

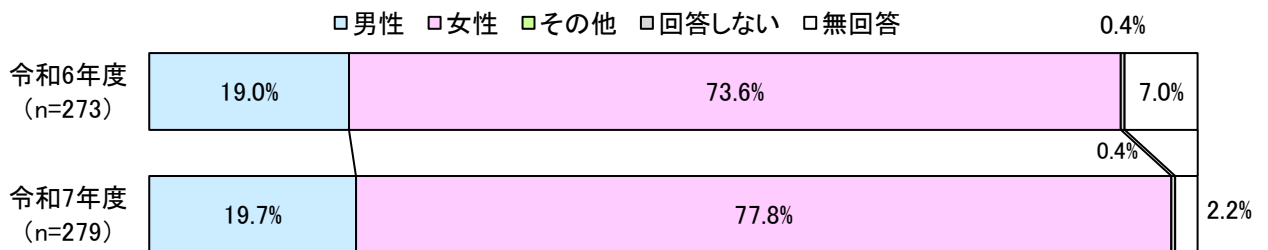
令和7年度はつらつセンター豊玉ご利用者満足度調査

調査期間：令和7年10月1日～10月14日

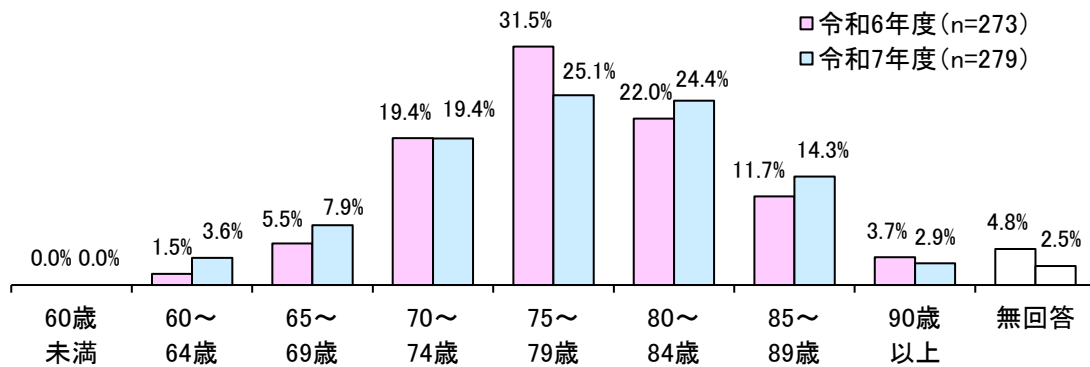
回収枚数：273枚

(1)回答者の属性

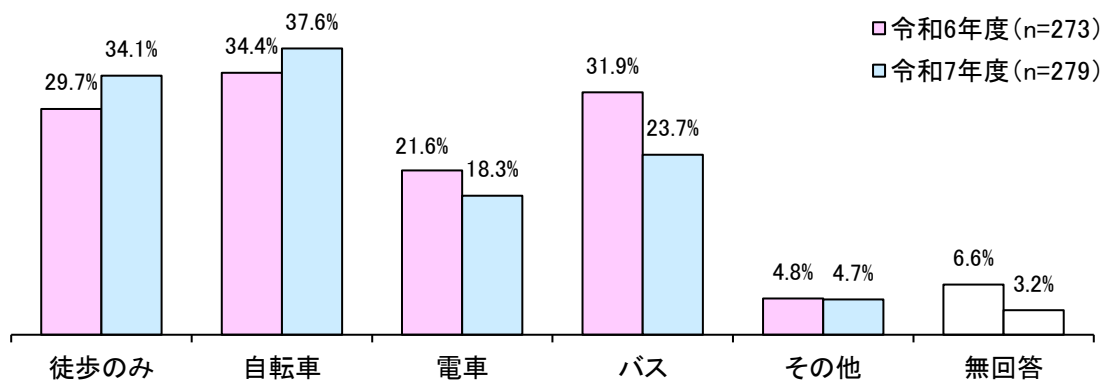
①性別



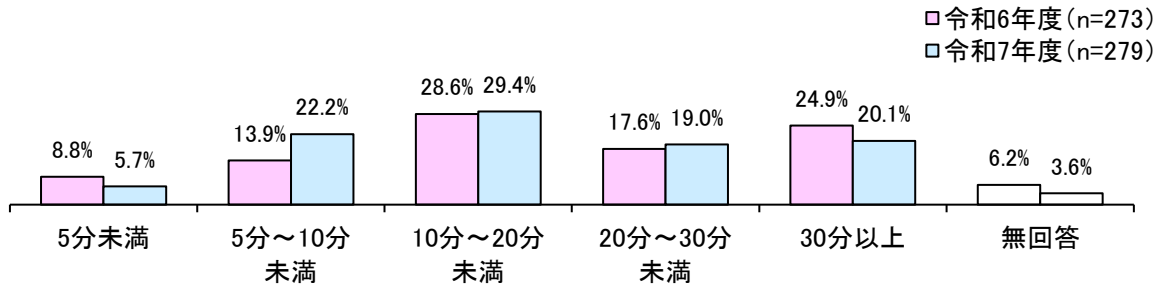
②年齢



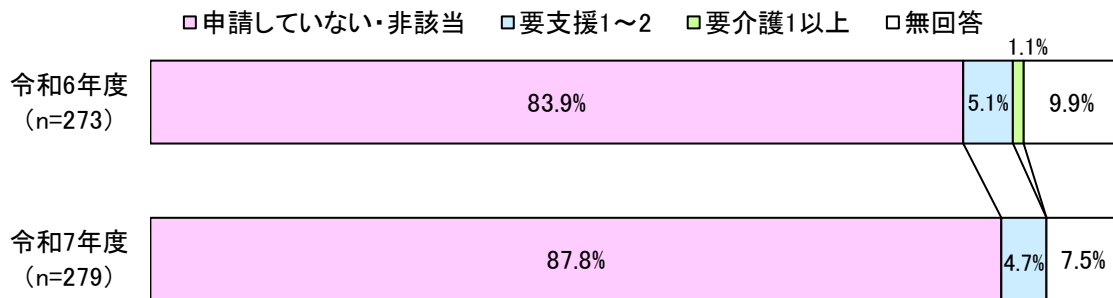
③主な交通手段



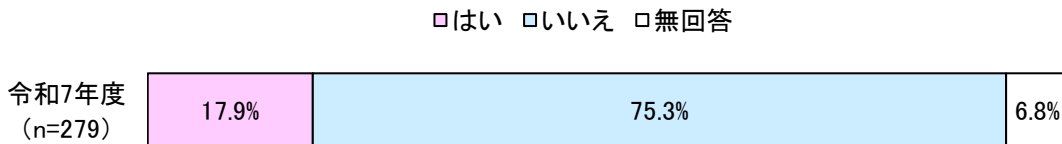
④所要時間



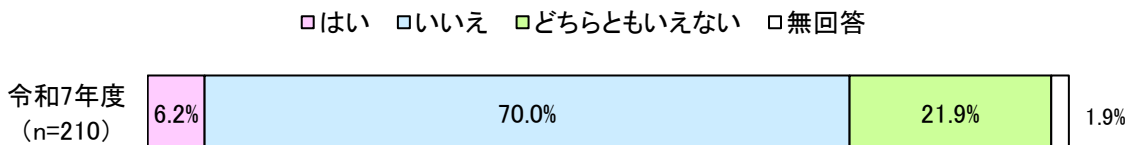
⑤介護保険の認定状況



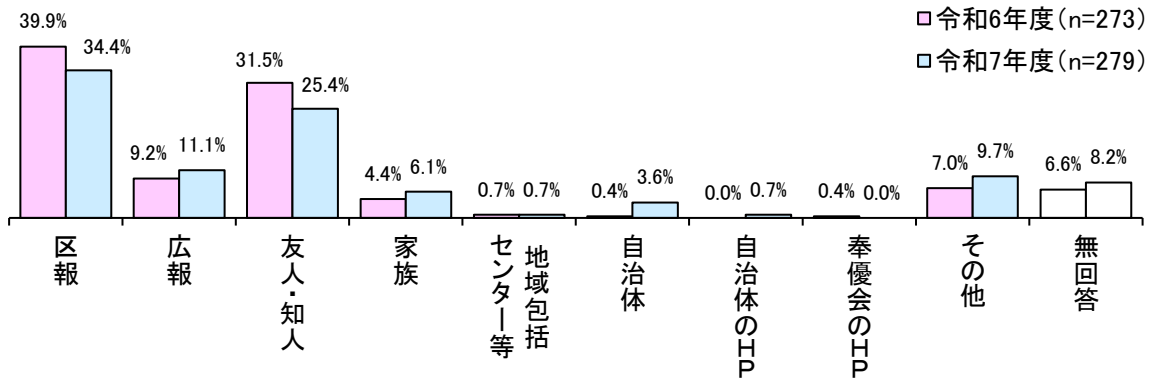
⑥現在、収入の伴う仕事をしているか



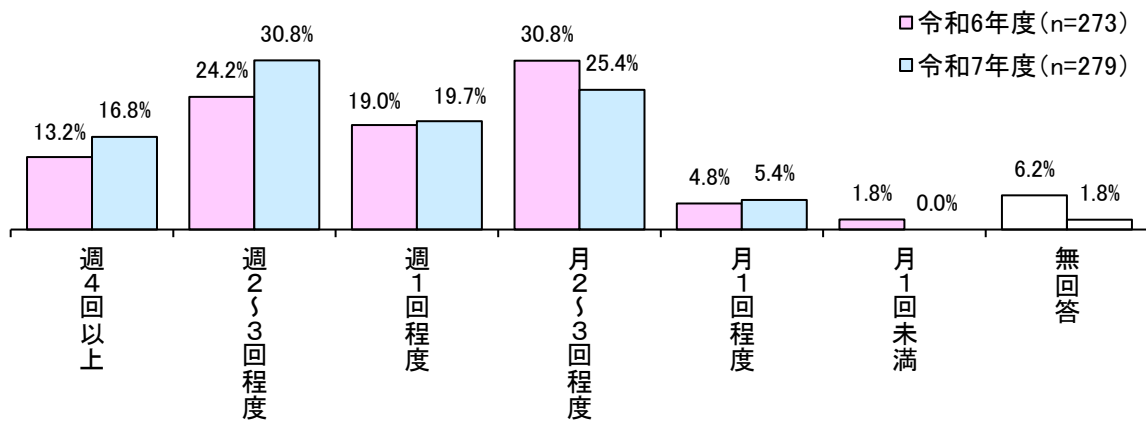
⑦今後、収入の伴う仕事をしたいと思うか



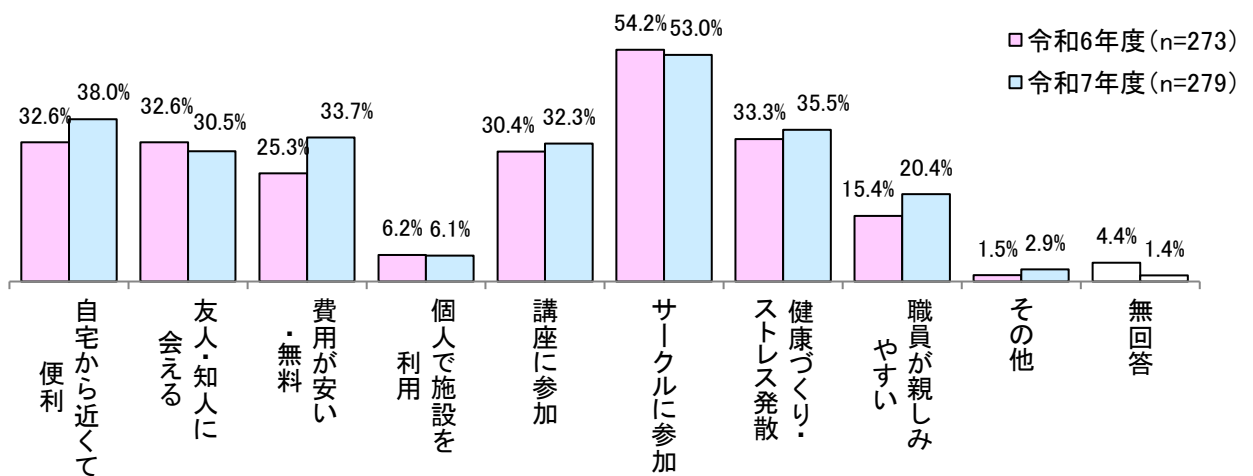
(2)センターを利用し始めたきっかけ



(3)施設の利用頻度



(4)施設を利用する理由

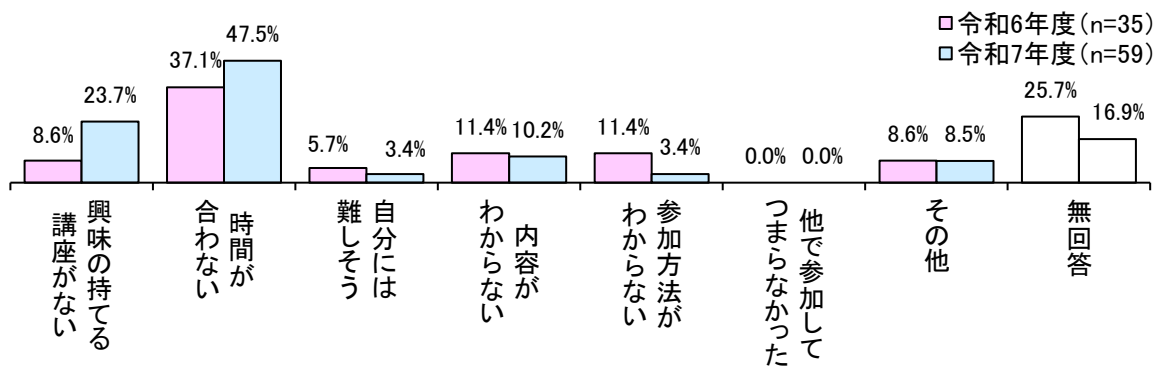


(5)講座への参加について

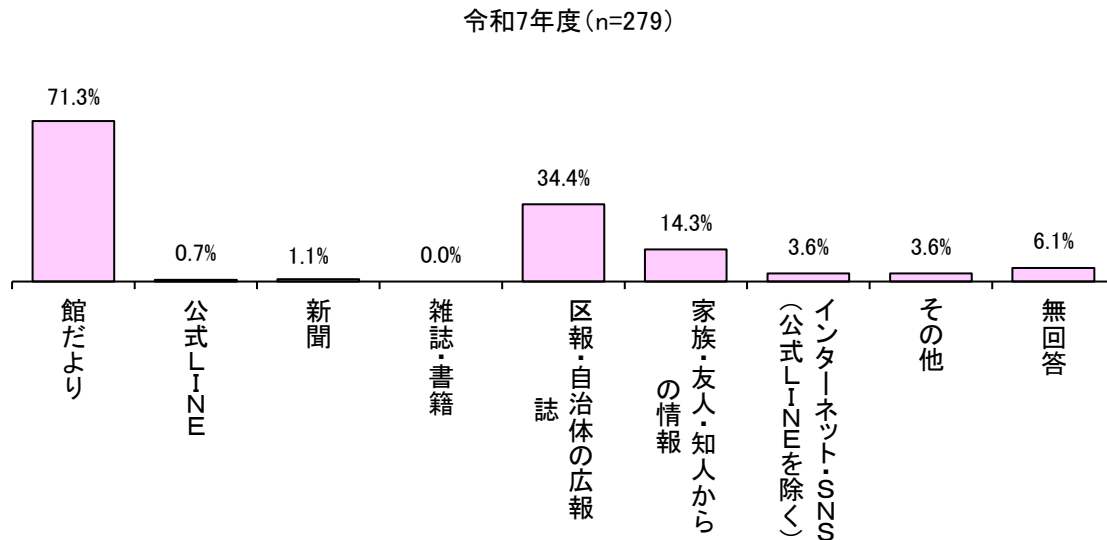
①参加の有無

	□参加したことがある	□参加したことはない	□無回答
令和6年度 (n=273)	66.7%	12.8%	20.5%
令和7年度 (n=279)	67.0%	21.1%	11.8%

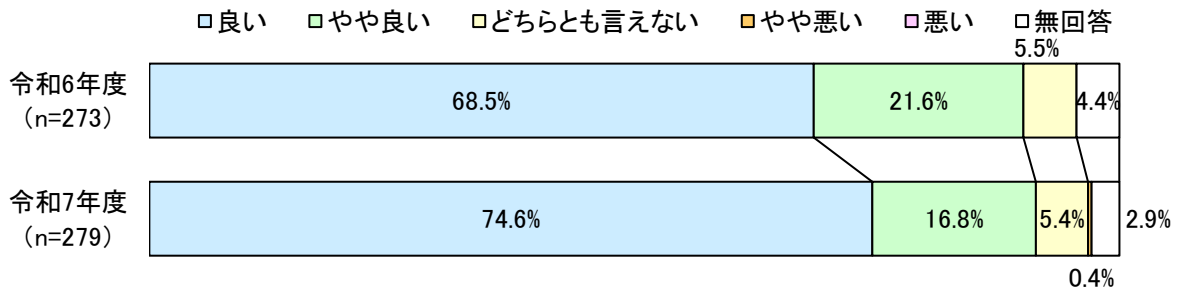
②参加しない理由



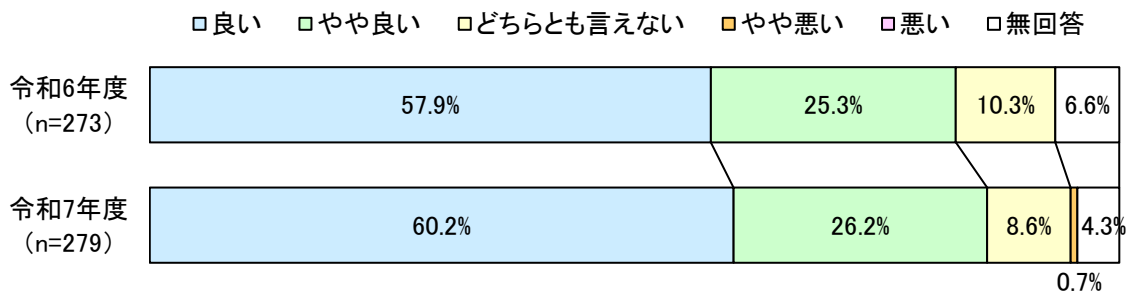
(6)センターに関する情報を何から得ているか



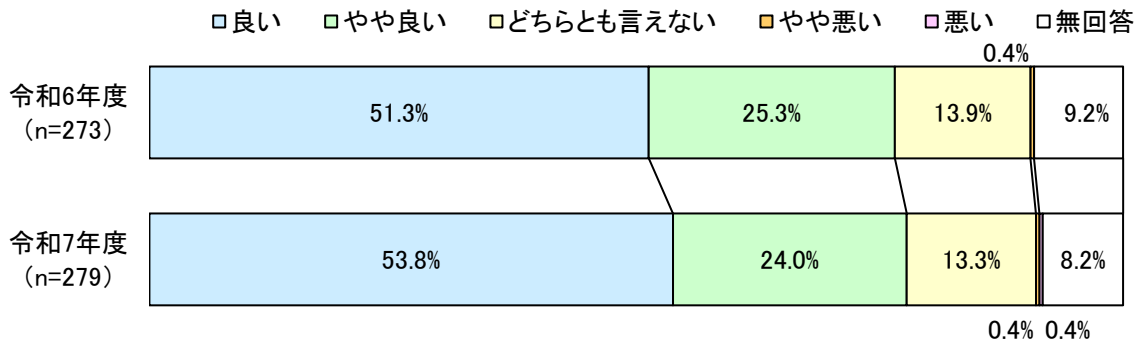
(7)-1 センターの運営について／センターは衛生面、安全面が確保されているか



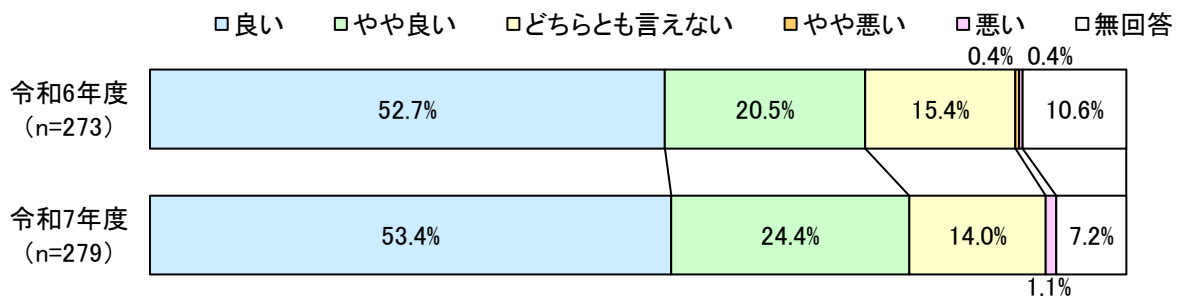
(7)-2 センターの運営について／館内外の案内、掲示物やポスター等のわかりやすさ



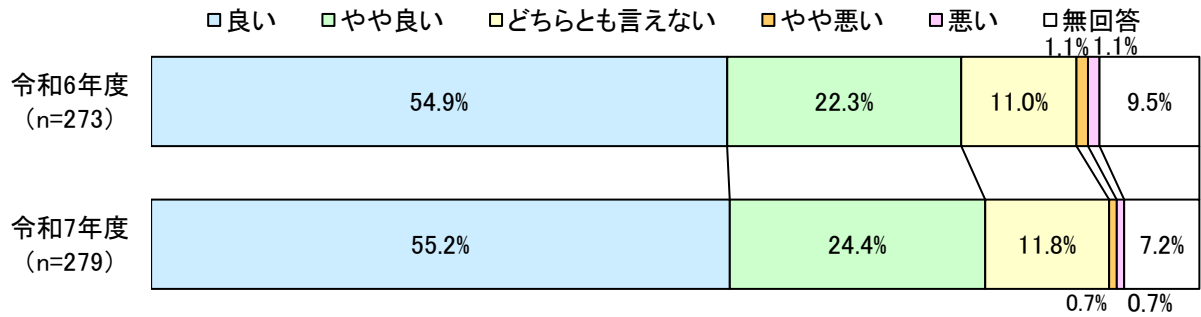
(7)-3 センターの運営について／質問・要望などの伝えやすさ



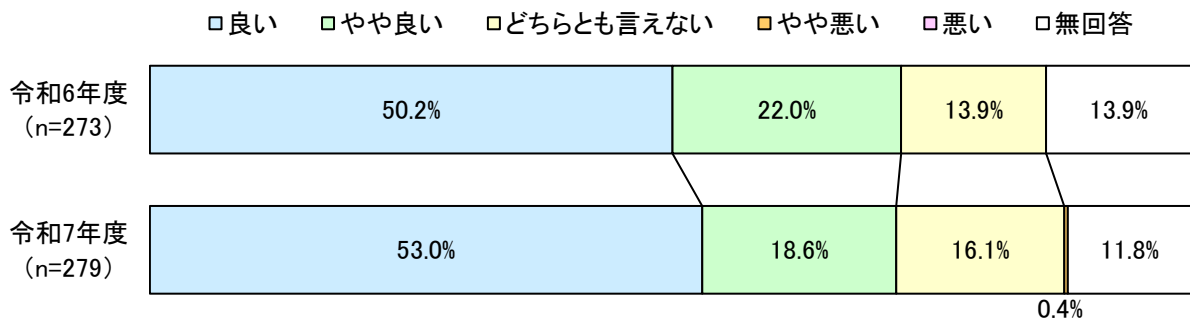
(7)-4 センターの運営について／質問・要望などへの速やかな対応



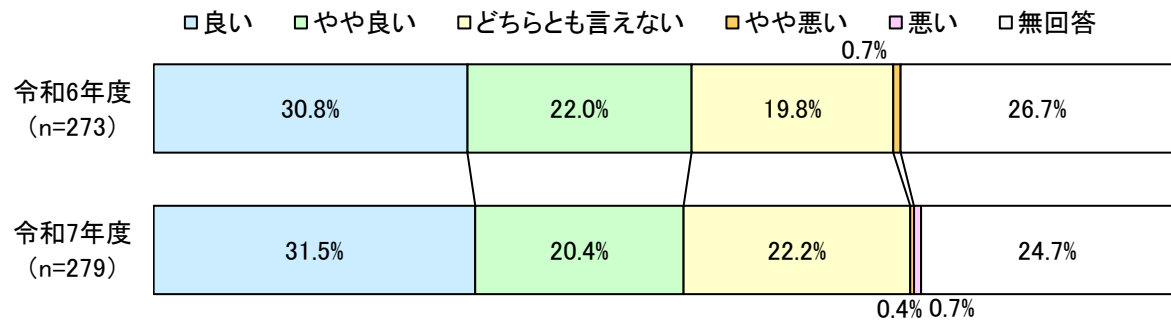
(7)-5 センターの運営について／利用者への対応の公平さ



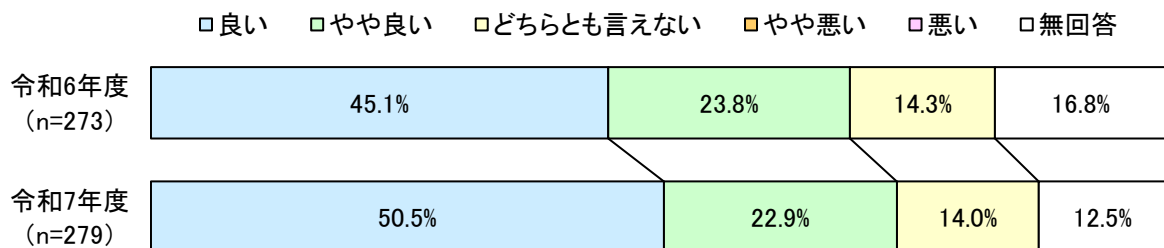
(7)-6 センターの運営について／個人情報保護への取組み



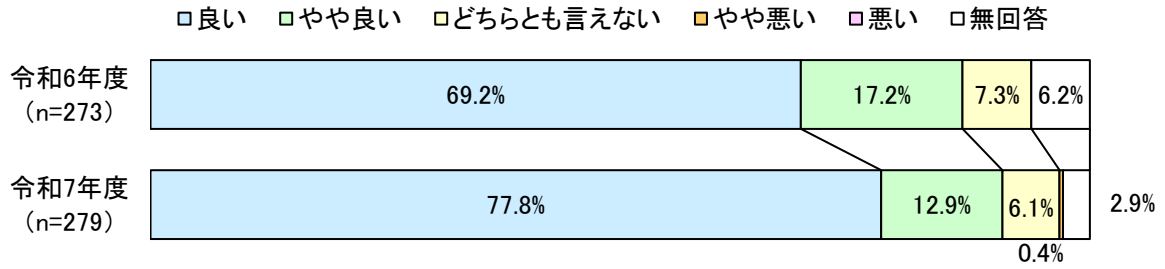
(7)-7 センターの運営について／HP や公式 LINE・Instagram 等での情報提供



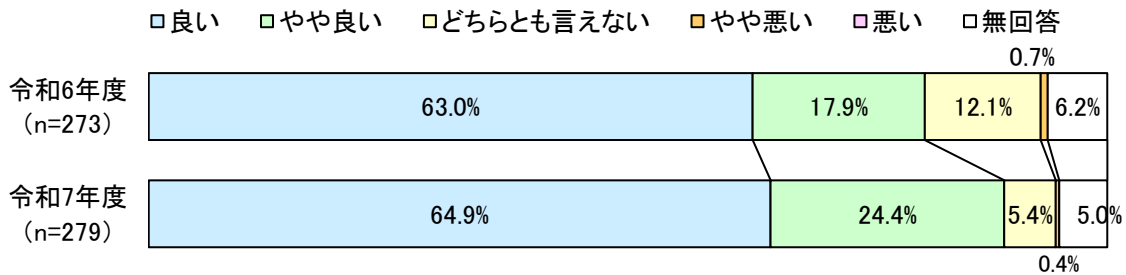
(7)-8 センターの運営について／1~7 も踏まえたセンターの運営全体について



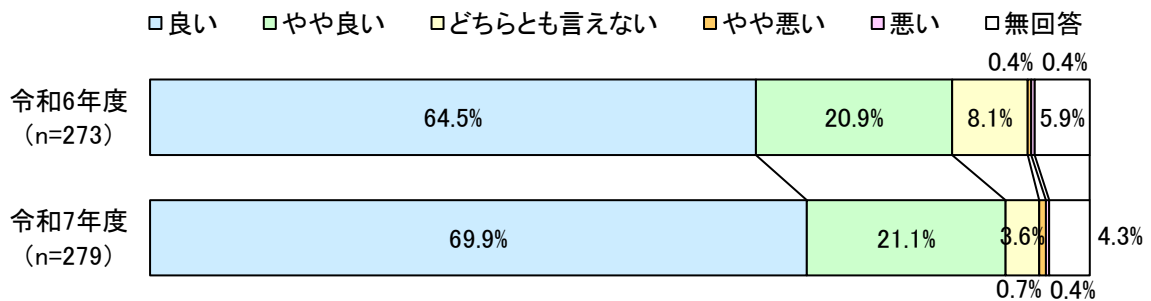
(8)-1 施設の職員について／職員の服装



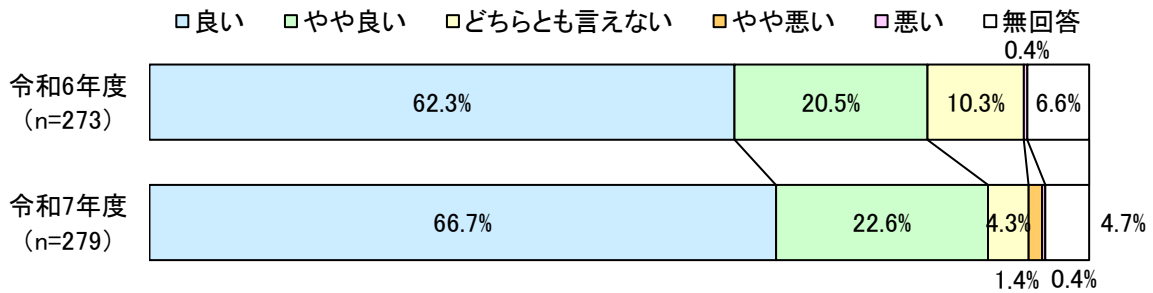
(8)-2 施設の職員について／積極的に挨拶や話しかけたりしている



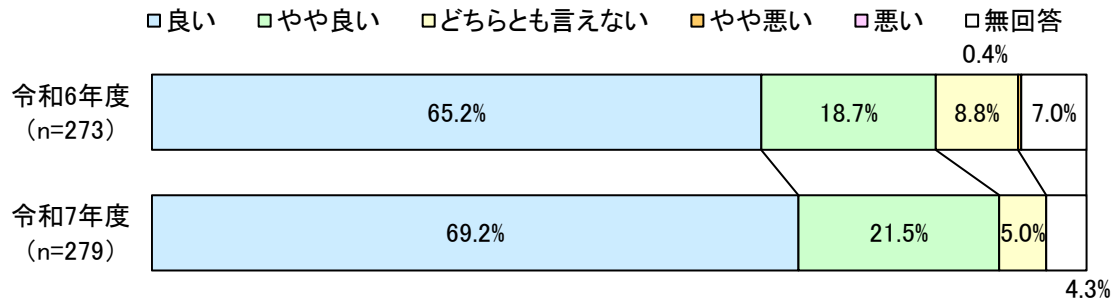
(8)-3 施設の職員について／職員の言葉遣いの丁寧さ



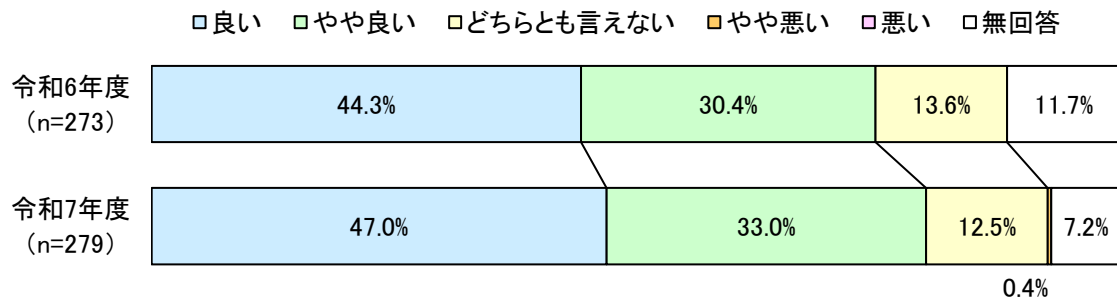
(8)-4 施設の職員について／職員の説明などの話のわかりやすさ



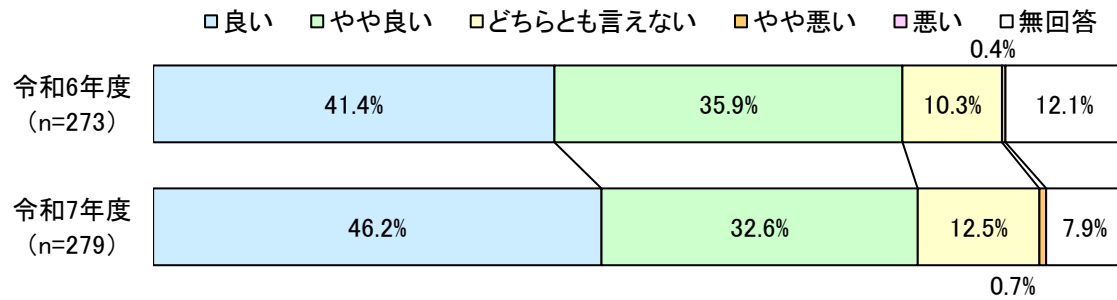
(8)-5 施設の職員について／職員の対応全体について



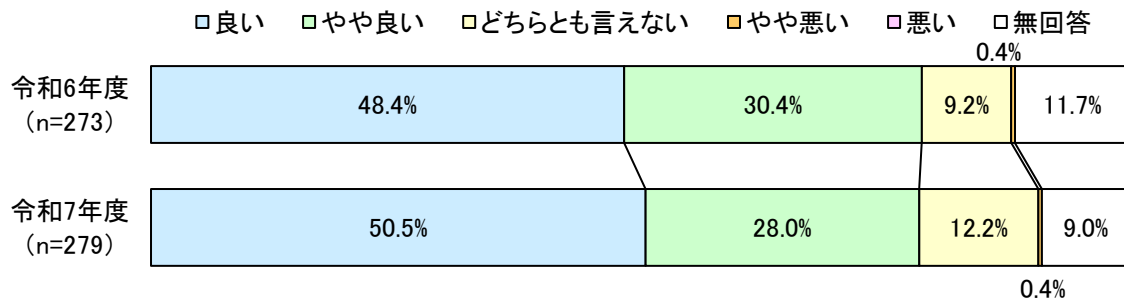
(9)-1 施設を利用した効果について／健康状態の改善



(9)-2 施設を利用した効果について／ストレスや不満の解消



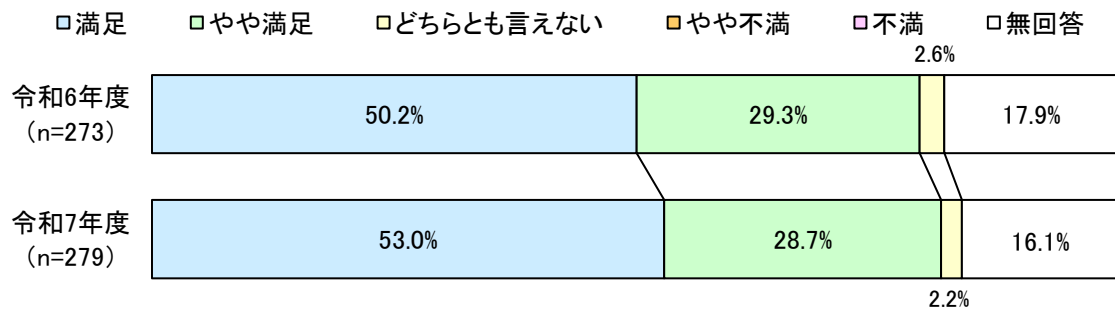
(9)-3 施設を利用した効果について／家族以外との交流



(9)-4 施設を利用した効果について／生きがい/やる気などの向上



(10) センターの総合満足度



(11) 施設利用の満足度(CS グラフ)

①施設の運営

※はつらつセンター豊玉では、問 6 の施設の運営に関する設問にて、「やや悪い」「悪い」の回答が無い項目があり、満足度の比較ができないため省略する。

②職員の対応

※はつらつセンター豊玉では、問 7 の職員の対応に関する設問にて、「どちらとも言えない」「やや悪い」「悪い」の回答が無い項目があり、満足度の比較ができないため省略する。

自由回答一覧

問 1 センターを利用し始めたきっかけ

ぶらっと入ってみました。

たまたま通り●った

病院に置かれていたチラシ

サークルの紹介

妹

妹

回覧

P C相談

N e i t 176

N e i t 176

N e i t の活動の為

近所だから

近居

近い

敬老館より栄町

フラットに入った。

通りがかり

サークル情●

設立当所より

講座後に入会

見て

自分で探しました。(体操等がしたくて)

センターの前を通りかかってどんな事しているのかな？

問 3 センターを利用する理由

P C相談

N e i t 176

パソコン

N e i t の活動に参加

遠い！

体がいたいから

楽しみ

問 4-2-1 ご希望の講座内容

今活動している事で十分です。

常連の人ではないから気おくれがする

問 4-2-2 講座に参加したことがない理由

自宅から遠い

興味があるものは個人的に行っている

なんにもしたくない

問 5 センターに関する情報を何から得られているか

近所なので館をのぞいてみる

貫井図書館チラシ

来る毎に情報収集

来た時

Neit 活動参加

来たい時にくる

来てみて

問 10 センターへのご意見・ご要望

●設備・機器に関するご意見・ご要望

[ご意見]

カラオケについて、音程バーを入りたいのですが、日曜日の開放の時に「勝手に機械をさわらんじゃねー」と大声でどなる方がいます。最初から入れておいていただけませんか？ボタン1つで消せるので、他の方に迷惑はかかりません。

[施設からの回答]

ご意見をいただきまして誠にありがとうございます。

カラオケ開放時の音程バーの設定について、不快な思いをされたとのこと、お詫び申し上げます。

当センターのカラオケ機器は仕様上、採点機能をオンにした場合のみ音程バーが表示される設定となっております。一度採点モードにされると、その後の曲も採点モードが続くため、音程バーを表示したい場合は、歌唱後にリモコンで採点モードを **OFF** にしていただく必要がございます。

また、ご利用者様同士のトラブルが起きないように、職員による巡回や案内表示の工夫にも努めてまいります。

今後も安心してご利用いただける環境づくりに取り組んでまいります。

[ご意見]

- ・CDカセットのメンテナンスをしてほしい。

[施設からの回答]

ご意見をいただきまして誠にありがとうございます。

デッキの不具合につきまして、ご不便をおかけし申し訳ございません。
機器の状態を確認し、必要に応じてメンテナンスや調整を行ってまいります。
今後も安心してご利用いただけるよう、設備管理に努めてまいります。

【ご意見】

マッサージチェア奥から2番目ギーギー音がする

【施設からの回答】

ご意見をいただきまして誠にありがとうございます。
令和8年2月に業者による修理対応をおこなっております。
今後も安心してご利用いただけるよう、設備管理に努めてまいります。

【ご意見】

1階の女子トイレの手洗いの水道の水を出すとき、蛇口にとても手を近づけないと出ないのでもう少し調節してもらえるとうれしい。

【施設からの回答】

ご意見をいただきまして誠にありがとうございます。
水が出る感知範囲を検証し業者と調整したいと思います。より使いやすい状態となるよう改善に努めてまいります。

【ご意見】

ポスターが多い・・・！

【施設からの回答】

ご意見をいただきまして誠にありがとうございます。
館内のポスター掲示が多く感じられたとのこと、貴重なご指摘として受け止めます。
掲示物の量や配置を見直し、必要な情報が見やすく伝わるよう工夫して参ります。

【ご意見】

パソコン利用時間を長くしてもらいたい。2時間は短かすぎる

【施設からの回答】

ご意見をいただきまして誠にありがとうございます。
パソコン台数や利用希望者の公平性の観点から、お一人あたりの時間は2時間までとさせていただきます。
そのため、現時点では時間延長が難しい状況ですが、今後の運営の参考として検討してまいります。

【ご意見】

傘立に、キーがついているのがあれば・・・大泉学園の牧野先生？の旧宅の見学に参加させていただいて、勉強になりました。・こちらには地方からの転入（平成の終わ

り)して、センターにを知り、少しずつ地域を知り、知見を広めてくれました。

【施設からの回答】

ご意見をいただきまして誠にありがとうございます。

まず傘立てについてですが、設置スペースの確保が難しいことや、混雑時の転倒・事故防止の観点から、公共施設として現在は導入を見合わせております。また、鍵の管理や紛失時の対応など、運営上の負担や利用者間のトラブルが発生しやすい点も理由の一つです。なお、現状では傘用のビニール袋を設置し、館内で安全にお持ちいただけるよう対応しております。いただいたご意見は、今後の運営の参考として検討してまいります。

また、外出事業についてもご意見をいただきましてありがとうございます。

今後も、より多くの方に安心してご参加いただけるよう、内容や実施方法の工夫に努めてまいります。

【ご意見】

- ・午前9時少し前で良いので開けてほしい。
- ・いつも楽しい時間を過ごさせていただきありがとうございます。特に真夏の朝、9:00 5分前位に開けていただきたいと思います。
- ・朝の開館を5分前をお願いしたい。9時からすぐに利用希望です。
- ・九時のオープンに向けて寒い冬、暑い夏、高令者の健康のため、早目に開けて頂くのはむづかしいですか？
- ・毎日、職員の皆さんがフル活動で頑張られています。働き方改革は必要です。月に数回、もしくは週一回センターの休館日をつくる必要があると思います。

【施設からの回答】

ご意見をいただきまして誠にありがとうございます。

開館時間および開館日につきましては、練馬区立はつらつセンター条例により開館時間は午前9時から、開館日も所定の休館日が定められております。そのため、個別のご要望に対して開館時間を早めたり休館日の増加はいたしかねます。ご理解のほどよろしく願いいたします。

【ご意見】

1 アンケート等の年令はF2のようにしてほしい(〇〇才でなく) 2 新しいマッサージ機になり、ありがたいが、強すぎて痛くて利用出来ない。次回はやわらかマッサージ機も導入してほしい。

【施設からの回答】

ご意見をいただきまして誠にありがとうございます。

アンケートの年齢表記につきまして、ご提案いただいた「〇〇才」ではなく「F2」などの区分表記を今後のアンケート作成時の参考とさせていただきます。より分かりやすい様式となるよう、改善に努めてまいります。

また、新しいマッサージ機をご利用いただきまして、ありがとうございます。
一方、強すぎて利用できないとのご意見につきましては、ご不便をおかけして申し訳ございません。次回の機器更新の際には、より多くの方が利用しやすいよう、やわらかい刺激の機種も検討したいと思います。貴重なご意見をありがとうございました。

【ご意見】

- ・ホールで食べられる様に（以前おにぎり、お弁当を販売してた）あるといい。
- ・100円程度のセルフコーヒーサービス・カフェの水場を利用したコーヒーサービス
- ・せっかくの設備があるのでカフェや軽食等を又始めて下さると嬉しいです。

【施設からの回答】

ご意見をいただきまして誠にありがとうございます。
現在のところ、館内でのカフェ栄養や軽食販売の再開予定はございません。運営体制面で継続的な提供が難しい状況が続いております。再開の目途が立ちましたらお知らせいたします。一方でセンター主催事業やイベントでは飲食を提供する企画を実施することがあります。その際には、広報誌等でお知らせいたしますのでぜひご活用いただければ幸いです。

●マナーに関するご意見・ご要望

【ご意見】

・マナーの悪いもの散見。スマホをイヤフォンを付けずに聞いている、複数いる。ピアノは止めてほしい。たたくのでうるさい。たたきながら歌を歌っているのも時折いる。不快。（センターへの意見、要望ではありませんが気になるので）

【施設からの回答】

ご意見をいただきまして誠にありがとうございます。
イヤホンなしでの再生やピアノを強く叩く音、歌唱などにより不快に感じられたとのこと、ご心配をおかけし申し訳ございません。
当センターでは、すべてのご利用者の皆さまが快適に過ごせるよう、館内での音量やマナーについて、適切な利用をお願いしております。
いただいたご意見を踏まえ、今後も巡回や声かけを行いながら、利用マナーの周知と環境改善に努めてまいります。

【ご意見】

コロナがはびこっている今、「交流談話室」でのマスクなしでの大声を禁止にしてほしい。食事中の人がいるにもかかわらずつばを飛ばして話している人が豊玉には多い。

【施設からの回答】

ご意見をいただきまして誠にありがとうございます。
食事中の方がいらっしゃる中で飛沫が気になる状況があったとのことでご心配をお

かけし申し訳ございません。

当センターでは、ご利用者の皆さまが安心して過ごせる環境づくりのため、館内での会話マナーや感染症予防へのご協力をお願いしております。いただいたご意見を踏まえ、引き続き巡回や声かけを行い大声での会話や周囲への配慮について周知を強化してまいります。

【ご意見】

道具の使う人はじんばんをまもってほしい。

【施設からの回答】

ご意見をいただきまして誠にありがとうございます。

当センターでは、すべてのご利用者の皆さまが気持ちよく利用いただくために、道具や設備の利用については順番を守っていただくようお願いしております。いただいたご意見を踏まえ、巡回や声かけを行いながら、利用マナーの周知と適切な環境づくりに努めてまいります。

●事業に関するご意見・ご要望

【ご意見】

- ・音楽的な催が楽しみです。
 - ・たまっ子カレー、敬老祭での小学生招待、いろんな年令にも対応している意欲がすてき。これからもよろしく。
 - ・大勢で楽しめるコンサート数が増えたらうれしいです
 - ・水よう日の筋トレ開放に練馬●●●●ネスの先生が月 2 で、指導して下さっているが、月 3、月 4、でも来て頂きたいと思えます
- 筋トレマシン開放時の講師は続けてほしい。
- ・開放時間をもう少し早くしてほしい
 - ・カラオケ開放の時間を増やして欲しい。
 - ・講座の時間帯とくに夕方ちかくの講座、他の午前中のクラスの様配信をして頂けたら、とても良いと
 - ・現在は筋トレ講師が月に 2 回いらしゃって、とても安心トレーニングできる、月 4 回講師が来る要望をお願いします。
 - ・講座の数が少ない
 - ・筋トレコースで月 2 回ティップネスの先生が指導して下さりとてもよいので毎週来ていただけるとうれしい。
 - ・和菓子教室をもっと募集回数を増やして欲しい。
 - ・筋トレ開放の指導の先生もう 1 回位回数を増やしてください ていねいで明るくウィットに富んで楽しく参加させてもらっています
 - ・大勢で参加出来る行事が多いとうれしいです。

- ・和菓子講習会当たらないが3回コースになりあたりやすくなりそうでよい。
- ・毎回、急なお願いや問合せに親切に対応していただき、心から感謝しております。フレイク予防のため時間のある時はルフラン体操に通いたいです。よろしくお願い致します。
- ・初心者マージャンの講座希望しますが曜日が土曜の為、出られません 別のよう日を希望します
- ・講座の数が少ない・「はなみずき」などが終わって残念・入浴の時間が短かく、シャンプーができない。

【施設からの回答】

ご意見をいただきまして誠にありがとうございます。

皆さまからいただいたお声は今後の運営改善の大切な参考として活用してまいります。誰もが安心して楽しく利用できる施設づくりに取り組んでまいります。

引き続きご理解とご協力を賜りますようお願いいたします。

【ご意見】

- ・前回までの募集で、抽選で当選したが当日雨で中止になった。延期になった当日の参加が、はっきりせず、前日までに連絡すると伝えていたのだが、TELがかかってきて、キャンセルを強いられた。大勢の希望者がいた事はわかるが抽選にあたることも少ないことなので、こちらの意見も、優先してほしかった。

【施設からの回答】

ご意見をいただきまして誠にありがとうございます。

ご不快な思いをおかけし誠に申し訳ございません。延期時の参加確認やご案内方法について、より丁寧で分かりやすい対応ができるよう、運営体制を見直してまいります。当選された方のご意向をできる限り尊重できるよう改善を進めます。

【ご意見】

- ・講座に参加したいが、最近では日程が合わず、当たらず残念な事ばかり、人数をふやしてほしい。

【施設からの回答】

ご意見をいただきまして誠にありがとうございます。

多くの方にご参加いただけるよう、安全をはかった上での定員拡大や追加開催の検討など、可能な範囲で見直しを進めてまいります。

【ご意見】

- ・毎回同じアンケートに答えているのですが、結果何かが変わったとも感じないし、結果の公表もないし、目的が良く見えない。

【施設からの回答】

ご意見をいただきまして誠にありがとうございます。

アンケートは、講座内容や運営状況の参考として活用しておりますが、反映状況の“見える化”が不十分であった点を真摯に受け止めております。今後は、アンケート結果の概要や改善した点の報告などを館内掲示等で、皆さまに還元できるよう努めてまいります。

【ご意見】

- ・希望講座等があっても抽選にはずれるのがっかりする
- ・申込み多数で抽選する時、どのようにやっているのか気になります。

【施設からの回答】

ご意見をいただきまして誠にありがとうございます。

当施設では、公平性を確保するため、無作為による厳正な抽選を行っております。また、講座によっては、より多くの方に体験していただくため、初めて参加される方を優先させていただく場合がございます。

●職員に関するご意見・ご要望

【ご意見】

- ・いつも大変お世話様です。これからも宜しくお願いします。
- ・センター職員によるサークル参観があっても良いと思う。そのわけは適切に機材等が使用されているか。どんなことをしているのか知ることも必要だと思うので。（機材の状況を見て確認）

【施設からの回答】

ご意見をいただきまして誠にありがとうございます。

機材の適切な使用状況の確認や活動内容の把握は、施設運営において重要であると認識しております。今後、サークルの皆さまの活動を尊重しつつ、必要に応じて状況確認を行う方法を検討してまいります。

【ご意見】

- ・職員の服装もっと明るい色とおしゃれな服装でしたら私達も意気が上ると思います。

【施設からの回答】

ご意見をいただきまして誠にありがとうございます。

職員の服装は清潔感と動きやすさを基本としておりますが、いただいた声を参考に、より親しみやすい印象づくりにも努めてまいります。

【ご意見】

- ・事務室から、積極的に外へ出て、声かけをお願いします。（事務室ばかりとじこもらず）

- ・みなさんしんせつで、話しやすい。
- ・職員さんが皆様お話しやすい方なので 20 年も通わせて頂いています ありがとうございます。

[施設からの回答]

ご意見をいただきまして誠にありがとうございます。

ご意見を受け、ご利用者の皆さまとのコミュニケーションを大切に積極的にお声かけをしてまいります。

一方で職員さんが新設で話しやすいといった温かいお言葉もいただき、大変励みになっております。今後も丁寧で親しみやすい対応を心がけてまいります。

●その他のご意見・ご要望

[ご意見]

- ・特にありません。
- ・現状のまま続けて頂きたい。
- ・はつらつセンターで健康維持しています。感謝です！
- ・特になし。
- ・なし
- ・有難とうございます。
- ・とてもいろいろな面でよくしていただいていると思う
- ・特になし
- ・特になし
- ・特にありません。
- ・ここが出来てまもなくかよい始め、カラオケサークルを 5 人で立上げ名前も、カラオケファイブで現在迄続いています。あとは卓球も参加していました。はつらつセンターがこれからもずーと続きますよう願っています。
- ・いつも、イロイロありがとうございます。これからも、ひきつづきお願いします。
- ・いつもお世話になっています。利用しやすく助かっています。
- ・センターに来ているおかげで毎日元気にすごしていると思っています。
- ・特になし
- ・いつも楽しく過しています
- ・いつもありがとうございます。まだ 1 年未満ですが楽しんでおります。
- ・毎日、長時間開館していただいているのは安心感があり、とても助かります。
- ・なし
- ・とくにありません。
- ・大変満足致しております 今後とも宜しく願致します
- ・いつも楽しく利用させていただいてます。ありがとう。
- ・今の所なにも言う事なし
- ・多様な活動があることで心の支えや身体の健康に役立つのでこれからもニーズをとら

えて高齢者の生きがいの一つになりうるセンターにしていきたいと思います。
じてんしゃの空気がぬけて、空気入を、かりて、入れようと思いましたが入れいただき、ありがとうございました

- ・今満足している。
- ・何も特に不備はございません。●●の●●の対応もとても良いと思っています。今後●よろしく願います。
- ・特になし
- ・いつもたいへん良くして頂いています。ありがとうございます。
- ・明かるくて楽しい集いです 良いと思います。
- ・教室があいている場合、可能でしたら 9:00-1:00 料理などで時間オーバー・1年間、講師の先生（ボラン●アなので可能でしたら皆で料理、ケーキ等、手作りで調理室を使わせて頂きましたら、外食してレストランよりおもいでのになる。だんらんスペースで皆で集まって、食事できてとても良いとはつらつまつり、写真展、映画会とおいそがしいのに楽しみ、いつも感謝、ありがとうございます 時間帯で無理、定員数名の教室の録画として頂き、日を決め、再●多くの人に参加出来ましたら今後共よろしく願致します。
- ・解読不明
- ・サークルでしか参加していないけど（今年度は）とても楽しく参加できて、良い。のみものをせっちしてほしい
- ・区内にこのような施設が少ないのが残念。自転車やバイクに乗れなくなったら近所に交通手段がなく参加できない。

【施設からの回答】

日頃より当施設をご利用いただき、また温かいお言葉を多数お寄せいただき誠にありがとうございます。「現状に満足している」「楽しく利用している」「健康維持に役立っている」「職員が親切で話しやすい」などの励ましのお声をいただき、職員一同大変嬉しく思っております。

また、長年にわたりサークル活動や講座に参加され、施設を支えてくださっている皆さまにも心より感謝申し上げます。

今後も、利用しやすく安心して過ごせる環境づくりに努め、皆さまの健康づくりや交流の場としてお役に立てるよう取り組んでまいります。引き続きご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

F3 センターまでの主な交通手段

電車、バス

徒歩&地下鉄&バス

時々徒歩

電車。

バスと徒歩（時々）

徒歩

クルマ

バイク

夏の暑い日や雨の日はタクシーで

徒歩

以上