

資料 4

平成25年7月4日
福祉部高齢社会対策課

練馬区立高齢者センター 平成24年度利用者アンケート集計

- 資料4-1 光が丘高齢者センター (p 1～p 20)
- 資料4-2 関高齢者センター (p 21～p 26)
- 資料4-3 豊玉高齢者センター (p 27～p 44)

**平成24年度
利用者アンケート
結果報告書**

平成24年11月実施
回答者数:293名

平成25年2月18日

光が丘高齢者センター

＜利用者アンケート調査の概要＞

- ◆ 実施時期:平成24年11月1～30日
- ◆ 調査方法:アンケート用紙を用いた自記入式
- ◆ 対象者:光が丘高齢者センター利用者
- ◆ 有効回収数:293名

(回答者の内訳)

- ・性別 男性・82名、女性・201名、無回答・10名
- ・年齢 60代・49名、70代・165名、80代・64名、90歳以上・4名
無回答・11名

※ 回答者の属性は、別途詳述しました。F1以降をご覧ください。

(注)数表・グラフの%算出は、この有効回答数293をベースとしました。
(ただし、問11及び問12は、各利用者数をベースとして%を算出しました。)

◆アンケート項目(もくじ)

※「質問票」は巻末に添付しました。

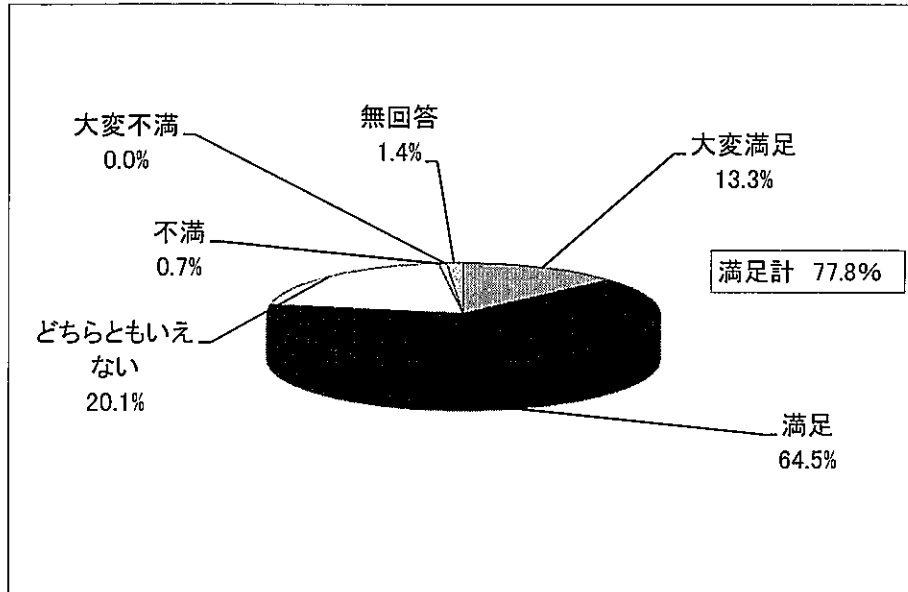
- | | |
|-------------------------|--------------------|
| ★1 総合的なサービスの満足度 | ★F1. 年齢 |
| ★2 施設・設備の満足度 | ★F2. 性別 |
| ★3 「ひかり」や掲示物の見やすさ | ★F3. 家族構成 |
| ★4 職員の言葉づかいや態度 | ★F4. 介護保険認定状況 |
| ★5 意見要望の言いやすさ | ★F5. 主な交通手段 |
| ★6 職員の対応の速さ | ★F6. センターまでの所要時間 |
| ★7 職員対応の公平・平等さ | ★F7. センターの利用期間(年数) |
| ★8 個人情報保護への取組み | ★F8. センターの利用頻度 |
| ★9 活動内容(複数回答) | ★F9. センターの利用目的 |
| ★10 参加した行事(複数回答) | ★F8. センターの利用頻度 |
| ★11 入浴利用の満足度 | |
| ★12 マッサージ機・スカイウエル利用の満足度 | ★ 自由意見・要望 |
| ★13 センター利用後の身体状況の改善 | |
| ★14 センター利用後の心理状態の軽減 | |
| ★15 センター利用後の他人との交流・外出活動 | |
| ★16 センター利用後の生きがい、充実感 | |

★1 総合的なサービス満足度

問1. センターのサービス全般についての満足度をお答えください。

大変満足	満足	どちらともいえない	不満	大変不満	無回答	計
39	189	59	2	0	4	293
13.3%	64.5%	20.1%	0.7%	0.0%	1.4%	100.0%

<満足度スコア> 3.9

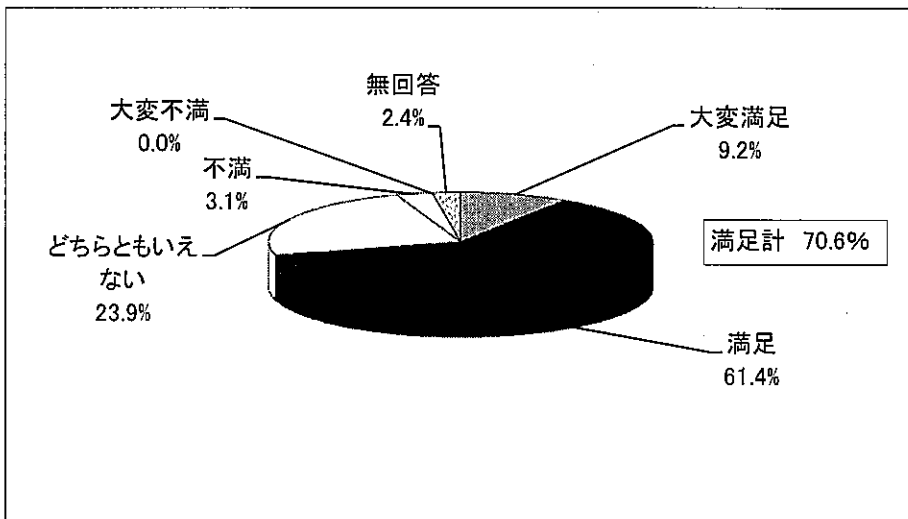


★2 施設・設備の満足度

問2. センターの施設や設備に満足されていますか。

大変満足	満足	どちらともいえない	不満	大変不満	無回答	計
27	180	70	9	0	7	293
9.2%	61.4%	23.9%	3.1%	0.0%	2.4%	100.0%

<満足度スコア> 3.8



【注記】<満足計>は「大満足」＋「満足」の合計の%

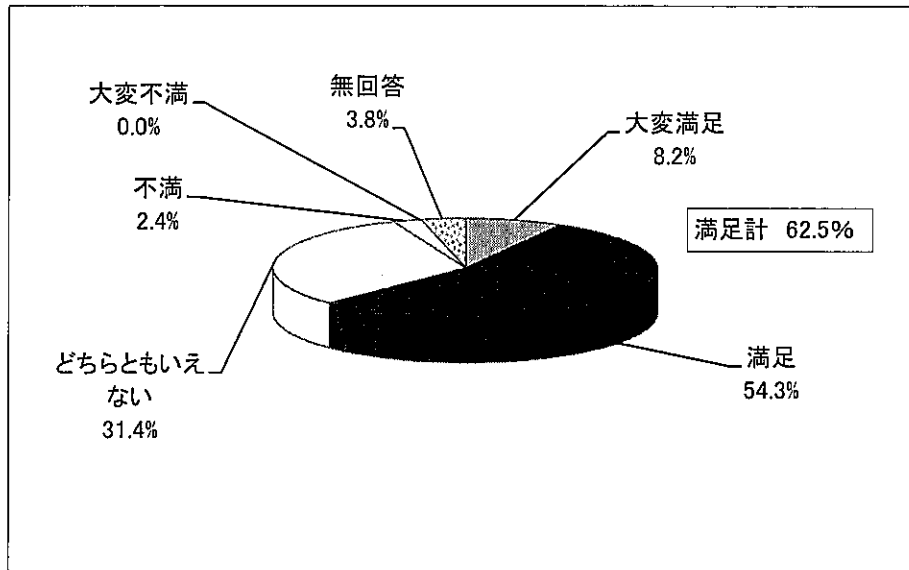
<満足度スコアは>は「大満足」を5点～「大満足」を1点とした加重平均値。(3点以上が満足度スコア高い)

★3 「ひかり」や掲示物の見やすさ

問3. センターの館内だより「ひかり」や掲示物(ポスター等)は見やすく、わかりやす

大変満足	満足	どちらともいえない	不満	大変不満	無回答	計
24	159	92	7	0	11	293
8.2%	54.3%	31.4%	2.4%	0.0%	3.8%	100.0%

<満足度スコア> 3.7

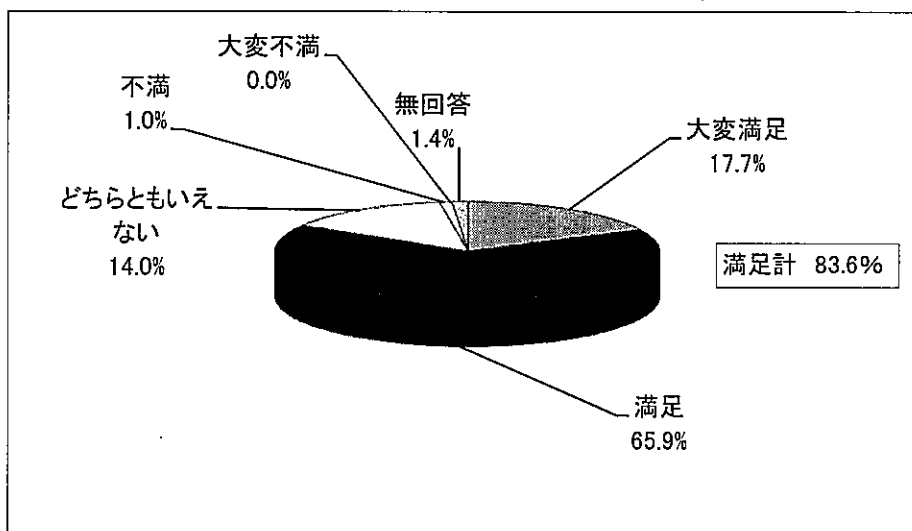


★4 職員の言葉づかいや態度

問4. 職員の言葉づかいや態度は丁寧ですか。

大変満足	満足	どちらともいえない	不満	大変不満	無回答	計
52	193	41	3	0	4	293
17.7%	65.9%	14.0%	1.0%	0.0%	1.4%	100.0%

<満足度スコア> 4.0

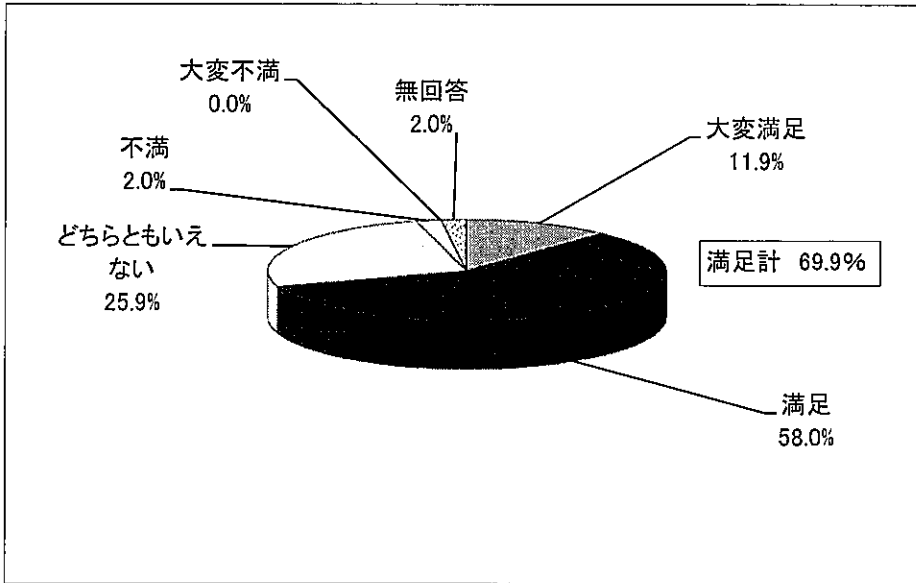


★5 意見要望の言いやすさ

問5. 職員へ意見や要望が言いやすいですか。

大変満足	満足	どちらともいえない	不満	大変不満	無回答	計
35	170	76	6	0	6	293
11.9%	58.0%	25.9%	2.0%	0.0%	2.0%	100.0%

<満足度スコア> 3.8

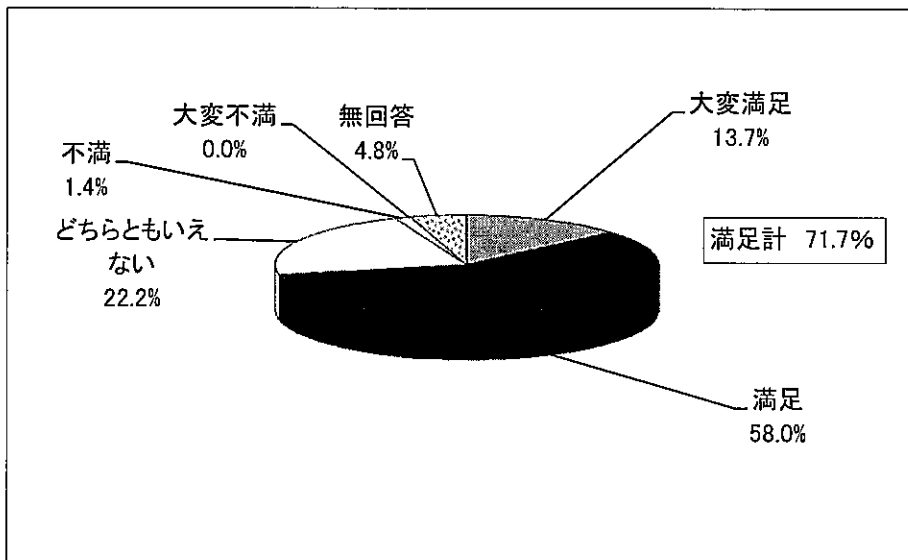


★6 職員の対応の速さ

問6. 意見や要望を言った場合、職員は速やかに対応してくれますか。

大変満足	満足	どちらともいえない	不満	大変不満	無回答	計
40	170	65	4	0	14	293
13.7%	58.0%	22.2%	1.4%	0.0%	4.8%	100.0%

<満足度スコア> 3.9

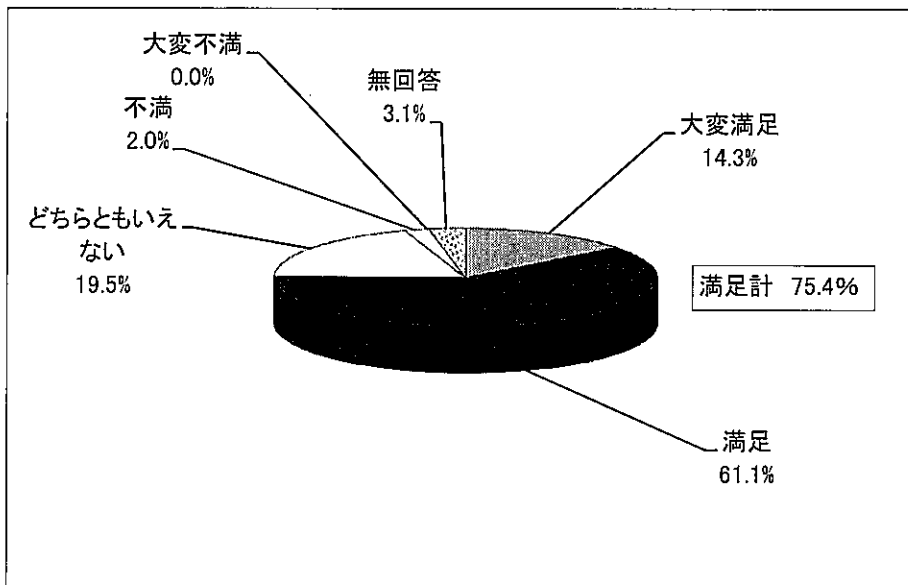


★7 職員対応の公平・平等さ

問7. 職員は公平・平等に対応してくれますか。

大変満足	満足	どちらともいえない	不満	大変不満	無回答	計
42	179	57	6	0	9	293
14.3%	61.1%	19.5%	2.0%	0.0%	3.1%	100.0%

<満足度スコア> 3.9

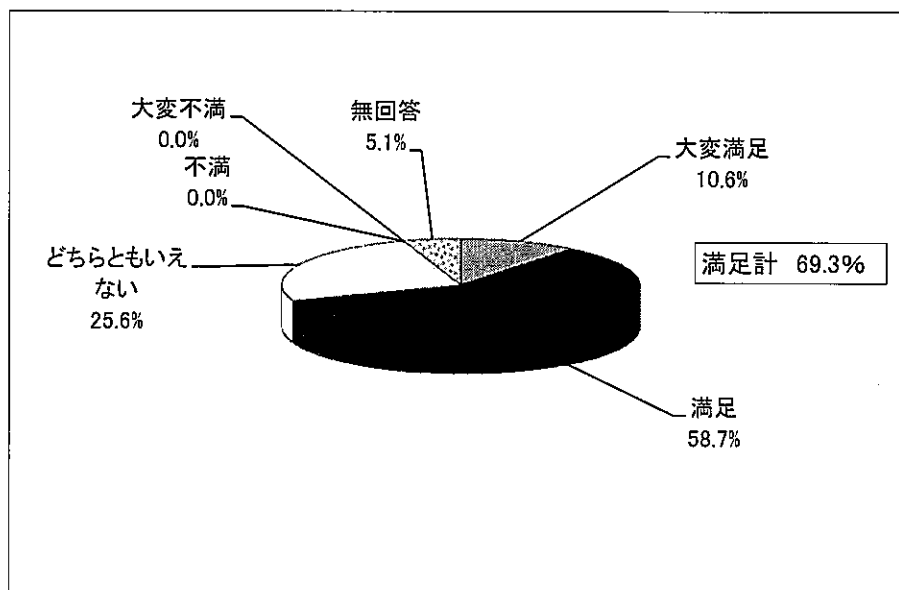


★8 個人情報保護への取組み

問8. プライバシー・個人情報は守られていると思われませんか。

大変満足	満足	どちらともいえない	不満	大変不満	無回答	計
31	172	75	0	0	15	293
10.6%	58.7%	25.6%	0.0%	0.0%	5.1%	100.0%

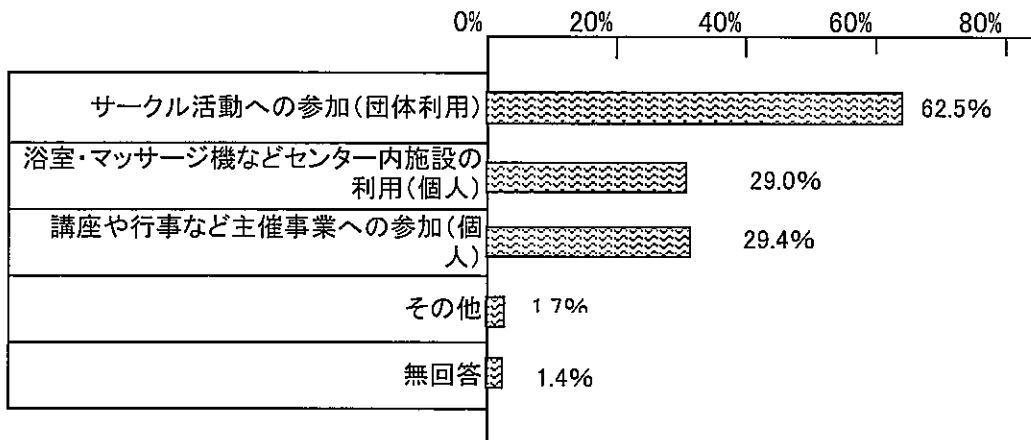
<満足度スコア> 3.8



★9 活動内容(複数回答)

問9. センターでの活動内容をお答えください。(○をいくつでも)

サークル活動への参加(団体利用)	183	62.5%
浴室・マッサージ機などセンター内施設の利用(個人)	85	29.0%
講座や行事など主催事業への参加(個人)	86	29.4%
その他	5	1.7%
無回答	4	1.4%
計	293	100.0%



★10 参加した行事(複数回答)

問10. センターで主に参加(利用)するものをお答えください。(○をいくつでも)

行事内容	人数	割合
敬老祭・作品展・シニアサークル芸能祭	78	26.6%
映画会	84	28.7%
演奏会・落語会・観劇	27	9.2%
囲碁	7	2.4%
将棋	16	5.5%
卓球	19	6.5%
麻雀	74	25.3%
カラオケ	34	11.6%
うたごえサロン・懐メロなど	46	15.7%
パンパー	16	5.5%
にこにこ体操	40	13.7%
健康体操・太極拳	28	9.6%
踊り・ダンス	24	8.2%
手芸教室・折紙教室	16	5.5%
各種の講座・講演会	36	12.3%
マッサージ・スカイウエル	83	28.3%
風呂入浴	53	18.1%
ボランティア活動	14	4.8%
その他	19	6.5%
計	293	100.0%

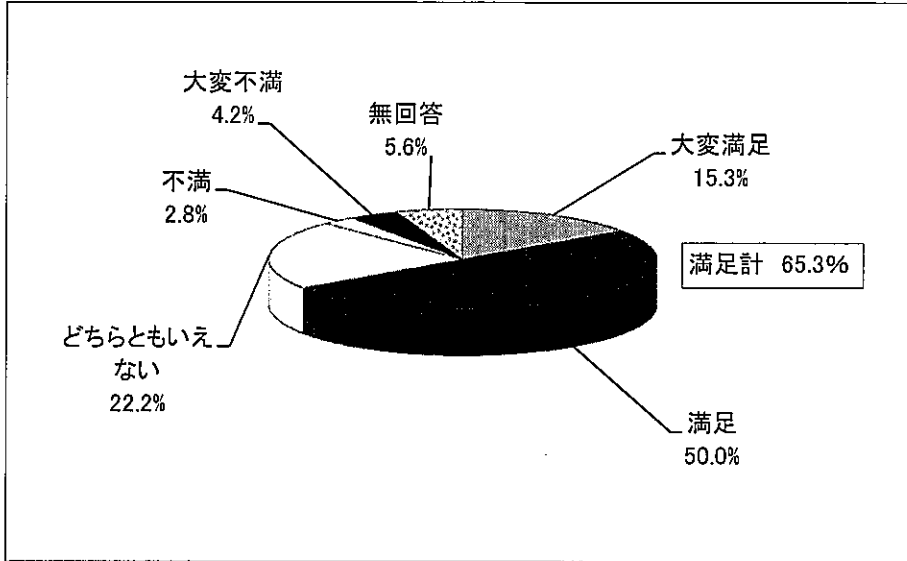
★11 入浴利用の満足度(対象:利用者のみ)

問11. 浴室を利用についての満足度をお答えください。

(浴室利用の方のみお答えください)

大変満足	満足	どちらともいえない	不満	大変不満	無回答	計(利用者のみ)
11	36	16	2	3	4	72
15.3%	50.0%	22.2%	2.8%	4.2%	5.6%	100.0%

<満足度スコア> 3.7



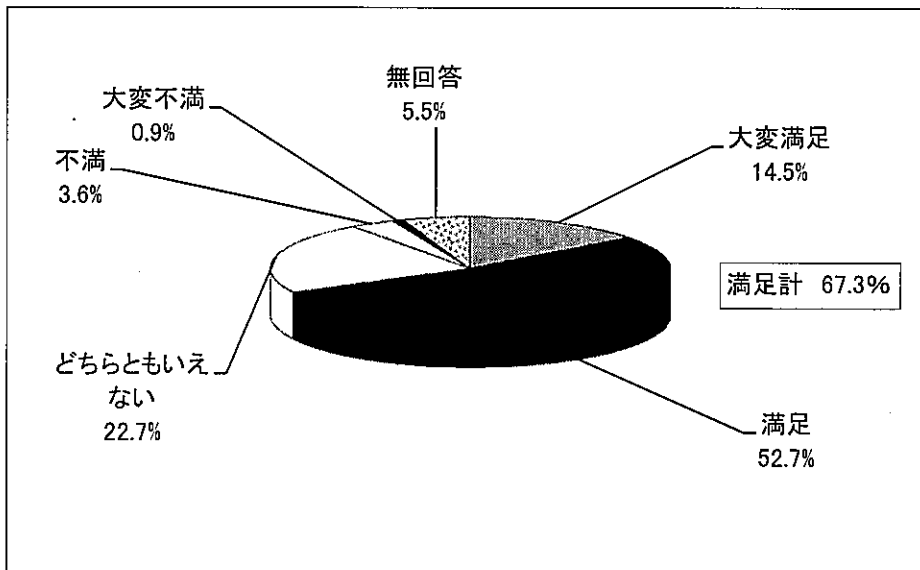
★12 マッサージ機・スカイウェル利用の満足度(対象:利用者のみ)

問12. マッサージ機やスカイウェル利用の満足度をお答えください。

(利用者のみお答えください)

大変満足	満足	どちらともいえない	不満	大変不満	無回答	計(利用者のみ)
16	58	25	4	1	6	110
14.5%	52.7%	22.7%	3.6%	0.9%	5.5%	100.0%

<満足度スコア> 3.8

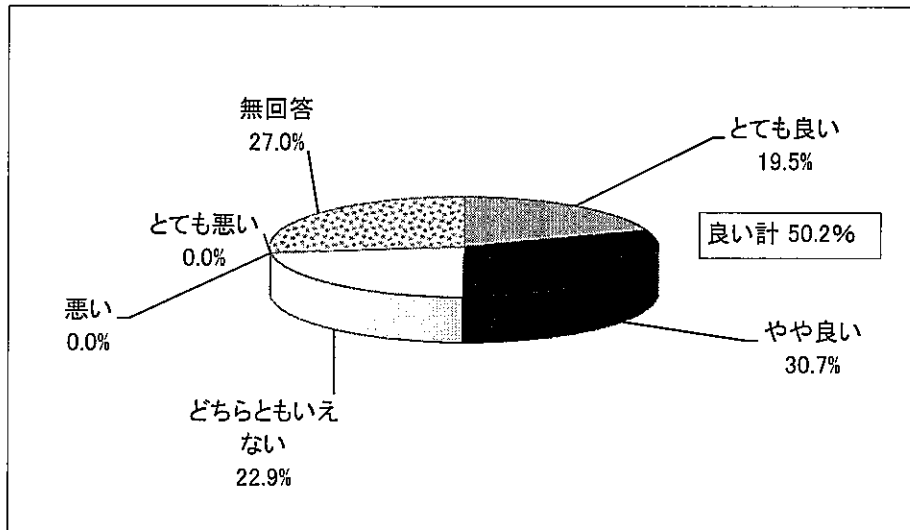


★13 センター利用後の身体状況の改善

問13. センター利用後、身体状況が改善されましたか。

とても良い	やや良い	どちらともいえない	悪い	とても悪い	無回答	計
57	90	67	0	0	79	293
19.5%	30.7%	22.9%	0.0%	0.0%	27.0%	100.0%

<満足度スコア> 4.0

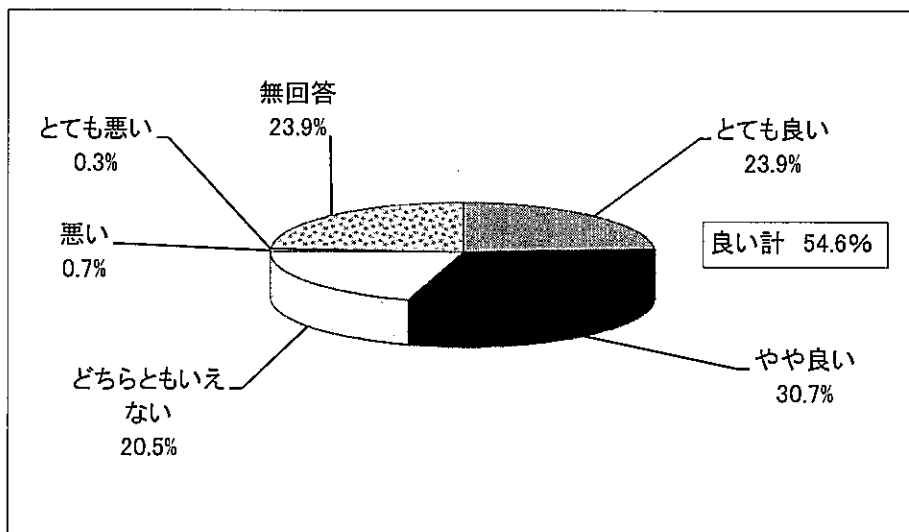


★14 センター利用後の心理状態の軽減

問14. センター利用後、心理状態(ストレスや不安など)の軽減が図れましたか。

とても良い	やや良い	どちらともいえない	悪い	とても悪い	無回答	計
70	90	60	2	1	70	293
23.9%	30.7%	20.5%	0.7%	0.3%	23.9%	100.0%

<満足度スコア> 4.0

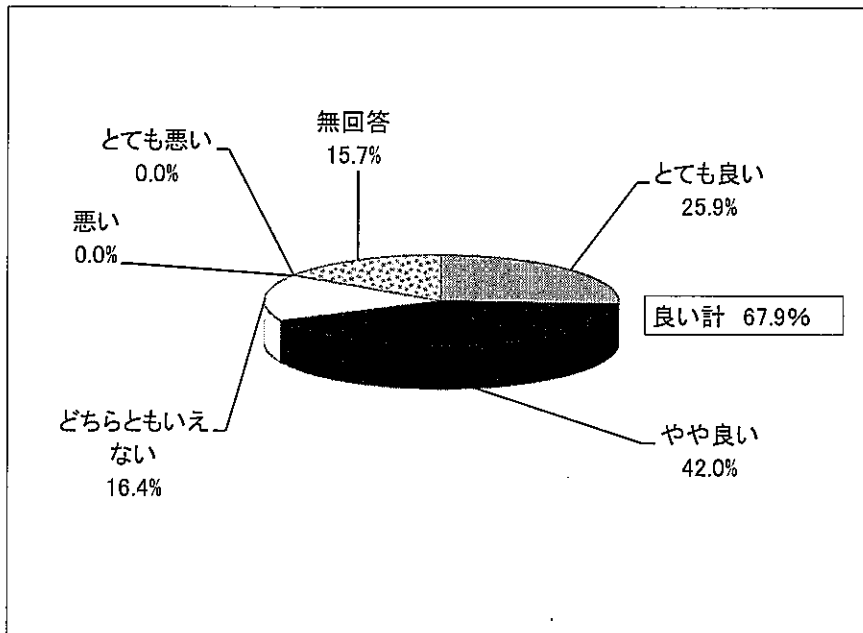


★15 センター利用後の他人との交流・外出活動

問15. センター利用後、他人との交流や外出頻度は活発になりましたか。

とても良い	やや良い	どちらともいえない	悪い	とても悪い	無回答	計
76	123	48	0	0	46	293
25.9%	42.0%	16.4%	0.0%	0.0%	15.7%	100.0%

<満足度スコア> 4.1

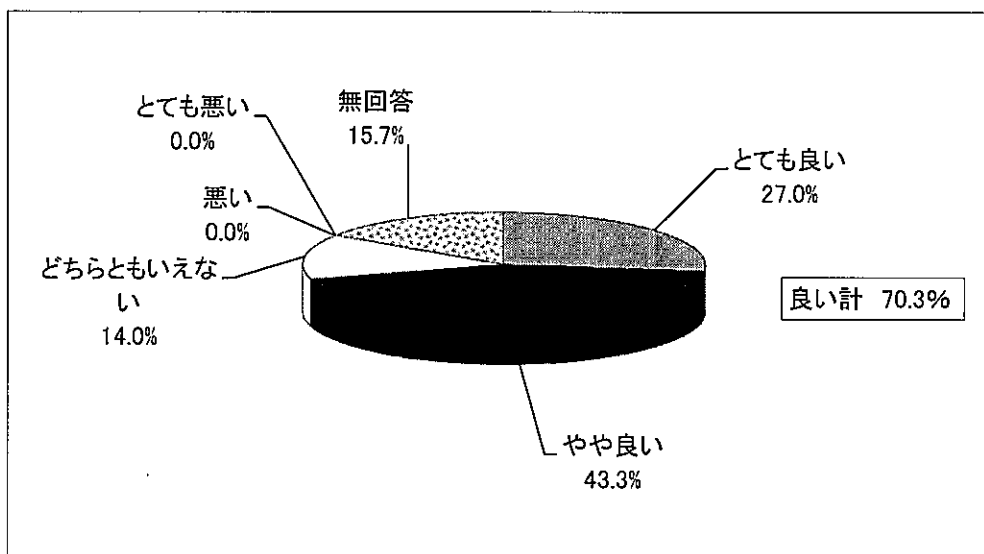


★16 センター利用後の生きがい、充実感

問16. センター利用後、いきがい(日々の充実感ややる気など)は良くなりましたか。

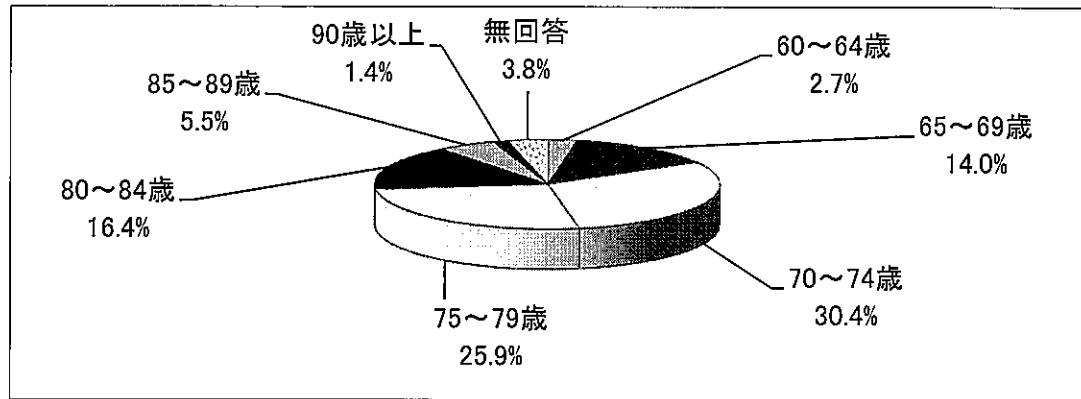
とても良い	やや良い	どちらともいえない	悪い	とても悪い	無回答	計
79	127	41	0	0	46	293
27.0%	43.3%	14.0%	0.0%	0.0%	15.7%	100.0%

<満足度スコア> 4.2



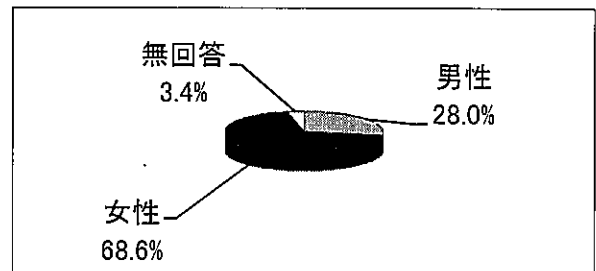
★F1. 年齢

60～64歳	65～69歳	70～74歳	75～79歳	80～84歳	85～89歳	90歳以上	無回答	計
8	41	89	76	48	16	4	11	293
2.7%	14.0%	30.4%	25.9%	16.4%	5.5%	1.4%	3.8%	100.0%



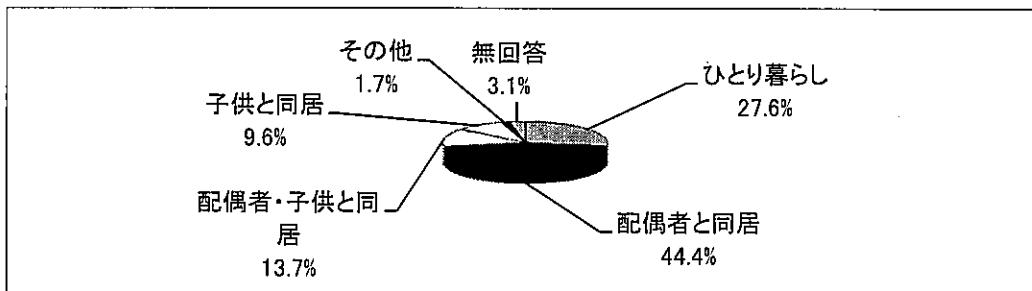
★F2. 性別

男性	女性	無回答	計
82	201	10	293
28.0%	68.6%	3.4%	100.0%



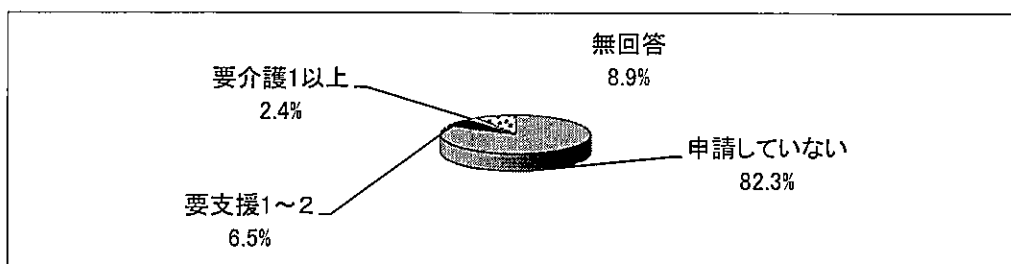
★F3. 家族構成

ひとり暮らし	配偶者と同居	配偶者・子供と同居	子供と同居	その他	無回答	計
81	130	40	28	5	9	293
27.6%	44.4%	13.7%	9.6%	1.7%	3.1%	100.0%



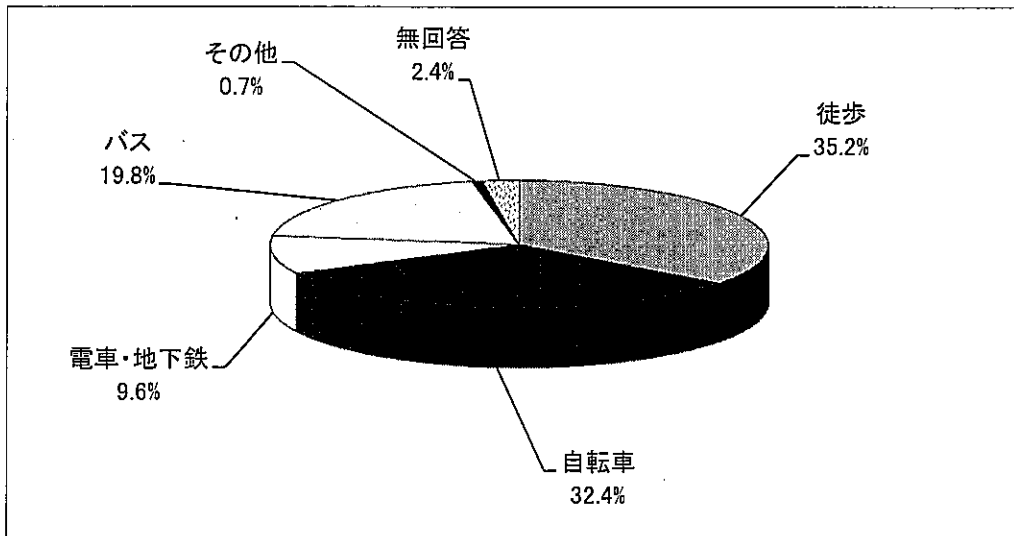
★F4. 介護保険認定状況

申請ない	要支援	要介護	無回答	計
241	19	7	26	293
82.3%	6.5%	2.4%	8.9%	100.0%



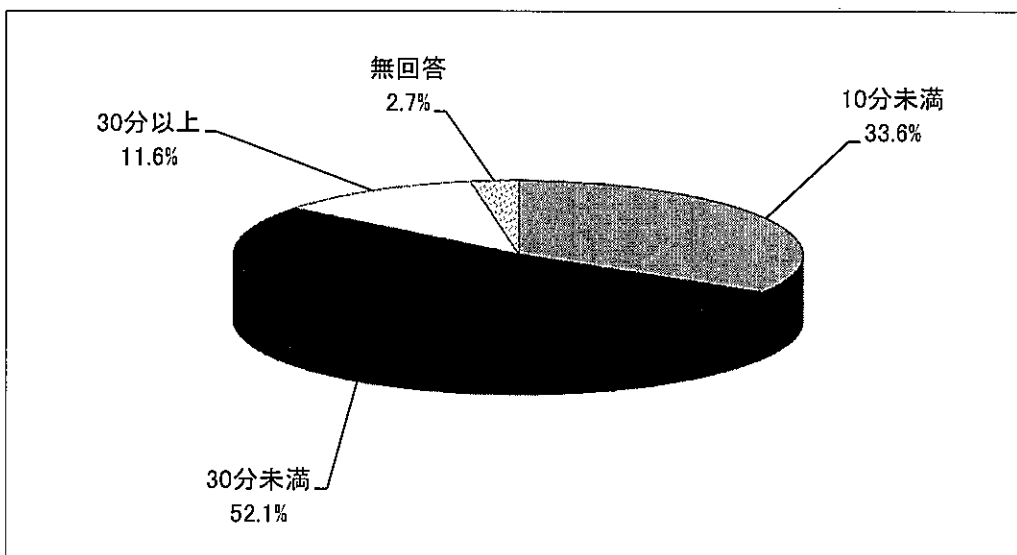
★F5. 主な交通手段

徒歩	自転車	電車・地下鉄	バス	その他	無回答	計
103	95	28	58	2	7	293
35.2%	32.4%	9.6%	19.8%	0.7%	2.4%	100.0%



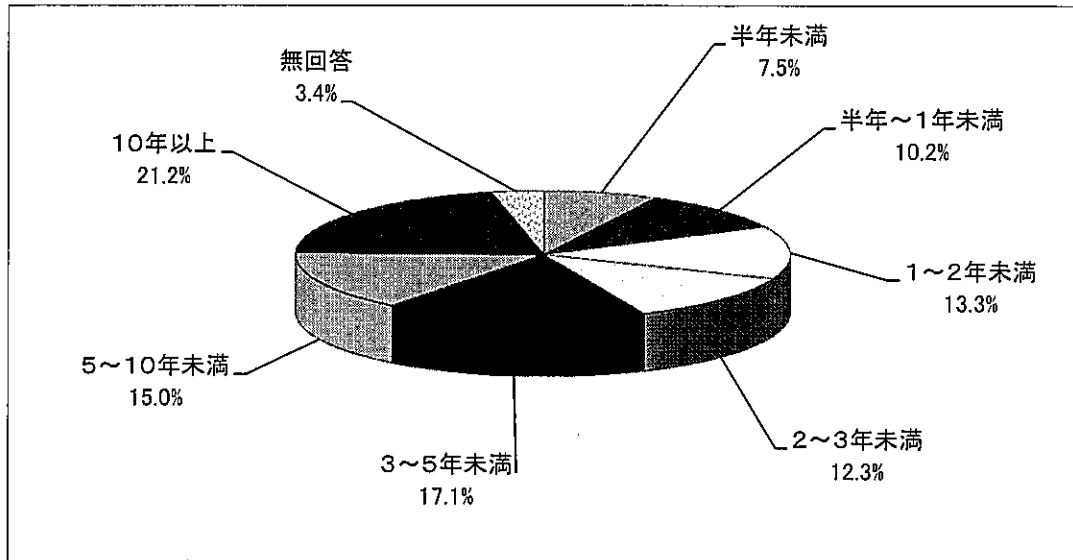
★F6. センターまでの所要時間

10分未満	30分未満	30分以上	無回答	計
98	152	34	8	293
33.4%	51.9%	11.6%	2.7%	100.0%



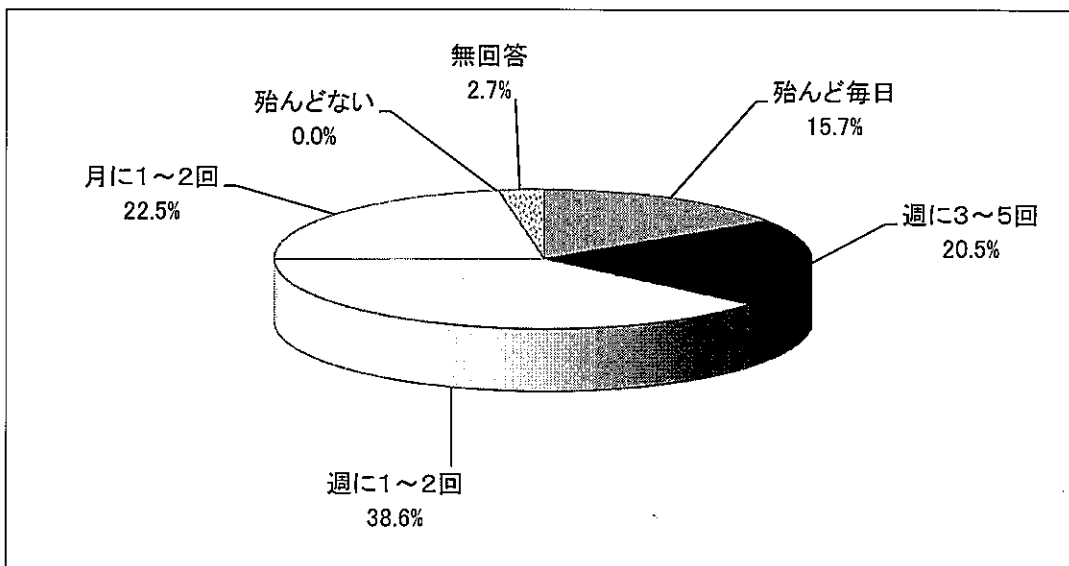
★F7. センターの利用期間(年数)

半年未満	半年～1年未満	1～2年未満	2～3年未満	3～5年未満	5～10年未満	10年以上	無回答	計
22	30	39	36	50	44	62	10	293
7.5%	10.2%	13.3%	12.3%	17.1%	15.0%	21.2%	3.4%	100.0%

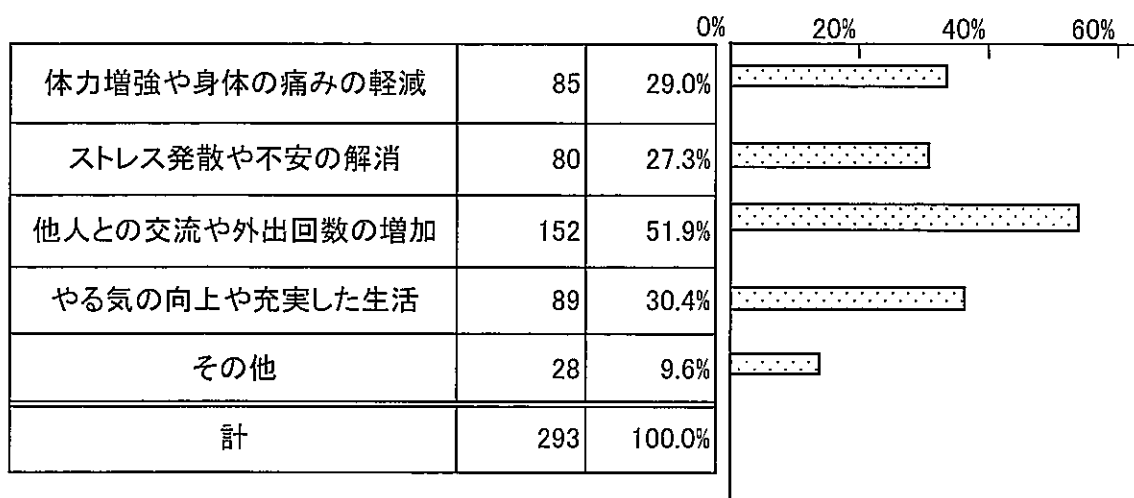


★F8. センターの利用頻度

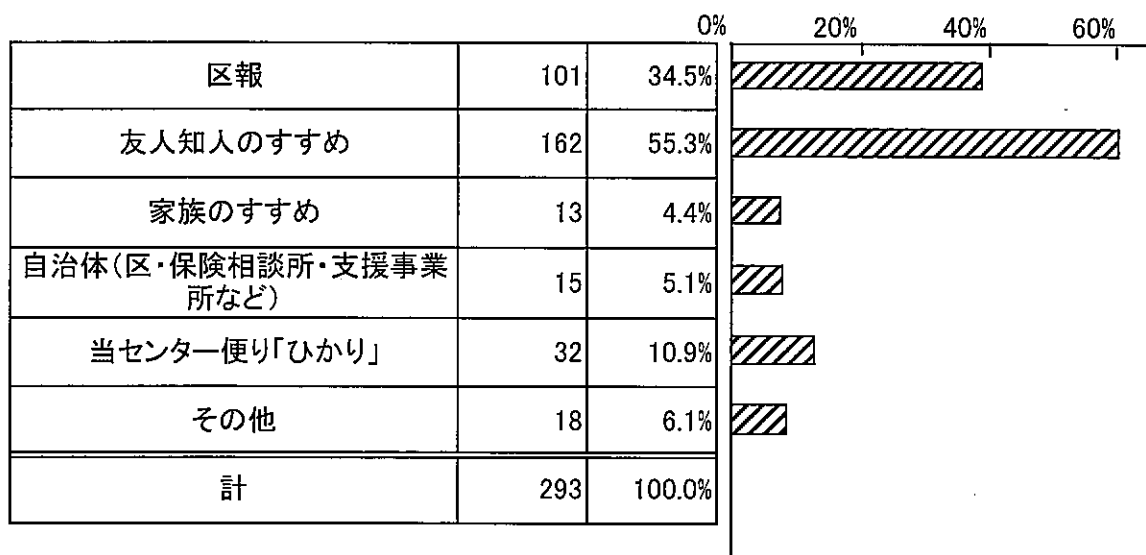
殆んど毎日	週に3～5回	週に1～2回	月に1～2回	殆んどない	無回答	計
46	60	113	66	0	8	293
15.7%	20.5%	38.6%	22.5%	0.0%	2.7%	100.0%



★F9. センターの利用目的(複数回答)



★F10. センター利用のきっかけ(複数回答)



★ 自由意見・要望

問14. 利用に関する要望やお気づきのことなどをご自由に記入してください。

(原文を尊重して原則としてそのまま記載したが、一部修正した箇所もあります。)

<風呂、入浴について>

- ・浴室利用は大変助かります。
- ・浴室は大変混雑しておりますので遠慮しております。
- ・浴室の利用時間制限は大変良いと思う。
- ・お風呂がとても混むので、65歳以上にしてください。
- ・寒くなると浴室を利用しています。入浴後はとても良い気持ちになりますが、蛇口が少ないので大変です。時には裸の状態ですぐ空のを待っています。外のお風呂屋さんにも利用しますが、湯船の広さは浴室の1/4くらいですが入れなくて困ることは一度もありません。が、センターの浴室は「湯ぶね」が広く「蛇口」の数がせまいです。センターの「湯ぶね」は広すぎて「蛇口」が少ないです。
- ・男風呂利用者が多い割.にとにかく狭い。流し、隣と近く5人しか使えない。又、延々と占拠して使用する人が散見される。入浴から退出30分をもっと徹底して欲しい。長時間流しを占拠、尚、大量のお湯を使い放題の方、注意して欲しい。又、風呂の利用者名記入しないで入る人が沢山います。
- ・入浴前に身体を流さずに湯船に入るので不快でしかたがないので、貼り紙などで注意を呼びかけてほしいです。
- ・この間、あまり見掛けない方がお風呂に入りに来ました。その時、シャワーとか入る前に掛けなかったので、シャワーを使ってから湯舟に入ってくださいと言ったところ、シャワーをかけたと言ったので、ここの決まりなのでお願いしますと言ったところ、そんなの気にしない、といわれました。その時は、どうしたら良いのでしょうか。変な人がだいぶ増えてきました。名前、時間を書かない人が多い。
- ・浴室一度だけ利用させて頂きましたが一度でビックリ。すごいおばさん。二度と利用しません。
- ・たまに風呂を利用しますが古い人からの優先権があるらしく、洗い場の確保場所が決まっているらしく、とても不愉快をした。職員はもっと利用者の話を聞いてほしい。
- ・入浴中に物がなくなったことがあります。置忘れではありません。自分の不注意です。大切な物は必ず身体に持っているようにしていますが入浴中も心配です。

<マッサージ機、スカイウエルについて>

- ・マッサージやスカイウエルの椅子をよく利用する様になって1年近くなります。膝の痛みがだんだん軽くなってなるべく座りに来る様にしています。皆高齢なので気楽で楽しみにもなり感謝です。座りながら学ぶことも多いです。
- ・電機(マッサージ機)を利用中に、大声でおしゃべりをしている人が居りますが、はた迷惑です。
- ・1日1人1回と記されていますが、ブザーがなっても又スイッチを入れてすまして座っている人を多々みかけます(スカイウエル)。そういう人は、自分には優しく、他人には厳しいです。
- ・スカイウエル・マッサージ機、何度も使用している人がいます。
- ・(マッサージ機・スカイウエル利用、大変不満の理由)同じ人が何回も使用。古い人が威張ってる。

・スカイウエルについて、20分と書いてあるのに20分で終わると、又再びスイッチを入れる女の人が多い。待っているのに知らんぷり、何とか方策はありませんか？利用数に対してスカイウエル、マッサージ機が少ない。

・マッサージ、スカイウエルの乗り方、靴を足置き台の上でぬいたり履いたりして汚い。まだまだ3回かかっている人が多い。混んでいても知らんぷりで、すぐに機械に乗ってしまう。守られていません。

・(マッサージ機利用について)若いのだから利用することは無いといわれた(80歳位の方に)。

<備品、設備について>

・3階多目的高齢者室(集会室?)を使用している者です。そのラジカセの具合が悪くて困っていますのでどうぞ御一考下さい。

・3階の集会室のラジカセが具合が悪くないので取り替えて頂きたいと思います。宜しくお願いいたします。

・長年、ダンスで利用させて頂いております。その際、カセットテープを使いますが特に集会室のプレイヤーの具合が悪く毎回困っていますので修理とか交換できましたら助かります。宜しくお願い致します。

・3階のビデオデッキが不調なので直してほしい。

・カセットテープをもっと良いのにしてください。

・お手洗いの便座、暖かくしていただくとこれからの季節、助かります。

・トイレの便座のふたを外して下さい。そうすれば使用后、流さない人がなくなると思います。

・1階、5階(高すぎる)のトイレ内の荷物を掛ける(置き場)が欲しいです。2・3階の位置はありがたいです(背が低いので)

・これから寒くなります。電子レンジがあるとうれしい。

・サークルが終わったり、お風呂を終わったりした後、ひと休みする部屋があったら良いと思います。

・講習室・娯楽室とも靴のまま使用出来ないか。婦人の日本舞踊のときは別途対策をする。使用頻度に応じて検討願いたい。

・エレベーターが同時に動くのが、とても納得いかない。

・施設が古いせいか、暗く清潔感が無い。

・施設全体に独特な臭いを感じられるので、脱臭効果のあるルームフレグランス等を置かれても良いのではと思います。

・室に多数の人がいてごみごみしている。空気が悪い。臭い。

・清潔感がほしいです。

・最近ビリヤード及びマッサージ機のそばにいくとすごくおっこの臭いがして気持ち悪いです。

<初日受付、団体の部屋予約について>

・(初日受付の)場所取りに時間がかかり過ぎます。もっとスムーズになりませんか？

・月初めの部屋取り、1回に1日取る方式になって助かっております。1ヶ月にたった1回取るのに、どんなに早く行っても、クジで番号が遅いと以前は取れなかったのですが、今はありがたいです。

・10年以上続いているサークル等の場所取りは大変なもので、何曜日と決まっているので優先的にしてもらいたいです。

・毎月初めの部屋の抽選について。朝9時に受付けて開始は9時30分からですが、この30分間、部屋の中で大声のおしゃべりを聞きながら待つのは苦痛です。他の施設などは9時開始なので、検討をお願いします。(9時30分までに受付すれば良いのでしょうか？前任者から9時に行くよう申し送りがあったので。)

<麻雀、囲碁、カラオケについて>

・麻雀はとても楽しくしています。

・麻雀サークルの新設が相次いでいる。既存サークルのセンター利用月数(月3回)が困難となりつつある。新設はこれ以上決めないで欲しい。

・麻雀サークルが多すぎて、これ以上増やさないように！

・麻雀を利用していますが、パイが汚い。

・囲碁の講習をしてもらえたらいいな。

・カラオケの頻度、回数、時間利用等の増大。カラオケ設置方法もう少し工夫して(唄い易く聴く状態)

<にこにこ体操について>

・家の中に閉じこもりたくないの、「にこにこ体操」に参加させていただいております。私より年長者の方がお元気に出席されていらっしゃるの、見習って元気を頂いております。自宅から少し遠いのが難なのですが、無理の無い程度に頑張りたいと思います。体操の先生方も優しくユーモアがあって、いつもニコニコと体操が出来ます。家を出る時は大変だなと思う日もありますが、いつの間にか元気になります。ありがとうございます。これからもよろしく願い申し上げます。「にこにこ体操」の折、駆け足の度に下の階へ響かないかしらと案じております。

・主として「にこにこ体操」参加目的(膝・腰を鍛えたい)で、週全く参加できないときもありますが、2回参加をめどに予定しています。指導者がとても明るく親切なので嬉しく思いました。友達もでき、人との交流が出来ました。

・「にこにこ」への参加者が大幅に増え、毎回、大盛況の光景となり、いやが上にもモチベーションが上がります。又、その日の指導者により新しい動きが加わると新鮮な気分となり、脳に心地よい刺激が走ります。私はあと5年続けられたらなあ切に思います。

<その他の事業について>

・年を取ると声を出す事など少なくなりますが「うたごえサロン」など皆で大きな声で歌えるので心身共に爽やかになります。長く続けてほしい。

・「みんなでハーモニー」に初めて8月に参加しました。10月は2回伺いました。伊東先生の選曲&指導力、お人柄に感銘しました。毎月3回位あったらいいと思います。

・なるべく映画会には出かけるように致したく存じます。

・映画会も色々と考えて上映されていますが、ミュージカルや長い映画も上映されるとうれしいです。

・パソコンを用意して、時間制限に自由に使えるようにしてほしい。

・今年初めて「筋トレ教室」のことを区報で知り参加させていただきました。元来、健康であり大病なぞしたことが無くて過ごして参りましたが、高齢になった今は、やっぱり生きているうちは寝たきりなど病気にはなりたくなくて元気で回りに迷惑をかけないようにと思い、それには高齢でも努力は必要かと参加させていただいてますます元気になり、本当に良かったと思い、感謝しております。

・以前「男の料理」に参加した事がありますが、1回限りではなくシリーズで開催していただきたいと思っています。

・朝9:00から参加している将棋大会には参加賞ぐらゐは出してもらいたい。10/27の大会にて。

・講座や行事を利用する時、申込みが難しい。

・講座などで抽選に外れてしまうので、もっと多く開いてほしい。

・ヨガ教室は寝転ぶので背中などにゴミ、ほこりがつくので、前日なり当日、よく掃除してください。

・卓球を天井の高い部屋でしたいです。

<職員について>

・職員の皆様にはご親切にして頂き感謝致しております。これからも利用させて頂きたいと思っております。

・職員さんによりバラつきがある。～・威張る ・気難しい ・なかなか話の内容を理解しない etc

・ひとり暮らしのため、笑顔であいさつをモットーにしていますが、職員の中には笑顔なく(仕事に追われているのでしょうか)ひとり暮らしの身にはとても淋しく思います。笑顔で挨拶、1日のはじまり楽しく過ごしたく思います。

・職員がせかせかしている。もっと笑顔でゆったり感、やさしい、やわらかな雰囲気してほしい。ホッとした気分になれる場所を望みます。

・(職員への意見要望の言いやすさについて)皆さん忙しそうにしているので、どちらともいえない。

<その他の意見要望>

・年配者にとって良いですが・・・ますます利用しやすい環境をお願いします。

・施設利用申込み方法が施設管理体制の違いから複雑。利用者側の利用しやすいよう管理体制一本化を希望する。

・時間開始5分前から利用可能にしてほしい。

・「ひかり」があるのを最近まで知らなかった。

・「ひかり」や掲示が解りにくかったので、今度初めて頂き、色々とサークルがあるのがわかりました。

・館内便り「ひかり」が無い時があります。

・ここでは寝てはいけない所と聞いていますが、1時間くらい寝ている人が(もっとかも)います(男の人)。そういう人を見ると、私たちも寝てもいいのかしら、と思います。そういう人が増えると思います。ゲームをする所の椅子、1度巡回してみてもいいでしょうか。

・年取ってからの上京と年齢的な問題で自分への不満が大きく、サークルでの話し合う機会が出来たことはありがたいと思う。

- ・入館する時、カード出さない人が一杯いる。特に女が多い。
- ・人との交流は共に高齢者なのでストレスになる場合があり、そのときは自分のほうが一步下がるように気を使います。又、大変勉強になることもあります。
- ・他の行事に参加する事が無いので(満足度などの回答は)「どちらともいえない」ことが多いです。
- ・利用してまだ2か月少しなのであまりよく解らない所があって、こんなものかな~と思うのですが？出来る限り利用しております。
- ・高齢者センターでの楽しみで利用していますので、月謝以外の費用負担にならないようにしてほしいです。
- ・入会時と違って月謝が上がり、日数が増え、自分のスケジュールに合わず、出欠がきびしく困っています。ジェラシーがきつい。意外な出費も有り、もっとお金のかからないコースも取り入れてもらえたら、年金者には有り難いのですが…。これは多くの皆さんの声です。高齢者センターだから、ボランティア精神をもっと取り入れて下さい。
- ・アンケート初めて参加しました。アンケートをとる事で皆さんの希望等を取り入れる事は良い事です。利用者が増加すると思います。

<満足、ありがとう>

- ・何時も快適に利用させていただき、心より感謝を申し上げます。お陰で充実した老後を送らせて頂いております。今後も管理事項の充実、職員皆々様の暖かい対応等宜しくお願い致します。
- ・こういう施設が有ってありがたいです。
- ・毎日毎日利用させて頂き、私の生き甲斐です。
- ・センターに来ている時、家に帰るとスッキリします。
- ・終活という言葉を知りましたが、身体に応じて利用させて頂ければこんな良い場所はないと、感謝で参加利用させて頂きます。
- ・悪い事ありません。ありがとうございます。
- ・少し働いていますが、休みの時に利用させてもらうのを楽しみにしています。ありがとうございます。
- ・ありがとう！！
- ・満足。お風呂が大きい事。鍵付きロッカーがある事。スカイウエルがある事。マッサージ器がある事。バスが横づけのこと。帰りに買い物ができる事(傘いらず)。
- ・おかげ様で身体の調子も良く(腰痛)毎日楽しみにしております(スカイウエル)。ヨガも何回か参加させて頂き大変良いと思います。ありがとうございました。
- ・トイレの掃除がいつもきれいです。
- ・家の中に閉じこもらないよう新しい事を見つけ今日、来てみました。皆さん楽しそうにやっておりますので仲間入りしたいと思いました。
- ・全て満足しています。男性がマッサージ、スカイウエルをもっと利用してもらいたい。
- ・風呂入浴、スカイウエルを時々利用させて頂いて居ります。有りがたく思っております。
- ・事務室前の掲示、大きくはっきりしていて助かります。

以上

利用者満足度調査

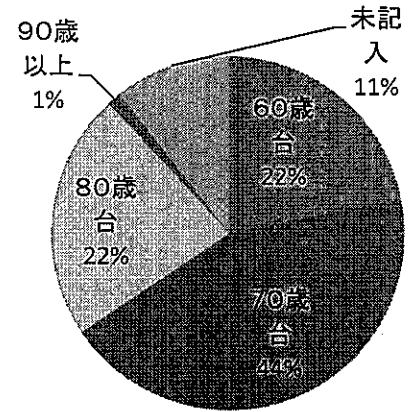
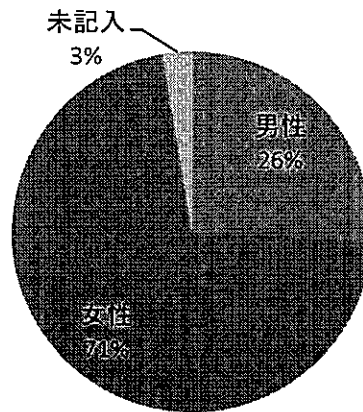
関高齢者センター

配布期間 平成24年8月7日～8月24日

配布194部 回収151部 回収率77.8%

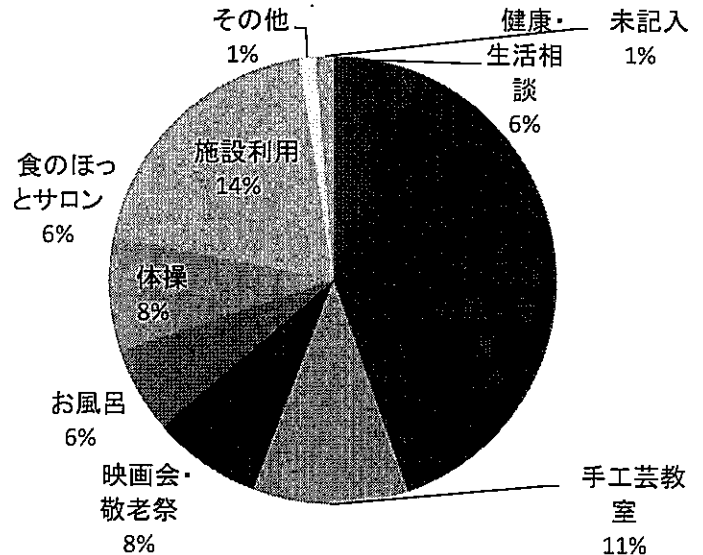
ご協力ありがとうございました。

* 男性	39
女性	108
未記入	4
* 60歳台	33
70歳台	66
80歳台	34
90歳以上	2
未記入	16



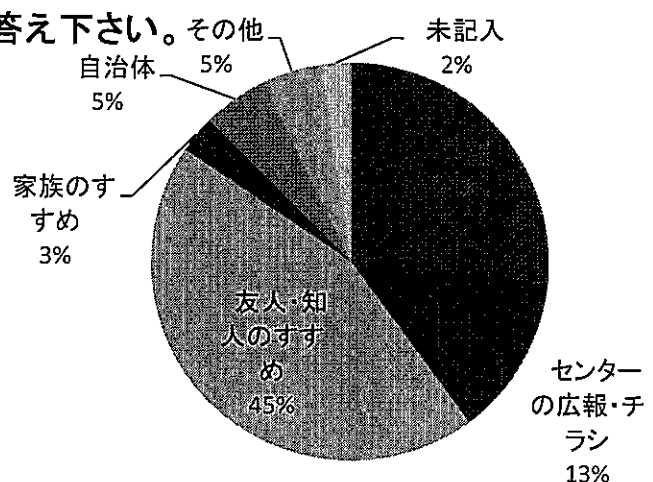
1. 高齢者センターを利用する目的をお答え下さい。(複数回答可)

健康・生活相談	15
サークル活動の参加	93
手工芸教室	27
映画会・敬老祭	19
お風呂	15
体操	20
食のほっとサロン	13
施設利用	34
その他	3
未記入	3



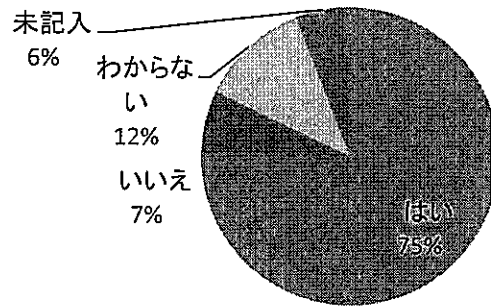
2. 高齢者センターの利用のきっかけをお答え下さい。

区報	45
センターの広報・チラシ	22
友人・知人のすすめ	75
家族のすすめ	5
自治体	9
その他	8
未記入	4



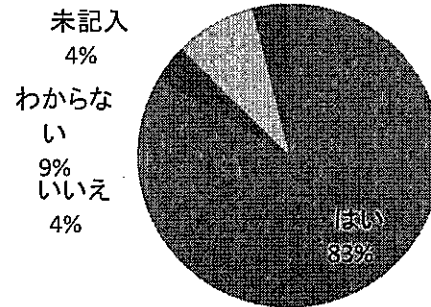
3. 広報(お知らせ、通信、ポスター等)について、見やすくわかりやすいですか。

はい	114
いいえ	10
わからない	18
未記入	9



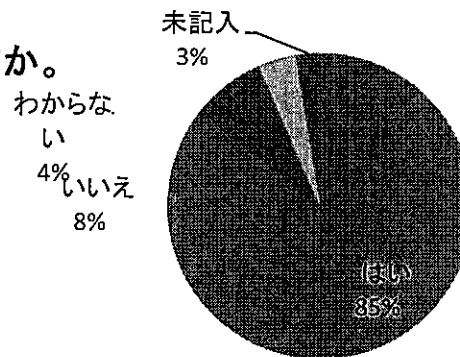
4. 高齢者センターの第一印象(雰囲気)等は良かったですか。

はい	126
いいえ	6
わからない	13
未記入	6



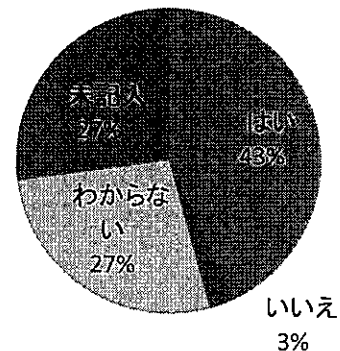
5. 各部屋、トイレ、廊下は、使いやすいですか。

はい	129
いいえ	12
わからない	6
未記入	4



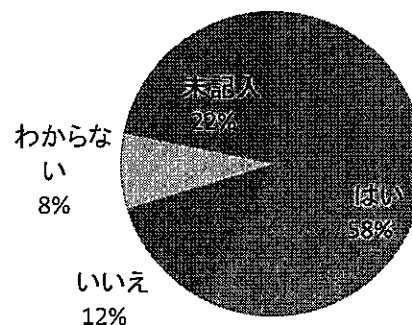
6. あなたにとって、利用しやすい部屋はありますか。

はい	65
いいえ	4
わからない	41
未記入	41



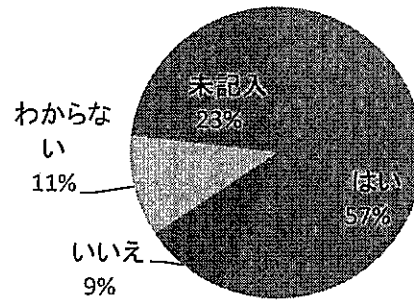
7. センター利用後、他人との交流や外出頻度は、活発になりましたか。

はい	87
いいえ	19
わからない	12
未記入	33



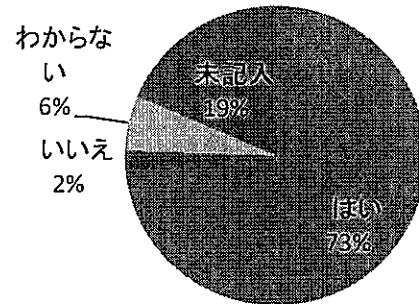
8. センター施設や、設備について満足されていますか。

はい	85
いいえ	14
わからない	17
未記入	35



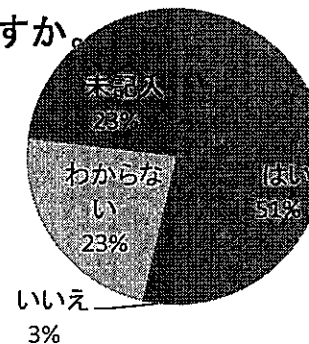
9. 職員の言葉使いは良いですか。

はい	111
いいえ	3
わからない	9
未記入	28



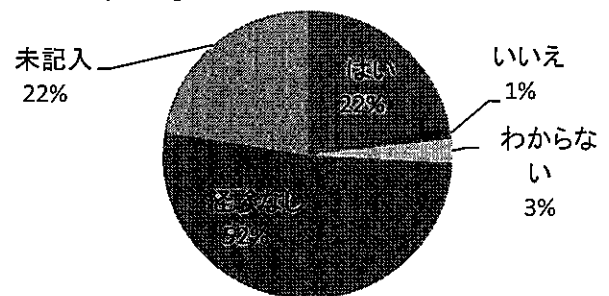
10. プライバシー、個人情報を守られていると思いますか。

はい	76
いいえ	5
わからない	35
未記入	35



11. あなたの調子が悪い時、迅速に対応してくれますか。

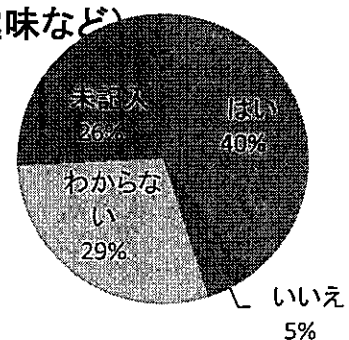
はい	33
いいえ	2
わからない	4
経験なし	78
未記入	34



12. 高齢者センターの中で、あなたのしたいことが自由にできますか。

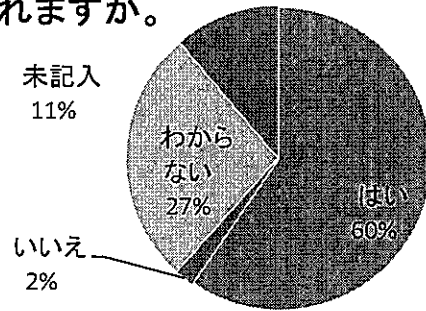
(テレビ・趣味など)

はい	60
いいえ	8
わからない	44
未記入	39



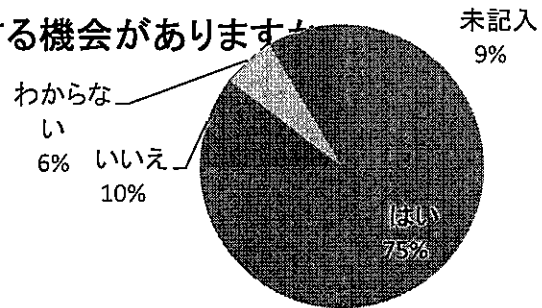
13. 意見や要望をよく聞いて迅速に対応してくれますか。

はい	90
いいえ	3
わからない	41
未記入	17



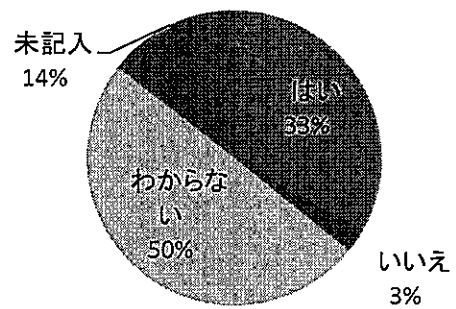
14. 利用されている方々と楽しく交流する機会がありますか。

はい	113
いいえ	16
わからない	9
未記入	13



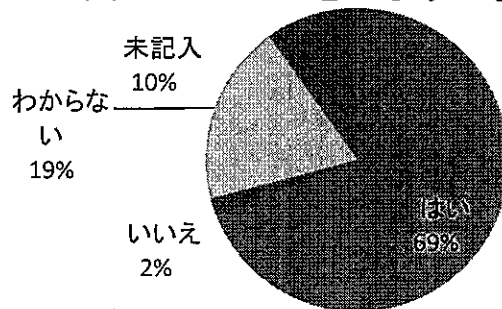
15. 高齢者センターではあなたの意見が尊重されていますか。

はい	50
いいえ	4
わからない	75
未記入	22



16. 高齢者センターはあなたにとって居心地の良いところだと思いますか。

はい	104
いいえ	3
わからない	29
未記入	15



17. 高齢者センターで行ってほしい教室はありますか？

- ・ フォークダンス、ダーツ大会、ヨーガ教室、陶芸教室、茶道教室(2件)
- ・ まゆげの書き方。
- ・ ビーズ手芸(ストラップ作り)
- ・ デジタルカメラで上手な写真の撮り方(風景、花)

【満足】

- ・ 掃除がいきとどいて気持ちよく使っている。
- ・ お友達ができて嬉しい。
- ・ 利用後、お茶をのみながらお話ししたりしている。
- ・ 傘も貸していただけて嬉しい。
- ・ 楽しく過ごさせていただけてる、有難い。(11件)
- ・ お花がいつもきれい。(3件)
- ・ 事務所の人、まわりの方が良い方ばかりで癒されております。(3件)

【意見】

- ・ 掲示物 ①単純化し大きい字が良いかも。
②各サークルへ1部配布すべき。
- ・ トイレ ①汚れている事がある、においが気になる(2件)
- ・ 施設 ①少し暗く使いにくい。(2件)
②建物自体不満、階段が不便、狭いので使いにくい。(3件)
③存在が解りにくい、前面にだす創意工夫をしてみたら。(2件)
④エレベーター 上下がもう少し早くなれないか。
- ・ 手工芸 ①回数を増やしてほしい。(3件)
- ・ 体操 ①部屋を広くしてほしい。
- ・ お風呂 ①3時半を4時までにし、土曜もやって。
②規則を守れない人がいる。
③終了の札を出すのが遅いので過ぎてから入る人がいる。
- ・ 備品 ①簡単な運動ができるよう、握力計、前屈計をおいて。
②本が古いので皆に呼びかけ本を集めたら良い。
③1階の利用掲示板の近くに広報板があると望ましい。
④浴室内に時計があつたら良い。
⑤ウォシュレットが1つほしい。
⑥定期的に備品の点検をしてほしい(机がぐらついている)。
⑦トイレトーパーが取りづらいです。(4件)
⑧エアコンの表示が見にくい。
⑨冷暖房は「さわらないでください」と書いてあり不便。
- ・ 掃除 ①湯呑茶碗がきれいでない、ポットも見てほしい。
- ・ マナー ①マナーの悪い人がいる。
②清掃の人がサークル利用時入室し、話掛けるのはやめてほしい。
- ・ 娯楽室 ①和室・娯楽室は利用者が固定されている、雑談できる場を作ったら。
②入りにくい。
- ・ 対応 ①迅速に対応していると思いますが、基本原則にこだわらず余裕を持つては。
②聞きっぱなしの感じがする。
③多少の時間の長短を認めてほしい。
④以前アンケートに書いたが、全く改善されていない。
⑤アンケート結果改善するか否かの結果が公表されない。
- ・ 抽選会 ①希望の部屋がとれない、もっと良い方法はないか(3件)
- ・ 囲碁・将棋 ①日曜祝日も使用できるようにしてほしい。 25

平成24年度 豊玉高齢者センターご利用者満足度調査結果

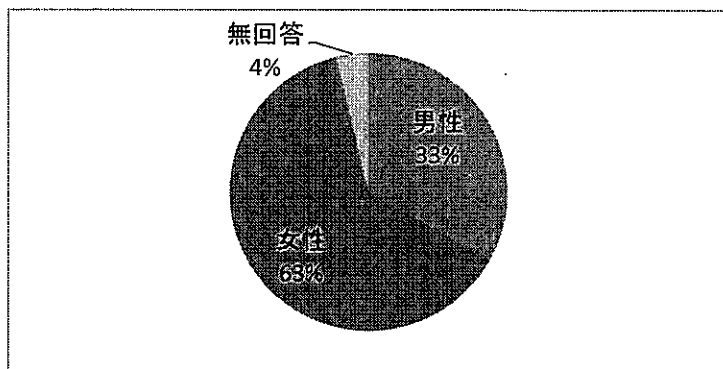
調査期間：平成24年10月2日～14日

回収枚数：402枚

I. ご回答者の情報について

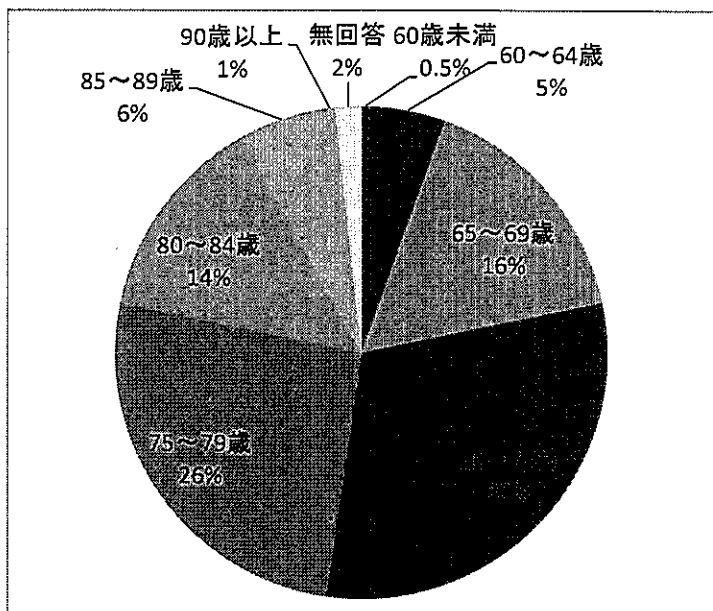
1. あなたの性別をお答えください。

男性	33.1%
女性	63.2%
無回答	3.7%



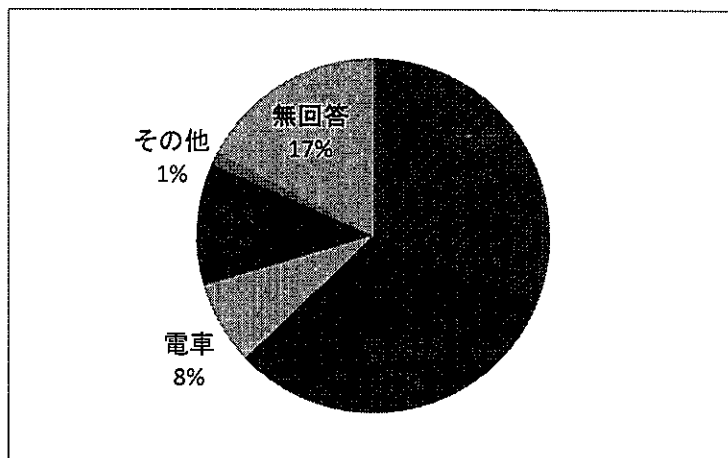
2. あなたの年齢をお答えください。

60歳未満	0.5%
60～64歳	5.0%
65～69歳	16.2%
70～74歳	30.6%
75～79歳	25.9%
80～84歳	13.7%
85～89歳	5.7%
90歳以上	0.7%
無回答	1.7%



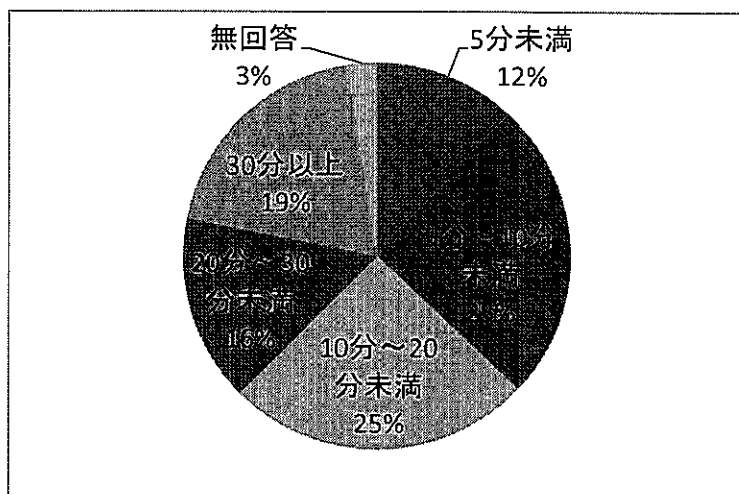
3. 主な交通手段をお答えください。

徒歩	31.3%
自転車	31.6%
電車	7.5%
バス	11.2%
その他	1.2%
無回答	17.2%



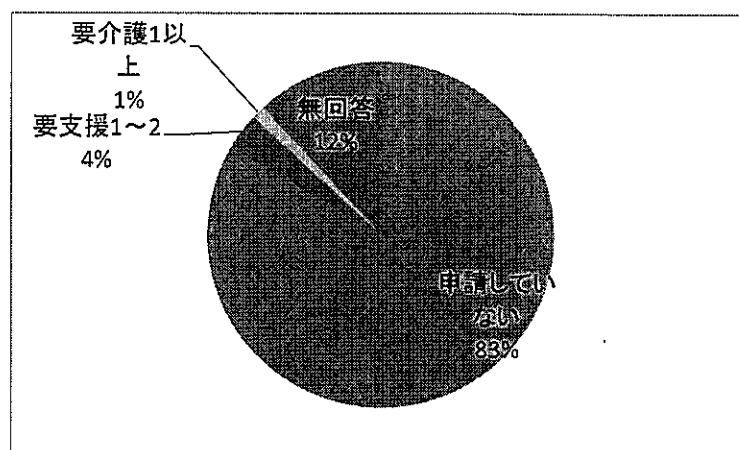
4. センターまでの所要時間

5分未満	11.9%
5分～10分未満	25.1%
10分～20分未満	25.4%
20分～30分未満	15.7%
30分以上	19.4%
無回答	2.5%



5. 介護保険の認定状況

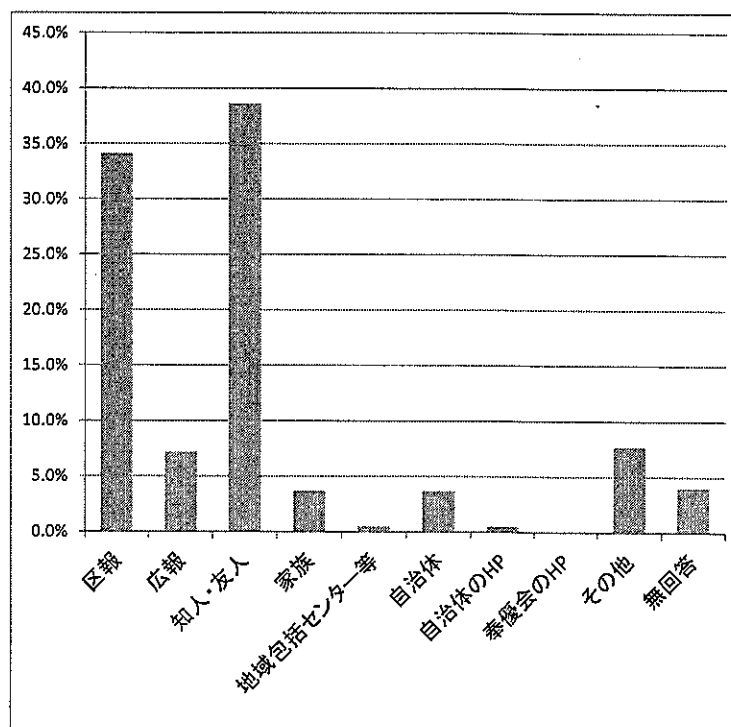
申請していない	83.3%
要支援1～2	3.5%
要介護1以上	1.2%
無回答	11.9%



II. 満足度調査

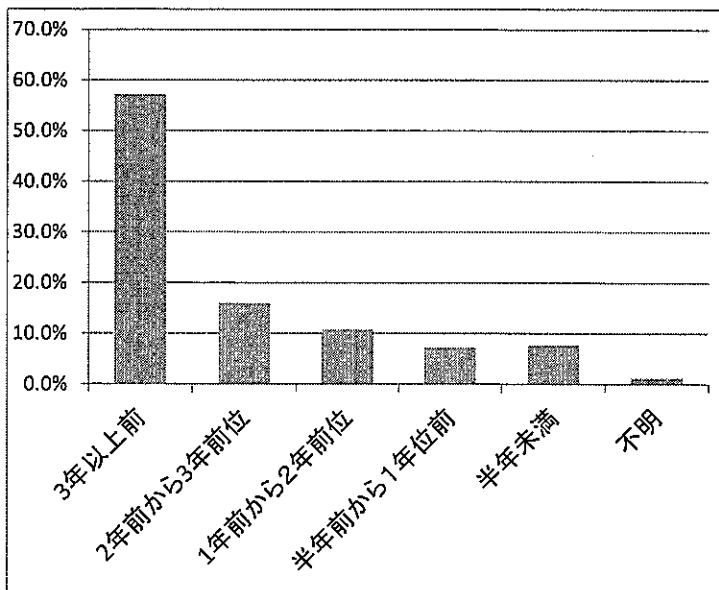
1. センターを利用し始めたきっかけを教えてください

区報	34.1%
広報	7.2%
知人・友人	38.6%
家族	3.7%
地域包括センター等	0.5%
自治体	3.7%
自治体のHP	0.5%
奉優会のHP	0.0%
その他	7.7%
無回答	4.0%



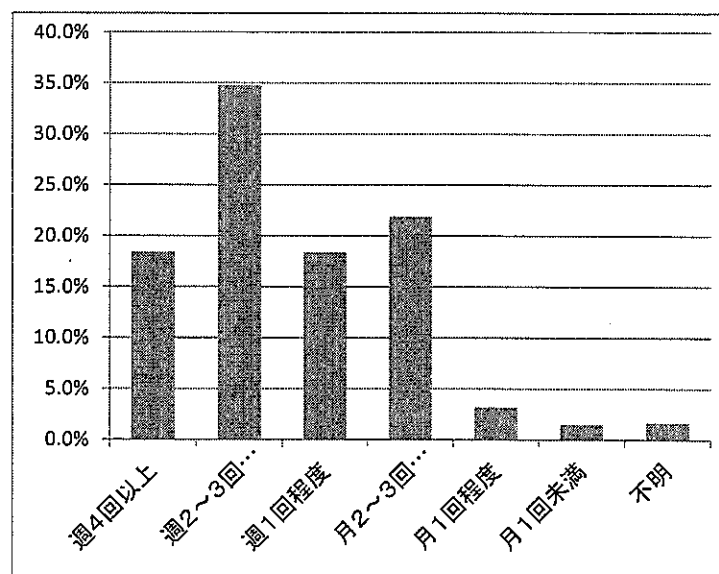
2. 最初にセンターを利用した時期を教えてください

3年以上前	57.2%
2年前から3年前位	15.9%
1年前から2年前位	10.7%
半年前から1年前位	7.2%
半年未満	7.7%
不明	1.2%



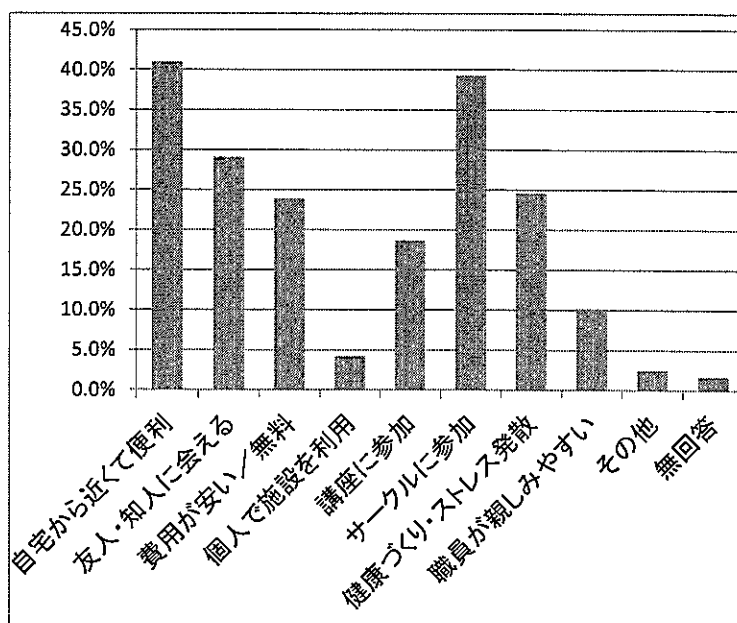
3. センターの利用頻度を教えてください

週4回以上	18.4%
週2～3回程度	34.8%
週1回程度	18.4%
月2～3回程度	21.9%
月1回程度	3.2%
月1回未満	1.5%
不明	1.7%



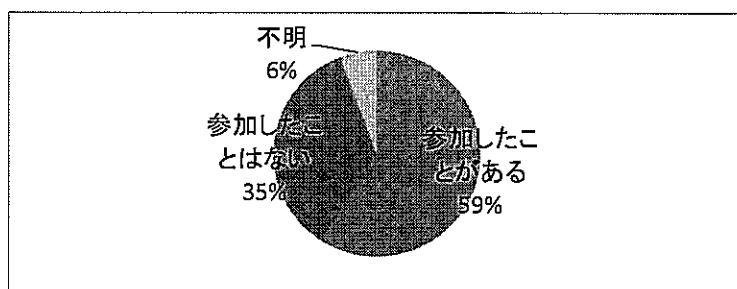
4. センターを利用する理由を教えてください（複数回答）

自宅から近くて便利	41.0%
友人・知人に会える	29.1%
費用が安い／無料	23.9%
個人で施設を利用	4.2%
講座に参加	18.7%
サークルに参加	39.3%
健康づくり・ストレス発散	24.6%
職員が親しみやすい	10.2%
その他	2.5%
無回答	1.7%



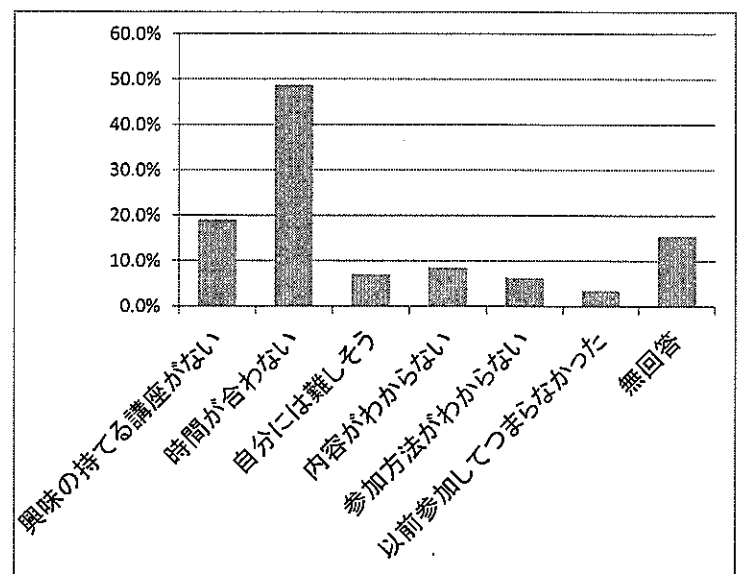
5. これまで講座への参加について

参加したことがある	59.0%
参加したことはない	35.3%
不明	5.7%



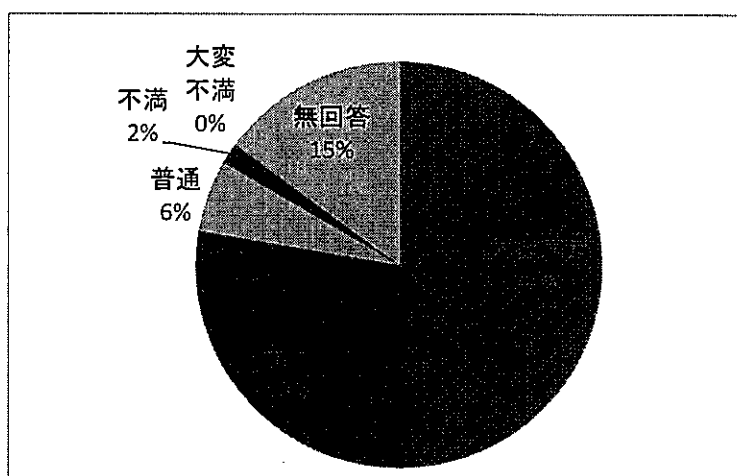
6. 講座に参加しない理由は何ですか。

興味の持てる講座がない	19.0%
時間が合わない	48.6%
自分には難しそう	7.0%
内容がわからない	8.5%
参加方法がわからない	6.3%
以前参加してつまらなかった	3.5%
無回答	15.5%

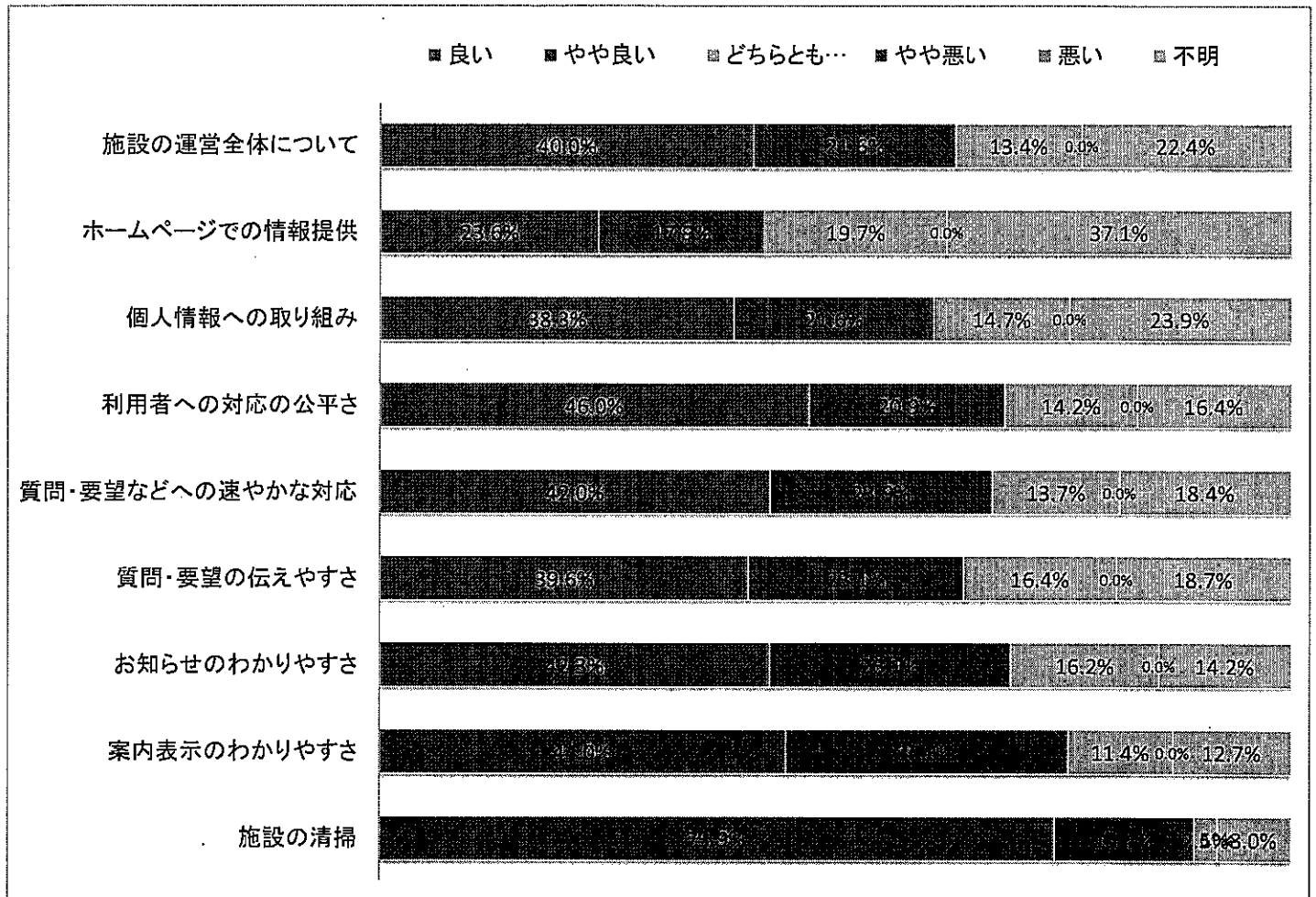


7. センターを利用した総合満足度をお答えください

大変満足	49.0%
満足	28.6%
普通	5.7%
不満	1.7%
大変不満	0.2%
無回答	14.7%

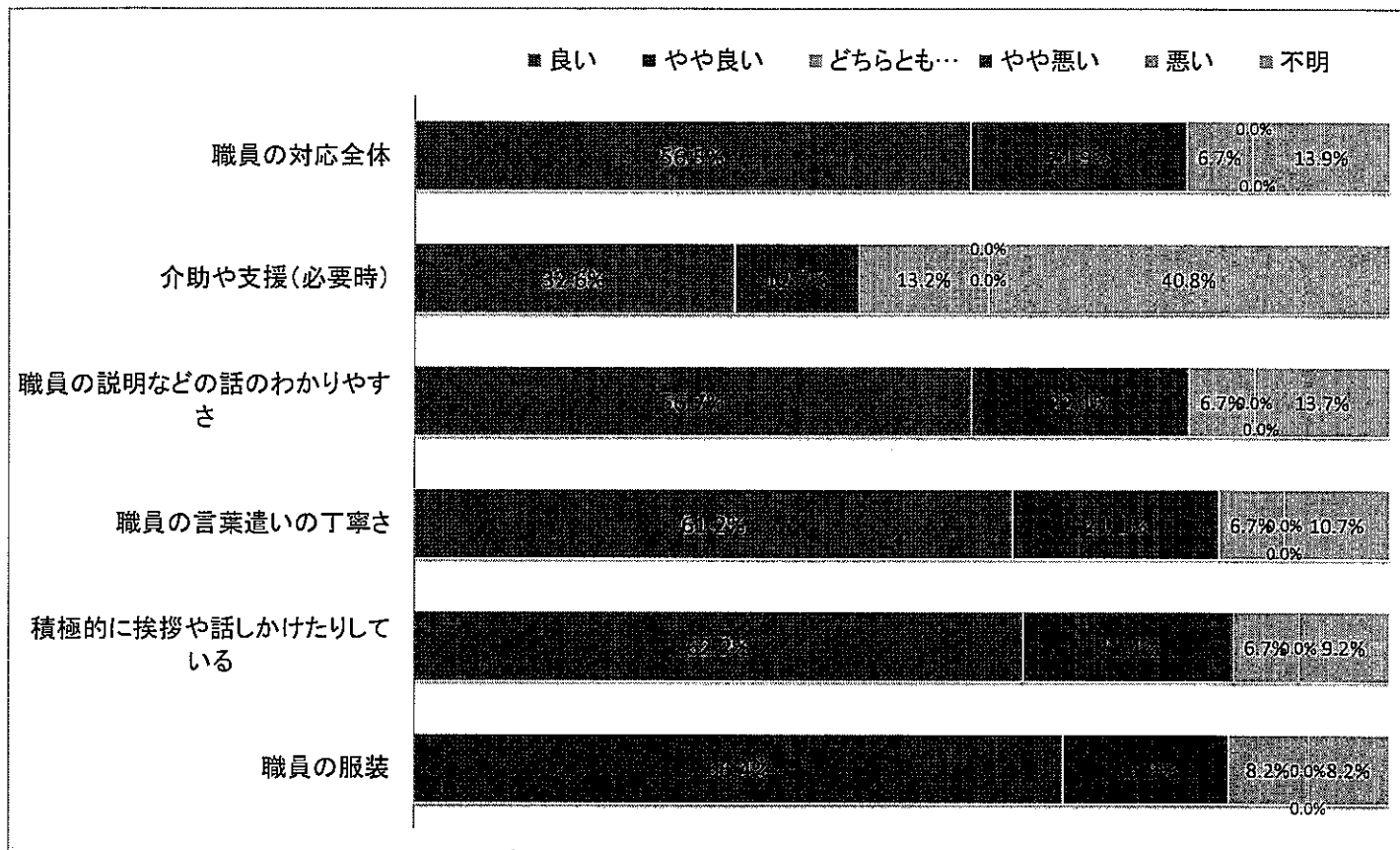


8. センターの運営についてお答えください



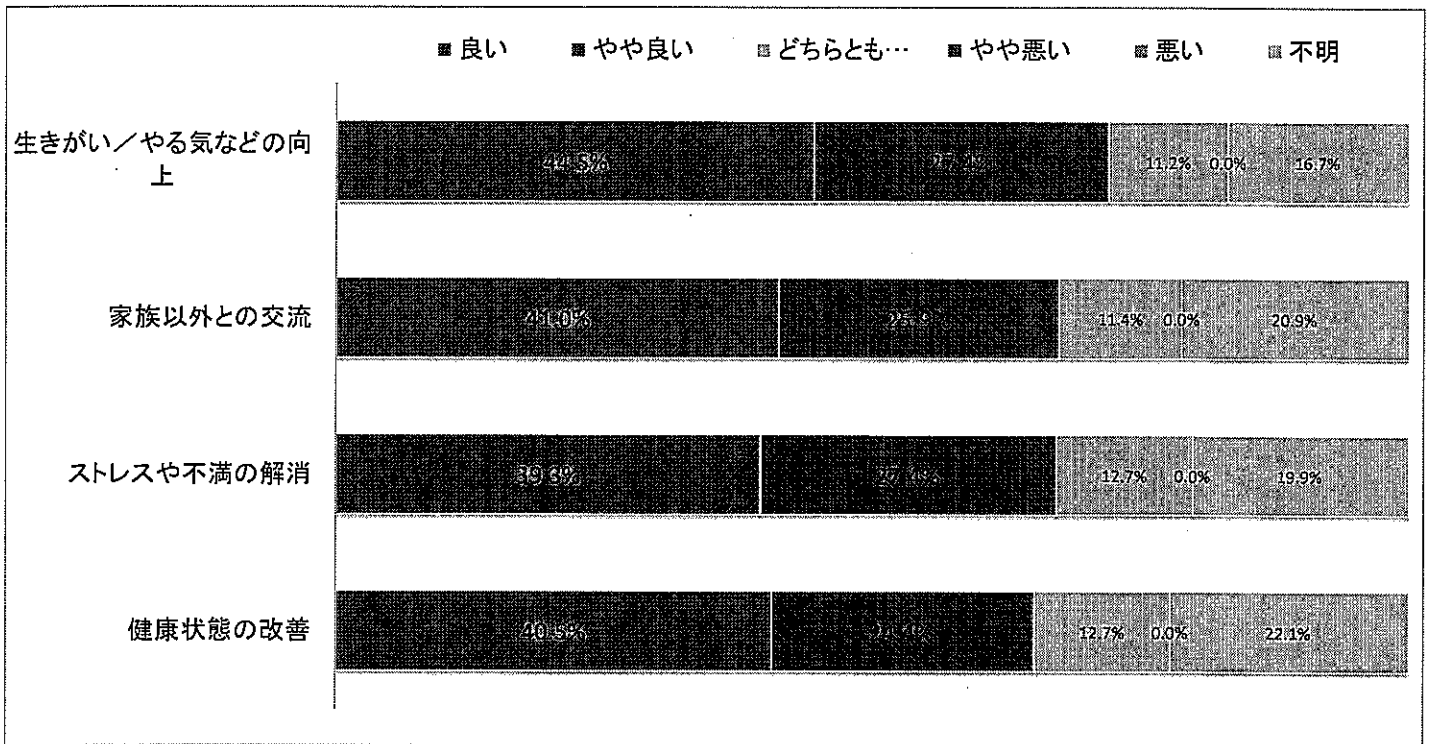
	良い	やや良い	どちらとも 言えない	やや悪い	悪い	不明
施設の運営全体について	40.0%	21.6%	13.4%	0.0%	0.0%	22.4%
ホームページでの情報提供	23.6%	17.9%	19.7%	0.0%	0.0%	37.1%
個人情報への取り組み	38.3%	21.6%	14.7%	0.0%	0.0%	23.9%
利用者への対応の公平さ	46.0%	20.9%	14.2%	0.0%	0.0%	16.4%
質問・要望などへの速やかな対応	42.0%	23.9%	13.7%	0.0%	0.0%	18.4%
質問・要望の伝えやすさ	39.6%	23.1%	16.4%	0.0%	0.0%	18.7%
お知らせのわかりやすさ	42.3%	26.1%	16.2%	0.0%	0.0%	14.2%
案内表示や注意事項のわかりやすさ	44.0%	30.6%	11.4%	0.0%	0.0%	12.7%
施設の清掃	73.9%	15.4%	2.5%	0.0%	0.0%	8.0%

9. センターの職員についてお答えください



	良い	やや良い	どちらとも 言えない	やや悪い	悪い	不明
職員の対応全体	56.5%	21.9%	6.7%	0.0%	0.0%	13.9%
介助や支援(必要時)	32.6%	12.7%	13.2%	0.0%	0.0%	40.8%
職員の説明などの話のわかりやすさ	56.7%	22.1%	6.7%	0.0%	0.0%	13.7%
職員の言葉遣いの丁寧さ	61.2%	21.1%	6.7%	0.0%	0.0%	10.7%
積極的に挨拶や話しかけたりしている	62.2%	21.4%	6.7%	0.0%	0.0%	9.2%
職員の服装	66.4%	16.9%	8.2%	0.0%	0.0%	8.2%

10. センターを利用した効果についてお答えください



	良い	やや良い	どちらとも 言えない	やや悪い	悪い	不明
生きがい／やる気などの向上	44.5%	27.4%	11.2%	0.0%	0.0%	16.7%
家族以外との交流	41.0%	25.9%	11.4%	0.0%	0.0%	20.9%
ストレスや不満の解消	39.3%	27.4%	12.7%	0.0%	0.0%	19.9%
健康状態の改善	40.5%	24.4%	12.7%	0.0%	0.0%	22.1%

11. センターへのご意見ご要望

・毎回楽しく喜んでおります。ありがとうございます。

A. ご意見ありがとうございます。今後も皆様にご満足いただける施設になるよう努めてまいります。

・ボランティアの方と思われる方、ご苦労様です。

A. ご意見ありがとうございます。ご利用者の皆様のご協力の下、イベント運営等行なっております。是非今後ともボランティアのご協力よろしく申し上げます。

・来所者利用者が高齢者ばかりで大変とは思いますが、今のままが継続できる様お願い致します。

A. ご意見ありがとうございます。当センターは60歳以上の練馬区民の方がご利用いただける施設です。皆様のご意見ご鞭撻の下、気持ちよくご利用いただけるよう今後とも努めてまいります。

・たのしく体操したり、からだも丈夫になりました。

A. ご意見ありがとうございます。当センターでは体操や各種講座の他、たくさんのサークル活動が行われています。今後とも安心して元気に活動いただけるよう努めてまいります。

・まだまだ深く接していない事があるので、もっといろいろな面で勉強して協力できることと楽しみを見つけないと思います。

A. ご意見ありがとうございます。当センターでは「ユニバーサルコミュニティ豊セン」としてボランティア活動を行なっています。清掃活動など行っておりますので、是非ご協力いただきたく存じます。また、より楽しんでいただけるよう様々な講座を企画しておりますので、ご応募お待ちしております。

・分かりやすく対応していただきありがとうございます。

A. ご意見ありがとうございます。今後ともご利用者の皆様にわかりやすく対応できる様に職員一同努めてまいります。

・いつも皆様親切で感謝致しております。

A. ご意見ありがとうございます。今後ともより良い施設運営に努めてまいります。

・私は麻雀をしに来るのですが1人我がもの顔でいばってる人がいる。皆に嫌われてるのですがどうにか
ならないものでしょうか。

A. ご意見ありがとうございます。当センターでの麻雀活動は開放事業とサークル活動がございます。開放事業の場合、センター利用登録のある方はどなたでもご参加いただけます。利用される方のマナーなど気になることがございましたら、お気軽に職員へお申し出下さい。参加者の皆様に協調しあいご利用いただけるよう配慮してまいります。

・講座申込みの抽選がなかなか当たらないのが残念です。これからも魅力ある講座をどんどんお願いします。

A. ご意見ありがとうございます。ご希望に添えない結果になり申し訳ありません。講座によってはどうしても定員が決まっており募集人数を増やせない事もございます。講座の種類や開催数など検討し改善できるよう努めますので、今後ともよろしくお願い致します。

・カラオケのサークル多すぎて部屋割抽選でなく数をへらす合併する様に努力した方が良い。カラオケサークルに入っているが5名か6名でいつもやっている。

A. ご意見ありがとうございます。サークルの登録人数は最低10名からとなります。毎活動日にご利用人数の報告をいただきチェックしておりますので、活動人数が頻繁に10名を下回る場合、意見交換会での報告や各サークルへ個別にお伝えしています。今後とも皆様により良くご利用いただけますよう努めてまいります。

・数か月前折り紙講座が有りましたが、今度もまたできましたら取り入れて頂きたいと思います！！

A. ご意見ありがとうございます。多くのご利用者の方から折り紙講座のお問い合わせをいただいております。今後も折り紙の講座は開催する予定ですので、当センター広報誌の「豊晴だより」にてご確認いただきたく存じます。

・現状に満足していますので、特に今はありません

A. ご意見ありがとうございます。今後ともご利用者の皆様に満足いただける施設運営に努めてまいります。

・9時センター開所で9時開始はきびしいと思います。9時5分前(8時55分)センター開所に出来ませんか？

A. ご意見ありがとうございます。センター開館時間は練馬区立高齢者センター条例第5条にて午前9時から午後9時30分と定められています。ご理解賜りますよう何卒お願い申し上げます。

・節電すべき。・開館チャイム。(開催開場があった方がよい。5分前に退室をうながす)

・見てないテレビの取り扱い。・マシンを日常使用(公平に)できる様にしてほしい。

A. ご意見ありがとうございます。区も推進しているように、電気やテレビの電源等についても節電を心がけてまいります。当センターのチャイムは9時、12時、13時、17時、18時、21時15分、21時30分に鳴るように設定しております。各部屋に時計を設置しておりますので、部屋利用時にご確認いただきたく存じます。筋トレマシンのご利用は、マシンを使用した講座を受講した方に限定させていただいております。今後、一般のご利用者の皆様にも開放できるよう検討してまいります。

・利用者の希望を公平に取り扱うことに腐心に載っているようですが、結果は必ずしも公平とは云えない状況があります。公平の基準そのものが一様ではないので難しいところではあります。意見要望が自由に発信できる雰囲気作りをお願いしたい。

A. ご意見ありがとうございます。意見要望が自由に発信できる雰囲気作りに心掛け、より多くの方に便利に施設をご利用いただけるよう、皆様のご意見を参考に運営に努めてまいります。職員へ気軽にお申し出ください。ご意見箱もご活用ください。

・今回初めて英語講座(松木先生)に参加でとても楽しいです。今後ともよろしくお願い致します。

A. 英語講座を楽しんでいただき、ありがとうございます。英語講座は、13期に渡り開催している人気講座です。今後も皆様に喜んでいただけるような講座を企画していきたいと思っております。

・読売新聞、毎日新聞、産経新聞、東京新聞を入れてほしい。場所的に無理かと思うがキャレル(個人用のボックス)が複数あるとよい。週刊誌を置いてほしい。(朝日、文春、新潮、サンデー毎日)

A. ご意見ありがとうございます。現在の3紙については予算取りしておりますが、さらに4紙を追加購読することは、難しい現状です。また、同事情により週刊誌の設置も難しい現状です。ご理解賜りますようお願い申し上げます。

・喫煙室はとっばらったらいい。すぐベランダに出られるのでそこで吸えば良い。ちょっとした談話室になる。

A. ご意見ありがとうございます。ベランダや中庭では喫煙を禁止させていただいております。当センターには交流談話サロンがございますので、談話の際は是非そちらをご利用いただけるようお願いいたします。

・バイク置き場がいつも空いている。自転車置き場に開放して下さい。

A. ご意見ありがとうございます。ご利用される方の多くが、自転車でいらっしゃる日には駐輪しづらいことと思います。バイクで来館される方もいらっしゃいますので、バイク置き場の開放はできかねます。職員も自転車置き場の整理を行い、ご利用しやすくできるよう心掛けます。自転車で来館される際は皆様も整列駐輪にご協力いただけるようお願い申し上げます。

・公の集会場は、今迄役人、公務員という一歩上にいる感じがしたが、このセンターが出来、職員との会話等、隣の人と話をしているという気安さがあり、又顔に微笑を持って応対して頂くなごやかさが嬉しい。職員の方々が、私の孫が勤務しているかの様な笑顔が嬉しい。

A. ご意見ありがとうございます。これからも皆様に親しみを持って頂けるよう、職員一同努めてまいります。

・いつもありがとうございます。楽しく通わせて頂いてます。

A. ご意見ありがとうございます。今後におきましてもセンターが地域の皆様のお役にたてるよう努めて参ります。

・ありがとうございます。

A. ご意見ありがとうございます。これからもご満足いただけるよう取り組んでまいります。

・いつも丁寧な対応をしていただきありがとうございます。

A. ご意見ありがとうございます。今後とも皆様のご利用しやすいセンターであれるよう努めて参ります。

・申し分無し。完璧。

A. ご意見ありがとうございます。今後も皆様が快適にセンターをご利用いただけるよう努めて参ります。

・引継ぎが正確に行われています。感心しています。今後ともよろしくお願いします。

A. ご意見ありがとうございます。今後も業務の引継ぎの際には、不手際のないよう努めて参ります。

・新しい講座の申込み当選に不平等がたびたびある。公開して下さい。新しい講座の度に当選する人がいるので工夫して下さい。

A. ご意見ありがとうございます。抽選の講座に関しては、各講座の担当者が平等に抽選しています。個人情報に関わるため、抽選の公開は行いません。今後もより多くの方に楽しんで頂けるよう取り組んで参ります。

・ホームページ：サークルの時間表の件、要望。月末、20日～31日迄とその月の予定を表示してほしい。同時期に見られる様。今まで（月別）早く次の月の予定に切り替えたり、月初めの切り替えが遅かったり見れない時期があった。

A. ご意見ありがとうございます。ホームページの更新が行き届かずご迷惑をおかけして申し訳ございません。今後は時間差が生じないよう努めて参ります。

・講座の申込みの公平さを求める。

A. ご意見ありがとうございます。抽選の講座に関しては、各講座の担当者が平等に抽選しています。今後もより多くの方に楽しんで頂けるよう取り組んで参ります。

・貝瀬先生の講座を復活させてほしいです。

A. ご意見ありがとうございます。今後の講座企画の際に検討させていただきます。

・毎月の忘れ物は、現物を展示して頂ければ自分のものだと思えるので見せて頂ければ良いのではないのでしょうか。

A. ご意見ありがとうございます。お忘れ物の量が多く、展示できるスペースがございません。現在は、窓口でお声掛けいただき落とし物現物をご覧頂いております。落とし物の際には、どうぞお気軽にお声かけ下さい。

・トイレのトイレットペーパーが取りにくいのですが…。

A. ご意見ありがとうございます。今後ご意見が多く寄せられた場合には、設置場所の変更も検討して参ります。使いにくさを感じた際には、お気軽に職員へお声かけ下さい。

・個人情報について少し厳しすぎる時もあり

A. ご意見ありがとうございます。当センターでは、個人情報保護法に基づき頂いた個人情報を取り扱っております。ご本人の同意が得られない中で、第三者に安易に住所・電話番号・その他の個人が特定される情報をお伝えする等は出来かねます。ご不便と感じられることはあるかと思いますが、ご理解・ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

・いつも楽しく参加させて頂き深く感謝しております。お部屋取りの大変さがなくなればもっと嬉しいのですが…。

A. いつもご利用いただき、ありがとうございます。現在、90 団体以上のサークルが活動しており、お部屋の希望が重なることも多く、皆様にはご迷惑をおかけしております。限られたお部屋ですので、譲り合ってお使い頂きますようお願い申し上げます。また、職員といたしましても、より皆様に負担の少ない抽選方法を模索して参ります。

・昼間の卓球の開放を月・木以外にもう 1 日増やしてもらいたい。

A. ご意見ありがとうございます。会場の使用状況も勘案し、すぐに卓球開放の回数については返答いたしかねます。夜間開放もございますので、ぜひご利用下さい。

・朝、時間より少し早めに開けてほしい。他の施設は5分前くらいにはオープンしている。もう少し柔軟に対応を願いたい。9時ぎりぎりに開けることは9時を過ぎてから開けるのと同じではないか。少し杓子定規になっているのではないか。

A. ご意見ありがとうございます。大変恐縮ですが、開館時間は高齢者センター条例第5条で定められております。今後もスムーズに9時に開館するよう努めて参ります。皆様のご理解・ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

・次のサークルの人々が待っているのに、部屋が空いているのに、10分前までは入れないが、これを15分前にできないか。次の利用者はイスがないので、立ち通しで待ってるのはすごく苦痛だ。

A. ご意見ありがとうございます。部屋の貸出時間の間に、施設の維持管理時間を設け、清掃、確認作業、貸出準備等の業務を行っております。貸出前のお時間に関しましては、交流サロンやリラックスコーナーをご利用いただき、お身体に負担のないようお過ごし下さい。皆様のご理解・ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

・講座が終わり、自主サークルになった場合の運営状況等のチェックはされていますか？仲間がうまくいっていない時などのアドバイスは頂けないのですか。

A. ご意見ありがとうございます。サークル活動は自主活動ですので、基本的にはサークルの皆様での運営をお願いしております。しかし、お困りの際にはいつでも職員にお声かけ下さい。サークルの運営が円滑になるよう皆様と共に考えながらお手伝いさせていただきます。

・抒情歌の会以外は仕事家業を手伝っているので外はわかりません。

A. ご意見ありがとうございます。これからも抒情歌サークルを楽しんでご利用してください。サークルの他にも講座など行っていますので、お忙しいとは思いますが機会がございましたらご参加ください。

・大変面倒見がよくて、いつも感謝致しております。今後共よろしく。

A. 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・運営業務に従事しております。感謝の気持ちを込めて、皆様のご利用をお待ちしております。

・日本的で良いことですね。まだいろいろ問題が出る事でしょう。

A. ご意見ありがとうございます。これからもよりよい施設運営に取り組んで参ります。施設をご利用されてお気づきのことがございましたら、職員へお申し付けください。

・ふとしたきっかけで、参加することが出来楽しいです。

A. ご意見ありがとうございます。今後も引き続き楽しくご利用ください。

・明るくてよい

A. ご意見ありがとうございます。ご利用される皆様も明るく元気になっていただけるセンターを目指して今後も努力いたします。

・高齢者対象の事業運営は大変である。しかし、職員は実に親切に対応している感謝したい。高齢者も自立するよう心がけ公助にばかり頼らないこと。センターの規則、規範を徹底させるのが責務である。

A. ご意見ありがとうございます。これからも皆様が地域で健やかに過ごしいただくため、センターをご活用いただければ幸いです。

・もっと早くから利用させてもらえば良かった。高齢者体操はもっと楽なものと思っていたので・・・
バランス良く全てを動かす体操がとても良いです。先生によりカリキュラムが違うのでそれもまた楽しいです。

A. ご意見ありがとうございます。これからも皆様の健康維持にお役立ちできるセンターとなれますよう努力いたします。ぜひ体操を続けてください。

・ますます利用者が多くなるので、麻雀台を他に大きい所に移して台を増やしてもらいたい。

今の部屋では区からとめられている（ふやすのを）

A. ご意見ありがとうございます。麻雀の活動を他の広い部屋に移すこと検討しておりません。譲り合ってご利用ください。

・パソコン、マージャン等の申込みがよくわからない。

A. ご意見ありがとうございます。講座のお申込みなどご不明な点がございましたら、お気軽に職員へお申し付けください。

・月1回の申込み方法を改善してほしい。半日がかりとなる。

A. ご意見ありがとうございます。抽選会では長時間を頂戴してもしわけございません。現在90団体以上のサークルが活動しており、順番に手続きをするとお時間がかかってしまいます。より公平平等にご利用していただきかつ、皆様の負担の少ない抽選方法を模索してまいります。

・介護保険料は払っても、介護保険は受けなくていいでも自分のことは自分でと言うのが念願。

そのために健康維持・向上に役立つものはできるだけ申し込んでいる。なかなか当選しないのが悩み。高齢者センターなので、できるだけ65歳以上を優先して、それ以下の人は余りの枠にしていれば幸い。職員の方は皆さん良い方で感謝している。これからもよろしくお願いします。

A. ご意見ありがとうございました。どちらの講座も盛況で、特に人気講座は落選者が多くご迷惑をお掛けしております。皆様が公平にご参加いただけますよう努めてまいります。介護予防の取り組みは、早い段階で始めて頂くとより効果的です。65歳未満の方のご利用を促進しております。

・講座の定員を増やしてください（例：登山教室）

A. ご意見ありがとうございます。各講座ともお部屋の広さや、講師の人数等により定員を設けておりご要望に沿えない場合がございます。人気の講座は再度開催出来るよう検討いたします。

・2階廊下やトイレの消灯は絶対止めて下さい。危ない！！節電したいなら電球の数を半分以下にすればよい。真暗は絶対イヤ。

A. ご意見ありがとうございます。ご不便をお掛けして申し訳ございません。皆様が安全安心してご利用いただけますよう改善致します。また、電気スイッチの場所を分かりやすく表示致しましたので必要な時に点灯しご利用ください。

・開館時間を少々早めてほしい。

A. ご意見ありがとうございました。高齢者センター条例第5条でセンターの開館時間は午前9時と定められております。ご理解ご了承のほどお願い申し上げます。

・マーじゃんですが年2回位1～3位事務所で大きな紙に名前を月8～10回来る人だけにでも付け表彰していただけたらと思います。なぜなら終わった時点棒も支払いもせず誰がトップか何も分からない時があります。1日に何回トップ取ったかは正の字で表したらどうでしょうか。一考お願い致します。

A. ご意見ありがとうございます。麻雀開放は個人利用となりますので、個々人でお楽しみください。

また、敬老祭で行われている麻雀大会では、順位を競って楽しむことができますのでそちらもご参加ください。

・要支援2です。講座の終わりの席の片付けが大変です。

A. ご意見ありがとうございます。講座終了後の片付けは参加者の方が自主的にお手伝いをしておりますので、ご無理されないようお願い致します。またサークルは自主活動となりますので、ご負担が大きい場合は会員の方へご相談ください。

・喫煙室はなくしてほしい、喫煙したい人は中庭でどうでしょう。

A. ご意見ありがとうございます。施設敷地内では喫煙室以外は禁煙となっております。皆様が快適にセンターをご利用いただけますよう、今後検討したいと思います。

・手続きをいろいろと変えすぎる。特定の人意見を聞きすぎる。

A. ご意見ありがとうございます。皆様がより公平、快適にセンターをご利用いただけますようルールを変更しております。ご理解ご協力よろしくお願いたします。ご意見がございましたら、お気軽に職員までお申し出ください。

・高齢者はボケ老人ではない。接し方には細心の注意を願いたい。

A. 60歳以上を利用対象として、丁寧な対応を心がけております。職員の行き過ぎた対応に不快な思いをさせることがあり、お詫び申し上げます。今後は細心の注意を払いながら、丁寧かつ親しみのある応

対を心がけて参ります。また定期的な職員研修や初任者教育に力を入れて、皆様が気持ちよく利用できるセンターを目指して努力いたします。