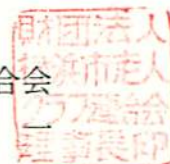


平成19年6月4日

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



平成18年度老人福祉センター横浜市蓬莱荘事業報告書

- 1 収支決算書
- 2 利用者数
- 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 委託内容一覧
- 9 委員会設置要綱
- 10 委員会名簿
- 11 委員会及び利用者会議開催実績
- 12 職員名簿
- 13 横浜市経理規程に準じて事務処理
- 14 就業規則
 - ① 財団法人横浜市老人クラブ連合会嘱託員就業規定
 - ② 非常勤職員（コミスタ）の休暇の取り扱いについて
- 15 利用者からの意見聴取集計結果
- 16 その他業務点検実施報告は、特にありません。

(様式18)

平成18年度

老人福祉センター横浜市蓬萊荘収支決算報告書

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	64,169,000	0	64,169,000	64,169,000	0	横浜市より
利用料金収入						
自主事業収入					0	
雑入	1,000	41,938	42,938	42,938	0	
印刷代					0	
自動販売機手数料	1,000	41,938	42,938	42,938	0	
その他()					0	
その他()					0	
借入金	0	3,719,287	3,719,287	3,719,287	0	市老連一般会計より
収入合計	64,170,000	3,761,225	67,931,225	67,931,225	0	

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)	説明
人件費	25,663,000	328,160	25,991,160	25,991,160	0	
給与・賃金	22,282,000	495,472	22,777,472	22,777,472	0	
社会保険料	1,354,000	131,879	1,485,879	1,485,879	0	
通勤手当	1,960,000	-267,700	1,692,300	1,692,300	0	
健康診断費	49,000	-31,491	17,509	17,509	0	
勤労者福祉共済掛金	18,000	0	18,000	18,000	0	
事務費	2,511,000	1,510,151	4,021,151	4,021,151	0	
旅費	30,000	45,780	75,780	75,780	0	
消耗品費	776,000	393,899	1,169,899	1,169,899	0	
会議賄い費	99,000	69,374	168,374	168,374	0	
印刷製本費	40,000	94,000	134,000	134,000	0	
通信費	130,000	41,758	171,758	171,758	0	
使用料及び賃借料	167,000	216,934	383,934	383,934	0	
備品購入費	358,000	328,910	686,910	686,910	0	
図書購入費	0	0	0	0	0	
施設賠償責任保険	4,000	36,720	40,720	40,720	0	
職員等研修費	127,000	0	127,000	127,000	0	
振込手数料	137,000	23,867	160,867	160,867	0	
リース料	260,000	107,500	367,500	367,500	0	
手数料	338,000	186,409	524,409	524,409	0	
地域協力費	0	0	0	0	0	
その他	45,000	-35,000	10,000	10,000	0	
事業費	3,000,000	-424,754	2,575,246	2,575,246	0	
自主事業費	3,000,000	-524,754	2,475,246	2,475,246	0	
ふれあい祭り	0	100,000	100,000	100,000	0	
管理費	32,996,000	2,347,668	35,343,668	35,343,668	0	
光熱水費	19,910,000	1,127,821	21,037,821	21,037,821	0	
電気料金	3,673,000	-663,783	3,009,217	3,009,217	0	
ガス料金	130,000	-11,814	118,186	118,186	0	
水道料金	16,107,000	1,803,418	17,910,418	17,910,418	0	
清掃費	2,805,000	18,943	2,823,943	2,823,943	0	
修繕費	1,560,000	1,188,079	2,748,079	2,748,079	0	
機械整備費	437,000	48,100	485,100	485,100	0	
設備保全費	8,284,000	-35,275	8,248,725	8,248,725	0	
空調衛生設備保守	651,000	-651,000	0	0	0	
消防設備保守	142,000	49,730	191,730	191,730	0	
電気設備保守	6,431,000	-362,360	6,068,640	6,068,640	0	
害虫駆除清掃保守	273,000	-52,674	220,326	220,326	0	
その他保全費	787,000	981,029	1,768,029	1,768,029	0	
共益費					0	
公租公課					0	
事務経費					0	
二一ズ対応費					0	
支出合計	64,170,000	3,761,225	67,931,225	67,931,225	0	

差引	0	0	0	0	0	
----	---	---	---	---	---	--

平成18年度蓬萊荘利用状況報告書

1 利用者数

施設名

蓬萊荘

	3月 30日				累 計 344日			
	男	女	計	比率(回)	男	女	計	比率(回)
	個人別利用状況							
鶴見区	0	2	2	0.0%	148	13	161	0.1%
神奈川区	22	20	42	0.4%	167	183	350	0.3%
西区	34	49	82	0.7%	220	459	679	0.5%
中区	155	24	179	1.6%	1,699	564	2,263	1.7%
南区	202	224	426	3.7%	2,299	2,803	5,102	3.8%
港南区	3,841	2,558	6,399	55.5%	43,862	31,352	75,214	56.6%
保土ヶ谷区	22	19	41	0.4%	157	302	459	0.3%
旭区	34	9	43	0.4%	249	174	423	0.3%
磯子区	1,590	983	2,573	22.3%	16,828	10,956	27,784	20.9%
金沢区	253	194	447	3.9%	3,589	2,267	5,856	4.4%
港北区	4	20	24	0.2%	89	248	337	0.3%
緑区	1	0	1	0.0%	8	22	30	0.0%
青葉区	3	3	6	0.1%	36	59	95	0.1%
都筑区	17	1	18	0.2%	191	15	206	0.2%
戸塚区	151	199	350	3.0%	1,897	2,060	3,957	3.0%
栄区	559	269	828	7.2%	6,374	2,881	9,255	7.0%
泉区	13	52	65	0.6%	238	517	755	0.6%
瀬谷区	3	2	5	0.0%	38	26	64	0.0%
その他	0	0	0	0.0%	0	1	1	0.0%
付添	0	0	0	0.0%	0	12	12	0.0%
(a)小計	6,904	4,627	11,531		78,089	54,914	133,003	
趣味の教室	126	185	311	13回	1,423	2,221	3,644	317回
教室OB会	82	145	227	0回	920	1,808	2,728	181回
その他団体	712	1055	1767	129回	8,356	12,342	20,698	1,479回
福祉大学(b)	42	48	90	1回	1,873	1,782	3,655	54回
小計	962	1433	2395	143回	12,572	18,153	30,725	2,031回
視察・見学	0	0	0	0回	3	10	13	10回
地域開放	0	0	0	0回	33	21	54	1回
(c)小計	0	0	0	0回	36	31	67	11回
(a)+(b)+(c)	6,946	4,675	11,621	---	79,998	56,727	136,725	---
1日平均利用者 利用率	231.5	155.8	387.4	---	232.6	164.9	397.5	---
	定 員		280人	138.3%	定 員		280人	141.9%

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	1	11	17	115
生活相談	0	0	0	0
職業相談	0	0	0	0
保健相談	0	0	0	0
栄養相談	0	0	0	0
合 計	1	11	17	115

3 その他利用者数

	人数	累計人数	1日平均
囲碁	950	10815	31.4
将棋	1417	16609	48.3
図書館	196	2185	6.4

(様式12)

平成18年度前期自主事業報告書

NO1

横浜市蓮葉荘

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	12人	0円	0円	0円	無	0円	0円	0円	福祉局負担
	水彩画	半日回数月4回 全24回	16	14	133,332	0	133,332	無	0	5,555	133,332	$(20,000+2,222) \times 6$ $(5,000 \times 4 + \text{税金}) \times \text{月数}$
	煎茶道	半日回数月2回 全12回	12	7	66,666	0	66,666	無	0	5,555	66,666	$(10,000+1,111) \times 6$ $(5,000 \times 2 + \text{税金}) \times \text{月数}$
	男性料理	半日回数月2回 全12回	16	13	66,666	0	66,666	無	0	5,555	66,666	
	水墨画	半日回数月2回 全12回	16	6	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	15	133,332	0	133,332	無	0	5,555	133,332	
	ソフト粘土	半日回数月2回 全12回	16	5	66,666	0	66,666	無	0	5,555	66,666	
	俳句	半日回数月2回 全12回	16	12	66,666	0	66,666	無	0	5,555	66,666	
	書道	半日回数月2回 全12回	16	5	66,666	0	66,666	無	0	5,555	66,666	
	園芸	半日回数月2回 全12回	20	(18)	66,666	0	66,666	無	0	5,555	66,666	10月現在(1年間履修)

(様式12)

平成18年度前期自主事業報告書

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	延参加 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	陶芸	半日回数月2回 全12回	16人	10人	133,332円	0円	133,332円	無	0円	5,555円	133,332円	
	ペン習字	半日回数月2回 全12回	20	18	66,666	0	66,666	無	0	5,555	66,666	
	鎌倉彫り	半日回数月4回 全24回	16	6	133,332	0	133,332	無	0	5,555	133,332	
	詩吟	半日回数月2回 全12回	16	9	66,666	0	66,666	無	0	5,555	66,666	
	踊り・カラオケ春祭	年1回	出演者 140名		0	0	0	無	0	0	0	
	合計					1,133,322		1,133,322			1,133,322	

(様式12)

平成18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	18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	21	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	16	12	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	9	66,666	0	66,666	無	0	5,555	66,666	
	書道	半日回数月2回 全12回	16	9	66,666	0	66,666	無	0	5,555	66,666	
	俳句	半日回数月2回 全12回	16	6	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	10	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	14	66,666	0	66,666	無	0	5,555	66,666	
	陶芸	半日回数月2回 全12回	16	15	66,666	0	66,666	無	0	5,555	66,666	
	民謡踊	半日回数月2回 全12回	12	15	66,666	0	66,666	無	0	5,555	66,666	

(様式12)

平成18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	
	茶道	半日回数月2回 全12回	12	4	66,666	0	66,666	無	0	5,555	66,666	
	生け花	半日回数月2回 全12回	12	7	66,966	0	66,966	無	0	5,555	66,966	
	園芸(1年間)	半日回数月2回 全12回	20	13	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	随時募集 参加延べ人数 115名		408,600	0	408,600	無	0		408,600	※医師の謝金 34,050×12ヶ月 =408,600
	ふれあい祭り	年1回	参加延べ人数 1,658名		100,000円	0	100,000円	無	0	0	100,000	野庭苑、芙蓉苑
	合計				1,442,224		1,442,224				1,442,224	

苦情対応状況報告（平成18年度）

No 1

年月日	内 容	対応結果	対応者
平成18年 4月7日	<p>蓬萊荘では禁止なので、ひげ剃りや歯磨きをしている者に注意したら、逆に脅かされた。施設で徹底して欲しい。</p> <p>大広間・風呂などで禁止を呼びかけ、理解を求めた。納得しない者に対しても、個人的に話し合い、理解するように努めた。</p>	<p>その結果、守ってくれる者が増えた。反面、何人かは相変わらず無視してひげ剃りをしている。</p>	
7月12日	<p>飲食禁止になっている教室で、缶ジュースを飲んでいるので職員が注意をしたところ、逆切れして「何様のつもりだ。いつ決めた。どこにかいてあるのか？」最後には「これから区役所に訴えてやるがそれでもいいんだな」と言い出した。</p>	<p>利用者の方は、支離滅裂な主張をされたが、根気よく説得し、理解して頂いた。</p>	
11月現在	<p>9月5日放置されたカミソリで従業員が怪我をしたが、ひげ剃りの違反者は減少しない。</p> <p>新しい利用者を中心に、なぜ禁止をしないのだという苦情とカミソリを使用させろという両方の苦情が出ている。</p>	<p>カミソリ禁止ポスターと説得を繰り返している。</p> <p>依然として、何人かは相変わらず無視してひげ剃りを続けており、便乗違反者が増えている。</p> <p>しかし、11月現在、双方からの苦情・トラブルは起こっていない。</p>	
11月現在	<p>108個あるロッカーの鍵が11月1日現在、90個紛失。使用できるのは18個となった。利用者の責任であるので、新しい利用者以外からの苦情はないが、何とかして欲しいという要望は多くなっている。</p> <p>補充するだけではまた同じ結果になり、お金を入れ、使用后返還されるロッカーに入れ替えると見積もりで1,467,900円かかる。大勢のお客が来館する「ふれあい祭り」を機に、500円を使用し使用后戻ってくるコインロッカーを試みに36個分補充した。</p>	<p>今のところ、新しいロッカーの鍵は紛失してないが、500円取り忘れが届いてないかと両替をしてほしいとかの要望に対応が大変になってきた。</p> <p>1月20日現在、500円ロッカーの鍵の紛失は皆無である。元のロッカーの鍵は7個だけになった。</p>	

苦情対応状況報告（平成18年度）

No 2

年月日	内 容	対応結果	対応者																								
12月現在	<p>女性風呂で粗相のため風呂の停止が下記のとおり続いている。</p> <p>利用者の人権上の問題等がある、特定できず苦慮している。風呂を停止すると、シャワーだけでも使わせろとか、汚物を捨てれば良いだけなのに何で停止になるのかとか。粗相情報をバスの中から見えるようにセンターの入り口になぜ表示しないのかと様々な苦情の申し出がある。</p> <p>また、中には、粗相があったことを言っていないと口止めされたが蓬萊荘はその事実を知っているのか？と匿名の電話で伝えてきた人もいる。</p> <table border="1"> <tr> <td>4月</td> <td>5月</td> <td>6月</td> <td>7月</td> <td>8月</td> <td>9月</td> </tr> <tr> <td>3件</td> <td>5件</td> <td>2件</td> <td>2件</td> <td>3件</td> <td>3件</td> </tr> <tr> <td>10月</td> <td>11月</td> <td>12月</td> <td>1月</td> <td>2月</td> <td>3月</td> </tr> <tr> <td>3件</td> <td>9件</td> <td>2件</td> <td>2件</td> <td>3件</td> <td>0件</td> </tr> </table>	4月	5月	6月	7月	8月	9月	3件	5件	2件	2件	3件	3件	10月	11月	12月	1月	2月	3月	3件	9件	2件	2件	3件	0件	<p>苦情に対して、ダメなことはダメとはっきり説明することに徹している。また、（風呂の停止は）衛生上必要なことであると根気よく説明している。その結果、納得して頂ける人もおれば、怒鳴り声で主張を繰り返すのみの方もいる。</p> <p>名前を控えたり、事情を伺ったりするが、人権侵害のおそれがあるので対応が難しい。</p>	
4月	5月	6月	7月	8月	9月																						
3件	5件	2件	2件	3件	3件																						
10月	11月	12月	1月	2月	3月																						
3件	9件	2件	2件	3件	0件																						
12月1日	<p>利用者のAさんを追い返したのは、いじめであると（利用者のBさんが）怒鳴り込んできた。</p> <p>（Aさんは）洗濯物を取りに帰ってもらったこととそれまでの経緯を説明。</p> <p>（Bさんは）納得した様子はなかったが、それ以上の問いかけはしなかった。</p>	<p>Aさんの体臭の苦情が、他の利用者から11月になって頻繁となり、生活指導を含めた相談に一層力を注いでいる。</p>																									
平成19年 1月10日	<p>開館と同時に、「前期趣味の教室・陶芸教室で制作した作品を未だ返してもらえないのは蓬萊荘の責任だ。責任者を呼べ。職務怠慢を追求し責任を取って貰う」といきなり怒鳴りこんできた。はじめ担当責任者として荻久保が対応。しかし、納得せず、午後、所長の進退にも言及すると所長に面会を求めてきた。</p>	<p>講師の立場（窯が一定量埋まらないと焼けない。一度火を入れたら夜通し寝ずの仕事になるので体調等簡単に取りかかれない。）等々や職員の状態云々等に対して、根強く説得。「納得していないが今日のところは引き下がる」と言って帰宅した。</p>	荻久保 杉 本																								
1月10日	<p>Aさんの匂いは改善されることなくひどくなるばかりで、他の利用者も我慢できないと連日のように陳情にくるようになった。洗濯の申し出も無視される状態で蓬萊荘としても万策尽き、苦情に限界となってきた。</p>	<p>洗濯の申し出も効果なく、去年からの説得も「わかりました」と言うだけの繰り返してである。社会福祉コーディネーターの努力もなかなか実を結ばない。やむなく、反省を込めて、当面施設利用のご遠慮をお願いした。</p>																									

苦情対応状況報告（平成18年度）

No 3

年月日	内 容	対応結果	対応者
平成19年 1月11日	陶芸教室の作品がいつまでも戻されないのは主催者蓬萊荘の責任だ。どうしてくれるのだ。	作品が少ないと窯に火を入れられない。火を入れると徹夜で窯の番が必要となるので簡単にはいかない。等々説明し理解をして頂いた。また、講師にも対応をお願いした。 2月10日に作品が出来上がり、ご本人に作品をお渡すことが出来た。	杉 本
2月21日	シャワーの使い方の悪い人がいて、何度注意をしても直してくれない。どうにかして欲しい。	ご本人を呼び、注意する。	杉 本
2月21日	全身皮膚病の人が入っており、伝染の心配はないそうだがみんなが気持ち悪勝手いる。みんなが気持ちよく過ごせるようにするというのが施設の方針なら、直るまで風呂の出入りを遠慮させるのが当たり前ではないか。	入っても人に伝染する心配はないという診断書をもってきている。本人も楽しみにしているのだから理解するよう説得している。	杉 本

平成18年度サービス向上及び経費節減努力事項報告

実施年月日	内 容	効 果
1 6月14日	職員の接客マナー臨時研修実施	職員の応対に対する苦情は特異な場合を省いて無くなった。
2 10月1日	生活相談に必要と判断できるときには社会福祉士に参加していただけるようにした。	心を閉ざしていた利用者が明るく相談出来るようになった。
3 来年度	健康相談嘱託医師の辞職ねがいにより、看護師・介護支援専門員・福祉住環境コーディネーターの資格を持つ方に後任をお願いできた。	健康相談と生活相談も兼ねてもらい、より一層のサービス向上を目指したい。介護関係、福祉関係の講座を開設予定。
4 2月	風呂の消費水量の節減のための、施設運営について根本から洗い直している。お湯のかけ流しが衛生上必要でなく、お湯の温度の維持においても他の方法があるので節水出来ることから実施を始めた。その他、こまめに水道栓を閉めることや利用者に節水を呼びかけることも始めている。	スタッフの長年の引き継ぎで改革が徹底出来なかつたりするが、1日の消費に5～6 ^t の節減が計器にあらわれるようになった。利用者からの苦情等はない。4月からは1日20 ^t 以上の節水の成果を上げられるようになった。
5 3月	トイレに未使用のペーパーを複数常備していたが、使用していないのに無くなったり、まだ、すこし残っているのに新しい物に取り替えたりし消費が多かった。	こまめに見回って入れ替えることによりトイレットペーパーの消費を抑えることに成果が見られる様になった。
6 4月より	4月からの業者委託料を交渉し、同じ内容で減額を要望している。	4月よりの減額は合計108,768円になった。

(様式7)

平成18年度備品一覧

施設名 蓬萊荘

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	スチームアイロン	スチームアイロン	31,815円	H18,4,10		+1
2	FZロッカー	2人用ロッカー	29,295円	H18,5,29		+1
3	スタンド型扇風機	スタンド型扇風機	67,200円	H18,7,28		+2
4	ワイヤレスアンプ	アンプ	69,300円	H18,11,6		+1
5	コインロッカー	neo-6T	489,300円	H18,12,20		+3

(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6)

平成18年度4～3月修繕一覧

施設名 蓬莱荘 NO1

NO	修繕年月日	修繕箇所	金額	業者名
1	4月25日	共用部水道施設メーター更新工事	83,622	横浜市スポーツ振興事業団
2	5月29日	男女風呂場シャワー水栓取り替え	469,140	(有) スケット
3	〃	大広間舞台裏カーテンレール取り替え	51,765	(有) 榎田工務店
4	〃	桔梗の間 畳替え	325,500	(有) 榎田工務店
5	6月1日	風呂シャワー水道栓取り替え	498,000	(有) 日南設備
6	8月28日	図書室前、樋修理	29,400	(有) 榎田工務店
7	8月28日	大広間ひさし設置修理	131,565	(有) 榎田工務店
8	8月28日	トップライト雨漏り修理・塗装工事	103,425	(有) 榎田工務店
9	10月12日	男女風呂場床修理	167,265	(有) 榎田工務店
10	10月12日	空調機フィルター目詰まり交換	462,945	(株) 工業機器
11	10月12日	大広間前、トイレ大便器詰まり修理	26,250	(有) 日南設備
12	12月20日	2F洗面器排水器具取り替え	48,300	(有) 榎田工務店
13	12月20日	男女風呂場窓周り縁取り替え	150,150	(有) 榎田工務店
14	1月16日	中広間天井雨漏り修理	78,750	(有) 榎田工務店
15	3月27日	消防設備不具合箇所修繕	122,002	(株) 丸一防災

実施期間：平成19年1月25日（木）～2月7日（水）

「老人福祉センター横浜市蓬莱荘」利用者満足度調査のお願い

〔指定管理者〕（財）横浜市老人クラブ連合会

平素は蓬莱荘をご利用いただき、ご満足いただけているでしょうか。さらに業務改善に生かしていくために、今回「利用者満足度調査」を実施することにしました。

この目的以外には使用しませんので、お手数ですがご協力をお願いいたします。

○蓬莱荘のご利用についておたずねします。

問1 お住まいはの何区でしょうか。

・港南区 ・磯子区 ・栄区 ・南区 ・金沢区 ・戸塚区 ・中区 ・その他の区

問2 年齢をおたずねします。

・60～64歳 ・65～69歳 ・70～74歳 ・75～79歳 ・80歳以上

問3 性別をお聞きします。

・男性 ・女性

問4 蓬莱荘での主なご利用目的について教えてください。（いくつでも）

・囲碁、 ・将棋、 ・カラオケ、 ・図書室、 ・趣味の教室、 ・趣味の教室OB会、
・その他のクラブや団体の教室 ・団体活動や会議、 ・風呂 ・高齢者福祉大学講座、
・その他（ ）

問5 蓬莱荘の利用頻度はどのくらいでしょうか。

・ほぼ毎日 ・一日おきくらい ・1週間に1～2回くらい ・月に2～3回程度
・今回初めて ・主に他のセンターを利用している

問6 利用する時間はどのくらいですか。

・1時間前後 ・半日（3～4時間）くらい ・ほぼ1日（5時間以上） ・決まってない

○職員についておたずねします。

問7 受付での対応はいかがですか。

・大変良い ・良い ・普通 ・やや悪い ・悪い

問8 受付以外での対応はいかがですか。

・大変良い ・良い ・普通 ・やや悪い ・悪い

*職員についての満足度について具体的に書けましたら、記入をおねがいします。

裏面もおねがいいたします。

○施設全体についておたずねします。

問 9 蓬莱荘全体の雰囲気はいかがでしょう。

- ・大変良い
- ・良い
- ・普通
- ・やや悪い
- ・悪い

問 10 蓬莱荘の建物や設備について、使い勝手などはいかがでしょう。

- ・大変良い
- ・良い
- ・普通
- ・やや悪い
- ・悪い

問 11 今回、蓬莱荘を利用してあなたの全体の満足度はいかがでしょう。

- ・大変満足している
- ・満足した
- ・普通
- ・やや不満である
- ・不満である

問 12 自主事業や趣味の教室など、蓬莱荘の利用についての要望やご意見がありましたらお書きください。

○風呂を利用する男性の方におたずねします。

問 13 現在、安全のためや長時間の蛇口独占防止のため、風呂でのひげ剃りを禁止しておりますが、次の中からご意見に近いものに○をおつけください。

- ・ 今までどおり禁止。
- ・ 混まない午後など解除の時間帯があっても良い。
- ・ 安全のため自分のカミソリを用意し、使い捨てカミソリの使用を禁止すれば良い。
- ・ マナーを守れば、自由で良い。
- ・ その他 ()

調査にご協力いただきましてありがとうございました。
この調査の結果を今後の施設運営に生かして参ります。

蓬莱荘 所長

記入が終わりましたら、受付の「アンケート回収箱」にお入れてください

平成18年度利用者満足度調査集計結果

	問1住まい									問2年齢					問3性			問4目的											問5利用頻度					6利用時間								
	港南区	磯子区	栄区	南区	金沢区	戸塚区	中区	その他	無回答	60~64	65~69	70~74	75~79	80~	無回答	男	女	無回答	囲碁	将棋	カラオケ	図書室	趣味教室	OB会	団体教室	会議	風呂	大学	その他	無回答	毎日	1日おき	1週間	月	初めて	他のセン	無回答	1時間	半日	1日	決まらず	無回答
男	58	22	8	3	1	2	0	0	1	6	17	28	30	13	1	95	0	0	25	31	17	8	8	13	1	2	39	4	5	1	39	16	27	12	0	1	1	22	50	18	5	0
女	28	17	4	2	5	1	0	2	1	5	19	14	9	13	0	0	60	0	0	0	16	0	11	15	4	0	23	9	1	2	12	10	16	19	0	0	3	14	29	9	5	3
計	86	39	12	5	6	3	0	2	2	11	36	42	39	26	1	95	60	0	25	31	33	8	19	28	5	2	62	13	6	3	51	26	43	31	0	1	4	36	79	27	10	3
%	56%	25%	8%	3%	4%	2%	0%	1%		7%	23%	27%	25%	17%		61%	39%		11%	13%	14%	3%	8%	12%	2%	1%	27%	6%	3%		34%	17%	28%	20%	0%	1%		24%	52%	18%	7%	

7受付職員						8受付以外					9全体の雰囲気					10建物設備					11満足度					13カミソリ								
大変良い	良い	普通	やや	悪い	無回答	大変良い	良い	普通	やや	悪い	無回答	大変良い	良い	普通	やや	悪い	無回答	大変良い	良い	普通	やや	悪い	無回答	大変満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	禁止	解除	使い捨て	自由	無回答
19	34	36	4	0	0	12	28	42	7	1	5	12	33	33	4	3	10	7	41	29	4	2	12	13	31	31	7	1	11	13	5	16	27	39
15	15	21	2	2	3	10	13	24	3	4	6	10	19	16	7	2	6	11	20	18	3	2	6	11	14	17	6	2	10	0	0	0	0	60
34	49	57	6	2	3	22	41	66	10	5	11	22	52	49	11	5	16	18	61	47	7	4	18	24	45	48	13	3	21	13	5	16	27	99
23%	33%	39%	4%	1%		15%	28%	46%	7%	3%		16%	37%	35%	8%	4%		13%	45%	34%	5%	3%		18%	34%	36%	10%	2%		21%	8%	26%	44%	