

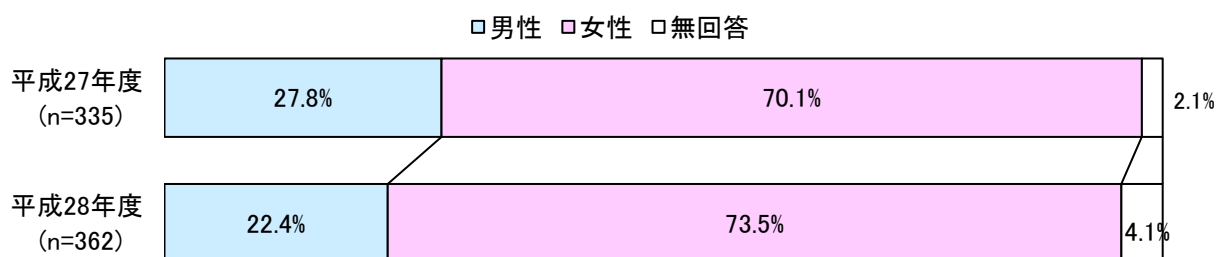
平成 28 年度目黒区立高齢者センターご利用者満足度調査

調査期間:平成 28 年 9 月 1 日～9 月 16 日

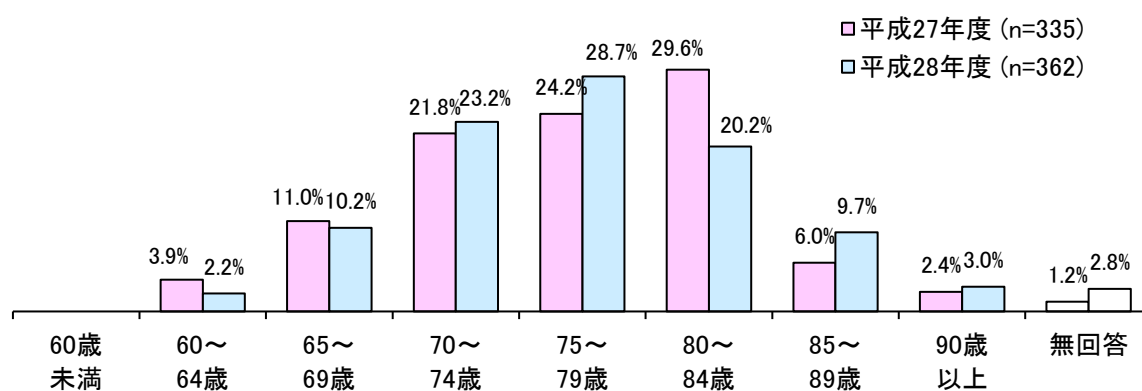
回収枚数:362 枚

(1)回答者の属性

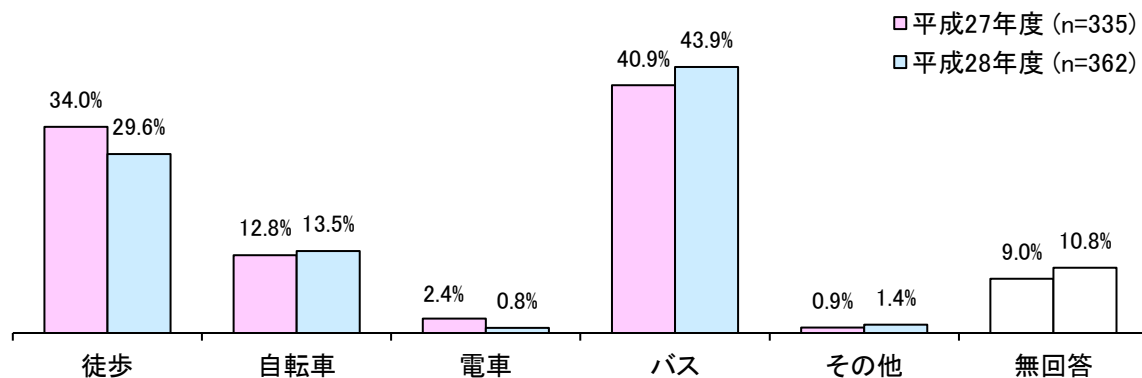
①性別



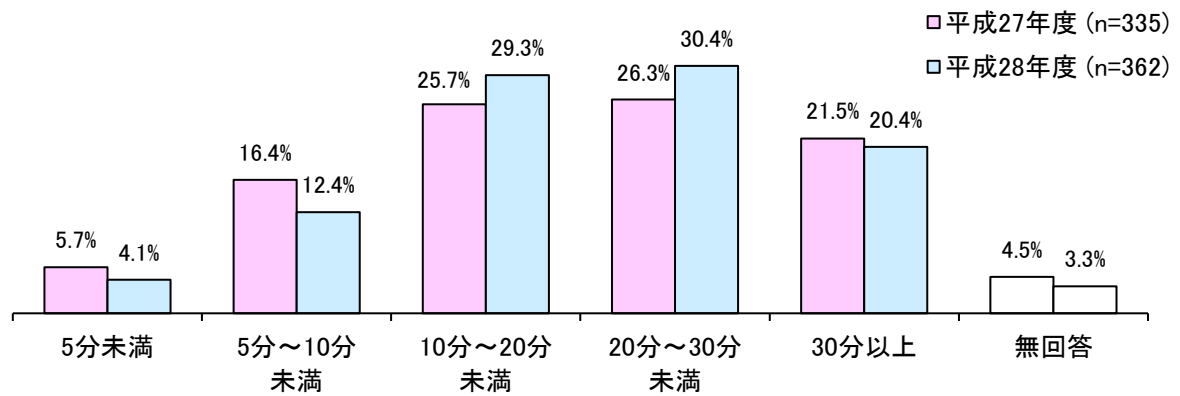
②年齢



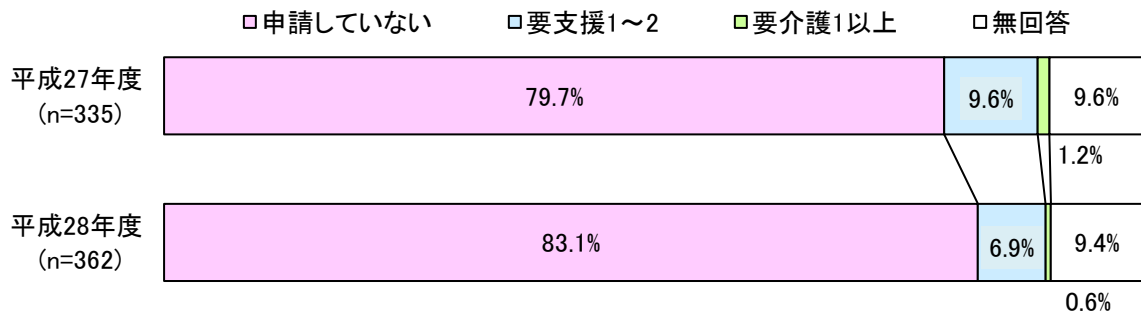
③主な交通手段



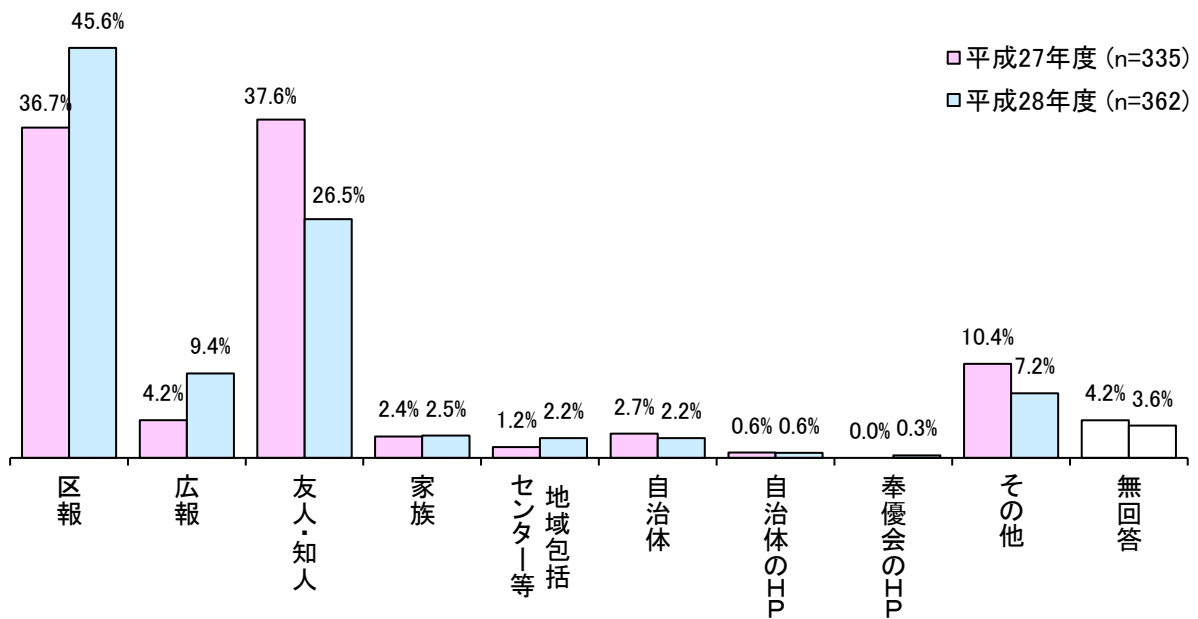
④所要時間



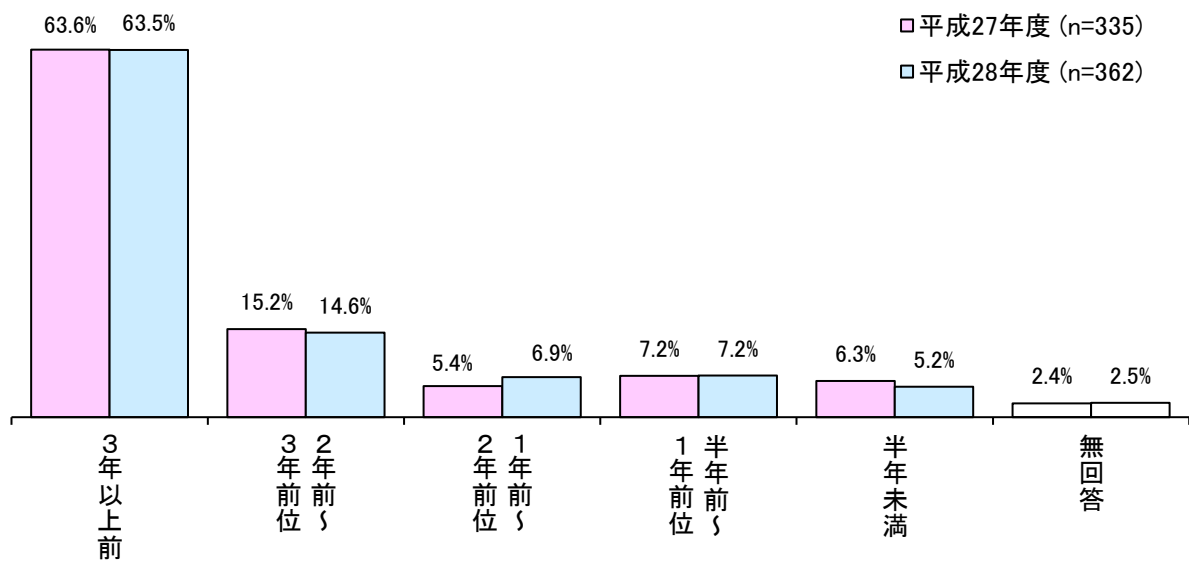
⑤介護保険の認定状況



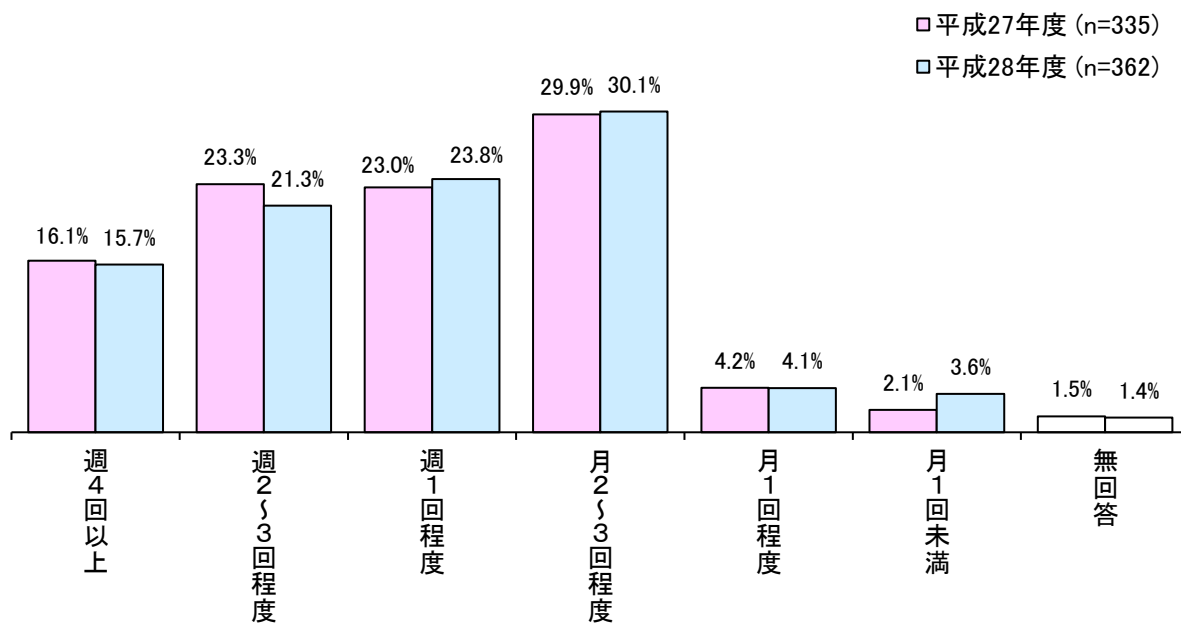
(2)センターを利用し始めたきっかけ



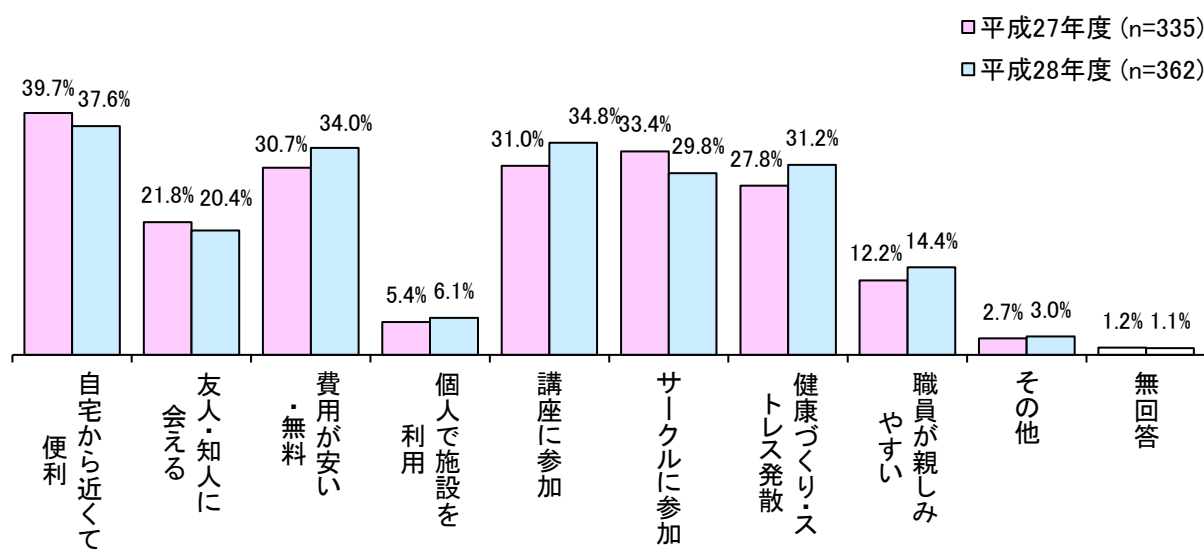
(3)センターの利用開始時期



(4)施設の利用頻度

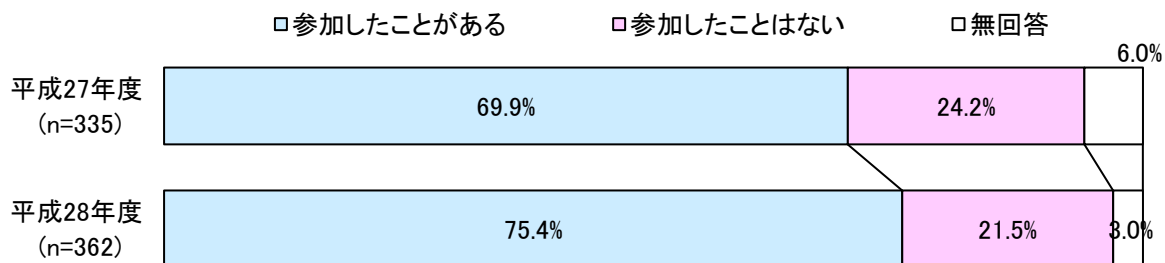


(5)施設を利用する理由

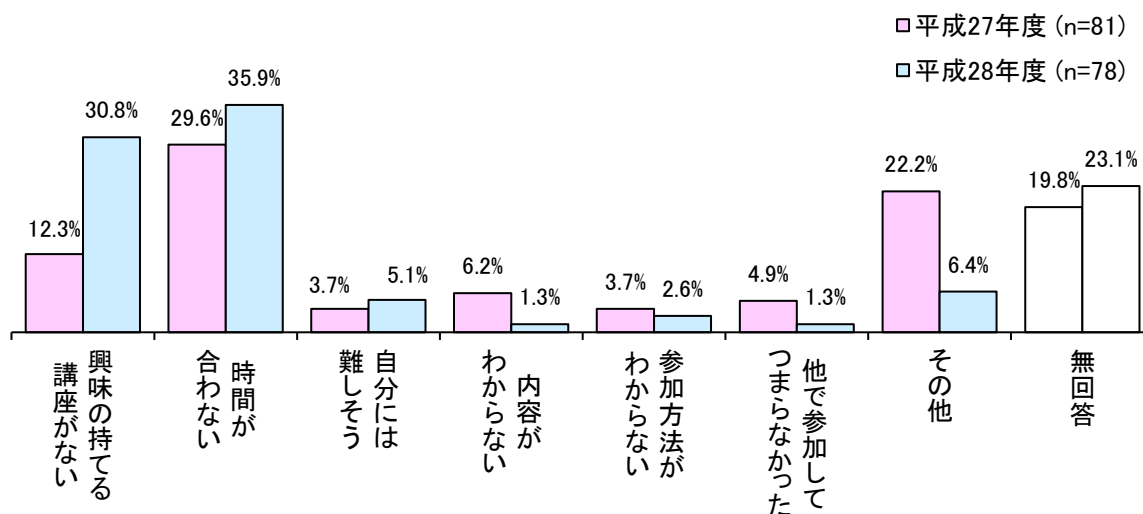


(6)講座への参加について

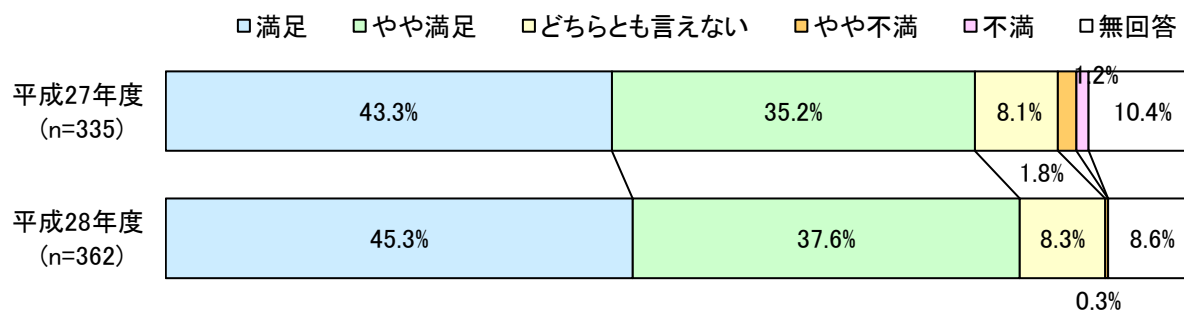
①参加の有無



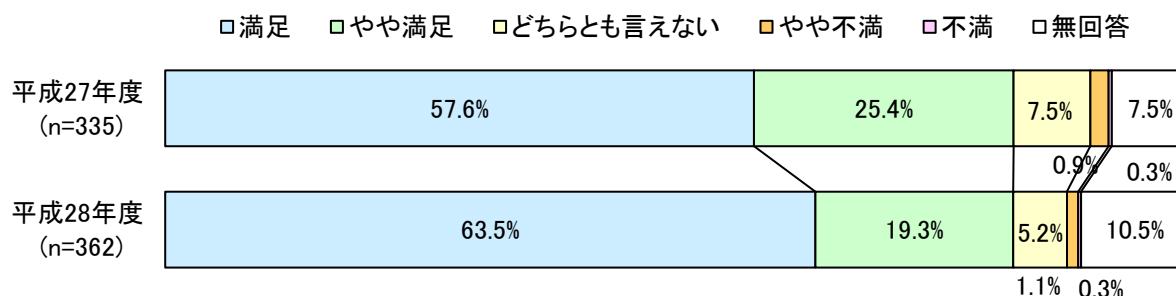
②参加しない理由



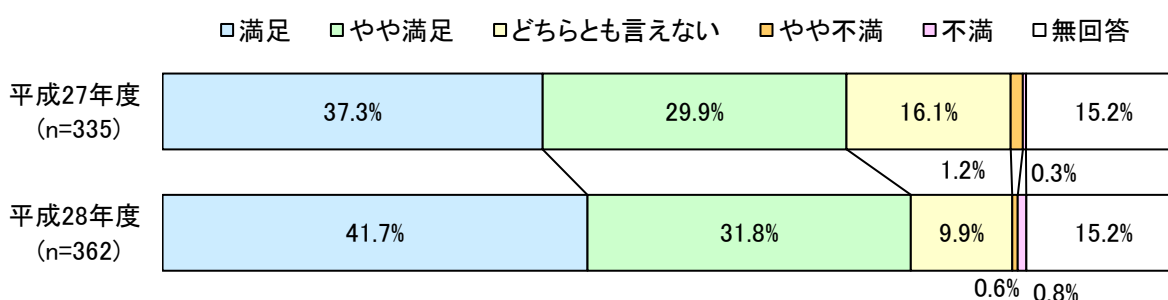
(7)センターの総合満足度



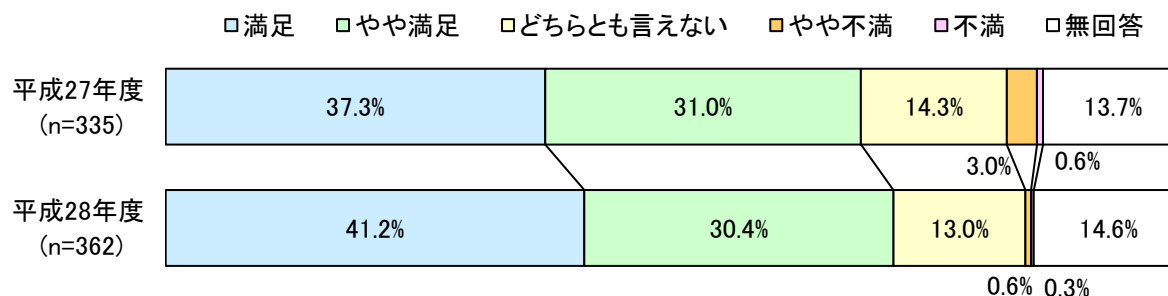
(8)-1 センターの運営について／センターの清掃



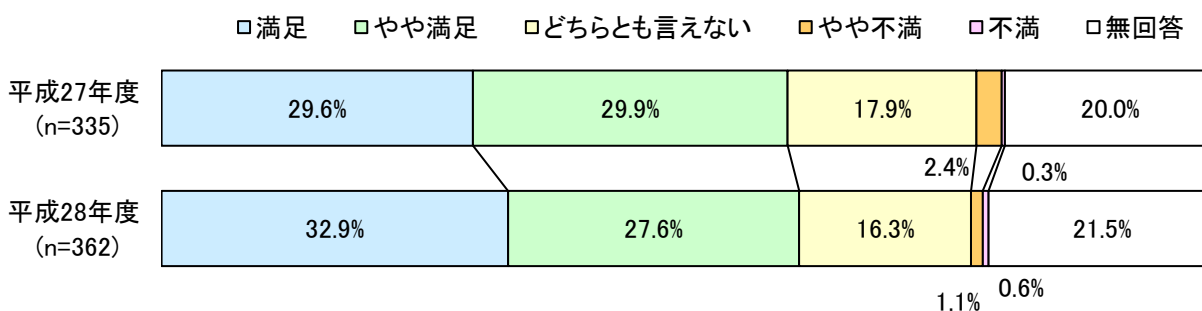
(8)-2 センターの運営について／案内表示や注意事項のわかりやすさ



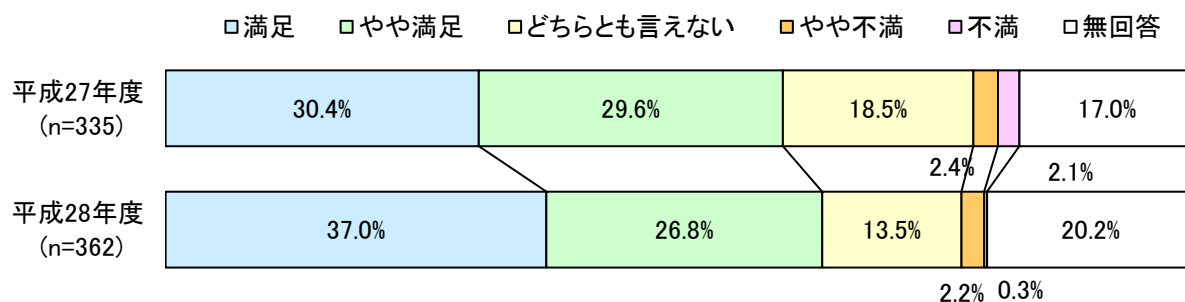
(8)-3 センターの運営について／お知らせのわかりやすさ



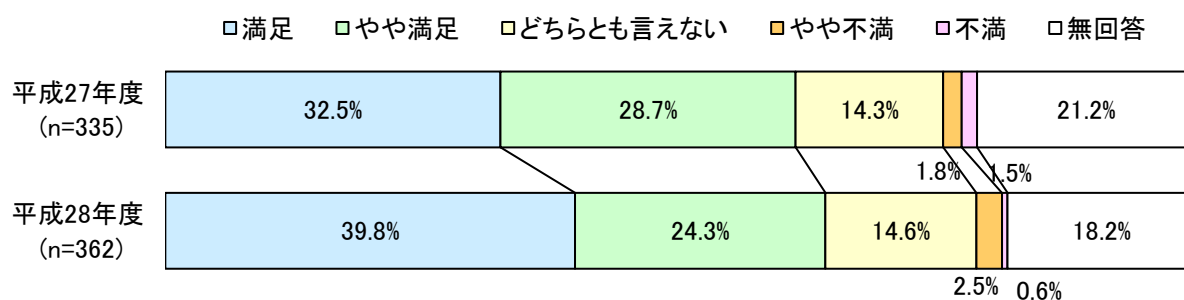
(8)-4 センターの運営について／質問・要望などの伝えやすさ



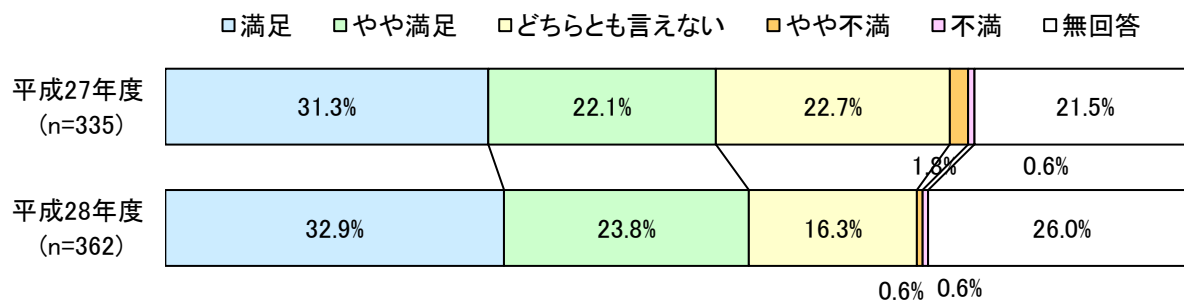
(8)-5 センターの運営について／質問・要望などへの速やかな対応



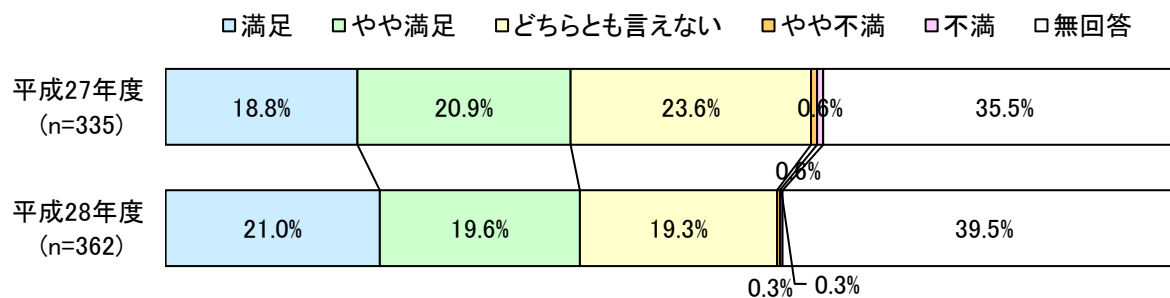
(8)-6 センターの運営について／利用者への対応の公平さ



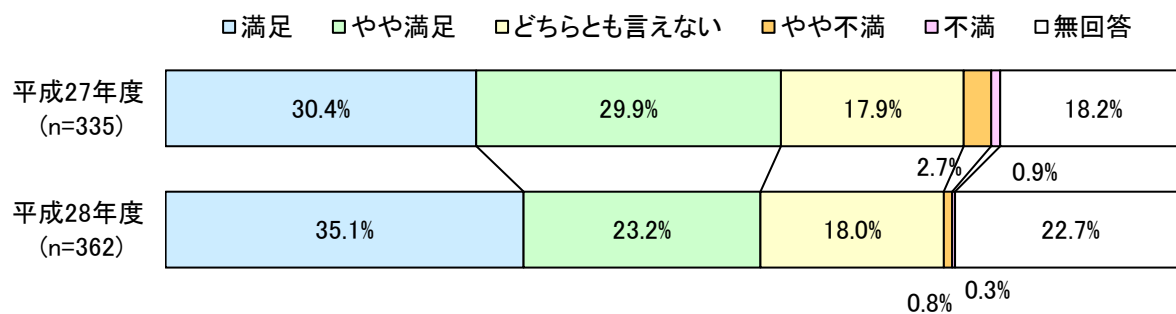
(8)-7 センターの運営について／個人情報保護への取組み



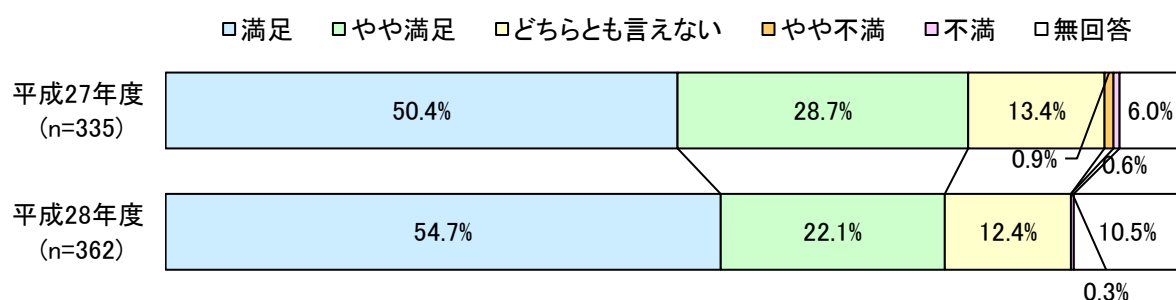
(8)-8 センターの運営について／ホームページでの情報提供



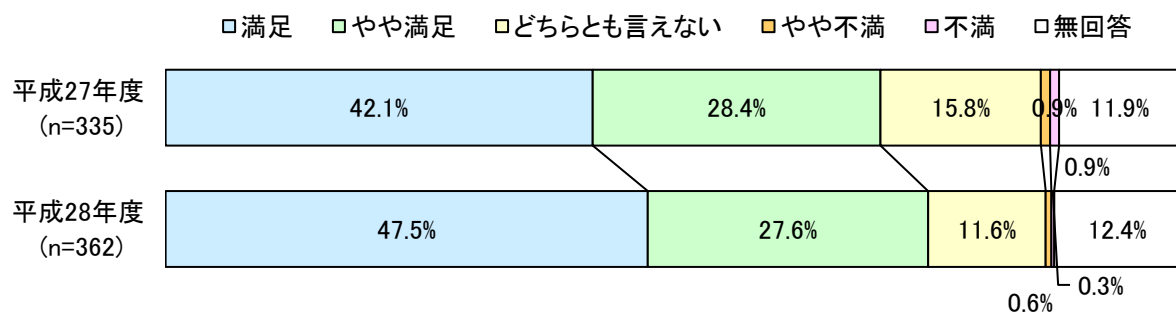
(8)-9 センターの運営について／センターの運営全体について



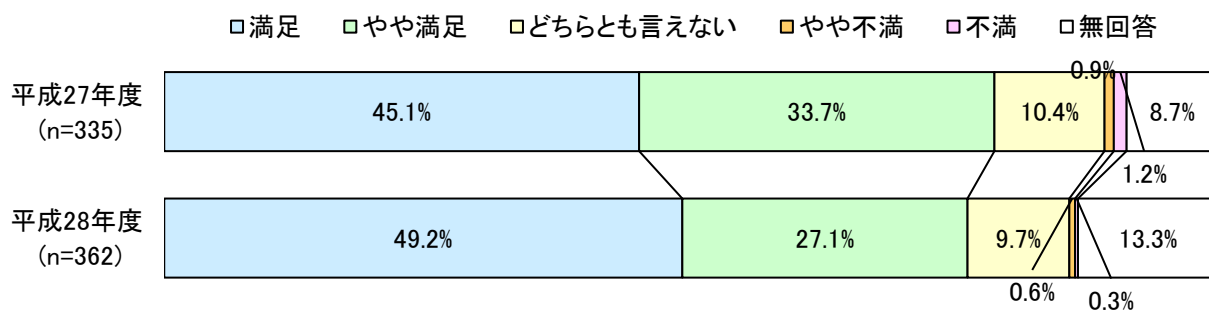
(9)-1 施設の職員について／職員の服装



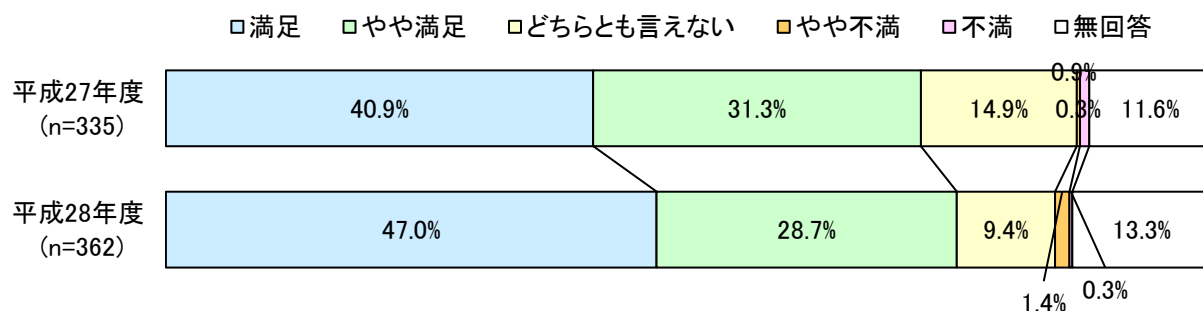
(9)-2 施設の職員について／積極的に挨拶や話しかけたりしている



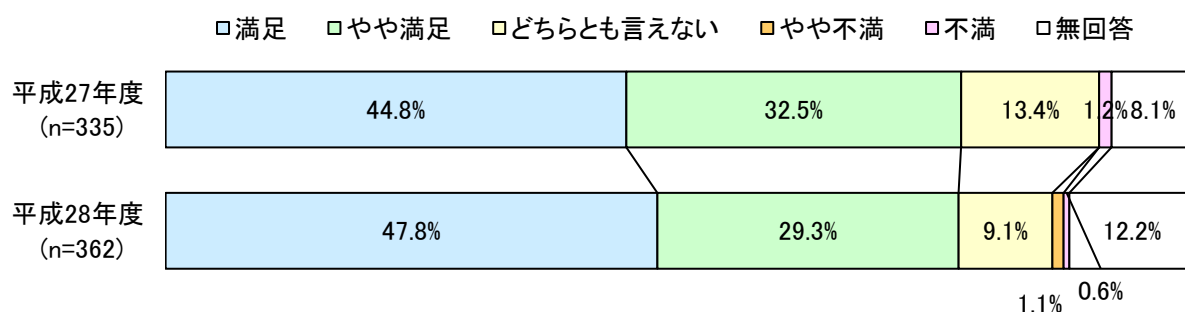
(9)-3 施設の職員について／職員の言葉遣いの丁寧さ



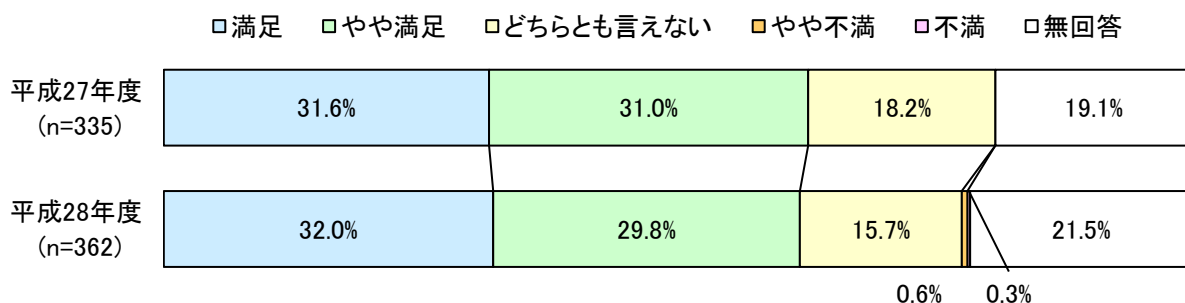
(9)-4 施設の職員について／職員の説明などの話のわかりやすさ



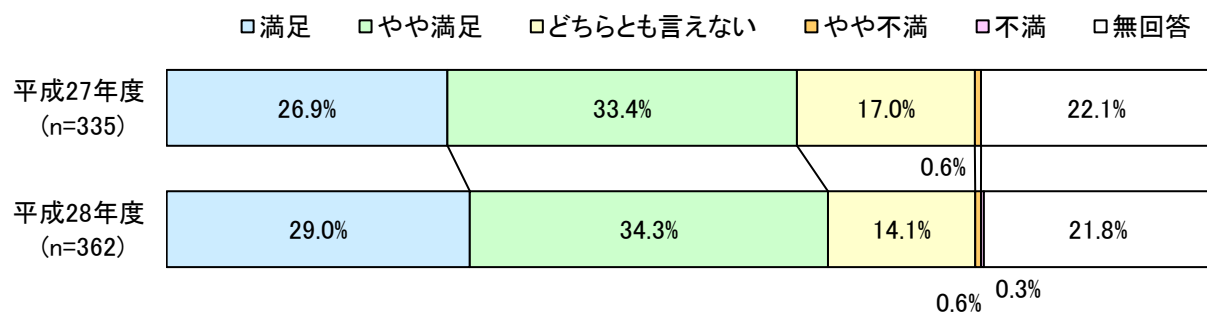
(9)-5 施設の職員について／職員の対応全体について



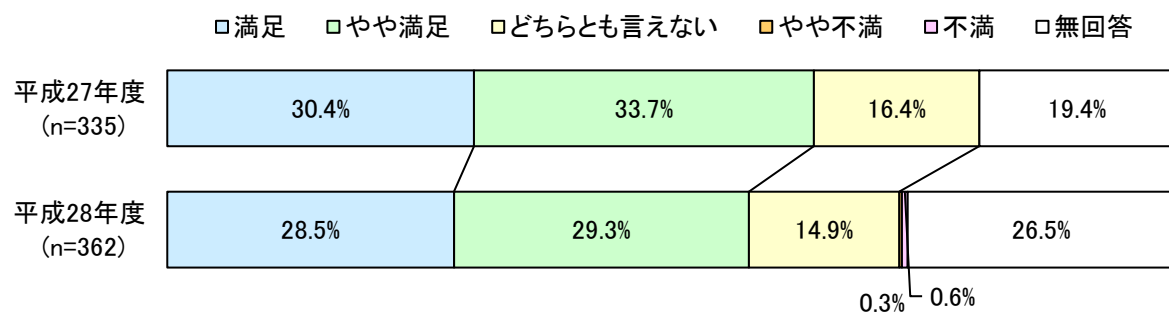
(10)-1 施設を利用した効果について／健康状態の改善



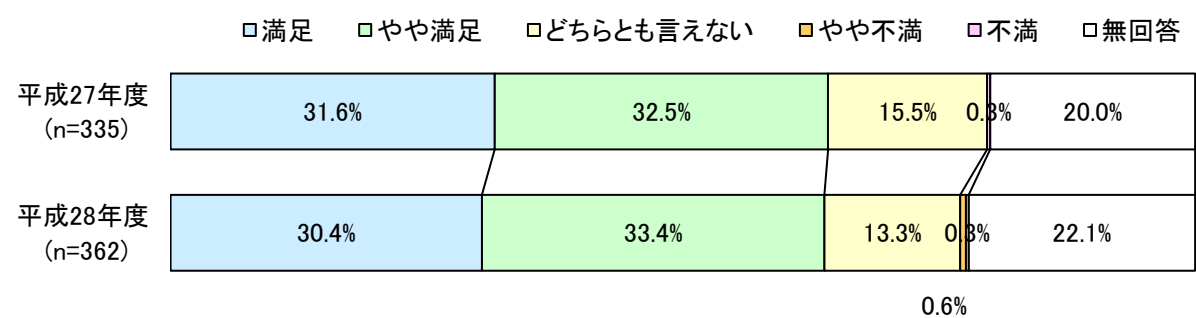
(10)-2 施設を利用した効果について／ストレスや不満の解消



(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



問 10 センターへのご意見・ご要望

《設備・清掃について》

- 一般てきにガラスがうす汚れている 外は申し分ありません
- 体操の前にはもう少し床をきれいにしてほしい。あるいは床掃除道具を置いてほしい。
- ヨガで使用するモップを 1 本追加して下さい。(2 本にしてほしい)
- 清けつで対応が極めて良い

回答

いつもご利用いただき、ありがとうございます。清掃が行き届かずご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。窓ガラス・集会室内の清掃等については、清掃担当者と連携して改善してまいります。現在、朝と昼の 2 回清掃を行っておりますが、もし不十分な箇所がございましたら、恐れ入りますが職員までお声がけください。なお、事務所に貸し出し用モップ等もございますので、よろしければご利用下さい。(現在 2 本ご用意しております)

これからも皆さまに快適に館内でお過ごしいただけるよう、努めてまいります。

- 少しいエアコンがきき過ぎの感があります
- 2F 会議室のクーラー設備を整備して欲しい
- 照明器具(特に)高令者の施設なので、対応をきちんとしてほしい。冷房暖房などの設備も。

回答

ご迷惑をおかけして申し訳ございません。講座開催時などは特に空調には配慮してまいります。なお、現在第 2 集会室は空調に不具合があり効きが弱い状況ですが、区と相談しながら、対応をしてまいります。ご不便をおかけして申し訳ありませんが、よろしくお願いいたします。

- センターではないのですが健康応援体操を指導下さる時マイクに雷のようなノイズが度々入り、ストレスとなります。御指導の仕方はベスト故残念です。

回答

健康応援体操で使用しているマイク(ヘッドセット式)をお調べしたところ、機械の故障ではなく電池の残量が不足が原因であることが判明しました。講座開始前に使用機材の点検を行うことを徹底いたします。ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。

《講座・イベントについて》

- 年間を通して色タイイベント開催して下さい有難いです。この施設があるので生き甲斐です。とくに入浴の機会があるのが嬉しいです それと色々友人も増えますし感

謝です。目黒川沿いをトボトボとあるいてくるのもリハビリになります。

■69歳くらいまではひとりすまいでも自分でなんとかできたが歳をとる1月、2月、3ヶ月ごとに自分がどんどんITとか講習会に参加していると安心できお友達もできて幸せを感じております。

■健康応援体操とフィットネスにきて健康維持に努めていて大変感謝しています

■健康のためにカラオケ 高れい者がカラオケをたのしみしている

■いつも親切にご対応いただきありがとうございます。毎回、企画を楽しみにしています。

回答

センター講座に関するご意見をありがとうございます。センターでは趣味教養の向上や仲間作りを目的とした講座や、介護予防のための体操講座等を、今後も多数開催しております。毎月25日発行「でんどうタイムズ」をご覧ください、ぜひさまざまな事業にご参加ください。

■健康応援体操は週2回参加できると良いと思います。

回答

ご意見ありがとうございます。健康応援体操には200名近くの方が参加されていること、またお部屋の定員の都合上、皆様に週に2回ご参加いただけるような状況にすることが難しいです。申し訳ございません。センターでは各種体操講座、また体操の自主グループさんが多く活動されていますので、ぜひさまざまな活動にご参加いただけると幸いです。

■太極拳やヨガ等、足腰強化の為、講座を開講して頂きたい。

■映画とか落語とかごらく関係の催事を積極的にして下さい。スマートフォン他の講座も続けて下さい これから買うつもりなので。

回答

ご意見ありがとうございます。今後の事業開催時の参考にさせていただきます。

■お世話になります。出来たらフィットネス 1回増やしてもらいたいです。健康体そうを音楽を大きくするとか少し考えてもらいたい。

回答

ご意見ありがとうございます。フィットネスに関しましては現在職員が講師を務めているため、その他の業務との兼ね合いで回数等を増やすことが難しい状況です。センターでは各種体操講座、また体操の自主グループさんが多く活動されていますので、ぜひさまざまな活動にご参加いただけると幸いです。

■3階のフロアーの活用方法をもう少し積極的にやったらどうか 音楽会、映画会、パーティ等

回答

ご意見ありがとうございます。今後も 3 階機能訓練室の活用を積極的に行ってまいります。

■IT 相談は予約制、又は時間制にしたほうが良いと思います

回答

ご意見ありがとうございます。参加状況等を加味しながら今後検討していきたいと思えます。

■お昼の体操がだんだん少なくなってる残念です。

回答

地域交流サロン事業開始に伴い、28 年度 4 月から(月)(木)は 3 階で行っている「お昼の体操」は中止とさせていただきましたが、代わりに地域交流サロン事業内で体操を行っています。(月)(木)10:15~10:45、13:15~13:45 に2階大広間での軽体操にぜひご参加ください。

■抽せんの講座は、直前まで可否が不明なので予定がたてられず困ります。もう少し早い決定をお願いします。

回答

ご不便をおかけして申し訳ございません。早めの告知・ご案内ができるよう、改善してまいります。

■靴のはきかえが必要な場合は前もって連絡してくれるとありがたい。

回答

ご迷惑をおかけしてしまい、申し訳ございませんでした。履きかえが必要な会場での講座やイベント開催時は、ポスターや広報誌(でんどうタイムズ)等への記載と、お申込み受付時のご案内を徹底して行ってまいります。

■耳が悪いので高い声で、出来ればマイクでお願い致します。

回答

配慮が足りず、申し訳ございませんでした。会場の広さや参加者数などを考慮しながらマイクを使用していますが、可能な限りマイクを準備するようにいたします。ただし、マイクを通した声が聞き取りにくいというご意見をいただくこともありますので、その都度、状況をみながら対応させていただきたいと思えます。講座中、聞き取りにくい等ございましたら、ご遠慮なく職員へお申し付けください。

■民謡があったらうれしいです 午前と午後同じ講座をしてほしい スミマセン午前中は来られませんので

■午後からの講座時間を 1:00 時頃からはじめて下さい 帰りが早く帰れて明るいうちに家につきます

回答

ご意見ありがとうございます。今後の事業開催時の参考にさせていただきます。講師の都合等もあり、午前午後に同講座を開催できないものもございます。ご了承下さい。

《館およびご利用者について》

- 要望、家の近かくにお風呂があれば利用したいと思いますが残念です
- こんな素敵な施設がもっと近くにあるとよい(区の南西部) 利用しやすい。
- 教室スペースの拡大を検討して欲しい
- 日曜もやってほしい
- 日曜閉館は大きい問題、他の区の施設のように月曜閉館を検討すべき。

回答

貴重なご意見をありがとうございます。施設利用の拡大等のご要望につきまして、目黒区の担当課にお伝えします。

■カラオケの時間がけづられたので前のやうに毎日にして下さい。私もそう思ひます。よろしく。

■カラオケの時間をもとに戻して下さい

回答

ご意見ありがとうございます。カラオケご利用の皆様にはご迷惑をおかけしております。皆様にご理解・ご協力をいただき、28 年度から地域交流サロン事業がスタートし、おかげさまで非常に大勢の方にご利用いただいております。大広間は引き続き多目的にご利用いただけるスペースとしてサロン事業を継続したいと考えておりますので、ご理解のほどよろしくお願い申し上げます。なお、サロン事業開催中もみなさんと声をだして歌を歌うようなレクリエーションも行っておりますので、ぜひご参加ください。

■窓口で利用カードを見せるが、忘れたときのカード？記載は不要と思う。

回答

ご意見ありがとうございます。災害時や防犯の観点からも、利用証をお忘れの方へは入館者の把握のために受付簿への記入をお願いしております。大変お手数をおかけしますが、ご協力のほどよろしくお願いいたします。

■一般の人を含む発表会をしたいが入場制限があって出来ない 無念だ！

回答

ご意見ありがとうございます。当センターでは年に4～5回地域交流を目的としたイベントを開催しており、年齢やお住まいの地域に関係なく、どなたでもご参加いただいております。ぜひセンターのイベントにご出演いただき、発表の場としてご活用下さい。今後ともよろしくお願いいたします。

■当センターは、目黒区民のみの利用が可なのか。それとも区以外、他の区民も利用okなのか。どこかにセンターの中か館内か広報か?明記する必要があるか?

回答

ご意見ありがとうございます。当センターは60歳以上の目黒区民の方が対象の施設となっております。毎月発行している広報誌「でんどうタイムズ」や利用案内、区報等で講座参加者募集する際には必ずその旨明記しております。ただし、地域交流を目的としたイベントや、ボランティアの方々には区外の方や60歳未満の方もいらっしやっています。今後も引き続き対象者の案内を徹底してまいります。

■ヘルストロンマッサージのタイマーの音を変えてほしい マッサージのタイマーを使用できない

回答

ご意見ありがとうございます。浴室ロビーにはタイマーが複数あり、音の聞き分けが難しいというご意見をいただいております。現在探しています。お時間がかかってしまい申し訳ありません。

■デンキ椅子に当るために靴をぬいで上りますがトイレに行く時サンダルを男物女物とおいて下さると便利だと思います。

回答

ご意見ありがとうございます。購入をする方向で進めてまいります。

■①ヘルストロンとマッサージの部屋ですが注意事項が重複していたり、また平成23年度より、ヘルストロンとマッサージ同時予約はもうなくてもいいと思います。もう少し内容を簡潔にしたらと思います。またお茶の所ですが飲み残しは～とか茶碗を～は、いらぬ様に思います※まあ、特には1人か2人そういう事あったかもしれませんが… 飲み残しではなく、機械が少したれたとか②ヘルストロン初めは25分は良いのですが、時々事情により早く終わる方がいます。例えば、9/1(木)途中で座った方も45分まで座っていましたが、待っている方にしては乗った時間から時計使用してほしい。9/1(木)4人とも9:25分で終わると考えていた人がいました。私も9時から来ていない時、勘違いする事がありました。初めはすぐ始められないけれど、次からは時間でできると思います。いつもありがとうございます。

回答

ご意見ありがとうございます。①でご指摘いただいたとおり、掲示物につきまして

は貼り替えをさせていただきました。②ヘルストロンについては、一日を通して予約が何名を埋まっている状態が続いているため、予約された方は一人あたりの所要時間を20分と想定し、ご予約いただいたお時間までに浴室ロビーへお戻りいただくようお願いしています。その関係で、20分経たず早くに利用を終えられる方がいらっしゃると、その後の方の予定がずれて混乱してしまうケースが頻繁にあったため、現在のようなルールとさせていただきます。ご不便をおかけしますが、ご理解のほどよろしくお願いいたします。

■ステージの有る部屋に行くと、いつも同じ顔ぶれで、アルコールを飲んでいる人も見かけました。今は、週に月・木がお休みのようで、顔ぶれは同じ様ですが、改善された様に感じます。

回答

ご意見ありがとうございます。大広間を多目的にご利用いただき、地域の高齢者の方々の交流の場となるよう、28年4月より「地域交流サロン事業」を開始しました。

当センターでの飲酒および酒気を帯びた状態でのご利用は禁止とさせていただきます。もしそのような方を見かけられましたら、職員までお知らせください。

《職員について》

■看護師さんが話を聞いてくださり、どんな健康相談にも真陰に温かく乗ってくださるので病院の医師よりも話しやすい。そして安心感を得て帰られるのでとても感謝している。

■職員の皆様大変親切なのでいつも感謝しております これからも宜しくお願いします

■管理ばかりする世の中で職員さんの待応が暖みがある 高齢者なので大きな声で話す事もある それが又自分以外の方の考え方、感じ方が伝わって来て尚(良い)ひとりぐらしの者にとっては楽しい雰囲気であり、来訪、来講の意欲を感じて楽しい

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センター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たします。

■二階のヘルストロン、マッサージカラオケの人は番●つていて係の人に呼んで頂いています。不公平です

回答

ヘルストロン・マッサージの順番にご本人がいらっしゃらなかった場合、浴室受付職員は浴室ロビー内でお名前をお呼びしています。職員で統一した案内ができるよう、改めて職員全体に周知してまいります。

■山本看ぶ師 居ない時が多い 欠の時は掲示すべき

回答

毎月保健師/看護師のスケジュールを掲示しておりますが、窓口での健康相談のほか、個別相談や、講座での健康チェック等の対応もあり、席を外している場合がございます。相談希望の方は、職員から担当看護師に申し伝えますので、受付にてお気軽にお声がけください。

■職員の名前をエプロンの下にかくしている、わからない。

■窓口の対応が悪い

■個は人間 実力者だけをゆうぐうするな!

■まず、全体が、「おしきせ」の感じで、高令者だからこれにだまって従いなさいという感じ。もっと、来所者のイニシアティブが生かせるようにすべき。

回答

ご不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。ご来館された皆様に気持ちよくご利用いただくために、全職員が心のこもった対応ができるよう改善してまいります。また、接遇研修等を通じて職員の意識の向上に努めます。貴重なご意見、どうもありがとうございました。

■マナーが悪い人への教育を考えて下さい

■一部の利用者の常識をうたがいたくなることがる。

回答

ご意見ありがとうございます。センターからのお願いやルール等につきましては、随時口頭もしくは貼紙等で行っております。現在一日の平均利用者数は 380 名であり、徹底が難しく行き届かない場面もあったかと思いますが、引き続き皆様に快適にお過ごしいただけるよう、努力し改善してまいりますので、気になることがございましたら、ぜひ職員までお知らせください。

《サークル活動について》

■人気があって部屋の予約が大へん。

■パソコンの操作が仲々うまく出来ない。予約の取り方がむずかしく、ストレスになります。

回答

ご不便をおかけし、申し訳ございません。集会室の予約につきましては、職員のほうでもご協力させていただきますので、お気軽にお声がけください。

■環境が良くしずかに出来ると言う事は本当にうれしいです。

■生きる力と希望を運ぶ 会えば元気、話せばやる気、集まってするおしゃべりは元

気の素

■私の住まいは都立大学なので、スポーツ関係は、八雲センター?の方が10分(徒歩)で行けちゃうのですが、どうもこちらの方が好きで、通ってしまいます!!いつも積極的にお迎えして下さい、職員の皆様ありがとうございます!これからも頼らせて下さいね♡

■いろいろ講習会に参加し、楽しんでいます 年を重ねる事に不安がありましたが先生方の良き指導の元、前向きに思える様になりました。

■センターに来ることが、楽しみです

■私より高齢の方が励んでいらっしゃる姿にも感動しています

■もっと沢山色々なものがあると良いと思います もっと利用したいと思います

■いつも利用させて頂きまして、有難うございます。

■いつも快適に使用させて頂いている

■いまのままで充分です。

■いつも有りがとう御座居ます

■いつも、いつもありがとう。感謝のみです

■感謝してます。

■老人にやさしい目黒ではなれたく有りませんが転居します。残念でございます。クッション\

■いつも楽しく過ごさせていただいてます

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たします。

この度は、アンケート調査にご協力いただきありがとうございました。

今後ご利用にあたり何かご要望、ご意見等がございましたら、職員にお声かけいただくか、2階娛樂室前・大広間に設置してある「ご意見箱」をご活用ください。

これからも皆様にご満足いただけるような運営を行えるよう、職員が一丸となり一生懸命取り組んでまいります。今後ともどうぞ宜しくお願いいたします。

平成29年3月
目黒区高齢者センター