

平成 26年5月31日

横浜市港南区長 様

(指定管理者名) 株式会社 有隣堂
(代表者名) 松信 裕

平成25年度永谷地区センター事業報告書

- 1 収支決算書
- 2 利用料金収入実績
- 3 利用者数
- 4 自主事業実施報告
- 5 苦情対応状況報告
- 6 サービス向上及び経費節減努力事項報告
- 7 備品一覧
- 8 修繕一覧
- 9 委託内容一覧
- 10 永谷地区センター委員会設置要綱
- 11 永谷地区センター委員会名簿
- 12 永谷地区センター委員会及び利用者会議開催実績
- 13 ニーズ対応費使途一覧
- 14 永谷地区センター職員名簿
- 15 永谷地区センター経理規程
- 16 株式会社 有隣堂就業規則
- 17 利用者からの意見聴取集計結果
- 18 職員研修実施実績等

平成25年度 永谷地区センター収支決算書

収入の部

(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	32,456,000	0	32,456,000	32,456,000	0	横浜市より
利用料金収入	2,651,000	0	2,651,000	2,705,100	-54,100	
自主事業収入	492,000	0	492,000	661,700	-169,700	
雑入	481,000	0	481,000	422,723	58,277	
印刷代	232,000	0	232,000	205,955	26,045	
自動販売機手数料	249,000	0	249,000	213,038	35,962	
その他()		0	0	3,730	-3,730	
その他()		0	0	0	0	
その他()		0	0	0	0	
収入合計	36,080,000	0	36,080,000	36,245,523	-165,523	

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	18,835,000	0	18,835,000	17,973,034	861,966	
給与・賃金	17,893,000	0	17,893,000	15,831,376	2,061,624	
社会保険料	0	0	0	1,160,972	-1,160,972	
通勤手当	850,000	0	850,000	944,686	-94,686	
健康診断費	92,000	0	92,000	36,000	56,000	
勤労者福祉共済掛金	0	0	0	0	0	
事務費	1,645,350	0	1,645,350	1,583,539	61,811	
旅費	14,000	0	14,000	14,200	-200	
消耗品費	583,000	0	583,000	541,325	41,675	
会議旅費	17,000	0	17,000	5,128	11,872	
印刷製本費	34,000	0	34,000	39,375	-5,375	
通信費	250,000	0	250,000	357,209	-107,209	
使用料及び賃借料	0	0	0	0	0	
備品購入費	208,000	0	208,000	119,430	88,570	
図書購入費	400,000	0	400,000	399,872	128	
施設賠償責任保険	18,000	0	18,000	24,110	-6,110	
職員等研修費	4,000	0	4,000	0	4,000	
振込手数料	0	0	0	0	0	
リース料	0	0	0	0	0	
諸費	58,000	0	58,000	21,000	37,000	
地域協力費	59,350	0	59,350	61,884	-2,534	
その他	0	0	0	6	-6	集計違算
事業費	1,161,000	0	1,161,000	1,330,419	-169,419	
自主事業費	1,161,000	0	1,161,000	1,330,419	-169,419	
自主事業保険料	0	0	0	0	0	
管理費	9,853,650	0	9,853,650	9,909,790	-56,140	
光熱水費	4,864,000	0	4,864,000	5,535,307	-671,307	
電気料金	2,992,000	-	-	3,037,098	-	
ガス料金	1,267,000	-	-	1,945,514	-	
水道料金	605,000	-	-	552,695	-	
清掃費	1,021,000	0	1,021,000	891,055	129,945	
修繕費	907,000	0	907,000	443,520	463,480	
機械警備費	431,000	0	431,000	429,660	1,340	
設備保全費	2,630,650	0	2,630,650	2,610,248	20,402	
空調衛生設備保守	1,240,500	-	-	1,239,840	-	
消防設備保守	143,800	-	-	135,660	-	
電気設備保守	491,500	-	-	486,308	-	
害虫駆除清掃保守	138,500	-	-	137,760	-	
その他保全費	616,350	-	-	610,680	-	
共益費	0	-	-	0	-	
公租公課	1,102,000	0	1,102,000	1,028,724	73,276	
事務経費	2,600,000	0	2,600,000	3,537,017	-937,017	
三一式対応費	883,000	0	883,000	883,000	0	
支出合計	36,080,000	0	36,080,000	36,245,523	-165,523	

差引	0	0	0	0	0	
----	---	---	---	---	---	--

(様式1)

施設名 横浜市永谷地区センター

平成25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	216,060	2,520	218,580	220,900	98.9	226,750	96
5月	218,970	4,500	223,470	220,900	101	215,930	103
6月	223,770	4,060	227,830	220,900	103	234,680	97
7月	223,830	660	224,490	220,900	102	222,370	101
8月	191,290	960	192,250	220,900	87	189,350	102
9月	235,340	5,440	240,780	220,900	109	210,760	114
10月	225,100	9,090	234,190	220,900	106	210,510	111
11月	222,100	8,070	230,170	220,900	104	246,400	93
12月	222,950	1,920	224,870	220,900	102	194,800	115
1月	207,740	6,060	213,800	220,900	97	187,910	114
2月	235,620	15,060	250,680	220,900	113	208,210	120
3月	245,140	6,900	252,040	221,100	114	233,190	108
合計	2,667,910	65,240	2,733,150	2,651,000	103.1	2,580,860	105.9

【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

平成25年度地区センター利用状況(団体+個人利用)

施設名 永谷地区センター

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	3,095	3,722	6,817	237	943	560	154	87	657	1,492	1,354	1,333	6,817	6,874	99.2%
5月	30	3,245	3,890	7,135	255	503	676	274	130	802	1,860	1,333	1,302	7,135	6,981	102.2%
6月	29	3,225	3,816	7,041	298	745	734	193	114	782	1,599	1,209	1,367	7,041	6,733	104.6%
7月	30	3,383	4,032	7,415	329	830	798	266	143	641	1,549	1,436	1,423	7,415	7,301	101.6%
8月	30	3,237	3,645	6,882	279	905	950	265	195	639	1,366	1,254	1,029	6,882	6,799	101.2%
9月	29	3,301	4,193	7,494	338	746	937	189	140	735	1,749	1,397	1,263	7,494	7,184	104.7%
上半期計	177	19,486	23,298	42,784	1,736	4,672	4,655	1,341	809	4,256	9,615	7,983	7,717	42,784	41,872	102.2%
10月	29	3,522	4,702	8,224	403	758	617	354	160	867	1,522	1,590	1,953	8,224	8,085	101.7%
11月	29	2,938	3,726	6,664	249	459	773	251	113	551	1,471	1,381	1,416	6,664	7,383	90.3%
12月	26	2,969	3,644	6,613	338	702	672	361	160	532	1,490	1,192	1,166	6,613	5,783	114.4%
1月	26	2,727	3,234	5,961	195	508	449	279	216	571	1,249	1,243	1,251	5,961	5,625	106%
2月	27	2,831	3,376	6,207	253	607	601	279	173	524	1,332	1,284	1,154	6,207	6,488	96%
3月	30	3,136	4,119	7,255	286	1,054	684	211	109	661	1,540	1,288	1,422	7,255	7,129	101.8%
下半期計		18,123	22,801	40,924	1,724	4,088	3,796	1,735	931	3,706	8,604	7,978	8,362	40,924	40,493	101.1%
年間合計	177	37,609	46,099	83,708	3,460	8,760	8,451	3,076	1,740	7,962	18,219	15,961	16,079	83,708	82,365	101.6%

月別	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	5,865	914	38	6,817	1,579		868
5月	6,171	901	63	7,135	1,575		873
6月	6,058	837	146	7,041	1,744		904
7月	6,313	1,031	71	7,415	1,377		1,102
8月	5,944	842	96	6,882	1,315		1,171
9月	6,344	1,060	90	7,494	1,619		1,172
上半期計	36,695	5,585	504	42,784	9,209		6,090
10月	7,274	904	46	8,224	1,083		1,003
11月	5,694	926	44	6,664	1,385		1,016
12月	5,720	835	58	6,613	1,516		850
1月	5,113	799	49	5,961	1,207		963
2月	5,306	848	53	6,207	1,354		928
3月	6,211	977	67	7,255	1,942		1,058
下半期計	35,318	5,289	317	40,924	8,487	0	5,818
年間合計	72,013	10,874	821	83,708	17,696	0	11,908

25年度自主事業報告書

施設名: 永谷 地区センター

募集対象	事業名 (講座名)	開催時期	回数	参加者		自主事業経費			参加費(1人当たり)		講師謝金		備考 広報活動・共済団 体他	アンケート結果	検証
				参加人数	延参加 人数	委託料支出 総額	参加者負担 額	総経費	徴収の 有・無	参加費用	1回 1講師あたり	1講座 講師料金額			
未就園児	おはなしくまさん	4月～2月	1	78	78	20,043	0	20,043	有	0	4,454	17,816	広報誌・館内ポス ターチラシ・HRな どによるPR	回収:6、0～2才3、3 ～4才3、講師:大変 良い4名良い2名、 きっかけ館内ポスター 3、広報3、HP1	内容も時間も子供が乗 中出来て楽しめているが 時間をもう少し長くして欲 しいとの要望が数件有。
一般	リンパストレッチ「パドル体 操」	4月19日～7 月16日	12	19	228	15,321	76,000	91,321	有	4,000	6,682	80,184	広報誌・館内ポス ターチラシ・HRな どによるPR	回収:17、男性4、女 性7、年代40代1、50 代2、60代2、66才以 上6、講師:大変良い7 名、良い3、広報6、館 内ポスター4、自治会回 覧1サークル希望10	発展サークル発足
一般	中華まんじゅう講習会	4月15日	1	13	13	-558	3,900	3,342	有	300	0	0	広報誌・館内ポス ターチラシ・HRな どによるPR	回収:17、男性1、女 性16、費用安い10、 普通7、年代50代1、 60代9、66才以上7、 講師:大変良い13名、 良い3、広報12、館内 ポスター3、友人1、他施 設1	人気のメーカー調理教 室を開催、今回応募者 が40名を超え抽選16名 となりましたが当日キャ ンセルが5名発生、内容 は分かりやすく美味しい お饅頭が出来ましたが 参加者当選の連絡内容を 今後改定したいと思います。
一般	初めての絵画	4月22日～7 月1日	6	14	84	13,090	56,000	69,090	有	4,000	10,023	60,138	広報誌・館内ポス ターチラシ・HRな どによるPR	回収:12、男性6、女性 6、年代40代1、50代 1、60代9、70代2講師: 大変良い8名、良い5 費用安い7、普通5参 加きっかけ広報6、館 内ポスター6、サークル 希望11	発展サークル発足
一般	初めての篆刻	4月25日～5 月23日	5	12	60	38,884	24,000	62,884	無	2,000	6,014	42,098	広報誌・館内ポス ターチラシ・HRな どによるPR	回収:11、男性1、女 性10、年代40代1、50 代1、60代5、66才以 上5、講師:大変良い8 名、普通3、広報3、 館内ポスター8、友人1 サークル希望11	発展サークル発足
一般	ピアノデュオコンサート	5月30日	1	17	17	10,022	0	10,022	有	0	5,011	10,022	広報誌・館内ポス ターチラシ・HRな どによるPR	回収:13、男性2、女性 11、50代1、60代6、70 代5、講師:大変良い 10名、よい3、広報4、 館内ポスター7、友人2	映画音楽「サウンドオブ ミュージック」の名曲を参 加者で歌い、ストーリー の解説や実在のファミ リーの話など内容は全 員から高評価を頂きました。

一般	やさしい初歩の卓球教室	6月22日29日	2	15	30	6,373	12,000	18,373	有	800	4,454	18,373	広報誌・館内ポスターチラシ・HRなどによるPR	回収:8、男性4、女性4、年代40代1、50代1、60代1、70代5 講師:大変良い4名、良い3普通1 費用安い5、普通3参加きっかけ広報3、館内ポスター5、サークル希望5	発展サークル発足
一般	初めてのポーセリンアート	5月28日~6月18日	4	8	32	23,385	25,600	48,985	有	3,200	7,795	23,385	広報誌・館内ポスターチラシ・HRなどによるPR	回収:5、男性1、女性5、年代30代1、50代2、60代2、講師:大変良い5名、参加きっかけ広報1、館内ポスター4	一般向けの陶器は久しぶりの開催の為、参加者の期待度は高かったが先生の幅広い完成作品の制作準備もあり大変きれいな作品が出来上がり、好評でした。
一般	生き生きメイク講座	5月21日	1	18	18	0	0	0	有	0	0	0	広報誌・館内ポスターチラシ・HRなどによるPR	回収:18、年代30代1、40代4、50代4、60代4、66才以上4、講師:大変良い15名、良い2、内容:分かりやすい17、参加きっかけ広報9、館内ポスター7、友人1他1	構ファンケルとの協働事業を開催。メーカーの丁寧な説明とヒントを頂き参加者の方はその場で実践し満足されていました。メーカーさんより落選者の再講座提案がありました。
小学生低学年	永谷・芹が谷の昔話	6月26日・7月24日	2	15	30	10,897	1,500	12,397	有	100	5,000	10,000	広報誌・館内ポスターチラシ・HRなどによるPR	回収:13、年代40代2、50代2、60代4、66才以上5、講師:大変良い11名、良い2、内容:分かりやすい12、参加きっかけ広報5、館内ポスター5、友人1、ケアプラザポスター2、他1	日頃地域の歴史に触れる機会が少ない方々にとっては興味深い話が盛りだくさんで参加者は満足されていました。地元の高齢者の数名の方にもお話を頂けた事は有意義でした。講座継続希望多い。
小学生から一般	スポーツチャンバラ教室	6月2日	1	27	27	13,640	13,500	27,140	有	500	8,018	8,018	広報誌・館内ポスターチラシ・HRなどによるPR	回収:12、男性8、女性4、年代一般2、小61、小5 小4 1、小32、小2 1、小1 2 講師:大変良い5名良い3名、普通1良くない1、館内ポスター2 友人2、小学校2他3	横浜発祥のスポーツをスポチャン協会普及委員の指導により永谷センターにて3回目を迎える講座となりました。今回保護者を含めて大人の方も6名試合やゲームを楽しみ総勢45名の中にぎやかな雰囲気の中での教室となり、賞品も好評でした。
一般	「男の料理」講座	6月1日~10月5日	5	13	65	43,688	52,000	95,688	有	4,000	10,023	50,115	広報誌・館内ポスターチラシ・HRなどによるPR	回収:10、年代40代1、60代6、66才以上4、講師:大変良い5名、良い5、費用:安い5、普通5 参加きっかけ広報6、館内ポスター3 サークル化はなし、希望者は別のサークルに編入	今回若い世代の父親を対象に企画いたしました。初めての土曜日開催となりましたが40代の参加者は1名でした。シニア世代が多い。

一般	「パステル画に挑戦！」教室	7月2日～7月23日	4	12	48	17,318	24,000	41,318	有	2,000	6,014	24,056	広報誌・館内ポスターチラシ・HRなどによるPR	回収:10、男性2、女性8、年代40代1、60代6、66才以上4、費用:安い9、普通1講師:大変良い7名、良い3、広報6、館内ポスター2、HP1、サークル希望6	発展サークル発足
小学生	わんぱく講座「パンを焼こう！」	8月21日	1	16	16	9,295	8,000	17,295	有	500	8,909	12,417	広報誌・館内ポスターチラシ・HRなどによるPR	回収:16、男性5、女性11、小5 1、小4 5小3 3、小2 4、小1 2講師:大変良い5名良い6名、普通3良くない2、館内ポスター8 友人2、小学校1HP1他3	毎回人気の教室です。今回は夏休みに集中してわんぱく講座を7月・8月に特化致しました。8月は保護者の方の送迎が昨年より多かったです。
どなたでも	みんなで「七夕まつり」	6月～7月	1	357	357	0	0	0	無	0	0	0	広報誌・館内ポスターチラシ・HRなどによるPR		大きな竹に願い事を書いた短冊が本年は357葉まりました。年々増えていると思います。
どなたでも	小学生の英語であそぼう！	9月4日～10月2日	5	5	25	18,567	15,000	33,567	有	3,000	33,410	33,410	広報誌・館内ポスターチラシ・HRなどによるPR	回答4名、楽しかった、また参加したいとの意見も2名いただきました。	5名の参加者が、英語に親しむためのゲームや絵本を読んで楽しい時間を過ごします。
小学生	親子のマイ茶碗作り	8月1日	1	28	28	10,245	14,000	24,245	有	500	7,795	7,795	広報誌・館内ポスターチラシ・HRなどによるPR	回収:21男性7、女性14、小4 4小3 5、小2 4、小1 7講師:大変良い16名良い2名、普通3館内ポスター8、広報7友人3、他3	昨年の親子のマグカップが好評で保護者の方にも大変喜ばれた企画として今回は夏休みに親子の形をとりました。総数で27名の参加者で会場はにぎやかになり、作品もきれいに完成しました。来年度も企画を致します。
一般	温泉入浴とウオーキング講座	9月8日・15日・22日	3	7	21	30,536	5,600	36,136	有	800	15,000	15,216	広報誌・館内ポスターチラシ・HRなどによるPR	回収:7名、60歳代6名、50歳代1名、自分の歩き方が分かり勉強になった、運動ができてよかった、など。	季節がまだ暑いせいか参加者が少ない。季節を考慮して再度実施したい。
一般	親子の手品教室	7月13日・20日・27日	3	4	12	15,730	3,200	18,930	有	800	5,011	15,033	広報誌・館内ポスターチラシ・HRなどによるPR	回収:7、年代一般2、小2 2、小1、未就学児1 2講師:大変良い7名、館内ポスター4、広報3	夜間の時間帯に初めて開催。親子、未就学児も含めて4組11名の参加者でした。内容が面白かったので子供も飽きずにマスターしていました。
小学生	小学生の夏休み木工イベント	8月24日	1	16	16	4,862	0	4,862	有	0	0	0	広報誌・館内ポスターチラシ・HRなどによるPR	回収:12、男性4、女性8、年代、小2 6、小2 6講師:大変良い11名良い1名、館内ポスター5広報7	4人のインストラクターが丁寧に指導出来たので参加者は立派な作品が完成。DIY協会の無料イベントは好評でした。

乳児と保護者	誰でも出来る「健康気功」	9月10日～12月16日.	12	12	144	18,816	48,000	66,816	有	4,000	16,704	66,816	広報誌・館内ポスターチラシ・HRなどによるPR	アンケート回答者7名、講師が良い料金がいと全員より評価をいただいたが、サークル希望者1名	13名が出席して、健康な心身を作るため、呼吸方法や体の動かし方を学びました。
一般	初めての社交ダンス	9月5日～10月3日	5	10	50	5,055	20,000	25,055	有	2,000	25,055	25,055	広報誌・館内ポスターチラシ・HRなどによるPR	50代1名、60代9名基本から親切に指導していただいた、との意見が3件、サークル10名で発足	参加者10名、初心者の方にも分かりやすく、ステップを学んで音楽に合わせて踊ります。いろいろなステップを覚えるのが大変です。
一般	クリスマスフラワーリースの制作	11月29日.	1	4	4	8,909	12,000	20,909	無	3,000	8,909	8,909	広報誌・館内ポスターチラシ・HRなどによるPR	4名回答、講師の評価は良い、費用については仏との意見。リース作りの要望2名。	参加者は4名と少ない、告知不足と参加費用が高いのが要因、参加者からは素敵なものを作れたとの意見をいただきました。
一般	パソコン講座A「インターネット検索の基礎と活用術」	11月4日・12日・18日・25日	4	3	12	18,216	12,000	30,216	有	4,000	27,836	27,836	広報誌・館内ポスターチラシ・HRなどによるPR	なし、直接お客様から意念を伺う。なかなかスムーズに動かないが良い勉強になった、との意見をいただきました。	参加者3名と少ない、告知不足と需要の問題があると思われるため講座の受講には、意見収集が必要。
一般	パソコン講座B「Google活用を極める」	11月4日・12日・18日・25日	4	3	12	18,174	12,000	30,174	有	4,000	27,836	27,836	広報誌・館内ポスターチラシ・HRなどによるPR	なし、直接お客様から意念を伺う。パソコン、スマホを使っているいろいろな勉強ができ、とても役立った。	参加者3名と少ない、告知不足と需要の問題があると思われるため講座の受講には、意見収集が必要。
一般	お手軽スイーツ	11月8日～3月14日	5	12	60	42,914	48,000	90,914	有	4,000	6,682	33,410	広報誌・館内ポスターチラシ・HRなどによるPR	回答10名、講師、費用、ともに満足されています。常連の方が多いため毎回楽しみにしているとの意見が多い。	第1回目は、ぶどうのゼリーとシュークリームを作りました。簡単に作れるおいしいスイーツ作りに満足していました。
小学生	わんぱく講座「クリスマスケーキを作ろう」	12月7日.	1	19	19	14,165	9,500	23,665	無	500	8,800	12,300	広報誌・館内ポスターチラシ・HRなどによるPR	参加者と一緒にケーキ作りを手伝って感想を聞く、楽しいとの意見が多かったが、スポンジを焼きあげるまで時間を持って余した子供が多かった。	毎年恒例の講座で、認知度も高いが、製作時間が長い。土台を使ったデコレーションに力を注ぐのもよいかもかもしれない。
どなたでも	お月見コンサート	9月30日.	1	0	0	5,261	0	5,261	有	0	0	0	広報誌・館内ポスターチラシ・HRなどによるPR	参加者54名回答者46名65歳以上27名、除染の参加者29名、初めての来館5名。	照明が暗いなど反省点はあったものの皆様に喜んでいただけたコンサートでした。次回も実施したい。

一般	クリスマスコンサート	12月 14日	1	24	24	28,891	4,800	33,691	直接入力	200	19,600	30,100	広報誌・館内ポスター・チラシ・HRなどによるPR	回答20名、とても楽しく過ごせたとの回答が多い中、1名様の子供向きでつまらなかった、との回答をいただき。今度子供も大人も楽しめる企画を心がける必要あり。	ピアノの連弾や紙芝居の読み聞かせなどで楽しい時間を過ごしました。最後はサンタさんからプレゼントをもらい子供たちはとっても嬉しそうでした。
一般	囲碁大会	2月 16日	1	46	46	34,338	46,000	80,338	直接入力	1,000	11,137	18,820	広報誌・館内ポスター・チラシ・HRなどによるPR	なし	44名の参加者で25回記念大会を開催しました。冒頭長きにわたり参加頂いた方11名を表彰しました。
一般	パンとお菓子作りに挑戦！基礎編	2月22日・3月8日・22日	3	9	27	19,188	27,000	46,188	直接入力	3,000	11,526	34,578	広報誌・館内ポスター・チラシ・HRなどによるPR		第1回目はフランス風パンを作りました。中にチーズやレーズンをたくさん入れて、美味しく焼き上げました。
どなたでも	おいしいお茶の入れ方	11月 20日	1	19	19	0	0	0	直接入力	0	0	0	広報誌・館内ポスター・チラシ・HRなどによるPR	なし	3種類のお茶の葉を使用して美味しい入れ方を学びました。知らないことばかりでとても勉強になったと、満足していただきました。
一般	らくらくストレッチ「ルーシーダットン」	2月21日～3月21日	5	0	0	0	0	0	直接入力	2,000	0	0	広報誌・館内ポスター・チラシ・HRなどによるPR	なし	参加希望者3名。既存のサークルへの参加をご案内して講座を中止。
一般	プロから学ぶコーヒー講座	2月19日	3	15	45	40,005	22,500	62,505	直接入力	1,500	8,909	26,727	広報誌・館内ポスター・チラシ・HRなどによるPR	回答13名。分かりやすく、内容の濃い講座との感想多数。リピート開催希望者10名。	いろいろな産地別の豆の飲み比べや美味しく飲むコーヒーの淹れ方を学びました。
一般	ソフトエアロビクス	1/27	5	15	75	71,330	22,500	93,830	直接入力	1,500	6,682	33,410	広報誌・館内ポスター・チラシ・HRなどによるPR	回答12名、きつなく気持ちよくやれると答えた方が3名、サークル希望者7名	無理のないストレッチ体操から音楽に合わせたリズム体操を楽しみました。
一般	野菜料理教室	1/24	3	20	60	27,183	30,000	57,183	直接入力	1,500	8,909	26,727	広報誌・館内ポスター・チラシ・HRなどによるPR	回答17名、講師・参加者ともに満足されています。料理教室の継続を希望される方が多い。	最初の講座は、ゆずと大根を使った料理を作りました。デザートはキウイの産地別の食べ比べをして楽しい時間を過ごしました。
一般	ウォーキング講習と温泉入浴	2/25	1	9	9	14,309	3,600	17,909	直接入力	400	8,909	8,909	広報誌・館内ポスター・チラシ・HRなどによるPR	なし	正しい歩き方の講習と実践により、より健康的な身体づくりに役立てます。講義終了後に温泉の入浴券を差し上げました。

(様式8)

施設名 永谷地区センター

平成25年度苦情対応状況報告

	年月日	内容	対応結果
1	9月期	図書カードをカウンターに置かないで、手渡しで返してほしい。 カウンターに置かれると気分が悪い。	下期の研修で、図書カードは必ず手渡しで行う事を全員に徹底することを周知した。
2	9月期	カウンターでのスタッフのおしゃべりが多い。 業務中だということを自覚してほしい。	業務中の会話は必要だが、私語は今後一切禁止する事をスタッフに周知指導を徹底した。 そのような事態がある場合は、館長・副館長から指導することとした。
3	10月期	プレイルームを小学生も使えるようにしてもらいたい。	プレイルームは未就学児童の遊び部屋であり、事故防止のためにも小学生は体育室を使用してもらうようお願いします。
4	10月期	ロビーで勉強しながら話している学生がいるが、グループ室が開いている場合、そちらへ誘導してはいかがでしょうか？図書コーナーで本を読んでいる人には結構耳障りです。	図書館と違い地域の方が、多くの目的を持って地区センターを利用しています。また構造上ロビーと図書コーナーが隣り合わせになっていることもあり、現状をご理解いただきたい。なお、あまりうるさければスタッフに言って下さい。こちらからその方をお願いします。
5	11月期	事務所の話声が自習室まで聞こえてうるさい。 私語もあると思われる。 (港南区役所に匿名でのクレーム)	話声は極力小さい声でと心掛けているが、業務上の話などは止むを得ない場合がある。 私語については、中礼・終礼・回覧で注意指導はしているが、休憩時間の声が聞こえる場合があるので、事務所内のレイアウト変更を行うことで、少しでも自習コーナー等に「声」が届かないようにする。
6	11月期	利用団体に加入しようと思ったが、道具台等で8000円・1回の材料費が4000円というのは地区センターを使って行う講座としては高いのではないか。ポスターに金額がない。	11月3日講師に内容を聞いた結果、道具台は「持っていなかったら8000円であります。」という事で、入会の条件ではない。 実際は4100円であり、会場費と花代等をいただいております。との説明
7	12月期	働いてる人の声がうるさい！ とても仕事とは思えない。	業務中の私語は厳しく禁止しており、業務上の伝達・相談・引継は言葉で行うため、私語と誤解される場合もある。事情を聞いて掲示し説明とご理解をお願いした。
8	1月期	お客様との会話の際に、挨拶以外に「今日はお仕事ですか」とお声掛けしたのがお客様にとって御迷惑に感じられ苦情をいただく。	口頭にて謝罪をして対応。
9	3月期	文庫本を1巻から最後まで買って並べておいても、1巻から読むため残りは並んでいるだけになってしまい、新刊なのに借りる人がいない状況です。毎月少しずつ買って、その代わりに別な本を買っては如何ですか。以前は希望図書を購入できたのですが。	3月より新たに「時代小説文庫」を設けます。これはご利用者様のご意見を基にして設置しました。そのためシリーズものの本を多く仕入れております。現在借りる方も多く、またこのシリーズは途中の物から読んでも楽しめるものです。ご理解いただきますようお願い申し上げます。また以前実施していました希望図書につきましては、現在、多くの方に読まれている本や話題の本より図書担当者が選別して購入する方法で本を揃えています。ご理解いただきますようお願い申し上げます。

平成25年度サービス向上及び経費節減努力事項報告

	実施時期	内 容	効 果
1	4月	受付前に「5月人形」を飾り、春の季節感を盛り上げた。	利用者から「立派な宵ね」などと賞賛の声が多かった。特に高齢の女性から人気があった。
2	4月	温度も上がり、窓を開けたり、点灯時間を若干遅くし節電に努めた。	「暑い」「暗い」等のクレームはなかった。
3	5月	自動ドアのスイッチを切り、ドアを開放し5月の爽やかな緑風を館内に入れ、爽やかさを皆で満喫するとともに、節電に努めた。	事務棟の一階が、爽やかだった。
4	6月	「七夕祭り」にちなんで、地域の方より協力を得て、竹をいただき七夕飾りを設置した	受付に短冊を用意し、利用者に願い事をさげて頂いた。355枚の短冊が利用された。
5	6月	体育棟に冷房設備がないため、休憩コーナーが涼しげになるようグリーンカーテンを設置した。	朝顔・風船かずら等を植栽し7月頃に機能を果たす予定。
6	7月	「エントランスの七夕飾り」に350枚以上の「短冊」がつけられた。	「健康のこと・進路のこと・友達のこと・恋のこと」etc 多くの地域の皆さんの願事が書かれた。みなさんの願いがかないますように・・・
7	7月	9月に「お月見コンサート」を企画し、ポスターを掲示した。	ポスターを見た方からの問い合わせが多く思ったより地域の関心が感じられる。
8	8月	グリーンカーテンの「朝顔・風船かずら」が咲きはじめた。	利用者の目を楽しませ、コミュニケーションの材料となった。
9	8月	課題図書18冊を揃えた。	小学生等に大変人気があり、図書貸し出し数が今年度で最高となった。
10	9月	初めて、中庭を利用し「お月見コンサート」を実施した。	50名の募集のところ、50名以上の応募があった。 アンケートの結果は賞賛の声が多く、地域の方に非常に喜ばれた。

	実施時期	内 容	効 果
11	10月	「永谷地区センターまつり」	地域の方が大勢来館され「まつり」をたのしんでいただいた。
12	10月	「永谷地区センターまつり」	普段地区センターで活動しているサークルや団体に発表の場として喜んでいただけた。
13	11月	図書の貸出予約開始	まだ多くの利用者に認知されておらず、利用が少ない
14	11月	「クリスマス用飾付け」(クリスマスツリー等)	来館した幼児等が喜んでいる。
15	11月	図書のニーズ調査のため「アンケート」を実施	利用者には積極的に協力していただいた。
16	11月	芹が谷連合定例会へ出席し「図書貸出予約」等を地域に周知宣伝	各町内会長に「地区センターだより」を町内会に掲示していただくことで了解をえた。
17	12月	NPO法人「かるがも」から連絡があり、利用者サービスの「パン販売」の打合せを行った。	効果・結果はこれからの報告
18	12月	新年の飾付けを行い、「正月気分」を盛り上げた。	特になし
19	1月	パンの販売実施のため、『ぬくもりの家』との打ち合わせを実施	26年4月より、パンの販売を行うことによる 利用者サービスの実施
20	2月	1月13日～2月28日まで、利用者アンケートを実施	アンケート結果を集計、告知してサービスの強化につなげる。
21	3月	図書コーナーの正面に「時代小説」コーナーを新設しました。	お客様より見やすい場所に置いていて、分かりやすいとの意見をいただきました。

(様式6)

平成 25 年度修繕一覧

施設名 永谷地区センター

NO	修繕年月日	修 繕 箇 所	金 額	業 者 名
1	4月17日	ピロティ正面のタイルの補修及び 側溝カバー工事	105,000 円	三由工業株式会社
2	4月17日	工芸室の配管詰まり修理	6,405 円	有限会社 ホソイ
3	6月10日	料理室排水管水漏れ修理	53,550 円	有限会社 ホソイ
4	6月10日	ピロティポンプ室鍵交換	19,950 円	有限会社 ホソイ
5	6月11日	ウォシュレット設置に伴う 電気工事	21,000 円	有限会社 ホソイ
6	6月11日	1階男子トイレにウォシュレット設置 代金	48,300 円	有限会社 ホソイ
7	10月29日	音楽・工芸室 窓鍵・防音装置 修理	59,115 円	三由工業株式会社
8	11月25日	電気温水器 他、修繕緊急	25,200 円	株式会社清光社
9	3月14日	外部ステンレスフランス落し 料理室排水管修理	105,00 円	三由工業株式会社

平成25年度委託内容一覧

施設名 永谷地区センター

No	委託期間	委託内容	金額(円)	業者名
1	25年4月1日～ 26年3月31日	定期清掃、床面ワックス掛け		(株)清光社
2	25年4月1日～ 26年3月31日	機械警備		(株)清光社
3	25年4月1日～ 26年3月31日	設備総合巡視点検		(株)清光社
4	25年4月1日～ 26年3月31日	空調保守、冷暖房切替		(株)清光社
5	25年4月1日～ 26年3月31日	消防設備点検		(株)清光社
6	25年4月1日～ 26年3月31日	電気工作物保安業務		(株)清光社
7	25年4月1日～ 26年3月31日	エレベータ保守点検		(株)清光社
8	25年4月1日～ 26年3月31日	自動ドア点検		(株)清光社
9	25年4月1日～ 26年3月31日	害虫駆除		(株)清光社
10	25年4月1日～ 26年3月31日	図書管理(はいぱーえる)保守		(株)有隣堂
11	25年4月1日～ 26年3月31日	印刷機保守		(株)有隣堂
12	25年4月1日～ 26年3月31日	コピー機保守		(株)有隣堂
13	25年4月1日～ 26年3月31日	ごみルート回収		市資源循環局
14	25年4月1日～ 26年3月31日	建築物及び建築設備法定点検		(株)清光社

平成25年度ニーズ対応費使途一覧

施設名 永谷地区センター

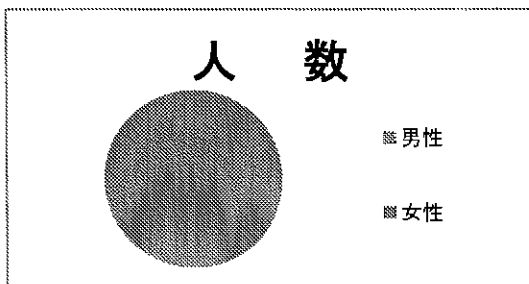
NO	品名	金額(円)	備考
1	音響用マイク(4/27)	17,829	カラオケ等利用者使用の物
2	体育室ネット用リング8個(5/2)	1,440	リングが摩耗してすべりが悪い ため
3	雪平鍋(5/9)	1,680	使用の物が壊れたため
4	体育室ネット用リング40個(5/12)	7,200	リングが摩耗してすべりが悪い ため
5	ほうき2本(5/12)	1,198	すり減ったため
6	パンフレットスタンド1個(5/14)	10,800	増備
7	花壇用土・肥料(5/30)	3,282	利用者のためのグリーン カーテン用
8	花壇用苗(6/4)	866	気持ちの良い利用のため
9	ライト2個(470×2)(6/6)	940	利用者サービス
10	ステンレスボール2個(1580×2)(6/15)	3,160	料理室、利用者用
11	ブックスタンド・図書コーナー装飾品(6/25)	1,575	図書コーナーの利便性向上 のため
12	ステンレスボール(6/27)	2,160	料理室用
13	EPSONインクジェットプリンタ(8/31)	40,950	ご利用者サービス
14	お月見コンサート(9/30)	19,961	ご利用者サービス
15	利用者会議、まつり部会用お茶、紙 コップ代	3,942	ご利用者サービス
16	スピーカーケーブル(9/7)	1,769	ご利用者貸出用
17	テーブル用キャスター2個(9/13)	756	ご利用者使用テーブル
18	「永谷地区センターまつり」経費	517,965	ご利用者サービス
19	Webサイト修正(10/25)	7,044	HPの修正 ご利用者サービス
20	掃除機(10/31)	11,800	和室利用者清掃用掃除機が 故障したため
21	玩具(11/14)	1,683	プレイルームご利用者用玩具
22	書棚(11/15)	6,780	ご利用者サービス
23	ミラー補強材購入(11/22)	3,100	ご利用者サービス
24	Webサイト修正(11/25)	2,415	ご利用者サービス

平成25年度 永谷地区センターアンケート 集計表

配布数	120	回答	24
回収率	20%		

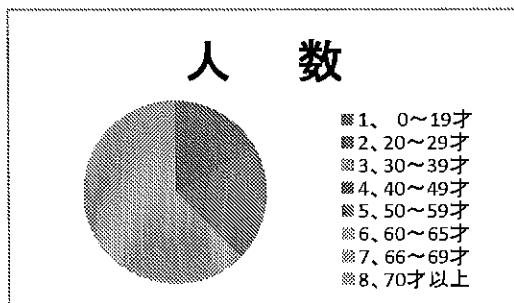
問1 性別

	人数	率
男性	14	58.3%
女性	10	42%



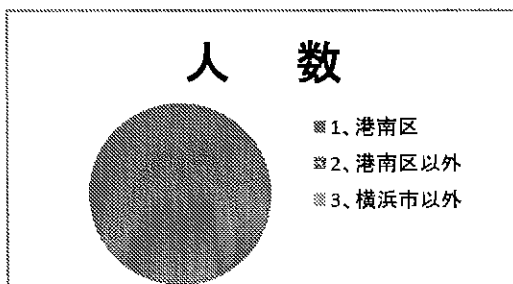
問2 年齢

	人数	率
1、0～19才	4	17%
2、20～29才	0	0%
3、30～39才	0	0%
4、40～49才	0	0%
5、50～59才	5	21%
6、60～65才	2	8%
7、66～69才	4	17%
8、70才以上	9	38%



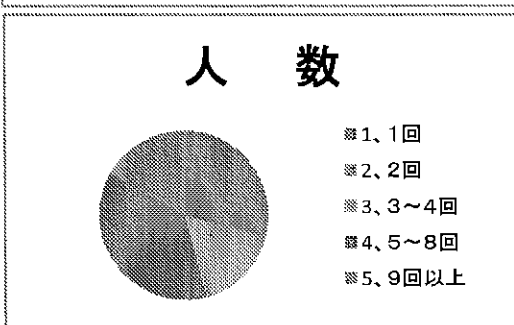
問3 居住地

	人数	率
1、港南区	17	71%
2、港南区以外	7	29%
3、横浜市以外	0	0%



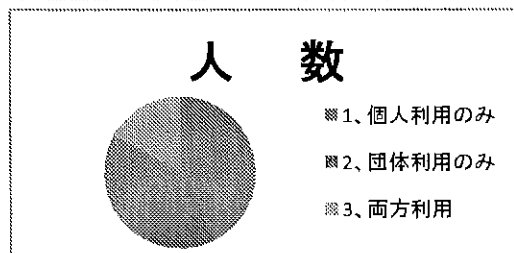
問4 利用回数

	人数	率
1、1回	1	4%
2、2回	6	25%
3、3～4回	4	17%
4、5～8回	9	38%
5、9回以上	4	17%



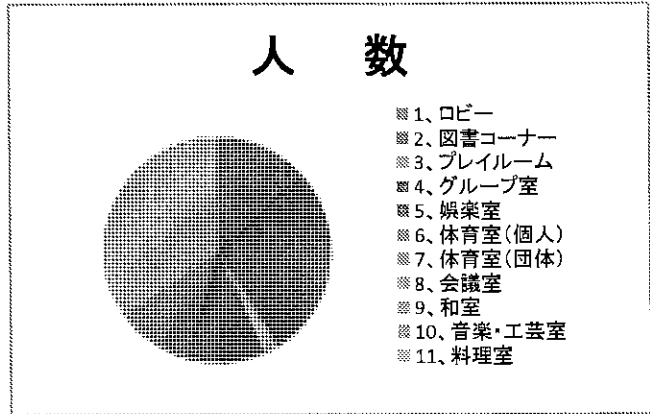
問5 地区センター利用方法

	人数	率
1、個人利用のみ	14	58%
2、団体利用のみ	6	25%
3、両方利用	4	17%



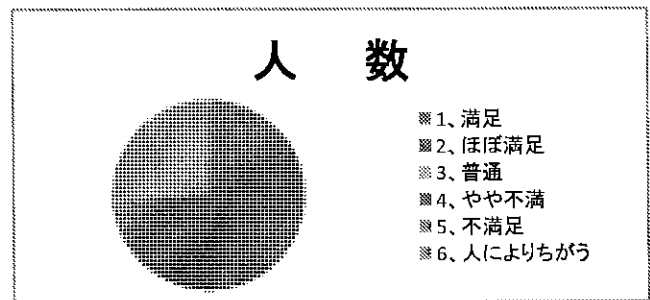
問6 利用している部屋

	人 数	率
1、ロビー	6	25%
2、図書コーナー	13	54%
3、プレイルーム	1	4%
4、グループ室	5	21%
5、娯楽室	5	21%
6、体育室(個人)	2	8%
7、体育室(団体)	4	17%
8、会議室	7	29%
9、和室	0	0%
10、音楽・工芸室	2	8%
11、料理室	1	4%



問7 スタッフの対応

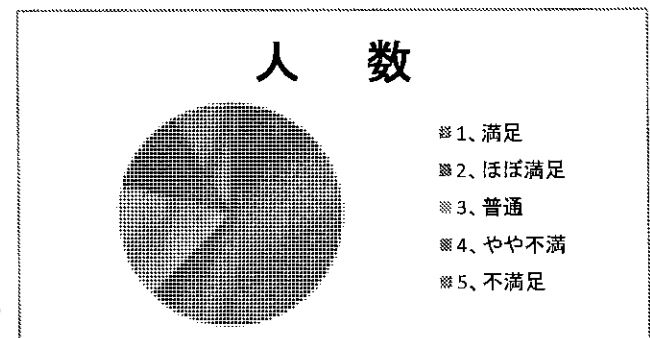
	人 数	率
1、満足	9	38%
2、ほぼ満足	8	33%
3、普通	3	13%
4、やや不満	0	0%
5、不満足	0	0%
6、人によりちがう	3	13%



- ・親切で丁寧な対応です
- ・スタッフ同士の話し声、来館者の話し声大きいことが有る
- ・笑顔が良い、他の施設よりサービス精神があり、利用しやすい

問8 施設の備品や設備

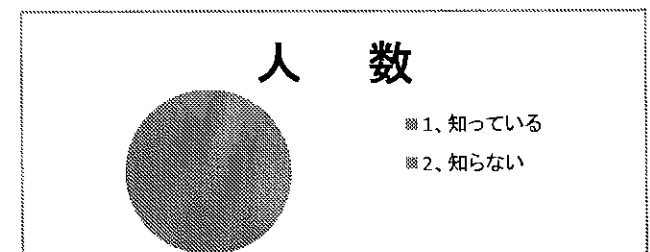
	人 数	率
1、満足	6	25%
2、ほぼ満足	9	38%
3、普通	4	17%
4、やや不満	3	13%
5、不満足	2	8%



- ・受付前のプレイルームは使われているのでしょうか
- ・グループ室が少々寒い
- ・休憩コーナーへの冷暖房器の設置、結露対策
- ・トイレの石鹸が出ない
- ・他の地区センターと比べ、椅子と机のバランス、椅子の座り心地は良い

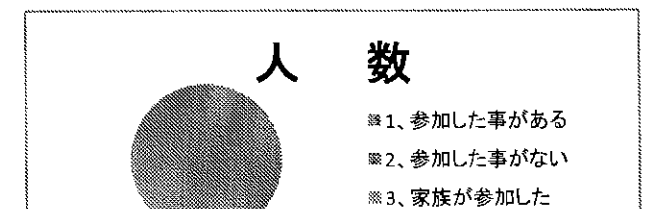
問9 自主講座の認知度

	人 数	率
1、知っている	18	75%
2、知らない	6	25%



問10 自主講座への参加等

	人 数	率
1、参加した事がある	8	33%
2、参加した事がない	16	67%
3、家族が参加した	0	0%

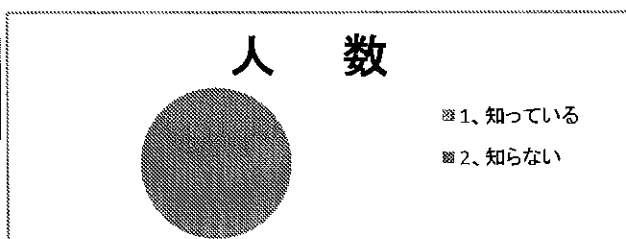


問11 開催を希望する講座

	人 数	率
読書会		0%
パソコン		0%
ウォーキング		0%
		0%
		0%
		0%
		0%
		0%
		0%
		0%

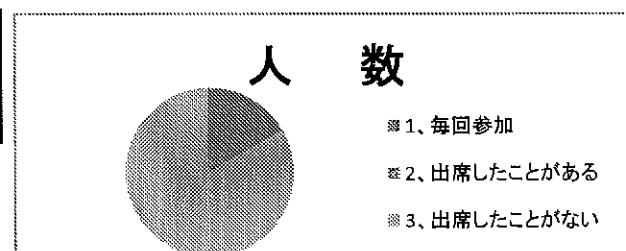
問12 利用者会議の認知度

	人 数	率
1、知っている	10	42%
2、知らない	14	58%



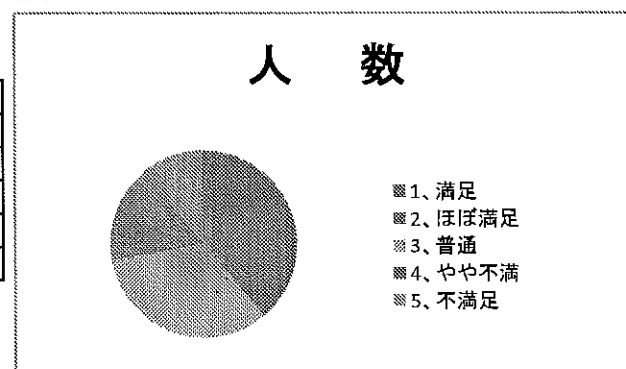
問13 利用者会議への参加

	人 数	率
1、毎回参加	1	4%
2、出席したことがある	3	13%
3、出席したことがない	20	83%



問14 団体予約方法について

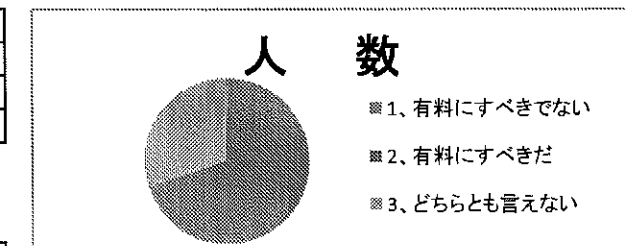
	人 数	率
1、満足	4	17%
2、ほぼ満足	3	13%
3、普通	6	25%
4、やや不満	3	13%
5、不満足	2	8%



・1回目の時に2回目の予約を受け付けてほしい
 (月に2度来るのは大変)

問15 体育室の個人利用時間の有料化について

	人 数	率
1、有料にすべきでない	8	33%
2、有料にすべきだ	6	25%
3、どちらとも言えない	6	25%



問16 個人利用時間帯の設定

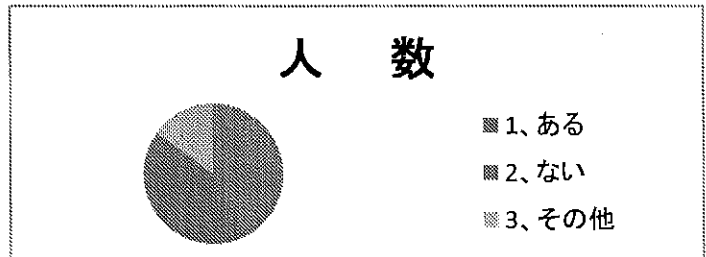
	人 数	率
1、今のままでよい	8	33%
2、変更した方がよい	2	8%

・個人利用の水曜日と木曜日の時間帯を変更してほしい

問17 「ロビーと自習室」のとなり合わせの不都合

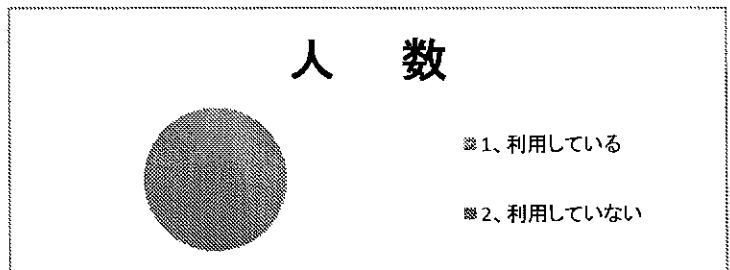
	人 数	率
1、ある	8	33%
2、ない	9	38%
3、その他	3	13%

- ・ロビーでの話し声がうるさい、話声が気になる
- ・別の方が良い
- ・団体利用客の話し声がうるさい時



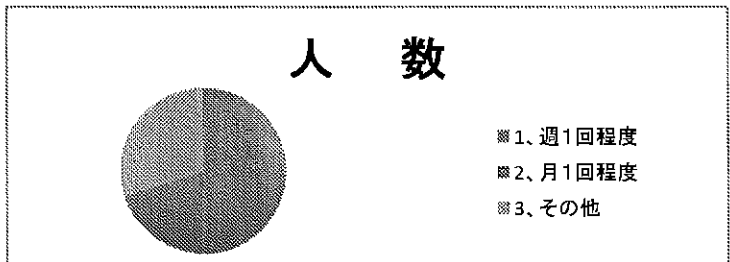
問18 ①図書コーナーの利用

	人 数	率
1、利用している	20	83%
2、利用していない	4	17%



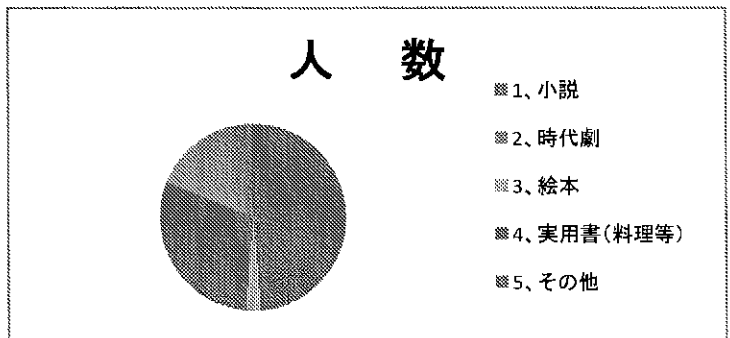
②利用頻度(利用者のみ)

	人 数	率
1、週1回程度	7	29%
2、月1回程度	7	29%
3、その他	6	25%



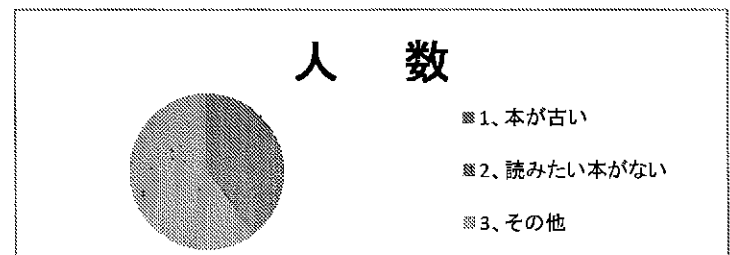
③借りる本の種類

1、小説	11	46%
2、時代劇	7	29%
3、絵本	1	4%
4、実用書(料理等)	11	46%
5、その他	7	29%



④未利用の理由

	人 数	率
1、本が古い	1	4%
2、読みたい本がない	1	4%
3、その他	3	13%



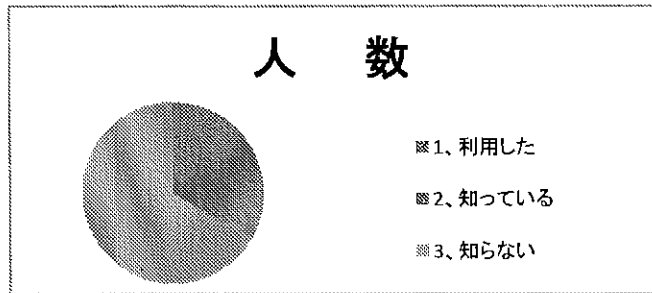
⑤どんな本があれば利用するか

	人 数	率
海外文学	1	4%
ビジネス書	1	4%
ファンタジー	1	4%

自己啓発	1	4%
		0%

⑥貸出の予約制の導入

	人 数	率
1、利用した	2	8%
2、知っている	5	21%
3、知らない	14	58%



⑦図書コーナー・図書本への意見

- ・人気の本は複数冊の導入を検討してほしい
- ・貸出回数の多いものはまたリピートする可能性が高いので残してほしい
- ・子供向けの本を増やしてほしい
- ・手芸関係の本を増やしてほしい
- ・本が古くて、分野がせまい
- ・同じ題名の本がある、そのお金で別な本を購入してほしい
- ・本の予約は連絡後3日以内となっているが、勤務している人は土、日にかからめ柔軟な対応を希望
- ・古い本のページが破れていたり、黄色いポケットはめくるときに邪魔なため撤去してほしい
- ・未返却本の請求はしていますか
- ・文庫本が充実している
- ・新刊が図書館よりも早く読める

問19 その他のご意見・ご要望

- 1、指定管理者である有隣堂の割引券、クーポンの配布
- 2、作品の展示期間を3か月くらいにしてほしい
- 3、利用者会議とセンター祭り会議を別々にしてほしい

平成25年度研修実施記録

研修名	実施日時	研修内容	参加者数
従業員 業務研修1	25年4月8日（月） 8:50～12:40	1. 消防訓練 消火訓練・避難訓練 2. 24年度の報告と25年度計画 3. 個人情報保護研修	職員3名 スタッフ 14名
従業員 業務研修2	25年9月9日（月） 8:50～13:00	1. 消防訓練 怪我などの応急処置 2. 25年度上半期報告と下期の取組み 3. 図書予約受付の研修	職員3名 スタッフ 14名
従業員 人権研修	25年11月18日（月） ～27日（火） 早番・中番・遅番ごとに研修	1. 世界人権宣言に基づいた研修	職員3名 スタッフ 14名