

(指定管理者が記入する様式)

## 平成29年度 「希望が丘地区センター」 収支予算書兼決算書

収入の部

(税込、単位：円)

科目	当初予算額 (A)	補正額 (B)	予算現額 (C=A+B)	決算額 (D)	差引 (C-D)	説明
指定管理料	32,857,000		32,857,000	32,857,000	0	横浜市より
利用料金収入	3,200,000		3,200,000	3,065,190	134,810	部屋利用料
自主事業（指定管理料充当の自主事業）収入	1,367,000		1,367,000	1,741,800	374,800	自主事業・ワンパクホリデー事業参加費
自主事業収入	0		0	0	0	
雑入	1,014,000	0	1,014,000	1,341,371	327,371	
印刷代	52,000		52,000	413,469	361,469	印刷機収入
自動販売機手数料	710,000		710,000	715,096	5,096	自動販売機売上手数料収入
その他（運動用品・観光物品等）	252,000		252,000	212,806	39,194	運動用品・観光グッズほか
収入合計	38,438,000	0	38,438,000	39,005,361	567,361	

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	20,611,000	0	20,611,000	20,174,402	436,598	
給与・賃金	18,497,000		18,497,000	18,335,695	161,305	常勤職員3人分、時給スタッフ13人分
社会保険料	1,639,000		1,639,000	1,534,741	104,259	健康保険料、介護保険料、厚生年金保険料、子ども・子育て拠出金
通勤手当	336,000		336,000	192,540	143,460	常勤職員・スタッフ分
健康診断費	121,000		121,000	93,426	27,574	常勤職員・スタッフ分
勤労者福祉共済掛金	18,000		18,000	18,000	0	常勤職員分
事務費	2,047,000	0	2,047,000	2,274,851	227,851	
旅費	45,000		45,000	44,760	240	出張旅費
消耗品費	600,000		600,000	766,511	166,511	事務用品(ほか)
会議賄い費	10,000		10,000	4,402	5,598	委員会その他会議
印刷製本費	50,000		50,000	22,980	27,020	利用申込書その他外注印刷物
通信費	350,000		350,000	326,708	23,292	電話代・郵送料
使用料及び賃借料	196,000	0	196,000	179,244	16,756	
横浜市への支払分	96,000		96,000	96,000	0	目的外使用料
その他	100,000		100,000	83,244	16,756	事務機器使用料
備品購入費	100,000		100,000	95,250	4,750	展示用パネル・事務機器等
図書購入費	150,000		150,000	149,736	264	児童書・一般書
施設賠償責任保険	37,000		37,000	35,430	1,570	賠償責任保険・普通傷害保険
職員等研修費	5,000		5,000	15,000	10,000	研修講師料等
振込手数料	10,000		10,000	1,512	8,488	
リース料	200,000		200,000	242,352	42,352	コピー機等
手数料	264,000		264,000	372,966	108,966	レンタル用品交換手数料・塵芥手数料(ほか)
地域協力費	30,000		30,000	18,000	12,000	弔慰金・祝金等
第三者評価受審料	0		0	0	0	
事業費	1,767,000	0	1,767,000	1,825,438	58,438	
自主事業（指定管理料充当の自主事業）費	1,767,000		1,767,000	1,825,438	58,438	
自主事業費	0		0	0	0	
管理費	8,204,000	0	8,204,000	8,666,906	462,906	
光熱水費	4,134,000	0	4,134,000	4,719,921	585,921	
電気料金	2,580,000		2,580,000	2,658,009	78,009	電気使用料
ガス料金	924,000		924,000	1,366,154	442,154	ガス使用料
水道料金	630,000		630,000	695,758	65,758	水道使用料
清掃費	1,576,000		1,576,000	1,575,975	25	定期清掃・日常清掃
修繕費	600,000		600,000	528,534	71,466	小破修繕工事等
機械警備費	366,000		366,000	365,472	528	機械警備保守委託
設備保全費	1,528,000	0	1,528,000	1,477,004	50,996	
空調衛生設備保守	605,000		605,000	564,300	40,700	空調機点検保守・レジオネラ対策費等
消防設備保守	98,000		98,000	89,100	8,900	定期・法定点検
電気設備保守	281,000		281,000	280,800	200	エレベーター・自動ドア(ほか)
害虫駆除清掃保守	57,000		57,000	56,092	908	定期薬剤散布
その他保全費	487,000		487,000	486,712	288	植栽管理・巡回点検等
公租公課	1,950,000	0	1,950,000	1,581,588	368,412	
事業所税	290,000		290,000	11,175	278,825	法人税・事業税
消費税	1,660,000		1,660,000	1,570,413	89,587	消費税
印紙税	0		0	0	0	
その他( )	0		0	0	0	
事務経費（計算根拠を説明欄に記載）	2,793,000	0	2,793,000	2,793,000	0	
本部分	2,793,000		2,793,000	2,793,000	0	施設協会事務局経費（人件費・事務費・管理費等）
当該施設分	0		0	0	0	
ニーズ対応費	1,066,000		1,066,000	1,061,893	4,107	
支出合計	38,438,000	0	38,438,000	38,378,078	59,922	
差引	0	0	0	627,283	627,283	
自主事業費収入	1,367,000		1,367,000	1,741,800		
自主事業費支出	1,767,000		1,767,000	1,825,438		
自主事業収支	400,000		400,000	83,638		
管理許可・目的外使用許可収入	710,000		710,000	715,096		
管理許可・目的外使用許可支出	96,000		96,000	96,000		
管理許可・目的外使用許可収支	614,000		614,000	619,096		

施設名 横浜市希望が丘地区センター  
平成29年度利用料金収入実績

	部屋利用料	キャンセル料	領収金額合計
4月	261,170	5,400	266,570
5月	264,330	3,820	268,150
6月	261,100	6,840	267,940
7月	261,300	2,300	263,600
8月	231,640	2,300	233,940
9月	253,700	2,180	255,880
10月	262,050	3,600	265,650
11月	260,520	1,940	262,460
12月	231,090	2,400	233,490
1月	225,720	11,860	237,580
2月	246,620	8,960	255,580
3月	250,890	3,460	254,350
合計	3,010,130	55,060	3,065,190

【説明】

部屋利用料+キャンセル料=領収金額合計

\* 部屋利用料…部屋の利用に対する收受金額

平成29年度地区センター利用状況( 団体十個人利用)

施設名 横浜市希望が丘地区センター

月別	開館日数 (日)	入館者数(人)			利用層別利用数(人)									
		男性	女性	合計(A)	幼児	小学生	中学生	高校生	大学生等	一般 (男性)	一般 (女性)	65歳以上 (男性)	65歳以上 (女性)	合 計
4月	29	4,516	5,842	10,358	449	1,154	1,218	526	142	920	2,164	2,015	1,770	10,358
5月	30	5,090	6,290	11,380	460	1,419	1,634	608	132	925	2,193	2,127	1,882	11,380
6月	29	4,755	6,114	10,869	557	1,585	1,082	520	117	911	2,208	1,984	1,905	10,869
7月	30	4,841	6,388	11,229	681	1,518	1,043	795	194	956	2,347	1,990	1,705	11,229
8月	30	4,422	5,049	9,471	398	1,617	893	370	158	833	1,807	1,942	1,453	9,471
9月	29	4,848	5,969	10,817	500	1,746	812	638	210	825	2,045	2,175	1,866	10,817
上半期計	177	28,472	35,652	64,124	3,045	9,039	6,682	3,457	953	5,370	12,764	12,233	10,581	64,124
10月	30	4,890	6,549	11,439	681	1,569	1,098	1,142	91	772	2,381	1,956	1,749	11,439
11月	29	4,746	6,481	11,227	841	1,846	693	693	80	792	2,363	1,947	1,972	11,227
12月	26	4,001	5,420	9,421	628	1,220	866	795	72	675	1,861	1,754	1,550	9,421
1月	26	3,828	4,827	8,655	372	1,252	758	417	208	753	1,753	1,695	1,447	8,655
2月	27	4,568	5,534	10,102	466	1,512	775	748	230	907	1,933	1,849	1,682	10,102
3月	30	4,847	6,258	11,105	506	1,800	1,335	851	169	782	1,956	1,906	1,800	11,105
下半期計	168	26,880	35,069	61,949	3,494	9,199	5,525	4,646	850	4,681	12,247	11,107	10,200	61,949
年間合計	345	55,352	70,721	126,073	6,539	18,238	12,207	8,103	1,803	10,051	25,011	23,340	20,781	126,073

月別	居住区別利用数(人)				その他利用数		
	区内	区外	市外	合 計	体育室 (人)	レクホール (人)	図書貸出 冊 数
4月	9,121	1,136	101	10,358	4,284	0	1,238
5月	10,006	1,259	115	11,380	4,899	0	1,094
6月	9,551	1,198	120	10,869	4,562	0	1,069
7月	9,734	1,364	131	11,229	4,544	0	1,174
8月	8,122	1,194	155	9,471	3,642	0	1,267
9月	9,404	1,278	135	10,817	4,415	0	1,119
上半期計	55,938	7,429	757	64,124	26,346	0	6,961
10月	9,977	1,326	136	11,439	4,817	0	1,136
11月	9,624	1,433	170	11,227	3,625	0	1,029
12月	8,191	1,109	121	9,421	4,119	0	891
1月	7,444	1,095	116	8,655	3,379	0	1,009
2月	8,789	1,191	122	10,102	3,950	0	1,004
3月	9,586	1,363	156	11,105	4,769	0	1,036
下半期計	53,611	7,517	821	61,949	24,659	0	6,105
年間合計	109,549	14,946	1,578	126,073	51,005	0	13,066

## 平成29年度自主事業報告(事業単位)

施設名

横浜市希望が丘地区センター

募集対象	事業名 (教室名)	開催時期	回数	参加人員		自主事業経費			1人当たり参加費		講師謝礼		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	参加費負担総額	総経費	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	
成人	ハッピースイーツ (ムースケーキ)	4/12	1	16	16	6,619	19,200	25,819	有	1,200	10,000	10,000	講師+助手
成人	パステルシフォンケーキ作り	4/20	1	16	16	14,512	19,200	33,712	有	1,200	14,000	14,000	午前・午後の2回開催
成人	パステルシフォンケーキ作り	4/27	1	8	8	6,034	9,600	15,634	有	1,200	7,000	7,000	午前のみ開催
成人	パソコン相談室	4/28	2	8	6	5,932	3,000	8,932	有	500	3,500	3,500	1日に2回開催、各回4名募集
成人	大好き！台湾料理 (中華焼きビーフン)	5/18	1	16	16	7,860	19,200	27,060	有	1,200	10,800	10,800	講師+助手
成人	初心者の為の味噌作り	5/19	1	16	16	0	48,000	48,000	有	3,000	0	0	材料費代
成人	住まいのクリニック (包丁研ぎ)	5/27	1	15	13	-500	6,500	6,000	有	500	0	0	住まいの学習館
成人	メロンパン作り	5/24	1	12	12	3,798	14,400	18,198	有	1,200	7,000	7,000	金田先生
成人	パソコン相談室	5/25	2	8	6	4,932	4,000	8,932	有	500	3,500	3,500	1日に2回開催、各回4名募集
成人	花々を描こう (全4回)	5/26～6/23	4	12	5	5,334	22,500	27,834	有	4,500	6,000	24,000	根回先生
成人	中国語入門 (全8回)	4/21～6/30	8	9	40	20,000	20,000	40,000	有	4,000	5,000	40,000	緒方先生
親子	ガーデンボランティア (じやが芋収穫祭等)	6/18	1	60	65	16,475	5,600	22,075	有	200	0	0	ガーデンボランティア
成人	ハッピースイーツ (チェリーケーキ)	6/12	1	16	16	7,466	19,200	26,666	有	1,200	10,800	10,800	高崎先生+平賀助手
成人	ニューヨークチーズケーキ	6/29	1	16	16	7,689	19,200	26,889	有	1,200	7,000	7,000	金田先生
成人	パソコン相談室	6/22	2	8	6	4,932	4,000	8,932	有	500	3,500	3,500	1日に2回開催、各回4名募集
成人	大好き！台湾料理 (大根餅)	7/10	1	16	16	7,527	19,200	26,727	有	1,200	10,800	10,800	高崎先生+平賀助手
成人	クラフトバッグ (全4回)	5/30～7/11	4	12	48	17,366	15,600	32,966	有	1,300	5,000	20,000	山下先生
成人	骨盤矯正体操(全8回)	4/10～7/24	8	70	560	-132,800	224,000	91,200	有	3,200	10,000	80,000	白浜先生
成人	住まいのクリニック (網戸の張替え)	7/22	1	15	15	0	6,000	6,000	有	400	0	0	住まいの学習館
成人	パソコン相談室	7/27	2	8	8	4,932	4,000	8,932	有	500	3,500	3,500	1日に2回開催、各回4名募集
成人	リラックス・ヨガ (全6回)	6/7～8/16	6	24	144	0	72,000	72,000	有	3,000	12,000	72,000	1日に2回開催、各回12名募集
成人	パソコン相談室	8/24	2	8	8	4,932	4,000	8,932	有	500	3,500	3,500	1日に2回開催、各回4名募集
成人	大好き！台湾料理 (中華花巻)	9/28	1	16	14	8,462	16,800	25,262	有	1,200	10,800	10,800	高崎先生+平賀助手

## 平成29年度自主事業報告(事業単位)

施設名

横浜市希望が丘地区センター

募集対象	事業名 (教室名)	開催時期	回数	参加人員		自主事業経費			1人当たり参加費		講師謝礼		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	参加費負担総額	総経費	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	
成人	住まいのクリニック (障子の張替え)	9/23	1	15	5	3,500	2,500	6,000	有	500	0	0	住まいの学習館
成人	パソコン相談室	9/28	2	8	7	5,432	3,500	8,932	有	500	3,500	3,500	1日に2回開催、各回4名募集
成人	初心者の為の味噌作り	10/12	1	16	16	0	48,000	48,000	有	3,000	0	0	材料費代
成人	パンプキン・シフォンケーキ作り	10/13 10/19	3	24	24	17,936	28,800	46,736	有	1,200	7,000	7,000	金田先生で3回開催
成人	囲碁大会 (リーグ戦)	9/20~10/22	1	70	700	-1,700	24,500	22,800	有	500	0	0	
成人	中国語入門(全8回)	7/28~10/27	8	9	56	12,000	28,000	40,000	有	4,000	5,000	40,000	緒方先生
成人	フルーツ・カービング	10/26	1	10	10	788	10,000	10,788	有	1,000	5,000	5,000	
成人	パソコン相談室	10/26	2	8	7	5,432	3,500	8,932	有	500	3,500	3,500	1日に2回開催、各回4名募集
成人	骨盤矯正体操(全8回)	8/14~11/27	8	70	560	-116,800	208,000	91,200	有	3,200	10,000	80,000	白浜先生
成人	リラックス・ヨガ(全6回)	9/6~11/29	12	24	144	0	72,000	72,000	有	3,000	6,000	72,000	1日に2回開催、各回12名募集
不問	センターまつり	11/18、11/19	2	-	-	-10,900	10,900	0	有	100	0	0	豚汁販売
成人	スピードランチ	11/17	1	16	16	7,226	15,600	22,826	有	1,200	7,000	7,000	金田先生
成人	ハッピースイーツ (栗のパウンドケーキ)	11/27	1	16	16	7,387	19,200	26,587	有	1,200	10,800	10,800	高崎先生+平賀助手
成人	消しゴムはんこと筆文字で 手作り年賀状 (全2回)	11/27、11/28	2	12	24	10,314	12,000	22,314	有	1,000	5,000	10,000	福村先生
成人	パソコン相談室	11/23	2	8	6	5,932	3,000	8,932	有	500	3,500	3,500	1日に2回開催、各回4名募集
成人	クリスマスケーキ作り	12/2	1	12	12	6,850	14,400	21,250	有	1,200	7,000	7,000	金田先生
成人	クラフトバッグ作り (全4回)	11/1~12/6	4	12	48	19,158	12,000	31,158	有	1,000	5,000	20,000	山下先生
成人	大好き！ 台湾料理 (中華おせち)	12/14	1	16	16	6,417	20,400	26,817	有	1,200	10,800	10,800	高崎先生+平賀助手
成人	正月用しめ縄飾り作り	12/21	1	16	16	2,148	19,200	21,348	有	1,200	5,000	5,000	林先生
成人	パソコン相談室	12/21	2	8	7	5,432	3,500	8,932	有	500	3,500	3,500	1日に2回開催、各回4名募集
成人	男の料理教室	1/14	1	16	7	4,952	8,400	13,352	有	1,200	6,000	6,000	高張先生
成人	ハッピースイーツ (抹茶ロール)	1/18	1	16	16	6,547	19,200	25,747	有	1,200	10,800	10,800	高崎先生+平賀助手
成人	ソープ・カービング	1/25	1	10	10	5,357	5,000	10,357	有	500	5,000	5,000	三好先生

## 平成29年度自主事業報告(事業単位)

施設名

横浜市希望が丘地区センター

募集対象	事業名 (教室名)	開催時期	回数	参加人員		自主事業経費			1人当たり参加費		講師謝礼		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	参加費負担総額	総経費	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	
成人	パソコン相談室	1/25	2	8	4	6,932	2,000	8,932	有	500	3,500	3,500	1日に2回開催、各回4名募集
成人	住まいのクリニック (塗り壁)	1/27	1	15	7	2,100	4,900	7,000	有	700	0	0	住まいの学習館
成人	中国語入門 (全8回)	12月～2月	8	9	56	12,000	28,000	40,000	有	4,000	5,000	40,000	緒方先生
成人	パソコン相談室	2/22	2	8	8	4,432	4,500	8,932	有	500	3,500	3,500	1日に2回開催、各回4名募集
成人	市民講座 人工知能ってどんなもの	2/18	1	50	34	7,000	0	7,000	無	0	7,000	7,000	横浜システム工学院
成人	大好き台湾料理! 中華春巻	2/8	1	16	16	7,600	19,200	26,800	有	1,200	10,800	10,800	高崎先生+平賀助手
成人	バレンタインケーキ	2/14	1	16	16	7,143	19,200	26,343	有	1,200	7,000	7,000	金田先生
成人	地元人間講演会 青年海外協力隊体験談	3/4	1	50	27	7,000	0	7,000	無	0	7,000	7,000	姫田哲平氏
成人	リラックスヨガ (全2回)	2/20、3/6	2	24	42	3,000	21,000	24,000	有	1,000	6,000	24,000	千葉先生
成人	ダンスのつどい	3/10	1	120	89	31,146	26,700	57,846	有	300	5,000	5,000	センタースタッフ参加
成人	パソコン相談室	3/22	2	8	8	4,932	4,000	8,932	有	500	3,500	3,500	1日に2回開催、各回4名募集
成人	ハッピースイーツ (イチゴのスイーツ)	3/26	1	16	16	7,449	19,200	26,649	有	1,200	10,800	10,800	高崎先生+平賀助手
成人	骨盤矯正体操 (全8回)	12/11～3/26	8	70	560	-135,600	230,400	94,800	有	3,200	10,000	80,000	白浜先生
成人	ガーデンボランティア	3/27	1	15	7	62,817	0	62,817	無	0	0	0	ガーデンボランティアのみ
成人	囲碁入門 (全3回)	3/26～3/28	3	15	45	7,500	7,500	15,000	有	500	5,000	15,000	岩谷先生
合計			147	1,257	3,728	60,361	1,573,400	1,633,761		77,600	347,200	869,200	

※自主事業に要した総経費は、運営委託費(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の合計となります。

(様式12A)

## 平成29年度ワンパク自主事業報告(事業単位)

施設名

横浜市希望が丘地区センター

募集対象	事業名（教室名）	開催時期	回数	参加人員		自主事業経費			1人当たり参加費	講師謝礼		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	参加費負担総額	総経費		参加費用	1回1講師当たり	
小学生	作ってみよう！ アイスクリーム	7/25	1	16	12	5,070	4,800	9,870	有	400	6000	6000 武藤先生
幼児	夏休みキッズチアダンス(全3回)	7/26、27、29	6	32	96	2,454	48,000	50,454	有	1,500	8,000	24,000 加藤先生
小学生	夏休みの工作(万華鏡)	8/16	1	16	16	9,002	3,200	12,202	有	200	6,000	6,000 武藤先生
小学生	夏休み子ども将棋教室	8/17～8/19	3	20	14	10,800	4,200	15,000	有	300	5,000	15,000 高安先生
親子	おはなしクルーズ	10/21	1	40	42	2,052	0	2,052	無	0	0	0 材料費
幼児	キッズ・チアダンス (全7回)	10/17～11/17	7	32	224	-14,466	89,600	75,134	有	2,800	8,000	56,000 加藤先生
親子	親子で秋の収穫祭 (里芋とさつま芋掘り)	11/5	1	60	68	-2,610	6,000	3,390	有	200	0	0 ガーデンボランティア
小学生	クリスマスのお菓子作り	12/9	1	16	16	10,847	8,000	18,847	有	500	7,000	7,000 金田先生＋柿沼さん
親子	親子で大根掘り大会	12/24	1	60	52	-1,872	4,600	2,728	有	200	0	0 ガーデンボランティア
親子	親子でジャガ栽培種芋植え付け会	3/11	1	60	30	2,000	0	2,000	無	0	0	0 ガーデンボランティア
合計				23	352	570	23,277	168,400	191,677		6100	40,000 114,000

※自主事業に要した総経費は、運営委託費(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の合計となります。

## 苦情対応状況報告

施設名 横浜市希望が丘地区センター

年月日	内容	対応結果	苦情の手段
1 H29. 7. 7	稽古時やセンター祭で立札できたらとよくお聞きします。 足腰が悪いので断念する方が多く残念に思っています。 畳の上に置ける立札棚の購入をお願い致します。	日頃から、希望が丘地区センターをご利用いただきありがとうございます。  このたびは、和室のご利用において畳の上に置ける立札棚の購入のご要望をいただきました。  和室利用の皆様からご要望により、以前 専用椅子の購入を致しました。今回のご要望については立札棚に限定した購入は困難と考えておりますが和室ご利用の皆様が活用できる机の購入について年間予算計画の中で検討してまいりますので、ご理解いただきたいと存じます。  今後とも希望が丘地区センターのご利用をお待ちしております。	声のポスト
2 H29. 11. 26	図書室でまだ利用者がいる状態で電気を消すのはいかがなものでしょうか。 もし、中にお年寄りなどがいたら、危ないと思いますよ。 まだ閉館10分前だったので、急がせる必要もないのでは。	日頃から、希望が丘地区センターをご利用いただきありがとうございます。  このたびは、図書室利用者の皆様が退室する前に照明を消灯させたことについて、ご意見をいただきました。  地区センターは、平日は午後9時、日曜日・祝休日は午後5時閉館となっておりますが、スタッフが閉館10分前に消灯したことはあってはならない事で利用者の皆様にご迷惑・不快の思いをさせてしまい大変申し訳ございません。早速、スタッフに厳重注意をするとともに、12月1日のスタッフミーティングで全員にご意見を伝えるとともに利用者の皆様が退室する前の照明消灯は、絶対に行わないよう、周知いたしました。  今後とも、希望が丘地区センターのご利用をお待ちしております。	声のポスト
3 H29. 12. 6	図書室を利用していたら、「入館表に記入してください。」と声をかけられました。帰りに記入しようと思っていたところ、再びスタッフから「今、記入してください。」と強制的に記入させられました。 とても気分が悪くなりました。	日頃から、希望が丘地区センターをご利用いただきありがとうございます。  このたびは、「入館表の強制的な記入で気分が悪くなりました。」とのご意見をいただきました。  スタッフの対応に気分を悪くされたとのこと、お詫び申し上げます。入館記録表は、2階の図書室、プレイルーム、ロビー及び打合せコーナーや、3階の娯楽コーナー等を個人利用する場合に、記載をお願いしております。最近、特に入館記録表を記載されない利用者の方が多いため、スタッフが記載依頼をしておりますことはご理解お願い申し上げます。また、入館記録表の記載は、「横浜市希望が丘地区センターの指定管理業務に関する基本協定書」第39条の規定により、指定管理者は利用統計を作成し、横浜市に提出することが求められているためです。地区センターは、施設の適切な管理運営を行うことや、様々なサービスを提供していくため、利用統計を分析して、今後の施設管理・運営に有効活用しております。このような趣旨をご理解いただきたく存じます。  今後とも、希望が丘地区センターのご利用をお待ちしております。	声のポスト

年月日	内容	対応結果	苦情の手段
4 H29. 12. 6	<p>体育室改修工事の時期に、中会議室を借りたいと考えております。</p> <p>利用時間を1/2(現行4時間から2時間)にしていただけたら、多くのグループが利用できると思います。</p>	<p>日頃から、希望が丘地区センターをご利用いただきありがとうございます。</p> <p>このたびは、「体育室改修工事期間中は、中会議室の利用時間を1/2(現行4時間から2時間)に変更していただけたら、多くのグループが利用できると思います。」とのご意見をいただきました。</p> <p>現在、地区センターの団体(貸切)利用については、中会議室をはじめとした会議室等は4時間単位、体育室は3時間単位でご利用いただいております。これらの利用時間単位については、平成30年1月に利用者アンケートを実施いたしましたので、まずその結果をご報告いたします。会議室は、現行の4時間でいいが86%、3時間が7%、2時間が7%となりました。現行の4時間単位希望の皆様が非常に多かった結果となっております。このアンケートの結果を踏まえますと、現行を変更することは困難と考えておりますが、貴重なご意見、ありがとうございます。体育室の工事が実施された段階で皆様のご意見を確認してまいります。</p> <p>今後とも、希望が丘地区センターのご利用をお待ちしております。</p>	声のポスト
5 H30. 1. 30	<p>地区センターの利用者を横浜市在住、在学及び在勤のいずれかに該当する人に制限して欲しい。</p>	<p>日頃から、希望が丘地区センターをご利用いただきありがとうございます。</p> <p>このたびは、「地区センターの利用者を横浜市在住、在学及び在勤のいずれかに該当する人に制限して欲しい。」とのご要望をいただきました。</p> <p>地区センターは、地域住民の自主的な活動と相互交流のために設置され、幼児から高齢者まで、どなたでも気軽に利用することができる公の施設であるため、利用の制限をする際には、条例や施行規則、利用要綱に留意して最小限に留めております。利用の制限は以下のように定めています。</p> <p><b>条例第4条</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 営利のみを目的として利用するとき。</li> <li>・ その他利用の目的が地区センターの設置の目的に反するとき。</li> </ul> <p><b>要綱第9条第3項</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ センターにおける秩序を乱し、又は公益を害するおそれがあるとき。</li> <li>・ センター設置の目的に反するとき。</li> <li>・ センター管理上支障があるとき。</li> <li>・ その他指定管理者が必要と認めたとき。</li> </ul> <p>ただし、公共の安全が損なわれる等の明らかに差し迫った危険の発生が具体的に予見される場合については、利用者の安全対策などの理由から利用を制限することがあります。</p> <p>以上のことから、「地区センターの利用者を横浜市在住、在学及び在勤のいずれかに該当する人に制限して欲しい。」とのご要望に沿うことは困難です。 ご理解いただきたいと存じます。</p> <p>今後とも、希望が丘地区センターのご利用をお待ちしております。</p>	声のポスト

施設名 横浜市希望が丘地区センター

## 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 6月	井戸水を利用し、花壇とゴーヤの水やり	雨水を除いて毎日井戸水を利用
2 7月	ボランティアさんの協力により屋外階段の足元ライトを設置	利用者から好評
3 8月	ピアノ調律	利用者から好評
4 9月	和室へ高座椅子用テーブル購入	利用者から好評
5 10月	故障中の綿菓子機を地元ボランティアさんの協力により修繕	経費節減
6 1月	体育室防球フェンス脚交換	利用者から好評
7 2月	ピアノ調律	利用者から好評
8		
9		
10		

## 平成29年度 備品一覧

施設名 横浜市希望が丘地区センター

(注)当該年度予算で購入した備品、または廃棄した備品を記入してください。

## 平成29年度修繕一覧

施設名 横浜市 希望が丘地区センター

N0	修繕年月日	修 繕 箇 所	金 額	業 者 名
1	H29. 5. 15	1F男子トイレセンサー栓修理	3,240円	(株)ハマ・メンテ
2	H29. 5. 18	駐車場アスファルト舗装	367,200円	有限会社 萬代組
3	H29. 7. 3	2F多目的トイレ手洗い排水詰り	7,560円	(株)ハマ・メンテ
4	H29. 7. 18	非常灯バッテリー電池交換	19,180円	(株)ハマ・メンテ
5	H29. 7. 18	室外機 ドレンホース劣化交換	12,528円	(株)ハマ・メンテ
6	H29. 10. 22	B1F女子トイレセンサー調整	4,320円	有限会社 双美
7	H29. 11. 20	2F女子トイレ便座交換	30,888円	(株)ハマ・メンテ
8	H29. 12. 12	1F男子トイレ小便器部品交換	39,960円	(株)ハマ・メンテ
9	H29. 12. 26	2F多目的トイレ詰り1 1Fウォーターサーバー部品交換	17,280円	有限会社 双美
10	H30. 2. 13	室外機 (GHP-1)不具合点検	7,128円	株式会社 キャプティ
11	H30. 3. 31	平成28年度実施 ひかり電話交換工事 本年度支払い分	19,250円	(株)セレンディップ
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20			528,534円	

## 平成 29 年度 委託内容一覧

施設名 横浜市希望が丘地区センター

NO	委託期間	委託内容	金額	業者名
1	H29年4月～ H30年3月	床清掃・その他清掃保守	636,375	(株)市川総業
2	H29年4月～ H30年3月	害虫駆除保守	56,092	(株)市川総業
3	H29年4月～ H30年3月	日常清掃	939,600	(株)市川総業
4	H29年4月～ H30年3月	機械警備保守	365,472	セコム(株)
5	H29年4月～ H30年3月	植栽管理業務	439,192	(株)明光社
6	H29年4月～ H30年3月	自動ドア保守	99,360	(株)神奈川ナブコ
7	H29年4月～ H30年3月	昇降機保守	181,440	(株)エレテック コーポレーション
8	H29年4月～ H30年3月	空調機保守	435,600	(株)ハマ・メンテ
9	H29年4月～ H30年3月	消防設備保守	89,100	(株)ハマ・メンテ
10	H29年4月～ H30年3月	設備総合巡視点検	128,700	(株)ハマ・メンテ
11	H29年4月～ H30年3月	衛生管理	47,520	(株)東和メンテナンス

## 横浜市希望が丘地区センター委員会会則

制 定 平成7年4月 1日  
最近改正 平成26年3月15日

### (設置)

第1条 横浜市希望が丘地区センター委員会（以下「委員会」という。）を設置し、事務所を横浜市希望が丘地区センター（以下「センター」という。）内に置く。

### (目的)

第2条 委員会は、センターの運営に際し、その効果的な活用を通じて、地域住民の自主的な活動と相互交流を深め、地域コミュニティの形成を促進することを目的とする。

### (事業)

第3条 委員会は、前条の目的を達成するため、次の事業を行う。

- (1) センターの利用者の要望などの反映
- (2) センターの自主事業及びイベントの企画並びに実施
- (3) センター職員の採用に際しての推薦
- (4) その他目的達成に必要な事項

### (組織)

第4条 委員会は、センターを利用する地域内の次の組織機関を代表する12人以内の委員をもって組織する。

- (1) 連合町内会自治会
- (2) 利用者団体代表など委員会が必要と認めた者

### (委員の任期)

第5条 委員の任期は、2年とする。ただし、再任を妨げない。

- 2 委員が欠けた場合の補欠の任期は、前任者の残任期間とする。
- 3 任期満了後の委員は、後任者が選任されるまで、その職務を行うものとする。

### (役員)

第6条 委員会に、次の役員を置く。

- (1) 会長 1名
- (2) 副会長 若干名

### (役員の職務)

第7条 会長は、委員会を代表し、会務を総理する。

- 2 副会長は、会長を補佐し、会長に事故あるときは、その職務を代理する。

### (小委員会)

第8条 委員会の中に小委員会を置くことができる。

2 小委員会は、第6条の役員のほか、会長が委嘱する委員をもって構成する。

3 小委員会は、会長が招集し、隨時開催する。

4 小委員会は、会長が提案する事項を審議し、緊急を要する事項については小委員会で決定する。

(役員の選出)

第9条 会長及び副会長は、委員の中から互選より選出する。

(会議)

第10条 委員会の会長は、会議を隨時開催し、次の事項を審議する。

(1) 事業計画

(2) 会則の改廃

(3) その他、会長が付議する事項

2 会議は、委員の過半数の出席がなければ成立しない。(ただし、委任状を提出した委員は、出席者とみなすものとする。)

3 会議は、会長が招集し、議長となる。

4 会議の議事は、出席者の過半数をもって決し、可否同数のときは、議長の決するところによる。

5 センター職員は、会議に出席し、意見を述べることができる。

(協議事項)

第11条 センターは、地方自治法第244条に定める公の施設であるので、施設の適切な運営を期するため、運営に関する重要な事項は、横浜市などの関係行政機関と協議する。

(利用者会議)

第12条 会長は、センター利用者の意見を聞くため、利用者会議を開催する。

(会則の改正)

第13条 この会則は、委員定数の過半数をもって改正することができる。

(委任)

第14条 この会則に定めるもののほか、必要な事項は会長が定める。

附 則

この会則は、平成7年4月1日から施行する。

附 則

この会則は、平成8年7月24日から施行する。

附 則

この会則は、平成11年4月1日から施行する。

附 則

この会則は、平成13年5月23日から施行する。

附 則

この会則は、平成18年3月16日から施行する。

附 則

この会則は、平成20年8月25日から施行する。

附 則

この会則は、平成22年6月6日から施行する。

附 則

この会則は、平成25年3月23日から施行する。

附 則

この会則は、平成26年3月15日から施行する。

# 平成 29 年度 第 1 回希望が丘地区センター委員会議事録

日 時 平成 29 年 6 月 10 日 (土) 13:40~15:20  
場 所 希望が丘地区センター 中会議室  
出席者 委 員 会長、副会長 2 名、委員 3 名、  
(委任状 4 名、欠席 2 名) 計 12 名 館長、副館長 2 名  
事務局

会長の開会挨拶  
定足数の確認  
議長（会長）の司会による議事の審議

## [議事審議]

### 議題 1 平成 28 年度 利用状況の報告について

[ 資料 : 利用状況報告書・利用状況・稼働率グラフ・稼働率一覧・利用料金収入実績 ]

- ◆ 利用者数は横浜市全体で 24 番目となります。旭区では 6 館中 1 位となります。  
稼働率においては、体育室が 90% を超えており、中でも C 面の卓球利用が増えています。  
多目的室の稼働率が減っていますが、横浜市の平均より 6% 高い稼働率となっています。  
前年度と比較しますと、77 件減少しています。  
(質問) 多目的室の利用に関しては、昼カラオケが増えてきている事や、高齢化も影響しているのではないですか。(副会長)  
(答弁) カラオケ団体が昨年度の 30 団体から 27 団体に減っている以外は特に目立った要因が見当たらないので、今後分析していきたいと思います。

### 議題 2 平成 28 年度 管理運営状況報告について

[ 資料 : 管理計画実績表・修繕一覧・苦情対応状況報告・ニーズ対応費使途一覧・サービス向上経費節減努力事項報告 ]

- ◆ 修繕費の部分で駐車場整備費が高額となっていますが、利用者からの要望が多くありましたので、今回整備することにしました。高額なため、前年度までは砂利を敷き詰めるまでを終わらせ、今年度はアスファルト舗装工事と区画線設置工事を実施しました。

#### (苦情対応についての意見)

- ・ 体育室の抽選に関して・・・お互い譲りあいで何とかうまくできるように方法を考えてみた方がいいのでは。(副会長)
- ・ 煙の砂埃に関して・・・・体育室を作る際に近隣住民と何度も打ち合わせを重ね、工事をしたので、余程気をつけないと、約束と違うのではないかという事になると思う。(副会長)

- ・カセットデッキのクリーニングに関して・・・日常点検など、何か対策はしていないのか。  
（日常点検リストを作るべき。委員）
- ・苦情対応報告を見ている限り、センター職員一同がサービス業としての自覚・認識を再確認願いたい。また、受付はもう少し臨機応変かつ柔軟な対応をすべきではないのか。（委員）

### 議題3 平成28年度自主事業報告について

[資料：自主事業報告・わんぱく自主事業報告]

- ◆ 自主事業は年間で延べ52事業・129回、一日で2回実施している事業を各々カウントすると延べ153回となります。延べ参加者数は1500人を超えており、H27年度と比較すると、開催回数・参加人数とも増加している。骨盤矯正体操・リラックスヨガ等の体操系、スイーツ・料理系、クラフトバック等が盛況であった。
- ガーデンボランティア・井戸掘り関係は後程詳しく報告する。
- ワンパク事業は、9事業・19回開催し、延べ参加人数は693人です。H27年度と比較すると、開催回数・参加人数とも増加している。両事業の合計で2千人を超える参加人数となつた。

#### [報告事項]

##### 1 外バスケット利用状況について[資料：外バスケット利用状況]

- ◆ 9月は秋の長雨の影響で利用者数が極端に少ない状況です。3月下旬に近隣住民から外バスケットの利用者がうるさく、休めないと健康被害を訴える内容の匿名の電話があり、一時利用を中止していました。その後、近隣の第2コーポラスの会長と話をし、第2コーポラス入口に再開する貼り紙をしていました。現在は13:30~16:30までの3時間のみ利用で、連続利用はできないルールにして様子をみているところですが、3時間は短いため、状況を見ながら徐々の増やしていくべきだと思っています。

##### 2 平成28年度自主事業トピックス[資料：関連資料]

##### 3 平成29年度団体登録状況について[資料：団体登録状況]

#### (その他)

(質問) K・Kネットの会で毎月1回利用していますが、小さい子供が多く、おもちゃを口に入れてしまう子が多いのですが、消毒はしているのでしょうか。

(委員)

(答弁) ノロウイルスやインフルエンザが流行っている時期には消毒していますが、それ以外の季節には対応しきれていませんので、今後こまめに消毒していきたいと思います。

## センター委員会議事録

議題	平成 29 年度 第 2 回センター委員会	日時	平成 30 年 3 月 17 日(土) 13:30~14:30
出席者 (敬称略)	委員会:7名 地区センター:館長、副館長2名	場所	中会議室

委任状受領済み:4名

当日欠席 :1名

内容: 配布資料に基づき、説明と質疑応答

### 1. 館長からの説明

#### (1) 平成30年度自主事業計画

- ・骨盤矯正体操は5月から体育室天井改修工事の為、4月の2回のみ
- ・新規事業は順次追加となる。
- ・自主事業はセンターまつりを除いて年間2,000人以上が参加している。
- ・昨年のセンターまつりは1日目500人、2日目800人で合計1,300人来場

#### (2) 利用状況報告

- ・昨年比で第1四半期は増、第2・第3四半期は減で通期予測で約1,000名減となる見込み。
- ・男性は増加傾向にあるも、女性は減少傾向である。
- ・体育室と図書室での利用者減が全体に影響している。
- ・入館記録は特に高校生、プレイルームでの未記入が目立つが、今期に限ったことではない。
- ・図書貸出冊数は年々減少している。

#### (3) 利用者アンケート結果

- ・スタッフの対応で前年比マイナスポイント
- ・体育室の個人利用は4割位、30分肯定派は減少傾向、逆に60分肯定派は増加傾向
- ・混んでいる時は30分毎の方が、公平となる。
- ・抽選所要時間は体育室で45分、会議室で60分、会議室は今後改善検討要。
- ・料理室への意見が多いが、貸出終了時の清掃の徹底も必要。

#### (4) 地区センター便り 4月号、新人スタッフ紹介

### 2. 質疑応答

Q1: 会議室抽選会で当月の何割が埋まるのか?

A1: 1回目で約80団体、2回目で約50団体、合計130団体で全体の何割かは手元資料が無く不明。

Q2：優先枠とは？

A2：区役所主催と社会福祉系団体が年間を通じて予約する。

自治体も優先枠、現時点で35団体で2月に確定した。

Q3：体育室の個人利用の内容は？

A3：A面はバスケ、B面はドッジボール・バレー・ボーラーなど、C面は卓球4台で、オリンピックの影響で卓球利用者が多かったが現在はおちついていて、バスケとドッジボールが多い。

Q4：体育室は白根地区センターの方が広い？

A4：広いです。両サイドが広くなっている。

Q5：スタッフの対応で厳しい事が書いてあるが？（利用者はセンターを官と言うイメージがある。）

A5：業務上、作業が重複する時にお客様に対し強い口調となったことがあるが、どんな時にもやさしく対応する様に指導している。忙しい時ほど、ゆっくりやる様に指導している。

Q6：新人教育は協会がやるのか、地区センターでやるのか？

指導用の教材は、回数、指導方法は？ 地区センター毎に対応が異なると利用者が言っている。

A6：教材は地区センターが独自に作成している。統一の物は無し。

<その他意見>学校は優先枠に入るのか、クラブ活動の形態が変化しているので、今後意見交換などして検討してみてはどうか。

### 3. 体育室天井改修工事について(館長)

市の建築局が主導しているが工事契約は未だ終わっていない、従って4月1日実施の5月分の体育室利用は未定、状況により半月分やるとか。決定次第、ホームページと館内掲示により告知する。

Q1：今期の工事は希望が丘と市沢だけ？ 市沢は比較的新しいはず。

A1：つり天井工事なので、市沢も入る。

### 4. 安藤会長から

センターまつり時には、センター委員会メンバーに招待状を出したらどうですか？

→ 検討します。

### 5. 追加質問

センター便りの紙質が高級過ぎないか？

→ プリントパックを使って1枚2円強で出来る為、比較的安く出来る。

以上

## 利用者会議議事録

議題	地区センター 平成 29 年度利用者会議	日時	平成 30 年 2 月 1 日(木) 10:30~11:30
出席者	利用団体代表者 地区センター：館長、副館長 2 名	場所	中会議室

内容： 本年度の「ご利用者アンケート」は 1/5 に配布を開始し、1/21 に締め切りし 88 通の集計結果をまとめた。その内容を参加者に説明し、その後に質疑応答とした。

1. 「ご利用者アンケート集計表」を配布し、「アンケート意見への見解」をベースに説明

### 2. 質疑応答

Q1：ネット予約はメリット、デメリットを明確にしてやっていくべきでは？

A1：時代的な流れでもあるが、市沢地区センターでは利用者から不満も出ている。

Q2：アンケート結果の検討に入っているのか、未だなのか？

A2：集計が完了したばかりで、検討はこれから。抽選会の進行方法については改善の余地が有り、参加者の同意を得ながら進めて行きたい。

Q3：体育室は工事で使用できないが、他の施設への利用案内はしているのか？

A3：利用案内は特にしていない。近隣施設には、スポーツセンター、今宿・白根・都岡・市沢の地区センターが有る。他施設利用時は自分で団体登録が必要である。  
また、他の施設には当地区センターの体育室工事の件は伝えている。

Q4：体育室利用団体は中会議室等の利用できないのか？

A4：使えます、次回団体登録時に利用施設の追加をしておいて下さい。

Q5：体育室は 5 月の利用できないのか？

A5：業者未定の状況で、4 月 1 日に抽選会ができるかできないかは、現時点で全く白紙である。

Q6：体育室工事の状況は告知されるのか？

A6：館内に掲示していきます。

備考：	承認	確認	作成

施設名 横浜市希望が丘地区センター

### 平成29年度ニーズ対応費使途一覧

	実施内容	金額	備考
1	体育室個人利用貸出ボール	23,764	個人利用貸出用
2	敷地内禁煙看板	3,264	正面広場用
3	卓球台ネット補修用紐	2,600	
4	デジタルカメラ	27,793	自主事業イベント用
5	料理室鍋	17,306	利用者より好評
6	カラオケマイク除菌スプレー(5本)	3,510	
7	七夕笹(5本)	540	利用者より好評
8	館内蛍光灯	21,822	
9	屋外ソーラーライト(11個)	13,364	利用者からの要望(屋外階段用)
10	料理室用急須、グラタン皿	4,000	利用者より好評
11	図書貸出用ディトデュー(500枚)	5,300	返却日押印用シート
12	体育室防球フェンス脚パイプ(40組)	60,048	利用者より好評
13	電気ポット(多目的室用)	8,300	故障のため購入
14	雨漏り用防水シート(50枚)	30,900	体育室雨漏り対応用
15	炊飯ジャー(料理室用)	11,900	故障のため購入
16	ピアノ調律(年2回)	28,080	多目的室ピアノ
17	配架図書	158,544	利用者より好評
18	和室用テーブル	46,980	利用者からの要望(高座椅子用)
19	ハロウィン用カラー用紙	3,200	利用者より好評
20	センターだより	13,870	利用者より好評
21	センターまつり	346,317	人件費、音響費、その他
22	書初め用半紙、墨汁	972	利用者より好評
23	畠用藤棚材料費	57,127	畠用
24	餅つき大会	129,392	参加者保険代、人件費、その他
25	図書室掃除機	43,000	
26			
27			
28			
合 計		1,061,893	

## ご利用者アンケート集計表

調査期間 平成30年1月5日～1月21日	有効回答数 88 通
----------------------	------------

### 問1 利用室

部屋名	多目的室	和室	中会議室	小会議1	小会議2	工芸室	料理室	体育室	その他	合 計
人 数	11	7	6	11	8	16	3	47	1	110
割 合	10%	6%	5%	10%	7%	15%	3%	43%	1%	NA 1
部屋名	体育室A	体育室B	体育室C	体育全面	面不明	合 計				(複数回答あり)
人 数	16	15	9	4	4	32				
割 合	50%	47%	28%	13%	13%	100%				

### 問2 予約方法について

#### (1) 予約方法

予約方法	抽選会に参加	抽選日以降	電話申し込み	当 日	合 計
人 数	74	6	3	4	87
割 合	85%	7%	3%	5%	NA 1

#### (2) 抽選会に参加して

内 容	非常に満足	満足	普通	不 満	非常に不 満	合 計
人 数	4	21	30	11	5	71
割 合	6%	30%	42%	15%	7%	NA 17

#### (3) 先行予約

内 容	今 のままで(2回)	3回	4回	制限無し	合 計
人 数	58	9	11	1	79
割 合	73%	11%	14%	1%	NA 10

#### (4) 予約方法の意見

別紙1に記載
--------

### 問3 スタッフの対応、館の清掃等

#### (1) スタッフの対応

内 容	非常に満足	満足	普通	不 満	非常に不 満	合 計
人 数	23	43	18	2	1	87
割 合	26%	49%	21%	2%	1%	NA 2

#### (2) 館の清掃

内 容	非常に満足	満足	普通	不 満	非常に不 満	合 計
人 数	24	43	19	1	0	87
割 合	28%	49%	22%	1%	0%	NA 2

#### (3) スタッフの対応や館の清掃等の意見

別紙2に記載
--------

#### 問4 利用時間帯について

##### (1) 会議室について（現行4時間）

内 容	今のまま(4時間)	3時間	2時間	合計
人 数	60	5	5	70
割 合	86%	7%	7%	NA 18

(複数回答あり)

##### (2) 体育室について（現行3時間）

内 容	今のまま(3時間)	4時間	2時間	合計
人 数	40	1	6	47
割 合	85%	2%	13%	NA 41

別紙3に記載

#### 問5 体育室の個人利用の時間（現行30分単位）

内 容	今のまま(30分)	1 時間	合計
人 数	22	13	35
割 合	63%	37%	NA 53

#### 問6 今後改善してほしい点

別紙4に記載

別紙1	予約方法等の意見	
	内 容	件数
<b>&lt;会議室&gt;</b>		
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>・公平である。</li> <li>・待ち時間は長いですが、公平かと思います。</li> <li>・流れがスムーズで良いと思う。</li> <li>・現状で良いと思います。</li> </ul>	4
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>・時間がとてもかかるので、部屋ごとに抽選して欲しい。</li> <li>・会計に時間を要しすぎる。</li> <li>・番号が悪いと長く待つことになり苦痛。</li> <li>・スタッフの対応によって抽選会の所要時間が違う。</li> <li>・札を先に渡すと順番がわからなくなる光景を見ます。時間短縮を考えて欲しい。</li> <li>・札は集めず番号順に並ばせ机で受け取るようにしてください。タイムロスをすごく感じます。</li> </ul>	9
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎回抽選に慣れていない方もいるので、番号順に10名ずつ並ぶようにとこまめに呼びかけてほしい。時間ロスがないように。</li> <li>・スタートして館長が順番札を一人づつ受け取って掲示板にマークをするため、席に戻って再び呼び出しをする時間のロスをやめて10番単位で並ばせて、もっとスムーズにやってほしい。</li> <li>・抽選会で申込日に予約が取れなかった時に、素早く別の日を勧めて対応してくれるスタッフがいるとスムーズに流れるが、何の対応もしないスタッフがいると抽選会の時間がそこで停滞してしまう。</li> </ul>	6
4	会場内、雑談は最小限にという注意は柔らかくともするべき。	1
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>・2ヶ月前の予約にして欲しい。メンバーと都合と予定が立てにくいため。</li> <li>・2ヶ月まとめて取れるようなやり方はないでしょうか。部屋取り当番としては助かる。</li> </ul>	2
6	古くから引き続き利用している者としては、曜日、時間を年間固定してもらいたい。新しい会は空いている日に入ってもらいたい。人によって曜日が変わると出席できなくなり不安です。	1
7	いつも通りなので特に何も感じない。	1
8	定期的(過去5年間)に利用している団体には出向かなくても、予約できるようにしていただきたい。決まった曜日、時間でレッスンがしたいのです。	1
9	自分の番号が近くなてもなかなか現れないことがある。	1
10	担当の方のやり方が以前とかわって、手続きが若干スムーズにいかなくなつた。	1
11	会議室予約において、現状は月2回の予約の場合、都度会計(入金手続き)していますが、これを1度(2回目の予約確認後)にする。ただし月1回の予約のグループは予約確定後、ただちに会計する。	1

別紙1 予約方法等の意見		
12	通路が狭く、(特に抽選準備のため並ぶスペース)館長が一人でやっているので、他の人が並ぶ案内をしてはいかがですか。	1
13	・他の地区センターも利用していますが、ネット抽選の所が増えているので、希望が丘も導入して欲しいです。それと抽選日が1日だと平日仕事があると来られないです。日曜日などが良いです。 ・電話とFAXでの予約も希望。	2
14	予約予定日が休館日に当たり、抽選会で動搖することがある。多分、事前に知らされているが、2ヶ月先の休館日を抽選会の時、知らされると分かり易いが…	1
15	2回目も公平にしていただきたい。	1
16	何か効率の良い方法がないかと思う。	1
17	抽選会を月初1日(1/5)の9:30にするのは正直やめてほしい。事前に希望を提出するなりして、かぶつた団体だけ抽選にできないのか?	1

### <体育室>

18	・進行がスムーズ。 ・時間もいい。このままがいいです。 ・スタッフの方の動きが的確でいつもありがとうございます。 ・きっちりしていていい。早い者勝ちではないのがいい。	4
19	次回抽選日を例えば2月1日と買いていただくとうれしいです。	1
20	この方法しかないかも。	1
21	クジ引きがあいまい(館、人によって違う)	1
22	・部屋が狭い。 ・机はいらないと思います。	2
23	・時間がかかる。 ・時間、手間がかかる。Web予約抽選にできないか。	2
24	・1ヶ月ずつではなく、3ヶ月とか半年分くらい1度に予約が取れるようになったらいいと思います。 ・先に抽選して当選者が日を選べるようにした方がよいと思う。	2
25	朝1時間前から並んで待っていなければ都合の良い所がとれない。	1
26	・A.B.C全面を使用しているチームが2回分も使用しているので、(団体チームが多いんだから全面を使うんしたら、1回分のみにした方がいい)  ・重複した場合の抽選は各々の面で抽選すべき。 例えば、a団体は全面b団体はAB面、c団体はBC面、d団体はA面、e団体はB面の時、 第1回A面 → (a,b,dで抽選→D当選の時) 第2回B面 → a,b,c,e→c当選(a,bはおりても参加してよい) 第3回AB面 → 抽選なし 2面、3面利用で重複した他の団体ごとの抽選すべし。  ・体育室全面を使うと1コマずつ使う人にとって不利。 ・重複時の抽選は各面ごとに。	4
27	同じ週に名前を変えて申し込んでいるチームがあり、不公平だと思う。	1
28	なかなか思うように取れない。クジも弱い。	1
29	当然、多いに越したことはないが、今でも抽選が結構あり、益々確保が難しくなる。	1

## 別紙2 スタッフの対応、館の清掃等

	内 容	件数
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>・いつも親切です。</li> <li>・聞いたことに対してやさしく対応していただいております。</li> <li>・いつも気持ちよく使わせて頂いております。ありがとうございます。</li> <li>・いつも優しく接していただいております。</li> <li>・いつも気持ちよく利用できています。ありがとうございます。</li> <li>・スタッフの皆さん、とても親切で優しく対応してくださり、大変満足しています。</li> <li>・館内は清潔で素晴らしいです。</li> <li>・よくやっていただいてます。</li> <li>・そのままでお願いします。</li> <li>・いつも感じよく対応していただき感謝します。</li> <li>・顔見知りのスタッフの方も多く、明るくごあいさつも世間話も多少でき、よい感じかと思います。清掃もスタッフの方、頑張っているかと思います。</li> <li>・スタッフの方々、ていねいに説明してくださるので、初めて抽選会に参加した時、不安でしたが、今は安心しています。ありがとうございます。</li> </ul>	12
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>・受付で挨拶しても返ってこない。スタッフ同士の話し中が多い。客が来たら話はやめる、基本です。</li> <li>・印象の良い人と悪い人(ぶっきらぼう)がいる。</li> <li>・一部の男性スタッフの対応がつっけんどんと不愉快な思いになる。媚びる必要はないが、接客に準ずるソフトな対応を望む。</li> <li>・もう少し参加者に対して親切にしてほしい。口先や愛想は必要ないが、使用者の身になっていない。管理者的目線は時々不愉快になるときもある。</li> </ul>	4
3	「ほたるの光」が流れるのが気分を害する。	1
4	館長さんは笑顔があった方がいいと思います。(こわい感じがするため) 女性の方は大変良いと思う。	1
5	先日、グループ活動日(予約日)について電話で問い合わせましたが、スタッフの方に「そのような問い合わせはスタッフにしないでグループ内でやるように」と言われました。以前はこころよく教えてくださったのですが、このような問い合わせをしてはいけないのでしょうか。	1

別紙3 利用時間について

	内 容	件数
--	-----	----

<会議室関係>

1	<p><b>4時間単位(今まま)でいい</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・中身(コンテンツを行う)2h/準備30分～1h 片付け30分～1hのバランスがとても良いから。</li> <li>・充分時間がとれるので</li> <li>・10時に会をスタートさせるので、13時は掃除して点検を受けるのにちょうど良い時間。</li> <li>・絵を描くには時間がたりないくらいです。</li> <li>・適当な長さだと考えます。</li> <li>・現状で満足しているので。</li> </ul>	6
2	<p><b>3時間単位がいい</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用団体が年々増加していおり、今後も増加する可能性が高い。</li> <li>・できるだけ多くの人が利用しやすいように。</li> <li>・1コマ4時間としている団体がどのくらいあるかわかりませんが、もし3時間単位とすれば、コマ数も増やして、抽選の時にも希望通りやすいと思います。</li> </ul>	2
3	<p><b>2時間単位がいい</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・2時間がベスト。</li> <li>・コマが増えた方が予約が取りやすいので。</li> <li>・より多くの人が使えるようにしてほしい。</li> </ul>	3

<体育室関係>

4	<p><b>3時間単位(今まま)でいい</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・沢山の方が利用されているセンターなので、沢山の方に回るとよいと思うため</li> <li>・レッスンの時間内なので。</li> <li>・理想は3時間ですが、抽選の様子をみると2時間だと利用できる団体が増えるかも。</li> <li>・車で来て準備を考えると2.5～3時間が適当。</li> <li>・特に長く利用する事はないので。</li> <li>・丁度よい。</li> <li>・丁度よい時間だと思います。</li> <li>・丁度よいと考えます。</li> </ul>	8
5	<b>4時間単位がいい□</b>	0
6	<p><b>2時間単位がいい</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・より多くの団体が使えるように。</li> <li>・2時間にすると入れる(使える)グループが増えるので。</li> <li>・利用する団体が年々増加している。できる限り多くの人が利用できるようにしてほしい。</li> </ul>	3

<個人利用>

7	<p><b>30分単位(今まま)でいい</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・皆でスムーズにできるように。</li> <li>・公平に利用できる時間単位だと思うから。</li> </ul>	2
8	<p><b>1時間単位がいい</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・30分では短い。準備で終わってしまう。</li> <li>・卓球など、30分では運動にならない。</li> <li>・30分は準備、片付けだけで終わってしまう。</li> <li>・体が慣れてきたころに交代となり、中途半端な気持ちになる。</li> <li>・30分では短いので。</li> </ul>	5
9	45分という案はないですか？	1

**別紙4 今後改善してほしい点**

	内 容	件数
--	-----	----

**<会議室>**

1	年間固定予約にしてもらいたい。	1
2	中会議室の入り口付近にあるエレクトーンにより、人の出入りがしにくいので、移動を検討して欲しい。ホワイトボード横付近が会議や講座をする時には空いているスペースになるので、その付近はどうでしょうか。	1
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>・料理室の入り口付近の鉢入り植物がスペースを塞いで、出入りの際に困っている。</li> <li>・調理材料のかさばる荷物もあり退出時間の頃は囲碁の利用者もいるので、更にスペースが狭くなり困る。</li> <li>・料理室スリッパの履く面が汚れてきていて、洗浄をお願いしたいです。</li> <li>・調理器具(取っ手等)が古く、年配者にとっては熱くてうっかりするとやけど、あるいはひっくり返しの心配あり。</li> <li>・鍋などが金属でできていて、熱い鍋物をつかむのに危険(事故惹起、訴訟等)鍋つかみ(布、グローブ、耐熱型)を常備しては。</li> <li>・料理室の掃除機のヘッド部分に、髪の毛、糸くずがからみつき、とても不潔で回転せず効率悪い。その掃除をしてください。</li> </ul>	5
4	小会議室1の机の配置は中央を空けず、くつづけて欲しい。使用の都度直すようです。今のままだと座ると後ろが通れない。	1
5	抽選会時に利用者の事を「お客様」と云っていますが、とても違和感があって、やめて頂きたいです。	1
6	多目的室の机を動かして使っている団体だが、机が重くて不便です。軽いのに変えて頂けると助かります。	1

**<体育室>**

7	全面か2面をとって後日、1面分をキャンセルするような事はありませんか？万一そのような事があれば問題だと思いますが。	1
8	何点かネットを新しくしてください。	1
9	卓球台はスタッフの方が直していただけたらありがとうございます。	1
10	壁の色が濃い色の方が見やすい。落着く。	1
11	冷房、暖房のスイッチが入っていたりいなかつたりチグハグ。	1
12	キャスター付きボール入れと、ボールを沢山打ってネットで受けられるネットがあつたら要望します。	1
13	<ul style="list-style-type: none"> <li>・掃除機吸い込み時ににおいがきつい。中のフィルターを洗って欲しい。</li> <li>・掃除機の音がうるさい。ニオイがするので良くゴミを出したあと、たまには洗ってもらいたい。</li> </ul>	2

**別紙4 今後改善してほしい点**

14	<ul style="list-style-type: none"> <li>・いつも静かにしてくれといわれますけど、みなさんも同じなので、言ってもらいたくないですね。それは仕方ないですから取り入れないでください。</li> <li>・となりの面の団体の声、音が大きく、音楽がほとんど聞こえない。 幼児の事で無理もないと思っていますが、何か方法がないものかと思います。</li> </ul>	2
15	卓球のボールが進入しない方法は何かないか。	1
16	5月初旬まで使用可能の場合、抽選会は2月にするのですか？	1
17	5月からの工事中に他の施設はどんな所が利用できるかアドバイスお願いします。	1

**<その他>**

18	3階エレベーター横の展示ケースがあるスペースにイスとテーブルがあると、10分程度の打ち合わせの際など助かります。	1
19	<ul style="list-style-type: none"> <li>・駐車スペースを増やして欲しい。</li> <li>・無理だと思いますが、駐車場が少ない。ライフの駐車場を特別使用できる方法などはどうですか？</li> </ul>	2
20	図書室の本が古いので、新刊をもっと増やして欲しい。	1

## 平成29年度 希望が丘地区センター職員研修実績

### 1. 個人情報保護研修

日 時 平成29年6月1日(木)  
参加者 館長・副館長2名・スタッフ13名  
会 場 希望が丘地区センター 中会議室

### 2. 接遇研修・救急救命研修(AED操作含む)・人権研修

日 時 平成30年2月19日(月)  
参加者 館長・副館長1名・スタッフ12名  
名体育協会 2名  
会 場 希望が丘地区センター 多目的室・ロビー

平成29年度 希望が丘地区センター自己評価表

目標設定の視点	計画内容及び運営目標	計画内容及び運営目標に対する実績	今後の取組(改善計画)	自己評価
利用者サービス	<p><u>◎利用者ニーズの把握</u></p> <p>利用者アンケートを実施し、100件以上を目標に意見を回収します。</p> <p>利用者アンケートの満足度を前年より上回ることを目標とします。(スタッフの対応、館の清掃)</p> <p>自主事業アンケートを実施し、自主事業の満足度や意見を調査します。</p> <p>声のポスト(ご意見箱)を常設し、利用者からの意見や要望・苦情等を受付けます。</p> <p>利用者代表を集めて利用者会議を開催します。</p> <p><u>◎利用者サービス向上の取組</u></p> <p>空室情報の更新や予約状況の変更・取消の迅速なアップデートを行います。</p>	<p><u>◎利用者ニーズの把握</u></p> <p>利用者アンケートを平成30年1月に実施し、有効回答88通(昨年度82通)のご意見をいただいた。</p> <p>利用者満足度は昨年度を下回った。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・スタッフの対応 満足75%(昨年度82%)</li> <li>・館の清掃 満足77%(昨年度79%)</li> </ul> <p><u>◎利用者サービス向上の取組</u></p> <p>空き室情報の更新をはじめ、迅速な対応を行った。</p>	<p><u>◎利用者ニーズの把握</u></p> <p>利用者満足度は、昨年度と比較すると、スタッフの対応が▲7%となっており、利用者に対する笑顔の対応・おもてなしを再度徹底していきたい。</p> <p><u>◎利用者サービス向上の取組</u></p> <p>施設利用ガイドの更新・リーフレットの更新を行い、利用者サービスの向上を図るとともに、利用者増につなげていきたい。</p>	B
業務運営	<p><u>◎緊急時の対応</u></p> <p>「緊急時対応マニュアル」を隨時改訂・整備し、職員への周知及び対応訓練を行います。</p> <p><u>◎利用促進策</u></p> <p>会員募集を支援するため掲示板やHP、地区センター便り等で積極的にサークルをPRします。</p> <p>サークルを自由に見学し体験入会もできるオープンディ月間を実施します。</p> <p>世代間交流で楽しめる「農業体験」や「子供将棋講座」等を実施します。</p> <p>来館者が自由参加で楽しめる季節の行事(書初め・ひな祭り・七夕など)をロビーで実施します。</p> <p>多目的広場のバスケットゴールを活用し、小中高校生の利用促進を図ります。</p> <p><u>◎年間利用者数</u></p> <p>利用促進策を積極的に進め、年間利用者数13万人以上を目指します。</p>	<p><u>◎緊急時の対応</u></p> <p>緊急時対応マニュアルを改訂し、職員研修を実施した。</p> <p><u>◎利用促進策</u></p> <p>地区センター便りを昨年度より1回増の年5回(4月、7月、9月、センターまつり特集、2月)発行し、様々な催し・自主事業のお知らせや報告を行った。</p> <p>ガーデンボランティアの協力をいただき、敷地内の畑を活用し、親子での農業体験や収穫祭を実施した。</p> <p>10月にはオープンディを実施し、冊子も作成した。</p> <p><u>◎年間利用者数</u></p> <p>平成29年度 126,073人 (前年度128,779人)前年比▲2.1%</p>	<p><u>◎緊急時の対応</u></p> <p>緊急時に迅速かつ的確に対応できるよう、今後とも継続的に研修を実施する。</p> <p><u>◎利用促進策</u></p> <p>引き続き、特色のある自主事業を進めるとともに、季節感のある行事も積極的に行っていきたい。利用者ニーズを把握し、新規事業も開拓していきたい。</p> <p><u>◎年間利用者数</u></p> <p>平成30年度は体育室の改修工事が予定されているため、利用者数の減少が想定されるが、最小限となるよう会議室の利用促進を進めたい。</p>	B

	<p><u>◎市内中小企業優先発注</u> 備品・消耗品等の購入や清掃・修繕・警備・設備保守等の業務委託は市内企業へ優先的に発注します。</p>	<p><u>◎市内中小企業優先発注</u> 備品・消耗品等の購入や小破修繕等は地元企業を中心に発注した。</p>	<p><u>◎市内中小企業優先発注</u> 「横浜市中小企業振興条例」の趣旨を踏まえ、今後とも適切に対応する。</p>	
職員育成	<p><u>◎研修の実施</u> 職員・スタッフを対象とした、顧客満足度向上研修、個人情報保護に関する研修、救急救命講習会、防災訓練、人権研修などを計画的に実施します。</p>	<p><u>◎研修の実施</u> 毎月の定期打合せ会のほか、個人情報保護研修、人権保護研修、顧客満足度研修等を実施し、職員育成に努めた。</p>	<p><u>◎研修の実施</u> 個人情報を扱う職場、顧客接遇職場として、引き続き研修を実施し、その成果を業務に活かしていきたい。</p>	B
財務	<p><u>◎增收策</u> パンの自販機等を増設し、災害時の飲料確保や利用者サービス向上に加えて、增收を図ります。</p> <p><u>◎経費の削減策</u> 備品購入時や委託業者選定では、事務局一括で見積もり合せを行い、前年度以下にコストを抑制します。 節電に努めるとともに電力契約を見直すことで年間2%（4万円）以上の経費削減を図ります。</p>	<p><u>◎增收策</u> パンの自販機設置会社にヒアリングを行ったが、規模が小さいとのことで、設置に至らなかった。</p> <p><u>◎経費の縮減策</u> 備品購入時や委託業者選定では、事務局一括で見積もり合せを行い、経費の縮減を図った。 電力契約を見直したが、猛暑・厳冬の影響により、経費の縮減には至らなかった（前年度比：使用量3.1%増、使用料金2.6%増）。</p>	<p><u>◎增收策</u> 今後とも、効果的・効率的な增收策を検討していきたい。</p> <p><u>◎経費の縮減策</u> 施設の共用部分の一部、図書室、体育室のLED化工事を進め、経費の縮減を図っていく。</p>	B
その他	<p><u>◎旭区制50周年に向けた施策</u> 地区センターまつり等のイベントでは着ぐるみを活用し、来場者へアピールします。 館内案内には「あさひくん」のイラストを用います。 「あさひくん」グッズを積極的に販売するとともに、スタッフ用の制服などにも活用します。</p>	<p><u>◎旭区制50周年に向けた施策</u> 地区センターまつりでは、「あさひくん」の着ぐるみを活用して盛り上げ、来館者から好評であった。また、館内に「旭区誕生50周年」周知のポスター、ロゴ、記者発表資料を掲示・配架し、PRを進めた。「あさひくん」グッズを積極的に販売するとともに、スタッフ用の制服などにも活用した。</p>	<p><u>◎旭区50周年に向けた施策</u> 協会内にプロジェクトの設立し、プレイベント、本イベントを企画・立案・実施するとともに、区とも連携していく。地区センターの特性を活かした取組みも推進していく。</p>	B
利用者等の意見	<p><u>◎利用者等の意見の把握方法</u> 利用者会議、アンケート調査、常設の投稿箱、受付での聴取</p>	<p><u>◎意見、要望に対する対応</u> 様々なツールを活用して、利用者のニーズを的確に把握し、「お客様目線」に立ちながら、快適で利用しやすい施設管理・運営を進める。</p>		B