

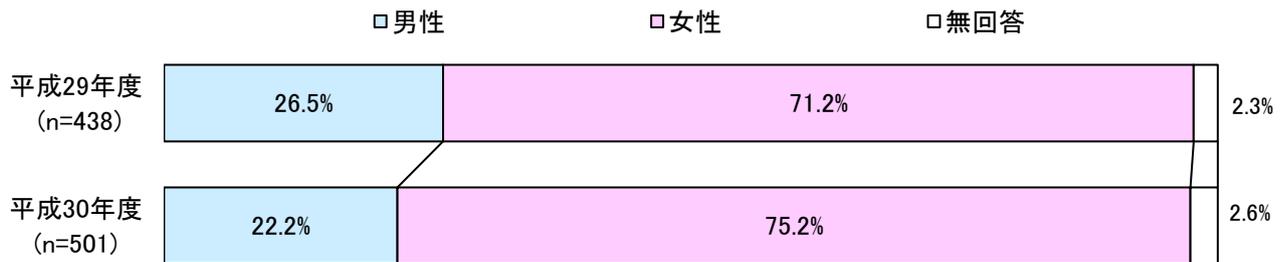
平成 30 年度はつらつセンター豊玉ご利用者満足度調査

調査期間:平成 30 年 9 月 1 日～9 月 14 日

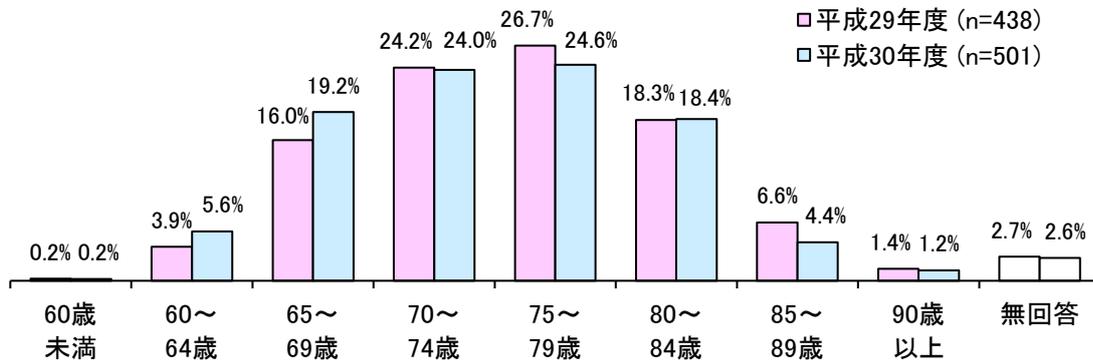
回収枚数: 501 枚

(1)回答者の属性

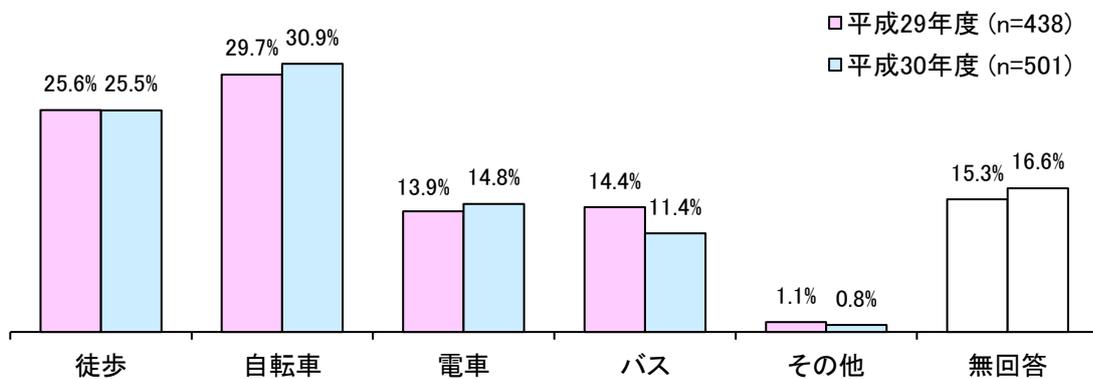
①性別



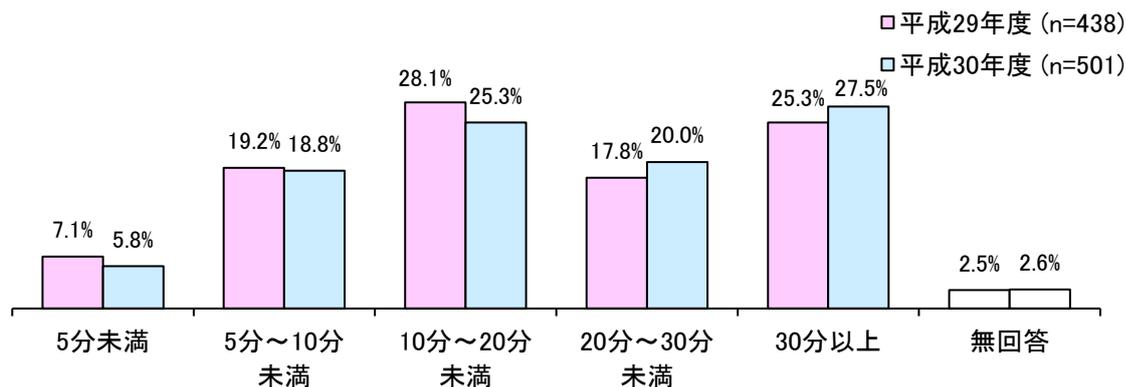
②年齢



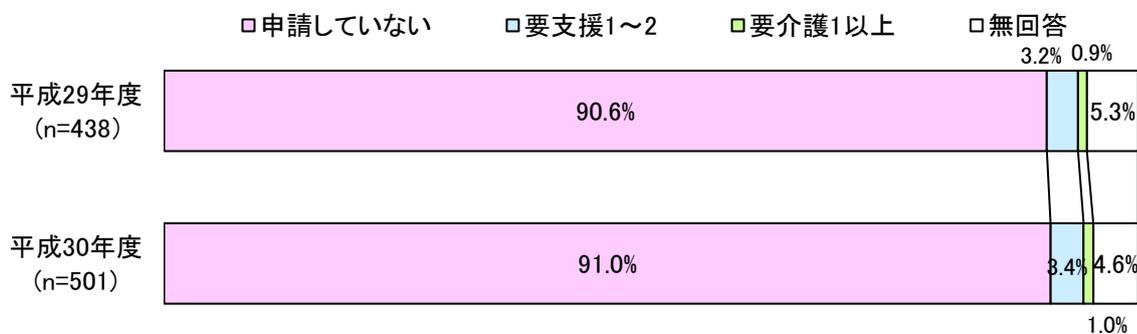
③主な交通手段



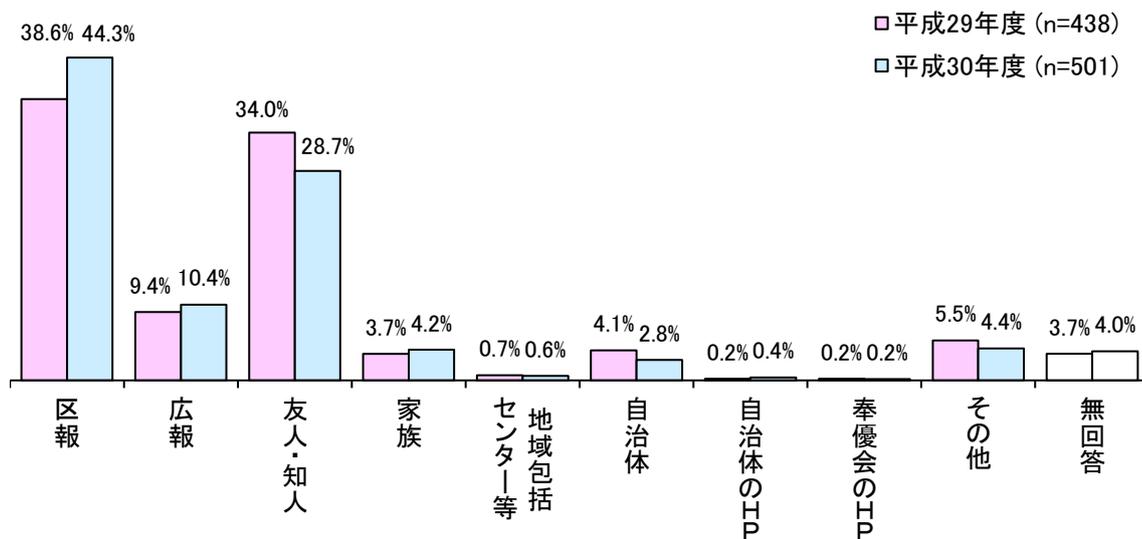
④所要時間



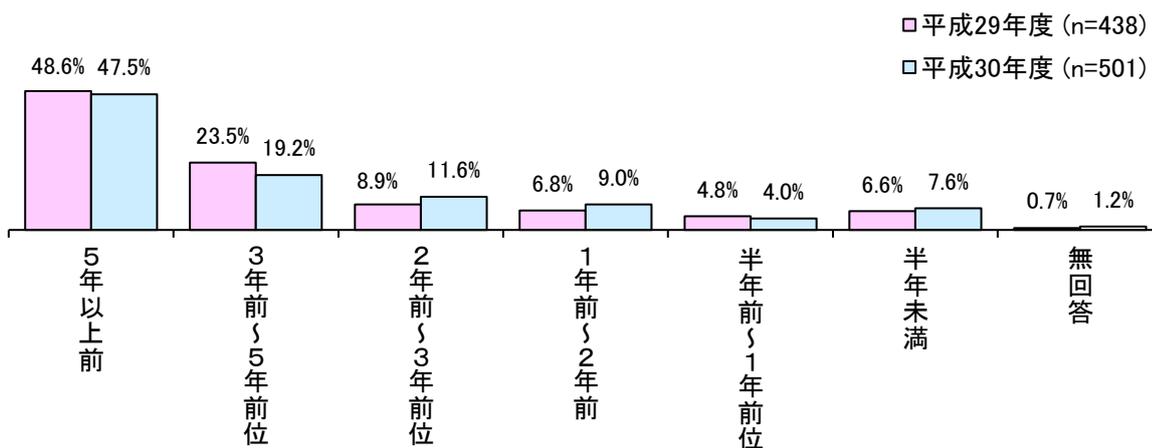
⑤介護保険の認定状況



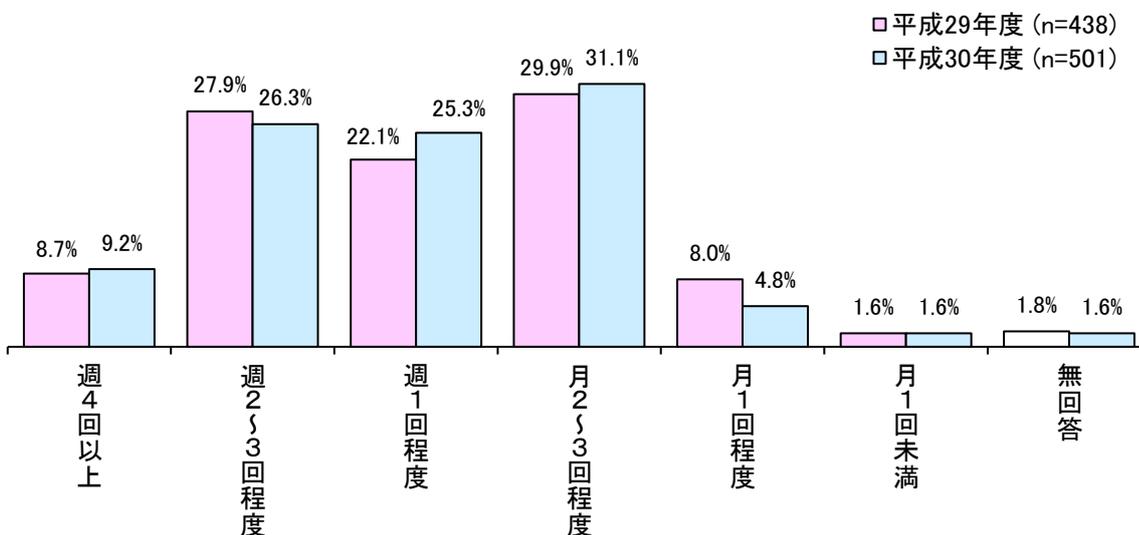
(2)センターを利用し始めたきっかけ



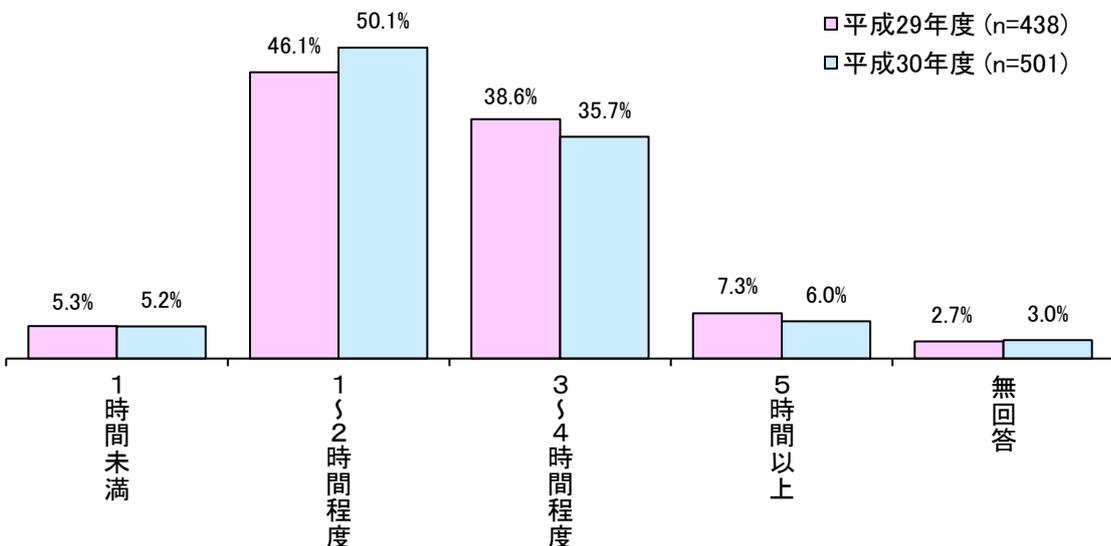
(3)センターの利用開始時期



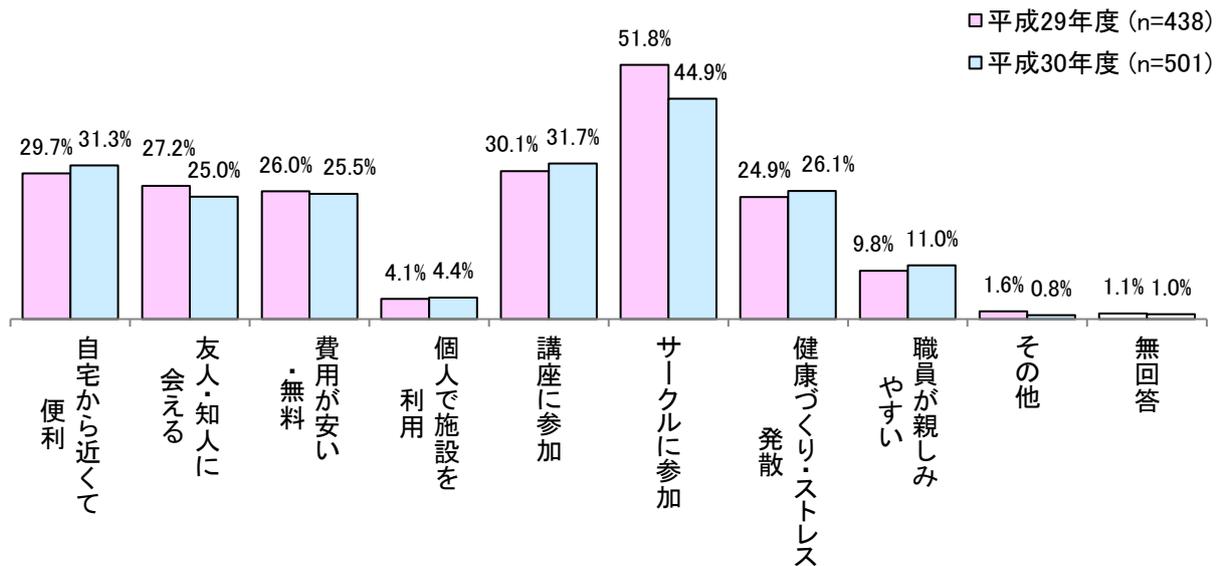
(4)施設の利用頻度



(5)1日あたりの滞在時間

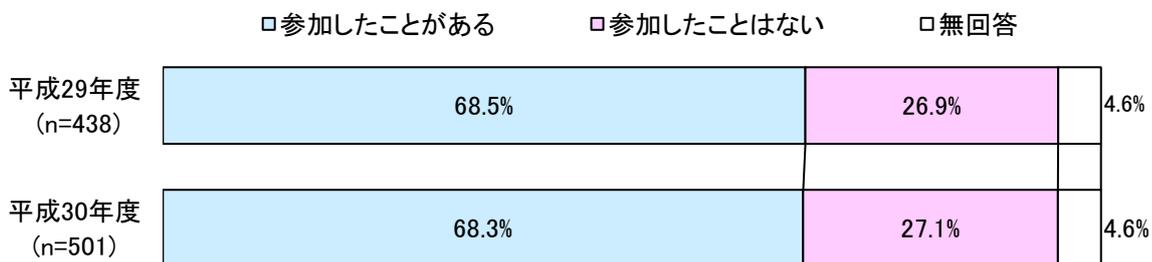


(6)施設を利用する理由

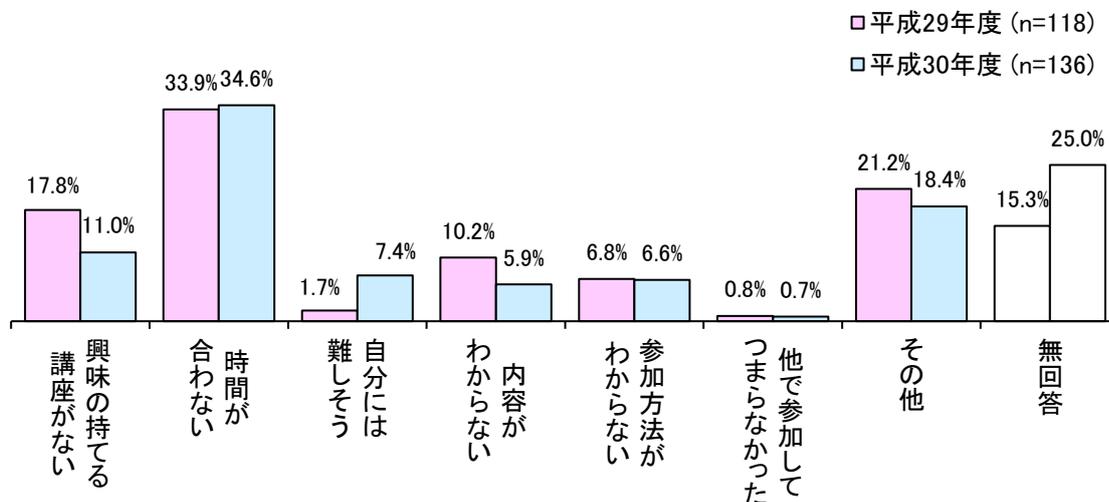


(7)講座への参加について

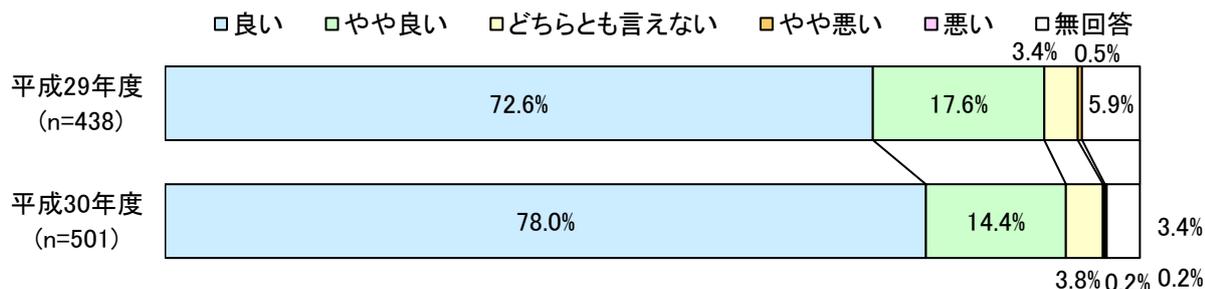
①参加の有無



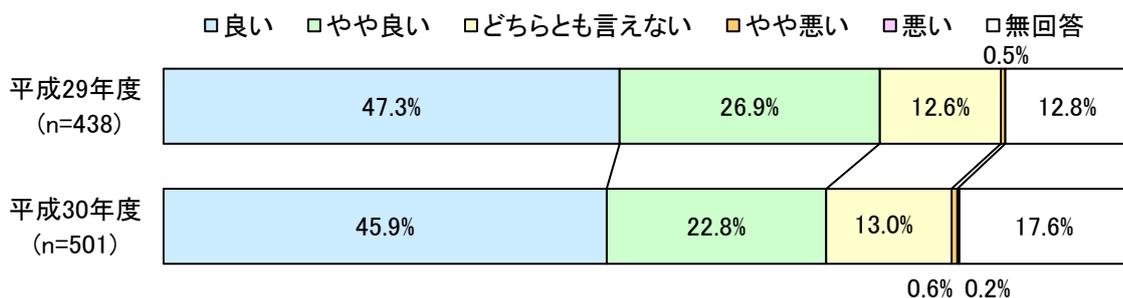
②参加しない理由



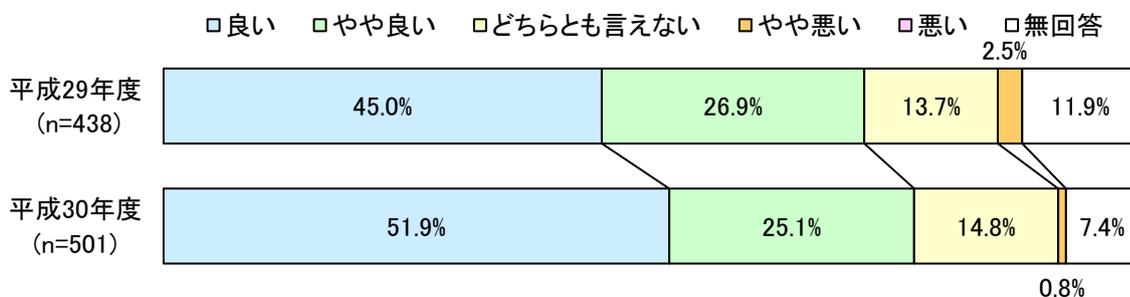
(8)-1 センターの運営について／センターの清掃



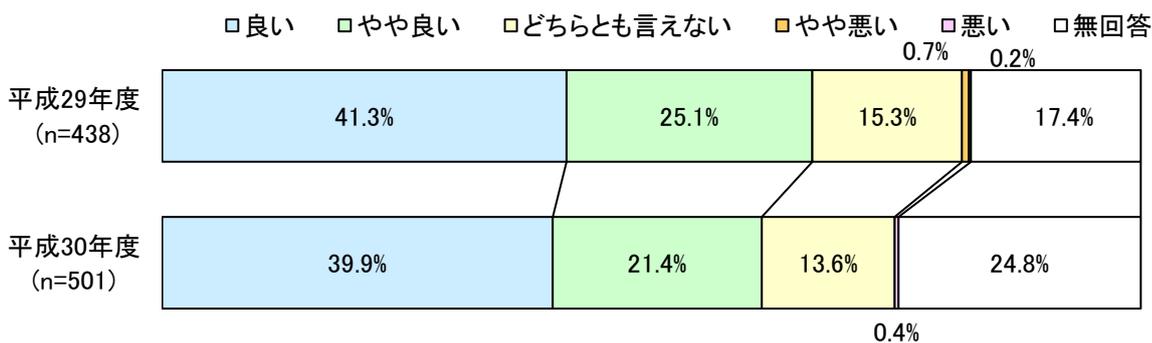
(8)-2 センターの運営について／案内表示や注意事項のわかりやすさ



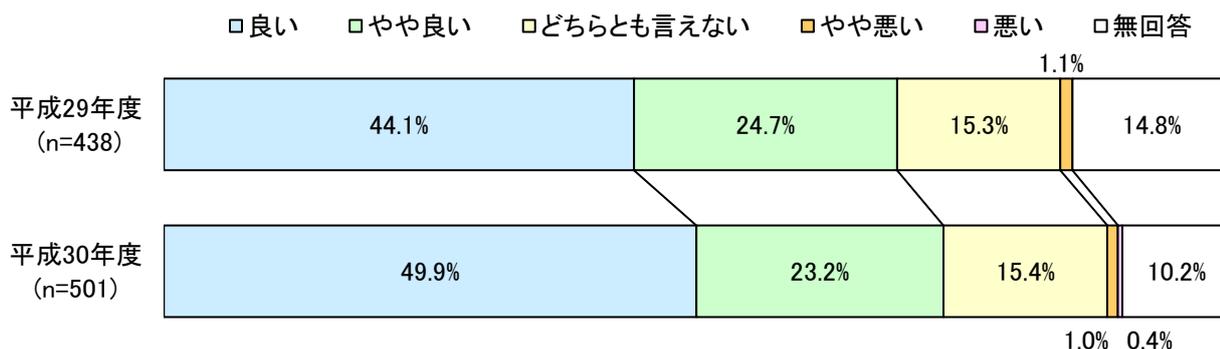
(8)-3 センターの運営について／お知らせのわかりやすさ



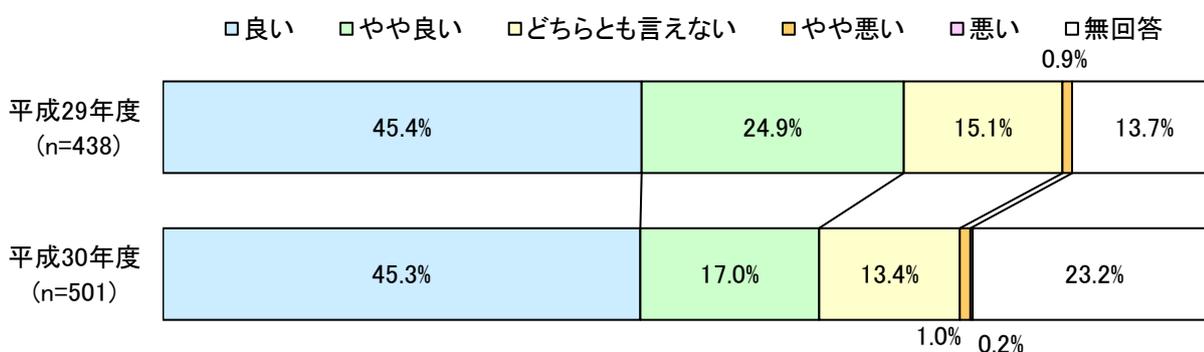
(8)-4 センターの運営について／質問・要望などの伝えやすさ



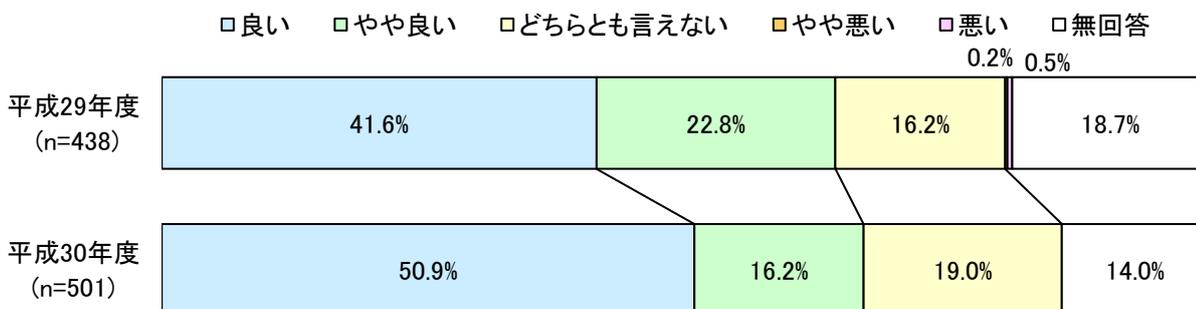
(8)-5 センターの運営について／質問・要望などへの速やかな対応



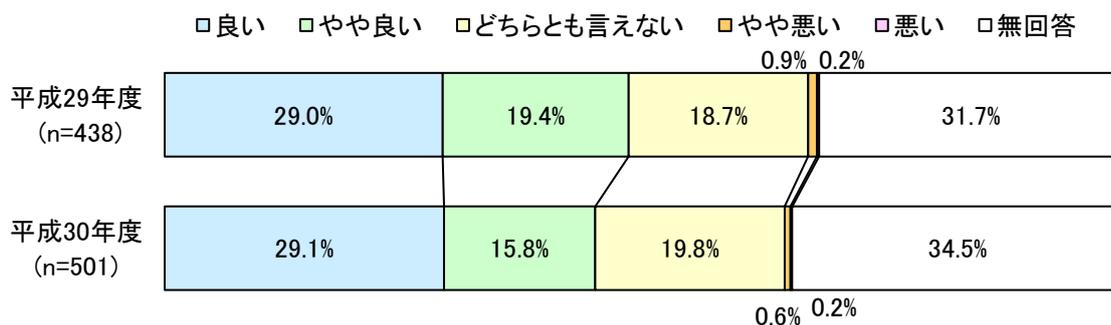
(8)-6 センターの運営について／利用者への対応の公平さ



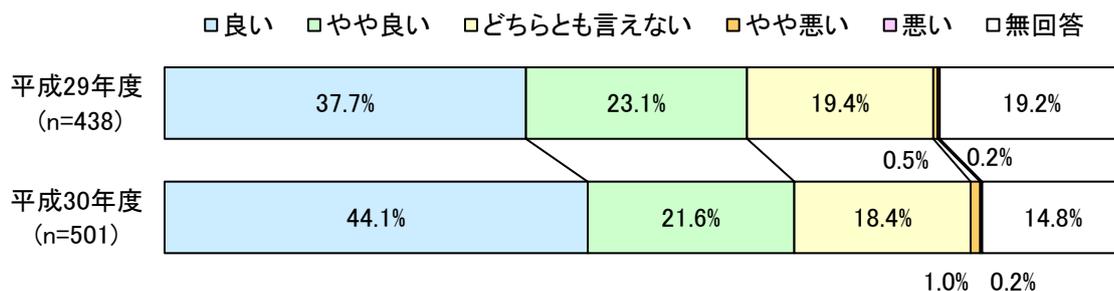
(8)-7 センターの運営について／個人情報保護への取組み



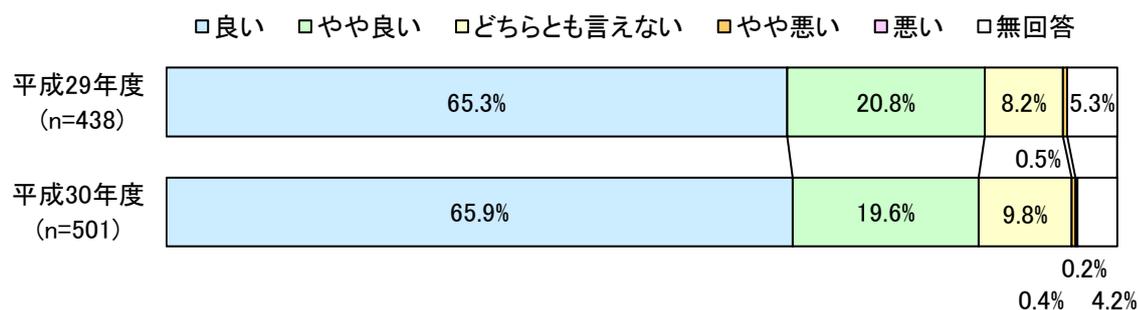
(8)-8 センターの運営について／ホームページでの情報提供



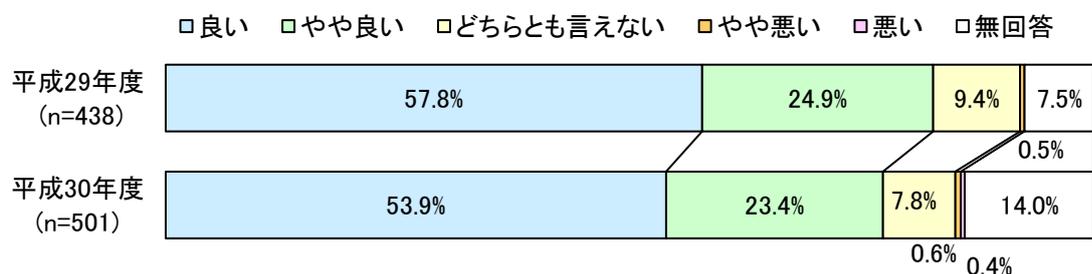
(8)-9 センターの運営について／センターの運営全体について



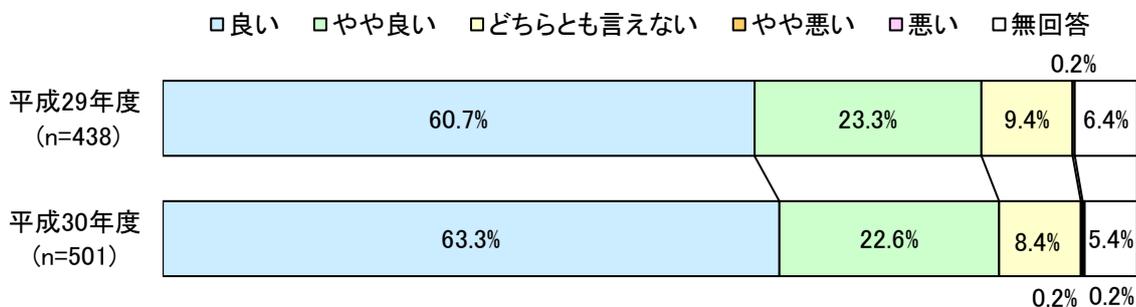
(9)-1 施設の職員について／職員の服装



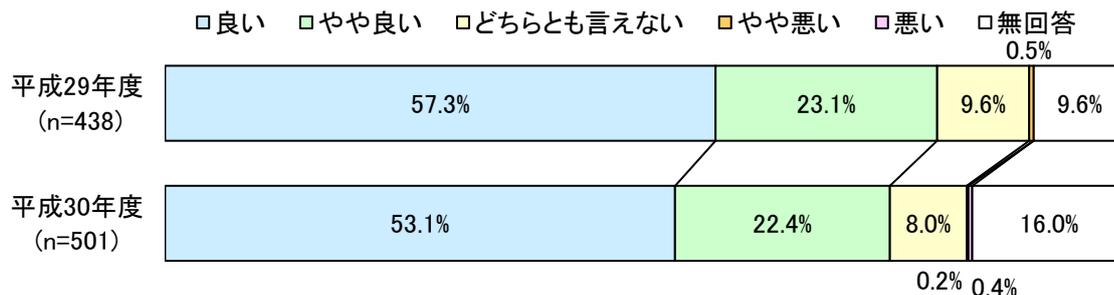
(9)-2 施設の職員について／積極的に挨拶や話しかけたりしている



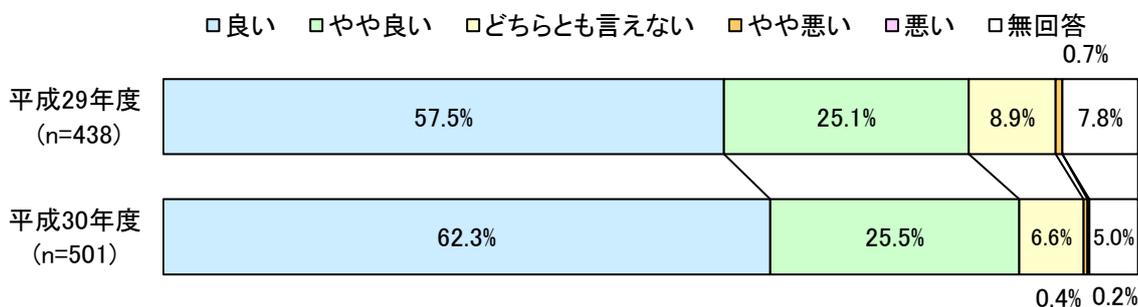
(9)-3 施設の職員について／職員の言葉遣いの丁寧さ



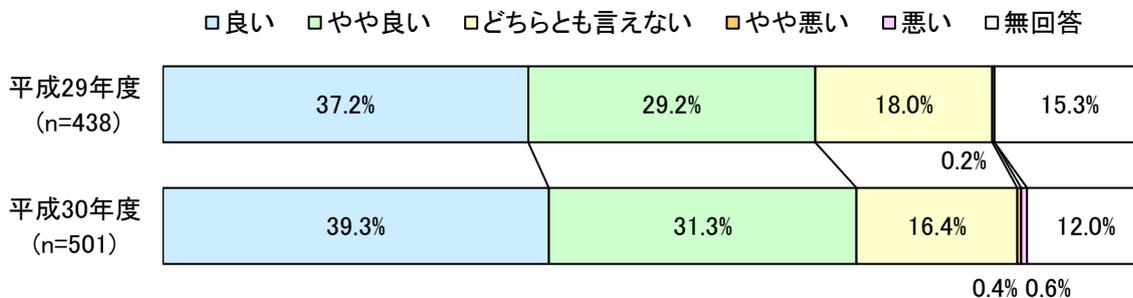
(9)-4 施設の職員について／職員の説明などの話のわかりやすさ



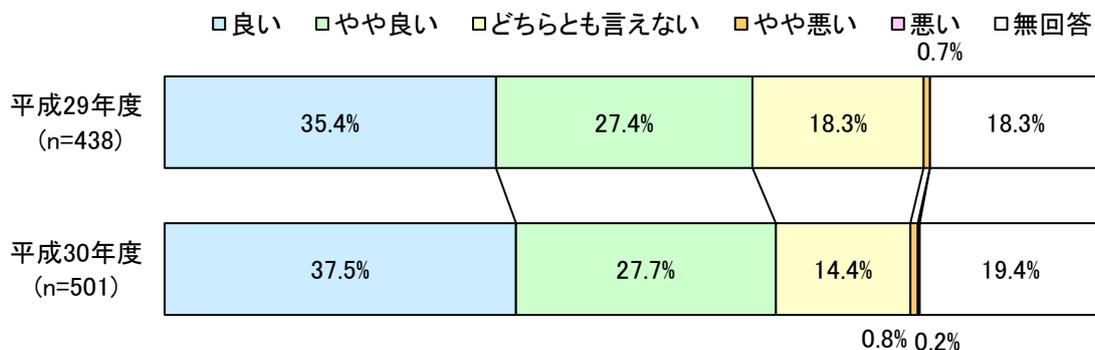
(9)-5 施設の職員について／職員の対応全体について



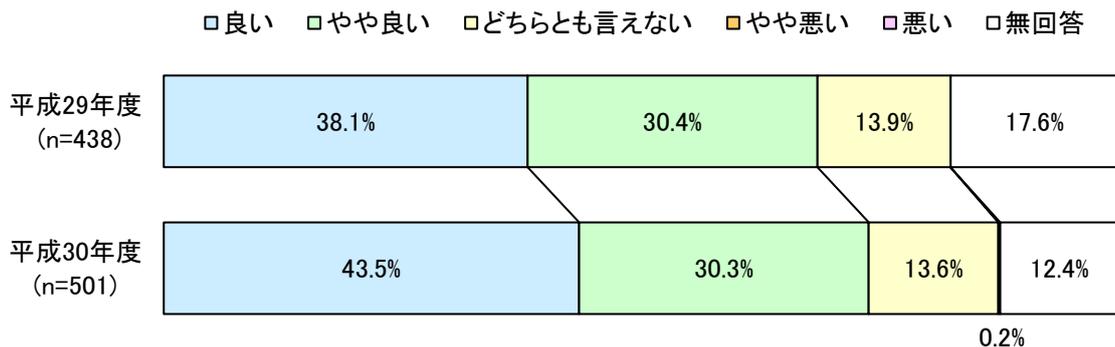
(10)-1 施設を利用した効果について／健康状態の改善



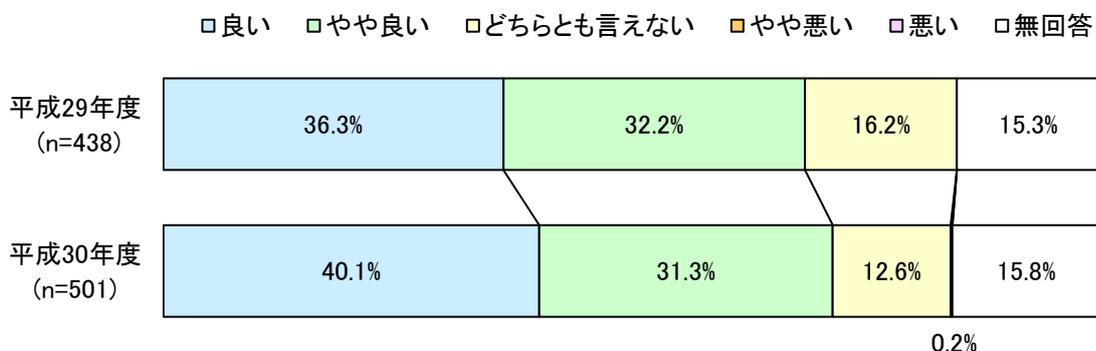
(10)-2 施設を利用した効果について／ストレスや不満の解消



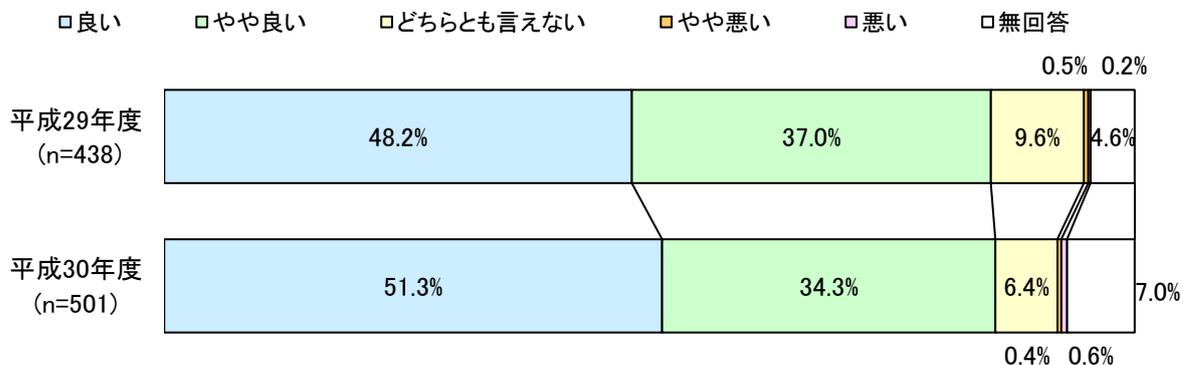
(10)-3 施設を利用した効果について／家族以外との交流



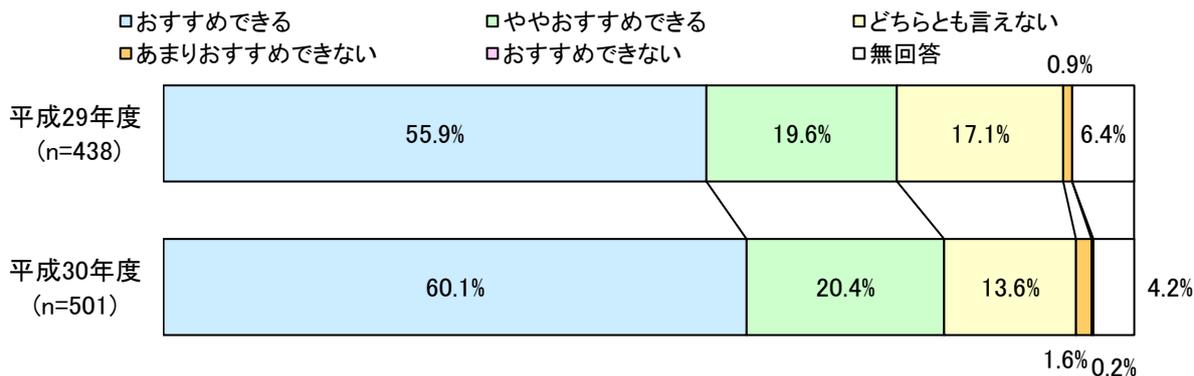
(10)-4 施設を利用した効果について／生きがい/やる気などの向上



(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>

- ・ゴミ箱の設置を願います。

【回答】

ご不便をおかけし申し訳ありません。ゴミの発生抑制と衛生管理の視点から、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、よろしくお願いいたします。

- ・たばこがくさい!コーナーを外に出して下さい!

【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。喫煙所の移動について現時点ではお応えできず申し訳ございません。皆さまに気持ちよくご利用いただけますよう、喫煙室からの煙やにおいの流入には十分注意してまいります。

- ・お風呂の時計が無い。温度計がこわれてる。どうにかしてほしい。

【回答】

長い間ご不便をおかけし申し訳ございませんでした。湯温計と防水時計ですが、12月より設置いたしました。湯温計におきましては、一時的な代替品となっておりますが、3月までに故障中の湯温計同等品に交換工事を行います。

- ・新聞を増やしてほしい読売、毎日、産経、東京

【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。ご意見として頂戴しまして、今後の参考にさせていただきます。

<職員について>

- ・家族が救急の状態になって、センターに利用者へ伝えるようお願いしたが利用者は帰宅したと云われ(利用はセンターにいたにもかかわらず)取りついでいただけなかった。

【回答】

対応時の確認が不足しておりましたことをお詫び申し上げます。今後は、お申し出内容とその状況をくみ取り、ご利用状況をよく確認しました上で柔軟に対応いたします。

- ・職員挨拶に余り元気がない。
- ・職員の方が出来るだけ多く勤務してほしいです。
- ・高齢者への対応(老化、心理など若い人とのちがいを勉強する)
- ・お老寄りの心理をお勉強してほしい。
- ・スタッフの人達が忙し過ぎるのか、余裕を持って利用者の人達と、接して、センター内が和やかになるとよいな。忙し過ぎるのかな!
- ・センター長にもっとニコヤカにして欲しい!

【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。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。

<センター主催の教室・講座等について>

- ・体を動かす講座は高齢者優先で、余裕があるものだけに「60歳未満の方もどうぞ」としてほしい。
- ・スマホの時代にはずかしいですが携帯が使いこなせません。少し費用がかかってもボランティアの方に教えていただく機会を作っていただけたら嬉しいです。
- ・需要のある講座はもっと開校数をふやしてほしい
- ・日常生活に活用出来る講座の充実を期待 ・新しい講座を希望します
- ・絵手紙の講座:前に申込みましたが抽選もれでした。再度、お願いしたいと思えます。百人一首の講座(札とり)も是非!!
- ・マットピラティス(エクササイズ)の講座を是非用意して頂きたいです。
- ・抽選約一年ハガキ等の申込みいつもハズしてばかりでした。なかなかむずかしいのですね
- ・シニア年配、カラオケ～料理●増して欲しい
- ・週に一回は来たいと思うのですが教室がとれません。
- ・講座終了後平日の日中週 1 回程度継続したいと思っていましたが難しそうでとても残念です。(筋トレサークル募集なし?夜の開放事業は年に数回のみ?)

【回答】

ご意見ありがとうございます。お一人でも多くの方のご希望に添えるよう、いただきましたご意見を来年度の事業企画に反映させてまいります。抽選制の教室・講座におきましては、落選されました方に大変心苦しく思っております。少しでも多くの方にご希望のものにご参加いただけますよう、応募を多くいただいております教室・講座は、定員枠の拡大や再度開催の調整を試みてまいります。また、人気のものはサークルへ移行するなど、継続的な活動を支援いたします。

また、筋トレサークルにおきましては、現在 4 サークルが会員を募集されています。夜間の開放事業は水曜日と土曜日に行っております。詳しくはお気軽に職員までお尋ねくださいませ。

・開放麻雀の運営方法が納得できない。個人で参加し辛い。サークルに場を提供して下さい。

【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。この件につきまして、対応が遅くなり申し訳ございません。皆さまに公平平等に気持ちよくご利用いただけますよう、対応について現在検討しております。恐れ入りますが、もう少しお時間いただけましたら幸いです。

・利用者懇談会の参加が苦痛(時間がもったいない)

【回答】

いつも利用者懇談会にご参加いただきましてありがとうございます。センターからのお知らせやご報告、またご利用の皆さまからご意見やご要望を伺う場として開催しております。貴重なお時間を頂戴して申し訳ありませんが、何卒ご理解いただけますようお願いいたします。

<サークル活動について>

・サークルで部屋によって人数が非常に多くて定員オーバーな所がある。部屋の許容人数を徹底してほしい。

【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。活動でのお困りについて、よろしければ詳細をお伺いできればと思います。恐れ入りますが、直接職員までご相談いただけましたら幸いです。

・午後の時間帯を2分割して利用回数をふやしてほしい

【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。特に人気の高い生涯学習室や娯楽室におきましては、ご希望に添えるよう、午後の時間帯の分割を検討してまいります。時期等は未定ではありますが、実施にあたりましては皆さまのご意見を伺いながら慎重に進めてまいりたいと思います。

・インターネットでとれるようにしてください。

【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。

- ・館内私はカラオケ 2 ケンしてますがバス、電車のり一問以上かかります。バスの関係で遅くなり早くかいらいたいですがもっと早くこい遅く 5 時までいてしまいもんくお言う●がいる人がいます

【回答】

遠いところ、いつもご利用いただきましてありがとうございます。ご利用中、お困りのことがございましたら、いつでも職員までご相談くださいませ。お話を伺いし、対応させていただきます。

- ・麻雀卓を早急に変えて頂きたいと願ってます。

【回答】

ご不便をおかけし申し訳ありません。できるだけ早期に対応できるよう検討いたします。

- ・教室の開始時間について、PM6:00 からの場合、5:50 分に鍵を頂きますができれば、もっと早く受取れたらと思います。道具の出し入れや、セッティング、又会員への伝言等々 10 分では時間が足りません。帰りは皆、早く帰るので打ち合わせの時間が欲しいです。何に基づいて 10 分前なのでしょうか？
- ・使用する部屋が空いているときは、時間前でも開けてほしい。数秒前でも開けてもらえないのは…。

【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。皆さまに気持ちよくご利用いただけますよう、午後 5 時から夜間利用が始まるまで時間帯に各お部屋の整備や清掃を行っております。ご要望にお応えできず大変申し訳ございません。ご理解とご協力のほど、よろしくお願いいたします。

- ・毎月のお部屋の割当ての方法をもっとスムーズに出来るように考えてほしいです。ムダに待たせすぎだと思いました。
- ・これから寒い時季になりますので抽選会時の待ち時間の間、寒さ対策を考えてほしい
- ・部屋抽選日の入室を 15 分早めてほしい。立ちっぱなしの 30 分は夏も冬もこたえます。

【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、よろしくお願いいたします。

- 同じサークルでも来週休みの場合前に教えてください

【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。申し訳ありませんが、サークル活動に関するご連絡は会員様同士でお願いしております。一度サークル内でご確認いただけますと幸いです。

- カラオケ機器の不具合があるか、否か、毎日点検して確かめて下さい。
- サークルの数が多すぎるような気がします。カラオケのマイクが他(北区区民館)の所より余りよくないような気がします。

【回答】

度重なる不具合によりご迷惑をおかけし、大変申し訳ございませんでした。皆さまにご不便なくご利用いただけますよう、毎朝機器の点検を行ってまいります。

- サークルの情報を WEB ホームページに載せて欲しい。

【回答】

ご意見ありがとうございます。当センターのホームページを活用し、皆さまの活動の様子や情報などを、より多くの方々へお届けしたいと思っております。記事作成の際にはご協力いただけますと幸いです。どうぞよろしくお願いいたします。

- サークル活動をふやしてほしい

【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、ぜひお話を伺いできればと思っております。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>

- 区報でもっとセンターの情報を流して欲しい

【回答】

いつも区報をご覧いただきましてありがとうございます。より多くの情報をお届けするため、区報は毎月 1 日号のみの利用枠と限られております。その中で少しでも皆さまにとって必要な情報をお届けできるよう、有効活用に努めてまいります。その他のセンター情報におきましては、毎月 25 日発行のセンター広報誌「豊晴だより」をご覧いただけましたら幸いです。

- ・ 早宮在住の現在バス等利用しておりますが、早宮地区に同様の施設があれば有難度いと思います。

【回答】

遠いところ、いつもご利用いただきましてありがとうございます。お住まいの地域によってはご不便をおかけしていることと思います。類似施設としまして、近隣に春日町敬老館ございます。ご興味がありましたら、どうぞ当センター受付までお尋ねくださいませ。職員がご案内させていただきます。

- ・ いつも大変ありがたく利用しています。
- ・ 感謝のみです。
- ・ 今後共よろしくお願い致します。
- ・ いつもお茶を用意して頂きありがとうございます
- ・ 現在のままで良し
- ・ 和菓子教室わかりやすくとても楽しいです。これからも続けてください 宜しくお願ひします スタッフの方もいい感じでいいです。
- ・ センターがいつも自由で良い
- ・ ここを知って良かったです。元気で長く通いたいです
- ・ 特になし。満足。
- ・ 職員さんが優しくして下さるので感謝しております
- ・ センターの皆様の対応が、いつも気持ち良く、親切に対応して下さい、うれしいです。高太くんも可愛くて、はつらつセンターに伺うのが楽しみです
- ・ 以前より良くなっており改善努力に感謝しています
- ・ 意欲的でとても良いと思う
- ・ 職員さんたちは皆さん「はつらつ」としておられてとても良い!!いつもありがとうございますさま!!
- ・ いつも明るい笑顔でありがとうございます
- ・ 職員の方々とてもやさしくてありがとうございます
- ・ 職員皆様がサークル名、個人名をおぼえて下さりうれしいです
- ・ いつまでもはつらつ職員でお願いします
- ・ 感じが良い

【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。

はつらつセンター豊玉