

令和7年度社会福祉法人奉優会  
高福事業部 CS 調査 報告書





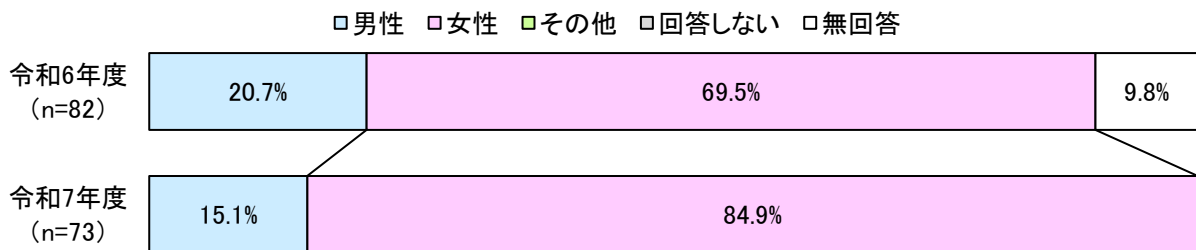
# 令和7年度高輪いきいきプラザご利用者満足度調査

調査期間：令和7年10月1日～10月14日

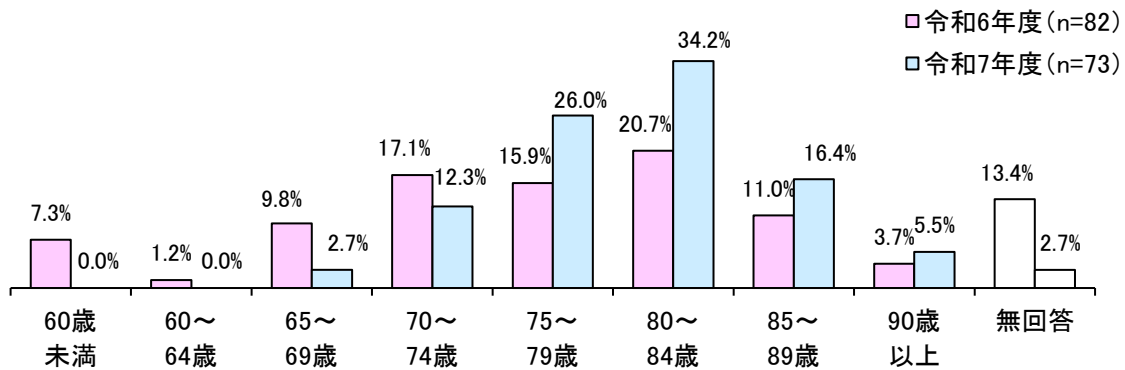
回収枚数：73枚

## (1)回答者の属性

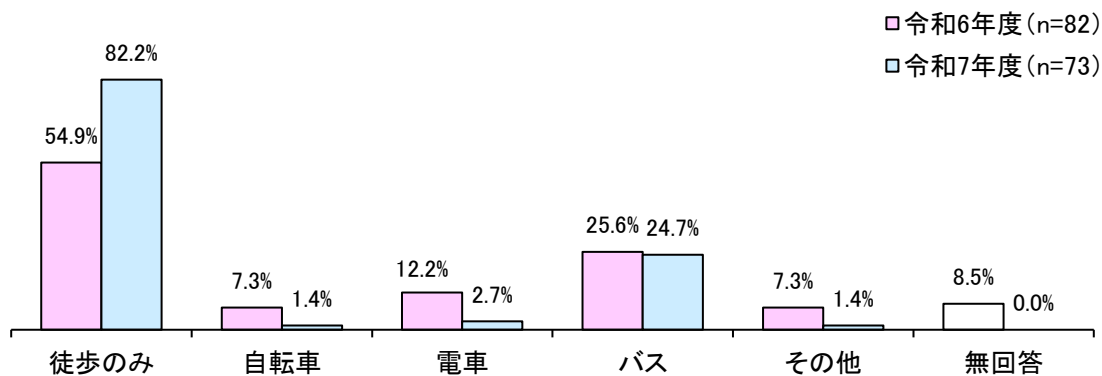
### ①性別



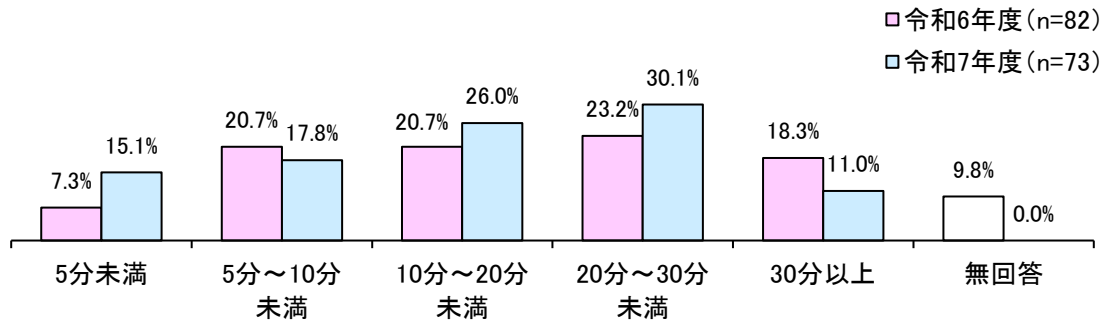
### ②年齢



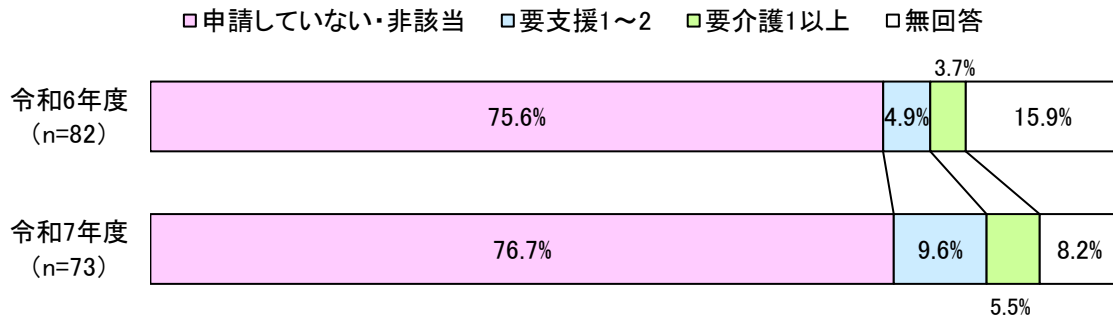
### ③主な交通手段



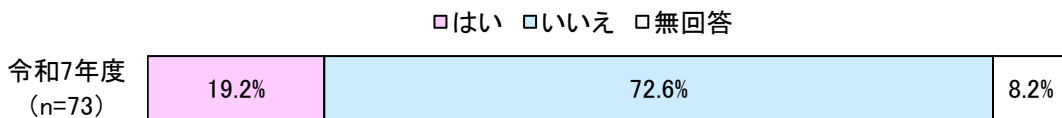
④所要時間



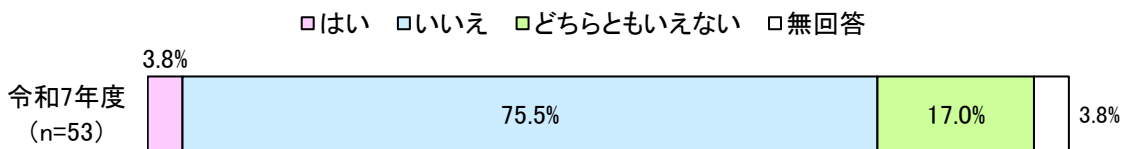
⑤介護保険の認定状況



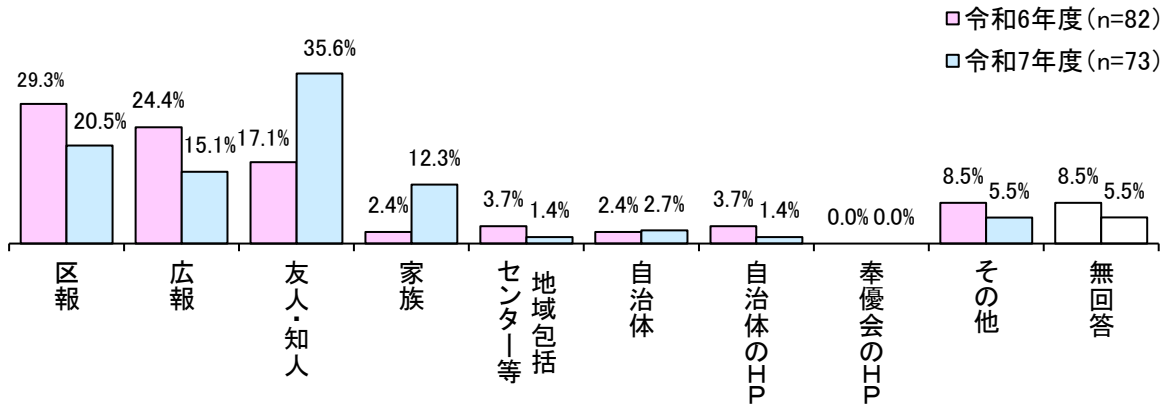
⑥現在、収入の伴う仕事をしているか



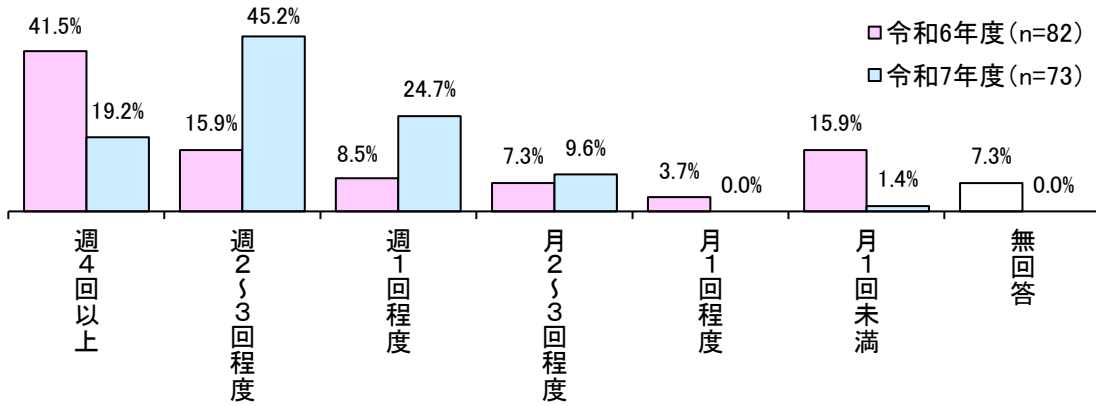
⑦今後、収入の伴う仕事をしたいと思うか



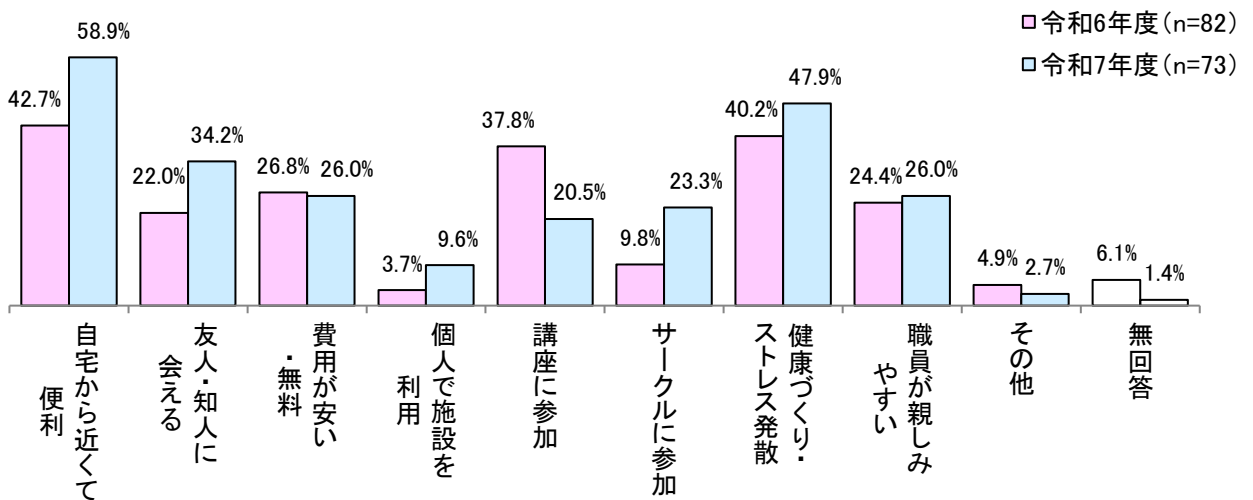
(2)センターを利用し始めたきっかけ



(3)施設の利用頻度



(4)施設を利用する理由

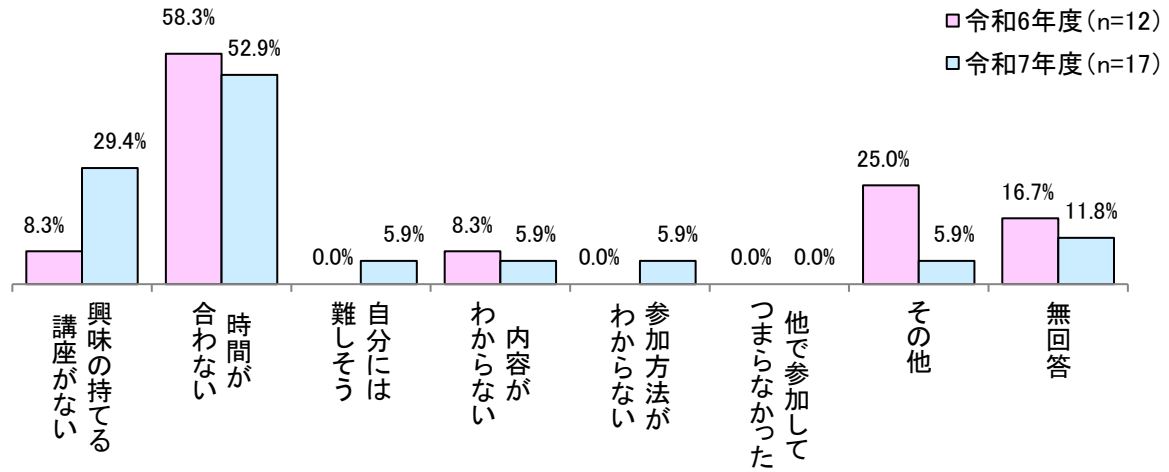


(5)講座への参加について

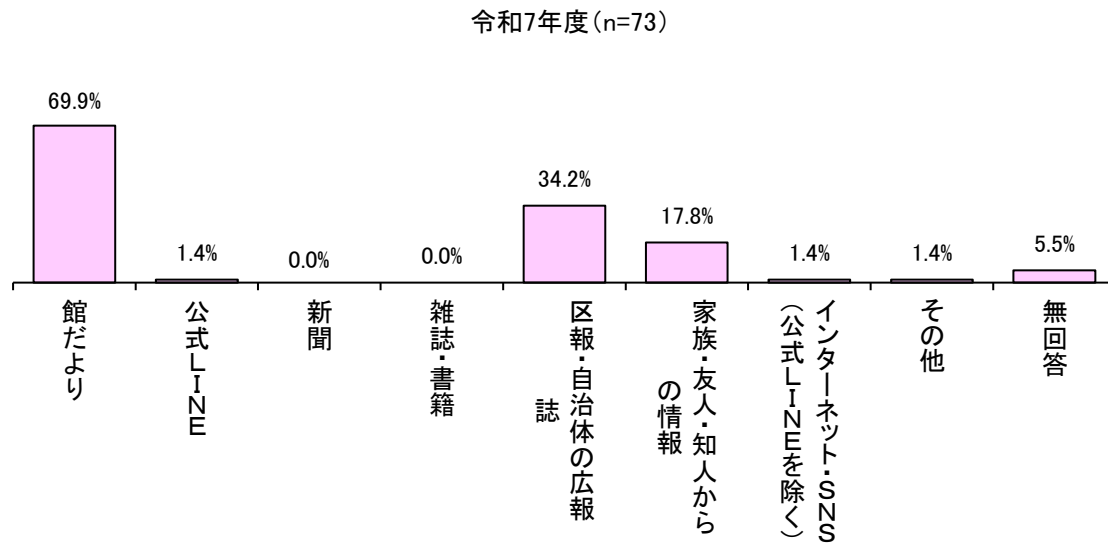
①参加の有無

	□参加したことがある	□参加したことはない	□無回答
令和6年度 (n=82)	68.3%	14.6%	17.1%
令和7年度 (n=73)	68.5%	23.3%	8.2%

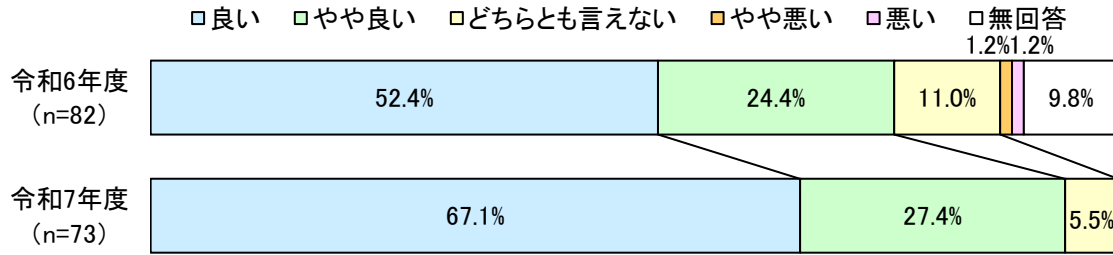
②参加しない理由



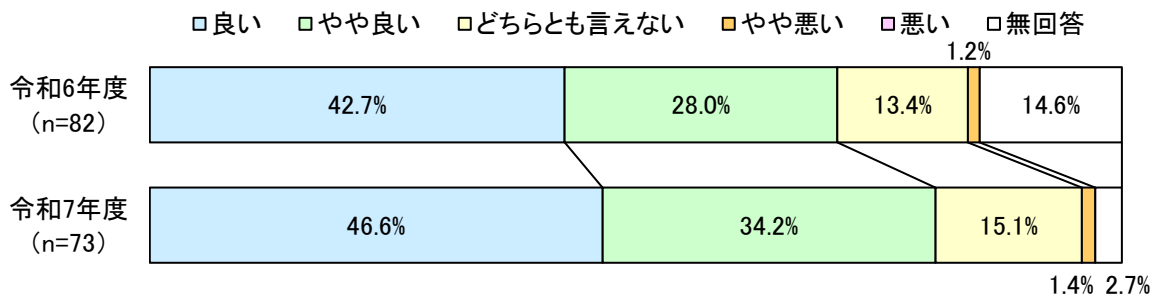
(6)センターに関する情報を何から得ているか



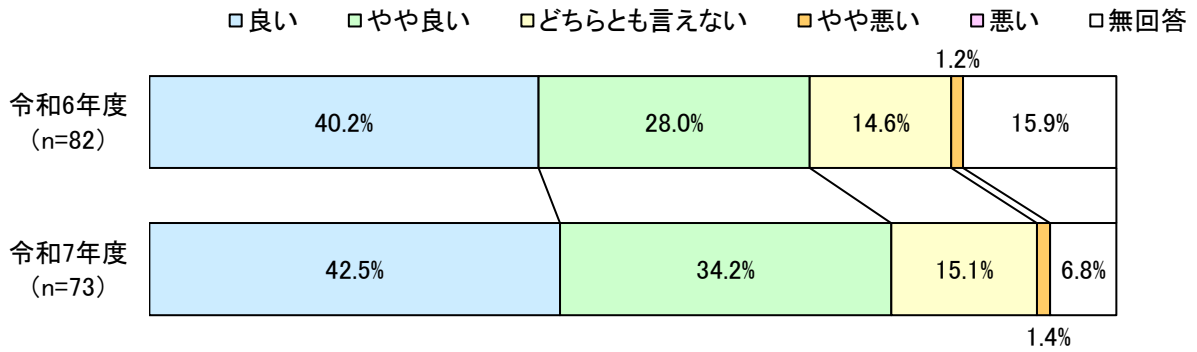
(7)-1 センターの運営について／センターは衛生面、安全面が確保されているか



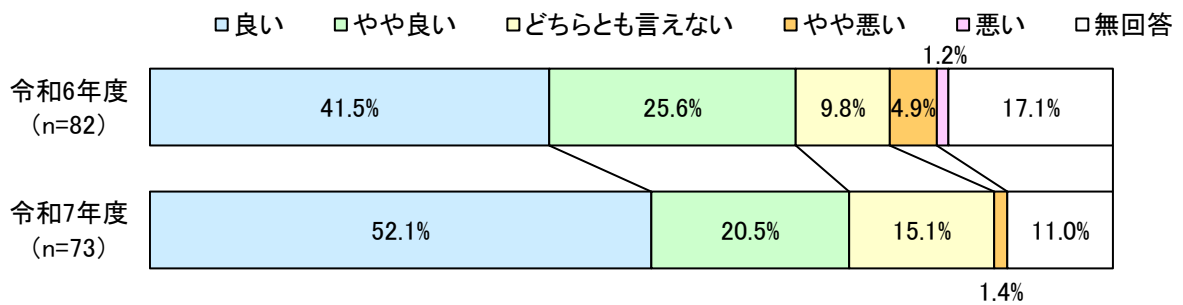
(7)-2 センターの運営について／館内外の案内、掲示物やポスター等のわかりやすさ



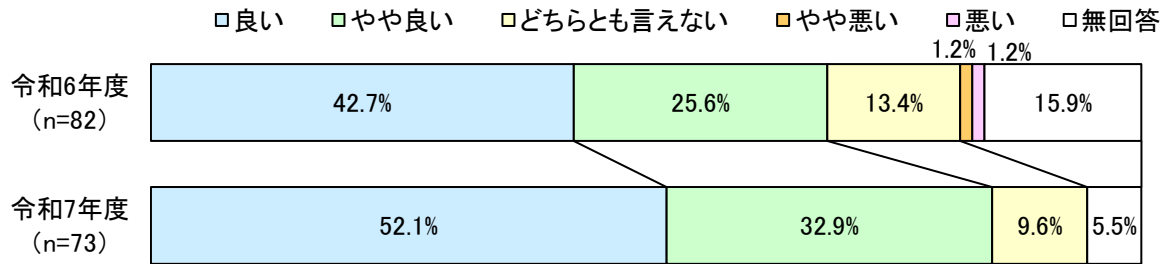
(7)-3 センターの運営について／質問・要望などの伝えやすさ



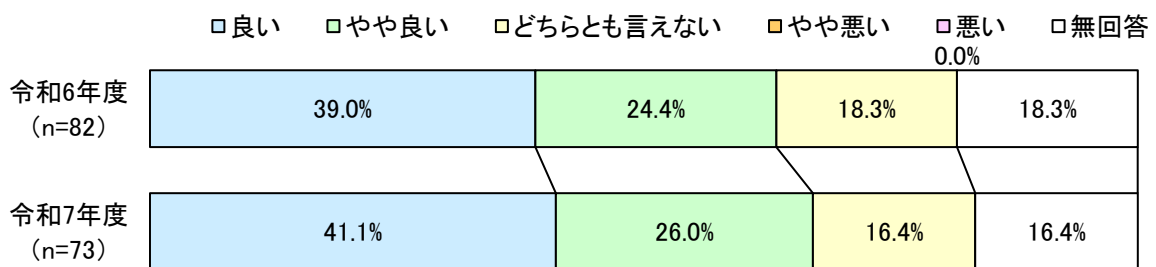
(7)-4 センターの運営について／質問・要望などへの速やかな対応



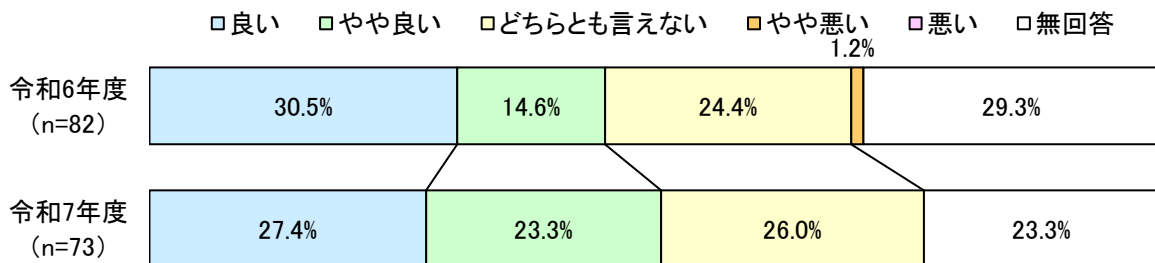
(7)-5 センターの運営について／利用者への対応の公平さ



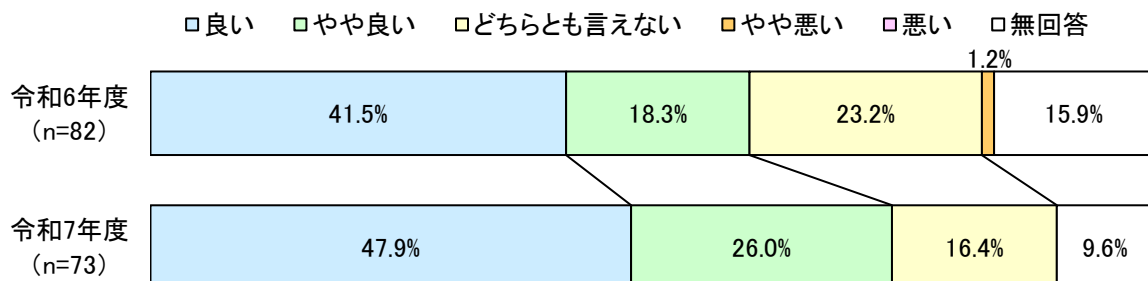
(7)-6 センターの運営について／個人情報保護への取組み



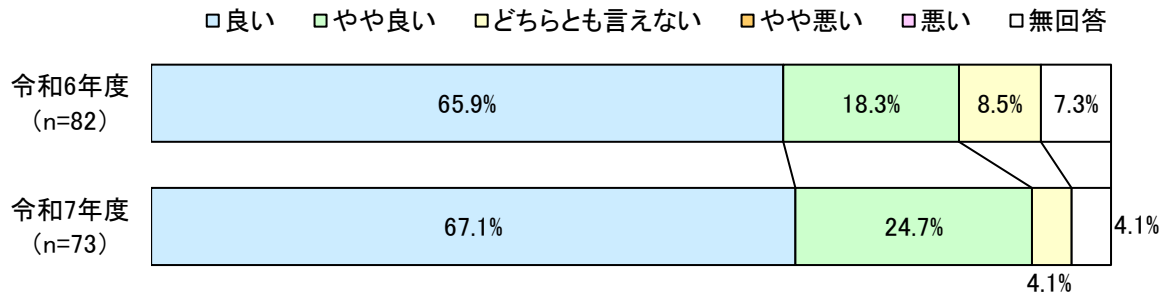
(7)-7 センターの運営について／ホームページや公式ライン・ツイッター等での情報提供



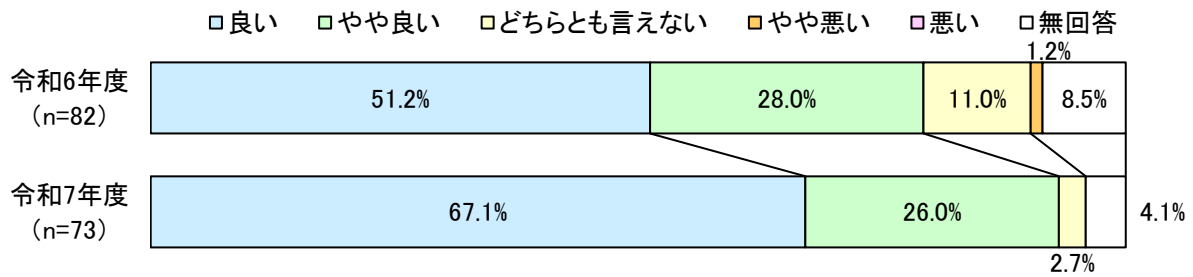
(7)-8 センターの運営について／1~7も踏まえたセンターの運営全体について



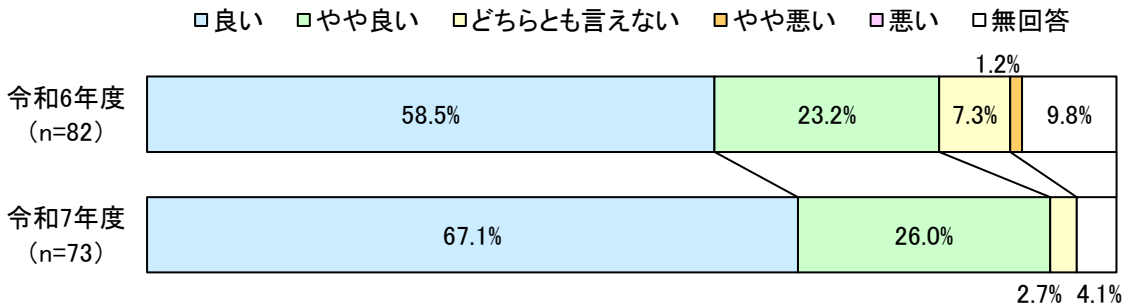
(8)-1 施設の職員について／職員の服装



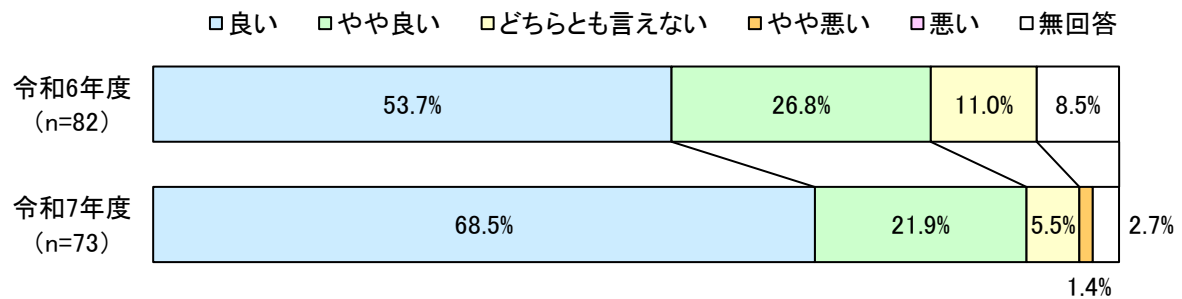
(8)-2 施設の職員について／積極的に挨拶や話しかけたりしている



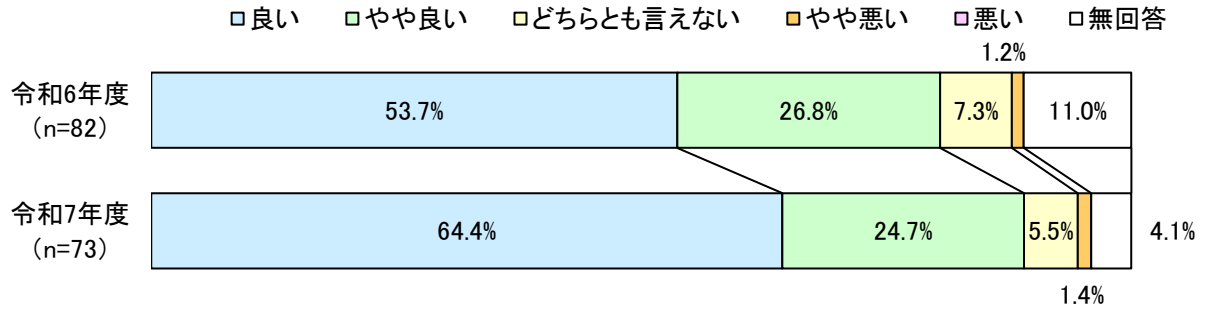
(8)-3 施設の職員について／職員の言葉遣いの丁寧さ



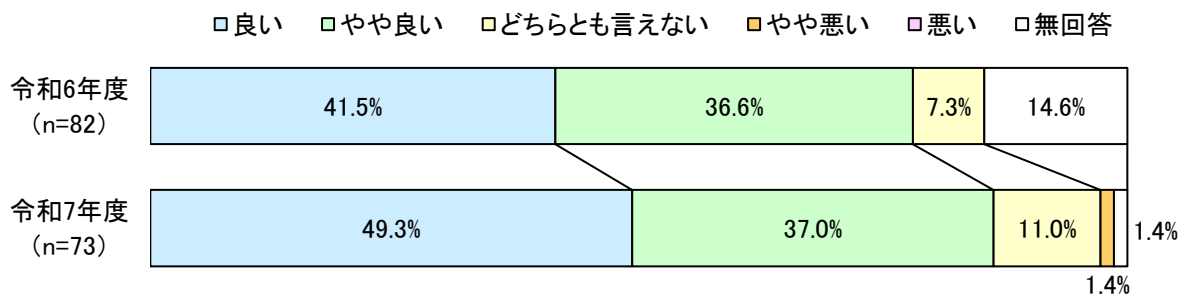
(8)-4 施設の職員について／職員の説明などの話のわかりやすさ



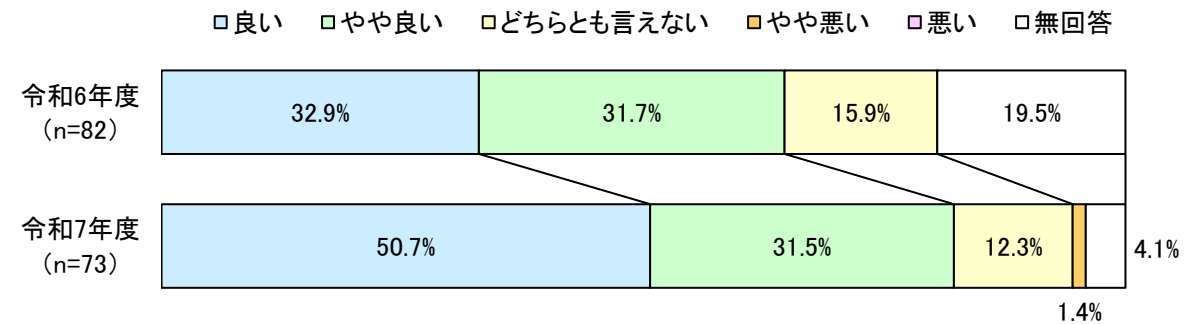
(8)-5 施設の職員について／職員の対応全体について



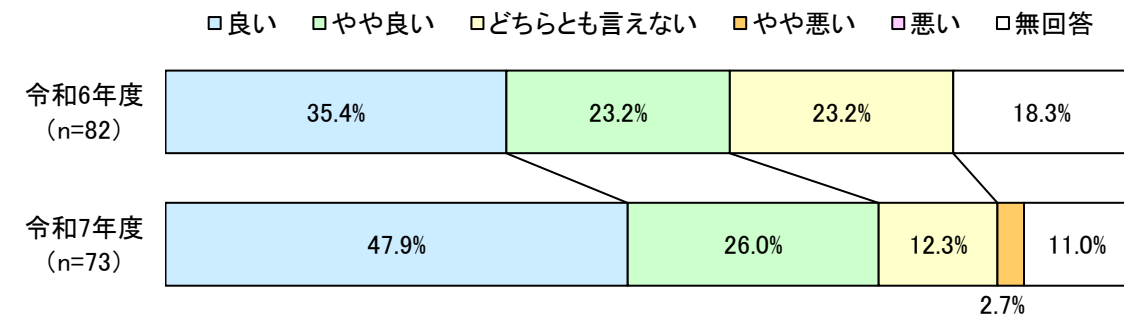
(9)-1 施設を利用した効果について／健康状態の改善



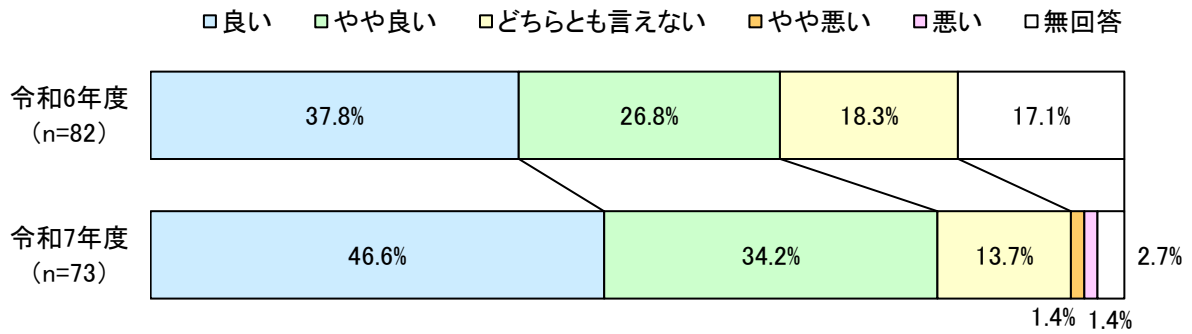
(9)-2 施設を利用した効果について／ストレスや不満の解消



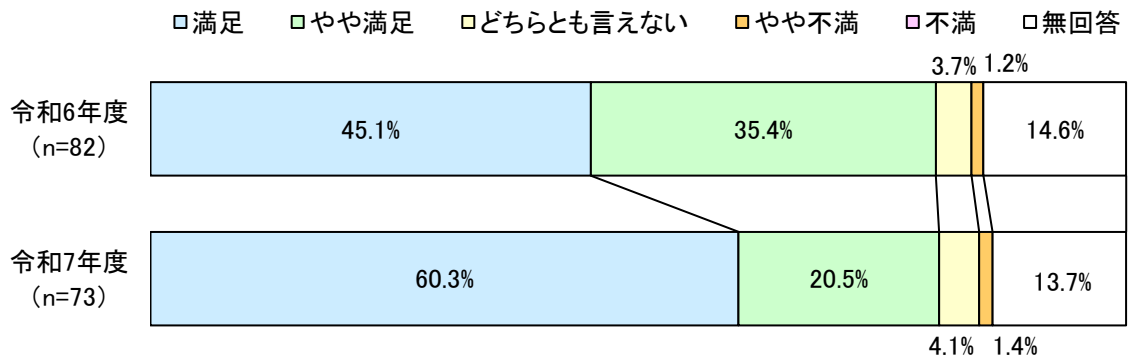
(9)-3 施設を利用した効果について／家族以外との交流



(9)-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



(10) センターの総合満足度



## (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 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

※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。

## 自由回答一覧

### 問 1 センターを利用し始めたきっかけ

若竹会があった

友人

福社会館時代からの利用

### 問 3 センターを利用する理由

徒歩 20 分前後で健康にも良い。

### 問 4-2-1 ご希望の講座内容

自由回答無し

### 問 4-2-2 講座に参加したことがない理由

抽選にはずれた。

当選しない

### 問 5 センターに関する情報を何から得られているか

昔から、若竹会があったから

### 問 10 センターへのご意見・ご要望

申し分ありません。

応募しても、当選することが、もっと、多いと、嬉しいです。外れること、多いです!!!

感射

若い人（60代）が少ないので若い方に合ったメニューも多くしてほしい。

楽しく参加させていただいてます

スタッフさんの対応が良い

定員があつて抽選にはずれるのは、さびしい。参加希望の人が皆さん参加できるようなしくみを検討してほしい

卓球の時間帯をもう少し早目に出来ないでしょうか

脳育がとても勉強になります

・近くのいきいきを除くと、貸し室のカギを、8:45 又は 9:00 に受けとれる。当館は●・A室の壁を鏡にして防音になったら良い。・漢方などの健康講話。和服、洋服のリフォーム講座。俳句講座。盆踊りサロン。ウォーキングサロン。楽しく利用させて頂いております。

ナシ

スタッフさんの対応が気持ち良くあかるい。ありがたいです。

清掃がよくない。

高輪いきいきプラザその物自体ではないのですが道順からどうしてもゴミ山積のお家の前を通るのがとても不快で、何故区の方に働きかけてないのかといつも思います。とくにありません

◎カフェにて、飲食中、オペラの発声練習について、どうか、ならないでしょうか。今のままで良好！

・職員の方たちが皆感じがいいです。・インストラクターの方は元気で明るく、みんなにパワーをチャージして、くれます。

大満足しております。

### **F3 センターまでの主な交通手段**

タクシー