

**令和4年度
利用者アンケート
結果報告書**

アンケート期間：令和4年12月20日～令和5年1月20日
回答者数：93名

令和5年1月23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4年12月20日～令和5年1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: 93枚

(回答者の内訳)

- ・性別 男性:28名 女性:61名 無回答:4名
- ・年齢 60代:5名 70代:36名 80代:48名
90歳以上:1名 無回答:3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 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

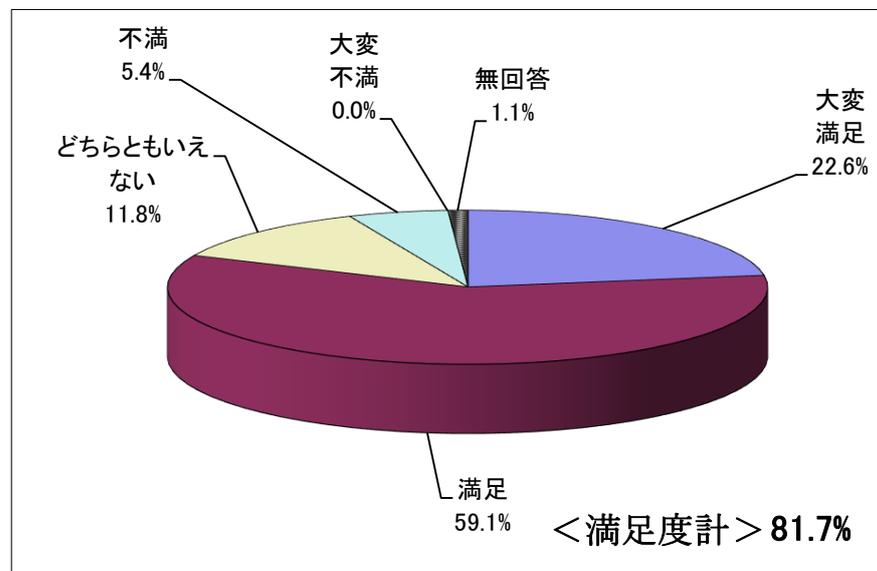
- ① 年齢
- ② 性別
- ③ 家族構成
- ④ 介護保険認定状況
- ⑤ 主な交通手段
- ⑥ センターまでの所要時間
- ⑦ センターの利用期間(年数)
- ⑧ センターの利用頻度
- ⑨ センターの利用目的
- ⑩ センター利用のきっかけ
- ⑪ 来館時の不便さ

※ 「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。

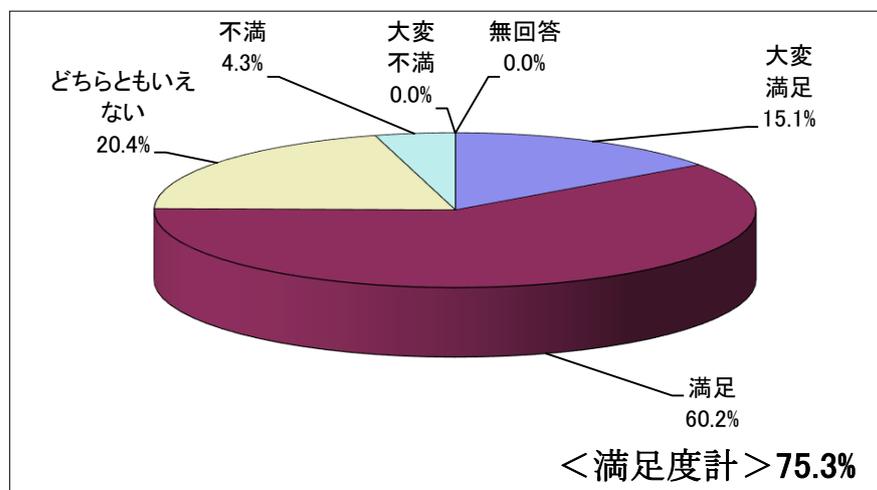
大変満足	満足	どちらともいえない	不満	大変不満	無回答	計
21	55	11	5	0	1	93
22.6%	59.1%	11.8%	5.4%	0.0%	1.1%	100.0%
＜満足度スコア＞			4.0	＜満足度計＞		81.7%



★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
14	56	19	4	0	0	93
15.1%	60.2%	20.4%	4.3%	0.0%	0.0%	100.0%
＜満足度スコア＞			3.9	＜満足計＞		75.3%



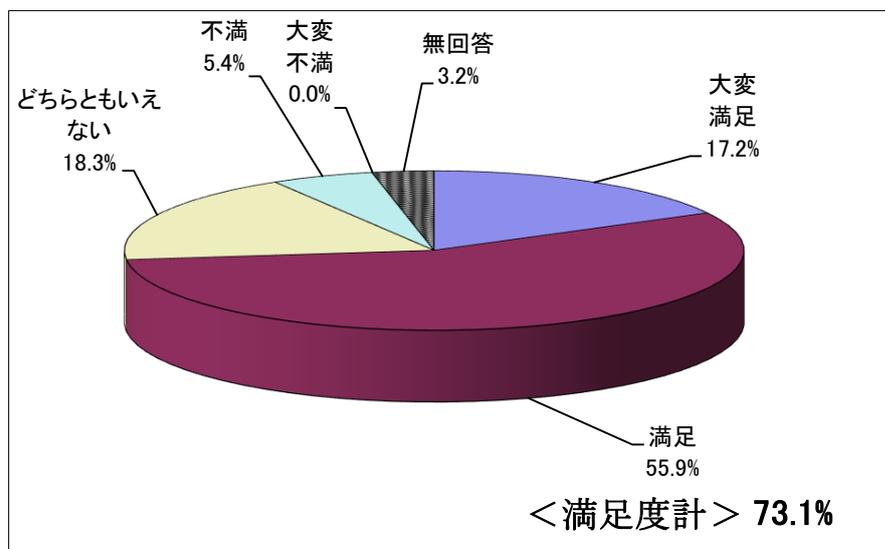
【注記】＜満足計＞は「大満足」＋「満足」の合計の%

＜満足度スコアは＞は「大満足」を5点～「大満足」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。

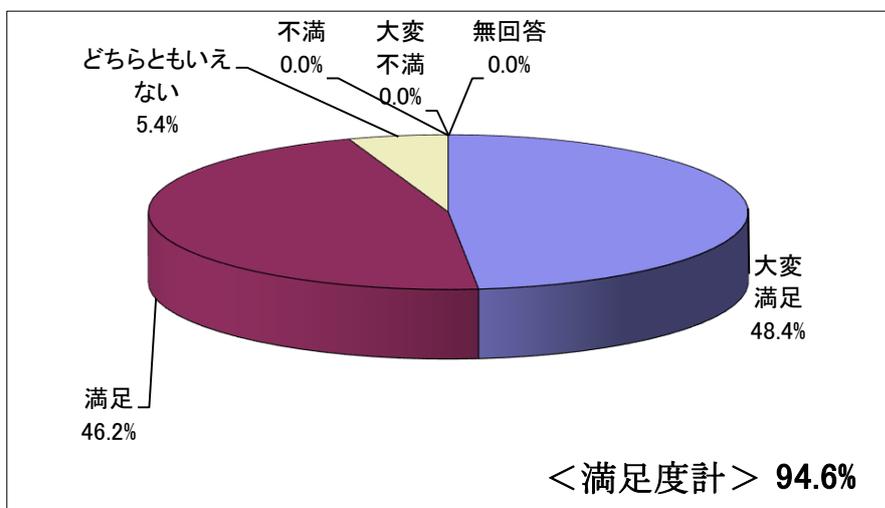
大変満足	満足	どちらともいえない	不満	大変不満	無回答	計
16	52	17	5	0	3	93
17.2%	55.9%	18.3%	5.4%	0.0%	3.2%	100.0%
<満足度スコア> 3.9			<満足計> 73.1%			



★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。

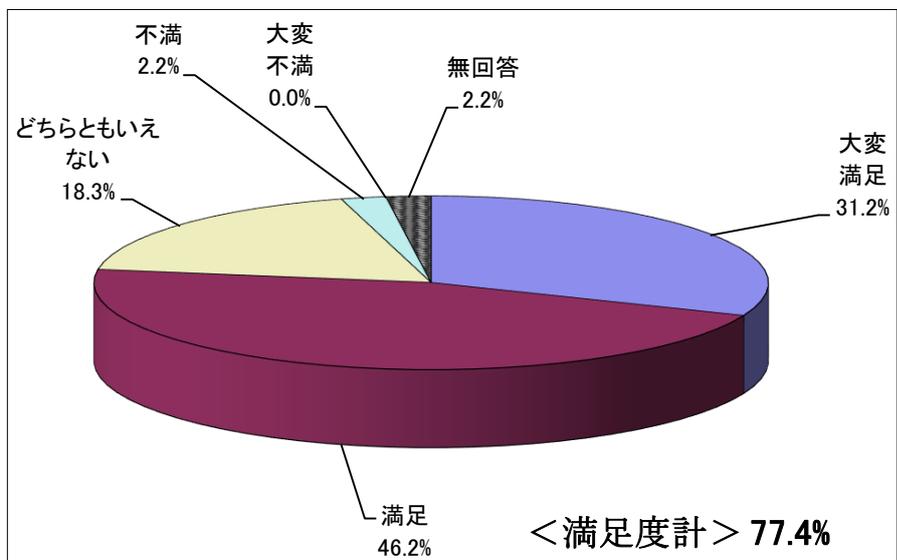
大変満足	満足	どちらともいえない	不満	大変不満	無回答	計
45	43	5	0	0	0	93
48.4%	46.2%	5.4%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
<満足度スコア> 4.4			<満足計> 94.6%			



★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。

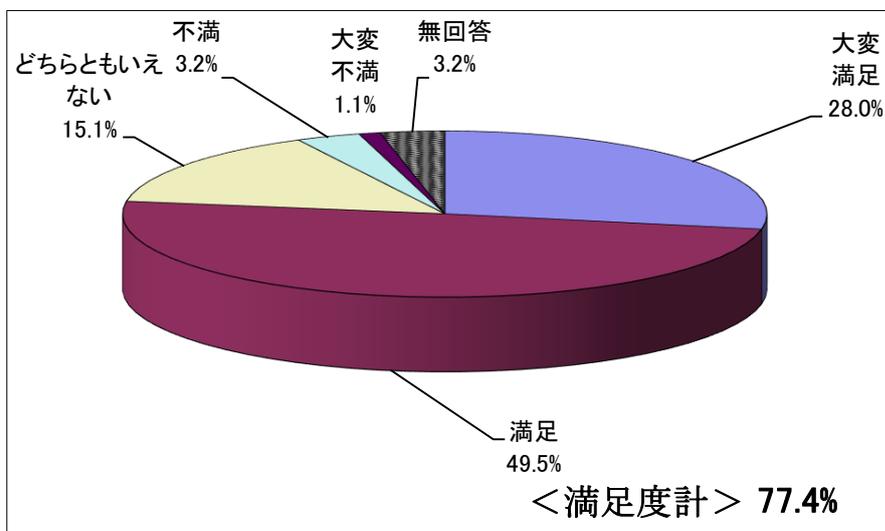
大変満足	満足	どちらともいえない	不満	大変不満	無回答	計
29	43	17	2	0	2	93
31.2%	46.2%	18.3%	2.2%	0.0%	2.2%	100.0%
<満足度スコア>			4.1	<満足度計>		77.4%



★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
26	46	14	3	1	3	93
28.0%	49.5%	15.1%	3.2%	1.1%	3.2%	100.0%
<満足度スコア>			4.0	<満足度計>		77.4%

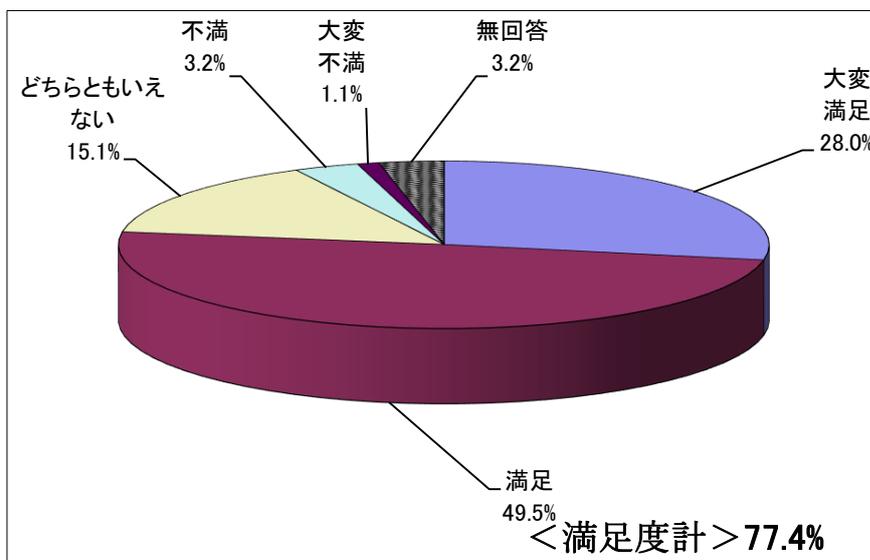


★7 職員対応の公平・平等さ

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
26	46	14	3	1	3	93
28.0%	49.5%	15.1%	3.2%	1.1%	3.2%	100.0%

<満足度スコア> 4.0 <満足度計> 77.4%

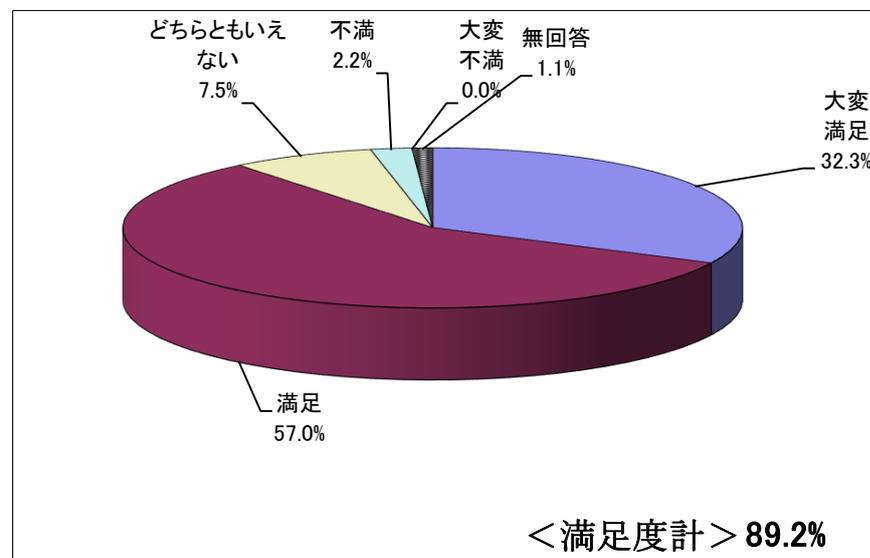


★8 個人情報保護への取組み

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
30	53	7	2	0	1	93
32.3%	57.0%	7.5%	2.2%	0.0%	1.1%	100.0%

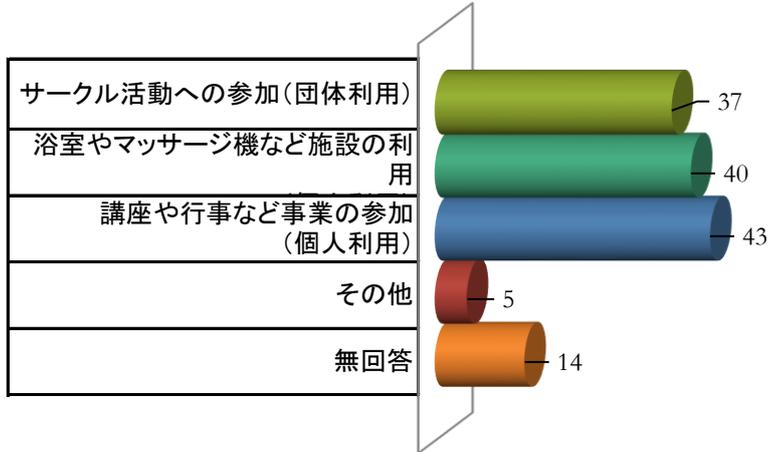
<満足度スコア> 4.2 <満足度計> 89.2%



★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)	37	26.6%
浴室やマッサージ機など施設の利用(個人利用)	40	28.8%
講座や行事など事業の参加(個人利用)	43	30.9%
その他	5	3.6%
無回答	14	10.1%
計	139	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。(〇をいくつでも)

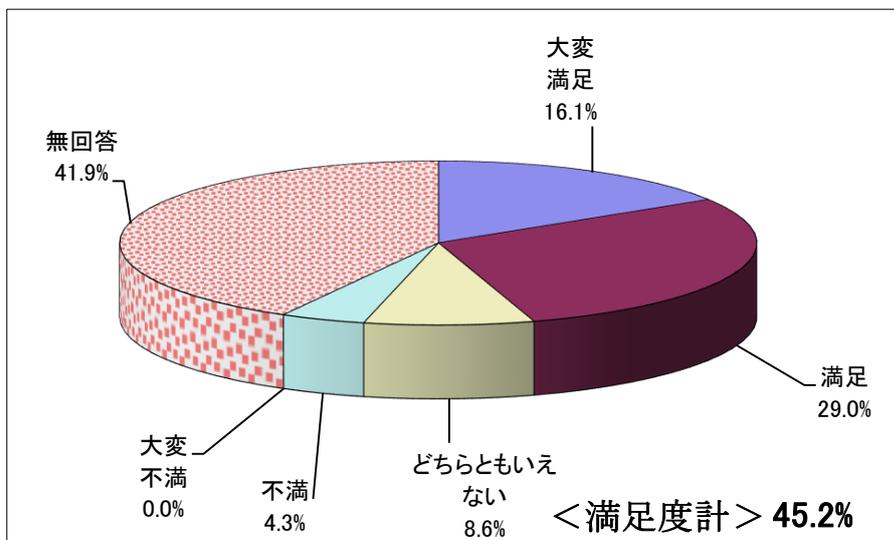
体操系事業	40	10.8%
手工芸	14	3.8%
水彩塗り絵	16	4.3%
折り紙	11	3.0%
マーじゃん	7	1.9%
スマホ教室	7	1.9%
健康相談	1	0.3%
生活相談	3	0.8%
生涯学習	1	0.3%
歌・音楽系	10	2.7%
芸術系	4	1.1%
囲碁・将棋	5	1.3%
卓球	4	1.1%
カラオケ	22	5.9%
筋トレ事業	9	2.4%
ポッチャ	17	4.6%
輪投げ	13	3.5%
レクスポ	10	2.7%
敬老祭	19	5.1%
作品展	5	1.3%
はつらつまつり	25	6.7%
落語会	16	4.3%
マッサージ機利用	29	7.8%
スカイウェル利用	24	6.5%
血管年齢測定会	18	4.8%
演芸大会	16	4.3%
脳トレプリント	17	4.6%
新聞・読書	3	0.8%
その他	1	0.3%
無回答	5	1.3%
計	372	100%

★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)
15	27	8	4	0	39	93
16.1%	29.0%	8.6%	4.3%	0.0%	41.9%	100.0%

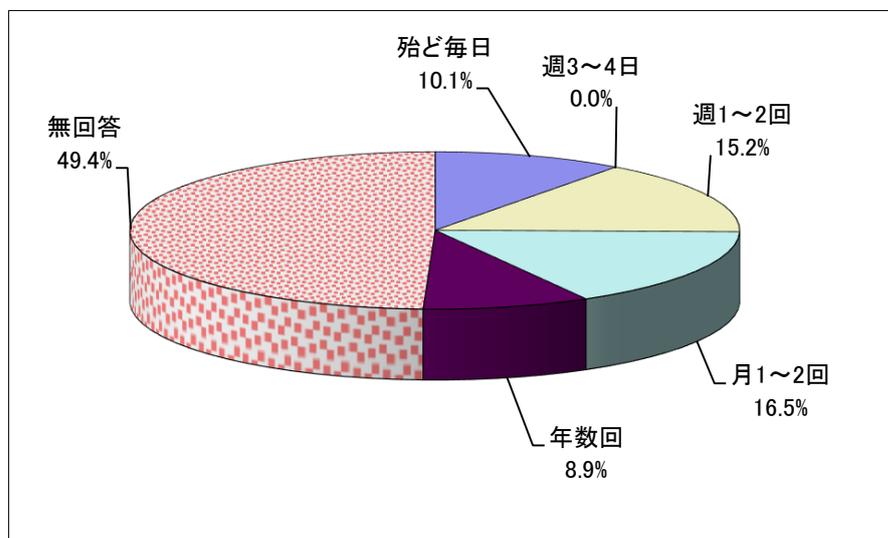
<満足度スコア> 4.0 <満足度計> 45.2%



★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)
8	0	12	13	7	39	79
10.1%	0.0%	15.2%	16.5%	8.9%	49.4%	100.0%

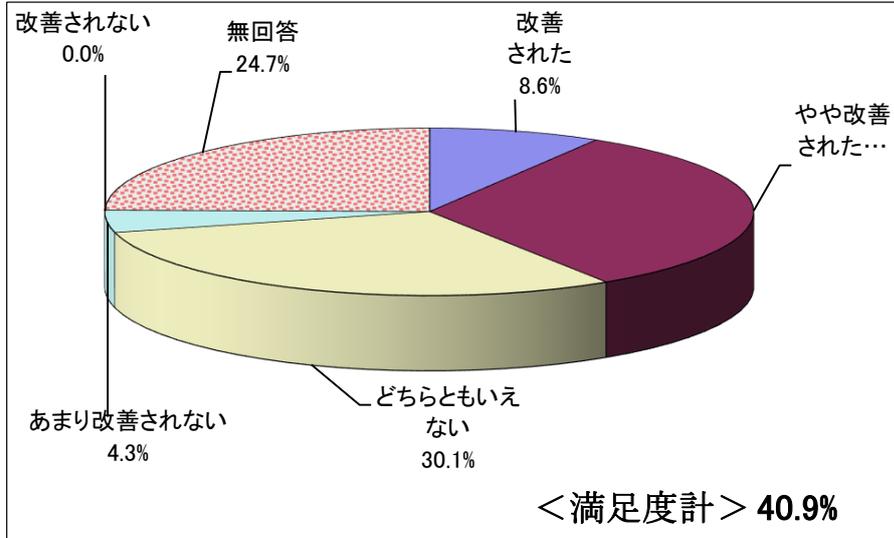


★13 センター利用後の身体状況の改善

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
8	30	28	4	0	23	93
8.6%	32.3%	30.1%	4.3%	0.0%	24.7%	100.0%

<満足度スコア> 3.6 <満足度計> 40.9%

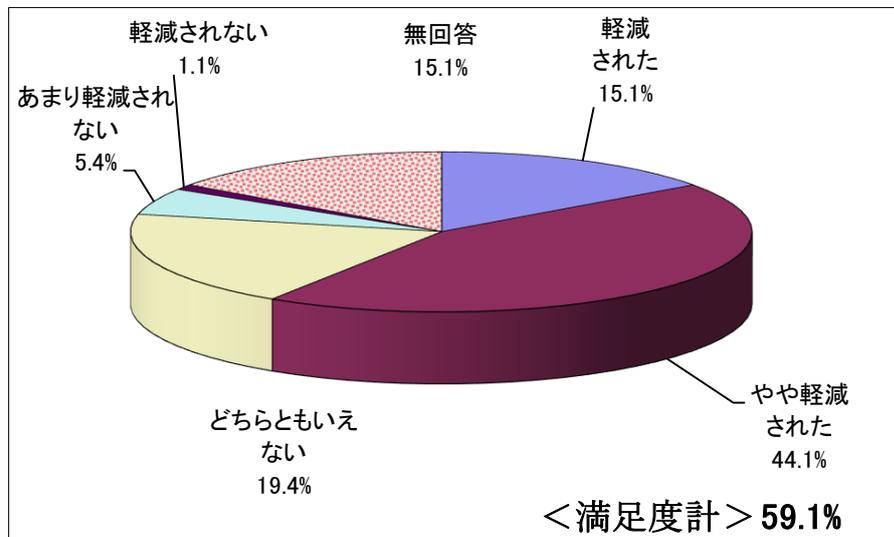


★14 センター利用後の心理状態

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
14	41	18	5	1	14	93
15.1%	44.1%	19.4%	5.4%	1.1%	15.1%	100.0%

<満足度スコア> 3.8 <満足度計> 59.1%



★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

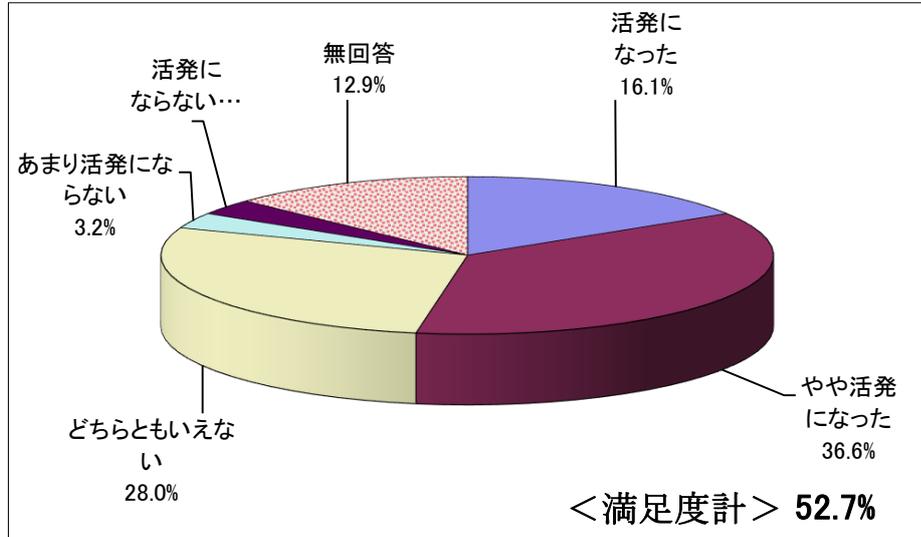
活発になった	やや活発になった	どちらともいえない	あまり活発にならない	活発にならない	無回答	計
15	34	26	3	3	12	93
16.1%	36.6%	28.0%	3.2%	3.2%	12.9%	100.0%

<満足度スコア>

3.7

<満足度計>

52.7%



★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。

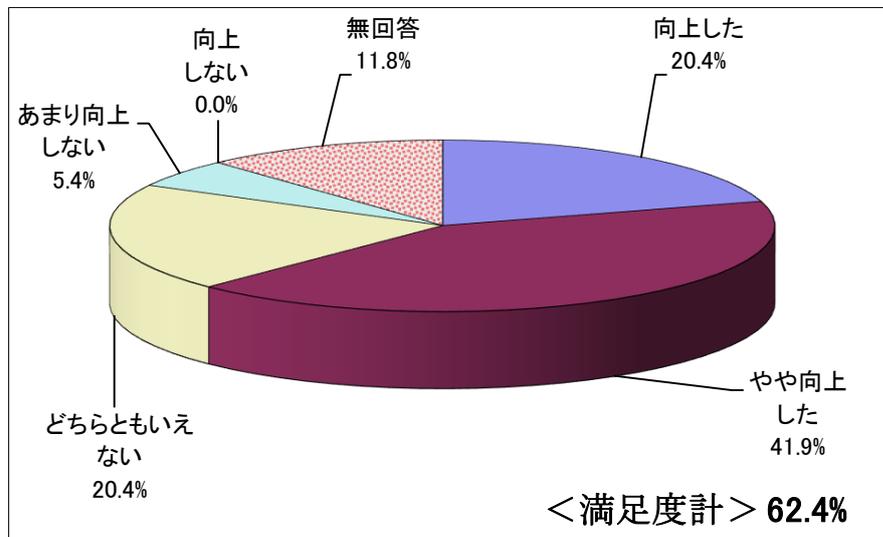
向上した	やや向上した	どちらともいえない	あまり向上しない	向上しない	無回答	計
19	39	19	5	0	11	93
20.4%	41.9%	20.4%	5.4%	0.0%	11.8%	100.0%

<満足度スコア>

3.9

<満足度計>

62.4%



17. 開催してほしい講座・イベント	
No.	内容
1	健康の向上に関する講座他、認知症に関する講座
2	能トレ体操は？(30分くらい…)
6	ボッチャを増やしてもらいたい
8	カラオケの件について 入会者と会には入っていないフリーの者との歌う機会をはっきりさせてほしい
9	以前の指定管理者時代にやっていた、歌謡教室(歌謡ボイス)、音楽と体を動かす(音楽療法)、音読の会といったような体操以外の歌系統もやっていただきたい。あと、四季折々のコンサートも大変良かった。
11	健康・フィレル予定などに関する体操。有料でも良い。
15	映画を増やして欲しい。地区祭の復活。
18	コロナがまだ治まっていませんが、少しずつ改革されながら講座が進められて来ているように感じます。前事業者さんがやって下さった事を希む訳にはいきませんので、これからを楽しみに期待しています。
19	俳句をお願いしたいです
20	現状で満足しています。
22	編み物、ナンプレ
27	コンサート
35	引越しをして10ヶ月。知らない事が多すぎるので、何でも興味があります。行事、会の内容など「見学参加」できる日があればと思います。少し敷居が高いので遠慮してしまいます。
44	カラオケ開放を多くしてほしい(人数が多くなってきているようなので歌う回数が少なくなっている為。団体サークル参加者も自由解放に参加できるのでそれも増加の原因と思われます)
46	お風呂の再開
48	スマホ教室を初期は??(同じ?)の、くりかえしで、つまらない。程度UPした内容にしてほしい。
51	・タブレットによる無料ゲームやり放題 ・音読 ・落語会 ・お茶のお手前 ・今の型通りのつまらない体操ではなく以前のような体操
58	演奏会、体力測定
59	演奏会
60	ホールでやる音楽コンサートみたいのがあるといいですね
61	年に1回2Fの和室でマッサージ師さんが5.6人お見えになってマッサージをして下さいました。無料でした。
68	なつかしの小さな映画会はあまりむかしのはわかりにくいです ローマの休日はとても良かったと思います。
69	ナシ。申し込んでも当たったためナシ。
70	初歩からのマージャン教室を(有料可)開いてほしい。現在あるクラブは上手な人ばかりでサークルが固まって、新しい人が入ることが出来ない。
77	昨年同様「演芸大会」を催してほしいです。(日頃の成果を発表出来る機会があると励みになりますので)
78	陶芸教室

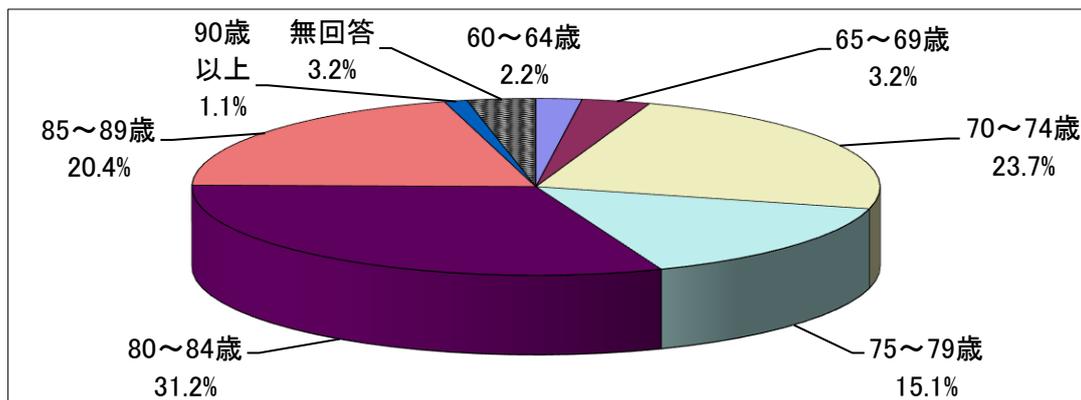
18. 要望・お気づきのこと	
No.	内容
1	今後更なる親しみなセンター関に飛躍されるよう期待しています
3	私は耳が遠いので、人と話が出来ない
8	日毎感染者が東京の場合でも増えているので、5回のワクチン済の人でもマスクと体温管理は特に注意してゆきたいと思っています。
9	はつらつ体操の時間が短すぎる。せめて40～50分くらいはとってほしい。今の30分だとコースを時間内に終わらせることだけで間違っやっやいようが、どんなやり方をしようが目が行き届いてないような気がする。せつかくの機会なのに効果がうすいように思える。上半身、下半身、タオル、脳トレすべてを30分では無理。どれも中途半端になってしまう。2部制にしていただけたことは、ようやく声が届いたと思って感謝しています。元気アップ体操を健康いきいき体操のように2回制にして欲しいです。
14	毎日のように座敷の方に居る女性は、いつもスカイウェルに坐り立ちするたびに土足のまま上り下り、並びに人がいなければ拭かずにそのまま次へ坐る。トイレから来ても、そのくつ下のまま座敷を利用している。コロナの時に大変困ります。イヤです。マッサージの方は入室して座ろうと近くまで行ったら、パット私物を置き、拭きもせず、いち早く座られ啞然とすることたびたび。長年来ている人の右へ並べです。事務所の方々がせつかく考えて張り紙を無視です。毎日ありがとうございます、感謝。自分が座るときに拭いた方が良いと思いました。老齢の人々に言う事は、本当に大変な神経を使わせます。すみません。
15	問11について いつもうるさい人がいる。静かな環境なら、1. 大変満足となる 問10について 東京新聞は左翼に偏りすぎる。(誰が採用したのですか？常識を疑う)中立の日経新聞とするか或いはいっそのこと止めた方が良い。(安いは言い訳にならない。思想はそれ以前の問題)
18	センターで用意された消毒薬がお教室によって香料が強く感じるのが以前ありましたが、だいぶ少なくなった気がします。
20	練馬区社会福祉事業団には日頃より感謝しています。コロナ禍という時期に事業の引継ぎで大変でしたのに、更に利用者にとってありがたく感じています。満足しています。これからもよろしくお願いします。私自身としては少しでもボランティア活動したいと思っています。
26	コロナ時代が続く間静かにしています。早くあのにぎわい！味わえます様に！
32	公共機関のはつらつセンター関には、東京新聞はふさわしくないと思いますので、朝日新聞とか読売新聞にして欲しいと思います。
34	スカイウェル利用中、隣に肘をかけて会話している。マスク有でも感じが悪い(声が大きい)
36	マッサージ機や、スカイウェル利用時に大きな声で喋る人がいるので迷惑だ。注意の張り紙をして欲しい。はっきりと利用者にわかるように。
39	サークルの曜日の変更をお願いしたい
43	今年も一年お世話になります。早くコロナが終わる事を祈っています。
44	自由参加のものを増やしてほしい。(コロナ禍後で結構です)

48	火・金の筋トレに参加してますが開始を少し早めてほしい。(14:00または14:30開始)
51	・マッサージルームのTVの音出し。字幕は読みきれん!
55	運動の(筋トレ用)用具をもう1台でも増やして欲しいです
56	麻雀の回数が月3回となっておりますが4回に増やして欲しいです
61	2Fの和室に気軽に入れる様な雰囲気になれば良いと思います。たまには休んで行きたい時もあります。
69	・大声での会話は禁止。テレビ部屋、図書室、廊下等 ・カラオケでの音量やマイクの音量は定めてください。うるさすぎます。 ・団体利用の会場確保が取りにくくなった。とても苦痛です。
77	消毒液の雑巾を2枚位にしていただけると有難いです。
91	掲示板に掲示されている事業の当選番号について、若い番号順にソートして掲示してほしい(見る時に見やすい)
92	色々な利用者がある中、職員の皆様が笑顔で対応されていて気持ちが和みますが、くれぐれもストレスを溜めないで下さいね(笑)心配しています

★回答者の属性について

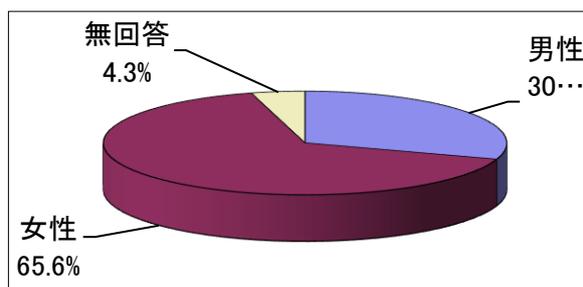
① 年齢

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
2	3	22	14	29	19	1	3	93
2.2%	3.2%	23.7%	15.1%	31.2%	20.4%	1.1%	3.2%	100.0%



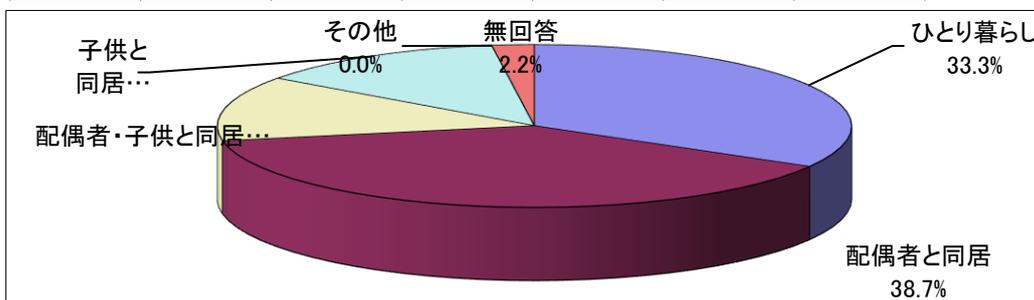
② 性別

男性	女性	無回答	計
28	61	4	93
30.1%	65.6%	4.3%	100.0%



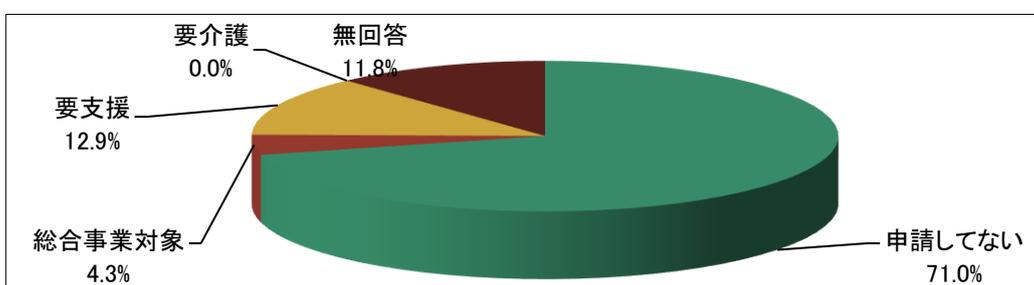
③ 家族構成

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
31	36	12	12	0	2	93
33.3%	38.7%	12.9%	12.9%	0.0%	2.2%	100.0%



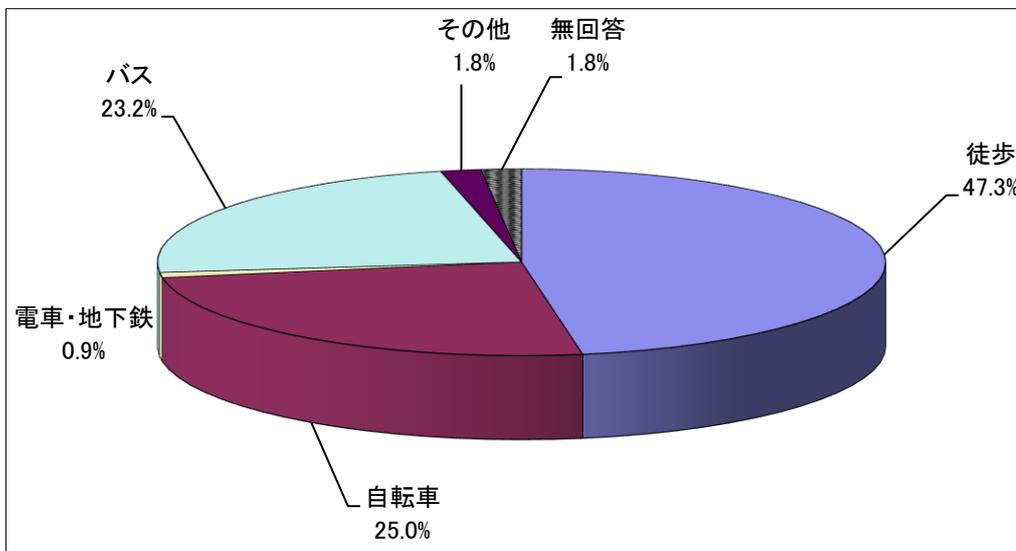
④ 介護保険認定状況

申請していない	総合事業対象	要支援	要介護	無回答	計
66	4	12	0	11	93
71.0%	4.3%	12.9%	0.0%	11.8%	100.0%



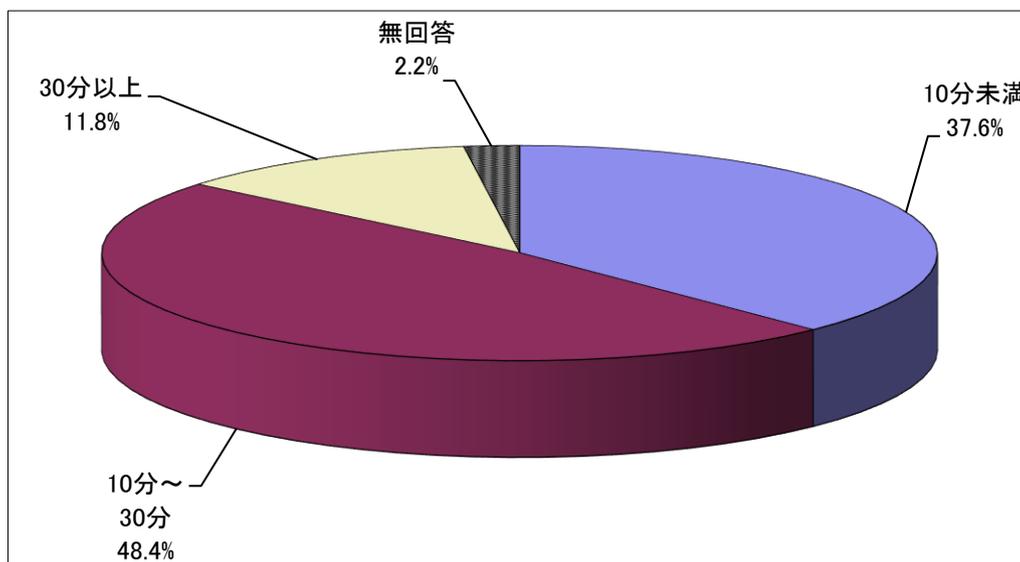
⑤ 主な交通手段(複数回答)

徒歩	自転車	電車・地下鉄	バス	その他	無回答	計
53	28	1	26	2	2	112
47.3%	25.0%	0.9%	23.2%	1.8%	1.8%	100.0%



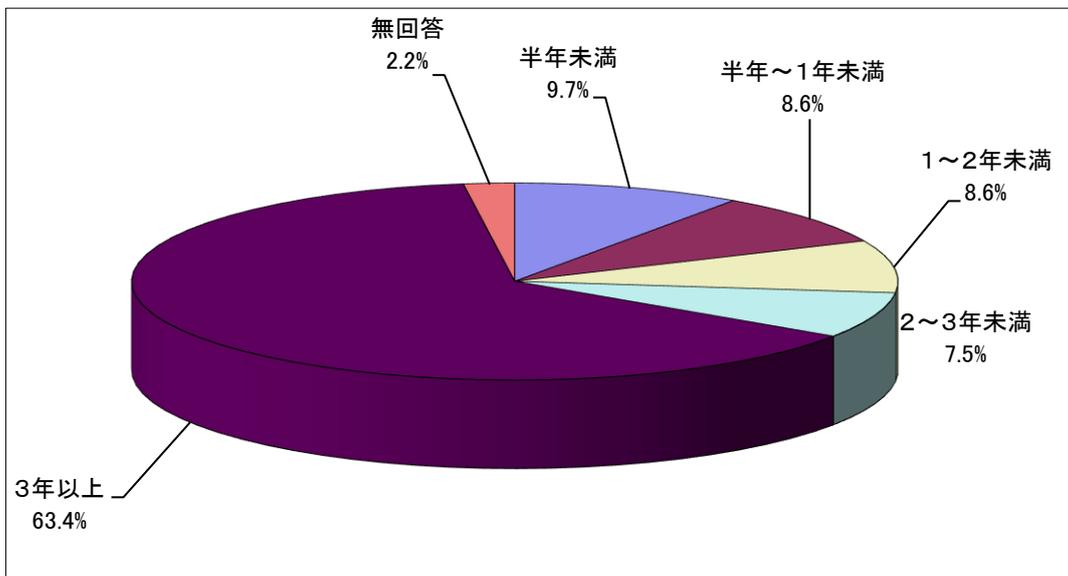
⑥ センターまでの所要時間

10分未満	10分～30分	30分以上	無回答	計
35	45	11	2	93
37.6%	48.4%	11.8%	2.2%	100.0%



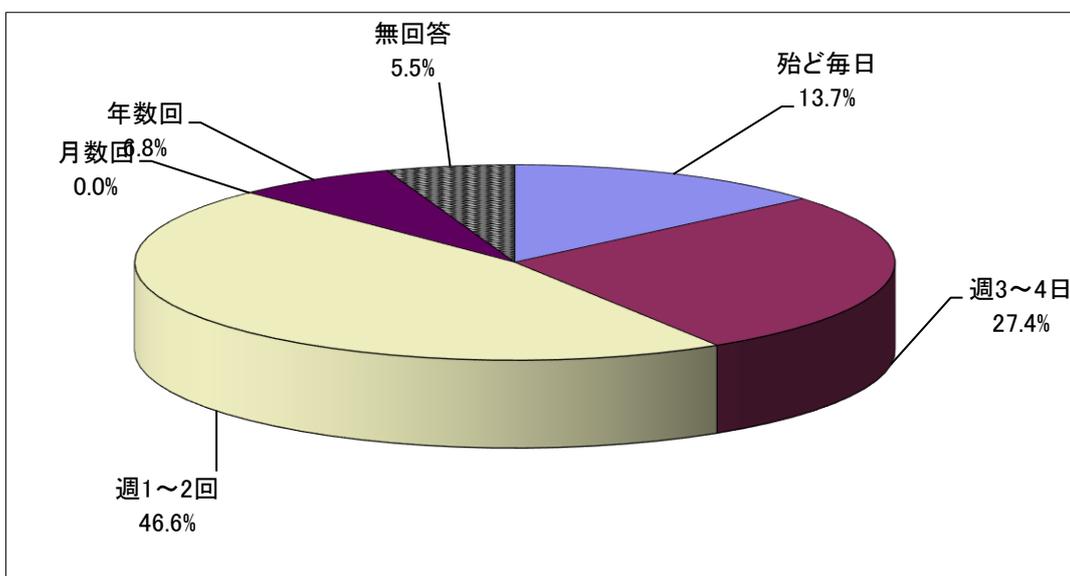
⑦ センターの利用期間(年数)

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
9	8	8	7	59	2	93
9.7%	8.6%	8.6%	7.5%	63.4%	2.2%	100.0%



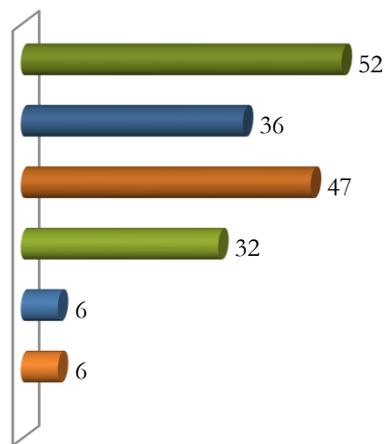
⑧ センターの利用頻度

殆ど毎日	週3～4日	週1～2回	月数回	年数回	無回答	計
10	20	34	0	5	4	73
13.7%	27.4%	46.6%	0.0%	6.8%	5.5%	100.0%



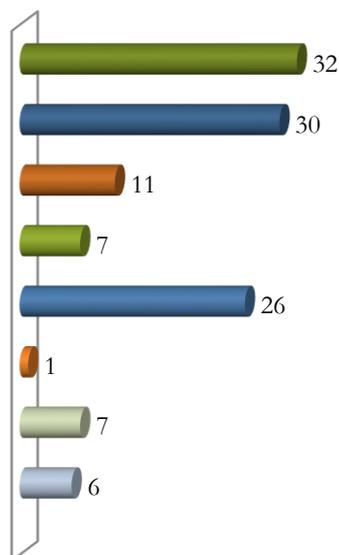
⑨ センターの利用目的(複数回答)

体力の増強や身体の痛みの軽減	52	29.1%
ストレスの発散や不安の解消	36	20.1%
他人との交流や外出の増加	47	26.3%
やる気の向上や充実した生活	32	17.9%
その他	6	3.4%
無回答	6	3.4%
計	179	100.0%



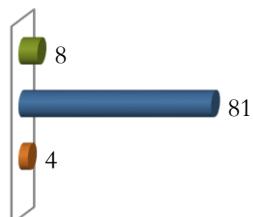
⑩ センター利用のきっかけ(複数回答)

区報	32	26.7%
友人や知人のすすめ	30	25.0%
家族のすすめ	11	9.2%
自治体(区・保険相談所・支援事業所など)	7	5.8%
当センター便り	26	21.7%
インターネット	1	0.8%
その他	7	5.8%
無回答	6	5.0%
計	120	100.0%



⑪ センターへ来館時の不便さ

ある	8	8.6%
ない	81	87.1%
無回答	4	4.3%
計	93	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	21	55	11	5	0	1	
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	14	56	19	4	0	0	
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	16	52	17	5	0	3	
問4.	職員の言葉づかいかや態度は丁寧ですか	45	43	5	0	0	0	
問5.	職員へ意見や要望が言いやすいですか	29	43	17	2	0	2	
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	26	46	14	3	1	3	
問7.	職員は公平・平等に対応してくれますか	30	53	7	2	0	1	
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	29	47	14	0	0	2	
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		
		37	40	43	5	14		
問10	センターで主に参加するもの	体操系事業	手工芸	水彩塗り絵	折り紙	マージャン	スマホ教室	健康相談 アップ
		40	14	16	11	7	7	1
		生活相談	生涯学習	芸術系	囲碁・将棋	卓球	カラオケ	筋トレ事業
		3	1	4	5	4	22	9
		ボッチャ	輪投げ	レクスポ	敬老祭	作品展	はつらつま つり	落語会
		17	13	10	19	5	25	16
		マッサージ機 利用	スカイウェ ル利用	演芸大会	脳トレプリント	新聞・読書	その他	無回答
29	24	16	17	3	1	5		

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	無回答
		15	27	8	4	0	39
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
		8	14	12	13	7	39
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
		8	30	28	4	0	23
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
		14	41	18	5	1	14
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
		15	34	26	3	3	12
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
		19	39	19	5	0	11

《「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	3	22	14	29	19
		90歳以上	無回答				
②	ご利用者性別	男	女	無回答			
		28	61	4			
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
		31	36	12	12	0	2
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	
		66	4	12	0	11	
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
		53	28	1	26	2	2

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			
		35	45	11	2			
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	
		9	8	8	7	59	2	
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	
		10	20	34	0	5	4	
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	36	47	32	6	6	
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	
		32	30	11	7	26	1	
		その他	無回答					
		7	6					
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				
		8	81	4				