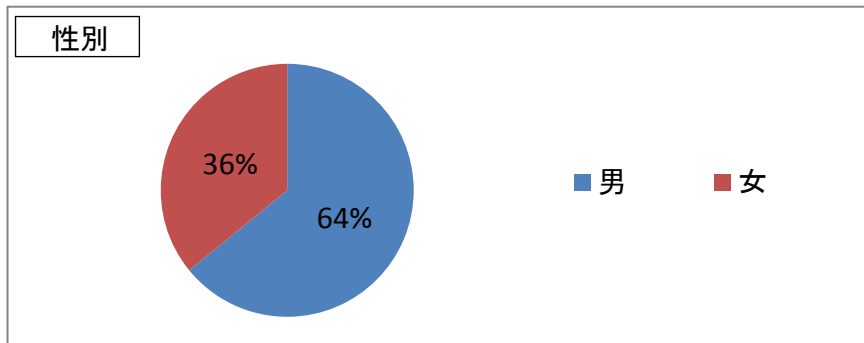


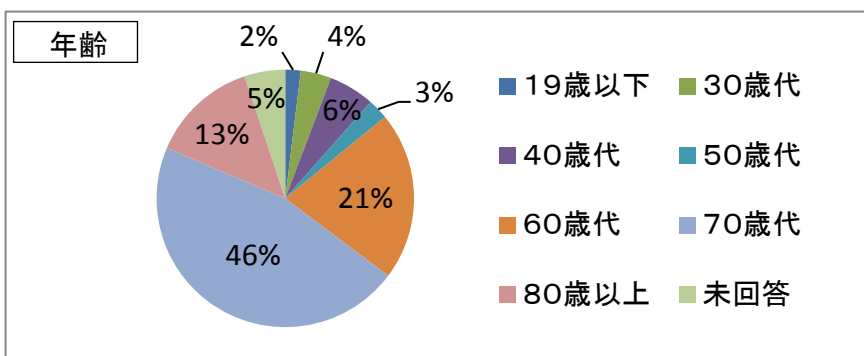
## 1. ご本人に関すること

### (1)性別・年齢について

性別	人数
男	100
女	56

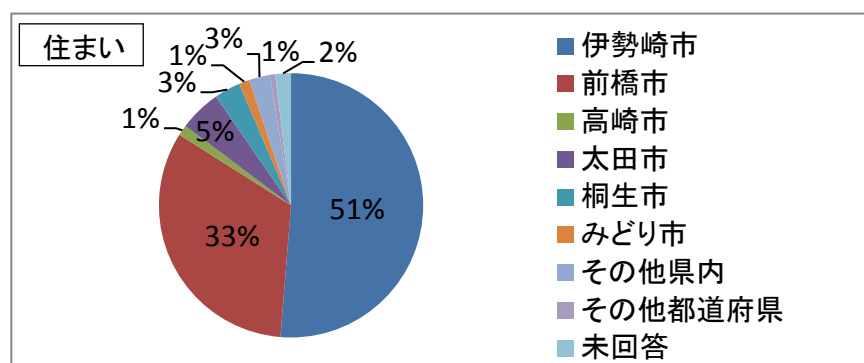


年齢	人数
19歳以下	3
20歳代	0
30歳代	6
40歳代	9
50歳代	4
60歳代	33
70歳代	72
80歳以上	21
未回答	8



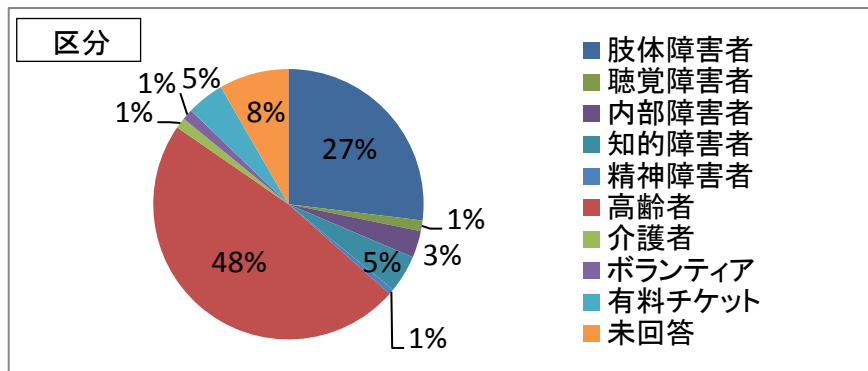
### (2)お住まいについて

住まい	人数
伊勢崎市	80
前橋市	51
高崎市	2
太田市	8
桐生市	5
みどり市	2
その他県内	4
埼玉県	0
栃木県	0
その他都道府県	1
未回答	3



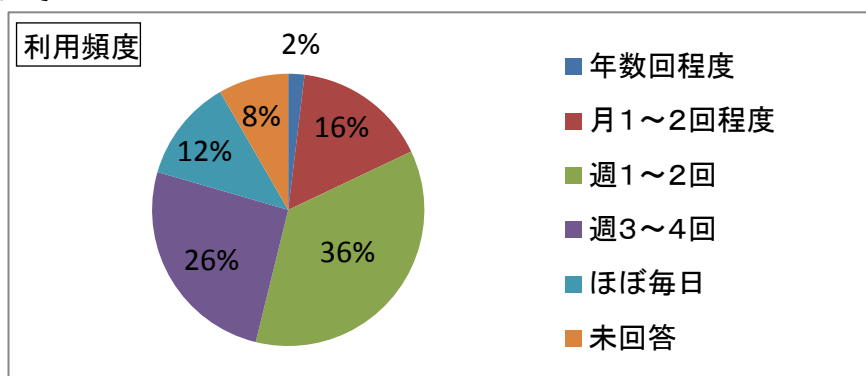
(3) 区分について

区分	人数
肢体障害者	42
視覚障害者	0
聴覚障害者	2
内部障害者	5
知的障害者	7
重複障害者	0
精神障害者	1
高齢者	75
介護者	2
ボランティア	2
有料チケット	7
未回答	13



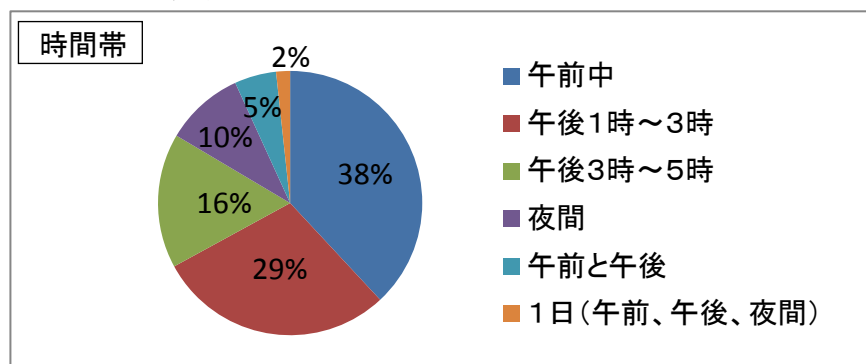
(4) プラザ利用頻度について

利用頻度	人数
年数回程度	3
月1～2回程度	25
週1～2回	56
週3～4回	40
ほぼ毎日	19
未回答	13



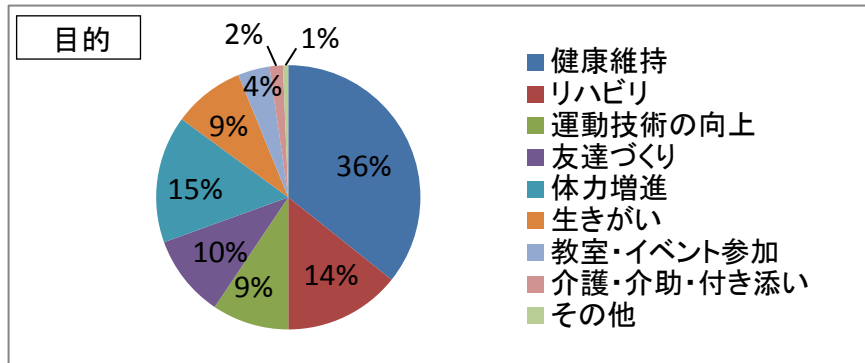
(5) 主なプラザ利用時間帯について(複数回答可)

時間帯	人数
午前中	67
午後1時～3時	51
午後3時～5時	29
夜間	17
午前と午後	9
1日(午前、午後、夜間)	3



(6) プラザを使用する目的について(複数回答可)

目的	人数
健康維持	110
リハビリ	44
運動技術の向上	29
友達づくり	31
体力増進	48
生きがい	27
教室・イベント参加	12
介護・介助・付き添い	5
その他	2

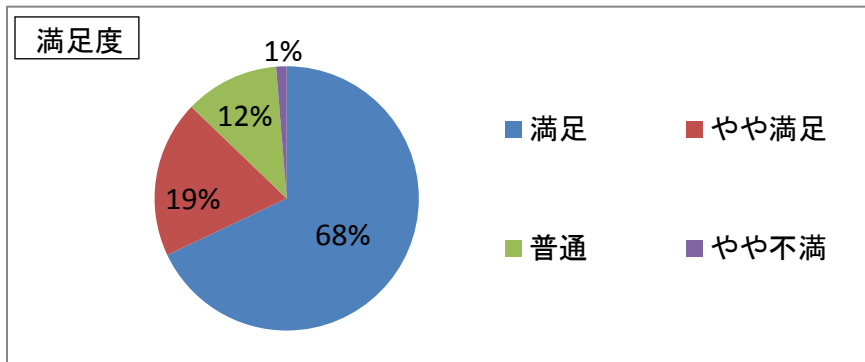


## 2. プラザ利用に関すること

(1) ご利用する施設の満足度について

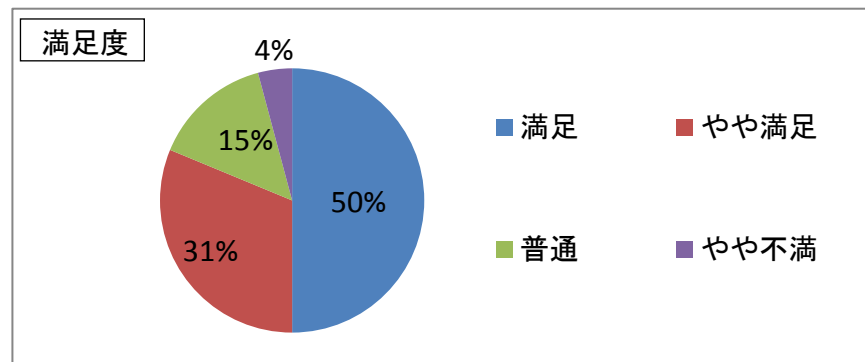
① プール

満足度	人数
満足	53
やや満足	15
普通	9
やや不満	1
不満	0



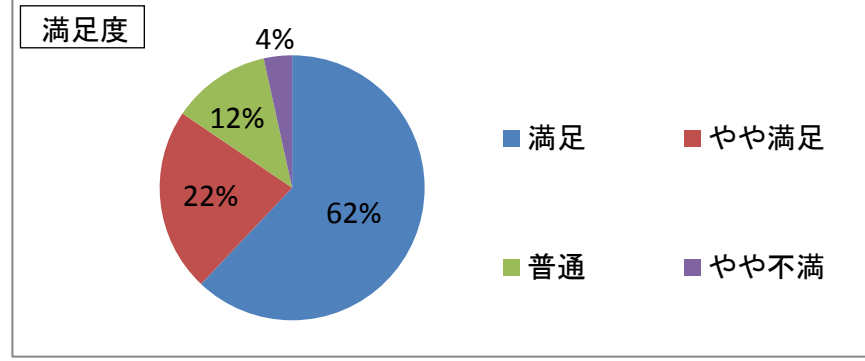
② 体育室

満足度	人数
満足	24
やや満足	15
普通	7
やや不満	2
不満	0



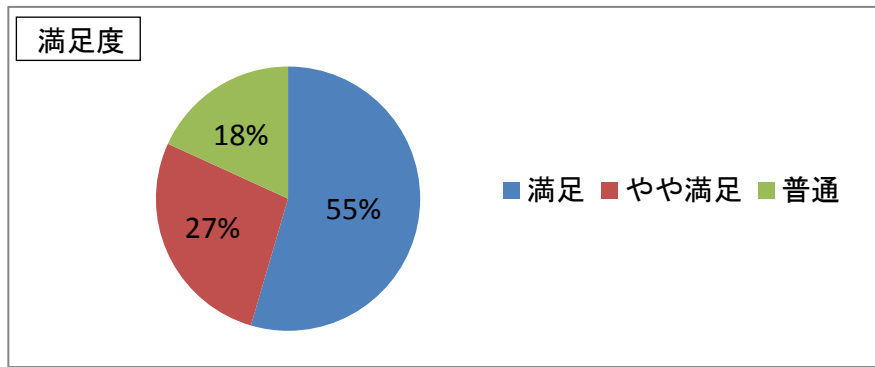
③ トレーニング室

満足度	人数
満足	36
やや満足	13
普通	7
やや不満	2
不満	0



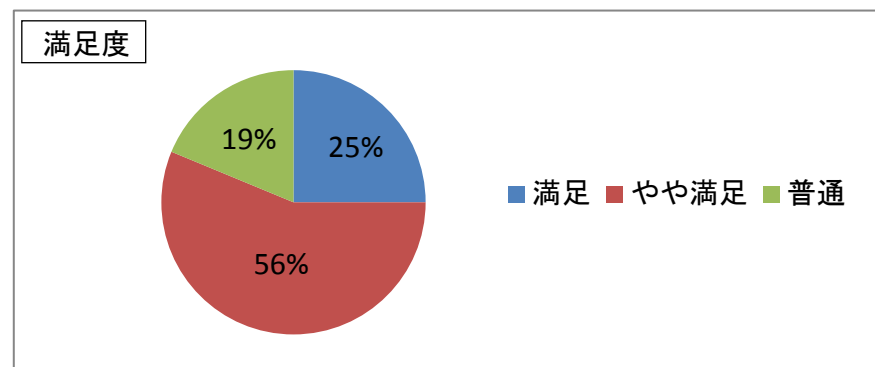
④グラウンドゴルフ

満足度	人数
満足	30
やや満足	15
普通	10
やや不満	0
不満	0



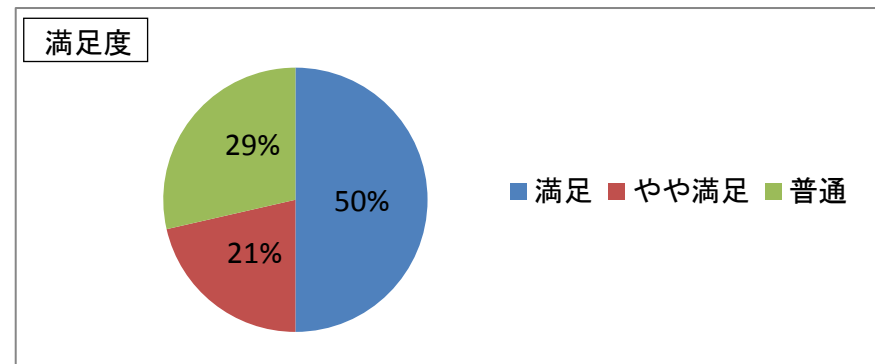
⑤アーチェリー場

満足度	人数
満足	4
やや満足	9
普通	3
やや不満	0
不満	0



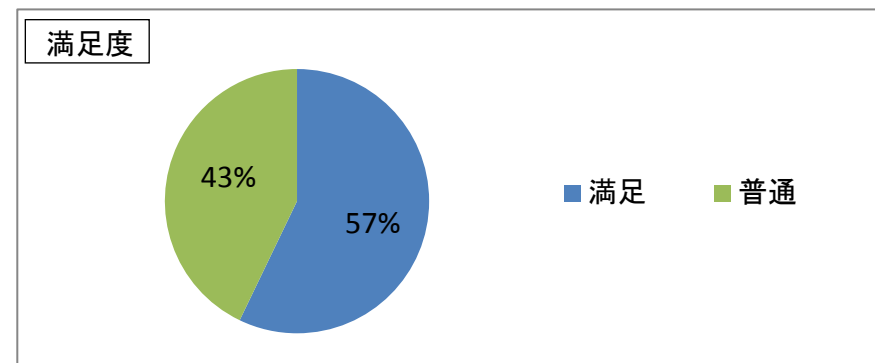
⑥テニスコート

満足度	人数
満足	7
やや満足	3
普通	4
やや不満	0
不満	0



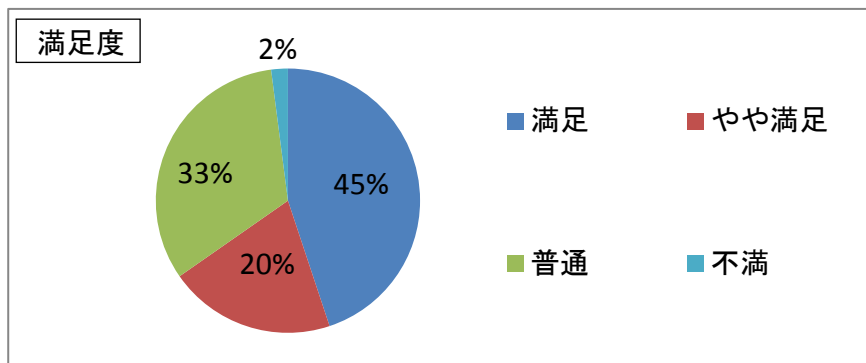
⑦ソフトボール場

満足度	人数
満足	4
やや満足	0
普通	3
やや不満	0
不満	0



⑧その他施設(会議室・和室・2階ギャラリー・1階ラウンジ)

満足度	人数
満足	22
やや満足	10
普通	16
やや不満	0
不満	1



(理由等)

①プールについて

- ・浅いコースがある。
- ・プールの端で立ち話をしているので泳ぐときためらう。
- ・プール以外は利用していません。
- ・プールでの運動がリハビリに適しているためおかげ様で機能の低下を維持ができています。
- ・プールは年中19時30分まで利用を希望したい。
- ・プール更衣室が寒いので検討してほしい。
- ・プールを主に利用していますが、プールから出た時、「温水浴槽」小さくてよいがあるといい。
- ・シャワーで体を洗ったとき、石鹸類が使用できるとよい。

②体育室について

- ・卓球に対して利用台数が少ない。

③トレーニング室について

- ・使用器具の故障が多い。
- ・トレーニング室以外は使用しないため。
- ・トレーニング室の空調管理について、温度28℃基準に冷房開始のようですが湿度が高いときも考慮してほしい。

④グラウンドゴルフについて

- ・グラウンドゴルフコースもよく手入れされている。芝もよく刈り込まれている。
- ・気持ちよくプレーができる。
- ・標準コースは50m、30m、15mを各2ホールの合計8ホールで構成してしてもらいたい。

⑤アーチェリー場について

なし

⑥テニスコートについて

なし

⑦ソフトボール場について

なし

⑧その他施設(会議室・和室・1階ラウンジ・2階ギャラリー)について

・流し台の下にゴキブリがいるときがあった。

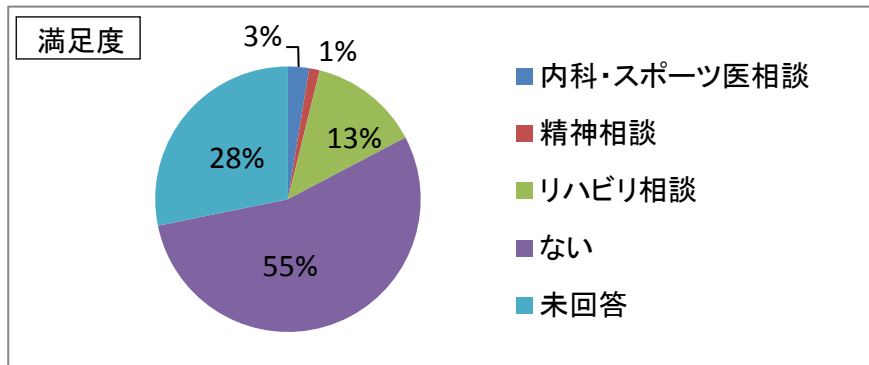
⑨全体について

- ・静かで使いやすい
- ・その日の健康状態、血圧チェック等など必ずさせた方がいい。準備運動も。
- ・混雑せず利用できる。
- ・とても使いやすく楽しく運動ができる。
- ・個人利用の環境を整えてほしい。
- ・多く利用させてもらっているのでもっと楽しく利用させてもらっています。
- ・設備が充実している。指導員が親切。若くて活発なところが良い。
- ・運動についての方法を教えていただける。
- ・自分のペースで行える。
- ・いつも綺麗に掃除してあります。

### 3. 医事相談・リハビリ相談に関すること

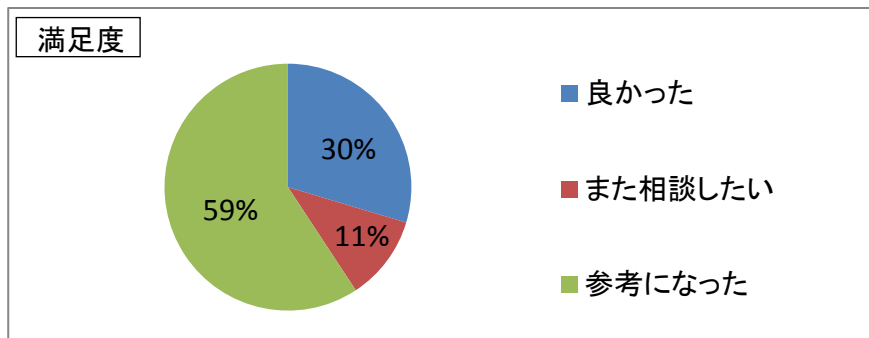
(1) 医事相談・リハビリ相談を受けたことがありますか？

相談受診	人数
内科・スポーツ医相談	4
精神相談	2
リハビリ相談	21
ない	85
未回答	44



(2) あると答えた方にお聞きします。相談してどうでしたか。

相談受診	人数
良かった	8
また相談したい	3
参考になった	16
悪かった	0
未回答	0



(理由等)

- ・理学療法士の適切なアドバイスとご指導。
- ・自分の悩みなど話せてよかった。
- ・疑問になっていることが分かりとてもよいと思います。
- ・8年前に相談させてもらっている。その時は良かったと思ったものです。
- ・先生の指導により症状が随分緩和されました。
- ・リハビリ担当の先生から明るく前向きなご指導をいただきとても有難く思っております。

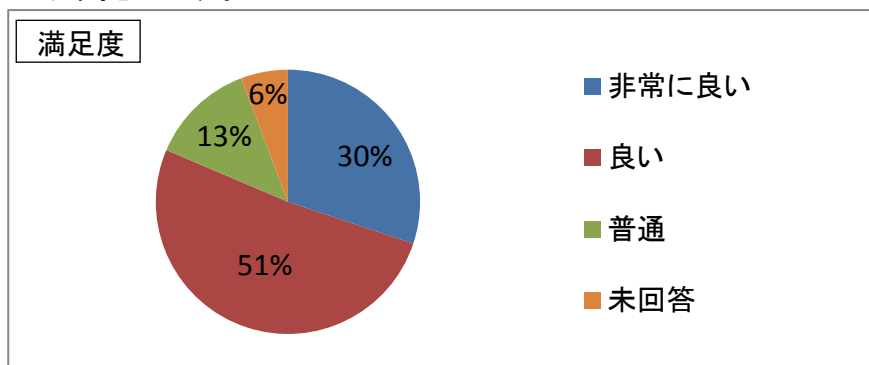
(継続して頑張っていきます)

- ・半年以上前なので詳細を忘れた。
- ・利用したことはありません。
- ・H25年に腰の手術をして知り合いから医事相談を聞きプールに通うようになり今に至っている。
- ・精神は夫のことでリハビリは自分の膝のことで相談した。
- ・腰が24時間痛いので。
- ・体力増進ができる。
- ・PTに申し込みたかったが「Drでも同じ」と言われ申し込んだがPTとDrでは視点が違うので言ったとおりにしてほしかった。
- ・Drだと通院しているDrがいるのでDrで苦勞(診断が異なり4軒も病院を変えた)

#### 4. 職員に関すること

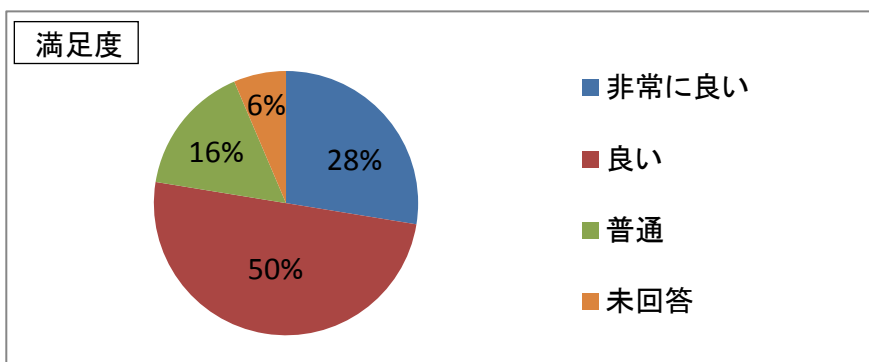
(1)職員の言葉遣いについてお聞きします。

満足度	人数
非常に良い	47
良い	80
普通	20
悪い	0
非常に悪い	0
未回答	9



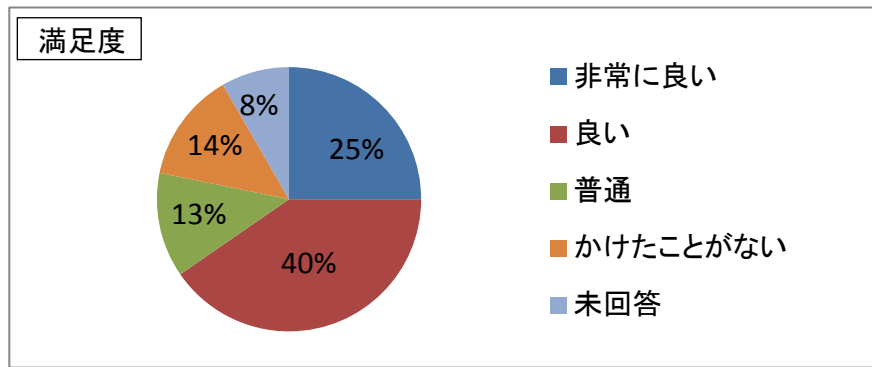
(2)職員の身だしなみについてお聞きします。

満足度	人数
非常に良い	43
良い	78
普通	25
悪い	0
非常に悪い	0
未回答	10



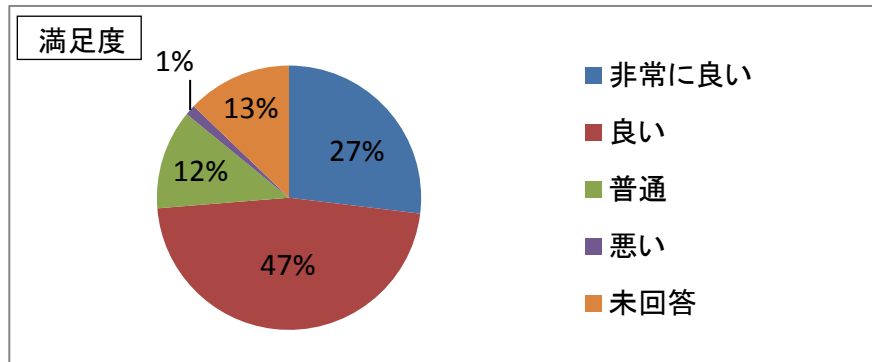
(3) 電話の対応についてお聞きします。

満足度	人数
非常に良い	39
良い	63
普通	20
悪い	0
非常に悪い	0
かけたことがない	21
未回答	13



(4) 利用者に対する職員の対応についてお聞きします。

満足度	人数
非常に良い	42
良い	73
普通	19
悪い	2
非常に悪い	0
未回答	20



(理由等)

- ・挨拶をいつもきちんとしてくれる。
- ・利用者に優しさと笑顔で接してくれる。
- ・高齢者に丁寧に対応してくれる。
- ・気軽に挨拶をさせていただきます。
- ・丁寧です。
- ・皆さんとても親切です。
- ・気軽に話しかけてくださるので楽しい。
- ・若い先生の節度ある態度は好感がもてる。
- ・満足しています。
- ・感謝！明るい。
- ・分かりやすく親切。
- ・職員から挨拶してくれてとてもうれしい。
- ・職員のレベル(利用者に対する対応)は世間一般に比べて高い(感じがいい)
- ・トレーニングを親切に教えてくれる。
- ・プールに関しては、まだいく日も経っていないのに名前を覚えてカードを渡してくださる職員がいます。
- ・総じて利用者に対して親切。
- ・職員が優しいです。
- ・明るく誠意を持って笑顔で接してくれます。ありがたいことです。
- ・とても親切で丁寧です。
- ・種々の面で満足しております。

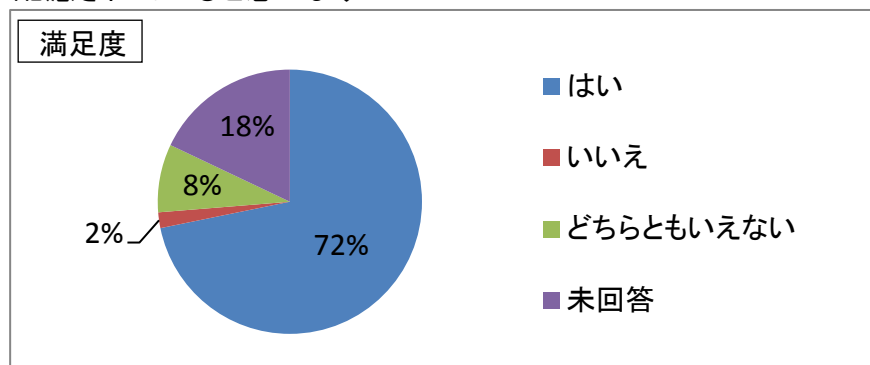


- ・質問に親切に対応してくれます。
- ・優しい対応をしていただき心が癒されます。特に掃除をしてくださる女性の方々にはニコニコして挨拶してくれ元気をいただいております。
- ・館内のことなど聞きたいことなどある時は何かと助かります。
- ・私たちに対していつも笑顔で対応してくれる。
- ・受付職員の笑顔に癒されます。
- ・職員一同親切でありありがとうございます。
- ・電話での体育室の使用確認で対応をもう少し早くしてほしい。
- ・使用の確認に対して返事がもう少し早くほしいです。
- ・人を見る。

## 5. 安全管理について

(1) プラザの施設は安全に配慮されていると思いますか？

安全配慮	人数
はい	112
いいえ	3
どちらともいえない	13
未回答	28



(理由等)

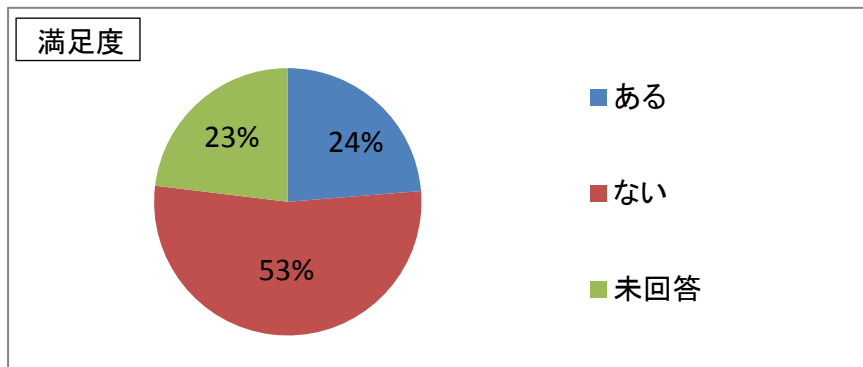
- ・床等に突起物がない。
- ・駐車場が使いやすい。
- ・手すりがある。
- ・各所に心をくばり(安全に対する)が施行されている。
- ・トイレ等に連絡手段がある。
- ・きれいになってきもちいい。
- ・よく点検している。
- ・いつも掃除がいき届いている。
- ・車いす仕様になっているので使いやすい。
- ・プールが安全とは少し疑問だが、外の方で指導員の先生方に助けてもらっている。
- ・障害者にとってとても良い施設だと思います。
- ・安全ベルなどがあり心強いと思う。
- ・職員の皆様がよく気配りしてくれる。
- ・安全に対して厳しく徹底していると思う。
- ・床が全面平坦で歩きやすい。
- ・職員の巡回がある。
- ・環境がよい。
- ・おまかせで安心していきます。

- ・職員が見ている。
- ・手すりやイス等必要な時にいつも備えていただいております。疲れた時も助かります。
- ・そう思って利用している。
- ・利用者に対しての対応がよい。
- ・係員がついている。
- ・安全等について館内放送をよく行っている。
- ・トイレ等も安全に配慮されています。
- ・わからない。
- ・よく理解していないため。
- ・プールの入り口の自動ドアで少し指を挟みそうになることがある。
- ・椅子が重すぎ。
- ・プールが少し滑りやすいのと深すぎる。
- ・他の利用をしていないのであまりよく分からない。

## 6. ホームページについて

(1) ホームページを見たことがありますか？

閲覧	人数
ある	37
ない	83
未回答	36



## 7. その他

- ・いつも利用させていただきありがとうございます。
- ・これからもよろしく願いいたします。
- ・プールのラジオ体操のとき若い素直な先生達の正確な「体操」があればなお楽しい。
- ・毎日楽しく利用しています。
- ・昨年までは業者依頼の芝刈りをしていましたが今年はプラザ職員の方が頑張ってくれていますがこれからもよろしくお願いします。
- ・長いこと利用させてもらっています。これからも健康維持のため体力の続く限り利用させてください。よろしくお願いします。
- ・障害者、高齢者の無料を半額なり50円、100円にして維持管理費として更に利用しやすいようにした方がいい。せめて高齢者から利用料を少しとってほしいのでは。
- ・お昼時間も使用できるようにしてもらいたい。
- ・自販機のドリンクですがスポーツドリンクの数を増やしてほしい。
- ・私にとってはなくてはならない施設です。利用するたびにとても感謝しております。尚1階に湯水が飲めるので本当に助かります。

- ・いつもお世話になりありがとうございます。よろしく申し上げます。
- ・優しすぎて注意することを聞いたことがない。もっとダメはダメ！良いは良いをはっきりした方が良いと思う。
- ・プールを週3～4回利用させていただいております。いつも受付の女子職員の笑顔と優しい心遣いで迎えられ、幸せな気分になります。しかもこの時は、名前で呼んで接してくれます。プールの職員も名前を憶えてくれていて私たちに接してくれています。公的機関でこのように接してくれるところは、まずないかと思えます。素晴らしいことです。名前を使って話しかけると、心が温まり、心が開かれる感じがします。管理職の方針でもありましょうが、職員さんたちの、職に対する自覚と誠実さが自然に表れ、こうなっているのかと思えます。これからもお世話になりますので、よろしく申し上げます。
- ・体育室の床工事と併せて道具の足を確認してほしい。
- ・保健所のように名札をつけてください。そうすると利用者に輪ができてよい。
- ・プールの改修工事の時期を早く知りたい。
- ・トレーニング室で胸の運動をする器械で足の運動をしている人がいます。壊れないか心配です。
- ・性格の悪い人には気をつけている。
- ・洋式トイレがもう少しあるとうれしい。
- ・17:30の受付時間が1分以上時計が遅れているので直してほしい。
- ・暑いときの体育室の冷房温度26℃くらいから入れてほしい。
- ・もっと利用者がいるといいと思います。なぜなのかわかりません。
- ・耐震工事がなされているのか少し不安。工事が行われていると耳にしたが、いつから行われたのかははっきりしてほしい。
- ・グラウンド整備の件。7ホールと8ホールの所のもぐらの穴。土が盛り上がっていますがでこぼこでボールが思うようにいきません。どうにかならないのでしょうか。

## 考察

### 1. 「ご本人に関すること」 P. 1-1

利用者の年齢は、70歳代・60歳代・80歳以上の順に多く、他の年齢と比べ大きく差が開く結果となった。住まいについてはプラザの近隣住民である伊勢崎市・前橋市などの方が多く結果となった。他の地域からも来館するが少数のため、まだまだプラザの周知が必要だと思われる。広報など（エフエム放送や新聞での事業案内）を多くしていきたい。

区分については、高齢者48%を占めており障害者・介護者で44%占める結果となった。

利用の頻度については、週1～2回が37%、週3～4回が26%で全体の63%を占める結果となった。また、ほぼ毎日利用される方は12%で、生活の一部になっていることが窺える。

利用の時間帯については、複数回答ではあるが午前中が38%、午後1時～3時が29%、午後3時～5時が16%となり、全体の83%を日中の時間帯が占めており昼間の時間に利用される方が多いことが窺える。

利用する目的については、複数回答ではあるが「健康維持」と「リハビリ」で50%、「生きがい」や「友達づくり」で19%となり、健康のためなど生活の一部になっている方が多いことが窺える。

### 2. 「プラザに関すること」 P. 3-2

今回のアンケートでは、各施設とも「満足」が一番高い評価であった。しかし、プールや体育室、トレーニング室では少数であるが「やや不満」の評価がある。理由については「プール」更衣室が寒いや「トレーニング室」器具の故障が多い。「体育室」卓球に対して利用台数が少ないなどの意見があった。プールについてはこのアンケートを行った時期が10月5日～9日で少し寒くなってきた時期であったためと思われる。トレーニング室の器具の故障については、早急に直せるものは直して対応をしていきたい。体育室の卓球に対しては卓球の人数で調整を行っているが、体育室は卓球以外の方の利用もあるため理解していただきたい。

### 3. 「医事相談・リハビリ相談に関すること」 P. 6-3

相談を受診したことのある方は全体の14%という結果となった。中でもリハビリ相談が多く月に2回予定をしている結果だと考えられる。受診した方は「受診して良かった」との声が多く今後も継続して相談事業を予定していきたい。

#### 4. 「職員に関すること」 P. 7-4

未回答を除きほとんどが「非常に良い」「良い」「普通」の回答をいただいた。利用者に対する職員の対応についての回答に1%の方から「悪い」と回答があった。この回答をしっかりと職員全員が受け止め職員研修を含む研修等で改善していきたい。

#### 5. 「安全管理について」 P. 9-5

「はい」の回答が72%となった。「いいえ」の回答は2%であるため安全管理が適切に行われていると考えられる。また、「どちらともいえない」「未回答」は26%であったが、理由としては「わからない」や「よく理解していない」「他を利用していないのでわからない」という記載であった。今後も安全に配慮して施設の保守管理を行っていきたい。

#### 6. 「ホームページについて」 P. 10-6

24%の方がホームページを見たことが「ある」と回答し、53%の方が「ない」という結果となった。最近は携帯電話のスマートフォンを利用している方も多いのでたくさんの方に閲覧していただけるよう周知していきたい。

#### 7. 「その他」 P. 10-7

職員に対するありがたいお言葉や施設の料金や開館時間等様々な意見をいただいた。今後も利用者が気持ちよく利用できるように検討・改善・対策をしていきたい。

#### 全体について

今回のアンケート配布数が318名に対して回収が156名と、回収率が少なかったが、昨年の上期アンケート回収枚数よりも上回りより多くの利用者の意見や要望を集約することができた。

また、配布方法として各施設均等に配布する手法をとっているが、アンケート結果が0名となってしまった区分が出てしまい、実際に利用している人数と比例しておらず、区分に対しても平均的に配布する工夫が必要とされる。

全体的に施設に関しては「満足」「やや満足」の回答割合が多く、また理由については施設の充実性や職員の利用者への対応、日々の安全管理について満足をいただいている回答が多く見受けられた。その中で少数ではあるが、施設の利用方法の改正や細かな要望があった。すぐに改善できる要望は取り入れ、多くの方また障害者の方に配慮した、利用しやすい施設作りを築いていけるよう、今回のアンケート結果を参考にして参りたい。