

平成29年度 ご利用者様満足度調査アンケート結果

【アンケートの目的】 ご利用者様の声を受け取り、サービス内容の見直し、改善を行う。
より良いサービスを目指し、利用率増加に繋げる。

【アンケートの対象】 みのかや運動処よらいや ご利用者様

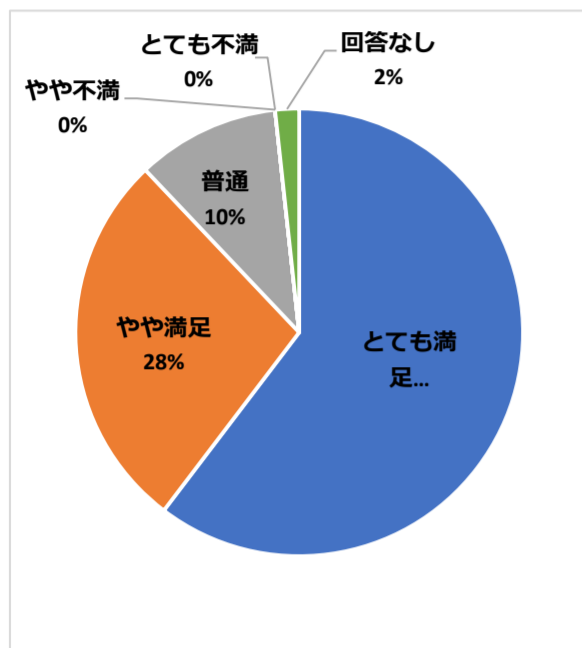
【実施期間】 2/5～2/17

【回収状況】 対象者数：70人 回答数：58人 回収率 82.9%

アンケート結果

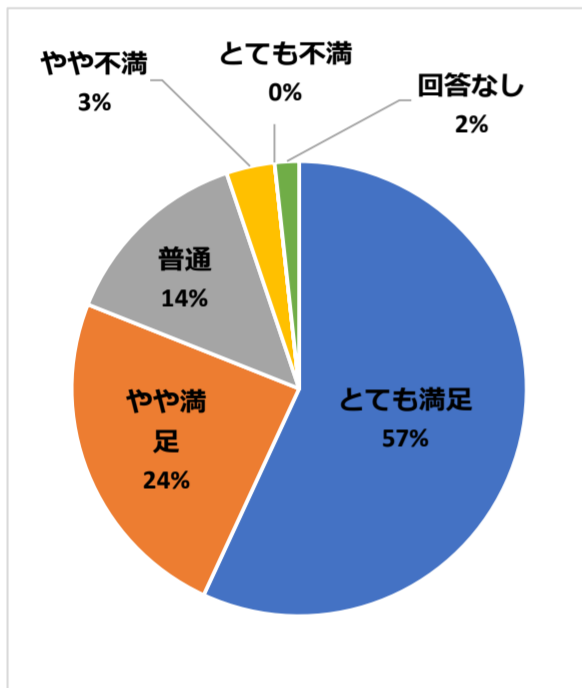
【1】 サービスについて

1 フロアやトイレ、更衣室などはきれいですか



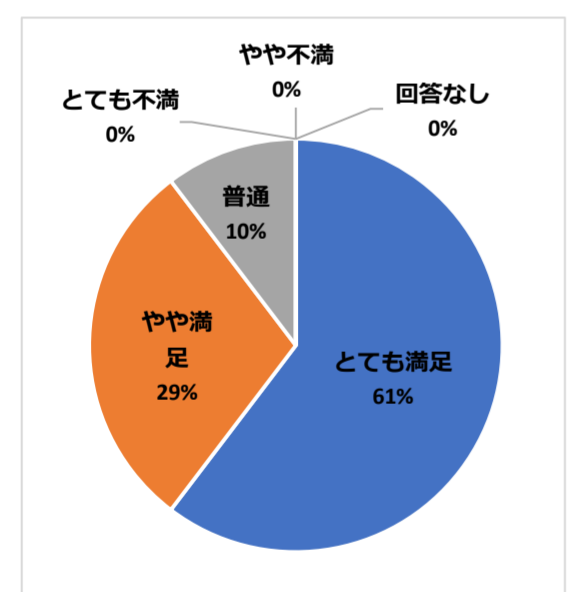
ご意見欄の内容	博愛苑からの回答
	ご利用者様に過ごしていただく場所の清掃には、特に気を付けております。「満足」「とても満足」と言っていただけるよう、これからも職員一同、整理整頓・清潔徹底に邁進してまいります。

2 施設内の室温は、いつも快適で過ごしやすいですか



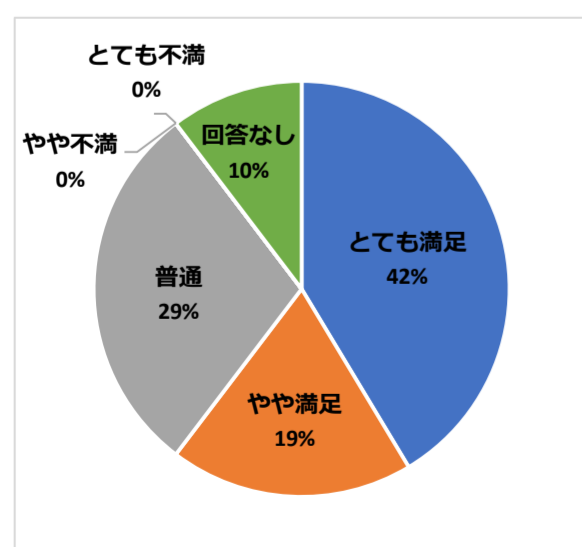
ご意見欄の内容	博愛苑からの回答
寒い	ご意見ありがとうございます。体感温度は人それぞれですが、快適に運動していただけるよう、室温調整に気を付けてまいります。
もう少し広々としていると良い	ご意見ありがとうございます。室内の面積を広げることは出来ませんが、器具の配置換えを行うことで、少しでも空間にゆとりを持たせるよう工夫してまいります。

3 営業時間に満足していますか



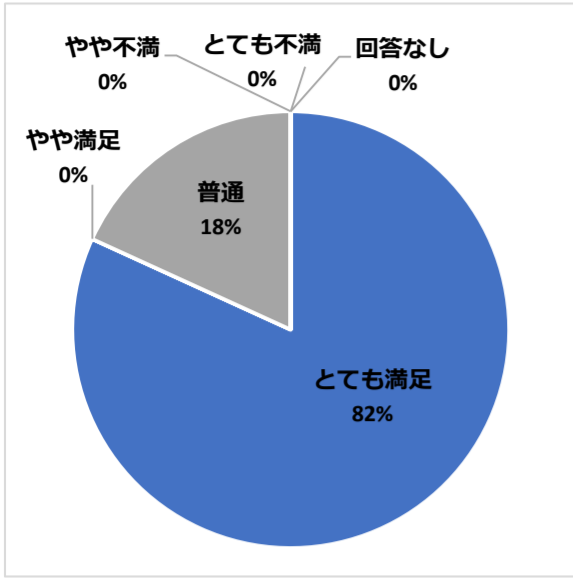
ご意見欄の内容	博愛苑からの回答
	「満足」との回答が90%となっていることを職員一同とても嬉しく思います。引き続き、全ての皆様に満足していただけるよう改善して参りますので、ご意見等があれば遠慮なくおっしゃってください。

4 今までに実施してきた、イベントやキャンペーンに満足していますか



ご意見欄の内容	博愛苑からの回答
	みのかや運動処よらいやでは、ご利用者様にやる気を持って楽しく運動に取り組んでいただけるよう、イベントやキャンペーンを企画しております。来年度も、様々な企画を検討しています。ご希望・提案などありましたら、遠慮なくおっしゃってください。

5 ※送迎を利用している方にお聞きします
送迎時間や、乗り心地、必要な乗降介助などに満足していますか



ご意見欄の内容	博愛苑からの回答
	今後も安全第一に、快適な送迎支援を提供してまいります。

6 今後、導入して欲しい器具や運動プログラムメニュー、やって欲しいイベントやキャンペーンなどはありますか

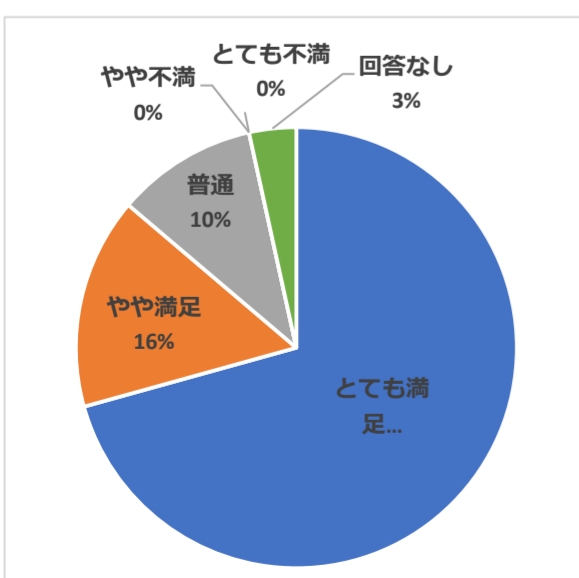
ご意見欄の内容	博愛苑からの回答
人数が増えてきたので器具が不足、全器具が使えない	ご意見ありがとうございます。 新規会員が増えたために、一部の時間帯に器具の使用を待つてしまうことがあります。少しだけ時間をずらして来ていただければ、器具もスムーズに利用していただけます。 今後、曜日・時間帯の利用率を掲示しますので、そちらを参考に見て、お越しいただければと思います。
ストレッチ（マット編）も時々指導して下さい。家庭でも行いたいと思います	ご意見ありがとうございます。 今後も、体操スケジュールの中にストレッチを組み込んでまいります。是非ご参加ください。 また、ストレッチだけでなく運動全般の指導はいつでも行っております。ご遠慮なくお申し出ください。
バーベルなど	ご意見ありがとうございます。 バーベルは安全性を考慮し、設置する予定はありませんが、既存のマシンで同じ様な効果を得ることはできます。スタッフに声をかけていただければ指導させていただきます。
準備体操の充実	ご意見ありがとうございます。準備体操については、定時のテレビ体操を行っております。 また、ストレッチ方法を壁に掲示しておりますので、そちらをご活用ください。運動スケジュールにストレッチを入れていきますので、そちらにもご参加ください。
足のふくらはぎを揉む機械	ご意見ありがとうございます。 全ての皆様の要望を受入れることは難しい状況ですが、リラクゼーションサービスでふくらはぎを揉み解すことは出来ます。一度、ご利用されてはいかがでしょうか。
ストレッチポールのクッションが良いのがあれば良い	ご意見ありがとうございます。 ストレッチポールは、今後、購入予定です。今、しばらくお待ちください。運動スケジュールにも、ストレッチポールを取り入れていく予定です。楽しみに待っててください。
満足です。リラクゼーションがあり足がすっきりします。	ありがとうございます。リラクゼーションをたくさんの方にご利用いただいて、職員一同とても喜んでおります。今後もリラクゼーションサービスを行なっていきますので、よろしくお願い致します。
ぶら下がり機、ダンス系のイベント、マッサージ機	ご意見ありがとうございます。 ぶら下がり機とマッサージ機については、現在よらいやに設置してありますので、そちらをご利用ください。場所がわからなければ、ご案内します。 ダンス系のイベントについては、体操スケジュールの中で、リズム体操として実施しております。是非一度、参加してみてください。

<みのかや運動処よらいやでのサービスについて、ご意見ご要望などあればお書きください>

ご意見欄の内容	博愛苑からの回答
お世話になっております。いつも親切に手をとって指導して頂いております。ありがとうございます。これからもよろしくお願いします。	お褒めの言葉をいただきありがとうございます。 これからも、皆様に満足していただけるサービスの提供につとめてまいります。引き続き、ご利用いただけるようお願いいたします。
親切に指導ありがとうございます。いつも明るく接して下さって楽しみに参加しています。多くの人たちと交流も出来、いろいろ世間話など聞き、1日楽しく過ごす事が出来うれしく思います。	
大変親切です。いつまでも頑張ってください。	
60歳以上の高齢者の運動施設運営としては最高です。	

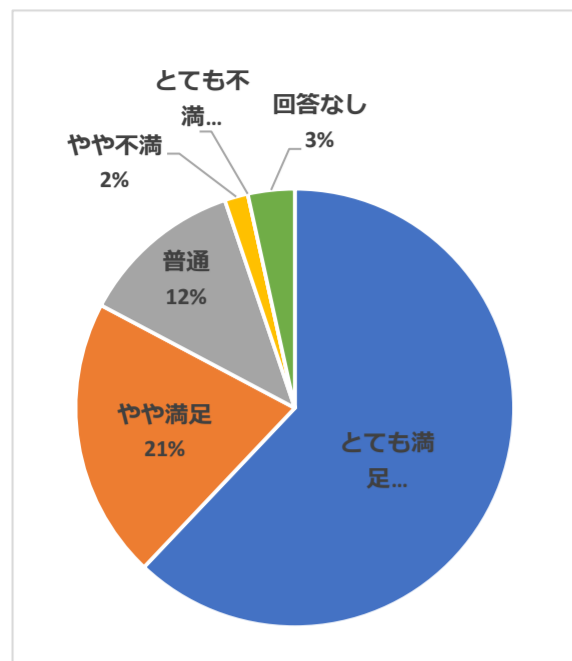
ホールの使用は極力、本部棟で行なって下さい。トレーニングを終えて、僅かな時間でコーヒーを飲みながら懇談する時間は優先させていただきたいと思えます。	喫茶スペース（ふれあいホール）についてですが、ふれあいホールは、グループホームの入居者様や、地域の皆様が自由に使える共有スペースとなっています。そのため、イベントや行事がある場合は、喫茶スペースとして使用出来ない日もあります。喫茶が出来ない時は、よらいやをご利用の皆様にはご不便をおかけし、大変申し訳ありません。 今後、イベントがある際は、別の場所に喫茶スペースを移動するなどの対応をさせていただきます。その時は、喫茶スペースが小さくなることもありますが、ご理解とご協力をお願い申し上げます。
施設側からの注意事項等、出来るだけ簡潔にしてほしい	ご意見ありがとうございます。 今後、注意事項等については、可能な限り分かりやすい表現に努めてまいります。
フリータイムの活用方法を考えて欲しい	基本的には、フリータイムに何をするのかは決まっています。本人様の満足するまで運動をしていただければいいと思えます。 何をしたいのか分からない方は、スタッフがアドバイスさせていただきます。ご遠慮なくお申し出ください。
血圧測定の際、ほぼ定時に利用者が集中し、大変混雑します。現在の設置場所では精神安定の保持が困難な為、再計測が必要ですので、当設置場所とは別な場所へ距離を置き、もう1箇所設定を希望致します。	貴重なご意見ありがとうございます。 血圧計の設置場所については、早速検討させていただき、配置換えを行いました。 血圧計は、アームイン型上腕式と、手首式の計4台を常備しています。それでも血圧測定の場所が混雑されるようであれば、血圧計の購入も検討させていただきます。 どうしても混雑を避けたい方は、ご利用時間をずらしてご利用いただくことをおすすめします。
血圧を測定するのに混み合いますので、血圧計をもう少し増やすように考えてください。	喜んでいただけて嬉しく思っております。 みのかや運動処よらいやは運動する場所だけではなく、お茶を飲みながら他のご利用者様と交流が出来るというのも、ひとつのメリットだと思っています。これかも、たくさんの出会いと、楽しいひと時をお過ごしください。
土曜日12時までになれば有難いです。	ご意見ありがとうございます。 土曜日の営業時間の延長については、今のところ、変更する予定はございません。その理由は、11時以降に来られる利用者が、現時点では少ないからです。 これから、ご利用者が増えるようになれば、営業時間を延長することも考えてまいります。
ストレッチポールもメニューに入れてほしいです。	ご意見ありがとうございます。 ストレッチポールを購入することとしました。その際は、運動スケジュールに取り入れていきますので、楽しみにしてください。
お茶（温・冷）が自由に飲めるようにしてあり、とても有難いです。	お褒めの言葉をいただきありがとうございます。 これからも満足していただけるサービスを提供していきますので、よろしくお祈りします。
入所、退所時、手洗い消毒をどこでするか、わかりやすくしてほしいです。	ご指摘ありがとうございます。手指消毒は、正面玄関とみのかや運動処よらいや入口に設置しています。今後は、誰が見てもわかるように表記しておきますのでご使用ください。
都会のジムと違い、中高年層中心の「地域のコミュニティ」としてのポジションを感じたとても良いイメージだと思います。しかし、もっと若い人が参加出来るようにも。。。と思います。	お褒めの言葉と共に、ご指摘ありがとうございます。 みのかや運動処よらいやは年齢制限がございません。しかし、営業時間が夕方までと限られているため、若い年齢層の方の利用は難しくなっています。 今後、スタッフを増員し、営業時間の延長も検討する必要があると考えております。 お知り合いの若い方で、入会希望があれば、大歓迎ですので是非お誘いいただきますよう、お願いいたします。

【2】 サービスについて
7 職員の態度や言葉使いは丁寧ですか



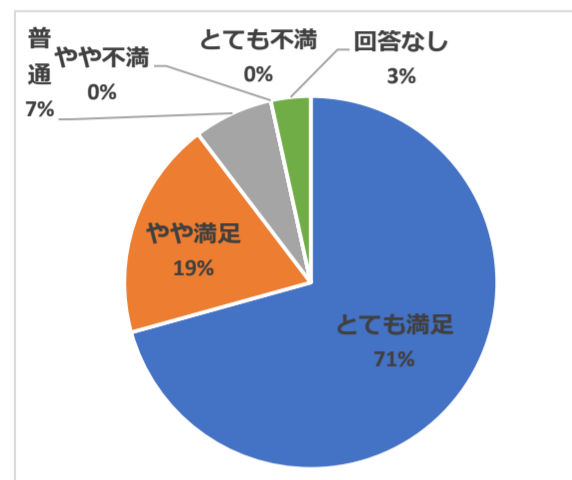
ご意見欄の内容	博愛苑からの回答
とっても優しくて丁寧です	お褒めの言葉をいただきありがとうございます。 これからも丁寧な接遇を心掛けてまいります。引き続き、よろしくお祈り申し上げます。

8 職員の身だしなみはいかがですか



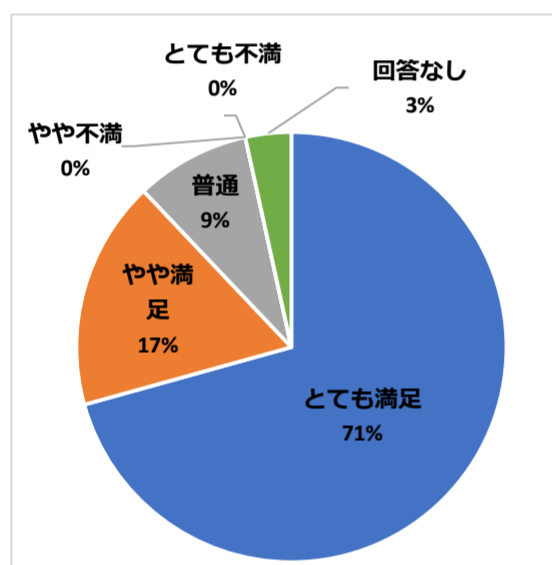
ご意見欄の内容	博愛苑からの回答
トレーナーがすぐ分かるようにユニフォームが必要なのでは??	ご指摘ありがとうございます。 職員の服装については、決められた物を着用しています。今回ご意見をいただきましたので、一目見て指導員とわかるような服装を検討していきます。

9 職員の指導は、わかりやすく丁寧ですか



ご意見欄の内容	博愛苑からの回答
	満足との回答が90%となっていることを職員一同とても嬉しく思います。 現状に慢心することなく、日々満足していただけるサービスの提供に今後も努めてまいります。

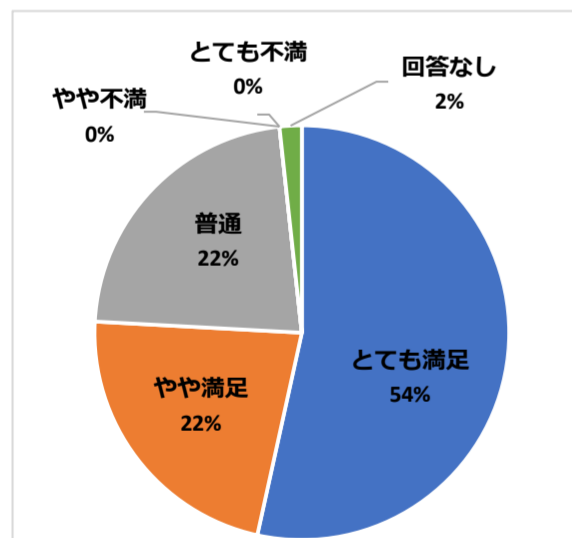
10 職員に対し、いつも気軽に話しかけることができますか



ご意見欄の内容	博愛苑からの回答
	当事業所は幸いにも、利用者の登録人数が徐々に増えております。 慌ただしく働いている中で、ご利用者様には職員へ気軽に声をかける状況になく、ご迷惑をおかけする事もあると思 います。これからも、気軽に話しかける事が出来るような雰囲気づくりを目指してまいります。

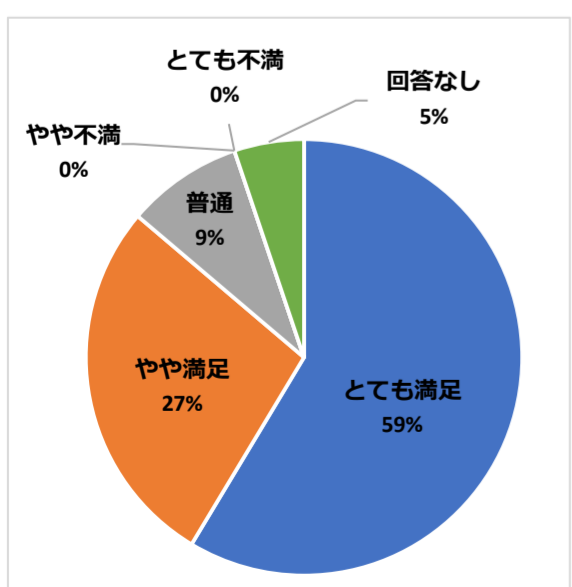
【3】 総合

11 質問や意見、要望など何でも気軽に伝えることができますか



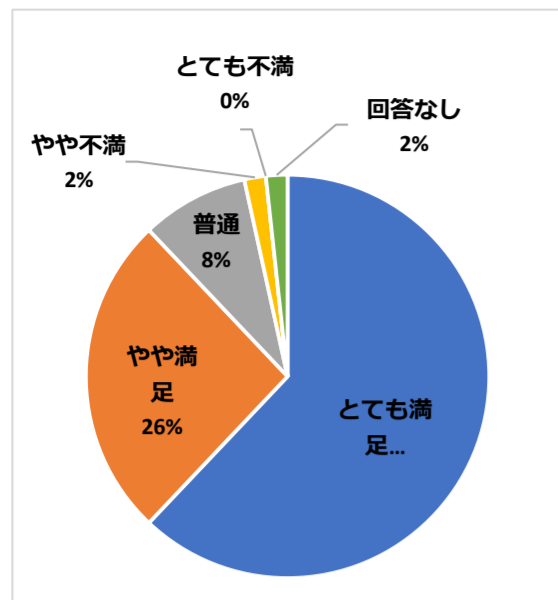
ご意見欄の内容	博愛苑からの回答
	皆様からの質問やご意見は事業所の宝です。 日々の生活で、気づいたことやご要望など気軽に話せるような、信頼のある関係づくりを目指しております。 その中で職員に直接言い難いことなどは、是非ご意見箱を活用していただけたらと思います。 当事業所は皆様からのご意見、ご要望を頂戴し、成長しておりますので、今後もよろしく願いいたします。

12 質問や意見、要望などを伝えた場合、その対応に満足していますか



ご意見欄の内容	博愛苑からの回答
	当事業所ではご意見箱、苦情窓口を設け、皆様の率直なご意見に対し、迅速な対応を心がけております。 また、日々の生活で気づいたことやご要望など気軽に話せるような信頼のある関係づくりを目指しております。 その中で職員に直接言い難いことなどは、是非ご意見箱を活用していただけたらと思います。当事業所は皆様から のご意見、ご要望を頂戴し、成長しておりますので、今後もよろしく願いいたします。

13 みのかや運動処よらいやに満足していますか



ご意見欄の内容	博愛苑からの回答
	総合的な評価として「満足」との回答が88%となっていることを職員一同とても嬉しく思います。現状に慢心することなく、日々満足していただけるサービスの提供に今後も努めてまいります。

<その他、社会福祉法人博愛会もしくは、みのかや運動処よらいやへのご意見やご要望などあれば、お書きください>

利用者の作品展について、年1回位はあれば良いと思います	博愛会では、毎年秋に文化展を開催しております。当法人のご利用者や地域の皆様の誰もが、作品を出展していただけます。開催時期が近くなりましたらお知らせしますので、是非、ご出展していただきたいと思っております。
快適時間を過ごさせていただいています	嬉しいお言葉をありがとうございます。みのかや運動処よらいやは、家に閉じこもりがちで冬こそ、ご利用していただき、健康維持・増進に努めていただきたいと思います。こちらこそ、よろしくお願い致します。
いつも楽しく利用させて頂いております。特に冬は家にこもりがちで運動不足です。出かける所があることで気持ちにハリが出てきました。これからはよろしくご指導下さい。	ご意見ありがとうございます。当法人には、様々な事業所があり、皆様にお得なお話しやイベントを開催しております。是非、ご参加下さい。よらいやでも、来年度は講演会を開催したいと考えております。
易しい講話等実施するのも高齢者には生きる喜びもあるかも	ご意見ありがとうございます。新規会員が増えたために、一部の時間帯に器具の使用を待つことがあります。少しだけ時間をずらして来ていただければ、器具もスムーズにご利用していただけます。今後、曜日・時間帯の利用率を掲示しますので、そちらを参考に、お越しいただければと思います。
人数が多くなったので順番待ちが長いこと	ご褒めの言葉をいただきありがとうございます。皆様からの質問には丁寧にお答えしてまいりますので、遠慮なくお申し出ください。
みのかや運動処よらいやの先生方は本当に熱心に指導して頂いています。又、質問に対してきちんと紙に書いてわかりやすく説明して下さい本当に有難く思っています。これからも続けていきたいと思っております。よろしくお願い致します。	ご指摘ありがとうございます。リラクゼーションサービスが有料化になっても、皆様には変わらず利用していただいていることに感謝しております。利用料は500円ですが、それ以上の価値のある施術を行っていると思っております。これからも皆様には温かい目で見えていただければ幸いです。
100点満点です	お褒めの言葉をいただきありがとうございます。皆様からそのお言葉がいただけるよう、今後も精進してまいります。
利用者の交流が少ない	ご意見ありがとうございます。利用者様同士の交流が出来るよう、喫茶スペースを用意しておりますので、ご活用ください。また、イベントも企画しておりますので、そちらも是非ご参加ください。
体操の後のメニューで軽い体操ゲームなどはほんとに楽しい日々です。気軽なゲームで感謝です。笑いがとても良いと思う。	喜んでいただけて職員一同感激しております。今後も皆様楽しんでいただけるような、体操やゲーム、イベントなどを行なっていきますので、よろしくお願い致します。
とても雰囲気がよく、他の人にも紹介しています。すばらしい。その元は職員さんの姿があります。	ご意見ありがとうございます。よらいやには運動器具が置いてあるので、危険リスクを考えると、子供達を呼ぶという事はしておりません。ただ、法人全体の行事では、子供達との交流イベントがありますので、そちらにご参加いただけたらと思います。
子供達（小・中学校、幼稚園）との交流イベントがあると良いと思いました。	

アンケートへのご協力本当にありがとうございました。
皆様からのご指摘、ご意見のほか、職員への励ましやねぎらいのお言葉も沢山いただきました。改めて、ご利用者、ご家族の皆様
様に感謝申し上げます。
今回、皆様からいただいたご意見等を心に留め、より良いサービスを提供していけるよう、職員一丸となって取り組んでまいり
たいと思います。
引き続き、みのかや運動処よらいやを利用させていただきますよう、よろしくお願い申し上げます。

社会福祉法人博愛会
本部長 谷本 栄