

**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8年1月4日～25日
回答者数：250名

令和8年2月1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8年1月4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: 250枚

(回答者の内訳)

・性別 男性:60名 女性:168名 無回答:22名

・年齢 60代:23名 70代:88名 80代:104名
90歳以上:14名 無回答:21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 センター利用後の身体の改善状況
- 12 センター利用後の心理状態
- 13 センター利用後の人との交流や外出の頻度
- 14 センター利用後のいきがいの向上について
- 15 開催希望の講座、イベント
- 16 浴室利用の満足度(利用者のみ)
- 17 浴室の利用頻度(利用者のみ)
- 18 マッサージ機・スカイウェル利用の満足度(利用者のみ)
- 19 マッサージ機・スカイウェル利用の頻度(利用者のみ)
- 20 自由記載

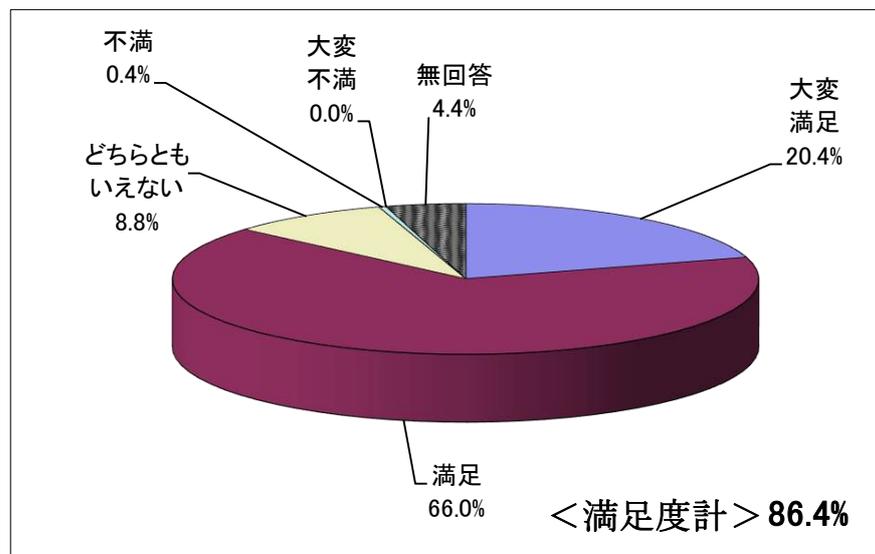
◆回答者の属性

- 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

★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。

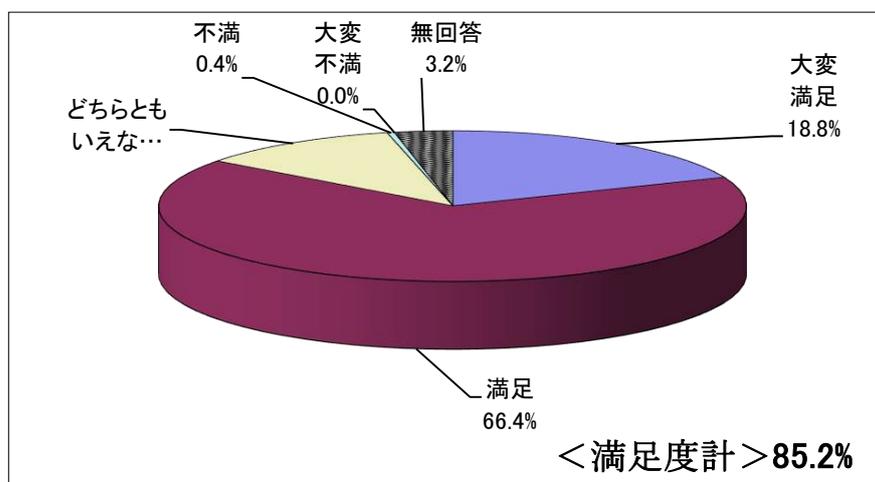
大変満足	満足	どちらともいえない	不満	大変不満	無回答	計
51	165	22	1	0	11	250
20.4%	66.0%	8.8%	0.4%	0.0%	4.4%	100.0%
＜満足度スコア＞			4.1	＜満足度計＞		86.4%



★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
47	166	28	1	0	8	250
18.8%	66.4%	11.2%	0.4%	0.0%	3.2%	100.0%
＜満足度スコア＞			4.1	＜満足度計＞		85.2%



【注記】＜満足度計＞は「大変満足」＋「満足」の合計の%

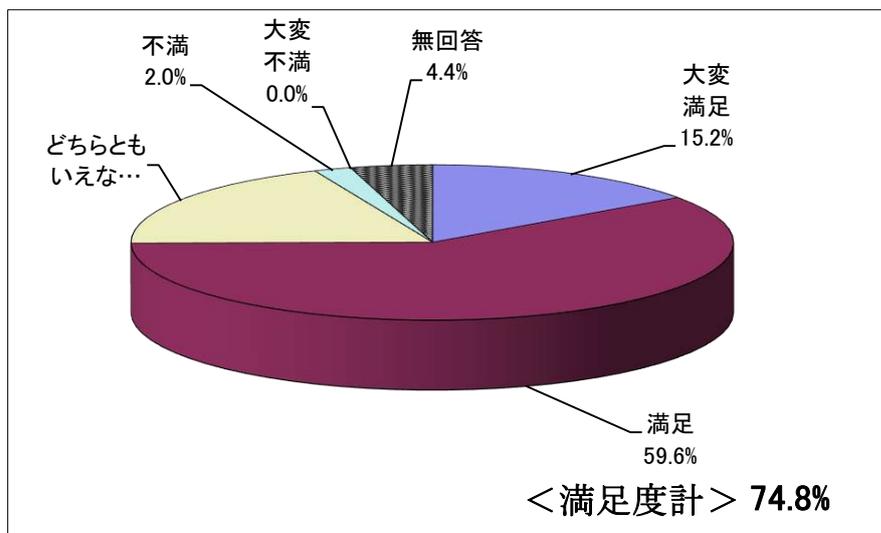
＜満足度スコアは＞は「大変満足」を5点～「大変不満」を1点とした加重平均値。（3点以上が満足度スコア高い）

★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
38	149	47	5	0	11	250
15.2%	59.6%	18.8%	2.0%	0.0%	4.4%	100.0%

<満足度スコア> 3.9 <満足度計> 74.8%

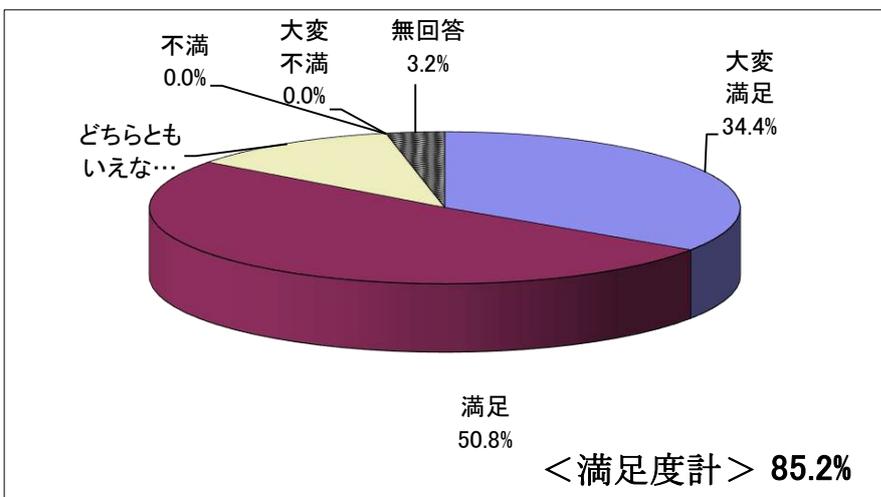


★4 職員の言葉づかいや態度

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
86	127	29	0	0	8	250
34.4%	50.8%	11.6%	0.0%	0.0%	3.2%	100.0%

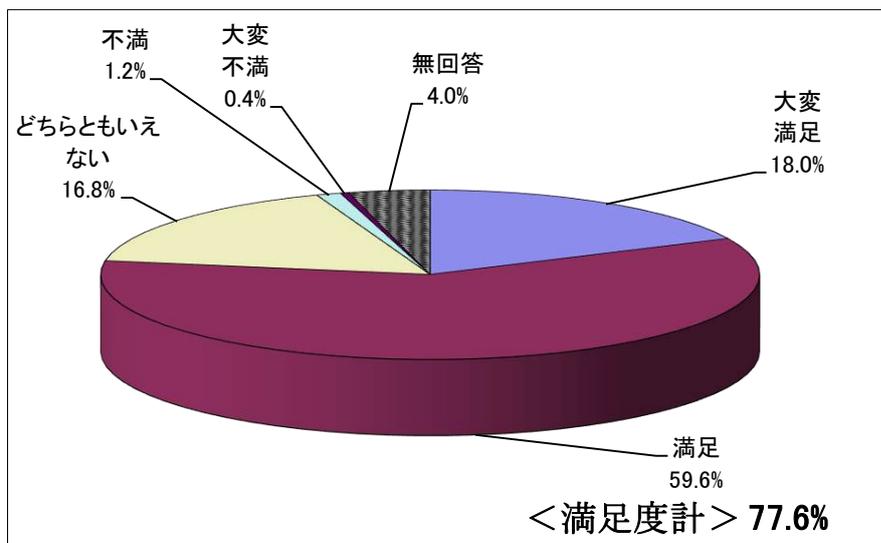
<満足度スコア> 4.2 <満足度計> 85.2%



★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。

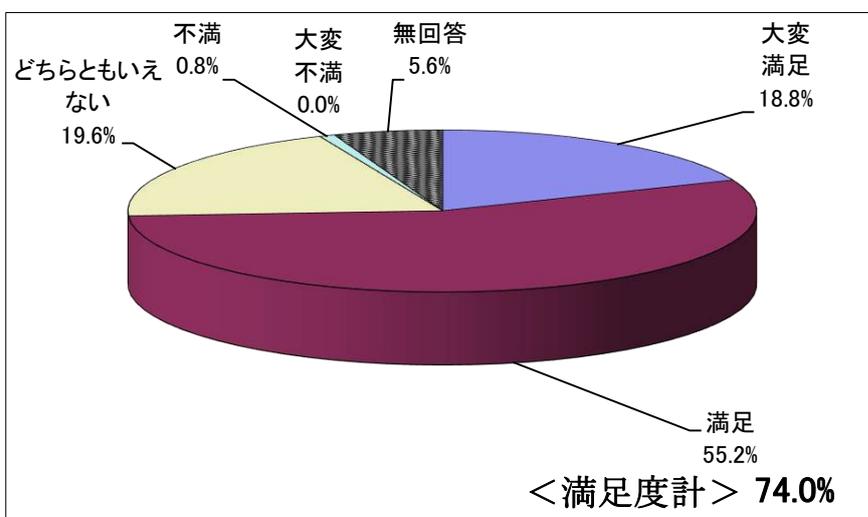
大変満足	満足	どちらともいえない	不満	大変不満	無回答	計
45	149	42	3	1	10	250
18.0%	59.6%	16.8%	1.2%	0.4%	4.0%	100.0%
＜満足度スコア＞			4.0	＜満足度計＞		77.6%



★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。

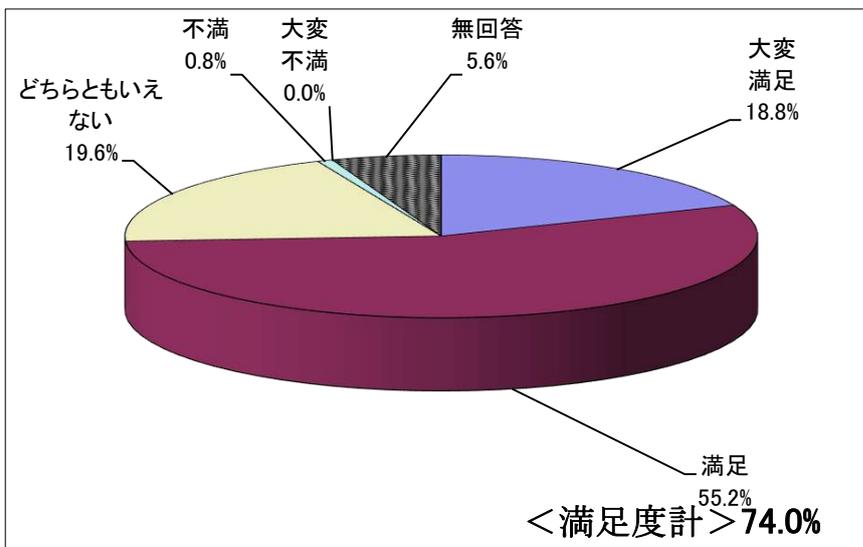
大変満足	満足	どちらともいえない	不満	大変不満	無回答	計
47	138	49	2	0	14	250
18.8%	55.2%	19.6%	0.8%	0.0%	5.6%	100.0%
＜満足度スコア＞			4.0	＜満足度計＞		74.0%



★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。

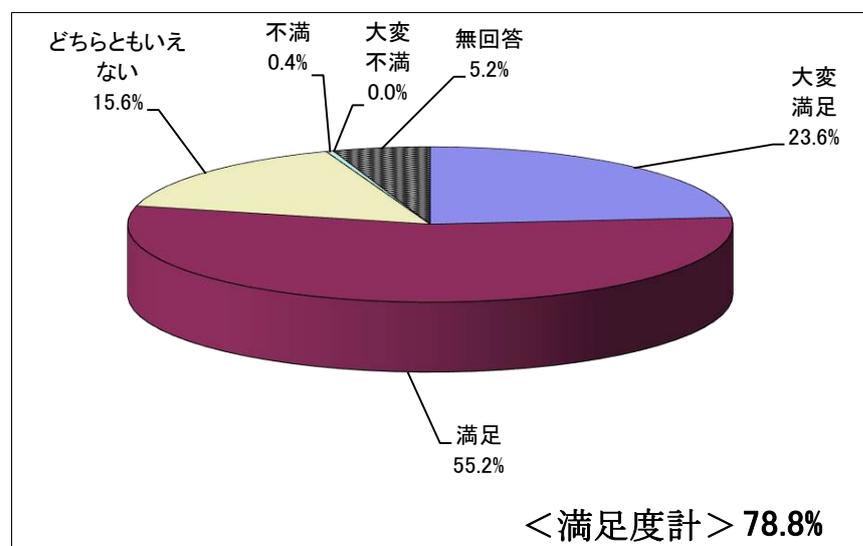
大変満足	満足	どちらともいえない	不満	大変不満	無回答	計
47	138	49	2	0	14	250
18.8%	55.2%	19.6%	0.8%	0.0%	5.6%	100.0%
<満足度スコア> 4.0			<満足度計> 74.0%			



★8 個人情報保護への取組み

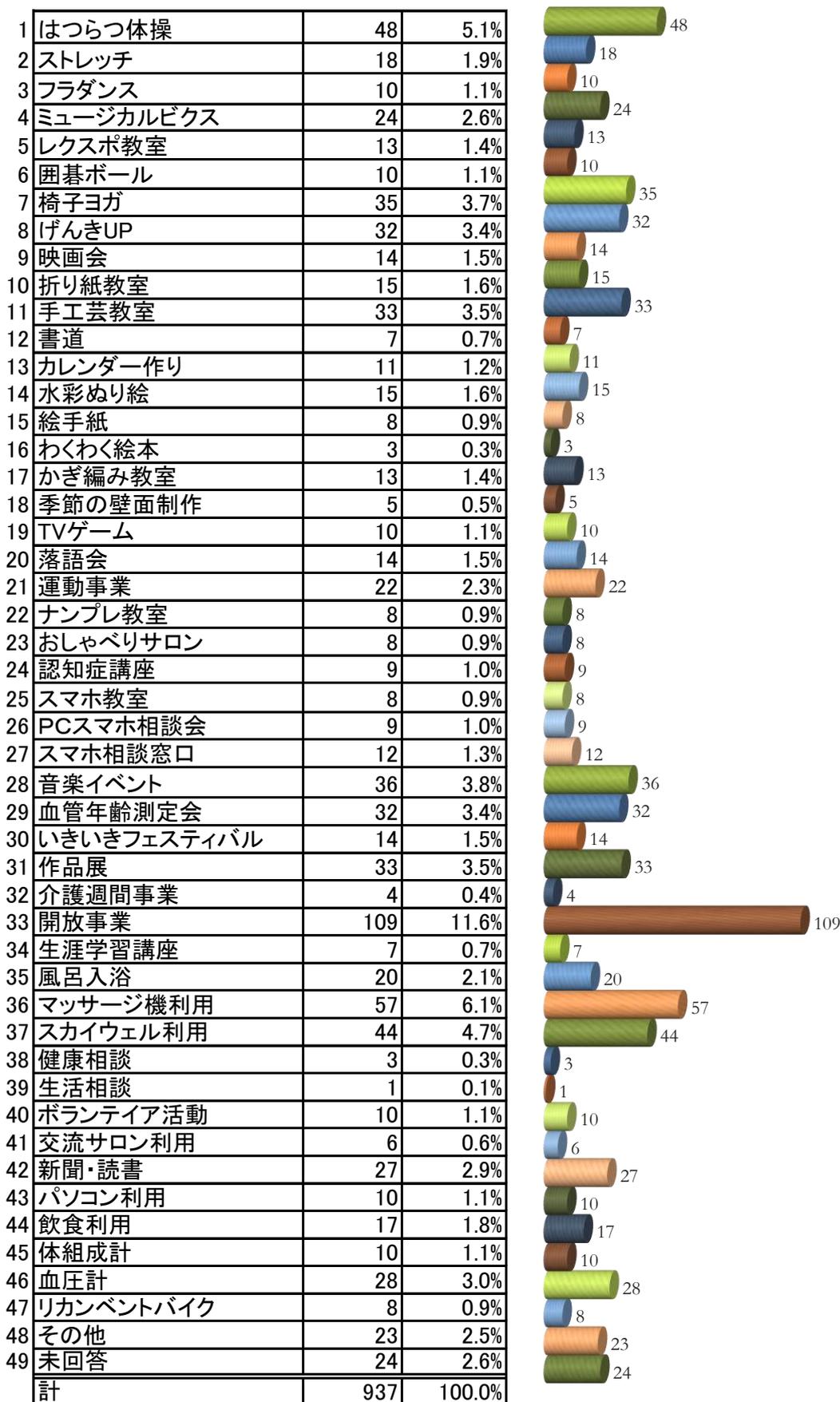
問8. センターはプライバシーや個人情報を守っていると思いますか。

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
59	138	39	1	0	13	250
23.6%	55.2%	15.6%	0.4%	0.0%	5.2%	100.0%
<満足度スコア> 4.1			<満足度計> 78.8%			



★10 参加するもの(複数回答)

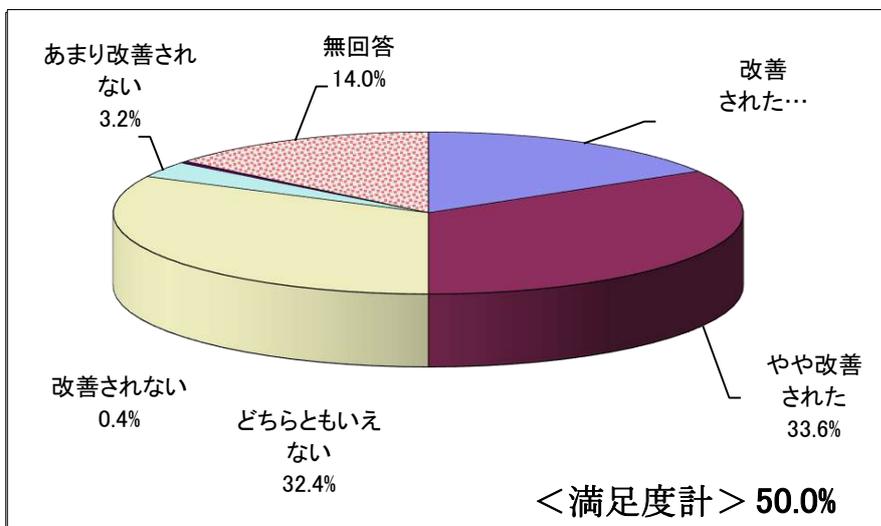
問10. センターで主に参加(利用)するものをお答えください。(○をいくつでも)



★11 センター利用後の身体状況の改善

問11. センター利用後、身体状況が改善されましたか。

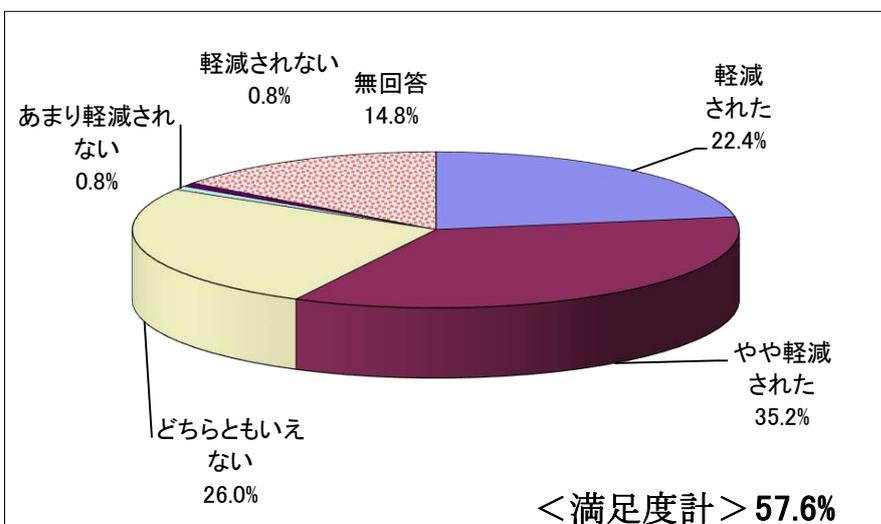
改善された	やや改善された	どちらともいえない	あまり改善されない	改善されない	無回答	計
41	84	81	8	1	35	250
16.4%	33.6%	32.4%	3.2%	0.4%	14.0%	100.0%
<満足度スコア> 3.7			<満足度計> 50.0%			



★12 センター利用後の心理状態

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。

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
56	88	65	2	2	37	250
22.4%	35.2%	26.0%	0.8%	0.8%	14.8%	100.0%
<満足度スコア> 3.9			<満足度計> 57.6%			



★13 センター利用後の自身の行動

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。

なった

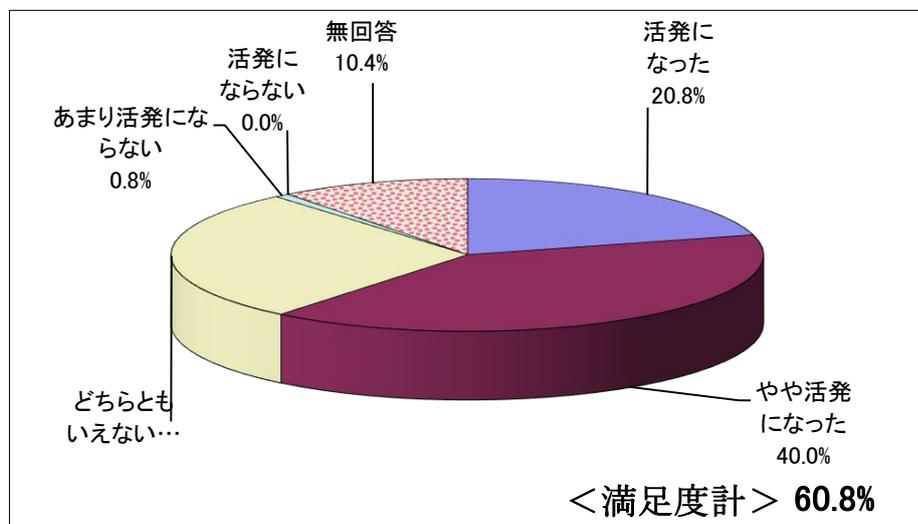
活発になった	やや活発になった	どちらともいえない	あまり活発にならない	活発にならない	無回答	計
52	100	70	2	0	26	250
20.8%	40.0%	28.0%	0.8%	0.0%	10.4%	100.0%

<満足度スコア>

3.9

<満足度計>

60.8%



★14 センター利用後の自身のいきがい度

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。

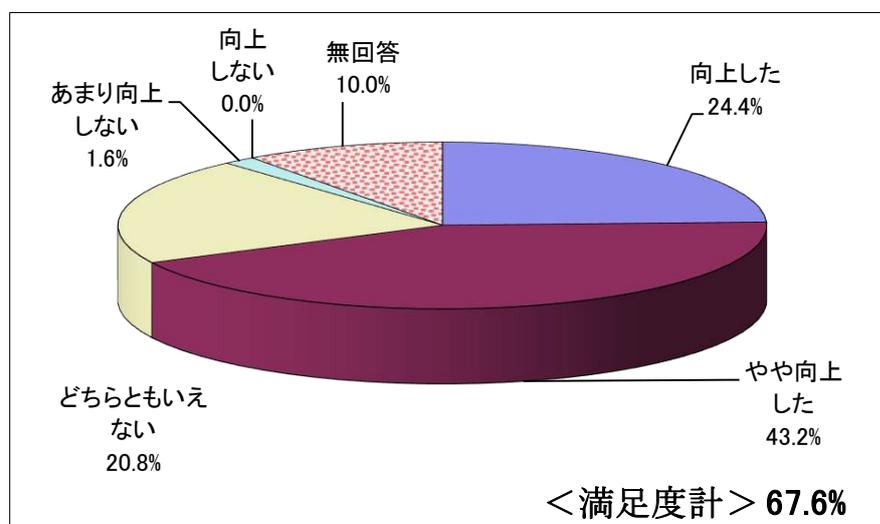
向上した	やや向上した	どちらともいえない	あまり向上しない	向上しない	無回答	計
61	108	52	4	0	25	250
24.4%	43.2%	20.8%	1.6%	0.0%	10.0%	100.0%

<満足度スコア>

4.0

<満足度計>

67.6%



15. 開催してほしい講座・イベント

内容
吹き矢
クリスタルボウルの再演奏
音楽コンサート、日本舞踊コンサート
ピラティス、ストレッチ
社交ダンス
音楽イベント
みんなで歌おう
社交ダンス
川柳講座、歴史講座
カラオケ
カラオケ
コンサート、皆さんと一緒に歌ったり出来るのが良いと思います。 時間は13:00～15:00位が良いと思います
クラシックを聞くなどは如何でしょうか
映画、折り紙等（土）開催希望
太極拳教室、フラダンス1回/月⇒2回/月に
コンサート、ビーズアートなど
歌創り活動教室(作曲、作詞等)
音楽系
グループやサークルの発表会。(特に音楽)
俳句等
映画、音楽
カラオケ講座

★16 浴室利用の満足度

問16. 浴室の利用についての満足度をお答えください。(対象:利用者のみ)

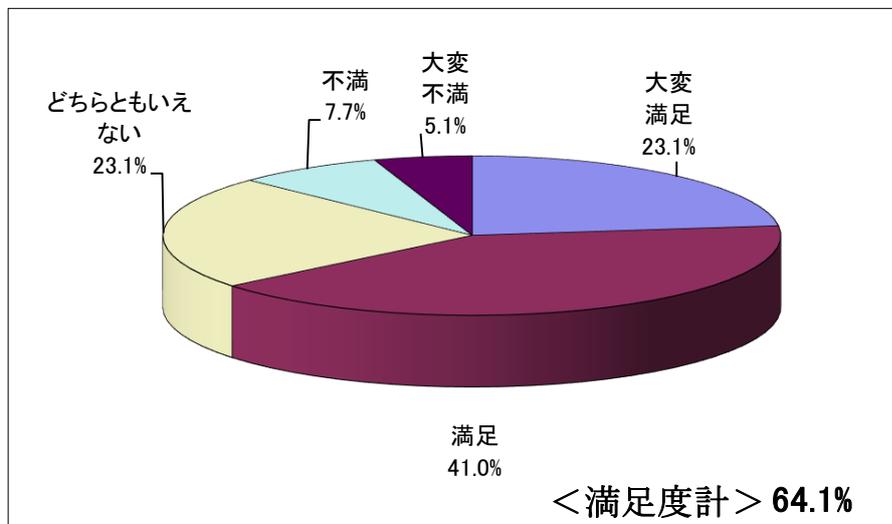
大変満足	満足	どちらともいえない	不満	大変不満	計
9	16	9	3	2	39
23.1%	41.0%	23.1%	7.7%	5.1%	100%

<満足度スコア>

3.7

<満足度計>

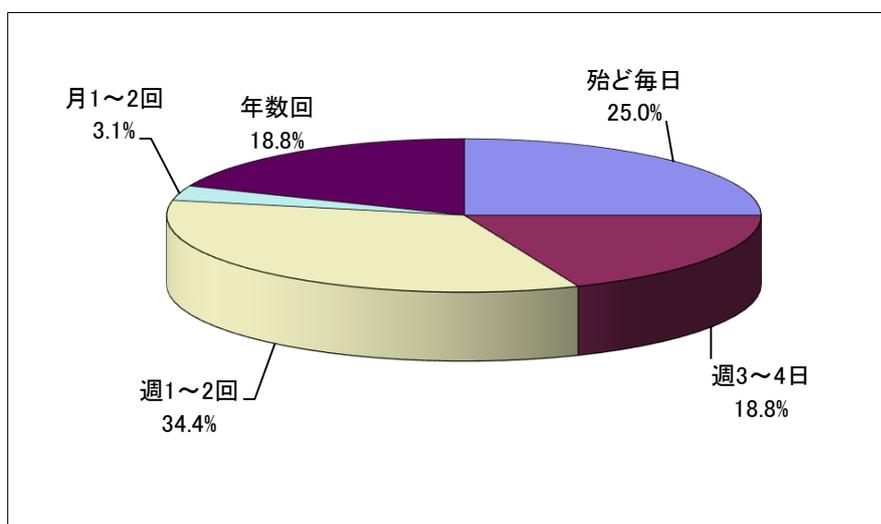
64.1%



★17 浴室の利用頻度について

問17. 浴室の利用頻度をお答えください。(対象:利用者のみ)

殆ど毎日	週3~4日	週1~2回	月1~2回	年数回	計
8	6	11	1	6	32
25.0%	18.8%	34.4%	3.1%	18.8%	100%



★18 マッサージ機・スカイウェル利用の満足度

問18. 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。

(対象:利用者のみ)

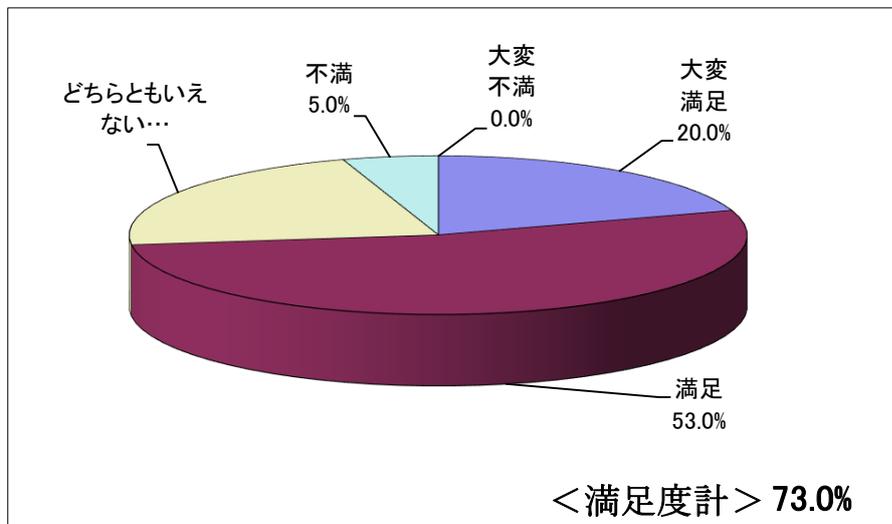
大変満足	満足	どちらともいえない	不満	大変不満	計
20	53	22	5	0	100
20.0%	53.0%	22.0%	5.0%	0.0%	100.0%

<満足度スコア>

3.9

<満足度計>

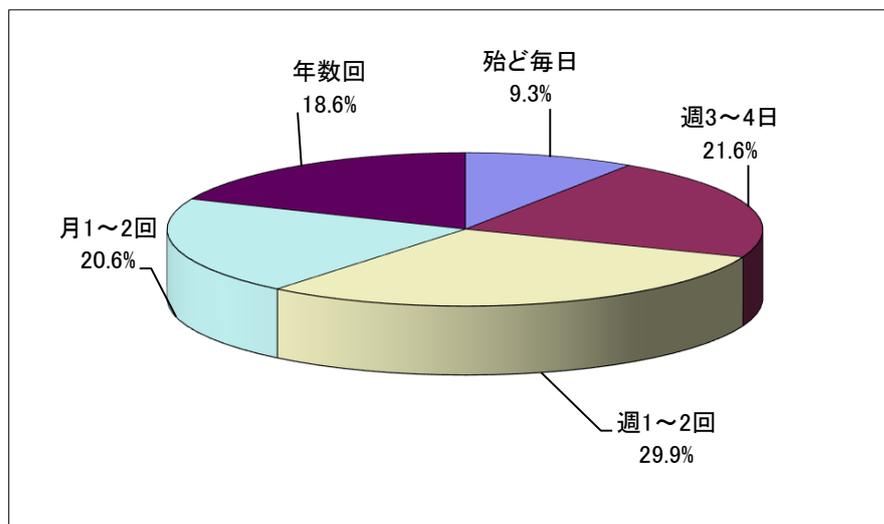
73.0%



★19 マッサージ機・スカイウェル利用の利用頻度について

問19. 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。(対象:利用者のみ)

殆ど毎日	週3~4日	週1~2回	月1~2回	年数回	計
9	21	29	20	18	97
9.3%	21.6%	29.9%	20.6%	18.6%	100.0%



20. ご要望・お気づきのこと

内容
「水彩塗り絵」を他の曜日にも設定をお願いいたします、土曜は参加できないので
マッサージ機、奥から2番目がダメ見たい
遠いのでバスは時間がかかるのであまり利用しない。駐車場があれば都合がよいが。参加は子供に送ってもらうが歩いて帰るのも遠い。自転車には乗れない。近所の方はゆっくり過ごせて友人もできるでしょうから良い施設だと思う。
抽選は外れることもあり悲しい。近くにセンターがあり一人で家にいると淋しくなりますが書道や手芸、塗り絵に参加できると気持ちが明るく前向きに頑張っていけ楽しいです。日々感謝です。いつも参加でき感謝です。マッサージも気持ちよく楽しみの一つです。
マッサージ機、スカイウエル等連続使用する人がいて困ります。譲ってもらおうとしたら嫌な顔をされた。
マッサージ機の利用のルール徹底（マッサージ機とスカイウエルの番号札を取らない。一日一回のルール徹底）
はつらつ体操の職員が皆優しく、できないポーズも傷つかないように指導され素晴らしいです。
時々マッサージ機を2回以上使用する方がいると聞いたことがあります。
マッサージ機、スカイウエル等を何回もやる方がいるので、なんとかして欲しい。
月初めの第1水曜日は北敬老館へギターに合わせて歌おうに行っているのですが11:30に終わるので、昼食を食べて筋トレが始まるのが13:00なのでちょっと忙しいので木曜の13:00だと都合がいいのですが。1月などは木曜が2回ありますがそれを第1水曜のを木曜に2月からしていただくのは無理でしょうか。そういう人が何人かおられます。
スカイウエルを使うと足～全身が温まり気持ち良いです。散歩の途中に立ち寄ってスカイウエルやリカンベントバイクをこぐことが多い。マスクをするせいか、なかなか友人はできませんが、つとめて挨拶の声掛けはするつもりです。近所のお医者さんに情報など教えてもらったことがあります。
いつもなかなか当たらない、音楽ピアノが時間が遅いから早めにしてほしい
大変楽しく皆様とお話しできて、楽しく時を送れる。本当にうれしく思います。感謝しております
センター前の自転車通行禁止とあるのに、乗って走っている方がいる。一般道ではないのと言えないだろうけど、身体不自由の方もいるので！もう少し注意したほうが良いのでは！基本的にむずかしいこともわかってます
体操が一定の選ばれた人しかできないようになっているが、はつらつに来たら体操をしたいです。できるようにスタッフさんたちに声をかけるとちょっとはできるようになったらとてもよい（10分でよい）
18,19の問いについて、朝から同じ席で何回も使用されている方をちらほら見受けます
私はカラオケだけですけどきれいだし、好きです

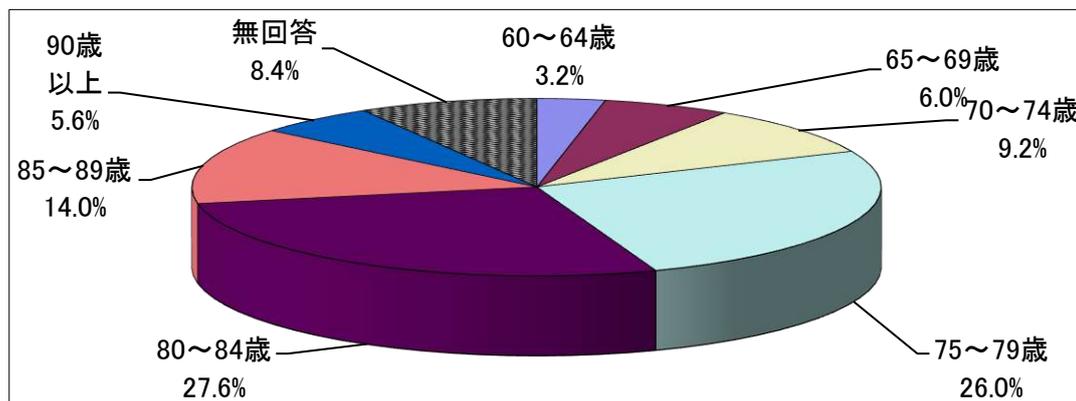
20. ご要望・お気づきのこと

内容
卓球クラブの時ハンガーが足りないので増やして欲しい
日曜日とやって見たい事があればもっと利用したいと思います
なかなか当選しない
マッサージ機、スカイウェルの利用を複数回（男性が多い）している方がいて待っている時いらいらします
交流サロンにコーヒーの飲める用にしてほしい
入浴の利用、土日もお願いします。平日仕事なので利用できません
講座、教室の申し込みをネットからできるようにしてほしい。上記(手工芸・絵手紙)の参加可能人数を増やしてほしい。…なかなか当選しない。
入浴時間が短く、急き立てられる
なかなか抽選に当たらない。1回の人数を増やして欲しい
カラオケ毎週きまった曜日にしてほしい。土曜日は避けてほしい。
3回マッサージ機利用する人に注意してほしい
これからはもう少し利用させて見ようと思っています。利用してないので、まだ何も書けません。
筋トレ開放、週に2回は確定してほしい。
毎月の抽選申込に疑問があります。固定の曜日に毎回同じサークル名がすでに記入されていますが、同サークルとしては平等に抽選して頂きたいと思います。よろしく願い申し上げます。(木曜日は休みの医院が多いので参加しやすい為)
入浴時間をもっと長くしてほしい!!
(PC利用について)2時間以上にしてほしい。時間も朝から～夜まで長く仰っていて助かります。夜はもう少し短くしたら、いかがでしょうか(練馬区へ税金削減の為)
マージャンの卓上でしっかり勉強してから実践にしてほしい。(例.2時間以上とか)
個人にて筋トレマシンを利用していますが、可能であれば週2回位コンスタントに利用出来れば幸いです。
曜日の固定があるといい。(土)多いので出席出来ない
カラオケの画面を大きくして下さい。字が小さすぎます
いつも親切にして頂きたのしく利用しています。
1か月に4回利用できたら良いと思います
サークル活動で月に4回使用したいです
麻雀現在月1を、2～3回事業して頂ければうれしい
トイレがたいへん臭い!!
マッサージ機とスカイウェルの利用者が同じカードで何度も繰り返して使用して、自分になかなか順番がこないのが不満
運動、レクスポ教室など回数が増えると良い。大泉は平面で移動し、日差しが入ってくるので良い
施設を利用させていただき、とてもありがたく満足しております
大変助かっています。職員の利用者に対する姿勢good

★回答者の属性について

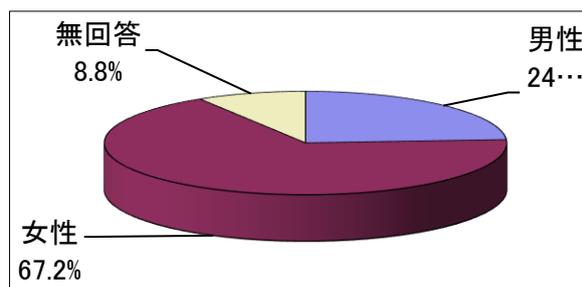
① 年齢

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
8	15	23	65	69	35	14	21	250
3.2%	6.0%	9.2%	26.0%	27.6%	14.0%	5.6%	8.4%	100.0%



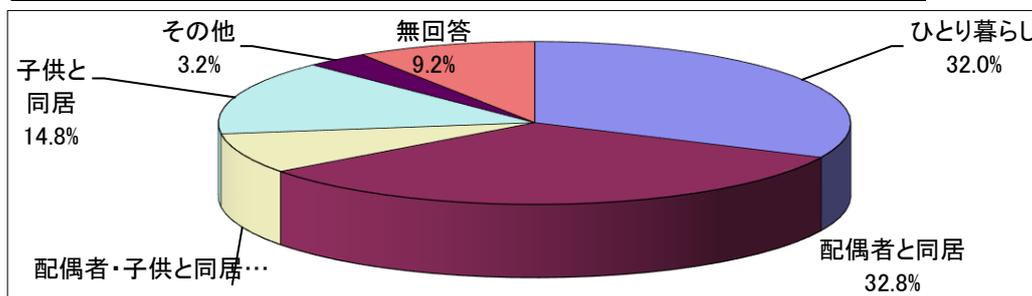
② 性別

男性	女性	無回答	計
60	168	22	250
24.0%	67.2%	8.8%	100.0%



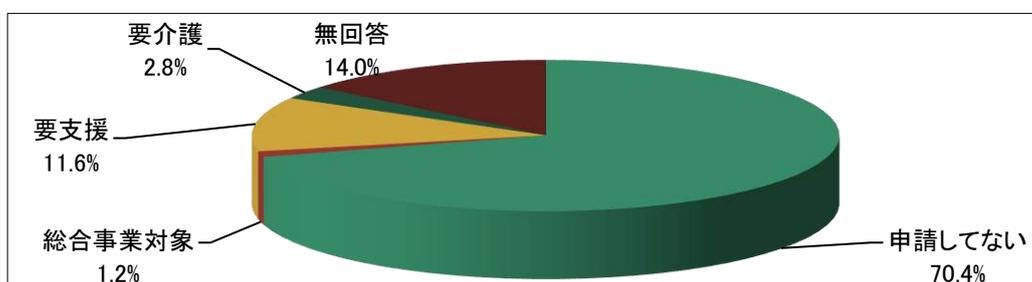
③ 家族構成

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
80	82	20	37	8	23	250
32.0%	32.8%	8.0%	14.8%	3.2%	9.2%	100.0%



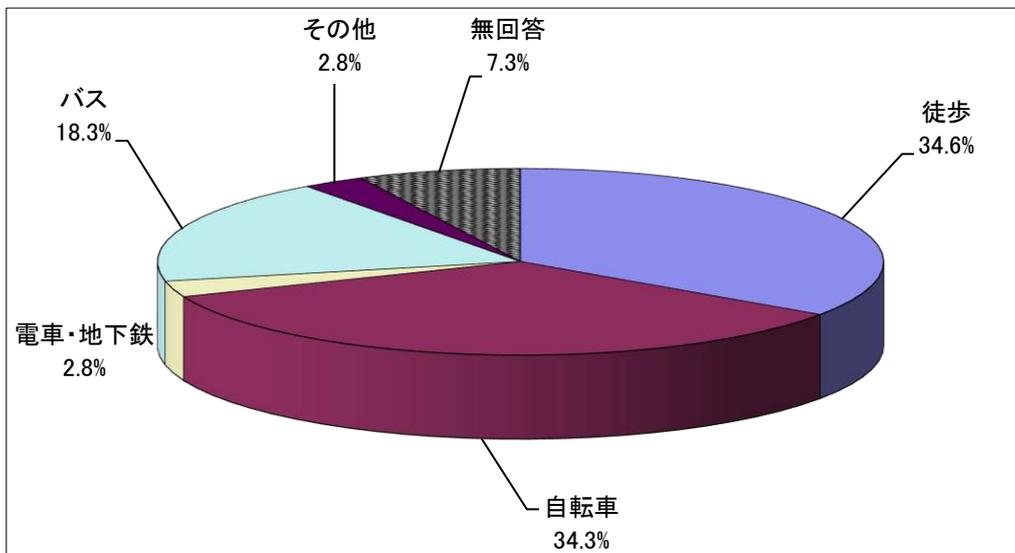
④ 介護保険認定状況

申請していない	総合事業対象	要支援	要介護	無回答	計
176	3	29	7	35	250
70.4%	1.2%	11.6%	2.8%	14.0%	100.0%



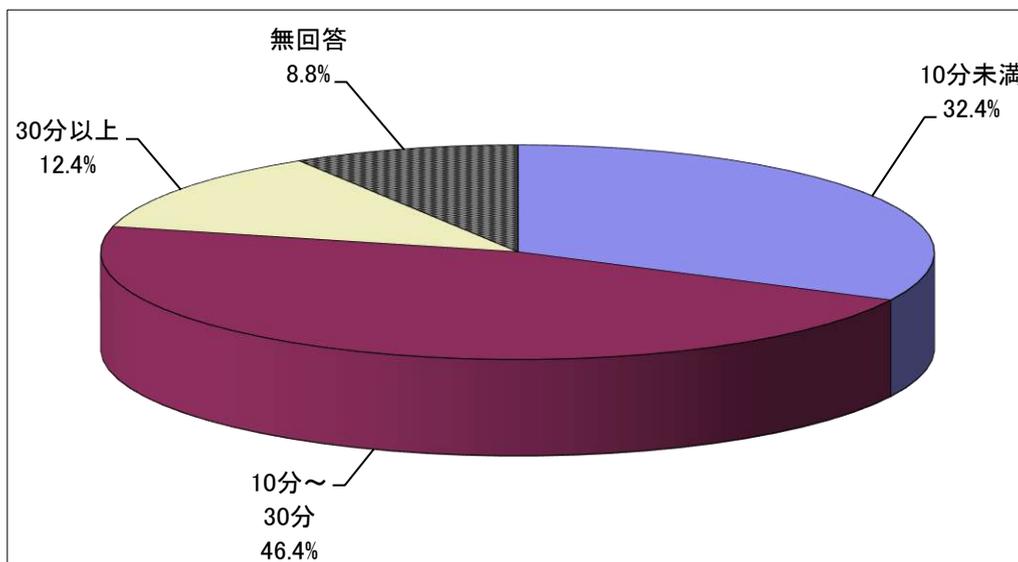
⑤ 主な交通手段(複数回答)

徒歩	自転車	電車・地下鉄	バス	その他	無回答	計
100	99	8	53	8	21	289
34.6%	34.3%	2.8%	18.3%	2.8%	7.3%	100.0%



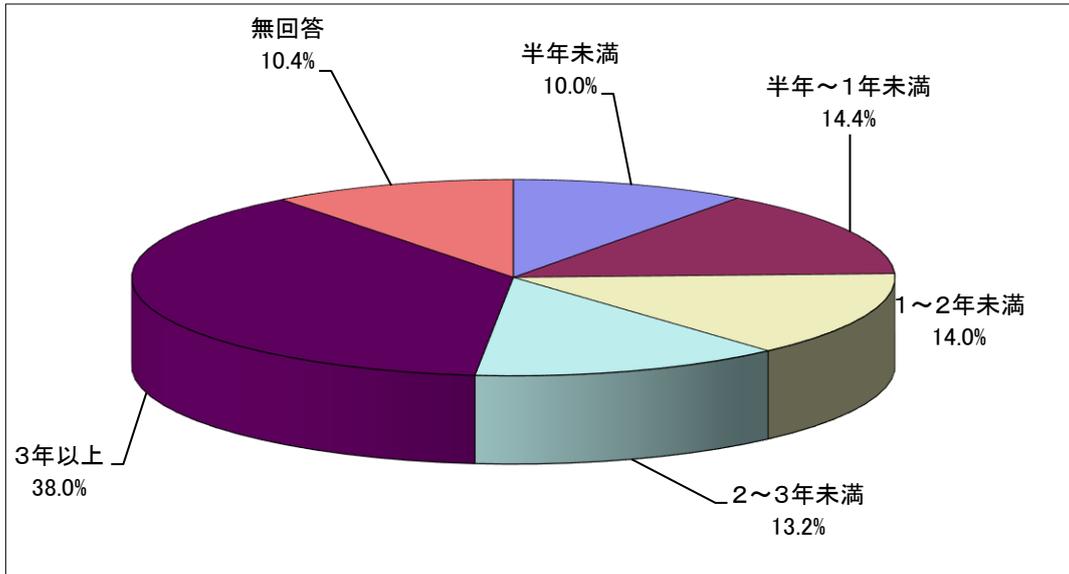
⑥ センターまでの所要時間

10分未満	10分～30分	30分以上	無回答	計
81	116	31	22	250
32.4%	46.4%	12.4%	8.8%	100.0%



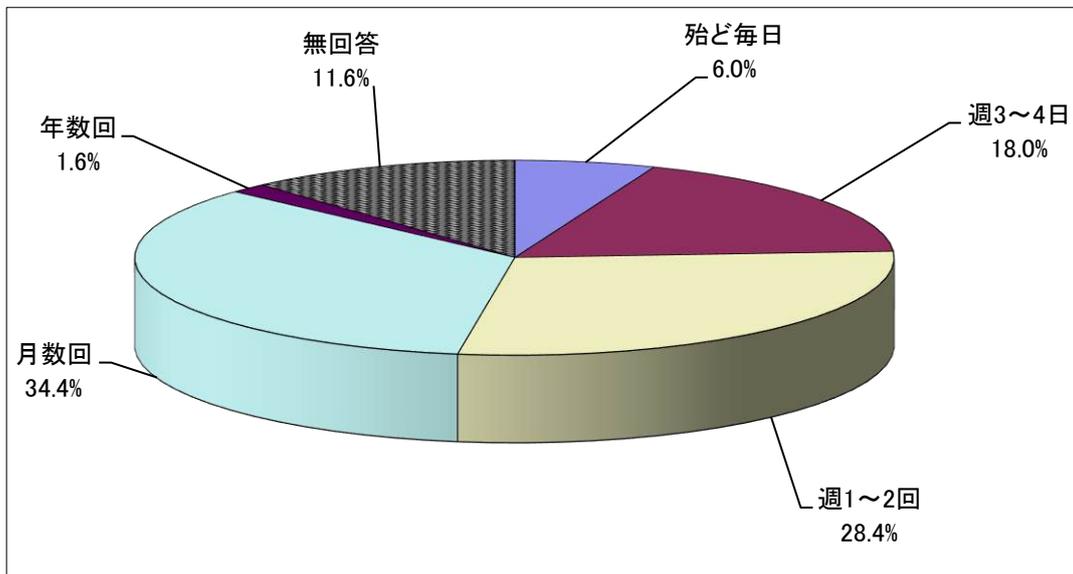
⑦ センターの利用期間(年数)

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
25	36	35	33	95	26	250
10.0%	14.4%	14.0%	13.2%	38.0%	10.4%	100.0%



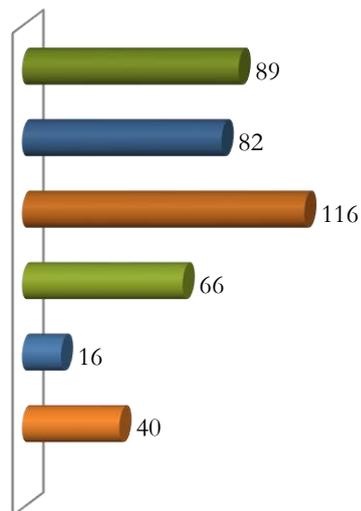
⑧ センターの利用頻度

殆ど毎日	週3～4日	週1～2回	月数回	年数回	無回答	計
15	45	71	86	4	29	250
6.0%	18.0%	28.4%	34.4%	1.6%	11.6%	100.0%



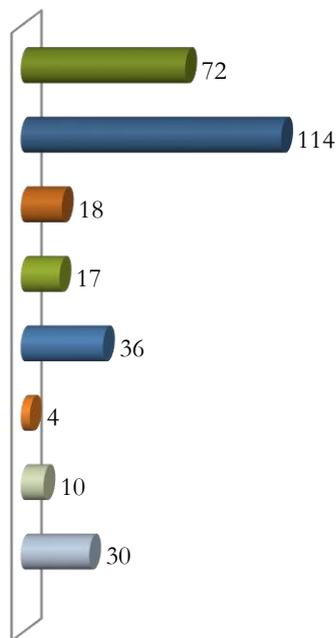
⑨ センターの利用目的(複数回答)

体力の増強や身体の痛みの軽減	89	21.8%
ストレスの発散や不安の解消	82	20.0%
他人との交流や外出の増加	116	28.4%
やる気の向上や充実した生活	66	16.1%
その他	16	3.9%
無回答	40	9.8%
計	409	100.0%



⑩ センター利用のきっかけ(複数回答)

区報	72	23.9%
友人や知人のすすめ	114	37.9%
家族のすすめ	18	6.0%
自治体(区・保険相談所・支援事業所など)	17	5.6%
当センター便り	36	12.0%
インターネット	4	1.3%
その他	10	3.3%
無回答	30	10.0%
計	301	100.0%



③ 家族構成（その他）

内容
主人が施設に入っている所以现在は一人です
親と同居
兄弟家族と同居
子どもと孫と同居

⑤ センターまでの主な交通手段（その他）

内容
車
バイク
車
車
スクーター
バイク、自転車
タクシー

⑨ センターの利用目的（その他）

内容
ボケ防止
趣味
地域のニュースを知る
マッサージ、スカイウエル
健康維持
睡眠の向上
自分の楽しみの為
麻雀
イゴ - カラオケ
ギター演奏
音楽イベント参加

