

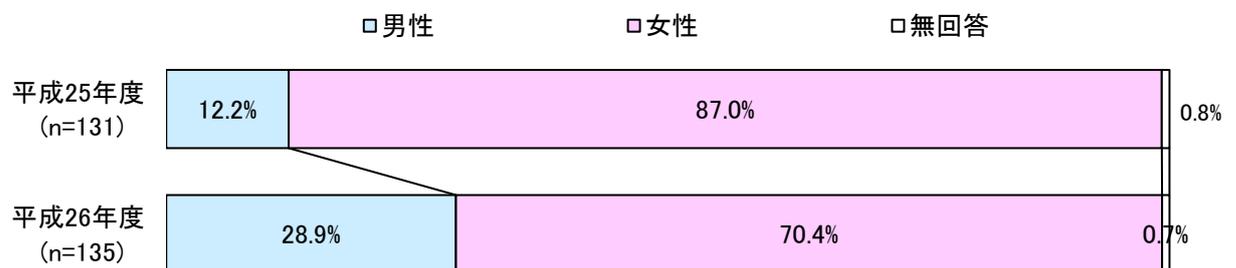
平成 26 年度高輪いきいきプラザご利用者満足度調査

調査期間:平成 26 年 9 月 1 日~9 月 14 日

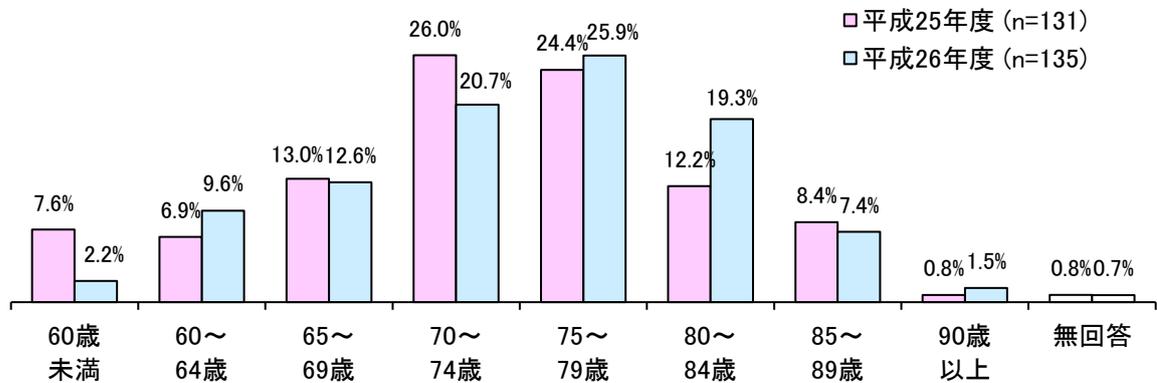
回収枚数:135 枚

(1)回答者の属性

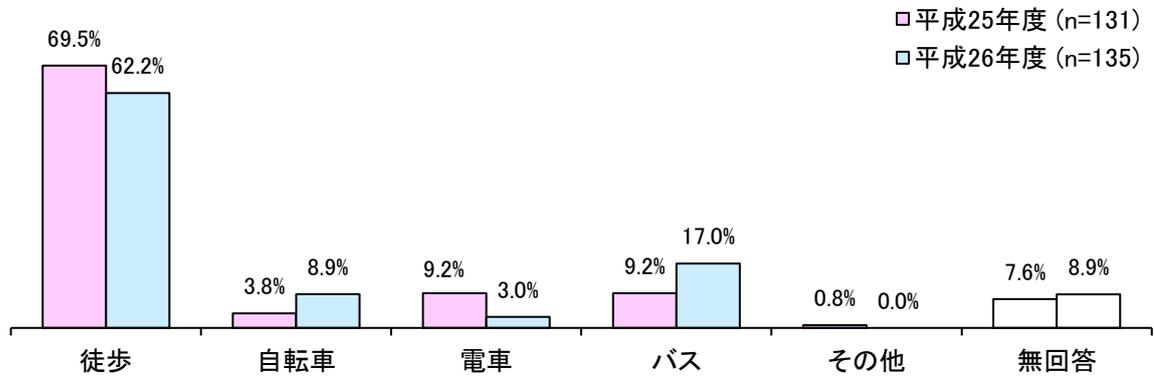
①性別



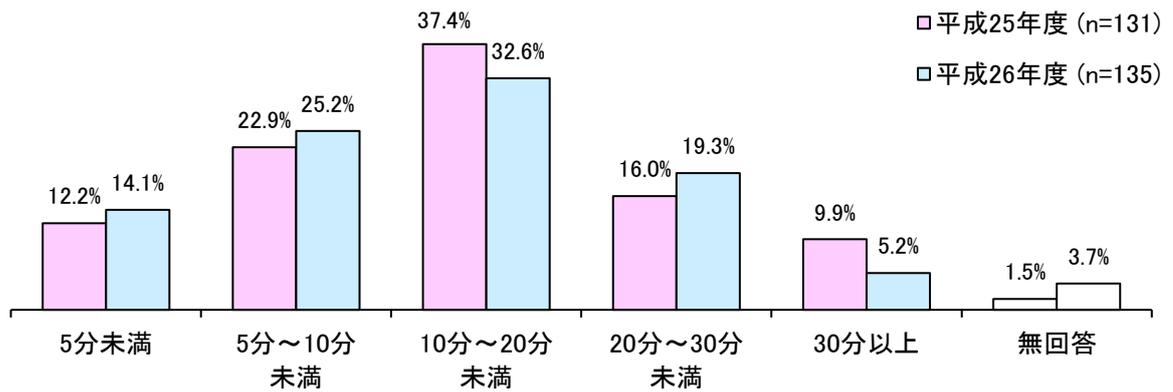
②年齢



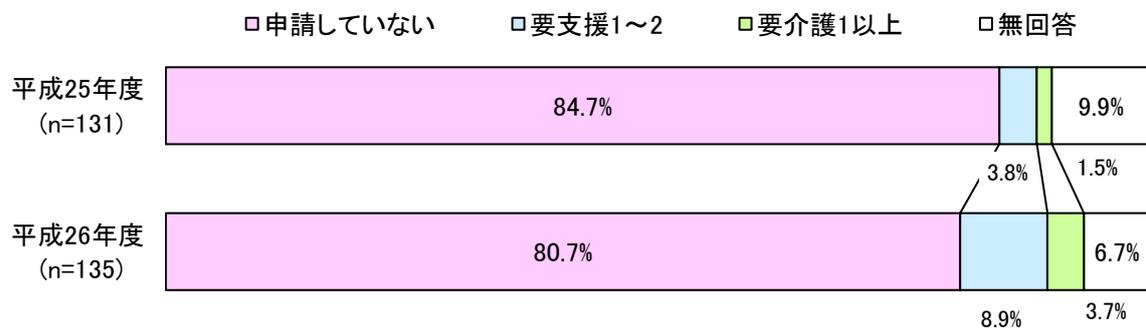
③主な交通手段



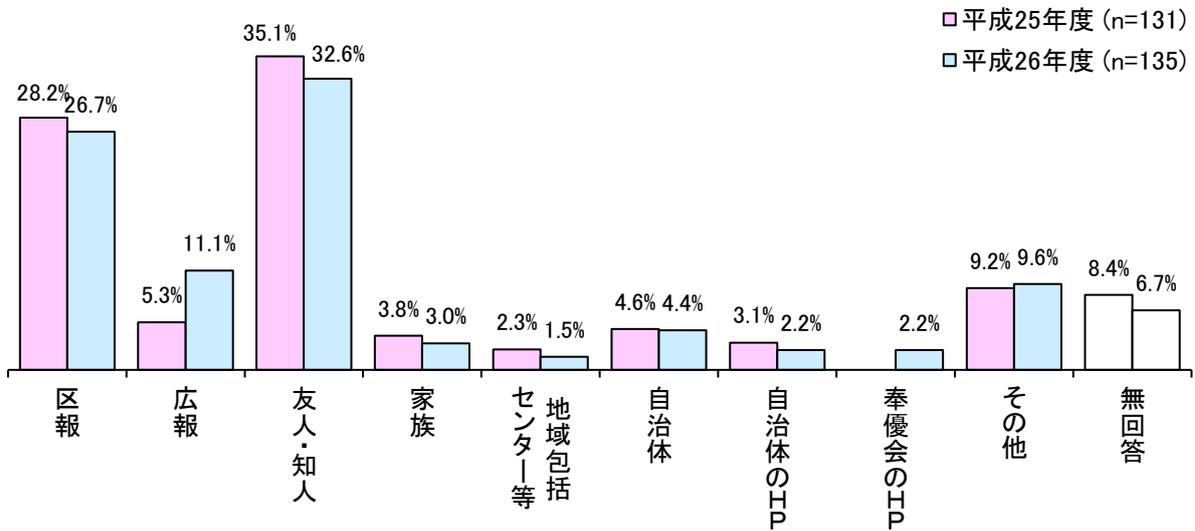
④所要時間



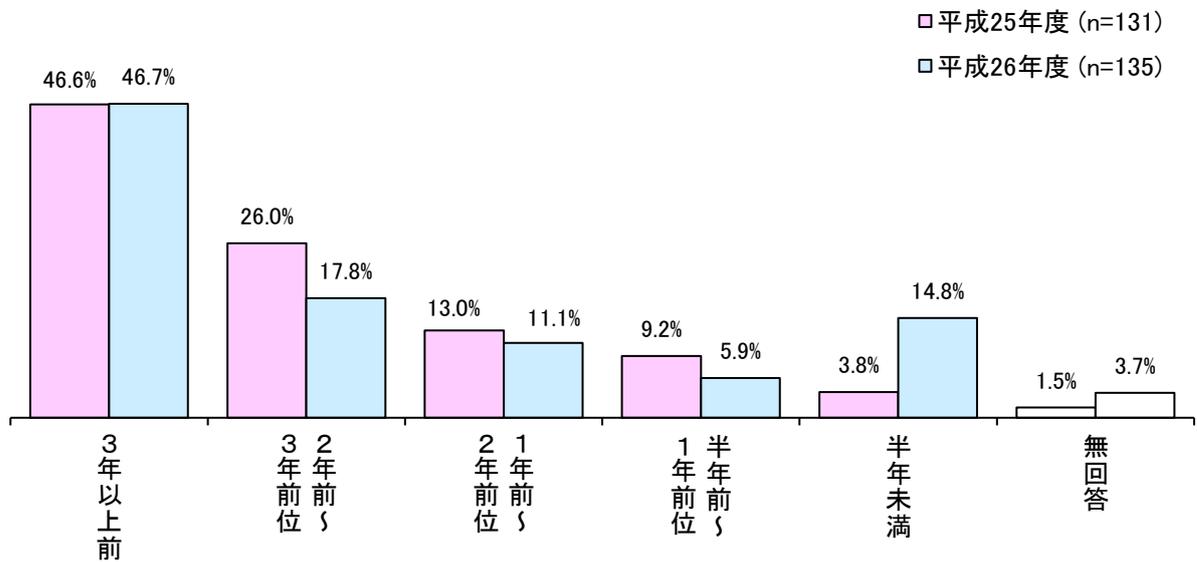
⑤介護保険の認定状況



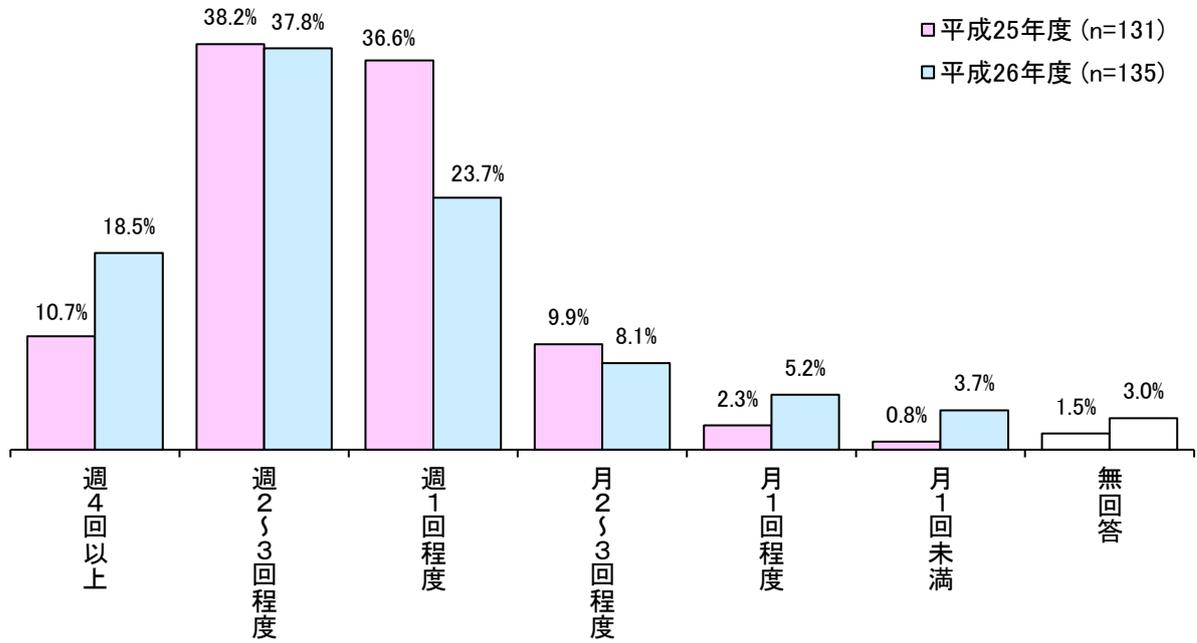
(2) プラザを利用し始めたきっかけ



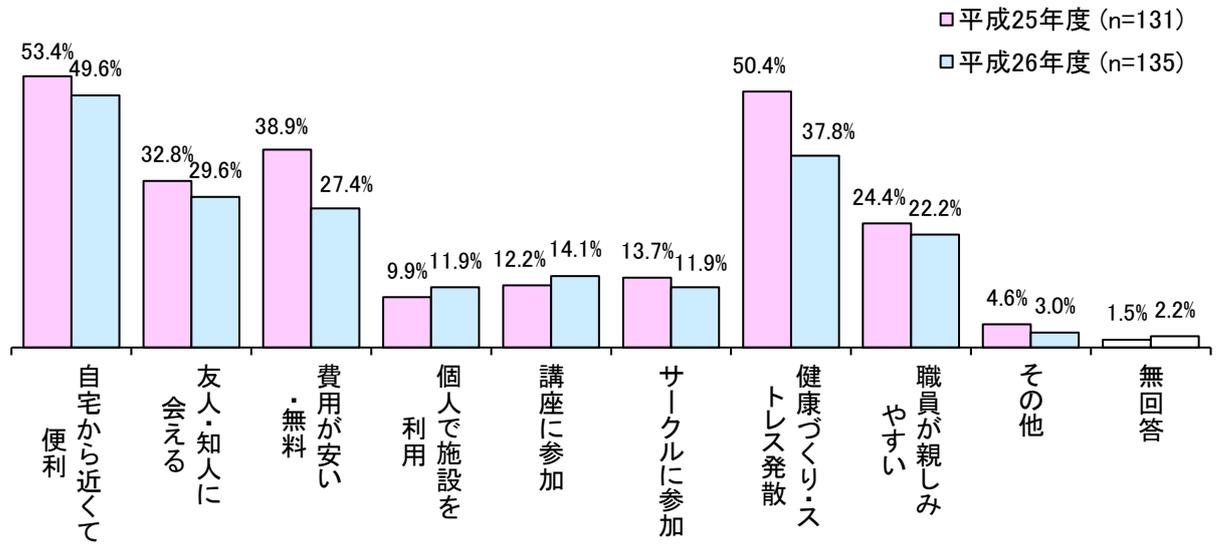
(3) プラザの利用開始時期



(4)施設の利用頻度

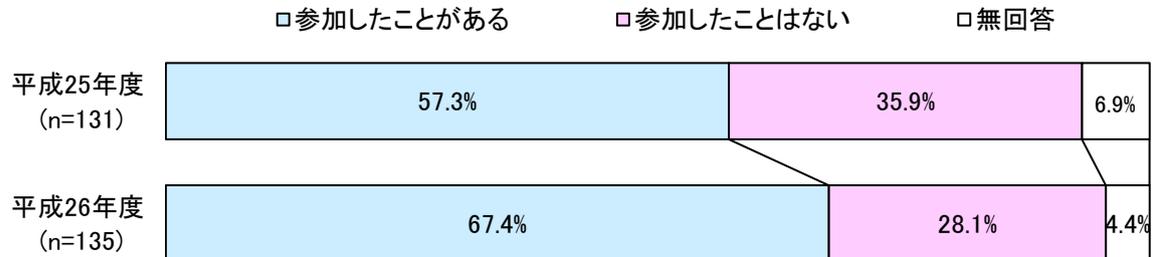


(5)施設を利用する理由

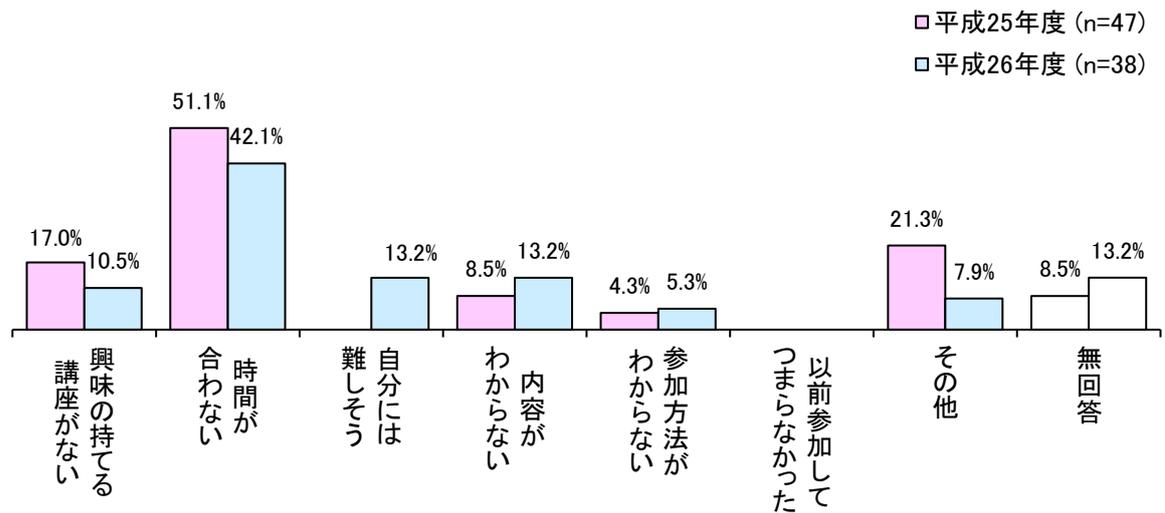


(6) 講座への参加について

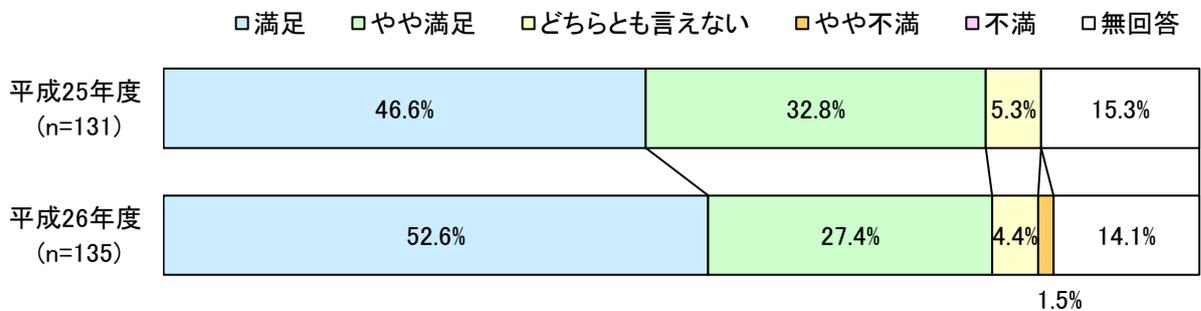
① 参加の有無



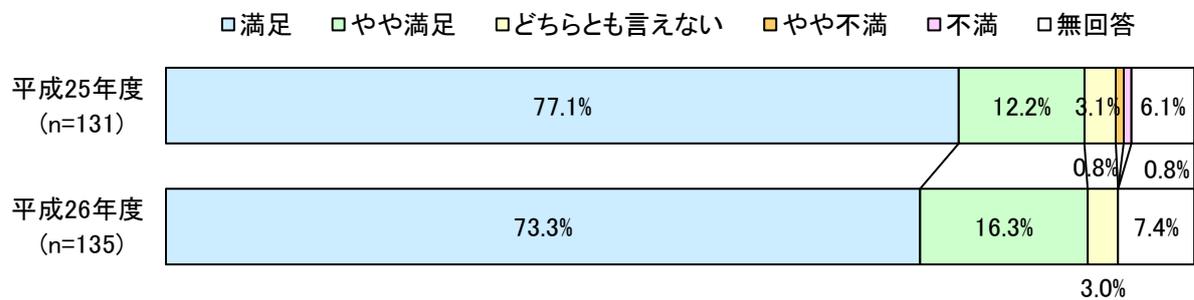
② 参加しない理由



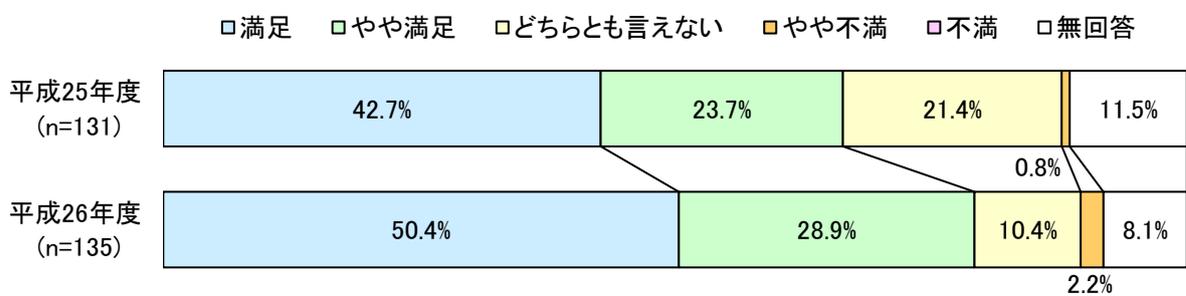
(7) プラザの総合満足度



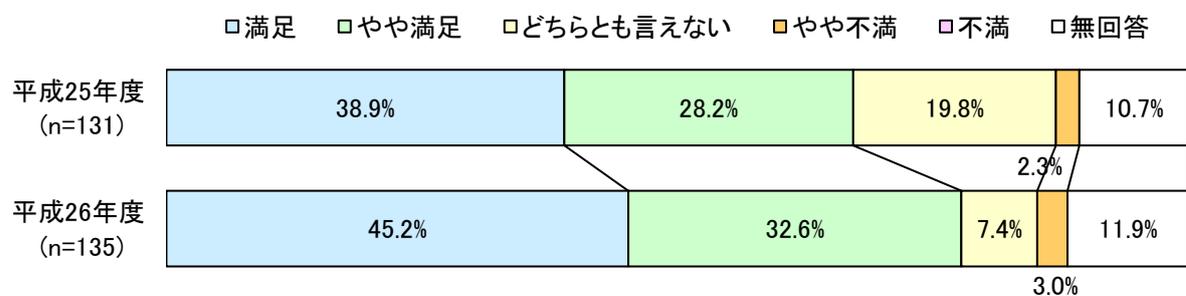
(8)-1 プラザの運営について／プラザの清掃



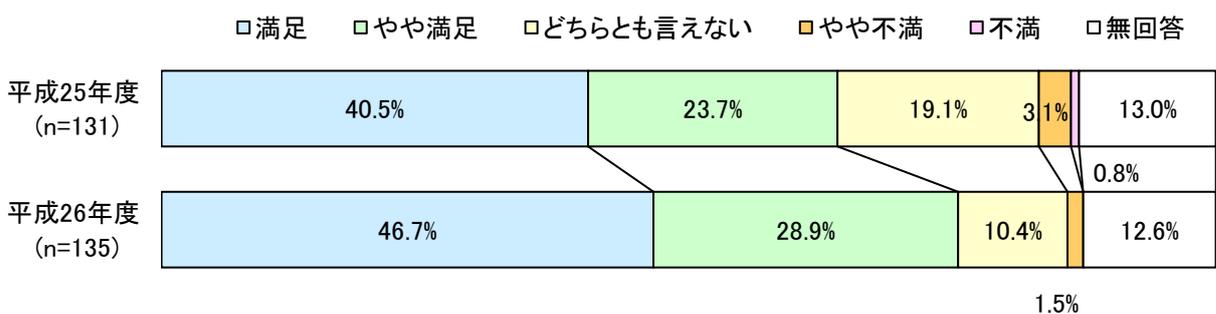
(8)-2 プラザの運営について／案内表示や注意事項のわかりやすさ



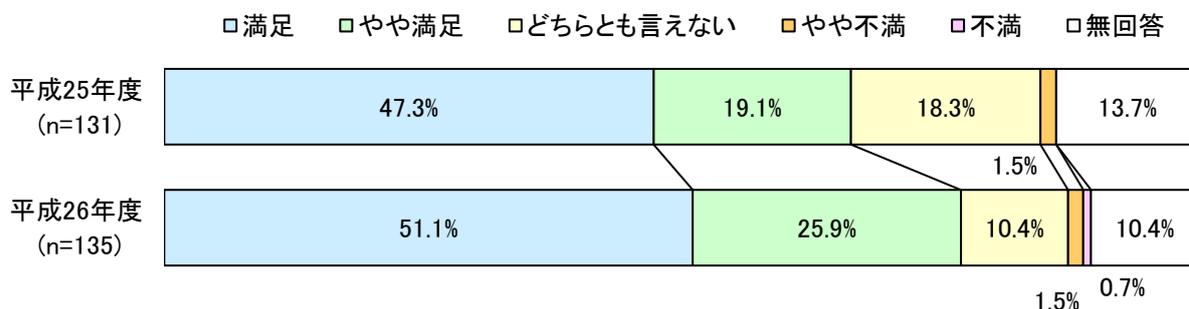
(8)-3 プラザの運営について／お知らせのわかりやすさ



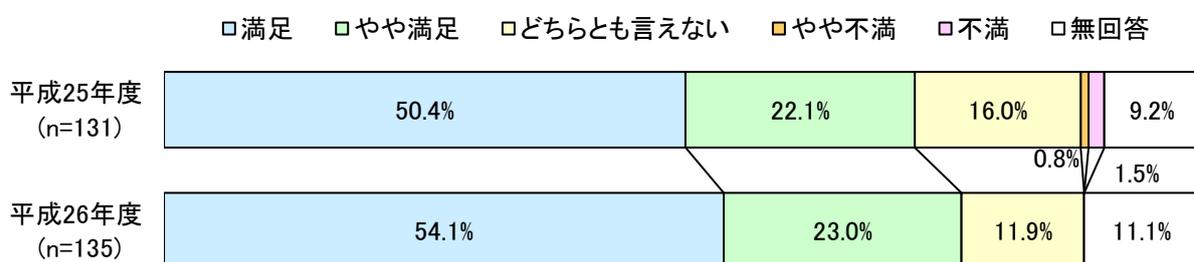
(8)-4 プラザの運営について／質問・要望などの伝えやすさ



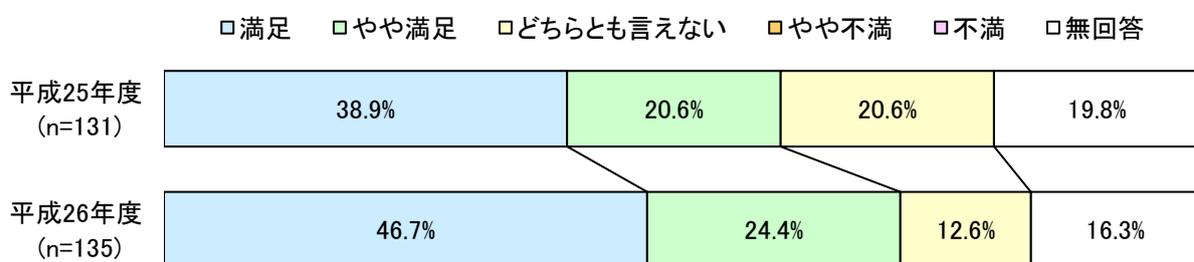
(8)-5 プラザの運営について／質問・要望などへの速やかな対応



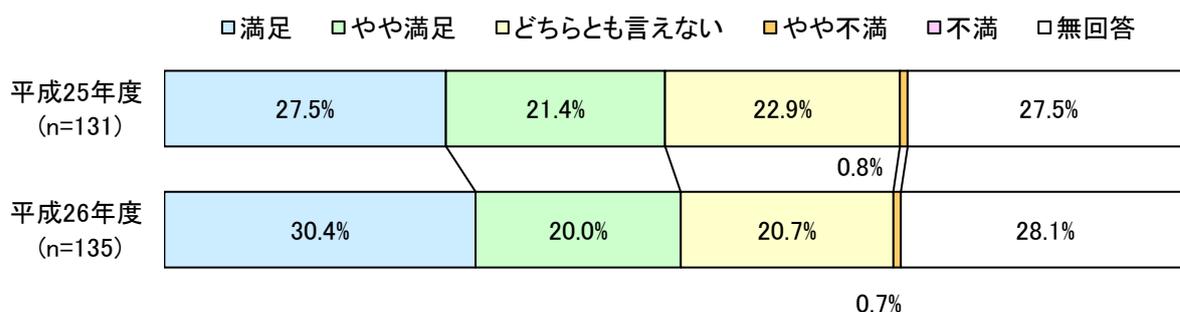
(8)-6 プラザの運営について／利用者への対応の公平さ



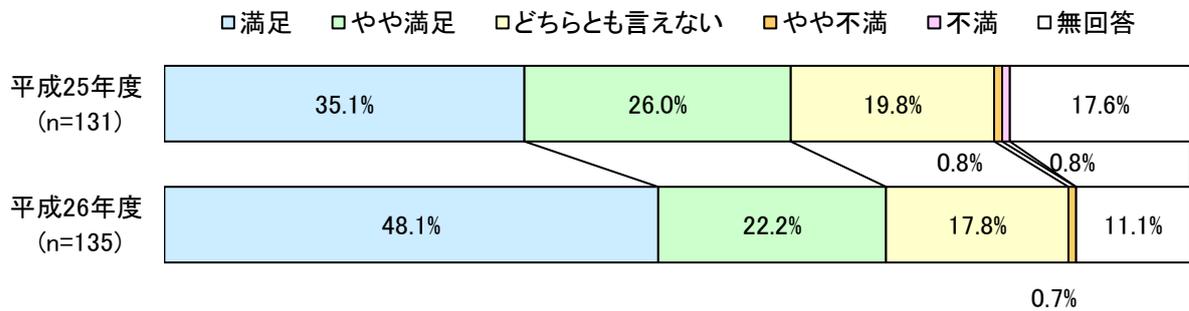
(8)-7 プラザの運営について／個人情報保護への取組み



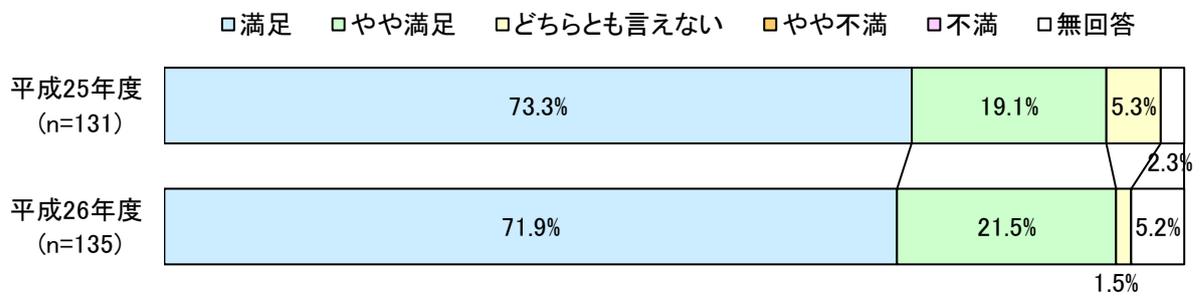
(8)-8 プラザの運営について／ホームページでの情報提供



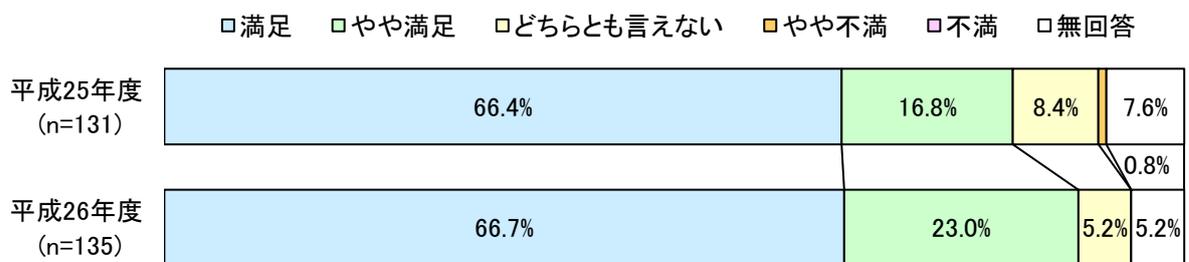
(8)-9 プラザの運営について／プラザの運営全体について



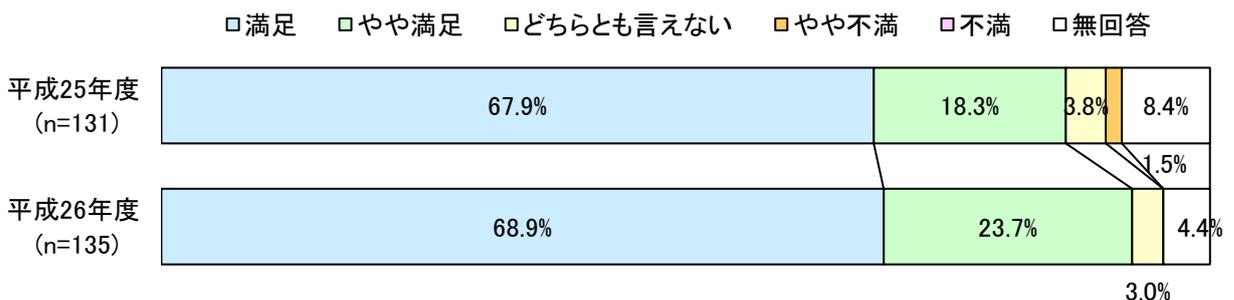
(9)-1 施設の職員について／職員の服装



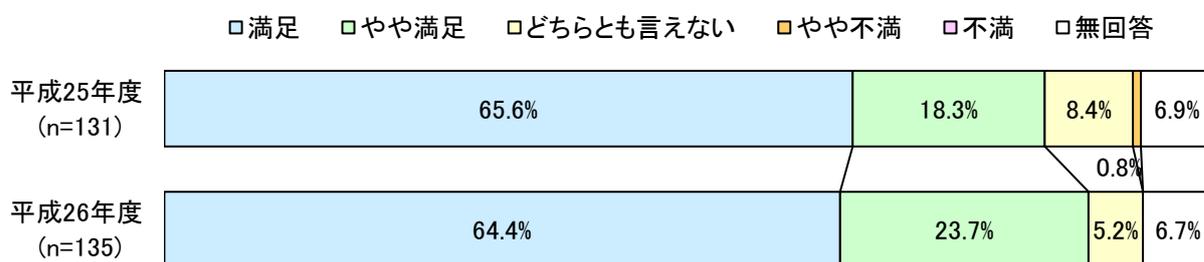
(9)-2 施設の職員について／積極的に挨拶や話しかけたりしている



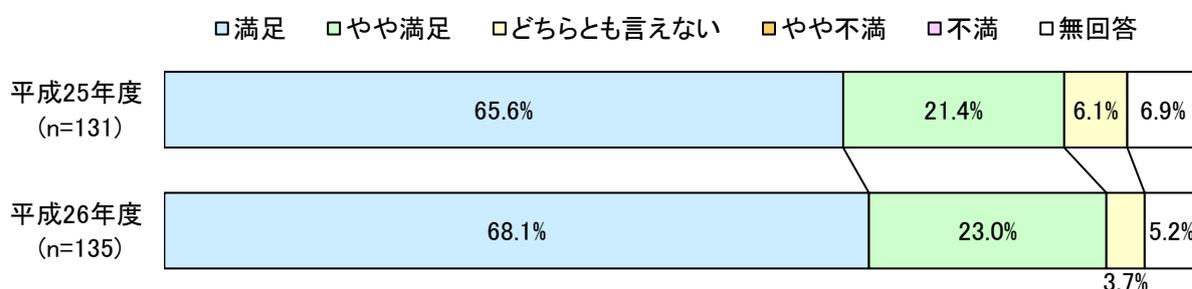
(9)-3 施設の職員について／職員の言葉遣いの丁寧さ



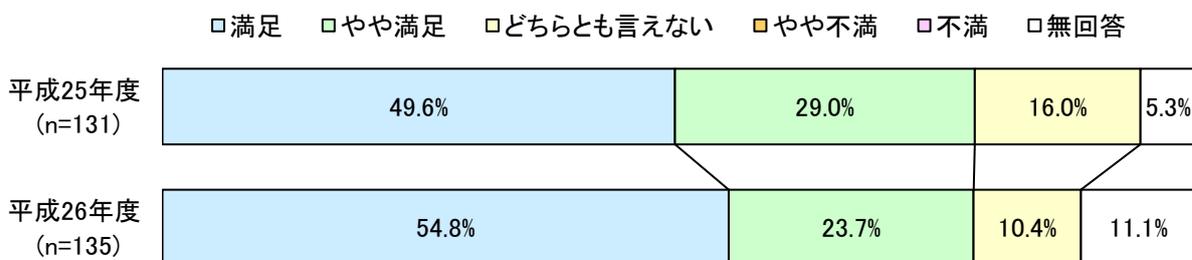
(9)-4 施設の職員について／職員の説明などの話のわかりやすさ



(9)-5 施設の職員について／職員の対応全体について



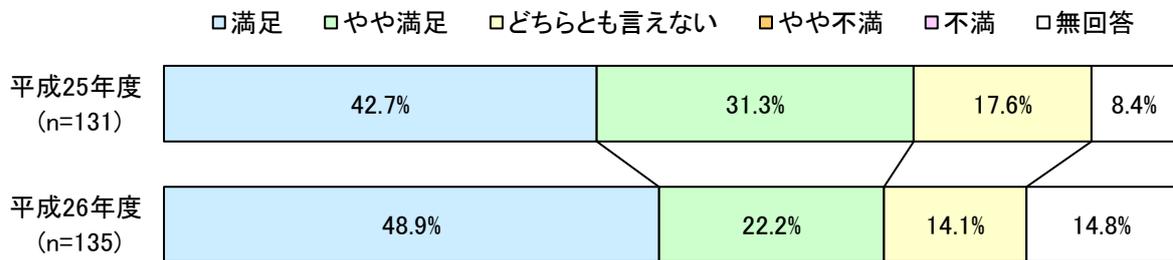
(10)-1 施設を利用した効果について／健康状態の改善



(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

①施設の運営

※高輪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、「やや不満」「不満」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 8 の職員の対応に関する設問にて、「やや不満」「不満」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 プラザを利用し始めたきっかけ

知っていた

散歩で通った

前を通り

いきいきプラザが出来る前に知った。

近所

先生のすすめ

老人会に入会しているのも…

自主的 高令者になったので

来てみて

昔から

自主的 高令者になったので

古から住んでいるのでしていました

問 4 プラザを利用する理由

きれい清潔

ヨガ

家にいてもさみしい為

問 5-1 ご希望の講座内容

ビリヤード

問 10 プラザへのご意見・ご要望

《プラザ主催事業について》

- ◆事業数が多く、満足しています。
- ◆毎回参加して、すべてに満足しております。これからも宜しく申し上げます。
- ◆さまざまな事業に参加しているが、高輪は来館者の方も優しくていろいろな話が出来て嬉しい。友達が増えました。
- ◆いつも楽しく参加しています。

回答:いつもご利用いただき、ありがとうございます。

これからも皆さまにご満足いただけるような事業を実施できるよう、努力してまいります。今後ともどうぞよろしく願いいたします。

- ◆もっと講座を増やしてほしい。

回答:貴重なご意見、ありがとうございます。

当プラザは、トレーニングルーム（2部屋）が充実しておりますが、反対に講座を実施するための部屋が少ないため、運動関連事業が多い傾向にあります。今後は、カフェスペースやトレーニングルーム等も効率的に活用することで、座学も増やしていくことを検討してまいります。

- ◆コンサートやクラシック系の事業をもっと増やしてほしい。
- ◆絵画や絵手紙のような事業を行ってほしい。

回答:ご意見ありがとうございます。いつもご利用ありがとうございます。

次年度以降の事業開催の参考にさせていただきます。

- ◆卓球開放の休み連絡がなく、遠方からわざわざ来た方もいて怒っていた。

このような事がないように以後周知を徹底してほしい。

回答:ご不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。

当プラザの事業休止スケジュールにつきましては、毎月 25 日に発行している「高輪だより」にてご案内させていただいておりますが、7月号の内容に誤りがあり、大変ご迷惑をお掛けしました。今後、このような事の無いよう、気をつけます。（天候不順等での急な中止の場合に限り、電話にてご連絡させていただくことがあります。予めご了承下さい。）

《職員について》

- ◆職員の対応が良く、プラザのおかげで心身ともに健康に過ごしています。
- ◆若い職員の対応が親切で、笑顔が良い。
- ◆どの職員さんも話しかけると、親切に対応してくれて、色々な事を詳しく説明してくれます。

回答:いつもご利用いただき、ありがとうございます。

そして、大変嬉しいお言葉をありがとうございます。皆さまからのお言葉は私たちにとって何より大きな励みになっております。

これからも皆さまに楽しんでいただき、心身の健康づくりや生きがいくりのお手伝いができるよう、職員が一丸となって取り組んでまいります。

今後ともどうぞよろしく願いいたします。

- ◆職員の方の異動はなるべくない方が良いと思う。

回答:ご意見ありがとうございます。ご利用者様にご不便をおかけすることのないよう、出来る限り配慮してまいりたいと思います。

- ◆介護の知識が豊富な方を増やしてほしい。

回答:ご意見ありがとうございます。高輪いきいきプラザでは、定期的に職員向けの研修や資格取得支援制度を設け、職員の介護知識、技術の向上に努めております。今後ご利用者様の健康促進やお悩みの解決のお手伝いができるよう、職員一人ひとりが自己研鑽に努めてまいります。

当プラザでは介護福祉に関連する様々な資格を持つ職員が所属しております。※下記参照

些細なことでも構いませんので、いつでもお気軽にご相談下さい。

《当プラザ職員保持資格》

健康運動指導士、管理栄養士、保健師、介護支援専門員、
精神保健福祉士、介護福祉士、介護ヘルパー、調理師

- ◆元気な高齢者もいるので、高齢者イコール弱者としての扱いはやめてほしい。

回答:ご不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。

ご来館された皆さまに気持ちよくご利用いただくため、外見や年齢で一括りにするのではなく、お一人おひとりとしっかりと向き合ってお対応させていただくことが大切だと考えております。この機会に改めて、職員間での話し合いや研修等を通じて、改善していきたいと思っております。大変貴重なご意見をありがとうございました。

《館内環境について》

◆施設が清潔で気持ちがいい。

◆設備が良く、広くて良いプラザ。

回答:いつもご利用いただき、ありがとうございます。

ご利用いただいている皆さまのご協力により、清潔さが保たれております。今後とも、何かお気づきの点等がありましたら、職員までお声掛けいただくか、ご意見箱等で教えていただければ幸いです。

◆夏は敬老室を6時くらいまで開放して欲しい。

回答:ご意見ありがとうございます。敬老室は午後5時半から貸出ししている関係から、午後5時までの開放とさせていただいております。申し訳ありません。代わりに、1階のカフェ内右手奥のコミュニティスペースを午後9時半まで開放しておりますので、ご利用下さい。

◆きれいで新しいが、設計がチマチマしていて好感が持てない。

回答:ご意見ありがとうございます。設備面に関して使い難い箇所は、運用方法等で出来る限り対応してまいります。よろしくお願い致します。

◆個人でも利用しやすいようにして欲しい。

回答:ご意見ありがとうございます。当プラザでは、個人でも利用し易い施設であることを心がけておりますが、まだ十分に配慮できていない事があるのだと思います。再度、不十分な点がないか、検討させていただきます。今後とも、お気づきの点がありましたら、職員までお声掛けいただくか、ご意見箱等で教えていただければ幸いです。

◆ヨガで着替えをする場所を提供して欲しい（最近では改善されました）。使える部屋は最大限提供する姿勢が必要だと思う。

回答:ご意見ありがとうございます。ご不便をおかけして申し訳ありません。利便性、安全性を十分に考慮したうえで出来る限り対応させていただきます。

◆日本茶を置いてほしい。

回答:ご意見ありがとうございます。検討した結果、現在はほうじ茶をご用意しております。良い機会ですので、次年度に向けて皆さまと一緒に試飲会を開き、ご意見をお聞きしたいと考えております。その際には、高輪だより等で事前告知いたしますので、ご協力いただければ幸いです。

《周辺環境について》

- ◆1時間に一本だけでもコミュニティバスが利用できるようになってほしい。

回答:ご意見ありがとうございます。以前より、ご不便をおかけして申し訳ありません。

当プラザ周辺がコミュニティバス路線に含まれていない理由は、都バスの路線と重複しているためです。(都バスとコミュニティバスは路線重複できない決まりがあるとのことです。)

最も近い都バス停留所は、高輪北町バス停(品97)(反96)となります。

ご不便をおかけしますが、よろしくお願い致します。

- ◆地形上坂を上ったり、下ったりする場所が周辺に多い事は、高齢者の転倒や骨折などの危険性があるので、誰でも行きやすいようにして欲しい。

回答:施設の立地に不便な部分があり、ご苦勞をおかけしております。

仰る通り、当プラザ周辺は高低差があるため、周辺は多くの坂があります。遠回りになるかもしれませんが、品川駅、泉岳寺駅、高輪北町バス停からですと平坦な道でお出でいただけますので、特に雨や雪などの足下が良くない日には、そちらをご利用いただけると幸いです。

《その他ご意見》

- ◆このようなアンケートをもっと頻繁に行って、ちゃんと改善できているかを掲示してほしい。もっと真剣に向き合って欲しい。

回答:ご意見ありがとうございます。また、アンケートへのご協力ありがとうございました。

当プラザでは、各事業終了時の事業満足度アンケートと年2回の高輪いきいきプラザ総合満足度アンケートを実施させていただいております。前者の事業満足度アンケートにつきましては、再開催の是非や内容の評価に役立てております。後者の総合満足度アンケートにおいては、集計結果の分析を行い、より良い運営のために役立てております。そして、集計結果はいただいたご意見への回答を記載したうえで、開示(館内掲示及びHPでの公表)をしております。また、館内には常時ご意見箱を設置しており、ご意見をいただいた際には回答を記載した上で、こちらもアンケート結果と同様に開示(館内掲示のみ)しております。

アンケート実施の際には、お手数おかけしますが、今後ともご協力をいただけると幸いです。どうぞよろしくお願い致します。

今年度も高輪いきいきプラザ総合満足度アンケート調査にご協力をいただき、ありがとうございました。

今後も、ご意見・ご要望等ございましたら、職員にお声掛けいただくか、3階敬老室に設置してありますご意見箱にお願い致します。

これからも、ご来館される皆さまにご満足いただけるよう、努力してまいります。今後ともご指導・ご支援の程をよろしくお願い致します。

平成 27 年 1 月 11 日
港区立高輪いきいきプラザ