

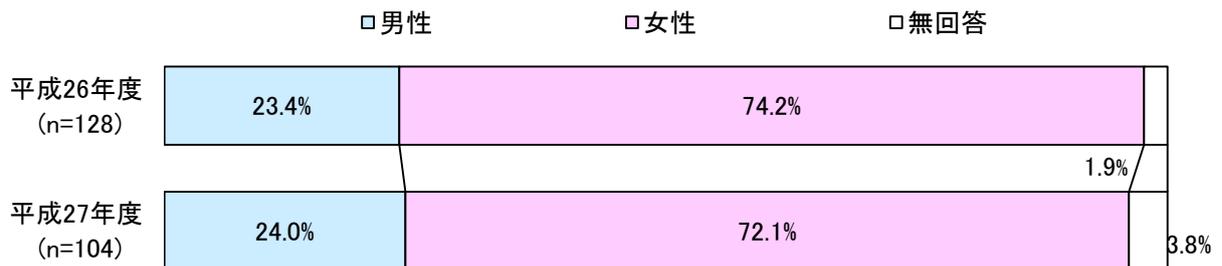
平成 27 年度豊岡いきいきプラザご利用者満足度調査

調査期間:平成 27 年 9 月 1 日～ 9 月 16 日

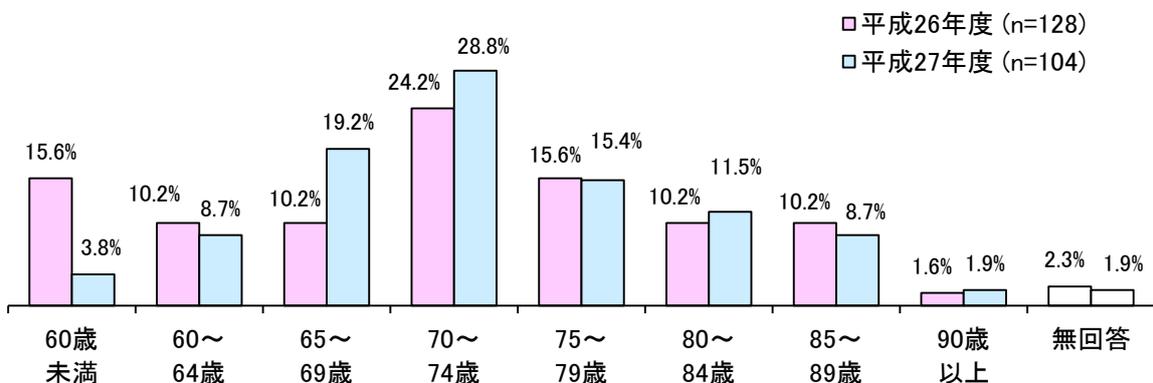
回収枚数:104 枚

(1)回答者の属性

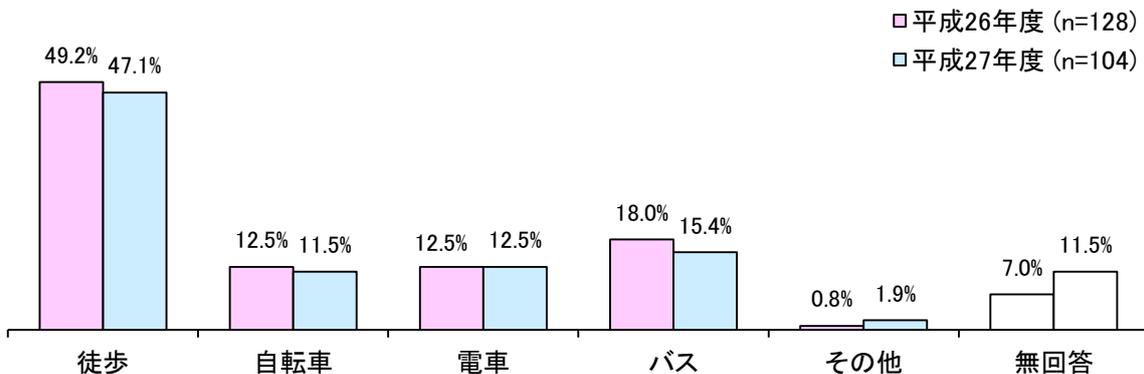
①性別



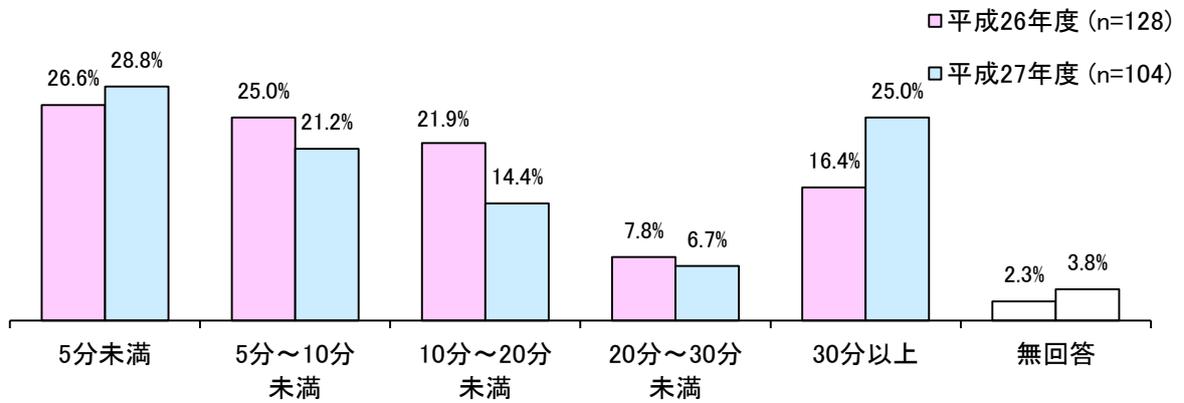
②年齢



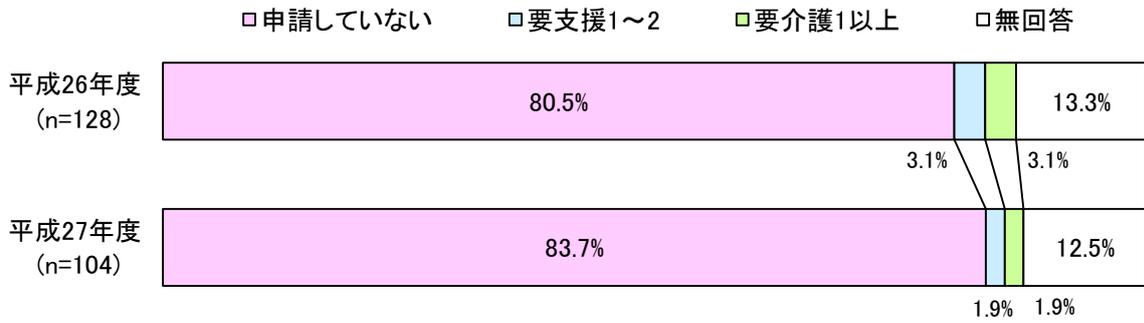
③主な交通手段



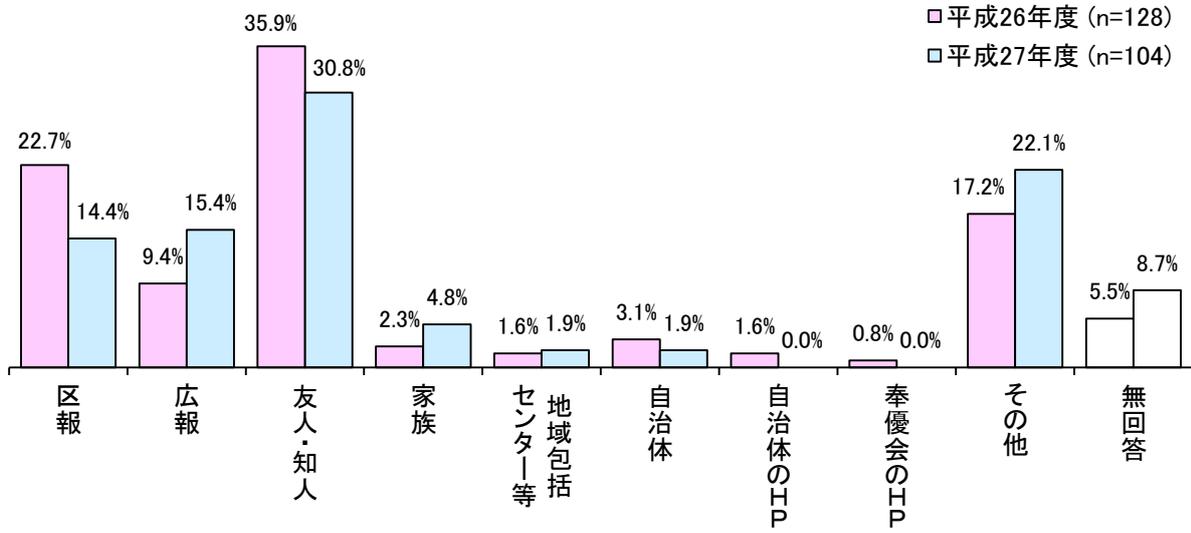
④所要時間



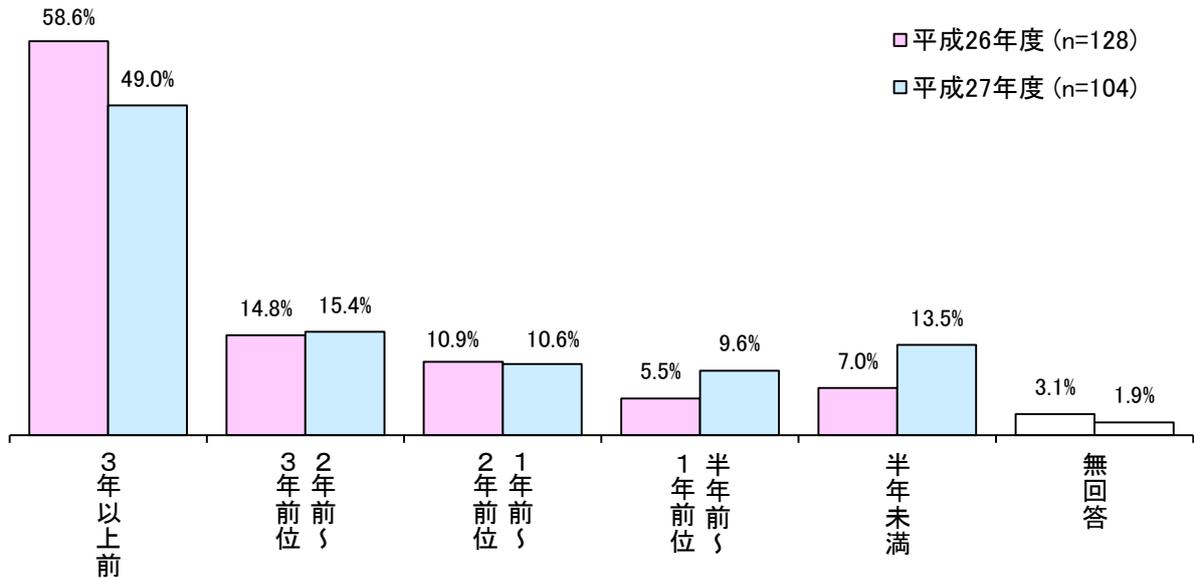
⑤介護保険の認定状況



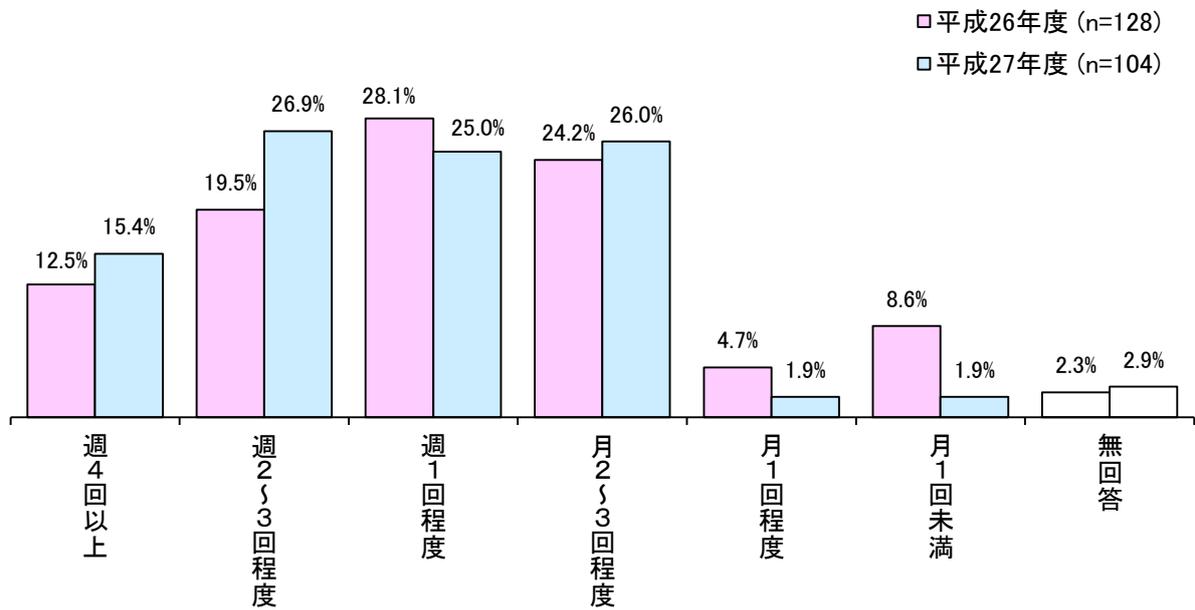
(2)センターを利用し始めたきっかけ



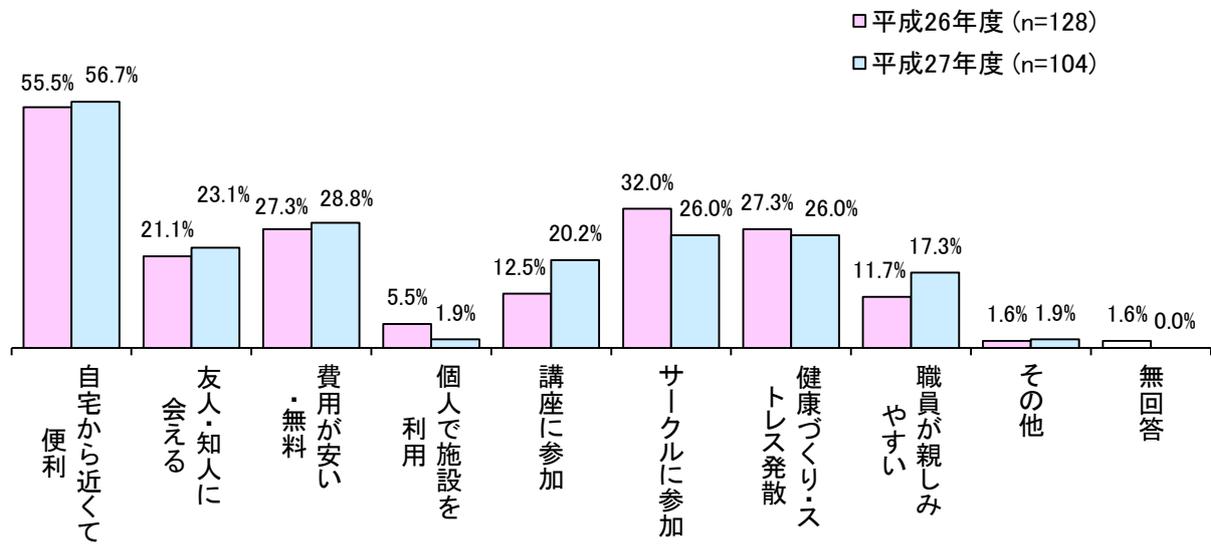
(3)センターの利用開始時期



(4)施設の利用頻度

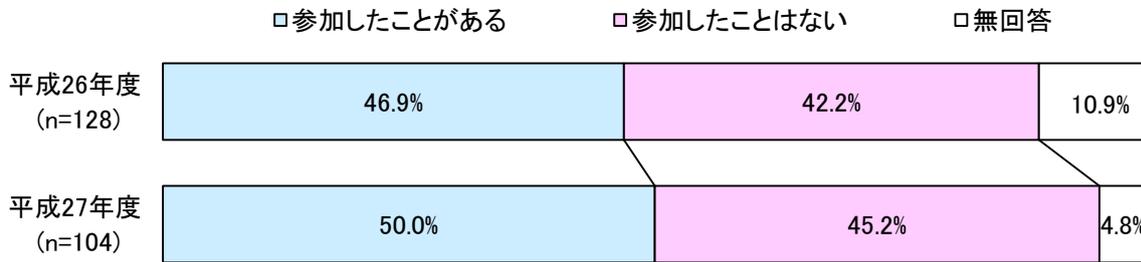


(5)施設を利用する理由

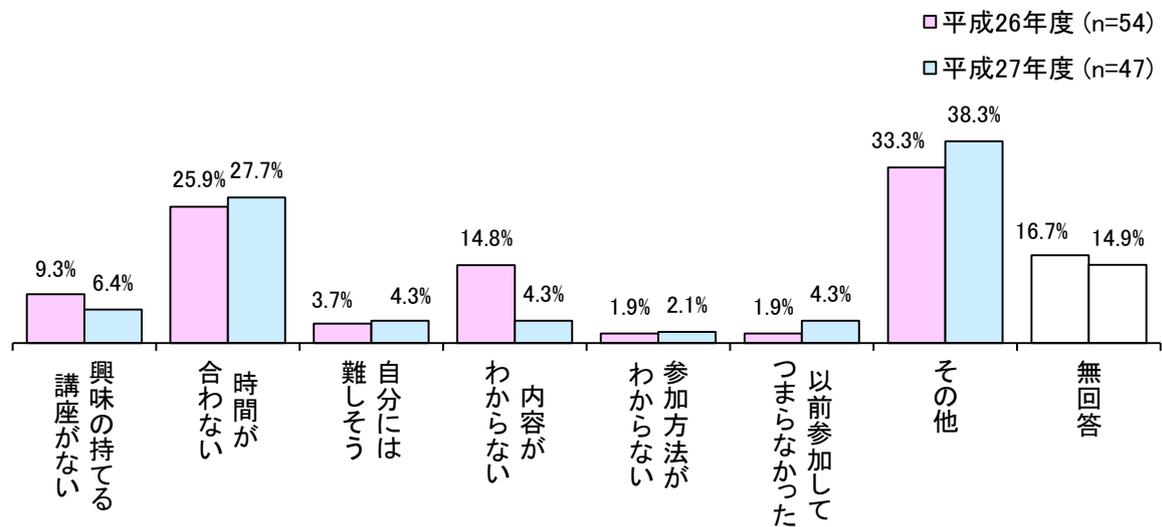


(6)講座への参加について

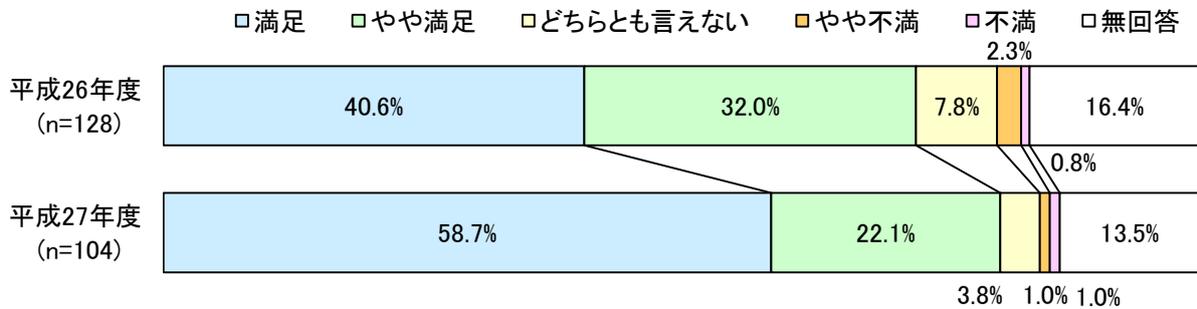
①参加の有無



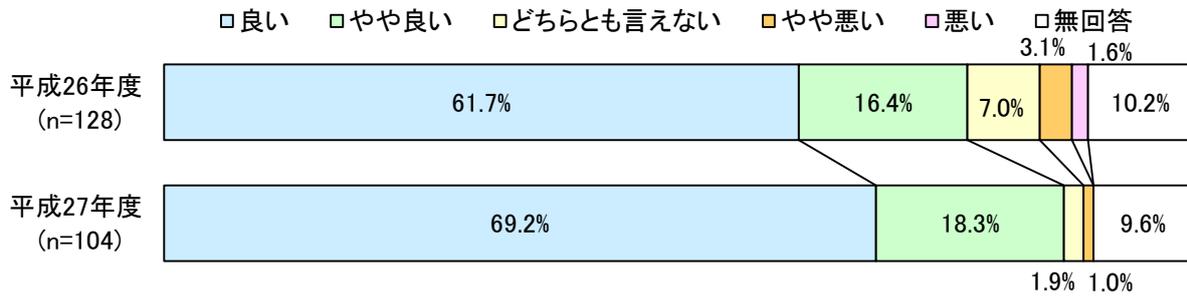
②参加しない理由



(7)センターの総合満足度



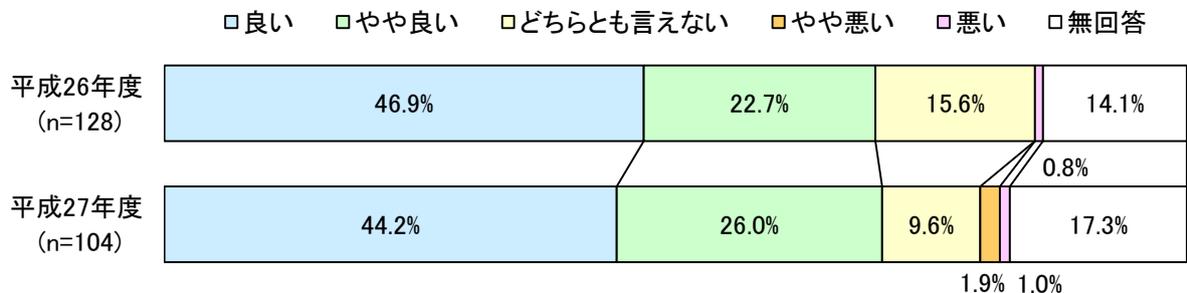
(8)-1 センターの運営について／センターの清掃



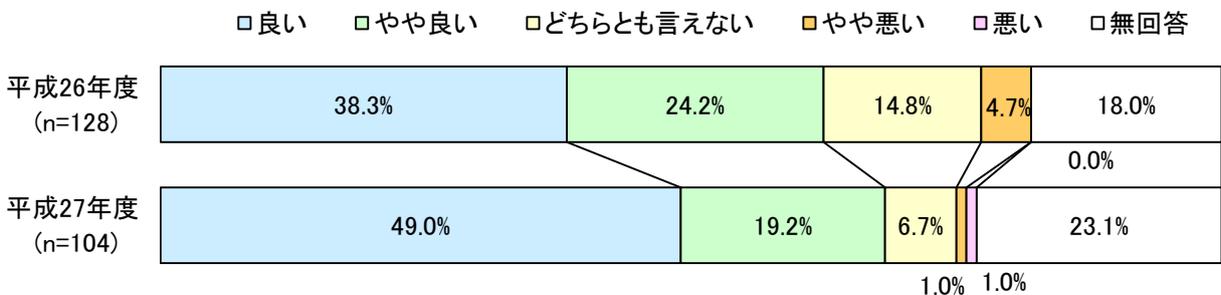
(8)-2 センターの運営について／案内表示や注意事項のわかりやすさ



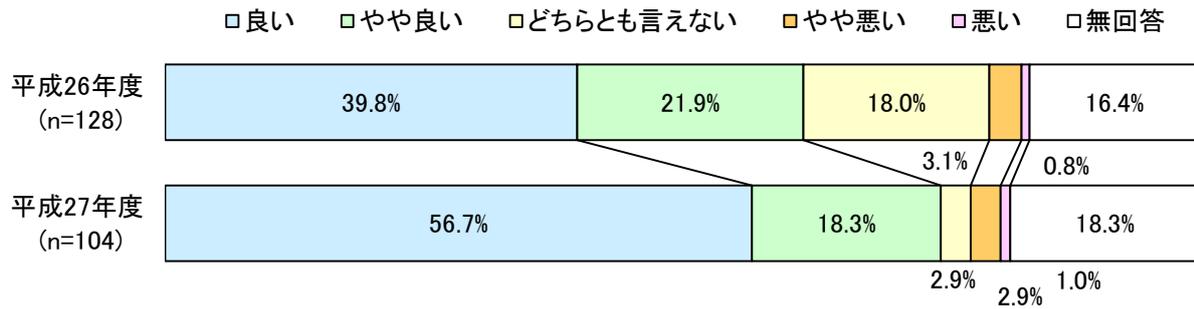
(8)-3 センターの運営について／お知らせのわかりやすさ



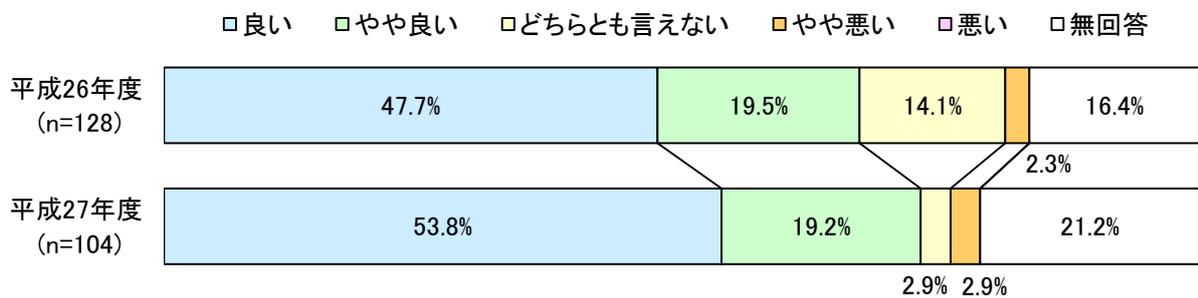
(8)-4 センターの運営について／質問・要望などの伝えやすさ



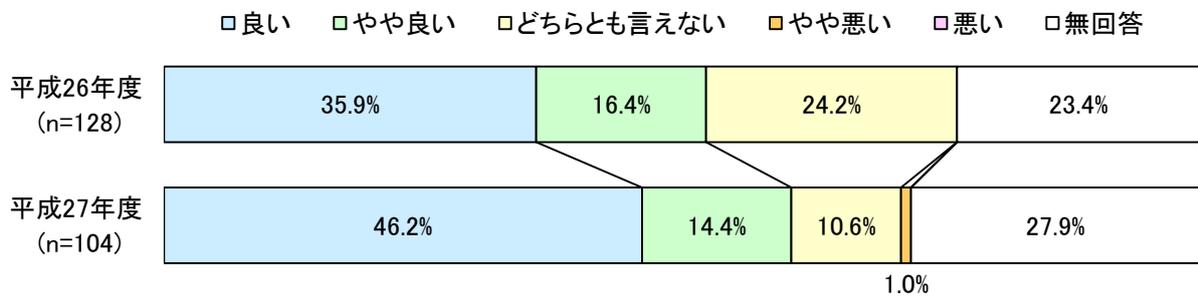
(8)-5 センターの運営について／質問・要望などへの速やかな対応



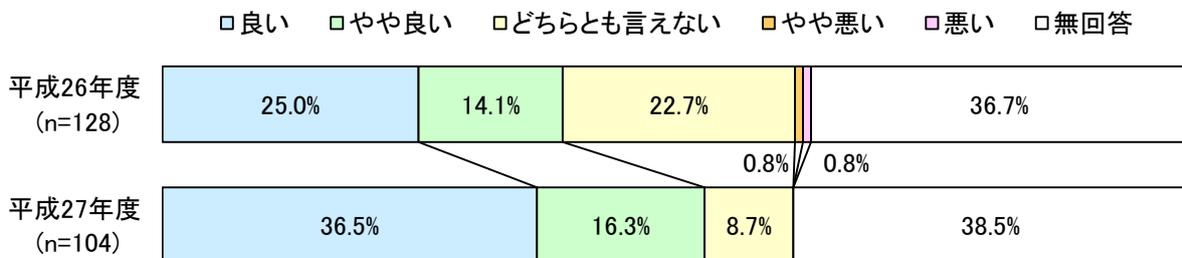
(8)-6 センターの運営について／利用者への対応の公平さ



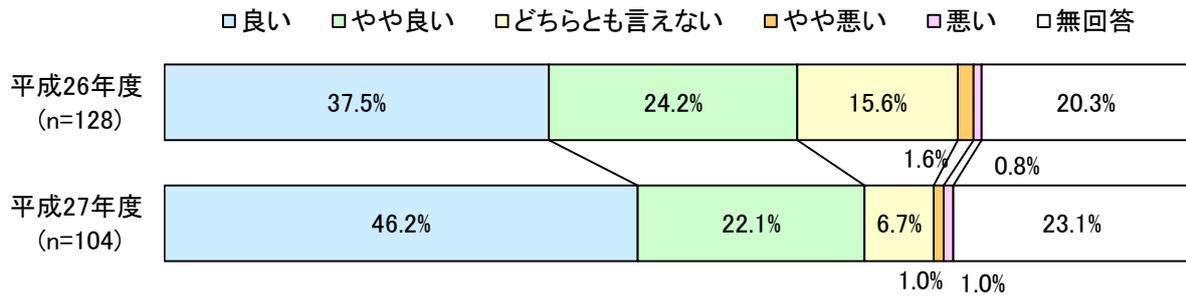
(8)-7 センターの運営について／個人情報保護への取組み



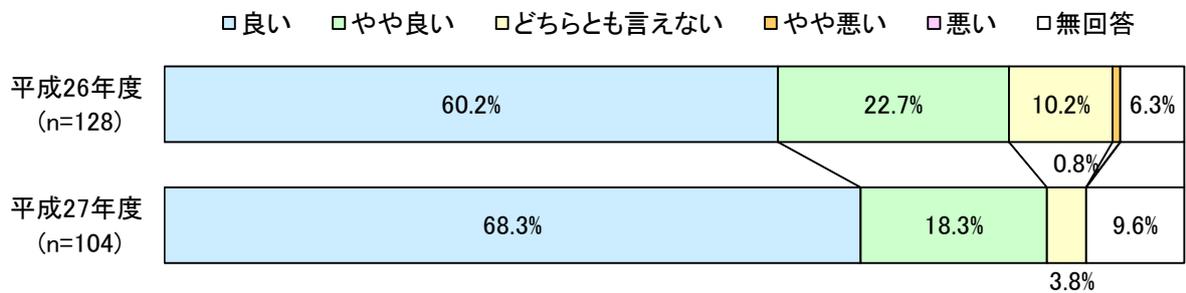
(8)-8 センターの運営について／ホームページでの情報提供



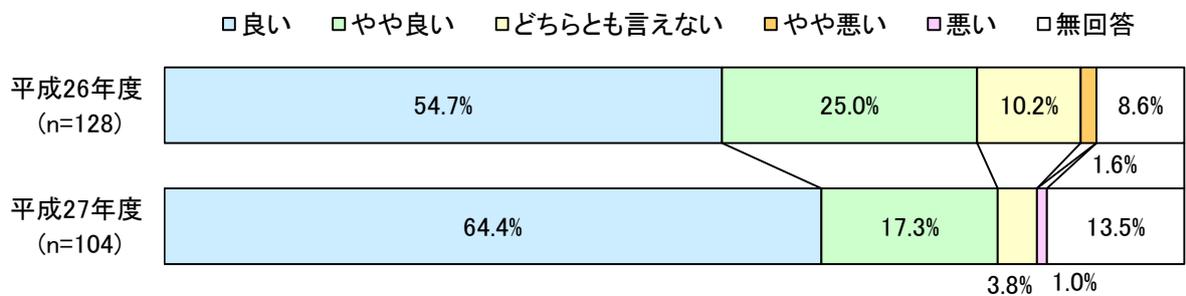
(8)-9 センターの運営について／センターの運営全体について



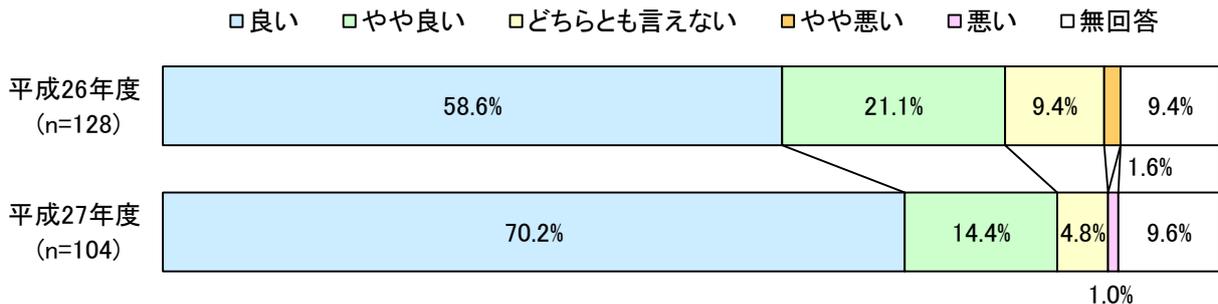
(9)-1 施設の職員について／職員の服装



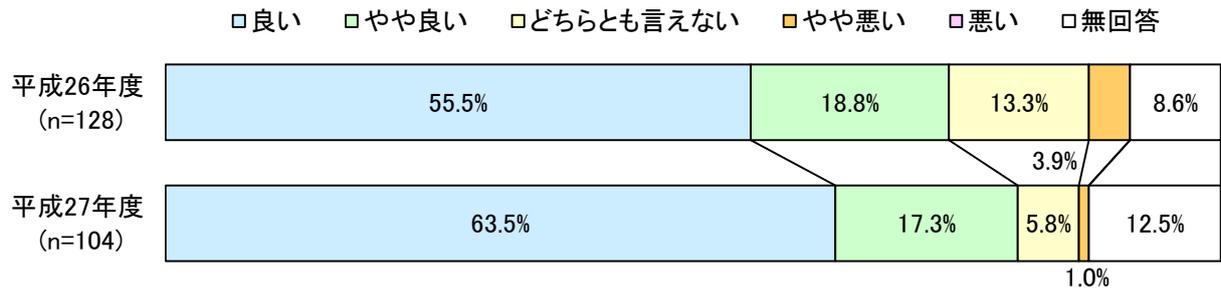
(9)-2 施設の職員について／積極的に挨拶や話しかけたりしている



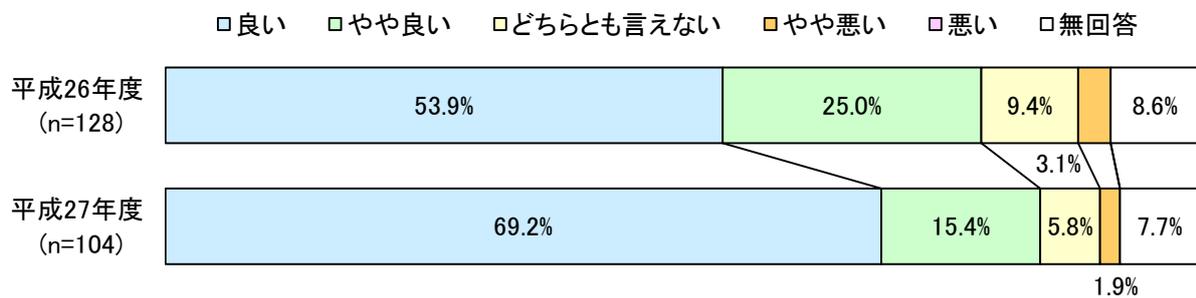
(9)-3 施設の職員について／職員の言葉遣いの丁寧さ



(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



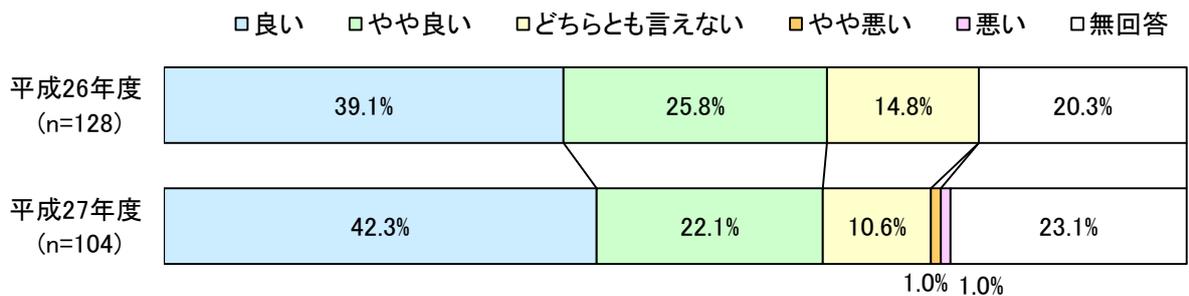
(9)-5 施設の職員について／職員の対応全体について



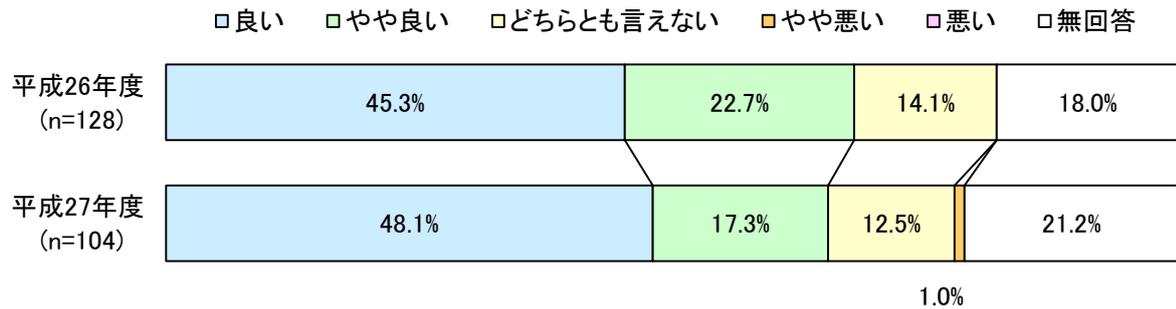
(10)-1 施設を利用した効果について／健康状態の改善



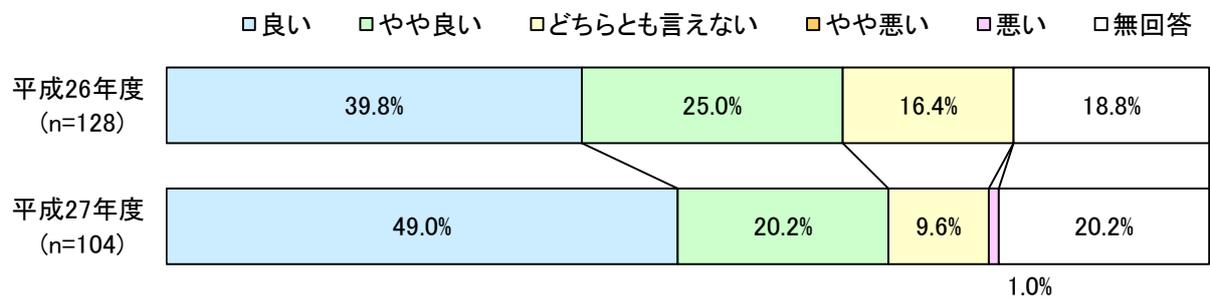
(10)-2 施設を利用した効果について／ストレスや不満の解消



(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)施設利用の満足度(CS グラフ)

①施設の運営

※豊岡いきいきプラザでは、問7の施設の運営に関する設問にて、「やや悪い」「悪い」の回答が無い項目があり、満足度の比較ができないため省略する。

②職員の対応

※豊岡いきいきプラザでは、問8の職員の対応に関する設問にて、「やや悪い」「悪い」の回答が無い項目があり、満足度の比較ができないため省略する。

問 1 センターを利用し始めたきっかけ

近いから (4)

職員が訪問して紹介して下さったから

サークル (7)

町会

太極拳のレッスン

以前から利用

問 4 センターを利用する理由

お風呂利用

問 5-1 ご希望の講座内容

F Aなし

問 10 センターへのご意見・ご要望

<館主催事業について>

■講座数が豊富でしかも無料。館の努力がうかがえて感謝の思いが起る。

回答

嬉しいお言葉をいただきありがとうございます。今後も、皆さまに楽しんでご利用いただけるよう、講座の企画やイベント開催に職員一同取り組んでまいります。

■エアロビックス講座をやってもらいたい。麻布エリアのように週1回3ヶ月2000円だといいい。

■ケータイ電話の使い方を教えて下さい。

■医学講座はシリーズ化されるとよいと思います。(2回同じ講師の方でよかったです)

■映画会 映画題名とストーリー出演者、かんとく等1ヶ月前にはり出していただけたらと思います。

回答

ご意見いただきありがとうございます。エアロビックス講座や医学講座、携帯電話講座など是非、企画の参考にさせていただきます。映画会については、著作権等を考慮し詳しい貼りだしを控えさせていただいております。詳細については職員にお問い合わせ下さい。

今後も皆さまに楽しんでご利用いただけるよう、職員一同取り組んでまいります。

<館について>

■駐車場が有れば!

■コピーができなくて不便だったので有料コピー機が使えるようになるといい。

■傘置場の要望をお願いします。鍵をつける事。

回答

ご意見いただきありがとうございます。ご不便をおかけして申し訳ございません。駐車場・コピー機に関しましては、立地・スペース上の問題で設置が難しい状況です。傘置き場も館内スペースの問題で鍵付は難しいですが、コンパクトな傘立ては入口に設置しておりますのでご利用下さい。

■1階の受付近くに待合せできる場所があるといい。

■軽食のできるところがあるとよい。

回答

ご意見いただきありがとうございます。

待ち合わせやお持ちいただいた軽食を召し上がる際は、事務所横の敬老室をお使いいただけます。ご案内が不足していて申し訳ございませんでした。

■トイレに手ふきの紙がほしい。

ご意見いただきありがとうございます。

港区は、平成 12 年度に「港区環境率先実行計画（みんなとエコ 21 計画）」を策定し、地球温暖化、天然資源の枯渇、環境汚染等の地球環境問題に取り組んできました。

いきいきプラザでもゴミの減量化、省エネルギーに積極的に取り組んでおります。ご理解ご協力をいただければ幸いです。

■お風呂を 10 時から始めてほしい。

回答

ご意見いただきありがとうございます。

お風呂のご利用状況・待ち状況を考慮して検討いたしました。現時点で開始時間を早める予定はございません。ご要望にお応えできず申し訳ございません。

<職員について>

■非常にしんせつです。

■満足しています。

■バスハイクなど楽しみにしています。親しみやすくとても感じがいいです。

■職員の方の対応が以前と比べて格段に向上しました ①利用者への声かけ等

■いつも気持ち良く利用させていただいております。ありがとうございます。

■職員さんが皆明るく笑顔が良い

回答

嬉しいお言葉をいただきありがとうございます。今後も皆様に喜んでいただけるよう、職員一同接遇向上に努めてまいります。

<その他>

■良い面もあるが、一部、独占している人もいるのをよく見る

回答

ご不快な思いをさせて申し訳ございませんでした。皆様に公平・平等・快適にご利用いただけるよう努めてまいります。ご利用に関してお気づきの点がございましたら職員までお声がけいただくか、設置のご意見箱をご利用ください。

■近いので常に参加させていただいております

■豊岡は別荘です。きがるに出入できます。

■お風呂に入れて貰って助かっています。他にもいろいろ楽しませて頂き、喜んで居ます。

■利用させて頂き感謝

回答

嬉しいお言葉をいただきありがとうございます。今後も皆様に快適にご利用いただけ

るよう職員一同努めてまいります。