

**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7年1月4日～25日
回答者数：222名

令和7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7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: 222枚

(回答者の内訳)

- ・性別 男性:52名 女性:161名 無回答:9名
- ・年齢 60代:16名 70代:83名 80代:102名
90歳以上:12名 無回答:9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 浴室利用の満足度
- 12 浴室の利用頻度
- 13 マッサージ機・スカイウエル利用の満足度
- 14 マッサージ機・スカイウエル利用の頻度
- 15 センター利用後の身体の改善状況
- 16 センター利用後の心理状態
- 17 センター利用後の人との交流や外出の頻度
- 18 センター利用後のいきがいの向上について
- 19 開催希望の講座、イベント
- 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
- ⑪ 来館時の不便さ

★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。

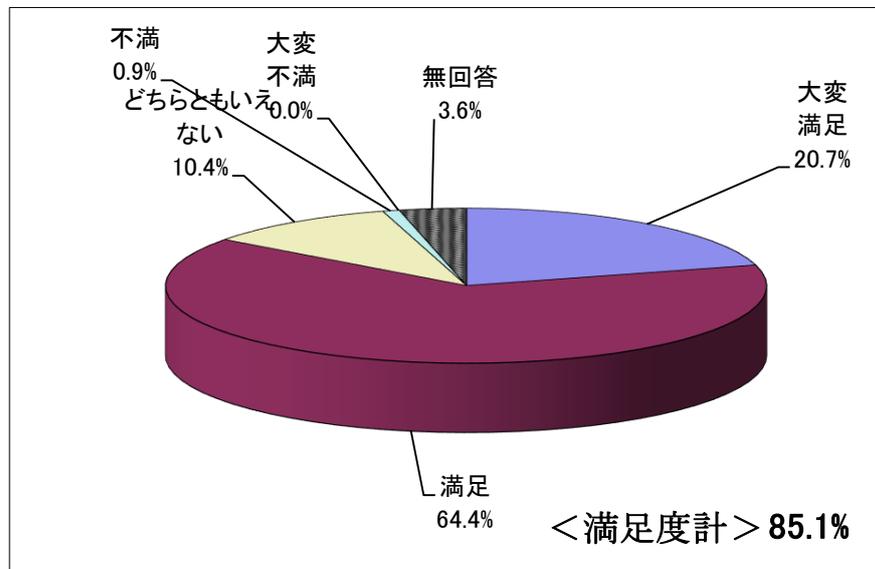
大変満足	満足	どちらともいえない	不満	大変不満	無回答	計
46	143	23	2	0	8	222
20.7%	64.4%	10.4%	0.9%	0.0%	3.6%	100.0%

<満足度スコア>

4.1

<満足度計>

85.1%



★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。

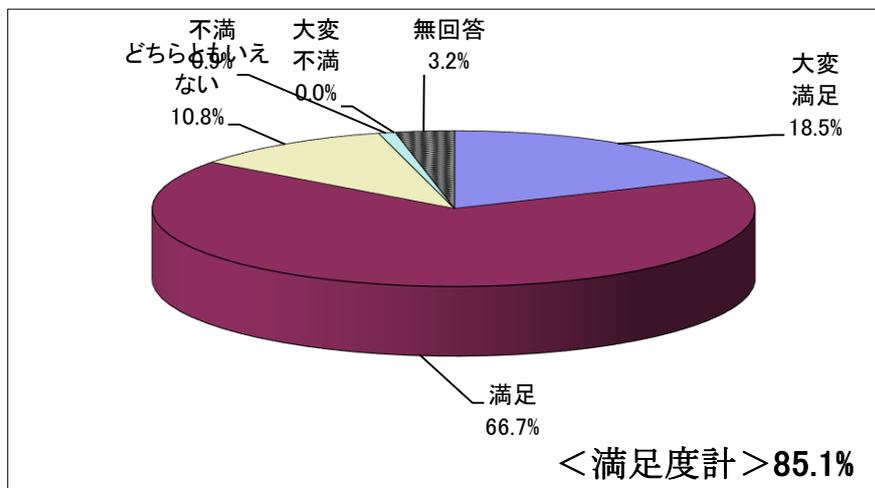
大変満足	満足	どちらともいえない	不満	大変不満	無回答	計
41	148	24	2	0	7	222
18.5%	66.7%	10.8%	0.9%	0.0%	3.2%	100.0%

<満足度スコア>

4.1

<満足計>

85.1%



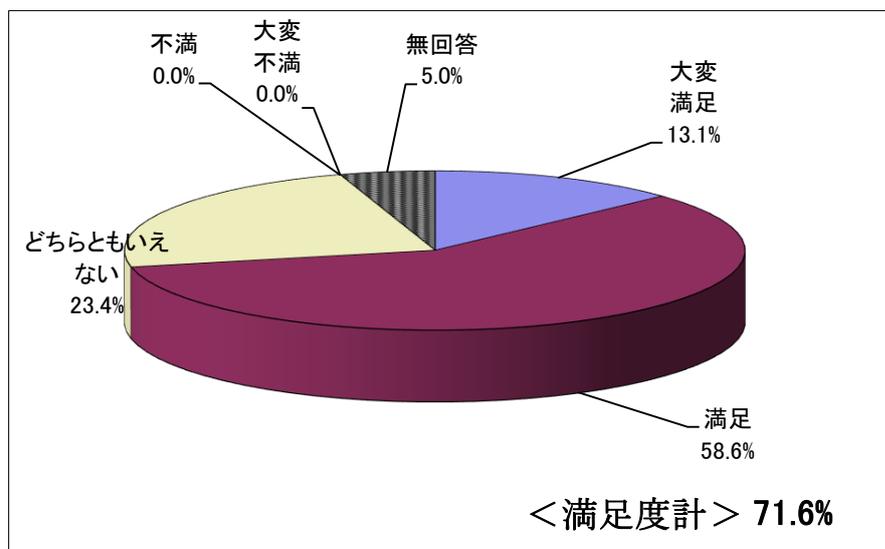
【注記】<満足計>は「大変満足」＋「満足」の合計の%

<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。

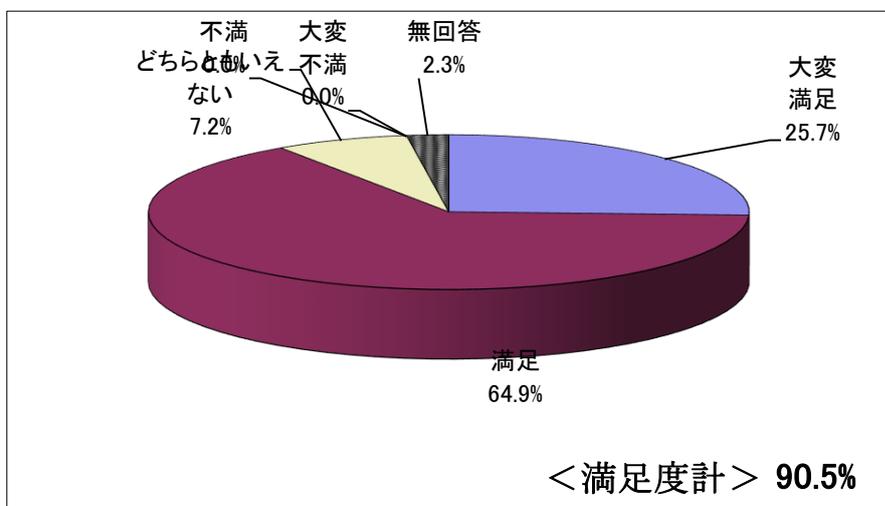
大変満足	満足	どちらともいえない	不満	大変不満	無回答	計
29	130	52	0	0	11	222
13.1%	58.6%	23.4%	0.0%	0.0%	5.0%	100.0%
<満足度スコア> 3.9			<満足計> 71.6%			



★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。

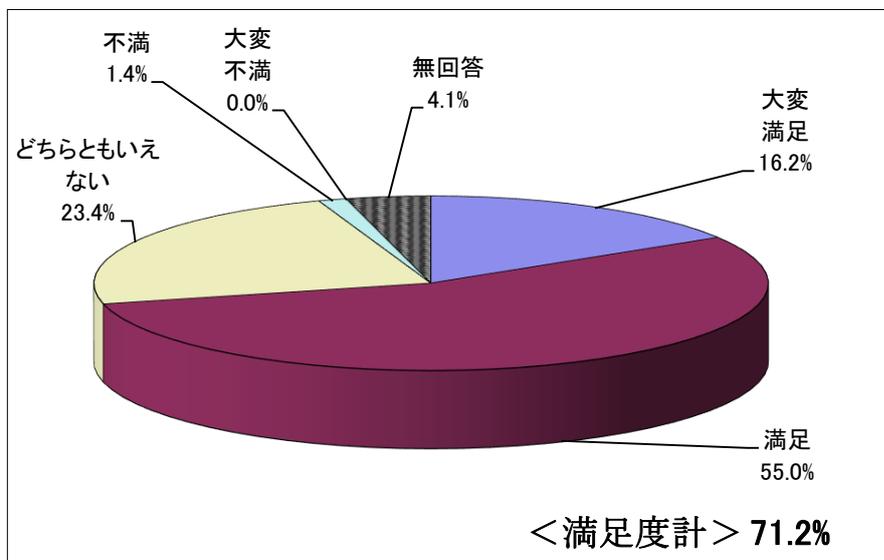
大変満足	満足	どちらともいえない	不満	大変不満	無回答	計
57	144	16	0	0	5	222
25.7%	64.9%	7.2%	0.0%	0.0%	2.3%	100.0%
<満足度スコア> 4.2			<満足計> 90.5%			



★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。

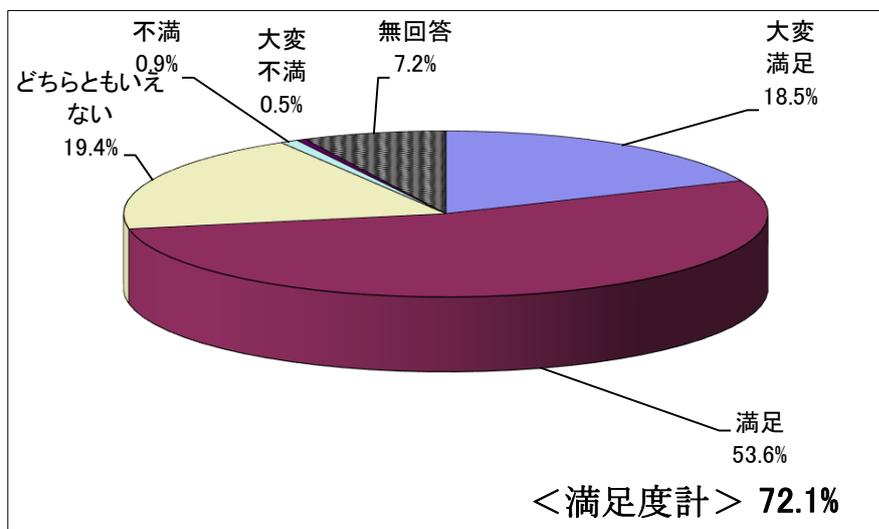
大変満足	満足	どちらともいえない	不満	大変不満	無回答	計
36	122	52	3	0	9	222
16.2%	55.0%	23.4%	1.4%	0.0%	4.1%	100.0%
<満足度スコア> 3.9			<満足度計> 71.2%			



★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	119	43	2	1	16	222
18.5%	53.6%	19.4%	0.9%	0.5%	7.2%	100.0%
<満足度スコア> 4.0			<満足度計> 72.1%			



★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。

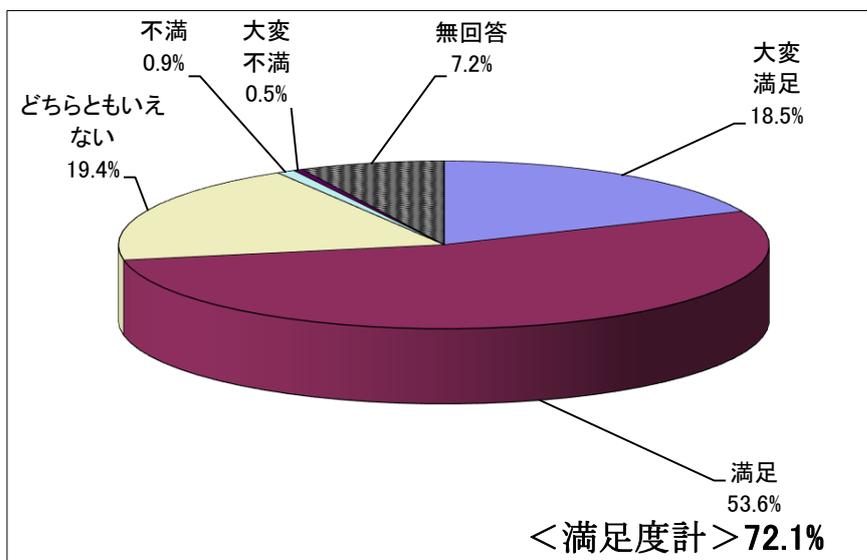
大変満足	満足	どちらともいえない	不満	大変不満	無回答	計
41	119	43	2	1	16	222
18.5%	53.6%	19.4%	0.9%	0.5%	7.2%	100.0%

<満足度スコア>

4.0

<満足度計>

72.1%



★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。

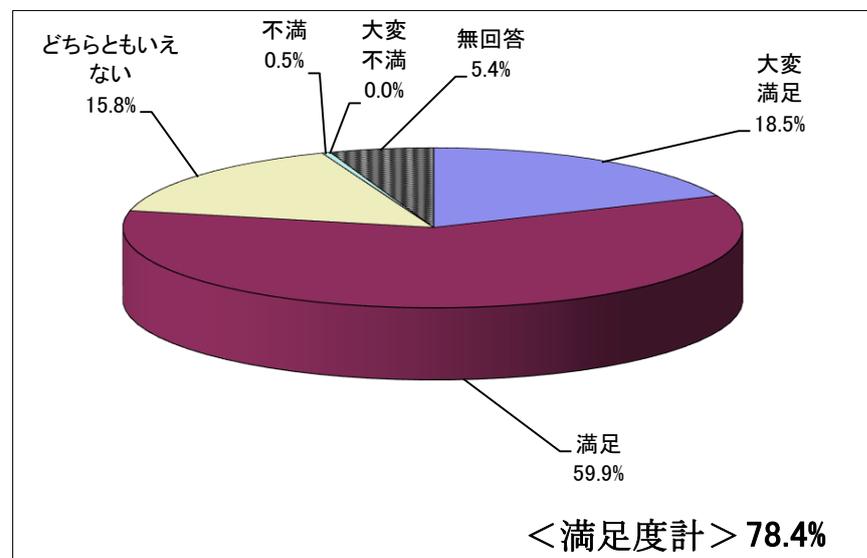
大変満足	満足	どちらともいえない	不満	大変不満	無回答	計
41	133	35	1	0	12	222
18.5%	59.9%	15.8%	0.5%	0.0%	5.4%	100.0%

<満足度スコア>

4.0

<満足度計>

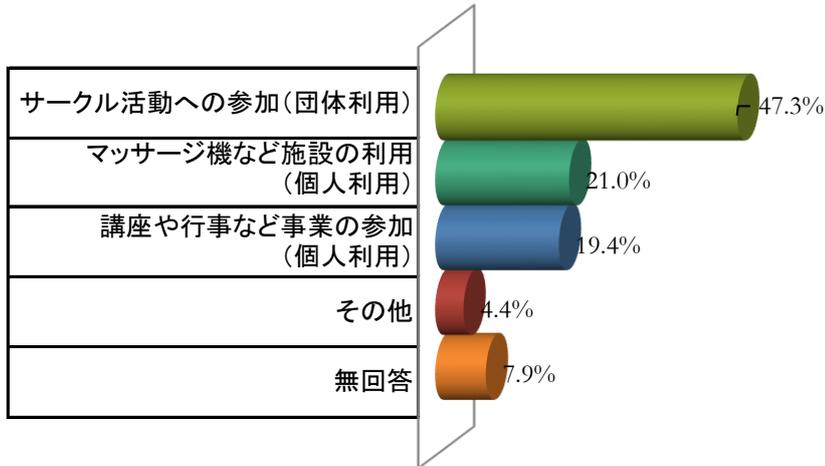
78.4%



★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。(〇をいくつでも)

サークル活動への参加(団体利用)	149	47.3%
マッサージ機など施設の利用(個人利用)	66	21.0%
講座や行事など事業の参加(個人利用)	61	19.4%
その他	14	4.4%
無回答	25	7.9%
計	315	100.0%

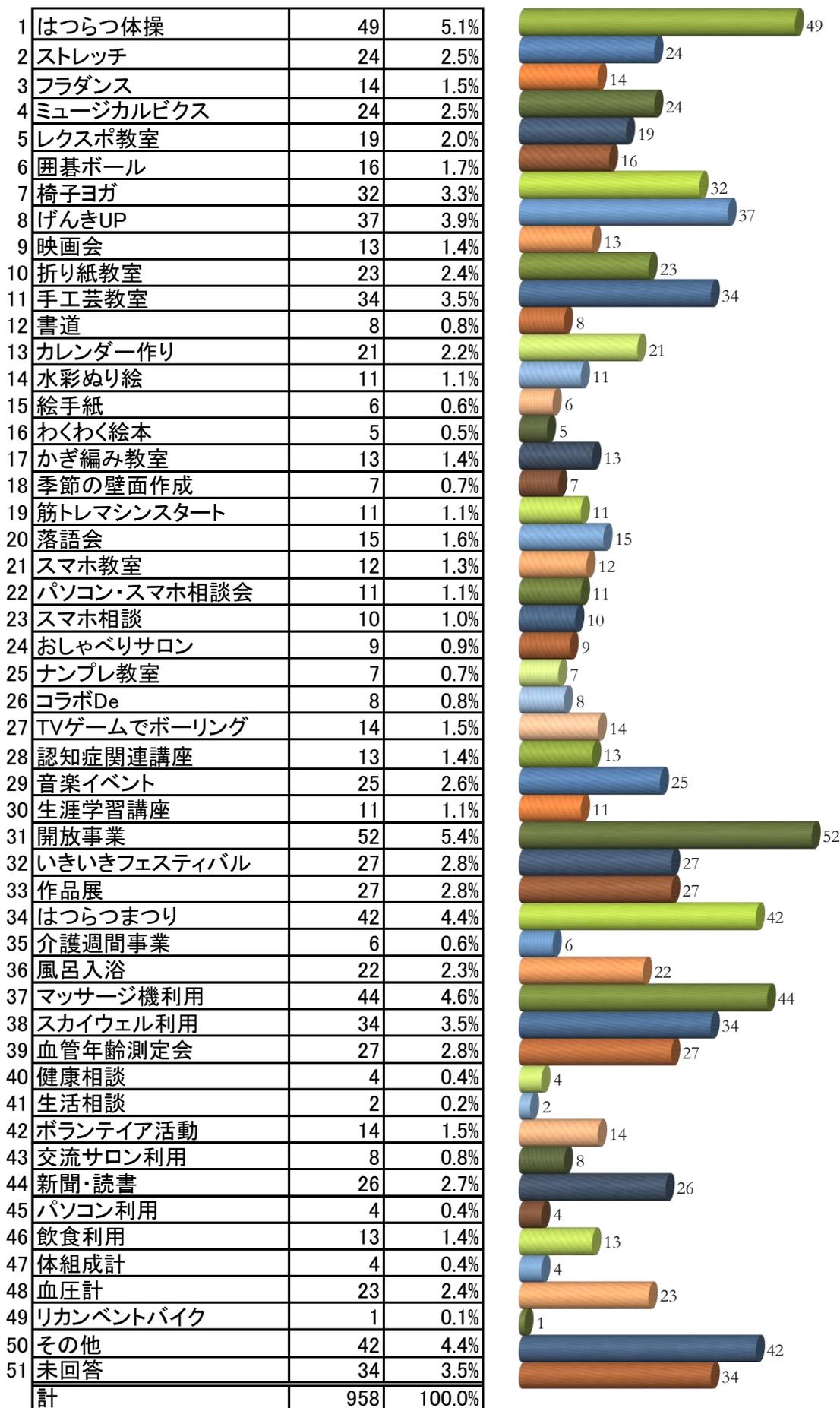


⑨センターでの活動内容をお答えください(その他)

内容	
ストレッチ	2名
カラオケ	4名
個人開放	
マーじゃん	
映画	
体操、催し日、音楽など	
歌	
囲碁	
卓球	
ダンス	
ベリーダンス	
映画が楽しみ。夕方は帰りが恐く、昼がいいです。	
筋トレニング	
映画	

★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)



⑩.センターで主に参加(利用)するものをすべてお答えください (その他)

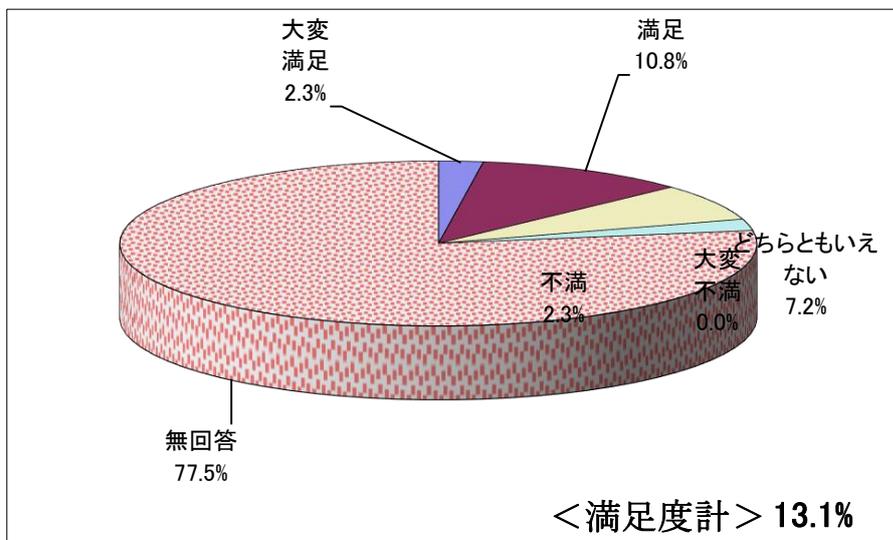
内容	
カラオケ	2名
太極拳	5名
麻雀	15名
卓球サークル	
マーじゃん、卓球	
カラオケ	
うた	
歌	3名
サークル活動	
卓球	
つき組	
囲碁・将棋	
主に団体(麻雀、カラオケ)	
川柳講座	
団体利用のカラオケ/麻雀	
囲碁サークルで利用	

★11 浴室利用の満足度 (対象:利用者のみ)

問11. 浴室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)
5	24	16	5	0	172	222
2.3%	10.8%	7.2%	2.3%	0.0%	77.5%	100.0%

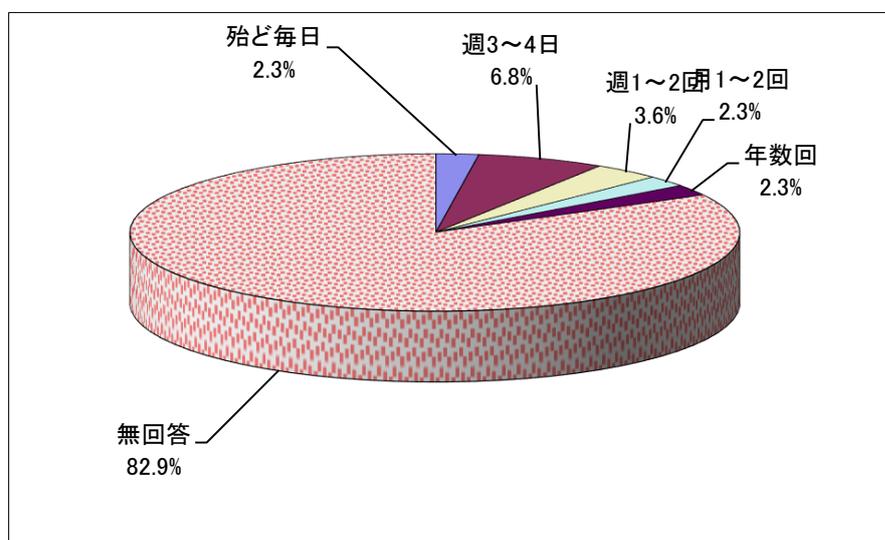
<満足度スコア> 3.6 <満足度計> 13.1%



★12 浴室の利用頻度について (対象:利用者のみ)

問12. 浴室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)
5	15	8	5	5	184	222
2.3%	6.8%	3.6%	2.3%	2.3%	82.9%	100.0%

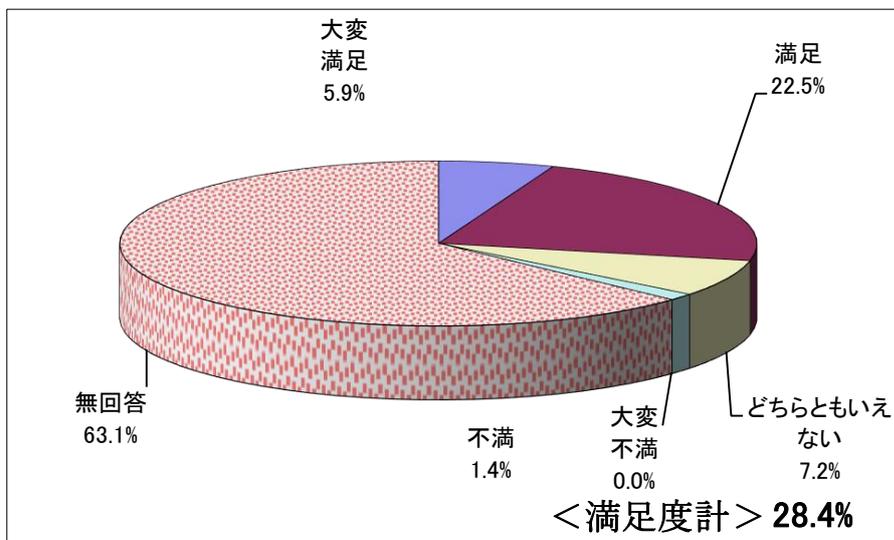


★13 マッサージ機・スカイウェル利用の満足度 (対象:利用者のみ)

問13. 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)
13	50	16	3	0	140	222
5.9%	22.5%	7.2%	1.4%	0.0%	63.1%	100.0%

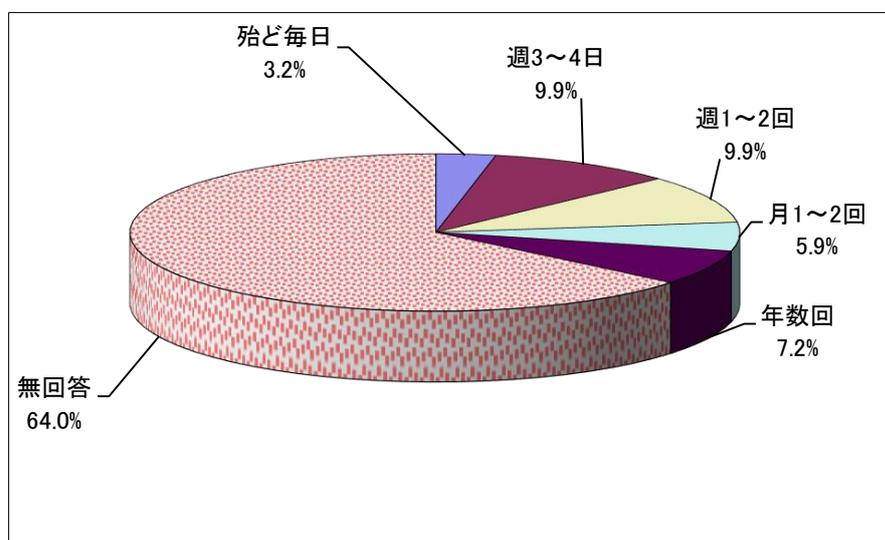
<満足度スコア> 3.9 <満足度計> 28.4%



★14 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14. 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。

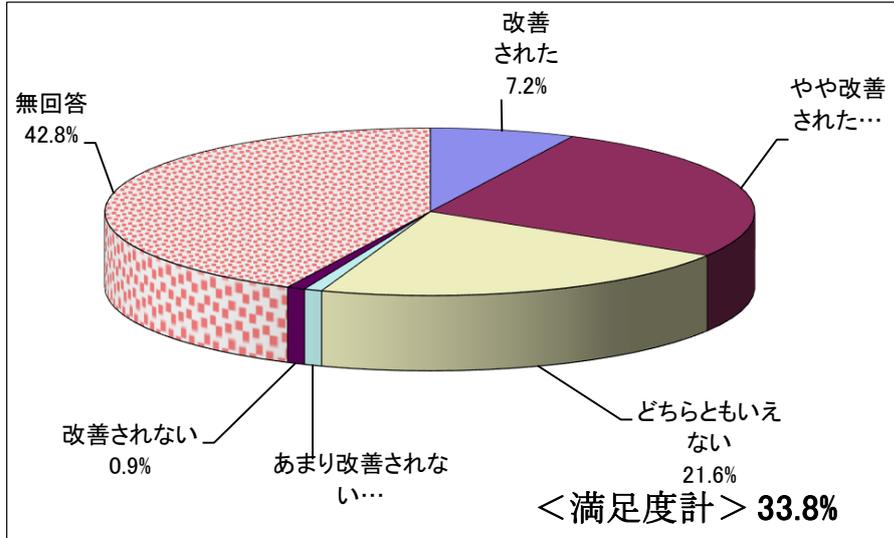
殆ど毎日	週3~4日	週1~2回	月1~2回	年数回	無回答	計(利用者のみ)
7	22	22	13	16	142	222
3.2%	9.9%	9.9%	5.9%	7.2%	64.0%	100.0%



★15 センター利用後の身体状況の改善

問15. センター利用後、身体状況が改善されましたか。

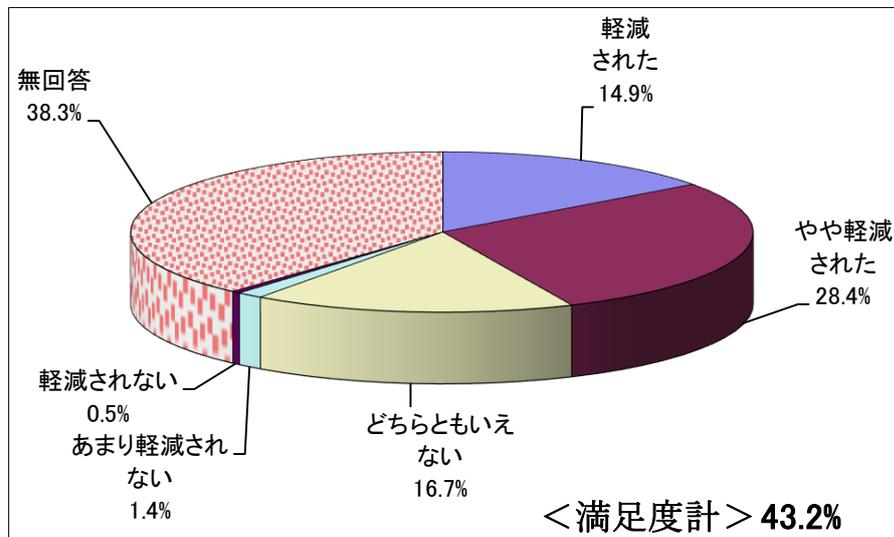
改善された	やや改善された	どちらともいえない	あまり改善されない	改善されない	無回答	計
16	59	48	2	2	95	222
7.2%	26.6%	21.6%	0.9%	0.9%	42.8%	100.0%
<満足度スコア> 3.7				<満足度計> 33.8%		



★16 センター利用後の心理状態

問16. 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
33	63	37	3	1	85	222
14.9%	28.4%	16.7%	1.4%	0.5%	38.3%	100.0%
<満足度スコア> 3.9				<満足度計> 43.2%		



★17 センター利用後の自身の行動

問17. 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

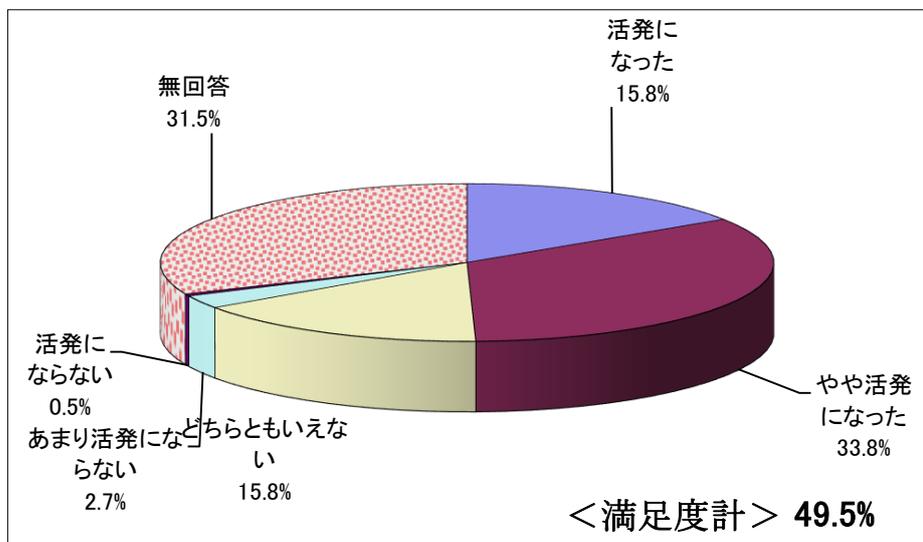
活発になった	やや活発になった	どちらともいえない	あまり活発にならない	活発にならない	無回答	計
35	75	35	6	1	70	222
15.8%	33.8%	15.8%	2.7%	0.5%	31.5%	100.0%

<満足度スコア>

3.9

<満足度計>

49.5%



★18 センター利用後の自身のいきがいで

問18. 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。

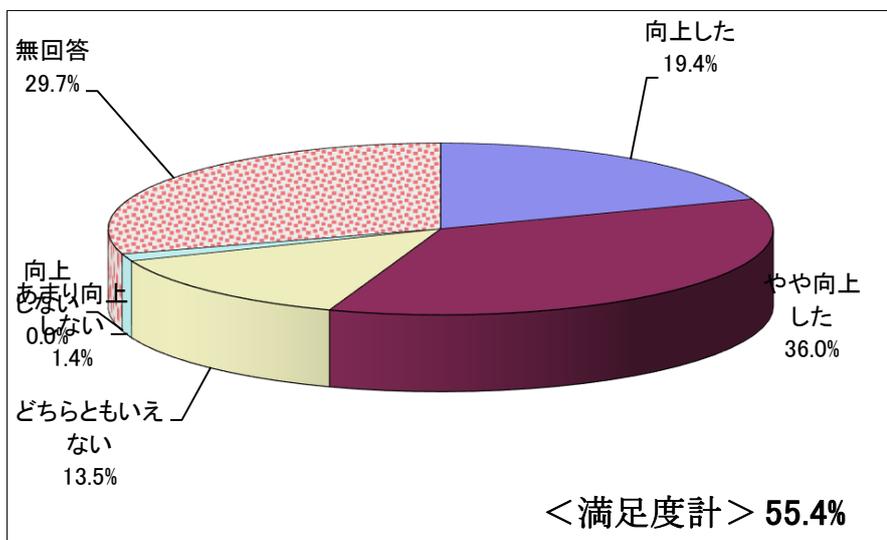
向上した	やや向上した	どちらともいえない	あまり向上しない	向上しない	無回答	計
43	80	30	3	0	66	222
19.4%	36.0%	13.5%	1.4%	0.0%	29.7%	100.0%

<満足度スコア>

4.0

<満足度計>

55.4%



19.開催してほしい講座・イベント

内容
音楽コンサートとおどりのコンサート
音楽関係
大きな声で歌う会
笑いヨガ
呼吸法の講座
フラダンス
音楽関連のイベント
音楽関係のイベント
音楽
流行のストリートピアノ
小物の編物
元気UP体操
民踊の教室があったら良い。
音楽関係の事
読書会。（読んでいる本の紹介。感想などグループで発表する会。）
ワハハ体操
英語教室、コーラス

20.ご要望・お気づきのこと

内容
マッサージ機～スカイウェル利用の方で4.5回利用して、ルールを守らない人が大勢います。言っても守りません。
満足しています。よろしくお願いします。
カレンダー作りと編み物教室が月1回で午前か午後1回しかないので当たらないので2回にして欲しいと思います。
まだ数回の利用なのでわからない。これから利用したいです。
マッサージ機、スカイウェル機の朝の混雑時に待つのが長くかかり、あと数台ふやす事が出来たら良い様な気がします。
冬さむい時に温かい飲物が有った方が良と思います。コンビニ店で買いに行くのがさむいから大変です。販売機などは大変でしょうか？
浴室の時間もう少し遅い時間がある日があるとうれしいです。
(飲食利用について)おいしかったら利用したい。時間があればもっと利用したいと思います。
カラオケのテレビもう少し大きくし、文字を読みやすくしてほしい。
規則のあるものは、守ってほしいです。
浴室利用の待ちの人が多。うまく改善してほしい。声も態度も大きい。一人静かにしてマッサージ機にかかりたいが、これは無理ですね。高圧的に注意にきた人がいたがどう対応するか。
抽選厳しいので、わがままですがもう少し当選できたら嬉しいです。団体利用で皆さんにケガのサポートをしていただき、心から感謝してます。日々勉強です。
(4.職員の言葉づかいについて)良い人あり。そうでない人あり(少数)年寄りをバカにしている、見下している？
(6.職員へ意見や要望について)パソコンの時間がコロナ前に戻してもらえない。お風呂は回復したのに。
囲碁スペースと床の段差解消
受付の方の笑顔が大切に感じます。ほとんどの方が笑顔で対応してくれ有難いですなるべく、今の時代に合わせたもので、情報を得る事が出来れば良いと思います。又、年金生活者に優しい内容の情報があると良いと思います。
主に団体利用のため特にありません。
(血管年齢について)非常に良好でした
映画など土曜日か、日曜日上映にしてほしい。
冬は温かい飲物がほしいです。お風呂の事ですが説明書を見ているのか？職員の説明を聞いていないのか、風呂に入前に洗わずに入る人がいまだいます！
浴室利用時間が短くて、利用できない
はつらつで発信されている内容は多岐に渡り高齢者にとって大きな意味あいを持つと実感しました。毎日がわくわくする日々が送れています。ありがとうございます。良く消化されていないことも有ります。
センター利用してお世話になっていきますので、体がかかるくなりました。
(10.飲食利用について)簡単なモーニング、昼食、おやつがそんなに高価でなく出来ればいいのに。所内に小さいコンビニ様な方式。

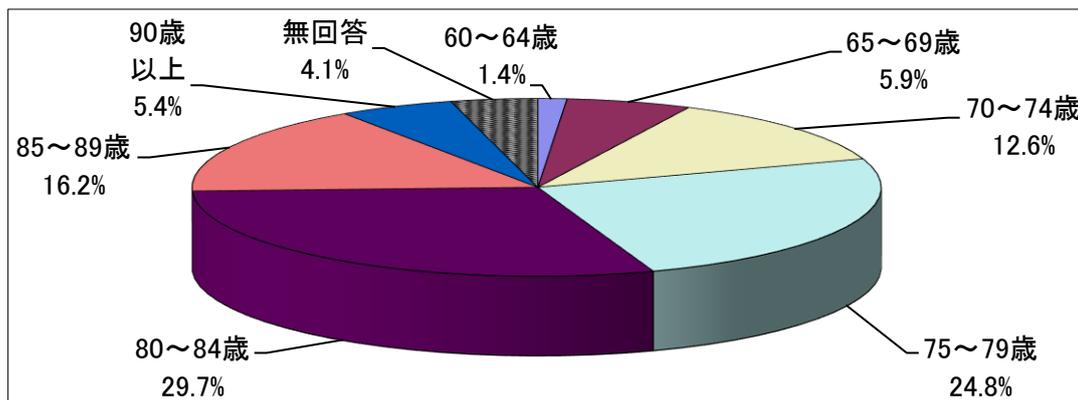
20.ご要望・お気づきのこと

内容
椅子ヨガを午前に、年に1, 2回しか抽選にあたらない。ナンプレ教室を月1回にして欲しい。
カラオケを1人ではなく、みんなで歌う。帰りに次回のリクエストを紙に書いて行き、次回にその曲をみんなで歌う。
ミュージカルボックスの回数を増やして欲しい
間との入る間もう少し約15分くらいあると助かります。
運動終了後、シャワーを使えるようにしてほしい。
皆様がどれ程の頻度で活用利用しているのか、ぜひはつらつ便りでお知らせ下さい。⑰の交流等は活発さ等はこちらに回数多く参加していらっしゃる人が多いのでしょうか？より活発にうごかすには？
コロナ前は御風呂に入って頭を洗っていたが（頭を洗う時に利用していた）。時間が現在ではたりそうもないので、コロナ以降は利用していない。足が悪いため機敏に動けないため。
筋トレは1週間に2～3回行う事が好ましいという事です。グループに所属していなくても少なくとも1週間に2回できるように開放を増やして欲しいです。例えば毎週⑩⑪と決まっていると利用しやすいと思います。
<p>(1.サービス全般について) センターをもっと活用して催事がもっともっと豊富だといいなア～！！</p> <p>(3.お便りについて) 以前バス停の件を投書しまして即地図が改新されていて感激しました。</p> <p>(4.職員の言葉遣いについて) 私は従来より丁寧すぎ、友人関係位でよい、公僕という名残？と思う程でしたが、近所の高齢女性が？「センターの所長生意気大嫌い！！」何があったのか、そういう性格か？所長さんって、どんな方？</p> <p>(11.浴室の利用について) 一回も利用したことナシ。近ければいいのに残念。</p>
立ち寄り出来る所があり、うれしく思っています。
<p>(11.浴室の利用について) もう少し時間があると嬉しいです</p> <p>(17.センター利用後について) 一緒になった人といろいろ情報交換できています</p> <p>(18.いきがい向上について) 年齢は私と同じでも皆さん生き生きして学びました。</p> <p>先日の三味線と箏と上方唄は上品で日本の伝統芸能に接し改めてお着物、箏、三味線等良いと思いました。なかなか普通機会がありませんので知人や友人に楽しかったことを自慢しています。</p> <p>センターに来ている皆さんも年齢を重ねているという事もあり、人生の達人ばかりで教えてもらうこともいっぱいあります。</p> <p>昨年9～11月、ウォーキングの先生方が親身になって教えてくださった事にはありがたく頭がさがります。</p> <p>桂文ぶん師匠はテレビ、劇場では10～15分なのに一時間すごいね</p> <p>玉すだれ、紙芝居、流石お話が素敵でした</p> <p>私は2年前大きな目の手術をしていろいろな稽古をできなくなり淋しかったのですが、はつらつセンターを利用できてすごく助かっています。</p> <p>職員の皆さんが親切。受付も感じが良くて特にはつらつ体操の職員さんが楽しく指導してくださり感謝感謝です。</p>

★回答者の属性について

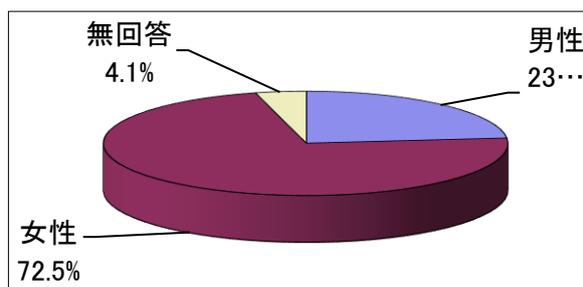
① 年齢

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
3	13	28	55	66	36	12	9	222
1.4%	5.9%	12.6%	24.8%	29.7%	16.2%	5.4%	4.1%	100.0%



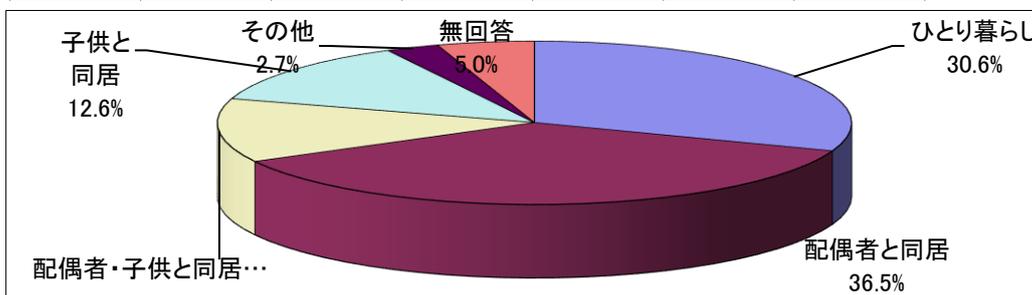
② 性別

男性	女性	無回答	計
52	161	9	222
23.4%	72.5%	4.1%	100.0%



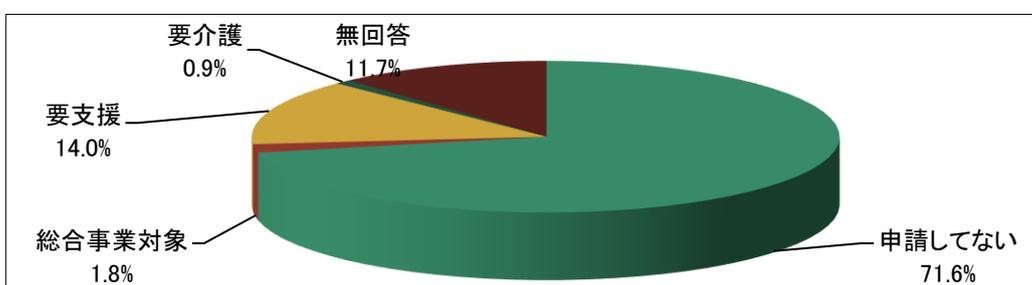
③ 家族構成

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
68	81	28	28	6	11	222
30.6%	36.5%	12.6%	12.6%	2.7%	5.0%	100.0%



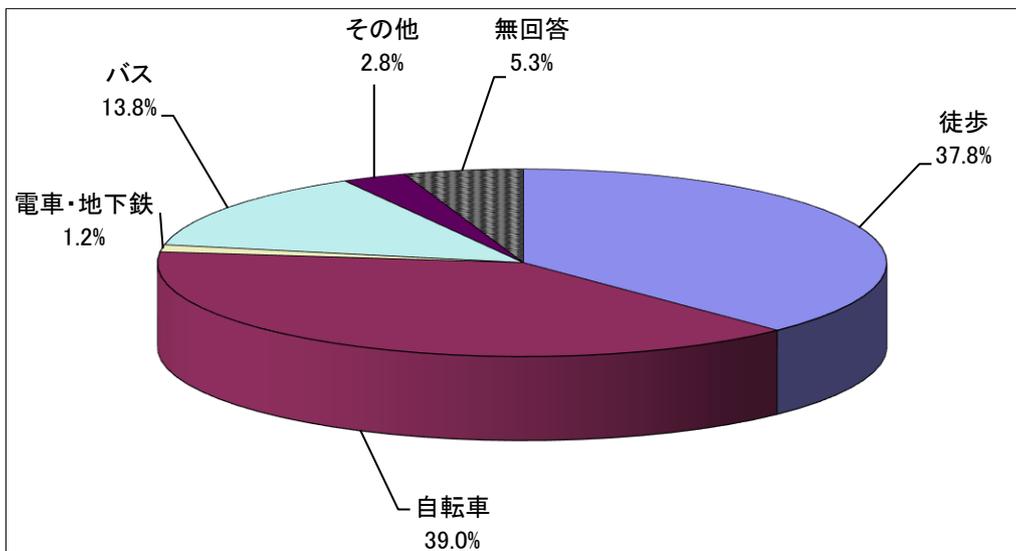
④ 介護保険認定状況

申請していない	総合事業対象	要支援	要介護	無回答	計
159	4	31	2	26	222
71.6%	1.8%	14.0%	0.9%	11.7%	100.0%



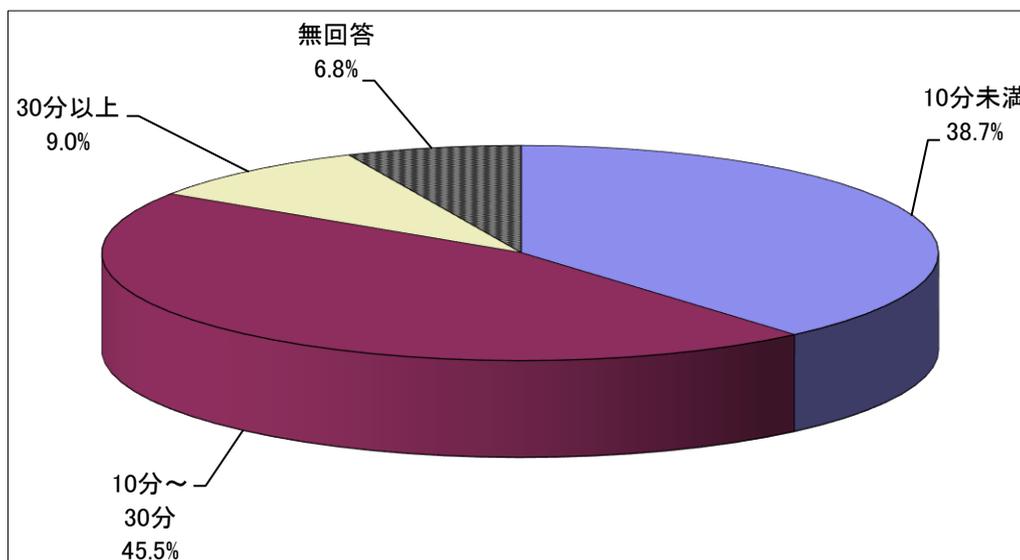
⑤ 主な交通手段(複数回答)

徒歩	自転車	電車・地下鉄	バス	その他	無回答	計
93	96	3	34	7	13	246
37.8%	39.0%	1.2%	13.8%	2.8%	5.3%	100.0%



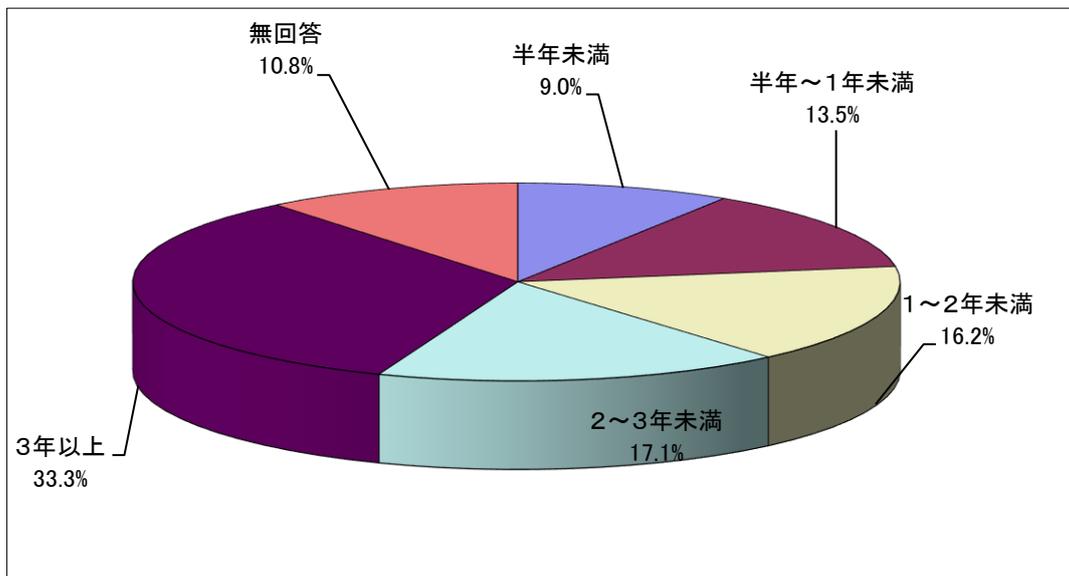
⑥ センターまでの所要時間

10分未満	10分～30分	30分以上	無回答	計
86	101	20	15	222
38.7%	45.5%	9.0%	6.8%	100.0%



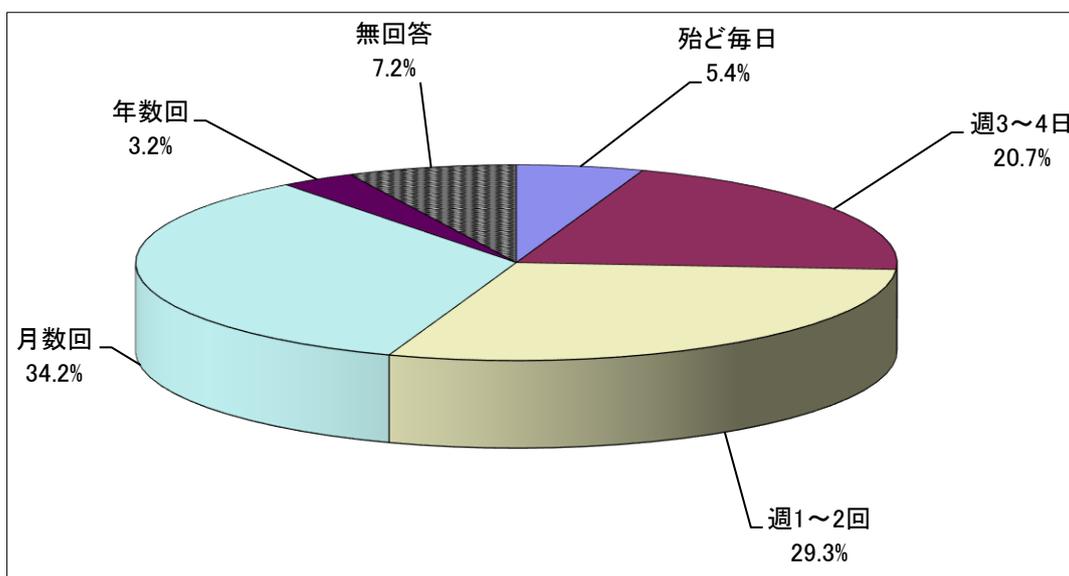
⑦ センターの利用期間(年数)

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
20	30	36	38	74	24	222
9.0%	13.5%	16.2%	17.1%	33.3%	10.8%	100.0%



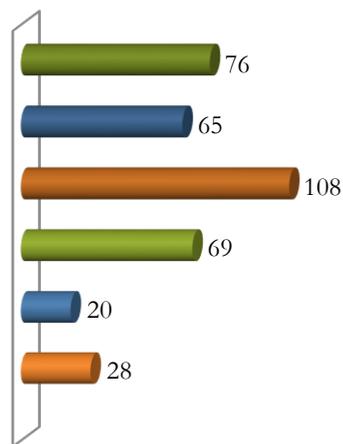
⑧ センターの利用頻度

殆ど毎日	週3～4日	週1～2回	月数回	年数回	無回答	計
12	46	65	76	7	16	222
5.4%	20.7%	29.3%	34.2%	3.2%	7.2%	100.0%



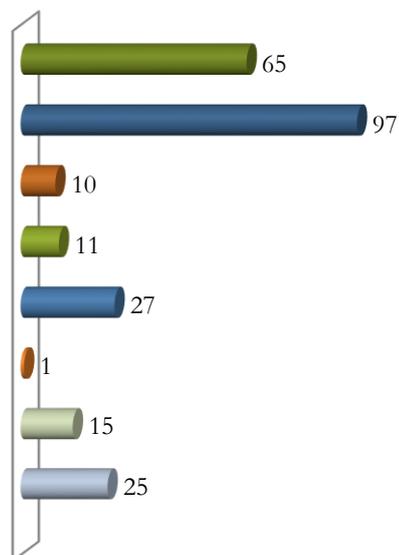
⑨ センターの利用目的(複数回答)

体力の増強や身体の痛みの軽減	76	20.8%
ストレスの発散や不安の解消	65	17.8%
他人との交流や外出の増加	108	29.5%
やる気の向上や充実した生活	69	18.9%
その他	20	5.5%
無回答	28	7.7%
計	366	100.0%



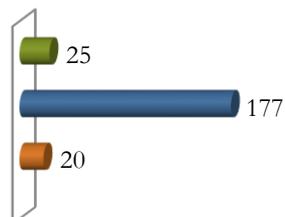
⑩ センター利用のきっかけ(複数回答)

区報	65	25.9%
友人や知人のすすめ	97	38.6%
家族のすすめ	10	4.0%
自治体(区・保険相談所・支援事業所など)	11	4.4%
当センター便り	27	10.8%
インターネット	1	0.4%
その他	15	6.0%
無回答	25	10.0%
計	251	100.0%



⑪ センターへ来館時の不便さ

ある	25	11.3%
ない	177	79.7%
無回答	20	9.0%
計	222	100.0%



③家族構成（その他）

内容
姉夫婦と同居
親と同居
子ども・孫と同居

⑤センターまでの主な交通手段

内容
送迎車
バイク
車
バイク
バイク
タクシー
車同乗

⑨センターの利用目的

内容
体を動かす/Wi-Fiの利用/マッサージ/新聞
カラオケ
太極拳のサークル活動
サークル活動の継続
麻雀
マーじゃん
好きな事が出来る
歌
サークル活動
卓球
麻雀
入浴
団体活動をしている
クラブ活動に参加
麻雀
折紙、月に1回、もようしある時参加してます

⑩センター利用のきっかけを教えてください

内容
弟から、知っていた
前を通りかかって入ってみた
団体利用から
区報
知人に誘われた
サークル活動
サークル活動の継続
麻雀
はつらつセンター光が丘紹介
サークル活動
電話でスタッフに聞いた
通りがけ
立ち上げ（センター）の時委員をした
町会
掲示板で見た
サークル活動
マーじゃん
麻雀

⑪センターへ来る際に不便さを感じた事例

内容
バスの時間
歩くと遠いので、車で送迎、駐車場あれば活発に利用可。
大きい信号でまつのが大変です？
バス停がない
徒歩でくるので、時間がかかり、疲れる時がある
バスが家の近くを走っているといいなあと思う時がある。
家からだと交通の便が悪い
バスを使用しているのもう少し本数が有れば良いのですが～
雨の時には歩きなので、ミドリバスの本数が少ないのでちょっと不便
足が少し悪いので30分歩は少しくつい！
今降雨の日はバス（みどりバス、保谷～ひかりが丘）利用ですが、本数が少ない（1時間に1本）
駅から遠い
自宅からの交通手段がバスだと乗り換えが不便なので、自転車になります。雨天にはこられない事。
雨が降ると歩きが大変かなと思います。
歩いて35分なのでもう少し近いと良い。
もう少し近くにあると良いなと思う。
足が悪いが、唯一自転車にのれるので一人で生活出来ている。はつらつセンターは、自転車にのって利用できないのが、歩行するのに？痛みが有るので、ゆっくりのって自転車置場迄のっても良いと言うマークでもあればありがたいです
雨ふったらどうしよう（自転車なので）
冬は寒さのため、9時少々前から、ホール入口迄ぐらい入れてほしい。
私は自宅がバス利用の距離なので余り来れない。近ければもっと利用できるのにと残念。
事業が始まる時間に合わせ、家からバス停まで、たいだい15分かかるが健康管理に良い事だと受けとめて頑張っ、楽しく、来ています。家で1人でのいるよりは出かける目標が出来て大変うれしいです。