

## 平成27年度 戸塚地区センター管理運営業務点検報告書

対象施設	戸塚地区センター
対象期間	平成27年4月1日 ~ 平成28年3月31日
指定管理者	公益社団法人とつか区民活動支援協会
実施日	平成28年5月30日
点検方法	報告書確認
講評	<p>第Ⅰ期に続き、23年度から第Ⅱ期指定管理者としてスタート。平成27年度の利用者は、184,400人で目標には届かなかったが、安定して多数の利用者を得た。利用者からの意見聴取によると、職員の対応についての満足度が満足・やや満足と答えた割合は、81.2%と高い満足度を得ている。自主事業については、7,198人を超える参加者を得た。</p> <p>ニーズ対応費については、適正に還元しており、温水洗浄便座を取付、利用者から評価されている。</p>
指摘事項	特になし
改善状況	特になし
添付資料	業務点検結果シート(別紙)

頻度	点検項目	点検内容	点検結果
毎月	利用料金収入実績	収入実績、見込額達成状況	5,132,680円で見込みを達成できなかったが、目標と同水準である。(98.7%)
	利用者実績	開館日数、入館者数、利用層別利用数、居住区別利用数、その他利用数	開館日344日、入館者184,400人(昨年比94%)
	会議室等稼働率	部屋別の稼働率	全体 66.6%(レクホール 96.9%、会議室 68.1%、工芸等 70.8%、和室 63.7%、料理室)
四半期	指定管理料の執行	指定管理料の支出金額、執行率 ニーズ対応費執行状況(品目、数量、金額)	適正 利用料金収入の33.3%を利用者に還元。(温水洗浄便座取付工事等全59件)
	自主事業実施状況	募集対象、事業名、開催回数、参加人員、経費、1人あたり参加費、講師謝金、事業計画書の自主事業計画との整合性	適正
	運営体制	館長、指導員(副館長)、スタッフの勤務実績	適正
	施設の管理状況	点検日時、点検状況 事業計画書どおりの適切な管理の実施(第三者への委託状況等)	適正
	修繕の実施状況	施設修繕の実施状況	非常用照明器具バッテリー交換修繕ほか全12件の修繕を実施。
	備品	備品(I種)の購入・廃棄状況	適正
	広聴、ニーズ把握	広聴(窓口、電話、ご意見箱、アンケート、市コールセンターへの意見・要望等)や利用者ニーズの把握状況と対応、掲示の有無等	適正
	巡視点検	受付窓口の状況、館内の状況等	適正
	年1回	利用方法	利用要綱や利用案内の内容、備付け状況等
個人情報保護		個人情報保護取扱特記事項の取組状況(研修の実施、誓約書の提出等)	提出済
緊急時対策		緊急時対策マニュアルの作成・運用状況	作成済
防犯・防災対策		防犯・防災対策マニュアルの作成・運用状況	上記マニュアルと同じ
		消防計画の作成・提出状況	作成済
保険		施設賠償責任保険への加入	確認済
研修		職員等に対する研修の実施状況	救命、メンテナンス、接遇、人権及び新任スタッフ研修ほかスタッフミーティングを実施
本市重要施策への実現に向けての取組	横浜市一般廃棄物処理基本計画に沿った取組、市内中小企業への優先発注等の取組状況等	適正	
随時	地区センター委員会	日時、場所、出席者、議題、意見等	平成27年6月22日、平成28年2月29日
	利用者会議	日時、場所、出席者、議題、意見等	平成27年6月22日、平成28年2月29日
	事故等の発生状況	日時、発生状況、対応、再発防止策の検討	なし
	損害賠償	損害賠償の発生状況	なし
	不可抗力	不可抗力発生に伴う影響	なし
	情報公開	件名、申請状況、対応状況	アンケート結果公表、ご意見箱の公表
	喫緊の対応が必要又は特に重要な意見、要望 特に重要な施設の維持管理、修繕に関すること	すぐに対応が必要な施設に対する意見、要望 利用の制限を伴うなど、重要な施設の維持管理、修繕に関する状況	なし なし
特筆すべき事項	サービス向上や経費節減等の取組事項		改善指導事項
	・平成27年度の利用者は、184,400人で目標には届かなかったが、安定して多数の利用者を得た。 ・利用者からの意見聴取によると、職員の対応についての満足度が満足・やや満足と答えた割合は、81.2%と高い満足度を得ている。 ・自主事業については、7,198人を超える参加者を得た。 ・ニーズ対応費については、適正に還元しており、温水洗浄便座を取付、利用者から評価されている。		特になし

## 平成27年度 「戸塚地区センター」 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	75,745,000		75,745,000	75,745,000	0	横浜市より
利用料金収入	5,200,000		5,200,000	5,132,680	67,320	
自主事業(指定管理料充当の自主事業)収入	1,010,000		1,010,000	1,054,000	△44,000	
自主事業収入	0		0	0	0	
雑入	2,071,000	0	2,071,000	1,849,715	221,285	
印刷代	600,000		600,000	514,458	85,542	
自動販売機手数料	1,400,000		1,400,000	1,245,326	154,674	
駐車場利用料収入	0		0	0	0	
その他(預金利息、広告収入等)	71,000		71,000	89,931	△18,931	
<b>収入合計</b>	<b>84,026,000</b>	<b>0</b>	<b>84,026,000</b>	<b>83,781,335</b>	<b>244,665</b>	

## 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	21,059,000	0	21,059,000	19,930,413	1,128,587	
給与・賃金	18,855,000		18,855,000	18,012,543	842,457	
社会保険料	1,835,000		1,835,000	1,680,950	174,050	
通勤手当	330,000		330,000	256,920	73,080	
健康診断費	21,000		21,000	0	21,000	法人会計に計上
勤労者福祉共済掛金	18,000		18,000	0	18,000	法人会計に計上
退職給付引当金繰入額	0		0	0	0	
事務費	2,650,000	0	2,650,000	2,044,704	605,296	
旅費	10,000		10,000	4,754	5,246	
消耗品費	1,400,000		1,400,000	1,117,321	282,679	
会議賄い費	30,000		30,000	31,947	△1,947	
印刷製本費	20,000		20,000	0	20,000	
通信費	300,000		300,000	297,350	2,650	
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	200,000		200,000	0	200,000	
図書購入費	0		0	0	0	
施設賠償責任保険	23,000		23,000	22,330	670	
職員等研修費	30,000		30,000	10,000	20,000	
振込手数料	10,000		10,000	2,592	7,408	
リース料	360,000		360,000	351,540	8,460	
手数料	252,000		252,000	206,870	45,130	
地域協力費	15,000		15,000	0	15,000	
事業費	1,580,000	0	1,580,000	1,359,286	220,714	
自主事業(指定管理料充当の自主事業)費	1,580,000		1,580,000	1,359,286	220,714	
自主事業費	0		0	0	0	
管理費	44,702,000	0	44,702,000	42,674,960	2,027,040	
光熱水費	21,000,000	0	21,000,000	19,055,352	1,944,648	
電気料金	18,000,000		18,000,000	16,040,050	1,959,950	
ガス料金	0		0	0	0	
水道料金	3,000,000		3,000,000	3,015,302	△15,302	
清掃費	7,510,000		7,510,000	7,539,147	△29,147	
修繕費	1,800,000		1,800,000	1,600,884	199,116	
機械整備費	338,000		338,000	336,960	1,040	
設備保全費	14,054,000	0	14,054,000	14,142,617	△88,617	
空調衛生設備保守	380,000		380,000	474,120	△94,120	
消防設備保守	260,000		260,000	390,636	△130,636	
電気設備保守	998,000		998,000	810,000	188,000	
害虫駆除清掃保守	98,000		98,000	97,200	800	
駐車場設備保全費	0		0	0	0	
その他保全費	12,318,000		12,318,000	12,370,661	△52,661	
共益費	0		0	0	0	
公租公課	2,512,000	0	2,512,000	3,265,135	△753,135	
事業所税	0		0	0	0	
消費税	2,482,000		2,482,000	3,243,075	△761,075	
印紙税	0		0	0	0	
その他(法人税)	30,000		30,000	22,060	7,940	
事務経費(計算根拠を説明欄に記載)	9,789,000	0	9,789,000	10,315,153	△526,153	
本部分	9,739,000		9,739,000	9,739,000	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	576,153	△526,153	賃与引当金繰入、その他経費
二一対応費	1,734,000		1,734,000	1,472,472	261,528	
<b>支出合計</b>	<b>84,026,000</b>	<b>0</b>	<b>84,026,000</b>	<b>81,062,123</b>	<b>2,963,877</b>	
<b>差引</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2,719,212</b>	<b>△2,719,212</b>	

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				1,245,326		
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				1,245,326		

(様式1)

施設名 横浜市戸塚地区センター

### 平成27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	438,710	3,150	441,860	433,400	101.95	460,250	96%
5月	423,040	10,020	433,060	433,400	99.92	428,830	101%
6月	432,950	7,020	439,970	433,400	101.52	437,380	101%
7月	445,130	4,620	449,750	433,400	103.77	472,880	95%
8月	364,980	3,300	368,280	433,400	84.97	374,810	98%
9月	420,980	6,510	427,490	433,400	98.64	463,210	92%
10月	450,950	2,550	453,500	433,400	104.64	450,600	101%
11月	453,530	3,240	456,770	433,400	105.39	472,170	97%
12月	396,930	4,890	401,820	433,400	92.71	392,890	102%
1月	386,030	5,980	392,010	433,400	90.45	408,970	96%
2月	407,350	5,490	412,840	433,400	95.26	425,890	97%
3月	450,410	4,920	455,330	432,600	105.25	438,180	104%
合計	5,070,990	61,690	5,132,680	5,200,000	98.71	5,226,060	98%

**【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2)

## 平成27年度地区センター利用状況(団体+個人利用)

施設名 戸塚地区センター

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	8,558	7,403	15,961	1,139	485	347	642	250	1,885	3,449	5,073	2,691	15,961	15,260	105%
5月	30	7,503	7,698	15,201	1,139	315	313	897	207	1,523	3,394	4,397	3,016	15,201	19,631	77%
6月	29	7,490	6,898	14,388	1,326	505	337	936	191	1,464	3,324	4,166	2,139	14,388	15,783	91%
7月	30	7,586	7,224	14,810	1,328	757	461	895	416	1,327	3,159	4,304	2,163	14,810	15,503	96%
8月	30	7,198	5,979	13,177	1,357	583	596	943	381	1,141	2,553	4,041	1,582	13,177	14,636	90%
9月	29	8,668	7,930	16,598	1,245	400	329	773	214	1,868	3,506	5,218	3,045	16,598	15,620	106%
上半期計	177	47,003	43,132	90,135	7,534	3,045	2,383	5,086	1,659	9,208	19,385	27,199	14,636	90,135	96,433	93%
10月	30	9,449	9,338	18,787	1,369	439	518	991	235	2,017	3,918	5,714	3,586	18,787	20,339	92%
11月	29	9,003	8,030	17,033	1,207	413	313	985	175	1,972	3,650	5,320	2,998	17,033	19,592	87%
12月	26	7,530	7,139	14,669	1,371	689	268	1,117	225	1,385	3,246	4,275	2,093	14,669	14,508	101%
1月	26	6,878	6,433	13,311	1,418	356	443	1,027	265	1,148	2,685	3,931	2,038	13,311	12,445	107%
2月	28	7,438	6,555	13,993	1,310	582	392	1,113	233	1,153	3,016	4,228	1,966	13,993	13,672	102%
3月	28	9,069	7,403	16,472	1,189	412	383	779	228	1,799	3,256	5,535	2,891	16,472	19,273	85%
下半期計	167	49,367	44,898	94,265	7,864	2,891	2,317	6,012	1,361	9,474	19,771	29,003	15,572	94,265	99,829	94%
年間合計	344	96,370	88,030	184,400	15,398	5,936	4,700	11,098	3,020	18,682	39,156	56,202	30,208	184,400	196,262	94%

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)	ワキル (人)	図書貸出 冊数
4月	14,584	1,066	311	15,961		218	
5月	14,052	965	184	15,201		194	
6月	13,179	1,007	202	14,388		216	
7月	13,661	899	250	14,810		182	
8月	12,065	886	226	13,177		271	
9月	15,314	979	305	16,598		212	
上半期計	82,855	5,802	1,478	90,135	0	1,293	0
10月	17,410	1,148	229	18,787		198	
11月	15,855	943	235	17,033		180	
12月	13,610	825	234	14,669		202	
1月	12,116	900	295	13,311		200	
2月	12,572	1,086	335	13,993		230	
3月	15,060	1,106	306	16,472		265	
下半期計	86,623	6,008	1,634	94,265	0	1,275	0
年間合計	169,478	11,810	3,112	184,400	0	2,568	0

## 平成27年度ニーズ対応費使途一覧

	実施内容	金額 (円)	備考
1	(消耗品費) 強力マグネットバー×4、鉄板カブセ、トリム	3,630	会議室、料理室
2	(消耗品費) バインダー、鉄板カブセ、透明バインダー	1,243	料理室
3	(消耗品費) 強力マグネットバー×4	2,544	会議室
4	(手数料) 包丁研ぎ代 @800×16	12,800	料理室
5	(通信費) 無線LAN利用料 4月請求分	5,616	会議室
6	(消耗品費) ステンレス靴べら	1,069	レクホール
7	(消耗品費) ボウル×4	432	料理室
8	(消耗品費) コロコロクリーナー	108	プレイルーム
9	(通信費) 無線LAN利用料 5月請求分	5,616	会議室
10	(消耗品費) 足跡型シール×20	8,964	トイレ用
11	(消耗品費) 花苗	3,672	花壇用
12	(消耗品費) 七宝焼用セラミックボード×2	9,000	工芸室
13	(消耗品費) 貸出用 急須×6	10,382	会議室
14	(消耗品費) メイスイ浄水器 フィルターカートリッジ交換	19,980	ロビー
15	(消耗品費) 両面コルクボード×6	13,996	展示貸出用
16	(通信費) 無線LAN利用料 6月請求分	5,616	会議室
17	(通信費) 無線LAN利用料 7月請求分	5,616	会議室
18	(通信費) 無線LAN利用料 8月請求分	5,616	会議室
19	(消耗品費) おもちゃ×4	3,996	プレイルーム
20	(消耗品費) 七宝焼電気炉用大容量AC電源ケーブル×2	2,800	工芸室
21	(消耗品費) 障子スクリーン3折れ	7,202	和室
22	(消耗品費) 計量カップ×8個セット	4,847	料理室

## 平成27年度ニーズ対応費使途一覧

	実施内容	金額 (円)	備考
23	(通信費) 無線LAN利用料 9月請求分	5,616	会議室
24	(消耗品費) 囲碁将棋盤用 丸ゴム板×40	2,124	活動コーナー
25	(消耗品費) 樹脂製単管バリケード×4	4,188	駐輪場
26	(消耗品費) 両面脚付ホワイトボード、ホワイトボード用レーザー	11,214	和室
27	(備品購入費) 穴あきパネル×10	703,080	展示貸出用
28	(消耗品費) 貸出用クイックルワイパー	2,743	会議室
29	(通信費) 無線LAN利用料 10月請求分	5,616	会議室
30	(消耗品費) トランプ×2	1,728	活動コーナー
31	(通信費) 無線LAN利用料 11月請求分	5,616	会議室
32	(祭り経費) わいわいキッズデイ 講師用PET茶	6,220	わいわいキッズデイ
33	(祭り経費) わいわいキッズデイ 「かんたん！おいしい！おやつづくり」 ジュース代	815	わいわいキッズデイ
34	(祭り経費) わいわいキッズデイ 講師用弁当×50	34,000	わいわいキッズデイ
35	(祭り経費) わいわいキッズデイ 「かんたん！おいしい！おやつづくり」 講師謝金、材料費	9,397	わいわいキッズデイ
36	(祭り経費) わいわいキッズデイ 「腹話術」 講師謝金	10,000	わいわいキッズデイ
37	(祭り経費) わいわいキッズデイ 「楽しい折り紙」 講師謝金	8,000	わいわいキッズデイ
38	(祭り経費) わいわいキッズデイ 「人形劇」 御礼金	10,000	わいわいキッズデイ
39	(祭り経費) わいわいキッズデイ 「お茶会」 御礼金、材料費	23,392	わいわいキッズデイ
40	(祭り経費) わいわいキッズデイ 「工作」 御礼金、材料費	17,636	わいわいキッズデイ
41	(祭り経費) わいわいキッズデイ 「フェルトのお花づくり」 講師謝金、材 料費	15,580	わいわいキッズデイ
42	(祭り経費) わいわいキッズデイ 「戸塚おもちゃの病院」 講師謝金	10,000	わいわいキッズデイ
43	(通信費) 無線LAN利用料 12月請求分	5,616	会議室

## 平成27年度ニーズ対応費使途一覧

	実施内容	金額 (円)	備考
44	(消耗品費) 貸出卓球ラケット用ボンド	1,296	サタデーピンポン
45	(消耗品費) 傘杖ストッパー×2、コロコロクリーナー	3,378	受付貸出用、プレイルーム
46	(消耗品費) 駐車場スロープ積雪時溶雪用50mホースリール	9,196	駐車場
47	(通信費) 無線LAN利用料 1月請求分	5,616	会議室
48	(消耗品費) おもちゃ×5	7,308	プレイルーム
49	(消耗品費) ハンドミキサー	3,124	料理室
50	(消耗品費) パウンドケーキ型×5	4,364	料理室
51	(消耗品費) ハンガーラック、ナイロンお玉×4、積雪時ドライワイパー	13,660	会議室、料理室、エントランス
52	(通信費) 無線LAN利用料 2月請求分	5,616	会議室
53	(消耗品費) 木製ハンガー×10	1,080	会議室
54	(図書購入費) 絵本×25	28,625	プレイルーム
55	(消耗品費) ボール、マグネットイレイザー、HDMIケーブル	5,387	レクホール、会議室
56	(手数料) 包丁研ぎ代×16	12,800	料理室
57	(通信費) 無線LAN利用料 3月請求分	5,616	会議室
58	(賃金) 日・祝開館時間17:00~18:00延長分スタッフ賃金	122,080	
59	(修繕費) ウォシュレット取付工事一式	216,000	
	合 計	1,472,472	



# 平成 27 年度第三者委託内容一覧

施設名 横浜市戸塚地区センター

NO	委託期間	委託内容	金額	業者名
	H27. 4. 1 ~ H28. 3. 31	中央監視装置保守	¥432, 000	アズビル(株)
	H27. 4. 1 ~ H28. 3. 31	キャリアチニングユニット保守	¥378, 000	緑屋設備機器(株)
	H27. 4. 1 ~ H28. 3. 31	氷蓄熱ユニット	¥378, 000	日本BAC(株)
	H27. 4. 1 ~ H28. 3. 31	消防設備保守	¥390, 636	(株)東晃防災
	H27. 4. 1 ~ H28. 3. 31	エレベーター点検	¥972, 000	三菱電機ビルテクノサービス(株)
	H27. 4. 1 ~ H28. 3. 31	自動ドア点検保守	¥285, 120	(株)神奈川ナブコ
	H27. 4. 1 ~ H28. 3. 31	害虫駆除	¥97, 200	(株)三共消毒
	H27. 4. 1 ~ H28. 3. 31	清掃	¥7, 539, 147	(株)横浜セイビ
	H27. 4. 1 ~ H28. 3. 31	設備管理業務	¥10, 704, 634	(株)市川総業
	H27. 4. 1 ~ H28. 3. 31	空調機用ロールフィルター交換	¥96, 120	(株)市川総業
	H27. 4. 1 ~ H28. 3. 31	機械警備	¥336, 960	(株)KSP
	H27. 4. 1 ~ H28. 3. 31	損害賠償責任保険	¥22, 330	(株)コンチネンタル

## 平成 27 年度第三者委託内容一覧

施設名 横浜市戸塚地区センター

NO	委託期間	委託内容	金額	業者名
	H27. 4. 1 ~ H28. 3. 31	コピー機リース	¥351, 540	リコーリース(株)
	H27. 4. 1 ~ H28. 3. 31	コピー機保守	¥312, 344	(株)ミナト事務器
	H27. 4. 1 ~ H28. 3. 31	ゴミルート回収等 ※古紙売払収入還元¥5, 089 含む	¥96, 563	資源循環局
	H27. 4. 1 ~ H28. 3. 31	受付システム保守	¥97, 200	(株)ジュピロシステム
	H27. 4. 1 ~ H28. 3. 31	水道検査	¥17, 280	ヴェオリア・ウォーター・インダストリーズ・ジャパン(株)
	H27. 4. 1 ~ H28. 3. 31	植栽手入れ	¥10, 850	横浜市シルバー人材センター
	H27. 4. 1 ~ H28. 3. 31	PCサポート	¥81, 000	xS-works

(様式6)

## 平成27年度修繕一覧

施設名 戸塚地区センター

NO	修繕年月日	修繕箇所	金額(円)	業者名
1	H27.4.20	消防用設備不良改修 (煙感知器交換、非常コンセント盤修理)	62,640	(株)東晃防災
2	H27.4.20	戸塚センター LED 灯室内通路誘導灯取付交換	135,000	(株)東晃防災
3	H27.7.23	三菱電機製空調機修理(3F 1号会議室)	75,600	三菱電機ビルテクノサービス(株)
4	H27.9.1	浄水器修理	10,800	(株)メイスイ
5	H27.9.24	戸塚センター屋上冷温水配管圧力計・温度計交換	226,800	緑屋設備(株)
6	H27.12.15	戸塚センター空調機修理及びブレイルームリモコン不具合修理	123,120	三菱電機ビルテクノサービス(株)
7	H27.12.21	汚水槽排水ポンプ2台交換	386,640	(株)荏原製作所
8	H28.1.12	戸塚センター1F 防火扉ドアヒンジ(上部)交換	73,440	(株)加藤機器製作所
9	H28.2.8	戸塚センター1F 防火戸ドアクロージャー×2交換、フランス落とし交換修理	99,360	(株)加藤機器製作所
10	H28.2.15	非常用照明器具バッテリー交換	381,132	(株)東晃防災
11	H28.3.22	レクホール空調機点検及び手直し	26,352	三菱電機ビルテクノサービス(株)
12	H28.3.30	ウォシュレット取付工事	216,000	TOTO インジニアリング(株)※
		合計	1,600,884	

※ニーズ対応費にて支出

(様式7)

## 平成27年度備品一覧

施設名 戸塚地区センター

NO	品名	形状・その他	単価 (円)	購入数・年月日	廃棄数・年月日	増減
1	穴あきパネル	トヨセット TAR406+TRA32T -C2	70,308	10/H27.10.8		増 10※1
2	ホワイトボード		不明	1/H9年以前	1/H27.10.10	減 1
3	わんぱくカー	SY21	27,200	1/H24.3.30	1/H28.2.3	減 1
4	リソグラフ	RP310	952,000	1/H16.5.11	1/H28.3.24	減 1
		合計	0			

(注) 平成27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。

※1 ニーズ対応費にて購入、備品費としての計上は無し

(様式12)

## 平成27年度自主事業報告書

施設名 戸塚地区センター

募集対象	事業名 (教室名)	開催時期 及び回数	参加人員		自主事業経費			1人当り参加費		講師謝金		備考 (共催団体・その他)
			募集 人数	延参加 人数	委託料 支出総額	参加者 負担総額	総経費	徴収の 有・無 (センター徴収)	参加 費用	1回 1講師当り	1教室 講師謝金額	
			人	人	円	円	円	有・無	円	円	円	
一般	大菊づくり教室	4~12月 4回(全14回)	30人	120	0	0	0	無	0	0	0	戸塚菊花会
一般	お茶を楽しむ会	4~3月 11回(全11回)	不定	468	0	140,400	140,400	無	300	0	0	戸塚文化協会茶道部
一般	生け花を楽しむ会	4~3月 10回(全10回)	20人	69	0	89,700	89,700	無	1,300	0	0	戸塚文化協会華道部
親子	赤ちゃんピクス①	4月 1回	50組	84	2,800	4,200	7,000	有	100(組)	7,000	7,000	
一般	スイーツレシビ ~ミルフィーユ~	4月 1回	15人	15	5,600	21,000	26,600	有	1,400	5,000	5,000	
幼児・小学生親子	戸塚おもちゃの病院	4月 1回	18組	20	6,000	0	6,000	無	0	6,000	6,000	戸塚おもちゃドクターグループ
3.4歳児親子	親子おたのしみ会 (こどもの日)	5月 1回	20組	18	6,344	600	6,944	有	100	5,000	5,000	
一般	新舞踊教室	4~5月 5回	20人	24	19,000	6,000	25,000	有	1,000	5,000	25,000	
親子	赤ちゃんピクス②	5月 1回	50組	84	2,800	4,200	7,000	有	100(組)	7,000	7,000	2クールで1回
一般	クロスステッチ	5~6月 3回	15人	39	23,493	18,000	41,493	有	1,200	5,000 3,000	24,000	
小・中学生	おもしろ科学探検塾	4~5月 2回	各回 24人	100	0	0	0	無	0	0	0	NPO法人おもしろ科学たんけん工 房
一般	スイーツレシビ ~バイナブルのチーズケーキ~	6月 1回	15人	15	5,000	21,000	26,000	有	1,400	5,000	5,000	
親子	赤ちゃんピクス③	6月 1回	50組	66	3,700	3,300	7,000	有	100	7,000	7,000	2クールで1回
一般	リラックスヨガ	4~6月 5回	30人	112	6,000	24,000	30,000	有	800	6,000	30,000	
親子	せんた君ランド ①	4~6月 5回	各回 70組	572	(16,000)	56,000	40,000	有	800(組)	8,000	40,000	
	計			1,806	64,737	388,400	453,137				161,000	

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費から充当した額等の合計となります。

(様式12)

## 平成27年度自主事業報告書

施設名 戸塚地区センター

募集対象	事業名 (教室名)	開催時期 及び回数	参加人員		自主事業経費			1人(組)当り参加費		講師謝金		備考 (共催団体・その他)
			募集 人数	延参加 人数	委託料 支出総額	参加者 負担総額	総経費	徴収の 有・無	参加 費用	1回 1講師当り	1教室 講師謝金額	
			人	人	円	円	円	有・無	円	円	円	
一般	健康とエコ ～古布でつくるぞうり～	6月 2回	各回 12人	24	1,782	9,600	11,382	有	400	5,000	10,000	
親子	親子DEリズム①	4～6月 5回	各回 60組	404	7,800	47,200	55,000	有	800	8,000 3,000	55,000	2クールで1回
幼児・小学生親子	戸塚おもちゃの病院	6月 1回	18組	22	6,000	0	6,000	無	0	6,000	6,000	戸塚おもちゃドクターグループ
小・中学生	おもしろ科学探検塾	6月 1回	24人	30	0	0	0	無	0	0	0	NPO法人おもしろ科学たんけん工 房
一般	ママのためのフラグンス	6月 5回	10人	41	10,000	10,000	25,000	有	1,000	5,000	25,000	
3.4歳児親子	親子おたのしみ会 (七夕)	7月 1回	20組	41	6,571	1,500	8,071	有	100	5,000	5,000	
親子	赤ちゃんピクス④	7月 1回	50組	62	3,900	3,100	7,000	有	100	7,000	7,000	2クールで1回
小学生	かんたんアンチづくり& 調べ学習の達人になる!	7月 1回	12人	12	4,903	6,000	10,903	有	500	5,000	5,000	戸塚図書館
親子	夏休み おたのしみ人形劇	7月 1回	35組	50	7,000	2,000	9,000	有	100	9,000	9,000	
親子	戸塚おはなし広場	7月 1回	20組	14	5,000	0	5,000	無	0	5,000	5,000	
一般	シニア向けスマートフォン無料体験教室	7月 1回	16人	15	0	0	0	無	0	0	0	
親子	親子で楽しむクロスステッチ	8月 1回	10組	25	12,556	6,000	18,556	有	600	5,000 3,000	8,000	
小学生	理科ひろば ～ソーラーカーを作ろう!～	8月 1回	24人	26	5,000	0	5,000	無	0	5,000	5,000	
幼児・小学生親子	戸塚おもちゃの病院	8月 1回	18組	24	6,000	0	6,000	無	0	6,000	6,000	戸塚おもちゃドクターグループ
一般	男性料理教室 ～生活習慣病予防～	6月～8月 3回	16人	44	9,796	48,000	57,796	有	3,000	5,000	15,000	
	計(累計)			2,640	156,045	521,800	677,845				322,000	

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費から充当した額等の合計となります。

(様式12)

## 平成27年度自主事業報告書

施設名 戸塚地区センター

募集対象	事業名 (教室名)	開催時期 及び回数	参加人員		自主事業経費			1人当り参加費		講師謝金		備考 (共催団体・その他)
			募集 人数	延参加 人数	委託料 支出総額	参加者 負担総額	総経費	徴収の 有・無	参加 費用	1回 1講師当り	1教室 講師謝金額	
			人	人	円	円	円	有・無	円	円	円	
親子	赤ちゃんピクス⑤	9月 1回	50組	84	2,800	4,200	7,000	有	100	7,000	7,000	2クールで1回
一般	ウエスト・シェイプ・ ストレッチ	9月 3回	20人	29	6,800	8,200	15,000	有	600	5,000	15,000	
親子	せんた君ランド②	7~9月 5回	各回 70組	432	-12,000	52,000	40,000	有	800	8,000	40,000	2クールで1回
3.4歳児親子	親子おたのしみ会 (お月見)	9月 1回	20組	37	5,991	1,200	7,191	有	100	5,000	5,000	
親子	親子DEリズム②	7~9月 5回	各回 60組	438	5,400	49,600	55,000	有	800	8,000 3,000	55,000	2クールで1回
親子	戸塚おはなし広場	9月 1回	20組	25	5,000	0	5,000	無	0	5,000	5,000	
親子	親子ダンス	10月 2回	各回 15組	106	10,200	5,800	16,000	有	200	8,000	16,000	2クールで1回
一般	スイーツレシビ ~リンゴとアーモンドのタルト~	10月 1回	15人	15	5,000	21,000	26,000	有	1,400	5,000	5,000	
親子	赤ちゃんピクス⑥	10月 1回	50組	68	3,600	3,400	7,000	有	100	7,000	7,000	2クールで1回
幼児・小学生親子	戸塚おもちゃの病院	10月 1回	18組	28	6,000	0	6,000	無	0	6,000	6,000	戸塚おもちゃドクターグループ
一般	新舞踊教室	9~10月 5回	20人	62	11,400	13,600	25,000	有	1,000	5,000	25,000	
一般	丸ごとレンコン使っちゃいっさり! エコクッキング	11月 1回	16人	9	4,005	9,000	13,005	有	1,000	5,000	5,000	
親子	簡単似顔絵教室	11月 3回	15人	38	14,256	11,200	25,456	有	800	5,000 3,000	24,000	
親子	赤ちゃんピクス⑦	11月 1回	50組	78	3,100	3,900	7,000	有	100	7,000	7,000	2クールで1回
一般	高血圧対策 減塩料理&体操教室	11月 1回	12人	7	2,177	3,500	5,677	有	500	0	0	
	計(累計)			4,096	229,774	708,400	938,174				544,000	

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費から充当した額等の合計となります。

(様式12)

## 平成27年度自主事業報告書

施設名 戸塚地区センター

募集対象	事業名 (教室名)	開催時期 及び回数	参加人員		自主事業経費			1人当り参加費		講師謝金		備考 (共催団体・その他)
			募集 人数	延参加 人数	委託料 支出総額	参加者 負担総額	総経費	徴収の 有・無	参加 費用	1回 1講師当り	1教室 講師謝金額	
			人	人	円	円	円	有・無	円	円	円	
親子	戸塚おはなし広場	11月 1回	20組	20	5,000	0	5,000	無	0	5,000	5,000	
一般	リラックスヨガ	10~12月 5回	30人	116	6,000	24,000	30,000	有	800	6,000	30,000	
一般	クリスマスケーキづくり	12月 1回	12人	12	5,000	24,000	29,000	有	2,000	5,000	5,000	
幼児・小学生	わいわいキッズデイ	12月 1回	400人	574	140,240	4,800	145,040	無	0	0	0	
親子	せんた君ランド㊸	10~12月 5回	各回 70組	244	-14,400	54,400	40,000	有	800	8,000	40,000	2クールで1回
親子	赤ちゃんピクス㊸	12月 1回	50組	82	2,900	4,100	7,000	有	100	7,000	7,000	2クールで1回
親子	親子DERIZUM㊸	10~12月 5回	各回 60組	456	7,000	48,000	55,000	有	800	8,000 3,000	55,000	2クールで1回
親子	クリスマス おたのしみ人形劇	12月 1回	35組	70	18,400	5,600	24,000	有	200	9,000	9,000	
一般	お正月のお花	12月 1回	15人	13	-3,484	19,500	16,016	有	1,500	5,000	5,000	戸塚文化協会華道部
親子	赤ちゃんピクス㊸	1月 1回	50組	86	2,700	4,300	7,000	有	100	7,000	7,000	2クールで1回
親子	戸塚おはなし広場	1月 1回	20組	16	5,000	0	5,000	無	0	5,000	5,000	
一般	税理士会 戸塚支部との 「無料税金相談会」	1月 1回	24人	17	0	0	0	無	0	0	0	税理士会戸塚支部
親子	親子おたのしみ会 ～節分～	2月 1回	20組	46	6,063	1,600	7,663	有	100	5,000	5,000	
一般	バレンタインのケーキ	2月 1回	15人	14	2,200	19,600	21,800	有	1,400	5,000	5,000	
一般	ダイエット・ヨガ	1~2月 5回	15人	58	13,000	12,000	25,000	有	800	5,000	25,000	
	計(累計)			5,920	425,393	930,300	1,355,693		-		747,000	

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費から充当した額等の合計となります。



## 平成27年度自主事業報告書

施設名 戸塚地区センター

募集対象	事業名 (教室名)	開催時期 及び回数	参加人員		自主事業経費			1人当り参加費		講師謝金		備考 (共催団体・その他)
			募集 人数	延参加 人数	委託料 支出総額	参加者 負担総額	総経費	徴収の 有・無	参加 費用	1回 1講師当り	1教室 講師謝金額	
			人	人	円	円	円	有・無	円	円	円	
一般	シニア向けスマートフォン無科体験教室	2月 1回	16人	16	0	0	0	無	0	0	0	
親子	赤ちゃんビクス⑩	2月 1回	50組	78	3,100	3,900	7,000	有	100	7,000	7,000	
幼児・小学生親子	戸塚おもちゃの病院	2月 1回	18組	32	6,000	0	6,000	無	0	6,000	6,000	戸塚おもちゃドクターグループ
親子	せんた君ランド④	1~3月 5回	各回 70組	564	-8,180	54,400	46,220	有	800	8,000	40,000	2クールで1回
親子	親子DEリズム④	1~3月 5回	各回 60組	436	7,000	48,000	55,000	有	800	8,000 3,000	55,000	2クールで1回
親子	赤ちゃんビクス⑩	3月 1回	50組	88	2,600	4,400	7,000	有	100	7,000	7,000	
一般	男性料理教室	3月 1回	16人	13	4,413	13,000	17,413	有	1,000	5,000	5,000	
小・中学生	おもしろ科学探検塾	3月 1回	24人	16	0	0	0	無	0	0	0	NPO法人おもしろ科学たんけん工房
親子	戸塚おはなし広場	3月 1回	20組	15	5,000	0	5,000	無	0	5,000	5,000	
小学生	理科ひろば ～スイッチバックカーを作ろう！～	3月 1回	24人	36	5,000	0	5,000	無	0	5,000	5,000	
												※「わいわいキッズデイ」は、 ニーズ対応費(祭り経費)計上分
	計(累計)			7,198	450,326	1,054,000	1,504,326				877,000	

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費から充当した額等の合計となります。

## 苦情対応状況報告

	年月日	内容	対応結果
1	平成27年4月9日	戸塚地区センターから少し離れたところに住んでいるもの。 食事は弁当を持って来ますので、座る所ないと20分位ですぐ立ちます。 新聞切ったり、本を読んだり、何時間も座っているのを見ると、気を使っています。 1日8千歩、歩いているものです。  70代以上の女性からのご意見です。	ロビーは話し合い、読書、休憩などさまざまに利用されます。 ロビーの限られた席を多くの方にご利用いただくには、これからも席をゆずりあってご利用いただきたいと思えます。
2	平成27年4月11日	サタデーピンポン ・カットマン用のラケットを追加してほしい。 ・粒高やオモテラバーをつけてほしい。 ・ラバーは定期的に交換してください。 ・子供が走り回っていて危険だったので、小さな子供は入れないほうが良いと思えます。荷物を散らかしている人がいたので、それも事前に注意したほうが良いと思えます。  10代の女性からのご意見です。	サタデーピンポンは初心者を含む皆様に楽しんでいただく趣旨で行っていますので、使いやすい裏ソフトラバーのラケットを用意しています。 ラケットは傷みの状況によって交換しています。 安全快適に楽しんでいただけるように周囲の方の迷惑にならないようにご利用いただきたいと思えます。 お気づきのときはスタッフにお申し出ください。
3	平成27年4月11日	卓球のラバーをもっと高級にしてほしい！！ 例) VICTAS・TSPなどの良いやつ そんでもって、しきりつけた方がいいよあと、マシンほしいです  10代の女性からのご意見です。	卓球のラケットはバタフライ、ニッタクなどのメーカーのものを中心に用意しています。 ピンポン台の間にしきりを置くことは、レクホールが狭く、ぶつかって危険なため、むずかしいです。 卓球のマシンは施設の性格上設置しません。
4	平成27年5月21日	トイレ(ブース内)の荷物台は大変結構！ 60代の男性からのご意見です。	今後も少しでも快適にご利用いただけるよう、努めてまいります。
5	平成27年5月23日	たのしい  10代の男性からのご意見です。	今後も楽しく過ごしていただけるよう、努めてまいります。
6	平成27年5月28日	春の文化祭で私達は使って良いのか分かりませんが、他の席は空いていないため、他とは区切られた場所を使っていました。 職員からは何も言われなかったのが安心していましたが、その後女の人から「文化祭用のスペースだからどくように」と言われ、立ち去らなければなりませんでした。 このことをどのように考えますか。 文の一部を省略しました。 10代の男性からのご意見です。	ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。 今回のことは、文化祭の際のスペースの利用についての私どもの調整が十分でなかったということだと思います。 次回はこのようなことがないように努めてまいります。

7	平成27年5月30日	勉強しに来ることが多いので、電気をすべて点けてほしい。 暗くて見にくく、困っています。  10代の女性からのご意見です。	情報コーナーでは、節電のために照明を一つおきに点けています。 今後、夜間は照明をすべて点けるようにします。
8	平成27年6月15日	やっぱり、しきりをつけた方がいいよ。 レクホールの倉庫に入っている人がいたよ。 かくれんぼしてた！  10代の女性からのご意見です。	サタデーピンポンは利用のご希望が多いので、卓球台を5台設置して行っています。 台と台の間隔が狭いため、しきりのフェンスを置くとかえって危険ですので、設置の考えはありません。 倉庫内で遊ぶのは危険ですので扉に鍵をかけるようにしていますが、徹底するようにします。
9	平成27年6月29日	レクホールの奥のドアって物置で、またドアがあって廊下につながっているでしょ？ 物置に入ってドアを開けて廊下から帰ったり、鍵開けたままにしてかくれんぼしてたからあぶないよ！ 鍵こじ開けられないようにしたら？  10代の女性からのご意見です。	倉庫内で遊ぶのは危険ですので、扉に鍵をかけるように徹底します。 なお、鍵をこじ開けているような場合には、お手数ですが、受付にお知らせください。 職員が注意等をします。
10	平成27年6月29日	白い服を着た集団が地区センターの机をほとんど占拠していたので、増やしてほしい。  10代の女性からのご意見です。	現在、ロビーのスペースいっぱいテーブルを置いているため、これ以上増やすことは難しい状況です。 通路側にはみ出してテーブルを置くことは、火災時の避難のさまたげになるため、消防の規制でできません。 ロビーの限られた席を多くの方にご利用いただくには、席をゆずりあってご利用いただきたいと思います。
11	平成27年7月15日	クーラーはずすしくて良い。 けれど、温度調節ができるようにしてほしい。  10代の女性からのご意見です。	ロビーのクーラーの温度は事務室で調節しています。 冷えすぎたり暑すぎたりするときは、スタッフにお申し出ください。 状況をみて、調節します。
12	平成27年7月20日	フリースペースの電気が少し暗いように感じます。 フリースペースの電気(照明)をすべてつけてほしい。  どちらも10代の女性からのご意見です。	ロビーでは、昼間は節電のために照明を一つおきに点けています。 夜間は、暗いというご意見がありましたので、照明をすべて点けています。 これによって、明るさは確保できていると思います。

(様式8)

13	平成27年8月12日	<p>学習室がとても良かったです！ 集中して勉強もできたし、宿題も終わりました。 夏休み以外もやってほしいと思いました！！</p> <p>10代の女性からのご意見です。</p>	<p>自習室は情報コーナーが混雑しているときに、空いている会議室を活用して行っています。 夏休み以外の時期も、状況に応じて行います。</p>
14	平成27年8月13日	<p>静かな自習専用スペースを作ってほしいと思いました。 8月11日の自習室がとても静かだったので、これからもやってほしいです。 活動コーナーや情報コーナーはたまにすごいうるさい人がいて(とくに活動コーナーの音が情報コーナーまでくる)集中できないので、自習スペースを作ってほしいです。</p> <p>10代の女性からのご意見です。</p>	<p>自習専用のスペースを常時設置することは、申し訳ありませんが、会議室の利用が多い状況なのでできません。</p> <p>空き会議室を活用した自習室は今後も状況に応じて設けていきます。</p>
15	平成27年8月19日	<p>冷房の調整ができるようにしてほしい(部屋)。</p> <p>10代の女性からのご意見です。</p>	<p>会議室の温度は、ご利用のお客様に調節していただける部屋と事務室で調節している部屋があります。</p> <p>温度を事務室で調節している部屋については、冷えすぎたり暑すぎたりするときは、スタッフにお申し出ください。</p>
16	平成27年8月27日	<p>貸し出しのトランプがおじさんの足の裏のおいでくさかった。そして手が黒くなった。</p> <p>10代の女性からのご意見です。</p>	<p>お客様に貸し出している物品は清潔を保つように洗浄や除菌に努めていますが、お気づきの際にはスタッフにお申し出ください。 必要な場合にはお取替えをするなど対応します。</p>
17	平成27年9月27日	<p>おねえさんたちが(3人)おくのカウンター席と丸い席を2つつかっていききしてて、まってる人とかいたのに、だめだなと思いました。</p> <p>10歳未満の女性からのご意見です。</p>	<p>ロビーの席をたくさんの人に使っていただけるように、ゆずりあって使ってください。 気付いたことがあるときは、スタッフに教えてください。</p>

18	平成27年9月27日	<p>女の子が昼食に食べたカップ麺を席に置いたまま違う席に移動していて、それを職員の方が回収していました。</p> <p>ゴミを置きっぱなしにしていると、座りたくても座れないし、職員の方に迷惑がかかるので、ダメだと思います。</p> <p>10代の女性からのご意見です。</p>	<p>ロビーの限られた席を多くの方にご利用いただけるように、ゆずりあってご利用いただきたいと思います。</p> <p>また、ゴミはお持ち帰りいただくようお願いしています。</p> <p>さらに、スタッフにお気遣いをいただき、ありがとうございます。</p>
19	平成27年10月9日	<p>『親子ダンス』</p> <p>親も子ども沢山体を動かせてとても楽しかったです。</p> <p>ぜひまたやってほしいです。</p> <p>今まで参加したどの講座よりも楽しかったので、2回ではなくもっともっとやってほしいです。</p> <p>子供が楽しめるだけでなく、母が汗をかくほど動けるのがイイ！！</p> <p>もっと母が体操するような講座をやってほしいです！！</p> <p>どちらも20代の女性からのご意見です。</p>	<p>『親子ダンス』に楽しくご参加いただき、ありがとうございます。</p> <p>本年度は日程調整の関係で2回の開催に止まりました。</p> <p>来年度はもっと開催できるように調整してまいります。</p> <p>なお、同じ講師による『親子で楽しく踊るリズムダンス』という講座を東戸塚地区センターで1月から開催予定ですので、こちらへの参加もご検討ください</p>
20	平成27年10月17日	<p>本日は「ふれあい文化祭」の最中で開館時刻前から多くの車が駐車場への入り待ちで前の道路に渋滞が発生し一時的に通行不能な状況でした。また横断歩道上に停車したため大変危険な状態でした。多数の来館者が予測される日であるにも拘わらず交通誘導員を配置しないのは何故ですか？危機感が欠落しているのではありませんか？平日より渋滞が発生していることがあります。ずっと続いているにも拘わらず何ら策を講じないのは何故ですか。その理由と根拠をご教示ください。</p> <p>50代の男性からのご意見です。</p>	<p>ご迷惑をおかけして申し訳ございませんでした。</p> <p>「ふれあい文化祭」などのイベントの際には特に初日に荷物搬入の車で前面の道路が混雑することがあるため、主催者と調整して搬入車両には開館時間近くに来ていただくことや駐車場の開場を状況を見て早めるなどの対応を行っています。平日も状況には注意するよう努めていますが、お気づきの際にご連絡いただければ警察へ連絡するなどの対応を行います。</p>
21	平成27年10月28日	<p>工芸室の黒のペンが使えません。</p> <p>10代の女性からのご意見です。</p>	<p>ご迷惑をおかけして申し訳ありませんでした。ペンは現在は使えるようになっています。</p> <p>お気づきの点については、スタッフにお申し出ください。</p>

22	平成27年11月11日	<p>レクホール 換気扇カバーのほこりが気になりました。</p> <p>70歳以上の女性からのご意見です。</p>	<p>ご不快な思いをおさせて申し訳ございませんでした。</p> <p>各部屋の吸気口の清掃は、偶数月の休館日に行っている定期清掃の中で実施しています。 レクホールの吸気口の清掃は12月21日(月)に行います。</p> <p>その他、お気付きの点については、スタッフにお申し出ください。</p>
23	平成27年12月5日	<p>地区センター内はすごしやすい温度で良いのですが、湿度が26%しかなく、風邪などが流行しやすいのではないかと思います。</p> <p>40%以上にしていただけると、安心して利用できます。</p> <p>20代の女性からのご意見です。</p>	<p>館内の湿度については空調機で加湿を行っていますが、ご指摘のように湿度を十分に上げることができていません。</p> <p>今後とも空調機のオーバーホールを順次行うなど、適切な湿度となるよう努めてまいります。</p>
24	平成27年12月19日	<p>スタッフの方々の対応がていねいで優しかったです。 また来たいと思えました！</p> <p>スタッフの人が very very kind で最高だった。 自習も集中できて最高だった</p> <p>どちらも10代の女性からのご意見です。</p>	<p>今後とも少しでも快適にご利用いただけるように、親切で丁寧な対応にスタッフ全員で努めてまいります。</p>
25	平成28年2月22日	<p>空気を循環させますと40分程で2～3人が咳込みます。 pm2.5以下の微細なホコリをフィルターでこして我々が咳込まずにメイソーできるように、メイソーで借りた部屋のみ高級フィルターに交換して下さい。</p> <p>40代以上の方からのご意見です。</p>	<p>館内の空気については空調機のフィルターでホコリを除去しています。</p> <p>今後ともフィルターの清掃や交換を順次行うなど、きれいな空気とするよう努めてまいります。</p>
26	平成28年3月14日	<p>いい部屋ですね。 受付と近すぎるのが少々ネック(声もれてしまう)。</p> <p>20代の女性からのご意見です。</p>	<p>会議室Bをご利用いただきまして、ありがとうございます。部屋の仕様は当分の間変更の計画はございませんので、ご理解をお願いいたします。</p>

## 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	平成27年 4月	料理室の包丁の砥ぎを専門業者に依頼して行うとともに、滅菌庫の包丁受具にプラスチックのカバーを付けました。	包丁を滅菌庫に出し入れする際に刃がこぼれることがなくなり、使いやすくなったと利用者に好評です。
2	平成27年 4月	利用者アンケートのご意見を基に、強力なマグネットバーを購入して貸し出しを始めました。	資料を会議室のホワイトボード等に掲出する際に便利だと利用者に好評です。
3	平成27年 4月	男性用トイレの小便器前に足型を貼付しました。	床面が汚れることが減ったと好評です。
4	平成27年 5月	戸塚文化協会の春の文化祭が開催され、パネルの搬出入等に協力しました。	身近な施設で作品の鑑賞や交流ができたこと、好評でした。
5	平成27年 6月	1階の正面階段脇の花壇に職員が花を植えました。	目を楽しませてくれると、来館者に好評です。
6	平成27年 6月	両面コルクボードを購入し、ギャラリーでの展示の際に貸し出しを始めました。	館側がお知らせの掲示を行いながら、利用者によるギャラリーでの展示も行えるようになりました。
7	平成27年 6月	各会議室備え付けの急須を新しいものに買い替えました。	新しいものになって気持ちが良いと好評です。
8	平成27年 7月	プレイルームに新しいおもちゃを4つ購入しました。	遊具が増え、好評です。
9	平成27年 7月	情報コーナーと活動コーナーの照明を、夜間は全て点灯するようにしました。	読書や勉強をしやすくなったと好評です。
10	平成27年 7月	駐輪場周りの植栽のせん定を横浜市シルバー人材センターに依頼して行いました。	地域で活躍する高齢者の力を借りて、庭木がきれいに整いました。
11	平成27年 7月	図書館と共催で、小学生を対象として「ランチづくりと調べ学習の達人になる」の講座を行いました。	夏休みの定番事業として、参加者にとっても好評でした。

(様式9)

12	平成27年 8月	サマーピンポンを2日間行いました。	夏休み恒例の事業として、皆さんに楽しんでいただきました。
13	平成27年 8月	和室に障子スクリーンを1式追加で購入しました。	お茶会の際に使い勝手がさらに良くなったと好評です。
14	平成27年 10月	和室のホワイトボードを新しいものに更新しました。	きれいで書きやすくなったと好評です。
15	平成27年 10月	老朽化した穴あきパネル10枚を買い替えました。	簡単で安全に設置できると好評です。
16	平成27年 10月	ロビーに設置してある血圧計のところに、戸塚共立メディカルサテライト様が作成された高血圧の予防・改善に係る資料を貼りました。	血圧についての理解が深まったと好評です。
17	平成27年 10月	戸塚区民まつり実行委員会主催のふれあい文化祭が地区センター・公会堂を会場に開催され、多くの区民が作品の展示や舞台を楽しまれました。	文化祭が円滑に進行できるよう、パネル・机などの事前準備、ポスターの掲示等を行いました。
18	平成27年 11月	ペットボトルキャップ51千個をNPO法人ともにあゆむに寄贈しました。	利用者からこの1年ロビーの回収ボックスに寄せられたものを、まとめて寄贈しました。ポリオワクチン59人分が届けられます。
19	平成27年 11月	近隣の地域活動ホームしもごう様が月に1回製作品(クッキー、マドレーヌ、手作り工芸品)の販売をロビーで行っています。	製品の販売等を通じ、地域交流や社会体験の場になるよう、ポスターの掲示や機材の準備等で支援しています。
20	平成27年 12月	恒例のワイワイキッズデイを地域団体の協力を得て開催しました。	人形劇、腹話術、工作、子どもお茶会、おもちゃの病院など盛りだくさんの内容で多くの子供たちに楽しんでもらいました。
21	平成28年 1月	プレイルームに新しいおもちゃを5つ購入しました。	子どもたちが楽しく遊んでいます。
22	平成28年 2月	料理室のハンドミキサーとパウンドケーキ型を買い替えました。	新しいものになって使いやすいと好評です。
23	平成28年 2月	東戸塚小学校の生徒約130人が見学に訪れました。	家族でまた遊びに来たいと好評でした。



(様式9)

24	平成28年 3月	料理室の包丁の砥ぎを専門業者に依頼して行いました。	切れが良くなり使いやすくなったと好評です。
25	平成28年 3月	プレイルームに絵本を25冊購入しました。	絵本が増えて楽しいと好評です。

平成 27 年度 第 1 回 利用者会議 議事録

日 時 平成 27 年 6 月 22 日 (月) 午後 1 時 30 分～午後 2 時 30 分  
場 所 戸塚地区センター 会議室 A  
議 長 戸塚地区センター委員会会長  
出席者 利用者： 15 団体 17 名  
戸塚地区センター職員： 館長、副館長 (2 名)

議事内容

議事 1	<p><u>平成 26 年度の取組等について</u> (説明：館長)・・・資料 1</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. <u>利用状況等</u>：平成 26 年度年間利用者数は約 19 万 6 千人 (前年度比+0.8%) でした。部屋稼働率は 66.9%、部屋別では高い方から順にレクホール 97.5%、会議室 C 85.6%、工芸室 70.1%、低い方から料理室 33.9%、会議室 A 58.0%となっています。利用料金は約 523 万円 (前年度比+0.8%) でした。</li><li>2. <u>サービス向上</u>：6 月 料理室の包丁研ぎ実施、8 月 インターネットを各室利用可に、3 月 トイレの個室に荷物置き台を設置しました。 また、8 月にはミニイベント「夏のゆうべ フラダンスとハワイアン」を開催し、多くの観覧者にご好評をいただきました。12 月のワイワイキッズデーでは、腹話術のステージや物づくりの体験コーナーを設け、たくさんのお子様たちでにぎわいました。</li><li>3. <u>自主企画事業 38 講座 101 回実施 延べ参加人数 6,680 名</u> 新規自主事業として、フリーアナウンサーによる読み聞かせ教室、親子で楽しむクッキング、親子で楽しむクロスステッチ、親子で楽しむヨガ等の講座を開催しました。また、お茶を楽しむ会や生け花を楽しむ会には小学生の参加も増えてきています。</li><li>4. <u>要望への対応状況</u>：ご利用者からの要望に応じ、6 月に料理室の包丁研ぎを専門業者に依頼しました。また、ロビーの席を増やしてほしいという声にお応えし、古くなった変形テーブル 1 台を廃棄して、代わりに丸テーブル 2 台を増設し、席も 4 つ増やしました。</li></ol>
議事 2	<p><u>意見交換</u> (回答：館長)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>●男性トイレについて 男性トイレの立ち位置に、足型シールを貼ってもらい、床面が汚れなくなった。気持ちよく使えるようになり、感謝している。</li><li>●午後の利用時間枠を 13 時～16 時には変更できないか。 &lt;回答&gt;：全体としての変更になってしまうので、多くのご希望があれば検討いたしますが、現在、市内のセンター全 80 館が原則 12 時～15 時で運営していますので、なかなか難しいです。</li><li>●優先予約の状況を、2 か月よりもっと前に公開してもらえないか。 &lt;回答&gt;：ネット公開は 2 か月前からですが、受付にてお問い合わせくださればお教えいたします。</li><li>●不具合が生じ閉めきりとなっている会議室 C の窓を開けられるよう修繕して貰いた</li></ul>

い。

<回答>: 2階までの作業足場を組まないと修繕ができず、費用の面で難しい部分があり、業者とも検討中です。今しばらくお待ちください。その間は、エアコンでの温度調整をお願いいたします。

- 朝、15分前位に入れないか。

<回答>: 特殊な状況でない限り、5~10分前くらいに開けています。

- 自主事業がすぐに定員オーバーになってしまうが、もっと増やせないか。

<回答>: 助手をつけて定員を増やしたりしてできる限り対応しています。

- 高齢者と子育てママが触れ合える場が欲しい。

<回答>: 「親子おたのしみ会」では七夕や節分などの伝統的な行事を、また、「おはなし広場」では紙芝居やわらべうたなどを、みなさんで楽しんでいただいています。センターだよりや広報をご覧の上、ぜひご参加ください。

### 議事3

#### その他（報告：館長）

- コンサート「音楽と絆：とつか音祭り」の開催状況について・・・資料2

平成27年3月28日（土）に、戸塚公会堂において、戸塚地区センターを運営している公益社団法人とつか区民活動支援協会が主催する「とつか音祭り」のコンサートが行われました。戸塚地区センターからも26名の有志の皆様が合唱隊の一員として参加され、「川の流れのように」、「花は咲く」、「ふるさと」など多数の曲を神奈川フィル弦楽オーケストラと共演されました。一千通を超えるはがき申込みをいただいた中から、約500名のお客様にご鑑賞いただき、アンケートには「すばらしかった」とのご好評が多数寄せられました。皆様に多大なご協力をいただきましたこと、あらためてお礼申し上げます。

以上

平成 27 年度 第 1 回 戸塚地区センター委員会 議事録

日 時 平成 27 年 6 月 22 日 (月) 午後 3 時～午後 4 時  
場 所 戸塚地区センター 会議室 A  
議 長 戸塚地区センター委員会会長  
出席者 委員 11 名 (定数 14 名) :  
戸塚地区センター職員 : 館長、副館長 (2 名)

議事内容

議事 1	<p><u>平成 26 年度の取組等について</u> (説明 : 館長)・・・資料 1</p> <ol style="list-style-type: none"><li><u>利用状況等</u> : 平成 26 年度年間利用者数は約 19 万 6 千人 (前年度比+0.8%) でした。部屋稼働率は 66.9%、部屋別では高い方から順にレクホール 97.5%、会議室 C 85.6%、工芸室 70.1%、低い方から料理室 33.9%、会議室 A 58.0%となっています。利用料金は約 523 万円 (前年度比+0.8%) でした。</li><li><u>サービス向上</u> : 6 月 料理室の包丁研ぎ実施、8 月 インターネットを各室利用可に、3 月 トイレの個室に荷物置き台を設置しました。 また、8 月にはミニイベント「夏のゆうべ フラダンスとハワイアン」を開催し、多くの観覧者にご好評をいただきました。12 月のワイワイキッズデーでは、腹話術のステージや物づくりの体験コーナーを設け、たくさん子どもたちでにぎわいました。</li><li><u>自主企画事業 38 講座 101 回実施 延べ参加人数 6,680 名</u> 新規自主事業として、フリーアナウンサーによる読み聞かせ教室、親子で楽しむクッキング、親子で楽しむクロスステッチ、親子で楽しむヨガ等の講座を開催しました。また、お茶を楽しむ会や生け花を楽しむ会には小学生の参加も増えてきています。</li><li><u>要望への対応状況</u> : ご利用者からの要望に応じ、6 月に料理室の包丁研ぎを専門業者に依頼しました。また、ロビーの席を増やしてほしいという声にお応えし、古くなった変形テーブル 1 台を廃棄して、代わりに丸テーブル 2 台を増設し、席も 4 つ増やしました。</li></ol> <p>項番 1～4 まで全て承認されました。</p>
議事 2	<p><u>利用者会議での意見の紹介</u> (意見と回答を説明 : 館長)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>●男性トイレについて 男性トイレの立ち位置に、足型シールを貼ってもらい、床面が汚れなくなった。気持ちよく使えるようになり、感謝している。</li><li>●午後の利用時間枠を 13 時～16 時には変更できないか。 &lt;回答&gt; : 全体としての変更になってしまうので、多くのご希望があれば検討いたしますが、現在、市内のセンター全 80 館が原則 12 時～15 時で運営していますので、なかなか難しいです。</li><li>●優先予約の状況を、2 か月よりもっと前に公開してもらえないか。 &lt;回答&gt; : ネット公開は 2 か月前からですが、受付にてお問い合わせくださればお教えいたします。</li></ul>

- 不具合が生じ閉めきりとなっている会議室 C の窓が開けられるよう修繕して貰いたい。

<回答>: 2 階までの作業足場を組まないと修繕ができず、費用の面で難しい部分があり、業者とも検討中です。今しばらくお待ちください。その間は、エアコンでの温度調整をお願いいたします。

- 朝、15 分前位に入れないか。

<回答>: 特殊な状況でない限り、5~10 分前くらいに開けています。

- 自主事業がすぐに定員オーバーになってしまいますが、もっと増やせないか。

<回答>: 助手をつけて定員を増やしたりしてできる限り対応しています。

- 高齢者と子育てママが触れ合える場が欲しい。

<回答>: 「親子おたのしみ会」では七夕や節分などの伝統的な行事を、また、「おはなし広場」では紙芝居やわらべうたなどを、みなさんで楽しんでいただいています。センターだよりや広報をご覧の上、ぜひご参加ください。

上記項目について説明、全て承認されました。

### 議事 3

#### その他 意見交換 (回答・報告: 館長)

- 男子トイレに足型シールを貼ったことにより、汚れが減ったことは大変良かった。皆さんもぜひご覧ください。

- 公会堂と地区センターが一括管理されることになるのか。

<回答>市内の公会堂が順次指定管理方式に移行されており、戸塚公会堂も平成 28 年度から、戸塚地区センターとの一括指定管理方式になる予定です。

- コンサート「音楽と絆: とつか音祭り」の開催状況について・・・資料 2

<報告>平成 27 年 3 月 28 日 (土) に、戸塚公会堂において、戸塚地区センターを運営している公益社団法人とつか区民活動支援協会が主催する「とつか音祭り」のコンサートが行われました。戸塚地区センターからも 26 名の有志の皆様が合唱隊の一員として参加され、「川の流れのように」、「花は咲く」、「ふるさと」など多数の曲を神奈川フィル弦楽オーケストラと共演されました。一千通を超えるはがき申込みをいただいた中から、約 500 名のお客様にご鑑賞いただき、アンケートには「すばらしかった」とのご好評が多数寄せられました。皆様に多大なご協力をいただきましたこと、あらためてお礼申し上げます。

その他、戸塚小学校よりプレハブ解体等工事の日程、内容について説明がありました。

以上

平成 27 年度 第 2 回 利用者会議 議事録

日 時 平成 28 年 2 月 29 日 (月) 午後 1 時 30 分～午後 2 時 30 分  
場 所 戸塚地区センター 会議室A  
議 長 戸塚地区センター委員会会長  
出席者 利用者：16 団体 17 名  
戸塚区地域振興課：担当係長、職員  
公益社団法人とつか区民活動支援協会：事務局長  
戸塚地区センター職員：館長、副館長 (2 名)

議事内容

議事 1	<p>館長の進行で、会長挨拶、区担当係長および職員の紹介・挨拶、とつか区民活動支援協会事務局長挨拶の後、会長が議長となり開会しました。</p> <p><u>利用者アンケートの結果報告</u> (説明：副館長)・・・資料 1</p> <p>センターの運営にご利用者の意見要望を取り込むために年に 1 回実施しています。 今年度実施期間：平成 28 年 1 月 6 日～2 月 10 日 回答数：175 名</p> <p>&lt;設問事項&gt;</p> <ol style="list-style-type: none"><li><u>1. 回答者の性別・年代</u><ol style="list-style-type: none"><li><u>1-1 性別</u> 男性 26%、女性 43%、無回答 31% アンケート回答数では、女性が男性を 17%上回っていますが、毎月の利用者集計では、男性利用者数が女性利用者数を上回っています。</li><li><u>1-2 年代</u> 60～70 歳代の方が 56%を占めており、昨年とほぼ同様です。</li></ol></li><li><u>2. 職員・スタッフの対応についての満足度</u><p>満足、やや満足を合わせると 81.2%という良い評価をいただいております。親切、笑顔、丁寧な対応が評価のポイントとなっています。</p></li><li><u>3. 施設や備品についての満足度</u><p>満足、やや満足を合わせると 65.2%という評価でした。 具体的には「トイレをウォシュレットにして欲しい」、「プレイルームのおもちゃを増やして欲しい」等のご意見がありました。対応できるものから、順次、取り組んでまいります。</p></li><li><u>4. 講座・イベント等についてのご意見・ご希望</u><p>「子育て親子向けの講座」、「味噌作り」、「プロ選手による卓球講座」、「太極拳」、「川柳」、「似顔絵」、「写真」、「囲碁」、「文学講座」、「手話」等のご希望が寄せられました。</p></li><li><u>5. サービス向上へのご希望</u><p>施設や備品 14.1%、館の運営 7.1%、講座やイベント 9.8%、その他 1.1%、特になし・無回答 68%でした。</p></li></ol>
------	--

「小さい部屋の予約がとりにくい」、「Wi-Fi(無線)が欲しい」、「ハンガーが足りない」、「各部屋で温度調節できると良い」、「駐車場を有料にして欲しい」、「サークル交流会を企画して欲しい」等のご意見がありました。

#### 6. 地区センターの情報入手方法

広報よこはま戸塚区版 32.0%、館内のポスターやチラシ 24.2%、ホームページ 24.7%でした。ホームページをご覧いただいている方の割合が前年度より1.2%増えております。

#### 7. その他 お気づきの点や改善して欲しいことなど

- 予約方法に関するご希望（「予約できる回数をふやして欲しい」「3 か月前から予約できるように」等）
  - 利用料金に関するご希望（「使用料を無料に」）
  - 情報・活動コーナーに関するご希望（「席をふやして欲しい」「荷物用のカゴを用意して欲しい」）
  - 駐車場に関するご希望（「開場時間を早く」）
  - プレイルームの利用に関するご希望（「玩具の消毒や窓開け換気をひんぱんに」「消毒シートの常備」）
  - トイレ（「洗面台に子供用の踏み台を設置」）。
- 等のご意見がありました。

議事 2

### 平成 28 年度の事業計画（説明：館長・副館長）・・・資料 2

#### 1. 施設運営方針

- 1-1. 安全、安心、快適にご利用いただけるよう、きめ細かな点検・補修、清掃により施設を良好に維持します。
- 1-2. 気軽に、気持ちよく利用していただけるよう、さわやかなあいさつ、ていねいな言葉づかい、わかりやすい説明と迅速な対応に努めます。
- 1-3. ご利用者、地域の皆様のご意見をよくお聞きし、積極的に取り入れて運営します。（利用者会議、センター委員会 各年 2 回、利用者アンケート、ご利用者の声など）
- 1-4. 地区センターの情報をセンターだより、ホームページなど様々な手段で広報して、利用の促進と交流の輪を広げます。
- 1-5. 1階のパネル展示や2階の壁面ギャラリーで、サークルの作品展示や交流が円滑に進められるようにします。また、サークル紹介を館内掲示やホームページで分かりやすくして、活動の PR や会員募集などを支援します。

## 2. 自主事業の基本的な考え方

- 2-1. 利用者や地域の方々のニーズを把握し、多くの方々が気軽に参加して楽しめる多様な事業を下記の分野ごとに企画・実施します。
- 2-2. 生涯学習のきっかけ作りの場を提供するとともに、地域での連携を深め、住民の交流を広げることで、地域の活性化を支援します。

### 2-3. 自主事業の予定講座

子育て支援	7
高齢者の生きがいづくり	4
健康づくり	7
地域支援、暮らしの安全・安心、エコ活動	8
文化・生涯学習	9
子ども向け・地域団体等との協働	14
イベント	4
合計	53

#### ◆ 新規講座

- 『こどもを元気にする居場所づくり』（地域団体等との協働）  
『伝統芸能を学ぼう！』（文化・生涯学習）  
『笑顔でイキイキ免疫力 UP！』（健康づくり）  
『絵本に出てくる料理を作ってみよう』（子ども向け）他

#### ◆ 学習のきっかけ作り

- 『クロスステッチ』『リラックスヨガ』他

#### ◆ 地域団体との共催事業等

- 『ふしぎ発見理科教室』（日立横浜理科クラブと共催）  
『子ども 3B 体操体験』（日本 3B 体操協会と共催）  
『無料税務相談会』（税理士会と共催）  
『戸塚センターまるごと体験』（戸塚図書館と共催）  
『ミニ・コンサート』他

#### ◆ その他

- 『生け花教室』（戸塚文化協会華道部と共催で毎月第 3 土曜日に実施）  
『お茶会』（戸塚文化協会茶道部と共催で毎月第 3 土曜日に実施）  
『科学体験講座』（地域の団体に講師を依頼）  
『夏休みの工作』（地域の団体に講師を依頼）  
『おもちゃの病院』（地域の団体に講師を依頼）



**意見交換（説明・回答：館長）**

## ●活動コーナーへのカゴの用意について

活動コーナーへ荷物置用のカゴを用意して欲しいという意見が出ているようだが、足下が狭くて危ないし、盗難のおそれもあるのでは。

<回答> :おっしゃるとおり、現在、活動コーナーは足下スペースに余裕がございません。荷物を入れたカゴを置くと、つまづいたり転倒の恐れがありますので、安全面からカゴの設置は難しい状況です。また、盗難防止のため、貴重品は必ず身に着けて頂く様、ポスター等で周知しております。

## ●レクホール床が滑りやすいが、どうなっているのか。

<回答> :レクホールは、ダンスや卓球等様々なサークルのご利用があります。極端に滑りやすくても、逆に滑りにくくても危険が生じるため、安全面を最優先した管理をしております。

## ●料理室の包丁の切れ味が悪くなってきているようだが。

<回答> :早急に対応いたします。（→半年に一度を目安に、専門業者に砥ぎに出しています。）

## ●利用料金は下がらないのか。

<区地域振興課担当係長より説明> :現在、値上げの予定はございませんが、社会的情勢が変わると変動する可能性もございます。

## ●本日集まっている各利用団体の皆様に、「お互いに気持ち良く使えるよう部屋の掃除をしましょう」と改めて伝えたい。

<回答> :ありがとうございます。皆様のご協力をよろしくお願い申し上げます。

**その他、地区センター館長から、戸塚公会堂の指定管理についてご説明しました。**

4月1日から戸塚地区センターに加え、戸塚公会堂についても、とつか区民活動支援協会が管理運営を行うことになりました。

これにともない、戸塚地区センター・戸塚公会堂2階事務室レイアウト変更工事等を行うため、3月30日・31日の両日は戸塚地区センター・戸塚公会堂は臨時休館とさせていただきます。皆様には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。

公会堂利用者会議も実施したいと考えております。どうぞよろしくお願い申し上げます。

## ご利用者からの意見聴取集計結果

戸塚地区センター

### I. ご利用者アンケート実施期間

平成28年1月6日～2月10日

### II. アンケートでご利用者にお聞きした内容

1. あなたの性別・年代
2. 職員(スタッフ)の対応についての満足度
3. 施設や備品についての満足度
4. 講座・イベント等についてのご意見・ご希望
5. サービス向上へのご希望
6. 地区センターの情報入手方法
7. その他 お気づきの点や改善して欲しいこと等

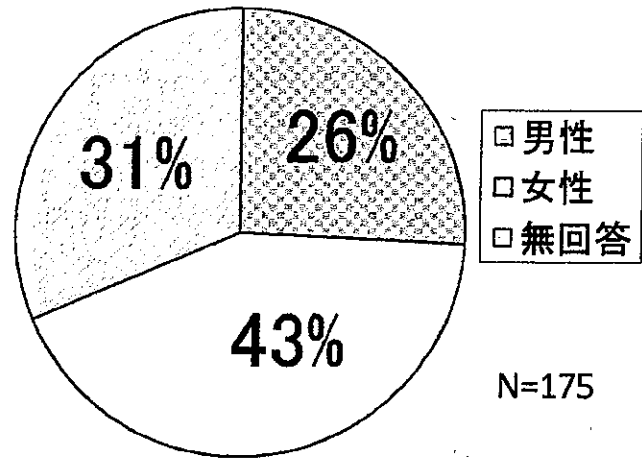
### III. アンケートにご協力いただいた方

回答数175名

1-1.よろしければ、あなたの性別を教えてください。

選択項目	人数	構成比
① 男性	45	25.7%
② 女性	75	42.9%
③ 無回答	55	31.4%
合計	175	100.0%

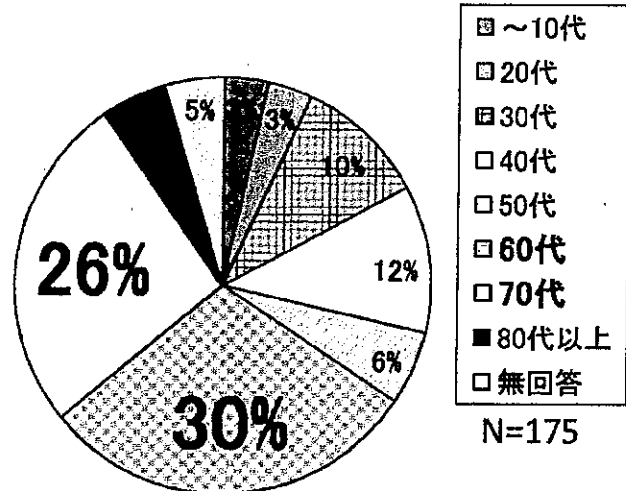
### 1-1. 性別



1-2.よろしければ、あなたの年代を教えてください。

選択項目	人数	構成比
① ~10代	6	3.4%
② 20代	6	3.4%
③ 30代	18	10.3%
④ 40代	20	11.4%
⑤ 50代	10	5.7%
⑥ 60代	52	29.7%
⑦ 70代	46	26.3%
⑧ 80代以上	9	5.1%
無回答	8	4.6%
合計	175	100.0%

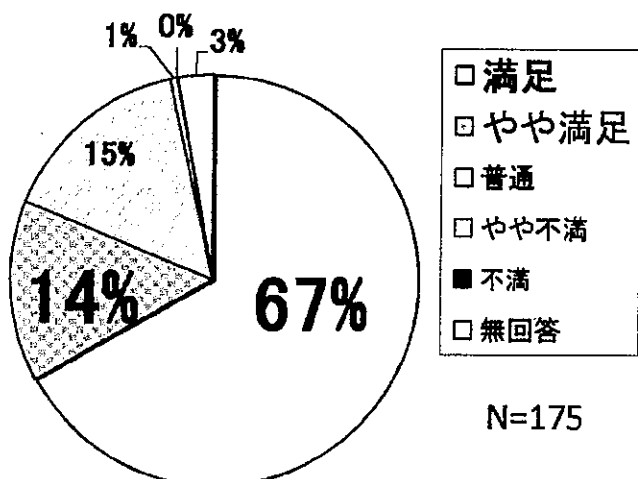
### 1-2. 年代層



2. 職員(スタッフ)の対応についての満足度をお聞かせください。

選択項目	人数	構成比
① 満足	117	66.9%
② やや満足	25	14.3%
③ 普通	27	15.4%
④ やや不満	1	0.6%
⑤ 不満	0	0.0%
無回答	5	2.9%
合計	175	100.0%

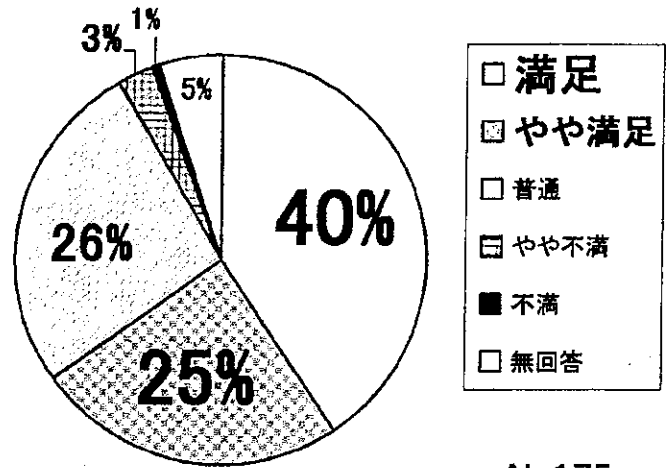
### 2. 対応についての満足度



3.施設や備品についての満足度をお聞かせください。

選択項目	人数	構成比
① 満足	71	40.6%
② やや満足	43	24.6%
③ 普通	46	26.3%
④ やや不満	5	2.9%
⑤ 不満	1	0.6%
無回答	9	5.1%
合計	175	100.0%

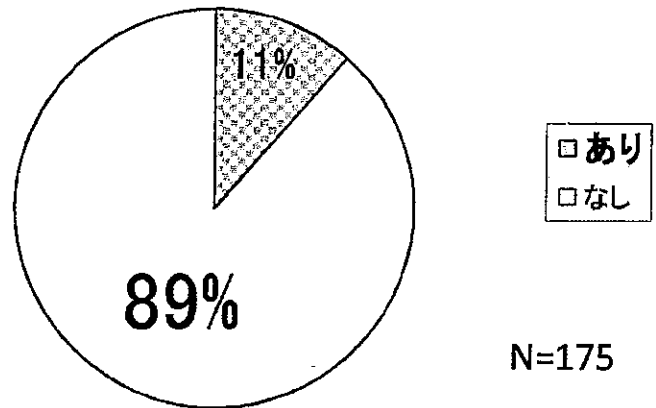
### 3. 施設や備品についての満足度



4.地区センターでは年間50以上の講座やイベントを開催しています。ご意見や希望する講座・イベント等がありましたら、ご記入ください。

選択項目	人数	構成比
① あり	20	11.4%
② なし	155	88.6%
合計	175	100.0%

### 4. ご意見や希望する講座・イベント等



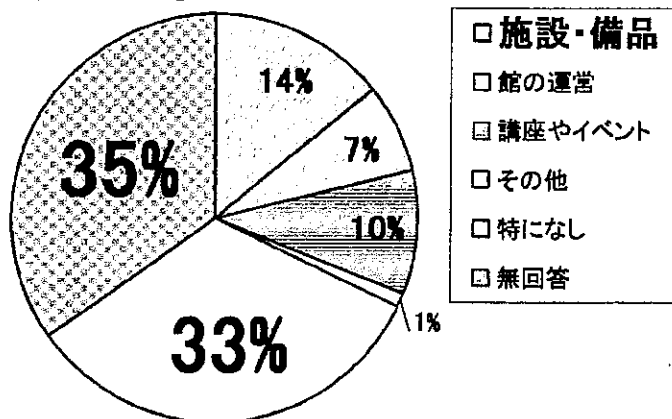
5.サービスの向上として、どのようなことを希望されますかお聞かせください。

選択項目	人数	構成比
① 施設・備品	26	14.1%
② 館の運営	13	7.1%
③ 講座やイベント	18	9.8%
④ その他	2	1.1%
⑤ 特になし	61	33.2%
無回答	64	34.8%
合計	184	100.0%

複数回答あり

### 5. サービスの向上としてどのようなことを希望されますか?

【複数回答あり】



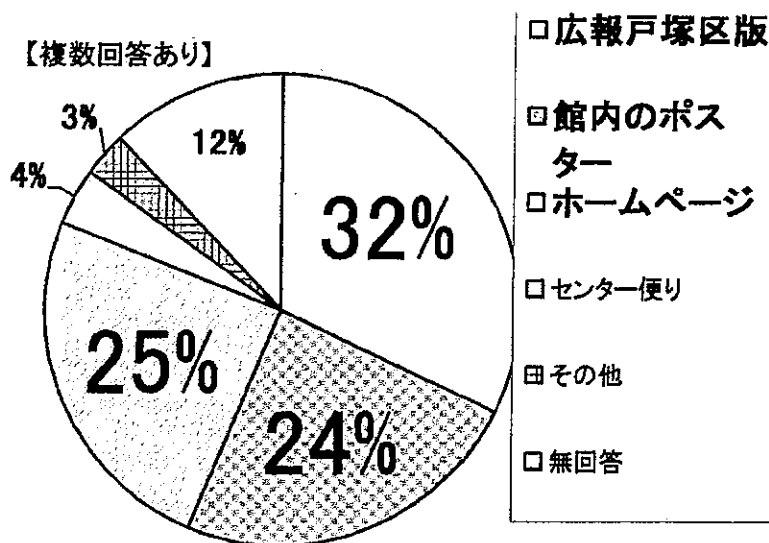
6. 地区センターの情報をどのような手段で入手されていますか。

選択項目	人数	構成比
① 広報戸塚区版	74	32.0%
② 館内のポスター	56	24.2%
③ ホームページ	57	24.7%
④ センター便り	9	3.9%
⑤ その他	7	3.0%
無回答	28	12.1%
合計	231	100.0%

複数回答あり

6. 地区センターの情報入手方法はなんですか？

【複数回答あり】

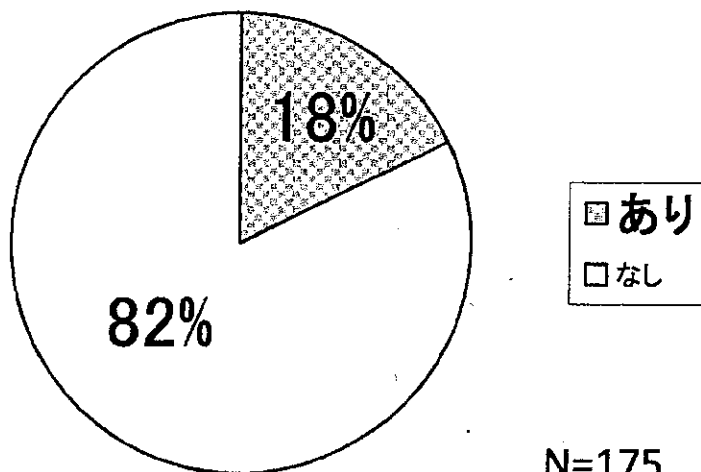


N=231

7. その他 お気づきの点や改善して欲しいことなどがありましたら、自由にご記入ください。

選択項目	人数	構成比
① あり	31	17.7%
② なし	144	82.3%
合計	175	100.0%

7. その他 お気づきの点や改善して欲しいことなどはありますか？



N=175

## 2. 職員(スタッフ)の対応についての満足度

好感度のご意見	
1	丁寧に対応していただいています。(2件、60代性別不明、30代男性)
2	いつもありがとうございます。(2件、30代女性、70代女性)
3	良く動いているのが分かります。(70代男性)
4	いつも親切にして頂いて居ります。(2件、70代男性、50代性別不明)
5	いつもいろいろ親切にさせていただいて、ありがとうございます。(40代女性)
6	藤沢の公民館では、終了時の点検はありません。(80代以上性別不明)(←「満足」にチェックされた方のご意見です。)
7	対応がしっかりしています。(70代男性)
8	職員・スタッフの皆様、大変親切に対応していただいています。(80代以上男性)
9	ていねいで満足してます。(80代以上女性)
10	とてもせいけつでまんぞく。ごはん食べられる所がもう少し小さな子にべんりにしてほしい。(30代女性)
11	仮申込み、支払い、部屋の使用前後、いつも親切に対応していただいています。(70代性別不明)
12	気配りが出来ていると思います。(60代男性)
13	お世話になり有難く感謝しております。(70代男性)
14	①午後のスタッフさんは、大変気配りをしてくれています(感謝)。 ②副館長さんにもお願い:気配りをお願いします。(活動コーナーなど)(80代以上男性)
15	いつも子供があいさつをすると笑顔であいさつしてくれます。子供も地区センターに行くのが楽しいみたいです。

ご不満のご意見	
1	受付者の対応について(全員ではない)(年代不明男性)(←「やや不満」にチェックされた方のご意見です。)

### 3. 施設や備品についての満足度

全体に対する ご意見	1	床が滑りやすい。(60代男性)
	2	概ね良好に維持されていると思います。(70代男性)
情報・活動コーナー	3	ゆっくりすわれる。(50代性別不明)
	4	もうちょっとあそべる物をふやしてほしいです。(10代以下性別不明)
	5	自動はんぱい機がもう1つあるといい。(10代以下女性)
レクホール	6	ごはんを食べる所をもう少し小さい子にべんりにしてほしい。ベビーカーには少しせまい！！(30代女性)
	7	机と基盤がそれぞれ反っているため、ガタつく。そのために紙(←廊下のパンフレットを使っている)を挿し入れて平にしています。※お願い この紙は、次回も使用するため、処分しないで下さい。(窓側の紙箱に入れておくと、処分されてしまう)(80代以上男性)
料理室	8	床がすべりやすい。(3件、60代女性、60代性別不明、70代女性)
	9	レクホールがすべりやすいので危ないと思う。(60代性別不明)
	10	卓球用の防球フェンスがあると有難い。(50代女性)
	11	シャワーがないのが不満。(60代女性)
	12	レクホールにDVDプレーヤーを備えてほしい。(60代女性)
会議室	13	オープンの中に天板がおきっぱなし(しかも汚れたまま)だったり、調理器具が汚れたままのことがあります。(40代女性)
トイレ	14	毎回椅子を片付けていますが、もう少し軽い椅子にして頂ければ有難いです。(70代女性)
	15	絵画・習字等水の使い勝手が良いようになれば…。(会議室)(60代男性)
プレイルーム	16	トイレをウォシュレットにして下さい。(70代性別不明)
	17	来館者が簡単に清掃ができるような用具を出していただけると助かります。コロコロも壊れているので…。(30代女性)(→コロコロクリーナーを交換しました。)
	18	消毒スプレーやウェットティッシュがほしい。(感染予防の為に)(30代女性)
	19	もうすこしおもちゃを増やしてほしい。(2才～3才児向け)(30代女性)(→おもちゃ5点を購入しました。)
	20	プレイルームにおもちゃをふくもの(ウェットティッシュ)などを用意してほしいです。0才児がなめてしまうので。(30代女性)
備品	21	プレイルームに雑誌(オレンジページなど)があると良いです。(30代男性)
	22	定期的に新しいおもちゃが入り、子供も気に入っている。(20代女性)
	23	CDラジカセの入力端子付がない。購入希望。(60代性別不明)
	24	ブルーレイの再生が出来るといい。(60代男性)
	25	C会議室ポットのコードが短い。(70代性別不明)(→延長コードを貸し出しています。給湯室にも掲示しました。)
	26	オムツがえのスペースがもう少しほしい。(40代女性)
	27	機材等が古くなりすぎている。(70代男性)
	28	必要な物品がいつもあり、ありがたいです。(30代男性)
	29	CDプレーヤーもお借りできました。(70代性別不明)

#### 4. 講座・イベント等についてのご意見・ご希望

総論	1	文化祭等に参加させていただいております。やや満足しています。(70代性別不明)
	2	お世話になりました。ありがとうございます。(30代女性)
	3	2年前の交流会の様なことが企画していただければうれしいのですが。(80代以上性別不明)
	4	利用団体相互の発表会があると良いと思います。(70代性別不明)
	5	現状で良好と思います。(70代男性)
子育て	6	子そだて親子向けのイベント。(30代女性)
	7	子づれ(赤ちゃん連れ)OKのイベントを増やして下さい。(20代女性)
	8	子どもが自分でできる自衛のイベント。料理や実験など家では大変な子供向けイベント。交通ルールや事故、災害、変質者から身を守るすべを教える。(30代女性)
	9	せんた君ランドは安く楽しいです。(20代女性)
料理系	10	味噌作りの回数が増えると良いですね。(70代男性)
スポーツ	11	プロ卓球選手の講習会を希望します。(50代女性)
	12	太極拳の講習を願います。(70代男性)
IT	13	ipadの教室。(70代性別不明)
趣味系	14	川柳。(70代男性)
	15	似顔絵。(60代性別不明)
	16	写真。(50代性別不明)
	17	マージャンのサークルを作ってほしい。(70代女性)
	18	初心者向け囲碁講座、文学講座(ex.百人一首)(60代性別不明)
	19	簡単な手話ができるような講座があればと思います。(挨拶等ができる)(60代性別不明)
公会で します	20	小さな子供がいるから映画はうれしい。(30代女性)
	21	映画。(10代以下女性)



## 5. サービス向上へのご希望

スペース	1	4~5人で利用するので小さい部屋でよいのだが、すぐいっぱいになってしまい大きい部屋で料金も多く払うことが多いのでその点改善してもらえたらうれしい。(60代女性)
	2	レクホールの床、滑りやすい。(50台女性)
	3	事務所周辺の壁面を利用した展示・グッズ(簡単な展示グッズ、備品(壁面用))(オールマイティーなもの)(60代男性)
設備・備品	4	Wi-Fi(無線)があれば欲しい。(2件、30代男性、70代男性)
	5	コンセント利用等もう少し緩和してほしい。(70代性別不明)
	6	大きなモニター。(40代男性)
	7	ブルーレイの再生が出来るといい。(60代男性)
	8	卓球の多球練習用の防球フェンスがあると有難い。(50代女性)
	9	ハンガーがたりない。(70代男性)
	10	レクホールにDVDプレーヤーを備えてほしい。(60代女性)
	11	おむつはすてられるようにしてほしい。(20代女性)
	12	各部屋で温度調節できると適正な温度にできるし、エコだと思う。(50代女性)
	13	プレールームに絵本を(わにわにシリーズ)だるまさんシリーズ(30代女性)
14	机と碁盤の反りの点検—修正をお願いします。(80代以上男性)	
講座	15	子そだて親子向けのイベント。(30代女性)
	16	フォークダンスの体験講座をやりたい。(70代女性)
	17	健康講習を。(70代男性)
利用申込	18	部屋の予約数を増やしていただけるとありがたいです。(60代性別不明)
	19	場所がとりにくい。(70代女性)
	20	ネット予約ができるようにしてほしい。(40代女性)
	21	団体利用者の利用可能日を1回/月よりも増やしていただければ幸いです。(60代男性)
	22	会議室の申込みに、インターネットからできるようになると助かります。(70代性別不明)
時間利用	23	時間割について 9-12 1-4 4-7(70代性別不明)
その他	24	駐車場を有料にして欲しい。(70代男性×2件)
	25	日曜夜もぜひ復活してほしいです。高校生の集まりは日曜夜も多いので…。(40代女性)
	26	2年前の交流会の様なことが企画していただければうれしいのですが。(80代以上性別不明)
	27	水曜日の午後になると幼稚園児をつれてママ達がプレールームに来ますが、話に夢中で子供をちゃんと見ていないです。アンパンマンのボールが置いてある棚にのぼったりしても注意をしないので、棚のところにのぼらないように貼り紙をしてほしいです。その上からおもちゃを投げられて頭に当たったので危ないです。(20代女性)(→注意書を貼りました。)

## 6. 地区センターの情報入手方法

1	藤沢の藤自施設での講習会を戸塚新聞で知りました。(80代以上性別不明)
2	会議室の申込状況が分るので、いつもこれを確認した上で仮申込みをしています。(70代性別不明)

## 7. その他 お気づきの点や改善して欲しいこと等

1	何時も気持ち良く利用させて頂いています。有難うございます。これからもよろしく願います。(60代性別不明)
2	プレイルームの玩具の消毒をひんぱんに行ってほしい。プレイルーム内に、消毒できるようなシートなど置いておいて下さるとこちらが拭いたりできる。もう少し玩具の充実をお願いしたい。(20代女性)
3	いつもお世話になります。もう少し、施設が利用回数分とれたらと思います。(70代女性)
4	トイレの洗面台に子供用のふみ台を置いて頂けると助かります。(30代女性)
5	特になしです。いつもありがとうございます。(30代男性)
6	会議室の予約を月2回以上取れるようになるとありがたいです。(60代男性)
7	お世話になりました。ありがとうございます。(30代女性)
8	スタッフの方の温かい言葉がけに、いつも感謝しております。 平日12:00すぎ頃から、幼稚園のお子さんとママのおしゃべりの広場になってしまい、大人が床に10人くらい座り込んでおしゃべりされてしまうと、困ることが多いです。(30代女性)
9	席を増やしてほしい。(10代以下女性)
10	駐車場を8時50分頃に開けてほしい。(60代性別不明)
11	会場を借りていますが、サークルのメンバーを募集する媒体が欲しいです。広報HPに希望団体が載せられたらよいのですが。(40代女性)
12	予約を3カ月前からにしてほしい。予約と予約の間の時間をあけてほしい。(チェックなどが入ると少し前にあけなければいけないため。)(40代女性)
13	いつも利用させていただき、ありがとうございます。(60代性別不明)
14	プレイルームのつみきの片付ける位置を、子どもが自分で出し入れできるように、工夫・改善していただけたら助かります。(30代女性)(→柵の下段に移動しました。)
15	5歳の息子がプレイルーム(特にすべり台)を気に入っています。(30代女性)
16	4月以降スタッフさんが全員変わってしまうと聞いて、とてもショックを受けています。是非、考え直して頂きたいです。戸塚センターの良さはスタッフさんにあると思います。(70代男性)
17	今後共、宜しく願い致します。(60代男性)
18	いつも有難うございます。部屋数が少ないので取りにくい。(40代女性)
19	シャッターを少し時間を早めてほしい。特に冬。(80代以上女性)
20	2015年の”まつり”は神奈フィルとのコラボができるグループに限られました。4.に書きました。グループ相互の交流、2014?に行ったような場があるとよいと思います。(70代性別不明)
21	プレイルームは1時間に1回、窓をあけて換気をしてください!! 早急に対応して下さい。(年代性別不明)
22	第一会議室に簡単な水廻りの施設があると幅広く利用できる。(工芸室のように)(60代男性)
23	使用料を無料にしてほしい。(年代不明男性)
24	いつもお世話になり助かっています。(50代女性)

## 7. その他 お気づきの点や改善して欲しいこと等

25	いつも利用させて頂いています。ありがとうございます。(20代女性)
26	安いのでいいです。(60代性別不明)
27	<p>学生の館(教室)の利用について</p> <p>①一人で一つの机を占拠。 ②勉強しに来たと思うが、おしゃべりをしている。(パスモを操るなど)</p> <p>③昼食で外出しているのに、机は占拠したまま。 ④カバン等の持ち物は、通路に置いたまま。</p> <p>⑤勉強しながら昼食している学生。</p> <p>したがって、時々パトロールをお願いします。</p> <p>※館の皆様、大変ですが改善策よろしくをお願いします。(80代以上男性)</p>
28	<p>2ヶ月前より予約できるようにしてほしい。(会議室)(40代性別不明)</p> <p>↓</p> <p>3ヶ月</p>
29	<p>水曜日の午後になると幼稚園児をつれてママ達がプレイルームに来ますが、話に夢中で子供をちゃんと見ていないです。アンパンマンのボールが置いてある棚にのぼったりしても注意をしないので、棚のところにのぼらないように貼り紙をしてほしいです。その上からおもちゃを投げられて頭に当たったので危ないです。(20代女性)</p>
30	<p>将棋、囲碁を利用している者ですが、下に置かれる「かご」を用意してくれれば有難いです。(70代性別不明)</p>
31	<p>もう少し部屋がとりやすかったら嬉しい。(60代性別不明)</p>