

平成26年5月28日

横浜市港南区長 様

特定非営利活動法人
港南区レクリエーション協会
理事長 菅 伸也

平成25年度 横浜市上大岡コミュニティハウス事業報告書

- 1、収支決算書
- 2、利用料金収入実績 ……………対象外
- 3、利用者数(団体+個人利用)
- 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削減努力事項報告
- 7、備品一覧 …………… 今年度実績なし
- 8、修繕一覧
- 9、委託内容一覧
- 10、上大岡コミュニティハウス委員会会則
- 11、上大岡コミュニティハウス委員会名簿
- 12、上大岡コミュニティハウス委員会及び利用者会議の開催実績
- 13、ニーズ対応費使途一覧 …………… 対象外
- 14、上大岡コミュニティハウス職員名簿
- 15、港南区レクリエーション協会経理規程 …………… 別添
- 16、港南区レクリエーション協会職員就業規則 …………… 別添
港南区レクリエーション協会臨時職員就業規則 …… 別添
- 17、利用者アンケート等の意見聴取集計結果
- 18、職員研修の実施実績等

(様式10)

1. 平成25年度 収支決算書

平成25年4月1日～平成26年3月31日

施設名 上大岡コミュニティハウス

収入の部

(単位:円)

科目	当初予算額 (A)	補正額 (B)	予算現額 (C=A+B)	決算額 (D)	差引 (C-D)	説明
指定管理料	12,348,000		12,348,000	12,348,000	0	横浜市より
利用料金収入			0			
自主事業収入	282,000		282,000	462,060	-180,060	
雑入	97,200	0	97,200	116,257	-19,057	
印刷代	30,000		30,000	34,040	-4,040	
自動販売機手数料	67,000		67,000	66,876	124	
その他(預金利息)	200		200	180	20	
その他()			0	15,161	-15,161	ごみルート回収
その他()					0	
収入合計	12,727,200		12,727,200	12,926,317	-199,117	

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	8,075,260	0	8,075,260	8,077,381	-2,121	
給与・賃金	7,362,820		7,362,820	7,440,613	-77,793	
社会保険料	450,000		450,000	469,488	-19,488	
通勤手当	154,440		154,440	60,780	93,660	
健康診断費	96,000		96,000	94,500	1,500	
勤労者福祉共済掛金	12,000		12,000	12,000	0	
事務費	948,280	0	948,280	1,025,670	-77,390	
旅費	5,000		5,000	2,620	2,380	
消耗品費	400,000		400,000	451,343	-51,343	
会議賄い費	10,000		10,000	5,600	4,400	
印刷製本費	50,000		50,000	94,248	-44,248	
通信費	259,000		259,000	229,002	29,998	
使用料及び賃借料	10,800		10,800	10,800	0	
備品購入費	30,000		30,000	38,010	-8,010	
図書購入費	38,000		38,000	37,200	800	
施設賠償責任保険	30,000		30,000	28,430	1,570	
職員等研修費	10,000		10,000	12,285	-2,285	
振込手数料	25,000		25,000	23,332	1,668	
リース料	70,480		70,480	79,800	-9,320	
手数料	0		0		0	
地域協力費	0		0		0	
その他	10,000		10,000	13,000	-3,000	
事業費	528,500	0	528,500	636,340	-107,840	
自主事業費	528,500		528,500	636,340	-107,840	謝金、材料費、備品
わんぱくホリデー			0		0	
管理費	2,545,160	0	2,545,160	2,493,549	51,611	
光熱水費	1,260,000	0	1,260,000	1,378,901	-118,901	
電気料金	1,080,000		1,080,000	1,229,759	-149,759	
ガス料金			0		0	
水道料金	180,000		180,000	149,142	30,858	
清掃費	467,460		467,460	480,959	-13,499	定期清掃
修繕費	200,000		200,000	32,802	167,198	
機械警備費	201,600		201,600	201,600	0	
設備保全費	416,100	0	416,100	399,287	16,813	
空調衛生設備保守	76,000		76,000	74,970	1,030	機械設備・空調設備
消防設備保守	28,350		28,350	28,245	105	
電気設備保守			0	0	0	
害虫駆除清掃保守	13,500		13,500	5,450	8,050	
その他保全費	298,250		298,250	290,622	7,628	定期設備点検他
共益費					0	
公租公課	346,500		346,500	343,740	2,760	法人税・法人事業税・消費税
事務経費	283,500		283,500	312,093	-28,593	
二一ズ対応費						
支出合計	12,727,200	0	12,727,200	12,888,773	-161,573	
差引	0	0	0	37,544	-37,544	

(様式2)

3、平成25年度 利用者数（団体＋個人利用）

施設名 上大岡コミュニティハウス

月別	開館日数 (日)	入館者数(人)			利用層別利用数(人)										前年度 合計(B)	前年比(%) A/B
		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	970	1,285	2,255	108	454	70	45	15	197	579	326	461	2,255	2,109	107%
5月	30	1,163	1,521	2,684	200	618	47	16	3	187	677	396	540	2,684	2,622	102%
6月	29	1,134	1,299	2,433	164	668	33	24	32	199	528	317	468	2,433	2,160	113%
7月	30	1,165	1,407	2,572	213	731	45	5	38	218	641	288	393	2,572	2,282	113%
8月	30	980	959	1,939	153	539	64	10	10	174	431	296	262	1,939	2,049	95%
9月	29	1,159	1,274	2,433	163	679	43	14	5	177	542	360	450	2,433	2,458	99%
上半期計	177	6,571	7,745	14,316	1,001	3,689	302	114	103	1,152	3,398	1,983	2,574	14,316	13,680	105%
10月	30	1,281	1,252	2,533	171	761	100	10	9	160	565	335	422	2,533	2,314	109%
11月	29	1,273	1,365	2,638	172	804	47	3	19	179	616	351	447	2,638	2,000	132%
12月	27	1,597	1,703	3,300	365	910	53	4	31	259	676	497	505	3,300	1,896	174%
1月	27	1,520	1,345	2,865	176	855	63	17	15	214	546	473	506	2,865	1,873	153%
2月	27	1,484	1,450	2,934	184	906	60	12	27	203	604	441	497	2,934	2,261	130%
3月	30	1,679	1,920	3,599	366	861	74	32	19	260	837	548	602	3,599	2,550	141%
下半期計	170	8,834	9,035	17,869	1,434	5,097	397	78	120	1,275	3,844	2,645	2,979	17,869	12,894	139%
年間合計	347	15,405	16,780	32,185	2,435	8,786	699	192	223	2,427	7,242	4,628	5,553	32,185	26,574	121%

月別	居住区別利用数(人)				時間帯別利用人数				その他利用数		
	区内	区外	市外	合計	午前	午後	夜間	合計	体育室 (人)	ホール (人)	図書貸出 冊数
4月	1,854	368	33	2,255	867	1,225	163	2,255	-	-	-
5月	2,231	398	55	2,684	1,076	1,444	164	2,684			
6月	1,932	428	73	2,433	871	1,431	131	2,433			
7月	2,038	392	142	2,572	1,012	1,401	159	2,572			
8月	1,562	311	66	1,939	743	1,009	187	1,939			
9月	1,996	364	73	2,433	898	1,315	220	2,433			
上半期計	11,613	2,261	442	14,316	5,467	7,825	1,024	14,316	0	0	0
10月	2,104	355	74	2,533	913	1,443	177	2,533			
11月	2,144	380	114	2,638	909	1,600	129	2,638			
12月	2,560	543	197	3,300	955	2,176	169	3,300			
1月	2,307	393	165	2,865	950	1,799	116	2,865			
2月	2,354	414	166	2,934	882	1,935	117	2,934			
3月	14,420	2,568	881	17,869	5,723	11,274	872	17,869			
下半期計	25,889	4,653	1,597	32,139	10,332	20,227	1,580	32,139	0	0	0
年間合計	37,502	6,914	2,039	46,455	15,799	28,052	2,604	46,455	0	0	0

2) 稼働状況

月別	午前		午後		夜間		総計		
	全コマ数	稼働コマ数	全コマ数	稼働コマ数	全コマ数	稼働コマ数	全コマ数	稼働コマ数	稼働率
4月	116	85	232	164	96	40	444	289	65%
5月	120	85	240	169	92	37	452	291	64%
6月	116	82	232	167	96	28	444	277	62%
7月	120	83	240	166	100	36	460	285	62%
8月	120	60	240	143	104	38	464	241	52%
9月	116	77	232	157	88	41	436	275	63%
上半期計	708	472	1,416	966	576	220	2,700	1,658	61%
10月	120	78	240	166	100	39	460	283	62%
11月	116	80	232	164	92	27	440	271	62%
12月	108	75	216	167	88	30	412	272	66%
1月	108	73	216	147	88	21	412	241	58%
2月	108	79	216	160	88	20	412	259	63%
3月	120	93	240	183	96	33	456	309	68%
下半期計	680	478	1,360	987	552	170	2,592	1,635	63%
年間合計	1,388	950	2,776	1,953	1,128	390	5,292	3,293	62%

4. 平成25年度自主事業報告書

施設名 上大岡コミュニティハウス

募集対象	事業名 (教室名)	開催時期及び回数	参加人員		自主事業経費			1人あたり参加費		講師謝金		備考 (共催団体・その他)
			募集人数 (人)	延参加人数 (人)	委託料 支出総額 (円)	参加費 負担総額 (円)	総経費 (円)	徴収の 有・無	参加費用 (円)	1回1講師 あたり (円)	1教室講 師謝金額 (円)	
一般	古道散策	4月13日 1回	15	9	3,300	2,700	6,000	有	300	5,000	5,000	
一般	パソコン講座(A・B)	4月 各4回	各10	40	0	25,000	25,000	有	2,500		25,000	ゆめおおおかPCクラブ
一般	上コミde手芸	4月23日 1回	7	6	4,613	3,000	7,613	有	500	4,000	4,000	
0歳児～	コミハ祭り	5月11日 1回	特に無し	389	-314	90,910	90,596	無				
0～未就児と保護者	ひまわりひろば「にこにこ」	5月21日 1回	特に無し	27組	1,300	2,700	4,000	有	100	3,000	3,000	港南区保育者グループひまわり
一般	園芸教室	5月6月7月(3回)	15	38	-5,545	25,400	19,855	有	1,500	4,000	12,000	
一般	健康体操(前期)	4月～7月(9回)	25	192	8,000	28,000	36,000	有	1,000	3,000	27,000	
一般	土曜健康体操(前期)	4月～7月(8回)	15	75	19,000	13,000	32,000	有	1,000	3,000	24,000	
0～未就児と保護者	ひまわりひろば「にこにこ」	7月22日 1回	特に無し	25組	6,368	2,500	8,868	有	100	1,000	5,000	港南区保育者グループひまわり
小学1年～中学生	夏休みキッズダンス	7月29日～8月19日 4回	15	14	14,000	6,000	20,000	有	1,200	4,000	16,000	
一般	パソコン講座(A・B)	9月 各4回	各10	56	7,500	32,500	40,000	有	2,500	5,000	5,000	
一般	ご近所のお誘い講座	10月 1回	10	7	5,000	0	5,000	無		5,000	40,000	
0～未就児と保護者	ひまわりひろば「にこにこ」	10月22日 1回	特に無し	14組	4,705	1,400	6,105	有	100	1,000	5,000	港南区保育者グループひまわり
一般	ステンドグラス体験講座	10月16日 1回	10	14	5,876	28,000	33,876	有	2,000	5,000	5,000	
一般	園芸教室	9月10月11月(3回)	10	23	6,946	13,500	20,446	有	1,500	4,000	12,000	
一般	ステンドグラス体験講座	11月13日 1回	10	9	15,622	22,500	38,122	有	2,500	5,000	5,000	
一般	健康体操(中期)	9月～11月(9回)	28	173	11,000	26,000	37,000	有	1,000	3,000	27,000	
一般	エコカフェ講座	12月1日 1回	20	10	3,500	3,000	6,500	有	300	5,000	5,000	
一般	“午の折り紙”教室	12月20日 1回	15	17	6,000	5,950	11,950	有	350	6,000	6,000	
一般	土曜健康体操(中期)	9月～12月(8回)	20	54	21,800	10,200	32,000	有	1,000	3,000	24,000	
0～未就児と保護者	ひまわりひろば「にこにこ」	1月27日 1回	特に無し	19組	2,900	2,100	5,000	有	100	1,000	4,000	港南区保育者グループひまわり
0～未就児と保護者	ひまわりひろば「にこにこ」	2月24日 1回	特に無し	14組	4,505	1,600	6,105	有	100	1,000	5,000	港南区保育者グループひまわり
一般	健康体操(後期)	1月～3月(9回)	28	193	7,000	29,000	36,000	有	1,000	3,000	27,000	
一般	パソコン講座(A・B・C・D)	2月～3月(各2回)	各10	75	-11,400	63,000	51,600	有	1,500	5,000	40,000	
一般	土曜健康体操(後期)	1月～3月(8回)	20	86	16,000	16,000	32,000	有	1,000	3,000	24,000	
一般	手作り応援隊(中止)	3月1日 1回	7	0	5,398		5,398					参加者が集まらず中止
小学生	春休み子ども(科学工作)	3月27日 1回	20	17	5,960	5,100	11,060	有	300	5,000	5,000	
小学生	春休み子ども(菓子作り)	3月28日 1回	10	10	5,246	3,000	8,246	有	300	4,000	4,000	
合計					174,280	462,060	636,340				364,000	

5. 平成25年度苦情対応状況報告

施設名 上大岡コミュニティハウス

	年月日	内 容	対 応 結 果
1	平成25年4月9日	スマートホーンの使い方の簡単講座を開催してもらいたい。	他の地区センターでは開講しているところもありますが、当館としては各通信事業会社が無償で実施している講座に参加してもらいたい旨を説明し、実施しないことを説明する。
2	平成25年6月17日	近隣から上大岡コミハ北側の池側の法面にツタが伸びていて、子どもたちがぶら下がって危ないので注意ならびに薫の刈り取りをお願いしたいとの電話があった。	池および北側法面の管理は港南土木事務所なので、現状と苦情内容を報告し対処してもらうよう依頼した。
3	平成25年7月1日	昨日、コミハに隣接した公園で、カメラを持った不審者(男性)が子どもの写真を取っているとの通報があったので、注意してもらいたいとの連絡が小学校よりあった。	館内では定期的に安全確認のために、スタッフ、職員が巡回しているので、その巡回の際に、外の公園で遊んでいる子どもたちについても確認するようにした。
4	平成25年8月30日	ブランコを設置してもらいたい。	館内にはブランコを設置するスペースも及び安全面からも設置する環境にもありませんので、設置することは出来ません。また隣接の公園にブランコを設置することについては、公園の管理者が港南土木事務所ですので、事務所には要望があった旨を報告いたします。
5	平成25年9月4日	多目的トイレくらいは、ウォッシュレットにして頂けると嬉しいです。	当施設には、当初からウォッシュレットは勿論便座のウォーマーも設置されていませんでした。3年程前皆さんの強い要望により便座にウォーマーを設置足しました。今回の要望のウォッシュレットについても、他の皆さんのご意見等を参考に、対応していきたい。
6	平成25年9月27日	坂道が急なので、バスを通してもらいたい。	当館では対応が出来ない内容ですので、市の「ご意見ダイヤル」等に申し出てもらいたい。
7	平成25年9月27日	活動に使う道具等を屋外倉庫におかせてもらいたい。無理であれば有料の保管用ロッカーを設置して欲しい。	他の団体も、自部門で利用する備品等は、自力で持参して、当館を利用していただいております。また屋外倉庫については、主に当館が屋外で使用する物品(植栽の維持管理に必要な道具や掃除用具等)などが収められており、利用団体にお貸しするスペースはありません。また有料ロッカーの設置については共用部分には、防火管理上の安全確保して設置できるだけのスペースはありませんので、ご要望にはお答えすることは出来ません。
8	平成25年9月27日	駐車場が少ないので、花壇等を少なくして駐車場を作ってもらいたい。	花壇をつぶしてまで、駐車場を作ることになると、当館建設当時の基本設計から大幅な見直しとなり、指定管理者側で、回答することは出来ませんので、市の「ご意見ダイヤル」や区役所に直接申し出ていただきたいと思います。
9	平成26年1月28日	移動式の鏡(パネルシートのような、割れないもので)があったら嬉しいのです。皆、欲しがっています。あったらいいねといつも話しています。ご検討よろしく願っています。	ダンス関連のグループが多く使うようになってから、時々要望が出されてきました。決められた年間予算の中で、鏡を設置すると高額な費用となりすぐには設置することは困難です。皆様の要望に添えられるよう、区役所に申し入れていきたい。
10	平成26年2月11日	キッチンを利用していた団体(家族3名)の中で、男性が飲酒しているのを見たスタッフが、館内での飲酒は禁止している旨を説明していたところ突然、「市民をいじめるのか」と大声をあげながら女性スタッフに詰め寄ってきた。	利用者は入館時にアルコール類の入った袋を持参してきており、キッチンの奥で飲酒してるのをスタッフに見つけられ、注意されたことに腹をたてたものと判断します。館内での飲酒は禁止である旨のポスターを、再度作成し翌日掲示板等に貼付し、注意換気した。
11	平成26年3月4日	麻雀利用団体のNさんから、麻雀と麻雀卓およびロッカーの設置についてどうなっているのかとの問い合わせがあった。	麻雀・麻雀卓については以前申し上げている通り、保管スペースもなく、予算計上もないので、現状の麻雀卓で利用していただきたい。またロッカーについても、設置スペースおよび避難通路の適正幅の確保が困難な中では設置することは難しいので設置する予定がないことを説明する。

6. 平成25年度サービス向上及び経費節減努力事項報告

25年度		施設名 上大岡コミュニティハウス	
実施時期	内 容	効 果	
1	4月10日～ 4月30日	押し花絵の展示	サークル活動しているグループの作品展示で多くの来場者を楽しませてくれた。
2	5月5日～ 5月19日	写真展示	サークル活動しているグループの作品展示で多くの来場者を楽しませてくれた。
3	5月9日～ 5月23日	篆刻の作品展示	サークル活動しているグループの作品展示で多くの来場者を楽しませてくれた。
4	5月31日～ 6月13日	絵手紙の展示	サークル活動しているグループの作品展示で多くの来場者を楽しませてくれた。
5	6月24日	16:00頃、小学生がコミハ入口の坂で転倒し唇を切ったということで、受付に処置を求めてきた。	唇を切っているの、対処できずうがいさせて、親が在宅しているということなので、直ぐに帰宅させた。
6	6月28日	七夕用笹竹を玄関入り口に設置	願いを書いて笹竹に吊り下げられるよう短冊を作っておき、来館者の方が自由に笹竹に短冊をぶら下げられるようにした結果、多くの来館者から短冊を吊り下げてもらった。
7	7月10日～14日	ロビーで使用している肘付き椅子の汚れがひどいので洗濯をする。	外で遊んで汚れたままの服や、飲み物をこぼしたなどの原因でロビーの全ての椅子(16脚)が汚くしみについていたので洗剤を利用して椅子のまま洗濯した結果、綺麗になり利用者から気持ちいい椅子になったと好評であった。
8	8月1日～31日	緑のカーテンとしてベランダに植えたキュウリ・ゴーヤ・いんげんが毎日収穫できる状況になった。毎日収穫して利用者にとってもらった	「朝採り野菜です、どうぞ自由にお持ちください」と表示し、毎日展示したところ、直ぐになくなってしまふほど、利用者の皆様から喜んで持って帰って頂いた。
9	9月1日～15日	写真展示	サークル活動しているグループの作品展示で多くの来場者を楽しませてくれた。
10	12月9日～23日	写真展示	サークル活動しているグループの作品展示で多くの来場者を楽しませてくれた。
11	12月10日～	会議室の蛍光灯数現在30%削減を44%削減とする。	電気料金の高騰に対応するため
12	2月8日・9日 15日・16日	大雪のため館内の敷地及び隣接の坂道等の除雪	近隣の住宅の方が高齢の方が多く、上大岡コミハ隣接道路の雪を除雪する。
13	3月17日～31日	写真展示	サークル活動しているグループの作品展示で多くの来場者を楽しませてくれた。

(様式7)

7. 平成25年度 備品一覧

施設名 上大岡コミュニティハウス

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	
	今年度購入・廃棄物品なし							

(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)

8. 平成25年度 修繕一覧

施設名 上大岡コミュニティハウス

No	修繕年月日	修 繕 箇 所	金 額(円)	業 者 名
1	H25・4・23	東側フェンスのボルトの緩みを締め直す	0	三洋設備株式会社
2	H25・5・30	フェンスボルトの緩みを締めなおす	0	三洋設備株式会社
3	H25・7・10~14	ロビーの汚れた椅子の洗濯	0	スタッフで対応
4	H25.9・25	会議機のキャスター不良にて交換(5ヶ所)	8,085円	メーカーからキャスターを購入しスタッフで修理
5	H25・10・29	会議室1の壁紙一部張替え補修	0	有限会社プラスエヌ
6	H26・1・30	多目的トイレ照明不良につき安定機とセンサーの取替え修理	30,702円	有限会社ナガサワ電機
7	H26・2・20	女子トイレ便器のフラッシュバルブの摩耗による水漏れを止めるためフラッシュバルブの交換(2箇所)	2,520円	三洋設備株式会社
8				
9				
10				
11				
12				

(様式5)

9. 平成25年度業務委託内容一覧

施設名 横浜市上大岡コミュニティハウス

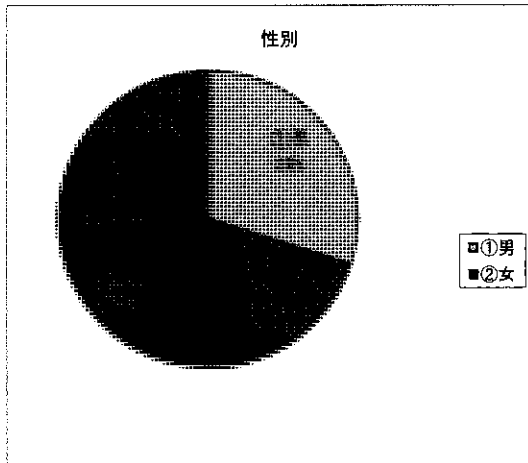
No	委託期間	委託内容	年間契約金額	業者名
1	H25・4・1 ～H26・3・ 31	建物の防犯業務および火災監視業務	201,600円	国際警備株式会社(株)KSP
2	H25・4・1 ～H26・3・ 31	館内の床面清掃・テラス清掃(月1回) 窓ガラス清掃(3ヶ月に1回)	467,460円	神奈川清和株式会社
3	H25・4・1 ～H26・3・ 31	建物内外・電気設備・空調設備総合巡視 及び点検(月1回)	157,500円	三洋装備株式会社
4	H25・4・1 ～H26・3・ 31	玄関の自動ドアの定期点検(年3回)	47,250円	株式会社神奈川ナブコ
5	H25・5 H25・11	消防設備点検(年2回)	28,350円	三洋装備株式会社
6	H25・4・1 ～H26・3・ 31	施設賠償責任保険	28,840円	エム・エム・オフィス
7	H25・11	建築設備定期点検(法定点検 年1回)	73,500円	三洋装備株式会社
8	H25・5～ H25・10	空調設備点検、清掃(年2回)	75,600円	三洋装備株式会社

17. 利用者アンケート等の意見聴取集計結果(1)

実施期間:平成25年12月1日～28日
 回収枚数:311枚

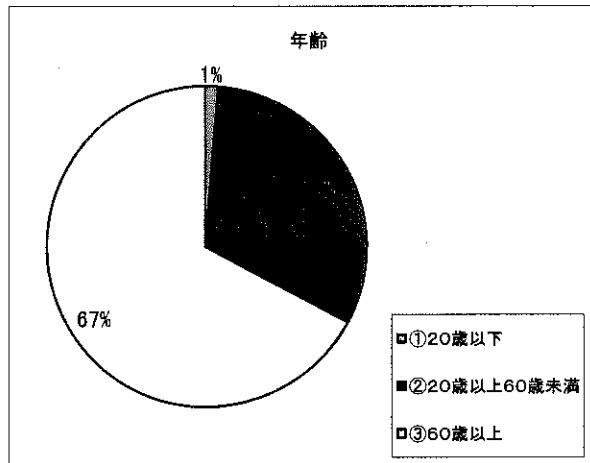
1. あなたの性別について?

①男	②女
93	218



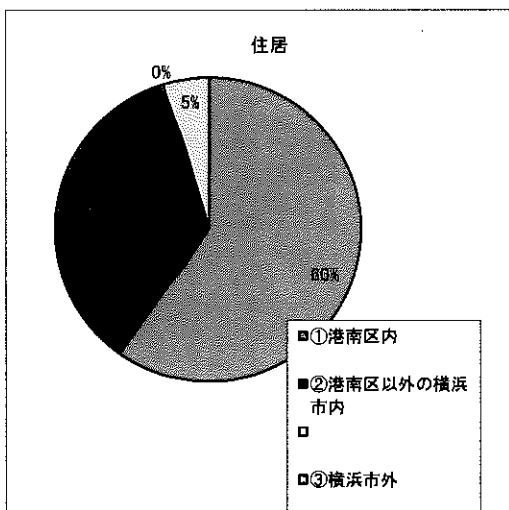
2. あなたの年齢は?

①20歳以下	②20歳以上60歳未満	③60歳以上
4	98	209



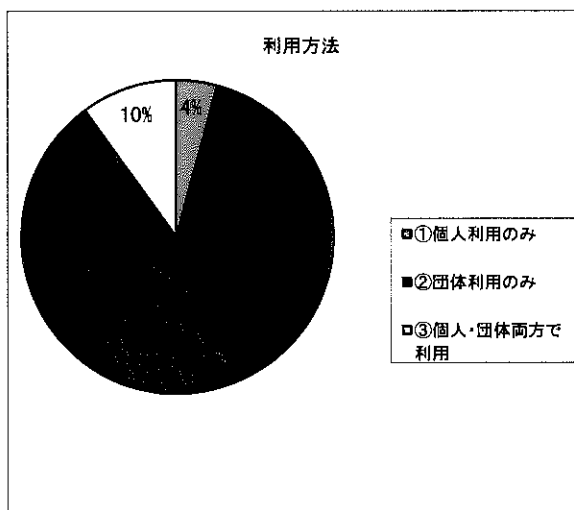
3. あなたのお住まいは?

①港南区	②港南区以外の横浜市内	③横浜市外
186	110	15



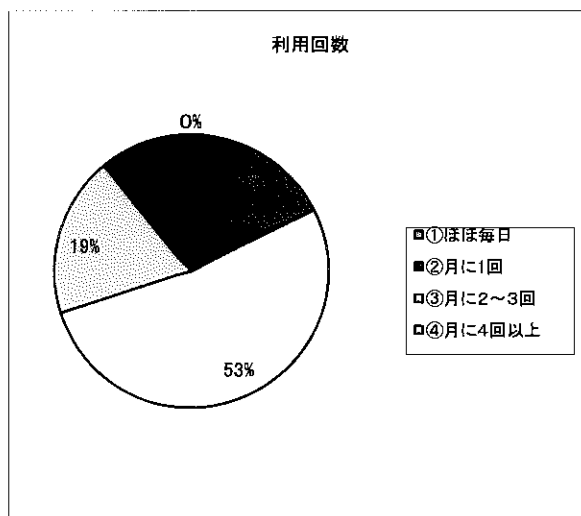
4. 上大岡コミュニティハウスの利用方法をお選びください。

①個人利用のみ	②団体利用のみ	③個人・団体両方で利用
13	264	31



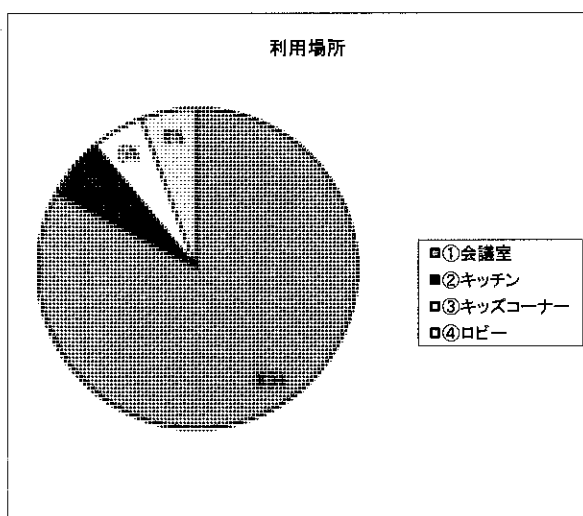
5、来館される回数は、どのくらいですか？

①ほぼ毎日	②月に1回	③月に2~3回	④月に4回以上	⑤行事、イベントのとき
1	54	163	59	34



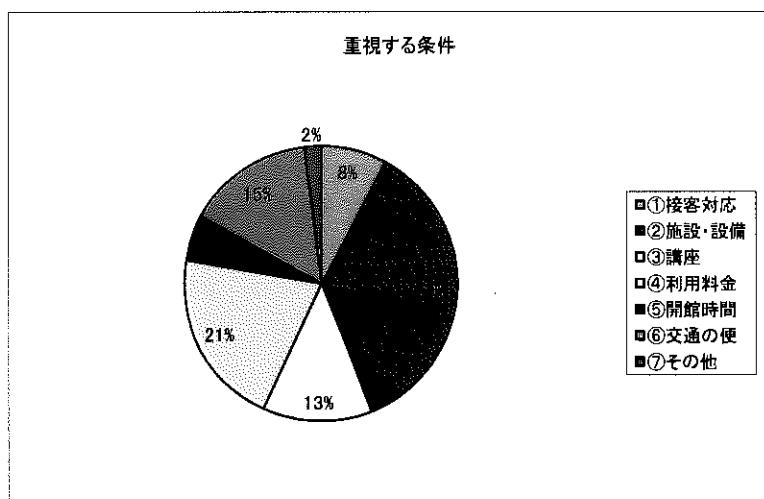
6、主に利用されている場所はどこですか？

①会議室	②キッチン	③キッズコーナー	④ロビー
292	22	19	20



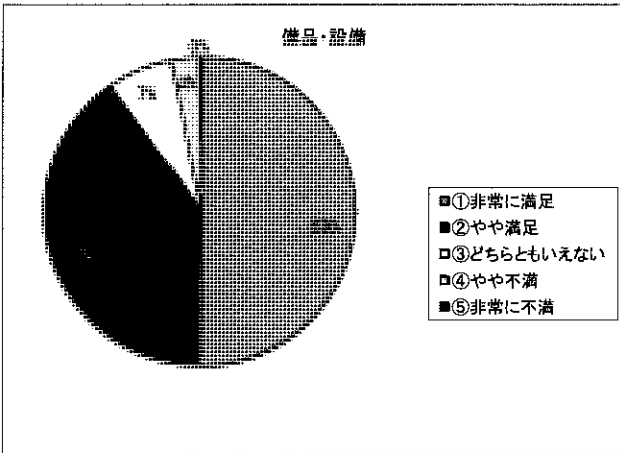
7、上大岡コミュニティハウスを利用するにあたり、最も重視する条件は何ですか？

①接客対応	②施設・設備	③講座	④利用料金	⑤開館時間	⑥交通の便	⑦その他
35	165	58	95	25	67	9



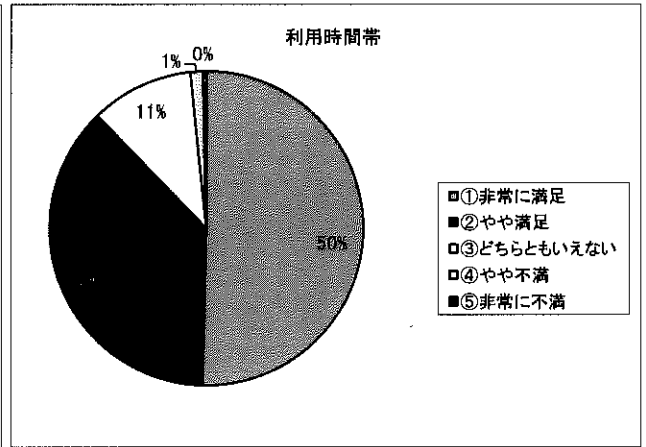
8、施設の備品や設備について、どのように思われますか？

①非常に満足	②やや満足	③どちらともいえない	④やや不満	⑤非常に不満
153	121	20	9	1



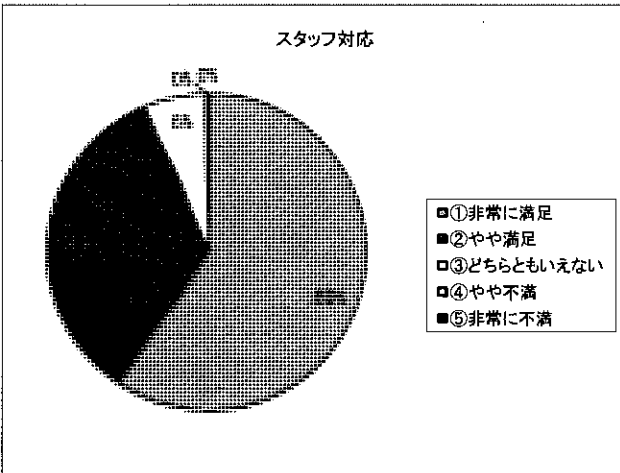
9、利用時間帯(1コマ数:3時間利用)について、どのように思われますか？

①非常に満足	②やや満足	③どちらともいえない	④やや不満	⑤非常に不満
152	113	32	4	1



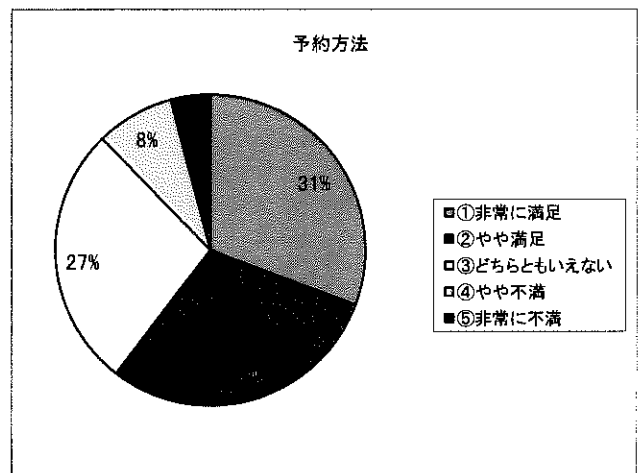
10、スタッフの対応について、どう思いますか？

①非常に満足	②やや満足	③どちらともいえない	④やや不満	⑤非常に不満
183	105	19	0	1



11、予約申込方法について、どのように思われますか？

①非常に満足	②やや満足	③どちらともいえない	④やや不満	⑤非常に不満
90	87	80	24	12



平成25年度 利用者アンケート等意見徴収集計結果 (2)

	ご利用者の意見	回答
予約	<ul style="list-style-type: none"> ・予約を2ヶ月前の応答日でなくて、月に1回まとめては難しいですか。 ・申し込みは月1回で、2回分取れるよう ・1ヶ月単位での申し込みを希望します。 ・施設利用でその都度の申し込みであるが、まとめて会場を予約できるようにになると良い(年間通じて) ・1ヶ月単位で会場を利用できるようになったら良いと思います。 ・1ヶ月単位で会場が取れるようにして欲しいです。 ・1ヶ月を通して申し込みお願いできれば大変ありがたいです。 ・予約は月の初めの1回にして欲しい。 ・1ヶ月ごとに申し込みを希望します。 ・定期的に利用している場合、継続的に1回毎の申し込みでなく、1ヶ月及び半年単位で契約して欲しい ・1ヶ月ごとに申し込みできるようにお願いします。 ・毎回予約より月1～2回で取れたら良い。 ・定期的に利用する団体には優先的に使わせて頂けるとありがたい。 ・定期利用のサークルは、毎週利用できるようにしてください。 ・定期的に利用しているサークルは優先的にとらせてください。 ・施設利用でその都度の申し込みであるが、まとめて会場を予約できるようにになると良い(年間通じて) ・要望としては、回数を問わず予約が取れると助かります。今後ともよろしく願いいたします。 ・毎日予約するのが大変です。利用が重なる場合のみ抽選にしたらどうでしょうか？ ・空いている場合は、定期サークルの優先を重視してほしい。 	<p>予約については、毎年各種団体から要望が出され、特に活発に活動している団体においては、月に2回しか取れないのは歯がゆいことかと思えます。しかし当館は公共の施設であり、多くの団体が公平に利用していただくためには、現行の予約システムを変更することはありません。</p> <p>最近では利用団体が多くなり、特定曜日に申し込みが集中し抽選になることも多くなってきました。公平性を保つために現行ルールを維持していきたいと判断いたします。</p> <p>現行ルールでは2ヶ月前の応答日に、電話での予約はできません。しかし応答日が過ぎれば電話での仮予約ができますので、ご利用ください。</p> <p>現在夜間の利用が少ない状況ですので、利用を促進するために、6ヶ月前の応答日から予約できるルールになっておりますのでぜひ夜間の積極的な利用をお願いします。</p> <p>定期的に利用している団体に優先的に利用できるようにすること、回数を問わずに利用できるようにしてもらいたい等のご意見については、当館は公共の施設でもあり多くの利用団体が公平に利用できることが館運営の基本と考えておりますので、現行ルールを維持していきたいと判断いたします。</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ・各コミュニティの申し込み日が違うので統一して欲しい。 	<p>・申し込み方法は、それぞれの指定管理者によって任せられております。館長会議等で統一が可能なのか提案していきたいと思えます。</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ・なぜ来館しないと予約が申し込みできないのが不満。混んでいて取れないことも不満 	<p>・当館は地元要望でできた施設でもあり、地域の方との交流を深めるためにも、顔と顔を合わせて申し込みをすることが大切ではないかと考えており、ご面倒でも来館して正規な申し込みをお願いいたします。(応答日が過ぎた日の予約(仮予約)は電話でも可能ですので仮予約についてもご利用ください)</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ・予約申し込みの9時では、バスの本数が少ないので午後1時とかにしていだけたら。 	<p>・地域要望施設でもあり、現行制度のご利用をお願いいたします。</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ・働いている人も予約が取りやすいようにして欲しい(例えばネットとかでできるとか) 	<p>現在横浜市内のコミュニティハウスではネットを利用した予約システムは導入されていません。上大岡コミュニティハウスは地元要望でできた施設ですので、予約についてはface to faceで運営していきたいと考えインターネットでの予約等の導入は現在検討しておりません。</p>
運用	<ul style="list-style-type: none"> ・隣室がいつも「とてもうるさい」のが残念です。(踊りの音楽、その他雑音) 	<p>防音効果が高くないパーティションで仕切っており、予約時には隣接の利用団体が音楽等の音を出すので、その音が聞こえることを、条件としてご利用願っておりますので、ご了承願います。</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ・日曜日開館時間を遅くまでお願いいたします。 	<p>行政との基本契約で、日曜日は現行の通り17時となっております。利用者の方から開館時間の延長について要望があったことを報告いたします。</p>
自主事業	<ul style="list-style-type: none"> ・コントラクトブリッジの講座 ・書道 ・押し花講座が良かった。 ・受講していた(押し花講座)が良かったです。 ・講座をもっと増やしてほしい。 ・株式講座なども、NISA制度に伴い開いていただきたいです。 ・自彊術を自主事業に取り上げてほしい。 ・映画、コンサート、講演などもいいかなと思います。 ・エコカフェの様な講座を増やしてほしい。 ・大変勉強になりました。生活に生かして地球環境を少しでもよくするようにしたい。身の回りの人に伝えていきたい。 ・パソコン教室の実施 	<p>自主事業については、皆さんの意見を取り入れながら、できる範囲で今後も進めていきたいと思えます。</p>

	<ul style="list-style-type: none"> 卓球台を置いて頂けると嬉しいです。 鏡をつけてくれたらいいなと思います。 利用方法には大変満足していますが、大きな鏡がないのが残念です。 鏡をつけて下さるとありがたいです。ぜひお願いいたします。 鏡をつけて欲しいです。(ダンスのために) 鏡などがついていてると良いと思います。 フラダンスをしています。大きな鏡があると良いと思いますが、希望まで 鏡を付けて欲しい。(姿見) 大きな鏡を設置して欲しい(ダンスのため) 	<p>卓球台については、以前の要望がありましたが、設置・保管スペースを考慮した結果導入しないことになりました。</p> <p>姿見が1台あります。ご利用ください。、大型の鏡の設置については、設置場所の検討と多額の費用が</p>
備品	<ul style="list-style-type: none"> 貸ロッカーを設置してほしい(半年単位、有料でもOK) ロッカーを取り付けて欲しいです。 ロッカーを取り付けて欲しいです。 ロッカーを取り付けて欲しいです。 麻雀に使用する備品の収納用スペースを設けてください。 用地、環境その他の案件があるかと存じますが物置、2坪位の設置場所があれば便利と感じています。(道具及び用具入れ) 工具用具の収納を設置をお願いいたします。(例、キャビネットor収納箱です) そのグループが必要な用具を入れるロッカーのようなものを庭に置いてください。 	<p>当館の麻雀台は、ロビーの多目的机を利用しています。台数を増やすことは、ロビーの机の減少ということになり、また新たに麻雀台を購入するには費用面や保管場所の問題もありますが、麻雀で利用するグループの方たちと話あって決めたいと思います。</p>
	<ul style="list-style-type: none"> 駐車場のスペースをもう少し増やして欲しいです。 駐車場のスペースを増やして欲しいです。 駐車場のスペースを増やして欲しい。 	<p>・地域要望の施設であり、当館建設の基本設計から駐車場のスペースは必要最低限(身障者専用駐車場)のみを考慮して建設されておりますので、駐車場の増設スペースはありませんので、増設することはありません。</p>
その他	<ul style="list-style-type: none"> 子供たちの声がうるさい時がある とても楽しく時間を過ごさせていただいております。 いつもありがとうございます。何かとお世話になります。 清潔な施設で、スタッフの方々に気持ち良く接していただき、ありがたく利用させて頂いております。 今後ともよろしくお願いたします。 特別にはありません 親切、ていねいな対応をいただき感謝! いつも気持ちよく使用させていただき有難うございます。 いつもきれいにありがとうございます。 充分満足しています。 特にありません。いつもありがとうございます。 いつもありがとうございます。 今回利用し、ありがとうございました。 いつもありがとうございます。 いつもきれいに使わせていただき、気持ちよく使用できています。 スタッフの方も親切でありがとうございます。 ありがとうございます 現状に満足しております。 いつも丁寧に対応ありがとうございます。キャンセルの連絡を忘れてご迷惑をおかけして申し訳なく思っております。 いつもお世話になります。 体操時間中にトイレの掃除器音でせっかく気持ちよく運動台無しになってしまうこと いつも気持ちよく利用させていただいております。 特になし。 何時もご利用させていただきありがとうございます。今後共よろしくお願いたします。 無料で利用でき、自助グループミーティングで続けていける。とても助助かっています。スタッフの対応も明るく親切です。 明るく綺麗な施設を利用できることは、大変ありがたいです。ありがとうございました。 ここまで来るのが坂で大変です。 いつもありがとうございます。大変満足しております。この坂はトレーニングだと思えば苦になりません。 お世話様です。いつも気持ちよく使用させていただいております。 いつもお世話になっております。これからもよろしくお願いたします。 いつも利用させていただき、助かっております、今後ともよろしくお願いたします。 楽しませていただいております。 スタッフの方が明るく接客が良いです。お部屋もきれいで気持ちがいいです。ありがとうございました。 	<p>いつもご利用ありがとうございます。私たちは利用者の皆様がいつでも気持ちよく、楽しく、明るい気持ちになれる館にすべく、設備の維持・管理、お客様対応に職員一同取り組んでおります。またご利用なされた皆様にも、使用後の整理整頓と清掃にご協力をお願いいたします。</p>

18. 平成25年度 職員研修の実施実績等

月	日	内容
4月	1日～3日 (3日間)	・新人スタッフ研修 (受付対応の基本・指定管理者の役割・勤務について・個人情報保護 ・緊急時の対応・運営業務の実務)
	16日	・第1回定例スタッフ研修 (新人スタッフの紹介・レク協の活動報告・コミュニティまつりの役割分担、当日のスケジュール 材料等の手配品の確認、H25年度の自主事業の日程、内容について・意見交換)
5月	14日	・第2回定例スタッフ研修 (レク協の活動報告・コミュニティまつりの反省とまとめ・意見交換) ・港南区拡大元気推進委員会(コンプライアンス推進会議)
6月	4日	・公共建築物の管理者研修
	11日	・第3回定例スタッフ研修 (レク協の活動報告・7月以降の自主事業の確認(内容・募集方法等)・省エネ対 策について避難訓練、意見交換)
7月	9日	・第4回定例スタッフ研修 (レク協の活動報告・苦情対応について・自主事業参加者募集、決定の統一化について 第2期指定管理者応募について・意見交換)
	17日	・第1回港南区施設交流会(各施設の活動状況報告・グループワーク・情報交換)
9月	10日	・第5回定例スタッフ研修 (レク協の活動報告・第二期指定管理者応募について・自主事業及び苦情対応について 意見交換)
10月	10日	・第6回定例スタッフ研修 (救急救命法とAEDの取扱いについて・・・実技訓練)
	29日	・指定管理者による事例発表会 ①戸塚地区センターにおける取組・②横浜港大さん橋国際客船ターミナルにお ける取組 ③地域性をを読みながら事業企画～くつろぎカフェを通じて～・④横浜市にお
11月	12日	・第7回定例スタッフ研修 (レク協の活動報告・1月以降の自主事業内容の確認、キャンセル対応、来年度の 自主事業について、利用者アンケート実施、利用者会議の参加PR、インフルエンザ とノロウイルス対策、冬場の節電対策について)・意見交換
12月	10日	・第8回定例スタッフ研修 (レク協の活動報告・人権教育・利用者アンケート実施、節電対策、上大岡小学校 「やさしさおとどけたい」の活動について、意見交換)
1月	8日	・第9回定例スタッフ研修 (レク協の活動報告・利用者会議について・利用者アンケート結果速報、健康診 断、 コミハマまつりについて、上大岡小学校「やさしさおとどけたい」への支援、意見交 換)
	29日	第2回港南区施設交流会(各施設の活動状況報告・グループワーク)
	30日	・横浜市コミュニティハウス・スクール館長連絡協議会(講演・次年度役員)
2月	12日	・第10回定例スタッフ研修 (レク協の活動報告、利用者会議・アンケート結果について、コミハマまつりにつ いて、 スタッフの採用について、意見交換)
3月	11日	・第11回定例研修会 (レク協の活動報告・コミハマまつり実施委員会・スタッフの採用について、意見交換)
	13日	・横浜市コミュニティハウス・スクール館長連絡協議会