

**令和2年度
利用者アンケート
結果報告書**

アンケート期間:12月1日～25日

回答者数:160名

令和3年1月11日

はつらつセンター大泉

<利用者アンケート調査の概要>

- ◆ 実施時期: 令和2年12月1日～25日
- ◆ 調査方法: アンケート用紙を用いた自記入式
- ◆ 対象者: はつらつセンター大泉利用者
- ◆ 有効回収数: 160名

(回答者の内訳)

- ・性別 男性・42名、女性・95名、無回答・23名
- ・年齢 60代・17名、70代・69名、80代・51名、90歳以上・3名
無回答・20名

※ 回答者の属性は、別途詳述。

◆アンケート項目

- 1 総合的なサービスの満足度
- 2 施設・設備の満足度
- 3 「はつらつ便り」や掲示物の見やすさ
- 4 職員の言葉づかいや態度
- 5 意見要望の言いやすさ
- 6 職員の対応の速さ
- 7 職員対応の公平・平等さ
- 8 個人情報保護への取り組み
- 9 動内容(複数回答)
- 10 センターのコロナ感染症対策
- 11 マッサージ機・スカイウェル利用の満足度
- 12 マッサージ機・スカイウェル利用の頻度
- 13 自由記載

◆回答者の属性

- ① 年齢
- ② 性別
- ③ 家族構成
- ④ 介護保険認定状況
- ⑤ 主な交通手段
- ⑥ センターまでの所要時間
- ⑦ センターの利用期間(年数)
- ⑧ センターの利用頻度
- ⑨ センターの利用目的
- ⑩ センター利用のきっかけ
- ⑪ 来館時の不便さ

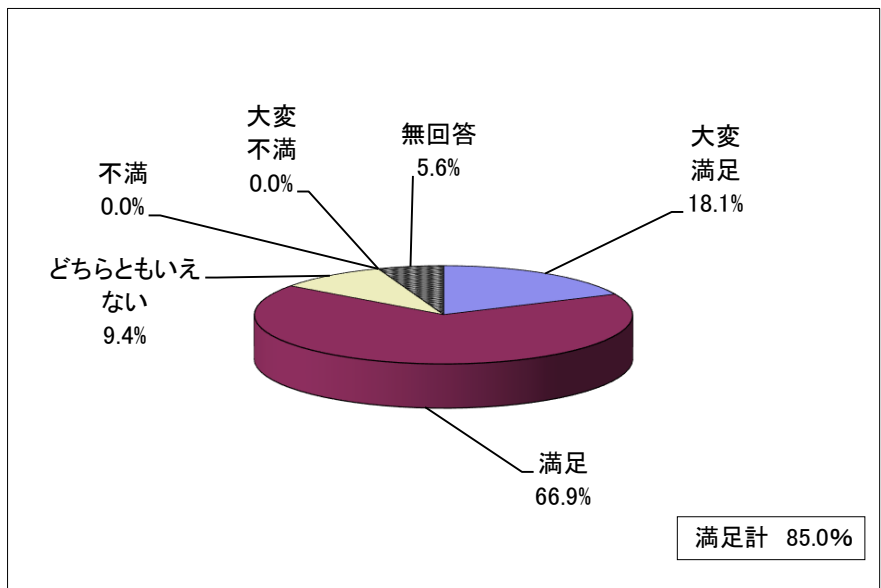
※ 「質問票」は巻末に添付

★1 総合的なサービス満足度

問1. センターのサービス全般についての満足度をお答えください。

大変満足	満足	どちらともいえない	不満	大変不満	無回答	計
29	107	15	0	0	9	160
18.1%	66.9%	9.4%	0.0%	0.0%	5.6%	100.0%

<満足度スコア> 4.1

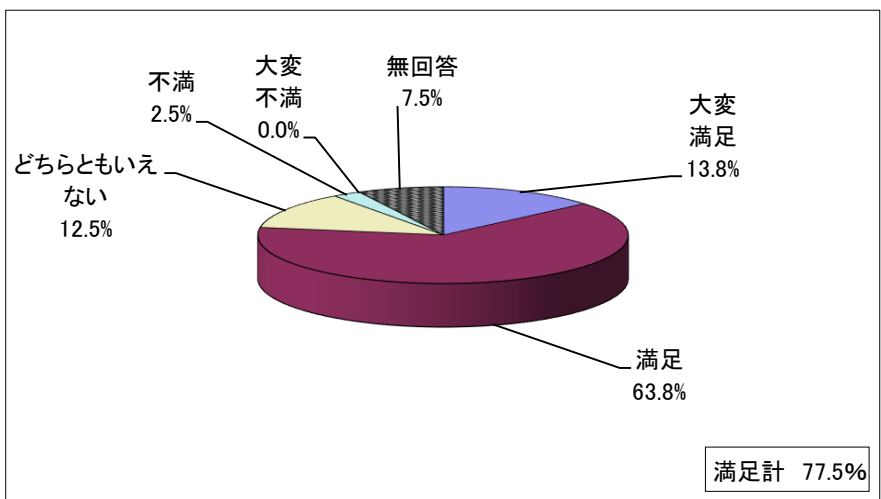


★2 施設・設備の満足度

問2. センターの施設や設備について満足されていますか。

大変満足	満足	どちらともいえない	不満	大変不満	無回答	計
22	102	20	4	0	12	160
13.8%	63.8%	12.5%	2.5%	0.0%	7.5%	100.0%

<満足度スコア> 4.0



【注記】<満足計>は「大変満足」＋「満足」の合計の%

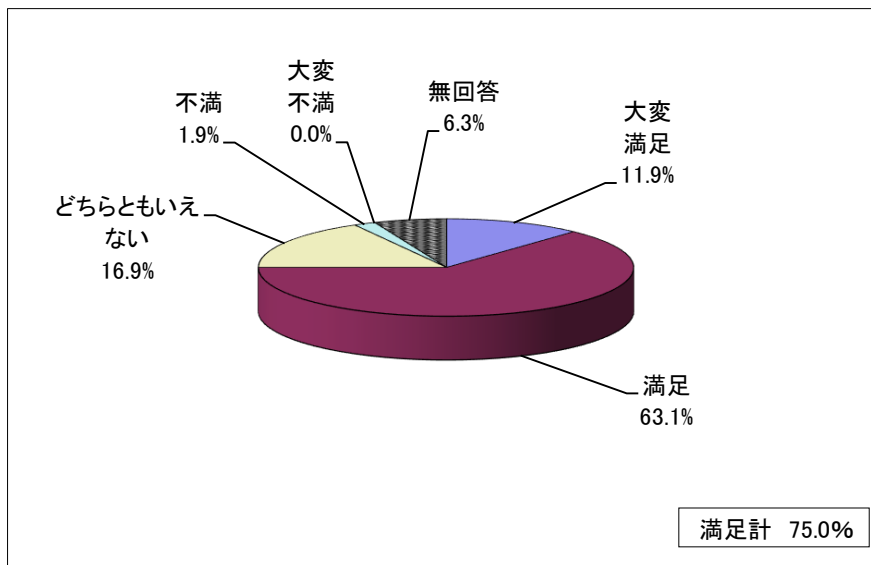
<満足度スコアは>は「大変満足」を5点～「大変不満」を1点とした加重平均値。（3点以上が満足度スコア高い）

★3 「はつらつ便利」や掲示物の見やすさ

問3. センター発行の広報「はつらつ便利」や掲示物(ポスター等)は見やすく、わかりやすいですか。

大変満足	満足	どちらともいえない	不満	大変不満	無回答	計
19	101	27	3	0	10	160
11.9%	63.1%	16.9%	1.9%	0.0%	6.3%	100.0%

<満足度スコア> 3.9

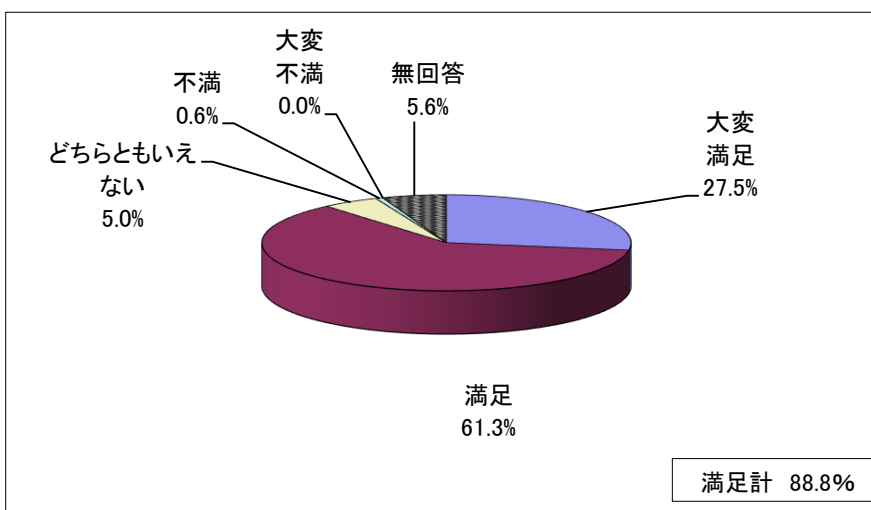


★4 職員の言葉づかいや態度

問4. 職員の言葉づかいや態度は丁寧ですか。

大変満足	満足	どちらともいえない	不満	大変不満	無回答	計
44	98	8	1	0	9	160
27.5%	61.3%	5.0%	0.6%	0.0%	5.6%	100.0%

<満足度スコア> 4.2

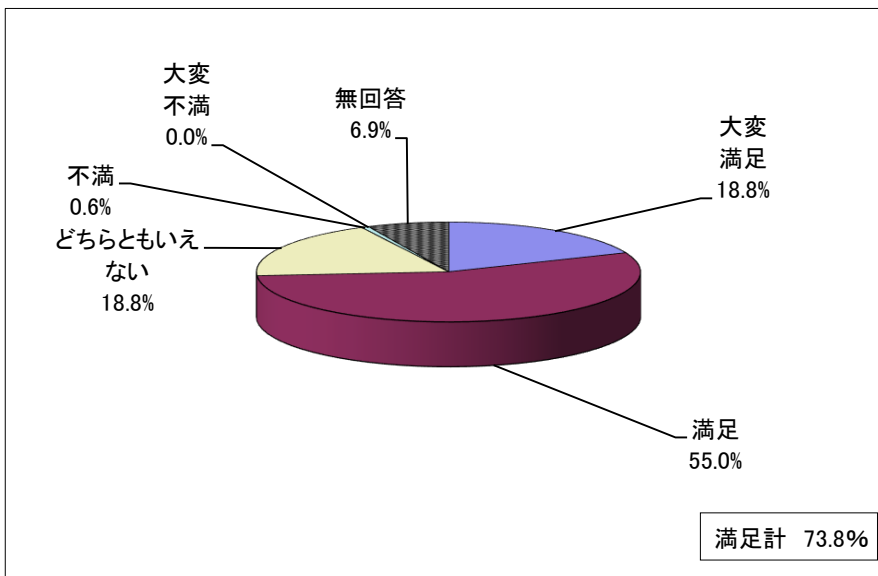


★5 意見要望の言いやすさ

問5. 職員へ意見や要望が言いやすいですか。

大変満足	満足	どちらともいえない	不満	大変不満	無回答	計
30	88	30	1	0	11	160
18.8%	55.0%	18.8%	0.6%	0.0%	6.9%	100.0%

<満足度スコア> 4.0

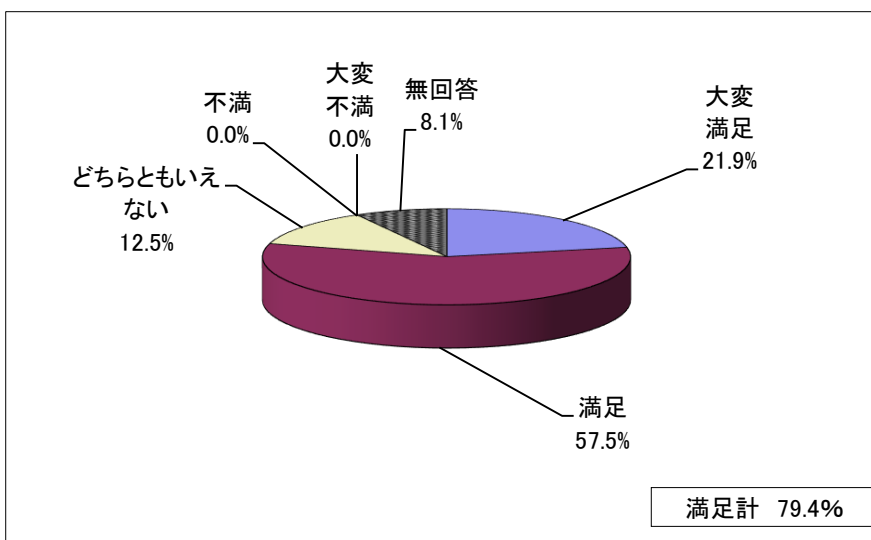


★6 職員の対応の速さ

問6. 意見や要望を言った場合、職員は速やかに対応してくれますか。

大変満足	満足	どちらともいえない	不満	大変不満	無回答	計
35	92	20	0	0	13	160
21.9%	57.5%	12.5%	0.0%	0.0%	8.1%	100.0%

<満足度スコア> 4.1

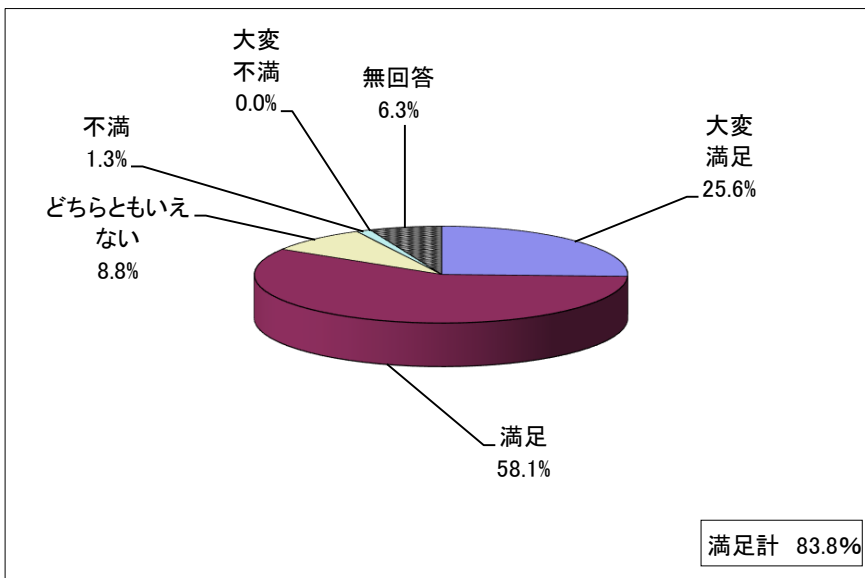


★7 職員対応の公平・平等さ

問7. 職員は公平・平等に対応してくれますか。

大変満足	満足	どちらともいえない	不満	大変不満	無回答	計
41	93	14	2	0	10	160
25.6%	58.1%	8.8%	1.3%	0.0%	6.3%	100.0%

<満足度スコア> 4.2

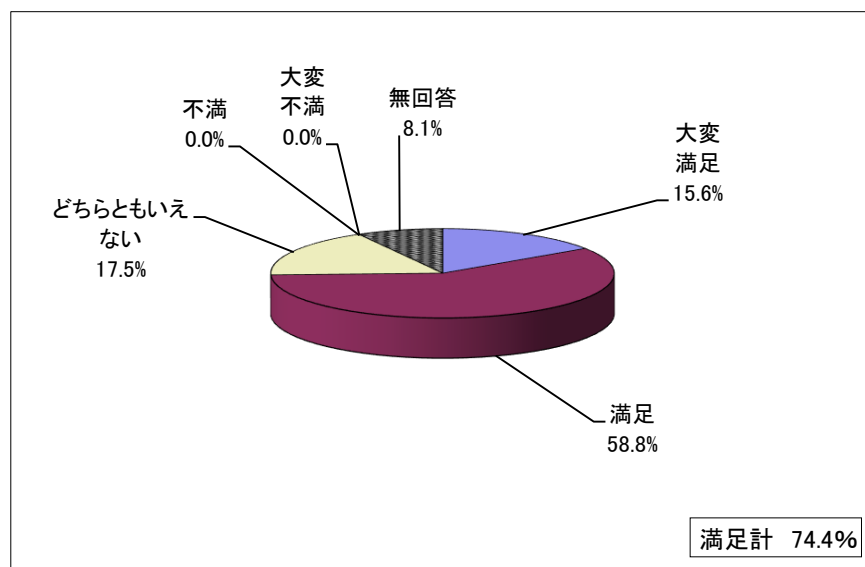


★8 個人情報保護への取組み

問8. センターはプライバシーや個人情報を守っていると思いますか。

大満足	満足	どちらともいえない	不満	大変不満	無回答	計
25	94	28	0	0	13	160
15.6%	58.8%	17.5%	0.0%	0.0%	8.1%	100.0%

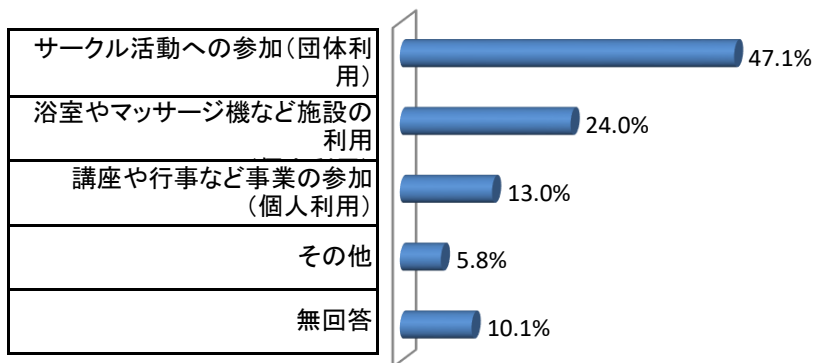
<満足度スコア> 4.0



★9 活動内容(複数回答)

問9. センターでの活動内容をお答えください。(〇をいくつでも)

サークル活動への参加(団体利用)	98	47.1%
浴室やマッサージ機など施設の利用(個人利用)	50	24.0%
講座や行事など事業の参加(個人利用)	27	13.0%
その他	12	5.8%
無回答	21	10.1%
計	208	100.0%

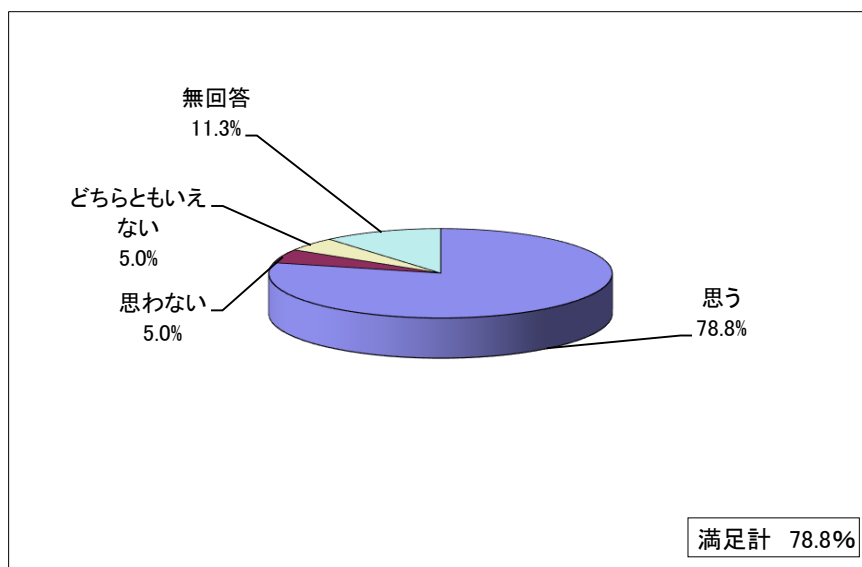


★10 センターのコロナ感染症対策について

問10. センターの新型コロナウイルス感染症予防の対策は適切であると思いますか。

思う	思わない	どちらともいえない	無回答	計
126	8	8	18	160
78.8%	5.0%	5.0%	11.3%	100.0%

<満足度スコア> 4.7



問10. 思わないとご回答いただいた方 感染症予防対策で適切でない事例

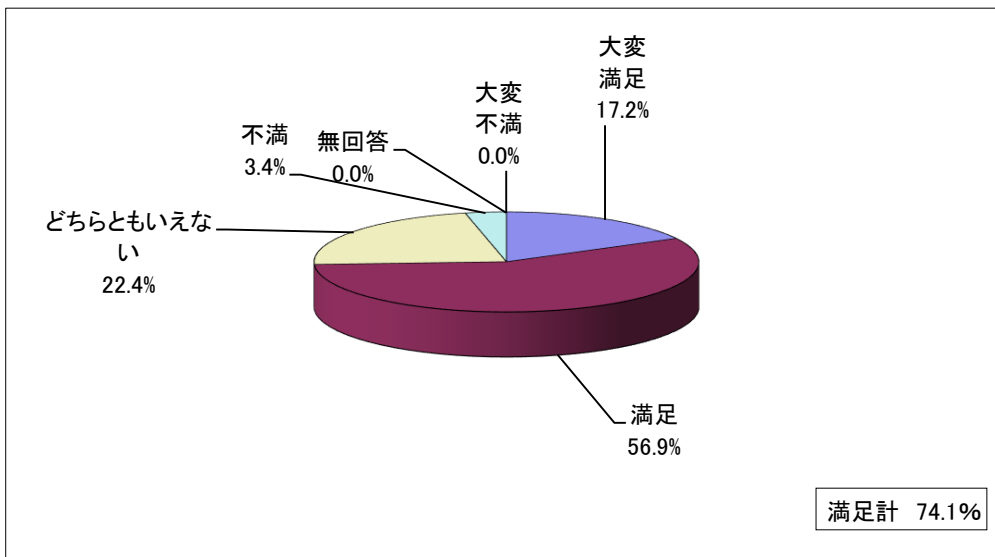
筋トレマシンの毎回消毒は必要なのか。各機械1回目のみ消毒して、その利用日は手袋着用ではダメか？
練馬区内のコロナの感染者数(当日含むトータル数)を見やすい場所に掲示すべきだ
必ず消毒に気を使ってくれます
消毒の出来る座布団の数を増してほしい
空気の入替をしている。

★11 マッサージ機・スカイウェル利用の満足度 (対象:利用者のみ)

問11. マッサージ機やスカイウェルの利用についての満足度をお答えください。

大変満足	満足	どちらともいえない	不満	大変不満	無回答	計(利用者のみ)
10	33	13	2	0	0	58
17.2%	56.9%	22.4%	3.4%	0.0%	0.0%	100.0%

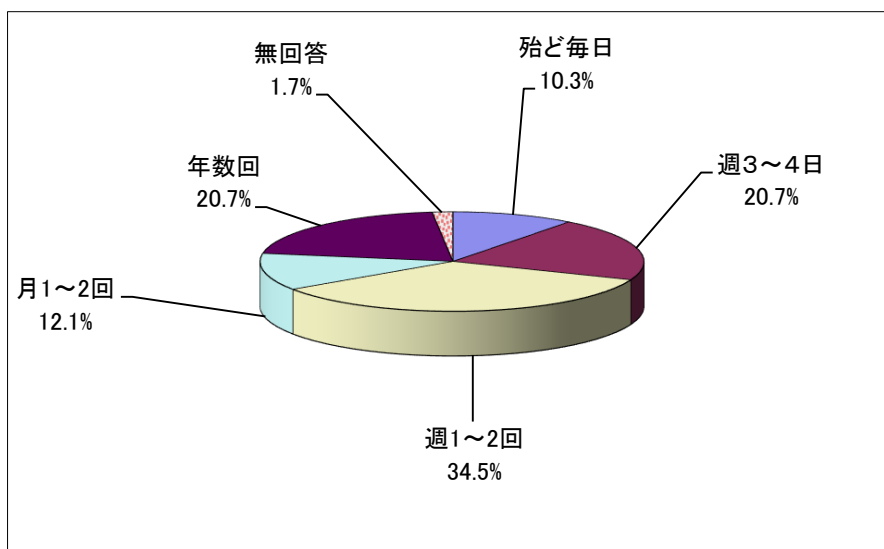
<満足度スコア> 3.9



★12 マッサージ機・スカイウェル利用の利用頻度について (対象:利用者のみ)

問12. マッサージ機やスカイウェルの利用頻度をお答えください。

殆ど毎日	週3~4日	週1~2回	月1~2回	年数回	無回答	計(利用者のみ)
6	12	20	7	12	1	58
10.3%	20.7%	34.5%	12.1%	20.7%	1.7%	100.0%



★13 自由意見

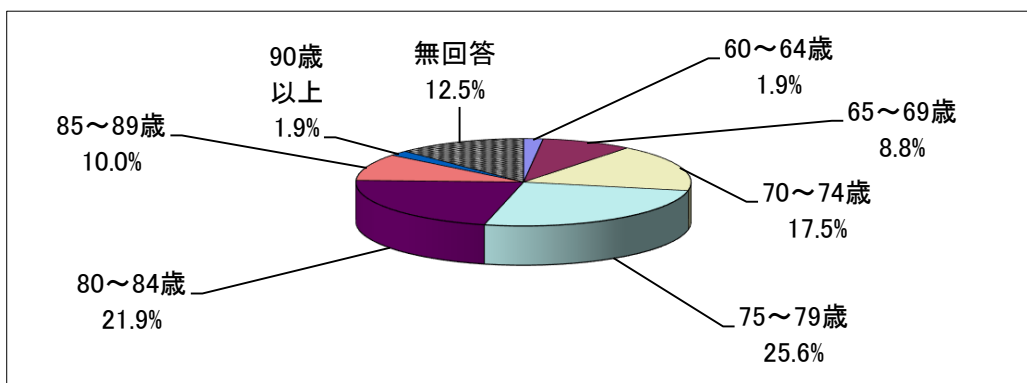
問13. ご要望やお気づきのことなどを自由にご記入ください

お風呂に入りたい。従来のお風呂の運営は色々問題あり。
カラオケの人数を限定し、予約制でやって欲しい。従来からのカラオケ教育は、やはり入りづらい。名のついたカラオケ教室と差がありすぎます。
1. マッサージ機4台の内、少なくとも1台は必ず異常な動きをする。定期点検はできないのか！ 2. スカイウェルをリクライニングシートにして欲しい。
1. 体操の30分間はもっと時間を取って欲しい。大変体を動かし快適ですが、少し物足りなさを感じています。 2. お風呂の復活をたのみます。
筋トレの週2回の日程について。現在の2つの選択日はいずれも中1日と中4日の2回の間が不均衡だ。中2日と中3日となるように、例えば日曜と水曜日、金曜日と月曜日の組み合わせは出来ないか。トレーニング室のヘヤの事業日との調整が必要かも知れないが。
いつもさわやかな対応で接していただきありがとうございます。
時間により機械が少ない時があります。もう少し欲しい。
トイレのふたがないのが気がかりです。流す時、ひまつがとびます。
清掃も行き届いて居り安心して利用できている。平職員の気くばりも良いと思う
もう少し台数を多くしてもよいのではないのでしょうか？
現在の場所(部屋)予約(1日～7日までに申込)は大変助かります。
おそうじも行き届いていて気持ちよく利用させていただいています
体を動かすスポーツ？の場合汗をかくことが多いので、着替えのスペースを作ってもらえるとありがたい。
マッサージ機利用について。男性の方は来るとすぐマッサージ機に座りタイマーの時間を見る事なく、スイッチを入れます。15分間休ませる事をしない男性が多いです。これでは、マッサージ機がすぐこわれてしまいます。
湯再開してください
マスク着用のアナウンスもう少し多めに流していただけたらと思います。
2の理由 カラオケ音響が良くない 出来れば変えていただきたい
職員の方々は皆様心優しく接して下さり感謝致しております。
麻雀の部屋専用に欲しい。
コロナ禍の中、用心しながらも利用させて頂きありがたく思っています。
満足しています
お部屋利用の抽選会がなくなり、かえて、毎月1日の抽選日に避かれる時間が無くなり、掲示板を見ての申込申請で有難いです。今後も、私的にはこちら方式でOKです。
筋トレ。有難うございます。自主練はむずかしいので。
まだ日があさいので良く解りません。
(サービス全般について)いつも良くして下さい有り度うございます。 (職員の言葉つかいについて)とても良いです
いつもお世話様になっております。おかげさまで身体の状態がとっても良いです。楽しく過ごさせて頂いております。
マッサージき15分休みを自動に出来たらいいと思います。休まない人が多い。
新型コロナウイルス感染症発生後に利用させていただいてますが、スポーツウェアに着替えをするスペースがなく、カーテンで仕切られたような簡易なものでもあったらいいと思います。

★回答者の属性について

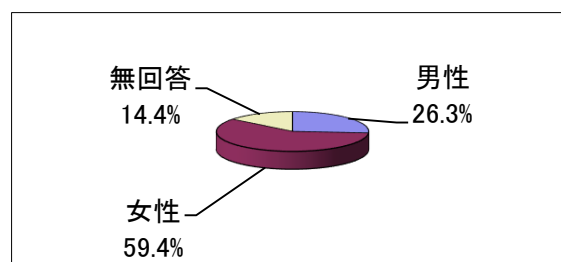
① 年齢

60～64歳	65～69歳	70～74歳	75～79歳	80～84歳	85～89歳	90歳以上	無回答	計
3	14	28	41	35	16	3	20	160
1.9%	8.8%	17.5%	25.6%	21.9%	10.0%	1.9%	12.5%	100.0%



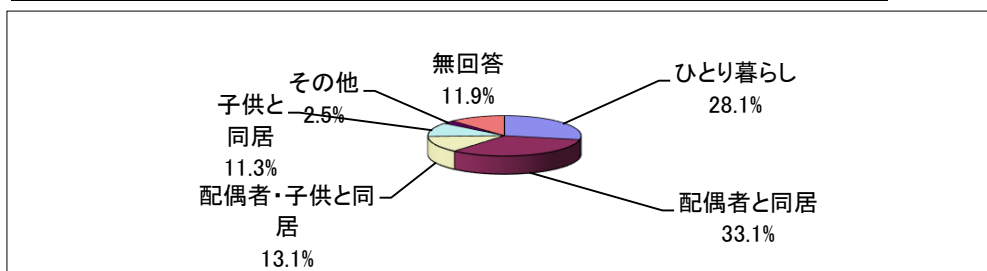
② 性別

男性	女性	無回答	計
42	95	23	160
26.3%	59.4%	14.4%	100.0%



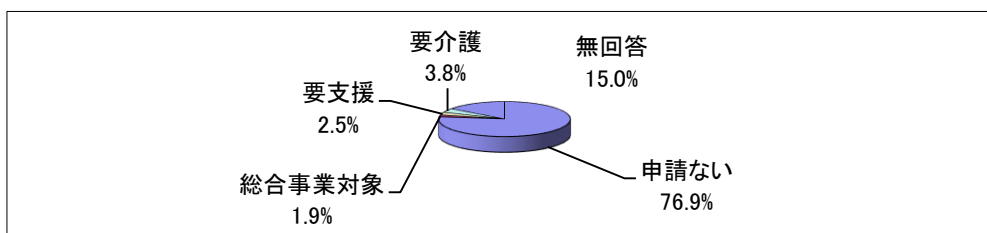
③ 家族構成

ひとり暮らし	配偶者と同居	配偶者・子供と同居	子供と同居	その他	無回答	計
45	53	21	18	4	19	160
28.1%	33.1%	13.1%	11.3%	2.5%	11.9%	100.0%



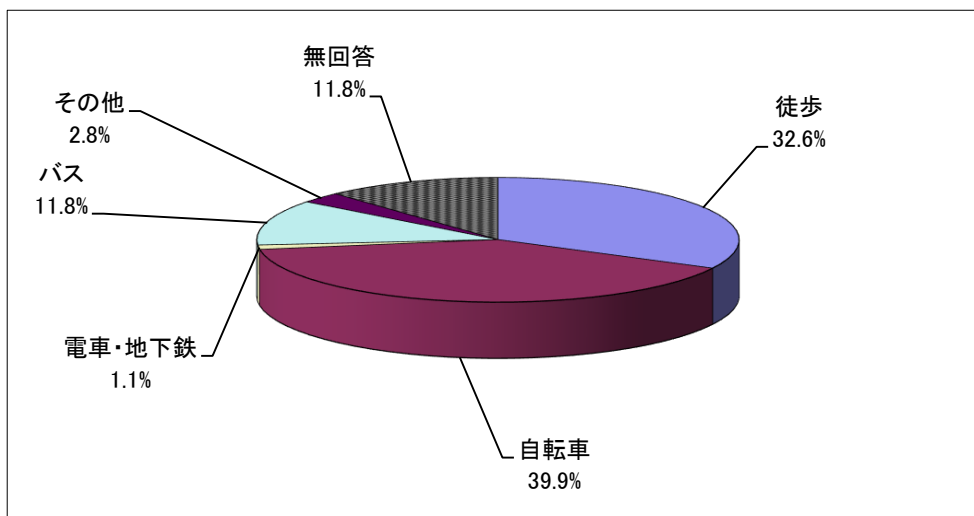
④ 介護保険認定状況

申請ない	総合事業対象	要支援	要介護	無回答	計
123	3	4	6	24	160
76.9%	1.9%	2.5%	3.8%	15.0%	100.0%



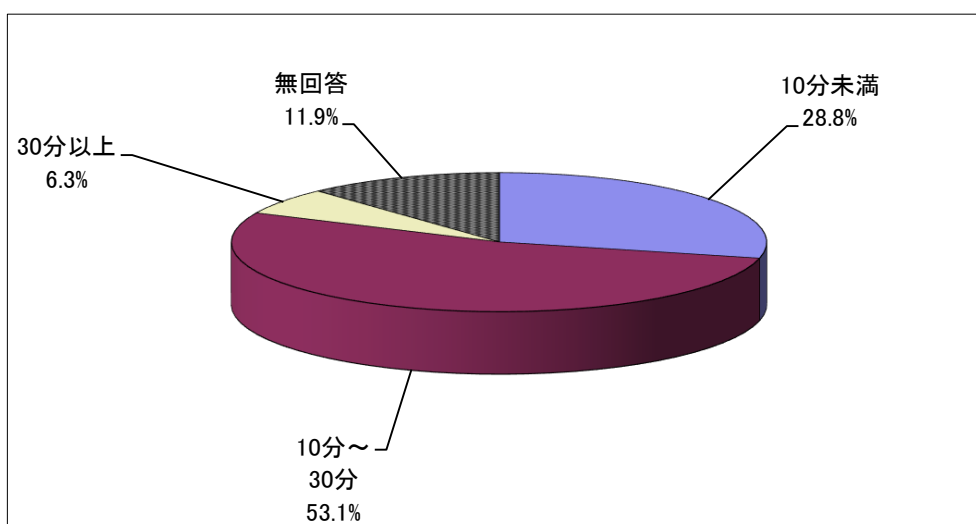
⑤ 主な交通手段(複数回答)

徒歩	自転車	電車・地下鉄	バス	その他	無回答	計
58	71	2	21	5	21	178
32.6%	39.9%	1.1%	11.8%	2.8%	11.8%	100.0%



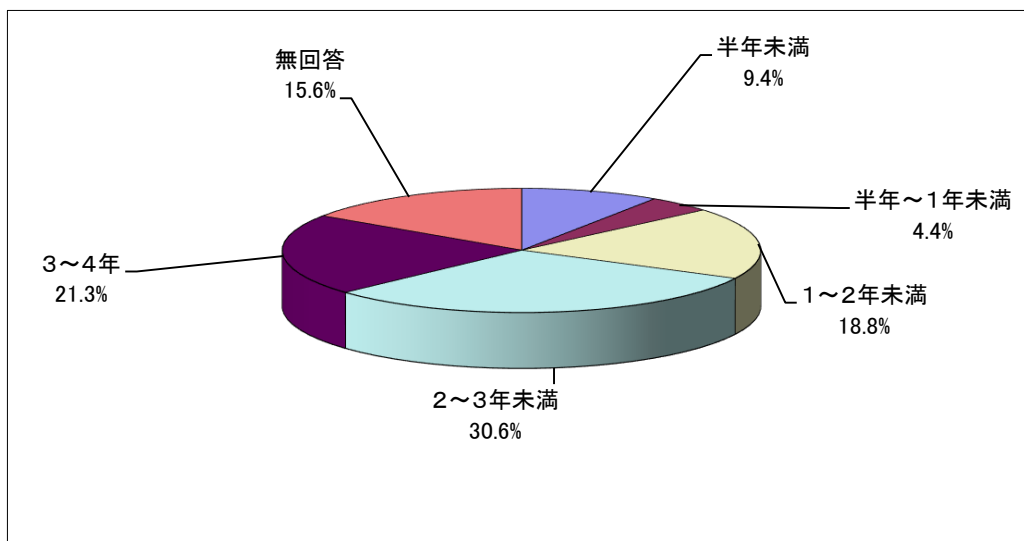
⑥ センターまでの所要時間

10分未満	10分～30分	30分以上	無回答	計
46	85	10	19	160
28.8%	53.1%	6.3%	11.9%	100.0%



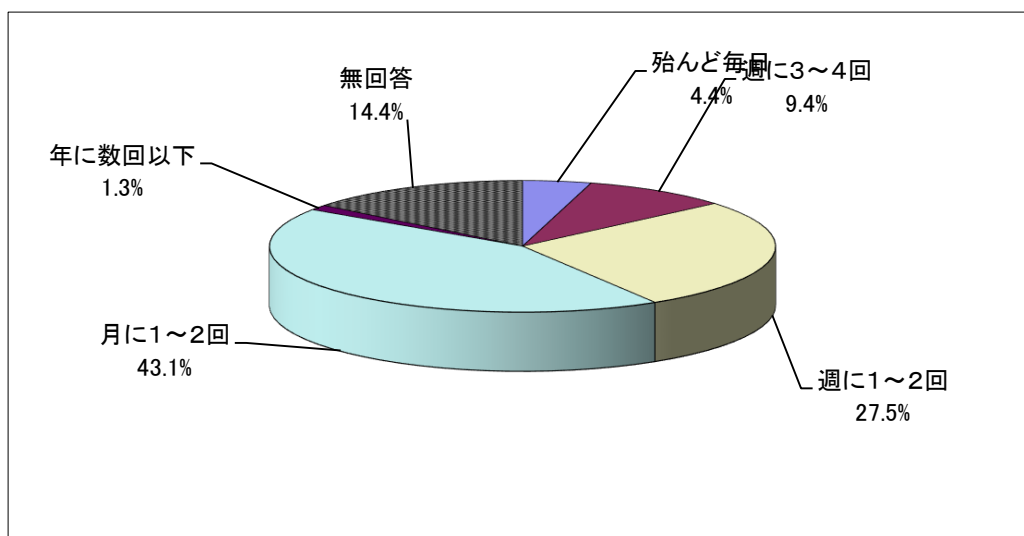
⑦ センターの利用期間(年数)

半年未満	半年～1年未満	1～2年未満	2～3年未満	3～4年	無回答	計
15	7	30	49	34	25	160
9.4%	4.4%	18.8%	30.6%	21.3%	15.6%	100.0%



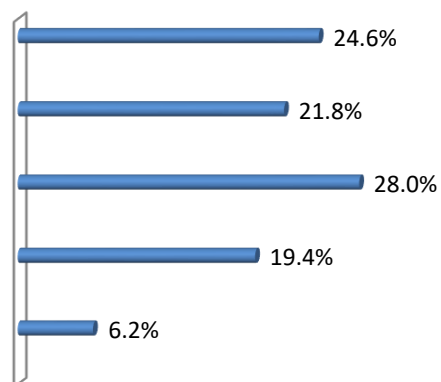
⑧ センターの利用頻度

殆んど毎日	週に3～4回	週に1～2回	月に1～2回	年に数回以下	無回答	計
7	15	44	69	2	23	160
4.4%	9.4%	27.5%	43.1%	1.3%	14.4%	100.0%



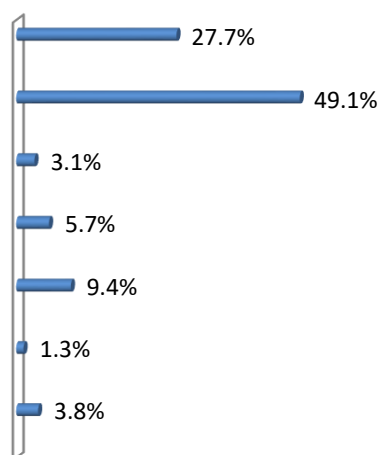
⑨ センターの利用目的(複数回答)

体力の増強や身体の痛みの軽減	52	24.6%
ストレスの発散や不安の解消	46	21.8%
他人との交流や外出の増加	59	28.0%
やる気の向上や充実した生活	41	19.4%
その他	13	6.2%
計	211	100.0%



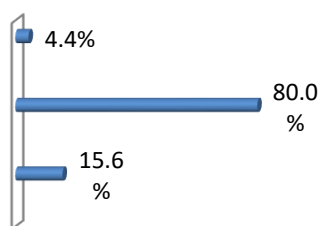
⑩ センター利用のきっかけ(複数回答)

区報	44	27.7%
友人や知人のすすめ	78	49.1%
家族のすすめ	5	3.1%
自治体(区・保険相談所・支援事業所など)	9	5.7%
当センター便り	15	9.4%
インターネット	2	1.3%
その他	6	3.8%
計	159	100.0%



⑪ センターへ来館時の不便さ

ある	7	4.4%
ない	128	80.0%
無回答	25	15.6%
計	160	100.0%



あるとご回答いただいた方 実際に不便さなどを感じた事例

いわば通路のセンターに位置するため、どこから行くか迷う。正門前に横断歩道が欲しい。
雨の日(自転車で来るので)
バスに乗るのが大変
特にありませんが
雨降りの折は歩くと2~30分かかる
いつも親切にしてください感謝しています。ありがとうございます。
バスの乗りつぎのため

集 計 表

質 問 項 目		大変満足	満足	どちらともいえない	不満	大変不満	無回答
問1.	センターのサービス全般についての満足度	29	107	15	0	0	9
問2.	センターの施設や設備について満足されていますか	22	102	20	4	0	12
問3.	センター発行の広報「はつらつ便り」や掲示物(ポスター等)は見やすく、わかりやすいですか	19	101	27	3	0	10
問4.	職員の言葉づかいや態度は丁寧ですか	44	98	8	1	0	9
問5.	職員へ意見や要望が言いやすいですか	30	88	30	1	0	11
問6.	意見や要望を言った場合、職員は速やかに対応してくれますか	35	92	20	0	0	13
問7.	職員は公平・平等に対応してくれますか	41	93	14	2	0	10
問8.	センターはプライバシーや個人情報を守っていると思いますか	25	94	28	0	0	13
問9.	センターでの活動内容(複数回答)	サークル活動	施設の利用	講座・事業の参加	その他	無回答	
		98	50	27	12	21	
問10.	センターのコロナ感染予防のための対策は適切であると思いますか?	思う	思わない	どちらともいえない	無回答		
		126	8	8	18		
問11.	マッサージ機やスカイウエルの満足度をお答えください	大変満足	満足	どちらともいえない	不満	大変不満	
		10	33	13	2	0	
問12.	マッサージ機やスカイウエルの利用頻度をお答えください	ほぼ毎日	3~4回 /週	1~2回 /週	1~2回 /月	年数回	無回答
		6	12	20	7	12	1

《「あなたご自身」について》

①	ご利用者年齢	60歳～65歳未満	65歳～70歳未満	70歳～75歳未満	75歳～80歳未満		
		3	14	28	41		
		80歳～85歳未満	85歳～90歳未満	90歳以上	無回答		
		35	16	3	20		
②	ご利用者性別	男	女	無回答			
		42	95	23			
③	ご利用者の家族構成	ひとり暮らし	配偶者と同居	配偶者と子どもと同居	子供と同居	その他	無回答
		45	53	21	18	4	19
④	介護保険認定状況	申請していない	総合事業対象者	要支援1～2	要介護1～5	無回答	
		123	3	4	6	24	
⑤	センターまでの交通手段	徒歩	自転車	電車・地下鉄	バス	その他	無回答
		58	71	2	21	5	21
⑥	センターまでの所要時間	10分未満	10～30分	30分以上	無回答		
		46	85	10	19		
⑦	センターの利用期間	半年未満	半年～1年未満	1年～2年未満	2年～3年未満	3年～4年	無回答
		15	7	30	49	34	25
⑧	センターの利用頻度	ほとんど 毎日	週3～4回	週1～2回	月に数回	年に数回程度	無回答
		7	15	44	69	2	23
⑨	センターの利用目的をお答えください(複数回答)	体力増強身体 の痛み軽減	ストレス発散や 不安解消	他人との交流 や外出の増加	やる気向上 充 実した生活	その他	無回答
		52	46	59	41	13	26
⑩	センター利用のきっかけをお答えください	区報	友人・知人のす すめ	家族の すす め	自治体	はつらつ 便り	インターネット
		44	78	5	9	15	2
		その他	無回答				
		6	21				
⑪	センターへお越しになる際、ご不便などを感じたことがありますか	ある	ない	無回答			
		7	128	25			