

令和7年度 アンケート調査結果

1 集計結果表

2 集計結果 意見等

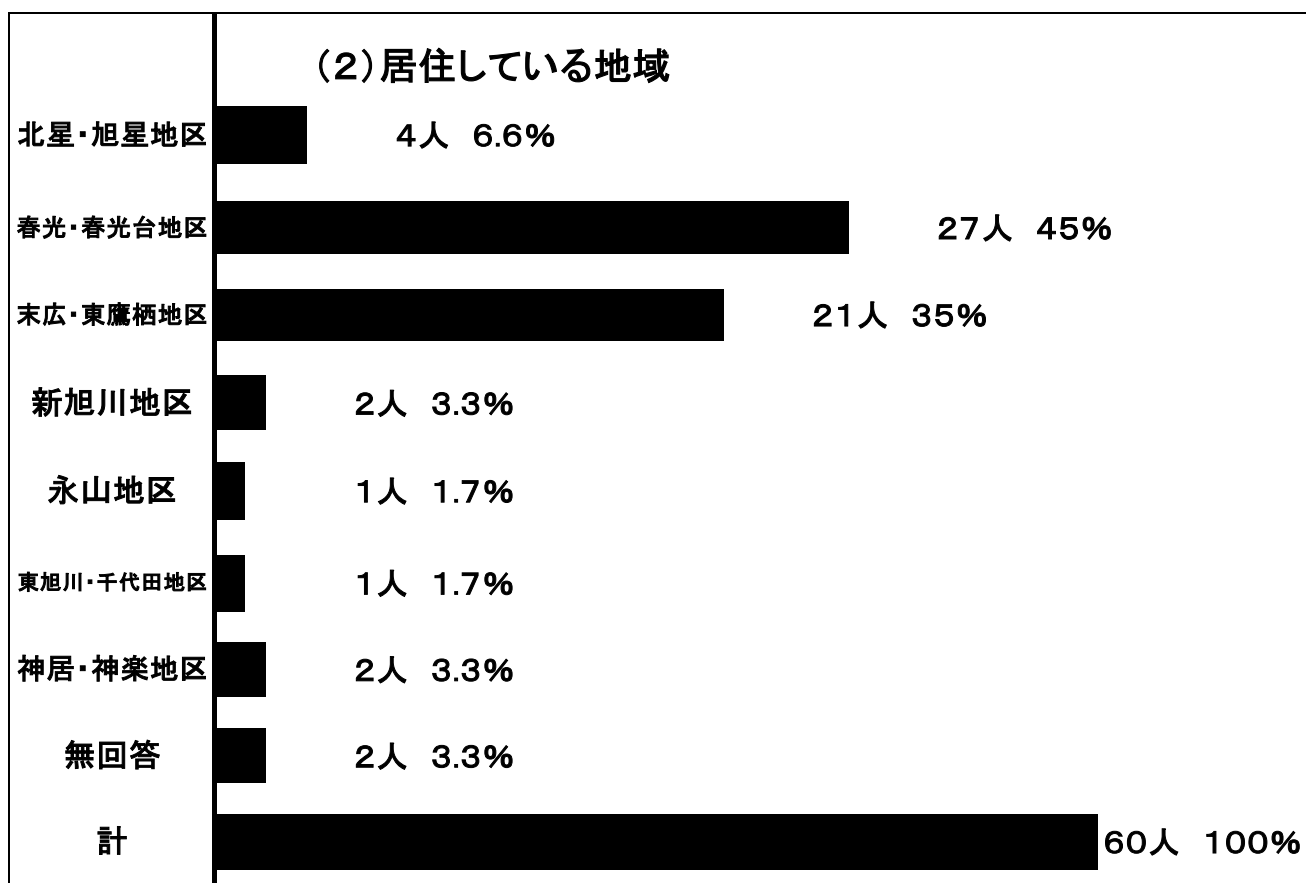
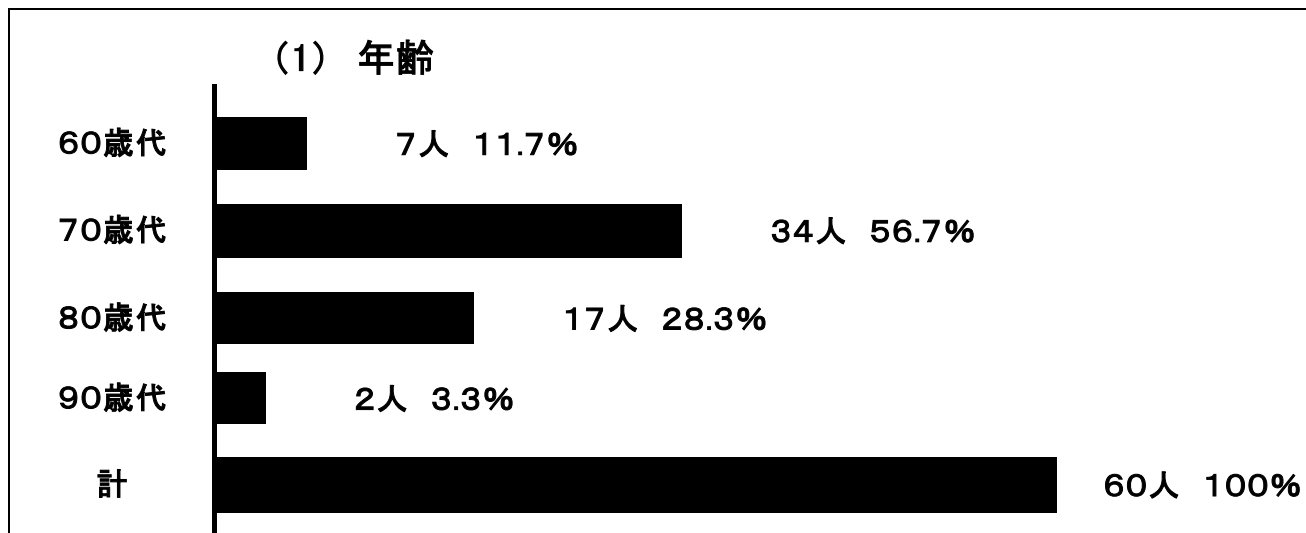
令和7年度北部老人福祉センター・アンケート集計結果表

○ 実施時期 令和7年7月7日 ～ 8月8日

○ 回答総数 60人

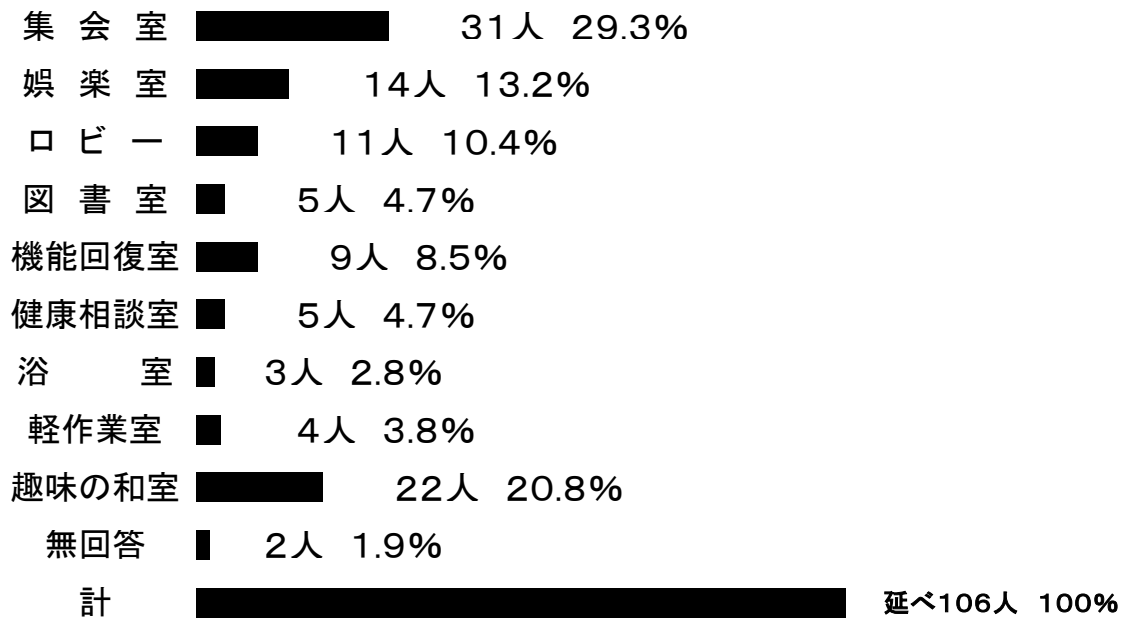
○ 集計結果 下記のとおり

アンケート回答者

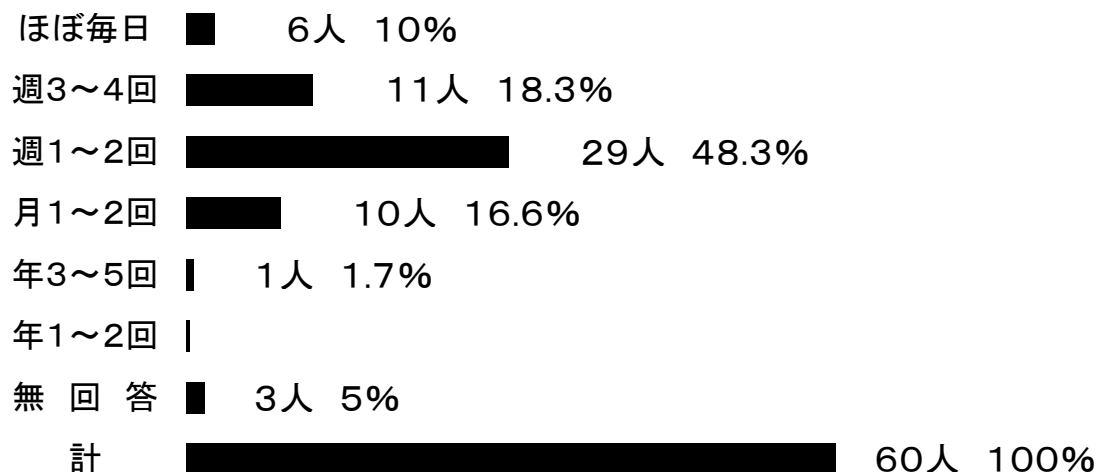


1 利用状況について

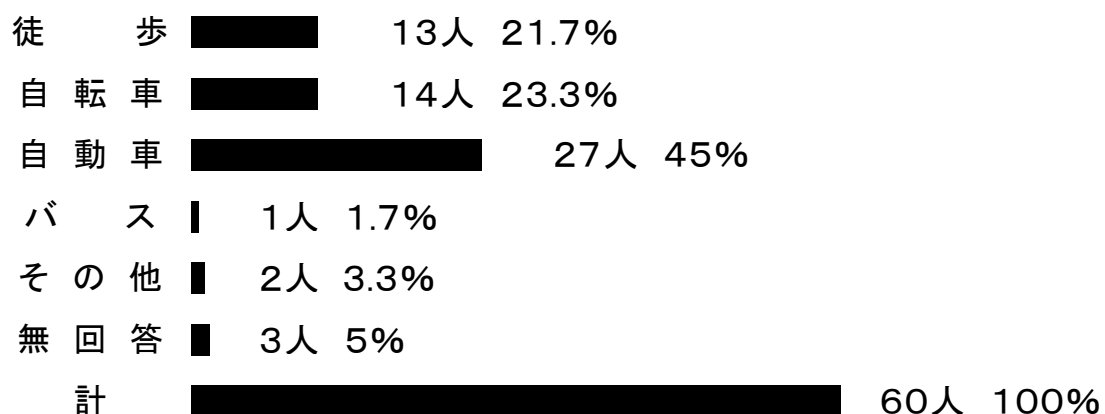
(3)主に利用する部屋(複数回答有り)



(4)利用回数

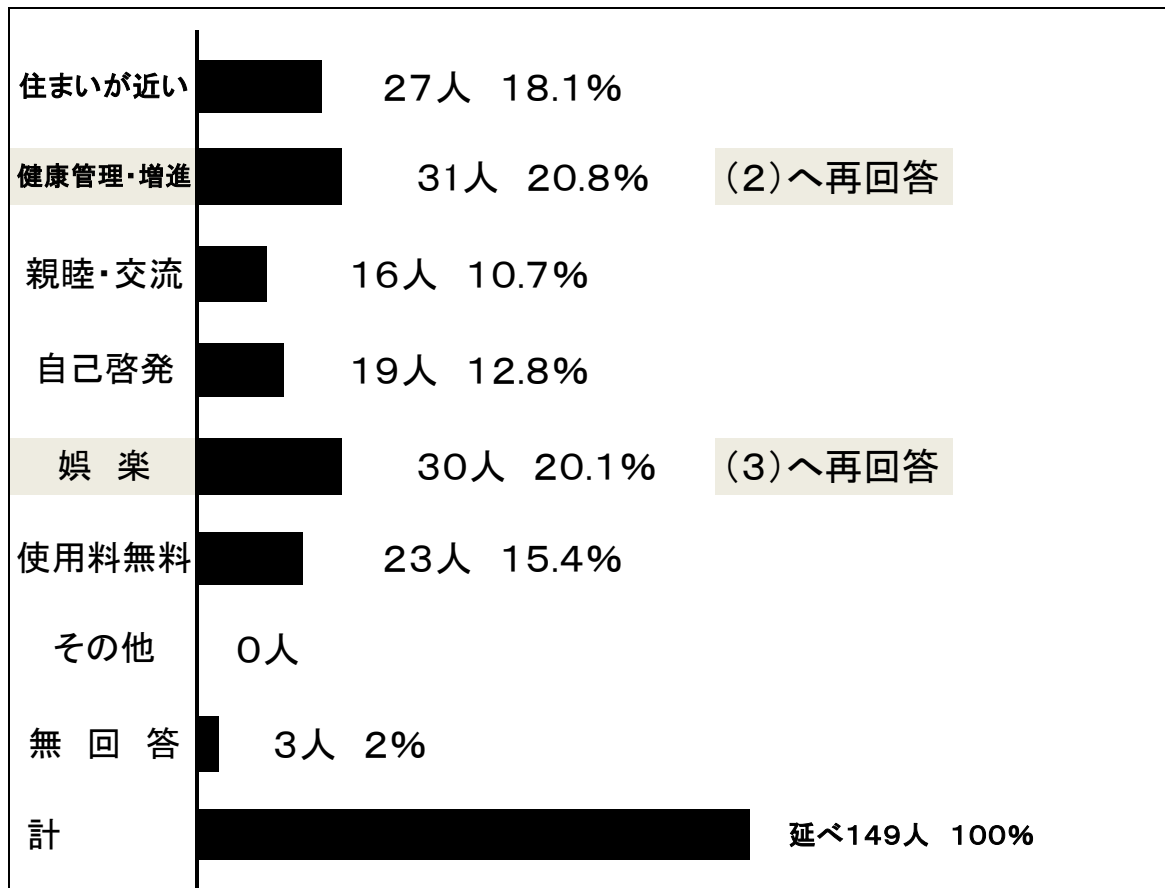


(5)交通手段

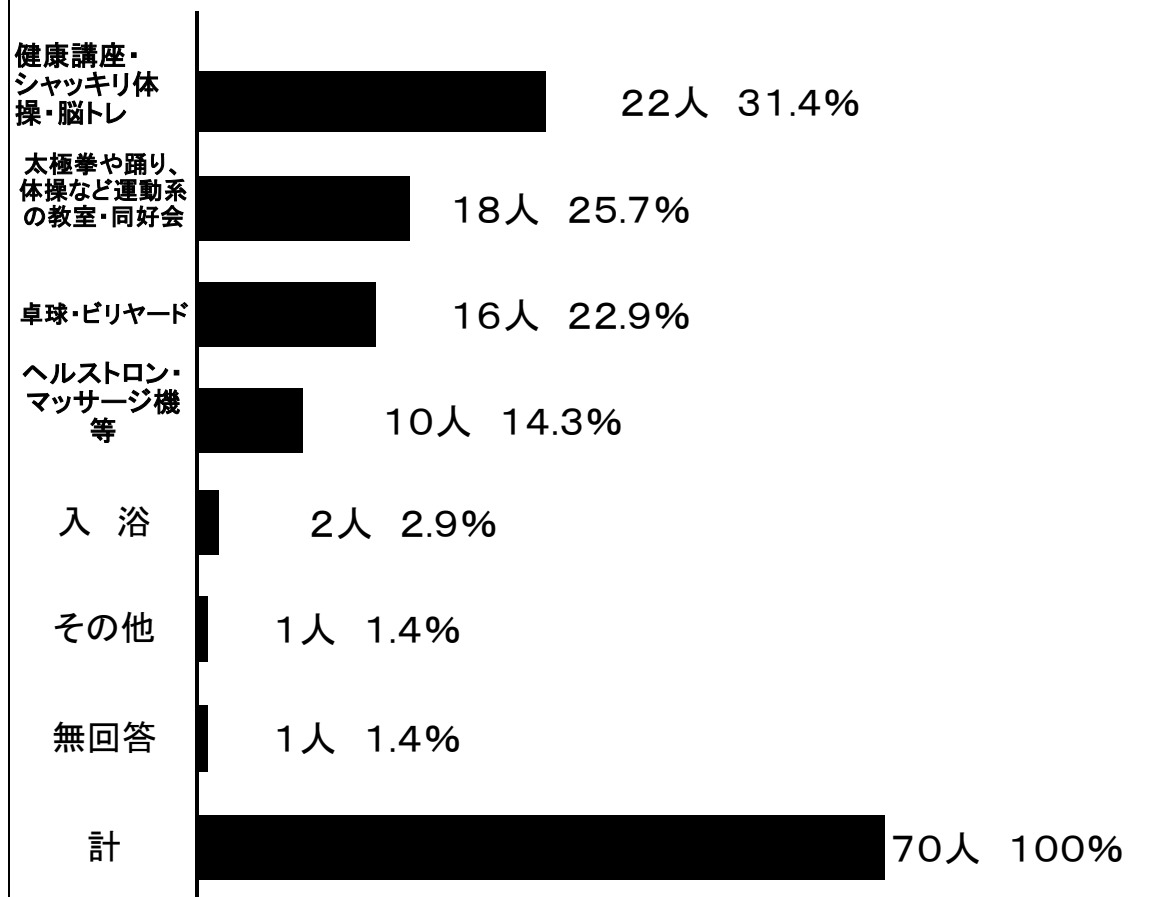


※ その他の交通手段 ハイヤー、タクシー

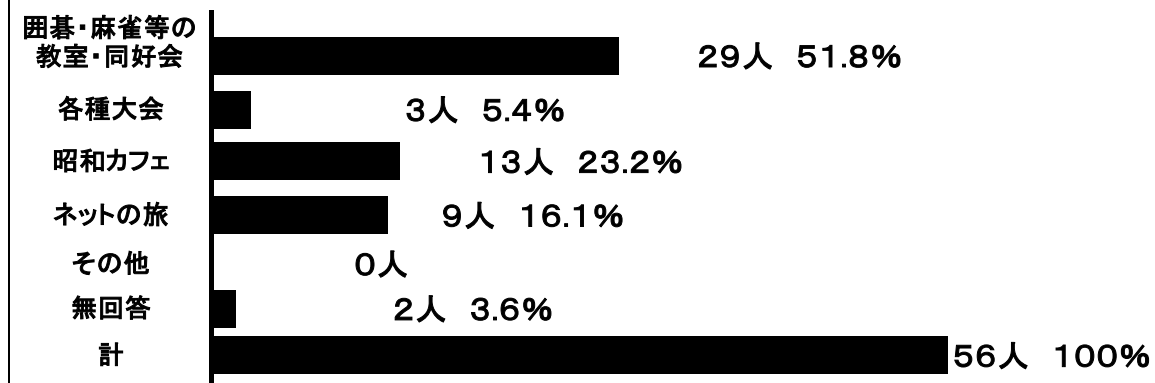
2 センターを利用する主な理由(複数回答有り)



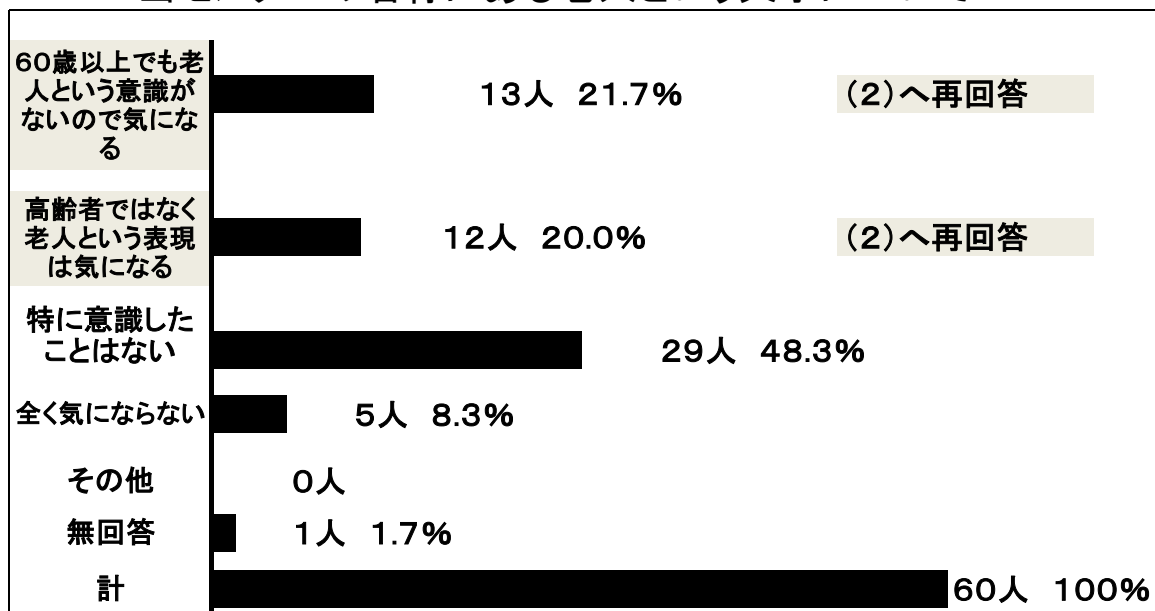
(2) 健康管理・増進の具体的利用内容(再回答～複数回答有り)



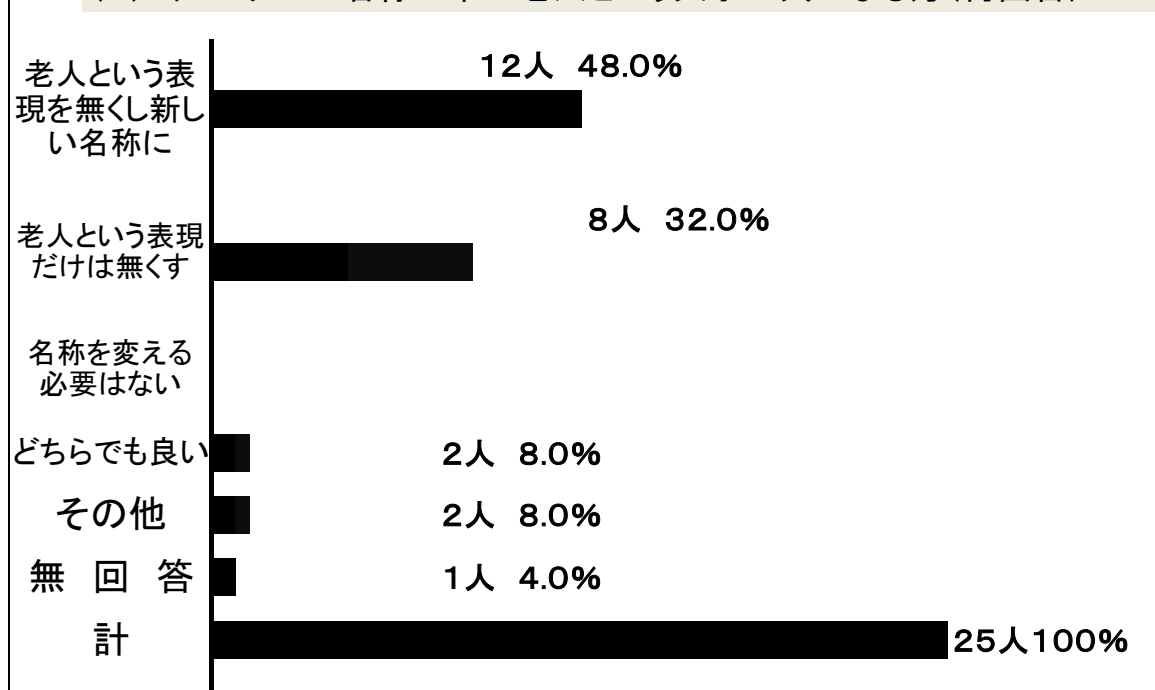
(3) 娯楽の具体的内容(再回答～複数回答有り)



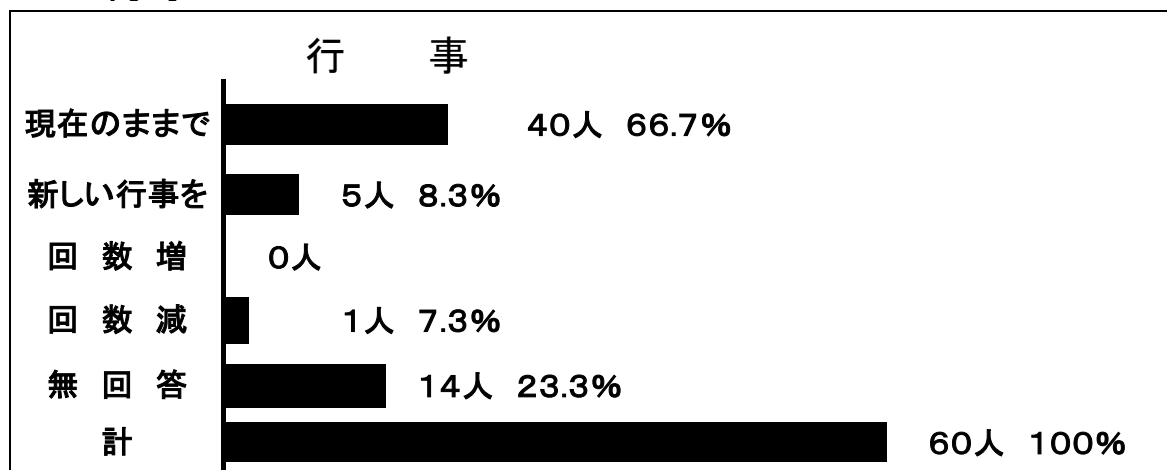
3 当センターの名称にある老人という文字について



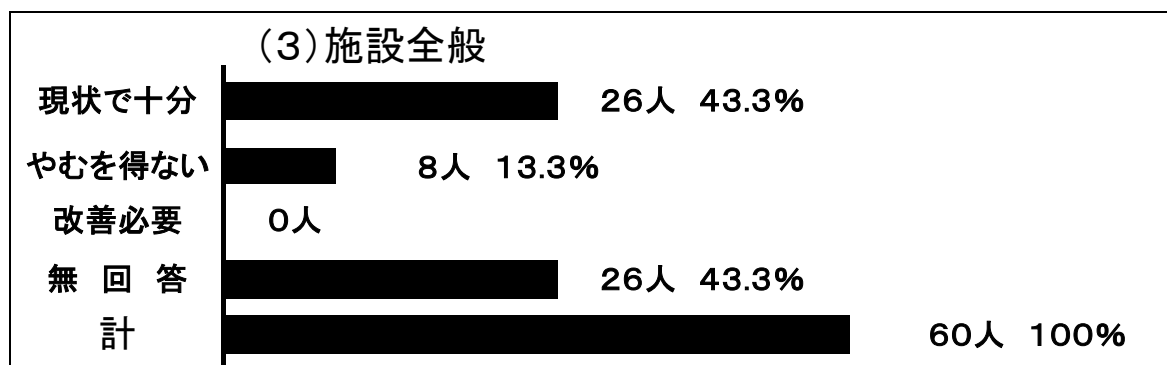
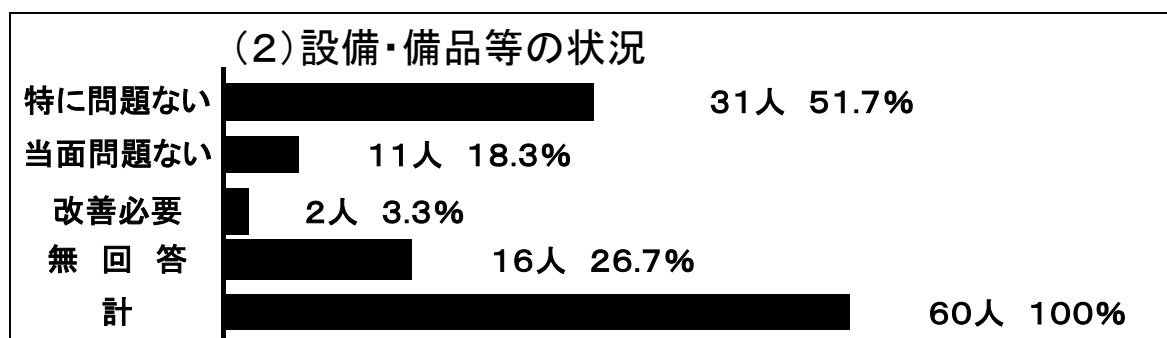
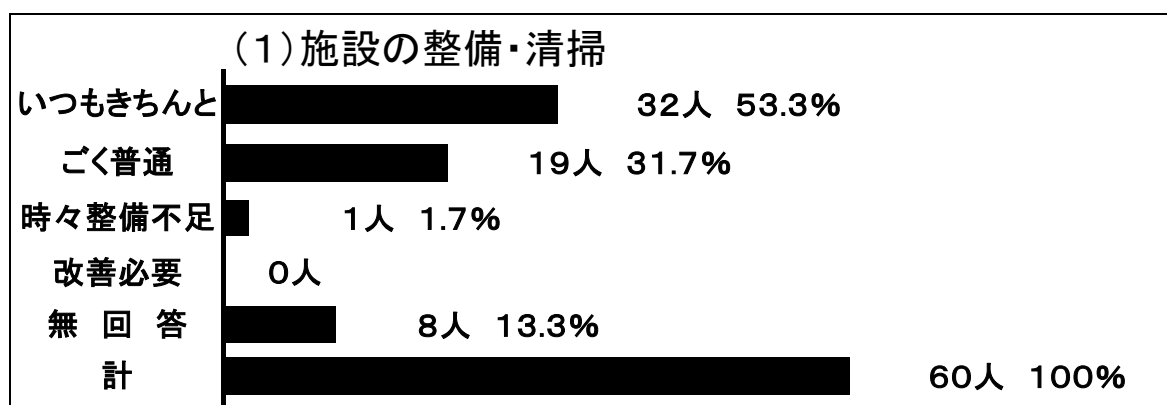
(2) 当センターの名称の中の老人という文字が気になる方(再回答)



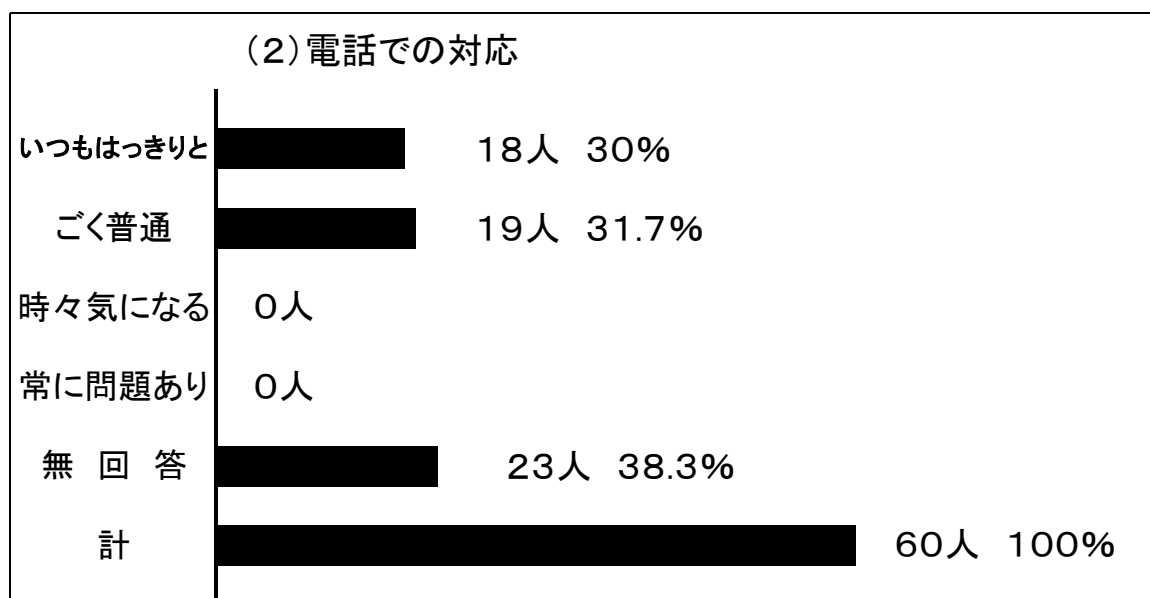
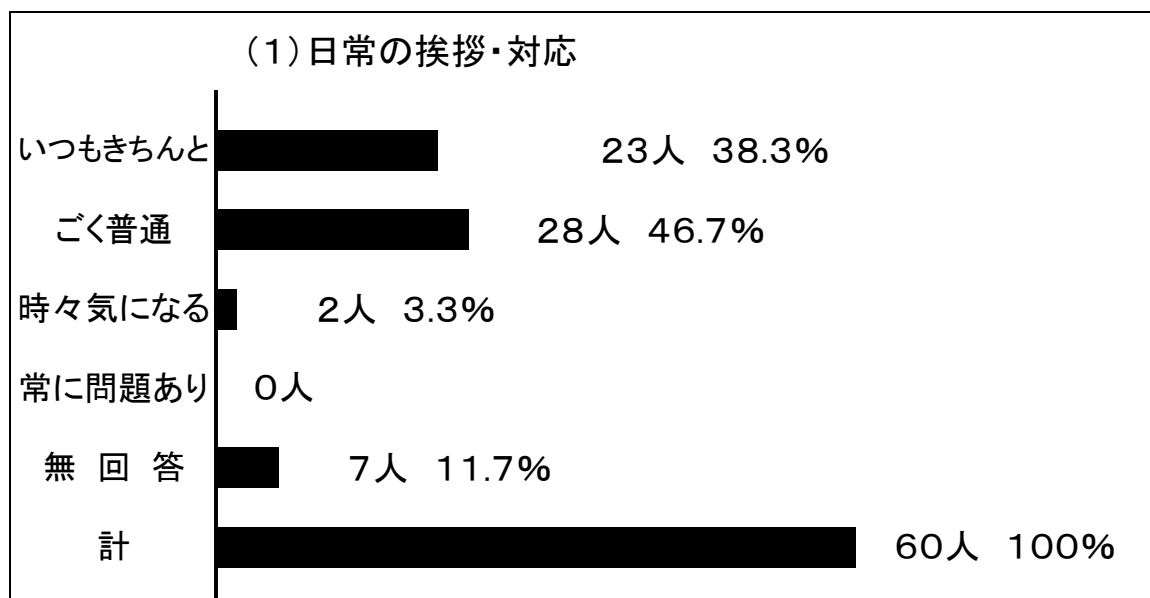
4 行事について



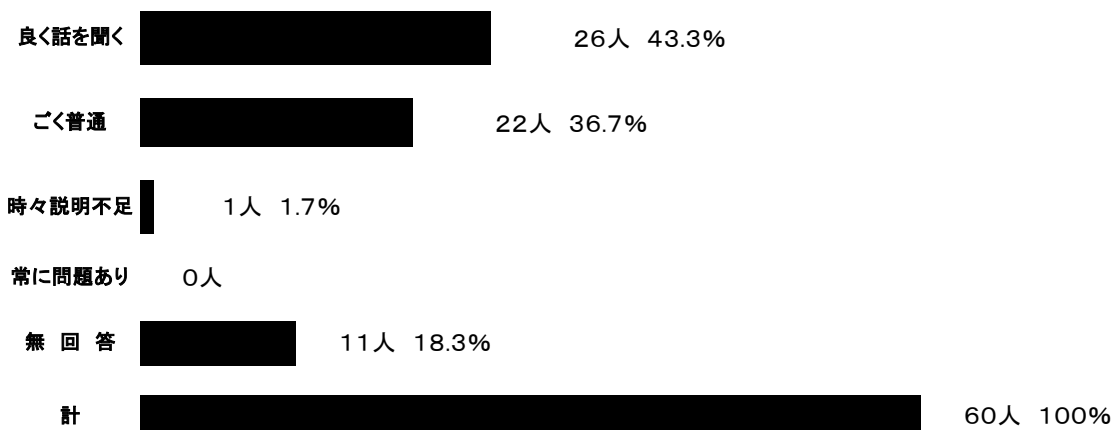
5 施設・設備等の管理状況について



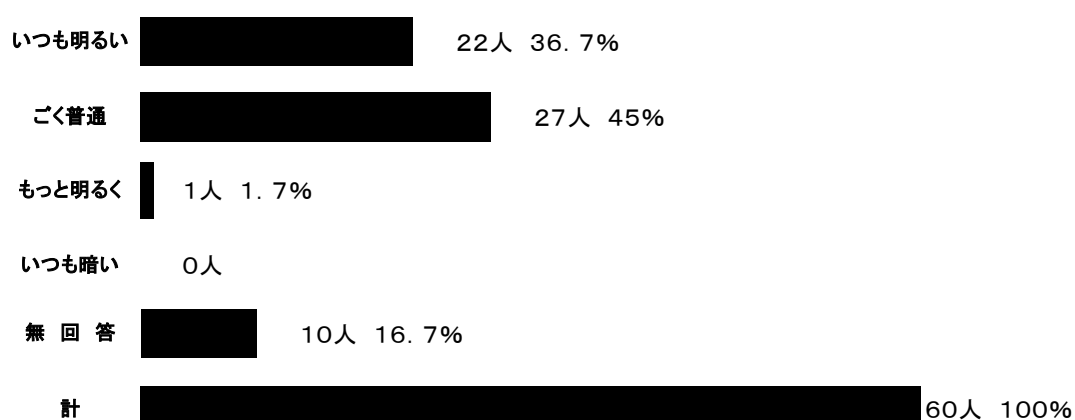
6 利用者の方への職員の接遇について



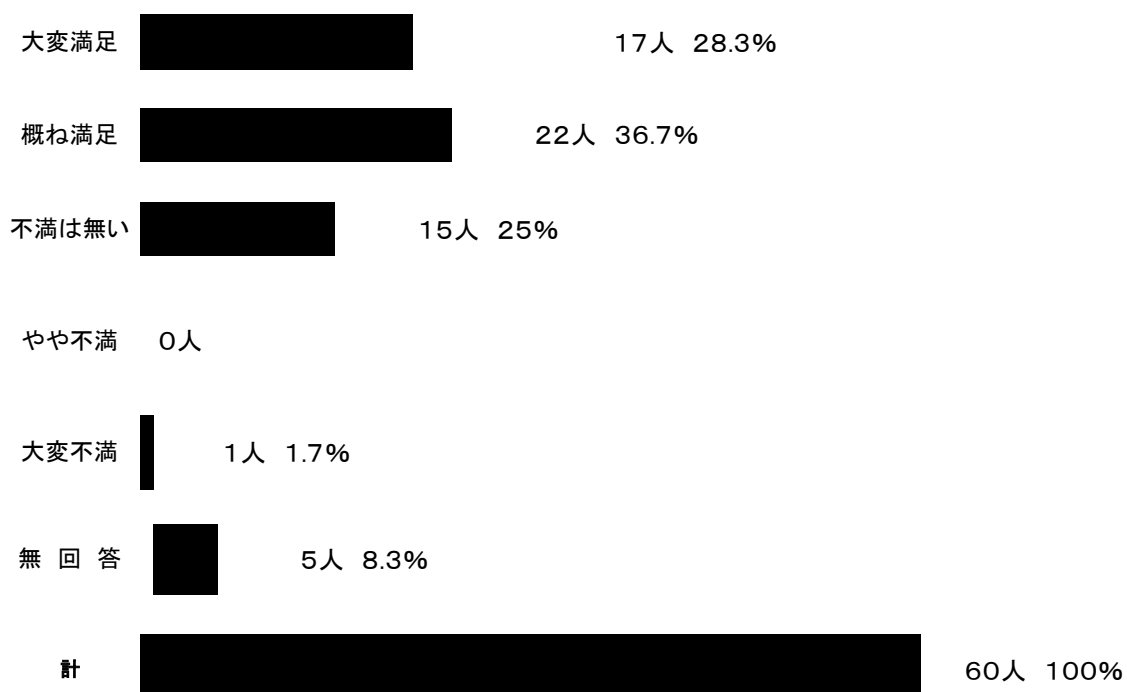
(3) 質問や要望への説明・対応



(4) 事務室(職員)の雰囲気



7 当センターを利用して感じている満足度について



令和7年度北部老人福祉センター・アンケート集計結果 意見等

1 アンケートの回答者自身について

- ・ 80歳代 車も自転車も返納しました。バスも減便で自分の足しか頼れません。片道30分かかりますが、歩けるのがありがたいと思っています。

センターより： ご自宅から遠いところにもかかわらず当センターを御利用いただき有難うございます。

2 当センターを利用する主な理由について

- ・ 70歳代 映画をまた観たいです。

センターより： 大変申し訳ありませんが諸般の事情により映画の上映は困難と考えております。

- ・ 80歳代 高齢になると外出もおっくうになりますが、行く所があると思うとたとえ月2回でも朝から体がしゃんとしてテキパキと動けます。無料で利用できるのが何よりです。ありがとうございます。
- ・ 80歳代 時折図書室を利用しています。今の所健康に過ごせています。これも太極拳の成果かなと思っています。

センターより： いつも御利用いただきありがとうございます。利用者の皆様が楽しく過ごすことができるセンターを目指し、これからも努力して参ります。

3 当センターの名称について

- ・ 70歳代 北部コミュニティセンター、なるべく年齢制限をなくしてほしい。
- ・ 70歳代 旭川市シニア福祉センター 等はいかがでしょうか。
- ・ 70歳代 老人→ シルバー。
- ・ 70歳代 高齢者福祉センター、老人は時代に合わない気がします。
- ・ 80歳代 この話題は以前から何度も持ち上がっていました。何か元気の出るネーミングがあるといいですね。個人的には八十路に入りどこから見ても老人... 気にならなくなりました。かかりつけの先生には年齢を気にしない事と... 言われています。
- ・ 年齢不詳 老人福祉法第14条に老人福祉施設の種類の種類は次の通りとするとあり、14条4には老人福祉センターとする。法に定められている以上施設名の変更は不可能と思われますが如何ですか。
尚、14条4の5には老人福祉センターと明記し、その施設の運用方法が記されておるところでもあります。施設名の変更は課題がある様に思われますが。

センターより： 様々なご意見や、ご提案ありがとうございます。

より多くの方々に当センターを御利用していただくための一つの方法として、名称の変更は検討すべき課題と認識しているところです。

しかしながら、ご意見の中にもありましたように当センターの名称は旭川市の条例で定められていることから、正式に変更するとなると条例改正を要し簡単ではありません。

このため、いわゆる愛称的な名称を付ける事ができないか旭川市と協議が必要と考えています。

4 行事について

- ・ 60歳代 手芸、編み物等の教室ができるとうれしいです。
ネットの旅、いつも楽しみにしています。無理せず続けて欲しいです。
- ・ 60歳代 毎月、特別講座が「センターの日」(第2金曜日)にあるのですが、いつも水墨画教室の日と重なっています。重ならない日にも開催してみたいです。
- ・ 70歳代 ヨーガ(月2回)。

- ・ 70歳代 昭和カフェを年齢制限をなくして、娘、息子も来てもらったらいいです。
- ・ 70歳代 新しい行事に花札、オセロゲーム(週1～2回)を開催して欲しい。
- ・ 80歳代 以前健康講座には必ず参加していました。今でも心に残っているお話があります。参考になります。午後が多いので参加は難しくなりました。終わって帰宅するともう夕方... お箸を持って待っている人がいますので。

センターより: 様々なご意見有難うございます。行事を行うに当たっては既存の教室や同好会及びそれに伴う各部屋の空き状況などを総合的に調整した中で、年間スケジュールを決定しています。

その調整の結果、同一曜日に使用する部屋が定期的に空いている場合には新たな教室等を設けることが可能となります。

また、新たな教室を開く場合には、講師の確保のほか、参加する利用者の数がどの程度見込めるかなども検討する必要があります。

なお、年齢制限をなくして欲しいとのご意見がありましたが、当センターは60歳以上で市内居住の方が基本的に無料で利用できる高齢者用施設でありますことをご理解願います。

5 施設・設備等の管理状況について

- ・ 60歳代 やむを得ないと思いつつ、もう少し広かったら嬉しく思います。
たとえば、ロビーが広ければ卓球台を増やし何分ずつとかしなくて良い。
ビリヤードの台とソファの位置が狭くて、ソファでくつろいでられない。
マージャンのお部屋も卓がいっぱい狭い。

センターより: スペースが狭くご不便をおかけしています。

当センターを拡張するとなると、多額な費用が必要となりなかなか難しいことではありますが、旭川市にそのような要望がありましたことを伝えてまいります。

- ・ 70歳代 近年は猛暑の日が多くなってきているのでエアコンの設置を希望します。
ゴミは全て持ち帰りなので必要最小限のゴミを捨てられるようゴミ箱を設置して欲しいです。
- ・ 70歳代 エアコンが必要と考えます。
- ・ 70歳代 夏は温度が高く本当に大変です。(エアコンを付けて下さい。)運動、ダンス、シャッキリ、太極拳など休憩を取っても頭が痛くなり、吐き気がするときもあります。
- ・ 70歳代 冬は寒く夏は暑い。冷暖房を充実して欲しい。
- ・ 80歳代 エアコンがあると良いと思います。

センターより: 近年旭川市の気象状況も変化してきており、夏は高温の日が続く状況となってきています。こうしたことからエアコンの設置は重要な課題と認識し、旭川市に設置について要望を伝えているところです。

ゴミ箱設置につきましては 旭川市の方針として、公共施設にはゴミ箱は設置せず施設利用者の方にゴミの持ち帰りをいただいていますので、ご不便をおかけいたしますがご理解願います。

- ・ 70歳代 玄関でたばこを吸うため匂いが気になる。通行時臭う。

センターより: 喫煙場所については、非喫煙者の皆様への影響が少ない所に設置すべきではありますが、屋根付きの喫煙所にふさわしい所は、現在の玄関スロープ以外に無く、皆様にご迷惑をお掛けしていますこととお詫び申し上げます。

- ・ 70歳代 マッサージの部屋は、いつもピカピカで、きれいで気持ちがいいです。ありがとう。

センターより: いつも御利用いただきありがとうございます。利用者の皆様が快適に過ごすことができるよう、これからも努力して参ります。

6 職員の接遇について

- ・ 70歳代 当施設を利用時、体操後の所長のご挨拶を気持ち良く伺っています。
今日も元気で頑張ろうという気持ちになります。
- ・ 70歳代 皆さん元気で対応してくれるので安心します。
- ・ 70歳代 私個人としては、とても対応が良いと思います。いろいろな方がおりますので職員の方も大変です。
頑張ってください。
- ・ 80歳代 当センターに来られる人は、長い人生を頑張ってきた人々です。お互いになぐさめ励まし合い、人生のおわりの心地良い思い出で生きていきたいと思います。
- ・ 80歳代 所長さんはじめ、職員の皆さんいつも笑顔で接して下さり有難うございます。
教室も去年から代替え日を設けて下さり喜んでいきます。
所長さんのラジオ体操後の今日の一言！先日は能登の地震に際して政治家の失言のお話で、所長さんの見解を話しておられました。言葉の大切さをつくづく感じさせられました。
月2回しか聞けないのが残念です。

センターより： いつも御利用いただきありがとうございます。利用者の皆様が楽しく過ごすことができるセンターを目指し、これからも職員一同力を合わせ努力して参ります。

7 当センター運営を利用して感じる満足度について

- ・ 70歳代 BSがつかない。男性をもっと来やすいようにしてもらいたいです。

センターより： テレビの契約は旭川市が行っておりますことから、BSのご要望がありましたことを旭川市にお伝えいたします。

男性がもっと来やすいようにしてもらいたいとのことですが、当センターといたしましては男女を問わず一人でも多くの皆様に御利用いただけるよう努めて参ります。

- ・ 70歳代 ○○○(教室)ですが、今の先生に替わってからほとんどの人が辞めました。
楽しく○○出来るなら、また○○に挑戦したいです。今の先生では人は集まりません。

センターより： 教室に参加いただきありがとうございます。そのようなご意見がありましたことを教室の講師にお伝えし、利用者の皆様が楽しく学ぶ事が出来るよう講師と協議して参ります。

- ・ 80歳代 ○○○(同好会)にしても、注意をするにも指導する立場にある人は特に親しく...
言葉に注意され威圧的な言動は避けて欲しいと願います。

センターより： 同好会に参加いただきありがとうございます。そのようなご意見がありましたことを当該同好会の指導される方にお伝えし、利用者の皆様が楽しく快適に過ごすことができるようご協力をお願いして参ります。

8 その他センター運営に関するご意見、ご希望等お気付きの点について

- ・ 70歳代 利用者の身なりで短パン、タンクトップだめと聞いたけどスカートは良いのでしょうか。身なりを決めて下さい。

センターより： いつも御利用いただきありがとうございます。利用者の皆様の服装についてですが、基本的に公序良俗に反するものや公共の場にふさわしくない不適切な衣服(例えば道徳的に不適切な表現が印字されたり、あるいは極めて政治的・宗教的なメッセージなどが印字されたTシャツなど。)以外は自由に着用していただいて構いません。

健康器具(ヘルストロン・マッサージチェア等)の使用時には、衛生上の観点から地肌が健康器具に直接触れないような服装(短パンやタンクトップなどは器具に直接触れる部分が多いので不向きです。)をお願いしています。

なお、当センターは床の劣化防止や衛生管理の観点から裸足、スリッパ、上靴は室内での使用を原則禁止しています。ただし、運動などの時に危険防止等のため運動靴等の使用を認めています。

- ・ 70歳代 ○○○(同好会)の部長は変えて欲しい。
○○○(教室)もお金を扱っているので役員を変えて欲しいです。

センターより: 同好会は、基本的に自主運営となっていますので、同好会内部でお話し合いをして解決していただきますようお願いいたします。

また、教室内の役員等の人事につきましても教室利用者の皆様でお話し合いをされますようお願いいたします。

- ・ 80歳代 麻雀同好会に参加させてもらっている者ですが、この暑さで座布団が蒸れているようで、何か良い方法がありませんか。

センターより: いつも御利用いただきありがとうございます。

麻雀同好会が使用している趣味の作業室は、当センターで唯一エアコンが設置されている部屋です。

湿度調整も適切に行われているとは思いますが、座布団が蒸れて不快とのことですので、ご自分でタオル等を用意し対処していただけるようお願いいたします。

- ・ 70歳代 通い出して間もないので、今のところは特に不満はありません。
- ・ 70歳代 いつもありがとうございます。これからもよろしくお願いします。
引き続き御世話になります。
- ・ 80歳代 60歳から利用させて頂きもう長くなりました。今迄4つの教室に参加しましたが、自分に納得のいく形で退会しました。
うち1つは消滅(先生の高齢の為...)今は1つに絞って続けています。
いつ迄通えるかわからない年齢になって来ましたが歩けるうちは...と考えています。
退屈が一番良くないと聞きます。こういう場所があるのは何より有難いです。

センターより: いつも御利用いただきありがとうございます。利用者の皆様が楽しく快適に過ごすことができるセンターを目指し努力して参ります。

アンケート調査実施結果の概要

アンケート調査の結果概要を次のとおり報告する。

アンケート調査は、利用者のセンター利用状況、利用する理由、当センターの名称、行事、施設・設備等の管理状況及び職員の接遇について質問をした。

アンケート調査の各項目のうちセンターを利用する理由としては「健康管理・増進」と「娯楽」が上位を占め目的を持ってセンターを利用していることがうかがえる。

当センターの名称については過半数の利用者が「特に意識したことがない」又は「全く気にならない」と回答しているものの、40%の利用者が「老人」という表現を気になると回答していた。

行事の開催については、概ね現状のままで良いと応えているが、新しい教室の新設等の要望も一部寄せられた。

施設・設備等の管理状況については、前回調査（令和5年度）より評価がやや低下しているとともに無回答者の率が高まった。

職員の接遇等については良いと普通を含めほぼ前回同様の評価となったが、職員に対する多くの感謝の声が寄せられる一方で、時々気になる対応があるとの声もあることから、今後とも接遇の向上・より満足度の高いサービスの提供に努めていく。

なお、意見・要望への対応については、別途報告する。

アンケート回答者について

回答総数は60人で、前回調査（103人）より大幅に下回ったが、これは本調査の直前に旭川市による高齢者施設へのアンケートが当センターにおいて実施されたことの影響を受けたものと思われる。

60人のうち一番多い年代は、70歳代が34人で56.7%を占めており、次いで80歳代が17人で28.8%、合わせて51人85.5%とほとんどが70, 80歳代の利用者であった。90歳代は2名で3.3%であった。

60歳代は7人11.7%と約1割であり、この年代の利用者が少ない原因を分析し、拡大を図っていく必要がある。

利用者の居住している地区では春光・春光台地区が27人45%と約半数を占め、次いで末広・東鷹栖地区の21人35%となっており回答者の8割がセンター近郊の地域住民であった。

ただ、永山、東旭川・千代田、神居・神楽の各地区からも回答者がおり、広範囲の地域からも利用されていることが窺える。

1 利用状況について

「主に利用する部屋」（複数回答有；回答数106）では、集会室が31人で29.3%と約3割が利用し、次に趣味の和室（2階）が22人20.8%と続いたが、各部屋がほぼ満遍なく利用されている。

「利用回数」は、週1～2回が29人48.3%と約半数の方から回答があった。また、当センターへの「交通手段」としては、自動車が27人45%と最も多く、次いで、自転車が14人23.3%、徒歩13人21.7%と続け合わせると27人45.0%と自動車と同率となった。

バスと回答した方は1人1.7%で、公共交通機関はあまり利用されていない。

2 センターを利用する主な理由について

回答数149(複数回答有)のうちもっと多かったのが「健康管理・増進」の31人20.8%で、利用者の多くが健康への関心が高いことが窺える。

次に高かったのが「娯楽」30人20.1%と健康とほぼ同数であった。このことから、利用者の多くが健康で楽しく暮らせる生活を望んでいることが分かる。

「健康管理・増進」と回答した方が「具体的に利用している内容」についての問い(回答数70複数回答有)に最も多い回答となったのが「健康講座、シャッキリ体操・脳トレ」で22人31.4%であった。

また「娯楽」と回答した方で「具体的に利用している内容」についての問い(回答数56複数回答有)に最も多い回答となったのが「囲碁、麻雀等の教室・同好会」で29人51.8%であった。

3 当センターの名称にある老人という文字について

回答数60人のうちもっと多かったのが「特に意識したことはない」の29人48.3%で、「全く気にならない」の5人8.3%を合わせると34人56.6%と過半数を超える結果となった。

次に高かったのが「60歳以上でも老人という意識がないので気になる」と回答した方が13人21.7%、「高齢者ではなく老人という表現は気になる」と回答した方11人18.3%と合わせると24人40.0%となり、現利用者の4割が老人という名称に何らかの違和感を持っていることが窺える。

年齢別に見ると60歳代の回答者7人の内、気になるとの回答者が3人、特に意識したことがないとの回答者が3人と半々の結果となった。

70歳代の回答者34人の内、気になるとの回答者が17人、特に意識したことがない・全く気にならないとの回答者が17人とこれも半々の結果となった。

80歳代になると回答者17人の内、気になるとの回答者が5人、特に意識したことがない・全く気にならないとの回答者が12人となり、気になるとの回答者数が半減した。

90歳代は2名全員が全く気にならないと回答した。

4 行事について

行事については、40人66.7%の回答者が「現在のままで良い」と回答しており前回調査とほぼ同じである。

課題である当センターの利用者数の拡大と行事への参加者数の拡大は密接な関係があることから、減少傾向にある教室、同好会への参加者拡大を図るための検討を行うことが必要と思われる。

5 施設・設備等の管理状況について

- (1) 施設の整備・清掃については、「いつもきちんと」と「ごく普通」を合わせて51人85%の方が回答、前回調査と同様の結果となった。
- (2) 設備・備品等の状況については、「特に問題ない」と「当面問題ない」を合わせて42人70%の方が回答しており、前回調査と同じである。
- (3) 施設全般については、「現状で充分」と「やむを得ない」を合わせて34人57.6%の方が回答、改善が必要と回答した人は0人であったが無回答の方も16人26.7%あった。

施設も築45年が経過し、当初は最新の施設や設備も時代の変化とともに合わなくなってきたり老朽化が進んできている現実を理解した上で多くの方に利用していただいている現状が結果に現れたと理解している。

なお、多額の改修費を伴う課題（雨漏り、エアコン設置等）については市と協議を行っていく。

6 利用者の方への職員の接遇について

- (1) 日常の挨拶・対応については、「いつもきちんと」と「ごく普通」を合わせて51人85%の方が回答しており、前回調査同じ結果となった。
- (2) 電話での対応については、「いつもはっきりと」と「ごく普通」を合わせて37人61.7%の方が回答、気になる・問題ありと回答した方は皆無で、無回答の方が23人38.3%となった。
電話での問い合わせを行ったことがない方が増えたことがこのような結果となった要因として挙げられる。
- (3) 質問や要望への説明・対応については、「良く話を聞く」と「ごく普通」を合わせて48人80%の方が回答しており、前回調査より4ポイント増加した。
- (4) 事務室（職員）の雰囲気については、「いつも明るい」と「ごく普通」を合わせて49人81.7%の方が回答しており、前回調査より6ポイント低下した。

また、各項目のうち日常の挨拶・対応については、「時々気になる」と2人3.3%の方が回答している。質問や要望への説明・対応については、「時々説明不足」と1人1.7%の方が回答している。事務室（職員）の雰囲気については、「もっと明るく」と同じく1人1.7%の方が回答している。

こうした方々のご意見を真摯に受け止め、更なる接遇の向上に職員一同努めて参りたい。

7 当センターを利用して感じる満足度について

大変満足と概ね満足合わせると39人65%の方々から高い評価を受けた。

また、不満はないと回答した方15人25%を加えると54人90%の方から評価をいただいている結果となった。