

## 横浜市野島青少年研修センター

平成27年度は、青少年育成活動をする団体の宿泊および日帰り利用が増えたことで、目標値である「稼働率75.0%」「利用者数28,000人」を達成し、大幅に利用が増加しました。

またカヌーやいかだ作りなど野島の自然環境を活かした自然体験プログラムの提供を積極的に行ったことで、日帰りで利用する団体を増やすことができました。

海で活動する自然体験プログラムを提供する機会が増えたことで、これまで以上に参加者の安全確保が求められることとなり、安全性を最優先したプログラム進行や人員配置の見直しを行いました。

### 1 利用促進と利便性の向上

利用実績が少ない利用者層を対象とした広報活動を行うとともに、利用団体の特性や利用目的を配慮した柔軟な施設の貸出や、食事提供サービスの向上に取り組みました。

H27年度稼働率目標：75.0%→80.2%      利用者数目標：28,000人→31,238人

【開館日数・利用状況 年度比較表】

年度	開館日数	利用可能日数	利用日数	宿泊		日帰り		合計		稼働率
				団体	人数	団体	人数	団体	人数	
23	360日	212日	132日	179件	7,437人	94件	3,706人	273件	11,143人	62.3%
24	359日	333日	229日	334件	17,648人	135件	5,735人	469件	23,383人	69.2%
25	359日	333日	238日	395件	18,852人	187件	5,804人	582件	24,656人	71.5%
26	359日	333日	265日	398件	18,624人	247件	8,892人	645件	27,516人	79.6%
27	360日	334日	268日	442件	20,206人	294件	11,032人	736件	31,238人	80.2%

- (1) 放課後キッズクラブ・学童保育・高校・大学・企業を対象に、各層の活動目的に即した利用促進チラシを作成し配布しました。
- (2) 調理をする時間がない学校や団体に対応できるよう、専門業者が調理済の料理を提供する「食事提供サービス」を実施するための諸手続き、業者及びメニューの調査を行いました。
- (3) 個別支援級や特別支援学校の生徒を対象とした遊具を使った室内プログラムを、株式会社ボーネルンドと連携して提供しました。
- (4) 体験学習の利用枠を保育園にも広げて利用促進に努めました。平成28年度は27年度よりも10校多い申込がありました。

### 2 地域の人や市民活動団体との連携による、充実した体験活動の提供

地域のシニア世代や野島の周辺地域で活動する市民団体に、体験プログラムや自然体験教室への協力をコーディネートしたことで、青少年に多様な体験機会や異年齢と交流する機会を提供することができました。また活動を通じて地域の人や市民活動団体に青少年や青少年育成活動を理解する機会をつくることができました。

- (1) 地域のシニアボランティアが体験学習校の児童と一緒に調理実習を行うことで、指導や怪我の防止に努めました。
- (2) 関東学院大学の学生支援室と連携し学生ボランティアとともに、宿泊型の体験キャンプを実施しました。次年度は、同大学の栄養学科のゼミと連携し、食育プログラムの開発と提供を行います。
- (3) 地域の方や市民活動団体を体験活動の講師に迎え、カヌー体験、魚と触れ合えるタッチプールなど野島の自然環境を活かした体験活動を提供しました。

1. 宿泊・日帰り利用状況

月	開館 日数	宿泊 可能 日数	宿泊 利用 日数	利用 日数	点検 日数	宿泊利用			日帰り利用			合計					
						団体数	利用人数		団体数	利用人数		団体数	利用人数				
							男	女		計	男		女	計	男	女	計
4	30	27	12	20	2	24	728	605	1,333	23	413	495	908	47	1,141	1,100	2,241
5	31	27	14	20	3	28	908	641	1,549	21	376	452	828	49	1,284	1,093	2,377
6	30	28	27	29	2	36	1,312	1,323	2,635	35	1,019	915	1,934	71	2,331	2,238	4,569
7	31	29	29	29	2	59	1,632	1,467	3,099	22	705	779	1,484	81	2,337	2,246	4,583
8	31	30	29	29	0	86	1,744	1,466	3,210	12	279	219	498	98	2,023	1,685	3,708
9	30	26	23	26	3	38	1,014	1,005	2,019	33	574	891	1,465	71	1,588	1,896	3,484
10	31	28	19	22	2	33	661	559	1,220	22	241	327	568	55	902	886	1,788
11	30	27	16	20	2	28	829	427	1,256	28	333	373	706	56	1,162	800	1,962
12	28	23	10	15	3	20	607	383	990	21	206	299	505	41	813	682	1,495
1	28	24	8	15	2	15	287	177	464	23	350	329	679	38	637	506	1,143
2	29	27	11	20	2	23	293	229	522	26	351	410	761	49	644	639	1,283
3	31	27	20	23	3	52	1,003	906	1,909	28	246	450	696	80	1,249	1,356	2,605
計	360	323	218	268	26	442	11,018	9,188	20,206	294	5,093	5,939	11,032	736	16,111	15,127	31,238

## (1)保守管理業務

## ア 建築物の保守管理

設備項目	機器及び設備の名称	点検種別	点検実績
外部仕上げ	外壁、屋根、地面など	日常点検	毎日実施
内部仕上げ	壁面、天井、床など	日常点検	毎日実施

※点検内容：仕上げ材の浮き、ひび割れ、はがれ、かびの発生、美観の維持

## イ 建築設備の保守管理

設備項目	機器及び設備の名称	点検種別	協定書回数・頻度	点検実績
空気調和 関連設備	空気調和機	定期点検	月1回以上	12回
	全熱交換機			12回
	パッケージ型空調機			12回
	ヒートポンプエアコン			12回
	ファンコイルユニット			12回
	空調換気扇			12回
	その他ポンプ類			随時点検
	冷却塔			12回
	冷温水・冷却水ポンプ			12回
	送・排風機			12回
電気関連設備	受変電設備	定期点検	週1回以上	毎週実施
	配線設備（幹線・分電盤等）			
	負荷設備（制御盤・電動機等）			
	負荷設備（照明・コンセント等）			
	配線通信線路			
	構内交換設備			
	外灯設備			
自家発電設備				
給排水衛生設備	受水槽・高置水槽	定期点検	月1回以上	12回
	揚水ポンプ・加圧給水装置			12回
	給湯器・貯湯槽・熱交換器			12回
	衛生器具類			12回
その他の 設備管理	ガス設備	定期点検	月1回以上	監視装置にて 常時監視
	消防設備			月1回以上
	自家用電気工作物		月1回以上	監視装置にて 常時監視
	中央監視装置 5/27、11/20		年2回以上	2回
	濾過装置 6/30、9/29、11/27、3/30		年4回以上	4回

## イ 保安警備業務

項目	対象・範囲	協定の内容	実績
有人警備	建物及び敷地内（9:00～17:00）	研修センター内の秩序を維持し、火災等の災害や盗難、破壊等の犯罪の発生を警戒、防止し、来所者の安全をはかり、財産の保全をはかる。	開館日に実施
宿直警備	宿直日（17:00～翌9:00）		宿泊利用日に実施
機械警備	非宿直日（17:00～翌9:00）		非宿泊日に実施

## （3）施設保全業務

### ア 小破修繕の実施

項目	実施	対象・範囲	内 容
イ	4月	213号室	天井照明器具2台取替
イ	4月	厨房	天井照明器具1台取替
ア	7月	給水用電動ボール弁	一式交換
ア	8月	浴室水栓	破損のため部品交換 1台
ア	8月	214号室蛍光灯	安定器不良ため交換 1台
ア	10月	210号室照明	安定器不良のため交換
ア	12月	スプリンクラー弁	弁の交換
ア	12月	相談室非常放送設備	一式交換
ア	2月	浴室・大	換気扇モーターのファンベルト交換
ア	2月	浴室・大	天井パネル張替え（1枚）
ア	3月	厨房シャッター	モーターの交換
ア	3月	1階非常階段踊り場	雨漏り防止のための壁面のパッキング
ア	3月	雨水ポンプ	操作盤の交換

## A-あ 青少年活動を支援する事業

事業名	実施日	回数	参加費	参加者数	備考
施設・設備貸出事業 宿泊利用団体受入れ	通年		利用料金	442 団体 20,206 人	
日帰り利用団体受入れ	通年		利用料金	294 団体 11,032 人	
一般団体抽選会	毎月第 2 日曜日	12 回		125 団体	
利用者アンケート	通年			287 件	
職員のスキルアップ・保 全研修への参加					
避難・消火訓練	6/13, 9/3, 10/4, 3/15			のべ 15 人	
食品衛生責任者研修	5/13			1 人	
南部地域若者支援連絡会議	6/16, 10/8			のべ 2 人	
公共建築物の保全に関する研修	7/24			1 人	
メディックファーストエイドチャ イルドケアプラス救急法講習会	1/29			4 人	
全国青少年教育施設研究集会	2/4~5			2 人	
企画展「称名寺貝塚」講演会	2/11			1 人	
フロン排出抑制法に関する説明会	2/12			1 人	
宿泊・野外活動施設見学	2/23~25			のべ 6 人	
利用相談業務 団体事前打合せ会	毎月第 1~3 土曜日	37 回		274 団体	
学校体験学習事前打合せ会	通年	72 回		72 校	
学校体験学習説明会		4 回		46 校	
体験学習利用促進広報	10 月、11 月、12 月	3 回	パンフ配布	1,287 箇所	市内外含む
利用促進事業 広報活動	4 月、6 月、12 月、2 月	4 回	チラシ配布	1,609 箇所	夏期利用、一般利用

## B-い 青少年を支える人材を育成する事業

事業名	実施日	回数	参加費	参加者数	備考
青少年指導者育成者研修 指導者スキルアップ研修会	①7/20 ②9/19	2 回	1,500 円	41 人	①水辺の安全講習会 ②レクリエーション講習会

## C-う 青少年に体験機会や活動の場を提供する事業

事業名	実施日	回数	参加費	参加者数	備考
環境保全事業 オールクリーン野島ビーチ	7/4、9/26、11/7、 2/27	4 回	—	のべ 241 人	実行委員会
防災イベント 親子 de 防災キャンプ	11/14~15	1 回	—	22 人	金沢区災害ボランティア ネットワークとの協働
自然体験教室(日帰り) 野島カヌー体験教室	5/9、5/23、6/6	3 回	18 歳未満 1,000 円 18 歳以上 1,500 円	のべ 45 人	横浜金沢カヌー クラブ共催
自然体験キャンプ(宿泊) 野島カヌー体験キャンプ アドベンチャーキャンプ	7/4~5、8/29~30、 10/3~4	4 回	4,000 円	115 人	横浜金沢カヌー クラブ共催

## 主な事業項目の自己評価

体系	項目	自己評価
A   あ	施設・設備貸出業務	<p>利用者・団体の特性に応じた対応や多様な体験プログラムの提供により、青少年育成団体および学校の体験学習を中心に利用が増加しました。</p> <p>ルールにとらわれない、状況に応じた親切丁寧な対応は、利用者に高く評価されました。柔軟に対応しつつも、利用者に安心感を持って利用してもらえるよう、職員対象の接客対応研修、打合せ事項等の情報共有、事前確認の徹底、利用の手引きの改訂を行いました。</p> <p>今後は要望に応えるだけでなく、利用団体が成長していけるような支援をしていきます。</p>
	利用促進事業	<p>体験学習の案内を市内小中学校、特別支援学級、養護学校、幼稚園のほかに、保育園にも配布し、新規利用者の獲得をめざしました。その結果、28年度の利用申し込みが10校増えました。</p> <p>また閑散期の新規獲得に向けて、放課後キッズクラブ、学童保育、高校、大学、市内の企業を対象とした広報を行ったところ、放課後キッズクラブ、学童保育、高校、大学の宿泊利用も17件増えました。</p> <p>調理実習をする時間がない団体にも、食事のデリバリーサービスをすることで利用の促進を図りました。保健所の申請手続き、業者の現地調査、メニューの検証を行い、28年度から積極的に広報をしていきます。</p>
B   い	青少年指導者育成者研修	<p>①指導者スキルアップ研修会</p> <p>体験学習で利用する学校の教員や青少年育成団体の担当者を対象に、水辺の安全管理やレクリエーション実習など実践で活用できる内容の研修会を実施しました。26年度は定員に達することができなかつたため、教員の意見を参考に実施時期や内容を設定した結果、定員を上回ることができました。</p>
C   う	市民活動団体との協働した体験プログラムの実施	<p>①環境保全事業（オールクリーン野島ビーチ）</p> <p>野島町内会や研修センターで活動する市民活動団体を中心に定員を超える参加がありました。自然環境への関心を高めるとともに、参加者同士の交流の機会を提供しました。</p> <p>②防災イベント（親子de防災キャンプ）</p> <p>センターの研修室を避難所に想定し、防災をテーマにした宿泊型の模擬体験事業を、金沢区災害ボランティアネットワークと協働で実施しました。小学生から大人までの幅広い層を対象に、実践的な体験を提供することができました。</p> <p>③自然体験教室（野島カヌー体験教室）</p> <p>センター周辺の自然環境を活かした日帰りのカヌー教室を実施し、小学生から高齢者まで、幅広い年齢の参加がありました。家族での参加も多く、家族で体験を共有する機会を提供しました。</p> <p>④自然体験キャンプ（野島カヌー体験キャンプ、アドベンチャーキャンプ）</p> <p>小学生対象だけでなく、家族対象のキャンプも実施し、青少年およびその家族に自然体験および宿泊体験の機会を提供しました。市民活動団体や大学生ボランティアが参加したことで、異年齢交流の機会を提供することもできました。</p>

横浜市野島青少年研修センター 平成27年度 合計  
 施設利用者アンケート (平成27年4月～平成28年3月)

対象数: 392 回収率: 73.2%  
 回収数: 287

1. ご利用いただいた学校・団体についてお聞きします。

集計差

(1) 学校・団体の所在地はどこですか？

①横浜市内	212	73.9%
②神奈川県内	43	15.0%
③県外	25	8.7%
無回答	7	2.4%
* 287 100.0%		

中央	69	西部	15	北部	16	南部	101	その他	11	0				
川崎	5	横浜・三浦	24	黒髪・相模原	3	湘南	8	足柄上	0	西湘	0	その他	3	0
北海道・東北	4	関東・甲信越	19	東海・北陸	0	近畿	2	中国・四国	0	九州・沖縄	0	その他	0	0

(2) どのような団体ですか？

①青少年団体	73	25.4%
②学校等利用	61	21.3%
③青少年育成団体	32	11.1%
④学校サークル	32	11.1%
⑤地域サークル	29	10.1%
⑥職域サークル	9	3.1%
⑦行政関係	3	1.0%
⑧障害児・者団体	3	1.0%
⑨その他	36	12.5%
無回答	9	3.1%
* 287 100.0%		

小学校4年	28	小学校個別支援	4	小学校その他	6	中学校	8	高等学校	6	その他	9	0
-------	----	---------	---	--------	---	-----	---	------	---	-----	---	---

(3) 今回の利用団体としてセンターを利用したのは今回を含めて何回目ですか？

①はじめて	76	26.5%
②2回目	26	9.1%
③3回目	23	8.0%
④それ以上	134	46.7%
⑤わからない	18	6.6%
無回答	9	3.1%
* 287 100.0%		

4～6回	25	7～9回	10	10～15回	24	それ以上	10	わからない	65
------	----	------	----	--------	----	------	----	-------	----

(4) 2回目以上の団体の方は、今回以外に利用した時期はいつ頃ですか？

①春休み期間	39	14.2%
②夏休み期間	69	25.2%
③冬休み期間	19	6.9%
④その他	99	36.1%
無回答	48	17.5%
* 274 100.0%		

4～6月	16	7月	5	9～11月	17	12～3月	30	わからない	31
------	----	----	---	-------	----	-------	----	-------	----

(5) 当センターどのようにしてお知りになりましたか？

①市からのお知らせ	9	3.1%
②インターネット	45	15.4%
③知人からの紹介	43	14.7%
④地域コミュニティ誌	0	0.0%
⑤いつも使っているから	171	58.6%
⑥その他	13	4.5%
無回答	11	3.8%
* 292 100.0%		

(6) なぜ、当センターを利用しようと思ったのですか？(複数回答可)

①来所が容易	150	16.4%
②準備したプログラムの実施が可能	78	8.5%
③地域の歴史が古い	4	0.4%
④自然が豊富	74	8.1%
⑤利用料金が適当	181	19.8%
⑥プログラム提供があるから	31	3.4%
⑦施設が充実している	122	13.3%
⑧施設がきれい	134	14.6%
⑨職員の対応がよい	112	12.2%
⑩他施設の予約がとれなかった	11	1.2%
⑪その他	11	1.2%
無回答	7	0.8%
* 915 100.0%		

(7) 学校・団体として今回はどのようにして当センターに来所しましたか？

①自家用車	75	22.6%
②貸切バス	34	10.2%
③籠車	186	56.0%
④その他	29	8.7%
無回答	8	2.4%
* 332 100.0%		

(8) 学校・団体としてほかに利用したことのある宿泊施設はありますか？(複数回答可)

①野外活動センター	70	20.5%
②上郷森の家	38	11.1%
③ふれあいの村	117	34.2%
④少年自然の家	26	7.6%
⑤その他	8	2.3%
無回答	83	24.3%
* 342 100.0%		

4. センターで提供しているプログラムについてお聞きします。

(1) 当センターが提供しているプログラム(横浜野島カリーのじぼっくりなど)があることを知っていましたか?

①活動に取り入れた	52	18.1%
②知っていたが活動に取り入れなかった	135	47.0%
③あることを知らなかった	61	21.3%
無回答	39	13.6%
* 287 100.0%		

(2) (1)で取り入れた方にお聞きします。活動にプログラムを取り入れてみていかがでしたか?

	野島カリー	のじぼっくり	のじたまくん	パードコール	ウォークラリー	その他
①とてもよかった	15	0	2	1	2	12
②よかった	7	0	0	1	0	4
③ふつう	2	0	0	0	0	0
④あまりよくなかった	0	0	0	0	0	0
⑤よくなかった	0	0	0	0	0	0
無回答	0	0	0	0	0	3
評価	4.5	#DIV/D!	5.0	4.5	5.0	4.8
* 52 100.0%						

5. 全般についてお聞きします。

(1) 当センターを利用した目的は達成されましたか?

①達成した	197	68.6%
②ある程度達成した	53	18.5%
③どちらともいえない	2	0.7%
④あまり達成しなかった	1	0.3%
⑤達成しなかった	1	0.3%
無回答	33	11.5%
* 287 100.0%		

目的達成率: 98.4%

(2) 当センターを総合評価すると、5点満点で何点ですか?

5点	176	61.3%
4点	72	25.1%
3点	3	1.0%
2点	0	0.0%
1点	0	0.0%
無回答	36	12.5%
* 287 100.0%		

総合評価: 4.7 /5.00 93.8 /100

(3) また、当センターを利用したいと思いませんか?

①ぜひ利用したい	204	71.1%
②利用したい	46	16.0%
③どちらともいえない	3	1.0%
④あまり利用したくない	0	0.0%
⑤もう利用したくない	0	0.0%
無回答	34	11.8%
評価	4.8	
* 287 100.0%		

(4) その他、よかった点・改善してほしい点がありましたらご記入ください。

- 280316 ・時間通り開始し、適切な運営でスムーズに進められました。  
280319 ・お昼会出席した団体から研修室利用確保して欲しかった。  
280331 ・一緒に泊まる団体の予定が分かって良かった。  
280335 ・分らない点も電卓で解決した。  
280338 ・職員さん、他の団体さんが代表者会議を忘れていた。職員さんが忘れるのはいかがなものか。

(3)電話などでの対応はいかがでしたか？

- 4月 270411 ・どんな細かいことにも、親切に答えていただけなので、助かります。  
270412 ・適切に答えていただきました。  
5月 270503 ・とても良かったです。  
270508 ・良かったと思います。  
270512 ・色々困ったときも丁寧に回答してくれていた。  
270515 ・メールで対応していただきありがとうございます。  
6月 270613 ・何度も言うことがあったにも関わらず、気持ちよく対応していただきました。  
270614 ・何度も申し訳ありませんでした。対応ありがとうございます。  
270620 ・人による。Aさんに伝えたことがBさんに伝わらない。指導者だと思っていた人以外からも連絡がくる。  
270623 ・直前まで、アレルギードレス、丁寧に回答していただきありがとうございます。  
270625 ・親切で丁寧に教えてくださって良かったです。  
7月 270701 ・何度も細かいところまでご対応いただきありがとうございます。  
270706 ・細かいことにも対応してくれました。  
270708 ・親切に教えてくださり、対応してくれましたが、担当の方によって返答の違いがあったことがあった。  
270714 ・とても良かったです。優しく接してくれてありがたかったです。  
270723 ・部屋数を増やしていただいたり、駐車場を増やしてもらったり、親切に対応して頂きました。  
270727 ・毎回いつも丁寧に回答して頂けても気持ち良かったです。又利用させていただきます。  
8月 270819 ・時間に関係なく丁寧な対応だった。  
270819 ・人数が足りないようで、待たされることが多かった。  
270851 ・何度も電話をしてもいいましたが、いつも丁寧に教えてくれました。ありがとうございます。  
9月 270907 ・たびたびのお電話にご丁寧に回答して頂きありがとうございます。  
270911 ・とても親切に回答して頂きありがとうございます。  
10月 271002 ・いつも明るくて、気持ちが良いです。  
271003 ・親切に毎回対応していただいている。  
271007 ・何度か不具合を問い合わせたのですが、快く対応してくれました。  
271008 ・いつも親切にありがとうございます。  
271012 ・当日まで何度も確認や質問のご連絡をありがとうございました。その都度丁寧に回答してくださりありがとうございます。  
271019 ・急な話に対応して頂き、ありがとうございます。  
271022 ・こちらが連絡しなくてはならないのに、センターからお電話いただき申し訳ありませんでした。ありがとうございます。  
11月 271109 ・とても良かったです。  
271115 ・対応して下さる方によってお答えが違う事があり、打ち合わせで確認させていただきます。  
12月 271207 ・相談ごとを丁寧に聞いてくれた。  
271212 ・急な変更や依頼に回答いただきありがとうございます。  
1月 280106 ・話しづらかった。  
280112 ・急な相談にも対応してもらったり、メール、データの資料など複数の手段で回答してもらって良かったです。  
2月 280204 ・優しい対応、ありがとうございます。  
3月 280305 ・問い合わせに回答して頂きました。  
280307 ・いつもですが、とても丁寧でわかりやすい。  
280309 ・何度も電話対応して頂きましたが、対応を良くして頂き、感謝しています。  
280315 ・分からない点も親切に教えて頂きました。  
280318 ・色々対応して頂き、有難うございました。  
280322 ・はきはきしていて、気持ちよかったです。  
280329 ・電話の対応は丁寧で良かったです。分かりやすい説明があった。

3. 施設についてお聞きします。

(1)職員への対応(話し方・服装・要望への対応など)はいかがでしたか？

- 5月 270503 ・こちらの要望に丁寧に丁寧に回答してくれました。  
270511 ・プロがふたつあり、指導員の方からの指示がうまく児童に伝わっていない場面が多く見られた。  
6月 270606 ・直前の相談にも応じてくれた。  
270610 ・色々丁寧に回答していただき、助かりました。  
270621 ・忙しそう。(人数が少なく)  
270622 ・急病人への対応、子どもからのインタビューへの返答など、本当に助かりました。  
270623 ・夜遅くまで対応していただき助かりました。  
7月 270709 ・親切にしてくださいありがとうございます。  
270710 ・けいや要望に対して丁寧に回答していただいた。  
270711 ・雨の日の対応がすくよかった。すくありがたかったです。  
270714 ・とても優しく接していただきありがとうございます。  
270719 ・とても丁寧な対応でした。  
270723 ・トイレを汚してしまいましたが、とても親切に対応して頂きました。  
270730 ・丁寧でとても親切でした。  
270731 ・アドバイスが的確で良かった。  
8月 270818 ・柔軟な対応をしていただきとても助かった。  
270828 ・とても丁寧に回答して頂きました。  
270843 ・急なお断りに対応して頂き良いと思いました。  
270852 ・親切に回答して頂きました。  
9月 270804 ・駐車場の案内に使っていただいたり... 大変助かりました。  
270811 ・親切丁寧な対応に回答して頂きありがとうございます。  
270812 ・とても丁寧に回答して頂いた。  
270819 ・少人数団体にもかかわらず、フルサービスを提供していただいた。  
10月 271002 ・清潔  
271003 ・みなさん、対応がいいと思います。  
271005 ・すごく丁寧かつ優しく丁寧に回答して頂きました。ありがとうございます。  
271008 ・親切にありがとうございます。  
271012 ・各プログラムでしっかりと説明していただきありがとうございます。生き物観察で潮が引いていなかったのので、すぐに別の場所に連れて行って頂き、助かりました。  
271013 ・備品を事前に用意いただきありがとうございます。  
271016 ・いつも忘れりなくせりでありありがとうございます。  
11月 271109 ・とても良かったです。  
271114 ・急な要望にて応えて頂き助かりました。  
12月 280204 ・いつも親切  
2月 280206 ・いろいろお世話になりました。  
280213 ・わがままにも親切にこたえてくれてとても助かりました。  
3月 280305 ・気さくな方で、とてもよくして頂きました。  
280307 ・はきはきとしっかり伝えてくれた。  
280309 ・小さいことでもこちらの要望を聞いて頂いてありがたいです。  
280316 ・親切丁寧に回答して頂きました。  
280318 ・まなべさんはじめとても親切にありがとうございました。  
280331 ・親切に回答して頂きありがとうございます。  
280335 ・とても親切な対応だった。

(2)当センターの雰囲気はいかがでしたか？

- 5月 270503 ・シャブナーがあればなお良い。  
270510 ・トイレがとてもきれいでびっくりしました。  
6月 270608 ・食堂が清潔だったため。  
270623 ・とても気持ちよく過ごすことができました。  
7月 270709 ・若手研修の角などに前日のほこりが残っていました。  
270714 ・とてもきれいでした。  
270719 ・食卓、風呂、部屋ともにすべて想像以上にきれいで快適でした。  
270723 ・トイレ、浴室、洗面所、すべてがきれいでした。  
270731 ・安心して利用できる。お風呂キレイ。  
8月 270825 ・203でゴキブリがいました...  
10月 271003 ・今回以前にもまして(以前もきれいでしたが)行き届いていると感じました。  
271012 ・水回りなど隅々までとても清潔感がありました。  
11月 271109 ・とても良かったです。大変キレイでした。  
2月 280209 ・トイレの洗面台掃除の雑巾など何枚かあるといいです。  
280213 ・どの部屋、施設もきれいなようになって良かったです。  
3月 280305 ・どの部屋もきれいでした。  
280309 ・いつも来てもらっての良い施設です。  
280318 ・きれいに清掃されており気持ちよく利用できました。

(3)当センターの設備(冷暖房・給排水・AV機器・調理器具など)はいかがでしたか？

- 4月 270412 ・キャンダルファイヤーの際のCD管理が小さく、あまり響かなかったです。  
5月 270501 ・食堂が少し寒かったです。  
270503 ・第三研修室が寒かった。  
270512 ・使っていないからなんとも書けない。  
6月 270606 ・清潔に使えました。  
270623 ・部屋によって、冷暖房の効きにくいところがあった。キャンダルファイヤーのマイク・BGMがもっと大きく出せるといい。  
7月 270714 ・スタッフの方から冷暖房など聞いてくださりとても助かりました。  
270723 ・各部屋の冷暖房が利いていて、活動後やお風呂上がりも温かいやすかったです。  
270730 ・調理器具などの備品がそろっていて、使いやすかったです。  
8月 270818 ・洗濯設備が整っていてありがたい。  
270843 ・キャンダルファイヤーのまなべにホールの室温を確認していただければよかった。  
270849 ・研修室3の温度調節がむずかかった。  
9月 270923 ・第一研修室の冷暖房が点けられなかったのが残念  
270924 ・研修室の冷暖房があまりなかった。  
10月 271002 ・ベッドがきれい

横浜市野島青少年研修センター  
施設利用者アンケート

平成27年度 コメント集  
(平成27年4月～平成28年3月)

対象数: 392  
回収数: 287

回収率: 73.2%

4/4

- 270904 ・海での遊びを終えて、シャワーやお風呂に裏口から行けたり、洗い物が出来たりと、とても使いやすくて施設だと思いました。又利用させて頂きたいと思います。
- 270906 ・通所体験の仕掛けの作り方がわかりやすく、何人もの子供が聞かされて作りなおしました。ポイントを押さえて説明して頂くか、事前に学校で指導できるようにして下さいとよいです。
- 270907 ・当日の打ち合わせの集まる全ての団体が集まっているにもかかわらず、職員の方が忙しそうでなかなか事務所から出てこなかった。
- 270908 ・とても丁寧に対応して頂きありがとうございました。子供達も満足しました。
- 270816 ・大使用/女性用トイレにウォッシュレットを備えていただければ幸いです。
- 270822 ・申し込みが直前になってしまったため、電話やメールでのやり取りが多かったですが、メールがスムーズにと届いていなかったようでした。親切に対応していただきありがとうございました。
- 270823 ・しゃもじ増量希望  
・清掃の仕方の説明書が丁寧で安心できました。設備もきれいでスタッフさんが親切で、利用させて頂いてとてもよかったです。
- 10月 271001 ・いつもあおおがありがとうございます。今後ともよろしくお願いします。
- 271003 ・また是非利用したいと思っております。どうもありがとうございます。
- 271004 ・長い時間、お世話になりました。トイレとお風呂がきれいでした。
- 271005 ・初めての利用という事もあり、色々ご迷惑おかけしました。また、機会があれば宜しくお願いします。
- 271007 ・2日間ありがとうございました。こちらの準備不足にも関わらず、迅速な対応をしてくださり、たいへん感謝しております。ぜひまた、利用させて頂きたいと思っております。
- 271008 ・いろいろな事に対応して頂きありがとうございました。子供達も満足しました。
- 271011 ・いつもお世話になっていますが、毎回親切にしてください、いろいろな活動の要望にも様々な顔をせず、出来る限りの対応を下さるので感謝しています。
- 271012 ・広くてきれいな施設で2日間おもしろい楽しむことが出来ました。なにより職員の方が、細かい要望に応えて下さって大変助かりました。ありがとうございます。  
・最後に子ども達の挨拶と笑顔をほめて下さり、子どもにとってはいい効果がありました。また来年の4年生がお世話になると思います。宜しくお願い致します。
- 271015 ・車で来る人達がとても分かりやすかったそうなので、案内板を出してほしい。
- 271016 ・担当して下さったスタッフの皆さんにも、色々要望を聞いて頂き、ありがとうございます。子供達はとても満足したと思います。
- 11月 271105 ・きれいになっているのでこちらもきちんと使おうとするので良いです。  
・この時期はエアコンの基本設定を種類において頂くとうれしいです。  
・スタッフの方々の対応も親切で丁寧で気持ちが良いです。  
・掃除の仕方のコピーを事前に頂けるとありがたいです。
- 271109 ・いつも大変お世話になっております。今後ともよろしくお願いします。
- 271114 ・配慮して頂き、有難うございました。
- 271115 ・来年度も利用させて頂く予定です。宜しくお願い致します。
- 271119 ・いつも気持ちよく使わせて頂いています。有難うございました。
- 1月 280101 ・たいへんお世話になりました。ありがとうございます。
- 280103 ・お世話になりました。ありがとうございます。
- 280105 ・いつも丁寧な対応で、気持ちよく利用させて頂いています。
- 280106 ・計量スプーンがほしいです。厨房が寒いです。(特に床)お敷布に優しい値段で良かった。
- 2月 280202 ・個室に産褥子があればより嬉しいと感じました。
- 280204 ・来年度もどうぞよろしくお願いいたします。
- 280207 ・インターネットで予約出来るようにしてほしいです。
- 280208 ・いつもいつもお世話になっております。楽しい2日間をすごせました。作業所の賃金は安いので、近く安くすむので助かります。又、宜しくお願いします。
- 280216 ・お布団が乾いていて良かったです。
- 280217 ・来年度もどうぞよろしくお願いいたします。
- 3月 280301 ・丁寧、親切な対応をして頂きました。有難うございました。
- 280305 ・大変ご迷惑をおかけ致しました。有難うございました。
- 280315 ・色々な面にお世話いただきありがとうございます。
- 280318 ・変更等多く、大変ご迷惑をおかけしました。有難うございました。
- 280320 ・有難うございました。
- 280330 ・大変お世話になりました。施設がきれいで感動でした。
- 280335 ・1泊2日お世話になりました。また、次の機会も宜しくお願い致します。
- 280338 ・携帯電話の電波が繋がりにくい点(地下)、お世話になりました。

《目標設定時公表項目》 横浜市野島青少年研修センター

目標設定の視点	運営目標	管理指標・数値
利用者サービス	食事提供サービスを試行し、大学や企業研修等の利用増進を図ります。	大学、企業等の利用：前年度比 10% 増加
業務運営	青少年の体験活動を推進するために、新規プログラムを追加し、体験プログラムの充実を図ります。	提供プログラム参加者数：2,000 人以上
職員育成	施設管理や体験活動の質や効果を高めるため、必要な専門知識を学び、企画力や安全管理の能力を向上します。	①防災・避難誘導訓練の実施 年 2 回実施 ②救急法 (AED 等) の研修 年 1 回実施 ③外部専門研修へ各職員 2 回以上参加
財務	閑散期 12 月～2 月の稼働率の向上 (高校・大学の合宿や企業研修などの誘致) 省エネの推進によるコスト削減	利用料収入 50 万円増 (前年度比 4% 増) 光熱水費を前年度比 3% 削減

《実績評価時公表項目》

目標設定の視点	運営目標	管理指標・数値	実績値	目標との差異	今後の取組 (改善計画)
利用者サービス	食事提供サービスを試行し、大学や企業研修等の利用増進を図ります。	大学、企業等の利用：前年度比 10% 増加	大学、企業利用人数 32% 減。 ※ 全体 14% 増	38% 減	食事提供サービスの周知とともに大学・企業の広報規模を拡大し、利用増進を図ります。
業務運営	青少年の体験活動を推進するために、新規プログラムを追加し、体験プログラムの充実を図ります。	提供プログラム参加者数：2,000 人以上	参加者数：18,128 人	約 900% 増	年 3 つ以上の新規プログラムを開発し、多様なニーズに対応します。
職員育成	施設管理や体験活動の質や効果を高めるため、必要な専門知識を学び、企画力や安全管理の能力を向上します。	①防災・避難誘導訓練の実施 年 2 回実施 ②救急法 (AED 等) の研修 年 1 回実施 ③外部専門研修へ各職員 2 回以上参加	①4 回 (町内会主催含む) ②1 回 ③平均 3 回	①2 回増 ②目標同数 ③各 1 回増	①町内会主催の訓練に参加することで、防災の連携を図ります。 ②年 1 回以上救急法の研修を受講します。 ③内外の研修に 3 回以上参加します。
財務	閑散期 12 月～2 月の稼働率の向上 (高校・大学の合宿や企業研修などの誘致) 省エネの推進によるコスト削減	①利用料収入 50 万円増 (前年度比 4% 増) ②光熱水費を前年度比 3% 削減	①146 万円増 (前年度比 11% 増) ②2% 削減	①7% 増 ②1 ポイント減	①閑散期の利用増進を目指し、広報や自主事業を実施します。 ②利用者の理解を得ながら省エネに取り組みます。

## 平成27年度 「野島青少年研修センター」 収支予算書及び報告書

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 (D)	差引 (C-D)	説明
指定管理料	76,852,000		76,852,000	76,852,000	0	横浜市より
利用料金収入	15,300,000		15,300,000	14,936,996	363,004	
自主事業 (指定管理料充当の自主事業) 収入	2,674,000		2,674,000	2,973,490	△ 299,490	提供プログラム増加に伴う収入増
自主事業収入	200,000		200,000	0	200,000	
雑入	450,000	0	450,000	470,465	△ 20,465	
印刷代	20,000		20,000	38,724	△ 18,724	
自動販売機手数料	400,000		400,000	423,421	△ 23,421	自販機、売店賃料、電気料金含む
駐車場利用料収入			0	0	0	
その他 (ランドリー収入)	30,000		30,000	8,320	21,680	
収入合計	95,476,000	0	95,476,000	95,232,951	243,049	

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	41,474,000	0	41,474,000	41,222,924	251,076	(施設運携事業費含む)
給与・賃金	35,171,000		35,171,000	35,092,165	78,835	(施設運携事業費5,121,259.-含む)、うち：事務・警備バイト分5,373,780円含む
社会保険料	4,565,000		4,565,000	4,160,839	404,161	(施設運携事業費946,742.-含む)
通勤手当	1,407,000		1,407,000	1,591,138	△ 184,138	(施設運携事業費39,330.-含む)、うち：事務・警備バイト分106,848円含む
健康診断費	127,000		127,000	64,786	62,214	(施設運携事業費2,697.-含む)
勤労者福祉共済掛金	38,000		38,000	33,500	4,500	(施設運携事業費4,000.-含む)
退職給付引当金繰入額	166,000		166,000	280,496	△ 114,496	
事務費	3,759,000	0	3,759,000	2,962,289	796,711	(施設運携事業費含む)
旅費	50,000		50,000	86,270	△ 36,270	
消耗品費	2,164,000		2,164,000	1,899,845	264,155	利用者用トイレトイペーパー、洗剤、蛍光灯等の施設管理消耗品を含む
会議賄い費	5,000		5,000	1,000	4,000	
印刷製本費	159,000		159,000	0	159,000	
通信費	263,000		263,000	246,545	16,455	電話通話料
使用料及び賃借料	436,000	0	436,000	280,796	155,204	
横浜市への支払分	436,000		436,000	280,496	155,504	
その他	0		0	300	△ 300	
備品購入費	100,000		100,000	41,040	58,960	
図書購入費	20,000		20,000	0	20,000	
施設賠償責任保険	202,000		202,000	124,670	77,330	
職員等研修費	30,000		30,000	0	30,000	
振込手数料	30,000		30,000	36,123	△ 6,123	(施設運携事業費972.-含む)
リース料	240,000		240,000	215,136	24,864	コピー機リース料
手数料	50,000		50,000	30,864	19,136	
地域協力費	10,000		10,000	0	10,000	
事業費	2,844,000	0	2,844,000	4,219,112	△ 1,375,112	
自主事業 (指定管理料充当の自主事業) 費	2,644,000		2,644,000	4,219,112	△ 1,575,112	
自主事業費	200,000		200,000	0	200,000	
管理費	44,539,000	0	44,539,000	43,928,698	610,302	
光熱水費	16,100,000	0	16,100,000	15,936,297	163,703	
電気料金	7,500,000		7,500,000	7,332,551	167,449	
ガス料金	4,300,000		4,300,000	3,817,710	482,290	
水道料金	4,300,000		4,300,000	4,786,036	△ 486,036	
清掃費	10,000,000		10,000,000	9,944,640	55,360	
修繕費	2,569,000		2,569,000	1,181,908	1,387,092	厨房・宿泊室照明器具、給水用電動ボール弁、スプリンクラーフット弁
機械整備費	250,000		250,000	228,072	21,928	
設備保全費	10,120,000	0	10,120,000	9,554,477	565,523	
空調衛生設備保守	7,200,000		7,200,000	1,152,360	6,047,640	
消防設備保守	350,000		350,000	302,400	47,600	
電気設備保守	220,000		220,000	3,866,292	△ 3,646,292	
害虫駆除清掃保守	150,000		150,000	259,200	△ 109,200	
駐車場設備保全費	0		0	0	0	
その他保全費	2,200,000		2,200,000	3,974,225	△ 1,774,225	ボイラー、自家発電、ろ過器、冷水器、中央監視盤、エレベーター ほか
共益費	5,500,000		5,500,000	7,083,304	△ 1,583,304	ゴミ処理委託、リネン、マット交換 ほか
公租公課	2,560,000	0	2,560,000	2,571,700	△ 11,700	
事業所税				0	0	
消費税	2,560,000		2,560,000	2,560,000	0	
印紙税				7,700	△ 7,700	
その他 (自動車税)				4,000	△ 4,000	
事務経費 (計算根拠を説明欄に記載)	300,000	0	300,000	328,228	△ 28,228	
本部分				0	0	
当該施設分	300,000		300,000	328,228	△ 28,228	社労士、税理士謝金、会計システム保守委託費
二一対対応費				0	0	
支出合計	95,476,000	0	95,476,000	95,232,951	243,049	
差引	0	0	0	0	0	

自主事業費収入				0		
自主事業費支出				0		
自主事業収支	0			0		
管理許可・目的外使用許可収入	430,000			423,421		
管理許可・目的外使用許可支出	436,000			280,496		
管理許可・目的外使用許可収支	△ 6,000			142,925		