

箕面市立多世代交流センター 利用者アンケート

～自由記述ご意見に対する

指定管理者の考え・対応～

令和3年11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	・いつも利用させて頂き感謝しています。スタッフも優しく有難いです。 ・松寿荘からお世話になっています。20 年になります。良い施設です。元気な内はこれからもお世話になります。 ・この施設があることで、私達は家に閉じこもることなく楽しく毎日を送っています。わがままな年寄りをこれからも宜しくをお願いします。 ・事務所の方々は親切で、いやな顔せずいろいろと答えてあげています。近くで見えていて大変だなあと常に思っています。 ・いつもきれいで気持ちよく利用させて頂いています。 ・新型コロナで長い間気遣いして頂いてありがとうございます。 ・新型コロナのため現在中止している“ピアノと歌”など大変楽しんでいました。一人暮らしですので、ふれあいセンターの存在はボケ防止のためにも有難く感謝しています。 ・年令が 60 になって利用し始めました。宜しくをお願いします。	・毎年、お褒めやねぎらい、励ましの言葉をいただき、スタッフ一同心から感謝しております。これからも「安全と安心」を第一に考えて、コロナ禍で何かとご不自由もお掛けしていますが、少しでも快適に利用していただけますように努めてまいります。 ・コロナ禍での様々な制限につきましては、コロナ感染状況をみながら、必要に応じて箕面市や利用者協議会とも相談し、適切に運用していきたいと考えています。	17
	・センター利用時間が 9 時～18 時だと嬉しいです。 ・17：30 まで延長を希望	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。設備の管理上も現行でご理解をお願いいたします。	

	・あんま器をいれてほしいです ・利用料金が高すぎ、同好会からも料金をとっては。(2)	・各備品は予算の範囲内で必要性に応じ順次買い替え等を実施しておりますが、マッサージ機につきましては、過去に延べ数台を設置してきましたが、故障や利用者間トラブルが相次ぎ、申し訳ありませんが現在設置予定はございません。 ・利用者協議会の同好会は24団体あり、松寿荘時代からの経緯やセンター事業への協力などを踏まえ、現在まで利用料金を減免しているところです。	
	・一部の人のマナーが悪い。大声で話している。マスクなしでしゃべっている。 ・コロナ感染緊急事態宣言中でもあるが、久しぶりにふれあいセンターに来た。1階フロア内で男性の方が、マスクもしないで同じテーブルの席で大きな声で話しているのを見た。センター内は厳しく注意されているだろうにとびっくりした。公共施設なのに規則を守らない入館者は厳しく処罰してもらいたい。 ・センターではヘルストロン、同好会に入っています。先日からマスクなしでおしゃべりしている人を見かけます。それも大声で！周りの人はマスクをしていますが注意しないのでしょうか。事務所の人に聞きましたら、再三注意しているが、イタチごっこ…小さな子どもも利用しているだろうし。注意される事務所の方も大変です。規則を守らない人は出入り禁止にすべきでは。(2)	ご不安や不愉快な思いを感じられたようで申し訳ございません。マスク着用や換気など、状況に応じて館内放送を入れ、また個別にお願いをしているところです。ご心配やお気づきがあれば、ご遠慮なく事務室までお申し出ください。	

《健康増進室・ヘルストロン関係》

項	ご意見（要約）	考え	件数
1	・プールがあれば尚よいかと	プールについては、場所的にも費用的にも現状では困難です。	2
	・朝一番、来る人がヘルストロンの椅子に帽子やカバンを置いてパワープレートをしに行き、終わったらヘルストロンの所に来て皆が待っているのにもかかわらず、良い席に座って利用されているのを何人もの人が不満に思っているのですが、なかなか直接言えません。	公平、公正を原則として、できるだけ多くの皆さんが納得していただけるルールの下で運営しています。人物の特定が難しい場合もありますが、判明次第、ルールを説明して理解していただくようにしています。すぐの解決にならない時もありますが、ご遠慮なく事務室へご相談ください。	

《風呂》

項	ご意見（要約）	考え	件数
1	・お風呂の利用を再開してほしい（4） ・和室に出入りできるようにお考えください。	・コロナ禍で、風呂休止が続いており、ご不便をおかけしていますが、高齢者の施設であるからこそ、感染予防に慎重になる必要があります。浴場は十分な換気ができず、どうしても感染リスクが高いため、現時点では再開の目途は立っていません。 ・和室については、入浴後の休憩場所として使用していた施設のため、浴場と同様に使用を休止しています。	5

《駐車場・駐輪場・バス》

項	ご意見（要約）	考え	件数
1	・駐車場の代金をもう少し安くしていただきたいと思います。	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したが、慢性的な満車状態を防ぐための措置でもあることをご理解ください。バス停が目の前にあり、全路線が停車するオレンジゆずるバスのご利用を、できる限りお願いします。	1

《喫茶・食堂》

項	ご意見（要約）	考え	件数
1	・喫茶もみじはとても気分がよく、美味しくカロリー計算も出来ていて、スタッフの皆さま方も笑顔で大満足です（2） ・レシピも多く何時もありがとうございます。 ・食堂のおかずを時々買って助かる。 ・毎日日替わりで考えておられ、お弁当持たずにセンターへ毎日来ることができます。私をはじめ食堂利用者にとって感謝しかありません。（2） ・ランチの中身をもう少し良くしてね。	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。嬉しいご意見をいただき食堂スタッフの大きな励みになると思います。	7

《同好会》

項	ご意見（要約）	考え	件数
1	・麻雀卓を増やしてほしい	・近年要望を受け1卓増やして6卓にしたところでしたが、現在はコロナ禍での密を避けるため、4～5卓で利用していただいている状況です。	4

	・人数が多いので感染予防のため密を避け、2グループに分けて活動しているが、全体での活動のために、広いふれあいホールで最低月に2度の活動を実施させて頂きたい。 ・のぞみ歌の会ですが、週2回は本当にうれしい。	・コロナ禍での活動制約があり、ご不自由をお掛けしています。現在ふれあいホールでの同好会活動については、原則月2回使用して頂けますので、ご利用ください。	
	・椅子が重たい	ご不便をお掛けして申し訳ありません。将来、椅子を新調していく際には、移動しやすいものに替えていきたいと考えています。	

《おひさまルーム》

項	ご意見（要約）	考え	件数
1	・いつもきれいで気持ちよく利用させて頂いています。 ・おもちゃの入れ替えがあったら嬉しいです。 ・よく利用しています。小さいお子さんがよだれをたらす事があった時、もちろんお互いさまなのでいいのですが、親が気付かずによだれがこぼれたままになっている時、どのように角を立てず先生に伝えようか悩む時があります。コロナ対策として気づいた人が拭けるシートかペーパーを置いて周知するなどあれば気持ちよいかも知れません。よろしくお願いします。	・いつもご利用いただきありがとうございます。これからも気持ちよくご利用頂けますようスタッフ一同努めてまいります。 ・感染症対策のため、洗浄や消毒ができる玩具を選び置いています。また、玩具も3つのグループに分けてローテーションをしながら午前と午後で入れ替えをしています。 ・ご意見ありがとうございます。基本よだれや鼻水は保護者の方に拭いていただいておりますが、拭き残しや汚れた部分は、スタッフが処理しております。ご利用者が気付かれた場合は、スタッフに声を掛けていただいております。スタッフが対処しています。今後は初来所の方への説明の際にも周知していきたいと思います。	3