



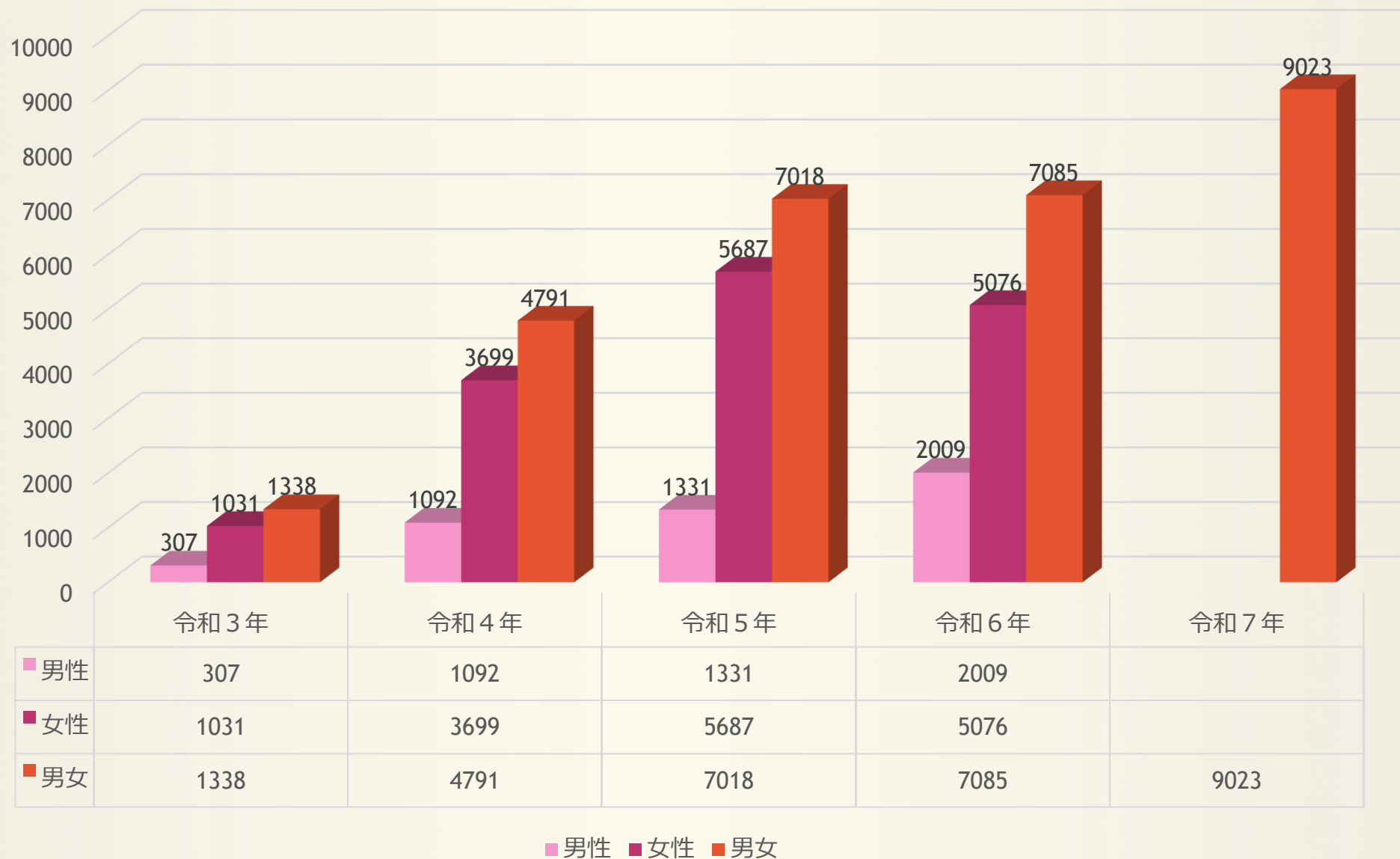
令和7年度  
高田馬場地域交流館

# 利用者懇談会

～より多くの方が使いやすい館となるために～

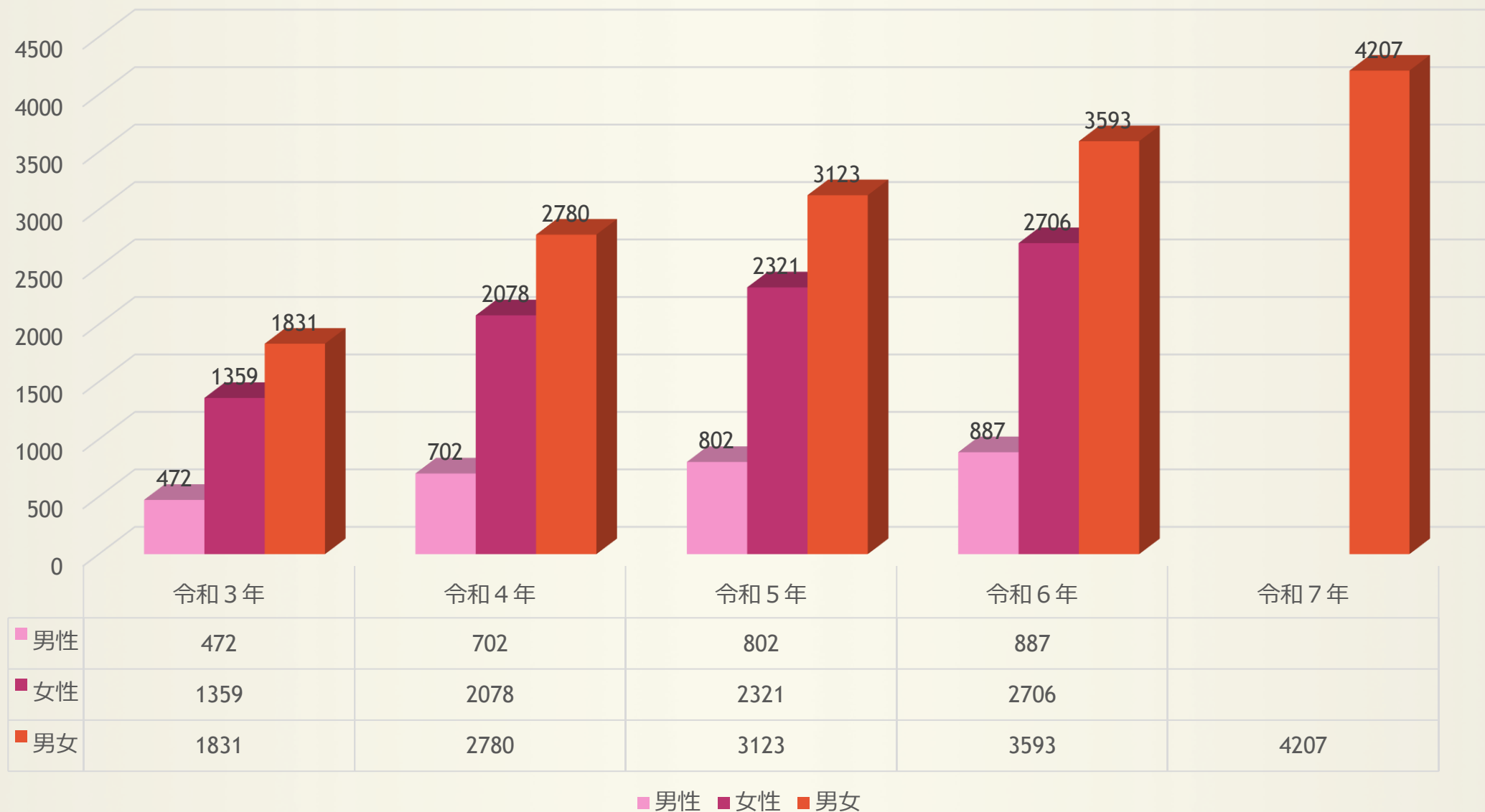
# 直近5年間の利用者数の推移

## 個人利用者数（4月～9月）



# 直近5年間の利用者数の推移

## 団体利用者数（4月～9月）



# 利用者アンケート 集計結果報告





# アンケート概要

実施期間 : 令和7年10月1日～10月31日

配布対象 : 当館個人利用者、団体利用者

配布方法 : 職員が説明の上、アンケート用紙を封筒に入れて手渡ししている。

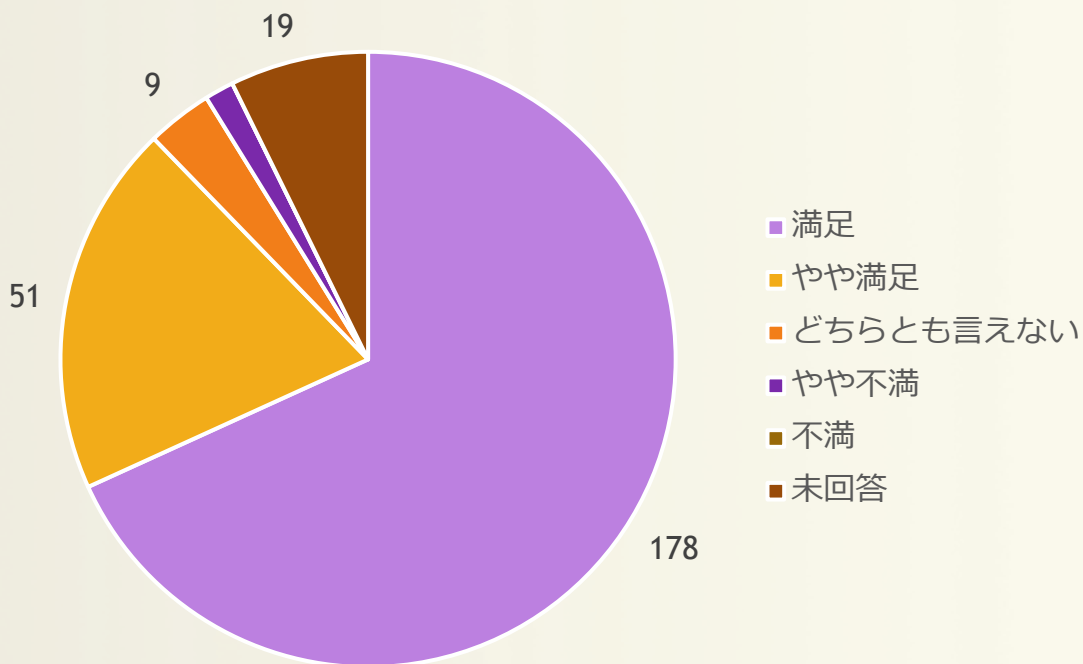
配布枚数 : 302枚（昨年度245枚）

回収枚数 : 261枚（昨年度216枚）

回収率 : 86.4%（昨年度88.2%）

# 1. 館内の清掃について

(玄関・階段・廊下・便所・浴室・ロビー・各部屋ほか)



## ご意見・ご要望

・水飲み場のところもう少しきれいにしてほしいです

・ロビーのレイアウトを変えて使いやすい感じになりました。みどりのカーテンと館内の緑や生花が素敵です。

## ご意見・ご要望

・新宿いきいき体操の時、やたら毛が落ちている。(最近掃除があらいい)

・いつ行ってもピカピカで気持ちいいです

・階段をエレベーターにしてください

・現状OK

・個人のスリッパを置かしてくれとなお良。

・すべて清潔、特に浴室が気持ちよい

・スリッパ置いてほしい、ペーパータオル置いてほしい

・小さいゴミ紙屑がある。トイレ洋式水洗に改良必要

・ちっちゃいゴキブリ、くもを何度か見かけました

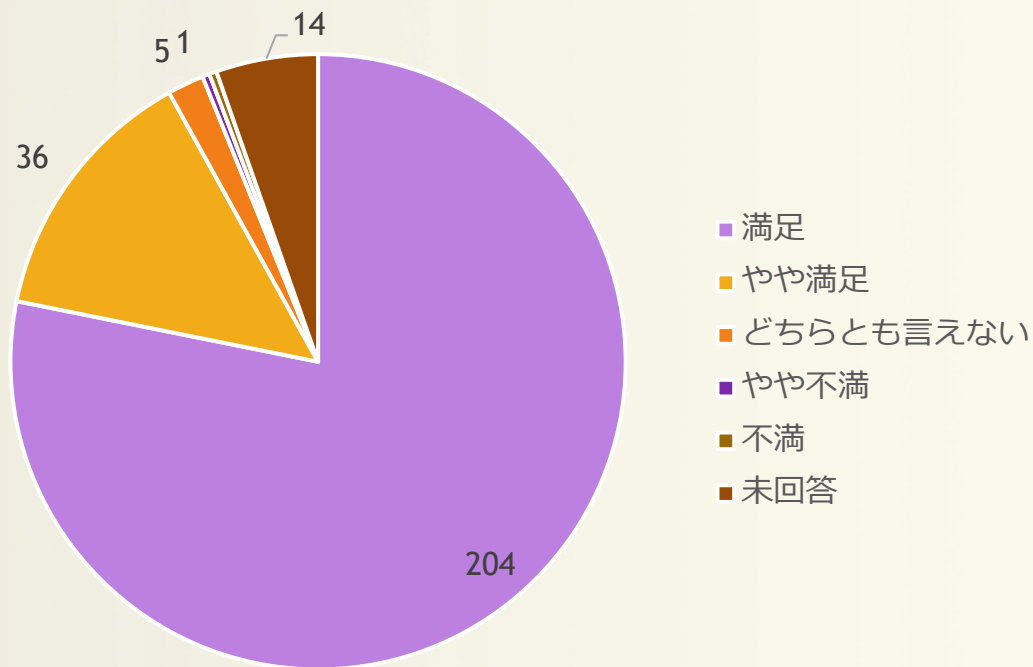
・トイレ流してない方が時々あります

・トイレに手をふくものがほしいです。

・便所のスリッパLサイズ欲しい

# 2. 職員の対応について

(あいさつや態度・距離感など)

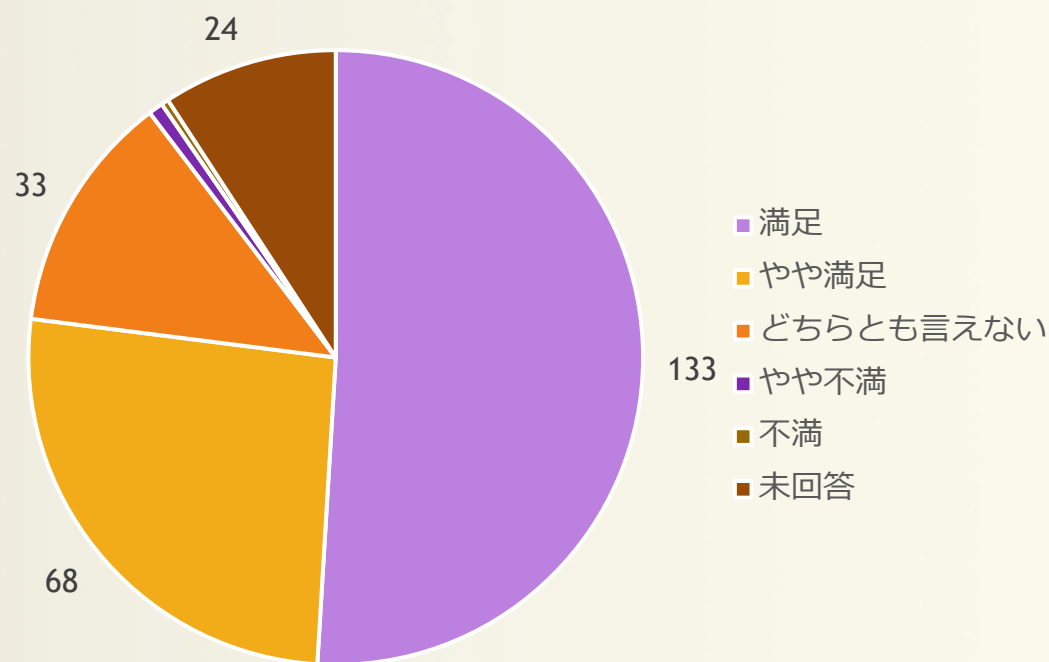


## ご意見・ご要望

- ・ いつもあたたかく言葉かけてもらいます
- ・ いつも笑顔でとても良いです
- ・ 入口で顔があっているのにこちらがあいさつしてから挨拶する人がいる
- ・ いろいろな自分も含めてお年寄りがいていろいろな意見をもって利用しているが、いつも笑顔であたたかい態度をこれからもよろしくお願いします。
- ・ 同じ職員さんが人によって態度が違っていることがあります…
- ・ 館長はじめ職員の皆さんが笑顔で迎えてくれる
- ・ 最近無言の男性職員がいる
- ・ 新人はもう少し笑顔を
- ・ 人によって気分に左右された挨拶の仕方をする事がある。（人間だもの仕方ないか！？～影の声）
- ・ 親切丁寧ですよ

# 3. 安全性について①

(廊下や入口の導線、防災・緊急時避難についてなど)



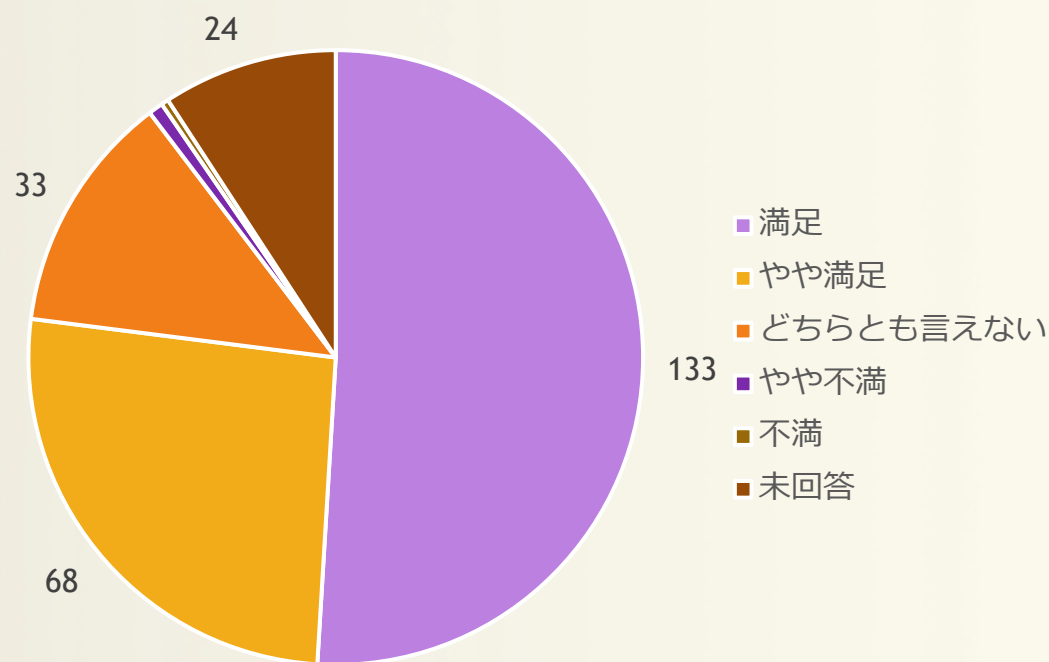
## ご意見・ご要望

- ・あまり意識していませんでした。利用案内に非常口の記述があったか？確認してみます
- ・入口までと階段が暗い
- ・大広間用具はそろっていると思う。ふすまを閉めるとヘルメットが落ちる。ヘルメットにふれていない側の襖も動くようにしてもらいたい。
- ・階段が少しきついです
- ・導線がわかっていないので
- ・下駄箱前の入口が狭く、普段でも混みあうのに、緊急時は押し合いになり危険。
- ・耐震診断は・・・？
- ・建物に入る坂が歩きにくい
- ・建物の中よりも玄関の入口の階段は、足の不自由な方などには施設を使用しずらく残念！
- ・特に問題がないのでその時が来ないとわからない



# 3. 安全性について②

(廊下や入口の導線、防災・緊急時避難についてなど)

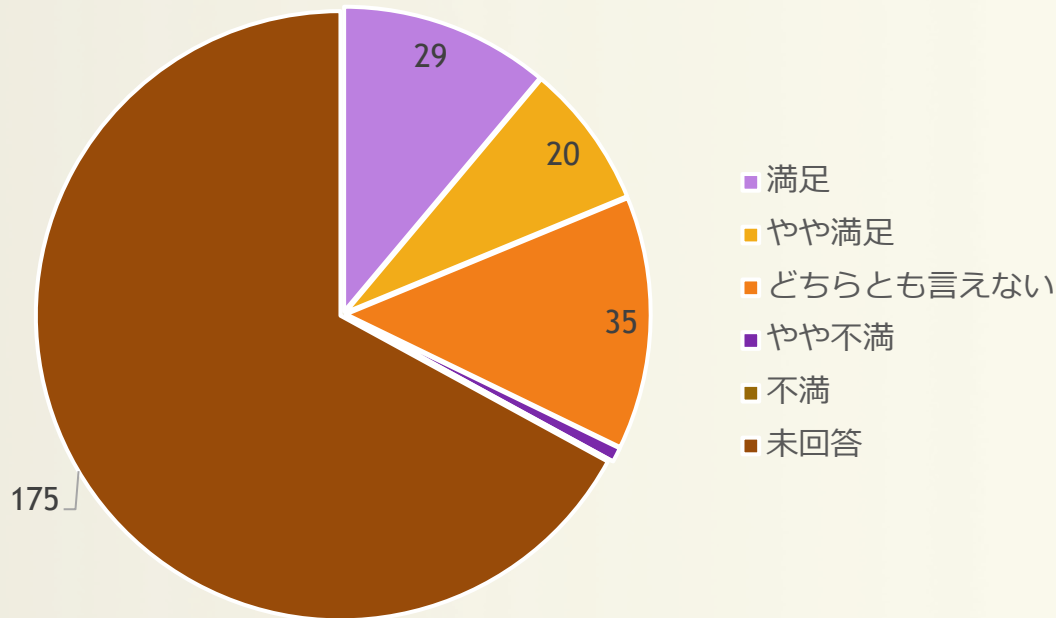


## ご意見・ご要望

- ・ 非常口と避難経路について注意点と使用方法を説明していただいた
- ・ 訓練の時だけでなく日ごろの声掛けで非常口等の確認を利用団体等に知らせてほしい。
- ・ 避難口不明
- ・ 防災非難の訓練など慌てずにできるか自信はない！
- ・ 避難通路、出口の周知を！
- ・ 非常用の出口をもっとはっきりと。
- ・ 出入り口付近にはできるだけ物を置かない方がよいと思います。

# 4.お風呂利用について①

(ルール・マナーについてなど)

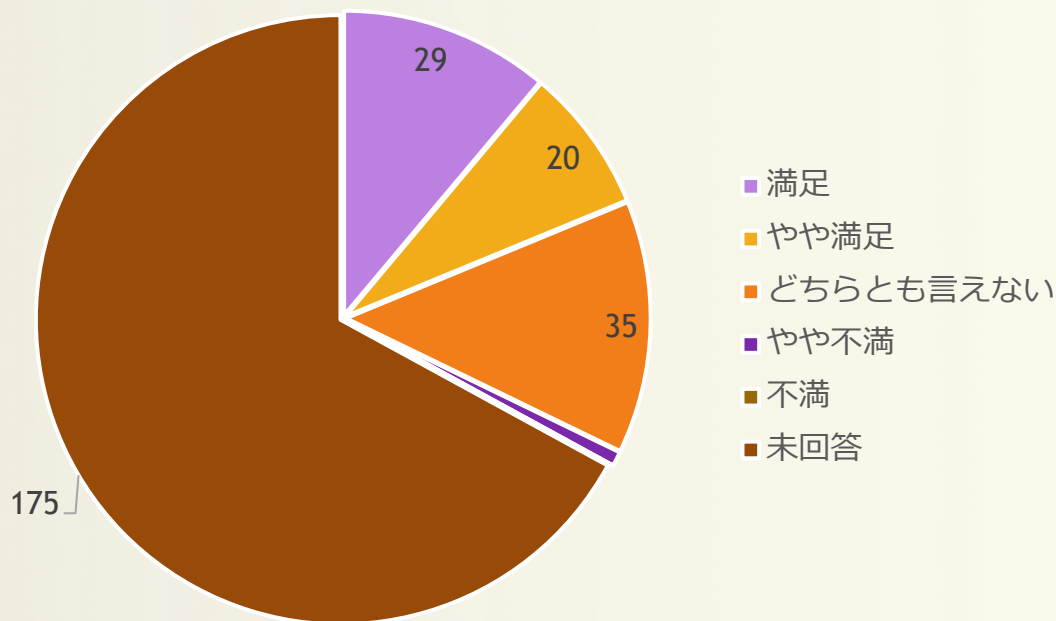


## ご意見・ご要望

- ・ 50分長すぎる
- ・ いつも清潔です
- ・ お風呂は11：30ぐらいにしてほしい
- ・ かけ湯を2回ほどで湯に入るのは考えてしまう。自身が一番に入りたいのは理解するが、着替えきる前にシャンプー等で場所取りするのはいかななものか
- ・ 着替えのところでせまいから4人入るのはやめて！！と1人がいっていました。4人分が入れることができるのでその様なことは言わないようにしてほしいです。
- ・ これからは寒くなりすぐ湯が冷めるから最初に10/10入れないでお湯を足せないし、人が入ったらあふれる。お湯追加する余裕がないと温かい湯はあふれるだけで湯全体が温まることはないです。本当にムダ！！
- ・ 今度、利用させてください

# 4.お風呂利用について②

(ルール・マナーについてなど)

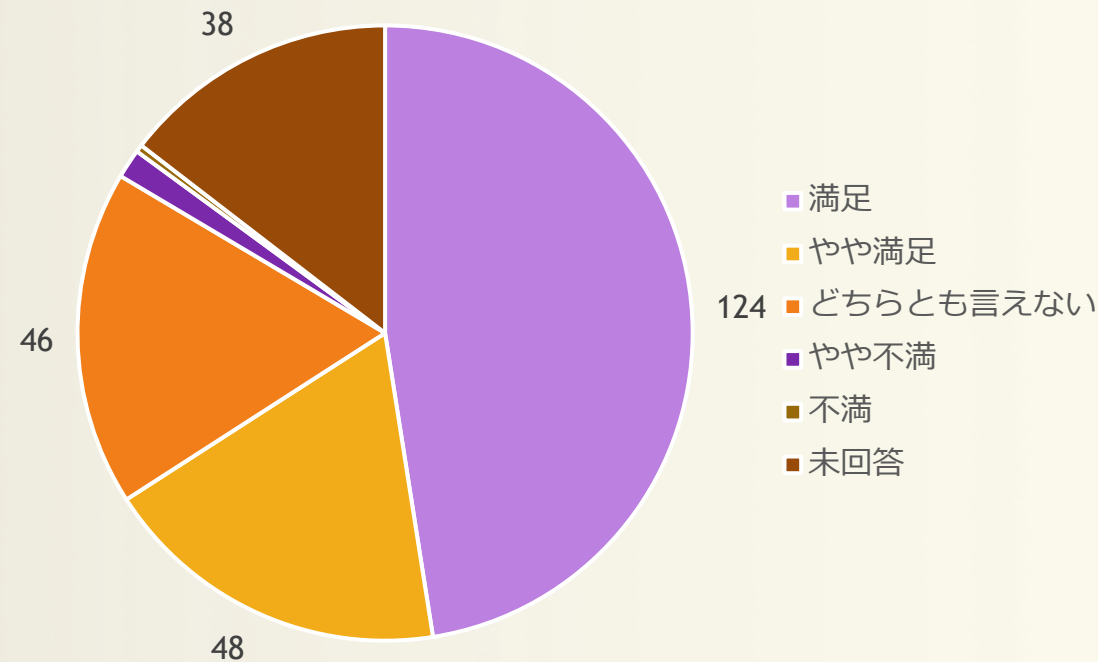


## ご意見・ご要望

- ・利用者の中に少し個性の強い方がおられる
- ・ **立ってシャワーをする人がいる**
- ・ 最近利用する時間がないので、できたら4時まで延ばしてほしい。
- ・ **シャワーを出しっぱなしの人が増えました。こまめに蛇口を閉める人が珍しいくらい。**
- ・ **ハンドドライヤーを設置してほしい、持参するのは荷物になります。中落合は設置してあります。要望で。**
- ・ 風呂の有無を知らなかった
- ・ 毎回気持ちよく利用させてもらっています
- ・ 狭いので仕方ない
- ・ **男性の利用をもっと図ってほしい。**
- ・ **ドライヤー使用する方、髪の毛の始末やらない方いる。**

# 5. 館の公平性、マナーについて①

(特定の個人および団体に対して有利不利が発生していないか、利用マナーで気になることなど)

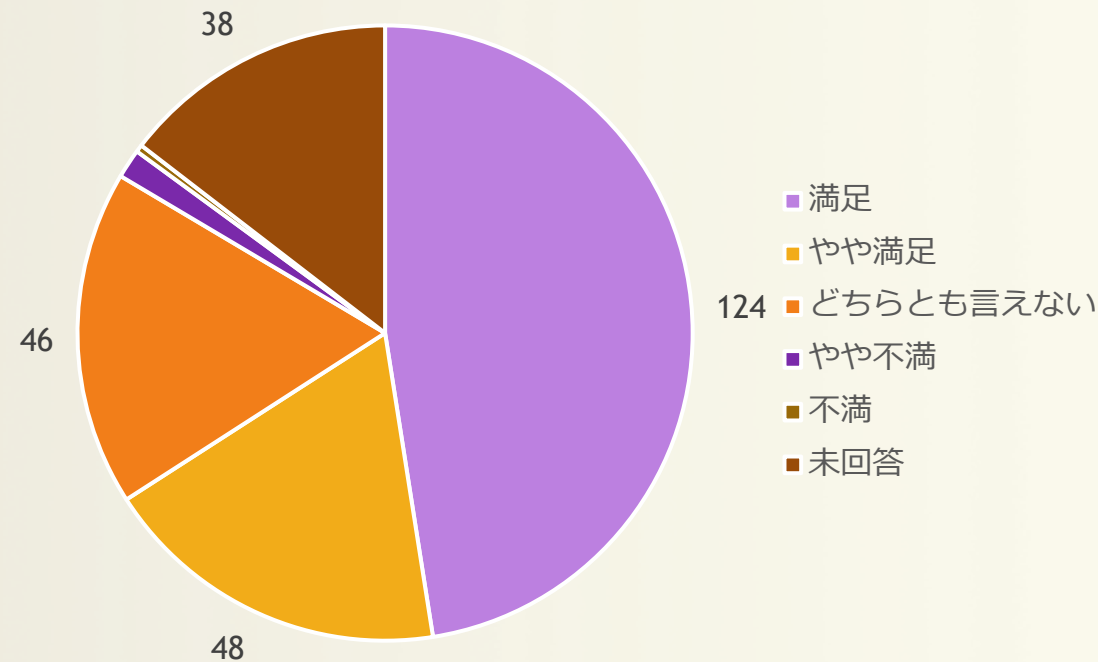


## ご意見・ご要望

- ・団体利用いつもありがたく気持ちよくつかわせていただいています。
- ・いつもよくしていただきありがとうございます。ダメなときはダメと伝えてくださってると思います。
- ・麻雀の場合一人参加が難しい。
- ・マナーの極めて悪い（特に浴室利用の男性）利用者がいることが不満です。公共施設のため、にできないとのこと非常に残念です。出入禁止
- ・やたら麻雀人口が多いので一部意地悪な4人組がいるとの情報アリ
- ・利用させてもらっている時はなるべくマナーを守ろうという意識で使わせてもらっています。一人一人がそういう気持ちだといいですね。
- ・利用者のマナーが悪い時があり注意していいのか難しい

# 5. 館の公平性、マナーについて②

(特定の個人および団体に対して有利不利が発生していないか、利用マナーで気になることなど)

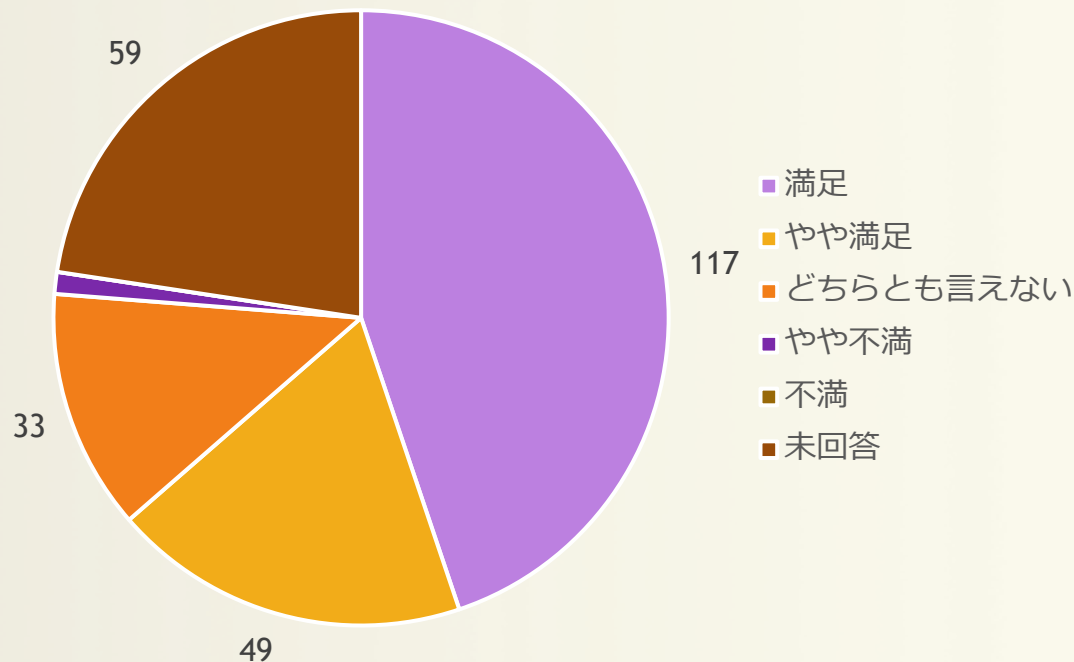


## ご意見・ご要望

- ・いつもありがとうございます
- ・いつもよくしていただけてありがたいです。ダメなときはダメと伝えてくださっていると思います。
- ・入口までの道路が不安
- ・大声の方が多い（耳が遠いからでしょうか）
- ・職員の方々の努力は大変だと思います。
- ・新聞を長時間見ている男がいます。1つの新聞を2時間以上どうにかしてください
- ・第5週の時、4回を超えていないか、部屋を譲り合っていないか、チェックした方が良くかもしれない。そういう組織は翌月1回使用を減らす等のペナルティも必要な可能性あり。
- ・はやく来た方を優先的に処遇してほしい

# 6. 当館の行事について

(新宿いきいき体操・館行事・趣味の部屋など)

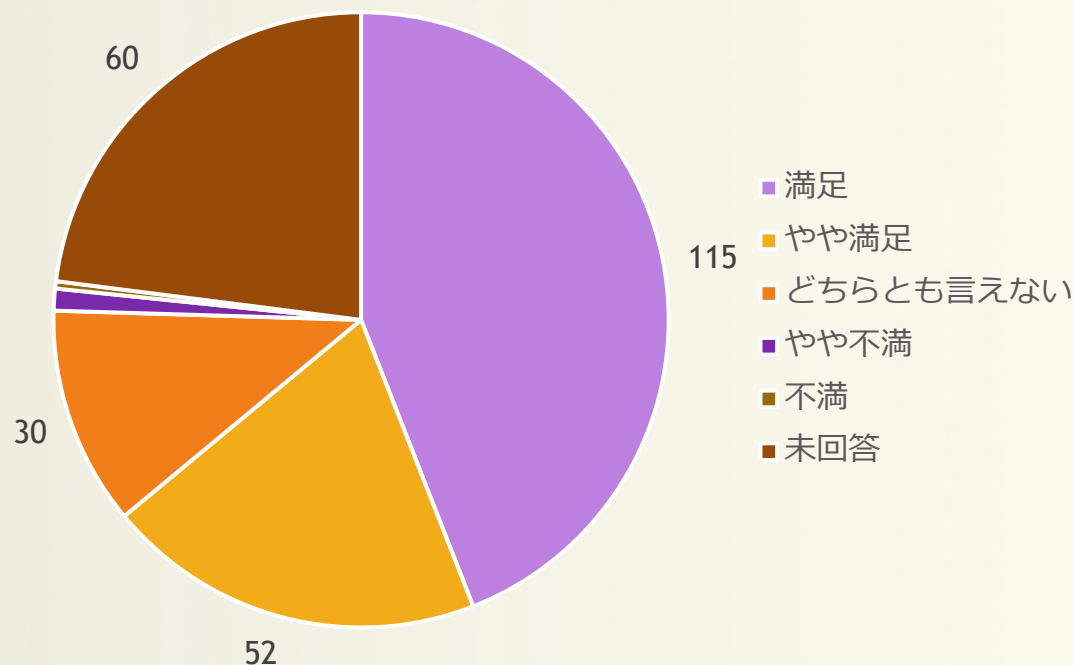


## ご意見・ご要望

- ・いろいろ考えてくださっている
- ・季節ごとの手作り企画。クリスマス、正月、つるしびな、ハワイアンキルト、布草履
- ・バラエティーに富んだ企画で参加が楽しみです。
- ・交流館だよりを見て活発でいいなと思っています。
- ・体操が多いのもっと気功、習字、ペン習字、アロマ、ハーブ等いろいろやれるものがもっとあれば参加したいと思います。
- ・手工芸の人数を増加してほしい。職員さんの技術ある手工芸を教えてほしいです。
- ・体操は男女別にできませんか
- ・男性指導が1人望ましい
- ・ケータイ教室はうれしいです。
- ・中高年の人は体の衰えを自覚、もっと体を動かすことを。

# 7. 個人利用・団体利用について

(麦茶等の利用・マッサージ機などの健康器具について。団体参加・団体立ち上げについての質問等)



## ご意見・ご要望

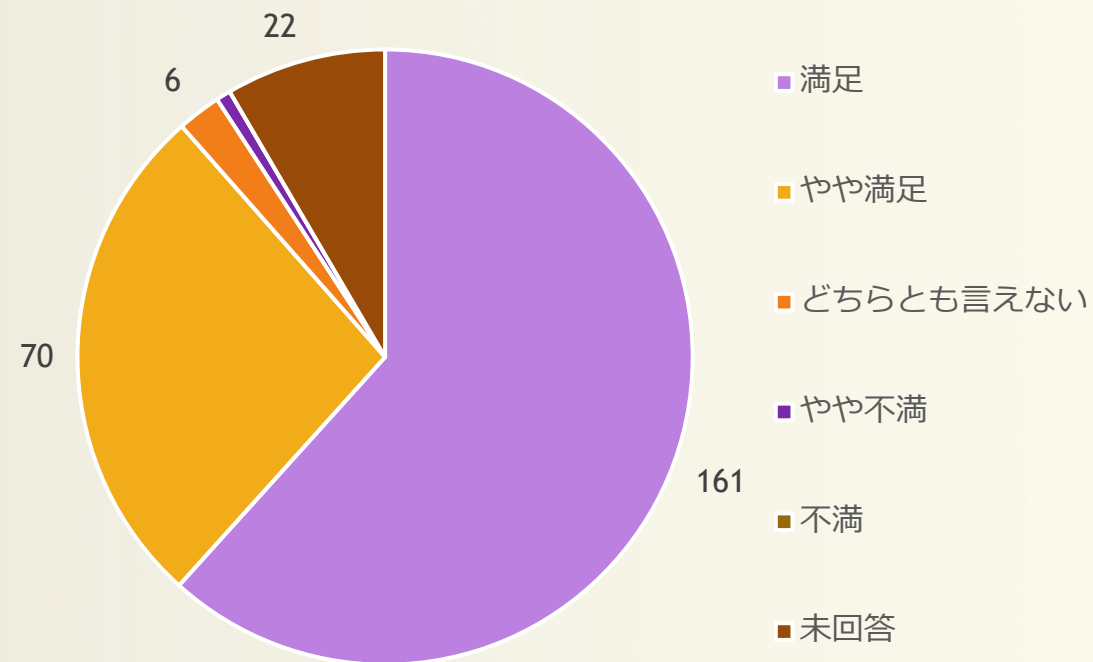
- ・麦茶おいしくいただいています。ありがたや！
- ・麦茶おいしい時とまずい時がある。団体で少人数でゆうれい人名を記入しているところはペナルティーを課すべきである。

## ご意見・ご要望

- ・ありがとうございます
- ・個人利用、混んでいる時に待っている人なのか、おしゃべり楽しんでいる人なのか分かりづらく、待ち時間の予測ができない時がある。
- ・自分のマッサージ機が故障しているので助かります
- ・茶を飲んで安心！
- ・白寿メーカーあと数台希望します。また実費でタイムを増やしていただきたい。30分100円200円前後希望します。公共施設は実費すべきです。
- ・マッサージ機に2回乗ってる人がいます。気を付けてください
- ・マッサージ機は空いていたら2回くらいお願いしたいです
- ・月間カレンダーに必ず団体開催を明記してほしい



## 8.当館の総合評価



### ご意見・ご要望

- ・いつも利用者が多くにぎやかなのは居心地が良いからだと思います。
- ・最近よい時と悪い時の差がはっきりしてきた
- ・大満足
- ・風呂の着替え場の足場の安全性が要検討
- ・良い方だと思います
- ・利用できる回数可能性を増やしてほしい



# ■ 自由意見①

## ご意見・ご要望

- ・雨、雪などの時も、下駄箱は使えないのでしょうか。廊下、部屋が汚れると思います。・・・①
- ・以前のように館長さん職員の皆さんの笑顔の応対をお願いします。・・・②
- ・いつでも自由に入れて良い
- ・いつもありがとうございます。いろいろ助かっています。
- ・いつも入口で来た時に笑顔で挨拶していただいて、感じよく気持ちよく利用できます。ありがとうございます。
- ・いつもお世話様です。各々の方々の自制によりスムーズになるのではと思います。館主催のイベント注目しています。・・・③
- ・いつも気持ちよく会場を提供してくださりありがとうございます
- ・できれば軽い食事やおやつ程度の茶菓子等の飲食を許していただければうれしいです。

## 回答

- ①今年の7月からお願いしています靴の自己管理ですが、運用がうまくいっていないのも事実です。引き続き様々なご意見をいただきたく存じます。
- ②ご指摘ありがとうございます。今一度各職員とこのご指摘を共有し、良い応対を心掛けてまいります。
- ③はい、館職員が公平性にもとづいた応対を心掛けることで、より利用者の皆様のご協力を得られるものと信じております。  
「スムーズな利用」につながるルール作りをもとに、ご協力をいただけるよう努めてまいります。館のイベントについては、今年度はNPO法人、地域の企業、新宿未来創造財団、社会福祉協議会などの関連機関や会社さんに協力をあおぎ、多種多様なイベントを実施させていただいております。より楽しんでいただけるイベントを実施していきます。

## ■ 自由意見②

### ご意見・ご要望

・いつも新宿区民のために、がんばってくれてありがとうございます。

・浴室脱衣所でドライヤーが利用できることになったことは大変うれしいです。希望としては館内利用のスリッパを復活させていただきたいです。・・・④

・イベント等でプロを活用してくれるのはありがたいと思っています。通常個人ではなかなかできないことを（費用の面）数人に教えていただける。やはり指導してくれる人はプロが良いです。他の館では、カラオケ指導をプロの人で、NHKの紅白歌合戦の審査員を務めているプロ指導者を起用しているところもあります。・・・⑤

・今のスタッフの方々に続けてご対応をお願いしたいです。利用者を考えた行いが感じられます。ありがとうございます。

### 回答

④館内スリッパについてですが、現状、衛生面や費用面、業務負担などを考慮しまして、みなさまにご協力をお願いしているところです。

⑤ありがとうございます。当法人はイベントの予算が他館より多少多めに計上してもらえていることも要因の一つです。ボランティアについても有償ボラを利用することで、より良い講師を社協さんから紹介してもらえている、という認識です。節約すべきところや節約しながら、いいイベントで皆様に還元できればと考えております。

# 自由意見③

## ご意見・ご要望

- ・ 階段は何とかなりませんか？ . . . ⑥
- ・ 館長さん他職員さんの人柄の良さに利用する日が楽しみにになりました。ただ、ゲームをやっている、一部の女性たちがとてもうるさくて気になります。自分も注意をしているつもりですが、そんなことです。 . . . ⑦
- ・ 季節の草花を展示ありがとうございます。
- ・ 休憩できる場所があって助かる。1～2時間くらい
- ・ 下駄箱の使用が不便です。靴を持ち運ばなくても良いようにしてほしいです。
- ・ ゴキブリを出ないようにしてほしい。ゴキブリホイホイ、コンバットが良いかも。 . . . ⑧
- ・ 年に一度お泊まりコースがあったらよい。 . . . ⑨

## 回答

- ⑥ご意見ありがとうございます。館から何度か陳情したことがあるのですが、大きな建て替え等がない限り難しいというのが現状です。
- ⑦ありがとうございます。声が大きい等のご意見については、団体さんには折を見てご説明しているところです。個人利用の方にもケースバイケースで伝えていきます。
- ⑧年に2回建物全体で害虫駆除、館でもゴキブリ撃退の薬で対応してるのですが、成果が薄いのが現状です。引き続き対応していきます。
- ⑨お泊まりや日帰りツアーについては、現状当法人施設では実施しない方向です。費用面（個人負担のイベントは基本行わない）、安全面など、なかなか踏み切れないという認識です。

# 自由意見④

## ご意見・ご要望

- ・地域高齢者のために、工夫しながらよくやったださっていると思います。
- ・トイレ、ウォシュレット、洋式等設置してください・・・⑩
- ・特になし。元気で継続できるよう職員の皆さんも健康に注意して頑張ってください。
- ・個人で靴管理になり麻雀の客方々靴棚に入れる方々見られますが、袋持参して下さること望みます。・・・⑪
- ・幅広く講座をやってもらいたい・・・⑫
- ・風呂場の着替えるところで、個人が次の人は言ったらだめ！と言っていました。4人分で1人が入れるのですが、せまいのでダメ！と言っていました。もう一人は入れますよ、と私が言うと、ここはせまいからダメと言っていました。気分が悪かったです。公共の場なのに・・・⑬

## 回答

- ⑩和式トイレを洋式トイレに替えることについては、令和8年度の修繕要望書でお願いしているところです。ウォシュレットについては、区・法人本部とあわせて検討いたします。
- ⑪個人、団体で管理の仕方等を検討し、1人でも多くの方に協力してもらえるよう取り組んでまいります。
- ⑫ぜひ具体的に参加してみたい講座・イベントを教えてください。
- ⑬実際のところ、このご意見については館の方で認識しています。館長の方からそういった利用者さんには話をしていきたいと考えておりますので、引き続きご意見いただきますようお願いいたします。

# 自由意見⑤

## ご意見・ご要望

- ・ 毎回1回ほどの水彩画があれば参加したいです。・・・⑭
- ・ 新人の方は「笑顔」を心掛けてください。「感じがよい」をモットーに。
- ・ みなさん元気があっていつも気持ちよく元気を頂いてます。イベント⇒健康に関するもの・・・⑮
- ・ もっと利用者たちの要望を取り入れてほしい。ぜひ願いたし。・・・⑯
- ・ ロッカーが空いている時は風呂利用時でなくても使わせていただきたい。・・・⑰
- ・ 館の利用に関してたいへん努力をされていると思います。もっと広報活動をしてほしいかと思います。
- ・ 部屋で食事がしたい。スリッパなど規則が変わるのは落ちつかない。

## 回答

- ⑭検討したのですが、講師がなかなか見つからない、道具一式の準備が難しいなどの理由に保留にしています。
- ⑮健康に関するイベント・講座については、今年度は3回予定し、すでに2回実施しました。来年1/13に「明治の食育」講座を実施します。今後、健康講座についても増やしていけるよう企画していきます。
- ⑯ぜひ、ご要望ください。以前に要望していても埋もれてしまっている場合もございます。また、令和4年度から利用者アンケートに対しての回答をお渡ししています。ぜひご参考にしてください。
- ⑰原則、肌身からはなすお風呂利用の時のみのご利用に限定させていただいております。当法人としましては物は預からないという指針ですので、どうかご理解のほどをよろしくお願いいたします。



# 自由意見⑥

## ご意見・ご要望

・意見を吸い上げてくださる当館の姿勢がとてもいいと感じます。これからも風通しの良い施設であってほしいと思います。利用者の私たちが元気になるのはスタッフの役割が大きいです。楽しい施設を目指して私たち利用者とともに歩んでいかれますよう！・・・⑮

・大広間のイス出しの件、先日ボイストレーニング教室において、空席が目立ちました。応募人数より、せいぜい1・2脚くらい多く並べてそれ以上は必要ないと思います。空席があると、講師の人もやりにくいと思いますし、準備体操するときは邪魔でした。必ず応募人数をチェックしてください。・・・⑯

## 回答

⑮ありがとうございます。なるべく館運営の見える化を意識しながら、風通しの良い施設づくりを務めてまいります。

⑯これについては、職員の確認ミスではないかと理解しています。行事の予約数に合わせてセッティングするように、再度職員同士で確認いたしました。ありがとうございます。

# 昨年の対応例

- ▶ マッサージ機のところに消毒スプレーと雑巾を置いてほしい⇒新たに設置
- ▶ 靴が紛失しました⇒原則、靴は自己管理(袋等に入れて持ってもらう)に変更
- ▶ 人数が少ない団体は部屋貸出しないでほしい⇒5名以下で慢性的に利用している団体については、団体会員募集の努力をしてもらうよう伝え、満たない場合は団体の更新を受けられない場合がある旨伝えています。
- ▶ 部屋で食事したい⇒ロビーに軽食スペースを設けました。
- ▶ 入浴時、身体を洗ってから浴槽に入るようにしてほしい⇒お風呂の利用者さん全員に、マナーについてのお願いの紙をお配りし、ご協力をあおいでいるところです。
- ▶ カラオケ増やしてほしい⇒カラオケ部屋の開放を月4回実施開始しました。
- ▶ 手工芸の人数を増やしてほしい⇒専門家や有償ボランティアの先生にお願いし、可能なものについては定員を10～20名に増やして実施しています。
- ▶ 会員募集中の団体について情報が少ないので、区のWEB、館内チラシ、掲示板にUPしてほしい⇒今年度から「さがせる新宿」という情報検索サイトに館だよりをのせられるようになりました。館だよりに会員情報掲載のほか、館内掲示、「お試し〇〇会」という団体体験のイベントも実施するようにしました。

# 昨年の対応例

- ▶ カラオケの画面を大きくしてほしい⇒大きい画面のモニターになりました。
- ▶ 団体利用でヨガを希望します⇒講師の先生がつづけて団体の講師をすることができないということで、ヨガの新規団体は立ち上げることはできませんでした。
- ▶ 団体利用の部屋が多くなり、個人で使用できなくなって残念です⇒今年3月より休憩スペースを大広間のところに設置しました。
- ▶ フリー麻雀、木曜で残念⇒好評につき、今年9月から金曜日の午前も麻雀開放をスタートしました。
- ▶ ペン習字に参加してみたい。書道があったらチャレンジしたい⇒今年5月に実施した先生の指導付きの「久しぶりのボールペン習字」が好評で、隔月1回の定期イベントになりました。
- ▶ 毎月1日に電話する時つながりにくく、もう少し分散してほしい⇒今年8月よりこれまで1日に予約開始していた館行事を、1日と2日に分散しました。