

平成 26 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 26 年 9 月 1 日~9 月 14 日

回収枚数:114 枚

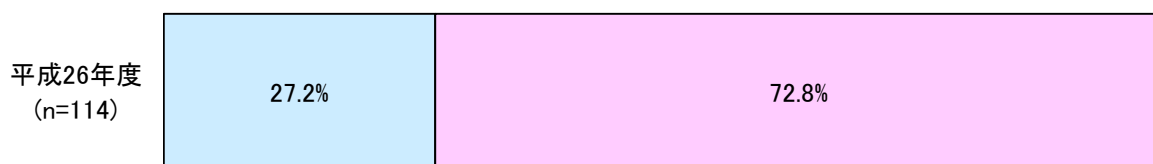
1.回答者の属性

①性別

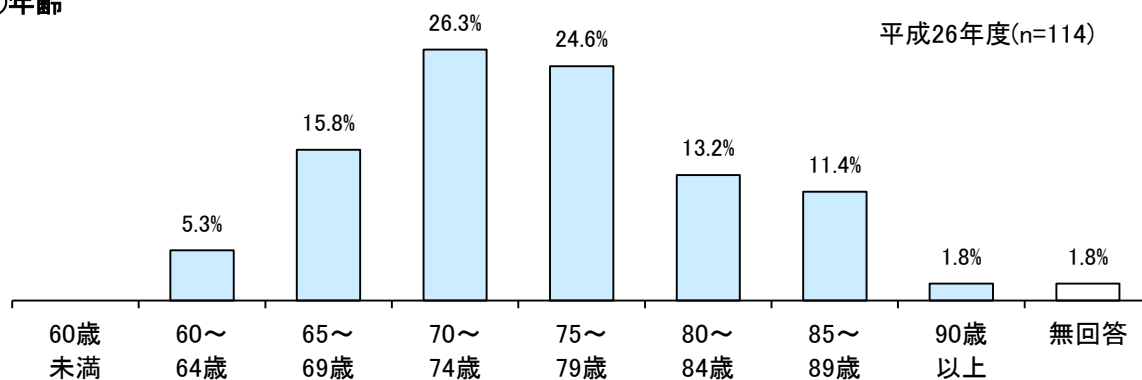
□男性

□女性

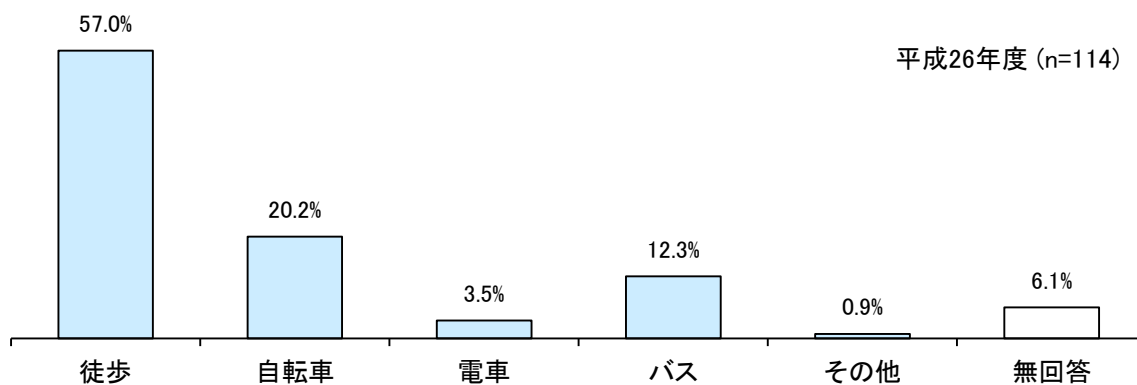
□無回答



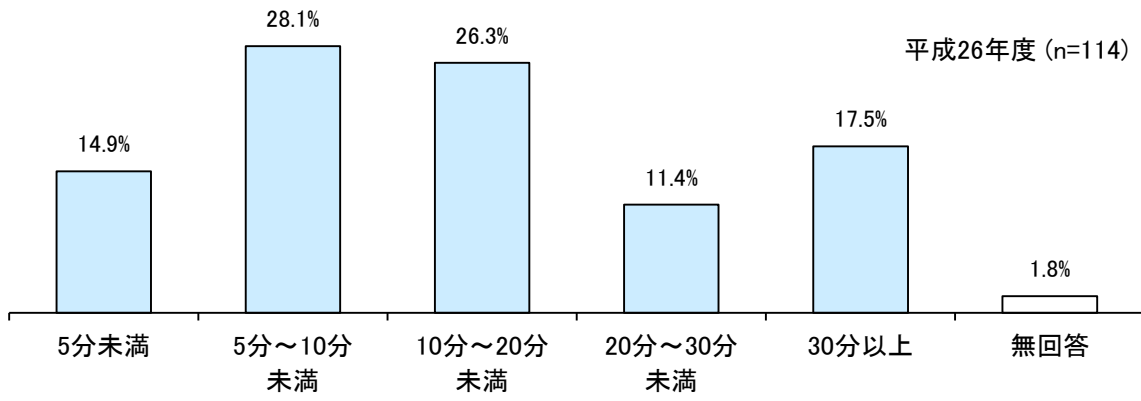
②年齢



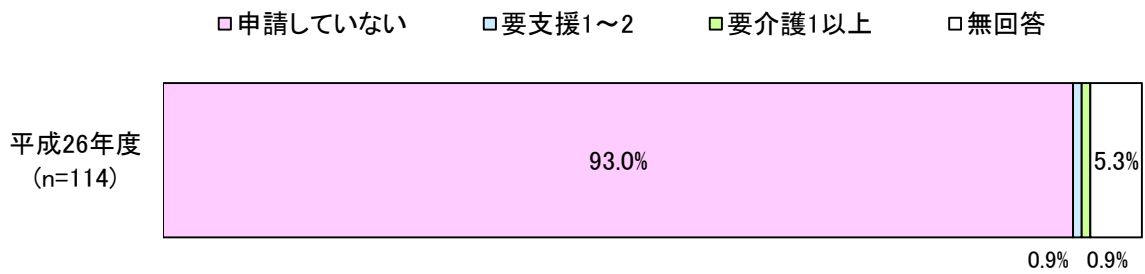
③主な交通手段



④所要時間



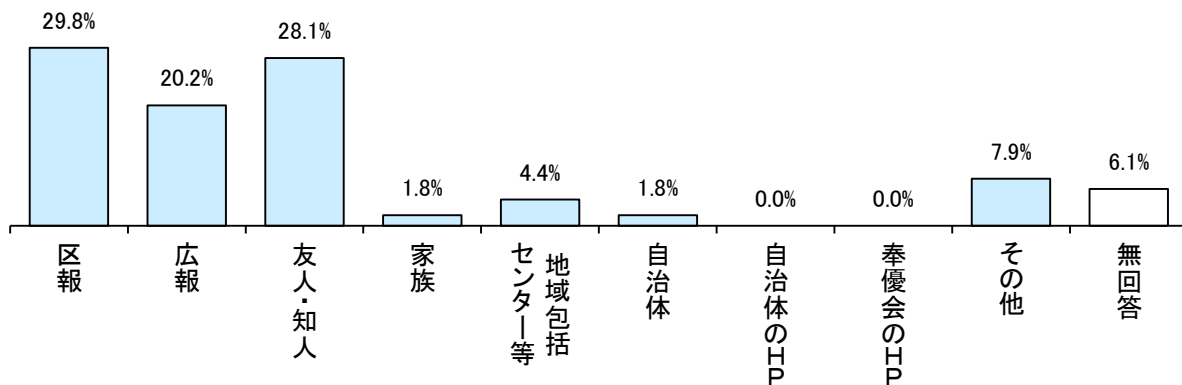
⑤介護保険の認定状況



2. 館の利用状況

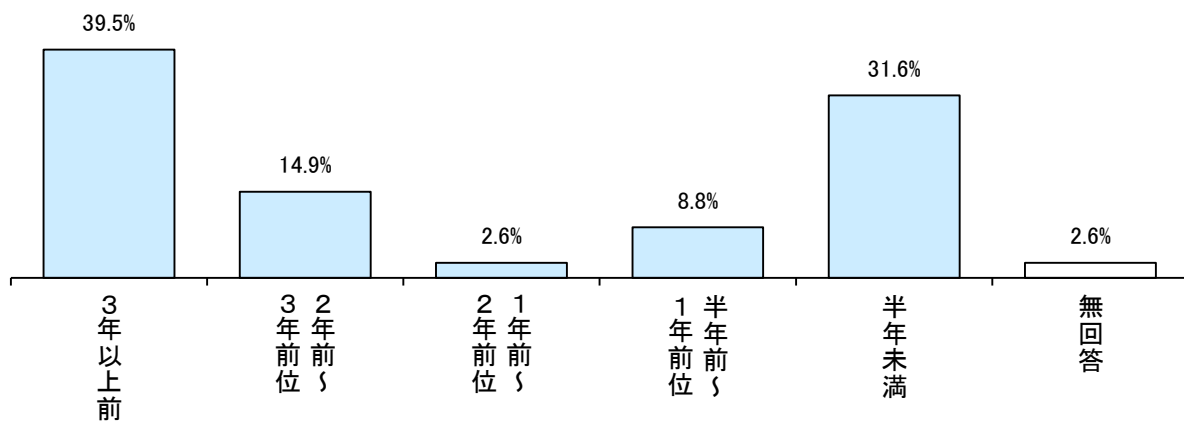
(1) 館を利用し始めたきっかけ

平成26年度 (n=114)



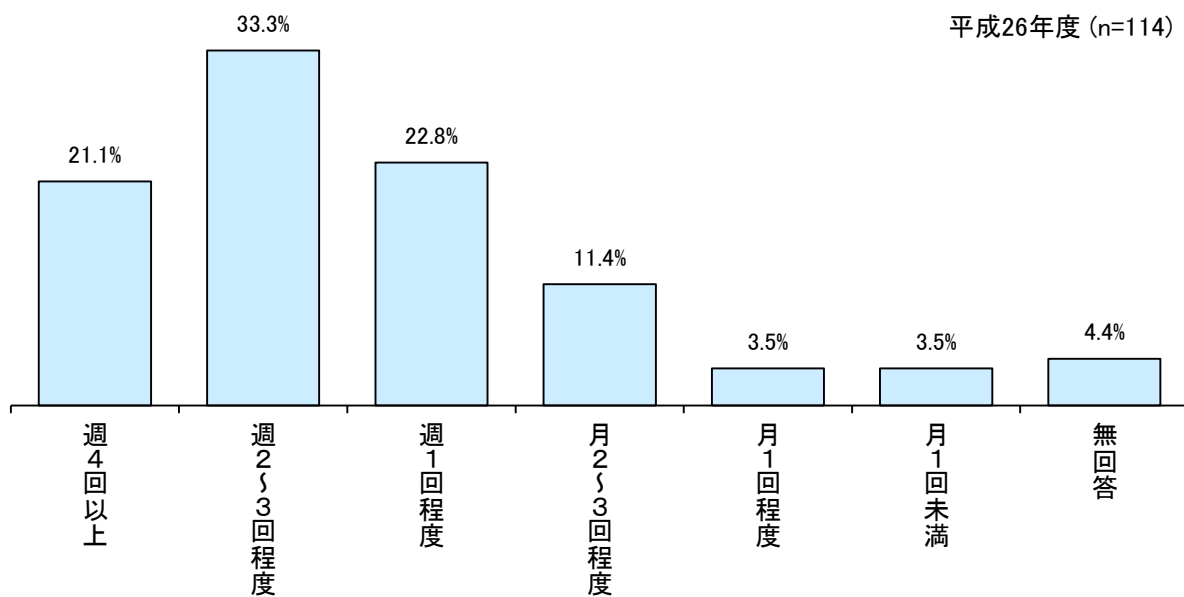
(2) 館の利用開始時期

平成26年度 (n=114)



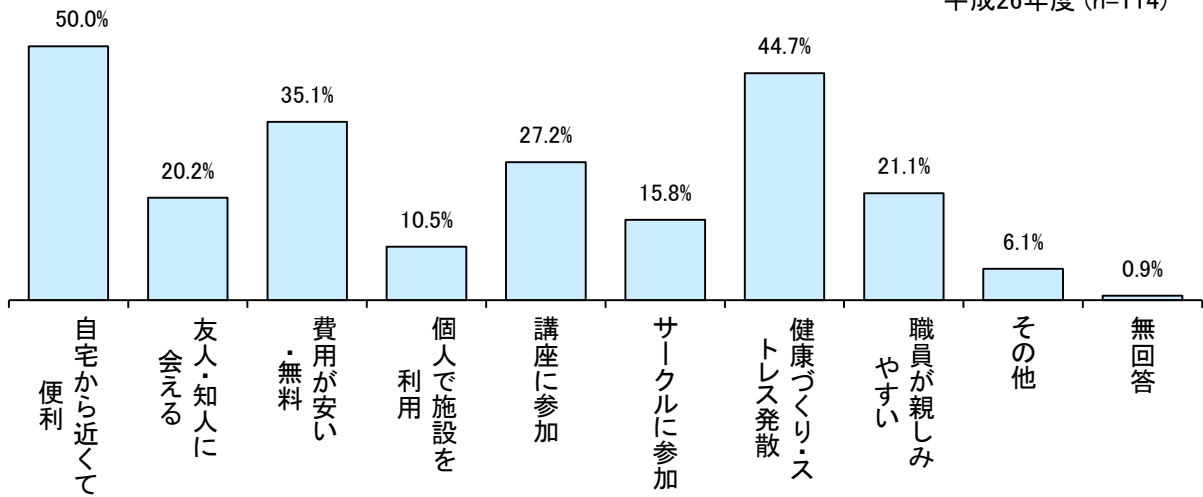
(3) 館の利用頻度

平成26年度 (n=114)



(4)館を利用する理由

平成26年度 (n=114)



(5)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

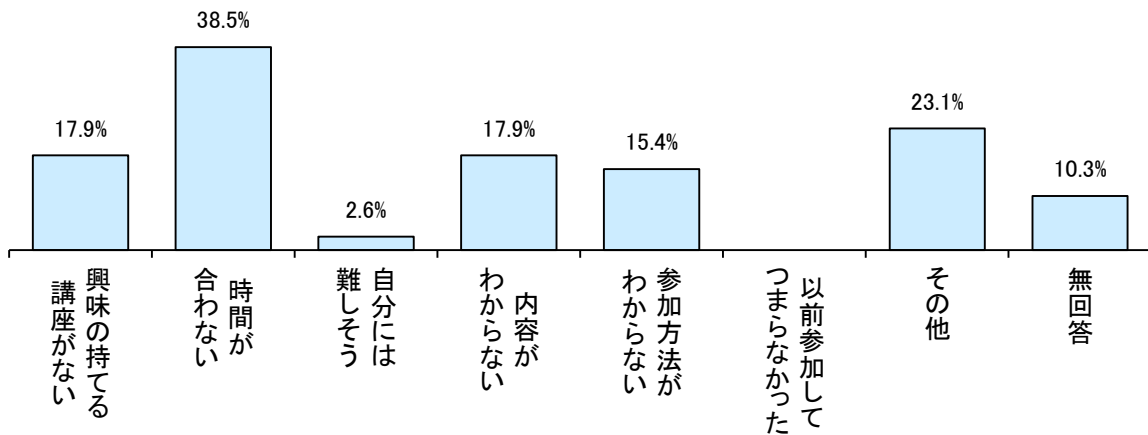
□参加したことはない

□無回答



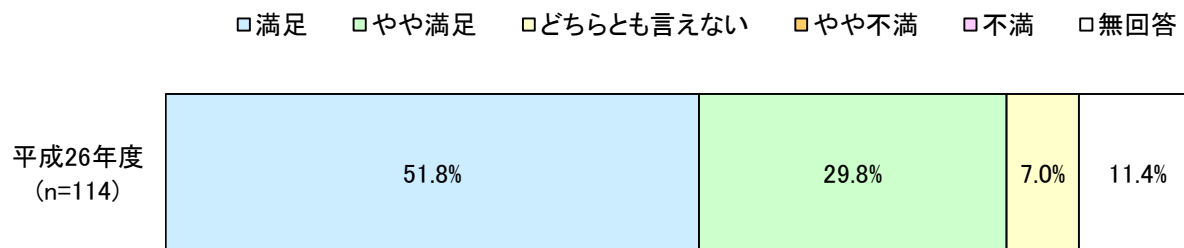
②参加しない理由

平成26年度 (n=39)

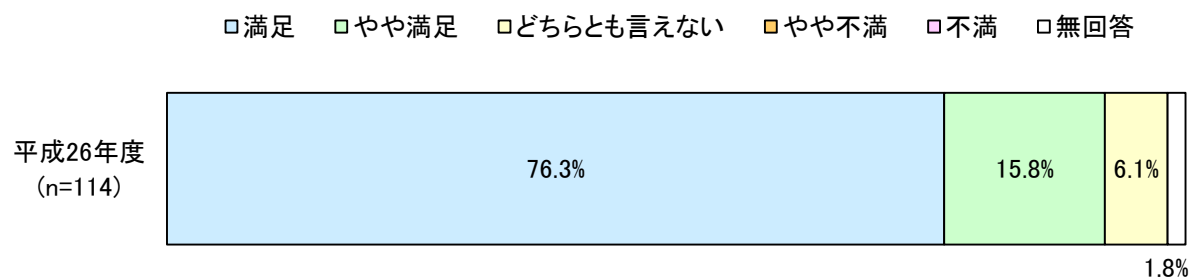


3.施設利用の満足度

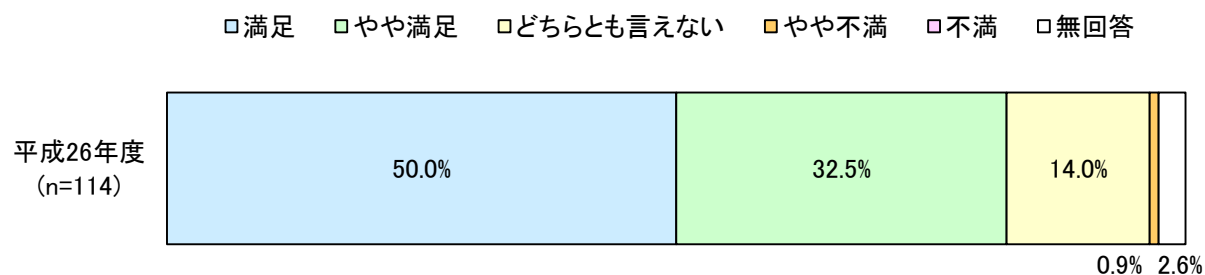
(1)館の総合満足度



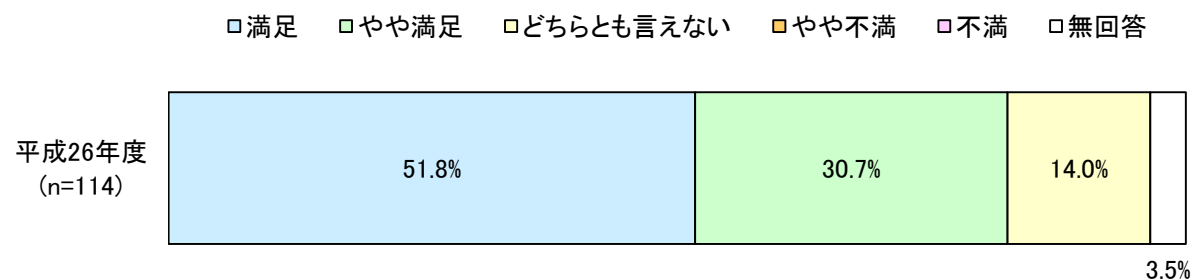
(2)-1 館の運営について／館の清掃



(2)-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



(2)-3 館の運営について／お知らせのわかりやすさ



(2)-4 館の運営について／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 □無回答



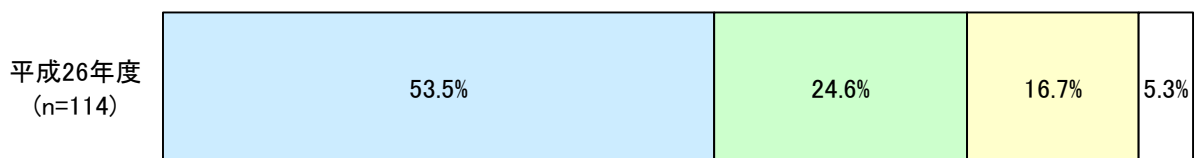
(2)-5 館の運営について／質問・要望などへの速やかな対応

□満足 □やや満足 □どちらとも言えない □やや不満 □不満 □無回答



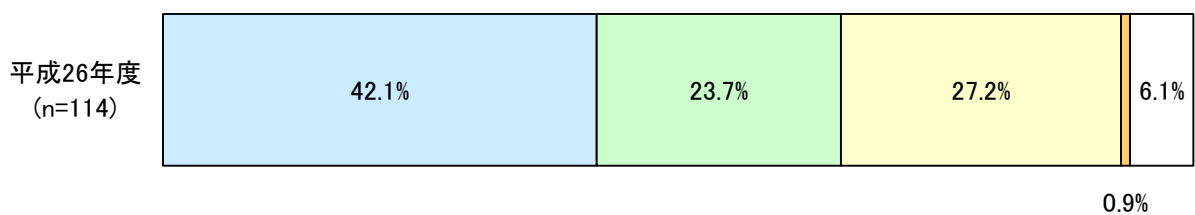
(2)-6 館の運営について／利用者への対応の公平さ

□満足 □やや満足 □どちらとも言えない □やや不満 □不満 □無回答



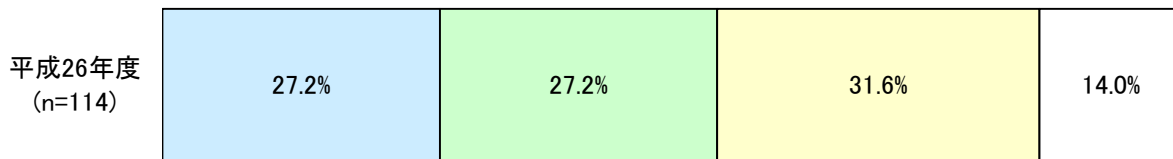
(2)-7 館の運営について／個人情報保護への取組み

□満足 □やや満足 □どちらとも言えない □やや不満 □不満 □無回答



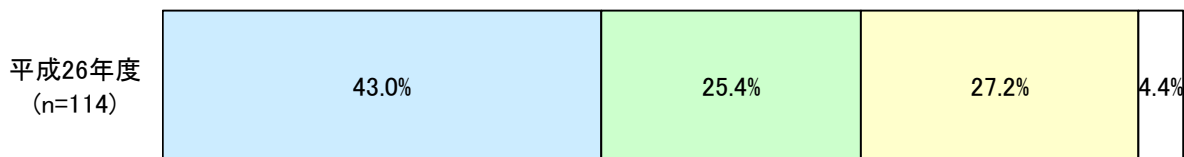
(2)-8 館の運営について／ホームページでの情報提供

□満足 □やや満足 □どちらとも言えない □やや不満 □不満 □無回答



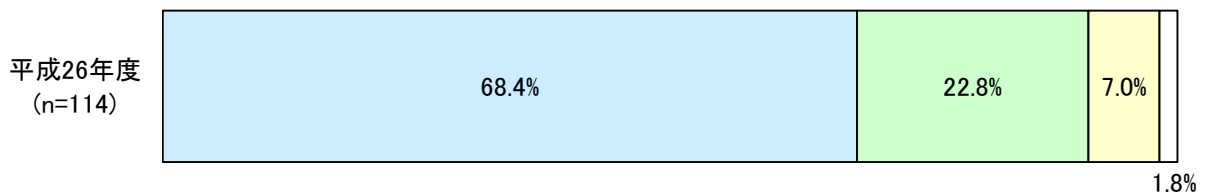
(2)-9 館の運営について／館の運営全体について

□満足 □やや満足 □どちらとも言えない □やや不満 □不満 □無回答



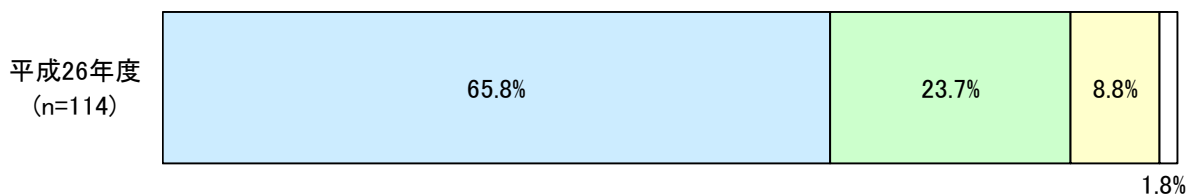
(3)-1 館の職員について／職員の服装

□満足 □やや満足 □どちらとも言えない □やや不満 □不満 □無回答



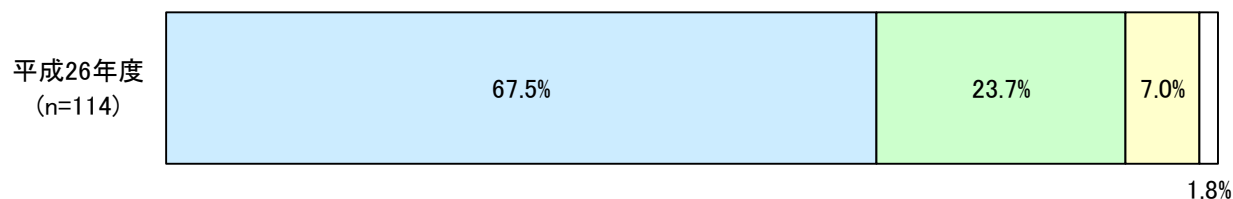
(3)-2 館の職員について／積極的に挨拶や話しかけたりしている

□満足 □やや満足 □どちらとも言えない □やや不満 □不満 □無回答



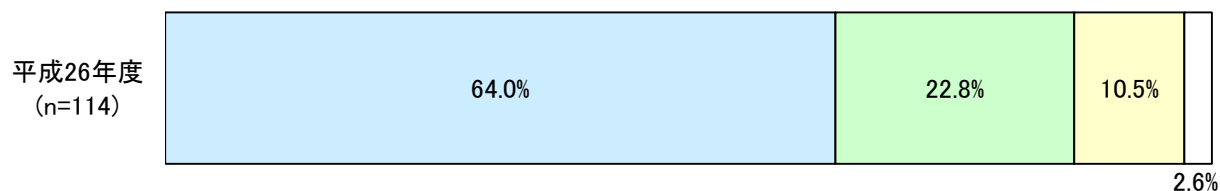
(3)-3 館の職員について／職員の言葉遣いの丁寧さ

□満足 □やや満足 □どちらとも言えない □やや不満 □不満 □無回答



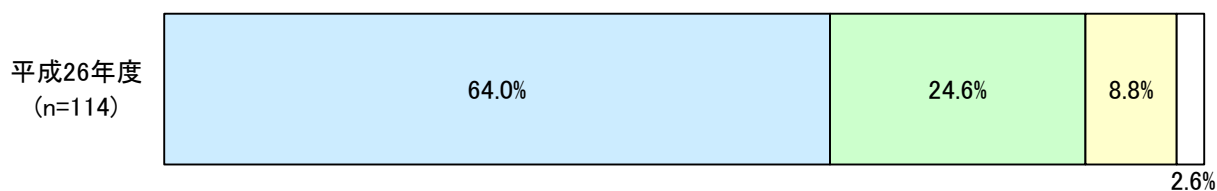
(3)-4 館の職員について／職員の説明などの話のわかりやすさ

□満足 □やや満足 □どちらとも言えない □やや不満 □不満 □無回答



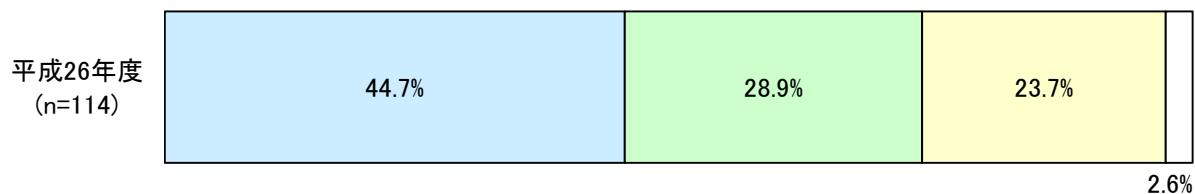
(3)-5 館の職員について／職員の対応全体について

□満足 □やや満足 □どちらとも言えない □やや不満 □不満 □無回答



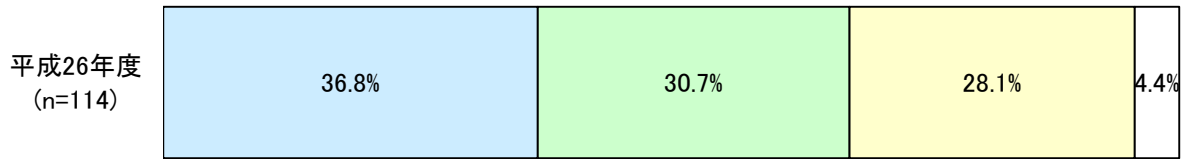
(4)-1 館を利用した効果について／健康状態の改善

□満足 □やや満足 □どちらとも言えない □やや不満 □不満 □無回答



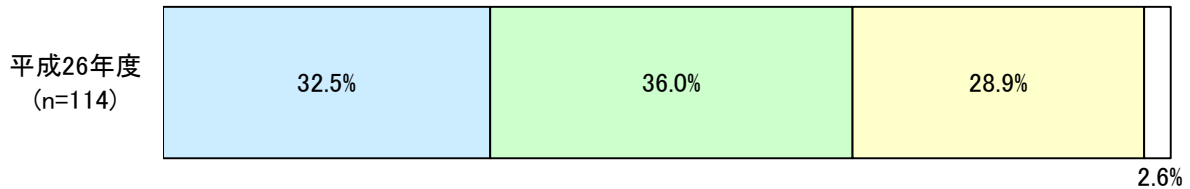
(4)-2 館を利用した効果について／ストレスや不満の解消

□満足 □やや満足 □どちらとも言えない □やや不満 □不満 □無回答



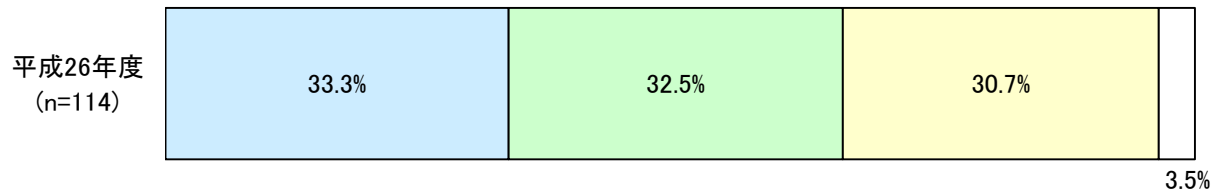
(4)-3 館を利用した効果について／家族以外との交流

□満足 □やや満足 □どちらとも言えない □やや不満 □不満 □無回答



(4)-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

□満足 □やや満足 □どちらとも言えない □やや不満 □不満 □無回答



(5)館利用の満足度

①館の運営

※北新宿第二地域交流館では、問7の館の運営に関する設問にて、「やや不満」「不満」の回答が無い項目があり、満足度の比較ができないため省略する。

②職員の対応

※北新宿第二地域交流館では、問8の職員の対応に関する設問にて、「やや不満」「不満」の回答が無い項目があり、満足度の比較ができないため省略する。

4.自由回答

問 1 館を利用し始めたきっかけ

近いから
近所であることと体をきたえたく
友人に聞いて
図書館帰りに気付く
西新館長より紹介
図書館の帰りに
図書館利用で

問 4 館を利用する理由

認知症予防のため
散歩
カラオケ教室が楽しいから
清風園工事のため
マッサージ
ボランティアしていた

問 5-1 ご希望の講座内容

囲碁講座

F3 館までの主な交通手段

手押し車
地下鉄（2）

問 10 館へのご意見・ご要望

- ・まだ北新宿第二地域交流館へは今回で2回目なのでわからない。
ちょっと気のついた事：フォーユ体操(毎日の体操)の時、遅刻してきた人に指導者が一人一人に椅子を出して下さっていたが親切すぎる？

<回答>

いつもご利用ありがとうございます。楽しくご利用頂き、大変嬉しく思うと同時に、皆さまが笑顔でご活躍される姿に、いつも元気を頂いています。
毎日の体操にご参加頂いている方の中には、ご高齢の方やお身体の不自由な方も多く、転倒やケガの防止のため、椅子は基本的に職員がご用意しています。
ご理解の程よろしくお願ひ申し上げます。

- ・脱衣場へふきんを置いて下さい。北新宿地域交流館の方にはあります。

<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いただきました事をお詫び申し上げます。早々に設置させて頂きました。
今後とも、どうぞよろしくお願ひ申し上げます。

- ・種々ていねいに有難うございます。お風呂やマッサージチェア利用させて頂いてます。お風呂の時間が少し足りないですが仕方ないですね。※長い風呂がいる(1人~2人位)。
- ・更衣室があれば便利と思う。

<回答>

ご意見ありがとうございます。入浴サービスに関しましては、入浴時間の規定は特にございませんが、概ね40分(着替え含め)程度で皆様にご利用頂いてます。また、更衣室に関しましてはスペースの関係上、ご自宅でのお着替えをお願いしています。ご不便をお掛けいたしますが、何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。

- ・マッサージ機、時々出来ない日ありました。友人に声を掛ける人あって中々使用出来ません。

<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いただきました事をお詫び申し上げます。マッサージ機のご利用に関しましては、連続でのご利用はご遠慮頂き、お一人様15分までとさせて頂いており、マッサージ機前に掲示を行ってます。出来る限り、職員が巡回時に確認するよう心掛けてはおりますが、ご利用される方のマナー等で気になることがございましたら、お気軽に職員までお申し付けください。

- ・有料でよいので飲み物など(コーヒー、紅茶)があれば尚楽しめる。

<回答>

ご意見ありがとうございます。各お部屋にお茶セット、マッサージ機の横に冷水機を、それぞれご用意しております。地域交流館内におきましては飲食物の販売等は行っておりません。建物1階には自動販売機もございますので、お手数をおかけいたしますが、そちらをご利用頂ければと思います。

- ・カラオケの先生が「今回は音を聞きましょう」とおっしゃっても、唄う人が沢山います。館の方から注意してください。

<回答>

ご意見ありがとうございます。出来る限り講座担当者は講座へ入室するように努めさせて頂きます。また、定期的に講師との打合せを行い事業自体の質を上げ、皆様に気持ちよくご利用頂ける地域交流館を目指します。

沢山のご意見ありがとうございます。私ども職員も、ご利用される皆様との交流を楽しみに、管理・運營業務に従事しております。今後も皆様に、快適に北新宿第二地域交流館をご利用頂けるよう努めてまいります。宜しく申し上げます。

新宿区立北新宿第二地域交流館
館長 長峯行太