

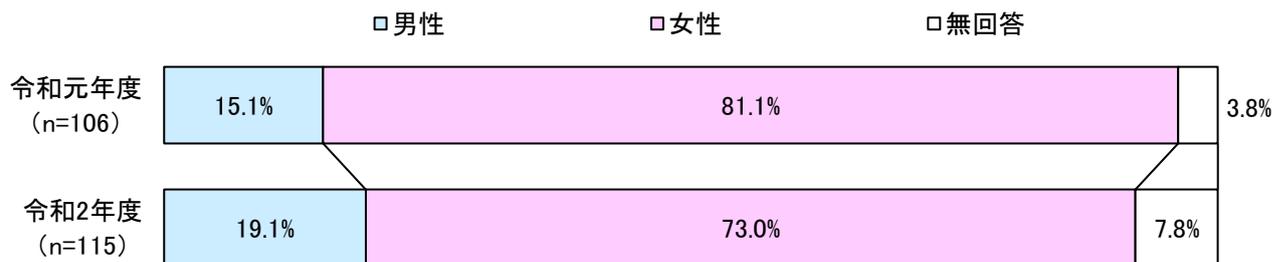
令和2年度豊岡いきいきプラザご利用者満足度調査

調査期間: 令和2年10月1日～10月31日

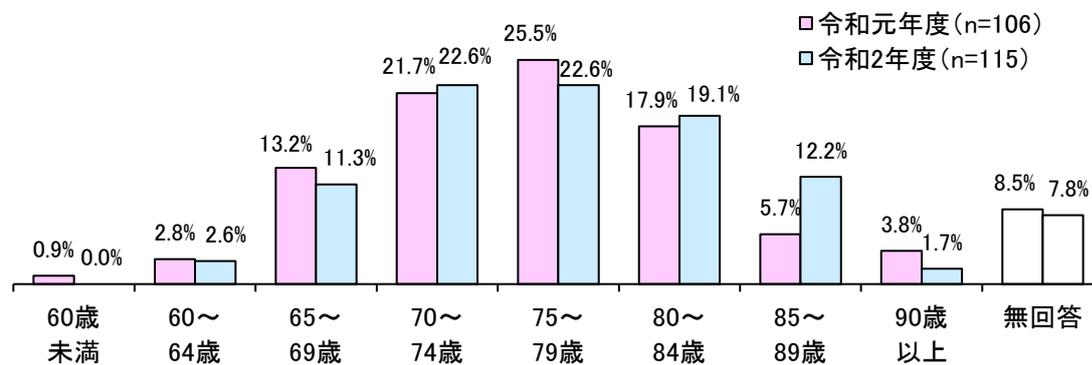
回収枚数: 115枚

(1)回答者の属性

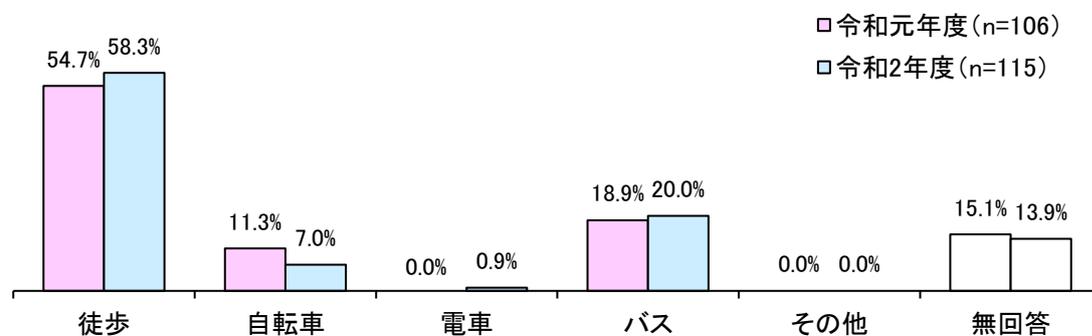
①性別



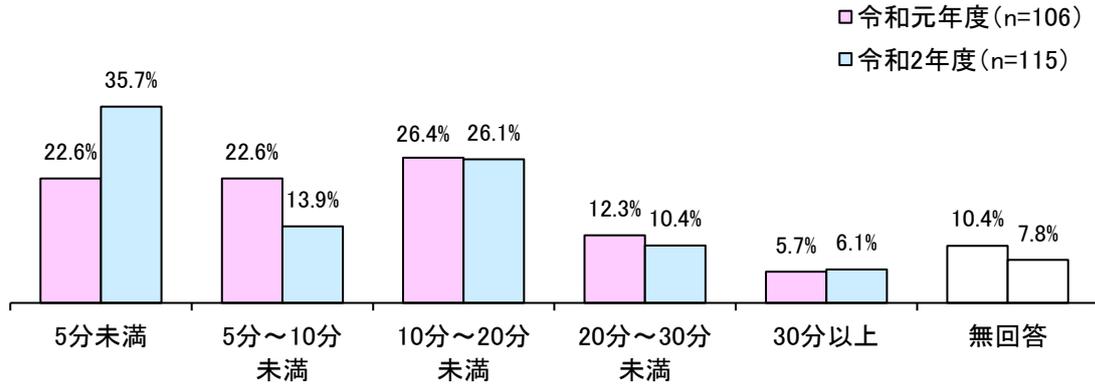
②年齢



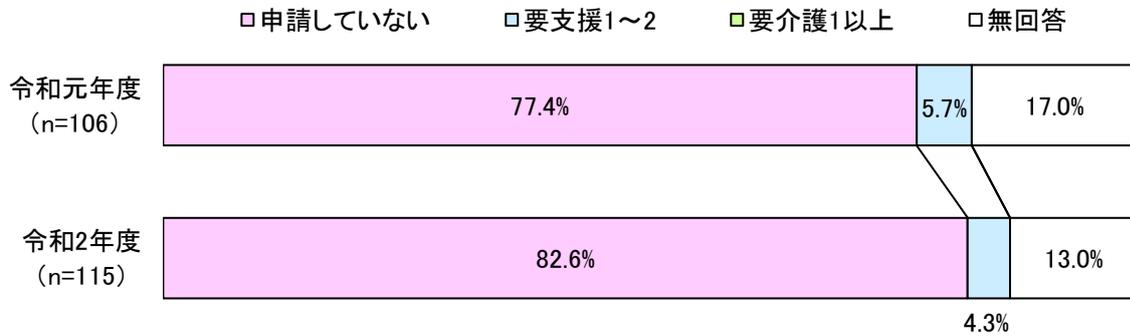
③主な交通手段



④所要時間



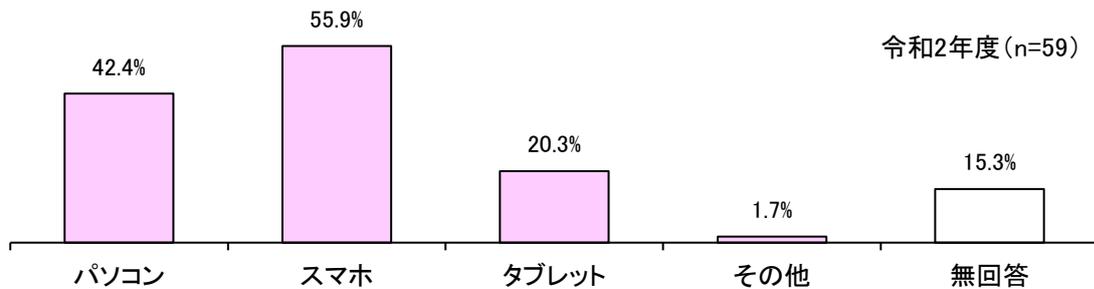
⑤介護保険の認定状況



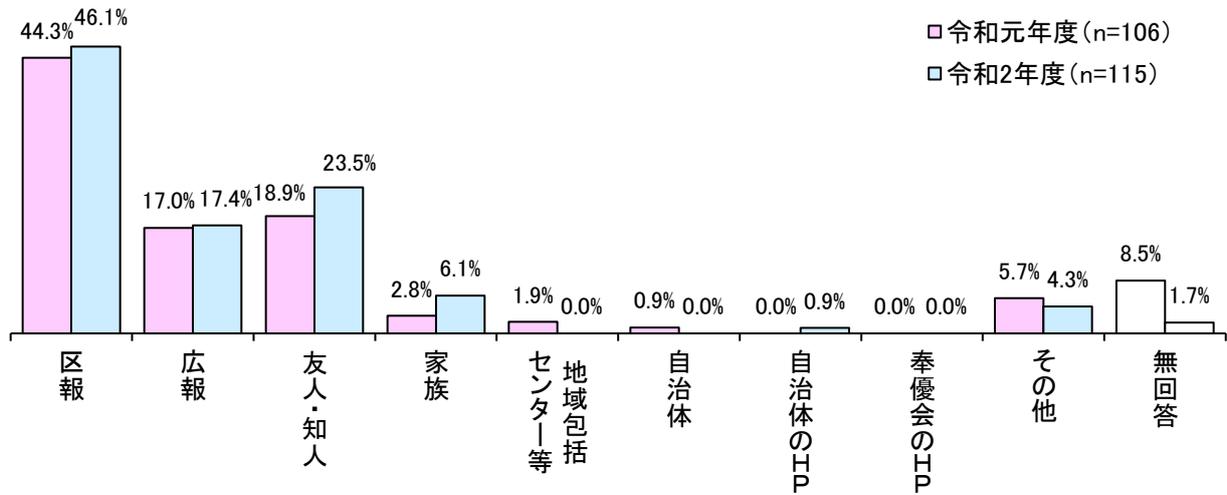
⑥自宅でのインターネット利用状況



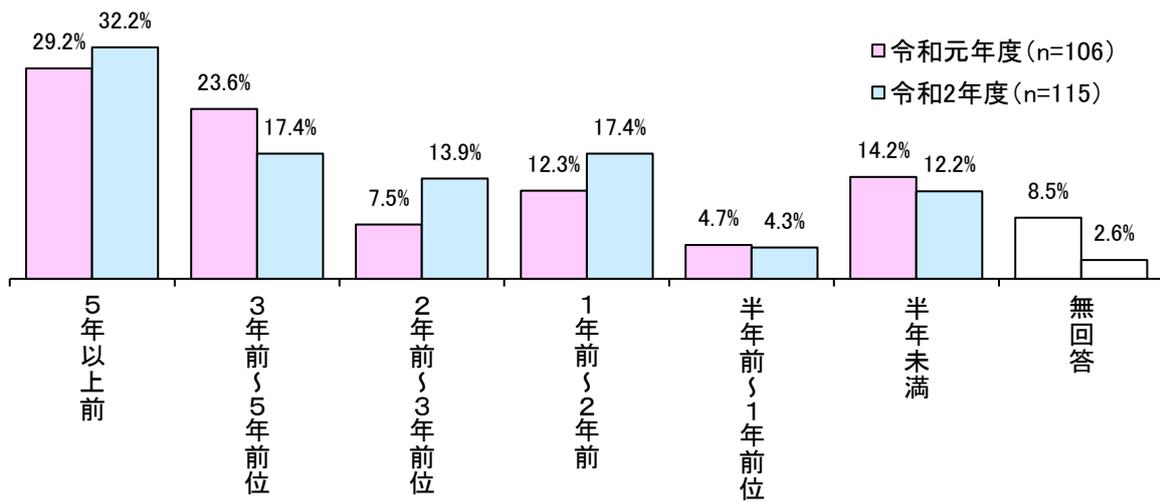
⑦利用している機器(インターネット)



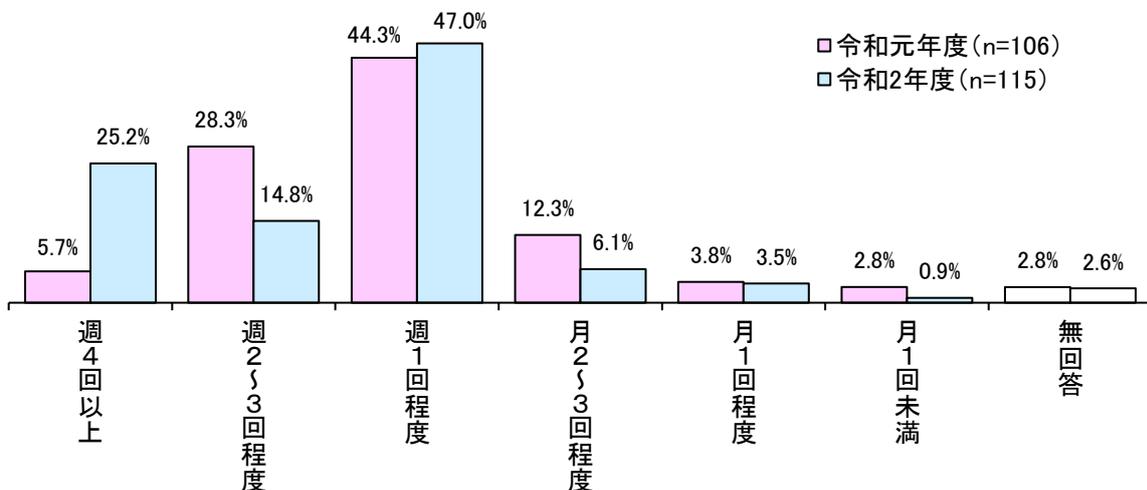
(2)センターを利用し始めたきっかけ



(3)センターの利用開始時期



(4)施設の利用頻度

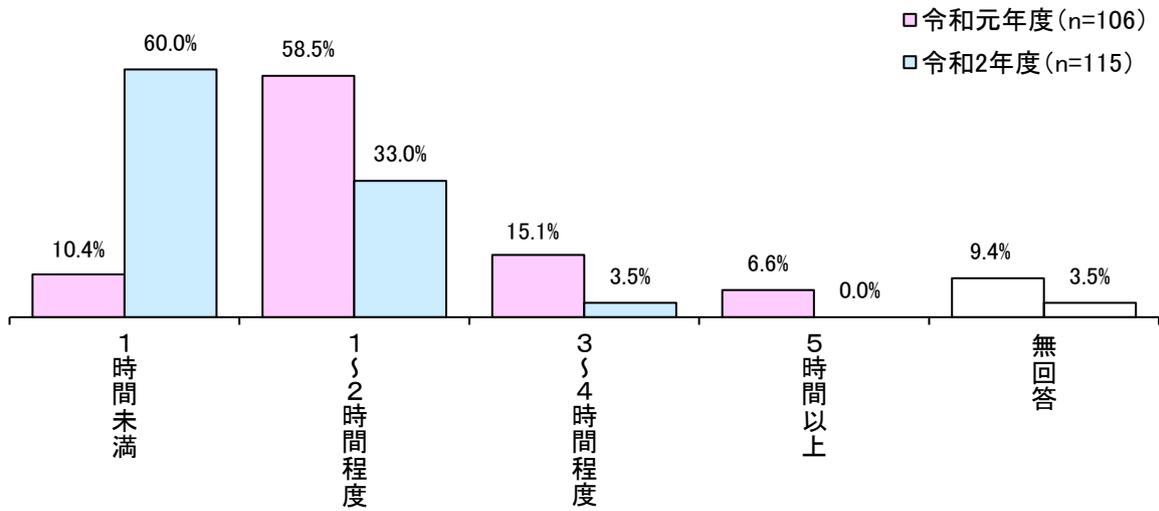


(5)新型コロナウイルスの流行による、センター利用頻度の変化

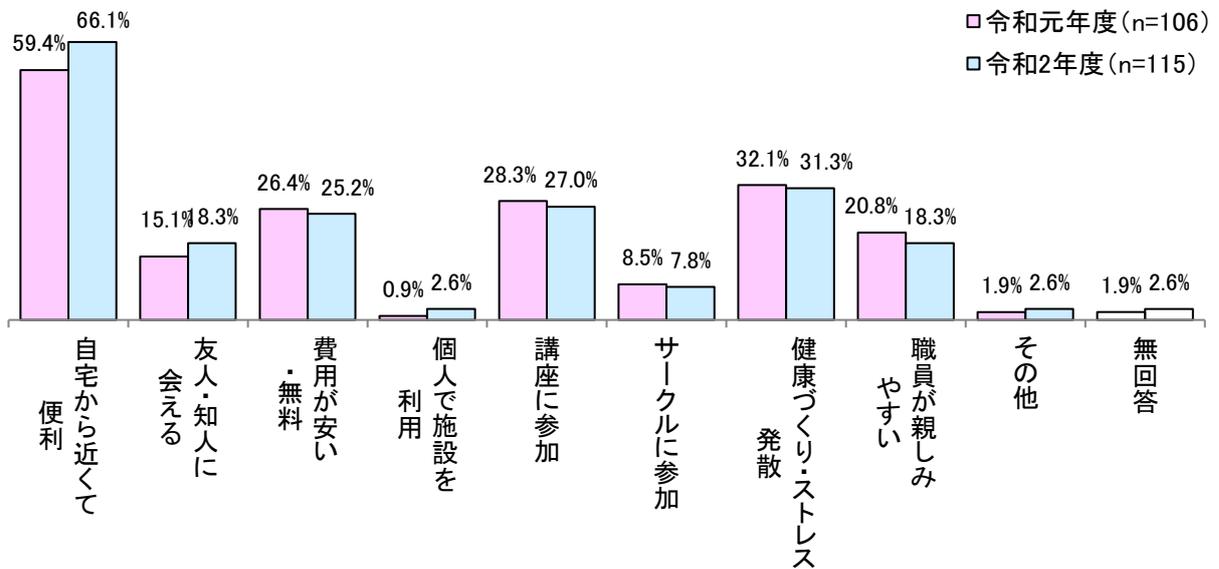
□以前より利用頻度が減った □変わらない □以前より利用頻度が増えた □無回答



(6)1日あたりの滞在時間

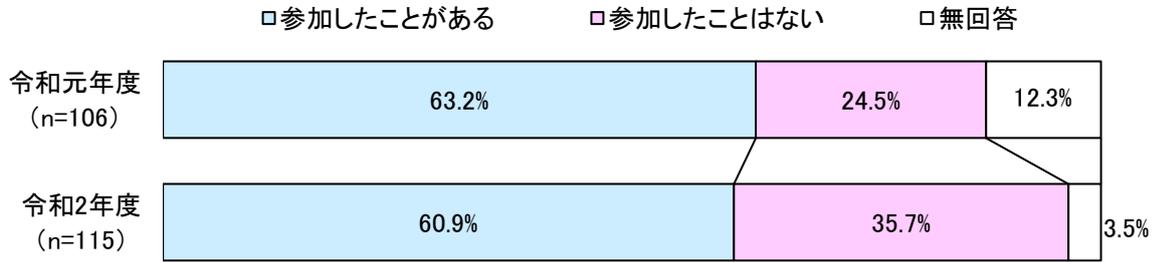


(7)施設を利用する理由

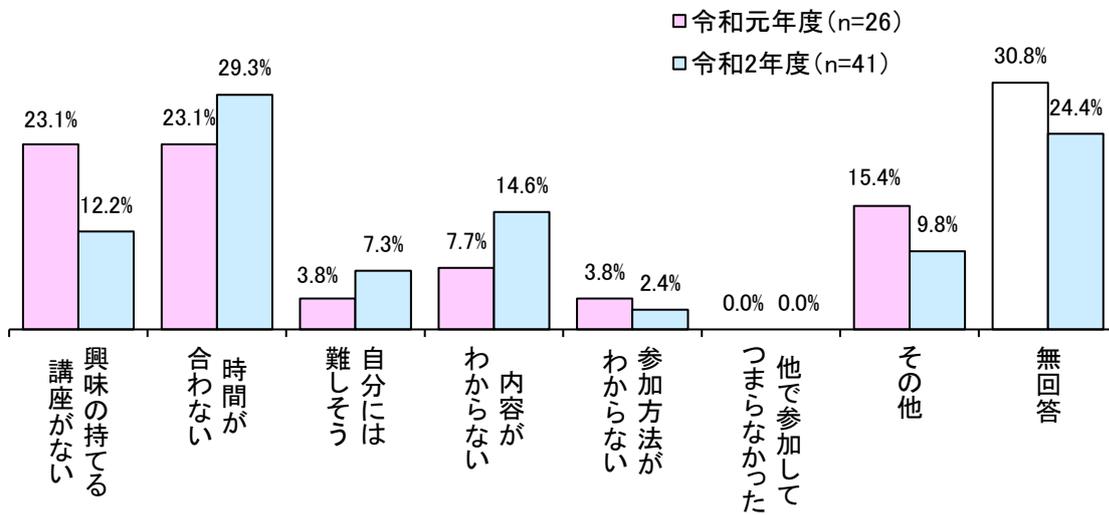


(8)講座への参加について

①参加の有無



②参加しない理由

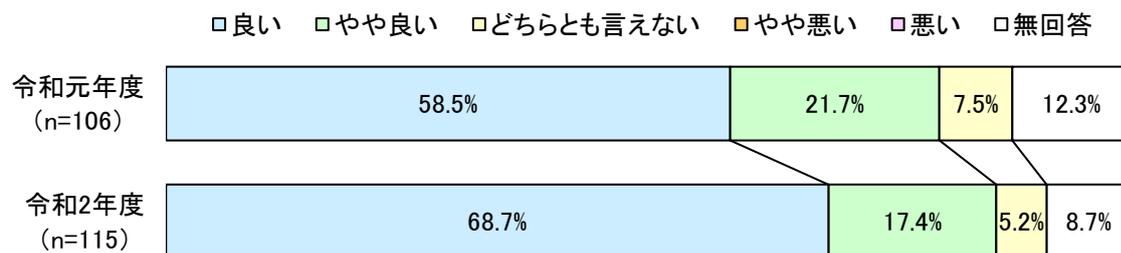


③オンライン講座を実施する場合参加したいか

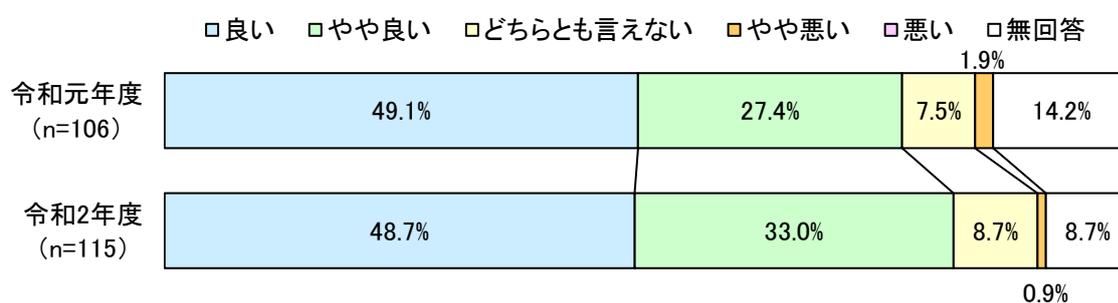
□ぜひ参加したい □インターネット等の環境が整えば参加したい □参加したくない □無回答



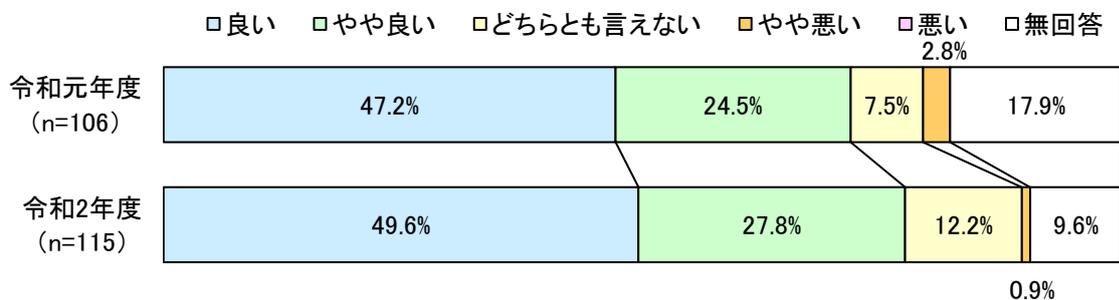
(9)-1 センターの運営について／センターの清掃



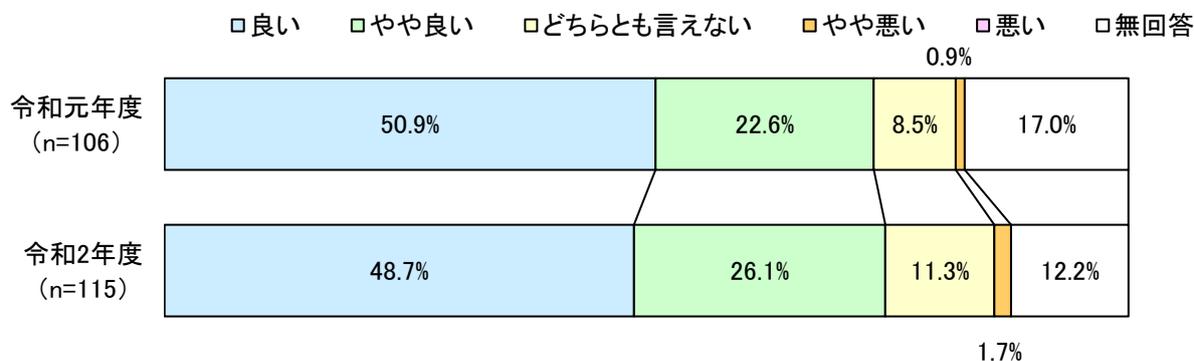
(9)-2 センターの運営について／案内表示や注意事項のわかりやすさ



(9)-3 センターの運営について／お知らせのわかりやすさ



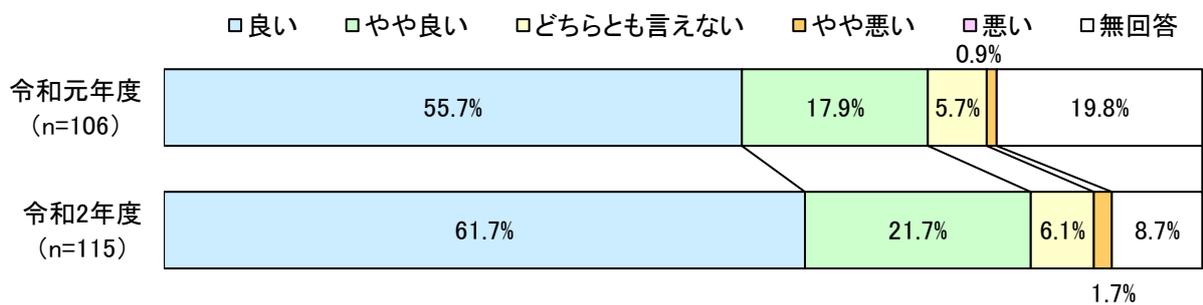
(9)-4 センターの運営について／質問・要望などの伝えやすさ



(9)-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



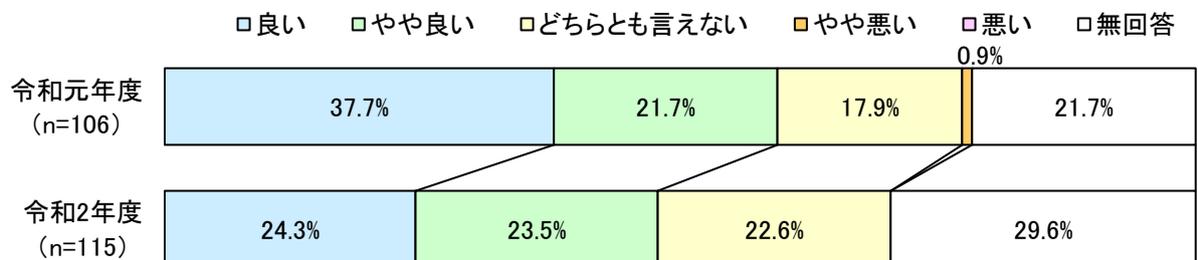
(9)-6 センターの運営について／利用者への対応の公平さ



(9)-7 センターの運営について／個人情報保護への取組み



(9)-8 センターの運営について／ホームページでの情報提供



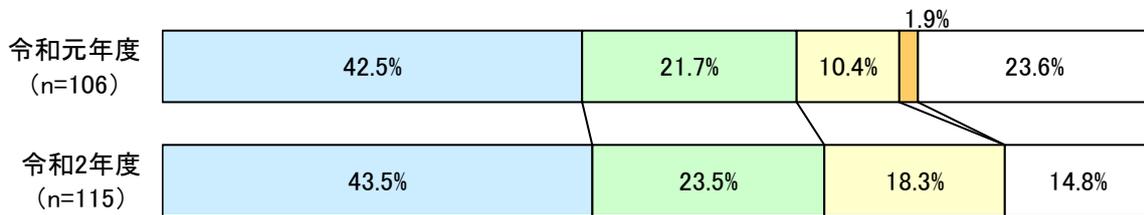
(9)-9 センターの運営について／新型コロナウイルス対策のわかりやすさ

□良い □やや良い □どちらとも言えない □やや悪い □悪い □無回答



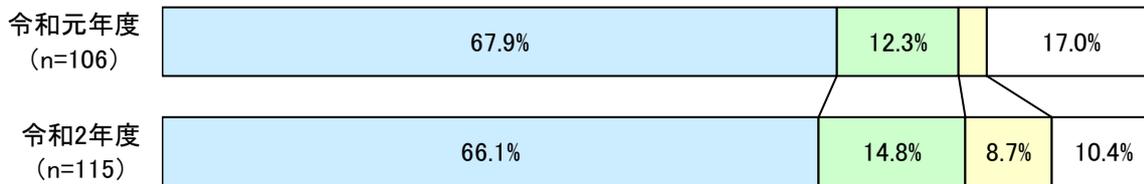
(9)-10 センターの運営について／センターの運営全体について

□良い □やや良い □どちらとも言えない □やや悪い □悪い □無回答



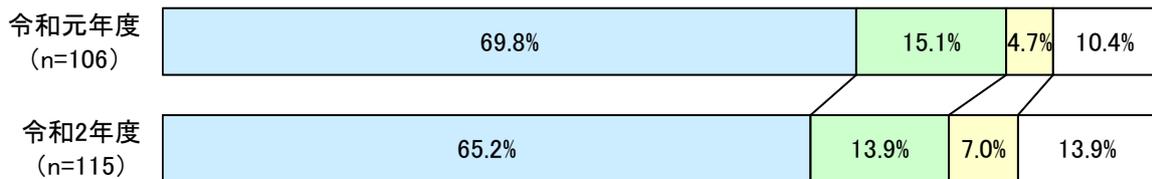
(10)-1 施設の職員について／職員の服装

□良い □やや良い □どちらとも言えない □やや悪い □悪い □無回答

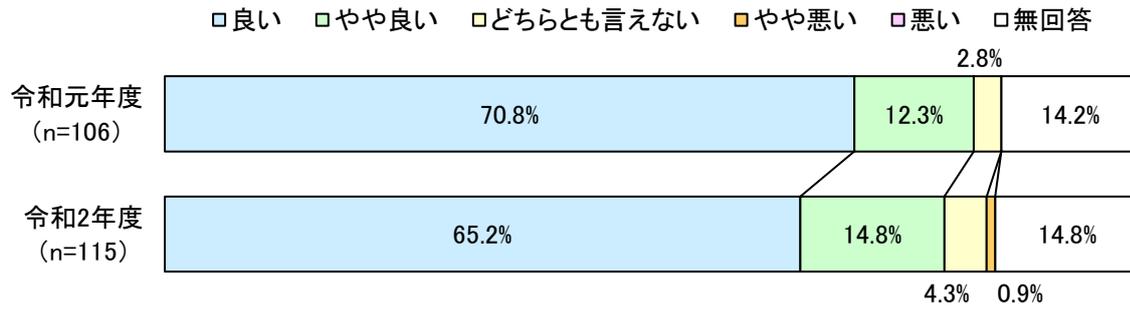


(10)-2 施設の職員について／積極的に挨拶や話しかけたりしている

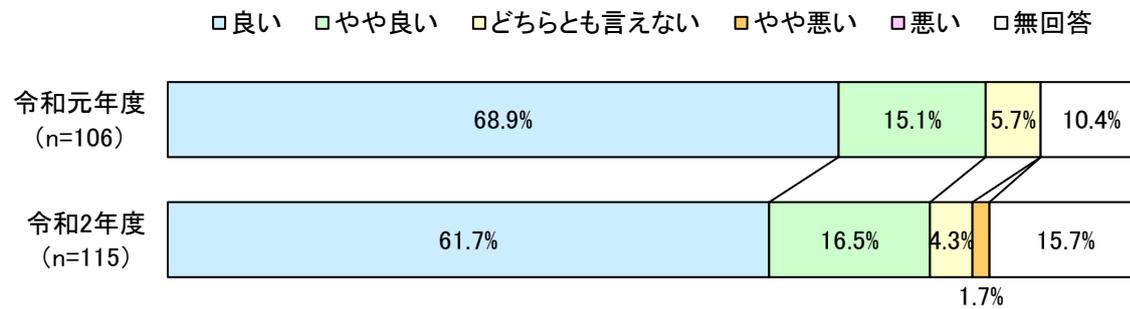
□良い □やや良い □どちらとも言えない □やや悪い □悪い □無回答



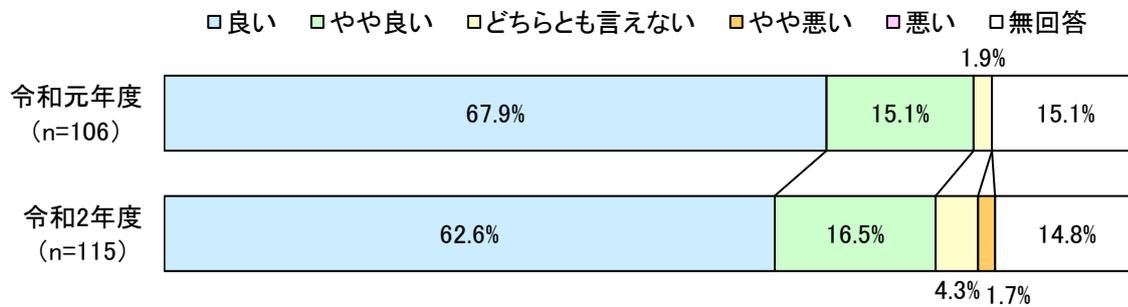
(10)-3 施設の職員について／職員の言葉遣いの丁寧さ



(10)-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



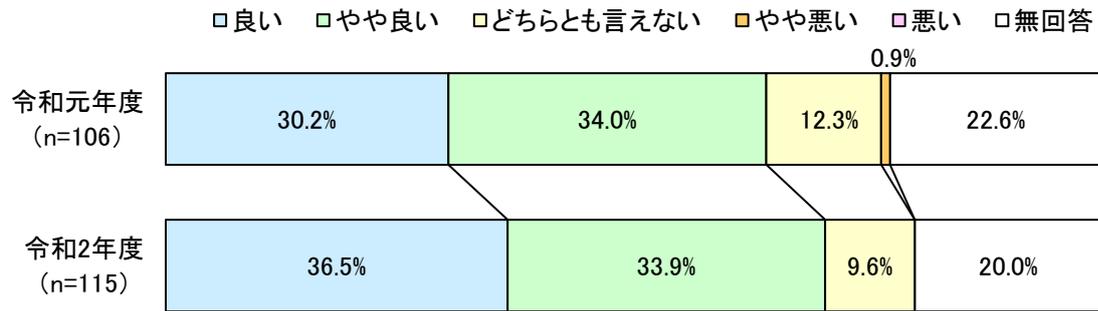
(10)-5 施設の職員について／職員の対応全体について



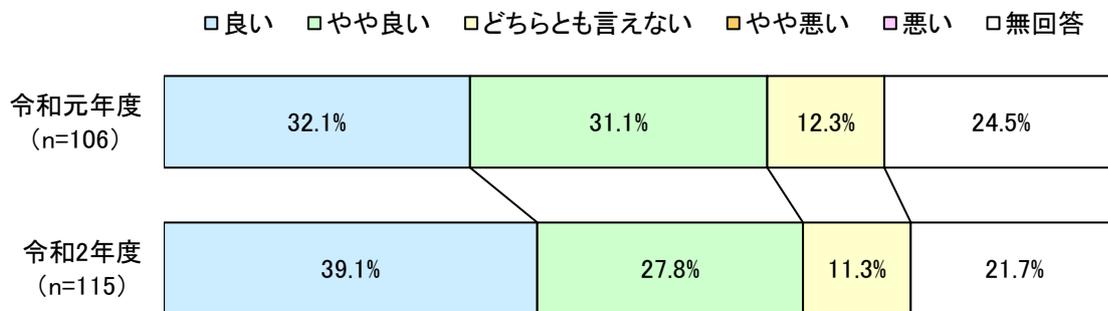
(11)-1 施設を利用した効果について／健康状態の改善



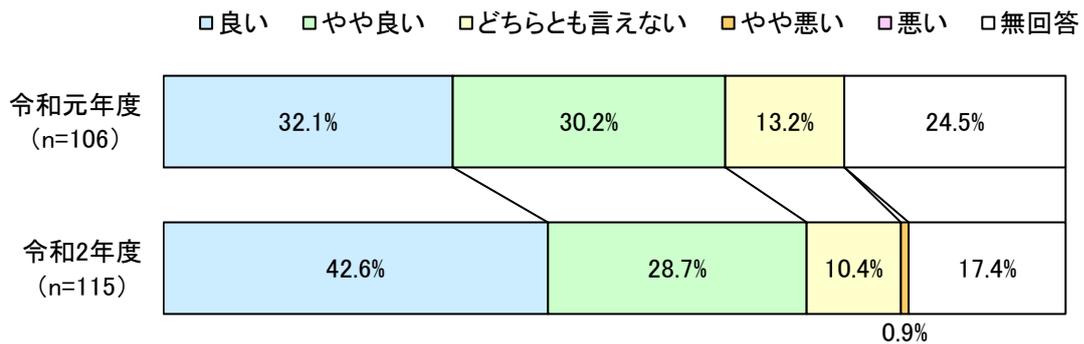
(11)-2 施設を利用した効果について／ストレスや不満の解消



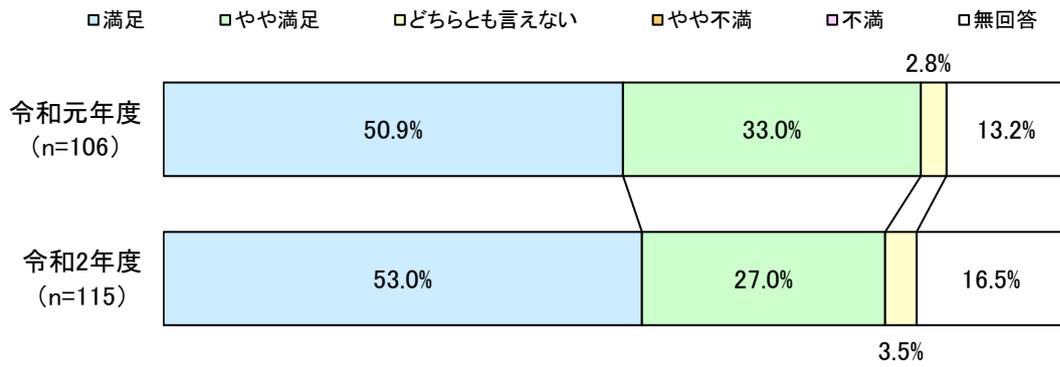
(11)-3 施設を利用した効果について／家族以外との交流



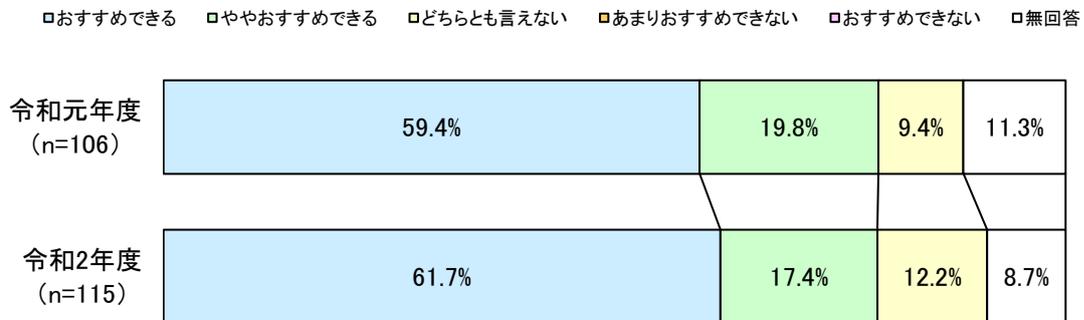
(11)-4 施設を利用した効果について／生きがい/やる気などの向上



(12) センターの総合満足度



(13) 当センターを同年代の知り合いに紹介したいと思うか



(14) 施設利用の満足度(CS グラフ)

①施設の運営

※豊岡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

※豊岡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。

自由回答一覧

問 1 センターを利用し始めたきっかけ

センターの方から
英語のレッスン
北里病院
近くに居住。
本人の意志

問 4 センターを利用する理由

ボケ防止
先生の指導が良い
先生がいいから

問 5-2 ご希望の講座内容

自由回答無し

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

職員さんが親切
慣れやすい
職員の皆様の対応は、とても気持ちよいです。ありがとうございます。
現在のところ人数制限などがあり希望の企画に全員参加できるわけではないので。
楽しく英会話を学べる
同年代の知り合いは近くに住んでいないので地元のセンターを利用することはすす
められる。
温かい雰囲気。
楽しい雰囲気がある
越したばかり友達ほぼなし
利用しやすい
自宅から近い
親しみやすい
わかりやすくて良い
近くの方はすでに種々スポーツやおけいこ事をしていらっしゃるので
長年利用しているので自分自身のため
皆々様が親切だから
皆様ご親切なので
好きな催しに参加したり English の勉強をしたり (Fubby 先生の講義が楽しく
て!!) (古い映画も楽しかった)

とても親切(皆様が)
満足してるので!!

問 11 センターへのご意見・ご要望

語学については当初の人数より少なくしていただいたようだが 10 人前後ありがたい。

特に有りません

特にありません。

なし

職員さんの会話に感謝…!

継続して下さい

希望できる講座に何回も抽選ではずれることがあるのでできるだけ希望に添って欲しい

30 分では短かい。もっと長くして下さい

親切

満足しているのでこれ以上の要望はありません

今迄通りで良い

色々な講座をお願い致します

ネット講座を増やしてほしい。(エクササイズ、文化講座)英会話 麻雀 etc

F3 センターまでの主な交通手段

タクシー

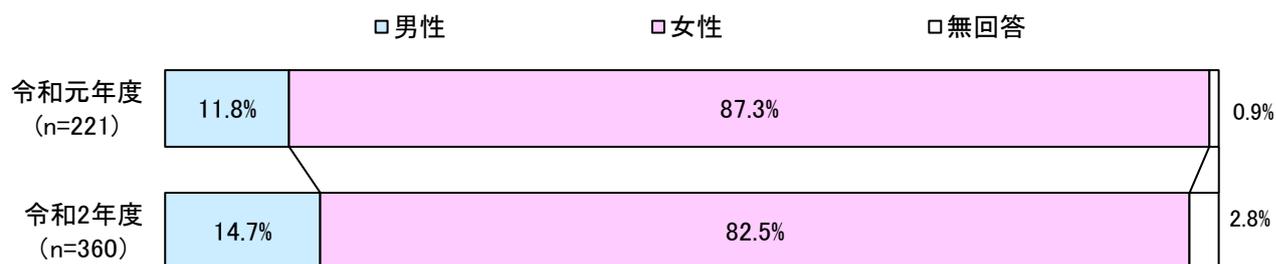
令和2年度高輪区民センターご利用者満足度調査

調査期間: 令和2年10月1日～10月31日

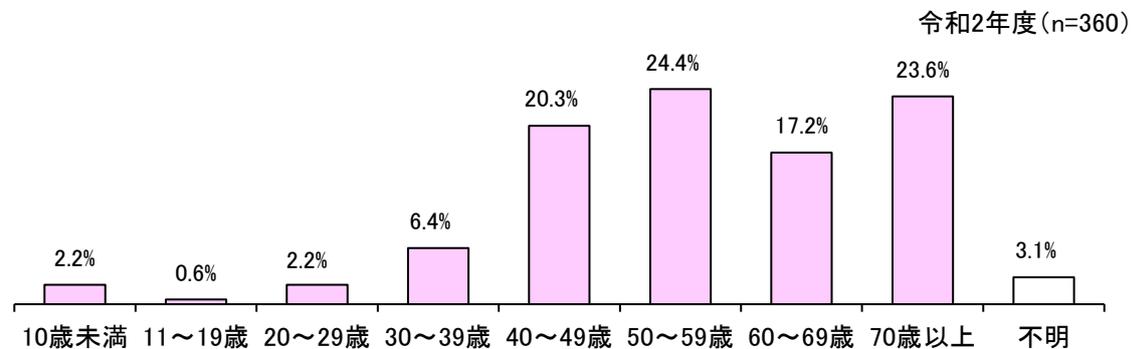
回収枚数: 360枚

(1)回答者の属性

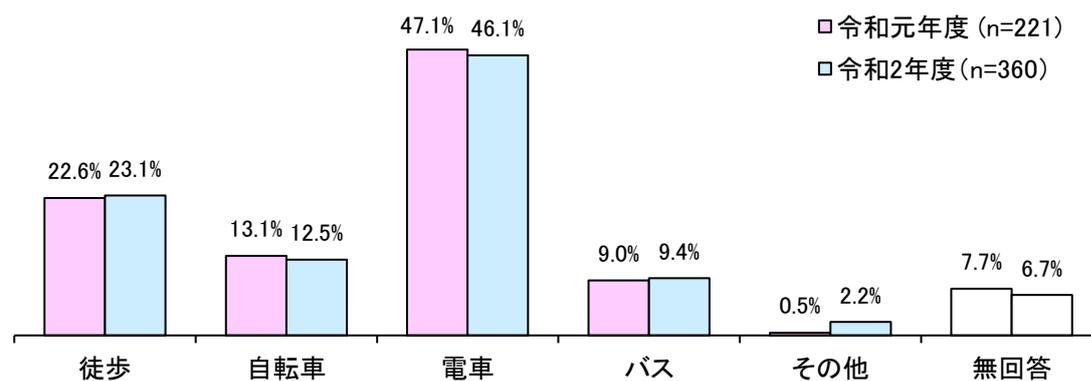
①性別



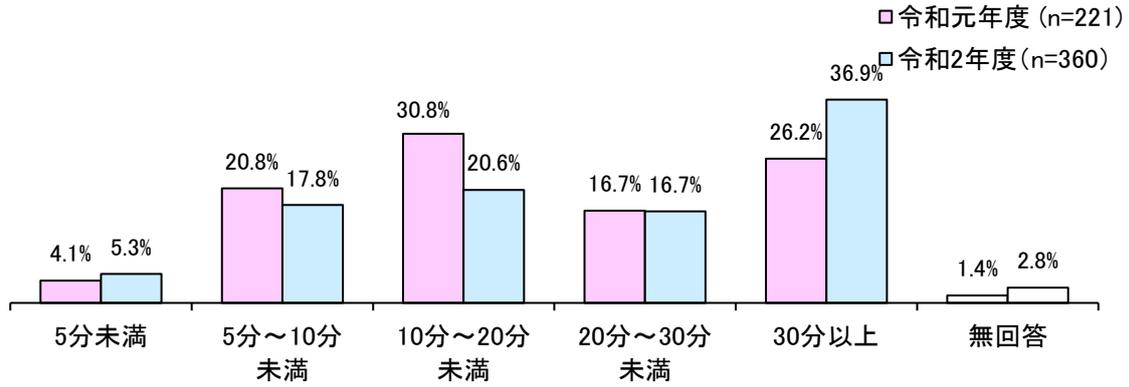
②年齢



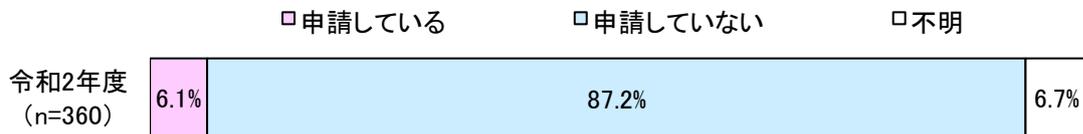
③主な交通手段



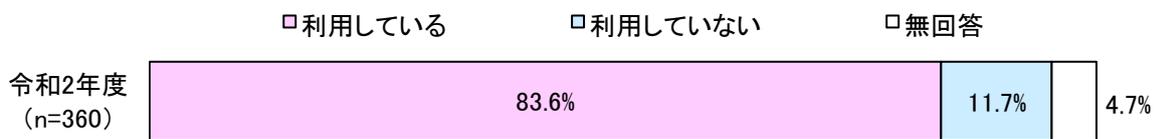
④所要時間



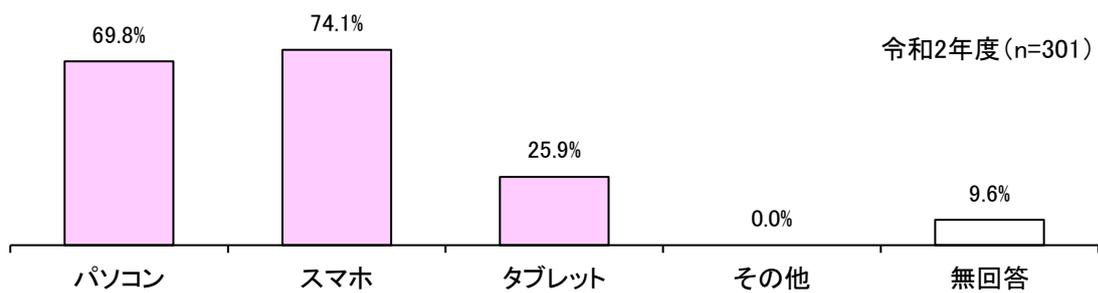
⑤介護保険の認定状況



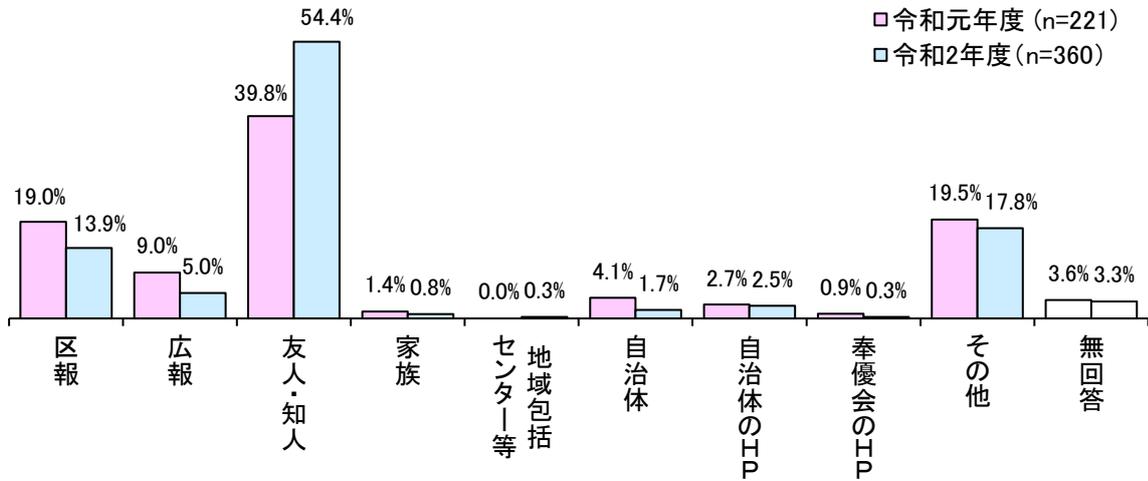
⑥自宅でのインターネット利用状況



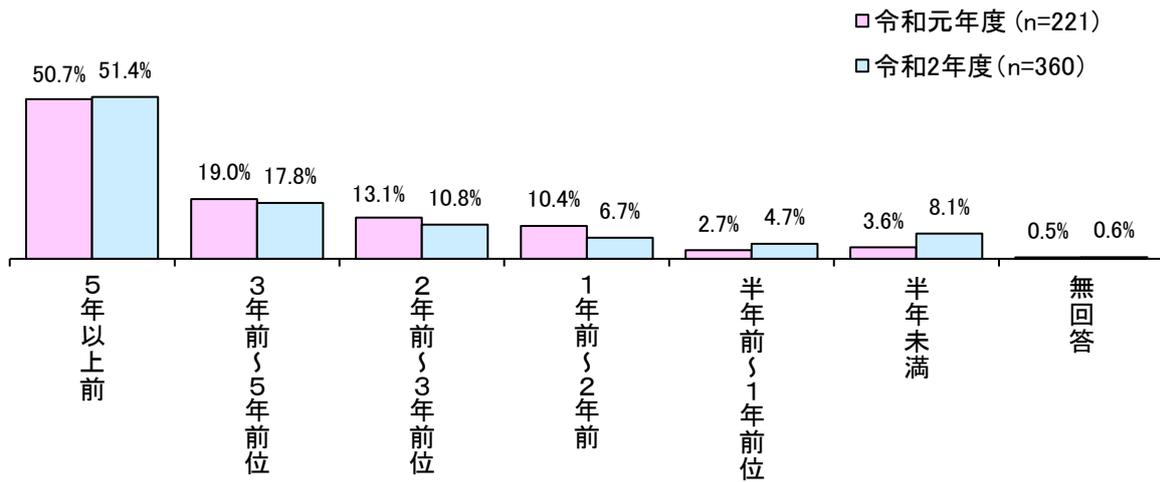
⑦利用している機器(インターネット)



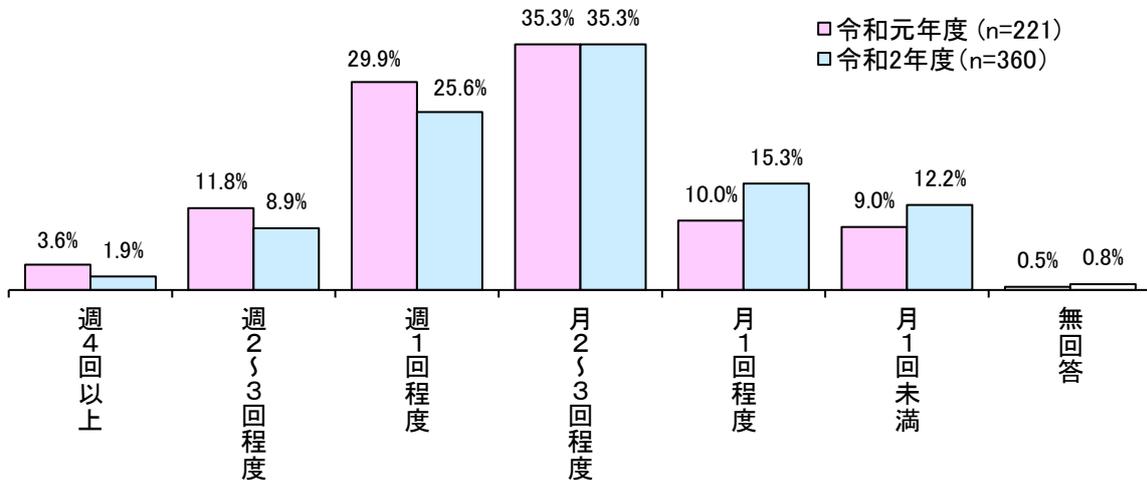
(2)センターを利用し始めたきっかけ



(3)センターの利用開始時期

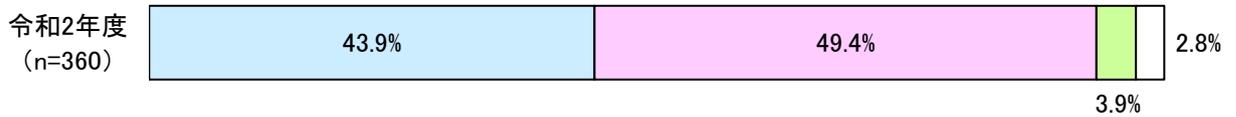


(4)施設の利用頻度



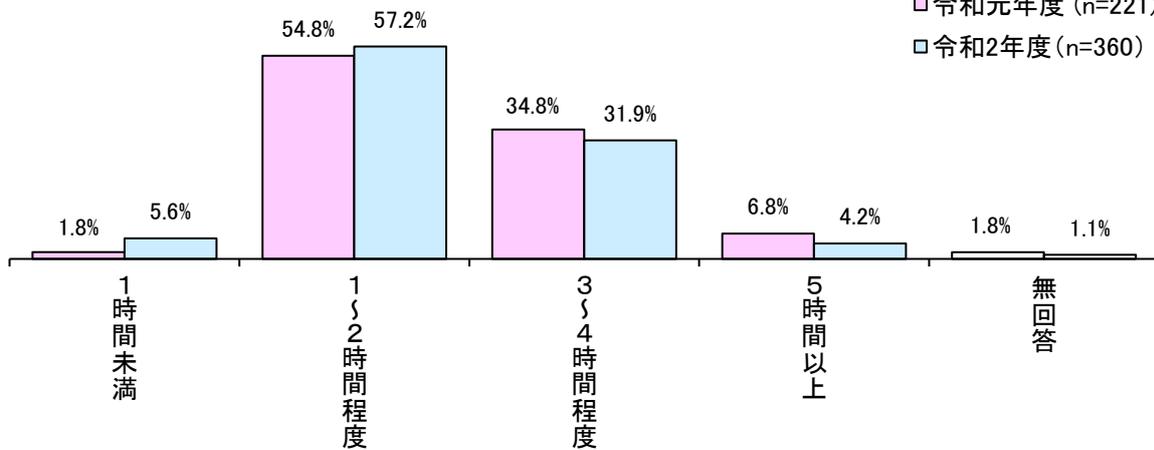
(5)新型コロナウイルスの流行による、センター利用頻度の変化

□以前より利用頻度が減った □変わらない □以前より利用頻度が増えた □無回答



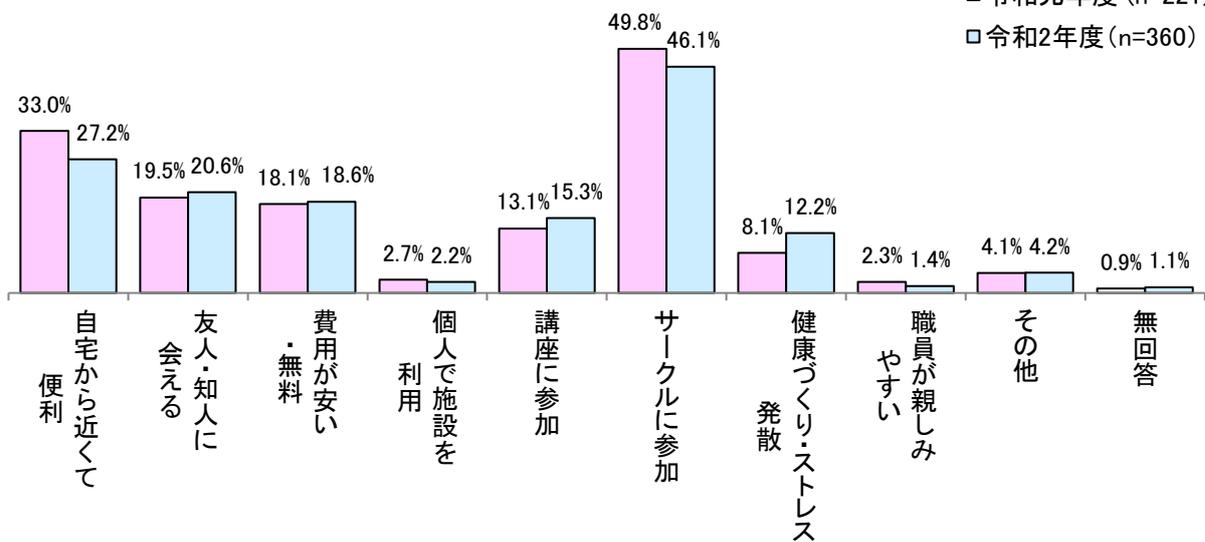
(6)1日あたりの滞在時間

□令和元年度 (n=221)
□令和2年度 (n=360)



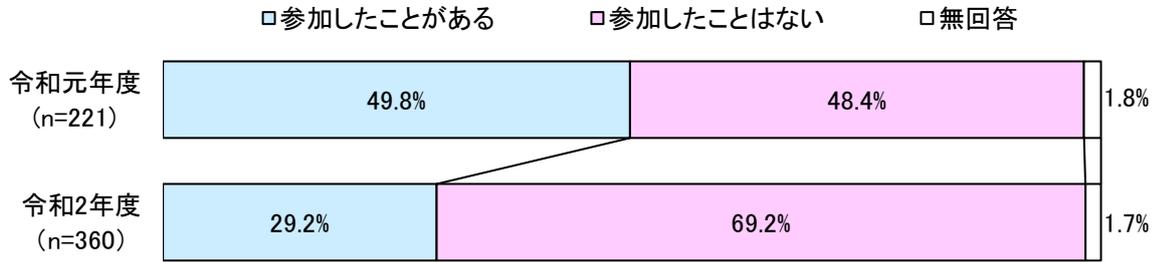
(7)施設を利用する理由

□令和元年度 (n=221)
□令和2年度 (n=360)

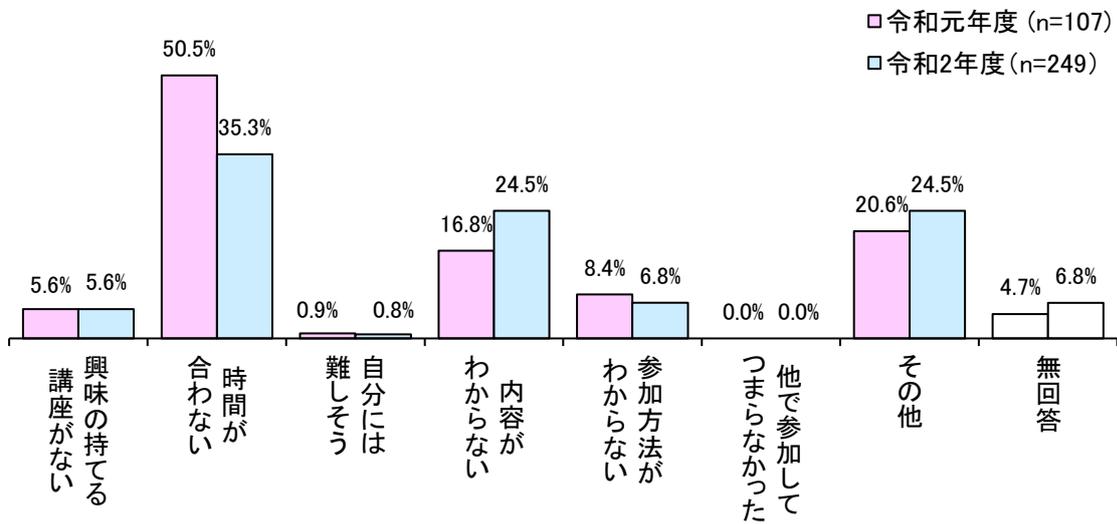


(8)講座への参加について

①参加の有無

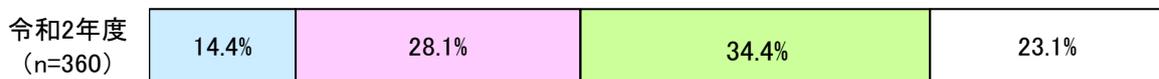


②参加しない理由

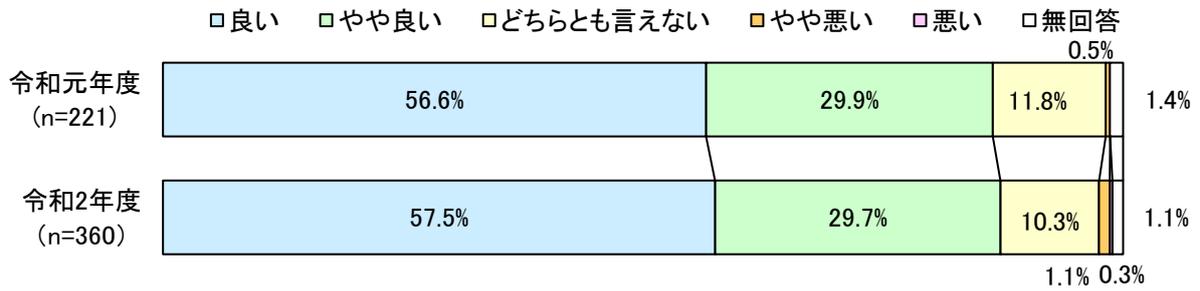


③オンライン講座を実施する場合参加したいか

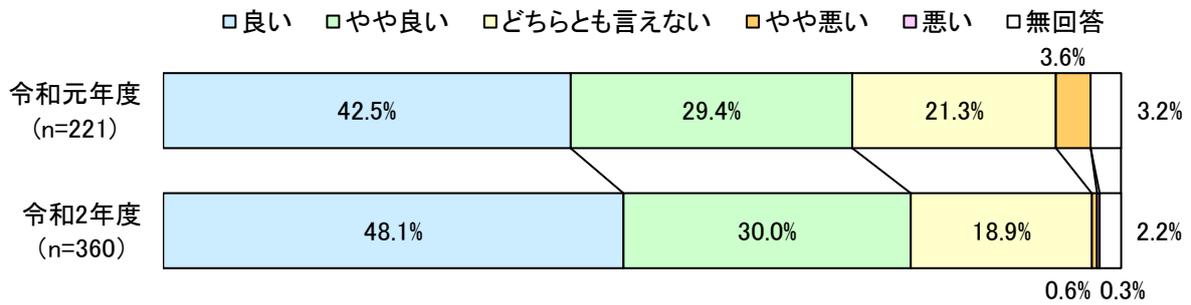
□ぜひ参加したい □インターネット等の環境が整えば参加したい □参加したくない □無回答



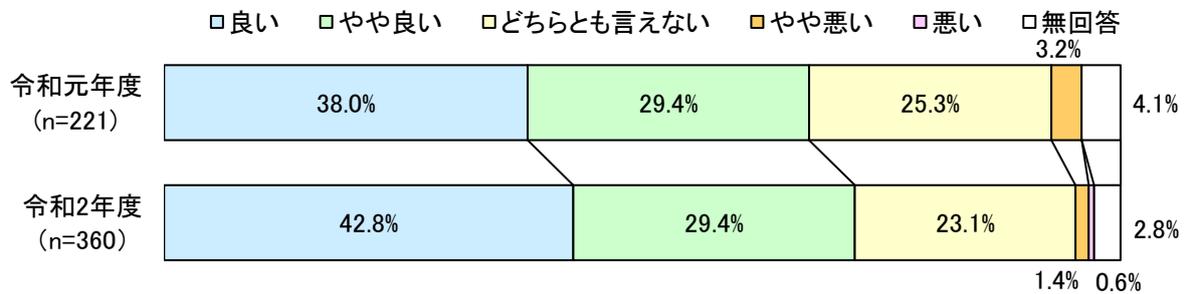
(9)-1 センターの運営について／センターの清掃



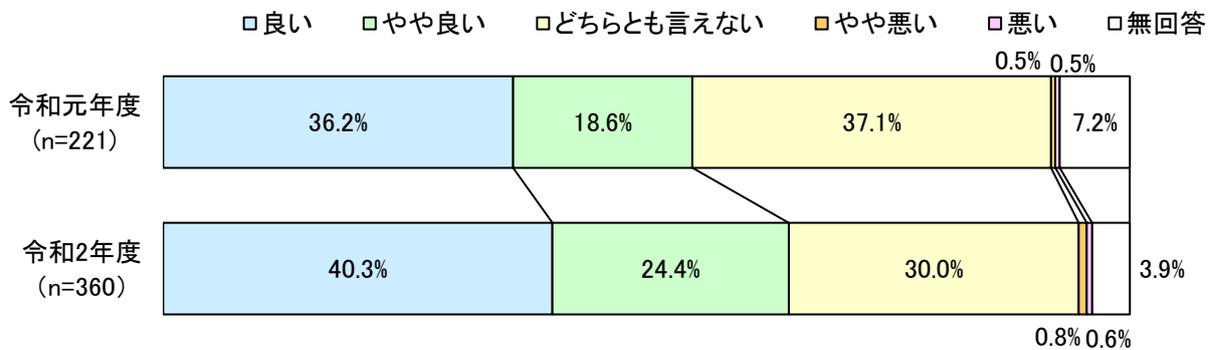
(9)-2 センターの運営について／案内表示や注意事項のわかりやすさ



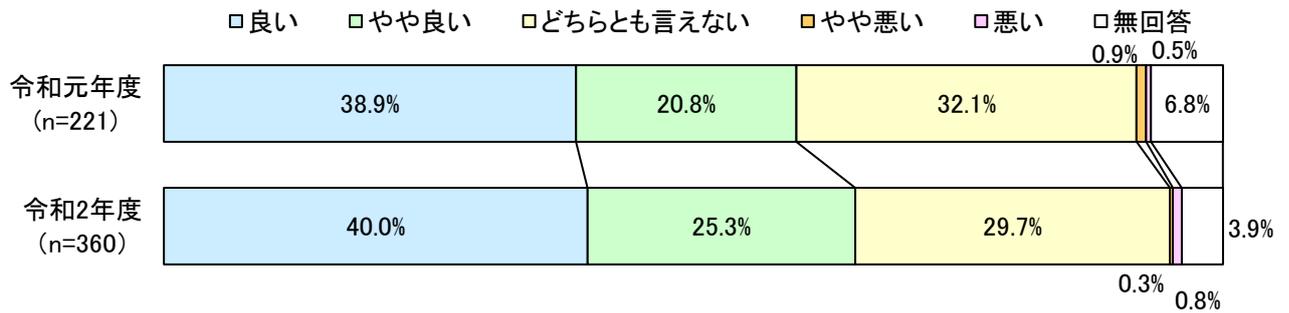
(9)-3 センターの運営について／お知らせのわかりやすさ



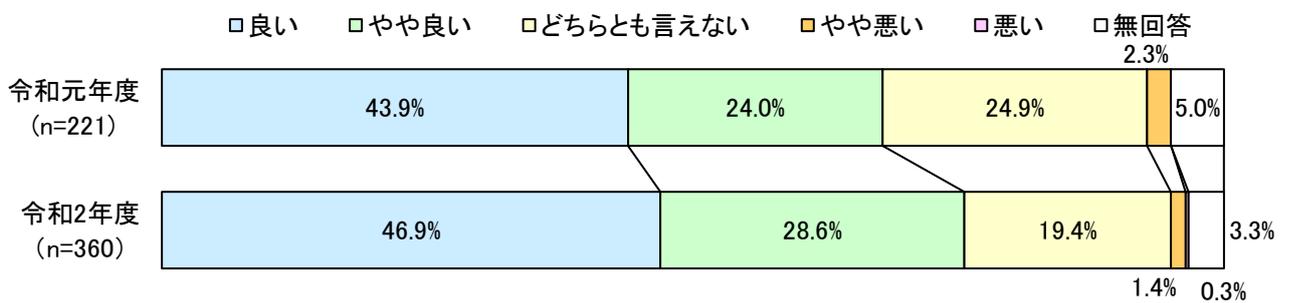
(9)-4 センターの運営について／質問・要望などの伝えやすさ



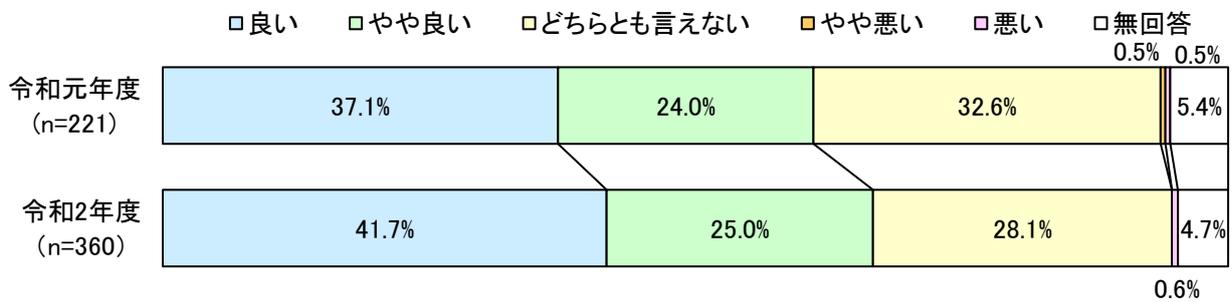
(9)-5 センターの運営について／質問・要望などへの速やかな対応



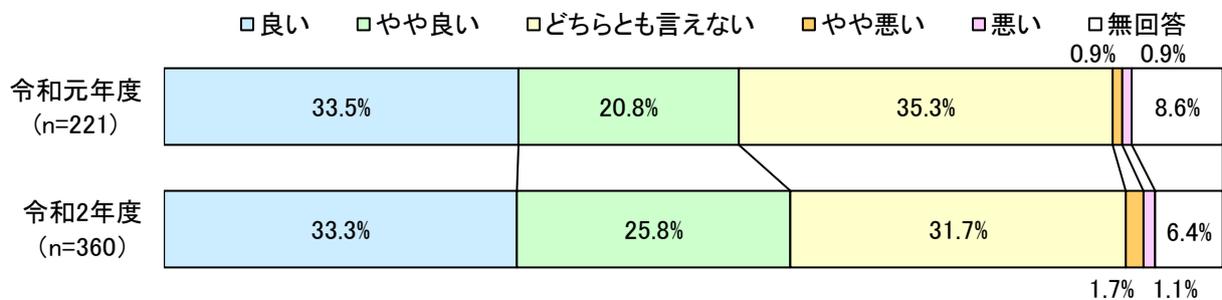
(9)-6 センターの運営について／利用者への対応の公平さ



(9)-7 センターの運営について／個人情報保護への取組み



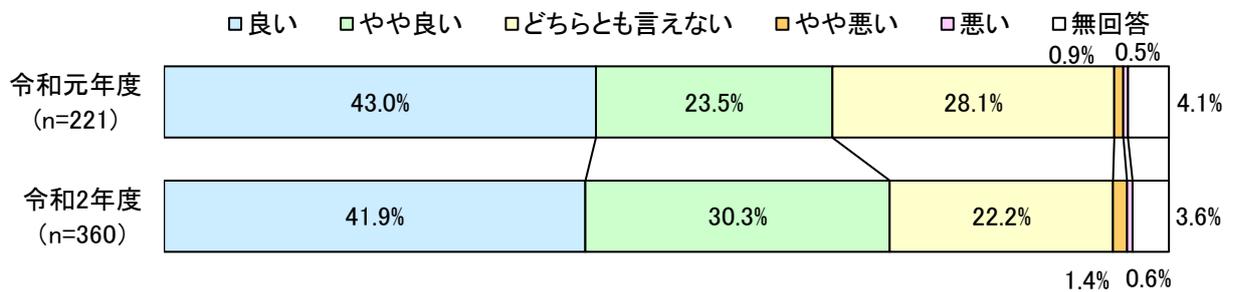
(9)-8 センターの運営について／ホームページでの情報提供



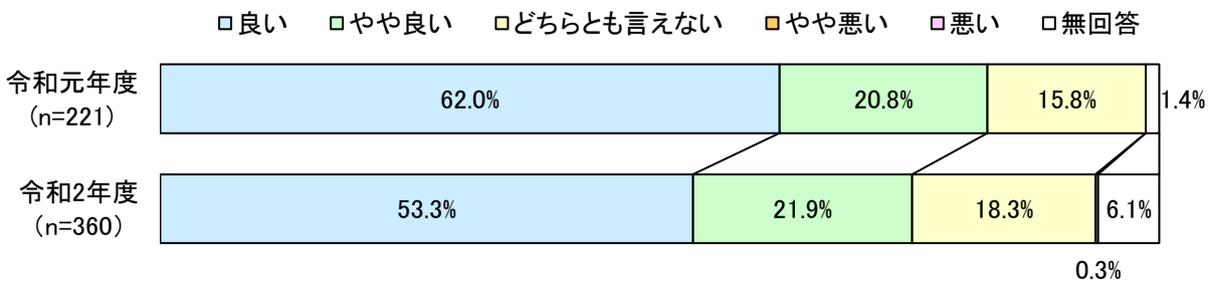
(9)-9 センターの運営について／新型コロナウイルス対策のわかりやすさ



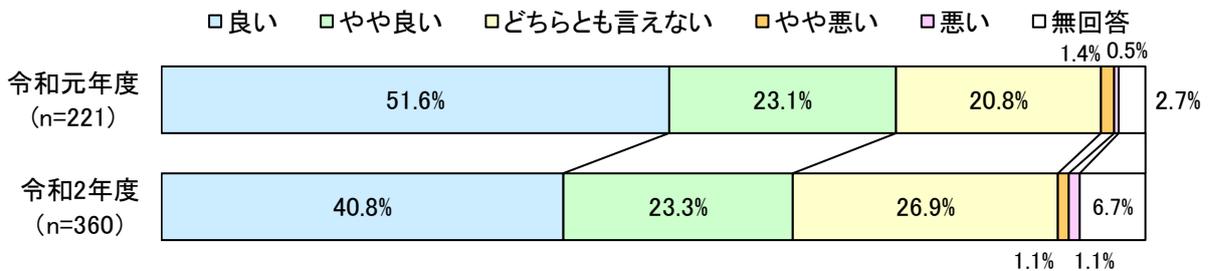
(9)-10 センターの運営について／センターの運営全体について



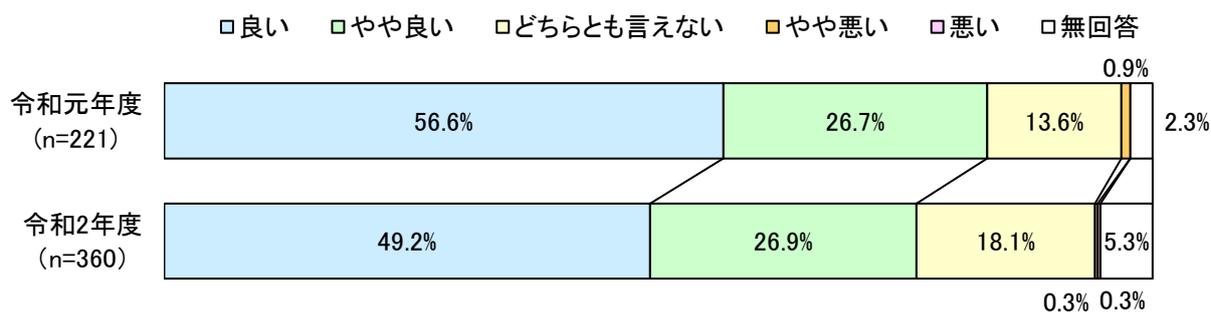
(10)-1 施設の職員について／職員の服装



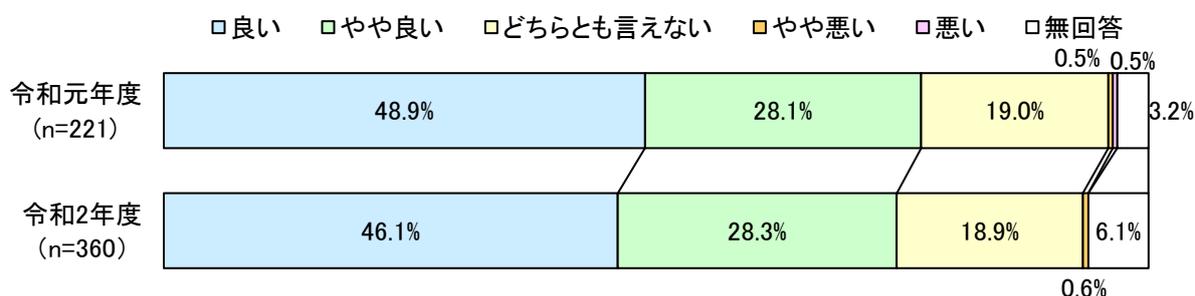
(10)-2 施設の職員について／積極的に挨拶や話しかけたりしている



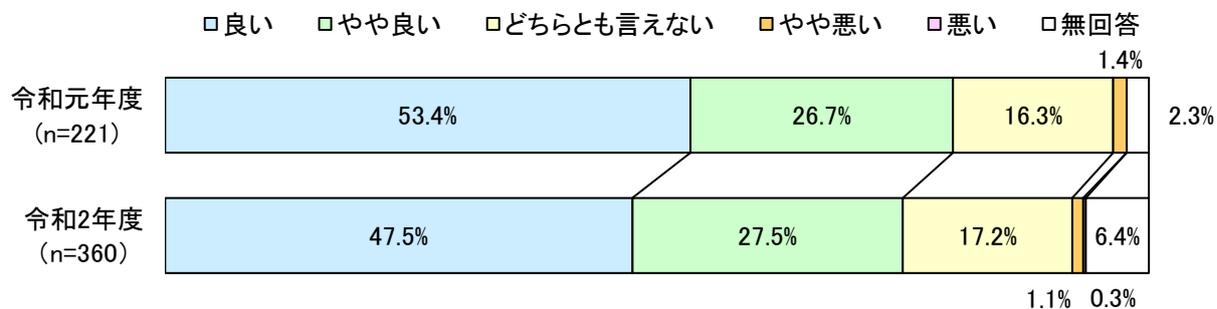
(10)-3 施設の職員について／職員の言葉遣いの丁寧さ



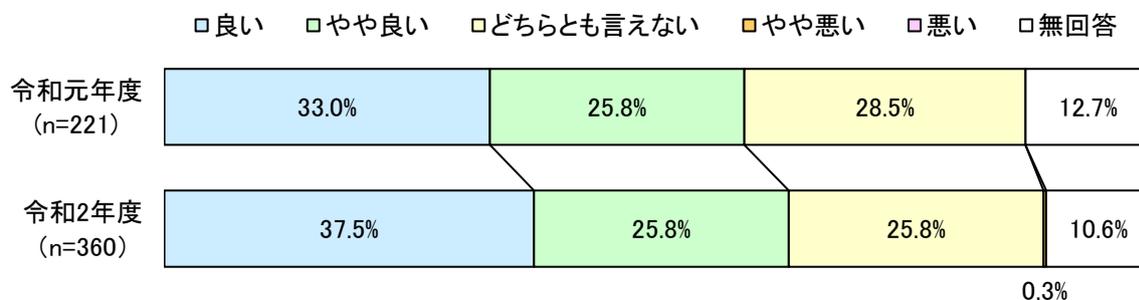
(10)-4 施設の職員について／職員の説明などの話のわかりやすさ



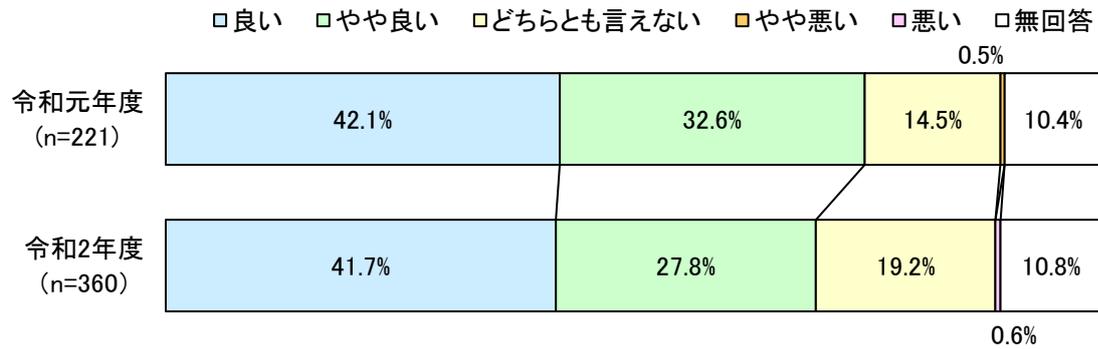
(10)-5 施設の職員について／職員の対応全体について



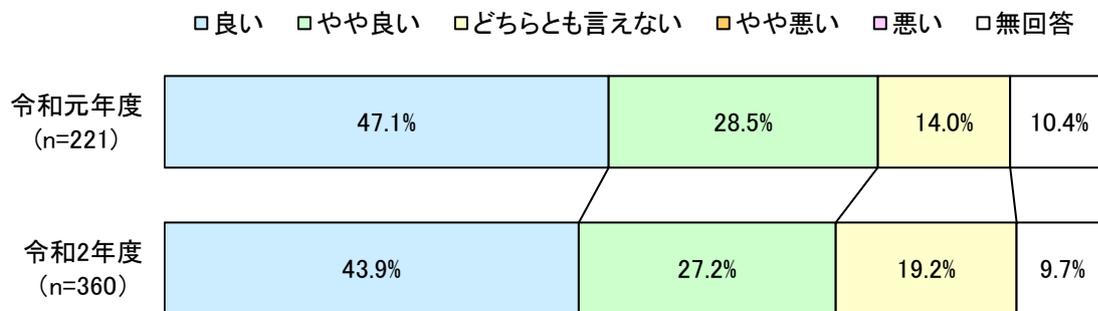
(11)-1 施設を利用した効果について／健康状態の改善



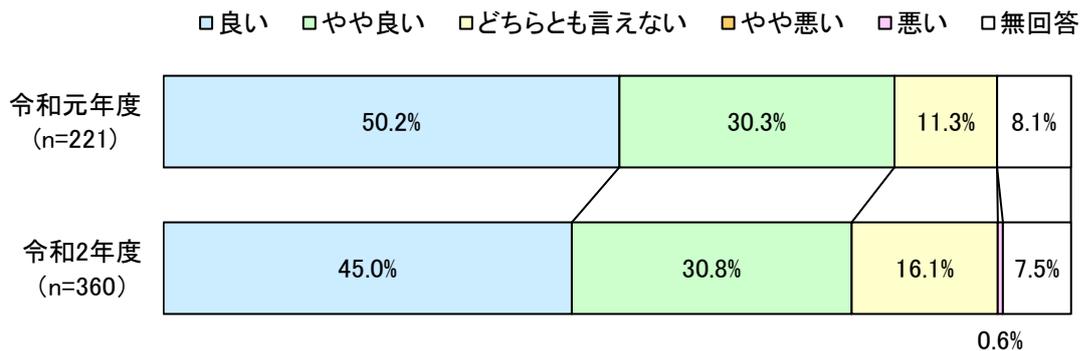
(11)-2 施設を利用した効果について／ストレスや不満の解消



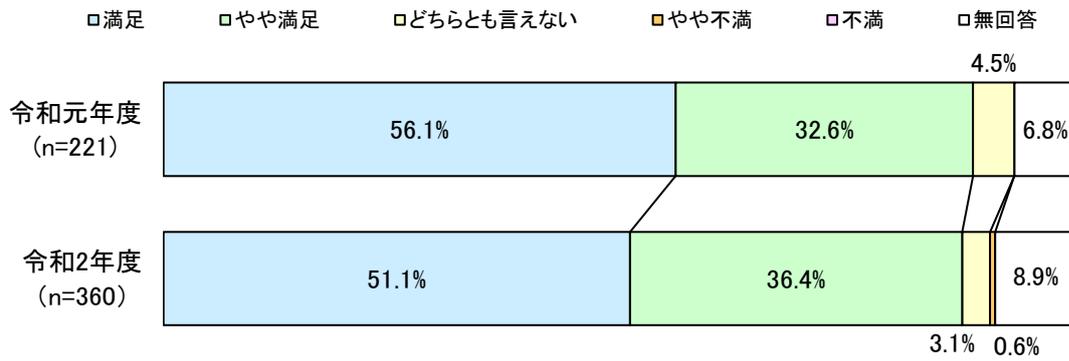
(11)-3 施設を利用した効果について／家族以外との交流



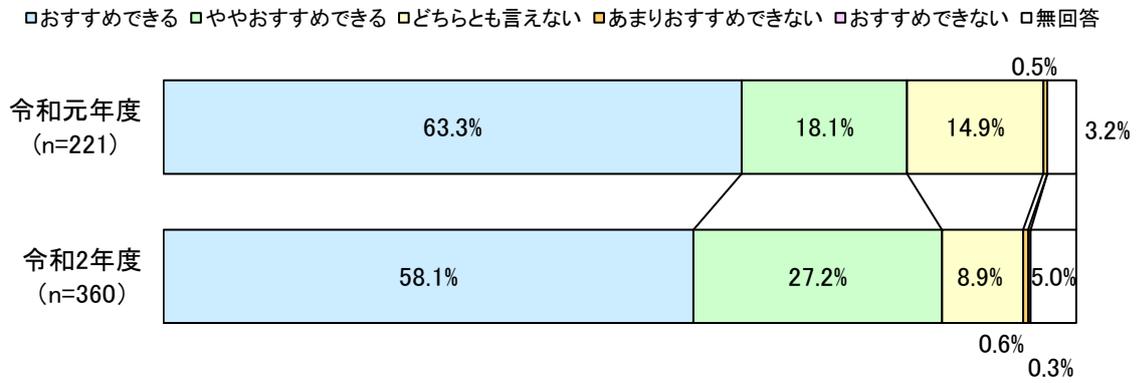
(11)-4 施設を利用した効果について／生きがい/やる気などの向上



(12) センターの総合満足度



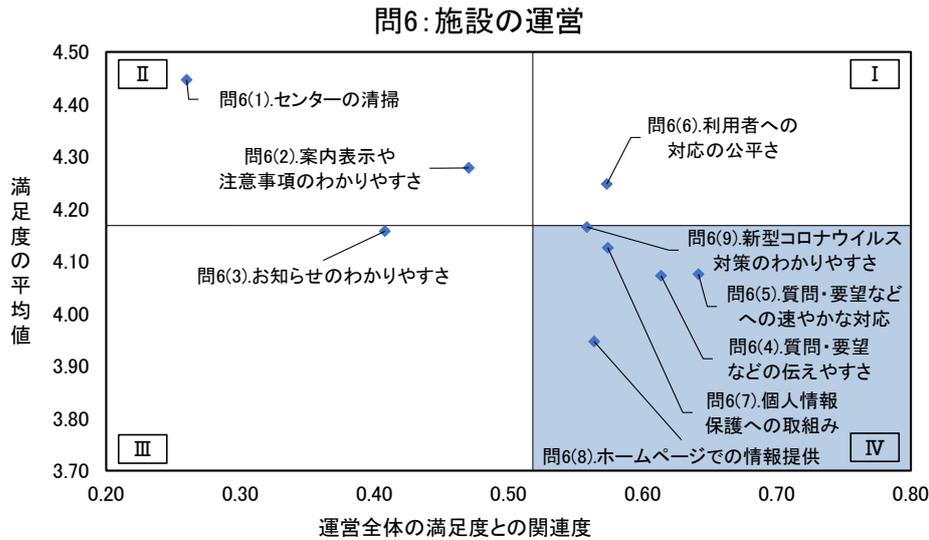
(13) 当センターを同年代の知り合いに紹介したいと思うか



(14) 施設利用の満足度(CS グラフ)

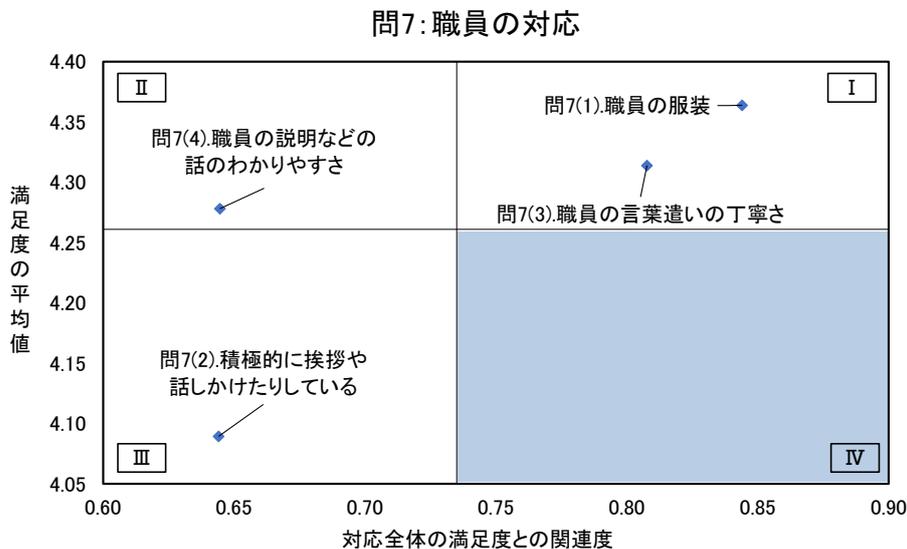
①施設の運営

今年度は「質問・要望などの伝えやすさ」「質問・要望などへの速やかな対応」「個人情報保護への取組み」、「ホームページでの情報提供」「新型コロナウイルス対策のわかりやすさ」の5項目が優先課題となっている。一方、「利用者への対応の公平さ」は満足度・運営全体の満足度との関連度ともに高く、今後も引き続き維持していくことが必要となる。



②職員の対応

職員の対応では、優先課題となる項目はみられない。「積極的に挨拶や話しかけたりしている」は対応全体の満足度との関連度は比較的低いものの、満足度の平均値が低く、改善の余地があるといえる。「職員の服装」「職員の言葉遣いの丁寧さ」は満足度・対応全体の満足度との関連度ともに高く、今後も維持していくことが必要となる。



自由回答一覧

問1 センターを利用し始めたきっかけ

セミナー参加のため

ちいさなピカソ

○

先生がこちらのほうなので

貼紙

図書館に来て

前から利用していた。

教室参加

体操教室

体操教室

近所なので

管理組合

サークル活動

サークル活動の場所のため

バンド練習

通りがかり

ならいごと

習い事

習い事

体操クラブ

先生から

たまたま通った

サークル

サークル活動

サークルの活動のため

ならいごと

新聞に入っていたチラシ

カルチャーが行われているので

習い事

図書館の利用から

ムービングゴスペルの練習で

サークル

習いたい教室が、利用していたため

習いたい教室があった

新聞チラシ

習い事。
稽古場として。
近所だから。
練習で使った為
子供の習い事
紹介された。
絵画教室

問 4 センターを利用する理由

おけい古のために行く。
理事会等
習い事
サークル講師として
図書館
劇団のけいこ
練習
習い事

問 5-2 ご希望の講座内容

独奏です。

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

身体を動かし笑顔をつくる事が、リラクゼーションやリフレッシュになるから
一緒に考え一緒に学びたい
交通便が良い
衛生的で清けつなかんじがする。
とてもよいです
好きだから。
おもしろいあそびやあそび場等がないから
通っている講座が良いので。
おけいこやサークルが自分にあうか、友達も同じものをやりたいか。
きれいになっているから
駅に近くていろいろな教室のタイプがある。
近所の方は交流の場としても大いに必要と思われる。
便利
使用機会(出しもの)によるから
駅から近く、遠方からも来やすい。
予約がとりにくい!優先が多すぎる!

自分が好きだから
スタッフがやさしい。ていねい
駅から近く、施設も利用しやすい
アクセスが良い。
鏡とバーがあり、更衣室もある。設備がよいので
駅直結の立地の良さ
駅から近く交通の便が良い。土地柄だと思いますが人格高い方が多いので気分を悪く
することが少ない
キレイだから
特に問題ないので
キレイだから
図書館もあり便利だと思うから
近くて、便利で、色々なことができるから。
いろいろなサークルなどあるから。
楽しいから
駅からちかい
港区の区民センターで1番高輪が音が良い(ホール)
区民ホールがすばらしく最適です。
駅から近く設備が整っている
文学や芸術の講座が面白いです。質が高い。
近い、安い、清潔。
ホールイベントを毎年楽しみにしています。
立地も良いし、雰囲気も明るい
立地が良く利用しやすい
設備が整っている 部屋が広い
一つ一つの部屋が広く利用しやすい
とてもつかいやすいです。
きれいで、ひろい
交通のべんがとても良い。(バス、地下鉄)
駅から近い
9/6のコンサートがたのしかった。所長さんの作曲した曲にはげまされた。
コロナ対策がしっかりしている。安心できます。
利便性の良さ。
バランス良く整っている
(和室)畳で、広い。
ただ、時間帯など
図書館が便利
立地条件が便利で良いです。

せいぜい人と出合って 一人ぼっちでいるのはいけない
他県のため
良いから。

利用団体が多い為希望日が取れない。

センターの所長が作曲家なので音楽に理解あり安心です。

高輪のユーチューブチャンネルがクオリティーが高い。数を増やして下さい。

センターの YOUTUBE チャンネル センター長の曲がすばらしい

所長さんが芸術に詳しい

窓口対応がよいです。

問 11 センターへのご意見・ご要望

職員がもう少し明るく接客してくれると嬉しい。全体的にくらい

まだはっきりわかりません

サークルの代表者で会場申し込み、コロナで取消し等、ハンコが必要、入金も現金のみ、もっとインターネットですむようにしてほしい。

トイレをふやしてください。(2 かい)

第 2 のたなを使わせてほしい!!あとへやがもっととりやすいと嬉しい あと、そこを使ってるサークルがいるが、可能なら他のサークルでも使わせてほしい。

かべをとりはづしてほしい

区民に開放してくださりありがたいです。

・楽しい遊ぶところを作ってほしいです。・トイレの場所をふやしてください

・何個かあります。雨の時は車をつかいたいのですができないこと。(見ため、デザイン)建て物がよくても使いづらい。

予約を取りやすくしてほしい

教室としては出来れば会議室を使いたい 空調を考えると。

駐車場を利用できるようにして下さい!

駐車場利用料利用出来るようにして下さい

特になし

ホールのイベントが楽しみです。

エレベーターが狭い。

エレベーターがなかなか来ない

空調は臨機応変にしてほしい

施設利用費もっと高くても良いと思います。

この様なアンケートの時、大きな紙ではもったいないから、この半分の大きさに両面使ってはどうですか?経費がムダです。

トイレの数を増やして欲しい

地域外と在勤・在住の区別をはっきりとしていただけると、地域外でも参加できる。

①通常時(コロナではない時)、抽選がほとんど当選しない 不公平感を感じる②Wi-Fi

が利用希望

歴史の講座をたくさん開催してほしい

自転車で来ているが、しまるのが早いです。少し改善はされていると思いますが…

女性更衣室のにおいが気になります。

集会室の床の補修、シャワーの修理をお願いします

特になし

なし

音楽スタジオ、集会室のかがみに手アカがついていることが多いので、ふいて下さい
ない

特別にございません

いつもありがとうございます

エレベーターの台数が多かったら良いと思う

職員さんがやさしい 親切。

窓口の対応がよいです。

駐車場(B2)へ行ける階段が有ったらと思う。

排水口の匂いを改善していただけると嬉しいです。

ホームページの刷新など、時代にあった情報開示を行って下さい。

いつも気持よく利用させていただいています。

ありがとうございます。サークル(ゴスペル)は元気の源です。

特になし

いつもありがとうございます。

特にありません。

無し。

キャンセルされた部屋を使用させて欲しい。(その時の料金清算して欲しい)。

場所が取れないので、午後の時間を2回に分けたらどうでしょうか?

すずきというひとがこわい

お世話になりありがとうございます。

トイレの清掃をこまめにしてほしい

サークル活動発表会楽しかったです。

サークル活動発表会を来年も開催して下さい。

サークルの活動を広めてほしい

サークルなどは、極力止めずに開催してあげて下さい 生きがいの方もいます
す。

バレエサークルです。集会室が予約できず音楽スタジオを使用時に、当日は集会室が
使われていない事があります。その場合、差額を支払いますので、当日集会室を使え
るとありがたいです。

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

若しくはタクシー

○

雨が逢ったら地下鉄。

車

車

車

自動車

車、タクシー