

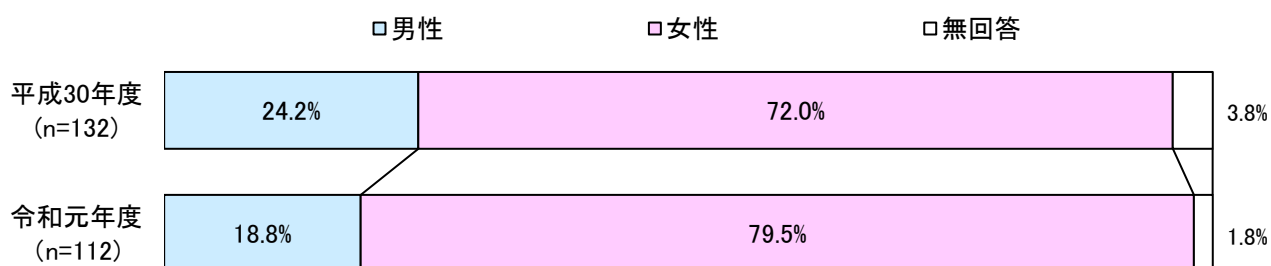
# 令和元年度北新宿第二地域交流館ご利用者満足度調査

調査期間: 令和元年 9月6日～9月24日

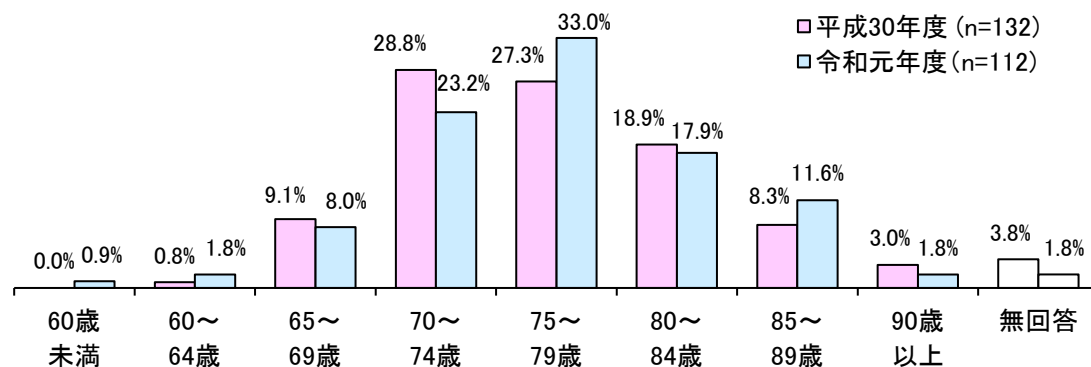
回収枚数: 112枚

## (1)回答者の属性

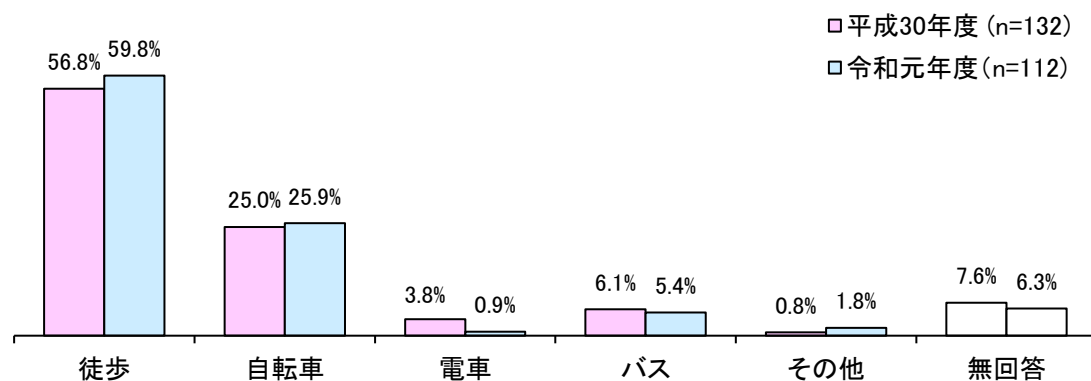
### ①性別



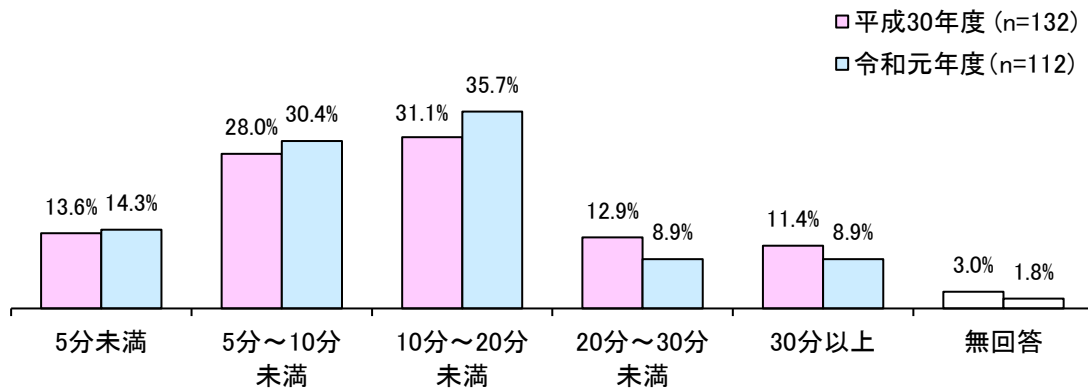
### ②年齢



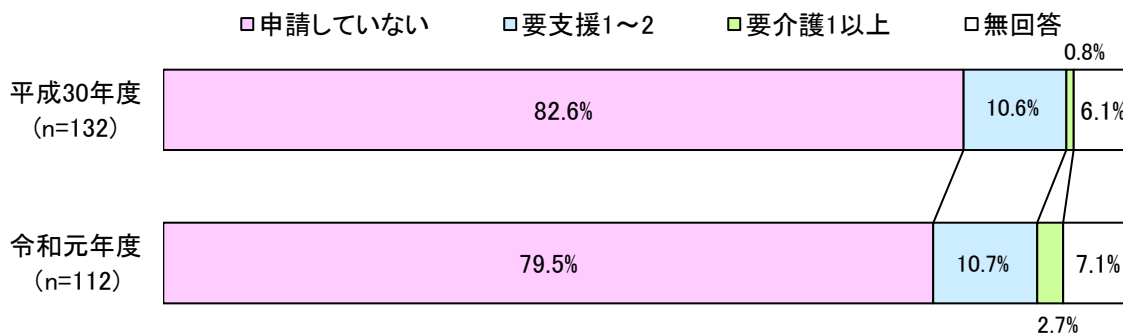
### ③主な交通手段



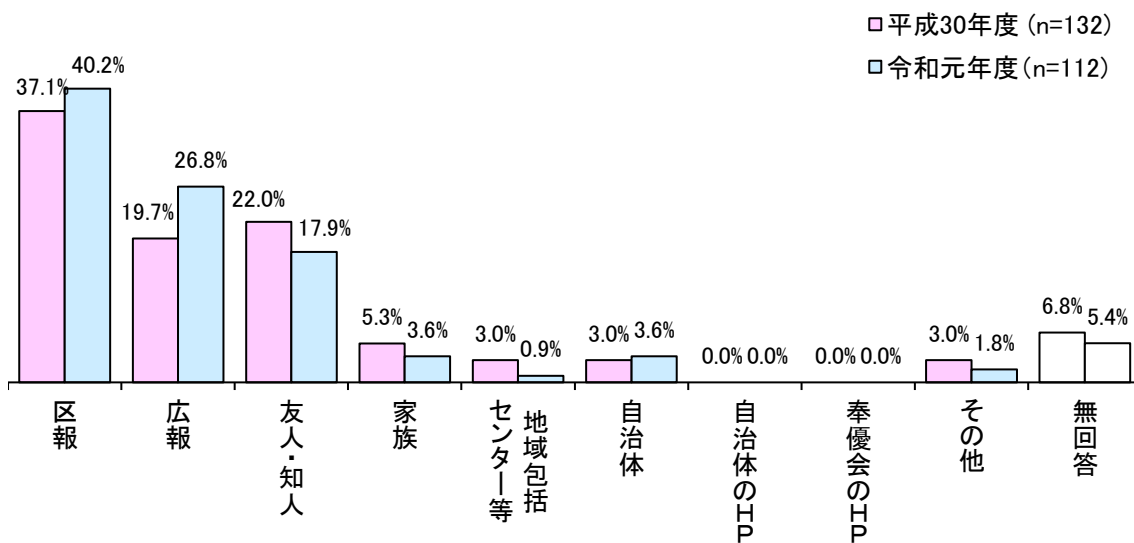
#### ④所要時間



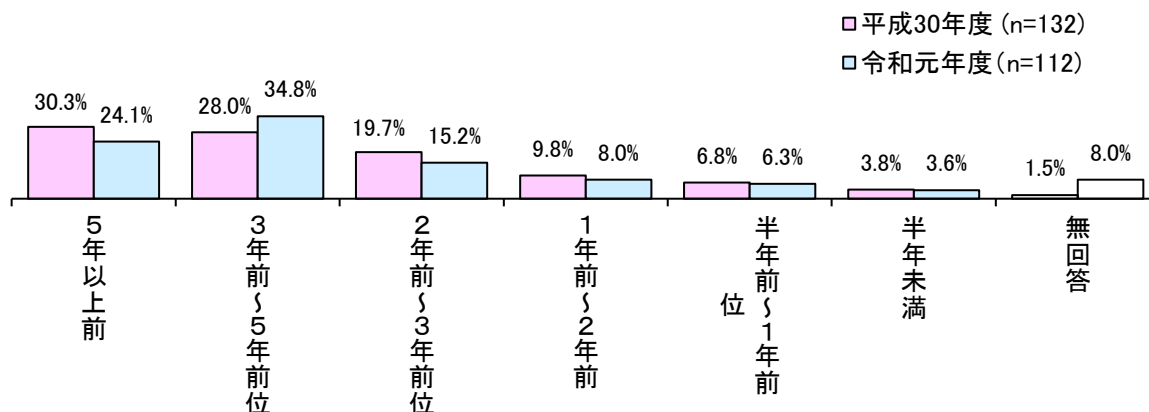
#### ⑤介護保険の認定状況



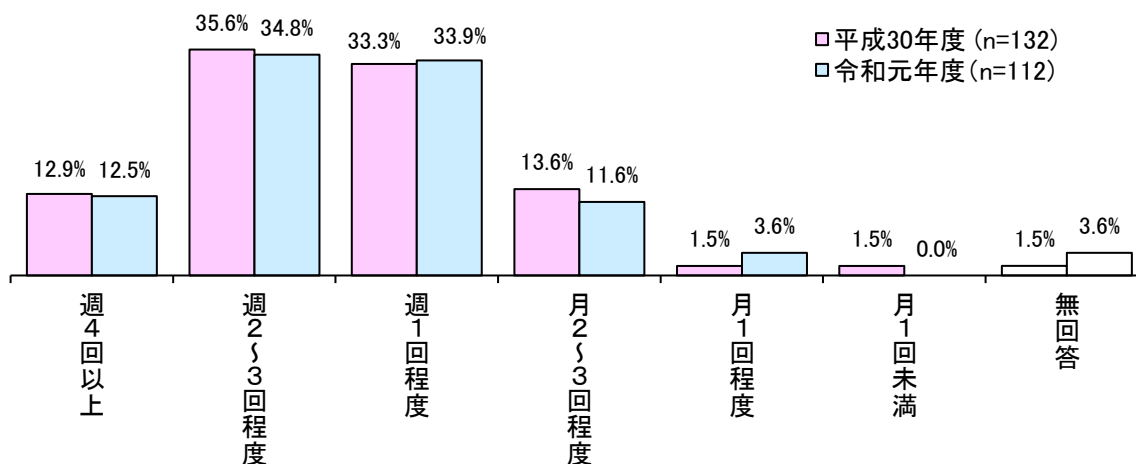
#### (2)センターを利用し始めたきっかけ



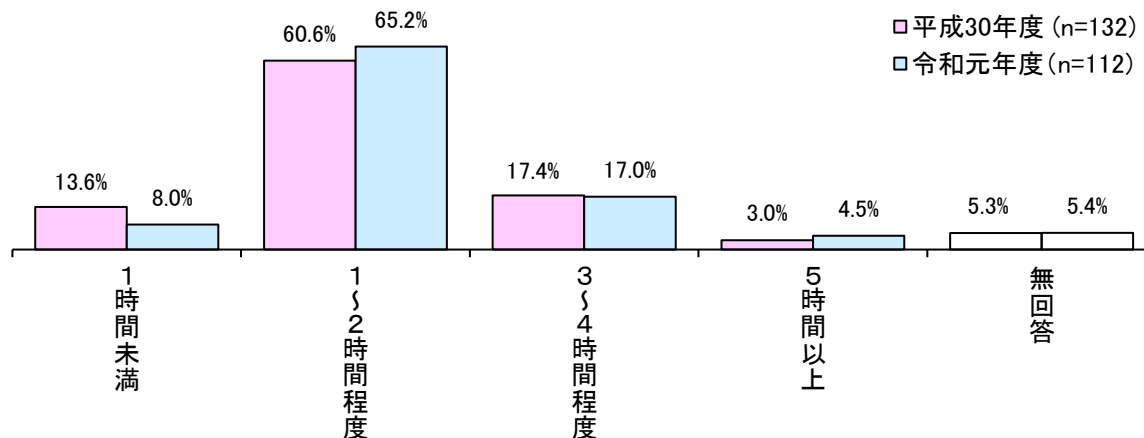
### (3)センターの利用開始時期



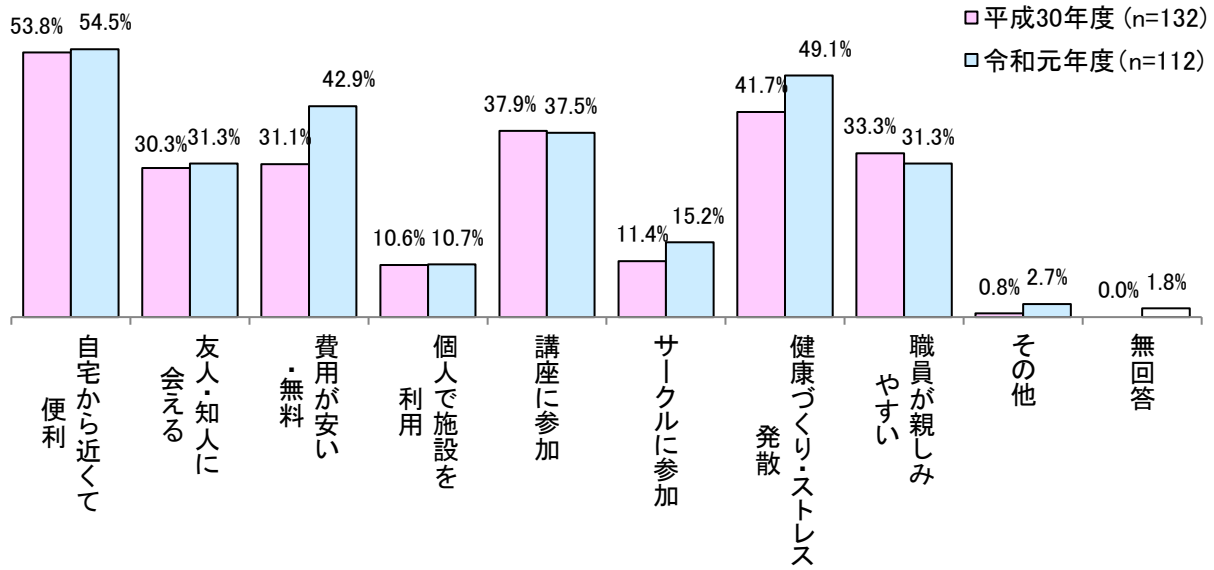
### (4)施設の利用頻度



### (5)1日あたりの滞在時間

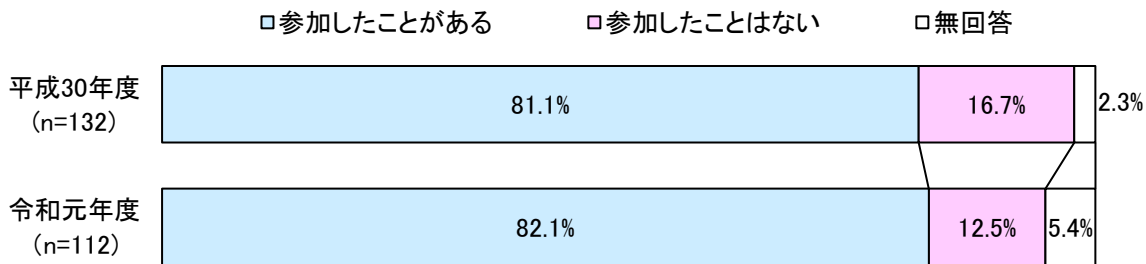


## (6)施設を利用する理由

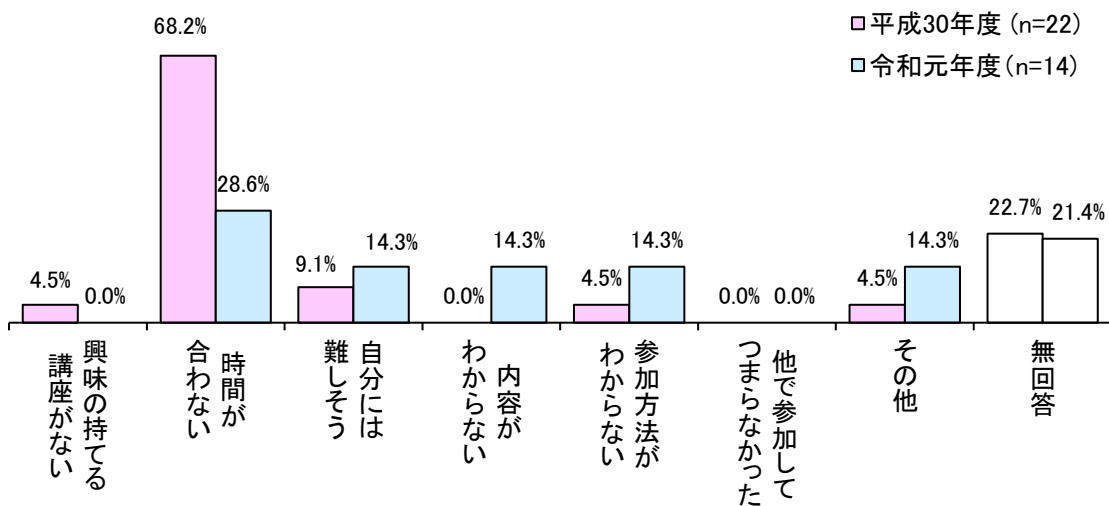


## (7)講座への参加について

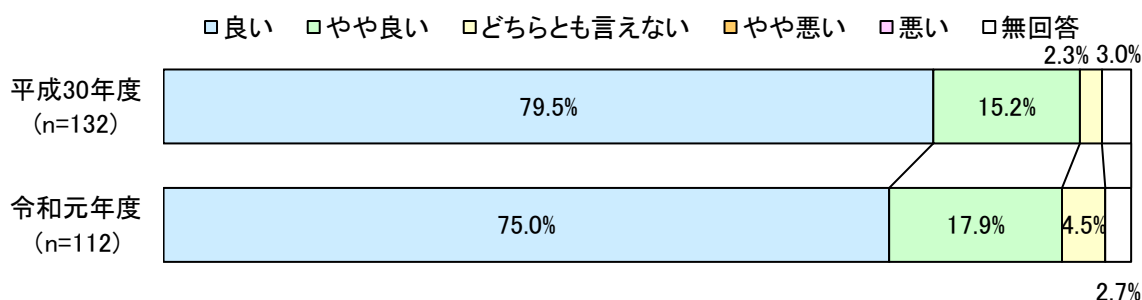
### ①参加の有無



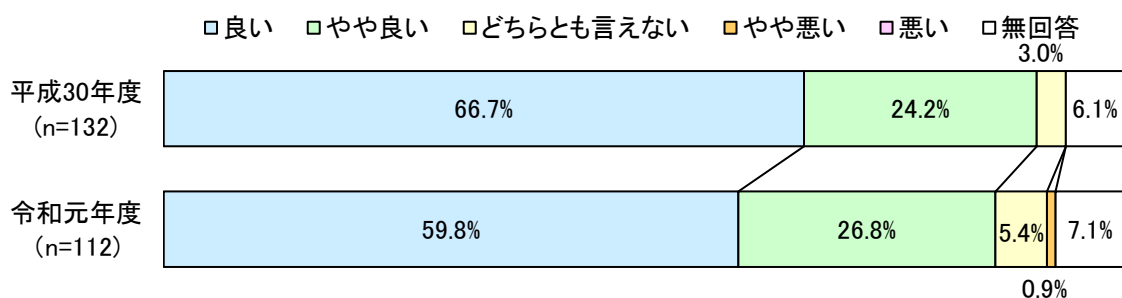
### ②参加しない理由



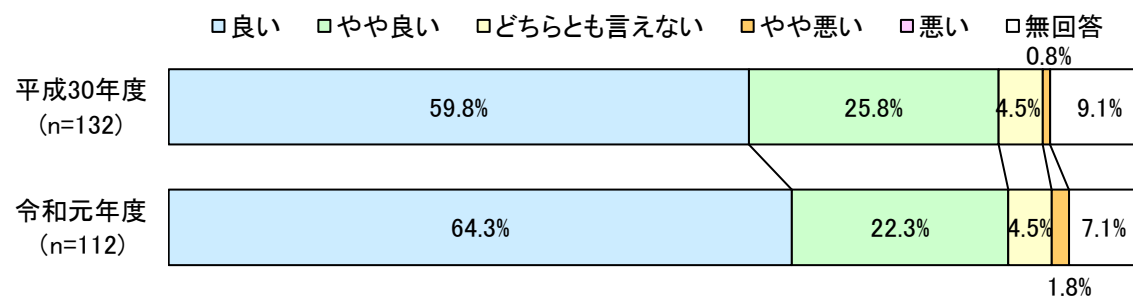
(8)-1 センターの運営について／センターの清掃



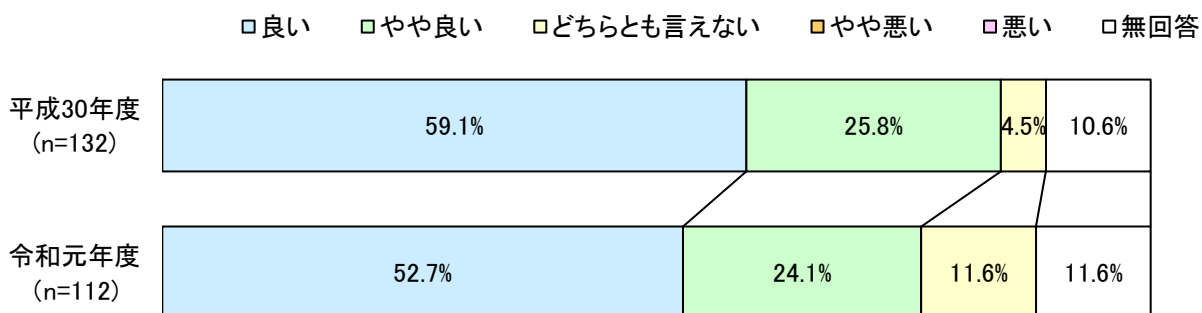
(8)-2 センターの運営について／案内表示や注意事項のわかりやすさ



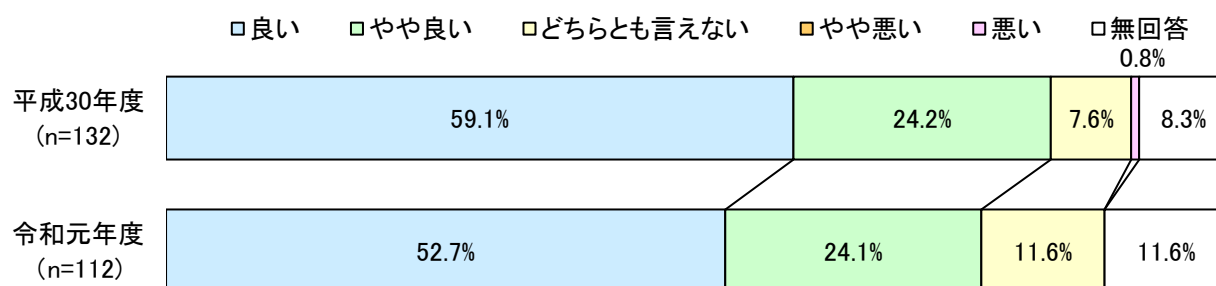
(8)-3 センターの運営について／お知らせのわかりやすさ



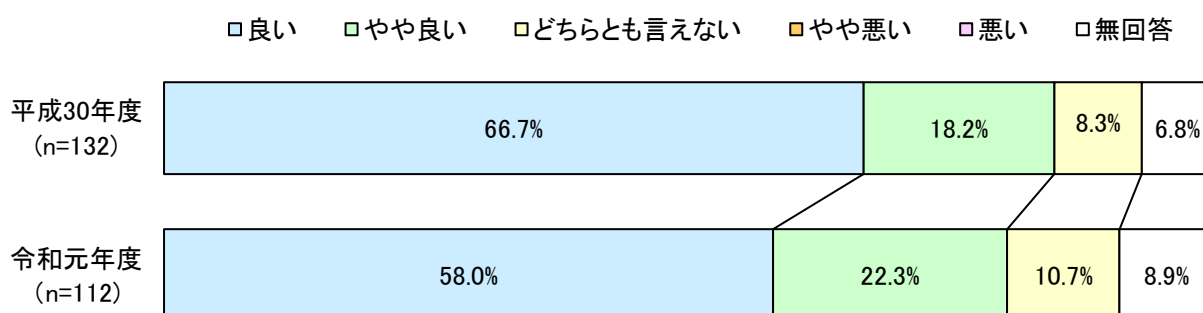
(8)-4 センターの運営について／質問・要望などの伝えやすさ



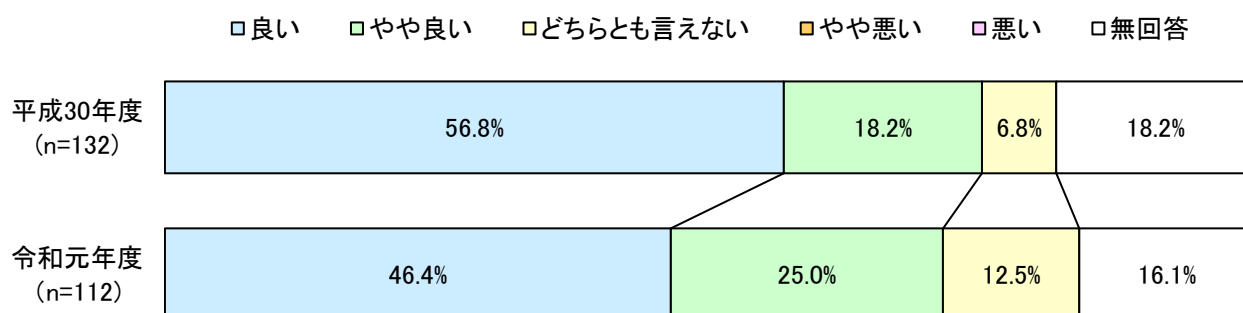
### (8)-5 センターの運営について／質問・要望などへの速やかな対応



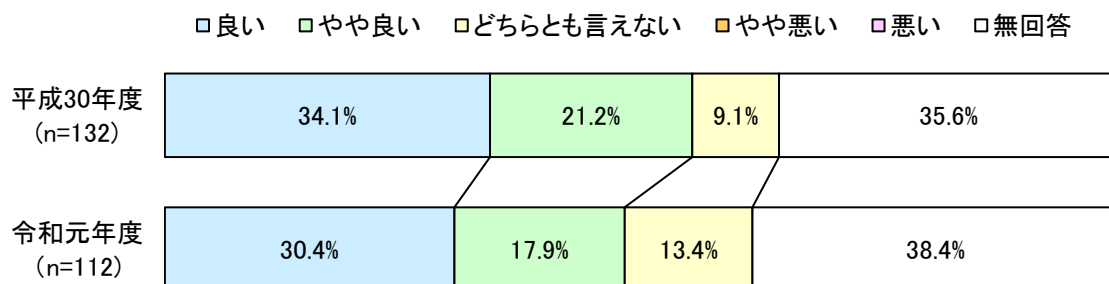
### (8)-6 センターの運営について／利用者への対応の公平さ



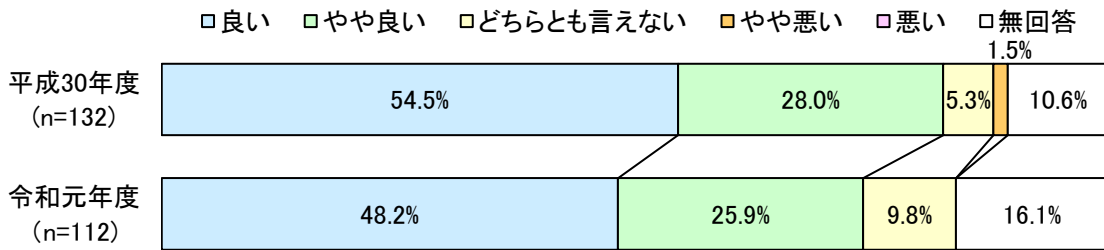
### (8)-7 センターの運営について／個人情報保護への取組み



### (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

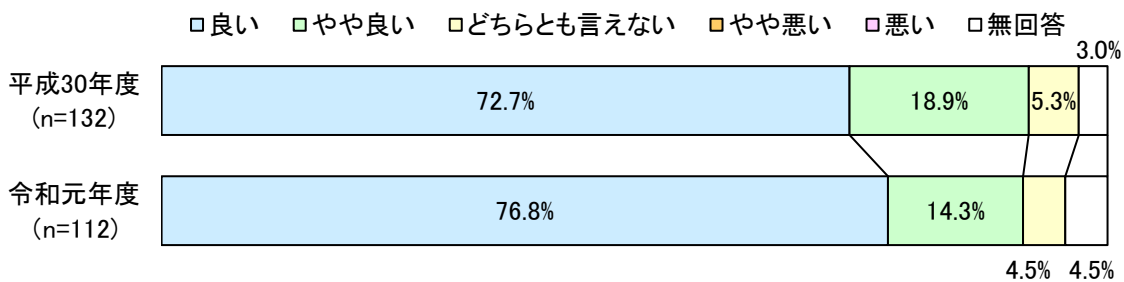


(8)-9 センターの運営について／センターの運営全体について

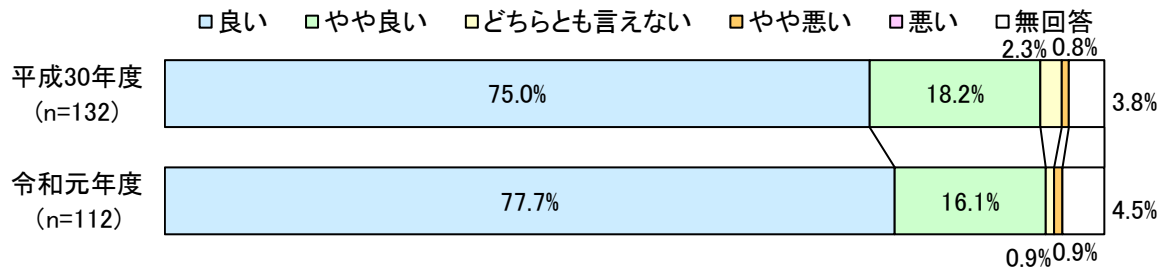


(9)-1 施設の職員について／職員

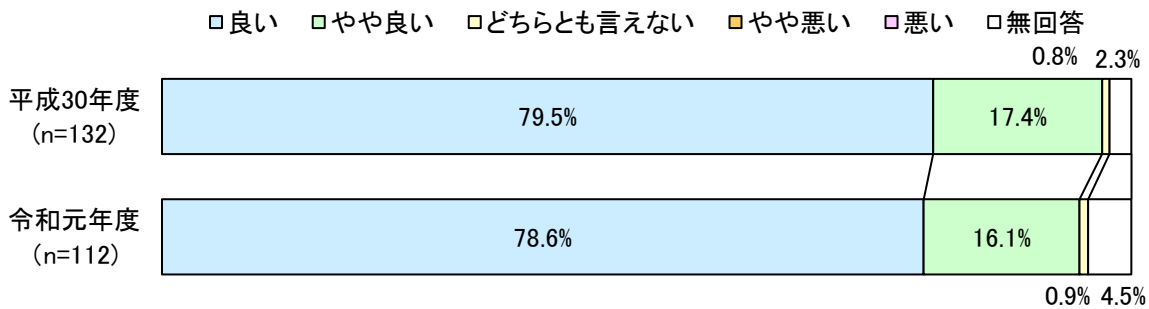
員の服装



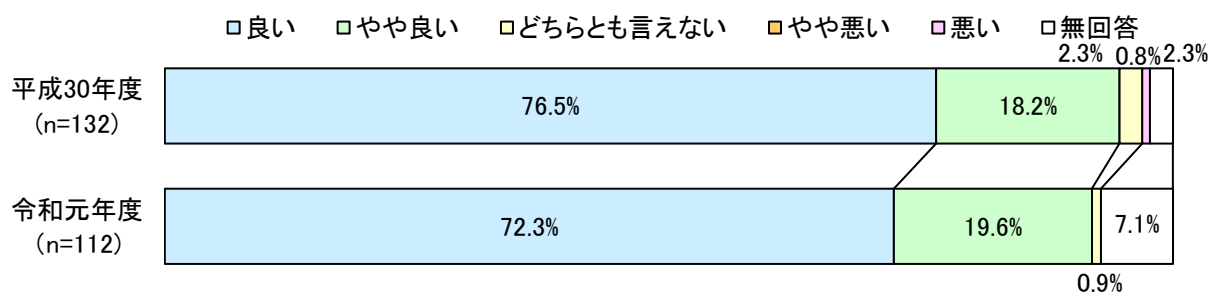
(9)-2 施設の職員について／積極的に挨拶や話しかけたりしている



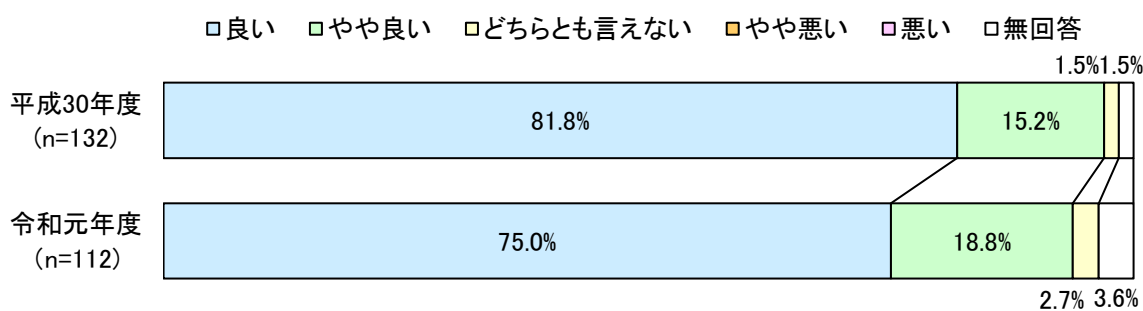
(9)-3 施設の職員について／職員の言葉遣いの丁寧さ



(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

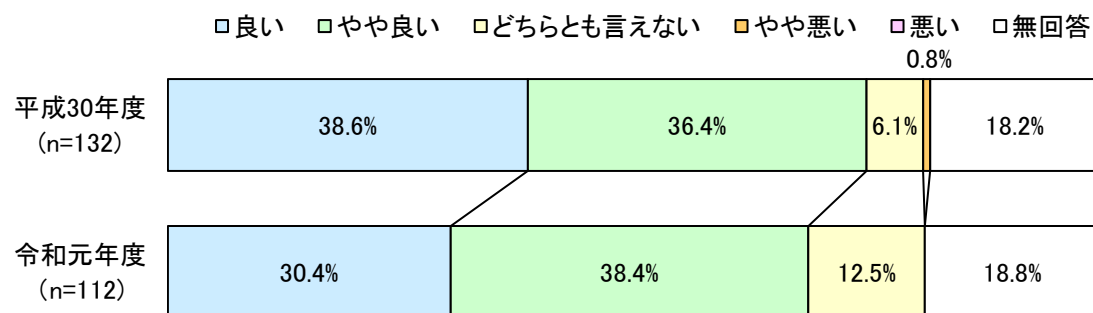


(10)-1 施設を利用した効果について／健康状態の改善

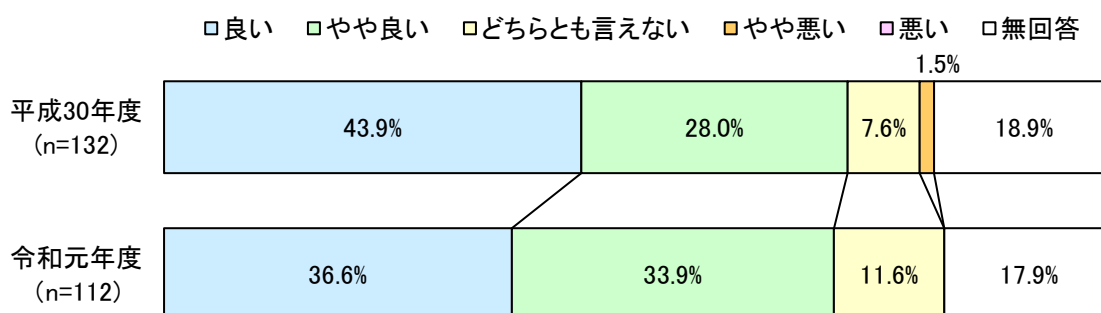




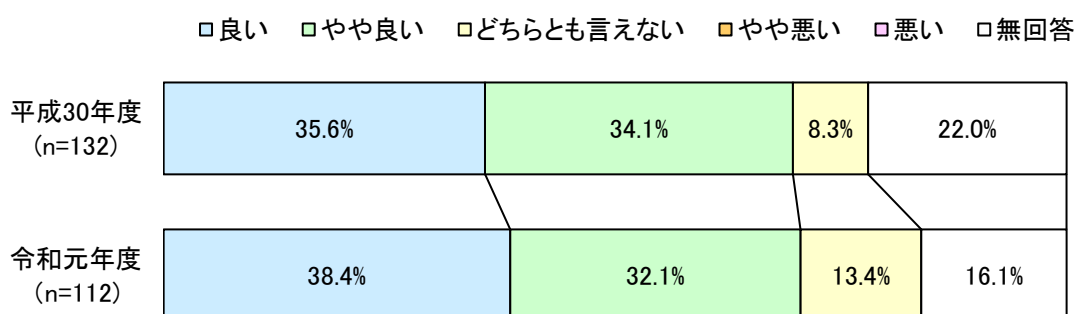
(10)-2 施設を利用した効果について／ストレスや不満の解消



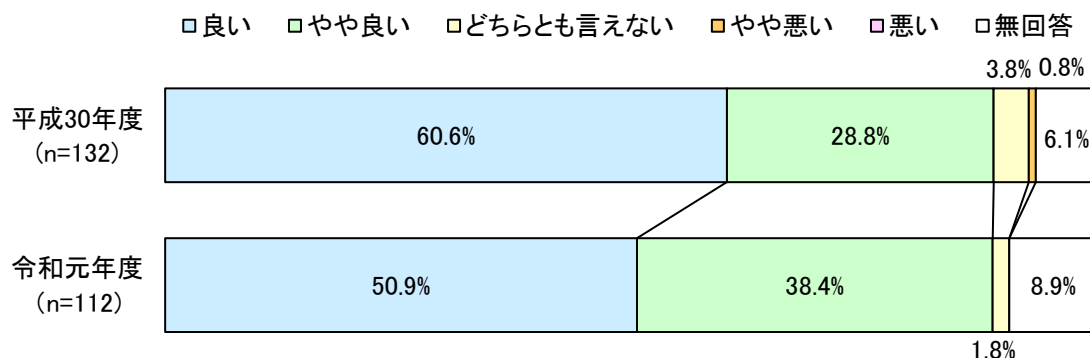
(10)-3 施設を利用した効果について／家族以外との交流



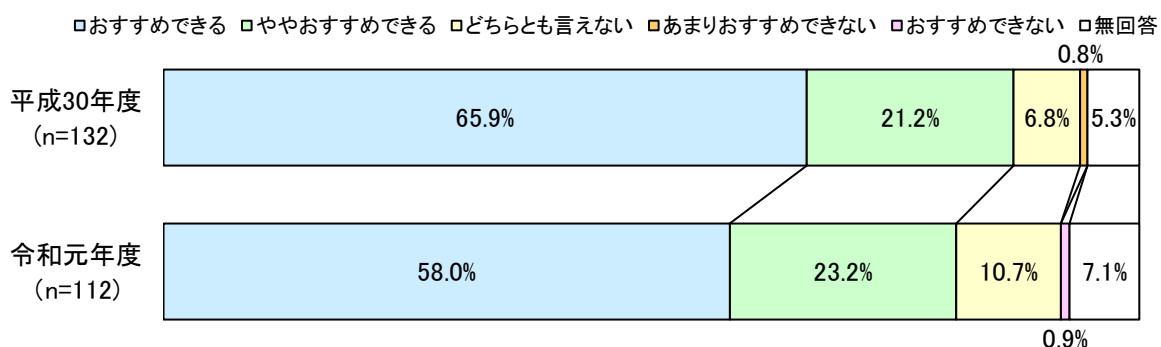
(10)-4 施設を利用した効果について／生きがい/やる気などの向上



### (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) 施設利用の満足度(CS グラフ)

#### ①施設の運営

※北新宿第二地域交流館では、問6の施設の運営に関する設問にて、「やや悪い」「悪い」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7の職員の対応に関する設問にて、「やや悪い」「悪い」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。

#### 問 1 センターを利用し始めたきっかけ

自由回答無し

#### 問 4 センターを利用する理由

すべて満足しています。  
ヘルストに●利用できるから  
講座が楽しいのが多い

#### 問 5-1 ご希望の講座内容

自由回答無し

#### 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

- ・すべて満足
- ・おすすめしています。
- ・遠いため
- ・講座がいい。職員もいい
- ・内容がわからない
- ・無理なくおこなえる事
- ・同年代の知り合いがいない。
- ・歩いて 25 分くらいかかるので。
- ・健康作りと職員さんの感じがよい
- ・良い企画なら勧めるかも。
- ・気軽に利用出来る
- ・お友達ができるのでたのしい。
- ・かん境が良く職員の対応がいい
- ・空いた時間を有郊に楽しませていただいています
- ・自分で決める事なので、聞かれれば話します。
- ・あまり体を動かすことを好まぬ人は講座が少ない
- ・少々家からは遠いが、当館利用して楽しい、健康に良いから。
- ・人とのつきあいのチャンスがあり、健康にも大切だと思う
- ・職員さん達の感じの良さ、誠実さ、みどりの多い環境、どれをとっても皆にすすめられます。
- ・1. 週 3 回のお風呂は清潔に日々を暮すために是非。
- 2. 仲間との交流が出来る。
- 4. 部屋の役割が自然に出来ているので利用しやすい。
- 5. 催事が多岐に渡っているので、楽しい。
- 6. 飛び入りも OK というのはうれしい。
- ・皆さん忙がしいので一緒はできない
- ・かかわりたくないから
- ・親切にお教え頂き感謝しているから
- ・環境が良い。スタッフが良い
- ・職員の人当たりが良いので
- ・せきにんを持たない(何かあったとき)
- ・気軽に色々な人と交流できる
- ・体力作りにはいいと思う
- ・とてもわかりやすい指導感謝
- ・利用しやすい、環境がない。
- ・色々なイベントがあるから。
- ・健康状態を保つ
- ・自分がきて、よいと思ふから

## 問 11 センターへのご意見・ご要望

### 《事業開催について》

- ・ 古典や文学の話を知りたい。
- ・ 語学の講座を増やしてほしい
- ・ 朗読をやりたいので企画して下さい
- ・ 新プログラムを積極的に取り入れてほしい  
(例)英会話 etc(外国のボランティアの人の講師とか。
- ・ 映画会もう 1~2 度午前にお願ひできれば
- ・ 体操の時に、音楽を使って、リズムカルにしてほしい。
- ・ 午前の体操、他の先生はやらないのでしょうか?
- ・ もっと体操について月 2→週 1、13:00~→11:00~、14:00~希望
- ・ 抽選もれが多いので募集人数をふやして下さい。
- ・ 鉄砲隊のお話途中迄しか聞けなくてすみませんでした。途中退席しては失礼だと思ひ、外で伺っていました。来年は参加させて頂きたいと思ひますのでよろしくお願ひ致します。

### 回答

貴重なご意見ありがとうございます。  
新規事業のご提案や、既存事業の開催時間や参加方法について、今後、頂戴したご意見をもとに、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。

### 《設備》

- ・ 広間で何かやっている時、受付の所で少し静かに話しをして頂くとありがたいです。

### 回答

ご迷惑をお掛けしております。  
広間正面に受付カウンターがあり、出入口は障子となっているため、聴力の弱い方への対応等、受付での会話が響いてしまうことがあります。講座開催の際には、受講の妨げにならぬよう、今後さらに配慮してまいります。

- ・ 冷房が足元ではなく上の方が良いです。

### 回答

貴重なご意見ありがとうございます。  
冷暖房機器が固定して設置されている為、移動が出来ない状況です。  
ご要望にお応えできず申し訳ございません。今後、様々な環境を考慮し、快適にご利用いただけるよう努めてまいります。

- ・風呂のカランが悪い。冬になったら困ります。
- ・同じフロアのトイレに「バー」が設置されていると利用し易く安全と思います。  
(特に和式)
- ・トイレのレバーがきつい

#### 回答

ご迷惑をお掛けしております。

風呂のカランは修繕が済んでおり、トイレ水栓レバーの不具合、手すり等につきましては、現在修繕依頼中です。

その他、不具合やお気づきの点がございましたら、職員へお声掛けください。今後、様々な設備環境を考慮し、皆さまが気持ち良くご利用いただけるよう努めてまいります。

- ・図書館の本の種類を増やして下さい。

#### 回答

貴重なご意見ありがとうございます。

皆さまにご寄贈いただいた書籍を設置している「図書コーナー」がございますが、冊数や種類に限りが生じるため、併設する北新宿図書館のご案内をしております。併せてご利用ください。

今後も、皆さまにより充実した環境をご提供できるよう努めてまいります。

#### 《その他》

- ・髪触った手、足触った手で湯呑や急須に触らないでほしい。利用者もだが頭ボリボリの短髪の職員が触っていたので。

#### 回答

貴重なご意見ありがとうございます。

職員一同、朝礼時の「身だしなみチェック」を始め、勉強会や研修へ参加し、さらに清潔・衛生管理への意識を高め、より快適に安心してご利用いただけるよう努めてまいります。

- ・スリッパを使用する必要があるかどうか、やや疑問？

#### 回答

貴重なご意見ありがとうございます。

保温性・安全面・衛生面を考慮し、スリッパを準備しておりますが、必要に応じてご使用ください。今後も、より快適にご満足いただける運営を目指してまいります。

・Sさんの、Kさんへの不満の対応は悪手だと思う。①Sさんの言い分だけを反映  
②利用者全員に規制の増加③「食物を分けない」では何も解決しない。Sさん個人の問題  
(とらえ方)なので館で解決する問題ではない。Sさんも同じこと(もらう方)している。  
人種差別発言等、私も自分だけいじわるでお菓子くれないとかありますが、なにも  
気にならない。規制は安易に加えないで下さい。

#### 回答

貴重なご意見ありがとうございます。

館のルールにつきましては、皆さまのご意見等をもとに、所内会議にて話し合い取り決め  
を行っております。7月より『食品のやり取りは、衛生管理上お控えください』のポスタ  
ーを、掲示しております。

ご利用者間で、特に夏場においての食品のやり取りについては、衛生管理の問題や健康管  
理上制限を要するご利用者がいることを鑑みて、『館ご利用のお願い』として設けました。  
今後、様々な環境を考慮し、安全・衛生にご利用いただけるよう努めてまいります。

・マッサージチェアにかかりたいのですが毎回同じ人が長く使っています。

#### 回答

貴重なご意見ありがとうございます。

マッサージチェアご利用時間について『15分を目安に、譲り合ってご使用ください』の  
ポスターを掲示しております。

特に混雑時などは、ルールに則り、声を掛け合い譲り合ってご使用いただければと思いま  
す。皆さまのご理解ご協力を賜り、今後も、より快適にご満足いただける運営を目指して  
まいります。

### 《職員について》

- ・講座が多いので大変だと思います。とても満足しています。
- ・特にない。各人が上手に利用されることをお勧めします。
- ・みどりを見乍ら、お茶をのんで大へん居心地良く、職員の人も皆よくしてくれるから、いつもありがとうございます。
- ・親切な対応が大変いいと思いますので毎回楽しみにしています
- ・指導して下さる方々が暖かい心で熱心な方々なのがうれしいです。
- ・館長さん始め皆さん感じが良くて、大変利用しやすいです。
- ・館長さんが女性ですので細かい心づかいがうれしいです。
- ・皆さんすばらしい。
- ・今の雰囲気を維持して下さい。
- ・たのしみに伺わせて戴いて居ります、ありがとうございます。今後ともよろしく  
お願いします。
- ・高齢者の私にはとてもありがたい会館です。
- ・色々と考えていただき感謝しています。
- ・いつもありがとうございます 感謝。
- ・感謝しています。有難うございます
- ・すべて満足
- ・大変良い。
- ・特にありません
- ・特になし

### 回答

いつもご利用いただきありがとうございます。

これからも、貴重なご意見を頂戴しながら、ご満足いただけるよう、職員一同取り組みを行ってまいります。今後とも、宜しく願いいたします