

令和元年度 「希望ヶ丘地区センター」 収支予算書兼決算書  
(H31. 4. 1~R2. 3. 31)

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	33,189,000		33,189,000	33,189,000	0	横浜市より
利用料金収入	3,200,000		3,200,000	2,611,070	588,930	部屋利用料
自主事業（指定管理料充当の自主事業）収入	1,714,000		1,714,000	1,841,000	△ 127,000	自主事業・ワールドホリデー事業参加費
自主事業	285,000		285,000	338,071	△ 53,071	50周年記念事業 協会資金繰入
雑入	1,335,000	0	1,335,000	1,530,724	△ 195,724	
印刷代	432,000		432,000	322,262	109,738	印刷機収入
自動販売機手数料	720,000		720,000	792,855	△ 72,855	自動販売機売上手数料収入
駐車場利用料収入	0		0	0	0	
負担金	0		0	269,000	△ 269,000	新型コロナウィルス感染拡大防止の対応に係る横浜の費用負担分
その他（広告ラック収入・預金利息）	183,000		183,000	146,607	36,393	運動用品・観光グッズほか
収入合計	39,723,000	0	39,723,000	39,509,865	213,135	

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	21,045,000	0	21,045,000	20,453,964	591,036	
給与・賃金	19,161,000		19,161,000	18,628,884	532,116	館長・副館長3名及び時給職員13名
社会保険料	1,648,000		1,648,000	1,623,610	24,390	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	196,000		196,000	169,260	26,740	常勤職員・時給スタッフ
健康診断費	22,000		22,000	14,210	7,790	常勤職員
勤労者福祉共済掛金	18,000		18,000	18,000	0	常勤職員
退職給付引当金繰入額			0	0	0	
事務費	2,222,000	0	2,222,000	2,311,869	△ 89,869	
旅費	45,000		45,000	49,940	△ 4,940	出張旅費
消耗品費	600,000		600,000	833,572	△ 233,572	事務消耗品費
会議賄い費	10,000		10,000	1,960	8,040	委員会そのほか会議
印刷製本費	50,000		50,000	40,980	9,020	利用申込書、その他外注印刷物
通信費	334,000		334,000	313,788	20,212	電話代・郵送料等
使用料及び賃借料	223,000	0	223,000	203,577	19,423	
横浜市への支払分	133,000		133,000	143,244	△ 10,244	目的外使用料等
その他	90,000		90,000	60,333	29,667	リース経費等
備品購入費	120,000		120,000	96,768	23,232	事務機器等
図書購入費	120,000		120,000	129,107	△ 9,107	児童書・一般図書
施設賠償責任保険	37,000		37,000	35,430	1,570	施設賠償責任保険
職員等研修費	3,000		3,000	6,000	△ 3,000	研修資料等
振込手数料	5,000		5,000	536	4,464	
リース料	239,000		239,000	198,794	40,206	PC・AED等
手数料	406,000		406,000	383,417	22,583	レンタル用品交換手数料・塵芥手数料
地域協力費	30,000		30,000	18,000	12,000	祝金等
事業費	2,330,000	0	2,330,000	2,206,105	123,895	
自主事業（指定管理料充当の自主事業）費	2,045,000		2,045,000	1,868,034	176,966	
自主事業	285,000		285,000	338,071	△ 53,071	旭区誕生50周年事業イベントの実施
管理費	8,462,000	0	8,462,000	8,793,065	△ 331,065	
光熱水費	4,068,000	0	4,068,000	4,446,622	△ 378,622	
電気料金	2,154,000		2,154,000	2,246,023	△ 92,023	電気使用料
ガス料金	1,269,000		1,269,000	1,543,991	△ 274,991	ガス使用料
水道料金	645,000		645,000	656,608	△ 11,608	水道使用料
清掃費	1,977,000		1,977,000	1,991,080	△ 14,080	日常・定期清掃費
修繕費	600,000		600,000	526,775	73,225	小破修繕工事等
機械警備費	312,000		312,000	313,920	△ 1,920	機械警備保守
設備保全費	1,505,000	0	1,505,000	1,514,668	△ 9,668	
空調衛生設備保守	590,000		590,000	597,080	△ 7,080	空調機点検保守・レジオネラ対策費等
消防設備保守	81,000		81,000	81,800	△ 800	定期・法定点検
電気設備保守	263,000		263,000	265,088	△ 2,088	エレベーター・自動ドアほか
害虫駆除清掃保守	50,000		50,000	50,140	△ 140	
駐車場設備保全費	0		0	0	0	
その他保全費	521,000		521,000	520,560	440	植栽管理・巡回点検等
共益費	0		0	0	0	
公租公課	1,630,000	0	1,630,000	1,785,411	△ 155,411	
事業所税	130,000		130,000	10,803	119,197	法人税・事業税
消費税	1,500,000		1,500,000	1,774,608	△ 274,608	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）	2,468,000	0	2,468,000	2,468,000	0	
本部分	2,468,000		2,468,000	2,468,000	0	施設協会事務局経費（労務・経理等の本部事務経費）
当該施設分	0		0	0	0	
ニーズ対応費	1,066,000	0	1,066,000	998,686	67,314	
協会資金運用費	500,000	0	500,000	500,000	0	借入金（H29.H30年度 照明等LED化工事）の返済費
支出合計	39,723,000	0	39,723,000	39,517,100	205,900	
差引	0	0	0	△ 7,235	7,235	

施設名 横浜市希望が丘地区センター

## 令和元年度 利用料金収入実績

	部屋利用料A (円)	キャンセル料B (円)	領収金額合計 (円)
4月	238,960	2,240	241,200
5月	238,280	6,420	244,700
6月	251,610	3,700	255,310
7月	252,410	2,580	254,990
8月	228,530	6,560	235,090
9月	236,090	4,520	240,610
10月	229,360	7,400	236,760
11月	238,080	2,700	240,780
12月	211,630	2,140	213,770
1月	218,600	2,220	220,820
2月	220,760	2,760	223,520
3月	3,520	0	3,520
合計	2,567,830	43,240	2,611,070

## 【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収受金額  
 \* キャンセル料…キャンセルに対する収受金額

(様式 2)

## 令和元年度地区センター利用状況(個人+団体利用)

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	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	4,209	5,378	9,587	505	1,484	832	555	132	697	1,777	1,786	1,819	9,587
5月	30	3,999	5,234	9,233	380	1,012	1,169	410	93	813	1,863	1,696	1,797	9,233
6月	29	3,819	5,233	9,052	532	1,084	742	493	97	856	1,950	1,566	1,732	9,052
7月	30	4,399	5,576	9,975	562	1,274	1,002	773	127	889	1,877	1,722	1,749	9,975
8月	30	4,265	4,874	9,139	433	1,080	784	553	215	968	1,828	1,822	1,456	9,139
9月	29	4,295	5,217	9,512	422	1,259	641	645	232	908	1,863	1,850	1,692	9,512
上半期計	177	24,986	31,512	56,498	2,834	7,193	5,170	3,429	896	5,131	11,158	10,442	10,245	56,498
10月	29	4,010	5,477	9,487	687	1,367	622	617	131	777	2,046	1,628	1,612	9,487
11月	29	5,037	6,262	11,299	925	1,608	853	637	161	1,044	2,145	1,951	1,975	11,299
12月	25	3,962	5,128	9,090	438	1,330	769	616	111	749	1,900	1,582	1,595	9,090
1月	26	3,728	4,707	8,435	403	1,084	768	512	113	725	1,700	1,527	1,603	8,435
2月	28	4,645	5,327	9,972	429	1,381	1,543	616	223	912	1,825	1,622	1,421	9,972
3月	2	332	333	665	3	107	89	90	4	95	117	90	70	665
下半期計	139	21,714	27,234	48,948	2,885	6,877	4,644	3,088	743	4,302	9,733	8,400	8,276	48,948
年間合計	316	46,700	58,746	105,446	5,719	14,070	9,814	6,517	1,639	9,433	20,891	18,842	18,521	105,446

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	8,345	1,123	119	9,587	3,898	0	962
5月	7,985	1,086	162	9,233	3,618	0	939
6月	7,789	1,132	131	9,052	3,396	0	943
7月	8,591	1,229	155	9,975	3,773	0	1,136
8月	7,724	1,327	88	9,139	3,476	0	1,086
9月	8,023	1,387	102	9,512	3,665	0	895
上半期計	48,457	7,284	757	56,498	21,826	0	5,961
10月	8,022	1,335	130	9,487	3,845	0	947
11月	10,100	1,103	96	11,299	3,402	0	855
12月	7,813	1,152	125	9,090	3,564	0	761
1月	7,189	1,140	106	8,435	3,249	0	759
2月	8,577	1,292	103	9,972	4,076	0	813
3月	613	50	2	665	255	0	73
下半期計	42,314	6,072	562	48,948	18,391	0	4,208
年間合計	90,771	13,356	1,319	105,446	40,217	0	10,169

(様式12A)

## 令和元年度 自主事業報告

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	初心者の為の味噌作り	4/25	1	16	15	1,000	57,000	58,000	有	3,800	0	0	材料費+保険料
成人	ガーデンボランティア	4/11	1	15	15	0	0	0	無	0	0	0	
成人	パソコン相談塾①②	4/25	2	8	6	5,932	3,000	8,932	有	500	1,750	3,500	1日に2回開催、各回4名募集
成人	バニラとラム酒のシフォンケーキ①②	5/8	2	16	16	17,766	19,200	36,966	有	1,200	8,000	16,000	金田先生
誰でも	ボッチャ体験会①②	5/18 5/25	2	40	18	0	0	0	無	0			スタッフ時間給2名分
成人	ガーデンボランティア	5/1	1	15	9	0	0	0	無	0	0	0	じゃが芋の芽かき
成人	ガーデンボランティア	5/16	1	15	11	0	0	0	無	0	0	0	さつま芋の植え付け
成人	コーヒーの美味しい淹れ方	5/13	1	8	9	1,680	4,500	6,180	有	500	6,000	6,000	犬飼先生
成人	抹茶大納言のシフォンケーキ①②	5/14	2	16	16	17,371	19,200	36,571	有	1,200	8,000	16,000	金田先生
成人	住まいのクリニック (包丁の研ぎ方)	5/25	1	15	13	-1,100	6,500	5,400	有	500	0	0	住まいの学習館
成人	大好き！台湾料理 (海老蒸し餃子と油飯)	5/27	1	16	16	10,876	19,200	30,076	有	1,200	12,000	12,000	高崎先生+平賀助手
成人	パソコン相談塾①②	5/23	2	8	8	4,932	4,000	8,932	有	500	1,750	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 (網戸の張替え)	6/16	1	15	9	900	4,500	5,400	有	500	0	0	住まいの学習館
誰でも	ボッチャ体験会③④	6/15 6/22	2	40	16	0	0	0	無	0	0	0	スタッフ時間給2名分
成人	ガーデンボランティア	6/12	1	15	12	0	0	0	無	0	0	0	じゃが芋の試し掘り
成人	ハッピースイーツ (洋梨ケーキ作り)	6/24	1	16	16	9,076	19,200	28,276	有	1,200	12,000	12,000	高崎先生+平賀助手

(様式12A)

## 令和元年度 自主事業報告

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	パソコン相談塾①②	6/27	2	8	6	7,018	3,000	10,018	有	500	1,750	3,500	1日に2回開催、各回4名募集
成人	スペイン語入門	4/25~7/18	8	12	72	0	48,000	48,000	有	4,000	6,000	48,000	永谷ミリアム先生 参加者 12名
成人	七夕寄席	7/7	1	50	24	6,682	0	6,682	無	0	6,682	6,682	2名
成人	色鉛筆で名画を簡単に模写	5/29~7/10	4	16	36	-5,009	40,000	34,991	有	4,000	6,000	24,000	根廻先生 参加者 10名
成人	大好き！台湾料理（大根餅）	7/21	1	16	14	13,133	16,800	29,933	有	1,200	12,000	12,000	高崎先生+平賀助手
成人	骨盤矯正体操	4/8~7/22	8	70	481	-142,400	233,600	91,200	有	3,200	10,000	80,000	白浜先生 参加者 73名
成人	パソコン相談塾①②	7/25	2	8	6	500	3,000	3,500	有	500	1,750	3,500	1日に2回開催、各回4名募集
成人	全くの初心者向け中国語入門 (全8回)	4/19~8/2	8	12	74	-8,000	48,000	40,000	有	4,000	5,000	40,000	緒方先生 参加者 12名
成人	リラックス・ヨガ（全7回）①②	5/7~8/13	14	24	143	11,500	79,500	91,000	有	3,500	6,000	84,000	千葉先生 参加者 24名 @3500×15 @3000×9
成人	パソコン相談塾①②	8/22	2	8	8	10,637	4,000	14,637	有	500	1,750	3,500	1日に2回開催、各回4名募集
成人	クラフトバッグ作り	8/8~9/5	4	12	45	21,174	14,400	35,574	有	1,200	5,000	20,000	山下先生 参加者 12名
成人	ハッピースイーツ (アップルパイ作り)	9/9	1	16	16	11,527	19,200	30,727	有	1,200	12,000	12,000	高崎先生+平賀助手
成人	住まいのクリニック 「フローリング」	9/21	1	15	10	0	5,000	5,000	有	500	0	0	住まいの学習館
成人	パソコン相談塾①②	9/26	2	8	6	500	3,000	3,500	有	500	1,750	3,500	1日に2回開催、各回4名募集
成人	モンブラン・シフォンケーキ作り①②	10/3	2	16	16	19,171	19,200	38,371	有	1,200	8,000	16,000	金田先生
成人	パンプキン・シフォンケーキ作り①②	10/8	2	16	15	11,092	18,000	29,092	有	1,200	8,000	16,000	金田先生

## 令和元年度 自主事業報告

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	
成人	大好き！台湾料理「潤餅作り」Ⅱ	10/7	1	16	16	11,548	19,200	30,748	有	1,200	12,000	12,000 高崎先生+平賀助手
成人	囲碁大会	9/21～ 10/19	1	70	41	1,532	20,500	22,032	有	500	0	0 希望が丘囲碁同好会共催
成人	コーヒーの美味しい淹れ方	10/15	1	8	8	3,000	4,000	7,000	有	500	6,000	6,000 犬飼先生
成人	パソコン相談塾①②	10/24	2	8	7	0	3,500	3,500	有	500	1,750	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7回) ①②	8/20～11/19	14	24	144	0	84,000	84,000	有	3,500	6,000	84,000 千葉先生 参加者 24名
成人	骨盤矯正体操 (全8回)	8/12～11/25	8	70	522	-142,400	233,600	91,200	有	3,200	10,000	80,000 白浜先生 参加者 73名
成人	スペイン語 (全8回)	8/29～11/7	8	12	75	16,000	40,000	56,000	有	4,000	7,000	56,000 永谷先生+助手 参加者 10名
成人	中国語 (全8回)	8/8～11/29	8	12	70	-8,000	48,000	40,000	有	4,000	5,000	40,000 緒方先生 参加者 12名
成人	ハッピースイーツ 「マロンケーキ」	11/25	1	16	16	11,452	19,200	30,652	有	1,200	12,000	12,000 高崎先生+平賀助手
誰でも	センターまつり	11/16 11/17	2		2,400	0	0		無	0		ニーズ対応
成人	消しゴムはんこと筆文字で 手作り年賀状	11/28 11/29	2	12	25	10,816	13,000	23,816	有	1,000	5,000	10,000 福村先生 参加者 13名
成人	パソコン相談塾①②	11/28	2	8	3	2,000	1,500	3,500	有	500	1,750	3,500 1日に2回開催、各回4名募集
成人	大好き！台湾料理「中華おせち作り」	12/9	1	16	16	11,385	19,200	30,585	有	1,200	12,000	12,000 高崎先生+平賀助手
成人	初心者のための味噌作り	12/12	1	16	16	1,000	60,800	61,800	有	3,800	0	0 麻屋川口、材料費のみ
成人	クリスマスのお菓子作り①②	12/17	2	16	11	10,776	13,200	23,976	有	1,200	8,000	16,000 金田先生
成人	フルーツカービング	12/18	1	10	10	2,990	10,000	12,990	有	1,000	5,000	5,000 三好先生

(様式12A)

## 令和元年度 自主事業報告

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	パソコン相談塾①	12/19	1	4	4	1,500	2,000	3,500	有	500	1,750	3,500	旭パソコンボランティア
成人	住まいのクリニック「塗り壁体験」	12/22	1	15	3	5,300	2,100	7,400	有	700	0	0	住まいの学習館、材料費のみ
誰でも	書初め大会	1/5~1/7	1	40	40	0	0	0	無	0	0	0	毎年恒例、作品は展示
成人	市民講座「インターネットと犯罪防止」	1/19	1	50	16	0	0	0	無	0	0	0	NPO情報セキュリティフォーラム
成人	革でペンケース作り	1/21	1	8	6	5,536	9,000	14,536	有	1,500	5,000	5,000	蓬田先生
成人	ハッピースイーツ (チョコロールケーキ作り)	1/27	1	16	16	12,097	19,200	31,297	有	1,200	12,000	12,000	高崎先生+平賀助手
成人	パソコン相談塾①②	1/23	2	8	4	1,500	2,000	3,500	有	500	1,750	3,500	1日に2回開催、各回4名募集
成人	大好き!台湾料理「中華包作り」	2/10	1	16	17	9,568	20,400	29,968	有	1,200	12,000	12,000	高崎先生+平賀助手
成人	骨盤矯正体操 (全6回)	12/9~2/24	6	70	36	-107,684	177,600	69,916	有	2,400	10,000	60,000	白浜先生 参加者 74名
成人	初心者向け中国語入門③ (全6回)	12/6~2/14	6	12	25	12,000	18,000	30,000	有	3,000	5,000	30,000	緒方先生 参加者 6名
成人	リラックス・ヨガ (全6回) ①②	12/3~2/18	6	24	128	0	72,000	72,000	有	3,000	12,000	72,000	千葉先生 参加者 24名
成人	スペイン語入門(全7回)	11/21~2/20	7	12	59	12,000	35,000	47,000	有	3,500			参加者 10名
成人	バレンタインのチョコを使ったお菓子作り	2/14	1	16	15	11,788	18,000	29,788	有	1,200	8,000	8,000	金田先生
成人	パソコン相談塾①②	2/27	2	8	4	1,500	2,000	3,500	有	500	1,750	3,500	1日に2回開催、各回4名募集
成人	ダンスの集い(中止)	3/7				3,073	0	3,073					消耗品を事前に購入
合計				176	1,194	4,930	-73,765	1,678,000	1,604,235	0	84,800	301,932	991,182

※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)

## 令和元年度 ワンパク自主事業報告

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	
親子	親子でじやが芋収穫祭	6/16	1	90	78	29,701	8,700	38,401	有	300	0	0	参加者 親子29組
親子	おはなし会	7/7	1	50	57	500	0	500	無	0	0	0	おはなしクルーズ6名
小学生	作ってみようアイスクリーム	7/25	1	16	10	10,797	3,000	13,797	有	300	6,000	6,000	武藤先生＋スタッフ2名
幼児	夏休みキッズチアダンス①② (全3回)	7/31、8/2、8/3	3	32	69	8,093	34,500	42,593	有	1,500	8,000	24,000	加藤先生 参加者 23名
小学生	夏休み子供将棋教室①② (全3回)	8/9、10、11	3	20	58	11,700	3,300	15,000	有	300	5,000	15,000	高安先生 参加者 11名
小学生	夏休み工作教室 (潜望鏡作り)	8/20	1	16	14	5,668	4,800	10,468	有	300	6,000	6,000	武藤先生 参加者 16名
幼児～ 小学生	子供日本舞踊体験	9/8	1	8	7	1,500	3,500	5,000	有	500	5,000	5,000	水木先生(石川江利子)
親子	おはなし会	10/27	1	50	47	0	0	0	無	0	0	0	おはなしクルーズ6名
親子	親子で秋の収穫祭	11/2	1	90	105	17,529	7,000	24,529	有	200	0	0	ガーデンボランティア 参加者 親子35組
幼児	センターまつりでキッズチアダンス	10/11～11/17	7	32	32	-10,616	89,600	78,984	有	2,800	8,000	56,000	加藤先生
親子	親子で大根収穫祭	12/22	1	90	45	-153	3,600	3,447	有	200	0	0	ガーデンボランティア 参加者 親子18組
幼児～ 小学生	もちつき大会	2/9	1	600	600	0	0	0	無	0	0	0	ニーズ対応
幼児～ 小学生	子供日本舞踊体験	2/23	1	10	10	5,000	5,000	10,000	有	500	10,000	10,000	水木先生(石川江利子)
親子	じやが芋種芋植え付け会	3/13	1		15	21,080	0	21,080	無	0	0	0	ボランティアのみで実施
合計			24	1104	1147	100,799	163,000	263,799		6900	48,000	122,000	

※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

年月日	内容	対応結果	苦情の手段
1 R1. 5. 28	2年前にほこりの被害について、お知らせしたところ、「今後、飛散防止の対策を実施しつつ、畑地として利用していく」旨の返答をもらったが、何も対策が行われていない様なので、再度お伝えし、対策をお願いしたい。	<p>再度ご指摘いただきました、管理地の土ぼこりの飛散防止につきまして、お返事が遅くなりましたことをお詫び申し上げます。</p> <p>本件につきましては、現在、防止対策として常緑樹の植栽を開始したところであり、さらに植樹本数を増やすなどして、効果を検証していきたいと考えています。</p> <p>当該土地につきましては、地域のボランティアの方々と協働して、ジャガイモやサツマイモ、里芋、大根などを栽培し、植え付けや収穫時にイベントを行い、地域の皆様の交流や親子のふれあいの場として事業を展開しています。</p> <p>このように区民利用施設として大変貴重な菜園でもありますので、今後も有効に活用してまいりたいと考えていますが、近隣の皆様のご迷惑にならないよう、土地の管理には十分に留意し、状況を見ながら必要な対策を施してまいります。</p> <p>何卒御理解くださいますよう、お願い申し上げます。</p>	声のポスト
2 R1. 8. 11	体育室の個人利用時に、バスケットゴールの上げ下げができるようにしてほしい。	<p>希望が丘地区センターをご利用いただきましてありがとうございます。</p> <p>体育室の個人利用は、できるだけ多くの皆様にご利用していただくため、30分単位で交替して実施しております。バスケットゴールの上げ下げには、専用の器具を使用し高さを調整するため、時間を要します。このため、スムーズに交替して時間どおりにご利用いただけるよう、バスケットゴールは固定したままご利用いただいております。</p> <p>ご理解くださいますようお願いいたします。</p>	声のポスト
3 R1. 8. 12	ほかの部屋のピアノがうるさくて仕事ができない。案内には書いてありません。	<p>希望が丘地区センターをご利用いただきましてありがとうございます。</p> <p>このたびは、落ち着いてご利用できなかったことをお詫びいたします。</p> <p>当地区センターでは、多目的室を除いては、各室に特別な防音機能を有してはおりません。このため、利用目的やこれまでのご利用の状況を踏まえ、大きな音が継続して発生し、室外に漏れることが見込まれる場合には、多目的室の利用をご案内しております。</p> <p>今後も、地域の皆様が安心してご利用できる施設として、利用状況をよく確認するとともに、他の利用者の迷惑にならないよう、相互に配慮してご利用していただけるように運営してまいりたいと考えています。</p>	声のポスト

	年月日	内容	対応結果	苦情の手段
4	R1.8.13	机・テーブルを「からぶき」でなく「水ぶき」してください。汚いです。	気持ちよくご利用いただけるよう日頃から清掃に努めており、机・テーブルには家具用洗剤を噴霧してふき取っております。	声のポスト
		「私語厳禁」の掲示を増やしてください。併せて、食事もダメ併記で。水分補給はOKです。	テーブル上の表示を増やしました。他の利用者に迷惑となるような場合は、その都度注意しています。図書室内での飲食は禁止しています。	声のポスト
		巡回できませんか？話すのもコミュニケーションですが、たまにはお願いします。	図書室を含め、適宜、館内を巡回しております。	声のポスト
		イートコーナーは、食事のみにして、長居して話す、学習、おしゃべりはやめさせて欲しい。	食事もできるスペースとして運用しております。他のご利用者に迷惑となるような場合は、その都度、声掛けしております。	声のポスト
		建物前のベビーカー置き場。小学生位3~5人位、寝て座ってゲームやっていますが、どう見てもヤバい。熱中症になつたら、建物内（敷地内）で責任問われます。今日は前のベンチに移動していますが、どうですか。	ベビーカー置き場でゲームをしないよう、スタッフが声をかけるようにしています。お気づきの状況がありましたら、スタッフにお知らせください。	声のポスト
		本の汚れが目立ちます。返却時、貸出時にチェックしてもよいのでは。	図書の貸出・返却時には、破損や汚れ等を確認しております。なお、新規購入予算の制約がある中で、長期間ご利用いただいている図書もあります。長年のご利用により、劣化している図書で貸し出しに適さないと判断したものについては、除籍しております。	声のポスト
5	R1.8.18	1Wほど前にお願いしましたが、どう対応したのか、「見える化」できませんか？要望しても、できることできないこと等あると思います。掲示してもらえませんか。	いただいた声のポストの内容を確認し検討の上、地区センターとしての考え方をまとめたものを、受付左壁面に掲示しています。	声のポスト
		テーブル、長テーブル（入ってすぐ左）と物置を、水ぶきできませんか。髪の毛、消しゴムかす、折れたシャーペンの芯（本・ノートがまつ黒になる）を、除いてください。ぜひ、お願ひします。 時間がない、予算がない、仕事でないなら、しようがないですね。くるたびふいていますが、いつも、まつ黒のしようこ品を同封しました。	定期的に清掃をし、気持ちよくご利用できるように努めていますが、場合によっては、時間の経過の中で細部に行き届かない面もあることをご理解いただくようお願いいたします。また、著しい汚れ等があり、ご利用に支障がある場合は、その都度清掃をしております。なお、ご利用時にお気づきの点がありましたら、遠慮なくスタッフにお声掛けください。	声のポスト
		今どき、個人情報書くのはムリです。「個人情報の扱い」についてなにもうたってないし。	声のポストの様式を改め、個人情報の取り扱いについて記載しました。	声のポスト

	年月日	内容	対応結果	苦情の手段
6	R1. 12. 27	<p>①男子便所がキタナすぎる。          ②1階ロビーに便所の不衛生な臭いが充満している。          ③上記は今年10月から特に発している。          ④図書室の空調が黒カビだらけ。          ⑤前任の館長さんの時は、前記①②等管理されていた。その前のとんでもない〇〇館長のヒドイ時に逆もどりしている。          ⑥最低限の衛生面等は、管理下さい。          お願いいいたします。</p>	<p>貴重なご意見をありがとうございます。          本センターは、毎日の日常清掃、月1回の定期清掃、年2回の害虫駆除などを行い、安全、快適にご利用できるように努めているところですが、行き届かない点がありましたことをお詫びいたします。          ご指摘いただきました点につきましては、状況を確認のうえ、必要な対策を講じてまいります。今後とも、衛生管理には十分留意し、気持ちよくご利用いただけるよう、施設運営を図ってまいりますので、ご理解をお願いいたします。</p>	声のポスト
7	R2. 1. 21	<p>図書コーナーの新聞閲覧は、専用ブースまたはロビーに専用コーナーを設け、拡大鏡などを置いて、利用しやすくするといいと思います。めくる音を気にして読んでいるのがちょっとかわいそうだなと思う反面、自習している若い方の横で読まれるとうるさい気が散ると思います。（パラパラめくる） ブラウジングコーナーとリファレンス（勉強・資料作成）コーナーを分けるという感じです。鶴ヶ峰の旭図書館は、分けられていると思います。強いて要望というより何となく感じた程度です。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。          図書コーナーは、個人で来館された方が気軽に利用できるスペースとして設けており          できるだけ閲覧席、自習席を多くとるレイアウトとしております。限られたスペースの中で、図書館のような対応はなかなか困難ですが、私語をしない、携帯電話を利用しない、読み聞かせをしないなど、利用者の方が、お互いにマナーを守って、気持ちよくご利用いただきたいと考えております。なお、拡大鏡（老眼鏡）は、受付にご用意しております。</p>	声のポスト

### 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 4月	どなたでも気軽に楽しめるように、2階ロビーにて、兜の折り方と、おりがみを用意。	季節感の創出 利用者(特に小学生)サービスの向上
2 4月	雨水タンク・井戸水を使用して、畑や花壇の水やり	経費削減
3 5月	「ふうせんかずら」の種を配布	利用者サービスの向上
4 5月	ボランティアの協力により、図書室・プレイルーム窓際に日よけ用ゴーヤ植栽・ネット張り	利用者サービスの向上 経費削減
5 6月	どなたでも気軽に楽しめるように、2階ロビーにて、笹と短冊を用意して七夕装飾。	季節感の創出 利用者サービスの向上
6 7月	インクカートリッジ里帰りプロジェクトに参加 使用済みインクカートリッジの回収BOX設置	利用者サービスの向上 廃棄物の低減
7 8月	多目的室 ピアノ調律	利用者サービスの向上
8 8月	2階ロビーに地区センター情報案内ディスプレイを設置	利用者サービスの向上
9 9月	どなたでも気軽に楽しめるように、2階ロビーにて、ハロウィンかぼちゃのおりがみを用意	季節感の創出 利用者(特に小学生)サービスの向上
10 9月	図書室の古書を整理して、利用しやすいよう環境を整えました。	利用者サービスの向上 図書室の美化
11 10月	既存サークルメンバー増員支援のため、オープニングデー(活動自由見学会)を開催)	メンバー募集中の登録団体より好評
12 10月	隣接区(瀬谷区)の利用者も多いため、瀬谷区防災マップを配架	利用者サービスの向上

## 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
13 10月	閉館・休館日の案内板表示が分かりづらい為、表示を大きく変更	利用者サービスの向上
14 11月	ロビーにクリスマス装飾を施す	季節感の創出 利用者サービスの向上
15 12月	ボランティアの協力により、井戸修理、図書コーナー外側の張り出し板の水漏れ修理	経費削減
16 1月	どなたでも気軽に楽しめるように、2階ロビーにて、書初めを実施し、作品をロビーに展示。	季節感の創出 利用者サービスの向上
17 2月	多目的室 ピアノ調律	ピアノ利用者より好評
18 2月	ロビーに雑飾りの装飾を施す	季節感の創出 利用者サービスの向上
19		
20		
21		
22		
23		
24		

## 令和元年度備品一覧

施設名 横浜市希望が丘地区センター

No.	品 名	形状・その他	単 価	購 入			廃 棄		増 減
				数	年月日	ニーズ	数	年月日	
1	NAS	バッファロー TS3210DN0202/BR (2TB)UPSセット	80,622	1	R1.5.30				増
2	NAS	バッファロー LS210D0201G	16,146	1	R1.5.30				増
3	耕運機	クボタ TMS30	99,000	1	R1.8.29	○			増
4	パソコン	FMV LIFEBOOK					5	R2.3.25	減
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									
16									

※令和元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。

※「ニーズ」欄には、ニーズ対応費で購入したものについて、○印をつけてください。

※「単価」欄は、消費税を含んだ価格を記入してください。

## 令和元年修繕一覧

施設名 横浜市 希望が丘地区センター

NO	修繕年月日	修 繕 箇 所	金 額	業 者 名
1	H31. 4. 8	カラオケ通信障害修理 部品代	6,480	(株) 第一興商
2	H31. 4. 24	1階体育室鏡修理	8,000	(株) 本田建築設計
3	R1. 5. 13	入口自動ドアセンサー修理	5,400	(株) 神奈川ナブコ
4	R1. 6. 19	VLAN設置	15,120	(株) セレンディップ
5	R1. 6. 21	GHP-2(中会議室・図書室系統) 室外機冷却水循環ポンプ交換	30,240	相鉄企業(株)
6	R1. 6. 21	GHP-2(中会議室・図書室系統) 室外機冷却水循環ポンプ交換	78,327	東京ガス
7	R1. 8. 19	屋上送風機Vベルト交換	26,768	相鉄企業(株)
8	R1. 9. 5	1階防火シャッター修理	176,040	文化シャッター(株)
9	R1. 11. 21	1階女子トイレ水漏れ修理	6,600	(有)双美
10	R2. 1. 9	1階体育室扉、更衣室の男女シャワーフック修理	8,800	(株) 本田建築設計
11	R2. 1. 20	体育室バスケットゴール等設備点検	165,000	セノー(株)
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				

(様式5)

## 令和元年度 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	H31年4月～R2年3月	定期清掃	777, 256	相鉄企業㈱
2	H31年4月～R2年3月	害虫駆除	50, 140	相鉄企業㈱
3	H31年4月～R2年3月	日常清掃	1, 213, 824	㈱明光社
4	H31年4月～R2年3月	機械警備	313, 920	セコム㈱
5	H31年4月～R2年3月	消防設備保守	81, 800	相日防災㈱
6	H31年4月～R2年3月	植栽管理業務	473, 040	㈱みやした園芸
7	H31年4月～R2年3月	空調設備保守	440, 120	相鉄企業㈱
8	H31年4月～R2年3月	設備総合巡視点検	156, 960	相鉄企業㈱
9	H31年4月～R2年3月	エレベーター定期保守	164, 808	ジャパンエレベーターサービス㈱
10	H31年4月～R2年3月	自動ドア保守	100, 280	㈱神奈川ナブコ
11	H31年4月～R2年3月	ウォータークーラー清掃点検	47, 520	㈱東和メンテナンス
		計	3, 819, 668	

## 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。

# 令和元年度 第1回センター委員会議事録

日時 令和元年6月8日(土) 13:30~14:25

場所 中会議室

出席者 センター委員 7名参加 ※1名欠席

地区センター 館長、副館長2名

## 1. 会長から

新メンバー入り、地区センターが良くなるようにしていきたい。

## 2. 館長から配布資料に基づき説明

### (1) センターの利用状況

- 前年度は6月～9月までの体育室の改修工事の影響で対昨年大幅減。
- 特に若年層での利用減が目立った。
- 図書の貸出数も昨年比減で、これは継続的な傾向です。

### (2) 管理運営状況

- 今後も安全・安心な施設運営に努めています。
- ニーズ対応費で要望のある図書を購入しています。

### (3) 自主事業方向

- センターの利用促進の為に多くの事業を開催しています。
- 健康に関する事業、料理に関する事業は人気があります。
- 夜間の利用率向上の為に、語学系(中国語、スペイン語)を開催しています。

## 3. 質疑応答

【質問】5頁のウォータークーラーの使用年数は？

【回答】平成18年の改修から使用しているはずです。

【質問】場所によっては雑菌が問題となっている、水質管理に気を使って欲しい。

【質問】4頁のウォータークーラーだけでなく、施設全体の水質検査はどうしているのか？

調査して欲しい、年2回ではなかったか？

タンクは有るのか？

【回答】タンクは有りません、直接です。

【質問】水周りの修理とウォータークーラーの修理業者が異なるのは？

【回答】機械本体と調整とで分けています。

【質問】7頁のLEDに変更して、削減効率は？ ○ワット → ○ワット

【回答】未だ出ていません。

【質問】井戸のポンプは？

【回答】手動のガチャガチャです、現在止水弁が調子悪いので、ボランティアの方に修理を依頼しています。

【質問】料理室の使用状況を上げるには？

【回答】自主以外に、そば打ち、男子料理、和菓子作り等のサークルがあるが、少ない。サークル数を増やす必要があります。

#### 4. 館長からその他事項の説明

##### (1) ガーデン活動報告

- ・近隣の方から冬場の畑の土ぼこりが酷いとのクレーム有り、対策として苗木を植えました。今後も、ガーデン事業を継続しつつ、対策を考えて行きます。

##### (2) 団体登録数推移

- ・年々減少化傾向にあります。

##### (3) ボッチャ選手権

- ・6/15と6/22に希望が丘地区センターにて体験会を開催します。

##### (4) 希望が丘地区センターでの50周年記念事業

- ・11月のセンターまつり初日にカローリング大会を荒木さんの協力の下に開催します。
- ・センターまつり日程 11/16(土)と11/17(日)

##### (5) 質疑応答

会長 協会の委員会の後、ボッチャ大会時にスポーツ推進へ昼食が出ない件  
協力者に対して大変失礼な行為で有り、出すように依頼した。

結果、決勝戦は出す事になったが予選会は各地区センターでの判断となった。  
各地区センターで出す場合、お弁当に差異が出ないようセンター間で要調整。

委員 6月定例会で、各館長に任せる事になった。

会長 盛上げるために、考えて欲しい。

委員 希望が丘の予選会には8名を派遣する。

希望が丘、南地区、さちが丘、万騎が原から各2名で合計8名、各館も同様。

#### 5. 最後に

センター便り7月号の説明

以上

## 令和元年度 利用者会議議事録

議題	利用者アンケート集計結果について	日時	2020年2月1日(土) 10:40~11:15
出席者	利用団体代表者:29名(男性6名、女性23名) 地区センター:1館長1名、副館長2名	場所	中会議室

### 1. 利用者アンケート集計表を配布し、説明。

※ 利用者アンケートは令和元年12月2日～令和2年1月12日で集計、520通

### 2. 質疑応答

Q1:多目的室と工芸室をよく利用しているが、両会議室の利用率が高いので、同様の機能(カラオケ等)持つ会議室を増やすことを検討して欲しい。

A1: ご希望は分かりました。

Q2:料理室を毎月抽選会で予約しているが、電話でも予約できるのか?

A2: 抽選会翌日から電話予約可能ですが、料理室は割と利用率が低いので取りやすいと思います。

Q3:体育室のワイヤレスマイクを使うと、CDの音が乱れる、小さくなる。

音響室に近い所の所為かも、しれないが、確認してほしい。

A3: ダンス大会もありますので、確認しておきます。

Q4: 料理室の包丁で切れ味の悪いものがある。どのくらいの頻度で研いでいるのか?

A4: 年1度の自主事業「包丁研ぎ」時に講師の方に研いでいただいている。もし、切れ味の悪いものがあれば言ってください。個別に研ぐことも可能です。

Q5: 前回、各サークルの責任者へのアンケートで要望を伝えたが、その結果が知りたい。例えば、水彩画は紙を乾かすのにドライヤーが欲しい事がある。

A5: ドライヤーは購入予定です。

Q6:2Fロビーの展示コーナー壁面が一部破損している。どうにかならないか。

A6: 補修検討します。2/1から来年度の展示受付を開始します。ガラスケースも2Fに移動し、見やすくなっています。ご利用下さい。

Q7:展示コーナーは利用団体のみか、個人は利用できないのか。

A7: 団体のみですが、個人利用は検討します。

Q8:カラオケの本が2冊とも古いので、最新のものを用意してほしい。

前の回(利用団体)にマイクをいじる方がいるので、その都度調整している。

A8: カラオケ業者に入手できるか確認します。マイクをいじらないよう、何か手を考えます。

Q9:アンケート集計の「その他」の項目への回答はあるのか。

A9: 後日、掲示するようにします。

以上

## 令和元年度 ニーズ対応費使途一覧

	実施内容	金額	備考
1	配架図書	113,797	利用者からの要望
2	畑用 雨水マス材料	7,672	
3	畑用 土埃対策 苗木4本	7,106	土埃対策
4	畑用 耕運機	99,000	ガーデンボランティアからの要望
5	畑用 耕運機収納小屋部品代	12,186	
6	井戸 補修材料	22,939	
7	緑のカーテン用 ゴーヤ苗、ネット	12,210	光熱費削減
8	図書室前庭用 スイレン苗	861	
9	外バスケットコート碎石スクリーニングス	59,400	土埃対策
10	多目的室 ピアノ調律(8月・2月)	28,340	
11	センターまつり	346,296	音響費、保険代、人件費、その他
12	体育室用 ソフトドッヂボール ソフトバレーボール	21,745	破損のため購入
13	料理室用 急須、ガラス食器 ハンドミキサー	7,058	破損のため購入
14	貸出用 扇風機 アイロン	8,056	利用者からの要望
15	CDラジカセ 2台	18,476	破損のため購入
16	もちつき大会	146,094	保険代、人件費、材料費、その他
17	イーゼル移動用収納パレット	87,450	利用者からの要望
18			
19			
20			
合計		998,686	

## 利用者アンケート集計結果(アンケート対象者：会議室・料理室利用者)

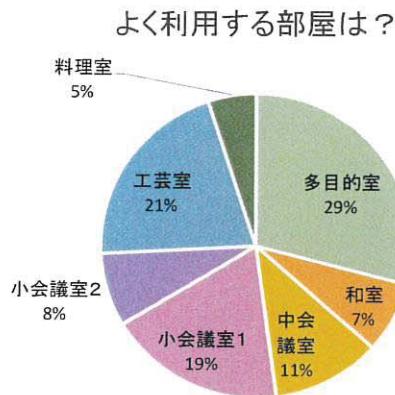
実施期間：令和元年12月2日～令和2年1月12日 33日間(休館日を除く)

回答枚数：372

\* 円グラフは回答なしを除く集計

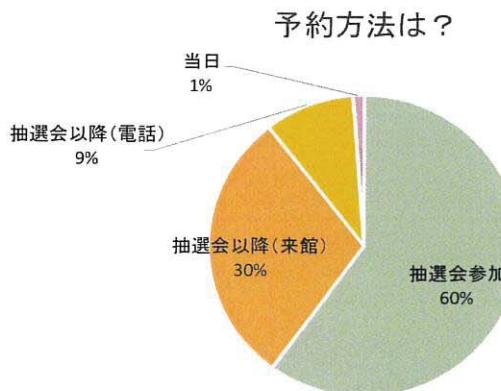
問1 よく利用する部屋は？

多目的室	108
和室	28
中会議室	42
小会議室1	69
小会議室2	29
工芸室	77
料理室	19
合計	372



問2(1)予約方法は？

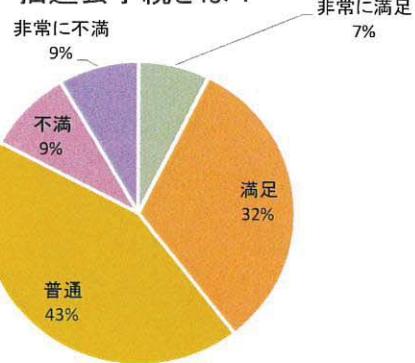
抽選会参加	198
抽選会以降(来館)	97
抽選会以降(電話)	31
当日	4
回答なし	42
合計	372



問2(2)抽選会手続きは？

非常に満足	14
満足	61
普通	82
不満	17
非常に不満	16
回答なし	182
合計	372

抽選会手続きは？



<抽選会についての意見>

- ・公平でよい
- ・時間がかかりすぎる
- ・電話で予約したい
- ・年間で予約したい
- ・インターネット予約希望
- ・継続年数が長い団体は抽選会なしで利用したい
- ・館長が引く番号札は無駄
- ・抽選会の時間をもう少し遅くして欲しい
- ・抽選会に遅れた場合、13時からの申込み開始はおかしい
- ・抽選会全員参加しない方法はないものか考え中
- ・抽選会に遅れた人は10分くらいは受付をして欲しい

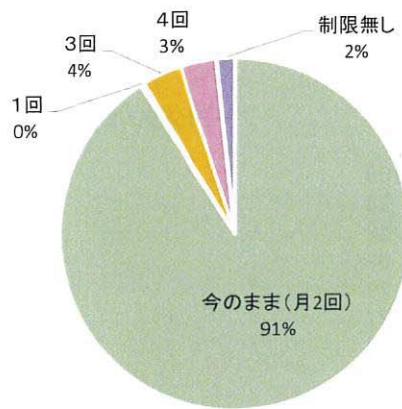
<予約方法についての意見>

- ・インターネット予約にして欲しい
- ・2か月まとめて予約できるとよい
- ・あらかじめ希望を聞いて、重複するクラスだけ抽選にできませんか
- ・先行予約は2,3回にし、以降必要な団体はインターネットで申込む方法はどうか

問2(3)一月の予約回数は？

今のはま(月2回)	276
1回	1
3回	11
4回	10
制限無し	5
回答なし	69
合計	372

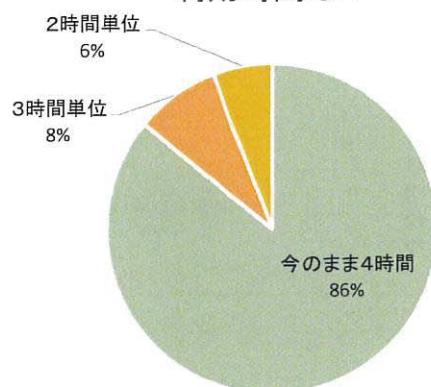
一月の予約回数は？



問3 利用時間は？

今のはま4時間	283
3時間単位	27
2時間単位	19
回答なし	43
合計	372

利用時間は？



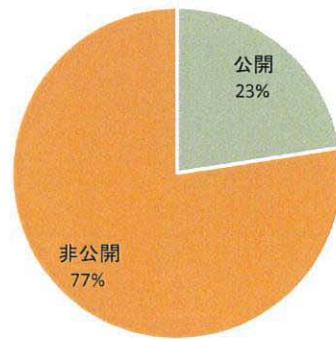
<利用時間についての意見>

- ・準備・片付けを含めると4時間がちょうどよい
- ・多くの団体が利用できる為3時間がよい
- ・利用料がやすくなるのであれば2時間でもよい

問4 Web上の予約状況団体名表示は？

公開	61
非公開	209
回答なし	102
合計	372

Web上の予約状況団体名表示は？



<団体名公開についての意見>

- ・団体の使用頻度・予約状況がわかる

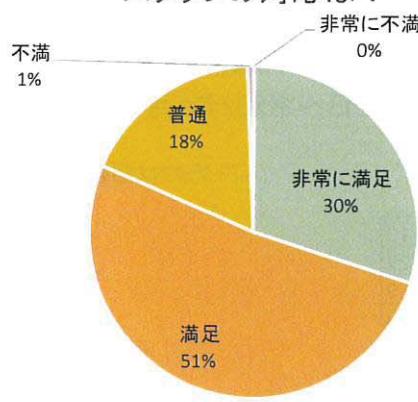
<団体名非公開についての意見>

- ・予約状況の確認のため団体名は不要

問5(1)スタッフの対応は？

非常に満足	92
満足	158
普通	55
不満	2
非常に不満	0
回答なし	65
合計	372

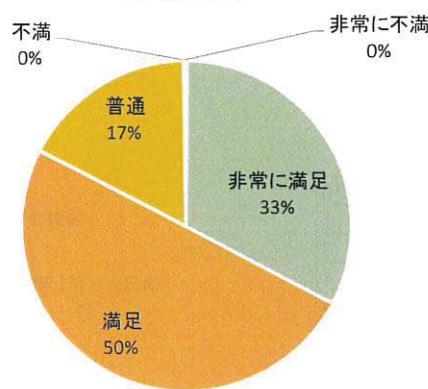
スタッフの対応は？



問5(2)清掃は？

非常に満足	97
満足	148
普通	51
不満	0
非常に不満	1
回答なし	75
合計	372

清掃は？



<スタッフの対応・清掃についての意見>

- ・丁寧で親切な対応
- ・清潔に保たれている
- ・トイレドアの埃が気になる
- ・工芸室のテーブルがペタペタしていることがある
- ・前の団体の掃除が悪いことがある
- ・ゴミが落ちていることが多いので、利用者やスタッフの掃除を徹底して欲しい。例えば終了時間15分前に館内放送するとか

<その他の意見>

- ・料理室の利用料金を安くして欲しい
- ・受付での書類提出を廃止して欲しい。申込書控えを持っている人が欠席の場合大変
- ・カラオケ機器の点検をして欲しい
- ・多目的室・工芸室にも鏡が欲しい
- ・飲食スペースを増やして欲しい
- ・打合せスペースの時間を1時間に延長して欲しい
- ・小学生が駐車場で遊んでいる時があるのでルールの掲示をして欲しい
- ・空室があれば金銭面を公共助成対策と考え開放しては
- ・プレイルームの鍵を直して欲しい
- ・プレイルームエアコン温度調整を自由にして欲しい
- ・湿調の精度を上げて欲しい
- ・展示の時に脚立が欲しかった
- ・和室が暗い。
- ・和室の窓の外を人が通るので覗かれる
- ・3階にも道具入れがあるとよい。2階から道具(麻雀台等)を運ぶのが大変
- ・地区センターである事。市役所ではない事をスタッフは思って欲しい。お知り合いと話しているところを大切にして欲しい
- ・石膏像が欲しい
- ・テレビが欲しい

## 利用者アンケート集計結果(アンケート対象者：体育室利用者)

実施期間：令和元年12月2日～令和2年1月12日 33日間(休館日を除く)

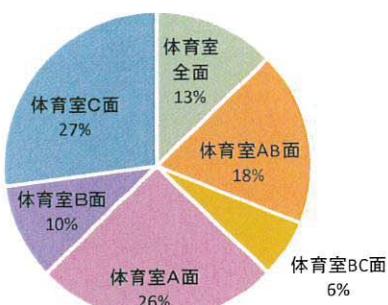
回答枚数：148

\* 円グラフは回答なしを除く集計

問1 今回の利用は？

体育室全面	19
体育室AB面	27
体育室BC面	9
体育室A面	38
体育室B面	15
体育室C面	40
回答なし	0
合計	148

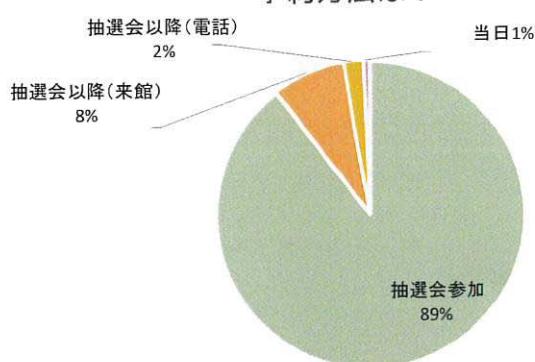
今回の利用は？



問2(1)予約方法は？

抽選会参加	129
抽選会以降(来館)	11
抽選会以降(電話)	3
当日	1
回答なし	4
合計	148

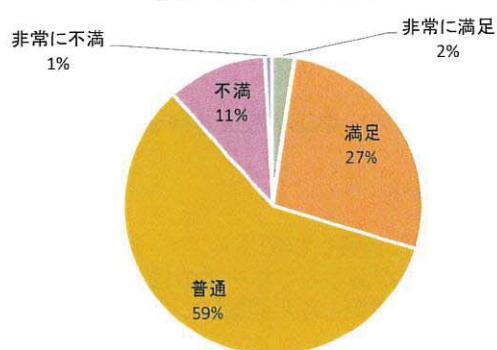
予約方法は？



問2(2)抽選会手続きは？

非常に満足	3
満足	33
普通	71
不満	13
非常に不満	1
回答なし	27
合計	148

抽選会手続きは？



<抽選会についての意見>

- ・今までよい
- ・複雑で時間がかかりすぎる
- ・抽選がなく、決まった団体から支払いをさせて欲しい
- ・電話予約ができたら良い
- ・抽選で1度も取れないことがある。確実に1回取れるように考えて欲しい
- ・9時まで外で待つのはつらい
- ・参加者が早く来すぎて外で並ぶ。抽選なので何とかならないかと思うが良い案が浮かびません
- ・スタッフによる代理抽選が出来るとありがたい
- ・月4回利用の方が1人で抽選会参加でもう少しスムーズに時間短縮できると思う

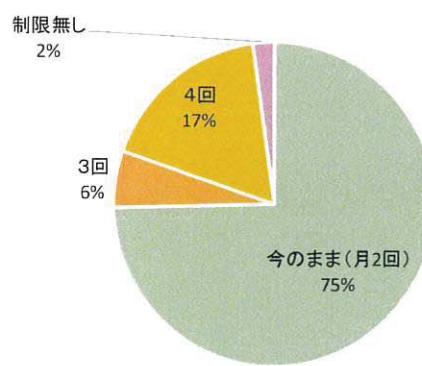
<予約方法についての意見>

- ・人数、利用に見合った予約をして欲しい(少人数で2面・全面予約している)
- ・定例の団体は事前予約制はどうか

問2(3)一月の予約回数は？

今のはま(月2回)	106
3回	8
4回	25
制限無し	3
回答なし	6
合計	148

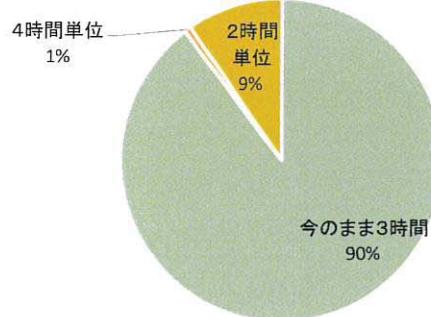
一月の予約回数は？



問3 利用時間は？

今のはま3時間	131
4時間単位	1
2時間単位	14
回答なし	2
合計	148

利用時間は？



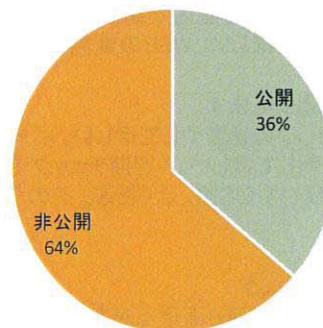
<利用時間についての意見>

- ・準備や片付けを含めると3時間がちょうどいい
- ・3時間のスケジュールが組まれている
- ・最低月2回は利用したいから、2時間いい
- ・利用できる団体が増えるので2時間がいい

問4 Web上の予約状況団体名表示は？

公開	45
非公開	79
回答なし	24
合計	148

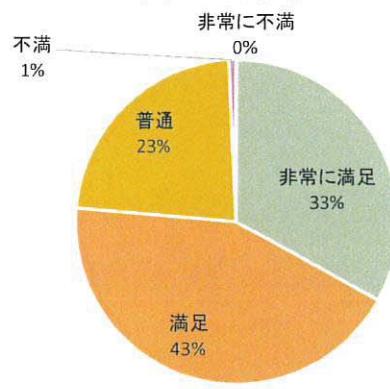
Web上の予約状況団体名表示は？



問5(1)スタッフの対応は？

非常に満足	42
満足	55
普通	29
不満	1
非常に不満	0
回答なし	21
合計	148

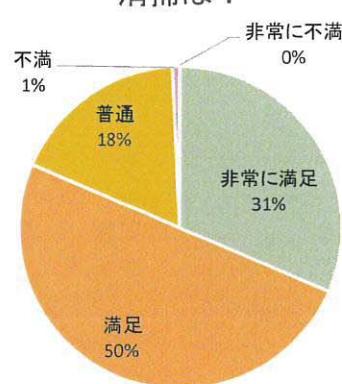
スタッフの対応は？



問5(2)清掃は？

非常に満足	39
満足	62
普通	22
不満	1
非常に不満	0
回答なし	24
合計	148

清掃は？



<スタッフの対応・清掃についての意見>

- ・いつもにこやかに対応していただいてます
- ・明るくて、きれいで気持ちが良い
- ・掃除機の排風が埃臭い。掃除機から異臭ができる。
- ・9時まで予約しているのに「早く帰りたいので」と8時45分までに掃除し引き渡すよう強制されるのはおかしい。  
だったら8時30分までの利用にして料金も差し引くべき
- ・21時までの利用料を払っているので20時45分までに清掃を終えると言うのは？  
21時までとは言わないが5分前くらいにまでに掃除を終えてにしてほしいです。

<その他の意見>

- ・寒い日は早めに館内に入れて、待ち時間を館内で過ごせるよう配慮して欲しい
- ・日曜夜間も団体利用出来るようにしてほしい。WEBの電話番号はすぐにダイヤル出来るよう「045」を入れて表示してほしい。
- ・雨漏りを直して下さい。
- ・仕切りパネルが緩んでいるのでお願いします。
- ・卓球ボール拾いの網を直すか、新しいのを増やしてほしい。ボール入れも同様です。
- ・卓球のネットが古く使いにくい。更新して欲しい。(定期チェック・更新)
- ・ABC面区分けのネットが踏むと滑りやすく危険。よく転ぶ。そのうち骨折事故がおきそう。
- ・空調を団体で操作させてほしい。
- ・体育室照明がまぶしい。
- ・音楽を使う団体は互いに気を使いましょう
- ・体育室は3面あり通路が無い。A面に行く時B面通るがお互い様の気持ちをセンターから伝えてください
- ・使用時の様子をセンターの人が見学して意見を報告する場があるといい。

## 令和元年度 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・人権研修

月 日：令和元年 5 月 20 日（月）

場 所：希望が丘地区センター中会議室

参加者：館長・副館長 2 名・副館長補佐・スタッフ 12 名

### 2 救命救急（A E D 操作含む）・防災研修

月 日：令和元年 9 月 17 日（月）

場 所：希望が丘地区センター 2 階ロビー

参加者：館長・副館長 2 名・副館長補佐・スタッフ 12 名

旭消防署さちが丘消防出張所に講師依頼

### 3 C S 研修

月 日：令和 2 年 1 月 20 日（月）

場 所：希望が丘地区センター中会議室

参加者：館長・副館長 2 名・副館長補佐・スタッフ 12 名

平成31（令和元）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> 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。 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） 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。 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。 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> 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> 利用者アンケートを令和元年12月～令和2年1月に実施し、有効回答372件のご意見をいただいた。            - スタッフの対応 非常に満足・満足 78.5            (昨年度 74)            - 館の清掃 非常に満足・満足 82            (昨年度 74)</p> <p>利用者会議は、令和2年2月1日に開催した。</p> <p><u>◎利用者サービス向上の取組</u> 予約情報を毎日更新し、ホームページに掲載している。</p>	<p><u>◎利用者ニーズの把握</u> 利用者満足度は昨年度を上回り、特に清掃は大きく伸びた。 引き続き、利用者に対する笑顔の対応・おもてなし、清潔感があり気持ちよく利用できる施設となるよう、スタッフ、委託業者に徹底していきたい。</p> <p><u>◎利用者サービス向上の取組</u> 施設利用ガイドやリーフレットを見やすくわかりやすくするとともに、ホームページから最新の情報を提供し、利用者サービスの向上と利用者増につなげていきたい。</p>	A
業務運営	<p><u>◎緊急時の対応</u> 「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> 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。 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。 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。 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。 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>◎緊急時の対応</u> 緊急時対応マニュアルをもとに職員に周知徹底した。</p> <p><u>◎利用促進策</u> 地区センターだよりを年5回（4月、7月、9月、旭区誕生50周年記念特集、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。ガーデンボランティアの協力をいただき、敷地内の畑（菜園）を活用し、親子での農業体験や収穫祭を実施した。 利用者の裾野を広げるため、10月にオープンディを実施し、サークル紹介冊子も作成した。</p>	<p><u>◎緊急時の対応</u> 緊急時に迅速かつ的確に行動できるよう、今後とも実践的な研修を実施する。</p> <p><u>◎利用促進策</u> 引き続き、集客力のある当センターらしい特色ある自主事業を開催するとともに、季節感のある行事や菜園の有効活用を積極的に行っていきたい。 また、利用者ニーズを的確に把握し、新規事業も開拓していきたい。</p>	B

	<p><b>◎年間利用者数</b> 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><b>◎市内中小企業優先発注</b> 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><b>◎年間利用者数</b> 平成31（令和元）年度 105,446 (前年度 103,580) 平成31（令和元）年度は、台風による臨時休館（1.10.12・13）と、新型コロナウイルス感染症防止のための臨時休館（2.3.3～2.3.31）があった。</p> <p><b>◎市内中小企業優先発注</b> 備品・消耗品等の購入や小破修繕等は地元企業を中心発注した。</p>	<p><b>◎年間利用者数</b> 近年の利用者の漸減傾向は続いている。施設の積極的なPRやアウトリーチ活動による新規利用者の開拓に力を入れるとともに、サークルの休止や廃止が目立つてきており、活動の活性化への支援も合わせて行っていきたい。</p> <p><b>◎市内中小企業優先発注</b> 「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><b>◎研修の実施</b> 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><b>◎研修の実施</b> 毎月の定例打合せ会で情報共有を徹底するとともに、個人情報保護研修、人権研修、窓口応対研修、救命救急研修等を実施し、職員育成に努めた。</p>	<p><b>◎研修の実施</b> 個人情報を扱う職場、顧客接遇職場として、引き続き効果的な研修を実施し、その成果を業務に活かしていきたい。</p>	A
財務	<p><b>◎增收策</b> 自販機は昨年度増設したため、それに代わる增收策を検討します。</p> <p><b>◎経費の削減策</b> 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、年間2%（4万円）以上の経費削減を図ります。</p>	<p><b>◎增收策</b> パン等新たな自販機設置には至らなかった。</p> <p><b>◎経費の縮減策</b> 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。 年間の電気料は、前年度比：使用量19%減、使用料金19%減となった。</p>	<p><b>◎增收策</b> 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><b>◎経費の縮減策</b> 様々な角度から経費の執行状況を検証し、利用者サービスが低下しないよう留意しながら、経費節減に努めていく。</p>	B
その他	<p><b>◎旭区誕生50周年事業の推進</b> 旭区誕生50周年を祝い、協会全体で「あさひボッチャ選手権」を開催します。希望が丘地区センターを含めた9会場で予選会を開催し、9月には白根地区センターで本選を開催します。また、当センター個別事業として、地元人間講演会の50周年記念企画や、カローリング等も実施していきます。 地区センターまつり等のイベントではあさひ君の着ぐるみを活用し、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</p>	<p><b>◎旭区制50周年に向けた施策</b> 館内に、ボッチャ体験コーナーを設置し、区民への普及に努めた。  「あさひボッチャ選手権」の当センター予選を8月25日に実施した。11月16日に地区センターまつりと同時開催で、カローリング大会を実施した。 両イベントとも、大いに盛り上がった。 イベント時に「あさひくん」の着ぐるみを活用して</p>	<p><b>◎旭区50周年に向けた施策</b> 「あさひボッチャ選手権」という50周年のレガシーを活かして、次年度以降も、他地区センターとも足並みをそろえて、ボッチャの普及を進めていきたい。</p>	A

	用します。	盛り上げ、来館者から好評であった。 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に努めた。	
利用者等の意見	<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	<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、一つひとつのご意見に真摯に耳を傾け、「お客様目線」に立ちながら、さらに快適で利用しやすい施設管理・運営を進めていく。	A