

(様式1)

施設名 横浜市東戸塚地区センター

平成30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	333,260	7,770	341,030	371,000	91.92	352,280	96.81
5月	368,430	5,250	373,680	371,000	100.72	341,790	109.33
6月	367,600	5,970	373,570	371,000	100.69	361,790	103.26
7月	364,490	4,830	369,320	371,000	99.55	361,100	102.28
8月	320,600	4,800	325,400	371,000	87.71	310,400	104.83
9月	356,600	10,330	366,930	371,000	98.90	368,060	99.69
10月	343,730	2,620	346,350	371,000	93.36	337,530	102.61
11月	364,620	8,550	373,170	371,000	100.58	358,760	104.02
12月	338,040	3,190	341,230	371,000	91.98	310,950	109.74
1月	362,990	7,500	370,490	371,000	99.86	336,940	109.96
2月	363,960	6,340	370,300	371,000	99.81	344,140	107.60
3月	384,420	9,840	394,260	372,000	105.98	366,970	107.44
合計	4,268,740	76,990	4,345,730	4,453,000	97.59	4,150,710	104.70

【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1)

施設名 横浜市東戸塚地区センター

平成30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	333,260	7,770	341,030
5月	368,430	5,250	373,680
6月	367,600	5,970	373,570
7月	364,490	4,830	369,320
8月	320,600	4,800	325,400
9月	356,600	10,330	366,930
10月	343,730	2,620	346,350
11月	364,620	8,550	373,170
12月	338,040	3,190	341,230
1月	362,990	7,500	370,490
2月	363,960	6,340	370,300
3月	384,420	9,840	394,260
合計	4,268,740	76,990	4,345,730

【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収受金額
- \* キャンセル料…キャンセルに対する収受金額

(様式2)

施設名 横浜市東戸塚地区センター

## 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	5,573	7,217	12,790	664	839	731	568	403	1,769	3,782	2,179	1,855	12,790	11,145	115%
5月	30	5,703	7,179	12,882	627	827	674	771	508	1,721	3,701	2,113	1,940	12,882	11,920	108%
6月	29	5,683	7,731	13,414	722	867	683	707	445	1,683	3,975	2,230	2,102	13,414	12,599	106%
7月	30	6,596	8,551	15,147	792	1,283	1,274	814	517	1,460	4,159	2,511	2,337	15,147	13,647	111%
8月	30	6,799	7,605	14,404	738	1,376	1,037	872	503	1,517	3,590	2,679	2,092	14,404	12,482	115%
9月	29	6,621	8,126	14,747	839	1,029	1,107	718	317	1,697	3,963	2,620	2,457	14,747	13,082	113%
上半期計	177	36,975	46,409	83,384	4,382	6,221	5,506	4,450	2,693	9,847	23,170	14,332	12,783	83,384	74,875	111%
10月	30	9,372	15,148	24,520	1,574	1,746	1,067	856	245	2,846	6,678	4,306	5,202	24,520	21,374	115%
11月	29	5,936	7,689	13,625	665	530	841	935	369	1,380	3,670	2,809	2,426	13,625	13,063	104%
12月	26	5,818	7,072	12,890	543	777	1,055	1,018	345	1,473	3,208	2,294	2,177	12,890	11,570	111%
1月	26	5,521	7,317	12,838	637	686	766	904	346	1,305	3,427	2,406	2,361	12,838	11,409	113%
2月	27	6,012	7,252	13,264	690	574	847	1,146	288	1,435	3,484	2,530	2,270	13,264	12,440	107%
3月	30	6,738	7,962	14,700	635	1,040	1,302	924	214	1,581	3,631	2,842	2,531	14,700	13,997	105%
下半期計	168	39,397	52,440	91,837	4,744	5,353	5,878	5,783	1,807	10,020	24,098	17,187	16,967	91,837	83,853	110%
年間合計	345	76,372	98,849	175,221	9,126	11,574	11,384	10,233	4,500	19,867	47,268	31,519	29,750	175,221	158,728	110%

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	11,369	1,070	351	12,790	3,448		1,893
5月	11,336	1,230	316	12,882	3,552		1,883
6月	11,785	1,319	310	13,414	3,333		1,938
7月	13,175	1,609	363	15,147	4,312		2,328
8月	12,320	1,750	334	14,404	4,135		2,390
9月	12,447	1,934	366	14,747	4,455		2,062
上半期計	72,432	8,912	2,040	83,384	23,235	0	12,494
10月	21,325	2,865	330	24,520	3,925		1,674
11月	11,333	1,966	326	13,625	4,157		1,899
12月	10,869	1,687	334	12,890	1,289		1,718
1月	10,743	1,743	352	12,838	3,843		1,912
2月	10,914	1,949	401	13,264	4,193		1,960
3月	12,261	2,098	341	14,700	4,921		2,006
下半期計	77,445	12,308	2,084	91,837	22,328	0	11,169
年間合計	149,877	21,220	4,124	175,221	45,563	0	23,663

## 平成30年度 「東戸塚地区センター」 収支予算書兼決算書

平成30年4月1日～平成31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	38,867,000		38,867,000	38,867,000	0	横浜市より
利用料金収入	4,453,000		4,453,000	4,345,730	107,270	
自主事業(指定管理料充当の自主事業)収入	1,930,000		1,930,000	1,919,200	10,800	
自主事業収入	0		0	0	0	
雑入	1,621,000	0	1,621,000	1,862,065	241,065	
印刷代	600,000		600,000	525,281	74,719	
自動販売機手数料	1,010,000		1,010,000	1,210,071	200,071	
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)	11,000		11,000	126,713	115,713	
収入合計	46,871,000	0	46,871,000	46,993,995	122,995	

## 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	23,457,000	0	23,457,000	23,909,713	452,713	
給与・賃金	21,083,000		21,083,000	21,378,268	295,268	
社会保険料	1,780,000		1,780,000	1,914,389	134,389	
通勤手当	435,000		435,000	459,730	24,730	
健康診断費	21,000		21,000	17,826	3,174	
勤労者福祉共済掛金	18,000		18,000	19,500	1,500	
退職給付引当金繰入額	120,000		120,000	120,000	0	退職共済掛金
事務費	2,103,000	0	2,103,000	2,055,008	47,992	
旅費	20,000		20,000	11,397	8,603	
消耗品費	650,000		650,000	656,507	6,507	
会議賄い費	10,000		10,000	3,154	6,846	
印刷製本費	40,000		40,000	43,866	3,866	
通信費	300,000		300,000	281,084	18,916	
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	80,000		80,000	0	80,000	
図書購入費	0		0	0	0	
施設賠償責任保険	25,000		25,000	24,440	560	
職員等研修費	7,000		7,000	1,000	6,000	
振込手数料	5,000		5,000	2,592	2,408	
リース料	592,000		592,000	591,574	426	印刷機、AED等
手数料	374,000		374,000	439,394	65,394	
地域協力費	0		0	0	0	法人会計に計上
事業費	2,150,000	0	2,150,000	1,898,638	251,362	
自主事業(指定管理料充当の自主事業)費	2,150,000		2,150,000	1,898,638	251,362	
自主事業費	0		0	0	0	
管理費	14,106,000	0	14,106,000	15,763,296	1,657,296	
光熱水費	9,220,000	0	9,220,000	9,803,991	583,991	
電気料金	5,700,000		5,700,000	6,408,154	708,154	
ガス料金	1,500,000		1,500,000	1,351,648	148,352	
水道料金	2,020,000		2,020,000	2,044,189	24,189	
清掃費	756,000		756,000	481,378	274,622	
修繕費	512,000		512,000	2,750,521	2,238,521	
機械警備費	228,000		228,000	231,958	3,958	
設備保全費	3,390,000	0	3,390,000	2,495,448	894,552	
空調衛生設備保守	1,223,000		1,223,000	782,788	440,212	
消防設備保守	113,000		113,000	144,666	31,666	
電気設備保守	235,000		235,000	234,333	667	
害虫駆除清掃保守	44,000		44,000	43,200	800	
駐車場設備保全費	0		0	0	0	
その他保全費	1,775,000		1,775,000	1,290,461	484,539	
共益費	0		0	0	0	
公租公課	1,955,000	0	1,955,000	2,003,523	48,523	
事業所税	0		0	0	0	
消費税	1,955,000		1,955,000	1,852,679	102,321	
印紙税	0		0	0	0	
その他(法人税)	0		0	150,844	150,844	
事務経費(計算根拠を説明欄に記載)	1,616,000	0	1,616,000	2,006,146	390,146	
本部分	1,566,000		1,566,000	1,566,000	0	労務、会計、契約、人事等の管理運営費用
当該施設分	50,000		50,000	440,146	390,146	諸費、賞与引当金、減価償却費
二一対対応費	1,484,000		1,484,000	1,108,663	375,337	
支出合計	46,871,000	0	46,871,000	48,744,987	1,873,987	
差引	0	0	0	1,750,992	1,750,992	

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				1,210,071		
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				1,210,071		

## 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	(消耗品費) センターだより4~6月号用A4コピー用紙	3,875	センターだより
2	(消耗品費) パネルキャスター×12	13,478	会議室
3	(消耗品費) 防犯カメラ×2、録画機、LANケーブル×2	19,685	グループ室 体育室
4	(消耗品費) 卓球ネット・サポート×10	28,522	体育室
5	(消耗品費) スパチュラ×4	3,000	料理室
6	(消耗品費) フローリングワイパーシートウェットタイプ	1,205	料理室
7	(消耗品費) フードプロセッサー×1	6,330	料理室
8	(消耗品費) そば打ち用すのこ×4 書見台用ステンレス吊り金具、養生プラベニア	3,388	料理室 図書コーナー
9	(消耗品費) チェス×2 お絵かきボード	5,152	娯楽コーナー プレイルーム
10	(消耗品費) 防虫網×6 養生プラベニア×3、再剥離両面テープ	3,556	体育室 娯楽コーナー
11	(通信費) 4~6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
12	(備品購入費) セパレート式卓球台×1	27,372	体育室
13	(手数料) 自主事業WEB申込用専有SSL利用料4月分	1,080	自主事業
14	(手数料) モニター設置準備	4,000	グループ室

## 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
15	(図書購入費) 新聞代(朝日・神奈川)4~6月分	20,889	ロビー
16	(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)	7,374	図書コーナー
17	(図書購入費) 書籍購入4~6月分 29冊	22,456	図書コーナー
18	(図書購入費) 図書用ブックカー、ページヘルパー	16,370	図書コーナー
19	(修繕費) バスケットゴールネジ増し締め及び点検× 4	20,000	体育室
20	(消耗品費) バドミントンネット×1	3,800	体育室
21	(消耗品費) マグネットフック×15	540	体育室
22	(賃金) 4~9月 日祝開館時間延長分スタッフ賃金	107,000	
23	(消耗品費) 電波時計	1,976	グループ室
24	(消耗品費) サンダル×10	5,700	体育室
25	(消耗品費) タイマー×2	216	体育室
26	(消耗品費) 防犯カメラ×4	10,824	体育室
27	(消耗品費) おもちゃ×10	10,382	プレイルーム
28	(消耗品費) カレンダー×9	972	会議室

## 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
29	(消耗品費) 簡易消火具×4	3,744	料理室
30	(消耗品費) シャインウォーター 8~9月分レンタル料	6,480	ロビー
31	(消耗品費) センターだより7~9月号用A4コピー用紙	3,875	センターだより
32	(通信費) 7~9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
33	(通信費) 楽天ブロードバンド光ホームNTTフレッツ ファミリータイプ対応プラン4~9月分	6,804	会議室
34	(手数料) 防犯カメラ設置手数料	25,500	体育室
35	(手数料)印刷機移動および再接続手数料	4,000	ロビー
36	(手数料) 自主事業WEB申込用専有SSL利用料5~9 月分	5,400	自主事業
37	(図書購入費) 新聞代(神奈川)7~9月分	9,567	ロビー
38	(図書購入費) 定期購読本8~10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)	7,554	図書コーナー
39	(図書購入費) 書籍購入7~9月分 18冊	18,511	図書コーナー
40	(図書購入費) 図書用ブックー	8,953	図書コーナー
41	(自主事業費) 地区センターまつり補助金	146,498	まつり経費
42	(消耗品費) サイネージ用スティックPC	26,394	ロビー

## 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
43	(消耗品費) サインージ用Microsoft Power Point2016	14,526	ロビー
44	(消耗品費) 印刷機用LANケーブル、グループ室用モニタ用 液晶モニターアーム	10,055	図書コーナー グループ室
45	(消耗品費) シャインウォーター 10～11月分レンタル料	6,480	ロビー
46	(通信費) 10～11月号センターだより送付 クロネコDM便代	3,280	センターだより
47	(通信費) 楽天ブロードバンド光ホームNTTフレッツファミリータイプ対応プラン10月分	1,134	会議室
48	(通信費) i-フィルター FOR FREESPOT 2018.10/20～2019.10/31	5,400	ロビー
49	(手数料)サインージ調整手数料他	27,500	ロビー
50	(手数料) 自主事業WEB申込用専有SSL利用料10～11月分	2,160	自主事業
51	(図書購入費) 新聞代(神奈川)10～12月分	9,567	ロビー
52	(図書購入費) 定期購読本11～1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)	7,861	図書コーナー
53	(図書購入費) 書籍購入10～12月分 15冊	18,156	図書コーナー
54	(図書購入費) 図書用ブックカー	5,680	図書コーナー
55	(消耗品費) ノ口対策用 消毒薬	2,910	館内
56	(消耗品費) アイロン	4,274	会議室、工芸室
57	(消耗品費) 団体登録証用 硬質カードケース540個	16,135	部屋利用団体配付用



## 平成30年度 ニーズ対応費使用一覧

No.	実施内容	金額(円)	備考
58	(消耗品費) 遮光カーテン、レースカーテン	39,000	グループ室
59	(消耗品費) シャインウォーター 12~3月分レンタル料	12,960	ロビー
60	(賃金) 10~3月 日祝開館時間延長分スタッフ賃金	103,000	
61	(通信費) 12~3月号センターだより送付 クロネコDM便代	6,560	センターだより
62	(通信費) 楽天ブロードバンド光ホームNTTフレッツファミリータイプ対応プラン11~3月分	5,670	会議室
63	(手数料)サイネージ調整手数料他	39,000	ロビー
64	(手数料) 自主事業WEB申込用専有SSL利用料12~3月分	4,320	自主事業
65	(手数料)監視用カメラ調整、ネット予約用メール設定他	38,500	グループ室他
66	(手数料) 予約システムマニュアル等印刷1400部	62,720	団体部屋予約用
67	(図書購入費) 新聞代(神奈川)1~3月分	9,567	ロビー
68	(図書購入費) 定期購読本2~4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)	7,951	図書コーナー
69	(図書購入費) 書籍購入1~3月分 8冊	12,035	図書コーナー
	合計	1,108,663	

## 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)	
一般	大菊教室	4~3月(全14回)	12	30	360	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 無料相談会	4~3月(全12回)	12	30	35	0	0	0	無	0	0	0	戸塚区行政書士への後援事業
幼児親子	ころりん広場	4~3月(全20回)	20	40	1160	125,404	0	125,404	無	0	8,000	124,000	参加者増の為9月より助手1名(3000円)増員
中高齢者	健康体操教室	4~3月(全36回)	36	170	6,120	-266,033	850,000	583,967	有	5,000	12,000	432,000	保険料116,280円
0歳児親子	にこにこ赤ちゃんピクス	4~3月(全11回)	11	60	402	47,800	40,200	88,000	有	200	8,000	88,000	
一般~高齢者	はじめての男の料理	4~9月(全6回)	6	12	72	16,984	72,000	88,984	有	6,000	5,000	30,000	
一般~高齢者	パソコン何でも相談会	4~3月(全12回)	12	20	25	0	0	0	無	0	0	0	@パソコンとの共催
中高齢者	気軽に体操教室	4~9月(全6回)	6	60	474	-24,194	63,200	39,006	有	800	5,000	30,000	保険料9,006円
小学生の親子	親子で楽しくお菓子作り	5月13日	1	16	18	6,005	9,000	15,005	有	1,000	8,000	8,000	
幼児親子	ママの自分力アップ講座	5~8月(全4回)	4	20	124	0	0	0	無	0	0	0	とつとの芽との施設間連携
幼児親子	ビヨビヨこっこ広場	5~9月(全5回)	5	30	172	6,424	24,900	31,324	有	1,500	5,000	31,000	児童心理士謝金3000円×2回支払有
一般~高齢者	老いに負けない身体作り	5~7月(全3回)	3	15	60	2,800	12,200	15,000	有	600	5,000	15,000	
一般~高齢者	初夏の植物を描こう	5~7月(全4回)	4	14	60	3,234	32,000	35,234	有	2,000	5,000	20,000	
幼児親子	おもちゃ広場	6月9日	1	40	40	5,000	0	5,000	無	0	5,000	5,000	地域ケアプラザと連携
一般~高齢者	日本古代史講座	6~11月(全12回)	12	40	468	-34,770	70,200	35,430	有	1,800	2,500	30,000	
小学生	ちびっこ工作	6月24日	1	50	51	0	0	0	無	0	0	0	東戸塚地区青少年指導員と共催
一般~高齢者	スマートフォン無料体験教室	6月29日	1	20	20	0	0	0	無	0	0	0	
一般~高齢者	パリからの贈り物①	7月8日	1	12	12	2,669	14,400	17,069	有	1,200	5,000	5,000	
一般~高齢者	パリからの贈り物②	7月8日	1	12	12	2,669	14,400	17,069	有	1,200	5,000	5,000	申込多数のため増設して開催
一般~高齢者	名句鑑賞会	7~12月(全6回)	6	20	54	12,000	18,000	30,000	有	2,000	5,000	30,000	
小学生	ふしぎ発見理科ひろば(スイッチバックカーを作ろう)	7月27日	1	30	49	5,000	17,000	22,000	有	500	5,000	5,000	
幼・小学生親子	Myお箸をつくってみよう	7月30日	1	24	14	0	9,000	9,000	有	1,000	0	0	とつか夢プロジェクト
小学生	体育室で遊ぼう!	7~8月(全2回)	2	20	84	0	0	0	無	0	0	0	川上北小学校はまっつふれあいスクールと連携
小学生の親子	夏休み親子デイキャンプ	8月4日	1	50	43	25,400	21,000	46,400	有	500	14,676	14,676	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	食育かるたで遊ぼう	8月6日	1	20	22	0	0	0	無	0	0	0	横浜保育福祉専門学校、川上北小学校はまっつふれあいスクールと連携
小学生	エコ工作	8月20日	1	20	24	5,000	0	5,000	無	0	5,000	5,000	川上北小学校はまっつふれあいスクールと連携
一般~高齢者	アロマで脳活!	8月21日	1	16	23	2,904	23,000	25,904	有	1,000	8,000	8,000	
一般	はじめてのボランティア講座	8月25日	1	15	3	0	0	0	無	0	0	0	協力とつか区民活動センター
一般~高齢者	おうち珈琲を楽しもう	8~9月(全2回)	2	18	34	1,386	30,600	31,986	有	1,800	5,000	10,000	
小学生	小学生のための英語教室	9月(全5回)	5	18	90	7,000	18,000	25,000	有	1,000	5,000	25,000	
幼児親子	親子でリズムダンス	9~10月(全5回)	5	60	295	-3,500	43,500	40,000	有	1,500	8,000	40,000	
小学生	小学生放課後バドミントン教室	9~12月(全6回)	6	20	120	20,520	30,000	50,520	有	1,500	4,000	48,000	保険料2,520円、講師3名
0歳児親子	ごっくんモグモグ期の離乳食	9月19日	1	20	18	969	4,000	4,969	有	500	0	0	
一般~高齢者	本格!南インドベジタリアン料理	9月25日	1	12	12	-1,520	18,000	16,480	有	1,500	5,000	5,000	
一般~高齢者	男の料理楽しくステップアップ	10~3月(全6回)	6	16	66	5,609	77,000	82,609	有	7,000	5,000	30,000	
一般	おやすみ前のヨガ	10~12月(全6回)	6	15	89	500	29,500	30,000	有	2,000	5,000	30,000	
1歳児親子	1歳の親子リトミック	10~11月(全4回)	4	30	144	-1,600	21,600	20,000	有	1,200	5,000	20,000	
乳幼児親子	ウナシー子育て隊	10~2月(全3回)	3		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
0歳児親子	親子で体験!カミカミ期の離乳食と乳歯のケア	10月17日	1	20	22	-1,340	5,500	4,160	有	500	0	0	
一般~高齢者	本格!南インドベジタリアン料理(増設)	10月23日	1	12	12	-2,013	18,000	15,987	有	1,500	5,000	5,000	申込多数のため増設して開催
中高齢者	気軽に体操教室(後期)	10~3月(全6回)	6	50	414	-22,420	62,100	39,680	有	900	5,000	30,000	保険料7,866円
幼児~中学生	ハロウィンイベント	10月27日	1	300	1000	10,190	0	10,190	無	0	0	0	地域イベントに協力
一般~高齢者	ウォーキングのすすめ	11~1月(全3回)	3	15	24	8,000	8,000	16,000	有	1,000	5,000	15,000	傷害保険料1,000円
親子	東戸塚おもちゃの病院	11月3日	1	40	22	5,000	0	5,000	無	0	5,000	5,000	
一般	紅茶とスパイスの国・スリランカ料理	11月4日	1	12	12	50	18,000	18,050	有	1,500	5,000	5,000	
幼児親子	ちいさなおはなし会	11月7日	1	10	60	0	0	0	無	0	0	0	協力森の絵本ひろば
一般~高齢者	みんなの歌声まつり	11月9日	1	30	60	0	0	0	無	0	0	0	
一般~高齢者	楽しい俳画	11月(全2回)	2	10	20	0	10,000	10,000	有	1,000	5,000	10,000	
一般	「生き辛さを強みに変える!」講演会	11月17日	1	20	41	0	0	0	無	0	0	0	
小学生の親子	みかん狩り	11月18日	1	20	40	-100	26,100	26,000	有	1,600	0	0	傷害保険料1,000円
一般~高齢者	正月祝著の語と折形ワーク	12月6日	1	15	2	0	1,000	1,000	有	500	0	0	とつか夢プロジェクト
一般~高齢者	日本古代史講座(増設)	12~3月(全8回)	8	20	216	-12,400	32,400	20,000	有	1,200	2,500	20,000	申込多数のため増設して開催
小学生	ふしぎ発見理科ひろば(クリスマスのメリーゴーランド)	12月16日	1	30	45	5,000	14,000	19,000	有	500	5,000	5,000	
一般	青年海外協力隊との交流会	12月22日	1	10	34	0	0	0	無	0	0	0	
一般	手作りの「しめ縄飾り」	12月22日	1	20	22	3,348	10,800	14,148	有	600	0	0	
幼児~一般	クリスマス☆クラフト工作	12月23日	1	40	66	-5,946	36,800	30,854	有	800	5,000	10,000	講師2名
2、3歳児の親子	みんなポカポカ♡親子でリズムダンス	1~2月(全5回)	5	60	295	-2,226	43,500	41,274	有	1,500	8,000	40,000	
一般	寒仕込み手前味噌づくり	1月22・23日	2	8	16	10,928	30,400	41,328	有	3,800	3,000	12,000	講師4名
一般~高齢者	インターネット被害未然防止講座	1月29日	1	20	12	0	0	0	無	0	0	0	NPO法人情報セキュリティフォーラムと共催
一般~高齢者	暮らしの中のエコ~健康、快適な住まいとは~	1月30日	1	20	16	0	0	0	無	0	0	0	とつかエココーディネーター協議会と共催
小学生	キッズパンフレット~チョコフォンケ作り~	2月11日	1	15	15	6,407	12,000	18,407	有	800	5,000	11,000	助手謝金3000円×2名
一般	世界の料理をしよう③~ロシア料理・ボルシチとプリスイ~	3月5日	1	12	12	-966	18,000	17,034	有	1,500	5,000	5,000	
小学生の親子	休日は親子でクッキング~大好きを作ろう! スパゲティミートソース&カスタードプリン~	3月24日	1	12	11	4,266	9,900	14,166	有	1,800	6,000	6,000	
				248	13391	-20,562	1,919,200	1,898,638		65,300	227,676	1,272,676	

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 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	H30.4.5	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9件 (電磁接触器、タイマー、Vベルト、作動油、各押釦、インターホン、かご操作盤、ドアオペレーター、ゲートスイッチ)</li> <li>・電気系統絶縁抵抗値確認、異常なし</li> </ul>	計画的に順次修理
2	H30.4.18	設備総合巡視	三洋装備	<ul style="list-style-type: none"> <li>・中会議室外壁クラック</li> <li>・各ファンコイル異音振動</li> </ul>	様子見 更新予定
3	H30.5.1	電気工作物点検	一般財団法人 関東電気保安協会	電灯盤LP-1回路絶縁不良のため改修必要	次回停電検査時に再確認
4	H30.5.10	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9件 (電磁接触器、タイマー、Vベルト、作動油、各押釦、インターホン、かご操作盤、ドアオペレーター、ゲートスイッチ)</li> <li>・電気系統絶縁抵抗値確認、異常なし</li> </ul>	計画的に順次修理
5	H30.5.23	設備総合巡視	三洋装備	<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
6	H30.5.30	冷水器給水配管断裂によるEVピット内への水流入に伴う電気系統絶縁抵抗値確認点検(修理扱い)	横浜エレベータ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・電気系統絶縁抵抗値確認</li> <li>・かご下回り確認、異常なし</li> </ul>	安全確認済 運転復帰済

## 平成30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
7	H30.6.7	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9件 (電磁接触器、タイマー、Vベルト、作動油、各押釦、インターホン、かご操作盤、ドアオペレーター、ゲートスイッチ) ・電気系統絶縁抵抗値確認、異常なし	計画的に順次修理
8	H30.6.11	ファンコイル点検・フィルター清掃	東テク株式会社	異常なし	計画実施
9	H30.6.13	設備総合巡視	三洋装備	・外壁クラック ・各ファンコイル異音振動	様子見 更新予定
10	H30.6.21	自動ドア点検	(株)神奈川ナブコ	経年劣化のため部品交換必要	計画的に修理
11	H30.7.5	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9件 (電磁接触器、タイマー、Vベルト、作動油、各押釦、インターホン、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
12	H30.7.9	排水管清掃	株式会社ビー・エム・ヨコハマ	実施	計画実施
13	H30.7.10	電気工作物点検	一般財団法人 関東電気保安協会	電灯盤LP-1回路絶縁不良のため改修必要	次回停電検査時に再確認

## 平成30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
14	H30.7.11	設備総合巡視	三洋装備	・中会議室外壁クラック ・各ファンコイル異音振動	様子見 更新予定
15	H30.8.2	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9件 (電磁接触器、タイマー、Vベルト、作動油、各押釦、インターホン、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
16	H30.8.14	設備総合巡視	三洋装備	・中会議室外壁クラック ・各ファンコイル異音振動	様子見 更新予定
17	H30.9.6	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9件 (電磁接触器、タイマー、Vベルト、作動油、各押釦、インターホン、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
18	H30.9.10	ファンコイルフィルター清掃	東テク株式会社	異常なし	計画実施
19	H30.9.10	電気工作物点検	一般財団法人 関東電気保安協会	電灯盤LP-1回路絶縁不良のため改修必要	次回停電検査時に再確認
20	H30.9.19	設備総合巡視	三洋装備	・中会議室外壁クラック ・各ファンコイル異音振動	様子見 更新予定

## 平成30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
21	H30.9.20	自動ドア点検	(株)神奈川ナブコ	経年劣化のため部品交換必要	計画的に修理
22	H30.10.4	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9件 (電磁接触器、タイマー、Vベルト、作動油、各押釦、インターホン、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
23	H30.10.15	設備総合巡視	三洋装備	・体育室横男子更衣室換気ファン異音	様子見 計画的に修理
24	H30.11.1	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9件 (電磁接触器、タイマー、Vベルト、作動油、各押釦、インターホン、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
25	H30.11.20	設備総合巡視	三洋装備	・1階女子トイレ大便器押し棒部漏水、押し棒部品交換	計画的に修理
26	H30.12.6	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9件 (電磁接触器、タイマー、Vベルト、作動油、各押釦、インターホン、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

## 平成30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
27	H30.12.12	自動ドア点検	(株)神奈川ナブコ	経年劣化のため部品交換必要	計画的に順次修理
28	H30.12.19	設備総合巡視	三洋装備	経年劣化のため部品交換必要	計画的に修理
29	H31.1.16	電気工作物点検	一般財団法人 関東電気保安協会	電灯盤LP-1回路絶縁不良のため改修必要	次回停電検査時に再確認
30	H31.1.18	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 (電磁接触器及びタイマー、Vベルト、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、無停電電源装置及びインターホン、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)	計画的に修理
31	H31.1.23	設備総合巡視	三洋装備	経年劣化のため部品交換必要	計画的に修理



## 平成30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
32	H31.2.7	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・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)	計画的に修理
33	H31.2.20	設備総合巡視	三洋装備	体育室女子トイレファン異音(経過観察)	計画的に修理
34	H31.3.6	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 (フロアリレー及び電磁接触器及びパワーサプライ、タイマー、Vベルト及びメインモーター巻替、油圧作動油、高圧ゴムホース、プランジャパッキン、リーフポンプ、各押釦、無停電電源装置及びインターホン、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)	計画的に修理
35	H.31.3.20	設備総合巡視	三洋装備	2階男子トイレ洗面台水道不良。開閉バルブ部品交換実施。2階給湯室の給湯器故障	計画的に修理

## 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	害虫駆除	¥43,200	(株)三共消毒
2	H30.4.1～ H31.3.31	施設賠償責任保険	¥24,440	(株)コンチネンタル
3	H30.4.1～ H31.3.31	PC・電話システムサポート	¥60,000	xS-works
4	H30.4.1～ H31.3.31	受付システム保守	¥97,200	(株)ジュビロシステム
5	H30.4.1～ H31.3.31	清掃	¥481,378	B.M.YOKOHAMA
6	H30.4.1～ H31.3.31	機械警備	¥231,958	総合警備保障
7	H30.4.1～ H31.3.31	空調設備保守	¥782,788	日立アプライアンス (株) 東テク(株)
8	H30.4.1～ H31.3.31	消防設備保守	¥144,666	(株)ボーサイ
9	H30.4.1～ H31.3.31	エレベーター保守	¥311,040	横浜エレベータ(株)
10	H30.4.1～ H31.3.31	自動ドア	¥92,080	(株)神奈川ナブコ
11	H30.4.1～ H31.3.31	設備総合巡視点検	¥219,564	三洋装備(株)
12	H30.4.1～ H31.3.31	電気設備保守	¥234,333	関東電気保安協会

(様式8)

13	H30.4.1～ H31.3.31	ごみゼロルート (古紙売払い代金¥6316含む)	¥92,677	資源循環局
----	----------------------	-----------------------------	---------	-------

## 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	H30.4.2	1階女子和式トイレ 鍵調整	1,620	総合繊維 あかね
2	H30.5.14	体育室バスケットゴール ネジ増し締め及び点検	20,000	(有)ヒロスポーツ ※
3	H30.5.29	1階図書コーナー 冷水器用給水管漏水修繕	46,764	(株)ニッセツ
4	H30.5.30	No.1エレベーター 故障修理 (冷水器用給水管漏水後の電気系統点検)	11,664	横浜エレベータ(株)
5	H30.5.31	体育室女子洋式トイレ フラッシュバルブ修繕	29,160	(有)鈴木博商店
6	H30.6.22	屋上・器具庫防水改修工事		丸山工業(株) ◎
7	H30.8.7	体育室外壁看板文字補修	32,400	秋葉建設(株)
8	H30.9.10	2F女子トイレ洗面台給水管水漏れ修理	37,800	(有)鈴木博商店
9	H30.11.11	駐車場横雨水枡マンホール周囲アスファルト 舗装欠落箇所補修 ※消耗品購入セメント使用		地区センター職員実施
10	H30.7.23～ H.30.12.21	ファンコイルユニット等更新工事		株式会社司工事 ◎
11	H30.10.1	屋上補給水槽系統給水配管修繕	265,939	東テク株式会社

## 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
12	H30.11.1	地下機械室ポンプ修理	230,234	日立アプライアンス(株)
13	H30.12.27	自動ドア修理(正面玄関外側)	162,000	株式会社神奈川ナブコ
14	H31.1.5	屋外防犯灯補修工事	89,640	(株)秋葉建設工業
15	H31.1.15~ H.31.1.30	トイレ改修工事 トイレコンセント設置 洗浄便座設置	1,717,740	(株)秋葉建設工業
16	H31.2.6	屋上消火栓補給水槽配管修理	93,160	(株)ボーサイ
17	H31.2.7	冷温水ポンプブレーカー更新	32,400	関東電気保安協会
		合 計	2,750,521	

※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。

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	
1	富士通省スペースパソコン	FMV XDBNJ4Z	89,250	1	H30.5.11 戸塚地区センターより移管			◎増1
2	MSシュレッダー	コクヨV1220M2	94,290			1	H31.3.23	減1
3	ナショナル掃除機	ナショナルMC-G3000	27,040			1	H31.3.23	減1
		合計	0					

(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。

## 平成30年度 苦情対応状況報告

No.	年月日	内 容	対 応 結 果
1	H30.4.8	<p>① Free Wi-Fiを設置して頂けると調べものがスムーズになり有難いです。</p> <p>② 図書閲覧コーナーにいる時、時々職員の方々の話し声がとても大きい時があります。注意/気に留めて頂けると助かります。</p> <p>③ なぜゴミ箱は設置して頂けないのでしょうか。ちょっとした紙クズやふせんのゴミがでたときなど不便です。 (女性、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。</p> <p>①Free Wi-Fi設置のご要望ですが、来館者数などを考慮しながら検討させていただきます。なお、地区センターは年間予算で施設全体を管理運営しておりますので、費用の面からも早急な導入は難しいところです。その点をどうぞご理解くださいますようお願いいたします。</p> <p>②職員の話し声がとても大きい時があるとのこと指摘いただきました。このたびは、大変ご不快な思いをさせてしまい、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内容を共有し、業務態度の改善を図りました。当センターを、より快適にご利用いただけますよう、これからも職員・スタッフ全員で努めてまいります。</p> <p>③ゴミ箱設置のご要望ですが、横浜市ではごみの減量化のため、公共施設でのごみをゼロにする取り組みの一つとして、各施設にゴミ箱を設置しておりません。ご不便をおかけしますがご理解、ご協力をお願いいたします。</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。(東戸塚地区センター館長)</p>
2	H30.6.12	<p>卓球練習が目的で貴施設を利用しています。駐車場を利用する事が多いのですが、</p> <p>1) 工事車両が駐車場を利用している。</p> <p>2) 貴駐車場は満車で待機することが多い。</p> <p>利用者の駐車を優先すべきではないか。 (男性、70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>「駐車場は満車で(利用者が)待機することが多い(にも関わらず)、工事車両が駐車場を利用している。利用者の駐車を優先すべきではないか。」とのご意見ですが、駐車がより困難になってしまい、申し訳ありません。</p> <p>館内外に「工事のお知らせ」を貼付しご案内をさせて頂いております通り、当館では本年6月2日(土)から6月16日(土)まで外壁等の雨漏り工事を実施しており、当該工事のための車両2台が工事期間中駐車しております。当該工事は当館の雨漏りを修繕するための工事であり、そのために駐車場2台分を優先使用させて頂いておりますので、この優先使用についてご理解くださいますようお願いいたします。</p> <p>また、このご意見の根本は、当センター駐車場の慢性的な満車状態にあると考えられることから、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再度させて頂くとともに、このご意見も踏まえて、駐車場を必要とする利用者の方がより円滑かつ快適に駐車場をご利用できるよう、1台の駐車時間に上限を設けるなど駐車場の利用方法を改善する予定としております。</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。(東戸塚地区センター館長)</p>
3	H30.6.22	<p>①水飲み場所は無くなったのですか。いつも利用していた者です。(60代、性別不明)</p> <p>②水飲み場を撤去しないでください。</p> <p>③紙コップをおいでください。 (年齢、性別不明)</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「水飲み場所は無くなったのか」との問いと、</p> <p>②「水飲み場を撤去しないでほしい」とのご要望ですが、ご報告が遅くなり、また、ご心配をおかけし申し訳ありませんでした。</p> <p>本件の経緯ですが、従前から当館1階図書コーナー脇に設置し皆様方にご利用をいただいていた冷水器(ウォータークーラー)は、5月29日(火)の夜、老朽化のため給水配管が破断し使用不可能となりました。</p> <p>給水配管そのものを交換しない限り給水の再開が不可能なことから、配管工事に向けて横浜市役所と協議しておりましたが、6月28日(木)に今年度の交換工事が不可能と確定したことから、当面レンタルでウォーターサーバー(水をいれるボトルやカップが必要)を設置することと同日手続きを行いました。7月中旬には設置予定ですので、いましばらくお待ちくださいますようお願いいたします。</p> <p>③「紙コップをおいでほしい」とのご要望ですが、ぜひ、マイボトル・マイカップをお持ちになり来館いただけ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。</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。(東戸塚地区センター館長)</p>

## 平成30年度 苦情対応状況報告

No.	年月日	内 容	対 応 結 果
4	H30.6.24	<p>プレイルームをもっと楽しくして、小さい子(0才～4才)と大きい子(5才～12才)まで遊べるように、部屋を分けて、もっと楽しくすごせるとよいと思います。</p> <p>(女性、10歳未満)</p>	<p>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。</p> <p>とても素敵(すてき)なご提案(ていあん)をいただきました。本当(ほんとう)にありがとうございます。</p> <p>当館(とうかん)の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。</p> <p>今回(こんかい)のご提案(ていあん)のように、お部屋(へや)を分(わ)けて、もう少し(すこ)し大(おお)きい子(こ)も楽(たの)しく遊(あそ)べる場所(ばしょ)ができればいいのですが、お部屋(へや)を分(わ)けてしまうと、それぞれが狭(せま)くなってしまい楽(たの)しく遊(あそ)ぶことができなくなってしまうことから、現状(げんじょう)では分(わ)けることはむずかしいと思(おも)います。</p> <p>このご提案(ていあん)をいただき、大(おお)きい子(こ)も楽(たの)しく遊(あそ)べる場所(ばしょ)を作(つく)ることができないか考(かん)がえていますので、少(すこ)しお時間(じかん)をください。</p> <p>また、図書(としょ)コーナーに椅子(いす)を増(ふ)やしたり、ロビーにテーブルと椅子(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)みなど、お友達(ともだち)やご家族(かぞく)と一緒に(いっしょ)に遊(あそ)びにきてください。本(ほん)を読(よ)んだり、おしゃべりをしたり、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。</p> <p>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。東戸塚(ひがしとつか)地区(ちく)センター館長(かんちょう)</p>
5	H30.7.13	<p>①図書コーナーのエアコンの音がうるさくて集中できない。</p> <p>②書見台を借りると毎回前に座っていた人の消しカスが残っているので消しカス専用の(小さな)ゴミ箱を作るべきだ。</p> <p>③男子トイレが臭すぎる。</p> <p>④書見台の下にあったプラスチック板が足にあたってうっとうしい。</p> <p>よく利用させてもらっている身として遠慮なく思ったことを正直にかかせてもらいました。この中の一つでも多く改善していただけることを期待しています。</p> <p>(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。</p> <p>①図書コーナーのエアコンの音がうるさいとのご指摘をいただきました。大変ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。</p> <p>当センターのエアコンは、機種が古く交換用の部品が無いことから、修繕が困難なため、すべて交換する必要があり、莫大な経費がかかることから、横浜市と交換について調整を進めております。ご迷惑をおかけし申し訳ありませんが、いま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>②消しゴムカス専用のゴミ箱の設置についてご意見をいただきました。</p> <p>横浜市ではごみの減量化のため、公共施設でのごみをゼロにする取り組みの一つとして、施設にごみ箱を設置せず、ごみは持ち帰っていただくようお願いしております。</p> <p>勉強の時に持たし出した消しゴムカスについても、原則として持ち帰っていただくようお願いしておりますが、持ち帰れない場合、受付にお持ちいただければ受付で処理もできます。ご不便をおかけしますが、ご理解、ご協力をお願いいたします。</p> <p>③男子トイレが臭すぎるとのご指摘をいただきました。大変ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。</p> <p>当センターでは、男子トイレについて、始業前、午前、午後、夜間の時間帯で毎日スタッフが拭き取り清掃を実施しております。また、小便器正面に「一步前へ」ステッカー等を貼付し、きれいにお使いいただけるようお願いをさせていただいております。</p> <p>築30年を迎える老朽化した施設であり、換気能力が高くないことも原因の一つと考えておりますが、今後も、きれいにお使いいただけるよう「一步前へ」のお願いをさせていただくとともに、拭き取り清掃を行い対応してまいります。ご理解、ご協力をお願いいたします。</p> <p>④書見台の下についたプラスチック板が足にあたってうっとうしいとのご指摘をいただきました。大変ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。</p> <p>以前は書見台の下が素通しであったため、向かいに着席された方の足がぶつかったり、プライバシーの問題などが生じたため、書見台下の素通しの空間中央に、通風を確保したうえで不透明のプラスチックパネルを取り付けさせていただきました。書見台は、限られたスペースの中で多くの方がご利用になります。今後も、ご利用される皆様により快適にお使いいただけるよう努めてまいりますので、ご理解、ご協力をお願いいたします。今後も東戸塚地区センターをどうぞご利用ください。(東戸塚地区センター館長)</p>



## 平成30年度 苦情対応状況報告

No.	年月日	内 容	対 応 結 果
6	H30.7.15	<p>体育館利用がいろいろややこしくなっているのでは。 (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。 「体育室利用がややこしくなっているのでは」とのご意見をいただきましたが、ご心配をおかけし申し訳ありませんでした。 本件の経緯ですが、当センターの体育室個人利用は多数の方のご利用希望があるため、慢性的に、円滑かつ快適にご利用いただくことが困難な状況にあり、皆さまには大変ご迷惑をおかけしていました。 そこで、この度、体育室の個人利用について、より公正、円滑、快適にご利用いただけるよう、また、「青少年健全育成」及び「子どもの居場所づくり推進」の観点から、体育室個人利用の皆さまのご理解とご協力をいただき、本年6月12日から周知を開始し、およそひと月の周知期間を経て、7月11日より利用方法を変更させていただきました。 30分毎に行う卓球台使用の抽選の廃止による混乱の解消や、子ども専用時間帯の設定により、たくさん子ども達が安全に楽しんで卓球ができる環境が整いつつあると思います。 体育室個人利用は多数の方のご利用希望があり、新しい利用方法が利用者の皆さまに定着するまでもう少し時間を要すると思われまます。今しばらくの間、ご迷惑をおかけしますが、ご理解ご協力いただきますようお願い申し上げます。 今後も東戸塚地区センターをどうぞご利用ください。東戸塚地区センター館長</p>
7	H30.7.18	<p>① 図書のとこのクーラーの音がうるさい。 ② Wi-Fiつないでほしい。 (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。 ①図書コーナーのクーラー(エアコン)の音がうるさいとのご指摘をいただきました。大変ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。 当センターのエアコンは、機種が古く交換用の部品が無いことから、修繕が困難なため、すべて交換する必要がありますが、莫大な経費がかかることから、横浜市と交換について調整を進めております。ご迷惑をおかけし申し訳ありませんが、いましばらくお時間をいただきますようお願いいたします。 ②Free Wi-Fi設置のご要望ですが、来館者数や施設の管理運営予算などを考慮し、設置に向けて検討しております。その点をご理解いただき、いま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。(東戸塚地区センター館長)</p>
8	H30.7.18	<p>消しゴム売って下さい。 (年齢性別 不明)</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。 消しゴムを売ってほしいとのご要望をいただきましたが、当センターでは消しゴムの販売をする予定はありません。どうぞ、ご理解をお願いします。 なお、消しゴムが必要なのに消しゴムを忘れてしまった際には、受付で消しゴムをお貸ししますので、気軽にスタッフにお申し出ください。 今後も東戸塚地区センターをどうぞご利用ください。 東戸塚地区センター館長</p>
9	H30.8.12	<p>男性用トイレ(大使用) 2箇所とも洋式にして欲しい。今時、和式を利用する人は皆無と思う。出来ればシャワートイレもお願いしたい。 (男性、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。 男性用トイレ(大使用) 2箇所とも洋式にして欲しい。出来ればシャワートイレもお願いしたいとのご要望をいただきました。大変ご不便な思いをおかけし申し訳ありません。 当センターのトイレのリニューアル(洋式化とシャワートイレの設置)については、機会あるごとに横浜市に要望しておりますが、経費の面から実施が困難な状況にあります。ご迷惑をおかけし申し訳ありませんが、今後もトイレのリニューアルの実施に向けて、横浜市と調整を進めてまいりますので、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。(東戸塚地区センター館長)</p>

## 平成30年度 苦情対応状況報告

No.	年月日	内 容	対 応 結 果
10	H30.8.18	紙コップを用意して下さるようお願いいたします。下がヨゴれます。紙コップを御用意下さい。お願いします。(年齢不明、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。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。「紙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。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。今後も東戸塚地区センターをどうぞご利用ください。(東戸塚地区センター館長)
11	H30.8.26	月に一度のペースで利用(図書)させていただいています。とても居心地の良い場所ですね！先月、初めて水のウォーターサーバーがある事を知りました。要望の多くは紙コップを置いてほしいという声ですが(たしかに便利ですが)、今年の夏は暑くてペットボトルを持参する方が多いので、飲み切った後、よく洗って使用するという事でも大丈夫でしょうか。Myはしというのがありますが、Myコップという携帯に便利な物があると良いですね。これからも東戸塚地区センターを応援しています。(女性、60歳代)	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。とても素敵なお提案と応援をいただきました。本当にありがとうございます。飲み切った後に水道水で洗った(すすいだ)ペットボトルは、「最高のマイボトル」だと思います。ウォーターサーバーから入れた水を飲み切ったら、また、水道水(ウォーターサーバーの脇にある蛇口をお使いください)ですすぎ、それから、ウォーターサーバーの水を入れてお飲みください。とても衛生的ですね。ちょっと荷物になってしまいますが、「水筒、カップ、マイ(ペット)ボトル」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。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。(東戸塚地区センター館長)

## 平成30年度 苦情対応状況報告

No.	年月日	内 容	対 応 結 果
12	H30.10.10	<p>毎回、来館する度にキレイになってホッとします。</p> <p>プレイルームの小さなお子さん達の楽しそうな声がとてもいいBGMになっています。</p> <p>絵本もテーマ毎になっていて良いと思いますが、ただ、日本と外国の所はたくさんあって選びにくいかなと思いました。</p> <p>これからの季節では、クリスマス特集の絵本を集めるとかどうでしょう。</p> <p>フェスタも楽しみをしています。 (女性、60歳代)</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>とても素敵なお提案と応援をいただきました。本当にありがとうございます。</p> <p>ご提案のとおり、絵本がもっと選びやすくなるように工夫したいと思います。また、クリスマス特集のように、季節などに応じた配架の工夫もしたいと思います。</p> <p>10月27日(土)の「東戸塚地区センターまつり」も楽しい「フェスタ」になるよう頑張りますので、ぜひ、お越しください。</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>当センターの応援もお願いします。(東戸塚地区センター館長)</p>
13	H30.11.5	<p>2階女子トイレ、高齢者が多くなるので、(現在、4人に1人が65才以上)ブース2つ共 洋式にして下さい。 (女性、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>2階の女子トイレのブースを2個所とも洋式にして欲しいとのご要望をいただきました。</p> <p>大変ご不便な思いをおかけし申し訳ありません。</p> <p>当センターのトイレのリニューアル(洋式化とシャワートイレの設置)については、実現に向けて検討を重ねておりますが、経費の面から実施が難しい状況にあります。</p> <p>ご迷惑をおかけし申し訳ありませんが、今後もトイレのリニューアルの実施に向けて検討を進めてまいりますので、もうしばらく、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。(東戸塚地区センター館長)</p>
14	H30.11.30	<p>館内喫煙なのがいいと思う。 (男性、不明)</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>「館内喫煙なのがいいと思う」とのご意見をいただきました。</p> <p>タバコは、自分の体だけでなく、受動喫煙によってタバコを吸わない周囲の人にも様々な健康への影響を与えることが知られています。</p> <p>横浜市では、市民の健康を守るため、受動喫煙を含めたたばこ対策を積極的に行う必要があることから、受動喫煙の防止、禁煙サポートを中心に禁煙対策に取り組んでいます。</p> <p>そこで、当館では、施設管理者として、施設を利用される皆さまの健康を守るため、受動喫煙防止対策として、館内及び敷地全域を禁煙エリアとしております。</p> <p>また、同様に、地域の皆さまの健康を守るため、敷地に近接する路上などでの喫煙もご遠慮いただくようお願いしております。</p> <p>さらに、このご意見をいただいた事をふまえ、改めて当館で受動喫煙の防止等に関する情報提供を積極的に行う予定としております。</p> <p>ご自身、ご家族、周囲の人の健康を守るため、当館の「受動喫煙防止対策」に、ご理解、ご協力をお願いいたします。</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。(東戸塚地区センター館長)</p>

## 平成30年度 苦情対応状況報告

No.	年月日	内 容	対 応 結 果
15	H30.12.1	いつも東戸塚地区センターを有効に活用させて頂いております。 男子トイレ(1階)内の洗面所の水道ですが、右側の方の水圧が弱い様に思われます。 左側の水圧には問題が無いため、単に調整だけで直るものと考えております。 一度ご確認をお願い致します。 (男性、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。 1階男子トイレ内洗面所の右側の水栓の水圧が弱いとのこと指摘をいただきました。大変ご不便をおかけし申し訳ありません。 早速に当該水栓の水圧を確認し調整させていただきました。左右の水栓をあわせて調整させていただきましたので、また不具合があればお申し付けください。 今後も定期的に水圧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。(東戸塚地区センター館長)
16	H30.12.6	地区センターの中でも使いやすさNO.1の勉強のできるところと思っています！ テストのたびに使っています！ ありがとうございます！ (女性、10歳代)	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。 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、頑張っている皆さんが、より勉強しやすいように工夫していきたいと考えています。 当センターは勉強する子ども、学生を応援しています。ガンバレ！ 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。(東戸塚地区センター館長)
17	H30.12.26	①トイレは洋式が使いやすいと思います。 ②体育館のルールがない。ちらかしている人もみえました。 (女性、10歳未満)	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「トイレは洋式が使いやすいと思う」とのご意見をいただきました。 当センターのトイレのリニューアル(洋式化とシャワートイレの設置)については、なかなか実施できず、利用者の皆さまにはご不便をおかけしておりましたが、ようやく準備ができ、今月中にリニューアル工事を実施する予定となりました。 ぜひ、トイレのリニューアルを楽しみにしてください。 ②「体育館のルールがない。ちらかしている人もみた。」のご指摘をいただきました。大変ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。 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ておりますが、このご指摘も踏まえ、より安全で快適にご利用いただけるよう、ルールの見直しについて検討したいと考えております。 もうしばらく、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。東戸塚地区センター館長

## 平成30年度 苦情対応状況報告

No.	年月日	内 容	対 応 結 果
18	H31.1.5	<p>プレイルーム横の図書コーナーで、本の前に椅子があるので本が見られず残念です。</p> <p>別の場所へ移動を願っています。(女性、40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>「図書コーナーで、本の前に椅子があるので本が見られず残念」とのご指摘をいただきました。大変ご不便をおかけし申し訳ありません。</p> <p>早速に当該場所の本と椅子の配置を調整させていただきました。</p> <p>当センターの図書コーナーは椅子を置くスペースが少ないため、今後も工夫して椅子を置きたいと考えておりますので、また不具合があればお申し付けください。</p> <p>皆さまがより楽しく快適にお使いいただけるよう、椅子等の配置を改善していきますので、どうぞよろしくお願いいたします。</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。(H31. 1. 10) 東戸塚地区センター館長</p>
19	H30.1.10	<p>サークル体験会の案内が2018年12月17日、申込締切が2019年1月25日。</p> <p>我々のサークルは月一回、貴地区センターを利用しています。2018年12月9日2019年1月13日ということは2019年の1月の練習日に案内を受け取って、同月25日に提出する必要があります。この様な案内を出すのなら、少なくとも3ヶ月の猶予を与えていただきたい。</p> <p>第1ヶ月目ーメンバーにアナウンスを伝える</p> <p>第2ヶ月目ーチラシ案を持ちより、改善点を話し合う</p> <p>第3ヶ月目ーチラシの完成品を選び提出する</p> <p>3ヶ月前にアナウンスを出す事を貴運営会社の業務マニュアルに盛り込んでいただけたら幸いです。(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>「サークル体験会の案内を3ヶ月前に出すことを定例化してほしい」との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>ご提案のとおり、サークル体験会を毎年2月から3月にかけて定例開催することとし、開催のご案内は毎年11月上旬にお出しすることとさせていただきます。</p> <p>このサークル体験会は当地区センター独自の事業で、今年で3回目となります。今後も当地区センターでのサークル活動がより活発になるように工夫していきたいと思えます。ふるってご参加をいただきますようお願いいたします。</p> <p>なお、今年のサークル体験会参加サークルの募集期限は平成30年1月25日(金)までとしておりますが、ご事情を勘案し期限を過ぎても受けつけさせていただきます。その際はチラシの掲示スペースの調整が必要となる場合があることや地区センターだよりへの掲載等ができなくなる場合がありますのでご承知おきください。</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。(H31. 1. 17) 東戸塚地区センター館長</p>

## 平成30年度 苦情対応状況報告

No.	年月日	内 容	対 応 結 果
20	H31.1.18	<p>最近、利用者の関心を呼起す掲示に注力、また、室内の配置替えなど係員の努力に敬意を払っています。</p> <p>受験生の若者への利用時間の設定もタイミング良いと感じます。</p> <p>月毎の利用者の実態(利用者人数、性別、年齢、目的、住所、利用時間、曜日など)統計結果を掲示しては如何か？</p> <p>次月の特別イベントの案内放送をテープで1時間1回程度アナウンスしたらどうか？ (男性、60歳代)</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>とてもうれしい応援と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>ご提案のとおり、「当センターの利用状況を皆さまに知っていただくこと」はとても大切なことだと思います。統計データから抽出が可能な範囲になりますが、「当センターの月毎の利用状況(速報)」として掲示をしたいと思います。なるべく早く実施できるよう頑張りますので少しお時間をください。</p> <p>また、「次月の特別イベントの放送によるアナウンス」というご提案ですが、当センターでは様々なサークル活動が行われており、合唱や楽器演奏などの音楽活動や、お茶会など静謐な環境で行う活動があり、館内放送でアナウンスすると支障が生じることもあると思います。</p> <p>イベントのご案内は「事業ポスター」や受付カウンター横の「デジタルサイネージ(今日のご利用案内)画面」に掲示しておりますが、よりわかりやすい掲示になるように工夫したいと思います。</p> <p>頑張りますのでよろしくお願いいたします。</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。(H31. 1. 23) 東戸塚地区センター館長</p>
21	H31.1.30	<p>静かで、集中して勉強できる場所を作って欲しいです。 (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。</p> <p>「静かで、集中して勉強できる場所を作って欲しい」とのご要望をいただきました。</p> <p>当センターには専用の自習室がないため、従前から図書コーナーの書見台やロビーのテーブルを勉強できる場所としてご利用いただいております。</p> <p>また、勉強するための席数が不足していることから、今年度から体育室隣のグループ室や2階娯楽コーナー内に設けた談話スペースでも勉強できるよう整備し、さらに、「受験生応援」として夜間の会議室を受験生にご利用いただきました。</p> <p>しかし、本来、図書コーナーの書見台は読書をするための場所で、また、ロビーや娯楽コーナー内の談話スペースは集中して勉強ができる環境にあるとはいえません。</p> <p>そこで、引き続き、他のご利用者の皆さまに談話スペース等で「勉強中」であることを掲示し、ご理解、ご協力いただけるようお願いするとともに、集中して勉強できる「学習専用スペース」の整備を検討したいと考えています。</p> <p>頑張りますので、もうしばらくお時間をくださる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。(H31. 2. 7) 東戸塚地区センター館長</p>

## 平成30年度 苦情対応状況報告

No.	年月日	内 容	対 応 結 果
22	H31.2.8	<p>駐輪場が常時満杯で原付自転車が駐車できません。 大至急の改善をお願いします。 自宅から遠いため原付自転車の利用が不可欠です。(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。 「駐輪場が常時満杯で原付自転車が駐車できません。大至急の改善をお願いします。」とのご要望をいただきました。 原付自転車の駐車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ると思いますが、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、当センターの専用駐車場は10台分、自転車用駐車場もおよそ自動車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、駐車スペースからはみ出し駐車を禁止させていただいております。(別紙 駐車場配置図参照) 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、自転車用駐車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台の駐車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。(H31. 2. 14) 東戸塚地区センター館長</p>
23	H31.2.20	<p>トイレ、シャワートイレ、ありがとうございます！ ちょうどおトイレのおそうじ中に入ってしまったのですが、心よく使わせていただきました。 利用者の声がどんどん「良い」=「いいね」が増えたらステキですね～ 応援しています。 あと、提案ですが、スポーツセンターのような、エアロビ「体操」を1回500円という事で気軽に参加出来るようになれば良いと思います。 なかなか難しいとは思いますが、ご検討の程よろしく願います。(女性、60歳代)</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。 とてもうれしい応援と、素敵なお提案をいただきました。本当にありがとうございます。 トイレの洋式化とシャワートイレ設置は無事に完了しました。本来であればトイレの段差の解消もしたかったのですが費用の面でできませんでした。新年度になりましたらなるべく早く段差の解消工事も行いたいと考えておりますので、もうしばらくお待ちください。 また、「スポーツセンターのような、1回500円という事で気軽に参加出来るエアロビ体操を」とのご提案をいただきました。 「気軽に参加出来る」というところが大切ですね。検討し、工夫したいと思います。頑張りますので、少しお時間をください。 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引き続きお願いします。(H31. 3. 1) 東戸塚地区センター館長</p>

## 平成30年度 苦情対応状況報告

No.	年月日	内 容	対 応 結 果
24	H31.3.4	車の運転をする人の中に非常識な運転をする人がいます。例えば一方通行を逆行する人です。危険です。当地区センターは駅やバス停から近いので、公共の乗り物を利用する事を定めてはいかがでしょうか。車は機材を運ぶために必要な時などに例外的に認めるのはいかがでしょうか。(男性、70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。 「非常識な車の運転をする人がいて危険。当地区センターは駅やバス停から近いので、原則として公共の乗り物を利用する事とし、車は機材を運ぶために必要な時などに例外的に認める事にしたらどうか」とのご意見をいただきました。危険な思いをおかけし、申し訳ありません。 危険な運転は運転者に起因するものと思いますが、このご意見の根本は「当センター前の車路の狭さ」及び「駐車場の慢性的な満車状態」にあると考えられます。 昨年6月に「駐車場が満車で待機することが多い」とのご意見をいただき、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、1台の駐車時間に上限を設けてまいりましたが状況は改善されておられません。 過去には自動車同士の接触事故が複数起きており、最近では駐車待ちの車に加え、バイクの駐輪場からはみ出し駐車が頻発し、度々、当センターの合築施設である地域ケアプラザ等の通所者送迎バスの運行に支障を生じ、危険な状態となっております。 このご意見を真摯に受け止め、車による人身被害の未然防止のため、駐車・駐輪場の利用方法の見直しを行いたいと思います。 今後も東戸塚地区センターをどうぞご利用ください。(H31.3.14) 東戸塚地区センター館長
25	H31.3.14	図書コーナー座席での計算機利用を禁止して下さい。 となりの人がずっと使いつづけていてうるさかったのですが、音がでる機器にはあたらないかと思えます。 プッシュする音が耳ざわりでした。(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。 「図書コーナー座席での(プッシュ音の)計算機利用を禁止してほしい」とのご要望をいただきました。不快な思いをおかけし申し訳ありません。 従前から、図書コーナーでは音が発生して他のご利用者の方に迷惑をかけてしまうおそれのある機器についてご利用を控えていただくこととしておりますが、その趣旨がご利用者の皆さまに十分伝わっていなかったものと思います。 このご要望を受け、あらためて「図書コーナーでの、音(プッシュ音も含む)の出る機器の使用禁止」の掲示、声掛け等を行います。 今後も東戸塚地区センターをどうぞご利用ください。 (H31.3.31) 東戸塚地区センター館長
26	H31.3.17	卓球の土日の件、1時15分からやっていたが子供連れが来てゆずりました。 他の台は全部やっていたので1台だけが子供にゆずった事になります。 次の時間は優先にして貰わないと不公平だと思います。(勿論、子供連れで台が全部ふさがってれば論外ですが)(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。 子供連れの家族に卓球台をおゆずりいただきありがとうございました。 「次の時間は優先にして貰わないと不公平だと思う」とのご意見をいただきました。 当センターの体育室個人利用は平日、休日を問わず多数の方のご利用希望があり、特に休日は卓球やバドミントンをしたい子ども達がたくさん来館される状況にあります。 そこで、体育室の個人利用について、「子どもの居場所づくり推進」の観点から、子ども(小中高家族)専用時間帯を設定し、たくさん子ども達が安全に楽しんで卓球等ができる環境を作ってきました。 今回も子ども(小中高家族)専用時間帯設定の趣旨をご理解いただき、卓球台をおゆずりいただいたこと大変感謝しております。 子ども(小中高家族)専用時間帯でも空いている場合は一般の方でもお使いいただけるよう運用しておりますが、より趣旨に沿うよう改善に向けて検討したいと思います。 ご理解ご協力いただきますようお願い申し上げます。 今後も東戸塚地区センターをどうぞご利用ください。 (H31.3.31) 東戸塚地区センター館長



## 平成30年度 苦情対応状況報告

No.	年月日	内 容	対 応 結 果
27	H31.3.18	<p>はやく たつきゅうをしたい。 たつきゅうせんしゅになりたい。 (男性(だんせい)・10歳(さい)未満(みまん))</p>	<p>いつも東戸塚(ひがしとつか)地区(ちく)センター(せんたー)をご利用(ごりよう)いただき、ありがとうございます。 「はやく たつきゅう をしたい」とのご要望(ごようぼう)をいただきました。 東戸塚(ひがしとつか)地区(ちく)センター(せんたー)には、平日(へいじつ)も休日(きゅうじつ)も、たくさんの大人(おとな)や子ども(こども)が、卓球(たつきゅう)やバドミントン(ばどみんとん)をしにきます。 とてもたくさんの人(ひと)が卓球(たつきゅう)やバドミントン(ばどみんとん)をしにくるので、順番(じゅんばん)にしてもらったり、卓球(たつきゅう)台(だい)が空(あく)のを待(ま)って(まって)もらったりする場合(ばあい)もありますが、土曜日(どようび)や日曜(にちよう)・祝(しゅく)日(じつ)の午後(ごご)などに「小中(しょうちゅう)高(こう)家族(かぞく)専用(せんよう)時間(じかん)」があり、その時間(じかん)なら利用(りよう)しやすいと思います(おもいます)。ぜひ来(き)てください。 これからも、おとなも子ども(こども)も安全(あんぜん)で楽しく(たのしく)卓球(たつきゅう)やバドミントン(ばどみんとん)ができるように工夫(くふう)したいと思います(おもいます)。がんばって、卓球(たつきゅう)選手(せんしゅ)になってください。 今後(こんご)も東戸塚(ひがしとつか)地区(ちく)センター(せんたー)をどうぞご利用(ごりよう)ください。 (H31.3.31) 東戸塚(ひがしとつか)地区(ちく)センター(せんたー)館長(かんちょう)</p>
28	H31.3.18	<p>卓球(たつきゅう)をもっと早(はや)くやれるようにしたい。 (女性(じょせい)・10(10)歳(さい)未満(みまん))</p>	<p>いつも東戸塚(ひがしとつか)地区(ちく)センター(せんたー)をご利用(ごりよう)いただき、ありがとうございます。 「卓球(たつきゅう)をもっと早(はや)くやれるようにしたい」とのご要望(ごようぼう)をいただきました。 東戸塚(ひがしとつか)地区(ちく)センター(せんたー)には、平日(へいじつ)も休日(きゅうじつ)も、たくさんの大人(おとな)や子ども(こども)が、卓球(たつきゅう)やバドミントン(ばどみんとん)をしにきます。 とてもたくさんの人(ひと)が卓球(たつきゅう)やバドミントン(ばどみんとん)をしにくるので、順番(じゅんばん)にしてもらったり、卓球(たつきゅう)台(だい)が空(あく)のを待(ま)ってもらったりする場合(ばあい)もありますが、土曜日(どようび)や日曜(にちよう)・祝(しゅく)日(じつ)の午後(ごご)などに「小中(しょうちゅう)高(こう)家族(かぞく)専用(せんよう)時間(じかん)」があり、その時間(じかん)なら利用(りよう)しやすいと思います(おもいます)。ぜひ来(き)てください。 これからも、おとなも子ども(こども)も安全(あんぜん)で楽しく(たのしく)卓球(たつきゅう)やバドミントン(ばどみんとん)ができるように工夫(くふう)したいと思います(おもいます)。今後(こんご)も東戸塚(ひがしとつか)地区(ちく)センター(せんたー)をどうぞご利用(ごりよう)ください。 (H31.3.31) 東戸塚(ひがしとつか)地区(ちく)センター(せんたー)館長(かんちょう)</p>

## 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	H30.4.16	中会議室間仕切り用可動式パーテーションのキャスターを交換した。	中会議室の間仕切りがスムーズにできるようになった。職員及びスタッフが交換することで経費が節減できた。
2	H30.5.1	卓球台を1台購入した。	卓球台が1台増加した。ネット通販を利用したことで良品が安価に購入できた。
3	H30.5.18	接合部分が破損し使用不能だった卓球台(1台)を修繕した。	使用可能な卓球台が1台増えた。職員及びスタッフが修繕することで経費が節減できた。これにより、総数14台の卓球台が使用できるようになり、体育室全面で14台を同一団体が使用、あるいはA面10台、B面4台を別団体が使用できるようになった。
4	H30.5.20	体育室東側窓6面に蜂侵入防止のための網を張った。	体育室に蜂が侵入することがなくなり、利用者の安全確保を進めることができた。
5	H30.5.23	和室内に集積していた座卓を和室押し入れに収納するとともに舞台上の物品を整理し、和室及び舞台上を広く使えるようにした。	和室や舞台が広く使えるようになり、安全性及び利便性が向上した。
6	H30.5.23	料理室内に「そば打ち道具」専用置場を設け道具を集積するとともに料理室入り口に「そばアレルギー」に関する注意喚起ポスターを掲示した。	料理室をご利用いただく方の「そばアレルギー」発症リスクが低減した。
7	H30.5.23	大勢の参加者のある自主事業「健康体操教室」(160人参加)参加者からの要望を受け、大型扇風機を1台新規購入した。夏の熱中症対策に他団体への利用も可能とし、大勢の体育室利用者に利用していただけるようになった。	体育室は冷房がないことから、排煙窓を開ける、入り口の自動ドアを常時開放しロビーからの冷気を体育室に取り込む、大型扇風機をフル稼働させるなどし、熱中症対策を進めることができ、利用者から喜ばれた。
8	H30.6.2	土日祝日限定で、地区センター入り口近傍の駐車スペース1台分を身障者専用駐車場とした。	新たに経費をかけることなく地区センターのバリアフリー化を進めることができた。
9	H30.6.3	センター内を整理し、地区センター入り口近く(体育室入口脇)に来館者貸出用車いすを1台移動配備した。	新たに経費をかけることなく地区センターのバリアフリー化を進めることができた。
10	H30.6.10	体育室利用者の方々の要望を受け、料理室前通路・娯楽コーナーと体育室との境の透明ガラス窓に目隠し用半透明パネルを貼った。	光を透過しつつ体育室への視線を遮ることにより体育室利用者から喜ばれた。職員及びスタッフが作業したことで経費が節減できた。

## 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
11	H30.6.11	ロビーコーナー利用者が多くテーブルと椅子が慢性的に不足していることから、センター内を整理し、テーブル1台、椅子4脚、長椅子1台を捻出して、ロビーコーナーに移動設置した。	新たに経費をかけることなく、従来以上に大勢の方がロビーコーナーにこられ、談話、学習、待ち合わせ、休憩等にご利用いただけるようになった。
12	H30.6.11	図書コーナーの書見台利用者が多く慢性的に座席が不足していることから、センター内を整理し、椅子8脚を捻出して図書コーナーに移動設置した。	新たに経費をかけることなく、図書コーナー利用者が椅子に座って読書をしていただけるようになった。
13	H30.7.3	月初めに2か月前の新聞を「リユース新聞」として配架し、利用者の方がご自由に持ち帰ることができるようにした。	利用者から大変喜ばれた。
14	H30.7.10	低座面の2人掛けのテーブルが並んでいた娯楽コーナー内に大型テーブルを設置し、囲碁や将棋だけでなく、談話スペースとして、談話や自由な使い方ができるようにした。	談話スペースの多様な利用者が増え、喜ばれた。
15	H30.7.10	受付カウンター前に配置されていた印刷機をエレベーター前に移動するとともに、受付カウンター上の配置を整理し、受付カウンターを広く使えるようにした。	受付カウンター前の空間及びカウンター上面が広がったことから、利用者及びスタッフ双方の視界がクリアになり、動線も円滑になった。
16	H30.7.11	体育室個人利用時間枠内に「子ども(家族)専用時間帯」を設けた。	子どもや家族が体育室を利用する機会が増え、子どもからシニアまでのやさしい居場所づくりを進めることができた。
17	H30.7.19	給水管の劣化破断による図書コーナー前のウォータークーラー使用不能事案への対応として「汲み置き型ウォーターサーバー」に変更した。	より安全で衛生的な冷水をご利用いただけるようになった。あわせて、マイカップ・マイボトルの使用啓発ができ、エコ活動推進の一助となった。
18	H30.8.1	地区センターで活動する団体が使用物品を保管できるようにするため、横浜市から「行政財産目的外使用許可」を取得するとともに「東戸塚地区センターロッカー及び倉庫利用規則」を制定し、団体用ロッカー等の貸出制度を創設した。	団体活動がしやすくなったということで大変喜ばれた。
19	H30.8.3	地区センター駐車場の慢性的満車状態を解消し、車でないと来館できない方の利用を進めるとともに、より円滑に利用者の方々の駐車を可能とするために、身障者用駐車スペースの新設や利用者範囲の明確化、原則3時間までの駐車時間の設定等の改善を行った。	より公平に駐車場が利用されることになるとともに、満車状態の解消が進んだ。

## 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
20	H30.10.28	地区センターまつり(東戸塚フェスタ2018)飲食ブース用に購入したガーデンチェア2セットをロビー前エントランスに転用配置し、来館者の飲食、談話用スペースとして活用した。	より多くの方がランチ、談話、待ち合わせ、休憩等にご利用いただけるようになった。
21	H30.11.11	正面入り口脇のマンホール3個の周辺が劣化陥没したため、職員がセメントを使って陥没箇所を補修した。	来館者等の歩行に際し、転倒事故等のリスクがあったが、改善された。職員が補修することで経費が節減できた。
22	H30.12.15	既存の駐輪場に加え、に土日祝日限定で、敷地内に臨時駐輪スペースを設けた。	土・日・祝日の駐輪場のはみ出し駐輪が改善できた。
23	H31.1.5	グループ室外壁及び体育室外壁の外灯を修繕(交換)した。	夜間の通行の安全確保ができた。
24	2019/1/7～ 1/17	受験生応援プログラム①として1/7から1/17の平日18時から20時まで、2階中会議室を受験生の皆さんに無料で開放するとともに、NPO法人のご協力をいただき、無料で飲み物とお菓子を提供した。	受験本番を迎え頑張る受験生の皆さんに温かい学習室を提供し応援することができた。また、NPO法人のご協力により、費用負担なしで受験生の皆さんに飲み物とお菓子を提供することができた。
24	2019/1/15～ 1/30	和式トイレを洋式トイレに改修するとともに、全ての便座を温水洗浄・暖房便座にした。	和式トイレを使用することが困難な方も安心して安全にトイレが使用できるように改善できた。また、温水洗浄・暖房便座にすることにより、快適で衛生的にトイレが使用できるように改善できた。
25	H31.2.28	グループ室窓用に遮光カーテン及びレースカーテンをネットで安価に購入し取り付けた。	グループ室の適度な採光を確保しつつ外部からの視線を遮断するとともに、グループ室を経由した体育室への太陽光の入射をやわらげ、卓球等の利用者に快適にプレイしていただけるように改善できた。ネット通販を活用して安価に良品が購入できた。

## 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7月3日(火)15時00分～17時00分
場所	東戸塚地区センター 中会議室
出席者	委員14名、館長、副館長2名
議題	1.平成29年度事業報告等について 2.平成30年度事業計画等について 3.体育室個人利用方法の変更及び娯楽コーナーレイアウトの変更について 4.地区センター駐車場の利用方法について 5.平成30年度地区センターまつりの開催について
意見等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成29年度利用状況、自主事業報告、事業活動費用決算について報告を行った。</li> <li>・平成30年度事業活動費用予算、自主事業計画書について報告を行った。音を出せる部屋及び少人数で使える部屋の倍率が高いので、グループ室を団体に貸し出してもらえないかというご要望をいただき、現在、区に貸出申請をしていることを報告した。</li> <li>・体育室個人利用方法の変更及び娯楽コーナーレイアウトの変更について説明を行った。クレームが見つからないか心配のお声をいただいたが、クレーム対応は館長の一元対応としていることを説明し、放課後の子どもの居場所作り及び青少年の健全育成のためにご理解とご協力をお願いする旨をお伝えした。</li> <li>・地区センター駐車場の利用方法について説明を行った。</li> <li>・平成30年度地区センターまつりの開催について説明を行った。これまで2日間開催していたものを1日に集約することになるので、事前によく説明を行うよう要請があった。</li> </ul>

## ■第2回

日時	平成31年3月12日(火)15時00分～17時00分
場所	東戸塚地区センター 中会議室
出席者	委員11名、館長、副館長2名
議題	1.平成30年度地区センター運営の振り返りについて 2.平成30年度地区センターまつり事業実績及び平成31年度開催日について 3.平成31年度の事業計画(案)について 4.来年度の体制について
意見等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成30年度利用者アンケートの結果、事業活動費、ニーズ対応費、修繕費、、サービス向上、経費削減、苦情対応」について館長より報告した。ニーズ対応費のマイナスについてのご質問があり、第一期としてトイレ洋式化及びシャワートイレの設置工事を行ったことに伴う支出であることを説明した。次に修繕費のマイナスについてのご質問があり、冷水器の配管破裂、正面玄関の自動ドアの故障、トイレの水漏れ3回分の修繕が重なったことを説明した。</li> <li>・平成30年度地区センターまつりの経費について館長より収支の報告をし、まつり実行委員会会計監査より間違いのない旨報告があった。</li> <li>・地区センターまつりの振り返りを行い、体育室内での模擬店設置等を含め検討していきたいのでご協力をお願いした。</li> <li>・平成31年度の事業計画、自主事業、開館30周年記念事業、インターネットによる部屋予約システムへの変更、体育室・中会議室等の利用方法の変更について館長より報告した。</li> </ul>

(様式14)

## 平成30年度 利用者会議開催状況

### ■第1回

日時	平成30年7月31日(火)14時00分～16時30分
場所	東戸塚地区センター 中小会議室
出席者	利用者38名、館長、副館長2名
議題	1.平成29年度利用状況報告 2.サービス向上及び経費節減努力事項等報告 3.平成30年度地区センターまつり
意見等	<ul style="list-style-type: none"><li>・平成29年度利用状況、自主事業実施状況、ニーズ対応費使途について報告を行った。</li><li>・平成29年度サービス向上及び経費節減努力事項、苦情(要望)対応状況について報告を行った。</li><li>・体育室の個人利用方法、更衣室ロッカー及びシャワーの利用方法変更についての説明を行った。</li><li>・娯楽コーナーレイアウト等変更について説明を行った。</li><li>・地区センター駐車場の利用方法について説明を行った。</li><li>・ロッカー及び倉庫の貸し出しについて説明を行った。</li><li>・平成30年度地区センターまつりについて、日程、参加団体、必要物品の貸し出しについて説明を行った。</li><li>・模擬店及び作品展の場所、体育室発表スケジュール、協賛広告について説明を行った。</li><li>・作品展場所、発表スケジュールについては、参加団体の間で話し合い調整を行った。</li></ul>

### ■第2回

日時	平成31年3月4日(月)14時30分～16時00分
場所	東戸塚地区センター 中小会議室
出席者	利用者27名、館長、副館長2名
議題	1.平成30年度利用者アンケートの結果報告 2.インターネットによる部屋予約について 3.体育室・中会議室・グループ室等の利用方法変更について
意見等	<ul style="list-style-type: none"><li>・平成30年度利用者アンケートについて結果の報告を行った。</li><li>・インターネットによる部屋予約について、ガイドブックに基づき、利用方法について説明を行った。</li><li>・体育室について4月より団体利用枠が2コマ増設になる旨説明を行った。</li><li>・中会議室について、4月より全室での利用に変更になる旨説明を行った。</li><li>・4月より新たにグループ室及びステージの貸し出しを開始する旨説明を行った。</li><li>・体育室団体利用時間帯の空き時間に、卓球台の貸し出しを行う旨説明を行った。</li></ul>

平成30年度東戸塚地区センター自己評価表

目標設定の視点	計画内容	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)	自己評価
利用者サービス	1 地域特性、地域ニーズ				
	(1)新旧住民による多様な地域特性、交通利便性による多様なニーズへの対応	世界の料理を楽しもう、名句鑑賞会、おやすみ前のヨガ教室等 14 事業実施 630 人参加	「名句鑑賞会」、「老いに負けない身体作り」、「おやすみ前のヨガ教室」、「国際理解世界の料理を楽しもう」等、15 事業延べ 46 回実施し 634 人参加。実施後は「おやじの料理教室」、「千草俳句会」、「植物画木教室」の 3 サークルが立ち上がり、仲間作りの場となった。	「イギリス便り」、「日本古代史講座」等の大人向けの講座や、「夏休みデイキャンプ」、「親子で化学捜査」等の家族や親子で参加できる講座、「ふしぎ発見理科ひろば」、「バレンタインのお菓子作り」等子ども向けの講座、「だがしや楽校」等世代を超えて交流できる講座等、幅広い年代の方が関心をもてる講座の開催を目指す。	A
	(2)高齢者に加え、中学生以下の割合も高いため、子育て支援や放課後の居場所づくり、世代間交流事業を実施	子育て支援、放課後の居場所づくり等 17 事業実施 3,000 人参加	「ピヨピヨこっこ広場」、「1歳の親子リトミック」、「親子でリズムダンス」、「小学生放課後バドミントン教室」、「小学生のための英語教室」、「みんなの歌声まつり」等、30 事業延べ 93 回実施し 3,563 人参加。入園前の幼児向け講座等参加年齢を限定することで親子の友達作りの場となった。また小中学生向けの事業を多く行うことで地区センターを放課後の居場所として提供した。	「親子で楽しく赤ちゃんビクス」、「親子で楽しくリズムダンス」、「1歳の親子リトミック」、「ピヨピヨこっこ広場」等、0歳児から3歳児を対象とした講座を開催し、参加者同士の交流や、育児の不安等を軽減し、子育て世代の支援を行う。放課後の居場所作りとしては、近隣小学校はまっ子ふれあいスクール、NPO 法人、地域青少年指導員、スポーツ推進委員等と連携し「こども未来塾」、「ちびっこ工作」、「横浜 FC シーガルズ サッカー教室」等を開催し、青少年の健全育成、放課後の居場所作りにつなげる。	A

(3) スポーツ講習や囲碁・将棋講座の開催、備品等の更新などのニーズに対応	健康体操、日本古代史講座、気軽に体操教室等 6 事業実施 7,300 人参加	「ウォーキングのすすめ」、「健康体操教室」、「お休み前のヨガ」、「日本古代史講座」等、6 事業延べ 80 回実施し 7,865 人参加。熱中症の予防に冷風機等を用い、体育室の室温調整に努めた。	例年参加希望者の多い「健康体操教室」、「日本古代史講座」、「シニアのためのスマホ安心講座」等、利用者サービスにつながる講座は継続開催する。講座開催に必要な備品等を更新することで、利用者のニーズに対応していく。	A
<b>2 公の施設としての管理</b>				
(1) 特定の団体や個人が有利或いは不利にならないような平等・公平・公正な取扱	日常的に部屋予約・施設利用ルールの徹底に留意。研修やOJTで徹底	OJTで対応徹底 同一活動複数登録団体と面談、聴き取りし、公平性の観点から登録状況の精査を実施した。	引き続き、平等・公平・公正な取扱いを行う。	B
(2) 常時、安全・安心・快適な施設環境の維持	日常（開館前）の見回り等で快適な環境維持に留意（不具合は日誌に記録）	開館前と閉館前に、全室の見回りと目視確認を実施。不具合箇所は早急に対処した。	引き続き、開館前及び閉館前の全室見回りと目視確認を実施する。あわせて、修繕等を早めに行い安全・快適な環境を維持する。	B
(3) 事業及び運営の公益性・健全性・透明性の確保	地域社会に開かれた事業、収支相償、積極的情報公開	①事業計画書・②事業報告書・③第三者評価・④センター委員会・まつり実行委員会・利用者会議議事録・⑤利用者アンケート結果をHP掲載及び館内配架で公開した。	引き続き、事業・運営に関し積極的な情報公開を進める。	B
(4) 個人情報の保護・人権の尊重	日常的に利用者の個人情報保管場所の管理徹底、施錠等実施。研修やOJTで徹底、「個人情報モニタリングシート」に基づく自主点検	全ての個人情報を鍵付きロッカーで施錠管理した。全職員・スタッフを対象に個人情報保護、人権保護関係研修を実施した。「個人情報モニタ	引き続き、個人情報保護遵守についての対応を徹底するとともに、「個人情報モニタリングシート」に基づき自主点検を実施する。 また、全職員・スタッフを対象に個人情	B



		期実施	リングシート」に基づき自主点検を実施した。	報保護、人権保護関係研修を実施する。	
(5) 地域のニーズ及び社会的要請の把握及び利用者満足度の向上	意見箱・アンケートや運営委員会・利用者会議での意見・要望への対応	意見箱を常設し、計 28 通の意見要望をいただき回答を掲示するとともに、対応可能な案件について具体的に対応した。アンケート調査を 2 回行い、アンケート結果を掲示するとともに、地区センター委員会、利用者会議にて報告した。	引き続き、意見箱の常設及びアンケート調査を実施し、運営等の改善に向けて検討する。 アンケート調査では、常に新たな視点からのニーズ把握を行い、運営等改善につなげ、利用者満足度の向上を図る。	A	
(6) 帰宅困難者の一時滞在施設等災害時の対応	「帰宅困難者一時滞在施設」及び「一斉帰宅抑制基本方針」賛同事業者としての、応急備蓄物資や防災備品の保管及び訓練への協力	戸塚区役所等と連携し「東戸塚駅周辺混乱防止対策連絡協議会」会議に出席するとともに、図上シミュレーション訓練に参加した。	応急備蓄物資の保管に協力する他、よりリアルな図上シミュレーション訓練及び実践訓練に参加して、他機関との情報受伝達や帰宅困難者への情報提供、施設への受け入れ等の機能を検証する。	B	
(7) 情報公開、人権尊重、環境の配慮等横浜市の施策への協力	「9 本市重要施策に対する取組」に記載	「9 本市重要施策に対する取組」に記載。	情報公開、人権尊重、環境の配慮等、横浜市の施策に引き続き協力する。	B	
<b>3 利用者ニーズの把握と運営への反映</b>					
(1) ご意見箱の常設及び満足度調査・アンケートの実施	年 1 回満足度調査を実施し結果を掲示、新規事業実施時にアンケート調査実施、ご意見箱の常設	意見箱を常設し、計 28 通の意見要望をいただき回答を掲示するとともに、対応可能な案件について具体的に対応した。アンケート調査を 2 回行い、アンケート結果を掲示するとともに、地区センター委員会、利用者会議にて報告した。	引き続き、意見箱の常設及びアンケート調査を実施し、運営等の改善に向けて検討する。 アンケート調査では、常に新たな視点からのニーズ把握を行い、運営等改善につなげ、利用者満足度の向上を図る。	A	

(2) 挨拶・声掛け等利用者とのコミュニケーションの充実	開館時のお出迎え及び元気さわやかなあいさつでコミュニケーションを図るとともに日常会話から得た意見も運営改善に反映	開館時から閉館時まで、挨拶や声掛けを実施するとともに、来館者との気軽な会話をを行った。	引き続き、来館者との挨拶や気軽な会話により、コミュニケーションや意思の疎通を図り、運営改善に反映させる。	B
(3) 運営委員会・利用者会議の開催及び自治会・町内会行事等への参加	運営委員会・まつり実行委員会を各2回、利用者会議を1回、計5回開催、地区連合定例会に毎月出席、まつり及び運動会に出席	センター委員会及び利用者会議を各2回、7月と3月に実施し、まつり実行委員会を1回9月に実施した。東戸塚地区連合町内会定例会へは毎月出席し、6連合町内会会長等で構成されるまつり実行委員会意見交換会に出席し、地域との交流を図った。	引き続き、センター委員会、利用者会議、まつり実行委員会を開催するとともに、地元地区連合町内会定例会に毎月出席し、まつり実行委員会意見交換会に出席して、地域との交流を図る。	B
(4) 日曜・祝日の開館時間を午後6時まで1時間延長	年度当初から実施	実施	引き続き実施	B
(5) 手続き迅速化のための受付システムの導入	年度当初から実施	実施	引き続き実施	B
(6) 2か月先の予約状況を当日に情報提供	年度当初から実施	実施	引き続き実施	B
(7) 新規利用者が確実に優先利用できるように体育室の個人利用方法を改善	新規利用者の優先利用確保と、より快適に利用していただくための改善策を検討し講じる	実施	体育室の個人利用者がより公平かつ円滑に利用できるよう、さらなる改善策を検討し講じる。	A
<b>4 利用者サービス向上の取組</b>				
(1) 自主事業の申込みを内容に応じインターネットでも可能	実施済、さらに拡充して実施する。部屋利用のインターネット申込みを開始する	実施	引き続き実施	B
(2) 図書の貸出し予約に向けて環境を整備	整備済、更に周知徹底に努	実施	引き続き実施	B

		める			
	(3)各部屋におけるインターネット環境の整備	整備済、利用促進を行う	実施	引き続き実施	B
	(4) SNS を活用した話題提供	SNS に対する共通理解を図り実施を進める	実施	引き続き実施	B
	(5) サークルや講座指導者等のきめ細やかな最新情報を顔の見える関係で提供	HP やブログ掲示板を有効活用する	実施	引き続き実施	B
	(6) 希望者への一斉メールによる事業の情報提供	メール配信のシステム拡充に努める	実施	引き続き実施	B
	(7) 料理室の利用料金の 10%割引	引き続き実施	実施	引き続き実施	B
	(8) 案内等の外国語表記・点字表記及び段差の解消	表記内容、設置場所等を検討し実施を進める。	外国語表示実施	段差解消の取組みを進める。	B
	(9) シャワートイレ化及び洗面所の自動水栓化	シャワートイレ化及び洗面所の自動水栓化を進める	シャワートイレ化実施	洗面所自動水栓化の取組みを進める。	A
	(10) 高性能カラー印刷機の導入及び印刷代の値下げ、チラシ等の作成支援	28 年度に導入済み作成支援をより充実させる	実施	引き続き実施	B
	(11) 緊急時対応自動販売機への変更	28 年度に実施済み、継続して実施	実施	夜間等の緊急時にも利用しやすいよう設置場所を改善する。	B
	(12) 子育て中保護者の参加促進のために保育付き事業の充実	ママの自分力アップ講座や離乳食講座等 4 事業実施 190 人参加	「ママの自分力アップ講座」「ピヨピヨこっこ広場」等 5 事業延べ 31 回実施し 1,496 人参加。	「ころりん広場」、「ピヨピヨこっこ広場」等、保育の専門家による講座を開催し、子育て中の保護者の不安の軽減、仲間づくりの場として提供する。	A
	(13) 協会管施設全体で利用者・区民が参加する公益事業の実施	地域・学校と連携したイベントを実施	2 月 10 日戸塚公会堂にて「サクソフォンリサイタル」を実施。地域の小学校や障がい者施設との連携も実施した。	引き続き実施	A
業務運営	5 管理運営に必要な組織、人員体制				
	(1) 館長(常勤)1 名、副館長(常勤)2 名を配置	年度当初から配置	実施	引き続き、館長 1 名、副館長 2 名の配置	B

				で管理運営を行う。	
	(2) スタッフ(非常勤)は15名でのローテーション勤務、その他日常清掃のため作業スタッフを毎日1名配置	年度当初から配置	実施	来年度からはスタッフ14名でのローテーション勤務とし、その内作業スタッフを毎日1名配置し維持管理に努める。	B
	(3) 原則として常勤者1名とスタッフ2名の最低3名が常時勤務、繁忙時(午後)は最低4名体制	年度当初から実施	実施	職員、スタッフ含め最低3名が常勤するが、業務繁忙時に事務補助スタッフとして1名配置し、サービスの向上を図る。	B
	(4) 館長・副館長は開館30分前、閉館15分後までの勤務、スタッフは開館15分前からの勤務	年度当初から実施	実施	引き続き開館前や閉館後に点検等を行うことにより利用者の安全・安心対策及び施設の保全を講じる。	B
	(5) 日・祝日の開館延長にかかわる時間外労働勤務の解消のため変形労働時間制の導入	年度当初から実施	実施	引き続き、変形労働時間制を導入することで日・祝の開館延長に関わる時間外労働時間を解消していく。	B
	<b>6 緊急時の体制と対応計画</b>				
	(1) 合築3施設共同消防・防災計画、危機管理マニュアル、緊急連絡網の作成	整備済、適宜見直し	実施	訓練実施、意見交換等により、見直しを行う。	B
	(2) 隣接施設との年2回の合同防災訓練及び救命講習	9月・3月実施予定	実施	引き続き実施する。	B
	(3) 応急備蓄物資や防災備品の保管と補充	年度当初から保管、職員分は計画的に購入	実施	引き続き実施する。	B
	(4) 日常的に館内巡視を実施、防犯・防火の注意事項の掲示	年度当初から日常的に実施	実施	引き続き実施する。	B
	(5) 防犯カメラの設置	年度当初から設置、必要に応じて増設する	防犯カメラを2ヶ所増設し、計7ヶ所設置	引き続き実施する。	A
	(6) 非常通報装置及び閉館時の機械警備の導入	年度当初から導入	実施	引き続き実施する。	B
	<b>7 設置理念を実現する運営内容</b>				
	(1) 乳幼児から高齢者まで幅広い層の地域住民が誰でも気軽に利用できる施設の運営	シャワートイレ化、洗面所の自動水栓化、図書コーナー、ロビー、グループ室等	トイレ和式便器を全て洋式洗浄便座に取替える改修工事を行った。学生の利用が多	勉強のために来館する学生等に、静かに落ち着いて学習できるスペースを確保し、利用促進につなげる。図書コーナー	A

		の環境整備を実施	いグループ室の安全管理の為、防犯カメラを設置。体育室内への日の差込を防ぐため遮光カーテン設置した。冷水器用給水管漏水のため冷水器が使用不能となり、夏場の水分補給を希望される利用者の要望に応え、レンタル式の給水器を設置し提供した。	の利便性を向上し、書見台やコーナー内の整備を行う。ロビー利用者がくつろげるような空間作りに努め、部屋利用サークルが作品等を展示し、鑑賞できるような場所を提供する。プレイルーム利用者の低年齢化に伴い、乳児向けの絵本やおもちゃ、ベビーベッドカバーの交換等を行い、利用しやすい環境を整える。幅広い世代の地域住民の憩いの場となるような施設の運営を目指す。	
(2) 地域や時代のニーズ、社会的要請などに即した多彩な事業の展開	健康維持増進のための講座等 7 事業実施、6,800 人参加	「暮らしの中のエコ」、「食育カルタで遊ぼう」、「インターネット被害未然防止講座」等、18 事業延べ 123 回実施し 8,935 人参加、地域の他施設や、NPO、ボランティア団体等とも情報交換を行い、連携協力することでより多彩な事業の展開を図った。	「暮らしの中のエコ」、「食育カルタで遊ぼう」、「インターネット被害未然防止講座」等、18 事業延べ 123 回実施し 8,935 人参加、地域の他施設や、NPO、ボランティア団体等とも情報交換を行い、連携協力することでより多彩な事業の展開を図った。	地域の特性や、時代のニーズ等に柔軟に対応できるよう、データの活用や情報の収集に努める。また地域の他施設や、NPO、ボランティア団体等とも情報交換を行い、連携協力することでより多彩な事業の展開を図る。	A
(3) 地域住民が自主的に活動を行うための支援やきっかけづくり	部屋利用の案内や、利用可能な備品等、新規で活動を考える利用者、丁寧な説明を行うとともに、現在参加募集を行っているサークルの最新の情報を提供	会員増を希望する利用団体に呼びかけサークル体験会を、2~3月の長期間開催し、その間募集ポスターの館内掲示、センター便り HP 等で活動内容や募集条項を公開。ロビーに常設するサークル紹介ファイルに最新の情報を掲載し活動の支援を行っ	会員増を希望する利用団体に呼びかけサークル体験会を、2~3月の長期間開催し、その間募集ポスターの館内掲示、センター便り HP 等で活動内容や募集条項を公開。ロビーに常設するサークル紹介ファイルに最新の情報を掲載し活動の支援を行っ	サークル体験会を昨年度と同じく長期間開催し、会員増を希望する利用団体への支援を行う。館内掲示や HP・広報誌等を用い、活動内容や募集状況を随時公開する。募集サークルの情報を閲覧できるようファイルを常備する。サークルの作品等をロビーコーナーに展示し、来館者が鑑賞することで、サークル活動への興味関心を引けるよう配慮する。	A

	(4) 施設間連携で地域や地域住民が抱える課題解決のための支援	子育て支援や青少年健全育成に関する事業等、施設間連携で地域が抱える課題解決のための支援を実施する	「はじめてのボランティア講座」、「生き辛さを強みに変える講演会」等、とつこの芽、とつか区民活動センター、近隣小学校はまっ子、地域ケアプラザ等と連携し、12 事業延べ 19 回実施し 501 人参加。連携を行うことで、講座内容の充実が図れた。	とつか区民活動センター、近隣小学校はまっ子、東戸塚地域ケアプラザ等と連携し、「発達障がいの理解」、「single parent support ブレイクタイム」、「夏休みはまっ子企画 自然素材を使った子ども工作」等、青少年の健全育成や、子育て支援など地域住民が抱える課題解決のための支援をする。	A
	(5) 地域住民や地域の様々なリソースと連携した事業の実施及びネットワークづくり	地域で活動する学習支援ボランティア等と連携し 15 事業実施 1,500 人参加	「夏休み親子デイキャンプ」、「みかん狩り」、「手作りのしめ縄飾り」等、17 事業延べ 60 回 1,952 人参加。近隣農園で開催のみかん狩り等、地域のリソースと連携し、親子の絆づくりや放課後の居場所作り等に繋がる事業を実施した。	学習支援ボランティア団体や、NPO 法人等、地域で活動する団体と連携し、「子ども未来塾」、「夏休みデイキャンプ」、「ころりん広場」等を実施。ひとり親家庭等の学習支援や親へのサポート、小中学生の放課後の居場所作りや、子育て支援等を行う。	A
	<b>8 利用促進策</b>				
	(1) 社会的要請や時宜に適った事業の展開				
	① 育児不安解消や保護者同士の交流を促進するための区や保育園、支援団体と連携した子育て支援事業の実施	区や近隣保育園、子育て支援団体等と連携し 8 事業実施 1,600 人参加	「ごっくんモグモグ期の離乳食」、「あそび場しゃべり場ほっとタイム」、「ピヨピヨこっこ広場」等、8 事業延べ 86 回実施し 3,089 人参加。講座内で臨床心理士や保育士等による子育て相談も行い、保	区や近隣保育園、支援団体と連携し、「ピヨピヨこっこ広場」「ウナシー子育て隊」「ころりん広場」等を実施する。保育士による子育て相談を行い保護者に寄り添った支援を行う。	A

			護者に寄り添った支援を行った。		
	②青少年の場所づくりなど困難を抱える青少年の支援や様々な支援の担い手の養成講座の実施	不登校支援、放課後の居場所づくり講座等 8 事業実施 300 人参加	「生き辛さを強みに変える！講演会」、「はじめてのボランティア講座」等、10 事業延べ 20 回実施し 493 人参加。困難を抱える青少年への理解支援を、専門家に学び、青少年の健全育成や、様々な支援の担い手づくりを行った。	不登校生への学習支援活動、外国籍の子への日本語支援活動を行う地域のボランティア団体や、NPO 法人、青少年指導員、スポーツ推進員等と協力し、青少年の健全育成や、ひとり親家庭への支援、様々な支援の担い手づくりを行う。	A
	③サークルの立上げが期待できる事業の積極的展開やサークル活動の活性化のための発表・展示の場の提供	男の料理講座等 11 事業実施 1,400 人参加	「男の料理楽しくステップアップ」、「初夏の植物を描こう」、「おうち珈琲を楽しもう」等、12 事業延べ 60 回実施し 1,246 人参加。実施後は「おやじの料理教室」、「千草俳句会」、「植物画(休)教室」の 3 サークルが立ち上がり、活動を開始。地域の仲間づくり居場所作りにつながった。	団体の登録数が増加し、サークル活動の定期的な部屋利用が難しい状態であるため、自主事業からのサークル立上は、利用状況をみながら計画的に進めていく。「サークル体験会」を長期間開催し、通常の団体活動時間帯に体験・見学を可能にする。会員募集ポスターの掲示、HP や広報誌等で、利用者への情報提供を行い、サークル会員の新規加入を推進する。	B
	(2) 利用しやすい環境の整備				
	① 保育付き事業や夜間・土日・祝日の事業の充実	子育て支援講座や名句鑑賞会等 9 事業実施 400 人参加	「大菊教室」「おやすみ前のヨガ教室」「紅茶とスパイスの国スリランカ料理」等、17 事業延べ 89 回実施し 2,367 人参加。土日・祝日開催については、働く世代や共働きの子育て世代の方より好評を	「パパと子どものクッキング」「横浜 FC シーガルズ サッカー教室」等、家族で参加可能な講座や、平日仕事のある利用者の参加が可能になるよう、土日・祝日の開催も検討する。	A

			得た。		
	② サークル体験会の開催	3月に実施予定	「サークル体験会」を2か月に渡り開催(2月～3月)し、通常の団体活動時間帯に体験・見学を可能にした。ポスターの館内掲示、HPや広報誌等でも紹介し、利用者への情報提供を行い、サークル会員の新規加入を推進した。	「サークル体験会」を長期間開催し、通常の団体活動時間帯に体験・見学を可能にする。会員募集ポスターの掲示、HPや広報誌等で、利用者への情報提供を行い、サークル会員の新規加入を推進する。	A
	③ 稼働率の低い部屋の利用料金の一部割引	平成28年6月から料理室料金を10%割引、稼働率アップに向け継続実施	実施	引き続き実施する。	B
	(3) 魅力アップと部屋の有効活用				
	① 図書コーナーの環境整備や各部屋の備品の充実	快適で利用しやすい図書コーナーにするための環境整備、備品の充実	座って本が読めるよう図書コーナーに椅子を増設配置するとともに、おすすめ本の紹介コーナーを充実化した。	図書コーナー書見台やロビーテーブルの機能を整理し、図書コーナー、ロビー、学習室に再整備することで、快適で利用しやすい図書コーナーを創設する。	A
	② 部屋内のインターネット環境の整備	平成28年度整備済、利用団体等へ利用促進PRを実施	実施	引き続き実施する。	B
	③ 料理室の料理以外の使用や空き部屋の学習室等への転用など柔軟な利用	年間4回程度転用予定・利用者数40名程度	7回 38名 音楽室がないため、少人数での楽器演奏や、朗読会、落語練習等、料理関係以外の団体の利用を促した。	引き続き実施する。	A
	(4) 地域の教育機関や各種団体等との連携強化				
	① 保育園、学校、団体等と連携した放課後の充実、担い手の養成等の実施	バドミントン教室やキッズイングリッシュ等13事業実施500人参加	「ウナシー子育て隊」、「エコ工作」、「体育室であそぼう」 「小学生放課後バドミントン	近隣保育園、小中学校、とっこの芽、学習支援ボランティア団体、子育てNPO法人、青少年指導員、スポーツ推進委員等	A



			ン教室」等、15 事業延べ 50 回実施し 1,936 人参加。	と連携し、放課後の居場所づくりや、担い手の養成を進める。	
②地区連合町内会や合築・隣接施設との共催によるまつりの実施	地区連合町内会、関係団体等と連携し、地域のまつりとして「地区センターまつり」を 10 月に開催する。8,000 人参加を目指す		10 月 27 日に地区センターまつり「東戸塚フェスタ 2018」を開催。サークル発表、展示、模擬店、近隣中学校の吹奏楽部の演奏、地元出身の若手お笑い芸人のステージ等を地域のまつりとして、周辺自治会（6 連合町内会）の協力を得て実施した。参加者数 11,192 人	2019 年 10 月第 4 土曜に開催予定。来年度も地域のまつりとして、地元と一体となり楽しめるまつりを目指す。	A
③とつか区民活動センターとの連携による情報やスキルの共有	地区センターだよりの配架等により情報共有を行う		区民活動センターとの連携を充実するとともに、地区センターだよりの自主事業講座チラシの配架を実施した。	引き続き充実化を進める。	A
(5)PR・広報の充実					
①とつか区民活動センターや合築・近隣施設との共同による自治会未加入マンションへのチラシ等配付	ニューシティ東戸塚 6 管理組合に年間 12 回(1,800 枚)配布回覧に加え、新たに南の街 1.2.3.4 号館自治会への回覧を行う		東戸塚ケアプラザ・区民活動センターと共同し、ニューシティ東戸塚 6 管理組合に、年間 12 回配布。平成 30 年 10 月より西武デパート広報担当課に、地区センターだよりの配架を依頼した。れんが坂自治会へ地区センターだよりの回覧を開始した。	引き続き実施する。	A
②主事業のお知らせ等を希望者に一斉メール配信	平成 29 年度よりメルマガ配信を開始。30 年度は引き		毎月配信を実施（12 回/年）28 件登録利用あり。	引き続き実施する。	B

		続き利用を呼びかける			
	③SNS を活用した情報提供	ブログ更新を充実し、利用者に最新の情報を提供する	HP 上にブログを載せ随時更新した (90 回/年)。	引き続き実施する。	B
	④協会全体で施設や事業等を周知するための参加型イベントを区民対象に開催	地域・学校と連携したイベントを実施	2 月 10 日に戸塚公会堂にて「サクソフォンリサイタル」を実施。地域の小学校や障がい者施設との連携もできた。	引き続き実施する。	A
9 本市重要施策に対する取組					
(1) 情報公開					
	①情報公開規程に基づく適正な情報の公開	公開請求に基づき適切に対応	公開請求は無し。必要な場合は適切に対応する。	適切に対応する。	B
	②HP での事業計画、事業報告、第三者評価等の情報提供	適宜、適切に HP に掲載	施設内に閲覧用フォルダを設置し、HP (公開情報) に適宜掲載して情報提供した。	引き続き実施する。	A
	③チラシやセンターだよりの町内会回覧や他施設への配架	東戸塚、川上地区連合町内会への回覧に加え、名瀬、平戸、平戸平和台、柏尾地区各連合町内会の掲示板への掲示を依頼する	2 連合町内会の回覧及び 4 連合町内会の掲示板掲出実施。ニューシティー東戸塚 6 管理組合や南の街 1. 2. 3. 4 号館への回覧等実施。区民活動センター、行政サービスコーナー、西武デパート等に配架。	引き続き実施する。	A
(2) 人権尊重					
	① 地区センター・公会堂での人権研修の実施	職員・スタッフ全員参加	実施	引き続き実施する。	B
	② 市区の主催の人権研修への全職員・スタッフの参加	職員等参加	実施	引き続き実施する。	B
	③ 内外の案内表示の外国語表記・点字表記	表記を進める	一部実施	表記を進める。	B
	④ 指定管理者として可能な範囲での施設のバリアフリー化	段差解消を進める	検討を進めた。	バリアフリー化を進める。	B

	(3) 市内中小企業優先発注				
	①市内中小企業特に地元企業への優先発注	適正に実施	実施	引き続き実施する。	B
	②透明かつ適正な競争及び契約の適正な履行の確保	適宜、入札・見積もり合わせ・業者選定委員会の開催	実施	引き続き実施する。	B
	(4) 環境への配慮				
	① ごみの減量化・分別の徹底・ゴミゼロルート回収の活用	燃やすごみ、古紙、産業廃棄物に分別、ルート回収は継続して実施	燃やすごみの排出は、H28 年度 323kg→H29 年度 221kg→H30 年度 217kg と毎年ゴミの減量に努めている。	ゴミゼロルート回収を活用し、ごみの減量化・分別にさらに取り組む。	A
	②節電・節水・消耗品の無駄のない使用の推進	光熱水費、消耗品費の節減を進める	FCU 更新工事により、館内の空調管理の効率が改善され、ロスナイ換気扇等の有効利用により、冷暖房を利用せずに館内室温の管理を心がけた。閉館後もタイマー管理を見直し節電に努めた。	複合施設であるため、光熱水費は3施設での按分となっている。当センターでの節減努力とともに、他施設と連携しての節減に努める。消耗品について随時見直しをかけ、より安価で質の良い物を購入する。	B
	(5) 子育て支援、子ども・若者の育成				
	①子育て支援事業を地域の団体や保育園と連携した積極的な展開	近隣保育園等との連携で6事業実施1,000人参加	「おもちゃ病院」、「親子で体験！カミカミ期の離乳食と乳歯のケア」、「ちいさなおはなし会」等、10事業延べ38回実施し1,665人参加。	「こども未来塾」、「だがしや楽校」等新規事業を含め、地域ケアプラザ等他施設、NPO法人等と協力し実施する。	A
	②はまっ子ふれあいスクール、小学校と連携した放課後の居場所の充実	近隣小学校はまっ子ふれあいスクール等と連携した5事業実施200人参加	「ちびっこ工作」、「体育室で遊ぼう!」、「食育カルタで遊ぼう」等、5事業延べ11回実施し301人参加。	はまっ子ふれあいスクールや、青少年指導員、地域ボランティア団体、NPO法人等と協力し、児童生徒の放課後の居場所づくりを図る。	A
	③地域と連携した体験やスポーツ、学習を通じた健全育成事業の実施	ふしぎ発見理科ひろば等8事業実施400人参加	「ふしぎ発見理科ひろば」、「ハロウィーンイベント」、	「横浜FCシーガルズ サッカー教室」、「親子で化学捜査」等、12事業延べ21	A

			「小学生放課後バドミントン教室」等、17 事業延べ 27 回実施し 1,714 人参加。	回開催予定。スポーツ推進委員や学習ボランティア団体、NPO 法人等と連携し、青少年の健全育成を図る。	
④困難を抱えた子ども・若者への学習支援や居場所の提供等青少年を育む取組を地域全体で実施	困難を抱えた子ども・若者への学習支援等 10 事業実施 300 人参加		「生き辛さを強みに変える講演会」、「夏休み親子デイキャンプ」、「小学生のための英語教室」等、8 事業延べ 18 回実施し 475 人参加。	地域のボランティア団体、青少年指導員、スポーツ推進員等と協力し、地域全体で支援を行えるよう環境を整える。学習支援の場としてグループ室を放課後の時間に合わせ提供する。	A
10 サークル・地域活動が活性化するための事業提案					
(1) サークル活動や講座指導者等の最新のきめ細かなで信頼できる情報を顔の見える関係で提供	情報公開の可否をサークルに確認し、インターネットや掲示板で情報提供を実施		サークルメンバー募集团体の情報ファイルをロビーに配架。地区センターまつりチラシにメンバー募集広告記事を掲載。HP、ブログ、センターだより、サークル体験会等で積極的に各サークルの紹介を行った。	必要な方に情報提供できるよう、広報活動を充実させる。センターまつりやサークル体験会等を通じて効果的に各サークルのPRを実施する。	B
(2) 利用者負担の軽減、印刷媒体のカラー化の推進のため印刷コストが低く高速高性能なカラー印刷機を導入	利用団体へ利用促進 PR を実施する		実施	引き続き実施する。	B
(3) 各部屋でインターネットが使える環境を利用してパソコンやスマホの活動支援講座の実施	パソコン何でも相談室を開催（通年）する。シニア向けスマホ講座を開催する		「パソコン何でも相談室」、「スマートフォン無料体験教室」、「インターネット被害未然防止講座」の3 事業延べ 14 回実施し 57 人参加。	インターネットによる部屋予約開始に伴い、「シニアのためのスマホ安心講座」、「ネット予約相談室」等を開催し、スマホやパソコンを利用している活動を支援する。	A
(4) 自らの活動を紹介し、サークル会員を拡大し活性化するためのサークル体験会の開催	3 月に実施		「サークル体験会」を2 か月間に渡り開催（2 月～3 月）し、通常の団体活動時間帯に体験・見学を可能にした。ま	サークル体験期間を長く設けることで、会員を募集するサークルが、通常の活動日に見学・体験会を実施できるよう配慮する。HP やブログ、ポスター等を用い	A

			たポスターを館内に掲示、HPや広報誌等でも紹介し、利用者への情報提供を行い、サークル会員の新規加入を推進した。	てサークルの活動を紹介し、新規加入の支援を行う。	
(5) 展示用パネルや椅子機などの備品を地域の活動団体から要請があった場合に支障のない範囲で無償貸出し	要請に応じ適宜実施		療育センターや地域ケアプラザ等のイベントや式典に、パイプ椅子等を貸出した。	今後も地域団体の要請に応じていく。	B
<b>1 1 自主事業計画</b>					
<b>(1) 地域の特性や時宜に適った事業の展開</b>					
① 都市と自然が混在し鉄道も走る地域特性を生かした生涯学習支援の実施	地域特性を生かした 5 事業実施 200 人参加		「みかん狩り」、「手作りのしめ縄飾り」等、5 事業延べ 10 回実施し 189 人参加。地域で収穫できる農作物を用い季節の行事を体験する講座や、地元の農園と連携した収穫体験等を実施した。	「しめ縄飾り作り」「寒仕込み手前みそ講座」等、都市と自然が混在する地域の特性を生かし、地域で収穫した農作物等を用いた講座を、地元の農家や青少年指導員等と連携し開催する。	B
② 集合住宅建設が進み若年層の割合が比較的高い中、集合住宅居住者や若者向け事業、世代間交流事業の実施	世界の料理を楽しもう、おやすみ前のヨガ教室等 11 事業実施 800 人参加		「パリからの贈り物」、「ロシア料理・ボルシチとブリヌイ」、「お休み前のヨガ」等、18 事業延べ 35 回実施し 1,522 人参加。土日・祝日、夜間帯の開催等、若い世代も参加しやすいように配慮した講座を開催した。	「パパと子どものクッキング講座」、「だしがしや楽校」等の事業を実施する。保育や土日・祝日の開催等、若い世代が参加しやすいように配慮した講座を開催する。	A
③ 平成 32 年開催の東京オリンピック・パラリンピック関連事業の開催	青年海外協力隊との交流会等 3 事業実施 100 人参加		「青年海外協力隊との交流会」、「パリからの贈り物」、「小学生のための英語教室」	「Okudera Lecture」、「横浜 FC シーガルズ サッカー教室」、「イギリス便り」等の事業を開催しスポーツや料理を通	A

			等、6 事業延べ 12 回実施し 196 人参加。青年海外協力隊との交流会等を行い、地域住民に東京オリンピック・パラリンピックに向けての国際理解に努めた。	しての国際理解につなげる。	
(2) 講座終了後に自主的サークルの設立が期待できる事業の実施	男の料理等 11 事業実施 1,400 人参加		「男の料理楽しくステップアップ」、「初夏の植物を描こう」、「おうち珈琲を楽しもう」等、11 事業延べ 59 回実施し 1,186 人参加。実施後は「おやじの料理教室」、「千草俳句会」、「植物画(木)教室」の 3 サークルが立ち上がり、活動を開始。地域の仲間づくり居場所作りにつながった。	団体の登録数が増加し、サークル活動の定期的な部屋利用が難しい状態であるため、自主事業からのサークル立上は、利用状況をみながら計画的に進めていく。	B
(3) 子育て支援の充実					
① 育児不安の解消や保護者同士の交流のための子育て支援事業を地域の保育園や支援機関等と連携して実施	近隣保育園等と連携し 6 事業実施 1,500 人参加		「ごっくんモグモグ期の離乳食」、「あそび場しゃべり場ほっとタイム」、「ピヨピヨこっこ広場」等、8 事業延べ 86 回実施し 3,089 人参加。講座内で臨床心理士や保育士等による子育て相談も行い、保護者に寄り添った支援を行った。	昨年度好評であった「ピヨピヨこっこ広場」「1歳の親子リトミック」の開催を 2 期に分ける等、需要にこたえられるよう、近隣保育園、地域ケアプラザ等の他施設、子育て NPO 法人等と連携して実施する。	A
② 保育付き事業や親子で参加できる事業の充実	にこにこ赤ちゃんピクス等 16 事業実施 3,000 人参加		「ママの自分力 UP 講座」、「1歳の親子リトミック」等、20	「ピヨピヨこっこ広場」「1歳の親子リトミック」、「パパと子どものクッキング	A

			事業延べ 69 回実施し 3,979 人参加。若い世代の多い地域性をふまえ、保育付き事業や親子で参加できる講座を実施した。	講座」等の事業を実施する。若い世代の多い地域性をふまえ、子育て支援や親子で参加できる講座を実施する。	
	(4) 今日的課題の解決に向けた取組				
	①地域の学校、支援団体と連携した放課後の居場所づくりや貧困等困難を抱える青少年への支援	放課後の居場所づくり等 12 事業実施 400 人参加	「ちびっこ工作」、「食育カルタで遊ぼう」、「放課後バドミントン教室」等、11 事業延べ 21 回実施し 540 人参加。近隣小学校はまっ子や、学習支援ボランティア団体、青少年指導員スポーツ推進員、区バドミントン協会等と協力し、放課後の居場所作りや貧困困難を抱える青少年の支援を行った。	「こどもみらい塾」、「はまっ子夏休み企画 自然素材を使った子ども工作」、「ちびっこ工作」、「発達障がいの理解」等の事業を実施する。近隣小学校はまっ子や、学習支援ボランティア団体、青少年指導員スポーツ推進員、NPO 法人等と協力し、放課後の居場所作りやひとり親家庭、困難を抱える青少年の支援を行う。	A
	②地域との連携による青少年を支援する担い手の養成	ちびっこ工作等 6 事業実施 300 人参加	「食育カルタで遊ぼう」、「ちびっこ工作」、「はじめてのボランティア講座」等、7 事業延べ 16 回実施し 370 人参加。	見守りボランティアの募集等、青少年を支援する担い手を養成するための事業を実施する。	A
	③書見台やロビー等の照明灯整備や定期的巡視による中・高校生が快適に勉強できる場の提供	中・高校生が快適に勉強できる場の提供に努める	図書コーナー内書見台やロビーでは席数が不足する場合、グループ室等を整備して学習できるスペースとして提供した。	図書コーナー書見台やロビーテーブル機能を整理し、図書コーナー、ロビー、学習室に再整備して、中・高校生が集中して勉強できる場を創設する。	A
	(5) 自然豊かで安全に過ごすための取組				
	①美しい環境を未来に引き継ぐための講座の実施	ごみ分別相談会等 2 事業	「エコ講座」、「エコ工作」、	とつかエココーディネーター協議会や	B

		実施 300 人参加	地区センターまつり時の「ゴミ分別相談」の 3 事業延べ 3 回実施し 340 人参加。	資源循環局等と協力し、地域への啓発を行う。	
	② 自然災害への備えの他、全国都市緑化よこはまフェア事業に関連した事業等で自然豊かに過ごす講座の開催	農場で収穫体験と食育等、5 事業実施 100 人参加	「大菊教室」、「みかん狩り」「手作りのしめ縄飾り」等、7 事業延べ 22 回実施し 564 人参加。地域農園と連携し東戸塚の自然を身近に感じる講座を開催した。	「しめ縄飾り作り」、「自然素材を使った子ども工作」等の事業を実施する。地域の農家提供の作物を使った伝統文化や、野山の自然素材を用いた工作等、自然を身近に感じられる講座を行う。	B
	(6) 協会全体での取組				
	① 協会管理の施設全体で区民との交流、生涯学習の成果発表等を目的にバリアフリーコンサートを予定	地域・学校と連携したイベントを実施	2 月 10 日に戸塚公会堂にて「サクソフォンリサイタル」を実施。地域の小学校や障がい者施設との連携もできた。	引き続き実施する。	A
	<b>1 2 施設の維持管理計画</b>				
	(1) 建物・設備等の維持管理に必要な保守・点検・補修・清掃・植栽管理等を適宜適切に実施				
	① 設備点検	仕様書に即した保守点検の実施	実施	引き続き実施する。	B
	② 補修	補修詳細計画の策定、早期発見・早期対応、見回り	実施	引き続き実施する。	B
	③ 清掃	仕様書に即した清掃の実施	実施	引き続き実施する。	B
	<b>1 3 個人情報保護等の体制と研修計画</b>				
	(1) 個人情報保護の体制				
職員育成	① 館長が個人情報取扱責任者となり管理監督と研修を実施	実施する。	実施	引き続き実施する。	B
	② 個人情報取扱業務一覧を備え、個人情報の管理状況について常時把握	適宜実施	実施	引き続き実施する。	B



	③職員・スタッフ採用時に個人情報の研修を実施、研修実施報告書及び個人情報に関する誓約書を市長に提出	適宜実施	実施	引き続き実施する。	B
	④館長は個人情報取扱の自主点検表に基づき定期的に点検を実施	定期点検実施	実施	引き続き実施する。	B
	(2) 研修計画				
	①実務習得・接遇等利用者へのサービス向上につながる研修の実施	新規採用者実務研修・顧客満足研修等実施	実施	引き続き実施する。	B
	②防災訓練等災害時や緊急時対応のための研修の実施	防災訓練・救命講習・防火防災管理者研修等	実施	引き続き実施する。	B
	③個人情報保護や人権啓発等の研修の実施	個人情報保護、人権啓発研修実施	実施	引き続き実施する。	B
	<b>1 4 施設の維持管理計画（における効率化の工夫）</b>				
	(1) 3 施設合築施設の保守点検等の委託を行っている戸塚地域療育センターに効率的な執行を依頼	情報共有、効率的執行のため隔月で打合せ会開催	実施	引き続き実施する。	B
	(2)大規模修繕にいたる前の修繕箇所の早期発見・早期対応による長寿命化と経費節減	外壁状態、水漏れ、雨漏り等を日常的に目視で観察	実施	引き続き実施する。	B
	(3)簡易な修繕・清掃・剪定等は職員・スタッフが休館日等に自前で実施	状況に応じ休館日等に実施	実施	引き続き実施する。	B
	(4)緊急修繕以外はインターネットの活用や適正な見積もり合わせによる安価で的確な発注の実施	適宜実施	実施	引き続き実施する。	B
	<b>1 5 収入計画の考え方</b>				
	(1)公益目的事業においては収支相償に基づき支出に見合った収入を確保	利用料金収入・事業収入・収益事業収入の予算額確保	実施	引き続き実施する。	B
	(2)収益事業の利益の50%以上を公益目的事業の収入に繰入	50%以上を繰入	50%以上を繰入れた。	50%以上を繰入れる。	B
	(3)自主事業のための助成金や企業協賛の確保及び公益法人の利点を生かした寄付金の募集	寄附金・助成金・企業協賛・CSR等を進める	NPO 団体等共催事業を実施。「地区センターまつり（実行委員会）」として広告、寄附	引き続き実施する。	A
財務					

			金を募集し収入増につなげた。		
(4)協会全体で公益事業を実施するための特定費用準備資金を積み立て事業資金を確保	年度毎の公益事業の収支をみて実施する		特定費用準備資金ではなく、自主事業費を充当し、実施。	決算状況により判断	B
<b>16 増収目標と増収策</b>					
①利用料金収入の増収	対前年度 3%の増収を目指す(419万円)		目標を上回った(対前年度 4.7%増 434.6万円)	引き続き実施する。	A
ア登録団体や地域の団体への利用勧奨や協働事業の実施の働きかけによる稼働率の向上	地域団体、区民活動センター、行政サービスコーナー等へ宣伝(随時)		稼働 64.6%と対前年度 4.7%アップとなった。	引き続き稼働率向上促進を実施する。	A
イ料理室の料金を 10%割り引いて料理以外の使用の推進	対前年度稼働率 3%増を目指す(33%)		稼働率H30年度 31.1%と対前年度 1.0%アップとなった。	引き続き利用促進を実施する。	B
ウ自主的サークルの設立が期待できる自主事業の展開による各部屋の稼働率の向上	男の料理講座等 11 事業実施 1,400 人参加		「おやじの料理教室」、「千草俳句会」、「植物画(木)教室」の 3 サークルが自主事業後に立ち上がり、料理室、小会議室、工芸室等、部屋の稼働率向上に繋がった。	団体の登録数が増加し、サークル活動の定期的な部屋利用が難しい状態であるため、自主事業からのサークル立上は、利用状況をみながら計画的に進めていく。	A
エ各部屋でインターネットの接続が可能となるように環境を整備	平成 28 年度整備済、PR し利用を促進する		実施	引き続き実施する。	B
オ市の補助金交付団体との連携による子育て支援や青少年支援の積極的な展開	補助金交付団体との連携事業として 9 事業実施 600 人参加		「ちびっこ工作」、「My お箸を作ってみよう」、「エコ講座」等、8 事業延べ 31 回実施し 1,480 人参加した。	補助金交付団体との連携事業として、「夏休みデイキャンプ」、「ちびっこ工作」等の事業を実施する。	A
カ部屋の分割使用や当日申込みの 1 時間単位利用など柔軟な対応	利用形態に応じて適宜対応(会議室、和室、体育室は分割利用可能)		実施	引き続き実施する。	B
②自主事業収入の増収	対前年度 3%の増収を目指す		目標をほぼ達成(191万円)	今後も魅力的な事業を開催し増収を目	B

		す (192 万円)		指す。	
	ア参加者を増加させるために魅力ある自主事業の展開	センター利用が少ない男性向けの講座等新規 25 事業を計画	30 年度実施の 59 事業のうち新規 32 事業 (54%) を実施し目標を上回った。	体育室を含め部屋の有効活用や、利用者からの要望がある年齢対象の講座等を開催し、参加者の幅を広げる。	A
	③雑収入の増収	雑収入 161 万円を目指す	年間雑収入 170 万円となり目標を上回った。	引き続き、収入増を目指す。	A
	ア寄附金・補助金・企業協賛の確保	寄付金募集の周知等 5 万円を目指す	センターまつりの広告収入等 (6 万円) により目標を上回った。	引き続き、センターまつり等の機会を利用して寄附金募集等を行う。	A
	イ館内外の掲示やホームページのバナー等による広告収入の増収	広告掲載を目指す	実施できなかった。	広告掲載の可能性を検討する。	C
	ウ最新型高性能カラー印刷の導入・活用による印刷代収入の増収	印刷代収入 60 万円を目指す	目標をほぼ達成 (52 万 5 千円)	引き続き、収入増を目指す。	B
	<b>1.7 支出計画</b>				
	(1) 特定規模電気事業者 (新電力) からの電力部分供給により電気代を節減	新電力への全面転換により節減を目指す	H30 年度電気代 646 万円 (対前年度 1.5% 減) で節減できた。	更なる節減に努める。複合施設であるため、他施設との連携を強化して電気代減を図る。	A
	(2) 節電・節水・省エネ器具への交換の推進、日頃の適切な清掃・メンテナンスによる効率的な運転を維持	蛍光灯の LED 化、ファンコイル定期清掃、空調調整等	実施	引き続き実施する。	B
	(3) 1 箇月単位の変形労働時間制により柔軟なシフトを組むことによる時間外労働の抑制	年間 20 万円の縮減	柔軟なシフトを組むことで年間 18 万円 (≒日祝日 67 × 1.75 時間 × 時給 1,500 円) 縮減した。	引き続き時間外労働の抑制に努める。	A
	(4) 最低賃金法や労働基準法などの法令を遵守した人件費の支出	適宜、賃金の見直し、時間外労働割増賃金の支払い	神奈川県最低賃金改定にともないスタッフ賃金を改定した。	今後も法令等を遵守していく。	A
	(5) 大量購入や一括・長期発注、修繕箇所の早期発見・早期対応による経費の節減	相見積による発注先選定、ネットによる価格調査、巡	実施	引き続き実施する。	B

		回による修繕箇所早期発見			
(6) 契約に際しての競争性の確保		適宜、入札・見積もり合わせ・業者選定委員会の開催	実施	引き続き実施する。	B
(7) 施設管理に関して効率的・効果的な執行を確保するための合築3施設の定期的な打合せの開催		定期的に打合せを実施	実施	引き続き実施する。	B
(8) 自主事業の材料費・講師謝金・傷害保険料は参加者負担 子ども対象事業や青少年支援等はセンターが負担		センターが負担する子ども対象事業等14事業実施	センター負担の子ども対象事業等17事業実施	引き続きセンター負担の子ども対象事業等を実施する。	B
<b>18 ニーズ対応費の使途</b>					
(1) 物品の購入 図書の購入、利用者の備品、利用者用消耗品の購入		図書、プレイルームおもちゃ等購入	セパレート式卓球台、幼児用おもちゃ、ウォーターサーバーレンタル、グループ室用カーテンセット、サイネージ用スティックPC、フードプロセッサ、スチーム式アイロン等を購入した。	来館者サービスにつながる物品を考慮し、的確にニーズ対応費を執行する。	A
(2) 設備・物品の補修等 エレベーター修理、蛍光灯安定器交換、料理室ガス警報器交換など		エレベーター修理、蛍光灯安定器交換、料理室ガス警報器交換等	冷水器配管断裂による配管修理及びウォーターサーバーへの切り替え、エレベーター一点検、正面入口自動ドア修繕、屋外防犯灯修繕、屋上補給水槽配管修繕、外壁施設名称看板補修工事等を実施した。	トイレ手洗いの自動水栓への改善や段差解消工事等、安全で衛生的な設備を目指す。	A
(3) 施設整備 インターネット環境整備、案内等の外国語表記・点字表記、段差の解消等バリアフリー化に使用		28年度にインターネット環境整備済、その他随時実施	トイレの洋式化、シャワートイレの設置を実施した。	段差の解消等バリアフリー化を目指す。	A
(4) 人件費 日曜・祝日の開館時間延長分のスタッフ人件費に充当		日曜祝日スタッフ3名1時間分人件費に充当	日祝スタッフ3名1時間分に充当した。	日祝日午後6時まで開館時間を延長するため、ニーズ対応費から支出した。	B
(5) 事業費 地区センターまつりの開催や予算外の自主事		地区センターまつり経費に	地区センターまつり経費に	地域と一体となり、楽しんでいただける	A

	業の開催にかかる経費に充当	充当	充当済（約 15 万円）	「地区センターまつり」となるようにニーズ対応費予算の有効活用を行う。	
利用者等の意見	利用者等の意見の把握方法 利用者会議（1回/年）、アンケート（1回/年）、新規自主事業実施時アンケート（8回/年）、ご意見箱	意見、要望に対する対応			A

《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