

平成26年度

事業報告書

横浜市上郷地区センター

特定非営利活動法人 さかえ区民活動支援協会

平成26年度

横浜市上郷地区センター収支決算書

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	36,566,000		36,566,000	36,566,000	0	横浜市より
利用料金収入	4,477,000		4,477,000	5,584,710	-1,107,710	部屋貸利用料金
自主事業収入	154,000		154,000	233,300	-79,300	自主事業参加費
雑入	1,337,000	0	1,337,000	1,513,914	-176,914	
印刷代	617,000		617,000	583,518	33,482	印刷、コピー代
自動販売機手数料	648,000		648,000	815,933	-167,933	売上手数料
その他(栄区刊行物販)	72,000		72,000	114,463	-42,463	栄区刊行物販売手数料等
その他()			0		0	
その他()			0		0	
収入合計	42,534,000		42,534,000	43,897,924	-1,363,924	

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	21,597,000	0	21,597,000	22,353,892	-756,892	
給与・賃金	19,294,000		19,294,000	19,901,780	-607,780	職員給与、スタッフ賃金
社会保険料	1,505,000		1,505,000	1,593,316	-88,316	社保、劳保
通勤手当	720,000		720,000	698,920	21,080	
健康診断費	60,000		60,000	141,876	-81,876	
勤労者福祉共済掛金	18,000		18,000	18,000	0	ハマふれんど掛金
事務費	3,592,000	0	3,592,000	2,684,170	907,830	
旅費	30,000		30,000	320	29,680	出張交通費
消耗品費	1,559,000		1,559,000	1,054,542	504,458	トイレトーパーパー等
会議諸費	10,000		10,000	0	10,000	お茶代
印刷製本費	329,000		329,000	158,760	170,240	封筒、申込書類
通信費	318,000		318,000	308,839	9,161	電話料等
使用料及び賃借料	174,000		174,000	168,828	5,172	
備品購入費	308,000		308,000	0	308,000	
図書購入費	205,000		205,000	201,908	3,092	利用者用図書
施設賠償責任保険	38,000		38,000	34,700	3,300	年間保険料
職員等研修費	30,000		30,000	0	30,000	
振込手数料	15,000		15,000	12,972	2,028	
リース料	423,000		423,000	610,848	-187,848	印刷機、コピー機
手数料	123,000		123,000	71,028	51,972	ホームページ更新料等
その他	30,000		30,000	61,425	-31,425	慶弔費等
					0	
事業費	668,000	0	668,000	747,182	-79,182	
自主事業費	668,000		668,000	747,182	-79,182	
					0	
管理費	10,034,000	0	10,034,000	10,273,868	-239,868	
光熱水費	4,730,000	0	4,730,000	4,516,931	213,069	
電気料金	2,725,000		2,725,000	2,867,315	-142,315	
ガス料金	1,388,000		1,388,000	1,137,998	250,002	
水道料金	617,000		617,000	511,618	105,382	
清掃費	1,254,000		1,254,000	1,380,995	-126,995	
修繕費	1,300,000		1,300,000	610,588	689,412	
機械警備費	518,000		518,000	518,400	-400	
設備保全費	2,232,000	0	2,232,000	3,246,954	-1,014,954	
空調衛生設備保守	1,054,000		1,054,000	2,042,280	-988,280	
消防設備保守	140,000		140,000	108,000	32,000	
電気設備保守	921,000		921,000	833,976	87,024	
害虫駆除清掃保守	78,000		78,000	64,800	13,200	
その他保全費	39,000		39,000	197,898	-158,898	
共益費	0		0	0	0	
公租公課	1,125,000		1,125,000	1,966,037	-841,037	
事務経費	3,976,000		3,976,000	3,976,000	0	
二一対対応費	1,542,000		1,542,000	1,546,895	-4,895	
支出合計	42,534,000	0	42,534,000	43,548,044	-1,014,044	

差引	0	0	0	349,880	-349,880	
----	---	---	---	---------	----------	--

平成26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	446,150	13,330	459,480	373,100	123.2%	474,740	96.8%
5月	446,810	8,810	455,620	373,100	122.1%	462,920	98.4%
6月	435,950	10,470	446,420	373,100	119.7%	457,980	97.5%
7月	472,010	4,120	476,130	373,100	127.6%	487,740	97.6%
8月	424,280	10,610	434,890	373,100	116.6%	466,090	93.3%
9月	400,350	5,190	405,540	373,000	108.7%	414,300	97.9%
10月	485,310	12,630	497,940	373,100	133.5%	482,300	103.2%
11月	427,310	12,200	439,510	373,100	117.8%	474,470	92.6%
12月	396,270	3,390	399,660	373,100	107.1%	415,080	96.3%
1月	404,120	11,230	415,350	373,000	111.4%	407,990	101.8%
2月	403,530	5,600	409,130	373,100	109.7%	448,670	91.2%
3月	459,590	5,930	465,520	373,100	124.8%	482,120	96.6%
合計	5,201,680	103,510	5,305,190	4,477,000	118.5%	5,474,400	96.9%

【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26年度地区センター利用状況（団体＋個人利用）

施設名 横浜市上郷地区センター

月別	開館日数 (日)	入館者数(人)			利用層別利用数(人)										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	2,951	3,935	6,886	253	502	263	110	30	522	1,484	1,751	1,971	6,886	7,334	94%
5月	30	3,180	4,186	7,366	244	532	126	74	43	544	1,633	2,085	2,085	7,366	7,521	98%
6月	29	3,083	3,916	6,999	284	582	290	97	30	590	1,548	1,753	1,825	6,999	7,451	94%
7月	30	3,089	4,373	7,462	326	728	288	82	46	514	1,767	1,834	1,877	7,462	8,718	86%
8月	30	3,208	3,813	7,021	398	720	316	110	43	609	1,492	1,787	1,546	7,021	7,515	93%
9月	29	5,650	7,214	12,864	437	1,488	249	147	90	1,302	2,592	3,128	3,431	12,864	12,043	107%
上半期計	177	21,161	27,437	48,598	1,942	4,552	1,532	620	282	4,081	10,516	12,338	12,735	48,598	50,582	96%
10月	30	3,164	4,150	7,314	288	629	217	84	35	541	1,562	1,916	2,042	7,314	7,565	97%
11月	29	4,506	5,469	9,975	667	1,362	370	132	73	1,019	2,170	1,956	2,226	9,975	10,253	97%
12月	26	2,837	3,927	6,764	296	725	257	73	34	427	1,263	1,704	1,985	6,764	6,978	97%
1月	26	2,766	3,569	6,335	215	616	166	61	31	386	1,171	1,752	1,937	6,335	6,630	96%
2月	27	3,147	4,150	7,297	282	630	305	111	20	445	1,389	1,916	2,199	7,297	7,718	95%
3月	30	3,576	4,816	8,392	435	1,130	478	80	30	485	1,540	1,937	2,277	8,392	7,706	109%
下半期計	168	19,996	26,081	46,077	2,183	5,092	1,793	541	223	3,303	9,095	11,181	12,666	46,077	46,850	98%
年間合計	345	41,157	53,518	94,675	4,125	9,644	3,325	1,161	505	7,384	19,611	23,519	25,401	94,675	97,432	97%
構成比		43.47%	56.53%		4.36%	10.19%	3.51%	1.23%	0.53%	7.80%	20.71%	24.84%	26.83%			

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	6,221	495	170	6,886	2,160	0	759
5月	6,514	714	138	7,366	2,200	0	769
6月	6,408	461	130	7,451	2,185	0	789
7月	6,743	558	161	7,462	2,240	0	888
8月	6,403	483	135	7,021	1,959	0	1,160
9月	11,999	568	297	12,864	7,065	0	790
上半期計	44,288	3,279	1,031	49,050	17,809	0	5,155
10月	6,713	460	141	7,314	2,165	0	773
11月	9,211	646	118	9,975	3,242	0	828
12月	6,143	461	160	6,764	1,859	0	673
1月	5,777	410	148	6,335	4,787	0	781
2月	6,678	464	155	7,297	2,194	0	945
3月	7,607	568	217	8,392	1,710	0	889
下半期計	42,129	3,009	939	46,077	15,957	0	4,889
年間合計	86,417	6,288	1,970	94,675	33,766	0	10,044
構成比	91.13%	6.75%	2.12%				

平成26年度自主事業報告書

施設名上郷地区センター

募集対象	事業名 (教室名)	開催時期	参加人員		自主事業経費			1人当り参加費		講師謝金		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	参加者 負担総額	総経費	有・無	参加 費用	1回 1講師当り	1教室 講師謝金額	
一般	自然の香り！ はじめてのアロマテラピー	4月 1回	20 人	20 人	10,478	10,000	20,478	有	500	6,000	6,000	アロマを生活に取り入れる工夫。アロマフレを製作後ハドマツン。講座終了後アロマフェを開催しハーブのクッキー、ティーを飲みいつもより質問が多く飛びかった。
小中学生	母の日 押し花の贈り物 ポケットティッシュケース	5月 1回	12 人	15 人	17,088	4,500	21,588	有	300	6,000	9,000	押し花を使ってポケットティッシュケースと母の日のカードをカーネーションで作成。色とりどりの花が咲きほこる春らしい贈り物ができた。
一般	作ってみよう！ 緑のカーテン	5月 1回	20 人	21 人	-992	2,100	1,108	有	100	0	0	共催：茶区役所 毎年恒例のゴーヤの植付け事業。昨年までの地区センターの成功例失敗例を報告。成功の秘訣をお教えし、実習を楽しまれた。
一般	2014上郷 フルートコンサート	5月 1回	50 人	53 人	5,498	26,500	31,998	有	500	講師11,136 助講師6,682	17,818	毎年恒例のフルートコンサート。フルート奏者：小出信也、ピアノ：長島伸子 小出先生のファンの方を始め大変喜ばれた。先生の演奏は素晴らしい演奏であった。
一般	上郷自然教室ホテル	6月 1回	30 人	14 人	8,120	0	8,120	無	0	講師6,000	6,000	ホテルのピーク時であったが、当日大雨となりキャンセルが相次いだ。しかし、館内の電気を消すと窓の外に光る姿が確認でき子供も親も楽しんでいた。
一般	2014上郷地区センター 社交ダンスパーティー	6月 1回	100 人	83 人	-2,763	24,900	22,137	有	300	講師11,137 助講師6,000	17,137	連日の大雨でキャンセルが多かった。毎年恒例のダンスパーティーだが、新規の参加者も多く、再度開催してほしいとの声を沢山いただいた。
一般	いらなくなった傘でエコバック作り	6月 1回	20 人	10 人	7,000	2,000	9,000	有	200	講師6,000 助講師3,000	9,000	エコ活動の一環として、使わなくなった傘をリメイクした。傘の布はカカルしているのと、久々に使うミシンにも苦戦していたが楽しまれていた。
小中学生	動物パンをつくろう	6月 1回	12 人	12 人	14,292	3,600	17,892	有	300	講師6,000 助講師6,000	12,000	父の日のプレゼントに動物パンを作成。いろいろな種類の動物パンが出来上がり、こども達も大喜びの企画でした。
一般	キッチンハーブの寄せ植え	7月 1回	20 人	30 人	16,119	21,000	37,119	有	700	講師6,000 助講師3,000	12,000	ハーブの植付け(園芸)に興味がある方・ハーブティーに興味がある方が参加。実習の後にちょっとしたお菓子やハーブティーで使い方を説明し喜ばれた。
一般	筆ペンで美文字 筆ペンで美文字(追加講座)	7月 3回 7月 3回	15 人	15 人 11 人	38,114	10,400	48,514	有	400	講師6,000	36,000	TVなどで注目の「美文字」。筆ペンのニーズがあり、応募が多く午後に追加講座を開講。冠婚葬祭で綺麗に書けるよう基本を学んだ。9月よりサークル化
小学生	たのしいえいごあそび	7月 8月 2回	10 人	11 人	13,364	0	13,364	無	0	講師6,000	12,000	小学1年生から3年生対象。 まったく初めてえいごにふれる子供達もいたが、あつという間に慣れ、英語を使った遊びを楽しんでいた。
小学生	みちかなもので貯金箱	8月 1回	12 人	20 人	14,100	4,000	18,100	有	200	講師6,000 助講師3,000		みちかな材料(紙粘土等)を使って貯金箱を作成したが、同じ材料を使ってそれぞれに個性豊かなものが出来上がった。

募集対象	事業名 (教室名)	開催時期	参加人員		自主事業経費			1人当り参加費		講師謝金		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	参加者 負担総額	総経費	有・無	参加 費用	1回 1講師当り	1教室 講師謝金額	
親子	浴衣で花火を楽しもう	8月 1回	20 組	42 人	12,083	0	12,083	無	0	0	0	幼・小学生を対象に夏を満喫してもらった。浴衣を着る機会が減っているので、「ドレスコード」を浴衣とした。花火が初めての子も多く日本の夏を楽しんだ。
一般	健康長寿のためのサプリメント講座	9月 1回	20 人	20 人	0	0	0	無	0	0	0	地元企業FANCL協力FANCL内の健康委員を務める医師が老化防止の栄養素などを中心に講義し、接種の仕方を指導した。最後に体操も教わった。
一般	韓国キムチの作り方	10月 1回	15 人	14 人	19,447	14,000	33,447	有	500	講師6,000	12,000	キムチの漬付けと言われる「オイキムチ」と「カクテキ」をメインに「牛筋のスープ」「羊羹し羊羹」を作った。応募者44名と多くの応募があった。
	韓国キムチの作り方 (追加講座)	10月 1回		14 人								
一般	クリスマスにフルーツポマンダーづくり	11月 1回	20 人	13 人	13,419	10,400	23,819	有	800	講師6,000	6,000	北欧ではクリスマスのオーナメントとして飾るポマンダーを作成した。募集に興味を示されるお客様が多く、注目を集める講座だった。
乳幼児・一般	【おやこのひろば共催】親子でダンス	11月 1回	20 組	26 人	0	0	0	無	0	0	0	共催:おやこのひろばリズムダンスを中心に行った。母親の為に子供を使ったストレッチが好評だった。病欠2組
一般	パソコンで年賀状づくり～Wordでつくる～	11月 4回	15 人	13 人	32,316	3,900	36,216	有	300	講師6,000 助講師3,000	36,000	パソコン初心者の方達で苦戦していた。講師が4～5人体制で行われたので、最後まで脱落者もなく終えることができた。病欠1名、Wordが入っていないお客様1名返金処理
乳幼児・一般	パパとあそぼう	11月 1回	10 組	25 人	7,682	0	7,682	無	0	6,682	6,682	こどもとパパ(祖父母)だけで楽しく過ごすための遊び方や泣いた時の対応の仕方のアドバイス。最初はぎこちない感じでしたが、だんだん慣れて楽しい時間を過ごしていました。
小中学生	クリスマスのおかしづくり	12月 1回	12 人	12 人	15,556	3,600	19,156	有	300	講師6,682 助講師3,341	10,023	クッキーを焼き、それを使ってクリスマスツリーを作りました。皆、納得のいくまで飾り付けに集中し、時間を過ぎるのを忘れるくらい頑張っていました。
一般	デジタルカメラ講座	11月 12月 4回	15 人	17 人	25,212	5,100	30,312	有	300	講師6,000	24,000	1、2回目にカメラの使い方～撮り方の説明。3回目に鎌倉円覚寺へ撮影会。同じ場所で皆様楽しみながら行った。4回目に講評をし違いを楽しんだ。
一般	簡単おせち	12月 1回	15 人	16 人	7,856	8,000	15,856	有	500	講師6,000	6,000	年末年始の忙しい時期のおせち料理を簡単にする工夫という事で、驚きの声も出る中行われた。男性1名も参加し、自分にもできそうだと帰られた。
一般	X'masコンサート2015	12月 1回	100 人	100 人	55,952	0	55,952	有	0	講師33,411 講師3,341	36,752	毎年恒例のクリスマスコンサート。例年は地区セカ完全主催の元行ってきたが、今年は出演者の皆さんで作るコンサートという形での開催とし、協力し合えた。

募集対象	事業名 (教室名)	開催 時期	参加人員		自主事業経費			1人当り参加費		講師謝金		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	参加者 負担総額	総経費	有・無	参加 費用	1回 1講師当り	1教室 講師謝金額	
一般	メンズキッチン	11月 12月 3回	12 人	12 人	35,690	18,000	53,690	有	1,500	講師6,000 助講師3,000	30,000	男性料理教室は参加者が集まらない事が 多々あるが、作る内容を工夫しイベント待ちが出る ほど盛況だった。終了後、味噌作り追加講 座、サークル化と継続
一般	野菜ソムリエのベジフル 菜膳	1月 1回	15 人	14 人	10,278	7,000	17,278	有	500	講師6,000	6,000	野菜ソムリエの先生による野菜薬膳料理講 座。特殊な食材ではなく、スーパーなど身近 に手に入る食材で健康に良い薬膳料理を作っ た。欠席1名(インフル)
一般	味噌講座 味噌講座(追加開催)	2月 1回 2月 1回	15 人	18 人 11 人	42,159	12,600 7,700	62,459	有	700	講師6,000 助講師3,000	18,000	毎年恒例の味噌作りに塩麹づくりをブラ ス。参加希望者が多く追加開催。参加有志 が「もっと作りたい」と後日、料理室で味噌 作りをされていた。
一般	うたごえ喫茶	2月 1回	40 人	30 人	1,072	6,000	7,072	有	200	講師料6,682	6,682	共催；野七里地域ケアプラザ 65歳以上の方を対象に行った。童謡等懐かし い歌を中心に行い声を思い切り出し喜ばれて いた。雨天につき当日キャンセル10人
一般	身の回りの修繕講座 (包丁とぎ)	2月 1回	15 人	15 人	10,500	1,500	12,000	有	100	講師料6,000	12,000	参加者の研ぎたい包丁を持ってきてもらい 各自指導を受けながら研いだ。刃が欠けてい る物もあり電動研ぎ機等を講師が使い、皆切 れ具合に満足された。
小学生 ・一般	【追加講座】 デコパージュde オリジナル雑貨	2月 1回	15 人	16 人	9,928	3,200	13,128	有	200	6,000	6,000	追加講座実施。おとなと子どもが混ざって 行う初めての講座。世代に関係なくすきな 雑貨ができあがり、とてもにぎやかな楽しい 時間を過ごした。
一般	膝痛・腰痛予防の医療講座	2月 1回	50 人	50 人	0	0	0	無	0	0	0	共催；野七里地域ケアプラザ 湘南鎌倉病院リハビリ室の医師が講義。予防 的な運動を教わり、筋力UP。家でやります！ とのお声をいただいた。
乳幼児・ 一般	おはなしのもり	3月 1回	20 組	47 人	7,682	0	7,682	無	0	講師料6,682	6,682	からだをつかって大勢のおともだちと遊ぶ楽 しさを経験したり、よみきかせなど盛りだく さんの講座でおとなも子どもも楽しい時間を過 しました。
小学生	自分だけのスキンケアローション を作ってみよう	3月 1回	15 人	19 人	1,000	0	1,000	無	0	0	0	共催；ファンケル 地元企業の協力により理科の実験を交えた化 粧水づくりを体験クイズを交えた講義などと も興味をもって勉強していた。
小学生	鉄棒・跳び箱・マット運動のコツ を知ろう！	3月 1回	30 人	29 人	9,120	2,900	12,020	有	100	講師料5,000 助講師3,000 助講師3,000	11,000	共催；横浜市栄スポーツセンター 小学1・4年生を対象に行い大盛況だった。ま ず、一つ一つのコツを教わり、後は自分の苦 手な種目を楽しく一生懸命に練習。
一般	餃子三昧	3月 2回	15 人	15 人	24,862	7,500	32,362	有	500	講師料6,000	12,000	中国ギョウザというと、水餃子という先 生のお話に皆さん驚き、具の種類、形の種類に 驚きながら多種類の餃子に満足。1日目水餃 子、2日目蒸し餃子
一般	ママお助け講座 通園バッグづくり	3月 1回	10 人	4 人	6,600	400	7,000	有	100	講師料6,000	6,000	共催；野七里地域ケアプラザ 1日で通園バッグを仕上げました。ミシン使い に慣れていないママ達が一生懸命子供のため にデザインを考えていました。
一般	手軽な材料でパンづくり 手軽な材料でパンづくり (追加開催)	3月 1回 3月 1回	15 人	15 人 10 人	22,050	12,500	34,550	有	500	講師料6,000 助講師3,000	12,000	参加希望者多数につき、追加開催。家でも作 れるレシピを教わり、作っている合間にも、 朝食やおやつに作るという感想が聞かれまし た。
合計				932 人	510,882	233,300	744,182					

お客様御意見対応状況報告
(苦情対応等)

上郷地区センター

	月 日	内容	対応結果
1	H26年4月18日	利用申し込みの期間が短くて不便なので、長くして欲しい。(月に1, 2回しか取れないと、わざわざ申し込みのために時間を取るのが大変な時があります。)	当館では、団体登録されているより多くの団体様に、公平で予約を取りやすくするように、前々月の20日から26日の7日間の期間内に、センターに直接来て頂き申込をいただく方法となっています。一般申込までの期間を利用するの受付となっていますので、申込期間を延ばすことは出来かねます。毎月、1日以降で部屋の空いている場合は、電話でも予約ができますのでご利用ください。
2	H26年5月14日	開館時間、9時きっかりでなく10分位前に入館できるようにしてほしい。外で待つのは不快、特に冬、夏。	当センターでは、開館前の時間帯に館内清掃を行っています。また職員による開館前の準備と安全確認が終わるのが9時近くになってしまいますので、10分前に入館はできかねます。真冬や真夏の季節は、中玄関までは入っていただきお待ちいただいています。
3	H26年5月23日	体育室の個人利用で卓球をしている。1時間利用して、続けて利用したい場合、次の時間帯が一杯の場合、利用できない。続けて利用できるようにしてほしい。最初の1時間利用の際、45分前に卓球を止めて、次の時間帯の抽選に参加できるようにしてほしい。	当センターでは、体育室の個人利用は、1時間となっております。利用者にも理解され定着しています。長時間の利用を希望されます方には、団体利用をご案内しています。したがって、45分に止めて次の時間帯の抽選に参加することは認められませんので、ご理解をお願いします。
		他の施設では、1台を違うグループの4人で使っている。こちらの施設で実施できないか。	当センターにおきましても、混雑時には、1台の卓球台をグループの違う4人でのご利用をお願いしています。
		卓球をやる人が多いのであるから、卓球台は5台と決めないで、臨機応変に増やしてほしい。卓球は抽選で混んでいるのにバスケ、バトミントンが空いている場合が多い。	当センターでは、幅広い年代のお客様に色々なスポーツをしていただくため、卓球だけでなく他のスポーツもできるように配置しております。このため卓球台を臨機応変に増やすことはできかねますので、ご理解をお願いします。
4	H26年7月5日	先日、卓球で体育館を利用したが、利用場所を決めた職員の対応に不満がある。手前、真ん中、奥の3か所の場所決めは、先着順となっており、私は2番目だったので奥を希望したところ、奥は3台ですとお客様のチームは真ん中ですと言われてしまった。奥の場所は、後から来た顔馴染みの人に利用書を渡していた。これは顔馴染みの人に対しての「えこひいき」ではないか。卓球台が少ない(2~4台)場合は、奥の場所と決めるのはおかしいのではないか。	当センターでは、場所決めは先着順というのではなく、あくまで利用される団体同士で話し合いで決めていただいています。今後この方針を変更することはございませんのでご理解をお願いします。馴染みのお客様に「えこひいき」しているのご指摘ですが、このような特定の方に対する「えこひいき」は一切ございません。今後も、全てのお客様に対して心のこもった接遇をするよう徹底いたします。
5	H26年7月26日	奥の敷地は、いつまで駐車禁止にしているのか。ホームページには、当分の間と書いてあるが、いつまでなのか。既得権があるのだから、利用者が喜ぶ対応をすべきである。	お客様の意見は、区役所へあげますと伝える。

	月 日	内容	対応結果
6	H26年7月17日	12時と15時の入れ替え時、車が一杯になってしまいうので、車で来館者は、早く車を出すようアナウンスをして欲しい。	地区センターの主旨からいって、そのようなアナウンスは出来ませんと答えする。
7	H26年7月27日	駐車場が満車のため入場できなかったため、遠くから来た2人の仲間が帰られてしまった。	来場には、公共交通機関を利用されるか、車の場合は相乗りで来るようご案内した。
8	H26年8月25日	キッズルームに体重計が欲しいです。子連れに駐車場を優先して欲しい。(水曜日以外も)	体重計につきましては、前向きに検討させていただきます。駐車場の優先については、「子育て相談」のある日については、確保していますが、その日以外については難しい状況です。
9	H26年9月5日	体育室を利用させてもらっています。抽選会が10時半からですが、できれば9時半に変えて欲しいです。また、土曜日に抽選会がある場合、一面は空いてるので利用させて欲しいです。	抽選会については、利用される皆様の負担をなくす方法を検討中ですので、今しばらく現状でお願いします。
10	H26年11月5日	お客様が、「奥の空地は、まだ使えないのか？」と尋ねられたので「大きな事故がありましたので、もう使えないと思います。」と答えると「過去の話はどうでもいいんだ」「今、皆さんが困っているのだから、使えるようにすべきであろう。」とすごい剣幕で怒鳴られた。	お客様のご意見は、区役所に伝えますと答えた。
11	H26年11月7日	本日、バトミントンの個人利用で来所しましたが、バトミントンスペースが一杯で、奥のフリースペースを使わせてもらいました。他の方が居なければ、是非ネットを使わせてもらえないでしょうか。	当センターでは、幅広い年代のお客様に色々なスポーツをしていただくため、手前のコートは卓球、真ん中のコートはバトミントン、奥のコートはフリースペースとしまして他のスポーツや子どもが遊ぶスペースとして配置しております。このため奥のスペースにバトミントンネットを臨機応変に増やすことはできかねますので、ご理解をお願いします。
12	H27年3月19日	個人開放のバトミントンで、バレーボールなどの競技をすると、直ぐにネットが痛むと思います。(ボールが当たる強度に欠けるので)他の地区センターでも許していないと思いますので検討してください。	当館のバトミントンスペースでは、ソフトバレーボールのみ許可をしています。バレーボールをしている人を見かけた場合は、即中止していただいています。

(様式9)

サービス向上及び経費節減努力事項報告

上郷地区センター

	年月日	内容	対応結果
1	4月	「駐車場の混雑対策」 毎週金曜日は、囲碁教室があるため、囲碁愛好者が早朝から車で来場し、9時には駐車場が満車となり、後から来られる方の駐車スペースがなく不満を言う方も出ていました。この対策として駐車場の5台分を三角ポールを立て10時まで駐車禁止とし、後から来られた方の駐車スペースとしました。	後から来られた方が、スムーズに駐車ができました。囲碁教室に参加された方からも、特に苦情はありませんでした。
		「優先申込の厳正化」 数年前より西区にある司法書士事務所が「相続教室」という謳い文句で優先予約を年に2回ほど行っていた。中・小会議室を丸一日使用するため、一般利用者が割を食う結果となっていたことから、優先申込をお断りした。	当該法人が予約しようとしていた1日が、一般の方が利用できることになった。
2	5月	ホテルが飛び立つための優しい環境を保つために、5/10から地区センター脇の鮎川に面した駐車場を、17時以降、駐車禁止としました。	5/25頃から図書室・プレイルーム前の鮎川にホテルが乱舞しています。
3	6月	6月24日(火)休館日を利用して、職員全員出勤をして地区センターの周りを清掃・雑草刈りを行いました。その後、職員研修に入りました。	普段、なかなかできない隅々まで清掃や雑草刈りができができて、一段と清潔感のある地区センターとなりました。
4	7月	7月25日に行われた「クレーム対応研修」に松尾副館長が出席し、一日にわたりクレーム対応の勉強を行ってきました。	研修の資料をスタッフ内で回覧をして、クレーム対応について自主勉強をいただき、日常の業務に生かしてもらいます。
5	8月	体育室を利用されたお客様が、帰りに靴を間違えて帰られるケースが頻繁に発生したことから、「クツ間違え防止用クリップ」を靴箱の上に置くようにしました。	靴の間違えは設置した以降ありません。
6	9月	裏門から環状4号線までの空地の雑草や樹木の枝が伸びて見苦しい状態でした。センターまつりの前にきれいにしたいと思い、雑草刈り・枝せん定を実施しました。	職員が行うことにより経費を抑えることができたとともに、センターまつりでは、綺麗になった裏門からも多くのお客様をお迎えできました。
7	10月	お客様の声にお応えして、ロビーの配架棚に神奈川新聞を置きました。	お客様に喜ばれています。

	年月日	内容	対応結果
8	11月	よこはまウォーキングポイントのリーダー設置	ウォーキングポイントのリーダーを目的にしたお客様が増えました。
		プレイルームに子ども用身長計を設置	8月にお客様から要望があったものであり、大変喜ばれています。
9	12月	クリスマスツリーを玄関ロビーに飾り、玄関とロビーの窓には電飾イルミネーションを飾りました。	お客様にクリスマスムードを味わっていただいています。
10	1月	「読書貯金通帳」の取組みとして、子どもさんが本を読む励みになればと、小学生以下の子供さんが本を借りて読み終わり返却に来た際、「通帳」にキャラクター(妖怪ウォッチ)のシールを貼って差し上げます。	館内にポスターを貼り周知しています。
11	2月	子育て相談の先生からの要望で、当館のプレイルームで赤ちゃん連れのお母さんが、赤ちゃんを寝かす場所が無いので困っているとのことなので、「おひるねロックン・ナップター」を購入しプレイルームに配置	赤ちゃん連れのお母さんに喜ばれています。
12	3月	フラダンス、ヒップホップダンスの団体利用が多くなっている中、練習に鏡があるといいとの声に応じて、移動可能なダンスミラー2枚を購入し利用していただいています。	フラダンスチーム、ヒップホップダンスチームともに、これで上達が早くなると喜んでいきます。

平成26年度修繕一覧

上郷地区センター

	修繕年月日	修繕箇所	金額	業者名
1	4月25日	レジスター修理	¥24,840	カシオテクノ(株)
2	4月22日	自動ドア部品交換	¥69,120	(株)市川総業
3	5月16日	1F女子トイレフラッシュバルブ修理	¥17,280	ラインファミリー(株)
4	7月8日	体育室ネット収納庫扉修理	¥27,000	(株)柏原工務店
5	7月30日	体育室ネット収納庫扉修理	¥68,040	(株)柏原工務店
6	7月30日	ガス空調機(GHP)修理 音楽室	¥28,512	東京ガス(株)
7	8月2日	1階男子トイレ水漏れ点検	4,320	ラインファミリー(株)
8	8月18日	ハト防除プロクター設置作業	¥99,360	(株)市川総業
9	9月16日	正面門扉施錠補修工事	¥74,520	六国建創(株)
10	9月25日	体育室、吊上バスケット上下調節装置修繕	¥59,832	東京体育用品(株)
11	11月18日	昇降機修繕工事(ゲートスイッチ交換)	¥32,400	(株)市川総業
12	11月21日	裏門外灯交換	¥17,964	(有)黒田電業
13	2月12日	1F男子トイレ詰まり除去、2F女子トイレ水漏修理	¥16,200	ラインファミリー(株)
14	2月20日	車いす点検修理	¥1,000	(有)木村義肢工作研究所
15	3月4日	ミシン4台点検修理	¥31,320	(株)藤沢ミシン商会
16	3月31日	ミーティング室壁ガード取付	¥38,880	(株)柏原工務店
合計			¥610,588	

平成26年度委託内容

施設名 横浜市上郷地区センター

NO	委託期間	委託内容	金額	業者名
1	平成26年4月1日 ～ 平成27年3月31日	建物総合管理業務	3,701,160円	(株) 市川総業
2	平成27年4月1日 ～ 平成26年3月31日	自家用電気工作物 保安管理業務	147,096円	(財) 関東電気 保安協会
3	平成27年4月1日 ～ 平成26年3月31日	外構植木剪定手入れ 雑草処理業務	80,000円	上郷グリーンクラブ 代表 古澤龍彦
	合 計		3,928,256円	

横浜市上郷地区センター委員会会則

(設 置)

第1条 横浜市上郷地区センター委員会(以下「委員会」という。)を設置し、事務局を横浜市上郷地区センター(以下「センター」という。)内に置く。

(目 的)

第2条 委員会は、次条の業務を行うことにより、上郷地区センターが適切に運営されるよう支援することを目的とする。

(業 務)

第3条 委員会は、次の事項について、横浜市上郷地区センター指定管理者(以下「指定管理者」という。)からの提案及び報告を受けて協議し、必要な意見を述べ、センターが地域住民及び利用者の立場に立って運営されるよう支援する。

- (1) センターの使用要綱に関すること。
- (2) 自主事業の事業計画及び実施報告に関すること。
- (3) その他センターの利用に関すること。

2 委員会は、センター利用者の要望等の把握に努める。

(組 織)

第4条 委員会は地域内の次の団体を代表する者をもって構成する。

- (1) 地域の連合町内会、自治会町内会及び各種団体
- (2) その他委員会が必要と認めた者

2 委員会の委員総数は25名以内とする。

(委員の選出)

第5条 第4条第1項1号に規定する組織は、地域内の団体の推薦により決定する。

(委員の任期)

第6条 委員の任期は2年とする。ただし再任を妨げない。

- 2 委員に欠員を生じた場合の後任者の任期は、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7条 委員会に次の役員を置く。

- (1) 会長 1名
 - (2) 副会長 1名
- 2 前項に規定する役員は、委員の中から互選により選出する。
 - 3 役員の任期は、委員の任期と同じとする。ただし、再任を妨げない。

(役員の職務)

第8条 会長は委員会を代表し、会務を掌理する。

- 2 副会長は、会長を補佐し、会長に事故がある場合はその職務を代理する。

(会議)

第9条 会長は業務を執行するために会議を随時開催する。

- 2 会議は会長が召集し、議長となる。
- 3 会議は委員数の過半数の委員の出席をもって成立する。
- 4 会議の議事は出席者の過半数を持って決し、可否同数のときは、議長の決するところによる。
- 5 委員はやむを得ない理由により委員会に出席できないときは、書面をもって表決に参加することができる。この場合において当該委員は前項の出席委員とみなす。
- 6 議長は、必要があると認める場合は、委員の他に関係者の会議への出席を求め、意見を聞くことができる。

(会則の改定)

第 10 条 この会則は委員総数の過半数の委員の賛成をもって改正することができる。

附 則

(施行期日)

1 この要綱は、平成 18 年 3 月 1 日から施行する。

(経過措置)

2 委員会設立当初の委員の任期は、第 6 条第 1 項の規定にかかわらず、平成 20 年 3 月 31 日までとする。

平成26年度ニーズ対応費一覧

上郷地区センター

	日付	内容	金額
1	4月19日	バスケットゴールネット1組、バスケットボール4個、滑り止	¥25,574
2	4月24日	台布巾 (料理室用)	¥3,450
3	6月13日	キッチンタイマー	¥1,008
4	6月14日	図書(72冊)	¥98,195
5	6月16日	ヤマハ PA-3C ACアダプタ	¥1,680
6	6月16日	ウェーブ フロア用取り替えシート	¥2,016
7	6月26日	春期花壇整備費	¥25,695
8	7月23日	レール3本、フック20個(作品展示用)	¥22,248
9	7月23日	折りたたみデスク 5台	¥99,900
10	7月23日	図書(19冊)	¥26,228
11	7月23日	ポスター用光沢紙、養生テープ(地区センターまつり)	¥10,598
12	7月28日	サンダル(お客様貸出用2足)	¥1,980
13	8月12日	そば皿	¥2,160
14	8月27日	たこ糸、ラッピングペーパー、のり	¥648
15	8月31日	ピクチャーレール用ワイヤー	¥25,920
16	8月31日	A3カラーペーパー	¥1,209
17	8月31日	コーン6本、ホワイトボードイレーザーレフィル	¥4,588
18	9月1日	茶道具代(柄杓、黒文字、茶筌、茶巾)(地区センターまつり)	¥20,918
19	9月4日	保険(地区センターまつり)	¥20,000
20	9月5日	メッシュバスケット 5個(貸出用)	¥540
21	9月8日	ウォールステッカー(地区センターまつり)	¥4,662
22	9月8日	調理用手袋(地区センターまつり)	¥2,016
23	9月8日	スーパーボール・ポップコーン・ヨーヨー・風船等(地区センターまつり)	¥53,244
24	9月8日	炊き込みご飯の素(地区センターまつり)	¥12,040
25	9月17日	花壇整備費	¥20,845
26	9月17日	画びょう、模造紙(地区センターまつり)	¥1,188
27	9月20日	パフォーマンス謝金(地区センターまつり)	¥16,000
28	9月20日	ニチレイ 原宿ドッグ(地区センターまつり)	¥14,808

	日付	内容	金額
29	9月21日	音響（地区センターまつり）	¥86,400
30	9月22日	廃棄物処理費（地区センターまつり）	¥10,000
31	9月22日	無洗米、トレイ、包装紙、サランラップ、キッチンタオル等（地区センターまつり）	¥8,108
32	9月29日	駐車場整理（地区センターまつり）	¥40,101
33	9月29日	包装紙等（プレイルーム装飾）	¥540
34	10月22日	保険（キラキラフェスタ）	¥9,000
35	10月22日	風船（キラキラフェスタ）	¥8,944
36	10月23日	キッチンタイマー	¥1,008
37	10月23日	図書（31冊）	¥54,216
38	10月23日	養生テープ（キラキラフェスタ）	¥6,210
39	10月23日	エコバリアフィルム（図書用）	¥5,346
40	11月9日	チャン助さんパフォーマンス謝金（キラキラフェスタ）	¥10,000
41	11月9日	鉄道模型謝金（キラキラフェスタ）	¥6,682
42	11月9日	キラキラバンド講師謝金（キラキラフェスタ）	¥7,795
43	11月9日	スタンプラリー景品（キラキラフェスタ）	¥14,917
44	11月10日	廃棄物処理費（キラキラフェスタ）	¥10,000
45	11月18日	シャトル、バトミントンラケット、バスケットボール	¥17,495
46	11月26日	名刺型名札、名刺カード（キラキラフェスタ）	¥3,353
47	11月26日	教卓	¥29,268
48	11月26日	図書（16冊）	¥15,773
49	11月27日	身長計（プレイルーム）	¥11,880
50	11月27日	ウォールステッカー（クリスマス用）	¥2,380
51	11月28日	クリスマス用電飾	¥5,789
52	11月30日	ニッサ、ステンレスストラップ（プレイルーム用）	¥626
53	12月3日	クリスマス電飾 3種	¥17,172
54	12月8日	クリスマス用品（サンタ衣装・リボン・クリップ・テープ）	¥7,588
55	12月15日	やみつき・ブロックシリーズ・かくれんぼスイッチ	¥6,593
56	12月15日	図書（6冊）	¥5,675
57	12月18日	図書（12冊）	¥14,006
58	12月19日	車セット・道セット（プレイルーム）	¥19,440
59	12月20日	防球マット（卓球用）	¥59,400
60	12月24日	花壇整備費	¥46,230
61	1月16日	基石 1セット	¥3,460
62	1月16日	体操用マット3枚	¥77,760
63	1月16日	図書（10冊）	¥8,888
64	1月30日	バウンサー（プレイルーム用）	¥11,056
65	1月30日	電波時計（体育室個人利用用）	¥8,400
66	2月12日	椅子（図書コーナー）	¥12,960
67	2月12日	ホワイトボードマーカー・ふきん・ホワイトボードイレーザーレフィル/白ビニールシート	¥17,296
68	2月12日	図書（40冊）	¥58,779

	日付	内容	金額
69	2月21日	図書 (1冊)	¥410
70	2月21日	急須5口(給湯室用)	¥12,750
71	2月25日	マグネットキャッチ4個(体育室用)	¥2,851
72	3月6日	ウォーキングポール 2本組セット 10本	¥71,200
73	3月11日	花壇整備費	¥9,171
74	3月17日	ビデオカメラ・三脚・三脚ケース・SDカード	¥43,668
75	3月20日	炉用柄杓	¥4,383
76	3月23日	図書(10冊)	¥25,650
77	3月23日	栄区読書推進事業用景品(シール・ボールペ	¥5,442
78	3月24日	障子張替、間仕切り枠調整	¥20,110
79	3月25日	割れないダンスミラー 2枚	¥55,728
80	3月31日	卓球フェンス用カバー6枚	¥35,640
合計			¥1,546,895

14. 職員体制

上郷地区センター職員体制

館長(常勤職員)	1名	
副館長(常勤職員)	2名	
スタッフ	午前	4名
	午後	4名
	夜間	4名
	作業	3名

館長・副館長は、ローテーション勤務
スタッフは、2人ずつの交代勤務となります。