

平成30年度「奈良地区センター」収支予算書兼決算書

収入の部

(税込、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4-12 (D)	差引 (C-D)	説明
指定管理料	34,209,000		34,209,000	34,209,000	0	横浜市より
利用料金収入	3,513,000		3,513,000	3,918,000	405,000	
自主事業（指定管理料充当の自主事業）収入	2,565,000		2,565,000	2,314,500	250,500	
自主事業収入	0		0	0	0	
雑入	1,010,000	0	1,010,000	1,029,136	19,136	
印刷代	200,000		200,000	135,610	64,390	
自動販売機手数料	800,000		800,000	875,822	75,822	自販機電気使用料、目的外使用料を含む
駐車場利用料金収入			0	0	0	
その他（寄附金、利子、古紙等）	10,000		10,000	17,704	7,704	
収入合計	41,297,000	0	41,297,000	41,470,636	173,636	

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	22,078,000	0	22,078,000	21,923,118	154,882	
給与・賃金	19,836,000		19,836,000	19,916,680	80,680	
社会保険料	1,669,000		1,669,000	1,666,680	2,320	
通勤手当	268,000		268,000	60,698	207,302	
健康診断費	80,000		80,000	78,140	1,860	
勤労者福祉共済掛金	45,000		45,000	25,920	19,080	福利厚生費含む
退職給付引当金繰入額	180,000		180,000	175,000	5,000	中退共掛金
事務費	2,388,000	0	2,388,000	2,366,405	21,595	
旅費	50,000		50,000	23,157	26,843	
消耗品費	900,000		900,000	897,451	2,549	
会議賄い費	20,000		20,000	20,563	563	
印刷製本費	30,000		30,000	0	30,000	
通信費	240,000		240,000	222,254	17,746	
使用料及び賃借料	36,000	0	36,000	35,590	410	
横浜市への支払分	22,000		22,000	21,600	400	自販機目的外使用料
その他	14,000		14,000	13,990	10	NHK
備品購入費	250,000		250,000	333,720	83,720	パソコン2台、テレビ
図書購入費	300,000		300,000	325,882	25,882	
施設賠償責任保険	31,000		31,000	30,040	960	
職員等研修費	30,000		30,000	10,000	20,000	
振込手数料	47,000		47,000	44,496	2,504	
リース料	44,000		44,000	43,740	260	AEDリース
手数料	400,000		400,000	370,512	29,488	HPサポート、第三者評価受審料、G30、求人
地域協力費	10,000		10,000	9,000	1,000	
事業費	2,765,000	0	2,765,000	2,455,706	309,294	
自主事業（指定管理料充当の自主事業）費	2,765,000		2,765,000	2,455,706	309,294	
自主事業費	0		0	0	0	
管理費	9,664,000	0	9,664,000	9,845,082	181,082	
光熱水費	5,550,000	0	5,550,000	6,046,943	496,943	
電気料金	2,900,000		2,900,000	3,128,055	228,055	
ガス料金	1,800,000		1,800,000	1,990,425	190,425	
水道料金	850,000		850,000	928,463	78,463	
清掃費	544,000		544,000	544,057	57	
修繕費	1,100,000		1,100,000	1,095,710	4,290	LED、シャワー給湯器、ガス遮断弁、ウォシュレット
機械警備費	130,000		130,000	129,600	400	
設備保全費	2,340,000	0	2,340,000	2,028,772	311,228	
空調衛生設備保守	1,041,000		1,041,000	783,054	257,946	
消防設備保守	74,000		74,000	73,872	128	
電気設備保守	625,000		625,000	623,008	1,992	
害虫駆除清掃保守			0	0	0	
駐車場設備保全費			0	0	0	
その他保全費	600,000		600,000	548,838	51,162	設備総合巡視点検、剪定
共益費	0		0	0	0	
公租公課	1,929,000	0	1,929,000	1,826,685	102,315	
事業所税	0		0	0	0	
消費税	1,854,000		1,854,000	1,826,685	27,315	
印紙税	0		0	0	0	
その他（法人税）	75,000		75,000	0	75,000	
事務経費（計算根拠を説明欄に記載）	1,302,000	0	1,302,000	1,302,000	0	
本部分	1,297,000		1,297,000	1,297,000	0	指定管理料の8%目標
当該施設分	5,000		5,000	5,000	0	諸費
二一ズ対応費	1,171,000	0	1,171,000	1,542,000	371,000	利用料金の1/3
支出合計	41,297,000	0	41,297,000	41,260,996	36,004	
差引	0	0	0	209,640	209,640	

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				875,822		
管理許可・目的外使用許可支出				21,600		
管理許可・目的外使用許可収支				854,222		

平成30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	4,528	6,545	11,073	585	1,585	667	365	202	1,200	3,199	1,545	1,725	11,073	10,319	107%
5月	30	4,172	6,419	10,591	581	1,318	432	371	209	1,114	3,456	1,492	1,618	10,591	10,204	104%
6月	29	4,227	6,676	10,903	596	1,537	535	341	217	1,170	3,561	1,393	1,553	10,903	10,000	109%
7月	30	4,517	6,588	11,105	601	1,548	495	478	236	1,263	3,533	1,492	1,459	11,105	12,732	87%
8月	30	4,644	5,978	10,622	624	1,809	597	554	206	1,211	3,106	1,353	1,162	10,622	10,566	101%
9月	29	4,324	6,356	10,680	673	1,664	398	326	163	1,298	3,337	1,361	1,460	10,680	10,753	99%
上半期計	177	26,412	38,562	64,974	3,660	9,461	3,124	2,435	1,233	7,256	20,192	8,636	8,977	64,974	64,574	101%
10月	30	4,164	6,655	10,819	524	1,628	504	412	192	1,086	3,483	1,354	1,636	10,819	13,177	82%
11月	29	5,219	8,287	13,506	826	1,786	665	397	173	1,392	4,300	1,712	2,255	13,506	10,959	123%
12月	26	3,943	5,576	9,519	516	1,440	498	385	109	973	2,887	1,291	1,420	9,519	9,815	97%
1月	26	3,820	5,773	9,593	518	1,342	345	330	165	1,021	2,873	1,387	1,612	9,593	9,277	103%
2月	27	4,228	6,260	10,488	577	1,453	462	460	143	1,039	3,329	1,417	1,608	10,488	10,207	103%
3月	30	5,148	6,933	12,081	766	2,047	743	489	180	1,244	3,287	1,610	1,715	12,081	11,540	105%
下半期計	168	26,522	39,484	66,006	3,727	9,696	3,217	2,473	962	6,755	20,159	8,771	10,246	66,006	64,975	102%
年間合計	345	52,934	78,046	130,980	7,387	19,157	6,341	4,908	2,195	14,011	40,351	17,407	19,223	130,980	129,549	101%

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	8,989	444	1,640	11,073	3,742	0	1,857
5月	8,720	344	1,527	10,591	3,699	0	2,069
6月	8,909	444	1,550	10,903	3,630	0	1,982
7月	8,964	535	1,606	11,105	3,698	0	2,169
8月	8,429	463	1,730	10,622	3,464	0	2,504
9月	8,620	620	1,440	10,680	3,698	0	2,284
上半期計	52,631	2,850	9,493	64,974	21,931	0	12,865
10月	8,583	505	1,731	10,819	3,897	0	2,191
11月	10,656	724	2,126	13,506	3,648	0	1,960
12月	7,989	292	1,238	9,519	3,125	0	1,967
1月	7,827	322	1,444	9,593	3,103	0	2,096
2月	8,563	404	1,521	10,488	3,733	0	1,997
3月	9,587	740	1,754	12,081	4,197	0	2,265
下半期計	53,205	2,987	9,814	66,006	21,703	0	12,476
年間合計	105,836	5,837	19,307	130,980	43,634	0	25,341

平成30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)	
幼児～大人	交流サロン「奈良でちやちや」	毎月第1水曜日	12	20	258	27,755	0	27,755	無	0	0	0	主催:奈良地区社会福祉協議会
60歳以上の男女	シニア健康体操 (Aコース・Bコース)	4月～H31.3月	66	各90	4,597	-99,351	729,600	630,249	有	3,500	5,011	481,089	横浜市高齢者地域健康体操 レクリエーション推進員3名
一般	Yuriヨガ(前期)	4月～7月	12	80	600	-18,968	154,000	135,032	有	2,000	8,352	100,232	ヨガインストラクター 森田由里氏
一般	シェイプエアロビクス(前期)	4月～9月	15	80	857	6,353	182,500	188,853	有	2,500	8,352	125,289	骨盤ストレッチ・エアロビインストラクター 木下美香子氏
一般	骨盤ストレッチ(前期)	4月～9月	15	80	1,199	-98,211	247,500	149,289	有	2,500	8,352	125,289	骨盤ストレッチ・エアロビインストラクター 木下美香子氏
幼児～大人	おはなしのくに	毎月第2・第3水曜	22	30	309	41,086	0	41,086	無	0	3,341	40,092	サークル「おはなしのくに」
一般	草だんご&田奈うどん	4月10日	1	20	16	12,798	9,800	22,598	有	700	5,568	5,568	ふるさとの生活技術指導士 村田トシエ氏
一般	カントリーラインダンスを楽しもう!	4月～5月	6	20	30	21,170	18,000	39,170	有	3,000	5,568	33,410	高橋千賀子氏
一般	ドッグマッサージでワンダフルライフ!	4月14日	1	10	6	4,245	3,000	7,245	有	500	5,568	5,568	上田彩香氏
一般	籐で編むかごバッグ	5月～6月	3	15	10	33,478	40,000	73,478	有	4,000	8,909	26,728	サークル「やまぶどう」尾形政子氏
一般	休日骨盤ストレッチ	5月	3	15	48	-4,875	25,500	20,625	有	3,000	5,568	16,705	骨盤ストレッチ・エアロビインストラクター 木下美香子氏
一般	認知症をおそれない	6月6日	1	20	14	631	0	631	無	0	0	0	奈良地域ケアプラザ 地域包括支援センター
一般	困らせる子は困っている子～子どもの発育発達困難について考える	6月9日	1	10	24	6,105	0	6,105	無	0	5,568	5,568	東海学院大学 人間関係学部子ども発達学科 池田敦子准教授
一般	おしゃれに夏のスペイン料理	7月3日	1	20	16	17,028	19,200	36,228	有	1,200	5,568	5,568	サークル「人参倶楽部」講師 石尾茂子氏
一般	こわーいおはなし	7月11日	1	50	28	1,113	0	1,113	無	0	1,113	1,113	サークル「おはなしのくに」
一般	サマーファミリーコンサート	7月15日	1	55	55	11,136	0	11,136	無	0	11,136	11,136	サークル「Libre Saxophone Quartet」
一般	Yuriヨガ(後期)	9月～3月	21	80	1,061	-24,694	262,500	237,806	有	3,500	8,352	175,392	ヨガインストラクター 森田由里氏
幼児～大人	さわやかスポーツデー	9月2日	1	50	59	4,872	0	4,872	無	0	0	0	主催:奈良町連合自治会 協力:青葉区さわやかスポーツ普及委員会
一般	大人も聴きたい!おはなしのくに	9月26日、H31年2月27日	2	20	49	6,885	3,200	10,085	有	100	0	0	サークル「おはなしのくに」
一般	シェイプエアロビクス(後期)	10月～3月	15	80	920	-45,711	195,000	149,289	有	2,500	8,352	125,289	骨盤ストレッチ・エアロビインストラクター 木下美香子氏
一般	骨盤ストレッチ(後期)	10月～3月	15	80	1,224	-71,461	250,000	178,539	有	2,500	8,352	125,289	骨盤ストレッチ・エアロビインストラクター 木下美香子氏
一般	ヴァイオリンとピアノの二重奏	11月17日	1		220	44,548	0	44,548	無	0	22,274	44,548	ヴァイオリン 北見春菜氏 ピアノ 鎌田真理子氏
一般	素敵なハーバリウムでクリスマス	11月27日	2	18	25	12,636	37,500	50,136	有	1,500	5,568	11,136	金谷奈美枝氏
一般	親子で英語リトミック	11月～12月	2	8	13	10,823	4,000	14,823	有	1,000	5,568	11,136	樋詰経子氏
一般	野菜ソムリエに教わる簡単ランチ	12月6日	1	16	17	4,205	11,900	16,105	有	700	3,341	3,341	及川明美氏
一般	パワーコーラスマチサガクリスマスコンサート	12月21日	1		81	11,136	0	11,136	無	0	11,136	11,136	山田夕佳氏
一般	ミニ門松を作ろう	12月25日	1	10	10	9,852	20,000	29,852	有	2,000	0	0	株式会社日比谷花壇
一般	お正月フラワーアレンジメント	12月26日	1	15	15	9,852	30,000	39,852	有	2,000	8,352	8,352	永井広美氏
一般	【施設協会コラボ】 ピンクリボン活動講演会 パネル展示	2月6日、 2月3日～6日	1	50	77	15,000	0	15,000	無	0	0	0	上級ピンクリボンアドバイザー 藤原緑氏
幼児～大人	地区センターに獅子舞がやってくる	1月12日	1		109	5,568	0	5,568	無	0	5,568	5,568	サークル「鼓楽」
一般	百人一首競技かるたの世界へ	1月13日	1	32	33	8,728	0	8,728	無	0	5,568	5,568	國學院大學 かるた会
一般	絵手紙初心者講座 絵手紙を描こう!!	1月～3月	3	10	55	25,012	6,000	31,012	有	300	5,568	16,704	山根和也氏
一般	江戸が舞台の料理を作って語ろう!	2月23日	1	16	8	8,682	5,600	14,282	有	700	5,568	5,568	岸真由美氏

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	【施設協会コラボ】 クラシックコンサートマナー講座	3月4日	1	20	13	4,330	0	4,330	無	0	0	0	青葉区民文化センターフィリアホール 芥川純一氏
一般	世界の郷土料理を召し上がれ！米国編	3月6日	1	20	13	21,372	12,000	33,372	有	1,200	5,568	5,568	サークル「人参倶楽部」講師 石尾茂子氏
一般	サクソフォンスプリングコンサート	3月16日	1		47	38,336	0	38,336	無	0	11,136	11,136	サークル「Libre Saxophone Quartet」
一般 小計			234		12,116	61,464	2,266,800	2,328,264				1,549,086	
小学生	生花で作る母の日のおくりもの	5月12日	1	10	10	6,511	8,000	14,511	有	800	5,011	5,011	永井広美氏
小学生 親子	おもちゃの病院	5月26日	1	24組	23	3,341	0	3,341	無	0	3,341	3,341	横浜北部おもちゃドクターの会
親子	うみの日工作	7月14日	1	20組	30	1,188	0	1,188	無	0	0	0	
小学生	バドミントン教室	7月25日	1	20	9	9,171	2,700	11,871	有	300	8,909	8,909	小笠原英賢氏
小学生	卓球教室	8月1、2、3日	3	30	66	4,373	11,500	15,873	有	500	3,341	10,023	サークル「イエロー」
小学生	世界まるわかり-国旗のお話-	8月1日	1	15	9	3,341	0	3,341	無	0	3,341	3,341	日本旗章学協会会長 莉安望氏
小学生	関根さんに聞く「昔の奈良のまち	8月2日	1	20	8	3,341	0	3,341	無	0	3,341	3,341	奈良地区連合会長 関根宏一氏
小学生	和太鼓教室	8月4、5日	2	10	18	6,494	2,700	9,194	有	300	3,341	6,682	サークル「鼓楽」
親子	地区センハロウイン	10月28～ 31日	1	100	200	3,556	0	3,556	無	0	0	0	
小学生 親子	おもちゃの病院	11月3日	1	15組	8	3,341	0	3,341	無	0	3,341	3,341	横浜北部おもちゃドクターの会
小学生	はらぺこクラブ	12月12日	1	10	5	1,045	500	1,545	有	100	0	0	
親子	アドベントカレンダーを作ろう！	12月15日	1	20	16	6,040	0	6,040	無	0	0	0	
小学生	はまポークソーセージを作ろう！	12月22日	1	10	10	7,428	15,000	22,428	有	1,500	5,568	5,568	横浜マイスター 中山一郎氏
小学生	書初め教室	12月26,27日	2	10	13	4,702	3,000	7,702	有	300	3,341	6,882	石山千夏氏
小学生	じゃがもちとさくらもちを作ろう！	1月26日	1	10	8	5,951	2,400	8,351	有	300	3,341	3,341	ふるさとの生活技術指導士 二津白谷子 氏
小学生	はらぺこクラブ②	2月13日	1	10	9	3,530	900	4,430	有	100	0	0	
小学生	はらぺこクラブ③	3月13日	1	10	10	928	1,000	1,928	有	100	0	0	
小学生	将棋大会	3月21日	1	24	16	5,461	0	5,461	無	0	3,341	3,341	日本将棋連盟 中村達氏
わんぱく 小計			22		468	79,742	47,700	127,442				63,121	
合計			256		12,584	141,206	2,314,500	2,455,706				1,612,207	

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。

平成30年度 苦情対応状況報告

No.	年月日	内 容	対 応 結 果
1	H30.6.13	近隣の方より、ある車が当館の駐車場を右折で出庫しているところを目撃し、大変危険なので止めさせて欲しいという電話をいただいた。	警察と相談し、現在も左折出庫の矢印の掲示があるが、さらに分かりやすいポスターを作成し、駐車場出口の左右に掲示した。
2	H30.7.11	施設近隣の住宅造成工事で、施設裏の道路が重機等で塞がれ、通ることができないので困ると利用者の方よりご指摘をいただいた。	直ちに工事業者に連絡し、通れるようにして欲しいことを伝え、通行止めになる場合はきちんと看板を出し、こちらにも日時等の報告をしていただくようお願いした。
3	H30.7.17	施設近隣の住宅造成工事で、施設裏道路で重機が動いており、通行時に大変危険である。また、夜も暗くて危ないと利用者の方よりご指摘をいただいた。	直ちに工事業者に連絡し、責任者に来館していただき①通行人がいる場合は必ず現場の方が誘導し、安全を確保すること、②夜間は工事現場のポールに照明をつけること、を約束していただき、後日その旨を明記したFAXをいただいた。
4	H30.7.17	プレイルームの利用者の方より、マットが汚れているとご指摘をいただいた。	直ぐに掃除を行い、髪の毛等が落ちていた場合も対処できるよう、プレイルームに粘着ローラーを置いた。後日、簡単に清掃ができるようハンディクリーナーを購入した。
5	H30.7.23	体育室の個人利用について、利用者が少ない場合は一人での卓球のサーブ練習を認める等柔軟な対応をして欲しい、また、18時以降の中学生の利用の付添いに関して、対応がスタッフによって違うというご指摘があったと、区の担当者経由でご意見をいただいた。	当館では、一人でのサーブ練習は他の方に迷惑がかかるため禁止となっており、利用者が少ない場合でも判断が曖昧になってしまうため、認めていないこと。また、中学生の利用が18時までというのは、無事に帰宅できるということが大切なので、帰宅時も責任を持っていただける20歳以上の責任者がいれば付添いは保護者でなくても大丈夫とこのことを、区の担当者経由でお伝えした。後日、全体ミーティングで、スタッフが統一した対応ができるよう、個人利用のルールの確認を行った。
6	H30.8.5	音楽室の利用団体より、レーザーカラオケの音程調整が壊れていて使い勝手が悪い。修理、または新しく購入してほしいとのご意見をいただいた。	レーザーカラオケは現在生産中止となっており、部品もなく修理はできないこと、新しいものは大変高価なため、現時点での購入は難しいことを説明させていただき、ハンディカラオケがあるので、そちらのご利用をお勧めした。
7	H30.8.9	メールが届いている市立図書館の図書を受け取りに来たが、まだ届いていないとの対応で、実際には届いていたのに図書が受け取れなかったとお叱りを受けた。	図書が間違った場所に置いてあったこちらのミス进行謝罪し、今後このようなミスがない様、図書を棚に配架した後に、必ず確認をすることを徹底させた。
8	H30.9.3	個人利用で卓球をしていた小学生の保護者より、「卓球をしていたらセンターの職員に怒られた。」と息子から聞いたので、経緯を説明して欲しいとの電話をいただいた。	対応したスタッフに事実を確認したところ、小学生が個人利用のルールを知っていると勘違いし、きちんと説明していないことが判明し、謝罪の電話を差し上げた。後日全体ミーティングで、個人利用の対応についてもう一度確認を行った。

No.	年月日	内 容	対 応 結 果
9	H30.10.3	利用者の方よりトイレの手洗い用液がとても薄いとご指摘をいただいた。	クリーンスタッフが間違えて、液を希釈して容器に入れてしまったと判明し、直ぐに入れ直した。
10	H30.10.7	「ウォータークーラーが汚れているので清掃してほしい。」とのご指摘を書面(ご意見箱)でいただいた。	クリーンスタッフが定期的に清掃をしているが、経年劣化のため飲み口の汚れが取れず、2台とも汚れている部分の部品交換を行った。
11	H30.10.11	利用者の方より、子どもの自転車が道路の中央に何台もとめてあり、通行の妨げになるとのご指摘をいただいた。	館内にいる子どもたちに、直ぐに自転車を移動させるように促し、今後はきちんと駐輪場にとめるよう注意をした。
12	H30.10.15	音楽室の利用者の方に、「前の利用者の香水の匂いが強く残っていたので、もっと強く換気してほしい」とご指摘をいただいた。	音楽室はロスナイ換気扇が常時点いている状態で、換気扇も定期的に清掃をしていて換気扇の強度も変えられないため、ドアに注意書きのポスターを掲示した。
13	H30.11.6	プレイルームの利用者の方より、ラメがマットに沢山付いているので、ラメが付いた物を着たり持ったりしている方は、入室禁止にして欲しいとご指摘をいただいた。	粘着ローラーで直ぐに掃除をし、ラメについての注意書きを入口に掲示した。
14	H30.11.15	プレイルームで行っている子育て相談の参加者の方より「子ども達がドアを自分で開けて出て行ってしまい大変危ないので、プレイルームのドアに鍵をつけてほしい。」とのご意見を書面にていただいた。	プレイルームのドアは手挟み防止のストッパーがついていて鍵をつけることは難しく、子育て支援者の方とも相談し、ドアを入ったところに鍵のかかる柵をつけるのが良いのではとのご意見をいただいた。業者に相談すると、安全な柵の取り付けはかなり高額になるとのこと。予算の問題もあるので、直ぐにはできないが前向きに検討していきたいと書面で回答した。 その後、何度も業者と相談し、H31.3.5にドアに棒を差し込む形の(両側から差し込み、抜き取りができる。)鍵を取り付けた。ご意見をいただいた利用者の方にも説明し、大変喜んでいただいた。
15	H31.1.15	最近利用団体が増え、部屋予約が取り難い状態となっている。横浜市の施設は横浜市民のための施設なので、登録団体は横浜市民に限るべきで、市民が優先的に使えるようにしてほしい、とのご意見を書面でいただいた。	現在、地区センターの利用については、横浜市としても、指定管理者である横浜市民施設協会としても市外の方を制限することをしていない。(自主事業については人気の高いものは市内の方限定にしているものもある。)奈良地区センター開館当時は市外の方だけの団体は市内の団体より1日遅れでの予約となっていたが、市内の方の名前を借りて登録する団体が多く、結局あまり区別がついていない状態だった。そのような経緯があり、個人情報管理が厳しくなっている現在は、団体全員のお名前やご住所を提出していただくことも難しく、市内と市外の団体を区別することは困難だと考えている。空いている曜日や時間帯のご利用等柔軟に対応していただけるとありがたい旨、直接お話しさせていただきました。

No.	年月日	内 容	対 応 結 果
16	H31.1.17	図書コーナーに置いてある雑誌について、NHKの雑誌だけでなく、「文芸春秋」や「婦人公論」など、他の雑誌も置いてほしいとのご意見を書面にていただいた。	当館の図書は限られた予算の中で毎月購入しており、雑誌よりは長く読んでいただける図書を中心に購入している。市立図書館で、雑誌も借りることができ、当館で受け渡しサービスを行っているので、是非そちらのご利用をお願いしたいと書面で回答した。
17	H31.3.16	近隣の住人の方より、近くの自治会掲示板に、奈良地区センタースタッフ募集の既に終わった内容のポスターが貼ってあった。区にも伝えましたが、取り外しは発信元の責任ではないかとのご指摘を電話でいただいた。	お詫びを申し上げ、すぐに近隣掲示板に確認に行ったところ、既に外されていた。(区の方で対応してくださった。)その後の連合自治会で、各自治会に向け、掲示板で期限が過ぎた掲示物は速やかに取り外していただくようお願いした。
18	H31.3.23	体育室での自主事業受講者の中で、上履きのみままトイレ等に行きそのまま体育室内に戻っている方がいるので、外履きに履き替えるよう改めてもらいたいとのご意見を書面でいただいた。	エアロビクスや骨盤体操、また金曜日に行っているシニア体操等の自主事業の開始時に、参加者に向けて自主事業担当者より、トイレに行くときは必ず外履きに履き替えるようお願いした。
19	H31.3.27	文庫本は1番下の棚にあると見え辛く、取り出しにくい。空いている場所があるのだから動かしてほしいとのご意見をいただいた。	すぐに、文庫本を1番下の棚から隣の上の棚に移動した。

平成30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	H30.4.1～	事務室等の蛍光灯を間引きしたり、トイレや 娯楽コーナー等、共用スペースの未使用時 間帯の消灯を徹底している。	省エネ対策の一環として行っており、電力消 費量の節減に繋がる。
2	H30.4.1～	使用できる裏紙は、印刷やメモ等に利用し ている。	経費節減や、廃棄物の削減に繋がる。
3	H30.4.1～	毎月、当館の自主事業を紹介している「なら ふれんど」を発行し、自治会で掲示&回覧し ていただいている。	地域に向けた情報提供手段の一つとして行 い、当館の利用者増員に繋がっている。
4	H30.4.1～	トイレや共用スペースに、季節の花を飾って いる。	季節が感じられ、心が和むと利用者の方々 に喜ばれている。
5	H30.4.1～	ペットボトルのキャップやインクカートリッジ の回収を継続実施している。	環境を守るためのリサイクルの促進や医療 活動支援等に貢献している。
6	H30.4.28	地域の防災拠点総会に出席した。	防災拠点活動についての理解と知識を高 め、地域との連携強化に繋がった。
7	H30.5.23	南側の窓に面したプランターに朝顔の苗を 植えた。	夏場の強い陽射しを遮り、断熱効果が期待 できるとともに、目にも涼しく鮮やかな朝顔 の花に癒しの効果も期待できる。
8	H30.5.25	小学生向け課題図書を購入した。	夏休みを控え、小学生や保護者に大変好評 である。
9	H30.6.1	部屋利用の予約で、今までWebでは、エント リーしかできなかったが、6/1からはWebで直 接予約することができるようになった。	利用団体が予約したいと思ったときに、すぐ 予約ができるようになり、大変便利になった とお客様より大変喜ばれている。
10	H30.6.13	受付前の掲示板やプレイルームに図書につ いての掲示を行った。	話題の本や新刊・寄付本の案内が良く分か るようになり、見易くなったとお客様より大 変好評である。
11	H30.7.1～	プレイルームの壁に、季節に合わせた飾り 付けを行っている。	利用者の皆様より好評である。
12	H30.7.1～	体育室の部屋利用のキャンセルが出た場合 は、体育室入口や受付に空き室状況のお知 らせを掲示し、利用者の方々に積極的に声 掛けをしている。	キャンセルになったところは気付かないこと が多いため、利用者の皆様より大変喜ばれ ており、部屋の利用率アップに繋がってい る。

No.	実施時期	内 容	効 果
13	H30.7.1～7.7	受付前のホールに七夕の笹を飾り、利用者の方々に短冊に願い事を書いてもらい、吊るした。	日本の伝統行事に子ども達も触れることができ、利用者の皆様に喜ばれた。
14	H30.7.5	プレイルームに、お子様の脱走防止のためのパーテーションを自由に使用できるよう、ベンチの後ろに置いた。	目を離した隙に出て行ってしまう小さなお子様を連れた保護者の方から喜ばれた。
15	H30.7.10	施設の裏にあった交番や民家がなくなり、夜道が暗く防犯上危険なため、地域自治会の要望もあり、施設の裏の隅に防犯灯を設置した。	地域自治会の方々や、利用者の皆様から、大変喜ばれた。
16	H30.7.14 H30.8.25	地域の夏祭りに出席した。	地域の方々との交流を深め、地域との連携強化に繋がった。
17	H30.7.18	猛暑が続いたため、熱中症が疑われる時の応急処置のマニュアルを受付に備え、全スタッフに知らせた。また熱中症防止策として塩飴等を購入した。	利用者で具合の悪くなる方がいらした時に大変役立った。
18	H30.7.20～	本のおしらせコーナーに、「横浜市立図書館の予約の多い本50」のリストを毎月掲示し、その中で当館の所蔵本に印をつけ、利用者の皆様に一目でわかるようにした。	掲示してあるリストを見て、当館の図書を借りる方が増え、図書貸出の促進に繋がっている。
19	H30.8.18 H30.9.29	大人向けの小説の図書の棚がいっぱいになったため、一部のシリーズ本を移動させる等、図書の棚を見直しを行った。	本が取り出し易くなったと利用者の方に喜ばれるとともに、スタッフの本の配架時間が短縮され、仕事の効率アップに繋がった。
20	H30.8.25、26	地域の夏祭りに、当館のパイプ椅子100脚を貸し出した。	地域行事支援の一助となり、地域との連携強化に繋がっている。
21	H30.8.28、29	あかね台中学校の2年生の男子3人を職業体験で受け入れた。	学校教育支援の一助となったとともに、地域の中学生に当館のことを知ってもらう良い機会となった。
22	H30.9.5	当館で毎月行っている地域の交流サロン「奈良でちゃちゃ」が3周年を迎えたので、特別にボランティアや参加者の方々にお菓子を用意した。	皆様に大変喜んでいただいた。
23	H30.9.10～	当館で回収したインクカートリッジを近隣の小学校に差し上げている。	インクカートリッジはベルマークと同じような扱いとなるので、小学校PTAの方々に大変喜ばれている。
24	H30.9.21	正面玄関前のプランターの花を植え替えた。	心が和むと、利用者の方々に喜ばれている。

No.	実施時期	内 容	効 果
25	H30.10.15～ 12.27	「図書スタンプカード」の作成し、地区センターの図書を8冊借りると手作りのしおりをプレゼントするサービスを行った。	図書の貸出促進に繋がり、多くの方に喜んでいただけた。また、12月に新たに貸出カードを作るお客様が昨年度の2倍近く増加した。
26	H30.10.28	近隣商店街主催のハロウィンイベントに参加し、館内にハロウィンのフォトブースコーナーを作り、仮装グッズやお菓子も用意した。	子どもから大人まで、来館された多くの方々に喜んでいただいた。
27	H30.11.29	奈良中学校の2年生、男女各1名を職業体験で受け入れた。	学校教育支援の一助となったとともに、地域の中学生に当館のことを知ってもらう良い機会となった。
28	H30.12.4	奈良中学校の美術部が作成した大きな絵を、地域の交流サロン「奈良でちゃちゃ」を行う工芸室に展示した。	「奈良でちゃちゃ」にいらした方々に見て頂くことで、美術部員達も励みとなり、「発表する場を提供していただき感謝している」と、美術部顧問の先生や中学生にも喜んでいただいた。また、地域の世代間交流にも繋がっている。
29	H30.12.6	当館の高齢の利用者の方について、包括支援センターが中心となり地域の見守りについで地域カンファレンスが行われ、当館からも副館長が参加した。	日々の対応方法やご家族のご意向も伺うことができ、会議以降はご家族とも連絡を取り、安心していただけるようになった。
30	H30.12.11	1Fの男女トイレ1台ずつ(計2台)ウォシュレットに交換した。	利用者の方々に大変喜ばれている。
31	H30.12.11	センター利用者の方の協力を受け、体育室のフェンスを修理してもらった。	ネジが緩むなどでぐらついたり、傾いたりするフェンスがなくなり、快適に利用できると利用者から大変好評である。
32	H30.12.11	飲食コーナーの丸イスを、汚れの落としやすいものに、新しく買い替えた。	明るいライトグリーンの座面の椅子で、飲食コーナーが明るくなり、軽いため移動が楽との声をいただいている。
33	H30.12.15	1Fの女子多目的トイレのカギが下についているため、子ども連れのお母様が利用される時に子どもが鍵を開けてしまわない様、ドア上部にも簡易なカギを取りつけた。	子ども連れのお母様も安心して利用していただけるようになり、喜ばれた。
34	H30.12.20	本のおしらせコーナーに、「映画・ドラマの原作小説」のリストの新しいものを掲示し、当館の新着本もタイトルだけでなく、一目でわかるように表紙を印刷したのも掲示するようにした。	図書の貸出促進に繋がり、スタッフが手書きで作成したリストは大変見易く、センスが良いと利用者の方からもお褒めの言葉をいただいた。
35	H31.1.8	館内の工芸室、学習室・図書コーナー窓側、階段踊り場、体育室器具庫内の照明をLEDに交換した。	照明が明るくなったことで、利用者の方々から喜ばれるだけでなく、経費節減にも繋がっている。

No.	実施時期	内 容	効 果
36	H31.1.10～	午前から料理室を利用する団体で、利用前日に料理室が空いている場合は、15時以降であれば無料で材料等の搬入ができるようにした。	以前より要望があったため、利用者の方々に大変喜んでいただけた。また、料理室の利用促進にも繋がっている。
37	H31.1.15～	横浜市子育て家庭応援事業「ハマハグ」の協賛事業者として登録し、出入口のドアやプレイルームのドアにステッカーを掲示した。	子ども連れの利用者の方々に、安心してご利用いただけるスポットとして周知されるようになったとともに、横浜市の子育てを応援する取り組みの輪を広げる一助となっている。
38	H31.1.17	奈良小学校の6年生が日本の文化を知る学習の一環として行う茶道体験学習で、優先的(無料で)に和室や茶道具の貸し出しを行った。	学校教育支援の一助となったとともに、地域の小学生に当館のことを知ってもらう良い機会となった。
39	H31.1.20～	音楽室での乾燥対策に加湿器を購入し、利用者の方々へ貸し出しを始めた。	コーラスのサークルをはじめ、利用者の方々に大変喜ばれている。
40	H31.1.29	駐車場出口の両側に「車は左折」の矢印付きの掲示板を取り付けた。	今までは手作りの掲示で分かり難く、右折する車があり大変危険だったが、目立つ色の掲示板ができたことで、車をご利用の方々が注意してくださる様になり、右折する車が減少した。
41	H31.3.5	プレイルームの扉に、棒を差し込む形の鍵を取り付けた。	お子様がプレイルームから飛び出してしまってお困りだった利用者の方々に、大変喜んでいただけた。
42	H31.3.22	近隣の奈良保育園の卒園を祝う会に、当館のパイプ椅子50脚を貸し出した。	地域施設との連携強化に繋がっている。
43	H31.3.24	大型モニターを購入し、1階受付前のホールに取り付けた。	新元号発表時や、今後のワールドカップやオリンピックの時に、利用者の方々に最新の情報を提供できるようになった。
44	H31.3.27	1階受付横のショーケースに、新しいサークルの展示作品を増やすなどして、展示内容を見直した。	ショーケースの中が華やかになり、立ち止まってご覧になる利用者の方が増えた。ショーケースが、サークルの作品発表や活動内容の宣伝の場として有効に活用され、サークルの方々だけでなく、来館される方々からも喜ばれている。

平成30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	
	4-6月 該当なし							
	7-9月 該当なし							
1	プリンター	リコーA4 モノクロレーザープリンター SP4500	31,320	1	H30.10.16			増
2	プリンター	リコーA4 モノクロレーザープリンター SP4010				1	H30.10.16	減
3	パソコン	HP 一体型パソコン HPProOne600 G	151,200	2	H31.3.4			増
4	パソコン	EPSON ノートパソコン NJ3100				1	H31.3.4	減
5	パソコン	dynabook B453/M				1	H31.3.4	減
6	テレビ	シャープ 4TC-5AJ1 50型	138,240	1	H31.3.24			増
7	テレビ	シャープ 地デジ対応液晶テレビ LC-20E5-B				1	H31.3.24	減

(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。

平成30年度 修繕一覧

No.	修繕年月日	修繕箇所	金額(円)	業者名
1	H30.4.8	体育室 バasketゴール点検及び ゴール用ワイヤー交換	118,800	東京体育用品(株)
2	H30.4.23	印刷機 給紙クラッチ、給紙ローラー、サバキ部品交換	19,980	(株)ワイソリューション
3	H30.5.11	屋上 冷却塔補給水配管 漏水修繕	91,908	(株)水野商会
4	H30.7.10	1F女子トイレフラッシュバルブ調整	8,000	(有)斉藤水道工業
5	H30.8.7	防犯カメラモニターケーブル交換	16,092	セコム(株)
6	H30.8.7	1F男女更衣室シャワー給湯器交換	292,680	(有)北浜設備
7	H30.8.9	中央監視装置バックアップバッテリー交換	21,600	東テク(株)
8	H30.8.14	料理室及び機械室ガス漏れ検知器交換	31,644	セコム(株)
9	H30.8.21	2F給湯室ダクト換気扇交換	38,988	(株)三光電気
10	H30.10.15	敷地内外灯の高輝度放電灯(4個)交換	60,480	永光電気工事(株)
11	H30.10.24	体育室前室 冷水機 蛇口、排水盤交換	15,228	東芝コンシューマ マーケティング(株)
12	H30.10.25	図書コーナー 冷水機 バブラーバルブ交換	16,200	(株)OSGコーポレー ション
13	H30.11.13	1F男子更衣室 換気扇交換	35,640	永光電気工事(株)
14	H30.11.16	2F中会議室縦型ブラインドコード取替	5,238	(有)カモインテリア

No.	修繕年月日	修繕箇所	金額(円)	業者名
15	H30.12.10	2F娯楽コーナー横引収納網戸取替	68,580	(有)カモインテリア
16	H30.12.11	2F料理室ガス遮断弁取替	198,600	東京ガス(株)
17	H30.12.11	1F男女トイレ2箇所ウォシュレット取替	129,600	(有)斉藤水道工業
18	H30.12.14	縁石、裏口のブロック、塀、屋上 補修	86,400	(有)アゴーラ企画
19	H30.12.20	2F女子トイレ フラッシュレバーパッキン交換	5,400	(有)斉藤水道工業
20	H31.1.8	LED交換工事(工芸室、学習室窓側、図書コーナー窓側、階段踊り場、体育室器具庫)	561,600	(株)三新電業社
21	H31.1.29	駐車場出口看板取替	83,052	(株)八雲堂
22	H31.3.5	1Fプレールーム 補助鍵取付工事	21,600	(有)カモインテリア

平成30年度 委託内容一覧

No.	委託期間	委託内容	金額(円)	業者名
1	H30.4.1 ~H31.3.31	清掃業務	544,057	(株)アクト
2	H30.4.1 ~H31.3.31	機械警備	129,600	セコム(株)
3	H30.4.1 ~H31.3.31	空調自動制御保守点検	263,520	東テク(株)
4	H30.4.1 ~H31.3.31	冷温水機等保守点検	519,534	テクノ矢崎(株)
5	H30.4.1 ~H31.3.31	自動ドア保守点検	153,900	(株)神奈川ナブコ
6	H30.4.1 ~H31.3.31	エレベーター保守点検	298,080	フジテック(株)
7	H30.4.1 ~H31.3.31	自家用電気工作物保安	171,028	(一財)関東電気保安協会
8	H29.4.1 ~H30.3.31	消防設備保守点検	73,872	セコム(株)
9	H30.4.1 ~H31.3.31	設備総合巡視点検	266,760	三洋装備(株)
10	H30.6.21	その他保全 冷却塔レジオネラ属菌検査及び ウォータークーラー水質検査	21,600	(一財)新日本検定協会
11	H30.6.25	その他保全 植木剪定	99,999	(株)リード
12	H30.8.22	その他保全 冷却塔レジオネラ属菌検査	8,640	(一財)新日本検定協会
13	H.30.10.25	その他保全 冷水機保守点検 2台	51,840	(株)OSGコーポレーション
14	H30.11.10 12.3	その他保全 植木剪定	99,999	(株)リード

平成30年度 地区センター委員会開催状況

■第1回

日時	平成30年6月30日 午後4時～5時30分
場所	奈良地区センター 中会議室
出席者	センター委員14名、事務局4名
議題	1.地区センター委員会の目的などについて 2.奈良地区センターの業務などについて 3.その他 4.意見交換
意見等	・自主事業の抽選について ・自主事業わんぱく講座の対象者について ・駐車場の拡張について ・地域毎の利用人数について ・地区センター裏の防犯灯設置について

■第2回

日時	平成30年11月24日 午後4時～5時15分
場所	奈良地区センター 中会議室
出席者	センター委員14名、事務局4名
議題	1.地区センターまつりの報告 2.上半期利用者数についての報告 3.利用者等からの意見とその対応について 4.上半期の自主事業についての報告 5.その他 6.意見交換
意見等	・資料について ・防犯灯について ・図書に関して ・飲食コーナーについて ・駐車場の出庫に関して ・地区センターまつりについて ・来年度の地区センターまつりの開催時期について

平成30年度 利用者会議開催状況

■第1回

日時	平成30年12月13日 午後3時～4時
場所	奈良地区センター 工芸室
出席者	利用者37名 事務局3名
議題	1.地区センターに対する意見、要望
意見等	・プレイルームの掃除の頻度に関して ・ガスレンジの交換要望 ・部屋利用時間について ・和室のロールカーテンの利用について ・Web予約に関して

平成30年度 ニーズ対応費使途一覧

No.	実施内容	金額(円)	備考
1	部屋予約システムサポート料	184,680	ニーズその他
2	体育室 バasketゴール点検及び ゴール用ワイヤー交換	118,800	ニーズ修繕 4/8
3	防犯灯設置予定地の剪定、伐採	28,350	ニーズその他7/9
4	防犯灯新設工事	113,400	ニーズその他7/10
5	音楽室ピアノ調律	13,000	ニーズその他8/14
6	Web予約機能追加開発費用	25,310	ニーズその他11/12
7	奈良地区センターまつり	194,420	ニーズまつり
8	1F男女トイレ2箇所 ウォシュレット取付	129,600	ニーズ修繕12/11
9	LED交換工事(工芸室、学習室窓側、図書 コーナー窓側、階段踊り場、体育室器具 庫)	561,600	ニーズ修繕1/8
10	音楽室ピアノ調律	13,000	ニーズその他2/12
11	1Fプレールーム 補助鍵取付工事	21,600	ニーズ修繕3/5
12	1Fロビー テレビ(シャープ4TC-50AJ1 50 型)	138,240	ニーズ備品購入費3/24
	合計	1,542,000	

目標設定・自己評価合体版

平成30年度 奈良地区センター 自己評価表

目標設定の視点	計画内容及び運営目標	計画内容及び運営目標に対する実績	今後の取組(改善計画)	第29条第2項 第38条第4項	自己評価
利用者サービス	① 地域との連携による自主事業の実施				
	・高齢者等を対象とした交流サロンの実施(年12回)	地域団体や施設と連携した「奈良でちゃちゃ」を毎月実施(12回)	今後も継続実施		B
	・地元の野菜等を活用した料理講座の継続実施(地産地消の推進)	地元野菜や「はまぼく」を使った「草だんご&田奈うどん」「野菜ソムリエに教わる簡単ランチ」「はまぼくソーゼージを作ろう!」「じゃがもちと桜もちを作ろう!」の4講座を実施	地元の「ふるさとの生活技術指導士」や「横浜マイスター」の方々に講師になっていただき、今後も継続していく。		A
	・地域のニーズを踏まえた自主事業の新規開催	「Yuri ヨガ」「ドッグマッサージ」「子どもの発達発育困難」「ファミリーコンサート」「ハーバリウム」「野菜ソムリエ」「英語トリック」「絵手紙」「はらぺこクラブ」等の新規講座を多数実施	利用者アンケートや自主事業後のアンケート等を参考に今後も計画実施していく。		A
	② 利用者満足度	30年度利用者アンケート結果では94.4%(無回答を除くと95.5%)でほぼ達成できている。	引き続き、奈良地区センターの運営目標である「笑顔で挨拶」「お客様の立場になって行動」を実践できるよう、接遇研修に力を入れる。		B
業務運営	① 稼働率向上の取組	30年度の年間部屋稼働率は59.5%	キャンセルでの空き室の積極的な広報等、継続実施していく。		A
	・空き室の積極的活用により部屋稼働率を26年度実績比8%向上させ、稼働率55.2%以上とする。				
	② 緊急時の対応	10月に火災時、12月に大地震の想定で避難誘導訓練を実施。2月には事故対応についての研修を実施した。	今後も継続実施		B
・緊急時対応マニュアルに沿った実践的訓練を実施する。					
③ 図書利用の拡大	30年度年間の貸出冊数は前年度より0.1%減だったが、下半期に限ると前年度より約5%増となる。	選書や掲示の工夫、図書スタンプカードは次年度も継続実施し、新しい本のコーナーをより充実させていく。また、「奈良地区センター便り」にも、図書のコーナーを設けPRしていく。		C	
・利用者ニーズを踏まえ、人気の高い本を揃え、蔵書数を増やすことにより、前年度の貸出実績数を3%増とする。					
育成	① 職員研修の実施	通常の研修の他に、ワンポイント研修を数多く実施し、職員のスキルアップや情報の共有化に繋げている。	今後も継続実施		B
	・毎月の全体ミーティングの時間を活用し研修の実施や情報の共有化を促進する。				
財務	① 経費の節減	今年度は1階南窓際のダウンライト階段踊場等LED化を進めたが、夏の猛暑等も関係し、電気使用量は昨年度より2.9%増となった。	今後もLED化を進めながら、適正な使用を心掛けていく。		C
	・LED化の更なる推進により電気使用量を削減(前年度比3%)する。				
利用者等の意見	・地区センターの本を増やして欲しい。 ・プレイルームにカギを付けて欲しい。	昨年度末に書架を増設し、人気の高い本や文庫本等を増やしている。(蔵書数 29年度末 12,380冊→30年度末 12,441冊) また、プレイルームにもカギを取り付けた。			

《自己評価》

A：計画、目標を上回って実施

B：計画、目標を保持して実施

C：計画、目標を下回って実施

※「利用者等の意見」は、計画内容及び運営目標欄に利用者等から寄せられた意見・要望を、計画内容及び運営目標に対する実績・今後の取組（改善計画）欄に意見等に対する対応を記載

平成30年度 奈良地区センターアンケート集計結果

回答者数 270

【アンケート配布期間 H31.1.13 ~ H31.1.27】

Q1 お客様のお住まい、性別、年齢、ご利用目的についてお答えください。

・お住まい				
a. 青葉区内	b. 区外(横浜市内)	c. 市外	無回答	計
193	16	61	0	270

・性別			
a. 男性	b. 女性	無回答	計
95	163	12	270

・年齢						
a. ~15歳	b. 16歳~22歳	c. 23歳~40歳	d. 41歳~64歳	e. 65歳~	無回答	計
14	6	21	105	121	3	270

・ご利用目的			
a. 団体利用	b. 個人利用	無回答	計
182	94	8	284

※複数回答有り

Q2 受付スタッフの対応はいかがでしょう？

・スタッフ対応					
a. とても感じがよい	b. 感じがよい	c. 普通	d. よくない	無回答	計
144	113	11	0	2	270

Q3 館内の様子についてお伺いします。

・利用案内等の掲示について				
a. わかりやすい	b. 普通	c. わかりにくい	無回答	計
165	91	4	10	270

・清掃の状態について				
a. きれい	b. 普通	c. 汚れが目立つ	無回答	計
212	30	2	26	270

Q4 奈良地区センター(横浜市民施設協会)のホームページをご覧になったことがありますか？

a. ある	b. ない	無回答	計
176	93	1	270

Q5 団体利用(サークル活動での利用)のお客様にお伺いします。

(1) 昨年6月より、部屋のWeb予約(インターネット予約)ができるようになりましたが、ご利用いただいたことはありますか？

a. 利用したことがある	b. 知っているが利用したことはない	c. 知らなかった	無回答	計
94	68	26	2	190

(2) (1)で「b.知っているが利用したことはない」と答えた方にお伺いします。
Web予約(インターネット予約)を利用していない理由をお聞かせください。 ※複数回答有り

a. パソコンやスマホがない	b. 利用方法がわからない	c. 来館や電話受付の方が安心	d. その他	無回答	計
7	10	31	18	3	69

Q6 当館を利用させていただいたお客様の満足度について

a. 満足	b. やや満足	c. やや不満	d. 不満	無回答	計
206	49	11	1	3	270

Q7 自主事業(講座・イベント)で取り扱ってほしいテーマ(ジャンル)等

Q8 当館を利用してお気づきになられたこと

平成30年度 奈良地区センターアンケート集計結果

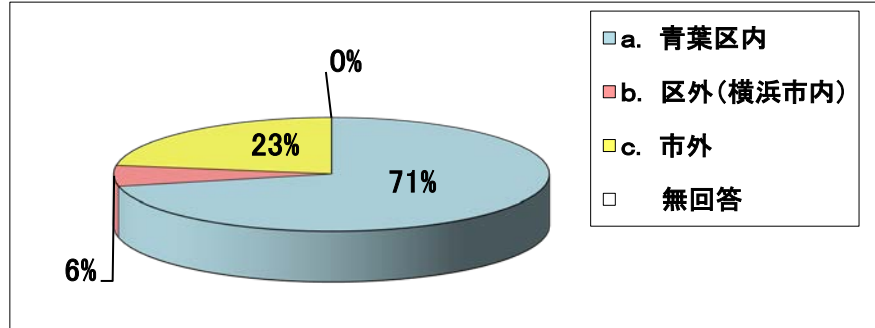
回答者数 270

【アンケート配布期間 H31.1.13 ~ H31.1.27】

Q1 お客様のお住まい、性別、年齢、ご利用形態についてお答えください。

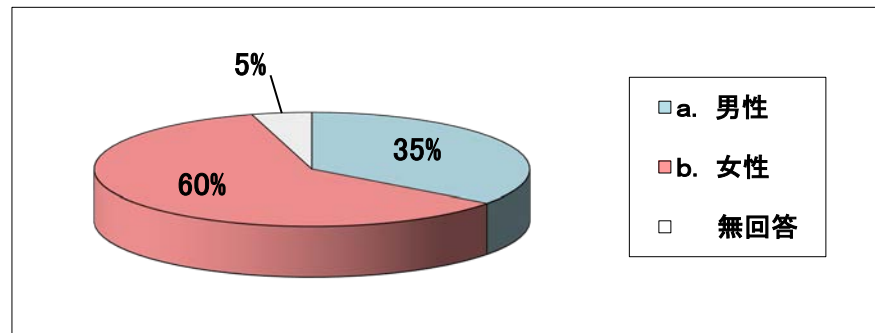
・お住まい				
a. 青葉区内	b. 区外(横浜市内)	c. 市外	無回答	計
193	16	61	0	270

今回のアンケートにお答えいただいたのは、青葉区内にお住まいの方が71%と最も多く、次いで市外の方が23%となっています。



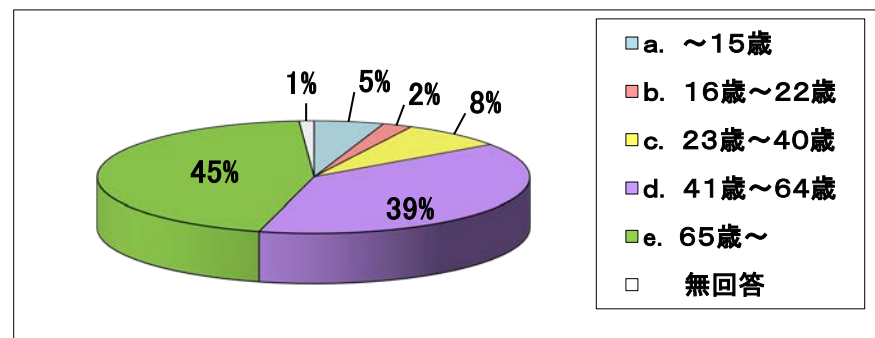
・性別			
a. 男性	b. 女性	無回答	計
95	163	12	270

性別では、女性の方が60%、男性の方が35%となっています。



・年齢						
a. ~15歳	b. 16歳~22歳	c. 23歳~40歳	d. 41歳~64歳	e. 65歳~	無回答	計
14	6	21	105	121	3	270

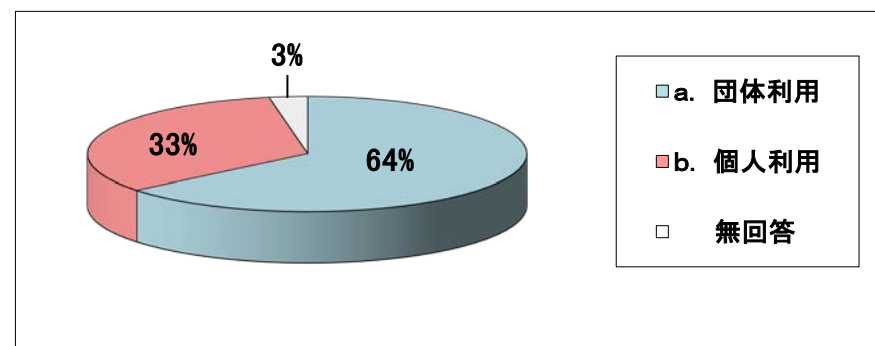
年代別では65歳以上の方が45%、41歳~64歳の方が39%となっています。



・ご利用目的			
a. 団体利用	b. 個人利用	無回答	計
182	94	8	284

※複数回答有り

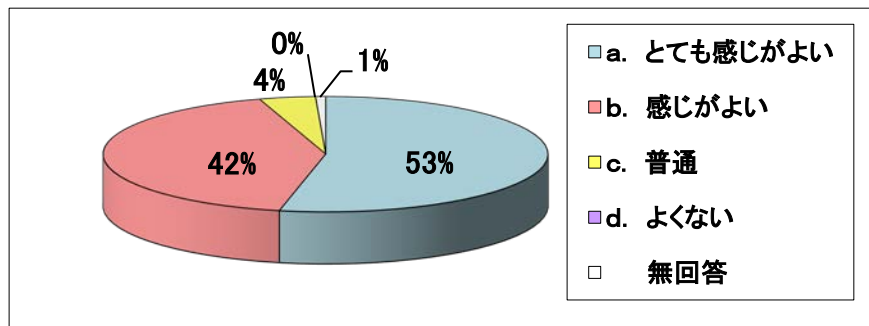
団体での利用の方が64%で、個人利用の方が33%です。



Q2 受付スタッフの対応はいかがでしたか？

・スタッフ対応					
a. とても感じがよい	b. 感じがよい	c. 普通	d. よくない	無回答	計
144	113	11	0	2	270

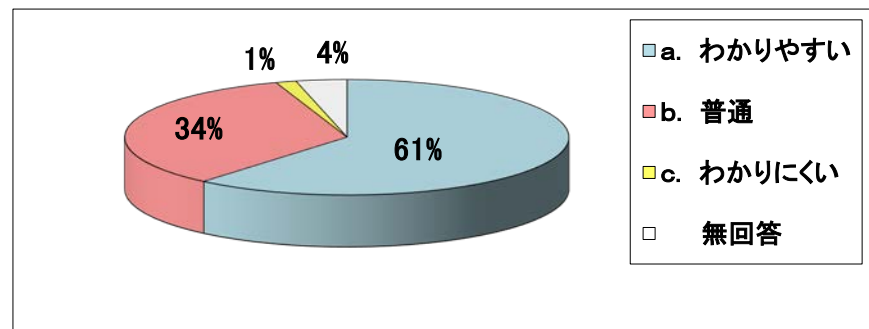
「とても感じがよい」と「感じがよい」を合わせると95%になり、昨年度より6ポイント上昇しました。引き続き好感の持てる接遇に力を入れてまいります。



Q3 館内の様子についてお伺いします。

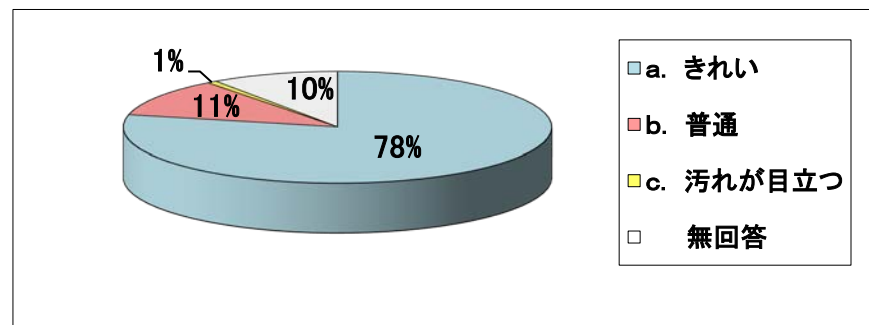
・利用案内等の掲示について				
a. わかりやすい	b. 普通	c. わかりにくい	無回答	計
165	91	4	10	270

「わかりやすい」と答えた方が61%で、「普通」と答えた方が34%となっています。「わかりやすい」は昨年度より2ポイント上昇しましたが、まだまだ工夫の余地があると考えます。



・清掃の状態について				
a. きれい	b. 普通	c. 汚れが目立つ	無回答	計
212	30	2	26	270

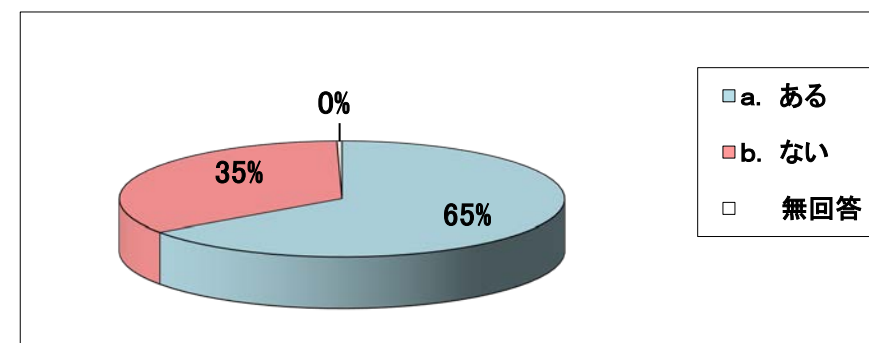
「きれい」が昨年度より6ポイント上昇し、「きれい」と「普通」を合わせると約90%となります。今後も継続し、美化に努めてまいります。



Q4 奈良地区センター(横浜市民施設協会)のホームページをご覧になったことがありますか？

a. ある	b. ない	無回答	計
176	93	1	270

昨年6月より部屋のWeb予約が始まったこともあり、ホームページをご覧いただいている方が昨年より9ポイント増加、ご覧になったことのない方が8ポイント減少しました。ホームページがかなり定着してきたように感じられます。

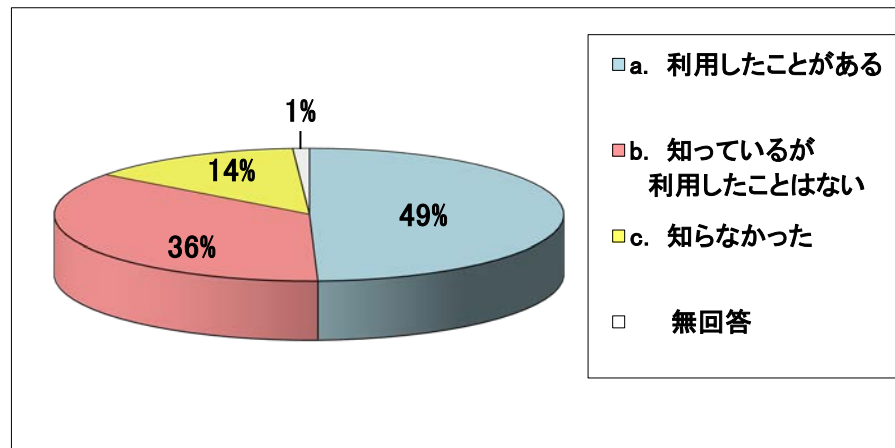


Q5 団体利用(サークル活動での利用)のお客様にお伺いします。

(1) 昨年6月より、部屋のWeb予約(インターネット予約)ができるようになりましたが、ご利用いただいたことはありますか？

a. 利用したことがある	b. 知っているが利用したことはない	c. 知らなかった	無回答	計
94	68	26	2	190

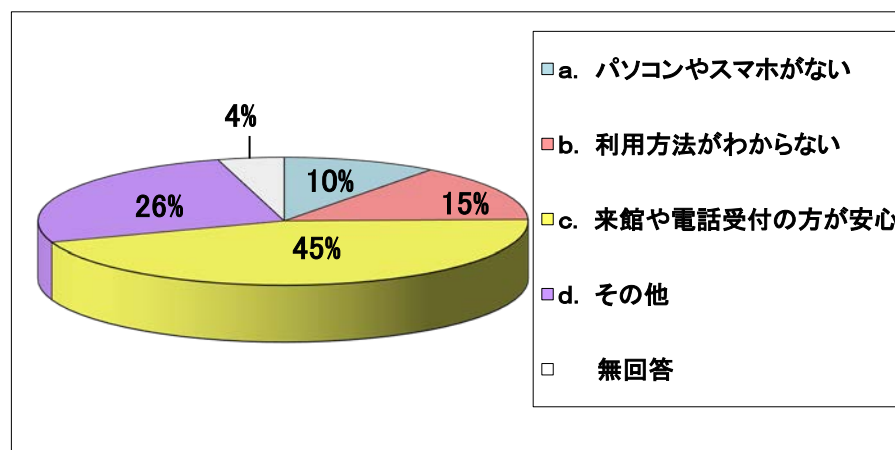
団体利用でのお客様の49%の方がWeb予約を利用されており、約半数の方にご利用いただいていることとなります。ご存じなかった方も合わせると、利用されたことのない方がまだ半数いらっしゃるのをごさらに周知していきたいと考えます。



(2) (1)で「b.知っているが利用したことはない」と答えた方にお伺いします。Web予約(インターネット予約)を利用していない理由をお聞かせください。 ※複数回答有り

a. パソコンやスマホがない	b. 利用方法がわからない	c. 来館や電話受付の方が安心	d. その他	無回答	計
7	10	31	18	3	69

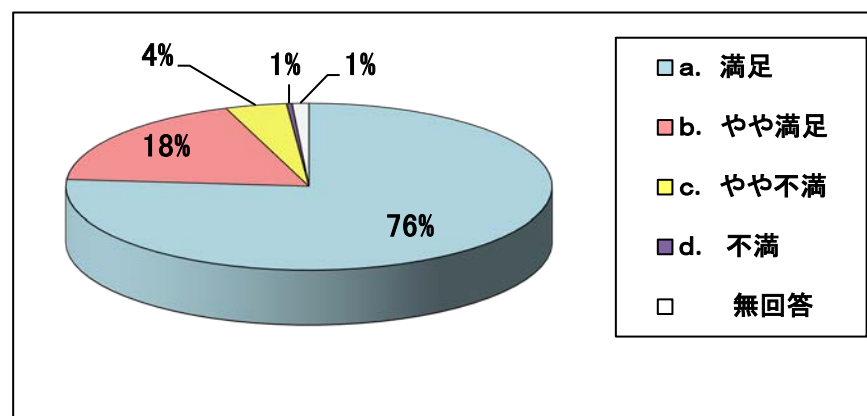
Web予約を利用されていない方の半数近くは、窓口や電話受付の方が安心と考えられているようです。また、利用方法がわからない方も15%いらっしゃるため、丁寧な説明を心掛けたいと考えます。「その他」の理由では、サークル内で別の方がWeb予約をされるので、自分は利用したことがないという方が大勢いらっしゃいました。



Q6 当館を利用していただいたお客様の満足度

a. 満足	b. やや満足	c. やや不満	d. 不満	無回答	計
206	49	11	1	3	270

「満足」76%、「やや満足」18%と、回答いただいた方の94%の方に好評価をいただいています。(昨年度より4ポイント増加)また「満足」と答えられた方は、昨年度より5ポイント増加しました。今後も利用者の皆様に満足していただける運営に努めてまいります。



平成30年度 利用者アンケート意見

いつも奈良地区センターをご利用いただきまして有難うございます。利用者アンケートでいただきました皆さまからのご意見に、施設としての考え方を示しましたのでご一読ください。

ご意見・ご要望	施設としての考え方
<p>Q3ー清掃の状態ーc 汚れが目立つ部分</p> <ul style="list-style-type: none"> ・トイレ ・モップの汚れ ・机の上が時々汚れている。 ・ほこりっぽい 	<p>・トイレを含め館内は、午前中にクリーンスタッフが毎日清掃しております。それ以降はスタッフも注意をしておりますが、行き届かないところも多く、お気づきになった場合はお知らせ頂けるとありがたいです。また、各部屋はご利用の皆様に清掃をお願いしておりますので、ご協力をお願いするとともに、利用終了時の点検を徹底するよう努めてまいります。</p>
<p>Q5ー(2) Web予約(インターネット予約)を利用していない理由 d:その他</p> <ul style="list-style-type: none"> ・サークルの予約担当者がやってくれるため(7) ・当日利用が多いため(3) ・利用日とその都度変わるため ・団体のアドレスがないため ・今まで電話予約だったので何となくそのままに ・受付の方々が感じが良く、直接お願いしたいので ・FAXの方がラク(エントリー) 	<p>・殆どのサークルは、部屋予約(Web予約)の担当者が決まっているので、それ以外の方はなかなかWeb予約をする機会がないようです。今まで電話予約だった方も、パソコンやスマホがあれば簡単に部屋予約ができますので、是非一度お試しいただきたいと考えております。また、受付スタッフも、皆様に関わりやすい説明ができるよう努めてまいります。</p>
<p>Q7 自主事業(講座・イベント)で取り扱ってほしいテーマ(ジャンル)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・高齢者向けストレッチ、筋トレ ・ヨガ、アロマヨガ、瞑想 ・フラダンス ・卓球教室 ・ダンスパーティー ・ドッジボール、アスレチック、野球、フットサル ・コンサート(少人数・ハンドベル・ヴォーカル・Rockフェス) ・ボイストレーニング ・ウクレレ、エクサドンという和太鼓 ・将棋講座(2)、将棋大会 ・料理(2) ・マクロビオテック(玄米菜食)の料理 ・子供向けの料理やお菓子作り教室 ・味噌作り、ソーセージ作り ・ダイエット関係、高齢者向けの食事の紹介 ・英会話、イタリア語、韓国語講座 ・掃除(片付け等)講座 ・落語 ・縄文時代 ・心理学系 ・シニア向けの健康 ・年金支給開始前に知っておくべきこと(ライフプラン)(2) ・書道(2) ・朗読 ・手作りできる物(手芸)、編み物、ビーズアクセサリー ・フラワーアレンジ、花 ・ボードゲーム、トランプ大会、昔の遊び(コマ、羽根つき等) ・もちつき ・リトミック ・ラフール出張イベント ・映画観賞会(2) 	<p>・奈良地区センターでは、年間60前後の自主事業を実施しております。その中には、今回ご要望いただいたものも含まれておりますので、毎月発行されております青葉区の広報紙や、奈良地区センター便り(自治会回覧)をご覧ください。今後もいただいたご意見を参考として、新しい事業に取り組んでまいります。</p>

ご意見・ご要望	施設としての考え方
<p>Q8 当館を利用して気づいた点</p> <p>駐車場について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・駐車スペースが少ない。駐車場を増やしてほしい。(4) ・有料でも良いので駐車場が欲しい。 ・団体利用の駐車台数を増やしてほしい。(6) ・個人利用の駐車可能時間を増やしてほしい。 ・1時間以上駐車場を利用する人からは、100円程度駐車料金を徴収しては？ ・駐車スペースが少ない。駐車場を増やしてほしい。(4) ・駐車番号カードを廃止してほしい。若草台地区センター方式に検討を。(2) <p>部屋予約について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・1度で3回の予約が取れると嬉しい。 ・サークルが3人以上でないと予約に制限があるのは不満。 ・部屋の予約、キャンセルが融通よくなってほしい。(2) ・個人利用(当日)なのでなかなか部屋がとれないのが残念。 ・市内の人以外が団体登録ができないようにしてほしい。横浜市の人以外が町田市の施設は使えないのに町田市の人ばかりを使っている。 ・予約が取りにくくなってきたので、青葉区民を優先してほしい。 <p>部屋利用について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・体育室B面でバドミントン利用をした場合、卓球台の設置が面倒。 ・体育室のコートを仕切るネットのあり様、若草台を参考に。 ・寒い時期、体育室の暖房を早めにつけてプレーする頃には止めてほしい。(夏も同じ) ・音楽室への館内放送は特に必要な時だけにしてほしい。 ・音楽室のスクリーンが楽器の音に共鳴してビリビリ振動音がするのが気になる。 ・更衣室がほしい。 <p>体育室個人利用について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・30分交代ではなく、以前のルールに戻してほしい。 ・卓球台を借りた場合、30分間は移動自由にしてもらいたい。 ・A面がバスケットになる時、4:45に卓球を終わらせないで片方(B面)だけでも5時まで使えるようにしてほしい。(2) ・土日は12時から個人利用になるが、1面を自由に予約無しで利用ができればよいと思う。 <p>備品等について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・バレーやバドミントンのスコアボードがもう1台あるとよい。 ・プレイルーム利用時に髪の毛があり、ごみ箱がなく困った。 ・以後の碁盤が傷だらけ。予算化を希望。 ・絵の材料が置けるロッカー等考えてほしい。 ・カラオケ機器が古く故障しやすい。曲目が古く平成の曲を。 ・印刷機の利用方法について周知してほしい。 	<p>・当施設は交通の便が悪く、ご来館の皆様には大変ご迷惑をおかけしておりますが、駐車場の台数は限られており、増設も難しい状況です。ご利用の皆様にご公平に駐車場をご利用いただくために、1団体での台数や個人利用での時間数を決めさせていただいておりますが、台数に余裕のある時には柔軟に対応しております。皆様のご理解ご協力をどうぞよろしくお願いいたします。また、駐車カードは無断駐車を防ぐために必要だと考えておりますので、お手数ですがご理解ご協力の程、よろしくお願いいたします。短時間の駐車の場合は、受付にお申し出ください。</p> <p>・部屋の予約については、指定管理施設全体で行っているため、すぐにルールを変更することは難しいですが、皆様のご意見は参考とさせていただきます。</p> <p>・団体利用は2名からとなっております(体育室は4名)、お1人でのご利用は当日利用のみとさせていただきます。</p> <p>・横浜市としても、また横浜市民施設協会としても、地区センターの利用について、市外の方のご利用を制限することはしておりませんので、ご理解いただきますようお願いいたします。</p> <p>・体育室の効率的な運営を考えると、現在の卓球台2面、バドミントン1面のセッティングを基本とすることが最良と考えております。ご負担をおかけいたしますがご協力をよろしくお願いいたします。</p> <p>・体育室のネットは、当施設では、中間あたりで長さ調整を行っております。</p> <p>・体育室が暖まるまでには時間がかかりますので、午前利用の方は暖かな服装で始められるようお願いいたします。</p> <p>・館内放送は、緊急を要することや必要最小限のお知らせのみを放送しておりますので、ご理解いただきますようお願いいたします。</p> <p>・音楽室のスクリーンは、共鳴しないようテープを貼りました。</p> <p>・更衣室は体育室手前にありますので、必要時には受付にお声がけください。</p> <p>・体育室の個人利用のルールは、多くの皆様にご公平に楽しんでいただくよう改善いたしました。ご理解ご協力をお願いいたします。</p> <p>・A面のバスケットコート準備中のB面のみの卓球の継続は、公平なご利用が難しいため、AB面とも16:45で終了としております。</p> <p>・備品については多くの皆様にご利用になるものを優先し、予算の範囲で揃えております。</p> <p>・プレイルームの細かいゴミは、粘着ローラーやハンディクリーナーを用意しておりますので、受付にお声がけくださるようお願いいたします。</p> <p>・印刷機の利用方法は受付にお聞きください。</p>

ご意見・ご要望	施設としての考え方
<p>Q8 当館を利用して気づいた点</p> <p>図書について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・インターネットを通して図書が検索できるとありがたい。 ・市立図書の延長手続きができるとうい。 ・図書をもう少し充実してほしい。 ・蔵書を新しいものも入れてほしい。山内図書館などから定期的に本を借りて展示してほしい。 ・文庫本の新刊を増やしてほしい。(単行本は重いので) ・絵本もたくさん入れてほしい。 ・図書は新しい本、評判の本、よくそろっていると思う。 ・本の案内が充実している。 ・図書を借りたときにもらえるしおりをまたやってほしい。 <p>自主事業について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平日働いている方向けの土日の講座を充実させてほしい。 ・体操系は曜日を時々変えてほしい。 <p>トイレについて</p> <ul style="list-style-type: none"> ・女性用の和式トイレの使用が少ないので、様式に変えてほしい。 ・トイレが暗く少し怖い。(子供にとって) ・トイレを使用中に別の方に消灯されてしまった。消灯するのは良いことだが、確認してもらいたい。 ・多目的トイレの三角コーナーのゴミ箱が端にありすぎて身体の不自由な方は届きにくいのでは。 <p>空調・騒音・掲示について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・2階の娯楽コーナーがやや寒い。(2) ・団体利用のサークルで、雑談、笑い声など気になることが多く、周囲への配慮をお願いしたい。(3) ・受験や資格試験のために真剣に勉強している方もいるので、なるべく静かな状況をつくってもらいたい。子ども達の声がうるさい。常識程度にしてほしい。又は、この辺りには図書館がなく勉強スペースはここしかないなので、勉強部屋を2Fにしてほしい。 ・サークル紹介のチラシはどこに貼ってあるのか。 ・サークル紹介の掲示物がランダムに貼られていて、サークルの全体像が見えない。 <p>感謝・お礼・その他</p> <ul style="list-style-type: none"> ・スタッフの方、感じ良い方が多く、いつも気持ち良く利用させていただきありがとうございます。(10) ・スタッフの皆様の暖かく穏やかな対応に感謝(3) ・職員の方がしっかり挨拶して下さって気持ちが良かった。 ・皆さん(スタッフ)コミュニケーション能力が高く笑顔に癒される。 ・市外でも親切に対応して下さい、時々図書を利用させて頂いている。 ・散歩の途中にトイレを利用させていただき感謝している。 ・親しみやすく、来るのが楽しみ。 ・これからもよろしくお願ひします。(4) ・このままで良い。 ・とても利用しやすい。 ・とてもいい感じです。 ・気に入っている。 ・明るくて気持ちが良い。 ・いつもトイレ、その他設備の手入れが行き届いている。 ・他地区センターより、規律がしっかり守られている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・当施設の図書は、横浜市立図書館のホームページより検索できますのでご利用ください。 ・当施設は市立図書館のパソコンとオンラインで繋がっていないため、市立図書は受け渡しサービス以外は難しい状況です。 ・当施設の図書は多くの方に読んでいただける本を中心に予算の範囲で購入しており、新しい本は受付前のテーブルに並べてあり、予約もできます。ご不明な場合は遠慮なく受付にお声がけください。 ・来年度もスタンプカードは実施予定です。 <p>・土日は部屋の利用も多く、自主事業を増やすことは難しい状況です。また、講師の方のご都合があるため、体操等の曜日を変更することは難しく、ご理解いただけるとありがたいです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・和式トイレは来年度予算があれば、様式トイレに変える予定です。 ・トイレの終了時の消灯は、他の利用者がいないかどうか確認するよう、注意書きを貼りました。また、多目的トイレの三角コーナーのゴミ箱は、前方に移動いたしました。 <p>・娯楽コーナーの空調は、今後気を付けてまいります。寒さの厳しい時期は暖かい服装でお越しくださるようお願いいたします。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当施設の受付前ホールや飲食コーナー、娯楽コーナーは、会話をさせていただいて構わない場所ですが、様々な目的で利用される方がいらっしゃることを考慮し、お互いにマナーを守って利用していただくようお願いいたします。勉強される方は、学習室のご利用をお勧めいたします。 ・1Fトイレ前の掲示板にサークルのポスターを掲示しておりますが、今後は活動内容毎に分けて掲示するようにいたします。 <p>・利用者の皆様から多くの感謝のお言葉をいただきましてありがとうございます。職員一同、皆様のお気持ちを励みに、さらなるサービスに努めてまいります。これからも奈良地区センターのご利用を、どうぞよろしくお願ひいたします。</p>