

令和7年度社会福祉法人奉優会  
高福事業部 CS 調査 報告書

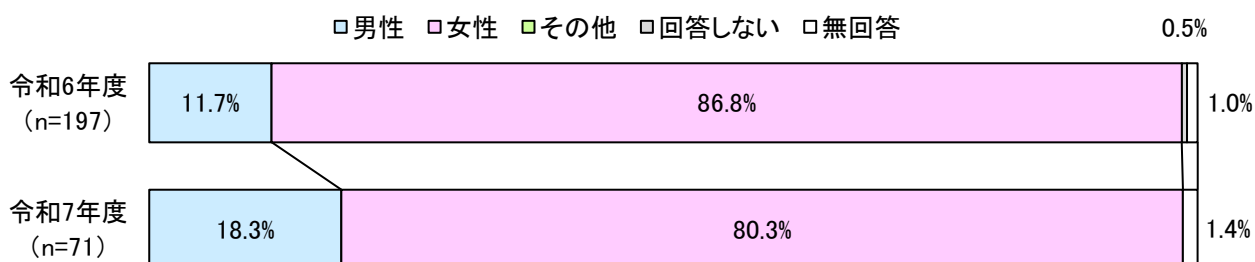
# 令和7年度北区立いきがい活動センターきらりあ北ご利用者満足度調査

調査期間：令和7年10月1日～10月14日

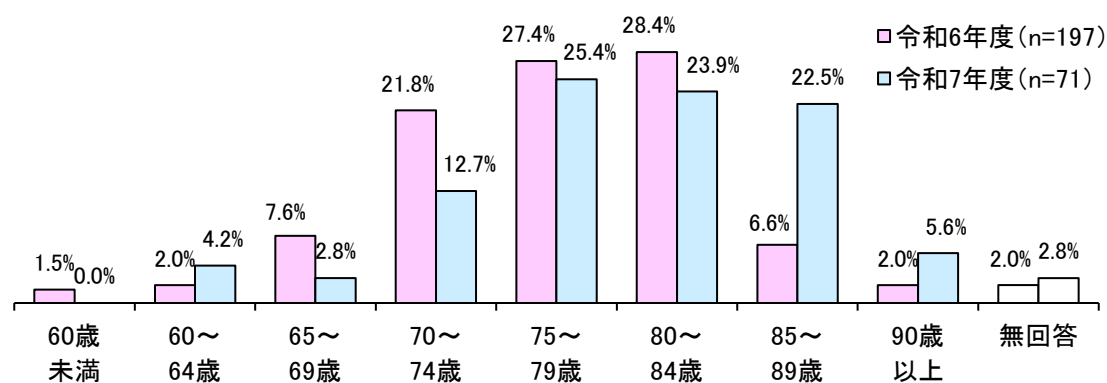
回収枚数：71枚

## (1)回答者の属性

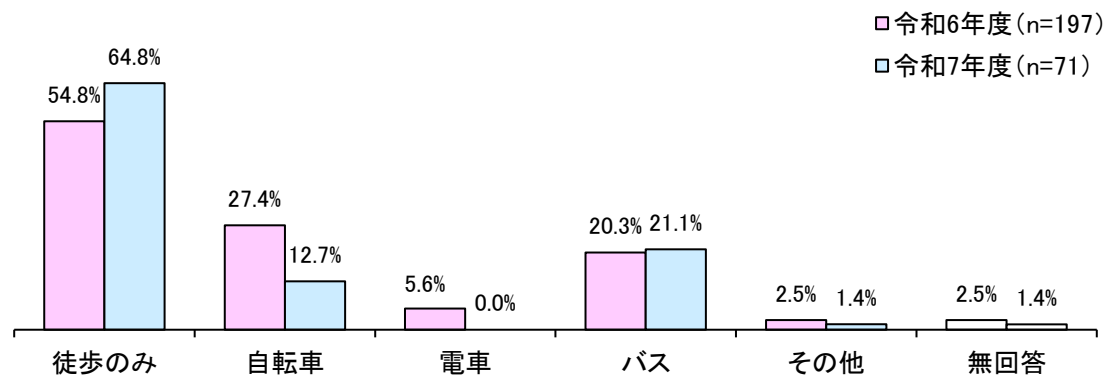
### ①性別



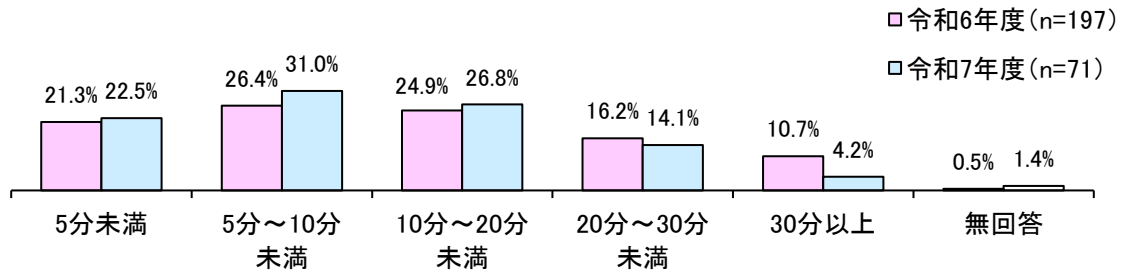
### ②年齢



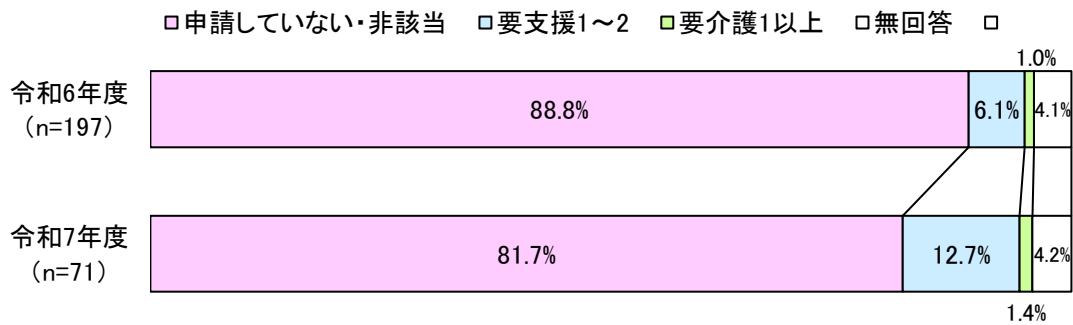
### ③主な交通手段



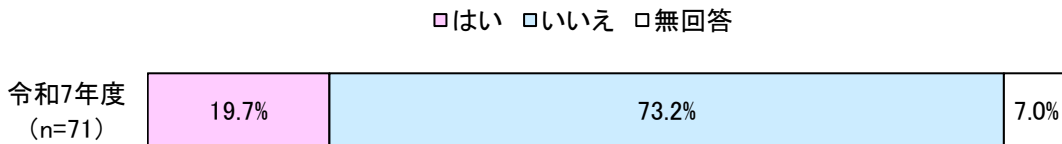
④所要時間



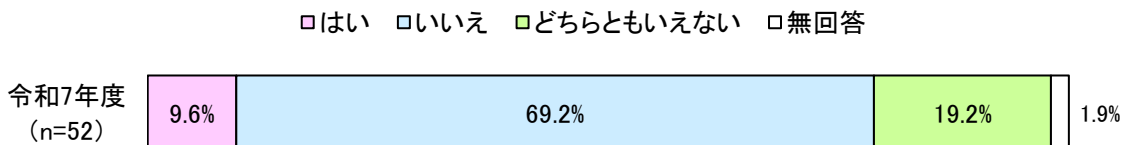
⑤介護保険の認定状況



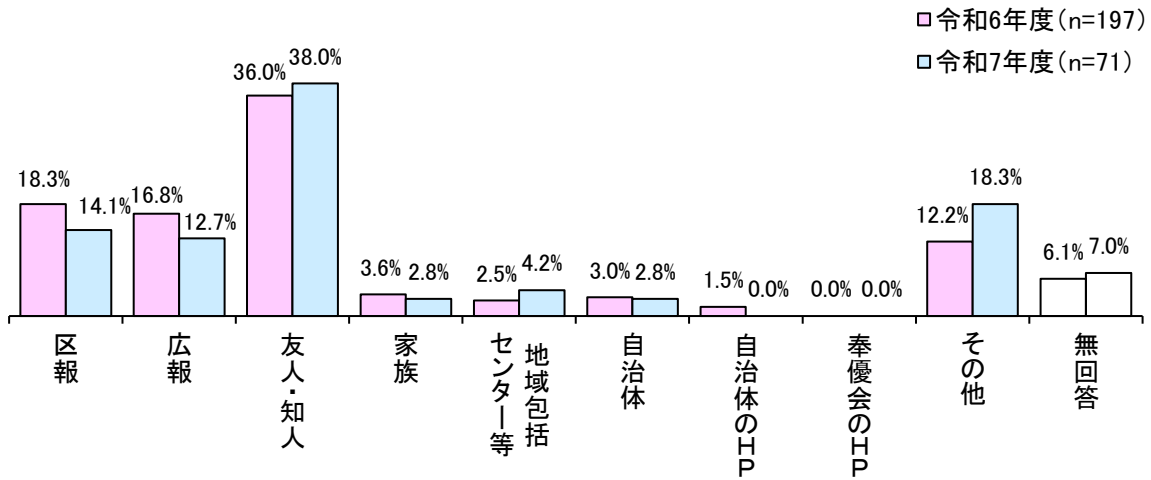
⑥現在、収入の伴う仕事をしているか



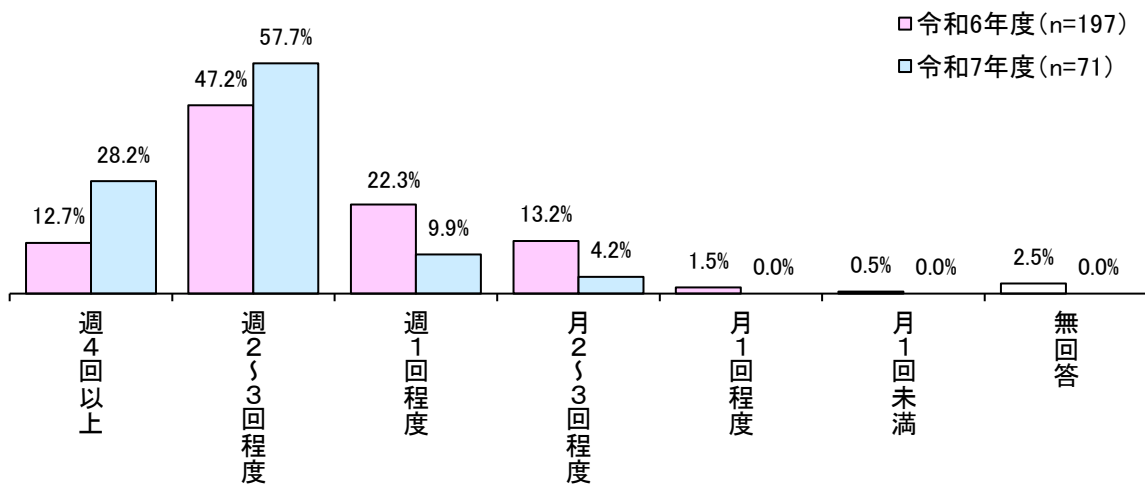
⑦今後、収入の伴う仕事をしたいと思うか



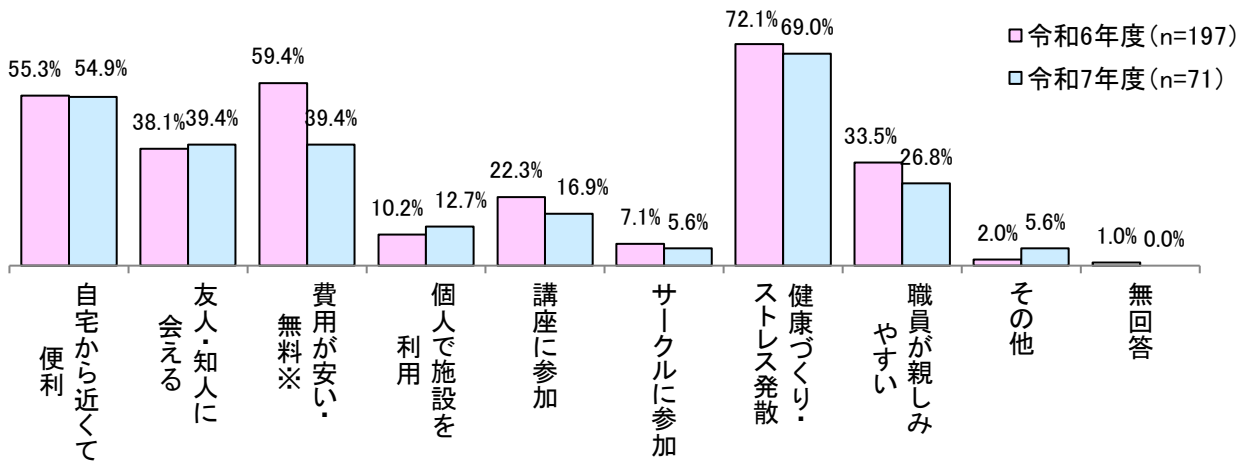
(2)センターを利用し始めたきっかけ



(3)施設の利用頻度



(4)施設を利用する理由

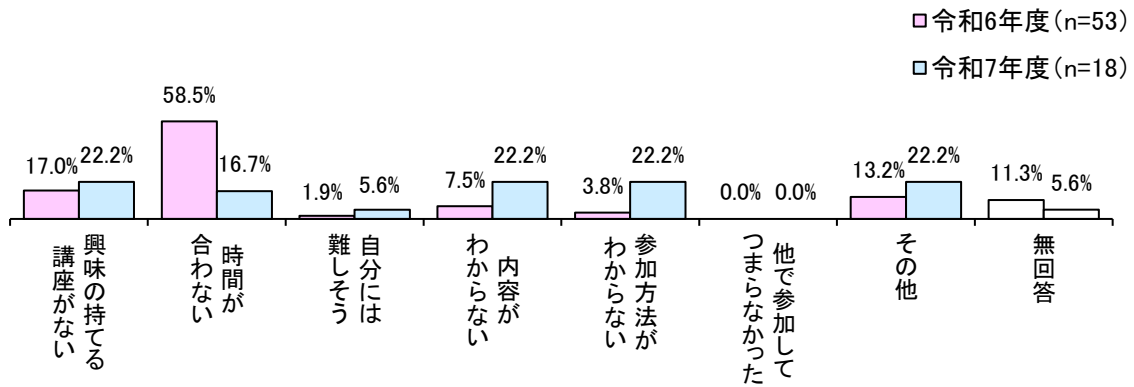


(5)講座への参加について

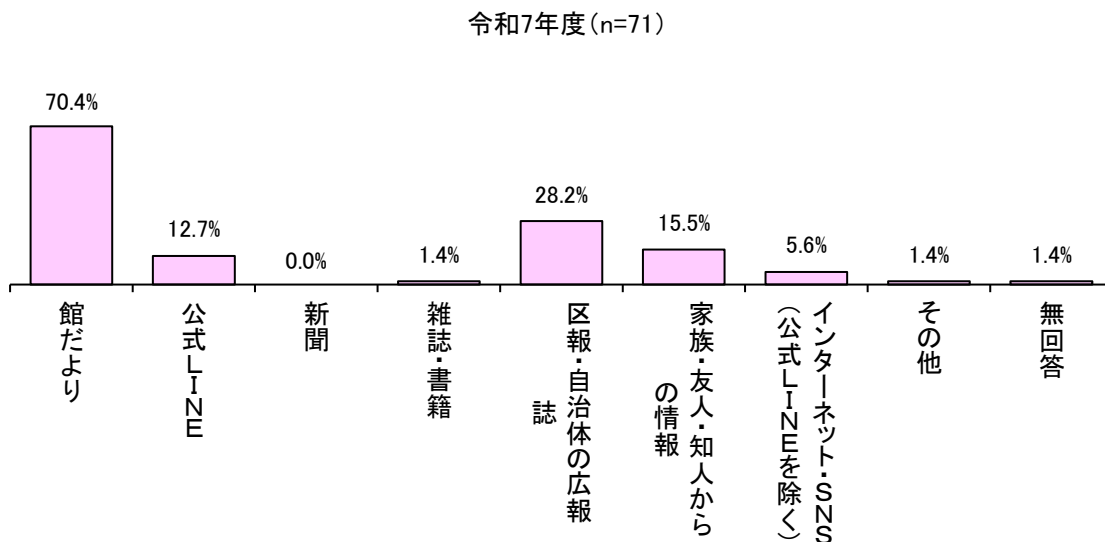
①参加の有無

	□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=197)	54.3%	26.9%	18.8%
令和7年度 (n=71)	62.0%	25.4%	12.7%

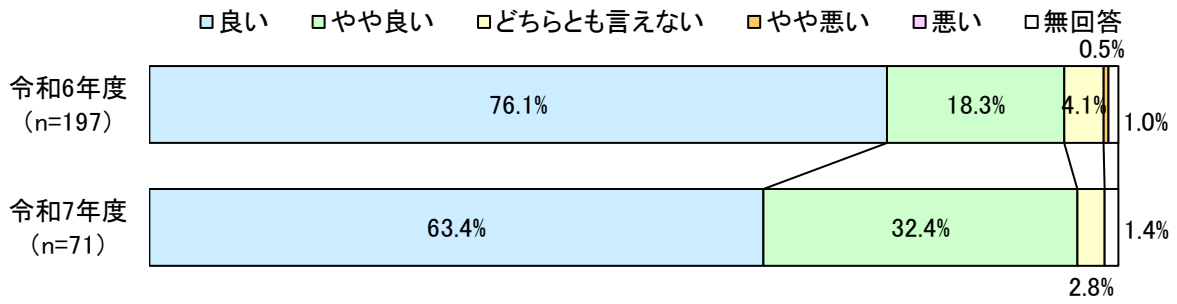
②参加しない理由



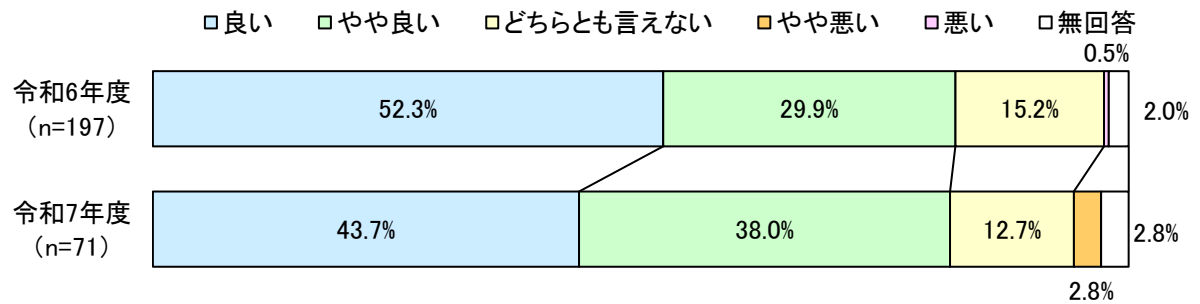
(6)センターに関する情報を何から得ているか



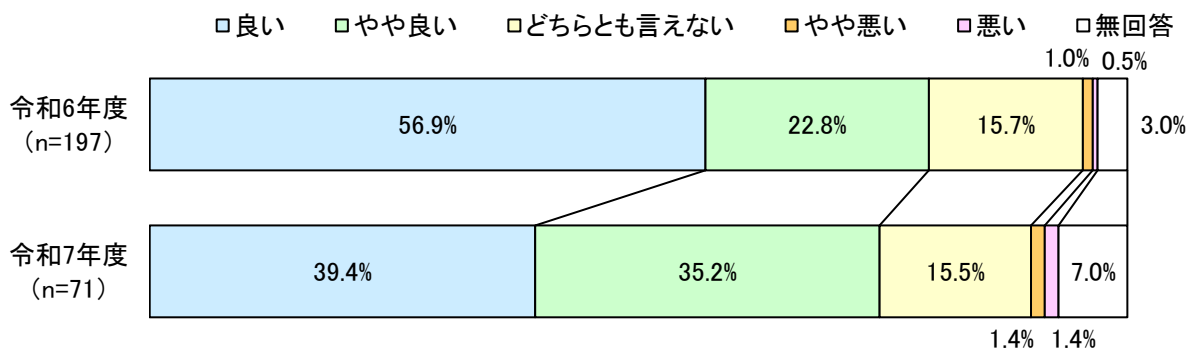
(7)-1 センターの運営について/センターは衛生面、安全面が確保されているか



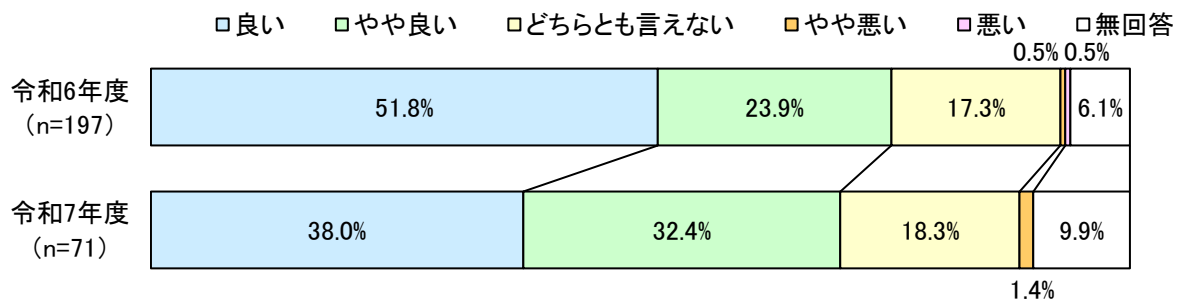
(7)-2 センターの運営について／館内外の案内、掲示物やポスター等のわかりやすさ



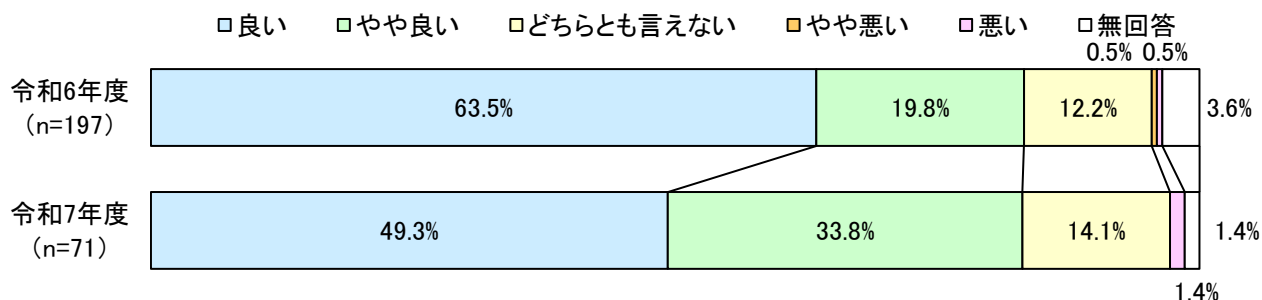
(7)-3 センターの運営について／質問・要望などの伝えやすさ



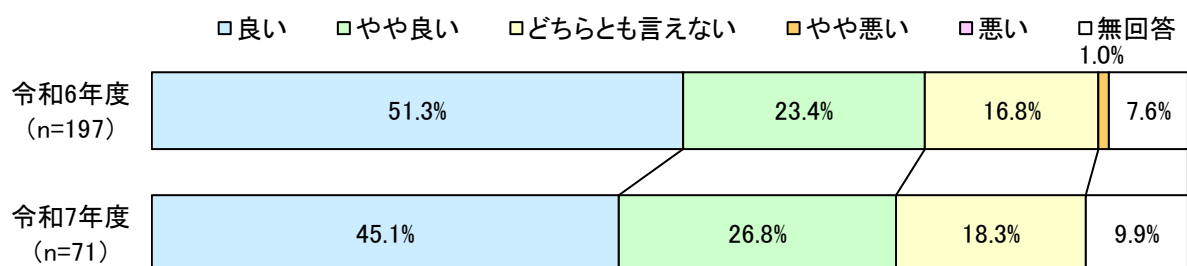
(7)-4 センターの運営について／質問・要望などへの速やかな対応



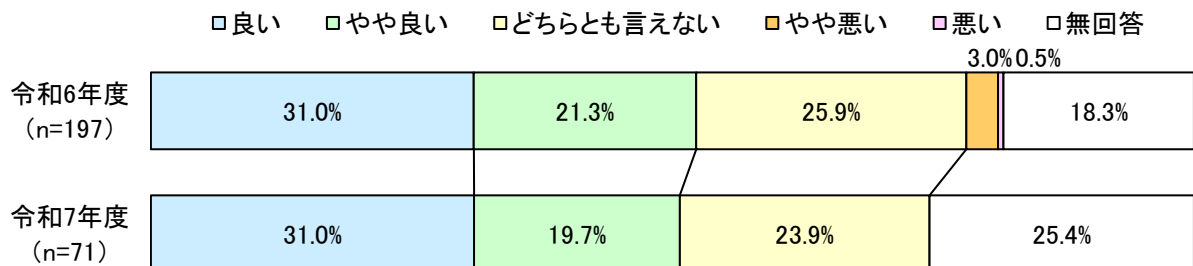
(7)-5 センターの運営について／利用者への対応の公平さ



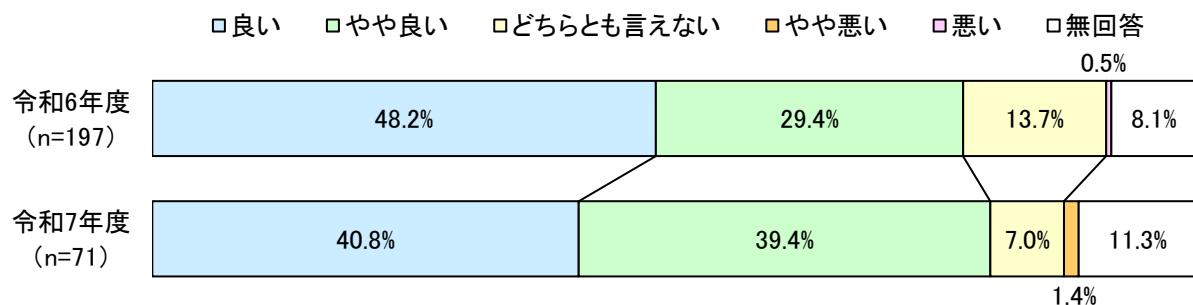
(7)-6 センターの運営について／個人情報保護への取組み



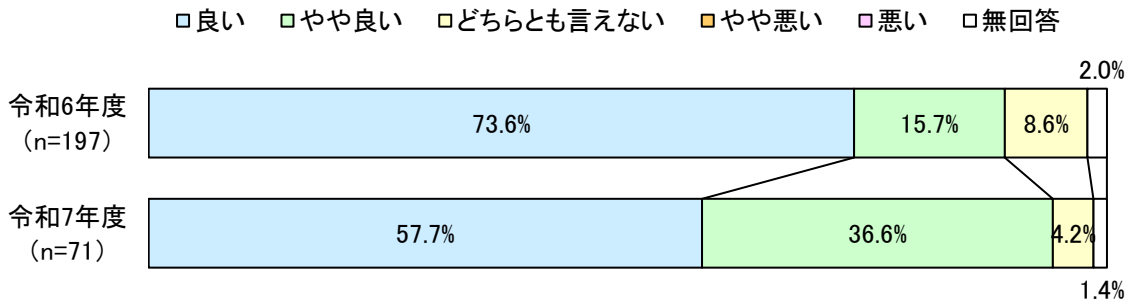
(7)-7 センターの運営について／ホームページや公式ライン・ツイッター等での情報提供



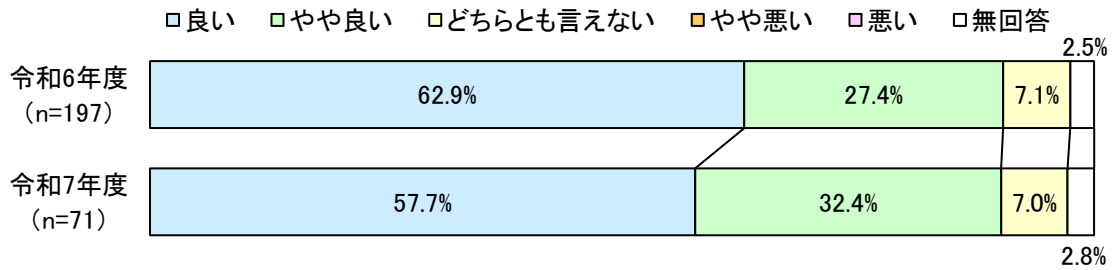
(7)-8 センターの運営について／1~7も踏まえたセンターの運営全体について



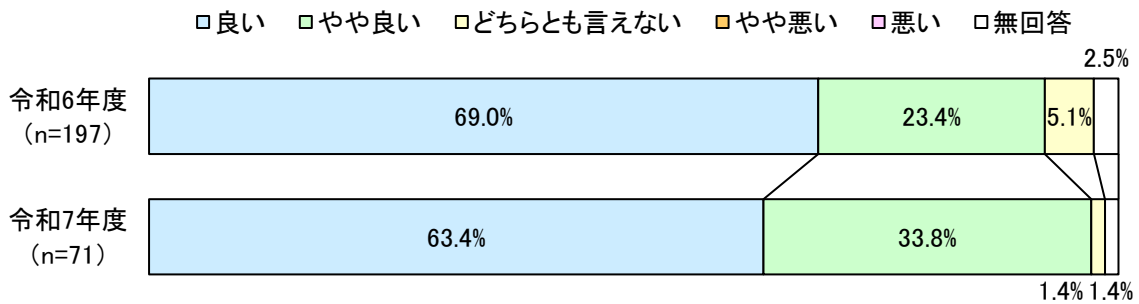
(8)-1 施設の職員について／職員の服装



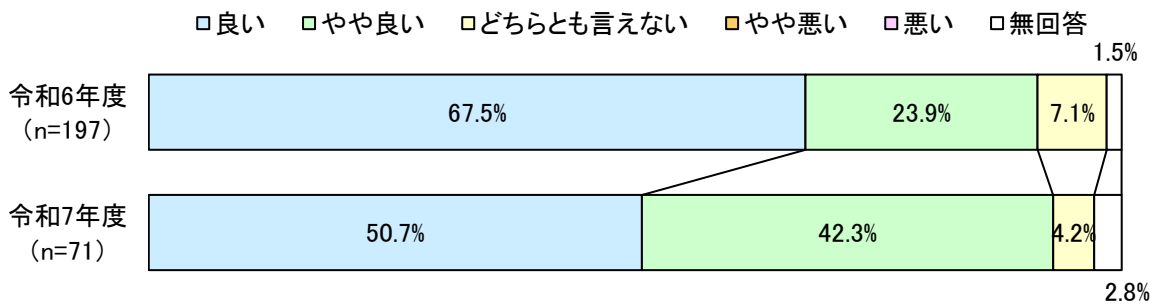
(8)-2 施設の職員について／積極的に挨拶や話しかけたりしている



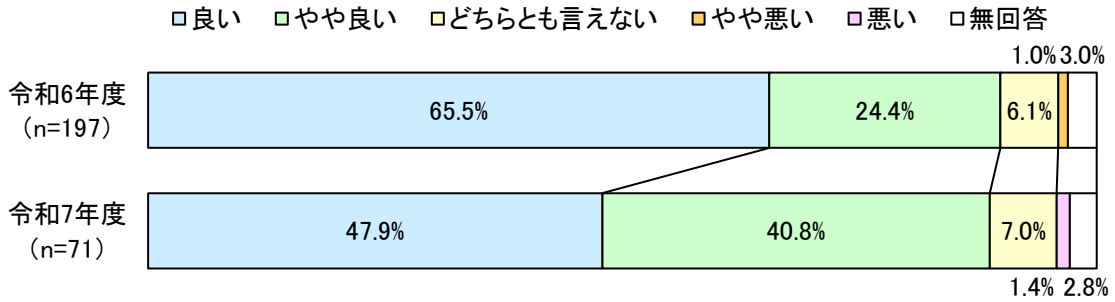
(8)-3 施設の職員について／職員の言葉遣いの丁寧さ



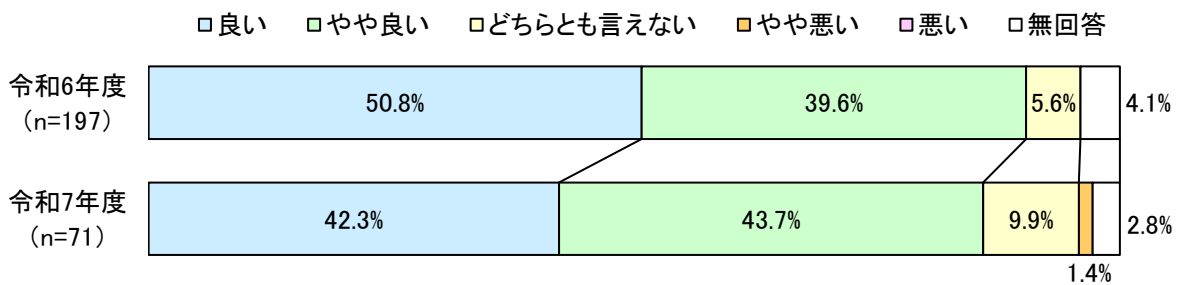
(8)-4 施設の職員について／職員の説明などの話のわかりやすさ



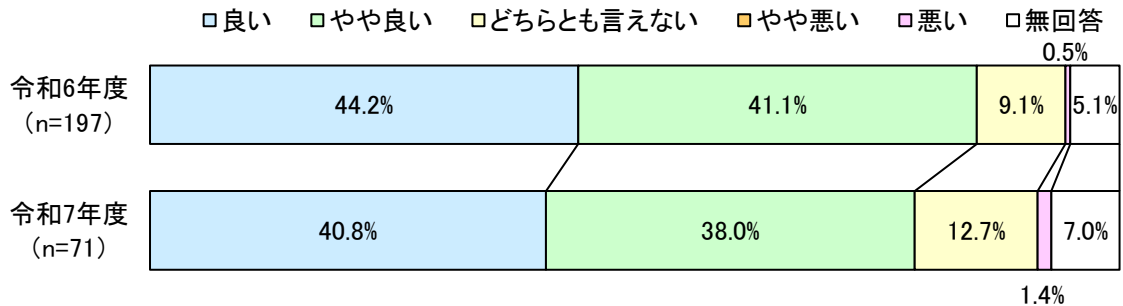
(8)-5 施設の職員について／職員の対応全体について



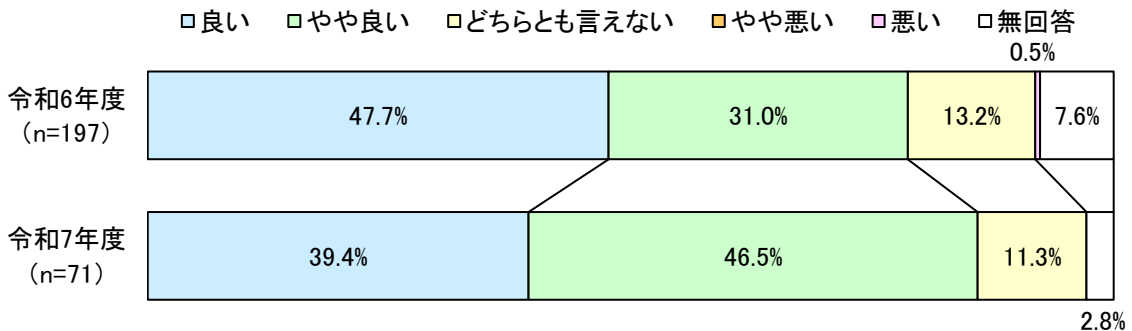
(9)-1 施設を利用した効果について／健康状態の改善



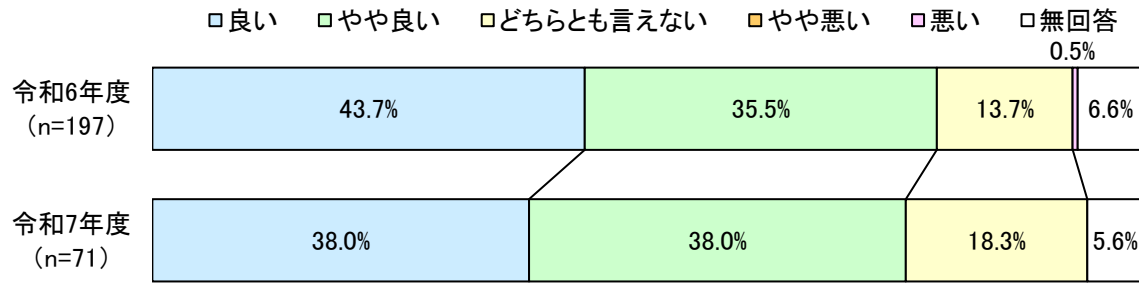
(9)-2 施設を利用した効果について／ストレスや不満の解消



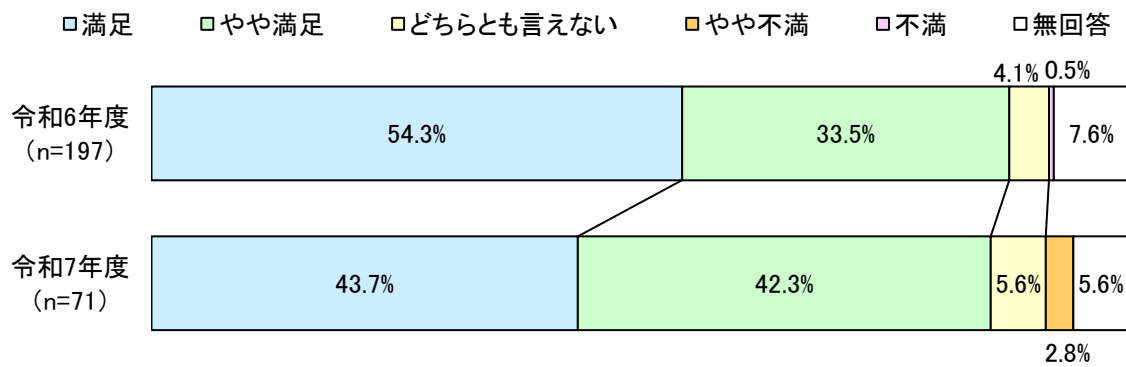
(9)-3 施設を利用した効果について／家族以外との交流



(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

※北区立いきがい活動センターきらりあ北では、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

※北区立いきがい活動センターきらりあ北では、問 7 の職員の対応に関する設問にて、「やや悪い」「悪い」の回答が無い項目あり、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

増進センター  
通りがかり  
近所  
近所  
健康増進センターからの続き  
さくら体操から  
さくら体操  
さくら体操以来  
前に通っていた。  
お医者様  
前センターから  
テーブル椅子がフリーで使用できる

### 問 3 センターを利用する理由

皆さんが明るい  
イベント等楽しい

### 問 4-2-1 ご希望の講座内容

自由回答無し

### 問 4-2-2 講座に参加したことがない理由

自由回答無し

### 問 5 センターに関する情報を何から得ているか

特になし

### 問 10 センターへのご意見・ご要望

丁寧な運営・ご指導は感謝しております。全体への公平感は大変ですが、個人への助言、励まし等（こうしたらいいですよ、がんばってますね〜等）は時々欲しい、そんなこと感じています。

いつも楽しく過ごさせてもらっています。真夏など冷水もあって、涼しく勉強しているお子さん達もいるのに、隣のテーブルで頭と耳が遠くなっているのか、大きな声で3、4人が長々と話し込んでいるのは日本人として恥ずかしいし、マナーのお手本を示す意味でも係の人が注意して欲しいです！

生活にはりあいができ楽しく通ってます。体力的にもいじできればと思います。

希望者が多くなっているが、オーバーして利用できないことがある。(定員をふやしてもらっているが～)

きりりあ自体何をやってる所と知らない人が多い！もっと公報しないとったいな  
い 体操の定員もっと多くしてほしい。せつかく来ても満員と断られる事が多い。

ストリートピアノの時のおしゃべり声大きいのを注意してほしい。

フリーエクササイズを利用させていただいています。私は今までダンス系は苦手でしたが、ペンギンダンス、ポケモンダンス、ダンシングヒーローダンス、前はやってもらってとても楽しくダンスが楽しみになりましたが、いつの間にかなくなってしまい残念です。10分でも15分でもいいので、お願いしたいです。

6時すぎても小学生が利用しているのが気になる。フリーのアンケートが最終日だけなので、記入しそびれるのが不満、残念、始めの頃は、ドアが開くと職員がとんででてきて、対応してくれたが。それがせかされてるようでわずらわしく困るほどだった。今は対応の温度が調度いい、聞けば答えてくれる。ただ親しくなれば要望など対面で伝えづらくなる。

地域にこういう施設があるのがいい 前のが事務のスタッフも交流があった 西田さんとか よかった 配慮がよかった 料理教室に参加したことがあるが 今はやらなくなったので残念 スポーツの内容ももっといろいろやりたい

利用者証？が大きくてカード入れに入らないのでパウチをした大きさがカードを同じ位にしてほしい

体操について(ヨガがしてみたい)講座 手話教室があったら参加したい。

特になし。

若むきのミュージックを音量を上げて流して欲しいです。エアロビクスの様なミュージックに合わせた体操を希望します。リズムカルに

90才になる私でも参加して楽しんでおります。ありがとうございます。

今後も続けて参加出来る事を願っています

能トレをいろいろやってください

大変お世話様になっております 有難うございます これからも宜敷くお願い致します

■■■・・・双方から1列ずつに並べるようになって良かった。

現状維持をよろしく

今のまゝでお願いします

年令に関係なく友人、知人が出来とても健康的に過すことが出来、とても楽しい時間に感謝致して居ります。ありがとうございます。ボランティアでお手伝いが出来嬉しいです。

特になし

要支援1の身ですがセンターに来て身体を動かすことがとても効果があります。高令者にとって本当に有難く思います。色々な講座にも参加したいと考えています。指導員の方々には大変親切にさせていただいて感謝です

1人の方と永々と話をしているのは、イヤな感じ  
ピラティス希望します。

特になし

友人と話したり、知らない方とも知り合いになれたりして楽しみです。

もうすこし筋トレを多くしてほしい

2Fのスポーツ施設の利用の仕方がわかりづらい。土・日に長い時間に使用できるのがうれしい。普段の日でも夜は9:00でも良いのではないですか。10:00でもいいです。

### **F3 センターまでの主な交通手段**

自由回答無し