

平成28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27年度の収支決算書と事業報告書の提出について

平成28年5月17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27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27年度 横浜市蓬萊荘収支決算書 (案)

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	77,713,000		77,713,000	77,713,000	0	横浜市より
利用料金収入			0	21,000	-21,000	
自主事業収入			0	0	0	
雑入	245,000	0	245,000	427,569	-182,569	
印刷代			0	0	0	
自動販売機手数料	245,000		245,000	262,029	-17,029	
その他(銀行利息等)			0	1,730	-1,730	
その他(コピー代等)			0	115,810	-115,810	
その他(研修費)			0	48,000	-48,000	実習生受入
収入合計	77,958,000	0	77,958,000	78,161,569	-203,569	

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	26,800,000	0	26,800,000	28,044,073	-1,244,073	
給与・賃金	23,550,000		23,550,000	24,822,200	-1,272,200	
社会保険料	1,650,000		1,650,000	1,525,824	124,176	
通勤手当	1,270,000		1,270,000	1,400,240	-130,240	
健康診断費	40,000		40,000	40,879	-879	
勤労者福祉共済掛金	290,000		290,000	254,930	35,070	
事務費	5,010,000	0	5,010,000	4,839,188	170,812	
旅費	62,000		62,000	91,490	-29,490	
消耗品費	2,472,000		2,472,000	2,075,813	396,187	ホワイ用清缶剤、コピーンク等
会議賄い費	5,000		5,000	5,000	0	
印刷製本費	5,000		5,000	5,000	0	
通信費	400,000		400,000	355,349	44,651	
使用料及び賃借料	864,000		864,000	842,940	21,060	カラオケ機器賃借料
備品購入費	400,000		400,000	557,280	-157,280	複合機
図書購入費	0		0	0	0	
施設賠償責任保険	28,000		28,000	25,600	2,400	
職員等研修費			0	0	0	
振込手数料	87,000		87,000	0	87,000	
リース料	307,000		307,000	282,613	24,387	複写機、リクグラフ等
手数料	120,000		120,000	20,642	99,358	
その他	260,000		260,000	587,461	-327,461	お茶代、新聞代、会費等
事業費	2,718,000	0	2,718,000	2,266,408	451,592	
自主事業費	2,564,000		2,564,000	2,080,920	483,080	趣味の教室等、体力向上
その他事業	154,000		154,000	185,488	-31,488	
管理費	43,430,000	0	43,430,000	43,179,212	250,788	
光熱水費	30,480,000	0	30,480,000	29,276,714	1,203,286	
電気料金	3,200,000		3,200,000	2,690,697	509,303	
ガス料金	13,150,000		13,150,000	11,822,861	1,327,139	燃料費含
水道料金	14,130,000		14,130,000	14,763,156	-633,156	
清掃費	2,230,000		2,230,000	2,174,688	55,312	
修繕費	1,500,000		1,500,000	1,506,183	-6,183	経年劣化に伴う修繕
機械警備費	345,000		345,000	343,440	1,560	
設備保全費	8,875,000	0	8,875,000	9,878,187	-1,003,187	
空調衛生設備保守	400,000		400,000	410,400	-10,400	
消防設備保守	40,000		40,000	33,905	6,095	
電気設備保守	5,000,000		5,000,000	5,162,808	-162,808	
害虫駆除清掃保守	35,000		35,000	35,640	-640	
その他保全費	3,400,000		3,400,000	4,235,434	-835,434	冷凍機、ボイラー等保守
共益費			0	0	0	
公租公課	0		0	0	0	
事務経費			0	0	0	
二一ズ対応費			0	0	0	
支出合計	77,958,000	0	77,958,000	78,328,881	-370,881	
差引	0	0	0	167,312	167,312	

平成27年度利用状況

1 利用者数

施設名 蓬萊荘

個別利用状況	3月				累計			
	30日				346日			
	男	女	計	比率(回)	男	女	計	比率(回)
鶴見区	6	0	6	0.1%	119	16	135	0.1%
神奈川区	36	25	61	0.6%	620	226	846	0.7%
西区	53	13	66	0.7%	728	140	868	0.7%
中区	158	21	179	1.8%	1,971	228	2,199	1.7%
南区	195	80	275	2.7%	2,021	1,337	3,358	2.6%
港南区	2,878	2,097	4,975	49.5%	37,113	26,653	63,766	50.3%
保土ヶ谷区	5	8	13	0.1%	63	155	218	0.2%
旭区	6	29	35	0.3%	99	344	443	0.3%
磯子区	1,401	808	2,209	22.0%	17,046	9,684	26,730	21.1%
金沢区	144	189	333	3.3%	2,139	1,947	4,086	3.2%
港北区	17	20	37	0.4%	380	239	619	0.5%
緑区	2	9	11	0.1%	40	69	109	0.1%
青葉区	6	1	7	0.1%	162	50	212	0.2%
都筑区	52	8	60	0.6%	548	90	638	0.5%
戸塚区	118	84	202	2.0%	1,689	1,078	2,767	2.2%
栄区	911	516	1,427	14.2%	11,445	6,521	17,966	14.2%
泉区	44	90	134	1.3%	425	1,198	1,623	1.3%
瀬谷区	6	3	9	0.1%	153	34	187	0.1%
その他	4	3	7	0.1%	55	52	107	0.1%
付添	0	0	0	0.0%	1	0	1	0.0%
(a)小計	6,042	4,004	10,046		76,817	50,061	126,878	
趣味の教室	35	141	176	25回	954	1,999	2,953	24.3%
教室OB会	48	73	121	15回	288	411	699	5.7%
その他団体	586	1,111	1,697	159回	2,964	5,480	8,444	69.3%
福祉大学(b)	0	0	0	0回	40	40	80	0.7%
小計	669	1,325	1,994	199回	4,246	7,930	12,176	
視察・見学	0	0	0	0回	0	0	0	0.0%
地域開放	0	11	11	2回	0	60	60	100.0%
(c)小計	0	11	11	2回	0	60	60	
(a)+(b)+(c)	6,042	4,015	10,057	---	76,857	50,161	127,018	---
1日平均利用者	201.4	133.8	335.2	---	222.1	145.0	367.1	---
利用率	定員		280人	119.7%	定員		280人	131.1%

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	12	24	162
生活相談	1	0	12	28
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	12	36	190

3 その他利用者数 (1 利用者数の内数)

	人数	累計人数
囲碁	647	6347
将棋	994	9875
図書館	307	2918

4 新規利用証の発行(27年度)

	男	女	計
発行数	234	292	526

平成27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 (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
	ペン・毛筆習字	半日：月2回 全12回	15人	12人	66,816円	0円	0	無	5,568円	66,816円	
	折り紙	半日：月2回 全12回	15	12	66,816円	0円	0	無	5,568円	66,816円	
	60歳からの ヨガ	1日：月2回 全12回	12	10	66,816円	0円	0	無	5,568円	66,816円	
	書道	半日：月2回 全12回	15	11	66,816円	0	0	無	5,568円	66,816円	
横浜市民	健康マージャン (初級編)	半日：月2回 全12回	20	20	66,816円	0	0	無	5,568円	66,816円	
	絵手紙	半日：月2回 全12回	15	13	66,816円	0	0	無	5,568円	66,816円	
60歳以上	初めての英会話	半日：月2回 全12回	20	18	66,816円	0	0	無	5,568円	66,816円	
	フラダンス	半日：月2回 全12回	10	9	66,816円	0	0	無	5,568円	66,816円	
	社交ダンス	半日：月2回 全12回	20	9	66,816円	0	0	無	5,568円	66,816円	
	水墨画	半日：月2回 全12回	15	13	66,816円	0	0	無	5,568円	66,816円	
	男性料理	半日：月2回 全12回	15	10	66,816円	0	0	無	5,568円	66,816円	
	水彩画	1日：月2回 全12回	15人	9人	133,632円	0	0	無	5,568円	133,632円	

平成27年度 前期 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		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	参加費用	I回あたり謝金		I教室講師謝金額
	編物	半日：月2回 全12回	10	10	66,816	0	66,816	無	0	5,568	66,816	
	楽しい似顔絵	半日 月4回 全4回	15	14	22,272		22,272	無	0	5,568	22,272	
	パソコン講座	半日 毎週1回 全13回(4月から6月) 全13回(7月から9月)	8	8	72,384		72,384			5,568	72,384	
	活き活き体操	半日 全4回	20	16	22,272		22,272			5,568	22,272	
	よくばり体操 (短期講座)	半日 全2回	20	20	11,136	0	11,136	無	0	5,568	11,136	
横浜市民	春の 蓬萊荘祭り	年1回 4/25 4/26		200 250 (相談者数)		10,000		無	0	0	0	
	健康相談	半日：月2回 全12回		82 (相談者数)	80,184	0	80,184	無	0	6,682	80,184	
60歳以上	高齢者 なんでも相談	月1回		20 (相談者数)	0	0	0	無	0	0	0	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 5/7・14 5/21 (前期1回)		4.4 4 (実習生数)	0	0	0	無	0	0	0	昭和大学 同上
	オしおれ 詐欺に注意 「防犯教室」	年2回 6/28 (前期1回)		76 (相談者数)	0	0	0	無	0	0	0	港南警察 生活安全課
	七夕の集い	年1回 7/7		120 (参加者数)	0	15,300	0	無	0	0	0	
	敬老の集い	年1回 9/10		150 (参加者数)	0	45,000	0	無	0	0	0	

平成27年度 後期 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 (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	参加費用		1回あたり謝金
	はじめよう! 韓国語	半日:月2回 全12回	15人	9人	66,816円	0円	66,816円	0	無	5,568円	66,816円	
横浜市民	初めての英会話 (初心者)	半日:月2回 全12回	15	15	66,816	0	66,816	0	無	5,568	66,816	
	絵手紙	半日:月2回 全12回	15	11	66,816	0	66,816	0	無	5,568	66,816	
60歳以上	フラダンス	半日:月2回 全12回	10	5	66,816	0	66,816	0	無	5,568	66,816	
	活き活き体操	半日:月2回 全12回	20	12	66,816	0	66,816	0	無	5,568	66,816	
	水彩画	1日:月2回 全12回	15	11	133,632	0	133,632	0	無	11,136	133,632	
	60歳からの ヨガ	半日:月2回 全12回	12	12	66,816	0	66,816	0	無	5,568	66,816	
	よくばり体操	半日:月2回 全12回	20	16	66,816	0	66,816	0	無	5,568	66,816	
	健康 マージャン	半日:月2回 全12回	20	17	66,816	0	66,816	0	無	5,568	66,816	
	俳句	半日:月2回 全12回	15	9	66,816	0	66,816	0	無	5,568	66,816	
	ノルディック ウォーク (短期)	半日:全2回	20	19	11,136	0	11,136	0	無	5,568	11,136	

平成27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		備考 (非難団体・その他)	
			募集人数	修了者人数 (相談者数)	委託料支出総額	参加費負担総額		経費	1回あたり謝金		1教室講師謝金額
	健康相談	平日:月2回 全12回		74 (相談者数)	80,184	0	80,184	無	6,682	80,184	
	高齢者 なんでも相談	月1回 全6回		16 (相談者数)	0	0	0	無	0	0	
	「福祉体験」 実習生受入	年2回 11/2・4 11/4・5 (後期1回)		2 2	0 0	0 0	0 0	無 無	0 0	0 0	イムス横浜国 際看護専門学 校
	高齢者健康講座	年1回 3/23		60 (参加者数)	0	0	0	無	0	0	横浜市港南区 港南台地域ケ アプラザ 横浜市港南区
横浜市民	秋の 蓬萊荘まつり	年1回 10/24 10/25		170 250 (参加者数)	0	0	53,500	無	0	0	
	健康生活講座	10/28		40	6,682	0	6,682	無	6,682	6,682	健康相談 保健師
	紙芝居	11/6		26	5,568	0	5,568	無	5,568	5,568	
	防犯教室	11/16		70	0	0	0	無	0	0	港国際法律 事務所
	認知症予防講座	12/2		44	0	0	0	無	0	0	介護老人 福祉施設 富岡はまかせ
60歳以上	蓬萊荘屋の クリスマス	年1回(12月) 12/24		130 (参加者数)	0	0	32,700	無	0	0	
	蓬萊荘の豆まき	年1回(2月) 2/4		175 (参加者数)	0	0	12,000	無	0	0	

平成27年度 苦情処理状況報告

番号	年月日	申立人苦情等の概要	処理・対応
1	平成27年 8月21日	大広間でカラオケを歌っていると、歌の途中で席を立ち、歌い終わると戻ってきたり、また、急に大きな声で話しかけてきたりしてびっくりさせるなど、嫌がらせをする人がいる。出入り禁止にするなど何とかしてもらいたい。	双方の話を聞き、お互いに誤解もところもあったので、大広間の利用方法など再度説明の上、これからは楽しく一緒に過ごしていただけるよう和解しました。
2	平成27年 5月2日	館の出入り口をバリアフリーに改善してほしい。よろめいている人を見かけたが、事故が起きてからでは手遅れになる。(提案箱)	玄関出入り口のバリアフリーとは大きい駐車場側のれんが敷き部分だと思われませんが、所管である横浜市の方へ申し伝えます。
3	5月5日	トイレをウォッシュレットにして欲しい。(提案箱)	築40年以上経過しており、毎年、緊急を要するものなど優先順位の高いものから施工していますので、今後ともウォッシュレットについても検討していきます。
4	5月27日	女性風呂に高さのある椅子を入れて欲しい。膝が悪く、曲げにくいので困っている。50センチ前後と思うが他の老人福祉センターでは見かける。(提案箱)	他センターの状況確認のうえ、検討します。 * 他センターでは、隣で高い椅子利用者のシャワーのしぶきが飛んでくると苦情あり。
5	6月17日	男性浴室内洗い場上部のコンクリート壁をガラスにすると採光が良くなるのではないかと。(何でも相談)	窓ガラス設置要望部分は外階段が設置してあり施工が難しい。参考意見として処理。
6	8月15日	館内で素足になる人(特に男性)を多く見かける。休憩室で横になっている人で両足裏全体が水虫で皮がむけている人を見かけた。館内では靴下を履くようにするとお互いが過ごしやすくなるのではと思う。(提案箱)	本人に電話にて連絡し、利用方法などを説明して了解をいただいた。
7	9月8日	館内には禁止掲示が多すぎる。ドライヤーを使うな等。もっと民間の施設を見習ってほしい。(提案箱)	毎日楽しみにお風呂をご利用になる方々がいらっしゃるようですので皆さまが気持ちよくご利用していただけるよう掲示してあります。
8	10月14日	どうしてドライヤーの使用を禁止するのか。回答を掲示して欲しい。(提案箱)	「脱衣所内も大変混雑することも多く、髪の手入れは扇風機又は各自タオル等をご使用ください」と脱衣所内に掲示しました。
9	10月14日	大広間で休憩を取っているが、お茶用のポットの片づけが2時半ごろで早すぎる。3時ごろまでは引き上げないでほしい。利用者の身になってほしい。(提案箱)	参考意見として処理。コミュニティスタッフに口頭により周知した。 なお、27年11月からリース契約により給茶器を2台設置し、セルフにより利用いただいています。

10	平成28年 1月4日	風呂場のトイレを広くしてほしい。立ち上がれなくて危険だ。(提案箱)	構造上、改築は難しい状況にあり、便器脇には手すりが設けられていますので、ご利用いただければと思います。
11	1月19日	3月から入浴のルールを変更することだが賛成である。この際、入浴のマナーを掲示して、守れない人はイエロー、レッドカードで喚起して以降の入浴を制限してはどうか。	お風呂のある他センターでは大半が入浴人数、入浴時間制限を実施しており、情報を収集のうえ、臨機応変に対応していきます。
12	1月19日	禁止掲示が多すぎる。民間の風呂屋を参考に利用者満足度の向上を第一にほしい。(提案箱)	6と同様

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	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。
4	3月	中庭にテラスガーデン製作	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。
		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			

平成27年度備品一覧

施設名 横浜市蓬萊荘

品名	形状・その他	単価(円)	購入		廃棄		増減
			数量	年月日	数量	年月日	
1 複合機	富士ゼロックス VC2276	557,280	1	28.1.8			

(注)当該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。

平成27年度修繕一覧

施設名 横浜市蓬莱荘

No	修繕年月日	修 繕 箇 所	金 額(円)	業 者 名
1	5月6日	女性風呂浴室ドア補修工事	10,800	(有)橋本商店
2	7月4日	女性風呂更衣室床補修工事	25,800	シルバー人材センター
3	7月31日	NTTファイナンス電話工事料	20,304	NTT東日本
4	9月26日	トイレ壁タイル補修工事	212,922	(有)中央美工社
5	9月29日	中広間排煙窓雨漏れ補修	38,880	(有)橋本商店
6	10月4日	トイレ手摺移設他	26,100	シルバー人材センター
7	10月4日	共用水道漏水補修工事	30,888	(公財)横浜市体育協会
8	10月7日	照明器具交換工事	79,920	国際ビルサービス(株)
9	10月10日	風呂循環ポンプベアリング他交換工事	52,920	国際ビルサービス(株)
10	10月16日	男性トイレ詰り除去及び便器取替	141,631	スケット
11	10月19日	男女浴室目地詰め工事	66,960	(有)中央美工社
12	10月28日	照明器具交換工事	19,008	(公財)横浜市体育協会
13	11月1日	大広間電源工事	78,840	国際ビルサービス(株)
14	1月10日	コピー機修理	48,060	富士ゼロックス神奈川
15	1月27日	コピー機修理	21,600	富士ゼロックス神奈川
16	1月30日	ガス給湯器撤去工事	99,360	南設備工業
17	1月30日	男性Aトイレ洗面台排水管工事	32,400	南設備工業
18	1月30日	浴槽濾過器バルブ交換工事	91,357	国際ビルサービス(株)
19	3月20日	ボイラー室自動軟水器及び樹脂交換	285,120	体育協会
20	3月20日	電気室照明器具交換工事	10,216	体育協会
21	3月31日	ボイラー室ドレン配管等交換工事	102,168	体育協会
22	3月31日	機械室照明器具交換工事	10,929	体育協会
23				
24				
25				
		合計	1,506,183	

平成 27 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	27年4月 ～28年3月	日常清掃及び定期清掃等	2,174,688	(株)明光社
2	27年4月 ～28年3月	害虫駆除、トイレ消臭等	271,188	(株)明光社
3	27年4月 ～28年3月	エレベーター及び自動扉等保守点検	981,072	(株)明光社
4	27年7月 ～27年9月	樹木の剪定	475,200	アライグリーン(株)
5	27年4月 ～28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	7,601,170	(財)横浜市体育協会
6	27年4月 ～28年3月	レジオネラ菌等検査	99,360	国際ビルサービス
7	27年4月 ～28年3月	機器導入対応費用等	213,448	扶桑電通(株)
8	28年1月 ～28年3月	廃棄物処理	31,320	(株)ケイ環境企画
9	27年4月 ～28年3月	ごみゼロルート回収経費	132,829	横浜市資源循環局
10	27年4月 ～28年3月	作業委託	72,600	シルバー人材センター
		合 計	12,052,875	

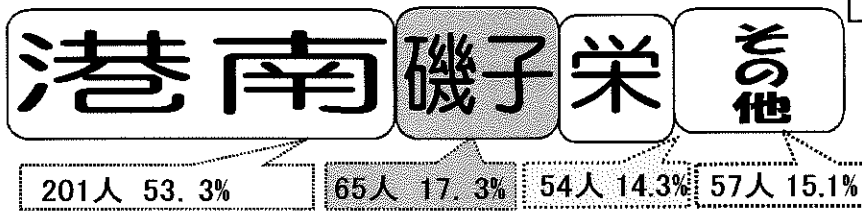
平成27年度「施設利用者満足度アンケート調査」の実施結果について

1. 実施時期及び実施期間について
2月1日（月）から2月7日（日）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300人以上目標としましたが、377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。

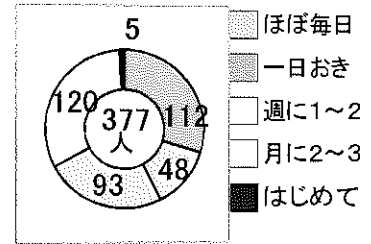
平成27年度施設利用者満足度アンケート調査結果

老人福祉センター横浜市蓬莱荘

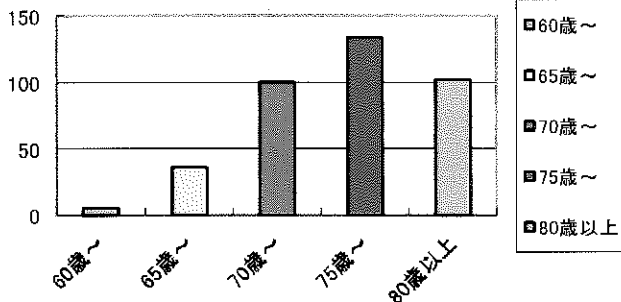
問1 お住まいの区は？ N=377



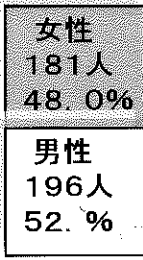
問5 利用頻度は？



問2 年齢(年代)は？ N=377

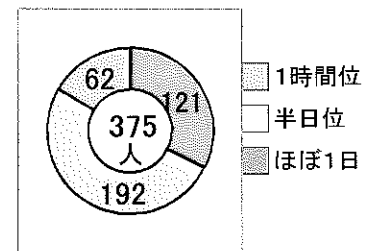


問3

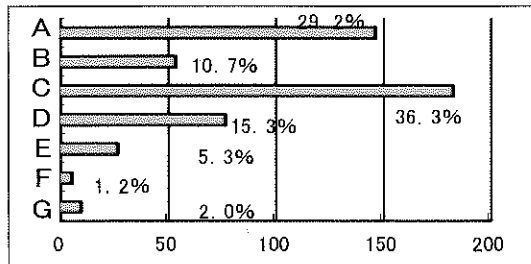


男女の比率

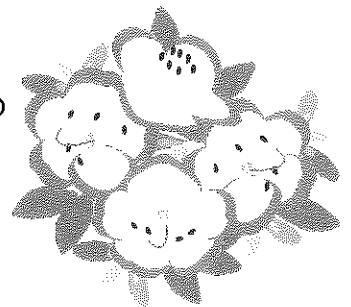
問6 利用する時間は？



問4 センターでの主な利用目的は？ N=504

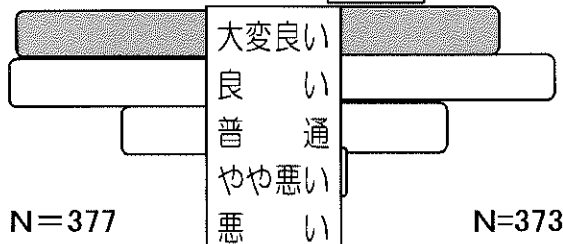


- A 「趣味の教室」等受講のため
- B カラオケ・踊り等を利用のため
- C お風呂を利用のため
- D 囲碁・将棋を打つため
- E 読書室利用のため
- F 健康相談利用のため
- G その他



職員についてお尋ねします

問7 受付での対応？

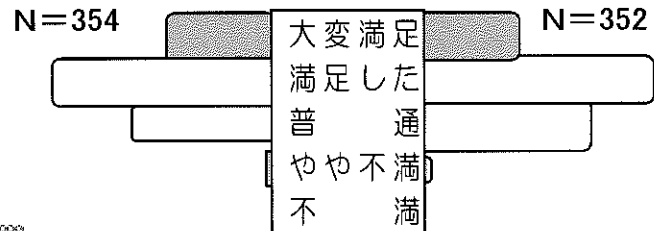


問8 受付以外では？

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=354

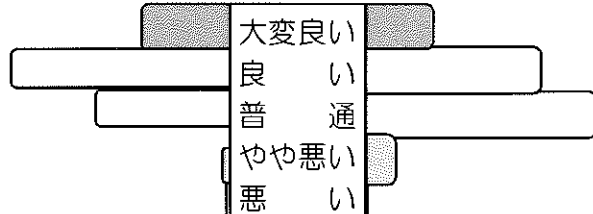
問12 全体の満足度は？ N=352



センター全体についてお尋ねします

問9 雰囲気は？ N=360

問10 設備の使い勝手は？ N=359



老人クラブについて

- 問13 ①知っている65%②知らない35%
- 問14 ①加入の誘い有30%②無し70%
- 問15 ①入会したい18%②入会しない65%
③加入している17%

満足度調査にご協力いただき有難うございます。この度いただいた貴重なご意見は、次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27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 377人

平成28年2月1日（月）から2月7日（日）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
201人	65人	54人	15人	42人	377人
53.3%	17.3%	14.3%	4.0%	11.1%	100%

問2 年齢（年代）は？

60歳～	65歳～	70歳～	75歳～	80歳以上	計
5人	36人	100人	134人	102人	377人
1.3%	9.6%	26.5%	35.5%	27.1%	100%

問3 性別は？

男性	女性	計
196人	181人	377人
52.0%	48.0%	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
147人	54人	183人	77人	27人	6人	10人	504人
29.2%	10.7%	36.3%	15.3%	5.3%	1.2%	2.0%	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
112人	48人	93人	120人	4人	377人
29.7%	12.7%	24.7%	31.8%	1.1%	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
121人	194人	62人	377人
32.1%	51.5%	16.4%	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
152人	154人	71人	0人	0人	377人
40.3%	40.9%	18.8%	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
117人	168人	84人	3人	1人	373人
31.4%	45.0%	22.5%	0.8%	0.3%	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
71人	179人	105人	3人	2人	360人
19.7%	49.7%	29.2%	0.8%	0.6%	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
46人	133人	159人	20人	1人	359人
12.8%	37.0%	44.3%	5.6%	0.3%	100%

(やや悪い及び悪い理由の主なご意見)

①各部屋の室温調整ができない。
②トイレが狭く使い勝手が悪い。
③2階の教室は非常に熱い。
④洗面所のお湯の温度が高すぎる。

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
85人	165人	101人	3人	0人	354人
24.0%	46.6%	28.5%	0.9%	0.0%	100%

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
73人	153人	124人	2人	0人	352人
20.7%	43.5%	35.2%	0.6%	0.0%	100%

(不満足の原因の主なご意見)

① 9時30分から出ないと教室が開けられないのは官僚的です。
② 入浴時のルールを守って欲しい。

問13 あなたは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
204人	110人	314人
65.0%	35.0%	100%

問14 あなたは老人クラブから加入の誘いを受けたことがありますか？

ある	ない	計
89人	211人	300人
29.7%	70.3%	100%

問15 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
52人	183人	49人	284人
18.3%	64.4%	17.3%	100%

平成27年度施設利用者満足度アンケート調査集計結果

(ご意見)

1 職員対応について

- 毎日楽しくさせていただき有難うございます。
- 職員の態度が優しく大変満足しています。
- いつも感謝して居ます。有難うございます。
- 職員の笑顔対応が良くいつも元気に過ごしています。これからもよろしくお願いします。
- とても良い施設です。満足しています。

2 施設管理について

- 各部屋の室温調整ができない。
- 施設が古くなってきたので、内装を手入れしてほしい。
- トイレが狭く使い勝手が悪い。また、水の出も悪い。
- トイレ、風呂、空調等の耐震性は？
- 図書室の室温を26度以下にしてください。
- 暖房が部屋ごとに設定できないので大変熱い。
- 2階の教室は非常に熱いです。
- 暖房の温度が低すぎる。
- 庭の花の手入れが良く、いつも楽しませていただいています。有難うございます。
- 空調の温度管理が問題です。
- 洗面所お湯の温度が高すぎる。

3 お風呂について

- お風呂に色々な使用規則を設けないで下さい。
- お風呂の利用方法は今までどおりが良い。
- 入浴時のルールを守って欲しい。
- 風呂の利用、設備の利用が常識を脱している人がいる。
- お風呂内での悪口や言い争いが嫌です。
- 自宅のお風呂と違って、とても良いので毎日通ってます。
- 入浴中に大声を出す人がいるので注意してほしい。
- 入浴時間は今まで通りにして下さい。
- お風呂はやめないでほしい。
- 3月からお風呂に入る順番を決めていただくのは、大変良いと思います。音から来た人が先に入ることが多く見られます。

- ・浴室利用について、センターのルールに違反する人が見かけられます。(長湯、歯磨き、水道出しっ放し等)
- ・浴場内の時計が見にくい。

4 趣味の教室等について

- ・9時30分から出ないと教室が開けないのは官僚的です。
- ・スポットで、料理や吹き矢など短期で参加できるのが良いです。
- ・フラダンスを練習する部屋に鏡を付けてください。
- ・碁盤が見にくい。
- ・鍵を返す前に職員が先にきちんと片付してあるか確認に来てください。
- ・趣味の教室がいろいろあり楽しませてもらっています。今後、切り絵の教室を開いていただければと思っています

5 その他

- ・プール駐車場の入庫時間を9時にして下さい。
- ・大広間で他人の悪口を言う人が多く困っています。
- ・大広間で古参の人が仕切っている。
- ・一日無料で遊べるので贅沢は言えません。
- ・近くに蓬萊荘の施設があるので大変感謝して居ます。
- ・お昼の御飯のメニューを増やしてください。
- ・180%満足、自分の好きなことができる。
- ・持参したポットにお茶を入れてもらえないのでとても不便です。
- ・自販機の価格が高すぎる。
- ・カラオケの音量が大きすぎるのでもう少し下げてください。
- ・トイレトペーパーの取替えは、女性トイレは女性の方が取り替えてほしい。
- ・人の悪口ばかり言い、がっかりする。
- ・食堂の手洗いが使えない。
- ・利用者サイドで、マナーを守らない人がいる。

平成27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、老人クラブ紹介、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、就業規則、事業報告	所長、職員
7	ミーティング、リーダー会議等を通じたOJT研修	所長
	防災訓練、業務知識	港南消防署、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
	認知症の理解とその対応について	港南台地域ケアプラザ
9	ミーティング、リーダー会議等を通じたOJT研修	所長
	さわやかスポーツ7種目基礎講習	横浜市老人クラブ連合会・職員
	港南プールを利用した消火訓練	港南消防署、榎戸町内会等
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
	お風呂利用時間制に伴う受付業務等他館実地研修	狩場緑風荘、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
	ノロウィルス感染予防	港南区生活衛生課
1	ミーティング、リーダー会議等を通じたOJT研修	所長
	お風呂業務全般について	職員
2	ミーティング、リーダー会議等を通じたOJT研修	所長
	港南プール合同防災訓練	港南消防署
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	所長、職員