港区健康増進センター（ヘルシーナ）　様

利用者調査集計結果報告書

令和４年３月

東京都福祉サービス第三者評価機関

有限会社　ＴＣＰ

1. 利用者調査集計結果

○　利用者アンケート調査回収結果

調査票配付数：300 通

調査票回収総数：192 人

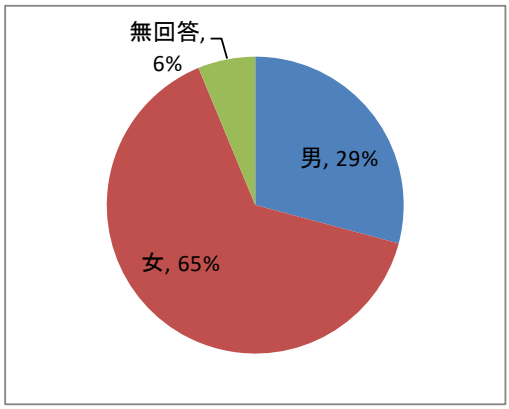
回収率：64.0%

○　利用者アンケート調査集計結果

表－ 1.1　利用者アンケート調査集計結果一覧（１）

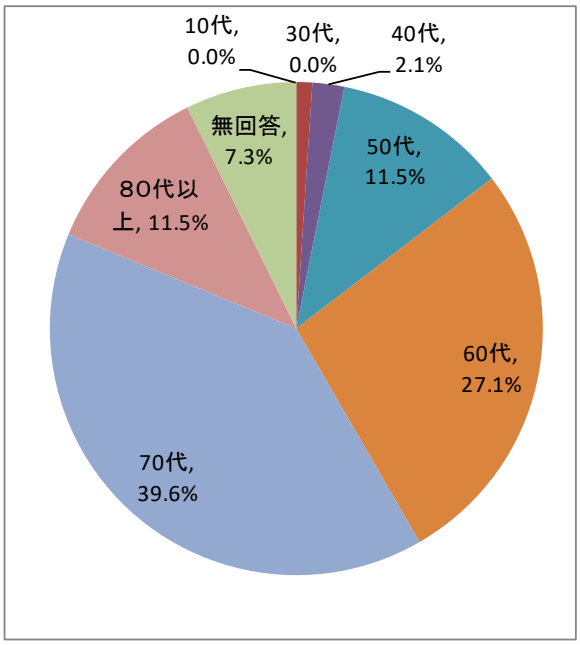
F1　　性別

		人	%
1	男	56	29%
2	女	124	65%
	無回答	12	6%
合計		192	100%



F2　　年代

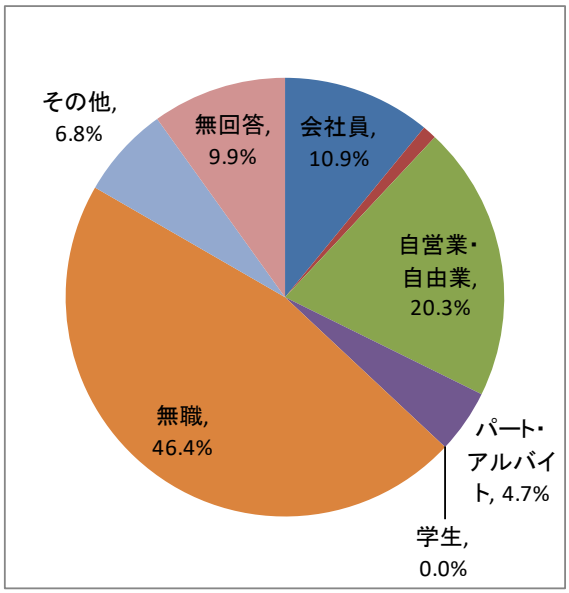
		人	%
1	10代	0	0.0%
2	20代	2	1.0%
3	30代	0	0.0%
4	40代	4	2.1%
5	50代	22	11.5%
6	60代	52	27.1%
7	70代	76	39.6%
8	80代以上	22	11.5%
	無回答	14	7.3%
合計		192	100%



表－1.1　利用者アンケート調査結果（２）

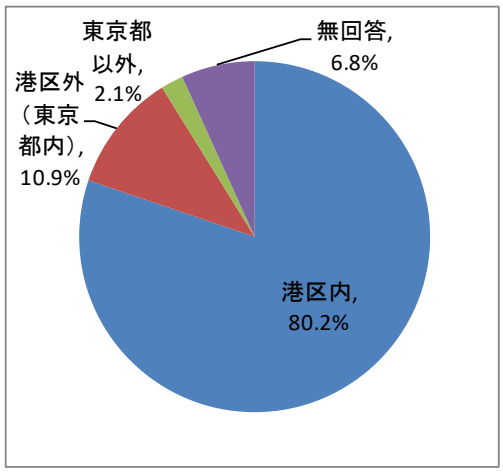
F3　　職業

		人	%
1	会社員	21	10.9%
2	公務員	2	1.0%
3	自営業・自由業	39	20.3%
4	パート・アルバイト	9	4.7%
5	学生	0	0.0%
6	無職	89	46.4%
7	その他	13	6.8%
	無回答	19	9.9%
		192	100.0%



F4　　住まい

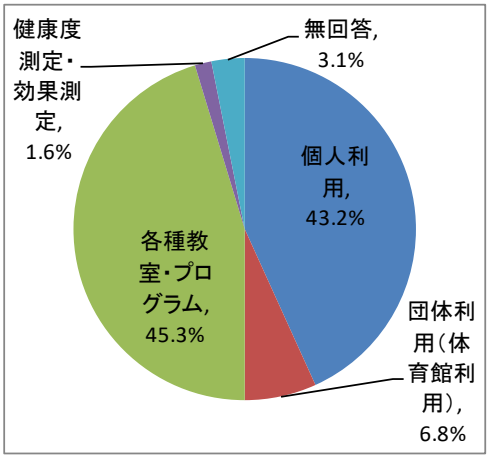
		人	%
1	港区内	154	80.2%
2	港区外（東京都内）	21	10.9%
3	東京都以外	4	2.1%
	無回答	13	6.8%
		192	100.0%



表－1.1　利用者アンケート調査結果（３）

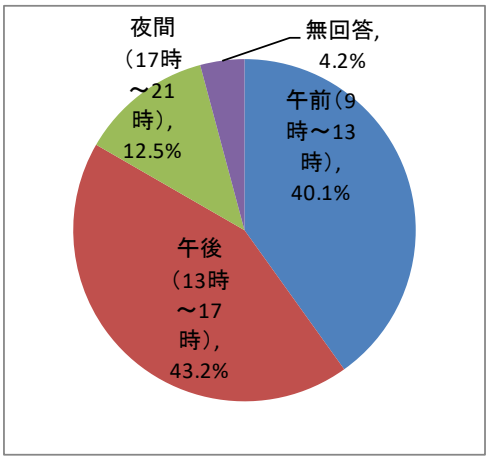
問１　　本日はどのような形態で利用されましたか

		人	%
1	個人利用	83	43.2%
2	団体利用（体育館利用）	13	6.8%
3	各種教室・プログラム	87	45.3%
4	健康度測定・効果測定	3	1.6%
	無回答	6	3.1%
		192	100.0%



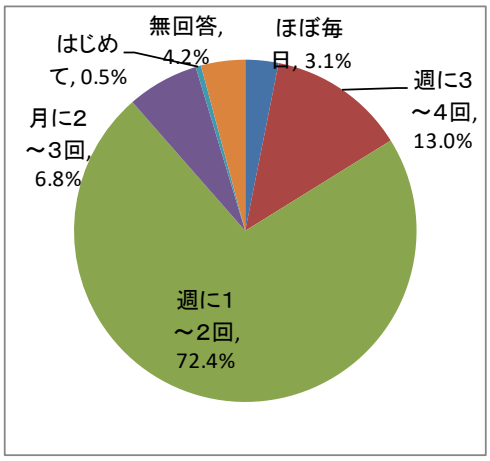
問２　　本日利用された時間帯はどの時間帯ですか

		人	%
1	午前（9時～13時）	77	40.1%
2	午後（13時～17時）	83	43.2%
3	夜間（17時～21時）	24	12.5%
	無回答	8	4.2%
		192	100.0%



問３　　どのくらいの頻度でヘルシーナを利用されていますか

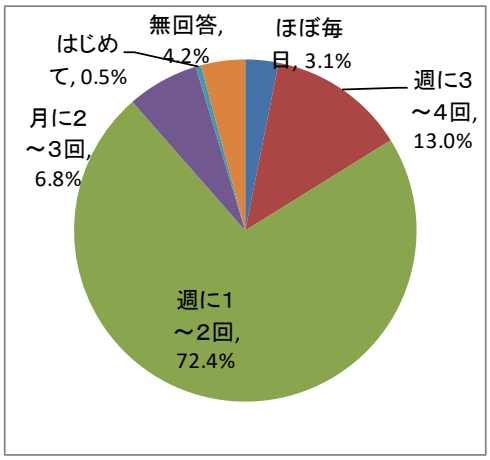
		人	%
1	ほぼ毎日	6	3.1%
2	週に3～4回	25	13.0%
3	週に1～2回	139	72.4%
4	月に2～3回	13	6.8%
5	はじめて	1	0.5%
	無回答	8	4.2%
		192	100.0%



表－1.1　利用者アンケート調査結果（４）

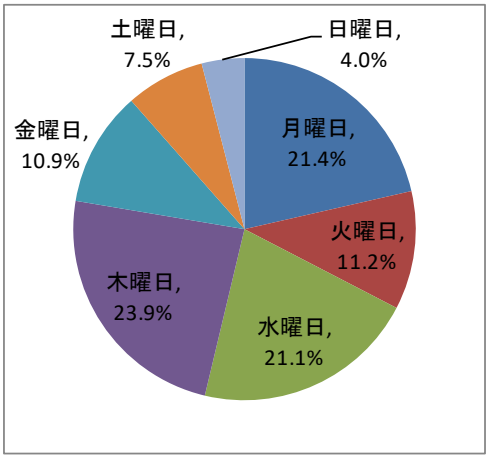
問３　どのくらいの頻度でヘルシーナを利用されていますか

		人	%
1	ほぼ毎日	6	3.1%
2	週に3～4回	25	13.0%
3	週に1～2回	139	72.4%
4	月に2～3回	13	6.8%
5	はじめて	1	0.5%
	無回答	8	4.2%
		192	100.0%



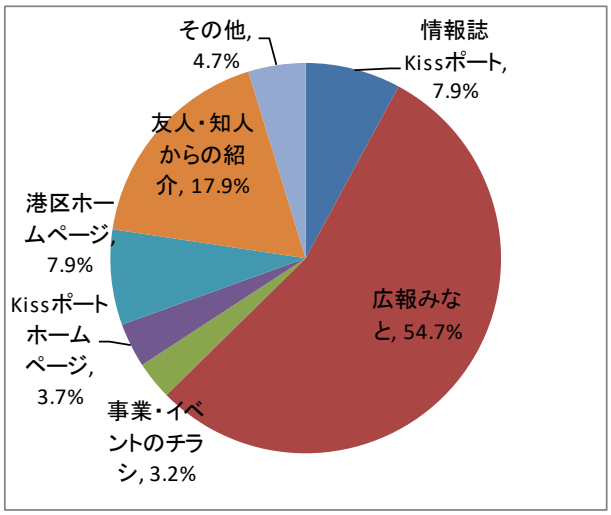
問４　主に利用される曜日は何曜日ですか

		人	%
1	月曜日	69	21.4%
2	火曜日	36	11.2%
3	水曜日	68	21.1%
4	木曜日	77	23.9%
5	金曜日	35	10.9%
6	土曜日	24	7.5%
7	日曜日	13	4.0%
		322	100.0%



問５　ヘルシーナを何で知りましたか

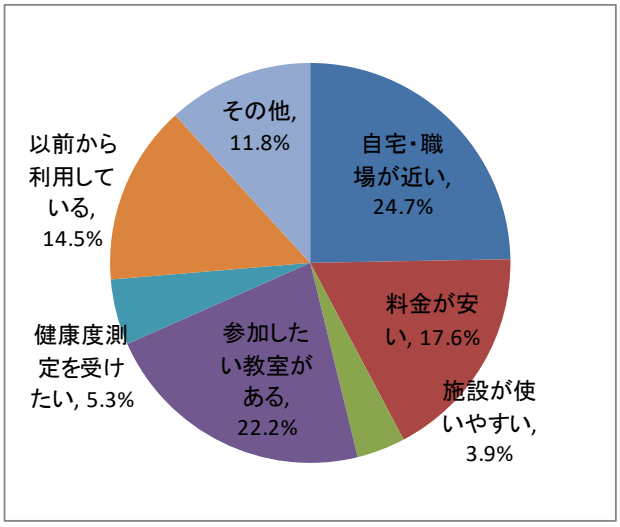
		人	%
1	情報誌Kissポート	15	7.9%
2	広報みなと	104	54.7%
3	事業・イベントのチラシ	6	3.2%
4	Kissポートホームページ	7	3.7%
5	港区ホームページ	15	7.9%
6	友人・知人からの紹介	34	17.9%
7	その他	9	4.7%
		190	100.0%



表－1.1　利用者アンケート調査結果（５）

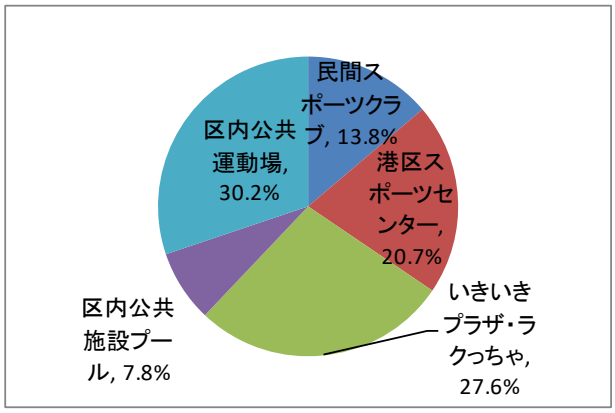
問6　　ヘルシーナを選ばれている理由は何ですか

		人	%
1	自宅・職場が近い	107	24.7%
2	料金が安い	76	17.6%
3	施設が使いやすい	17	3.9%
4	参加したい教室がある	96	22.2%
5	健康度測定を受けたい	23	5.3%
6	以前から利用している	63	14.5%
7	その他	51	11.8%
		433	100.0%



問7　　ヘルシーナ以外で健康やスポーツのためによく利用される施設はありますか

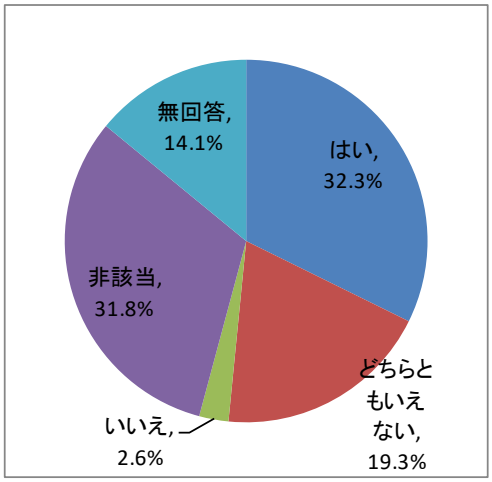
		人	%
1	民間スポーツクラブ	16	13.8%
2	港区スポーツセンター	24	20.7%
3	いきいきプラザ・ラクっちゃ	32	27.6%
4	区内公共施設プール	9	7.8%
5	区内公共運動場	35	30.2%
		116	100.0%



表－1.1　利用者アンケート調査結果（６）

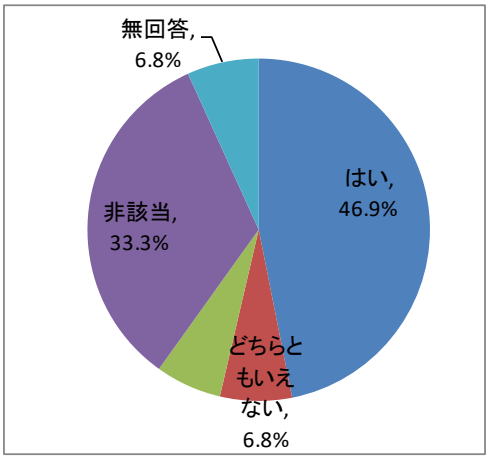
問8　**情報誌”Kissポート”、教室・イベントチラシの内容や文字の大きさはわかりやすいですか**

		人	%
1	はい	62	32.3%
2	どちらともいえない	37	19.3%
3	いいえ	5	2.6%
4	非該当	61	31.8%
	無回答	27	14.1%
		192	100.0%



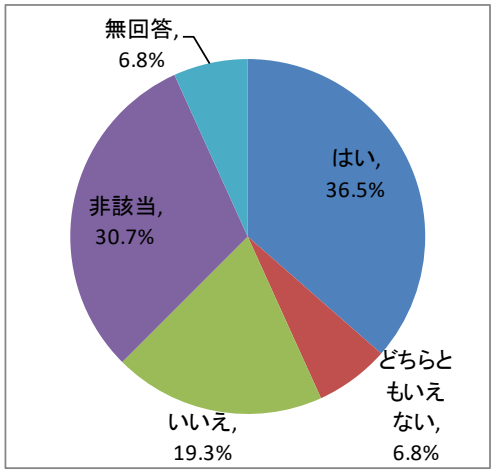
問9　**第2トレーニングルームでは、トレーニング機器の使い方や注意事項を説明されましたか**

		人	%
1	はい	90	46.9%
2	どちらともいえない	13	6.8%
3	いいえ	12	6.3%
4	非該当	64	33.3%
	無回答	13	6.8%
		192	100.0%



問10　**第2トレーニングルームの利用前後には血圧、体重測定による体調チェックをしていますか**

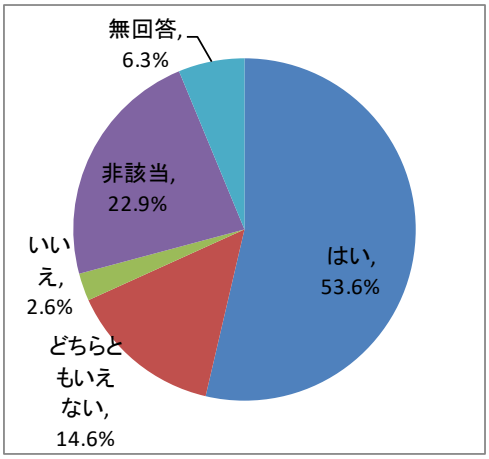
		人	%
1	はい	70	36.5%
2	どちらともいえない	13	6.8%
3	いいえ	37	19.3%
4	非該当	59	30.7%
	無回答	13	6.8%
		192	100.0%



表－1.1　利用者アンケート調査結果（７）

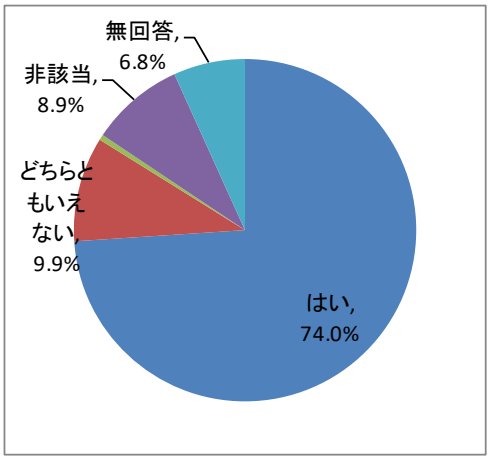
問12　**体力維持や競技力向上など、あなたのニーズにあった運動の指導・助言を受けられていますか**

		人	%
1	はい	103	53.6%
2	どちらともいえない	28	14.6%
3	いいえ	5	2.6%
4	非該当	44	22.9%
	無回答	12	6.3%
		192	100.0%



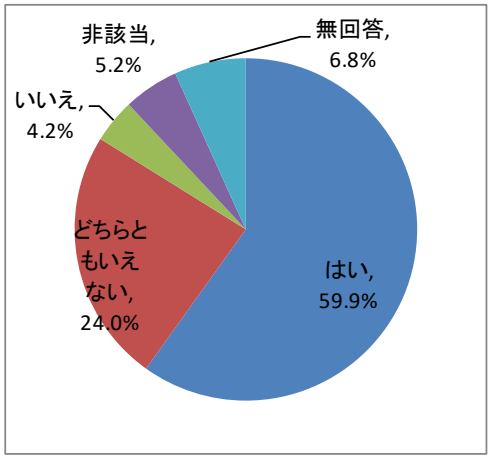
問13　**職員はあなたに関するプライバシー（個人情報）を守っていると感じますか**

		人	%
1	はい	142	74.0%
2	どちらともいえない	19	9.9%
3	いいえ	1	0.5%
4	非該当	17	8.9%
	無回答	13	6.8%
		192	100.0%



問14　**要望や不満をヘルシーナに対して言いやすいですか（応対、雰囲気等）**

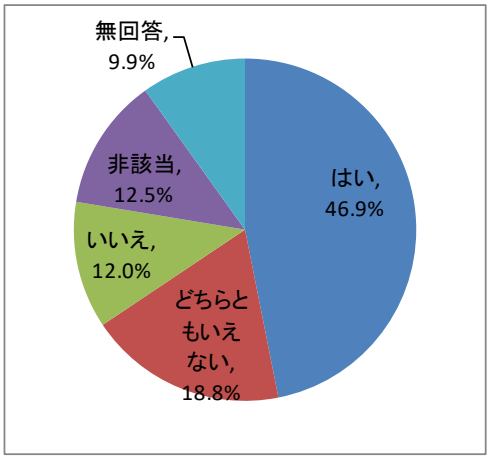
		人	%
1	はい	115	59.9%
2	どちらともいえない	46	24.0%
3	いいえ	8	4.2%
4	非該当	10	5.2%
	無回答	13	6.8%
		192	100.0%



表－1.1　利用者アンケート調査結果（８）

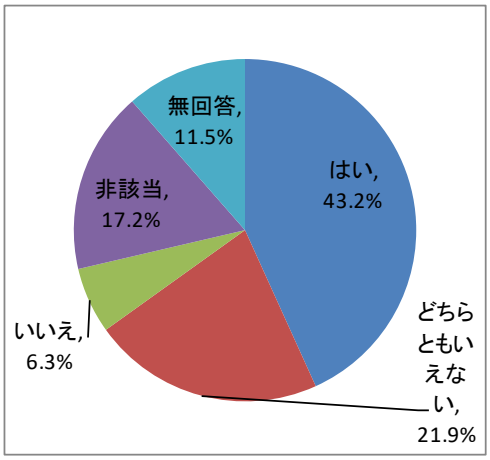
問15　要望や不満などに対して、ヘルシーナに伝える手段は提供されていますか（意見箱等）

		人	%
1	はい	90	46.9%
2	どちらともいえない	36	18.8%
3	いいえ	23	12.0%
4	非該当	24	12.5%
	無回答	19	9.9%
		192	100.0%



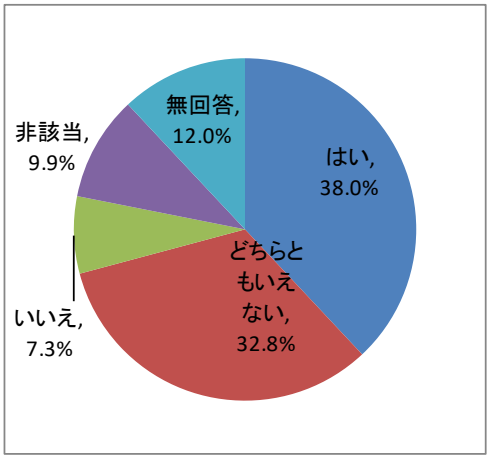
問16　要望や不満などに対して、ヘルシーナは対応していますか

		人	%
1	はい	83	43.2%
2	どちらともいえない	42	21.9%
3	いいえ	12	6.3%
4	非該当	33	17.2%
	無回答	22	11.5%
		192	100.0%



問17　地震等の災害が起きた時の避難経路はわかりやすく掲示されていますか

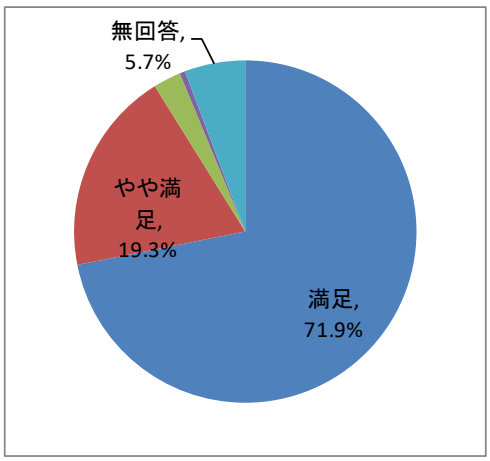
		人	%
1	はい	73	38.0%
2	どちらともいえない	63	32.8%
3	いいえ	14	7.3%
4	非該当	19	9.9%
	無回答	23	12.0%
		192	100.0%



表－1.1　利用者アンケート調査結果（９）

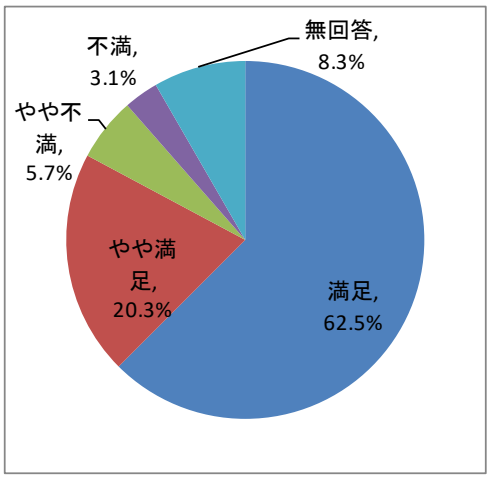
問18①　施設の維持管理に関する満足度をお教えください
安全性

		人	%
1	満足	138	71.9%
2	やや満足	37	19.3%
3	やや不満	5	2.6%
4	不満	1	0.5%
	無回答	11	5.7%
		192	100.0%



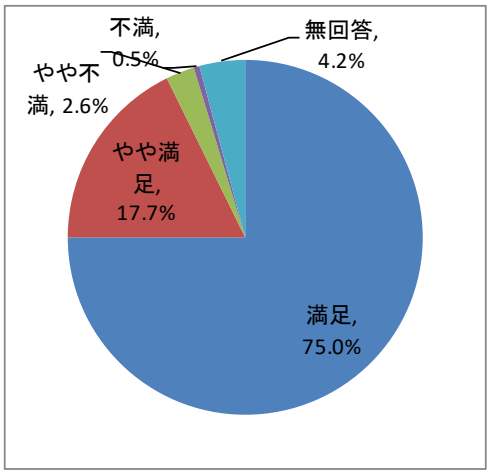
問18②　施設の維持管理に関する満足度をお教えください
備品の補修、補充

		人	%
1	満足	120	62.5%
2	やや満足	39	20.3%
3	やや不満	11	5.7%
4	不満	6	3.1%
	無回答	16	8.3%
		192	100.0%



問18③　施設の維持管理に関する満足度をお教えください
清掃

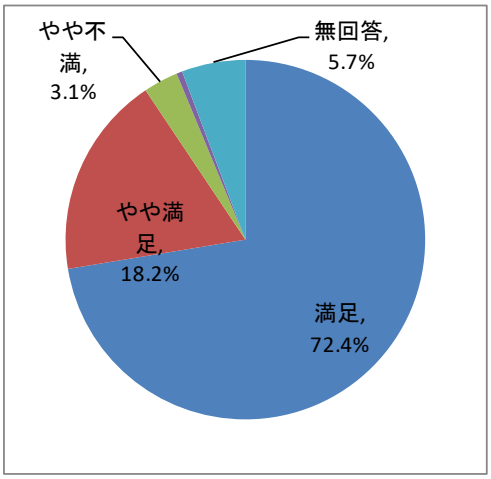
		人	%
1	満足	144	75.0%
2	やや満足	34	17.7%
3	やや不満	5	2.6%
4	不満	1	0.5%
	無回答	8	4.2%
		192	100.0%



表－1.1　利用者アンケート調査結果（１０）

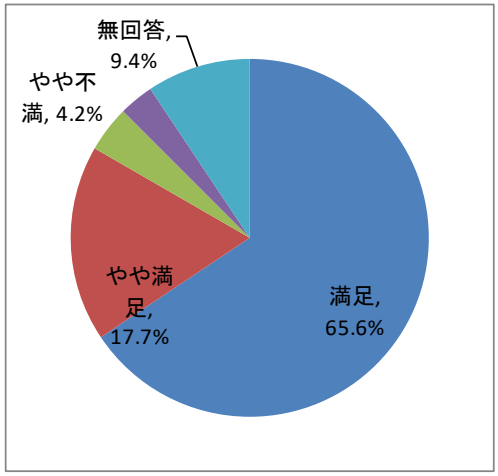
問18④　施設の維持管理に関する満足度をお教えください
掲示物等の整理整頓

		人	%
1	満足	139	72.4%
2	やや満足	35	18.2%
3	やや不満	6	3.1%
4	不満	1	0.5%
	無回答	11	5.7%
		192	100.0%



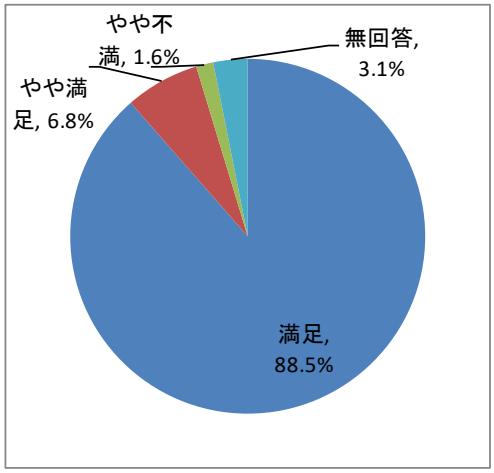
問18⑤　施設の維持管理に関する満足度をお教えください
トレーニング機器の整備

		人	%
1	満足	126	65.6%
2	やや満足	34	17.7%
3	やや不満	8	4.2%
4	不満	6	3.1%
	無回答	18	9.4%
		192	100.0%



問19①　職員に関する満足度をお教えください
挨拶

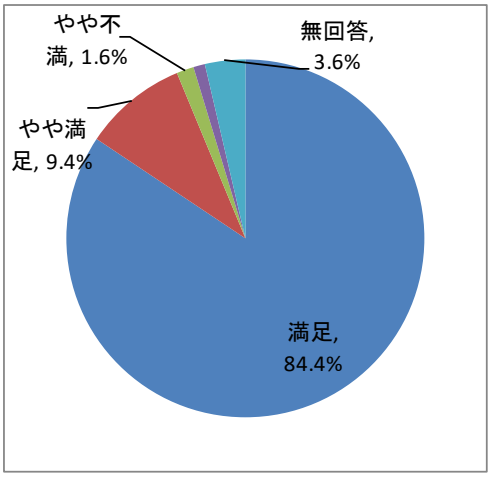
		人	%
1	満足	170	88.5%
2	やや満足	13	6.8%
3	やや不満	3	1.6%
4	不満	0	0.0%
	無回答	6	3.1%
		192	100.0%



表－1.1　利用者アンケート調査結果（１１）

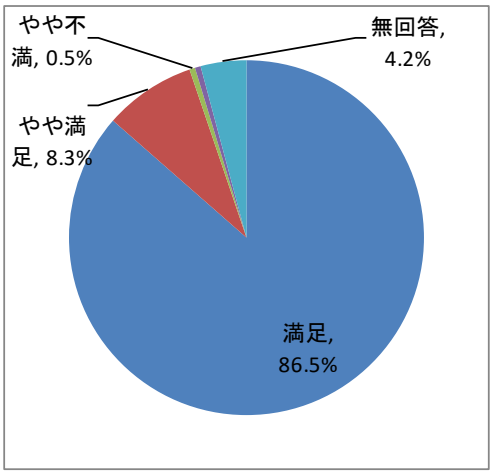
問19②　職員に関する満足度をお教えください　接客、応対

		人	%
1	満足	162	84.4%
2	やや満足	18	9.4%
3	やや不満	3	1.6%
4	不満	2	1.0%
	無回答	7	3.6%
		192	100.0%



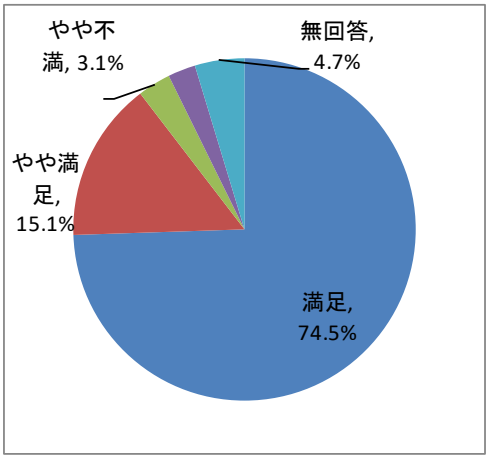
問19③　職員に関する満足度をお教えください　身だしなみ

		人	%
1	満足	166	86.5%
2	やや満足	16	8.3%
3	やや不満	1	0.5%
4	不満	1	0.5%
	無回答	8	4.2%
		192	100.0%



問19④　職員に関する満足度をお教えください　職員の人数、体制

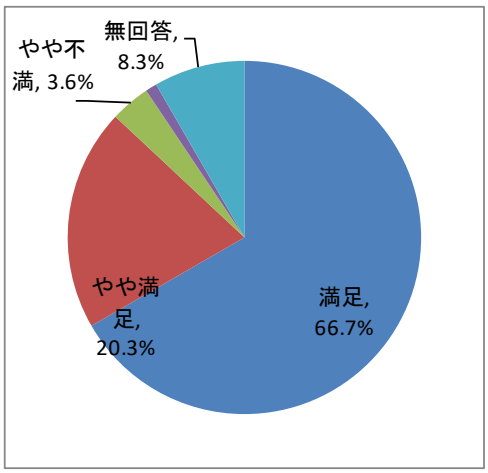
		人	%
1	満足	143	74.5%
2	やや満足	29	15.1%
3	やや不満	6	3.1%
4	不満	5	2.6%
	無回答	9	4.7%
		192	100.0%



表－1.1　利用者アンケート調査結果（１２）

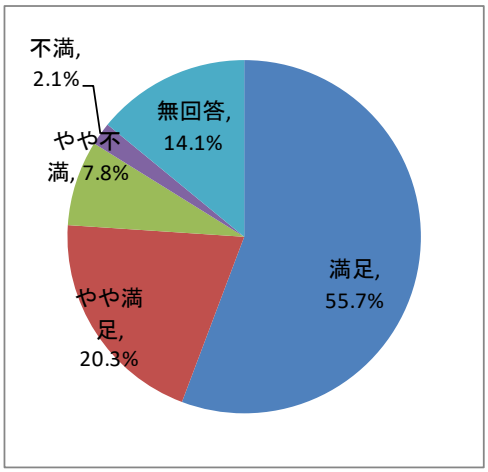
問19⑤　職員に関する満足度をお教えください
職員の専門知識

		人	%
1	満足	128	66.7%
2	やや満足	39	20.3%
3	やや不満	7	3.6%
4	不満	2	1.0%
	無回答	16	8.3%
		192	100.0%



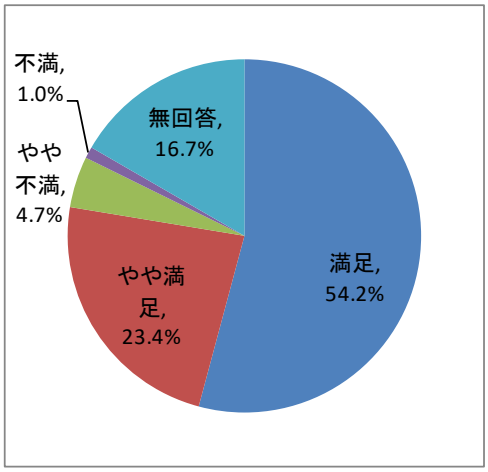
問20①　各種教室に関する満足度をお教えください
時間帯

		人	%
1	満足	107	55.7%
2	やや満足	39	20.3%
3	やや不満	15	7.8%
4	不満	4	2.1%
	無回答	27	14.1%
		192	100.0%



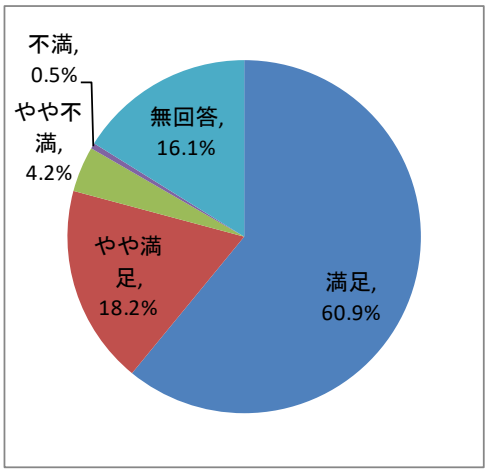
問20②　各種教室に関する満足度をお教えください
種類（種目）

		人	%
1	満足	104	54.2%
2	やや満足	45	23.4%
3	やや不満	9	4.7%
4	不満	2	1.0%
	無回答	32	16.7%
		192	100.0%



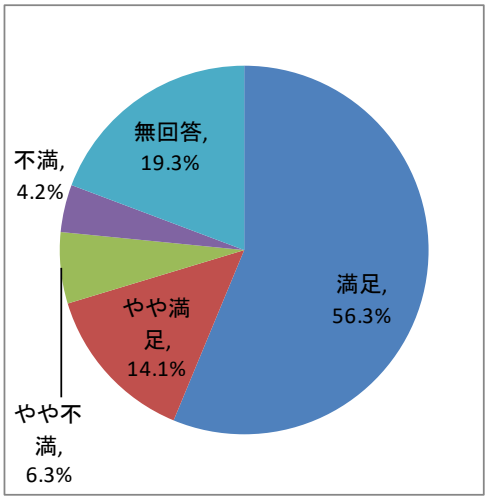
問20③　各種教室に関する満足度をお教えください
内容・レベル

		人	%
1	満足	117	60.9%
2	やや満足	35	18.2%
3	やや不満	8	4.2%
4	不満	1	0.5%
	無回答	31	16.1%
		192	100.0%



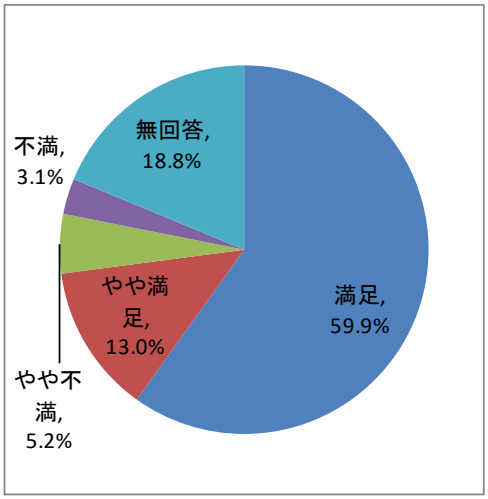
問21①　施設における新型コロナウイルス感染症対策の取組への評価について
トレーニングルームの事前予約制

		人	%
1	満足	108	56.3%
2	やや満足	27	14.1%
3	やや不満	12	6.3%
4	不満	8	4.2%
	無回答	37	19.3%
		192	100.0%



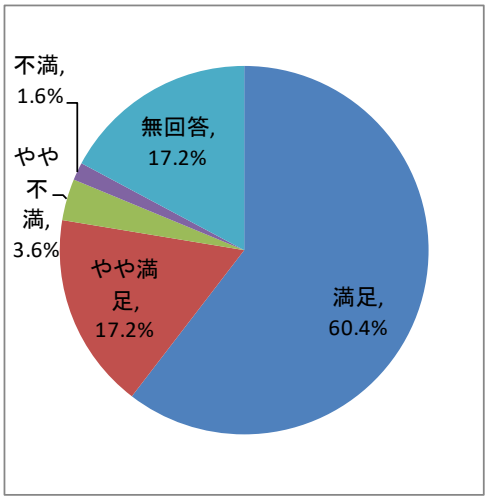
問21②　施設における新型コロナウイルス感染症対策の取組への評価について
トレーニングルームの利用可能時間（2時間）

		人	%
1	満足	115	59.9%
2	やや満足	25	13.0%
3	やや不満	10	5.2%
4	不満	6	3.1%
	無回答	36	18.8%
		192	100.0%



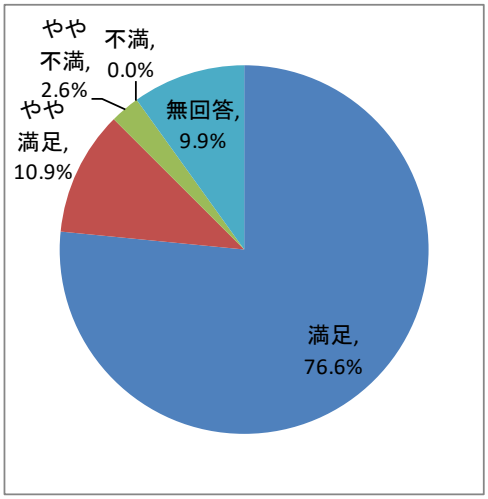
問21③　施設における新型コロナウイルス感染症対策の取組への評価について
定員制（20人まで）

		人	%
1	満足	116	60.4%
2	やや満足	33	17.2%
3	やや不満	7	3.6%
4	不満	3	1.6%
	無回答	33	17.2%
		192	100.0%



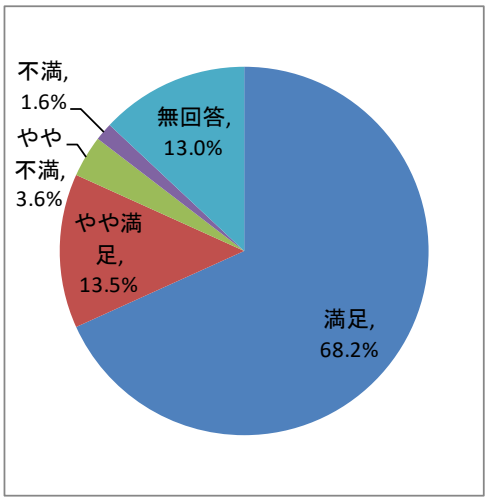
問21④　施設における新型コロナウイルス感染症対策の取組への評価について
消毒・換気の実施状況

		人	%
1	満足	147	76.6%
2	やや満足	21	10.9%
3	やや不満	5	2.6%
4	不満	0	0.0%
	無回答	19	9.9%
		192	100.0%



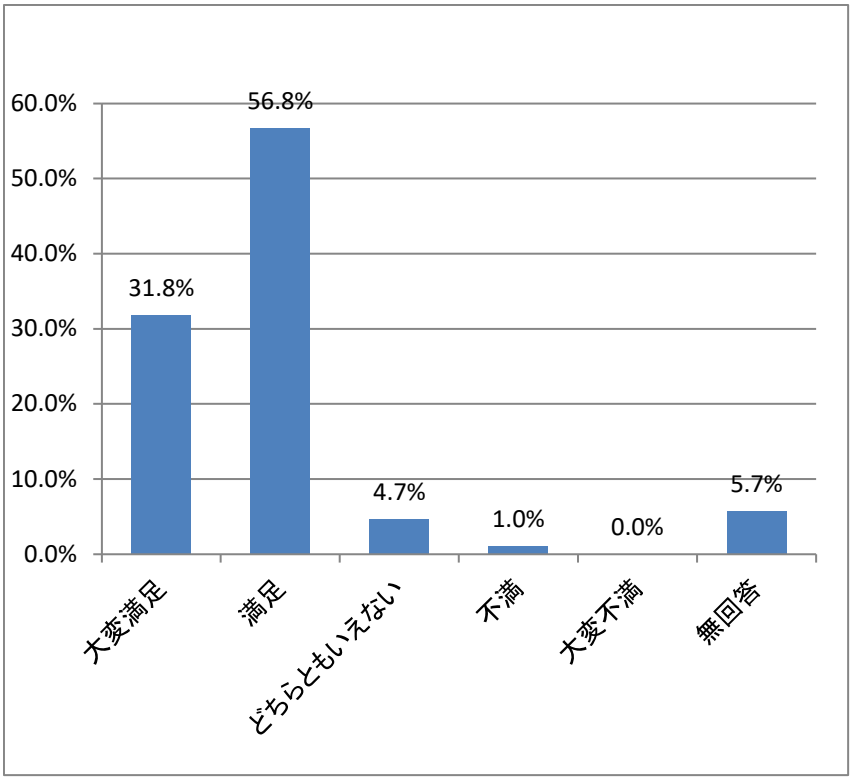
問21⑤　施設における新型コロナウイルス感染症対策の取組への評価について
開館・閉館時間

		人	%
1	満足	131	68.2%
2	やや満足	26	13.5%
3	やや不満	7	3.6%
4	不満	3	1.6%
	無回答	25	13.0%
		192	100.0%



表－ 1.2　利用者アンケート総合満足度集計結果

総合満足度		人	%
1	大変満足	61	31.8%
2	満足	109	56.8%
3	どちらともいえない	9	4.7%
4	不満	2	1.0%
5	大変不満	0	0.0%
	無回答	11	5.7%
		192	100.0%



図－ 1.1　利用者アンケート総合満足度集計結果