

平成 29 年度社会福祉法人奉優会  
高福事業部 CS 調査 報告書

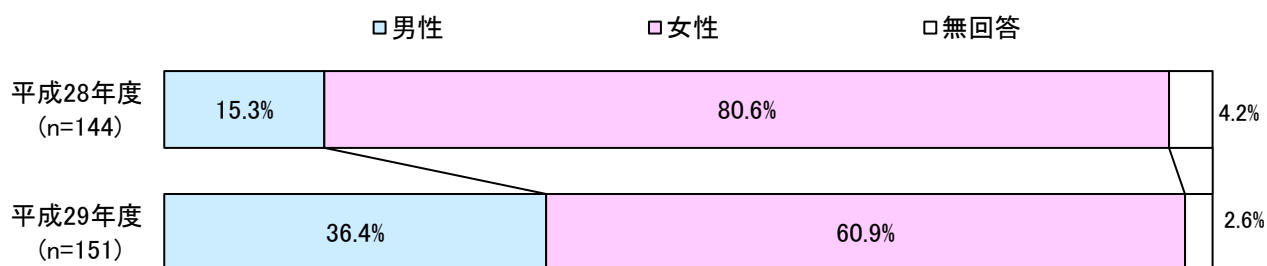
# 平成 29 年度 白金いきいきプラザご利用者満足度調査

調査期間:平成 29 年 9 月 1 日～9 月 14 日

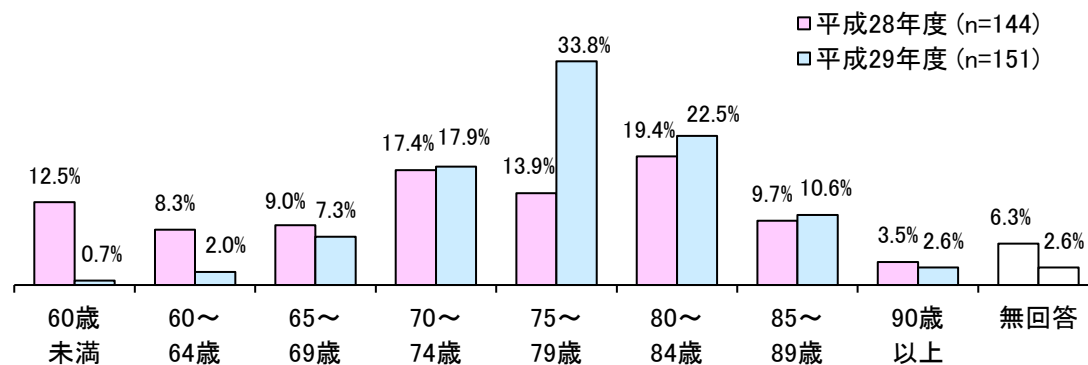
回収枚数: 151 枚

## (1)回答者の属性

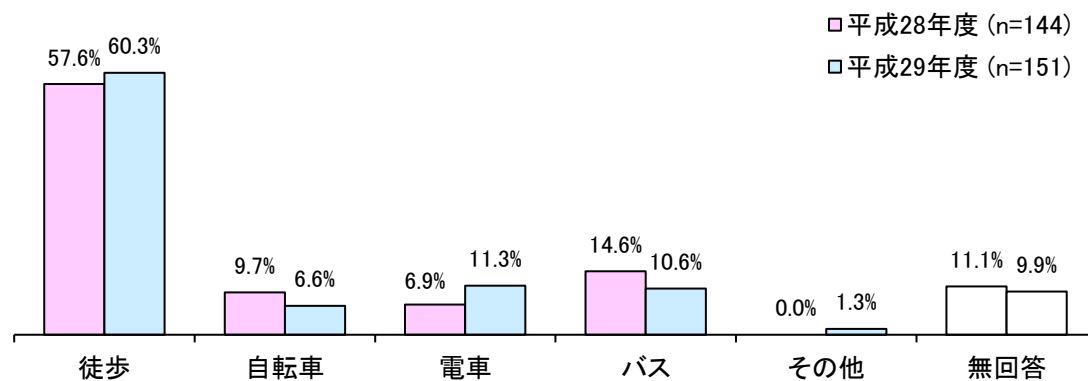
### ①性別



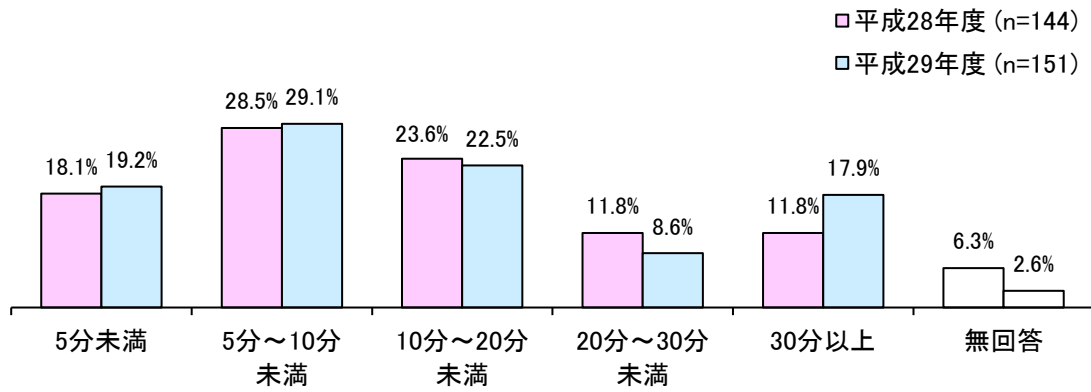
### ②年齢



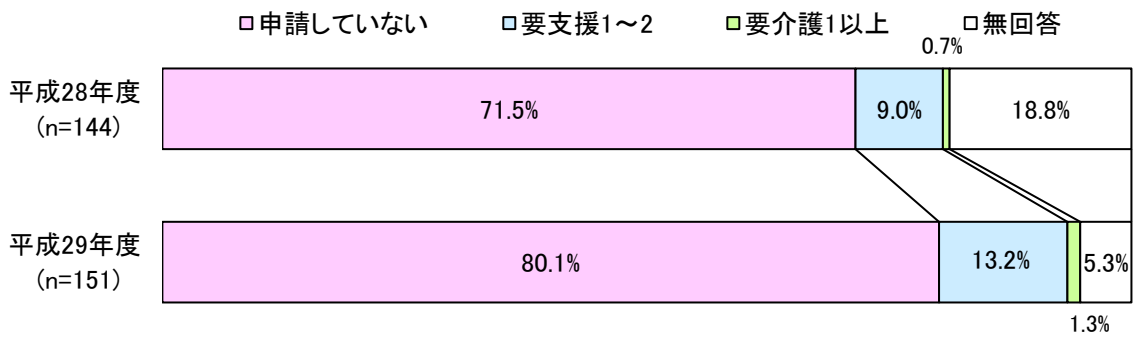
### ③主な交通手段



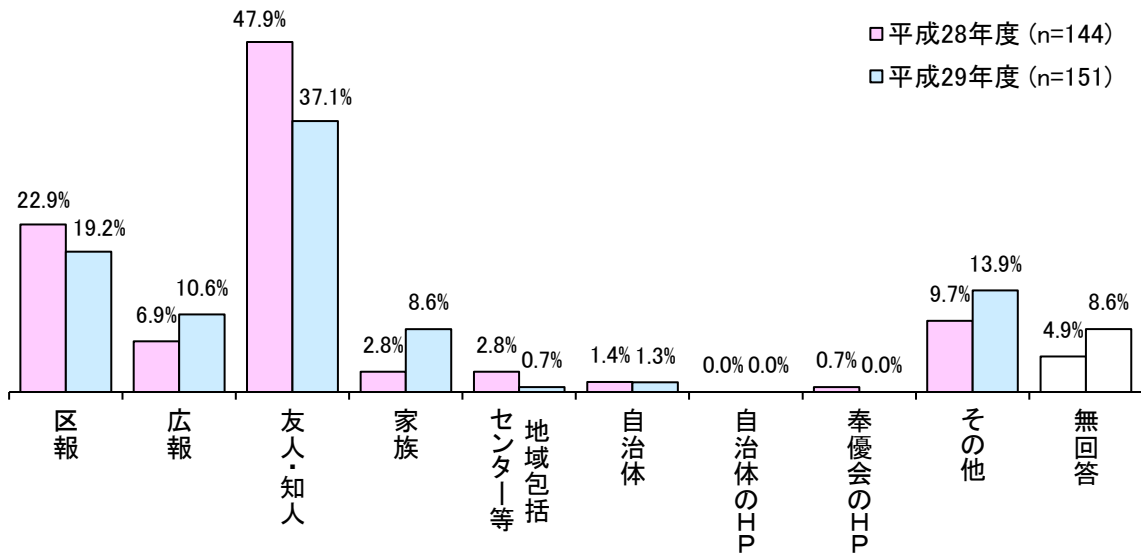
④所要時間



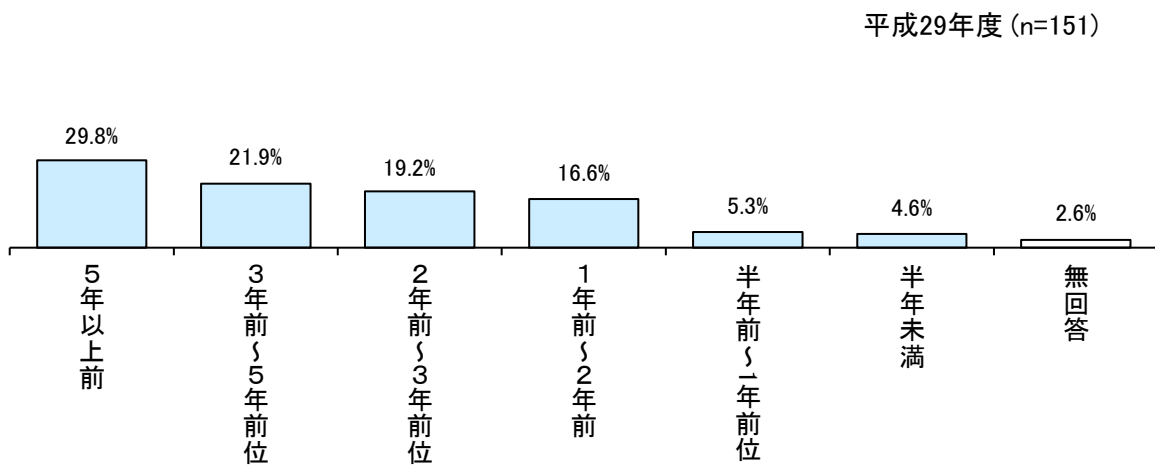
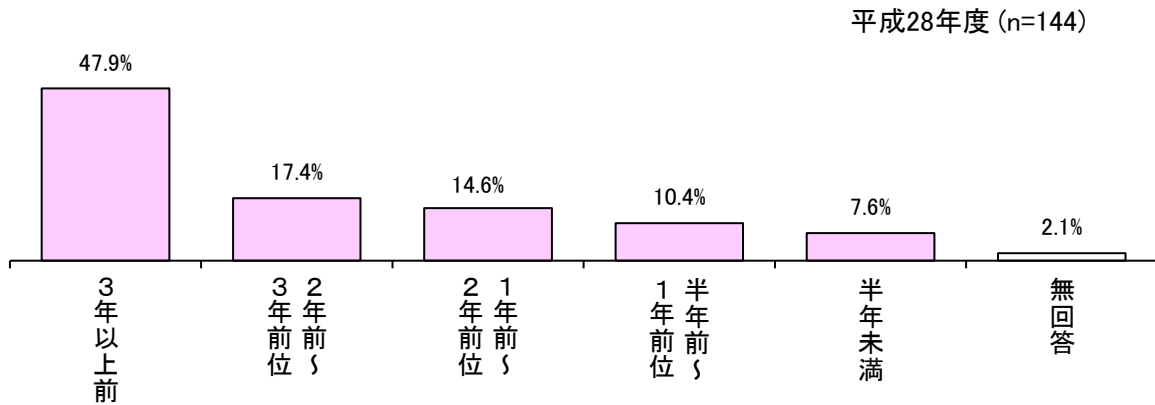
⑤介護保険の認定状況



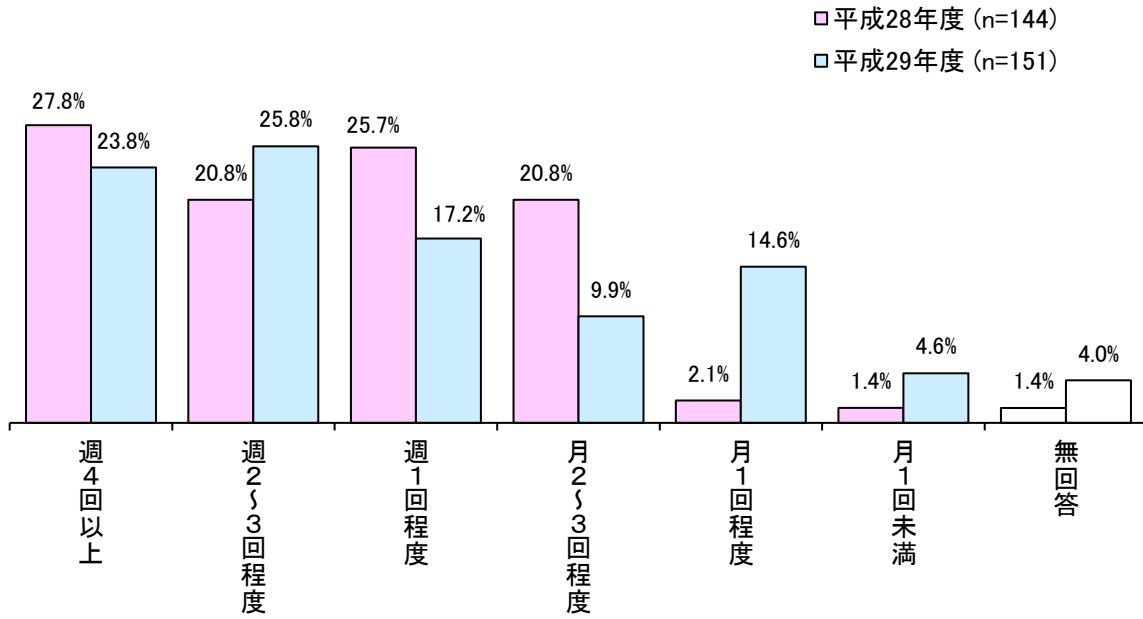
(2)センターを利用し始めたきっかけ



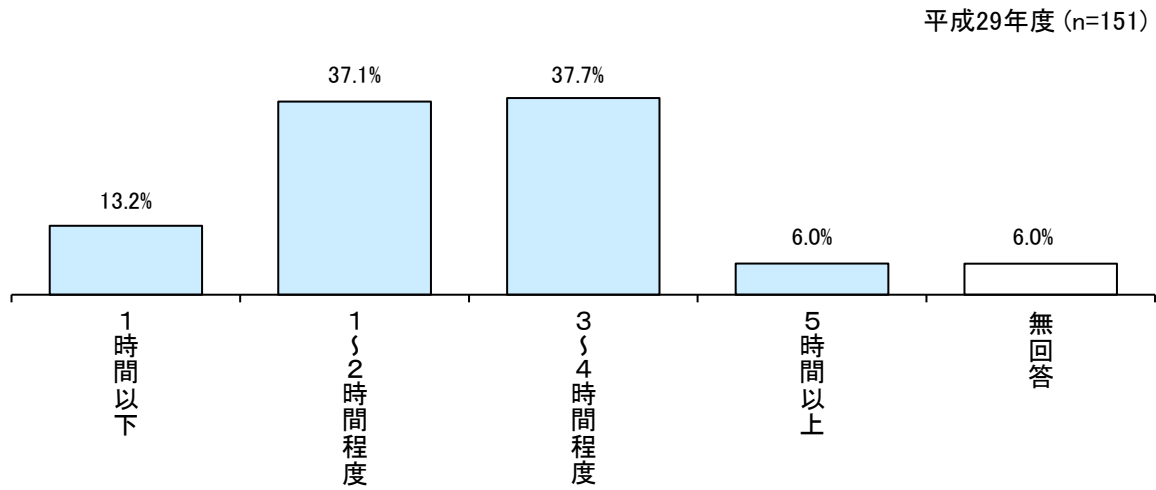
(3)センターの利用開始時期



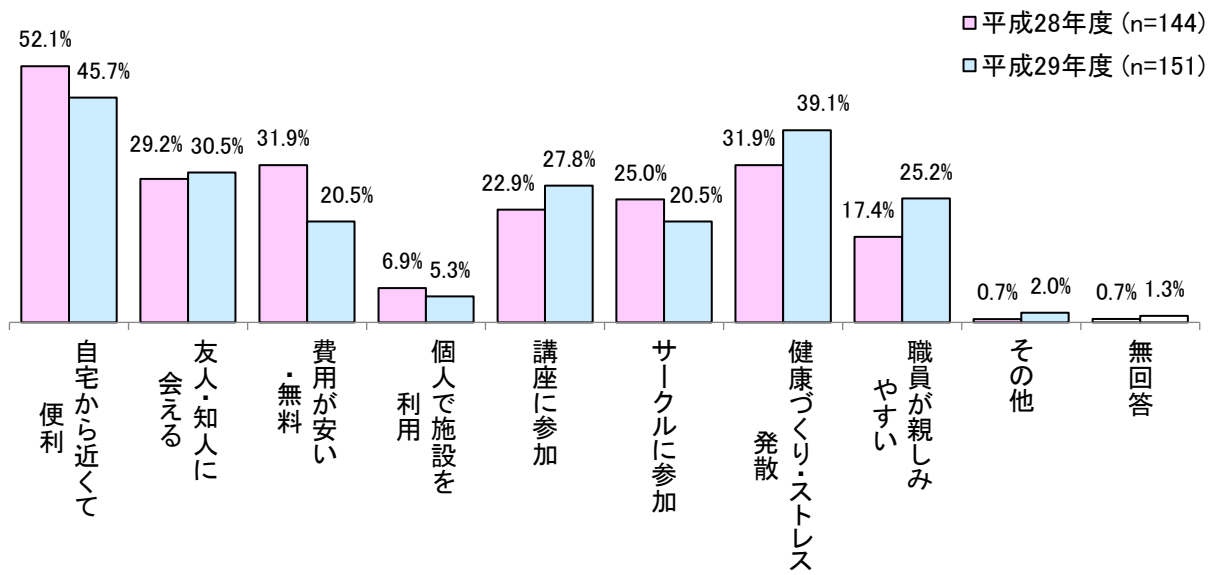
(4)施設の利用頻度



(5)1日あたりの滞在時間

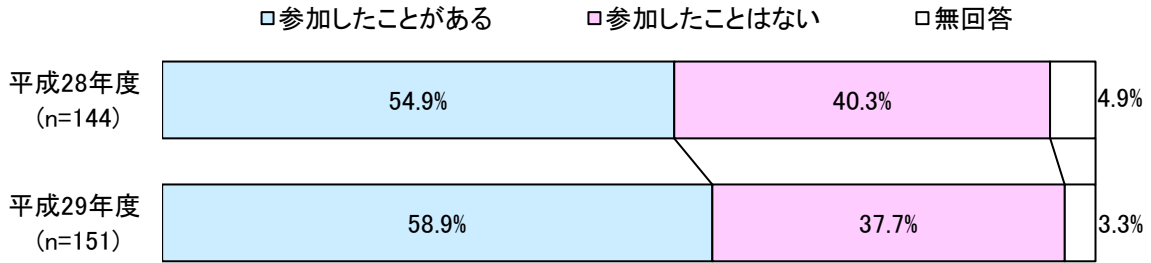


## (6)施設を利用する理由

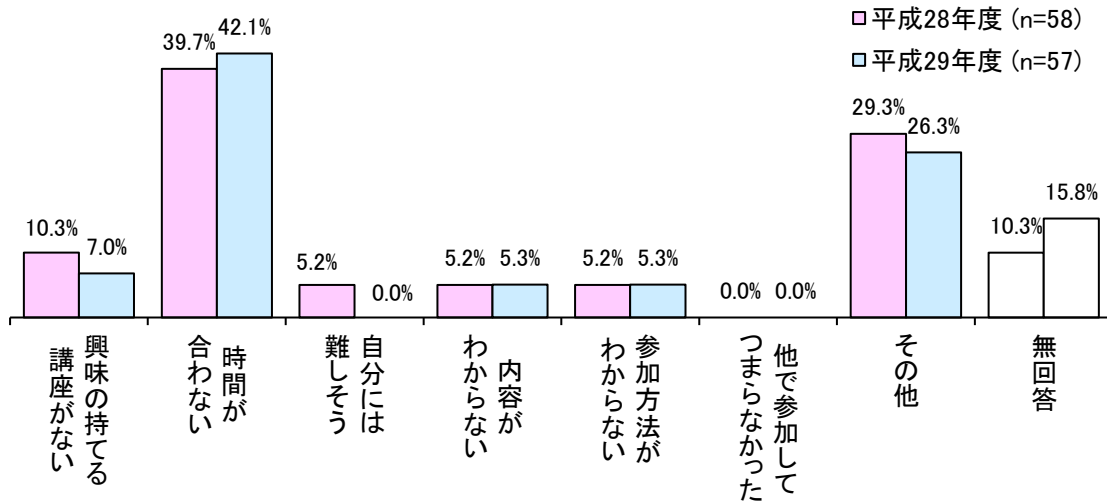


(7)講座への参加について

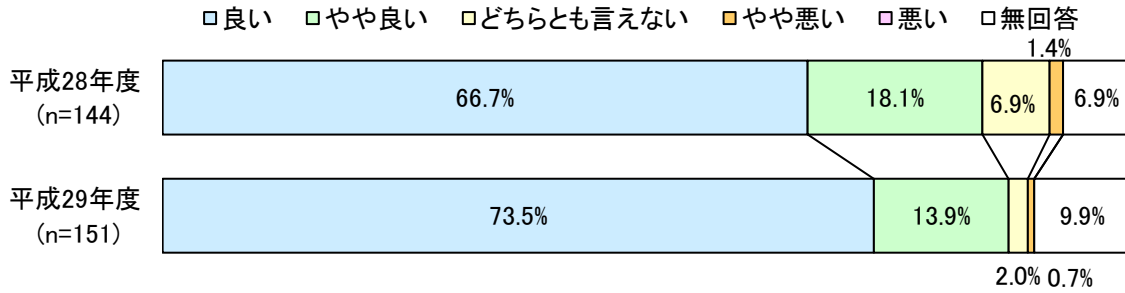
①参加の有無



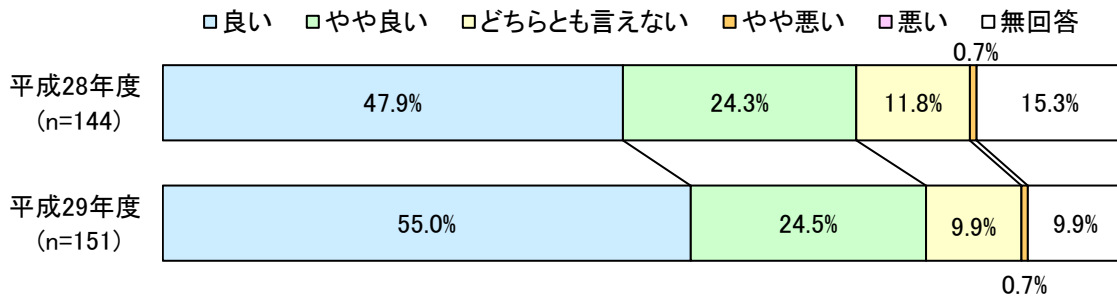
②参加しない理由



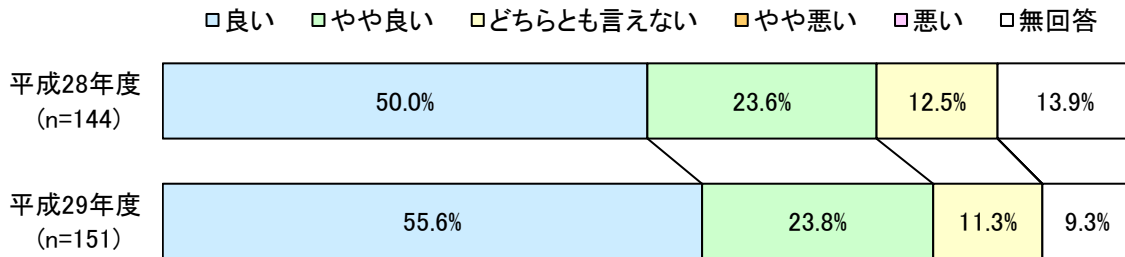
(8)-1 センターの運営について／センターの清掃



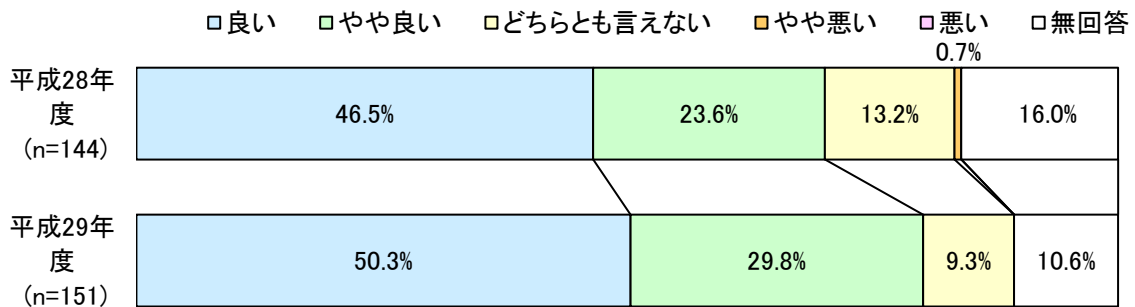
(8)-2 センターの運営について／案内表示や注意事項のわかりやすさ



(8)-3 センターの運営について／お知らせのわかりやすさ

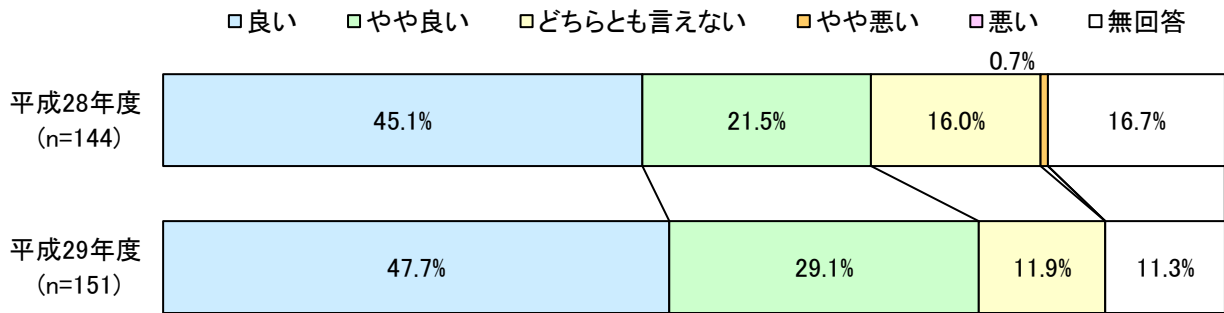


(8)-4 センターの運営について／質問・要望などの伝えやすさ

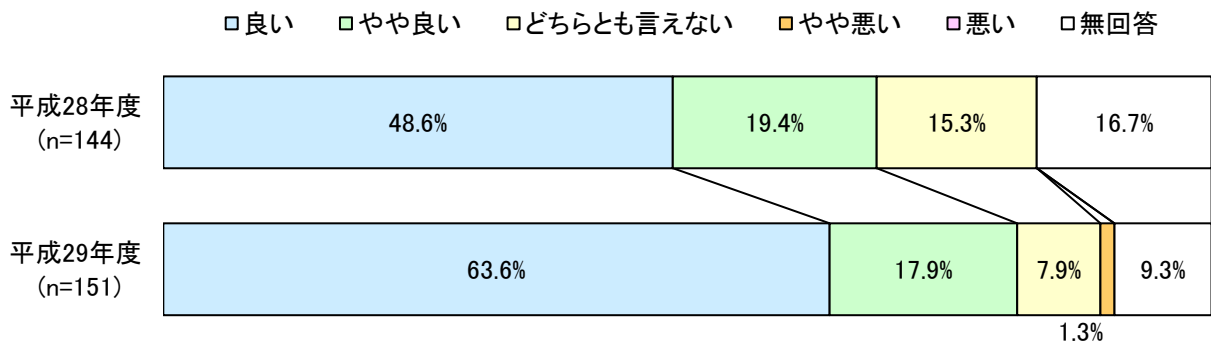




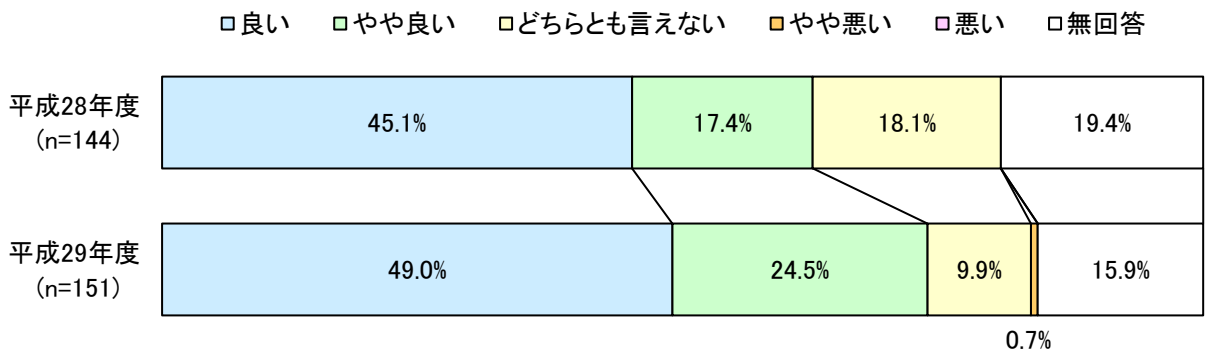
(8)-5 センターの運営について／質問・要望などへの速やかな対応



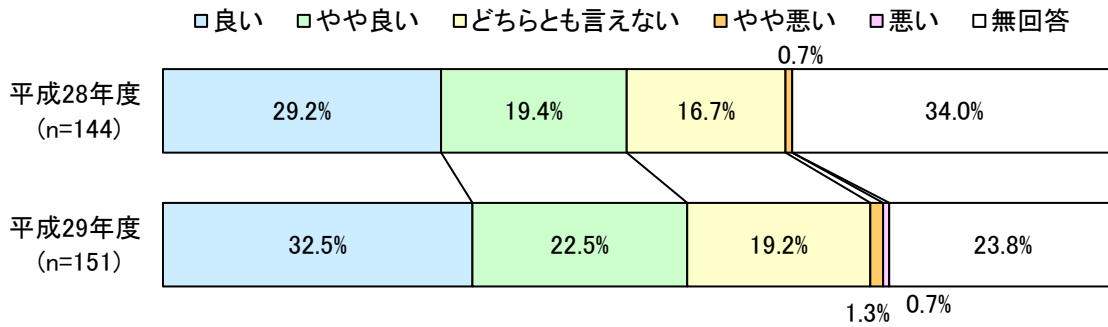
(8)-6 センターの運営について／利用者への対応の公平さ



(8)-7 センターの運営について／個人情報保護への取組み



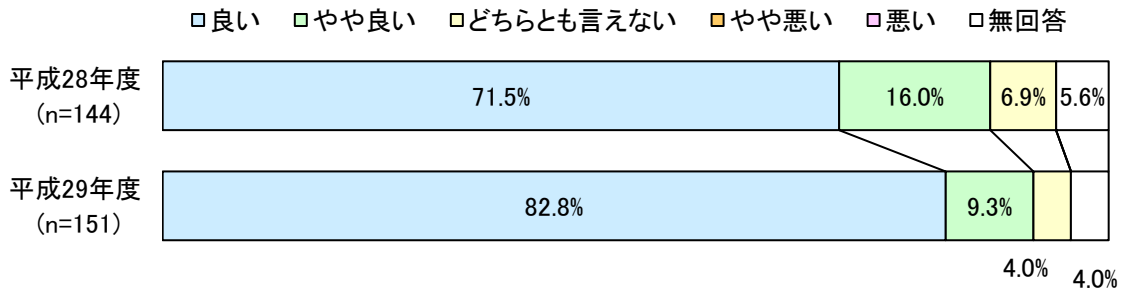
(8)-8 センターの運営について／ホームページでの情報提供



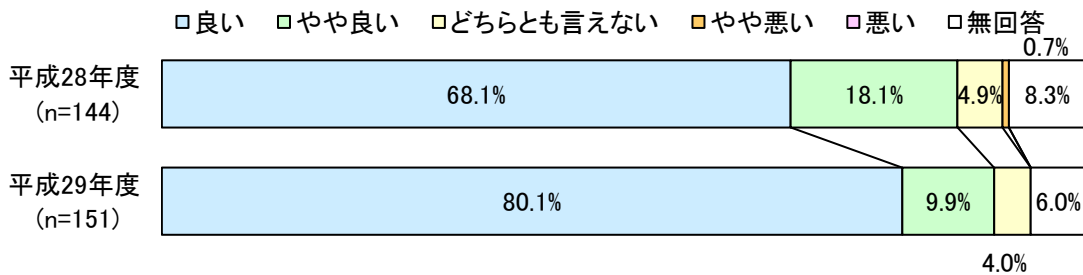
(8)-9 センターの運営について／センターの運営全体について



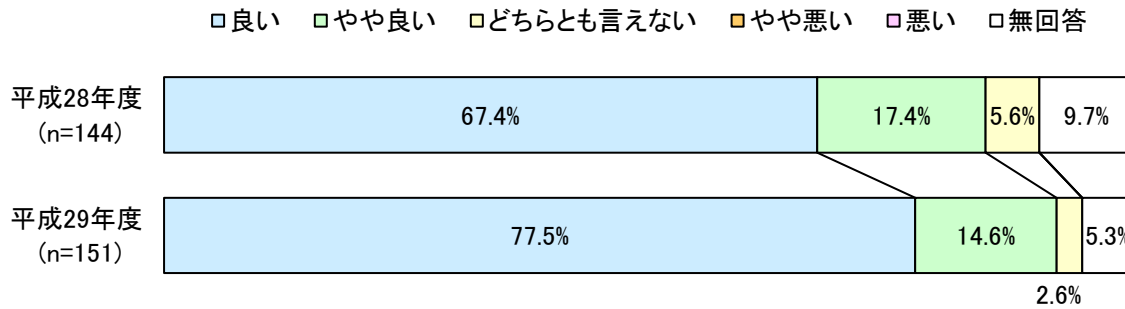
(9)-1 施設の職員について／職員の服装



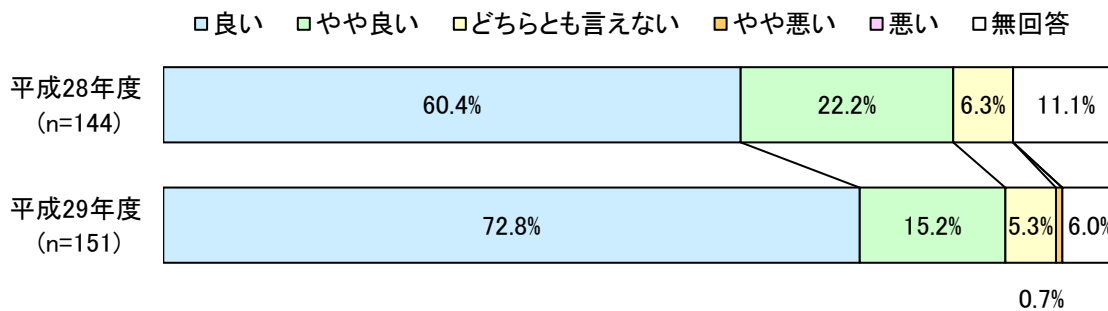
(9)-2 施設の職員について／積極的に挨拶や話しかけたりしている



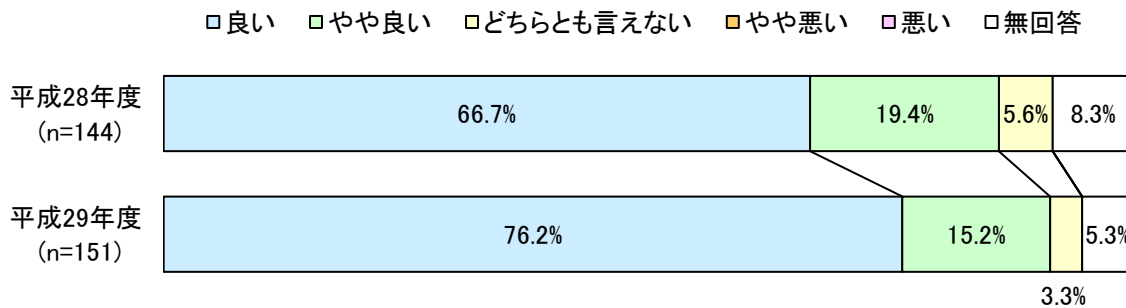
(9)-3 施設の職員について／職員の言葉遣いの丁寧さ



(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

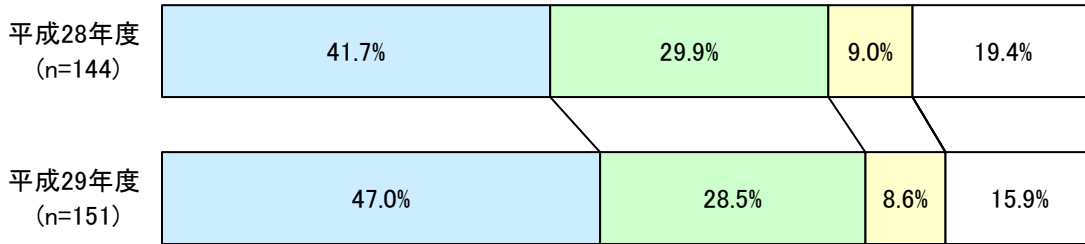


(10)-1 施設を利用した効果について／健康状態の改善



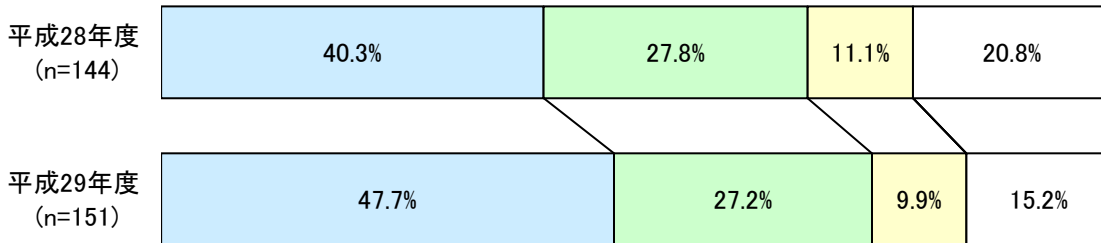
(10)-2 施設を利用した効果について／ストレスや不満の解消

□良い □やや良い □どちらとも言えない □やや悪い □悪い □無回答



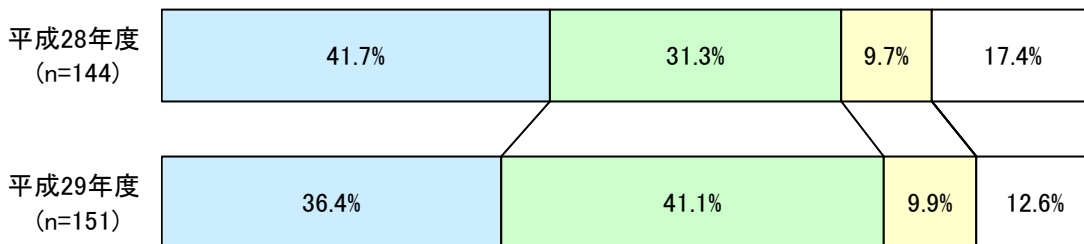
(10)-3 施設を利用した効果について／家族以外との交流

□良い □やや良い □どちらとも言えない □やや悪い □悪い □無回答

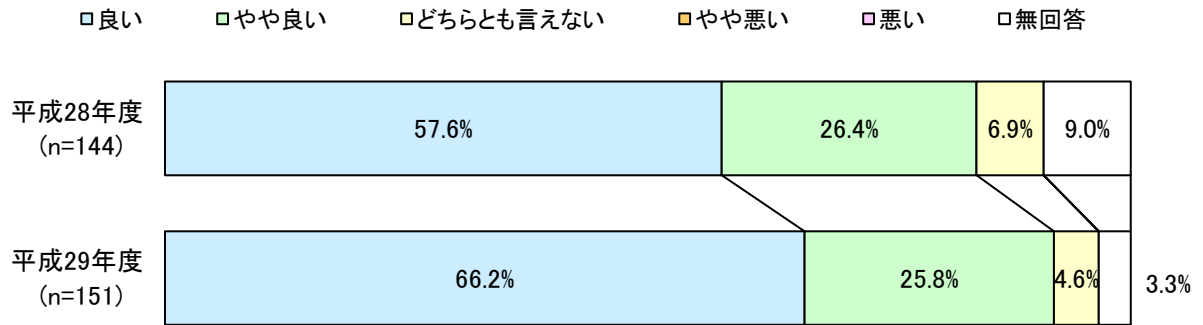


(10)-4 施設を利用した効果について／生きがい/やる気などの向上

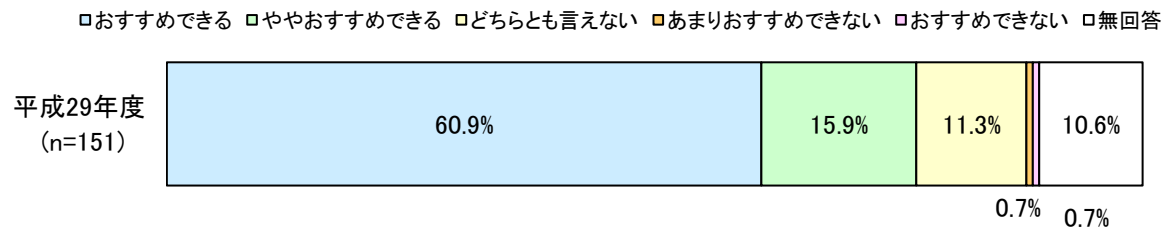
□良い □やや良い □どちらとも言えない □やや悪い □悪い □無回答



(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

※白金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

※白金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

和味の会  
川柳の会  
川柳「港」  
句会  
茶道教室  
自宅より近い  
近所

#### 問 4 センターを利用する理由

川柳会

#### 問 5-1 ご希望の講座内容

こうし全にな●そかけ

#### 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

利用者がなごやかで来やすい  
気楽に参加出来る  
健康づくり、友人などが出来るから、又いろいろなサークルに参加出来るので  
良いと思います  
センターに来ている皆さんが和気あいあいですぐにとけ込めて、とても良い雰  
囲気です。受付の皆さんの笑顔がいつも変わらず素敵です  
全てに於て、役立っていますので～。  
白金高輪駅(地下鉄、三田線)で下車し、月例の川柳句会に出席しています。会  
場(3階)も使いやすしいし、まだまだ新しい人を呼べると思います。  
遠方のため  
まわりが静か  
近所の人でお話しがあれば、すぐ紹介したい。  
1人でお部屋にいるので  
全体的良い  
生活全体にリズムが出来る。元気になれる。  
わからない。知人が少ないから。  
職員がしんせつ皆笑顔で気持が良いです。  
職員さんが立派だから  
多勢の人達と話が出来るから楽しいと思います。  
たのしいから  
職員さんやさしい  
趣味がちがうので…

色々やってないので  
声をかけますがまだちょっととか知っている人(近所の方)がいるとか言う方も  
います。又行ってみたいと言う方もいます。  
もう少し同じ年代の方が多ければ  
家庭的でお話ししやすい  
楽しく出来る。友達が出来る  
職員の皆がいつもやさしいのでとても楽しいです  
お友だちにおすすめ  
気楽に来やすい

### 問 11 センターへのご意見・ご要望

今のままで良いと思います  
とても親切にして頂いてとてもありがたいです  
楽しく来させていただいています  
とくになし  
音響設備の充実  
句会の日程の上で、出来れば毎月の第一、第二日曜日が私たちとしてはいちばん有り  
難いのですが…。  
希望する日と時間の会場使用をお願いします。  
カラオケの「モニターテレビ」を、ひと回り大きいものに変えてほしい。  
職員の皆様は、いつも親切で忙しいのにやさしく接して下さいます  
今まで通りで良いのでは  
親切対応に感謝してます。  
よくしていただいていますのでありません  
ナシ  
前期と後期の間のお休みが 2 週間程度になれば体調には良い。1 講座で週 2 回あれば  
より体調が維持出来る 我儘ですが。  
これからも、気持ちよく、一ばんお世話になります。よろしく。  
あと一回ぐらい火曜日にマージャンを入れてほしいです。  
常々大変、心から満足し感謝しております  
全員職員さんがやさしいです。  
親切にして頂き幸せです。今後共よろしくご指導下さいませ。  
皆さんとても笑顔で良くしてくれます。白金いきいきは楽しい所です。今後も元気で  
かよって来たいと思います  
斉藤マネジャ、はじめ、職員の皆さんが親切で、マナーもよく、楽しくすごしてい  
ます。  
今後ともよろしくお願いします。



### F3 センターまでの主な交通手段

タクシー

地下鉄

サークル