

令和6年 3月 31日

社会福祉法人練馬区社会福祉事業団
練馬区立はつらつセンター大泉 様

令和5年度（2023年度）
練馬区福祉サービス 第三者評価事業
利用者調査 集計結果報告書

調査票回収期日：令和6年1月31日

1. 利用者アンケート集計結果
2. アンケート対象者属性および利用状況
3. センター利用の際の不便さの事例
4. 開催してほしい講座やイベント
5. 利用者の総合的感想（意見や要望）

有効回答者数

167

利用者アンケート調査 集計結果

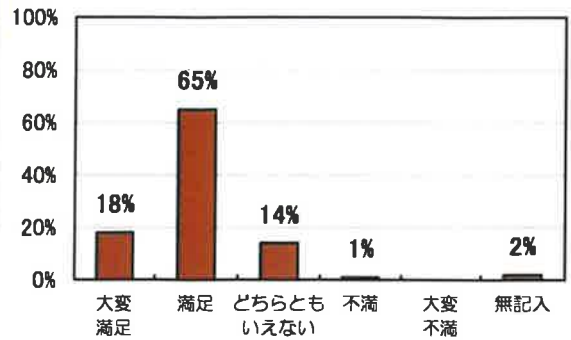
事業所名：練馬区立はつらつセンター大泉

回答利用者数：167名

1. サービス全般の満足度

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

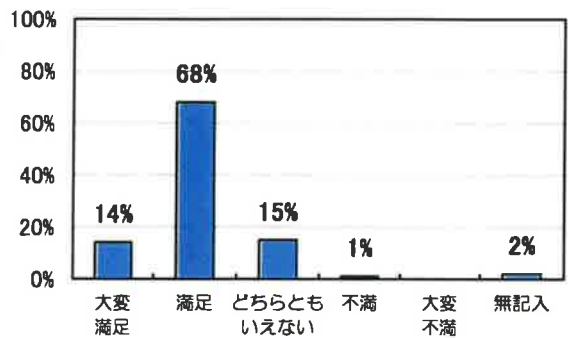
評価	人数	合計比
大変満足	30	18%
満足	109	65%
どちらともいえない	24	14%
不満	1	1%
大変不満	0	
無記入	3	2%



2. 施設内環境 広報・掲示物

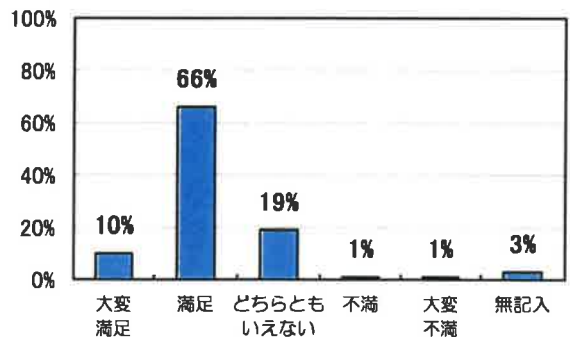
問2 センターの施設や設備について満足されていますか

評価	人数	合計比
大変満足	24	14%
満足	114	68%
どちらともいえない	25	15%
不満	1	1%
大変不満	0	
無記入	3	2%



問3 センターの発行の「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

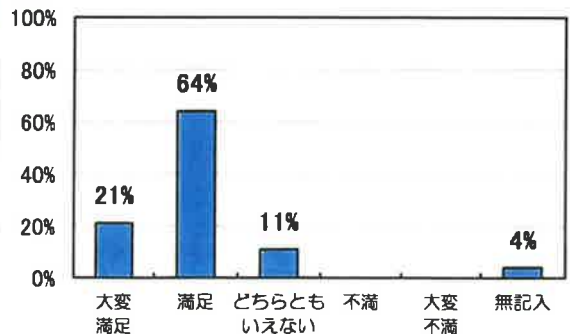
評価	人数	合計比
大変満足	17	10%
満足	111	66%
どちらともいえない	31	19%
不満	2	1%
大変不満	1	1%
無記入	5	3%



3. 職員の接遇・態度

問4 職員の言葉づかいや態度は丁寧ですか

評価	人数	合計比
大変満足	35	21%
満足	107	64%
どちらともいえない	19	11%
不満	0	
大変不満	0	
無記入	6	4%



利用者アンケート調査 集計結果

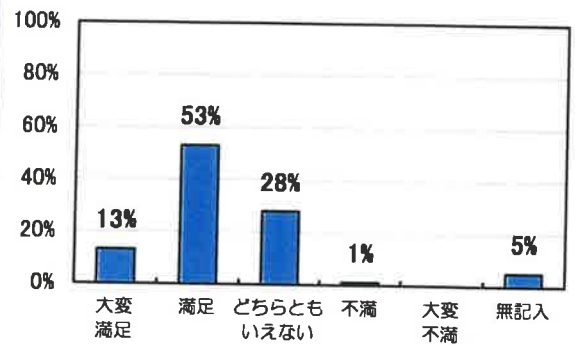
事業所名：練馬区立はつらつセンター大泉

回答利用者数：167名

4. 不満・要望への対応

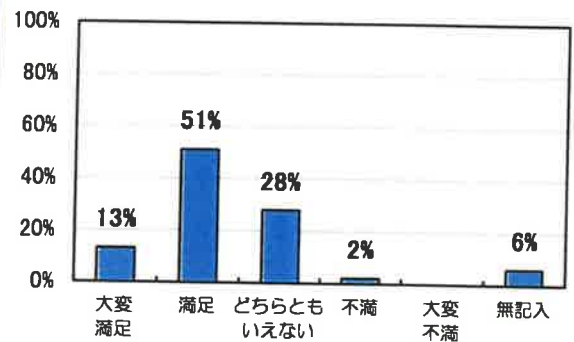
問5 職員へ意見や要望が言いやすいですか

評価	人数	合計比
大変満足	22	13%
満足	89	53%
どちらともいえない	47	28%
不満	1	1%
大変不満	0	
無記入	8	5%



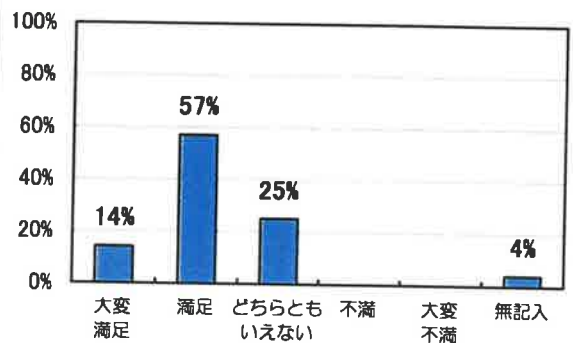
問6 意見や要望を言った場合、職員は速やかに対応してくれますか

評価	人数	合計比
大変満足	21	13%
満足	86	51%
どちらともいえない	47	28%
不満	3	2%
大変不満	0	
無記入	10	6%



問7 職員は公平・平等に対応してくれますか

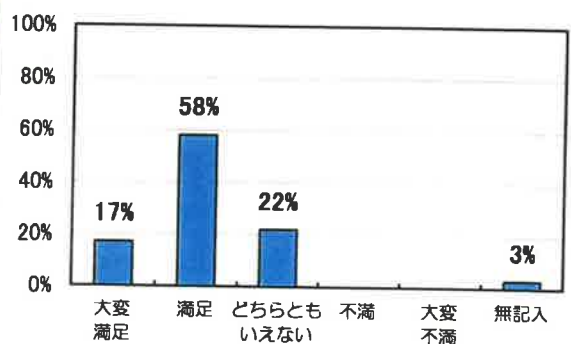
評価	人数	合計比
大変満足	23	14%
満足	96	57%
どちらともいえない	42	25%
不満	0	
大変不満	0	
無記入	6	4%



5. 利用者個人の尊重

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

評価	人数	合計比
大変満足	28	17%
満足	98	58%
どちらともいえない	36	22%
不満	0	
大変不満	0	
無記入	5	3%



利用者アンケート調査 集計結果

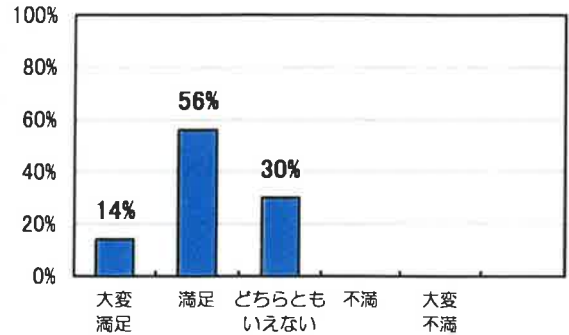
事業所名：練馬区立はつらつセンター大泉

回答利用者数：167名

6. 健康医療機器の利用満足度

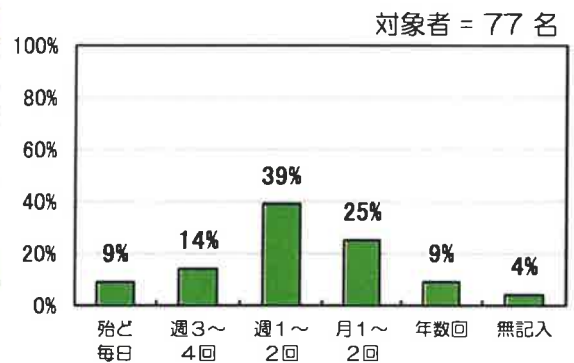
問9 マッサージ機やスカイウェルの利用についての満足度をお答えください
【機器利用者のみ（無記入を除く）】

評価	人数	合計比
大変満足	11	14%
満足	43	56%
どちらともいえない	23	30%
不満	0	
大変不満	0	
合計	77	



問10 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
【機器利用者のみ】

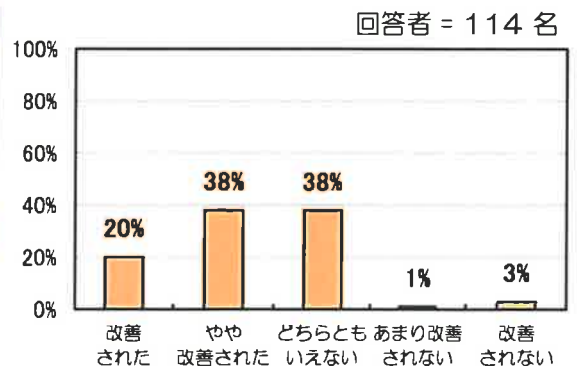
評価	人数	合計比
殆ど毎日	7	9%
週3~4回	11	14%
週1~2回	30	39%
月1~2回	19	25%
年数回	7	9%
無記入	3	4%
合計	77	



7. 施設利用後の効果

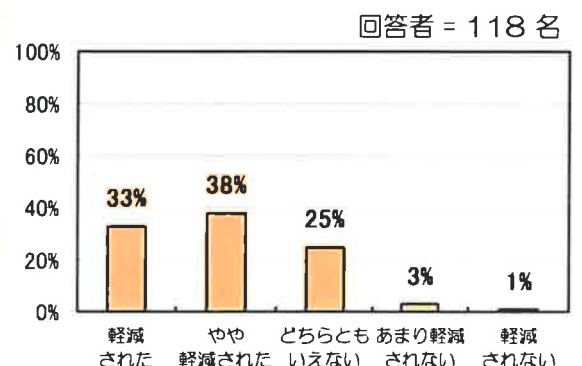
問11 センター利用後、身体状況が改善されましたか
【回答者のみ（無記入を除く）】

評価	人数	合計比
改善された	23	20%
やや改善された	44	38%
どちらともいえない	43	38%
あまり改善されない	1	1%
改善されない	3	3%
合計	114	



問12 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
【回答者のみ（無記入を除く）】

評価	人数	合計比
軽減された	39	33%
やや軽減された	46	38%
どちらともいえない	29	25%
あまり軽減されない	3	3%
軽減されない	1	1%
合計	118	



利用者アンケート調査 集計結果

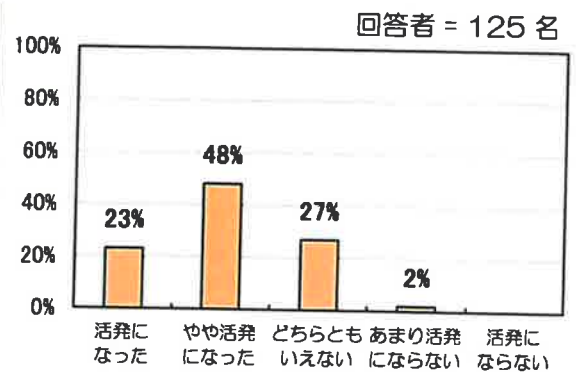
事業所名：練馬区立はつらつセンター大泉

回答利用者数：167名

7. 施設利用後の効果

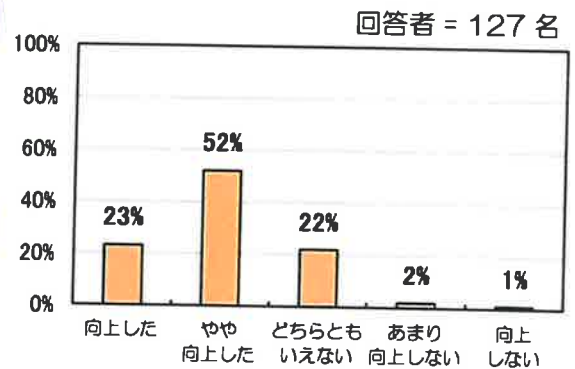
問13 センター利用後、他人との交流や外出頻度は活発になりましたか
【回答者のみ（無記入を除く）】

評価	人数	合計比
活発になった	29	23%
やや活発になった	59	48%
どちらともいえない	34	27%
あまり活発にならない	3	2%
活発にならない	0	
合計	125	



問14 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
【回答者のみ（無記入を除く）】

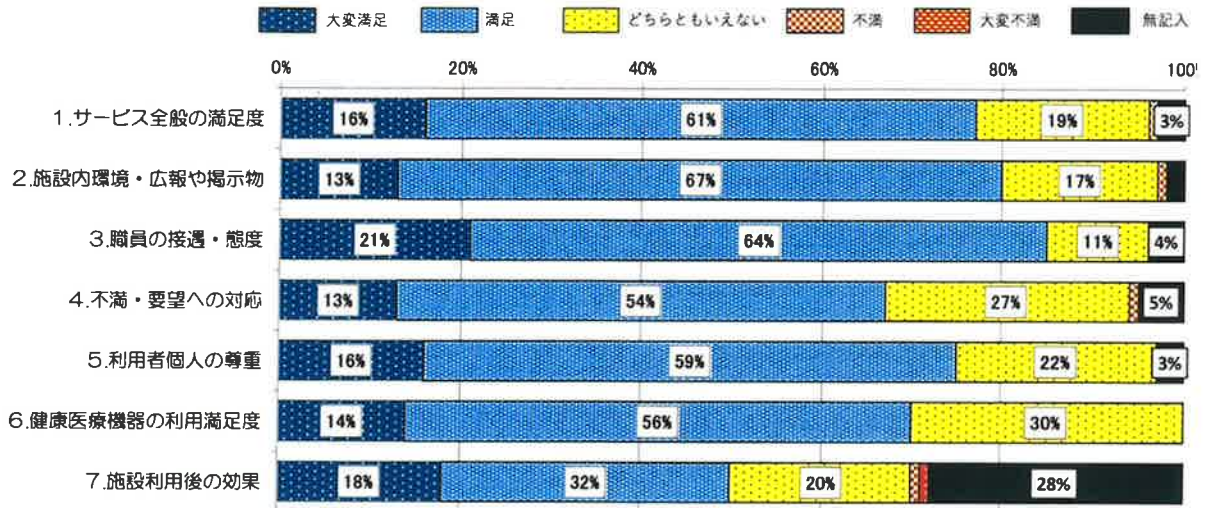
評価	人数	合計比
向上した	29	23%
やや向上した	67	52%
どちらともいえない	28	22%
あまり向上しない	2	2%
向上しない	1	1%
合計	127	



利用者評価分析シート
【カテゴリー単位】

事業所： 練馬区立はつらつセンター大泉

【カテゴリー別評価】



3%未満はデータラベル省略

【満足度】 集計対象：無記入を含まない



カテゴリー	大変満足	満足	どちらともいえない	不満	大変不満	無記入	計	対象	指数換算	対象比
(カテゴリー7：効果)	あった	ややあった	どちらともいえない	あまりなかった	なかった					
(換算指数)	100%	100%	0%	0%	0%					
1. サービス全般の満足度	16%	61%	19%	1%		3%	100%	97%	79%	82%
2. 施設内環境・広報や掲示物	13%	67%	17%	1%		2%	100%	98%	82%	84%
3. 職員の接遇・態度	21%	64%	11%			4%	100%	96%	88%	91%
4. 不満・要望への対応	13%	54%	27%	1%		5%	100%	95%	69%	73%
5. 利用者個人の尊重	16%	59%	22%			3%	100%	97%	77%	80%
6. 健康医療機器の利用満足度	14%	56%	30%				100%	100%	72%	72%
7. 施設利用後の効果	18%	32%	20%	1%	1%	28%	100%	72%	52%	72%
カテゴリー別回答数	大変満足	満足	どちらともいえない	不満	大変不満	無記入	計			
(カテゴリー7：効果)	あった	ややあった	どちらともいえない	あまりなかった	なかった					
1. サービス全般の満足度	149	616	193	8	1	35	1,002			
2. 施設内環境・広報や掲示物	41	225	56	3	1	8	334			
3. 職員の接遇・態度	35	107	19	0	0	6	167			
4. 不満・要望への対応	66	271	136	4	0	24	501			
5. 利用者個人の尊重	28	98	36	0	0	5	167			
6. 健康医療機器の利用満足度	11	43	23	0	0		77			
7. 施設利用後の効果	120	216	134	9	5	184	668			

無記入を除く

無記入を除く

利用者調査 対象者属性および利用状況集計

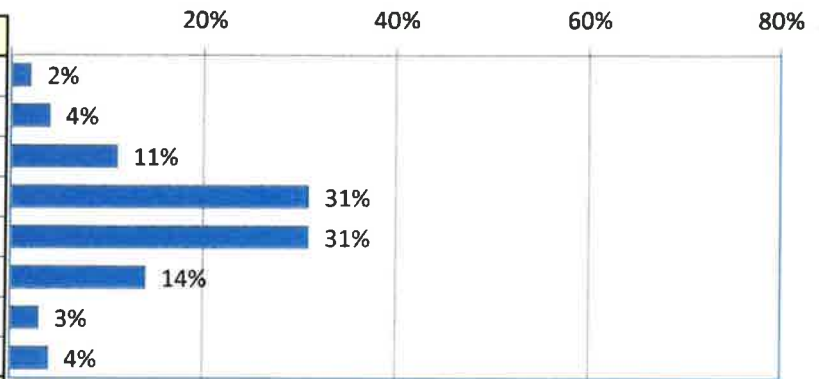
令和6年1月31日 現在

事業所名：練馬区立はつらつセンター大泉

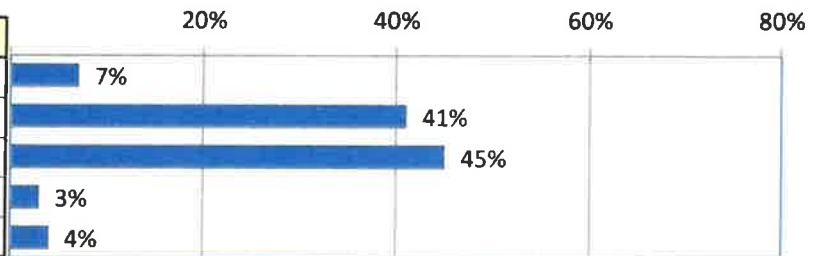
回答利用者数：167名

【年 齢】

内 訳	人数	合計比
60～64歳	4	2%
65～69歳	7	4%
70～74歳	18	11%
75～79歳	51	31%
80～84歳	51	31%
85～89歳	24	14%
90歳以上	5	3%
無記入	7	4%
合 計	167	

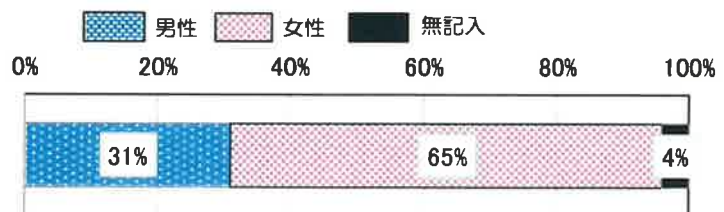


内 訳	人数	合計比
60歳代	11	7%
70歳代	69	41%
80歳代	75	45%
90歳以上	5	3%
無記入	7	4%
合 計	167	



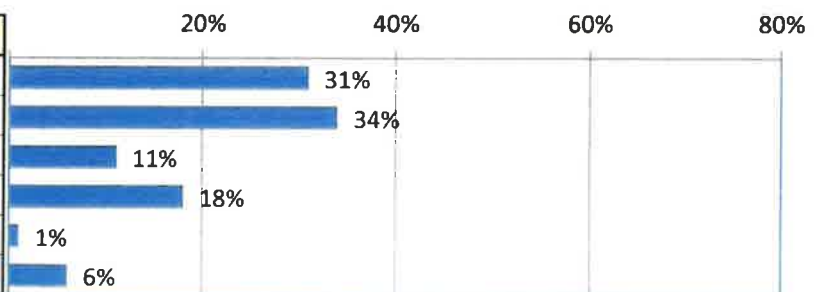
【性 別】

内 訳	人数	合計比
男性	52	31%
女性	108	65%
無記入	7	4%
合 計	167	



【家族構成】

内 訳	人数	合計比
ひとり暮らし	51	31%
配偶者と同居	57	34%
配偶者と子ども同居	18	11%
子ども同居	30	18%
その他	1	1%
無記入	10	6%
合 計	167	



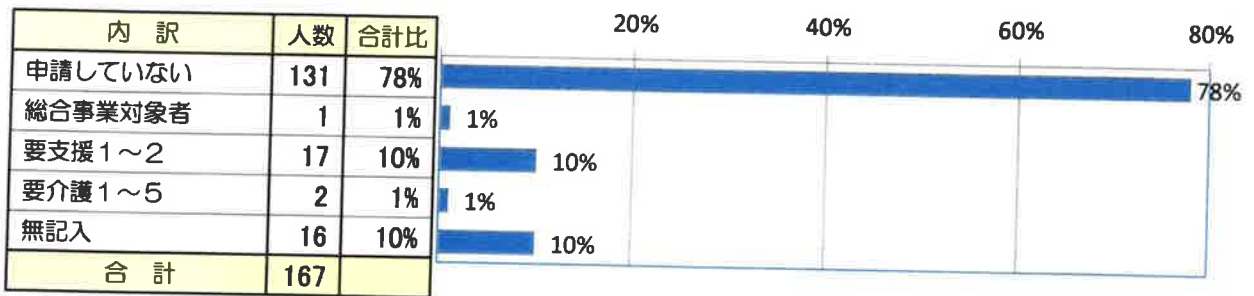
利用者調査 対象者属性および利用状況集計

令和6年1月31日 現在

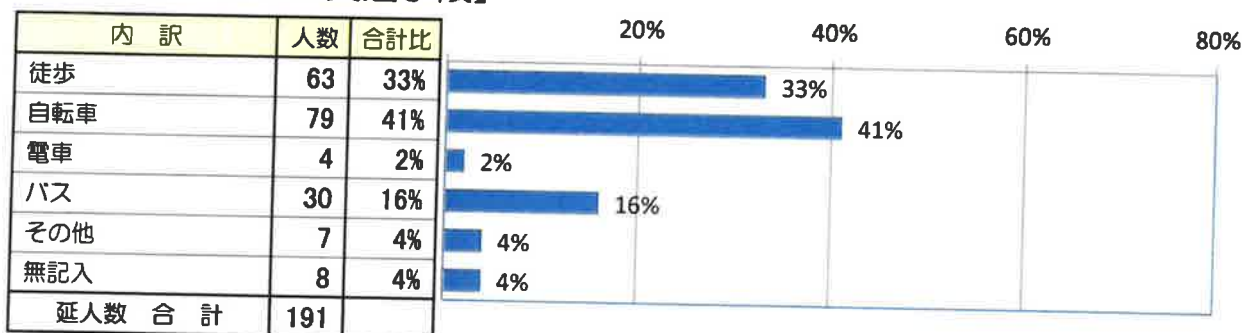
事業所名：練馬区立はつらつセンター大泉

回答利用者数：167名

【介護保健の認定状況】

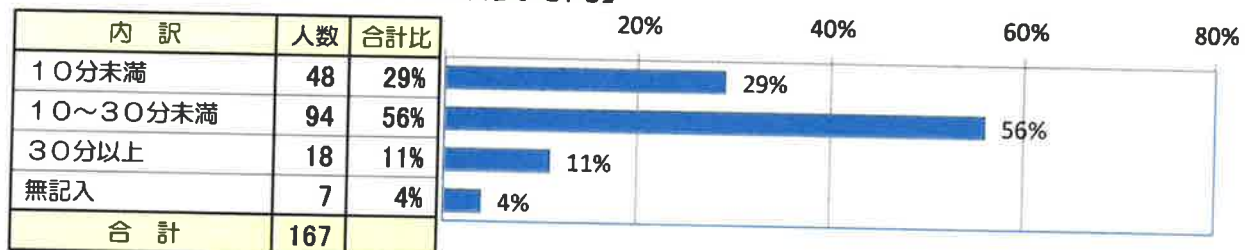


【センターまでの交通手段】

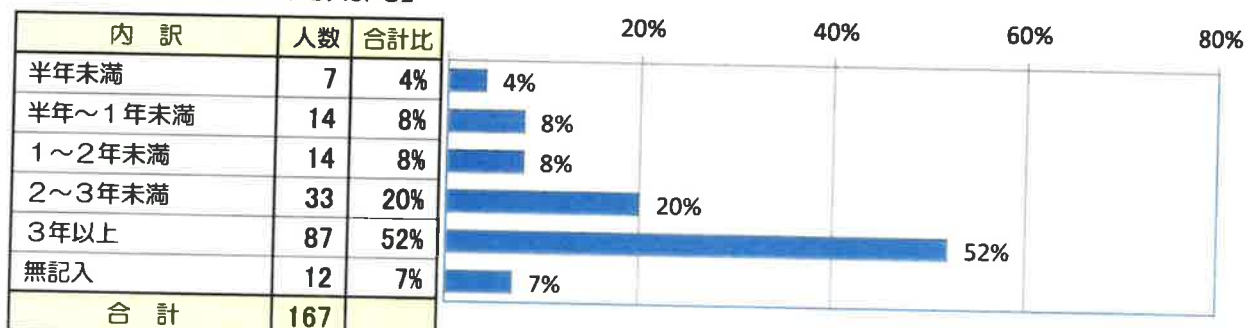


(注) 複数選択の回答があります
その他：自家用車、バイク

【自宅からセンターまでの所要時間】



【センターの利用期間】



利用者調査 対象者属性および利用状況集計

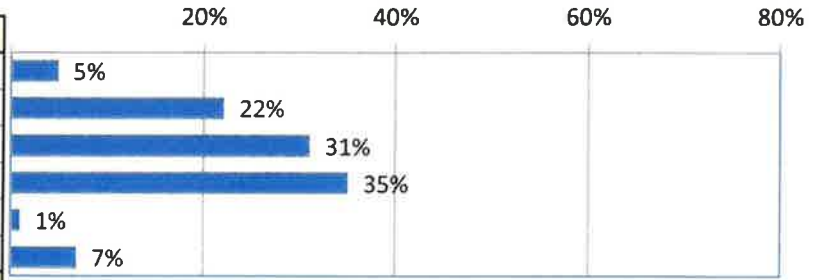
令和6年1月31日 現在

事業所名：練馬区立はつらつセンター大泉

回答利用者数：167名

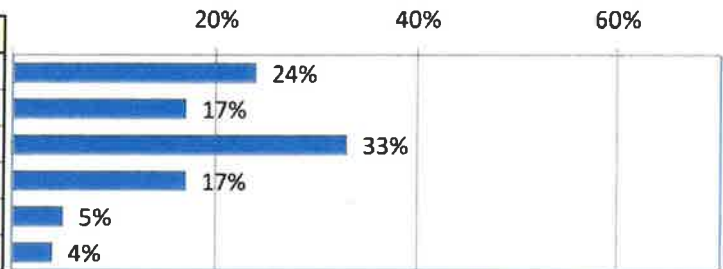
【センターの利用頻度】

内 訳	人数	合計比
殆んど毎日	8	5%
週3～5回	36	22%
週1～2回	52	31%
月1～2回	58	35%
殆んどない	2	1%
無記入	11	7%
合 計	167	



【センターの利用目的】

内 訳	人数	合計比
体力の増強や身体の痛みの軽減	63	24%
ストレスの発散や不安の解消	45	17%
他人との交流や外出の増加	86	33%
やる気の向上や充実した生活	45	17%
その他	14	5%
無記入	10	4%
延人数 合 計	263	

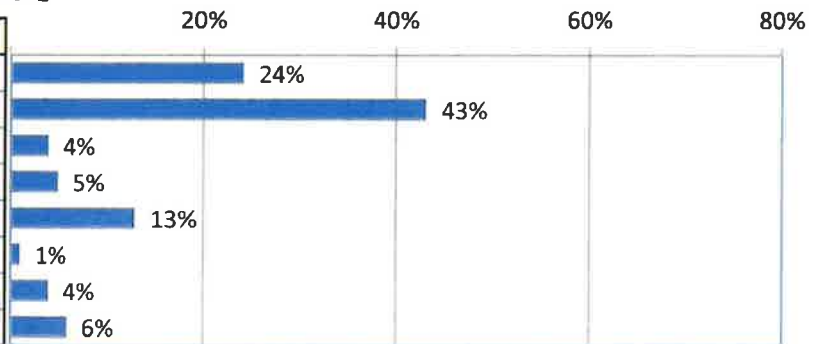


(注) 複数選択の回答があります

その他：囲碁、将棋、麻雀、カラオケ、脳トレ、サークル活動、健康維持、風呂、映画会、パソコン、いきがいデイサービス

【センター利用のきっかけ】

内 訳	人数	合計比
区報	46	24%
友人や知人のすすめ	83	43%
家族のすすめ	8	4%
自治体	9	5%
「はつらつ便り」	25	13%
ホームページ	1	1%
その他	7	4%
無記入	13	6%
延人数 合 計	192	

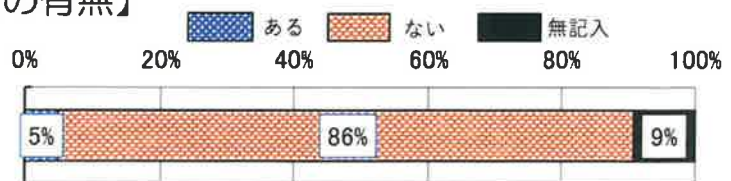


(注) 複数選択の回答があります

その他：立ち寄り、センターの見学、センター創設時に従事、会の発足、自治体：区、保健相談所、支援事業所など

【センター利用の際の不便さの有無】

内 訳	人数	合計比
ある	9	5%
ない	143	86%
無記入	15	9%
合 計	167	



※【センターへ来る際に不便さを感じた事例】は、別紙参照

利用者調査 対象者属性および利用状況集計

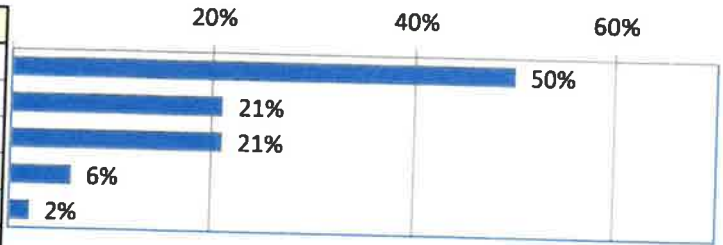
令和6年1月31日 現在

事業所名：練馬区立はつらつセンター大泉

回答利用者数：167名

【センターでの活動内容】

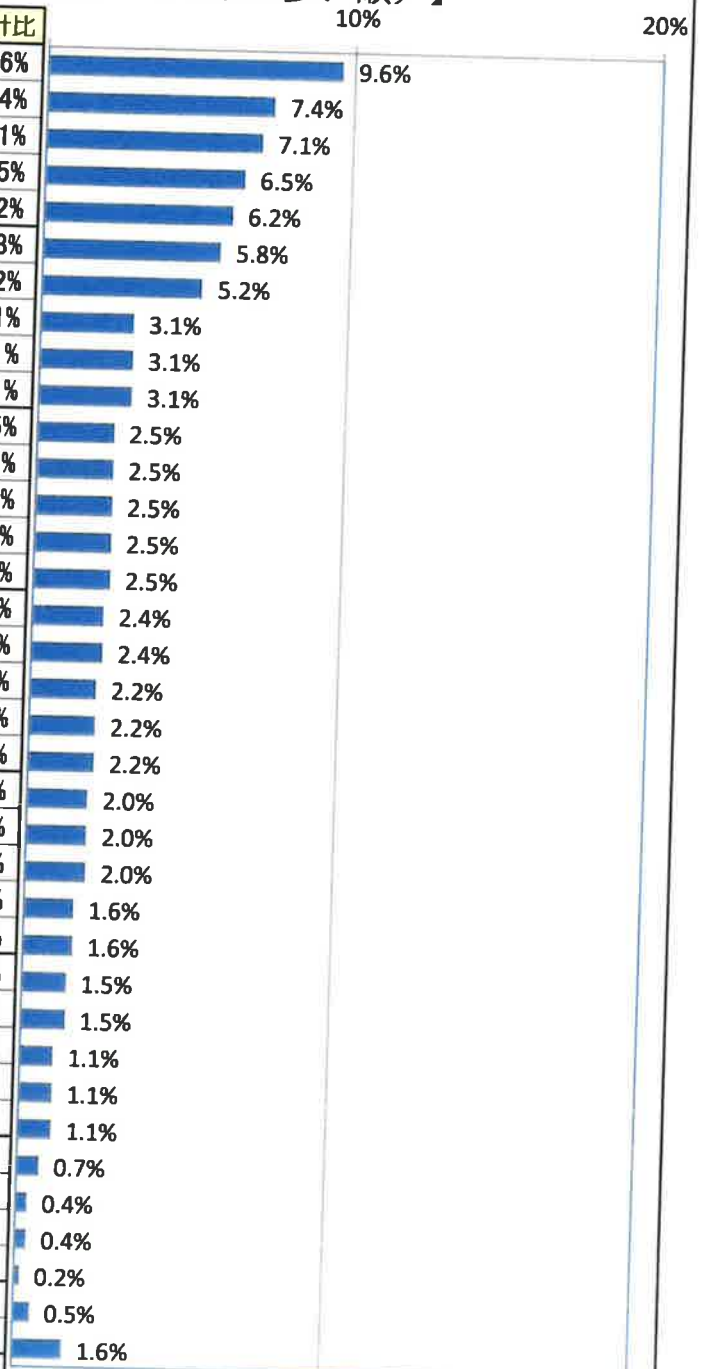
内 訳	人数	合計比
サークル活動の参加	124	50%
施設の個人利用(マッサージ機など)	52	21%
講座や行事など事業の参加	52	21%
その他	16	6%
無記入	6	2%
延人数 合計	250	



(注) 複数選択の回答があります。 その他：囲碁、将棋、麻雀、カラオケ、卓球、パソコン、映画会、教室活動

【センターで主に参加(利用)する活動内容 (件数の多い順)】

参加または利用活動	人数	合計比
1 マッサージ機利用	53	9.6%
2 体操教室(はつらつ体操、他)	41	7.4%
3 カラオケ	39	7.1%
4 卓球	36	6.5%
5 スカイウェル利用	34	6.2%
6 マージャン	32	5.8%
7 はつらつまつり	29	5.2%
8 折り紙教室	17	3.1%
9 作品展	17	3.1%
10 血管年齢測定会	17	3.1%
11 歌・音楽系	14	2.5%
12 筋トレ関連事業	14	2.5%
13 いきいきフェスティバル	14	2.5%
14 レクスポ	14	2.5%
15 お風呂	14	2.5%
16 手工芸教室	13	2.4%
17 落語会	13	2.4%
18 演奏会	12	2.2%
19 健康・運動系	12	2.2%
20 新聞・読書	12	2.2%
21 健康・学習講座	11	2.0%
22 ダンス・舞踊	11	2.0%
23 脳トレプリント	11	2.0%
24 水彩・ぬり絵	9	1.6%
25 スマホ教室	9	1.6%
26 囲碁・将棋	8	1.5%
27 eスポーツ	8	1.5%
28 交流サロン	6	1.1%
29 パソコンコーナー	6	1.1%
30 ボランティア活動	6	1.1%
31 芸術系	4	0.7%
32 調理系	2	0.4%
33 健康相談	2	0.4%
34 生活相談	1	0.2%
35 その他	3	0.5%
36 無記入	9	1.6%
0 延人数 合計	553	



その他：サークル活動、映画会

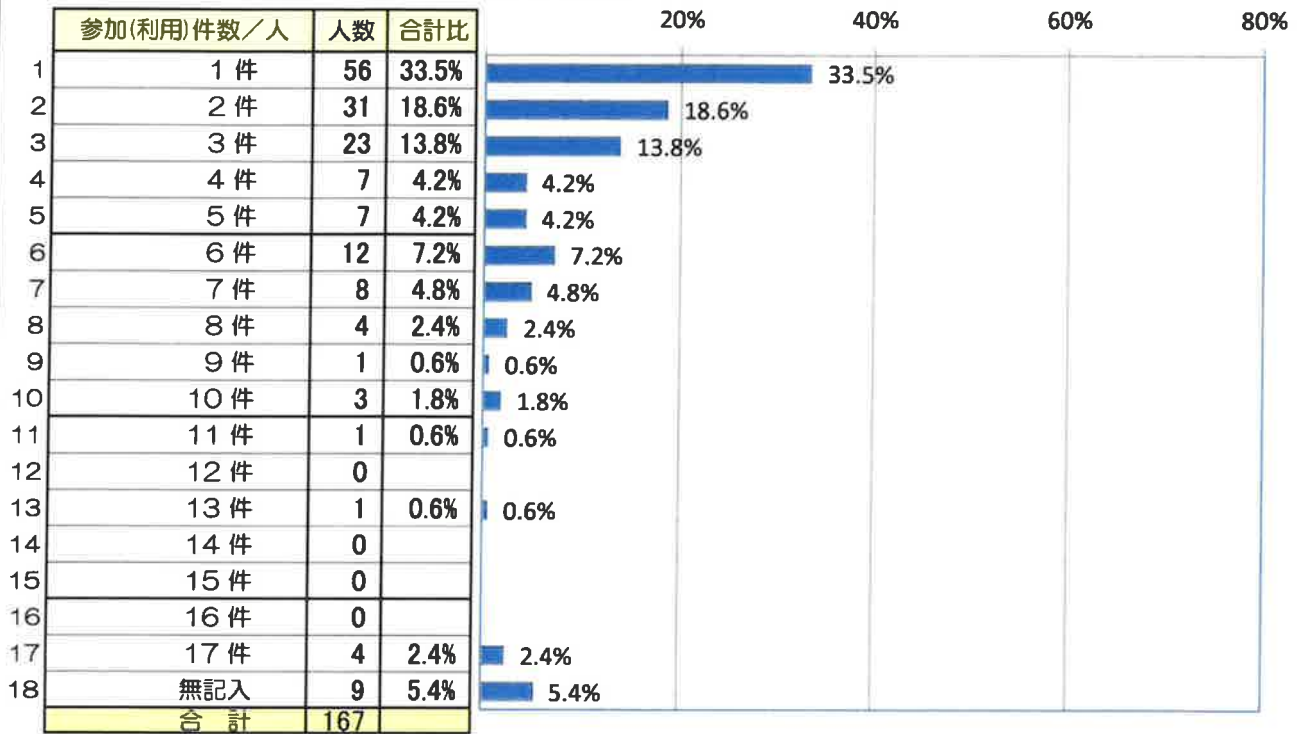
利用者調査 対象者属性および利用状況集計

令和6年1月31日 現在

事業所名：練馬区立はつらつセンター大泉

回答利用者数：167名

【参加(利用)項目件数別 人数】



利用者調査 【センターへ来る際に不便さを感じた事例】

事業所名：練馬区立はつらつセンター大泉

No.	コメント
1	・日曜日の囲碁クラブ以外は、駐車場が利用できません。 いつでも利用できるようにしてください。センターまでは車で10分以内ですが、バスを利用すると30分以上かかります。
2	・正門の位置が中途半端で迷うことがあります。
3	・駐車場が自由に利用できない。
4	・バスがなかなか来なくて、センターの利用が遅くなることがある。
5	・センターへは自転車を利用していますが、天気が悪いときは困ってます。 自宅近くからのバスの便もありません。
6	・自転車を利用していますが、最近乗るのが怖くなってきました。
7	・バスが家の近くまで来ると良い。
8	・自由に使える駐車場があると良い。

利用者調査 【開催してほしい講座・イベント】

事業所名：練馬区立はつらつセンター大泉

No.	コ メ ン ト
1	・演奏会
2	・笑いヨガ、おいしいコーヒーの入れ方講座、歴史講座 防災講座（地震などの自然災害時の対応、非常食など）
3	・映画会を多めに開催してほしいです。
4	・和洋問わず、いろいろな楽器の演奏会。 「みんなで歌おう！」のように、皆で声を出して歌う機会があると楽しいと思います。 ただし、伴奏する方が大変なので、カラオケでもよいのではないのでしょうか。
5	・水彩画のプロによる指導。
6	・卓球の開放時間を増やしてほしい。
7	・パソコンを利用したゲームを導入してほしい。
8	・コーラス、脳トレのためのイベント
9	・高校生との交流で、ポッチャ大会を開催してほしい。
10	・歌など、皆で合唱したりできる講座。 講師は専門家でなくてもよく、CDなどを利用して楽しめれば良いと思う。
11	・ちぎり絵。 興味がありやってみたいので、是非講座を開設してほしいです。
12	・珍しい楽器の演奏会（沖縄の三線など）。
13	・教養・時事などの講座の要望が、他の人からもあれば開催してほしい。

利用者調査 【総合的な感想（意見や要望）】

事業所名：練馬区立はつらつセンター大泉

評点	No.	コ メ ン ト	【 評点：問1（全般の満足度） 】
大変満足	1	<ul style="list-style-type: none"> ・楽しく筋トレに参加しています。 利用後の効果もあり、利用できることに感謝しています。 	
	2	<ul style="list-style-type: none"> ・スタッフの皆さんがとても親切で、このセンターを利用することができてありがたいです。 	
	3	<ul style="list-style-type: none"> ・スタッフの方々にはいつも大変お世話になっています。 いろいろな活動に参加したり、マッサージ機の利用もしています。自分のための勉強と健康維持のために、本当に役に立っています。センターを利用できることに、日々感謝しております。 	
	4	<ul style="list-style-type: none"> ・抽選になかなか当たりません。 いつも当たる人は当たり、全然当たらない人は、いつも当たりません。 椅子ヨガですが、以前、先生の指導が良かったこともあり、もう少し増やしてほしいです。 	
	5	<ul style="list-style-type: none"> ・スタッフの方たちの対応に、いつも満足しています。 「はつらつまつり」を、いつも楽しみにしています。 	
	6	<ul style="list-style-type: none"> ・いつも気持ち良く利用させていただきありがとうございます。 開館時には職員さんたちが笑顔で迎えてくれるので、とても嬉しいです。 また、月の半分はいろいろな活動に参加していますが、皆さんと会えることが唯一の楽しみとなっています。今年も元気で参加できたらなと思っています。心より感謝しています。 	
	7	<ul style="list-style-type: none"> ・新聞コーナーに、産経新聞も入れてほしい。 	
	8	<ul style="list-style-type: none"> ・自由に参加できることが、とても嬉しいです。 	
	9	<ul style="list-style-type: none"> ・言葉遣いのきついスタッフがいる。おまつりのとき、ある人に「ボランティアをやめればいい」などと苦言を言っていた。 本人に一言注意してほしいし、本人もちょっと考えてほしい。 	
	10	<ul style="list-style-type: none"> ・筋トレ用の機器の種類を、もう少し増やしてほしい。 	
満足	11	<ul style="list-style-type: none"> ・はつらつ体操に参加しているとき、エアコンの送風口から離れるようにはしていましたが、風が当り辛いときがありました。 大勢の参加者がいる場合、途中でもよいので、職員の方から「場所を移動しても良い」と、声をかけてくれると助かります。 	
	12	<ul style="list-style-type: none"> ・はつらつセンターは、散歩の途中でも気軽に立ち寄れるのでありがたいです。 楽しい講座や役に立つ講座があれば、参加したいと思っています。 	
	13	<ul style="list-style-type: none"> ・職員の方たちが、いつも優しく対応してくれます。 	
	14	<ul style="list-style-type: none"> ・入湯の時間は、せめて30分はほしいです。またドライヤをする時間もほしいです。 入浴利用の時間が短くて、風邪を引きそうなときがありました。 	
	15	<ul style="list-style-type: none"> ・館内がいつもきれいに清掃されているので、気持ち良く利用することができます。 衛生面への配慮に感謝しています。 	

利用者調査 【総合的な感想（意見や要望）】

事業所名：練馬区立はつらつセンター大泉

評点	No.	コ メ ント	【 評点：問1（全般の満足度） 】
満足	16	<ul style="list-style-type: none"> ・区の福祉事務所に相談し、はつらつセンター大泉を紹介してもらいました。健康医療機器（マッサージ機やスカイウェル）を利用したり、はつらつ体操、カラオケ、その他、いろいろな活動に参加するようになり、9月からお風呂にも入れるようになりました。 センターにお世話になってから、いろいろな運動を通して体も動かせるようになり、元気になって、本当に助かっています。 	
	17	<ul style="list-style-type: none"> ・リラックスクーナーに、スリッパをセットしてもらいたい。 	
	18	<ul style="list-style-type: none"> ・利用開始5分前には、キーを渡してほしい。 	
	19	<ul style="list-style-type: none"> ・利用証の更新では、現在のナンバーを継続できるようにしてほしい。 	
	20	<ul style="list-style-type: none"> ・冬場は、ハンガー20個は用意してほしい。 	
	21	<ul style="list-style-type: none"> ・申込みをしていますが、なかなか当たりません。 椅子ヨガをもう一回増やしてほしいです。 	
	22	<ul style="list-style-type: none"> ・個人的に意見の合わない人がいます。 ボランティアは自発的に行動するものだと思いますが、それを指摘され納得がいかないときがありました。 	
	23	<ul style="list-style-type: none"> ・お風呂の時間が25分だと、冬は寒いので温まらず風邪を引きそうです。 後5分でも長くしてほしいです。 	
	24	<ul style="list-style-type: none"> ・夜の卓球は、人が来ないこともあり減らして、昼にできないでしょうか。 また、午後のクラブ卓球と、午前の一般卓球の日が重なるのは、できるだけ避けてほしいです。 	
	25	<ul style="list-style-type: none"> ・職員の利用者への説明が的確でわかりやすいです。 また、職員と利用者との距離感も良いと思います。 サロンの提供は助かっています。事業の自己反省や改善など、参加者と気楽に意見交換ができる場となっています。 四季折々のイベントは、毎年同じような内容であっても、独身生活者には大きな楽しみとなっています。 	
	26	<ul style="list-style-type: none"> ・団体利用でない筋トレの日がバラバラなので、不便さを感じています。 曜日があらかじめ決まっていると参加者にとって便利なので、是非検討してほしいです。 	
	27	<ul style="list-style-type: none"> ・これまで楽しく利用することができているので、このまま継続して利用できれば嬉しく思います。 講座によっては、利用回数の制限や抽選もれなどで利用できないこともあります。 抽選の結果発表それ自体のワクワク感も、楽しみなものです。 	
	28	<ul style="list-style-type: none"> ・食事処の改善を願ってほしい。 このグルメ時代に合うようメニューを見直してほしい。 	
	29	<ul style="list-style-type: none"> ・お風呂は13:00～16:00を自由入浴とし、係員不要とする。 気分が悪くなったり倒れた入浴者は、他の入浴者が一報する。 入浴時間は、大方45分は必要だと思う。 	

利用者調査 【総合的な感想（意見や要望）】

事業所名：練馬区立はつらつセンター大泉

評点	No.	コ メ ン ト	【評点：問1（全般の満足度）】
満足	30	<ul style="list-style-type: none"> 映画名など、公示するのは良い。また、あらかじめ要不要を決定可なので良い。他の敬老館と同じなので良い。 	
	31	<ul style="list-style-type: none"> いきがいデイサービスで、2年半ほどお世話になりました。この3月で終了しますが、これまで元気に週1回楽しみに来ていました。今、少し淋しい思いがありますが、ありがとうございました。これからは、できることを見つけて参加したいと思っています。 	
どちらとも いえない	32	<ul style="list-style-type: none"> このセンターを利用するようになって3年以上になります。スタッフの皆さんは大変親切な方ばかりです。スタッフの中に1人、私を名前と呼んでくれる方がいました。昨年転勤になってしまい残念ですが、とてもうれしかったです。スタッフの皆さんが利用者一人ひとりの名前を覚えることは無理なことだと思います。私はその他大勢でもよいのですが、名前で呼ばれると本当にうれしくなります。 	
	33	<ul style="list-style-type: none"> 体操や手工芸、その他参加したいものがありますが、抽選に漏れることが多く、最近は応募しなくなりました。 	
不満	34	<ul style="list-style-type: none"> 講座申込みに当選した人が、いざ当日になると何名か欠席してます。繰り上げ当選になった人には、電話を入れて出席されるよう確認をお願いします。特に、人気の「元気UP体操」などは、空席がないように連絡を徹底してください。 	