

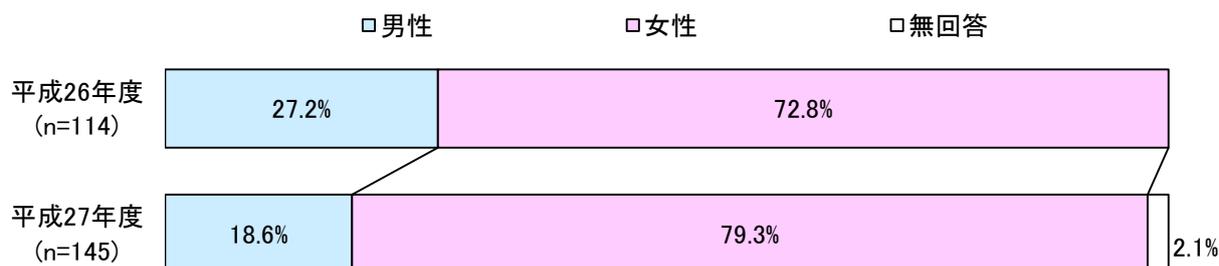
平成 27 年度北新宿第二地域交流館ご利用者満足度調査

調査期間：平成 27 年 9 月 1 日～9 月 14 日

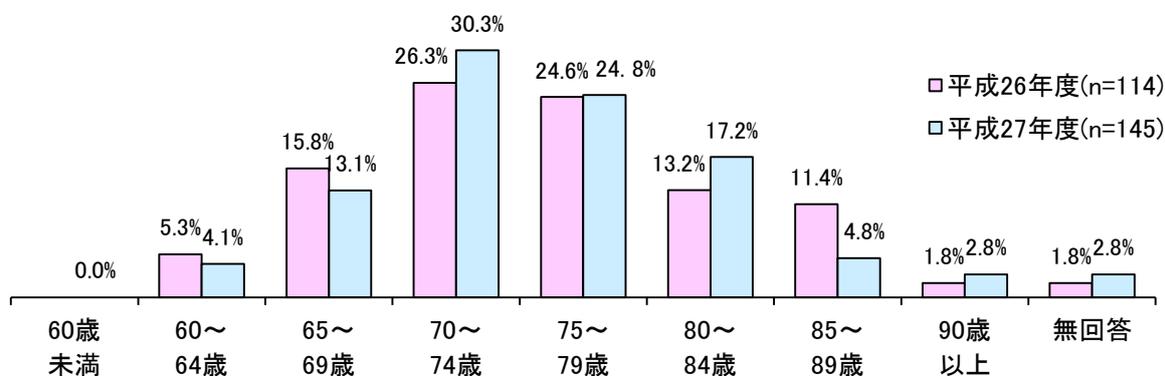
回収枚数：145 枚

(1)回答者の属性

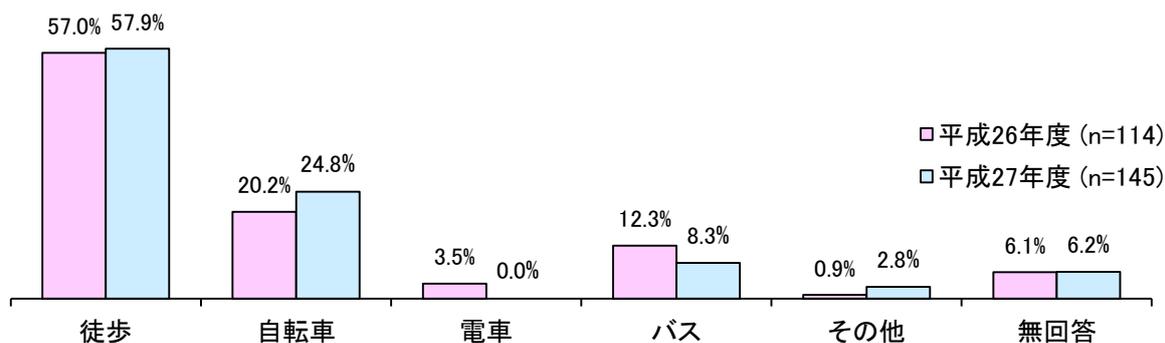
①性別



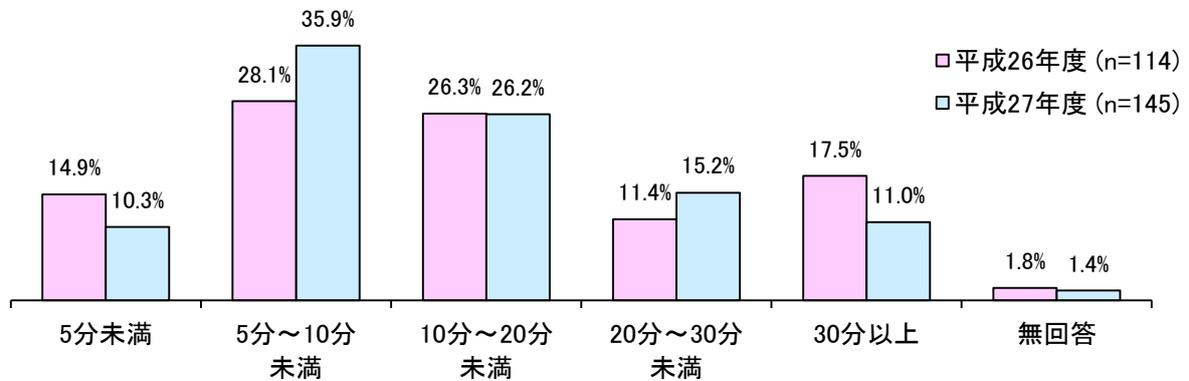
②年齢



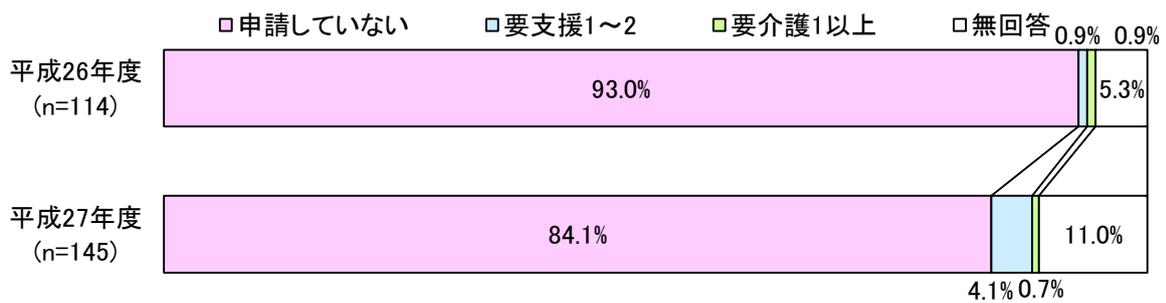
③主な交通手段



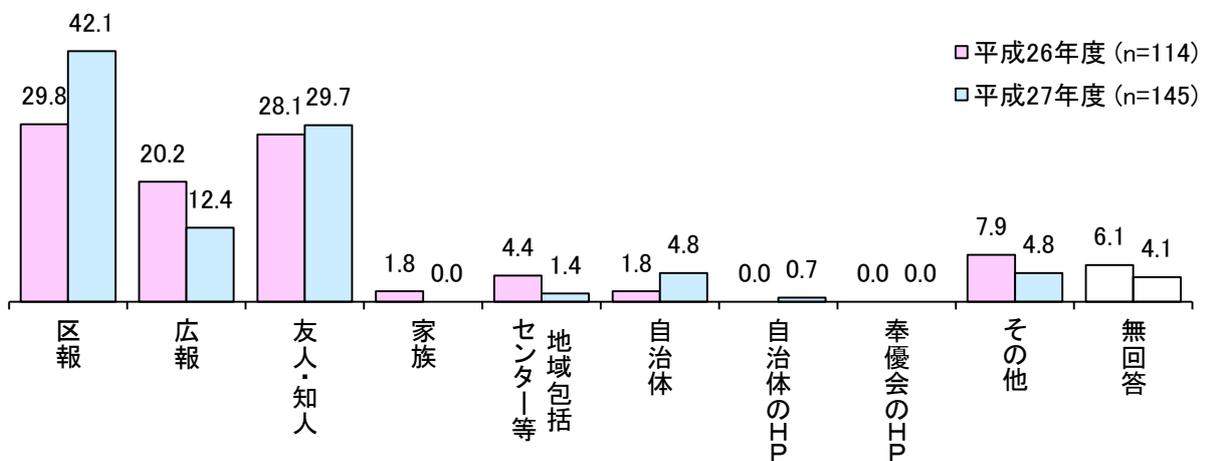
④所要時間



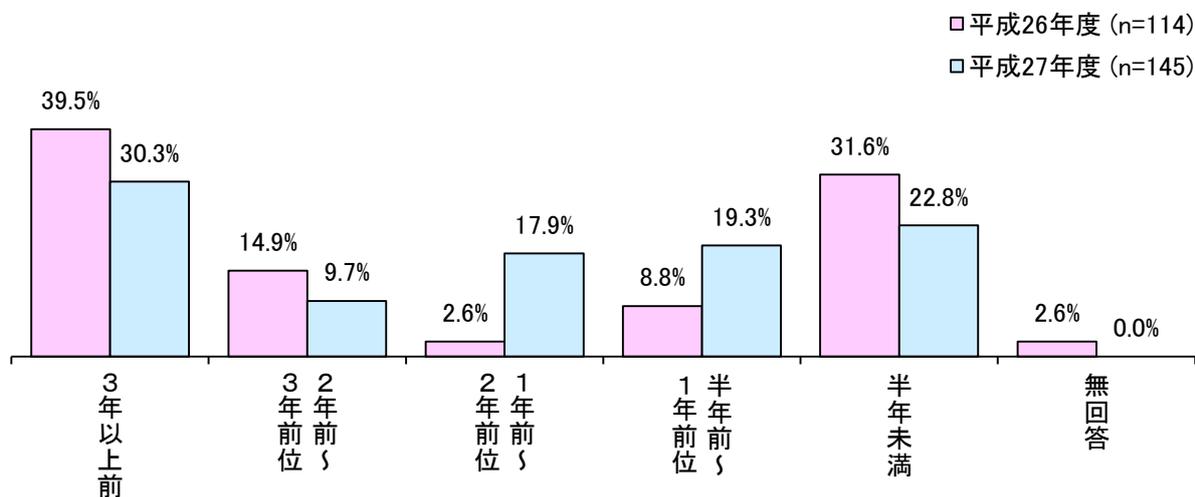
⑤介護保険の認定状況



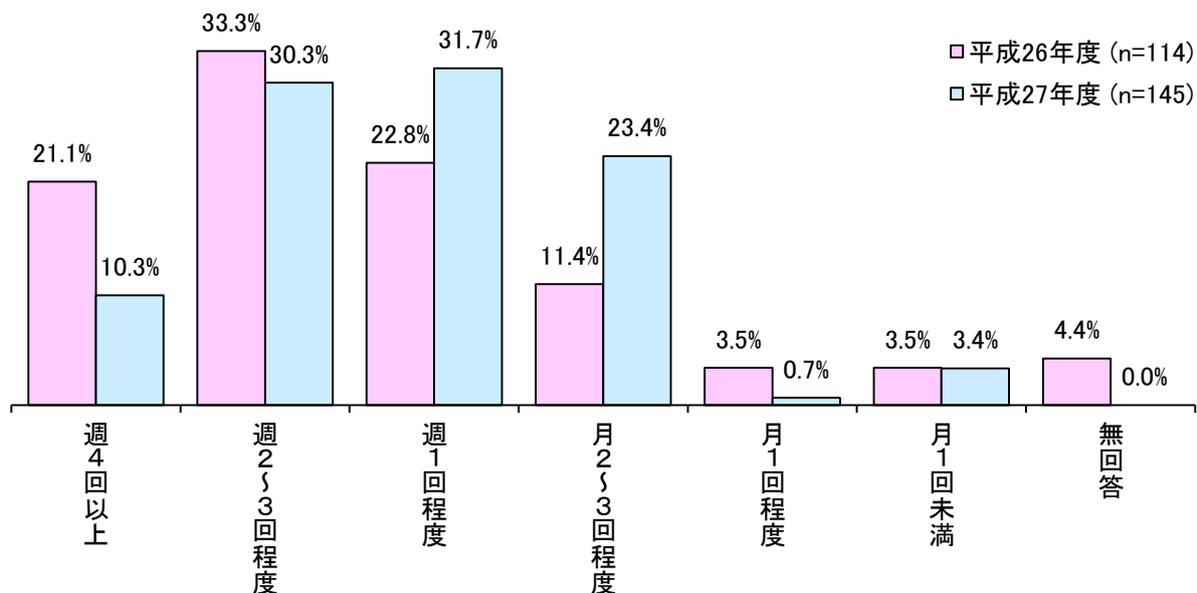
(2)館を利用し始めたきっかけ



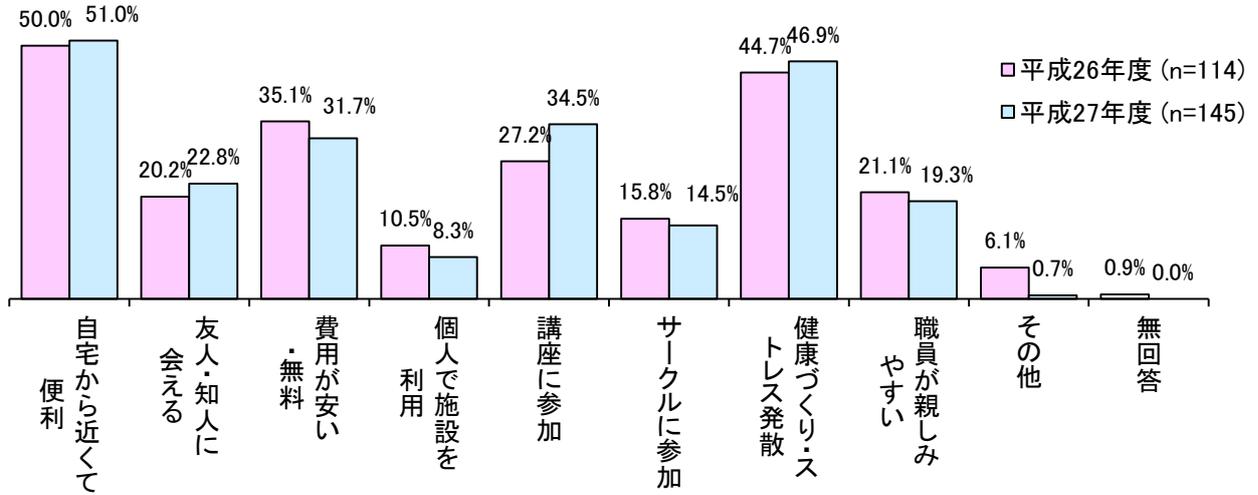
(3) 館の利用開始時期



(4) 館の利用頻度

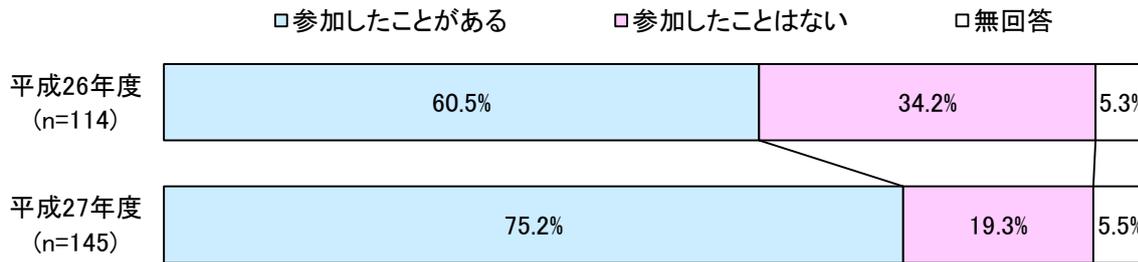


(5) 館を利用する理由

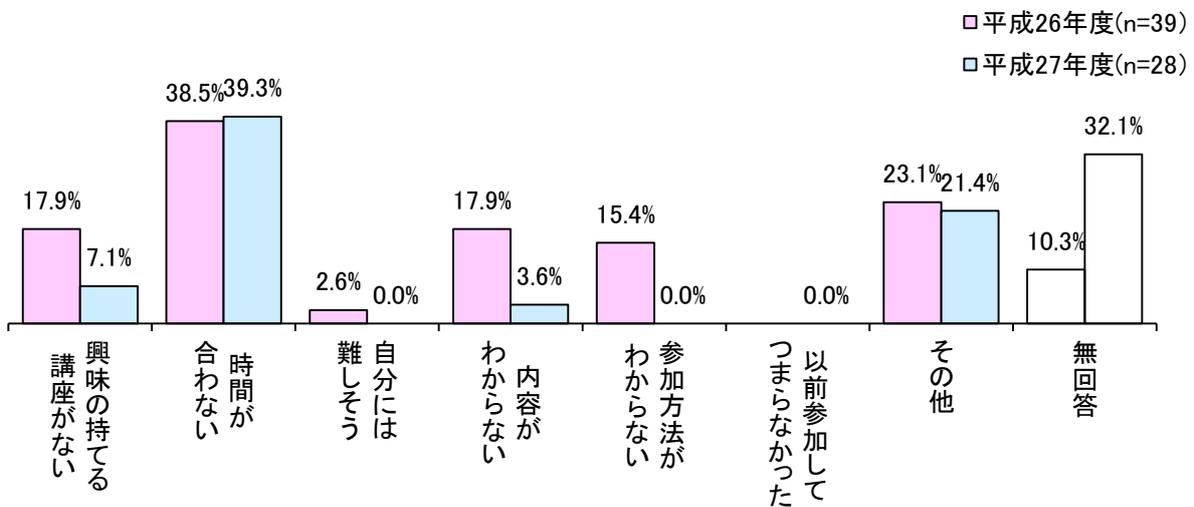


(6) 講座への参加について

① 参加の有無



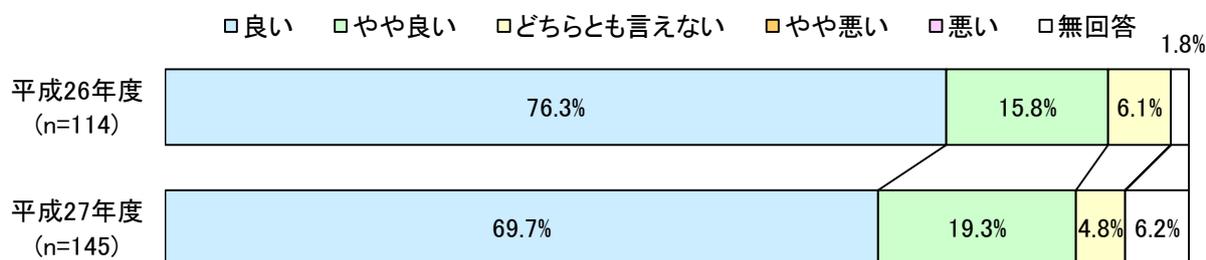
② 参加しない理由



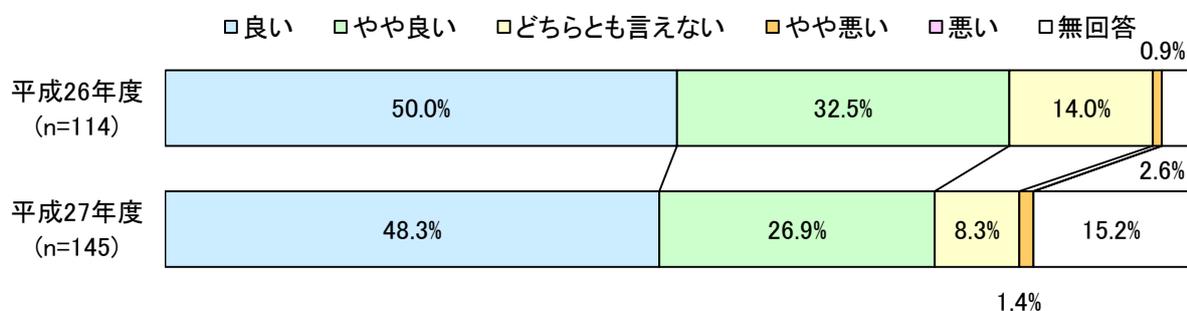
(7)館の総合満足度



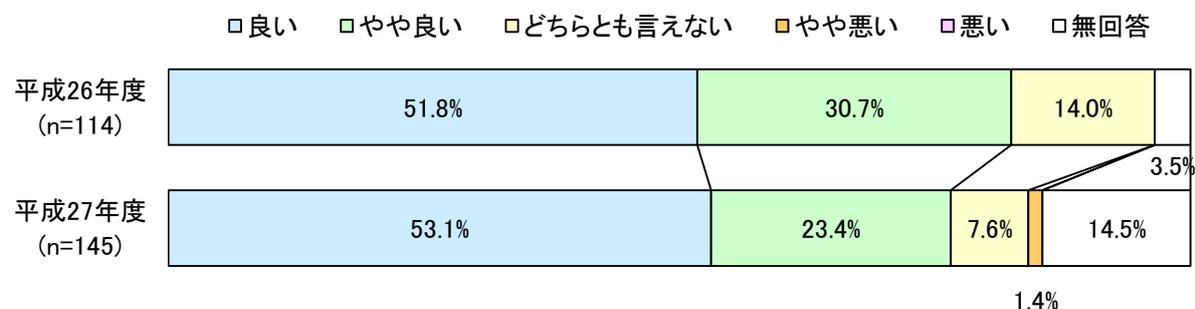
(8)-1 館の運営について／館の清掃



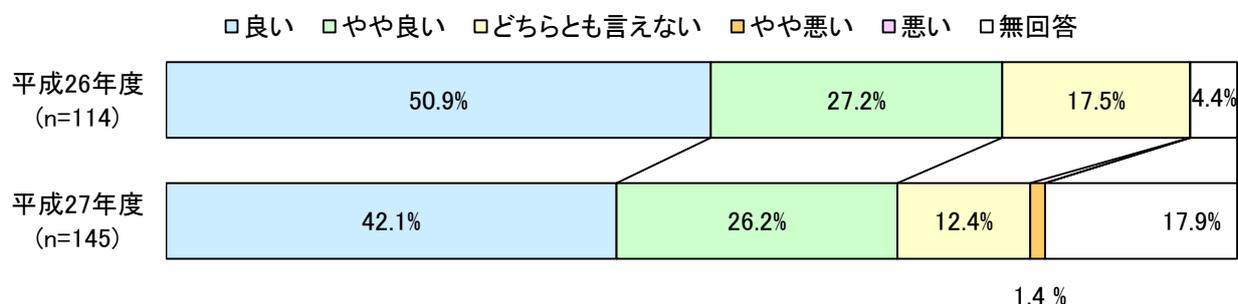
(8)-2 館の運営について／案内表示や注意事項のわかりやすさ



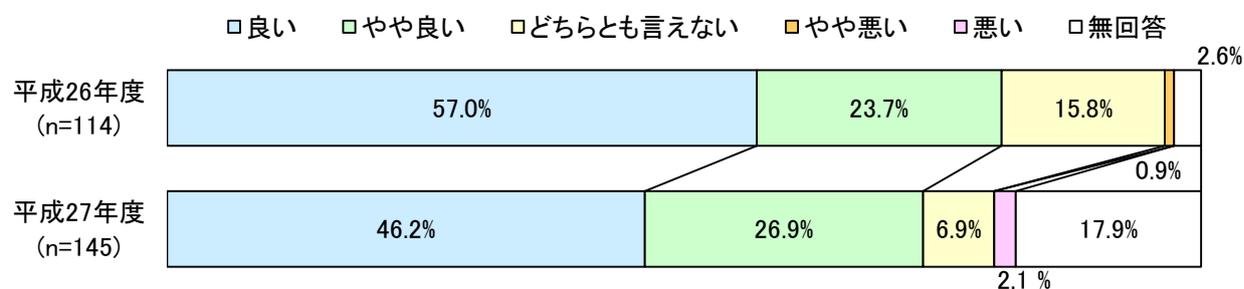
(8)-3 館の運営について／お知らせのわかりやすさ



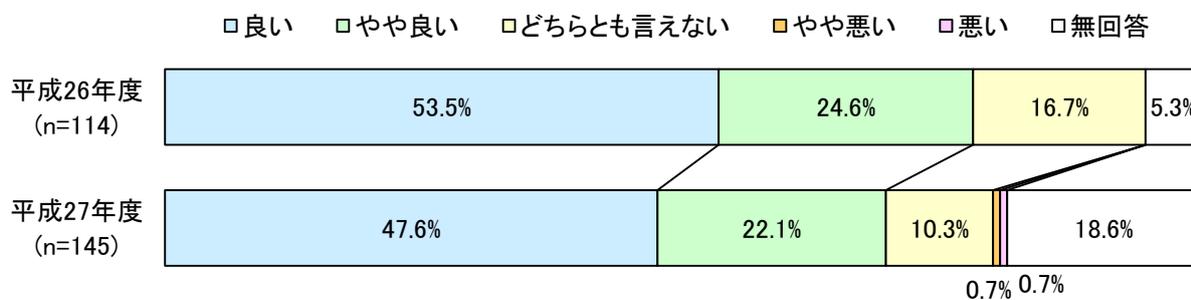
(8)-4 館の運営について／質問・要望などの伝えやすさ



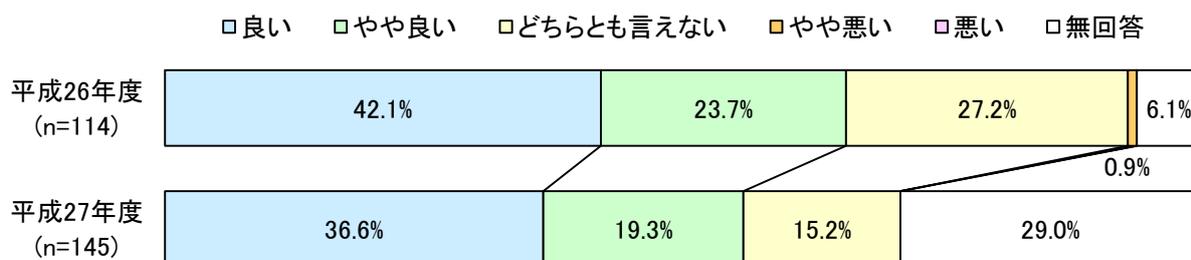
(8)-5 館の運営について／質問・要望などへの速やかな対応



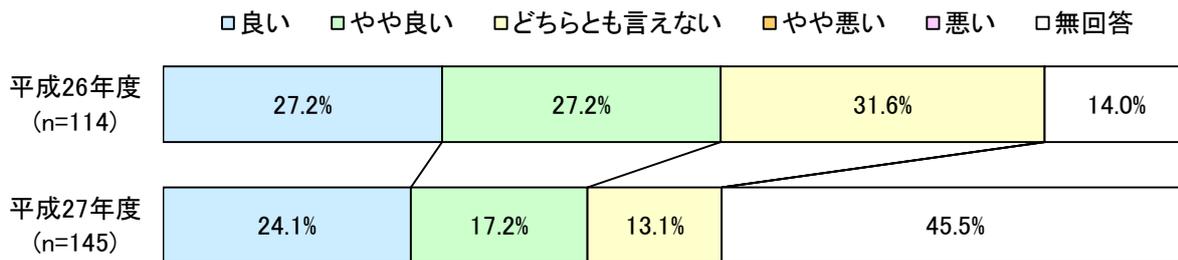
(8)-6 館の運営について／利用者への対応の公平さ



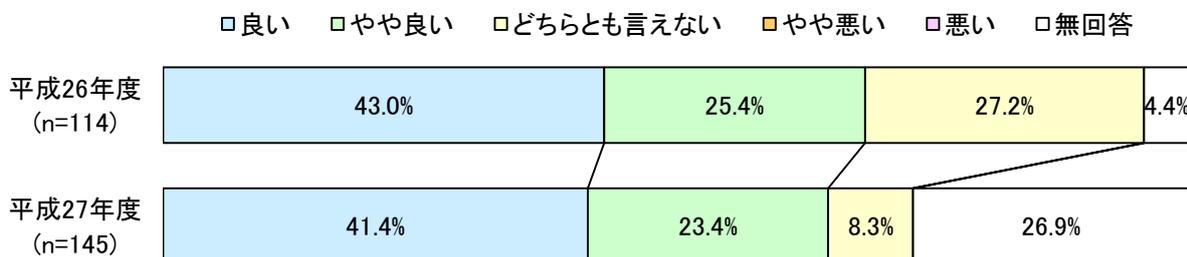
(8)-7 館の運営について／個人情報保護への取組み



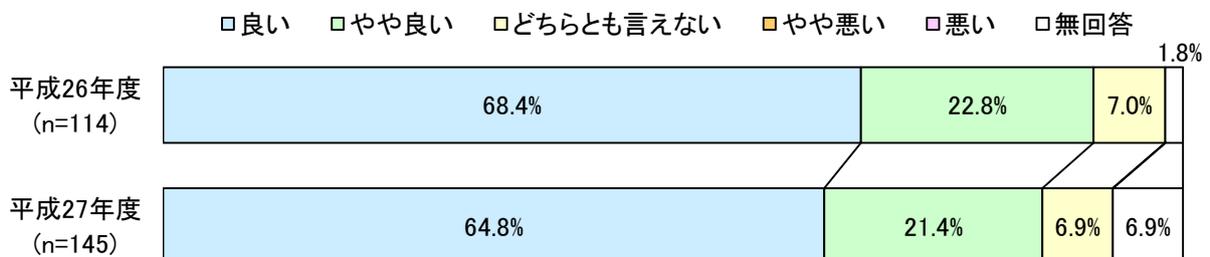
(8)-8 館の運営について／ホームページでの情報提供



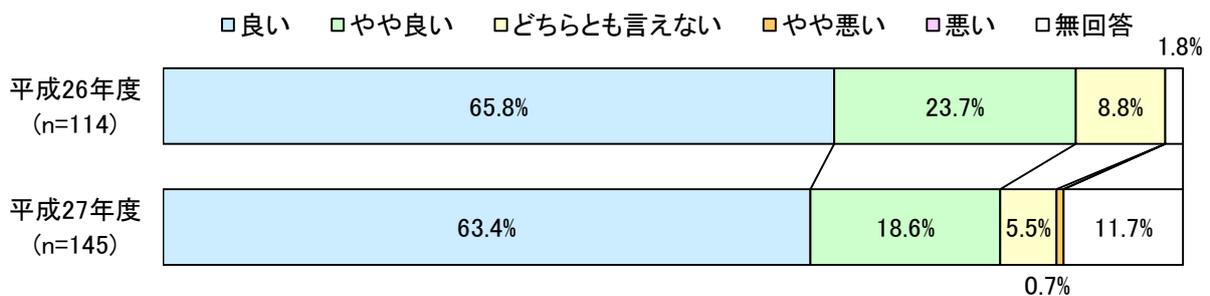
(8)-9 館の運営について／館の運営全体について



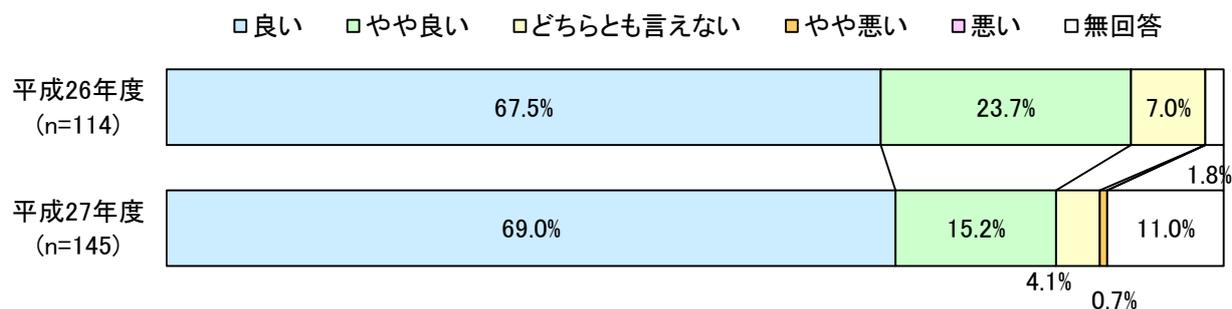
(9)-1 館の職員について／職員の服装



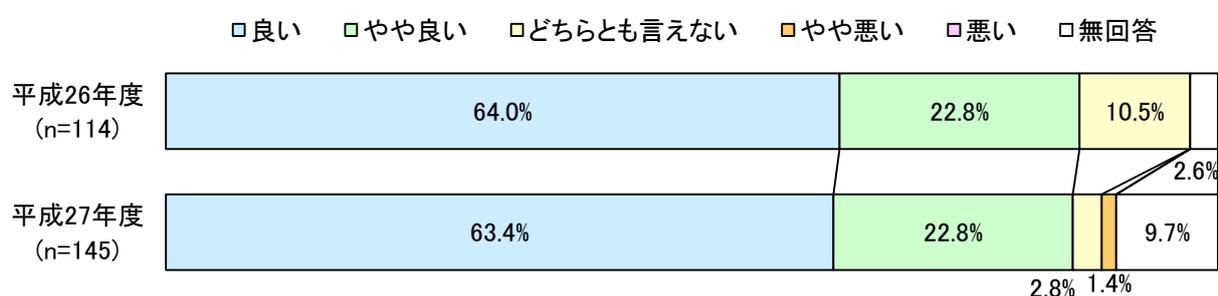
(9)-2 館の職員について／積極的に挨拶や話しかけたりしている



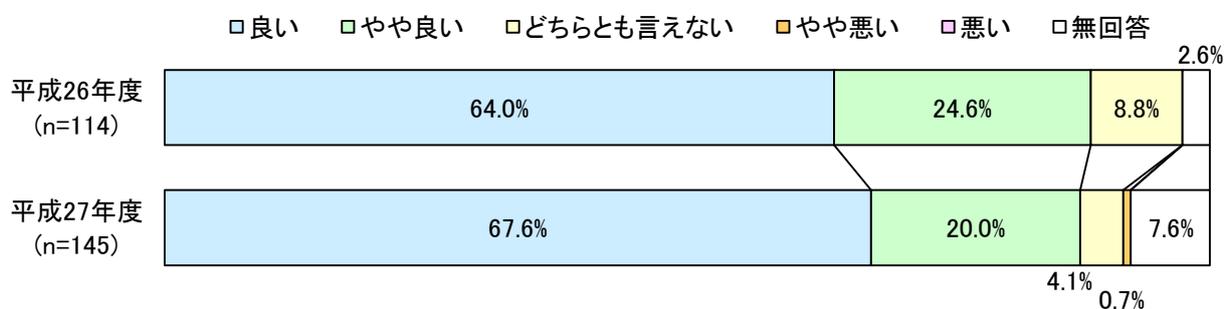
(9)-3 館の職員について／職員の言葉遣いの丁寧さ



(9)-4 館の職員について／職員の説明などの話のわかりやすさ



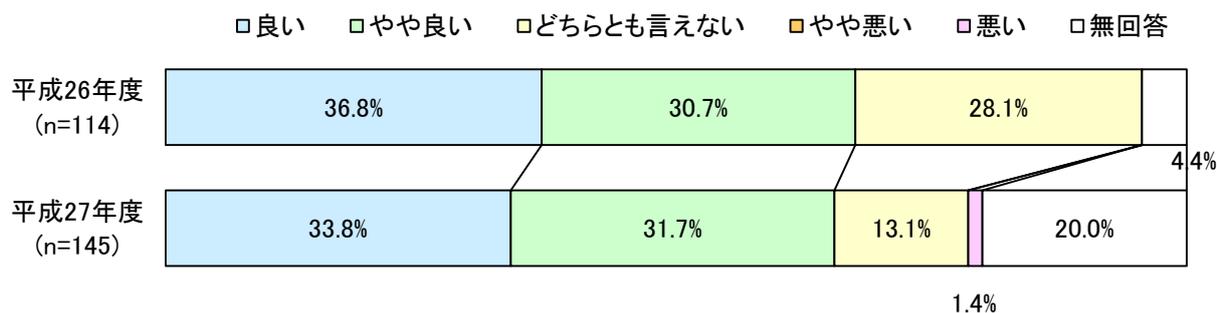
(9)-5 館の職員について／職員の対応全体について



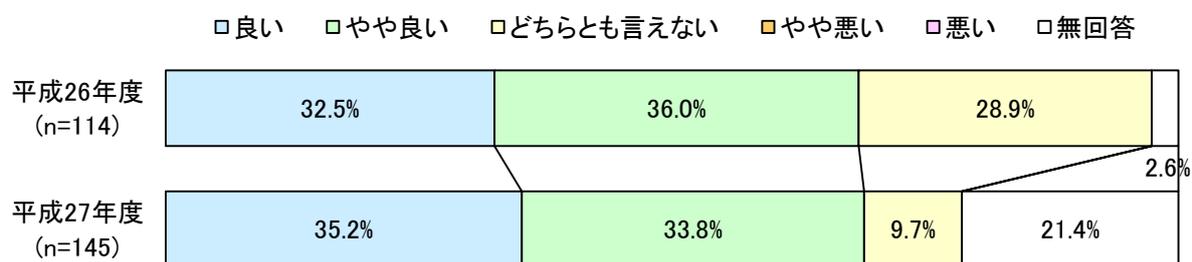
(10)-1 館を利用した効果について／健康状態の改善



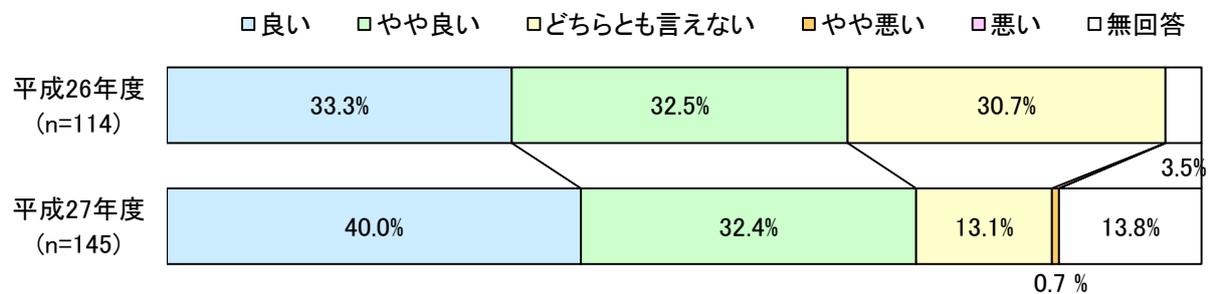
(10)-2 館を利用した効果について／ストレスや不満の解消



(10)-3 館を利用した効果について／家族以外との交流



(10)-4 館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>

- 自分に合う科目には必ず応募しています。
- まだ他の講座に参加していない為、よく分かりませんが、今は楽しくヨガをさせていただいています。感謝です！ありがとうございます。
- 体操指導の時メリハリ、効果等を説明して指導力を持って頂きたい。
- できるだけ多くの方が講座に参加できるようにしてほしいです。
- 参加した会が充実してとても良い。今後も続けてください。
- 体操系の講座をもう少し増やしていただけたらと思います。
- 魅力のある講座を行ってほしい。またかつて希望者が多くて受講できなかった講座（タブレット等）などを再びとり入れてほしいです。
- ストレッチに伺っておりますが、抽選ではなく常時参加できたら良いのですが。
- 多種の講座があって良いと思います。
- 太極拳などの講座を希望します。
- 大変お世話になっております。この館の催しを知り、多彩な取り組みにビックリした次第です。これからも大いに参加させていただきたいと思います。
- 腰痛、肩痛、膝痛等の改善予防体操をお願いします。享受者が多いので十分なリスク対策を！
- 抽選が多くて予定が立てられない。語学講座などあったらいいと思います。
- サークル（講座）には今回初めて参加しましたが、他のサークル（講座）にも時間が合えば参加していきたい。

回 答

ご要望をお聞かせ頂き、ありがとうございます。是非、今後の企画の参考にさせていただきます。太極拳講座もすぐに開催したい内容ではありますが、講師の選定やお部屋のご利用状況なども合わせて、来年度以降で検討してまいります。

体操講座拡充やタブレット講座の再度開催など、抽選の人気講座や教室につきましては、多くの方に平等にご参加頂けるように、継続的に機会を設けていきたいと考えております。また、体操指導の方法に関しまして、より分かり易くメリハリの有る指導を行わせていただく様、心掛けてまいります。今後の企画におきましても、皆様のご意見を伺い、参考にさせていただきますながら内容を検討いたします。ご希望の内容がございましたら、どうぞお気軽に職員までお申し出ください。皆様からのご意見お待ちしております。

<館内利用について>

- 靴とスリッパの入れ場所が同じで不潔な感じがするのでスリッパは不要と思います。
- スリッパの件ですが、どうしても足元が危ないのですが何とかありませんか。私は必要ないと思うのですが。

回 答

ご意見ありがとうございます。当館の下駄箱は構造上、下足靴とスリッパが同じ場所に収まる構造となっており、皆様にはご不便をお掛けします。定期的に清掃を行い、衛生面には十分に注意して参りますのでご了承くださいませ。スリッパの有無に関しましては、スリッパをご希望される方も多数おり、現状ではスリッパ廃止の予定はございませんが、今後も同様のご意見が多数出る場合には、利用者懇談会などでも議題に挙げさせていただきます。

■マッサージ機の利用について掲示を無視したように3回更に場所を変えて使用している人がいる。何とか方法はないのでしょうか。

回答

ご意見ありがとうございます。使用ルールに関して掲示物（ポスター）等での周知をさせていただいておりますが、連続でご利用されている方がいらした場合には、恐れ入りますが職員へお声がけください。

■入浴礼はよい考えとは思いますが、以前のように札のない方が混み合わず、皆で譲り合いスムーズに入浴できた様な気がします。札が出来てから最後が混みあう様な感じがします。

回答

ご意見ありがとうございます。申し訳ありませんが入浴札の導入に関しましては、利用者懇談会で承認をいただいております。入浴事故（一人入浴）防止の為に入浴状況を職員が把握させていただいております。皆様にはご不便をお掛けしますが、ご理解の程、宜しくお願いいたします。

■館全体が暗い、入口トイレ付近、LED照明で明るく。

回答

ご意見ありがとうございます。館の設備に関しましては新宿区と協議し、安全上必要な箇所から順に整備しております。LED照明に関しましては予算の関係も考慮し、順を追って協議させていただけたらと思います。ご理解の程、宜しくお願いいたします。

■トイレ使用后、すっきり流されていない時があります一度自分の使用后見て頂きたいと思います。

回答

ご意見ありがとうございます。ご不快な思いをさせてしまったこと心よりお詫び申し上げます。使用後に再度確認していただくようポスターを掲示いたします。ことぶき館時代より長年使用しているためレバーが固く、押しにくい場合があります、ご不便おかけして大変申し訳ございません。

■時々電気を消せとか利用者に言われます。

回答

ご意見ありがとうございます。節電に対するお気遣いをいただくことも大変ありがたく存じておりますが、室内が暗いことで転倒等の事故につながるおそれもあります。節電に関しましては、これまで以上に職員も意識してまいりますので、ご利用中に関しましては、ご自由にお使いいただけたらと思います。

今後も他のご利用者よりお声を掛けられた際には、職員までご相談いただけたらと思います。

■早く来ても気持ちよく入館させて頂き、マッサージ機・ヘルストロンでの新聞をととても有難く、私にとっても気持ちがりラックス、精神的に有難く感謝ばかりです。この様な日々が続けられることを願って祈る毎日です。宜しく願い申し上げます。

■夏の麦茶ごちそうさまでした。大変おいしかった。来年もお願いします。

回 答

いつもご利用いただきありがとうございます。快適な空間をご提供できる様、より一層サービスの向上を目指します。麦茶に関しましては、夏季限定「まちなか避暑地」開催に合わせてご用意しております。熱中症予防のためにも毎年設置予定です。楽しみにして下さり、ありがとうございます。

<職員について>

■講義中の外での話し声に気づけて・・・(口腔ケア)

回 答

ご不快な思いをさせてしまったこと心よりお詫び申し上げます。受付と講座を行う部屋が近く、障子一枚での仕切りしかないため、特に講座中は声の大きさに注意してまいります。

※耳の不自由な方とお話する時など、やむを得ず大きな声を出させていただく場合もございますので、その際はご理解いただけたらと思います。

■いつも職員の方々のやさしい、親切な対応に感謝しています。

■職員の皆様が明るく迎えてくださるのが何より嬉しいです。出席する日はとても楽しくお友達も沢山出来て感謝しております。

■若いスタッフのヤングアイディア沢山いただいて、毎日若返る感じ！ありがたく感謝しています。

回 答

いつもご利用いただきありがとうございます。数々の温かいご意見に心より感謝申し上げます。今後も皆さまが楽しく快適に過ごせるよう、丁寧で親切な対応を心掛けてまいります。何かございましたらお気軽にお声掛けください。まだまだ未熟な部分もあると存じますので、至らない点についてはご指導いただけると幸いです。

<その他>

■利用者の感謝の気持ちが皆無に近く、非常に残念に思います。トラブル等も耳にするので来館回数を少なくしています。

■高齢者にいつもありがとうございます。方向性もう少しはっきりとしたらと思います。

回 答

ご不快な思いをさせてしまったこと心よりお詫び申し上げます。今後もトラブルの再発防止に努めていきたいと思っております。今後も至らない点がございましたら、ご指導いただけると幸いです。

- 家から遠い
- 少し遠い気もしますが、健康のために頑張っています。
- 交通の便が悪いので、駐車スペース確保してほしい。

回答

いつもご利用いただきありがとうございます。当館は併設館も多く駐車スペースを確保することは難しいため、電車やバス、自転車のご利用をお願いしております。ご不便をおかけして大変申し訳ございませんが、ご理解とご協力の程、よろしくお願い申し上げます。皆さまに「遠くても来たい」と思っただけのよう職員一同、努力してまいります。

- 皆さんと仲良く会話ができる
- 今のままでよいと思います。
- いつもありがとうございます。
- 初めて来館した時はどうしていいか迷っていたのですが、館に来ている人にやさしく声をかけていただいたので大変助かりました。その後段々と来るのが楽しくなってきました。
- 生活面で当館の利用はウェイトが高い。効果的です。
- 色々楽しく心より感謝致しております。有難うございます。

回答

いつもご利用いただきありがとうございます。数々の温かいご意見に心より感謝申し上げます。名前の通り地域の交流の場として、皆さまが楽しく快適に過ごせるよう創意工夫をしていけたらと思います。皆さまに毎日でも来たいと思われるような館にしていけるよう努めます。今後ともご指導ご鞭撻の程、宜しく願い致します。

調査にご協力いただき、ありがとうございました。

談話室 A 室に「ご意見箱」を設置しておりますので、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。ご利用される皆さまに継続的にご満足いただけるよう、職員一同日々精進させていただけたらと思います。今後ともどうぞ、よろしくお願い申し上げます。

北新宿第二地域交流館