

令和元年度 利用料金収入実績

	部屋利用料A (円)	キャンセル料B (円)	領収金額合計 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	379,630	5,130	384,760	371,000	103.71	341,030	112.82
5月	378,150	5,640	383,790	371,000	103.45	373,680	102.71
6月	393,390	7,860	401,250	371,000	108.15	373,570	107.41
7月	426,130	990	427,120	371,000	115.13	369,320	115.65
8月	362,690	8,100	370,790	371,000	99.94	325,400	113.95
9月	405,360	2,820	408,180	371,000	110.02	366,930	111.24
10月	352,580	5,220	357,800	371,000	96.44	346,350	103.31
11月	410,390	5,670	416,060	371,000	112.15	373,170	111.49
12月	378,980	5,130	384,110	371,000	103.53	341,230	112.57
1月	377,540	4,440	381,980	371,000	102.96	370,490	103.10
2月	399,670	6,070	405,740	371,000	109.36	370,300	109.57
3月	166,170	150	166,320	371,000	44.83	394,260	42.19
合計	4,430,680	57,220	4,487,900	4,452,000	100.81	4,345,730	103.27

【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

令和元年度 利用料金収入実績

	部屋利用料A (円)	キャンセル料B (円)	領収金額合計 ①=A+B (円)
4月	379,630	5,130	384,760
5月	378,150	5,640	383,790
6月	393,390	7,860	401,250
7月	426,130	990	427,120
8月	362,690	8,100	370,790
9月	405,360	2,820	408,180
10月	352,580	5,220	357,800
11月	410,390	5,670	416,060
12月	378,980	5,130	384,110
1月	377,540	4,440	381,980
2月	399,670	6,070	405,740
3月	166,170	150	166,320
合計	4,430,680	57,220	4,487,900

【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

(様式2)

施設名 横浜市東戸塚地区センター

## 令和元年度 利用状況(団体+個人利用)

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	5,559	6,717	12,276	507	685	803	643	367	1,347	3,182	2,448	2,294	12,276	12,790	96%
5月	30	6,377	7,503	13,880	565	1,018	1,081	1,068	447	1,441	3,275	2,656	2,329	13,880	12,882	108%
6月	29	5,918	7,093	13,011	541	756	786	1,067	352	1,561	3,129	2,438	2,381	13,011	13,414	97%
7月	30	6,526	7,821	14,347	658	1,009	1,041	1,120	437	1,520	3,449	2,632	2,481	14,347	15,147	95%
8月	30	6,679	7,134	13,813	552	1,149	1,266	1,107	491	1,461	2,885	2,655	2,247	13,813	14,404	96%
9月	29	7,293	8,082	15,375	665	870	1,689	983	570	1,653	3,392	2,789	2,764	15,375	14,747	104%
上半期計	177	38,352	44,350	82,702	3,488	5,487	6,666	5,988	2,664	8,983	19,312	15,618	14,496	82,702	83,384	99%
10月	28	9,833	15,299	25,132	1,441	1,946	1,193	863	243	2,940	6,529	4,508	5,469	25,132	24,520	102%
11月	29	6,462	8,295	14,757	692	824	1,218	989	329	1,455	3,613	2,788	2,849	14,757	13,625	108%
12月	26	6,558	7,539	14,097	517	908	1,347	943	291	1,370	3,322	2,814	2,585	14,097	12,890	109%
1月	26	6,820	7,654	14,474	717	868	1,233	768	383	1,581	3,438	2,752	2,734	14,474	12,838	113%
2月	28	7,164	7,830	14,994	752	1,147	1,345	953	538	1,589	3,441	2,665	2,564	14,994	13,264	113%
3月	2	419	355	774	60	27	90	55	31	110	195	108	98	774	14,700	5%
下半期計	139	37,256	46,972	84,228	4,179	5,720	6,426	4,571	1,815	9,045	20,538	15,635	16,299	84,228	91,837	92%
年間合計	316	75,608	91,322	166,930	7,667	11,207	13,092	10,559	4,479	18,028	39,850	31,253	30,795	166,930	175,221	95%

月別	居住区別利用数(人)				その他利用数		
	区内	区外	市外	合 計	体育室 (人)	レクホール (人)	図書貸出 冊 数
4月	10,312	1,663	301	12,276	3,963		1,889
5月	11,784	1,759	337	13,880	4,456		1,879
6月	10,728	1,929	354	13,011	3,894		1,796
7月	11,967	2,061	319	14,347	4,150		1,975
8月	11,388	1,948	477	13,813	4,874		2,141
9月	12,700	2,195	480	15,375	5,555		1,851
上半期計	68,879	11,555	2,268	82,702	26,892	0	11,531
10月	21,490	3,166	476	25,132	4,923		1,597
11月	12,470	1,902	385	14,757	5,299		1,867
12月	11,630	2,061	406	14,097	5,348		1,539
1月	12,177	1,901	396	14,474	5,304		1,672
2月	12,429	2,080	485	14,994	5,866		1,811
3月	660	97	17	774	286		200
下半期計	70,856	11,207	2,165	84,228	27,026	0	8,686
年間合計	139,735	22,762	4,433	166,930	53,918	0	20,217

## 令和元年度第4四半期 「東戸塚地区センター」 収支予算書兼決算書

平成31年4月1日～令和2年3月31日  
(税込、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	39,272,000		39,272,000	39,272,000	0	横浜市より
利用料金収入	5,000,000		5,000,000	4,487,900	512,100	
自主事業(指定管理料充当の自主事業)収入	1,900,000		1,900,000	1,452,540	447,460	
自主事業収入	0		0	0	0	
雑入	1,871,000	0	1,871,000	1,925,228	△ 54,228	
印刷代	600,000		600,000	503,241	96,759	
自動販売機手数料	1,200,000		1,200,000	1,293,723	△ 93,723	
駐車場利用料金収入	0		0	0	0	
その他(預金利子、図書カード等)	71,000		71,000	128,264	△ 57,264	
<b>収入合計</b>	<b>48,043,000</b>	<b>0</b>	<b>48,043,000</b>	<b>47,137,668</b>	<b>905,332</b>	

## 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
<b>人件費</b>	<b>23,511,000</b>	<b>0</b>	<b>23,511,000</b>	<b>22,599,973</b>	<b>911,027</b>	
給与・賃金	21,188,000		21,188,000	20,363,026	824,974	
社会保険料	1,835,000		1,835,000	1,791,171	43,829	
通勤手当	328,000		328,000	289,950	38,050	
健康診断費	22,000		22,000	17,826	4,174	
勤労者福祉共済掛金	18,000		18,000	18,000	0	
退職給付引当金繰入額	120,000		120,000	120,000	0	
<b>事務費</b>	<b>2,483,000</b>	<b>0</b>	<b>2,483,000</b>	<b>2,312,836</b>	<b>170,164</b>	
旅費	20,000		20,000	4,867	15,133	
消耗品費	650,000		650,000	565,163	84,837	
会議賄い費	10,000		10,000	3,330	6,670	
印刷製本費	70,000		70,000	53,801	16,199	
通信費	303,000		303,000	293,475	9,525	
使用料及び賃借料	0	0	0	0	0	
横浜市への支払分	0		0	0	0	
その他	0		0	0	0	
備品購入費	600,000		600,000	616,320	△ 16,320	
図書購入費	0		0	0	0	
施設賠償責任保険	28,000		28,000	27,460	540	
職員等研修費	1,000		1,000	3,000	△ 2,000	
振込手数料	5,000		5,000	1,308	3,692	
リース料	598,000		598,000	594,682	3,318	印刷機、AED等
手数料	198,000		198,000	149,430	48,570	
地域協力費	0		0	0	0	法人会計に計上
<b>事業費</b>	<b>2,000,000</b>	<b>0</b>	<b>2,000,000</b>	<b>1,494,023</b>	<b>505,977</b>	
自主事業(指定管理料充当の自主事業)費	2,000,000		2,000,000	1,494,023	505,977	
自主事業費	0		0	0	0	
<b>管理費</b>	<b>12,583,000</b>	<b>0</b>	<b>12,583,000</b>	<b>12,101,770</b>	<b>481,230</b>	
光熱水費	7,897,000	0	7,897,000	8,808,819	△ 911,819	
電気料金	5,757,000		5,757,000	5,861,489	△ 104,489	
ガス料金	100,000		100,000	1,099,038	△ 999,038	
水道料金	2,040,000		2,040,000	1,848,292	191,708	
清掃費	487,000		487,000	485,569	1,431	
修繕費	1,485,000		1,485,000	141,447	1,343,553	
機械警備費	235,000		235,000	234,105	895	
設備保全費	2,479,000	0	2,479,000	2,431,830	47,170	
空調衛生設備保守	791,000		791,000	718,055	72,945	
消防設備保守	147,000		147,000	212,218	△ 65,218	
電気設備保守	237,000		237,000	413,229	△ 176,229	
害虫駆除清掃保守	45,000		45,000	43,200	1,800	
駐車場設備保全費	0		0	0	0	
その他保全費	1,259,000		1,259,000	1,045,128	213,872	
共益費	0		0	0	0	
<b>公租公課</b>	<b>2,250,000</b>	<b>0</b>	<b>2,250,000</b>	<b>2,307,719</b>	<b>△ 57,719</b>	
事業所税			0	0	0	
消費税	2,250,000		2,250,000	2,179,669	70,331	
印紙税			0	0	0	
その他(法人税)			0	128,050	△ 128,050	
<b>事務経費(計算根拠を説明欄に記載)</b>	<b>3,549,000</b>	<b>0</b>	<b>3,549,000</b>	<b>3,909,346</b>	<b>△ 360,346</b>	
本部分	3,357,000		3,357,000	3,357,000	0	労務、会計、契約、人事等の管理運営費用
当該施設分	192,000		192,000	552,346	△ 360,346	諸費、減価償却費、賞与引当金繰入
<b>二一又対応費</b>	<b>1,667,000</b>	<b>0</b>	<b>1,667,000</b>	<b>1,366,853</b>	<b>300,147</b>	
<b>支出合計</b>	<b>48,043,000</b>	<b>0</b>	<b>48,043,000</b>	<b>46,092,520</b>	<b>1,950,480</b>	
<b>差引</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1,045,148</b>	<b>△ 1,045,148</b>	

自主事業費収入				0		
自主事業費支出				0		
自主事業収支				0		
管理許可・目的外使用許可収入				1,293,723		
管理許可・目的外使用許可支出				0		
管理許可・目的外使用許可収支				1,293,723		

## 令和元年度 ニーズ対応費使途一覧

No.	実施内容	金額(円)	備考
1	(消耗品費) ベルトスタンド×5、ナイロンロープ、カラビ ナハーケンスチール×2	38,874	ロビー ステージ
2	(消耗品費) L型棚受け×4	2,026	利用者貸出し用倉庫
3	(消耗品費) 掃除機ノズル管、小便器用目皿	8,618	
4	(消耗品費) 紙パック式掃除機クリーナー	6,580	料理室
5	(消耗品費) エレックシャポ一丈×2	2,650	ロビー
6	(消耗品費) ピクチャーレール×3、エンドキャップ×4、 壁付用移動フックE×14、直線ジョイント×1	14,888	ロビー
7	(消耗品費) LEDデスクランプ×12	13,908	学習室
8	(消耗品費) シャインウオーター 4～6月分レンタル料	9,720	ロビー
9	(通信費) 5～7月号センターだより送付 クロネコDM 便代	4,920	センターだより
10	(通信費) 楽天ブロードバンド4月～5月	2,268	会議室
11	(手数料) クラウド利用料4月～6月	16,200	Web予約
12	(手数料) サイネージ等調整4月～5月	48,250	
13	(図書購入費) 新聞代(神奈川)4月～6月	9,567	ロビー
14	(図書購入費) 定期購読本5～7月号(文藝春秋、すてきに ハンドメイド、きょうの健康、きょうの料理)	8,071	図書コーナー

## 令和元年度 ニーズ対応費使途一覧

No.	実施内容	金額(円)	備考
15	(図書購入費) 書籍購入4~6月分 19冊	23,593	図書コーナー
16	(修繕費) 学習室図書室補修	95,040	学習室
17	(修繕費) 学習室机造作補修	72,360	学習室
18	(消耗品費) プレイルームベビーベッド用敷きパッド	979	プレイルーム
19	(消耗品費) 温湿度計3個	324	学習室、体育室A・B面
20	(消耗品費) 貸出し用CDラジカセ	5,918	多目的室、和室、工芸室、体育室、グループ室
21	(消耗品費) 学習室机下用養生プラベニヤ5枚	1,070	学習室
22	(消耗品費) 体育室防犯カメラ用延長コード2本	2,175	体育室
23	(消耗品費) 体育室器具庫用掃除機	5,892	体育室
24	(消耗品費) シャインウォーター 7~9月分レンタル料	9,720	ロビー
25	(通信費) 8~10月号センターだより送付 クロネコDM便代	4,920	センターだより
26	(通信費) 楽天ブロードバンド6月~9月	4,536	会議室
27	(手数料) クラウド利用料7月~8月	10,800	Web予約
28	(手数料) サイネージ等調整6月~8月	103,750	

## 令和元年度 ニーズ対応費使途一覧

No.	実施内容	金額(円)	備考
29	(手数料) クラウド利用料9月	5,400	Web予約
30	(図書購入費) 新聞代(神奈川)7月~9月	9,567	ロビー
31	(図書購入費) 定期購読本8月~10月号(文藝春秋、すてきにハンドメイド、きょうの健康、きょうの料理)	8,031	図書コーナー
32	(図書購入費) 書籍購入7月~9月 18冊	15,903	図書コーナー
33	(図書購入費) 製本テープ	275	図書コーナー
34	(図書購入費) Bコート菊判	6,933	図書コーナー
35	(修繕費) 学習室机配線補修	83,160	学習室
36	(修繕費) 学習室机間仕切り	99,900	学習室
37	(賃金) 日祝対応スタッフ賃金4月~9月	77,000	
38	(消耗品費) シャインウォーター 10月~12月分レンタル料	9,840	ロビー
39	(消耗品費) 壁掛けカレンダー 11枚	1,210	各部屋
40	(消耗品費) カウンタークロス	1,930	会議室
41	(消耗品費) 掛け時計	440	ステージ
42	(通信費) 11月、12月号センターだより送付 クロネコDM便代	3,340	センターだより

## 令和元年度 ニーズ対応費使途一覧

No.	実施内容	金額(円)	備考
43	(通信費) 楽天ブロードバンド10月～11月	2,310	会議室
44	(手数料) クラウド利用料10月～12月	16,400	Web予約
45	(手数料) サイネージ等調整9月～11月	20,500	
46	(図書購入費) 新聞代(神奈川)10月～12月	9,567	ロビー
47	(図書購入費) 定期購読本11月～1月号(文藝春秋、すてきにハンドメイド、きょうの健康、きょうの料理)	8,120	図書コーナー
48	(図書購入費) 書籍購入10月～12月 21冊	19,151	図書コーナー
49	(図書購入費) Bコート R 32cm版	6,250	図書コーナー
50	(図書購入費) ページヘルパーT25mm	1,517	図書コーナー
51	(自主事業費) 地区センターまつり費用	61,579	地区センターまつり
52	(消耗品費) シャインウォーター 1月～3月分レンタル料	9,900	ロビー
53	(消耗品費) 室内用スリッパ、フローリングワイパー	4,859	グループ室、中会議室
54	(消耗品費) モップ替糸	2,495	プレイルーム
55	(消耗品費) 正月用飾り	550	プレイルーム、図書コーナー
56	(消耗品費) 卓球用防球ネット用小ねじ	275	体育室

## 令和元年度 ニーズ対応費使途一覧

No.	実施内容	金額(円)	備考
57	(消耗品費) チラシ閲覧用クリアポケット、保存容器	440	エントランス、料理室
58	(消耗品費) 団体IDカード用ケース、トレー	220	図書コーナー他
59	(消耗品費) スパチュラ	490	料理室
60	(消耗品費) 養生プラベニヤ	435	エントランス
61	(消耗品費) 耐熱ボウル	2,475	料理室
62	(消耗品費) 接続ケーブル、分配器屋内用、ラーメン鉢	5,656	ロビー、料理室
63	(消耗品費) アニマルネット	725	体育室
64	(消耗品費) リングファイル、クリアポケット、ホワイト ボードマーカー	1,702	エントランス、ロビー
65	(消耗品費) 帰宅困難者一時滞在用ポリ袋	272	体育室
66	(消耗品費) テレビアンテナケーブル、A4クリアポケット	440	ロビー
67	(消耗品費) 卓球台セパレート式	29,990	体育室
68	(消耗品費) 娯楽コーナー用掃除機、ワイヤーバスケット、 防犯カメラ用モール他	28,800	娯楽コーナー、体育室、料理室
69	(消耗品費) ホワイトボードシート	330	工芸室
70	(消耗品費) デスクライト	7,128	エントランス、学習室

## 令和元年度 ニーズ対応費使途一覧

No.	実施内容	金額(円)	備考
71	(消耗品費) CDラジカセ2台	9,100	各室貸出し用
72	(消耗品費) デスクライト	7,380	学習室
73	(消耗品費) 撥水カーペット	12,830	和室舞台側
74	(消耗品費) 防犯カメラ用ディスプレイエクステンダー	29,167	料理室前
75	(消耗品費) フリースポット用ルーター	19,993	図書コーナー
76	(消耗品費) 卓球台セパレート式	29,990	体育室
77	(消耗品費) デスクライト	6,708	学習室
78	(消耗品費) ワイヤーバスケット	3,080	体育室
79	(消耗品費) チェーンスタンド4台	2,654	団体ラウンジ
80	(消耗品費) モニターアーム	5,760	ロビー
81	(消耗品費) チラシ閲覧用クリアポケット、リングファイル	1,056	エントランス
82	(消耗品費) プラスチック障子紙、障子紙用両面テープ、消毒液	12,146	和室、体育室
83	(通信費) 1月～4月号センターだより送付 クロネコDM便代	5,845	センターだより
84	(通信費) 楽天ブロードバンド12月～3月	4,620	会議室

## 令和元年度 ニーズ対応費使途一覧

No.	実施内容	金額(円)	備考
85	(手数料) クラウド利用料1月～3月	16,500	Web予約
86	(手数料) サインージ等調整3月	13,500	エントランス
87	(図書購入費) 新聞代(神奈川)1月～3月	9,567	図書コーナー
88	(図書購入費) 定期購読本2月～4月号(文藝春秋、すてきにハンドメイド、きょうの健康、きょうの料理)	8,160	図書コーナー
89	(図書購入費) 書籍購入1月～3月 22冊	11,865	図書コーナー
90	(図書購入費) Bコート R 25m	5,670	図書コーナー
91	(賃金) 日祝対応スタッフ賃金10月～3月	58,140	
	合計	1,366,853	

令和元年度 自主事業報告書

募集対象	事業名 (教室名)	開催時期	開催回数	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)	参加者 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	大菊作り教室	4~3月(全14回)	14	30	420	0	0	0	無	0	0	0	戸塚菊花会と戸塚地区センターとの共催
一般	行政書士による無料相談会	4~3月(全12回)	11	30	29	0	0	0	無	0	0	0	戸塚区行政書士への後援事業コロナウイルス感染拡大防止のため3月中止
幼児親子	ころりん広場	4~3月(全18回)	16	40	640	97,264	0	97,264	無	0	6,000	96,000	NPO法人こどもと未来との共催
中高年齢者	健康体操教室	4~3月(全36回)	33	180	5,940	-292,208	835,380	543,172	有	5,000	12,000	396,000	3/2、3/16新型コロナウイルス感染拡大防止のため講座中止
1歳児親子	1歳の親子リトミック①	4~7月(全4回)	4	34	136	-400	20,400	20,000	有	1,200	5,000	20,000	保険料123,120円 コロナウイルス感染拡大防止のため3月中止
0歳児親子	親子で楽しく赤ちゃんピクス	4~3月(全12回)	7	60	142	37,800	14,200	52,000	有	200	8,000	52,000	5/21荒天の為時間短縮開催 謝金4000円 11月~3月講師都合により講座中止
一般~高齢者	ネット予約相談室	5~7月(全3回)	3	10	3	0	0	0	無	0	0	0	@パノ楽との共催
中高年齢者	気軽に体操教室	4~3月(全12回)	10	160	920	-15,884	156,860	140,976	有	2,000	12,000	120,000	保険料20,970円 2、3月新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止
小学生親子	パパと子どものクッキング講座(前期)	5~7月(全3回)	3	18	18	8,996	20,400	29,396	有	6,800	5,000	15,000	
幼児~高齢者	ぶち*だがしや楽校	5月19日	1	特に定めず	300	0	0	0	無	0	0	0	東戸塚地域ケアプラザとの共催
一般	初めてでもできる!押し花で作るフック付ハンガー	5月22日	1	12	8	925	12,000	12,925	有	1,500	5,000	5,000	
幼児親子	ピヨピヨこっこ広場(前期)	5~8月(全4回)	4	36	144	-3,000	27,000	24,000	有	1,500	6,000	24,000	NPO法人こどもと未来との共催
一般	イギリス便り	6月2日	1	12	12	-881	18,000	17,119	有	1,500	5,000	5,000	
小中学生	こどもみらい塾	6~3月(全82回)	48	10	119	11,642	0	11,642	無	0	0	0	NPO法人フードバンク横浜との共催 3月コロナウイルス感染拡大防止のため講座中止
一般	single parent support プレイクタイム	6~3月(全10回)	10	特に定めず	108	0	0	0	無	0	0	0	
一般~高齢者	日本古代史講座	6~11月(全12回)	12	40	480	-45,673	79,800	34,127	有	2,000	2,500	30,000	キャンセル対応のため2回目からの参加者あり(受講料1,800)
小学生	ちびっこ工作教室	6月23日	1	50	42	0	0	0	無	0	0	0	東戸塚地区青少年指導員と共催
幼児~高齢者	Reborn!Lobby ロビーコンサート	7月7日	1	特に定めず	40	540	0	540	無	0	0	0	東戸塚地区センター開館30周年記念イベント
幼児親子	おもちゃ広場	7月13日	1	特に定めず	26	5,000	0	5,000	無	0	5,000	5,000	
小学生	ふしぎ発見!理科ひろば	7月29日	1	30	29	5,000	14,500	19,500	有	500	5,000	5,000	
幼児・小学生と保護者	夏休み親子デイキャンプ	8月3日	1	40	14	24,028	14,000	38,028	有	1,000	15,000	15,000	東戸塚地区青少年指導員・スポーツ推進委員と共催
小学生	夏休みはまっ子企画 自然素材を使った子ども工作	8月22日	1	15	13	5,000	0	5,000	無	0	5,000	5,000	川上北小学校はまっ子ふれあいスクールと連携
小学生と保護者	親子で化学捜査	9月28日	1	24	21	5,024	8,400	13,424	有	1200・800	5,000	5,000	
一般	シニアのためのスマホ安心講座	9月30日	1	20	16	0	0	0	無	0	0	0	
2~3歳児親子	親子で楽しくリズムダンス①	9~10月(全5回)	5	60	212	8,200	31,800	40,000	有	1,500	8,000	40,000	
1歳児親子	1歳の親子リトミック②	9~12月(全4回)	4	36	136	-400	20,400	20,000	有	1,200	5,000	20,000	
乳幼児親子	ウナシー子育て隊 ~川上保育園の保育士さんと遊ぼう~	10~2月(全3回)	3	特に定めず	33	0	0	0	無	0	0	0	川上保育園、東戸塚地域ケアプラザとの連携事業
幼児~高齢者	OkuderaLecture奥寺康彦氏講演会	10月20日	1	200	80	169,227	0	169,227	無	0	111,370	111,370	東戸塚地区センター開館30周年記念イベント
幼児~小学生	ハロウィンイベント	10月26日	1	250	1000	3,000	0	3,000	無	0	0	0	地域イベントに協力
幼児親子	ピヨピヨこっこ広場(後期)	10~1月(全4回)	4	36	136	1,398	25,500	26,898	有	1,500	6,000	24,000	
小学生親子	東戸塚おもちゃの病院日大切なおもちゃ修理します~	11月2日	1	40	11	5,000	0	5,000	無	0	5,000	5,000	
小学生親子	親子クッキング講座②	11~1月(全3回)	3	18	30	4,367	34,000	38,367	有	6,800	5,000	15,000	10/13台風 臨時休館のため中止。1/12に振替
幼児親子	ちいさなおはなし会	11月14日	1	20	24	0	0	0	無	0	0	0	協力:森の絵本ひろば
一般	講演会「不登校で身についた強さ、日当事者が語る不登校からの新しい人生~	11月30日	1	60	43	0	0	0	無	0	0	0	おっち一塾との共催
小学生	ふしぎ発見!理科ひろば日FMラジオを作ろう~	12月15日	1	30	30	5,000	15,000	20,000	有	500	5,000	5,000	
一般	手作りの「しめ縄飾り」	12月21日	1	20	25	-620	14,700	14,080	有	700	0	0	東戸塚青少年指導員と共催
2~3歳児親子	親子で楽しくリズムダンス	1~2月(全5回)	5	60	275	-1,200	41,200	40,000	有	2200・1500	8,000	40,000	
一般	エコ講座「SDGsとエコリノベーション」	1月28日	1	20	8	0	0	0	無	0	0	0	
一般	寒仕込み手前みそ作り講座	2月3日・4日	2	8	16	1,192	40,000	41,192	有	5,000	3,000	12,000	
小学生親子	バレンタインのお菓子作り~ウービーバイ~	2月9日	1	12	12	3,146	9,000	12,146	有	1,500	6,000	6,000	
中高年齢者	チェアエクササイズ	3月18日・28日(全2回)	0	30	0	0	0	0	有	400	5,000	0	コロナウイルス感染拡大防止のため講座中止
小学生	ニッパツ横浜FCシーガルズサッカー教室	3月27日	0	30	0	0	0	0	無	0	20,000	0	コロナウイルス感染拡大防止のため講座中止
合計			221	11691	41,483	1,452,540	1,494,023	0	42,300	263,870	1,076,370		

自主事業に要した総経費は、指定管理料(自主事業費)から充当した額と参加者負担額等の合計となります。

## 令和元年度 施設管理計画・実績表

項目	業務	内容	再委託会社	年回数	実施月	2019年												2020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	18	30	27	4	31	30	31	27	25	30	27	31			
	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									9						
		FCU・PAC・空調機保守点検	東テク(株)	2	6・12月			10						9						
		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			10			9			9			9			
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		1					9		2		14		9			
衛生管理	害虫駆除	害虫駆除	(株)三共消毒	2	4・10月	8							15							
建物等	消防用設備点検	定期点検	(株)ポーサイ社	2	8・2月					5(機器)						10(総合)				
	昇降機点検	定期点検	横浜エレベータ(株)	12	毎月	4	8	6	4	1	5	3	7	5	9	6	5			
	自動ドア点検	定期点検	(株)神奈川ナブコ	4	6、9、12、3月			26			11			20			5			
	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)ビー・エム・田ロハマ	6	偶数月	8		10		13		15			14	10				
		全館ガラス清掃	(株)ビー・エム・田ロハマ	4	4・8・10・2月	8					13		15				10			
		ジュータン、カーペット、クリーニング	(株)ビー・エム・田ロハマ	4	4・8・10・2月	8					13		15				10			
		湧水槽・受(貯)水槽清掃	(株)ビー・エム・ヨコハマ	1	3月													9		
		雑配水管清掃	(株)ビー・エム・田ロハマ	1	7月				8											
	植栽剪定・草刈	除草工	(株)ビー・エム・田ロハマ	5	5・7・8・9・11月		職員実施		職員実施		職員実施		職員実施							

## 令和元年度 維持管理・保守点検 実施状況

No.	実施年月日	実施内容	業者名	点検結果等	対応状況
1	2019/4/4	EV点検	横浜エレベータ	・年数経過による修理勧奨を受ける。計12件(フロアリレー、電磁接触器、パワーサプライ、C3Tタイマー、Vベルト、メインモーター巻替、油圧作動油、高圧ゴムホース、ブラジャーパッキン、リークポンプ、各押釦、無停電電源装置、インターホン、蛍光灯器具、かご操作盤、ドアオペレーター、ゲートスイッチ)	計画的に順次修理
2	2019/4/8	害虫駆除	三共消毒	・定期施工実施 ・害虫等捕獲、生息なし ・ゴキブリ予防の為の薬剤処理を実施	
3	2019/4/18	設備総合巡視	三洋装備(株)	2階男女トイレドアノブゆるみネジ締め実施	様子見 更新予定
4	2019/5/2～ 2019/5/5	チラーユニット及び冷温水ポンプ保守点検	(株)日立グローバルライフソリューションズ	・空熱交(内側)汚れ有洗浄を推奨される ・高圧圧力計不良要交換 ・冷温水ポンプ用漏電ブレーカー誤作動の可能性あり要交換 ・CHP2,3,4,5MS劣化有交換を推奨	計画的に順次修理
5	2019/5/8	EV点検	横浜エレベータ	・年数経過による修理勧奨を受ける。計12件(フロアリレー、電磁接触器、パワーサプライ、C3Tタイマー、Vベルト、メインモーター巻替、油圧作動油、高圧ゴムホース、ブラジャーパッキン、リークポンプ、各押釦、無停電電源装置、インターホン、蛍光灯器具、かご操作盤、ドアオペレーター、ゲートスイッチ)	計画的に順次修理

## 令和元年度 維持管理・保守点検 実施状況

No.	実施年月日	実施内容	業者名	点検結果等	対応状況
6	2019/5/30	設備総合巡視	三洋装備(株)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・中会議室外壁クラック</li> <li>・窓枠外壁クラック(体育室、料理室、小会議室)</li> <li>・1階ロビー蛍光灯不良(2箇所、安定器不良)</li> <li>・学習室蛍光灯点灯不良、40W×2本交換実施</li> <li>・体育室道路側ルーフレン(3箇所)泥詰まり清掃実施</li> <li>・事務室及び2階給湯器不良</li> </ul>	様子見 更新予定
7	2019/0614	ガスガバナ一定期分解作業	(株)東京ガス	整圧器(ガバナ)定期分解	安全確認済
8	2019/6/6	EV点検	横浜エレベータ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・年数経過による修理勧奨を受ける。計12件(フロアリレー、電磁接触器、パワーサプライ、C3Tタイマー、Vベルト、メインモーター巻替、油圧作動油、高圧ゴムホース、ブラジャーパッキン、リークポンプ、各押釦、無停電電源装置、インターホン、蛍光灯器具、かご操作盤、ドアオペレーター、ゲートスイッチ)</li> </ul>	計画的に順次修理
9	2019/6/10	空調機器保守点検及び冷暖房機器保守点検	東テク(株)	・異常なし	
10	2019/6/11	空調機器点検作業 AHV点検 フィルター清掃作業	東テク(株)	・Vベルト(A-33)3本中1本に亀裂有	緊急対応にて1本のみ交換
11	2019/6/14	ガスガバナ一定期分解作業	(株)東京ガス	整圧器(ガバナ)定期分解	安全確認済

## 令和元年度 維持管理・保守点検 実施状況

No.	実施年月日	実施内容	業者名	点検結果等	対応状況
12	2019/6/26	自動ドア点検	(株)神奈川ナブコ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・正面玄関外側…内外センサー、吊車交換推奨時期到達</li> <li>・正面玄関内側…自動ドア取付より7年以上経過。交換推奨時期に到達</li> <li>・体育室…自動ドア取付より7年以上経過。交換推奨時期に到達。駆動プーリーにひび割れ</li> </ul>	計画的に修理
13	2019/6/27	設備総合巡視	三洋装備(株)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・外壁クラック</li> <li>・各ファンコイル異音振動</li> </ul>	様子見 更新予定
14	2019/7/4	EV点検	横浜エレベータ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・年数経過による修理勧奨を受ける。計12件(フロアリレー、電磁接触器、パワーサプライ、C3Tタイマー、Vベルト、メインモーター巻替、油圧作動油、高圧ゴムホース、プランジャーパッキン、リークポンプ、各押釦、無停電電源装置、インターホン、蛍光灯器具、かご操作盤、ドアオペレーター、ゲートスイッチ)</li> </ul>	かご内蛍光灯及び電子グロー取替 計画的に順次修理
15	2019/7/31	設備総合巡視	三洋装備(株)	2階女子トイレドアノブゆるみ調整実施	調整実施
16	2019/8/1	EV点検	横浜エレベータ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・年数経過による修理勧奨を受ける。計12件(フロアリレー、電磁接触器、パワーサプライ、C3Tタイマー、Vベルト、メインモーター巻替、油圧作動油、高圧ゴムホース、プランジャーパッキン、リークポンプ、各押釦、無停電電源装置、インターホン、蛍光灯器具、かご操作盤、ドアオペレーター、ゲートスイッチ)</li> </ul>	計画的に順次修理

## 令和元年度 維持管理・保守点検 実施状況

No.	実施年月日	実施内容	業者名	点検結果等	対応状況
17	2019/8/5	消火用設備等点検	(株)ボーサイ	・異常なし	
18	2019/8/24	施設設備点検	三洋装備(株)	・2階女子トイレ手洗い場 開栓バルブ不良	バルブ交換
19	2019/8/29	施設設備点検	三洋装備(株)	・外壁クラック ・各ファンコイル異音振動	様子見 更新予定
20	2019/9/5	EV点検	横浜エレベータ	・年数経過による修理勸 奨を受ける。計12件(フロ アリレー、電磁接触器、パ ワーサプライ、C3Tタイ マー、Vベルト、メインモ ーター巻替、油圧作動油、 高圧ゴムホース、プラン ジャーパッキン、リークポ ンプ、各押釦、無停電電 源装置、インターホン、蛍 光灯器具、かご操作盤、 ドアオペレーター、ゲート スイッチ)	計画的に順次修理
21	2019/9/9	空調機器: フィルター清掃作業	東テク(株)	ファンコイル用フィルター 清掃、全熱交換器用フィ ルター清掃、パッケージ エアコンフィルター清掃	運転確認済
22	2019/9/11	自動ドア点検	(株)神奈川ナブコ	・正面玄関外側…内外セ ンサー、吊車交換推奨時 期到達 ・正面玄関内側…自動ド ア取付より7年以上経過。 交換推奨時期に到達 ・体育室…自動ドア取付 より7年以上経過。交換 推奨時期に到達。駆動 プーリーにひび割れ	計画的に修理
23	2019/9/30	設備総合巡視	三洋装備(株)	中会議室外壁クラック(様 子見)、窓枠外壁クラック (体育室、調理室、小会 議室)、事務所・2階給湯 室給湯器不良	様子見 更新予定

## 令和元年度 維持管理・保守点検 実施状況

No.	実施年月日	実施内容	業者名	点検結果等	対応状況
24	2019/10/3	EV点検	横浜エレベータ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・年数経過による修理勸奨を受ける。計12件(フロアリレー、電磁接触器、パワーサプライ、C3Tタイマー、Vベルト、メインモーター巻替、油圧作動油、高圧ゴムホース、プランジャーパッキン、リークポンプ、各押釦、無停電電源装置、インターホン、蛍光灯器具、かご操作盤、ドアオペレーター、ゲートスイッチ)</li> <li>・インターホンについては無停電電源装置100V遮断時通話不能の為要取替</li> </ul>	計画的に順次修理
25	2019/10/15	建築物設備点検	三和シャッター工業(株)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・随時閉鎖式(煙・熱感知器連動、温度ヒューズ式連動等)の防火シャッター、防火扉、防火スクリーン及びドレンチャージャー、感知器、連動制御盤等について目視及び作動点検実施。</li> </ul>	
26	2019/10/15	害虫駆除	(株)三共消毒	<ul style="list-style-type: none"> <li>・定期施工実施</li> <li>・1階図書コーナー、体育室通路足洗い場のトラップ交換及び防除薬剤処理</li> </ul>	経過観察
27	2019/10/31	設備総合巡視	三洋装備(株)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・中会議室外壁クラック、窓枠外壁クラック(体育室、調理室、小会議室)、事務所・2階給湯室給湯器不良</li> <li>・1階男子トイレ便座増し締め</li> <li>・2階調理室流し台配管下部シリコングリス塗布2ヶ所実施</li> </ul>	様子見 更新予定 計画的に順次修理
28	2019/11/1	空調管理	東テク(株)	冷暖房スイッチ切替	
29	2019/11/7	空調管理		チラー冷暖房切替	

## 令和元年度 維持管理・保守点検 実施状況

No.	実施年月日	実施内容	業者名	点検結果等	対応状況
30	2019/11/7	EV点検	横浜エレベータ	<p>・年数経過による修理勧奨を受ける。計12件(フロアリレー、電磁接触器、パワーサプライ、C3Tタイマー、Vベルト、メインモーター巻替、油圧作動油、高圧ゴムホース、プランジャーパッキン、リークポンプ、各押釦、無停電電源装置、インターホン、蛍光灯器具、かご操作盤、ドアオペレーター、ゲートスイッチ)</p> <p>インターホンについては無停電電源装置100V遮断時通話不能の為要取替</p>	計画的に順次修理 階数表示ランプ交換 かご内換気ファン停止
31	2019/11/27	設備総合巡視	三洋装備(株)	<p>中会議室外壁クラック(様子見)、窓枠外壁クラック(体育室、調理室、小会議室)、事務所・2階給湯室給湯器不良、1階事務所LED電球点灯不良</p>	LED電球交換 様子見 更新予定 計画的に順次修理
32	2019/12/1	中央監視装置保守点検	東テク(株)		
33	2019/12/5	EV点検	横浜エレベータ	<p>・年数経過による修理勧奨を受ける。計12件(フロアリレー、電磁接触器、パワーサプライ、C3Tタイマー、Vベルト、メインモーター巻替、油圧作動油、高圧ゴムホース、プランジャーパッキン、リークポンプ、各押釦、無停電電源装置、インターホン、蛍光灯器具、かご操作盤、ドアオペレーター、ゲートスイッチ)</p> <p>インターホンについては無停電電源装置100V遮断時通話不能の為要取替</p>	計画的に順次修理

## 令和元年度 維持管理・保守点検 実施状況

No.	実施年月日	実施内容	業者名	点検結果等	対応状況
34	2019/9/11	自動ドア点検	(株)神奈川ナブコ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・正面玄関外側…内外センサー、吊車交換推奨時期到達</li> <li>・正面玄関内側…自動ドア取付より7年以上経過。交換推奨時期に到達</li> <li>・体育室…自動ドア取付より7年以上経過。交換推奨時期に到達。駆動ブリーにひび割れ</li> </ul>	計画的に修理
35	2019/12/25	設備総合巡視	三洋装備(株)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・中会議室外壁クラック、窓枠外壁クラック(体育室、調理室、小会議室)、屋上チラーユニット架台コンクリート爆裂、地下ポンプ室ポンプ架台コンクリート亀裂、事務所・2階給湯室給湯器不良</li> <li>・1階男子トイレ便座増し締め</li> <li>・2階調理室流し台配管下部シリコングリス塗布2ヶ所実施</li> </ul>	様子見 更新予定 計画的に順次修理 2階ベランダルーフトレン泥、草詰まり清掃実施
36	2020/1/9	EV点検	横浜エレベータ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・年数経過による修理勧奨を受ける。計12件(フロアリレー、電磁接触器、パワーサプライ、C3Tタイマー、Vベルト、メインモーター巻替、油圧作動油、高圧ゴムホース、プランジャーパッキン、リークポンプ、各押釦、無停電電源装置、インターホン、蛍光灯器具、かご操作盤、ドアオペレーター、ゲートスイッチ)</li> <li>インターホンについては無停電電源装置100V遮断時通話不能の為要取替</li> </ul>	計画的に順次修理

## 令和元年度 維持管理・保守点検 実施状況

No.	実施年月日	実施内容	業者名	点検結果等	対応状況
37	2020/2/6	EV点検	横浜エレベータ	<p>・年数経過による修理勧奨を受ける。計12件(フロアリレー、電磁接触器、パワーサプライ、C3Tタイマー、Vベルト、メインモーター巻替、油圧作動油、高圧ゴムホース、プランジャーパッキン、リークポンプ、各押釦、無停電電源装置、インターホン、蛍光灯器具、かご操作盤、ドアオペレーター、ゲートスイッチ)</p> <p>インターホンについては無停電電源装置100V遮断時通話不能の為要取替</p>	計画的に順次修理
38	2020/2/10	消火用設備等点検	(株)ボーサイ	異常なし	
39	2020/1/30	設備総合巡視	三洋装備(株)	<p>・中会議室外壁クラック、窓枠外壁クラック(体育室、調理室、小会議室)、屋上チラーユニット架台コンクリート爆裂、地下ポンプ室ポンプ架台コンクリート亀裂、事務所・2階給湯室給湯器不良</p> <p>・2階工芸室蛍光灯ちらつき(安定器不良)</p>	様子見 更新予定 計画的に順次修理

## 令和元年度 維持管理・保守点検 実施状況

No.	実施年月日	実施内容	業者名	点検結果等	対応状況
40	2020/2/6	EV点検	横浜エレベータ	<p>・年数経過による修理勸奨を受ける。計12件(フロアリレー、電磁接触器、パワーサプライ、C3Tタイマー、Vベルト、メインモーター巻替、油圧作動油、高圧ゴムホース、プランジャーパッキン、リークポンプ、各押釦、無停電電源装置、インターホン、蛍光灯器具、かご操作盤、ドアオペレーター、ゲートスイッチ)</p> <p>インターホンについては無停電電源装置100V遮断時通話不能の為要取替</p>	計画的に順次修理
41	2020/2/27	設備総合巡視	三洋装備(株)	<p>・中会議室外壁クラック、窓枠外壁クラック(体育室、調理室、小会議室)、屋上チラーユニット架台コンクリート爆裂、地下ポンプ室ポンプ架台コンクリート亀裂、事務所・2階給湯室給湯器不良、体育室器具庫①スイッチがたつき、体育室屋根雨どい(中央)満水ルーフトレン草・泥詰まり</p>	<p>体育室器具庫①スイッチがたつき調整実施</p> <p>体育室屋根雨どい(中央)満水ルーフトレン草・泥詰まり除去実施</p> <p>様子見</p> <p>更新予定</p> <p>計画的に順次修理</p>
42	2020/3/5	EV点検	横浜エレベータ	<p>・年数経過による修理勸奨を受ける。計12件(フロアリレー、電磁接触器、パワーサプライ、C3Tタイマー、Vベルト、メインモーター巻替、油圧作動油、高圧ゴムホース、プランジャーパッキン、リークポンプ、各押釦、無停電電源装置、インターホン、蛍光灯器具、かご操作盤、ドアオペレーター、ゲートスイッチ)</p> <p>インターホンについては無停電電源装置100V遮断時通話不能の為要取替</p>	計画的に順次修理

## 令和元年度 維持管理・保守点検 実施状況

No.	実施年月日	実施内容	業者名	点検結果等	対応状況
43	2020/3/9	受水槽清掃	(株)ビー・エム・ ヨコハマ		清掃実施
41	2020/3/31	設備総合巡視	三洋装備(株)	・中会議室外壁クラック、 窓枠外壁クラック(体育 室、調理室、小会議室)、 屋上チラーユニット架台コ ンクリート爆裂、地下ポン プ室ポンプ架台コンクリ 亀裂、事務所・2階給湯室 給湯器不良	様子見 更新予定 計画的に順次修理

## 令和元年度 委託内容一覧

No.	委託期間	委託内容	金額(円)	業者名
1	H31.4.1～ R2.3.31	害虫駆除	¥43,200	(株)三共消毒
2	H31.4.1～ R2.3.31	施設賠償責任保険	¥27,460	(株)コンチネンタル
4	H31.4.1～ R2.3.31	受付システム保守	¥64,800	(株)ジュビロシステム
5	H31.4.1～ R2.3.31	清掃	¥485,569	B.M.YOKOHAMA
6	H31.4.1～ R2.3.31	機械警備	¥234,105	総合警備保障
7	H31.4.1～ R2.3.31	空調設備保守	¥718,055	日立アプライアンス (株) 東テク(株)
8	H31.4.1～ R2.3.31	消防設備保守	¥212,218	(株)ボーサイ
9	H31.4.1～ R2.3.31	エレベーター保守	¥313,920	横浜エレベータ(株)
10	H31.4.1～ R2.3.31	自動ドア	¥92,933	(株)神奈川ナブコ
11	H31.4.1～ R2.3.31	設備総合巡視点検	¥221,597	三洋装備(株)
12	H31.4.1～ R2.3.31	電気設備保守	¥413,229	関東電気保安協会

## 令和元年度 修繕一覧

No.	修繕年月日	修 繕 箇 所	金 額 (円)	業 者 名
1	R1.5.22	学習室及び図書室補修	※95040	秋葉建設工業(株) ※
2	R1.6.9 ~ R.6.10	トイレ床面土間補修	◎999,972	秋葉建設工業(株) ◎
4	R1.6.20	学習室机造作補修	※72,360	秋葉建設工業(株) ※
5	R1.7.10	学習室机配線補修	※83,160	秋葉建設工業(株) ※
6	R1.7.10	車出入口進入防止補修	25,920	秋葉建設工業(株)
7	R1.7.6 ~ R1.7.11	トイレ床スベリ止め補修	◎999,000	秋葉建設工業(株) ◎
8	R1.7.19	重量シャッター修理工事 外観左シャッター: 上限、下限リミット調整 外観右シャッター: 座板ボルト欠損のため補充 ※開閉器経年劣化、開閉回数超過の為交換が必要	0	三和シャッター工業(株)
9	R1.7.31	自動ドア振れ止め交換工事	12,960	(株)神奈川ナブコ
10	R1.8.12 ~ R1.8.13	シャワー室床面排水改修工事	◎669,600	秋葉建設工業(株) ◎
11	R1.8.16	チラーユニット修理	29,959	日立グローバルライフソリューションズ(株)
12	R1.8.23	学習室学習机間仕切り補修	※99,900	秋葉建設工業(株) ※
13	R2.3.19	工芸室照明改修	66,902	(株)ヤマダ電機
14	R2.3.31	電話交換機設備引上げ運送業務	5,706	(株)ヤマダ電機
		合 計	141,447	

※がついている項目は、ニーズ対応費で支出。

◎がついている項目は、市・区が支出。

## 令和元年度 備品一覧

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	
1	キャノンレーザープリンター	LBP3310	33,390			1	H21.5.22	減1
2	不燃アルミパーテーション	3段ブロックガラスパネル	45,000	4	R1.6.10			増4
3	省スペース型パソコン	HP ProDesk400G5 SF/CT 2ZX70AV-DGZI	110,160	3	R1.6.15			増3
4	省スペース型パソコン	HP ProDesk400G5 SF/CT 2ZX70AV- DGZL	105,840	1	R1.6.15			増1
5	パーソナルMDシステム	パナソニック製	32,550			1		減1
		合計	616,320					

(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。

※がついている項目は、ニーズ対応費で購入。

◎がついている項目は、他施設より移管。

## 令和元年度 苦情対応状況報告

No.	年月日	内 容	対 応 結 果
1	H31.4.6	給水器の位置が低すぎて腰が痛い、給水器をもっと高い位置にしてほしい。(男性・60代)	いつも東戸塚地区センターをご利用いただき、ありがとうございます。 「給水器の位置が低すぎて腰が痛い、給水器をもっと高い位置にしてほしい。」とのご要望をいただきました。大変ご不便をおかけし、申し訳ありません。 早速に給水器を台に乗せ、高さを約22cm高くさせていただきました。 既存の台を用いましたので、また不具合があればお申し付けください。 今後も定期的に使い勝手を確認し調整いたしますので、どうぞよろしくお願いいたします。 今後も東戸塚地区センターをどうぞご利用ください。 (2019. 4. 20)東戸塚地区センター館長
2	H31.4.11	掲示板の文字が小さくて読めない。(性別・年齢不明)	いつも東戸塚地区センターをご利用いただき、ありがとうございます。 「掲示板の文字が小さくて読めない。」とのご要望をいただきました。大変ご不便をおかけし、申し訳ありません。 掲示スペースの制約もあることから、一律に大きな文字で掲示物を作成することは難しいと思いますが、極力、大きな文字で掲示物を作成するとともに、掲示場所を工夫していきたいと思っております。 今後も掲示物が見やすくなるよう工夫いたしますので、どうぞよろしくお願いいたします。 今後も東戸塚地区センターをどうぞご利用ください。 (2019. 4. 20)東戸塚地区センター館長
3	H31.4.12	①カウンター➡もう少し静かに話してほしい(うるさい!)。 ②学習室があるので、周囲の人にも、もう少し静かに話してほしい。 ③学習室のマナー➡提示してほしい(紙などで貼る)。 ・物を書く➡下じきなどで音を抑える。 ・ハナ水など➡すする音で迷惑をかけない。 ・ページをめくる音 ➡静かに心がける。 ・消しゴムのカス ➡各自きれいに片付ける。 こうした事も運営の1つと考えて下さい。(女性・50代)	いつも東戸塚地区センターをご利用いただき、ありがとうございます。 ①②「受付カウンターでももう少し静かに話してほしい」とのご指摘をいただきました。大変ご不快な思いをおかけし申し訳ありません。職員・スタッフ全員でご指摘いただきました事を共有し、極力、静かに話すよう徹底します。今後も全員で努めてまいります。 ③「学習室利用者のマナーを掲示してほしい」とのご要望をいただきました。大変ご不快な思いをおかけし申し訳ありません。 当センターでは、利用者の皆さまが安全で快適にご利用いただけるよう最小限のルールを設け掲示をしておりますが、このご指摘を踏まえ検討したいと考えております。今しばらくお時間をいただきますようお願いいたします。 今後も東戸塚地区センターをどうぞご利用ください。 (2019. 4. 24)東戸塚地区センター館長

## 令和元年度 苦情対応状況報告

No.	年月日	内 容	対 応 結 果
4	R1.5.11	<p>①自販機⇒冷たい物ばかりで残念です。コーヒーやお茶など、温かいものが欲しい人もいます。</p> <p>②話し声⇒話すのは結構ですが、大声で話さないで欲しい。本を読み、考え事などしている事もあるので。→スタッフが貼紙などする。</p> <p>③学習室 ⇒1人用の席の照明が暗い。もう少し考えて欲しい。</p> <p>基本的に、館内(共通スペース)では大声で話すとかをやめてほしいと思います。以前にもお願いしましたが、ほとんど変わらず、本当に「利用者の皆さまの声」を聞いているのか不思議です。</p> <p>④机で物を書く時のマナーもどこかに貼って下さい。ちょっと無関心なのは。</p> <p>(女性・50代)</p>	<p>いつも東戸塚地区センターをご利用いただき、ありがとうございます。</p> <p>①自販機での温飲料品の販売、②(受付やロビー等で)大声で話さないよう貼紙などする、③学習室1人用の席の照明が暗い、④机で物を書く時のマナーの貼付など、ご指摘とご提案をいただきました。</p> <p>大変ご不快な思いをおかけし申し訳ありません。また、ご提案をいただきありがとうございます。</p> <p>①の「自販機での温飲料品の販売」については、自販機業者に確認したところ、「自販機の構造上、複数の温飲料の提供は可能だが夏場の需要は少なく自販機内長期滞留による商品の劣化が懸念されるため夏季期間中の温飲料の取扱いは行っていない」との事でした。可能な限り皆さまのご要望に沿えるよう、今後の気象予想も踏まえ、冷温飲料の入替えのタイミングの調整等を行っていきたく考えています。</p> <p>②の「(受付やロビー等で)大声で話さないように」については、あらためて、職員・スタッフ全員でご指摘いただきました事を共有し、今後も実現に向け努めてまいります。当センターでは、利用者の皆さまがマナーやエチケットを守り、安全で快適にご利用いただけるよう、最小限のルールを設け掲示をしておりますが、このご指摘を踏まえ検討したいと考えております。今しばらくお時間をいただきますようお願いいたします。</p> <p>③の「学習室1人用の席の照明」についてですが、現在、当センターでは「図書コーナー書見台ではない学習(専用)室」の整備を進めており、来月になりますが、学習室の机の一部に照明設備を増設する予定としております。</p> <p>費用の面から今年度は一部の机のみとなってしまいますが、今後も順次増設していきたく考えております。</p> <p>④の「机で物を書く時のマナー貼付」については、当センターでは、利用者の皆さまがマナーやエチケットを守り、安全で快適にご利用いただけるよう、最小限のルールを設け掲示をしておりますが、このご指摘を踏まえ、さらに検討したいと考えております。今しばらくお時間をいただきますようお願いいたします。</p> <p>今後も東戸塚地区センターをどうぞご利用ください。</p> <p>(2019. 5. 21)東戸塚地区センター館長</p>
5	R1.5.17	<p>コップを是非おいて下さい。サービスが悪すぎる！ (男性・70歳以上)</p>	<p>いつも東戸塚地区センターをご利用いただき、ありがとうございます。</p> <p>ウォーターサーバーの水をお飲みになる時にご不便をおかけし申し訳ありません。</p> <p>「コップをおいてほしい」とのご要望をいただきました。申し訳ありませんが、マイボトル(マイペットボトル)・マイカップをお持ちになり来館いただきますようお願いいたします。</p> <p>コップの常置は使用後のコップの衛生面等の問題が生じ、紙コップ等使い捨て容器を使用するとごみの発生につながってしまいます。</p> <p>ご不便をおかけしますが「飲みきった後の空のペットボトル、ご自分の水筒、マイタンブラー、マイカップなど」をお使いいただき、ごみの発生や資源の消費を減らすことにより環境負荷を減らしていく取組みに、ご理解、ご協力をいただきますようお願いいたします。</p> <p>今後も東戸塚地区センターをどうぞご利用ください。</p> <p>(2019. 5. 21)東戸塚地区センター館長</p>

## 令和元年度 苦情対応状況報告

No.	年月日	内 容	対 応 結 果
6	R1.5.26	小学生(しょうがくせい)がプレイルームに入(はい)っていけない理由(りゆう)、なんですか。 (男性(だんせい)、10代)	いつも東戸塚(ひがしとつか)地区(ちく)センターをご利用(りよう)いただき、ありがとうございます。 「小学生(しょうがくせい)がプレイルームに入(はい)っていけない理由(りゆう)」についてご質問(しつもん)をいただきました。 プレイルームは小学校(しょうがっこう)入学前(にゅうがくまえ)の幼児(ようじ)とママやパパなど保護者(ほごしゃ)の方が楽(たの)しく遊(あそ)ぶ場所(ばしょ)として作られています。 小学生(しょうがくせい)もプレイルームで遊(あそ)びたいと思(おも)う気持(き)もちもわかりますが、幼児(ようじ)と小学生(しょうがくせい)が同(おなじ)場所(ばしょ)で遊(あそ)んでいると、どんなに気(き)を付(つ)けていても、思(おも)わぬ事故(じこ)が起(お)きてしまうおそれがあります。そこで、思(おも)わぬ事故(じこ)が起(お)きないよう、プレイルームは幼児(ようじ)専用(せんよう)の遊(あそ)び場(ば)とし、小学生(しょうがくせい)以上(いじょう)は入(はい)れないこととしています。 小学生(しょうがくせい)はプレイルームでは遊(あそ)べませんが、ロビーにテーブと椅子(いす)を増(ふ)やしたり、体育室(たいいくしつ)に子(こ)どもの専用(せんよう)時間(じかん)を作(つく)りましたので、放課後(ほうかご)やお休(やす)みの日(ひ)など、お友(とも)達(だち)やご家(か)族(ぞく)と一(いっ)緒(しょ)に遊(あそ)びにきてください。 本(ほん)を読(よ)んだり、おしゃべりしたり、ピンポンやバドミントンをしたり、楽(たの)しく使(つか)っていただくとうれしいです。 これからも東戸塚(ひがしとつか)地区(ちく)センターをご利用(りよう)ください。 (2019. 6. 4) 東戸塚(ひがしとつか)地区(ちく)センター館長(かんちょう)
7	R1.5.26	プレイルームが小学生、つきそいもダメなところ(入れないところ)が残念。もういきたくなくなりました。 (女性、10歳未満)	いつも東戸塚(ひがしとつか)地区(ちく)センターをご利用(りよう)いただき、ありがとうございます。 「小学生(しょうがくせい)がプレイルームに入(はい)れないところ(つきそいもダメなところ)が残念(ざんねん)」とのご意見(いけん)をいただきました。 プレイルームは小学校(しょうがっこう)入学前(にゅうがくまえ)の幼児(ようじ)とママやパパなど保護者(ほごしゃ)の方(かた)が楽(たの)しく遊(あそ)ぶ場所(ばしょ)として作(つく)られています。 小学生(しょうがくせい)もプレイルームで遊(あそ)びたいと思(おも)う気持(き)もちもわかりますが、幼児(ようじ)と小学生(しょうがくせい)が同(おなじ)場所(ばしょ)で遊(あそ)んで(あそんで)いると、どんなに気(き)を付(つ)けていても、思(おも)わぬ(おもわぬ)事故(じこ)が起(お)きて(おきて)しまうおそれがあります。そこで、思(おも)わぬ事故(じこ)が起(お)きないよう、プレイルームは幼児(ようじ)専用(せんよう)の遊(あそ)び場(ば)とし、小学生(しょうがくせい)以上(いじょう)は入(はい)れないこととしています。 また、家(か)族(ぞく)一(いっ)緒(しょ)で(付(つき)添(そ)いとして)プレイルームで遊(あそ)ぶ場合は危(あや)しくないと思(おも)うかもしれませんが、プレイルームはあまり広(ひろ)くないので、他(ほか)の幼児(ようじ)との接(せ)触(しょく)など、思(おも)わぬ事故(じこ)が起(お)きてしまうおそれがあると思(おも)います。やはり、現(げん)状(じょう)では小学生(しょうがくせい)以上(いじょう)の利(り)用(よう)はむずかしいと思(おも)います。 小学生(しょうがくせい)はプレイルームでは遊(あそ)べませんが、ロビーなどで本(ほん)を読(よ)んだり、おしゃべりしたり、体育室(たいいくしつ)でバドミントンをしたり、楽(たの)しく使(つか)っていただくとうれしいです。 これからも東戸塚(ひがしとつか)地区(ちく)センターをご利用(りよう)ください。 (2019. 6. 4) 東戸塚(ひがしとつか)地区(ちく)センター館長(かんちょう)

## 令和元年度 苦情対応状況報告

No.	年月日	内 容	対 応 結 果
8	R1.7.8	きれいでたのしくうんどうするところがあって、つかいやすいです。 (女性、10歳未満)	いつも東戸塚(ひがしとつか)地区(ちく)センターをご利用(りよう)いただき、ありがとうございます。 とてもうれしい応援(おうえん)をいただきました。とても励(はげ)みになります。本当(ほんとう)にありがとうございます。 これからも、きれいで使(つか)いやすく、楽(たの)しく卓球(たつきゅう)やバドミントンなどの運動(うんどう)ができるように工夫(くふう)していきますので、楽(たの)しみにしててください。 これからも東戸塚(ひがしとつか)地区(ちく)センターを楽(たの)しく使(つか)ってください。 (2019. 7. 18) 東戸塚(ひがしとつか)地区(ちく)センター館長(かんちょう)
9	R1.7.24	駐輪のスペースが少なく朝早くても停めるのに苦労する。ずいぶん前から思っています。 はみだし禁止としているが無理です。考えて下さい。 (女性、不明)	いつも東戸塚地区センターをご利用いただき、ありがとうございます。 「駐輪スペースが少なく朝早くても停めるのに苦労する。はみ出し禁止としているが無理です。考えて下さい。」とのご要望をいただきました。自転車の駐輪にご不便をおかけし申し訳ありません。 当センターは、敷地が広く駐車・駐輪用のスペースもたくさんあるように見えますが、戸塚地域療育センター、東戸塚地域ケアプラザとの3施設合築施設であり、当センターの自動車用駐車場は10台分、自転車用駐輪場もおよそ自動車1台分の面積しかありません。そして、敷地内に余剰スペースもないことから、これ以上の駐車・駐輪スペースを確保することが困難な状況にあります。 また、駐車・駐輪場脇の車路には戸塚地域療育センターや東戸塚地域ケアプラザの通所者用送迎バスが運行しており、運行に支障が生じないよう、駐車・駐輪スペースからののみ出しを禁止させていただいております。 この現状をご理解いただき、あらためて、原則としてご利用者の皆さまには公共交通機関をご利用いただく旨のお願いをさせていただくとともに、このご意見も踏まえて、自転車用駐輪場を必要とする利用者の方がより円滑にご利用できるよう、自動車同様、1台の駐輪時間に上限を設けるなど、利用方法の改善にむけて検討したいと考えております。 今後も東戸塚地区センターをどうぞご利用ください。(2019. 8. 2) 東戸塚地区センター館長
10	R1.7.28	① 日頃の地区センター運営、管理、職員の方のご尽力有難うございます。 当施設は乳幼児から高齢者まで幅広い層の多目的施設だと理解していますので、公共の図書館の様に静肅性を追求するのは無理だと認識しています。 唯、一方で書見図書コーナーの受験生や学生には出来るだけ静かな環境で集中して貰いたいと思うのですが、利用者の話し声が気になる事も多々あります。声のトーンをもう少し落として戴けないものでしょうか。(貼り紙はありませんが) 孫の年代を持つ利用者の皆さん、ご配慮よろしく願います。 ② 冷房が強すぎるので少し弱くして貰えないでしょうか。 (女性)	いつも東戸塚地区センターをご利用いただき、ありがとうございます。①(受付やロビー等で)声のトーンをもう少し落として戴けないか、②冷房が強すぎるので少し弱くして貰えないか、とのご要望をいただきました。大変ご不快な思いをおかけし申し訳ありません。 ①の「(受付やロビー等で)声のトーンをもう少し落として戴けないか」については、あらためて、職員・スタッフ全員でご要望いただきました事を共有し、今後も実現に向け努めてまいります。当センターでは、利用者の皆さまがマナーやエチケットを守り、安全で快適にご利用いただけるよう、最小限のルールを設け掲示をしておりますが、このご要望を踏まえ検討したいと考えております。今しばらくお時間をいただきますようお願いいたします。 ②の「冷房が強すぎるので少し弱くして貰えないか」についてですが、当センターでは昨年の夏から年末にかけて空調機(全てのファンコイルユニット)の更新工事を行い冷房能力がアップしたことから、場所によって設定温度と実際の温度にずれが生じていることが考えられます。 そこで、現在、各エリアごとに温度設定の調整を行っております。微かな調整が必要とされますので、また不具合があればお申し付けください。 今後も定期的に設定温度と実際の温度を確認し調整いたしますので、どうぞよろしくお願いいたします。 今後も東戸塚地区センターをどうぞご利用ください。(2019. 8. 3) 東戸塚地区センター館長

## 令和元年度 苦情対応状況報告

No.	年月日	内 容	対 応 結 果
11	R1.7.28	もう少しおもしろい本をおいてほしいです！ (女性10代)	いつも東戸塚地区センターをご利用いただき、ありがとうございます。 「もう少しおもしろい本をおいてほしい！」とのご要望をいただきました。 当センターの図書コーナーの本については、よりたくさんの人に喜んで読んでいただけるよう、みなさまからのリクエストなどを参考にしてそろえています。 ぜひ、図書コーナー入り口においてある「読みたい本のリクエスト」に「読みたい本の名前やシリーズ名」などを具体的にお書きいただき、受付カウンターでスタッフにお渡しください。参考にさせていただきます。 今後も東戸塚地区センターをどうぞご利用ください。(2019. 8. 3)東戸塚地区センター 館長
12	R1.8.2	スタッフの対応が悪い。もっとちゃんと対応してほしい。 こちらがわサイドから言われなくても考えて。 聞いた質問にイライラしながら答えるとか、マジでありえない。 (女性10代)	いつも東戸塚地区センターをご利用いただき、ありがとうございます。 「スタッフの対応が悪い」とのご指摘をいただきました。このたびは大変ご不快な思いをおかけし、誠に申し訳ありませんでした。 職員・スタッフ全員でご指摘いただきましたことを共有し、業務態度の改善を図ってまいります。 なお、今後の改善のため、ご指摘いただきました「スタッフの対応」の具体的な内容についてお教えいただけますと大変助かります。簡単なメモでもかまいません。お手数ですがよろしくお願いたします。 当センターを、より快適にご利用いただけますよう、今後も職員・スタッフ全員で努めてまいりますので、どうぞよろしくお願いたします。 今後も東戸塚地区センターをどうぞご利用ください。(2019. 8. 3)東戸塚地区センター 館長
13	R1.8.10	学習室とロビーの間にドアが欲しい。(防音のため) (男性 10代)	いつも東戸塚地区センターをご利用いただき、ありがとうございます。 「学習室とロビーの間にドアが欲しい。(防音のため)」とのご要望をいただきました。勉強中、ロビーの方が騒がしかったのだと思います。不快な思いをおかけし申し訳ありません。 当センターは乳幼児から高齢者まで幅広い層の市民の皆様にご利用いただいている多目的施設です。会議室や工芸室、体育室などで様々なサークル活動をしていただいたり、図書コーナーで読書をしていただいたり、ロビーでサークルや友達同士の打合せやおしゃべりをいただいたり、学習室で勉強していただいたり、他の利用者に迷惑をかけないというルールの下に皆様にご利用いただいています。 当センターの学習室は、今年の6月に、それまでロビーだったスペースをガラスパーテーションで一部区画することにより専用の学習室としてリニューアルしたものです。 もともとは壁やドアのないところを区画することになるので、このリニューアルについては、防火・防災の観点から消防署に事前に相談をし、ドアを設けず開放部分がある計画で承認を受け、実施させていただいております。よって、申し訳ありませんがドアをつけることはできません。ご理解いただきますようお願いいたします。 当センターでは、利用者の皆さまがマナーやエチケットを守り、安全で快適にご利用いただけるよう、最小限のルールを設けお示ししておりますが、あらためて、職員・スタッフ全員でこのご要望を共有し、受付やロビーなどが騒がしくならないように、今後も努めてまいります。今しばらくお時間をいただきますようお願いいたします。 今後も東戸塚地区センターをどうぞご利用ください。(2019. 8. 16)東戸塚地区センター館長

## 令和元年度 苦情対応状況報告

No.	年月日	内 容	対 応 結 果
14	R1.8.11	<p>学習室の前で長時間騒いでいて集中できない。 学習室に扉をつけるか、丸テーブルの上や、貼り紙で注意を促してほしい。(男性)</p>	<p>いつも東戸塚地区センターをご利用いただき、ありがとうございます。 「学習室の前で長時間騒いでいて集中できない。学習室に扉をつけるか、丸テーブル上や、貼り紙で注意を促してほしい。」とのご要望をいただきました。勉強中、ロビーの方が騒がしく、不快な思いをおかけし申し訳ありません。 当センターは乳幼児から高齢者まで幅広い層の市民の皆様にご利用いただいている多目的施設です。会議室や工芸室、体育室などで様々なサークル活動をしていただいたり、図書コーナーで読書をしていただいたり、ロビーでサークルや友達同士の打合せやおしゃべりをいただいたり、学習室で勉強していただいたり、他の利用者に迷惑をかけないというルールの下に皆様にご利用いただいています。 当センターの学習室は、今年の6月に、それまでロビーだったスペースをガラスパーテーションで一部区画することにより専用の学習室としてリニューアルしたものです。 もともとは壁やドアのないところを区画することになるので、このリニューアルについては、防火・防災の観点から消防署に事前に相談をし、ドアを設けず開放部分がある計画で承認を受け、実施させていただいております。よって、申し訳ありませんがドアをつけることはできません。ご理解いただきますようお願いいたします。 当センターでは、利用者の皆さまがマナーやエチケットを守り、安全で快適にご利用いただけるよう、最小限のルールを設けお示ししておりますが、あらためて、職員・スタッフ全員でこのご要望を共有し、丸テーブルの上の表示や貼り紙で注意喚起し、受付やロビーなどが騒がしくならないように、今後も努めてまいります。今しばらくお時間をいただきますようお願いいたします。 今後も東戸塚地区センターをどうぞご利用ください。 (2019. 8. 19)東戸塚地区センター 館長</p>
15	R1.8.13	<p>いつも楽しく利用させていただきありがとうございます。 個人利用の時間で体育館の卓球、バドミントンを利用している人の名前が書いている紙を以前のように受付にしてほしいです。 なぜなら地区センターに来たときに以前のように受付に名前が書いていけば、同じ部活の友達や卓球、バドミントンを一緒にやっている知り合いが来ていることが一目でわかるので次の時間にさそいやすくなるし、今のように体育館の前の紙に書くのだと紙がほかの人にあまり見られないし、チェックされないの字をきれいに書けなかったり、後で書くからと言ってあいているときに2回使ったりする人はいまのままだといなくならないと思うからです。またそのような人が出ないために卓球の台にぶら下げる以前はあったシートもふっかつさせてほしいです。 このことについて考えるだけでもいいので少し参考にしていただけたら幸いです。 これからもよろしく願います。(男性10代)</p>	<p>いつも東戸塚地区センターをご利用いただき、ありがとうございます。 「体育館個人利用時の利用申込場所を受付にしてほしい。卓球台等に吊り下げるカードも復活させてほしい」とのご要望をいただきました。 当センターは乳幼児から高齢者まで幅広い層の市民の皆様にご利用いただいている多目的施設です。体育室で卓球やバドミントンをしていただいたり、ロビーで友達同士の(静かな)会話をしていただいたり、学習室で勉強していただいたり、図書コーナーで読書をしていただいたり、他の利用者に迷惑をかけないというルールの下に皆様にご利用いただいています。 当センターの受付カウンターはロビーや学習室等に近いことから、他の利用者の迷惑にならないよう静かにご利用いただく必要があります。一方、体育室をご利用される方は、これから友達とスポーツをするということで、楽しくて、つい声が大きくなるなど活発な状態を示すことが多く、学習室利用者等から「もう少し静かにしてほしい」とご意見をいただくことが多々あります。 そこで、当センターでは、体育室は楽しく活発にご利用いただくとともに、ロビーや学習室等は静謐な環境でご利用いただきたいと考え、各々が両立するよう、体育室個人利用時の受付は体育室前とさせていただきます。受付表が受付カウンター前では見られなくなりお手間をとらせてしまいますが、ご理解いただきますようお願いいたします。 また、残念なことですが、次の人が待っているにも関わらず連続してプレイをするなどルール通りに利用しない人が確認された場合は利用をお断りすることとしており、ルールを守ってご利用いただくよう掲示等でお示ししております。ご利用者自らが確実にルール通りに利用していただくためにも「卓球台等に吊り下げるカード」についての復活は考えておりません。ご理解・ご協力いただきますようお願いいたします。当センターでは、利用者の皆さまがマナーやエチケットを守り、安全で快適にご利用いただけるよう、最小限のルールを設けお示ししております。今後も東戸塚地区センターをどうぞご利用ください。 (2019. 8. 19)東戸塚地区センター 館長</p>

## 令和元年度 苦情対応状況報告

No.	年月日	内 容	対 応 結 果
16	R1.8.14	<p>体育館の個人利用の時間帯の名前を書く紙を受付にしてほしいです。</p> <p>体育館にすると30分ずつ毎回見に行かなければいけないので、知り合いが来ていることにもなかなか気付けないときがあります。なので、紙を受付にしてほしいです。(男性 60代)</p>	<p>いつも東戸塚地区センターをご利用いただき、ありがとうございます。</p> <p>「体育館の個人利用の時間帯の名前を書く紙を受付にしてほしい」とのご要望をいただきました。</p> <p>当センターは乳幼児から高齢者まで幅広い層の市民の皆様にご利用いただいている多目的施設です。体育室で卓球やバドミントンをしていただいたり、ロビーで友達同士の(静かな)会話をしていただいたり、学習室で勉強していただいたり、図書コーナーで読書をしていただいたり、他の利用者に迷惑をかけないというルールの下に皆様にご利用いただいています。</p> <p>当センターの受付カウンターはロビーや学習室等に近いことから、他の利用者の迷惑にならないよう静かにご利用いただく必要があります。一方、体育室をご利用される方は、これから友達とスポーツをするということで、楽しくて、つい声が大きくなるなど活発な状態を示すことが多く、学習室利用者等から「もう少し静かにしてほしい」とご意見をいただくことが多々あります。</p> <p>そこで、当センターでは、体育室は楽しく活発にご利用いただくとともに、ロビーや学習室等は静謐な環境でご利用いただきたいと考え、各々が両立するよう、体育室個人利用時の受付は体育室前とさせていただきます。</p> <p>受付表が受付カウンター前では見られなくなりお手間をとらせてしまいますが、ご理解いただきますようお願いいたします。</p> <p>当センターでは、利用者の皆さまがマナーやエチケットを守り、安全で快適にご利用いただけるよう、最小限のルールを設けお示ししております。</p> <p>今後も東戸塚地区センターをどうぞご利用ください。(2019. 8. 19)東戸塚地区センター館長</p>
17	R1.8.14	<p>Free WiFiが一部の機種しか接続できない。</p> <p>WiFiがネット接続できなくなった。</p> <p>弱くなったかはわからないが、WiFiの意味がなくなってしまったので直してほしい。(男性20代)</p>	<p>いつも東戸塚地区センターをご利用いただき、ありがとうございます。</p> <p>「Free WiFiが一部の機種しか接続できない。直してほしい」とのご要望をいただきました。</p> <p>ご不便をおかけし申し訳ありません。</p> <p>早々に確認したところ、一部の機種が接続できていないことがわかり、現在、修理のために原因を調べているところです。今しばらくお時間をいただきますようお願いいたします。</p> <p>今後も東戸塚地区センターをどうぞご利用ください。(2019. 8. 19)東戸塚地区センター館長</p>
18	R1.8.23	<p>近くにいた塾帰りの男子のグループが音量をマックスにして、ゲームなどをして、遊んでいました。私は勉強していました。(10代、女性)</p>	<p>いつも東戸塚地区センターをご利用いただき、ありがとうございます。</p> <p>勉強中にゲームの音がうるさかったのだと思います。不快な思いをおかけし申し訳ありません。</p> <p>当センターは乳幼児から高齢者まで幅広い層の市民の皆様にご利用いただいている多目的施設です。</p> <p>会議室や工芸室、体育室などで様々なサークル活動をしていただいたり、図書コーナーで読書をしていただいたり、ロビーでサークルや友達同士の打合せやおしゃべりをしていただいたり、学習室で勉強していただいたり、「他の利用者に迷惑をかけない」というルールの下に皆様にご利用いただいています。</p> <p>当センターでは「他の利用者に迷惑をかけない」ように、利用者の皆さまがマナーやエチケットを守り、安全で快適にご利用いただくために、最小限のルールを設けお示しておりますが、今後も、受付やロビーなどが騒がしくならないように努めてまいります。</p> <p>今後も東戸塚地区センターをどうぞご利用ください。(2019. 8. 26)東戸塚地区センター館長</p>

## 令和元年度 苦情対応状況報告

No.	年月日	内 容	対 応 結 果
19	R1.9.3	栄養調整食品※などの軽食の自販機を設置してほしい。 (10代、男性)	いつも東戸塚地区センターをご利用いただき、ありがとうございます。 「栄養調整食品※などの軽食の自販機を設置してほしい。」とのご要望をいただきました。 「自販機での栄養調整食品※などの軽食の販売」については、現状ではその需要が大きなものではないと考えられ、自販機内の長期滞留による商品の劣化が懸念されるため行っておりません。 本件については、今後の「栄養調整食品※などの軽食」の需要予想を踏まえ検討していきたいと考えています。 今後も東戸塚地区センターをどうぞご利用ください。(2019.9.11)東戸塚地区センター 館長 ※商品名が記載されていたため、「栄養調整食品」と表記しました。
20 ～ 27	R1.9.14 ～ R1.9.17	土日の(体育室個人利用の)卓球台を増やしてほしい。 (50代女性2名、70代男性2名他、計8名のご利用者の皆さま)	いつも東戸塚地区センターをご利用いただき、ありがとうございます。当センターでは長年にわたり、体育室Aに卓球台10台、体育室Bにバドミントンコート1面を常設し、個人利用時間帯でご利用いただいておりますが、この運用に対し、多くの利用者の方(特に小中学生)から、「バドミントンがしたいのに1面しかないののでできない。コートを増やしてほしい」、「他の地区センターのように、バスケットボールを個人で利用したい」等のご要望をいただいております。 さらに、平成30年度利用者アンケート結果では、「体育室個人利用で行いたいこと」でバドミントンが1番(16%;194件中32件)、2番が卓球(14%;194件中27件)、3番がバスケ・ミニバス(2%;194件中3件)となり、利用者のニーズの多様化を示したものと理解しております。 そこで、卓球台数とバドミントンコート数のバランスを考慮し、バドミントン利用希望の小中学生が多く来館する土曜、日祝日の午後①②をバドミントンコート2面、卓球台5台とさせていただきます。 また、従前は「子どもの居場所づくり推進」の観点から「小中高生(同伴家族含む)専用(優先)時間の設定」を行っていましたが、「子どもが後からきたのに自分だけ卓球台を譲るのは不条理」とのご意見をいただき、「子どもの居場所づくり推進」と「より公平な利用」を両立させるため、「小中高家族専用時間帯を廃止」し、代わりに子どもの居場所づくりとして平準化を図る「小中学生同伴家族専用台2台の常設」とさせていただきます。 この結果、土日祝日の体育室個人利用の卓球台が少なくなりご不便をおかけしておりますが、この経緯をご理解いただき、ご協力をいただきますようお願いいたします。 なお、ご要望に少しでもお応えできるよう、現在、土日祝日の卓球台を1台増設し6台とすることを検討しております。増設した場合、現状より卓球台間が60cm程度狭くなり、隣の利用者の方とぶつかることがないようにご注意をお願いしたいと考えております。 当センターでは、利用者の皆さまの多様なニーズにお応えするとともに、より安全で快適にご利用いただけるよう、今後も努めてまいります。今後も東戸塚地区センターをどうぞご利用ください。(2019.10.10)東戸塚地区センター館長

## 令和元年度 苦情対応状況報告

No.	年月日	内 容	対 応 結 果
28	R1.9.17	木曜日の(体育室)個人の卓球(時間)を12:00から17:30に戻して下さい。(70歳以上男性)	<p>いつも東戸塚地区センターをご利用いただき、ありがとうございます。</p> <p>平成31年1月に館内掲示及び配布によりお知らせさせていただきました通り、当センターでは長年にわたり、体育室の団体と個人の利用時間枠数(以下、「利用コマ」といいます)を「個人利用コマ;13コマ/週(48%)団体利用コマ;14コマ/週(52%)」としておりました。</p> <p>しかしながら、団体利用者の皆様から多年に渡り団体利用コマ拡大のご要望をいただいていることと、コマ数変更の要件である「体育室の団体利用コマの年間平均稼働率が9割を超えた(H30.1.1~H30.12.31 団体利用年間稼働率92.8%)」ことから、「横浜市地区センター条例施設運営ガイドライン※」に基づき個人利用2コマを団体利用2コマに変更させていただき、「個人利用コマ;11コマ/週(41%)団体利用コマ;16コマ/週(59%)」とし、平成31年4月1日より適用させていただいております。</p> <p>この変更により、以前は火曜日と木曜日の午後①(12:00開始)から夜間(18:00開始)にかけて3コマ連続で個人利用コマだったものが、火曜日が午後①(12:00開始)及び午後②(15:00開始)の2コマ連続となり、木曜日が午後②(15:00開始)及び夜間(18:00開始)の2コマ連続となり、結果として木曜日の個人利用の卓球の開始時間が15:00からとなりました。</p> <p>この変更は、体育室の限られた利用時間の調整を、団体利用の皆様と個人利用の皆様の両者のご希望を踏まえ、「横浜市地区センター条例施設運営ガイドライン」に基づき実施したものです。この変更の結果、体育室個人利用のコマが2コマ少なくなりご不便をおかけしておりますが、この経緯をご理解いただき、ご協力をいただきますようお願いいたします。</p> <p>当センターでは、利用者の皆さまの多様なニーズにお応えするとともに、より安全で快適にご利用いただけるよう、今後も努めてまいります。今後も東戸塚地区センターをどうぞご利用ください。(2019.10.16)東戸塚地区センター館長</p> <p>※横浜市地区センター条例施設運営ガイドライン第2章4(1)イ「基準 団体利用枠の年間平均稼働率が9割を超える場合、総コマ数の6割まで団体貸切り利用枠を拡大することができます。」</p>
29	R1.9.17	(1)卓球台を新しくして欲しい。 (2)(体育室個人利用の卓球の)曜日を1日くらい増やして欲しい。(60歳代男性)	<p>(1)「卓球台を新しくして欲しい」について 当センターの卓球台が経年劣化しておりご不便をおかけし申し訳ありません。昨年度に1台新規卓球台(セパレート型)を配備させていただきました。さらに、少しでも新しい卓球台を配備したいと考えておりますが、予算の関係上、極めて厳しい状況にあり、現状では新規配備の目途はたっておりません。この点についてご理解をいただきますようお願いいたします。</p> <p>(2)「(体育室個人利用の卓球の)曜日を1日くらい増やして欲しい」について 当センター平成31年1月に館内掲示及び配布によりお知らせさせていただきました通り、当センターでは長年にわたり、体育室の団体と個人の利用時間枠数(以下、「利用コマ」といいます)を「個人利用コマ;13コマ/週(48%)団体利用コマ;14コマ/週(52%)」としておりました。</p> <p>しかしながら、団体利用者の皆様から多年に渡り団体利用コマ拡大のご要望をいただいていることと、コマ数変更の要件である「体育室の団体利用コマの年間平均稼働率が9割を超えた(H30.1.1~H30.12.31 団体利用年間稼働率92.8%)」ことから、「横浜市地区センター条例施設運営ガイドライン※」に基づき個人利用2コマを団体利用2コマに変更させていただき、「個人利用コマ;11コマ/週(41%)団体利用コマ;16コマ/週(59%)」とし、平成31年4月1日より適用させていただいております。なお、この変更により体育室個人利用のコマが2コマ少なくなりましたが、個人利用コマのない曜日はなく、月曜日から日曜日まで個人利用コマは設定されております。この変更は、体育室の限られた利用時間の調整を、団体利用の皆様と個人利用の皆様の両者のご希望を踏まえ、「横浜市地区センター条例施設運営ガイドライン」に基づき実施したものです。この変更の結果、体育室個人利用のコマが2コマ少なくなりご不便をおかけしておりますが、この経緯をご理解いただき、ご協力をいただきますようお願いいたします。</p> <p>当センターでは、利用者の皆さまの多様なニーズにお応えするとともに、より安全で快適にご利用いただけるよう、今後も努めてまいります。今後も東戸塚地区センターをどうぞご利用ください。(2019.10.16)東戸塚地区センター 館長</p>

## 令和元年度 苦情対応状況報告

No.	年月日	内 容	対 応 結 果
30	R1.9.21	(土日の体育室個人利用の)卓球台を増やしてほしい。 (20代 男性)	<p>当センターでは長年にわたり、体育室Aに卓球台10台、体育室Bにバドミントンコート1面を常設し、個人利用時間帯でご利用いただいておりますが、この運用に対し、多くの利用者の方(特に小中学生)から、「バドミントンがしたいのに1面しかないのでできない。コートを増やしてほしい」、「他の地区センターのように、バスケットボールを個人で利用したい」などのご要望をいただいております。</p> <p>さらに、平成30年度利用者アンケート結果では、「体育室個人利用で行いたいこと」でバドミントンが1番(16%;194件中32件)、2番が卓球(14%;194件中27件)、3番がバスケ・ミニバス(2%;194件中3件)となり、利用者のニーズの多様化を示したものと理解しております。</p> <p>そこで、卓球台数とバドミントンコート数のバランスを考慮し、バドミントン利用希望の小中学生が多く来館する土曜、日祝日の午後①②をバドミントンコート2面、卓球台5台とさせていただきます。</p> <p>また、従前は「子どもの居場所づくり推進」の観点から「小中高生(同伴家族含む)専用(優先)時間の設定」を行っていましたが、「子どもが後からきたのに自分だけ卓球台を譲るのは不条理」とのご意見をいただき、「子どもの居場所づくり推進」と「より公平な利用」を両立させるため、「小中高家族専用時間帯を廃止」し、代わりに子どもの居場所づくりとして平準化を図る「小中学生同伴家族専用台2台の常設」とさせていただきます。</p> <p>この結果、土日祝日の体育室個人利用の卓球台が少なくなりご不便をおかけしておりますが、この経緯をご理解いただき、ご協力をいただきますようお願いいたします。</p> <p>なお、ご要望に少しでもお応えできるよう、現在、土日祝日の卓球台を1台増設し6台とすることを検討しております。</p> <p>増設した場合、現状より卓球台間が60cm程度狭くなり、隣の利用者の方とぶつかることがないようにご注意くださいと考えております。</p> <p>当センターでは、利用者の皆さまの多様なニーズにお応えするとともに、より安全で快適にご利用いただけるよう、今後も努めてまいります。今後も東戸塚地区センターをどうぞご利用ください。(2019.10.16)東戸塚地区センター館長</p>
31	R1.9.22	(体育室個人利用時の)卓球人口が多く、いつも1台を4人以上で利用しています。個人利用の際、1台を2人で使う人とは延長時の抽選等では別にして考えて頂き対策を練って下さい。 (70歳以上 女性)	<p>当センター体育室の卓球台個人利用では長年にわたり30分毎に抽選で利用者を決定する方法で運用してまいりましたが、卓球台を連続で使用し続けること(延長)を目的に、一団のメンバーで複数の利用者氏名を用い、申し込みを意図的に競合させるなど、公平性に欠ける行為があり、他の個人利用者の方から、「厳格にルールを守らせるべき」とのご指摘を多数いただいております。</p> <p>また、30分毎に行う抽選に際しては、度々、抽選開始直前に抽選参加者がこられたり、抽選中に大声等を発し抽選場所を騒然とさせる方々がいるなどして、30分の利用のための抽選時間が10分近くかかったり、他のセンター利用者の方々には不快な思いをかけることが多々あり、「うるさい、騒がしい。」等のご指摘も多数いただいております。</p> <p>このことを踏まえ、昨年の6月に公平性に欠ける卓球台の連続使用を防止するため、「①利用開始時刻10分前から5分前の間の利用申込みの受付厳守」や「②利用時間の30分から60分への変更及び希望が重複した際の利用時間60分の分割使用への変更」、「③連続利用申込みの禁止(当該利用時間中の次の利用申込みの禁止)」等の利用方法の変更を行いました。しかしながら、利用者の方々から「利用時間10分前からの申込みによる時間が無駄」「60分になったのはいいが分割利用はいやだ」等のご意見をいただき、また、一方では「ルールに反している利用者がいる。厳しく守らせるべき」とのご意見も多数いただきました。</p> <p>そこで、体育室個人利用時間帯を公平、公正、円滑にご利用いただくため、本年8月2日から「抽選」や「譲り合いによる分割利用」でなく最もシンプルで明確な「先着順」(ただし、連続申込不可)にするとともに、利用時間を有効に使えるよう「30分区切り(0分、30分スタートで、抽選等の調整時間なし)」とさせていただきます。これまでの経緯を踏まえて改正させていただいたルール(先着順の利用受付)でありますので、現行のルールを継続させていただきたいと考えております。今回のルール改正の経緯も含め、ご理解、ご協力をいただければありがたいと存じます。</p> <p>当センターでは、利用者の皆さまの多様なニーズにお応えするとともに、より安全で快適にご利用いただけるよう、今後も努めてまいります。(2019.10.16)東戸塚地区センター館長</p>

令和元年度 苦情対応状況報告

No.	年月日	内 容	対 応 結 果
32	R1.9.22	初めて来館しウォーターサーバーのお水を飲もうとしてもマイカップやマイボトルを持参していないためお水が飲めない方がいると思います。ウォーターサーバーを(以前のよう)ウォータークーラーに入れ替えたらいかがでしょうか。(女性)	いつも東戸塚地区センターをご利用いただき、ありがとうございます。 ウォーターサーバーのご利用に際してご不便をおかけし申し訳ありません。ウォーターサーバーの設置については、昨年(平成30年)7月にご説明させていただいておりますが、あらためてその書面を添付させていただきます。ご参照いただければありがたいと思います。 昨年の回答の繰り返しとなってしまい恐縮ですが、 ①「建物の中を通る給水配管そのものを交換しない限り以前のウォータークーラーでの給水は不可能」であり、②その給水配管の交換については横浜市役所に要請中ですが予算面から当面不可能である」とのことから、引き続きウォーターサーバー(当センターがレンタル費用負担)の使用を続行せざるをえません。ご理解、ご協力をいただきますようお願いいたします。 また、ご意見のとおり「初めて来館しマイカップやマイボトルを持参していない方」への配慮が足りなかったと反省しております。申し訳ありませんでした。 今後は、初めて来館しマイカップやマイボトルを持参していない場合は受付スタッフに声をかけていただき、受付で「紙あるいはプラスチックのコップ(使用後はお持ち帰りください)」及び「マイボトル・マイカップキャンペーンのチラシ」をお渡しいたします。その旨をウォーターサーバーに掲示させていただきます。 今後も、ぜひ、マイボトル・マイカップをお持ちになりご来館いただきますようお願いいたします。ご不便をおかけしますが「自分の水筒、タンブラー、カップ」をお使いいただき、ごみの発生や資源の消費を減らすことにより環境負荷を減らしていく取組みに、ご理解、ご協力をいただきますようお願いいたします。 当センターでは、環境省の進める「マイボトル・マイカップの普及促進キャンペーン」に賛同し、参加しております。また、横浜市資源循環局の展開する「マイボトルスポット」にも登録し、横浜市のホームページにも公開しております。この趣旨をご理解いただき、ご協力いただきますようお願いいたします。今後も東戸塚地区センターをどうぞご利用ください。(2019. 10. 29)東戸塚地区センター 館長
33	R1.10.3	①(体育室の)木曜日午後①が団体利用になって残念です。 ②(個人利用の卓球台の)使用後は片付けるように言われるのは女性、子供には非常に難しく、不注意によるケガ、事故等の心配もあります。また、台やネットをその都度片付けるのは台、ネットの損傷も激しくなるのではないかと考えられます。 ③個人利用の時、館の人が立ち会わないで利用者による話し合いだけで場所等を決めるのは不自然ではないでしょうか？やはり。以前のように館の人が立ち会って決めてほしいと思います。 ④現在の(卓球台)のネット、サポートは扱いが難しく、高さ調整がうまくいきません。前のネット、サポートの方が使いやすかったように思います。	いつも東戸塚地区センターをご利用いただき、ありがとうございます。 ①「体育室の木曜日午後①が団体利用になって残念です」について この変更は、体育室の限られた利用時間の調整を、団体利用の皆様と個人利用の皆様の両者のご希望を踏まえ「横浜市地区センター条例施設運営ガイドライン」に基づき実施したものです。 この変更の結果、木曜日の午後①の体育室個人利用コマが団体利用コマになりご不便をおかけしておりますが、多くの団体利用の方も個人利用の方も、より公平にご利用いただけるための変更でありますので、ご理解、ご協力をいただきますようお願いいたします。 ②「個人利用の卓球台を使用後に片付けるのは事故等の心配がありネット等も損傷する」について ご意見の通り卓球台の移動等には危険がともないます。そこで、卓球台移動時の事故防止の観点から、卓球台は常態としての置き場所を段差等の生じない体育室壁面沿いと、この場所から使用場所に原則として大人2名以上で水平移動し使用していただき、使用後は同様に元の置き場所にお戻しいたいただき、原状回復していただくこととしております。 また、子供(小中生)だけで使用する場合は地区センターで設置・原状回復をさせていただきますが、ご自身たちのみでは不安な場合はスタッフにお声をおかけください。スタッフがお手伝いをさせていただきます。地区センターでは会議室等の予約受付や施設使用後の点検、図書の出し入れ等、他のお客様への対応を順番に行っておりますので、その際は少しお待ちいただくことになることをご了承ください。順番に対応してまいります。 地区センターの利用については利用者による原状回復を基本としており、卓球台10台等を常設としていた時は、卓球台等を利用しない団体利用者の方が利用時間内に利用料の減額なしで卓球台等を片付け卓球以外のスポーツ等を行い、終了時に原状回復をしていただいております。これを、より公平にご利用いただくために常態として「何も置かないこと」に変更させていただきました。卓球ご利用の方が設置し片付けるほうが損傷のおそれは低いものと思います。 事故等がおきないように、ネット等が損傷しないようご注意くださいようお願いいたします。 ③「個人利用の時(卓球台を)以前のように館の人が立ち会って決めてほしい」について この変更は、多くの利用者の方が来館される体育室個人利用時間帯を、より公平、公正、円滑にご利用いただくため、「抽選」や「譲り合いによる分割利用」でなく最もシンプルで明確な「先着順(ただし、連続申込不可)」にするために行ったものです。変更に至る経緯も含め、ご理解、ご協力をいただければありがたいと存じます。 ④「前の(卓球台の)ネット、サポートの方が使いやすかったように思います」について 以前にご利用いただきましたネット、サポートはいずれも損傷し商品としての販売も終了したため、現在のものに更新しております。申し訳ありませんが、現在のものをご利用下さい。当センターでは、利用者の皆さまの多様なニーズにお応えするとともに、より安全で快適にご利用いただけるよう、今後も努めてまいります。今後も東戸塚地区センターをどうぞご利用ください。(2019. 10. 17)東戸塚地区センター 館長

## 令和元年度 苦情対応状況報告

No.	年月日	内 容	対 応 結 果
34	R1.10.7	<p>(体育室個人利用の卓球台の)利用方法が変わり、団体に所属していないので練習できる時間がとりにくくなった。 前のように個人が使える時間、台数を増やして頂きたい。 (70歳以上 女性)</p>	<p>いつも東戸塚地区センターをご利用いただき、ありがとうございます。 「(体育室個人利用の卓球台の)個人が使える時間、台数を増やして頂きたい」とのご要望をいただきました。 「体育室の個人利用時間帯(コマ)が少なくなりご不便をおかけし申し訳ありません。 この変更は、体育室の限られた利用時間の調整を、団体利用の皆様と個人利用の皆様の両者のご希望を踏まえ「横浜市地区センター条例施設運営ガイドライン」に基づき実施したものです。 この変更の結果、火曜日の夜間と木曜日の午後①の体育室個人利用コマが団体利用コマになりご不便をおかけしておりますが、多くの団体利用の方も個人利用の方も、より公平にご利用いただけるための変更でありますので、ご理解、ご協力をいただきますようお願いいたします。 なお、この利用方法の変更を契機に、卓球台を個人で利用されていた方々により「卓球をするグループ(団体)」が複数作られました。これらのグループ(団体)として団体利用時間帯(コマ)をご利用いただき、順番待ちをすることなく卓球を楽しんでいらっしゃるようお願いいたします。 卓球をされている方にお声をかけていただき、これらの新しく作られた「卓球をするグループ(団体)」に加入されることもご検討いただければ幸いです。 当センターでは、利用者の皆さまの多様なニーズにお応えするとともに、より安全で快適にご利用いただけるよう、今後も努めてまいります。 今後も東戸塚地区センターをどうぞご利用ください。(2019. 10. 17)東戸塚地区センター 館長</p>
35	R1.11.8	<p>(館内に掲示されている)「皆さまの声」を見ました。 これからも頑張ってください！ (40歳代 女性)</p>	<p>いつも東戸塚地区センターをご利用いただき、ありがとうございます。 とてもうれしい応援をいただきました。とても励みになります。本当にありがとうございます。 これからも、利用者の皆さまの多様なニーズに少しでもお応えするとともに、より安全で快適に、楽しくご利用いただけるように工夫していきます。 今後も東戸塚地区センターをどうぞご利用ください。当センターの応援もお願いします。 (2019. 11. 9)東戸塚地区センター 館長</p>
36	R1.12.16	<p>久しぶりに来館させていただき ました。 マイボトルの取組み、とても良い ですね。少しでも広がってほしい です。 又、絵本のクリスマスのコー ナーもステキです。 そして、ソファのある図書室、す ばらしいです。一人で来ても家に 居るような、ゆったりと過ごせる空 間で嬉しいです。 又、来館したいと思いました。 これからもよろしくお願い致しま す。 もっともっと驚かせてほしいで す。 ファンより</p>	<p>いつも東戸塚地区センターをご利用いただき、ありがとうございます。 とてもうれしい応援をいただきました。とても励みになります。本当にありがとうございます。 これからも、利用者の皆さまが、安全で快適に、そして楽しくご利用いただけるように工夫していきます。 もっと驚いていただけるよう頑張りますので、応援をよろしくお願い致します。 今後も東戸塚地区センターをどうぞご利用ください。 (2019. 12. 18) 東戸塚地区センター 館長</p>

## 令和元年度 苦情対応状況報告

No.	年月日	内 容	対 応 結 果
37	R1.12.21	<p>「読みたい本のリクエスト」で購入可となった場合、希望者(リクエスト者)に貸出の優先権がある制度にして欲しい。</p> <p>購入可で導入した時、リクエスト者にTel連絡するとか(予約本の順番が廻ってきたときと同様に)。(男性)</p>	<p>いつも東戸塚地区センターをご利用いただき、ありがとうございます。</p> <p>「読みたい本のリクエスト」で購入可となった場合、希望者(リクエスト者)に貸出の優先権がある制度にして欲しい」とのご要望をいただきました。</p> <p>リクエストをしていただいた本がなかなかお手元に届かず申し訳ありません。</p> <p>現行の「読みたい本のリクエスト」は当センターで新しく本を購入する際の参考とさせていただくことを目的とし、購入次第、新着本コーナーに配架しておりましたが、ご意見のとおり、リクエストされた本を購入した際は、最初にリクエストをいただいた方にご連絡をし、貸出することにしたと思います。</p> <p>また、その時点で館内に「新着本のご案内」を掲出しますので、2番目以降のリクエスト者で予約を希望される方はあらかじめ貸出し予約をしていただくようお願いいたします。以後、従前と同様に予約順番ごとにご連絡をさせていただきます。</p> <p>ただし、人気作家やシリーズ本、各種受賞本など刊行予定の段階でリクエストをいただいた場合については、リクエスト先着者の確認等が困難であることから、購入する際の参考とさせていただくのみとし、ご連絡をしないこととします。随時「新着本のご案内」をご覧くださいようお願いします。</p> <p>「読みたい本のリクエスト」について、ご理解、ご協力をお願いいたします。</p> <p>なお、現在リクエストカード書式の変更などを行っておりますので、今しばらくお待ちくださいようお願いします。</p> <p>当センターでは、利用者の皆さまの多様なニーズにお応えするとともに、より安全で快適にご利用いただけるよう、今後も努めてまいります。</p> <p>今後も東戸塚地区センターをどうぞご利用ください。(2020. 1. 22) 東戸塚地区センター 館長</p>
38	R1.12.24	<p>(体育室個人利用の)卓球を楽しむに利用してきましたが、近頃は台がとりづらく利用回数が減りました。</p> <p>以前の様に楽しく無駄足なく卓球したいので、改善される様望みます。</p> <p>(追)相手が一緒でないと台をとれないので他グループとの交流が出来なくなりました。(70歳以上 女性)</p>	<p>いつも東戸塚地区センターをご利用いただき、ありがとうございます。</p> <p>「体育室個人利用の卓球台がとりづらくなった。以前の様に楽しく無駄足なく使えるようにしてほしい」とのご要望をいただきました。</p> <p>「体育室の個人利用時間帯(コマ)が少なくなりご不便をおかけし申し訳ありません。</p> <p>この変更は、個人利用の皆様と団体利用の皆様の両者のご希望を踏まえ、体育室の限られた利用時間の調整を「横浜市地区センター条例施設運営ガイドライン」に基づき実施したものです。</p> <p>この変更の結果、火曜日の夜間と木曜日の午後①の体育室個人利用コマが団体利用コマになり個人利用の方にご不便をおかけしておりますが、個人利用の方と団体利用の方が、より公平にご利用いただけるための変更でありますので、ご理解、ご協力をいただきますようお願いいたします。</p> <p>なお、この利用方法の変更を契機に、卓球台を個人で利用されていた方々により「卓球をするグループ(団体)」が複数作られました。これらのグループ(団体)として団体利用時間帯(コマ)をご利用いただき、順番待ちをすることなく、たくさんのメンバーで卓球を楽しんでいらっしゃるとう聞きしております。</p> <p>卓球をされている方にお声をかけていただき、これらの新しく作られた「卓球をするグループ(団体)」に加入されることもご検討いただければ幸いです。</p> <p>当センターでは、利用者の皆さまの多様なニーズにお応えするとともに、より安全で快適にご利用いただけるよう、今後も努めてまいります。</p> <p>今後も東戸塚地区センターをどうぞご利用ください。(2020. 1. 7) 東戸塚地区センター</p>
39	R2.1.12	<p>私は、イベントのチラシをもらいに、ここに来ます。</p> <p>ですが、今の見せ方だと、わかりづらい、取り出しにくいです。(1つのところに複数入っていると尚更)</p> <p>ポケット式のファイルに入れてもらえば、全部くまなく見れ、まざってしまうこともありません。</p> <p>よろしくをお願いします。</p>	<p>いつも東戸塚地区センターをご利用いただき、ありがとうございます。</p> <p>「イベント等のチラシの配架方法」について素敵なご提案をいただきました。本当にありがとうございます。</p> <p>早々にご提案に沿って改善したいと思います。</p> <p>なお、ファイルの準備等、若干のお時間をいただきますようお願いします。少々お待ちください。</p> <p>これからも、利用者の皆さまが、安全で快適に、そして楽しくご利用いただけるように工夫していきます。</p> <p>今後とも素敵なアイデアをお願いします。</p> <p>今後も東戸塚地区センターをどうぞご利用ください。(2020. 1. 15) 東戸塚地区センター 館長</p>

## 令和元年度 サービス向上及び経費節減努力事項報告

No.	実施時期	内 容	効 果
1	H31.4.1	インターネットによる部屋予約申込の開始	毎日電話等で行っていたいただいていた部屋の予約申込がインターネットでまとめて(2か月先の1か月分)予約申込ができるようになり、利用者の利便性が大幅に向上した。
2	H31.4.1	グループ室及び体育室ステージの団体利用の開始	グループ室及び体育室ステージの団体利用が可能となり、少人数の活動等に安価でご利用いただけるスペースが新たにでき、より快適にご利用いただけるようになった。
3	H31.4.1	中会議室の分割利用から全室のみ利用への変更	簡易な衝立による分割利用を廃止し、全室のみの利用にしたことで、団体活動のプライバシー保護や個人情報保護が講じられ、より安心して快適にご利用いただけるようになった。
4	H31.4.1	体育室の団体利用時間(枠)の増設	体育室の団体利用時間(枠)が2(枠/週)増加し、体育室での団体活動がしやすくなった。
5	H31.4.20	ウォーターサーバーの高さの変更	ウォーターサーバーを台に乗せ、約22cm高くすることにより、腰を屈めなくともご利用いただけるようになった
6	R1.5.13	図書コーナー書見台及びロビーテーブルの一部の整理・統合による、新たな学習専用スペース「学習室(44席)」の新設	新たに「学習室(44席)」を新設することにより、より学習や図書コーナー書見台での読書に集中していただけるとともに、ロビーでの談話・飲食等を楽しんでいただけるようになった。
7	R1.5.13	ロビーのレイアウト変更・ソファセットの設置	ロビーのレイアウトを変更し、新たにソファセットを設置することにより、より快適にロビーでお過ごしいただけるようになった。
8	R1.5.13	団体用談話スペース「団体用ラウンジ」の新設	2階多目的室前のスペースに団体用談話スペースとして「団体用ラウンジ」を新たに設置することにより、より快適に団体活動の打ち合わせ等に活用いただけるようになった。
9	R1.6.2	学習室へのガラスパーテーション設置	学習室とエントランスホール間の開放部にガラスパーテーションを設置し、学習室の見通しを阻害することなく区画を強化したことから、より安全で快適に静謐な学習スペースをご利用いただけるようになった。
10	R1.6.9	トイレ床面補修及び段差の解消	トイレの床面補修にあわせ段差を解消し、より安全で快適にトイレをご利用いただけるようになった。

## 令和元年度 サービス向上及び経費節減努力事項報告

No.	実施時期	内 容	効 果
11	R1.6.10	ロビー及び学習室の照明器具の増設	新たにロビーの天井にLED照明器具(3個)を増設するとともに、学習室天井の照明器具(蛍光灯6灯)を修繕することにより、照度が増し、より明るく快適にご利用いただけるようになった。
12	R1.6.20	学習室机造作補修及び個別照明器具(12個)設置	学習室机2台(12席分)に間仕切り及び個別照明器具を設置することにより、より明るく、集中して学習にご利用いただけるようになった。
13	R1.6.28	ロビーショーケース、壁面等への団体作品展示用スペースの整備・新設	ロビーのショーケースや壁面等を整備し団体作品展示スペースを新たに設置することにより、常時、多数の団体作品の展示をしていただけるようになった。
14	R1.7.24	「夏休み頑張る受験生応援weeks」の開催	7月24日から8月29日の期間で中会議室の空き時間を活用した「夏休み頑張る受験生応援weeks」を開催することにより、受験生が快適な室内で集中して勉強をしていただいた。
15	R1.7.6	1階、2階、体育室脇トイレ床のすべり止め改修工事の実施	1階、2階、体育室脇トイレ床のすべり止め改修工事を行い、転倒防止等、より安全に安心してトイレをご利用いただけるようになった。
16	R1.8.2	体育室の個人利用方法の変更	多様なニーズにお応えし、体育室の個人利用時間帯をより公平、公正、円滑、快適に最大限利用していただけるよう次のとおり変更した。 ①利用者の方が卓球台、バドミントンコートの設置・片付け・清掃を行う ②卓球1回の利用時間を60分から30分に変更 ③プレイ時間枠の選択が可能(0.30分スタート) ④小中高家族専用時間帯を廃止し、小中生家族の専用台2台を常設 ⑤土・日祝は卓球台5台・バドミントン2面
17	R1.8.12	体育室脇更衣室内のシャワーブースの排水修繕及びすべり止め工事の実施	体育室脇更衣室内のシャワーブースの排水修繕及びすべり止め工事を行い、より安全で衛生的にシャワーブースをご利用いただけるようになった。
18	R1.8.21	エントランスホールへの「ママ・パパ・友達専用テーブル」2台の設置	エントランスホールのレイアウトを見直して「ママ・パパ・友達専用テーブル」を2台設置することにより、ママやパパ、友達と一緒に勉強ができるようになった。
19	R1.9.1	地区センターで活動する団体が使用物品を保管するための団体用ロッカー(倉庫)を1階に増設し、団体用ロッカー等貸出制度を拡充した。	団体利用者の利便性が向上した。

## 令和元年度 サービス向上及び経費節減努力事項報告

No.	実施時期	内 容	効 果
20	R1.9.5	1階体育室入口及び2階ラウンジへの自販機(災害救援ベンダー)の設置	1階体育室入口及び2階ラウンジに自販機(災害救援ベンダー)を設置し、利用者の利便性及び災害時の対応力が向上した。
21	R1.11.11	エントランスホールへの「ママ・パパ・友達専用テーブル」1台の増設	エントランスホールのレイアウトを見直し、「ママ・パパ・友達専用テーブル」を3台(計18席)にすることにより、ママやパパ、友達と一緒に勉強ができるスペースが広がった。
22	R1.11.11	エントランスホールのベンチの配置の変更	エントランスホールのレイアウトを見直し、既存のベンチ2台を自販機前及び体育室入口に移動し、腰掛けることのできるエリアを増やすことにより来館者の利便性が向上した。
23	R1.11.18	学習室への空気清浄機の設置	「がんばれ受験生」の一環として学習室に空気清浄機を設置し、より清浄な室内空気環境を提供できるようになった。
24	R1.11.20	エントランスホール(ママ・パパ・友達専用テーブルエリア)への補助照明器具の設置	エントランスホール(ママ・パパ・友達専用テーブルエリア)に補助照明器具を設置し夜間等に点灯することにより、照度が増し、より明るく快適にご利用いただけるようになった。
25	R1.12.1	受付カウンターへの手指消毒用エタノールスプレーの設置及び受付スタッフのマスク着用実施	インフルエンザ、ノロウイルス等の感染症予防対策が進んだ。
26	R2.1.25	エントランスホール療育センター側ガラス面への半透明シートの貼付	エントランスホール利用者及び療育センター利用者のプライバシーが確保できた。
27	R2.2.1	エントランスホールへの団体活動等案内用チラシジャンル別クリアファイルの設置	団体活動等案内用チラシが見やすくなり、利用者の利便性が向上した。
28	R2.3.12	ロビーへのソファーセット増設(リサイクル品)	ロビーのレイアウトを変更するとともにソファーセットを増設することにより、より快適にロビーでお過ごしいただけるようになった。
29	R2.3.12	学習室の椅子の交換(リサイクル品)	学習室の椅子をクッション性の富んだものに交換し、より快適に学習室をご利用いただけるようになった。
30	R2.3.30	娯楽コーナーの椅子の交換(リサイクル品)	娯楽コーナーの椅子をひじ掛け付きでクッション性の富んだものに交換し、より安全で快適に娯楽コーナーをご利用いただけるようになった。

## 令和元年度 地区センター委員会開催状況

## ■第1回

日時	令和元年7月3日(水)14時～16時 開催
場所	東戸塚地区センター 2階 中会議室
出席者	委員12名、館長、副館長2名
議題	1.平成30年度事業報告等について 2.令和元年度事業計画等について 3.東戸塚地区センター開館30周年記念事業について 4.体育室利用方法の変更について 5.令和元年度地区センターまつりの開催について
意見等	・平成30年度事業報告、自主事業報告、収支決算について報告を行った。 ・令和元年度の事業予算、自主事業計画について説明を行った。 ・開館30周年記念事業として、「リボン！プロジェクト5」「ロビーコンサート」「奥寺レクチャー」について説明を行った。 ・より公平で円滑に利用できることを目指した体育室利用方法の変更について説明を行い賛同を得た。 ・令和元年度地区センターまつりについて、10月26日(土)開催を決定した。新たな試みとして、体育室内に食事・休息等のエリアを設けるとともに、各町内会の模擬店間にもフードコートを設置予定の旨、説明を行った。

## ■第2回

日時	令和2年3月31日(火) 書面開催
場所	書面開催
出席者	委員16名、館長、副館長2名
議題	1 館長報告 新型コロナウイルス感染症拡大防止のための臨時休館について(報告)  2 報告事項 (1)令和元年度地区センター運営報告の件 ア 利用者アンケート報告 イ 事業活動中間報告 ウ ニーズ対応費中間報告及び修繕中間報告 エ「サービス向上」「経費削減」「苦情対応」中間報告 (2)令和元年度地区センターまつり事業実績報告の件 ア 令和元年度地区センターまつり事業報告 イ 令和元年度地区センターまつり会計報告 (3)来年度の体制について  3 決議事項 (1)令和2年度事業計画の件 ア 事業計画(案) イ 自主事業計画(案) (2)令和2年度地区センターまつり開催日の件 ア 開催日(案) (3)委員会決議があったものとみなされる日 令和2年3月31日
意見等	提案書にて通知及び提案された報告事項に関する委員会における報告の省略及び決議事項の内容のすべてについて異議なく同意する旨の同意書が全委員から提出された。

(様式14)

## 2019年度 利用者会議開催状況

### ■第1回

日時	令和元年7月22日(月)14時～15時30分開催
場所	東戸塚地区センター 2階 中小会議室
出席者	利用者55名、館長、副館長2名
議題	1.平成30年度利用状況等報告 2.サービス向上及び経費節減努力事項等報告 3.令和元年度地区センターまつりについて
意見等	<ul style="list-style-type: none"><li>・平成30年度利用状況について、利用者数、稼働率、業務の適正化、自主事業、サービス向上の取組等の報告を行った。</li><li>・平成30年度サービス向上及び経費削減努力事項について報告を行った。</li><li>・平成30年度苦情対応状況について報告を行った。</li><li>・施設利用、ネット予約、センターまつり等について、事前に提出いただいたご意見ご要望に対して説明を行った。</li><li>・令和元年度地区センターまつりについて、日程、貸し出し物品、展示場所、発表時間、協賛広告の募集、参加団体の提出書類等について説明を行った。</li></ul>