

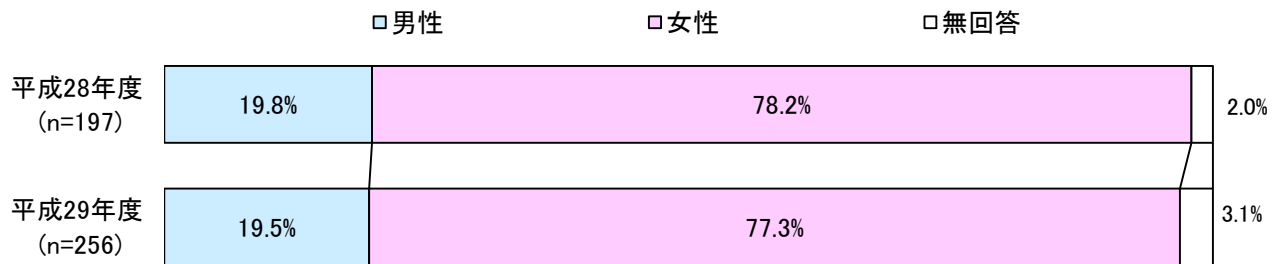
平成 29 年度西新宿シニア活動館ご利用者満足度調査

調査期間：平成 29 年 9 月 1 日～9 月 14 日

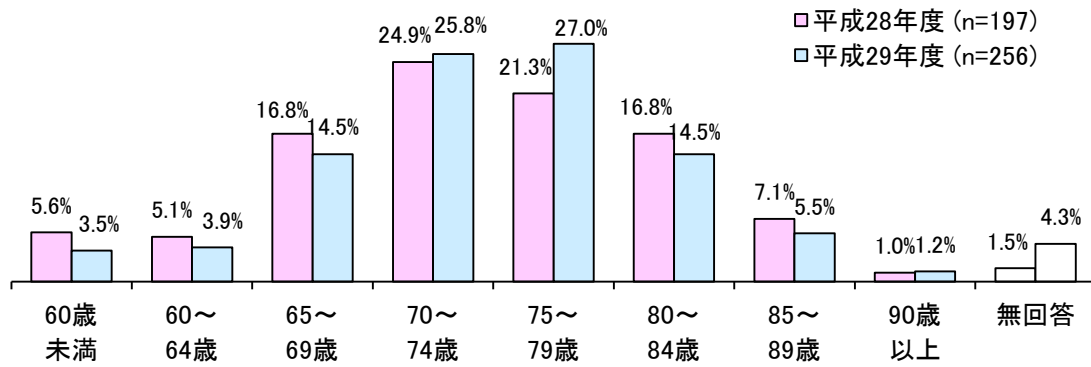
回収枚数： 256 枚

(1)回答者の属性

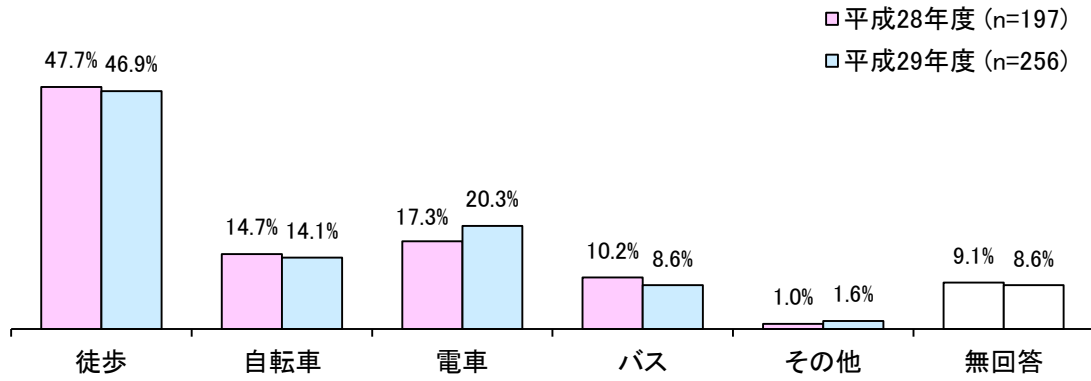
①性別



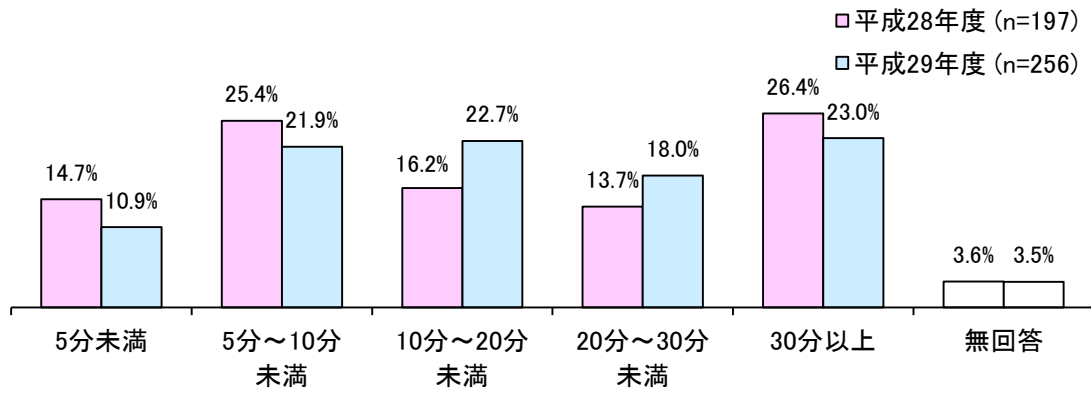
②年齢



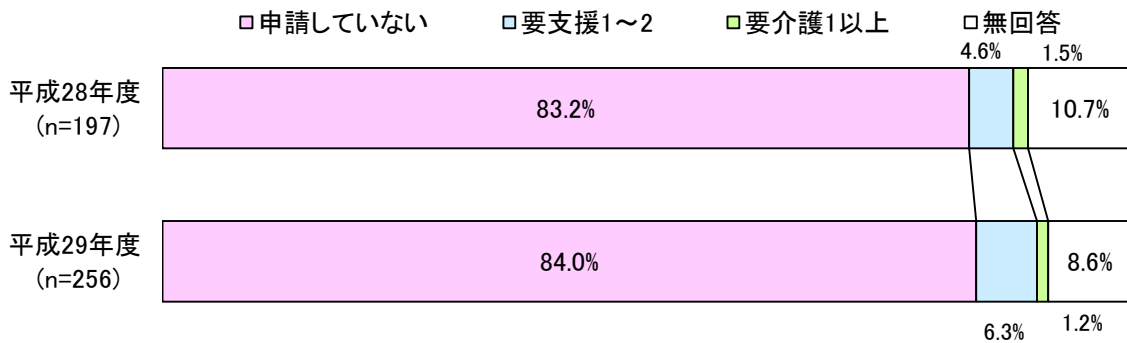
③主な交通手段



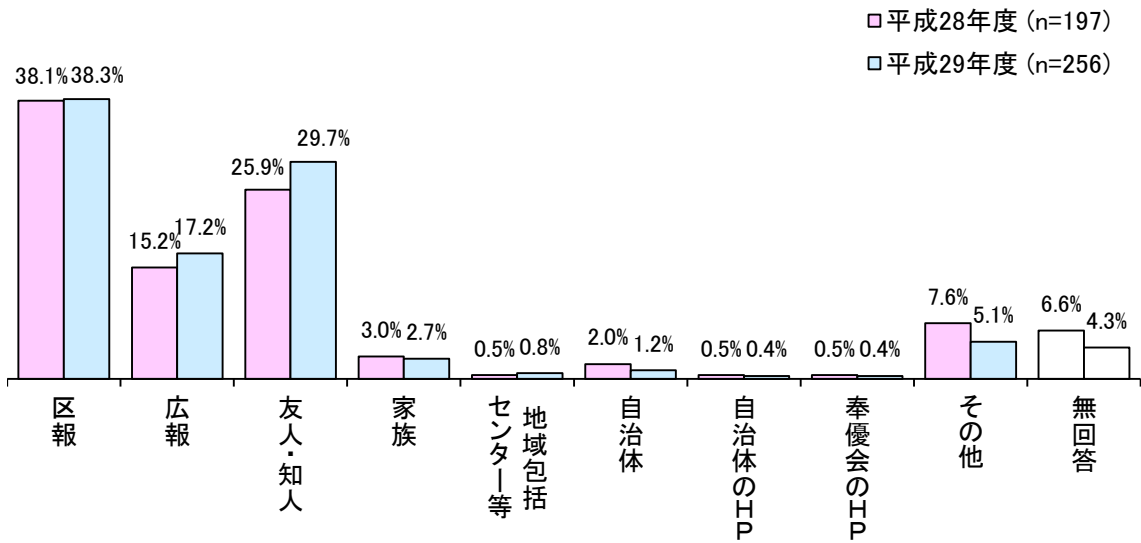
④所要時間



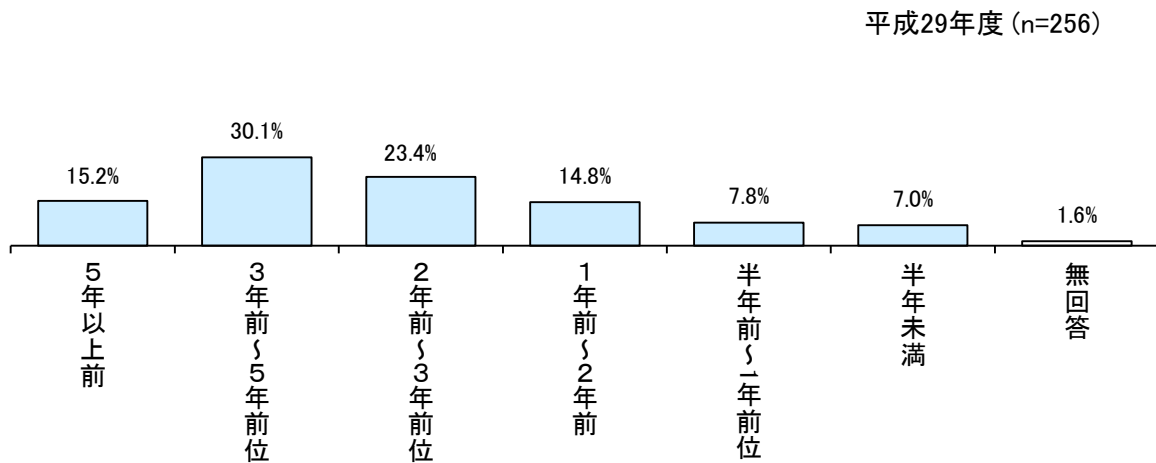
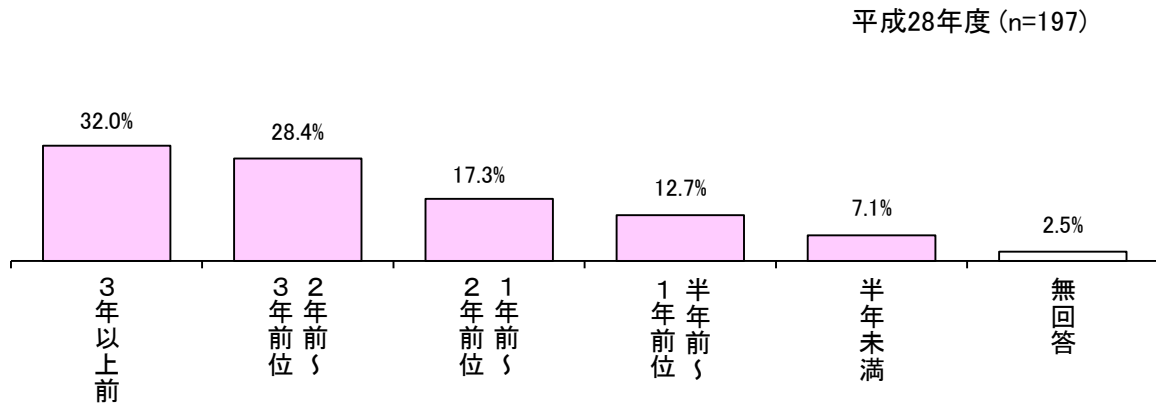
⑤介護保険の認定状況



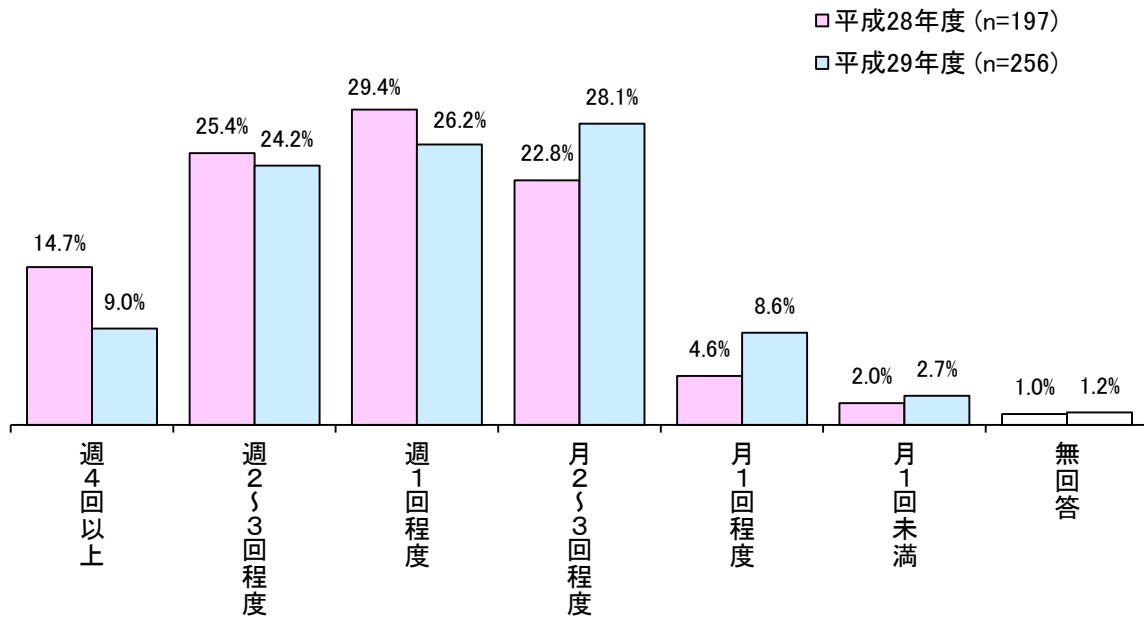
(2) シニア活動館を利用し始めたきっかけ



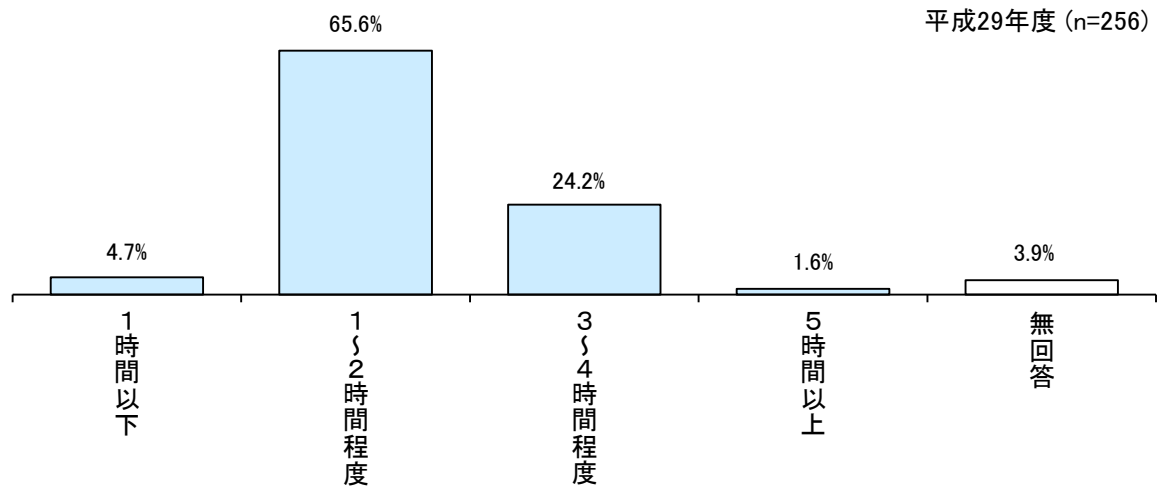
(3) シニア活動館の利用開始時期



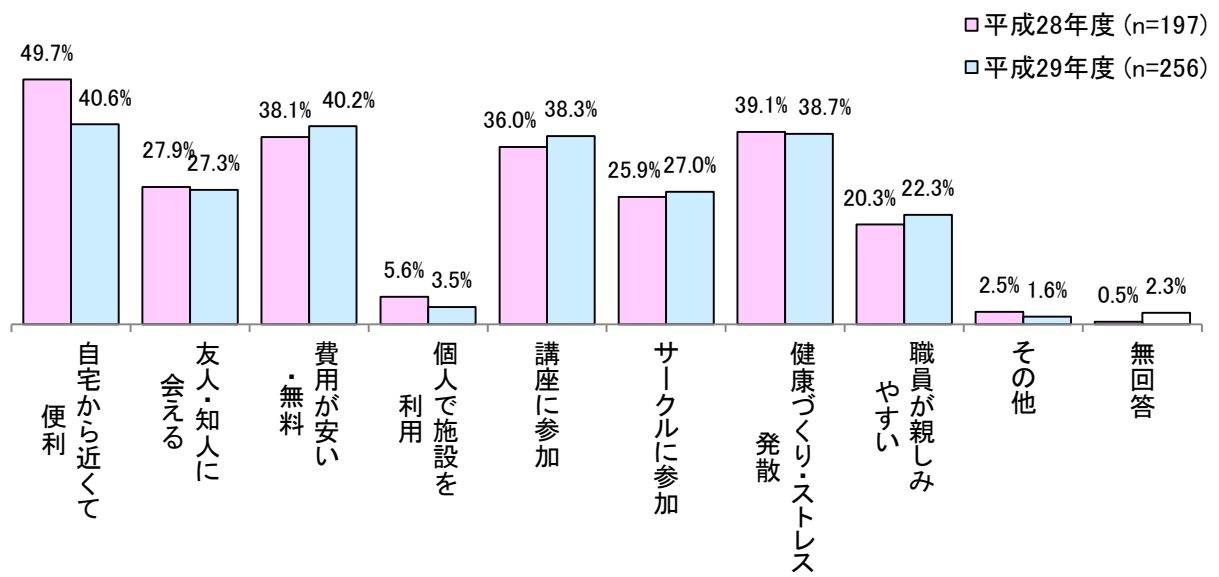
(4) 施設の利用頻度



(5) 1日あたりの滞在時間

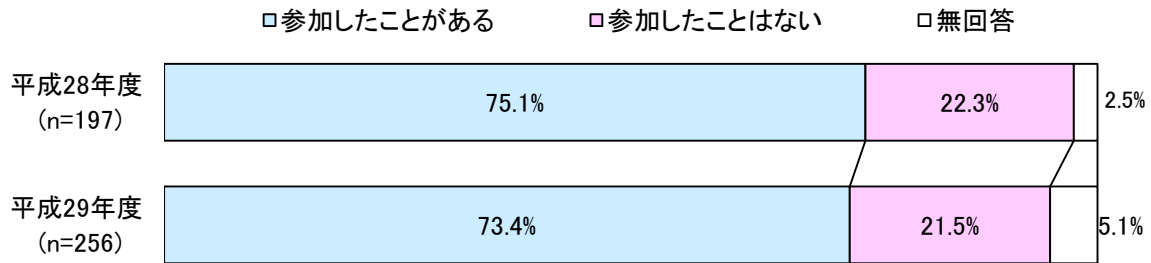


(6) 施設を利用する理由

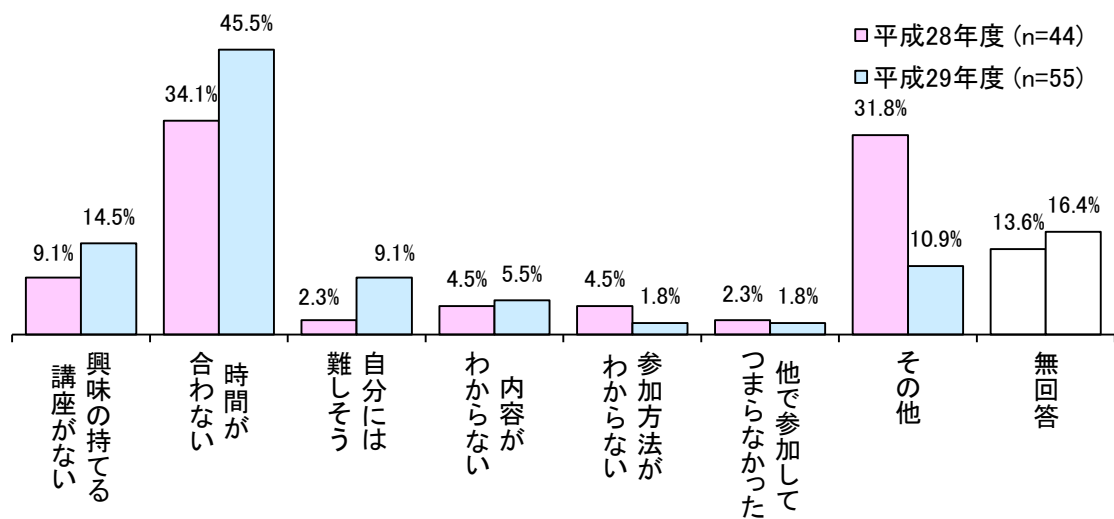


(7) 講座への参加について

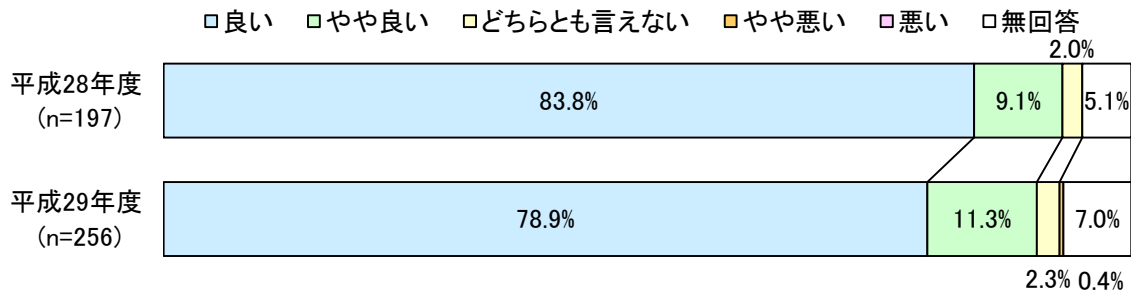
① 参加の有無



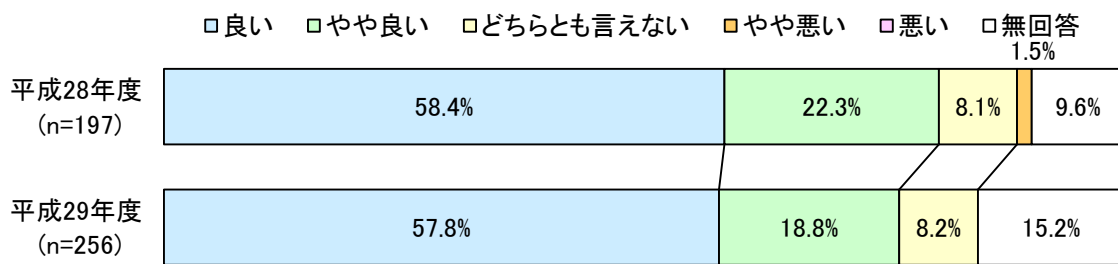
② 参加しない理由



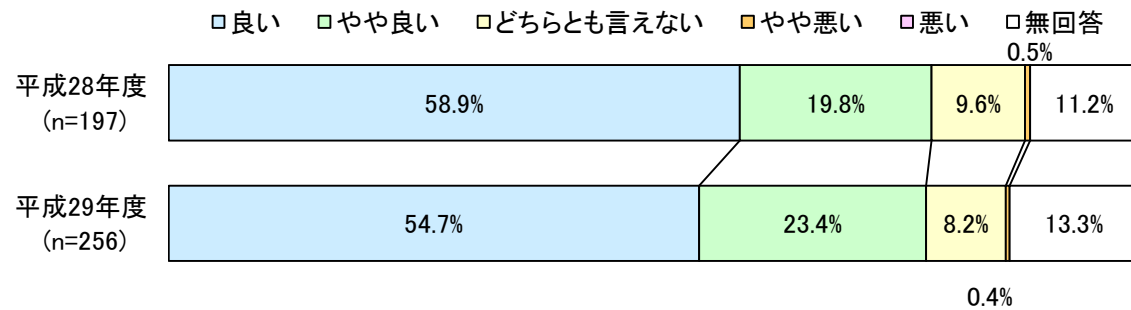
(8)-1 シニア活動館の運営について／シニア活動館の清掃



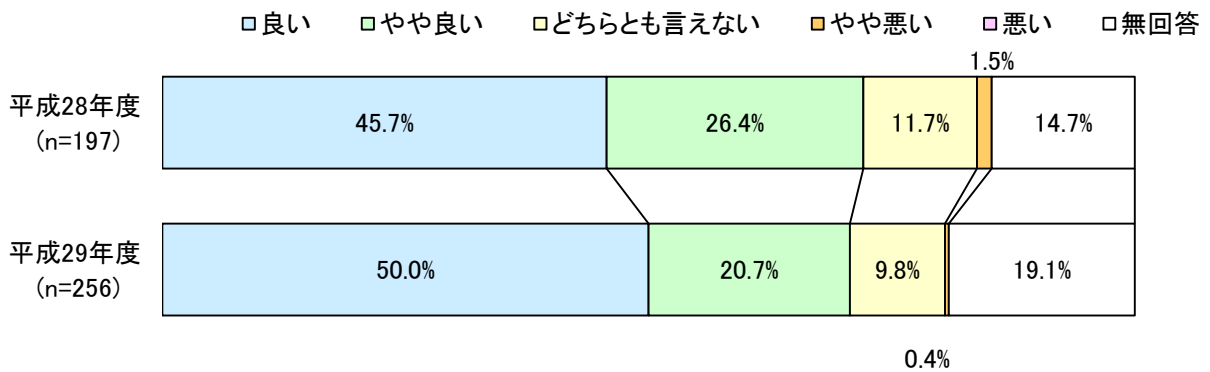
(8)-2 シニア活動館の運営について／案内表示や注意事項のわかりやすさ



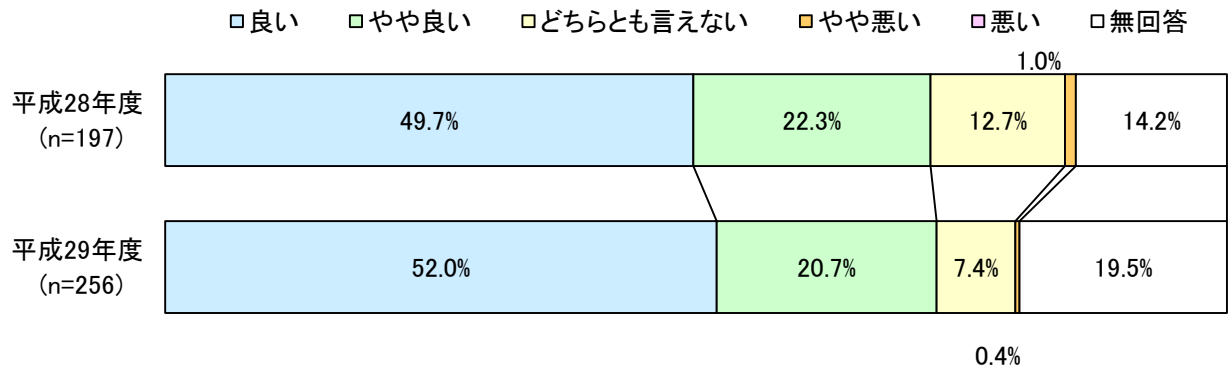
(8)-3 シニア活動館の運営について／お知らせのわかりやすさ



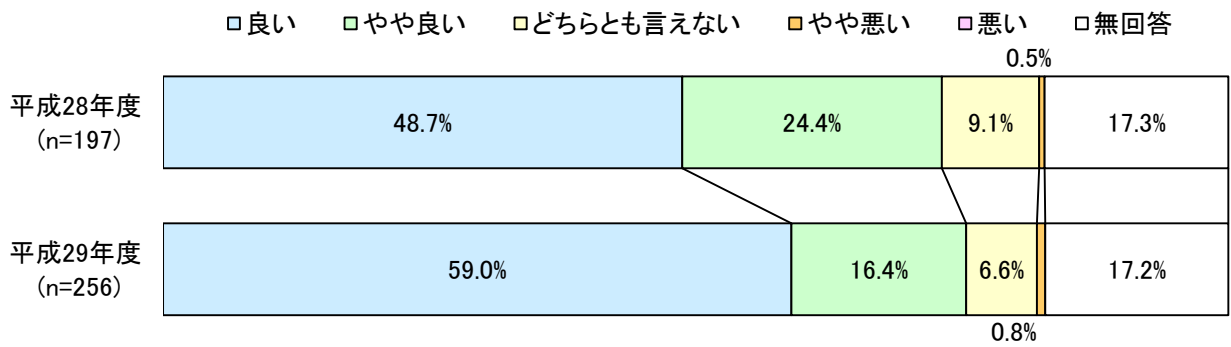
(8)-4 シニア活動館の運営について／質問・要望などの伝えやすさ



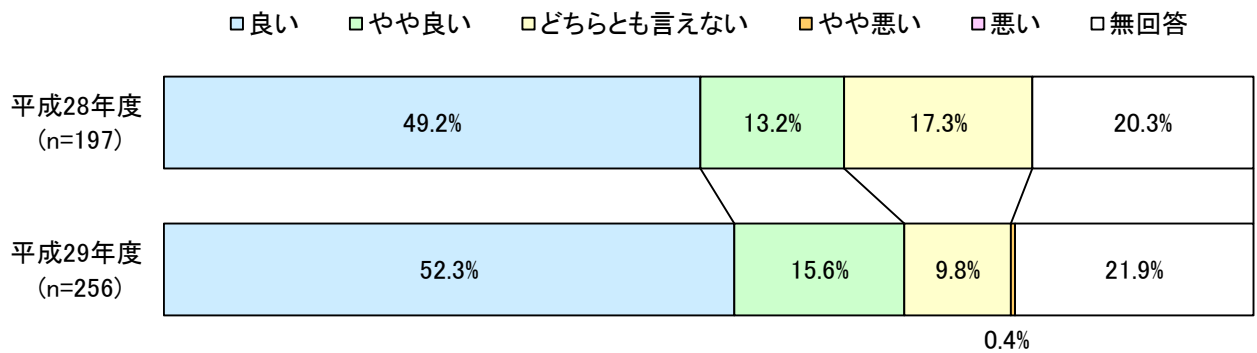
(8)-5 シニア活動館の運営について／質問・要望などへの速やかな対応



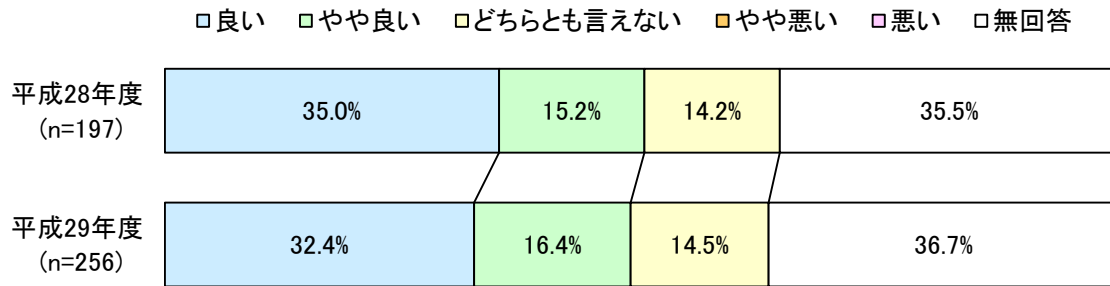
(8)-6 シニア活動館の運営について／利用者への対応の公平さ



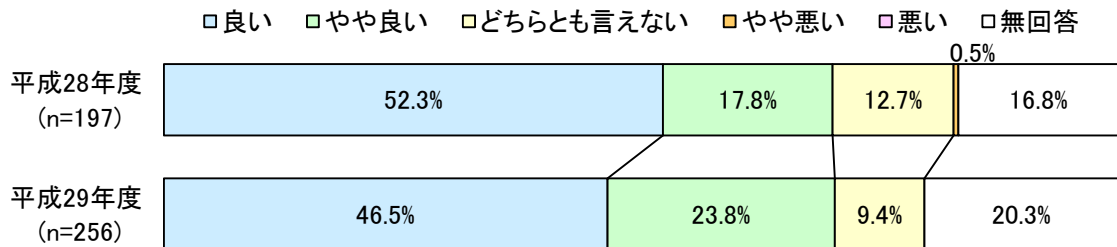
(8)-7 シニア活動館の運営について／個人情報保護への取組み



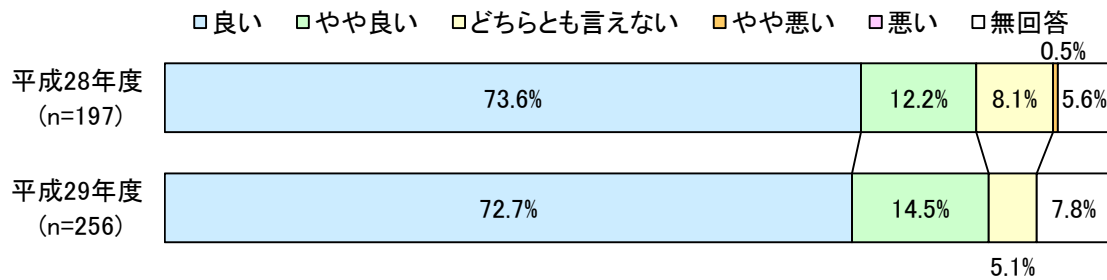
(8)-8 シニア活動館の運営について／ホームページでの情報提供



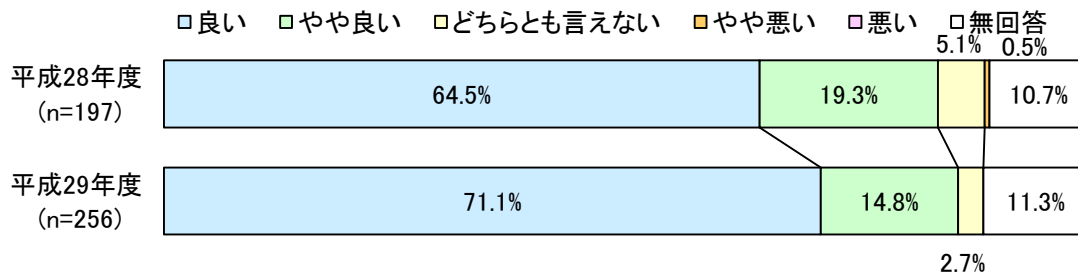
(8)-9 シニア活動館の運営について／センターの運営全体について



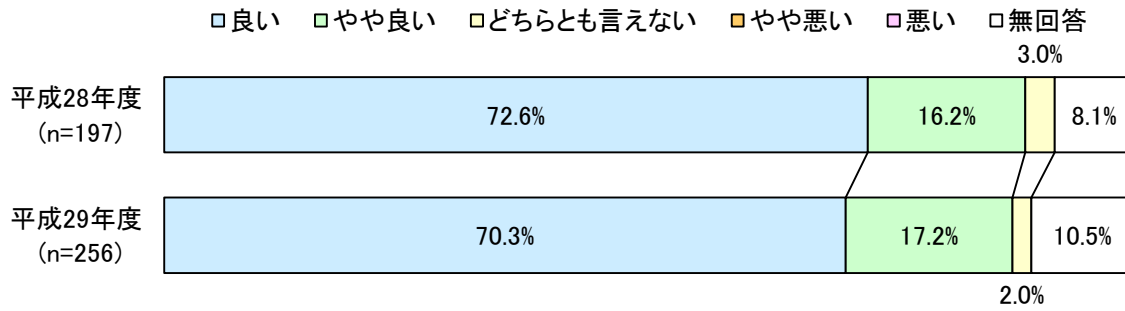
(9)-1 施設の職員について／職員の服装



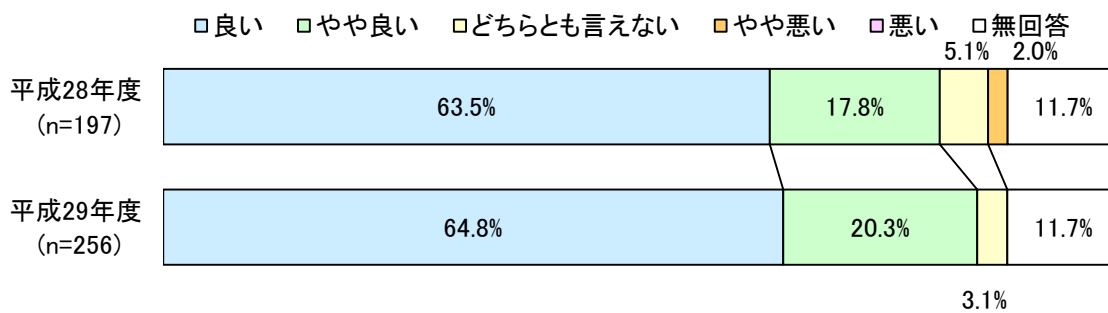
(9)-2 施設の職員について／積極的に挨拶や話しかけたりしている



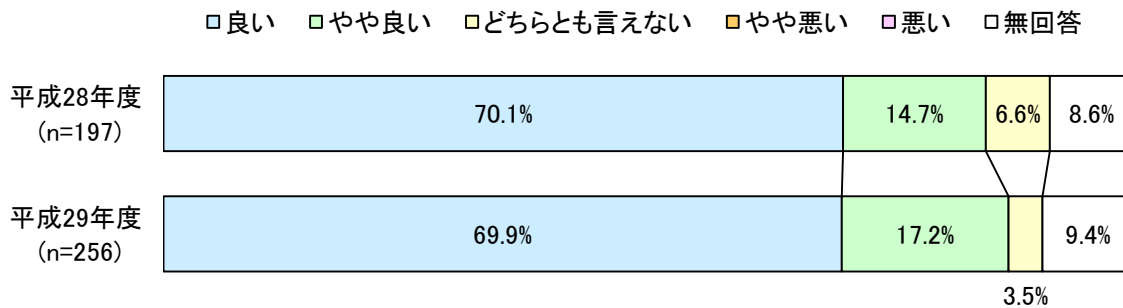
(9)-3 施設の職員について／職員の言葉遣いの丁寧さ



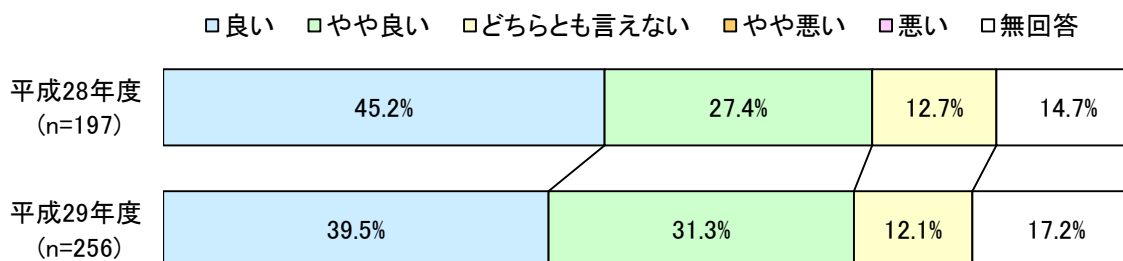
(9)-4 施設の職員について／職員の説明などの話のわかりやすさ



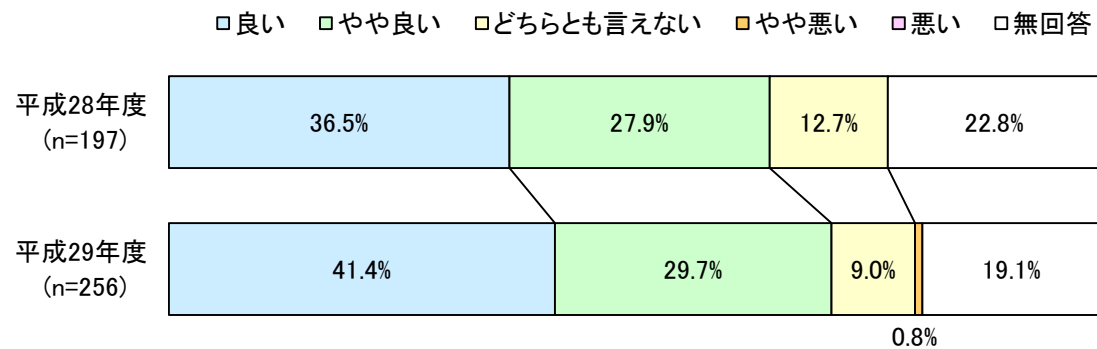
(9)-5 施設の職員について／職員の対応全体について



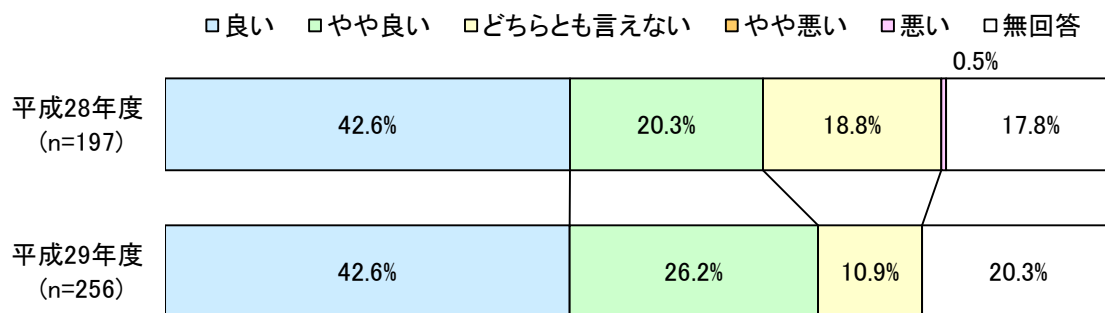
(10)-1 施設を利用した効果について／健康状態の改善



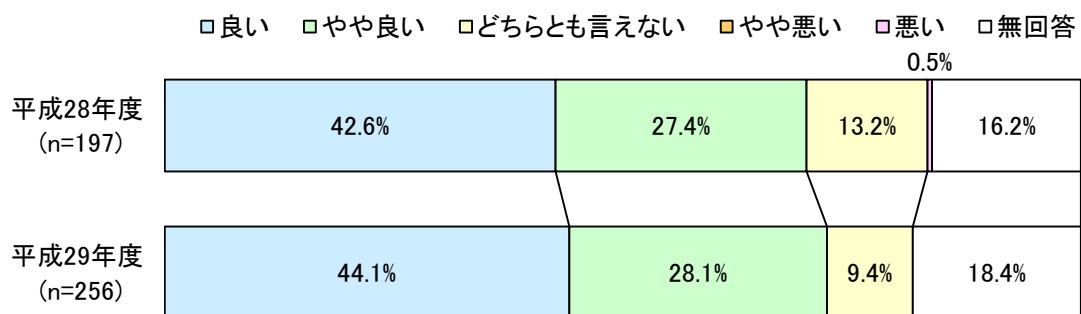
(10)-2 施設を利用した効果について／ストレスや不満の解消



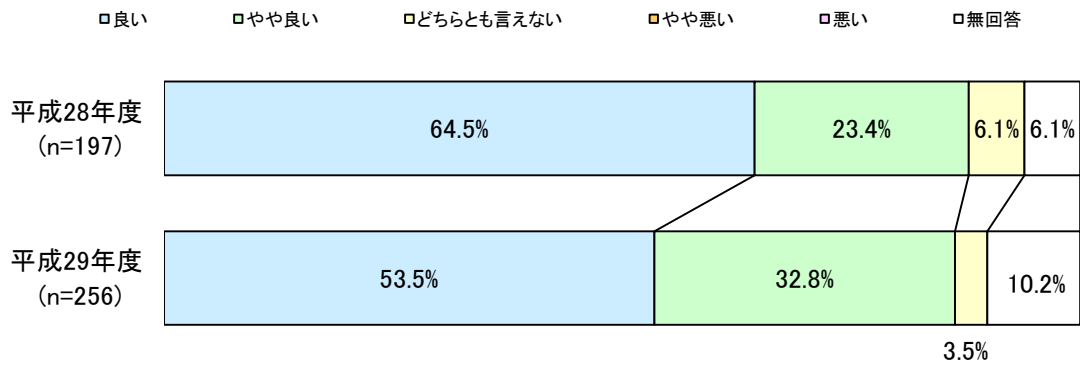
(10)-3 施設を利用した効果について／家族以外との交流



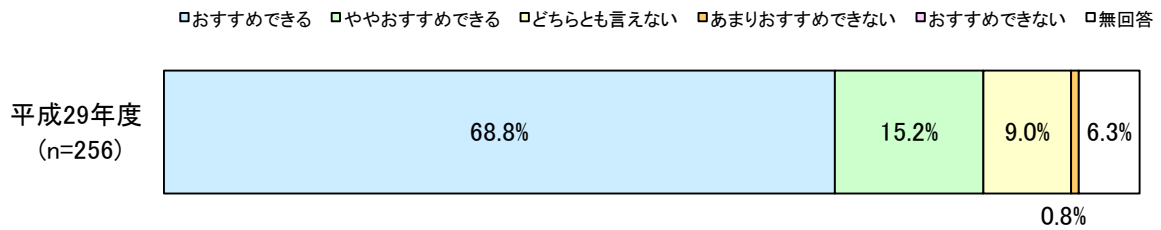
(10)-4 施設を利用した効果について／生きがい/やる気などの向上



(11) シニア活動館の総合満足度



(12) 当シニア活動館を同年代の知り合いに紹介したいと思うか



問 11 シニア活動館へのご意見・ご要望

<館主催事業について>

- いろいろなもよおし物ありがとうございます プログラムを見るのが楽しみです
- 申込みではなく、自由参加がいろいろあるのはとても便利です。体調が悪くても連絡なしに休めますし…

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。さまざまな講座やサロン事業を開催することで、たくさんのシニア世代の方々にご来館いただき、趣味教養活動・健康づくりの増進をしていけたらと思っております。今後とも、宜しくお願ひいたします。

- マージャン(教室)が出来ると良い(希望) ヨガなど希望する
- 麻雀教室希望
- 中国語 Lesson

回答

事業開催に関するご希望をありがとうございます。麻雀教室の開催につきましては、物品手配やルール決めなど、慎重に検討をしていけたらと思ひます。お時間を要することとなりますが、ご了承ください。

中国語につきましては、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。

- 募集が先着順になったのはよい方法の一つかもしれないが、あとから気がついた人は、

受講出来ない。現状(いつも同じような人が入っていないか等の)を知りたい。

回答

講座申込に関するご意見をありがとうございます。先着順で人気の高い講座ですと、申込開始当日から数日で定員枠が埋まってしまうことが過去にございました。毎月25日に発行する「西新宿シニア活動館だより」や館内・外の掲示板等で講座募集のお知らせをしております。しかし、周知が行き届いておらずに申し訳ございませんでした。各種講座参加者の現状としましては、毎回違う方々のご参加が多い状況です。人気が高く、参加が出来なかった方が多くいた講座につきましては、受付方法を抽選に変更することや、再度開催することを検討しております。もしご要望がございましたら、館までお問い合わせください。

■体操講座の申し込みでなく自由参加にさせていただくとうれしいのですが。
(毎回欠席者が4~5人もいることです)

回答

体操講座は、介護予防事業として半年間の開催をしております。その半年間、同じ方々が体操を継続することで身体的・精神的な健康感を向上させることを目的としているため、参加者を決めて開催をさせていただいております。今後につきましては、自由参加の体操講座の開催も検討をしていけたらと思います。貴重なご意見をありがとうございました。

■講座の申し込みについては、申し込み順の他、数人抽選もあった方が良くと思います。

回答

各種講座は、先着順のもの・抽選のものがあり、人気の高い講座の場合は抽選を行い参加者の決定しております。今後につきましては、必要に応じて申込方法を検討してまいります。貴重なご意見をありがとうございました。

■ボイストレーニングの抽選にもれ、是非今一度の企画で、はずれ組にチャンスを下さい。

回答

ボイストレーニング参加のご意向に沿うことが出来ず申し訳ございませんでした。ボイストレーニングは落選してしまった方が多くいらっしゃいますので、次回開催を講師と調整しております。お時間を頂戴しておりますが、次回開催まで今しばらくお待ちください。

- 講座の数が多すぎるように思う。
- 日曜日の講座をふやしてほしい。
- パワーアップ等週 1 回程度お願いします
- 週一回位やって欲しい
- 運動を増してほしい。
- フォーユー体操の外に、午前自由参加できる体操があるといいですが…

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。

当館ではご利用者の健康増進や趣味教養活動を支援するために、多様な講座を開催しております。講座の数が多くわかりにくい部分などございましたら、職員までお知らせください。

日曜日の講座や自由参加の体操教室など、皆さまの健康増進や趣味教養活動のきっかけとなるような講座の開催を、次年度に向けて検討させていただきます。大変参考になるご意見をありがとうございました。

- 無料だから仕方ないかもしれないが、講座が中途半端
アンケートの取りすぎ めんどろ

回答

講座の内容につきましては、館と講師が打合せを行った上で開催をしておりますが、お気付きの点がございましたら是非お聞かせください。アンケートの実施につきましては、結果を職員が知ること、その講座の改良点などを把握し講座内容の質を向上させていくために活用をしております。お手数をお掛けしてしまい大変申し訳ございませんが、これからもご協力をいただけましたら幸いです。

- 団体に公演の時、観客席のおしゃべりが多すぎる

回答

地域交流イベントなど、コンサートやカラオケ大会等開催時には、観客席まで配慮が足らず大変申し訳ございませんでした。おしゃべりをされてしまう方へはその都度職員より注意を行うほか、司会者による開始前・途中の注意呼びかけ等を行ってまいります。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>

- とても良くして戴いています 感謝しています
- 活動館の方々がにこやかで親切。
- 西新宿シニア活動館の職員の方にはお世話になっております。感謝申し上げます。
- とても良い フレンドリー。
- たいへんたのしいです。
- 現状のままでいてください。
- 特に問題ありません
- 皆さんと楽しい会話が出来て良い
- 現状で満足してます。
- ほぼ満足していますのでこれでいいです
- 満足
- べつにありません 楽しくすごしてます!
- もっと明るく、もっと美しく、もっと正しく
- 十分です
- 今まで同様でよいと思います
- 以後も宜しく。

回答

職員へのお言葉を、誠にありがとうございます。来館者の皆さまに「楽しい！また来よう！」と書いていただけるような館運営を心がけて職員一同頑張っております。今後とも、宜しく願いいたします。

- 食事ができる場所があるとありがたいです
- お茶を飲んだり、お弁当を食べたりできる場所があると有難いのですが是非ご検討していただきたいと思います。

回答

いつもご利用くださりまして、誠にありがとうございます。おにぎりやパンなどの軽食でしたら、談話室・2階図書コーナーで召し上がっていただけます。たくさんの方が利用する場所ですので、館内でのお食事は基本的にはご遠慮いただいております。ご不便をおかけすることもあるかと思いますが、ご理解・ご協力の程、宜しく願いいたします。

■大人の集まる所ですので、できるだけ挨拶をかわすように呼びかけては？気に入らない人には、プイッと横を向いて挨拶をしないようではシニア館全体のムードが悪くなります

回答

ご不快な気持ちをさせてしまい申し訳ございませんでした。来館者の皆さまが心地よくご利用いただけるよう、挨拶の呼びかけや館内の雰囲気作りをまいります。貴重なご意見をありがとうございました。

■受付に職員の方が、1人しかいなくて電話をうけている時に、利用者カードを返してもらうのに、時間がかかるのもう少し早めに対応してほしいです。

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。事務所に職員が1人しかない時はお急ぎの方から対応をするなど、なるべくお待たせをしないよう工夫して対応をしていけたらと思います。今後も、何かお気づきの点がございましたらお知らせください。貴重なご意見をありがとうございました。

■ものすごく小さな事で申し訳ないのですが、予定表の用紙の色が「青」で、「見づらい」と思います。暖色系の色だと見やすいのでは…と思いますが、どうでしょうか？

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。「西新宿シニア活動館だより」は、現在緑色の用紙を使用しております。他館のたよりと区別する意味もあり緑色を使用しておりますが、見易さも考えた上で一度見直したいと思います。貴重なご意見をありがとうございました。

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、館運営に多大なるご協力をいただき、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