

平成21年5月30日

横浜市緑区長 様

緑区区民利用施設協会  
会長 大槻 孝

平成20年度白山地区センター事業報告書

- 1 収支決算書
- 2 利用料金収入実績
- 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 白山地区センター委員会会則
- 11 白山地区センター委員会名簿
- 12 白山地区センター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
- 14 白山地区センター職員名簿
- 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 職員研修の実施実績等

(様式10-1)

平成20年度

## 白山地区センター収支決算書

(単位:円)

## 収入の部

科目	当初予算額 (A)	補正額 (B)	予算現額 (C=A+B)	決算額 (D)	差引 (C-D)	説明
指定管理料	36,512,000	0	36,512,000	36,512,000	0	横浜市より
利用料金収入	3,230,000	0	3,230,000	2,984,390	245,610	
補助金収入	0	0	0	200,000	-200,000	
雑入	0	0	0	610,678	-610,678	
印刷代				30,175	-30,175	
自動販売機手数料				400,697	-400,697	
その他(預金利子)				2,809	-2,809	
その他(貸しロッカー)				19,800	-19,800	
その他(繰入)				157,197	-157,197	
収入合計	39,742,000	0	39,742,000	40,307,068	-565,068	

## 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	23,320,000	0	23,320,000	22,912,859	407,141	
給与・賃金	21,602,000		21,602,000	20,935,959	666,041	
社会保険料	1,400,000		1,400,000	1,716,512	-316,512	
通勤手当	300,000		300,000	211,540	88,460	
健康診断費	0		0	26,654	-26,654	
勤労者福祉共済掛金	18,000		18,000	22,194	-4,194	
事務費	1,495,000	0	1,495,000	2,883,882	-1,388,882	
旅費	25,000		25,000	27,110	-2,110	
消耗品費	500,000		500,000	1,025,871	-525,871	
会議賄い費	20,000		20,000	17,879	2,121	
印刷製本費	50,000		50,000	2,177	47,823	
通信費	200,000		200,000	235,526	-35,526	電話・切手・インターネット等
使用料及び賃借料	0		0	71,348	-71,348	給与・会計・FB・ウイルスバスター
備品購入費	400,000		400,000	817,358	-417,358	
図書購入費	300,000		300,000	304,056	-4,056	
施設賠償責任保険	0		0	27,800	-27,800	
職員等研修費	0		0	14,460	-14,460	
振込手数料	0		0	4,724	-4,724	
リース料	0		0	60,228	-60,228	AED
手数料	0		0	248,368	-248,368	第三者評価等
地域協力費	0		0	26,977	-26,977	諸費等
その他	0		0	0	0	
事業費	700,000	0	700,000	700,000	0	
自主事業費	400,000		400,000	397,720	2,280	
わんぱくホリデー	300,000		300,000	302,280	-2,280	
管理費	10,200,000	0	10,200,000	10,827,688	-627,688	
光熱水費	4,700,000	0	4,700,000	5,307,213	-607,213	
電気料金	2,800,000		2,800,000	2,990,945	-190,945	
ガス料金	1,300,000		1,300,000	1,689,613	-389,613	
水道料金	600,000		600,000	626,655	-26,655	
清掃費	800,000		800,000	686,237	113,763	
修繕費	1,970,000		1,970,000	2,016,955	-46,955	
機械警備費	230,000		230,000	221,760	8,240	
設備保全費	2,500,000	0	2,500,000	2,595,523	-95,523	
空調衛生設備保守	950,000		950,000	909,615	40,385	冷暖房保守
消防設備保守	150,000		150,000	126,630	23,370	
電気設備保守	650,000		650,000	628,593	21,407	エレベーター・自動扉保守他
害虫駆除清掃保守	0		0	0	0	清掃費に含む
その他保全費	750,000		750,000	930,685	-180,685	設備総合・植木剪定
共益費			0	0	0	
公租公課			0	1,196,000	-1,196,000	消費税他
事務経費	2,951,000	0	2,951,000	0	2,951,000	
ニーズ対応費	1,076,000		1,076,000	1,076,000	0	
支出合計	39,742,000	0	39,742,000	39,596,429	145,571	
差引	0	0	0	710,639	-710,639	

## 平成20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 ①=A+B (円)	収入目標額② (円)	達成率①/② (%)	前年同月収入額 ③ (円)	前年同月比 ①/③ (%)
4月	251920	1080	253000	269167	93.99	233040	108.57
5月	233410	720	234130	269167	86.98	232270	100.8007922
6月	250420	640	251060	269167	93.27	247120	101.5943671
7月	275300	620	275920	269167	102.51	245870	112.2219059
8月	188260	1200	189460	269167	70.39	198040	95.66754191
9月	260180	0	260180	269167	96.66	246470	105.5625431
10月	281260	1960	283220	269167	105.22	276640	102.3785425
11月	256080	0	256080	269167	95.14	271300	94.3899742
12月	225600	0	225600	269166	83.81	243690	92.57663425
1月	235010	1550	236560	269166	87.89	236330	100.0973215
2月	243480	0	243480	269166	90.46	255950	95.12795468
3月	273840	1860	275700	269166	102.43	291070	94.71948329
合計	2974760	9630	2984390	3230000	92.40	2977790	100.2216409

## 【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
- \* キャンセル料…キャンセルに対する收受金額

平成 20 年度地区センター利用状況（団体＋個人利用）

施設名 白山地区センター

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	3,447	5,250	8,697	513	1,405	907	313	179	1,316	3,488	443	133	8,697
5月	30	3,497	4,697	8,194	462	1,395	833	441	121	1,358	3,021	429	134	8,194
6月	29	3,354	5,591	8,945	590	1,510	681	412	97	1,362	3,783	377	133	8,945
7月	30	3,988	6,357	10,345	710	1,932	686	523	146	1,512	4,088	482	266	10,345
8月	30	3,927	4,481	8,408	586	2,089	848	417	180	1,305	2,381	458	144	8,408
9月	29	3,715	5,356	9,071	671	1,690	773	302	123	1,328	3,509	409	266	9,071
上半期計	177	21,928	31,732	53,660	3,532	10,021	4,728	2,408	846	8,181	20,270	2,598	1,076	53,660
10月	30	5,090	6,864	11,954	1,125	1,920	878	500	115	1,885	4,376	629	526	11,954
11月	29	3,610	5,498	9,108	583	1,437	669	399	137	1,418	3,802	432	231	9,108
12月	26	3,729	5,324	9,053	569	1,523	702	471	90	1,405	3,417	456	420	9,053
1月	26	3,448	4,867	8,315	544	1,433	617	333	118	1,220	2,925	547	578	8,315
2月	28	3,910	5,202	9,112	509	1,972	605	396	187	1,432	3,048	542	421	9,112
3月	30	4,117	5,683	9,800	567	1,595	880	535	176	1,497	3,359	607	584	9,800
下半期計	169	23,904	33,438	57,342	3,897	9,880	4,351	2,634	823	8,857	20,927	3,213	2,760	57,342
年間合計	346	45,832	65,170	111,002	7,429	19,901	9,079	5,042	1,669	17,038	41,197	5,811	3,836	111,002

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)	レホール (人)	図書貸出 冊数
4月	7,951	627	119	8,697	2,842	0	1,061
5月	7,311	719	164	8,194	2,775	0	1,105
6月	8,108	720	117	8,945	2,717	0	1,298
7月	9,174	984	187	10,345	3,043	0	1,516
8月	7,662	598	148	8,408	2,825	0	1,643
9月	8,085	790	196	9,071	3,082	0	1,224
上半期計	48,291	4,438	931	53,660	17,284	0	7,847
10月	10,832	972	150	11,954	3,808	0	1,286
11月	8,124	806	178	9,108	2,754	0	1,245
12月	8,349	539	165	9,053	3,361	0	1,129
1月	7,457	704	154	8,315	2,390	0	1,285
2月	8,112	879	121	9,112	2,649	0	1,251
3月	8,670	851	279	9,800	3,085	0	1,240
下半期計	51,544	4,751	1,047	57,342	18,047	0	7,436
年間合計	99,835	9,189	1,978	111,002	35,331	0	15,283

# 平成20年度自主事業報告書

白山地区センター

募集対象	事業名	開催時期 及び回数	参加人数		自主事業経費			一人当たり参加費		講師謝金		備考
			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	
一般	プロの職人が教える 季節の和菓子	4月 1回	20	14	0	14,000	14,000	有	1,000	0	0	
一般	リズムにのって エアロビクス	4月～5月 7回	30	104	12,020	52,800	64,820	有	2,800	7,000	49,000	
一般	西洋磁器人形と香水びんの ペンダントトップ	4月 3回	12	40	24,000	32,200	56,200	有	2,300	8,000	24,000	
一般	ブリザーブドフラワー 母の日プレゼント	5月 1回	12	7	7,000	22,400	29,400	有	3,200	7,000	7,000	
一般	楽しい小物作り ハワイアンキルトのポーチ	6月 4回	16	49	18,020	41,400	59,420	有	1,800	5,000	20,000	
小学生～ 大人	ゆかたで美人	7月 1回	15	7	5,420	3,500	8,920	有	500	7,000	7,000	
幼児 と保護者	親子リトミック教室	5月～7月 6回	15組	152	24,420	30,000	54,420	有	2,000	7,000	42,000	
一般	ペーパークラフト ペーパークイリング	6月～7月 4回	20	37	28,000	14,400	42,400	有	1,800	7,000	28,000	
一般	フォークギター入門講座	6月～7月 6回	16	34	31,920	14,400	46,320	有	2,400	7,000	42,000	
一般	初めてのトンボ玉	7月 4回	12	37	28,320	39,200	67,520	有	2,000	8,000	32,000	
一般	日本画入門講座	5月～7月 6回	16	65	39,320	58,500	97,820	有	4,500	8,000	48,000	
一般	あみ編み草履を作ろう	7月 1回	20	23	7,260	27,600	34,860	有	1,200	10,000	10,000	
一般	どうにかせにゃいかん 英会話	5月～7月 6回	15	70	11,240	34,000	45,240	有	2,000	7,000	42,000	
一般	季節の和菓子 夏菓子に挑戦	7月 1回	20	16	0	17,600	17,600	有	1,100	0	0	
一般	ハワイアン・フラ	6月～8月 8回	20	134	12,090	60,000	72,090	有	2,800	7,000	56,000	
一般	味わう世界旅行 ブルー編	9月 1回	20	12	8,000	13,000	21,000	有	1,200	8,000	8,000	
一般	楽しく源氏物語を読む ―入門と桐壺の巻―	9月～11月 6回	20	168	0	72,000	72,000	有	2,000	7,000	42,000	
一般	楽しさ発見 ショートテニス	9月～11月 5回	20	65	13,900	32,000	45,900	有	2,000	7,000	35,000	

募集対象	事業名	開催時期 及び回数	参加人数		自主事業経費			一人当たり参加費		講師謝金		備考
			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	
一般	手縫いで作る 耳長うさぎのぬいぐるみ	10月～11月 3回	15	36	21,000	23,400	44,400	有	1,800	7,000	21,000	
一般	アートフラワーの クリスマス飾り	11月 1回	20	11	10,000	30,800	40,800	有	2,800	10,000	10,000	
一般	フリーメタリコ	12月 1回	16	10	7,000	20,000	27,000	有	2,000	7,000	7,000	
一般	おしゃれなパンでクリスマ スシュトーレンを焼こう	11月～12月 2回	16	29	20,000	42,000	62,000	有	2,800	10,000	20,000	
一般	そば打ち名人になろう	12月 2回	12	23	20,000	36,400	56,400	有	1,600	10,000	20,000	
一般	楽しく源氏物語を読むパートⅡ ～源氏物語の女性達～	12月～3月 8回	20	204	17,000	62,000	79,000	有	2,000	7,000	56,000	
一般	初めてのヨーガA	2月～3月 6回	15	72	14,680	26,000	40,680	有	2,000	6,000	36,000	申込多数の為 追加教室
一般	初めてのヨーガB	2月～3月 6回	15	78	10,680	30,000	40,680	有	2,000	6,000	36,000	
一般	酒蔵体験と きき酒を楽しむ	2月 1回	15	13	0	32,500	32,500	有	2,500	0	0	
一般	らくらくリンパドレナージュ	2月 1回	20	17	6,430	8,500	14,930	有	500	8,000	8,000	

# 平成20年度わんぱくホリデー事業報告書

白山地区センター

募集対象	事業名	開催時期 及び回数	参加人数		自主事業経費			一人当たり参加費		講師謝金		備考
			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	
小学生	母の日プレゼント バック型のペン立て	4月 1回	20	18	11,600	10,800	22,400	有	600	8,000	8,000	
小学生 幼児・大人可	こいのぼりをつくろう！	4月 1回	40	41	0	2,300	2,300	有	100	0	0	
小学生	トールペイント 携帯TELスタンド	6月 1回	20	29	18,350	8,700	27,050	有	300	7,000	14,000	申し込み多数 の為 午前 午後2教室
小学生 3年生以上	似顔絵パンを作ろう	6月 1回	16	20	10,000	8,000	18,000	有	400	10,000	10,000	
小学生 幼児・大人可	七夕笹飾りをしましょう	6月 1回	60	70	22,000	0	22,000	無	0	7,000	21,000	
小学生	わんぱくキッズダンス・春	4月～6月 8回	30	133	43,200	16,000	59,200	有	800	7,000	56,000	
小学生 大人可	折り紙で描く夏の思い出	7月 1回	20	12	7,000	3,600	10,600	有	200 大人400	7,000	7,000	大人特別参加
小学生 3年生以上	キラキラ万華鏡を作ろう	7月 1回	20	23	13,786	6,900	20,686	有	300	10,000	10,000	
小学生	リボンレイのストラップ作り	7月 2回	20	32	16,000	4,800	20,800	有	150	8,000	16,000	申し込み多数 の為 午前 午後2教室
小学生	フラワーアレンジメント フォトスタンド	7月 2回	20	43	20,000	4,300	24,300	有	100	10,000	20,000	申し込み多数 の為 午前 午後2教室
小学生	木工工作教室	8月 1回	20	30	0	0	0	無	0	0	0	
小学生 幼児・大人可	シャボン玉で遊びましょう	8月 1回	30	80	1,507	0	1,507	無	0	0	0	
小学生	わんぱくエコ風鈴を作ろう	8月 1回	30	20	8,000	2,300	10,300	有	100	8,000	8,000	
小学生 3年生以上	ひゃっこい夏のデザート 作りましょう	8月 1回	20	18	10,000	9,000	19,000	有	500	10,000	10,000	
小学生	わんぱくわらじ作り	8月 2回	20	24	16,000	2,500	18,500	有	100	8,000	16,000	申し込み多数 の為 午前 午後2教室

## 平成20年度わんぱくホリデー事業報告書

白山地区センター

募集対象	事業名	開催時期 及び回数	参加人数		自主事業経費			一人当たり参加費		講師謝金		備考
			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	
小学生	遊びから学ぶ 表現のワークショップ	8月 2回	30	15	2,000	0	2,000	無	0	2,000	2,000	4館合同企画
小学生	ペーパークラフト ガーベラブローチ作りましょう	10月 1回	20	15	7,000	3,000	10,000	有	200	7,000	7,000	
幼児 と保護者	親子で遊ぼう運動会	10月 1回	40組	39	1,960	3,800	5,760	有	100	5,000	5,000	
幼児 と保護者	親子体操教室	10月～12月 6回	30組	262	6,360	60,000	66,360	有	2,000	8,000	48,000	
小学生	リボンレイで作る あみ編みカチューシャ	11月 1回	20	21	8,000	6,300	14,300	有	300	8,000	8,000	
小学生	キラキラビーズの クリスマスツリー	12月 1回	20	21	0	8,400	8,400	有	400	0	0	
幼児 小学生 小学生	クリスマスお楽しみ会 人形劇	12月 1回	70	44	35,000	0	35,000	無	0	30,000	30,000	
小学生 3年生以 上	和菓子でおひな様	2月 1回	20	18	10,000	9,000	19,000	有	500	10,000	10,000	
小学生～ 大人	楽しい雛祭り・お茶席体 験	2月 1回	60	55	26,240	5,100	31,340	有	100	17,000	17,000	
小学生～ 大人	横浜開港150周年記念事 業 船を造ろう	2月 5回	30	123	8,277	0	8,277	無	0	8,277	8,277	



## 苦情対応状況報告

年月日	内容	対応結果(対応者)	
1	6月	センター入り口の車止めについて	利用者のマナーの悪さが問題なのでしょうが、開放的なはずのセンターが入り口の車止めブロックで、イメージダウンです！と。皆さんの協力が得られるよう声掛けをして行きますので、しばらくはご理解いただきたいと回答。
2	7月	体育室にクーラーを！	熱中症になります！・・と苦情あり。入り口設置の扇風機では役に立たないと。要望は市のほうに伝えますが、休憩を入れながら・水分を取りながら利用してくださいとお願いした。冷風機を考えてもいいのだろうかと予算とにらみ合い。
3	7月	タバコを吸う中学生に注意を	公共の場で子供怖くて入れないのは問題だ・・と。入り口近辺に中高生がたむろしないよう、またタバコをすっていたら注意をするようスタッフに指導。ただし、対応には充分気をつけるようにと指導。
4	7月	机のロックが掛かっていなくてパソコンが落ちて壊れた	点検ミスをお詫びし、保険が適応されるか問い合わせる。スタッフには、しっかり点検するよう指導。またお客様へは、利用後のチェックの協力をお願いした。
5	8月	クーラーを体育室に	熱中症になったらどうする・・と苦情。室・温度計を設置、熱中諸対策を各自でするよう呼びかけるポスター掲示。
6	9月	和室に、イスとテーブルを備えて欲しい。(畳を傷めない工夫は必要ですが)	会議室、和室とも多目的に利用いただいています。机イスについても畳にシートを敷いて使えるようにします。
7	9月	小学生のゲームの音がうるさい。他の場所に移して欲しい。	子どもたちには、これまで同様公共の場のマナーを注意指導する。お客様には学習室のご利用のご案内と、センターが子どもたちの居場所でもあることをご理解いただくようお願いした。
8	11月	体育室利用時間後も更衣室やシャワーを使わせて	次の利用の方のためにも、出来るだけ3時間の枠の中でご利用を頂きたいと思いますが、更衣室は団体利用される皆様の共有のスペースと言う考え方をしていますので、お互いに譲り合ってご迷惑にならないようご協力をお願いします。
9	12月	シャワー室利用について	利用時間の枠を超えて利用をさせて欲しい！と要望。なるべく、時間内利用をお願いした上で、次の利用者にご迷惑にならないように、譲り合って使っていただくように協力を依頼。
10	12月	部屋が暗い	明るい蛍光管に取替えた。カーテンを開けたり、窓際利用をおすすめした。
11	1月	プレイルームの使い方	年齢の大きいお子さんが駆け回って、あぶない！と利用状況を見ながら、スタッフが様子を見る・声掛けをするといった見回り強化を指導。また、ベビーベットの利用についても衛生面から荷物を載せないようお願いのポスターをはった。
12	3月	ロビーの中学生がうるさい	再三の注意も聞き入れられず、対応に苦慮し学校に通報。生活指導の教師が2名が来てくださり嚴重注意。その後落ち着く。一方、お客様から区役所と警察に通報。双方から問合せと事情徴収をうける。

## 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	トイレ蛇口の取替え	蛇口のバルブが硬く、水切れが悪くなった。
2	4月	利用者懇談会報告集掲示	3月8日開催の利用者懇談会の内容をまとめた報告集を掲示する
3	4月	仮の自転車置場設置	入り口付近の目転車直場の目転車が障害者用の点字プレートにかぶっていることが多い…とのご意見をもとに、現在の駐車場に仮移動。ラインを引いて整理整頓に努める
4	4月	カラオケコンポ購入	新規にDVDを購入、喜ばれている
5	5月	図書の汚れ落とし	ブックカーの汚れの清拭をする
6	5月	プレールームマット取替え	表面がめくれてきて危険なのと汚れがひどくなってきたので買い換えた。部屋が明るくなった。
7	5月	図書コーナーのイス取替え	折りたたみのイスが、修繕の繰り返しで使ってきたが中会議室のものを活用することにした。すわり心地が良いと好評
8	5月	中庭の木の根元を手入れ	ケヤキの根が張ってきて、根元保護の鉄板が浮いてきて、危険が伴うので安全のため根を切ってもらう
9	5月	緑のカーテン作り	夏の暑さよけ対策に、ゴーヤーを植え、自然のカーテンを作る。40度近くまで上がる室温にも効果期待して
10	6月	料理室器具の整理	グループごとに器具を分けていたのを種類別に棚に入れることにした。利用しやすいと好評。
11	6月	エコキャップ	利用者の反応も徐々に増え今月8000個の回収。小学生が、どんなことに役立つのか…学校にも働きかけたいとか、勤務先のキャップをまとめて持参してこの運動が広がっている
12	6月	パソコン相談	PRポスターを地域に貼らせていただいた効果でか、予約満員になった。

## 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	6月	救急法の研修	幅広い年齢層の方が利用されるセンターなので、全員参加の救急救命法、AED使用研修を実施。
14	6月	利用案内版作成・掲示	会館以来の内容で変更になっているものも多いので、見取り図も新しく作った。
15	6月	センターだより発行	夏以降の講座のご案内と、センター祭りの予告をお知らせ。
16	6月	忘れ物・落し物紹介版作成	あまりにももったいない忘れ物、落し物が多く、少しでも引取りがあったらと掲示板作成。一部持ち主があった。
17	6月	施設見学受け入れ	緑小学校3年90名、施設見学。
18	6月	こども用センター利用案内作成	分かりやすく紹介するのは難しいが、ルビをふって読めるようには工夫し作成。施設見学受け入れで活用したい。
19	6月	夏休みこども講座の情報版設置	こども企画のチラシをまとめたのは見やすいと喜ばれる。
20	7月	緑のカーテン	緑のカーテンの収穫を利用者の皆様へおすそ分けとして、収穫できた分だけ、そのつどご自由にどうぞ！と配布する。
21	7月	まつりとフリーマーケットの告知	地域の皆さんの文化祭としてのセンターまつり 日程の告知と参加者募集のお知らせ 同時イベントのフリーマーケットの告知をする
22	7月	センター裏公園に外周の剪定	夏の夜、暗くたまり場になりがちな裏公園の樹木の剪定を緑土木に依頼。見通しが良くなったと好評。
23	7月	ロビーのレイアウト変更	夏休みに入って小中学生の利用が増え、ロビーが満員になってしまうので、テーブルを増やしレイアウトを変えた。広々したと好評。
24	7月	エコキャップ	鴨居小学校、環境委員会、学校で集めキャップをセンターに届けてくれた。環境は地域と一緒に考えるということで、先生と子どもたちが43Kを運んできた。

## 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
25	8月	19年度自主事業の報告書作成	19年度の事業報告ファイルで設置、利用者の皆さんに見ていただく。
26	8月	利用者へのアンケート	センターの利用についてご意見を述べやすくしたアンケート作成。
27	8月	ロビーのレイアウト変更	夏休みに入って、子供の利用が増えテーブルを増やして、対応した。
28	8月	事後グループ	フラ、英会話事後グループ活動を始めるにあたって、優先予約をする。
29	8月	温度計・湿度計を設置	熱中症対策
30	8月	エコキャップ回収 地域拠点	学校、地域の自治会、マンション、企業などの環境担当者がキャップ集めに積極的に取り組み、センターへの持込が多くなっている。環境啓発に一役を担っているようだ。
31	8月	階段にステップテープを貼る	バリアフリー対策の一つとしてステップテープを貼る
32	9月	トイレ手洗いボールの配水管取替え	長年使用のため腐食全3箇所取替え
33	9月	ゴーヤ配布	小さいながらも薫り高いゴーヤーを利用者にわけ喜ばれる。8月で終わり。
34	9月	サロンコンサート	地域の皆さんの交流のサロンコンサート実施。67名参加。
35	9月	パイプイスの錆び落とし	まつりに向けて、パイプイスのクリーニングをスタッフ・職員全員で行う。
36	10月	中庭に花を植える	中庭のプランターに寒さにも強い花を植える。

## 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
37	10月	利用報告書にバインダーをつける	分かりやすくなったと好評。紛失や、持ち帰りが少なくなるでしょう。
38	10月	敷地内の敷石の窪み段差修理	地盤沈下なのか、何箇所かくぼみと段差があり蹟く恐れがあるので、修復工事をした。
39	11月	緑区アピール写真展示	緑区の良いところ発見と言う写真展「緑区の見所」を実施。多くの方がファイルをご覧になっていました。
40	11月	取り付け道路に花を置く	駐車禁止のブロックをひっくり返してプランターを入れてみました。柔らかな雰囲気。駐車禁止のアピールにつながればとの思いです。
41	11月	貸しロッカー実施	駐車場廃止で、利用者から荷物の預かりを希望する声が多くなり有料での貸しロッカーを設置。
42	11月	鴨居小エコキャップ	環境部会がキャップの大量に持ち込みがあった。
43	11月	利用者懇談会開催	31名の参加がありました。使いやすい、親しみやすいセンターについて意見交換しました。
44	11月	利用者の声ポスト	利用者からのご意見・提案・苦情受け付けように、2階にご意見箱を設置する。
45	11月	サロンコンサート・源氏物語	源氏物語1000年、サロンコンサート開催。60人の皆さんに楽しんでいただきました。
46	11月	横浜のシクラメン紹介	利用者に横浜のシクラメンと分かるようポップをつけて、配布されたシクラメン飾りました。毎年のことですが好評です。
47	12月	娯楽コーナーに観葉植物を	すっきりとした観葉植物に置き替えた
48	12月	和室の襖を買換え	木枠が痛んで不安定になっていたのを、買換えた

## 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
49	12月	ラジカセにナンバーを	利用者からの要望で記入。
50	12月	館内正月飾りに	地元の凧作り■■■さんに借用。水墨画の■■■さんに掛け軸、色紙を借用。雰囲気が良いと喜ばれる
51	12月	蛍光灯の取替え	大掃除を兼ねて、暗いと言われていて会議室の蛍光灯を明るいものに取りかえ
52	12月	利用者懇談会報告掲示	懇談会の内容を掲示とともに、印刷物として利用者に配布
53	1月	センターだより発行	21年3月までの講座の紹介と、ろ利用者懇談会の一部紹介
54	2月	大きな船を作ろう	開港150周年記念イベントの船作りにセンターとして参加。詮索活動4日間で70名以上の参加者があり、長屋門を運んだ船を作った。親子参加も多く、縦の交流が出来た良い企画でした。
55	2月	グループ作品展	二階娯楽コーナーの壁面利用をグループにおすすめしました。絵画グループ「マグノリア」のはがき絵に会ロビーに展示。すばらしい作品展が出来たと、メンバーから喜ばれる。
56	3月	サロンコンサート・源氏物語	第3階 源氏物語 空蝉 ピアノの弾き語りと朗読のよるコンサート参加者の多くがリピーターで、源氏物語への根強いファンに喜ばれよいサロンが出来ました。
57	3月	センター裏公園に防犯カメラ設置	小さいお子さんが遊ぶには手ごろな、藤棚のある小さなスペースの裏庭に、防犯上の監視カメラ設置。

(様式 7 )

## 平成20年度備品一覧

施設名 白山地区センター

No.	品名	形状・その他	単 価	購入数・年月日	廃棄数・年月日	増 減
1	プリンター	LP-7700	¥88,463		1 H.20.9.16	減
2	電話設備 (電話子機のみ)	ポピール199			0 H.20.9.16	減
3	10人用ロッカー	SV-G10A	¥47,543	2 H.20.10.23		増
4	プリンター	Ipsio SP C710	¥55,000	1 H.20.9.16		増1
5	和室襖		¥15,391	4 H.20.12.23		増
6	ウォータークーラー		¥82,000		2 H.21.3.25	減
7	ウォータークーラー	日立RW-222P形	¥203,400	2 H.21.3.25		増
8	防犯カメラ	ビクター-TK-S810	¥88,000	1 H.21.3.09		増
9						
10						
11						
12						

(様式 6 )

## 平成20年度修繕一覧

施設名 白山地区センター

No.	修繕年月日	修繕箇所	金額	業者名
1	5月29日	和室引戸錠修理	6,300	(有)鴨居ロックセンター
2	5月26日	ケヤキ根元保護枠修理	40,000	東農園
3	7月2日	空調自動制御機器交換	74,025	東テク(株)横浜支店
4	6月26日	チャイム音出力コネクター、本体	12,600	通信設備エンジニアリング
5	7月28日	天井換気扇更新工事	315,000	三洋装備(株)
6	7月14日	加圧給水ユニット修繕	199,500	荏原テクノサーブ(株)
7	8月29日	エレベータバッテリー交換	62,265	横浜エレベータ(株)
8	9月12日	排水管取り外し、取り付け他	147,840	関悦工務店
9	9月16日	電話配線引替工事	24,150	シバ電話工業(株)
10	10月27日	駐輪場タイルくぼみ補修	157,500	北陽(株)
11	12月10日	体育室ガラス入れ替え工事	18,900	(有)柏硝子店
12	12月22日	外調機グリスアップ修繕	21,000	三洋装備(株)
13	1月6日	娯楽コーナー襖張替え及び木枠修繕	16,500	小島経師店
14	2月23日	体育室倉庫扉修繕	36,750	東京体育用品(株)
15	2月7日	卓球台脚の交換工事	66,675	東京体育用品(株)
16	3月6日	2階タイルカーペット張替え工事	556,500	東京体育用品(株)
17	3月31日	正面外扉自動ドア修理	261,450	(株)神奈川ナブコ
		合計	2,016,955	



(様式 5 )

## 平成20年度委託内容一覧

施設名 白山地区センター

No.	委託期間	委託内容	金額	業者名
1	H20.4.1～ H21.3.31	清掃業務	613,894	(株)市川総業
2	〃	小型吸収冷温水機保守	715,890	三洋電機サービス(株)
3	〃	空調自動制御装置保守	193,725	東テク(株)
4	〃	設備総合巡視点検業務	298,935	三洋装備(株)
5	〃	自家用電気工作物保守	141,393	関東電気保安協会
6	〃	エレベーター保守点検	378,000	横浜エレベーター(株)
7	〃	自動扉保守点検	109,200	(株)神奈川ナブコ
8	〃	機械警備業務	221,760	京浜警備保障(株)
9	〃	消防設備保守点検	111,000	(株)東横防災商事
10	10月14日	植栽管理	280,000	東農園
11	12月12日	法定点検	336,000	三洋装備(株)
12	1月15日	飲料水水質検査	15,750	三洋装備(株)
			3,415,547	

## 横浜市白山地区センター委員会会則

(設置)

第1条 本会は横浜市白山地区センター委員会（以下「委員会」という。）と称し、事務所を横浜市白山地区センター（以下「センター」という。）内に置く。

(目的)

第2条 委員会は、緑区区民利用施設協会が指定管理者として横浜市との間で協定書を交わしたセンターの管理運営に関して、必要に応じて意見具申を行い、地域住民の自主的活動の推進と地域コミュニティの醸成に寄与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) センターの運営について、利用者からの要望の反映に努めること。
- (2) センターの運営について、意見の具申をすること。
- (3) その他目的を達成するために必要な事項

(組織)

第4条 委員会は、センターを利用する地域内の自治会・町内会及び連合自治会町内会等、次の23名の委員をもって組織する。

- (1) 連合自治会町内会 20名
- (2) 地区小学校・中学校 3名

(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委員の任期は、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 3名

(役員を選出)

第7条 会長、副会長は、委員の中から互選により選出する。

(役員職務)

第8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、会長が事故あるときは職務を代理する。

(会議)

第9条 会議は、会長が必要であると認めるときに召集し、会長は議長となる。

- 2 会議は、第3条に規定する事業について審議する。
- 3 会議の議事は、出席委員の過半数をもって決し、可否同数の時は議長の決するところによる。
- 4 緑区区民利用施設協会職員、横浜市職員及びその他委員会が認める者は、会議に出席し、意見を述べるができる。
- 5 会長は、会議終了後、速やかに議事録を作成し、利用者の閲覧に供するものとする。

(利用者会議)

第10条 会長は必要に応じて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ものとする。

(委任)

第11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。

(会則の改定)

第12条 この会則は、委員数の過半数をもって改定することができる。

付則

この会則は、昭和62年12月1日から施行する。

付則

この会則は、平成17年4月1日から施行する。

付則

この会則は、平成19年5月23日から施行する。

## 平成20・21年度横浜市白山地区センター委員会名簿

役 職	氏 名	団体名(自治会町内会名など)
会 長	山口 章	白山連合自治会
副会長	前田 一	東本郷連合自治会
副会長	石井 勇雄	竹山連合自治会
副会長	柳下 利一	鴨居連合自治会
	庄司 登志子	鴨居連合自治会
	岡本 幸美	鴨居連合自治会
	吉川 晃	鴨居連合自治会
	柳下 カク	鴨居連合自治会
	安楽城 和子	竹山連合自治会
	高橋 明美	竹山連合自治会
	岩崎 東亜	竹山連合自治会
	遠藤 芳孝	竹山連合自治会
	樋口 暉久	東本郷連合自治会
	初澤 勉	東本郷連合自治会
	高橋 紀道	東本郷連合自治会
	鈴木 正二	白山連合自治会
	三田 修	白山連合自治会
	島倉 和美	白山連合自治会
	上田 万智子	白山連合自治会
	石橋 勝廣	鴨居小学校
	池田 洋一	鴨居中学校

地区センター委員会開催状況

・第1回

2008年5月21日

場所	工芸音楽室
出席者	18名
【議題】	<p>(1) 20年度のセンター委員長及び役員選出                  (2) 19年度事業実施報告                  (3) 平成20年度事業計画(案)                  アー自主事業計画                  イー貸付・収益事業について                  ウーニーズ対応費について                  エー20年度センターまつりについて                  (3) その他                  アー19年度利用者懇談会報告                  イー20年度白山地区センター予算について                  ウー20年度職員スタッフについて                  エー区民利用施設協会組織について                  その他</p>
【意見等】	<p>・白山地区センターの情報がインターネットで公開されている件について、委員会の皆さんに紹介(委員さんから)                  ・20年度のセンターの予算について質問                  ・指定管理者制度になって今後のセンター委員会のあり方について質問があった。                  ・利用状況について、昨年8月利用者が増えているのに収入が減っているのは・・・                  ・新しく委員になったせいか、センターの駐車場について、地域住民から問合せがあった。事情を知りたい。                  ・個人情報重視しすぎて、活動しづらい</p>

・第2回

平成20年7月26日

場所	小会議室
出席者	正副会長
【議題】	<p>・センター駐車場について                  ・白山地区センター祭りについて                  ・センターまつりの協賛について                  ・20年度利用者懇談会について                  ・その他</p>
【意見等】	<p>臨時会長会議・駐車場について                  ご理解いただけないいくつかのグループには、重ねて現状をお話して理解いただき、協力していただきたいと委員会の意見。                  ○車社会の状況から、駐車場があった方が、好ましいが現状を理解していただくしかない。                  ○防災や安全管理面から対応しきれない状況を理解していただきましょう。                  ○多くの方が理解し、ほぼ納得していただいているので決めたことを変えずに、根気よくお願いしましょう。                  ○他の地区センターと比較しても、状況が違うので、一緒には出来ない。                  ○公平・安全・安心面から協力をしていただきましょう。</p>

・第3回

平成20年11月15日

場所	学習室
出席者	正副会長・利用者懇談会事前打ち合わせ
【議題】	<p>・センターまつりの報告                  ・利用者懇談会について</p>
【意見等】	<p>・利用者から、事前に頂いたご意見について検討。                  ・委員会としての姿勢は一つにして、「よりよいセンター」をテーマ、建設的なご意見を期待したいです。                  ・利用者は、自分たちに都合の良いようにと、要望を出してくるがセンターの事情も分かっていたら協力をいただきましょう。                  みんなで、その辺を話し合しましょう。</p>

Ⅰ用者会議開催状況

・第1回	開催日 平成20年11月29日 午前10時より
場所	横浜市白山地区センター中会議室
出席者数	31名
【議題】	[センターをより良く利用するために]
出された意見等	<p>○自転車置場とバイク置場のすみわけをしているが、雨の場合困る。新しいバイク置場に屋根をつけて欲しい。</p> <p>○利用申し込みについて、月に1度まとめて4回分の抽選できませんでしょうか</p> <p>○利用時間の3時間を2時間単位にして、利用率アップには？</p> <p>○利用予定日の2ヶ月前から受付になっているが、5週目がある時にどうしてもコマ数が足りなくなる。コマ数を増してもらえないか。</p> <p>○会議室、和室を明るくしてください！手作業が困難です。 ○暖房利用を時期で決めるのではなく、早めに対応して欲しい。</p> <p>○気温により使用できるように対策をして欲しい。さらに、可能なら部屋別の冷暖房機を用意してください。運動するサークルと文化活動をするサークルとでは、必要の度合いが違うので。</p> <p>○外国人にも分かりやすい表示をしていただき（ルビをふる・ひらがな標記など）分かり易くなりました。</p> <p>○菅田地区センターで卓球台による事故があったが、頻繁に出し入れした結果、倒れて骨折したと聞いている。安全点検をしたほうが良い。</p> <p>○卓球台はいつも使うわけではないので、使う人がセットするようにしたらどうか。</p> <p>○駐車場について、夜は空いている事が多いので使わせてもらいたい。先生が会社終了後来て、近くの駐車場に停めている。満車で止められないことがあり、レッスンに来るのが遅れる。いろいろ協力するので前向きに検討してもらいたい。</p>

地区センター委員会開催状況

・第1回 2008年5月21日

場所	工芸音楽室
出席者	18名
【議題】	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 20年度のセンター委員長及び役員選出</li> <li>(2) 19年度事業実施報告</li> <li>(3) 平成20年度事業計画(案)</li> <li>アー自主事業計画</li> <li>イー貸付・収益事業について</li> <li>ウーニーズ対応費について</li> <li>エー20年度センターまつりについて</li> <li>(3) その他</li> <li>アー19年度利用者懇談会報告</li> <li>イー20年度白山地区センター予算について</li> <li>ウー20年度職員スタッフについて</li> <li>エー区民利用施設協会組織について</li> </ul>
【意見等】	<ul style="list-style-type: none"> <li>・白山地区センターの情報がインターネットで公開されている件について、委員会の皆さんに紹介(委員さんから)</li> <li>・20年度のセンターの予算について質問 ・指定管理者制度になって今後のセンター委員会のあり方について質問があった。</li> <li>・利用状況について、昨年8月利用者が増えているのに収入が減っているのは・・・</li> <li>・新しく委員になったせいか、センターの駐車場について、地域住民から問合せがあった。事情を知りたい。</li> <li>・個人情報重視しすぎて、活動しづらい</li> </ul>

・第2回 平成20年7月26日

場所	小会議室
出席者	正副会長
【議題】	<ul style="list-style-type: none"> <li>・センター駐車場について</li> <li>・白山地区センター祭りについて</li> <li>・センターまつりの協賛について</li> <li>・20年度利用者懇談会について</li> <li>・その他</li> </ul>
【意見等】	<p>臨時会長会議・駐車場について                  ご理解いただけないいくつかのグループには、重ねて現状をお話して理解いただき、協力していただきたいと委員会の意見。                  ○車社会の状況から、駐車場があった方が、好ましいが現状を理解していただくしかない。                  ○防災や安全管理面から対応しきれない状況を理解していただきましょう。                  ○多くの方が理解し、ほぼ納得していただいているので決めたことを変えずに、根気よくお願いしましょう。                  ○他の地区センターと比較しても、状況が違うので、一緒には出来ない。                  ○公平・安全・安心面から協力をしていただきましょう。</p>

・第3回 平成20年11月15日

場所	学習室
出席者	正副会長
【議題】	<ul style="list-style-type: none"> <li>・センターまつりの報告</li> <li>・利用者懇談会について</li> </ul>
【意見等】	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者から、事前に頂いたご意見について検討。</li> <li>・委員会としての姿勢は一つにして、「よりよいセンター」をテーマ、建設的なご意見を期待したいです。</li> <li>・利用者は、自分たちに都合の良いようにと、要望を出してくるがセンターの事情も分かっていたら協力していただきましょう。</li> <li>みんなで、その辺を話し合います。</li> </ul>

利用者会議開催状況

・第1回	開催日	平成20年11月29日 午前10時より
場所	横浜市白山地区センター中会議室	
出席者数	31名	
【議題】	[センターをより良く利用するために]	
出された意見等	<p>○自転車置場とバイク置場のすみわけをしているが、雨の場合困る。新しいバイク置場に屋根をつけて欲しい。</p> <p>○利用申し込みについて、月に1度まとめて4回分の抽選できませんでしょうか</p> <p>○利用時間の3時間を2時間単位にして、利用率アップにしては？</p> <p>○利用予定日の2ヶ月前から受付になっているが、5週目がある時にどうしてもコマ数が足りなくなる。コマ数を増してもらえないか。</p> <p>○会議室、和室を明るくしてください！手作業が困難です。</p> <p>○暖房利用を時期で決めるのではなく、早めに対応して欲しい。</p> <p>○気温により使用できるように対策をして欲しい。さらに、可能なら部屋別の冷暖房機を用意してください。運動するサークルと文化活動をするサークルとでは、必要の度合いが違うので。</p> <p>○外国人にも分かりやすい表示をしていただき（ルビをふる・ひらがな標記など）分かり易くなりました。</p> <p>○菅田地区センターで卓球台による事故があったが、頻繁に出し入れした結果、倒れて骨折したと聞いている。安全点検をしたほうが良い。</p> <p>○卓球台はいつも使うわけではないので、使う人がセットするようにしたらどうか。</p> <p>○駐車場について、夜は空いている事が多いので使わせてもらいたい。先生が会社終了後来て、近くの駐車場に停めている。満車で止められないことがあり、レッスンに来るのが遅れる。いろいろ協力するので前向きに検討してもらいたい。</p> <p>○有料駐車場に停めているが負担が大きい。一人700円～800円かかっている。夜の駐車場は空いている事があるので、抽選でも良いから貸して欲しい。</p> <p>○11月からロッカーの使用が可能になり、とてもありがたく、感謝しております。館の皆さんのご努力がうれしいです。</p> <p>○流しの布巾の常設は大変助かります。</p>	

## 平成20年度ニーズ対応費使途一覧

	実施内容	金額	備考
1	予約システムの保守管理費	105,000	
2	環境美化花代	2,526	
3	ジョイントマット 他	29,358	
4	プランター園芸用品	596	グリーンカーテン用
5	プランター園芸用品	3,768	グリーンカーテン用
6	プランター園芸用品	2,354	グリーンカーテン用
7	プランター園芸用品	1,490	グリーンカーテン用
8	プランター園芸用品	7,668	グリーンカーテン用
9	プランター園芸用品	1,973	グリーンカーテン用
10	バトミントンシャトル・グリップテープ代	7,056	
11	白山サロン 講師謝礼	5,000	
12	料理室 和食器 12枚	3,528	
13	課題図書・推薦図書	39,300	
14	環境美化花代	1,472	
15	環境美化花代	1,514	
16	卓球ラケット5個	4,725	
17	バトミントンシャトル代	1,500	
18	バトミントンシャトル代	4,500	
19	バトミントンラケット代	10,500	
20	白山サロン 講師謝礼	30,000	
21	センターまつり費	300,000	
22	卓球ラケット10個	10,260	
23	環境美化花代	2,000	
24	環境美化花代	2,600	
25	プランター用土	2,000	
26	白山サロン 講師謝礼	13,000	
27	バトミントンシャトル・ネット代	17,167	
28	ご意見箱	6,300	
29	卓球ボール・バドシャトル	3,900	
30	環境美化 花代	5,250	
31	白山サロン 謝礼	8,000	
32	環境美化 花代	1,260	
33	植木鉢	1,597	
34	急須	3,460	
35	ホース	3,675	
36	バド・ガット	20,769	
37	環境美化 花代	5,000	
38	白山サロン 謝礼	10,000	
39	ラジカセ	28,500	
40	料理室ラック・ボール	3,360	
41	ジャーポット他	61,420	
42	得点板・シャトル	23,247	
43	おもちゃ	117,600	
44	玄関マット	17,199	
45	図書(リクエストによる)	30,700	
46	ウォータークーラー	100,000	
47	凧、展示謝金	3,000	
48	卓球ボール・リングネット	8,190	
49	環境美化 花代	2,718	
	累計	1,076,000	



## 利用者からの意見聴取集計結果

5. 苦情対応状況と同じ

## 職員研修の実施実績等

### 1回目

日 時	平成20年6月16日(月)
内 容	○第三者評価について(評価者から説明) ○個人情報の保護について ○白山地区センターの目標について ○救急救命手当について(白山消防署協力で実施)

### 2回目

日 時	平成20年9月16日(月)
内 容	○11月の第三者評価実施に向けて ○センター内事務連絡(事故、怪我、苦情等) ○センターまつり事前打ち合わせ 準備における勤務体制、当日役割分担、当日までのスケジュールなど打ち合わせ

日 時	平成21年3月11日(水) & 3月17日(火)
内 容	○21年度職員・スタッフ接遇研修(区民利用施設協会主催) ～気持ち良くご利用いただくために～ スタッフ全員を2班に分けて研修参加とした。

### 3回目

日 時	平成21年3月16日(月)
内 容	○21年度職員・スタッフ研修 1、センターの概要・施設協会の組織・サービス規程など 2、業務マニュアル(スタッフ打ち合わせ) 3、苦情の対応について 4、図書の貸し出し 5、センター内の設備機器取り扱いについて 6、避難訓練(白山消防署協力)