

千葉県福祉ふれあいプラザ

平成29年度 利用団体アンケートまとめ

【調査概要】

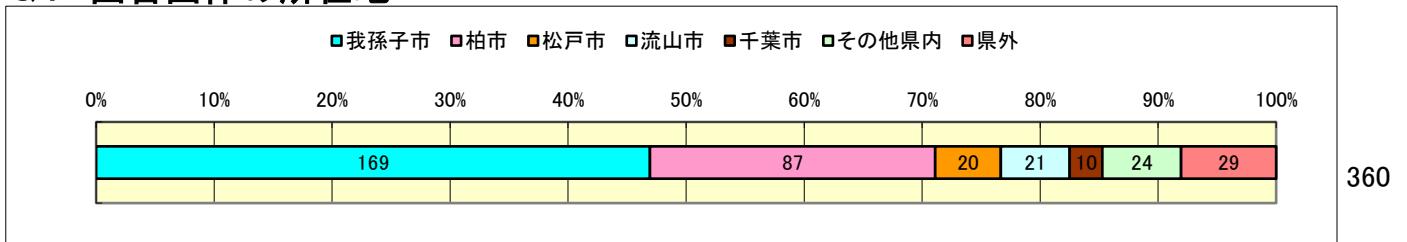
調査対象者	予約システム利用登録団体
実施期間	平成29年10月1日～10月31日
アンケート総数・回答率	912団体 有効回答数353団体 回答率39%

予約システム利用登録団体912団体に対し、利用者満足度調査を実施し39%の団体から回答があった。満足度は昨年度より2.5ポイント上昇し、不満足は若干減少した。

(Q2)職員の対応全般については、昨年度より各項目とも満足が増加、(Q5)ホームページに対して、「よく見る」や見やすさの満足度が上昇した。備品の経年劣化・旧式を指摘する声、社交ダンス利用者からホール抽選方法に対する要望が意見欄に寄せられた。

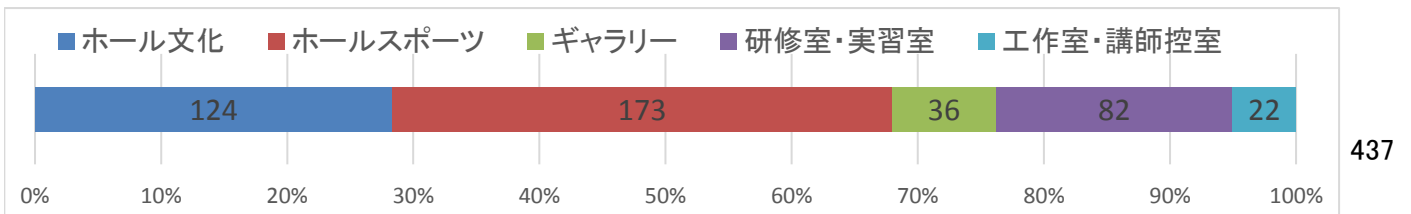
【アンケートまとめ】

Q1 回答団体の所在地

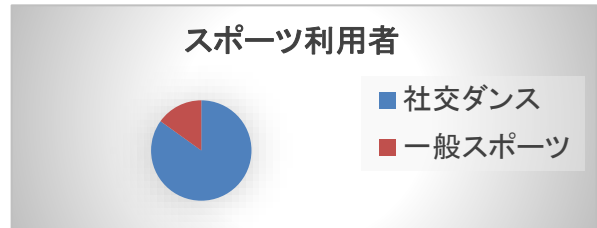


2 主なご利用施設をお伺いします

回答総数487 (重複回答含む)

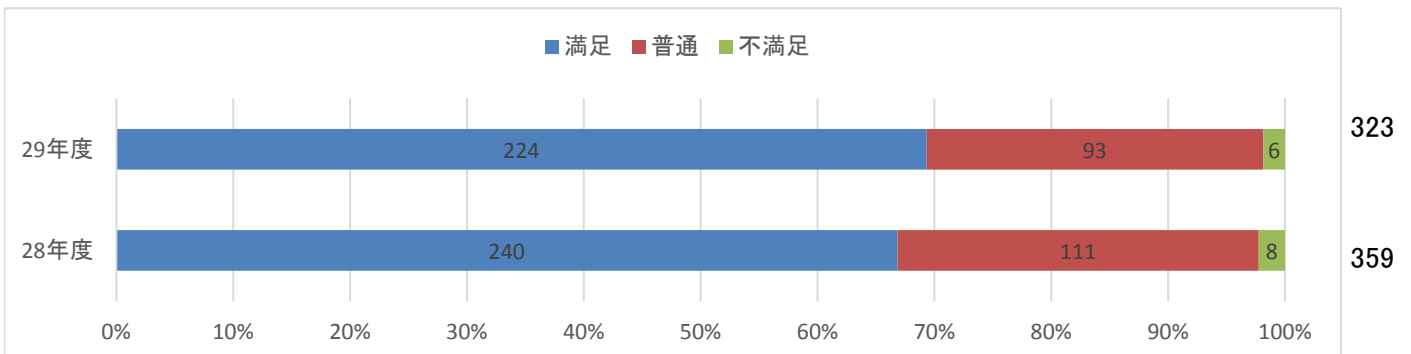


ふれあいホール利用回答者の内訳



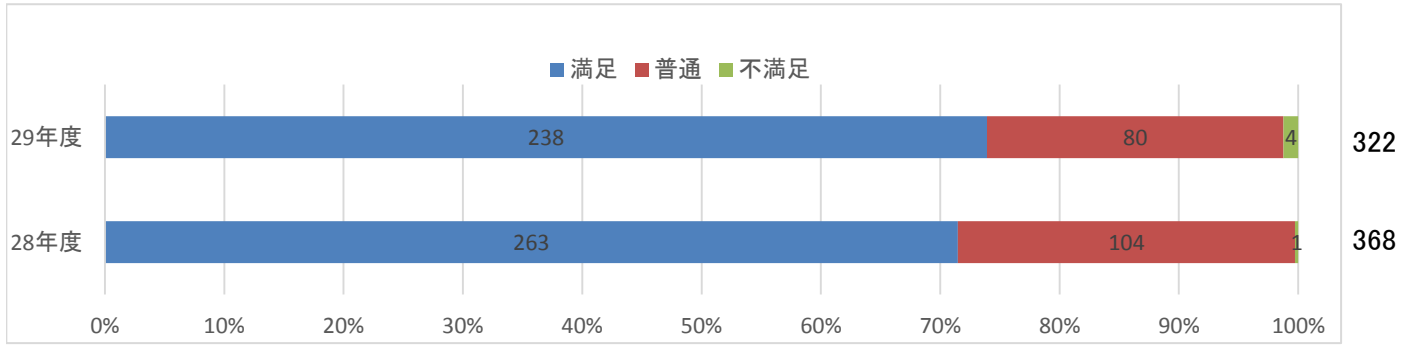
3 千葉県福祉ふれあいプラザについてのご感想をお聞かせください

Q1 福祉ふれあいプラザをご利用いただいた全体のご感想はいかがでしたか

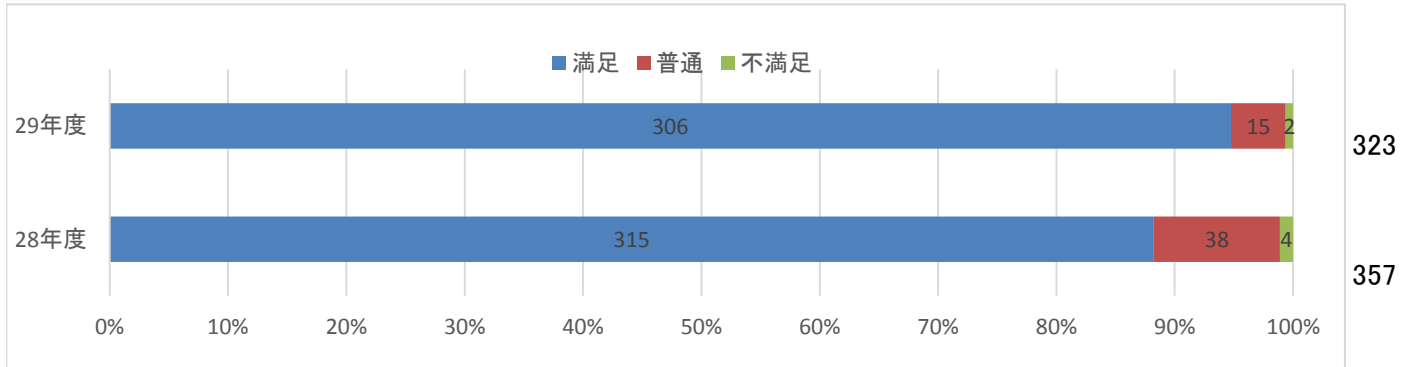


Q2 職員の対応全般について

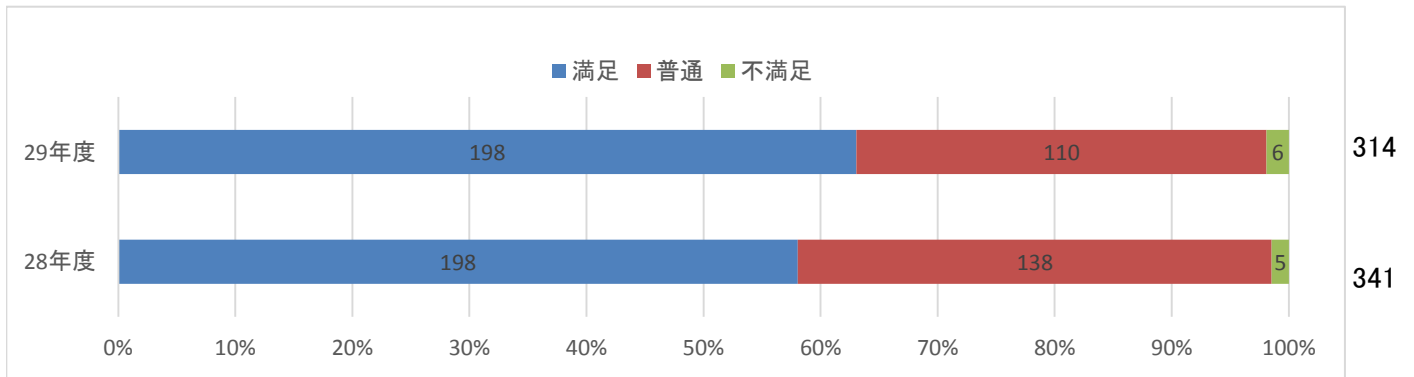
・利用当日は快くお迎えしご利用いただけましたか



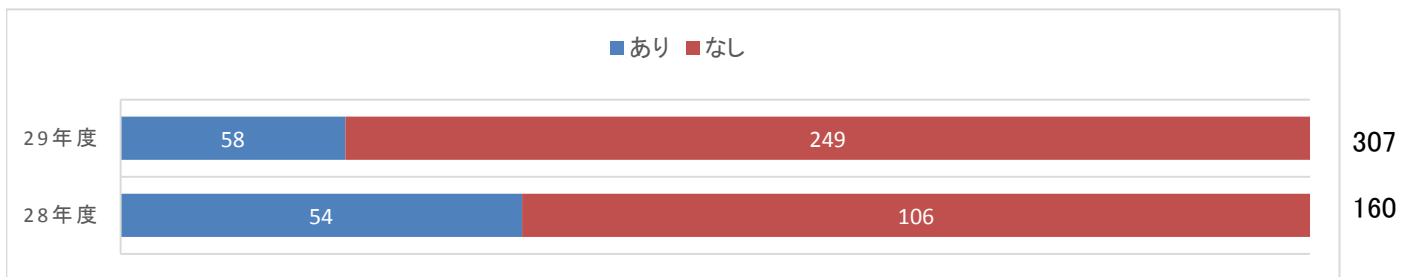
・利用方法・時間・料金などの説明は適切でしたか



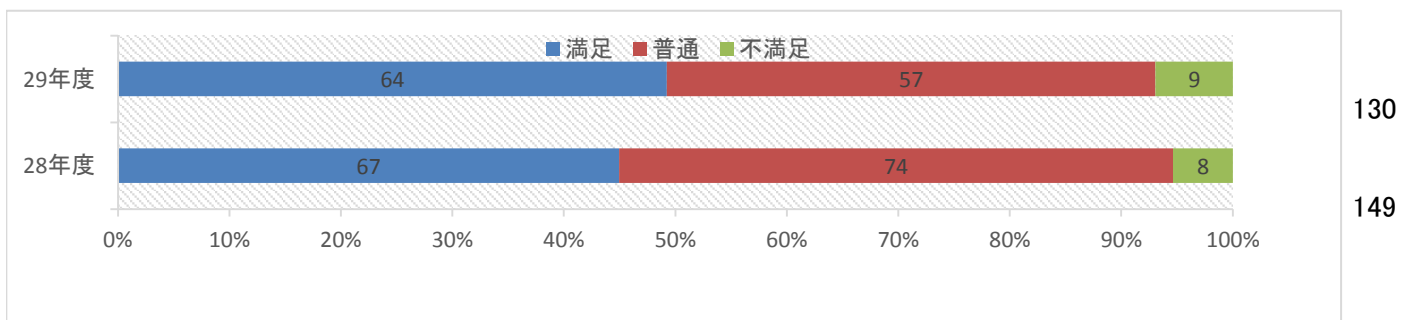
・事前打ち合わせや会場準備へのサポートは適切でしたか



・ご利用中にトラブルが起こった事がありますか

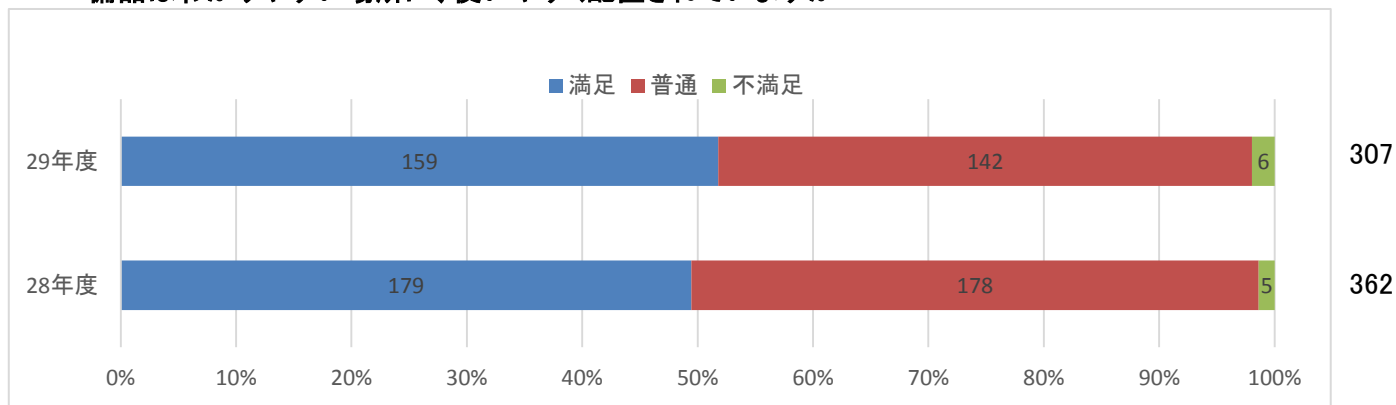


・トラブルに対する職員の対応は適切でしたか

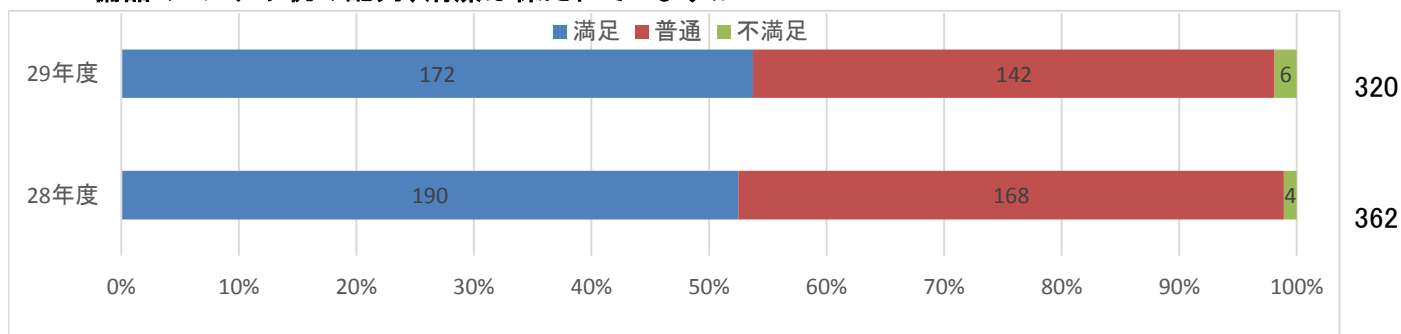


Q3 設備・備品について

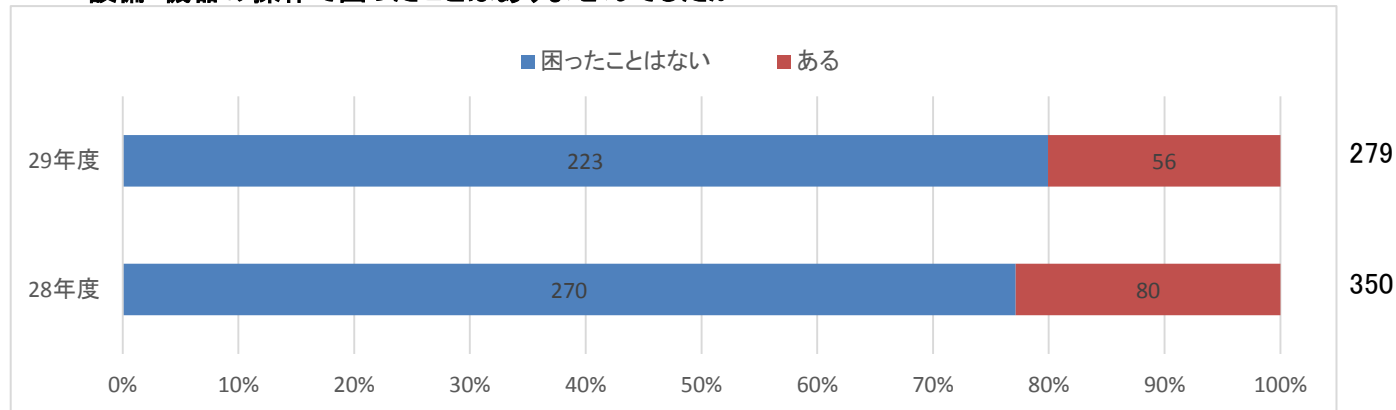
・備品はわかりやすい場所に、使いやすく配置されていますか



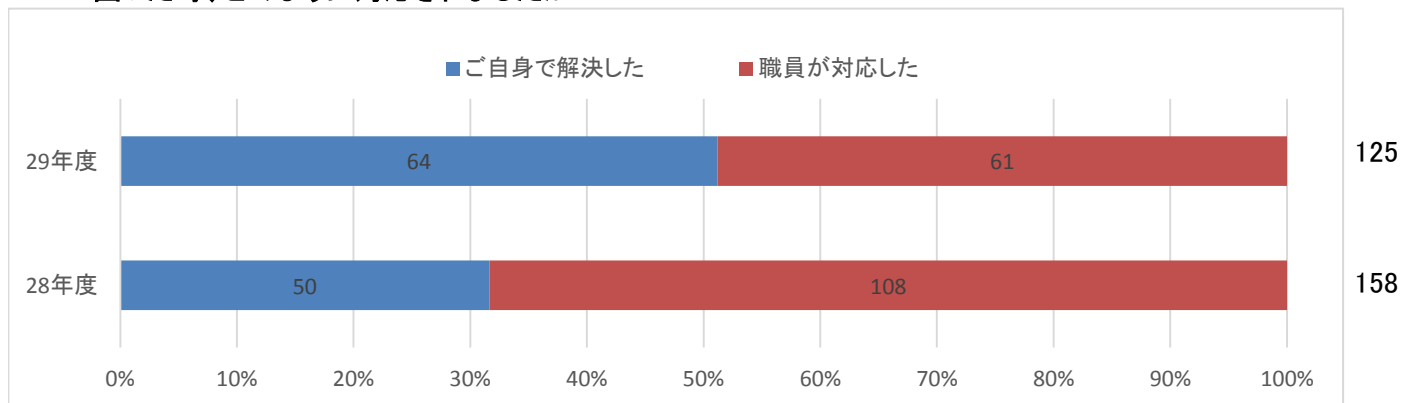
・備品のメンテや機の配列、清潔は保たれていますか



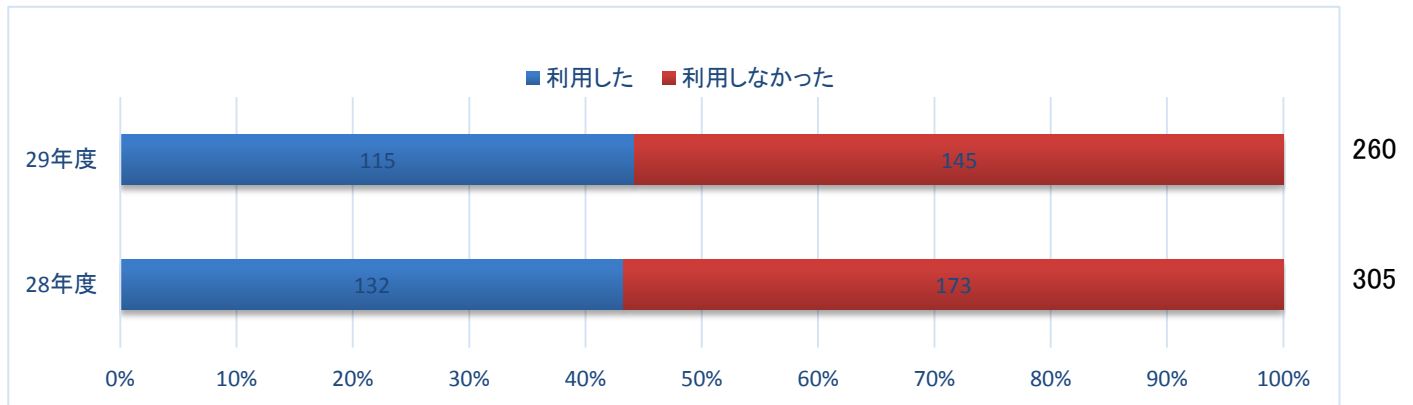
・設備・機器の操作で困ったことはありませんでしたか



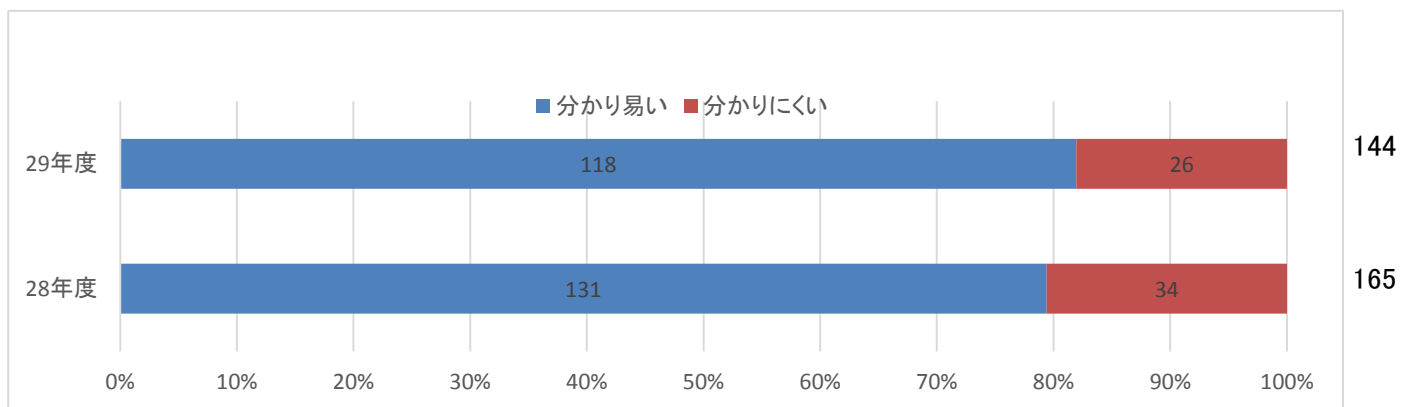
・困った時、どのように対応されましたか



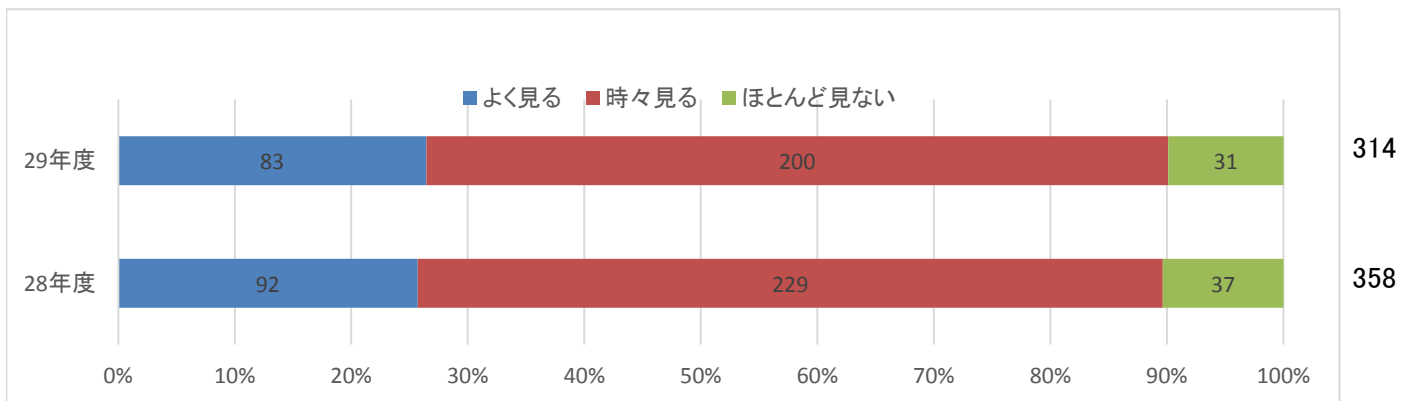
・取扱いマニュアルは利用されましたか



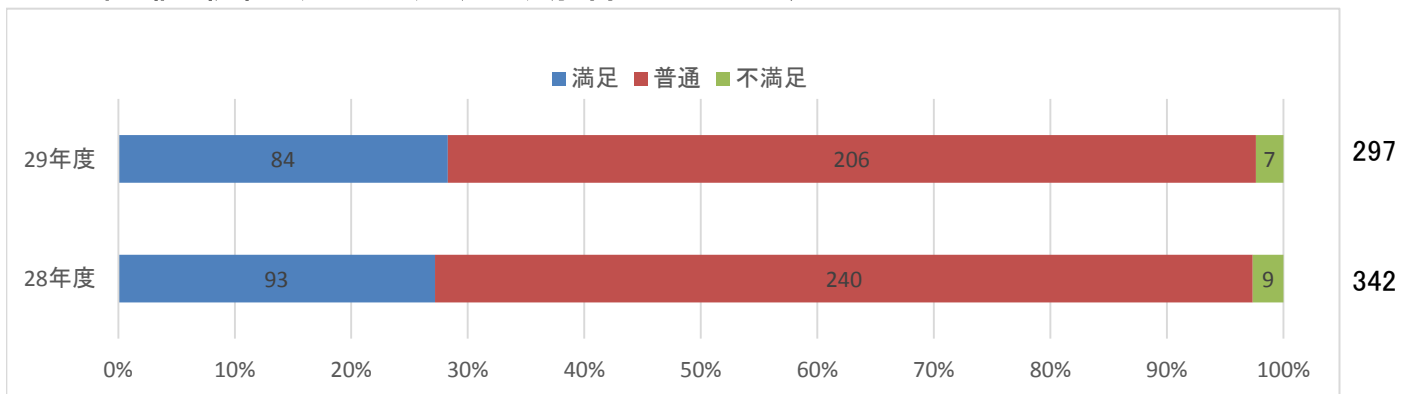
・取扱いマニュアルは適切でしたか



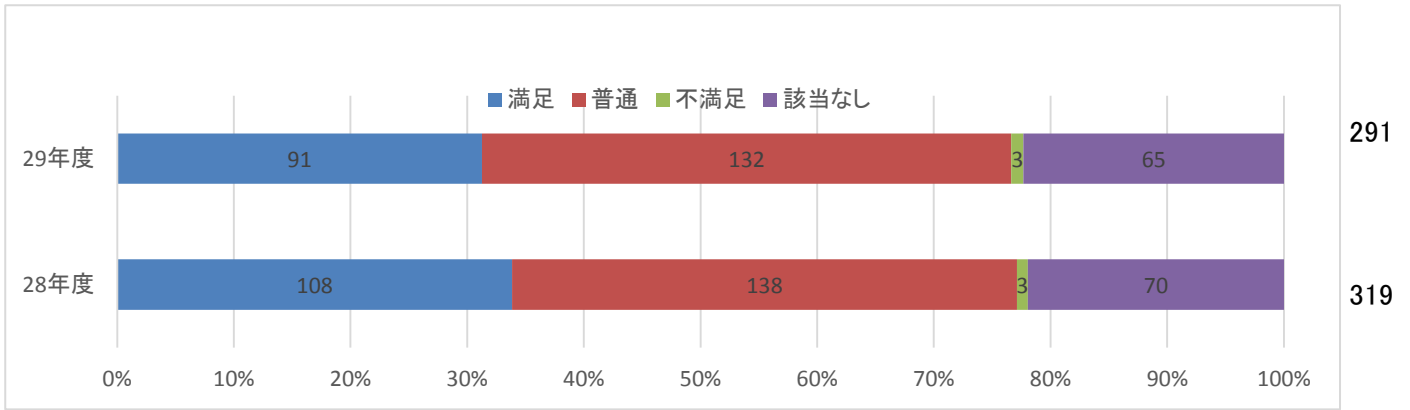
Q4 ・館内掲示物をご覧になりますか



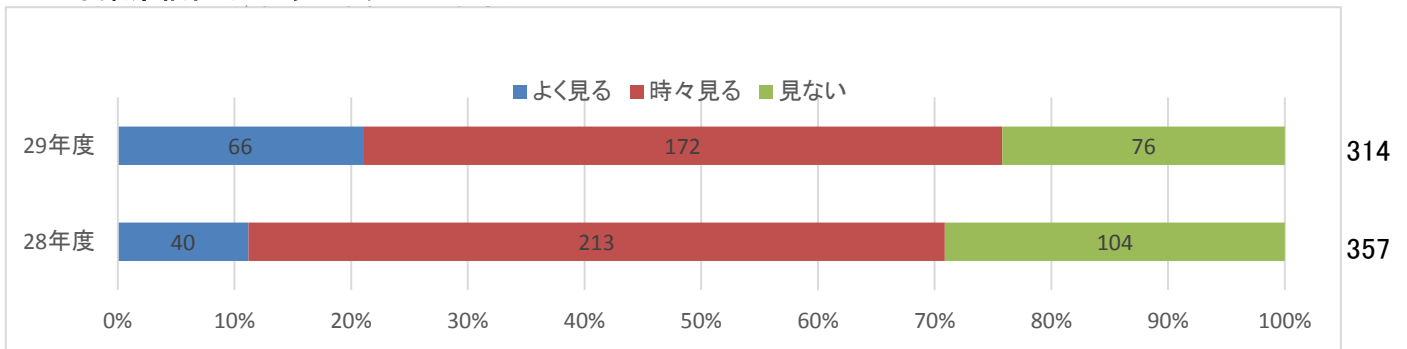
・館内催し物案内(ポスター)は分かり易く掲示されていますか



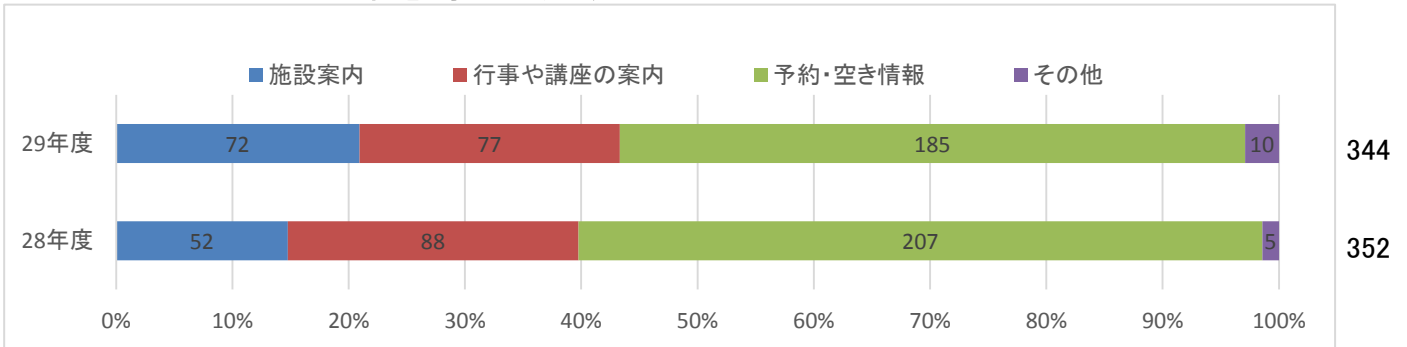
・催し物の内容などについてお問い合わせの際の職員の対応はいかがでしたか



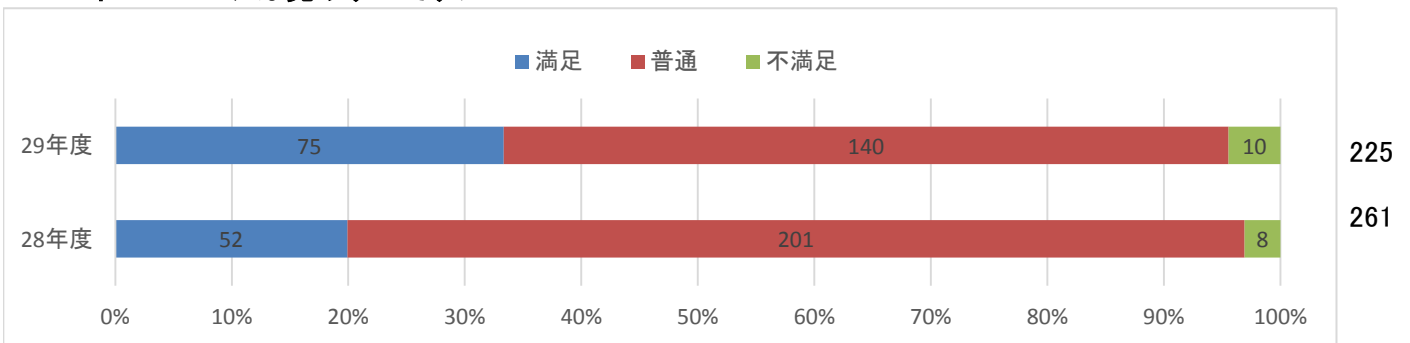
Q5 千葉県福祉ふれあいプラザホームページについて



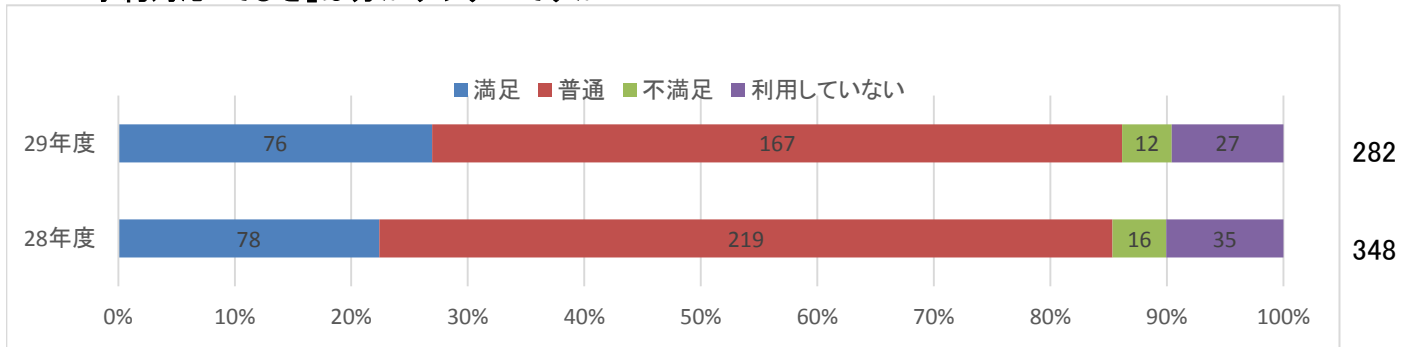
・ホームページでは主に何をご覧になりますか



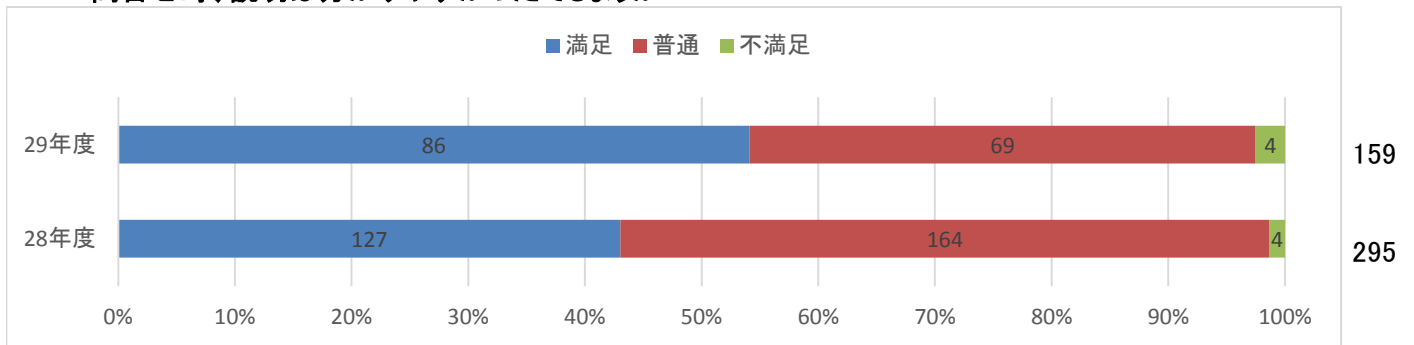
・ホームページは見やすいですか



Q6 予約システムについて
・予約対応「てびき」は分かりやすいですか



・問合せ時、説明は分かりやすかったですか



平成29年度個人利用者満足度調査（介護予防トレーニングセンター）

介護予防トレーニングセンター利用者へのサービス提供の向上を目的に利用者満足度調査を実施した。

結果、トレーニングセンター全体及び職員対応への満足度は共に9割を超えた。尚、寄せられた意見・要望は真摯に受け止め、施設運営に活かすよう努める。

1. アンケート調査方法

実施期間：平成29年10月1日～11月30日 施設内で配布

対象者：介護予防トレーニングセンター利用登録者（1,000名）

回答者：667名 /40～50歳：40名、60歳以上：627名 回答率66.7%

2. 利用されている曜日はいつですか？（複数回答）

火曜日：164名（18.1%） 土曜日：159名（17.6%）
水曜日：139名（15.4%） 日曜日：127名（14.3%）
木曜日：102名（11.2%） 決まっていない：107名（11.8%）
金曜日：107名（11.8%）

3. 利用されている時間帯はいつですか？

40代・50代は半数以上が17時以降の利用。60代以上は95.5%が17時までの利用。

4. 利用している時間帯は利用しやすいですか？

評価項目	人数（%）
とても利用しやすい	233名（35.2%）
まあまあ利用しやすい	377名（57.0%）
あまり利用しやすすくない	30名（4.5%）
利用しにくい	5名（1.1%）
未回答	16名（2.4%）

5. 満足度/トレーニングセンターをご利用されていかがですか？

満足55.2% やや満足38.7%で、計93.9%が概ね満足している。

理由等コメント記載者内容

理由	人数	コメント
低料金	26	
体力・体調の向上・維持	95	体力がついた 身体が軽くなった 元気になった
自分のペースで運動できる	27	自分の都合の良い時間に利用できる
運動習慣が身についた	20	運動する大切さを知ることが出来た
コミュニケーション・友達づくり	19	友達ができて楽しい 会うのを楽しみに来ている

6. 軽体操、バランスボール、フローミルをご使用されていますか？

40・50代は約47.5%が利用している。60代以上は軽体操・バランスボール・フローミルの順で利用。利用していない人は34%に達し、3分の1が利用していない。

7. 職員の対応

(1) トレーナーの運動指導はいかがですか？

満足 65%、やや満足 27%で計 94%が概ね満足している。

理由等コメント記載者内容

理由	人数	コメント
親切・丁寧	72	やさしく親切で丁寧、時には笑いも
的確・効果的な指導	105	専門的知識を教えてくれる
その他	20	明るい 楽しく教えてくれる

(2) スタッフの対応はいかがですか？

満足が 69%、やや満足が 25%で計 92%が概ね満足している。

理由等コメント記載者内容

理由	人数	コメント
親切・丁寧	68	親切で礼儀正しい
明るい・元気・感じが良い	45	明るく笑顔で接してくれる
的確・効果的	19	質問に対して回答が早い

8. 意見（一部抜粋）

- ・筋トレマシン等の増設をして欲しい。
- ・鉄アレーを常時、ストレッチルームスペースにおいて欲しい。
- ・ヨガなどあれば参加したい。
- ・フローミルの予約が1～2日（8～9日前）余裕があると良い。
- ・トレーニングセンターとして理念を教えてほしい。
- ・何を目標としているか、身体の不安など、3ヶ月に1度程度トレーナーが聞き取りをして欲しい。
- ・マシンが古い、故障が気になる。
- ・フローミルの時間帯を増やして欲しい。
- ・いつもマシンが混んでいる、何か対策はないか？モタがいつもいっぱいである。
- ・利用者を50歳以上にして欲しい。
- ・軽体操はもう少し広い部屋で出来ないか？

まとめ

トレーナー・スタッフ職員の利用者を思いやる努力が高い満足度として表れている。一方、トレーナーによって指導方法が違い混乱するという意見もあり今後の課題として新人トレーナーの教育ともども充実させる。今年度からマシンの予約制を導入し混雑緩和を図っている。また、廊下で待っている人の緩和も図っていく。

2月より予約制で運動相談を試験的に実施、4月以降本格的に実施を予定。また、木曜日に新しい介護予防講習を実験的に開催予定。混雑からの重大なトラブルが起きる前に対策を検討して実施する。