

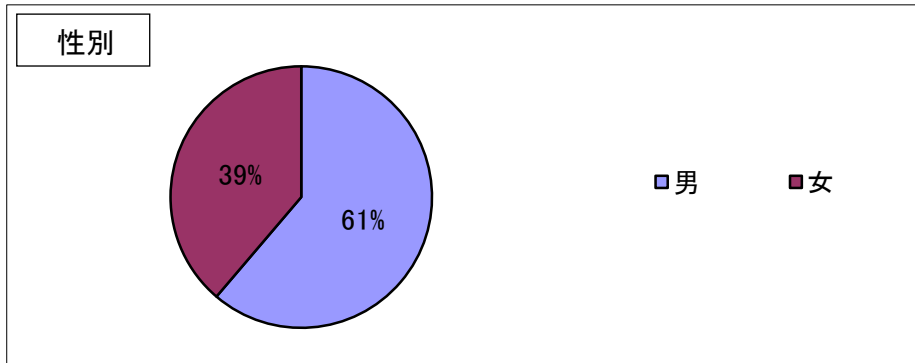
平成29年度 プラザ利用者アンケート集計結果報告(下期)

3月1日(火)～3月7日(水) 配布:利用者300名 回収:227 未回収:74 回収率75%

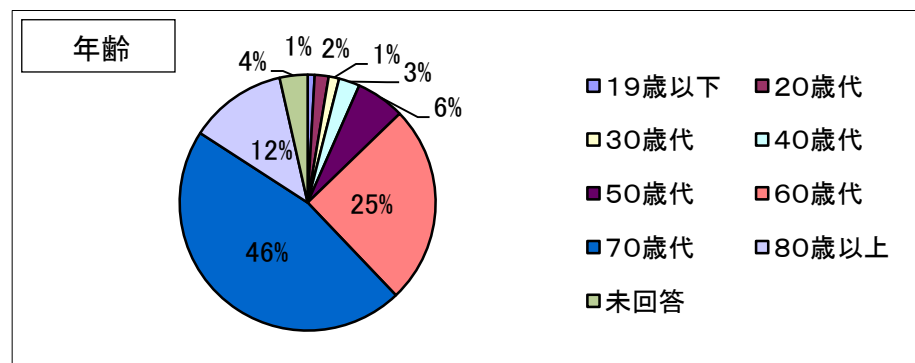
1. ご本人に関すること

(1)性別・年齢について

性別	人数
男	139
女	88

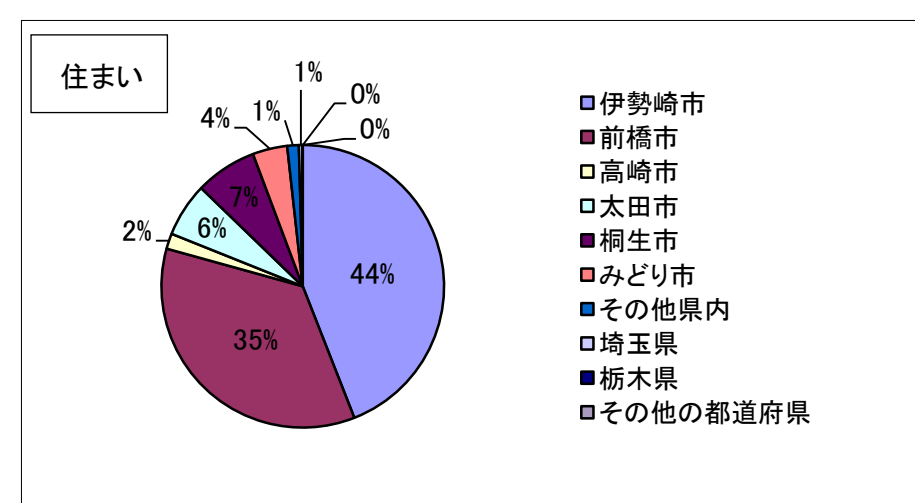


年齢	人数
19歳以下	2
20歳代	4
30歳代	3
40歳代	6
50歳代	14
60歳代	57
70歳代	105
80歳以上	28
未回答	8



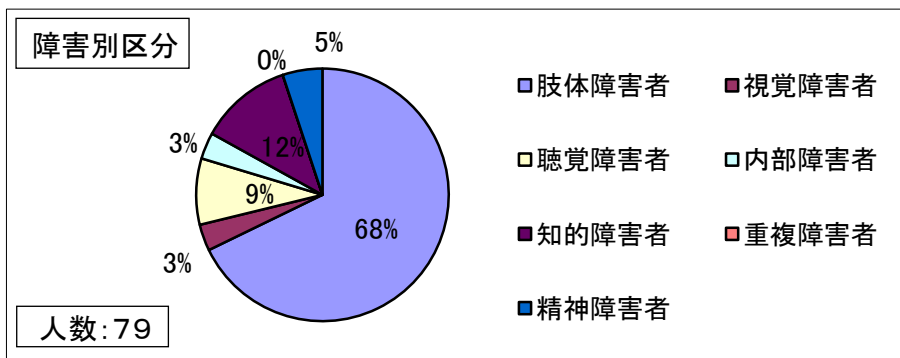
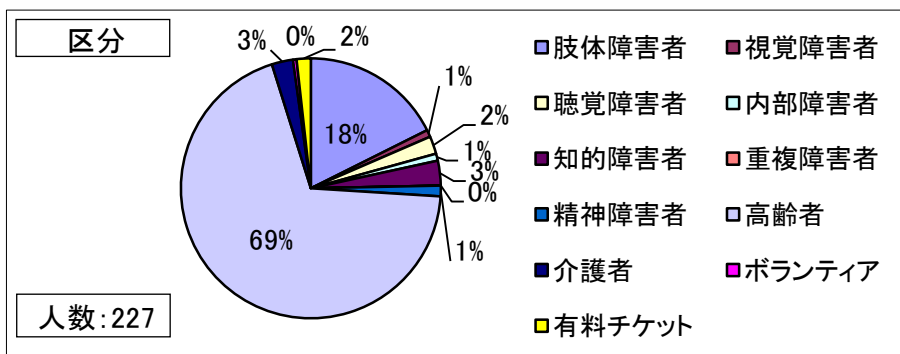
(2)お住まいについて

住まい	人数
伊勢崎市	100
前橋市	80
高崎市	4
太田市	14
桐生市	16
みどり市	9
その他県内	3
埼玉県	1
栃木県	0
その他の都道府県	0
未回答	0



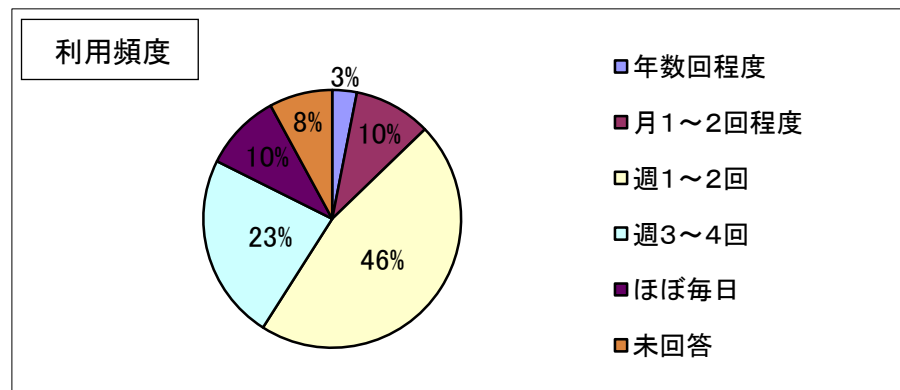
(3) 区分について

区分	人数
肢体障害者	40
視覚障害者	2
聴覚障害者	5
内部障害者	2
知的障害者	7
重複障害者	0
精神障害者	3
高齢者	157
介護者	6
ボランティア	1
有料チケット	4
未回答	0



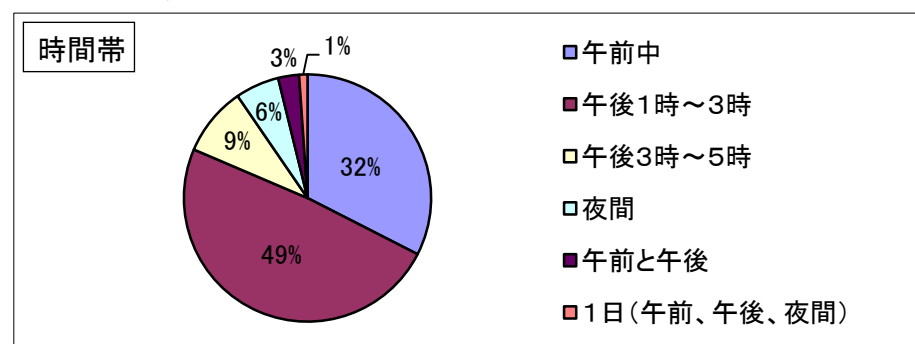
(4) プラザ利用頻度について

利用頻度	人数
年数回程度	7
月1~2回程度	22
週1~2回	105
週3~4回	53
ほぼ毎日	22
未回答	18



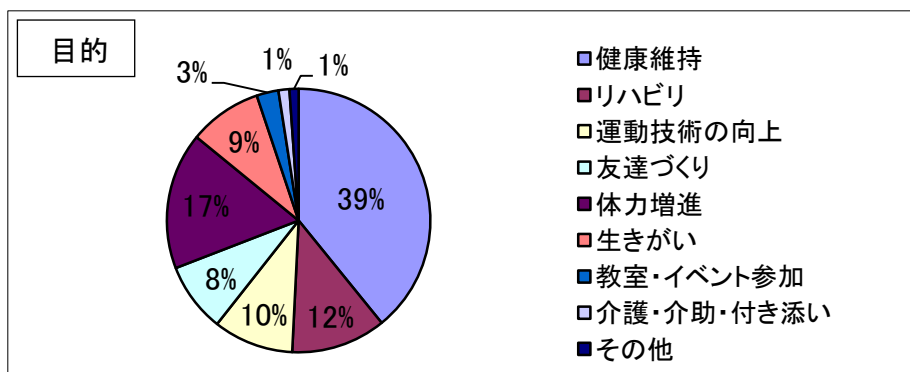
(5) 主なプラザ利用時間帯について(複数回答可)

時間帯	人数
午前中	119
午後1時~3時	179
午後3時~5時	33
夜間	21
午前と午後	10
1日(午前、午後、夜間)	4



(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	175
リハビリ	52
運動技術の向上	44
友達づくり	38
体力増進	75
生きがい	40
教室・イベント参加	12
介護・介助・付き添い	6
その他	5

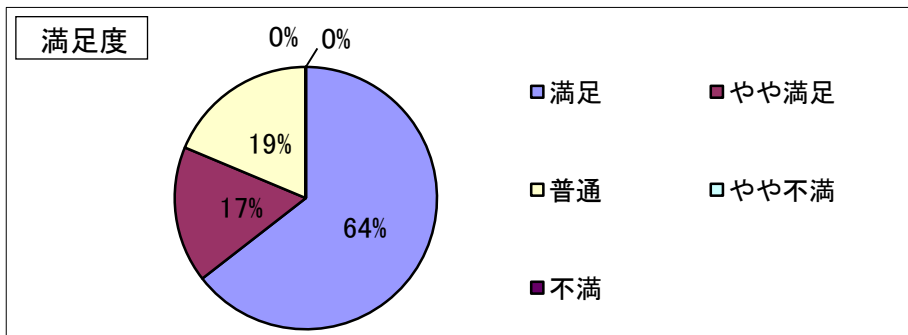


2. プラザ利用に関すること

(1) ご利用する施設の満足度について

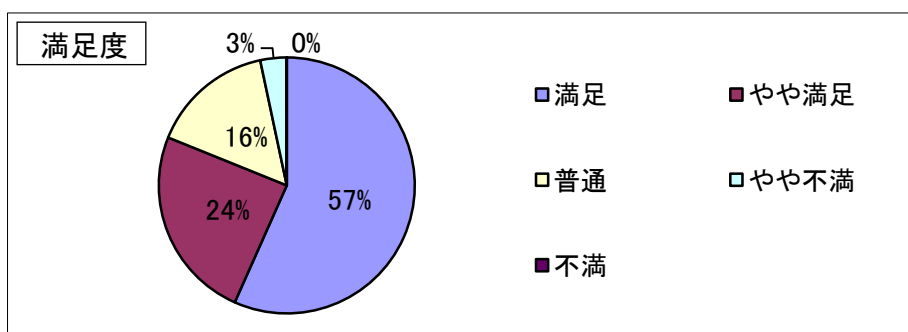
① プール

満足度	人数
満足	69
やや満足	18
普通	20
やや不満	0
不満	0



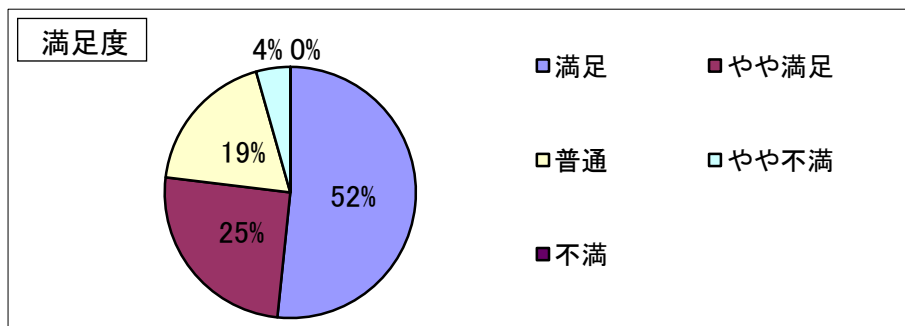
② 体育室

満足度	人数
満足	51
やや満足	22
普通	14
やや不満	3
不満	0



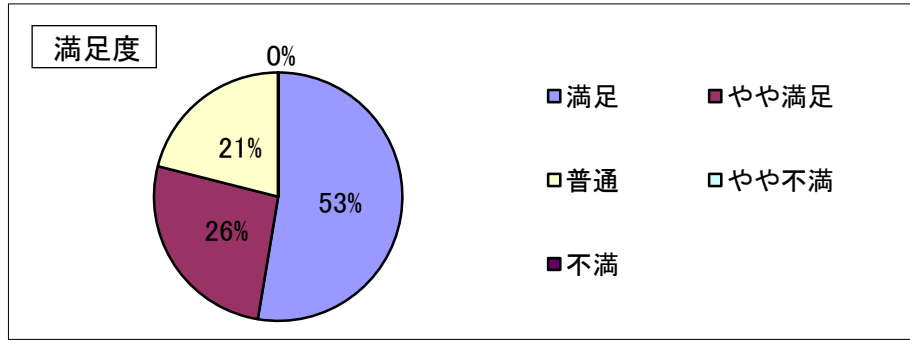
③ トレーニング室

満足度	人数
満足	47
やや満足	23
普通	17
やや不満	4
不満	0



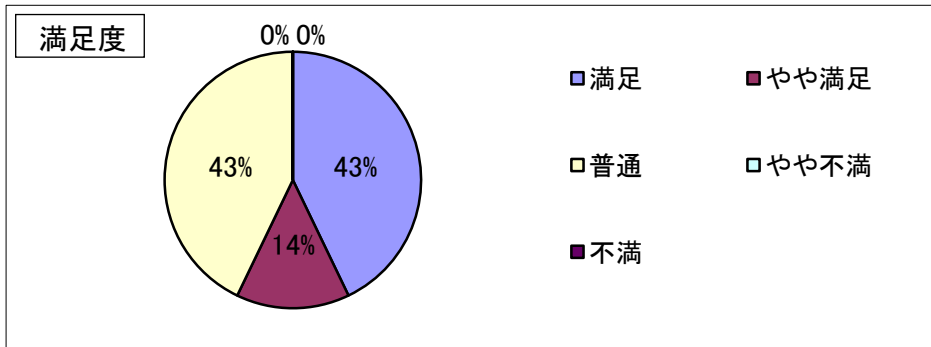
④グラウンドゴルフ

満足度	人数
満足	10
やや満足	5
普通	4
やや不満	0
不満	0



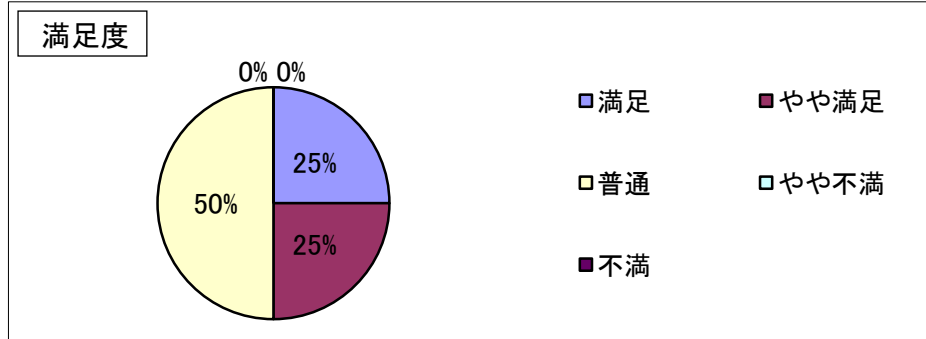
⑤アーチェリー場

満足度	人数
満足	3
やや満足	1
普通	3
やや不満	0
不満	0



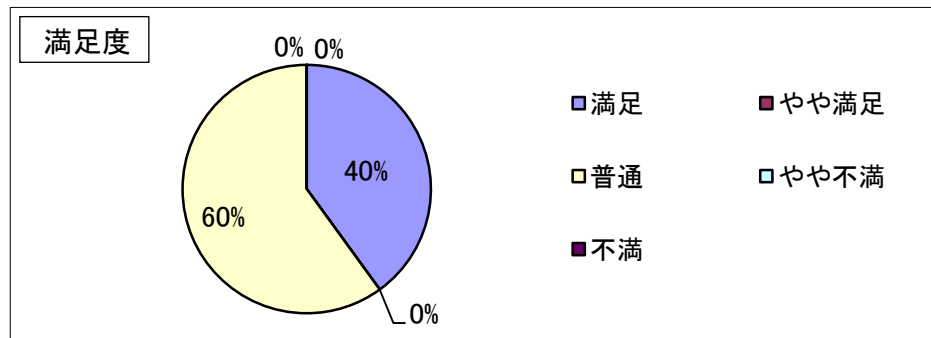
⑥テニスコート

満足度	人数
満足	2
やや満足	2
普通	4
やや不満	0
不満	0



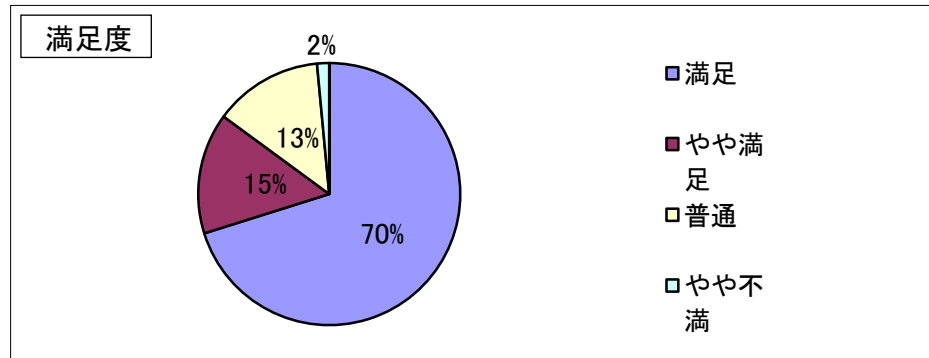
⑦ソフトボール場

満足度	人数
満足	2
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	47
やや満足	10
普通	9
やや不満	1
不満	0



(理由等)

【プール】

- ・腰椎のスベリ症で足がしびれている。腰の痛みがあるが最近は少し良くなっている
リハビリ歩行と泳ぎをしている
- ・シャンプー出来ると更に満足度増すと思います
- ・水がきれい
- ・プールの温度を上げて欲しい

【体育室】

- ・イベント中にもかかわらず全くむとんちゃくに卓球でさわいでいる。こっちの説明も
かき消され集中できない時がある
- ・卓球マシンの使用の中止又は有料にしてほしい。その理由は常連の人が私物
化していて初心者の人が利用するチャンスがない。無料はよくない。特殊なものは
有料にすべきです
- ・中々予約が取れない
- ・エアコンの設定が運動に丁度良いです
- ・エアコンがあって体を使うのに丁度良い

【トレーニング室】・トレーニング室にロードマシン?をもう1~2台置いて欲しい

- ・ぶら下がり健康器があると良い
- ・整備点検を日々しているのをみると安心していただける
- ・トレーニング室以外入室したことがないです
- ・時間的にトレッドミルの大が使用したいが出来ない
- ・常に前向きに元気に過ごす
- ・自分のペースでトレーニングが出来るから
- ・ランニングマシンが利用者が多いが順番になっている所
- ・昨年末までトレーニング室の器具のロープが切れっぱなし
- ・ウォーキングマシンの利用希望者が多いのに台数が少ない
- ・機材等の充実度をアップして下さい(利用者が多い機器)
- ・係の人がとても親切に指導してくれる

【その他施設】

- ・廊下の手摺りが役立ちます
- ・運動した後に仲間と談話するのにゆったりとしたスペースが良い

- ・自由でスタッフが親切に対応してくれる

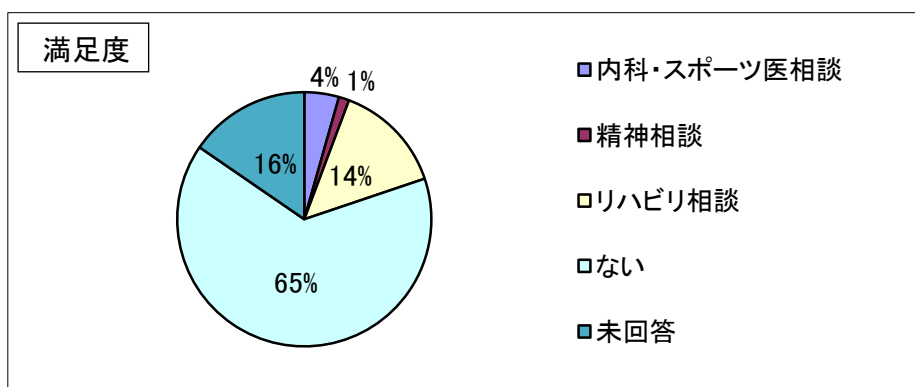
⑨全体について・施設全体が常に清潔に維持管理されており利用者として常に気持ちよく利用させて貰っている

- ・明るくて広くていつもそうじもしてきれいで良いと思います。有難う御座います
- ・職員の方々が親切で気持ちが良い。
- ・近くなので助かります

3. 医事相談・リハビリ相談に関すること

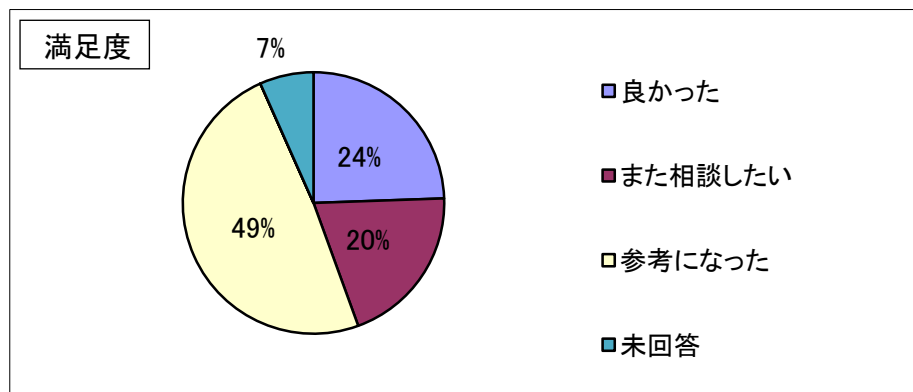
(1) 医事相談・リハビリ相談を受けたことがありますか？

相談受診	人数
内科・スポーツ医相談	10
精神相談	3
リハビリ相談	32
ない	147
未回答	35



(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	11
また相談したい	9
参考になった	22
悪かった	0
未回答	3



(理由等)

【リハビリ】

- ・脳障害ですが当事者のやってきたリハビリ方法が最適と思います
- ・話を聞いてもらっただけで気持ちがラクになり、痛みも良くなった。こういうのがストレスかと思った
- ・何年も前で記憶にない
- ・相談してから近くの整形外科に行きかよいながらプールにきています。だんだん痛みがなくなってきました。毎日が良い生活が出来るようにがんばってプールに通いたいです
- ・やさしい先生で良かった

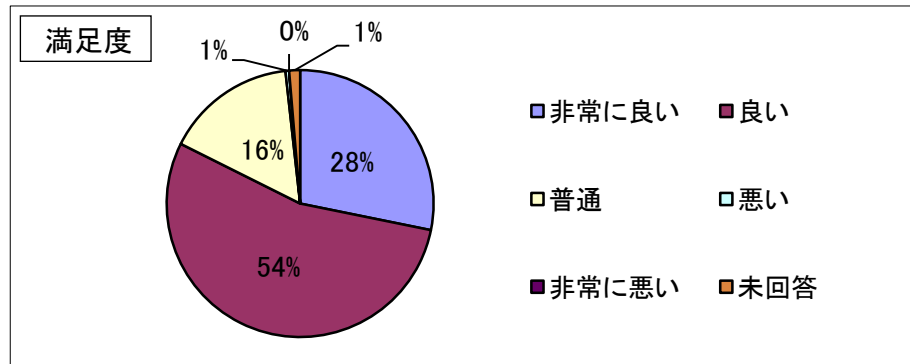
- ・忘れてしまったことや新たに聞きたいこと等があるから
- ・ざっくばらんに話が出来た。内容的にはトレーニングのやりすぎ半分に減らすように、他の人に合わせずに自分の体に合わせるようにとのこと
- ・狭心症、術後のリハビリの運動相談

【受けない理由】・他の病院でリハビリ相談を受けた

4. 職員に関すること

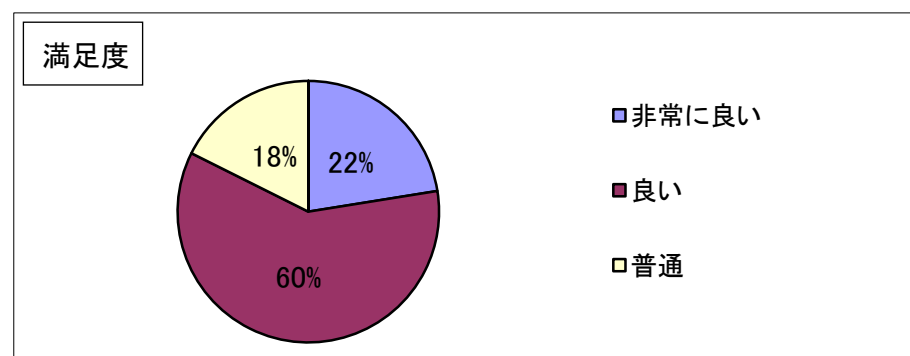
(1) 職員の言葉遣いについてお聞きします。

満足度	人数
非常に良い	64
良い	123
普通	36
悪い	1
非常に悪い	0
未回答	3



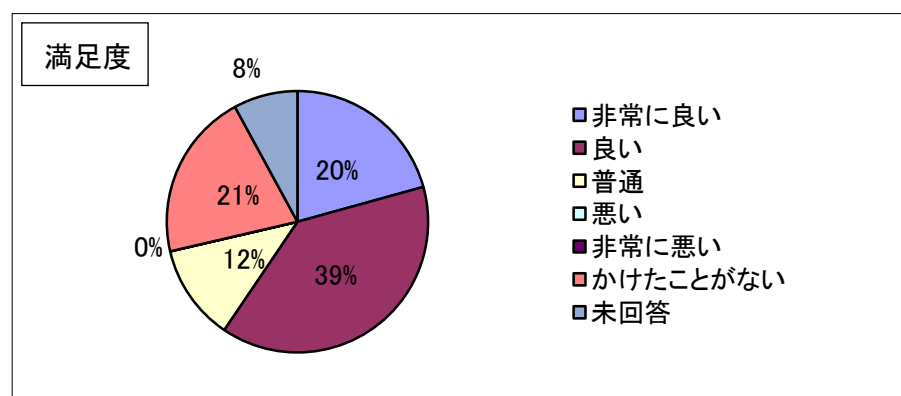
(2) 職員の身だしなみについてお聞きします。

満足度	人数
非常に良い	51
良い	136
普通	40
悪い	0
非常に悪い	0
未回答	0



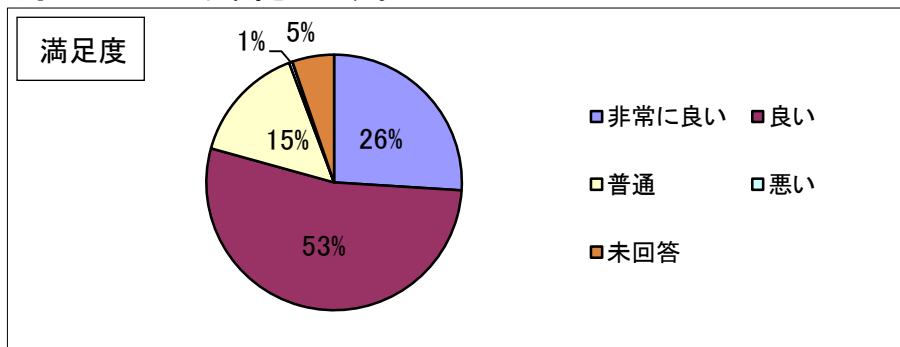
(3) 電話の対応についてお聞きします。

満足度	人数
非常に良い	47
良い	88
普通	27
悪い	0
非常に悪い	0
かけたことがない	47
未回答	18



(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	59
良い	121
普通	34
悪い	1
非常に悪い	0
未回答	12



(理由等)

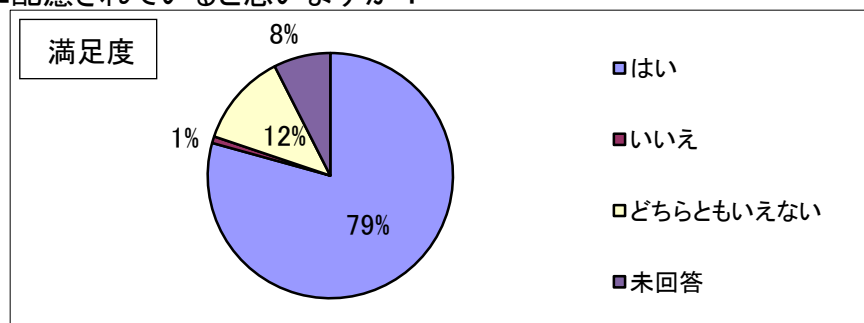
- ・言葉使いが良。対応の配慮の行き届きが良
- ・対応について不快な思いをしたことが今まで一度もない
- ・言葉使いは丁寧。挨拶はよくしてくれる
- ・職員の身だしなみについて、着ているものが毎日バラバラ(みどりや赤やこん色)日替わりで統一したらどうですか
- ・親切な対応で感謝しています 2名
- ・笑顔で対応してくれる
- ・深く言葉を交わす機会が無いので、簡単な印象だけですがおおむね感じは良いと思います
- ・トイレ等いつも清潔にしてくれているので、ありがたい。清掃の方々が明るくて一生懸命やってくれています。ユニフォームも若くて好感が持てます
- ・いつも感謝です！
- ・皆さん、気持ちが良いです
- ・丁寧で気持ちが良い
- ・みなさんが親切です
- ・自由でスタッフが親切に対応してくれる
- ・10年近くお世話になってますので、今度の日曜日お休みだよと親切に教えてくれたり、ありがたいです
- ・皆さん気さくで何でも話しができる
- ・もう少し明るい態度で笑顔が欲しい。もう少し優しい気配りが必要？(会話が大切と思います)
- ・親しみやすい
- ・職員の利用者に対する対応は、態度・言葉遣い等、略パーフェクト!!(含、身嗜)利用者としては非常に気持ちが良い。管理監督者の日常の教育が伺える
- ・快く挨拶して下さいますし、障害者の方々のお声掛けが心地良いです
- ・親切です。言葉がていねいです
- ・いつも気持ちよく対応して戴いています
- ・高目目線で口をきく
- ・話しをするとすぐに答えが返ってきてくれます。皆さん良い人達です
- ・ききたい事、知りたい事、きもち良くすぐにていねいにおしえてくれる

- ・気にしていない
- ・対応のいい方とそうでない方と居ます
- ・以前よりおだやかな感じ
- ・気持ちよい挨拶をしてもらっています
- ・常にやさしく対応してくれる
- ・対応が非常に良いと思います
- ・きちっとしています
- ・親切に対応してくれる
- ・受付の職員が利用者に対して対応が良いです
- ・何時も気持ちよく利用させて頂いています

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	180
いいえ	2
どちらともいえない	28
未回答	17



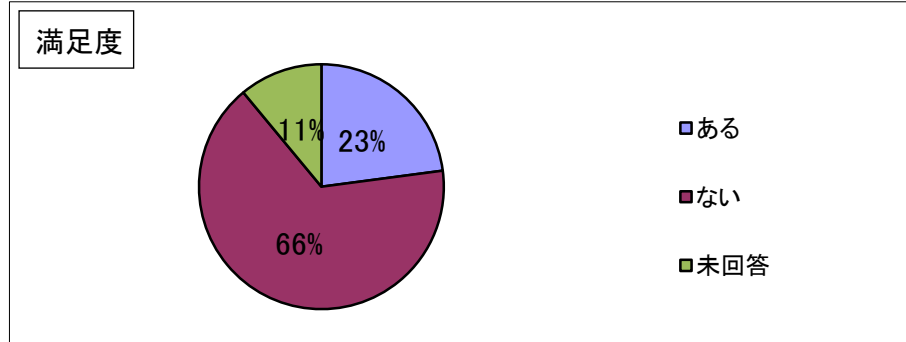
(理由等)

- ・天窓の開閉、非常口等配慮されていると思う
- ・十分配慮されている。保護具の取付けなど
- ・段差がない
- ・トイレがきれいで大変良いと思う
- ・殆どプールの利用が多いのですが、監視の目が行き届いていて、安全に配慮している姿勢が感じられる
- ・点字ブロック等、良いと思います 2名
- ・過剰なくらい厳しい
- ・設備品の不良の時出来るだけ早く修理していただけると良いと思います。今は、大変良いと思います
- ・全ての箇所に安全に配慮が行き届いている
- ・プールを利用させていただいておりますがプールサイドに水がたまるとすぐきれいにしてくださいます
- ・プールの監視員の方は水難救助などの知識をもっているのでしょうか
- ・シャワーが一部温度が良くないところがある
- ・受付の職員が利用者に対して対応が良いです
- ・専任担当者がついて、常時注視している
- ・プール室の入口等に付いて良くできていると思います
- ・時々は問題があるので、一概に言えない。バーベルなど危険な器具とのスペースが狭いの

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	52
ない	150
未回答	25



- (理由等)
- ・スマホ、インターネットがないため 2名
 - ・タイムリーな情報楽しみにみております
 - ・利用できない日の確認
 - ・利用制限の確認等、休日。 2名
 - ・予約の状況の確認 2名
 - ・コンピュータを完全に使えない。分からない
 - ・検索できない
 - ・ホームページなし
 - ・必要を感じていない
 - ・パソコンなし 3名
 - ・予定等の確認の為
 - ・知らなかった
 - ・ニュースとして
 - ・インターネットしない(できない)

7. その他

- ・地元近くにこんなすばらしい施設があるので、大変ありがたいと思います。友人達とさそいあって多いに利用させていただきます
- ・ふれあいの送迎バスを西の方面、連取、宮子、又は前橋方面にも運行してほしい
- ・りっぱな施設がありながら、自由に運動をするだけでなく、夕方の時間帯でもライザップなどと組んで個々人の健康管理の指導はどうか、検討してもらいたい
- ・体育室の天井の吹出し口にルーバーを取りつけてもらいたいです。(エアコン使用時に卓球のボールが飛ばされるので)
- ・室内及び器具共に綺麗で気持ちが良い
- ・近くにこのような施設があり、とても便利に利用させてもらっています。おかげで風邪もひくことなく、毎日元気にすごしています。70才後期ですが、これからも身体の続く限り頑張りたいと思っています。いつもありがとうございます
- ・体育室利用者の中にシューズをはき替えない人がいる。グラウンドゴルフをしたシューズで体育室でバド

- ミントンなどをしている人もいるので規則を守るように指導してください
- ・朝の入館時間を8時30分位にしてほしい
 - ・プールの男子用更衣室の入口カーテンとシャワー室のカーテンがかき分けにくい。しっかりとまとまりすぎて、あけにくくて移動が危険を感じる。カーテンを通りやすくしてほしい
 - ・いつも気持ち良く利用させてもらってます。今後も宜しくお願い致します
 - ・プール、完泳のラインで「ゆっくり泳いでいるお年寄」がいつもいるけど、ゆっくりの人は遊泳ラインでもいいのではないかな。私はさっさと泳ぎたい。脱水機、まあ乱暴に扱うのが悪いけど、まさか洗濯機とは、時間がかかりすぎる。使えないよ。泳ぐの禁止のラインがあるけど、何故だろう？もったいないなあ。お世話になってます
 - ・体育室の予約が1/4ずつになっていますが、どこに予約が入っているのか分かれると便利です。今は卓球の場所かそれ以外かが分からないのでちょっと不便です
 - ・ホームページの予約状況を見ることがありますが、体育室に予約があるときに、どの場所の予約か分からない。卓球の場所かその他の場所が分かるとありがたいです
 - ・電子レンジをぜひおいて欲しいです
 - ・定期バスを毎日運行してほしいです
 - ・少しずつ良くなってるので前向きになれました
 - ・高齢者の有料化を実行してください
 - ・挨拶をしてもしない人がいます。女性です
 - ・障害を持つ息子にとってとても有難い場所です。ホッと一息出来る場所です。ありがとうございます
 - ・初心者を対象とした絵手紙教室を開催していただきたいです。
 - ・水着のしぼり機が早くなおってくると良いと思っています。大変だったら、プールの所のシャワーの所に箱でもおいて1人100円(200円)でも寄付みたいにして、できる人だけでもしてもらってもいいのだと思います
 - ・朝入口が8時50分になっているが身体障害者及び高齢者がほとんどなので少し早く開場する事が出来ませんか？
 - ・シャワーでシャンプーを使わせてほしい
 - ・また利用したい！
 - ・桜の満開を見たい
 - ・これからもよろしくお願い致します
 - ・利用させていただき、ありがたいと思っています
 - ・脳梗塞や脳出血など神経を損傷している人の手を動かす器具が皆無です
 - ・高齢になりましたので、マイカーの運転が怖いので県プラザのバス送迎、運行がありがたいです。伊勢崎市街の人も知らない人が多いので広報活動を
 - ・運転手さんは親切なうえ、交通規則をきちんと守っていますので安心です
 - ・挨拶を声を出しあう事が症状・支援のためにと必要です

【 考察 】

1. ご本人に関すること P1-1

利用の年低層は60代・70代が中心であり、全体の71%となり、ほぼ前年の比率と同様となっている。

また、利用者の居住地域をみると、伊勢崎・前橋・太田・桐生で全体の92%を占めており近隣地域の方の利用が多い。半面、高崎などプラザから遠方になる地域の利用は少ない。交通事情等も考えられるが、遠方地方における、ふれあいスポーツプラザの認知度を上げていくことも必要だと感じる。遠方からの利用でも定期的に利用して頂けるような対応周知を検討していきたい。

利用頻度では、「週1~2回」、「週3~4回」、「ほぼ毎日」で86%となっており、定期的に来館する利用者が多い。利用目的としては複数回答ではあるが「健康維持」が一番多く39%、次いで「体力増進」を上げる方が17%となっており、利用者の健康意識が高いことが伺える。今後は「年数回程度」・「月1~2回程度」の利用者をいかに定期利用へ繋げていくことができるかを課題としたい。

2. プラザ利用に関すること P3-2

今年度は屋外改修工事のため、屋外施設に関する回答は少なくなっているが、どの施設でも「満足」、「やや満足」、「普通」で90%以上となっている。しかし、体育施設やトレーニング室については、理由にも上がっているように器具の不足や予約の取りづらさを感じている方もおり、「やや不満」との回答もあった。器具の整備や予約等については今後どのようにしていくのか検討を行なっていきたい。

3. 医事相談・リハビリ相談 P6-3

医事相談については、実際に運動のアドバイスを受けられるということでリハビリ相談の利用が多いが、回答の大多数は「受けたことがない」で全体の68%となっている。中には相談をどのように受けられるのか、どのような内容なのかが分からずに受けていない事も考えられるため、利用者周知を行なっていきたい。

4. 職員に関することP7-4

ほぼ全ての項目に置いて「非常に良い」、「良い」、「普通」と高評価を頂いてはいるが、「言葉遣い」、「対応」についてはそれぞれ「悪い」の回答があった。「言葉遣い」については上期のアンケートでは「非常に悪い」が回答として上がっていたが下期はなくなっていたことは改善が見られたということだと思う。しかし、どちらも前年度同様、「悪い」の回答があるので、この結果を職員はしっかりと受け止め、職員研修等を通して改善をしていきたい。

5. 安全管理についてP9-5

安全管理については、備品等についていくつかご意見を頂いてはいるが、安全管理が出来ていると言うことで高評価を頂いていた。この結果に甘んじることなく、今後も利用者が安心・安全に利用できる体制作りを継続していきたい。

6. ホームページについて P10-6

前回同様、ホームページの利用数については少なく、回答の66%はホームページを見たことがないだった。利用している方は主に休館日や予約状況の確認で使用している方が多く、中にはホームページの更新を楽しみにしてくれているという意見もいただいた。しかし、一報で利用しない理由として「知らなかった」という意見もあったため、利用者への周知が今後必要である。

7. その他 P10-7

職員の対応や施設について好意的なご意見を多数頂いた。一方で施設利用についてや予約方法について等へのご意見も頂いたので対応・改善を行なっていけるように検討を行なっていきたい。

8. 全体

下期のアンケートでは配布数300枚の所、回収は227枚となり、アンケートの回収率は上期のアンケート回収率とほぼ同様となった。屋外改修中ということもあり、屋外を利用している方々のご意見やご要望を伺うことができなかったのは残念であった。

アンケート全体としては、施設についてや職員の対応について「非常に良い」や「良い」と高評価を頂くことができた。この結果に甘んじることなく、さらに良くなるように努力していきたい。また、いくつかご意見やご要望も頂いているので、取り入れることができる内容を検討し、利用される方々が「来館して良かった」、「また来たい」と思って頂けるように取り組んでいきたい。