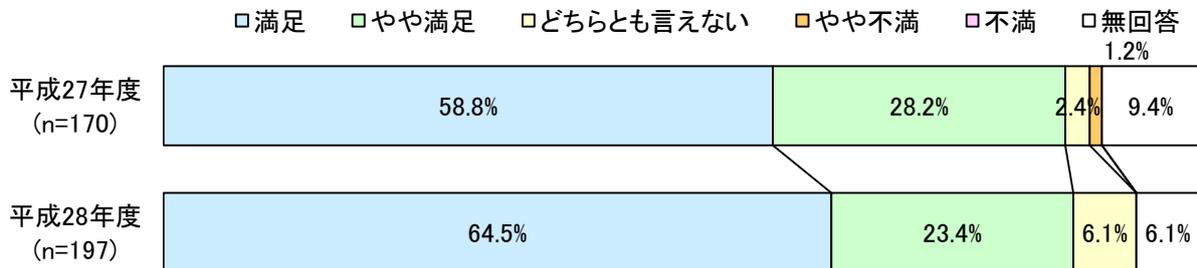
①参加の有無



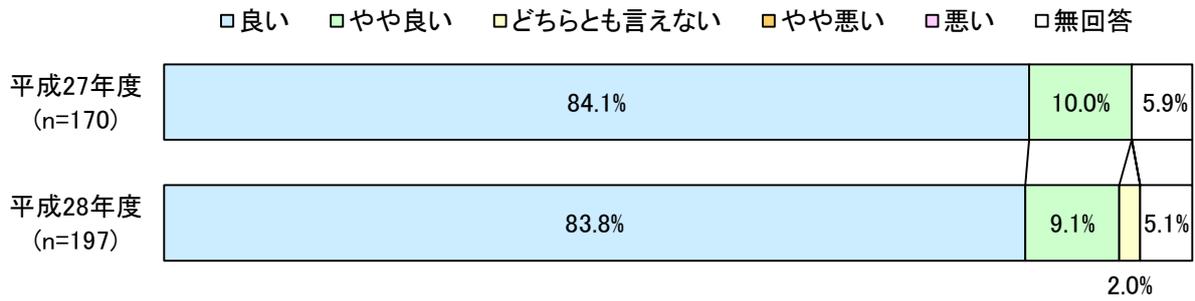
②参加しない理由



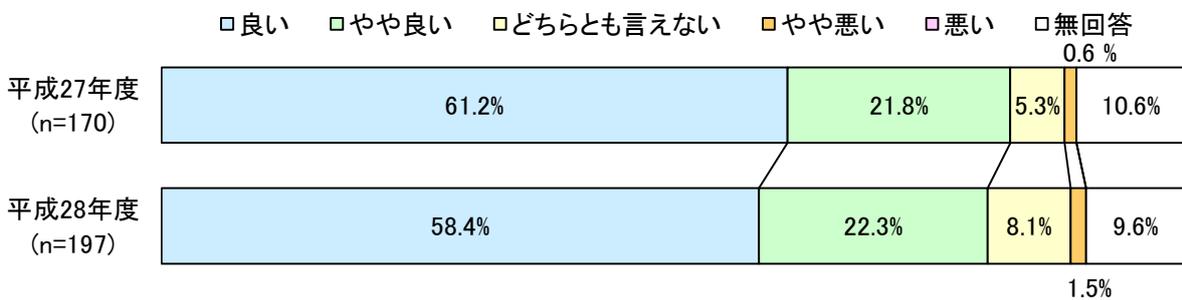
(7)シニア活動館の総合満足度



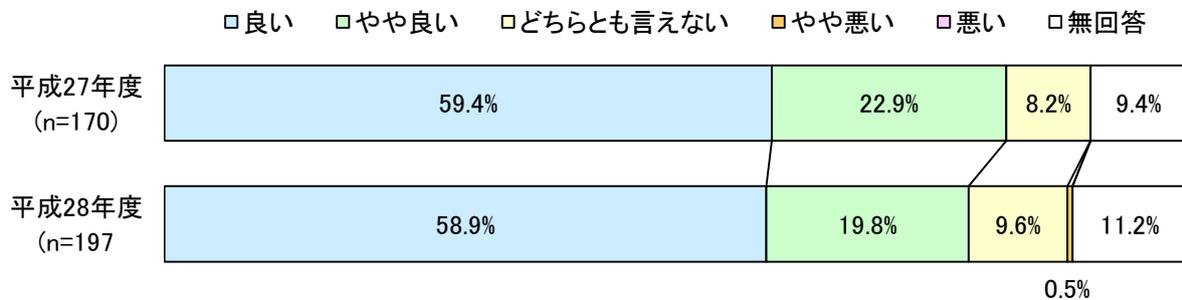
(8)-1 シニア活動館の運営について／センターの清掃



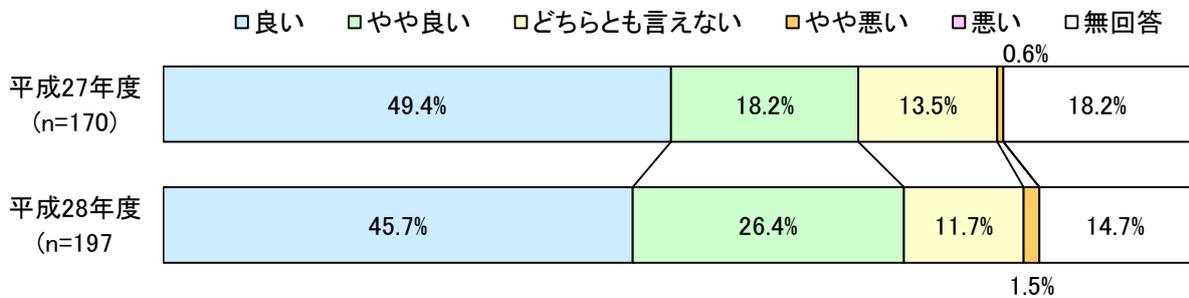
(8)-2 シニア活動館の運営について／案内表示や注意事項のわかりやすさ



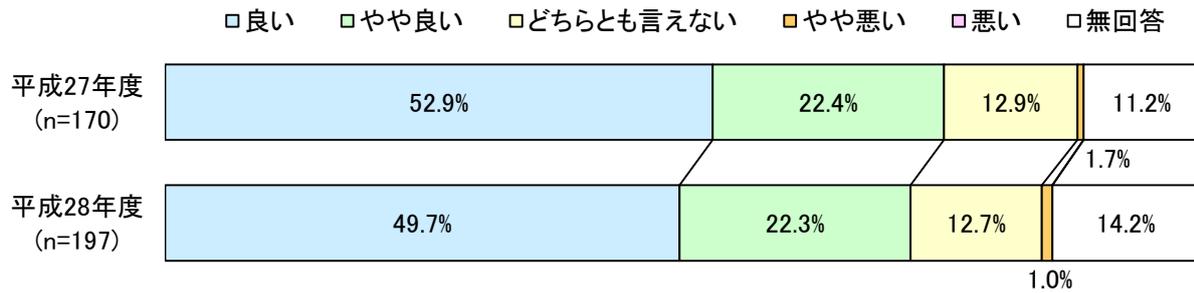
(8)-3 シニア活動館の運営について／お知らせのわかりやすさ



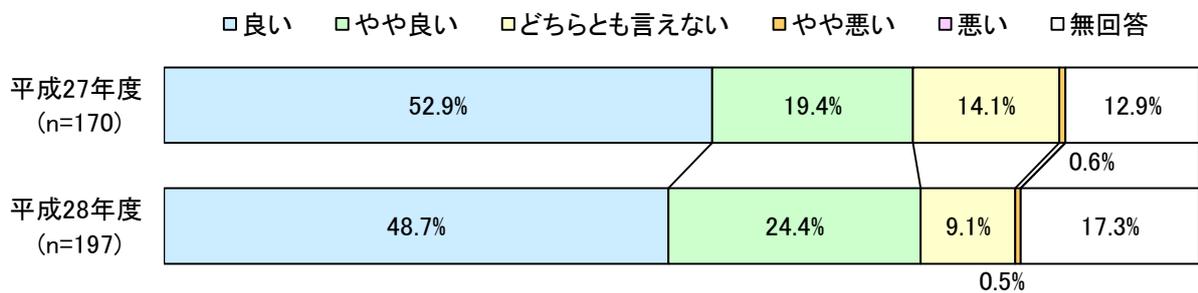
(8)-4 シニア活動館の運営について／質問・要望などの伝えやすさ



(8)-5 シニア活動館の運営について／質問・要望などへの速やかな対応



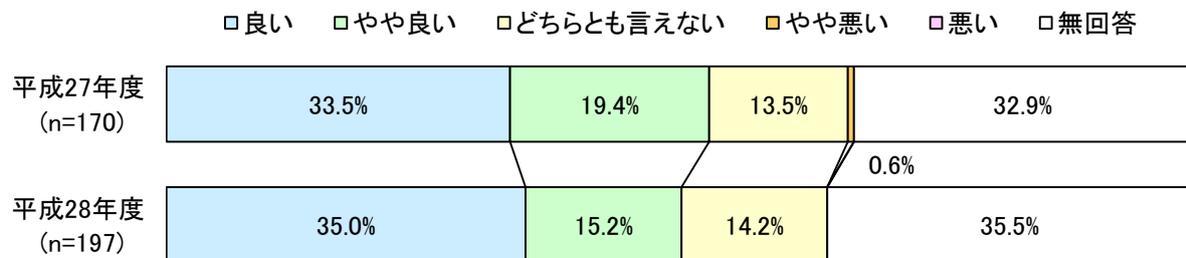
(8)-6 シニア活動館の運営について／利用者への対応の公平さ



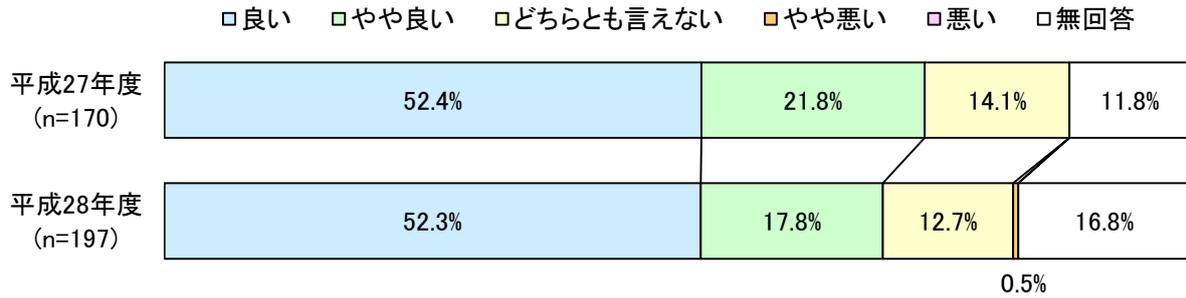
(8)-7 シニア活動館の運営について／個人情報保護への取組み



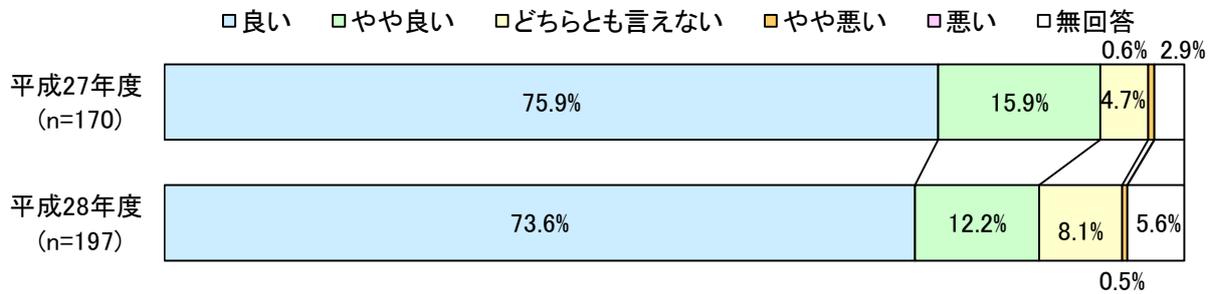
(8)-8 シニア活動館の運営について／ホームページでの情報提供



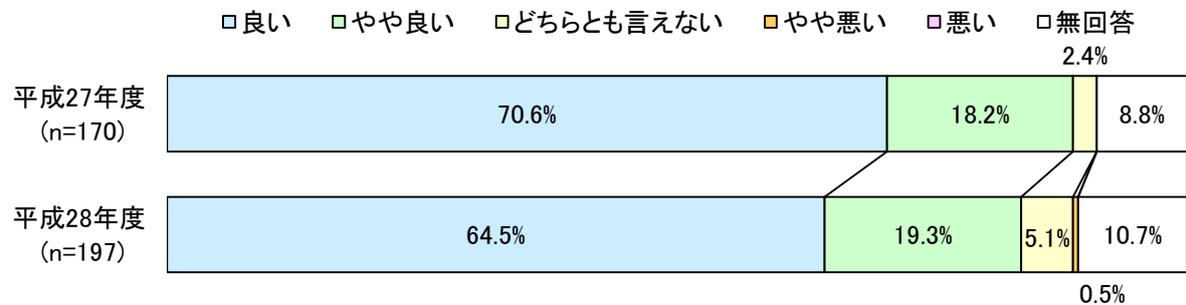
(8)-9 シニア活動館の運営について／センターの運営全体について



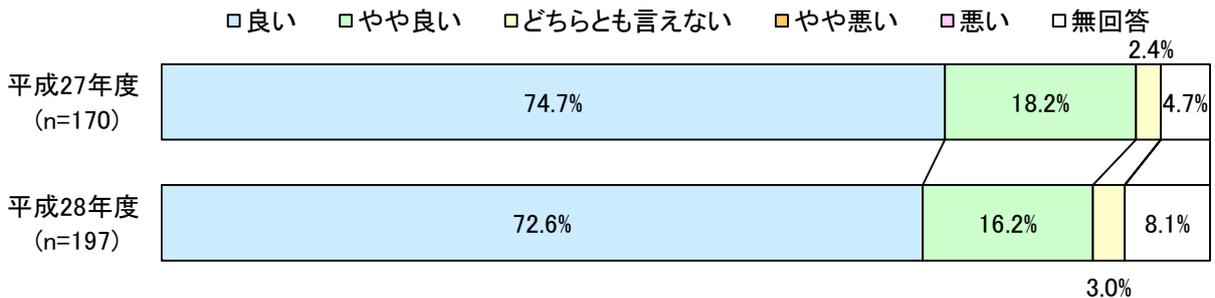
(9)-1 施設の職員について／職員の服装



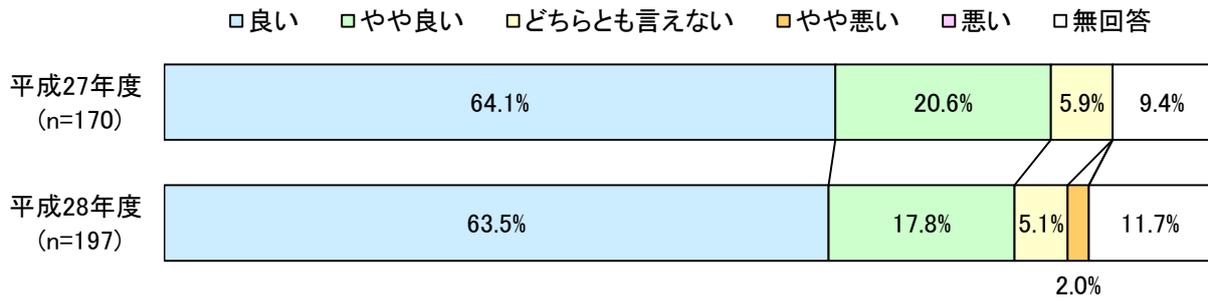
(9)-2 施設の職員について／積極的に挨拶や話しかけたりしている



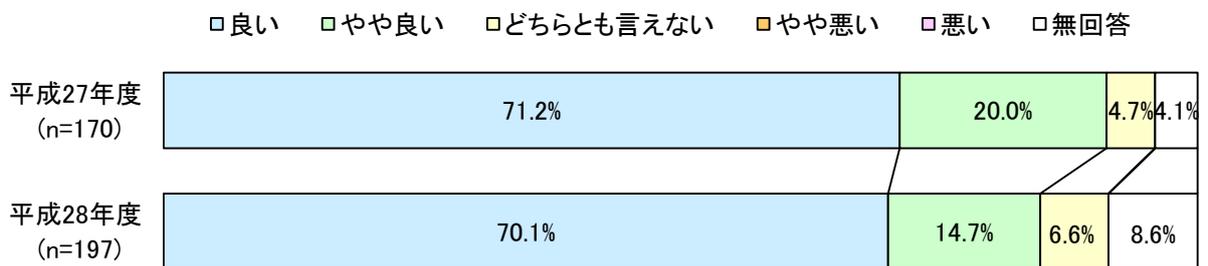
(9)-3 施設の職員について／職員の言葉遣いの丁寧さ



(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



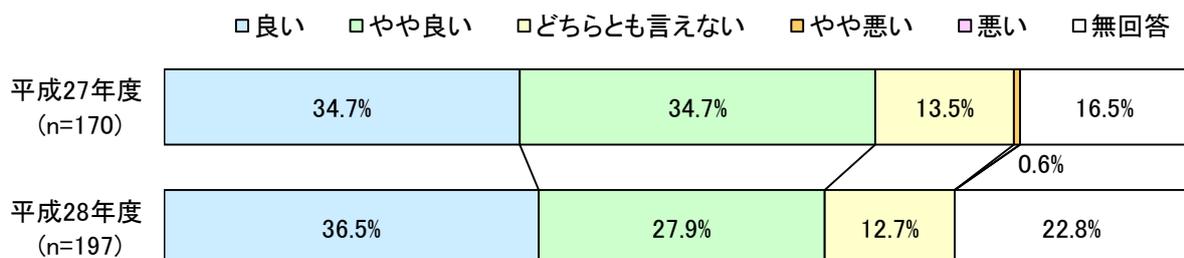
(9)-5 施設の職員について／職員の対応全体について



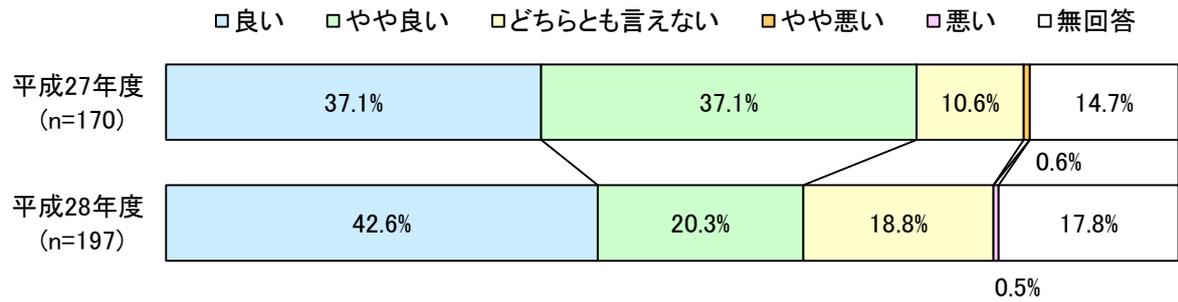
(10)-1 施設を利用した効果について／健康状態の改善



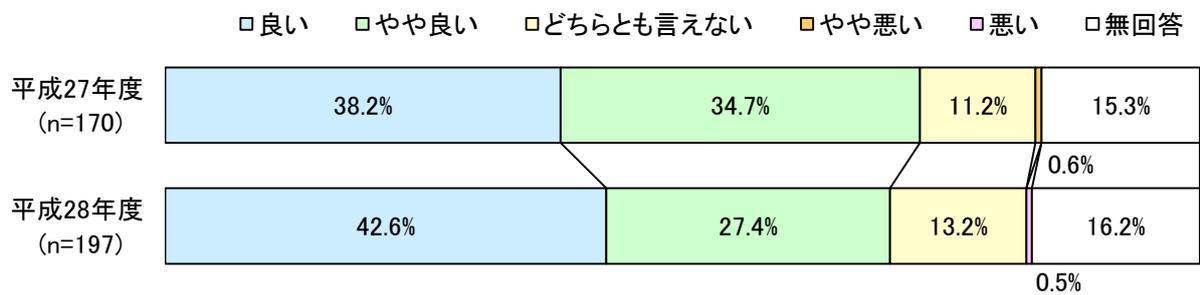
(10)-2 施設を利用した効果について／ストレスや不満の解消



(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



問 10. 館へのご意見・ご要望

＜館主催事業について＞

■生活に時間の区切りがついてとても健康的になりました。毎日のフォー・ユ－体操がとても楽しみです。

■家から近くて便利なので良く利用し、カラオケ等楽しい仲間との時間は、私にとって、大事なひとときです。

■フォー・ユ－体操何時も感謝しています 毎日で大変なこととは思いますが、よろしく願いいたします もう少し時間が長いとありがたいですが…。

■イベントも楽しんでます。子供達との交流も良いものです。

■参加した人々が楽しくすごせるようになったらと思います。

■いつも楽しく参加させていただきありがとうございます。

■提供する内容も多岐で意欲的。

回答

いつも当館をご利用くださりまして、誠にありがとうございます。フォー・ユ－体操の時間につきましては、活動室利用の都合上 30 分間とさせていただいておりますので、ご了承いただけたらと思います。また、フォー・ユ－体操以外にも体操を開催しているので、是非ご参加ください。

地域の子どもたちとの世代間交流の場は、今後も定期的に設けてまいります。また是非ご参加ください。

事業に参加してくださった方々が、楽しく過ごせるように職員一同努力してまいりますので、今後ともよろしく願いいたします。

■1 ジャズコンサートの予定は？ 2 今後の頭ストレッチは？

回答

事業開催に関するご意見をありがとうございます。「ジャズコンサート」につきましては、時期は未定ですが開催を検討しております。決定しましたら広報を行いますので、是非ご参加ください。「みんなで楽しむ！おもしろ頭ストレッチ」につきましては、ご要望にお応えできるよう今後検討してまいります。また、毎月第三水曜日に「月イチ脳トレ」を開催しておりますので、是非ご参加ください。

■パワーアップなど、料金がかかっても継続的に続けられるコースがあるとうれしい。(抽選でハズれると空白ができてしまうので)

■女性向きの料理教室をやってもらいたい。らくちんフィットネス=毎週(土曜日)やってもらいたい。土、日曜、祝日の講座ふやしてもらいたい。

■ストレッチなど週1回の頻度で半年間での開催をしてほしい。(体力測定2回を分能率的にしてほしい。) 朗読講座、その他文化的なものも同様をお願いしたい。

■戸山の方にはスポーツ施設が多いですが、西新宿には無いので筋トレやストレッチの講座が多くあれば、と思います。

■体操は毎週お願いできるとうれしい。体操が午前中にあると、1日のメリハリがついて良いのですが。

回答

事業開催に関するご意見ありがとうございます。

「パワーアップトレーニング」や「らくちんフィットネス」などの介護予防を目的とした体操事業の回数・コースの増加や、毎週のストレッチ教室につきましては、皆さまのご希望を伺いながら検討してまいります。ご希望がございましたら、事業終了後に自主グループとして活動を継続することもできますので、是非ご相談ください。体力測定の実施方法につきましては、講師と従来のやり方を見直しスムーズに実施できるようにしてまいります。

女性向きの料理教室は、毎年数回ではありますが開催しておりました。さまざまな種類の料理教室を開催していけるよう企画を検討してまいりますので是非ご参加ください。

また、土日・祝日の講座につきましては、平日に用事のある方が参加しやすいように、今後増加していきたいと考えております。朗読講座や趣味教養の深まる文化的な講座・開催時間につきましても、次年度に向けて開催を検討してまいります。大変参考になるご意見をありがとうございました。

■マージャン教室があるとよい。

■講座をもっとふやしてほしい。

■金曜のヨガを定期等にして下さい。来年も。

■もっと講座を多く。

■手芸などがあつたらと思います。

回答

麻雀教室につきましては、物品手配の都合上、開催することが厳しい状況となっております。お応えできずに、申し訳ございません。金曜日に開催していたヨガにつきましては、次年度の開催を検討いたします。貴重なご意見をありがとうございました。

■フォー・ユース体操の時、カードに印をつけた後に、名前を呼んで返却した方がいいと思いました。お顔はわかっているにもかかわらずなかなか名前は覚えられない。脳トレにならないかな。

回答

いつもフォー・ユース体操にご参加いただきありがとうございます。参加された皆さまがお互いの名前を覚えられると、交流が深まり大変良いと思います。今後も、フォー・ユース体操がより有意義な時間になるよう、工夫してまいります。貴重なご意見をありがとうございました。

<館および職員について>

- 特に要望はありませんが、いつもおだやかにやさしく対応していただき、うれしく思っています。
- とても職員が気持ち良く受け入れてくれるのが楽しみです。
- 先生方も素晴らしいですし、職員の方々も明くはっきりとした対応に感謝しております。
- いつも親切、丁寧に対応していただきありがとうございます。
- 皆さん(職員)にとっても良くしていただいて、ありがとうございます。
- いつもとても丁寧に対応していただいております。
- 毎回楽しく使わせて頂いております
- 使い易い活動館です。
- 今のままで満足しています。
- 完ぺき。
- いつも利用させて頂き感謝しております。
- いつも楽しく有意義に過ごさせていただいてます。ありがとうございます。
- 利用の満足度は、運営・企画等含めて、90%以上で、サービス精神があり、感謝していて、
プロ意識があります。クレームを言う利用者の気持ちは、理解しがたい。
- これからもずっと続けて利用したいと思ってます。
- いつもありがとうございます。やりたいこと、来たい日はあるのですが、
結局調整がつきにくく、限定的になります…。
- いつも有難う御座居ます これからもお願いします。
- カラオケのDAMの内容が一番良い。

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館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いたします。

■希望をお願いしてもなかなか改善されないところがあります。

回答

大変申し訳ございませんでした。ご利用者の皆さまより頂戴したご意見やご要望につきましても、出来る限り速やかな対応ができるよう、常に意識を持って取り組んでまいります。貴重なご意見をありがとうございました。もしよろしければ、またご意見を頂戴できますと幸いです。

■職員の異動が多すぎる。覚えられない!

回答

職員異動の際には、皆さまに大変なご不便をおかけしてしまい、申し訳ございませんでした。現在の職員をしっかりと覚えていただけるよう、またご利用者の皆さまとの関係が深められるよう、精進してまいります。今後とも、どうぞよろしくお願いいたします。

<その他>

■各サークル、不明瞭（特にお金など）なことがある。区の活動なのに、区民が入れない。

区以外の方の利用は?

回答

ご意見ありがとうございます。サークルについて、分かりづらい部分があり申し訳ございませんでした。館での団体登録と利用につきましては、50歳以上の新宿区民の方が5名以上集まり館登録をしていただいております。会費につきましては、活動費や講師への謝礼などをもとに団体内で考慮され、金額が決定しております。もし、ご希望のサークルに入れない場合がございます。職員へご相談ください。シニア世代・高齢者を対象とした健康・福祉増進活動を館内で実施する団体につきましては、区外の方のご利用も可能となっております。なにかご不明な点がございましたら、職員までお尋ねください。

■談話室が狭いので周囲の話し声が邪魔になり、ゆっくり新聞を読むことが出来ない。なるべく談話室に人の少ない時を選んでみる。

回答

談話室ご利用時にご不便をおかけしてしまい、申し訳ございません。ご利用の際中は、他の方への配慮をしていただけるよう職員からお声掛けをしております。2階の図書コーナーのスペースもございますので、是非ご利用ください。

■夏になると感じていますが、喉がかわいた時に冷たい水を飲むところが少ないので、何とかしてくれるとありがたい。(自分で冷たいもの持参しています)

回答

ご不便な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。皆さまに快適に館内でお過ごしいただけるよう、改善をしてまいります。また、談話室に設置しているお茶と自動販売機の設置がございますので是非ご利用ください。団体でご利用される際には給湯セット（ポット・湯呑・急須・茶葉）の貸し出しを行っておりますので、お気軽に職員へお声掛けください。

■入口(玄関)の表示が、歩いて来た時に分かりづらく、いつも途中で不安になります。

回答

ご来館時に、不安な思いをさせてしまい申し訳ございません。皆さまに安心してご来館いただけるように、入口の表示を分かりやすく改善してまいります。雨天の日を除いて館名が記載されているのぼりを設置しておりますので、そちらも目印にされるとよろしいかと思えます。また、館周辺の案内図をお渡しできますので、お気軽に職員へお声掛けください。

調査にご協力いただきありがとうございました。

1階の談話室には“ご意見箱”を設置しております。ご要望やご意見等ありましたら、ぜひそちらもご活用ください。

ご利用者の皆さまには、館運営にご協力をいただいております。大変感謝をしております。いつも本当にありがとうございます。これからも、ご利用者の皆さまに継続的にご満足いただけるよう、職員一同一生懸命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。

西新宿シニア活動館