

(様式10)  
平成21年度

老人福祉センター横浜市狩場緑風荘  
収支決算書

(単位:円)

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)	説明
指定管理料	62,779,000		62,779,000	62,779,000	0	横浜市より
雑入	100,000	323,944	423,944	579,729	-155,785	
自動販売機手数料	100,000		100,000	255,785	-155,785	ヤクルト
その他(前期繰越金)		323,944	323,944	323,944	0	繰越金
その他( )					0	
その他( )					0	
収入合計	62,879,000	323,944	63,202,944	63,358,729	-155,785	

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	21,884,000		21,884,000	21,047,460	836,540	
給与・賃金	19,027,000		19,027,000	18,734,209	292,791	職員3人+コミスタ分
社会保険料	1,347,000		1,347,000	1,205,026	141,974	
通勤手当	1,447,000		1,447,000	1,056,375	390,625	
健康診断費	45,000		45,000	33,850	11,150	
勤労者福祉共済掛金	18,000		18,000	18,000	0	
事務費	2,176,000		2,176,000	3,810,647	-1,634,647	
旅費	20,000		20,000	47,410	-27,410	
消耗品費	526,000		526,000	1,948,050	-1,422,050	
会議賄い費	0		0	4,510	-4,510	利用者会議等
印刷製本費	50,000		50,000	0	50,000	複写サービスほか
通信費	294,000		294,000	273,614	20,386	
使用料及び賃借料	0		0	0	0	
備品購入費	30,000		30,000	582,180	-552,180	健康器具、机、椅子等
図書購入費	0		0	0	0	
施設賠償責任保険	49,000		49,000	58,070	-9,070	
職員等研修費	0		0	99,120	-99,120	コミスタフォローアップ研修
振込手数料	647,000		647,000	323,778	323,222	
リース料	300,000		300,000	243,915	56,085	印刷機、カラオケ
手数料	0		0	0	0	
地域協力費	0		0	0	0	
その他	260,000		260,000	230,000	30,000	利用者お茶代、負担金等
事業費	4,429,000		4,429,000	4,275,371	146,589	
趣味の教室	3,306,000		3,306,000	3,475,412	-169,412	
健康相談	408,000		408,000	192,336	215,664	
栄養相談	470,000		470,000	462,960	0	趣味の教室に含む
自主事業費	245,000		245,000	144,663	100,337	木工講習会
管理費	33,890,000		33,890,000	31,848,383	2,041,617	
光熱水費	15,556,000		15,556,000	13,781,111	1,774,889	
電気料金	5,340,000		5,340,000	4,345,715	994,285	
ガス料金	216,000		216,000	273,848	-57,848	
水道料金	10,000,000		10,000,000	9,161,548	838,452	
清掃費	5,804,000		5,804,000	3,321,150	2,482,850	
修繕費	1,123,000		1,123,000	2,691,695	-1,568,695	
機械警備費	560,000		560,000	478,800	81,200	
設備保全費	10,847,000		10,847,000	11,565,627	-718,627	
空調衛生設備保守	700,000		700,000	582,750	117,250	電気設備保守に含む
消防設備保守	393,000		393,000	132,300	260,700	
電気設備保守	8,307,000		8,307,000	9,596,825	-1,289,825	
害虫駆除清掃保守	132,000		132,000	66,150	65,850	
その他保全費	1,315,000		1,315,000	1,187,602	127,398	圧力容器点検、水質検査
共益費	0		0	10,000	-10,000	
公租公課	0		0	0	0	
事務経費	500,000		500,000	500,000	0	
支出合計	62,879,000		62,879,000	61,481,861	1,390,099	

差引	0		323,944	1,876,868	-1,545,884	
----	---	--	---------	-----------	------------	--

平成21年度

	会議室		作業室		栄養教室		中広間		機能回復訓練室		和室(茶室)		洋室(桐)		洋室(紅葉)		和室(萩)		和室(藤)		計	
	稼働時間	稼働率	稼働時間	稼働率	稼働時間	稼働率	稼働時間	稼働率	稼働時間	稼働率	稼働時間	稼働率	稼働時間	稼働率	稼働時間	稼働率	稼働時間	稼働率	稼働時間	稼働率	稼働時間	稼働率
	総時間数		総時間数		総時間数		総時間数		総時間数		総時間数		総時間数		総時間数		総時間数		総時間数		総時間数	
4月	168		108		112		92		232		72		36		16		40		40		916	
	232	72.4%	232	46.6%	232	48.3%	232	39.7%	232	100.0%	232	31.0%	232	15.5%	232	6.9%	232	17.2%	232	17.2%	2320	39.5%
5月	152		92		124		112		184		64		40		40		24		32		864	
	240	63.3%	240	38.3%	240	51.7%	240	46.7%	240	76.7%	240	26.7%	240	16.7%	240	16.7%	240	10.0%	240	13.3%	2400	36.0%
6月	148		92		124		144		188		72		32		32		8		8		848	
	232	63.8%	232	39.7%	232	53.4%	232	62.1%	232	81.0%	232	31.0%	232	13.8%	232	13.8%	232	3.4%	232	3.4%	2320	36.6%
7月	148		120		124		152		196		60		32		28		32		36		928	
	240	61.7%	240	50.0%	240	51.7%	240	63.3%	240	81.7%	240	25.0%	240	13.3%	240	11.7%	240	13.3%	240	15.0%	2400	38.7%
8月	144		100		124		160		136		44		36		32		24		24		824	
	240	60.0%	240	41.7%	240	51.7%	240	66.7%	240	56.7%	240	18.3%	240	15.0%	240	13.3%	240	10.0%	240	10.0%	2400	34.3%
9月	132		108		140		232		288		88		96		92		40		60		1276	
	232	56.9%	232	46.6%	232	60.3%	232	100.0%	232	124.1%	232	37.9%	232	41.4%	232	39.7%	232	17.2%	232	25.9%	2320	55.0%
半期計	892		620		748		892		1224		400		272		240		168		200		5656	
	1416	63.0%	1416	43.8%	1416	52.8%	1416	63.0%	1416	86.4%	1416	28.2%	1416	19.2%	1416	16.9%	1416	11.9%	1416	14.1%	14160	39.9%
10月	132		100		132		244		284		64		68		68		16		16		1124	
	240	55.0%	240	41.7%	240	55.0%	240	101.7%	240	118.3%	240	26.7%	240	28.3%	240	28.3%	240	6.7%	240	6.7%	2400	46.8%
11月	196		92		128		228		280		56		72		72		0		56		1180	
	232	84.5%	232	39.7%	232	55.2%	232	98.3%	232	120.7%	232	24.1%	232	31.0%	232	31.0%	232	0.0%	232	24.1%	2320	50.9%
12月	112		96		136		128		204		64		72		76		8		48		944	
	216	51.9%	216	44.4%	216	63.0%	216	59.3%	216	94.4%	216	29.6%	216	33.3%	216	35.2%	216	3.7%	216	22.2%	2160	43.7%
1月	104		176		24		144		232		4		0		0		60		64		808	
	248	41.9%	248	71.0%	248	9.7%	248	58.1%	248	93.5%	248	1.6%	248	0.0%	248	0.0%	248	24.2%	248	25.8%	2480	32.6%
2月	112		92		192		200		272		56		116		116		8		8		1172	
	224	50.0%	224	41.1%	224	85.7%	224	89.3%	224	121.4%	224	25.0%	224	51.8%	224	51.8%	224	3.6%	224	3.6%	2240	52.3%
3月	132		108		144		132		212		72		80		84		84		84		1132	
	240	55.0%	240	45.0%	240	60.0%	240	55.0%	240	88.3%	240	30.0%	240	33.3%	240	35.0%	240	35.0%	240	35.0%	2400	47.2%
半期計	788		664		756		1076		1484		316		408		416		176		276		6360	
	1400	56.3%	1400	47.4%	1400	54.0%	1400	76.9%	1400	106.0%	1400	22.6%	1400	29.1%	1400	29.7%	1400	12.6%	1400	19.7%	14000	45.4%
合計	1680		1284		1504		1968		2708		716		680		656		344		476		12016	
	2816	59.7%	2816	45.6%	2816	53.4%	2816	69.9%	2816	96.2%	2816	25.4%	2816	24.1%	2816	23.3%	2816	12.2%	2816	16.9%	28160	42.7%



(様式2)

施設名 横浜市 狩場緑風荘

### 平成21年度 開館実績

4月

日	曜日	開館時間	閉館時間	休館日	休館した理由
1	水	9:00	17:00		
2	木	9:00	17:00		
3	金	9:00	17:00		
4	土	9:00	17:00		
5	日	9:00	17:00		
6	月	9:00	17:00		
7	火	9:00	17:00		
8	水	9:00	17:00		
9	木	9:00	17:00		
10	金	9:00	17:00		
11	土	9:00	17:00		
12	日	9:00	17:00		
13	月	9:00	17:00		
14	火	9:00	17:00		
15	水	9:00	17:00		
16	木	9:00	17:00		
17	金	9:00	17:00		
18	土	9:00	17:00		
19	日	9:00	17:00		
20	月	9:00	17:00		
21	火	9:00	17:00		
22	水	9:00	17:00		
23	木	9:00	17:00		
24	金	9:00	17:00		
25	土	9:00	17:00		
26	日	9:00	17:00		
27	月	9:00	17:00		
28	火	-	-	○	施設点検日
29	水	9:00	17:00		(昭和の日)
30	木	9:00	17:00		

## 平成21年度 開館実績

5月

日	曜日	開館時間	閉館時間	休館日	休館した理由
1	金	9:00	17:00		
2	土	9:00	17:00		
3	日	9:00	17:00		(憲法記念日)
4	月	9:00	17:00		(みどりの日)
5	火	9:00	17:00		(こどもの日)
6	水	9:00	17:00		(振替休日)
7	木	9:00	17:00		
8	金	9:00	17:00		
9	土	9:00	17:00		
10	日	9:00	17:00		
11	月	9:00	17:00		
12	火	9:00	17:00		
13	水	9:00	17:00		
14	木	9:00	17:00		
15	金	9:00	17:00		
16	土	9:00	17:00		
17	日	9:00	17:00		
18	月	9:00	17:00		
19	火	9:00	17:00		
20	水	9:00	17:00		
21	木	9:00	17:00		
22	金	9:00	17:00		
23	土	9:00	17:00		
24	日	9:00	17:00		
25	月	9:00	17:00		
26	火	-	-	○	施設点検日 職員研修(救命救急実技研修ほか)
27	水	9:00	17:00		
28	木	9:00	17:00		
29	金	9:00	17:00		
30	土	9:00	17:00		
31	日	9:00	17:00		

## 平成21年度 開館実績

6月

日	曜日	開館時間	閉館時間	休館日	休館した理由
1	月	9:00	17:00		
2	火	9:00	17:00		
3	水	9:00	17:00		
4	木	9:00	17:00		
5	金	9:00	17:00		
6	土	9:00	17:00		
7	日	9:00	17:00		
8	月	9:00	17:00		
9	火	9:00	17:00		
10	水	9:00	17:00		
11	木	9:00	17:00		
12	金	9:00	17:00		
13	土	9:00	17:00		
14	日	9:00	17:00		
15	月	9:00	17:00		
16	火	9:00	17:00		
17	水	9:00	17:00		
18	木	9:00	17:00		
19	金	9:00	17:00		
20	土	9:00	17:00		
21	日	9:00	17:00		
22	月	9:00	17:00		
23	火	9:00	-	○	施設点検日
24	水	9:00	17:00		
25	木	9:00	17:00		
26	金	9:00	17:00		
27	土	9:00	17:00		
28	日	9:00	17:00		
29	月	9:00	17:00		
30	火	9:00	17:00		

(様式2)

施設名 横浜市 狩場緑風荘

平成21年度 開館実績

7月

日	曜日	開館時間	閉館時間	休館日	休館した理由
1	水	9:00	17:00		
2	木	9:00	17:00		
3	金	9:00	17:00		
4	土	9:00	17:00		
5	日	9:00	17:00		
6	月	9:00	17:00		
7	火	9:00	17:00		
8	水	9:00	17:00		
9	木	9:00	17:00		
10	金	9:00	17:00		
11	土	9:00	17:00		
12	日	9:00	17:00		
13	月	9:00	17:00		
14	火	9:00	17:00		
15	水	9:00	17:00		
16	木	9:00	17:00		
17	金	9:00	17:00		
18	土	9:00	17:00		
19	日	9:00	17:00		
20	月	9:00	17:00		(海の日)
21	火	9:00	17:00		
22	水	9:00	17:00		
23	木	9:00	17:00		
24	金	9:00	17:00		
25	土	9:00	17:00		
26	日	9:00	17:00		
27	月	9:00	17:00		
28	火	-	-	○	施設点検日
29	水	9:00	17:00		
30	木	9:00	17:00		
31	金	9:00	17:00		

(様式2)

施設名 横浜市 狩場緑風荘

平成21年度 開館実績

8月

日	曜日	開館時間	閉館時間	休館日	休館した理由
1	土	9:00	17:00		
2	日	9:00	17:00		
3	月	9:00	17:00		
4	火	9:00	17:00		
5	水	9:00	17:00		
6	木	9:00	17:00		
7	金	9:00	17:00		
8	土	9:00	17:00		
9	日	9:00	17:00		
10	月	9:00	17:00		
11	火	9:00	17:00		
12	水	9:00	17:00		
13	木	9:00	17:00		
14	金	9:00	17:00		
15	土	9:00	17:00		
16	日	9:00	17:00		
17	月	9:00	17:00		
18	火	9:00	17:00		
19	水	9:00	17:00		
20	木	9:00	17:00		
21	金	9:00	17:00		
22	土	9:00	17:00		
23	日	9:00	17:00		
24	月	9:00	17:00		
25	火	-	-	○	施設点検日 職員研修(防災訓練ほか)
26	水	9:00	17:00		
27	木	9:00	17:00		
28	金	9:00	17:00		
29	土	9:00	17:00		
30	日	9:00	17:00		
31	月	9:00	17:00		



(様式2)

施設名 横浜市 狩場緑風荘

### 平成21年度 開館実績

9月

日	曜日	開館時間	閉館時間	休館日	休館した理由
1	火	9:00	17:00		
2	水	9:00	17:00		
3	木	9:00	17:00		
4	金	9:00	17:00		
5	土	9:00	17:00		
6	日	9:00	17:00		
7	月	9:00	17:00		
8	火	9:00	17:00		
9	水	9:00	17:00		
10	木	9:00	17:00		
11	金	9:00	17:00		
12	土	9:00	17:00		
13	日	9:00	17:00		
14	月	9:00	17:00		
15	火	9:00	17:00		
16	水	9:00	17:00		
17	木	9:00	17:00		
18	金	9:00	17:00		
19	土	9:00	17:00		
20	日	9:00	17:00		
21	月	9:00	17:00		(敬老の日)
22	火	-	-	○	(国民の休日)施設点検日
23	水	9:00	17:00		(秋分の日)
24	木	9:00	17:00		
25	金	9:00	17:00		
26	土	9:00	17:00		
27	日	9:00	17:00		
28	月	9:00	17:00		
29	火	9:00	17:00		
30	水	9:00	17:00		

平成21年度 開館実績

10月

日	曜日	開館時間	閉館時間	休館日	休館した理由
1	木	9:00	17:00		
2	金	9:00	17:00		
3	土	9:00	17:00		
4	日	9:00	17:00		
5	月	9:00	17:00		
6	火	9:00	17:00		
7	水	9:00	17:00		
8	木	9:00	17:00		
9	金	9:00	17:00		
10	土	9:00	17:00		
11	日	9:00	17:00		
12	月	9:00	17:00		体育の日
13	火	9:00	17:00		
14	水	9:00	17:00		
15	木	9:00	17:00		
16	金	9:00	17:00		
17	土	9:00	17:00		
18	日	9:00	17:00		
19	月	9:00	17:00		
20	火	9:00	17:00		
21	水	9:00	17:00		
22	木	9:00	17:00		
23	金	9:00	17:00		
24	土	9:00	17:00		
25	日	9:00	17:00		
26	月	9:00	17:00		
27	火	—	—	○	施設点検日
28	水	9:00	17:00		
29	木	9:00	17:00		
30	金	9:00	17:00		
31	土	9:00	17:00		

(様式2)

施設名 横浜市 狩場緑風荘

平成21年度 開館実績

11月

日	曜日	開館時間	閉館時間	休館日	休館した理由
1	日	9:00	17:00		
2	月	9:00	17:00		
3	火	9:00	17:00		(文化の日)
4	水	9:00	17:00		
5	木	9:00	17:00		
6	金	9:00	17:00		
7	土	9:00	17:00		
8	日	9:00	17:00		
9	月	9:00	17:00		
10	火	9:00	17:00		
11	水	9:00	17:00		
12	木	9:00	17:00		
13	金	9:00	17:00		
14	土	9:00	17:00		
15	日	9:00	17:00		
16	月	9:00	17:00		
17	火	9:00	17:00		
18	水	9:00	17:00		
19	木	9:00	17:00		
20	金	9:00	17:00		
21	土	9:00	17:00		
22	日	9:00	17:00		
23	月	9:00	17:00		(勤労感謝の日)
24	火	-	-	○	施設点検日 職員研修(人権研修ほか)
25	水	9:00	17:00		
26	木	9:00	17:00		
27	金	9:00	17:00		
28	土	9:00	17:00		
29	日	9:00	17:00		
30	月	9:00	17:00		

(様式2)

施設名 横浜市 狩場緑風荘

### 平成21年度 開館実績

12月

日	曜日	開館時間	閉館時間	休館日	休館した理由
1	火	8:50	17:00		
2	水	9:00	17:00		
3	木	9:00	17:00		
4	金	9:00	17:00		
5	土	9:00	17:00		
6	日	9:00	17:00		
7	月	9:00	17:00		
8	火	9:00	17:00		
9	水	9:00	17:00		
10	木	9:00	17:00		
11	金	9:00	17:00		
12	土	9:00	17:00		
13	日	9:00	17:00		
14	月	9:00	17:00		
15	火	9:00	17:00		
16	水	9:00	17:00		
17	木	9:00	17:00		
18	金	9:00	17:00		
19	土	9:00	17:00		
20	日	9:00	17:00		
21	月	9:00	17:00		
22	火	-	-	○	施設点検日
23	水	9:00	17:00		(天皇誕生日)
24	木	9:00	17:00		
25	金	9:00	17:00		
26	土	9:00	17:00		
27	日	9:00	17:00		
28	月	-	-	○	年末休館日
29	火	-	-	○	年末休館日
30	水	-	-	○	年末休館日
31	木	-	-	○	年末休館日

(様式2)

施設名 横浜市 狩場緑風荘

### 平成21年度 開館実績

1月

日	曜日	開館時間	閉館時間	休館日	休館した理由
1	金	-	-	○	(元旦) 年始休館日
2	土	-	-	○	年始休館日
3	日	-	-	○	年始休館日
4	月	-	-	○	年始休館日
5	火	9:00	17:00		
6	水	9:00	17:00		
7	木	9:00	17:00		
8	金	9:00	17:00		
9	土	9:00	17:00		
10	日	9:00	17:00		
11	月	9:00	17:00		(成人の日)
12	火	9:00	17:00		
13	水	9:00	17:00		
14	木	9:00	17:00		
15	金	9:00	17:00		
16	土	9:00	17:00		
17	日	9:00	17:00		
18	月	9:00	17:00		
19	火	9:00	17:00		
20	水	9:00	17:00		
21	木	9:00	17:00		
22	金	9:00	17:00		
23	土	9:00	17:00		
24	日	9:00	17:00		
25	月	9:00	17:00		
26	火	-	-	○	施設点検日
27	水	9:00	17:00		
28	木	9:00	17:00		
29	金	9:00	17:00		
30	土	9:00	17:00		
31	日	9:00	17:00		

平成21年度 開館実績

2月

日	曜日	開館時間	閉館時間	休館日	休館した理由
1	月	9:00	17:00		
2	火	9:00	17:00		
3	水	9:00	17:00		
4	木	9:00	17:00		
5	金	9:00	17:00		
6	土	9:00	17:00		
7	日	9:00	17:00		
8	月	9:00	17:00		
9	火	9:00	17:00		
10	水	9:00	17:05		
11	木	9:00	17:05		(建国記念の日)
12	金	9:00	17:00		
13	土	9:00	17:00		
14	日	9:00	17:00		
15	月	9:00	17:05		
16	火	9:00	17:00		
17	水	9:00	17:00		
18	木	9:00	17:00		
19	金	9:00	17:00		
20	土	9:00	17:00		
21	日	9:00	17:00		(春分の日)
22	月	9:00	17:00		
23	火	—	—	○	施設点検日
24	水	9:00	17:00		
25	木	9:00	17:00		
26	金	9:00	17:00		
27	土	9:00	17:00		
28	日	9:00	17:00		

(様式2)

施設名 横浜市 狩場緑風荘

### 平成21年度 開館実績

3月

日	曜日	開館時間	閉館時間	休館日	休館した理由
1	月	9:00	17:00		
2	火	9:00	17:00		
3	水	9:00	17:00		
4	木	9:00	17:00		
5	金	9:00	17:00		
6	土	9:00	17:00		
7	日	9:00	17:00		
8	月	9:00	17:00		
9	火	9:00	17:00		
10	水	9:00	17:00		
11	木	9:00	17:00		
12	金	9:00	17:00		
13	土	9:00	17:00		
14	日	9:00	17:00		
15	月	9:00	17:00		
16	火	9:00	17:00		
17	水	9:00	17:00		
18	木	9:00	17:00		
19	金	9:00	17:00		
20	土	9:00	17:00		
21	日	9:00	17:00		(春分の日)
22	月	9:00	17:00		(振替休日)
23	火	9:00	—	○	施設点検日 職員研修
24	水	9:00	—		
25	木	9:00	17:00		
26	金	9:00	17:00		
27	土	9:00	17:00		
28	日	9:00	17:00		
29	月	9:00	17:00		
30	火	9:00	17:00		
31	水	9:00	17:00		

(様式 4)

平成21年度 維持管理・保守点検 実施状況 (平成22年3月31日現在)

施設名 狩場緑風荘

No	実施年月日	実施内容	業者名	点検結果等	対応状況	実施回数
1	H21年4月1日～ 22年3月31日	電気機械設備管理(浴室 含)及び自家用工作物保 守 点検管理。	西田装美(株)	老朽化しているが、特に 大きな問題はなし。	機械室の人が修 理を実施。手に負 えないと外注修理 で対応している。	12/12
2	H21年4月1日～ 22年3月31日	浴室及び共用部日常清掃 (トイレ、カーペット)	西田装美(株)	適切に行われている。	問題がある場合、 改善の指示をして いる	12/12
3	H21年4月1日～ 22年3月31日	残留塩素検査	西田装美(株)	適切に行われている。	問題がある場合、 改善の指示をして いる	12/12
4	H21年4月1日～ 22年3月31日	機械警備委託	セコム(株)	特に問題なかった。	事情で契約時間帯 より早く入室したり 遅く退庁する場合、 電話で連絡してい る。	12/12
5	H21年6月2日	自動ドア保守点検	西田装美(湘 南協立オー ド ドア)	特に問題なかった。		1/3
6	H21年6月23日	水槽清掃	西田装美(株)	適切に行われている。		1/1
7	H21年6月23日	定期清掃(Pタイル・コルク 床清掃、全館窓ガラス両面 清掃)	西田装美(株)	適切に行われている。		1/2
8	H21年6月23日	第一圧力容器等定期点検 及び性能検査	西田装美 (株)(協栄設 備)	一部に腐食が見られる が、防食塗装の効果で進 行は認められない。		1/1
9	H21年6月23日	第一圧力容器等定期点検 及び性能検査	日本ボイラー 協会	一部に腐食が見られる が、防食塗装の効果で進 行は認められない。		1/1
10	H21年7月17日	ヘルストロン保守点検	サンオート (株)	異状はなかった。但し、 耐用年数(10年)を9年 オーバーしているため老 朽化している。	今後の様子を見 て、更新をするか 検討する。	1/3
11	H21年6月30日	冷房用冷凍機保守点検整 備	東芝キャリア 空調サービ ス	前回の分解整備より8年 経過しているため、全分 解整備が推奨されてい る。	・抽気ポット内フタ 劣化割れのため、 交換した。 ・全分解整備の実 施時期について は、区に相談す る。	1/3
12	H21年7月7日	レジオネラ属菌の水質検査 対象:循環式浴槽、冷却塔	<社>神奈川 県薬剤師会	浴槽は、レジオネラ属菌1 0CFU/100ml、大腸菌 0/mlで問題なかった。		1/2



13	H21年7月28日	館内害虫駆除(薬剤散布)	西田装美(株) (横浜サンフルKK)	適切に行われている。		1/2
14	H21年7月28日	座布団(乾燥・消毒・脱臭)	西田装美(株) (横浜サンフルKK)	適切に行われている。		1/2
15	H21年8月4～6日	植栽剪定	西田装美(常盤造園KK)	適切に行われている。		1/1
16	H21年8月11日	冷房用冷凍機保守点検整備	東芝キャリア空調サービス	特に、異状はなかった。		2/3
17	H21年8月25日	建築物及び建築設備点検	西田装美	1～2年以内に修繕・更新必要なもの:外壁、スチールサッシ、スチールドア、冷却塔など	老朽化対策として平成22年度予算に要求した。	1/1
18	H21年8月27日	レジオネラ属菌の水質検査 対象:冷却塔	〈社〉神奈川県薬剤師会	ジオネラ属菌は10CFU/100ml以下で問題なかった。		1/1
19	H21年9月22日	自家用電気工作物点検	西田装美(指月電興KK)	改修要望:受電設備の低圧配電盤配線用遮断機、交換要望:1)負荷設備の漏電遮断機、2)非常用電源設備の非常照明用蓄電池、3)非常用電源設備の非常発電機始動用蓄電池の触媒栓	点検結果に基づき、受電設備の低圧配電盤配線用遮断機、負荷設備の漏電遮断機、非常用電源設備の非常発電機始動用蓄電池の触媒栓については、今年度中に改修ないし交換する予定。	1/1
20	H21年10月6日	自動ドア保守点検	西田装美(湘南協立オードドア)	特に問題なかった。		2/3
21	H21年10月16日	ヘルストロン保守点検	サンオート(株)	異状はなかった。但し、耐用年数(10年)を9年オーバーしているためスカイウエルへの交換をレコメンド	今後の様子を見て、更新をするか検討する。	2/3
22	H21年10月27日	消防用設備点検	西田装美(丸一防災)	1)非常警報設備:地下監視室の遠隔操作部が機能安定しないため調査・修理を要す。2)非常用電源(非常発電機始動用蓄電池):蓄電池触媒栓メーカー有効期限を経過3)非常用電源(非常照明用蓄電池):蓄電池メーカー有効期限を経過	1)については見積を依頼する予定 2)については見積を依頼する予定 3)については発注済み	1/2

	H21年12月8日	冷房用冷凍機保守点検整備	東芝キャリア 空調サービス	ハーメックパーズ用C弁 が閉鎖しているため注排 が困難な状態。	他のダイヤフラム 弁閉鎖傾向のため全数交換を検 討。	3/3
23	H21年12月17日	空気清浄機分解点検	西田装美(株) (横浜サンプ ルKK)	適切に行われている。		2/2
24	H22年1月26日	座布団(乾燥・消毒・脱臭)	西田装美(株) (横浜サンプ ルKK)	適切に行われている。		2/2
25	H22年1月26日	館内害虫駆除(薬剤散布)	西田装美(株) (横浜サンプ ルKK)	適切に行われている。		2/2
26	H22年1月29日	カラオケ機器保守点検	(株)エクシング	適切に行われている。		1/1
27	H22年2月2日	自動ドア保守点検	西田装美(湘 南協立オー ドドア)	適切に行われている。	特になし	3/3
28	H22年2月5日	ヘルストロン保守点検	サンオート (株)	適切に行われている。		3/3
29	H22年2月23日	1階トイレ(男子・女子)汚水 管清掃事業	西田装美(株) (横浜サンプ ルKK)	適切に行われている。		1/1
30	H22年3月26日	消防用設備点検	西田装美(丸 一防災)	1)非常警報設備:地下監 視室の遠隔操作部が機 能安定しないため調査・ 修理を要す。	1)については見 積を依頼する予定	2/2

(様式5)

平成21年度委託内容一覧(平成22年3月31日現在)

施設名

狩場緑風荘

NO	委託期間	委託内容	金額	業者名
1	平成21年4月1日～ 平成22年3月31日	電気機械設備管理業務	7,867,000 円	西田装美(株)
2	平成21年4月1日～ 平成22年3月31日	自家用電気工作物保守点検	440,000 円	西田装美(株)
3	平成21年4月1日～ 平成22年3月31日	冷房用冷凍機保守点検	700,000 円	西田装美(東芝設備(株))
4	平成21年4月1日～ 平成22年3月31日	第一種圧力容器等点検	650,000 円	西田装美(協栄設備(株))
5	平成21年4月1日～ 平成22年3月31日	害虫駆除	66,150 円	西田装美(横浜サンセルフ(株))
6	平成21年4月1日～ 平成22年3月31日	座布団の乾燥・消毒・脱臭	65,850 円	西田装美(横浜サンセルフ(株))
7	平成21年4月1日～ 平成22年3月31日	消防用設備保守点検	393,000 円	西田装美(丸一防災(株))
8	平成21年4月1日～ 平成22年3月31日	自動ドア一保守点検	167,000 円	西田装美(湘南協立 オート・ドア一(株))
9	平成21年4月1日～ 平成22年3月31日	ヘルストロン保守点検	54,000 円	サンオート(株)
10	平成21年4月1日～ 平成22年3月31日	機械警備委託	560,000 円	セコム(株)
11	平成21年4月1日～ 平成22年3月31日	共用部分(便所・カーペット) 清掃	2,079,000 円	西田装美(株)
12	平成21年4月1日～ 平成22年3月31日	日常浴室清掃	2,079,000 円	西田装美(株)
13	平成21年4月1日～ 平成22年3月31日	定期清掃	1,108,000 円	西田装美(株)
14	平成21年4月1日～ 平成22年3月31日	照明器具・水槽清掃	538,000 円	西田装美(株)
15	平成21年4月1日～ 平成22年3月31日	庭園管理業務	330,000 円	西田装美(常盤造園(株))

(様式6)

## 平成21年度 修繕一覧(平成22年3月31日現在)

狩場緑風荘

No	修繕年月日	修繕箇所	金額	業者名
1	平成21年5月4日	消防用水槽フートバルブ交換工事	75,862	西田装美
2	平成21年5月4日	風呂用サーモスタットシャワー水栓不良交換	73,500	西田装美
3	平成21年7月1日	コインロッカー鍵修理	33,915	ミナト事務器
4	平成21年8月16日	コインロッカー鍵修理	15,750	ミナト事務器
5	平成21年8月20日	湯沸器ファンモーター修理	69,468	松島製作所
6	平成21年8月20日	複写機修理	9,450	ミナト事務器
7	平成21年10月1日	蒸気弁取替工事	88,935	西田装美
8	平成21年10月9日	複写機修理	26,418	シンヨコステール
9	平成21年12月17日	空気清浄機分解点検	21,000	西田装美
10	平成21年12月10日	蒸気減圧弁取替工事	204,750	西田装美
11	平成21年3月4日	窓用アルミブロンズ網戸制作及び取付	581,437	西田装美
12	平成21年3月15日	2階教室照明器具改修工事	273,000	西田装美
13	平成21年3月29日	ローパーティション	34,650	ミナト事務器
14	平成21年3月30日	卓球室床補修工事	115,500	西田装美
15	平成21年3月30日	風呂用サーモスタットシャワー水栓不良交換	161,700	西田装美
16	平成21年3月30日	漏電遮断器改修	262,500	西田装美
17	平成21年3月30日	屋上温室修理工事	262,500	西田装美
18	平成21年3月30日	ロビーのサロンへの模様替え工事	588,210	ミナト事務器
19				
20				
26				
24				
21				
22				
23				
27				
25				
合計			2,898,545	

(様式 7)

平成21年度 備品一覧表 (平成22年3月31日現在)

施設名

狩場緑風荘

No	品名	形状・その他	単価	購入数	廃棄数	増減
				購入年月日	廃棄年月日	
1	脚付両面ホワイトボード	MSH34TD	81,900	2台 平成21年6月22日		
2	手指消毒器	ハンデイーミスト ミニ	25,200	1台 平成21年7月22日		
3	耐火金庫	SD-XN	86,310	1台 平成21年9月15日		
4	デジタルカメラ	IXY510IS	19,800	1台 平成21年12月27日		
5	キョクナビ	JR-100 中古整備品	50,000	1台 平成22年2月2日		
6	アクセスポイント	CG-WLBARGS	15,000	1台 平成22年2月2日		
7	通信カラオケ・コマンダー	セレブジョイハーツ XJ-60 中古整備 品	147,000	1台 平成22年2月2日		
8	イージーオーダー テーブル	W1200xD600x H380	64,000	1台 平成22年3月29日		
9	ノートパソコン	富士通 FMVXN694Z	88,000	2台 平成22年3月30日		
10						
11						
12						
13						

# 平成21年度 苦情対応報告(ご利用者の声投書から)

施設名 横浜市狩場緑風荘

	年月日	内容	対応結果
1	平成21年4月11日	碁・将棋を利用するとき、同程度の棋力を持っている人を探るのが難しいので、段位等を書いたワッペンを着用するようにしてほしい。	「利用者の声を聞いてみましたが、楽しみで対戦しており、棋力にこだわらないので、ワッペンの着用を希望する人はいません。気軽に声を掛けてください。」と面談のうえ回答し、了承されました。(回答の掲示は望まれませんでした)
2	平成21年5月6日	教室(健康体操)を申し込みましたが、落ちてしまいました。申し込みも第2希望まででき、もし教室に欠員ができた後からでも入れるようにしてほしい。	「申し込み方法等については、今後検討してみたい。申し込まれた教室に欠員が生じ、途中から参加されても支障がないので参加することができますがどうされますか。」と電話により回答しました。「落ちた後、陶芸研究会に参加しているので参加できない。」とのことで、了承されました。また、回答の掲示は望まれませんでした)
3	平成21年6月19日	図書室で小さな字を読むときに虫眼鏡があると便利なので、是非、置いてください。	拡大鏡(ルーペ)を購入し、貸出を開始しました。(回答を掲示するとともに、図書室利用者にお知らせしました。)
4	平成21年8月18日	趣味の教室で、ハーモニカ教室、似顔絵教室を開講して頂きたい。	「趣味の教室については、現在、講座内容の見直し等について、検討を始めたところです。新しい教室の開講についても、その中で検討(希望者の把握、講師の確保等)させていただきたいと思えます。」と、電話で回答しました。(実施予定の他のセンターをご案内しました。なお、回答の掲示は望まれませんでした。)
5	平成22年1月9日	トイレに手洗後の乾燥器を設置してほしい。 費用もかかるので年次をかけ、計画・実施してほしい。	「トイレは10箇所あり、1箇所あたり10数万円(電源工事込み)の経費がかかり、現状では設置が困難ですが、他の衛生的な方法等についても検討してみたいと思います。」と電話により回答しました。(了承され、回答の掲示は望まれませんでした)

(様式 8)

# 平成21年度 苦情対応報告 (ご利用者の声投書から)

施設名 横浜市狩場緑風荘

	年月日	内容	対応結果
6	平成22年2月26日	お昼の食事を大広間のタタミの部屋でとっているが、立ち上がりが大変なのでテーブルとイスの席を作ってほしい。	「現在、足の不自由な方のために大広間に椅子席(3席)とサロンコーナーに椅子席(4席)をご用意しています」と回答掲示した。

(様式9)

# 平成21年度 サービス向上及び経費節減努力事項報告(No1)

施設名 横浜市狩場緑風荘

	実施時期	内 容	効 果
1	4月～	不必要な電灯の消灯の励行(節電)をする。	20年度に引き続き、実施中
2	4月25日～	お湯を出しっぱなしで体を洗ってるなどしている人をまだ見受けられるので、節水のための掲示を増やし注意喚起をする。	貼紙、テープ放送に加え、個々の蛇口に札を付け、節水につながっている。
3	6月12日～	図書室において、国語辞典などを引くとき、字が小さくてよく見えないため、拡大鏡(ルーペ)の貸出を実施する。	「よく読めて助かっている」との声あり。
4	7月21日～	医師の都合により6月19日から休止(実質2回)していた「健康相談」を「健康福祉相談」として再開する。(担当は看護師で、健康に関するもののほか、福祉に関することも相談できる。)	福祉に関することも相談でき、また「わかりやすい」、「気軽に相談できる」との声あり。
5	9月9日～	風呂利用者が風呂掃除用の水道を使用しているため、蛇口のひねる部分をはずし、使用できないようにした。	節水につながっている。
6	12月1日～ 3月31日	「冬のライフスタイルの実践」のポスターを掲示し、室温20℃程度の徹底を図った。	節電につながっている。



(様式9)

平成21年度 サービス向上及び経費節減努力事項報告(No\*)

2

施設名 横浜市狩場緑風荘

	実施時期	内 容	効 果
7	2月23日	2階図書室間仕切り部にガラス・アルミ枠を取り付けた。	1階テレビなどの外部からの音の侵入を遮断することが出来た。
8	2月23日	2階洋間の照度が300ルクスで不足していたので1000ルクスに改善した。	ペン習字の教室等いろいろな目的に使えるようになった。
9	3月23日	1, 2階全室に窓に網戸を設置した。	夏季に、蚊や蜂などの侵入を防ぎ、冷房の運転を必要最小限に抑えて、電気代を節約することができる。



(様式12)

## 平成21年度趣味の教室報告書—4月～12月—

施設名 狩場緑風荘

募集対象	事業名 (教室名)	開催時期 及び回数	参加人員				趣味の教室 経費	講師謝金		備考 (共催団体・ その他)
			定員	応募者数	受講者数	延参加 人数		1回 1講師当り	1教室 講師謝金額	
市内居住者 で60歳以 上の人	詩吟	36 (27)	人 15	人 21	人 21	人 242	円 149,985	円 5,555	円 149,985	※左記()内は謝金支 払回数を指す
	俳句	27	15	34	31	364	149,985	5,555	149,985	
	折り紙	27	15	28	26	276	149,985	5,555	149,985	
	民謡踊	27	20	34	33	270	149,985	5,555	149,985	
	水墨画	27	20	20	20	237	149,985	5,555	149,985	
	華道	27	12	27	26	330	149,985	5,555	149,985	
	書道	27	20	27	26	328	149,985	5,555	149,985	
	陶芸	27	15	30	30	357	359,964	5,555 4,444	199,980 159,984	助手(2,222)2名分
	煎茶道	18	10	13	12	82	99,990	5,555	99,990	
	茶道	0	10	0	0		0	0	0	4月から休講中
	ペン習字	27	20	46	41	440	149,985	5,555	149,985	
	健康体操	36	15	88	39	509	0	0	0	健康福祉局負担
	絵手紙	27	15	43	29	327	149,985	5,555	149,985	
	パソコン	54	10	95	40	464	419,958	5,555 2,222	299,970 119,988	2教室 助手1名分
	フラダンス	27	15	26	25	305	149,985	5,555	149,985	
	民謡	18	15	35	27	177	66,660	5,555	66,660	
合計	432	—	567	426	4,708	2,446,422	—	2,446,422		

※ 上記、趣味の教室は、前期(4月～9月)と後期(10月～3月)の2回に分かれて行います。開催時期は、この2回です。今回の数字は、4月～12月末までの実績を纏めたものです。応募者数、受講者数は、前期と後期の合計の数字です。延参加人数は、4月～12月末までの数字です。

## 平成21年度趣味の教室報告書—1月～3月—

施設名 狩場緑風荘

募集対象	事業名 (教室名)	開催時期 及び回数	参加人員				趣味の教室 経費	講師謝金		備考 (共催団体・ その他)
			定員	応募者数	受講者数	延参加 人数		1回 1講師当り	1教室 講師謝金額	
市内居住者 で60歳以 上の人	詩吟	12 (9)	人 15	人 10	人 10	人 71	円 49,995	円 5,555	円 49,995	※左記()内は謝金支 払回数を指す
	俳句	9	15	13	11	71	49,995	5,555	49,995	
	折り紙	9	15	13	12	60	49,995	5,555	49,995	
	民謡踊	9	20	20	20	131	49,995	5,555	49,995	
	水墨画	9	20	7	7	36	49,995	5,555	49,995	
	華道	9	12	12	11	89	49,995	5,555	49,995	
	書道	9	20	8	8	49	49,995	5,555	49,995	
	陶芸	9	15	14	14	120	119,988	5,555 4,444	66,660 53,328	助手(2,222)2名分
	煎茶道	6	10	8	8	38	33,330	5,555	33,330	
	茶道	0	10	0	0	0	0	0	0	4月から休講中
	ペン習字	9	20	24	20	148	49,995	5,555	49,995	
	健康体操	12	15	49	19	178	0	0	0	健康福祉局負担
	絵手紙	9	15	15	12	71	49,995	5,555	49,995	
	パソコン	18	10	44	20	165	139,986	5,555 2,222	99,990 39,996	2教室 助手1名分
	フラダンス	9	15	15	14	70	49,995	5,555	49,995	
	民謡	6	15	14	12	61	33,330	5,555	33,330	
	合計	144	—	266	198	1,358	826,584	—	826,584	

※ 上記、趣味の教室は、前期(4月～9月)と後期(10月～3月)の2回に分かれて行います。開催時期は、この2回です。今回の数字は、1月～3月末までの実績を纏めたものです。応募者数、受講者数は、後期の数字です。延参加人数は、1月～3月末までの数字です。

平成 21 年度狩場緑風荘利用者会議開催実績報告書

日時	会場	出席者	議題
平成 21 年 4 月 24 日	狩場緑風荘 会議室	利用者委員：9 名 職員：2 名	(1) 役員（会長、副会長）の選出 (2) 平成 20 年度利用状況について (3) 平成 21 年度年間計画について (4) その他
平成 21 年 9 月 8 日	狩場緑風荘 会議室	利用者委員：9 名 職員：3 名	(1) 上半期の運営状況について (2) 後期「趣味の教室」募集状況について (3) 「緑風荘まつり」について (4) 下半期事業の予定 (5) その他
平成 22 年 3 月 12 日	狩場緑風荘 会議室	利用者委員：4 名 職員：3 名	(1) 下期事業の運営状況について (2) 利用者満足度調査結果について (3) 22 年前期「趣味の教室」募集状況について (4) 「作品展示会・発表会」について (5) その他

平成22年2月21日

狩場緑風荘

平成21年度 狩場緑風荘利用者満足度アンケート調査の結果について

狩場緑風荘では、平成21年度の利用者満足度アンケート調査を実施致しましたので、その結果を以下に報告致します。今年度の分析では、過去3年間の実績及び他センターの実績との比較も行いました。

実施時期：平成22年1月25日（月）から2月7日（日）までの13日間

対象者：アンケート回収数317名 総合満足度回答数272名

1. 利用者の特徴について

① 1) 住まい（問1）

過去3年間の調査では、保土ヶ谷区が一番多かったが、今回調査では、南区が32.7%、保土ヶ谷区32.0%、戸塚区19.9%の順となった。その理由は南寿荘の休館（平成21年9月～平成22年3月）の影響と思われる。

2) 年齢（問2）

過去3年間の結果同様、今回調査でも「70～74歳」の割合が34.2%で一番多かった。過去4年間のトレンドを見ると、「60～64歳」と「65～69歳」の割合が減少傾向であるのに対して、「75～79歳」と「80歳～」が増加傾向である。利用者の高齢化が進んでいる

3) 性別（問3）

今回調査では、男性の割合59.5%、女性割合40.5%であった。過去4年間のトレンドを見ると、男性の割合が増加傾向で、女性の割合が減少傾向である。女性が次第にセンターから離れていく傾向が見える。

4) 利用目的（問4）

今回の調査では、各々の割合は、「お風呂利用」37.1%、「趣味の教室受講」17.9%、「大広間でカラオケ等」13.8%、「囲碁・将棋」9.6%、「ヘルストロン」9.0%、「図書室利用」5.6%、「卓球」5.4%の順になっており、過去の順位とほぼ変わらない。過去4年間のトレンドを見ると、「趣味の教室受講」と「お風呂利用」（今年度の増加は一過性と思われる）の割合がやや減少傾向であるのに対して、「囲碁・将棋」と「ヘルストロン」の割合がやや増加傾向で、「大広間でカラオケ等」の割合は傾向が一定していない。趣味の教室がマンネリ化しているので活性化が必要と思われる。

5) 利用頻度（問5）

今回調査では、各々の割合は、「週に1～2回位」の割合が34.5%、「ほぼ毎日」27.7%、「月に2～3度位」18.9%、「一日おき」16.9%の順になっており、過去の順位とほぼ変わらない。過去4年間のトレンドを見ると、「ほぼ毎日」の割合が減少傾向であるのに対し、「週に1～2回位」と「一日おき」の割合が増加傾向である。

## 6) 利用時間 (問6)

今回調査では、各々の割合は、「半日位」53.9%、「1時間〜」32.9%、「ほぼ一日」13.2%の順になっており、過去の順位とはほぼ変わらない。過去4年間のトレンドを見ると、「1時間〜」の割合が増加傾向であるのに対して、「半日位」の割合が減少傾向である。

## 2. 職員の対応について

### 1) 職員の言葉遣いや対応 (問7)

今回の調査では、「大変良い」の割合30.5%と「良い」の割合39.7%の合計70.2%は、昨年の74.7%と比べると4.5%下がっている。しかも、これは、過去4年間の中では最も低い。

### 2) 職員の要望等への対応 (問10)

今回の調査では、「大変良い」の割合26.6%と「良い」の割合39.9%の合計66.5%は、昨年の69.6%と比べると3.1%下がっている。しかし、これは、過去4年間の中では2番目に高い。

## 3. センター全体の清潔さ・使い易や雰囲気・快適性などについて

### 1) 施設内の清潔さと使い易さ (問15)

今回の調査では、「大変良い」の割合20.2%と「良い」の割合43.7%の合計63.9%は、昨年の51.4%と比べると12.5%上がっている。しかも、これは、過去4年間の中では最も高い。

### 2) 施設内の雰囲気や快適性 (問16)

今回の調査では、「大変良い」の割合17.4%と「良い」の割合39.3%の合計56.7%は、昨年の60.6%と比べると3.9%下がっている。しかし、これは、過去4年間の中では2番目に高い。

### 3) 風呂・部屋の利用や趣味の教室受講の実費負担について (問17)

これは、今回初めての調査であるが、「実費負担してよい」の割合20.6%と「負担する金額次第」の割合47.4%を合計すると68.0%とかなり高く、今後のセンター経営の参考にしたい。

## 4. 利用者満足度について

### 1) 職員に対する満足度 (問18)

今回の調査では、「大変満足」の割合19.7%と「満足」の割合32.3%の合計52.0%は、昨年の62.2%と比べると10.2%下がっている。これは、過去4年間の中では、最も低い。また、菊名寿楽荘(平成21年度調査)の79%、蓬萊荘(平成20年度調査)の58.6%と比べてもかなり低い。

### 2) 全体の満足度(問19)

今回の調査では、「大変満足」の割合18.0%と「満足」の割合37.5%の合計55.5%は、昨年の60.0%と比べると4.5%下がっている。また、菊名寿楽荘(平成21年度調

査)の78%、蓬莱荘(平成20年度調査)の63.5%と比べてもかなり低い。

3)全体の満足度が昨年度に比べて下がっている要因としては、職員に対する満足度(問18)が大幅に下がっていることが挙げられる。さらに詳しく見ると、職員の言葉遣い(問7)や職員の要望等への迅速・丁寧な対応(問10)への評価が下がっていることが要因と思われる。利用者と職員・スタッフの間のコミュニケーションの方法に改善が必要と思われる。

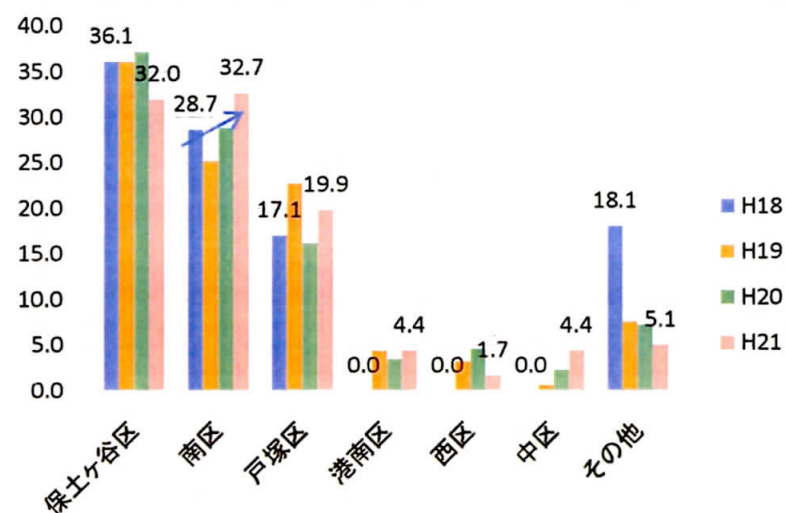
以上



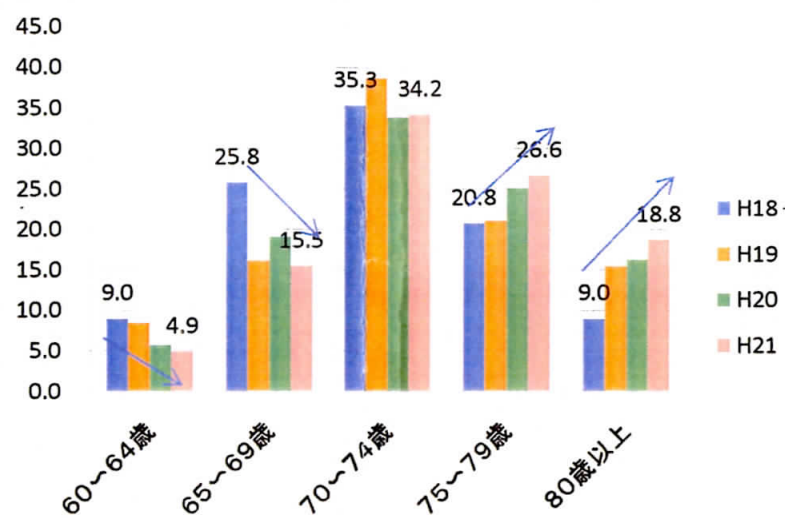
平成21年度利用者満足度アンケート調査結果について 老人福祉センター 横浜市狩場緑風荘

平成22年1月25日から2月7日まで利用者満足度アンケート調査を行いました。  
その結果は以下の通りです。  
利用者皆様のご意見につきましては、当センターの今後の改善に生かして行きます。  
ご協力有難うございました。

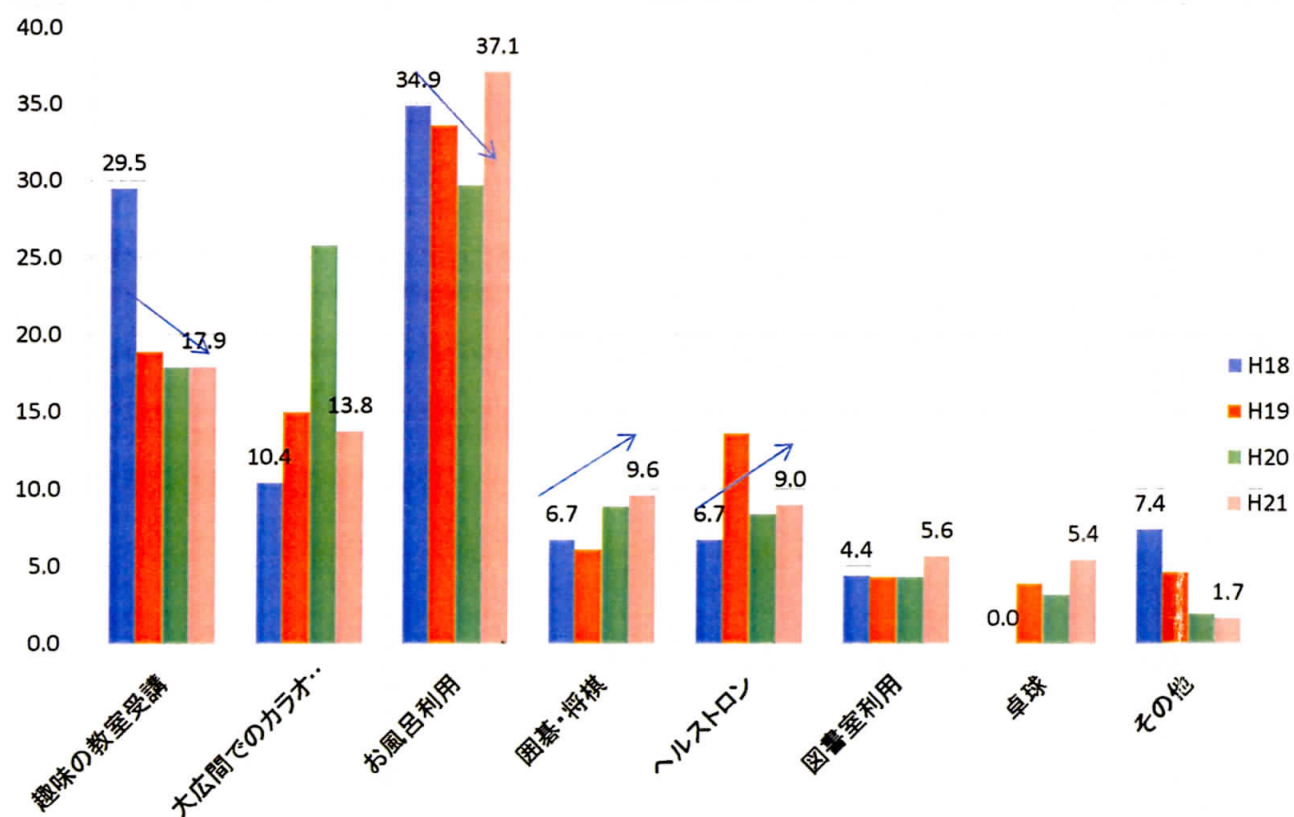
【問1】お住まいは(回答数297名)



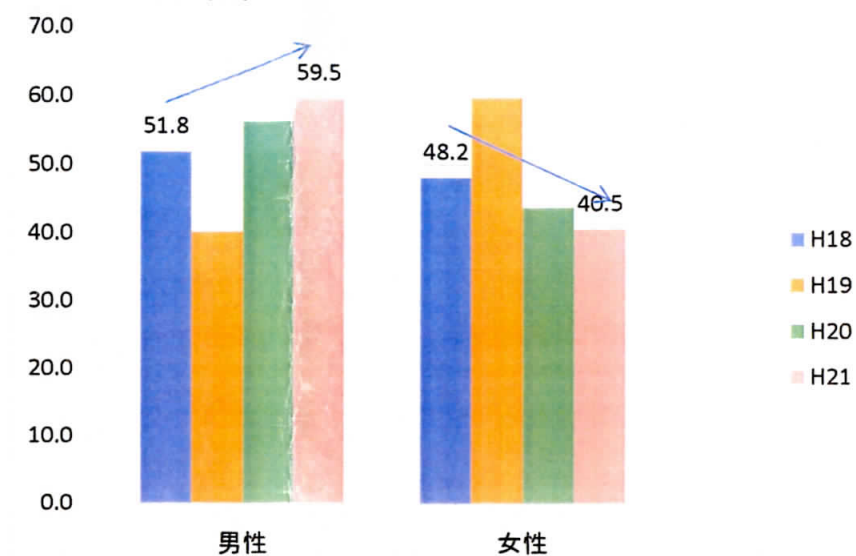
【問2】年齢は(回答数304名)



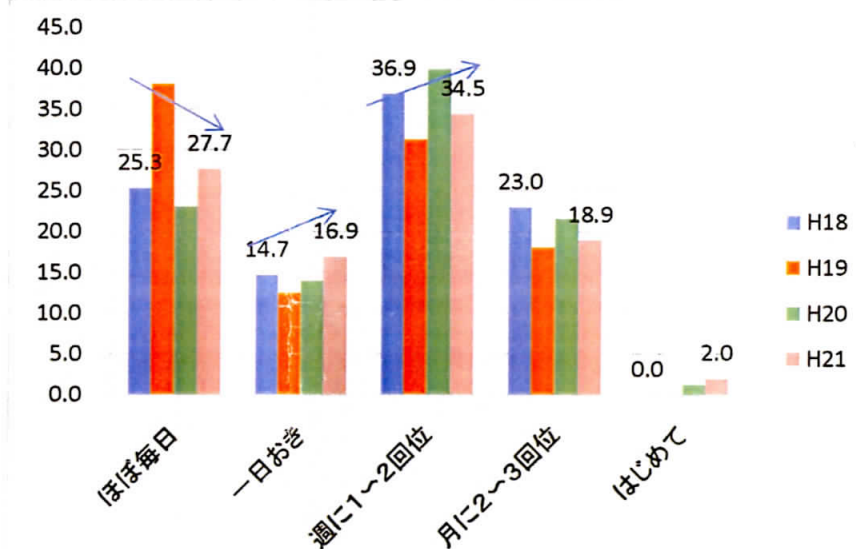
【問4】主な利用目的は(回答数480件)



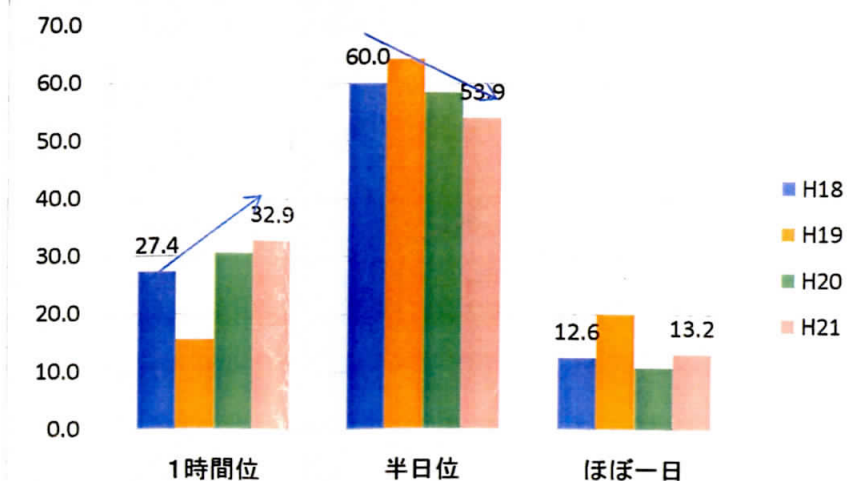
【問3】性別は(回答数296名)



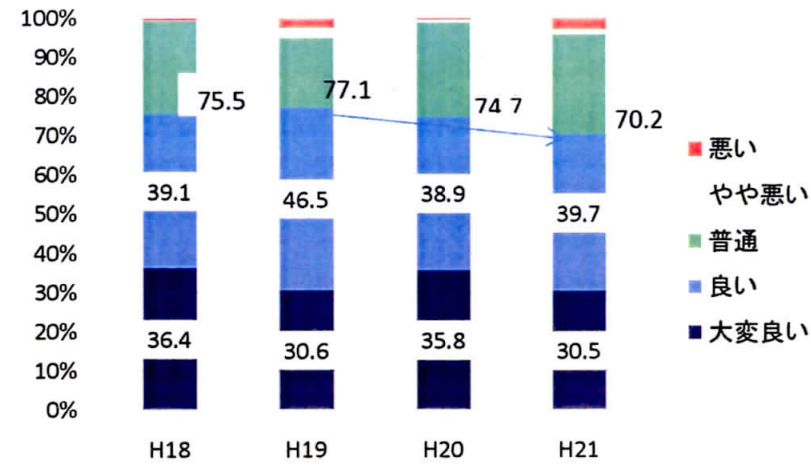
【問5】利用頻度は(回答数296名)



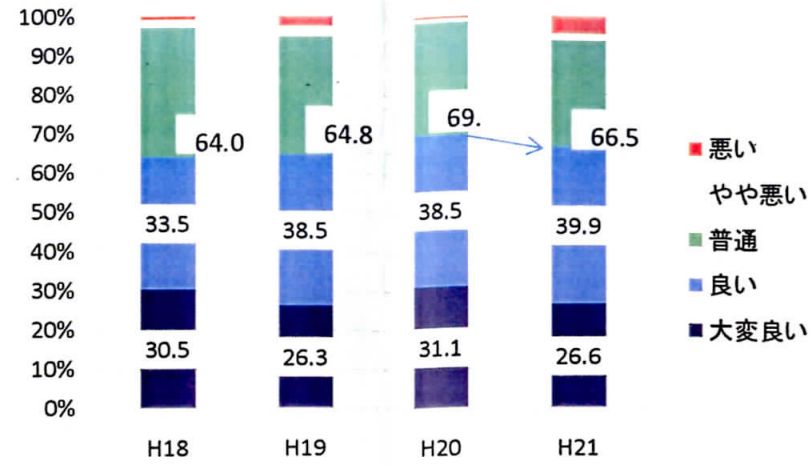
【問6】利用時間は(回答数280名)



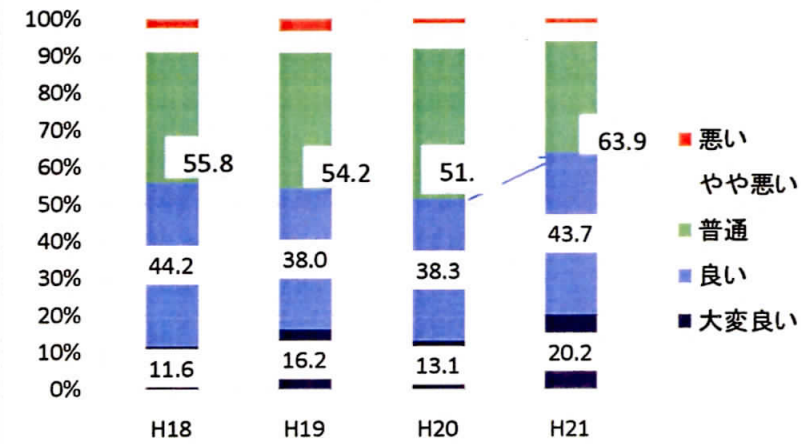
【問7】職員の言葉遣い、対応は丁寧ですか(回答数302名)



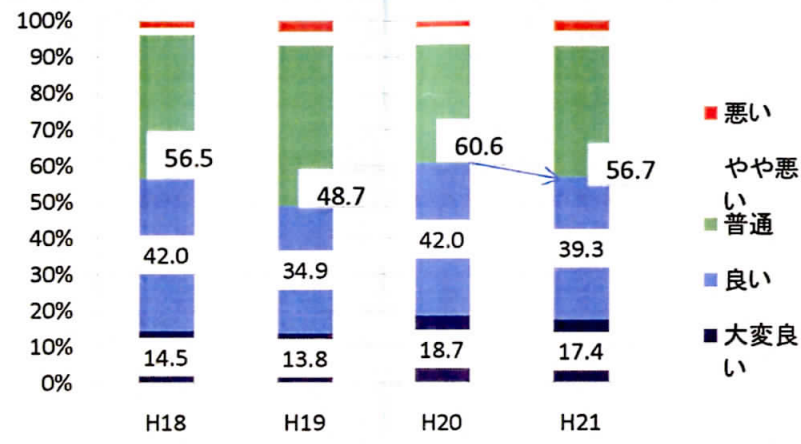
【問10】職員は要望等に迅速・丁寧に対応していますか(回答数286名)



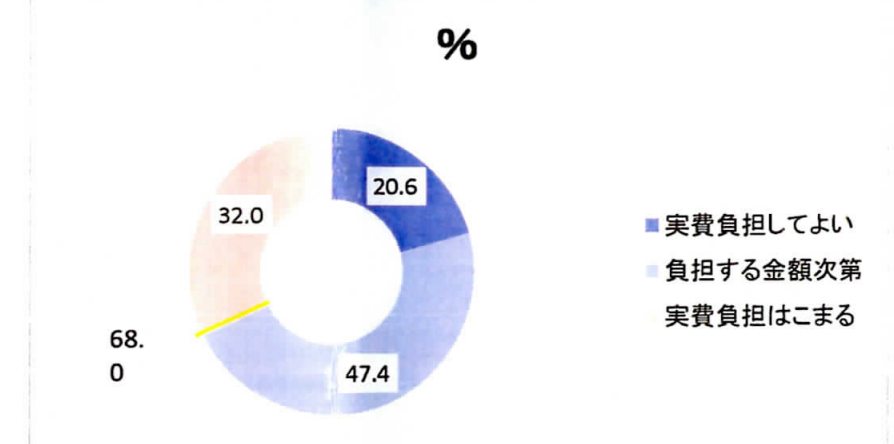
【問15】施設内は清潔で使い易いですか(回答数277名)



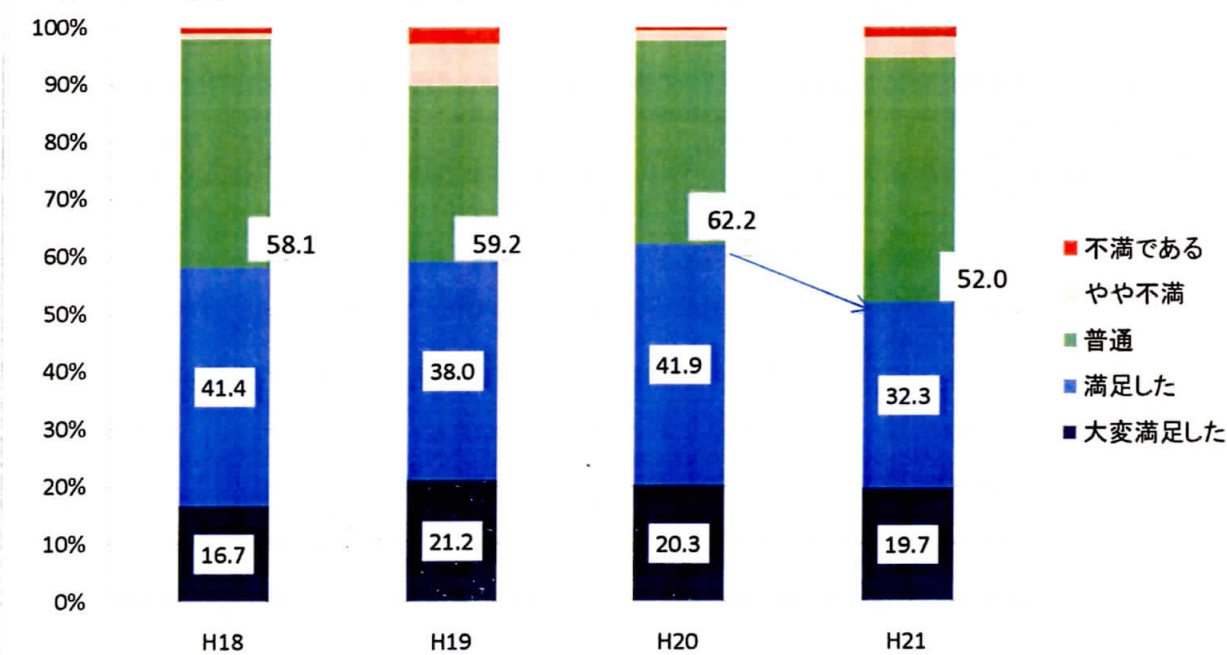
【問16】施設内の雰囲気や快適性はいかがですか(回答数270名)



【問17】風呂・部屋や趣味の教室受講などの際、実費負担を許容できますか(回答数247名)



【問18】職員の対応に対するあなたの満足度はいかがですか(回答数279名)



【問19】あなたの全体の満足度はいかがですか(回答数272名)

