

平成 27 年度
高輪区民センター
CS 調査 報告書

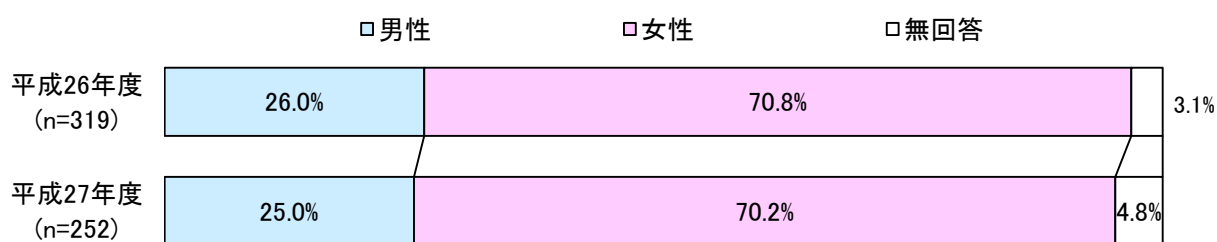
平成 27 年度高輪区民センターご利用者満足度調査

調査期間:平成 27 年 9 月 1 日～9 月 16 日

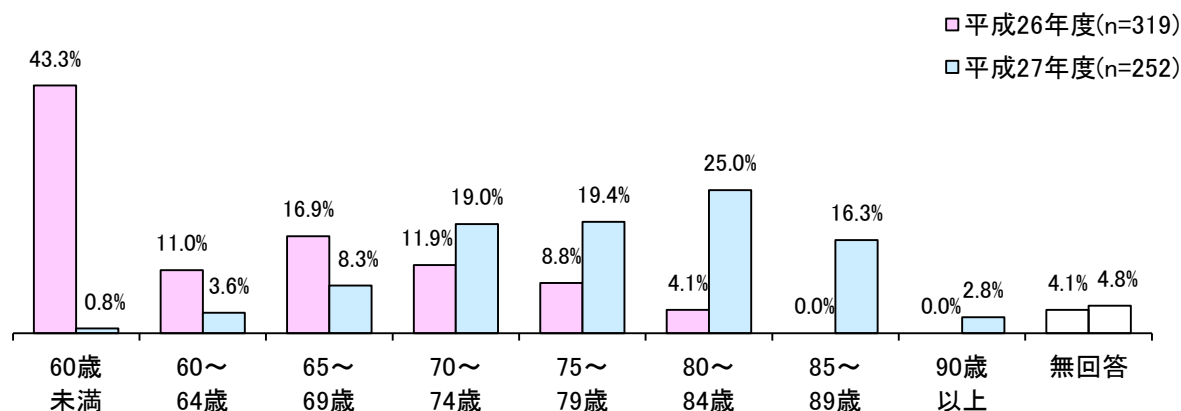
回収枚数:252 枚

(1)回答者の属性

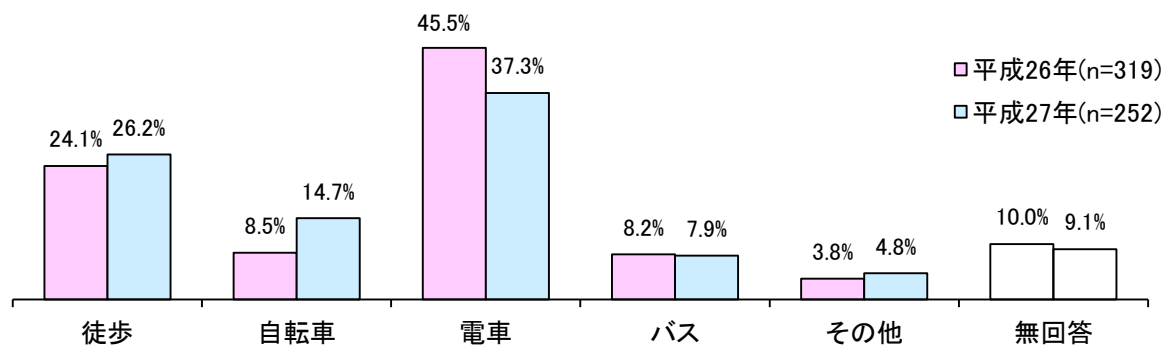
①性別



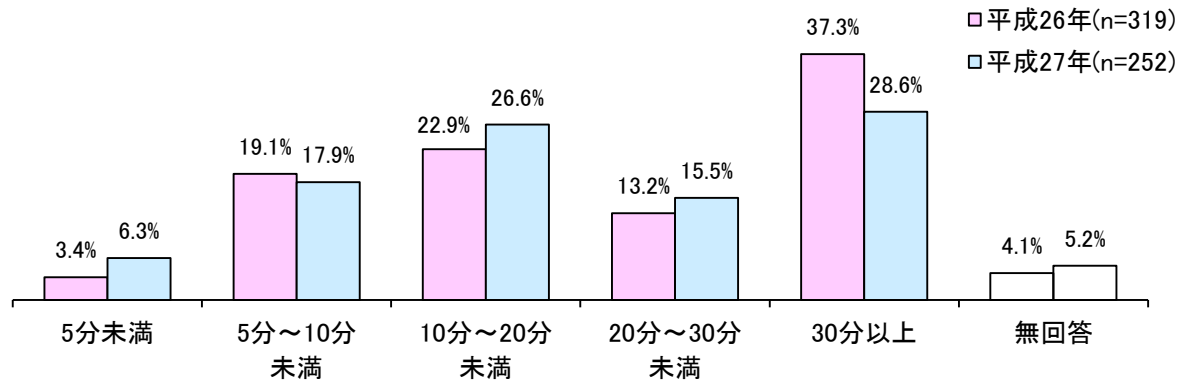
②年齢



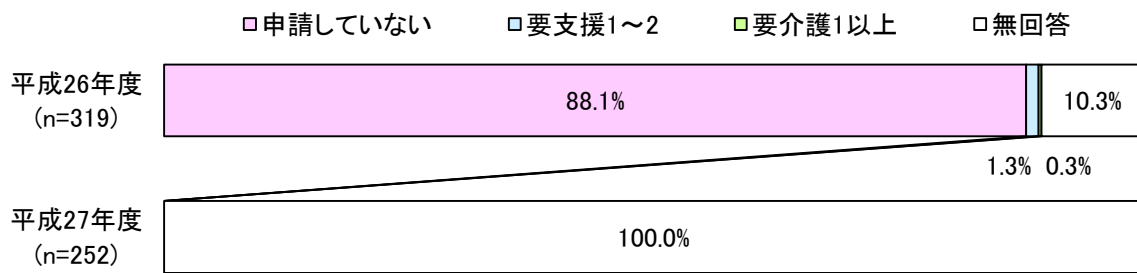
③主な交通手段



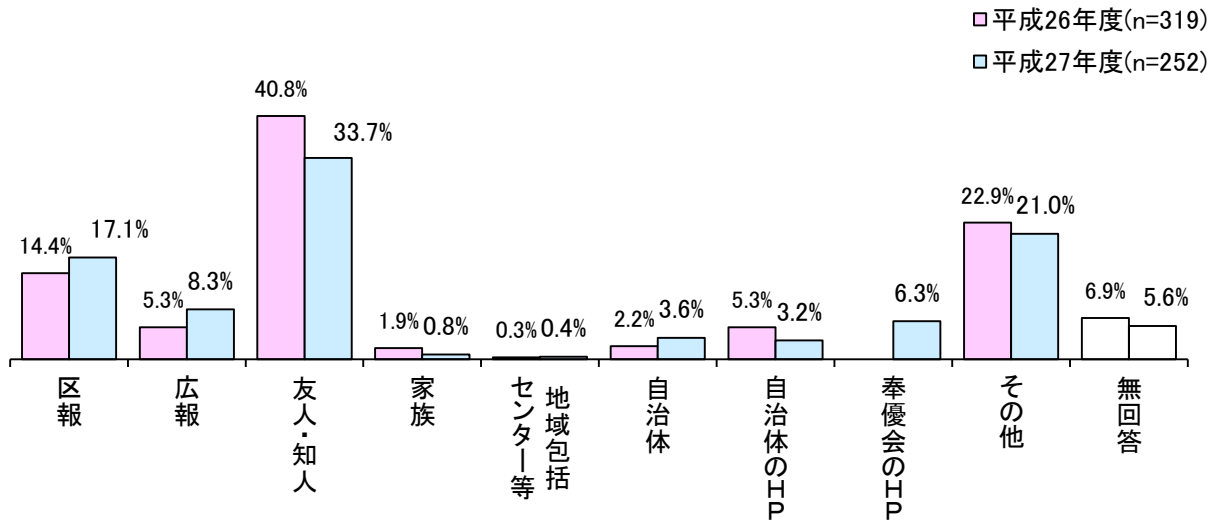
④所要時間



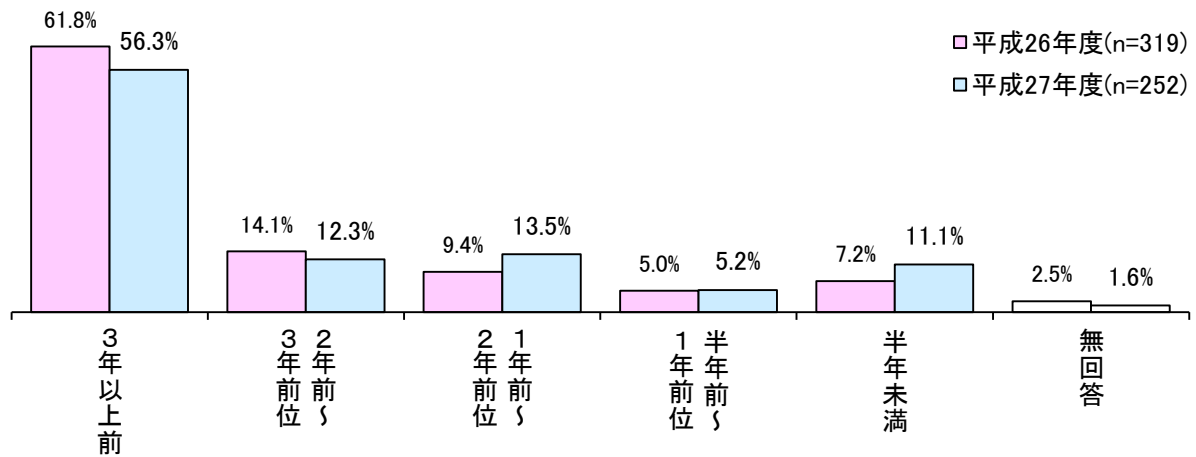
⑤介護保険の認定状況



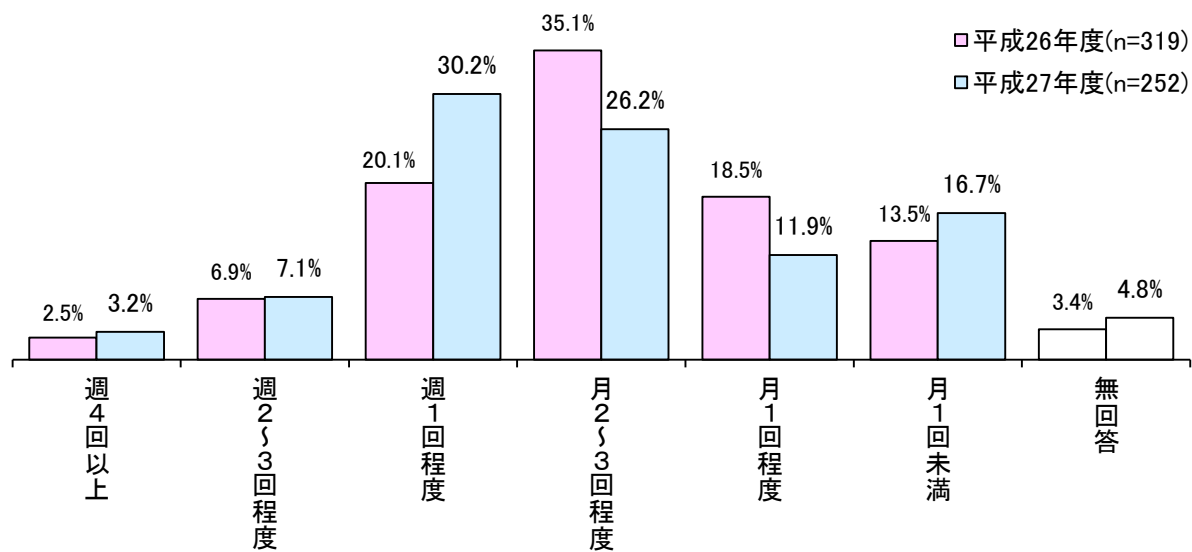
(2)センターを利用し始めたきっかけ



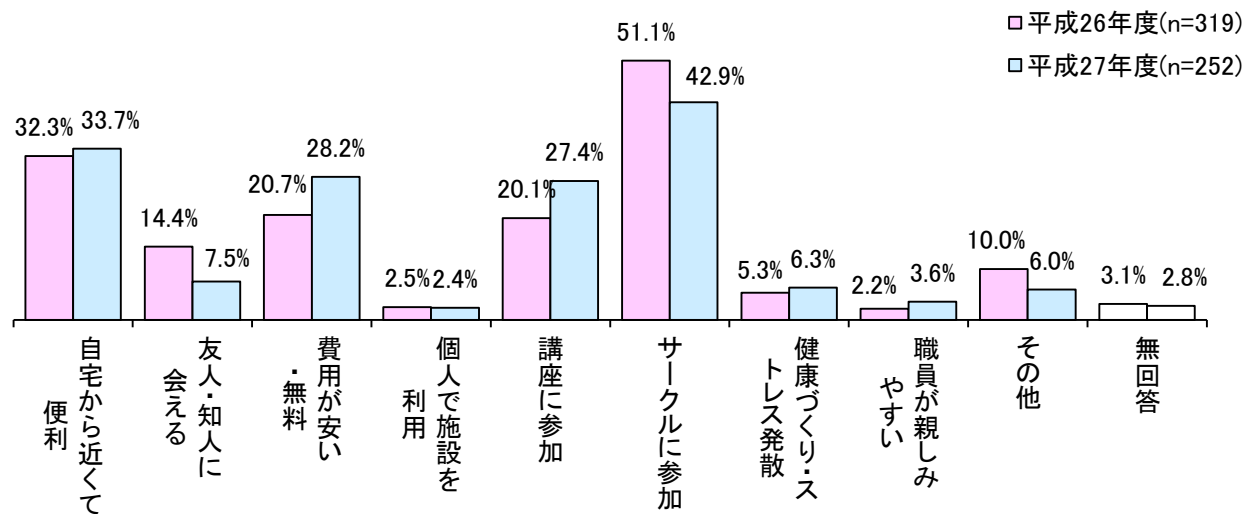
(3)センターの利用開始時期



(4)施設の利用頻度

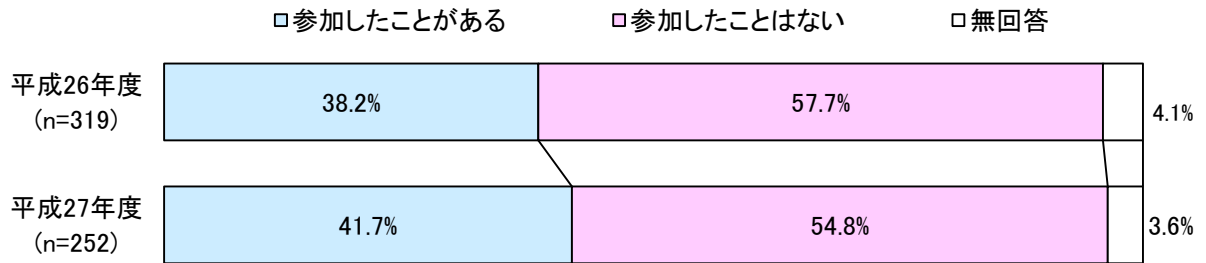


(5)施設を利用する理由

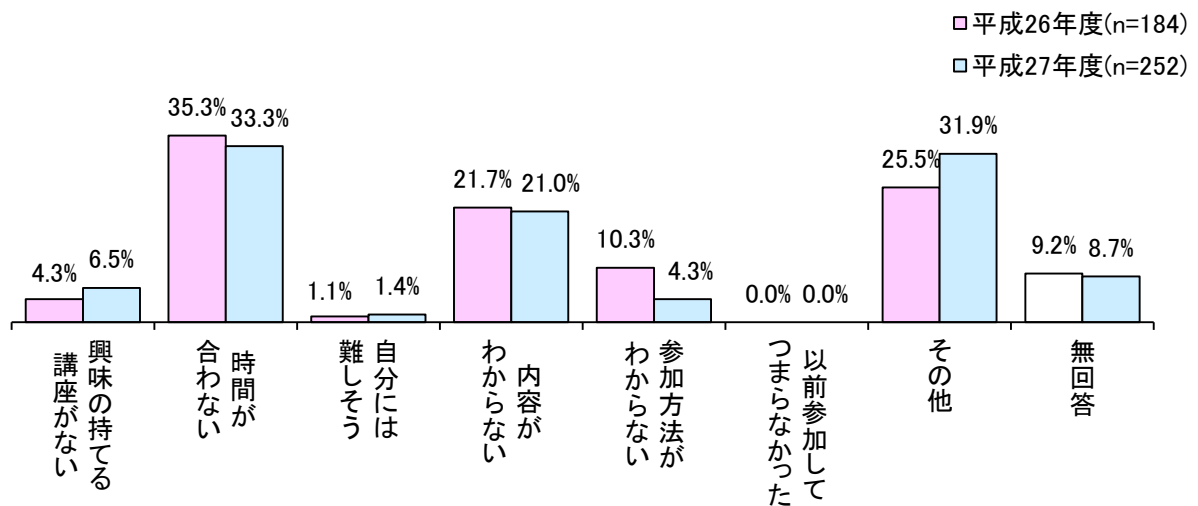


(6)講座への参加について

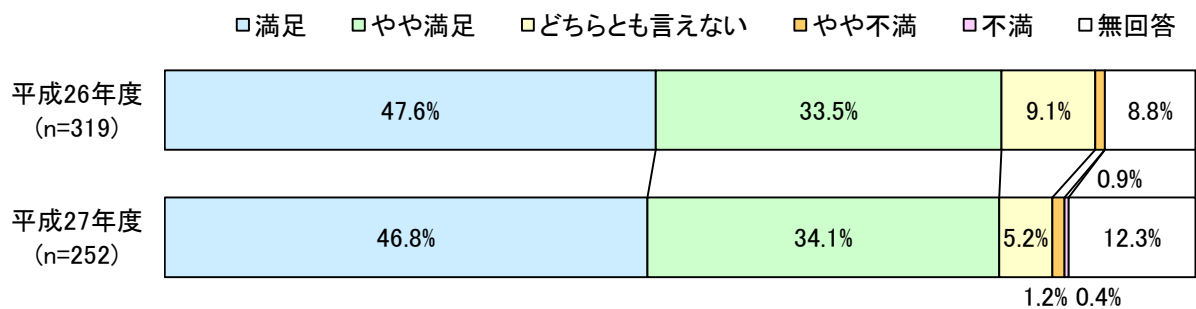
①参加の有無



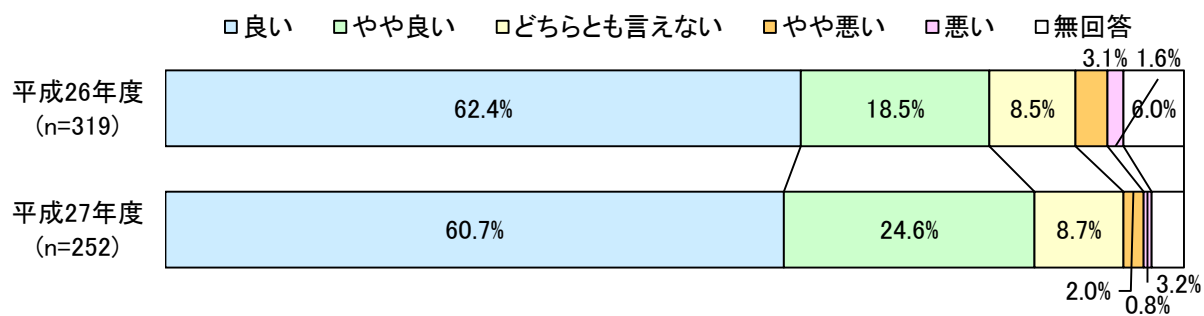
②参加しない理由



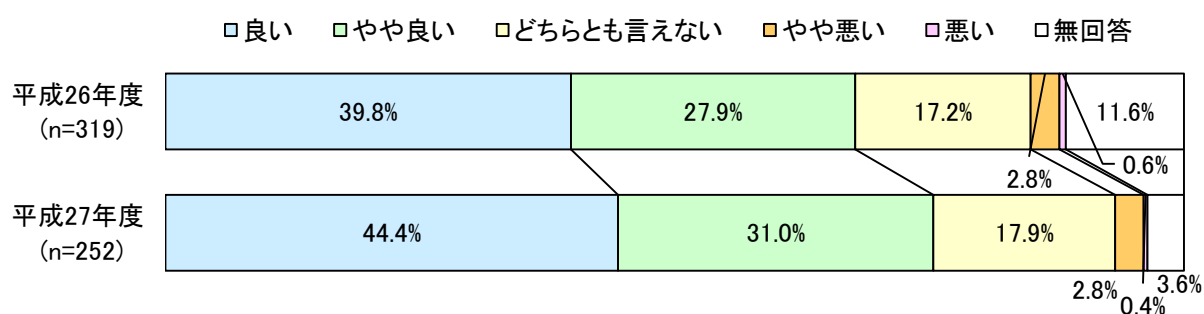
(7)センターの総合満足度



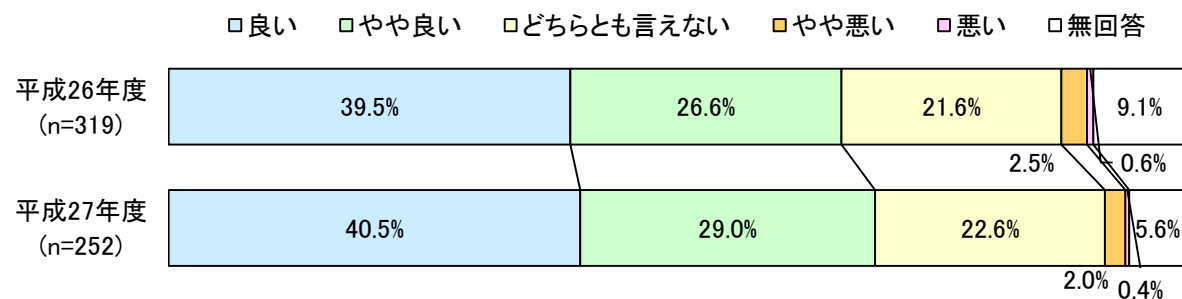
(8)-1 センターの運営について／センターの清掃



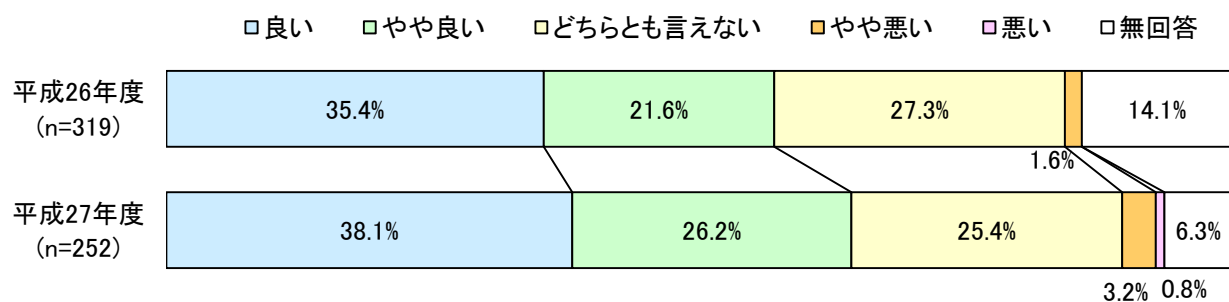
(8)-2 センターの運営について／案内表示や注意事項のわかりやすさ



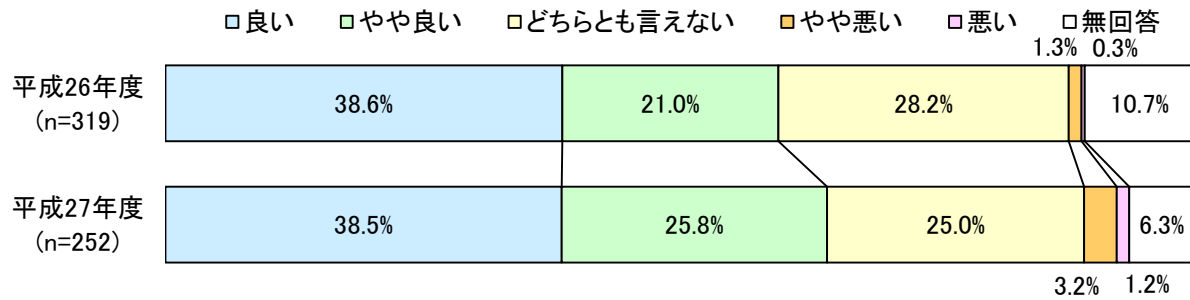
(8)-3 センターの運営について／お知らせのわかりやすさ



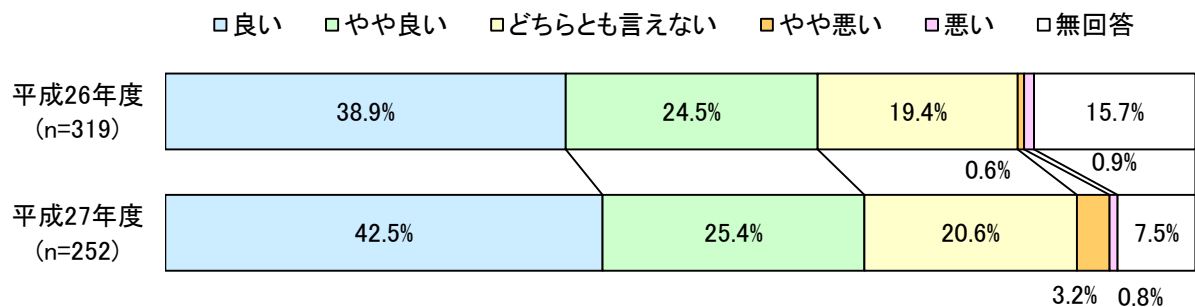
(8)-4 センターの運営について／質問・要望などの伝えやすさ



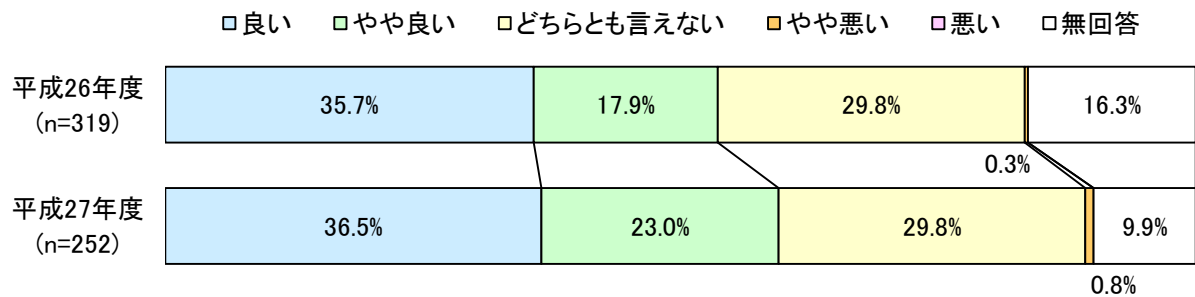
(8)-5 センターの運営について／質問・要望などへの速やかな対応



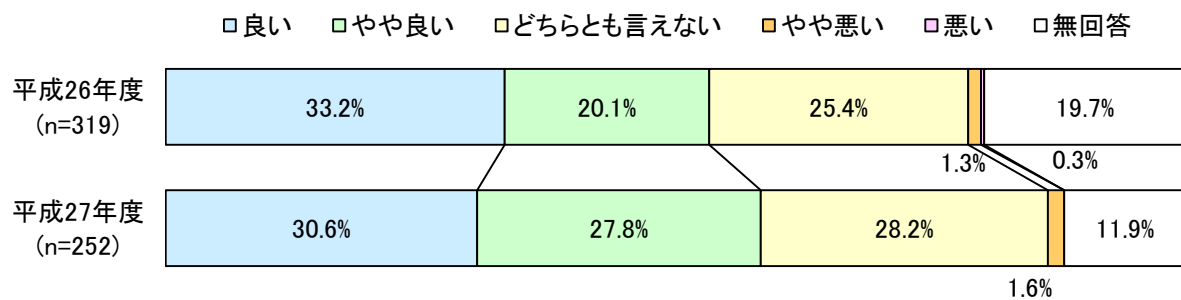
(8)-6 センターの運営について／利用者への対応の公平さ



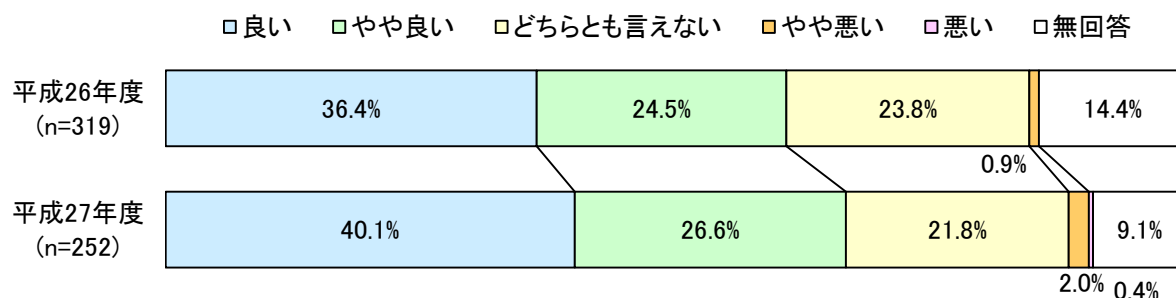
(8)-7 センターの運営について／個人情報保護への取組み



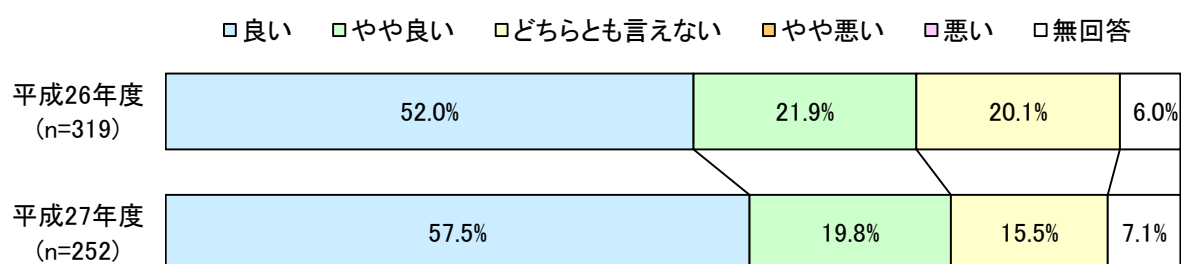
(8)-8 センターの運営について／ホームページでの情報提供



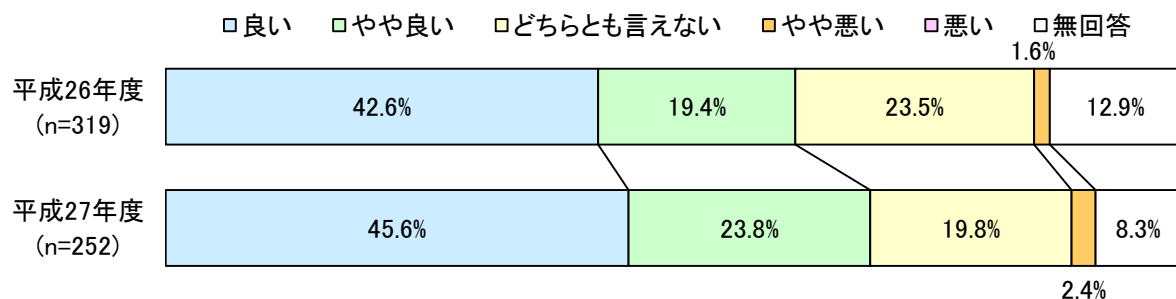
(8)-9 センターの運営について／センターの運営全体について



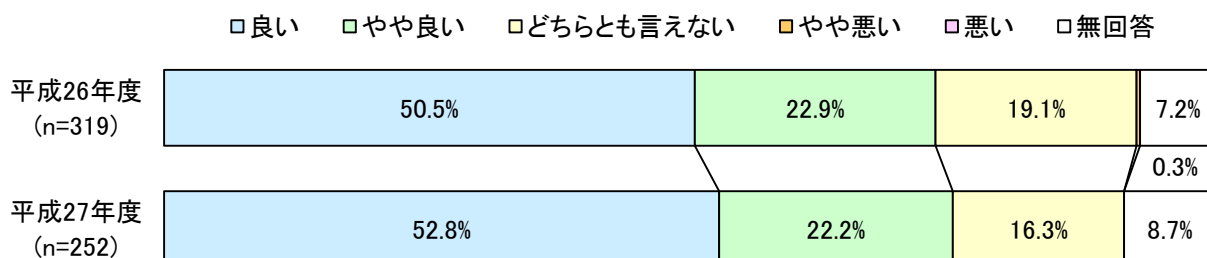
(9)-1 施設の職員について／職員の服装



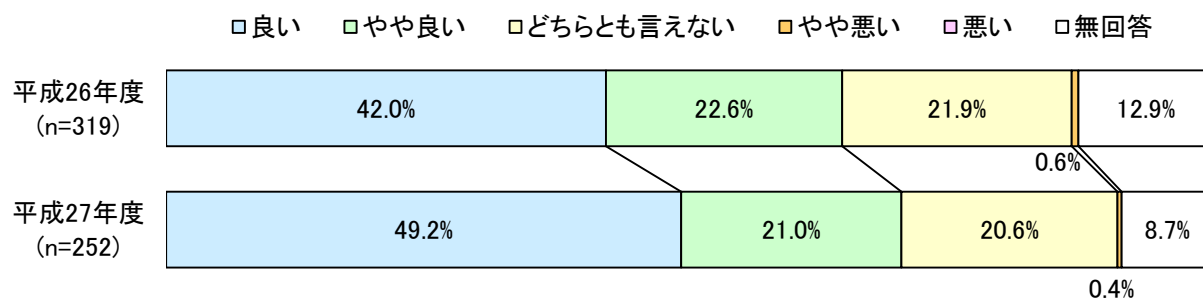
(9)-2 施設の職員について／積極的に挨拶や話しかけたりしている



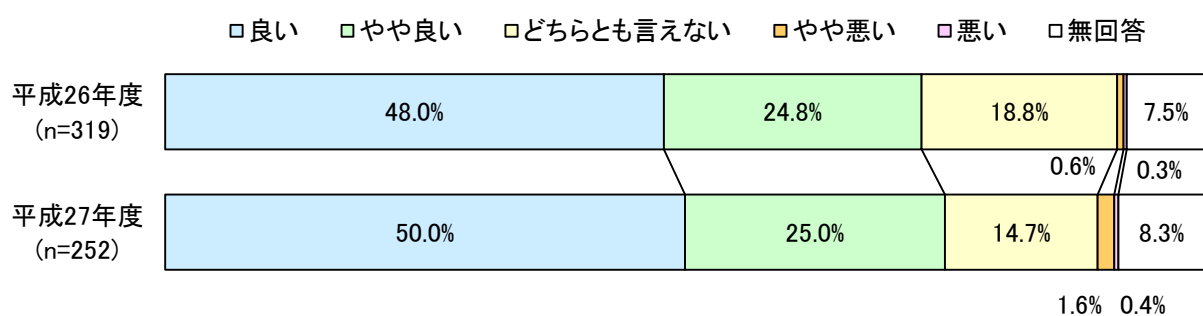
(9)-3 施設の職員について／職員の言葉遣いの丁寧さ



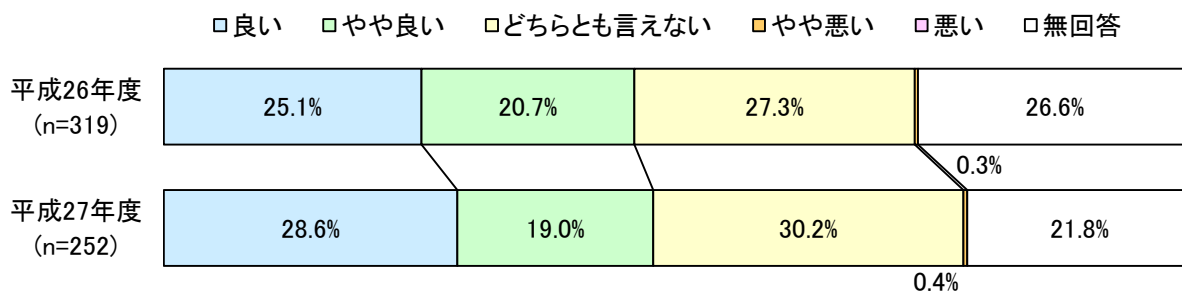
(9)-4 施設の職員について／職員の説明などの話のわかりやすさ



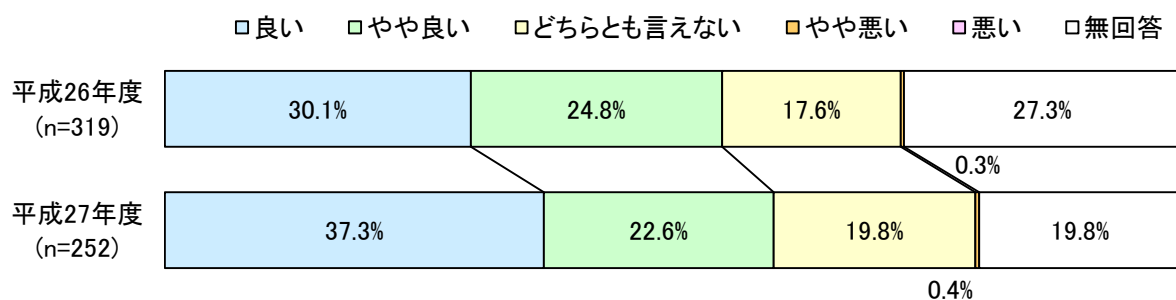
(9)-5 施設の職員について／職員の対応全体について



(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

	□ 良い	□ やや良い	□ どちらとも言えない	□ やや悪い	□ 悪い	□ 無回答
平成26年度 (n=319)	40.4%	22.9%	15.7%	21.0%		
平成27年度 (n=252)	42.5%	23.0%	15.1%	19.4%		

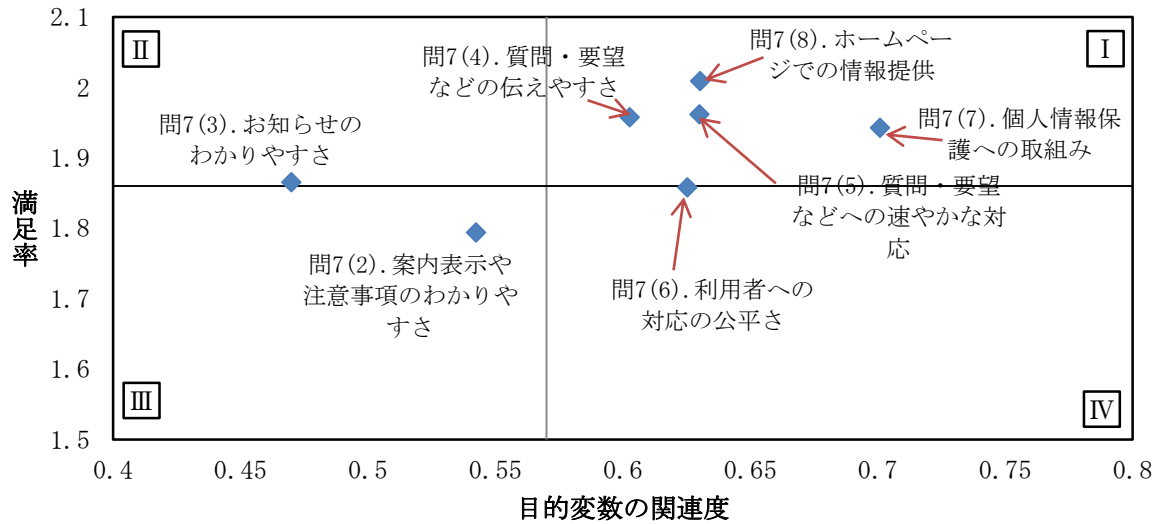
(10)-4 施設を利用した効果について／生きがい/やる気などの向上

	□ 良い	□ やや良い	□ どちらとも言えない	□ やや悪い	□ 悪い	□ 無回答
平成26年度 (n=319)	42.0%	23.5%	13.5%	21.0%		
平成27年度 (n=252)	45.6%	21.8%	15.9%	16.7%		

(11)施設利用の満足度(CS グラフ)

①施設の運営

問7:施設の運営



②職員の対応

※高輪区民センターでは、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

シルバーパス更新
通りがかり
KISS ポート
ボランティア活動参加
登録団体による宣伝
新聞折込広告
ボランティア活動
キスポート
音楽スタッフとして
講習会 17 年前の
講習会
花教室
音楽教室
ブレスストレッチ教室
ブレス・ストレッチングレッスン
昔なので、何でだか忘れた。
近所だから
教室
クラス
みなと第九を歌う会
第九をうたう会
コーラスで
合唱で
高輪合唱団
音楽の散歩道
役所より依頼。
コンクールで使用したことがある

問 4 センターを利用する理由

ハンドベルの楽器が保管されているから
アクセス
ボランティア活動
きれい
コンクールでひいた時にひびきが良かったから
グループ展の為
作品展開催
駅から近い

問 5-1 ご希望の講座内容

JAZZ 講座 (Big Band)

知らなかった

ジャズ演奏指導

問 10 センターへのご意見・ご要望

ピアノの部屋を増やしてほしいです

いつも使わせていただいているのでありがとうございます

とくになし

前任の方より、大変親切になり良いです。私たちも約束を守り、長く利用したいと思います。

領収書に利用日、利用する部屋、利用する時間帯など詳細が記載されなくなったので、不便です。前のような領収書の形式にしていきたいと思います

領収書について使用日時 場所を明記してほしい 後から整理するときに使にくい

・会議室が抽選の前から、役所関係の会合でブロックされていて、不公平。施設は市民の為のものではないでしょうか

公共、区の行事等で、会議室、講習室が決まり、一般が利用できないことが多い。マナー(利用者の)が悪く、部屋が汚れている。トイレの場所暗すぎる。(危険だと思う)

特定の部屋(会議室)が取りにくい トイレを新しくして欲しい

是非、似顔絵の講座を継続していただきたいです。仕事のストレス解消です

予約サイトが分かりにくい

今後もよろしく!

センターに来るのが楽しい。友人に会える 前向きになれます。

職員の方は皆様とてもよいのですがよく人事が変わりそのたびに細かいきまりが変更したりするので困ることがあります

いつも利用させて頂きありがとうございます。職員の皆さんによくしていただき感謝していますが、人によって対応が様々に違うので統一して下さい。特に4月の年度はじめと夜!!

音楽スタジオが使えて助かっています。

規定時間より、15分早く始められたら助かります。

似顔絵は面白いです

・冬の暖房開始時期を早めて欲しい。・換気がONのままだと冬は室内が寒いです。・キャンセル方法をその区民センター以外でもできるようにして欲しい。本日、和室、風量調節を「切」にしても冷房が止まらず寒かったです。

・いろいろな法律に

この界わいの在住者にとっては徒歩で利用できる利便性がある。港区には幾つか区民センターもあるので「高輪区民センター」に関しては出来るだけ高輪の在住在勤者を優先して頂きたい。(わざわざ交通費をかけて、他区民センターに行く必要性はないと思う)

①「白金高輪」は地下鉄駅に近く、立地も良いので、施設利用の希望者は他区からもあると思うが限られている部屋なので、やはり高輪住民を最優先にして頂きたい。(今後も更に増えると思われる。)②子供、老人向けのセンターも良いが、もっと在勤者(も港区にはたく山居るわけだから)向けのプログラムや夜間の利用者が利用しやすくすれば、もっと若い人達の出入りが増えて、活気が出て来ると思う。-ex-ビジネス向けの講座とか(和物では着付など)長期ではなくても数ヶ月で仕上がる様な物とか、先生を呼んできますともっと良い意味での、センターの活気が出て来ると思う。(折角、地下鉄も駅が近い事だし)

語学の講座をうけています。講習は隔週ですが、部屋がとれないことがあります赤坂支所などに行くこともあります。抽選でやむを得ないと思いますが、毎回使わせてもらえたらありがたいです。

会場がとれなくてこまることがあります。※集会室においてはスタート 9:00~12:00 12:00~15:00~今は 3 回ですが 4 回になると 15:00~18:00 18:00~21:00 利用がしやすいのでは。他のチームの方もそれを希望されるのでは

トイレ清掃の仕方がゆるいです 施設の古さに関係なく、丁寧な仕事は分かります。ホームページ上で予約した場合、施設利用料の納付期日(期限)がわからないので不便です。わかるように表示して頂きたいのですが…

端末が使いにくい(反応が悪い ログインを何度もしなければならない)担当者が変わる度、毎年決まりがコロコロ変わるので困ります。

4 時間のワクを 2 分割してほしい(混んでいる場合だけでも)

フラワーサークルに参加して居りますが、カリキュラム全部の講座が行なえないそうです。部屋の予約に、回数制限があるのでしょうか?資格や認定の関係上、カリキュラムが全部行えると良いのですが…!

創作室に石けんを設置してほしいです。

会議室でリハビリ友の会としてマージャンをしています。マージャンのしやすい、もう少し、小さいテーブルがあると便利です

リハビリ友の会で会ギ室を利用しています マージャンを楽しくてなりません 机が長方形でやりにくいので、正方形の机があったら嬉しいです

全体的にサービスが「杓子定規」。

施設内の案内が少し分かりづらく迷ってしまった

初めて伺ったのでホール以外は見ておりませんので質問全てに答えられず申し訳ございません

利用していない。(音楽の散歩道に来るだけ)

利用したい部屋が優先的に塞がれていることが最近大変多くなっている為、困ってい

る。年間を通しての申込みはできないのか。

アンケートの内容が福祉関係の様で、高輪区民センターとしての目的と少々ちがってませんか。

職員の服装とか、対応とか全部そんな問題よりも、以前より違って見えていて、他人ごとのような感じで対応されている感じです。親しみにくく、民間企業的、会社ならこれでよいと思われます。ここは会社ではありません だから、創作室に変な宗教団体が入っていることがありますよ。2 回ぐらいあたりました。宗教団体とか先物取引とかの会議に使用していることがあります 先物取引はビックリしました。本当です
駐車場、クーラー

駐車場を解放してほしい

また利用させて下さい。

ホールのひびきが好きです

いつもありがとうございます。

F3 センターまでの主な交通手段

地下鉄（４）

タクシー（２）

自動車（７）