

平成29年 6月 1日

横浜市港南区長 様

(公財) 横浜市老人クラブ連合会  
理事長 大澤 謙 二

平成28年度の収支決算書と事業報告書の提出について

平成29年5月9日に依頼がありました標記について、次のとおり回答します。

平成28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
- 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 連絡協議会設置要綱  
委員会名簿
- 10 利用者会議設置要綱  
委員会名簿
- 11 連絡協議委員会及び利用者会議開催実績
- 12 職員名簿
- 13 経理規程
- 14 就業規則
- 15 利用者からの意見聴取集計結果
- 16 職員研修実施実績等

平成28年度 横浜市蓬莱荘収支決算書

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	77,400,000		77,400,000	77,400,000	0	横浜市より
利用料金収入			0		0	
自主事業収入	336,000		336,000	93,672	242,328	
雑入	388,000	0	388,000	703,205	-315,205	
印刷代			0		0	
自動販売機手数料	288,000		288,000	480,439	-192,439	
その他(銀行利息等)			0	115	-115	
その他(コピー代等)	100,000		100,000	171,651	-71,651	
その他(研修費)			0	51,000	-51,000	実習生受入
<b>収入合計</b>	<b>78,124,000</b>	<b>0</b>	<b>78,124,000</b>	<b>78,196,977</b>	<b>-72,977</b>	

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	26,910,000	0	26,910,000	27,182,710	-272,710	
給与・賃金	23,451,000		23,451,000	23,835,420	-384,420	
社会保険料	1,637,000		1,637,000	1,601,212	35,788	
通勤手当	1,536,000		1,536,000	1,354,760	181,240	
健康診断費	36,000		36,000	61,035	-25,035	
勤労者福祉共済掛金	250,000		250,000	330,283	-80,283	
事務費	5,546,000	0	5,546,000	4,097,634	1,448,366	
旅費	100,000		100,000	15,440	84,560	
消耗品費	2,803,000		2,803,000	1,395,325	1,407,675	ボイラー用清缶剤、コピーインク等
会議滞在費			0		0	
印刷製本費			0		0	
通信費	370,000		370,000	405,344	-35,344	
使用料及び賃借料	960,000		960,000	842,400	117,600	カラオケ機器賃借料
備品購入費	500,000		500,000	701,136	-201,136	複合機
図書購入費	0		0		0	
施設賠償責任保険	50,000		50,000	50,600	-600	
職員等研修費			0	0	0	
振込手数料	23,000		23,000	14,945	8,055	
リース料	240,000		240,000	0	240,000	複写機、リッグラフ等
手数料	0		0		0	
その他	500,000		500,000	672,444	-172,444	お茶代、新聞代、会費等
事業費	2,790,000	0	2,790,000	2,497,436	292,564	
自主事業費	2,548,000		2,548,000	2,182,527	365,473	趣味の教室等、体力向上
その他事業	242,000		242,000	314,909	-72,909	
管理費	42,378,000	0	42,378,000	39,577,461	2,800,539	
光熱水費	31,696,000	0	31,696,000	25,665,838	6,030,162	
電気料金	3,105,000		3,105,000	5,795,584	-2,690,584	
ガス料金	13,927,000		13,927,000	9,612,752	4,314,248	燃料費含
水道料金	14,664,000		14,664,000	10,257,502	4,406,498	
清掃費	2,431,000		2,431,000	2,826,486	-395,486	
修繕費	1,600,000		1,600,000	1,591,485	8,515	経年劣化に伴う修繕
機械警備費	350,000		350,000	178,416	171,584	
設備保全費	6,301,000	0	6,301,000	9,315,236	-3,014,236	
空調衛生設備保守	418,000		418,000	432,000	-14,000	
消防設備保守	40,000		40,000	33,905	6,095	
電気設備保守	5,102,000		5,102,000	3,820,608	1,281,392	
害虫駆除清掃保守	36,000		36,000	35,640	360	
その他保全費	705,000		705,000	4,993,083	-4,288,083	冷凍機、ボイラー等保守
共益費			0		0	
公租公課	0		0		0	
事務経費	500,000		500,000	0	500,000	
二一ズ対応費			0		0	
<b>支出合計</b>	<b>78,124,000</b>	<b>0</b>	<b>78,124,000</b>	<b>73,355,241</b>	<b>4,768,759</b>	
<b>差引</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4,841,666</b>	<b>-4,841,666</b>	

## 利用状況報告書

### 1 利用者数

施設名 蓬萊荘

個 人 区 別 利 用 状 況		3月 30日				累 計 345日			
		男	女	計	比率(回)	男	女	計	比率(回)
		鶴見区	11	1	12	0.1%	77	35	112
神奈川区	36	20	56	0.6%	314	219	533	0.5%	
西区	32	9	41	0.4%	526	112	638	0.6%	
中区	148	22	170	1.8%	1,254	231	1,485	1.5%	
南区	149	82	231	2.4%	1,418	1,040	2,458	2.4%	
港南区	2,894	2,033	4,927	51.5%	31,185	21,851	53,036	51.9%	
保土ヶ谷区	4	7	11	0.1%	42	58	100	0.1%	
旭区	9	26	35	0.4%	76	282	358	0.4%	
磯子区	1,382	724	2,106	22.0%	14,285	7,661	21,946	21.5%	
金沢区	101	162	263	2.7%	1,338	1,726	3,064	3.0%	
港北区	12	16	28	0.3%	264	161	425	0.4%	
緑区	3	0	3	0.0%	48	12	60	0.1%	
香葉区	2	1	3	0.0%	47	3	50	0.0%	
都筑区	44	6	50	0.5%	475	88	563	0.6%	
戸塚区	97	56	153	1.6%	1,180	694	1,874	1.8%	
栄区	857	480	1,337	14.0%	9,214	4,801	14,015	13.7%	
泉区	26	85	111	1.2%	296	804	1,100	1.1%	
瀬谷区	10	20	30	0.3%	99	169	268	0.3%	
その他	0	0	0	0.0%	3	6	9	0.0%	
付添			0	0.0%	2	7	9	0.0%	
(a)小計		5,817	3,750	9,567		62,143	39,960	102,103	
趣味の教室	68	155	223	27回	926	2,148	3,074	348回	
教室OB会	33	83	116	13回	495	843	1,338	150回	
その他団体	611	1,056	1,667	160回	6,729	11,965	18,694	1,861回	
福祉大学(b)	0	0	0	0回	0	0	0	0回	
小計	712	1,294	2,006	200回	8,150	14,956	23,106	2,359回	
視察・見学	1	1	2		24	35	59		
地域開放	0	0	0		0	0	0		
(c)小計	1	1	2		24	35	59		
(a)+(b)+(c)	5,818	3,751	9,569	---	62,167	39,995	102,162	---	
1日平均利用者	193.9	125.0	319.0	---	180.2	115.9	296.1	---	
利用率		定 員	280人	113.9%	定 員	280人	105.8%		

### 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	2	11	24	135
生活相談	1	2	12	24
高齢者お困りごと相談	0	0	0	0
保健相談	0	0	0	0
栄養相談	0	0	0	0
合 計	3	13	36	159

### 3 その他利用者数

	人数	累計人数
囲碁	597	6518
将棋	939	10164
図書館	312	2994

### 4 風呂利用者数

	人数	累計人数
男性	3,990	38,620
女性	2,492	23,930
計	6,482	62,550

## 平成28年度 前期 自主事業報告書

No. 1

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		自主事業費			1人当たり参加費		講師謝金		備考 (1)財団法人・その他
			募集人数	修了者人数	委託料支出総額	参加費負担総額	総経費	徴収の有無	参加費用	1回あたり謝金	1教室講師謝金総額	
	ペン・ 毛筆習字	半日：月2回 全12回	15人	16人	66,816円	0円	66,816円	無	0	5,568円	66,816	
	折り紙	半日：月2回 全12回	15	9	66,816円	0円	66,816円	無	0	5,568円	66,816	
	60歳から のヨガ	半日：月2回 全11回	12	8	61,248円	0円	61,248円	無	0	5,568円	61,248	
横浜市民	健康 マージャン (初級編)	半日：月2回 全11回	20	18	61,248	0	61,248	無	0	5,568	61,248	
	絵手紙	半日：月2回 全12回	15	8	66,816	0	66,816	無	0	5,568	66,816	
	初めての 英会話 (初心者)	半日：月2回 全12回	16	9	66,816	0	66,816	無	0	5,568	66,816	
	フラダンス	半日：月2回 全11回	10	5	61,248	0	66,816	無	0	5,568	61,248	
	社交ダンス (入門編)	半日：月2回 全12回	20	9	66,816	0	66,816	無	0	5,568	66,816	
	活き活き 体操	半日：月2回 全12回	15	10	66,816	0	66,816	無	0	5,568	66,816	
	男性料理	半日：月2回 全12回	15	9	66,816	0	66,816	無	0	5,568	66,816	
	水彩画	1日：月2回 全12回	15	4	133,632	0	133,632	無	0	5,568	133,632	
	太極拳	半日：月2回 全12回	15	16	66,816	0	66,816	無	0	5,568	66,816	

募集対象	事業名 (教室名)	開催時期 及び回数	参加人員		委託料支出総額	自主事業費		1人当たり参加費	講師謝金		備考 (其欄外・その他)
			募集人数	修了者人数		参加費負担額	総経費		回数あたり謝金	講師謝金額	
	書道	半日：月2回 全12回	15	10	66,816	0	66,816	0	5,568	66,816	
	ノルディック ウォーク	半日 月1回 全6回	16	15	33,408	0	33,408	0	5,568	33,408	
	パソコン 講座	半日 週1回 全3回5月	8	5	16,704	0	16,704	0	5,568	16,704	
	鉛筆 スケッチ	半日 全4回	10	9	22,272	0	22,272	0	5,568	22,272	
	粘土細工	半日 全3回	10	8	16,704	0	16,704	0	5,568	16,704	
	楽しい 似顔絵	半日 全4回	10	10	22,272	0	22,272	0	5,568	22,272	
	そば打ち	半日	8	8	10,023	0	10,023	0	3,901	3,901	
横浜市民	春の 蓬萊荘祭り	年1回 4/23 4/24		200 250 (相談者数)	0	0	10,000	0	0	0	
	健康相談	半日：月2回 全12回		73 (相談者数)	80,184	0	80,184	0	6,682	80,184	看護師 趣味の教室往診
60歳以上	高齢者 なんでも相談	月1回		18 (相談者数)	0	0	0	0	6,682	6,682	横浜市港南 区 港南台地域 ケアプラザ
	「福祉体験」 実習生受入	年2回 4/11から18		12 (実習生数)	0	0	0	0	0	0	県立衛生看護 専門学校
	生活習慣病 予防講座	7/27		60	0	0	0	0	0	0	
	おれ詐欺に注意 「防犯教室」	年2回 9/19 (前期1回)		50 (参加者数)	0	0	0	0	0	0	港南区防犯 協会
	七夕の集い	年1回 7/7		136 (参加者数)	0	0	15,300	0	5,568	5,568	
	敬老の集い	年1回 9/12		140 (参加者数)	0	0	45,000	0	5,000	5,000	

## 平成28年度 後期 自主事業報告

No. 1

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		自主事業費		1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	参加費負担総額		総経費	徴収の有無		1回あたり謝金
	60歳からの ヨガ	半日：月2回 全12回	12	9	66,816	0	66,816	無	0	5,568	66,816
横浜市民	初めての英会話 (初心者)	半日：月2回 全12回	12	7	66,816	0	66,816	無	0	5,568	66,816
60歳以上	絵手紙	半日：月2回 全12回	15	6	66,816	0	66,816	無	0	5,568	66,816
	フラダンス	半日：月2回 全12回	10	4	66,816	0	66,816	無	0	5,568	66,816
	囲碁入門	半日：月2回 全12回	14	10	66,816	0	66,816	無	0	5,568	66,816
	水彩画	1日：月2回 全12回	15	9	133,632	0	133,632	無	0	11,136	133,632
	太極拳	半日：月2回 全12回	15	8	66,816	0	66,816	無	0	5,568	66,816
	笑って リフレッシュ	半日：月2回 全9回	20	8	50,112	0	50,112	無	0	5,568	50,112
	健康 マーじゃん	半日：月2回 全12回	20	19	66,816	0	66,816	無	0	5,000	60,000
	パソコン	半日：週1回 全4回	8	5	22,272	0	22,272	無	0	5,568	22,272
	ノルディック ウォーク	半日：全5回 全6回	20	11	27,840	0	27,840	無	0	5,568	27,840
	ぶらっと 歴史散歩	月1回 全6回	20	17	33,408	0	33,408	無	0	5,000	30,000
	粘土細工	半日：月2回 全12回	12	10	66,816	0	66,816	無	0	5,568	66,816
	鉛筆スケッチ	半日：月2回 全12回	13	11	66,816	0	66,816	無	0	5,568	66,816

## 平成28年度 後期自主事業報告書

No. 2

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		自主事業費		1人当たり参加費 徴収の有無	講師謝金 I回あたり謝金	講師謝金 I教室講師謝金額	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	参加費(相模)額				
	3色油彩画	半日:月2回 全12回	10	9	66,816	0	無	5,568	66,816	
	健康相談	半日:月2回 全12回		62 (相談者数)	80,184	0	無	6,682	80,184 6,682	保健師 趣味の教室往診
	高齢者 なんでも相談	月1回 全6回		16 (相談者数)	0	0	無	0	0	横浜市 港南区 港南台地域 ケアプラザ イムス横浜 国際看護専 門学校
	「福祉体験」 実習生受入	10/31~11/4 5人								
横浜市民	秋の 蓬萊荘まつり	年1回 10/22 10/23		440 418 (入館者数)	0	0	無	11,206	11,206	
	うたおう会らら	年3回 11/21 1/30 3/16		41 62 45 (参加者数)	5,568 5,568 5,568	0	無 無 無	5,568 5,568 5,568	5,568 5,568 5,568	
	事故防止講座	12/7		35			無	0	0	港南台消 防
	認知症予防講座	12/2		44	0	0	無	0	0	介護老人施 設富岡 はまかぜ
60歳以上	蓬萊荘昼の クリスマス	年1回 (12月) 12/23		240 (参加者数)	0	0	無	5,568	5,568	
	蓬萊荘の豆まき	年1回 (2月) 2/4		175 (参加者数)	0	0	無	5,568	5,568	
	防犯教室	2/21		55 (参加者数)	0	0	無	5,568	5,568	寄席
	ひなまつり	3/1		95 (参加者数)	0	0	無	5,000	5,000	

提案・苦情対応状況

平成28年度 蓬莱荘

NO.	年 月 日	苦 情 内 容	回 答 及 び 対 応
1	H28.4.28	・老人福祉センターとの名称には違和感を覚える。他の名称に変更して欲しい。(例:中高年福祉センター等) (提案箱)	指定管理者として管理運営している。名称は横浜市の条例事項でありセンター独自の名称変更は困難。行政に伝える。
2	5.3	①入浴に関して、ロッカーの鍵が受け付けに戻るまで次の順番が呼ばれないために風呂が空いている場合がある。改善できないか。 ②老人福祉センタという名称を改めて欲しい。施設は60歳から使えるのに老人呼ばわりは納得できない。(口頭による要望)	①本年3月から事故防止と入浴待ち時間の短縮の観点から入浴時間を着替を含め40分に制限した。時間超過者があれば呼びに行く等対応している。湯上り後着替えに手間取ったり、休憩を取る利用者もあるために風呂に余裕ができる時間帯もあるが40分以内で鍵を戻すようお願いしている。ご理解を。 ②施設名称は指定管理者が自由に変更できるものではない。行政当局に伝える。
3	5.6	女子トイレの水流が弱すぎて汚物が流れない。これでは気持ち悪くてトイレが使えない。改善してほしい。(口頭による要望)	全てのトイレの水流をチェック。流れの弱いところは流量を調整した。申出者にも改善されたことを確認していただいた。
4	5.12	将棋目的で蓬莱荘に行ったが将棋大会中だから対戦相手は出来ないと断られた。大会は平日ではなく土日開催してはどうか。(電話での苦情)	将棋クラブの将棋大会中であつたが、クラブ会長に苦情内容を説明し、大会中であつても一般の利用ができるよう協力を願つた。
5	5.30	自販機の商品の値段が高すぎると利用者は皆騒いでいる。駅近くの薬屋では同種の商品が50円で売っている。高齢者が利用する自販機だから安くするのが当然である。以前あったカップ式の自販機をなぜ撤去したのか。その方が安く利用できた。(対面対応 苦情者 3名同席)	自販機は入札により業者を選定して設置している。以前の自販機と入れ替えた経過、市内他老人福祉センターの自販機販売価格調査結果を踏まえ説明。その後苦情は寄せられていない。
6	6.20	図書室に英語の辞書を置いて欲しい。(提案箱)	以前図書室に置いていたが盗難にあい以降設置されていなかった。盗難防止のため大判の英和辞典を購入し利用に供している。
7	7.27	近くのローヤルホームセンターからの苦情。蓬莱荘利用者の店舗専用駐車場への無断駐車で困っている。強硬に対処して欲しい。	館内外に掲示するとともに、館内放送で注意を呼びかかけた。以降苦情は寄せられていない。

8	10.7	<p>男性風呂更衣室ロッカーの使用について、身長が低いのに最上段のロッカーキーを渡され、替えて欲しいと申し出たが変更できないと断られた。不愉快だ。他の施設では好きな番号を聞き入れてくれる。</p> <p>また、横、縦隣接のロッカーを使用すると混雑して使いづらい。改善をして欲しい。</p>	<p>渡されたロッカーキーの番号が不都合があれば、欲しい番号が返却されるまで待つようお願いしている。しかし隣り合わせのロッカーを使用すると使い辛さがあり上下左右一個おきのロッカーを使用することとした。この場合これまで使用した22個のロッカーを2個減じなければならず、最大20個までの使用とした。</p>
9	12.1	<p>いつも蓬莱荘の風呂を利用してはいるが、11月から休止していて残念である。休止の影響で館内も閑散としている。早く再開できるようにしてほしい。</p> <p>(同主旨の要望が他に2通あり)</p>	<p>配管の経年劣化による破損で休止しており、一時凌ぎになるかもしれないが、部分的にも応急処置を施し、出来るだけ早めに再開できるように努めると回答。12月末に区によって処置。年明けの1月9日から利用を再開した。</p>
10	29.1.20	<p>女性風呂の利用について、風呂利用開始時間から第2グループの入浴が始まると、更衣室が非常に混雑する。最初に9人だけを入れているが、15人ぐらいは利用できる。混雑緩和のために一考を。また入浴時間も30分もあれば十分である。</p>	<p>これまでも試行錯誤を繰り返し、結果、現状の利用方法としている。混雑の原因は浴槽に入る際も物を置き、洗い場を独占していることにある。これが解消されればもう少し多くの人を一度に入れられると考えるが、改善されていない現状では無理。利用者は譲り合いを心掛け洗い場を独占しないで欲しい。入浴時間も利用者の健康を考慮し40分に制限しているが、今以上の短縮は無理がある。以上回答した。</p>
11	1.28	<p>大広間の入り口付近にカラオケ用のスピーカーを増設してほしい。音響が良くなる。</p>	<p>業者に確認したところ単にスピーカーを増設しても音響は良くならないとのこと。仮に良くなったとしても建物の構造上、大広間以外の利用者や近隣住居から音漏れの苦情が懸念される。ご理解いただきたいと回答。現在のところ増設の考えはない。</p>

## サービス向上及び経費節減努力事項報告

	実施時期	内 容	効 果
		サービス向上取組	
1	通年	標語「おもてなし」呼称	利用者より親切丁寧で、雰囲気が非常に明るく感じられる。
2	毎月	蓬萊荘だより毎月発行	毎月の行事予定等を広報することで利用者数が増加しました。
3	毎月	シニアスポーツデイ	利用者の健康づくり、介護予防として中広間にダーツ、ラダーゲッター、ナインゴール等の用具を設置して、利用者に自由に体験してもらい交流の場を広げました。
4	10月	蓬萊荘年間カレンダー作成	利用者の方に大変喜ばれています。
		経費節減事項	
1	通年	不要電燈の消灯	光熱費(電気料)の削減
2	通年	コピーの両面印刷	コピー用紙の削減
3	通年	浴槽の水位を定時に確認して、無駄なかけ流しが無い様に、その都度バルブの調整を実施する。	水道料金の削減



# 平成28年度修繕一覧

施設名 横浜市蓬萊荘

No	修繕年月日	修 繕 箇 所	金 額(円)	業 者 名
1	5月31日	第一会議室照明器具交換	32,400	国際ビルサービス
2	6月3日	貴重品ロッカー前照明器具交換工事	99,360	国際ビルサービス
3	8月26日	玄関入口スロープ設置工事	220,244	(有) 中央美工社
4	8月30日	監視室照明器具交換	11,500	横浜市体育協会
5	8月30日	機械室照明器具交換	10,930	横浜市体育協会
6	8月30日	消防設備不具合箇所(ガス遮断弁等)修理	24,710	横浜市体育協会
7	11月5日	浴槽熱交換器グローブ弁及び配管交換	47,520	国際ビルサービス
8	11月11日	浴槽用塩素滅菌器部品交換工事	39,960	国際ビルサービス
9	12月16日	廊下カーペット部分貼り替え工事	113,832	(株)浅岡装飾
10	12月17日	防火排煙設備修理	26,697	(株)協和メンテナンス
11	1月10日	放送室奥引き戸車交換工事	35,640	横浜バンダイ(株)
12	1月25日	インターネット再設定	64,800	扶桑電通(株)
13	1月30日	男性Bトイレ洋便器詰り修理	16,200	(株)クラシアン
14	2月7日	男性Aトイレ洋便器詰り修理	7,776	(株)クラシアン
15	3月15日	男性Bトイレ洋便器詰り修理	14,580	(株)クラシアン
16	3月15日	ボイラー設備修理	85,536	横浜市体育協会
17	3月31日	大広間畳表替え工事	583,200	(有) エンドウハウジング
18	3月31日	ユニット型空調機内部アングル塗装工事	156,600	(有) エス・キューブ
	12月12日 ～12月18 日	大広間排煙窓改修工事及び 中広間、廊下等サッシ補修工事		建築局施工
	12月23日	お風呂配水管水漏れ修理		区予算執行(国際ビルサービス)
		合計	1,591,485	

## 平成 28 年度委託内容一覧

施設名 横浜市蓬萊荘

No	委託期間	委託内容	金額(円)	業者名
1	28年4月 ～29年3月	日常清掃及び定期清掃等	2,826,486	(株)市川総業
2	28年4月 ～29年3月	害虫駆除	35,640	(株)市川総業
3	28年4月 ～29年3月	エレベーター、自動扉及び植栽等保守管理	1,426,550	(株)市川総業
4	28年4月 ～29年3月	港南プール及び蓬萊荘の電気機械設備保守管理等	7,545,354	(財)横浜市体育協会
5	28年4月 ～29年3月	レジオネラ菌等検査	99,360	国際ビルサービス
6	28年4月 ～29年3月	パソコンセキュリティ保守管理	17,072	扶桑電通(株)
7	29年1月 ～29年3月	廃棄物処理	44,280	(株)ケイ環境企画
8	28年4月 ～29年3月	ごみゼロルート回収経費	146,980	横浜市資源循環局
		合 計	12,141,722	

## 平成28年度「施設利用者満足度アンケート調査」の実施結果について

1. 実施時期及び実施期間について  
2月1日（水）から2月7日（火）の1週間にわたり実施しました。
2. アンケート対象者について  
蓬萊荘の利用者最低200人以上目標とし、224人からのアンケートが採れました。
3. 結果の集計と分析について  
結果の集計と分析については別紙のとおりです。
4. 結果の公表について  
施設内及び蓬萊荘だよりで公表しました。



# 平成28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 224人

平成29年2月1日（水）から2月7日（火）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。

あなたにお尋ねします。

問1 お住まいの区は？

港南区	磯子区	栄区	その他の区	計
137人	36人	23人	28人	224人
61.2%	16.1%	10.2%	12.5%	100%

問2 年齢（年代）は？

60歳～ 64歳	65歳～ 69歳	70歳～ 74歳	75歳～ 79歳	80歳～ 84歳	85歳～ 89歳	90歳 以上	計
1人	18人	57人	75人	54人	15人	4人	224人
0.5%	8.0%	25.4%	33.5%	24.1%	6.7%	1.8%	100%

問3 性別は？

男性	女性	計
108人	116人	224人
48.2%	51.8%	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	カラオケ ・踊り等	風呂 利用	囲碁・ 将棋	機能 訓練室	図書室 利用	話相手 がいる	ゆたが 楽しい	健康生活 相談	催し物	その他	計
100人	34人	121人	27人	12人	20人	21人	28人	10人	20人	2人	395人
25.3%	8.6%	30.7%	6.8%	3.0%	5.1%	5.3%	7.1%	2.5%	5.1%	0.5%	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	1～2ヶ月に1回	3か月以上	計
62人	16人	55人	76人	11人	2人	222人
27.9%	7.2%	24.8%	34.2%	5.0%	0.9%	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
114人	77人	24人	215人
53.0%	35.8%	11.2%	100%

職員についてお尋ねします。

問7 職員の言葉づかい、対応はいかがですか？

良い	やや良い	普通	やや悪い	悪い	計
148人	19人	48人	1人	0人	216人
68.5%	8.8%	22.2%	0.5%	0%	100%

問8 職員は、貴方の話をよく聞いてくれますか？

良く聞いてくれる	普通	聞いてくれない	計
111人	94人	1人	206人
53.9%	45.6%	0.5%	100%

問9 職員に質問や相談はしやすいでしょうか？

質問等しやすい	普通	質問等しにくい	計
99人	100人	5人	204
48.5%	49.0%	2.5%	100%

問10 職員は、要望等に迅速・丁寧に対応しますか？

良い	やや良い	普通	やや悪い	悪い	計
95人	31人	72人	4人	0人	202人
47.0%	15.4%	35.6%	2.0%	0%	100%

施設利用についてお尋ねします。

問11 浴室設備に満足していますか？

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計
76人	17人	24人	7人	1人	125人
60.8%	13.6%	19.2%	5.6%	0.8%	100%

問12 風呂ロッカーの鍵貸出方法はいかがですか？

良い	やや良い	普通	やや悪い	悪い	計
53人	23人	36人	8人	2人	122人
43.4%	18.9%	29.5%	6.6%	1.6%	100%

問13 自動給茶機の使い勝手はいかがですか？

便利	普通	不便	計
68人	59人	4人	131人
51.9%	45.0%	3.1%	100%

問14 趣味の教室等の申込方法はいかがですか？

良い	やや良い	普通	やや悪い	悪い	計
56人	22人	57人	0人	0人	135人
41.5%	16.3%	42.2%	0%	0%	100%

問15 部屋等の利用申込方法はいかがですか？

良い	やや良い	普通	やや悪い	悪い	計
60人	18人	56人	5人	2人	141人
42.6%	12.8%	39.7%	3.5%	1.4%	100%

趣味の教室やイベントについてお尋ねします。

問16 趣味の教室について

- ・部屋の鍵を早く渡してください。 ・部屋の利用時間を早めてほしい。 ・工事中で音がうるさい。
- ・人気の教室は定員を増やしてください。 ・曜日が悪いので申し込みが出来ない。
- ・茶室の流しをリニューアルしてください。 ・茶道教室、パソコン教室を再開してください。

問17 イベント等について要望意見

- ・大変良いイベントです。 ・今後も継続してください。 ・開催時間を長くしてください。

問18 映画会やシニアスポーツについて要望意見

- ・大変楽しくて良い。 ・大変楽しく過ごさせていただいています
- ・月に1回映画会を開催してください。 ・昔の映画が大変良い。 ・最近の映画も上映してください。
- ・卓球を実施してください。 ・バス旅行も良いと思います。

問19 「蓬萊荘だより」について要望意見

- ・分かりやすいです。 ・色々なニュースを知ってありがたいです。

センター全体についてお尋ねします。

問20 施設内は清潔で使いやすいか？

良い	やや良い	普通	やや悪い	悪い	計
77人	20人	61人	2人	1人	161人
47.8%	12.4%	37.9%	1.3%	0.6%	100%

問21 施設内の雰囲気や快適性はいかがですか？

良い	やや良い	普通	やや悪い	悪い	計
68人	21人	56人	1人	1人	147人
46.2%	14.3%	38.1%	0.7	0.7	100%

あなたの利用満足度についてお尋ねします。

問22 職員対応に対する満足度はいかがですか？

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計
81人	25人	51人	2人	0人	159人
50.9%	15.7%	32.1%	1.3%	0%	100%

問23 センター全体への満足度はいかがですか？

満足	やや良い	普通	やや不満	不満	計
71人	29人	53人	2人	0人	155人
45.8%	18.7%	34.2%	1.3%	0%	100%

老人クラブについてお尋ねします。

問 24 あなたのお住まいの地域にある老人クラブを知っていますか？

知っている	知らない	計
62人	38人	100人
62.0%	38.0%	100%

問 25 あなたは老人クラブのイメージをどのようにお待ちですか？

- ・仲間が出来てよい。
- ・年寄りだと思う。
- ・楽しい所
- ・あまり良く分からない。

問 26 あなたは老人クラブから加入の誘いを受けた事がありますか？

受けた事がある	受けた事はない	計
30人	53人	83人
36.1%	63.9%	100%

問 27 あなたは老人クラブに入りたいと思いますか？

入りたい	入りたいと思わない	もう加入している	計
15人	50人	12人	77人
19.5%	64.9%	15.6%	100%

問 28 あなたは老人クラブ活動の見学や体験をしたいと思いますか？

したい	したくない	計
19人	49人	68人
27.9%	72.1%	100%

## 蓬莱荘への要望や意見

### 施設設備関係

- ・お茶が大広間だけなので不便。
- ・トイレすべて様式に変更して下さい。(ウオシュレット付)
- ・男性洋式トイレが狭い。
- ・食事の時にテーブルが低いので高めの座椅子が欲しい。
- ・教室の暖房が強すぎる。
- ・給茶機のお湯の量が少ない。
- ・2階部屋の温度調整が出来ず非常に暑い。
- ・将棋スペースが狭いので、展示ケースを移動して下さい。
- ・大広間の椅子を増やして下さい。
- ・早く工事が終わって食事コーナーを利用したいです。
- ・食事スペースが狭い。

### お風呂関係

- ・浴室が空いているのに待たせる。
- ・洗い場を私物化している。
- ・入浴時間を50分にして欲しい。
- ・お風呂のカランを二人で利用して入浴時間を延ばしたらいかがですか。
- ・風呂の鍵の指定ができない。
- ・男女洗い場を替えてください。
- ・お風呂の待ち時間が長い。
- ・お風呂の中で態度の悪い人が多数いる。
- ・浴室の椅子を高くして下さい。
- ・自然に入浴できる前のシステムが良い。

### その他

- ・中庭にテーブルなどを置いて大変良くなりました。
- ・職員さんの対応が最高です。
- ・大変満足しています。(多数)

## 平成28年度 研修

月	研修内容	講師・会場等
4	ミーティング、リーダー会議等を通じたOJT研修	所長
	公の施設状況、介護予防事業、個人情報等	横浜市老人クラブ連合会・職員
5	ミーティング、リーダー会議等を通じたOJT研修	所長
6	ミーティング、リーダー会議等を通じたOJT研修	所長
	業務マニュアル、事業報告、防災訓練(AED操作方法等)	所長、職員、港南台消防署
7	ミーティング、リーダー会議等を通じたOJT研修	所長
8	ミーティング、リーダー会議等を通じたOJT研修	所長
9	ミーティング、リーダー会議等を通じたOJT研修	所長
	防犯教室	港南区防犯協会
	認知症サポーター養成講座	港南台ケアプラザ職員
10	ミーティング、リーダー会議等を通じたOJT研修	所長
11	ミーティング、リーダー会議等を通じたOJT研修	所長
	ノルディックウォーク若手研修会	横浜市老人クラブ連合会・職員
12	ミーティング、リーダー会議等を通じたOJT研修	所長
	人権啓発研修	所長
	事故防止講座	港南台消防署
1	ミーティング、リーダー会議等を通じたOJT研修	所長
2	ミーティング、リーダー会議等を通じたOJT研修	所長
3	ミーティング、リーダー会議等を通じたOJT研修	所長
	業務マニュアル、事業報告、防災訓練	所長、職員、港南台消防署