

**令和6年度
利用者アンケート
結果報告書**

アンケート期間：令和6年11月1日～令和6年11月20日
回答者数：122名

令和6年1月15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6年11月1日～令和6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: 122枚

(回答者の内訳)

- ・性別 男性:27名 女性:86名 無回答:9名
- ・年齢 60代:9名 70代:50名 80代:51名
90歳以上:5名 無回答:7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

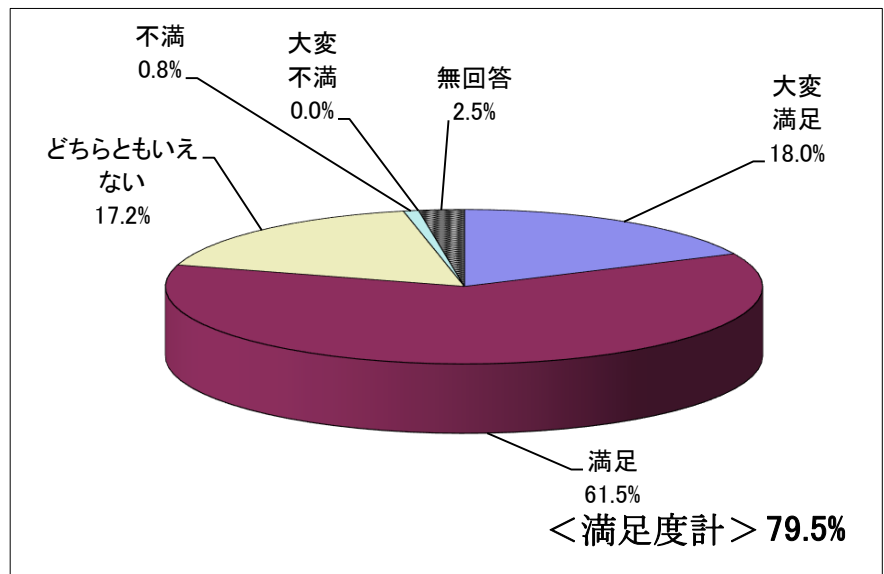
- ① 年齢
- ② 性別
- ③ 家族構成
- ④ 介護保険認定状況
- ⑤ 主な交通手段
- ⑥ センターまでの所要時間
- ⑦ センターの利用期間(年数)
- ⑧ センターの利用頻度
- ⑨ センターの利用目的
- ⑩ センター利用のきっかけ
- ⑪ 来館時の不便さ

※ 「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。

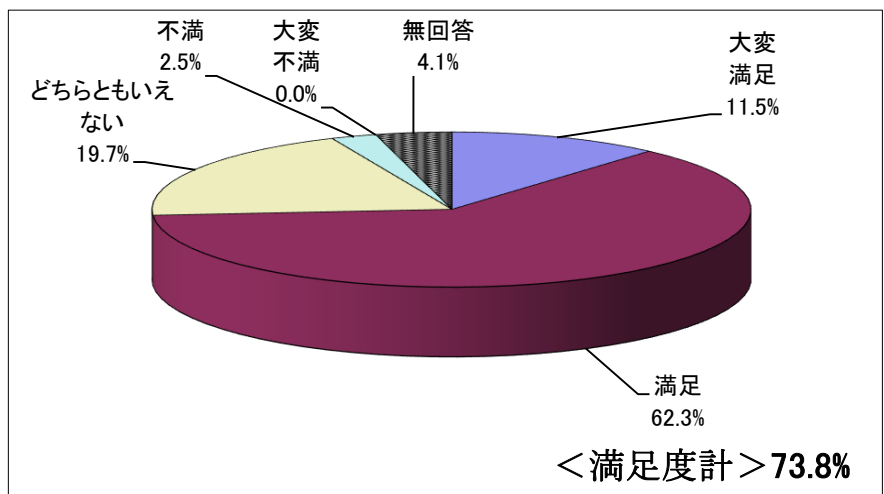
大変満足	満足	どちらともいえない	不満	大変不満	無回答	計
22	75	21	1	0	3	122
18.0%	61.5%	17.2%	0.8%	0.0%	2.5%	100.0%
＜満足度スコア＞			4.0	＜満足度計＞		79.5%



★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	76	24	3	0	5	122
11.5%	62.3%	19.7%	2.5%	0.0%	4.1%	100.0%
＜満足度スコア＞			3.9	＜満足計＞		73.8%



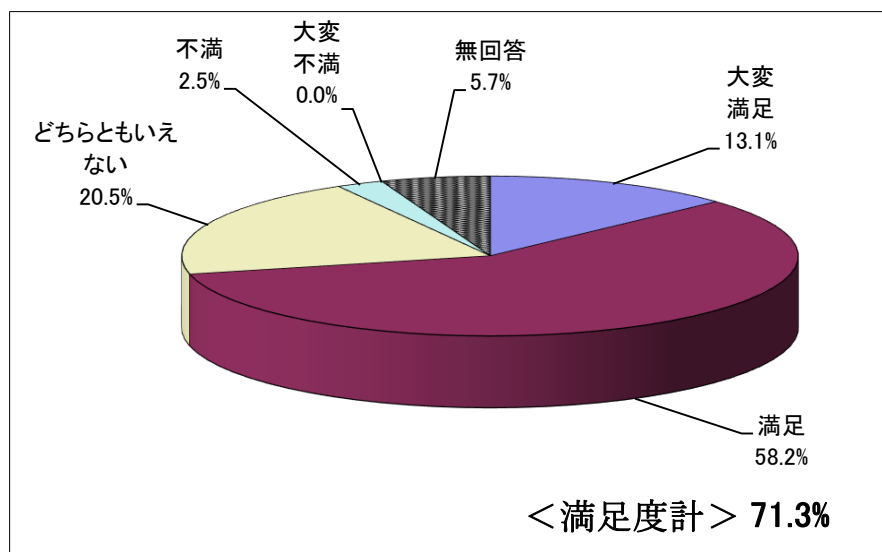
【注記】＜満足計＞は「大変満足」＋「満足」の合計の%

＜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。

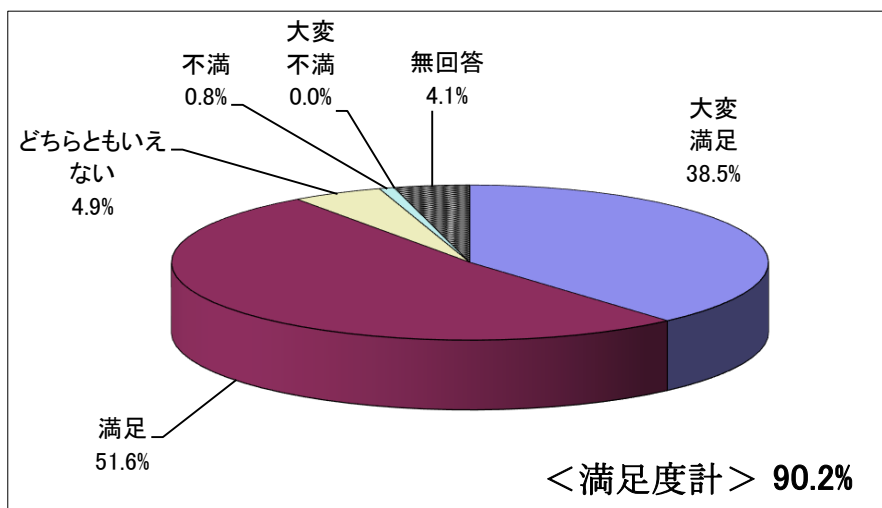
大変満足	満足	どちらともいえない	不満	大変不満	無回答	計
16	71	25	3	0	7	122
13.1%	58.2%	20.5%	2.5%	0.0%	5.7%	100.0%
<満足度スコア> 3.9			<満足計> 71.3%			



★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
47	63	6	1	0	5	122
38.5%	51.6%	4.9%	0.8%	0.0%	4.1%	100.0%
<満足度スコア> 4.3			<満足計> 90.2%			



★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。

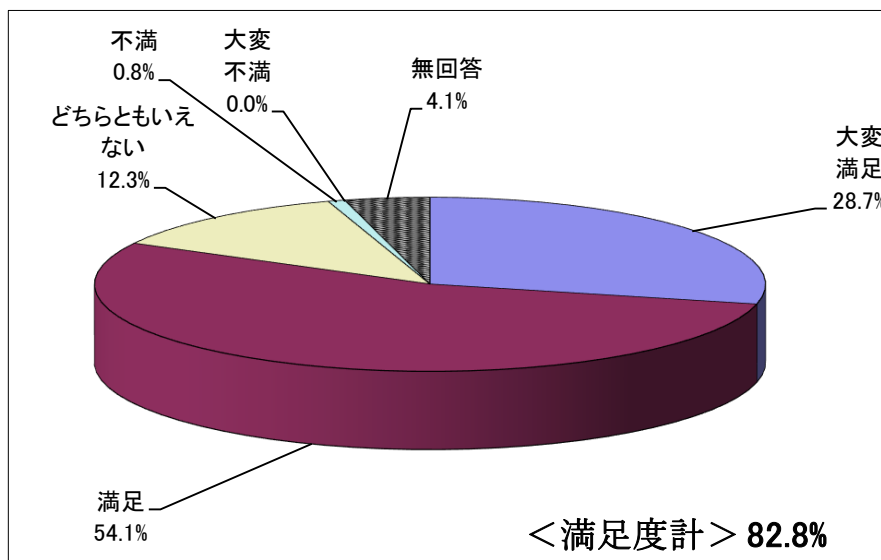
大変満足	満足	どちらともいえない	不満	大変不満	無回答	計
35	66	15	1	0	5	122
28.7%	54.1%	12.3%	0.8%	0.0%	4.1%	100.0%

<満足度スコア>

4.2

<満足度計>

82.8



★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。

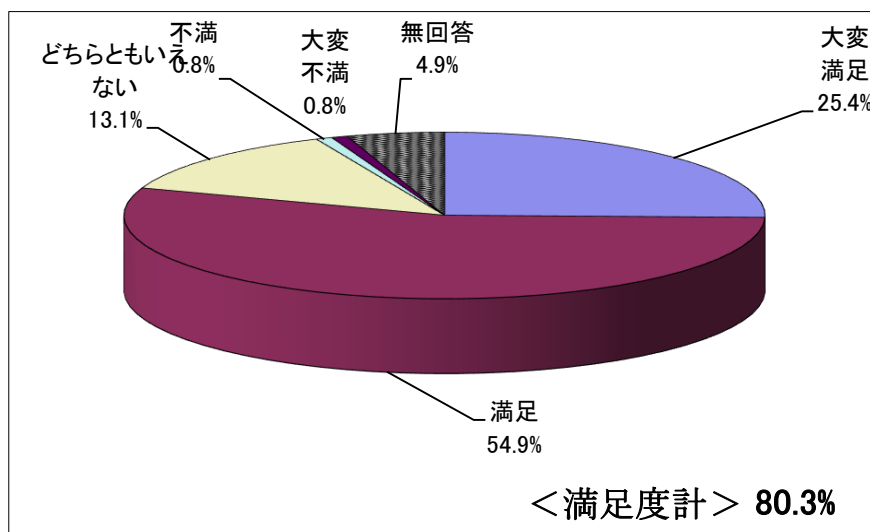
大変満足	満足	どちらともいえない	不満	大変不満	無回答	計
31	67	16	1	1	6	122
25.4%	54.9%	13.1%	0.8%	0.8%	4.9%	100.0%

<満足度スコア>

4.1

<満足度計>

80.3%



★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。

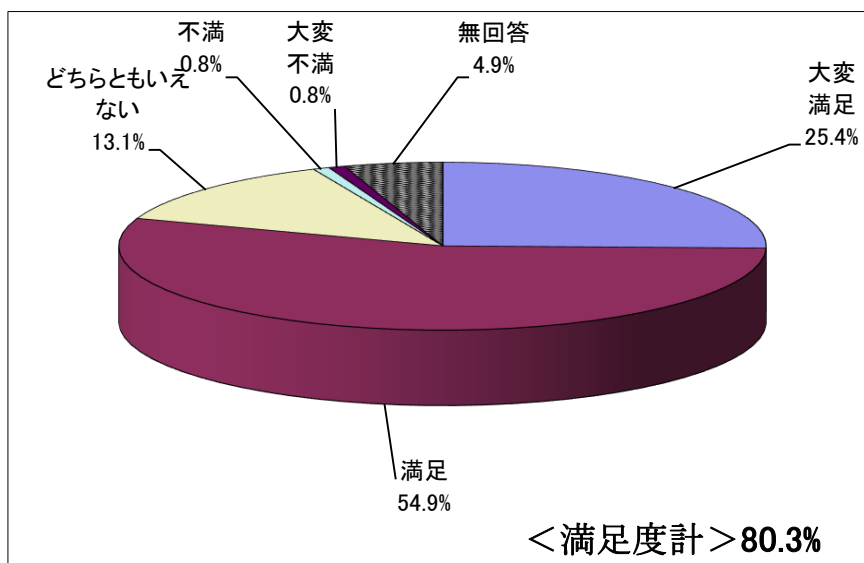
大変満足	満足	どちらともいえない	不満	大変不満	無回答	計
31	67	16	1	1	6	122
25.4%	54.9%	13.1%	0.8%	0.8%	4.9%	100.0%

<満足度スコア>

4.1

<満足度計>

80.3%



★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。

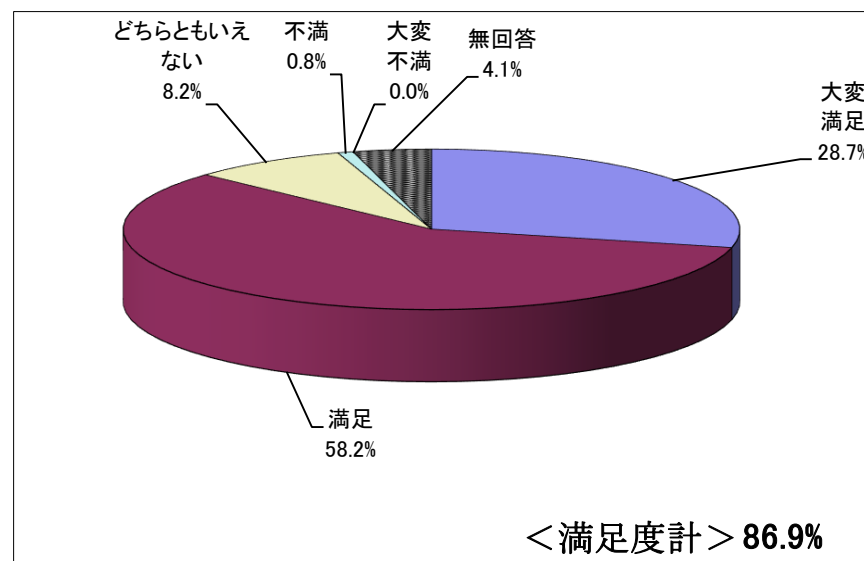
大変満足	満足	どちらともいえない	不満	大変不満	無回答	計
35	71	10	1	0	5	122
28.7%	58.2%	8.2%	0.8%	0.0%	4.1%	100.0%

<満足度スコア>

4.2

<満足度計>

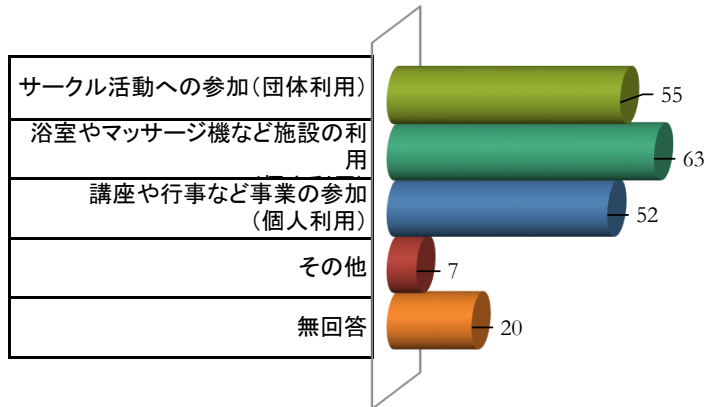
86.9%



★9 活動内容(複数回答)

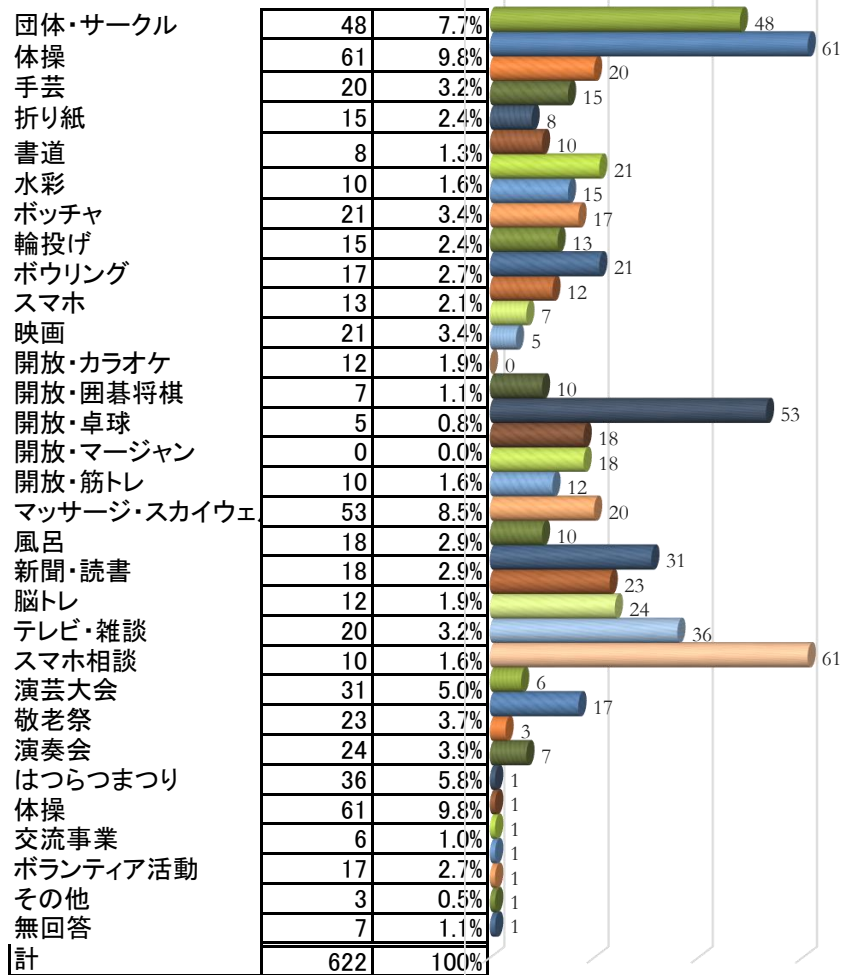
問9. センターでの活動内容をお答えください。(〇をいくつでも)

サークル活動への参加(団体利用)	55	27.9%
浴室やマッサージ機など施設の利用(個人利用)	63	32.0%
講座や行事など事業の参加(個人利用)	52	26.4%
その他	7	3.6%
無回答	20	10.2%
計	197	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)



★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。

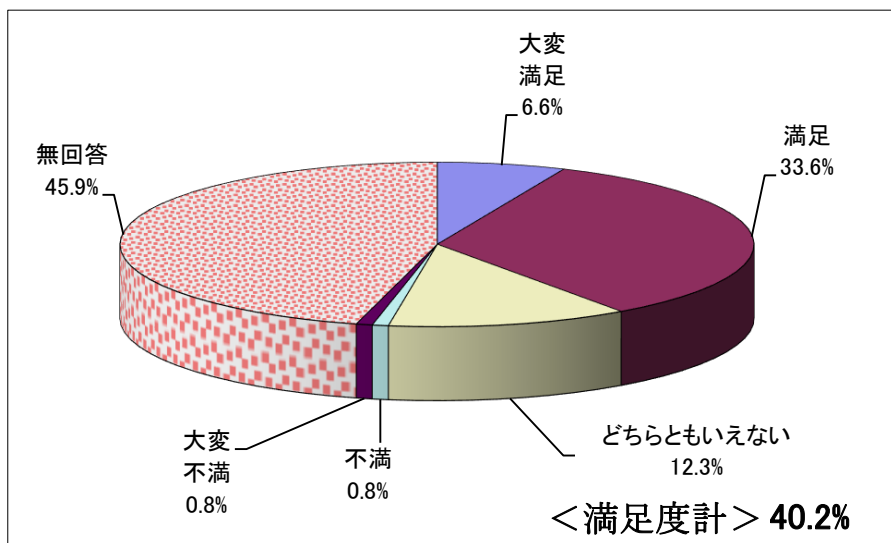
大変満足	満足	どちらともいえない	不満	大変不満	無回答	計(利用者のみ)
8	41	15	1	1	56	122
6.6%	33.6%	12.3%	0.8%	0.8%	45.9%	100.0%

<満足度スコア>

3.8

<満足度計>

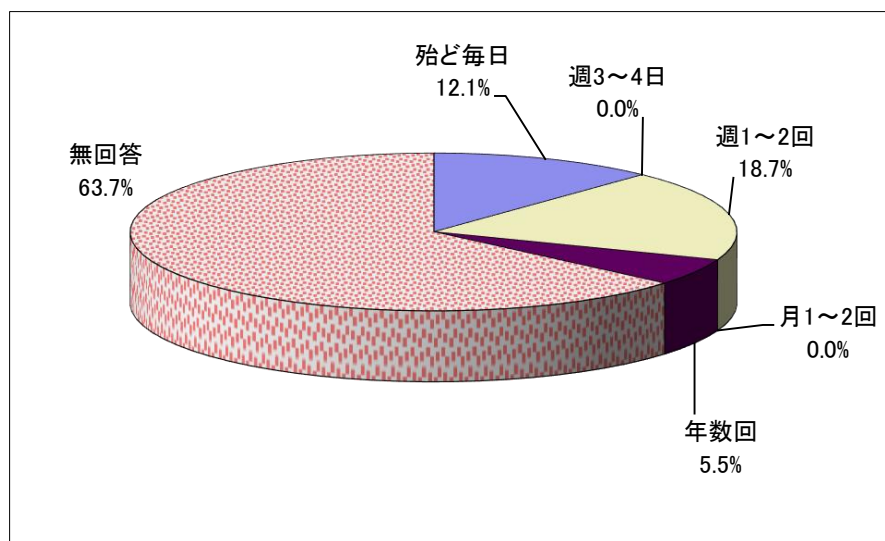
40.2%



★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)
11	0	17	0	5	58	91
12.1%	0.0%	18.7%	0.0%	5.5%	63.7%	100.0%

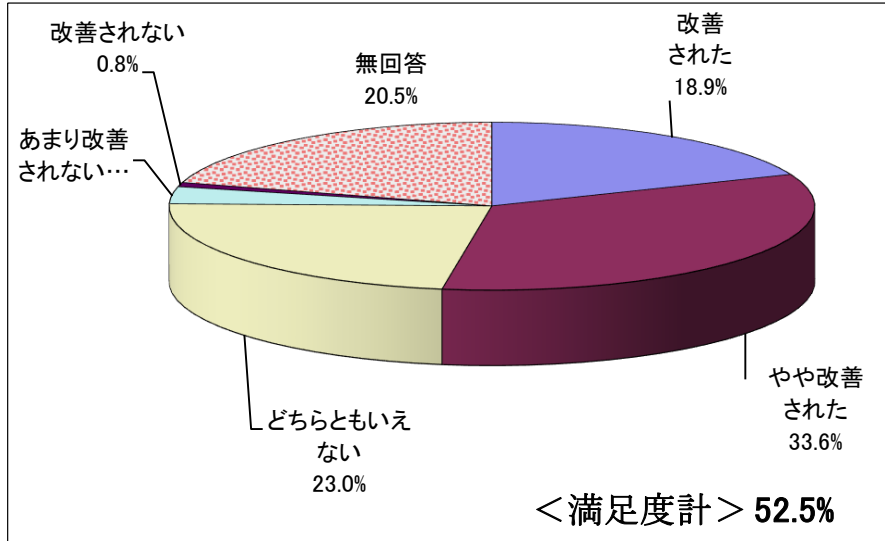


★13 センター利用後の身体状況の改善

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
23	41	28	4	1	25	122
18.9%	33.6%	23.0%	3.3%	0.8%	20.5%	100.0%

<満足度スコア> 3.8 <満足度計> 52.5%

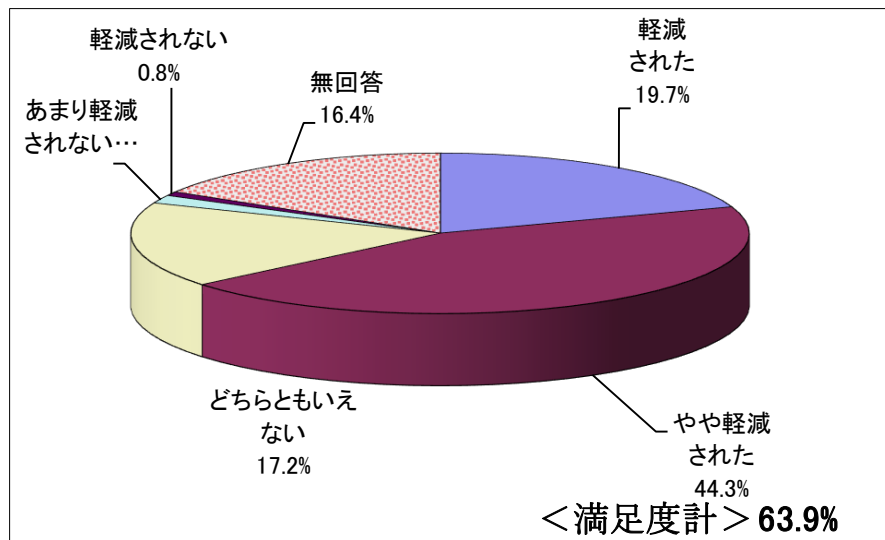


★14 センター利用後の心理状態

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
24	54	21	2	1	20	122
19.7%	44.3%	17.2%	1.6%	0.8%	16.4%	100.0%

<満足度スコア> 4.0 <満足度計> 63.9%



★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

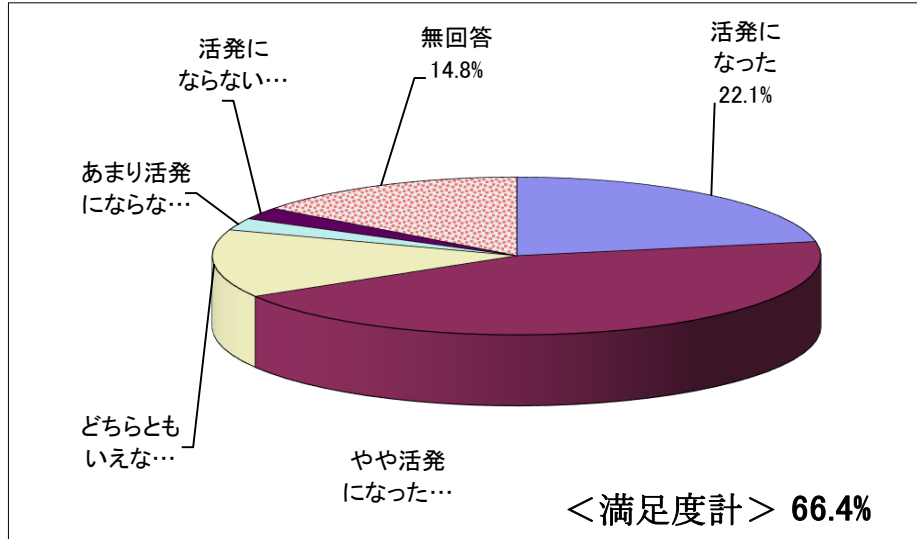
活発になった	やや活発になった	どちらともいえない	あまり活発にならない	活発にならない	無回答	計
27	54	17	3	3	18	122
22.1%	44.3%	13.9%	2.5%	2.5%	14.8%	100.0%

<満足度スコア>

4.0

<満足度計>

66.4%



★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。

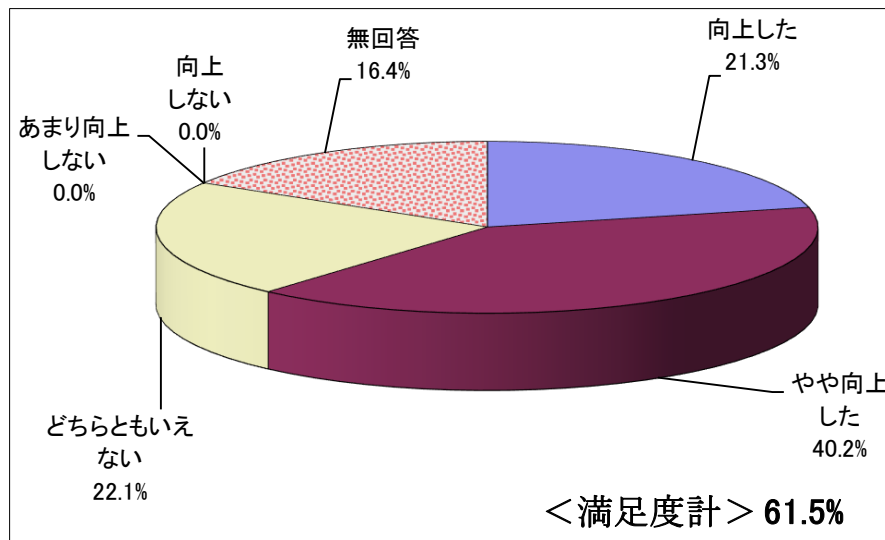
向上した	やや向上した	どちらともいえない	あまり向上しない	向上しない	無回答	計
26	49	27	0	0	20	122
21.3%	40.2%	22.1%	0.0%	0.0%	16.4%	100.0%

<満足度スコア>

4.0

<満足度計>

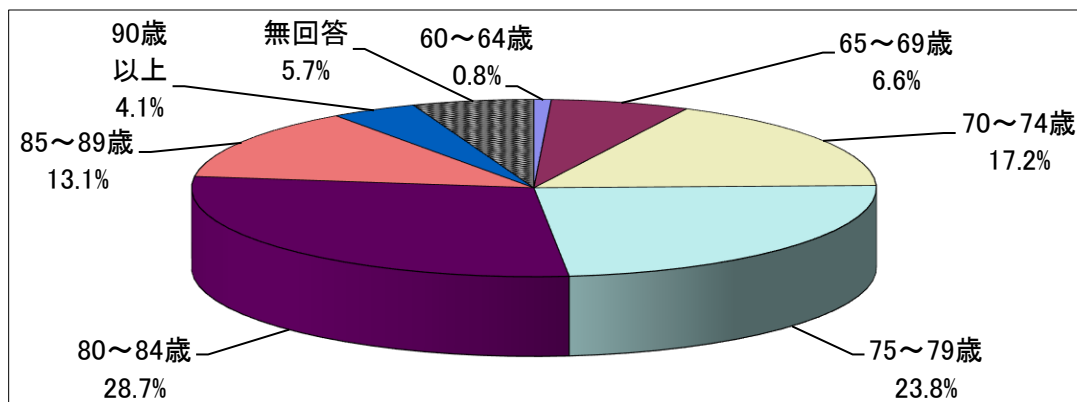
61.5%



★回答者の属性について

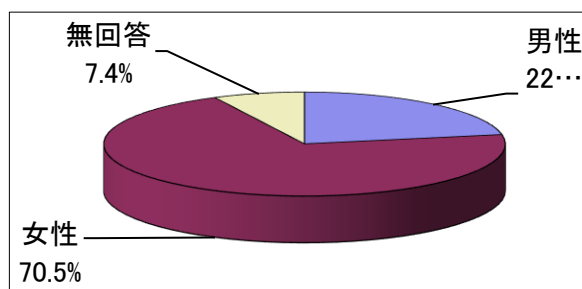
① 年齢

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
1	8	21	29	35	16	5	7	122
0.8%	6.6%	17.2%	23.8%	28.7%	13.1%	4.1%	5.7%	100.0%



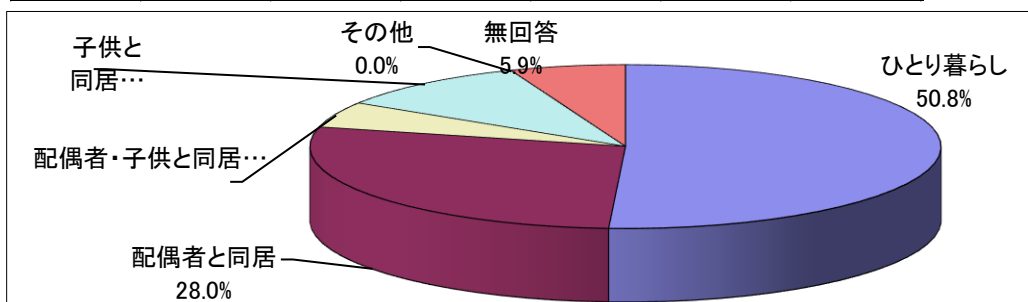
② 性別

男性	女性	無回答	計
27	86	9	122
22.1%	70.5%	7.4%	100.0%



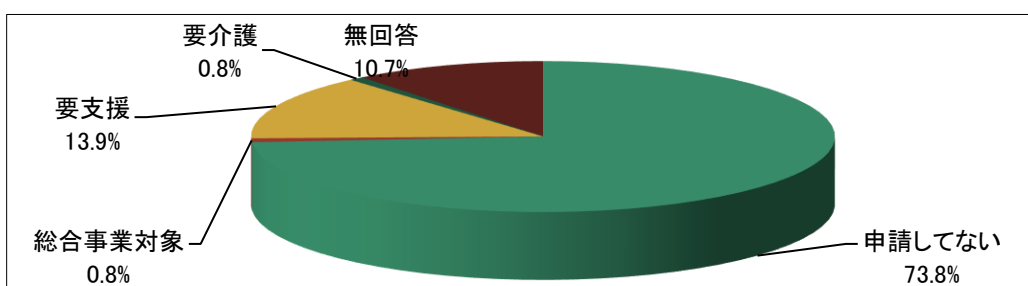
③ 家族構成

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
60	33	6	12	0	7	118
50.8%	28.0%	5.1%	10.2%	0.0%	5.9%	100.0%



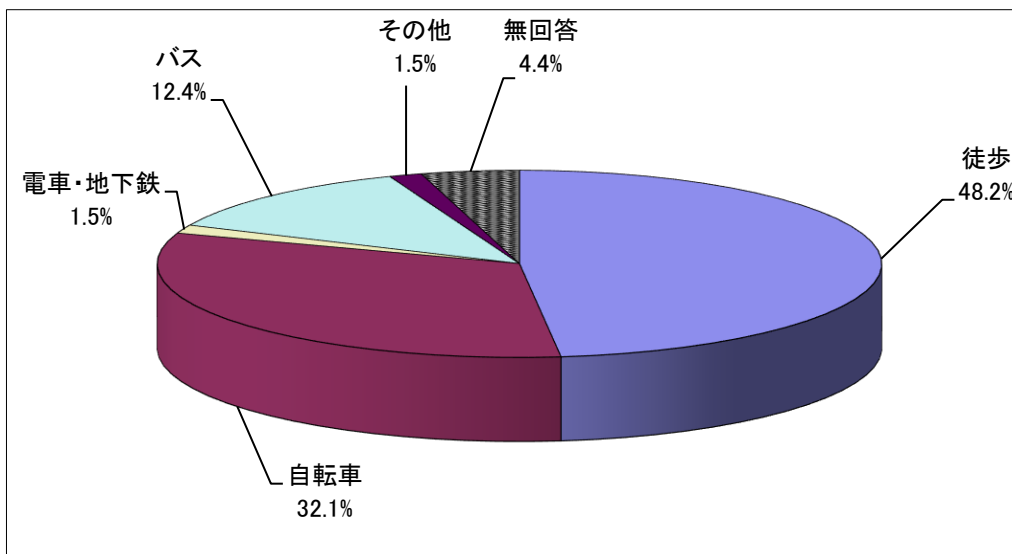
④ 介護保険認定状況

申請していない	総合事業対象	要支援	要介護	無回答	計
90	1	17	1	13	122
73.8%	0.8%	13.9%	0.8%	10.7%	100.0%



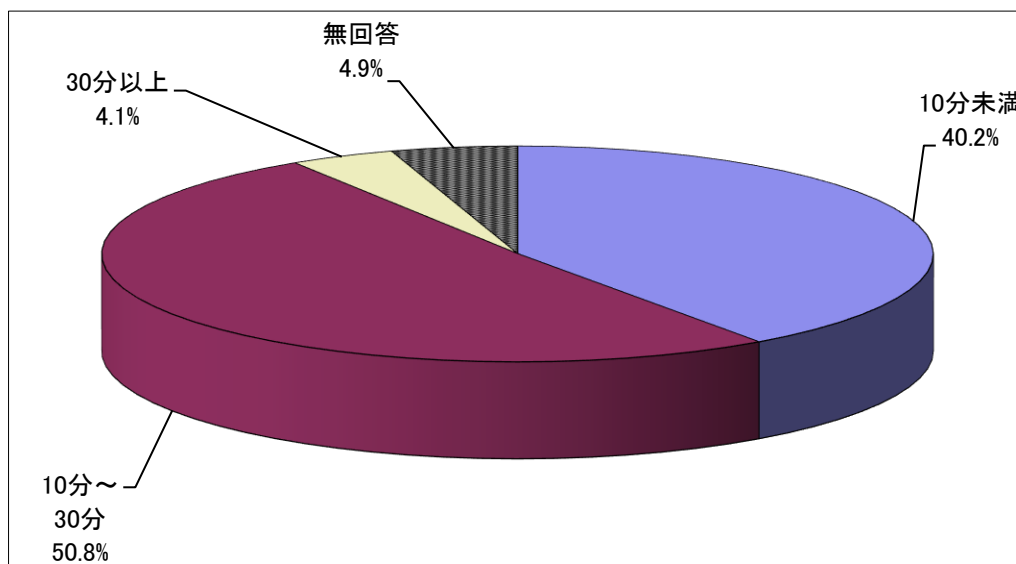
⑤ 主な交通手段(複数回答)

徒歩	自転車	電車・地下鉄	バス	その他	無回答	計
66	44	2	17	2	6	137
48.2%	32.1%	1.5%	12.4%	1.5%	4.4%	100.0%



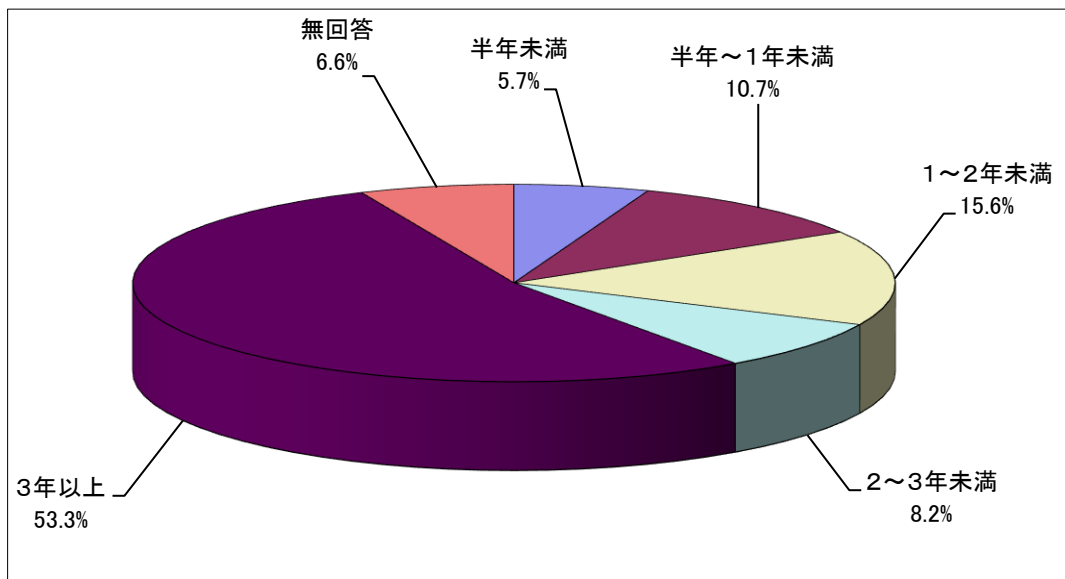
⑥ センターまでの所要時間

10分未満	10分～30分	30分以上	無回答	計
49	62	5	6	122
40.2%	50.8%	4.1%	4.9%	100.0%



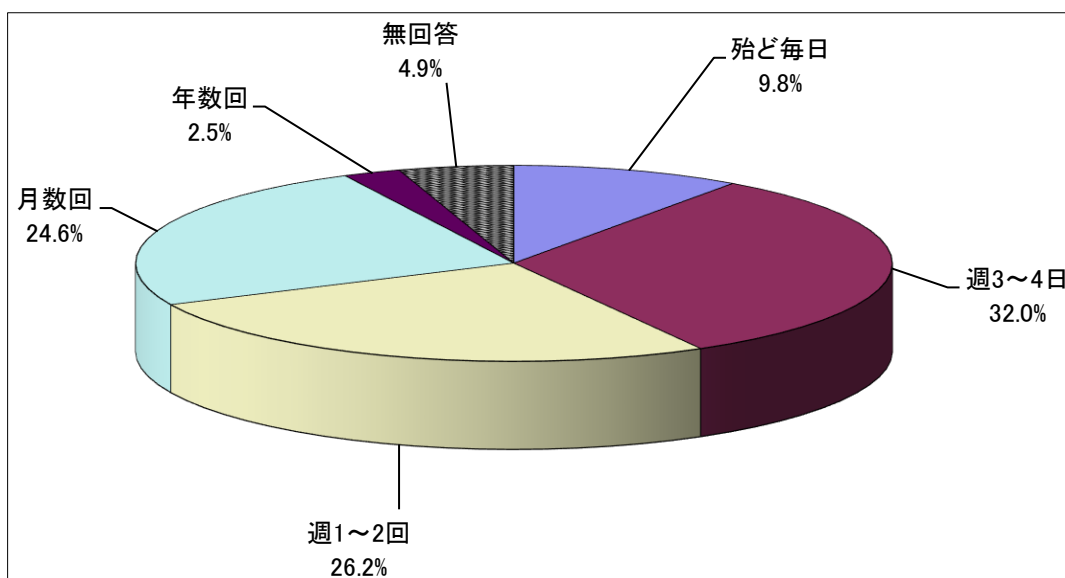
⑦ センターの利用期間(年数)

半年未満	半年～1年未満	1～2年未満	2～3年未満	3年以上	無回答	計
7	13	19	10	65	8	122
5.7%	10.7%	15.6%	8.2%	53.3%	6.6%	100.0%



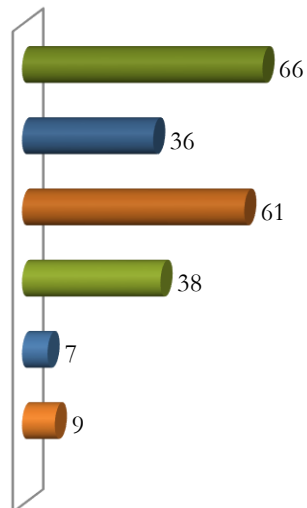
⑧ センターの利用頻度

殆ど毎日	週3～4日	週1～2回	月数回	年数回	無回答	計
12	39	32	30	3	6	122
9.8%	32.0%	26.2%	24.6%	2.5%	4.9%	100.0%



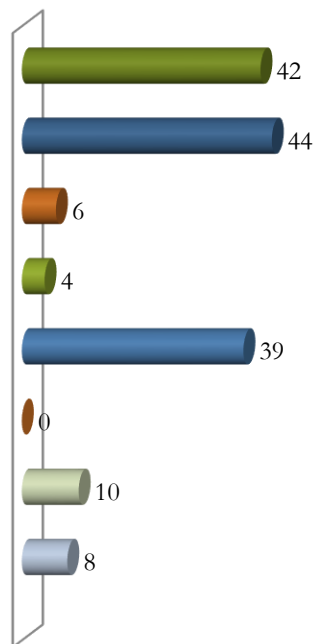
⑨ センターの利用目的(複数回答)

体力の増強や身体の痛みの軽減	66	30.4%
ストレスの発散や不安の解消	36	16.6%
他人との交流や外出の増加	61	28.1%
やる気の向上や充実した生活	38	17.5%
その他	7	3.2%
無回答	9	4.1%
計	217	100.0%



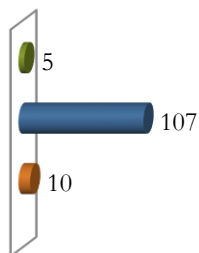
⑩ センター利用のきっかけ(複数回答)

区報	42	27.5%
友人や知人のすすめ	44	28.8%
家族のすすめ	6	3.9%
自治体(区・保険相談所・支援事業所など)	4	2.6%
当センター便り	39	25.5%
インターネット	0	0.0%
その他	10	6.5%
無回答	8	5.2%
計	153	100.0%



⑪ センターへ来館時の不便さ

ある	5	4.1%
ない	107	87.7%
無回答	10	8.2%
計	122	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	22	75	21	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	14	76	24	3	0	5	
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	71	25	3	0	7	
問4.	職員の言葉づかいや態度は丁寧ですか	47	63	6	1	0	5	
問5.	職員へ意見や要望が言いやすいですか	35	66	15	1	0	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	31	67	16	1	1	6	
問7.	職員は公平・平等に対応してくれますか	35	71	10	1	0	5	
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	28	69	16	0	0	9	
問9.	センターでの活動内容 (複数回答)	団体・サークル	体操	手芸	折り紙	無回答	書道	
		48	47	20	15	20	8	
問10	センターで主に参加するもの	水彩	ボッチャ	輪投げ	ボウリング	スマホ	映画	開放・カラオケ
		10	21	15	17	13	21	12
		開放・囲碁将棋	開放・卓球	開放・マージャン	開放・筋トレ	マッサージ・スカイウエル	風呂	新聞・読書
		7	5	0	10	53	18	18
		脳トレ	テレビ・雑談	スマホ相談	演芸大会	敬老祭	演奏会	はつらつまつり
		12	20	10	31	23	24	36
		体操	交流事業	ボランティア活動	その他	無回答		
		61	6	17	3	7		

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
		8	41	15	1	1	56
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
		11	24	17	0	5	58
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
		23	41	28	4	1	25
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
		24	54	21	2	1	20
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
		27	54	17	3	3	18
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
		26	49	27	0	0	20

《「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
		1	8	21	29	35	16
		90歳以上	無回答				
②	ご利用者性別	男	女	無回答			
		27	86	9			
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
		60	33	6	12	0	7
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	
		90	1	17	1	13	
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
		66	44	2	17	2	6

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			
		49	62	5	6			
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	
		7	13	19	10	65	8	
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	
		12	39	32	30	3	6	
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	
		66	36	61	38	7	9	
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	
		42	44	6	4	39	0	
		その他	無回答					
		10	8					
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				
		5	107	10				

《令和6年度利用者アンケート調査のお願い》

ただいま、当センターご利用の皆様を対象に「利用者アンケート」を実施しております。

毎年実施している無記名でのアンケートです。枠内の該当する数字に〇をつけてください。団体利用の方、個人利用の方、最近利用をはじめられた方、以前から利用されている方など、さまざまな方からたくさんのご意見・ご要望をいただきたいと思っております。

このアンケート結果は後日公開するとともに、より良いセンター運営のための貴重な資料とさせていただきます。

皆様のご協力をよろしくお願いいたします。

令和6年11月20日（水）までに センター内の
「アンケート回収箱」にご投函ください。

令和6年11月吉日

練馬区立はつらつセンター関 (TEL: 3928-1987)

令和6年度 利用者アンケート

練馬区立はつらつセンター関

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。

1. 大変満足 2. 満足 3. どちらともいえない 4. 不満 5. 大変不満

2. センターの施設や設備について満足されていますか。

1. 大変満足 2. 満足 3. どちらともいえない 4. 不満 5. 大変不満

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

1. 大変満足 2. 満足 3. どちらともいえない 4. 不満 5. 大変不満

4. 職員の言葉づかいや態度は丁寧ですか。

1. 大変満足 2. 満足 3. どちらともいえない 4. 不満 5. 大変不満

5. 職員へ意見や要望が言いやすいですか。

1. 大変満足 2. 満足 3. どちらともいえない 4. 不満 5. 大変不満

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。

1. 大変満足 2. 満足 3. どちらともいえない 4. 不満 5. 大変不満

7. 職員は公平・平等に対応してくれますか。

1. 大変満足 2. 満足 3. どちらともいえない 4. 不満 5. 大変不満

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。

1. 大変満足 2. 満足 3. どちらともいえない 4. 不満 5. 大変不満

9. センターでの活動内容をお答えください。（〇はいくつでも）

1. サークル活動の参加（団体利用） 2. マッサージ機など施設の利用（個人利用）
3. 講座や行事など事業の参加（個人利用） 4. その他（ ）

10. センターで主に参加（利用）するものをお答えください。（〇はいくつでも）

団体・サークル（カラオケ 卓球 体操 ダンス 麻雀 絵画 書道 など）
主催事業（体操 手芸 折り紙 書道 水彩 ボッチャ 輪投げ ボウリング スマホ 映画 など）
主催解故事業（カラオケ 囲碁・将棋 卓球 マージャン 筋トレ など）
個人利用（マッサージ・スカイウェル 風呂 新聞・読書 脳トレ テレビ・雑談 スマホ相談 など）
季節行事（演芸大会 敬老祭 演奏会 はつらつまつり 体操 交流事業 など）
ボランティア（事業補助 体操 壁面装飾 図書 行事・イベント 講師・講師補助 など）
その他（ ）

【 問11と問12は、マッサージ機やスカイウェルをご利用の方のみお答え下さい 】

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。

1. 大変満足 2. 満足 3. どちらともいえない 4. 不満 5. 大変不満

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。

1. 殆ど毎日 2. 週3～4日 3. 週1～2回 4. 月1～2回 5. 年数回

13. センター利用後、身体状況が改善されましたか。

1. 改善された 2. やや改善された 3. どちらともいえない 4. あまり改善されない
5. 改善されない

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。

1. 軽減された 2. やや軽減された 3. どちらともいえない 4. あまり軽減されない
5. 軽減されない

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。

1. 活発になった 2. やや活発になった 3. どちらともいえない 4. あまり活発に
ならない 5. 活発にならない

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。

1. 向上した 2. やや向上した 3. どちらともいえない 4. あまり向上しない
5. 向上しない

17. 開催してほしい講座やイベントはありますか？

--

18. ご要望やお気づきのことなどを自由にご記入ください。

--

（裏にもアンケートの続きがありますので、ご記入をお願いします）

★最後に「あなたご自身」についておたずねします。

① 年 齢

- | | | | |
|------------|------------|------------|------------|
| 1. 60～64 歳 | 2. 65～69 歳 | 3. 70～74 歳 | 4. 75～79 歳 |
| 5. 80～84 歳 | 6. 85～89 歳 | 7. 90 歳以上 | |

② 性 別

- | | |
|-------|-------|
| 1. 男性 | 2. 女性 |
|-------|-------|

③ 家族構成

- | | | |
|-----------|------------|---------------|
| 1. ひとり暮らし | 2. 配偶者と同居 | 3. 配偶者と子どもと同居 |
| 4. 子どもと同居 | 5. その他 () | |

④ 介護保険の認定状況

- | | | | |
|------------|------------|-----------|-----------|
| 1. 申請していない | 2. 総合事業対象者 | 3. 要支援1～2 | 4. 要介護1～5 |
|------------|------------|-----------|-----------|

⑤ センターまでの主な交通手段 (〇はいくつでも)

- | | | | | |
|-------|--------|-----------|-------|------------|
| 1. 徒歩 | 2. 自転車 | 3. 電車・地下鉄 | 4. バス | 5. その他 () |
|-------|--------|-----------|-------|------------|

⑥ 自宅からセンターまでの所要時間

- | | | |
|----------|-----------|----------|
| 1. 10分未満 | 2. 10～30分 | 3. 30分以上 |
|----------|-----------|----------|

⑦ センターの利用期間

- | | | | | |
|---------|----------|---------|---------|---------|
| 1. 半年未満 | 2. 半年～1年 | 3. 1～2年 | 4. 2～3年 | 5. 3年以上 |
|---------|----------|---------|---------|---------|

⑧ センターの利用頻度

- | | | | |
|-----------|-----------|-----------|---------|
| 1. ほぼ毎日 | 2. 週に3～4回 | 3. 週に1～2回 | 4. 月に数回 |
| 5. 年に数回程度 | | | |

⑨ センターの利用目的をお答えください。(〇はいくつでも)

- | | |
|-------------------|------------------|
| 1. 体力の増強や身体の痛みの軽減 | 2. ストレスの発散や不安の解消 |
| 3. 他人との交流や外出の増加 | 4. やる気の向上や充実した生活 |
| 5. その他 () | |

⑩ センター利用のきっかけをお答えください。(〇はいくつでも)

- | | | |
|-------------------------|----------------------|-----------|
| 1. 区報 | 2. 友人や知人のすすめ | 3. 家族のすすめ |
| 4. 自治体(区・保健相談所・支援事業所など) | 5. 当センターだより「はつらつ関便り」 | |
| 6. インターネット(ホームページなど) | 7. その他 () | |

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？

- | | |
|-------|-------|
| 1. ある | 2. ない |
|-------|-------|

「ある」とご回答いただいた方にお伺いします。実際に不便さなどを感じた事例をお教えてください。

--

ご協力ありがとうございました！
アンケート回収箱にご投函ください。