

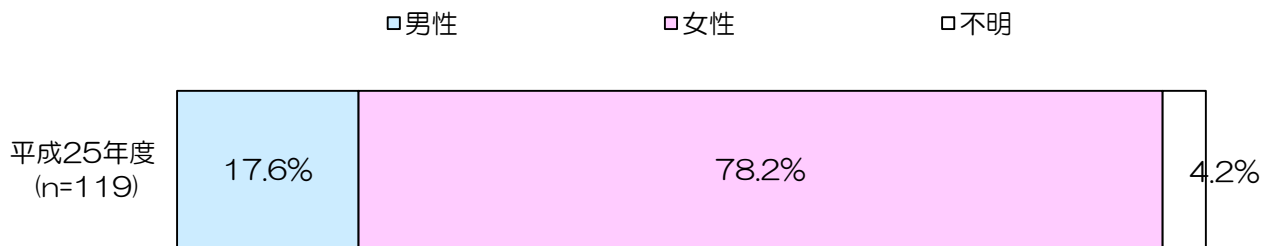
# 平成 25 年度西新宿シニア活動館ご利用者満足度調査

調査期間：平成 25 年 10 月 1 日～ 10 月 14 日

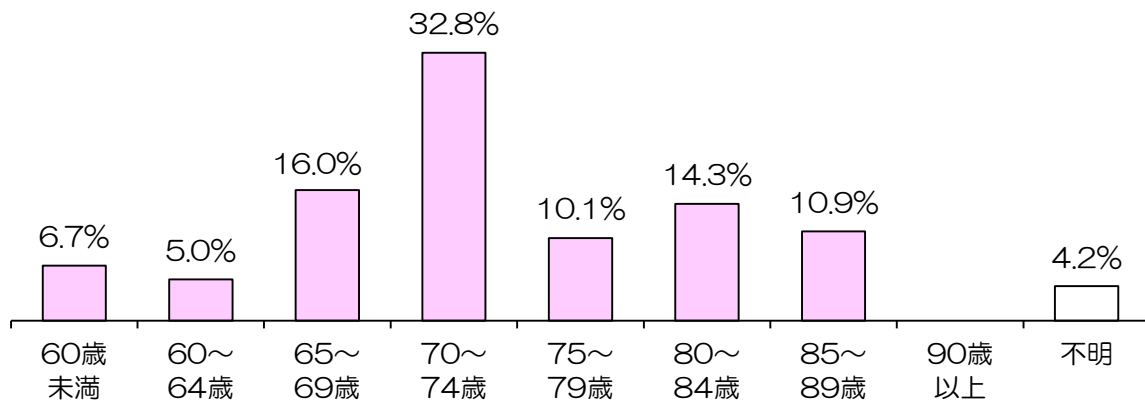
回収枚数：119 枚

## (1)回答者の属性

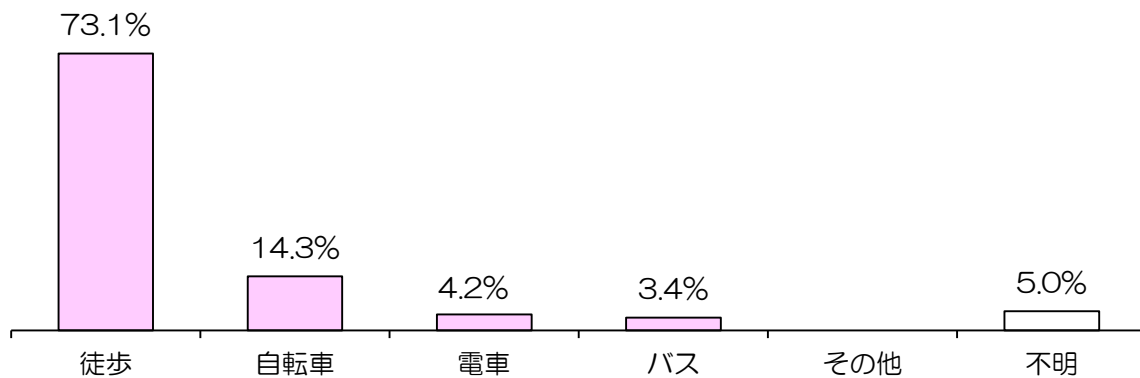
### ①性別



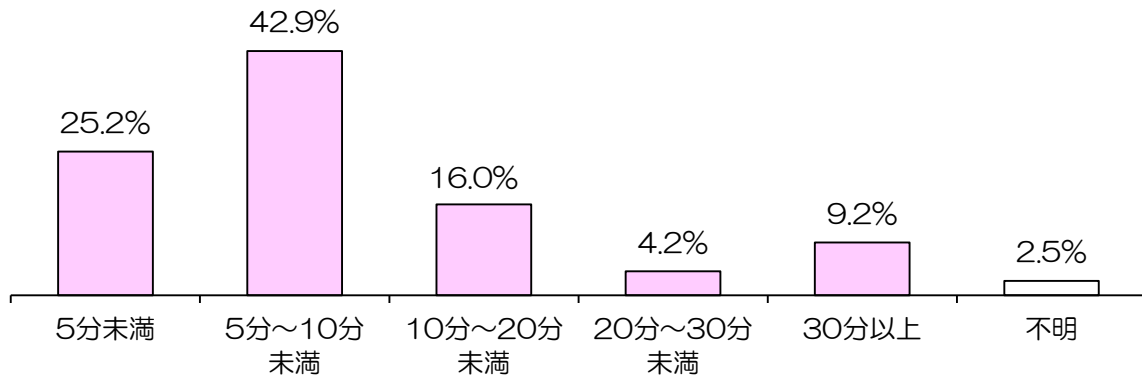
### ②年齢



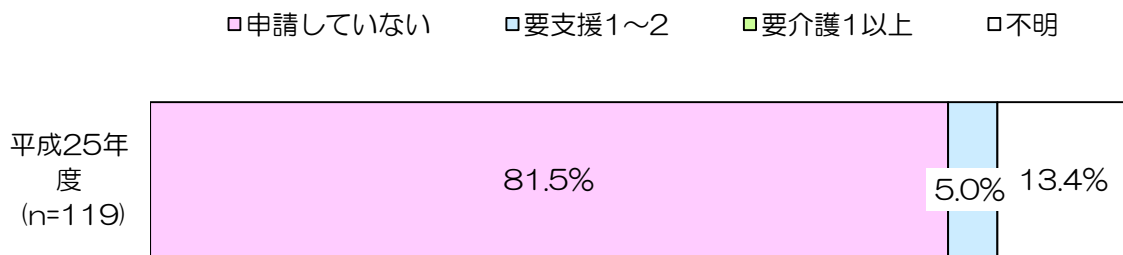
### ③主な交通手段



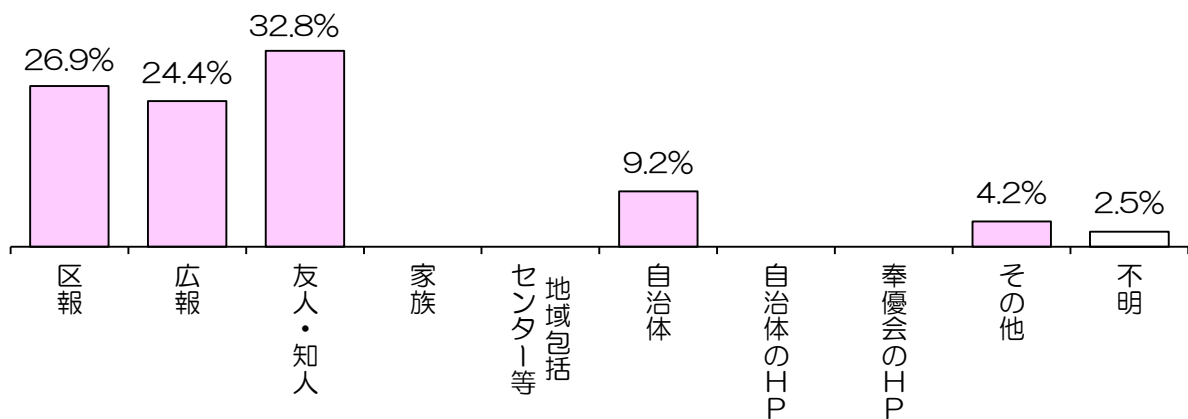
#### ④所要時間



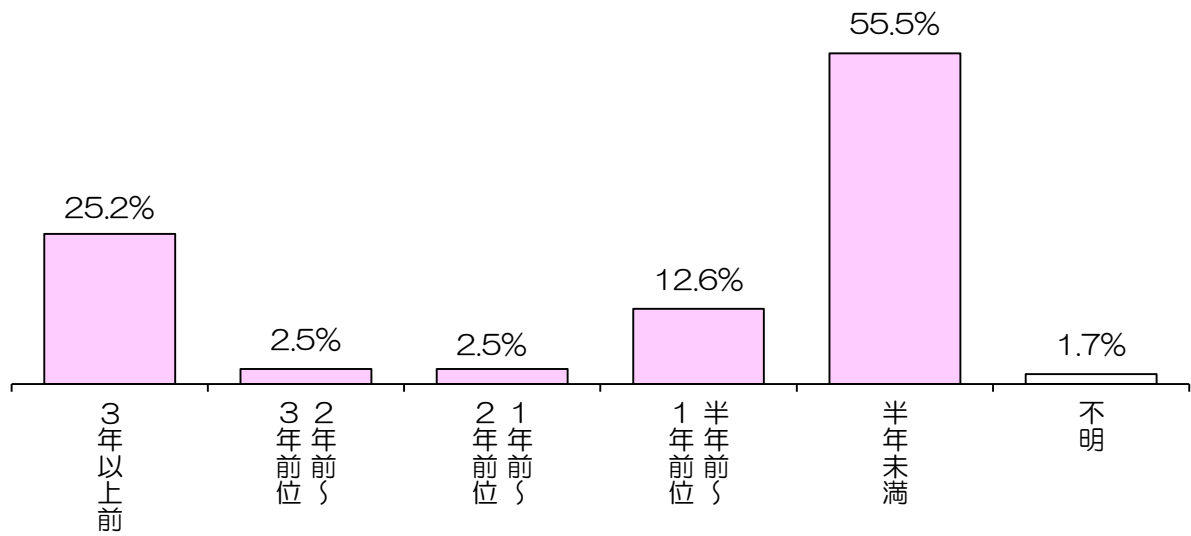
#### ⑤介護保険の認定状況



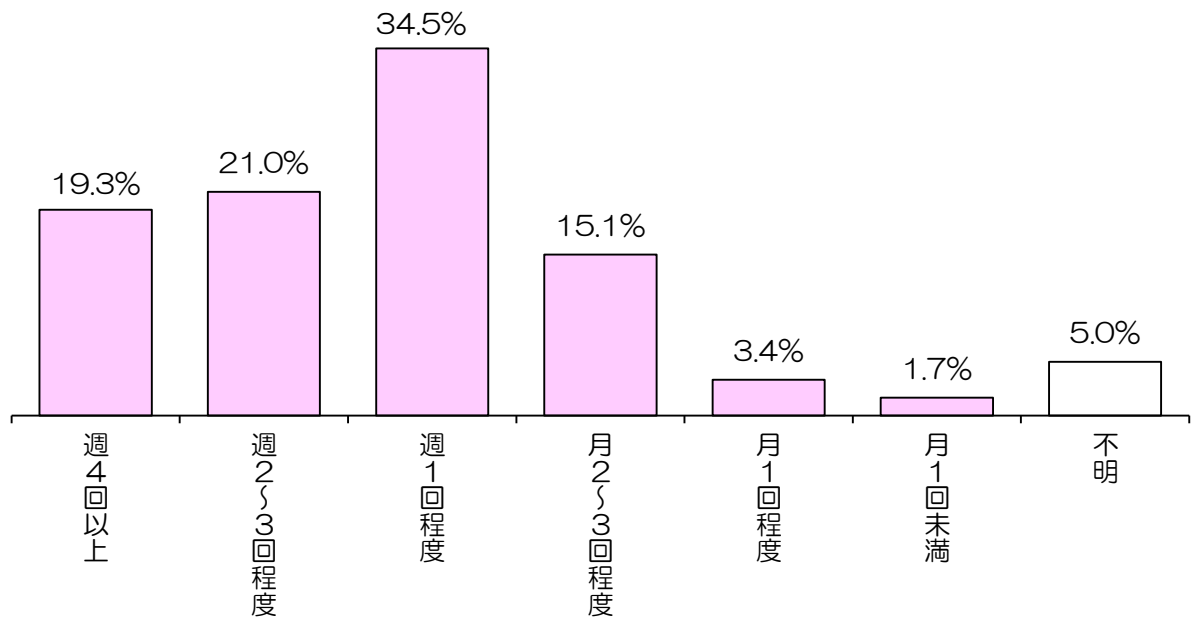
#### (2)センターを利用し始めたきっかけ



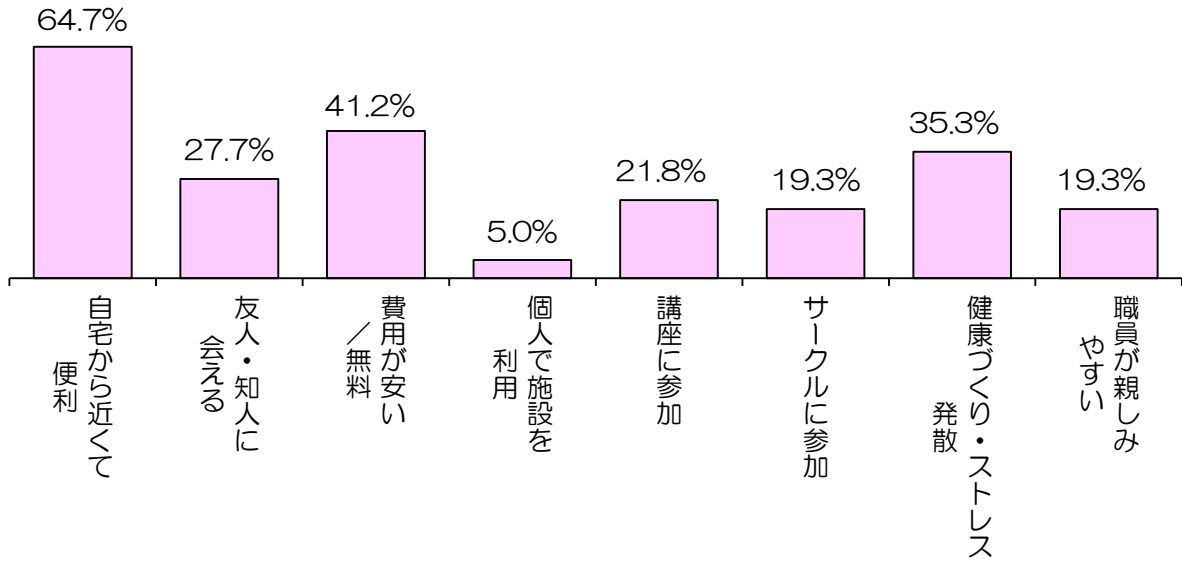
(3) センターの利用開始時期



(4) 施設の利用頻度



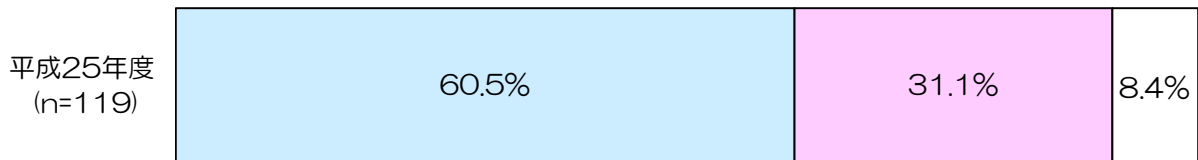
(5)施設を利用する理由



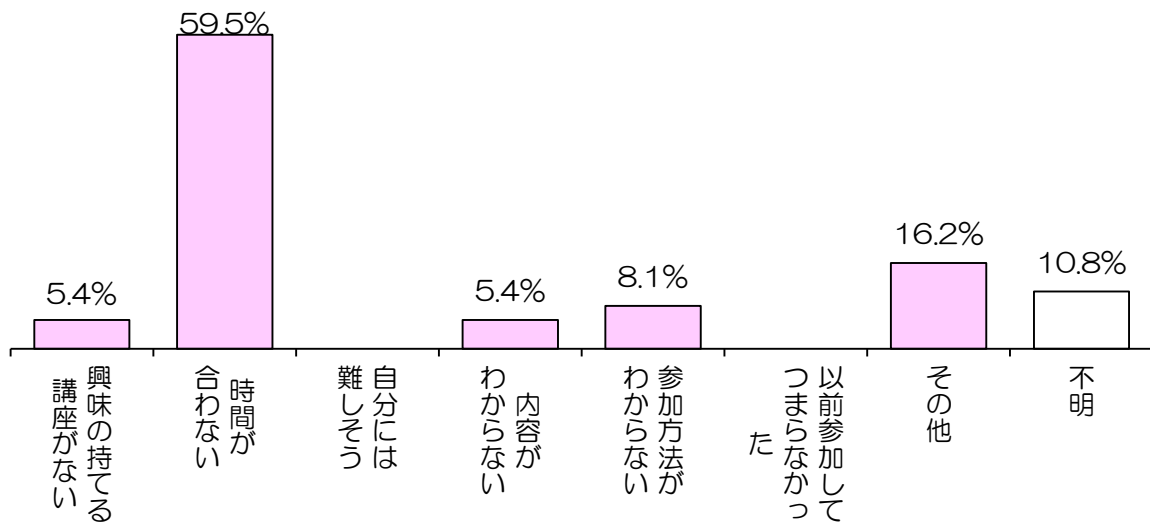
(6)講座への参加について

①参加の有無

□参加したことがある □参加したことはない □不明



②参加しない理由



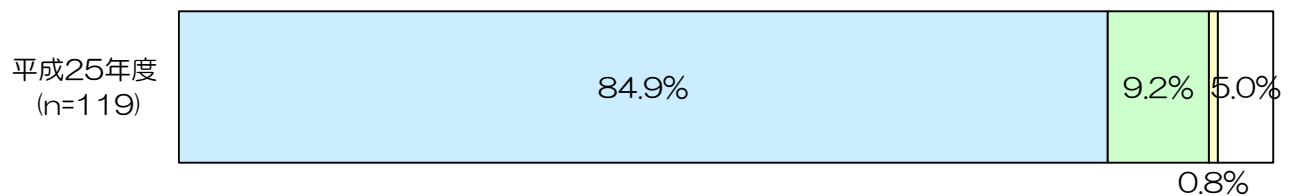
(7) センターの総合満足度

□満足 □やや満足 □どちらとも言えない □やや不満 □不満 □不明



(8)-1 センターの運営について/センターの清掃

□満足 □やや満足 □どちらとも言えない □やや不満 □不満 □不明



(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

□満足 □やや満足 □どちらとも言えない □やや不満 □不満 □不明



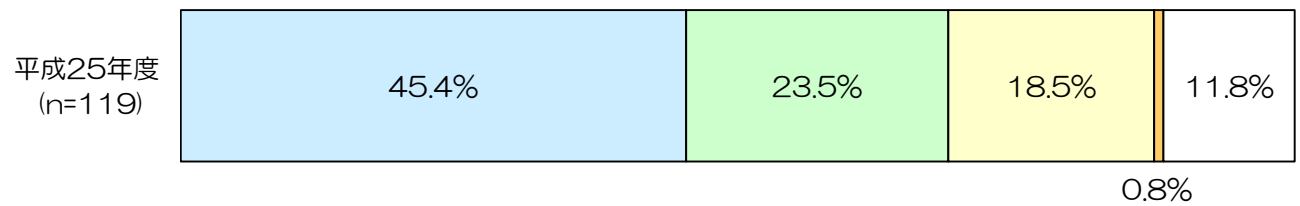
(8)-3 センターの運営について/お知らせのわかりやすさ

□満足 □やや満足 □どちらとも言えない □やや不満 □不満 □不明



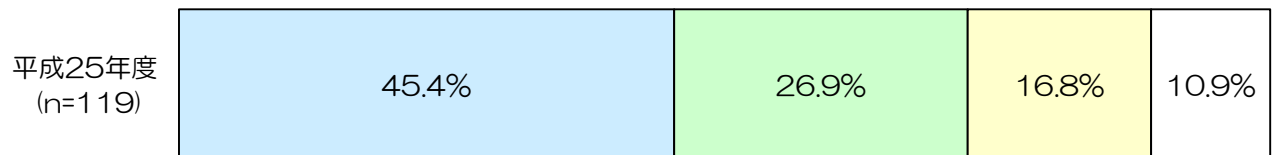
(8)-4 センターの運営について／質問・要望などの伝えやすさ

□満足 □やや満足 □どちらとも言えない □やや不満 □不満 □不明



(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

□満足 □やや満足 □どちらとも言えない □やや不満 □不満 □不明



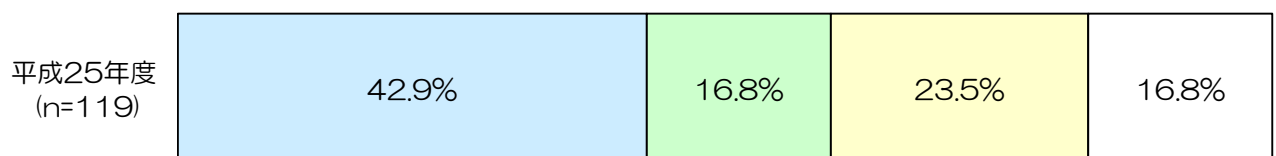
(8)-6 センターの運営について／利用者への対応の公平さ

□満足 □やや満足 □どちらとも言えない □やや不満 □不満 □不明



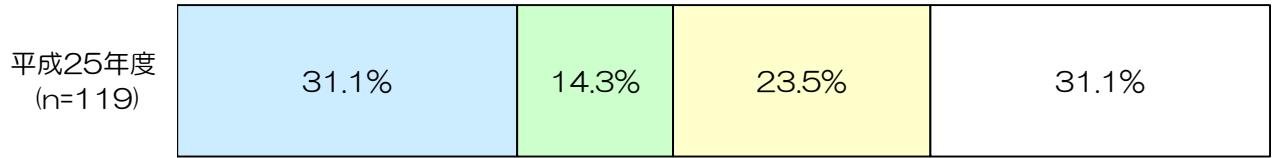
(8)-7 センターの運営について／個人情報保護への取組み

□満足 □やや満足 □どちらとも言えない □やや不満 □不満 □不明



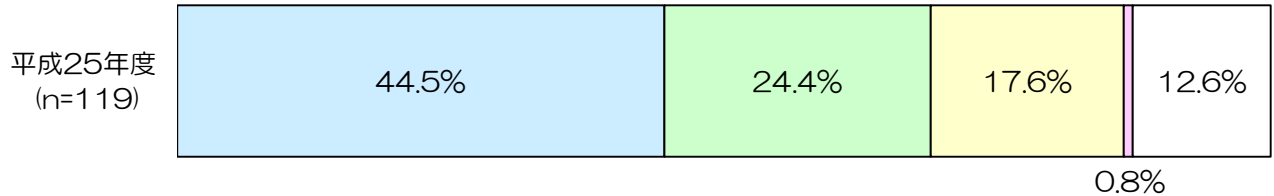
(8)-8 センターの運営について／ホームページでの情報提供

□満足 □やや満足 □どちらとも言えない □やや不満 □不満 □不明



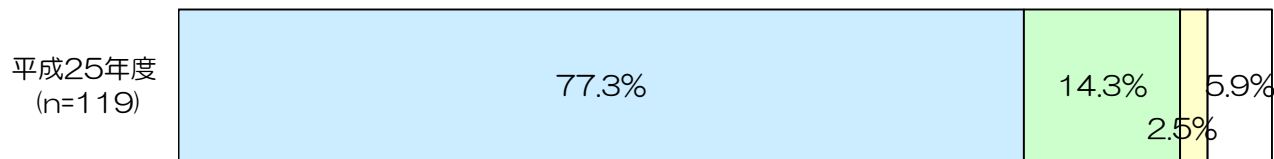
(8)-9 センターの運営について／センターの運営全体について

□満足 □やや満足 □どちらとも言えない □やや不満 □不満 □不明



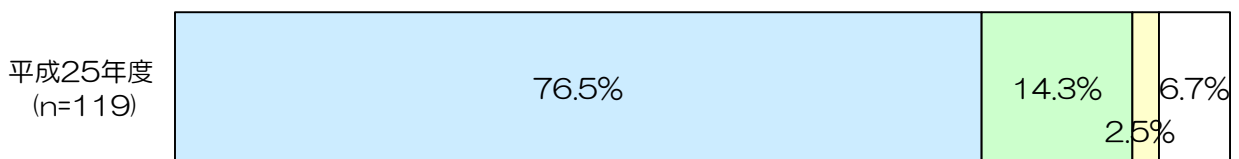
(9)-1 施設の職員について／職員の服装

□満足 □やや満足 □どちらとも言えない □やや不満 □不満 □不明



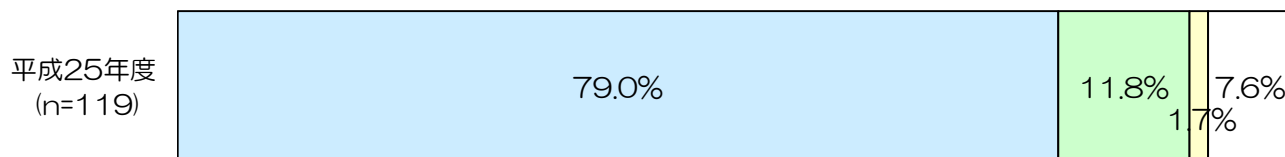
(9)-2 施設の職員について／積極的に挨拶や話しかけたりしている

□満足 □やや満足 □どちらとも言えない □やや不満 □不満 □不明



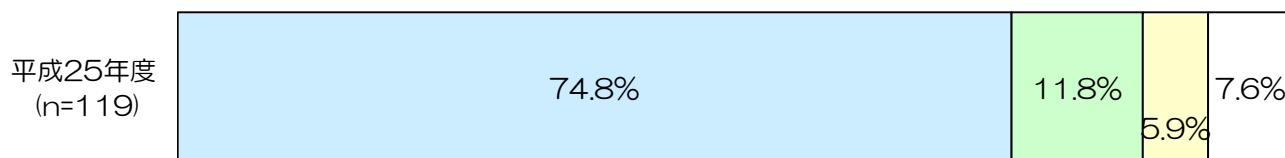
(9)-3 施設の職員について／職員の言葉遣いの丁寧さ

□満足 □やや満足 □どちらとも言えない □やや不満 □不満 □不明



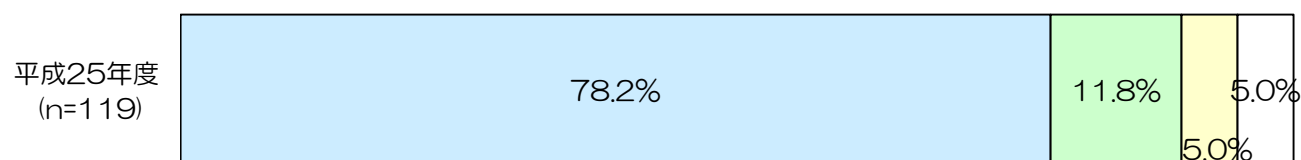
(9)-4 施設の職員について／職員の説明などの話のわかりやすさ

□満足 □やや満足 □どちらとも言えない □やや不満 □不満 □不明



(9)-5 施設の職員について／職員の対応全体について

□満足 □やや満足 □どちらとも言えない □やや不満 □不満 □不明



(10)-1 施設を利用した効果について／健康状態の改善

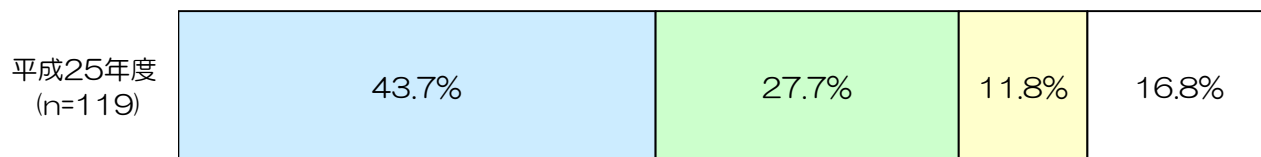
□満足 □やや満足 □どちらとも言えない □やや不満 □不満 □不明





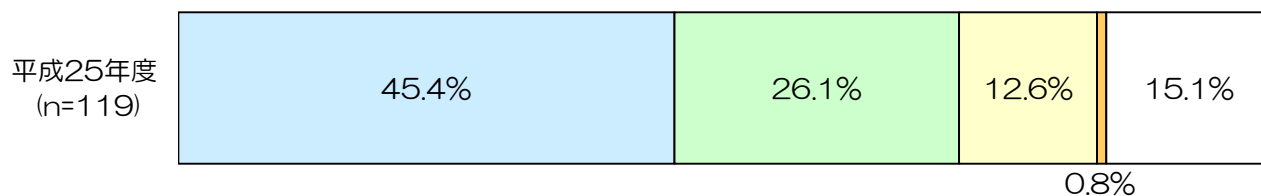
(10)-2 施設を利用した効果について／ストレスや不満の解消

□満足 □やや満足 □どちらとも言えない □やや不満 □不満 □不明



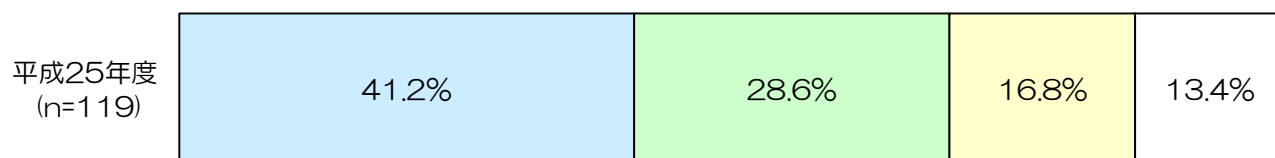
(10)-3 施設を利用した効果について／家族以外との交流

□満足 □やや満足 □どちらとも言えない □やや不満 □不満 □不明



(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

□満足 □やや満足 □どちらとも言えない □やや不満 □不満 □不明



(10)-5 館へのご意見・ご要望

<館主催事業について>

- 和室で囲碁を楽しみたいので2回利用したが、次の理由で困っている。
- ・碁盤は良いが、碁石は使用しにくい。(軽すぎて盤から飛び跳ねてしまう)これでは楽しめないので交換してもらいたい。(職員に伝えた)
- ・十二社囲碁クラブで利用しているが、その会員の中に中野区住民もいるが、和室での利用は断られた。十二社囲碁クラブの会員ならば利用させてもらいたい。

回答

いつもご利用いただきありがとうございます。十二社クラブの皆さまには、囲碁教室にもご協力いただき大変感謝いたしております。毎週日曜日に和室を“囲碁の時間”として開放してきましたが、“教室”としての開催を希望される方が多いため、現在は開放しておりません。今後また開放する方向になりましたら、碁石の購入を検討します。

また個人利用におきましては、50歳以上の新宿区在住の方が対象となっております。せっかくのご意見にお答えできず申し訳ございません。

- 中野区の人でも利用させてください。

回答

前述の通り、個人利用におきましては、50歳以上の新宿区在住の方が対象となっております。せっかくのご意見にお答えできず申し訳ございません。

- 抽選でもれた方たちが、また次回優先に講座を受けられるようにしていただければ幸いです。
- 希望の多い催し物は何度もやってもらいたい。
- 何か催し物しても、月一回くらいでは物足りない。月二回くらいでやってほしい。(無料でやれるから人気)
- 一回だけという講座ばかりでなく、長く続くものがほしい。

回答

いつもありがとうございます。多くの皆さまに楽しんでいただきたいという思いで、様々な教室や講座を企画しておりますが、残念ながら全員の方にご参加いただくのが難しいものもございます。ご希望される皆さまに平等にご参加いただけるよう、反響が高い内容におきましては再度企画・実施に努めてまいります。また、2回以上のコース事業や、継続的な事業の開催も検討してまいります。ご希望の講座等ありましたら、ぜひ職員にお聞かせください。

■ 絵や書道の展示会が観たいです。

回答

ご意見ありがとうございます。絵画や書道・手づくりの作品等の展示会、とても素敵ですね。ご利用されている皆さまや地域の皆さまから作品を募っての開催、ぜひ今後検討してまいります。

### <団体利用・各部屋利用について>

■ 予約をとる時に簡単にできるようにお願いします。

■ 館の利用申し込み用紙を一か月分から半年分を前もっていただけると便利です。  
(時間に間に合わないことがあるため)

■ 申込用紙を一か月ごとではなく、多めにいただくと手続きの時間の無駄がはぶけるとおもいます。

■ 申込用紙は前月まで少し多くください。手続きの申込時間が短縮できます。区役所で運営している時はもっと利用しやすくしていた。

回答

いつもご面倒をおかけし申し訳ございません。部屋の申込用紙ですが、ご希望に応じて一か月分の申請予定枚数を事前にお渡しいたします。ご希望がありましたら、お申し出くださいませ。ただし、団体受付当日、記入されたご希望日が埋まっている可能性がございますことをご了承ください。今後も皆さまのご要望を伺いながら、申込手続きがお時間をとらせることなくスムーズにできるよう対応させていただきます。またご不便を感じるがありましたら、お気軽にご意見をお聞かせください。

■ 夜の開門時の鍵をもっと便利にしてくださるとありがたいです。

回答

ご迷惑をおかけし申し訳ございません。防犯対策のため、夜間は正面玄関を施錠し都度解錠させていただいております。ですが、場合によってはご不便をおかけすることがあったかと存じます。現在は、利用される皆さまが来館される時間帯、門扉を開放する等の対応をとらせていただいております。今後も皆さまに快適にご利用いただけるよう心がけてまいります。

■カラオケに舞台があれば良い。

回答

ご意見ありがとうございます。舞台があると、よりカラオケを楽しんでいただけることと思います。カラオケ団体の皆さまのご意見を伺いたいと存じます。今年度中にカラオケ団体向けの懇談会を開催したいと考えております。ぜひその際、またご意見をお聞かせいただくと幸いです。

■活動室②にソファがほしい。カラオケのワイヤレスマイクがあまり良くないと思う。

回答

ご意見ありがとうございます。広さや用途の関係上、現段階でソファの設置は考えておりません。ご希望にお応えできず申し訳ございません。

ワイヤレスマイクにおきましては、マイクの下部先端から本体へ赤外線を放っているため、その部分が手で遮断されてしまうと音が切れる可能性があります。下部先端に手をあてないようにご使用いただければと存じます。またご不便をおかけするようなことがありましたら、恐れ入りますが事務所までお声かけください。

■自由に使えるインターネット等を、使用の際、時間を限定に。むやみに一人で三台も一度に使うのはどうなのでしょう。

■インターネット使用の際、一人の方がずっとやっているのはどうか。テレビのところもそうです。時間をある程度決めた方が良いと思います。

回答

ご意見ありがとうございます。談話室のパソコンの使用時間に関しましては、ご利用状況に合わせて検討してまいります。限られた台数ですのでご利用の様子も把握し、平等にお使いいただけるよう対応いたします。テレビにおきましては、譲り合っご利用いただけるようお願いしてまいります。

■活動館③に入ると臭いがすごい。体に悪くないか心配です。

活動室③の臭いが強いので少し困ります。

回答

ご不快な思いをされていることと存じます。申し訳ございません。

化学物質の調査を行い、“問題なし”との結果を経た上で使用許可が出ております。臭いはありますが人体に害はございませんので、どうぞご安心くださいませ。今後も皆さまに気持ちよくご利用いただけるよう、日々巡回・点検を行い施設管理に努めてまいります。

## <その他>

■自動販売機を置いてください。(3件)

### 回答

ご不便をおかけしております。設置の方向で、現在区の方と調整をしております。設置時期が確定しましたらご報告させていただきます。

■初めて館に来る人から道順が分かりにくいとの声を聞きます。西新宿五丁目から館への道しるべがあれば良いと思います。

### 回答

初めてお越しになる方には大変ご苦勞をおかけしていることと存じます。申し訳ございません。看板の設置を区の方に検討していただいております。もう少々お時間を頂戴できればと存じます。

## <館および職員についてのご意見>

■楽しくやっている。

■開館後、健康状態もだいぶ良くなった。

■いろいろありがとうございます。これからも利用を続けたいと思いますのでよろしく。

■楽しく週4回以上通って楽しんでおります。色々と教えていただきありがたく感謝しています。これからもよろしく願いいたします。

■何に参加しても楽しくやっております。ありがとうございます。

■いつも親切にいただきありがとうございます。

■職員さんの行動がきびきびしていいと思います。

■職員5人の方も感じよく接してくださり感謝しております。これからもよろしく願いいたします。

■接し方がとても感じよく爽やかです。

■女性の目と心と考えがよく出ていて、とても居心地がいい。楽しいね。

### 回答

数々の嬉しいお言葉をいただき、どうもありがとうございます。日々皆さまから頂戴するお言葉は、私たちにとって何よりも大きな喜びや励みとなっております。

皆さまにご満足いただくために、そして利用されている皆さま、地域の皆さまのお役に立てるよう努めておりますが、まだまだ未熟で至らない点が多々あるかと存じます。何かございましたら、ぜひご指導いただくと幸いです。