

箕面市立多世代交流センター 利用者アンケート

～自由記述のご意見に対する

指定管理者の考え・対応～

令和元年 9 月

指定管理者

社会福祉法人ひじり福祉会

1. ご意見

《全般》

項	ご意見（要約）	考え	件数
1	<ul style="list-style-type: none"> ・利用させて頂きありがとうございます。 ・楽しい施設で喜んでいきます。 ・スタッフが親切で明るいのでありがとうございます。(2) ・充分満足している。(2) ・色々な行事の計画を立てて頂いていることに感謝しています。 ・高齢者向けの運動を実施して頂き感謝しています。 ・センターが活性化し多くの市民が利用しやすい環境が作られることを希望します。 ・健常者の老人施設として大いに活用させていただいています。今後とも諸種ご配慮をお願いします。 ・特にこれと言った意見はありませんが、それぞれのスタッフの方たちとても親切でやさしくて感謝しています。 ・高齢の市民のためにも本当にいろいろとよくやっていただいております。これからも現状維持をお願いします。 ・事務所の方達すごく親切、お忙しいのにもかかわらず対応してもらっている。 ・良い本を一冊選んで読書会。(多くの人と知り合い親睦ができればいい) ・最新の通信カラオケの導入。 ・ふれあいホールの音響設備の充実。 ・音質の良いステレオ。 ・センターが活性化し多くの市民が利用しやすい環境が作られることを希望します。 ・器具の除菌のアルコールは必要、除菌アルコールスプレーの設置をお願いします。大切なお子様が来ますから。 	<p>たくさんのお褒めや励ましの言葉を頂戴し、スタッフ一同感激しております。誠にありがとうございます。これからも安全に気を配り、安心して快適に過ごしていただけますように努めてまいります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ご提案の読書会については、利用者協議会の場でどのような形で可能か検討致します。 ・現在のカラオケ機器や音響機器は2013年に新規で導入したもので現状では皆様のニーズにお応え出来ているものと考えています。なお、その他一般的な機器については、年度末に同好会に調査を実施し、順次購入させていただいております。 ・おひさまルーム内の器具はすべて毎日除菌消毒を行っています。 	41

<ul style="list-style-type: none"> ・健康体操の教室があれば有り難い。 ・場所を後から来る人の分を取る、それも3人分、常識が無さすぎる。驚きました。利用されてる方がこのような方と思うとショックです。施設の従業員の方は、とても気持ちよく接して頂きますのに、そこを利用している人たちのマナーの悪さ、残念ですね。知り合いを紹介できなくなりました。 ・卓球グループの人達が大きな声でお話して喧しい時が多い。 ・一部の利用者のマナーの悪さが目に余る。 ・4~5人集まって談笑するのは良い事だが、周りを気にすることなく大声で話し大声で笑い迷惑している。 ・退館時間の5分前にはマイクによる放送も良いが、退館時には専用音楽を流す方が良いように思います。昔、小学校時代に下校用の音楽を流していた時の事を思い出しました。 ・図書施設の充実、図書館のネットワーク、貸出申込返却可となるよう。 ・私も高齢者ですが人間関係、あいさつ、おしゃべりが必要であると痛感しました。 ・カラオケ DAM の設置希望。 ・DVD、CD が使える機器が欲しい。 ・明るく楽しい仲間と一緒に暮らせたらいいです。 ・マイクは3本利用できるようにして欲しい。 ・おひさまルームがあって、子どもが来ているのでシニアとの交流の場をつくってほしい。ピアノでの童謡のコンサートも月1回と言わずに増やしてほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・常設の健康体操はありませんが、毎朝のラジオ体操や月1度の笑いヨガ、市主催の健康教室、貸館の健康椅子ヨガなどもありますので、ご参加ください。また本年より、毎週水曜日、専門トレーナーによる運動指導とミニセミナーを行っていますので、併せてご参加ください。市の体力測定も年6回実施しています。 ・毎日300名以上の方がご利用される状況で、日々様々なご意見やご意見を頂戴し、時にはご利用者間のトラブルもあります。皆さんが快適に楽しく、和やかに過ごしていただけるよう気を付けていますが、結果的に不愉快な思いをされたことがあるかも知れません。今後も十分に配慮した対応を心がけてまいります。常にお互いが譲り合いの精神でお過ごしいただければと願っております。 ・閉館の15分前にお忘れ物などが無いように放送を入れ、閉館時刻の午後5時に音楽が流れようになっていますので、ご理解ください。 ・申し訳ございませんが、当センターは図書館との連携は行っておりませんので、ご期待には添いかねます。センター内書架の本は貸し出しできますのでご利用ください。 ・さらなる多世代交流に向けて創意工夫を重ねていきたいと考えています。今年は新しく田植えや稲刈り、ハロウィンなどを通しての交流も行っています。 ・過去数台のマッサージ機を設置し
---	---

<ul style="list-style-type: none"> ・マッサージ機を置いてほしい、トイレはいつもきれいです。多数参加できる催し物を増やしてほしい。 ・風呂の前にあったマッサージ機は修理はまだ？ ・パーキング料金が安い。 ・アンケート実施の案内をもっと徹底せよ。 ・日ごろ文章を書かない、又、センターの“改善”について考えたことがない老人がマトモな意見、感想を書けるとは思えない。（どうせ自分勝手なお願い、要望ばかりだろう？そもそもこの程度のキボの施設で(直接対話せず…)アンケートに頼るなど手抜きだ！ではどうするか！？(一番クレームの多い風呂を例にあげると)①スタッフが自ら風呂に入り、自分が気付いたことを全部書き出す！②利用者(ハダカで!)直接話をして本音を聞く！悪い組織運営とは①まず予算(カネ)を使う②仕方ないとアタマを使う③最後に仕方なくカラダを使う。 ・清掃はあまり良くない。 ・トイレの隅々の汚さが目立つ。 ・男子用小便所の床の汚れ、前面だけでもマットを敷くとかする。各室の換気が不十分でドアに換気口を設けるべき。 ・コーヒーの自販機、今、コンビニ、病院、スーパーの中でも100円で飲めます。120円では高い、量は少ない、コンビニの方がおいしい。 ・特定の人ですが、豊中の人々が堂々と同好会で遊んでおられます。事務所の方は分かっておられて許可をしておられるのですか。特別扱いはいけないと思います。 	<p>てきましたが、故障が多く撤去したため、現時点では設置の予定はございません。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・駐車場につきましては、2017年4月より1時間無料、以降30分につき100円、最大負担が500円としています。短時間の利用がしやすくなった反面、長時間利用の負担は大きくなりますが、慢性的な満車状態を防ぐための処置でもあることをご理解ください。本数は少ないですが、バス停が目の前にあり、全路線バスが停車するオレンジゆずるバスのご利用をできる限りよろしくお願いいたします。 ・次回はアンケート実施の宣伝をより強化いたします。最終的な結果等は市のHPに掲載されています。 ・清掃につきましては、清掃スタッフが開館前の早朝と昼過ぎに館内清掃をしています。不十分な点につきましては、いっそう丁寧に掃除するようにいたします。 ・男子小便器前の汚れの解決策は難しい現状です。1階小便器にはカルミックを取り付けました。 ・コーヒー自販機の運営は箕面市母子寡婦福祉会が行っております。ご意見はお伝えいたしますが、ご利用者の人気もあり比較的評判の良い自販機のようにあります。 ・特別扱いはしておりません。他市の方は同好会に入会できませんが、おそらく、貸館等で利用されているのではないかと思います。卓球や囲碁・将棋・麻雀などは見分けがつきにくい場合があると思いますが、十分に注意を払っていきます。
---	--

	<ul style="list-style-type: none"> ・和室がクサイ、一刻も早く何とかしてください。 	<ul style="list-style-type: none"> ・臭いは、スメルハラスメントにも繋がりがねず、微妙な問題を含んでいます。部屋の消臭には今後いっそう気をつけたいと思います。 	
--	---	---	--

《健康増進室関係》

項	ご意見（要約）	考え	件数
1	<ul style="list-style-type: none"> ・パワープレートの使用する時間を来た人順にしてほしい。時間を書いても早く終わる人もいたので時間通りにいかないと思う。 ・パワープレートの使用時間を5分～15分（15分刻みでなく）、初歩の人は5分～10分がよい。 ・旧松寿荘にあった腰ベルトマシンを置いてほしい。 ・運動器具の一つ一つの器具に説明書をつけてほしい。どのボタンがスタートか終了なのかタイマー等もわかりづらい。 ・健康増進室での他人の悪口を耳にすること多し、あまり気分よくない。 ・時間の長い人がいる。 ・ヘルストロンへ行ったとき、今座っている人が何分で終わるのか？とわかる様な何か方法はありませんか。（例えば、今座れば何時何分に終わるといようなメモがあれば、並んで待っている人も時間が読めると思います）バスに乗る人は特に気になります。 ・ヘルストロンの時間待ちが長い。 ・出来るだけ早く残りの旧ヘルストロンが新しいのに全部代わって欲しいと思います。 ・筋肉を使うマシーンが増えればうれしい。新しいのが1台ずつ増えてほしい。 ・器具等の故障修理については概略日程でもよいので掲示希望。 	<ul style="list-style-type: none"> ・パワープレートの予約方法につきましても、様々なご意見を参考に市とも随時協議していますが、当面は現行方法でお願いしたいと思います。今後ご提案を参考に改善できる点は改善させていただきますので、よろしくお願いいたします。 ・ヘルストロン人気の高まりで利用者が増加傾向です。毎年新機種に1台ずつ入れ替え、これまで3台設置しましたが、総台数6台はそのままとなっています。時間を守り譲り合ってのご利用をお願いします。掛け時計での時間確認をお願いしたいと思います。 ・予算の関係もあり十分とは言えないかもしれませんが、状態を見ながら備品更新を行っていますのでご理解ください。 ・可能な限りお知らせできるようにいたします。 	10

《風呂》

項	ご意見（要約）	考え	件数
1	<ul style="list-style-type: none"> ・60歳になったので入浴に来てみました。1人なので今までは水春に行ってましたが、こちらへ来てみると年上の方々がとても活発で、自分より年上の人々がのんびり楽しんでいらっしやるのを見ると安心します。わたしもお風呂で、子どもの頃の話（プラッシーってあったねえとか）をしたり、のんびりした時間をすごせて喜んでいきます。ここのロビーは開放的でとても雰囲気がいいですね。外へつながっているのがよいと思います。今度喫茶を利用してみたい。平成22年に箕面へ来ましたが、ここに来て「地元」になったような気がしました。（女性） ・いつも快適なお風呂ありがとうございます。マナーの出来てない人が多数いるようです。例えば一度場所を取ったら私物を並べ最後まで確保しています。ひどい人は入口の場所を、いつまでも待って高い椅子も確保して、シャワーのレバーを足で押え最後まで出しっぱなしで洗髪している。長い髪で湯をどれだけ使うか？出てからも洗面所の前で私物のドライヤーを使い、顔パックをしたり、入って出るまで二時間弱かかっているようです。あと2名もそれに近い事をしています。迷惑です。自分だけの風呂と思っています。場所取りはやめましょう。浴槽に浸かって長話をしています。人の事を考えず自己主義の人があります。私物が置いてあっても人が使ってなかったら座っていいルールを決めるべきです。せっかくのいいお風呂が気分悪くなります。それと人の悪口を言わないようお願いします。それも作り話が多いようです。 ・相変わらず洗い場の場所取りをしている。（女性） ・髪の毛をドライヤーで乾かした後の床をモップで掃かない人が多い。（女性） 	<ul style="list-style-type: none"> ・気持ちよく入浴を楽しんでいただけるように、今後とも粘り強くマナーの向上を呼びかけてまいります。お困りの状態等があれば、ご遠慮なく事務室までお申し出ください。 	26

<ul style="list-style-type: none"> ・風呂の椅子を高いのを増やしてほしい。白色は低すぎます。(8) ・椅子低いのは、シャンプー石けんが座ったまま届かず不便です。(女性) ・高椅子引っ張りだこです。前のアンケートにも書きましたが増えていません。(女性) ・脱衣場の温度を0時過ぎより夏場は1度下げてください。(女性) ・脱衣場の冷房をもう少し効かしてほしい。鏡もって見えなく、いつまでも汗引きにくい。(女性) ・洗い場の椅子を全部丸い低い椅子に統一された方がよいと思われます。高い足のついた椅子に座って洗われると横の低い椅子の方に洗い湯水がかかって不快で、立ってシャワーするに変わらない。だいたい「立ってシャワーしない様に」と注意書きまでして頂いているのに。(男性) ・風呂マットは水虫の問題があるので注意していただきたい。(男性) ・水質検査されてるが奥の方のお湯を汲んで検査してください。浴室をこまめに清掃お願いします。(女性) ・お風呂でマナーが悪い方がおられますので困ります。(女性) ・お風呂のタイルがすべってあぶない時があります。(女性) ・お風呂の時間を延長してほしい。 ・シャワーの前に物を置いていて使わせてもらえない。時間をずらしています。(女性) ・利用者が風呂の掃除をしたいのでデッキブラシを置いてほしい。 ・朝の入浴時(男風呂)にひげそりをしている人が複数います。その為に体を洗うことが出来ず待ちぼうけになります。利 	<ul style="list-style-type: none"> ・傷んだ椅子を交換する際には、できるだけ高い椅子を用意するようにいたします。 ・室温につきましては、夏26℃、冬21℃を基本設定とし、状況によって臨機応援に対応しております。体感温度は人それぞれであり、難しいところがあります。入浴についても同様の判断基準で対応しておりますのでご理解をお願いいたします。 ・当浴場は完全循環風呂になっていきますので、採取場所を変えても検査結果は変わりません。 ・今後とも清潔・安全のためにいっそう浴室の清掃に努めてまいります。 ・当館オープン前に市との協議の結果、松寿荘時代の開閉館時間や近隣住民との話し合いの結果、現行時間を設定しました。入浴時間につきましても、松寿荘時代の状況等を踏まえ、開設当時に市との協議で設定したところであり、設備の管理上も現行でご理解をお願いいたします。 	
--	---	--

	<p>用者同士では注意できません。(けんかになる可能性があります)従って誠にお手数ですがスタッフの方から注意していただく事は出来ませんか。それがないと全く改善は期待できません。(正直者はバカを見ると云う事です)</p>	<p>・現在、浴場内で禁止させていただいている主なことは、散髪、毛染め、歯磨きなどです。諸事情を考慮した結果、現時点でひげそりは禁止ではなく、混雑時は遠慮していただきたいとお伝えしています。</p>	
--	---	---	--

《 駐 車 場 ・ 駐 輪 場 ・ バ ス 》

項	ご意見（要約）	考え	件数
1	<ul style="list-style-type: none"> ・日によって自転車置場が満員で仕方なく通路に置きますが、注意のシールを貼られます。できれば屋根付きの置場を作ってほしい。 ・自転車置場が狭い。スクーターを別にしてほしい。 ・駐車場の利用を施設利用者にしていただきたい。駐輪場が狭すぎる。 ・自転車とバイクを別々に止めるようにして欲しい。できれば屋根が欲しい。 ・自転車置場が少ない。増設を。(5) ・この施設への交通手段に自転車を利用しております。雨や寒い日、暑い日には「ゆずるバス」を利用しますが1時間に1本で不便です。 ・センターを利用している方のマナーが如何なものかと思う時があります。3時すぎのゆずるバスを、待ってる順番に乗るのが当たり前なのに、後から来た人が我先に乗る、座りたいのは分かりますが、すごく醜いです。ふれあいセンターからバスに乗る方、一番マナーが悪いのにびっくりしました。私までが嫌な人間になりそうですので、3時のバスには乗らないようにします。 ・初めて自転車を駐輪場に止めていました。帰りにパンクされていました。 	<p>・利用者の増加とともに、駐輪場の満杯状況が慢性化し、ご不便ご迷惑をお掛けしております。設備の改修につきましては、オープン以来市へ増設の依頼をしていますが、改修以外の方法で対応するよう指示されているため、市とともに対応策の検討を続けてまいります。</p>	12

《喫茶・食堂》

項	ご意見（要約）	考え	件数
1	<ul style="list-style-type: none"> ・ランチとても美味しいです。(2) ・5年間夜のおかずを頼んでいます。家での料理が大変なので、毎日バランスよく作ってもらい助かっています。 ・週の2~3回食堂を利用させてもらっています。500円でとっても美味しいです。スタッフの皆さまの笑顔もステキです。 ・私はセンターでの色々な行事や催し物には参加していませんが、喫茶コーナー(喫茶軽食もみじ)があるのを聞き、ゆずるバスを利用して、食事に週1回ぐらいしか行けませんが、楽しみにしています。スタッフの方々はいつもやさしく迎えてくださいます。メニューもいつも同じ物ではなく、おふくろの味がとても気に入ってます。「もみじ」の皆さん、大変忙しくされていますが、他の食堂とは違い、すぐいただけるし、ゆっくり食べさせていただけるので嬉しく、感謝感謝です。これからも「もみじ」へ食事に行く日を楽しみにしています。 ・ほぼ毎日、食堂もみじを利用させていただいていますが、一度も不満に感じたことはありません。それどころか毎度とてもおいしい昼食をご用意いただき感謝しております。いつもバランスのよい食事なので体が健康になったと思います。健康になれたのは食堂もみじの方々のおかげです。私はこの食事をとるようになってから他のレストランや食堂で食べたくありません。それは食堂もみじの食事が私を一番満足させてくれるからです。これからもずっと食堂もみじで食事をしたいです。スタッフの方々には感謝することばかりで、これからも頑張っていたきたいです。 ・食堂もみじ様は「美味しいですね---っ」こちらの食堂に初めておばあちゃ 	<ul style="list-style-type: none"> ・食堂は箕面市母子寡婦福祉会が運営しており、ご意見や要望については責任者に伝えます。 	15

んと一緒に行った時、500円のもみじ定食をいただきました。家庭料理で体によさそうなメニューでていねいに手作りして一つ一つまごころを感じる料理です。店長様の作るお料理が大好きなので毎日おばあちゃんは食べに行っています。店長のお料理を食べるようになって健康になりました。500円でこんなおいしいお料理は他では食べられません。店長様のお料理をやってこられた長年の経歴があるからこそ作れるのだと思います。これからもずっとかよいたいと思います。他の人もみんなそう言っておられました。長年看護師をやってこられた方も、ここの料理を食べたら健康になるし、安心感があると言っておられました。他の方も同じように言っておられるのを耳にしました。どうぞ長く続けて、私達が通えるようによろしくお願い致します。スタッフ様の毎日のがんばりも私の励みになり、私もがんばろうと思えます。(2)

- ・食堂のメニューはおいしくすばらしいです。
- ・料金が低い、内容と代金がともなっていない。職員の努力が足りないように思う。接待の姿勢も悪い。
- ・毎日ランチメニューが変わるのはうれしい。家庭的だと思うが、メニューみて食事しない時、店長が気分悪そうに素っ気ない。食事するとしないとでは対応が一変する。もう少し大きな気持ちになったらと---
- ・もう少し食堂のメニューの充実があればと思います。
- ・ランチを充実してほしい。

《同好会》

項	ご意見（要約）	考え	件数
1	<ul style="list-style-type: none"> ・施設で同好会に入っていないが、その施設を使用するのに同好会の人から拒否された。どのような人が利用するのか。 ・毎日利用する部屋わかっているはず、時間がきたら電話しなくてもエアコン入れておいてください。みんな言っています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・同好会代表者には、常に入会希望者の受け入れには万全の体制で臨んでいただくように伝えています。もし対応に問題があれば、事務室までお申し出ください。 ・同好会の活動人数や開始時間、当日キャンセルなど様々な状況があります。活動開始前に連絡をしていただいてからエアコンを入れています。節電の観点からも引き続きご理解ご協力をお願いいたします。 	3

《おひさまルーム》

項	ご意見（要約）	考え	件数
1	<ul style="list-style-type: none"> ・いつも娘と楽しく利用させて頂いています。生後2か月の頃からおひさまルームを利用させて頂き、娘も3歳になりました。未就学児対象なのでもうすぐ卒業かと思うとさみしいです。おひさまルームのお庭が娘はすごく好きだったのですが、シャボン玉あそびとかできたら、もっとたくさん遊ばせられたかな？と思いました。（今の遊具も楽しくあそべて、特に不満はありません）暑い日や雨の日にとっても助かってます。 	<ul style="list-style-type: none"> ・いつも楽しくご利用いただきありがとうございます。申し訳ありませんが、シャボン玉につきましては、誤飲やアレルギー等の問題もありますので、控えさせていただいております。ご理解をお願いいたします。 	1