

平成24年度地区センター管理運営業務点検報告書

対象施設	東戸塚地区センター
対象期間	平成24年4月1日～平成25年3月31日
指定管理者	公益社団法人 とつか区民活動支援協会
実施日	平成24年7月30日、11月15日、平成25年2月8日、5月30日
点検方法	ヒアリング
講評	第Ⅰ期に続き、23年度から第Ⅱ期指定管理者としてスタートし、ご利用者はもとより、まつり実行委員会や運営委員等からも信頼されている。毎月窓口対応スローガンを定め、接遇マナー向上に取り組んだほか、2階娛樂室をLED電球化し更なる節電対策を講じ、利用者の声を取り入れ2階トイレを和式から洋式へ変更し、利用者から喜ばれている。
指摘事項	特になし。
改善状況	<ul style="list-style-type: none">・2階娛樂室をLED電球化にあて、更なる節電対策を講じた。・利用者の声を取り入れ、2階トイレを和式から洋式へ変更。
添付資料	業務点検結果シート(別紙)

業務点検結果シート(平成24年度総括)

施設名:東戸塚地区センター

頻度	点検項目	点検内容	点検結果
隔月	利用料金収入実績	収入実績、見込額達成状況	概ね見込み額達成
	利用者実績	開館日数、入館者数、利用層別利用数、居住区別利用数、その他利用数	一般女性+幼児約39%、65歳以上男女約26%
	会議室等稼働率	部屋別の稼働率	多目的室約92%、料理室約21%、全体は約54%
	開館時間・休館日	開館時間、休館日	平日9～21時、日・祝9～18時、第二月曜
	運営体制	館長、指導員(副館長)、スタッフの勤務実績	適正
		職員等に対する研修の実施状況	人権、個人情報等
	施設の管理状況	事業計画書どおり実施しているか(第三者への委託状況等)	適正
		施設修繕の実施状況及び区への報告	適正
	備品	備品(I種)の購入・廃棄状況	適正
広聴、ニーズ把握	広聴(口頭、電話、ご意見箱、アンケート、ご意見ダイヤル等)の状況	作成したものはすぐに回答	
四半期	指定管理料の執行	指定管理料の支出金額、執行率	適正
		ニーズ対応費執行状況(品目、数量、金額)	適正
	自主事業実施状況	募集対象、事業名、開催回数、参加人員、経費、1人あたり参加費、講師謝金	適正
	巡視点検	受付窓口の状況、館内の状況等	適正
年1回	利用方法	利用要綱の内容、利用者への周知等	掲示
	個人情報保護	個人情報保護取扱特記事項の取組状況(研修の実施、誓約書の提出等)	提出済み
		管理者独自の取組	特になし
	緊急時対策	緊急時対策マニュアルの作成状況	作成済み
	防犯・防災対策	防犯・防災対策マニュアルの作成状況	上記のものと同じ
		防災計画書の作成・提出状況	作成済み
環境への取組	横浜市一般廃棄物処理基本計画その他の横浜市の環境対策に沿った取組	裏紙使用、ごみ分別の徹底、節電、節水	
保険	施設賠償責任保険	確認済み	
随時	地区センター委員会	日時、場所、出席者、議題、意見等	平成24年6月13日、9月5日、平成25年3月12日
	利用者会議	日時、場所、出席者、議題、意見等	平成24年6月13日、平成25年3月12日
	事故等の発生状況	日時、発生状況、対応、再発防止策の検討	なし
	損害賠償	損害賠償の発生状況	なし
	不可抗力	不可抗力発生に伴う影響	なし
	情報公開	件名、申請状況、対応状況	公表している。
	ご意見ダイヤル	掲示の有無、内容	掲示あり
特筆すべき事項	サービス向上や経費節減等の取組事項		改善指導事項
	<ul style="list-style-type: none"> ・毎月の窓口対応スローガンを定め接客マナー向上に取り組んだ。 ・2階娛樂室をLED電球化にあて、更なる節電対策を講じた。 ・2階トイレを和式から洋式へ変更し、利用者から喜ばれている。 		特になし。

業務点検報告書

東戸塚地区センター

平成25年4月提出（24年度第4四半期）

- | | |
|------------------|------------|
| ・ 利用料金収入実績 | 様式1 |
| ・ 地区センター利用状況 | 様式2 |
| ・ 職員勤務体制 | |
| ・ 運営体制 | |
| ・ 施設管理計画・実績表 | 様式3 |
| ・ 施設管理・保守点検 実施報告 | 様式4 |
| ・ 委託内容一覧 | 様式5 ※第1四半期 |
| ・ 修繕一覧 | 様式6 |
| ・ 備品一覧 | 様式7 |
| ・ 苦情対応状況報告 | 様式8 |
| ・ サービス向上及び経費節減報告 | 様式9 |
| ・ 収支決算書 | 様式10 |
| ・ ニーズ対応費使途一覧 | 様式11 |
| ・ 自主事業報告書 | 様式12 |
| ・ 施設損害賠償責任保険証（写） | ※第1四半期 |
| ・ 委員会開催状況 | |
| ・ 利用者会議開催状況 | |

指定管理者 公益社団法人とつか区民活動支援協会
電話 045-865-3946

平成24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	316,300	12,510	328,810	341,500	96.28	344,730	95%
5月	333,270	5,400	338,670	341,500	99.17	351,310	96%
6月	350,730	4,050	354,780	341,500	103.89	368,650	96%
7月	339,950	1,950	341,900	341,500	100.12	342,090	100%
8月	306,550	4,740	311,290	341,500	91.15	301,960	103%
9月	331,980	5,670	337,650	341,500	98.87	310,270	109%
10月	316,510	4,860	321,370	341,500	94.11	308,870	104%
11月	342,130	4,590	346,720	341,500	101.53	362,940	96%
12月	303,280	4,050	307,330	341,500	89.99	306,850	100%
1月	296,770	9,060	305,830	341,500	89.55	313,060	98%
2月	333,030	6,780	339,810	341,500	99.51	346,730	98%
3月	348,200	14,940	363,140	341,500	106.34	372,720	97%
合計	3,918,700	78,600	3,997,300	4,098,000	97.54	4,030,180	99%

【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24年度地区センター利用状況（団体＋個人利用）

施設名 東戸塚地区センター

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(%) B/A
		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)	55歳以上(男)	55歳以上(女)	合計		
4月	29	6,395	7,913	14,308	1,470	733	800	707	394	2,069	4,611	1,924	1,600	14,308	14,273	100%
5月	30	6,697	7,865	14,562	798	737	719	1,146	557	2,227	4,538	2,309	1,531	14,562	13,370	109%
6月	29	6,695	8,232	14,927	975	924	539	890	603	2,173	4,575	2,193	2,055	14,927	13,872	108%
7月	30	7,045	8,767	15,812	1,112	1,095	1,006	1,185	582	2,169	4,803	2,076	1,784	15,812	12,700	125%
8月	30	7,525	8,323	15,848	1,030	1,221	1,108	1,342	777	2,121	4,347	2,198	1,704	15,848	12,511	127%
9月	29	6,917	8,559	15,476	1,050	805	756	817	654	2,392	4,911	2,334	1,757	15,476	12,156	127%
上半期計	177	41,274	49,659	90,933	6,435	5,515	4,928	6,087	3,567	13,151	27,785	13,034	10,431	90,933	78,882	115%
10月	30	9,799	16,211	26,010	1,499	1,974	1,057	1,217	650	3,283	10,414	3,050	2,866	26,010	22,393	116%
11月	29	6,615	7,800	14,415	832	648	577	1,170	550	2,152	4,438	2,299	1,749	14,415	13,641	106%
12月	26	5,776	6,658	12,434	823	683	505	986	439	1,933	3,657	1,982	1,426	12,434	11,629	107%
1月	26	5,921	7,049	12,970	921	510	510	1,002	443	2,020	4,101	1,987	1,476	12,970	12,172	107%
2月	27	6,262	7,759	14,021	909	599	628	1,126	507	2,138	4,334	2,018	1,762	14,021	13,729	102%
3月	30	7,028	8,296	15,324	978	999	1,111	794	375	2,296	4,570	2,327	1,874	15,324	14,515	106%
下半期計	168	41,401	53,773	95,174	5,962	5,413	4,388	6,295	2,964	13,822	31,514	13,663	11,153	95,174	88,079	108%
年間合計	345	82,675	103,432	186,107	12,397	10,928	9,316	12,382	6,531	26,973	59,299	26,697	21,584	186,107	166,961	111%

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)	図書貸出回数
4月	13,313	834	161	14,308	3,145	0	2,019
5月	13,553	849	160	14,562	3,593	0	2,064
6月	13,623	1,170	134	14,927	3,635	0	2,234
7月	14,835	832	145	15,812	3,236	0	2,366
8月	14,680	1,001	167	15,848	3,339	0	2,415
9月	14,259	1,017	200	15,476	3,236	0	2,043
上半期計	84,263	5,703	967	90,933	20,184	0	13,141
10月	23,758	1,915	337	26,010	4,442	0	1,771
11月	13,307	938	170	14,415	3,345	0	1,961
12月	11,614	710	110	12,434	2,626	0	1,771
1月	11,986	832	152	12,970	3,875	0	1,817
2月	12,974	871	176	14,021	3,242	0	1,971
3月	14,332	836	156	15,324	3,862	0	2,186
下半期計	87,971	6,102	1,101	95,174	21,392	0	11,477
年間合計	172,234	11,805	2,068	186,107	41,576	0	24,618

開館時間

平日 9:00~21:00

・ 祝祭日 9:00~18:00

平成 24 年度運営体制

平成 24 年度の施設の運営体制等について

- (ア) 職員の配置
- (イ) 緊急時の連絡体制

(ア) 職員配置

職務	氏名	有する資格等
館長	小林 武男	防火管理責任者
副館長	阿部 真一郎	安全衛生推進者
副館長	藤岡 聖美	

スタッフ配置

職務	時間帯	配置数
受付スタッフ	午前	4 人
	午後	5 人
	夜間	4 人
作業スタッフ	午前	2 人

(イ) 緊急時の連絡体制

災害、事故、事件緊急事態発生時にすみやかに連絡できるようとつか区民活動支援協会緊急連絡網、警察、消防、東京電力、東京ガス、管理会社の連絡先を明示し緊急時に備えます。

また、職員緊急連絡網により、非常召集等が速やかに行えるよう備えます。

(緊急連絡網は別紙)

東戸塚地区センター管理計画・実績表

項目	業務	内容	再委託会社	年回数	実施月	平成24年												平成25年		
						4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月			
電気・機械設備	設備巡視点検	設備巡視点検	三洋装備(株)	12	毎月	24	24	21	25	28	26	24	20	18	23	21	19			
	空調機保守点検及び冷暖房機器保守点検	中央監視装置点検	東テク(株)	1	12月									10						
		FCU・PAC・空調機保守点検	東テク(株)	2	6・12月			11						10						
		FCU・PAC・全熱交換器・空調機フィルター清掃	東テク(株)	4	6・9・12・3月			11			10			10			11			
電気設備点検(高圧受電以上)電気工作物保安管理	巡視点検(毎月1回) 定期点検(年1回・3年1回随時)	(財)関東電気保安協会	6	奇数月		8		9		3		3		23		5				
衛生管理	レジオネラ属菌検査	水質検査	(株)明光社	1	8					14										
	冷却水水質分析	水質検査	(株)明光社	1	8					14										
建物等	消防用設備点検	定期点検	(株)ポーサイ社	2	8・3月					20						5				
	昇降機点検	定期点検	横浜エレベータ(株)	12	毎月	12	7	15	3	9	13	11	20	6	10	5	7			
	自動ドア点検	定期点検	(株)神奈川ナブコ	4	6・9・12・3月			28			13			28			29			
	機械警備点検	機械警備	総合警備保障(株)	随時	随時	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○			
清掃等	清掃業務	床清掃(洗浄・ワックス)	(株)明光社	6	偶数月	9		11		8		9		27		12				
		全館ガラス清掃	(株)明光社	2	4・8・10・2月	9		11		8		9				12				
		ジュータン、カーペット、クリーニング	(株)明光社	4	4・8・10・2月	9		11		8		9				12				
		湧水槽・受(貯)水槽清掃	(株)明光社	1	3月													11		
		雑配水管清掃	(株)明光社	1	7月				7											
	植栽剪定・草刈		(株)明光社	4	5・7・9・11月		13		22		22			16						
害虫駆除		(株)三共消毒	2	4・10月	25							15								

(様式 7)

平成 24 年度備品一覽

施設名 東戸塚地区センター

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	業務用掃除機	パナソニック TANK TOP	28,800 円	1 台 平成 25 年 2 月 14 日		増
2	フールディングテーブル	トヨセット STC-1845R <small>※ニーズ対応費で支出</small>	173,880 円	6 台 平成 25 年 3 月 29 日		※増
3	MD ステレオシステム	パナソニック (多目的室)	37,590 円		1 台 平成 25 年 1 月 31 日	減
4	インクジェットプリンター	エプソン PM3700C	29,820 円		1 台 平成 25 年 3 月 31 日	減
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
合計			28,800 円			

(注)平成 24 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。
※合計にはニーズ対応費で支出した分は含まず。

(様式 6)

平成 24 年度修繕一覧

施設名 東戸塚地区センター

NO	修繕年月日	修 繕 箇 所	金 額	業 者 名
1	5 月 22 日	エレベータ塔内天井の雨漏りによる 緊急停止後の動作確認	17,325 円	横浜エレベーター(株)
2	6 月 23 日	体育室廊下の照明不点修理工事	7,500 円	(有)太陽電気商会
3	7 月 6 日	エレベータ緊急停止後の動作復帰 確認	10,395 円	横浜エレベーター(株)
4	10 月 4 日	トイレ照明 排気ファンスイッチの 交換・修理	40,000 円	(有)太陽電気商会
5	10 月 11 日	電気湯沸し器修理代 (1、2 階給湯室)	35,175 円	細山熱器(株)
6	11 月 5 日	体育室男子更衣室 タイル補修工事	88,000 円	山商リフォームサービス(株)
7	11 月 8 日	ドアクローザー取替え工事 (館内 3 箇所に実施)	53,025 円	神谷商事(株)
8	12 月 3 日	体育室女子トイレ 洗面所 水栓工 事一式、バルブ交換工事	8,190 円	TOTOメンテナンス(株)
9	11 月 12 日	グループ室内エアコン工事	430,000 円	(有)太陽電気商会
10	11 月 30 日	電話交換機蓄電池交換	51,471 円	大明(株)
11	11 月 30 日	発電機指導用鉛電池交換 (消火栓ポンプ用)	64,758 円	横浜日電工業(株)
12	11 月 30 日	空冷式ヒートポンプチリングユニッ ト部品交換	163,590 円	東芝キャリア(株)
13	12 月 17 日	碁楽コーナー天井照明の LED 化工事	260,000 円	(有)太陽電気商会
14	1 月 9 日	体育室男子トイレ小便器センサー、 館内トイレ水洗ハンドルレバー交換 工事	28,613 円	TOTOメンテナンス(株)
15	1 月 10 日	体育室男子トイレ内 手洗い水洗バル ブ交換工事一式	8,190 円	TOTOメンテナンス(株)
16	1 月 11 日	1 階図書室横 手洗い水洗バルブ交 換工事一式	8,190 円	TOTOメンテナンス(株)
17	3 月 25 日	避難口誘導灯 取り替え工事一式	237,300 円	(株)ボーサイ

18	3月28日	防犯カメラ設置工事一式	302,400円	(株)ゼック
19	3月28日	2F男子トイレ 洋式化工事一式	260,000円 ※ニーズ対応費で支出	山商リフォームサービス(株)
合計			1,814,122円	

※合計にはニーズ対応費で支出した分は含まず。

苦情対応状況報告

	年月日	内容	対応結果
1	5月23日	<p>ヨガの会から、5月22日に7月の予約をしたところ、8月1日から、和室利用はできない、と受付で言われた。あまり唐突として、畳が傷むことが主な理由だが、マットを敷いておこなっており、畳を汚したり、負担をかけたりしていない。和室利用ができない理由が納得いかない。(戸塚区役所へ匿名でのメール)</p>	<p>これまでヨガの活動に和室を使用していたが、唐突に今後は利用できないと言われた、というご意見をいただきました。</p> <p>本来的には運動系のサークルの皆様には、体育室や多目的室のご利用をお願いしていますが、多目的室の利用が95%を超えるなど、抽選になるケースが多い状況から、利用者会議で、和室利用を認めてきた経過があります。</p> <p>しかし、最近、和室利用者から、畳の汚れがひどい、障子が破れている、華道や茶道など本来的に和室を利用される利用者の利用が制限されるなどの苦情が増えてきました。</p> <p>このため、ヨガや体操などの運動系の利用については、和室の利用を取りやめ、その代わりに、会議室の利用を一定の制限(大きな音量を出さないなど)のもとに認めることに変更しました。事前周知が不十分であったこととお詫びしますが、以上の経過をご理解ください。</p> <p>なお、この変更については後日利用者会議に諮り、承認していただいております。</p>
2	5月29日	<p>5月29日に上記要望につき回答があったのを受けて、会議室を利良できるので我慢するが、掃除の問題で、前の利用者が掃除をしないのではないかと、是非掃除をするように指導してほしい、との要望が出された。</p>	<p>利用後の清掃はすべてのサークルにお願いしています。利用後はスタッフが点検しますが、万一清掃がされていない場合は、スタッフまでお申し出ください。利用者に清掃をするようお願いをします。</p>
3	6月10日	<p>地区センターによって、和室の利用方法が異なること、館によって管理する側の言い分が異なるのは、納得がいけない。</p>	<p>市内には80か所の地区センターがあり、それぞれ設置場所の地域特性に合わせた管理運営を行っています。毎月の利用者が5,000人の館と、15,000人の館とでは、自ずから運営方法も異なってきます。東戸塚地区センターは利便性が高く、非常に利用者の多い館であることから、部屋の利用方法について、他館と異なる部分が生じることをご理解いただき、今後共ご利用くださるようお願いいたします。</p>

4	5月29日	<p>体育室の個人利用の方から、卓球台のネットの高さが確保されていない、ひもが緩んでいる、照明が暗い、これらの要望を申し入れても、対応してくれない、体育室張り紙の文言の関係等について、Q&A様式で8項目について指摘がありました(戸塚区役所に匿名でのメール)。</p>	<p>体育室の個人利用については、当地区センターでは、30分単位で利用していただいております。前の利用者が終わってから、ご自身で卓球台を調整して使用していただくことになっており、スタッフが調整する余地がないのが現状です。</p> <p>傷んでだネットやひもは地区センターで交換しますが、できるだけ長く使用していただきたいと考えます。区の卓球協会の関係者からも、現在のネットで問題ないとの判断をいただいております。</p> <p>体育室の張り紙でルールを守らない人の退館云々という表現は、過去に館のスタッフが暴力を振るわれたことがあるから、強い表現になっています。</p> <p>照明については、節電の意味合いから、消灯して75%ほどに絞っていますが、区が照度計で測ったところ、基準を満たしていることが判明しています。</p>
5	6月25日	<p>「玄関の不法駐輪が多い」地区センターの利用者以外の方が自転車、バイクを駐輪している。なぜ改善しないのか。</p> <p>「喫煙場所について」公共の施設は、禁煙・分煙が進んでいるのに、東戸塚地区センターは論外です。場所を早急に変えるか、全館禁煙にすべきである。(戸塚区役所に匿名でのメール)</p>	<p>玄関わきの不法駐輪が多いとのこと指摘ですが、この敷地には、地区センター、地域ケアプラザ、地域療育センターがあり、非常に多くのご利用者がいます。現状の輪場は狭いうえに、施設利用者以外の通勤、通学、買い物の方々が駐輪しているケースもあり、地区センターでは、自転車、バイク等を駐輪できるのは、3つの施設の利用者に限ると注意喚起を行うとともに、職員・スタッフが定期的に巡回しています。また、駐輪場以外の駐輪は、通行の妨げとなるうえ、事故やけがのもとになることから、固くお断りしています。</p> <p>喫煙場所については、敷地内禁煙の実施に向け、3つの施設の統括管理者である地域療育センターのほか、地域ケアプラザ、川上保育園、活動ホーム「ひかり」とも調整を行い、灰皿の撤去について同意を得ました。今後、早急に敷地内禁煙を実施します。</p>
6	8月15日	<p>「プレイルーム」についての要望指摘について、戸塚区役所に匿名でメールがあった。内容としては、実際利用された方が、マットの衛生面で気になること、おもちゃの種類を増やして欲しい、などの要望があった。</p>	<p>プレイルームは、開館・閉館前に清掃しており、また、利用後などにも点検し清掃を心掛けています。しかし、幼児や未就学の子供が利用するので、マットが汚れることもあります。汚れのひどいものは交換するなど注意します。</p> <p>おもちゃの整備についても、少しずつ増やしてきていますが、ご要望を伺いながら、適切に揃えていきます。</p>

7	9月4日	<p>地区センター内にある「利用者の声」の箱に匿名での投書があった。内容は、受付の方は、入館者に挨拶がない、入館者の中には挨拶しない人もいるが、受付は声をかけられては如何でしょうか。例えば、9時の開館時に見える方、10時からの部屋利用者の方に等。</p>	<p>当地区センターでは、開館時には「おはようございます」などの挨拶をするよう指導しています。またスタッフミーティングで、毎月の目標を掲げ、挨拶を実行しています。しかし、部屋利用の申請者が混み合ったり、部屋の入れ替わり点検が重なるなど、挨拶が十分できないケースがあり、申し訳なく思っています。今後は、いっそうの挨拶の励行、感じの良い窓口対応に努めていきます。</p>
8	11月4日	<p>「館内全体がやかましい。職員は、注意しない。頻繁にチャイムや放送があり、ボリュームが大きく、何の意味があるのかわからない。受付窓口で職員が話をしている。書見台利用者への配慮がない。」(匿名での投書)</p>	<p>図書コーナーご利用の方からご意見をいただきました。地区センターは、様々な人が来館し、交流する施設です。地区センターの図書コーナーは、地域の方々が図書館まで行くことなく、気軽に本に親しむ場として設置したもので、図書館とは異なり、常に静寂を保てる環境にはないことをご理解ください。</p> <p>スタッフは、来館者との応接や電話での申し込み、問合せなどに対応しており、場合によっては話し声が届くかと思えます。ご指摘がスタッフの私語によるものであれば、今後、そのようなことがないよう徹底します。しかし、ご利用の皆様とのコミュニケーションを図るためには、時には談笑することもあることをご理解ください。</p> <p>なお、利用者がむやみに大きな声を出すときにはスタッフが注意します。チャイムと放送は、部屋利用の交代時間を事前に案内することや、小・中学生への退館時間を事前に告げる意味合いを含んで行っていますが、適切な音量に配慮します。</p>
9	2月25日	<p>【受付窓口でのご利用者の声】 工芸室窓側の空調から水が垂れて、何度かご利用者が拭いてご対応くださいました。 その旨、ご指摘がありました。</p>	<p>【センター対応】 業者に確認してもらい、水漏れ箇所のバルブを閉めて対応しました。</p>

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	5月1日～5月31日	5月から1年間、毎月スローガンを掲げ、利用者対応の向上を目指す。5月は「さわやかな笑顔で挨拶を」	感謝の気持ちで利用者と接し、気持ちよく利用してもらう努力をした。
2	5月14日	スタッフミーティングで、今年度の目標・スローガンを実践していくこととした。また、部屋利用の見直しについての意見や日頃対応している窓口での様々な状況に対する意見が出た。	スローガンを共有することで、共通の認識を持つことができた。ミーティングで議論した受付業務の改善等について、一丸で取り組むことを確認できた。
3	6月1日～6月30日	6月のスローガンは、「元気な声で、こちらから先に言葉をかけよう」	梅雨時で、うっとうしい日々の中で、こちらか「元気」を発信することで、少しでも、湿った空気を払しょくすることに寄与することができた。
4	6月25,26日	料理室内食器棚の整理整頓	職員スタッフ交替で、料理室の食器棚の食器類の整理整頓を行い、廃棄や棚のシート張替えなど、より一層の衛生面の改善が図れた。
5	6月	冷房の抑制	空調設備については、設備を管理している療育センターでは、6月中旬に冷房に切り替えたが、地区センターでは、6月中は、テスト点検として冷房を入れるにとどめ、気温の高い日の部屋利用は窓開けなどで対応した。
6	7/1～8月末	スローガン「心地よく・穏やかな対応で暑さを乗り越えよう」を掲げ、さわやか窓口業務の実行を目指した。	猛暑の時期である8月を乗り越えるため、さわやかな挨拶と笑顔を中心掛けることで、少しでも利用者との愛仇のコミュニケーションを取ることができた。
7	7月中旬から9月中旬	体育室に冷風器を設置し、暑さ対策を行った。	暑いこの時期に、団体・個人利用から大変喜ばれた。
8	7月から9月	(節電の継続)トイレの照明を抑制、廊下や各部屋の電球のカット及び冷房の抑制、施設内廊下等の照明につき行ったLED化(22年度実施)による節電の継続	利用者においても、節電意識が浸透してきている。また、引き続き電力料金の削減効果につながっている。
9	7月から9月(5月から継続)	緑のカーテン(ゴーヤ、キュウリ、へちまなど)づくりの実施に向けて2階のベランダにこれらの野菜の鉢植えを行い、育成を行った。	主に、会議室の室温上昇を抑制する効果があった。また、緑の葉が、窓一面に広がり、癒し効果にもなった。
10	9月1日から30日まで	スローガン「些細な変化にも敏感に気づこう」を掲げ、季節の変化、特に暑い夏から秋への変化の中で、ちょっとした変わりようを受け止め、きめ細かな窓口対応につなげた。	利用者の要望や指摘に対して、きめ細かに対応し、また、感じの良い窓口対応ができた。
11	10月2日、5日	協会主催「CS研修」への参加職員・スタッフ16名が参加した。講師は高島屋の営業企画担当部長で、基本的な挨拶の仕方や接遇について実践的手法での研修。	窓口対応ですでに、職員・スタッフは日常的に実践してきているが、今一度基本に立ち返り、サービス向上のための心構えを学ぶことができた。

(様式9)

12	10月1日から31日まで	スローガン「まつりへの取り組み・地域連携を深めよう」を掲げ、職員スタッフ全員で、地区センターまつりの準備、本番に向け取り組むことを再確認する。	10月27、28日の地区センターまつり当日の対応に加え、事前の準備期間の間も含め、地域や利用団体との交流を深めることができた。
13	10月27、28日	地区センターまつり開催	27日は、好天にも恵まれ、地区連合町内会の模擬店を中心に、展示会、舞台発表、近隣施設まつりなどに前年を上回る人が集まり、盛況であった。
14	11月1日から31日まで	スローガン「安全・安心・快適な環境づくりを目指して」	スタッフが日頃施設点検等で気づいた設備の不具合を共有することで、早急な改善が図られた(例:ドアクローザーの交換改良など)
15	11月21日	資源循環局によるごみの分別収集の啓発PRの場の提供	入口ロビーにおいて、家庭の主婦を対象に行った、資源循環局の分別収集のPR・啓発活動への支援に寄与した。
16	12月1日から27日まで	スローガン「落ち着いて行動しよう」	何かと忙しい「師走」を迎える中で、比較的いつにもまして、冷静で、落ち着いた対応がとれた。
17	12月10日	スタッフミーティングで、日頃感じていることや、業務上の課題などについて、それぞれ端的な意見が出された。	一部、業務改善につながる提案が出され、今後、具体的に業務見直しを図ることとした。
18	1月～3月	ご利用者からのリクエスト本を購入	「居眠り盤音シリーズ」他、36冊新規購入し、ご利用者のリクエストに対応しました。
19	3月	空気清浄機を購入、受付カウンター前に設置しました。	受付前に設置したことで、冬場の空気の乾燥、またご利用者に利用許可書及び使用物品等を手渡す時の静電気防止になり、喜んでいただいています。
20	3月	プレイルームにある本が古いので、新規本の購入希望がありましたので新規購入しました。	乳幼児向け書籍を18冊新規購入して対応しました。子供たちが大好きな本を選定しましたので、プレイルームご利用者に、喜んでいただけたと思います。
21	3月	利用理室にカセットコンロを設置してほしいとご希望があり4台購入しました。	料理室に設置のコンベックは、高温になると安全のため自動的に切れてしまいます。例えば、お菓子作りでカラメルを作る時に不便でした。また災害時に使用できる点も考慮し購入しました。
22	3月	ご利用者からトイレ和式使用が辛く、洋式にしてほしいとのお声がありました。今年度は、2階男子トイレ1か所を和式から洋式に取替え工事をしました。	ご要望に応え、2階娯楽コーナーや各部屋利用者の使用頻度が多い2階男子トイレ1か所を洋式にしました。ご利用者から喜ばれています。

(様式9)

23	3月	書見台が満席になると、グループ室で学習されるご利用者から、テーブルが古く凹凸があるのご指摘があり、テーブルの買換えをしました。	学生や子どもの利用が多い部屋ですが、新規テーブルで気持ち良く学習する等の環境になったと考えます。
----	----	---	--

苦情対応状況報告

	年月日	内容	対応結果
1	5月23日	<p>ヨガの会から、5月22日に7月の予約をしたところ、8月1日から、和室利用はできない、と受付で言われた。あまり唐突として、畳が傷むことが主な理由だが、マットを敷いておこなっており、畳を汚したり、負担をかけたりしていない。和室利用ができない理由が納得いかない。(戸塚区役所へ匿名でのメール)</p>	<p>これまでヨガの活動に和室を使用していたが、唐突に今後は利用できないと言われた、というご意見をいただきました。</p> <p>本来的には運動系のサークルの皆様には、体育室や多目的室のご利用をお願いしていますが、多目的室の利用が95%を超えるなど、抽選になるケースが多い状況から、利用者会議で、和室利用を認めてきた経過があります。</p> <p>しかし、最近、和室利用者から、畳の汚れがひどい、障子が破れている、華道や茶道など本来的に和室を利用される利用者の利用が制限されるなどの苦情が増えました。</p> <p>このため、ヨガや体操などの運動系の利用については、和室の利用を取りやめ、その代わりに、会議室の利用を一定の制限(大きな音量を出さないなど)のもとに認めることに変更しました。事前周知が不十分であったこととお詫びしますが、以上の経過をご理解ください。</p> <p>なお、この変更については後日利用者会議に諮り、承認していただいております。</p>
2	5月29日	<p>5月29日に上記要望につき回答があったのを受けて、会議室を利良できるというので我慢するが、掃除の問題で、前の利用者が掃除をしないのではないかと、是非掃除をするように指導してほしい、との要望が出された。</p>	<p>利用後の清掃はすべてのサークルにお願いしています。利用後はスタッフが点検しますが、万一清掃がされていない場合は、スタッフまでお申し出ください。利用者に清掃をするようお願いをします。</p>
3	6月10日	<p>地区センターによって、和室の利用方法が異なること、館によって管理する側の言い分が異なるのは、納得がいけない。</p>	<p>市内には80か所の地区センターがあり、それぞれ設置場所の地域特性に合わせた管理運営を行っています。毎月の利用者が5,000人の館と、15,000人の館とでは、自ずから運営方法も異なってきます。東戸塚地区センターは利便性が高く、非常に利用者の多い館であることから、部屋の利用方法について、他館と異なる部分が生じることをご理解いただき、今後共ご利用くださるようお願いいたします。</p>

4	5月29日	<p>体育室の個人利用の方から、卓球台のネットの高さが確保されていない、ひもが緩んでいる、照明が暗い、これらの要望を申し入れても、対応してくれない、体育室張り紙の文言の関係等について、Q&A様式で8項目について指摘がありました(戸塚区役所に匿名でのメール)。</p>	<p>体育室の個人利用については、当地区センターでは、30分単位で利用していただき、前の利用者が終わってから、ご自身で卓球台を調整して使用していただくことになっており、スタッフが調整する余地がないのが現状です。</p> <p>傷んでだネットやひもは地区センターで交換しますが、できるだけ長く使用していただきたいと考えます。区の卓球協会の関係者からも、現在のネットで問題ないとの判断をいただいています。</p> <p>体育室の張り紙でルールを守らない人の退館云々という表現は、過去に館のスタッフが暴力を振るわれたことがあるから、強い表現になっています。</p> <p>照明については、節電の意味合いから、消灯して75%ほどに絞っていますが、区が照度計で測ったところ、基準を満たしていることが判明しています。</p>
5	6月25日	<p>「玄関の不法駐輪が多い」地区センターの利用者以外の方が自転車、バイクを駐輪している。なぜ改善しないのか。</p> <p>「喫煙場所について」公共の施設は、禁煙・分煙が進んでいるのに、東戸塚地区センターは論外です。場所を早急に変えるか、全館禁煙にすべきである。(戸塚区役所に匿名でのメール)</p>	<p>玄関わきの不法駐輪が多いとのご指摘ですが、この敷地には、地区センター、地域ケアプラザ、地域療育センターがあり、非常に多くのご利用者がいます。現状の輪場は狭いうえに、施設利用者以外の通勤、通学、買い物の方々が駐輪しているケースもあり、地区センターでは、自転車、バイク等を駐輪できるのは、3つの施設の利用者に限ると注意喚起を行うとともに、職員・スタッフが定期的に巡回しています。また、駐輪場以外の駐輪は、通行の妨げとなるうえ、事故やけがのもとになることから、固くお断りしています。</p> <p>喫煙場所については、敷地内禁煙の実施に向け、3つの施設の統括管理者である地域療育センターのほか、地域ケアプラザ、川上保育園、活動ホーム「ひかり」とも調整を行い、灰皿の撤去について同意を得ました。今後、早急に敷地内禁煙を実施します。</p>
6	8月15日	<p>「プレイルーム」についての要望指摘について、戸塚区役所に匿名でメールがあった。内容としては、実際利用された方が、マットの衛生面で気になること、おもちゃの種類を増やして欲しい、などの要望があった。</p>	<p>プレイルームは、開館・閉館前に清掃しており、また、利用後などにも点検し清掃を心掛けています。しかし、幼児や未就学の子供が利用するので、マットが汚れることもあります。汚れのひどいものは交換するなど注意します。</p> <p>おもちゃの整備についても、少しずつ増やしてきていますが、ご要望を伺いながら、適切に揃えていきます。</p>

7	9月4日	<p>地区センター内にある「利用者の声」の箱に匿名での投書があった。内容は、受付の方は、入館者に挨拶がない、入館者の中には挨拶しない人もいるが、受付は声をかけられては如何でしょうか。例えば、9時の開館時に見える方、10時からの部屋利用者の方に等。</p>	<p>当地区センターでは、開館時には「おはようございます」などの挨拶をするよう指導しています。またスタッフミーティングで、毎月の目標を掲げ、挨拶を実行しています。しかし、部屋利用の申請者が混み合ったり、部屋の入れ替わり点検が重なるなど、挨拶が十分できないケースがあり、申し訳なく思っています。今後は、いっそうの挨拶の励行、感じの良い窓口対応に努めていきます。</p>
8	11月4日	<p>「館内全体がやかましい。職員は、注意しない。頻繁にチャイムや放送があり、ボリュームが大きく、何の意味があるのかわからない。受付窓口で職員が話をしている。書見台利用者への配慮がない。」(匿名での投書)</p>	<p>図書コーナーご利用の方からご意見をいただきました。地区センターは、様々な人が来館し、交流する施設です。地区センターの図書コーナーは、地域の方々が図書館まで行くことなく、気軽に本に親しむ場として設置したもので、図書館とは異なり、常に静寂を保てる環境にはないことをご理解ください。</p> <p>スタッフは、来館者との応接や電話での申し込み、問合せなどに対応しており、場合によっては話し声が届くかと思えます。ご指摘がスタッフの私語によるものであれば、今後、そのようなことがないよう徹底します。しかし、ご利用の皆様とのコミュニケーションを図るためには、時には談笑することもあることをご理解ください。</p> <p>なお、利用者がむやみに大きな声を出すときにはスタッフが注意します。チャイムと放送は、部屋利用の交代時間を事前に案内することや、小・中学生への退館時間を事前に告げる意味合いを含んで行っていますが、適切な音量に配慮します。</p>
9	2月25日	<p>【受付窓口でのご利用者の声】 工芸室窓側の空調から水が垂れて、何度かご利用者が拭いてご対応くださいました。 その旨、ご指摘がありました。</p>	<p>【センター対応】 業者に確認してもらい、水漏れ箇所のバルブを閉めて対応しました。</p>

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	5月1日～ 5月31日	5月から1年間、毎月スローガンを掲げ、利用者対応の向上を目指す。5月は「さわやかな笑顔で挨拶を」	感謝の気持ちで利用者と接し、気持ちよく利用してもらう努力をした。
2	5月14日	スタッフミーティングで、今年度の目標・スローガンを実践していくこととした。また、部屋利用の見直しについての意見や日頃対応している窓口での様々な状況に対する意見が出た。	スローガンを共有することで、共通の認識を持つことができた。ミーティングで議論した受付業務の改善等について、一丸で取り組むことを確認できた。
3	6月1日～ 6月30日	6月のスローガンは、「元気な声で、こちらから先に言葉をかけよう」	梅雨時で、うっとうしい日々の中で、こちらか「元気」を発信することで、少しでも、湿った空気を払しょくすることに寄与することができた。
4	6月25,2 6日	料理室内食器棚の整理整頓	職員スタッフ交替で、料理室の食器棚の食器類の整理整頓を行い、廃棄や棚のシート張替えなど、より一層の衛生面の改善が図れた。
5	6月	冷房の抑制	空調設備については、設備を管理している療育センターでは、6月中旬に冷房に切り替えたが、地区センターでは、6月中は、テスト点検として冷房を入れるにとどめ、気温の高い日の部屋利用は窓開けなどで対応した。
6	7/1～8月 末	スローガン「心地よく・穏やかな対応で暑さを乗り越えよう」を掲げ、さわやか窓口業務の実行を目指した。	猛暑の時期である8月を乗り越えるため、さわやかな挨拶と笑顔を心掛けることで、少しでも利用者との愛仇のコミュニケーションを取ることができた。
7	7月中旬 から9月中 旬	体育室に冷風器を設置し、暑さ対策を行った。	暑いこの時期に、団体・個人利用から大変喜ばれた。
8	7月から9 月	(節電の継続)トイレの照明を抑制、廊下や各部屋の電球のカット及び冷房の抑制、施設内廊下等の照明につき行ったLED化(22年度実施)による節電の継続	利用者においても、節電意識が浸透してきている。また、引き続き電力料金の削減効果につながっている。
9	7月から9 月(5月か ら継続)	緑のカーテン(ゴーヤ、キュウリ、へちまなど)づくりの実施に向けて2階のベランダにこれらの野菜の鉢植えを行い、育成を行った。	主に、会議室の室温上昇を抑制する効果があった。また、緑の葉が、窓一面に広がり、癒し効果にもなった。
10	9月1日か ら30日ま で	スローガン「些細な変化にも敏感に気づこう」を掲げ、季節の変化、特に暑い夏から秋への変化の中で、ちょっとした変わりようを受け止め、きめ細かな窓口対応につなげた。	利用者の要望や指摘に対して、きめ細かに対応し、また、感じの良い窓口対応ができた。
11	10月2日、 5日	協会主催「CS研修」への参加職員・スタッフ16名が参加した。講師は高島屋の営業企画担当部長で、基本的な挨拶の仕方や接遇について実践的手法での研修。	窓口対応ですでに、職員・スタッフは日常的に実践してきているが、今一度基本に立ち返り、サービス向上のための心構えを学ぶことができた。

(様式9)

12	10月1日から31日まで	スローガン「まつりへの取り組み・地域連携を深めよう」を掲げ、職員スタッフ全員で、地区センターまつりの準備、本番に向け取り組むことを再確認する。	10月27、28日の地区センターまつり当日の対応に加え、事前の準備期間の間も含め、地域や利用団体との交流を深めることができた。
13	10月27、28日	地区センターまつり開催	27日は、好天にも恵まれ、地区連合町内会の模擬店を中心に、展示会、舞台発表、近隣施設まつりなどに前年を上回る人が集まり、盛況であった。
14	11月1日から31日まで	スローガン「安全・安心・快適な環境づくりを目指して」	スタッフが日頃施設点検等で気づいた設備の不具合を共有することで、早急な改善が図られた(例:ドアクローザーの交換改良など)
15	11月21日	資源循環局によるごみの分別収集の啓発PRの場の提供	入口ロビーにおいて、家庭の主婦を対象に行った、資源循環局の分別収集のPR・啓発活動への支援に寄与した。
16	12月1日から27日まで	スローガン「落ち着いて行動しよう」	何かと忙しい「師走」を迎える中で、比較的いつにもまして、冷静で、落ち着いた対応がとれた。
17	12月10日	スタッフミーティングで、日頃感じていることや、業務上の課題などについて、それぞれ端的な意見が出された。	一部、業務改善につながる提案が出され、今後、具体的に業務見直しを図ることとした。
18	1月～3月	ご利用者からのリクエスト本を購入	「居眠り盤音シリーズ」他、36冊新規購入し、ご利用者のリクエストに対応しました。
19	3月	空気清浄機を購入、受付カウンター前に設置しました。	受付前に設置したことで、冬場の空気の乾燥、またご利用者に利用許可書及び使用物品等を手渡す時の静電気防止になり、喜んでいただいています。
20	3月	プレイルームにある本が古いので、新規本の購入希望がありましたので新規購入しました。	乳幼児向け書籍を18冊新規購入して対応しました。子供たちが大好きな本を選定しましたので、プレイルームご利用者に、喜んでいただけたと思います。
21	3月	利用理室にカセットコンロを設置してほしいとご希望があり4台購入しました。	料理室に設置のコンベックは、高温になると安全のため自動的に切れてしまいます。例えば、お菓子作りでカラメルを作る時に不便でした。また災害時に使用できる点も考慮し購入しました。
22	3月	ご利用者からトイレ和式使用が辛く、洋式にしてほしいとのお声がありました。今年度は、2階男子トイレ1か所を和式から洋式に取替え工事をしました。	ご要望に応え、2階娯楽コーナーや各部屋利用者の使用頻度が多い2階男子トイレ1か所を洋式にしました。ご利用者から喜ばれています。

(様式9)

23	3月	書見台が満席になると、グループ室で学習されるご利用者から、テーブルが古く凹凸があるのご指摘があり、テーブルの買換えをしました。	学生や子どもの利用が多い部屋ですが、新規テーブルで気持ち良く学習する等の環境になったと考えます。
----	----	---	--

(様式10)

平成24年度 東戸塚地区センター収支報告書

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	37,634,000	0	37,634,000	37,634,000	0	横浜市より
利用料金収入	4,098,000	0	4,098,000	3,997,300	100,700	
自主事業収入	972,000	0	972,000	1,688,977	-716,977	
雑入	1,051,000	0	1,051,000	1,453,947	-402,947	
印刷代	300,000	0	300,000	314,094	-14,094	
自動販売機手数料	650,000	0	650,000	1,136,296	-486,296	
その他(利息収入)	1,000	0	1,000	437	563	
その他(図書カード等)	100,000	0	100,000	3,120	96,880	
その他	0	0	0	0	0	
収入合計	43,755,000	0	43,755,000	44,774,224	-1,019,224	

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	22,086,000	0	22,086,000	21,551,685	2,576,946	
給与・賃金	19,999,000	0	19,999,000	19,509,054	489,946	
社会保険料	1,690,000	0	1,690,000	1,540,602	149,398	
通勤手当	358,000	0	358,000	463,500	-105,500	
健康診断費	21,000	0	21,000	20,529	471	
勤労者福祉共済掛金	18,000	0	18,000	18,000	0	
事務費	1,201,000	0	1,201,000	995,157	205,843	
旅費	20,000	0	20,000	12,660	7,340	
消耗品費	500,000	0	500,000	617,201	-117,201	
会議賄い費	30,000	0	30,000	22,324	7,676	
印刷製本費	20,000	0	20,000	0	20,000	
通信費	340,000	0	340,000	282,904	57,096	
使用料及び賃借料	0	0	0	0	0	
備品購入費	200,000	0	200,000	28,800	171,200	
図書購入費	0	0	0	0	0	
施設賠償責任保険	31,000	0	31,000	0	31,000	
職員等研修費	20,000	0	20,000	3,000	17,000	
振込手数料	0	0	0	0	0	
リース料	0	0	0	0	0	
手数料	30,000	0	30,000	16,268	13,732	
地域協力費	10,000	0	10,000	12,000	-2,000	
その他	0	0	0	0	0	
事業費	1,712,000	0	1,712,000	2,144,802	-432,802	
自主事業費	1,712,000	0	1,712,000	2,144,802	-432,802	
わんぱくホリデー	0	0	0	0	0	
管理費	13,885,000	0	13,885,000	13,518,771	366,229	
光熱水費	9,166,000	0	9,166,000	8,645,913	520,087	
電気料金	5,806,000	0	5,806,000	5,430,644	375,356	
ガス料金	1,400,000	0	1,400,000	1,305,487	94,513	
水道料金	1,960,000	0	1,960,000	1,909,782	50,218	
清掃費	1,560,000	0	1,560,000	747,306	812,694	
修繕費	469,000	0	469,000	1,814,122	-1,345,122	
機械警備費	225,000	0	225,000	221,514	3,486	
設備保全費	2,465,000	0	2,465,000	2,089,916	375,084	
空調衛生設備保守	1,152,000	0	1,152,000	962,631	189,369	
消防設備保守	220,000	0	220,000	103,740	116,260	
電気設備保守	192,000	0	192,000	575,184	-383,184	
害虫駆除清掃保守	42,000	0	42,000	42,000	0	
その他保全費	859,000	0	859,000	406,361	452,639	
共益費	0	0	0	0	0	
公租公課	1,100,000	0	1,100,000	157,922	942,078	
事務経費	2,418,000	0	2,418,000	2,880,520	-462,520	
ニーズ対応費	1,353,000	0	1,353,000	1,347,220	5,780	
支出合計	43,755,000	0	43,755,000	42,596,077	1,158,923	

差引	0	0	0	2,178,147	-2,178,147	
----	---	---	---	-----------	------------	--

平成24年度ニーズ対応費使途一覧

	実施内容	金額	備考
1	会議室の椅子購入	67,788	小会議室用椅子8脚
2	(図書)書籍購入	4,095	4月号新刊絵本3冊
3	(図書)書籍購入	1,746	定期購読本5月号(婦人画報、文芸春秋)
4	(図書)書籍購入	1,970	定期購読本5月号(きょうの料理、趣味の園芸、すてきにハンドメイド)
5	(図書)書籍購入	3,318	リクエスト本の購入(へちまのへーたろー、図解東京スカイツリーのしくみ)
6	(図書)書籍購入	3,255	リクエスト本の購入(神の月、震える牛)
7	(図書)書籍購入	1,746	定期購読本6月号(婦人画報、文芸春秋)
8	緑のカーテン用 苗の購入	600	緑のカーテン用 ゴーヤ苗
9	緑のカーテン用 苗の購入	294	緑のカーテン用 ヘチマ・きゅうり苗
10	緑のカーテン用 苗と土の購入	2,088	緑のカーテン用 ゴーヤ苗、土
11	緑のカーテン用 土の購入	398	緑のカーテン用 土
12	(図書)書籍購入	1,970	定期購読本6月号(きょうの料理、趣味の園芸、すてきにハンドメイド)
13	(図書)書籍購入	3,780	リクエスト本の購入(地震のサバイバル、異常気象のサバイバル、他1冊)
14	食器棚シート 購入	315	料理室用食器棚シート 3本
15	バドミントン用品の購入	318	バドミントンネット支柱部品(ノブボルト、チョウボルト)
16	(図書)書籍購入	2,106	定期購読本7月号(婦人画報、文芸春秋)
17	緑のカーテン用 肥料の購入	580	緑のカーテン用液体肥料(ハイポネックス原液800ML)
18	貸出プロジェクター用リモコンの購入	1,732	小会議室プロジェクター用リモコン(エプソン製)
19	(図書)書籍購入	7,457	リクエスト図書の購入(親鸞と道元、他)
20	(図書)書籍購入	1,970	定期購読本7月号(きょうの料理、趣味の園芸、すてきにハンドメイド)
21	(図書)書籍購入	3,310	リクエスト図書の購入(モニタールーム、おうちでスクールランチ他)
22	(図書)書籍購入	33,001	リクエスト図書および夏休み課題図書の購入
23	(図書)書籍購入	2,106	定期購読本の購入(婦人画報、文芸春秋8月号)
24	(図書)書籍購入	3,465	リクエスト図書の購入(迷宮、蛍の航跡)
25	(図書)書籍購入	1,970	定期購読本の購入(きょうの料理8月号、他4冊)
	小計	151,378	

平成24年度自主事業報告書

施設名 東戸塚地区センター

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人当り参加費		講師謝金		備考 (共催団体・その他)
			募集人員	延参加人数	委託料 支出総額	参加者 負担総額	総経費	徴収の 有無	参加 費用	1回1講師 当り	1教室講師 謝金額	
			人	人	a = c - b 円	b = d × f - g 円	c = e + h 円	有・無	円	円	円	
一般	大菊教室	4月～3月 14回	30	420	0	0	0	無	0	0	0	戸塚菊花会が戸塚・東戸塚地区センターで共催事業
一般	行政書誌 無料相談会	4月～3月 12回	15	74	0	0	0	無	0	0	0	戸塚区行政書士会への後援事業
中高年	みんな笑顔で元気健康体操教室	4月～3月 48回	160	7440	-102,851	987,080	884,229	有	7,000	11,000	528,000	
中高年	中高年男性初めての料理教室①	4月～9月 6回	16	88	51,194	93,840	145,034	有	7,000	8,000	48,000	
幼児・小学生	わんぱくおはなし会①～④	4・7・11・2月 4回	30	140	20,000	0	20,000	無	0	5,000	20,000	
一般	リズムに合わせてエアロビクス	5月～7月 5回	50	138	-14,300	39,300	25,000	有	1,500	5,000	25,000	
小・中学生	小中学生の卓球教室	5月 2回	30	39	21,680	320	22,000	有	400	11,000	22,000	
一般	ジュエルデコ	5月 1回	15	11	2,960	17,040	20,000	有	1,800	5,000	5,000	
親子	親子でスキンシップ①・②・③	5・8・10月 3回	15組	72	8,720	6,280	15,000	有	200	5,000	15,000	
中高年	シニアのデジカメのPC初心者教室	5月～6月 4回	20	63	32,707	18,160	50,867	有	2,000	11,000	44,000	
一般	我が住む街のウォーキング	5月・11月 2回	15	5	2,960	3,500	6,460	有	500	5,460	5,460	5月は申込者1名で中止
一般	童謡を楽しく歌おう	6月 2回	15	11	5,320	4,680	10,000	有	600	5,000	10,000	
親子	のびのび親子で遊ぼう①・②・③・④	6・7・9・10月 4回	30組	208	9,280	720	10,000	有	100	5,000	10,000	7月・10月は地域ケアプラザ担当で地区センターは経費に係わらない
小学生	ちびっ子工作教室	6月 1回	50	75	3,090	0	3,090	無	0	0	0	青指との共催、参加費は青指へ手交。部屋は10割減免
親子	にこにこ赤ちゃんピクス①・②・③	6月・8月・10月 3回	15組	165	2,130	12,870	15,000	有	200	5,000	15,000	
一般	絵手紙教室	6月～7月 4回	15	17	13,193	6,807	20,000	有	1,183	5,000	20,000	
小学生	ゲームとスポーツ ドッチビー	6月 1回	100	130	2,688	0	2,688	無	0	0	0	青指・体指との共催事業
中高年	基礎体力アップトレーニング	6月～3月 10回	30	197	-37,600	87,600	50,000	有	4,000	5,000	50,000	謝金は12月迄支払い
小計1			591	9,293	21,171	1,278,197	1,299,368				817,460	

・事業ごとの収支を明確にし、誰でも理解できるようにする。そのために、規定の様式の欄外に、算出内容を加える。(a=c-b b=d×f-g c=e+h)

・参加者負担額は事業の公益性によって決めるが、少なくとも材料費と部屋使用料は参加者負担とする。

・総経費は委託料と参加者負担額の合計とする。

・年間の総経費の計は、自主事業費の予算の範囲とする。

・各事業における参加者一人あたりの委託料の金額を踏まえ、その事業の見直しの判断をする。

※収支予算管理月報の上では、使用料収入があるので、事業収入から部屋使用料を引かないと、金額が合わなくなる。

※支出科目の自主事業費は部屋使用料を引かないと、収支が合わなくなる。

報告書(新)

○ 基本事項

- (1) 会議名 24年度 東戸塚地区センター委員会
- (2) 日時 平成25年3月12日(火) 15時30分より16時00分
- (3) 場所 東戸塚地区センター 中会議室
- (4) 出席者
 委員 23名中13名出席
 職員
 事務局長・館長・副館長 2名

○ 議事内容

<p>1 議題 (概要)</p>	<p>委員長の開会挨拶に引き続き開会された。 館長より、事務局長の紹介と事務局長の挨拶がなされた。引き続き、委員長により以下の議事進行が行われた。</p> <p>平成24年度を振り返って</p> <p>1. 平成24年度区センター祭りの会計報告 副館長より収入は毎年ニーズ対応費で賄っており、24年度243,661円で支出は貼付資料の内容の同額で有った。24年度の特徴として2階廊下部分が暗いとの事で新たにLEDのスポットライトを購入し対応し、評判が良かった</p> <p>2. ニーズ対応費中間報告及び修繕報告 引き続き藤岡副館長より、修繕費の概要の説明がなされた。主なものは、ここ数年の懸案で有ったエレベーター建屋の雨漏り修繕の為、体育室屋上防水工事が行われ、修復された。グループ室内のエアコン故障により全面交換を行った。全館の冷暖房の水冷式ヒートポンプチリングユニットが1台故障のままだったが交換され、空調の効きが良くなった。 今後今年度中の修繕として、センター入り口防犯カメラをダミーから本物にして稼働させる。これは今年度入り口横で不審火の放火事件、1昨年三角コーンの破壊行為などが有ったがダミーの為、防犯を高める為に設置する予定。 ニーズ対応費では、トイレの洋式化の工事を第1弾として2階男性トイレを改修予定。</p> <p>以上の報告に対する質問 洋式化と共に便座暖房を合わせて検討して欲しい旨の要望がだされた。</p> <p>3. 利用状況報告 館長より24年度の利用状況報告がなされた。 24年度来館者数このままのペースだと年間約18万人。昨年より1.6万人増の予定。但し、稼働率が54%と前年より4ポイント下がっている。理由としては、区のポリオワクチンでほぼ2階の占有使用が毎年約2週間有ったが、今年度は春のみ2日間</p>
------------------	---

	<p>であった。和室の保全の為、体育系の利用を制限した事に因る稼働率ダウン。等があげられる。</p> <p>以上の報告に対する質問</p> <p>午前午後等の利用のバランスはどうなっているか?</p> <p>館長より</p> <p>午前、午後の時間帯は特に問題ないが、夜間の会議室の利用が他の時間帯に比べ悪く、夜間帯の利用率UPが課題だと回答。</p> <p>4. その他</p> <p>館長より、24年度も平戸、名瀬、秋葉中の生徒さんの職業体験を受け入れた。良い生徒さんが多かった旨の報告が有り、名瀬中の校長より謝意があった。</p> <p>以上の内容で議事は報告、審議され、その他格別質問はなく、地区センター委員会は16時閉会した。</p>
--	--

○ 基本事項

- (1) 会議名 24年度 東戸塚地区センター利用者会議
- (2) 日 時 平成25年3月12日 (火) 午後15時50分～午後16時30分
- (3) 場 所 東戸塚地区センター 小会議室
- (4) 出席者 委員
23名中13名出席
職員
事務局長・館長・副館長2名

○ 議事内容

<p>1 議題 (概要)</p>	<p>1. 「地区センターまつりの反省と来年度の日程について」 副館長より24年度の地区センター祭りの概要報告がなされた。参加サークル56サークルであり、発表で3サークル増、展示で2サークル増であった。展示はそろそろ、現状のままだとスペースに余裕が無くなる。サークルは場所の変更やスペース減には強烈的な反対が出る事が予想されるが、来年度も参加サークルが増えるとなるとこの点をいじらざるを得ない。発表はまだ若干余裕有り。 来館者数は近隣各施設も例年の5割り増しとの事であった。地区センターも同様だった。去年は雨だったが、今年は天気にも恵まれ、ケアプラザでちょっとした景品を用意し初めての試みで近隣5施設共同のスタンプラリーを行い、子供達を中心に若いお母さん達が各施設を廻った。地区センターでは、体育室の客席が例年に比べ全時間帯に渡り客席が埋まっていた。今後の課題としては、24年度来館者は増えたが2階はそんなに混んだわけではない。2階のサークルの展示に如何に人を呼び込むかが、引き続き課題だ。 連合町内会の模擬店も例年より盛況であった。このあたりについて、この後各担当責任者より発表とご意見をいただきたい。</p> <p>1).利用者団体より 発表担当責任者の委員より 進行はうまくいった。今後発表が増えると時間管理が難しくなると思っている。交流発表会が参考になるのではないか。現在はサークルの成果発表の場だが、サークル活動の発表の場としてエッセンスを見てもらう事にしたらどうか。</p> <p>同、委員より 音響機器の操作が不慣れで時間がおしてしまう、調整は今後も大変だと思うが、客席が埋まって来ているのは良い事だ。</p> <p>展示担当委員より パッチワークの作品の即売会を行い東北大震災に昨年約5万円、今年は約3万円寄付してきた。今後も寄付の為の即売会を続けたい。</p>
------------------	---

同、委員より

2階の展示の参加サークルはもっと身内や知り合いにどんどん声を掛けて見物に来てもらって欲しい。
数年前に2階の料理教室で蕎麦を販売した。このときは2階にも人が多くあがったが。

以上の報告に対する質問

- ・蕎麦のサークルにお願いする事は出来ないか。
- ・階段下に花で飾ったアーチを設置する、順路などの表示をして誘導したらどうか
- ・模擬店の販売を11時からに遅らせ、昼前に2階にあがってもらう事はどうか。等の意見があった。

副館長より、

いろいろなご意見をいただいた、検討して、少しでも2階へ人が誘導できないか検討したいと回答。

2).各連合町内会の委員

- ・模擬店の場所や内容をパンフレットや掲示をしてもらいたい。
- ・連合の会合が18日や町内会の役員階の日程からすると川上地区としては第3週の土日に地区センター祭りをしてもらいたい。無理ならば現在と同様限定した協力しか出来ない。
- ・地区センターがオープンして6年目以降から地区センター祭りを行ってきた。それは第4週と決まっていたはずだ。第2.3週は運動会が多い、平戸もやりくりして協力している。毎年変わると年初にいろいろと計画を作るのに困るし、このタイミングで変更されると調整がきかない。
- ・地区センター祭りを最初に決めておき、定例の日にして年初に各町内会で調整するしか無い。

等の意見に補足の意見や、年度計画の話が多々あり、最終的に東戸塚地区センター祭りは第4週の土日に行う事に決定した。

3).平成25年度の日程について

館長より、先にこの話まで議論が進んだが
25年度の地区センター祭りは
平成25年10月26日(土)・27日(日)に開催する。

委員より発言

区民祭りで、TVの景品が出るなどしている。ダイエー、西武、等に交渉して景品を提供してもらい、地区センターの2階にあがって見物してもらう策を検討してはどうか。

2.来年度の体制について

館長より

①25年度松本委員が退任の要望があり、後任に「国際カスパー編み」の講師富田さんに打診して内諾は得ている。

委員より

2階の展示サークルの方が体育室の発表の担当は難しいのではないかと。2日間体育室に張り付きが必要である。

この件に関しては、保留という事で、再度体育室発表サーク

	<p>ルの中から候補者を選ぶ事とし、次回の委員会で承認を得る事となった。</p> <p>②佃委員が4月より川上地区の委員から外れる事により、後任の伊藤さんに地区センター委員をお願いしたい。 これに対し、実態の再確認が必要との意見があり、この件も保留として川上地区で再確認して後任候補を連絡してもらおう事になる。</p> <p>③中澤委員も平戸地区の役員を退任される事から退任の意向が出されている。 これに対し、正式にはまだ決まっていないとの発言が有る。同様に平戸地区で再確認して後任候補を連絡してもらおう事になる。</p> <p>以上の様に委員の交代については引き続き各連合町内会の役員等の改選に合わせて、上記の方以外についても委員長に連絡をお願いしたい。それを受け、委員長から最終決定をいただき、発表としたい。松本委員、今回希望の渡邊委員は別途地区センターで検討して議題としてあげ、次回に決定したい。</p> <p>以上の内容で地区センター利用者会議は、17時閉会した。</p>
--	--