

令和元年度

老人福祉センター横浜市福寿荘収支決算書

収入の部

(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)
指定管理料	60,410,000	0	60,410,000	60,410,619	-619
雑入	700,000	0	700,000	631,126	68,874
自動販売機手数料	0	0	0	0	0
コピー代金収入	35,000	0	35,000	18,610	16,390
事業参加者負担金(教材費等)	465,000	0	465,000	392,500	72,500
その他	200,000	0	200,000	220,016	-20,016
<b>収入合計</b>	<b>61,110,000</b>	<b>0</b>	<b>61,110,000</b>	<b>61,041,745</b>	<b>68,255</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)
<b>人件費</b>	<b>26,442,000</b>	<b>0</b>	<b>26,442,000</b>	<b>25,995,723</b>	<b>446,277</b>
給与・賃金	23,718,000	0	23,718,000	22,855,518	862,482
社会保険料等	1,929,000	0	1,929,000	1,836,265	92,735
諸手当(通勤等)	738,000	0	738,000	1,264,433	-526,433
健康診断費	40,000	0	40,000	21,507	18,493
勤労者福祉共済掛金等	17,000	0	17,000	18,000	-1,000
<b>事務費</b>	<b>2,956,000</b>	<b>0</b>	<b>2,956,000</b>	<b>2,700,379</b>	<b>255,621</b>
旅費	70,000	0	70,000	51,313	18,687
消耗品費	900,000	0	900,000	637,000	263,000
食糧費	140,000	0	140,000	99,792	40,208
印刷製本費	10,000	0	10,000	2,320	7,680
通信費	270,000	0	270,000	353,354	-83,354
手数料	20,000	0	20,000	24,602	-4,602
使用料及び賃借料	500,000	0	500,000	128,771	371,229
備品購入費	210,000	0	210,000	252,828	-42,828
会費	23,000	0	23,000	29,000	-6,000
共通経費	813,000	0	813,000	1,121,399	-308,399
<b>事業費</b>	<b>2,033,000</b>	<b>0</b>	<b>2,033,000</b>	<b>2,029,470</b>	<b>3,530</b>
健康相談	42,000	0	42,000	38,500	3,500
趣味の教室謝金	600,000	0	600,000	633,000	-33,000
行事費	650,000	0	650,000	460,441	189,559
映画会謝金	0	0	0	0	0
その他事業	741,000	0	741,000	897,529	-156,529
<b>管理費</b>	<b>28,844,000</b>	<b>0</b>	<b>28,844,000</b>	<b>27,773,272</b>	<b>1,070,728</b>
光熱水費	11,973,000	0	11,973,000	11,391,044	581,956
電気料金	800,000	0	800,000	1,010,893	-210,893
ガス料金	0	0	0	0	0
水道料金	11,173,000	0	11,173,000	10,380,151	792,849
委託料	9,371,000	0	9,371,000	8,558,140	812,860
機械警備費	450,000	0	450,000	439,488	10,512
清掃費	5,400,000	0	5,400,000	5,398,244	1,756
害虫駆除	140,000	0	140,000	134,330	5,670
植栽管理	400,000	0	400,000	432,180	-32,180
自動ドア点検	50,000	0	50,000	50,576	-576
昇降機点検	400,000	0	400,000	392,400	7,600
トイレ等衛生管理	156,000	0	156,000	157,284	-1,284
その他委託料	2,375,000	0	2,375,000	1,553,638	821,362
修繕費	1,100,000	0	1,100,000	1,577,820	-477,820
設備保全費	6,400,000	0	6,400,000	6,246,268	153,732
冷凍機保守	455,000	0	455,000	319,972	135,028
消防設備保守	320,000	0	320,000	110,440	209,560
電気・機械設備保守	5,625,000	0	5,625,000	5,815,856	-190,856
その他保全保守	0	0	0	0	0
<b>公租公課</b>	<b>22,000</b>	<b>0</b>	<b>22,000</b>	<b>375,443</b>	<b>-353,443</b>
<b>支出合計</b>	<b>60,297,000</b>	<b>0</b>	<b>60,297,000</b>	<b>58,874,287</b>	<b>1,422,713</b>
<b>差引</b>	<b>813,000</b>	<b>0</b>	<b>813,000</b>	<b>2,167,458</b>	<b>-1,354,458</b>

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	29	29	26	26	26	0	313
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
	11226	11590	10547	12435	11042	12359	11355	11117	9933	10616	9999	0	122219
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
	9676	10012	8611	10104	9467	9713	9457	9578	8380	9122	8522	0	102642
	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
	5,360:4,316	5,690:4,322	4,760:3,851	5,630:4,474	5,287:4,180	5,357:4,356	5,045:4,412	5,347:4,231	4,635:3,745	5,060:4,062	4,632:3,890	0:0	56,803:45,839
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
	1413	1440	1759	2139	1440	2365	1820	1458	1460	1410	1379	0	18083
	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	59:97	57:84	59:91	51:81	49:97	43:81	56:174	48:109	38:80	41:85	41:74	0:0	542:1053
教室OB会													0:0
その他団体	399:858	387:912	471:1000	585:1247	431:863	801:1,317	404:1,144	360:941	352:990	382:902	341:923	0:0	4,913:11,097
シニア大学	0:0	0:0	57:81	77:98	0:0	54:69	18:24	0:0	0:0	0:0	0:0	0:0	206:272
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
	137	138	177	192	135	281	78	81	93	84	98	0	1494
	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	11:42	6:12	2:5	5:23	8:14	17:26	3:1	4:3	4:24	2:3	6:15	0:0	68:168
地域開放	62:22	60:60	93:77	70:94	51:62	120:118	50:24	50:24	40:25	52:27	42:35	0:0	690:568
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	5	7	6	5	4	15	6	7	4	0	68
生活相談	2	2	1	4	2	2	1	0	1	0	1	0	16
職業相談													0
保健相談													0
栄養相談													0
合計	7	6	6	11	8	7	5	15	7	7	5	0	84
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	5,200	5,241	3,816	5,188	5,028	5,074	4,006	4,960	4,709	4,801	4,575	0	52,598
シャワー													0
図書室(任意)	182	168	132	179	192	176	140	122	100	91	75	0	1,557
ゲートボール(任意)	10	0	0	0	0	0	0	12	0	0	15	0	37
〇〇(任意)													0
5 新規利用証の発行数 (人)													
発行数	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
	34	23	27	25	12	28	27	27	15	13	8	0	239
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)													
件数	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
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

(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。

令和元年度自主事業実施報告書

		事業実施回数 総合計 459														
		趣味の教室・自主事業 参加合計 12,790												参加人数	実施回数	
ボイストレーニング	4月16日	5月21日	6月18日	7月16日	8月20日	9月17日	10月15日	11月9日	12月17日	1月21日	2月18日	3月17日				11
参加人数	28	24	26	22	26	26	29	28	25	22	28	臨時休館				284
広重東海道五十三次と江戸文化	4月10日	4月24日	5月8日	5月22日	6月12日	6月26日	7月10日	7月24日	8月14日	8月28日	9月11日	9月25日				12
参加人数	13	14	15	13	14	16	13	12	12	14	14	14				164
手話を学ぶ	4月13日	4月27日	5月11日	5月25日	6月8日	6月22日	7月13日	7月27日	8月10日	8月24日	9月14日	9月28日				12
参加人数	8	7	6	6	7	7	7	6	6	5	5	7				77
徒然草を読む	4月4日	4月18日	5月2日	5月16日	6月6日	6月20日	7月4日	7月18日	8月1日	8月15日	9月5日	9月19日				12
参加人数	16	14	15	14	12	13	12	11	12	11	10	9				149
いきいき川柳入門	4月11日	4月25日	5月9日	5月23日	6月13日	6月27日	7月11日	7月25日	8月8日	8月22日	9月12日	9月26日				12
参加人数	7	7	7	5	6	7	7	7	7	6	5	7				78
タオルストレッチ	4月10日	4月24日	5月8日	5月22日	6月12日	6月26日	7月10日	7月24日	8月14日	8月28日	9月11日	9月25日				12
参加人数	15	16	16	13	17	15	16	15	13	15	15	14				180
広重東海道五十三次と江戸文化	10月9日	10月23日	11月13日	11月27日	12月11日	12月25日	1月8日	1月22日	2月12日	2月26日	3月11日	3月25日				10
参加人数	17	16	15	14	14	10	14	16	13	15	臨時休館	臨時休館				144
手話を学ぶ	10月12日	10月26日	11月9日	11月23日	12月14日	1月11日	1月25日	2月1日	2月8日	2月22日	3月14日	3月28日				10
参加人数	休講	7	7	4	7	5	7	5	7	5	臨時休館	臨時休館				54
徒然草を読む	10月3日	10月17日	11月7日	11月21日	12月5日	12月19日	1月16日	1月30日	2月6日	2月20日	3月5日	3月19日				10
参加人数	14	15	14	12	15	13	14	9	13	13	臨時休館	臨時休館				132
いきいき川柳入門	10月10日	10月24日	11月14日	11月28日	12月12日	12月26日	1月9日	1月23日	2月13日	2月27日	3月12日	3月26日				10
参加人数	6	9	9	8	8	8	8	8	7	8	臨時休館	臨時休館				79
おり紙で楽しく脳トレ	10月7日	11月4日	12月2日	1月6日	2月3日	3月2日										5
参加人数	14	13	16	16	14	臨時休館										73
健康相談	4月18日	5月16日	1月16日	7月18日	8月15日	9月19日	10月17日	11月21日	12月19日	1月16日	2月20日	3月19日				11
参加人数	5	3	4	5	6	5	4	5	5	4	5	臨時休館				51
生活相談	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月				11
参加人数	2	1	3	1	1	2	2	2	2	1	3	臨時休館				20
福寿の会	4月2日	5月7日	6月4日	7月2日	8月6日	9月3日	10月1日	11月5日	12月3日	1月7日	2月4日	3月3日				11
参加人数	17	21	18	23	20	21	30	20	23	21	26	臨時休館				240
椅子を使ってストレッチ	4月2日	5月7日	6月4日	7月2日	8月6日	9月3日	10月1日	11月5日	12月3日	1月7日	2月4日	3月3日				11
参加人数	32	27	25	23	27	23	25	26	28	29	27	臨時休館				292
楽しくスリーA	4月7日	5月5日	6月2日	7月7日	8月4日	9月1日	10月6日	11月3日	12月1日	1月5日	2月2日	3月1日				11
参加人数	18	15	14	17	18	19	18	14	18	18	17	臨時休館				186
コーヒーサロン	4月9日	5月14日	6月11日	7月9日	8月13日	9月10日	10月8日	10月15日	11月12日	12月10日	1月14日	2月11日	3月10日			12
参加人数	56	48	52	53	66	63	64	85	67	66	63	68	臨時休館			751
不動丸小学校交流(七輪)	12月5日															1
参加人数	119															
誰でもできるヨガ	4月8日	4月22日	5月13日	5月27日	6月10日	6月24日	7月8日	7月22日	8月12日	8月26日						10
参加人数	31	31	32	34	31	31	33	32	31	34						320
誰でもできるヨガ	10月14日	10月28日	11月11日	11月25日	12月9日	12月23日	1月13日	1月27日	2月10日	2月24日						10
参加人数	33	36	33	32	33	34	34	30	32							297
健康アップ体操	5月6日	6月3日	7月1日	8月5日	9月2日	10月7日	11月4日	12月2日	1月6日	2月3日						10
参加人数	22	25	24	23	21	22	23	23	24	24						231
健康アップ体操	5月20日	6月17日	7月15日	8月19日	9月16日	10月21日	11月18日	12月16日	1月20日	2月17日						10
参加人数	26	29	21	28	24	26	27	26	26	28						261





## 令和元年度苦情等対応状況報告

	月日	内容	対応結果	苦情の方法
1	4.1	男子浴室で洗濯をしている人がいるので注意しろ	確認したが該当者を発見できず。	口頭
2	4.2	エコーがききすぎている人がいる。	本人はエコーが聞きすぎた状態を好むため他の人には注意せず。	口頭
3	4.6	ポットのエアポンプの具合が悪いのでお湯が出が悪い。	交換しました。	口頭
4	4.11	傘立ての鍵がないものが多いが何とかならないか。	買い替えが出来ない旨説明した。	口頭
5	4.11	演芸の時、演奏が始まってから音程キーを操作するのは止めて下さい。調子が狂いますから先にセッティングして下さい。	スタッフに徹底した。	ご意見箱
6	4.13	毎日お世話になっています。常勤職員のKさんを止めさせないでください。	職員で共有した。	ご意見箱
7	4.14	男性風呂の湯温が低い。	規定の温度であったため特に対応せず	口頭
8	4.15	男子脱衣室の床が凹むので対応してほしい。	状況は確認できていて、修繕予定。	口頭
9	4.19	カラオケの曲が5分以上だったと指摘された。	確認したところ6分以上であったため、次回より5分で終了します。	口頭
10	4.24	男性風呂の湯温が低い。	その後、若干上昇したので対応せず。	口頭
11	4・24	館内放送が会議室に入り教室の話が聞こえない。	回数を少なくした。	口頭
12	4.24	以前にサークルを退会したのにメンバーに残っているらしいので削除してほしい。	確認の上、メンバーとなっていたので削除した。	口頭
13	5.1	男子脱衣室の床が凹むので対応してほしい。	とりあえず、床面に「足元注意！」の貼り紙を貼る。	口頭
14	5.2	閉館予告の音楽はクラシックではなく、ホテルノヒカりにしてほしい。	傾聴した。	口頭
15	5.3	自主事業の領収書に事業明はあるがコース名が書いていないので書いて欲しい。	追記して、了解を得た。	口頭
16	5.4	浴室前にいたら「ちょっと胸を触らせて」と言って、サツと触っていった人がいた。	顔を見ればわかるということで今度見つけたら事務所に報告いただくことにした。	口頭
17	5.5	新聞を長時間見ている人がいるので注意を！	該当者に注意しました。	口頭
18	5.6	男子の湯温が低い。	傾聴した。	口頭

(様式8)

19	5.8	女性風呂の時計の位置を変えて欲しい。	傾聴した。	口頭
20	5.9	風呂に何度も女性が点検に来るのは嫌だ。	勤務シフトであることを説明するも、区役所に電話すると言って帰えられた。	口頭
21	5.12	女子浴室前の扇風機が誰もいないのに動いているが電気代がもったいない。	お礼を述べ停止しました。	口頭
22	5.15	地下の扇風機が臭いので、確認した方が良い。	確認をしたところゴミがたまっていたため掃除をした。後日お礼を述べた。	口頭
23	5.25	熱いので冷房を入れて欲しい、熱中症のことも話題に上っているのだから臨機応変に対応してほしい。	室内であり窓お開けて喚起すれば問題ないと考え傾聴した。	口頭
24	5.26	演芸中に次の人たちが話してうるさい。	該当者に注意しました。	口頭
25	5.30	男性風呂の湯温が低い。	湯温を確認したところ、40℃あったので傾聴に努めた。	口頭
26	6.2	シャワーが場所によって水圧が違うので同じにしてほしい。	傾聴した。	口頭
27	6.5	男子浴室でシャワーを複数本使っている人がいるので出入り禁止にしてほしい。	傾聴した。	口頭
28	6.6	男子浴室で髪の毛を切っている人がいるので注意してほしい。	確認したが該当者を発見できず。	口頭
29	6.9	身体を洗わずに湯船に入る人がいるので注視してほしい。	確認したが該当者を発見できず。	口頭
30	6.13	事務所に電話の言づけを依頼しようと家族が電話を入れたが、とても感じが悪かった。	ご利用者への電話による言づけは出来ない旨を伝えた際に不快を感じたようですので、丁寧な対応を心がけます。	ご意見箱
31	6.19	お風呂の呼び出し音量が大きすぎると指摘。	今後音量に注意を払います。	口頭
32	6.20	風呂休止期間の貼り紙を駐車場の入口にも掲示してほしい。駐車場代を払っても風呂に入れなかった。	傾聴し、今後改善する旨伝えた。	口頭
33	6.22	女子入浴者で陰部が赤くなっている人がいるのが気になる。	傾聴し、該当者に治療のお願いをするとともにその間はシャワー浴でお願いした。	口頭
34	6.23	開館直後からロビーでお茶を出す必要は無い。	傾聴しました。	口頭
35	6.27	女子浴室で下着を洗っている人がいる注意を！	該当者に注意しました。	口頭
36	7.3	田舎のおじさん湯船の手摺を揺さぶった根っこが動いた感じがした。すぐ感情的になるので今後入館を断ってもいいと思う。	誰か特定が出来ないため注意も出来なかった。	ご意見箱
37	7.5	駐車場のバーの前でミニバイクの人が話し込んでいて車が入れなかった。	区役所経由で意見をいただいたが該当者を見つけることは出来なかった。	口頭
38	7.8	歌声ひろばで、代表が一人で唄うことが有るが、わたしたちはいつも一人で唄っているのでみんなが歌う方が楽しいと思う。L	今後の事業に反映させたい。	ご意見箱
39	7.10	12時58分にお茶交換を依頼したが時間前なので断られた。融通を聞かせて欲しい。	傾聴に努めました。	口頭
40	7.15	演芸を申し込んだ人が大広間にいないのはおかしい。	演奏開始前に控えのイスにすわって待ていれば問題ないことを話した。	口頭
41	7.16	1階女子トイレ便座にひびが入っている。	養生テープで保護し業者に修繕を依頼した。	口頭
42	7.17	トイレ清掃ではモップをしっかりと絞ってタイルを拭いて欲しい。	清掃従業員にモップがけをしっかりとするよう要請。	ご意見箱



(様式8)

43	7.22	旭警察が来所、利用者が下のバス停で立小便をしているようなので注意をしたい。ついては写真で利用者動か確認してほしい、	写真により当センターの利用者であることを確認しました、	口頭
44	7.28	女子風呂脱衣室に床が黒い染みが多数ある	確認をしたところ、髪染めの様であり落すことは出来なかった。	口頭
45	8.2	入館時にロッカー番号の指定ができるのかどうかはっきりしてほしい。	指定はできない旨、説明し了解を得た。	口頭
46	8.4	トイレの消毒液が以前より効き目が悪いが本当に消毒液なのか。	以前と変更をしていないため特に対応しません。	ご意見箱
47	8.9	バス停から福寿荘への歩道が凸凹しているので杖使用者としては歩行しづらいので対応してほしい。	状況を確認して土木事務所に現調依頼しました。	ご意見箱
48	8.1	女子浴室から出たマットの上でタオルを絞っている人がいるが足ふきマットなので注意しましたが止めて載ら得ませんでした。早く洗面台を修繕してください。	洗面所の修繕を月末に実施します。	ご意見箱
49	8.14	障害者用の駐車スペースを利用する場合には除外指定の書類の掲示をお願いしたい。	ご意見内容を利用者に伝えた。	口頭
50	8.19	1階男子トイレの便器が血尿で汚れているので清掃を！	清掃従業員に清掃を依頼した。	口頭
51	8.22	趣味の教室申込にあたり、郵便はがきを持参したら受け付けられないと言われた。事前に問い合わせたら往復はがきでなくても良いと言われたのにどうということか。	他の教室とは違い趣味の教室だけは往復はがきでお願いしている旨説明し、ご了解をいただいた。	口頭
52	8.24	22日に区老連が大広間を使用した、一団体が貸切することは出来るのか。いつも大広間を利用している人が利用出来なかった。また、利用が出来ないことを事前に説明してほしい。	意見提出者と話し合いを持ち、以下の説明と謝罪をした。貸切はシニア大学を含めこれまでもできています。福寿荘だよりの記載や事前説明などでは配慮不足であったことをお詫びし、ご理解いただいた。	ご意見箱
53	8.26	水虫らしい利用者が裸足で館内を移動するのはいかがか。	該当者に注意し靴下をはくようお願いしました。	口頭
54	8.29	教室参加者が必要備品は予め事務局が用意すべきだ、との意見。	必要備品は利用団体が受け付けて申し出て借用してもらうルールとなっていることを説明した。	口頭
55	8.31	ロビーで爆睡していたが注意をいただきありがとうございます。	—	ご意見箱
56	9.25	先日障害者用トイレのペーパーを朝、交換して出かけ、夕方再度使用したら、何とペーパーが全てまき直してあったのです。福寿荘への嫌がらせだと思います。	—	ご意見箱
57	10.13	歴史散歩に応募したが落選した。キャンセルがあったら連絡してください。	—	ご意見箱
58	10.16	貸し出し用のCDの調子が悪いので何とかしてほしい。	近々、更新をする予定です。	口頭
59	10.30.	友人からお芋をいただいたが、それを欲しいという人がいて断ったら、友人をぶっ飛ばすと言ったので話したところ不安を感じて注意を依頼された	該当者に注意をした。食べ物などをあげるああげないは自由であるので、今後同様の苦情があった場合には利用の制限をする旨、伝えた。	口頭
60	11.1	引っ越しに関係した迷惑相談をしたいがどこに行けばいいか。	区民相談室を紹介した。	ご意見箱
61	11.2	テーブルをまたいでいる人がいる。	—	ご意見箱
62	11.4	演芸の音量操作がちゃんとできていない。	お詫びをした。	口頭
63	11.6	高齢者の駐車は料金を無料にしてほしい。何しろ年金なので。	現在、旭プールの駐車場が開放されているためか。	ご意見箱
64	11.6	高齢者の駐車代は無料にお願いします。	同上	ご意見箱
65	11.16	水道料金 の話題が記載されていて、ボランティアから水道管理業者に戻してほしい。	事実と異なる記載がされています。	ご意見箱



(様式8)

66	11.18	同上	同様の記載が区役所にも出されました。	区経由
67	11.18	貸し出し用のCDの調子が悪いので何とかしてほしい。	買い換えたデッキを貸し出した。	口頭
68	11.24	自分の話や行動が見張られているため、口頭ではなく紙に書いてやり取りしてほしい。	できる限り対応している。	ご意見箱
69	12.4	女子浴室シャワーから水しか出ない。	混合栓が不能のため使用禁止とした。	口頭
70	12.8	貸し出し用CDの調子が悪いので何とかしてほしい。	他のデッキを貸し出した。	口頭
71	12.12	貸し出し用CDの調子が悪いので何とかしてほしい。	他のデッキを貸し出した。	口頭
72	12.11	演芸用マイクにティッシュがついているので声が大きくなる。	衛生面からの対応である旨説明し了解いただいた。	口頭
73	12.23	男子浴室のロッカー数が少なくなっているのどうにかしてほしい。	12月に入りカギの持ち出しが増えているようので対策を検討中。	口頭
74	12.23	演芸の抽選が9時45分だがバスの到着が少し遅れると間に合わないのバス利用者が到着するまで待ってほしい。また、2回目の抽選を10時半にしてもらえると。	10時から演芸を開始するため、当選者の発表曲の提出などある程度の時間がないと演芸に支障をきたすのでご理解をいただきたい。	ご意見箱
75	1.7	男子ロッカーキーが少なくなったが何とかしろ！！	原因を説明しご理解いただいた。	口頭
76	1.7	男子入浴を受付で記入方式にしろ！！	現在検討していることを説明し納得いただいた。	口頭
77	1.10	男子ロッカーキーが少ないのに何もしないのか。	現在検討していることを説明し納得いただいた。	口頭
78	1.14	図書室の暖房が入らないので早く修繕してほしい	傾聴した。	口頭
79	1.16	中広間の利用団体の音楽がうるさいので会議室での講義が聞き取れない何とかしてほしい	アコーディオンカーテンが閉まっていなかったためきちんと閉めた。	口頭
80	1.17	男子ロッカーキーの改善をしてほしい。	浴室のインターフォンからだったので傾聴した。	口頭
81	1.18	男子浴室入り口のカーテンの長さを短くしてほしい。入る人出る人がぶつかりそうだから。	傾聴した。	口頭
82	1.19	男子入浴の方式を変更するということが、人数制限や時間制限はやめてほしい。互いに譲り合うから大丈夫、管理しやすいようにするのはやめて利用者本位でやってほしい。	傾聴した。	口頭
83	1.22	演芸申込書に音程のキーを書き込む欄を設けてほしい。	検討する旨伝えた。	口頭
84	1.23	他の施設のように湯茶サービスを紙コップ購入方式にしてほしい。	傾聴した。	口頭
85	1.27	女子の湯音が高いのでさげてほしい。	水を入れ調整した。	口頭
86	2.30	脱衣かごを置いてください。	脱衣ロッカーのカギを整備したためかごは起きません。	ご意見箱
87	2.20	衣類かごを置くことで鍵の返却する時間が短縮されるのでぜひかごを置いてほしい。	脱衣ロッカーのカギを整備したためかごは起きません。	ご意見箱

(様式9)

様式9

施設名 老人福祉センター横浜市福寿荘

## 令和元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5日	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。
2	7月1日	七夕飾りを玄関先と大広間に設置し、利用の願い事を短冊に記入してもらい竹に吊るしました。	利用者の方々に笑顔で入館いただくことが出来た。
3	7月7日～28日	歌声ひろばの実施	異世代交流や利用者間のヨコのつながり、交流を深めることが出来た。
4	9月1日～30日	秋のお楽しみ月間	毎週末に外部よりゲストを招き、音楽、踊りの披露をいただくとともに参加者と一緒に歌い、踊ることで健康増進を図った。
5	10月14日～20日	福寿荘文化祭：日頃の教室の成果を館内に掲示するとともに大広間において個人・団体の歌、踊りの発表を行った。	今年は白根地区で活動する白根オールスターチアの発表を初めて行ったが幼児と小学校低学年の子供たちのダンスが大変好評で大いに盛り上がりました
6	12月1日～25日	館内入り口及び大広間等にクリスマスツリー及びサンタクロースの人形を設置して季節感をアップさせた。	クリスマスツリーを見ながら昔を懐かしんだり、孫へのプレゼントばなしをする利用者も見られ年末を感じる・・・、好評でした
7			
8			
9			
10			



(様式6)

## 令和元年度修繕一覧

施設名 横浜市福寿荘

NO	修繕年月日	修繕箇所	金額 (税込)	業者名
1	2019.4.30	健康相談室ドアノブ交換	4,100	住まいの応援隊白根
2	2019.5.10	事務所金庫錠前修理	32,400	JBR生活救急車パートナー店
3	2019.6.12~13	男女風呂脱衣室床修繕工事	253,800	港建興株式会社
4	2019.6.13	男女風呂カラン及び2階トイレ洗面の水栓修繕工事	48,600	港建興株式会社
5	2019.6.28	ロビーソファの修繕工事	23,000	白根手作りボランティア
6	2019.7.30	大広間サッシのクレセント交換	12,744	D&Cファシリティーズ株式会社
7	2019.7.31	2階煙感知器交換工事	32,400	ヨシダ防災設備株式会社
8	2019.8.27	1階女子便器交換工事	25,380	株式会社 アメニティ
9	2019.8.27	地下女子脱衣室洗面台修繕工事	70,200	D&Cファシリティーズ株式会社
10	2019.8.27	2階男子トイレドア開閉交換工事	99,900	D&Cファシリティーズ株式会社
11	2019.9.24	煙感知交換工事	315,576	株式会社ニチナンメンテ
参考	2019.10.29	姫リンゴの刈込(台風15号)	28,680	(公財)横浜市シルバー人材センター
12	2019.11.9	フェンスの修繕工事	127,440	港建興株式会社
13	2020.1.28	2階男子トイレウォッシュレット交換工事	33,000	株式会社 アメニティ
14	2020.1.28	地下1階誘導灯交換工事	47,300	ヨシダ防災設備株式会社
15	2020.3.10 ~3.13	女子浴室水漏れ修繕工事	209,000	株式会社三和水道管理
16	2020.3.16	消防設備不具合箇所改修工事	89,100	株式会社ヨシダ防災設備



社協窓口満足度調査アンケート集計シート【福寿荘】

No.	①あいさつ	②身だしなみ	③言葉遣い	④すぐに対応	⑤誠実な対応	⑥説明	⑦窓口の配慮	⑧雰囲気	⑨全体的な印象	⑩記載有無	年代	利用頻度
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	75歳以上	週1回以上～
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし		
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	75歳以上	月1回以上～
4	3	3	3	2	4	3	3	3	3	記載なし	65～74歳	月1回以上～
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	記載なし	75歳以上	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	75歳以上	月1回以上～
7	4	4	3	3	3	3	3	3	3	記載なし	65～74歳	週1回以上～
8	4	4	4	3	4	4	4	3	4	記載なし	75歳以上	
9	3	3	4	4	4	3	3	4	4	記載なし		
10	4	4	3	4	3	3	2	3	3	記載なし	75歳以上	月1回以上～
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	75歳以上	
12	4	4	4	3	3	3	4	3	3	記載なし	75歳以上	月1回以上～
13	3	4	4	3	3	3	3	3	3	記載なし	75歳以上	週1回以上～
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	65～74歳	月1回以上～
15	3	3	3	4	3	3	2	2	3	記載なし	75歳以上	月1回以上～
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	65～74歳	月1回以上～
17	4	3	3	3	3	3	3	3	3	記載あり	75歳以上	週1回以上～
18	3	4	4	4	3	3	4	2	3	記載なし	75歳以上	週1回以上～
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	75歳以上	月1回以上～
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし		
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	75歳以上	月1回以上～
22	4	4	4	4	4	4	3	3	3	記載なし	65～74歳	月1回以上～
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	65～74歳	月1回以上～
24	3	3	3	3	2	3	2	2	3	記載なし	65～74歳	月1回以上～
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	記載なし	65～74歳	月1回以上～
26	4	4	4	4	4	3	3	3	4	記載なし	75歳以上	週1回以上～
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	75歳以上	週1回以上～
28	3	4	3	3	3	4	3	3	3	記載あり	75歳以上	週1回以上～
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載あり	75歳以上	週1回以上～
30	4	4	4	4	4	4		4	4	記載なし	65～74歳	週1回以上～
31	4	3	3	3	4	3	3	3	4	記載なし	75歳以上	週1回以上～
32	4	3	3	4	4	4	4	3	4	記載なし		
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	75歳以上	週1回以上～
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載あり	75歳以上	週1回以上～
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	75歳以上	
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	75歳以上	週1回以上～
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載あり	65～74歳	週1回以上～
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	75歳以上	週1回以上～
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	75歳以上	週1回以上～



No.	①あいさつ	②身だしなみ	③言葉遣い	④すぐに対応	⑤誠実な対応	⑥説明	⑦窓口の配慮	⑧雰囲気	⑨全体的な印象	⑩記載有無	年代	利用頻度
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	75歳以上	
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	75歳以上	週1回以上～
42	4	3	3	3	4	3	3	3	3	記載なし	65～74歳	週1回以上～
43	4	3	4	3	3	3	3	3	3	記載あり	75歳以上	月1回以上～
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	75歳以上	月1回以上～
45	4	4	3	3	3	3	3	3	3	記載なし	75歳以上	
46	4	4	4	4	4	4	4	3	4	記載なし	75歳以上	月1回以上～
47	4	4	4	4	4	4	4	3	4	記載なし	75歳以上	月1回以上～
48	4	3	4	4	4	4	4	3	4	記載なし		月1回以上～
49	3	4	3	2	3	3	3	3	3	記載なし	75歳以上	
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし		
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	75歳以上	週1回以上～
52	3	3	3	3	3	3	3	2	3	記載なし	60～64歳	月1回以上～
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	75歳以上	月1回以上～
54	4	3	3		2	2	3	2	3	記載なし		
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	65～74歳	月1回以上～
56	4	4	3	4	4	4	4	3	2	記載なし	75歳以上	
57	4	4	4	4	3	3	3	3	4	記載なし	75歳以上	週1回以上～
58	4	4	3	4	3	4	4	3	4	記載なし	75歳以上	週1回以上～
59	4	4	4	3	4	4	4	3	3	記載なし		
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし		
61	3	3	3	3	3	3	3	2	3	記載なし	75歳以上	週1回以上～
62	3	3	3		2	3	2	2	2	記載なし	75歳以上	月1回以上～
63	4	3	3	3	4	3	3	3	3	記載なし		月1回以上～
64	3	3	3	4	3	3	3	3	3	記載なし	75歳以上	月1回以上～
65	3	3	3	3	3	4	3	3	3	記載なし	65～74歳	月1回以上～
66	4	4	3	3	3	3	3	3	3	記載なし	65～74歳	月1回以上～
67	3	3	3	3	2			3	2	記載なし	75歳以上	週1回以上～
68	1	1	3	3	1	1	2	3		記載なし	60～64歳	
69	4	4	2	3	2	2	3	3	3	記載なし	65～74歳	月1回以上～
70	4	4	4	3	3	3	3	3	3	記載なし	65～74歳	週1回以上～
71	4	4	3	3	4	4	4	3	4	記載なし	60～64歳	月1回以上～
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	75歳以上	月1回以上～
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	75歳以上	月1回以上～
74	4	4	4	3	4	3	4	4	4	記載なし	75歳以上	月1回以上～
75	4	4	4	2	3	3	3	3	3	記載なし	75歳以上	月1回以上～
76	3	4	3	2	3	3	3	2	3	記載なし	75歳以上	週1回以上～
77	3	3	3	3	3	3	3	3	4	記載なし	75歳以上	月1回未満
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載あり	75歳以上	月1回以上～
79	4	4	4	4	4	4	3	3	4	記載なし	75歳以上	月1回以上～
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載あり	75歳以上	月1回以上～

No.	①あいさつ	②身だしなみ	③言葉遣い	④すぐに対応	⑤誠実な対応	⑥説明	⑦窓口の配慮	⑧雰囲気	⑨全体的な印象	⑩記載有無	年代	利用頻度
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載あり	65～74歳	月1回以上～
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載あり	75歳以上	週1回以上～
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	75歳以上	週1回以上～
84	4	4	3	3	3	4	3	4	4	記載なし	65～74歳	月1回以上～
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	65～74歳	月1回未満
86	3	3	3	3	4	4	2	4	3	記載なし	75歳以上	週1回以上～
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	記載なし	75歳以上	週1回以上～
88	4	4	4	4	4	4	3	4	4	記載なし	75歳以上	月1回未満
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	65～74歳	月1回未満
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	75歳以上	月1回未満
91	4	4	4	3	4	4	4	4	4	記載なし	75歳以上	週1回以上～
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	75歳以上	週1回以上～
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	75歳以上	月1回以上～
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	65～74歳	週1回以上～
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	65～74歳	週1回以上～
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	65～74歳	週1回以上～
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載あり		
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	65～74歳	週1回以上～
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3	記載なし	65～74歳	週1回以上～
100	4	4	3	3	3	3	3	4	4	記載なし	65～74歳	月1回以上～
101	4	4	4	3	3	3	4	4	4	記載なし	65～74歳	週1回以上～
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	65～74歳	週1回以上～
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載あり	65～74歳	週1回以上～
104	3	2	4	3	3	3	3	3	3	記載なし	75歳以上	月1回以上～
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載あり	75歳以上	月1回以上～
106	3	3	3	3	2	3	3	3	4	記載なし	75歳以上	月1回以上～
107	4	4	4	4	4	4	3	3	3	記載なし	75歳以上	月1回以上～
108	3	3	3	3	3	3	3	3	3	記載あり	75歳以上	月1回以上～
109	3	3	3	2	2	2	2	2		記載なし	75歳以上	月1回以上～
110	4	4	4	3	4	4	4	3	4	記載なし	75歳以上	月1回以上～
111	4	4	4	4	4	4	3	4	4	記載なし	75歳以上	週1回以上～
112	4	4	4	4	4	4	3	4	3	記載あり		
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	75歳以上	月1回以上～
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	75歳以上	月1回以上～
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	75歳以上	月1回以上～
116	3	3	3	3	3	3	3	3	3	記載あり		
117	4	4	4	3	3	3	4	2	3	記載なし	75歳以上	月1回以上～
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	75歳以上	月1回以上～
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	65～74歳	
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	65～74歳	
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	65～74歳	

No.	①あいさつ	②身だしなみ	③言葉遣い	④すぐに対応	⑤誠実な対応	⑥説明	⑦窓口の配慮	⑧雰囲気	⑨全体的な印象	⑩記載有無	年代	利用頻度
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	65～74歳	月1回以上～
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	65～74歳	
124	4	4	3	3	3	4	3	3	3	記載あり	65～74歳	月1回以上～
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	75歳以上	月1回未満
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	60～64歳	初めて
127	4	4	3	3	3		3	3	4	記載なし	75歳以上	
128	3		3	3						記載あり	65～74歳	初めて
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	65～74歳	月1回以上～
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	75歳以上	月1回以上～
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	65～74歳	月1回未満
132	4	4	4	3	4	4	3	3	4	記載なし	65～74歳	月1回以上～
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	65～74歳	月1回未満
134	3	3	3	3	3	3	3	3	3	記載あり	65～74歳	月1回未満
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	75歳以上	月1回以上～
136	4	4		4	4	4	4	4	4	記載なし	75歳以上	月1回以上～
137	2	2	3	2	2	3	2	2	2	記載なし	75歳以上	月1回以上～
138	3	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	75歳以上	月1回以上～
139	3	3	2	2	2	3	2	2	2	記載なし	60～64歳	月1回以上～
140	3	4	3	4	4	3	3	2	3	記載あり	75歳以上	週1回以上～
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	75歳以上	週1回以上～
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	75歳以上	週1回以上～
143	4	4	3	3	4	4	2	3	4	記載なし	65～74歳	週1回以上～
144	3	3	3	3	3	3	3	3	4	記載なし	65～74歳	週1回以上～
145	4	4	4	3	4	4	4	3	4	記載なし	75歳以上	月1回以上～
146	3	2	4	3	3	3	3	3	3	記載なし	65～74歳	月1回以上～
147	3	3	3	3	3	3	3	3	3	記載なし	75歳以上	週1回以上～
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	75歳以上	月1回以上～
149	2	2	2	2	2	2	2	2	2	記載なし	65～74歳	月1回以上～
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	75歳以上	月1回以上～
151	4	4	4	3	4	3	3	3	3	記載なし		
152	4	4	4	3	3	3	3	3	3	記載なし	65～74歳	月1回以上～
153	3	3	3	4	4	4	3	3	3	記載なし	65～74歳	初めて
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	75歳以上	週1回以上～
155	3	3	3	3	3	3	3	3	3	記載なし	65～74歳	月1回以上～
156	3	3	3	3	3	3	3	3	3	記載なし	65～74歳	月1回以上～
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	65～74歳	週1回以上～
158	4	4	4	4	4	4	3	3	3	記載なし	65～74歳	週1回以上～
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載あり	60～64歳	週1回以上～
160	3	3	3	4	4	3	4	4	3	記載なし	75歳以上	月1回以上～
161	4	4	3	4	4	4	3	3	4	記載なし	75歳以上	月1回以上～
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	75歳以上	週1回以上～

No.	①あいさつ	②身だしなみ	③言葉遣い	④すぐに対応	⑤誠実な対応	⑥説明	⑦窓口の配慮	⑧雰囲気	⑨全体的な印象	⑩記載有無	年代	利用頻度	
163	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	75歳以上	週1回以上～	
164	3	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	65～74歳	月1回以上～	
165	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	65～74歳	月1回未満	
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	75歳以上	月1回以上～	
167	4	3	3	3	4	3	3	3	4	記載なし	75歳以上	月1回未満	
168	4	4	4	4	4	4	4	3	4	記載なし	75歳以上	月1回以上～	
169	4	4	4	3	4	4	4	4	4	記載なし	65～74歳	週1回以上～	
170	3	4	4	3	3	3	3	3	4	記載なし	75歳以上	週1回以上～	
171	4	3	3	3	3	3	3	3	3	記載なし	75歳以上	月1回以上～	
172	3	3	3	3	3	3	3	3	3	記載なし	75歳以上	週1回以上～	
173	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	75歳以上	週1回以上～	
174	4	3	4	3	3	3	4	3	4	記載なし	75歳以上	月1回以上～	
175	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	記載なし	75歳以上	月1回以上～
176	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	記載なし	75歳以上	月1回以上～
177	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	記載なし	75歳以上	月1回以上～
178	3	3	3	3	3	3	3	2	2	記載あり	75歳以上	月1回以上～	
179	4	4	4	3	4	3	3	3	3	記載あり	75歳以上	月1回以上～	
180	3	3	3	3	3	3	3	3	3	記載なし	75歳以上	週1回以上～	
181	4	4	4	3	3	3	3	3	3	記載なし	75歳以上	月1回以上～	
182	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	記載なし	75歳以上	月1回以上～
183	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	65～74歳	月1回以上～	
184	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	75歳以上	週1回以上～	
185	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	65～74歳	月1回以上～	
186	3	3	3	3	3	3	3	3	3	記載あり	65～74歳	週1回以上～	
187	3	3	3	3	3	3	3	2	2	記載なし	75歳以上	月1回以上～	
188	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	75歳以上	週1回以上～	
189	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載あり	65～74歳	週1回以上～	
190	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	65～74歳	月1回以上～	
191	3	3	3	3	4	4	3	3	3	記載あり	60～64歳	月1回以上～	
192	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載あり	65～74歳	週1回以上～	
193	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	75歳以上	月1回以上～	
194	3	3	3	3	3	3	3	3	3	記載あり	75歳以上	週1回以上～	
195	3	3	3	3	3	3	3	3	3	記載あり	65～74歳	週1回以上～	
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	60～64歳	月1回以上～	
197	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	75歳以上	月1回以上～	
198	4	4	4	3	4	3	3	3	4	記載なし	65～74歳	月1回以上～	
199	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載あり	75歳以上	月1回以上～	
200	4	4	4	4	4	4	3	3	3	記載なし	65～74歳	月1回以上～	
201	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	65～74歳	月1回以上～	
202	4	4	4	4	3	3	3	4	4	記載なし	75歳以上	週1回以上～	
203	3	3	3	3	3	3	3	3	3	記載なし	75歳以上	週1回以上～	

No.	①あいさつ	②身だしなみ	③言葉遣い	④すぐに対応	⑤誠実な対応	⑥説明	⑦窓口の配慮	⑧雰囲気	⑨全体的な印象	⑩記載有無	年代	利用頻度
204	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	65～74歳	月1回以上～
205	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	75歳以上	月1回以上～
206	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	75歳以上	週1回以上～
207	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載あり	65～74歳	週1回以上～
208	4	4	4	4	4	2	3	3	3	記載なし	75歳以上	週1回以上～
209	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	75歳以上	週1回以上～
210	3	3	3	3	3	2	2		3	記載なし	65～74歳	週1回以上～
211	3	3	3	3	3	3	3	3	3	記載あり	65～74歳	週1回以上～
212	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	75歳以上	月1回以上～
213	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載あり	75歳以上	週1回以上～
214	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	75歳以上	週1回以上～
215	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載あり		
216	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2 記載なし	65～74歳	月1回未満
217	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	65～74歳	週1回以上～
218	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4 記載あり	75歳以上	月1回以上～
219	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4 記載なし	65～74歳	週1回以上～
220	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3 記載なし	60～64歳	月1回以上～
221	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3 記載あり	75歳以上	月1回以上～
222	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 記載なし	75歳以上	月1回以上～
223	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 記載あり	65～74歳	週1回以上～
224	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 記載なし	60～64歳	月1回以上～
225	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3 記載なし	65～74歳	月1回以上～
226	4	4	4	4	4		3	2	3	3 記載なし	65～74歳	月1回以上～
227	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3 記載なし	75歳以上	月1回以上～
228	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3 記載なし	65～74歳	月1回以上～
229	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3 記載なし	65～74歳	月1回以上～
230	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 記載あり	60～64歳	月1回以上～
231	4	4		4	3	3	3	3	2	3 記載なし	65～74歳	週1回以上～
232	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3 記載なし	65～74歳	週1回以上～
233	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4 記載なし	75歳以上	週1回以上～
234	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4 記載なし	60～64歳	月1回以上～
235	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4 記載なし	75歳以上	週1回以上～
236	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 記載なし	75歳以上	週1回以上～
237	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 記載なし	75歳以上	月1回以上～
238	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4 記載なし	65～74歳	週1回以上～
239	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3 記載なし	65～74歳	週1回以上～
240	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 記載あり	75歳以上	週1回以上～
241	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4 記載なし	65～74歳	月1回以上～
242	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 記載なし	65～74歳	月1回以上～
243	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 記載なし	60～64歳	
244	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3 記載あり	65～74歳	

No.	①あいさつ	②身だしなみ	③言葉遣い	④すぐに対応	⑤誠実な対応	⑥説明	⑦窓口の配慮	⑧雰囲気	⑨全体的な印象	⑩記載有無	年代	利用頻度
245	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	65～74歳	月1回以上～
246	3	4	4	4	4	4	4	3	4	記載なし	65～74歳	月1回以上～
247	4	4	4	4	4	3	3	4	3	記載なし	65～74歳	月1回以上～
248	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	65～74歳	月1回以上～
249	3	3	3	3	3	3	3	3	3	記載なし	65～74歳	月1回以上～
250	3	4	3	4	4	4	4	3	3	記載なし	75歳以上	月1回未満
251	3	3	3	3	3	3	3	2	3	記載なし	75歳以上	初めて
252	4	4	4	4	4	4	3	3	4	記載なし	75歳以上	週1回以上～
253	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	65～74歳	月1回以上～
254	3	3	3	3	3	3	3	2	3	記載なし	65～74歳	
255	4	4	4	4	4	4	3	3	4	記載なし	75歳以上	週1回以上～
256	3	3	3	3	3	3	3	3	3	記載なし	75歳以上	週1回以上～
257	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	65～74歳	
258	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	65～74歳	月1回以上～
259	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載あり	75歳以上	月1回以上～
260	3	3	3	2	3	3	3	3	3	記載なし	75歳以上	
261	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	65～74歳	月1回以上～
262	3	3	3	3	3	3	3	3	3	記載なし	75歳以上	
263	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	75歳以上	月1回以上～
264	3	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	75歳以上	月1回以上～
265	3	3	3	2	3	3	3	3	3	記載なし	75歳以上	週1回以上～
266	3	3	2	2	2	2	2	3	2	記載あり	75歳以上	月1回以上～
267	3	4	3	4	4	4	3	4	3	記載なし	75歳以上	週1回以上～
268	4	4	4	3	3	3	3	2	4	記載あり	75歳以上	月1回以上～
269	4	4	4	3	4	4	4	4	4	記載あり	65～74歳	月1回以上～
270	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	75歳以上	
271	3	3	4	3	3	3	3	3	3	記載なし	65～74歳	月1回以上～
272	4	4	4	4	4	4	4	4	3	記載なし		
273	4	4	4	3	4	4	4	4	4	記載なし		
274	4	4	4	4	3	4	3	3	3	記載なし	75歳以上	
275	3	3	3	3	3	3	3	3	3	記載あり	65～74歳	月1回以上～
276	3	3	3	3	2	3	3	2	3	記載なし	75歳以上	週1回以上～
277	3	3	3	3	3	3	3	3	3	記載なし	65～74歳	月1回以上～
278	3	3	3	3	3	3	3	3	3	記載なし	65～74歳	月1回以上～
279	3	3	3	3	2	3	2	2	3	記載なし	65～74歳	月1回以上～
280	3	3	4	3	3	4	3	4	4	記載なし	75歳以上	月1回以上～
281	3	3	4	3	4	3	3	3	4	記載なし		
282	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	75歳以上	
283	4	4	3	3	3	3	3	3	3	記載なし		
284	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし		
285	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	65～74歳	





No.	①あいさつ	②身だしなみ	③言葉遣い	④すぐに対応	⑤誠実な対応	⑥説明	⑦窓口の配慮	⑧雰囲気	⑨全体的な印象	⑩記載有無	年代	利用頻度	
327	3	3	3	3	3	3	3	3	3	記載なし	75歳以上	月1回以上～	
328	4	3	3	3	3	3	4	2	3	記載あり	75歳以上	月1回以上～	
329	3	3	3	3	2	3	3	2	2	記載なし	75歳以上		
330	3	4	3	3	3	3	3	3	3	記載なし	75歳以上	月1回以上～	
331	3	3	2	2	3	3	2	3	3	記載なし	60～64歳	月1回以上～	
332	3	3	3	3	3	3	3	3	3	記載なし	65～74歳	月1回以上～	
333	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	75歳以上		
334	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載あり	75歳以上		
335	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	75歳以上	月1回以上～	
336	4	4	4	4		3	3	3	3	記載なし	75歳以上	月1回以上～	
337	4	3	4	4	4					記載なし	75歳以上	月1回以上～	
338	3	3	3	2	3	3	3	2	3	記載なし		月1回以上～	
339	4	4	4	4	4	4	4	3	4	記載なし	75歳以上		
340	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	60～64歳	月1回以上～	
341	3	3	3	3	3	3	3	2	2	記載なし	75歳以上	月1回以上～	
342	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	75歳以上	月1回以上～	
343	4	4	4	4	4	4	4	3	3	記載なし	75歳以上	月1回以上～	
344	3	3	3	3	3	3	3	3	3	記載なし	75歳以上	月1回以上～	
345	4	4	4	4	4	4	4	3	4	記載なし	75歳以上	月1回以上～	
346	4	4	3	3	3	3	3	4	3	記載なし		月1回以上～	
347	3	4	4	4	4	4	4	3	4	記載なし	75歳以上	月1回以上～	
348	4	4	4	3	4	4	4	3	4	記載なし	75歳以上	月1回以上～	
349	3	4	4	4	4	4	4	3	3	記載なし	65～74歳	月1回以上～	
350	4	4	4	4	4	4	3	4	3	記載なし	75歳以上	週1回以上～	
351	4	4	4	4	4	3	4	3	2	3	記載なし	75歳以上	月1回以上～
352	3	3	3	2	3	3	3	2	3	記載なし	75歳以上		
353	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	記載なし	75歳以上	週1回以上～
354	3	3	3	3	3	3	3	3	3	記載なし	65～74歳		
355	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし			
356	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	75歳以上		
357	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	75歳以上	月1回以上～	
358	4	4	4	4	4	4	4	4	3	記載なし	65～74歳	月1回以上～	
359	3	3	3	3	3	3	3	3	3	記載なし	65～74歳		
360	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	75歳以上		
361	3	3	3	3	3	3	3	3	3	記載なし	65～74歳	月1回以上～	
362	4	4	3	3	4	4	4	4	3	記載なし	75歳以上	月1回以上～	
363	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	65～74歳		
364	3	4	3	3	3	3	3	3	3	記載なし	65～74歳		
365	3	3	3	3	3	3	3	3	3	記載なし	65～74歳	月1回以上～	
366	4	4	3	3	3	4	3	3	3	記載なし	65～74歳	週1回以上～	
367	4	4	4	4	4	4	4	4		記載なし	75歳以上		

No.	①あいさつ	②身だしなみ	③言葉遣い	④すぐに対応	⑤誠実な対応	⑥説明	⑦窓口の配慮	⑧雰囲気	⑨全体的な印象	⑩記載有無	年代	利用頻度
368	4	3	4	4	4	4	4	4	3	記載なし	75歳以上	週1回以上～
369	4	3	3	4	4	4	4	3	4	記載なし	75歳以上	月1回以上～
370	3	4	3	3	3	3	3	3	3	記載なし	65～74歳	月1回以上～
371	4	4	4	3	3	3	3	4	4	記載なし	65～74歳	月1回以上～
372	4	4			3	3	3	4	3	記載なし	75歳以上	月1回以上～
373	3	3	3	3	3	3	3	3	3	記載なし	75歳以上	月1回以上～
374	3	3	3	3	3	3	3	3	3	記載なし	75歳以上	月1回以上～
375	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	75歳以上	月1回以上～
376	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	75歳以上	月1回以上～
377	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載あり	65～74歳	週1回以上～
378	4	3	4	3	4	4	4	3	3	記載なし	75歳以上	月1回以上～
379	4	4	4	3	3	3	3	3	3	記載なし	75歳以上	月1回以上～
380	3	3	3	3	3		4	4	4	記載なし	75歳以上	月1回以上～
381	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載あり	65～74歳	週1回以上～
382	4	3	4	3	4	4	3		3	記載なし	60～64歳	月1回以上～
383	4	4	4	4	4	4	4		4	記載なし	50～59歳	月1回以上～
384	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	65～74歳	月1回以上～
385	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載あり	75歳以上	週1回以上～
386	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	75歳以上	週1回以上～
387	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	75歳以上	月1回以上～
388	3	3	3	3	3	3	3	3	3	記載なし	65～74歳	週1回以上～
389	4	4	4	3	3	3	3	3	4	記載なし	75歳以上	週1回以上～
390	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載あり	65～74歳	週1回以上～
391	3	3	3	3	3	3	3	3	3	記載なし	65～74歳	週1回以上～
392	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	65～74歳	週1回以上～
393	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載あり	75歳以上	週1回以上～
394	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載あり	75歳以上	週1回以上～
395	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載あり	65～74歳	週1回以上～
396	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載あり	65～74歳	週1回以上～
397	3	3	3	3	3	3	3	3	3	記載なし	65～74歳	週1回以上～
398	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載あり	75歳以上	週1回以上～
399	3	3	3	3	3	3	3	3	3	記載なし	65～74歳	月1回以上～
400	4	3	3	4	4	4	4	3	3	記載なし	75歳以上	月1回以上～
401	3	3	3	3	3	3	3	2	2	記載なし	65～74歳	月1回以上～
402	3	3	3	2	3	3	3	3	3	記載なし	75歳以上	
403	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	75歳以上	週1回以上～
404	3		3	2	3	3	3	2	3	記載なし	75歳以上	週1回以上～
405	4	4	3	3	1	2	2	3	1	記載なし	75歳以上	週1回以上～
406	3	3	3	3	3	3	3	3	3	記載なし	75歳以上	月1回以上～
407	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載あり	75歳以上	月1回未満
408	4	4		3		3		4	4	記載あり	75歳以上	月1回未満

No.	①あいさつ	②身だしなみ	③言葉遣い	④すぐに対応	⑤誠実な対応	⑥説明	⑦窓口の配慮	⑧雰囲気	⑨全体的な印象	⑩記載有無	年代	利用頻度
409	4	4	4	3	4	3	4	2	3	記載あり	75歳以上	週1回以上～
410	3	3	3	3	3	3	3	3	3	記載なし	75歳以上	月1回以上～
411	4	4	4	4	4	3	4	4	4	記載なし	75歳以上	週1回以上～
412	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	65～74歳	月1回未満
413	2	3	2	2	2	2	2	2	2	記載あり	75歳以上	週1回以上～
414	4	4	4	2	3	3	3	3	4	記載なし	75歳以上	月1回以上～
415	4	4	4	3	4	4	4	3	3	記載あり	60～64歳	週1回以上～
416	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	65～74歳	
417	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	65～74歳	
418	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	75歳以上	月1回未満
419	4	4	4	4	3	4	3	3	4	記載なし	75歳以上	週1回以上～
420	3	3	3	3	3	3	2	2	3	記載あり	65～74歳	週1回以上～
421	4	4	4	4	4	4	4	2	4	記載なし	75歳以上	月1回以上～
422	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし		
423	4	4	4	4	3	4	4	4	4	記載あり	65～74歳	
424	4	4		4	4	4	4	4	4	記載なし	75歳以上	月1回以上～
425	4	4	4	3	4	4	3	4	4	記載なし	75歳以上	月1回以上～
426	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	75歳以上	週1回以上～
427	3	3	3	4	4	4	3	3	3	記載なし	75歳以上	
428	3	3	3	4	3	3	3	3	3	記載なし	75歳以上	月1回未満
429	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	65～74歳	月1回以上～
430	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	75歳以上	月1回以上～
431	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	75歳以上	月1回以上～
432	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	75歳以上	月1回未満
433	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	65～74歳	
434	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	75歳以上	
435	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	65～74歳	
436	4	3	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	65～74歳	週1回以上～
437	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	75歳以上	月1回以上～
438	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	65～74歳	月1回未満
439	4	4	4	4	4	4	4	4	4	記載なし	60～64歳	月1回以上～
440	3	3	3	3	3	3	3	3	3	記載なし	75歳以上	月1回以上～

<集計>以下の欄は自動集計されます。

4	208	207	194	174	184	175	152	150	182			
3	85	85	97	109	93	110	125	122	103			
2	4	5	6	15	18	8	17	25	10			
1	2	1	0	0	1	1	0	0	0			
の割合	69.6	69.5	65.3	58.4	62.2	59.5	51.7	50.5	61.7	45	記載あり	
の割合	28.4	28.5	32.7	36.6	31.4	37.4	42.5	41.1	34.9	255	記載なし	
の割合	1.3	1.7	2.0	5.0	6.1	2.7	5.8	8.4	3.4			
の割合	0.7	0.3	0.0	0.0	0.3	0.3	0.0	0.0	0.0			

No.	①あいさつ	②身だしなみ	③言葉遣い	④すぐに対応	⑤誠実な対応	⑥説明	⑦窓口の配慮	⑧雰囲気	⑨全体的な印象	⑩記載有無		年代	利用頻度
												29歳以下	0
												30～39歳	0
												40～49歳	0
												50～59歳	0
												60～64歳	13
												65～74歳	107
												75歳以上	158
												初めて	4
												月1回未満	13
												月1回以上～週1回未満	143
												週1回以上～毎日	94
無回答	1	2	3	2	4	6	6	3	5	0		22	46

回答数	299	298	297	298	296	294	294	297	295	300		278	254
平均値	3.6688963	3.6711409	3.6329966	3.533557	3.5540541	3.5612245	3.4591837	3.4208754	3.5830508				

【福寿荘】

⑩その他ご意見(お気づきの点や改善してほしい点など)がございましたらご記入ください。

- ・17 バス停からの道の草を刈ってくれるとありがたい。
  - ・28 朝ロッカーキーを借りる時、男性スタッフから投げて渡されることがあり、感じが悪い。
  - ・29 プライバシーをしっかりと守っていただき、安心して利用できる。
  - ・34 よその施設と比べると、ここが一番です。
  - ・37 スタッフ は大変良いと思います。
  - ・43 バス停両脇が広すぎる。
  - ・78 サークルが楽しみ。
  - ・80 職員(特に女性)がやさしくうれしい。
  - ・81 開館時間について、バス・電車の都合で早めに着いてしまう。
- 冬場は寒いので早く窓口を開けてほしい。
- ・82 副館長さんが頼りです。
  - ・97 教室がいっぱいあってうれしい。体操教室が楽しみです。
  - ・98 ウオーキングが楽しかった。副館長のはなしが面白かった。また一緒にいきたい。
  - ・103 いつもやさしくしてくれありがとうございます。
  - ・105 傘置き場のカギを直してほしい。
  - ・108 今のところ職員にお話することは余りありません。何かありましたらやさしく対応をお願いします。
  - ・112 スタッフの笑顔に迎えられてうれしい。楽しい風呂に入ることは素晴らしい。朝の風呂(男)でけんか腰で入っている。順番カード必要。
  - ・116 臨機応変をお願いしたい。たとえば使用時間の15分前に必要物品を配付する場合、時計が15分前ピッタリにならないとダメだったり。
  - ・124 以前は月2回の教室が月1回に減って残念。
  - ・128 短い時間でしたのでわかりませんでした。(初めての方です)
  - ・159 対応が丁寧で気持ち良くできて良かったです。
  - ・178 以前に比べ利用者が減っているようですが、自主事業を増やしたら如何でしょうか。
  - ・179 中広間利用のルールの説明が職員により、時により一定しない。
  - ・186 ウオーキングがものすごく楽しかった。また連れて行ってほしい。
  - ・189 散策楽しかった。また行きたいです。
  - ・191 館内はきれいに保持されていて気持ちよく利用させていただいております。
  - ・192 いろいろな教室があって楽しい。
  - ・194 職員がやさしく安心して来れます。
  - ・195 たまに感じの悪いがいる。どうにかしてほしい。
  - ・199 もっと歌う会をやってほしい。
  - ・207 職員の雰囲気が良いので声をかけやすい。
  - ・211 机が重すぎるので軽くなったらうれしい。
  - ・213 いつも明るく、来るのが楽しみ。
  - ・215 福寿荘はいろんなことをしてくれるので楽しい。
  - ・218 いつも楽しく利用させていただいています。
  - ・223 教室が増えてうれしい。
  - ・230 CDデッキの故障が多々ある。
  - ・240 ここの施設が一番感じが良い。
  - ・244 職員の能力に差がある。
  - ・259 講座の名札の名前が上下反対に入れてあった。
  - ・266 教室等の申し込み方法に一貫性がない。(直接・郵送等まちまち)
- ハガキ持参の申し込みの際、ハガキを忘れた時の受付が全くできていない。近くに郵便局等がないのだから、ハガキを買い置きするなどして、ハガキ代を支払う等の利便性がはかれないのか不満がある。利用者のサービス向上を検討してほしい。
- 以前は日本経済新聞を置いていたが今はない。一般紙を1紙削っても入れ替えを希望します。
- ・268 朝の開錠から講座が開始するまで時間が短く非常に忙しいので、鍵を渡すのを早く(5分くらい)してほしい。
  - ・269 受付で何人か待っているのに職員がお茶・食べ物を食べていた。別の場所で食べてほしい。
  - ・275 鍵は無意味だと思う。
  - ・312 親切な人が多い。
  - ・313 ここは楽しい所です。
  - ・314 イベントに来るのが楽しみ、みんなのおしゃべりうれしい。



- ・315 教室が楽しみです。
- ・328 傘立てを早く(至急)修理してほしい。
- ・334 講座を受講する方のマナーが駄目、おしゃべりは止まらない(同じ人が今日も5分)、講座中寝ている人もいる。席を取り置きする等常に同じ人です。、古顔の男性に講師が困っている様に思う。
- ・377 不満なし。
- ・381 イスを使ってダンスが楽しい。
- ・385 職員の女性に対応が良い。
- ・387 いつも楽しませてもらって。
- ・390 いつも楽しく利用しています。
- ・393 ここは居心地がとてもいい。
- ・394 みなさんととも感じが良い、来るのが楽しみ。
- ・395 たくさん教室をやってほしい。
- ・396 頼りにしてます。
- ・398 大広間の利用者が増えて良かった。
- ・407 暖房が入れてないし少し寒い。
- ・408 以前2度館内放送が入ったことがあった最近はない。暖房はいつからでしょうか。
- ・409 受講中に館内放送はやめていただきたい。講師の先生に失礼、中断されると集中できない。
- ・410 利用注意のアナウンスは活動に支障あり。
- ・412 スタッフの中には、かごの場所についてえこ鼻屑する人がいる。職員の在職期間が長すぎる。
- ・415 風呂の利用について、浴室内でずっと歌っている人がいる是非やめさせてほしい、みんな迷惑している。  
体を洗った後、席にタオルをおいたまま浴槽に入り席を確保している人がいる注意を要する。
- ・420 お風呂がぬるいと思う。
- ・湿布を貼ったまま入浴する人がいる、何人かが注意しても、毎日貼ったまま入浴強く注意してください。



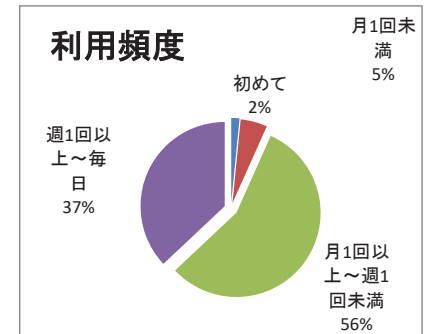
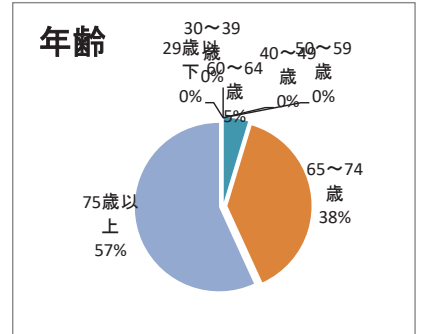
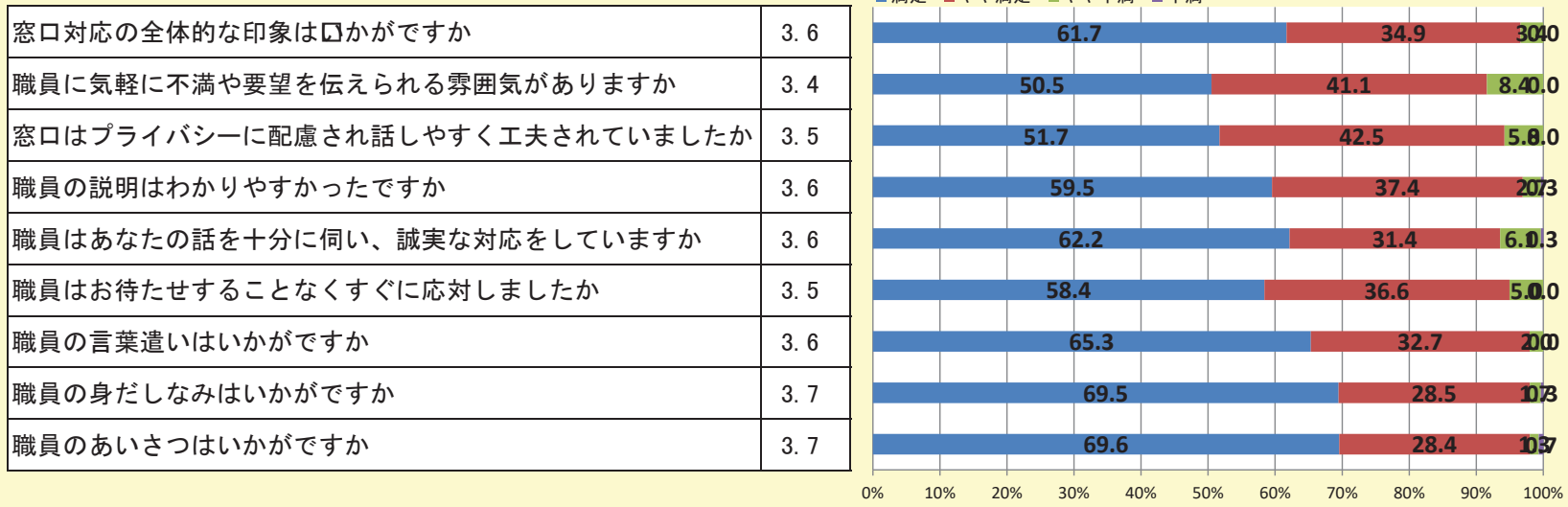
# 令和元年度【福寿荘】 窓口満足度調査 集計結果

実施期間：令和元年11月1日～11月30日

回答者数：440 名

平均値(4点満点)

■満足 ■やや満足 ■やや不満 ■不満



## いただいたご意見等

- ①スタッフによって、利用のルールの説明が時により一定していない。
- ②お風呂の利用について周りの迷惑を考えない行為をする人(浴室ですっと歌っている、体を洗った後に洗い場の席にタオルをおいたままにして浴槽に入り席を確保する、湿布を貼ったまま入浴する等)がいるので注意してほしい。
- ③講座を受講する方のマナーに問題がある。(おしゃべりは止まらない、講座中寝ている、席を取り置きする等)
- ④CDデッキの故障が多々ある。
- ⑤館内はきれいに保持されていて気持ちよく利用させていただいております。
- ⑥いろいろな教室があって楽しい。

## 改善宣言！

～皆様のご意見をもとに次の改善を行います～

- ①皆様への説明内容にスタッフ間で差異が無いよう、日々の引継ぎ・研修を通して強化します。
- ②お風呂の利用について、マナー違反の方には福寿荘のルールをご説明し注意いたします。度を越えたマナー違反者には、利用停止を含めマナー遵守を進めます。
- ③講座等の受講マナーについて、会議室にポスターを貼り迷惑行為が無いようにすすめていきます。
- ④CDデッキを買い替えましたので、ていねいにご利用ください。
- ⑤引き続き、館内の美化に努力していきます。
- ⑥福寿荘では多くの講座を開催しておりますが、更なる講座の増加については、場所の問題等もあ

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。



# 令和元年度【所属名】 窓口満足度調査 集計結果

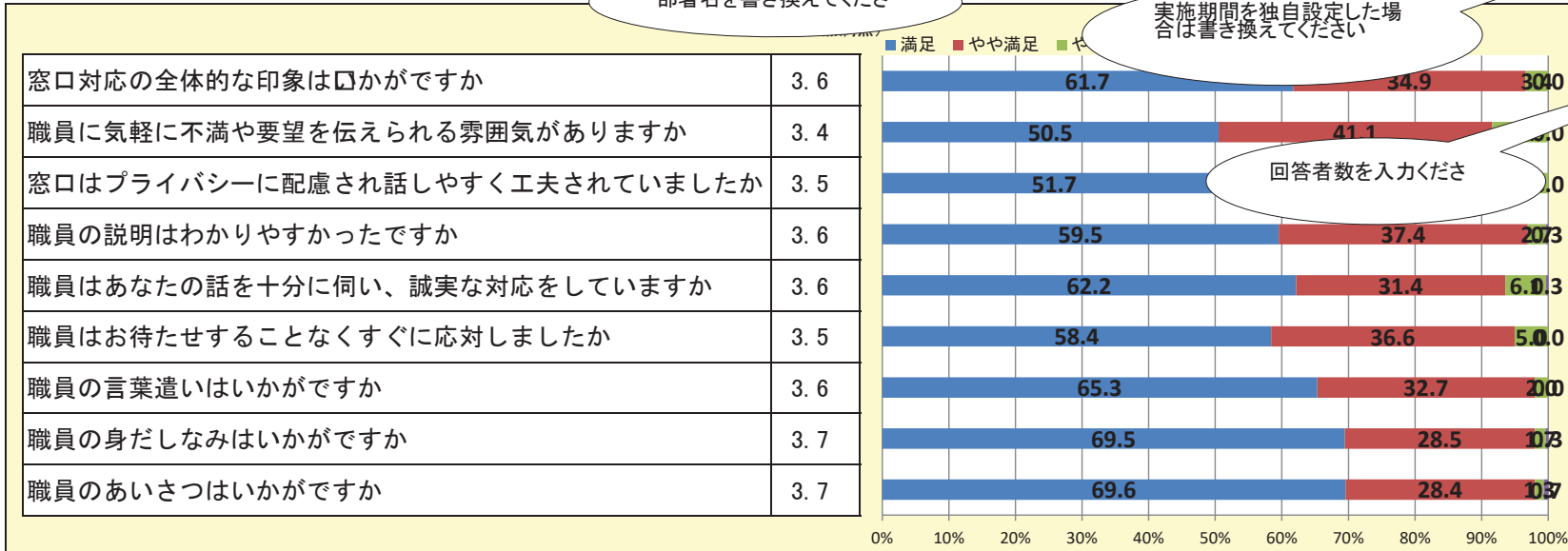
記載例

実施期間: 令和元年11月1日～11月30日

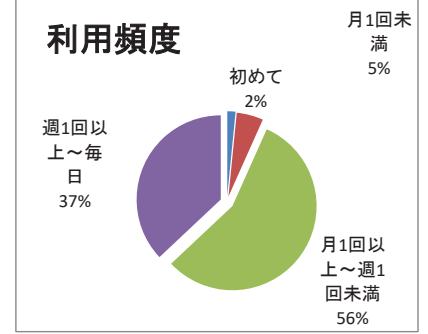
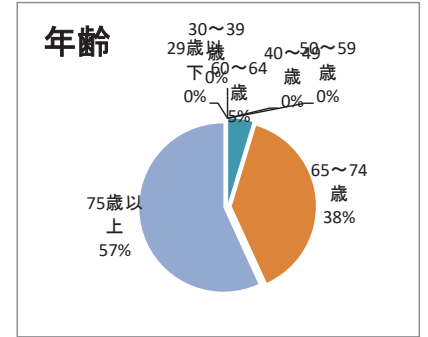
部署名を書き換えてください

実施期間を独自設定した場合は書き換えてください

回答者数: 名



回答者数を入力ください



## いただいたご意見等

その他ご意見(自由記述)に記載された内容の中からいくつか抜粋し記入ください。

**改善宣言!**

この部分のレイアウトは変更可。  
各部署のキャラクターを入れるなど、工夫してください。

- ①
- ②
- ③

調査結果や上記ご意見を受けての改善策を記入ください。

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付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。

## 集計表の入力について

1. 「集計シート」にアンケート回答を入力してください。
    - ・アンケート用紙1枚に対して1行ずつ横に入力。
    - ・回答内容はプルダウンから選択してください。
    - ・無回答の場合は、空欄にしてください。
    - ・回答数300を超える場合は適宜行を追加してください。  
ただし、行の追加等を行うと自動集計が反映されなくなる場合がありますので、ご注意ください。
  2. ⑩の自由記載意見については「意見」シートにそれぞれ入力してください。
  3. 「集計結果グラフ」シートは自動的に計算されるようになっています。
- 12月 「集計シート」および「意見」シートの入力をしてください。
- 1月 また、部署ごとに集計結果を分析していただき、改善策を検討していただきます。  
「集計結果グラフ」シートの“いただいたご意見等”、“改善宣言”を入力し、  
2月7日(金)までに総務課へご提出ください。

令和1年12月7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

防災訓練を実施しましたので、次の通り報告します。

## 令和元年度 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・消火訓練>

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。職員を避難誘導担当・確認担当・来館者役に分けて実施。
2. 日時 令和1年11月26日（火）10:00～10:45
3. 参加者 職員22名（役割分担表の通り）
4. その他 訓練にあたり消火器の使い方、施設内の消火栓・消火器の設置場所確認を行なった。

令和2年3月6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

防災訓練を実施しましたので、次の通り報告します。

## 令和元年度 福寿荘 第2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・消火訓練>

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。職員を避難誘導担当・確認担当・来館者役に分けて実施。
2. 日時 令和2年2月25日（火）10:10～10:45
3. 参加者 職員25名（役割分担表の通り）清掃員1名（酒井）機械室技師1名（山口）
4. その他 訓練にあたり消火器の使い方、施設内の消火栓・消火器の設置場所確認を行なった。