

# 令和元年度はつらつセンター豊玉ご利用者満足度調査

調査期間: 令和元年 9月6日～9月24日

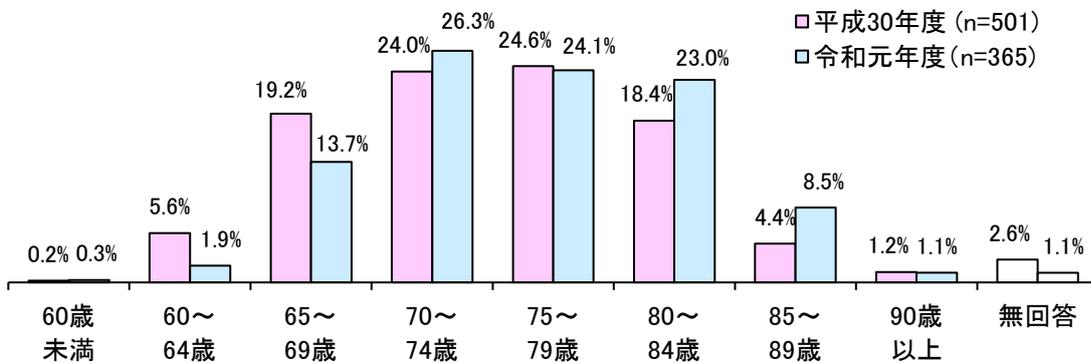
回収枚数: 365枚

## (1) 回答者の属性

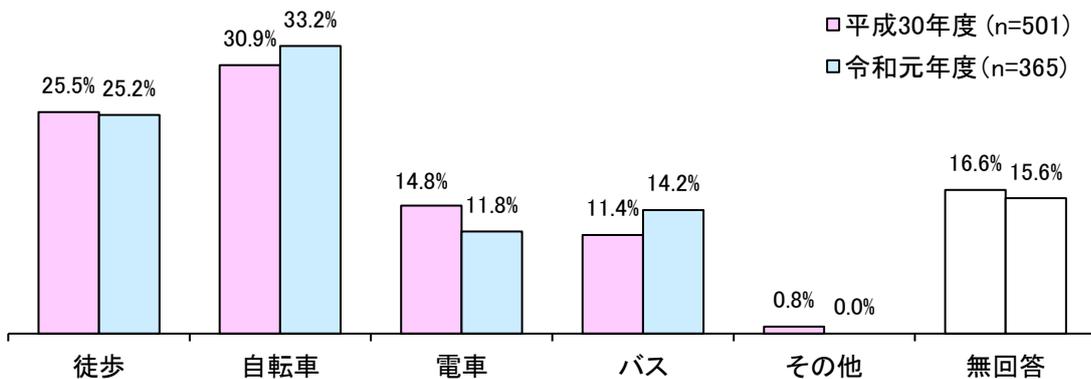
### ① 性別



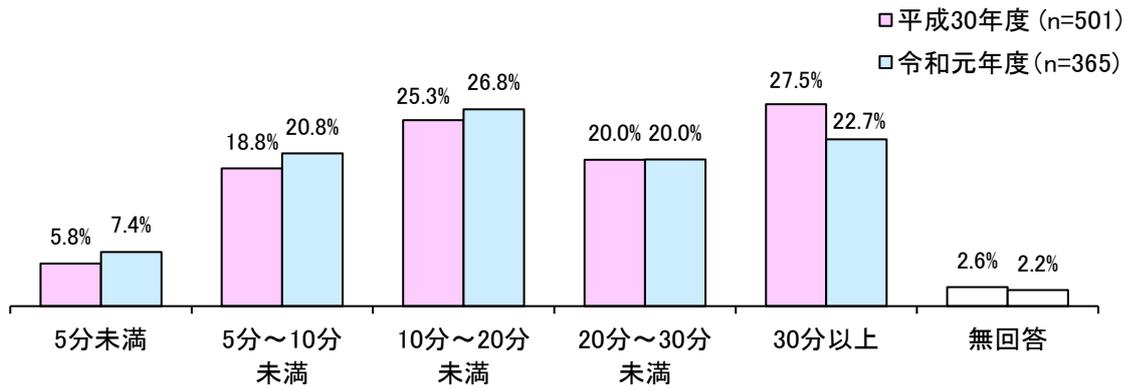
### ② 年齢



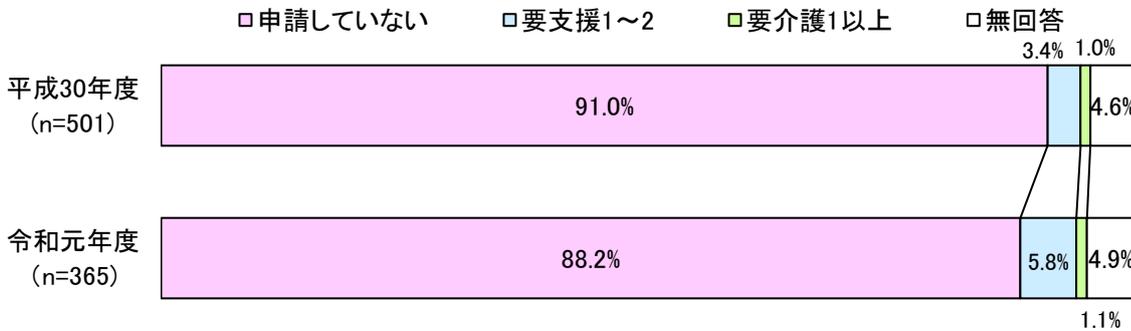
### ③ 主な交通手段



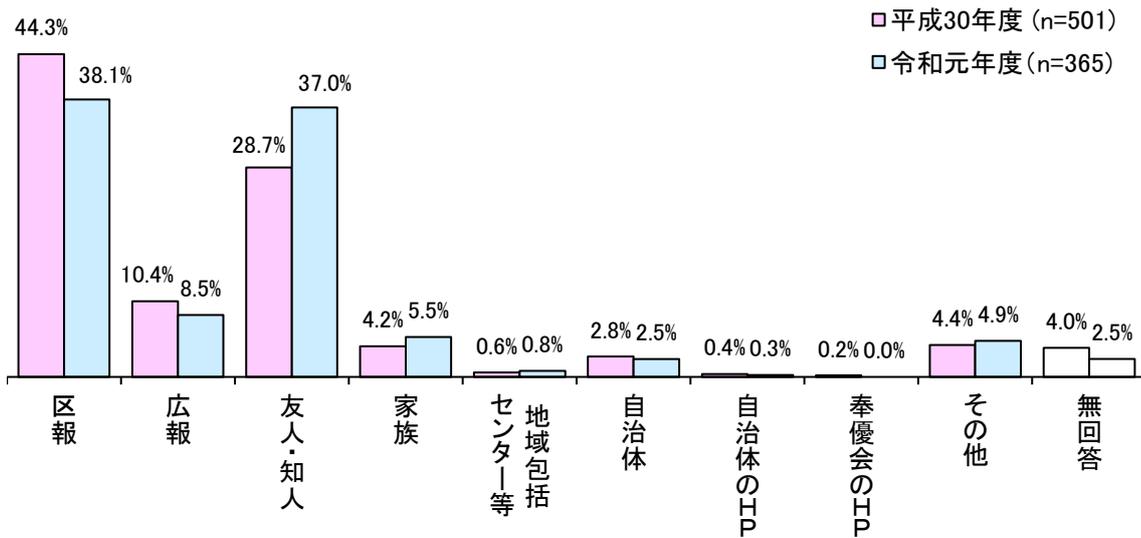
#### ④所要時間



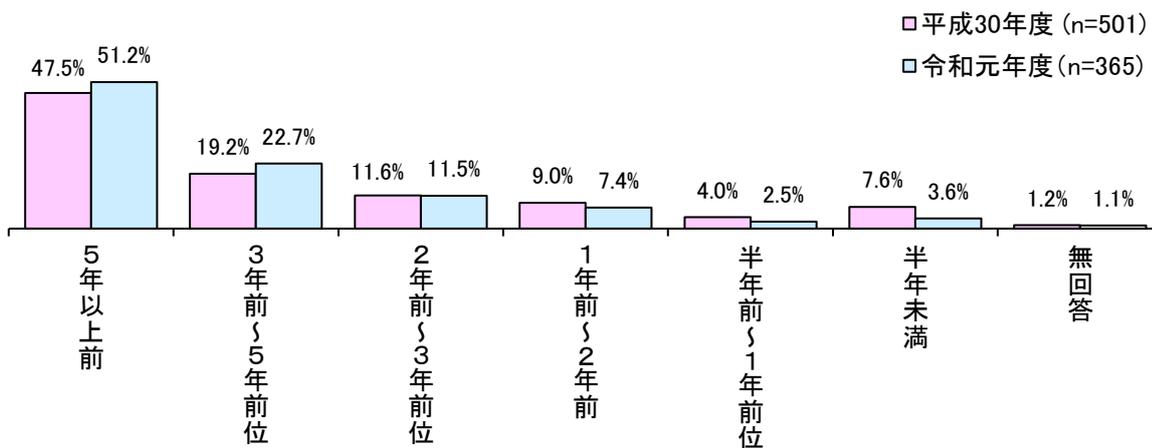
#### ⑤介護保険の認定状況



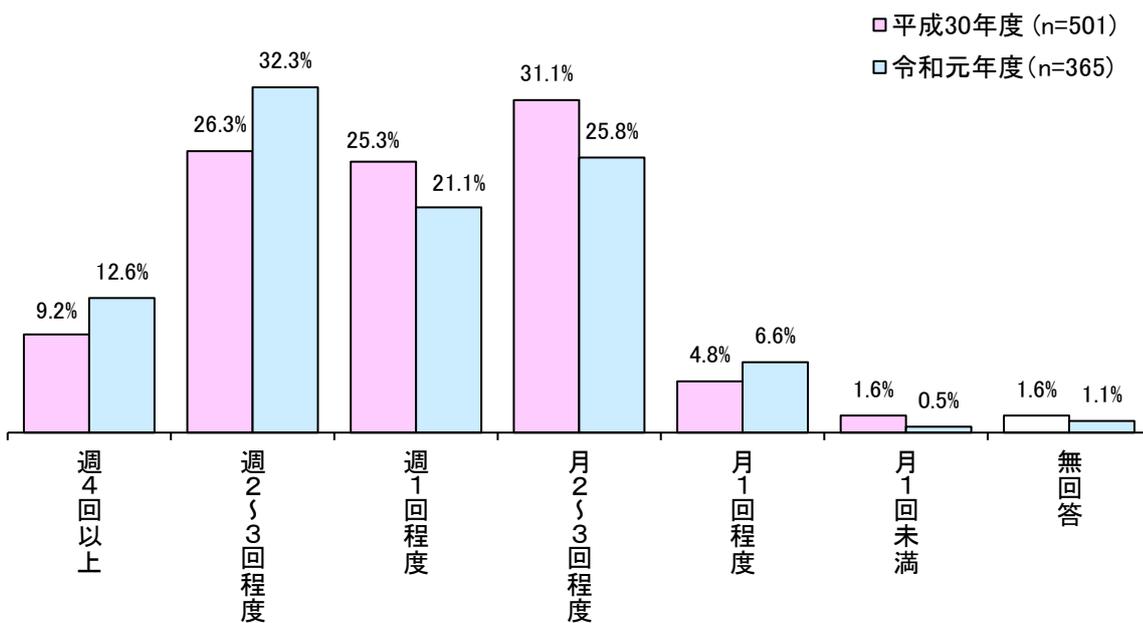
#### (2)センターを利用し始めたきっかけ



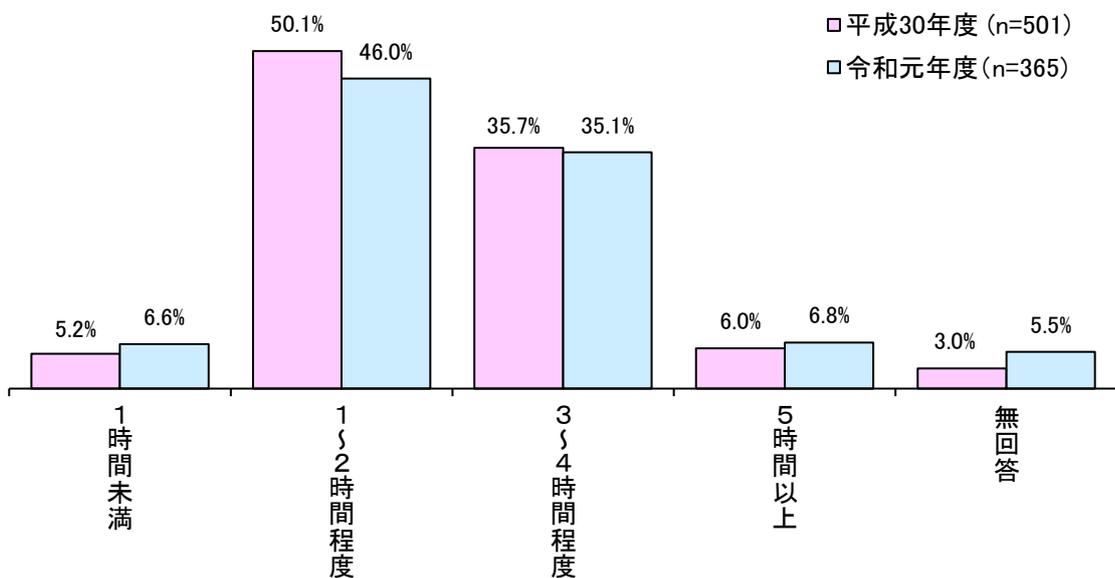
### (3)センターの利用開始時期



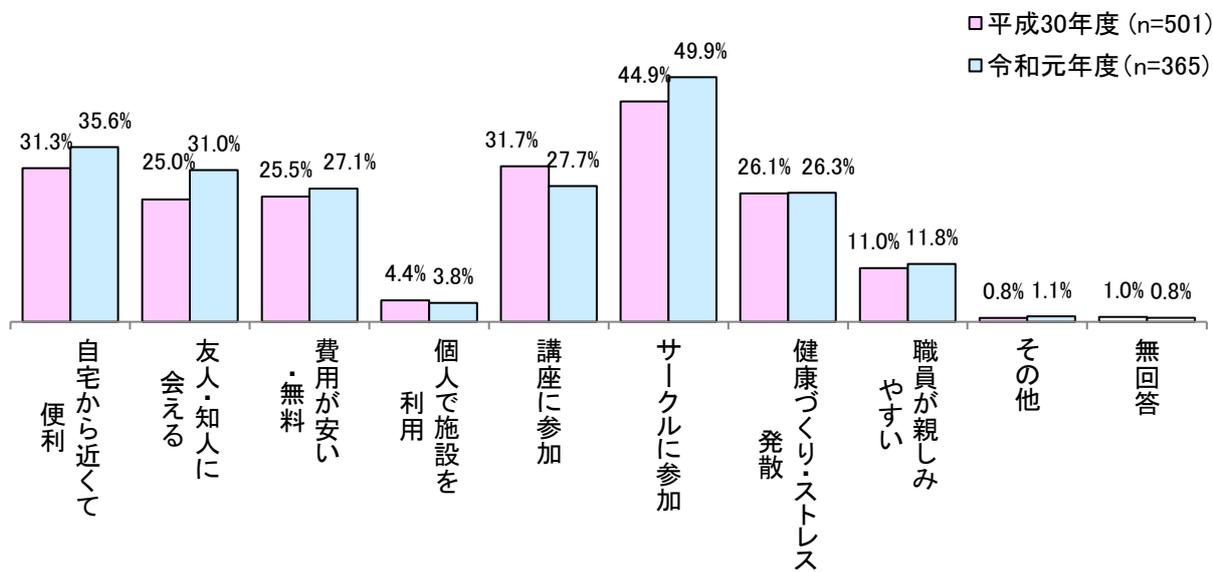
### (4)施設の利用頻度



(5)1 日あたりの滞在時間

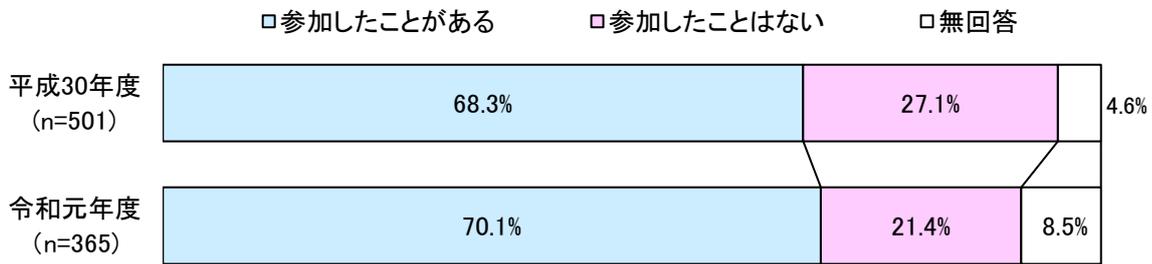


(6)施設を利用する理由

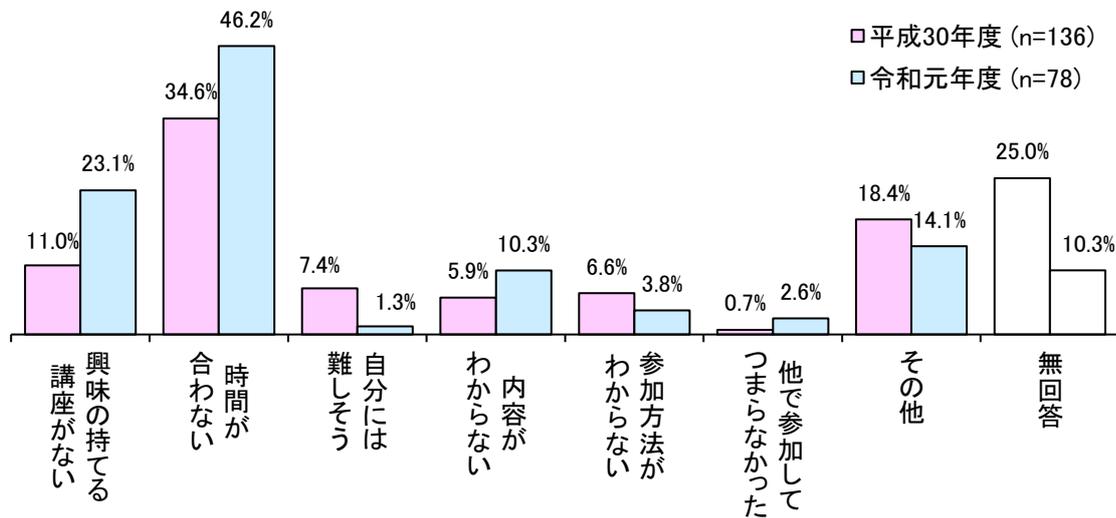


(7)講座への参加について

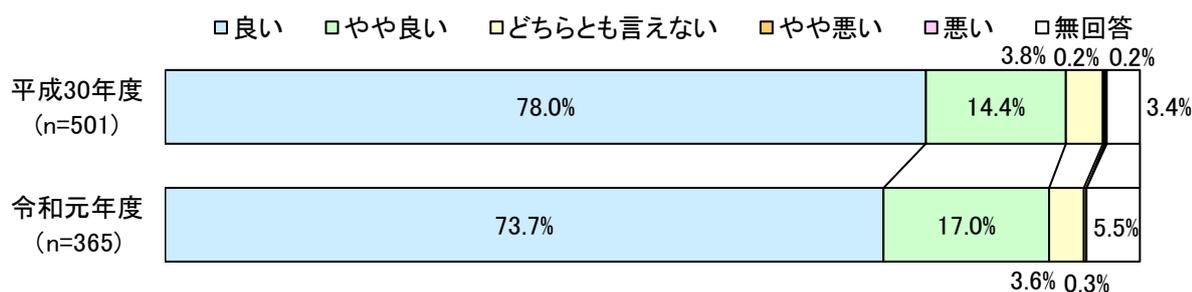
①参加の有無



②参加しない理由



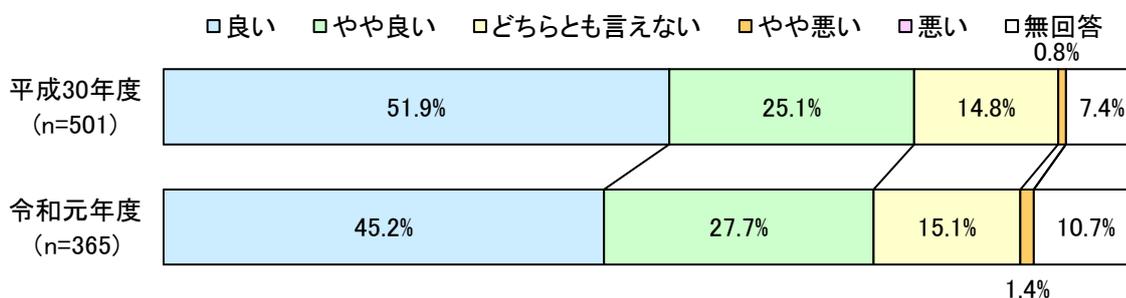
(8)-1 センターの運営について／センターの清掃



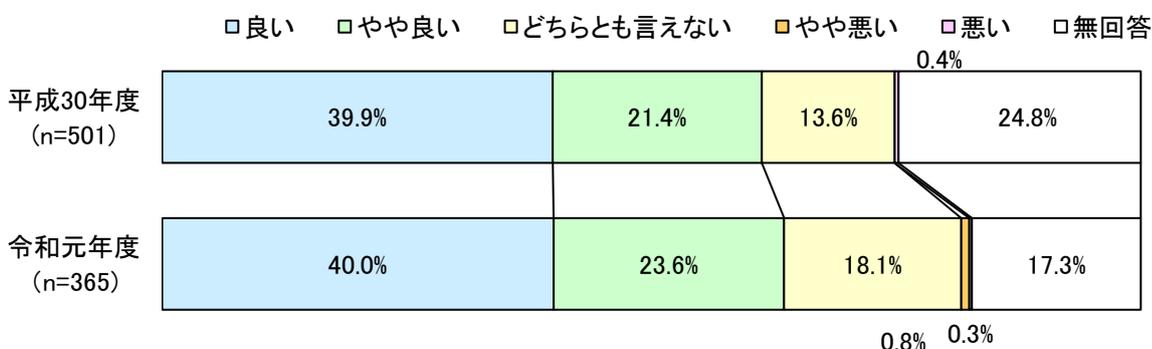
(8)-2 センターの運営について／案内表示や注意事項のわかりやすさ



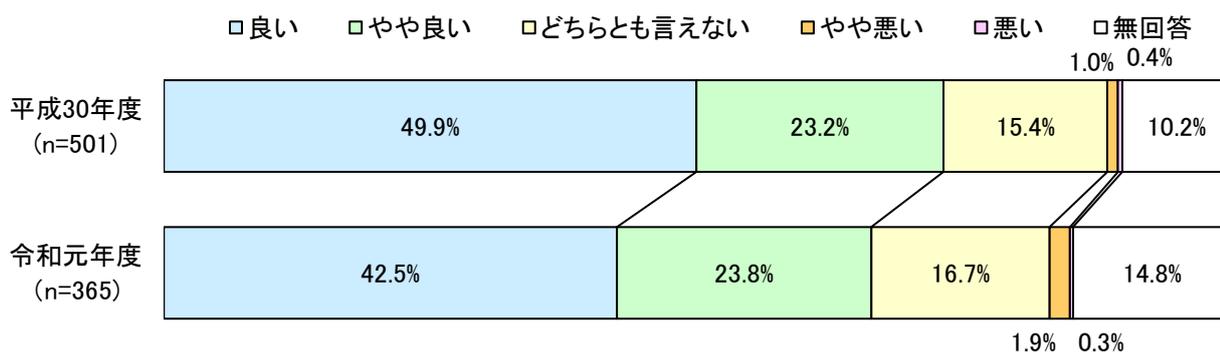
(8)-3 センターの運営について／お知らせのわかりやすさ



(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



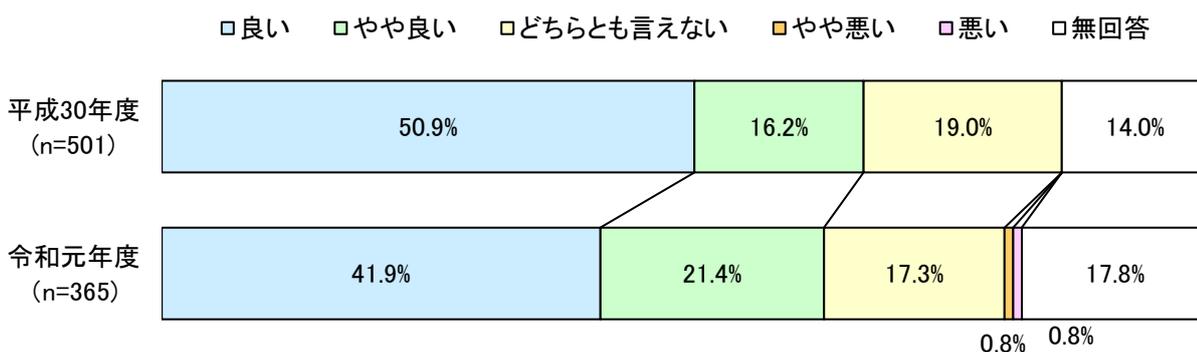
(8)-5 センターの運営について／質問・要望などへの速やかな対応



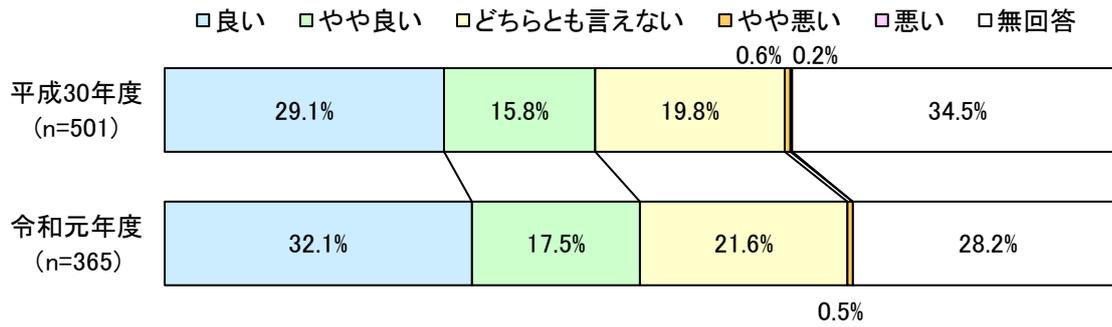
(8)-6 センターの運営について／利用者への対応の公平さ



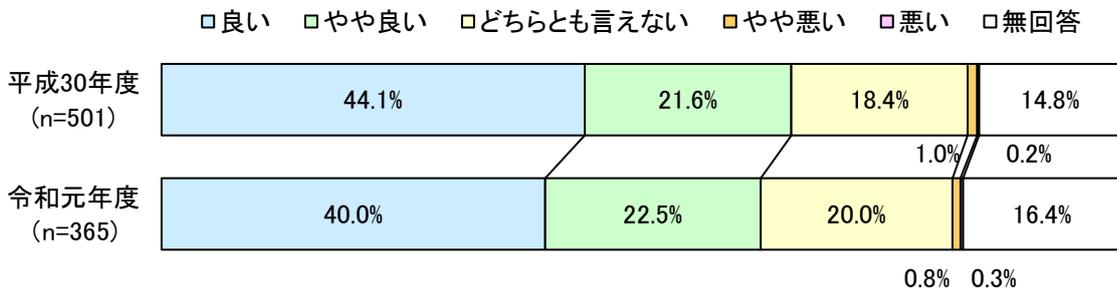
(8)-7 センターの運営について／個人情報保護への取組み



(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

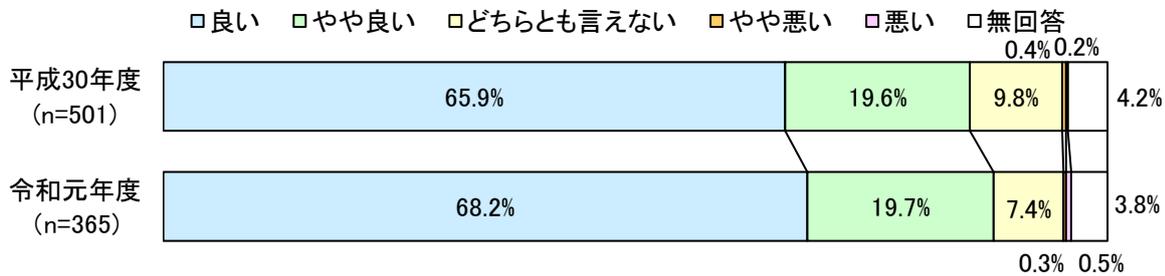


(8)-9 センターの運営について／センターの運営全体について

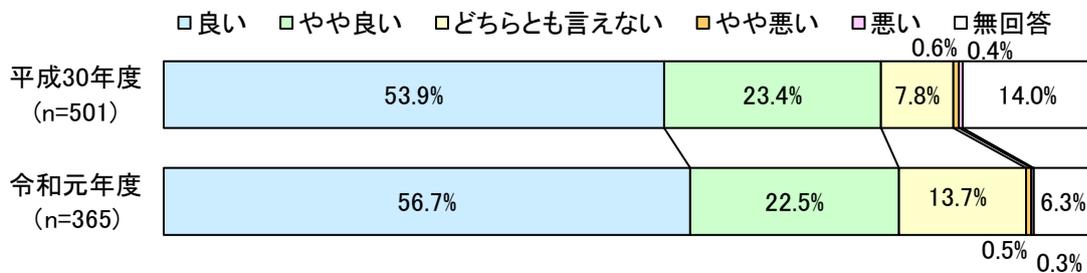


(9)-1 施設の職員について／

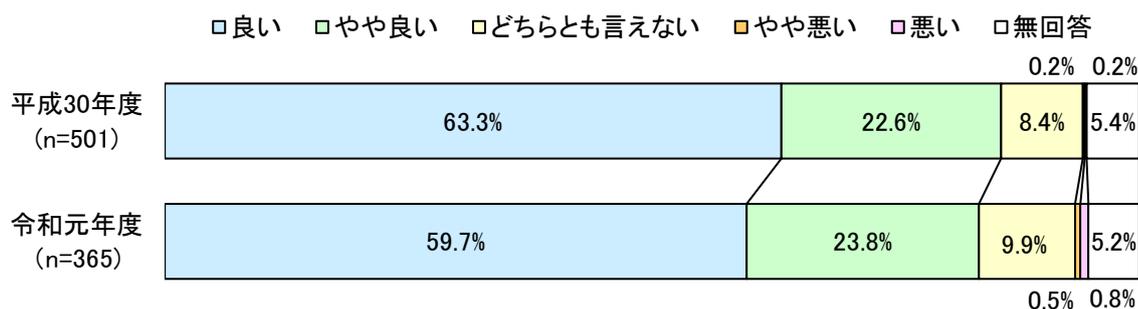
職員の服装



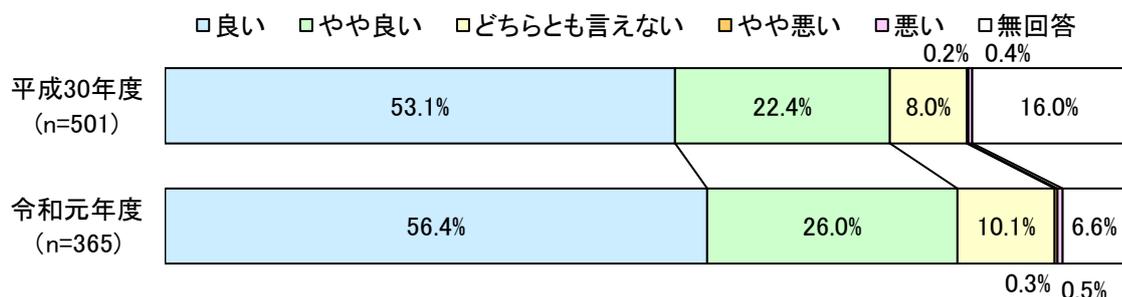
(9)-2 施設の職員について／積極的に挨拶や話しかけたりしている



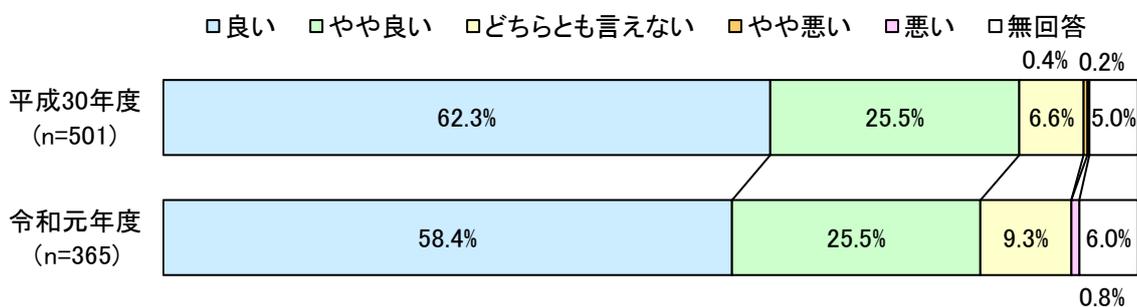
(9)-3 施設の職員について／職員の言葉遣いの丁寧さ



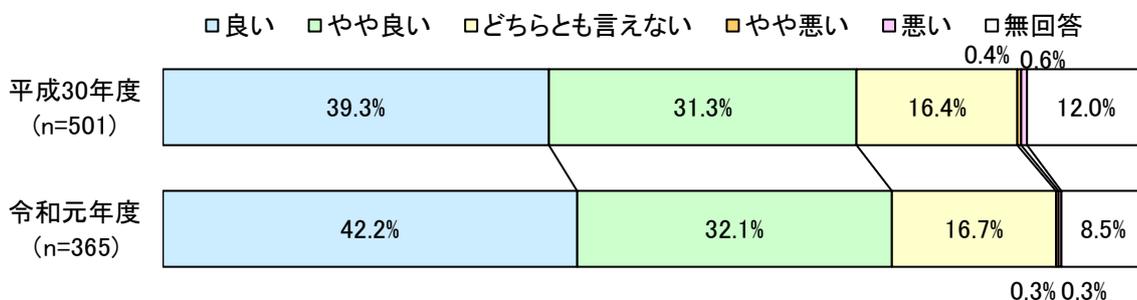
(9)-4 施設の職員について／職員の説明などの話のわかりやすさ



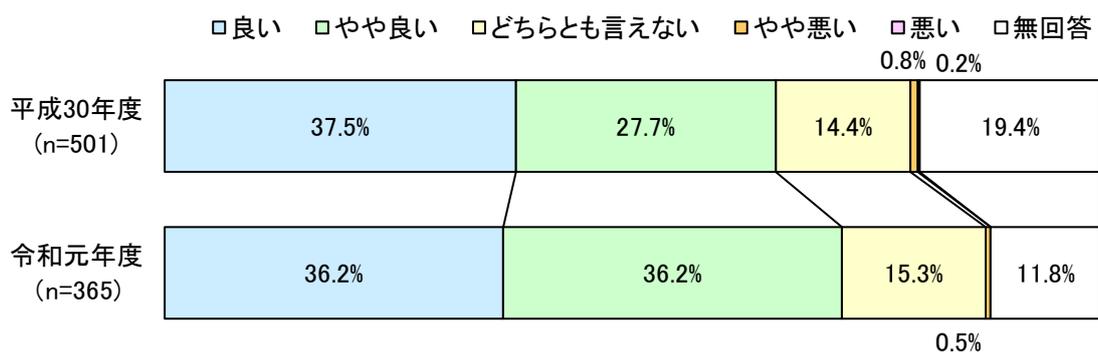
(9)-5 施設の職員について／職員の対応全体について



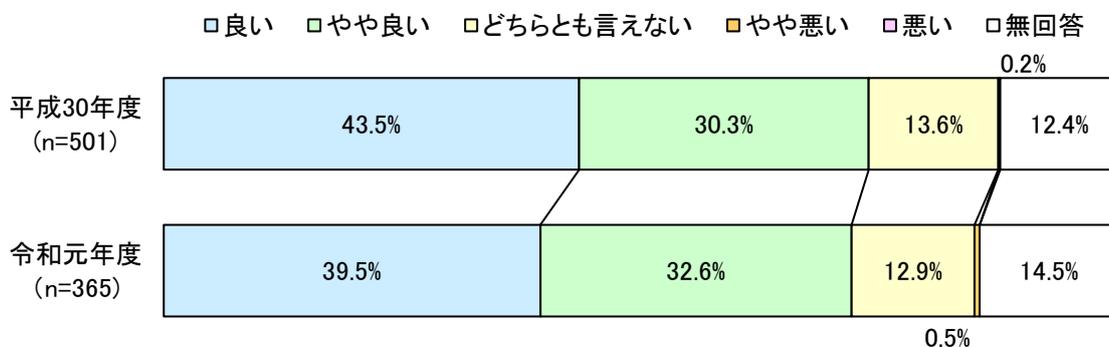
(10)-1 施設を利用した効果について／健康状態の改善



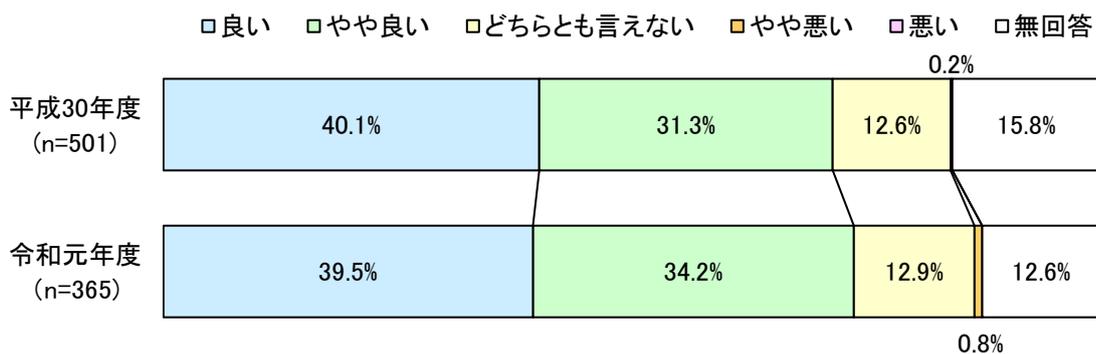
(10)-2 施設を利用した効果について／ストレスや不満の解消



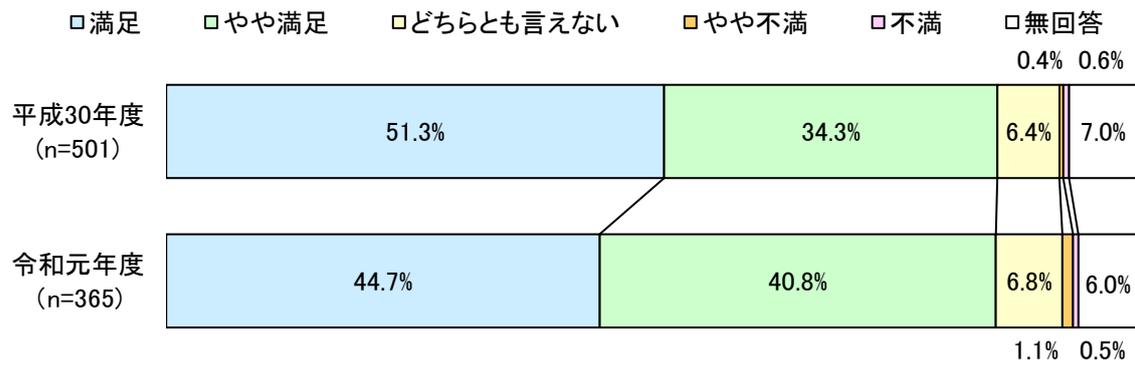
(10)-3 施設を利用した効果について／家族以外との交流



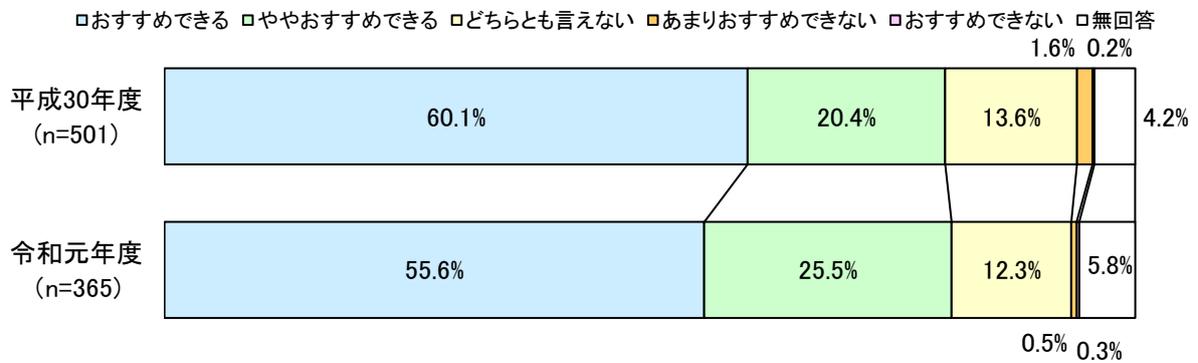
(10)-4 施設を利用した効果について／生きがい/やる気などの向上



(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



### (13). 館へのご意見・ご要望

#### <施設・設備について>

- 年寄はゴミを持ち帰るのが大変。センターで処理はできないのか。

#### 【回答】

ご不便をおかけし申し訳ございません。ゴミの発生抑制と衛生管理の観点から、お持ち帰りをお願いしております。恐れ入りますが、ご理解ご協力のほど、よろしくお願い申し上げます。

- 喫煙所を建物外につくってほしい。

#### 【回答】

いつもご利用いただきましてありがとうございます。受動喫煙防止条例の施行に伴い、喫煙所は昨年10月より廃止いたしました。今後改修を行い、サークルのロッカー室としてご活用いただくことになっております。どうぞご活用くださいませ。

- 冬季に洗面所の水道をお湯にしていただけたらありがたいです。

#### 【回答】

ご意見ありがとうございます。申し訳ございませんが、設備の関係でご希望に沿うことが難しい状況です。ご理解いただけますようお願い申し上げます。

- 当日の予定や催し物だけでなく、明日の催し物を掲示してくれるとよい。
- 掲示板はいろいろあるのですが、日順、月別となっていないので分かり辛いです。ex. 今月の掲示 来月の掲示

#### 【回答】

貴重なご意見ありがとうございます。皆さまが情報を収集しやすいよう、今後は掲示物のレイアウトを工夫してまいります。また、事業再開の際には、当日だけでなく明日の予定もご覧いただけるよう、これまでの掲示方法を見直します。

- カラオケの新しい本が見たい。

#### 【回答】

いつもカラオケをご利用いただきましてありがとうございます。カラオケの本は毎年4月に新しいものに入れ替えております。新曲におきましては、毎月1回小冊子として設置しております。ぜひ、小冊子をご覧いただきましたら幸いです。

- 許容範囲を広くしてほしい。

【回答】

よろしければ直接お話を伺いできればと存じます。お気軽に職員までお申し出くださいませ。

- 練馬区では「健口体操」を奨励しているが、はつらつセンターや区民館等区の施設には、うがいのできる「水道」がない。是非、学校にある蛇口が上向きになる水道の設置を望む。

【回答】

恐れ入りますが、健康維持を意識されてのうがいにおきましても、トイレの手洗い場をご利用いただけますようお願いいたします。

- 利用証や月初の部屋利用抽選会のパソコン化。

【回答】

ご意見ありがとうございます。インターネットでの部屋予約について練馬区へ確認しましたところ、現時点で予定はないようです。ご要望にお応えできず大変申し訳ございません。

- 冬の季節には便座を温かくしほしくて待っています。

【回答】

冬の間は、便座ヒーターをつけておりますが、節電により温度が低くなっていたことが過去にございました。皆さまに快適にご利用いただけますよう、巡回時には温度を確認し温かさを保持してまいります。

- トイレの便座を拭く消毒液をつけてほしい。

【回答】

恐れ入りますが、手洗い場に常設しております消毒用アルコールをご活用いただけますようお願い申し上げます。また、定時に清掃職員による消毒も実施しておりますので、現状の対応にてご了承くださいませ。

- 改築の情報などの公示がなされていないので不安だった。

【回答】

空調工事に関する情報が、一部の方に行き届いておりませんでしたことをお詫び申し上げます。大事な情報は、掲示やチラシ、利用者懇談会やホームページ等のあらゆる方法を駆使し、より早期に発信してまいります。

- 板橋区では練馬区民でも利用できる。練馬区はできない。隣町の知り合いの利用も認めてほしい。

【回答】

ご意見ありがとうございます。はつらつセンターをご利用できる方は、“練馬区に住所を有する60歳以上の方”と条例に定められております。ご要望にお応えできず申し訳ございません。

- 食堂が安ければなお良い。

【回答】

いつも喫茶コーナーをご利用いただきましてありがとうございます。消費税増税に伴い、各メニューの金額も改定させていただきました。皆さまにご満足いただけますよう、定期的にメニューを見直してまいります。引き続きご利用いただけますようお願い申し上げます。

- 交流談話サロンを決まって利用している方がいるのは、どういうものか。(指定席?)

【回答】

交流談話サロンは、練馬区民の方でしたらどなたでもご利用いただけます。ご利用の際、お困りのことがございましたら職員までお声かけくださいませ。

## <職員について>

- 事務所内の連絡が悪く、伝わらないことがある。言葉遣いは、「です、ます」を。
- 職場の対応にバラつきを感じる。冷たさを感じる時もある。(ほとんどの方は丁寧で感じがよいのだが…)
- もう少し親切に対応してください。
- 勤務中はシャッキリして体操の指導をお願いします。

【回答】

いつもご利用いただきましてありがとうございます。職員の対応につきまして、失礼がありましたこととお詫び申し上げます。皆さまに気持ちよくご利用いただけますよう、笑顔と元気な挨拶を心がけてまいります。また、皆さまのお気持ちやお身体の状態に寄り添った対応に留意してまいります。今後とも、引き続きセンターをご利用くださいますようお願い申し上げます。

- 利用証を返却する時に、大きい声でフルネームを読み上げて、「間違いありませんね！！」と言うのは絶対にやめてください。名字だけを確認して名前をご確認ください、だけで十分です。

【回答】

配慮が足りず大変申し訳ありませんでした。同じ名字の方がいらっしゃるため、返却する際はフルネームで読み上げご本人さまであることを確認しております。今後は、声の大きさをご確認いただく際のお声かけに十分留意してまいります。

## <センター主催の教室・講座等について>

- 筋トレマシンを日中利用したい。月曜日の講座があるときもそれまでの 1~1.5 時間開放していただければ年間通して続けられた。

【回答】

ご意見ありがとうございます。月曜日の機能回復訓練室は毎週別の活動が入っているため開放事業としての確保が難しい状況です。不定期での日中開催を検討させていただきます。開催が決定しましたら、センターのお便りやホームページにてご案内いたします。

- 映画を月 2 回お願いします。やさしい絵手紙も 3 か月の 1 回くらいしてほしい。

【回答】

ご意見ありがとうございます。今年度の事業開催にあたり、回数を見直しいたします。

都度、豊晴だより(毎月 25 日発行)や館内掲示、ホームページ等でご案内させていただきます。多くの方のご参加をお待ちしております。

- 麻雀の緑の布がただの木綿の布で湿度が高く、すべりが悪いので皆さんとてもやりにくいです。

【回答】

この度、麻雀卓を新しく買い換えました。ご感想を伺えましたら幸いです。ご不便等ございましたら、どうぞお気軽に職員までお申し出くださいませ。

- センター主催の事業（教室、講座など）をできるだけ増やしてほしいと願っています。

【回答】

いつも事業にご参加くださりましてありがとうございます。皆さまのご期待にお応えできるよう、今後も多くの教室や講座を企画してまいります。具体的な希望がございましたら、ぜひともお聞かせいただけますと幸いです。

- 体操の申し込みが分からない。

【回答】

体操の種類によって申込み方法が異なり、分かり辛さを招いていたかと思えます。申し訳ございませんでした。今後は、どなたにも分かりやすい表記を心がけてまいります。また、ご不明な点がございましたら、どうぞ遠慮なく受付窓口までお尋ねください。

## <サークル活動について>

- 1年間通して真面目に継続しているサークルは抽選なしで優先していただければありがたい。

【回答】

いつもご利用いただきましてありがとうございます。継続して活動いただけていますことは大変嬉しいのですが、お部屋の抽選におきましては、どのサークルの皆さまも既得権はございません。ご面倒おかけしますが、引き続き抽選会へのご参加をお願いいたします。

- 抽選会等の待ち時間、暑さ、寒さ等に特に留意していただきたいと思えます。
- 月に一度の抽選会の件ですが、館内に入場できる時間をもう少し早くしてもらえると嬉しいです。
- 場所取りのやり方を改善してください。
- 教室の抽選に時間がかかるので、もう少し合理的にやってほしいです。
- 事務局が一丸となってセンターの方向を示して利用者に指示してほしい。1月の部屋取りは1サークルがいくつも取るのではなく、事務局で調整してほしい。

【回答】

ご意見ありがとうございます。抽選会ではいつも長いお時間お待たせし申し訳ございません。お待たせするお時間が少しでも短縮できるよう、抽選会ルールや進行方法について、皆さまのご意見を伺いながら再検討したいと考えております。ご不便をおかけしますが、何卒ご理解ご協力の程、よろしくをお願いいたします。

- サークル活動を増やしてほしい。

【回答】

ご意見ありがとうございます。ご希望の活動がございましたら、ぜひお話をお伺いできればと存じます。どうぞお気軽にセンター職員までお声かけくださいませ。

## <その他ご意見>

- 最近センターを利用する方の雰囲気がよくない。
- 最近センターを利用する人の品格が落ちたように思います。

### 【回答】

センターをご利用される中でお気になる方がいらっしゃいましたら、恐れ入りますが職員までお声かけくださいませ。状況に応じて対応させていただきます。

- 特になし。(多数) ・満足です。 ・今のままで良いのでは。
- 家にクーラーがないので、休憩するのにありがたいです。
- 皆さま一生懸命にいらっしゃると思います。
- 職員の方の対応とてもよいと思います。
- いつもありがとうございます。  
対応態度も分かりやすく説明等くださる。
- 毎回楽しみにしております。センターの方がどなたにも声をかけているのは、とてもよいことです。
- 安心感を与えてくれますので、ああ～来て良かったと感じます。
- 講座など参加していますので、よくしていただき感謝しています。
- 利用させていただいて満足しています。いつもありがとう！
- 安心して対応してもらえる。 ・いつもありがとうございます。
- これからもはつらつと活動をお願いします。
- 仕事を持っているので、参加できない日が多いと思います。仕事なくなりましたら参加できると思いますのでよろしく。
- 居心地が大変よい。来るのが楽しみです。
- 5年前から途中1年くらい休んでいましたが、様々な取組み(カフェ等)がなされ、良い方向に変化しているのでうれしく思いました。若い人も子どもたち(ママ、パパも)も集いをもっとできるようになるといいですね。感染症等々色々なことがあるかもしれませんが、立派な施設がもっと解放されてもいいのではと考えます。職員の皆さまも大変でしょうがよろしくをお願いします。
- 職員の皆さまには親切にいただきありがたく思います。

### 【回答】

数々の嬉しいお言葉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。今後も皆さまに元気で楽しく活動していただけますよう、精一杯努めてまいります。

調査にご協力いただきまして、誠にありがとうございました。

センターのご利用や運営についてご意見等ございましたら、ご遠慮なく職員までお申し出くださいませ。また、各お部屋やフロアーに「ご意見箱」を設置しております。そちらもご活用いただけましたら幸いです。

ご利用される皆さまにご満足いただけますよう、職員一同努力してまいります。今後ともどうぞよろしくお願い申し上げます。

練馬区立はつらつセンター豊玉