

平成30年度 「藤が丘地区センター」 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 (D)	差引 (C-D)	説明
指定管理料	35,907,000		35,907,000	35,907,000	0	横浜市より
利用料金収入	4,300,000		4,300,000	4,584,170	284,170	体育室天井改修工事の影響が予想より少なかった
自主事業（指定管理料充当の自主事業）収入					0	
自主事業収入	2,700,000		2,700,000	2,878,204	178,204	ほぼ予想通りの集客
雑入	1,300,000	0	1,300,000	1,277,794	22,206	
印刷代	700,000		700,000	523,450	176,550	大量印刷者が見込みより少なかった
自動販売機手数料	600,000		600,000	707,548	107,548	夏場の需要が多かった
駐車場利用料金収入			0		0	
その他（ルート回収収入ほか）			0	46,796	46,796	
収入合計	44,207,000	0	44,207,000	44,647,168	440,168	

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	21,691,200	0	21,691,200	21,282,648	408,552	
給与・賃金	19,846,800		19,846,800	19,446,448	400,352	休館日開催の研修及び情報連絡会を減らし、日常業務内で実施
社会保険料	1,508,800		1,508,800	1,518,544	9,744	
通勤手当	272,600		272,600	270,580	2,020	
健康診断費	45,000		45,000	29,076	15,924	
勤労者福祉共済掛金	18,000		18,000	18,000	0	
退職給付引当金繰入額			0		0	
事務費	2,331,800	0	2,331,800	2,371,589	39,789	
旅費	13,800		13,800	14,675	875	
消耗品費	700,000		700,000	777,202	77,202	元号変更に伴う予約情報システムの改善
会議賄い費	10,000		10,000	5,727	4,273	
印刷製本費	10,000		10,000		10,000	
通信費	100,000		100,000	130,867	30,867	
使用料及び賃借料	467,000	0	467,000	466,608	392	
横浜市への支払分	37,200		37,200	37,200	0	
その他	429,800		429,800	429,408	392	
備品購入費	280,000		280,000	169,482	110,518	「ニーズ対応費」超過のため、本科目費用を減らす
図書購入費	60,000		60,000	56,400	3,600	
施設賠償責任保険	46,000		46,000	45,290	710	
職員等研修費	50,000		50,000	28,274	21,726	自前研修を実施
振込手数料	11,000		11,000	4,374	6,626	
リース料	480,000		480,000	448,416	31,584	
手数料	82,000		82,000	195,114	113,114	ルート回収（81,000円）、産廃処理・机椅子組立（110,200円）
地域協力費	22,000		22,000	29,160	7,160	
事業費	2,700,000	0	2,700,000	2,878,204	178,204	
自主事業（指定管理料充当の自主事業）費			0		0	
自主事業費	2,700,000		2,700,000	2,878,204	178,204	
管理費	10,652,000	0	10,652,000	10,593,886	58,114	
光熱水費	4,674,000	0	4,674,000	4,855,145	181,145	
電気料金	2,934,000		2,934,000	2,798,857	135,143	節約努力
ガス料金	930,000		930,000	1,248,885	318,885	気温変化が激しく消費大となる
水道料金	810,000		810,000	807,403	2,597	
清掃費	986,000		986,000	986,040	40	
修繕費	2,000,000		2,000,000	1,763,575	236,425	「ニーズ対応費」超過のため、本科目費用を減らす
機械警備費	257,000		257,000	257,040	40	
設備保全費	2,735,000	0	2,735,000	2,732,086	2,914	
空調衛生設備保守	928,000		928,000	927,070	930	
消防設備保守	147,000		147,000	146,880	120	
電気設備保守	160,000		160,000	160,056	56	
建築物・設備点検費	315,500		315,500	315,360	140	
害虫駆除清掃保守	58,000		58,000	57,400	600	
その他保全費	1,126,500		1,126,500	1,125,320	1,180	
共益費			0		0	
公租公課	1,900,000	0	1,900,000	1,900,000	0	
事業所税			0		0	
消費税	1,700,000		1,700,000	1,700,000	0	予算通り仮置き
印紙税			0		0	
その他（法人税及び住民税等）	200,000		200,000	200,000	0	予算通り仮置き
事務経費（計算根拠を説明欄に記載）	3,496,000	0	3,496,000	3,532,786	36,786	
本部分	3,496,000		3,496,000	3,532,786	36,786	第3者評価委託料 216,000円含む
当該施設分			0	0	0	
ニーズ対応費	1,436,000	0	1,436,000	1,548,396	112,396	全館に配置されていたパイプ椅子（体育室を除く）の大半を買換え
支出合計	44,207,000	0	44,207,000	44,107,509	99,491	
差引	0	0	0	539,659	539,659	

自主事業費収入				2,878,204		
自主事業費支出				2,878,204		
自主事業収支				0		
管理許可・目的外使用許可収入				707,548		
管理許可・目的外使用許可支出				94,600		
管理許可・目的外使用許可収支				612,948		

(様式2)

平成30年度地区センター利用状況(団体+個人利用)

施設名 藤が丘地区センター

月別	開館日数 (日)	入館者数(人)			利用層別利用数(人)										前年度 合計(B)	前年比(%) 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	6,394	6,678	13,072	607	1,807	1,061	566	255	1,281	3,719	2,380	1,396	13,072	10,841	121%
5月	30	5,554	6,356	11,910	511	1,627	745	439	213	1,130	3,380	2,197	1,668	11,910	11,241	106%
6月	29	5,610	6,686	12,296	690	1,443	722	593	201	1,177	3,600	2,257	1,613	12,296	12,234	101%
7月	30	5,429	5,793	11,222	810	1,603	616	560	97	1,338	3,229	1,725	1,244	11,222	12,668	89%
8月	30	4,128	4,135	8,263	750	1,374	264	410	145	1,161	2,164	1,227	768	8,263	10,830	76%
9月	29	3,713	4,516	8,229	662	934	159	263	83	1,056	2,626	1,446	1,000	8,229	10,439	79%
上半期計	177	30,828	34,164	64,992	4,030	8,788	3,567	2,831	994	7,143	18,718	11,232	7,689	64,992	68,253	95%
10月	30	4,091	5,035	9,126	620	855	215	532	90	981	2,974	1,752	1,107	9,126	11,619	79%
11月	29	5,734	7,240	12,974	920	1,383	357	459	169	1,369	3,813	2,181	2,323	12,974	15,798	82%
12月	25	4,744	5,212	9,956	516	1,243	373	806	187	1,008	3,017	1,573	1,233	9,956	10,455	95%
1月	24	4,063	4,548	8,611	427	920	254	595	154	1,008	2,531	1,504	1,218	8,611	11,036	78%
2月	27	4,915	5,865	10,780	641	1,159	555	904	153	1,101	3,291	1,617	1,359	10,780	12,918	83%
3月	30	6,959	6,670	13,629	618	1,920	989	2,011	94	1,219	3,256	2,036	1,486	13,629	14,195	96%
下半期計	165	30,506	34,570	65,076	3,742	7,480	2,743	5,307	847	6,686	18,882	10,663	8,726	65,076	76,021	86%
年間合計	342	61,334	68,734	130,068	7,772	16,268	6,310	8,138	1,841	13,829	37,600	21,895	16,415	130,068	144,274	90%

月別	居住区別利用数(人)				その他利用数		
	区内	区外	市外	合計	体育室 (人)	レホール (人)	図書貸出 冊数
4月	11,959	649	464	13,072	3,713		1,945
5月	10,937	517	456	11,910	3,909		3,409
6月	11,232	645	419	12,296	3,251		3,358
7月	10,280	601	341	11,222	2,201		3,246
8月	7,551	408	304	8,263	0		3,620
9月	7,478	425	326	8,229	0		3,506
上半期計	59,437	3,245	2,310	64,992	13,074	0	19,084
10月	8,276	467	383	9,126	0		3,393
11月	11,645	730	599	12,974	4,096		3,383
12月	8,978	517	461	9,956	2,643		3,038
1月	7,776	495	340	8,611	2,060		3,506
2月	9,812	605	363	10,780	3,031		3,484
3月	12,595	564	470	13,629	3,944		3,684
下半期計	59,082	3,378	2,616	65,076	15,774	0	20,488

平成30年度 自主事業報告書 4/4(4月～3月)期

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	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 (平均) (円)	1教室講師謝金額 (円)	
60歳以上 男女	シニア健康レク体操 A(月)コース・B(木)コース	4-6,11-3月	前期後期 各10回	200	1511	0	337,400	337,400	有	各1500	3,000	120,000	各クラス講師2名
35歳以上 男女	健康づくり体操	4-6,11-2月	前期後期 各10回	100	1467	0	266,600	266,600	有	1,800	7,000	70,000	講師1名
幼児と 保護者	わくわく親子体操	4-6,11-3月	前期後期 各10回	50	323	0	148,000	148,000	有	3,500	4,000	60,000	講師3名 親子25組
一般	ビューティーストレッチ	4-6,11-3月	前期後期 各10回	80	1046	0	276,800	276,800	有	2,800	8,000	80,000	講師1名
35歳以上 男女	健美操	4-6,11-2月	前期後期 各10回	80	856	0	200,690	200,690	有	2,000	7,000	70,000	講師2名(1回1名、交替制)
幼児と 保護者 小学生 一般	大人のためのお話会 おはなしのゆりかご	4,7,10,1月	大人4回	20	130	0	4,200	4,200	無	0	1,666	30,000	四季語り
		4-3月	21回	20	225	0	5,760	5,760	無	0	0	0	おはなしのゆりかご 18名
一般	住まいの修繕学校	4,6,12,2月	4回	16	61	0	25,640	25,640	有	500	5,000	5,000	NPO法人住まいの学習館
一般	ハウスクリーニング講座	6,7,11月	3回	16	26	0	2,080	2,080	無	0	0	0	指定管理者NPO法人建物管理ネットワーク提供
一般	あおばFPIによるくらしの講座	4-9月,11-3月	上期下期 全2回(11 日間)	18	125	0	65,083	65,083	有	500	3,808	38,086	あおばFPくらしの会 講師5名
一般	初心者夏季ダンス講習会	6-8月	16回	24	213	0	81,120	81,120	有	7,000	1,250	40,000	藤が丘ダンスパーティーの会 講師2名
一般	ダンスパーティー	4,6,12,2,3月	5回	100	227	0	9,750	9,750	有	300-1000	0	0	藤が丘ダンスパーティーの会
一般	産前・産後骨盤ケア体操	5-6,9-10月	6回	12	96	0	77,274	77,274	有	3,600	5,337	32,025	講師1名
一般	園芸講座	4,6,9,1月	4回	20	63	0	30,806	30,806	有	500	5,121	10,242	藤が丘花の会
一般	メイクボディ教室	7,8,9月,10月	16回	32	313	0	226,862	226,862	有	2,500	15,575	62,300	自身体操「ビューティーストレッチ」講師1名
一般	図書ボランティア	4-3月	11回	10	29	0	5,280	5,280	無	0	0	0	図書ボランティア
一般	緑のボランティア	4-3月	11回	10	61	0	8,384	8,384	無	0	0	0	緑のボランティア
一般	初めてのフラダンス	5,6月	全6回	20	47	0	31,266	31,266	有	3,500	3,651	21,906	登録サークル「マハロ」
乳児と保 護者	ベビーマッサージでほんわか!	6,10,3月	各3回	20	142	0	46,929	46,929	有	2,000	5,241	31,450	講師1名
幼児と保 護者	親子リトミック	4-6月,10-12月	各6回	15	204	0	105,514	105,514	有	6,000	7,079	84,954	講師1名 親子15組
幼児と小 学生	キッズフラダンス	7月	1回	20	45	0	15,372	15,372	有	800	13,562	13,562	登録サークル「マハロ」
小学生	夏休み子ども工作塾	8月	1回	49	49	0	35,714	35,714	有	500	2,000	20,000	おやじの腕まくり 講師10名
幼児と小 学生	おもちゃ病院	8月,2月	2回	30	53	0	20,160	20,160	無	0	1,500	7,500	横浜北部おもちゃドクターの会 5名
小学生	子ども生け花 花とあそぼう	8月,3月	3回	16	28	0	32,255	32,255	有	800-1500	3,000	9,000	講師1名
小学生	夏休み子ども将棋教室	8月	1回 (5日間)	20	131	0	5,850	5,850	無	0	0	0	もえぎ野将棋教室
小学生	自分で作るおやつ	6,10,2月	3回	24	115	0	43,650	43,650	有	500	9,842	19,684	登録サークル「東京第四友の会 緑方面」

小学生	(様式5) マどろくちく	8月	1回	24	31	0	5,311	5,311	有	500	4,371	4,371	登録サークル「東京第四友の会 緑方面」
小学生	夏休み科学実験と工作	8月	3回	20	88	0	28,013	28,013	有	1,500	7,627	7,627	ひととゆめのネットワーク
小学生	プリザーブドフラワー教室	4月	1回	16	3	0	2,720	2,720	有	1,300	2,000	2,000	講師1名
小学生	夏休み子ども卓球教室	7,8月	6回	40	—	0	7,320	7,320	有	1,200	277	40,000	登録サークル「青葉ラージ愛好会」講師24名
一般	暮らしレッスン事始め	11月	1回	40	55	0	10,660	10,660	有	500	0	6,790	登録サークル「東京第四友の会 緑方面」
一般	水彩画にチャレンジ	6月	2回	20	42	0	9,616	9,616	有	500	4,088	8,176	講師1名
一般	パソコン講座 (エクセル、ワード)	9,11,3月	各2回	7	86	0	73,623	73,623	有	4,300	1,031	20,634	あおばパソコンサポートチーム講師5名
一般	秋のスペシャルコンサート	10月	1回	80	101	0	67,694	67,694	有	700	1,785	50,000	登録サークル「チェレスティッシモ」28名
一般	緑弦楽合奏団 音楽の花束	10月	1回	70	118	0	64,461	64,461	有	500	2,500	50,000	登録サークル「アンサンブル・シントラ」25名
小中学生	もえぎ野中三者連携小中交流会	10月	1回	40	—	0	—	—	無	0	0	0	もえぎ野小中学校
一般	不ハールとの国際交流活動報告	12月	1回	50	53	0	20,995	20,995	有	500	15,759	15,759	あおばアカデミア
一般	骨盤力アップ講座	9月-11月	7回	20	36	0	103,019	103,019	有	5,000	3,661	25,627	自主体操「健美操」講師1名
一般	ホームグラウンドの会	4月-3月	1回	30	30	0	0	0	無	1,000	0	0	登録サークル30団体
一般	東京オリンピック対応のおもてなし 英会話	11月-3月	10回	18	154	0	98,035	98,035	有	5,000	9,113	91,135	講師1名
一般	財産と権利を守る成年後見人 制度とは	12月	1回	18	11	0	3,499	3,499	有	500	2,809	2,809	勝司法書士法人講師1名
一般	クリスマスロビーコンサート	12月	1回	80	127	0	0	0	無	0	0	0	登録サークルによるコンサート
一般	フランス料理への食卓への誘い	1月	1回	30	41	0	15,500	15,500	有	500	0	0	登録サークル「Club de Paris」講師1名
一般	3.11を忘れない	3月	1回	40	43	0	2,820	2,820	無	0	0	0	みんなでつながろう！藤が丘のまちで！実行委員会
一般	藤田先生のお菓子教室	3月	1回	12	9	0	45,326	45,326	有	1,200	0	0	講師1名
一般	「街道をゆく」を楽しむ会	6月-2月	8回	36	287	0	118,020	118,020	有	2,500	13,402	107,220	登録サークル「シネマで歴史紀行の会」講師1名
小学生と 保護者	クリスマス親子エコ工作教室	12月	1回	24	30	0	5,930	5,930	有	500	833	5,000	NPO法人アース・エコ 講師6名
一般	自分だけの御朱印帳を作ろう	6月	2回	16	40	0	20,877	20,877	有	800	1,566	9,398	登録サークル藤が丘手作り絵本夢の会講師6名
							66,326	66,326					印刷費 他
	合計			1753	8971	0	2,878,204	2,878,204			183,454	1,272,255	

平成30年度 苦情対応状況報告

No.	年月日	内 容	対 応 結 果
1	2018年5月	個人利用の時間帯(夜)にバスケットを利用した方から、①体育室の使い方によって対応が違う、②風紀上良くない高校生の態度を許して良いのかなどの苦情をいただきました	<p>同一グループでメンバーを入れ替え予約を取り、連続でバスケのコートを利用していた高校生がいたらしく、それを見ていた利用者が同じように予約をしようとされました。「利用規約上、それはできません」と対応すると、「不公平だ」と仰られたため、高校生の方のルール違反を、受付時には見つけられなかったこともあり、その場では当該利用者にご納得いただける形としました。</p> <p>この後、同じ利用者から、 ①更衣室内のシャワーの清掃がいきとどいていない、 ②更衣室ロッカーの天板にホコリがいっぱいある、 ③飲食コーナーで着替えを許して良いのか、等の苦情をいただきました。不十分な対応や管理については、お詫びの上、改善に努めることを回答しました。 (その後、当該利用者は閉館の9時を過ぎ、退室を何度も促しても帰られる様子がなかったので、やむなく警察にご連絡させていただきました。)</p>
2	2018年5月	卓球の個人利用に関する投書。①なぜダブルスが禁止なのか、②予約時間前の体育室入室は何故禁止なのか、③卓球台を増やして欲しい、④昼間の個人利用時間帯に消灯されるとの対応をうけた、と3通の区役所への投書(内容はほぼ同様とのこと)がありました	<p>この投書と関連は不明ですが、午後の卓球個人利用でのやり取りで、類似の件がありました。</p> <p>利用者のグループに対し、スタッフが、 ①同一グループ内で連続での予約はできないこと、 ②予約時間前の体育室への入室はできないこと、 ③昼間の個人利用では消灯を基本としている…の3点を申しあげたところ、「他の地区センターでは、そんなルールはない」とのお話をいただきました。 (※同じグループが、過去にも上記の①と②のルールを守っていただけなかったことから、今回お話をしました。)</p> <p>投書の件もありましたので、卓球台の増設に関しては「実態を調査して検討する」とするとともに、昼間の照明は基本的に消灯とするが、陽の光で眩しいような場合は暗幕の上、照明をつけることで対応させていただくこととしました。</p>
3	2018年6月	囲碁の碁盤の線が消えかかっている。修理するか新しいのを補充してもらえないか。	<p>囲碁は、多くの皆さま方にご利用いただいています。複数の方から「新品を購入して欲しい」とご意見を受けており、碁盤の新規購入ももちろん視野に入れていますが、消えかかったラインを綺麗に書き直し、今は修理した碁盤を使用してもらっています。これで、しばらく様子を見ることにしました。</p>

4	2018年8月	ミーティングルーム2の部屋から非常口を使って外にでる付近に雑草が生い茂っている。足元が見えるようにしてほしい。	ご意見を受けとめ改善します。
5	2018年9月	電話での当日予約の利用者から、予約確定後、しばらくしてキャンセルのお電話があり、「予約してからすぐに(30分もしないで)取消しの連絡した」とのことでした。また、「当日予約のキャンセルはキャンセル料金が発生する」という館側の説明がなかったため、キャンセル料金の支払いはしたくないとのご意見をいただきました。	利用者様としては、駐車場も利用したかったようですが、工事の関係で地区センターの駐車場は利用できず、また、周辺の駐車場も空いていなかったため、キャンセルをご希望になったとのことでした。(予約の時、そうしたご事情をお伝えいただければ、地区センター側も仮予約という対応ができました。)当日キャンセルはキャンセル料が発生する旨の説明がなかったことに対しては深くお詫びを申し上げた上で、キャンセル料のお支払いをお願いしました。承諾いただき、翌日、お支払いいただきました。
6	2018年9月	抽選申込期間を従来の毎月1日～15日から、1日～10日に変更しましたが、その変更を知らなかった複数の利用者から「告知が足りないのでは・・・」とご意見をいただきました。	ご不満の声を謙虚に受け止めさせていただきます。
7	2018年10月	受付においてスタッフの私語が続き、気になるとご意見をいただきました。	申し訳ございません。再教育に努めます。
8	2018年10月	夜間、東側の階段部分が暗くて危ない、街灯を増やしてもらえないかというご意見をいただきました。	センサー付き街灯を増設致しました。
9	2018年12月	「(人気)講座への申し込みが遅れ、参加できませんでした。こんな時は、抽選などの方法も検討願えないか。」とのご意見をいただきました。	自主事業講座への募集開始は毎月11日と定めており、原則として、先着順で申込みを受け付けています。新規の講座で、募集開始前から定員をオーバーするかどうかは予めわからないためです。結果として募集が殺到し、定員の2倍近い応募者がある場合には、同講座を別日程で開催するケースもありますので、ご理解いただけますと幸いです。
10	2018年12月	地区センター近くの路上駐車に対して近隣から苦情がありました。	地区センター脇の道路に違反駐車した車に対して、近隣から複数回苦情がありました。車の持ち主が判明するまでかなり時間を要しましたが、年明け1月に持ち主が分かったため、「近隣から苦情の電話が何度も入っている。車で来館されるのならば、有料の駐車場を使っていたらいい」とご意見をいただきました。

11	2019年1月	<p>飲食コーナーで小学生がテーブルを占拠し、小さい子供を連れのお母さんより、自分たちが座る場所が確保できないという苦情をいただきました。</p>	<p>冬休みや夏休み、日曜日などの休みの日の飲食コーナーは、小学生を中心に満席になることも珍しくありません。大声を出したり、隣の席の利用者に迷惑をかけている場合はスタッフより注意をさせて頂いています。苦情をお寄せいただいたお母さんに対しては、館のスタッフが注意をしますので「受付に申し出て下さい」と申し上げました。</p>
12	2019年2月	<p>体操教室を同一日に3コース開催していますが、後に使用する利用者から、前の講座の利用者の後片付けが乱暴な用具の片付け方になっているとのご意見がありました。</p>	<p>再度、用具のしまい方を標準化し、利用者にしまい方について周知しました。</p>
13	2019年3月	<p>特定の利用団体の利用申請書の情報公開請求がありました。</p>	<p>特定の団体の「利用申請書」の写しの交付を求められたため、区役所等と相談の上、対応しました。</p>
14	2019年3月	<p>部屋の利用時間が少し超過しただけなのに、スタッフからかなり強い口調で注意されたらとご意見をいただきました</p>	<p>部屋の利用は終了の10分前までに清掃を済ませ、スタッフの確認を受けていただいております。終了時間が遅れると次に利用する団体に迷惑をかけることになるので、終了時間を徹底していただいている旨をご説明しました。</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	2018年4月	緑のボランティアの方々による花壇・園庭の手入れ	地域の方々のボランティアによる花壇や会館周りの手入れを手伝っていただいています。花や苗木は、横浜市からの提供のものとニーズ対応費から支出対応しています。利用者の方々、周囲の住民の方々からも「きれいにしてもらっている」とお褒めの言葉をいただいています。
2	2018年4月	シャワートイレの設置	かねてより設置希望が多かったシャワートイレを、ようやく設置しました。遅きに失した感がありますが、利用者からは喜ばれています。
3	2018年6月	一般予約に関する「WEB予約システム」の導入	従来、一般予約に関してもインターネット予約はできませんでしたが、6月から(8月予約分)WEBでの予約が可能になりました。年配の方々の利用が多い中で、ご来館または電話による予約方法しかありませんでしたが、予約の選択肢が増えたことで評価をいただいています。また、少しずつネット予約者増えてきて、一般抽選日の多忙さが緩和されつつあります。
4	2018年7月	「駐車場許可用紙」及び「部屋の各室表示用紙」出力のためのプログラム開発	受付スタッフに情報システムに秀でたキャリアの持ち主がおり、そのスタッフに、左記の内容が自動出力できるようにプログラム開発をしてもらいました。
5	2018年7月	囲碁碁盤の消えかかった線の"ライン引き"	囲碁は、多くの愛好者の皆さま方にご利用いただいています。複数の方から「新品を購入して欲しい」と要請されています。碁盤の新規購入もちろん視野に入れていますが、碁盤の線が消えたのなら「書けばいい」というアイデアから、消えかかったラインを、綺麗に書き直し、今では修理した碁盤を使用してもらっています。これで、しばらく様子を見ることにしました。
6	2018年7月	1階の非常用入口に台車用のスロープを設置	体育室天井工事に伴い車による通常出入口が閉鎖になったことから、図書配架や自販機の補充などの搬入を1階非常用入口に変更しました。敷居等で3か所ほど段差があり、そのままでは台車搬入が困難でした。しかし、工事を請け負う建設会社さんが便宜を図って下さり、その段差に無料でスロープを設置。搬入業者さんには大変喜ばれています。

7	2018年10月	防犯用モニターの故障修理	地区センター内に防犯用カメラを4台設置していますが、PCのプログラム上の問題とマスター用モニターに不具合が生じ、映像がでなくなりました。電気・システムに強い受付スタッフが、正規業務の合間を縫い、復旧作業を行った結果、正常作動に戻りました。ハードの更新やシステムの外注化に踏み切っていれば、かなりの金額を要したものと思われる。
8	2018年10月	地区センターの図書カード制作	従来、専門の会社に制作・納品を依頼していましたが、今期より自前での制作で、コストは外注時との比較で3分の1となりました。
9	2018年11月	古本のリユース	センターまつり当日、各家庭に眠っている本を寄贈していただき、それを1階娯楽コーナーに展示。無料で自由にお持ち帰りいただくコーナーを設けました。小説から評論・解説本、美術全集などのいろんなジャンルの書籍、おおよそ600冊ほどを寄贈していただきました。おまつりの終了後に残った本はわずかでした。情報を求めている人、関心がある人にとって書籍は、古い、新しいは関係なく、とても貴重なもの。たくさんの方々に喜ばれた企画となりました。
10	2018年11月	東側階段部分に夜間用照明を設置	東側階段部分が従来からあった街灯だけでは暗く、特に階段部分に不安がありました。センサ付きの照明を取り付けた結果、かなり不安が解消されました。
11	2019年2月	道路わきの緑地の雑草とり	体育室横の緑地に生い茂っていた雑草を、年一回の樹木の枝切り時に業者さんに雑草取りを無料で依頼。該当の緑地が多くの方々が通う道路脇だっただけに、見た目もとてもきれいになり、サッパリしました。
12	2019年2月	ミーティングルーム1に大型の鏡を取り付ける	ミーティングルーム1の重たい机をキャスター付きの机に更新。また同室の後方部分に大きな鏡を設置した結果、踊りやダンスの利用者にとっても喜ばれています。
13	2019年3月	地区センター外壁に「藤が丘地区センター」の看板を設置	初めて来館される利用者の方々から「地区センターの場所が分かりにくい」と指摘を受けていました。国道246号を通り過ぎて一目の信号の所からも、良く見える看板を設置しました。利用者の方からも喜ばれています。

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	4月26日	図書コーナー照明等交換工事	29,700	(有)港屋電器産業
2	7月1日	給水ポンプフロースイッチ交換	46,440	株式会社 山陽ポンプ工業所
3	7月1日	飲食コーナーファンコイル漏水のため交換	39,960	三沢電機株式会社
4	8月31日	ドアクローザー交換	45,576	三洋装備株式会社
5	9月12日	西側入り口の水銀灯修理(安定器交換含む)	59,400	一富士電工株式会社
6	9月30日	西側入り口街燈の安定器交換	44,280	一富士電工株式会社
7	10月4日	体育室東側屋上の配管洗浄工事	69,120	横浜建物管理 協同組合
8	10月9日	東側外部掲示板の蛍光灯器具の修理	21,060	(有)港屋電器産業
9	10月12日	料理室ガスオープン・コンロ修理	62,748	株式会社日本工業 所
10	10月23日	体育室排煙窓の修理(2か所)	424,051	東京体育用品 株式会社
11	11月27日	ミーティングルーム2天井張り替え	92,880	北陽建設株式会社
12	12月19日	①1階女子トイレのピストンバルブ故障・交換 ②屋上消防用補給水路のポールタップ故障・ 交換	30,780	三洋装備株式会社
13	1月23日	屋内用温度調節器(自動制御機器)の修繕	124,200	東テク株式会社
14	2月28日	工芸室ドアクローザーの交換工事	23,220	三洋装備株式会社
15	3月14日	地区センター外壁表示板(看板)	448,200	株式会社シマソービ
16	3月14日	敷地内点字ブロックの修復	140,400	北陽建設株式会社

(様式9)

17	3月23日	駐車用ポール(スペースガード)の破損工事	61,560	北陽建設株式会社
合計			1,763,575	

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	平成30年4月1日～平成31年3月31日	清掃業務	986,040	横浜建物管理協同組合
2	平成30年4月1日～平成31年3月31日	機械警備	257,040	横浜建物管理協同組合
3	平成30年4月1日～平成31年3月31日	設備総合巡視点検	315,360	横浜建物管理協同組合
4	平成30年4月1日～平成31年3月31日	空調自動制御保守点検	191,160	横浜建物管理協同組合
5	平成30年4月1日～平成31年3月31日	冷温水機等保守点検	735,910	横浜建物管理協同組合
6	平成30年4月1日～平成31年3月31日	自動ドア一保守点検	234,360	横浜建物管理協同組合
7	平成30年4月1日～平成31年3月31日	害虫駆除	57,400	横浜建物管理協同組合
8	平成30年4月1日～平成31年3月31日	エレベーター保守点検	534,600	日本オーチス・エレベーター株式会社
9	平成30年4月1日～平成31年3月31日	消防設備保守点検	146,880	横浜建物管理協同組合
10	平成30年4月1日～平成31年3月31日	レジオネラ菌水質検	57,240	横浜建物管理協同組合
11	平成30年4月1日～平成31年3月31日	貯水槽清掃及び水質検査	79,120	横浜建物管理協同組合
12	平成30年4月1日～平成31年3月31日	自家用電気工作物保安	160,056	関東電気保安協会
13	平成30年4月1日～平成31年3月31日	その他保全(植木剪定他)	220,000	高橋園芸
		合計	3,975,166	

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20日(水) 9:30~11:30
場所	藤が丘地区センター 中会議室
出席者	各町内会選出委員7名、地区センター登録団体代表2名、指定管理者理事長、事務局長、地区センター館長、副館長、コーディネーター (連合町内会の青少年指導員2名欠席)
議題	①今年度事業予算 ②自主事業・年間行事(お祭り等)報告 ③インターネット予約の開始について ④天井改修工事のお知らせ
意見等	①天井改修工事に関する質問等(予算額、工期、駐車場の利用につて) ②一時避難場所に指定されているが、毛布などは準備があるのか(回答:アルミブランケット、食料など最低限必要なものは準備されています) ③山内図書館に比べ、新刊の図書が少ないように感じるが・・・。 ④予算が少なく新刊も増やせないようだから、もっと寄贈本を増やすようにしてはどうか(回答:古い本や破損した本を持参頂いても扱いに困る。よって一定の基準を設定してお預かりするようにしています)

■第2回

日時	平成30年10月17日(水) 9:30~11:30
場所	藤が丘地区センター 中会議室
出席者	各町内会選出委員7名、地区センター登録団体代表2名、連合町内会の青少年指導員1名、指定管理者理事長、事務局長、地区センター館長、副館長、コーディネーター
議題	①第2四半期事業報告 ②平成30年度利用者アンケート報告 ③センターまつりの予告と支援要請 ④報告事項(新Web予約、七夕まつり、体育室工事、第三者評価等)
意見等	①部屋の利用終了時の原状復帰作業について:年配者も多くなっている。原状復帰作業は厳しい。 A:前後の利用者が合意していれば必ずも原状復帰は望まない。スタッフの確認も不可欠。 ②ネットで前後の利用者が承諾していれば、原状復帰は不要では? A:事前に正確なレイアウト分からないまま双方が承諾しても、利用当日、混乱を招く元になる。また、事前にスタッフも合意内容を確認できない。よって、原状復帰をお願いしたい。 ③利用者同士が意見交換する場などはあるのか? A:はい、1回/年、開催している。 ④ローテーション勤務は上手くいっているか? A:戸惑いながらも懸命に未経験業務修得に努力中

■第3回

日時	平成31年3月20日(水) 9:30~11:30 予定
場所	藤が丘地区センター 中会議室
出席者	各町内会選出委員7名、地区センター登録団体代表2名、連合町内会の青少年指導員1名、指定管理者理事長、事務局長、地区センター館長、副館長、コーディネーター
議題	①第3四半期事業報告 ②利用者会議の報告 ③印刷代値上げの提案 ④大型工事及び催事報告 ⑤委員の皆さま方からのご要望、ご意見
意見等	①印刷代に関しては、館のご提案通りで良いと思う。赤字では長続きしない。これまで多く刷ると安くなるポリウムディスカウントとは知らなかった。1枚5円(白黒)は常識的な値段だと思う。 ②コピーは法人関係者も利用しているようだが、個人利用の場合と料金体系を分けてもいいかもしれない。 ③利用者会議の参加者が少ない。もっと告知等を徹底してはどうか。 ④よく使わせていただいている。時に講師が遅れて、終了時間が遅くなるような時があるが、そんな時、退出を急かされるが、もっと優しく”指導”してもらえないか。かなり強い口調の方もおられる。

(様式15)

■平成30年度 利用者会議開催状況

日時	平成31年2月4日(月)
場所	藤が丘地区センター 中会議室
出席者	■■■■(個人利用)、■■■■(緑のボランティア)、■■■■(あおば学校支援ネットワーク)、■■■■(クラブ・ド・パリ)、■■■■(鼓鳥風月)、指定管理者理事長、事務局長、地区センター館長、副館長、コーディネーター
議題	①平成30年度予算と実績 ②利用者の推移と部屋の稼働状況 ③第3者評価結果、利用者アンケート結果の報告 ④報告事項(建物の状況及び保守に関して) ⑤利用者の皆さま方からのご意見、ご要望
意見等	①5月でも暑い日があるので、エアコンの切り替えは早めをお願いしたい。 ②登録団体が主体となって初めて自主事業講座を開催したが、大好評で終了できた。 ③個人(一人)でも団体登録をお願いできないか。 ④当日予約を、前日の18時以降からにしてもらえないか。 ⑤領収書のフォーマットを変えられないか。 ⑥防音設備がない一方で、当館はどの部屋でも音楽が可能なので便利です。

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	緑のボランティア苗木代(藤田様立替分)	1,060	4/10 緑化費
2	緑のボランティア会議賄費	777	4/10 緑化費
3	フレッツ光利用料	5,616	4/20 事務費
4	フレッツ光ネクストファミリープラン利用料	2,700	4/27 事務費
5	図書購入費(16冊)	23,438	4/28 図書購入費
6	スプリングフェスティバル部屋利用料	13,470	4/28 文化祭費
7	体育室カーテン追加部品代	7,668	4/30 事務費
8	七夕まつり材料(ワイヤー、金紙他)	19,412	5/6,14,15,16,22,24,28,30 文化祭費
9	キーボードバッグ	3,585	5/7 事務費
10	緑のボランティア会議賄費	719	5/8 緑化費
11	フレッツ光利用料	5,616	5/20 事務費
12	緑のボランティア会議賄費	532	5/22 緑化費
13	図書購入費(15冊)	23,494	5/26 図書購入費
14	七夕まつり準備会部屋利用料(5/14.28)	1,860	5/28 文化祭費
15	フレッツ光ネクストファミリープラン利用料	2,700	5/28 事務費
16	緑のボランティア会議賄費	505	6/12 緑化費
17	七夕まつり材料(折り紙、アラビック糊他)	11,194	6/15 文化祭費
18	フレッツ光利用料	5,616	6/20 事務費
19	七夕まつり、竹運送用車借用御礼商品券	3,000	6/21 文化祭費
20	七夕まつり準備会部屋利用料	720	6/21 文化祭費
21	図書購入費(34冊)	38,849	6/26 図書購入費
22	フレッツ光ネクストファミリープラン利用料	2,700	6/27 事務費
23	七夕笹飾り手伝い飲料	1,767	7/4 文化祭費
24	七夕笹竹提供お礼お菓子	3,250	7/4 文化祭費
25	七夕飲料用クーラーボックス	8,424	7/4 文化祭費
26	料理室フライパン、フライパンカバー、雪平鍋など	8,961	7/4 事務費
27	七夕当日休憩室用お茶・お菓子	2,723	7/4 文化祭費
28	七夕当日参加ボランティア用お茶	4,514	7/6 文化祭費
29	七夕笹飾り配布用袋	756	7/7 文化祭費
30	緑のボランティア会議賄費	600	7/10 緑化費
31	体育室モップ	10,530	7/11 事務費
32	七夕材料追加分(色紙)	1,197	7/17 文化祭費
33	料理室 冷蔵庫	90,720	7/17 事務費
34	フレッツ光利用料	5,616	7/26 事務費
35	七夕まつり当日・準備会部屋利用料	10,750	7/27 文化祭費
36	図書購入費(16冊)	21,162	7/27 図書購入費
37	フレッツ光ネクストファミリープラン利用料	1,620	7/27 事務費

(様式4)

38	フレッツ光利用料	5,616	8/22	事務費
39	スタッキングチェア×2(振込手数料¥432含)	31,320	8/24	事務費
40	図書購入費(18冊)	26,776	8/25	図書購入費
41	フレッツ光ネクストファミリープラン利用料	1,620	8/27	事務費
42	フレッツ光利用料	5,616	9/21	事務費
43	図書購入費(18冊)	24,003	9/27	図書購入費
44	朝日ネット(フレッツ光)	1,620	9/27	事務費
45	緑のボランティア会議賄費	803	10/4	緑化費
46	緑ボランティア苗代立替分	6,580	10/9	緑化費
47	フレッツ光利用料	5,616	10/22	事務費
48	図書購入費(18冊)	28,743	10/26	図書購入費
49	フレッツ光ネクストファミリープラン利用料	1,620	10/29	事務費
50	センターまつりフリマ説明会の部屋利用料	930	10/30	文化祭費
51	緑のボランティア会議賄費	611	11/13	緑化費
52	フレッツ光利用料	5,616	11/20	事務費
53	センターまつり諸費用	53,503	11/22	文化祭費
54	センターまつり・ダンスパーティーの部屋代	5,880	11/25	文化祭費
55	フレッツ光ネクストファミリープラン利用料	1,620	11/27	事務費
56	図書購入費(16冊)	20,402	11/28	図書購入費
57	緑のボランティア会議賄費	716	12/11	緑化費
58	ピアノ調整料(フェルト交換・調律)	61,560	12/18	事務費
59	図書購入費(18冊)	25,272	12/26	図書購入費
60	フレッツ光利用料	5,616	12/27	事務費
61	フレッツ光ネクストファミリープラン利用料	1,620	12/27	事務費
62	緑のボランティア会議賄費	921	2019/1/7	緑化費
63	フレッツ光利用料	5,616	1/21	事務費
64	節分会用の画用紙	1,336	1/26	文化祭費
65	図書購入費(19冊)	26,229	1/28	図書購入費
66	フレッツ光ネクストファミリープラン利用料	1,620	1/28	事務費
67	節分会用食材(豆、小豆、白玉粉)	17,042	2/1	文化祭費
68	節分会用食材(砂糖)	963	2/1	文化祭費
69	節分会(おやじの腕まくり交通費)	20,000	2/2	文化祭費
70	節分会部屋利用料	7,240	2/2	文化祭費
71	緑のボランティア会議賄費	446	2/12	緑化費
72	卓球ボール	4,902	2/14	事務費
73	節分会用材料(紙コップ、青色紙、、オーバン)	2,996	2/19	文化祭費
74	フレッツ光利用料	5,616	2/19	事務費
75	球技用得点版	24,000	2/25	事務費
76	朝日ネット(フレッツ光)	1,620	2/27	事務費
77	図書購入費(16冊)	23,573	2/27	図書購入費
78	プレイルームベビー手押し車	4,980	4/4	事務費

(様式4)

79	新刊コーナー棚	7,080	3/7 事務費
80	ウォシュレット	71,172	3/11 事務費
81	緑のボランティア会議賄費	497	3/12 緑化費
82	図書購入費(15冊)	20,047	3/19 図書購入費
83	フレッツ光利用料	5,616	3/25 事務費
84	フレッツ光ネクストファミリープラン利用料	1,620	3/25 事務費
85	スプリングフェスティバル部屋利用料	1,380	3/27 事務費
86	可動式机(8台)	199,584	3/28 事務費
87	エレックチェア(60脚)	421,200	3/28 事務費
	合 計	1,548,396	

目標設定・自己評価合体版

平成30年度藤が丘地区センター自己評価表

え

目標設定の視点	あ 計画内容及び運営目標	い 計画内容及び運営目標に対する実績	う 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	(2)イ 地域特性・地域ニーズ ① 比較的若いと言われてきた藤が丘(青葉区)も高齢化が進みつつある ② 各町内会の年間行事のH/Pでの紹介 ③ 地域に増えつつあるシニア世代向け講座の展開	①シニア向け体操の充実 ②各町内会の年間行事のH/Pでの紹介 ③シニア向け講座の充実・拡大	自主事業におけるシニア向け体操講座の平均年齢が年々高齢化。参加者も頭打ちの傾向にあり、60歳代の比較的若いシニア向けの講座を検討していきたいと考えています。		A
	ウ 公の施設としての管理 ① 帰宅困難者の一時避難場所の施設であることから今年度、体育室天井強化工事を実施(市予算) ② 施設の長期利用のために破損箇所の早期発見と未然防止・修繕	①体育室天井改修工事(7月~11月) ②ミーティングルームの雨漏れ工事 ③給水ポンプの全面更新	昨年のエレベーターの改修工事に始まり、今年は体育室の天井改修工事、給水ポンプの全面更新、部屋の雨漏り工事と大型工事が続きました。引き続き、破損箇所の早期発見と早期修繕に努めていきます。		A
	(4)エ 利用者ニーズの把握と運営への反映 ① 毎年行っている「利用者アンケート」の実施 ② 「ご意見箱」の常設 ③ 利用者会議の開催 ④ 施設利用点検表の「ご意見欄」の点検・確認 ④ 応答月一般予約のインターネット予約開始(6月)	左記の計画、全て実施済み	現状では、利用者の方々の声は概ね把握できているのではないかと考えています。予算との兼ね合いで、全てに関して利用者の声にお応えするには至っていませんが、引き続き利用者の声に真摯に耳を傾けていきます。		A
	オ 利用者サービスの向上の取組み ① 「CS活動」の徹底(研修及び業務運営) ② 図書ボランティア・緑化ボランティアの皆さまとの関係強化による利用者サービス向上 ③ シャワートイレの設置	左記の計画、全て実施	左記の①②③の項目は引き続き、継続していきます。		A
業務運営	事業計画書 (3)ア 管理運営に必要な組織、人材育成 ① 受付スタッフ(パート職員)の午前・午後・夜間勤務の固定方式からローテーション勤務方式に変更 ② 人材育成により退職者率の低下を図る	①平成30年4月1日より受付スタッフのローテーション勤務を実施 ②他の計画も予定通り実施	業務の共有化・効率化を目的に受付スタッフのローテーション勤務を導入。従来の固定業務のみならず、他の業務を経験することでジョブ拡大につながり、双方で業務への理解が深まりました。更に進化させていきたいと思ひます。外部研修や合同会議への参加を今まで以上に促進させてい		A

	<p>③ NPO 法人理事会への地区センター職員参加</p> <p>④ 地区センター間の情報交換のための合同会議や市・区役所・地域主催の会議や催しへの参加</p>		<p>きたいと思います。</p>	
	<p>ウ 緊急時の体制と対応計画</p> <p>計画の通り、全員周知と年2回の避難訓練実施</p>	<p>避難訓練は現時点で1回実施</p>	<p>避難訓練は1回実施のみ</p>	<p>B</p>
	<p>(4) ア 設置理念（自主活動、相互交流）を実施する運営内容</p> <p>①登録団体の活性化</p> <p>③ 7つの町内会（長）との相互交流</p>	<p>①登録団体の登録数の増加</p> <p>②各町内会の行事への参画</p>	<p>各町内会との交流は円滑に進んでいると自負しています。</p>	<p>A</p>
	<p>イ 利用促進策</p> <p>① 登録団体に関する情報発信</p> <p>② 部屋予約のWeb化</p> <p>③ 地区センターイベントによる地域住民の交流</p>	<p>①一般予約のWeb予約の導入</p> <p>②スプリングフェスティバル、七夕まつり、センターまつりなど、地域住民との積極的交流の実施</p>	<p>部屋の利用促進に関しては、WEB予約制を導入し利用者への利便性を図っています。</p> <p>また、地域住民との相互交流も円滑に進んでいます。さらに進化させていきます。</p>	<p>A</p>
	<p>キ 本市重要施策に対する取組み</p> <p>「あおばセカンドキャリア取組」の一環として地域賢人支援による講座開設</p>	<p>地域在住の講師による講座の実施</p>	<p>「あなたの力の1%をあおばの未来に」に共感し、地域在住の高度な知見者に、講師としてご活躍いただく場を提供しています。この輪を更に広げていきたいと考えています。</p>	<p>A</p>
	<p>(5) 自主事業計画</p> <p>①シニア世代向け講座（年金・介護・福祉）の充実</p> <p>②東京オリンピックに向けた「おもてなし英会話」講座の開設</p>	<p>左記の計画、全て実施</p>	<p>左記の講座では、多くの方々に参加いただきました。どちらの講座も来期継続予定です。</p>	<p>A</p>
	<p>(6) 施設の維持管理計画</p> <p>①体育室天井強化工事を実施（市予算）</p> <p>②加圧給水ポンプユニットの更新（経年劣化、交換部品なし）H30年度以降、市建築局にて対応</p>	<p>左記の計画、全て実施</p>		<p>A</p>
職員育成	<p>ア 管理運営に必要な組織、人材育成</p> <p>① ローテーション勤務の導入による業務の円滑化</p> <p>② 「CS活動」は業務知識の完全習得が大前提を“標語”として人材育成を実施</p>	<p>「CS活動の充実」が藤が丘地区センターの重点方針（利用者アンケートの向上で確認）。</p>	<p>「CS活動」に終わりではなく、更なる進化を遂げるべく努力を重ねていきます。</p> <p>新たにクレーム対応等にも力を入れていく予定です。</p>	<p>A</p>
	<p>イ 個人情報保護等の体制と研修計画</p>	<p>左記の計画通り実施</p>	<p>今期、3件の情報公開請求を同一者から受けました。部屋</p>	<p>A</p>

	① 年1回の研修実施と署名 ② 個人情報の取扱い徹底の日々の業務管理		の利用申請に関する請求です。本件に関する知識を一層深める事案になりました。	
財務	(6) 施設の維持管理計画 ① 修繕費・ニーズ対応費支出に関する「合見積り」の徹底 ② 修繕箇所の優先順位・重要度順位の検討	左記の計画通り、実施	利用者の安全を最優先に考え、修繕や故障箇所の優先順位付けを徹底しています。	A
	(7) ア 収入計画の考え方 ① 部屋の利用料収入の予算数値達成 ③ 自主事業収入の予算数値達成	①利用料金収入：106.6% ②自主事業収入：106.6%	H30年度は体育室天井改修工事の影響により、利用料金及び自主事業収入は前年と比べて減少しましたが、次年度はH29年度実績に戻したいと考えています。	A
	イ 増収策（2018年度、体育室天井工事のため利用料及び自主事業収入共に前年度比減少となる） ① 利用料収入計画：①CS活動、②WEB予約 ② 自主事業収入計画：マーケティングの充実	左記の計画通り、実施	来期、前々年度の実績まで復活させることが大命題。	A
	ウ 支出計画 ① 修繕費・ニーズ対応費支出に関する「合見積り」の徹底 ② 修繕箇所の優先順位・重要度順位の検討	左記の計画通り、実施	一部、相見積りなしの案件があり、今後の課題です。修繕、故障の復旧を優先させた結果ですが、改善の余地あります。	B
	カ ニーズ対応費の使途 ① 利用者の要望・利便性を考慮した優先順位・重要度順位の徹底検討	左記の計画通り、実施		A
	その他 （上記4つの視点以外の項目があれば追記）			
利用者等の意見	現在、最も多い声は体育室のエアコン設置要望です			

《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 年度利用者アンケート 集計結果

実施日:平成 30 年 9 月 1 日~9 月 30 日

利用別集計 (合計 214 件)
団体利用 : 139 件
図書利用 : 51 件
個人利用 : 24 件

横浜市 藤が丘地区センター

利用者アンケートへのご協力ありがとうございました。ご意見は真摯に受け止め、改善に努めます。

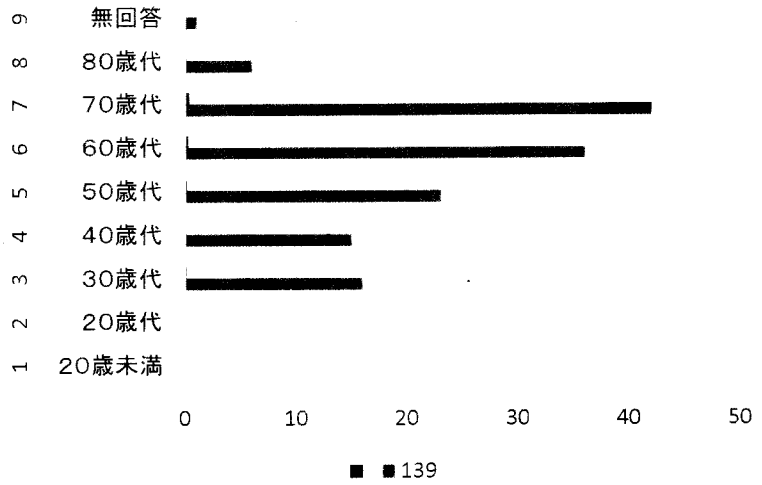
今後も引き続きご支援・ご協力のほどよろしくお願い致します。

平成30年度「利用者アンケート」（団体）集計

A1. あなたの年代

	全体	139	
1	20歳未満	0	0.0%
2	20歳代	0	0.0%
3	30歳代	16	11.5%
4	40歳代	15	10.8%
5	50歳代	23	16.5%
6	60歳代	36	25.9%
7	70歳代	42	30.2%
8	80歳代	6	4.3%
9	無回答	1	0.7%

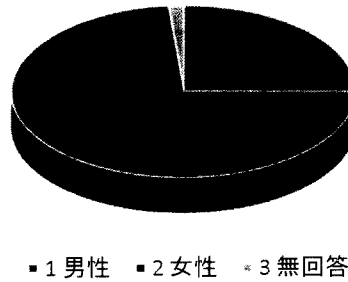
利用者の年代



A2. あなたの性別

	全体	139	
1	男性	35	25.2%
2	女性	102	73.4%
3	無回答	2	1.4%

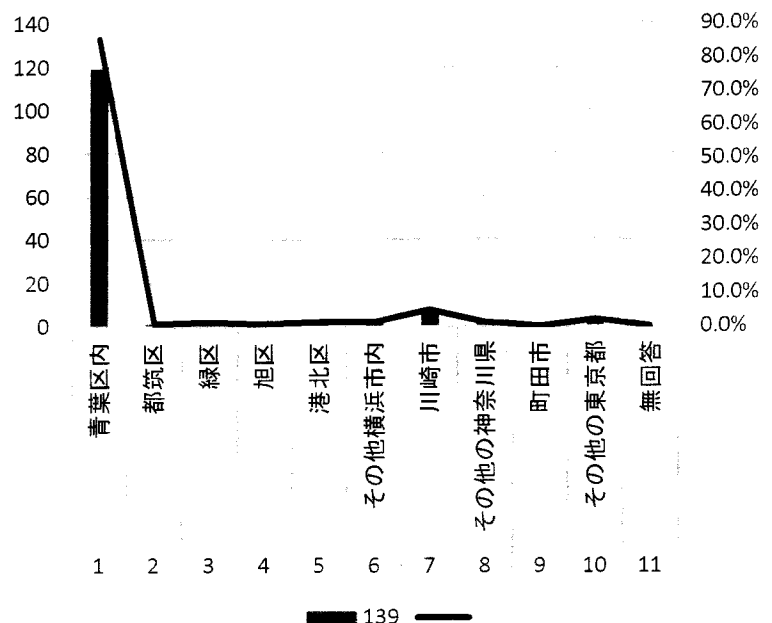
利用者の性別



A3. あなたの住まい

	全体	139	
1	青葉区内	119	85.6%
2	都筑区	1	0.7%
3	緑区	2	1.4%
4	旭区	1	0.7%
5	港北区	2	1.4%
6	その他横浜市内	2	1.4%
7	川崎市	7	5.0%
8	その他の神奈川県	2	1.4%
9	町田市	0	0.0%
10	その他の東京都	3	2.2%
11	無回答	0	0.0%

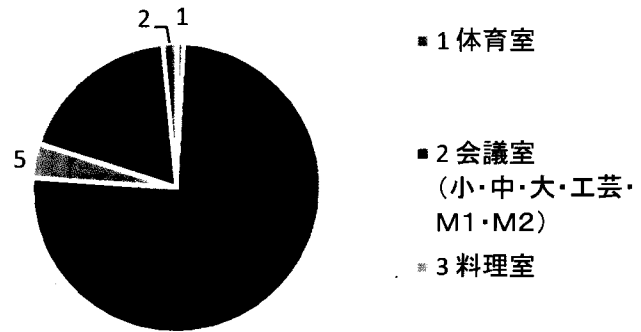
利用者の住まい



B4. 地区センターは主にどの部屋を利用されていますか

	全体	139	
1	体育室	1	0.7%
2	会議室 (小・中・大・工芸・M1・M2)	98	70.5%
3	料理室	5	3.6%
4	和室(1・2)	24	17.3%
5	無回答	2	1.4%

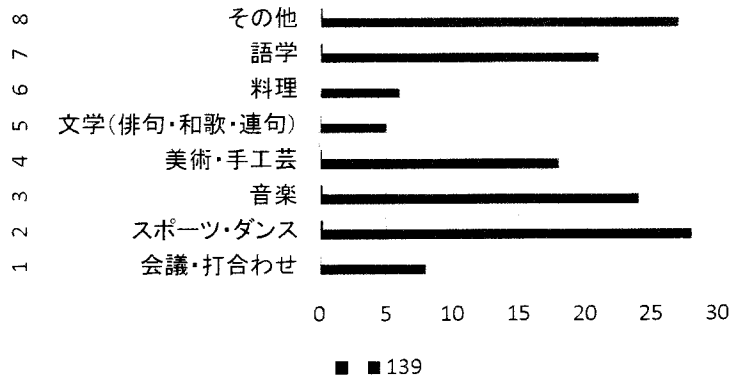
部屋の利用状況



B5. 利用目的は何ですか？

	全体	139	
1	会議・打合わせ	8	5.8%
2	スポーツ・ダンス	28	20.1%
3	音楽	24	17.3%
4	美術・手工芸	18	12.9%
5	文学(俳句・和歌・連句)	5	3.6%
6	料理	6	4.3%
7	語学	21	15.1%
8	その他	27	19.4%

部屋の利用目的



B6. 部屋の予約はほぼ希望通りにできていますか？

	全体	139	
1	ほぼ希望通り利用できている	116	83.5%
2	やや不満	20	14.4%
3	不満	0	0.0%
4	無回答	3	2.2%

希望通りに予約できていますか？



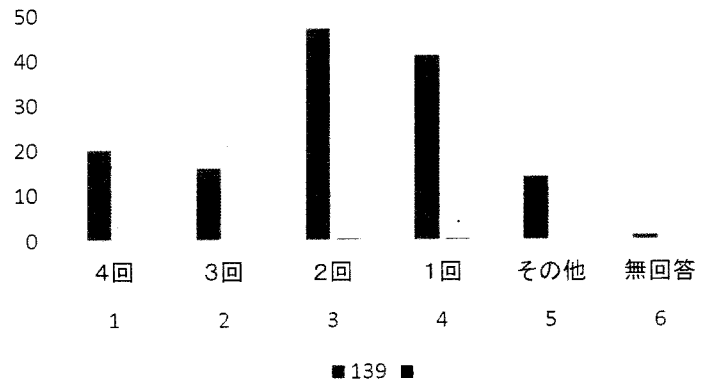
B7. B6で不満と答えた方はご意見をお書き下さい

	全体	139	
1	意見あり	11	7.9%
2	意見なし	128	92.1%
3	無回答	0	0.0%

B8. 月にだいたい何回ご利用になりますか？

	全体	139	
1	4回	20	14.4%
2	3回	16	11.5%
3	2回	47	33.8%
4	1回	41	29.5%
5	その他	14	10.1%
6	無回答	1	0.7%

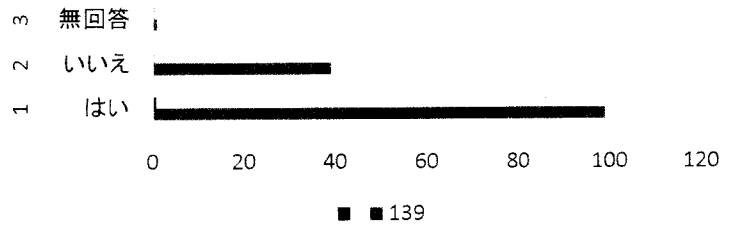
利用頻度



B9. インターネットで空き部屋状況を利用していますか

	全体	139	
1	はい	99	71.2%
2	いいえ	39	28.1%
3	無回答	1	0.7%

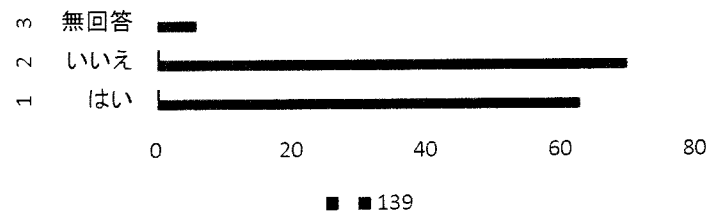
空き部屋情報のWEB利用



B10. 応募月の抽選申込みでWEBを利用していますか

	全体	139	
1	はい	63	45.3%
2	いいえ	70	50.4%
3	無回答	6	4.3%

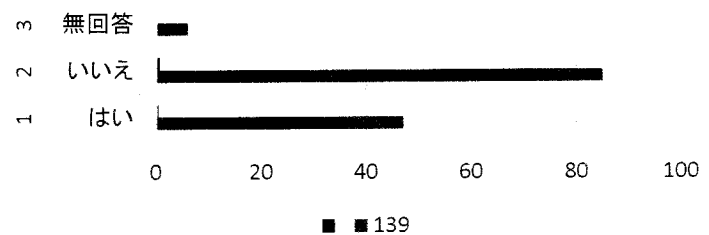
抽選予約のWEB利用



B11. 毎月15日以降の空き部屋の予約申込みでWEBを利用していますか

	全体	139	
1	はい	47	33.8%
2	いいえ	85	61.2%
3	無回答	6	4.3%

予約申込みのWEB利用



平成30年度 利用者アンケート(団体)記述集計

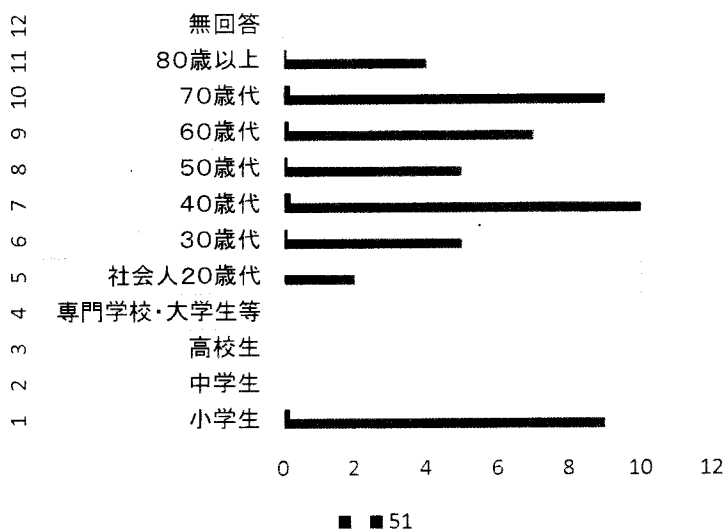
- B6 : 9月15日は11時が過ぎてもWEBが繋がらず、困りました。
- B6 : 希望した部屋が取れないことがたまにある
- B6 : 2枠取りたい時、朝と夕などになるのが残念。
- B6 : 抽選になって、(部屋が)取れない月があり、月に一度、実施の日が決まっているため、その際は大変こまりました。
- B6 : 月2回、取れなくなった
- B6 : ①中会議室でも良いのだが、小会議室が使われていると中会議室が使えない時がある(音のせいでしょうかないとあきらめています)。
②2か月前に予約できるので、非常に助かっています。
- B6 : こちらの都合のよい日がとれない事が多い
- B6 : 月2回使用したいが、ほぼダメ
- B6 : 1週間前の個人利用でも、電話予約を可能にして欲しい
- B6 : インターネットによる抽選申込み、15日以降の予約申し込みを、今後利用します。
- B6 : (部屋は)第2希望まで予約できると良い
- B6 : もう少し第一希望の抽選が予約できるといいです。抽選もれの予約は満足です。
- B6 : (抽選が)外れた時のために保険で、同日・同時間に2件以上の申込みをなされたグループがあり、当方は抽選に外れたと思い、日程調整をしたのですが、その後、空いたことが分かる・・ということがあります。(保険などかけないで)1件の申込みにして欲しいです。
- B6 : 駐車場の確保がむずかしい
- B6 : 月に1回使用するのに、部屋利用の希望を優先してほしい
- B6 : 抽選申込みや予約申込みを今回初めてやりました。今まで知らなかったです。

平成30年度「利用者アンケート」(図書)集計

A1. あなたの年代

	全体	51	
1	小学生	9	17.6%
2	中学生	0	0.0%
3	高校生	0	0.0%
4	専門学校・大学生等	0	0.0%
5	社会人20歳代	2	3.9%
6	30歳代	5	9.8%
7	40歳代	10	19.6%
8	50歳代	5	9.8%
9	60歳代	7	13.7%
10	70歳代	9	17.6%
11	80歳以上	4	7.8%
12	無回答	0	0.0%

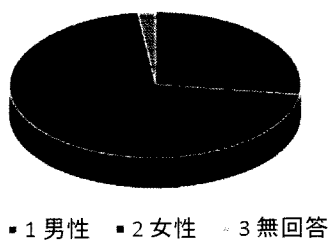
利用者の年代



A2. あなたの性別

	全体	51	
1	男性	14	27.5%
2	女性	36	70.6%
3	無回答	1	2.0%

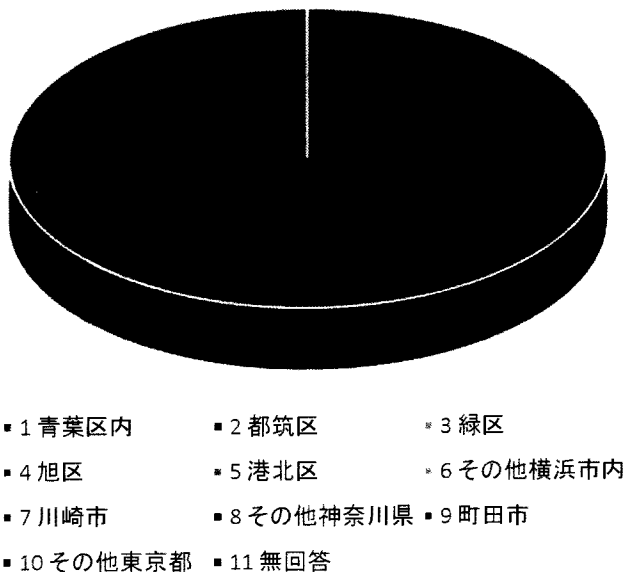
性別



A3. あなたのお住まい

	全体	51	
1	青葉区内	51	100.0%
2	都筑区	0	0.0%
3	緑区	0	0.0%
4	旭区	0	0.0%
5	港北区	0	0.0%
6	その他横浜市内	0	0.0%
7	川崎市	0	0.0%
8	その他神奈川県	0	0.0%
9	町田市	0	0.0%
10	その他東京都	0	0.0%
11	無回答	0	0.0%

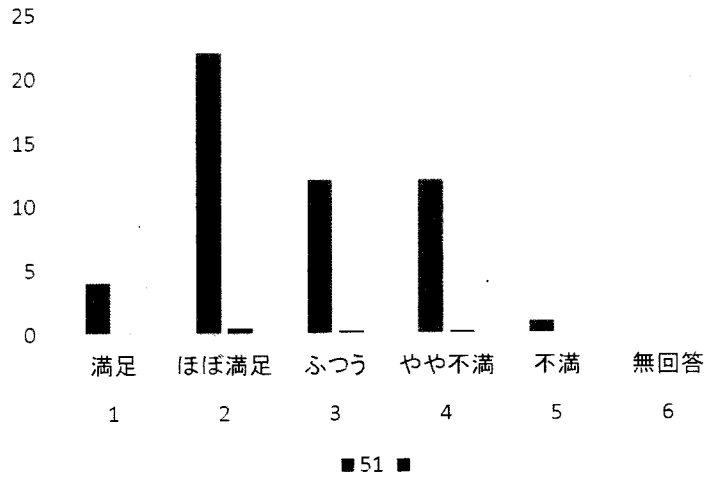
利用者の住まい



B4. 地区センターの図書コーナーについて満足されていますか？

	全体	51	
1 満足	4	7.8%	
2 ほぼ満足	22	43.1%	
3 ふつう	12	23.5%	
4 やや不満	12	23.5%	
5 不満	1	2.0%	
6 無回答	0	0.0%	

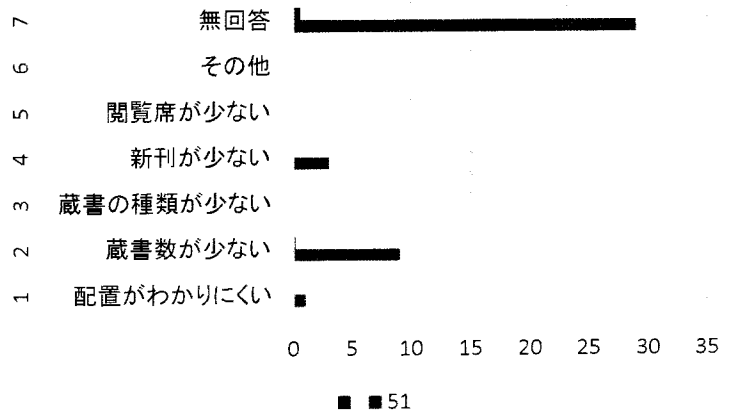
図書コーナーの満足度



B5. B4でやや不満、不満と答えた方、不満な点はどんな点でしょうか？

	全体	51	
1 配置がわかりにくい	1	2.0%	
2 蔵書数が少ない	9	17.6%	
3 蔵書の種類が少ない	0	0.0%	
4 新刊が少ない	3	5.9%	
5 閲覧席が少ない	0	0.0%	
6 その他	0	0.0%	
7 無回答	29	56.9%	

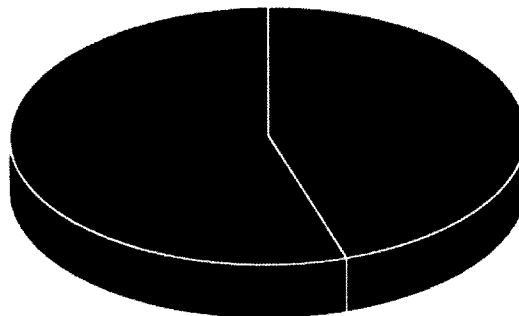
図書コーナーの不満



B6. 地区センターは図書だけの利用ですか？

	全体	51	
1 はい	23	45.1%	
2 いいえ	28	54.9%	
3 無回答	0	0.0%	

図書だけの利用ですか？

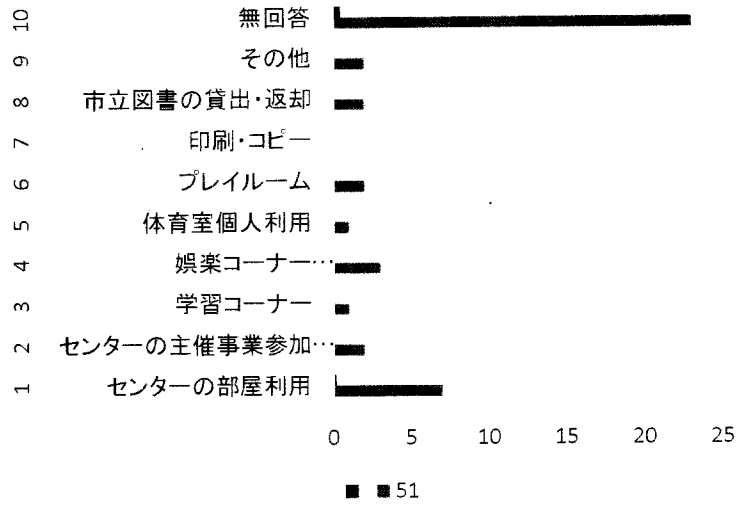


■ 1 はい ■ 2 いいえ ○ 3 無回答

B7. B6でいいえと答えた方は、他にどのような利用をされていらっしゃいますか？

	全体	51	
1	センターの部屋利用	7	13.7%
2	センターの主催事業参加 (体操や各種講座)	2	3.9%
3	学習コーナー	1	2.0%
4	娯楽コーナー (囲碁・将棋・オセロ等)	3	5.9%
5	体育室個人利用	1	2.0%
6	プレイルーム	2	3.9%
7	印刷・コピー	0	0.0%
8	市立図書館の貸出・返却	2	3.9%
9	その他	2	3.9%
10	無回答	23	45.1%

図書以外の利用内容



B8. 図書コーナーに対するご意見をご自由にお書きください

	全体	51	
1	意見あり	18	35.3%
2	意見なし	33	64.7%

平成30年度 利用者アンケート(図書)記述集計

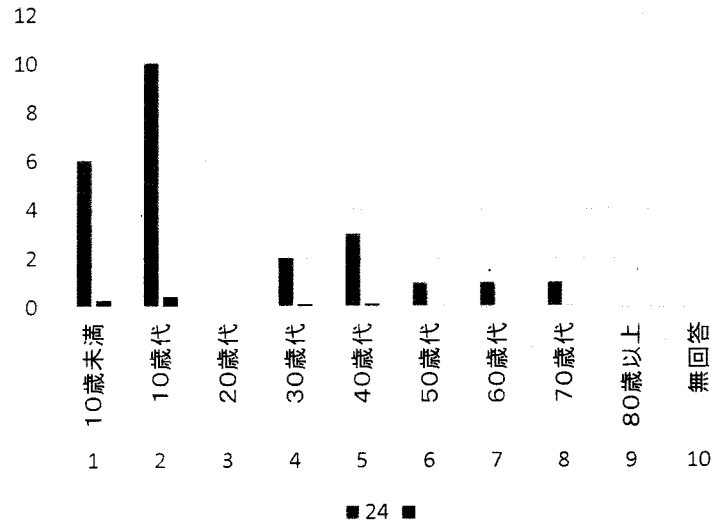
- B8(自由記述) : 地区センターの蔵書をPCで予約し借りられる事ができると嬉しい
- B8(自由記述) : (本が)年齢別に詳しくなっていると嬉しいです(0歳時など)
- B8(自由記述) : 本の感想や紹介をし合う読書会(サークル)のような企画もしてみたらどうか
- B8(自由記述) : 新聞で本の紹介があったものをなるべく入れてほしい(市立図書館では半年~1年後にならないと借りれない故)。
- B8(自由記述) : ちょうぞうすうをふやす
- B8(自由記述) : もっとたくさんの本があるとよいですね
- B8(自由記述) : 限られたスペースに、様々なジャンルの本をという訳にはいかないと思いますが、気軽にくることができる地区センターなので、子供の本が充実しているといいなと思います
- B8(自由記述) : ゲゲゲの鬼太郎の本(妖怪の本がもっとほしいです)。
- B8(自由記述) : 小説だけでなく、多くの分野の本の新刊も入れて欲しい
- B8(自由記述) : 満足している
- B8(自由記述) : 意外に市立図書で入手できない絵本(主にこれを借ります)に出会えたりすることもあり、いいと思います。
- B8(自由記述) : いつも助かっています
- B8(自由記述) : 1度に図書コーナーで借りれる本の本数が2冊は少ないです。もっと借りられるようになるとうれしいです。
- B8(自由記述) : 小学生向けの本をふやしてほしい。
- B8(自由記述) : 市立図書館のように地区センターとしての蔵書のデータベースを作り、一元的に他のセンターの本も借りられるようにしてほしい
- B8(自由記述) : もっと新刊の本を入れて欲しいです。
- B8(自由記述) : いろいろな本があつてとても良いと思う
- B8(自由記述) : もう少し本が増えてくれたらうれしいです。例えば、図書館戦争の本が3冊あるのに、1巻、2巻がないのは残念。
- B8(自由記述) : 館長はじめ職員の方々の対応が大変良く、気持ちよく利用させていただいています。
- B8(自由記述) : 近所に本を借りられる場所があり、大変便利です。いつもありがとうございます。

平成30年度「利用者アンケート」（個人）集計

A1. あなたの年代

	全体	24	
1	10歳未満	6	25.0%
2	10歳代	10	41.7%
3	20歳代	0	0.0%
4	30歳代	2	8.3%
5	40歳代	3	12.5%
6	50歳代	1	4.2%
7	60歳代	1	4.2%
8	70歳代	1	4.2%
9	80歳以上	0	0.0%
10	無回答	0	0.0%

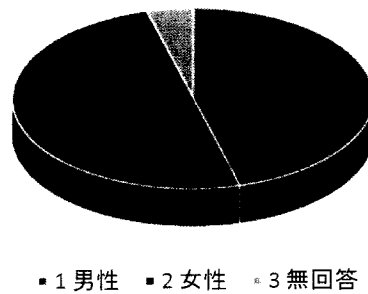
利用者の年代



A2. あなたの性別

	全体	24	
1	男性	11	45.8%
2	女性	12	50.0%
3	無回答	1	4.2%

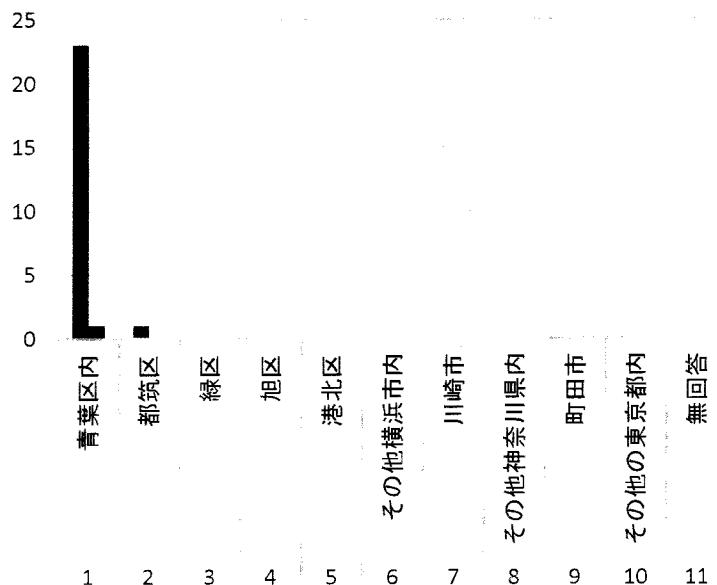
利用者の性別



A3. あなたのお住まい

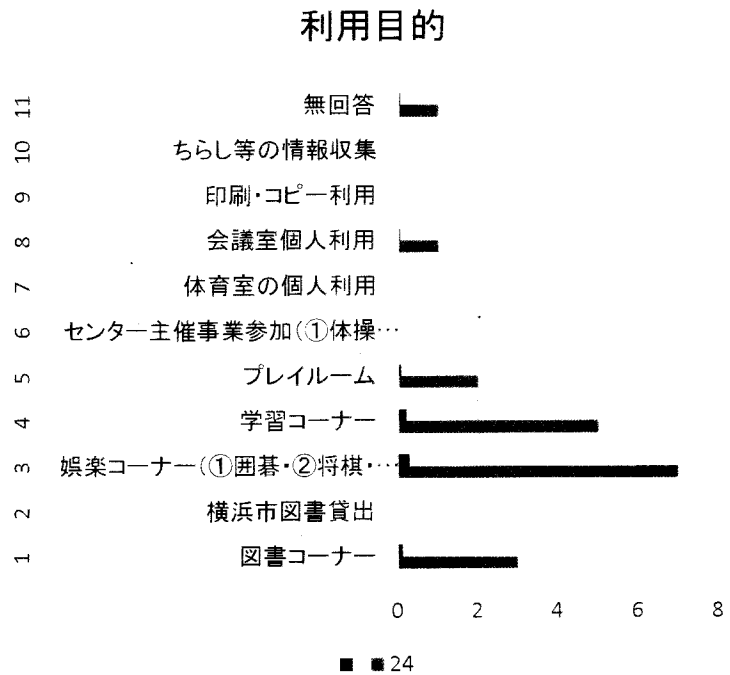
	全体	24	
1	青葉区内	23	95.8%
2	都筑区	1	4.2%
3	緑区	0	0.0%
4	旭区	0	0.0%
5	港北区	0	0.0%
6	その他横浜市内	0	0.0%
7	川崎市	0	0.0%
8	その他神奈川県内	0	0.0%
9	町田市	0	0.0%
10	その他の東京都内	0	0.0%
11	無回答	0	0.0%

利用者の住まい



B4. 地区センターの利用目的は何ですか？

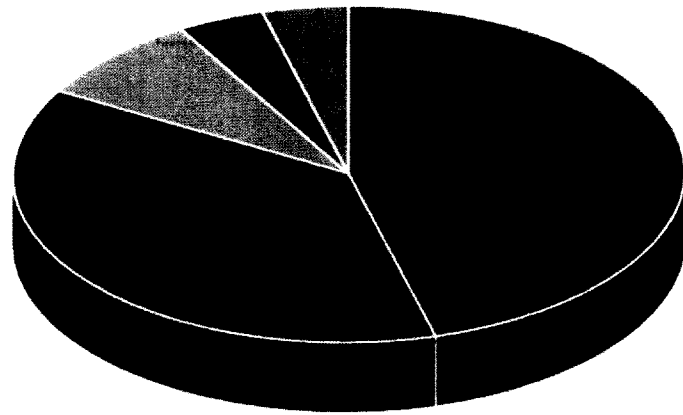
	全体	24	
1	図書コーナー	3	12.5%
2	横浜市図書貸出	0	0.0%
3	娯楽コーナー(①囲碁・②将棋)	7	29.2%
4	学習コーナー	5	20.8%
5	プレイルーム	2	8.3%
6	センター主催事業参加(①体操…)	0	0.0%
7	体育室の個人利用	0	0.0%
8	会議室個人利用	1	4.2%
9	印刷・コピー利用	0	0.0%
10	ちらし等の情報収集	0	0.0%
11	無回答	1	4.2%



B5. 地区センターの雰囲気はいかがですか？

	全体	24	
1	非常によい	11	45.8%
2	良い	9	37.5%
3	ふつう	2	8.3%
4	やや悪い	1	4.2%
5	悪い	1	4.2%
6	無回答	0	0.0%

地区センターの雰囲気は？



- 1 非常によい
- 2 良い
- 3 ふつう
- 4 やや悪い
- 5 悪い
- 6 無回答

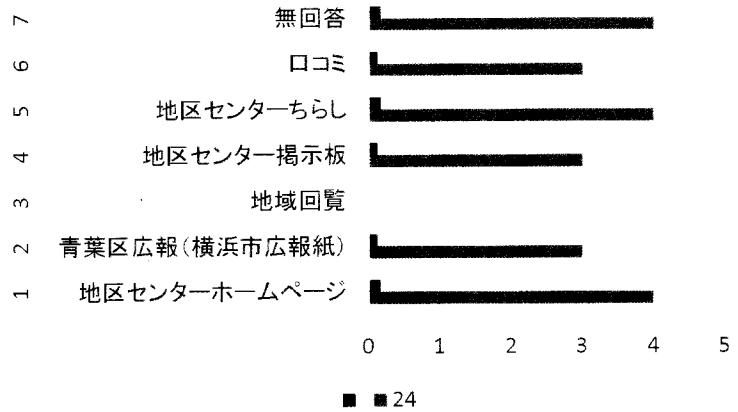
B6. B5でやや悪い、悪いと答えた方はどのような改善が必要と思われますか？

	全体	24	
1	意見あり	2	8.3%
2	意見なし	22	91.7%

B7. 地区センターの情報は何でお知りになっています

	全体	24	
1	地区センターホームページ	4	16.7%
2	青葉区広報(横浜市広報紙)	3	12.5%
3	地域回覧	0	0.0%
4	地区センター掲示板	3	12.5%
5	地区センターちらし	4	16.7%
6	口コミ	3	12.5%
7	無回答	4	16.7%

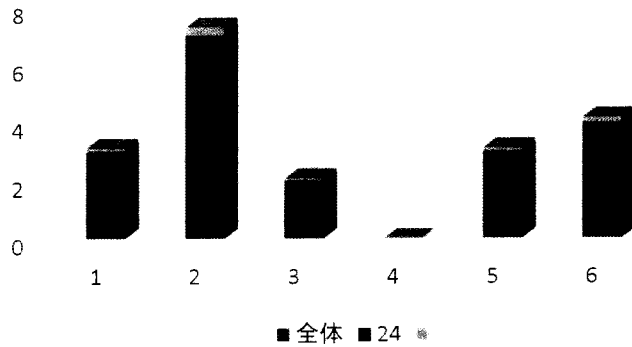
地区センター情報の取得手段



B8. 地域の情報はどのようにして入手されますか？

	全体	24	
1	地域回覧	3	12.5%
2	インターネット	7	29.2%
3	タウン誌(タウンニュース・つ)	2	8.3%
4	ラジオ(FMサルース)	0	0.0%
5	口コミ	3	12.5%
6	無回答	4	16.7%

地域情報の入手方法



B9. 地区センターに対するご意見をお聞かせ下さい

	全体	24	
1	意見あり	10	41.7%
2	意見なし	14	58.3%

平成30年度 利用者アンケート(個人)記述集計

- B9(自由記述) : 部屋の予約方法に改善の余地があると思います。カウンター(受付)、ネット、FAXに優先順位をつけず、すべての締め切り後、抽選にしないと公平ではありません。
- B9(自由記述) : バレーボールはできるんですか？
- B9(自由記述) : 地区センター大好きです！
- B9(自由記述) : 赤ちゃんが遊ぶところではなくて、1年生いじょうの人があそべるところをつくってほしい。
- B9(自由記述) : ジュースをくばる。〇〇さんは×
- B9(自由記述) : 1F学習コーナーで勉強したいが、囲碁をする方たちの会話や音で1Fでは勉強できない
- B9(自由記述) : 非常に利用しやすい環境でいいと思います。
- B9(自由記述) : いつも快適に使わせていただき感謝しています。子供達の適度に騒がしい声が心地よい。
- B9(自由記述) : 子ども(小学生以上)向けの鉄道関連の本を増やして頂けるとうれしいです。
- B9(自由記述) : もっとみんなが(子ども～おとしより)が楽しめるような遊びや活動を増やしてほしいです