

平成23年5月 日

横浜市港南区長 様

(財)横浜市老人クラブ連合会
理事長 高山 晋一

平成22年度老人福祉センター横浜市蓬萊荘事業報告書

- 1 収支決算書
- 3 自主事業実施報告
- 4 苦情対応状況報告
- 5 サービス向上及び経費節減努力事項報告
- 6 備品一覧
- 7 修繕一覧
- 8 委託内容（管理計画・実績表）一覧
- 9 ① 利用者会議設置要綱
② 地域連絡協議会設置要綱
- 10 ① 利用者会議委員名簿
② 地域連絡会議委員名簿
- 11 ① 利用者会議開催実績
② 地域連絡会議開催実績
- 12 蓬萊荘職員名簿
- 13 財団法人横浜市老人クラブ連合会会計規程
- 14 就業規則 ①嘱託員規定 ②非常勤就業規則
- 15 ①平成22年度施設利用者満足度アンケート調査結果
②平成22年度前期趣味の教室アンケート調査結果
- 16 職員研修実施実績
 - ① 個人情報保護の研修
 - ② コンプライアンスの研修
 - ③ 接遇及び人権研修
- 17 防災訓練実施実績及び緊急対応マニュアル
 - ① 平成22年度第2回防災訓練実施報告
 - ② 緊急対応マニュアルー蓬萊荘用一

収入の部

(単位:円)

科目	当初予算額 (A)	補正額 (B)	予算現額 (C=A+B)	決算額 (D)	差引 (C-D)	説明
指定管理料	81,763,000	0	81,763,000	81,763,000	0	横浜市より
利用料金収入	0	0	0	0	0	
自主事業収入	200,000	37,000	163,000	162,571	429	
雑入	1,000	211,000	212,000	244,180	-32,180	
印刷代					0	
自動販売機手数料	1,000	211,000	212,000	244,180	-32,180	※自販機売上手数料収入は、見込額より収入増
その他()					0	
その他()					0	
繰越金	0	434,000	434,000	0	434,000	
収入合計	81,964,000	682,000	82,572,000	82,169,751	402,249	

支出の部

科目	当初予算額 (A)	補正額 (B)	予算現額 (C=A+B)	決算額 (D)	差引 (C-D)	対応項目
人件費	25,839,000	-406,000	25,433,000	25,433,077	-77	
給与・賃金	22,285,000	-324,000	21,961,000	21,885,185	75,815	
社会保険料	1,527,000	-87,000	1,440,000	1,509,049	-69,049	
通勤手当	1,960,000	-168,000	1,792,000	1,785,078	6,922	
健康診断費	49,000	-30,000	19,000	19,765	-765	
勤労者福祉共済掛金等	18,000	203,000	221,000	234,000	-13,000	
務費	5,731,000	2,026,000	7,757,000	7,862,733	-105,733	
旅費	120,000	-72,000	48,000	47,420	580	
消耗品費	1,755,000	913,000	2,668,000	2,707,527	-39,527	ポリラー用清剤、LED電球、印刷機用インク等
会議賄い費	30,000	-30,000	0	0	0	
印刷製本費	297,000	-82,000	215,000	218,030	-3,030	コピー機使用料
通信費	318,000	-36,000	282,000	294,075	-12,075	
使用料及び賃借料	882,000	0	882,000	882,000	0	カラオケ機器2台分レンタル料
備品購入費	300,000	1,259,000	1,559,000	1,718,078	-159,078	AED、ガスオープンレンジ、地デジ対応TV等
図書購入費	0	0	0	0	0	
施設賠償責任保険	53,000	24,000	77,000	76,330	670	
職員等研修費	242,000	486,000	728,000	725,760	2,240	
振込手数料	239,000	-22,000	217,000	164,265	52,735	
リース料	580,000	20,000	600,000	599,670	330	コピー機、リソグラフ印刷機リース料
手数料	650,000	-420,000	230,000	174,328	55,672	建築物・設備法定点検費、ごみルート回収経費等
地域協力費	0	0	0	0	0	
その他	265,000	-14,000	251,000	255,250	-4,250	お茶代、会費、参加費
事業費	2,650,000	130,000	2,780,000	2,780,714	-714	
自主事業費	2,450,000	167,429	2,617,429	2,618,143	-714	
その他事業	200,000	-37,429	162,571	162,571	0	
管理費	45,984,000	-44,000	45,940,000	44,930,028	1,009,972	
光熱水費	32,833,000	-3,870,000	28,963,000	28,300,995	662,005	
電気料金	3,200,000	-350,000	2,850,000	2,782,618	67,382	
ガス料金	12,366,000	-597,000	11,769,000	11,495,311	273,689	
水道料金	17,267,000	-2,923,000	14,344,000	14,023,066	320,934	
清掃費	1,915,000	-135,000	1,780,000	1,767,000	13,000	
修繕費	1,500,000	4,733,000	6,233,000	5,982,110	250,890	建物等劣化に伴う修繕費
機械警備費	396,000	14,000	410,000	390,600	19,400	
設備保全費	9,340,000	-786,000	8,554,000	8,489,323	64,677	
空調衛生設備保守	397,000	34,000	431,000	390,810	40,190	
消防設備保守	211,000	-163,000	48,000	43,630	4,370	
電気設備等保守	6,083,000	482,000	6,565,000	5,950,740	614,260	
害虫駆除清掃保守	200,000	-64,000	136,000	123,000	13,000	
その他保全費	2,449,000	-1,075,000	1,374,000	1,981,143	-607,143	
共益費	0	0	0	0	0	
公租公課	60,000	-58,000	2,000	3,000	-1,000	
事務経費	1,700,000	-1,040,000	660,000	660,000	0	
支出合計	81,964,000	608,000	82,572,000	81,669,552	902,448	

収支差引額	0	74,000	0	500,199	-500,199	
-------	---	--------	---	---------	----------	--

当期収支差引額	0	0	0	500,199	-500,199	
前期繰越収支差額				5,892,906	-5,892,906	
次期繰越収支差額				6,393,105	-6,393,105	

利用状況報告書

1 利用者数

施設名 蓬萊荘

個人別利用状況	平成23年3月				累計			
	26日				334日			
	男	女	計	比率(回)	男	女	計	比率(回)
鶴見区	7	0	7	0.1%	284	48	332	0.3%
神奈川区	33	17	50	0.5%	370	299	669	0.5%
西区	56	22	78	0.8%	699	328	1,027	0.8%
中区	164	34	198	2.0%	1,876	470	2,346	1.8%
南区	235	219	454	4.5%	2,388	3,102	5,490	4.2%
港南区	2,984	2,286	5,270	52.6%	40,187	29,703	69,890	54.1%
保土ヶ谷区	7	24	31	0.3%	205	271	476	0.4%
旭区	11	13	24	0.2%	99	80	179	0.1%
磯子区	1,362	779	2,141	21.4%	17,165	10,882	28,047	21.7%
金沢区	223	160	383	3.8%	2,750	1,920	4,670	3.6%
港北区	3	7	10	0.1%	66	243	309	0.2%
緑区	2	2	4	0.0%	42	18	60	0.0%
青葉区	2	0	2	0.0%	33	9	42	0.0%
都筑区	22	0	22	0.2%	241	26	267	0.2%
戸塚区	132	115	247	2.5%	1,479	1,576	3,055	2.4%
栄区	658	289	947	9.5%	7,081	3,465	10,546	8.2%
泉区	39	71	110	1.1%	437	694	1,131	0.9%
瀬谷区	6	0	6	0.1%	65	5	70	0.1%
その他	16	17	33	0.3%	243	329	572	0.4%
付添	0	0	0	0.0%	7	19	26	0.0%
(a)小計	5,962	4,055	10,017		75,717	53,487	129,204	
趣味の教室	136	204	340	42回	1,627	2,834	4,461	469回
教室OB会	63	129	192	18回	704	1,567	2,271	209回
その他団体	522	904	1,426	112回	7,642	12,181	19,823	1,545回
福祉大学(b)	0	0	0	0回	628	857	1,485	20回
小計	721	1,237	1,958	172回	10,601	17,439	28,040	2,243回
視察・見学	15	17	32	32回	226	323	549	549回
地域開放	0	0	0	0回	0	0	0	0回
(c)小計	15	17	32	32回	226	323	549	549回
(a)+(b)+(c)	5,977	4,072	10,049	---	76,571	54,667	131,238	---
1日平均利用者 利用率	229.9	156.6	386.5	---	229.3	163.7	392.9	---
	定員		280人	138.0%	定員		280人	140.3%

2 各種相談事業の開催実績

	回数	人数	累計回数	累計人数
健康相談	4	18	27	151
生活相談	0	0	0	0
高齢者福祉相談	1	2	11	25
保健相談	0	0	0	0
栄養相談	0	0	0	0
合計	5	20	38	176

3 その他利用者数

	人数	累計人数
囲碁	631	8041
将棋	990	12512
図書館	228	2980

平成22年度後期自主事業報告書

NO1

横浜市蓬萊荘

募集対象	事業名 (教室名)	開催時期 及び回数	参加人員		自主事業経費			一人当たり参加費		講師謝金		備考 (共催団体・その他)
			募集 人数	修了者 人数	委託料 支出総額	参加者 負担総額	総経費	徴収の 有無	参加 費用	一回 1講師当たり	1教室 講師謝金額	
横浜市民 60歳以上	健康体操	半日回数月4回 全24回	20人	11人	0円	0円	0円	無	0円	円	0円	福祉局負担
	ペン・毛筆習字	半日回数月2回 全12回	20	12	66,666	0	66,666	無	0	5,555	66,666	$(10,000+1,111) \times 6$ $(5,000 \times 2 + \text{税金}) \times \text{月数}$
	水彩画	半日回数月4回 全24回	15	6	133,332	0	133,332	無	0	5,555	133,332	$(20,000+2,222) \times 6$ $(5,000 \times 4 + \text{税金}) \times \text{月数}$
	水墨画	半日回数月2回 全12回	16	4	66,666	0	66,666	無	0	5,555	66,666	
	中国語会話	半日回数月2回 全12回	20	12	66,666	0	66,666	無	0	5,555	66,666	
	俳句	半日回数月2回 全12回	15	4	66,666	0	66,666	無	0	5,555	66,666	
	編み物	半日回数月4回 全24回	16	8	133,332	0	133,332	無	0	5,555	133,332	
	男性料理	半日回数月2回 全12回	12	4	66,666	0	66,666	無	0	5,555	66,666	
	絵手紙	半日回数月3回 全18回	15	10	166,666	0	166,666	無	0	5,555	166,666	
	民謡踊	半日回数月2回 全12回	12	5	66,666	0	66,666	無	0	5,555	66,666	
	社交ダンス	半日回数月2回 全12回	18	15	66,666円	0円	66,666円	無	0	5,555円	66,666	
	折り紙	半日回数月2回 全12回	15	12	66,666	0	66,666	無	0	5,555	66,666円	

平成22年度後期自主事業報告書

NO2

横浜市蓬萊荘

募集対象	事業名 (教室名)	開催時期 及び回数	参加人員		自主事業経費			一人当たり参加費		講師謝金		備考 (共催団体・その他)
			募集 人数	修了者 人数	委託料 支出総額	参加者 負担総額	総経費	徴収の 有無	参加 費用	一回 1講師当たり	1教室 講師謝金額	
横浜市民 60歳以上	園芸(1年間)	半日回数月2回 全12回	20	11	66,666	0	66,666	無	0	5,555	66,666	
	健康相談	半日回数月2回 全12回	—	64 (相談者数)	79,998	0	79,998	無	0	6,666	79,998	
	高齢者福祉相談	月1回	—	10 (相談者数)	0	0	0	無	0	0	0	
	敬老の日のつどい	年1回		344	10,670		10,670					
	秋のふれあい祭り	年1回(10月)	—	1,283 (参加者数)	85,000	0	85,000	無	0	0	85,000	野庭苑、芙蓉苑
	脳の活力を良くする生 き生き指体操 —介護予防講座—	1回(11月)	—	67 (参加者数)	6,000	0	6,000	無	0	0	6,000	※看護士の謝金 6,666×2回× 12ヶ月=159,984
	体力向上プログラム	4回(11月)		20	0	0	0		0	0	0	健康福祉局からの受託費
	「福祉体験」実習生 受入事業	年2回 (12月)	—	8 (実習生数)	0	0	0	無	0	0	0	
	ゆず湯のサービス —蓬萊荘の冬至の日—	年1回(12月)	—	289 (参加者数)	0	0	0	無	0	0	0	
	蓬萊荘屋のクリスマス	年1回(12月)	—	206 (参加者数)	23,773	0	23,773	無	0	0	23,773	
	防犯教室 —オレオレ詐欺 他—	年3回(1月～3月)	—	216 (参加者数)	0	0	0	無	0	0	0	
蓬萊荘の豆撒き —節分の日—	年1回(2月)	—	267 (参加者数)	13,258	0	13,258	無	0	0	13,258		
					1,252,023 円		1,252,023 円				1,241,353 円	

苦情対応状況報告

	年月日	内容	対応結果
1	平成22年 4月1日	平成21年度施設利用者満足度アンケート調査で、カラオケ利用者は踊り利用者に比べ利用者が多く歌う曲数が少ない。カラオケと踊りを平等に取り扱って欲しい。	この問題を解決するために、利用者と職員の検討委員会を設置し4月から8月まで4回検討委員会を開催しました。その結果、演芸運営方法を①時間帯目安を曲数目安に切り替えたこと、②踊りの時間で踊りの利用者が少ない時は、カラオケ利用者も利用できるように変更をし9月1日付で改善を図りました。この改善は、利用者から好評でした。
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

サービス向上及び経費節減努力事項報告—平成23年3月まで—

	実施時期	内 容	効 果
1	平成22年 4月1日	事務室にある蛍光灯で、リソグラフ置き場の蛍光灯を3時での消灯及び各室使用後の灯りや冷暖房設備のスイッチOFFの励行など、館内の不必要な照明の消灯及び電源OFFの励行(平成20年度に引き続き)。	消灯及び電源OFFの励行により、光熱水費経費の節減を図ることができる。
2	平成22年 4月1日	(堆肥として活用のできる)草及び葉っぱは、草刈り及び剪定後、乾燥させて土の中に埋め、堆肥として活用を図る(平成21年度に引き続き)。	資源化率の向上とゴミ処理費用負担節減をはかることができる。
3	平成22年 4月1日	委託関係等における振込手数料負担方法を商法慣行による見直しをして業者負担とした(平成21年度に引き続き)。	消耗品費等経費の節減を図ることができる。
4	平成22年 4月1日	コピーの裏紙用紙を会議用の資料及びメモ用紙に利用してコピー用紙使用量を削減する(平成21年度に引き続き)。	消耗品費等経費の節減を図ることができる。
5	平成22年 4月1日	お風呂のかけ流しを廃止し、風呂のお湯が常に満杯になるよう30分毎に追加湯を送るようにした(平成21年度に引き続き)。	風呂の水道使用量を大幅に削減することができ、併せて光熱水費経費の削減を図ることができる。
6	平成23年 1月29日	館内の照明の一部をLED電球に切り替え節電を図りました。	電気料の節約をすることができた。
7	平成23年 3月22日	現行の蛍光灯用安定器の約半分を蛍光灯用電子安定器に切り替え、大幅な節電を図りました。	電気料の節約をすることができた。
8	平成23年 3月29日	お風呂のシャワーに節水シャワー装置を取り付け、大幅な節水を図りました。	水道料の節約をすることができた。
9			
10			

(様式7)

平成22年度備品一覧

施設名 蓬莱荘 No1

NO	品名	形状・その他	単価	購入数・年月日	廃棄数・年月日	増減
1	AED	AED2100	294,000	1台 H22.6.1		+1
2	壁露出型 AED収納ボックス	セコムAEB0050	94,500	1台 H22.6.1		+1
3	トヨセット ミーティングチェア	MC-210FC-R	83,475	1台 H22.5.18		+1
4	アイリス ロビーチェア	NL-MC-315NES ライトブルー	41,370	1台 H22.5.18		+1
5	アイリス ロビーチェア	NL-MC-1928VNE ブルー	33,568	1台 H22.5.18		+1
6	クラウン パンフレットスタンド	CR-PF6141- DM	47,040	1台 H22.5.18		+1
7	日学 片面脚付ホワイトボード	HM-11A	64,050	1台 H22.5.18		+1
8	携帯用 スクリーン 100型	TAXAN KG-S2100	64,050	1台 H22.6.17		+1
9	プロジェクター	3400lmTAXAN KG-PH1005X	97,125	1台 H22.6.24		+1
10	パナソニック32型 液晶テレビ	THL32C2	69,300	1台 H23.2.6		+1
11	東芝42型 液晶テレビ	42Z1	145,950	1台 H23.2.6		+1
	合計		1,034,428			

(注)平成〇〇年度予算で購入した備品、または廃棄した備品を記入してください。様式7)

平成 2 2 年度備品一覧

施設名 蓬萊荘 No2

NO	品 名	形状・その他	単 価	購入数・年月日	廃棄数・年月日	増減
12	パナソニック業務用掃除機	MC-65000P -K	45,150	1台 H23.2.27		+1
13	ガスオープンレンジ	HR-006RD (オープン) HR-BN3B- H6GBR (グリル)	460,000	2台 H23.3.18		+2
14	富士通パソコン	富士通LIFEBOOK MVXNBAG2Z	78,500	2台 H23.3.25		+2
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
	合 計		683,650 (1,718,078)			

(注) 平成〇〇年度予算で購入した備品、または廃棄した備品を記入してください。様式7)

(様式6)

平成22年度4月～3月修繕一覧

施設名 蓬萊荘No.1

NO	修繕年月日	修繕箇所	金額	業者名
1	平成22年 4月12日	蓬萊荘女性風呂鏡取替工 事	18,900	有限会社スケット
2	4月27日	蓬萊荘館内各所塗装工事	95,707	有限会社槇田工務 店
3	4月29日	蓬萊荘館内各所タッチア ップ塗装工事	67,200	有限会社槇田工務 店
4	5月 3日	蓬萊荘入口玄関内の掲示 板及びロッカー移設工事	82,320	有限会社スケット
5	5月12日	蓬萊荘地下ピット内漏水 修理工事	214,641	有限会社スケット
6	5月14日	蓬萊荘事務室混合水栓取 替工事	29,925	有限会社スケット
7	5月17日	蓬萊荘2階男性Cトイレ 小便器バルブ取付工事	21,787	有限会社スケット
8	5月17日	蓬萊荘第2会議室内壁一 部塗装工事	16,800	有限会社槇田工務 店
9	5月18日	蓬萊荘男女浴室入口スロ ープ化等修繕工事	103,950	協栄設備KK
10	5月25日	蓬萊荘男女風呂場トイレ 床材張替工事	101,850	協栄設備KK
11	5月25日	蓬萊荘男性浴室脱衣所床 材張替工事	176,820	協栄設備KK
12	6月 2日	エアロバイクの修理	18,900	KK安藤スポーツ
	合 計		948,800	

施設名 蓬萊荘No2

NO	修繕年月日	修繕箇所	金額	業者名
13	6月10日	玄関スノコ取替工事	102,900	有限会社檳田工務店
14	6月22日	冷温水ポンプ修理	104,874	体育協会と共同 (負担額の支払)
15	6月27日	パワードラップオーバー ホール工事	225,918	体育協会と共同 (負担額の支払)
16	6月17日	玄関スノコ補修工事	32,550	有限会社檳田工務店
17	6月22日	蓬萊荘大広間舞台板の間 張替及び受付カウンター塗 装工事	205,800	有限会社檳田工務店
18	6月22日	蓬萊荘室内階段壁の両側 塗装工事	80,850	有限会社檳田工務店
19	7月27日	蓬萊荘女性風呂脱衣所床 の張替工事	262,500	有限会社檳田工務店
20	8月27日	蓬萊荘女性風呂脱衣所パ イプスペース張替工事	81,900	有限会社檳田工務店
21	9月28日	蓬萊荘1F廊下床下点検 口改修工事	99,750	協栄設備KK
22	9月28日	蓬萊荘1F廊下壁面塗装 工事	201,967	協栄設備KK
23	9月28日	蓬萊荘1F玄関下地ゴム マット交換修理工事	76,440	協栄設備KK
	合計		1,475,449 (2,424,249)	

施設名 蓬萊荘 No 3

NO	修繕年月日	修 繕 箇 所	金 額	業 者 名
24	10月 6日	蓬萊荘1F廊下窓枠塗装及び2階女子壁面タイル剥離工事	30,219	協栄設備KK
25	10月 6日	蓬萊荘1F浴室便所前壁面塗装工事	83,212	協栄設備KK
26	10月13日	蓬萊荘1F浴場給湯設備(貯湯槽給湯管二方弁調整)緊急工事	22,050	三建サービス工事KK
27	10月13日	浴槽用熱交換器、安全弁及びバルブ取替修繕	99,225	国際ビルサービスKK
28	10月25日	蓬萊荘1F機能回復訓練室扇風機修理	8,085	デンサンサービス
29	10月26日	蓬萊荘1F浴室便所内壁面塗装工事	82,950	協栄設備KK
30	10月27日	蓬萊荘1F正面玄関夜間照明用リモコンリレー取替工事	16,380	国際ビルサービスKK
31	11月5日	蓬萊荘給湯循環系統配管漏水修理	72,450	三建サービス工事KK
32	11月18日	ボイラー部品交換費 (冷温水ポンプオーバーホール工事)	103,488	国際ビルサービスKK
33	12月18日	ストレージタンク給湯循環配管漏水修理	12,200	三建サービス工事KK
	合 計		530,259 (2,954,508)	

施設名 蓬莱荘No4

NO	修繕年月日	修 繕 箇 所	金 額	業 者 名
34	12月18日	ストレージタンク循環系統 配管漏水修理	76,650	三建サービス工事 KK
35	1月16日	浴槽給湯循環系統二方弁モ ーター交換修理	165,900	三建サービス工事 KK
36	1月19日	正面玄関ドア修理	42,000	神奈川ナブコKK
37	2月6日	ショーケースガラス修繕	15,750	(有) 橋本商店
38	2月22日	壁面クラック箇所塗装修理	57,750	協栄設備KK
39	2月22日	女性和式トイレ取替工事	98,017	(有) スケット
40	2月22日	工作室炉煙突取替工事	252,000	協栄設備KK
41	2月23日	ガス湯沸かし器修理工事	9,240	東京ガスエコモKK
42	2月26日	エアロバイク ディスプレ イ基盤交換	41,475	(株) 安藤スポーツ
43	2月28日	ダウンライト修繕	22,890	(有) ライフテック
	合 計		781,672 (3,736,180)	

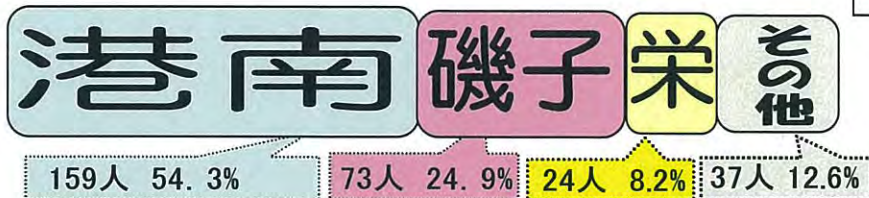
NO	修繕年月日	修繕箇所	金額	業者名
44	2月28日	Aトイレ洋式トイレフラッシュバルブ取替工事	33,390	(有)スケット
45	3月2日	工作室炉煙突取替追加工事	31,500	協栄設備KK
46	3月4日	汚水枳取替工事	116,025	(有)スケット
47	(3月8日)	冷凍機減圧弁交換工事	43,890	※体協未払分支払 トレインジャパンKK
48	(3月8日)	減圧弁・安全弁オーバーホール工事	126,588	※体協未払分支払 三建サービス工事KK
49	(3月8日)	消防設備修繕工事	11,550	※体協未払分支払 KK協和メンテナンス
50	(3月8日)	揚水ポンプオーバーホール工事	195,888	※体協未払分支払 国際ビルサービスKK
51	(3月8日)	減圧バイパス組替工事 (減圧弁バイパス工事)	267,498	※体協未払分支払 KK戸塚工業所
52	(3月8日)	蒸気バイパスバルブ交換工事 (グローブバルブ取替工事)	135,366	※体協未払分支払 KK戸塚工業所
53	3月15日	和室廊下修理	91,350	(有)横田工務店
54	3月22日	男女浴室脱衣室塗装工事	291,585	協栄設備KK
	合計		1,344,630 (5,080,810)	

NO	修繕年月日	修繕箇所	金額	業者名
55	3月22日	節電用安定器交換工事	598,500	国際ビルサービスKK
56	3月29日	節水シャワー装置設置工事	315,000	KKカイショー
57				
58				
59				
60				
61				
62				
63				
64				
65				
66				
67				
	合計		913,500 (5,994,310)	

平成22年度施設利用者満足度アンケート調査結果

老人福祉センター横浜市蓬莱荘

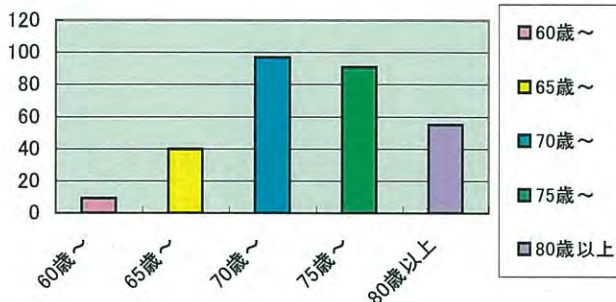
問1 お住まいの区は？ N=293



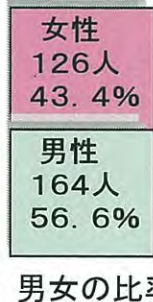
問5 利用頻度は？



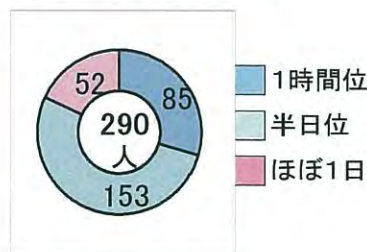
問2 年齢(年代)は？ N=292



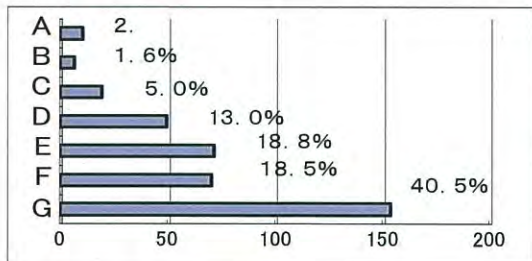
問3 性別は？



問6 利用する時間は？



問4 センターでの主な利用目的は？ N=378



- A その他
- B 健康相談利用のため
- C 読書室利用のため
- D 「趣味の教室」等受講のため
- E 囲碁・将棋を打つため
- F カラオケ・踊り等を利用のため
- G お風呂を利用のため



職員についてお尋ねします

問7 受付での対応



問8 受付以外では？

あなたの施設利用満足度についてお尋ねします

問11 職員の対応

N=270

問12 全体の満足度は？

N=275



センター全体についてお尋ねします

問9 雰囲気は？

N=279

問10 設備の使い勝手は？

N=279



満足度調査にご協力頂き有難うございます。
大変良い評価を頂き、職員一同の励みになり、
今後も施設利用満足度の向上に努めてまいります。
なお、この度頂いた貴重なご意見は、来年度の
施設運営の参考とさせていただきます。

蓬莱荘所長

平成22年度施設利用者満足度アンケート調査集計結果

アンケート調査回答者数 293 人

平成23年2月8日（火）から2月21日（月）まで施設利用者満足度アンケート調査を行いました。その結果を公表させていただきます。利用者皆様の貴重なご意見につきましては、当センターの運営に参考とさせていただきます。ご協力有難うございました。

問1 お住まいの区は？

港南区	磯子区	栄区	金沢区	その他の区	計
159人	73人	24人	11人	26人	293人
54.3%	24.9%	8.2%	3.8%	8.8%	100%

問2 年齢（年代）は？

60歳～	65歳～	70歳～	75歳～	80歳以上	計
9人	40人	97人	91人	55人	292人
3.1%	13.7%	33.2%	31.2%	18.8%	100%

問3 性別は？

男性	女性	計
164人	126人	290人
56.6%	43.4%	100%

問4 センターでの主な利用目的は？（複数回答可）

趣味の教室等受講	カラオケ・踊り等	風呂利用	囲碁・将棋	読書室利用	健康相談	その他	計
49人	70人	153人	71人	19人	6人	10人	378人
13.0%	18.5%	40.5%	18.8%	5.0%	1.6%	2.6%	100%

問5 センターの利用頻度は？

ほぼ毎日	一日おき	週1～2回	月2～3回	はじめて	計
120人	44人	72人	53人	3人	292人
41.1%	15.1%	24.7%	18.2%	1.0%	100%

問6 センターを利用する時間は？

1時間位	半日	ほぼ1日	計
85人	153人	52人	290人
29.3%	52.8%	17.9%	100%

問7 「受付」職員の対応はいかがですか？

大変良い	良い	普通	やや悪い	悪い	計
135人	108人	46人	3人	0人	292人
46.2%	37.0%	15.8%	1.0%	0%	100%

問8 「受付」以外の職員の対応はいかがですか？

大変良い	良い	普通	やや悪い	悪い	計
106人	119人	59人	4人	2人	290人
36.6%	41.0%	20.3%	1.4%	0.7%	100%

問9 センター全体の雰囲気はいかがですか？

大変良い	良い	普通	やや悪い	悪い	計
70人	126人	73人	9人	1人	279人
25.1%	45.2%	26.2%	3.2%	0.4%	100%

問10 センターの建物や設備などの使い勝手はいかがですか？

大変良い	良い	普通	やや悪い	悪い	計
61人	131人	82人	3人	2人	279人
21.9%	47.0%	29.4%	1.1%	0.7%	100%

(やや悪い及び悪い理由の主なご意見)

- ① センターに入る前の広場のレンガタイルの凸凹が激しく、引っ掛けて転倒の恐れあり平板なコンクリートにして下さればと思います。工事費が掛ると思いますが希望です
- ② 冬場の便座暖かく出来ませんか？
- ③ 機能回復訓練室に一つ欠けているものが有る。それは「時計」です設置をお願いします

問11 職員の対応に対するあなたの満足度はいかがですか？

大変満足	満足	普通	やや不満	不満	計
78人	116人	71人	4人	1人	270人
28.9%	43.0%	26.3%	1.5%	0.4%	100%

(やや不満及び不満の理由の主なご意見)

- ① 始めて利用しますが、お茶飲む時は親切に教えてください。

問12 センターを利用してあなたの満足度はいかがですか？

大変満足	満足	普通	やや不満	不満	計
63人	135人	67人	7人	3人	275人
22.9%	49.1%	24.4%	2.5%	1.1%	100%

(不満足の原因の主なご意見)

- ① 規則を守らない者は厳しくして下さい。
- ② 職員は館内を見て回りマナーの悪い方には注意する様又説明や指導をして欲しい。
- ③ 人間同士のトラブルの無いときは良いがトラブルのある時はもう行きたくありません

問13 その他ご意見等

- ① 誰でも気持ちよく利用出来るよう最低のルールは守って欲しい
- ② 節分や敬老の日、クリスマスなど色々な行事をして下さり楽しく一年を過ごしました。
- ③ 個人的だが利用時間特に風呂は午前10時に開始し更に30分程の延長を希望します。
- ④ 節分の豆まきですが全体の人に頂ける分の豆は無かったかも知れませんが一部の人には足止めしてあげられない人は1ケもなし。1ケづつ平等に福豆をあげるべきです。
- ⑤ ハンガーがあるとありがたいです。
- ⑥ 私は蓬来荘利用前までは、病気ばかりしておりましたが、体調も良くなり病院通いがなくなりました。蓬来荘に感謝しています。
- ⑦ 私の近所で定年になり、何もしていない人何人かを蓬来荘に紹介し、その人達喜んでいきます。今も週3、4回来ています。大変喜んでいきます。
- ⑧ 風呂のシャワー等水を出せばなしでつかっている人有り、(自動的に)止まるのを付けた方がよいと思います。
- ⑨ このような施設があることは他の市になく、横浜市の誇り！予算面で大変と思うが、続けて欲しい。
- ⑩ 港南区に住む老人として、これからも利用させて下さい。趣味の教室もいろいろあり、参加できるものがあるのではないかと期待しています。

平成22年度前期「趣味の教室」アンケート調査集計結果

アンケート調査回答者数 116人

平成22年度前期「趣味の教室」アンケート調査を平成21年9月1日（火）から9月30日（水）まで、行いました。その結果を公表させていただきます。利用者皆様の貴重なご意見につきましては、当センター「趣味の教室」の運営に参考とさせていただきます。ご協力有難うございました。

問1 あなたの年齢に○印を付けて下さい。

①60歳～	②65歳～	③70歳～	④75歳～	⑤80歳以上	計
16人	35人	30人	24人	11人	116人
13.8%	30%	26%	21%	9.2%	100%

問2 性別に○印を付けて下さい。

①男性	②女性	計
45人	71人	116人
38.8%	61.2%	100%

問3 あなたのお住まいはどこですか、○印をお付け下さい。

①港南区	②磯子区	③栄区	④金沢区	⑤南区	その他	計
78人	20人	9人	1人	4人	4人	116人
67.2%	17.2%	7.8%	0.8%	3.5%	3.5%	100%

問4 今回の「趣味の教室」を何で知りましたか、○印をお付け下さい。

①区版 広報紙	②蓬莱荘の案内 (パンフレット)	③蓬莱荘 の掲示板	④友人 の紹介	⑤町内会 の回覧	⑥その他	計
30人	50人	9人	20人	7人	3人	119人
25%	42%	7.7%	16.8%	5.9%	2.6%	100%

問5 今回、受講された教室に○印をお付け下さい。

①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧
ペン毛筆 習字	健康体操	水彩画	水墨画	書道	俳句	編み物	男性料理
14人	13人	14	7人	1.1人	7人	8人	6人
11.8%	10.9%	12%	6%	9.5%	5.8%	6.7%	5%
⑨	⑩	⑪	⑫	⑬	⑭	⑮	
女性料理	陶芸	鎌倉彫	詩吟	煎茶道	絵手紙	その他	計
0人	3人	0人	0人	1人	13人	22人	119人
0%	2.5%	0%	0%	0.5%	10.9%	18.4%	100%

問6 曜日・時間帯についてはいかがでしたか、○印をお付け下さい。

①よい	②よくない	③短い	計
104人	人	11人	115人
90.4%	%	9.6%	100%

(ご希望の曜日、時間帯等があればお書き下さい。)

* なし

問7 受講期間（現在は6ヶ月間）についてはいかがでしたか、○印をお書き下さい。

①長すぎる	②ちょうど良い	③短い	計
1人	86人	28人	115人
0.9%	74.8%	24.3%	100%

問8 1ヶ月の受講回数（1か月2～3回）については、いかがでしたか、○印をお付け下さい。

①多すぎる	②ちょうど良い	③少ない	計
1人	99人	15人	115人
0.9%	86.1%	13%	100%

問9 今回の教室の講師はいかがでしたか、○印をお付け下さい。

①大変よかった	②よかった	③普通	④よくなかった	計
92人	21人	3人	0人	116人
79.3%	18.1%	2.6%	%	100%

（上記の④に○印を付けられた方は、その理由をお書き下さい。）

* なし。

問10 今回の教室を評価するとどのくらいになりますか、○印をお付け下さい。

①大変よかった	②よかった	③普通	④よくなかった	計
76人	35人	4人	0人	115人
66.1%	30.4%	3.5%	%	100%

（上記の④に○印を付けられた方は、その理由をお書き下さい。）

* なし。

問11 今後、どのような教室をご希望されますか。自由にお書き下さい。

① ハーモニカ ② 太極拳 ③ 着物のリフォーム ④ パソコン

問1.2 「趣味の教室」についてご意見・ご要望がございましたら、ご自由にお書き下さい。

① 初日に一人30秒でも良いので自己紹介の時間を持って欲しい
② 一年くらい教室が有ると良い
③ 土日の教室を増やして欲しい
④ 安い費用で安心して参加できるのが大変良い
⑤ 午前の教室が多いので午後を増やして欲しい
⑥ 教室は1つではなく2つまで申し込めるようにしてほしい

「施設利用者満足度アンケート調査」

【指定管理者】(財)横浜市老人クラブ連合会

平素は老人福祉センター横浜市蓬莱荘をご利用頂きまして誠に有難うございます。
蓬莱荘では、利用者の皆様に、よりご満足の頂ける施設としてサービスの向上を目指して運営しているところです。この度、皆様のご意見を業務改善に生かすため、2月8日(火)から2月21日(月)まで、アンケート調査を実施します。

この間、大変お手数をお掛けしますがご理解とご協力をよろしくお願い申し上げます。

老人福祉センター横浜市蓬莱荘

次の質問で該当する番号に○印をつけて下さい

問1 お住まいの区は？

- ①港南区 ②磯子区 ③栄区 ④金沢区 ⑤その他の区 (区)

問2 年齢(年代)は？

- ①60～64歳 ②65～69歳 ③70～74歳 ④75～79歳 ⑤80歳以上

問3 性別は？

- ①男性 ②女性

問4 センターでの主な利用目的は？(いくつでも)

- ①「趣味の教室」(OB会・クラブ含)受講のため ②カラオケ・踊り等利用のため ③お風呂に入るため ④囲碁・将棋を楽しむため ⑤読書室利用のため ⑥健康相談利用のため ⑦その他()

問5 センターの利用頻度は？

- ①ほぼ毎日 ②一日おき ③週に1～2回位 ④月に2～3回位 ⑤はじめて

問6 センターを利用する時間は？

- ①1時間位 ②半日(3～4時間)位 ③ほぼ1日(5～6時間)

職員についてお尋ねします

問7 「受付」での職員の対応はいかがですか？

- ①大変良い ②良い ③普通 ④やや悪い ⑤悪い

問8 「受付」以外の職員の対応はいかがですか？

- ①大変良い ②良い ③普通 ④やや悪い ⑤悪い

裏面へ

問7、問8で「やや悪い」「悪い」に○印をされた方は、その理由をご記入下さい

センター全体についてお尋ねします

問9 センター全般の雰囲気はいかがですか？

- ①大変良い ②良い ③普通 ④やや悪い ⑤悪い

問10 センターの建物や設備などの使い勝手はいかがですか？

- ①大変良い ②良い ③普通 ④やや悪い ⑤悪い

問9、問10で「やや悪い」「悪い」に○印をされた方は、その理由をご記入下さい

あなたの施設利用満足度についてお尋ねします

問11 職員の対応に対するあなたの満足度はいかがですか？

- ①大変満足した ②満足した ③普通 ④やや不満 ⑤不満である

問12 センターを利用してあなたの全体の満足度はいかがですか？

- ①大変満足した ②満足した ③普通 ④やや不満 ⑤不満である

問11、問12で「やや不満」「不満である」に○印をされた方は、その理由をご記入下さい

問13 その他ご意見等ございましたらご自由にお書き下さい。

アンケートにご協力いただきまして有難うございました。

ご記入されましたら事務所受付にある「アンケート回収箱」に入れて下さい