

**令和6年度
利用者アンケート
結果報告書**

令和6年12月実施

回答者数:117名

令和7年1月20日

はつらつセンター光が丘

<利用者アンケート調査の概要>

- ◆ 実施時期: 令和6年12月2日～28日
- ◆ 調査方法: アンケート用紙を用いた自記入式
- ◆ 対象者: はつらつセンター光が丘利用者
- ◆ 有効回収数: 117名

(回答者の内訳)

性別 男性・22名、女性・81名、無回答・14名

年齢 60代・4名、70代・34名、80代・58名、90歳以上・9名
無回答・12名

※回答者の属性は、別途詳述しました。F1以降をご覧ください。

※数表・グラフの%算出は、この有効回答数をベースとしました。
ただし問15～問18は各利用者をベースとしました。

◆アンケート項目(もくじ)

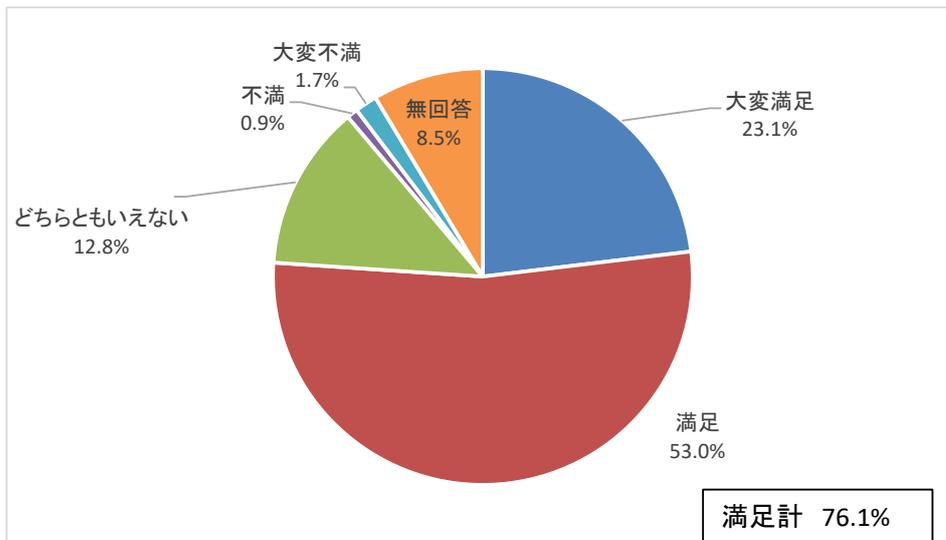
- | | |
|-------------------------|--------------------|
| ★1 総合的なサービスの満足度 | ★F1. 年齢 |
| ★2 施設・設備の満足度 | ★F2. 性別 |
| ★3 「ひかり」や掲示物の見やすさ | ★F3. 家族構成 |
| ★4 職員の言葉づかいや態度 | ★F4. 介護保険認定状況 |
| ★5 意見要望の言いやすさ | ★F5. 主な交通手段 |
| ★6 職員の対応の速さ | ★F6. センターまでの所要時間 |
| ★7 職員対応の公平・平等さ | ★F7. センターの利用期間(年数) |
| ★8 個人情報保護への取組み | ★F8. センターの利用頻度 |
| ★9 活動内容(複数回答) | ★F9. センターの利用目的 |
| ★10 参加した行事(複数回答) | ★F10. センター利用のきっかけ |
| ★11 センター利用後の身体状況の改善 | |
| ★12 センター利用後の心理状態の軽減 | |
| ★13 センター利用後の他人との交流・外出活動 | |
| ★14 センター利用後の生きがい、充実感 | |
| ★15 入浴利用の満足度 | |
| ★16 浴室の利用頻度 | |
| ★17 マッサージ機・スカイウェル利用の満足度 | |
| ★18 マッサージ機・スカイウェルの利用頻度 | |
| ★19 自由意見・要望 | |

★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
27	62	15	1	2	10	117
23.1%	53.0%	12.8%	0.9%	1.7%	8.5%	100.0%

<満足度スコア> **4.0**

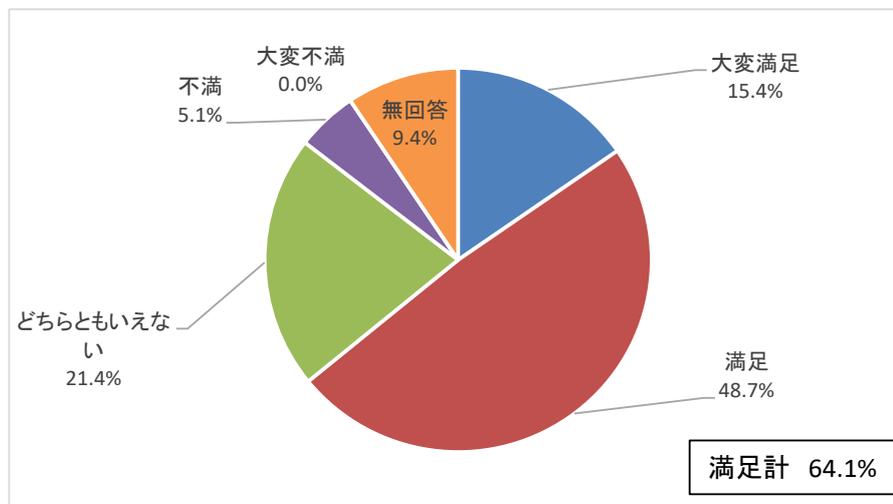


★2 施設・設備の満足度

問2. センターの施設や設備に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
18	57	25	6	0	11	117
15.4%	48.7%	21.4%	5.1%	0.0%	9.4%	100.0%

<満足度スコア> **3.8**



【注記】 <満足計>は「大変満足」＋「満足」の合計の%

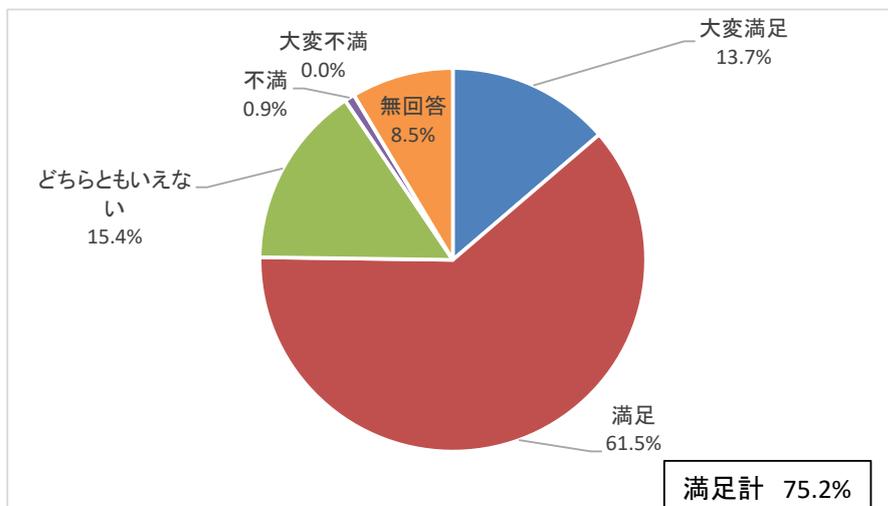
<満足度スコアは>は「大変満足」を5点～「大変不満」を1点とした加重平均値。（4点以上が満足度スコア高い）

★3 「ひかり」や掲示物の見やすさ

問3. センターの館内だより「ひかり」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	72	18	1	0	10	117
13.7%	61.5%	15.4%	0.9%	0.0%	8.5%	100.0%

<満足度スコア> **4.0**

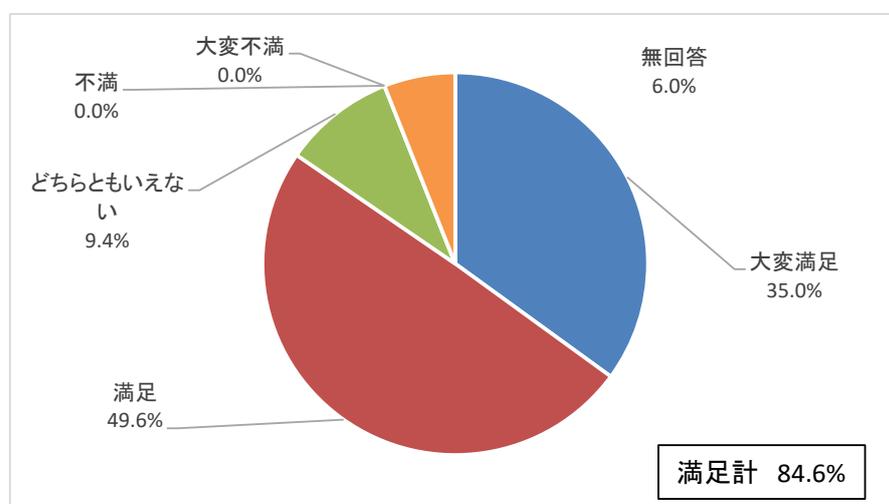


★4 職員の言葉づかいや態度

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
41	58	11	0	0	7	117
35.0%	49.6%	9.4%	0.0%	0.0%	6.0%	100.0%

<満足度スコア> **4.3**

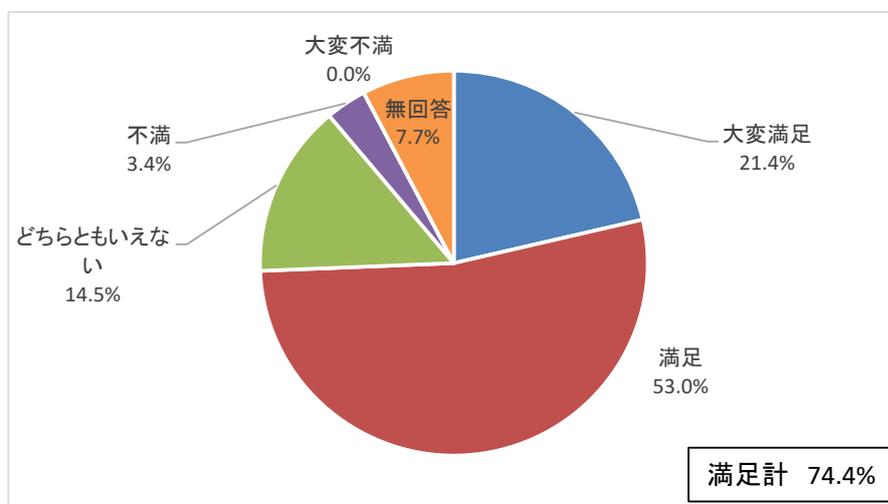


★5 意見要望の言いやすさ

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
25	62	17	4	0	9	117
21.4%	53.0%	14.5%	3.4%	0.0%	7.7%	100.0%

<満足度スコア> 4.0

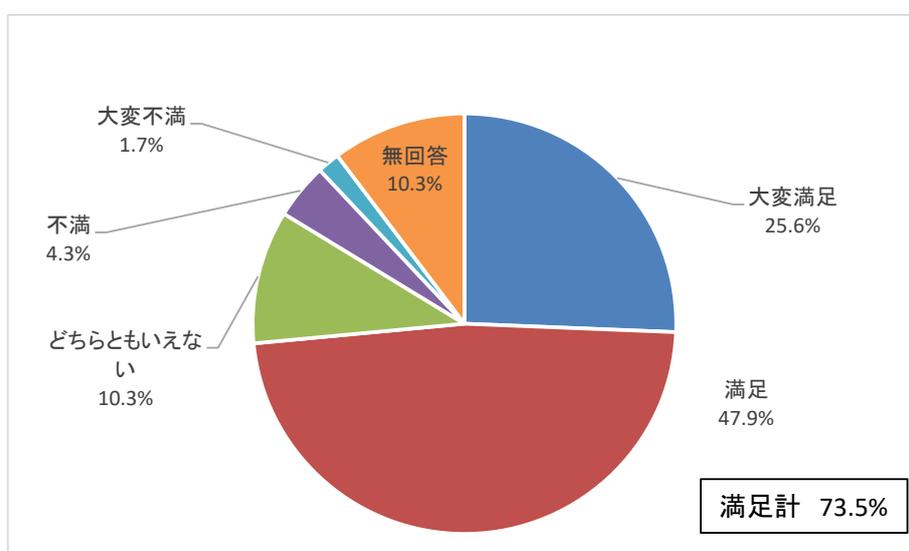


★6 職員の対応の速さ

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
30	56	12	5	2	12	117
25.6%	47.9%	10.3%	4.3%	1.7%	10.3%	100.0%

<満足度スコア> 4.0

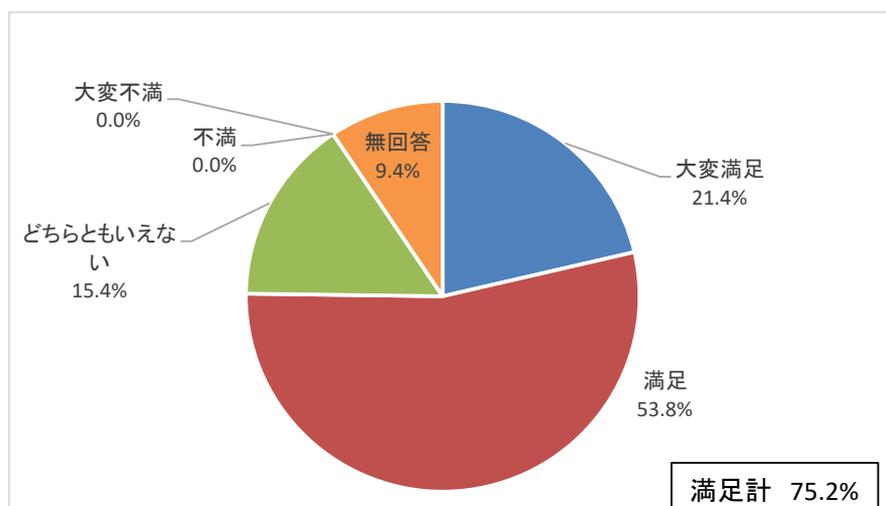


★7 職員対応の公平・平等さ

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
25	63	18	0	0	11	117
21.4%	53.8%	15.4%	0.0%	0.0%	9.4%	100.0%

<満足度スコア> 4.1

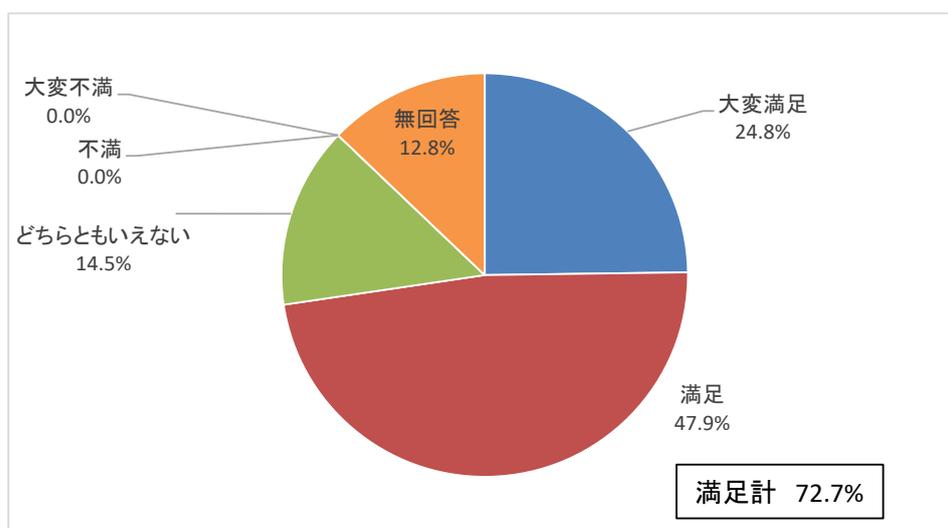


★8 個人情報保護への取組み

問8. プライバシー・個人情報は守られていると思われませんか。

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	56	17	0	0	15	117
24.8%	47.9%	14.5%	0.0%	0.0%	12.8%	100.0%

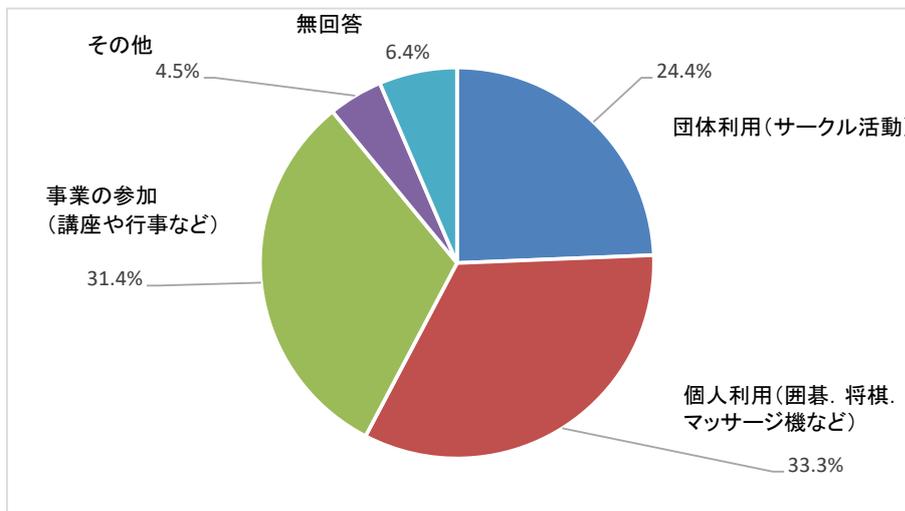
<満足度スコア> 4.1



★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。(○をいくつでも)

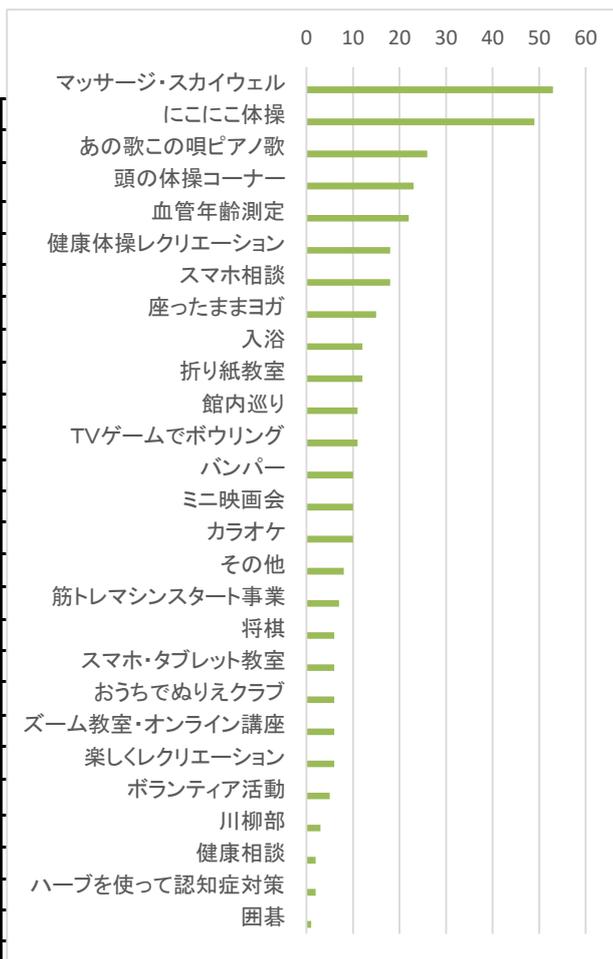
団体利用(サークル活動)	38	24.4%
個人利用(入浴やマッサージ器など)	52	33.3%
事業の参加(講座や行事など)	49	31.4%
その他	7	4.5%
無回答	10	6.4%
計	156	100.0%



★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。(○をいくつでも)

マッサージ・スカイウェル	53
にこにこ体操	49
あの歌この唄ピアノ歌	26
頭の体操コーナー	23
血管年齢測定	22
健康体操レクリエーション	18
スマホ相談	18
座ったままヨガ	15
入浴	12
折り紙教室	12
館内巡り	11
TVゲームでボウリング	11
バンパー	10
ミニ映画会	10
カラオケ	10
その他	8
筋トレマシンスタート事業	7
将棋	6
スマホ・タブレット教室	6
おうちでぬりえクラブ	6
ズーム教室・オンライン講座	6
楽しくレクリエーション	6
ボランティア活動	5
川柳部	3
健康相談	2
ハーブを使って認知症対策	2
囲碁	1

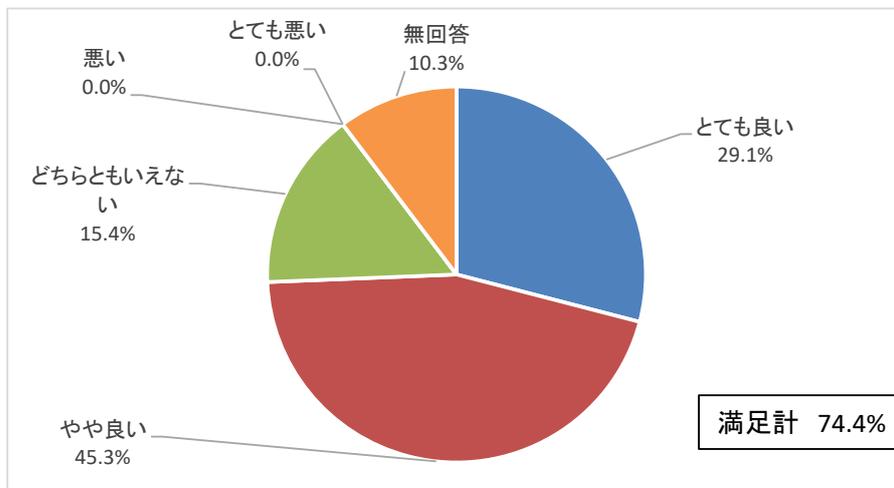


★11 センター利用後の身体状況の改善

問11. センター利用後、身体状況が改善されましたか。

とても良い	やや良い	どちらともいえない	悪い	とても悪い	無回答	計
34	53	18	0	0	12	117
29.1%	45.3%	15.4%	0.0%	0.0%	10.3%	100.0%

<満足度スコア> 4.2

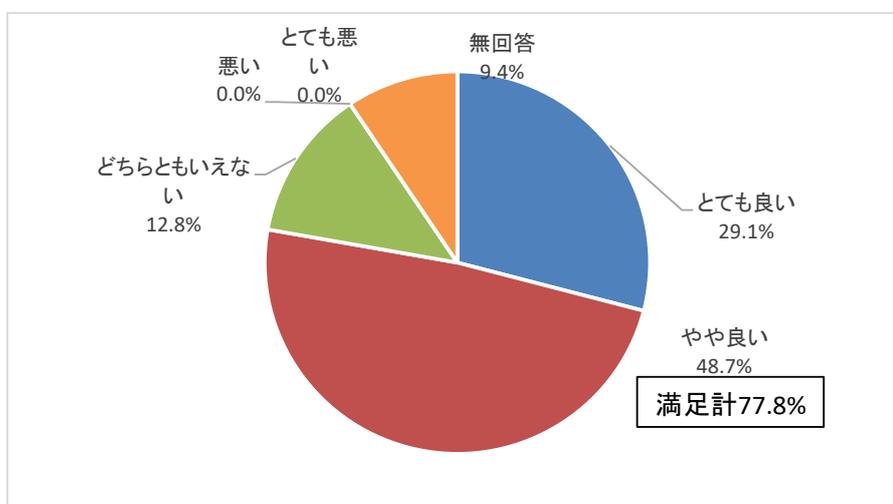


★12 センター利用後の心理状態の軽減

問12. センター利用後、心理状態(ストレスや不安など)の軽減が図れましたか。

とても良い	やや良い	どちらともいえない	悪い	とても悪い	無回答	計
34	57	15	0	0	11	117
29.1%	48.7%	12.8%	0.0%	0.0%	9.4%	100.0%

<満足度スコア> 4.2

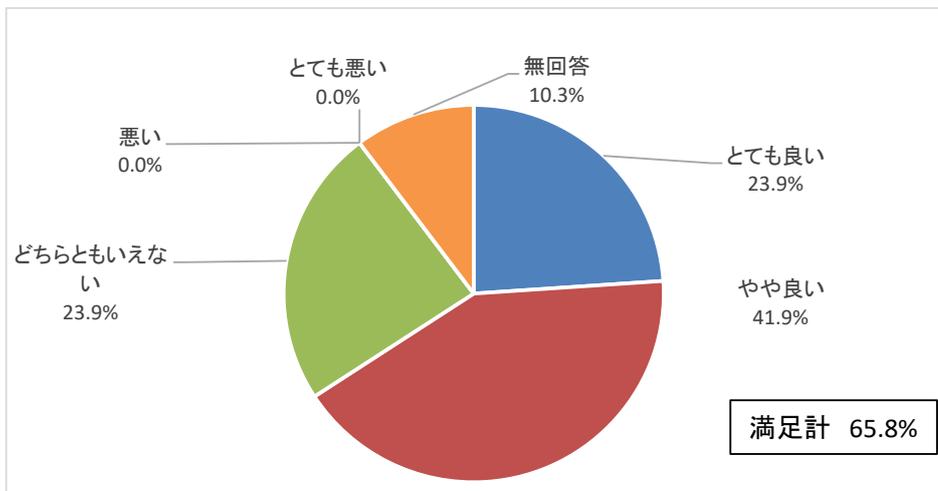


★13 センター利用後の他人との交流・外出活動

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。

とても良い	やや良い	どちらともいえない	悪い	とても悪い	無回答	計
28	49	28	0	0	12	117
23.9%	41.9%	23.9%	0.0%	0.0%	10.3%	100.0%

<満足度スコア> 4.0

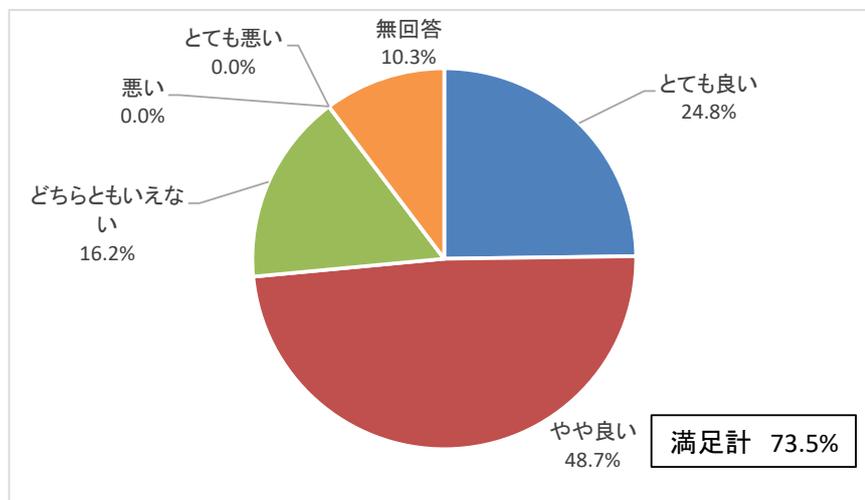


★14 センター利用後の生きがい、充実感

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)は良くなりましたか。

とても良い	やや良い	どちらともいえない	悪い	とても悪い	無回答	計
29	57	19	0	0	12	117
24.8%	48.7%	16.2%	0.0%	0.0%	10.3%	100.0%

<満足度スコア> 4.1

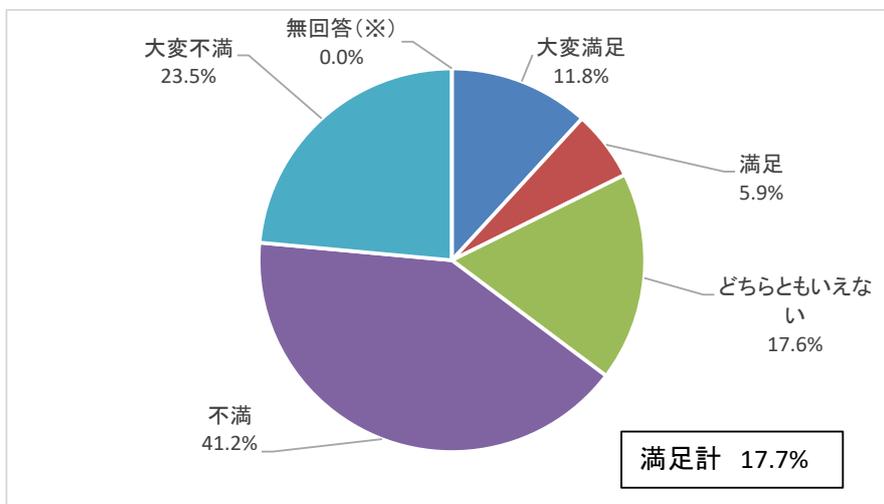


★15 入浴利用の満足度

問15. 浴室を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)
2	1	3	7	4	0	17
11.8%	5.9%	17.6%	41.2%	23.5%	0.0%	100.0%

<満足度スコア> 2.4

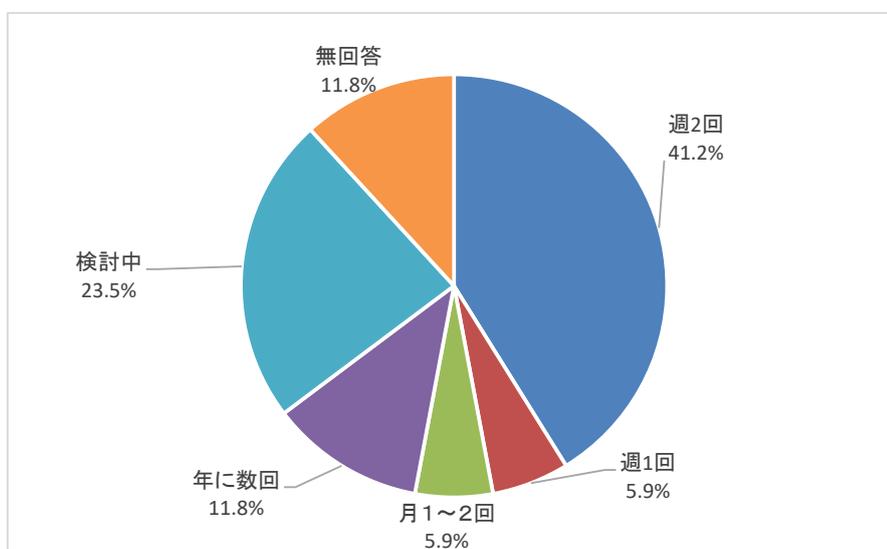


★16 浴室の利用頻度について

問16. 浴室の利用頻度をお答えください。

※「問15: 満足度」の有効回答数が17だったため、無回答は2と判断した。

週2回	週1回	月1~2回	年に数回	検討中	無回答	計(利用者のみ)
7	1	1	2	4	2	17
41.2%	5.9%	5.9%	11.8%	23.5%	11.8%	100.0%

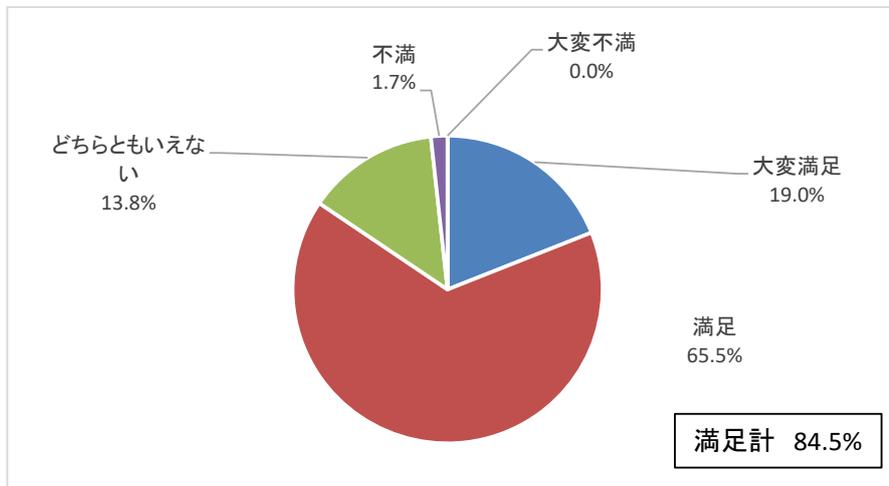


★17 マッサージ機・スカイウェル利用の満足度

問17. マッサージ機やスカイウェル利用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	計(利用者のみ)
11	38	8	1	0	58
19.0%	65.5%	13.8%	1.7%	0.0%	100.0%

<満足度スコア> 4.0

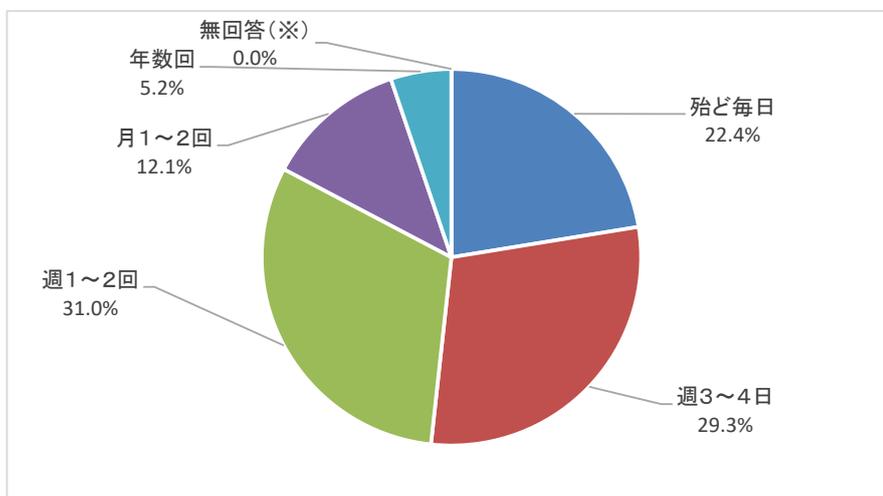


★18 マッサージ機・スカイウェル利用の利用頻度について

問18. マッサージ機やスカイウェル利用の利用頻度をお答えください。

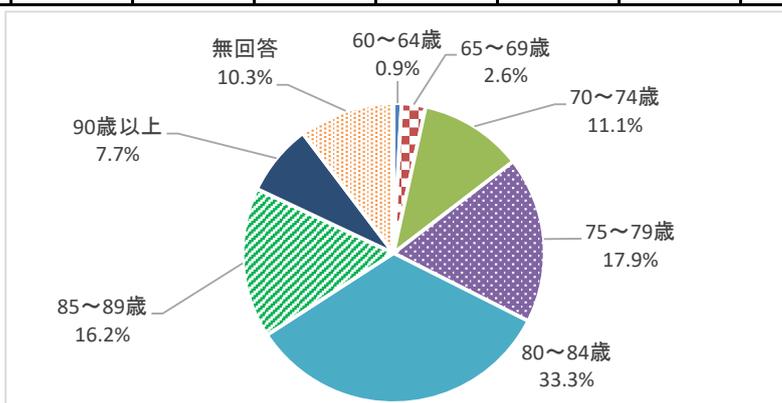
殆ど毎日	週3~4日	週1~2回	月1~2回	年数回	無回答(※)	計(利用者のみ)
13	17	18	7	3	0	58
22.4%	29.3%	31.0%	12.1%	5.2%	0.0%	100.0%

※「問17: 利用の満足度」の有効回答数が55だったため、無回答は1と判断した。



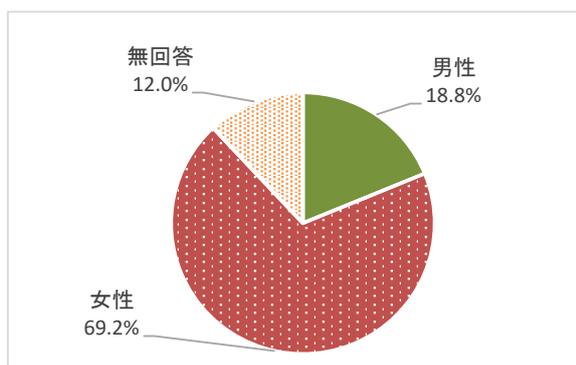
★F1. 年齢

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	3	13	21	39	19	9	12	117
0.9%	2.6%	11.1%	17.9%	33.3%	16.2%	7.7%	10.3%	100.0%



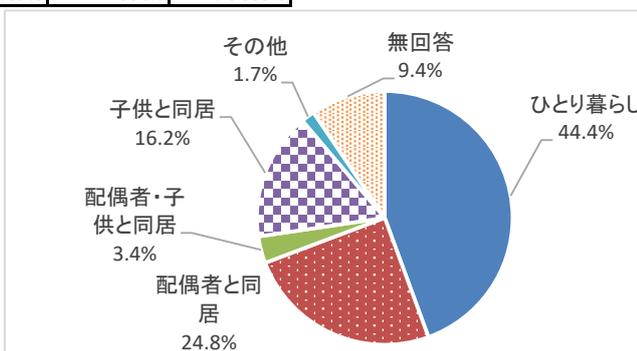
★F2. 性別

男性	女性	無回答	計
22	81	14	117
18.8%	69.2%	12.0%	100.0%



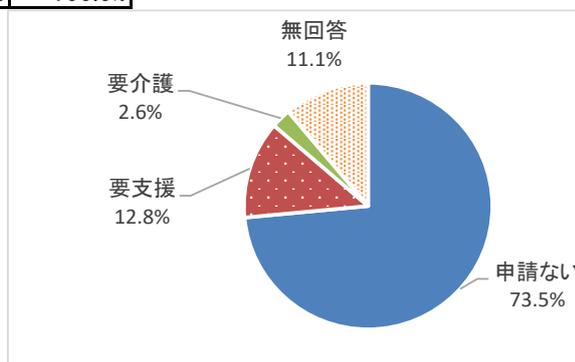
★F3. 家族構成

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
52	29	4	19	2	11	117
44.4%	24.8%	3.4%	16.2%	1.7%	9.4%	100.0%



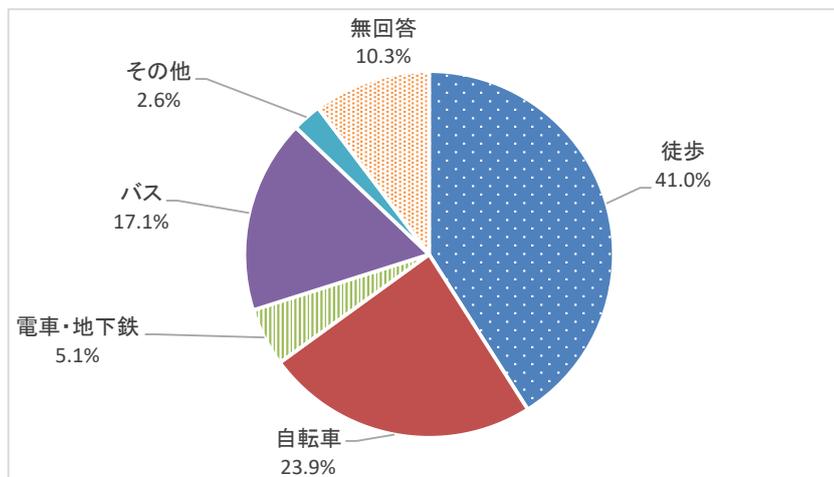
★F4. 介護保険認定状況

申請ない	要支援	要介護	無回答	計
86	15	3	13	117
73.5%	12.8%	2.6%	11.1%	100.0%



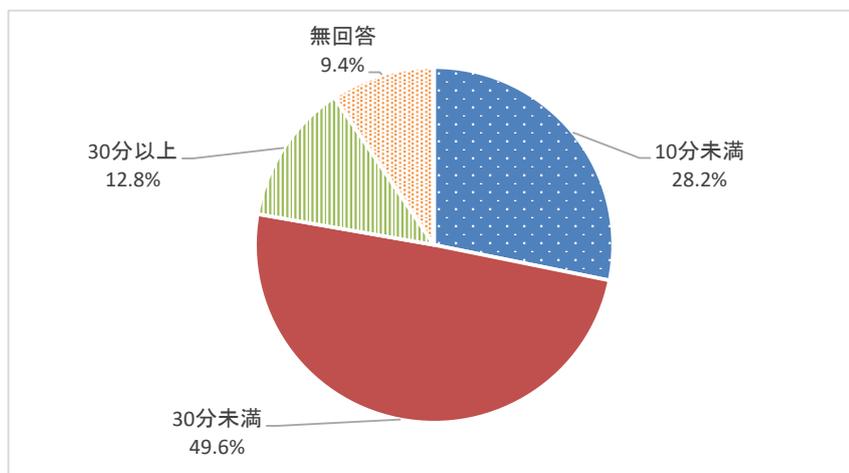
★F5. 主な交通手段

徒歩	自転車	電車・地下鉄	バス	その他	無回答	計
48	28	6	20	3	12	117
41.0%	23.9%	5.1%	17.1%	2.6%	10.3%	100.0%



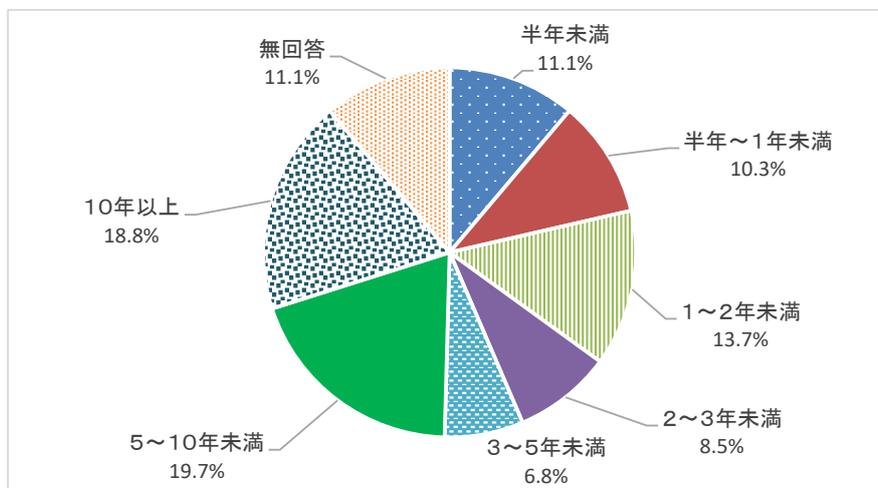
★F6. センターまでの所要時間

10分未満	30分未満	30分以上	無回答	計
33	58	15	11	117
28.2%	49.6%	12.8%	9.4%	100.0%



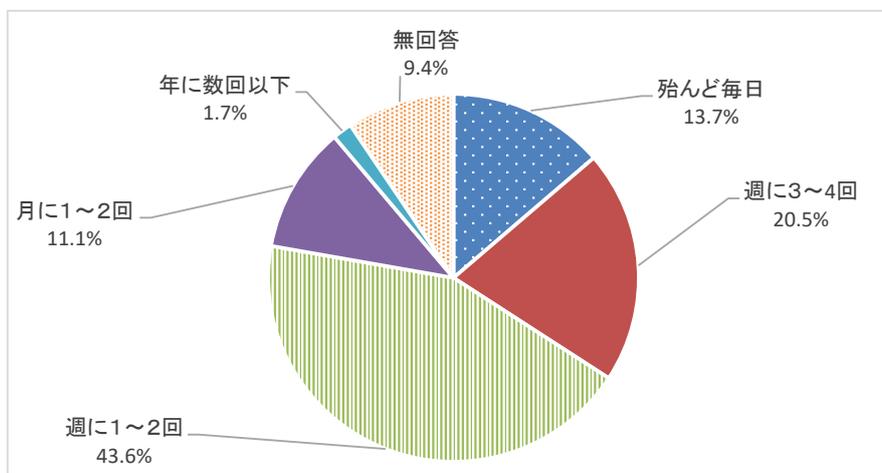
★F7. センターの利用期間(年数)

半年未 満	半年～1 年未満	1～2年 未満	2～3年 未満	3～5年 未満	5～10年 未満	10年以 上	無回答	計
13	12	16	10	8	23	22	13	117
11.1%	10.3%	13.7%	8.5%	6.8%	19.7%	18.8%	11.1%	100.0%

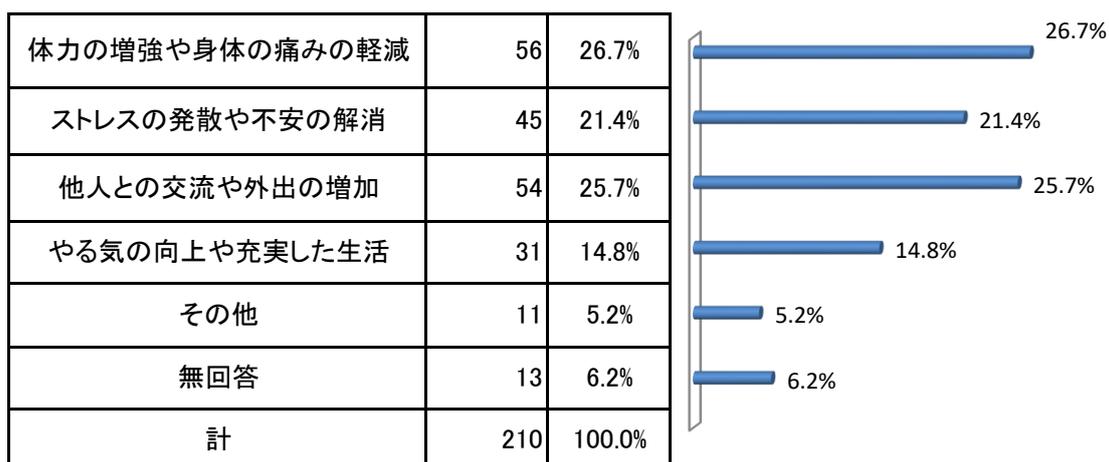


★F8. センターの利用頻度

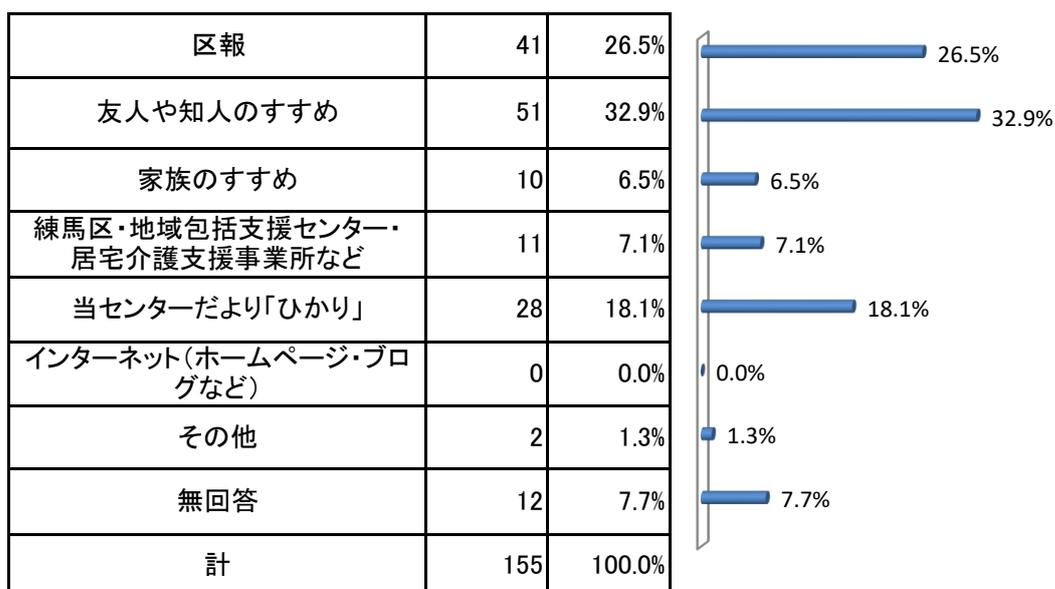
殆んど毎 日	週に3～ 4回	週に1～ 2回	月に1～ 2回	年に数回 以下	無回答	計
16	24	51	13	2	11	117
13.7%	20.5%	43.6%	11.1%	1.7%	9.4%	100.0%



★F9. センターの利用目的(複数回答)



★F10. センター利用のきっかけ(複数回答)



★14 自由意見・要望

■満足、感謝など

- いつもありがとうございます。いろんな事にもすぐ対応して下さり気持ちよく利用させてもらっています。 1
- 職員の方々が明るく気さく、優しい、話し易いです♡いつもありがとうございます♡♡♡ 2
- 先生方が色々なことを考えて下さって有りがたいですまた今度は何か楽しみです。 20
- 良好です。職員の方々、色々とお気を使っているのがとても嬉しいです。 41
- スカイウエルに行っていますが毎日行くところがあるのはとても幸せに思っております。 47
- とにかく職員の方々の笑顔が良いですね!! 元気をもらいます。嬉しい限りです!! ありがとう!! 50
- いつもありがとうございます。 56
- 私達年寄りに一生懸命試行錯誤をして楽しませてくれる姿がありがたいです。職員様の体調を気にしています。(特にKさん) 来年も宜しくお願い致します。 66
- スタッフの方々の対応が優しく丁寧です。ありがとうございます。 71
- 私にとってセンターは生きがいの場所で不満などは特にありません。 74
- 皆さん良い人ばかりでうれしいです。 76
- 皆仲良くて楽しいです 78
- いつもありがとうございます 80
- いつも利用させていただき有難うございます。スタッフの方々は皆さん良い方で安心してます。 92
- 今後ともよろしく 93
- センター職員の方々は皆さん良い方で助かっています。 99

■備品、設備、事業、ルールについて

- ミニ映画会の題名を掲示板に表示してほしい。 2
- ロビーにイス等をおいて欲しい!! 7
- カラオケの曲の数が少ない 14
- ひとり暮らしの90歳。日頃声を出すのが少ないので、あの歌この唄ピアノ歌1時間歌ってくるとさわやかな気分になります。健康に非常に良いと思います。長く続けて下さい。 25
- 申込、抽選の場合なかなか当選しないのでやる気をなくす。落ち込む。飲食できる場があると、良いと思う。 29
- にこにこ体操2か月前から通っていますがとても楽しく過ごさせて頂いてます。ずっと続けてくれることを願ってます。又、スマホ教室に行きたいと思っておりますがまだ(テーマが)一致しません今後やりたいと思ってます。 36
- あの歌この唄ピアノ歌の講座について、当日自由参加できるようにしていただけると嬉しいです。例えば回数を増やす、または一回の参加人数を増やすなど対応を検討いただけませんか。唯一の楽しみとなっている講座なので、ぜひご検討よろしくお願い致します。 38
- 折り紙教室・手芸教室は希望者が多くなかなか参加出来ない!という声を聞きます。もっと多くの方が参加できるように同じ講座を月に数回開いていただくと多くの方が参加出来たらな、と思います。 39
- ウォシュレット洋式トイレ化していただきたいです。 42
- にこにこ体操のフリフリグッパーの曲を昔の曲だけでなく平成後半以降の曲をたまには使用していただきたいと思っています。スカイウエル利用の時携帯で通話されている方がいます。 44
- 墓じまいに関するお話があると感謝なんですけれど。 49
- 改善して欲しい点はありますが区の予算等があるでしょうか、我慢しますが…。 66

- マッサージやスカイウエルの時間長く欲しい 77
- にこにこ体操の時、参加者は耳の聞きづらい方が高齢の為多いので、後方に座った時は???マイクをつけるか大きな声でお願い致します。 79
- 編み物等の講座があればいいのですが。 83
- できれば年寄の場合靴を脱ぐときは大変なので下足でできるレッスンなど多いと、助かります。 92
- バンパーの遊び方がわからないので教えていただきたいです。固定メンバーで盛り上がっているので入りづらい。 97
- 抽選の場合やりたいことが中々できないのですが以前当たった方は次回にもできますか？もちろん平等にやって下さっていると思います。 103
- コロナの前は麻雀教室があったのですがまだ再開されないのがとても残念です。初心者でもとても快く参加でき交流出来ていたのですが、希望する方がいないのでしょうか？早く再開されます事心待ちにしています！ 115

■お風呂について

- 「時間です」ではなくもう少し柔らかい言葉でお願いしたいです。入浴の時間を私たち利用者側は気にして入浴させて頂いています。例えば「そろそろ時間ですが、皆さん上がっていらっしゃいますか？」etc…それぞれ各々工夫して脱ぐ～着衣するまで25分で出ようと努力しています。よろしくお願いします。 2
- 高齢者の入浴サービス本当にありがとうございます。利用者の大半は後期高齢者です。又、一人暮らしで自宅の風呂は一人では不安とか近くの銭湯が閉館になって入れなくなった等々、区民センターの浴室の必要性は計り知れないものがあると考えます。できるなら以前(コロナ前)状態に戻して欲しいと思います。現在の利用時間では利用したくてもできない人が大勢いるはずで、脱衣や着衣のことを考えるとちょっと無理があると耳にします。下駄箱の前で靴や靴下を脱いで用意して待っている姿は普通でしょうか？人生の中でこのような経験をするのはここが初めてと思っているのは私だけでしょうか？なにか哀れで仕方ありません。利用者の皆さんは非常に常識を心得ている人ばかりです。どうぞ利用時間をあと少し伸ばしていただけないでしょうか？もう一度利用者の幅広い意見を聞く機会を設けていただければ幸いです。 45
- 引っ越してまだ日が浅く御当地はお風呂がなく困っていたのですが、ここを教えていただき助かっています。お風呂の時間をもう少し長くお願いします。でもとても助かっています。 83
- 年配者には入浴時間が少ないのもう少し時間の配慮欲しいです。 99
- 浴室予約について以前は11:30から予約受付でゆとりで予約していましたが、12:50予約に変更してから1時～2時間前から席を取り座っている方が大勢で混雑して、早く来たもの勝ちの様になった気がする。以前のように11:30から予約受付して13:00から入浴スタートに戻して欲しいです。 101
- 風呂は毎日入浴できるようにしてください。男浴場破損して使えないと聞きましたが、なぜ修理して使えるようにしないのですか！タイムン!! 102
- 風呂男湯破損しほったらかしにしていると聞いた。なぜ修理して利用者に使わせないのか。利用者に快く利用させない方向にしている。娯楽室(和室?)・テレビ・お茶飲むところも閉じたまま。年寄にサービス精神全く見受けられない。一層のこと閉めたら。あきらめられる。 109
- 入浴、コロナの一件前のごとく願います。25分は短すぎる。係員は不断につく必要なし。入浴者が倒れた時は他の入浴者が、出合え出合え、と怒鳴る。60年以上の人生経験者これらに代表される件はまかせればいい。その方が係員も楽です。 112
- フロ毎日入れるようお願いいたします。交互に入る、なぜ毎日利用させないのか？ゴミ焼却熱で？なぜ要望に背を向けるのか。 114

■職員について

- 職員の中に私語が多く体操指導が疎かになっている方がいます。改善、注意をお願いします。 31

■その他

- センター利用して2カ月なので、センターの仕組み、内容がわからないのでアンケートに正確に答えられない。 89

