

平成 27 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 27 年 9 月 1 日～9 月 16 日

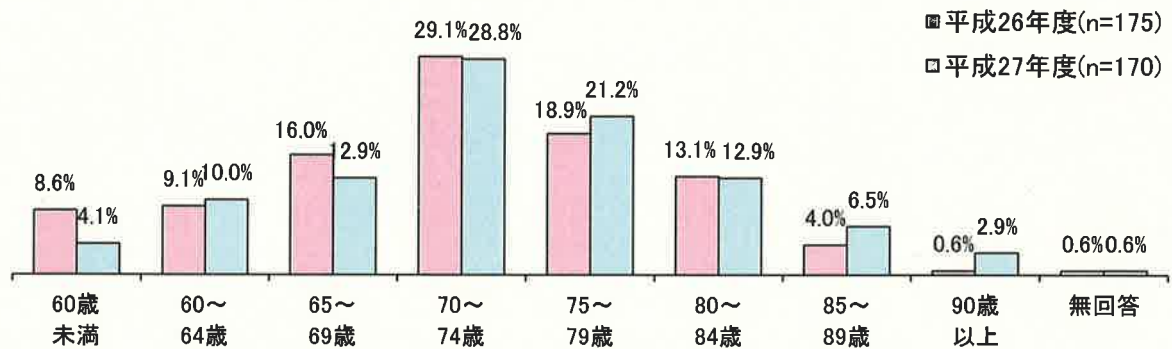
回収枚数:170 枚

(1)回答者の属性

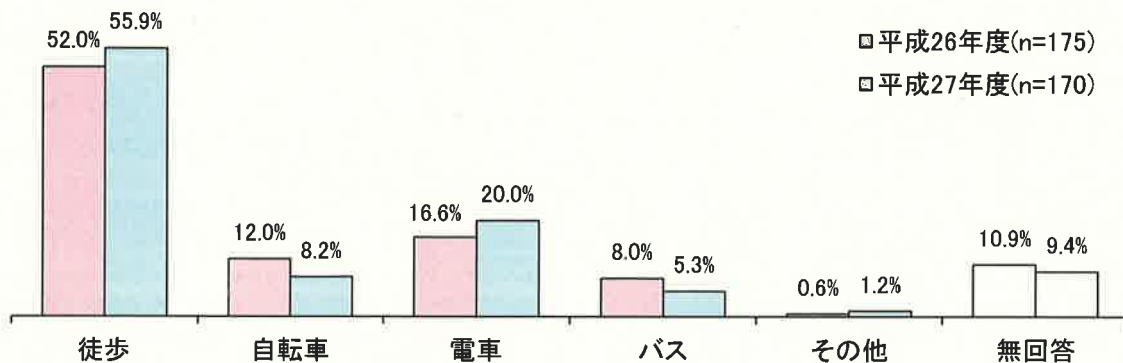
①性別



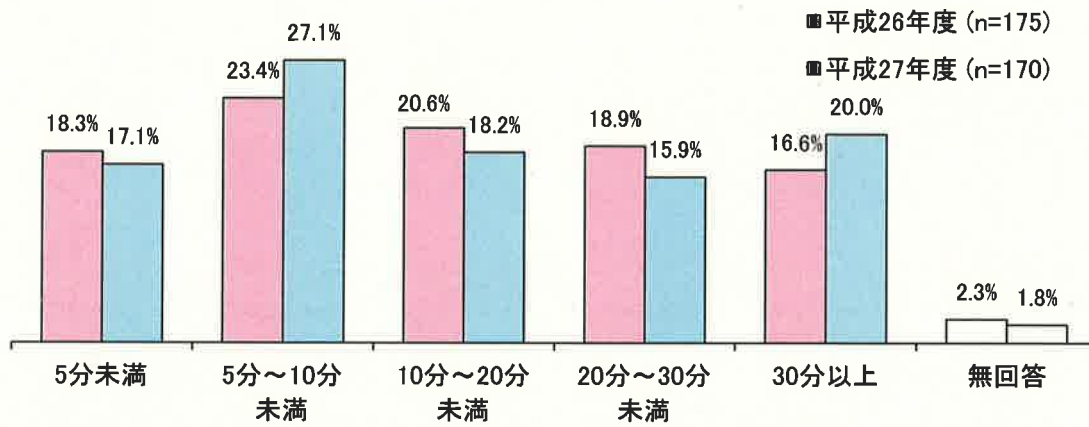
②年齢



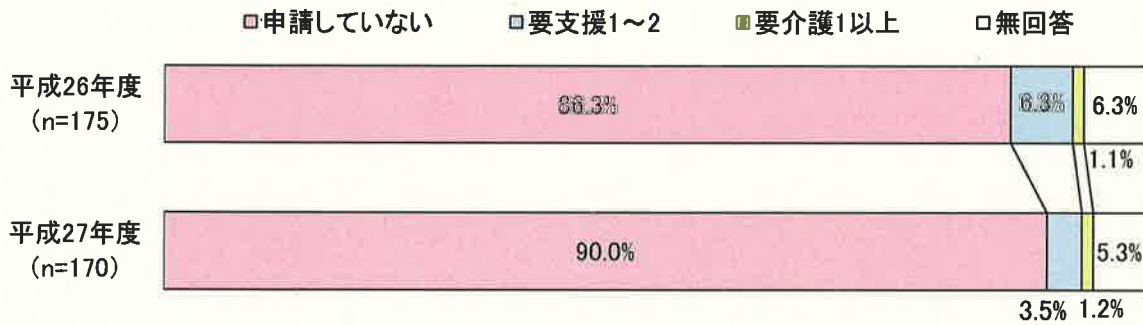
③主な交通手段



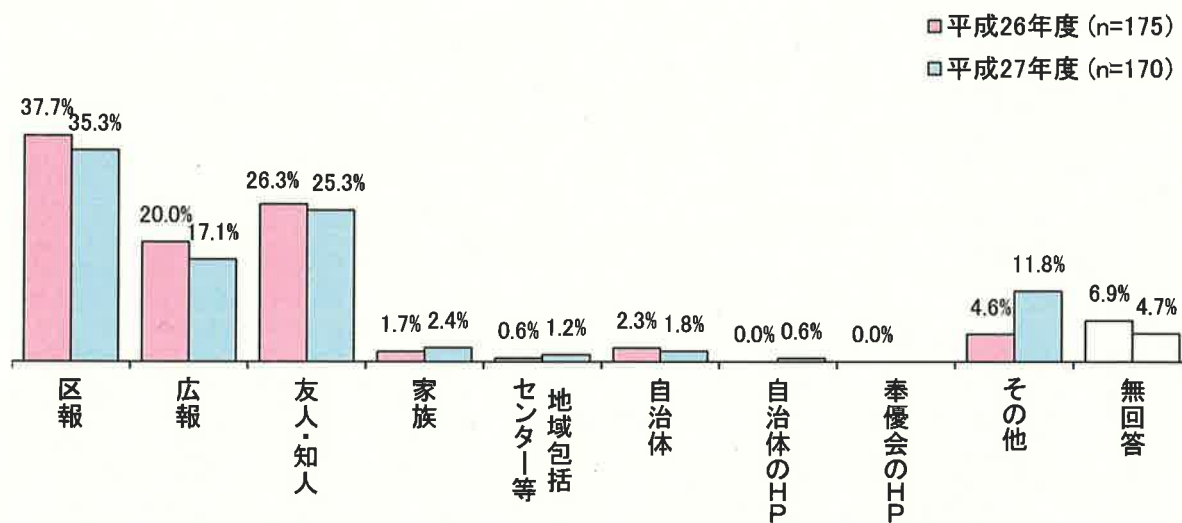
④所要時間



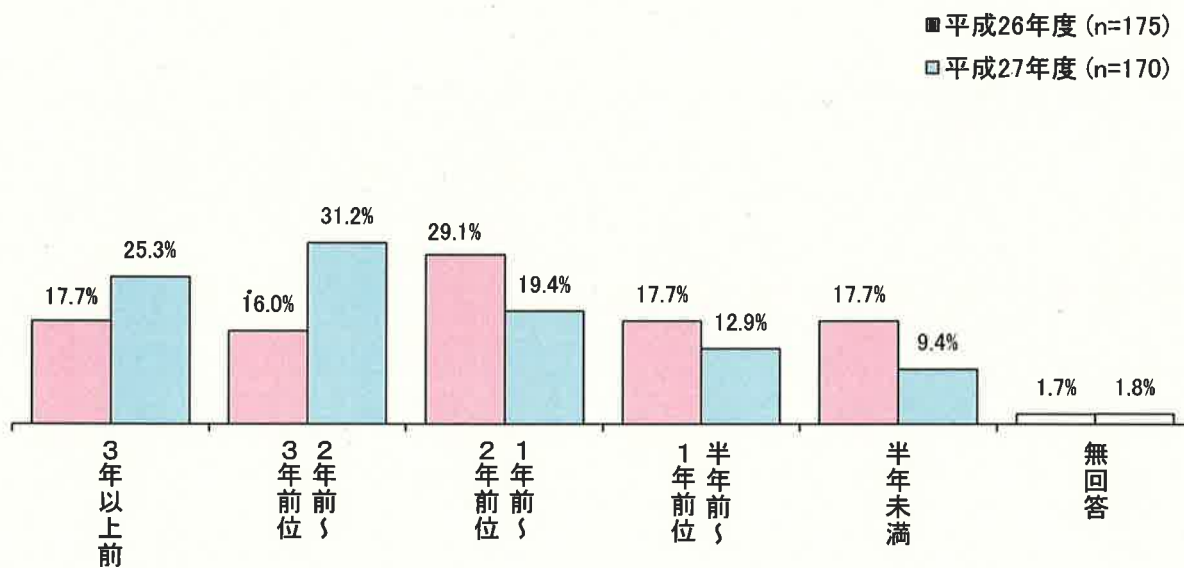
⑤介護保険の認定状況



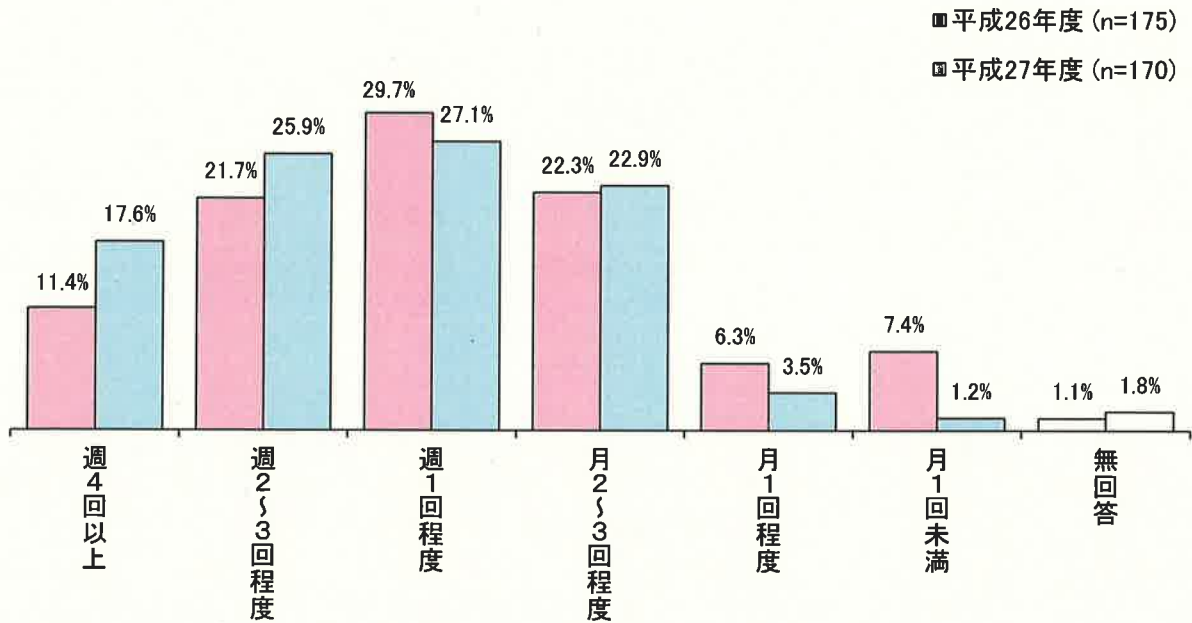
(2)センターを利用し始めたきっかけ



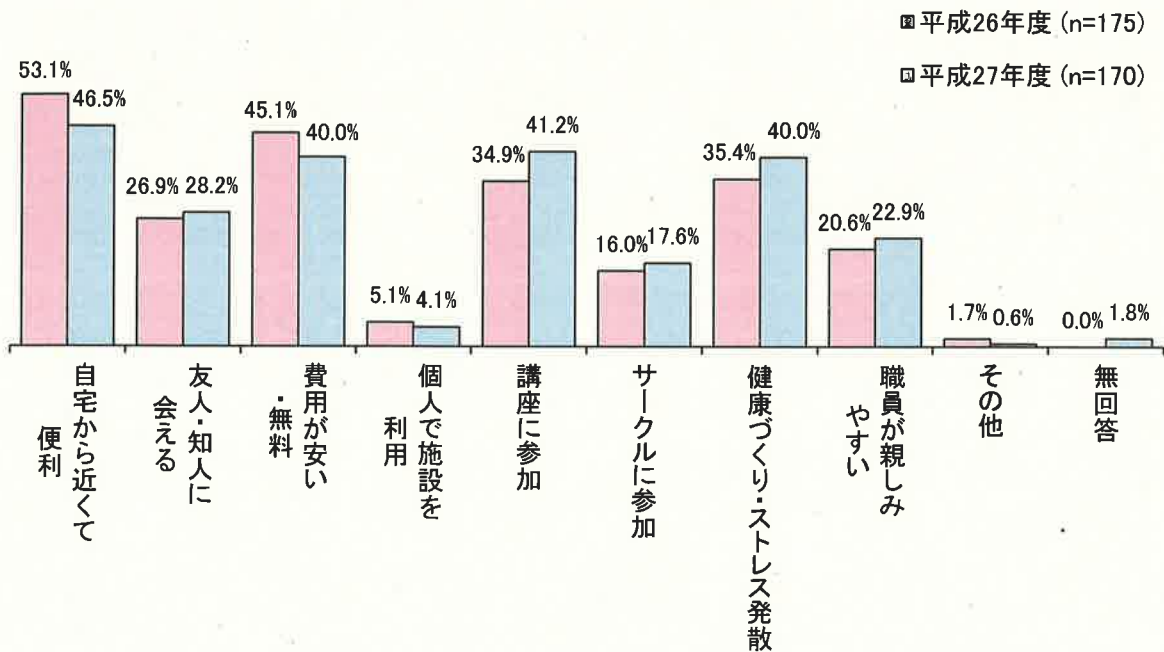
(3)センターの利用開始時期



(4)施設の利用頻度



(5)施設を利用する理由

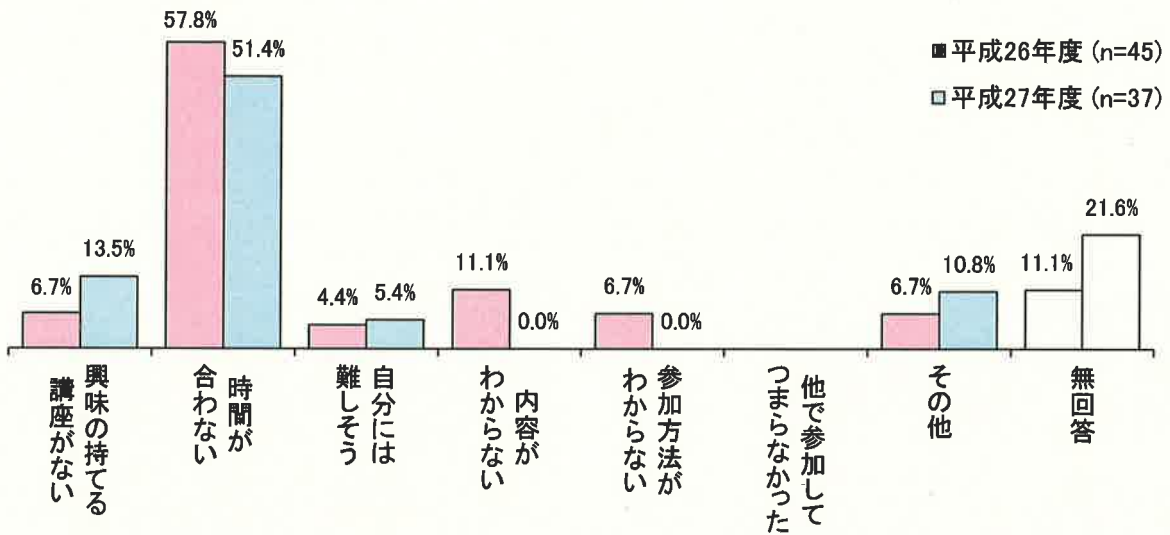


(6)講座への参加について

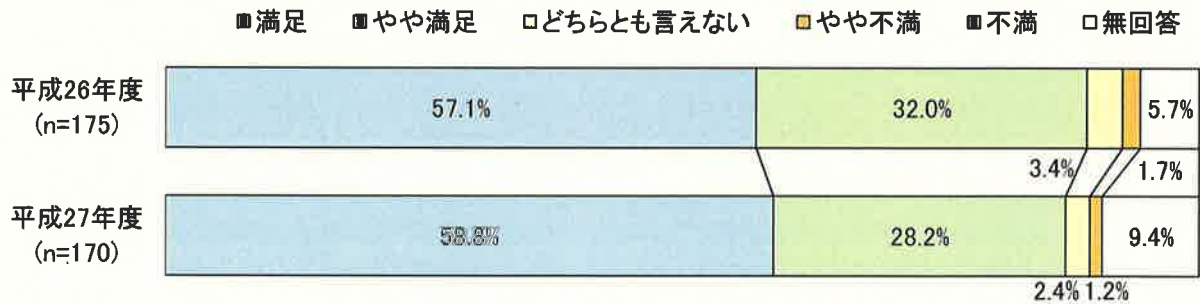
①参加の有無



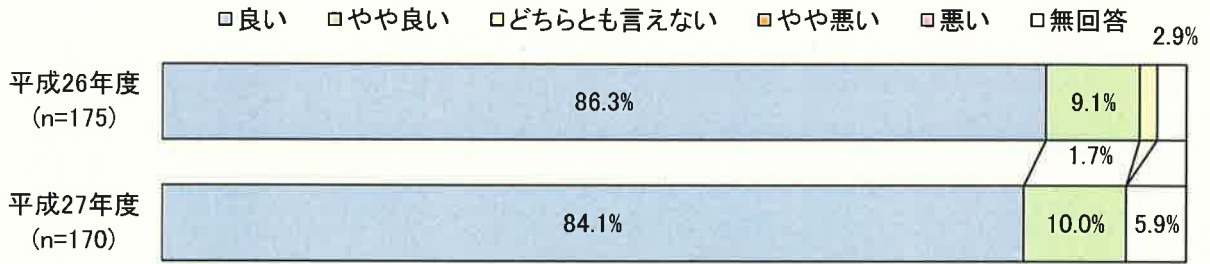
②参加しない理由



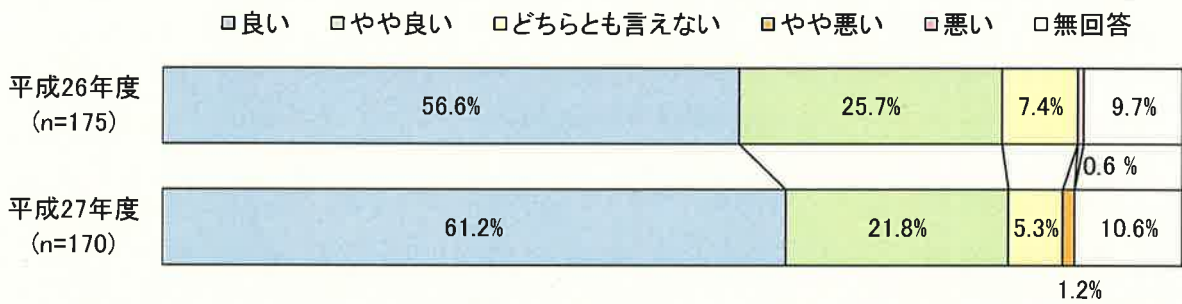
(7)センターの総合満足度



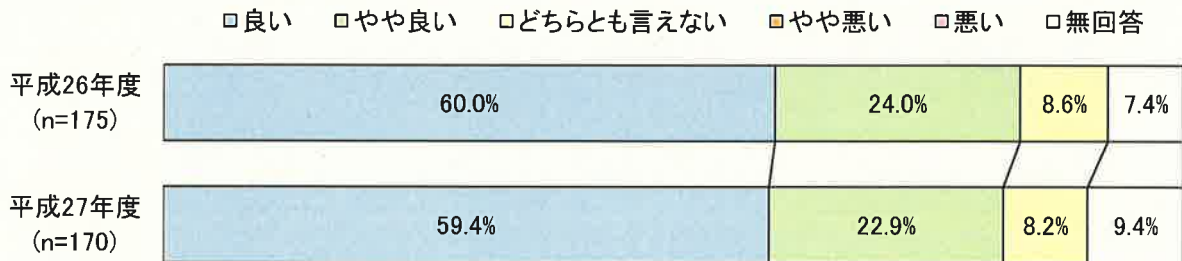
(8)-1 センターの運営について／センターの清掃



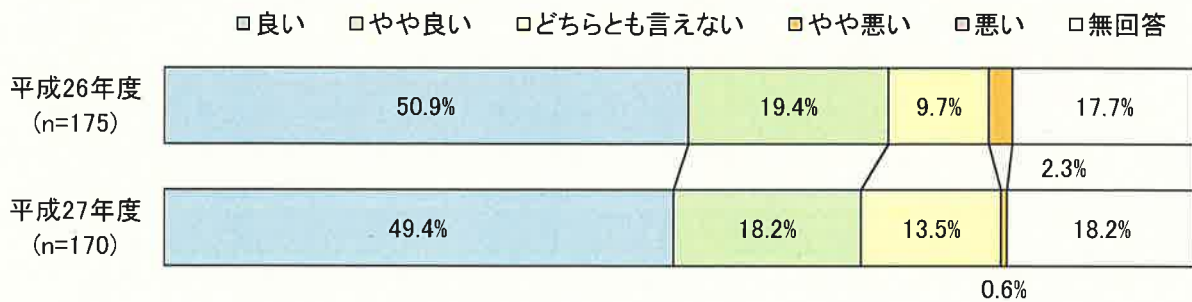
(8)-2 センターの運営について／案内表示や注意事項のわかりやすさ



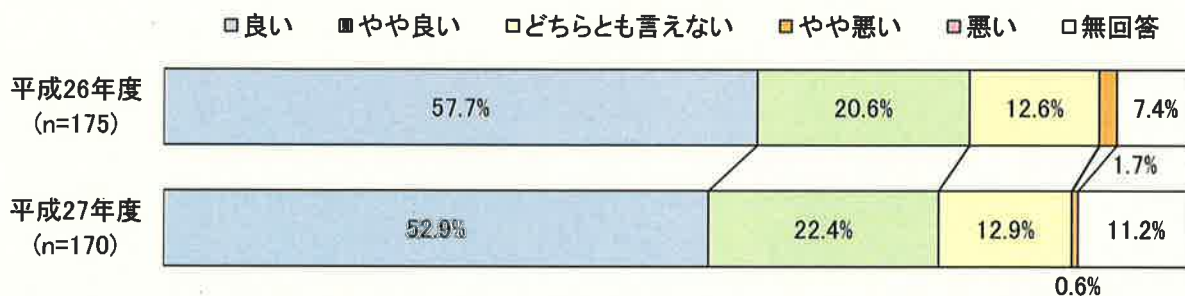
(8)-3 センターの運営について／お知らせのわかりやすさ



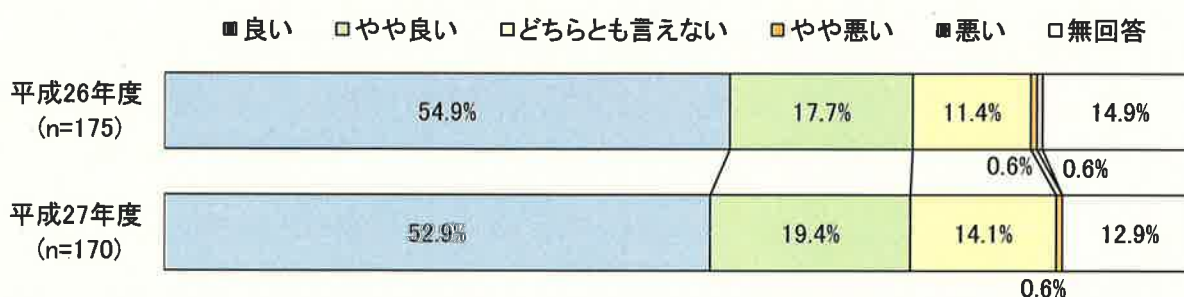
(8)-4 センターの運営について／質問・要望などの伝えやすさ



(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



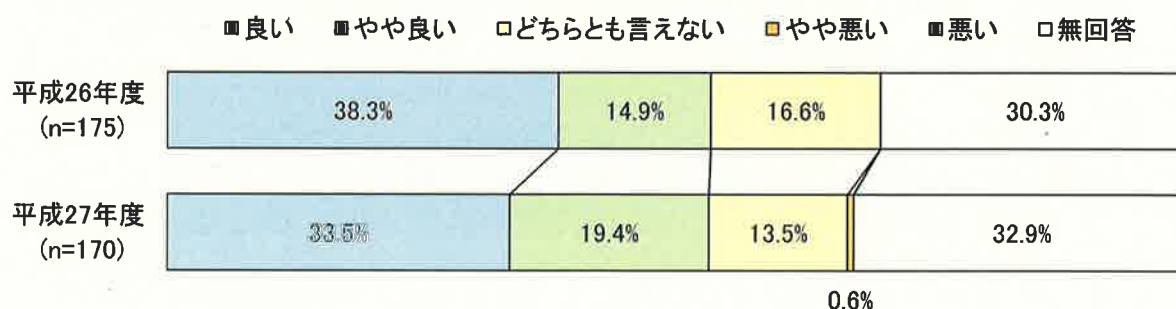
(8)-6 センターの運営について／利用者への対応の公平さ



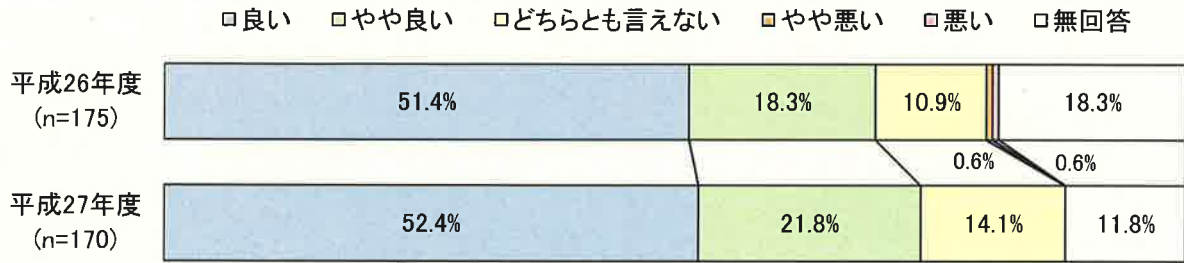
(8)-7 センターの運営について／個人情報保護への取組み



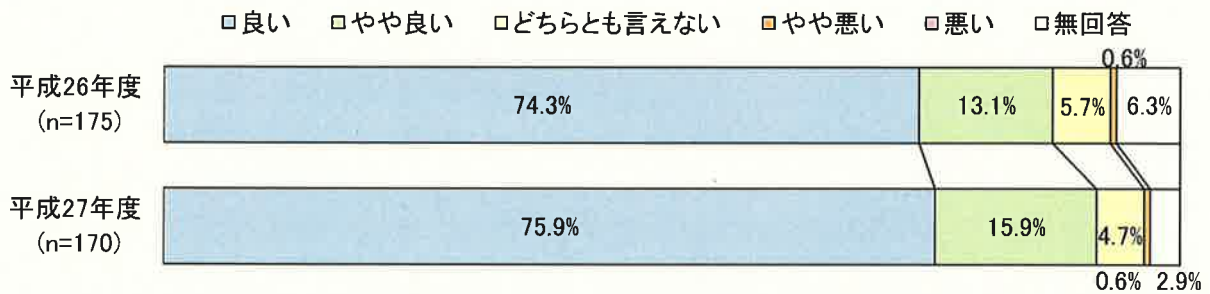
(8)-8 センターの運営について／ホームページでの情報提供



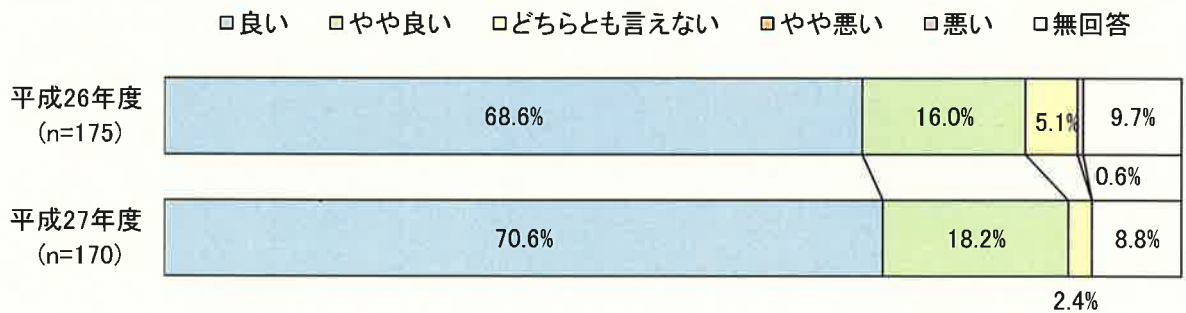
(8)-9 センターの運営について／センターの運営全体について



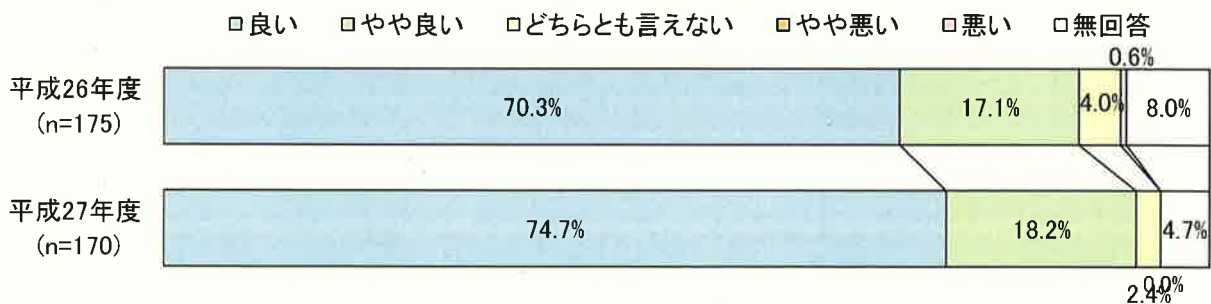
(9)-1 施設の職員について／職員の服装



(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



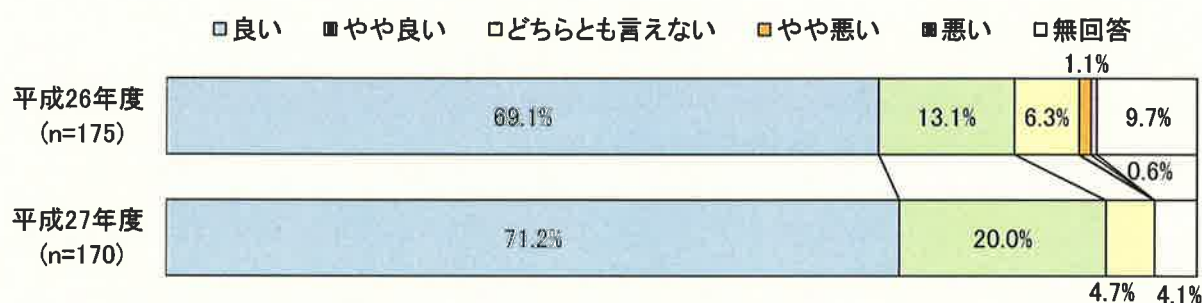
(9)-3 施設の職員について／職員の言葉遣いの丁寧さ



(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



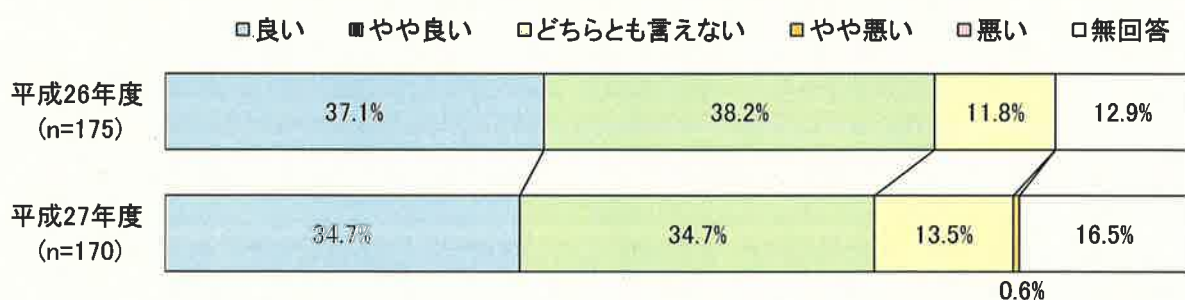
(9)-5 施設の職員について／職員の対応全体について



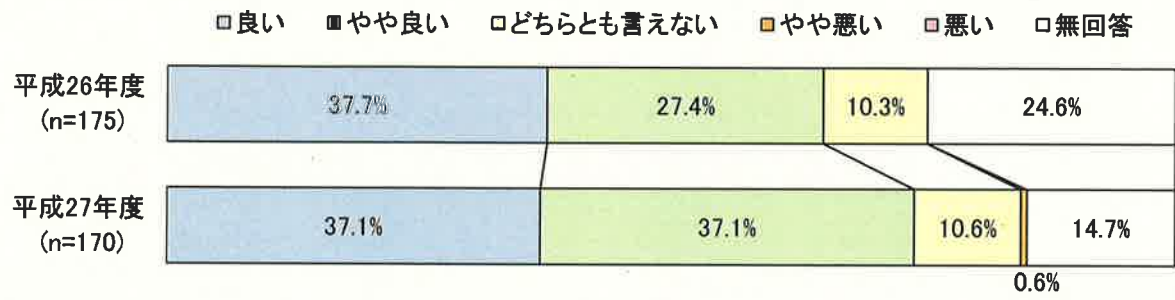
(10)-1 施設を利用した効果について／健康状態の改善



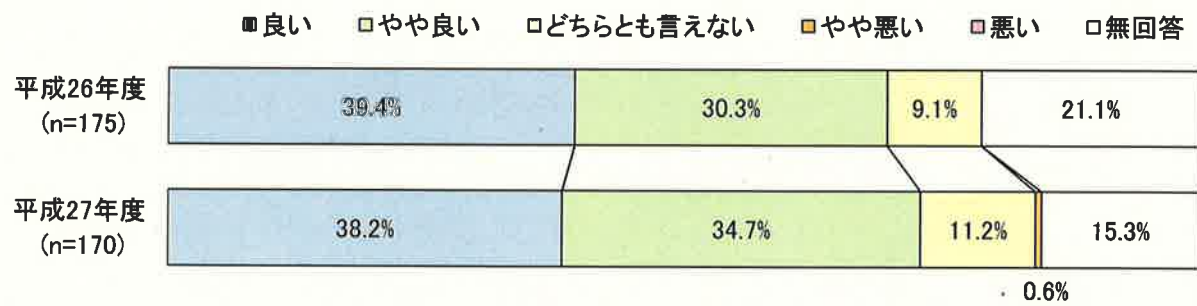
(10)-2 施設を利用した効果について／ストレスや不満の解消



(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. 館へのご意見・ご要望

<館主催事業について>

- 毎回(毎月)バラエティーにとんだ数々の講座の受講を戴いて、おかげさまでたのしく心豊かにしております。本当にありがとうございます。
- いつも素晴らしい企画の催事をありがとうございます。楽しく参加させて頂き勉強になっていきます。スタッフ御一同様、健康に気を付けてより能力を発揮して下さい。平等を大切に！
- 毎回楽しみにしています。
- いつもお世話になり感謝しています。毎日のフォーユー体操が楽しみです
- 色々な教室があって楽しいです。これからもがんばります。
- 近現代史、やさしい時事問題など聞きたい。
- 卓球教室初心者向け
- 歴史についての講座をお願いしたい。
- もっと増やして下さい
- 抽選の仕方

回答

嬉しいお言葉ありがとうございます。また、ご要望もお聞かせいただきありがとうございます。近現代史や歴史講座、ぜひ今後の企画で参考にさせていただきます。卓球教室も楽しそうですね。すぐに開催したい内容ではありますが、物品の関係でこちらでの開催は難しい状況です。申し訳ございません。

抽選の人気講座や教室におきましては、多くの方に平等にご参加いただけるよう、継続的に機会を設けていきたいと考えております。今後の企画におきましても、皆さまのご意見を伺い、参考にさせていただきながら内容を検討してまいります。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。皆さまからのご意見お待ちしております。

- 歌の会とても楽しいです。先生がマスクしているので説明が聞き取りにくい。

回答

いつもご利用いただきありがとうございます。都度、先生にご相談し対応させていただきます。

<館および職員について>

- 1週間に何度かの体操ですが、約3年、緩やかな全身運動ですが、体を動かしているおかげで骨を折らずに済んだかも。ということが3回ありました。ありがたいことです。曲げるときは曲げる、伸ばすところは伸ばす、指導することはきちんと指導する方が良いと思います(新しく体操に来た方のため)。明るく色々工夫されていることは良いと思いますし、友人たちも楽しいと言っておりますが、体操に対しては、ちょっと辛口に言わせていただきました。

回答

いつも体操事業にご参加いただきありがとうございます。貴重なご意見とてもありがたく、感謝いたします。体操時の説明におきましては分かり辛い部分があり、申し訳ありませんでした。職員自身勉強を重ね、初めての方にも分かりやすい説明に心がけてまいります。また、今後も効果的なプログラムに意識した内容で実施していきたいと考えております。皆さま方のお声をプログラムに活かしてまいりますので、何かお気づきのことがありましたら、何なりと職員までお声かけください。

- 本場に館の皆様が親切にそして適切な対応をしてくれて感謝しています。
- 職員の方々の明るくテキパキとした行動、そして館の清潔さ、行動の早さ、とても感心しています。これからもお世話になります。
- スタッフの対応がとても親切で感謝しています。
- 特別なし(良好)
- 満足
- 良い、使いやすい。
- 完璧で意見は無い
- 職員の対応に好感がもてる。大変でしょうがこれからも年配者に優しく接していただけたら嬉しいです。
- 息をしている間は参加しますので、手を煩わすことがあったらよろしく面倒見て下さいね。よろしく願いいたします。
- 別にありません。週に一度ですが楽しんでます。
- まだ良く解らない。

回答

数々の嬉しいお言葉をありがとうございます。皆さまから頂戴するお言葉が私ども職員の励みとなっております。今後も皆さまに健康で元気に活動していただけるよう、さまざまな講座や教室、イベント等の企画・開催に努めてまいります。また日頃より、地域へも出向いていきたいと思っております。お役に立てることがありましたら、何なりとお声かけくださいませ。

- 館長はじめ職員の方々には大変感謝しております。私は己の自己実現への道を発見し歩き始める事が出来ました。それだけに館の将来に暗雲が漂い始めているのを感じ心配していることもあります。社会、とりわけ地域社会の崩壊ともからむ困難な問題です。一館の力には限界もあることと思いますが、会社とも一丸となって抜本策を研究して欲しいと思います。

回答

いつも館運営にご協力いただきありがとうございます。高齢社会が進展する中、このような施設の必要性は日々高まっていることと認識しております。地域の大事な資源の一つと捉え、効果的な館運営ができるよう、調査や評価にも力を注いでいきたい所存です。ご利用されている皆さま、地域や各種関係機関の皆さまとの繋がりによってできる力や可能性は無限です。今後も地域社会を支えるお手伝いができるよう努めてまいります。

- テレビのBSが入るようにしてもらいたい。

回答

ご意見ありがとうございます。談話室のご利用状況と予算を勘案し検討いたしましたが、現時点で加入する予定はございません。ご要望にお応えできず誠に申し訳ございません。

- ホールの床が汚れている時があります。

回答

ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。気持ち良くご利用いただけるよう、館内の清掃・環境整備にはこれまで以上に注意してまいります。

<その他>

■高めの椅子があると良いかも。

回答

ご意見ありがとうございます。館内の椅子ですが、どなたがお使いになってもご不便のないよう、一般的なサイズのものを設置しております。恐れ入りますが、ご利用される中で、またご不便おかけすることがありましたら、職員までお申し出いただければと存じます。

■字は大きく(眼鏡なしで読めるように)

回答

字が小さく見辛い部分がありましたこととお詫び申し上げます。皆さまの目線に立った広報誌や掲示物・表示に留意し、見やすいものを作成してまいります。

■空調の時に扇風機が欲しい！

回答

空調調整が難しくご不便おかけしております。皆さまに快適にご利用いただけるよう、各部屋への設置を検討いたします。

■ホームページ半年位前から変わったようですが、ちょっと見辛いような気がします。

回答

いつもホームページをご覧いただきありがとうございます。皆さまのご意見を伺いながら、どなたでも見やすいホームページにしていきたいと存じます。参考のため、直接ご意見をお聞かせいただけましたら幸いです。

■遠いので昼食をとりたいので、おにぎり位で軽くとりたい。

回答

館内のお食事に関しまして、ご案内が不足しておりましたこととお詫び申し上げます。おにぎりやパンなどの軽食は館内でおとりいただけます。どうぞご利用ください。

■私は室内はスリッパが良い。

回答

スリッパの用意がなく申し訳ございません。恐れ入りますが、2階をご利用でスリッパご希望の方には持参をお願いしております。

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