

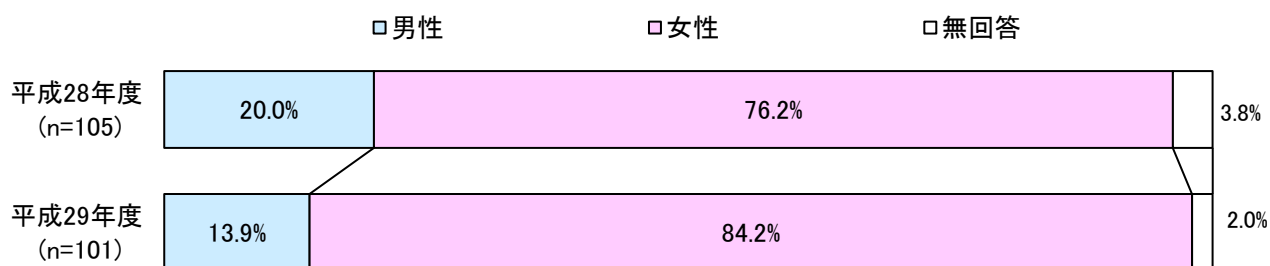
平成 29 年度豊岡いきいきプラザご利用者満足度調査

調査期間:平成 29 年 9 月 1 日～9 月 14 日

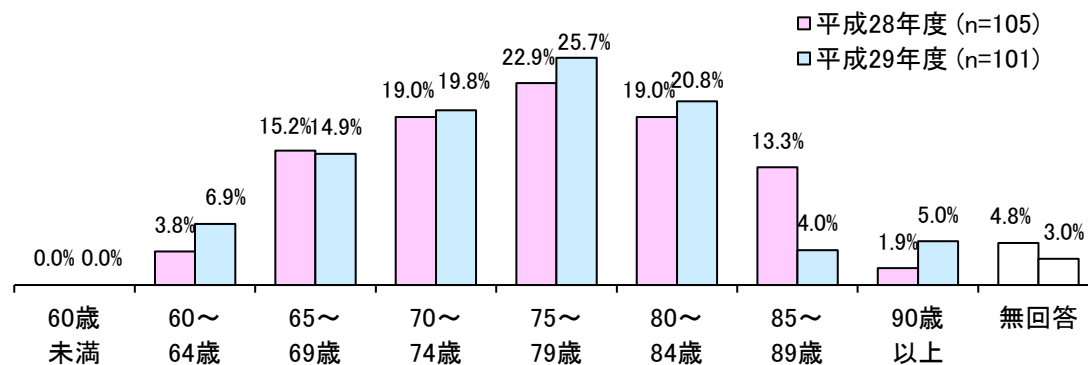
回収枚数: 101 枚

(1)回答者の属性

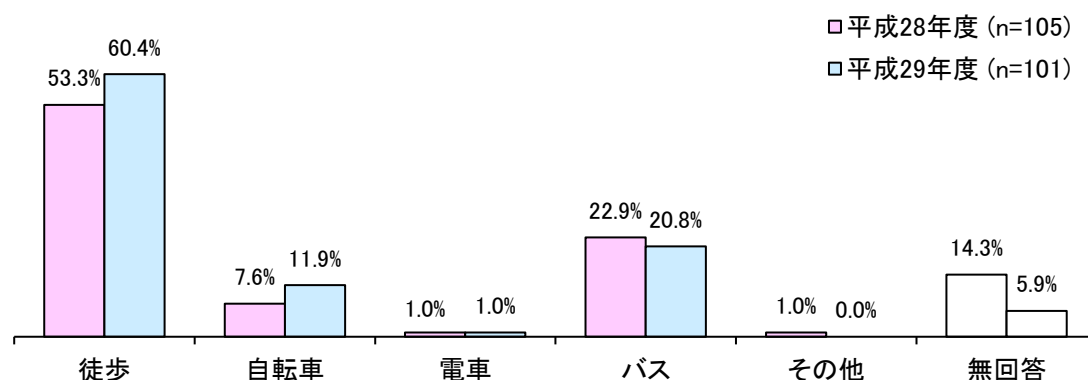
①性別



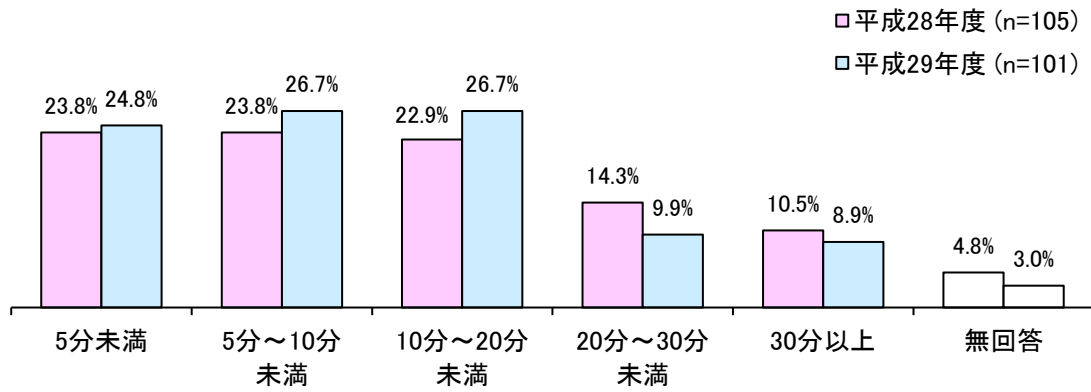
②年齢



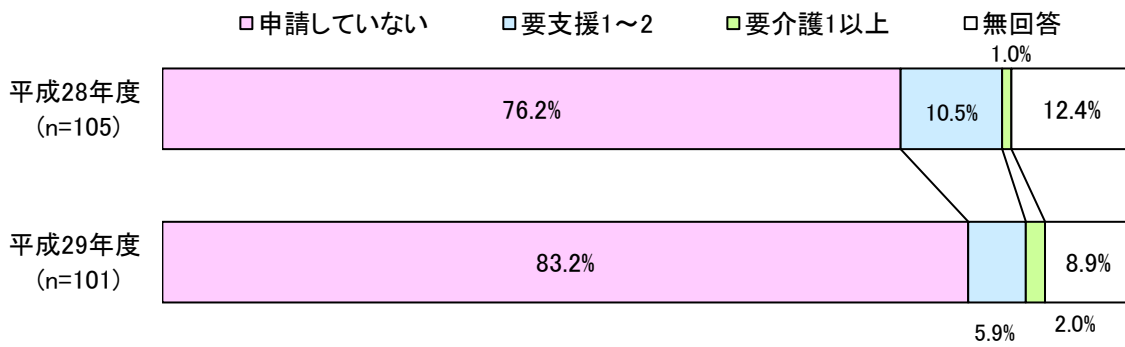
③主な交通手段



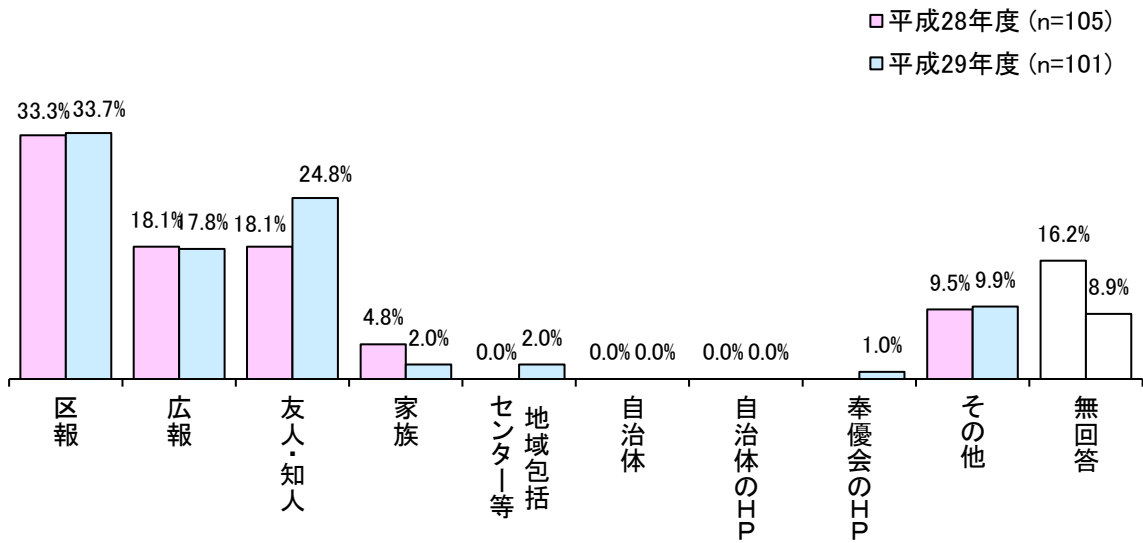
④所要時間



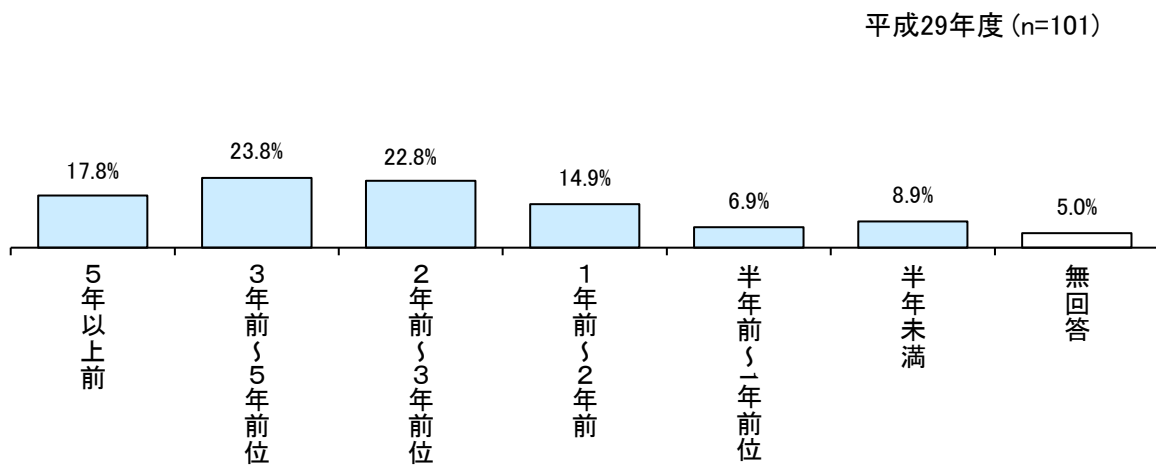
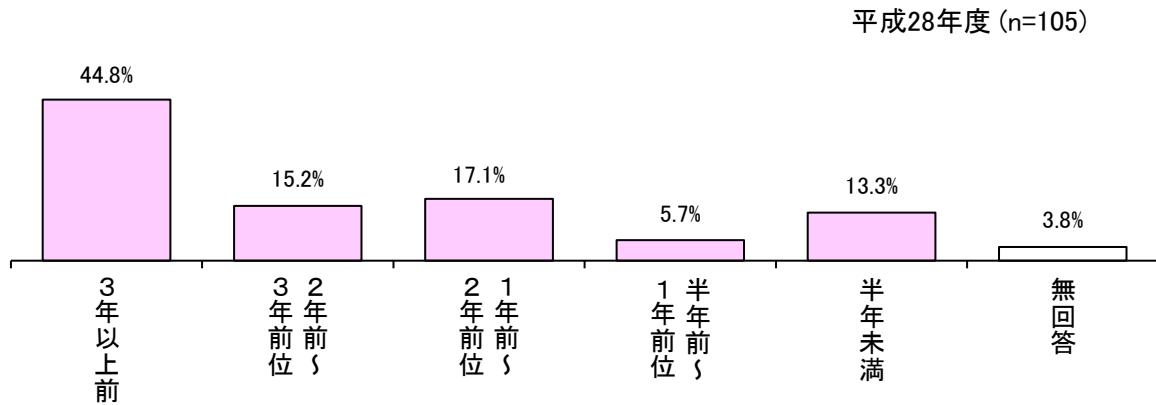
⑤介護保険の認定状況



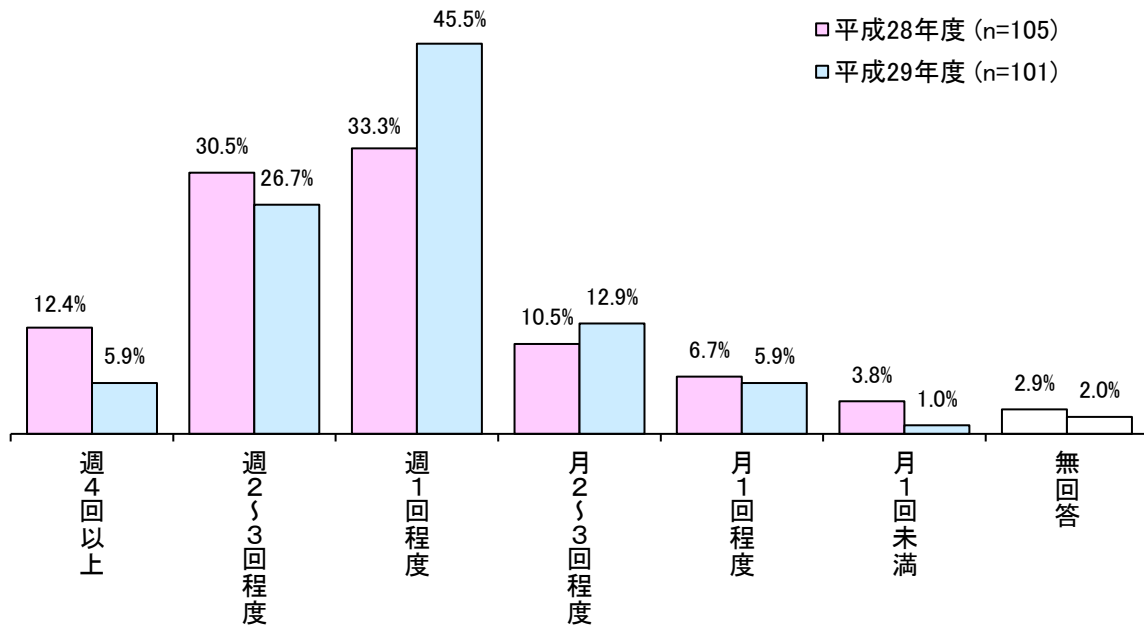
(2)センターを利用し始めたきっかけ



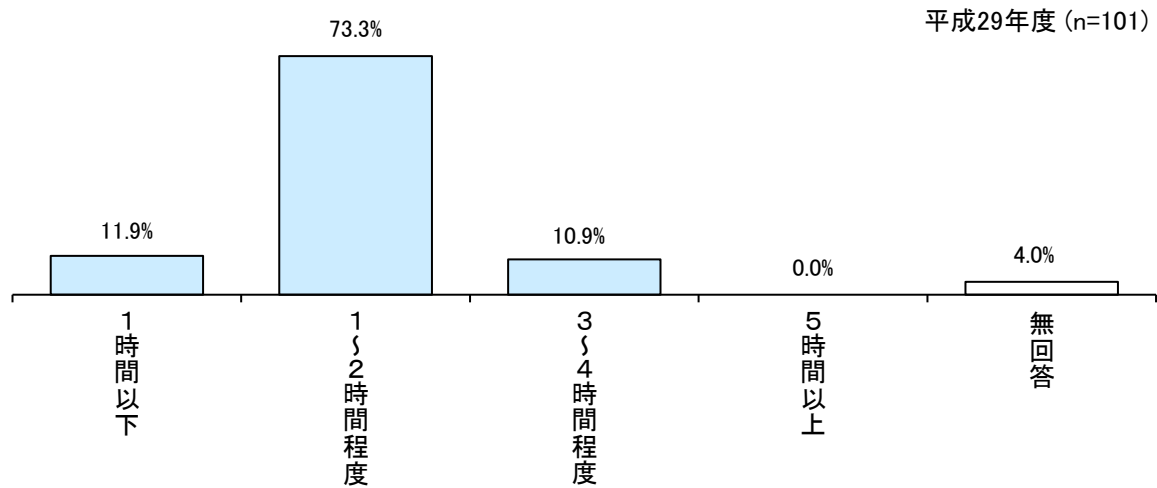
(3)センターの利用開始時期



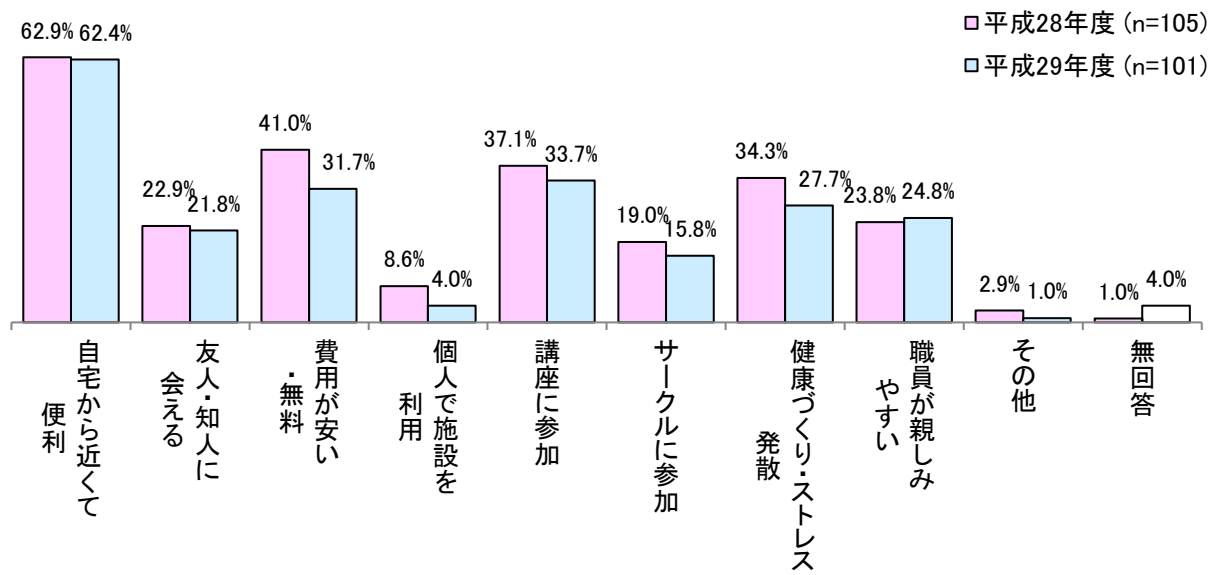
(4)施設の利用頻度



(5)1日あたりの滞在時間

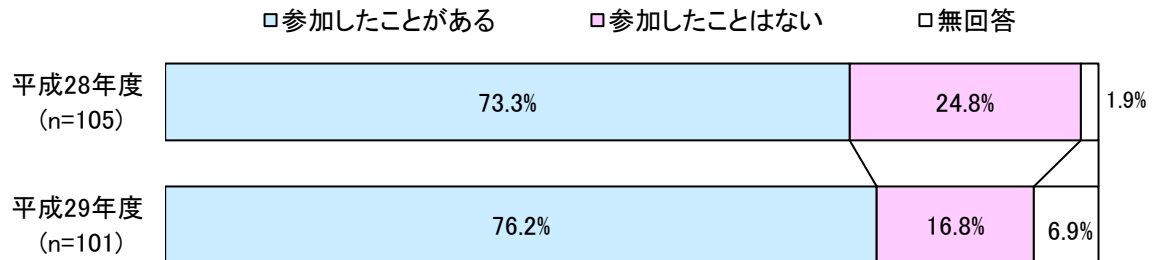


(6)施設を利用する理由

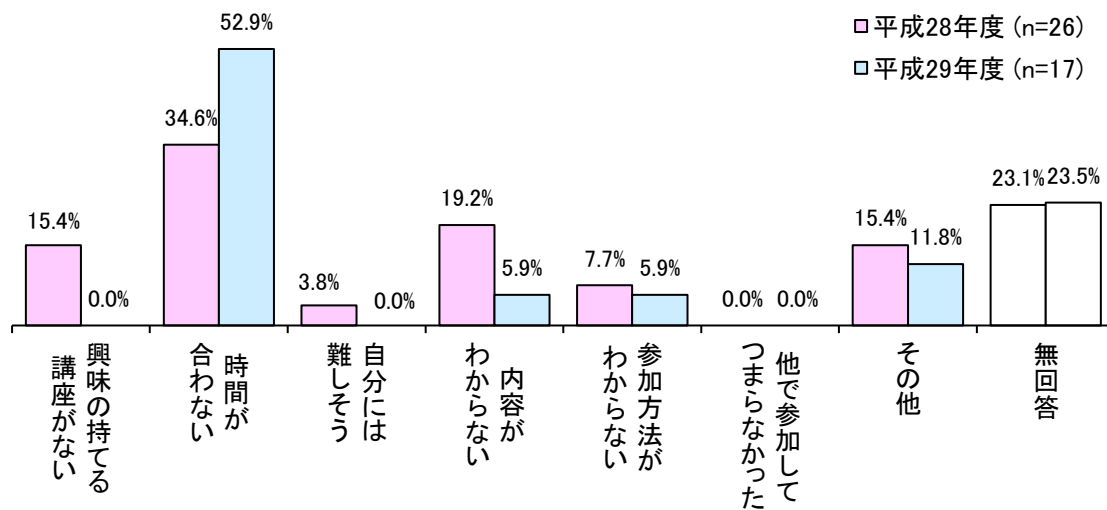


(7)講座への参加について

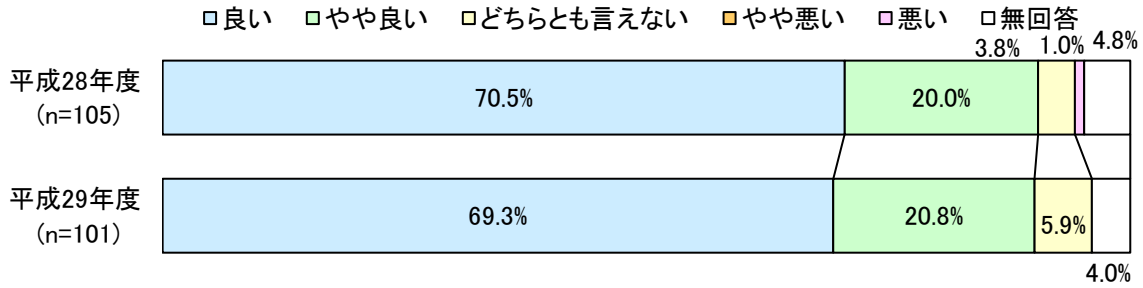
①参加の有無



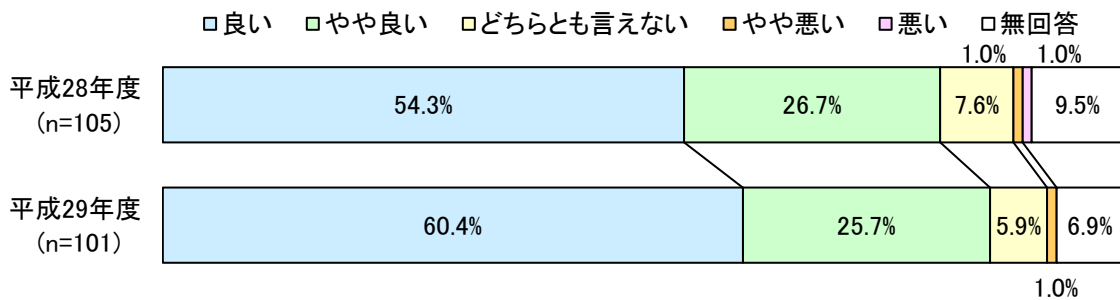
②参加しない理由



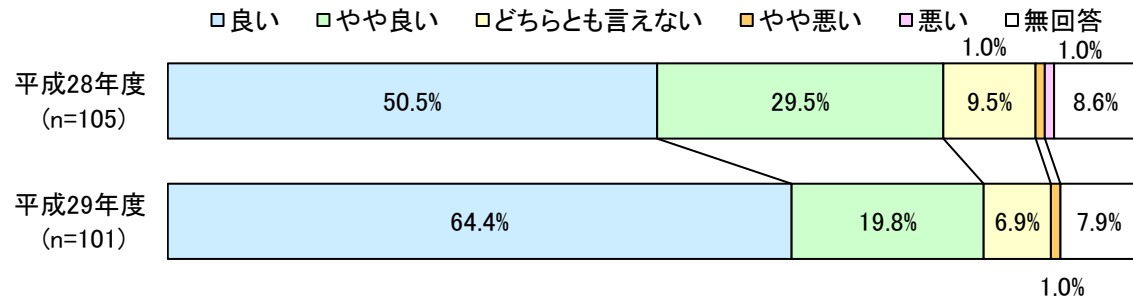
(8)-1 センターの運営について／センターの清掃



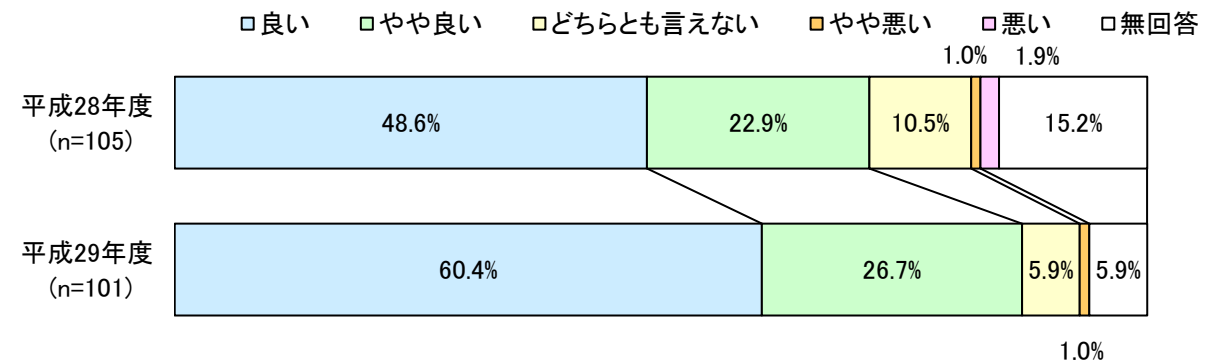
(8)-2 センターの運営について／案内表示や注意事項のわかりやすさ



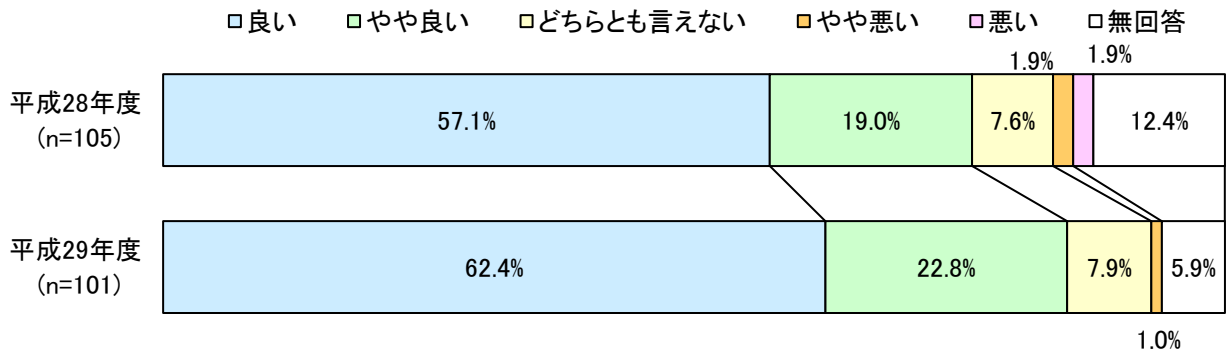
(8)-3 センターの運営について／お知らせのわかりやすさ



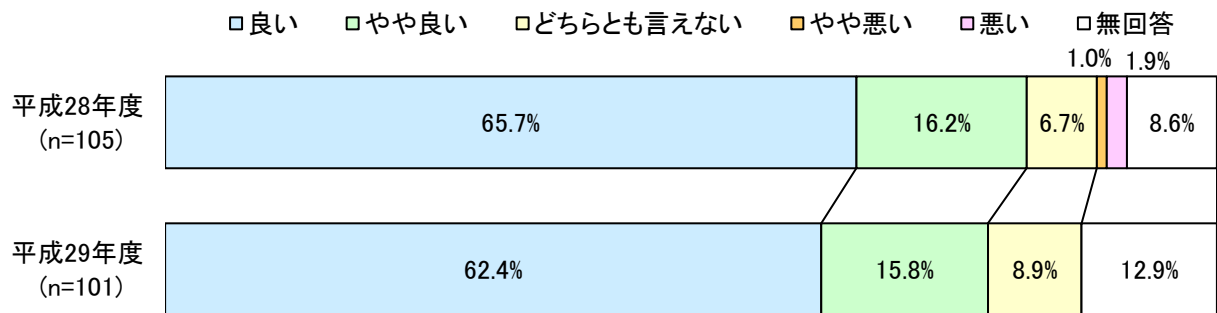
(8)-4 センターの運営について／質問・要望などの伝えやすさ



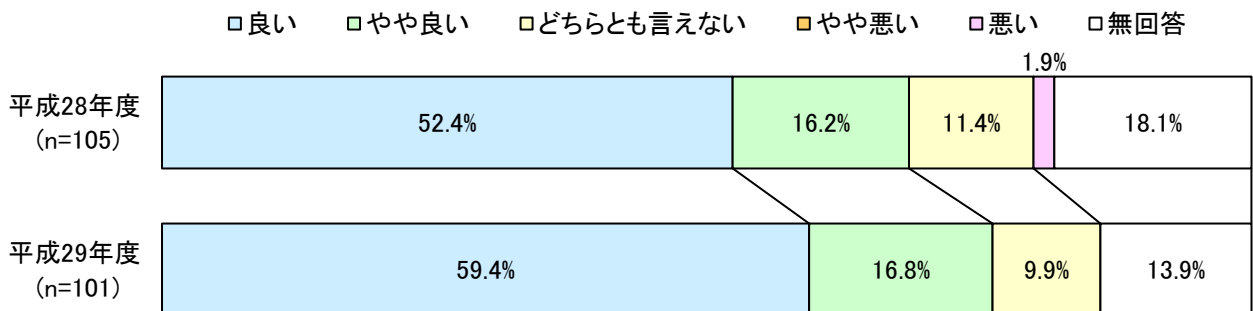
(8)-5 センターの運営について／質問・要望などへの速やかな対応



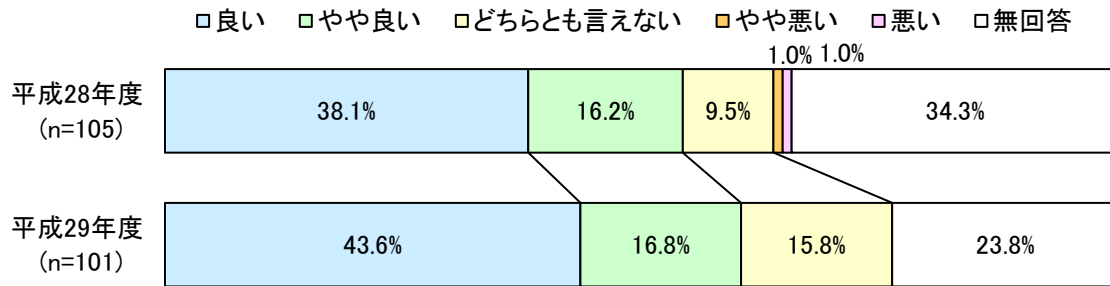
(8)-6 センターの運営について／利用者への対応の公平さ



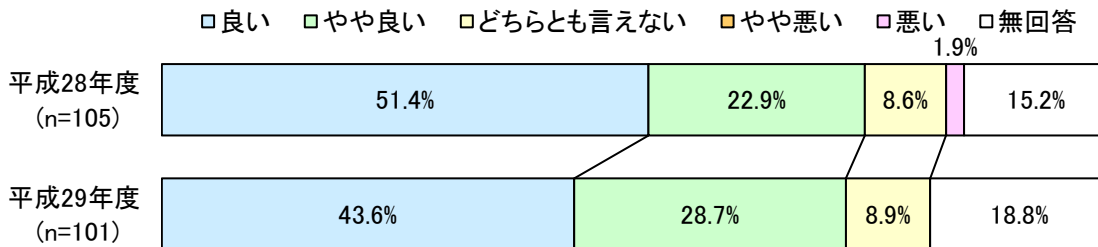
(8)-7 センターの運営について／個人情報保護への取組み



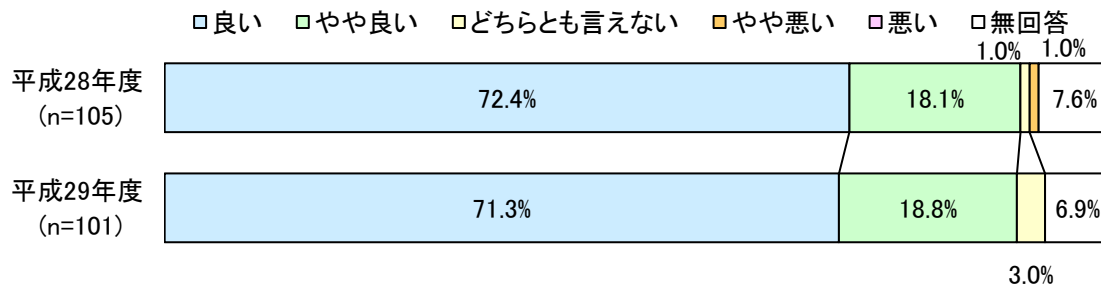
(8)-8 センターの運営について／ホームページでの情報提供



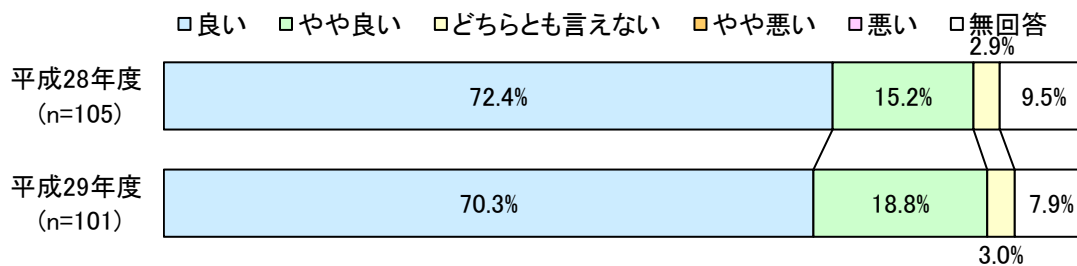
(8)-9 センターの運営について／センターの運営全体について



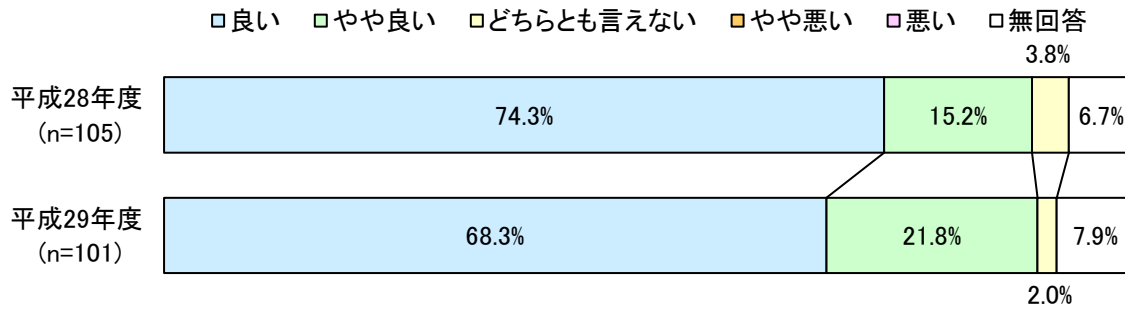
(9)-1 施設の職員について／職員の服装



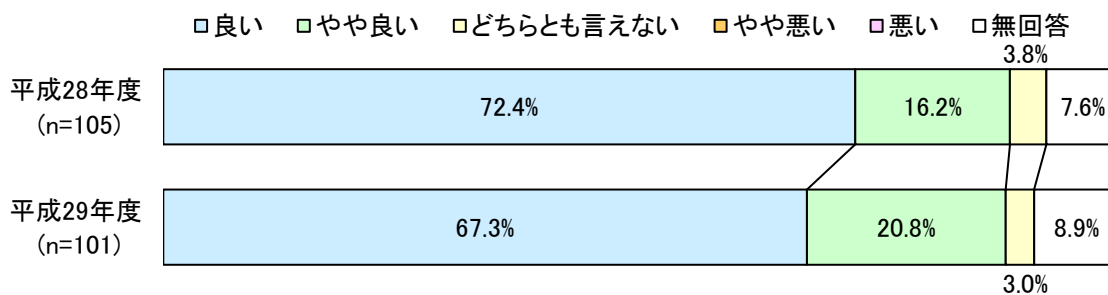
(9)-2 施設の職員について／積極的に挨拶や話しかけたりしている



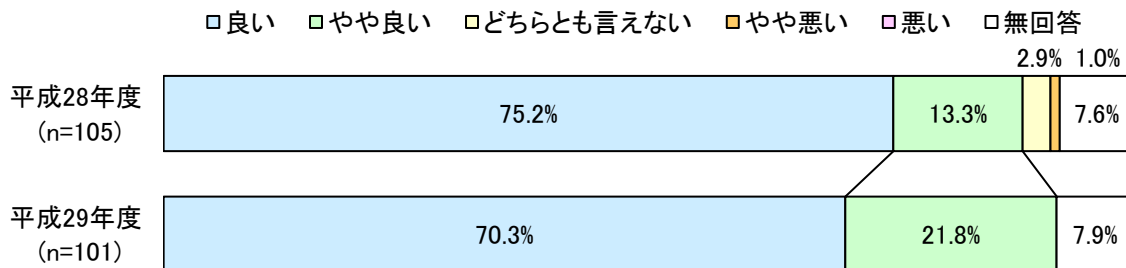
(9)-3 施設の職員について／職員の言葉遣いの丁寧さ



(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



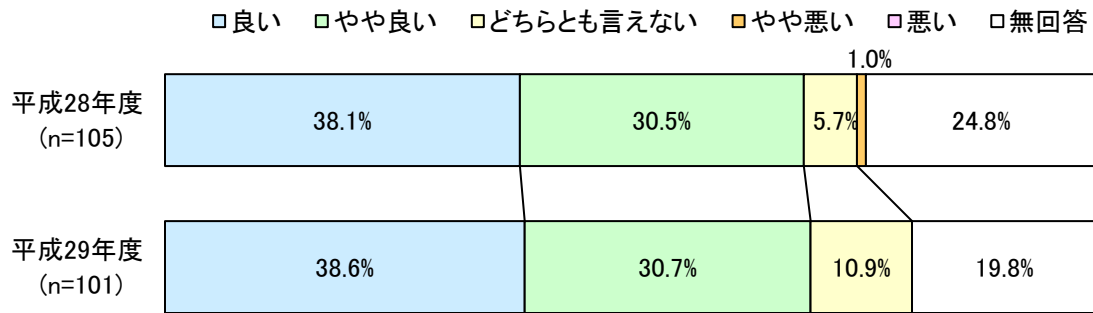
(9)-5 施設の職員について／職員の対応全体について



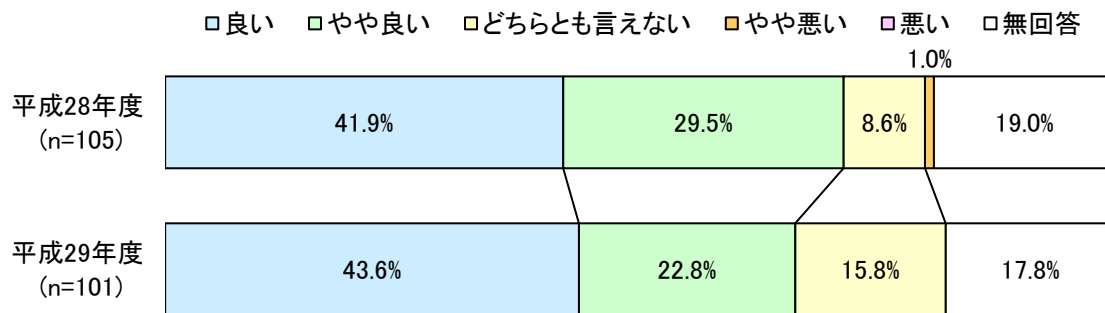
(10)-1 施設を利用した効果について／健康状態の改善



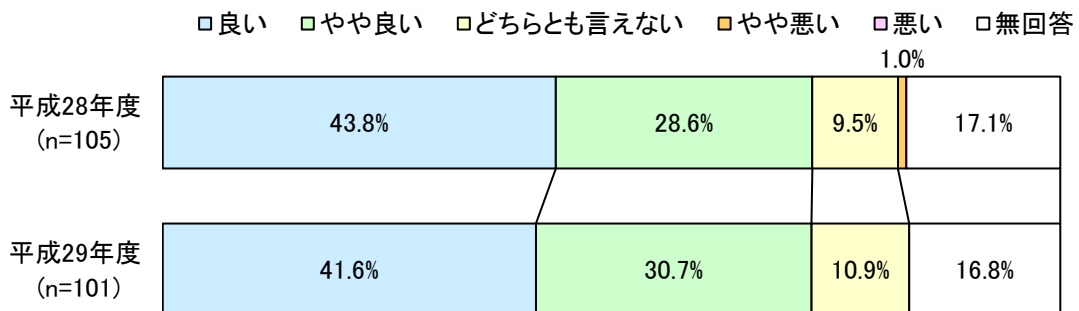
(10)-2 施設を利用した効果について／ストレスや不満の解消



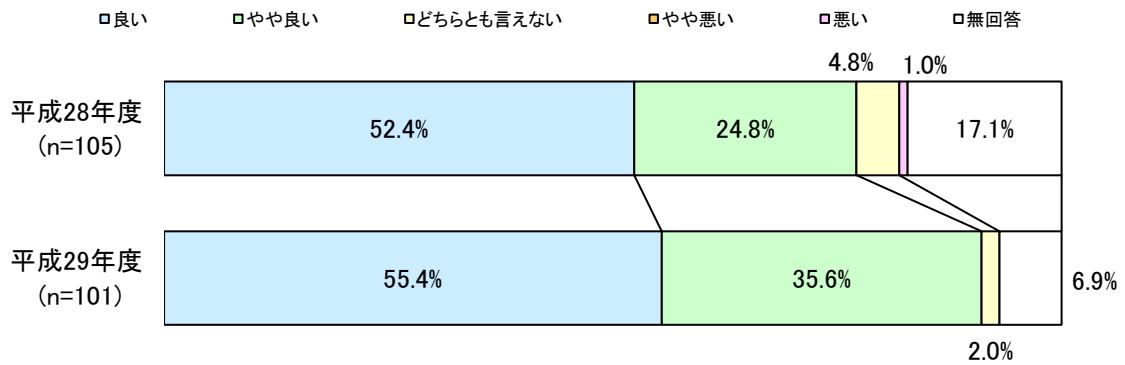
(10)-3 施設を利用した効果について／家族以外との交流



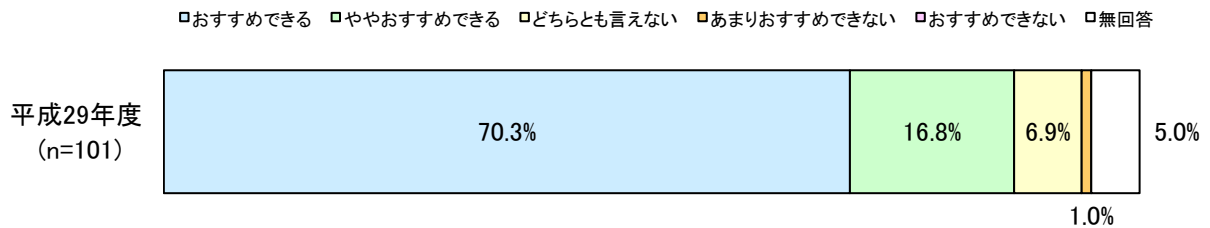
(10)-4 施設を利用した効果について／生きがい/やる気などの向上



(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



(13) 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6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7の職員の対応に関する設問にて、「どちらとも言えない」「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

近くですので
自宅に近いのでいつも通っていた。
獅子●先生の●●。●●見学時
母が利用している
退職したので地域になじみたかった
ウクレレ
家に職員の方がすすめて来て下さったから
近所に住んでる
近くで●
学習クラス(英語)があるので-
今中さんから
おふろにはいりたかった

問 4 センターを利用する理由

お寺が近いから

問 5-1 ご希望の講座内容

FA 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・おすすめてできない理由

楽しいので…。
先生方のおしえ方がわかりやすい。
毎日の朝の体操
家の中ばかりにいるのでさそってもこない
入りやすい
事務職員達が皆ご親切なので
講座が楽しい
親しみやすいから
非常に感じが良い
自宅から近いのでとても便利だし内容も軽度の●●でつらくなく●●●。これからも
ずっと続けたい
個人によって違う
内容が充実していると思います
・更衣室がない
気軽に参加出来るし
講座などに参加してコミュニケーションが出来る。
体そうのクラス

親しみやすい。

いつも楽しく出来るので少しでも多くの人にこの気持、味わってほしい

同年配の人が少ないので

自分が満足しているから他の人にも分ちたい

楽しいから。

皆元気で楽しいです

職員の方達の皆さん、とても気さくに声をかけて下さり、心がなごみます。

高齢になると運動しないと目に見えて体力がなくなる

何でも参加してみることに

70代後の参加多い 60代の人もうすこしいると良い

問 11 センターへのご意見・ご要望

食事やお茶のできる所を作ってください。

気持よく活用させて頂いています ありがとうございます!!

しんせつでいてねいでもとても気持がよく楽しみにし来る

マネジャーはじめ、職員の皆さんが、非常に親切。家族的フンイキで親しみやすい。

インターネットが使いたい

トイレの清けつを保つ為手洗後のペーパータオルが無い

歴史講座を開いて欲しい

大変満足しております

連絡等の連携等がスムーズに行われていない。電話対応時に「ちょっとお待ち下さい」

と長く待たされ、反応も悪い。講座に参加して楽しく勉強させてもらっているの6ヶ月

で区切られ、継続が出来ない。せつかく油ものりきって、友人も出来たところで中

断となると再び学ぶ意欲がわかなくなってしまう。

利用時間中、他の部屋からの騒音が気になった。

いつも職員皆様の笑顔に接し、深謝いたします

マージャン室を利用していますが満卓の時、一寸狭い気がします。利用者が多いので

部屋を拡大するか利用日を増すか検討して欲しい

満足しています。

特にありません。

いつもお世話様です。これからもよろしくお願ひします。

更衣室、シャワー室がないのが残念です

何時も感謝して居ります

皆様親切で先生方も良い方が多い

職員の方の優しさにいつも感謝しています。希望者が多くて抽せんからはずれた事、

淋しいです

もう少し60代の方が参加すると良い

ボイスの後の歌むづかしいのが多い もうすこしやさしいのを願ひします

F3 センターまでの主な交通手段

FA 無し

問 11 センターへのご意見・ご要望

《プラザ開催事業について》

■歴史講座を開いて欲しい

回答：貴重なご意見ありがとうございます。定期的には開催してございますが、他の様々な事業や講座の開催とのバランスをみて実施させていただいております。開催の際には「広報みなど」や「豊岡だより」にてご案内いたしますので、是非ご参加いただけるのをお待ちしております。

■希望者が多くて抽選からはずれた事、淋しいです

■講座に参加して楽しく勉強させてもらっているのが6ヶ月で区切れ、継続が出来ない。せっかく油ものりきって、友人も出来たところで中断となると再び学ぶ意欲がわかなくなってしまう。

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大変申し訳ございません。皆様に少しでもご満足いただけるよう、精一杯取り組んで参りますので、何卒ご理解いただけますようお願いいたします。

■マージャン室を利用していますが満卓の時、一寸狭い気がします。利用者が多いので部屋を拡大するか利用日を増すか検討して欲しい

回答：貴重なご意見ありがとうございます。他の部屋やご利用日の増加は様々な事業開催との調整が必要となり、ご期待に沿えない場合がございます。ご不便をおかけしないよう、限られたスペースで少しでも多くの方に楽しんでいただける仕組み作りを検討してまいります。

■ボイスの後の歌難しいのが多い もうすこしやさしいのをお願いします

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講師と相談の上、今後に反映できるように努めてまいります。

■もう少し60代の方が参加すると良い

回答：貴重なご意見ありがとうございます。当館では、性別年齢問わず、多くの方に満足していただけるよう事業の開催を心掛けております。頂いたご意見は、今後の事業提案の参考にさせていただきます。

《施設・設備関連》

■食事やお茶のできる所を作って下さい。

回答：貴重なご意見ありがとうございます。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。飲食を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。

■インターネットが使いたい

回答：貴重なご意見ありがとうございます。受付窓口左横に、ノート型パソコンを設置してございます。ご利用の際に、窓口にて受付を済ませていただければどなたでもご利用いただけます。

■トイレの清潔を保つ為手洗後のペーパータオルが無い

回答：貴重なご意見ありがとうございます。港区では自然環境に配慮し、なるべくゴミを排出しないよう取り組んでおり、その一環として当館ではペーパータオルを設置しておりません。いただいたご意見は、港区へ提案としてご報告してまいります。

■利用時間中、他の部屋からの騒音が気になった。

回答：貴重なご意見ありがとうございます。ご迷惑をおかけし申し訳ございません。当館は、集会室の上階が併設しております児童館の遊戯室となっており、運動やレクリエーションを行っている際は音が響く場合がございます。今後、騒音が気になられた際は、お申し付けいただければ職員で対応をさせていただきます。

■更衣室、シャワー室がないのが残念です

回答：貴重なご意見ありがとうございます。当館には、更衣室、または代わりとなるお部屋はございません。シャワー室に関しましては、毎週、月・水・金曜日に入浴サービスを行っておりますので、そちらをご利用ください。

《職員について》

■連絡等の連携等がスムーズに行われていない。電話対応時に「ちょっとお待ち下さい」と長く待たされ、反応も悪い。

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。今後このようなことがないよう職員教育ならびに所内の情報共有に努めてまいります。