

**令和7年度  
利用者アンケート  
結果報告書**

アンケート期間：令和7年11月1日～令和7年11月20日  
回答者数：136名

令和8年1月10日  
はつらつセンター関

## ＜利用者アンケート調査の概要＞

- ◆ 実施時期：令和7年11月1日～令和7年11月20日
- ◆ 調査方法：アンケート用紙を用いた自記入式
- ◆ 対象者：はつらつセンター関利用者
- ◆ 有効回収数：136枚

(回答者の内訳)

・性別 男性：36名 女性：84名 無回答：16名

・年齢 60代：11名 70代：52名 80代：54名  
90歳以上：8名 無回答：11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組み
- 9 センターでの活動内容（複数回答）
- 10 センターで主に参加（利用）するもの（複数回答）
- 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 センター利用後の身体の改善状況
- 14 センター利用後の心理状態
- 15 センター利用後の人との交流や外出の頻度
- 16 センター利用後のいきがいの向上について
- 17 開催希望の講座、イベント
- 18 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。

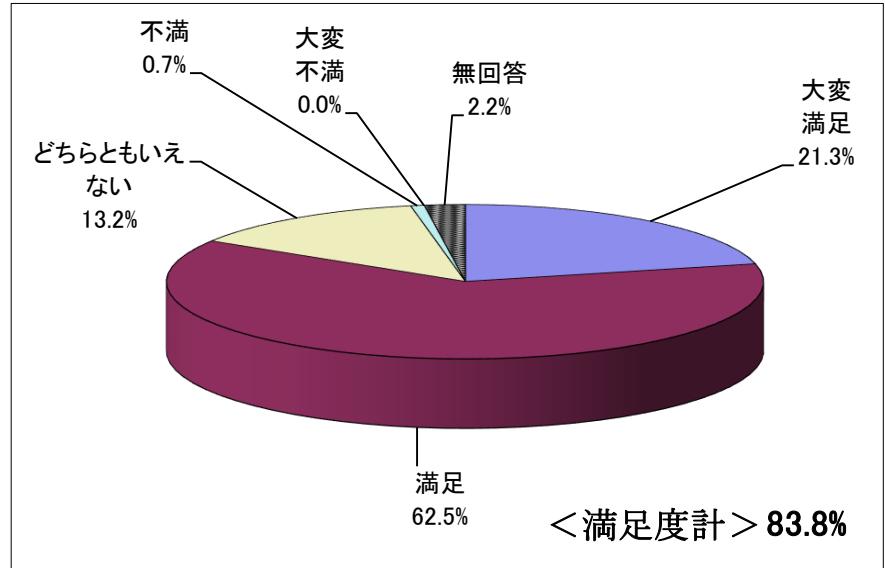
大変満足	満足	どちらともいえない	不満	大変不満	無回答	計
29	85	18	1	0	3	136
21.3%	62.5%	13.2%	0.7%	0.0%	2.2%	100.0%

<満足度スコア>

4.1

<満足度計>

83.8%



## ★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。

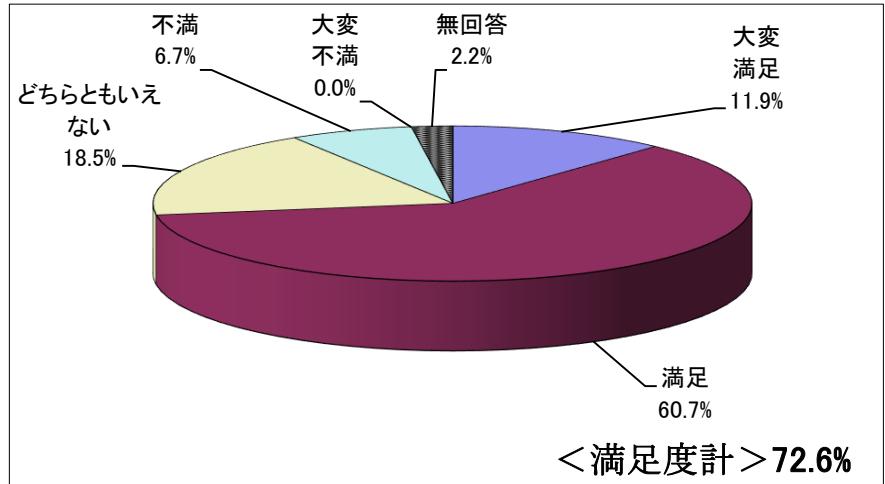
大変満足	満足	どちらともいえない	不満	大変不満	無回答	計
16	82	25	9	0	3	135
11.9%	60.7%	18.5%	6.7%	0.0%	2.2%	99.3%

<満足度スコア>

3.8

<満足度計>

72.6%



【注記】<満足度計>は「大変満足」 + 「満足」の合計の%

<満足度スコア>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 「はつらつ便り」や掲示物の見やすさ

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

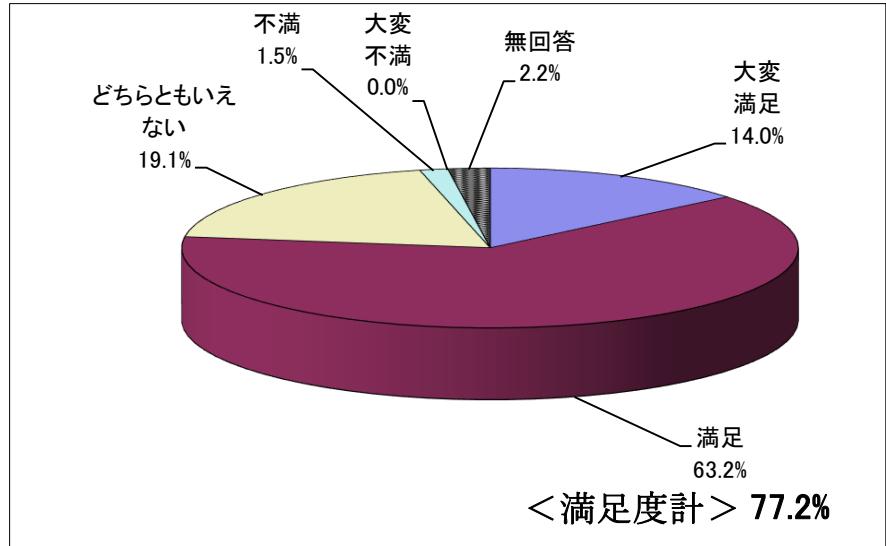
大変満足	満足	どちらともいえない	不満	大変不満	無回答	計
19	86	26	2	0	3	136
14.0%	63.2%	19.1%	1.5%	0.0%	2.2%	100.0%

<満足度スコア>

3.9

<満足度計>

77.2%



### ★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。

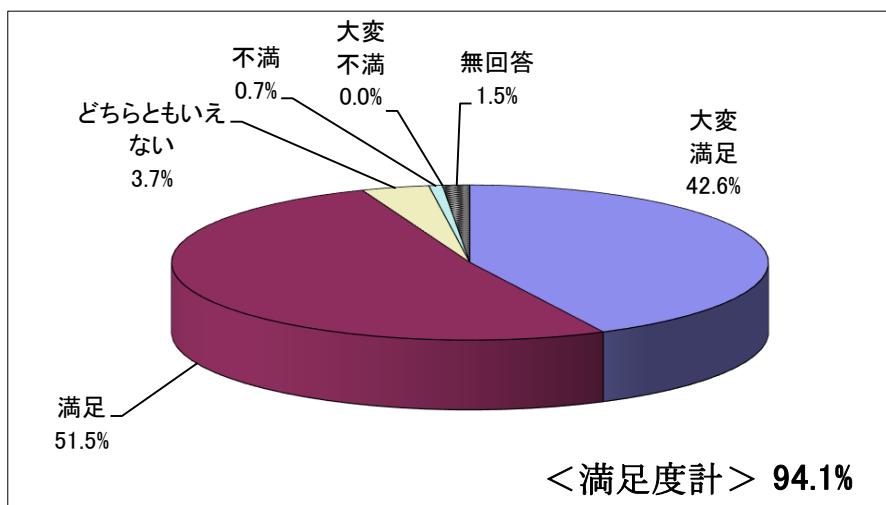
大変満足	満足	どちらともいえない	不満	大変不満	無回答	計
58	70	5	1	0	2	136
42.6%	51.5%	3.7%	0.7%	0.0%	1.5%	100.0%

<満足度スコア>

4.4

<満足度計>

94.1%



## ★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。

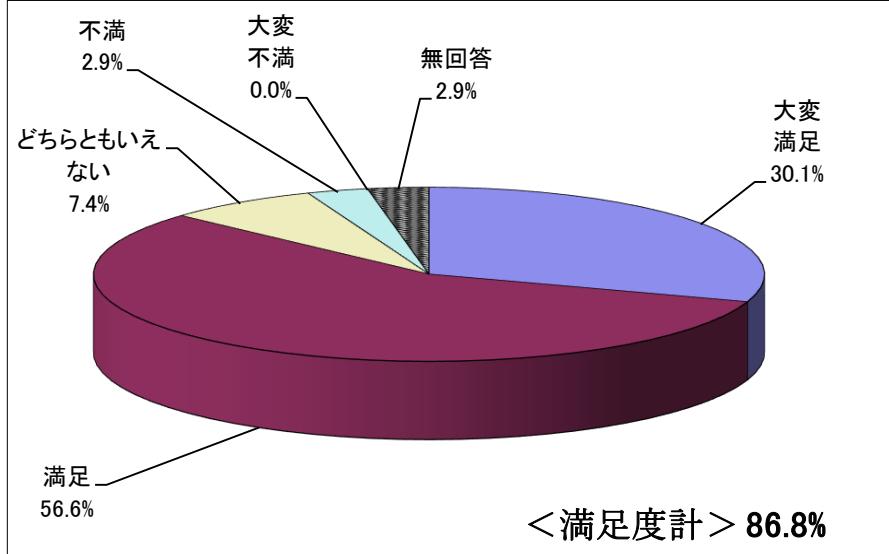
大変満足	満足	どちらともいえない	不満	大変不満	無回答	計
41	77	10	4	0	4	136
30.1%	56.6%	7.4%	2.9%	0.0%	2.9%	100.0%

<満足度スコア>

4.2

<満足度計>

86.8%



## ★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。

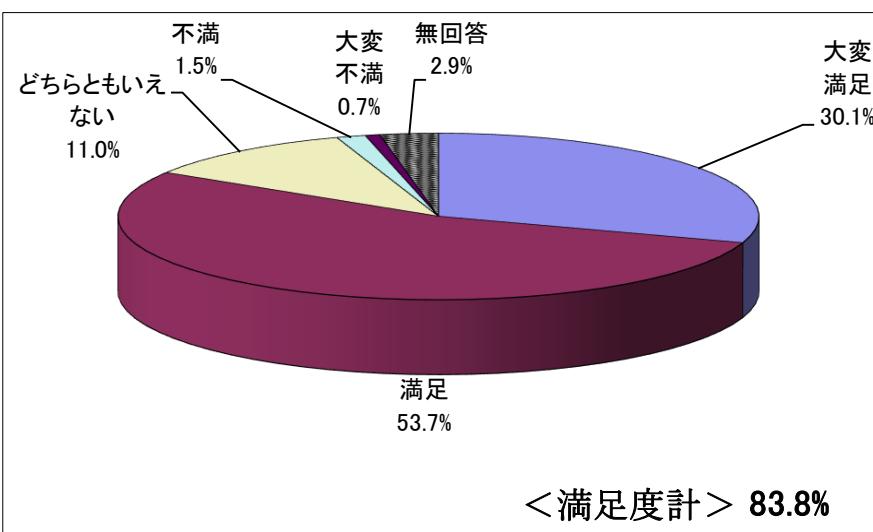
大変満足	満足	どちらともいえない	不満	大変不満	無回答	計
41	73	15	2	1	4	136
30.1%	53.7%	11.0%	1.5%	0.7%	2.9%	100.0%

<満足度スコア>

4.1

<満足度計>

83.8%



## ★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。

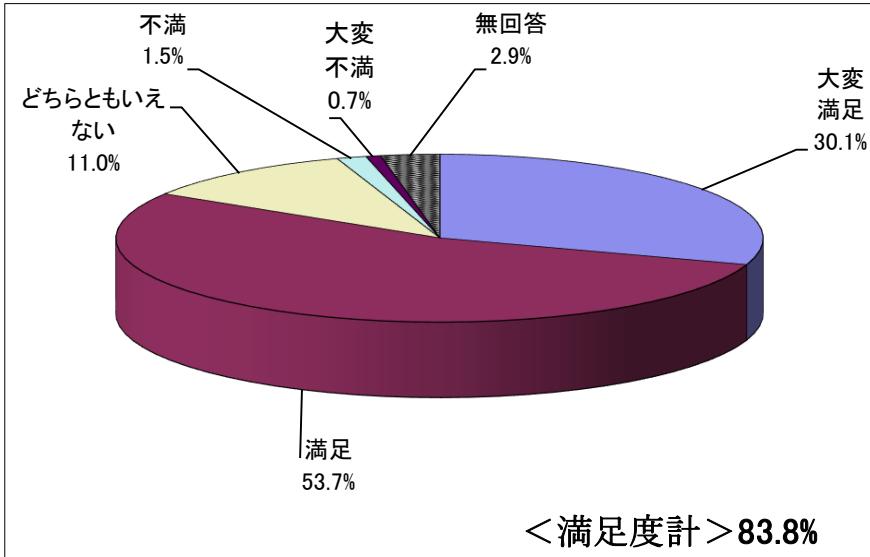
大変満足	満足	どちらともいえない	不満	大変不満	無回答	計
41	73	15	2	1	4	136
30.1%	53.7%	11.0%	1.5%	0.7%	2.9%	100.0%

<満足度スコア>

4.1

<満足度計>

83.8%



## ★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。

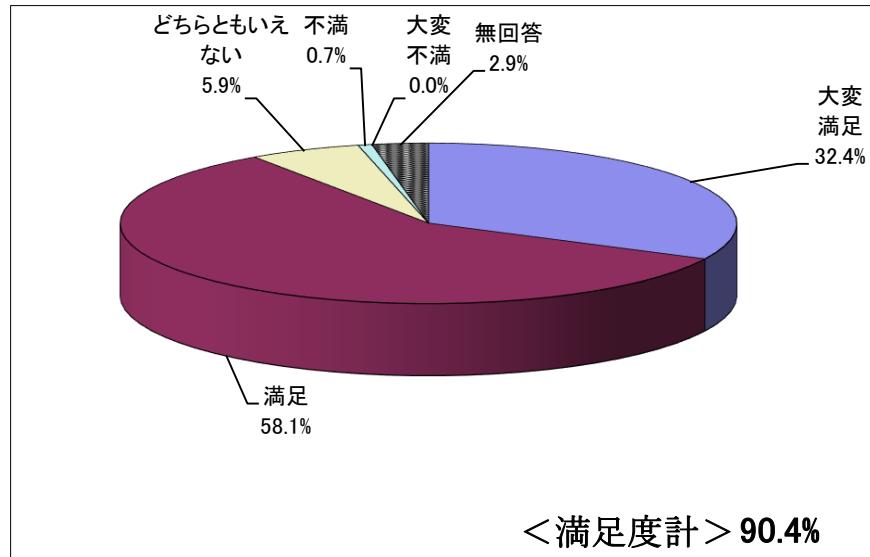
大変満足	満足	どちらともいえない	不満	大変不満	無回答	計
44	79	8	1	0	4	136
32.4%	58.1%	5.9%	0.7%	0.0%	2.9%	100.0%

<満足度スコア>

4.3

<満足度計>

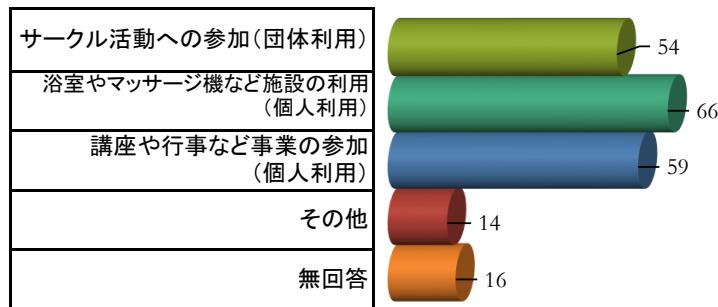
90.4%



★9 活動内容(複数回答)

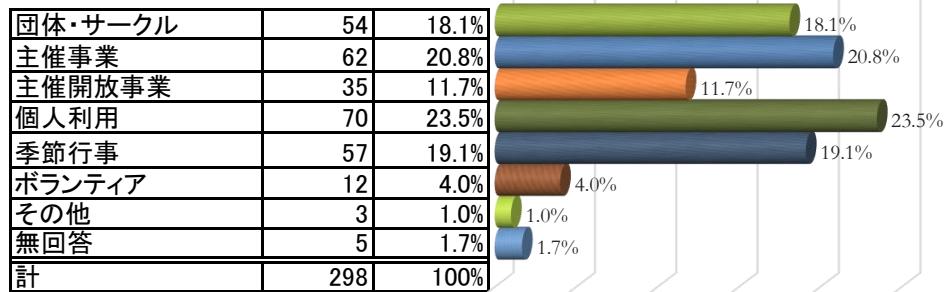
問9. センターでの活動内容をお答えください。(○をいくつでも)

サークル活動への参加(団体利用)	54	25.8%
浴室やマッサージ機など施設の利用(個人利用)	66	31.6%
講座や行事など事業の参加(個人利用)	59	28.2%
その他	14	6.7%
無回答	16	7.7%
計	209	100.0%



★10 参加するもの(複数回答)

問10. センターで主に参加(利用)するものをお答えください。(○をいくつでも)



★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。

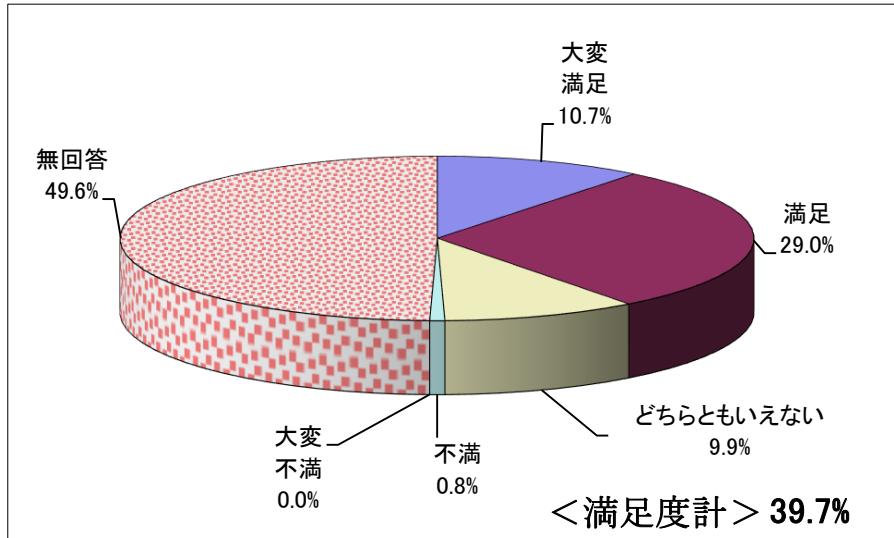
大変満足	満足	どちらともいえない	不満	大変不満	無回答	計(利用者のみ)
14	38	13	1	0	65	131
10.7%	29.0%	9.9%	0.8%	0.0%	49.6%	100.0%

<満足度スコア>

4.0

<満足度計>

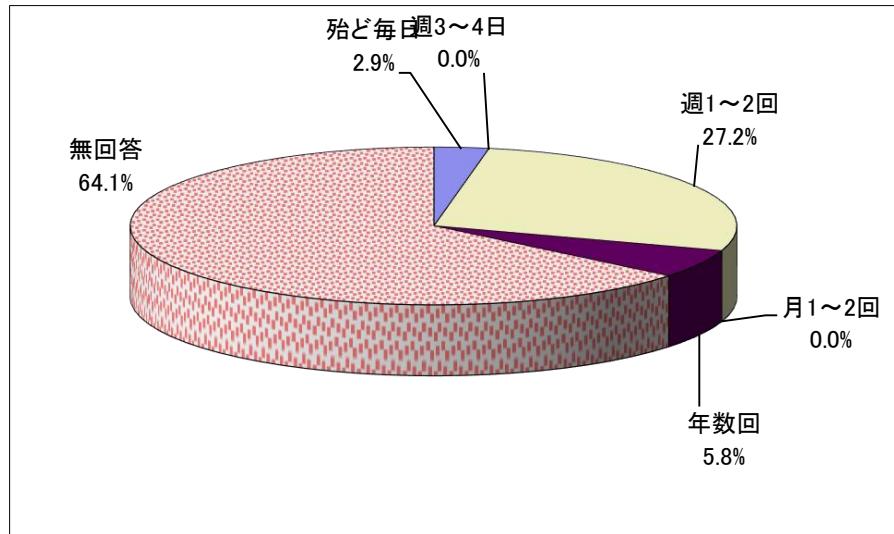
39.7%



★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)
3	0	28	0	6	66	103
2.9%	0.0%	27.2%	0.0%	5.8%	64.1%	100.0%



### ★13 センター利用後の身体状況の改善

問13. センター利用後、身体状況が改善されましたか。

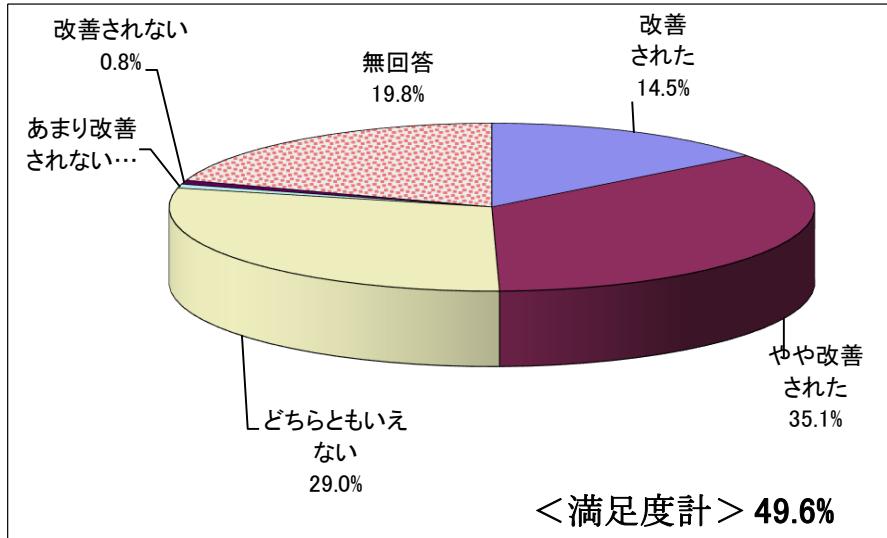
改善された	やや改善された	どちらともいえない	あまり改善されない	改善されない	無回答	計
19	46	38	1	1	26	131
14.5%	35.1%	29.0%	0.8%	0.8%	19.8%	100.0%

<満足度スコア>

3.8

<満足度計>

49.6%



### ★14 センター利用後の心理状態

問14. センター利用後、心理状態(ストレスや不安など)は軽減しましたか。

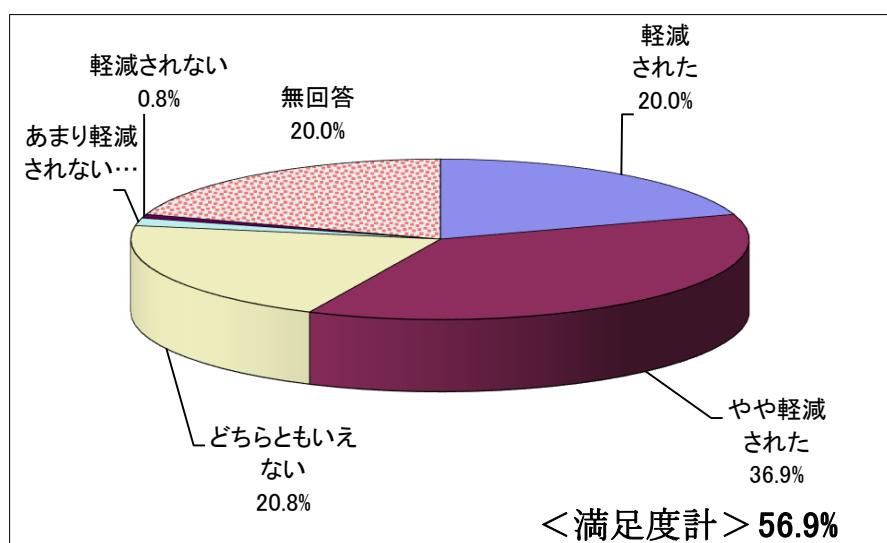
軽減された	やや軽減された	どちらともいえない	あまり軽減されない	軽減されない	無回答	計
26	48	27	2	1	26	130
20.0%	36.9%	20.8%	1.5%	0.8%	20.0%	100.0%

<満足度スコア>

3.9

<満足度計>

56.9%



## ★15 センター利用後の自身の行動

問15. センター利用後、他人との交流や外出頻度は活発になりましたか。

なった

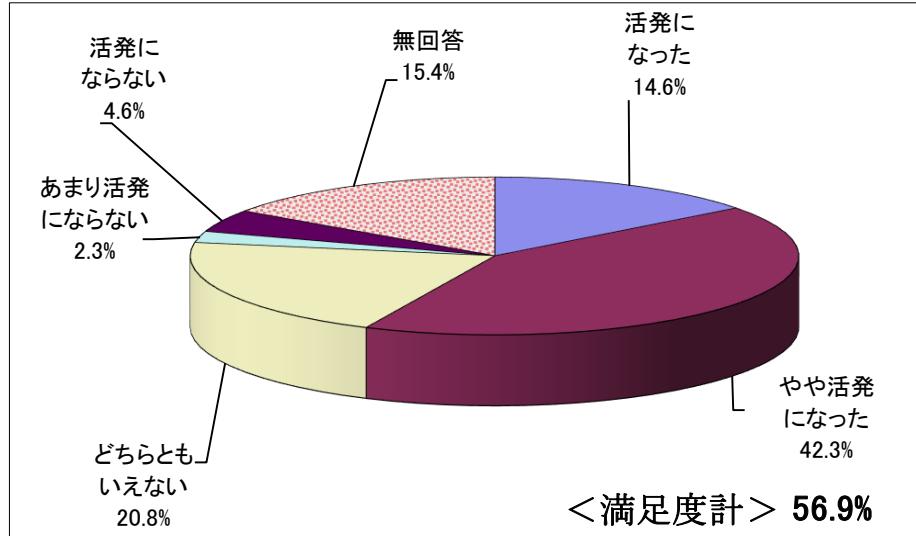
活発になつた	やや活発になつた	どちらともいえない	あまり活発にならない	活発にならない	無回答	計
19	55	27	3	6	20	130
14.6%	42.3%	20.8%	2.3%	4.6%	15.4%	100.0%

<満足度スコア>

3.7

<満足度計>

56.9%



## ★16 センター利用後の自身のいきがい度

問16. センター利用後、いきがい(日々の充実感ややる気など)が向上しましたか。

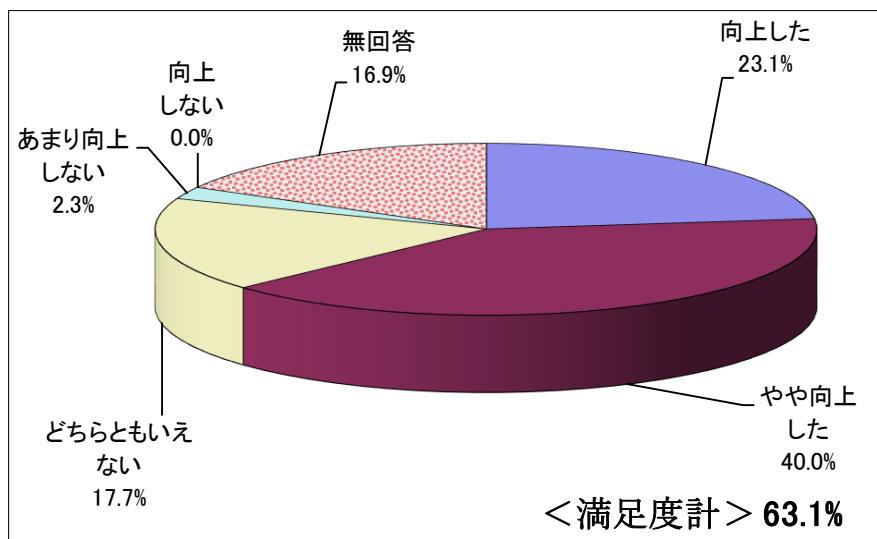
向上した	やや向上した	どちらともいえない	あまり向上しない	向上しない	無回答	計
30	52	23	3	0	22	130
23.1%	40.0%	17.7%	2.3%	0.0%	16.9%	100.0%

<満足度スコア>

4.0

<満足度計>

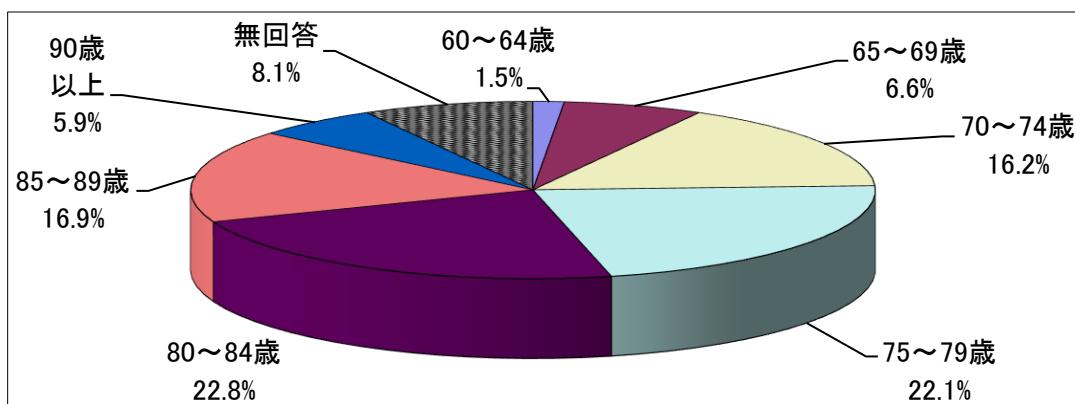
63.1%



★回答者の属性について

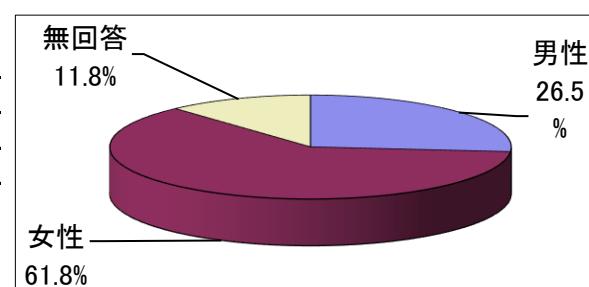
① 年齢

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
2	9	22	30	31	23	8	11	136
1.5%	6.6%	16.2%	22.1%	22.8%	16.9%	5.9%	8.1%	100.0%



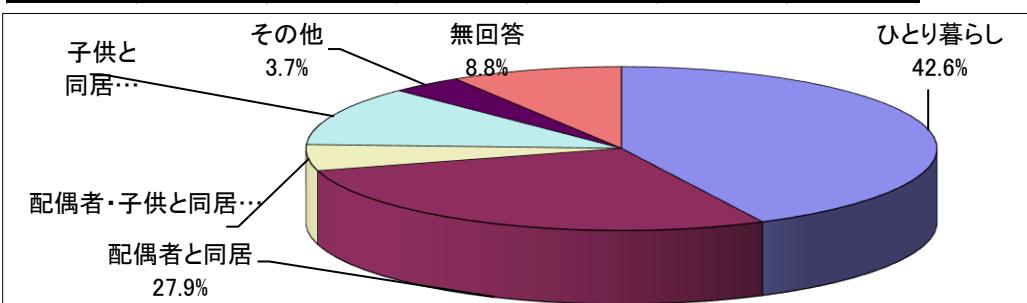
② 性別

男性	女性	無回答	計
36	84	16	136
26.5%	61.8%	11.8%	100.0%



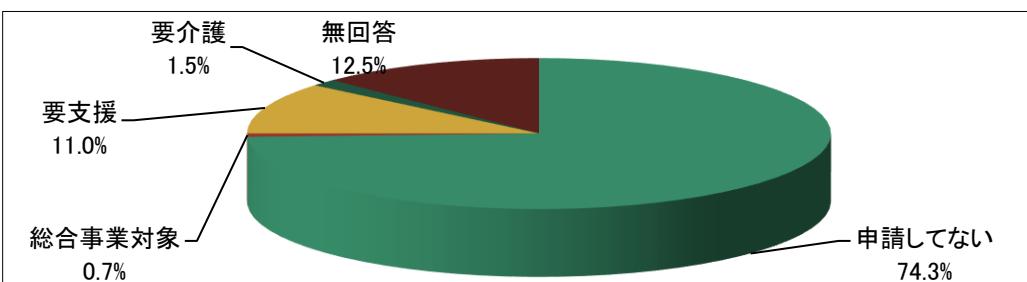
③ 家族構成

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
58	38	7	16	5	12	136
42.6%	27.9%	5.1%	11.8%	3.7%	8.8%	100.0%



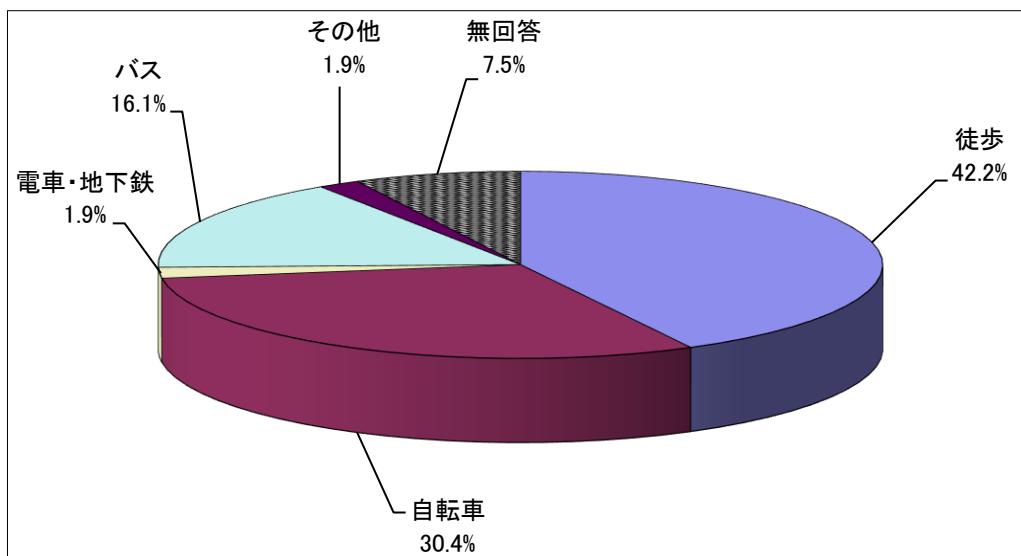
④ 介護保険認定状況

申請していない	総合事業対象	要支援	要介護	無回答	計
101	1	15	2	17	136
74.3%	0.7%	11.0%	1.5%	12.5%	100.0%



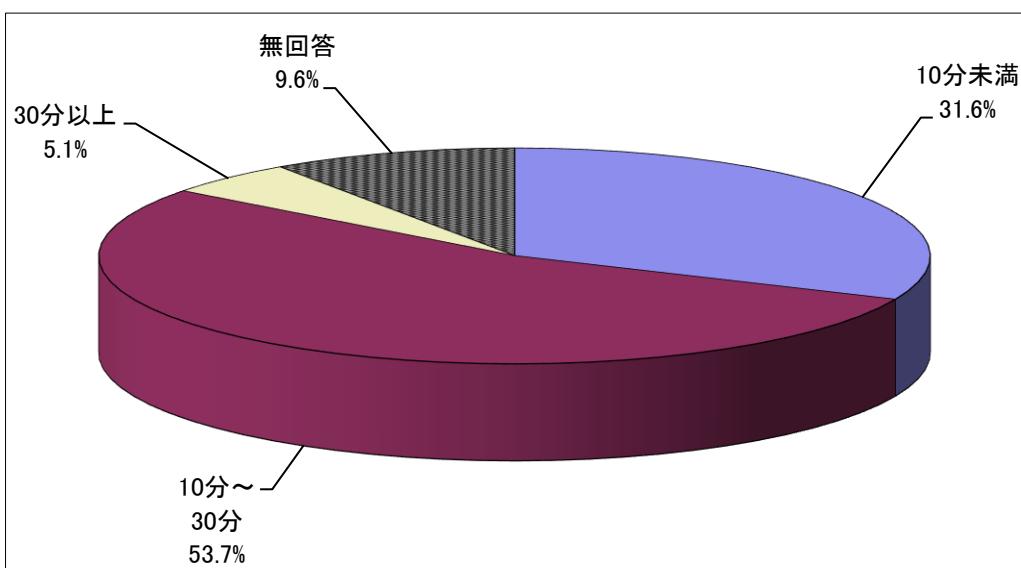
⑤ 主な交通手段(複数回答)

徒步	自転車	電車・地下鉄	バス	その他	無回答	計
68	49	3	26	3	12	161
42.2%	30.4%	1.9%	16.1%	1.9%	7.5%	100.0%



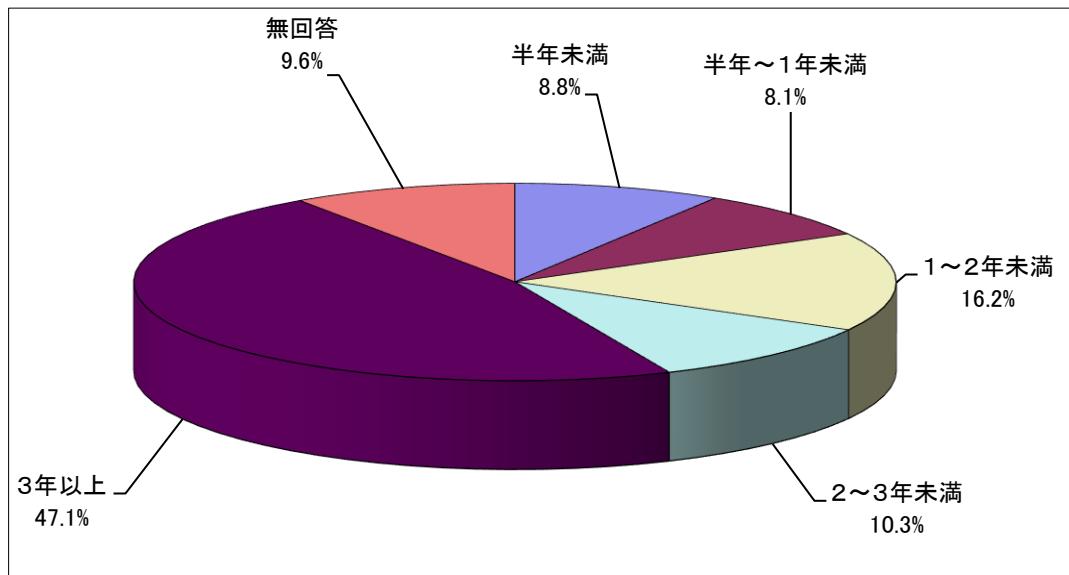
⑥ センターまでの所要時間

所要時間	回答数	割合	計
10分未満	43	31.6%	
10分～30分	73	53.7%	
30分以上	7	5.1%	
無回答	13	9.6%	136
計			100.0%



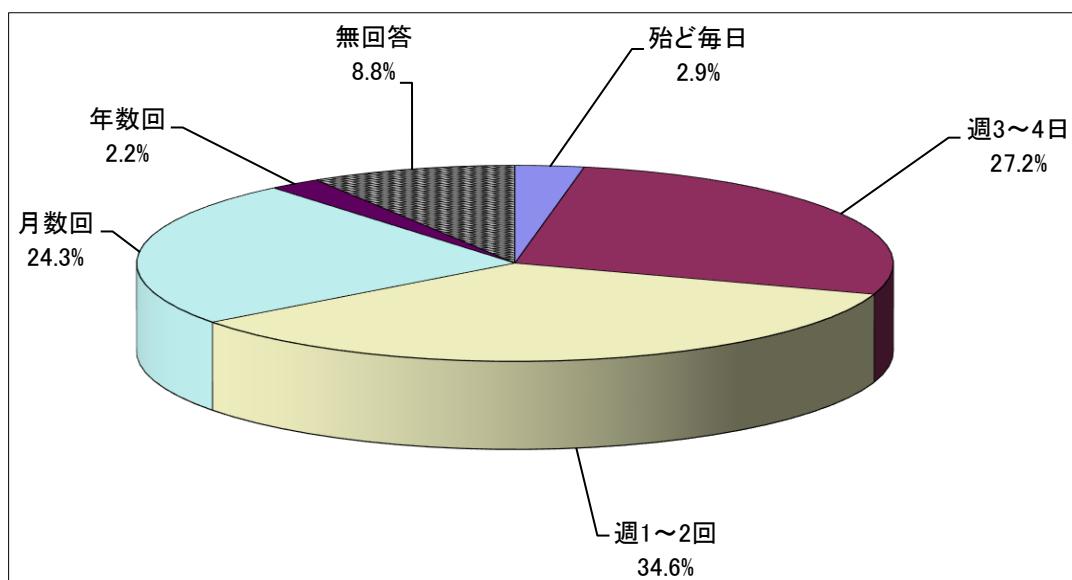
⑦ センターの利用期間(年数)

半年未満	半年～1年未満	1～2年未満	2～3年未満	3年以上	無回答	計
12	11	22	14	64	13	136
8.8%	8.1%	16.2%	10.3%	47.1%	9.6%	100.0%



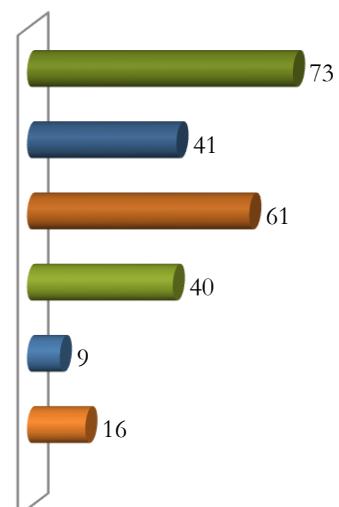
⑧ センターの利用頻度

殆ど毎日	週3～4日	週1～2回	月数回	年数回	無回答	計
4	37	47	33	3	12	136
2.9%	27.2%	34.6%	24.3%	2.2%	8.8%	100.0%



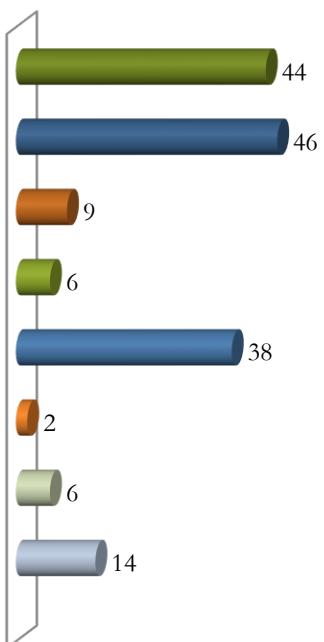
⑨ センターの利用目的(複数回答)

体力の増強や身体の痛みの軽減	73	30.4%
ストレスの発散や不安の解消	41	17.1%
他人との交流や外出の増加	61	25.4%
やる気の向上や充実した生活	40	16.7%
その他	9	3.8%
無回答	16	6.7%
計	240	100.0%



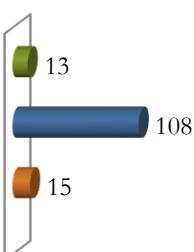
⑩ センター利用のきっかけ(複数回答)

区報	44	26.7%
友人や知人のすすめ	46	27.9%
家族のすすめ	9	5.5%
自治体(区・保険相談所・支援事業所など)	6	3.6%
当センター便り	38	23.0%
インターネット	2	1.2%
その他	6	3.6%
無回答	14	8.5%
計	165	100.0%



⑪ センターへ来館時の不便さ

ある	13	9.6%
ない	108	79.4%
無回答	15	11.0%
計	136	100.0%



## 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	85	18	1	0	3
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	16	82	25	9	0	3
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	86	26	2	0	3
問4.	職員の言葉づかいや態度は丁寧ですか	58	70	5	1	0	2
問5.	職員へ意見や要望が言いやすいですか	41	77	10	4	0	4
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	41	73	15	2	1	4
問7.	職員は公平・平等に対応してくれますか	44	79	8	1	0	4
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	33	78	18	1	0	6
問9.	センターでの活動内容 (複数回答)	サークル活動の参加 54	浴室・マッサージ 66	講座・行事 59	その他 14	無回答 16	
問9.	センターで主に参加するもの	団体・サークル 54	主催事業 62	主催開放事業 35	個人利用 70	季節行事 57	ボランティア 12
問10.		その他 3	無回答 5				

問11.	マッサージ機やスカイウェ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	無回答
		14	38	13	1	0	65
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	ほぼ毎日	3~4回 /週	1~2回 /週	1~2回 /月	年数回	無回答
		3	20	28	0	6	66
問13.	利用後、身体状況が改善されましたか	改善された	やや改善された	どちらともいえない	あまり改善されない	改善されない	無回答
		19	46	38	1	1	26
問14.	利用後、心理状態は軽減しましたか	軽減された	やや軽減された	どちらともいえない	あまり軽減されない	軽減されない	無回答
		26	48	27	2	1	26
問15.	利用後、他人との交流や外出頻度は活発になりましたか	活発になった	やや活発になった	どちらともいえない	あまり活発にならない	活発にならない	無回答
		19	55	27	3	6	20
問16.	利用後、いきがいが向上しましたか	向上した	やや向上した	どちらともいえない	あまり向上しない	向上しない	無回答
		30	52	23	3	0	22

## 《「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	80歳～85歳未満	85歳～90歳未満	
		2	9	22	30	31	23	
		90歳以上	無回答					
②	ご利用者性別	男	女	無回答				
		36	84	16				
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	
		58	38	7	16	5	12	
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		
		101	1	15	2	17		
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	
		68	49	3	26	3	12	

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	
		43	73	7	13	
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
		12	11	22	14	64
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
		4	37	47	33	3
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
		73	41	61	40	9 16
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	46	9	6	38 2
		その他	無回答			
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		
		13	108	15		