

第25-3012号
平成25年 5 月20日

横浜市港南区長 様

(公財) 横浜市老人クラブ連合会
理事長 難 波 一 尚

平成24年度老人福祉センター横浜市蓬莱荘事業報告書

- 1 収支決算書
- 2 利用料金収入実績 (該当なし)
- 3 利用者数
- 4 自主事業実施報告
- 5 苦情対応状況報告
- 6 サービス向上及び経費節減努力事項報告
- 7 備品一覧
- 8 修繕一覧
- 9 委託内容一覧
- 10 連絡協議会設置要綱
委員会名簿
- 11 利用調整委員会設置要綱
委員会名簿
- 12 連絡協議委員会及び利用者会議開催実績
- 13 ニーズ対応費使途一覧 (該当なし)
- 14 職員名簿
- 15 経理規程
- 16 就業規則
- 17 利用者からの意見聴取集計結果
- 18 職員研修実施実績等

収 支 計 算 書

平成24年 4月 1日から平成25年 3月31日まで

(単位:円)

勘定科目	予算額	決算額	差異
I 事業活動収支の部			
1. 事業活動収入			
(5) 事業収入	75,684,000	75,659,830	-24,170
0109 指定管理事業収入	75,554,000	75,559,000	5,000
0416 地域支援事業(介護予防事業)収入	130,000	100,830	-29,170
(9) その他の事業収入		21,000	21,000
7190 受入研修費収入		21,000	21,000
(10) 雑収入	144,000	346,542	202,542
7191 受取利息収入		3,337	3,337
7193 その他の雑収入	144,000	343,205	199,205
事業活動収入計	75,828,000	76,027,372	199,372
2. 事業活動支出			
(1) 事業費支出	75,828,000	74,920,798	907,202
0436 (職員)給与手当支出	6,900,000	7,727,420	-827,420
8136 (職)賞与手当支出(事)	2,300,000	2,298,081	1,919
0138 臨時雇賃金支出	14,997,000	13,739,020	1,257,980
8140 法定福利費支出	1,740,248	1,447,344	292,904
8114 福利厚生費支出	292,752	261,995	30,757
8115 旅費交通費支出	50,000	73,270	-23,270
8168 教養娯楽費支出	5,000	283,912	-278,912
8169 会議費支出		18,336	-18,336
8116 通信運搬費支出	415,000	390,099	24,901
8117 消耗什器備品費支出	300,000	1,050,700	-750,700
8118 消耗品費支出	2,066,000	2,753,588	-687,588
8119 修繕費支出	1,921,000	4,246,971	-2,325,971
8134 保守費支出	2,464,000	7,687,707	-5,223,707
8120 印刷製本費支出		945	-945
8121 燃料費支出	20,000	18,037	1,963
8122 水道光熱費支出	30,215,000	25,713,658	4,501,342
8123 賃借料支出	940,000	1,295,070	-355,070
8124 保険料支出	65,000	28,190	36,810
8125 諸謝金支出	2,182,000	2,026,585	155,415
8126 租税公課支出	10,000		10,000
8174 支払手数料支出	385,000	432,575	-47,575
8130 業務委託費支出	8,536,000	3,396,295	5,139,705
8186 渉外費支出	9,000	21,000	-12,000
8189 諸会費支出	15,000	10,000	5,000
事業活動支出計	75,828,000	74,920,798	907,202
事業活動収支差額		1,106,574	1,106,574
II 投資活動収支の部			
1. 投資活動収入			
投資活動収入計			
2. 投資活動支出			
(3) 固定資産取得支出		441,000	-441,000
8235 什器備品取得支出		441,000	-441,000
投資活動支出計		441,000	-441,000
投資活動収支差額		-441,000	-441,000
III 財務活動収支の部			
1. 財務活動収入			
財務活動収入計			
2. 財務活動支出			
財務活動支出計			
財務活動収支差額			
IV 予備費支出			

収 支 計 算 書

平成24年 4月 1日から平成25年 3月31日まで

(単位: 円)

勘 定 科 目	予 算 額	決 算 額	差 異
当期収支差額		665,574	665,574
前期繰越収支差額			
次期繰越収支差額		665,574	665,574

利用状況報告書

1 利用者数

施設名 蓬萊荘

		3月				累 計			
		30日				324日			
		男	女	計	比率(回)	男	女	計	比率(回)
個人 区 別 利 用 状 況	鶴見区	6	5	11	0.1%	41	9	50	0.0%
	神奈川区	43	14	57	0.6%	343	145	488	0.4%
	西区	66	32	98	0.9%	827	362	1,189	1.1%
	中区	142	40	182	1.8%	1,292	441	1,733	1.6%
	南区	157	181	338	3.3%	1,642	2,128	3,770	3.4%
	港南区	3,404	2,331	5,735	55.4%	34,897	26,609	61,506	55.5%
	保土ヶ谷区	5	19	24	0.2%	85	238	323	0.3%
	旭区	12	7	19	0.2%	100	69	169	0.2%
	磯子区	1,560	735	2,295	22.2%	15,502	8,771	24,273	21.9%
	金沢区	162	140	302	2.9%	1,854	1,419	3,273	3.0%
	港北区	3	19	22	0.2%	62	67	129	0.1%
	緑区	5	2	7	0.1%	52	18	70	0.1%
	青葉区	3	0	3	0.0%	42	1	43	0.0%
	都筑区	27	2	29	0.3%	351	33	384	0.3%
	戸塚区	183	159	342	3.3%	1,709	1,298	3,007	2.7%
	栄区	509	247	756	7.3%	5,705	3,083	8,788	7.9%
	泉区	22	63	85	0.8%	299	586	885	0.8%
	瀬谷区	8	1	9	0.1%	59	5	64	0.1%
	その他	15	19	34	0.3%	272	295	567	0.5%
	付添	1	0	1	0.0%	15	16	31	0.0%
	(a)小計	6,333	4,016	10,349		65,149	45,593	110,742	
趣味の教室	50	146	196	32回	1,115	2,066	3,181	21.2%	
教室OB会	41	85	126	13回	269	517	786	5.2%	
その他団体	567	1040	1607	146回	3,505	6,682	10,187	68.0%	
福祉大学(b)	0	0	0	0回	315	522	837	5.6%	
小計	658	1271	1929	191回	5,204	9,787	14,991		
視察・見学	9	15	24	24回	67	64	131	66.2%	
地域開放	0	5	5	1回	51	16	67	33.8%	
(c)小計	9	20	29	25回	118	80	198		
(a)+(b)+(c)	6,342	4,036	10,378	---	65,582	46,195	111,777	---	
1日平均利用者 利用率	211.4	134.5	345.9	---	202.4	142.6	345.0	---	
	定 員		280人	123.5%	定 員		280人	123.2%	

2各種相談事業の開催実績

	回 数	人 数	累計回数	累計人数
健康相談	2	8	24	170
生活相談	0	0	0	0
高齢者お困りごと相談	0	0	0	0
保健相談	0	0	0	0
栄養相談	0	0	0	0
合 計	2	8	24	170

3 その他利用者数

	人数	累計人数
囲碁	664	6449
将棋	1058	10672
図書館	288	2751

(様式12)

平成24年度 前期自主事業報告書

No. 1

横浜市蓬萊荘

募集対象	事業名 (教室名)	開催時期 及び回数	参加人員		自主事業費			1人当たり参加費		講師謝金		備考 (共催団体・その他)
			募集人数	修了者人数	委託料支出総額	参加費負担総額	総経費	徴収の有無	参加費用	1回あたり謝金	1教室講師謝金額	
横浜市民 60歳以上	ペン・毛筆習字	半日：月2回 全12回	20人	16人	66,666円	0円	66,666円	無	0	5,555円	66,666円	健康福祉局負担
	健康体操	半日：月4回 全24回	20	11	0	0	0	無	0	0	0	
	水彩画	半日：月4回 全24回	15	13	133,332	0	133,332	無	0	5,555	133,332	
	中国語会話	半日：月2回 全12回	20	10	66,666	0	66,666	無	0	5,555	66,666	
	俳句	半日：月2回 全12回 (実施11回)	15	5	66,666	0	66,666	無	0	5,555	66,666	
	編み物	半日：月2回 全12回	16	12	66,666	0	66,666	無	0	5,555	66,666	
	書道	半日：月2回 全12回	15	15	66,666	0	66,666	無	0	5,555	66,666	
	絵手紙	半日：月2回 全12回	15	8	66,666	0	66,666	無	0	5,555	66,666	
	折り紙	半日：月2回 全12回	15	7	66,666	0	66,666	無	0	5,555	66,666	
	男性料理	半日：月2回 全12回	15	11	66,666	0	66,666	無	0	5,555	66,666	
中国語会話	半日：月2回 全12回	20	10	66,666	0	66,666	無	0	5,555	66,666		

(様式12)

平成24年度 前期自主事業報告書

No. 2

横浜市蓬萊荘

募集対象	事業名 (教室名)	開催時期 及び回数	参加人員		自主事業費			1人当たり参加費		講師謝金		備考 (共催団体・その他)
			募集人数	修了者人数	委託料支出総額	参加費負担総額	総経費	徴収の有無	参加費用	1回あたり謝金	1教室講師謝金額	
	園芸 (1年間)	半日：月2回 全12回	20人	10人	66,666	0	66,666	無	0	5,555	66,666	
	フラダンス	半日：月2回 全12回	10	4	66,666	0	66,666	無	0	5,555	66,666	
	健康ウォーキング	半日：月2回 全12回	20	20	66,666	0	66,666	無	0	5,555	66,666	
横浜市民	春のふれあい祭り	年1回 4/28 4/29		270 300		0	30,000	無	0	0	0	
	健康相談	半日：月2回 全12回		101 (相談者数)	73,331	0	73,331	無	0	6,666	73,331	
60歳以上	高齢者何でも相談	月1回		8 (相談者数)	0	0	0	無	0	0	0	
	「福祉体験」 実習生受入	年2回 5/8・15 5月29日 (前期1回)		4・4 8 (実習生数)	0 0	0 0	0 0	無 無	0 0	0 0	0 0	昭和大学 同上
	映画会	年2回 7/27 (前期1回)		100 (参加者数)	0	0	0	無	0	0	0	
	七夕の集い	年1回 7/5		250 (参加者数)	0	0	11,111	無	0	11,111	11,111	
	敬老の日の集い	年1回 9/17		360 (参加者数)	0	0	27,777	無	0	11,111 5,555	22,222 5,555	
	フラワー アレンジメント	1回(短期) 6/3・7・11	12	10	0	0	0	無	0	0	0	

(様式12)

平成24年度 後期自主事業報告書

No. 1

横浜市蓬萊荘

募集対象	事業名 (教室名)	開催時期 及び回数	参加人員		自主事業費			1人当たり参加費		講師謝金		備考 (共催団体・その他)	
			募集人数	修了者人数	委託料支出総額	参加費負担総額	総経費	徴収の有無	参加費用	1回あたり謝金	1教室講師謝金額		
横浜市民	ペン・毛筆習字	半日：月2回 全12回	20人	5人	66,816円	0円	66,816円	無	0	5,555円	66,816円	健康福祉局負担	
	健康体操	半日：月4回 全24回	20	6	0	0	0	無	0	0	0		
	水彩画	半日：月4回 全24回	15	10	133,476	0	133,476	無	0	5,555	133,476		
	水墨画	半日：月2回 全12回 (実施1回)	16	5	66,816	0	66,816	無	0	5,555	66,816		
	俳句	半日：月2回 全12回	15	5	66,816	0	66,816	無	0	5,555	66,816		
	編み物	半日：月2回 全12回	16	6	66,816	0	66,816	無	0	5,555	66,816		
	60歳以上	フラワーアレンジ メント	半日：月2回 全12回	12	5	66,816	0	66,816	無	0	5,555		66,816
		絵手紙	半日：月2回 全12回 (実施11回)	15	中止	61,248	0	61,248	無	0	5,555		61,248
		折り紙	半日：月2回 全12回	15	15	66,816	0	66,816	無	0	5,555		66,816
		社交ダンス	半日：月2回 全12回	男女 8 8	8	66,816	0	66,816	無	0	5,555		66,816
	中国語会話	半日：月2回 全12回	20	5	66,816	0	66,816	無	0	5,555	66,816		

(様式12)

平成24年度 後期自主事業報告書

No. 2

横浜市蓬萊荘

募集対象	事業名 (教室名)	開催時期 及び回数	参加人員		自主事業費			1人当たり参加費		講師謝金		備考 (共催団体・その他)
			募集人数	修了者人数	委託料支出総額	参加費負担総額	総経費	徴収の有無	参加費用	1回あたり謝金	1教室講師謝金額	
横浜市民 60歳以上	園芸 (1年間)	半日：月2回 全12回	20人	4人	66,816	0	66,816	無	0	5,555	66,816	
	健康相談	半日：月2回 全12回		69 (相談者数)	80,154	0	80,154	無	0	6,666	80,154	
	高齢者なんでも相談	月1回 全6回		8 (相談者数)	0	0	0	無	0	0	0	
	認知症予防 (寸劇)	年1回 11/23		70	0	0	0	無	0	0	0	
	秋のふれあい祭り	年1回 10/27 10/28		460 470 (参加者数)	0	0	55,927	無	0	0	0	野庭苑、芙蓉苑
	体力向上プログラム (65歳以上)	4回 (11月)	20	14 (参加者数)	100,830	0	100,830	無	0	11,111 16,666	11,111 49,998	健康福祉局 からの受託費
	「福祉体験」 実習生受入	年2回 12/4~6		24 (実習生数)	0	0	0	無	0	0	0	
	蓬萊荘昼の クリスマス	年1回 (12月) 12/24		230 (参加者数)	0	0	25,000	無	0	0	0	
	映画会	年2回 (後期1回) 2/8		70 (参加者数)	0	0	0	無	0	0	0	
	蓬萊荘の豆まき	年1回 (2月) 2/3		180 (参加者数)	0	0	15,990	無	0	0	0	
	東海道歴史 ウォーキング	年1回 (短期) 10/8. 22 11/12. 26 12/10	21	21	0	0	34,058	無	0	5,568	27,840	
	デジカメ入門	年1回 (短期) 10/1. 15. 29 11/5. 19 12/3	15	10	0	0	33,408	無	0	5,568	33,408	
英語で学ぶ楽し シェイクスピア	年1回 (短期) 10/2. 16 11/6. 20 12/4. 18	15	10	0	0	33,408	無	0	5,568	33,408		
Xmasリース講習会	年1回 (短期) 11/24. 12/1	10	5	0	0	0	無	0	0	0		

苦情対応状況報告

	年月日	内 容	対 応 結 果
1	12月15日	大広間で他の利用者から白い物を頂き、チョコレートと思い口に入れたら石鹸だったので、すぐに吐き出したが下痢をした。	被害者は、蓬莱荘にも責任があると言い、相手方を出入禁止にして欲しいと言っているが、当事者同士で話し合ってもらいたいと伝える。その後、特に体調に異常なし。
2	3月15日	囲碁将棋の終了時間4時半と掲示されている。開館時間は9時から5時となっているはずなのに、4時半は早すぎる。	蓬莱荘では、ロビーの清掃、片付けに時間を要することから、ロビーで行っている囲碁将棋の利用時間を2日前から4時半に変更したが、今回お客様からの指摘を受け5時迄に改めました。
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

サービス向上及び経費節減努力事項報告

	実施時期	内 容	効 果
		サービス向上取組	
1	通年	利用者開館時所長、副所長が玄関に出て笑顔で挨拶励行	利用者より親しみを感じ、雰囲気非常に明るく感じられる。
		経費節減事項	
1	通年	不要電燈の消灯	光熱費(電気料)の削減

平成24年度備品一覧

施設名

No	品名	形状・その他	単価(円)	購入		廃棄		増減
				数量	年月日	数量	年月日	
1	港南区明細地図	ゼンリン	15,750	1	9月25日	1	9月25日	買替
2	パナソニック冷蔵庫	NR-B144W	50,000	1	9月13日	1	9月13日	買替
3	エアコン(日立)	RAS-AJ36AW	136,500	1	10月10日			増
4	空調機	壁掛け型2.5KW	210,000	1	10月15日			増
5	ノートパソコン(富士通)	LIFEBOOK A572/FX	93,450	1	2月6日	1	6月予定	買替
6	ガスコンロ・オープン	HR-BN3B-H6GBR	230,000	1	3月21日			増
7	トレーニングバイク	FB890MHP II	105,000	1	3月28日	1	5月10日	買替
8	トレーニングバイク	FB890MHP II	105,000	1	3月28日	1	5月10日	買替
9	トレーニングバイク	FB890MHP II	105,000	1	3月28日	1	5月10日	買替
			1,050,700					

(注)当該年度予算で購入した備品、または廃棄した備品を記入してください。

(様式6)

平成24年度 4月から3月まで 修繕一覧

施設名 蓬萊荘 No.1

No.	修繕年月日	修繕箇所	金額	業者名
1	5月25日	熱交換器蒸気バルブ及びドレンバルブ交換工事	210,000	国際ビルサービス株式会社
2	5月25日	隔測温度計既設撤去新規温度計等設置工事	69,300	国際ビルサービス株式会社
3	6月22日	中広間前廊下のガラス取付工事	36,050	橋本商店
4	7月17日	利用者用心得等パネル作成取付工事	73,500	(有)美創
5	8月28日	窓ガラス飛散防止フィルム貼付工事	543,900	(有)橋本商店
6	8月28日	窓ガラス押えゴムビート取替工事	22,365	(有)橋本商店
7	9月25日	非常用発電設備電池取替	38,344	横浜市体育協会
8	8月28日	男性風呂脱衣所床補修工事	140,700	(有)榎田工務店
9	8月28日	ガラスケース下補強工事	21,000	(有)榎田工務店
10	8月28日	大広間倉庫床補修工事	77,700	(有)榎田工務店
11	9月14日	女性風呂脱衣室天井漏水修理工事	70,533	(有)スケット
12	9月5日	蛍光灯交換	8,400	(株)デンサン
		小計	1,311,792	

(様式6)

平成23年度 4月から3月まで 修繕一覧

施設名 蓬莱荘 No.3

No.	修繕年月日	修繕箇所	金額	業者名
25	3月26日	男女浴槽循環ポンプ交換工事	315,000	(株)国際ビルサービス
26	3月26日	窓ガラス飛散防止フィルム貼付工事	405,300	(有)橋本商店
27	3月26日	Aトイレ女性洋式便器取替工事	499,380	(株)プロスタッフ
28	3月25日	換気扇修理	18,900	(株)デンサンサービス
29	3月25日	扇風機羽根交換修理	3,885	(株)デンサンサービス
30	3月31日	雨樋修理	147,840	横浜市体育協会
31	3月31日	蒸気ボイラー付属送風機修理	93,786	横浜市体育協会
		小計	1,484,091	
		合計	4,246,971	

平成 24 年度委託内容一覧

施設名 横浜市蓬莱荘

No	委託期間	委託内容	金額(円)	業者名
1	24年4月 ～25年3月	日常清掃及び定期清掃等	1,963,652	(株)明光社
2	24年4月 ～25年3月	機械警備	333,900	セコム(株)
3	24年4月 ～25年3月	樹木の剪定	258,000	(株)植勘
4	24年4月 ～25年3月	港南プール及び蓬莱荘の電気機械設備保守管理等	310,926	(財)横浜市体育協会
5	24年4月 ～25年3月	レジオネラ菌等検査	107,625	国際ビルサービス
6	24年4月 ～25年3月	コピー機リース基本料金等	120,981	(株)八雲堂
7	24年6月 ～24年11月	機器導入対応費用等	77,910	扶桑電通(株)
8	24年9月 ～24年11月	風呂場高圧洗浄工事	92,400	(有)スケツト
9	24年7月 ～24年8月	玄関シャントリア撤去工事	21,000	(株)デンサンサービス
10	25年1月 ～25年3月	廃棄物処理	35,700	(株)ケイ環境企画
11	24年4月 ～25年3月	ごみゼロルート回収経費	74,201	横浜市資源循環局
		合計	3,396,295	

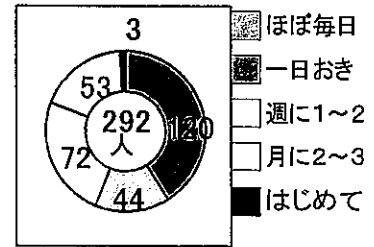
平成24年度施設利用者満足度アンケート調査結果

老人福祉センター横浜市蓬萊荘

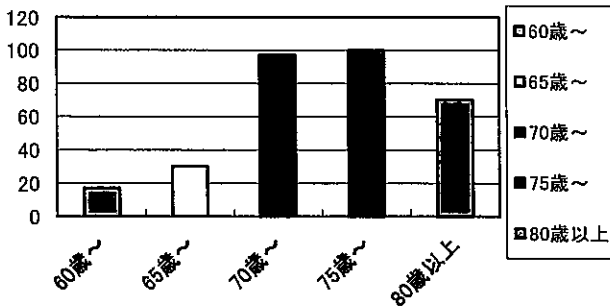
問1 お住まいの区は? N=314



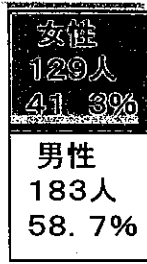
問5 利用頻度は?



問2 年齢(年代)は? N=314

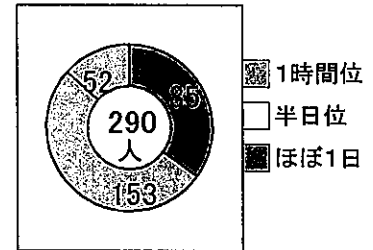


問3

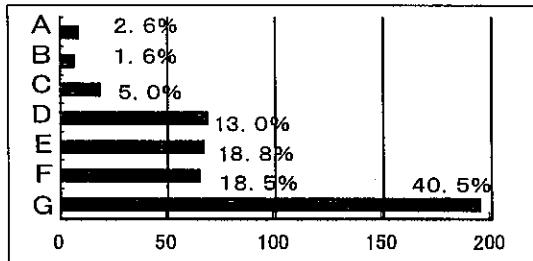


男女の比率

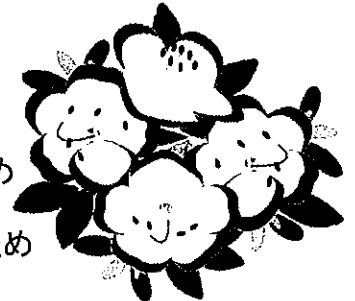
問6 利用する時間は?



問4 センターでの主な利用目的は? N=378



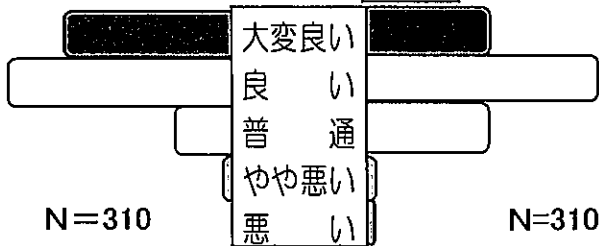
- A その他
- B 健康相談利用のため
- C 読書室利用のため
- D 「趣味の教室」等受講のため
- E 囲碁・将棋を打つため
- F カラオケ・踊り等を利用のため
- G お風呂を利用のため



職員についてお尋ねします

問7 受付での対応? N=310

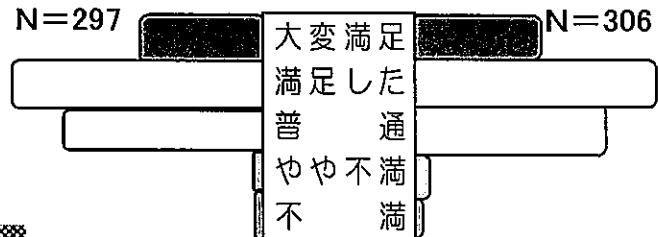
問8 受付以外では? N=310



あなたの施設利用満足度についてお尋ねします

問11 職員の対応 N=297

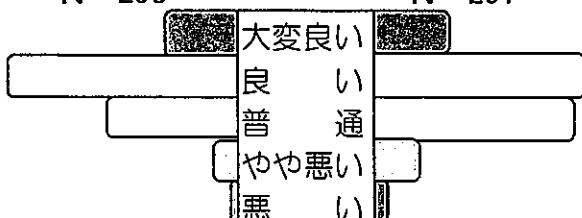
問12 全体の満足度は? N=306



センター全体についてお尋ねします

問9 雰囲気は? N=298

問10 設備の使い勝手は? N=297



満足度調査にご協力いただき有難うございます。大変良い評価を頂き、職員一同の励みになり、今後も施設利用満足度の向上に努めてまいります。なお、この度いただいた貴重なご意見は、次年度の施設運営の参考とさせていただきます。
蓬萊荘所長

平成24年度施設利用者満足度アンケート調査集計結果

アンケート調査回答者数 316 人

平成25年2月10日（日）から2月23日（土）まで施設利用者満足度アンケート調査を行いました。その結果を公表させていただきます。皆様の貴重なご意見につきましては、当センターの運営に参考とさせていただきます。ご協力有難うございました。

問1 お住まいの区は？

港南区	磯子区	栄区	金沢区	その他の区	計
151人	93人	25人	11人	34人	314人
48.1%	29.6%	8.0%	3.5%	10.8%	100.0%

問2 年齢（年代）は？

60歳～	65歳～	70歳～	75歳～	80歳以上	計
17人	30人	97人	100人	70人	314人
5.4%	9.6%	30.9%	31.8%	22.3%	100.0%

問3 性別は？

男性	女性	計
183人	129人	312人
58.7%	41.3%	100.0%

問4 センターでの主な利用目的は？（複数回答可）

趣味の教室等受講	カラオケ・踊り等	風呂利用	囲碁・将棋	読書室利用	健康相談	その他	計
69人	65人	195人	67人	19人	7人	9人	431人
16.0%	15.1%	45.2%	15.6%	4.4%	1.6%	2.1%	100.0%

問5 センターの利用頻度は？

ほぼ毎日	一日おき	週に1～2回	月に2～3回	はじめて	計
101人	45人	93人	71人	1人	311人
32.5%	14.5%	29.9%	22.8%	0.3%	100.0%

問6 センターを利用する時間は？

1時間位	半日	ほぼ1日	計
112人	166人	43人	321人
34.9%	51.7%	13.4%	100.0%

問7 「受付」職員の対応はいかがですか？

大変良い	良い	普通	やや悪い	悪い	計
107人	141人	54人	5人	3人	310人
34.5%	45.5%	17.4%	1.6%	1.0%	100.0%

問8 「受付」以外の職員の対応はいかがですか？

大変良い	良い	普通	やや悪い	悪い	計
83人	139人	82人	3人	3人	310人
26.8%	44.8%	26.4%	1.0%	1.0%	100.0%

問9 センター全体の雰囲気はいかがですか？

大変良い	良い	普通	やや悪い	悪い	計
58人	142人	91人	6人	1人	298人
19.5%	47.7%	30.5%	2.0%	0.3%	100.0%

問10 センターの建物や設備などの使い勝手はいかがですか？

大変良い	良い	普通	やや悪い	悪い	計
43人	115人	109人	25人	5人	297人
14.5%	38.7%	36.7%	8.4%	1.7%	100.0%

(やや悪い及び悪い理由の主なご意見)

- ① サイクル運動器が1台しか稼働していない。3台とも正常に稼働するようにしてほしい。
- ② 風呂の脱衣所が狭い。風呂のジェット気流を早く直してほしい。
- ③ トイレの設備（洋式便器を増やしてほしい。）
- ④ 夏季の間、クーラーが故障し修理されず、閉館が長かった。迅速に修理してほしい。

問11 職員の対応に対するあなたの満足度はいかがですか？

大変満足	満足	普通	やや不満	不満	計
56人	129人	107人	3人	2人	297人
18.9%	43.4%	36.0%	1.0%	0.7%	100.0%

(やや不満及び不満の理由の主なご意見)

- ① 「おはよう」と言っても、半分の職員は返事がない。いやいや仕事をしているようで元気がない。

問12 センターを利用してあなたの満足度はいかがですか？

大変満足	満足	普通	やや不満	不満	計
52人	133人	110人	9人	2人	306人
17.0%	43.5%	35.9%	2.9%	0.7%	100.0%

(不満足の原因の主なご意見)

- ① 風呂場脱衣所のロッカーを百円硬貨で開け閉めしているが、硬貨を使用しない方法をとれば便利、硬貨を別なものに変える方法にすべき。
- ② 静かにゆっくり過ごせる部屋があったらと思う。
- ③ 室内がなんとなく暗い感じがする。
- ④ ルールを守らない人が多くなった。

問13 その他ご意見等

- ① 施設がいつまであるのか心配。いつまでも老人が利用できることを希望する。
- ② お風呂の開始時間は10時とし入浴できるようにして頂きたい。
- ③ 風呂は、どのように毎日の清掃や、湯の検査をされているのか。
- ④ 風呂は午後3時入口を締めるが、出入りに不便で3時半までにすべきだ。
- ⑤ 衣類を入れるロッカーをもっと大きなものにしてほしい。
- ⑥ 脱衣所にカゴを是非復活してほしい。
- ⑦ それぞれが教室に行くのに靴をぬぐのが不便だ。
- ⑧ 床のじゅうたんが気になる。スリッパ使用はいけないのか。他の施設は土足のところもある。
- ⑨ できれば水飲み場をもう1箇所ほしい。
- ⑩ 利用者としてエチケットを守らなければならない場面がある。

ご提案の回答

この度は、当センター運営に係る貴重なご意見・ご要望等のご提案をいただき、誠に有難うございます。ご提案・ご要望につきましては、次のとおり回答させていただきます。

今後とも、当センターの運営にご理解とご協力をお願いいたします。

横浜市蓬萊荘所長

提案年月日	平成24年5月1日他
	①大広間に関するご意見・ご要望がありました。 1) マイクの音が小さい。 2) 音楽の音が小さい。 ②お風呂のご意見・ご要望がありました。 1) お風呂にドライヤーを置いてください。
提案の回答	蓬萊荘のご利用有難うございます。 ①蓬萊荘のご利用者は、毎日、種々の目的を持って来館されています。大広間で、カラオケ、踊りを楽しまれる方は勿論、趣味の教室等へ参加され、趣味を深め、幅広い生き方を目指す方、囲碁・将棋に興じる方、図書室で読書に耽る方、そして、風呂に入られる方、ロビーでテレビ、新聞を静かに楽しむ方等々、様々に一日を過ごされています。そんな中では、大広間の音が大きいという方もいらっしゃいます。

ご利用者が、皆様快適に過ごすことのできる様、ご理解・ご協力をお願いいたします。

②蓬萊荘のお風呂は、おかげさまで評判がよく、毎日多くの方にご利用いただいております。

脱衣所も混雑することが多いので、髪の手入れは、今まで通り、扇風機をご利用下さるようお願いいたします。

ご提案の回答

この度は、当センター運営に係る貴重なご意見・ご要望等のご提案をいただき、誠に有難うございます。ご提案・ご要望につきましては、次のとおり回答させていただきます。

今後とも、当センターの運営にご理解とご協力をお願いいたします。

横浜市蓬萊荘所長

提案年月日	平成24年8月6日他
	<p>① 水曜日のウォーキング体操教室に参加しています。 ストレッチマットを使用したい。</p> <p>② 舞台にいちばん近いトイレを、5時近くまで使用させてほしい。</p>
提案の回答	<p>蓬萊荘のご利用有難うございます。</p> <p>① ストレッチマットは、授業で使えますのでご利用下さい。 使用後は、元に戻して下さい。</p> <p>② 大広間でのカラオケ、踊り等の演芸終了後は、順次清掃に入らせていただいております。</p> <p>お手数ですが、奥ロビー横トイレ、2階階段横のトイレ等をご利用下さい。</p>

ご提案の回答

この度は、当センター運営に係る貴重なご意見・ご要望等のご提案をいただき、誠に有難うございます。ご提案・ご要望につきましては、次のとおり回答させていただきます。

今後とも、当センターの運営にご理解とご協力をお願いいたします。

横浜市蓬莱荘所長

提案年月日	平成24年10月2日他
	<p>① お風呂が混んで体が洗えない。人数を減らしてほしい。</p> <p>② 趣味の教室で、詩の作り方、短歌の講座をやってほしい。</p>
提案の回答	<p>蓬莱荘のご利用有難うございます。</p> <p>① 蓬莱荘のお風呂は、横浜市の老人福祉センターの中で一番大きく、よく温まるとのことで、市内各区から、入りにいらっしゃいます。毎日、200～300の方がご利用されますので、かなり混みます。今後、他のセンターで実施している様な、一回あたりの利用者（人数）を制限していくことも必要かと考えています。</p> <p>② 現在、俳句教室は開講されておりますが、詩、短歌等についても、皆様のご希望を見きわめ、検討していきます。</p>

ご提案の回答

この度は、当センター運営に係る貴重なご意見・ご要望等のご提案をいただき、誠に有難うございます。ご提案・ご要望につきましては、次のとおり回答させていただきます。

今後とも、当センターの運営にご理解とご協力をお願いいたします。

横浜市蓬萊荘所長

提案年月日	平成24年12月13日
要 旨	ロビーの囲碁コーナーの碁石について、傷んでいるものがあるので更新してほしい。
回 答	蓬萊荘囲碁コーナーのご利用有難うございます。 碁石は、4セット購入したいと思います。 購入でき次第、ご利用ください。

ご提案の回答

この度は、当センター運営に係る貴重なご意見・ご要望等のご提案をいただき、誠に有難うございます。ご提案・ご要望につきましては、次のとおり回答させていただきます。

今後とも、当センターの運営にご理解とご協力をお願いいたします。

横浜市蓬萊荘所長

提案年月日	平成25年1月10日他
要 旨	<p>① ソファ室の新聞掛けを後方に移動してほしい。 (テレビを見ている人に配慮せず、画面の前を横切る人がいる。)</p> <p>② テレビのチャンネルについて、2台とも、一部のグループ、個人がリモコンを独占して、テレビ朝日を見ている。NHKを見ようとしても見るができない。 1台は、公共放送のNHKに固定してほしい。</p> <p>③ 浴槽内のジェットポンプが作動していない。節電の為であるなら、他の節電をして、ジェットポンプを作動してほしい。</p> <p>④ 500円を入れないロッカーを増やしてほしい。</p>

回 答

蓬莱荘のご利用ありがとうございます。

ご提案について、回答させていただきます。

- ① 新聞掛けは、テレビの右側に移動いたしました。
お互いに配慮してご利用ください。
- ② テレビについては、事務所でリモコン(チャンネル)を管理している区、NHKしか放映できない区もあります。近々の大地震、大災害が危惧されている時期でもあり、防災情報受信等、緊急時の速やかな対応のため、蓬莱荘においても、1台をNHK専用の放映とさせていただきます。(3月1日から)
- ③ ジェットポンプは、現在故障しています。他の修理・修繕との優先度を考えながら修繕を検討していきます。
- ④ 貴重品ロッカーについては、500円硬貨を使用しないロッカーの鍵の紛失が多く、昨年末に修理しましたが、すでに紛失で、使用できない箇所があります。
利用者の鍵の持ち去り等が原因と考えられますので、硬貨を使用しないロッカーを、増やす予定はありません。