

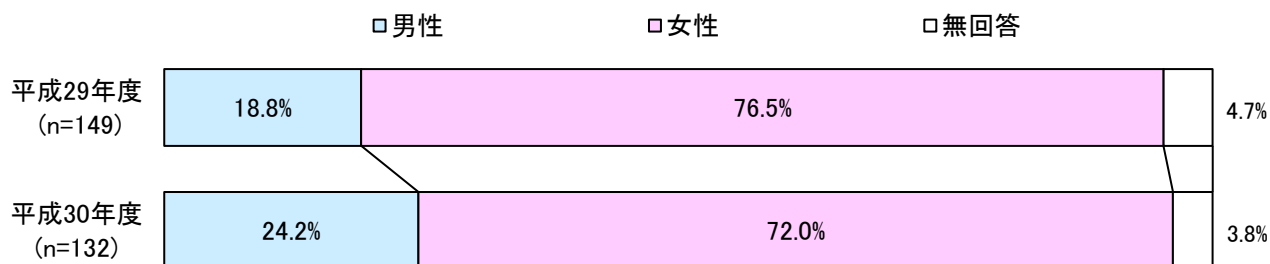
# 平成 30 年度北新宿第二地域交流館ご利用者満足度調査

調査期間:平成 30 年 9 月 1 日～9 月 14 日

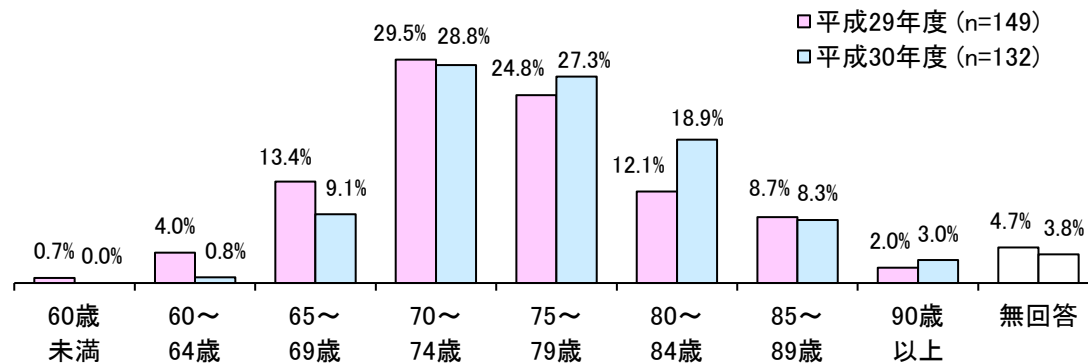
回収枚数: 132 枚

## (1)回答者の属性

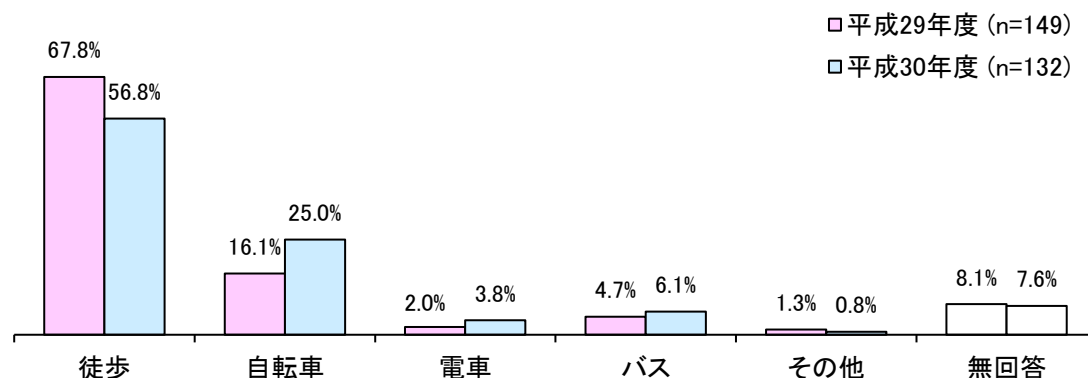
### ①性別



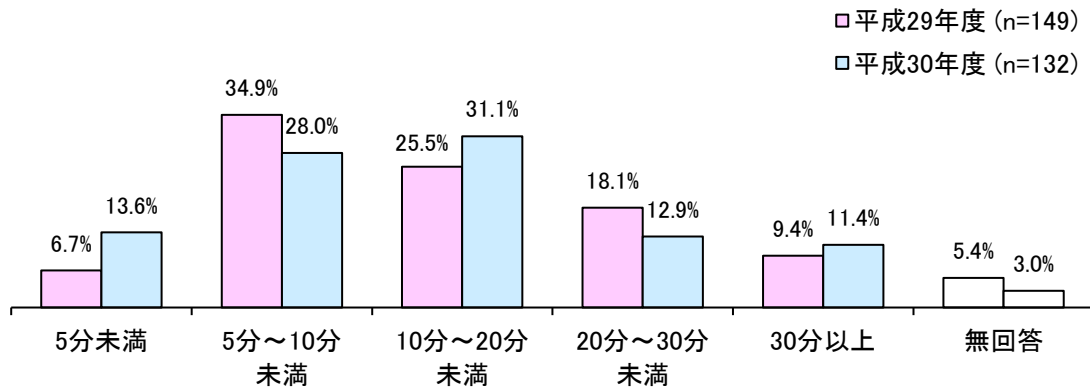
### ②年齢



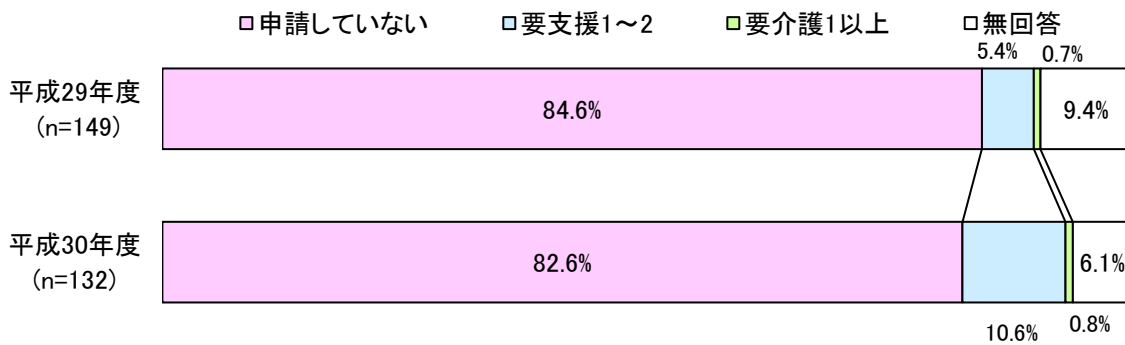
### ③主な交通手段



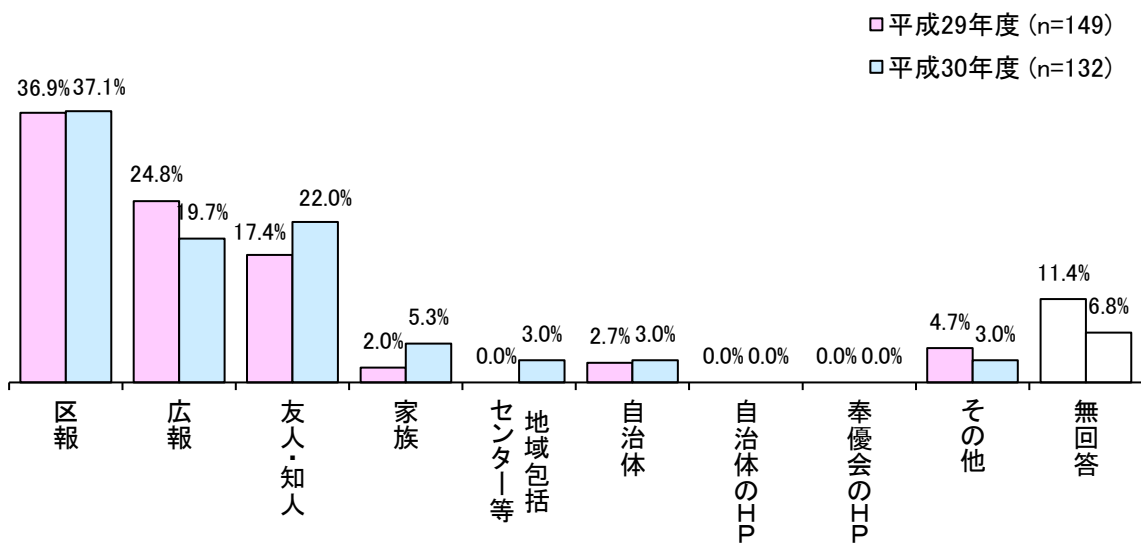
#### ④所要時間



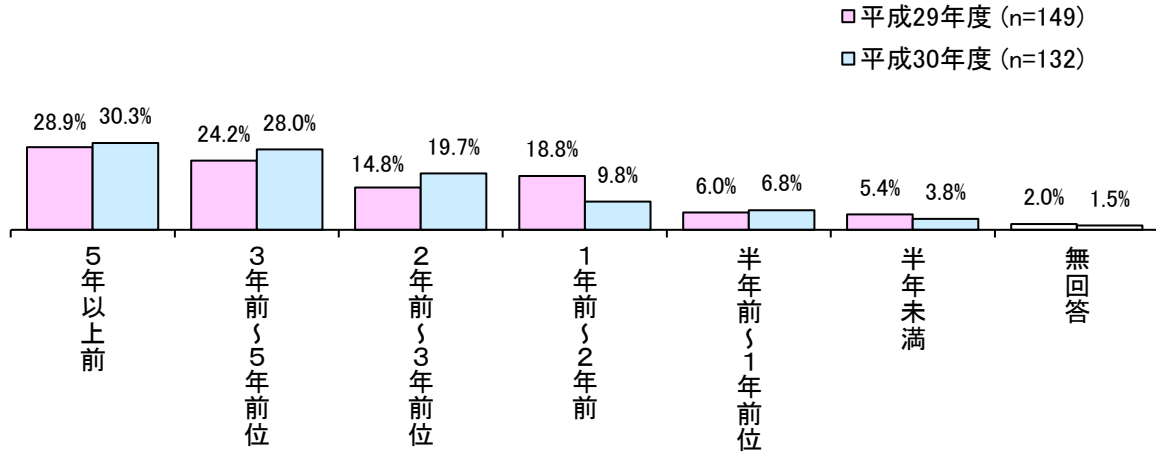
#### ⑤介護保険の認定状況



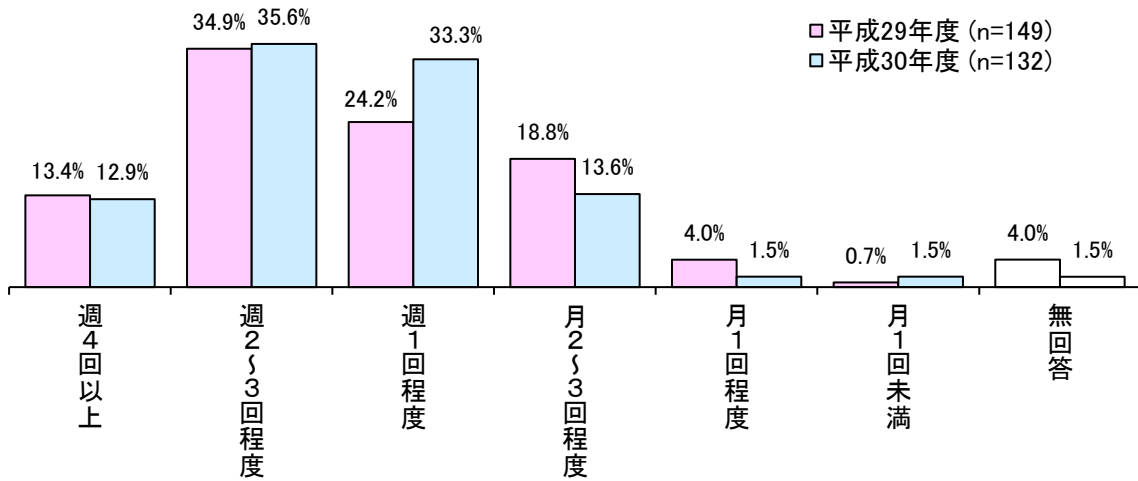
#### (2)センターを利用し始めたきっかけ



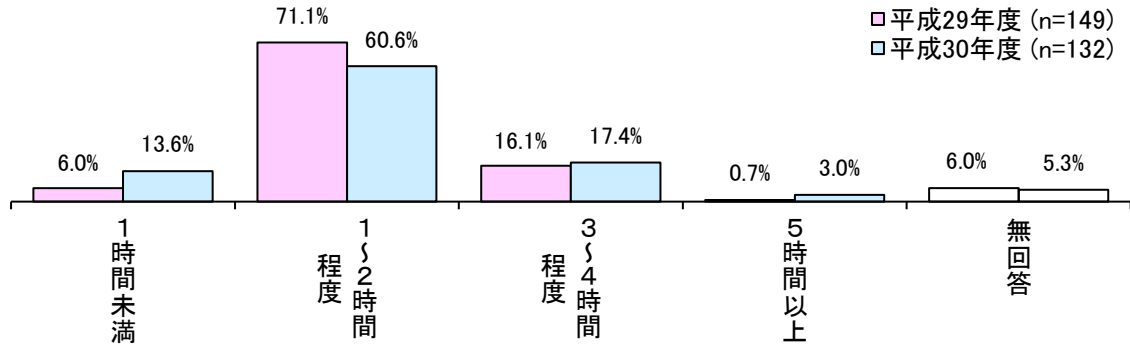
(3)センターの利用開始時期



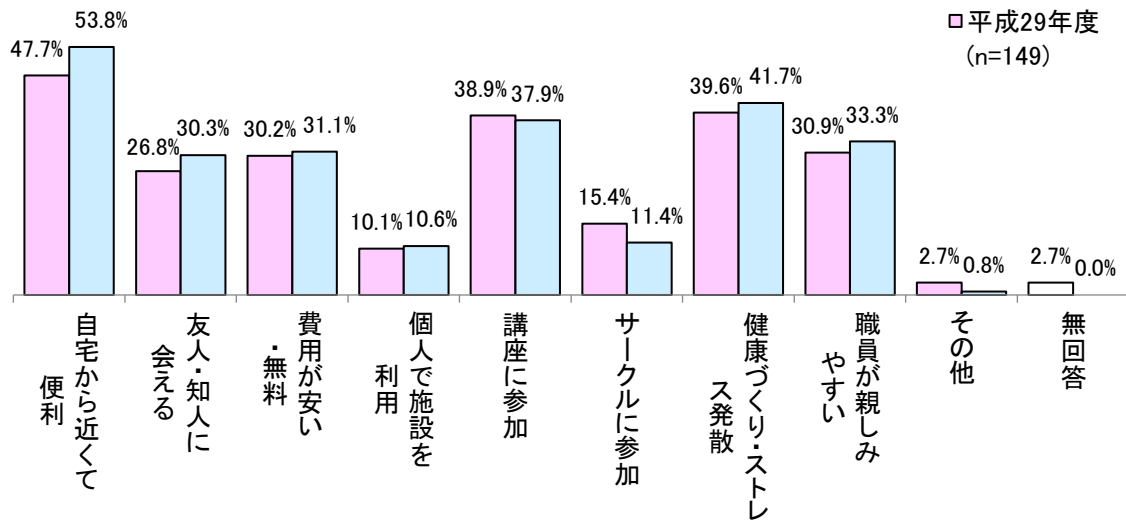
(4)施設の利用頻度



(5)1日あたりの滞在時間

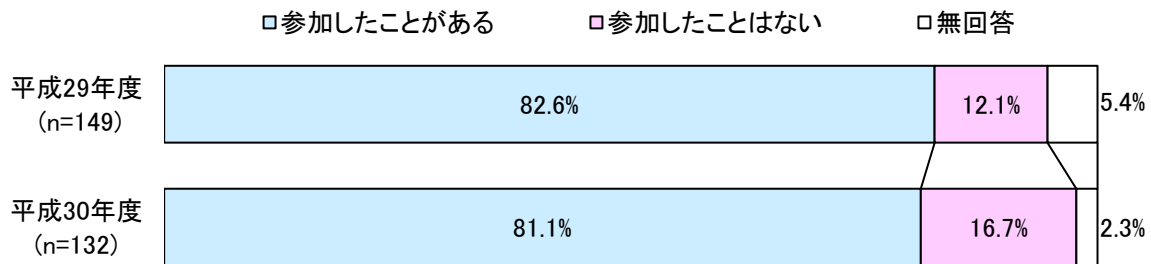


## (6)施設を利用する理由

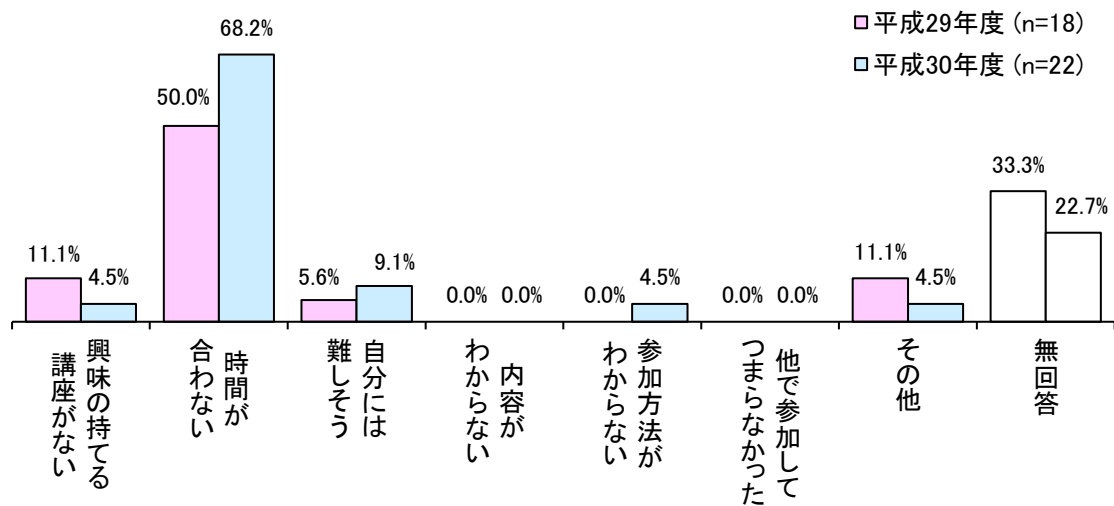


## (7)講座への参加について

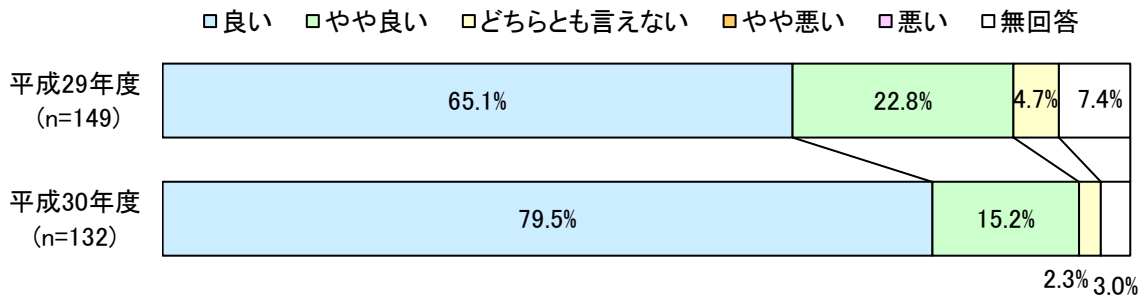
### ①参加の有無



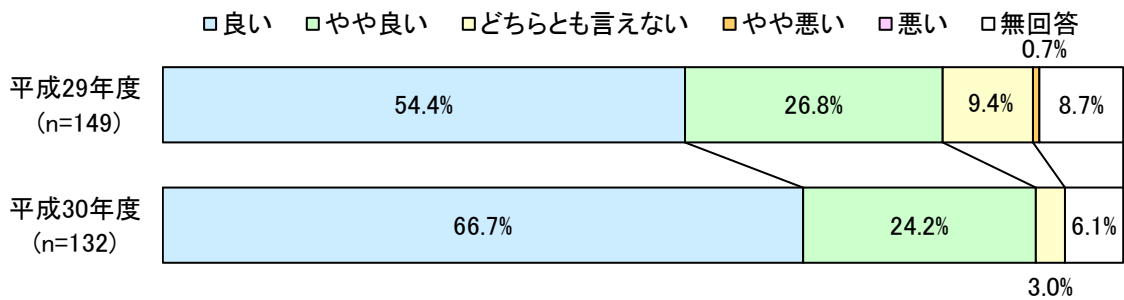
### ②参加しない理由



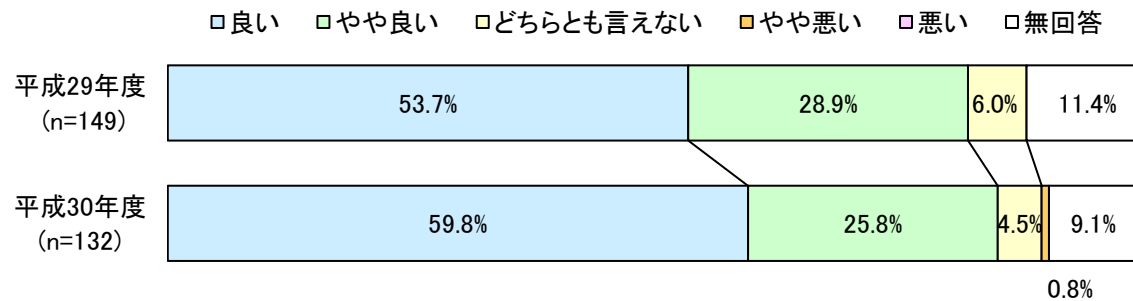
(8)-1 センターの運営について／センターの清掃



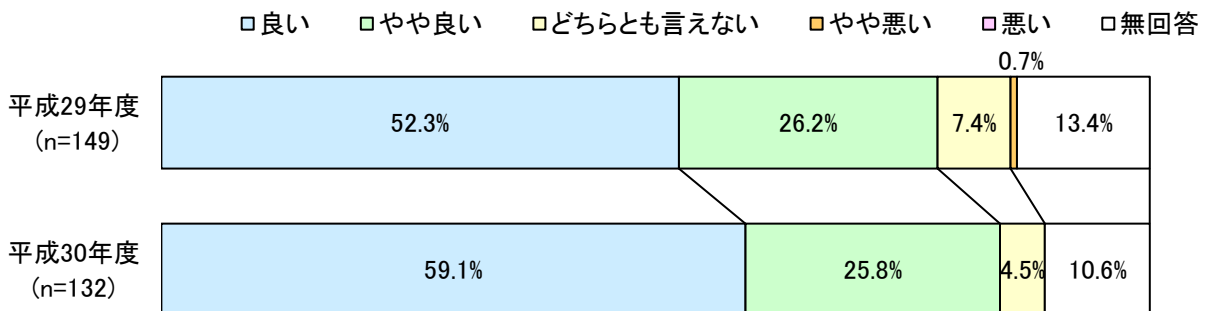
(8)-2 センターの運営について／案内表示や注意事項のわかりやすさ



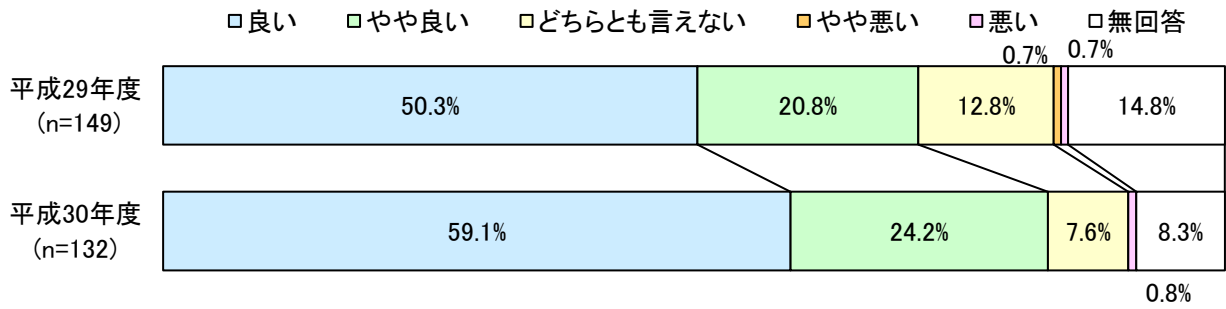
(8)-3 センターの運営について／お知らせのわかりやすさ



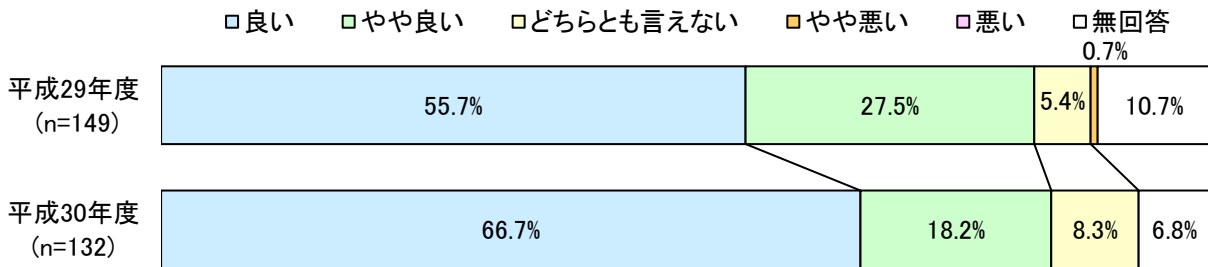
(8)-4 センターの運営について／質問・要望などの伝えやすさ



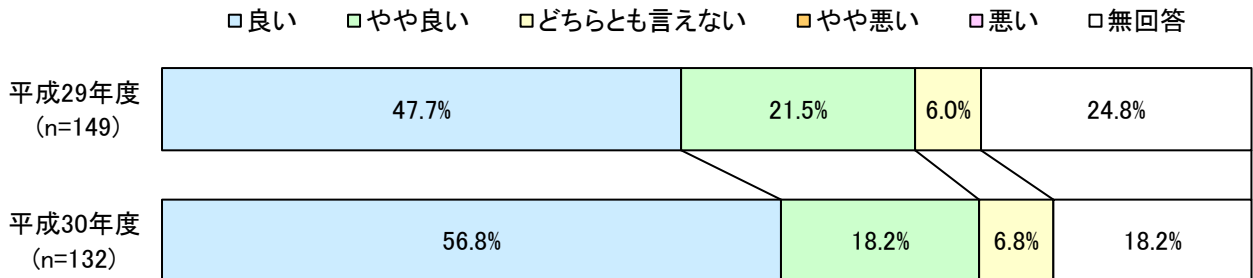
(8)-5 センターの運営について／質問・要望などへの速やかな対応



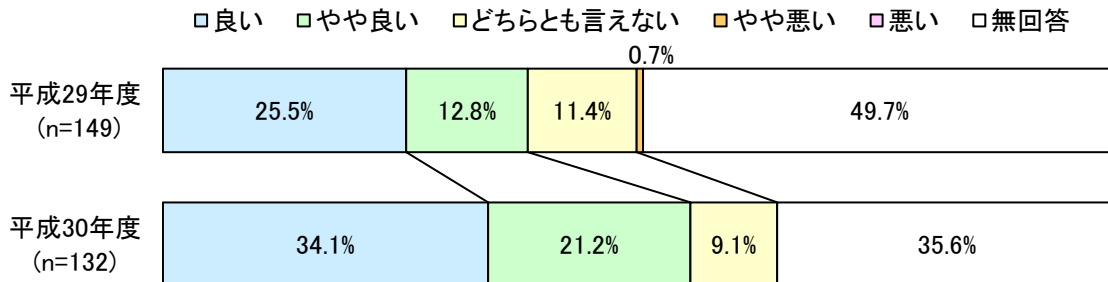
(8)-6 センターの運営について／利用者への対応の公平さ



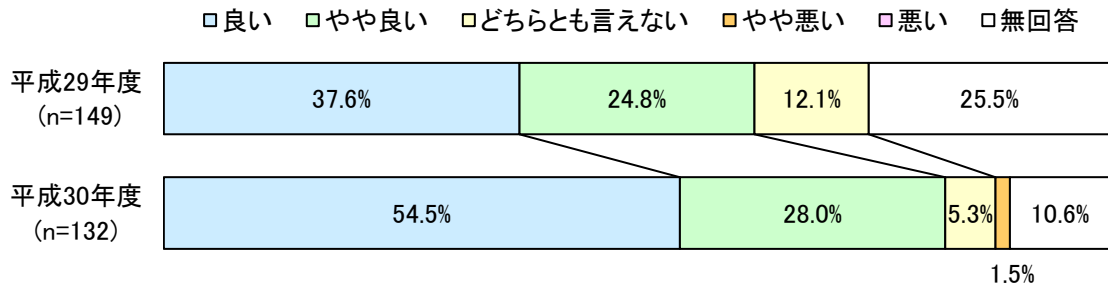
(8)-7 センターの運営について／個人情報保護への取組み



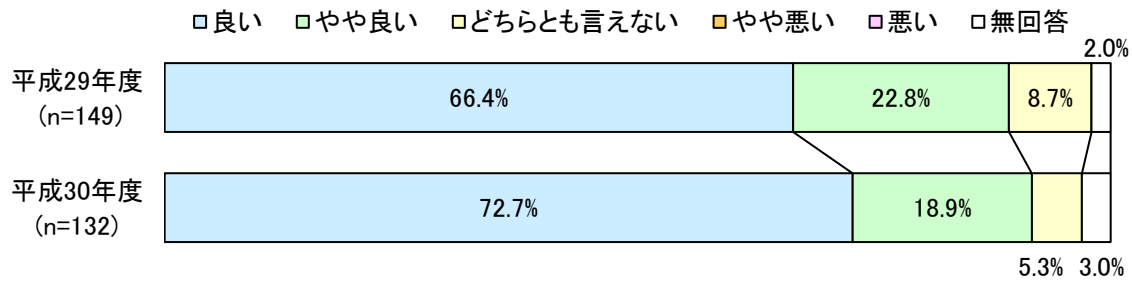
(8)-8 センターの運営について／ホームページでの情報提供



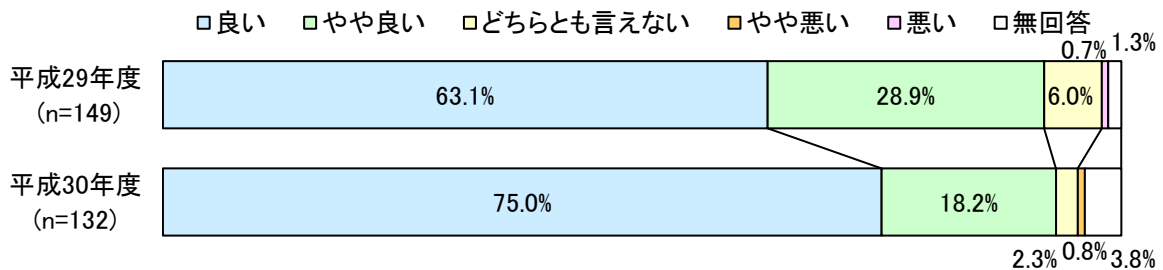
(8)-9 センターの運営について／センターの運営全体について



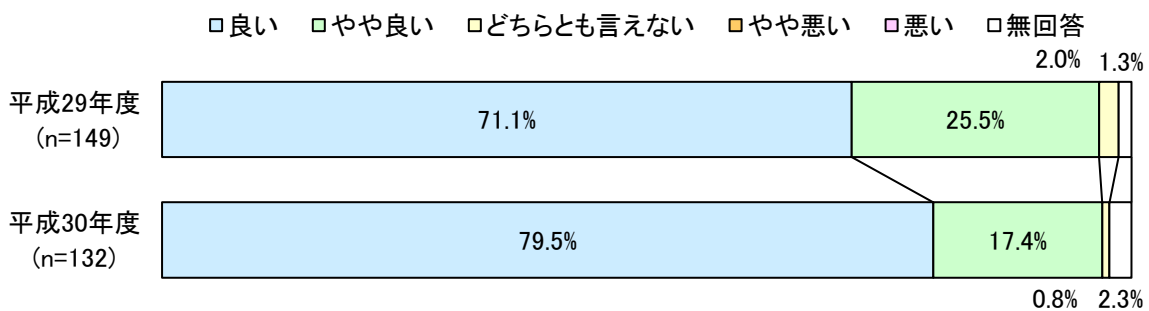
(9)-1 施設の職員について／職員の服装



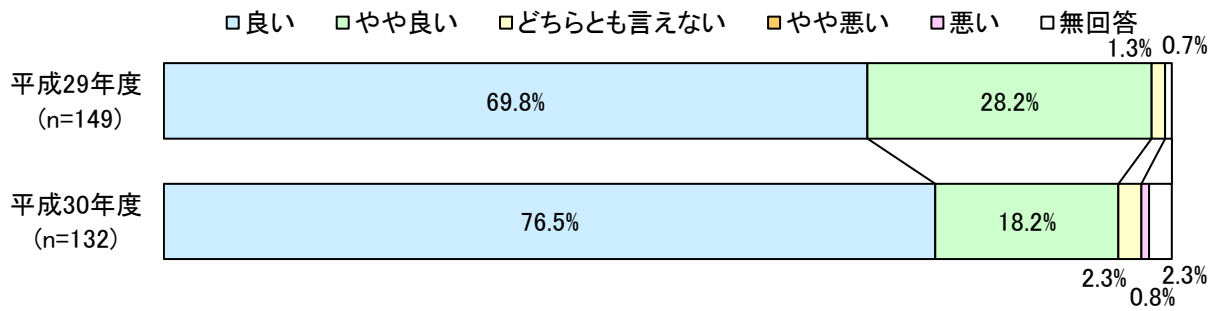
(9)-2 施設の職員について／積極的に挨拶や話しかけたりしている



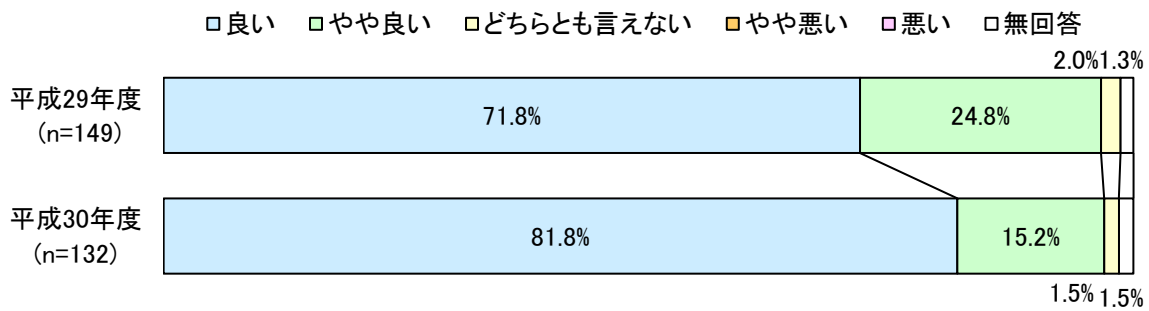
(9)-3 施設の職員について／職員の言葉遣いの丁寧さ



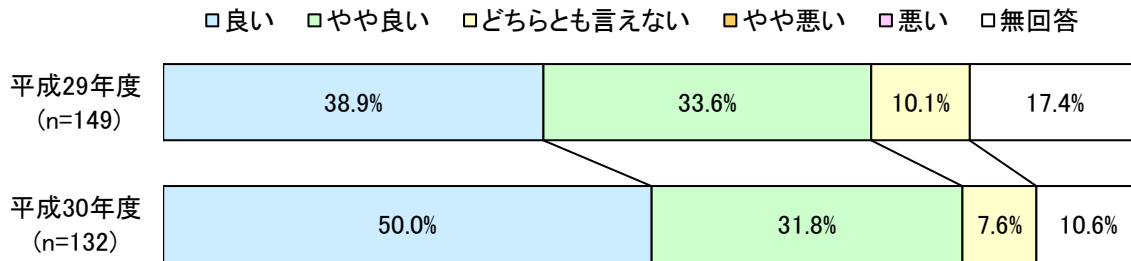
(9)-4 施設の職員について／職員の説明などの話のわかりやすさ



(9)-5 施設の職員について／職員の対応全体について

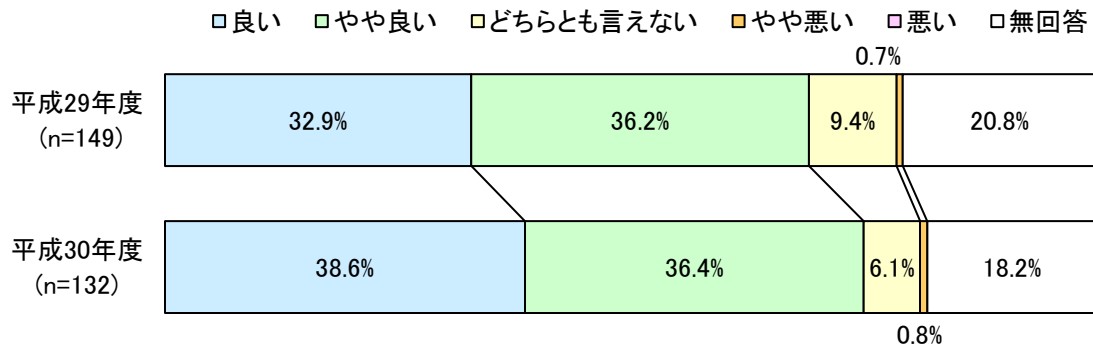


(10)-1 施設を利用した効果について／健康状態の改善

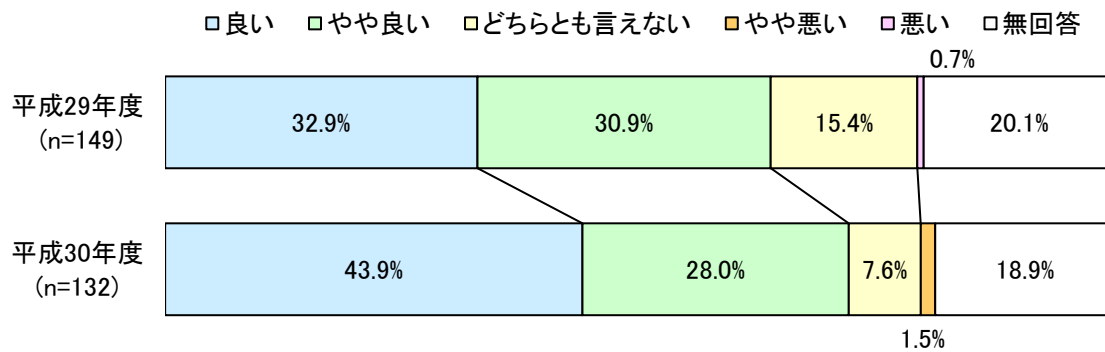




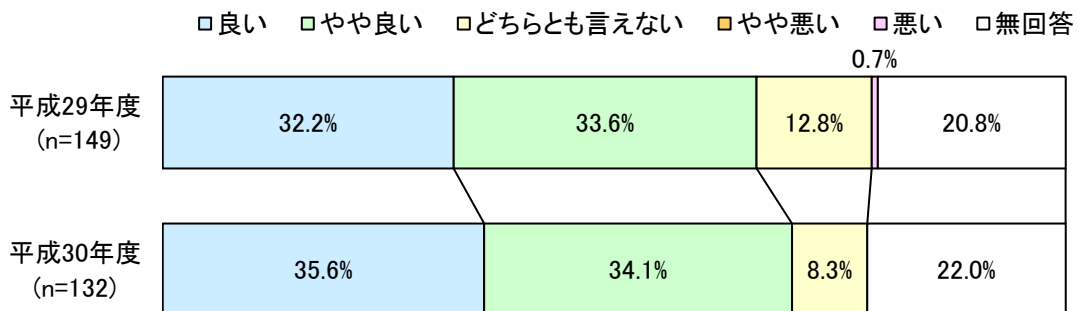
(10)-2 施設を利用した効果について／ストレスや不満の解消



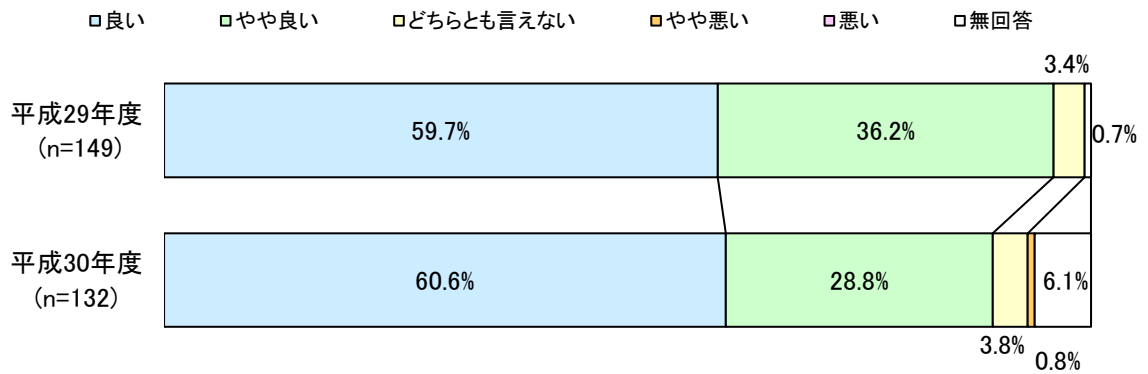
(10)-3 施設を利用した効果について／家族以外との交流



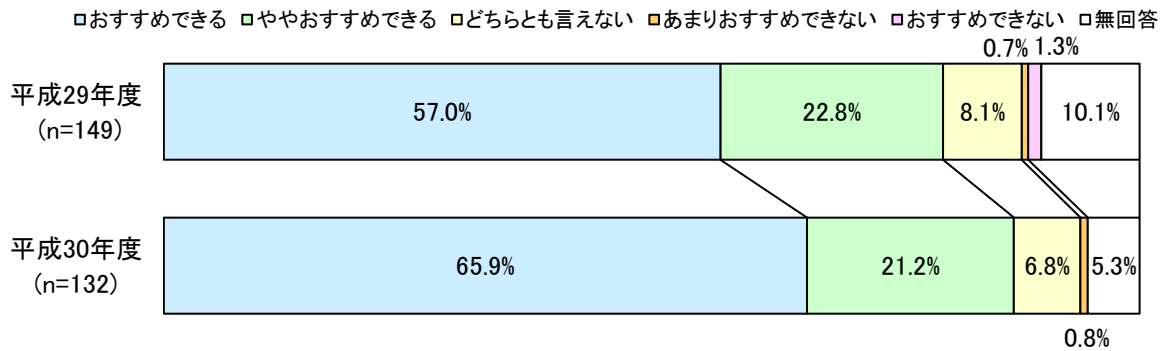
(10)-4 施設を利用した効果について／生きがい/やる気などの向上



(11) センターの総合満足度



(12) 当センターを同年代の知り合いに紹介したいと思うか



#### 問 1 センターを利用し始めたきっかけ

忘れた  
散歩した時に  
図書館より  
西新宿シニア館

#### 問 4 センターを利用する理由

フロ

#### 問 5-1 ご希望の講座内容

皆んなと一緒に体を動かす

#### 問 10 センターを同年代のお知り合いの方に紹介したい・おすすめできない理由

- ・気軽に参加できる
- ・会話がたのしめます
- ・楽しい
- ・職員の方々が分かりやすく、ていねいに指導して下さる
- ・家族以外の方々と交流できる
- ・多くの機会があるので選択できる。
- ・家にとじ込めるよりも大勢の方と混じった方が良い
- ・気安く暖かい
- ・スタッフがみんな親切
- ・せきにんをとれない何かあった場合
- ・新宿に引越してあまり友人がいないので
- ・清けつで休息できる
- ・健康の維持と仲間作りに良い。
- ・内容が乏しい(特にストレッチ関係、用意が悪い、能率的でない)
- ・職員が感じ良く親切。講座はかなりいいです
- ・料理教室書道教室
- ・皆さん楽しそうだから
- ・安息できる
- ・心身共に健やかになりストレス解消
- ・1人で家にいるとストレスがたまるから
- ・楽しいから
- ・交通の不便さ
- ・先日(8/31)、ご教授頂いた自助・互助が達成出来るとよいと思います。  
ずっと会社員生活でしたので、地域の友人・知人づくりのため利用させて頂いています。
- ・ハードでなく指導の方の感じが良い
- ・緑に囲まれた落ついたりやされる空間だと思います。館の方々も良い方ばかりです。
- ・設備がよい
- ・企画が良い
- ・館職員、全員、大変親切
- ・1人で悩んだり、困っている人なら助けになるかも
- ・環境が静かです。良いと思います
- ・年齢による距離間の問題

#### 《設備》

- ・施設が古いのは残念ですが、充実して工夫されていると思います。
- ・お風呂場の空調に水滴がつきやすく、おちてきます。天井用モップを置いて下さい。
- ・入浴の時間を長くしてほしい。

#### 回答

貴重なご意見ありがとうございます。

ご指摘いただいた通り、浴室内外との温度差による、空調からの水滴落下が確認できます。引き続き巡回・点検を徹底し、また、天井用モップは直ぐに対応できる様、脱衣所に設置いたします。

巡回・点検外にお気づきの際は、職員へお声掛け頂くか、または、ご協力頂ければ幸いです。

入浴時間につきましては、区の規程に則り設定をいたしております。今後、様々な環境を考慮し、皆さまが気持ち良くご入浴いただけるよう、努めてまいります。

#### 《職員について》

- ・家族がいず一人暮らしなのでとてもお世話になっています。
- ・職員の皆様の対応にいつも感謝しています。又、新たな取組みも楽しみにしています。
- ・大変楽しく職員の方がていねいに優しく感謝しております。
- ・職員さんの感じが良いので続いています。
- ・職員の皆様にやさしくしていただき感謝あるのみです。
- ・とても親切、おふろも気持ちいいです、ありがとうございます。
- ・いつも快適に利用させていただいています。
- ・いつもありがとうございます。 ・すべてに良好 ・満足しています。
- ・今のままで ・特にありません。 ・なし

#### 回答

ご利用いただきありがとうございます。

これからも皆さまにご満足いただけるよう、職員一同取り組んでまいります。

### 《事業開催について》

- ・出来る事ならパソコンの又はスマホのやり方の講座があるとうれしい
- ・区役所から何らかの費用が出ていると聞いた事がある。おりがみは無料だが先生をよぶと何かしらのお金が(材料費)かかる。それがかからないようになるとうれしい。
- ・申込順にしてほしい。
- ・料理教室
- ・色々な催しで、楽しませて下さい。
- ・手話ダンス、手話講座希望、美容講座(しわとりとかの)、3B体操、朗読講座
- ・英語の講座がほしいです
- ・講座をもっとふやしていただきたい。
- ・マーじゃん会を設定してほしい

### 回答

貴重なご意見ありがとうございます。

今後、いただいたご意見を参考に、皆さまに、よりご満足いただけるような事業の企画運営を目指してまいります。

### 【体操】

- ・講座(特に体操)は、時間内に出来るだけ多くの動作を教えて頂き実践したいので、バンド等の事前チェックをよろしくお願いします。(準備のチェック表あるとよいですよ)
- ・体操は一人の人が長く指導されていますが体の●作を動かす度にいつも同じ●●長い体は●せても脳が楽しいと活性化しない弱点がある
- ・体操はワンクールでいつも外れるのでせめて3クール位お願いします
- ・体操の先生の寝ぐせ…清潔感に欠く 口調は良いが分かりにくい
- ・ストレッチ関係(いろいろな職員又は外部職員なども入れてほしい)曜日、時間帯の変化
- ・音楽を新しい物にしてほしい

### 回答

貴重なご意見ありがとうございます。

体操に関わる使用物品管理を、チェック表などを用いて徹底して行い、カリキュラムが効率よく進められるよう配慮いたします。また、引き続き指導員の育成を図り、より効果的なプログラムを提供し、皆さまの健康維持増進への支援ができるよう内容の充実を目指してまいります。

《その他》

- ・御いけん番に何度か書いたがこうゆう事にしますと言う返事がない。
- ・もう少し皆んなの意見をきいて欲しい。個人的な事はノーとして

回答

- ・貴重なご意見ありがとうございます。
- ・寄せられたご意見やご要望は、利用者懇談会の中で回答をさせていただき、議事録については、談話室Aに掲示しております。今後も、皆様のご意見やご要望に対しお応えしていけるよう努めてまいります。

- ・入館当初家族がどんな所かと心配一緒に来たが入れてもらえず残念でした

回答

ご家族のお気持ちと、職員の理解、対応や説明が不十分となり、不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。

お申込みいただいた講座内容によって、ご利用者に付き添っての講座見学は、講師の進行上、また、他参加者に考慮し、ご配慮頂いただくことが御座います。今後、付添いの方がご見学いただける時間や場所を確保し、対応をさせていただきます。

今とも、ご理解とご協力を頂ければ幸いです。