

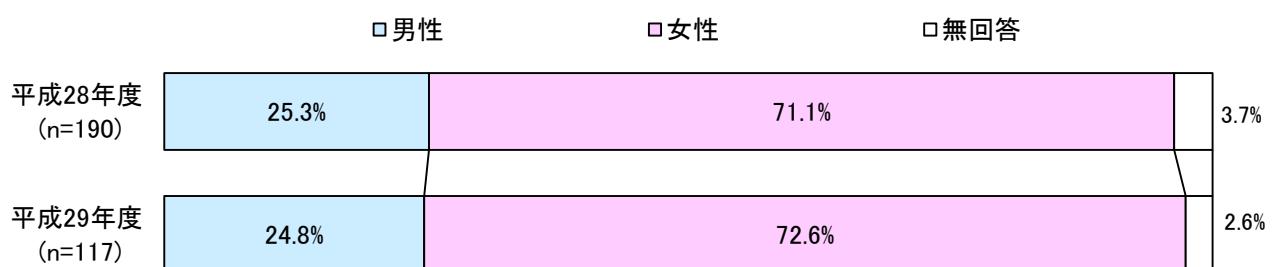
# 平成 29 年度高輪いきいきプラザご利用者満足度調査

調査期間：平成 29 年 9 月 1 日～9 月 14 日

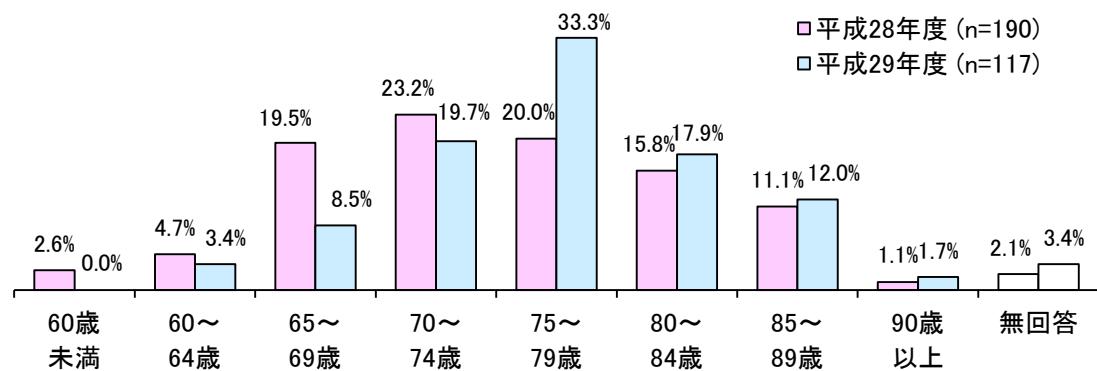
回収枚数：117 枚

## (1)回答者の属性

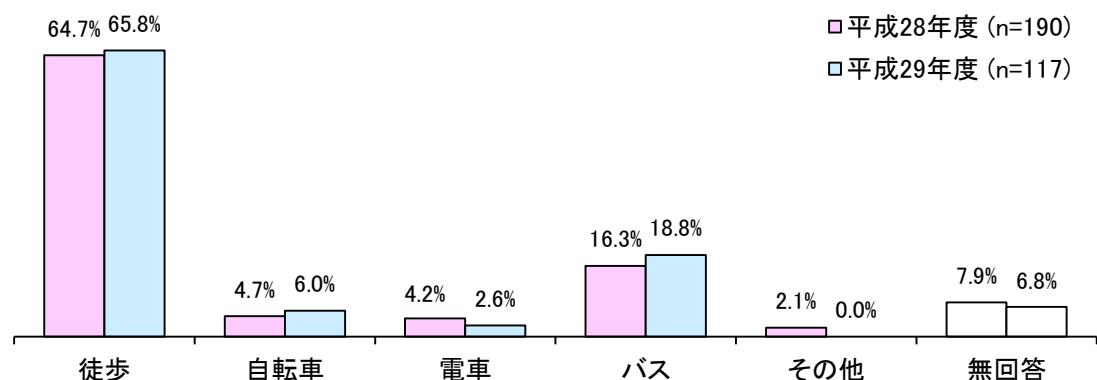
### ①性別



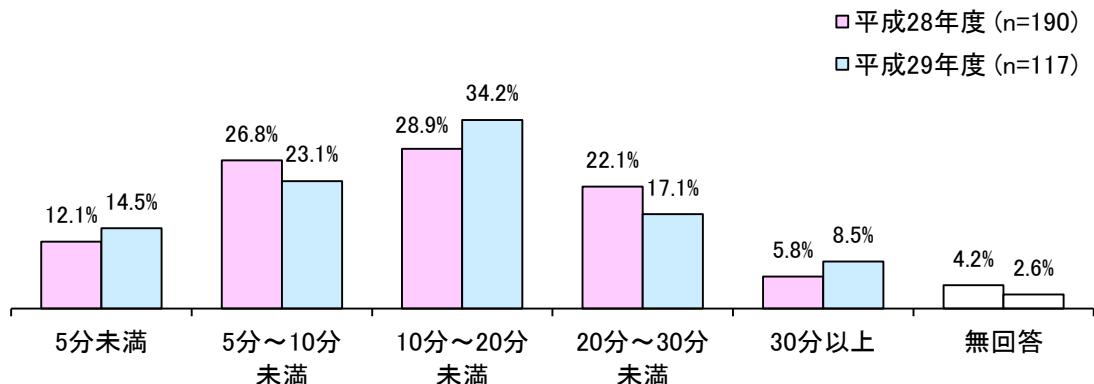
### ②年齢



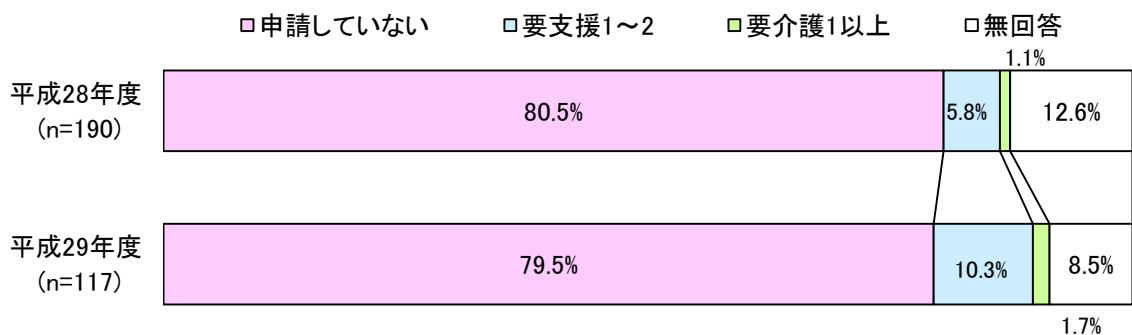
### ③主な交通手段



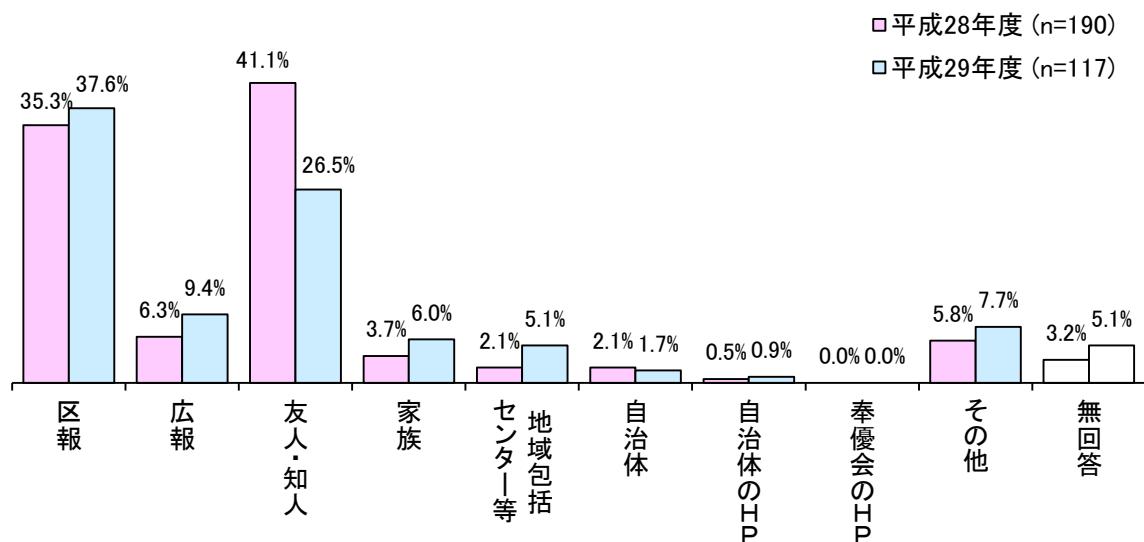
#### ④所要時間



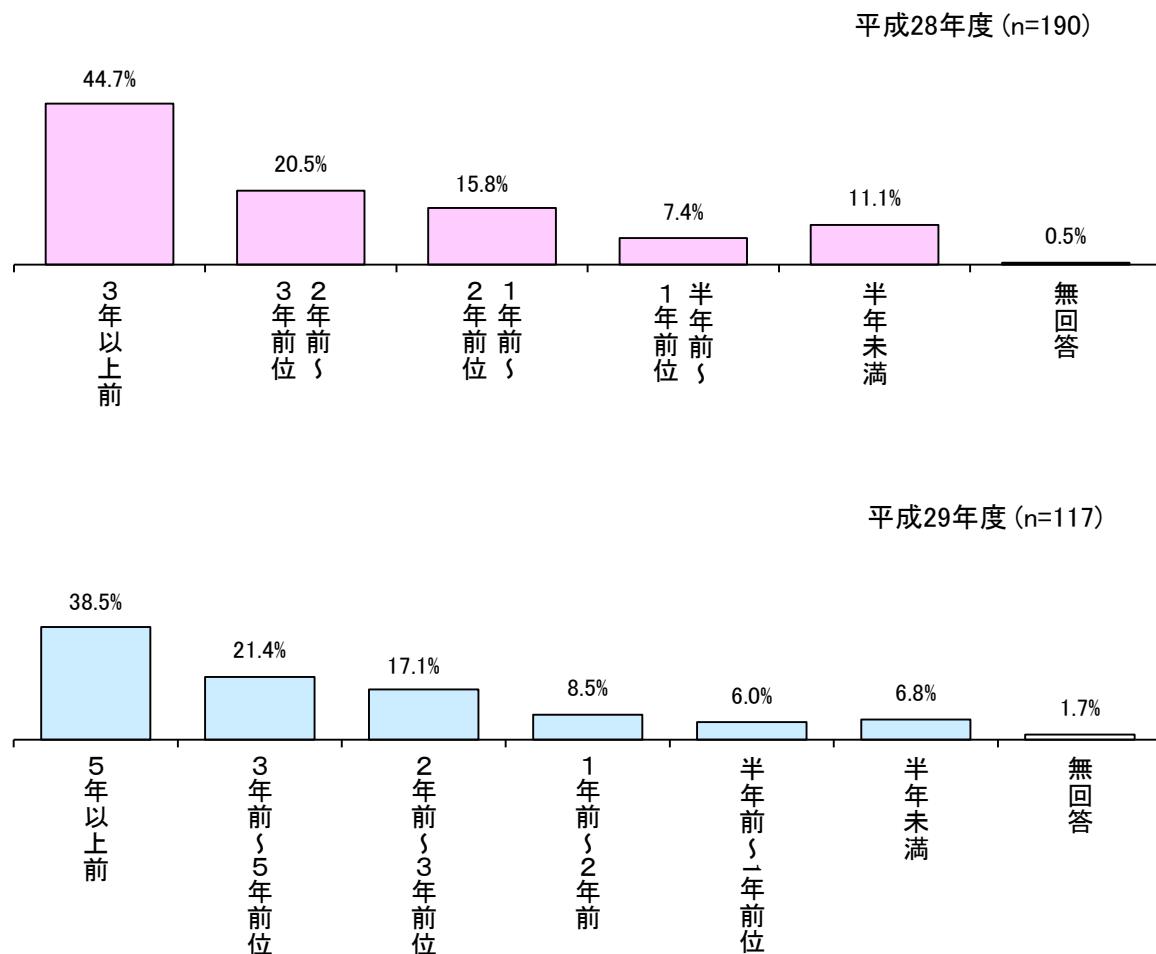
#### ⑤介護保険の認定状況



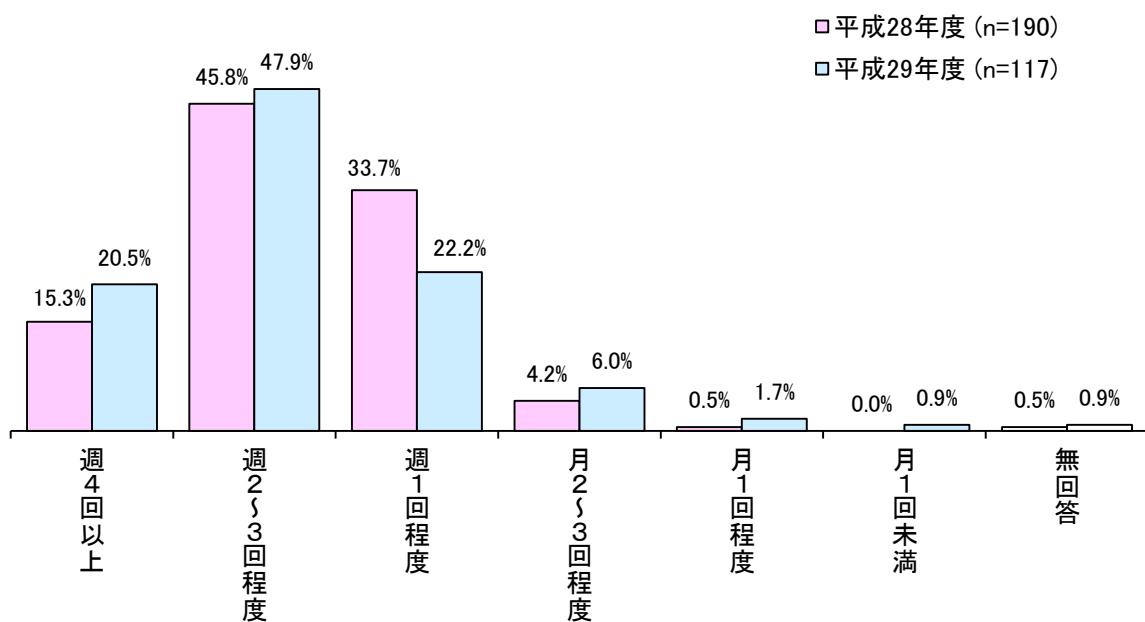
## (2)センターを利用し始めたきっかけ



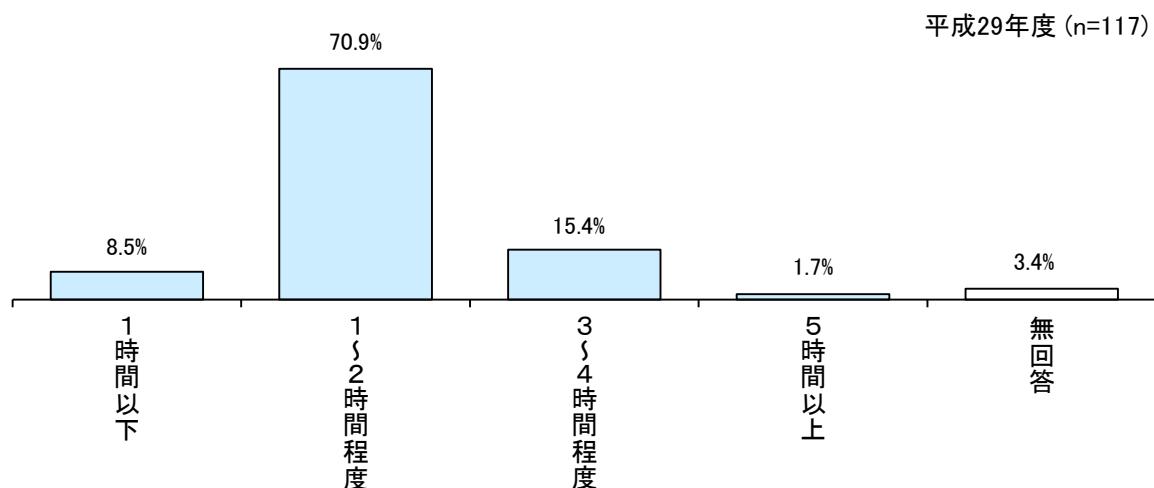
## (3)センターの利用開始時期



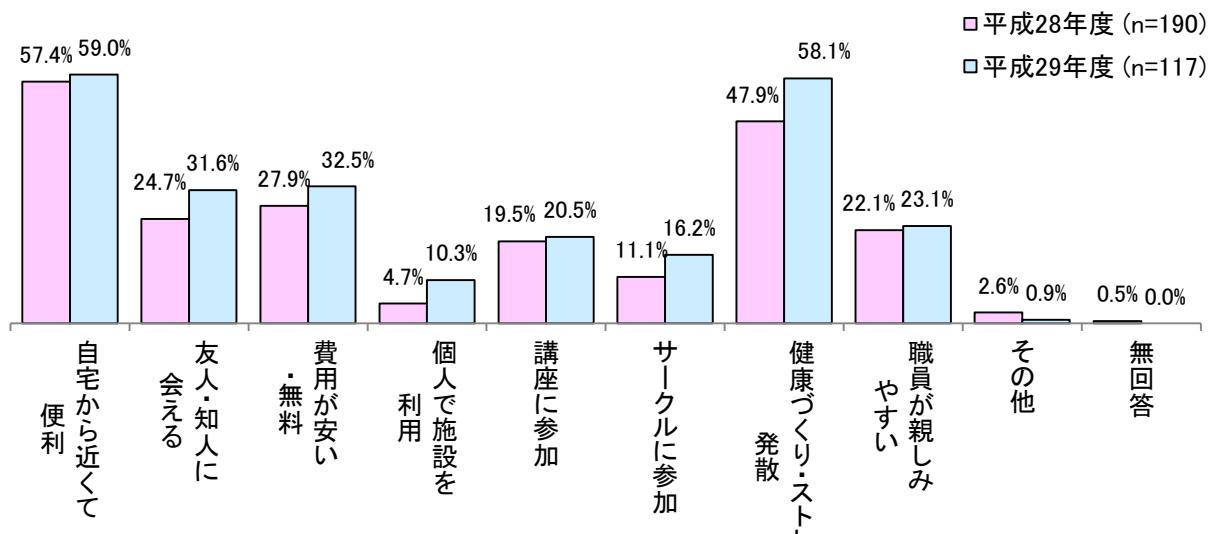
#### (4)施設の利用頻度



#### (5)1日あたりの滞在時間

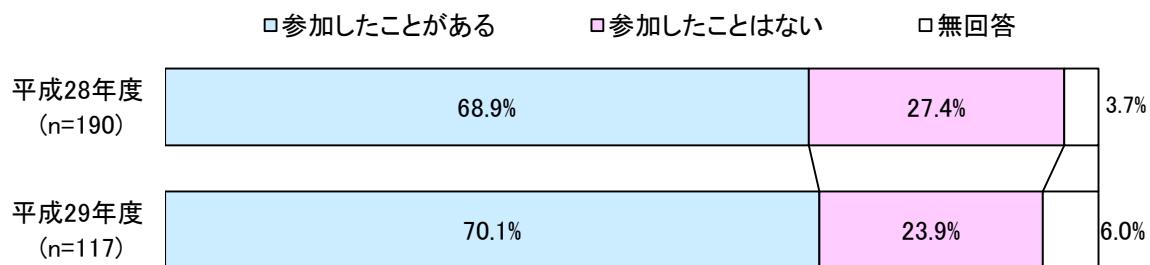


## (6)施設を利用する理由

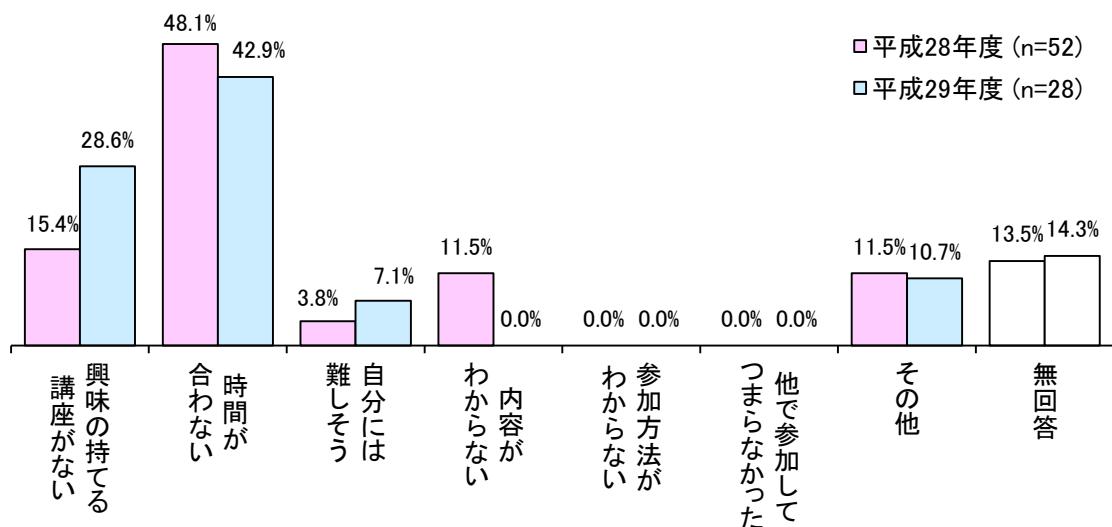


## (7)講座への参加について

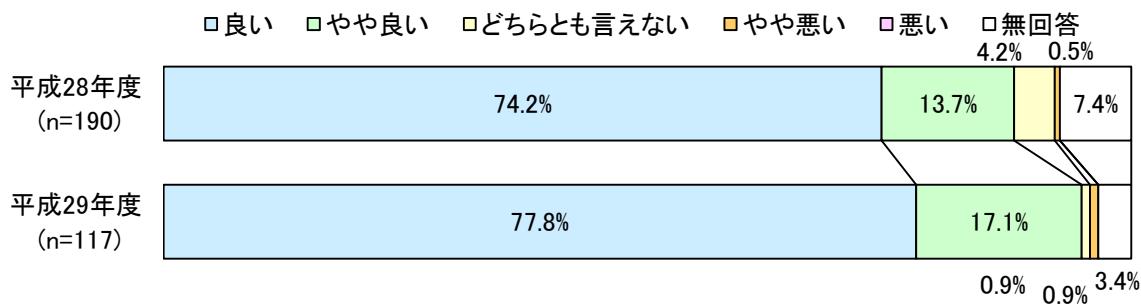
### ①参加の有無



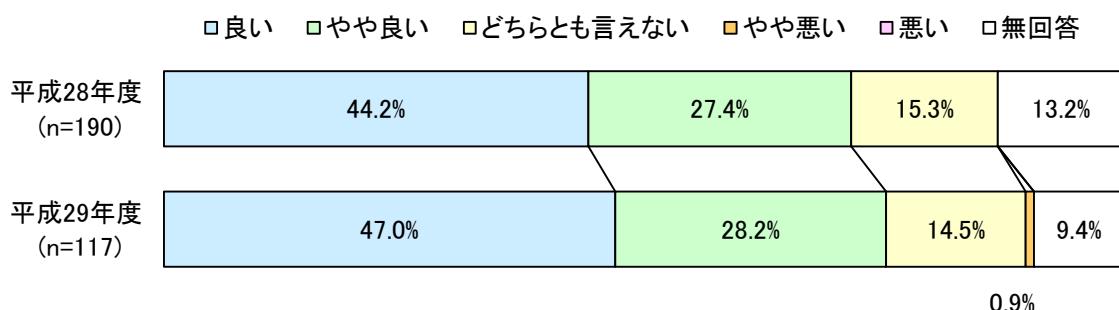
### ②参加しない理由



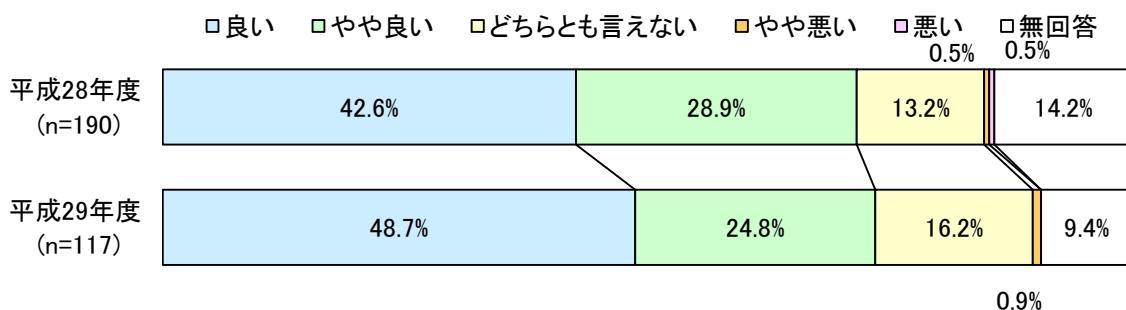
#### (8)-1 センターの運営について／センターの清掃



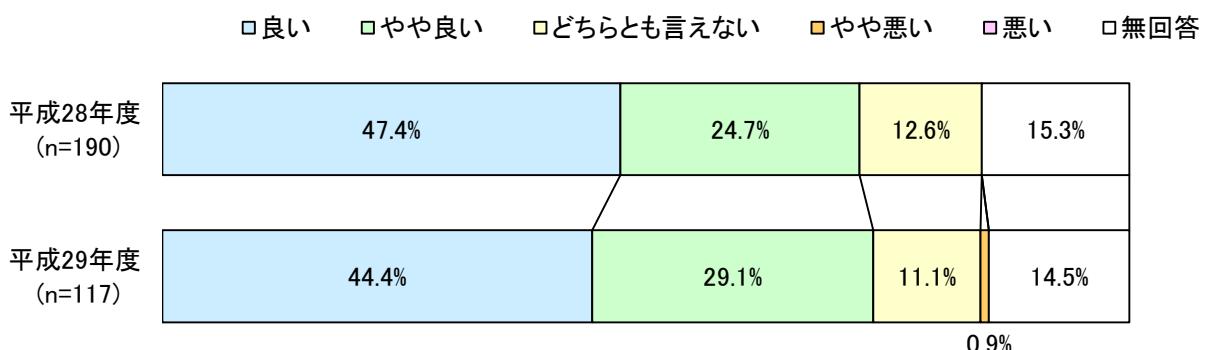
#### (8)-2 センターの運営について／案内表示や注意事項のわかりやすさ



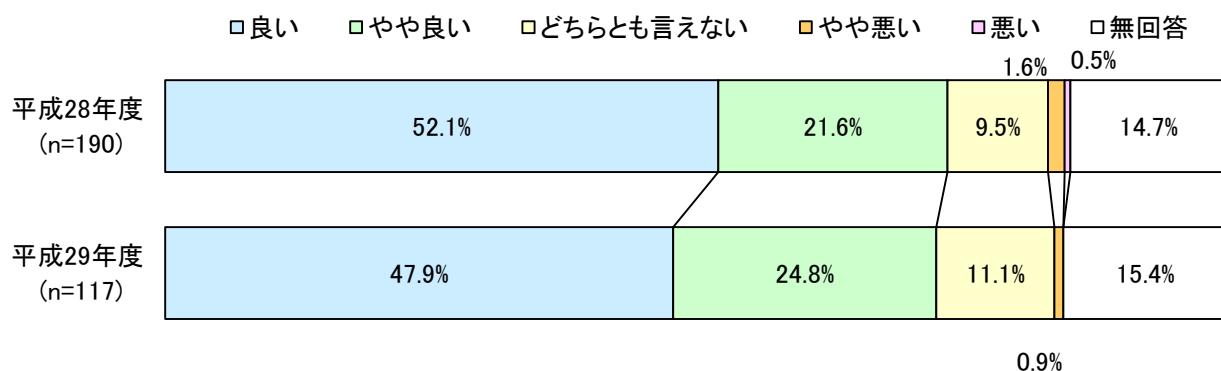
#### (8)-3 センターの運営について／お知らせのわかりやすさ



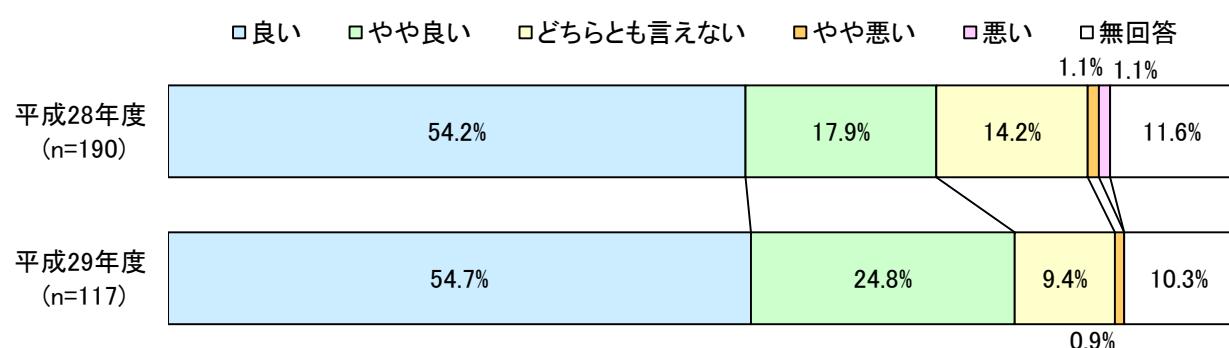
#### (8)-4 センターの運営について／質問・要望などの伝えやすさ



### (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



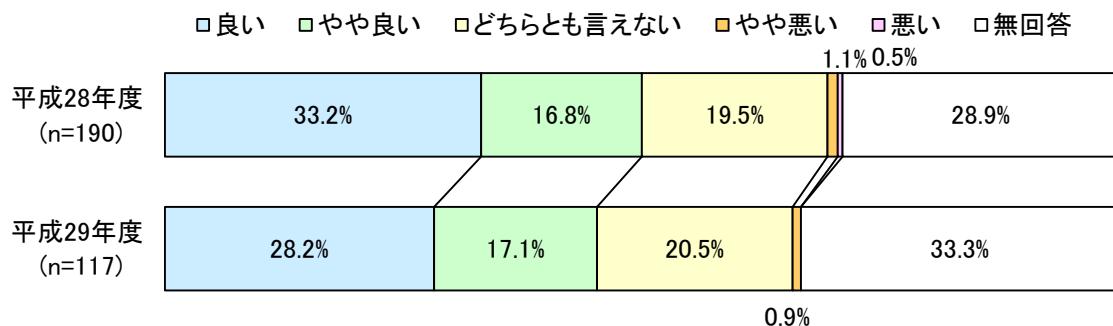
### (8)-6 センターの運営について／利用者への対応の公平さ



### (8)-7 センターの運営について／個人情報保護への取組み



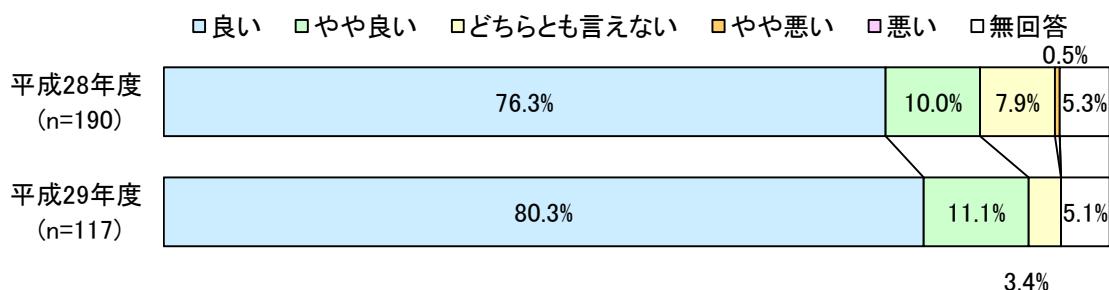
### (8)-8 センターの運営について／ホームページでの情報提供



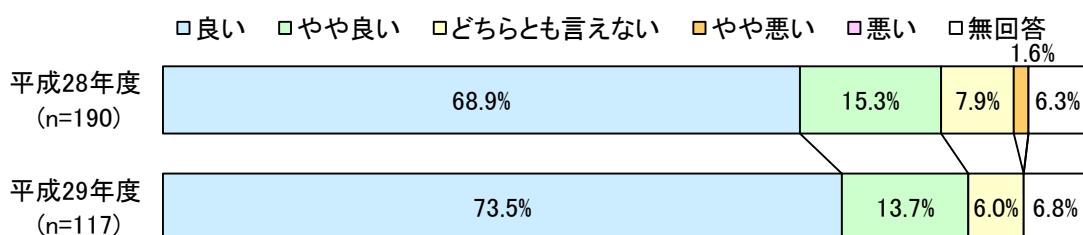
### (8)-9 センターの運営について／センターの運営全体について



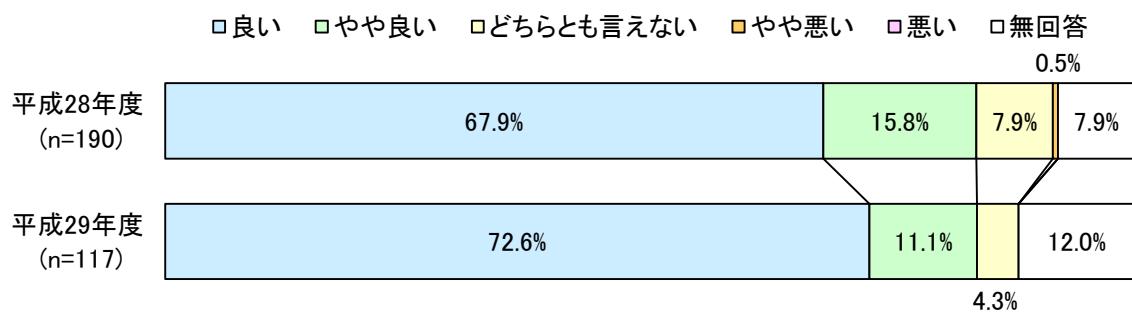
### (9)-1 施設の職員について／職員の服装



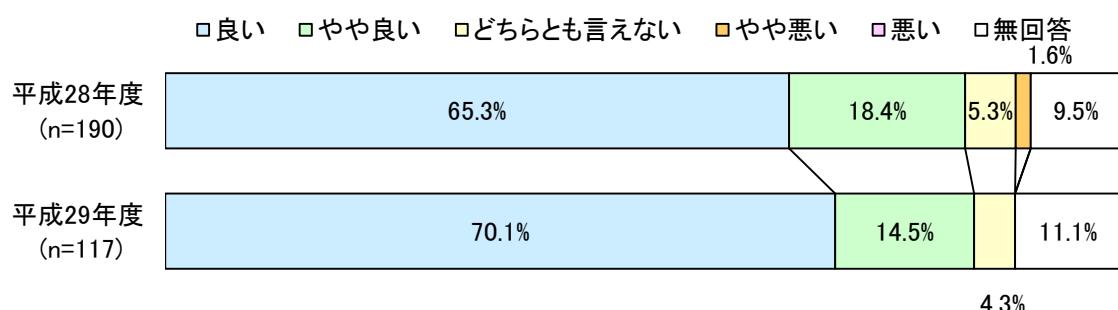
### (9)-2 施設の職員について／積極的に挨拶や話しかけたりしている



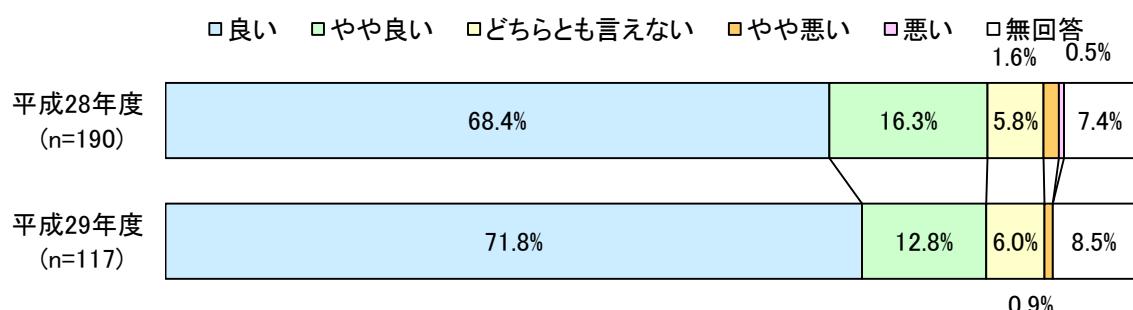
### (9)-3 施設の職員について／職員の言葉遣いの丁寧さ



### (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

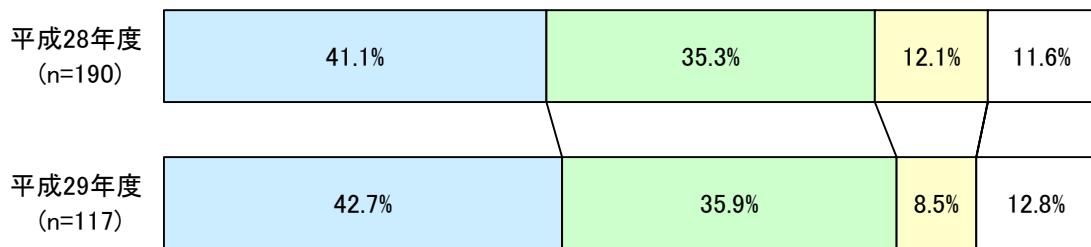


### (10)-1 施設を利用した効果について／健康状態の改善



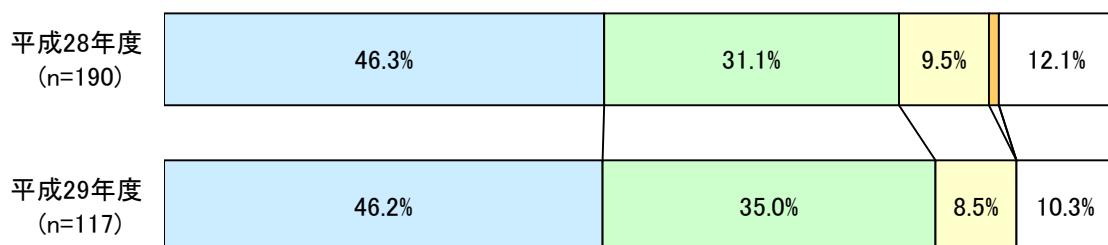
#### (10)-2 施設を利用した効果について／ストレスや不満の解消

□良い □やや良い □どちらとも言えない □やや悪い □悪い □無回答



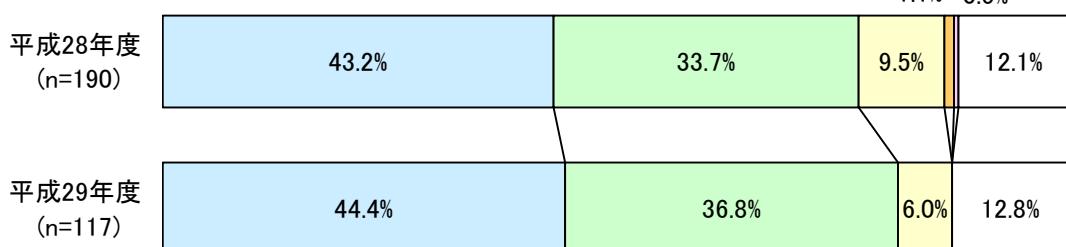
#### (10)-3 施設を利用した効果について／家族以外との交流

□良い □やや良い □どちらとも言えない □やや悪い □悪い □無回答  
1.1%

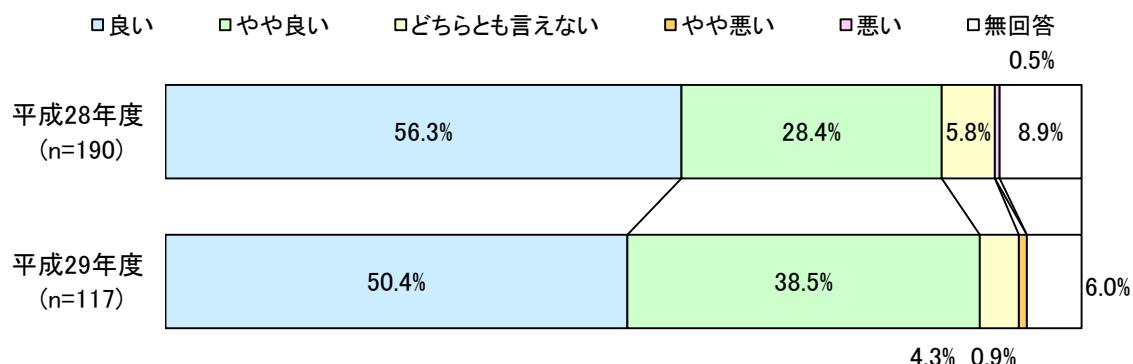


#### (10)-4 施設を利用した効果について／生きがい/やる気などの向上

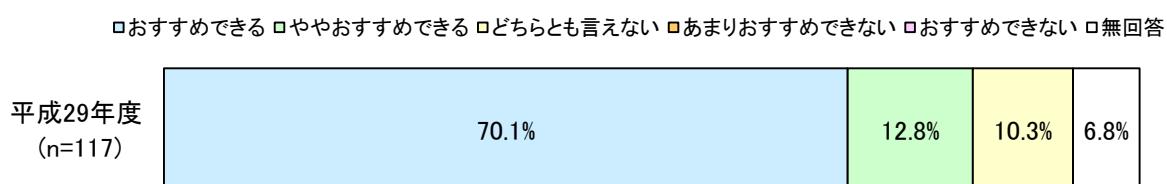
□良い □やや良い □どちらとも言えない □やや悪い □悪い □無回答  
1.1% 0.5%



## (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**

※高輪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**

※高輪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、「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

掲示板を見て。

昔から生活学校で使用していた

近所

近く

自分でいきいきプラザできいて

ビリヤード

近所で前から来ていた。

### 問4 センターを利用する理由

カフェ利用

### 問5-1 ご希望の講座内容

語学

マージャン教室

### 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

楽しい。

色々な講座や、楽しい企画が沢山あります。

同年代の皆様ともいきいきしておられるお姿を見て元気を頂いていますので  
おすすめしたいと思っています。

社会交流のため

フランクだから！

皆さんに大変親切です

プログラムが沢山あるので楽しい

健康のため外出する機会が出来る。

移転してきたばかりなので知人なし。

楽しい。自然に体力もつく 新しい人間関係も構築できる

スムーズな運営とほど良いふん団気で楽しませて頂いているので。

楽しい！

生きいきになれそう

清潔で使いやすい。職員がやさしい。

あまり友達がいませんから心より、おすすめする方がありません  
なじみやすい

自主的に参加すること望みます。

たのしく体をきたえる

新しい知り合いができる

おもしろいコースが沢山ある。

健康状態の改善、ストレスの解消、生きがい/やる気などの向上  
自分が参加したものには話を友人にします  
職員がいい  
満足だから  
すすめてもなかなか出てこない

#### 問 11 センターへのご意見・ご要望

##### 《プラザ主催事業について》

- ◆マシーン回数週 2 回御願い致します
- ◆セルフマシーンが週 2 回になれば良いと思う

回答：貴重なご意見ありがとうございます。

マシン事業は大変人気が高いため、より多くの方にご参加いただけるよう週 1 回のコースを多数開催しております。また、マントレーニング以外にも皆さまに興味を持っていただけるような運動系事業の開催を検討してまいります。

- ◆マージャン教室があれば嬉しいです
- ◆麻雀ができる施設を設置して下さい。
- ◆ボイストレーニングをやってほしいと思います。
- ◆講座を増やしてほしい。
- ◆講座の種類を増やしていただきたい(色々なことにチャレンジしたいので)
- ◆もうすこしいろいろなコースがあると良い

回答：貴重なご意見ありがとうございます。

皆さまからいただいたご意見を参考に、新しい講座の開催を検討してまいります。

- ◆これからも楽しいプログラムをお願い致します。

回答：いつもご利用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いただけるよう職員一同取り組んでまいります。

##### 《設備について》

- ◆ビリヤード台の新しい台を購入して下さい。

回答：貴重なご意見ありがとうございます。

現在ビリヤード台を 3 台設置しておりますが、ビリヤード教室の参加人数等も参考に購入を検討してまいります。

## 《職員について》

◆職員さんに大変感謝しています 私達・老人を心よくつきあって下さりありがとうございます  
御座居ます 今後もよろしくお願ひします

◆職員さんには感謝しています 今後もよろしくおねがい致します

回答：いつもご利用いただきありがとうございます。

これからも皆さんにご満足いただけるよう職員一同取り組んでまいります。

◆あいさつをしても、受付けの方は目も合わさず、返答している時があります。又場所を聞いたらそこまで案内する気持を持ってほしいと思います。椅子にかけたまま、数人の職員がたむろしています。

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努めてまいりますのでよろしくお願ひいたします。

◆スタッフの方はあまり変えないでほしい

回答：貴重なご意見ありがとうございます。

職員がかわることで皆さんにご不便をおかけすることのないよう努めてまいりますのでよろしくお願ひいたします。

## 《その他》

◆建てものの作り方が悪いので職員とのふれあいが少ない。

回答：貴重なご意見ありがとうございます。

建てものの構造上地下にあるトレーニングルームや浴室等は 3 階の受付を通らず利用できるため、今後、1 階インフォメーションの職員配置や館内巡回時の声かけ等、利用者の皆さんと多くふれあえるよう取り組んでまいります。

◆ちいばすが運行出来ればありがたい

回答：貴重なご意見ありがとうございます。

高輪ルートのちいばすが高輪いきいきプラザ近くの高輪警察署前に停車しています。

ご不便をおかけし申し訳ございませんが、何卒ご理解いただけますようお願いいたします。

◆公園側の入口を 9 時前に開けていただけたらと思います(バス等の乗物の都合で)

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。

何卒ご理解いただけますようお願ひいたします。

- ◆いつも利用させていただいて、感謝しております。他の区の友人に話すと、とてもうらやましがられます
- ◆無料で健康づくり助かります 楽しく出来ます
- ◆特になし
- ◆特別にありません
- ◆ありがとうございました。
- ◆此の間々で良い

回答：いつもご利用いただきありがとうございます。

これからも皆さんにご満足いただけるよう職員一同取り組んでまいります。

### F3 センターまでの主な交通手段

FA 無し