

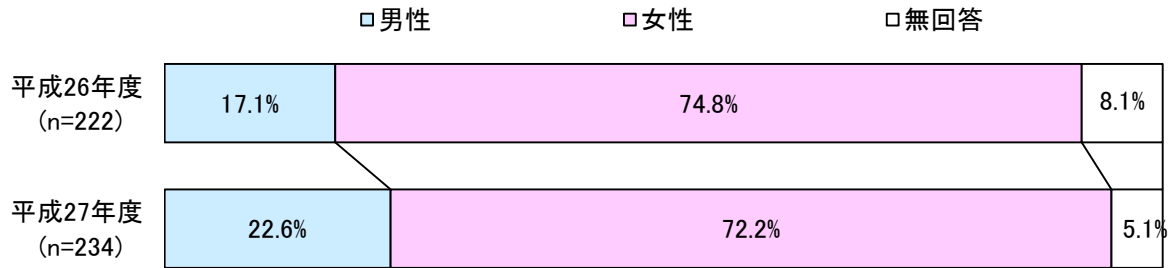
平成 27 年度社会福祉法人奉優会  
白金台いきいきプラザ CS 調査 報告書

調査期間:平成 27 年 9 月 1 日~9 月 16 日

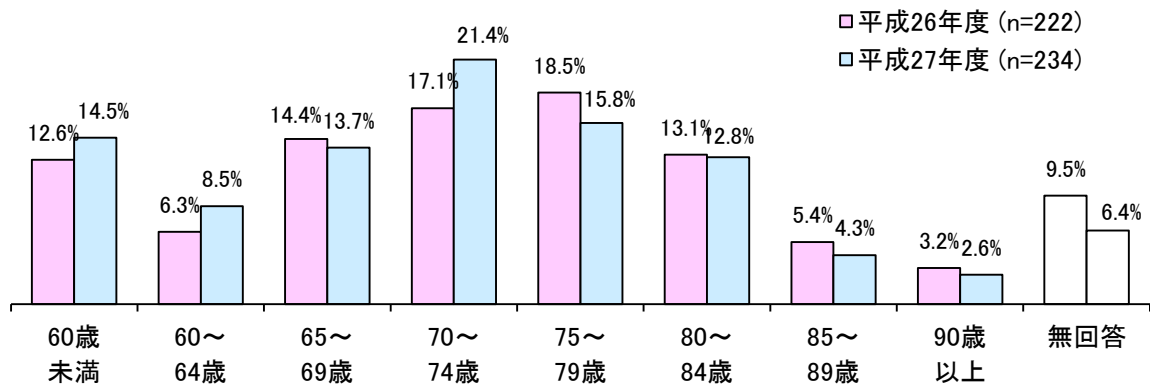
回収枚数:234 枚

## (1)回答者の属性

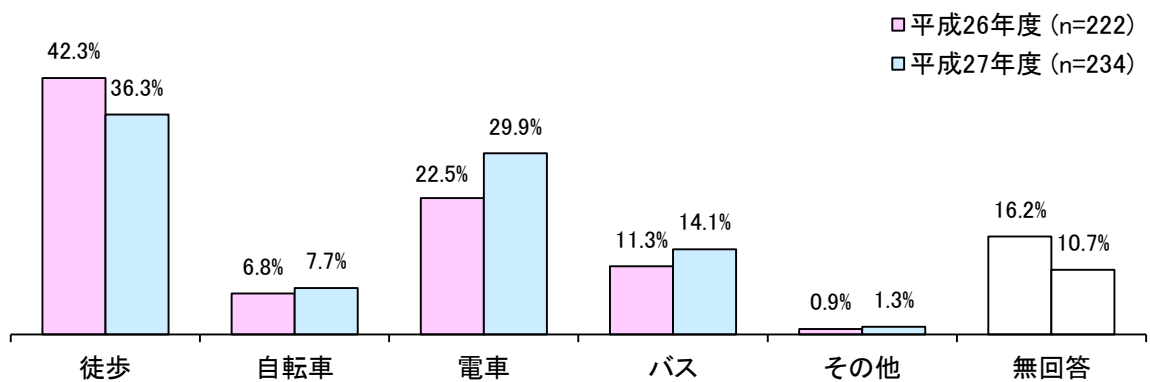
### ①性別



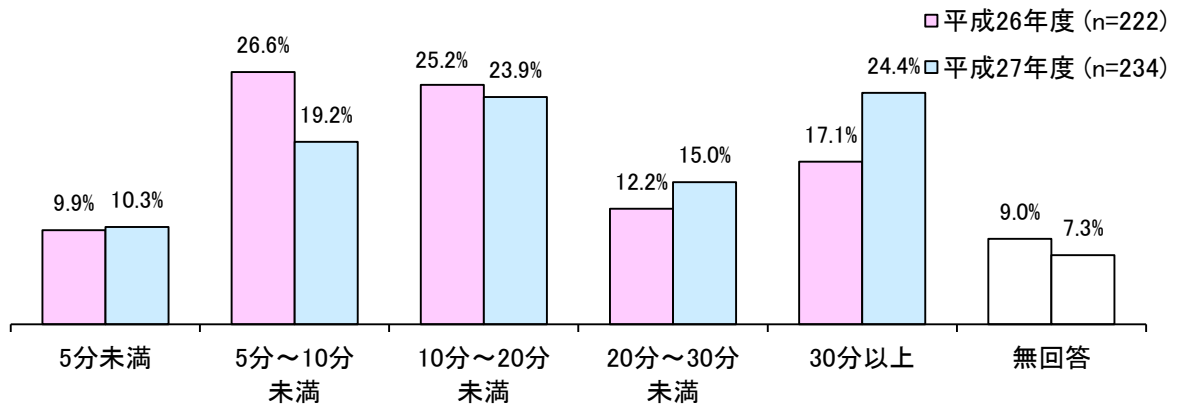
### ②年齢



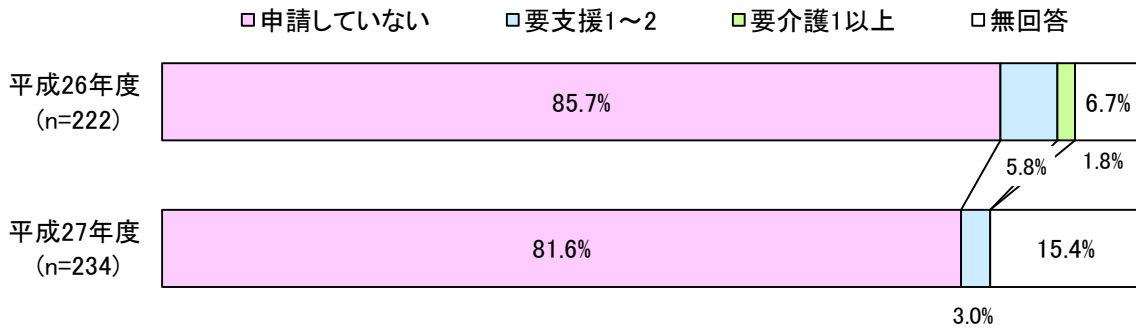
### ③主な交通手段



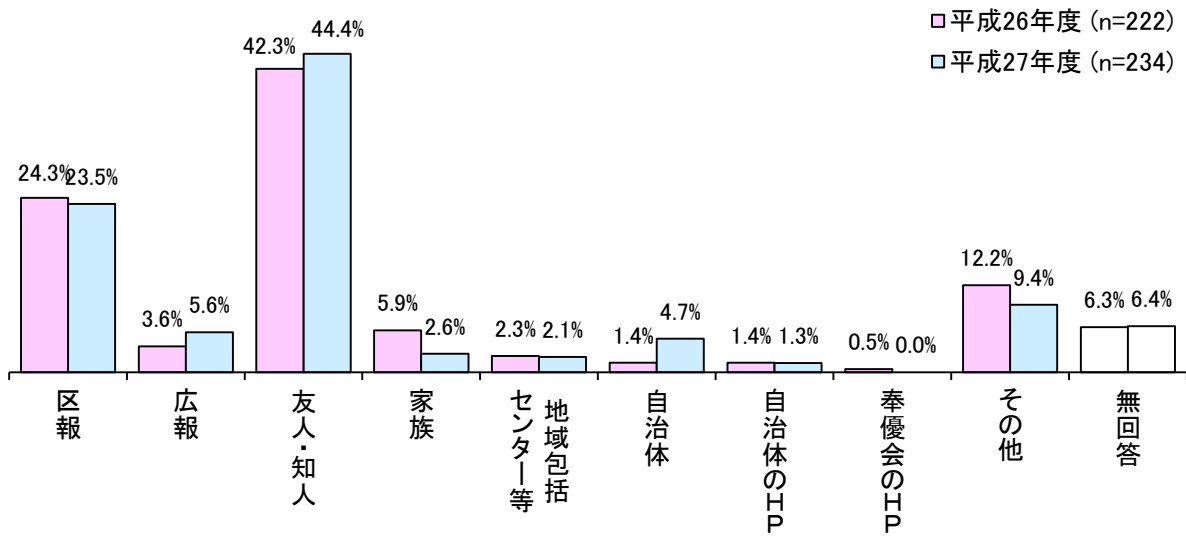
④所要時間



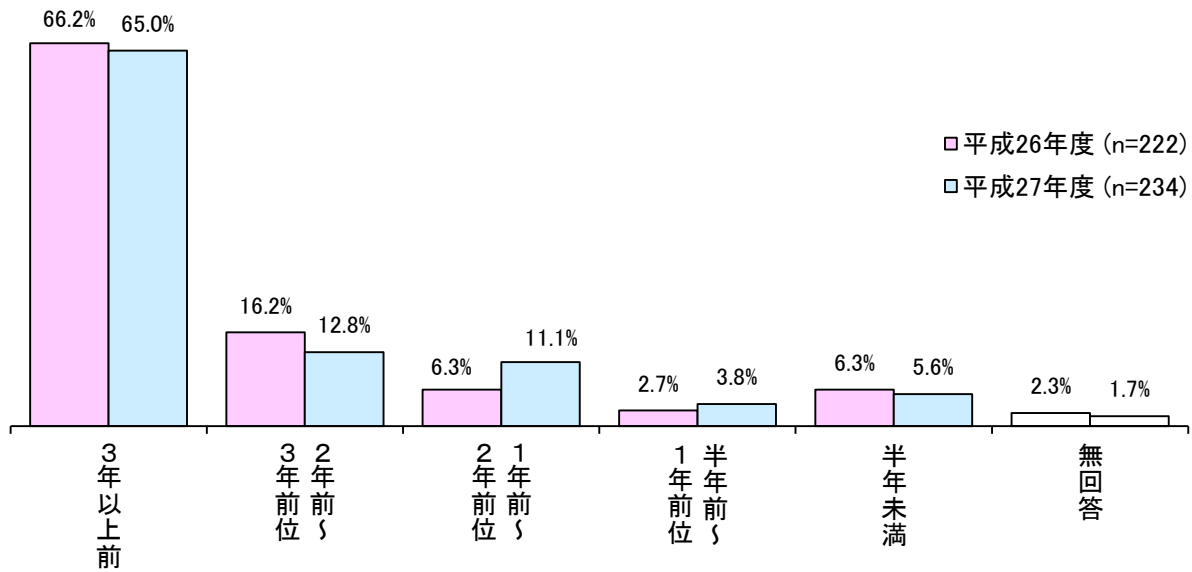
⑤介護保険の認定状況



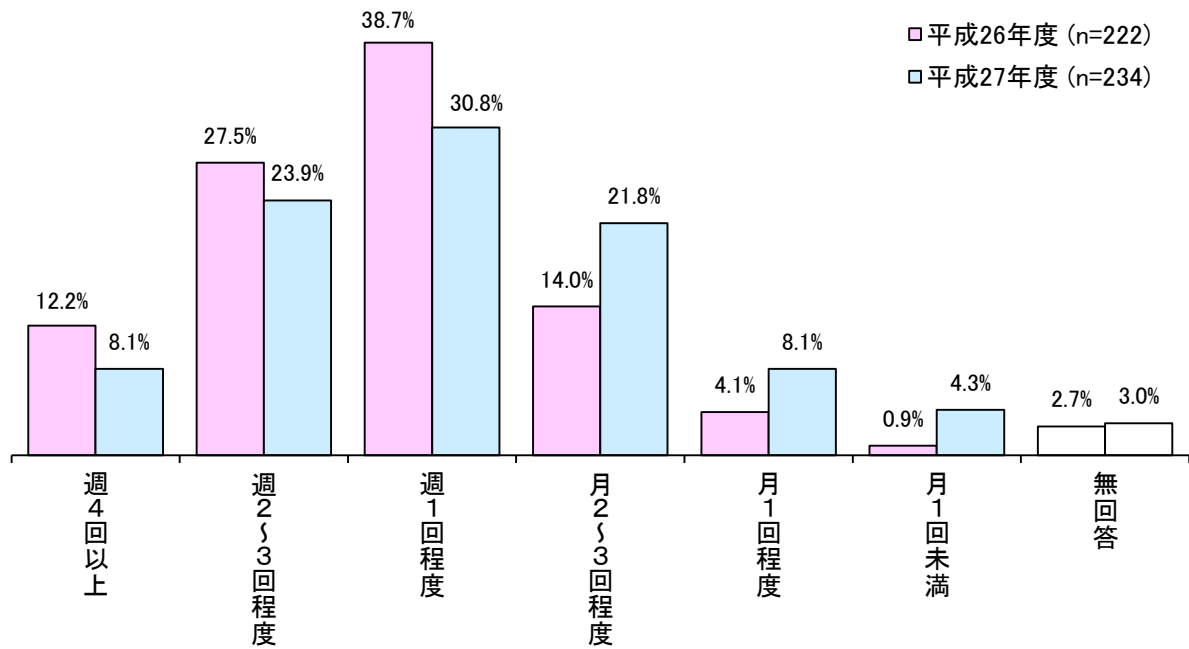
(2)いきいきプラザを利用し始めたきっかけ



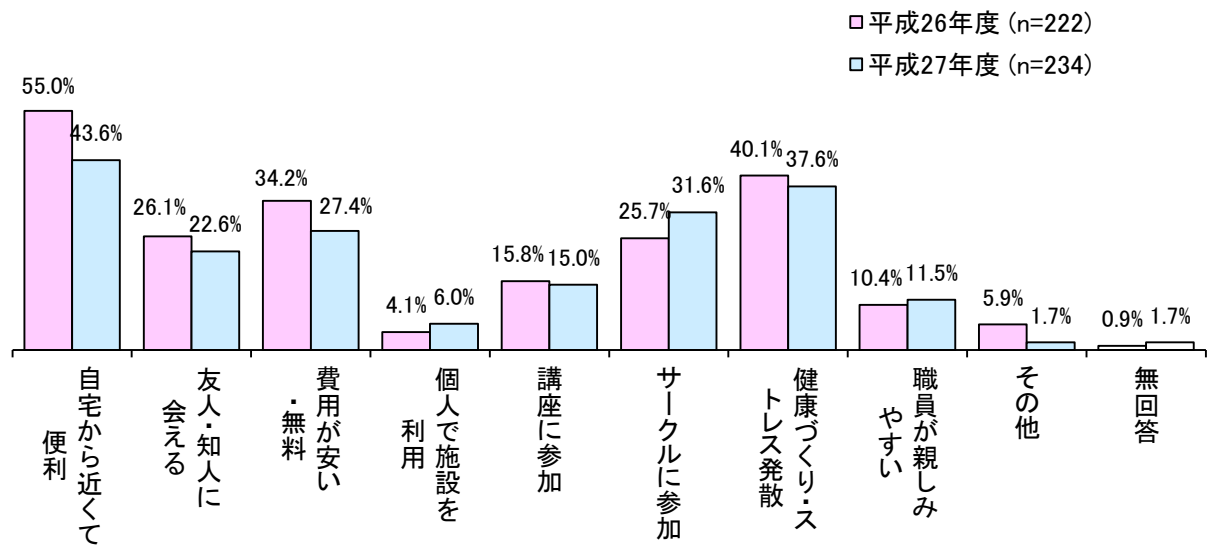
(3) いきいきプラザの利用開始時期



#### (4)施設の利用頻度

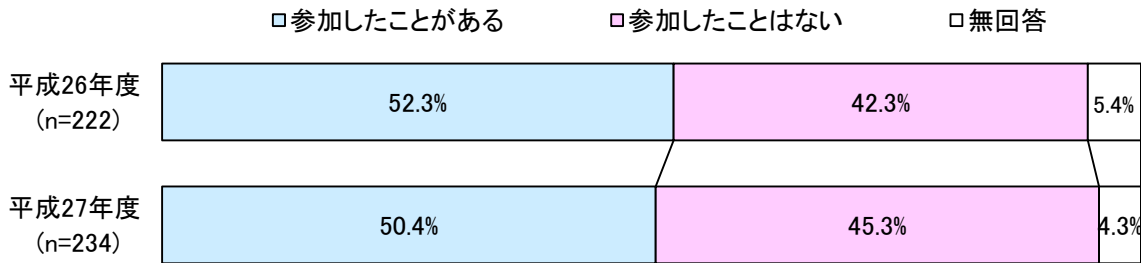


#### (5)施設を利用する理由

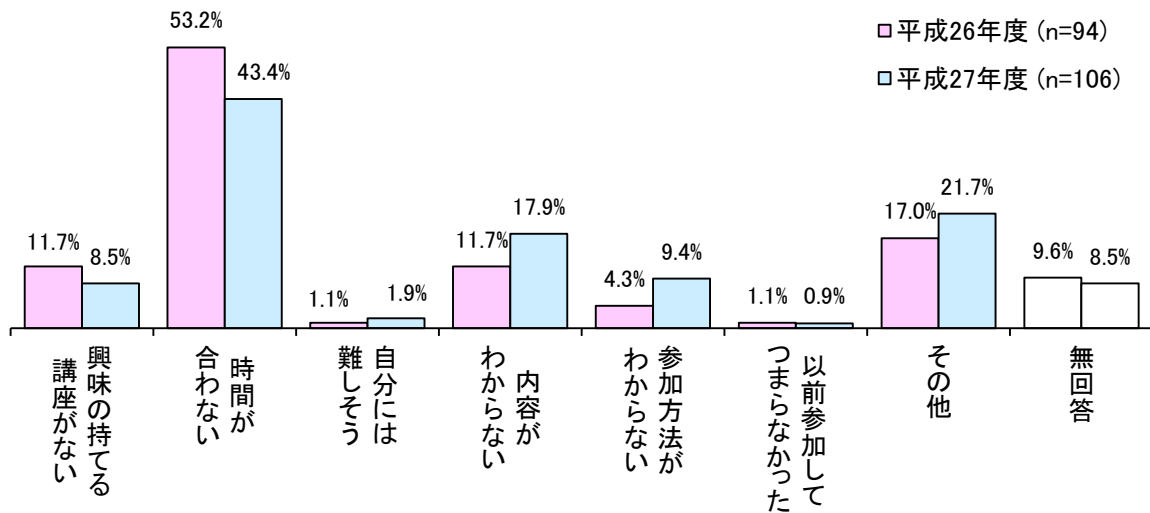


(6) 講座への参加について

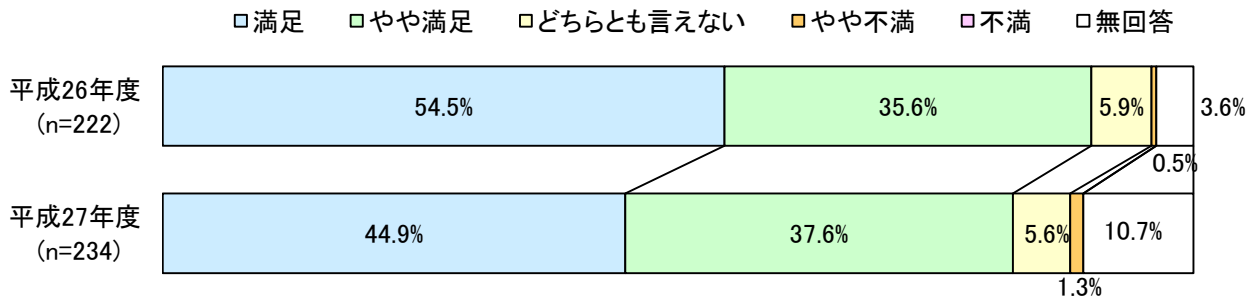
① 参加の有無



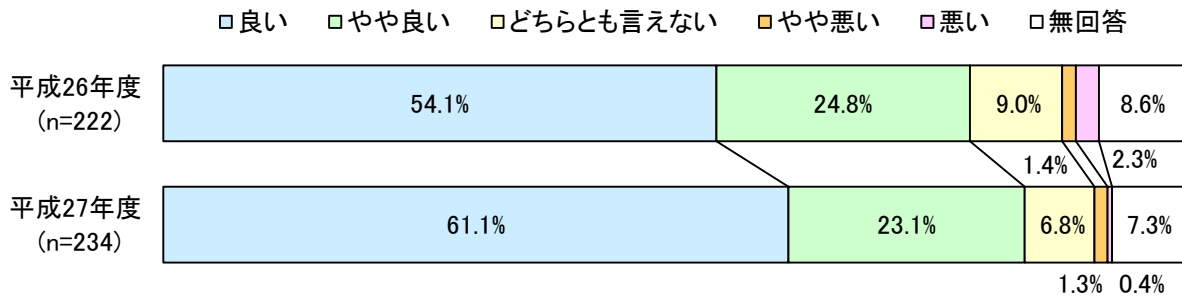
② 参加しない理由



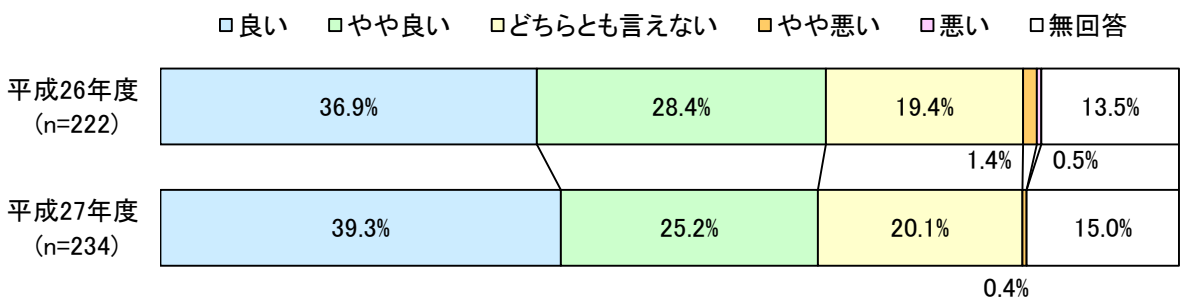
(7) いきいきプラザの総合満足度



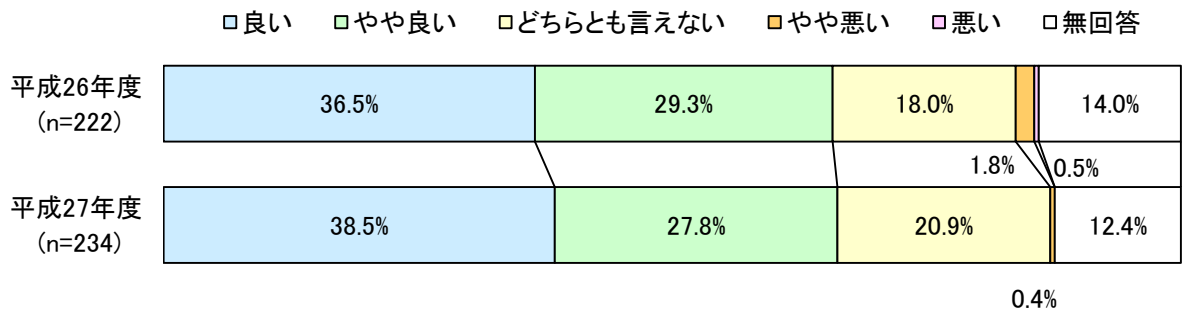
(8)-1 いきいきプラザの運営について／センターの清掃



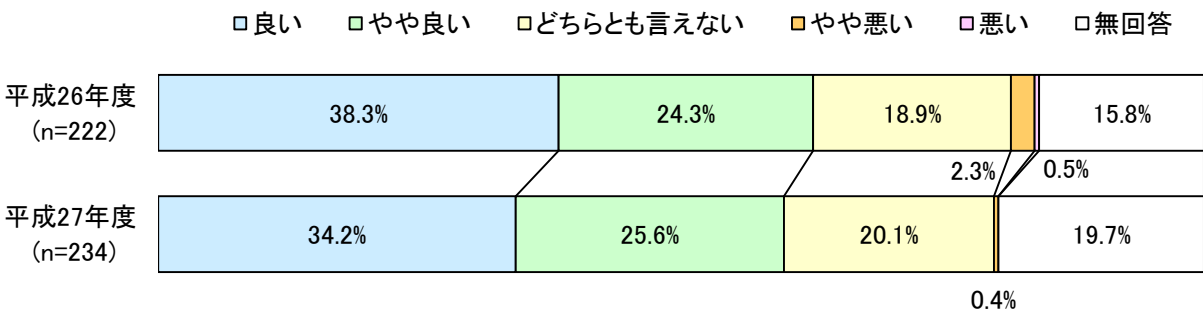
(8)-2 いきいきプラザの運営について／案内表示や注意事項のわかりやすさ



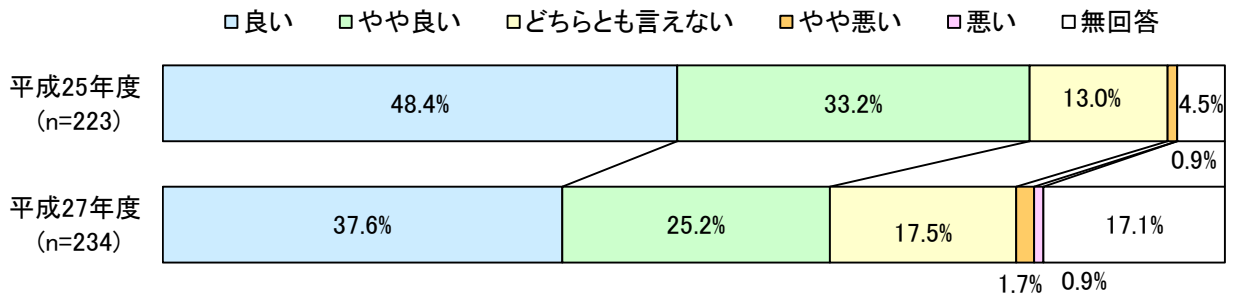
(8)-3 いきいきプラザの運営について／お知らせのわかりやすさ



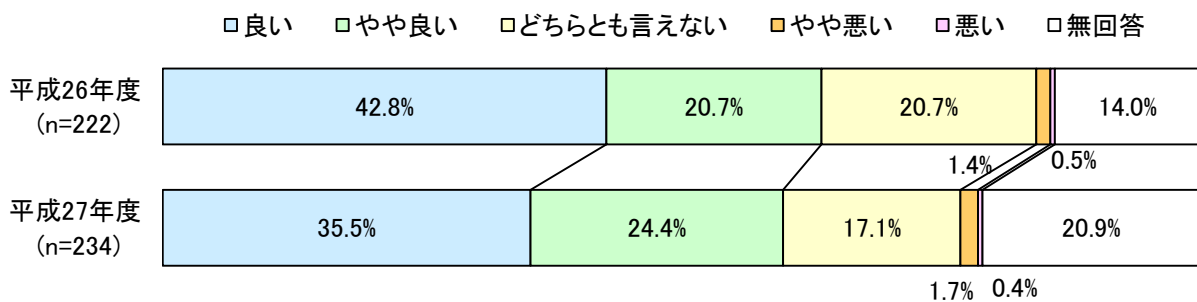
(8)-4 いきいきプラザの運営について／質問・要望などの伝えやすさ



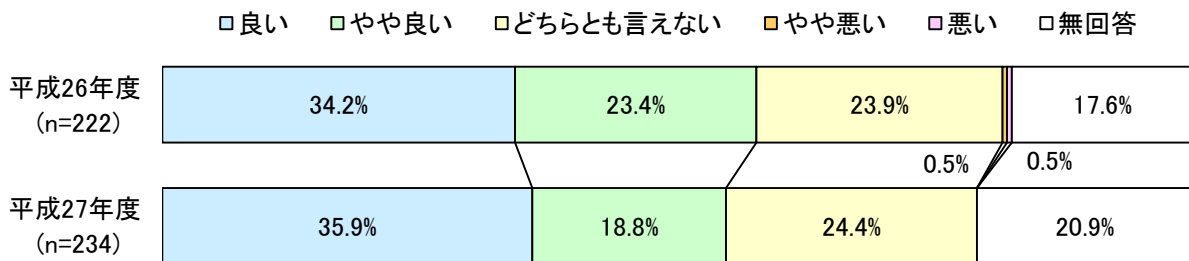
(8)-5 いきいきプラザの運営について／質問・要望などへの速やかな対応



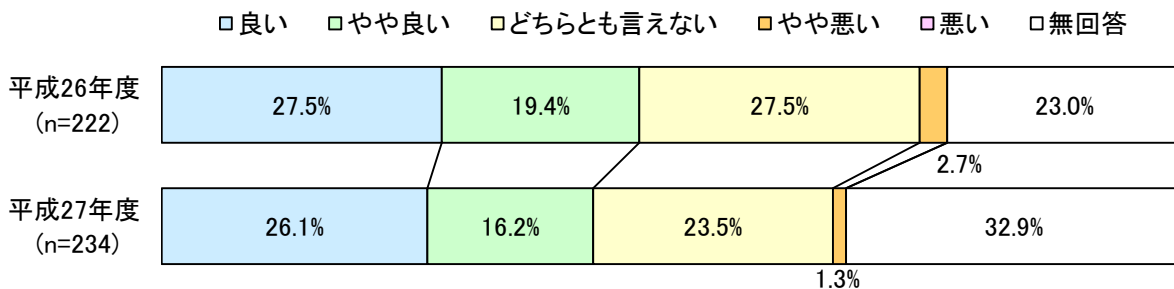
(8)-6 いきいきプラザの運営について／利用者への対応の公平さ



(8)-7 いきいきプラザの運営について／個人情報保護への取組み

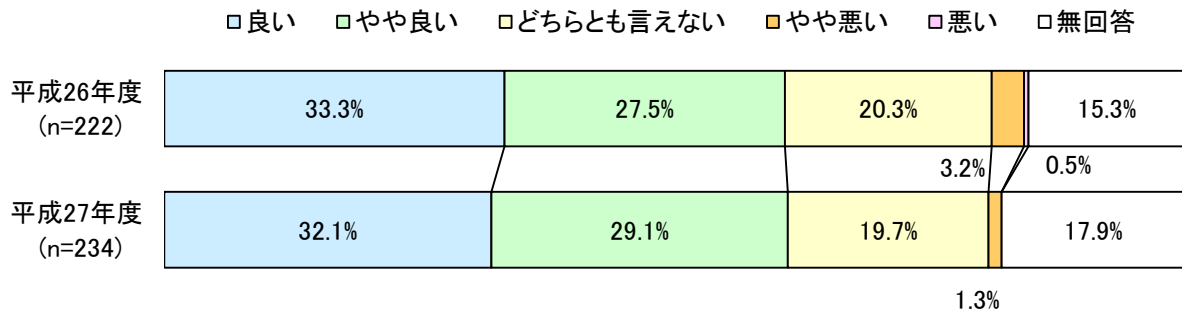


(8)-8 いきいきプラザの運営について／ホームページでの情報提供

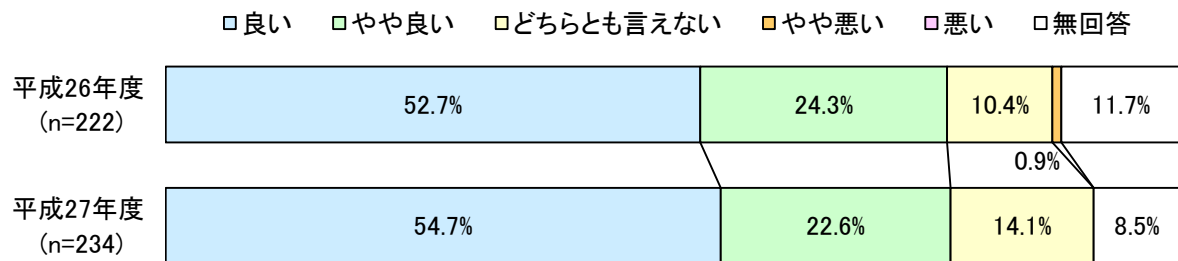




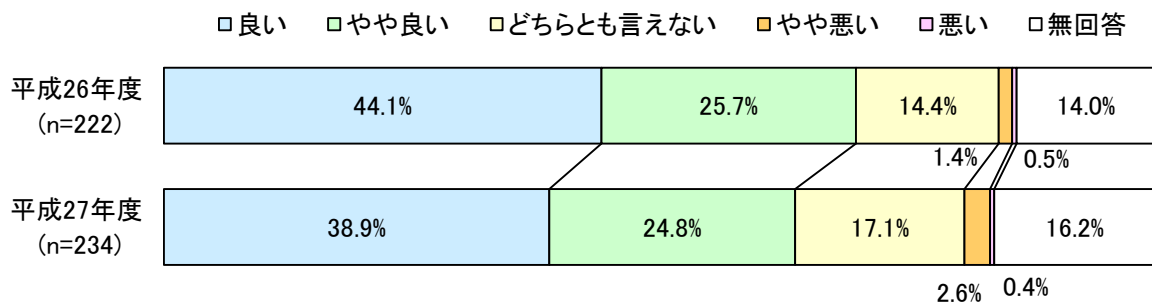
(8)-9 いきいきプラザの運営について／センターの運営全体について



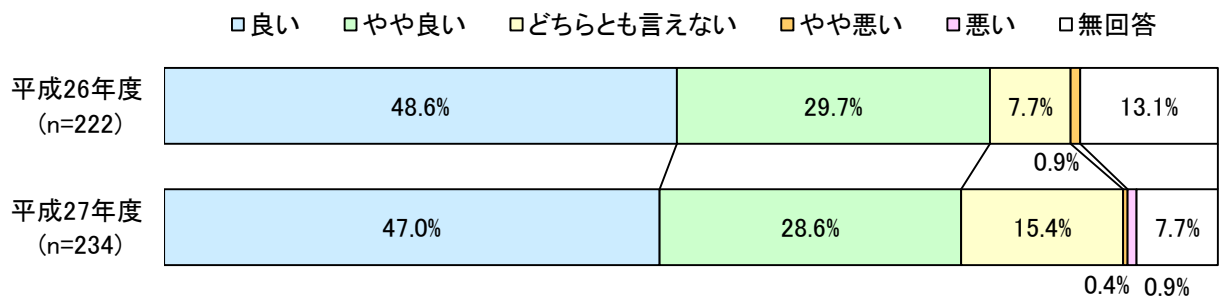
(9)-1 施設の職員について／職員の服装



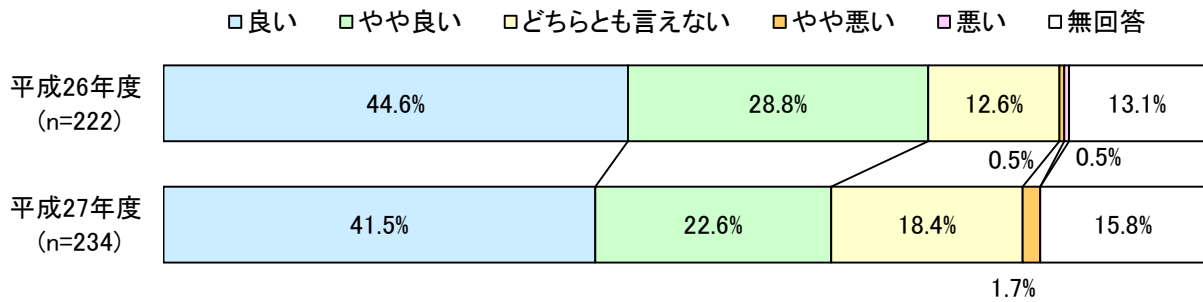
(9)-2 施設の職員について／積極的に挨拶や話しかけたりしている



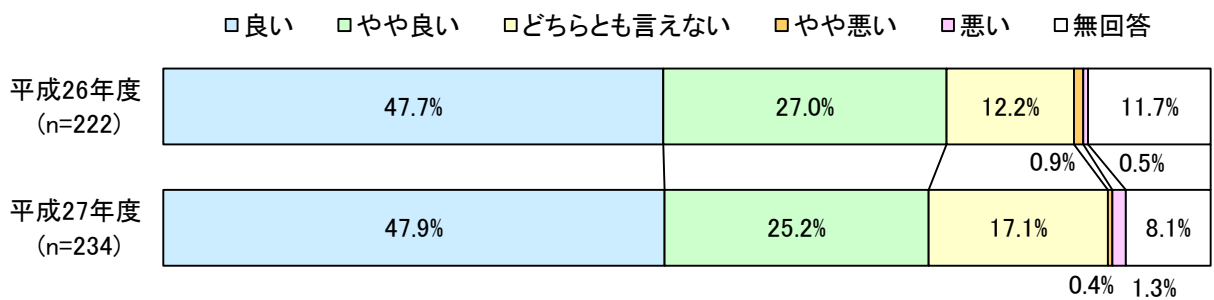
(9)-3 施設の職員について／職員の言葉遣いの丁寧さ



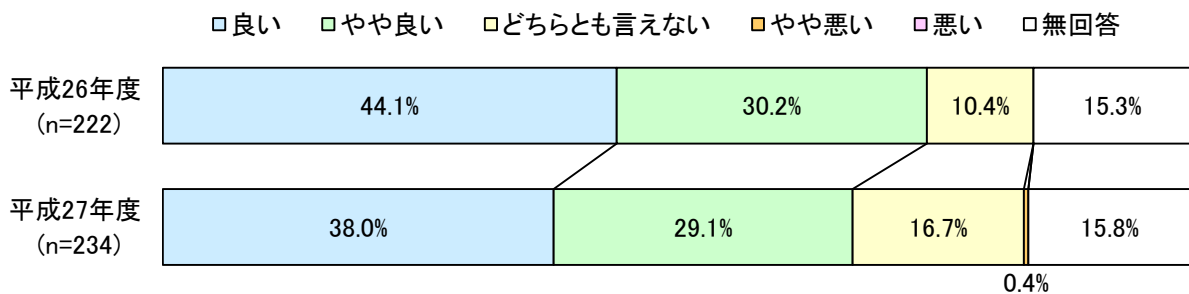
(9)-4 施設の職員について／職員の説明などの話のわかりやすさ



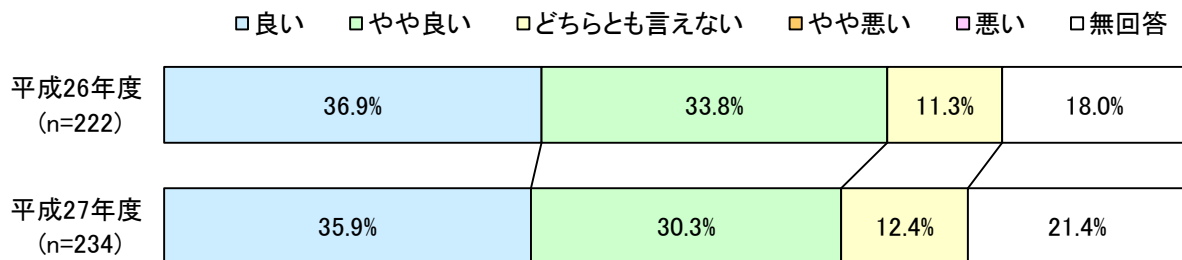
(9)-5 施設の職員について／職員の対応全体について



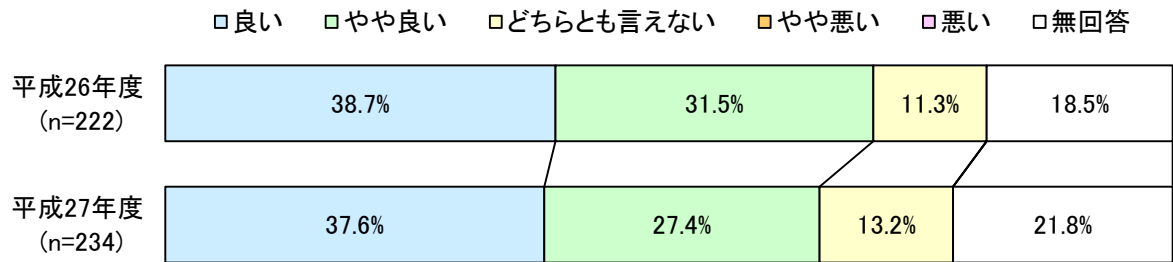
(10)-1 施設を利用した効果について／健康状態の改善



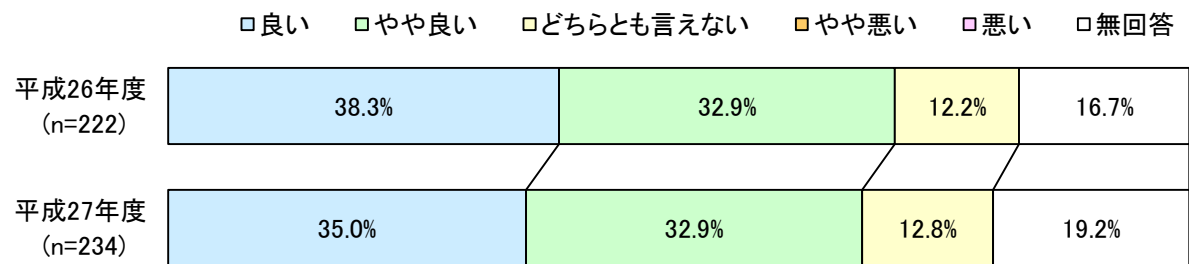
(10)-2 施設を利用した効果について／ストレスや不満の解消



(10)-3 施設を利用した効果について／家族以外との交流



(10)-4 施設を利用した効果について／生きがい/やる気などの向上



問 1 いきいきプラザを利用し始めたきっかけ

前から居たので

福祉会館から

料理教室

サークル利用(8名)

いきいきプラザ玄関前のポスター

同そう会で

他の体操に来ていて。

昔から

主治医の先生(白金台診療所渡辺先生)

問 4 センターを利用する理由

実家が近くなので。

長活(長生き)したい

問 5-1 ご希望の講座内容

パソコン

ヨガ・ベリーダンス

折り紙に興味ある

バロックダンス

## 問 10 いきいきプラザへのご意見・ご要望

### 【 事業・講座関係 】

- 基本のペン習字(午前中)麻雀教室(午前中)お願いします。
- 文学講座年 3、4 回ですがもっと多くしてほしい。
- フラダンスの教室(無料のもの)があったらいいなあと思います
- 毛筆小文字のクラス
- 月、水、金等の PM に健康トレーニングみたいな体づくりをやってもらえればと思います。
- アンケートを何度も書いている 実行してもらえない 返事もない 私は足が不自由でヨガ等には参加出来ない 気功か体拳けんをしたいと思ってお願いするがしてもらえない。

### 回答

ご意見ありがとうございます。当館では、介護予防、健康づくり、趣味教養、世代間交流など様々な講座をバランスよく開催できるよう計画的に取り組んでおります。皆様の積極的なご意見はぜひ今後の講座開催予定に活かし、現在開催中の講座につきましても、ご意見を反映していけるように努めてまいります。

- 指導の先生を同じ人にしてほしい。(体操)

### 回答

ご不便をおかけしまして申し訳ございません。介護予防事業等では、原則同じ指導員を配置しておりますが、指導員の突発的な事情等により、突発的に変更する場合がございます。今後もできる限り各コースは同じ指導員で実施できるよう調整してまいります。

- トレーニングへ毎回受かります様に。
- マシントレーニングに最近申込多いので当らない事が多いのもっと増やして下さい。

#### 回答

いつもご利用いただきありがとうございます。トレーニング(介護予防事業)は部屋の広さや、安全面を考慮した上での最大受入可能人数にて実施しており、今以上の参加人数の受入れは難しくなっています。また、コース自体の数も部屋の空き状況や他の事業との兼ね合いで現在のコース数が実施可能の限度と考えております。

また、マシントレーニングは、参加したことをきっかけに自主的にトレーニングを実施できるようになることを目的としており、同事業に継続的に参加して頂くよりも、参加したことにより、自身で介護予防活動を実施するための動機づけとして開催しております。

当館でもマシンのトレーニングを修了した方を対象に、フリーマシンや、数人の活動メンバーが集まってトレーニングを行う自主活動マシントレーニングもあります。詳しくは職員にお問い合わせください。

- 参加(企画)出来る講座が何があるかよくわからない。
- 情報を早めに広報してほしい わからないうちに申し込みできなくなっていることがあった。

#### 回答

ご意見ありがとうございます。当館では、開催する講座やイベントは、館内だより(白金台だより)や館内ポスターなどでお知らせしております。その他、ご興味のある講座やご希望の講座がございましたら、ご紹介いたしますので、お気軽に職員までご相談下さい。

## 【 職員について 】

- 今のままで十分ですが職員の変りが早い気がします

### 回答

ご意見ありがとうございます。職員につきまして、皆様と馴染めた頃に異動となる場合も多く、ご不便をおかけいたします。今後の組織体制として、人員配置は考慮させていただくとともに、新しい職員も早く皆様に覚えて頂き、皆様がお声掛け、相談がしやすい職員になれるようにコミュニケーション、関係作りに努めてまいります。

- 白金いきいきの職員の方が明るい感じがします。
- 事務所、職員の説明が不親切な時がある。

### 回答

職員の対応で不適切な発言があったこと心よりお詫び申し上げます。今後は、ご利用の皆様への感謝の気持ちを常に欠かさず、丁寧かつ親しみのある対応を心がけてまいります。とくに新人職員につきましては、挨拶、態度など気持ちの良い接客対応ができるように定期的な職員研修や勉強会などに取り組んでまいります。

- 今後も常に利用者の利便を考えての運営を希望

### 回答

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を目指し、運営に努めてまいります。

## 【 施設管理関係 】

- 二階の水飲場の水ですが、浄水の為、活性炭素の入れ替えと掃除は定期的にやっているのでしょうか？

### 回答

ご意見ありがとうございます。地下2階のウォータークーラーのことでよいでしょうか。当館のウォータークーラーは、普通の水道水であるため、活性炭等による浄水機能は付属していません。水質の検査は毎日行っておりますので安心してご利用ください。

- 利用時間の割あて方が不適當ではないか。もっと短時間(2 時間半を 1 コマにすればくじにはずれる率が下る。[コマとコマの間の休みは 15 分で充分。

### 回答

ご意見ありがとうございます。いきいきプラザの部屋の使用時間は港区いきいきプラザ条例に定められており、現状当館のみ割り当てを変更することはできかねますので、ご了承いただければ幸いです。ご提案いただいたご意見は港区にご報告させていただきます。

- F2トイレの手洗が使いにくい(短かすぎる)
- 館に入ってきた時ににおいが気になります。(加齢臭)自分も 60 才を過ぎていますが、気をつけたいことです。お部屋を貸りての参加なので、あまり該当しないと思います。
- 地下 2F、女子更衣室が汚れている。(10:00 から使用教室)
- 施設内に設置してある道具類の破損について確認して頂けると助かります。
- 空調!



●トイレの洗面の水がしばしば止めてないで出っぱなしです。老人の不注意だと思う。自動にした方がよさそうですね。

●用具の整理、調整がいきとどいていない。

●トイレそうじをまめにしてください。

**回答**

ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。清掃担当者にも伝え、皆様が快適にお過ごしいただけるよう清掃、環境整備および館内巡回・点検にはこれまで以上に注意してまいります。もしもお気づきの点等がございましたら、恐れ入りますが職員までお申し付けください。

●地下ホール雨もりを直してほしい(7名)

**回答**

ご意見ありがとうございます。建物が老朽化しているため、ご不便をおかけしまして申し訳ございません。水漏れがある場所は、業者により原因の調査をしながら修理しております。今後も皆様が快適にご利用いただけるよう施設管理に努めてまいります。

●地下のホールを使用しているが、トイレの清掃が会員の使用したい時と重なることがあったので注意してほしい

**回答**

ご意見ありがとうございます。館内の清掃は順番に行っているため、どうしてもトイレ掃除に要する時間帯がどこかに生じてしまいますので、ご理解とご協力をいただければ幸いです。時間帯については清掃業者と検討いたします。

## 【 施設管理関係 】

- ハリ・マッサージについて先生を地元でなく他地区から追かけをしている人がいるため順番待ちの時間が長くなる場合があります迷惑をこうむっている。  
麻雀人口が多いため憩の場がしめだされている。

### 回答

ご意見ありがとうございます。はり・マッサージ事業につきましては、港区の事業として港区盲人福祉協会のご協力により、毎年実施しており、原則事前に決定された時間割に沿って、先生方がご案内しております。もし、順番が入れ替わるなどの事態がございましたら職員までご相談ください。

当プラザの麻雀利用につきましては、高齢者のいきがい支援、認知症予防、コミュニケーションの場作りのため、実施しております。会場である敬老室でくつろがれる方にご不便が生じないよう、話し合いの場も設けてまいりますので、ぜひご参加頂ければ幸いです。

- 9時開館、5分前には玄関を開けて頂けるとよいのですが

### 回答

ご迷惑をおかけしまして、申し訳ございません。港区いきいきプラザ条例上、当館のみ開館時間を早めることは出来かねますので、ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。ご不便をおかけいたしますが、できるだけ開館時間(午前9時)に合わせてご来館頂ければ幸いです。

●無料の運動クラブなのに港区以外のメンバーが入っているのは違うと思います。

**回答**

ご意見ありがとうございます。当館での介護予防事業や体操などの事業は港区民であることが条件の一つでございます。ただし、港区施設予約システムで登録される団体様は、在勤や区外の方が構成員になることが可能であるためご了承ください。

- いつも利用させて頂きありがとうございます
- 今後共どうかよろしくお願い申し上げます。
- 今の所このままで結構です
- この状態を続けてください。

**回答**

いつもご利用ありがとうございます。日々皆様から頂戴するお言葉は、私たち職員にとって大きな励みと力になります。これからも職員一同、ご利用の皆様にご満足いただけるような施設運営に取り組んでまいりますので、今後とも宜しくお願いします。

### F3 いきいきプラザまでの主な交通手段

天候不順。悪天候には、1 駅でも地下鉄利用

自動車(2)

メトロ

迎えに来る

沢山のご意見ありがとうございます。今後ご利用にあたりご意見、ご要望等がございましたら、職員にお声かけいただくか、館内に設置してある「ご意見箱」をご活用ください。

これからも皆様にご満足いただけるような運営を行えるよう、職員が一丸となり施設運営に取り組んでまいります。今後ともどうぞよろしくお願いいたします。

平成 28 年 1 月 15 日

港区立白金台いきいきプラザ  
指定管理者：社会福祉法人 奉優会