

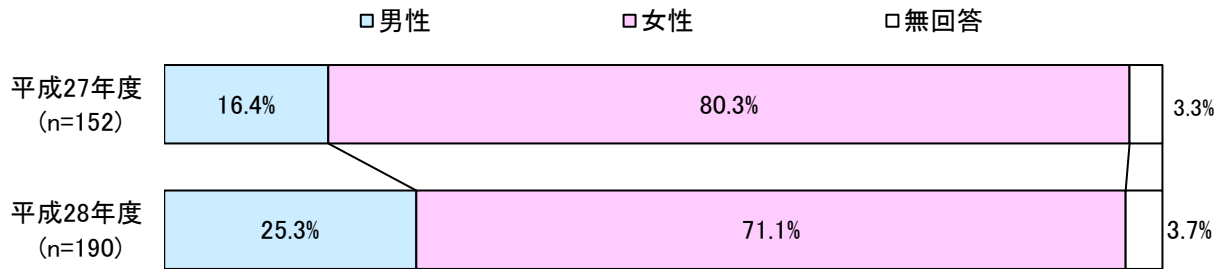
平成 28 年度高輪いきいきプラザご利用者満足度調査

調査期間:平成 28 年 9 月 1 日~9 月 14 日

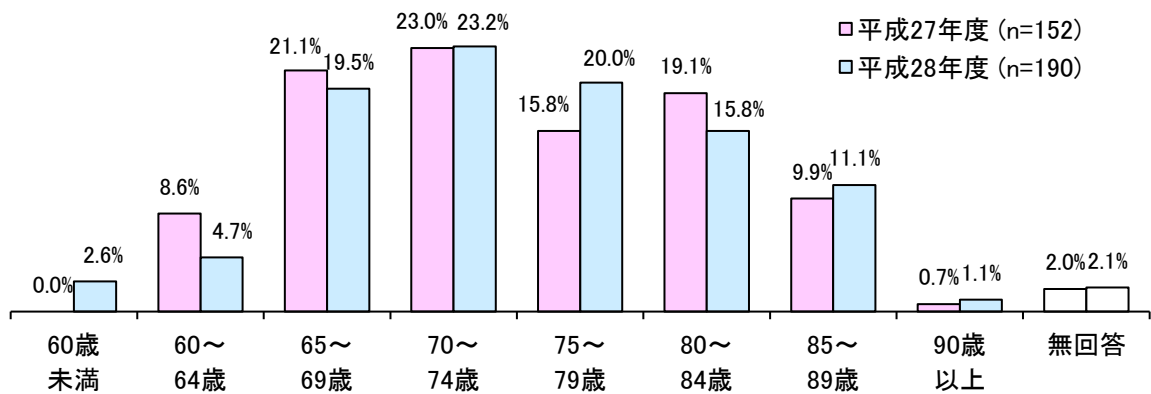
回収枚数:190 枚

(1)回答者の属性

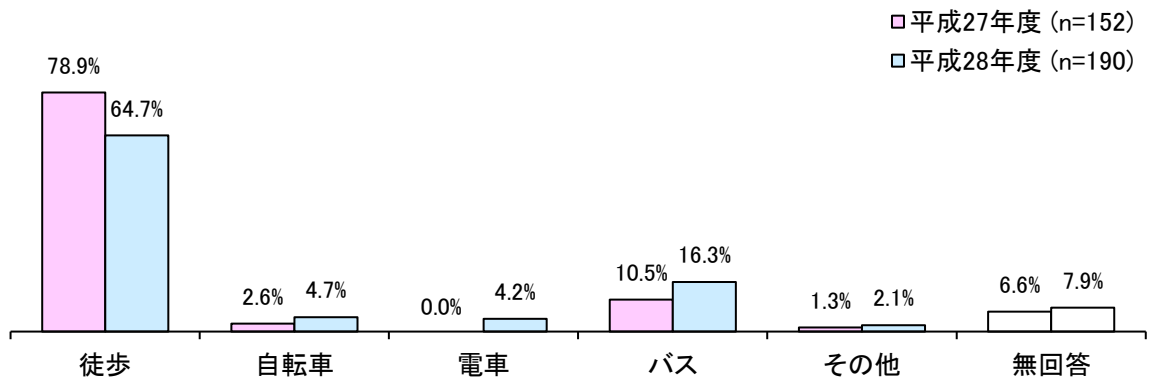
①性別



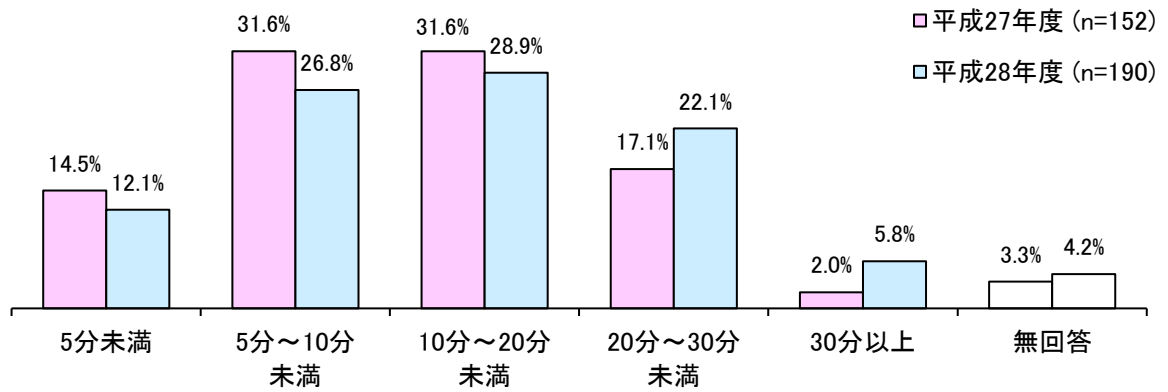
②年齢



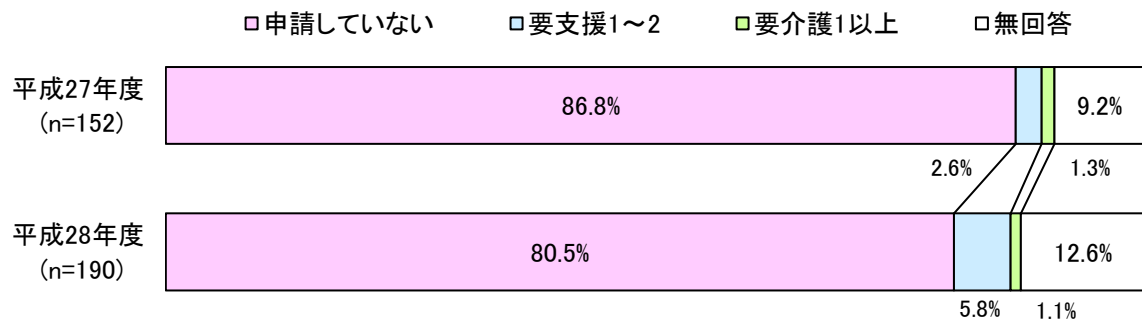
③主な交通手段



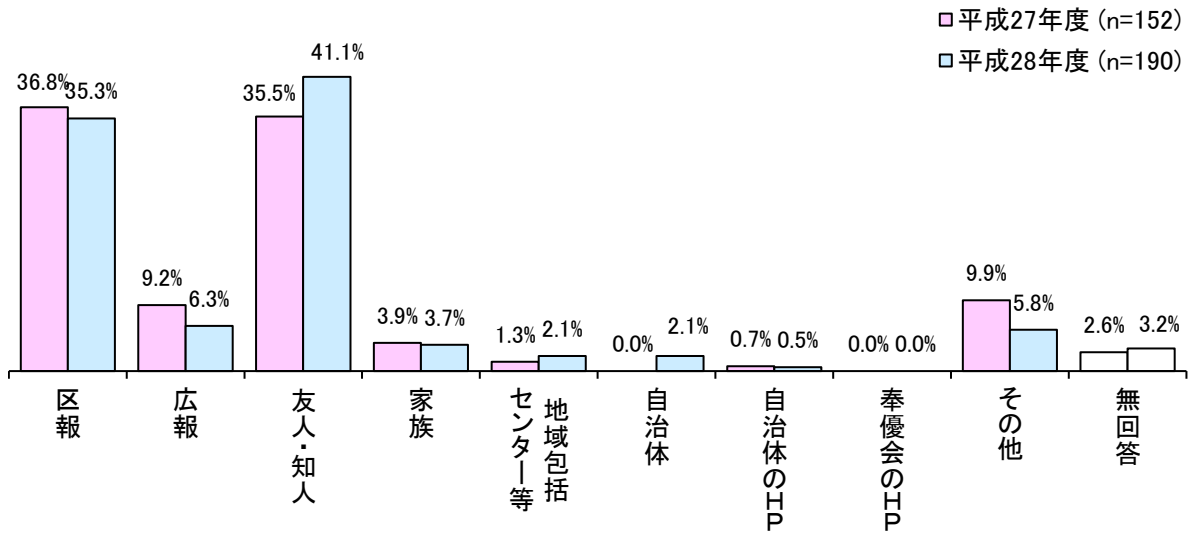
④所要時間



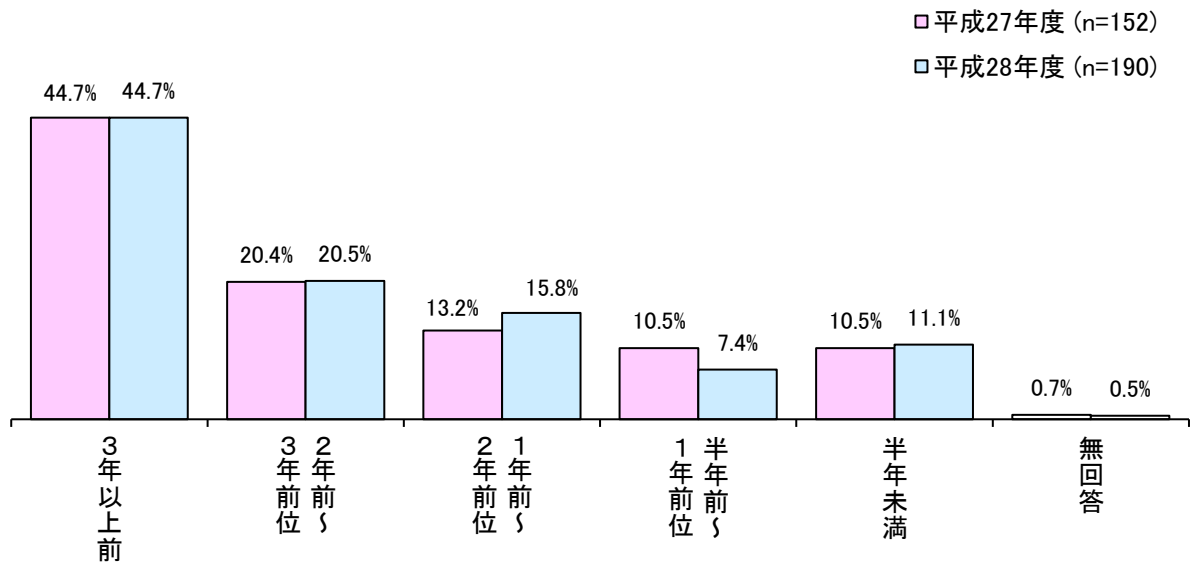
⑤介護保険の認定状況



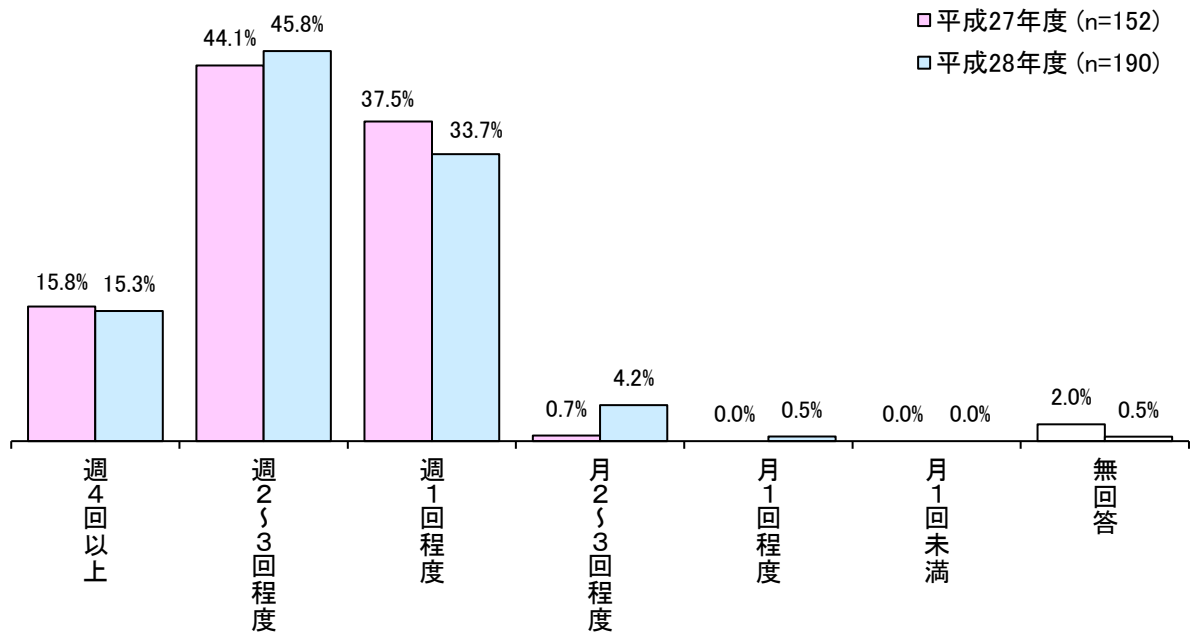
(2)センターを利用し始めたきっかけ



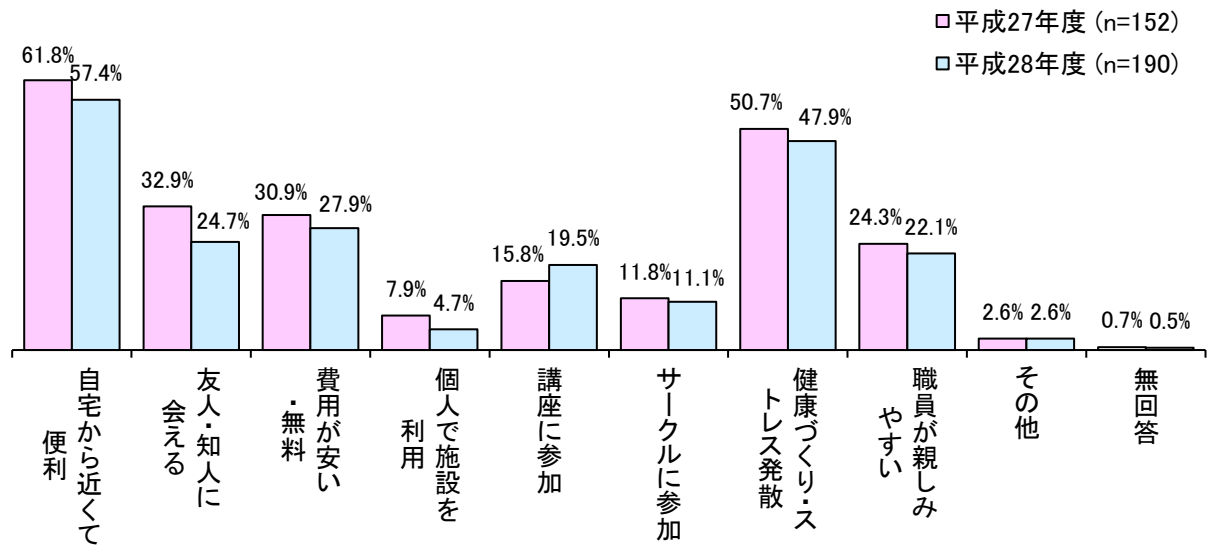
(3)センターの利用開始時期



(4)施設の利用頻度

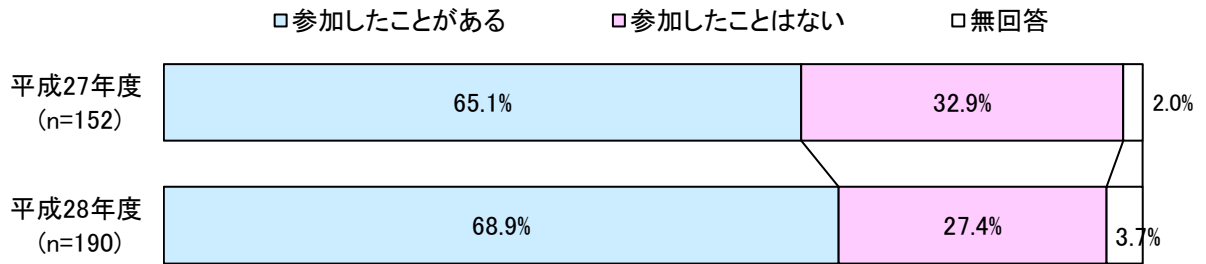


(5)施設を利用する理由

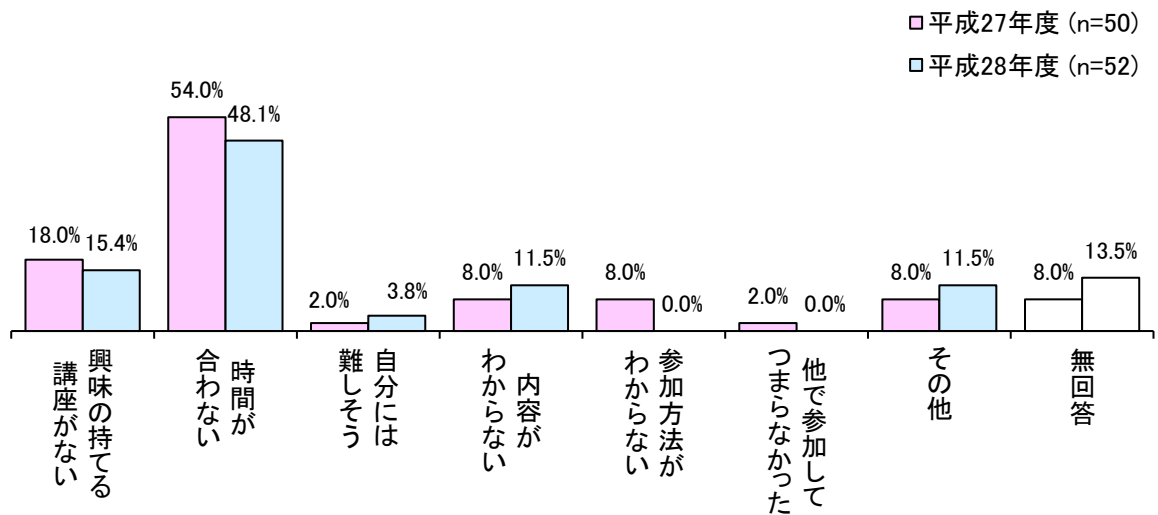


(6) 講座への参加について

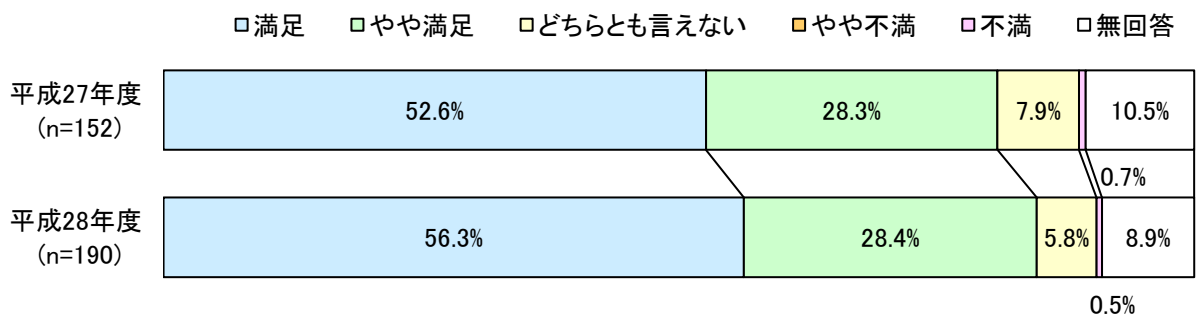
① 参加の有無



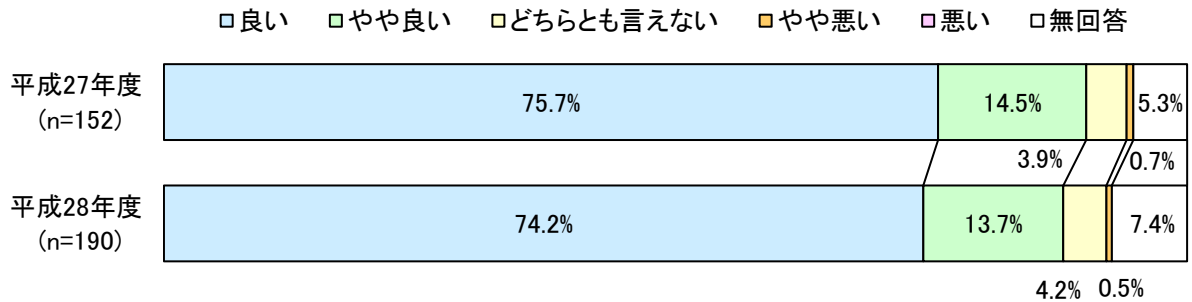
② 参加しない理由



(7) センターの総合満足度



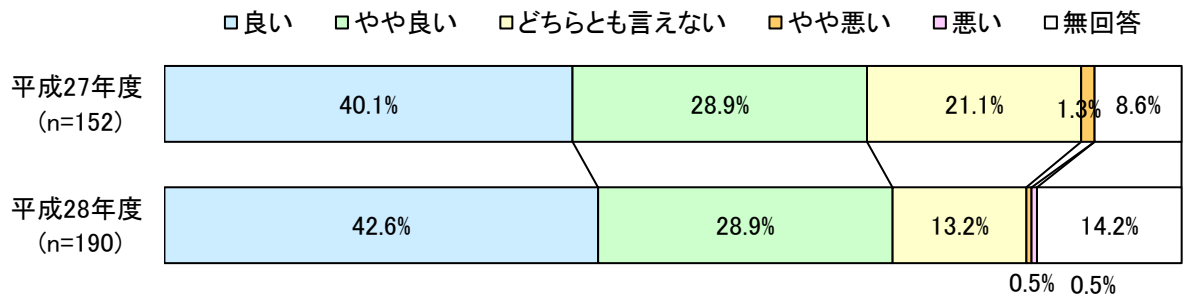
(8)-1 センターの運営について／センターの清掃



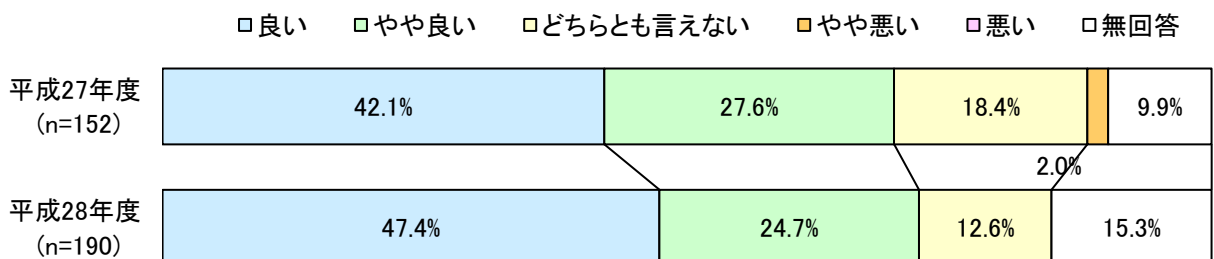
(8)-2 センターの運営について／案内表示や注意事項のわかりやすさ



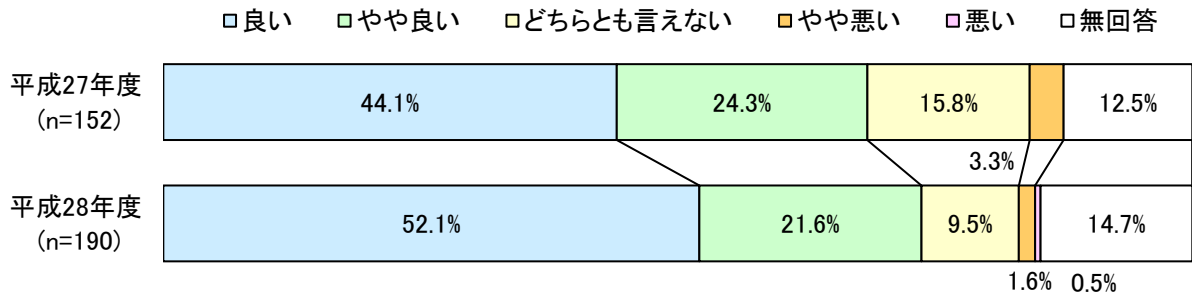
(8)-3 センターの運営について／お知らせのわかりやすさ



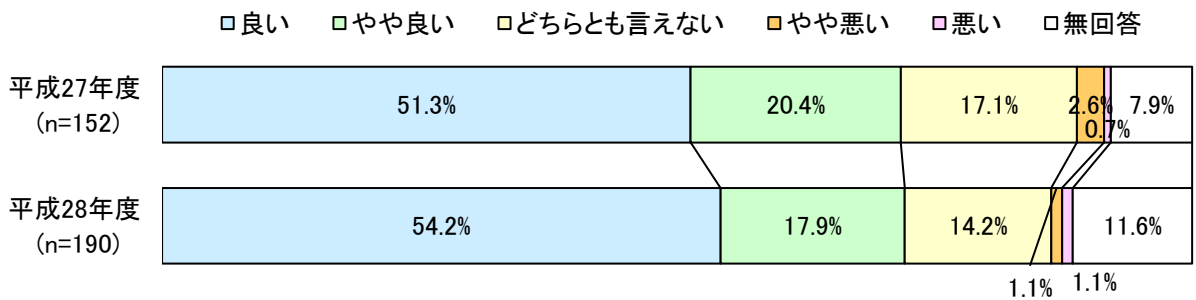
(8)-4 センターの運営について／質問・要望などの伝えやすさ



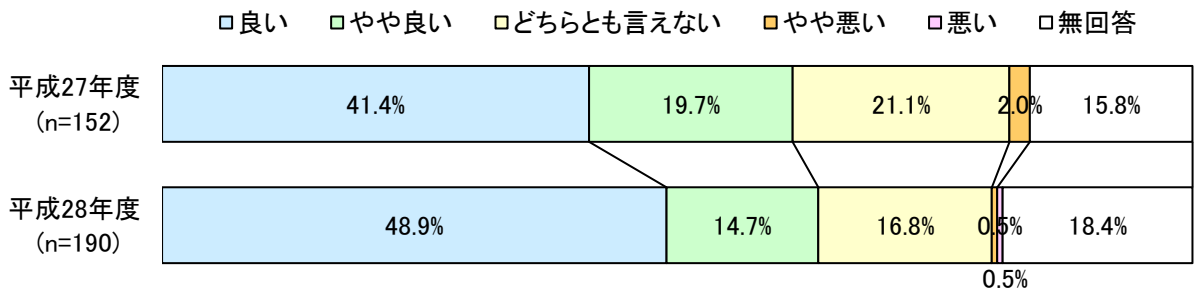
(8)-5 センターの運営について／質問・要望などへの速やかな対応



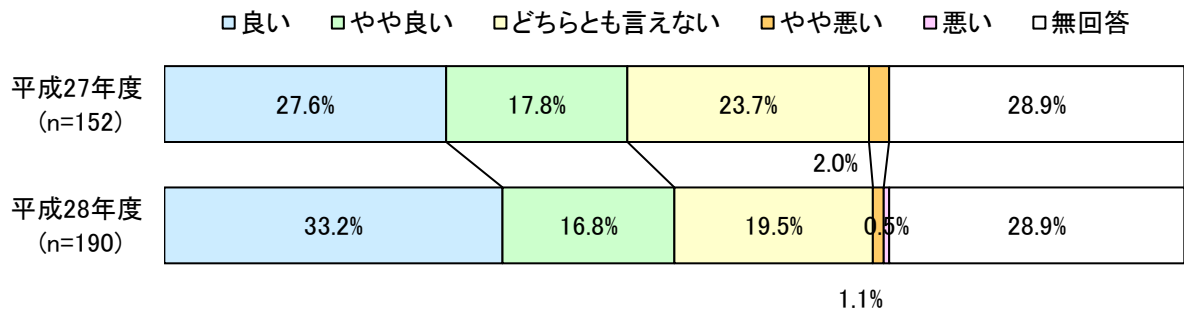
(8)-6 センターの運営について／利用者への対応の公平さ



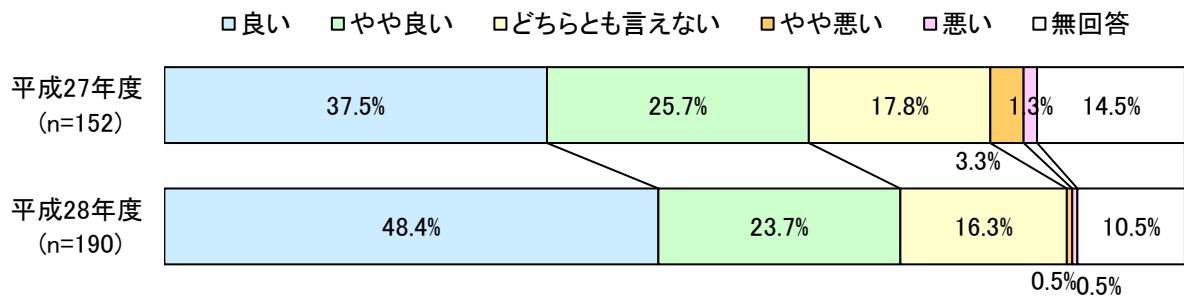
(8)-7 センターの運営について／個人情報保護への取組み



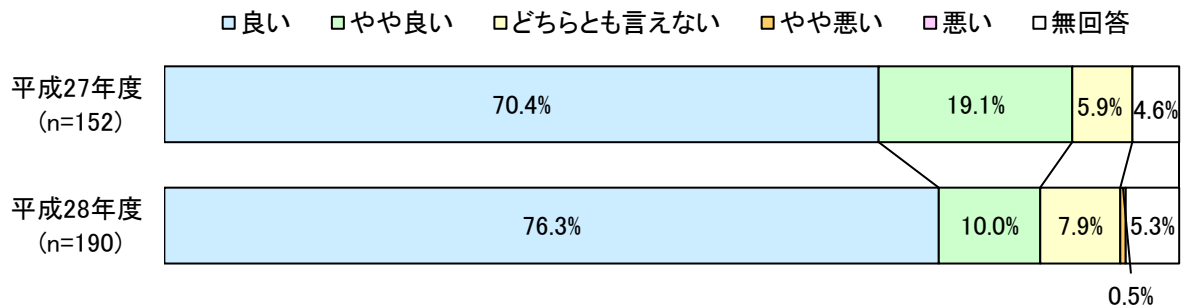
(8)-8 センターの運営について／ホームページでの情報提供



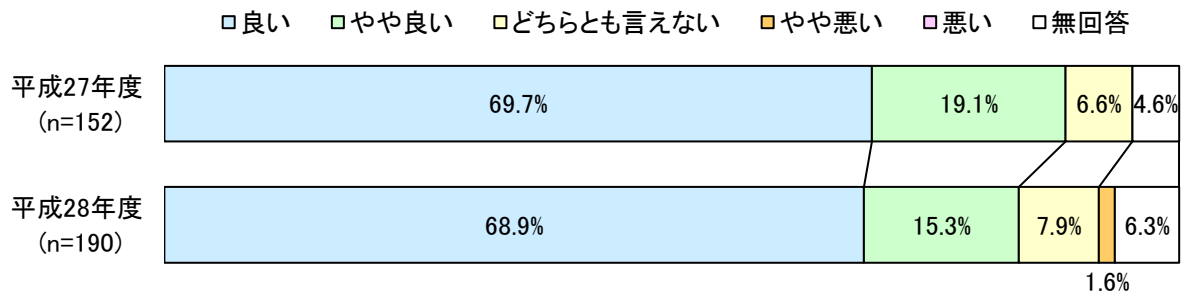
(8)-9 センターの運営について／センターの運営全体について



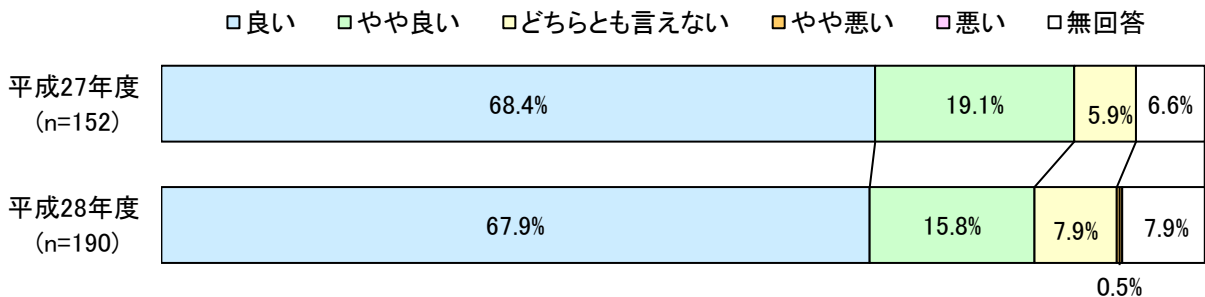
(9)-1 施設の職員について／職員の服装



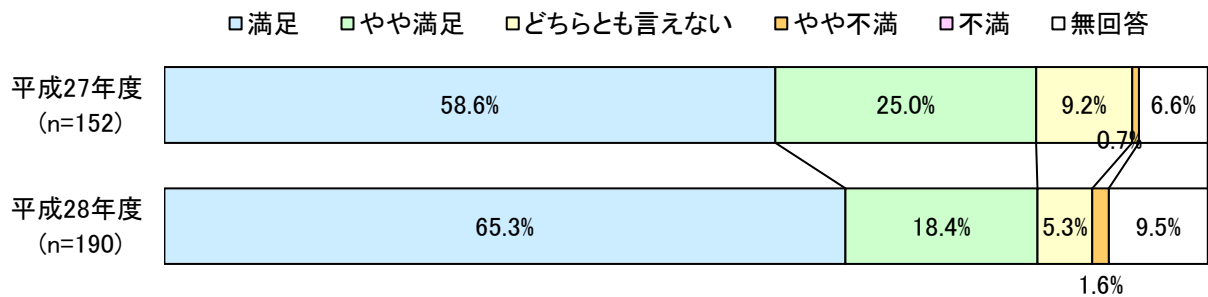
(9)-2 施設の職員について／積極的に挨拶や話しかけたりしている



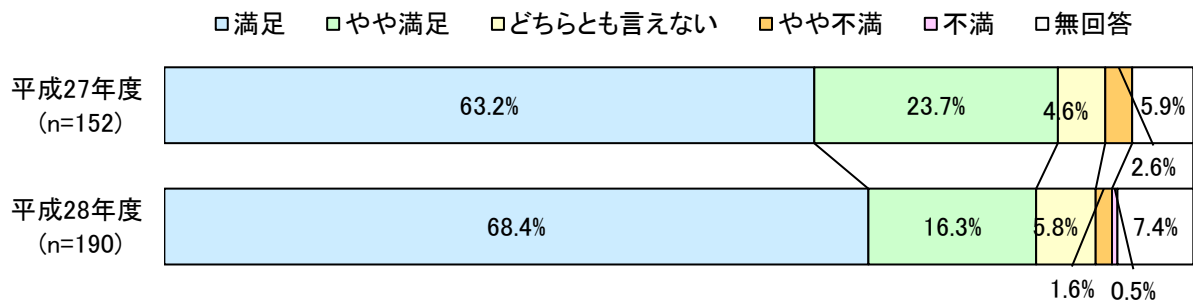
(9)-3 施設の職員について／職員の言葉遣いの丁寧さ



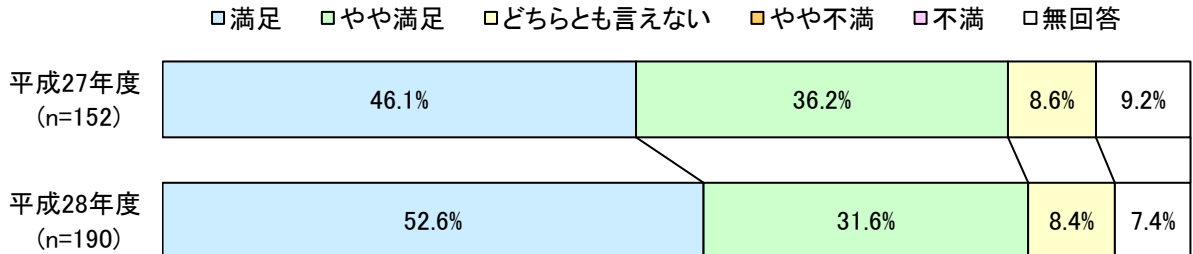
(9)-4 施設の職員について／職員の説明などの話のわかりやすさ



(9)-5 施設の職員について／職員の対応全体について



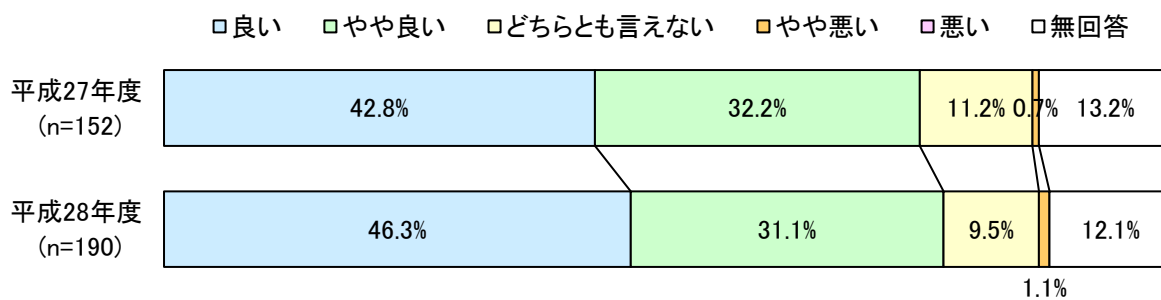
(10)-1 施設を利用した効果について／健康状態の改善



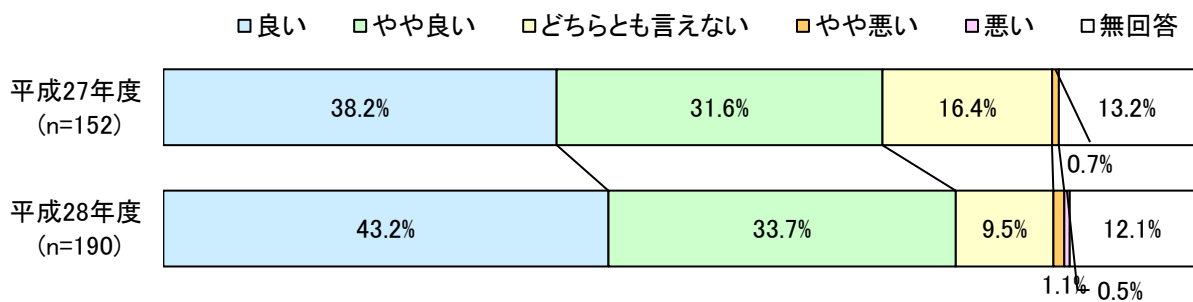
(10)-2 施設を利用した効果について／ストレスや不満の解消



(10)-3 施設を利用した効果について／家族以外との交流



(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(CSグラフ)

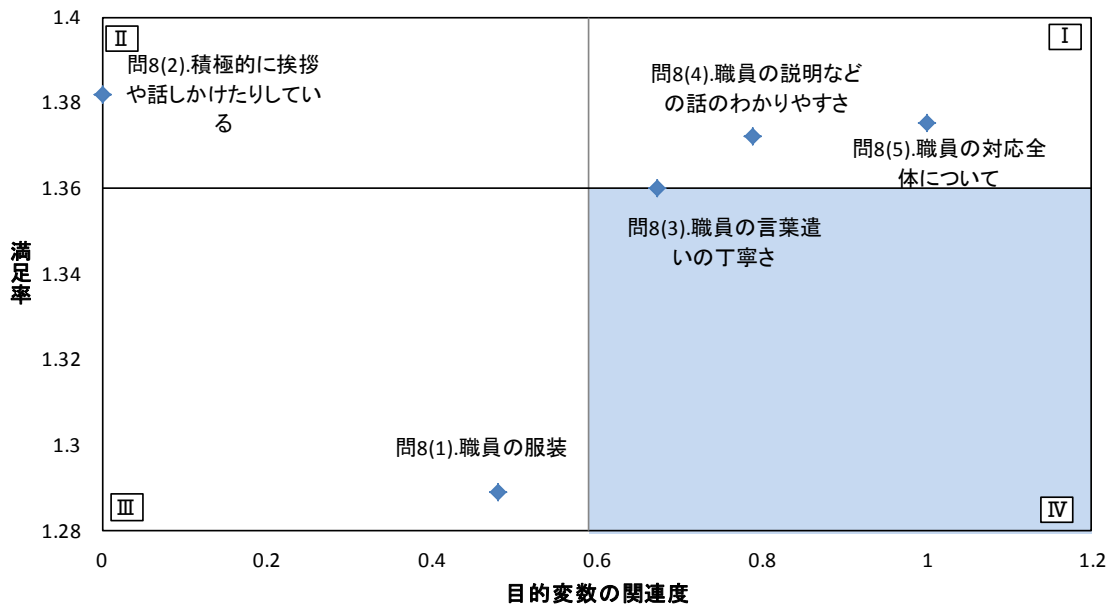
①施設の運営

※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。

②職員の対応

平均のライン上ではあるが、「職員の言葉遣いの丁寧さ」が1.36となっている。満足度の高い項目としては、「積極的に挨拶や話しかけたりしている」の1.38に続き、「職員の説明などの話のわかりやすさ」「職員の対応全体について」の計3項目について、平均を上回る満足度となっている。一番低い項目は「職員の服装」の1.29である。優先からみると、全体的に平均より高めの満足度であるといえる。

問8: 職員の対応



問 1 センターを利用し始めたきっかけ

民生委員
若竹会専属
若竹会、奥田さんから
若竹会が利用しているので
家のちかくだから
古い時から生活学校で使っていた。何十年
近所
たまたま
ボランティア
近所
近かったのだ

問 4 センターを利用する理由

若竹会
クラブ活動
ヨガのすばらしさを知ったから
先生が良いから

問 5-1 ご希望の講座内容

ヨガ、ダンス、健康高座
マージャン
折りがみ

問 10 センターへのご意見・ご要望

多少の料金がかかってもクラスをもっと作ってほしいです。指導がとても良いです。
応答の遅い方がいらっしゃいますヨ。
とても感謝しています。毎日のはりあいになっています。
すべて良い。
健康作りにヨガが最適です。とても感謝しています。
職員の方あまり変わらないにしていきたい
病気になってる方が、他の方に感染しない様対応してほしい。
職員の発音がはっきりしていない事があった。
積極的に挨拶や話が出る
終了時間の延長(PM7:00)
制服は雇用状況に関係無く支給すべき。
スマート等
いつも気楽に楽しく利用させていただいてます
前と同じ様にして下さい
ゴミ箱がみあたらないので置いてほしいです。
楽しい体操をさせて頂いております

体操は8月を休み9月もお願いします
程んどメンバーがきまって来るので、職員との対応もなれあいになって来る事もみうけられる。
今までの様にして下さい!!
長くつづきたいので、よろしくお願い致します。
開館前の早い時間の連絡(休む)を留守電などで受けつけて欲しい。
感謝しています
回数を週2回に増やして頂ければと皆様おっしゃっています。
健康トレーニングを利用していますが、できたら週2回利用したいので検討宜しくお願いします
職員の方々の対応がすばらしいです。今後ともよろしくお願い致します。
特になし
浴場の床がすべる。よく洗って下さい
週一回と言わず週2回に是非共。
職員の応待が良いので、うれしい。
マージャン教室があれば良い もっと館に来る事になるでしょう
体操があり有難いと思っています
いつも時間ギリギリまでありがとうございます。
館の方がとてもフレンドリーで親切です。
いつも時間ギリギリまで使わせて頂き、ありがとうございます。
職員の方が明るく親切でありがたいです。
刺しゅう教室や編み物教室をしてほしいです。
なし
文化的な講座を午前中にも開催して下さい。(料理教室、英会話、麻雀など)
奉優会は4館をみているときいています、それぞれの館でサービスの仕方がちがう気がする 体操トレーニングの先生方は皆様、よく勉強されているのを感じます。
セルフマシーンが週2回できたら良いな…
運動は週2回したいです
マシンにほこりがたかっています。ぞうきんでもあればふくのですが
館内でのくつろげる場所が少ない!!居ごこちが悪い、他の神明のような活動できる敬老室を独立させてほしい!!

F3 センターまでの主な交通手段

チーバス希望

タクシー (2)

徒歩・地下鉄・JR

オートバイ

ちいバス

バイク