

平成 29年 5月 22日

横浜市港北区長 様

一般財団法人こうほく区民施設協会
理事長 大谷 宗弘

平成28年度 横浜市菊名地区センター 事業報告書

- 1 収支予算書兼決算書
- 2 利用料金収入実績
- 3 利用状況
- 4 ニーズ対応費使途一覧
- 5 自主事業報告書
- 6 施設管理計画・実績表
- 7 維持管理・保守点検実施状況
- 8 委託内容一覧
- 9 修繕一覧
- 10 備品一覧
- 11 苦情対応状況報告
- 12 サービス向上及び経費節減努力事項報告
- 13 菊名地区センター委員会設置要綱
- 14 菊名地区センター委員会名簿
- 15 菊名地区センター委員会及び利用者会議開催実績
- 16 菊名地区センター職員名簿
- 17 一般財団法人こうほく区民施設協会経理規程
- 18 一般財団法人こうほく区民施設協会就業規程
- 19 利用者からの意見聴取集計結果
- 20 職員研修実績等

平成28年度 「菊名地区センター」 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	59,181,000		59,181,000	59,181,000	0	横浜市より
利用料金収入	4,200,000		4,200,000	4,496,250	296,250	
自主事業（指定管理料充当の自主事業）収入	1,708,000		1,708,000	1,364,316	343,684	自主事業参加料金（材料、講師料等参加者負担分）
自主事業収入			0	0	0	
雑入	920,000	0	920,000	1,147,901	227,901	
印刷代	50,000		50,000	39,960	10,040	
自動販売機手数料	650,000		650,000	800,639	150,639	
駐車場利用料金収入	0		0	0	0	
その他（業者目的外・預金利子他）	220,000		220,000	307,302	87,302	
収入合計	66,009,000	0	66,009,000	66,189,467	180,467	

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	20,403,000	90,000	20,493,000	20,343,180	149,820	
給与・賃金	18,340,000	90,000	18,430,000	18,383,970	46,030	
社会保険料	1,695,000		1,695,000	1,621,319	73,681	
通勤手当	320,000		320,000	291,978	28,022	
健康診断費	30,000		30,000	27,913	2,087	
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	0	0	
事務費	1,878,000	500,000	2,378,000	2,403,244	25,244	
旅費	10,000		10,000	3,354	6,646	
消耗品費	1,102,000		1,102,000	1,116,549	14,549	消耗品購入、会議費、振込手数料、図書購入費、手数料他
会議ठी費	0		0	0	0	
印刷製本費	0		0	0	0	
通信費	200,000		200,000	167,391	32,609	
使用料及び賃借料	86,000	0	86,000	85,200	800	
横浜市への支払分	86,000		86,000	85,200	800	自販機（館内2台、館外1台）
その他	0		0	0	0	
備品購入費	150,000		150,000	76,221	73,779	
図書購入費	0		0	0	0	
施設賠償責任保険	30,000		30,000	28,170	1,830	
職員等研修費	0		0	0	0	
振込手数料	0		0	0	0	
リース料	250,000	500,000	750,000	891,359	141,359	AED、コピー機、LED
手数料	0		0	0	0	
地域協力費（諸費）	50,000		50,000	35,000	15,000	
自主事業費	2,458,000	0	2,458,000	2,081,472	376,528	
自主事業（指定管理料充当の自主事業）費	2,458,000		2,458,000	2,081,472	376,528	
自主事業費	0		0	0	0	
管理費	31,670,000	0	31,670,000	26,454,037	5,215,963	
光熱水費	12,000,000	0	12,000,000	7,008,183	4,991,817	
電気料金	7,000,000		7,000,000	3,578,763	3,421,237	
ガス料金	3,500,000		3,500,000	1,966,979	1,533,021	
水道料金	1,500,000		1,500,000	1,462,441	37,559	
清掃費	5,850,000		5,850,000	8,330,904	2,480,904	
修繕費	2,000,000		2,000,000	1,340,436	659,564	
機械警備費	620,000		620,000	615,600	4,400	
設備保全費	11,200,000	0	11,200,000	9,158,914	2,041,086	
空調衛生設備保守	1,050,000		1,050,000	1,156,291	106,291	
消防設備保守	85,000		85,000	82,080	2,920	
電気設備保守	1,145,000		1,145,000	1,122,767	22,233	エレベーター、自動ドア、電気工作物保安管理
害虫駆除清掃保守	120,000		120,000	59,400	60,600	
駐車場設備保全費			0	0	0	
その他保全費	8,800,000		8,800,000	6,738,376	2,061,624	植木剪定、設備総合巡視点検
共益費			0	0	0	
公租公課	3,000,000	0	3,000,000	4,755,360	1,755,360	
事業所税			0	0	0	
消費税	3,000,000		3,000,000	4,749,710	1,749,710	
印紙税			0	0	0	
その他（ ）			0	5,650	5,650	
事務経費（計算根拠を説明欄に記載）	5,200,000	0	5,200,000	7,500,000	2,300,000	
本部分	5,200,000		5,200,000	7,500,000	2,300,000	
当該施設分			0	0	0	
二一ズ対応費	1,400,000		1,400,000	1,400,047	47	
支出合計	66,009,000	590,000	66,599,000	64,937,340	1,661,660	
差引	0	590,000	590,000	1,252,127	1,842,127	

自主事業費収入						
自主事業費支出						
自主事業収支	0			0		
管理許可・目的外使用許可収入	86,000			85,200		
管理許可・目的外使用許可支出	86,000			85,200		
管理許可・目的外使用許可収支	0			0		

平成28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	354,990	2,460	357,450	350,000	102.13	354,440	100.85
5月	409,660	1,110	410,770	350,000	117.36	406,040	101.16
6月	405,400	4,200	409,600	350,000	117.03	400,040	102.39
7月	390,950	2,040	392,990	350,000	112.28	355,600	110.51
8月	350,270	5,500	355,770	350,000	101.65	356,310	99.85
9月	338,210	3,000	341,210	350,000	97.49	341,480	99.92
10月	368,240	1,890	370,130	350,000	105.75	364,350	101.59
11月	389,060	7,620	396,680	350,000	113.34	355,800	111.49
12月	330,840	2,460	333,300	350,000	95.23	335,800	99.26
1月	356,460	1,260	357,720	350,000	102.21	325,480	109.91
2月	374,610	6,370	380,980	350,000	108.85	364,680	104.47
3月	385,330	4,320	389,650	350,000	111.33	365,010	106.75
合計	4,454,020	42,230	4,496,250	4,200,000	107.05	4,325,030	103.96

【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28年度 利用料金収入実績

	部屋利用料A (円)	キャンセル料B (円)	領収金額合計 ①=A+B (円)
4月	354,990	2,460	357,450
5月	409,660	1,110	410,770
6月	405,400	4,200	409,600
7月	390,950	2,040	392,990
8月	350,270	5,500	355,770
9月	338,210	3,000	341,210
10月	368,240	1,890	370,130
11月	389,060	7,620	396,680
12月	330,840	2,460	333,300
1月	356,460	1,260	357,720
2月	374,610	6,370	380,980
3月	385,330	4,320	389,650
合計	4,454,020	42,230	4,496,250

【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28年度 利用状況(団体+個人利用)

月別	開館日数 (日)	入館者数(人)			利用層別利用数(人)										前年度 合計(B)	前年比(%) A/B
		男性	女性	合計(A)	幼児	小学生	中学生	高校生	大学生等	一般 (男性)	一般 (女性)	65歳以上 (男性)	65歳以上 (女性)	合計		
4月	29	3,605	3,759	7,364	594	685	608	179	186	819	2,000	1,378	915	7,364	7,483	98%
5月	30	4,518	4,806	9,324	985	615	789	272	141	1,038	2,648	1,746	1,090	9,324	7,771	120%
6月	29	4,041	4,668	8,709	765	702	628	242	253	929	2,566	1,559	1,065	8,709	7,240	120%
7月	30	6,195	6,823	13,018	1,447	1,283	709	234	179	2,272	3,904	1,714	1,276	13,018	9,111	143%
8月	30	4,126	4,017	8,143	788	1,036	777	239	219	954	2,003	1,343	784	8,143	7,697	106%
9月		4,584	5,102	9,686	1,143	1,371	531	195	141	1,185	2,687	1,370	1,063	9,686	7,731	125%
上半期計	148	27,069	29,175	56,244	5,722	5,692	4,042	1,361	1,119	7,197	15,808	9,110	6,193	56,244	47,033	120%
10月	30	6,733	8,557	15,290	972	1,132	556	326	215	2,006	4,075	3,062	2,946	15,290	13,224	116%
11月	29	4,205	4,600	8,805	789	1,013	505	312	186	982	2,419	1,531	1,068	8,805	7,308	120%
12月	26	3,487	3,658	7,145	503	736	556	272	140	752	1,879	1,317	990	7,145	6,460	111%
1月	26	3,703	3,808	7,511	643	793	496	225	154	852	2,134	1,372	842	7,511	7,174	105%
2月	27	4,003	4,521	8,524	721	984	659	262	290	880	2,330	1,403	995	8,524	7,536	113%
3月	30	4,357	4,634	8,991	736	1,211	727	285	290	937	2,226	1,534	1,045	8,991	8,044	112%
下半期計	168	26,488	29,778	56,266	4,364	5,869	3,499	1,682	1,275	6,409	15,063	10,219	7,886	56,266	49,746	113%
年間合計	316	53,557	58,953	112,510	10,086	11,561	7,541	3,043	2,394	13,606	30,871	19,329	14,079	112,510	96,779	116%

月別	居住区別利用数(人)				その他利用数		
	区内	区外	市外	合計	体育室 (人)	レクホール (人)	図書貸出 冊数
4月	5,952	1,161	251	7,364	0	1,935	0
5月	7,467	1,577	280	9,324	0	2,413	0
6月	7,283	1,156	270	8,709	0	1,971	0
7月	11,383	1,403	232	13,018	0	5,938	0
8月	6,836	1,127	180	8,143	0	2,229	0
9月	7,989	1,469	228	9,686	0	2,485	0
上半期計	46,910	7,893	1,441	56,244	0	16,971	0
10月	12,077	2,720	493	15,290	0	5,521	0
11月	7,223	1,357	225	8,805	0	2,094	0
12月	5,835	1,067	243	7,145	0	1,855	0
1月	6,227	1,134	150	7,511	0	1,775	0
2月	6,915	1,253	356	8,524	0	2,184	0
3月	7,413	1,356	222	8,991	0	2,185	0
下半期計	45,690	8,887	1,689	56,266	0	15,614	0
年間合計	92,600	16,780	3,130	112,510	0	32,585	0

平成28年度 ニーズ対応費使途一覧

No.	実施内容	金額(円)	備考
1	コピー リース料金	155,628	
2	子どもあそびと菊名カフェ	20,313	
3	子どもまつり	101,428	
4	譜面台 5台	4,900	
5	和室用スタンドミラー 2個 ミラーカバー	16,228	
6	授乳室用アコーディオンカーテン	78,278	
7	料理室用サンダル 35足	24,030	
8	第34回 菊名文化祭	271,823	展示用パワーワイヤー含む
9	1階花壇 春・秋 植栽代	25,000	5月、11月
10	カーテンクリーニング 3階全室	73,656	12月
11	プレイルーム 換気扇取付	98,280	1月
12	男子トイレ ベビーチェア取付	99,360	2月
13	多目的トイレ ベビーチェア取付	98,280	1月
14	テニスコート ベンチ周囲 整備	77,112	2月 滑りやすくなっているため

(様式4)

No.	実施内容	金額(円)	備考
15	テニスコート用 防雨型電波時計の設置	99,900	2月 毎年要望があったため
16	ストレッチマット 10枚	33,881	
17	CDラジカセ 3台	33,570	
18	料理室用 調理機器類(トンゴ、菜箸等)	5,108	
19	料理室用 調理機器類 (フライパン、卵焼き器等)	27,548	
20	和室用コードレス掃除機	26,500	
21	貸出し用コードレス掃除機	24,300	
22	個人卓球用 球	4,924	
23			
24			
25			
26			
	合計	1,400,047	

平成28年度 自主事業報告書

募集対象	事業名 (教室名)	開催時期	開催回数	参加人員		自主事業経費			1人あたり参加費		講師謝金		備考 (共催団体・その他)
				募集人数 (人)	延参加 人数(人)	委託料支 出総額 (円)	参加者 負担総額 (円)	総経費 (円)	徴収の 有・無	参加費用 (円)	1回1講師 あたり (円)	1教室講 師謝金額 (円)	
親子	おはなしたんぼぼ	4月～3月	12	各20	362	34,122	0	34,122	無	0		31,200	
成人	春季テニス教室	4月～7月	30	各16	470	37,296	470,000	507,296	有	10,000		400,000	
中学生以上	はじめての英会話レッスン	5月～12月	15	各15	225	0	90,000	90,000	有	6,000		90,000	
親子	おもちゃの病院	奇数月	6	各20組	154	30,000	0	30,000	無	0		30,000	
どなたでも	らくらく市コラボイベント子遊び	5月	1		590	0	0	0	無	0		0	
成人	季節のカフェランチ五月篇	5月	1	16	8	7,029	12,000	19,029	有	1,500		8,000	
乳幼児	自主事業中の一時保育	年間	4	20	13	22,000	6,500	28,500	有	500		28,500	NPOポケット
成人	はじめてのポーセラーツ体験教室	5月	2	各15	8	12,000	8,000	20,000	有	2,000		12,000	
小学生	子ども卓球教室	6月	3	各30	90	36,050	0	36,050	無	0		33,410	
成人	キャラ弁やお誕生会のアイデア	6月	1	16	9	10,968	13,500	24,468	有	1,500		10,000	
成人	春季パソコン教室	6月	8	各10	56	44,427	49,000	93,427	有	3,500		62,367	
成人	季節のカフェランチ納涼篇	7月	1	16	7	8,388	10,500	18,888	有	1,500		8,000	
小学生	夏休み子どもクラフト	7月	1	20	20	11,035	10,000	21,035	有	500		10,000	
どなたでも	夏休み子供まつり	7月	1		1230	0	0	0	無	0		0	
小学生	夏休み日本舞踊体験教室	8月	4	各12	28	3,000	21,000	24,000	有	3,000		24,000	
成人	はじめてのフラレッスン	8月～10月	10	各16	160	10,000	80,000	90,000	有	5,000		90,000	
小学生	図書館たんけんたい	8月	2	各15	30	0	0	0	無	0		0	港北図書館との共催
親子	夏休み子ども人形劇	8月	1	50組	124	100,000	0	100,000	無	0		100,000	
成人	楽うま和食の会	9月	1	20	20	14,663	40,000	54,663	有	2,000		14,682	
成人	秋季テニス教室	9月～12月	24	各16	360	32,689	360,000	392,689	有	8,000		320,000	
小学生	開業90周年てつどう教室	9月	1		579	0	0	0	無	0		0	JR・東急菊名駅との共催
どなたでも	菊名文化祭	10月	1		4707	0	0	0	無	0		0	
小学生	秋季子ども卓球教室	11月	3	各30	90	56,050	0	56,050	無	0		33,410	
成人	はじめてのアイシングクッキー	11月	1	16	16	11,035	24,000	35,035	有	1,500		10,000	
成人	秋季パソコン教室	11月	8	各10	80	15,695	70,000	85,695	有	3,500		62,367	
親子	クリスマス親子エコ教室	12月	1	12組	9	7,035	0	7,035	無	0		6,000	
小学生	子どもクリスマスおかしの家	12月	1	20	20	11,035	10,000	21,035	有	500		10,000	
小学生	子ども友チョコアイシング	2月	1	20	20	11,035	10,000	21,035	有	500		10,000	
どなたでも	菊名地区安心安全講座	2月	1	40	56	0	0	0	無	0		0	

平成28年度 施設管理計画・実績表

横浜市菊名地区センター

項目 (様式6)	業 務	内 容	再委託会社	年回数	実施月	平成28年												平成29年		
						4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月			
機 械 ・ 設 備 等	●電気機械設備保守運転、 点検及び管理 ●庁舎巡回監視	監視及び日常点検	西田装美(株)	通年	年中無休															
		庁舎巡回監視業務																		
	環境衛生業務・空気環境測定	水槽・水質、循環ろ過装置 点検、室内環境測定		6	5・7・9・11・1・3		5/11		7/13		9/14		11/8		1/18		3/8			
	空調設備保守管理	ガスヒーポンメンテナンス	東京ガス	1	3	4/18														
		排気口清掃 (空調設備 ルター清掃)		1	4	4/18														
	建築設備定期点検	建築内部・外部点検調査	市にて一括対応																	
自家用電気工作物安全管理	月次点検、年次点検	関東電気保安協会	6	隔月		5/12		7/8		9/23		11/2	12/19	1/17			3/7			
衛 生 ・ 建 築 等	水質検査 (飲料)	定期点検	(財)新日本検定協会	2	2・8					8/10							2/13			
	消防設備保守	定期点検	(株)協和メンテナンス	2	5・11		5/16					11/21								
	昇降機保全業務	定期点検	(株)日立ビルシステム	4		4/18 ファイヤー取替	5/16			8/15			11/21			2/20				
	自動扉開閉装置の保守	定期点検	三和シャッター	4		4/18			7/27			10/18			1/16					
	自動扉開閉装置の保守	定期点検	フルテック	4				6/20 13:30~ 14:30			9/20			12/19			3/21			
	機械警備	警備・点検	エーエフマネージメント	通年	年中無休															
清 掃 等	清掃業務	日常清掃	西田装美(株)	通年	点検日を除く															
		定期清掃		6	4・6・8・10・12・2	4/18		6/20		8/15		10/11 10/17		12/19		2/20				
		窓ガラス清掃		4	5・8・11・2		5/16			8/15			11/21			2/20				
		カーペット清掃		2	7・1				7/19						1/10					
		照明・ブラインド清掃		1										12/19						
		貯水槽清掃		1	8					8/15										
		空調設備 フィルター清掃		1										12/19						
	ネズミ・衛生駆除	定期点検	(株)サンレイ	10	8・2以外の月	4/18	5/16 15:00~	6/20	7/19		9/20	10/17	11/21	12/19	1/16		3/21			
全館クリーンアップ	2	8・2					8/15							2/20						

平成28年度 維持管理・保守点検 実施状況

No.	実施年月日	実施内容	業者名	点検結果等	対応状況
1	①毎日 ②H28.4.18、6.20、8.15、 10.17、12.19、H29.2.20 ③H28.5.16、8.15、11.21、 H29.2.20 ④H28.7.19、H29.1.10 ⑤H28.12.19 ⑥H28.8.15 ⑦H28.5.11、7.13、9.14、 11.8、H29.1.18、3.8	清掃業務 ①日常清掃 ②定期清掃 ③窓ガラス ④カーペット清掃 ⑤照明・フラインド清掃 ⑥貯水槽清掃 ⑦空気環境測定	西田装美(株)	良好	点検作業実施確認
2	毎日	設備総合巡視点検	西田装美(株)	良好	点検作業実施確認
3	毎日	機械警備・点検	エーエフマネー ジメント	良好	点検作業実施確認
4	H28.4.18	ガスヒーポン保守 点検作業	東京ガス(株)	室内機フィルター 清掃81台完了 異常なし 良好	点検作業実施確認
5	H28.5.16 H28.11.21	消防設備点検	(株)協和メンテナンス	消火器具・室内消火 栓・自動火災報知設 備・避難器具等異常 なし 良好	点検作業実施確認
6	H28.4.18、5.16、8.15 11.21、H29.2.20	エレベーター定期点検	(株)日立ビルシステム	運転性能・各機器に 異常は認められず順 調に運転	点検作業実施確認
7	H28.6.20 H28.9.20 H28.12.19 H29.3.21	自動ドア定期点検(入 口)	フルテック(株)	異常なし(修繕目安 250万回超過、早期 修繕指摘有)	各部点検、締め付 け、走行レール戸車 清掃作業実施確認
8	H28.4.18 H28.7.27 H28.10.18 H29.1.16	自動ドア定期点検	三和シャッター 工業(株)	異常なし 良好	ボルト増し締め調整済 ハンガーレール汚れ 清掃済 確認
9	H28.4.18、5.16、6.20、 7.19、8.15、9.20、10.17、 11.21、12.19 H29.1.16、2.20、3.21	ねずみ・害虫等点検施 工	(株)サンレイ	薬剤散布・空間噴霧 ネズミや害虫の発生 なし	各所点検の上、薬剤 散布、実施確認
10	H28.5.12、7.8、9.23、 11.2、12.19 H29.1.17、2.19、2.28、3.7	自家用電気工作物保 安管理	関東電気保安 協会	5.12非常用発電機オ イル漏れ 7.8、2.19、2.28漏電警 報あり その他異常なし	・オイル漏れ修理 ・漏電検査実施異常 なし 作業点検確認
11	H28.8.10、 H29.2.13	水質検査	(一財)新日本 検定協会	水道法の水質基準に 適合	検査作業点検確認

平成28年度 委託内容一覧

No.	委託期間		金額 (円)	業者名
1	H28.4.1～ H29.3.31	○清掃業務 (日常・定期・窓ガラス・貯水槽) 空気環境測定	8,985,600	西田装美(株)
2	〃	○設備総合巡視点検	5,400,000	西田装美(株)
3	〃	○機械警備・点検	615,600	エーエフマネージメント
4	〃	○空調設備保守管理	1,032,739	東京ガス
5	〃	○消防設備保守・点検	82,080	協和メンテナンス
6	〃	○昇降機保全業務	732,240	日立ビルシステム
7	〃	○自動扉開閉装置の保守・点検	40,500	フルテック(株)
8	〃	○自動扉開閉装置の保守・点検	86,400	三和シャッター(株)
9	〃	○衛生害虫駆除	118,800	(株)サンレイ
10	〃	○自家用電気工作物保安管理	263,627	関東電気保安協会
11	H28.8 H29.2(年2 回)	○水質検査	67,824(8月) 8,424(2月)	(財)新日本検定協会
12				

平成28年度 修繕一覧

No.	修繕年月日	修繕箇所	金額(円)	業者名
1	H28.6.30	自動ドア 部品交換	9,936	フルテック(株)
2	H28.9.20	和室障子の張り替え 破れ3か所、各所はがれもあったため	36,720	(有)齋藤経師店
3	H28.11.23	1階駐輪場入口 看板ポールの改修と自立案内看板にLED照明の設置	390,960	(有)長島巧芸
4	H28.12.19	1階玄関前広場 排水溝廻り補修、駐車場へのスロープ段差補修工事	8,000	DIY 神奈川
5	H29.1.16	3階部分 排水管高圧洗浄	270,000	西田装美(株)
6	H29.1.16	料理室 避難口改修工事	64,260	北陽建設(株)
7	H29.3.30	いちょう広場 砂場改修工事	433,120	横浜植木(株)
8	H29.3.30	いちょう広場 車止め設置工事	56,160	横浜植木(株)
9	H29.3.30	いちょう広場 排水管補修工事	29,160	横浜植木(株)
10	H29.3.30	娯楽室右側壁クロス貼替工事	42,120	北陽建設(株)
11				

平成28年度 苦情対応状況報告

No.	年月日	内 容	対 応 結 果
1	4月	トイレにベビーキープが無くて困っています。設置して下さい。	女子トイレの一か所に設置しているが、設置している旨の表示が解りづらかったので改善しました。さらなる増設については検討します。
2	6月	自動販売機にお金を入れたがペットボトル飲料が出てこない。	代わりの飲料を手渡し納得してもらったが、業者に来てもらい確認したが、お金を入れた形跡は認められなかった。
3	6月	プレイルームで数人の年長の子供たちが傍若無人に遊び、その親たちが裸にして着替えをさせたり、おもちゃや用具を独占し、他の小さい子供が遊べない状況となっていた。定期的に見回ってチェックして欲しい。	定期的に巡回し、目に余るようなときにはスタッフに伝えていただくようお願いしご理解を得ました。
4	8月	和室の天井の空調吹き出し口の汚れがひどく、掃除をしてください。	4月に実施していたが、業者により再度点検・清掃を実施しました。今後、全館の定期的な清掃作業を増やしてまいります。
5	10月	ラウンジの混雑時に着席できないことがあり、椅子の数を増やして欲しい。	昨年、増席しており、これ以上は緊急時の避難路を確保する必要から、席の譲り合いや娯楽コーナーをご利用して頂くようお願いしました。
6	10月	・多目的トイレにベビーチェアの設置をしてください。 ・燃えるゴミ、プラゴミのゴミ箱を設置して欲しい。	多目的トイレや男子トイレにもベビーチェアを設置しました。リモコンの位置も赤ちゃんが触れない位置に変更しました。地区センターで発生したゴミは有料で処分委託しており、お客様のゴミに関しては、お持ち帰りにご協力をお願いします。
7	11月	個人利用で卓球の申込みをしてラウンジで順番待ちをしていたが、子供たちが多くいて騒がしく呼ばれても気が付かなかったところ、「順番を飛ばしますよ」という声で気づいたが、何分も待っている客に、もう少し丁寧で優しい対応を望みたい。	今後、丁寧な呼びかけを行うなど接客対応を改善していくよう職員研修を行いました。
8	11月	トイレが汚い、臭いもある。	高圧洗浄で徹底した清掃を行いました。
9	12月	駐輪場で鳩に餌をやっている人に注意して欲しい。	餌やりをお断りし、衛生上問題を起さぬよう啓発する立て看板を作成し掲示しました。
10	1月	1階入り口わきで販売している食品の賞味期間等の表示がない	地域作業所が販売しています。福祉保健センターが指導を行いました。
11	1月	利用団体登録手続きの際、代表者に勝手に名前を利用されたので、取り消してほしい。個人情報の管理はきちんとしてきているのか、虚偽の申請をさせないため、免許証など本人を確認するなどして登録させるなど改善して欲しい。	団体の代表者に対して適正な手続きを行うよう注意して、変更届を出させた。個人情報については、徹底した保護管理を行っている旨を説明し、手続き上は自己申告によるので本人確認の義務付けはないことなどを説明し了解を得た。
12	3月	自主事業のパソコン教室で、講師が断りなく勝手に受講風景の写真を撮った。メールなどで拡散されたら迷惑だ。	講師へ事実関係を確認し、講師からお詫びしました。
16			

平成28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	4月	「災害時における施設利用の協力に関する協定」を締結	・ 利用者の利便性向上
2	4月	レクホール等蛍光灯のLED化を行った	・ 省エネ機器の設置による経費節減とより明るい施設へ環境の向上
3	4月	地域作業所「いろえんぴつ」の自主製品の販売を週2回に増加	・ 来館者へ利用者サービスの向上
4	5月	花壇に花苗を植栽	・ 来館者へ施設環境の向上
	7月	プレイルームのスノコ交換	・ 利用者の利便性向上、使い勝手を向上
	8月	花壇の草花を剪定	・ 来館者へ施設環境の向上
5	7～9月	クールシェアスポットの取組み実施	・ 利用者の地球温暖化防止、省エネ意識を推進
6	9月	4月からの「ベビーステーション」事業に参加し、授乳コーナーに施錠できるアコーディオンカーテンを取り替え	・ 利用者の利便性向上、使い勝手を向上
7	9月	和室の障子張替 姿見(鏡)の増設	・ 利用者の利便性向上、使い勝手を向上
9	9月	貸出し用プロジェクターの追加設置	・ 利用者の利便性向上、使い勝手を向上
10	10月	料理室のスリッパ35足更新	・ 利用者の利便性向上、使い勝手を向上
11	11月	花壇に花苗を植え替え	・ 施設環境の向上
12	11月	駐輪場に「案内看板」(サインポール)を更新	・ 利用者の利便性向上、使い勝手を向上
13	11月	テニスコートの周りの枝補修とスロープ段差補修工事	・ 利用者の安全性の確保、使い勝手を向上
14	12月	関前広場の排水溝周りの補修とスロープ段差補修工事	・ 利用者の安全性の確保、使い勝手を向上
15	12月	全館の窓用カーテンを洗濯	・ 利用者の快適な環境の確保・利便性向上
16	1月	多目的トイレ・男子トイレにベビーチェア設置	・ 利用者の快適な環境の確保・利便性向上
17	1月	プレイルームに換気扇の設置	・ 利用者の快適な環境の確保・利便性向上
18	2月	テニスコートにソーラー電波時計を設置	・ 利用者の快適な環境の確保・利便性向上
19	3月	「いちょう広場」の砂場の囲い枕木の交換と砂の入れ替え	・ 利用者の安全性の確保、使い勝手を向上

横浜市菊名地区センター委員会会則

(設置)

第1条 横浜市菊名地区センター委員会(以下「委員会」という。)を設置し、事務局を横浜市菊名地区センター(以下「センター」という。)内に置く。

(目的)

第2条 委員会は、次条の業務を行うことにより、センターが適切に運営されるよう支援することを目的とする。

(業務)

第3条 委員会は、次の事項について、センターの指定管理者からの提案、報告又は依頼を受けて協議し、必要な意見を述べ、センターが地域住民及び利用者の立場に立って運営されるよう支援する。

- (1) 利用者の要望に関する事
- (2) 事業計画及び実施報告に関する事
- (3) 職員採用の推薦に関する事
- (4) その他センターの利用に関する事

(組織)

第4条

1 委員会は、次の者をもって構成する。

- (1) 連合町内会自治会
- (2) 自治会・町内会
- (3) 青少年指導員協議会
- (4) スポーツ推進委員連絡協議会
- (5) 老人クラブ連合会
- (6) 社会福祉協議会
- (7) 女性団体
- (8) 学校
- (9) 利用団体代表など公募による市民
- (10) その他委員会が必要と認めた者

2 委員会の委員総数は、15名以内とする。

(委員の選出)

第5条 第4条第1項第1号から第7号に規定する組織については、団体の推薦により決定する。

(委員の任期)

第6条 委員の任期は、2年とする。ただし、再任を妨げない。

- 2 委員に欠員が生じた場合の後任者の任期は、前任者の残任期間とする。
- 3 任期満了後の委員は、後任者が選任されるまで、その職務を行うものとする。

(役員)

第7条 委員会に、次の役員を置く。

- (1) 会長 1名
- (2) 副会長 2名以内
- (3) 総務 2名以内

(役員職務)

第8条 会長は、委員会を代表し、会務を総理する。

- 2 副会長は、会長を補佐し会長に事故あるときは、その職務を代理する。
- 3 総務は、委員会の庶務をつかさどる。

(役員選出)

第9条 会長以下役員は、委員の中から互選により選出する。

(会議)

(様式13)

第10条 会長は、業務を遂行するため、会議を随時開催する。

2 会議は、会長が招集し、議長となる。

3 会議の議事は、出席者の過半数をもって決し、可否同数のときは議長の決するところによる。

4 センター職員は、会議に出席し、意見を述べることができる。

(協議事項)

第11条 センターは、地方自治法第244条に定める公の施設であるので、施設の適切な運営を期するため、運営に関する重要な事項は、横浜市等の関係行政機関と議するものとする。

(利用者会議)

第12条 会長は必要に応じてセンター利用者の意見を聞くため、利用者会議を開催することができる。

(会則の改正)

第13条 この会則は、委員総数の過半数をもって改正することができる。

(委 任)

第14条 この会則に定めるもののほか、必要な事項は会長が定める。

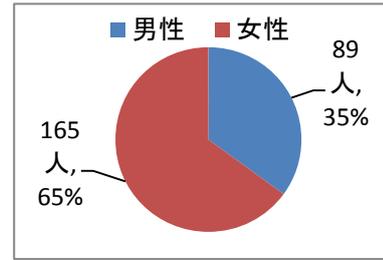
平成28年度「菊名地区センター利用者アンケート」結果概要

実施期間 H28年6月1日～7月22日

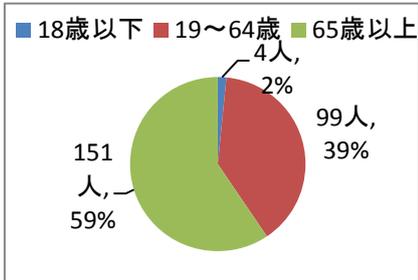
(1) 基本属性

Q1 性別

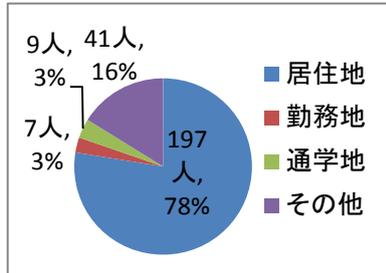
回答者数 254人 男性:89人(35.0%)、女性:165人(65.0%)



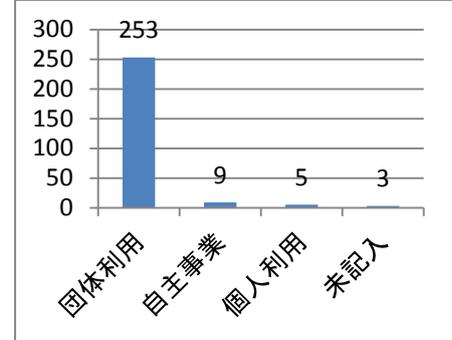
Q2 年齢別 (人)



Q3 居住地別 (人)

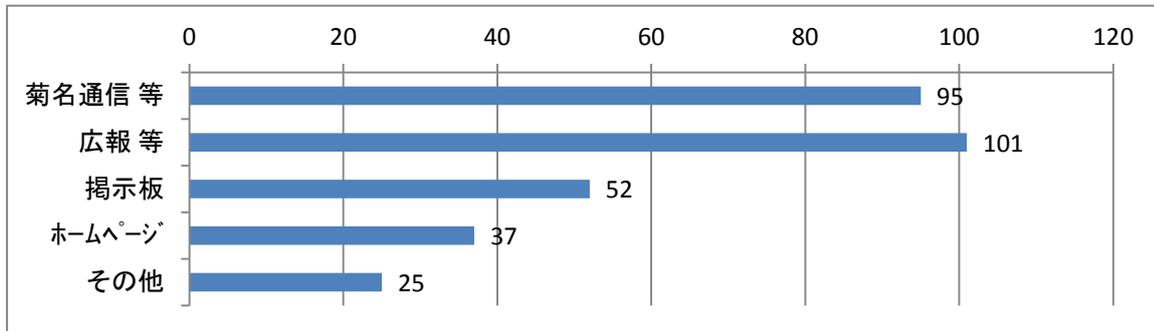


Q4 センターとの関係<複数回答可> (人)



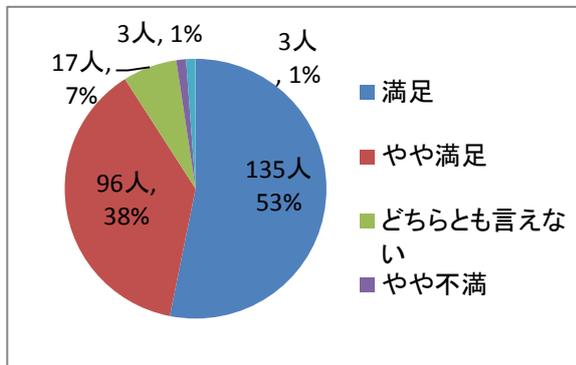
(2) 広報(PR)について<複数回答可> (人)

Q5

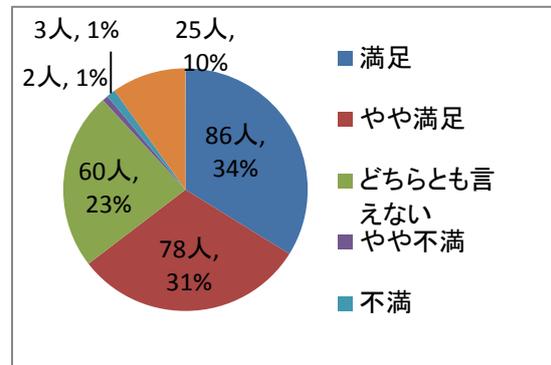


(3) 満足度について ※ア～ウのグラフは男女別の割合で、不明分は除いています。

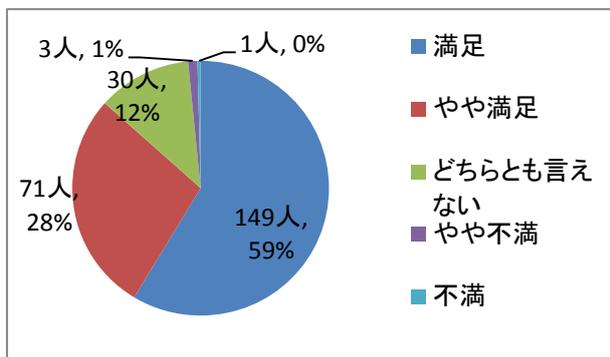
Q6 施設の使い勝手 (%)



Q7 自主事業 (%)



Q8 職員の対応 (%)



アンケートでの自由意見

分類項目	主なご意見（要旨）
A：備品購入等要望	・歪まないで見える鏡（全身が座った状態で見えるもの）をレクホール・和室で使用出来たら助かります。
	・和室の楽茶碗、焼物の水次を購入していただけたら大変助かります。練習にも幅が出ます。
	・長板（炉用、風炉用）、大板、長緒等の茶道具を用意していただきたいです
	・和室の風炉用の柄杓と蓋置を一組お願いいたします（現在、風炉は一組です）
	・料理室／・箸の先が減っているので新しくしてほしい・トングがない、生姜を卸す道具がない・スポンジを使った後、いつもシンクの流れる所に落ちて汚いので、絶対に落ちない乗せる場所を作って欲しい・下駄箱の前にスノコがあった方が良くと思う。同じ所で脱ぎ履きすると靴底の埃がサンダルの裏に付くから
	・掃除機を軽くて使いやすいものに替えてください
	・マットの交換を希望します（複数あり）
B：ハード面 （テニスコート含む施設等） 改善要望	・テニスコートに時計を設置して欲しいです（太陽電池ものもいいかも）（複数あり）
	・冷暖房が良くなった・部屋が明るくて良い・行事の案内が親切である
	・トイレが狭くてきゅうくつです
	・ゴミ箱（ペットボトル外）をつくって欲しい
	・団体の備品置場が欲しい
	・工芸室 ロッカー使用につき、とても不満!! ロッカーの場所をローテーションにして欲しい
	・工芸室の窓のカーテンを（現在、白）を黒に替えて欲しい。絵を描くため光が入らない方が良いでしょう。
	・工芸室をもう少し明るくして下さるとうれしい。
	・陶芸室 暖房が効かない。水道（温水）がない（同様1件）
	・料理室の天火。パンの発酵ができない。床がベトベトしている。
	・テニスコートの西側（公園）の風よけネットをもう一段上げてほしい！（同様1件）
・テニスコートのサミット寄りのフェンスをマンション寄り並に、高くしてもらいたい（同様1件）	
・菊名地区センターのコート、あと一面欲しい	
C：ソフト面 （抽選会、接遇等） 改善要望	・職員の中には愛想のない、役所的態度で対応する人もいます。もっと優しく親切に対応して下さい。
	・以前のアンケートの時より職員の方の対応が優くなり印象が良くなったように感じています。プレイルームのぬいぐるみはハウスダストや喘息が怖いので不衛生だし、処分してもう置かないで欲しいです。他の子どもが利用する施設は、ぬいぐるみがタプーで置いてありません。マットもくさいです。
	・娯楽コーナーをある一つのグループが独占的に使っていることがある。グループとしての使用は部屋を借りて登録して行くべきではないか。娯楽コーナーは一般的に来た人が使用し易くなるよう運営すべきだと思う。
	・自主事業と場所取りで重なり不満です。職員の対応として、初めて場所取りに来られた方にもう少し配慮がほしい。もっと声を出してください。
	・いつもきれいな教室を使わせて頂き、いつも感謝致して居ります。10回程の講座（ペン習字）などではできるのでしょいか
	・テニスコートをよく利用させて頂いています。現在2時間20分で2千円で利用させて頂いていますが、他の公的コートはほとんどが2時間で2千円の利用料金です。登録団体数も増えてコートの確保が困難になりつつあることを考えると、1回の利用は2時間とし（金額は2千円）一日のコマ数を3コマから4コマ（①9:00～②11:00～③13:00～④15:00～17:00）に増やしてほしい。利用者も地区センター（収入が増える）も都合が良くなると考えます。テニスコート利用者の多くの方の意見です。（複数あり）
	・テニスコートの利用時間を2時間にしてコマ数を増やす。
	・あいまいな天気の時、1時間前の天候で判断するだけでなく、新横浜公園で採用しているような天気予報（雨・雪・風）によって、1時間以上前に中止できるようにする
	・テニスコート使用日、毎月10日の抽選日のA（10時～）は当日、空にしている場合が多く、半額（千円）で貸出したらどうか？
	・テニスコートの雨が降ってきたからの中止の時に、1分でもテニスをしたら1時間分の金額を払うルールは変えて欲しい。
	・テニス、料理教室でご利用させて頂いています。スタッフの方々の対応等、満足しています。
	・ホームページから会場の予約状況が見られると良い
	・テニスコート利用の毎月10日の抽選をネット等に変更し簡素化してもらいたい。（同様1件）
	・ネット予約にしろ！、いつまでまたせるんだ。老人用の施設じゃない
	・料理室シンクを使用した場合は責任を持って片付けて欲しい。次に使用した人達が不快な思いをします。以前は厳しく言われていました。
	・対応が変わる時は、説明されないと分からない。利用者によりそった対応を窓口には望む
	・本格的に社会に役立つものを積極的に取り上げて事業につなげるべき、きっかけとして格差問題等の社会問題を話し合う会等を行って助けになる事業へつなげていく
・スタッフの方は、みな親切で使用者の対応は申し分ありません。いつも感謝しています。	

分類項目	主なご意見（要旨）
D：その他 (文化祭など)	・フラでお世話になっていますが、文化祭の時レクホールの裏で着替える際、スペースが狭いのでコーナーをもう少し広くして頂くか、机か椅子をご用意願えると助かります。
	・とても気持ちよく使わせていただいています。広く、きれいで、来るのが楽しいです
	・満足しています・満足です
	・「秋の文化祭」毎年実施する必要性について、改めて検討して欲しい（参加者の高齢化による負担軽減等）
	・今のところ特に気が付きません
	・たまには館長の顔も見たい
	・他の地区センター利用も多いので、色々感じることもありますが、宜しくです～
	・いつも気持ち良く利用させて頂いております。これからも宜しくお願い致します
	・フット・ケアのセミナーに参加して大変に勉強になりました。ありがとう。このような事業をもっと多くやってほしい。
	・いつも御世話になり、感謝です
	・季節を感じる写真の展示、娯楽コーナーの壁面折り紙による手作り、楽しみにしています
	・また、落語会を企画して下さい
	・自主事業は、あまりやらない方が良い。部屋取りに各団体が苦勞している現状では必要がない
	・テニスコートを利用しています。健康に寄与しているものと感謝しています。

平成28年度 職員研修実施実績

(平成28年4月1日～平成29年3月31日実施)

施設名 菊名地区センター

実施年月日	テーマ	研修対象	参加人数
平成28.5.15	職員・スタッフ研修会 個人情報保護・人権研修 団体登録更新 団体登録、利用許可申請書の変更 就業規則・庶務既定の改正について 業務改善 その他	全職員、スタッフ	15名
平成28.6.20	職員・スタッフ研修会 消防訓練の実施 図書館と合同で 苦情、クレームの対応 業務改善について 子どもまつり について	全職員、スタッフ	15名
平成28.9.20	職員・スタッフ研修会 文化祭について 面談・意向調査について 接遇研修 業務改善について その他	全職員、スタッフ	15名
平成28.10.3	新人等の接遇研修	新規採用者	2名
平成28.12.18	職員・スタッフ研修会 利用者向けアンケートの結果について 29年度に向けて 業務改善について その他	全職員、スタッフ	14名
平成29.3.21	職員・スタッフ研修会 館内の整理、整頓	全職員、スタッフ	12名