

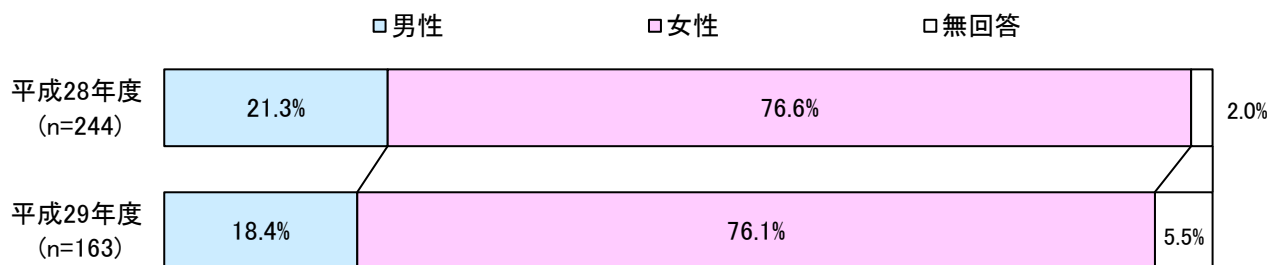
平成 29 年度白金台いきいきプラザご利用者満足度調査

調査期間:平成 29 年 9 月 1 日～9 月 14 日

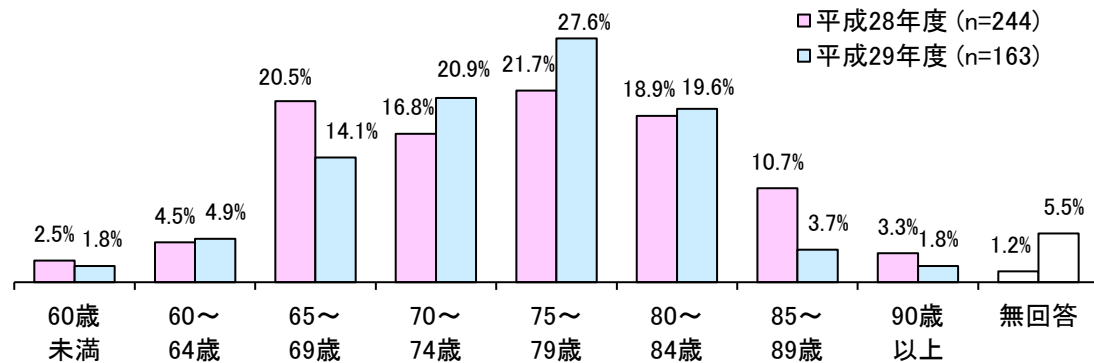
回収枚数: 163 枚

(1)回答者の属性

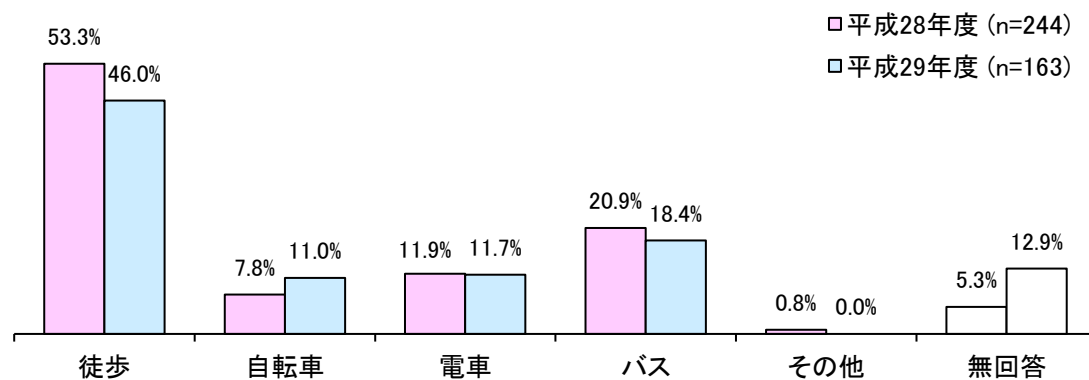
①性別



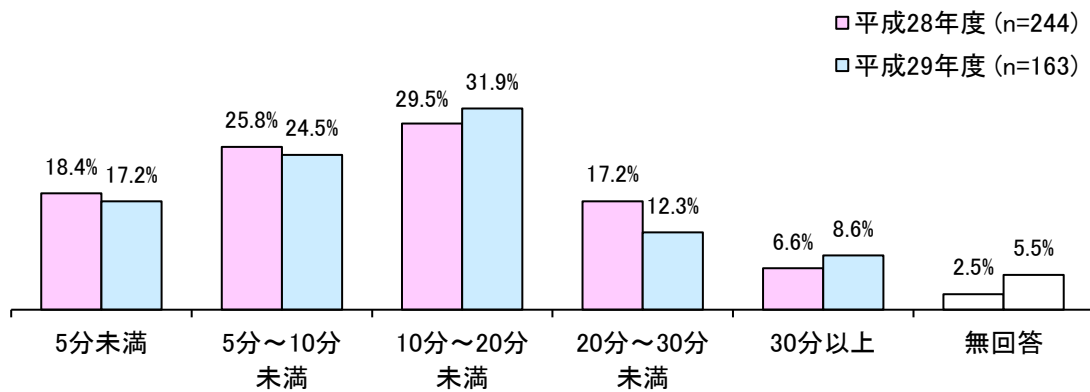
②年齢



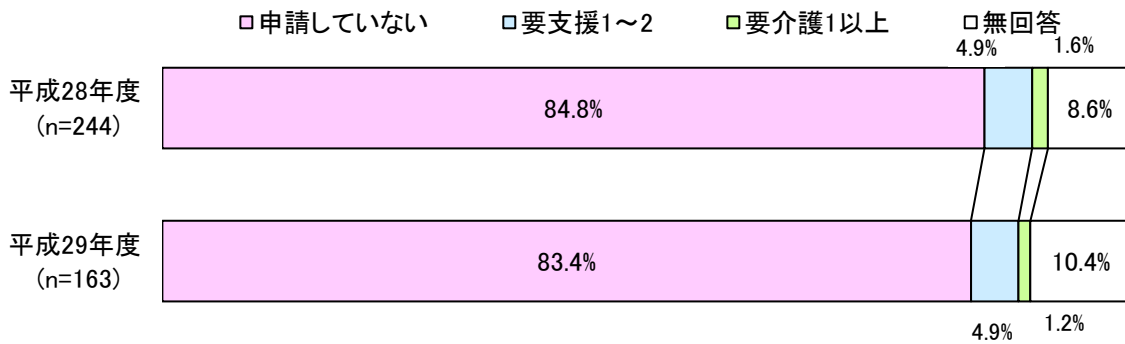
③主な交通手段



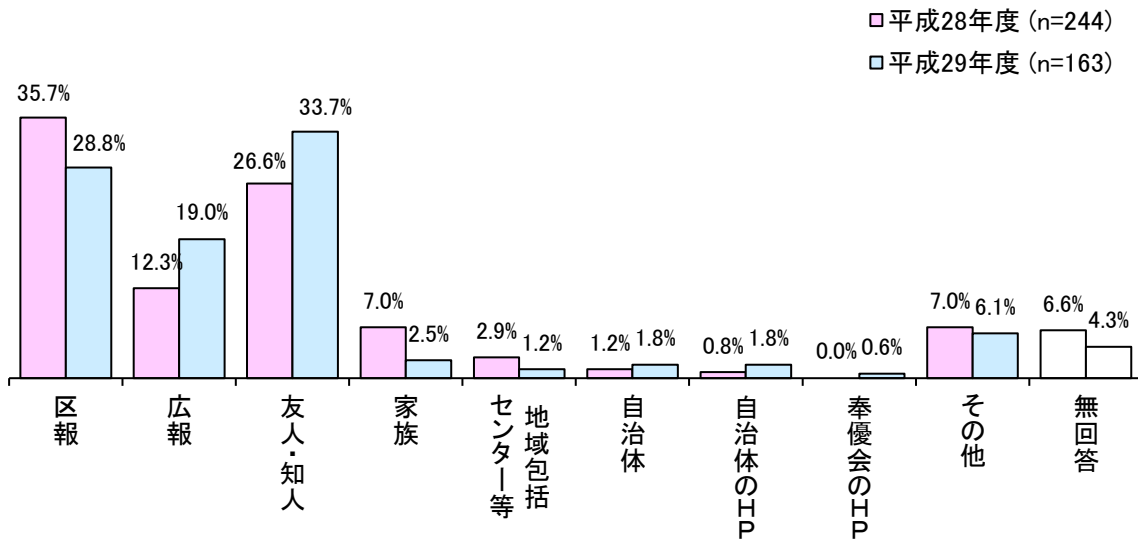
④所要時間



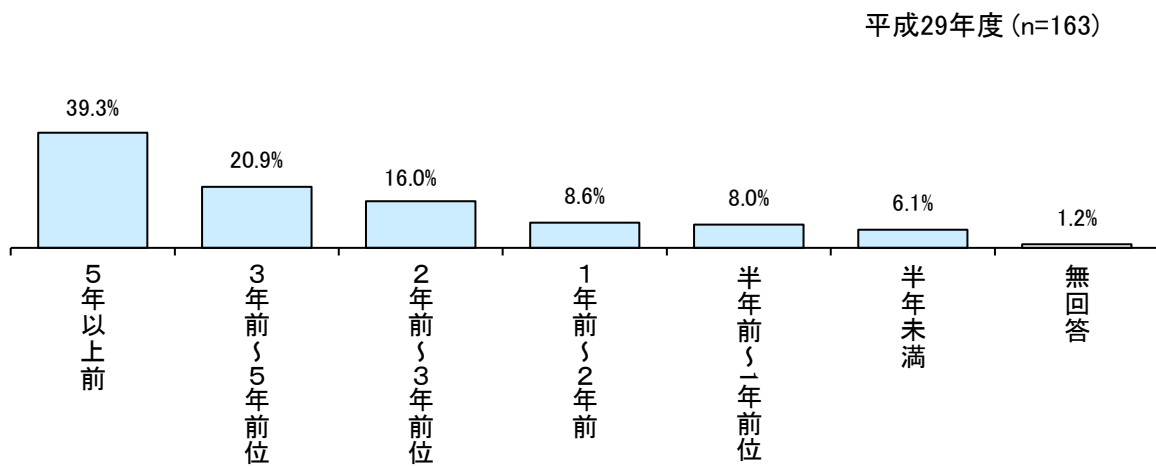
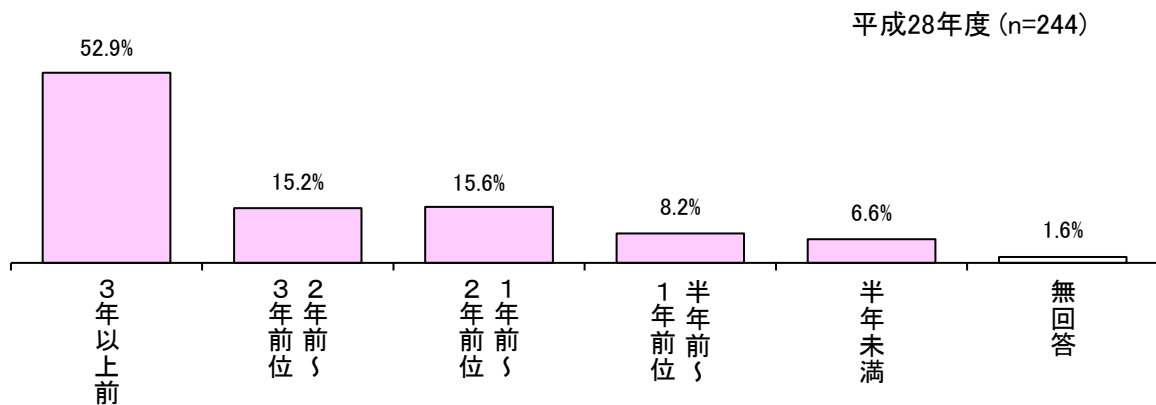
⑤介護保険の認定状況



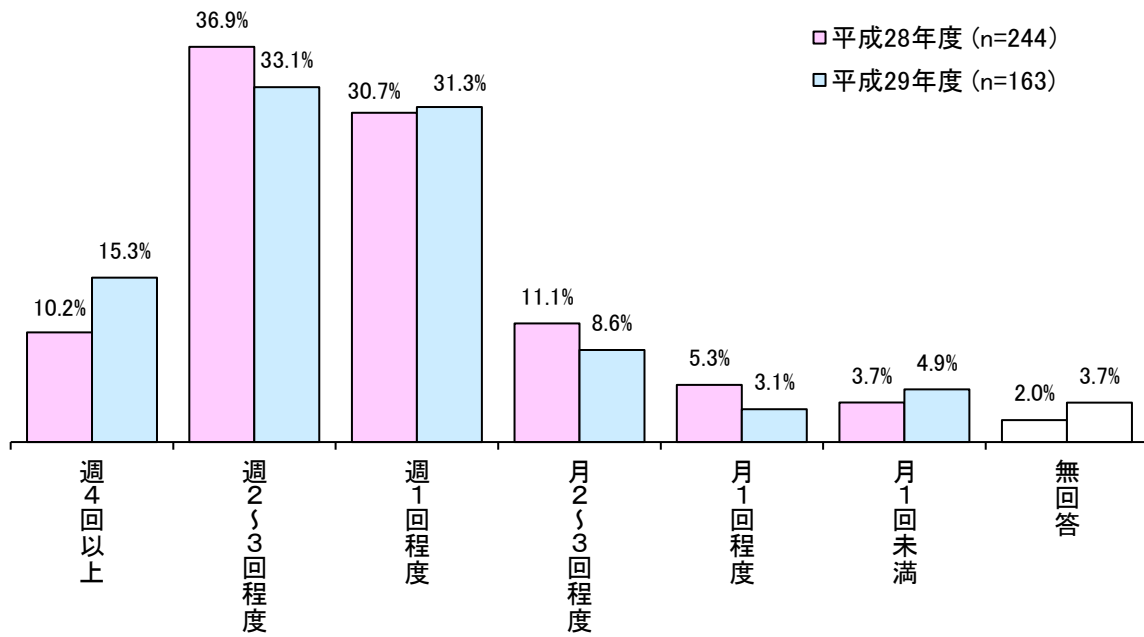
(2)センターを利用し始めたきっかけ



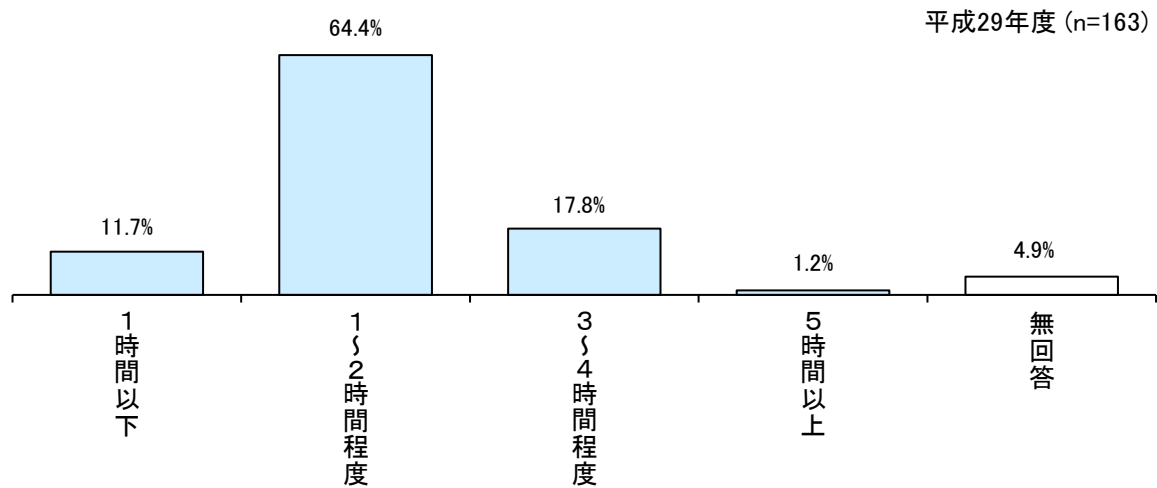
(3)センターの利用開始時期



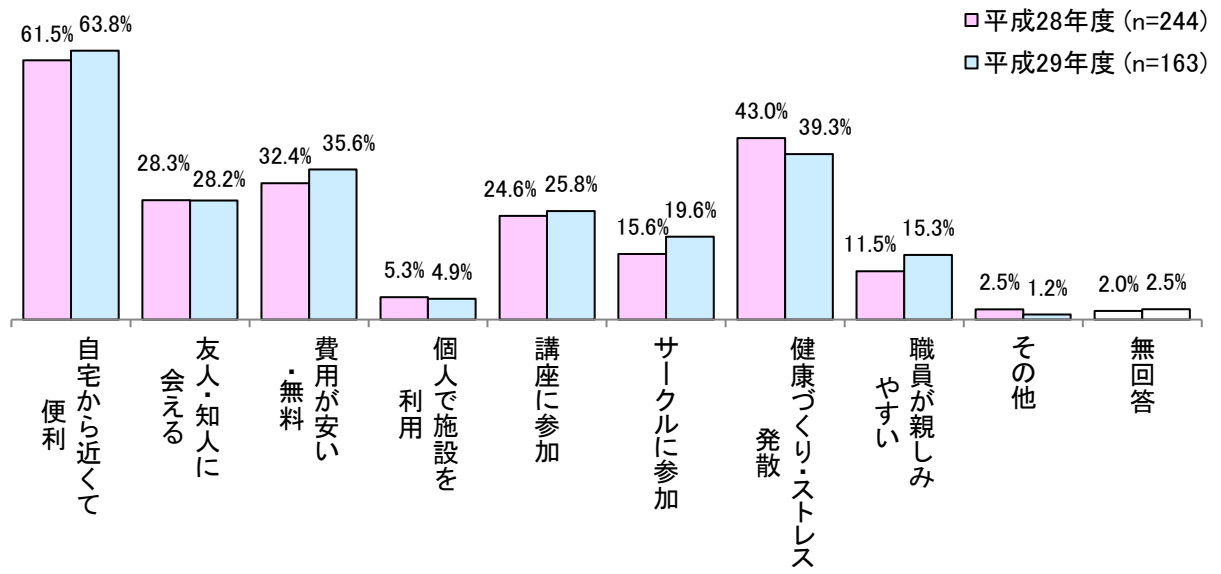
(4)施設の利用頻度



(5)1日あたりの滞在時間

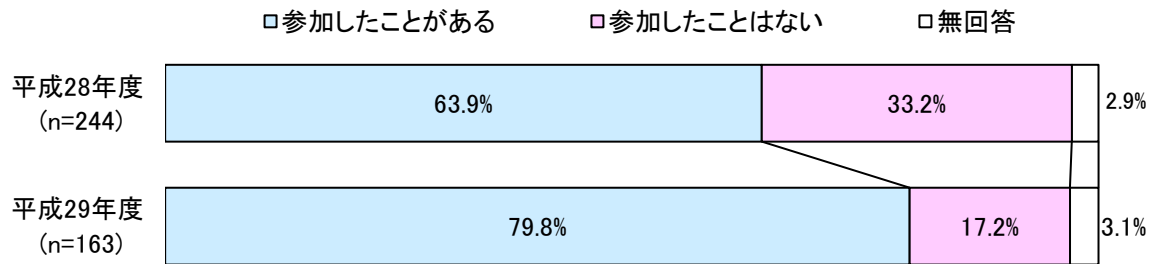


(6)施設を利用する理由

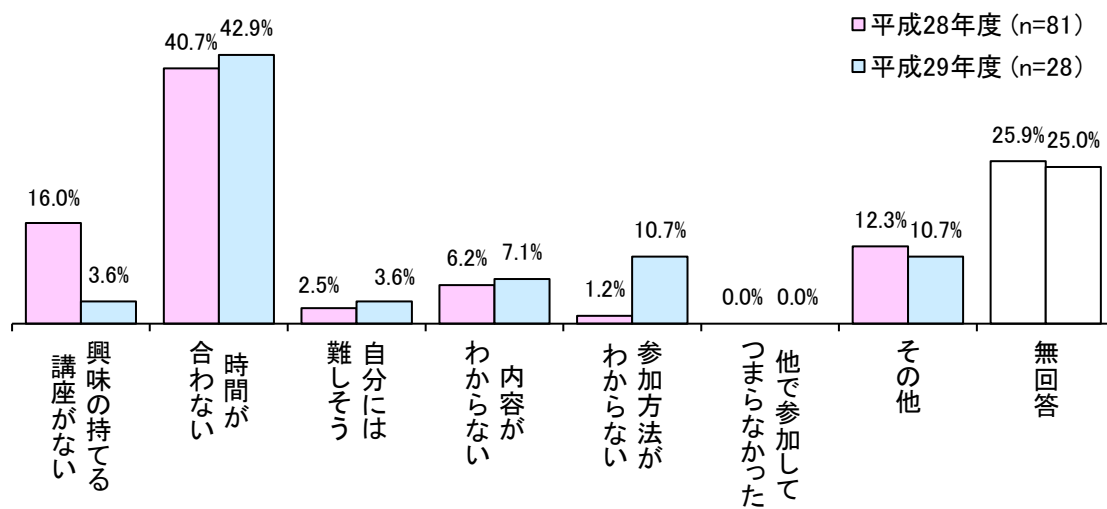


(7)講座への参加について

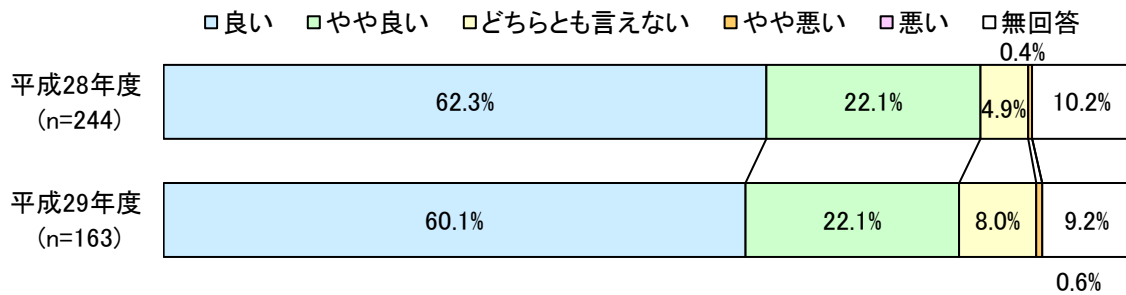
①参加の有無



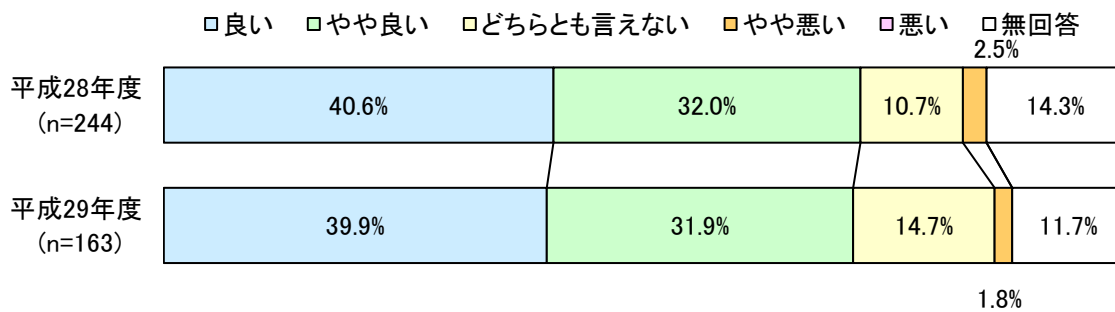
②参加しない理由



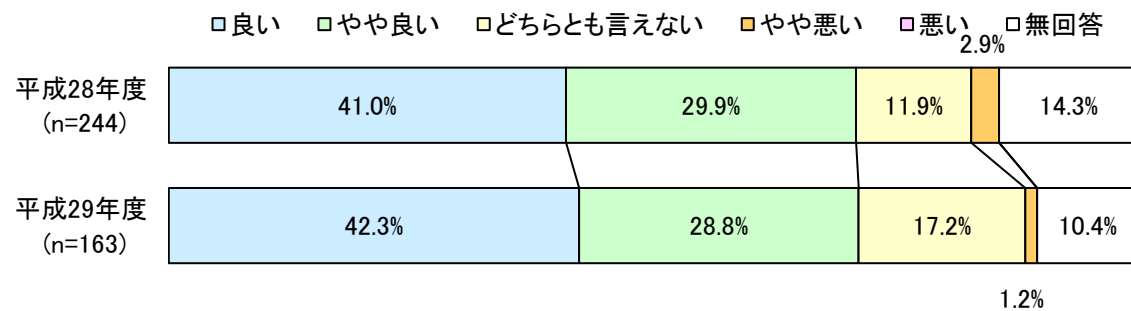
(8)-1 センターの運営について／センターの清掃



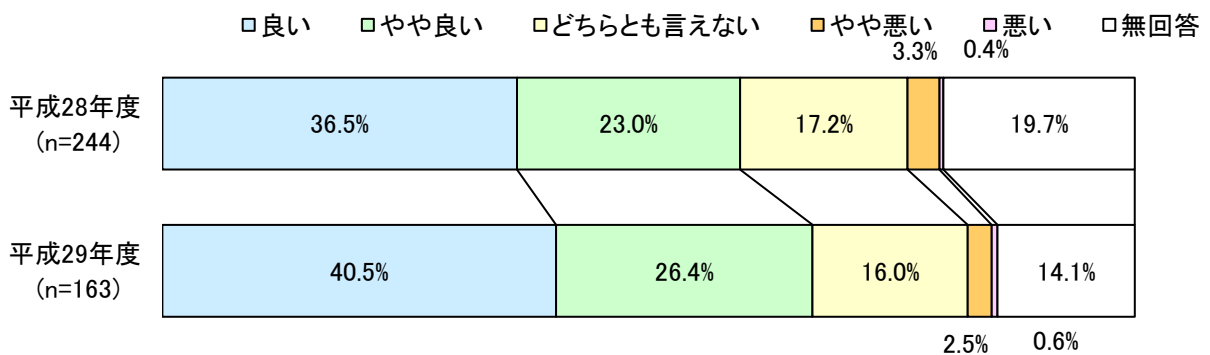
(8)-2 センターの運営について／案内表示や注意事項のわかりやすさ



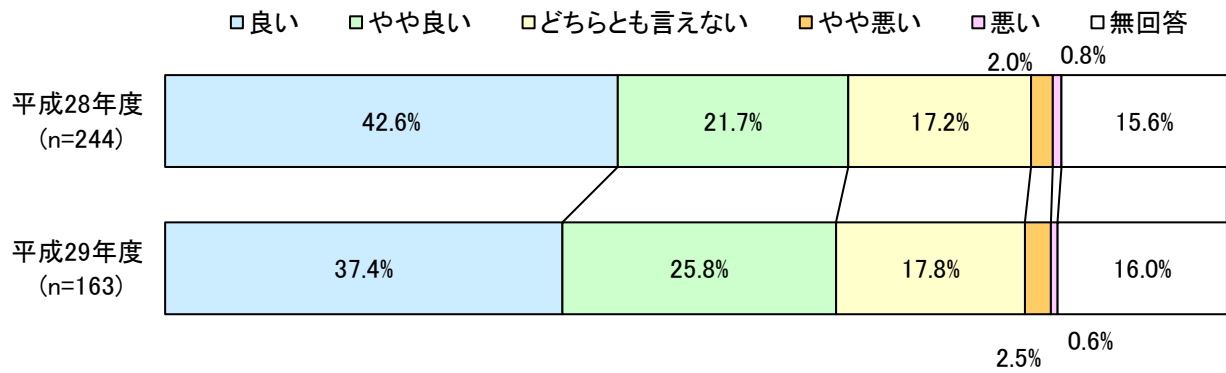
(8)-3 センターの運営について／お知らせのわかりやすさ



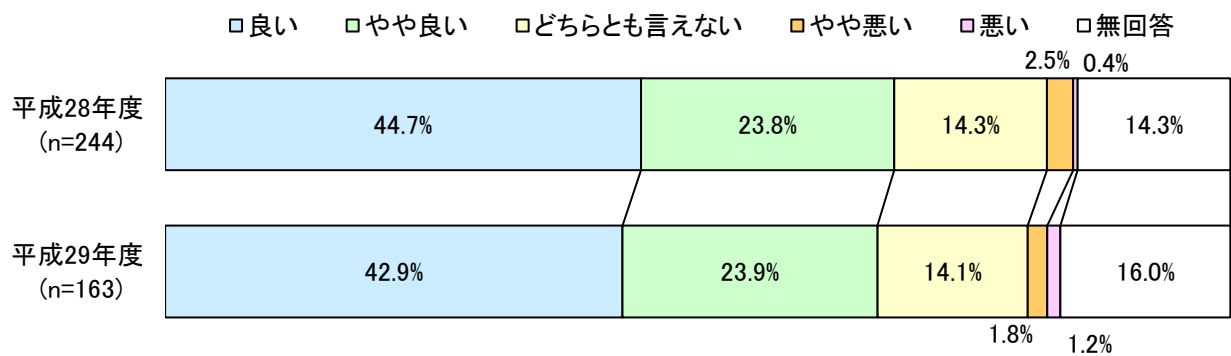
(8)-4 センターの運営について／質問・要望などの伝えやすさ



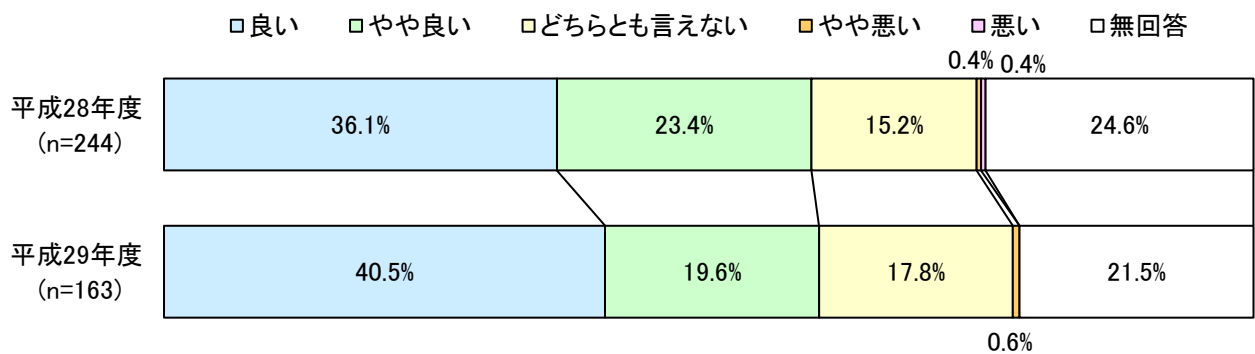
(8)-5 センターの運営について／質問・要望などへの速やかな対応



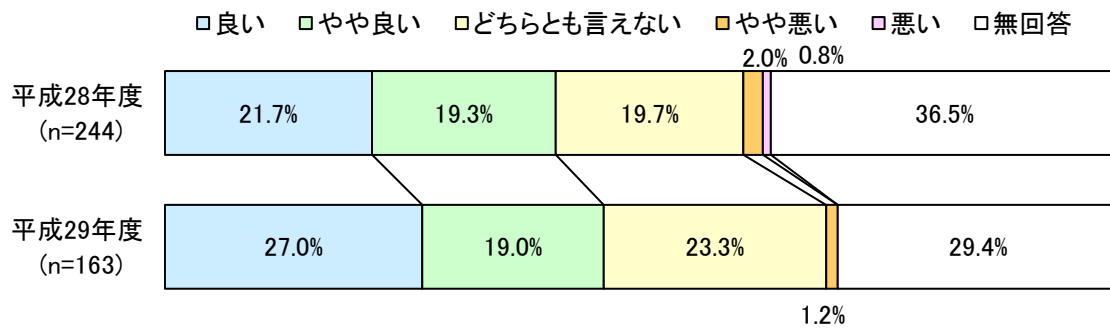
(8)-6 センターの運営について／利用者への対応の公平さ



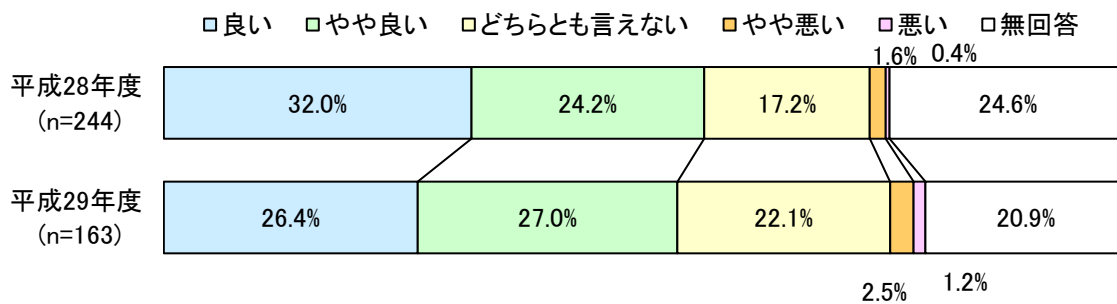
(8)-7 センターの運営について／個人情報保護への取組み



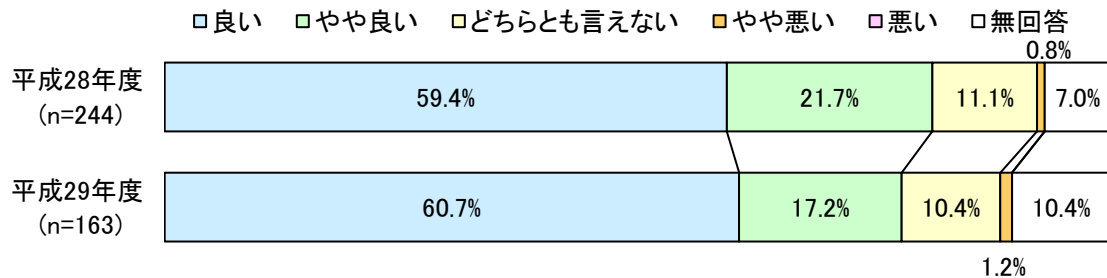
(8)-8 センターの運営について／ホームページでの情報提供



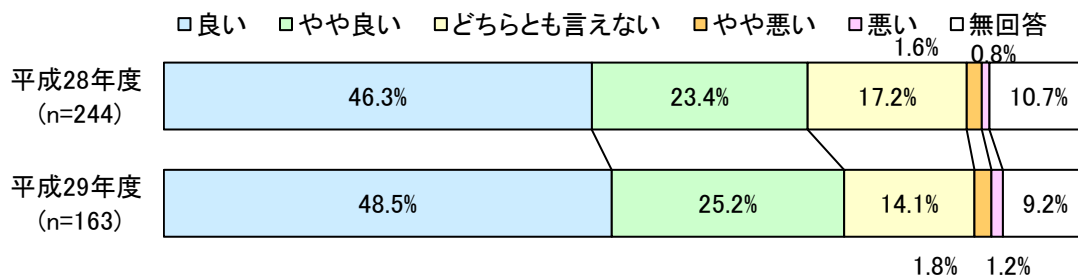
(8)-9 センターの運営について／センターの運営全体について



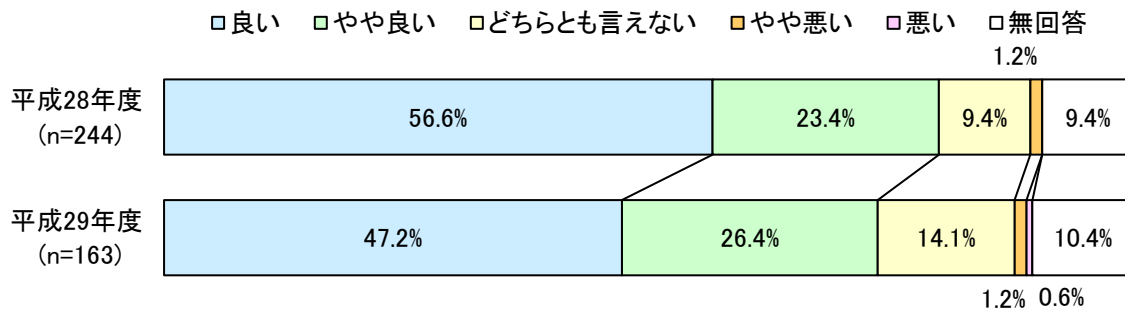
(9)-1 施設の職員について／職員の服装



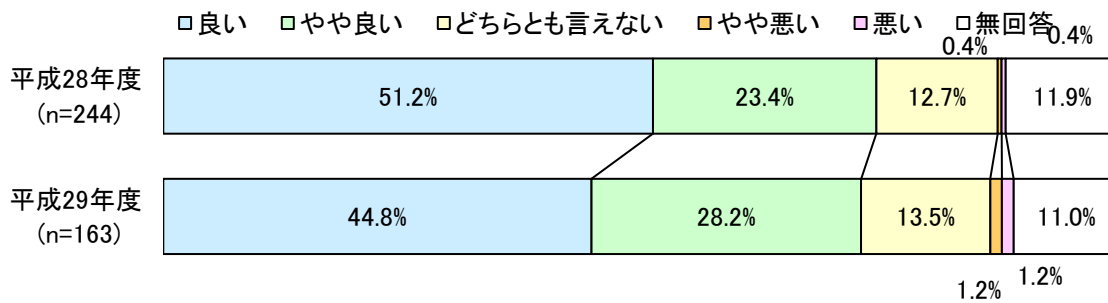
(9)-2 施設の職員について／積極的に挨拶や話しかけたりしている



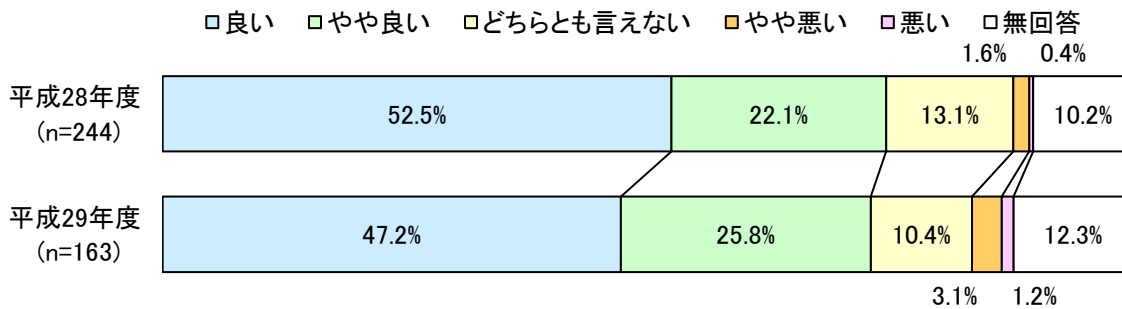
(9)-3 施設の職員について／職員の言葉遣いの丁寧さ



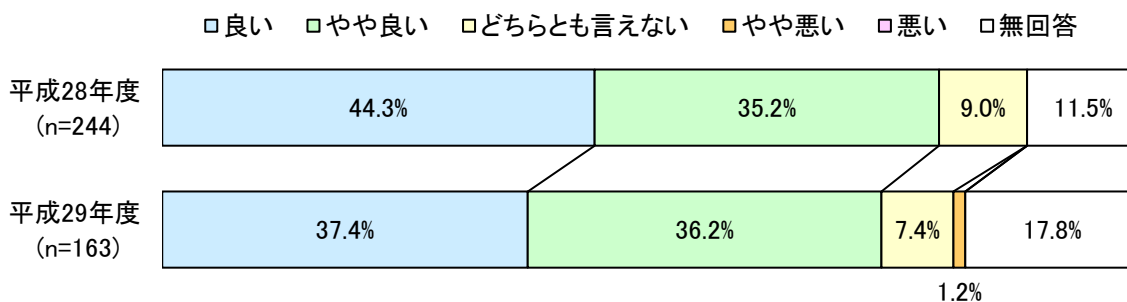
(9)-4 施設の職員について／職員の説明などの話のわかりやすさ



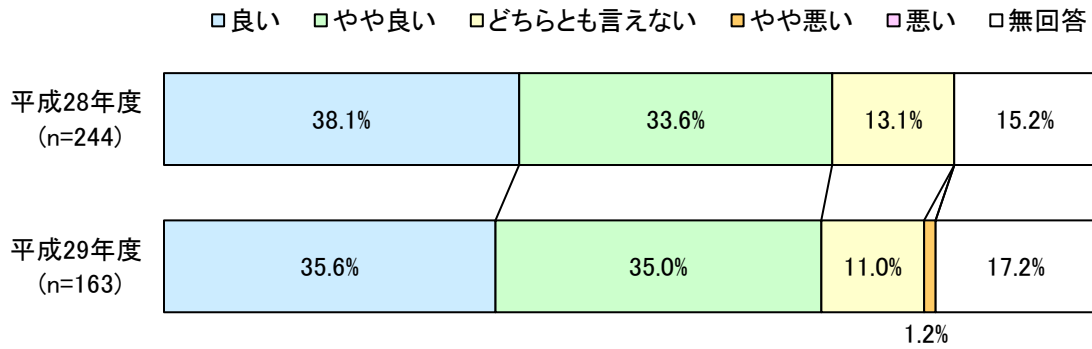
(9)-5 施設の職員について／職員の対応全体について



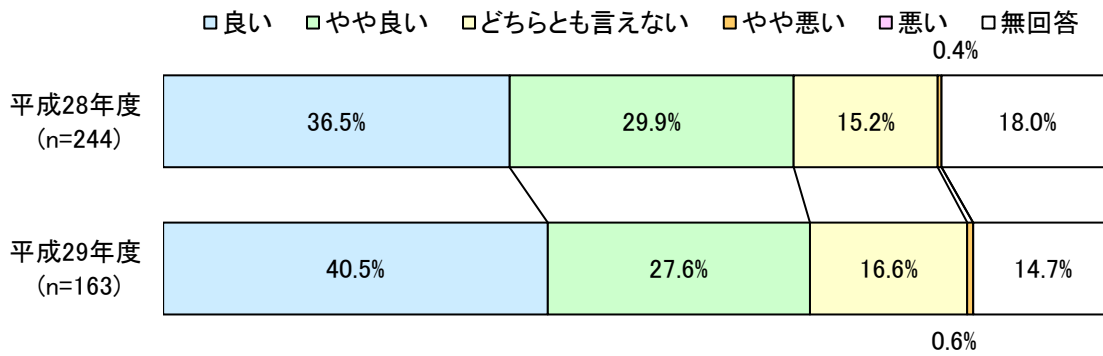
(10)-1 施設を利用した効果について／健康状態の改善



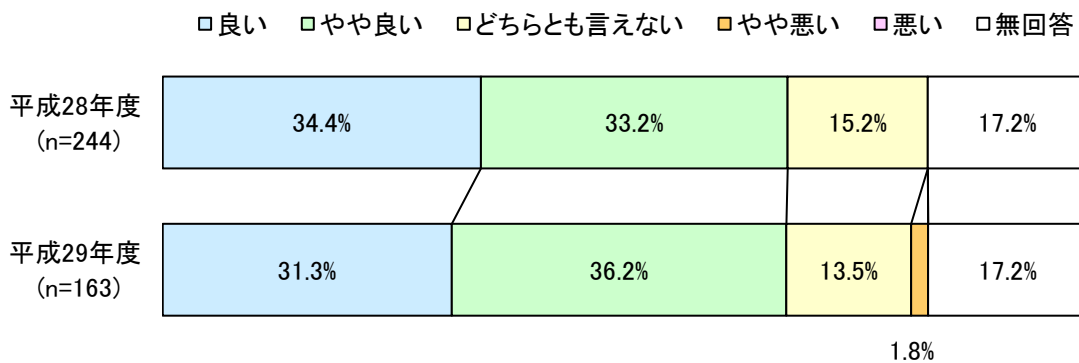
(10)-2 施設を利用した効果について／ストレスや不満の解消



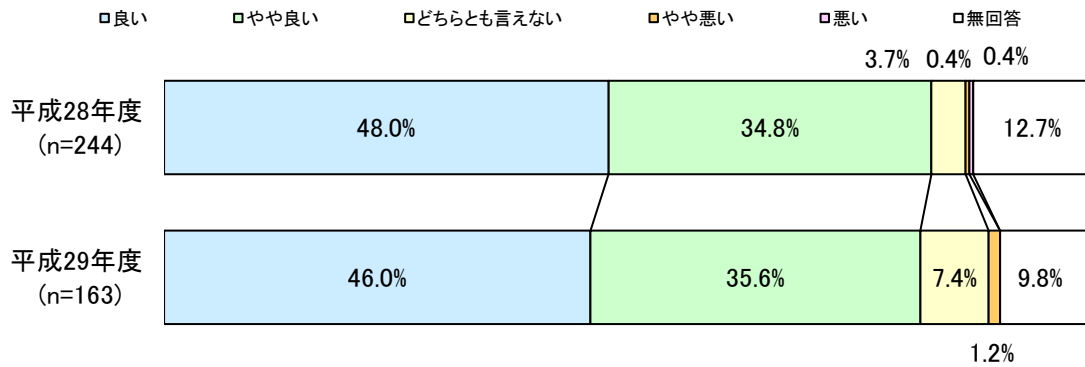
(10)-3 施設を利用した効果について／家族以外との交流



(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



(11) センターの総合満足度



(12) 当センターを同年代の知り合いに紹介したいと思うか



問 1 センターを利用し始めたきっかけ

町内会のダンス

近所だから

引越しがきっかけ

立寄り

通りを渡った近くに住んでいるので

福祉会館時代から利用

自宅から近いので

自分でどんなところかと思って

問 4 センターを利用する理由

和菓子教室

コートがあること

問 5-1 ご希望の講座内容

無し

問 10 センターを同年代のお知り合いの方に紹介したい・おすすめできない理由

人によって趣味が違うが、利用しに来て入会とかすれば良いと思う

いろいろな講座があるので

①60才以上の多くの利用者はスマホやパソコンが使えない情報難民。常に白金台いきいきでも人数制限やら当選者のみでなく、難民救済をして下さい。公共の乗りものにのれない体の不自由な人のためにも

そばにつきあっている人がいない

楽しいから。

講座内容が誠実

行きやすい

すぐに親しめるから

地下鉄バス停の前で便利なので

人との交流、脳の活性化の為

コーラスが好きな人

いきいきプラザが在ってあたりまえという先入観があるから辛口です

それぞれ個人の性格の差

費用があまりかからない

何か冷たい感じがする。せめて、顔が合った時位笑顔を見せて下さい。

和菓子教室がとても良い

生きがい、健康状態の改善

友人を作るきっかけになる。

全体的分意気として高齢の方々が多い感じもするが楽しい講座もあるので仲間もよんでみたいとは思う

個人の性格による

高令でも丁寧にして下さるので

全員が健康的で人柄もよい。

(話が良く合う)

家に入りっきりの人

人によってちがうので

楽しいし、とっても健康によい!

・利用者がトラブルがあり相談されたりする。・トレーニング中にじゃまをする人物がいる。

優しさが有りますので

各トレーニングの中にボスがいてかえってストレスがたまる。

もっと健康体操については、内容が充実しているのでおすすめします。

無料で、合うかどうか、本人が決められる

近所の方に健康改善の為にと思いお誘いしました。

親切に対応してくれる

人間関係がむずかしい

家が近くないのでややおすすめ。

自分でやってみてとても良かったから
バドミントンは定員になっているのですすすめられないのが残念。

問 11 プラザへのご意見・ご要望

《設備管理関係》

■トイレの水道栓が、水が流れているのを何度も経験。自分の使用場所以外もとめて
いるが、自動の方が、水のロスが少ないのでは。ということは、器具の取替の必要性
について考えても良いのでは…

■トイレの水道の蛇口、取りかえた方が良いです。出しっぱなしになってますよ!

■洗面所の水せんをリニューアルしていただきたい

回答：貴重なご意見ありがとうございます。ご指摘いただいた水道栓について、当館
では節水と衛生面から自動式の水栓への交換を進めてまいりました。平成30
年度にはトイレの水栓はすべて自動式への交換を行う予定です。何かとご不便
をおかけいたしておりますがご容赦のほどよろしく願いいたします。
尚、水栓の水が止まっていない場合は、職員にご連絡をいただきましたならば
幸いです。

■他の市町村はコミュニティーセンター個人的に使っても無料です。使用料高すぎま
す。◎重要提案

回答：貴重なご意見ありがとうございます。当館の集会室の使用料金は受益者負担の
原則から、その施設の維持・管理運営経費、人件費等一切の経費を算出基礎と
して港区で定められています。今後も3年を目途に定期的に見直される予定で
す。今回いただいた貴重なご意見は港区にもご報告をしてまいります。

■8:45分位に扉が開けばなと思います

回答：貴重なご意見ありがとうございます。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。

■2階のピアノ、エレクトーンのある部屋の黒板の下の左にはってある紙は実行して
いる所があるのでしょうか?昼間からカーテン閉じるの抵抗あり…

回答：貴重なご意見ありがとうございます。港区では全ての区有施設に、環境マネジ
メントシステムを導入し、エネルギー使用量削減などに取り組んでおります。
ご不便をおかけいたしますが、皆さまのご利用に差し支えのない範囲でご理解
とご協力をいただければ幸いです。

■マッサージ器を修理して欲しい

回答：貴重なご意見ありがとうございます。ご指摘いただきましたように1台のマッ
サージ機が故障しご不便をおかけしておりますが、ただいま使用しているマッ
サージ機は年式が古く、メーカーでの修理もできない状況です。1日も早く新
しいマッサージ機に交換できるよう港区との協議を進めてまいります。

■ マージャンテーブルを増して下さい

回答：貴重なご意見ありがとうございます。マージャンサロンを開催しております敬老室は、高齢者の方々に開放している部屋で、麻雀以外のご利用の方々も平等に利用できるようにと考えています。限られたスペースの中で多くの方が楽しい時間が過ごせるような方策を今後も検討してまいります。

《職員について》

■ 少し官僚的な気らいあり。利用者は客だという意識が少ないように感じられる

■ 職員がもっと利用者に交わり(事務室にいないで)交友すべき

■ 朝体操して下さいは大変有難く思っていますが、中に上から目線の人がいる。い人に指導するのではな老人に身体を動かせる様思っ欲しい

■ シルバーのスタッフの対応が悪い(特に女性)お客様対応の言葉使いが出来ていない。利用者はお客様です。

回答：貴重なご意見ありがとうございます。職員の対応等でご不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。ビジネスマナー・礼節等についての職員教育を徹底し、ご来館される方が、安心してご利用され、お友達やご家族にも薦めて頂けるような、気軽で温かな施設となるように改善に努めてまいります。また、職員にお気軽にお声掛けいただけるよう職員一同取り組んでまいります。

《事業・講座関連》

■ 人数制限がある場合は当選しない限りチャンスはお流れです。せっかくやる気がある老人は先延しになって意欲を失います。ヨーロッパの先進国ではスマホやパソコン使えるよう老人は2週間でマスターする手助けが厚いそうです。港区が若若しい老人のいる町に！

回答：貴重なご意見ありがとうございます。ご希望に沿うことができず、申し訳ございません。会場の広さにより各部屋の使用上限人数が決まっているため、定員を設けております。皆さまにできる限りご満足いただけるよう、今後の講座企画について職員一同取り組んでまいります。今後もお申込みをお待ちしております。

■ 特殊語学講座(NHK でやってない語学)

■ 講座の種類が少なすぎる

■ 文学や歴史について

回答：貴重なご意見ありがとうございます。いただいたご意見を反映し、様々な種類の講座をバランスよく開催できるよう努めてまいります。

■ いきプラ体操のマンネリ化

回答：貴重なご意見ありがとうございます。参加している皆さまにより楽しんでご参加いただけるよう、職員一同工夫してまいります。今後ともご参加をお待ちし

ております。

■山岸先生のレッスン胸に落ち素晴らしく感謝してます。後1回ふやして頂けたらと思います。

■パソコン講座:もう少し上のレベルもあるとうれしい(利用法 パワーポイントの使い方、写真の取り込み等)をコースにしていただけるとありがたい・ボイス 昼と夜月2回にしていただけませんか

回答: 貴重なご意見ありがとうございます。各事業の回数や内容につきましては、講師と相談の上、決定しております。いただいたご意見を講師と相談し、皆さまによりご満足いただけるよう努めてまいります。今後ともご参加をお待ちしております。

■iPadの講習はとても良かった。もっと続きをやってほしい パソコン講座はパソコン持ちこみで重く時間内に教えてもらいたいことがなかなか教えてもらえない

回答: 貴重なご意見ありがとうございます。パソコン講座については、セキュリティ上、事務所のパソコンを使用することができないことと、講座終了後も学ばれた内容をご自宅でご活用いただけるように、普段からお使いになっているパソコンでご参加いただいております。ご不便をおかけいたしますがご容赦のほどよろしくお願いいたします。講座内容などのご希望については、今後より一層ご満足いただけるよう、職員一同努めてまいります。今後ともご参加をお待ちしております。

■いきいきプラザの健康に来ていつも楽しみに通っておりましたが思いやりのない先生に当たった時は、とても残念でした。

回答: 貴重なご意見ありがとうございます。ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。今後は皆さまに気持ち良くご参加いただけるよう、職員、外部講師ともに改善に努めてまいります。

《その他》

■高輪いきいきプラザの様にレストラン、喫茶が出来る所

回答: 貴重なご意見ありがとうございます。当館には喫茶店やレストランの機能がなく、また、そういった機能を増設する予定は現在のところございません。貸室利用であれば貸室内で、60歳以上の区民の方であれば敬老室で飲食が可能となっております。飲食される場合はご持参いただき、よろしければそちらをご利用ください。いただいたご意見は港区にご提案させていただきます。

■バトミントンで港区民でない人が利用してる。例外を認めないでほしい。

回答: 貴重なご意見ありがとうございます。基本的に教室事業は60歳以上の港区民の方がご参加いただけるものです。今後は申込時の確認を徹底するとともに、教室時間内の見回り等を強化してまいります。

■若者、子供、青少年とか、いろいろな年ソウ楽しめるプラザになるともっと良くなると思う。

回答：貴重なご意見ありがとうございます。当館では地域の交流や学習活動のため集会室等を貸出ししている他、施設の目的上、高齢者向け事業を主に行っております。今後は世代間交流事業等にも力を入れ、多くのご利用者に楽しんでいただけるよう、皆様のニーズに耳を傾け、職員一同努力してまいります。

■クラブで借りていた部屋で個人的に商売している人がいる 如何なものでせうか
取り締まって欲しい

回答：貴重なご意見ありがとうございます。当館での個人的な商売はご遠慮いただいております。今後は職員の見回り等の際にも注意してまいります。また、そういったことがございましたら、お手数ですが、職員にお声がけいただければ幸いです。状況を見て私どもからお声がけさせていただきます。何卒よろしくお願い致します。

■イノベーションされた事は、大変良かったと思いますが、マナー(礼儀知らず)、コミュニケーション不足が目立ち、反比例されます。感謝に不足している。古い教室は、しがらみ(悪い)伝統が、残っていて、日本の伝統の悪いところは改善して欲しい。→(アンケート等をとって)

回答：貴重なご意見ありがとうございます。ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。今後はアンケート等を実施し、参加者の皆様のニーズに耳を傾け、改善するよう努めてまいります。

■プラザと関係ないがヘンな人がいる

回答：貴重なご意見ありがとうございます。今後そういったことがございましたら、お手数ですが、職員にお声がけいただけますでしょうか。場合によってはその方に職員からお声がけ等の対応をさせていただきます。何卒よろしくお願い致します。

■日曜日等の利用も可で希望!

回答：貴重なご意見ありがとうございます。当プラザは日曜日も開館しており、60歳以上の区民の方であれば、健康器具、敬老室、サロン事業等をご利用いただけます。また貸室も行っておりますので、ぜひご利用ください。その他何かご要望がございましたら、職員までお声がけください。