

平成30年度

老人福祉センター横浜市福寿荘収支決算書

収入の部

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)
指定管理料	54,667,000	0	54,667,000	54,667,000	0
雑入	595,000	0	595,000	696,388	-101,388
自動販売機手数料	20,000	0	20,000	0	20,000
コピー代金収入	35,000	0	35,000	24,540	10,460
事業参加者負担金(教材費等)	350,000	0	350,000	445,500	-95,500
その他	190,000	0	190,000	226,348	-36,348
収入合計	55,262,000	0	55,262,000	55,363,388	-101,388

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)
人件費	24,928,000	0	24,928,000	26,002,229	-1,074,229
給与・賃金	21,926,000	0	21,926,000	22,877,594	-951,594
社会保険料等	2,150,000	0	2,150,000	1,905,287	244,713
諸手当(通勤等)	795,000	0	795,000	1,190,172	-395,172
健康診断費	40,000	0	40,000	11,176	28,824
勤労者福祉共済掛金等	17,000	0	17,000	18,000	-1,000
事務費	3,245,000	0	3,245,000	3,021,324	223,676
旅費	70,000	0	70,000	65,190	4,810
消耗品費	879,000	0	879,000	807,429	71,571
食糧費	140,000	0	140,000	133,056	6,944
印刷製本費	10,000	0	10,000	6,960	3,040
通信費	250,000	0	250,000	328,145	-78,145
手数料	20,000	0	20,000	33,389	-13,389
使用料及び賃借料	550,000	0	550,000	268,919	281,081
備品購入費	48,000	0	48,000	43,740	4,260
会費	23,000	0	23,000	26,000	-3,000
共通経費	1,255,000	0	1,255,000	1,308,496	-53,496
事業費	1,992,000	0	1,992,000	1,862,380	129,620
健康相談	42,000	0	42,000	42,000	0
趣味の教室謝金	600,000	0	600,000	547,000	53,000
行事費	650,000	0	650,000	520,580	129,420
映画会謝金	0	0	0	0	0
その他事業	700,000	0	700,000	752,800	-52,800
管理費	23,820,000	0	23,820,000	24,848,940	-1,028,940
光熱水費	8,500,000	0	8,500,000	9,739,252	-1,239,252
電気料金	700,000	0	700,000	1,047,260	-347,260
ガス料金	0	0	0	0	0
水道料金	7,800,000	0	7,800,000	8,691,992	-891,992
委託料	7,882,000	0	7,882,000	7,665,288	216,712
機械警備費	450,000	0	450,000	435,456	14,544
清掃費	5,700,000	0	5,700,000	5,140,027	559,973
害虫駆除	125,000	0	125,000	128,347	-3,347
植栽管理	400,000	0	400,000	400,000	0
自動ドア点検	50,000	0	50,000	50,112	-112
昇降機点検	400,000	0	400,000	388,800	11,200
トイレ等衛生管理	156,000	0	156,000	155,844	156
その他委託料	601,000	0	601,000	966,702	-365,702
修繕費	1,200,000	0	1,200,000	908,016	291,984
設備保全費	6,238,000	0	6,238,000	6,536,384	-298,384
冷凍機保守	324,000	0	324,000	324,000	0
消防設備保守	105,000	0	105,000	104,544	456
電気・機械設備保守	5,809,000	0	5,809,000	6,107,840	-298,840
その他保全保守	0	0	0	0	0
公租公課	22,000	0	22,000	37,828	-15,828
支出合計	54,007,000	0	54,007,000	55,772,701	-1,765,701
差引	1,255,000	0	1,255,000	-409,313	1,664,313

1 開館日数（日）													
開館日数	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
	29	30	29	30	30	29	28	29	26	26	27	30	343
2 利用者数（人）													
延べ利用者数 ①＋②＋③	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
	11680	12255	10821	11978	11219	12815	11224	11638	10476	10343	11243	11936	137628
個人利用 （①小計）	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
	10027	10662	9068	10168	9950	10433	9543	10175	8859	9078	9598	10382	117943
	男 女	男 女	男 女	男 女	男 女	男 女	男 女	男 女	男 女	男 女	男 女	男 女	男 女
	5,630 4,397	5,930 4,732	5,067 4,001	5,765 4,403	5,715 4,235	5,736 4,697	5,180 4,363	5789 4386	4971 3888	5,149 3,929	5353 4245	5811 4571	66096 51847
団体利用 （②小計）	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
	1472	1464	1604	1646	1137	2161	1544	1356	1466	1097	1397	1359	17703
	男 女	男 女	男 女	男 女	男 女	男 女	男 女	男 女	男 女	男 女	男 女	男 女	男 女
趣味の教室	49 103	36 73	41 85	46 92	48 101	43 65	45 121	45 123	29 90	26 72	32 105	29 107	469 1137
教室OB会													0 0
その他団体	476 844	467 888	475 925	489 937	343 645	741 1,234	501 854	319 869	428 919	266 733	379 881	417 806	5301 10535
シニア大学			47 31	52 30	0 0	52 26	4 19						155 106
その他 （③小計）	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
	181	129	149	164	132	221	137	107	151	168	248	195	1982
	男 女	男 女	男 女	男 女	男 女	男 女	男 女	男 女	男 女	男 女	男 女	男 女	男 女
視察・見学	6 67	7 10	3 3	4 1	1 0	3 2	6 8	10 10	6 7	1 7	2 26	17 7	66 148
地域開放	61 47	52 60	75 68	92 67	75 56	94 122	61 62	50 37	71 67	123 37	163 57	136 35	1053 715
その他（〇〇）													0 0
3 各種相談事業の開催実績（人）													
区 分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
健康相談	5	4	2	11	5	5	3	9	8	7	6	3	68
生活相談	2	2	5	2	5	1	1	1	0	2	2	1	24
職業相談													0
保健相談		1											1
栄養相談													0
合 計	7	7	7	13	10	6	4	10	8	9	8	4	93
4 施設利用の実績（人）													
区 分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
浴 室	5,395	5,687	3,961	5,075	5,144	5,203	3,826	5,011	4,711	4,980	5,044	5,511	59548
シャワー													0
図書室（任意）	229	260	235	209	226	198	153	212	175	195	185	196	2473
ゲートボール（任意）	15	0	0	0	0	0	0	7	0	0	10	5	37
〇〇（任意）													0
5 新規利用証の発行数（人）													
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
発行数	28	19	15	18	32	26	21	20	14	23	29	44	289
6 事故報告等件数（区地域振興課へ報告書を提出した件数を記載）													
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
件 数	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0	4

(その他)
・提出期限は、翌月の10日までに各区地域振興課及び健康福祉局に報告するものとする。
・(任意)と記載したもの以外は、必須事項とする。

(様式12)

平成30年度 自主事業報告書

施設名:老人福祉センター横浜市福寿荘

募集 対象	事業名(教室名)	開催時期 及び回数	参加人数		自主事業経費			一人当たり参加費		講師謝金		備 (共催団体・その他)
			募集人数	延参加 人数	委託料 支出総額①+②	参加者 負担総額①	総経費② (謝金・事務消 耗品・保険料)	徴収の 有・無	参加費用	1回 1講師 当たり	1教室 講師謝金額	
市 内 在 住 の 60 歳 以 上 の 方	健康福祉相談 (保健師)	4月19日	-	5	¥42,000	¥0	¥42,000	無	¥0	¥3,500	¥42,000	保健師
		5月17日	-	4								
		6月21日	-	2								
		7月19日	-	11								
		8月16日	-	5								
		9月20日	-	5								
		10月16日	-	3								
		11月15日	-	9								
		12月20日	-	8								
		1月17日	-	7								
		2月21日	-	6								
		3月21日	-	5								
市 内 在 住 の 60 歳 以 上 の 方	生活相談 (職 員)	4月10日	-	2	¥0	¥0	¥0	無	¥0	¥0	¥0	職 員
		5月19日	-	2								
		6月17日	-	5								
		7月23日	-	2								
		8月19日	-	5								
		9月15日	-	1								
		10月21日	-	1								
		11月6日	-	1								
		12月13日	-	0								

(様式12)

募集 対象	事業名(教室名)	開催時期 及び回数	参加人数		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①+②	参加者 負担総額①	総経費② (謝金・事務消 耗品・保険料)	徴収の 有・無	参加費用	1回 1講師 当たり	1教室 講師謝金額	
万		1月22日	－	2								
			－									
			－									
市内在住の 60歳以上の方	福寿の会 (ふれあいサロン)	4月2日	20名程度	18	¥72,796	¥14,948	¥57,848	有	¥1,000/ 年 ¥100/1 回	¥3,500	¥38,500	白根地域ボランティア
		5月1日		19								
		6月5日		16								
		7月3日		30								
		8月7日		24								
		9月4日		18								
		10月2日		16								
		11月6日		20								
		12月4日		18								
		2月5日		18								
		3月5日		23								
地域 開放	ふく福演芸場 (落語・伝統工芸を楽し む)	4月10日	－	49	¥18,000	¥0	¥18,000	無	¥0	¥3,000	¥18,000	横浜市職員落語愛好会
		6月12日		52								
		8月14日		61								
		10月9日		61								
		12月11日		70								
		2月12日		73								
地域 開放	菖蒲湯	5月5日	－	474	¥9,406	¥0	¥9,406	無	¥0	¥0	¥0	
地域 開放	野菜販売	5月14日		236	¥0	¥0	¥0	無	¥0	¥0	¥0	地域農園者
地域 開放	野菜販売	7月26日		75	¥0	¥0	¥0	無	¥0	¥0	¥0	地域農園者
地域 開放	野菜販売	9月15日		36	¥0	¥0	¥0	無	¥0	¥0	¥0	地域農園者

(様式12)

募集 対象	事業名(教室名)	開催時期 及び回数	参加人数		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①+②	参加者 負担総額①	総経費② (謝金・事務消 耗品・保険料)	徴収の 有・無	参加費用	1回 1講師 当たり	1教室 講師謝金額	
地域 開放	野菜販売	9月16日	－	50	¥0	¥0	¥0	無	¥0	¥0	¥0	地域農園者
地域 開放	園児とのお楽しみ会	7月4日	－	74	¥0	¥0	¥0	無	¥0	¥0	¥0	白根保育園
地域 開放	園児とのお楽しみ会	8月3日	－	73	¥0	¥0	¥0	無	¥0	¥0	¥0	白根保育園
地域 開放	秋のお楽しみ会	9月15日	－	232	¥22,086	¥0	¥22,086	無	¥0	¥0	¥0	ふれあいスポーツ 商大高校吹奏楽部演奏 朝どれ野菜販売
		9月16日	－	93	¥6,480	¥0	¥6,480	無	¥0	¥0	¥0	ハマ・アイランダース
		9月17日	－	387	¥37,000	¥0	¥37,000	無	¥0	¥7,000	¥7,000	お菓子配布 阿波踊り(にしや連) お菓子配布
		9月18日	－	中止	¥0	¥0	¥0	無	¥0	¥0	¥0	「薬の使い方勉強会」人数 集まらず中止
		9月19日	－	126	¥0	¥0	¥0	無	¥0	¥0	¥0	吉野流 日本舞踊鑑賞 会
		9月29日	－	73	¥4,000	¥0	¥4,000	無	¥0	¥0	¥0	かっぱれ踊り
市内在住 60歳以 上の方	体操&勉強会	2月19日		15	¥0	¥0	¥0	無	¥0	¥0	¥0	薬剤師
市内在住 60歳以 上の方	体操&勉強会	2月20日		15	¥0	¥0	¥0	無	¥0	¥0	¥0	
		10月15日	－	510	¥24,052	¥0	¥24,052	無	¥0	¥0	¥0	作品展示 ママさんコーラス コーヒーサロン 地域の方による小物販売
		10月16日		365	¥6,500	¥0	¥6,500	無	¥0	¥5,000	¥5,000	作品展示 健康アップ体操無料体験 地域の方による小物販売

募集 対象	事業名(教室名)	開催時期 及び回数	参加人数		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①+②	参加者 負担総額①	総経費② (謝金・事務消 耗品・保険料)	徴収の 有・無	参加費用	1回 1講師 当たり	1教室 講師謝金額	
地域 開放	福寿荘文化祭	10月17日		352	¥0	¥0	¥0	無	¥0	¥0	¥0	作品展示 地域の方による小物販売
		10月18日		119	¥0	¥0	¥0	無	¥0	¥0	¥0	作品展示 地域の方による小物販売
		10月19日		154	¥0	¥0	¥0	無	¥0	¥0	¥0	作品展示 地域の方による小物販売
		10月20日		699	¥10,000	¥0	¥10,000	無	¥0	¥0	¥0	作品展示・舞台発表・野菜販 売・雑貨販売(白根学園)・ふ れあいスポーツ・お菓子販売 ／ 喫茶(夢工房21)
		10月21日		507	¥5,000	¥0	¥5,000	無	¥0	¥0	¥0	作品展示・舞台発表・野菜販 売・なかよし喫茶・パン販売(麦 穂)
地域 開放	でこもちスープ販売	2月23日		71	¥0	¥0	¥0	無	¥0	¥0	¥0	地区社協 なかよしメン バー
地域 開放	でこもちスープ販売	2月27日		55	¥0	¥0	¥0	無	¥0	¥0	¥0	地区社協 なかよしメン バー
地域 開放	でこもちスープ販売	3月10日	－	83	¥0	¥0	¥0	無	¥0	¥0	¥0	地区社協 なかよしメン バー
市 内 在 住 の 60 歳 以 上 の 方	介護予防講座 ゆったりヨガ (第2・4月曜日)	4月9日	35名	31	¥189,000	¥34,500	¥154,500	有	¥500	¥6,000	¥120,000	
		4月23日		33								
		5月14日		33								
		5月28日		32								
		6月11日		31								
		6月25日		29								
		7月9日		33								
		7月23日		26								
		9月10日		32								
		9月24日		33								
		10月8日		32								
		11月12日		32								
		11月26日		34								

募集対象	事業名(教室名)	開催時期 及び回数	参加人数		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①+②	参加者 負担総額①	総経費② (謝金・事務消 耗品・保険料)	徴収の 有・無	参加費用	1回 1講師 当たり	1教室 講師謝金額	
〃		12月10日		34								
		12月24日		30								
		1月14日		31								
		1月28日		28								
		2月11日		33								
		2月25日		34								
		3月11日		34								
市内在住の 60歳以上の方	介護予防教室 コグニサイズで若返り (第2・4月曜日)	4月11日	20名	19	¥80,000	¥10,000	¥70,000	有	¥500	¥6,000	¥60,000	
		4月25日		19								
		5月9日		16								
		5月23日		17								
		6月13日		17								
		6月27日		15								
		7月11日		15								
		7月25日		16								
		9月12日		13								
		9月26日		15								
市内在住の 60歳以上の方	介護予防教室 イスを使ってダンス (第2・4月曜日)	6月14日	16名	30	¥40,200	¥5,400	¥34,800	有	¥300	¥5,000	¥30,000	
		7月12日		27								
		9月13日		28								
		10月11日		25								
		11月8日		28								
		12月13日		23								
市内在		4月3日		25								
		5月1日		27								
		6月5日		27								
		7月3日		25								

募集 対象	事業名(教室名)	開催時期 及び回数	参加人数		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①+②	参加者 負担総額①	総経費② (謝金・事務消 耗品・保険料)	徴収の 有・無	参加費用	1回 1講師 当たり	1教室 講師謝金額	
住 の 60歳以上の方	介護予防教室 椅子を使ってストレッチ (第1火曜日)	8月7日	25名	17	¥0	¥0	¥0	無	¥0	¥0	¥0	地域ボランティア
		9月4日		16								
		10月2日		17								
		11月6日		23								
		12月4日		22								
		2月5日		25								
		3月5日		27								
市 内 在 住 の 60歳以上の方	介護予防教室 楽しくスリーA (第1日曜日)	4月1日	15名	15	¥0	¥0	¥0	無	¥0	¥0	¥0	地域ボランティア1回¥100 (収入はボランティア)
		5月6日		11								
		6月3日		15								
		7月1日		17								
		8月5日		9								
		9月2日		9								
		10月7日		9								
		11月4日		15								
		12月2日		13								
		1月6日		12								
		2月3日		10								
		3月3日		12								
市 内 在 住 の 60歳以上	介護予防教室 脳若体操 (第1・3水曜日)	10月3日	20名	14	¥60,000	¥10,000	¥50,000	有	¥500	¥5,000	¥40,000	
		10月17日		17								
		11月7日		17								
		11月21日		15								
		12月5日		18								
		12月19日		14								
		1月16日		休								
		1月30日		休								

募集 対象	事業名(教室名)	開催時期 及び回数	参加人数		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①+②	参加者 負担総額①	総経費② (謝金・事務消 耗品・保険料)	徴収の 有・無	参加費用	1回 1講師 当たり	1教室 講師謝金額	
の方		2月6日		休								
		2月20日		休								
		3月6日		14								
		3月20日		15								
市内在住の 60歳以上の 方	介護予防教室 フェルデンクライスメソッド (第2・4金曜日)	5月11日	18名	14	¥77,500	¥8,500	¥69,000	有	¥500	¥6,000	¥60,000	
		5月25日		15								
		6月8日		17								
		6月22日		14								
		7月13日		13								
		7月27日		13								
		8月10日		16								
		8月24日		12								
		9月14日		14								
		9月28日		12								
市内在住の 60歳以上の 方	介護予防教室 運動機能アップ体操 (第2・4金曜日)	10月12日	18名	15	¥78,000	¥9,000	¥69,000	有	¥5,000	¥6,000	¥60,000	
		10月26日		16								
		11月9日		15								
		11月23日		16								
		11月30日		13								
		12月14日		16								
		1月11日		16								
		1月25日		16								
		2月8日		14								
		2月22日		16								
市		8月7日		9								
		8月21日		11								
		9月4日		10								

(様式12)

募集対象	事業名(教室名)	開催時期 及び回数	参加人数		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①+②	参加者 負担総額①	総経費② (謝金・事務消 耗品・保険料)	徴収の 有・無	参加費用	1回 1講師 当たり	1教室 講師謝金額	
市内在住の 60歳以上の方	介護予防教室 絵手紙体験教室 (第1・3火曜日)	9月18日	16名	7	¥138,400	¥34,500	¥103,900	有	2,000/ 3,700	¥5,000	¥60,000	顔彩・筆洗のある人(¥2,000)道具のない人(¥3,700)
		10月2日		11								
		10月16日		7								
		11月6日		10								
		11月20日		10								
		12月4日		8								
		12月18日		10								
		1月15日		10								
		1月29日		10								
市内在住の 60歳以上の方	介護予防教室 リズムのりのり体操 (第2・4水曜日)	9月12日	18名	17	¥69,080	¥9,500	¥59,580	有	¥500	¥5,000	¥50,000	
		9月26日		17								
		10月10日		14								
		10月24日		17								
		11月14日		16								
		11月28日		15								
		12月12日		15								
		12月26日		15								
		1月9日		12								
		1月23日		17								
市内在住の 60歳以上の方	介護予防講座 春の横浜歴史散策	4月29日	各15名	21	¥30,394	¥10,200	¥20,194	有	¥300	¥5,000	¥10,000	横浜ガイドボランティア
		5月10日		20								
	介護予防講座 秋の歴史散策	9月20日	各15名	10	¥16,410	¥2,400	¥14,010	有	¥300	¥5,000	¥10,000	横浜ガイドボランティア
		10月25日		中止								
		12月20日		19								
	介護予防講座 ゆっくり秋のウォーキング	5月30日	30名	18	¥2,800	¥1,400	¥1,400	有	¥100	¥0	¥0	
	介護予防講座 ゆっくり秋のウォーキング	11月6日	30名	18	¥5,716	¥2,800	¥2,916	有	¥100	¥0	¥0	旭区ウォーキングサポーター

募集対象	事業名(教室名)	開催時期 及び回数	参加人数		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①+②	参加者 負担総額①	総経費② (謝金・事務消 耗品・保険料)	徴収の 有・無	参加費用	1回 1講師 当たり	1教室 講師謝金額	
市外の方	白根保育園へのボランティア	8月2日	8名	48	¥0	¥0	¥0	無	¥0	¥0	¥0	地域ボランティア
	白根保育園へのボランティア	12月11日	8名	47	¥0	¥0	¥0	無	¥0	¥0	¥0	地域ボランティア
市内在住の60歳以上の方	介護予防講座 大人のぬり絵教室 第3月曜日	8月20日	12名	9	¥73,000	¥18,500	¥54,500	有	600／ 3,100	¥6,000	¥36,000	クーピーある人(¥600) クーピーのない人(¥3,100)
		9月17日		10								
		10月15日		9								
		11月19日		6								
		12月17日		8								
		1月21日		8								
市内在住の60歳以上の方	介護予防講座 やさしい3B体操教室 第2・4土曜日	9月8日	18名	13	¥67,500	¥8,500	¥59,000	有	¥500	¥5,000	¥50,000	
		9月22日		15								
		10月13日		15								
		11月10日		15								
		11月24日		9								
		12月8日		15								
		12月22日		13								
		1月11日		14								
		1月26日		13								
		2月9日		12								
市内在住の60歳以上の方	介護予防講座 ワード初心者教室 第1・3月土曜日	4月2日	12名	11	¥93,000	¥16,500	¥76,500	有	¥1,500	¥5,000	¥60,000	パソコンボランティア
		4月16日		11								
		5月7日		10								
		5月21日		10								
		6月4日		9								
		6月18日		9								
		7月2日		11								
		7月16日		9								
		8月6日		11								

[illegible]

(様式12)

募集 対象	事業名(教室名)	開催時期 及び回数	参加人数		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①+②	参加者 負担総額①	総経費② (謝金・事務消 耗品・保険料)	徴収の 有・無	参加費用	1回 1講師 当たり	1教室 講師謝金額	
在 住 の 60 歳 以 上 の 方	福寿荘唄の夏祭り	7月21日		76	¥14,646	¥0	¥14,646	無	¥0	3500×1 団体／ 7,000×1 団体	¥10,500	三線演奏
		7月22日		78								バンドに合わせて歌おう
		7月26日		75								民謡サロン
	不動丸小学校 「福祉体験学習」	11月2日		5	¥0	¥0	¥0	無	¥0	¥0	¥0	希望ヶ丘中学校(2年生参加)
		11月5日		5	¥0	¥0	¥0	無	¥0	¥0	¥0	希望ヶ丘中学校(2年生参加)
	白根保育園への折り紙 ボランティア	8月2日		48	¥0	¥0	¥0	無	¥0	¥0	¥0	地域ボランティア
		12月11日		47	¥0	¥0	¥0	無	¥0	¥0	¥0	地域ボランティア
	企業からの受入実習	5月22日		4	¥0	¥0	¥0	無	¥0	¥0	¥0	三菱UFJ銀行
		5月24日		4	¥0	¥0	¥0	無	¥0	¥0	¥0	三菱UFJ銀行
	不動丸小学校一日先生体験	9月10日		22	¥0	¥0	¥0	無	¥0	¥0	¥0	不動丸小学校(6年生参加)
		9月11日		22	¥0	¥0	¥0	無	¥0	¥0	¥0	不動丸小学校(6年生参加)
		2月15日		136	¥0	¥0	¥0	無	¥0	¥0	¥0	不動丸小学校(3年生参加)
	障がい児サポート講座	5月8日		32	¥0	¥0	¥0	無	¥0	¥0	¥0	なかよし余暇支援
	昔体験(七輪でお餅焼き)	11月26日		116	¥0	¥0	¥0	無	¥0	¥0	¥0	不動丸小学校(3年生参加)
	スタッフ研修・コミスタ会議	4月22日		23	¥0	¥0	¥0	無	¥0	¥0	¥0	
		6月26日		23	¥0	¥0	¥0	無	¥0	¥0	¥0	
		7月31日		18	¥0	¥0	¥0	無	¥0	¥0	¥0	
		8月28日		23	¥0	¥0	¥0	無	¥0	¥0	¥0	
		9月25日		23	¥0	¥0	¥0	無	¥0	¥0	¥0	
		10月30日		23	¥0	¥0	¥0	無	¥0	¥0	¥0	
		11月27日		23	¥0	¥0	¥0	無	¥0	¥0	¥0	

(様式12)

募集 対象	事業名(教室名)	開催時期 及び回数	参加人数		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①+②	参加者 負担総額①	総経費② (謝金・事務消 耗品・保険料)	徴収の 有・無	参加費用	1回 1講師 当たり	1教室 講師謝金額	
		12月25日		23	¥0	¥0	¥0	無	¥0	¥0	¥0	
		1月29日		23	¥0	¥0	¥0	無	¥0	¥0	¥0	
		2月26日		21	¥0	¥0	¥0	無	¥0	¥0	¥0	
		3月26日		22	¥0	¥0	¥0	無	¥0	¥0	¥0	
	看護実習	4月10日		4	¥0	¥0	¥0	無	¥0	¥0	¥0	
		4月11日		4	¥0	¥0	¥0	無	¥0	¥0	¥0	
		4月12日		4	¥0	¥0	¥0	無	¥0	¥0	¥0	
		4月13日		4	¥0	¥0	¥0	無	¥0	¥0	¥0	
		4月16日		4	¥0	¥0	¥0	無	¥0	¥0	¥0	
		4月17日		4	¥0	¥0	¥0	無	¥0	¥0	¥0	
		5月30日		2	¥0	¥0	¥0	無	¥0	¥0	¥0	
		9月27日		3	¥0	¥0	¥0	無	¥0	¥0	¥0	
		11月19日		6	¥0	¥0	¥0	無	¥0	¥0	¥0	
		11月20日		6	¥0	¥0	¥0	無	¥0	¥0	¥0	
		12月3日		4	¥0	¥0	¥0	無	¥0	¥0	¥0	
		12月4日		4	¥0	¥0	¥0	無	¥0	¥0	¥0	
		2月19日		5	¥0	¥0	¥0	無	¥0	¥0	¥0	
		2月20日		5	¥0	¥0	¥0	無	¥0	¥0	¥0	
		2月21日		5	¥0	¥0	¥0	無	¥0	¥0	¥0	
		2月22日		5	¥0	¥0	¥0	無	¥0	¥0	¥0	

(様式12)

募集 対象	事業名(教室名)	開催時期 及び回数	参加人数		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①+②	参加者 負担総額①	総経費② (謝金・事務消 耗品・保険料)	徴収の 有・無	参加費用	1回 1講師 当たり	1教室 講師謝金額	
		2月25日		5	¥0	¥0	¥0	無	¥0	¥0	¥0	
		2月27日		5	¥0	¥0	¥0	無	¥0	¥0	¥0	
		2月28日		5	¥0	¥0	¥0	無	¥0	¥0	¥0	
		3月1日		5	¥0	¥0	¥0	無	¥0	¥0	¥0	
地域 開放	福ふく演芸場	4月8日		60	¥7,000	¥0	¥7,000	無	¥0	¥3,500	¥7,000	横浜出前落語会
		6月10日		64	¥7,000	¥0	¥7,000	無	¥0	¥3,500	¥7,000	横浜出前落語会
		8月12日		68	¥7,000	¥0	¥7,000	無	¥0	¥3,500	¥7,000	横浜出前落語会
		10月14日		55	¥7,000	¥0	¥7,000	無	¥0	¥3,500	¥7,000	横浜出前落語会
		12月9日		73	¥7,000	¥0	¥7,000	無	¥0	¥3,500	¥7,000	横浜出前落語会
		2月10日		67	¥7,000	¥0	¥7,000	無	¥0	¥3,500	¥7,000	横浜出前落語会
地域 開放	コーヒーサロン	4月10日		48	¥0	¥0	¥0	無	¥0	¥0	¥0	白根コーヒーボランティア
		5月8日		62	¥0	¥0	¥0	無	¥0	¥0	¥0	白根コーヒーボランティア
		6月12日		53	¥0	¥0	¥0	無	¥0	¥0	¥0	白根コーヒーボランティア
		7月10日		58	¥0	¥0	¥0	無	¥0	¥0	¥0	白根コーヒーボランティア
		8月14日		48	¥0	¥0	¥0	無	¥0	¥0	¥0	白根コーヒーボランティア
		9月11日		57	¥0	¥0	¥0	無	¥0	¥0	¥0	白根コーヒーボランティア
		10月9日		53	¥0	¥0	¥0	無	¥0	¥0	¥0	白根コーヒーボランティア
		10月15日		86	¥0	¥0	¥0	無	¥0	¥0	¥0	白根コーヒーボランティア
		11月13日		50	¥0	¥0	¥0	無	¥0	¥0	¥0	白根コーヒーボランティア
		12月1日		124	¥0	¥0	¥0	無	¥0	¥0	¥0	白根コーヒーボランティア

(様式12)

募集 対象	事業名(教室名)	開催時期 及び回数	参加人数		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①+②	参加者 負担総額①	総経費② (謝金・事務消 耗品・保険料)	徴収の 有・無	参加費用	1回 1講師 当たり	1教室 講師謝金額	
		12月11日		48	¥0	¥0	¥0	無	¥0	¥0	¥0	白根コーヒーボランティア
		1月8日		52	¥0	¥0	¥0	無	¥0	¥0	¥0	白根コーヒーボランティア
		2月12日		53	¥0	¥0	¥0	無	¥0	¥0	¥0	白根コーヒーボランティア
		3月12日		55	¥0	¥0	¥0	無	¥0	¥0	¥0	白根コーヒーボランティア
旭 区 老 連 登 録 者	旭区老連への協力事業(内 容は福寿荘より提供・講師は 福寿荘より依頼)	7月4日		35	¥0	¥0	¥0	無	¥0	¥0	¥0	手芸+タオルストレッチ
		7月24日		35	¥0	¥0	¥0	無	¥0	¥0	¥0	手芸+健康体操
		8月2日		35	¥0	¥0	¥0	無	¥0	¥0	¥0	脳トレ体操
		10月23日		6	¥0	¥0	¥0	無	¥0	¥0	¥0	ウォーキング下見
		11月5日		28	¥0	¥0	¥0	無	¥0	¥0	¥0	ヨガニサイズ
		11月17日		32	¥0	¥0	¥0	無	¥0	¥0	¥0	ウォーキング
		12月13日		43	¥0	¥0	¥0	無	¥0	¥0	¥0	薬の使い方勉強会(薬剤師)
		1月18日		49	¥0	¥0	¥0	無	¥0	¥0	¥0	薬と食物の関係について勉強 会(薬剤師)
		2月6日		25	¥0	¥0	¥0	無	¥0	¥0	¥0	老人福祉センターについて知る
福寿 荘 サー クル 団体	代表者会	7月29日		38	¥0	¥0	¥0	無	¥0	¥0	¥0	
		8月26日		38	¥0	¥0	¥0	無	¥0	¥0	¥0	
		3月17日		36	¥0	¥0	¥0	無	¥0	¥0	¥0	
市内在住6 0歳以上の 方	利用者会	12月17日		50	¥0	¥0	¥0	無	¥0	¥0	¥0	
	運営委員会	6月15日		6	¥2,800	¥0	¥2,800	無	¥0	¥0	¥0	
		3月28日		7	¥0	¥0	¥0	無	¥0	¥0	¥0	
		6月15日		30	¥0	¥0	¥0	無	¥0	¥0	¥0	旭区老人クラブ連合会

(様式12)

募集対象	事業名(教室名)	開催時期 及び回数	参加人数		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①+②	参加者 負担総額①	総経費② (謝金・事務消 耗品・保険料)	徴収の 有・無	参加費用	1回 1講師 当たり	1教室 講師謝金額	
市内在住の 60歳以上の方	横浜シニア大学	6月22日		25	¥0	¥0	¥0	無	¥0	¥0	¥0	旭区老人クラブ連合会
		6月29日		23	¥0	¥0	¥0	無	¥0	¥0	¥0	旭区老人クラブ連合会
		7月6日		20	¥0	¥0	¥0	無	¥0	¥0	¥0	旭区老人クラブ連合会
		7月13日		20	¥0	¥0	¥0	無	¥0	¥0	¥0	旭区老人クラブ連合会
		7月20日		24	¥0	¥0	¥0	無	¥0	¥0	¥0	旭区老人クラブ連合会
		7月27日		18	¥0	¥0	¥0	無	¥0	¥0	¥0	旭区老人クラブ連合会
		9月7日		23	¥0	¥0	¥0	無	¥0	¥0	¥0	旭区老人クラブ連合会
		9月14日		24	¥0	¥0	¥0	無	¥0	¥0	¥0	旭区老人クラブ連合会
		9月21日		25	¥0	¥0	¥0	無	¥0	¥0	¥0	旭区老人クラブ連合会
		9月28日		30	¥0	¥0	¥0	無	¥0	¥0	¥0	旭区老人クラブ連合会
市内在住の 60歳以上の方	趣味の教室 発声から学ぶ唱歌	4-3月 11回	各30	242	¥493,160	¥116,400	¥376,760	有	¥700	¥5,000	¥55,000	
	趣味の教室 葛飾北斎と江戸文化	4-3月 24回	各16	280				有	¥1,500	¥5,000	¥120,000	
	趣味の教室 歌おう歌謡曲	4-3月 12回	各30	280				有	¥1,000	¥5,000	¥60,000	
	趣味の教室 カメラを持ってでかけよう	4-9月 12回	各16	150				有	¥800	¥5,000	¥60,000	
	趣味の教室 遊書を楽しむ	4-9月 6回	各16	61				有	¥3,000	¥5,000	¥30,000	
	趣味の教室 健康リンパストレッチ	4-9月 6回	各16	82				有	¥500	¥5,000	¥30,000	
	趣味の教室 句会を楽しむ	10月-3月 6回	各16	76				有	¥500	¥5,000	¥30,000	
	趣味の教室 写経にチャレンジ	10月-3月 6回	各16	78				有	¥3,000	¥5,000	¥30,000	

(様式12)

募集 対象	事業名(教室名)	開催時期 及び回数	参加人数		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①+②	参加者 負担総額①	総経費② (謝金・事務消 耗品・保険料)	徴収の 有・無	参加費用	1回 1講師 当たり	1教室 講師謝金額	
	趣味の教室 タオルストレッチ	10月-3月 12回	各18	183				有	¥600	¥6,000	¥72,000	
	趣味の教室 楽しいアメリカンポップ ス	10月-3月 12回	各20	116				有	¥500	¥5,000	¥60,000	
	計(趣味の教室)			1,548	493,160	116,400	376,760					

自主事業に要した総経費は、指定管理料(自主事業費)から充当した額と参加者負担費から充当した額等の合計となります。

平成30年度苦情等対応状況報告

	年月日	内容	対応結果	苦情の方法
1	4月3日	イスを使ってストレッチでピンマイクが貸し出しに入っていなかった。	先の利用団体がの指導者がピンマイクを家に持って帰ってしまっていたため、状況を話しお詫びをして了解された。	口頭
2	4月4日	大広間の後ろの席にロッカーキーを置いて席取りをしている女性がいきましたが、あまり気分が良くありません。	例会にて共有をした。	ご意見箱
3	同上	歌とグループの制度は止めて下さい。		ご意見箱
4	同上	湯温が低い！	40℃あることからご理解をいただくようお願いした。	口頭
5	4月6日	スポーツ新聞の競馬面が切りとられていて、読めない。	傾聴した。	口頭
6	4月7日	湯温が低い！	40℃あることからご理解をいただくようお願いした。	口頭
7	4月8日	湯温が低い！	40℃あることからご理解をいただくようお願いした。	口頭
8	4月9日	男子浴槽の尺を撤去されて困っている。	洗わずに尺で湯をかけて入ってしまう人がいるため撤去したことを説明し了解を得た。	口頭
9	4月11日	機能回復訓練室で寝転んでいる人がいるので注意してほしい。	該当者に注意しました。	口頭
10	同上	鶴ヶ峰バス停でマナーの悪い人がいるので注意してほしい。	傾聴した。	口頭
11	同上	駐輪場に停めている自転車の空気を抜かれるので見守りをお願いしたい。	傾聴し、出来る範囲での見守りをすることを約束した。	口頭
12	4月12日	ズボンの股の部分が濡れている人がいるので確認してほしい。	確認をしたがご理解をいただけなかった。	口頭
13	4月13日	湯温が低い！	40℃あることからご理解をいただくようお願いした。	口頭
14	4月19日	男子ロッカー112番使えないのでなんとかしてほしい。	傾聴をした。	口頭
15	4月20日	女子浴槽で冷たいシャワーと湯船につかることを繰り返し行う人がいて、冷水が当たり冷たいので注意してほしい。	該当者に注意しました。	口頭
16	4月21日	演芸申込の順番を守らない人がいるので注意してほしい。	柱に注意書きをしました。	口頭
17	4月27日	1階女子トイレ右奥の水が出っぱなしがしばしばあるので注意してほしい。	傾聴しました。	口頭
18	4月28日	朝一番で入浴する女子浴室で友達の間所取りをする人がいるので注意してほしい。	傾聴しました。	口頭

(様式8)

	年月日	内容	対応結果	苦情の方法
19	同上	2時前後に入浴する男性で体にぶつぶつがある利用者が入浴後、脱脂綿で拭き取っているのを、感染症だったら困るので注意してほしい。	確認をしたが該当者を見つけることは出来なかった。	口頭
20	4月28日	洗い場のカランとシャワーの一つを湯船に入る時、体を洗うための専用にしてほしい。	検討し5月より専用シャワーを設けることとした。	ご意見箱
21	4月29日	浴室の呼び出しに来ない人が、抜かされたあとから来て鍵を渡してもらっている人もいるので公平に対応してほしい。	お詫びをし、例会で徹底をした。	口頭
22	5月1日	浴室のかけ湯上がり湯専用シャワーの看板は脱衣室にも大きく張り出した方がいい。	大きくはないが経過を含め掲示している旨を説明した。	口頭
23	5月2日	浴室のかけ湯上がり湯専用シャワーの看板が分かりづらいので看板をたててほしい。	工夫をする旨説明をした。	口頭
24	5月5日	娯楽室利用の方が男子脱衣ロッカーに荷物を入れたままにしているので注意してほしい。	娯楽室に行きアナウンスするも該当者はいなかった。	口頭
25	5月6日	お風呂の順番待ち多いのに風呂場にはいた人は少ないので、巡回して確認してほしい。	湯船にいなくても、脱衣室にいたりするので必ずしも少ないわけではないが点検などにより工夫します。	ご意見箱
26	5月7日	男子のお風呂から尺が無くなったことへの苦情が区役所にあった。		口頭
27	5月9日	福寿荘のお茶はよく出て美味しいので、私も買いたいとううしでいただいた。	お礼を伝える。	口頭
28	5月11日	1階の男子手洗い乾燥機が臭い。	清掃業者に清掃を依頼した。	口頭
29	5月12日	お風呂がぬるい。	入浴中に人に確認したがそれぞれで意見が違うため対応はしませんでした。	口頭
30	5月15日	お風呂がぬるい。	足し湯をしました。	口頭
31	5月20日	大広間の声が大きくて歌いづらい。	アナウンスで注意した。	口頭
32	5月20日	9時25分のお風呂の看板を出す前に並んでいる人がいる。	時間を厳守するように注意した。	口頭
33	5月22日	身体に湿疹のある方が入浴しているが、うつったりしないか気になるので確認してほしい。	ご本人に確認したところ、打ち身が赤くなってしまうのであり、湿疹などとは違う旨、確認も取れたので、そのことを伝えた。	口頭
34	5月23日	風呂桶を足で異動させる人がいるので注意してほしい。	確認できなかったため対応出来ず。	口頭
35	5月25日	ロビーで急須の蓋をせずに使用している人がいるので注意してほしい。	該当者に注意しました。	口頭
36	5月26日	男子浴室内にアリが発生した。	殺虫剤で駆除しました。	口頭
37	5月28日	男子浴室内にアリが発生した。	殺虫剤で駆除しました。	口頭
38	5月31日	女子浴室ロッカーの鍵渡し時間前に多くの人が並んでいるが、9時25分を徹底してほしい。	お詫びをし、徹底をした。	口頭
39	6月1日	演芸用マイクを毎回消毒するためのタオルなどを置いて欲しい。	検討します。	口頭
40	6月3日	浴室前の廊下に扇風機を出してほしい。	対応しました。	口頭
41	6月9日	男子浴室に蟻が発生しているが、コーキングをやり直した方がいいという意見をいただい	秋の風呂休止期間に実施したい。	口頭
42	6月10日	湯呑を取り出す時にいくつもの湯呑を触ってから選んでいるので注意してほしい。	注意しました。	口頭
43	6月20日	大広間内でタバコに火をつけて庭の喫煙場所に移動している人がいるので注意してほし	外で火をつけるように注意しました。	口頭

(様式8)

44	6月20日	湯船で体を洗っている人がいるので注意してほしい。	男子浴室に急行し注意しました。	口頭
45	6月20日	男子脱衣ロッカーの鍵を戻さず、自分のロッカーにしている人がいる。	確認できなかったため対応出来ず。	口頭
46	6月21日	トイレ清掃で床のモップがけをもっと丁寧にしてほしい。水を多く含んでいるから。	清掃業者に注意しました。	口頭
47	6月27日	ある利用者から暴言を吐かれたり、家や携帯電話に何回も電話がりがり困っている。	該当する利用者に注意しました。	口頭
48	6月29日	台ふきんがほつれているので交換するか、切るかしてほしい。	ほつれを切り取りました。	口頭
49	6月30日	ロビーの流し台ではなをかんだりかおをあらったりして、台ふきんで顔を拭いている人がいるので注意してほしい。	注意しました。	口頭
50	6月30日	カラオケマイクの調子がおかしいので直してほしい。声が良く聞こえない。	舞台方向には大きな音量が出せないことを説明しご理解いただいた。	口頭
51	6月30日	脱衣ロッカーの鍵を戻さぬままに館内で過ごされ再度入浴する方がいるので注意してほしい。	該当者に注意しました。	口頭
52	7月2日	洗髪の時に黒いものを髪に塗っているが、染めているのではないか。	確認したところ炭シャンプーだった。	ご意見箱
53	7月3日	浴室にいる人数とロッカー使用の人数が違	確認したがロッカー使用者と	
54	7月4日	公務員のにおいがする。	何かと規制が多いと感じての意見で、ご説明をして理解いただいた。	ご意見箱
55	7月4日	教室に申し込んだがまだ返事がないどうなっていますか。	本日発送だったため結果を含めご説明ご理解いただいた。	口頭
56	7月7日	大広間を使用した事業が多すぎる。	シニア大学、敬老週間行事、文化祭など必要な事業と判断している。	口頭
57	7月9日	南区より車で1時間かけて9時50分に来たが演芸の抽選に間に合わなかった。利用方法を事前に聞いたが、午前抽選に漏れると午後まで参加出来ないということは説明を受けていない。、誰が使うにしても利用しやすい施設が重要です。是非返事を下さい。	事前説明が不十分だったことをお詫びするとともに来館をお願いする文書を送付したが、その後反応はありません。	ご意見箱
58	7月12日	男子浴室で洗濯をしている人がいる。	注意しました。	口頭
59	7月14日	女子浴室ロッカーの鍵をソファに放り出している人がいる。	注意しましたが、見守りが必要な面がある。	口頭
60	7月16日	女子浴室で使った後のイスに便が付着してい	該当者と思われる利用者に注意をした。	口頭
61	7月19日	開館前に下足ロッカーを使用している。	該当者二人に注意をしました。	口頭
62		男子浴室で鉈を使用して髪の毛を切っている人がいる。	確認できず。	口頭
63	7月20日	大広間に時計をかけてほしい。	現在正面と側面の2箇所に時計を設置しているため新たな設置はしない。	口頭
64	7月23日	ランニング姿で施設利用しているが良いのか。	夏場は特に制限をしてはいない旨、説明した。	口頭
65	7月24日	大広間利用者で気になる人がいるのでスタッフも見守りをしてほしい。	事務所でも把握していることを伝えた。	口頭
66		アサガオにはたっぷり水を与えて下さい。	承知しました。	口頭
67	7月26日	サポテンには水をやりすぎないようにしてください。	承知しました。	口頭
68	7月29日	水虫なのに裸足で利用している人がいる。	館内では靴下をはくようお願いした。	口頭
69	8月3日	演芸人数がいつもより多かったのはどうしてか。	スタッフのミスで当たり札が少なかったため、札を引けなかった利用者を当選としたことによる。	口頭
70	8月5日	私の体に挿入されている電波が周りの人にも影響しているようで…。	音量を下げ納得された。	ご意見箱
71	8月6日	演芸参加者のテープの音量を上げるようお願いされたため、上げたところ他の利用者より大きすぎると意見をもらった。	音量を下げ納得された。	口頭
72		自販機の冷たいコーヒーが少なすぎる。	業者に依頼し枠を増やしました。	口頭
73	8月8日	傘立て鍵が無いものが多いので、都筑センターのように樽のようなものに入れたらどうで	検討していきます。	ご意見箱

(様式8)

74	8月9日	傘立て鍵が無いものが多いので早く治してほしい。	カギが無かったり、鍵穴に異物が入っていたりするが、合鍵を使用出来るものは対応したい。	口頭
75	8月10日	演芸抽選箱の中が見えないような工夫をしてほしい。	蓋を付けているが、注意を払いたい。	口頭
76		視覚障害の利用者に不適切な発言をしているひとがいる。	ご本人にお詫びをするとともに該当者に注意をしました。	口頭
77		視覚障害の利用者に不適切な発言をしているひとがいる。	ご本人にお詫びをするとともに該当者に注意をしました。	ご意見箱
78	8月11日	人が歌っている時に耳をふさいで聞こえないようにする事は問題だ。	双方より事情を聞きとり、それぞれに問題があるので、今後そのようなことをしないように注意した。	口頭
79	8月13日	先日、人が歌っている時に耳をふさいで聞こえないようにする事がありましたが、その人はいろいろなことで問題を起こしています。しばらく休んでもらったらどうでしょうか。	該当者に注意を払い、必要に応じ注意をします。	ご意見箱
80	8月13日	福寿荘のHPは更新があまりされていない。	更新をしました。	口頭
81	8月14日	男性脱衣ロッカーの鍵が無さすぎる、女性と同様の鍵受け渡し方式にした方が良い。	傾聴しました。	口頭
82		傘立ての鍵が無いので使えるようにしてほしい。	傾聴しました。	口頭
83	8月17日	ロビーに荷物を置いたまま長時間戻らない人がいるので注意してほしい。	注意しました。	口頭
84	8月18日	100歳近い人がお風呂を利用するに当たり脱衣ロッカーの高さなどを考慮してほしい。	一番上や一番下を避け、渡すようにします。	口頭
85		アサガオにはたっぷり水を与えて下さい。	プランターからあふれるように水遣りをします。	口頭
86	8月19日	ロビーにあるシクラメンの鉢が根腐れしている。水は少なめにしないと・・・。	水遣りは注します。	口頭
87	8月20日	輪踊りを踊り終わって舞台を降りる途中で旨を掴まれ引きづりおろされました。踊りのしぐさが違っているということでしたが、他の人にもいろいろなことを言っているようです。少しの間出入り禁止にしてほしいものです。	注意しました。	ご意見箱
88	8月20日	輪踊りは運動で楽しめればよいと思います。踊りのしぐさが同だとかはどうでもよいのでは・・・。私のこともいろいろ言っているのだと	注意しました。	口頭
89	8月21日	急須に手を入れている利用者がいる。	注意しました。	口頭
90	8月21日	私の体に挿入されている電波の影響を受けていると思っている人と話したらとぼけられました	対応無し。	ご意見箱
91	8月23日	浴槽のイスが汚れているのきれいにした方が良い。	傾聴する中で、提案者が清掃することとなった。	口頭
92	8月27日	舞台モニターをもう少しみんなが見える位置にセットしてほしい。	当日、位置変更をしました。	口頭
93	8月30日	モニター位置を変更したが、それを勝手に位置変更する利用者がいるので、貼り紙でもした方がいい。	大広間で利用者に3日にわたり説明をした。	口頭
94	8月30日	1回目と2回目の演芸の抽選間隔が短すぎる。カラオケのマイクの音が低い。	特に問題ないと考えています。	ご意見箱
95	8月31日	バス停側の掲示板付近の歩道の一部が盛り上がっているの、危ない。	雑草を刈り取りをしていきます。	口頭
96	9月1日	舞台モニターの移動や画面の向きを変えることはいいのか悪いのかを徹底してほしい。	移動は困るが向きを変えることは構わない旨回答した。	口頭
97	9月3日	男子浴室の鏡が曇っている。	風呂休止期間中に清掃する旨回答した。	口頭
98	9月5日	趣味の教室受講決定ハガキを持参しないと受付しないのはおかしい。決定ハガキにも字さんとは書いていない。	対応が間違っていたことを謝罪し、受講いただくことになった。	口頭

(様式8)

99	9月6日	女子風呂で身の回りを泡だらけにしてイスを使わずに直に座っていたため注意したところ、「そんなことはどこに書いてあるのか!」と不満を漏らされた。	高齢者の利用施設のため、石鹸で滑ってけがをする危険があることを話し、理解いただいた。	口頭
	年月日	対応結果	苦情の方法	苦情方法
100	9月8日	ロビー外の喫煙所のベンチの端が亀裂が入っていてズボンがほころび、腿の後ろを怪我したとの申し出。	所長がお詫びをしたところ、笑って了解いただきました。	口頭
101	9月9日	カラオケの順番が来た時にトイレに行っていたりすることが有るが、キャンセルにするのではなく次に歌わせるとか仕組みを変えて下さ	カラオケの順番は番号により歌う時間が概ね分かりますので、トイレはその時間をさけてお願いします。	ご意見箱
102	9月12日	敷地外のアスファルトが盛り上がっていて、利用者が転びやすいので何とかしてほしい。	土木事務所に連絡をして改善いただいた。	口頭
103	9月19日	踊りを終えて舞台を降りる人が私の方に「気持ち悪い」と言ったが私に対してに違いない。	特に対応はしません。	ご意見箱
104	9月20日	貸出用のCDの音が正しく再生されない。	使用禁止としました。	口頭
105	9月21日	カラオケキーの上下は入局する前にお願いします。	今後注意するよう指示しました、	ご意見箱
106	9月21日	脱衣場の時計の位置がロッカーで見えにくいので位置を変えて欲しい。	特に問題ないと考えています。	ご意見箱
107	9月27日	「大丈夫ですか」この言葉は良いようで傷つく人がいるのですよ。使いすぎる人がいます。そのことに心配りください。	特に対応はしません。	ご意見箱
108	9月28日	貸室利用の団体から前の団体が現状復帰してないのは困ると苦情。	利用団体の対応も問題だがスタッフの点検が不十分だったことを謝罪し了解いただいた。	口頭
109	10月1日	男子シャワーが下を向いて壊れている。	修繕しました。	口頭
110	10月2日	イスを使ってストレッチ止めて下さい。大広間を使わないでください。	介護予防の事業です。老福センターの必要事業と考えますので、特に対応はしませ	ご意見箱
111	10月3日	女子浴槽で虫が出たという連絡が入り、確認したところヒルであった。	補殺しました。	口頭
112	10月5日	男性浴室の脱衣ロッカーの番号札の数字が分かりにくいので大きくしてほしい。	修正しました。	口頭
113	10月11日	趣味の部屋の南京錠を使いやすいカギに変えて欲しい	検討します。	口頭
114	10月12日	男性の入浴にも女性と同様に名前を書いて鍵をかりたら。但し、時間は設定しない。鍵を返さない人の名前を張り出す。菊名では電話番号を書いています。	様子を見ながら今後検討します。	ご意見箱
115	10月13日	急須に手を入れている利用者がいる。	確認しましたが発見できず。	口頭
116	10月16日	脳若体操の出席簿に男性が女性と言う表現になっているので訂正してほしい。	訂正しました。	口頭
117	10月17日	唄っている時に耳をふさいでいるので注意してほしい。	確認が出来なかったので、気を付けるようにします。	口頭
118	10月19日	スタッフの方々が皆様とっても良い方ばかりです。また、以前勤めていた方が戻ってきたことに涙が出ました。		ご意見箱
119	10月29日	2階男子トイレの小便器洗浄水の量が少な	確認し水洗の量を増やしました。	口頭
120		自販機で飲料を買ったところプルトップが切れていた。	納入業者に連絡し回収・注意をしました。	口頭
121		男子浴室の蛇口より茶色のお湯がでる。	屋上受水槽工事のためで短時間で濁りはおさまりました。	口頭
122	11月2日	湯温が低い!	40℃あることからご理解をいただくようお願いした。	口頭
123	11月3日	湯温が低い!	40℃あることからご理解をいただくようお願いした。	口頭
124	11月5日	利用者から「『汚いくそばばあ』といきなり言われた。	傾聴した。	口頭
125	11月5日	演芸用マイクのティッシュのかぶせ方がいつもと違っていた声が通りにくいと言われた。	いつものとおりに変更した。	口頭

(様式8)

126	11月6日	ロビーの照明が暗く新聞が読めない。	傾聴に努めました。	口頭
127	11月7日	湯温が低い！	40℃あることからご理解をいただくようお願いした。	口頭
128	11月8日	貸出用のCD機の取っ手が壊れているので工夫してほしい。	袋に入れるようにした。	口頭
129		6日実施ウォーキングについて、雨だったのに大変楽しかったとの意見複数あり。	今後も同様の事業を計画したい。	口頭
130	11月9日	男子浴室でカランに鍵のゴムをかけてシャワーを出しっぱなしにしている人がいるので注意して！	注意をしました。	口頭
131	11月11日	脱衣室でのドライヤー使用を許可してほしい。	次月開催のお風呂利用者会までには検討します。	ご意見箱
132		舞台で余っているカゴを荷物入れを貸してほしい。	舞台利用の踊りをされる利用者のためにかごを提供しているため、物入れとしては貸出できない旨伝えた。	口頭
133	11月12日	館内放送のボリュームが大きい。	ボリュームを下げました。	口頭
134	11月13日	大広間で来ていない人の分の席取りをしている。	該当者に注意しました。	口頭
135	11月16日	2階男子トイレのウォシュレットの温水が出ないので修繕してほしい。	予算が無いので検討していきます。	ご意見箱
136	11月16日	男子浴室内で酒を飲んでいる人がいる。	確認できませんでした。	口頭
137	11月16日	地下の時計がすべて時間があっていない。	修正しました。	口頭
138		歩行が困難な利用者がいるので、部屋利用終了時間にエレベーター点検をしないでください。	今後、時間を変更します。	口頭
139	11月18日	湯船から直接かけ湯をしている人がいる。	該当者に注意しました。	口頭
140	11月18日	絵とか写真が壁にかかっているが、時間が経過しているのが気になる。	定期的に張替をしていることを伝えた。	ご意見箱
141	11月21日	お風呂で他の利用者からクレームを付けられるので「余計なクレームをつけるな！」という貼り紙をしてほしい。	今後何かあったら事務所にご連絡いただくように話した。	口頭
142	11月23日	浴室や待合室のイスで仕切る人がいるのでつらい。	今後何かあったら事務所にご連絡いただくように話した。	口頭
143	11月25日	湯温が低い！	41度設定をしているため当分は変更しません。	ご意見箱
144	12月1日	昨日の湯温が低かった。	41℃に設定していることを説明した。	口頭
145	12月4日	赤い靴下をはいているおじさんが選択している。ポールにいっぱいある。		ご意見箱
146	12月5日	字が書けないため、予め演芸申込書がほしい。	スタッフが協力するので事前に渡せない旨を説明し了解された。	口頭
147	12月6日	春に色鉛筆画、秋に水彩画をお願いします。		ご意見箱
148	12月9日	身体を洗わずに湯船に入る方がいるので注意してほしい。	該当者に注意しました。	口頭
149		利用者会のお知らせを掲示するだけでなくアナウンスもしてほしい。	放送しました。	口頭
150	12月12日	浴室のロッカーキー及び傘立てのキーの紛失の件、なにもかんじないのか。市内4施設を利用しているが問題になっていない。上記4施設との比較検討を今でしたことあるのでしょうか。女子ロッカーキーの受け渡しと同じ方法にしてもいいのか。シャワーのホース曲り部からの水漏れがあるが、材質の問題と思われるのでメーカーの変更をした方がいいのではないのか。	ロッカーキーは鍵のローテーションを行い年末には鍵を増やしました。また、ご指摘の都筑センターにも確認し類似の対応(傘立てのキーロック部分を外して傘を立て掛ける)をしています。他の施設でも同様のことは起こっていますが、当センターほどではないようです。ホースについては在庫があるため、今後検討します。	ポスト投函
151	12月15日	敷地の歩行者通路を自転車が通行していたが、危険なので降りて通行するよう注意書きを貼ってほしい。	早速、掲示した。	口頭
152	12月17日	朝一番で入浴する女子の入浴マナーが悪いので注意してほしい。	注意しました。	口頭
153	12月20日	女子入浴に関して、朝の第2陣の入浴時間を少し後ろにずらしてほしい。	1陣と2陣との時間が短いため、時間を多めに開けるようにしました。	口頭

(様式8)

154	12月26日	午前中の受付の男性は感じ悪いです。	ミーティングで共有をした。	ご意見箱
155	1月8日	身体を洗わずに湯船に入る女性がいるので注意してほしい。	該当者に注意しました。	口頭
156	1月12日	女子トイレに血がついているので掃除を！	知ではなく、便だったので清掃しました。	口頭
157	1月13日	女性が裸でうろうろしている。	急行したが確認出来ず。	口頭
158	1月15日	Kさんがロビーのシンクでうがいをしている。	注意しました。	ご意見箱
159	1月16日	毎日新聞の神奈川版の下、三分の一が切りとられている。	確認をしたが実行者は分からず。	口頭
160	1月17日	女子浴室のシャワーを足で捜査している人がいる。	注意しました。	口頭
161	1月18日	機能回復訓練室の暖房器の誇りがひどいので掃除をしてほしい	掃除しました。	口頭
162	1月20日	ロビーシンクで入れ歯を洗っている人がい	注意しました。	口頭
163	1月22日	女子脱衣室の長椅子が壊れている。	2階、中広間の長椅子と交換しました。	口頭
164	1月23日	女性脱衣ロッカーの鍵を指定する人がいる。	該当者に注意しました。	口頭
165	1月25日	普段はふれあいの利用者で体を洗わずに湯船に入る人がいる。	注意しました。	口頭
166		インフルエンザが流行しているのでカラオケマイクのティッシュ交換回数を増やしてほしい	午前・午後共に1回から3回にしました。	口頭
167	1月26日	いつもはふれあいを利用している。ここに来るの坂が大変だが、お風呂はとてもきれいで湯温もちょうどいい。	またご利用いただくようお願いを言いました。	口頭
168	1月28日	女子脱衣の洗面所が詰まっている。	確認し、ゴミ等を掃除しました。	口頭
169		都筑緑寿荘から来たものです。私は緑内障で目が悪いので、付添いの人がそばにいたところあなたは向こうに行ってくださいと言われた。テレビの近くで待っていたが呼ばれないので言ったところ、呼び出したが窓口に来なかったの、最初から申込しなさいと言われた。別の友人もその男性に意地悪をされた。	当該スタッフに確認したところ、当日は来館者及び入浴待ちの利用者が大変多くロビーで入浴案内を待っている人に呼び出しのアナウンスが聞こえづかったことが判明した。このためスピーカーのボリュームを大きくした。	ご意見箱
170	1月31日	踊りのテープの音が小さく音量を上げたところ、うるさいと言われた。	カセットテープによっては音が非常に小さいものがあるが、注意をしながら音量を上げていきます。	口頭
171	2月2日	女子浴室で立ったまま湯をかけているので注意してほしい。	注意しました。	口頭
172		都筑緑寿荘から来る方はマナーが悪い人が多い。	傾聴に努めました。	口頭
173	2月4日	演芸抽選方法が変わったが意味がない。	傾聴に努めました。	口頭
174		演芸抽選方法のことで、バスに乗り遅れた場合でも二回の抽選には間に合わない。		ご意見箱
175		利用証を2回も見せているのに知らん顔しているスタッフがいる。あの人を誰もいい人だとは言っていない。	スタッフ会議で共有した。	ご意見箱
176	2月5日	アナウンスの音量が大きく教室の演奏が聞こえないので、小さくしてほしい。	音量を下げ納得された。	口頭
177	2月9日	演奏の抽選方法が変わったが、臨機応変に対応してほしい。	傾聴に努めました。	口頭
178	2月11日	食事をしながら新聞を読んでいて長時間、他の人が読めない。	注意しました。	口頭
179	2月12日	男性浴室で洗濯している。	注意しました。	口頭
180	2月13日	お広間がうるさくて踊りづらかった。	傾聴に努めました。	口頭
181	2月15日	カラオケの本が古くて歌いたい歌が載っていない替えて下さい。	年に1回の納本のため、その旨記載し掲示しました。	ご意見箱
182		男子風呂利用者のマナーが悪い。湯に入ってみていろ！	傾聴に努めました。	口頭
183	2月16日	福寿荘に入る歩道に凹凸があるので修繕してほしい。	土木事務所に連絡をして改善を予定。	ご意見箱
184		風呂利用の女性が浴室のドアやロッカーの扉を乱暴に扱うので注意してほしい。	確認できませんでした。	口頭

(様式8)

185	2月18日	朝一番に2階男子トイレを使う利用者が小便をこぼしたりスリッパを濡らしている。	傾聴に努めました。	口頭
186	2月20日	2月6日に男子浴室にタトゥーを入れた人が入浴していました。	特に刺青等は利用制限していません。	ご意見箱
187	2月21日	ロビー利用の方が勝手に大広間の扉を閉めたので注意してほしい。	本を読むとのことなので2階図書室を案内した。	口頭
188	2月22日	男性浴室で洗濯している。	注意しました。	口頭
189	2月25日	男子更衣室のトイレを小便専用にしてほしい。男便をすると長時間利用出来ない。また、洗い場で小便をしている人もいる。老人の世界はゆるい。		ご意見箱
190		中国人が施設利用している。利用証の確認が徹底されていない。市役所が監査に来る。	傾聴に努めました。	口頭
191	2月27日	演芸抽選について、後から来た人にも演芸に参加できるようにしてほしい。	抽選方法の変更を説明し理解いただいた。	口頭
192		ロビーの女性用コート入れに男性が入れていて女性が入れられない。	入れらるよう調整しました。	口頭
193	3月1日	この施設は外国人が使えるのか！キッチンと利用証をチェックしろ！！	外国人であっても利用ができること、利用証は確認していることを説明した。	口頭
194	3月3日	カラオケ本の貼り紙がしてあるが、毎年更新してはしないのだからその部分は削除しろ！	表現が正確でなかったため修正をした。	口頭
195	3月5日	お風呂のアナウンスの音量が大きいので小さくしてほしい。	音量調整つまみが大小逆だったので修正した。	口頭
196	3月6日	男子浴室で洗濯しているので注意してほしい。	注意しました。	口頭
197	3月7日	男子脱衣ロッカーの上が汚れている。	清掃をしました。	口頭
198	3月9日	男子浴室で紙おむつが汚れている人が入っている来るが、汚いので利用制限をしてほしい。	該当者と思われる利用者に注意をした。併せて、利用時間を遅い時間をお願いし	口頭
199	3月10日	歩道の段差を直して頂きありがとうございます		ご意見箱
200	3月13日	舞台裏の話し声が舞台にも聞こえるので注意してほしい。	注意しました。	口頭
201	3月15日	女子浴室で下着を洗濯している人がいたので注意してほしい。	アナウンスで注意しました。	口頭
202	3月16日	1階トイレの洗面台で水を出しっぱなしにして、石鹸をいっぱい使ってタオルを洗っている人がいるので注意してほしい。	該当者に注意しました。	口頭
203	3月17日	飾ってある生花がくたびれていますので片付けてもいいのでは		ご意見箱
204	3月18日	大広間のイスでお菓子を食べている人がい	該当者に注意しました。	口頭
205		男子脱衣室よりインターフォンで、床に付着している便を早く始末しろ！	業者に清掃してもらいました。	口頭
206	3月20日	洗面器で下着を洗っているので注意を。	該当者に注意しました。	口頭
207				
208				
209				
210				
211				
212				

(様式9)

様式9

施設名 老人福祉センター横浜市福寿荘

H30年度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
1	5月	簡単洗い、上り湯、かけ湯専用のシャワーを設けた。	洗わずに湯船に入る人がいるため、衛生面での満足度向上が図れた。
2	5月	地域開放事業として菖蒲湯の実施	通常の利用者に加え地域の方々もご利用いただき福寿荘のPRと地域貢献ができた。
3	6月	福寿荘入口に七夕飾りを設置(竹は地域自治会より提供を受けた)して、利用者の願いを書いてもらい展示した。	利用者に笑顔で入退館して頂いています。
4	6月	緑のカーテンの設置(アサガオ)	冷房費の節減と清涼感を利用者に提供予定。
5	7月	七夕飾りを設置して、利用者に願いを書いてもらい展示した。	利用者に笑顔で入退館して頂いています。
6	7月	福寿荘夏歌まつりを5日にわたり実施した。	異世代交流や利用者の横の繋がりや交流も深められた。
7	8月	中庭にアサガオによる緑のカーテンを実施した。	猛暑が多少なりとも緩和されたようです。
8	9月	敬老週間をはさんで月末まで敬老お楽しみ月間を実施した。	さまざまなイベントを実施するとともに、敬老の日には地域の障害施設等で作成したクッキーなどを利用者に配布して楽しいひと時を過ごしてもらった。
9	10月	文化祭を10月15日より21日までの1週間、福寿荘全館で開催し、日頃の教室の成果を館内展示するとともに大広間において利用者個人の歌、踊りの発表の場とした。	出展、発表するご利用者だけでなく家族や友人などにも鑑賞いただき大変好評であった。また、旭プールのヒップホップ教室受講を学童生徒の発表場として提供もしており若い熱気が利用者にも刺激を与えたようです。
10	12月	クリスマスツリーを玄関に飾り、年末の雰囲気を利用者に味わってもらった。	ツリーの下にプレゼントボックスをいくつか置いたのだが、「プレゼントは持って帰っていいのか？」など、利用者との交流も盛んに行われた。
11	2月	コミュニティスタッフの雇用を前倒しして2月1日付で6名を採用した。	新年度への移行をスムーズに行うことにより利用者への満足度を低下をおさえました。
12			

(様式 7)

平成30年度備品一覽

施設名 横浜市福寿荘[illegible]

(注)平成 30 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30年度修繕一覧

施設名 横浜市福寿荘

[illegible]

(様式 5)

平成 3 0 年度委託内容一覧

施設名 横浜市福寿荘

NO	委託期間	委 託 内 容	金 額	業 者 名
1	H30. 4. 1～31. 3. 31	館内消毒業務委託		
追加	平成 3 0 年 8 月～ 平成 3 1 年 3 月	中広間及び機械室前のジュータン 清掃並びにエントランスホールの関連清掃	58,627 円	横浜ヒューマンサ ービス株式会社
	平成 31 年 1 月 29 日	樹木の剪定(台風 24 号の被害対応)	77,550 円	公益財団法人 横浜市シルバー人材 センター

(様式5)

平成30年度 委託内容一覧表

施設名:老人福祉センター横浜市福寿荘

NO	委託期間	委託内容	金 額(税込)	業 者 名
1	H30.4.1～H31.3.31	館内消毒業務委託	¥128,347	(株)横浜サンセルフ
2	H30.4.1～H31.3.31	浴槽水質検査業務委託	¥112,320	国際ビルサービス(株)
3	H30.4.1～H31.3.31	空調設備フィルター等清掃 業務委託	¥199,800	国際ビルサービス(株)
4	H30.4.1～H31.3.31	自動ドア保守業務委託	¥50,112	(株)神奈川ナブコ
5	H30.4.1～H31.3.31	機械警備業務委託	¥435,456	セコム(株)
6	H30.4.1～H31.3.31	高架水槽水質検査業務委託	¥17,280	ヴェオリア・ジェネッツ(株)
7	H30.4.1～H31.3.31	昇降機保守業務委託	¥388,800	SECエレベーター(株)
8	H30.4.1～H31.3.31	草刈・樹木剪定管理業務委託	¥400,000	櫻井造園土木(株)
9	H30.4.1～H31.3.31	清掃業務委託(日常清掃、 定期清掃<ジュータン、ガラス、 ブラインド、照明器具>)	¥5,140,027	横浜ヒューマンサービス (株)
10	H30.4.1～H31.3.31	防火対象物定期点検	¥90,720	共栄防災設備(株)
11	H30.4.1～H31.3.31	電気機械設備運転保守管理	¥5,154,970	国際ビルサービス(株)
12	H30.4.1～H31.3.31	自家用電気工作保安管理	¥120,320	一般財団法人 関東電気保安協会
13	H30.4.1～H31.3.31	圧力容器点検整備・点検	¥526,046	国際ビルサービス(株)
14	H30.4.1～H31.3.31	受水清掃保守管理 雑排水槽清掃保守管理	¥162,000	国際ビルサービス(株)
15	H30.4.1～H31.3.31	冷却塔管理(洗浄・薬剤投入・ 水質検査)	¥139,320	国際ビルサービス(株)
16	H30.4.1～H31.3.31	消防用設備点検管理	¥104,544	(株)ニチナンメンテ
17	H30.4.1～H31.3.31	冷凍機保守管理	¥324,000	川重冷熱工業(株)

18	H30.4.1～H31.3.31	施設賠償責任保険	¥21,970	損害保険ジャパン日本興亜(株)
19	H30.4.1～H31.3.31	簡易専用水道水質検査	¥5,184	ヴェオリア・ジェネッツ(株)
20	H30.4.1～H31.3.31	ごみゼロルート回収	¥89,353	横浜市長
21	H30.4.1～H31.3.31	複合機賃貸借契約	¥14,385	日通商事(株)
22	H30.4.1～H31.3.31	複合機保守契約	¥167,449	富士ゼロックス(株)
23	H30.4.1～H31.3.31	浴室脱衣所モップリース契約	¥15,552	(株)サニクリーン東京 横浜西営業所
24	H30.4.1～H31.3.31	トイレ消臭・洗浄リース契約	¥155,844	(株)アメニティー
25	H30.4.1～H31.3.31	カラオケリース契約	¥18,662	リコーリース(株)
26	H30.4.1～H31.3.31	カラオケ情報利用料・目次本購入契約	¥155,520	(株)第一興商 横浜支店
27	H30.4.1～H31.3.31	1、2階冷水機保守点検	¥51,840	(株)OSGコーポレーション
28	H30.4.1～H31.3.31	印刷機賃貸借契約	¥80,352	日通商事(株)
29	H30.7.9	スズメバチ駆除	¥21,600	omotenashi lavo
30	H31.1.30	樹木(柳)の刈込	¥77,550	公益財団法人横浜市シルバー人材センター
32				
合 計			¥14,369,323	



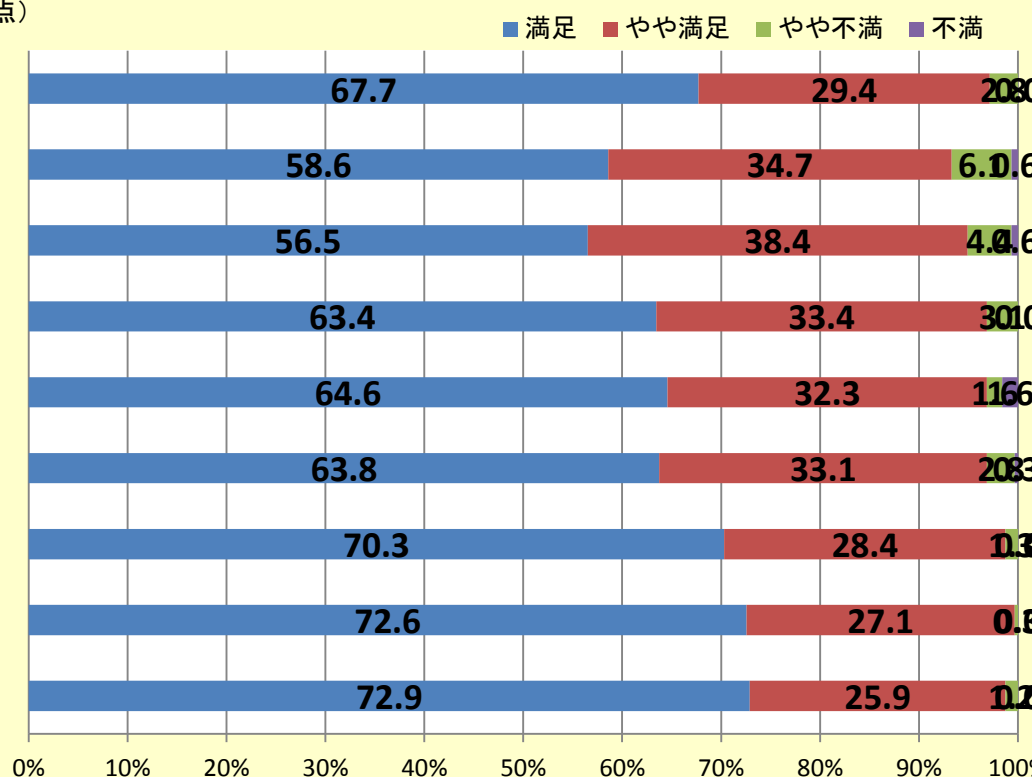
平成30年度【福寿荘】 窓口満足度調査 集計結果

実施期間：平成30年11月1日～11月30日

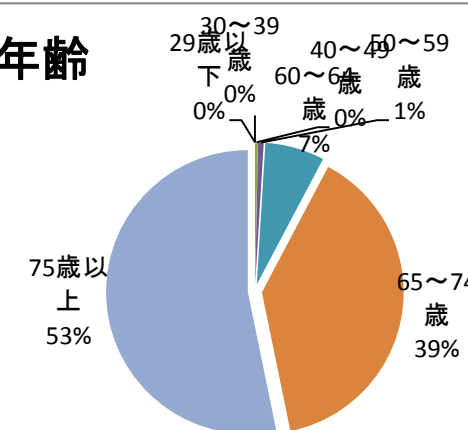
回答者数： 321 名

平均値(4点満点)

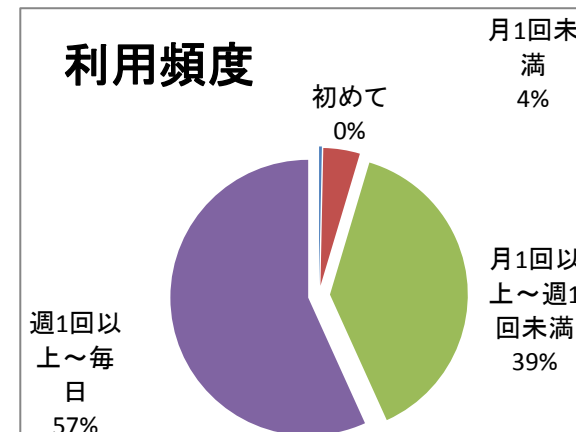
窓口対応の全体的な印象はいかがですか	3.6
職員に気軽に不満や要望を伝えられる雰囲気がありますか	3.5
窓口はプライバシーに配慮され話しやすく工夫されていませんか	3.5
職員の説明はわかりやすかったですか	3.6
職員はあなたの話を十分に伺い、誠実な対応をしていますか	3.6
職員はお待たせすることなくすぐに対応しましたか	3.6
職員の言葉遣いはいかがですか	3.7
職員の身だしなみはいかがですか	3.7
職員のあいさつはいかがですか	3.7



年齢



利用頻度



いただいたご意見等

- ①すべて手助けするより、年寄りでできることは自立を尊ぶためにも、それなりにやらせる必要があると思われます。
- ②教室がいろいろあって楽しみ、応募して抽選に落ちると悲しい、もっと増やしてほしい。
- ③大広間のイベントが色々あって楽しい、映画もやってほしい。
- ④規則がスタッフによって統一されないことがある。
- ⑤風呂がちょっとぬるいので熱くしてほしい。
- ⑥みなさん親切、職員がやさしい、来るのが楽しみ。
- ⑦教室では講師の先生に楽しく教えて頂いています。来るのが楽しみ。

改善宣言！

～皆様のご意見をもとに次の改善を行います～

- ①引き続きご利用者のみなさんに楽しく使って頂くために、日々のミーティングや研修等を通して、職員一同「わかりやすい説明」、「誠実な対応」ができるよう努めます。
- ②大広間をより楽しくご利用いただくため、次年度は映画会を実施の方向で検討します。
- ③12月17日のお風呂利用者会で説明させていただきましたが、ご利用者のみなさんの健康面から季節に応じた独自の温度設定をさせていただきます。

調査にご協力いただきありがとうございました。
調査期間以外でもお気づきの点がありましたら
お気軽に窓口へお申し出ください。
また、館内にご意見箱を設置しておりますので
あわせてご活用ください。

防災訓練報告書

横浜市旭消防署長様

〒241-0005

横浜市旭区白根2-33-2

防火管理者 老人福祉センター横浜市福寿荘

氏名 所長

防災訓練を実施しましたので、次の通り報告します。

平成30年度 福寿荘 第1回 防災・地震訓練

＜火災・地震発生における避難誘導・放送訓練＞

※旭消防署から指導者立ち会い 無

1. 目的 地震・火災に備え、横浜市福寿荘の危機管理の徹底を図り、利用者やスタッフの安全を確保し、生命を守るため避難訓練誘導を実施した。
4班に分けて午前・午後2回実施。役割班は放送係と避難誘導係となった。
役割班以外の班は、利用者となり誘導される側を経験した。
2. 日時 平成30年10月30日（火）10:00～10:35
3. 訓練参加者 福寿荘職員・非常勤スタッフ 20名
午前班①：4名
午前班②：4名
午後班①：4名
午後班②：4名

	配 置 場 所			
	受 付 ⇒ ロビー	点 検 ⇒ 地 下	湯 茶 ⇒ 2 階	放 送 ⇒ 大広間
午前①				
午前②				
午後①				
午後②				
事務所				

4. そ の 他 訓練にあたり施設内の消火栓・消火器の設置場所確認を行なった。

受付→ロビー
点検→地下
湯茶→2階
放送→大広間

1階トイレ }
エレベーター } → **職員**

※大きな地震がきたら、受付担当は、①～⑤を放送する。

①大きな地震が発生しています。

②「揺れがおさまるまで、その場を動かないで下さい！」

③「頭を座布団などで押さえて下さい！」

④「スタッフが行くまでその場を動かないでください！」と放送して下さい。

※揺れがおさまってきたら、受付担当は、

⑤「揺れがおさまってきました。各担当は、役割場所に行きご利用者様を
駐車場に誘導して下さい。と放送して下さい。



駐車場にて全員の確認を所長にする(当日は玄関)

<注意>

- ・湯茶担当は、湯茶室の火の元を確認後、2階の誘導に行く。
 - ・放送担当は、大広間より利用者を誘導する際に、湯茶室より火がでていないことを確認してから、湯茶室の前を通り駐車場へ誘導する。
- なお、湯茶室より火が出ている場合は、ロビーを通り駐車場へ誘導する。

平成31年3月20日

防災訓練報告書

横浜市旭消防署長様

〒241-0005

横浜市旭区白根2-33-2

防火管理者 老人福祉センター横浜市福寿荘

氏名 所長

防災訓練を実施しましたので、次の通り報告します。

- | | | |
|---|-------|---|
| 1 | 内 容 | 地震・火災に備え、横浜市福寿荘の危機管理の徹底を図り、利用者やスタッフの安全を確保し、生命を守るため通報・避難誘導・消火器及びAED操作訓練を実施しました。
職員・スタッフが役割者と利用者に分かれ通報、避難誘導誘導係となる。残りの班は、利用者となり誘導される側となる。 |
| 2 | 日 時 | 平成31年2月26日（火）午前10時～11時30分 |
| 3 | 場 所 | 福寿荘及び旭プール駐車場 |
| 4 | 参加者 | 職員26名（常勤2名、非常勤24名） |
| 5 | 立 会 | 旭消防署
不動丸小学校地域防災拠点運営委員会役員（委員長以下2名） |
| 6 | 指導・講評 | 旭消防署（職員2名） |
| 7 | 訓練内容 | 10時10分開始
1）情報伝達訓練
2）避難訓練
講 評
3）水消火器操作訓練（2本の水消火器を使用し実施）
4）AED操作訓練（2台のAEDを使用し実施）
詳細は別紙により実施をしました。 |