

令和5年度

事業報告書

横浜市豊田地区センター

特定非営利活動法人 さかえ区民活動支援協会

令和6年5月31日

横浜市栄区長 様

特定非営利活動法人  
さかえ区民活動支援協会  
理事長 片岡 喜久江

令和5年度豊田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. 豊田地区センター委員会設置要綱
11. 豊田地区センター委員会名簿
12. 豊田地区センター委員会及び利用者会議開催実績及び内容
13. ニーズ対応費使途一覧
14. 豊田地区センター職員体制
15. 利用者からの意見聴取集計結果
16. 職員研修の実施実績等
17. 特定非営利活動法人さかえ区民活動支援協会経理規程
18. 特定非営利活動法人さかえ区民活動支援協会就業規則

**令和5年度 「豊田地区センター」 収支予算書兼決算書**  
(R5.4.1～R6.3.31)

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	39,044,000		39,044,000	39,044,000	0	横浜市より
利用料金収入	4,650,000		4,650,000	3,697,830	952,170	
自主事業（指定管理料充当の自主事業）収入	398,100		398,100	355,500	42,600	
自主事業収入	0		0	0	0	
雑入	1,312,600	0	1,312,600	808,229	504,371	
印刷代	677,000		677,000	349,064	327,936	
自動販売機手数料	482,600		482,600	355,802	126,798	
駐車場利用料収入	0		0	0	0	
その他（刊行物販売）	153,000		153,000	103,363	49,637	刊行物販売・カラオケ
<b>収入合計</b>	<b>45,404,700</b>	<b>0</b>	<b>45,404,700</b>	<b>43,905,559</b>	<b>1,499,141</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
<b>人件費</b>	<b>22,618,000</b>	<b>0</b>	<b>22,618,000</b>	<b>23,066,564</b>	<b>△ 448,564</b>	
給与・賃金	20,062,000		20,062,000	20,735,693	△ 673,693	館長・副館長2名及び時給職員
社会保険料	1,946,000		1,946,000	1,936,376	9,624	
通勤手当	542,000		542,000	258,260	283,740	常勤職員・時給職員
健康診断費	50,000		50,000	13,235	36,765	常勤職員・時給職員
勤労者福祉共済掛金	18,000		18,000	18,000	0	
退職金共済掛金			0	105,000	△ 105,000	
<b>事務費</b>	<b>2,041,400</b>	<b>0</b>	<b>2,041,400</b>	<b>1,975,353</b>	<b>66,047</b>	
旅費	40,000		40,000	21,660	18,340	出張旅費
消耗品費	700,000		700,000	781,683	△ 81,683	事務消耗品費
会議随費	5,000		5,000	4,200	800	
印刷製本費	60,000		60,000	23,100	36,900	
通信費	250,000		250,000	219,935	30,065	電話代・郵送料等
使用料及び賃借料	221,600	0	221,600	327,840	△ 106,240	
横浜市への支払分	21,600		21,600	21,600	0	目的外使用料等
その他	200,000		200,000	306,240	△ 106,240	カラオケ賃借料
備品購入費	100,000		100,000	0	100,000	
図書購入費	93,800		93,800	101,471	△ 7,671	
施設賠償責任保険	26,000		26,000	25,940	60	
職員等研修費	10,000		10,000	0	10,000	
振込手数料	20,000		20,000	22,150	△ 2,150	
リース料	385,000		385,000	154,044	230,956	
手数料	100,000		100,000	282,330	△ 182,330	受付システムサービス料
地域協力費	0		0	0	0	
その他	30,000		30,000	11,000	19,000	
<b>事業費</b>	<b>604,000</b>	<b>0</b>	<b>604,000</b>	<b>563,589</b>	<b>40,411</b>	
自主事業（指定管理料充当の自主事業）費	604,000		604,000	563,589	40,411	
自主事業費			0	0	0	
<b>管理費</b>	<b>14,410,300</b>	<b>0</b>	<b>14,410,300</b>	<b>11,896,975</b>	<b>2,513,325</b>	
光熱水費	9,250,000	0	9,250,000	5,001,536	4,248,464	
電気料金	7,000,000		7,000,000	3,328,939	3,671,061	
ガス料金	1,650,000		1,650,000	1,191,675	458,325	
水道料金	600,000		600,000	480,922	119,078	
清掃費	2,000,000		2,000,000	2,494,658	△ 494,658	日常・定期清掃費
修繕費	200,000		200,000	421,300	△ 221,300	
機械整備費	522,500		522,500	528,000	△ 5,500	
設備保全費	2,437,800	0	2,437,800	3,451,481	△ 1,013,681	
空調衛生設備保守	1,127,800		1,127,800	1,158,300	△ 30,500	
消防設備保守	110,000		110,000	113,300	△ 3,300	
電気設備保守	840,000		840,000	1,275,538	△ 435,538	
害虫駆除清掃保守	60,000		60,000	66,000	△ 6,000	
駐車場設備保全費	0		0	0	0	
その他保全費	300,000		300,000	838,343	△ 538,343	ピアノ、音響、コピー機等保守費
共益費			0		0	
<b>公租公課</b>	<b>2,689,000</b>	<b>0</b>	<b>2,689,000</b>	<b>2,425,834</b>	<b>263,166</b>	
事業所税			0		0	
消費税	2,689,000		2,689,000	2,165,849	523,151	
印紙税			0		0	
その他（法人税）			0	259,985	△ 259,985	
<b>事務経費（計算根拠を説明欄に記載）</b>	<b>1,875,000</b>	<b>0</b>	<b>1,875,000</b>	<b>2,034,500</b>	<b>△ 159,500</b>	
本部分	1,875,000		1,875,000	1,875,000	0	労務・経理等の本部事務経費
当該施設分			0	159,500	△ 159,500	減価償却費
<b>二一対対応費</b>	<b>1,167,000</b>		<b>1,167,000</b>	<b>1,168,480</b>	<b>△ 1,480</b>	
<b>支出合計</b>	<b>45,404,700</b>	<b>0</b>	<b>45,404,700</b>	<b>43,131,295</b>	<b>2,273,405</b>	
<b>差引</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>774,264</b>	<b>△ 774,264</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				355,802		
管理許可・目的外使用許可支出				21,600		
管理許可・目的外使用許可収支				334,202		

## 令和5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	303,040	1,860	304,900	291,667	104.5%	312,820	97.5%
5月	311,460	3,390	314,850	291,667	107.9%	302,010	104.3%
6月	288,010	2,680	290,690	291,667	99.7%	327,030	88.9%
7月	304,850	4,630	309,480	291,667	106.1%	312,760	99.0%
8月	297,350	2,950	300,300	291,667	103.0%	281,560	106.7%
9月	292,900	6,370	299,270	291,667	102.6%	305,340	98.0%
10月	291,020	2,620	293,640	291,667	100.7%	286,900	102.3%
11月	318,230	3,360	321,590	291,667	110.3%	317,420	101.3%
12月	281,580	0	281,580	291,667	96.5%	270,590	104.1%
1月	290,460	1,570	292,030	291,667	100.1%	302,689	96.5%
2月	322,720	2,820	325,540	291,667	111.6%	236,590	137.6%
3月	361,780	2,180	363,960	291,667	124.8%	311,380	116.9%
合計	3,663,400	34,430	3,697,830	3,500,000	105.7%	3,567,089	103.7%

## 令和5年度地区センター利用状況（団体＋個人利用）

施設名 豊田地区センター

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	2,994	3,707	6,701	204	700	292	77	21	620	1,075	1,755	1,957	6,701	7,029	95%
5月	30	2,888	3,598	6,486	187	665	313	95	37	625	1,075	1,644	1,845	6,486	6,710	97%
6月	29	2,903	3,597	6,500	153	682	327	121	44	547	1,054	1,684	1,888	6,500	7,524	86%
7月	30	3,417	3,930	7,347	171	1,174	313	129	49	753	1,146	1,700	1,912	7,347	7,426	99%
8月	30	3,322	3,694	7,016	230	1,204	425	136	34	621	1,071	1,603	1,692	7,016	6,434	109%
9月	29	3,205	3,601	6,806	165	887	335	63	37	714	1,115	1,610	1,880	6,806	6,906	99%
上半期計	177	18,729	22,127	40,856	1,110	5,312	2,005	621	222	3,880	6,536	9,996	11,174	40,856	42,029	97%
10月	30	3,899	5,619	9,518	403	1,513	591	102	57	925	1,842	1,747	2,338	9,518	10,526	90%
11月	29	3,146	3,693	6,839	195	955	352	130	28	687	1,172	1,541	1,779	6,839	7,276	94%
12月	26	2,963	3,589	6,552	226	1,012	343	152	54	517	1,035	1,503	1,710	6,552	6,197	106%
1月	26	2,823	3,490	6,313	168	713	273	80	43	651	1,067	1,496	1,822	6,313	6,563	96%
2月	28	3,087	3,592	6,679	141	861	359	211	44	638	1,085	1,512	1,828	6,679	5,290	126%
3月	30	3,619	4,325	7,944	179	1,259	626	239	58	701	1,268	1,627	1,987	7,944	7,640	104%
下半期計	169	19,537	24,308	43,845	1,312	6,313	2,544	914	284	4,119	7,469	9,426	11,464	43,845	43,492	101%
年間合計	346	38,266	46,435	84,701	2,422	11,625	4,549	1,535	506	7,999	14,005	19,422	22,638	84,701	85,521	99%
構成比		45.18%	54.82%		2.86%	13.72%	5.37%	1.81%	0.60%	9.44%	16.53%	22.93%	26.73%			

累計の前年同月比 **99.04%**

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	5,495	960	246	6,701	2,444	0	580
5月	5,386	868	232	6,486	2,570	0	568
6月	5,364	895	241	6,500	2,373	0	629
7月	6,074	1,005	268	7,347	2,583	0	768
8月	5,756	972	288	7,016	2,746	0	660
9月	5,634	938	234	6,806	2,420	0	557
上半期計	33,709	5,638	1,509	40,856	15,136	0	3,762
10月	8,216	1,018	284	9,518	3,963	0	569
11月	5,500	1,021	318	6,839	2,448	0	535
12月	5,362	974	216	6,552	2,394	0	451
1月	5,232	822	259	6,313	2,200	0	512
2月	5,489	944	246	6,679	2,277	0	523
3月	6,704	968	272	7,944	2,870	0	567
下半期計	36,503	5,747	1,595	43,845	16,152	0	3,157
年間合計	70,212	11,385	3,104	84,701	31,288	0	6,919

# 令和5年度自主事業報告

施設名 豊田地区センター

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	参加費 有・無	参加 費用	1回 1講師当り	1教室 講師謝金額	
小中学生	まなびの扉	通年	54回		138	0	0	0	無	0	0	0	火曜日に加えて8月は木曜日午前も開催。更にたまり場のある日は午後まで延長
一般	クラフトテープ講座	4月	2回	10	24	14,770	9600	24,370	有	800	6,000	18,000	クラフトテープでカゴバッグづくり。
一般	水彩色鉛筆画教室	4月	3回	6	3	-1,500	1,500	0	有	1,500	0	0	サークル応援
幼児・小学生・一般	チア・バトン体操	5月	1回	50	19	0	1,900	1,900	有	100	0	0	サークル応援(ペラルゴチアーズ)
小学生	母の日のプレゼント作り	5月	1回	20	6	8,596	3000	11,596	有	500	6,000	9,000	講師:粘土アートたんぽぽ
一般	春の洋菓子講座	5月	1回	12	11	7,659	13,200	20,859	有	1,200	6,000	6,000	シュー生地のパリプレスト作り
幼児	親子であそぼう	5,6,9,11,1,2月	6回	各回16	129	68,025	3,100	71,125	有	50	36,000	42,000	新聞紙やタオルなどの身近なものを使った遊びや、お正月やひな祭りの季節遊び
一般	アロマ講座	6月	1回	14	14	6,833	7,000	13,833	有	500	6,000	6,000	天然の精油で虫よけスプレーを作りました

# 令和5年度自主事業報告

施設名 豊田地区センター

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	参加費 有・無	参加 費用	1回 1講師当り	1教室 講師謝金額	
一般	朗読講座	6月	2回	12	22	-5,420	6,000	580	有	500	0	0	サークル応援「のぞみの会」 講座終了後、6名がサークル見学予定
一般	教養講座	6,7月	3回	15	37	9,746	9,100	18,846	有	700	6,000	18,000	人生百年時代を元気に生きる 元清泉女子大学学長岡野治子先生による講座。好評のため2月にも開催
小学生	プログラミング講座	7月	1回	8	9	4,800	1,200	6,000	有	300	6,000	6000	スクラッチをつかったプログラミング体験。遠方からの参加者もいました。
小学生	こども将棋教室	7月	3回	10	21	10,000	8,000	18,000	有	1,000	6,000	18,000	3回にわたる将棋の基礎講座。市外からの参加者もいました。
一般	布ぞうりづくり	7月	1回	20	21	8,578	10,500	19,078	有	500	12,000	18,000	
小学生	バドミントン教室	7月	3回	30	84	7,800	30,000	37,800	有	1,000	4,000	36,000	講師3人
小学生	夏休み工作教室	8月	1回	30	24	-2,400	8,400	6,000	有	300	6,000	6,000	「にじいろの涙を作ろう」。 おもしろ科学たんけん工房様へ講習会費として支払い
小中学生	夏休み実験教室	8月	1回	15	14	4,200	11,200	15,400	有	800	5,000	5,000	「リモコンカーを作ろう」 日立横浜理科クラブ様へ経費として支払い

# 令和5年度自主事業報告

施設名 豊田地区センター

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	参加費 有・無	参加 費用	1回 1講師当り	1教室 講師謝金額	
幼小中	こども囲碁教室	8月	2回	20	6	-600	600	0	有	100	0	0	栄区囲碁普及会様による講義。
一般	包丁研ぎ講座	8月	1回	12	12	5,408	7,200	12,608	有	600	6,000	12,000	DIYアドバイザー神奈川様
小学生	こどもフラワーアレンジメント	9月	1回	12	11	1,250	7,500	8,750	有	700	6,000	6,000	敬老の日のハーバリウム作り
一般	体操教室	9月	2回	9	16	0	4,500	4,500	有	500	4,500	4,500	サークル応援「ポニータ」 参加希望者がいたので10月より活動日追加
一般	月餅講座	9月	1回	12	11	5,850	13,200	19,050	有	1,200	6,000	6,000	作った月餅3個は持ち帰り、講師があらかじめ作り食べ頃に寝かせた月餅を、中秋節の話を書きながらいただきました。
一般	消しゴムハンコ講座	10月	1回	10	3	6,900	2,400	9,300	有	800	6,000	6,000	消しゴムハンコを作ってハロウィンの装飾づくり。
一般	友好交流都市料理	10月	1回	12	11	-1,826	13200	11,374	有	1,200	0	0	栄区役所主催の友好交流都市(山形県高島町)料理講座。
一般	秋の洋菓子講座	11月	1回	12	12	2,115	18,000	20,115	有	1,500	6,000	6,000	りんごの焼き菓子「ラントクーヘン」づくり。



# 令和5年度自主事業報告

施設名 豊田地区センター

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	参加費有・無	参加費用	1回1講師当り	1教室講師謝金額	
一般	クリスマスリースづくり講座	11月	1回	10	10	11,435	12000	23,435	有	1,200	6,000	6,000	半フレッシュな材料を使った長く飾れるクリスマスリースづくり
小学生	こどもケーキ教室	12月	1回	12	12	6,055	9600	15,655	有	800	6,000	6,000	クリスマスのピクトリアスポンジケーキを作り、ホールで持ち帰りました。
小中学生	こども書道教室	12月	1回	12	12	2,400	3,600	6,000	有	300	6,000	6,000	学校の宿題の書初めなど見本は自由。参加は全員小学生でした。
一般	豊田しめ飾り教室	12月	1回		62	0	0	0	無	0	0	0	豊田地区青少年指導員連絡協議会主催、豊田連合、地区センターの共催
一般	獅子舞	1月	1回		47	0	0	0	無	0	0	0	利用団体「座ゆめこば」による正月恒例行事
一般	豊田新春寄席	1月	1回	50	52	1,412	5,200	6,612	有	100	6,612	6,612	「横浜歴史研究会」協力。演者4人
一般	麦味噌づくり	1月	1回	15	16	4,073	14,400	18,473	有	900	4,500	9,000	講師2人
こども・一般	初心者のためのチェス講座(全3回)	2,3月	3回	10	27	4,500	13,500	18,000	有	1,500	6,000	18,000	参加者は小学生5人、大人4人。講師は全日本女子チェス選手権優勝経験のある天川晴子さん

# 令和5年度自主事業報告

施設名 豊田地区センター

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	参加費 有・無	参加 費用	1回 1講師当り	1教室 講師謝金額	
一般	健康麻雀講座(全6回)	2,3月	6回	12	90	-11,543	48,000	36,457	有	3,000	6,000	36,000	募集日午前中に満席となったためキャンセル待ちを繰り上げ16人に対応。「水曜会」としてサークルを立ち上げました。
一般	バレンタインケーキ講座	2月	1回	12	11	3,007	16,500	19,507	有	1,500	6,000	6,000	バレンタインデーの前日に、チョコレートを使用しないチョコ感たっぷりの「ファジーケーキ」を作って持ち帰り頂きました。
一般	教養講座(全3回)	2,3月	3回	15	42	5,253	14,400	19,653	有	900	6,000	18,000	元清泉女子大学学長岡野治子さんを講師に迎え、「宗教・戦争・平和」をテーマとしたディスカッション式の講座
一般	アロマ講座	3月	1回	15	15	3,231	15,000	18,231	有	1,000	6,000	6,000	集中力やりフレッシュなど好みのアロマブレンドオイル作り。ほとんどの方が花粉症対策アロマ。アロマを取り入れたハンドマッサージのコツも
一般	昔ながらのパン作り	3月	1回	13	13	2,100	13000	15,100	有	1,000	6,000	6,000	つぶ、こし、さくらあんのあんぱんづくり。鎌倉ベーカリーの山本真輝さんを講師に迎え、プロのコツを教わりました。
小中学生	ボードゲームでコミュニケーション	3月	1回		15	4,950	0	4950	無	0	0	0	ブロックス、ナインタイル、おばけキャッチなどのボードゲームで遊びました。ブロックスはランキングにしたことで盛り上がりました。
	保険					7,260		7,260	無				
	通信費					3,172	0	3,172	無	0	0	0	
合計	38事業		117回		1,082	208,089	355,500	563,589					

# 令和5年度苦情対応状況報告

施設名 豊田地区センター

	年月日	内 容	対 応 結 果
1	4/9	プリンターインクをリサイクルする回収箱が設置されていない。 (提案箱)	豊田地区センターには、資源回収ボックスや小型家電回収ボックスは設置されていますが、使用済みインクカートリッジの回収箱は設置されておらず、ご来館頂いたのに、ご期待にお応えできず失礼いたしました。 隣の豊田地域ケアプラザには、使用済みインクカートリッジ回収箱を設置しておりますのでご利用下さい。今後は区内の設置場所について掲示し、ご案内に努めてまいります。
2	4/25	ネットの補修をしていただいたが、ネットが持ち上がり下に隙間ができています。改修願う。 (提案箱)	ネットの穴をかがった箇所を直して下の隙間をなくしました。
3	4/25	(事務局へメール 要旨) 豊田地区センターで本を返却したのにパソコン上で返却済みになっていないことが一年間に二度あった。 自宅で一先懸命探したり、実家なども探して、とても大変な思いをした。 ミスは誰でもあるかと思うが図書館のように利用者がウェブで貸出状況を確認できるシステムを作っていただきたい。 それが難しいようならば、返却作業を他の方法で確認するように新たに考えていただきたい。	(事務局から回答 要旨) この度は、大変不愉快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。 今回のミスは、バーコードが適正に読み込まれていないことを職員が確認しないまま、図書を書架に戻してしまったことが原因と思われます。 さらに、次の来館時に、書架に返却済となっていたにもかかわらず、目視確認しなかったという二重のミスがありました。 利用者が貸出状況をリアルタイムで確認できるシステムに改修することは困難ですが、今後同じようなミスが発生しないよう、必ず複数の職員によるダブルチェックを行うことについて、周知徹底を図ります。 また、その後もシステム上で「未返却」の状態になっている場合は、書架に戻されていないか、再確認することも徹底します。
4	5/17,22	・同じサークルの人は車を乗り合わせてきてほしい。 ・利用時間が終わったら速やかに車を駐車場から出してほしい。 (窓口)	館から周知してほしいとのご要望でしたので、利用者会議において駐車場利用に関して次の点を周知しました。 ・台数に限りがあるので本当に必要な方のために車での来館はなるべく控えてください ・次の利用者のために利用が終わったら早めに退出してください ・団体利用時には乗り合わせてください ・満車時には近隣の時間貸駐車場をご利用ください
5	5/25	水飲み場でうがいをして痰を吐いている人を見かけた。気持ち悪くて利用できなかった。(提案箱)	冷水器のご利用についてと思われます。このような利用をしている方がいたら利用方法を注意いたします。 直接本人へ注意することが必要と思われるので、また見かけましたらスタッフへお知らせください。
6	5/30	個人利用時に一人参加者のための卓球台を設けてほしい。2人以上でないと受付してもらえず一人では参加できない。他都市では日時を決めて一人参加ができる例がある。(市民からの提案)	市民からの提案としては戸塚区から回答しましたが、豊田地区センターの対応について利用者会議において説明しました これまで卓球台の一人利用は、台が埋まっていない時のみお受けし、待つ人が出たら30分の途中でも切り上げていただきましたが、今後は途中で交代を求めず、待つ人がいなければ30分を超えて使い続けられることに見直しました。
7	6/24	落選分と一般分の予約申込に関して、窓口申込はネット申込よりもタイムラグがあるのを解消してほしい(利用者会議)	ネット予約を開始してから、これまでシステムの不具合への対応が続き、利用者からのご要望に答えることができませんでしたが、1年経過して落ち着いてきましたので、今後ご要望への対応も検討してまいります。






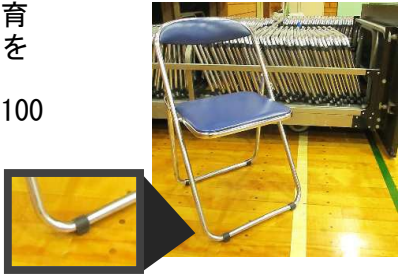
# 令和5年度苦情対応状況報告

施設名 豊田地区センター

	年月日	内 容	対 応 結 果
8	6/24	ロビーコンサートを開催しますか(利用者会議)	以前はロビーで行っていましたが、コロナ対策のためミニコンサートとして音楽室で人数制限をして開催していました。コロナ対策の制限も緩和されましたので、どのように開催できるか検討します。
9	6/24	開館を待つ間、寒い時期は館内に入れてほしい。(利用者会議)	風除室でお待ちいただくこともしていますが、ロビーなどをご案内できるか検討します。
10	7/20	子どもが卓球台をラケットでたたくの止めさせてほしい。せっかく新しくした卓球台の板面が傷ついてしまう。たたかないように掲示するなどできないか。(窓口)	子供たちは、遊びに夢中になって注意力が低下することがよくあります。そのような時に、備品を傷つけることや、危険がないように大人が注意してあげることが必要です。掲示による注意喚起は、一般的にあまり読まれず効果が乏しいため、その都度本人に声掛けすることが大事と考えます。つきましては、そのような行為を見かけましたら、すぐにスタッフにお知らせください。今後も子供たちを見守り、必要な時には声掛けしていただくようお願いいたします。(回答掲示)
11	8/12	古い卓球台を新しくしてもらいたい (提案箱)	卓球台の表面が傷つきますと利用にも差し支えるため、傷の著しいものをまとめて5台、令和3年8月に買い換えました。次は、平成14年購入の3台の更新を予定しています。しかし、卓球台は高額であり、また、昨今の光熱水費や物価上昇により、予算の制約から更新が進まず、利用者の皆様にご不便をおかけしており、申し訳ありません。今後、予算の見通しがつきましたら更新してまいりますので、ご理解いただきますようお願いいたします。(回答掲示)
12	11/28	受付の職員からあいさつがなかった。教育が必要 (提案箱)	ご来館時に職員から挨拶がなかったとのこと、申し訳ありません。当館では、ご来館のお客様に「おはようございます」、「こんにちわ」など、こちらからお声かけすることとしておりますが、徹底できていなかったようです。改めて全職員に注意喚起し、明るく感じの良いお迎えに努めてまいります。(回答掲示)
13	12/11	体育室の個人利用時間帯に誰とでも卓球ができる専用の台を設けてほしい。(子供の専用台があるように) (提案箱)	お一人で来館された方どうして利用する専用の台を設けるといご要望と思います。お一人で来館された方が相手を探して利用されることは、現在も行われております。ロビーや体育室内で相手を待っている方がいらっしゃいます。また、ご利用の希望が多いため、混んでいる時に専用台として空けておくことは難しく、すいている時は専用台を設ける必要もないかと思えます。一緒に卓球をすることでお知り合いになられた方も多いためです。ぜひ声をかけてお仲間を作っていただければと思います。(回答掲示)
14	2/7	洋式トイレを増やしてほしい (提案箱)	洋式トイレが広く普及して和式を避ける利用者も多く、また、洋式化とともに衛生環境の向上や、バリアフリーも実現できるため、横浜市の所管部署に対して洋式化に併せたドライ化とバリアフリー化の改修工事の早期実施を要望しています。(回答掲示)

# 令和5年度サービス向上及び経費節減努力事項報告

施設名 豊田地区センター

	実施時期	内 容	効 果
1	4/1 ~4/7	子ども会書道展 作品展示	横浜市子ども会書道展に 栄区から出展し、受賞した作品の 巡回展示がありました。 
2	4/18	卓球・バドミントン 用具の貸出拡大	個人利用時の用具の貸出は、小学 生以下に限っていたものを、どなた にでもお貸しすることになりました。 中高生や親子連れなど用具がなく ても利用できます。 
3	4/19	ベビーカーのまま入 館可	従来、ベビーカーは入口に置いて 入館することとしていましたが、 たまたまにそのまま入館できるこ とに変更しました。 乳幼児を連れての来館を促進しま す。 
4	5/16	麻雀卓運搬用の台車 導入	貸出用の麻雀卓を載せて運べる台 車を購入しました。利用する部屋 へ楽に運べるようになりました。 
5	6/23	体育室の時計に防球 ガード取付	以前に増設した体育室の時計2台に ついて、球があたって破損や落下 することを防ぐため、鉄製の格子 を取り付けました。 
6	7/10	靴の番号札	体育室で靴のとり違いが増えてい るため、靴につける番号付きク リップと控用の番号札を用意しま した。 
7	7/18	パイプ椅子に保護 キャップ取付	地区センターまつりに備えて体育 室にシートを敷き詰めずにイスを 置けるように、椅子の脚に保護 キャップを取り付けました。(100 脚 更に追加予定) 

# 令和5年度サービス向上及び経費節減努力事項報告

施設名 豊田地区センター

	実施時期	内 容	効 果
8	6月22日 ～8月5日	読書活動推進 文庫本カバー配布	タッチー君絵柄入りの文庫本カバーを希望する文庫本貸出利用者に差し上げました。 (先着30人) 
9	8/24	音楽室換気扇交換	コロナ対策で音楽室の換気扇を常時運転するようになり、運転音が大きいため改善を要望されていました。 天井換気扇(2台)を交換することで運転音が大幅に小さくなりました。 
10	9/15	豊田小2年生の まち探検受入	豊田小2年生1クラスがまち探検に訪れました。 館内を案内して回り、地区センターに興味を持っていただけたようで、後日お手紙を頂きました。 
11	10/14、15	地区センターまつりに靴カバー導入	体育室会場に靴を履き替えずに入れるように靴カバーを用意した。これにより前々日に行っていたシート敷き作業が不要になり、体育室を通常通り利用できた。 
12	11/30	麻雀卓の追加	健康麻雀の御利用が増えて麻雀卓が4台では不足することがあるため、更に1台追加購入して5台としました。 
13	11/30	ステージに掃除機とモップを配置	体育室のステージには掃除道具を置いていなかったため、専用の掃除機とモップを配置して便利にご利用いただけるようにしました。 
14	12/27	おむつ交換台にカーテン設置	おむつ交換台はトイレ前の通路にあるため目隠しが必要との声を頂いていました。 そこで天井にカーテンレールを取り付けて両側にカーテンを引けるようにしました。(直営) 

# 令和5年度サービス向上及び経費節減努力事項報告

施設名 豊田地区センター

	実施時期	内 容	効 果
15	1/19	能登半島地震の募金箱設置	<p>横浜市の募金受付開始に伴い、豊田地区センターでも受付カウンターに募金箱を設置しました。(～2/29)</p> 
16	1/29	英語版の利用注意を作成	<p>英語話者の利用が増えたため、スタッフの発案・作成により、英語版の利用上の注意を用意しました。また、部屋の掲示も英語を添えました。</p> 
17	2/1	ロビーに観葉植物を配置	<p>3月末で閉館となる庄戸中コミュニティハウスからシュロチクを移してロビーに配置しました。豊田地区センターを地域の方が気軽に立ち寄り、くつろげる場所にしていきます。</p> 
18	2/6	卓球のラージボール貸出し	<p>通常よりも直径が大きいラージボールを購入し、貸出を始めました。球速が遅くなりラリーが続きやすくなるため、初心者の方にも楽しめます。</p> 
19	3/10	新しいボードゲームを追加	<p>貸出し用のゲームに「ブロックス」と「チェス」を新たに追加しました。春休みのお子どもたちに人気で利用されています。</p> 
20	3/12	受賞作の表示	<p>芥川賞と直木賞の受賞作品を集めたコーナーの本の背表紙に受賞回を表示しました。利用者から新しい受賞作なのかわからないとのご意見を頂き改善したものです。</p> 
21	3/10	卓球フェンス更新	<p>既存の卓球フェンスは高さが若干低いことと、傷んできたことから、高さのある壊れにくいものに全台更新しました。十分に数を揃え、軽く扱いやすいため好評いただいています。</p> 

# 令和5年度サービス向上及び経費節減努力事項報告

施設名 豊田地区センター

	実施時期	内 容	効 果
22	3/15他	利用者要望物品の購入	利用者から要望のあった各種物品を購入しました。 <ul style="list-style-type: none"><li>・ 小会議室に大型ミラーを配置</li><li>・ 貸出用ラジカセにBluetooth対応を追加</li><li>・ 小会議室と音楽室に椅子用クッションを配置</li><li>・ 建水（茶道具）更新</li><li>・ 掃除機1台更新</li><li>・ 洋裁バサミ購入</li><li>・ アイロン1台更新</li></ul>



# 令和5年度備品一覧

施設名 豊田地区センター

No	品名	形状・その他	単価	購入		廃棄		増減
				数量	年月日	数量	年月日	
1	パネル専用台車	コクヨ SSP-T1	165,000	1	6/27			+1

# 令和5年度修繕一覧

施設名 豊田地区センター

No	修繕年月日	修 繕 箇 所	金 額	業 者 名
1	7/5	工芸室前天井点検口設置	¥27,500	上条建設(株)
2	8/18	1階男子トイレ小便器自動洗浄交換	¥91,300	(株)加藤設備
3	2/12	体育室高所照明器具応急措置	¥302,500	(株)市川総業
合計			¥421,300	

# 令和5年度委託内容

施設名 豊田地区センター

	委託期間	委託内容	金額	業者名
1	4/1～3/31	建物総合管理業務 (日常清掃含む)	¥4,695,158	(株)市川総業
2	4/1～3/31	昇降機点検	¥792,000	中央エレベーター工業(株)
3	4/1～3/31	保守管理業務	¥171,138	(財)関東電気保安協会
4	4/1～3/31	緑地管理業務	¥360,000	横溝 総平
5	4/1～/3/31	情報システム保守及び コンサルティング 契約	¥50,329	xS-works
6	4/1～/3/31	WEBホスティングプラン	¥6,000	(株)アリス
7	4/1～/3/31	受付システム保守サービス	¥264,000	(株)ジュビロシステム

## 令和5年度 第1回 横浜市豊田地区センター委員会 議事録

日 時： 令和5年5月30日(火) 15:30~16:10

会 場： 豊田地区センター 中小会議室

出席者： 委員 11名（横川会長、田中副会長 他9名）  
栄区役所地域振興課 区民施設担当 辻本 係長  
（特非）さかえ区民活動支援協会 繁野 事務局長  
豊田地区センター 大友館長、島田・粕田副館長

欠席者： 委員 5名（委任状提出5名）

議 長： 横川会長 司会： 大友館長 書記： 島田副館長

### 議題1 5年度委員

2団体の代表ポストが無くなり2名減のため飯島小校長を加え16名とする。2名変更あり。

### 議題2 令和4年度事業報告

#### ア 新型コロナウイルス感染症対策の概要

マスク着用等の対応方針変更の経過と豊田地区センターでの対応の内容

#### イ 利用状況等

まつり開催により利用者数が伸びたが、第8波の影響と体育室空調工事による減少があった。

#### ウ 自主事業実施概要

こども向け講座や、特色ある講座を紹介

#### エ ニーズ対応費の使途等

地区センターまつりや利用者要望関係などの内容を説明

#### オ サービス向上及び経費節減努力事項

インターネット予約受付の開始、フリーWi-fiの提供開始、点字ブロック更新などを説明

### 議題3 令和5年度事業計画

#### ア 自主事業計画

37事業 106回を予定 新規10事業を紹介

#### イ 地区センターまつり

目的 ①団体の活動成果を発表する機会 ②地区センターを広く周知して利用促進

日時 10月14日(土)10時~16時・15日(日)10時~15時30分

改善 ・出展に伴う負担を減らし出展団体を増やす（小区画の展示スペースを用意など）  
・利用団体の発表以外は省き、併せて経費を節減（セレモニー、装飾、飲食の出店）  
・設営・準備の省力化（体育室の床にシートを敷くのを止めて靴カバー用意など）

### 議題4 その他

#### ア インターネット予約の利用状況

ネット予約の利用状況は前回から変わらず、窓口利用者も不満は少ないと思われるため、大きな向上は見込めない。システムの修正を優先してきたが、今後は予約方法の見直しも検討する。

以上の議題は全て承認されました。

**【質問・説明】**

- ◆ 子供がフリーWi-fi を使う場合の対策はしていますか。  
→ 特別な対策はしていません。メールアドレスで利用登録を行う必要があり、牽制はして  
ますが、元々フリーWi-fi はセキュリティが確かとは言えず、積極的な利用案内はしていません。
- ◆ 子供はフリーWi-fi を使ってないですか。  
→ ゲームでインターネットを使っているかもしれません。 以上

## 令和5年度 第2回 横浜市豊田地区センター委員会 議事録

日時： 令和6年2月29日(木) 15:30~16:20

会場： 豊田地区センター 中小会議室

出席者： 委員 8名（横川会長、田中副会長 他6名）  
栄区役所地域振興課 区民施設担当 辻本 係長  
（特非）さかえ区民活動支援協会 繁野 事務局長  
豊田地区センター 大友館長、島田・粕田副館長

欠席者： 委員 8名（委任状提出5名）

議長： 横川会長 司会： 大友館長 書記： 島田副館長

### 議題1 令和5年度事業報告

令和6年1月末時点の状況を報告しました。

#### ア 利用状況等

前年度より利用者数が減少した月の理由は、前年度6月は消費生活フェスタとマイナンバーカード出張受付があり、今年度10月は地区センターまつり2日目が雨だったため。

部屋稼働率は、個人や少人数の利用により小会議室や工芸室などの小さい部屋が増加傾向

#### イ 自主事業実施状況

主に上半期に実施した特色のある講座を紹介

#### ウ 地区センターまつり開催結果

利用団体の発表機会を目的に開催 体育室のシート敷きを止めて靴カバーを用意するなど、出展の負担や設営の手間の軽減を工夫した。

#### エ サービス向上及び経費節減努力事項(概要)

用具の貸出を小学生に限らず拡大したことや靴の取り違えを防ぐための番号札などを紹介

#### オ 利用者アンケート結果

集計及び分析結果を説明した。自由記載にあった意見・要望には全件回答していく。

#### カ 令和5年度の主な出来事

雨漏りは、市が屋上防水改修工事を行う方針 6年度に設計、7年度工事の可能性あり。  
今年度は指定管理の協定に基づき第三者評価を実施しており、年度内に区へ報告する。

### 議題2 令和6年度事業計画

#### ア 自主事業計画(案)

新規の11事業の内容を紹介

#### イ 地区センターまつり(案)

開催日程は10月中下旬の土・日のいずれか1日間で開催することを検討中

出展団体から設営も含めて3日間は負担との意見があり、参加団体が増えない状況  
公演も現状の2日間では間延びしており、1日で可能なため

### 議題3 その他

令和6年度の利用者会議、第1回センター委員会 日程

議題1から3まで全て承認されました。

**【質問・説明】**

◆令和5年度の利用者数はコロナ前に戻りつつありますか。

→ コロナ前の平均値には、まだ復していません。コロナを機に活動をやめた団体や、人数が減ったサークルがあるからです。既存サークル支援のみならず新規サークルや新たな利用者の呼び込みをめざしています。そのため、魅力的な講座の企画と事後サークル立ち上げ支援に取り組み、また、地区センターニュースの発行や、ブログによる自主講座紹介などの広報にも力を入れています。

**【ご意見】**

◆自主事業は、種類豊富で新規も11あり、参加費が安い。PRを上手に行うとよい。

2025年問題で75歳以上の高齢者が家に居る様になるので、同様な講座が多い社会福祉協議会とタイアップしていきましょう。

# 令和5年度ニーズ対応費一覧

施設名 豊田地区センター

		実施内容	金額
1	5/13	台車（麻雀卓運搬用）	22,572
2	5/25	座布団カバー（40枚）	44,000
3	6/10	時計ボールガード（体育室デジタル）	3,300
4	6/17	まつり用靴カバー（200枚）	2,490
5	6/20	時計防球ガード（体育室丸形）	18,480
6	6/24	麻雀卓（折り畳み1台）	10,702
7	6/27	超小型PC（サイネージ用2台）	99,000
8	6/27	パネル専用台車	165,000
9	7/6	U型椅子の足キャップ（まつり床保護）	7,480
10	7/20	U型椅子の足キャップ（まつり床保護）	7,480
11	7/27	白色ビニールシート（まつりテーブルクロス）	13,200
12	7/29	手指消毒剤サニテート	6,640
13	8/14	マイクカバー100セット	2,460
14	8/17	養生シート（まつり床保護）	5,269
15	8/24	音楽室換気扇交換工事	108,900
16	9/7	地区センターまつり保険料	20,180
17	9/18	手指消毒剤	6,640
18	9/23	UNOカードゲーム 2組	1,504
19	9/27	まつりクイズラリー景品（防災・防犯ホイッスル 140個）	4,300
20	9/28	まつり参加団体へ資料送付郵送料 18通	2,200
21	9/29	まつり参加団体・センター委員へ資料送付郵送料 20通	1,680
22	9/30	センター委員へまつり資料送付郵送料 3通	252
23	10/2	A9チャック袋（まつり景品用）	220
24	10/5	まつり関連消耗品（結束バンド、色画用紙、厚口コピー用紙）	4,152
25	10/11	柄杓（まつり茶道体験）	4,356
26	10/13	土のう袋（まつりテント重し）	528
27	10/14	楽器運搬（まつり公演）	33,000
28	11/8	まつり関連品（靴カバー、マット）	17,672
29	11/13	まつり音響費	109,890
30	11/22	手指消毒剤サニテート	6,640
31	11/28	三菱 掃除機	13,500
32	11/28	麻雀卓 折りたたみ式	8,980
33	12/9	オープンミトン 2枚	3,068
34	12/19	カーテンレール、シャワーカーテン	2,596



# 令和5年度ニーズ対応費一覧

施設名 豊田地区センター

		実施内容	金額
35	12/27	書籍9冊	9,678
36	1/7	貸出し用バドミントンラケット 5本	1,045
37	2/1	書籍14冊	12,593
38	2/7	手指消毒剤サニテート	6,640
39	2/7	フローリングワイパーウェットシート、モップ、ラージボール	13,374
40	2/26	書籍18冊	28,320
41	3/6	チェス駒・盤	3,280
42	3/6	卓球フェンス 12点	73,044
43	3/6	テント用ウエイト 8個	75,920
44	3/6	掃除機	12,750
45	3/6	パイプ椅子台車	30,800
46	3/6	マテルゲーム ブロックス	4,388
47	3/7	低反発クッション 24個	42,120
48	3/7	ブックコート、Ag+抗菌剤	9,451
49	3/9	大型ミラー	30,780
50	3/11	アイロン	11,818
51	3/11	手持ち数取り機 11個	10,603
52	3/13	bluetooth対応CDデッキ	6,689
53	3/17	スチールプレート(卓球フェンス連結用)	2,075
54	3/17	強力マグネット(卓球フェンス連結用)	1,600
55	3/17	バドミントンラケット	882
56	3/19	書籍 全8巻セット	15,048
57	3/22	建水(茶器)	3,951
58	3/22	洋裁鋏	3,300
合計		執行率 : 100.1%	1,168,480
		予算額 : 1,167,000	-1,480

## 職員体制

### 豊田地区センター職員体制

館長(常勤職員)	1名	
副館長(常勤職員)	2名	
スタッフ	午前	4名
	午後	4名
	夜間	4名

館長・副館長はローテーション勤務

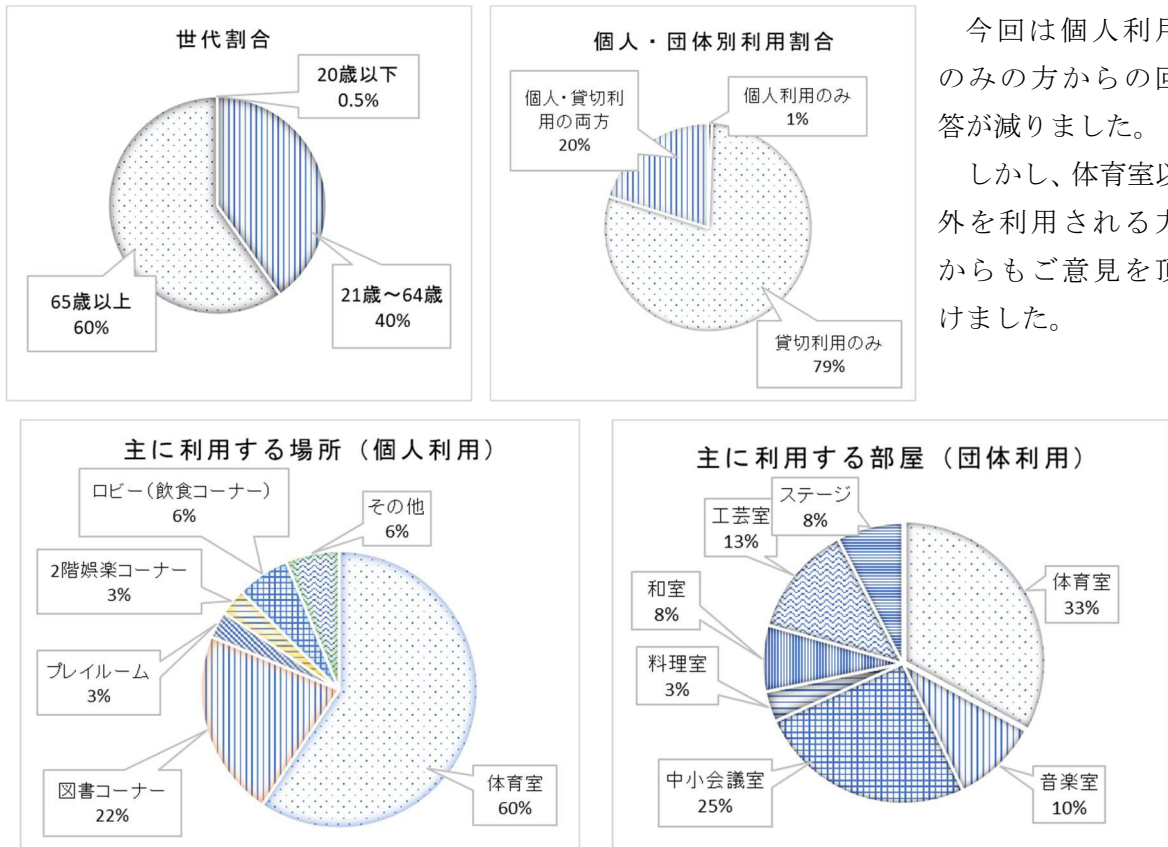
スタッフは2人ずつの交代勤務となります

## 令和5年度 豊田地区センター利用者アンケート結果

令和5年11月22日から令和5年12月27日にかけて利用者アンケートを実施し、利用者170人から回答を回収しました。

### ■ 回答者の属性

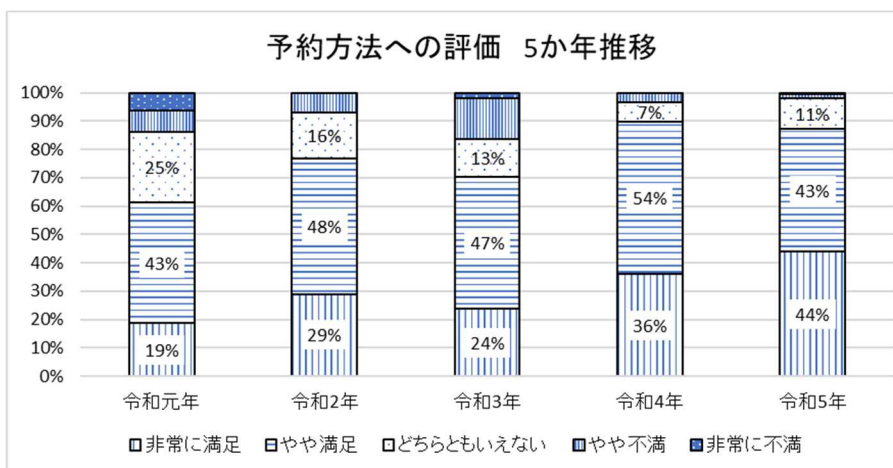
(問1 世代別、問2 個人と団体の利用別、問3 個人利用の場所、問4 団体利用の部屋)



今回は個人利用のみの方からの回答が減りました。

しかし、体育室以外を利用される方からもご意見を頂けました。

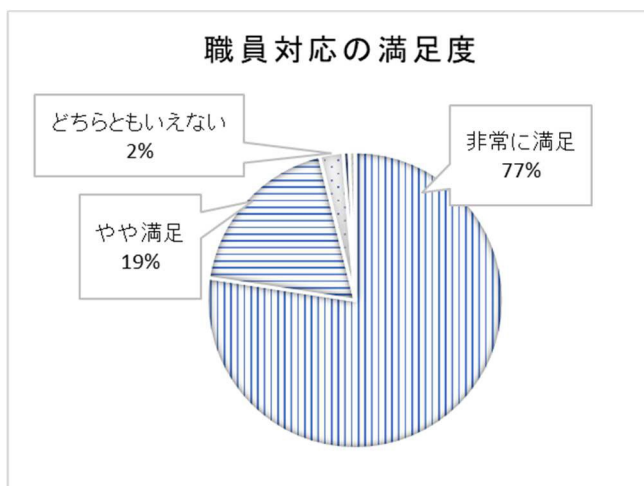
### ■ 予約方法への評価（問6）



令和4年5月から開始したインターネット予約により、満足度が高まっています。

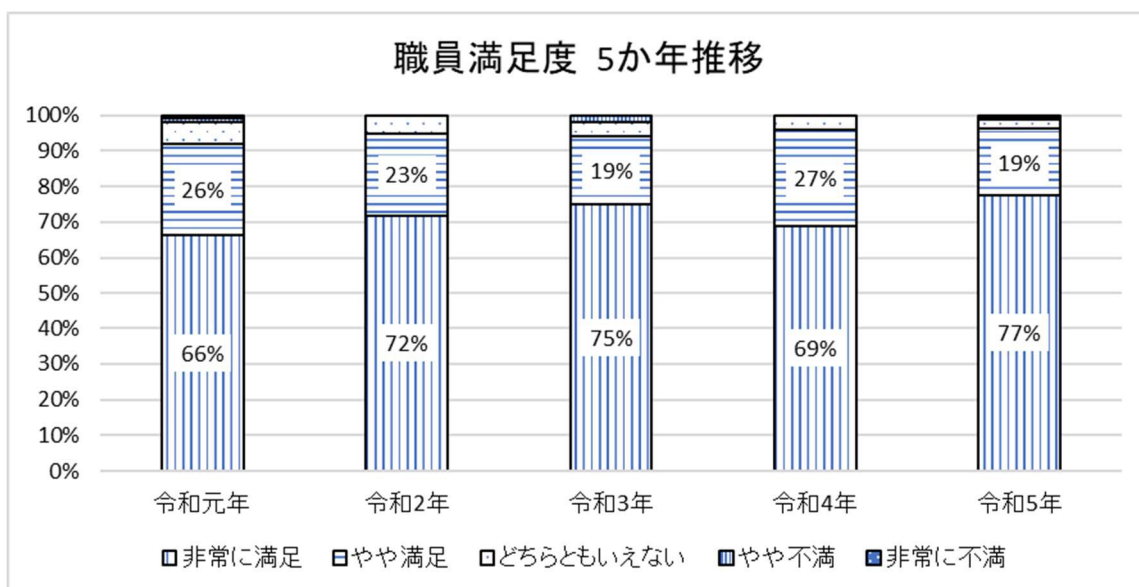
今回は「非常に満足」の割合が増えましたが、満足していない方も一定割合あります。

## ■ 職員対応の満足度（問7）

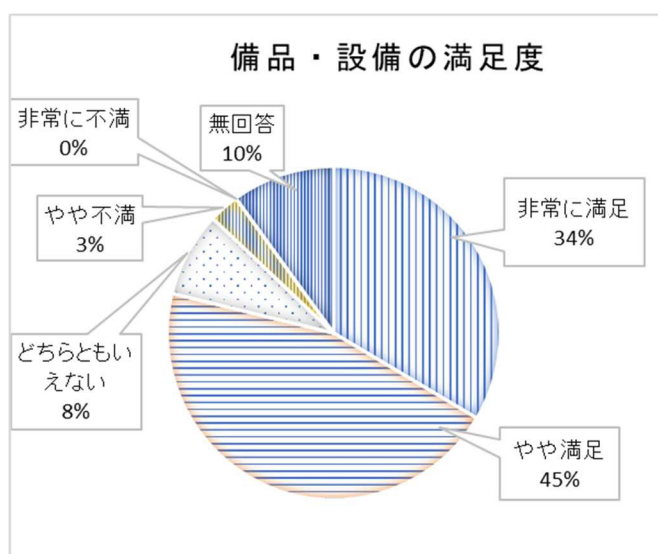


職員対応の満足度は、毎年良い評価を頂いています。今回は「非常に満足」と「やや満足」を合わせて97%、「非常に満足」が77%という高い評価をいただきました。

ただし、自由記載欄には、ご指摘も頂きましたので、改めて改善に取り組み、利用される方の気持ちに寄り添った対応に努めてまいります。

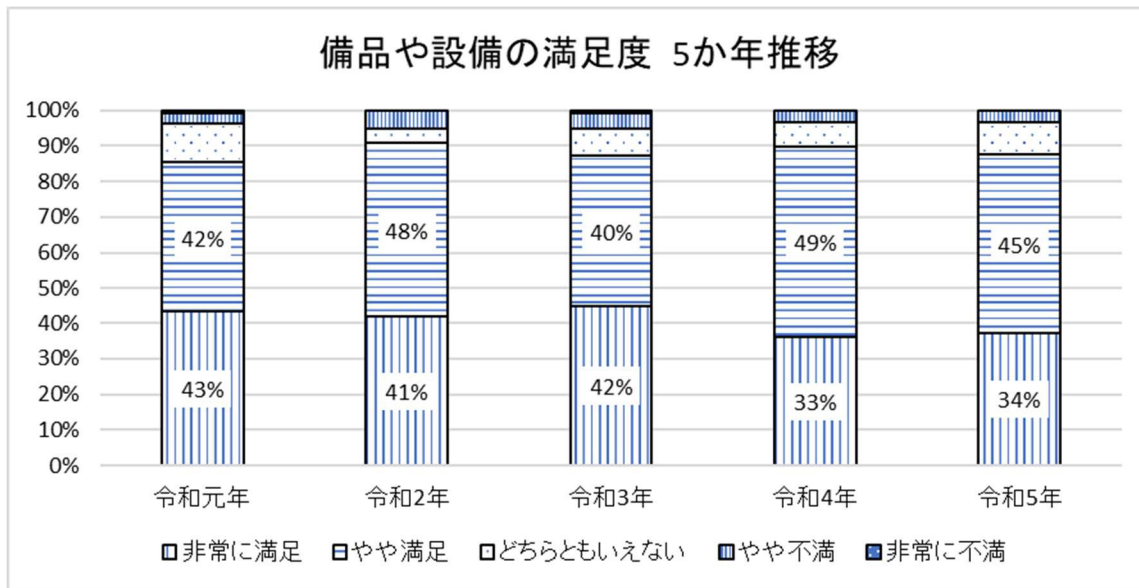


## ■ 備品や設備の満足度（問8）

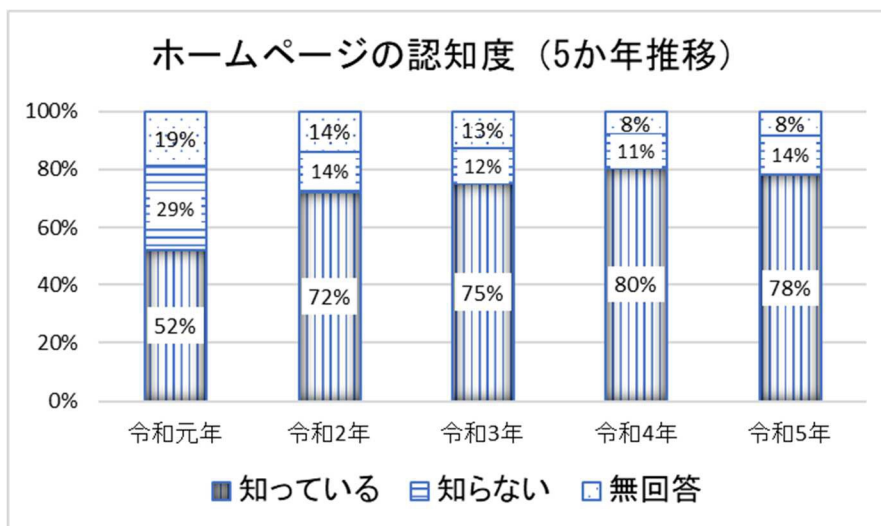


今回も「非常に満足」と「やや満足」で8割を超えておりますが、その一方で様々な不備のご指摘や更新のご要望を頂きました。（自由記載欄のまとめ参照）

ご指摘やご要望の内容を見ますと、ご利用時に伺えれば、すぐに対応できるものも多いため、その場でご意見を頂けるような方法を検討してまいります。



## ■ ホームページの認知度（問9）



昨年は認知度が8割となったものが、若干下がりました。

しかし、ホームページで利用できることを知ってご利用になる方や、ホームページで調べた上で初めて利用される方もいらっしゃいます。

## 自由記載欄のまとめ

### ■ 予約方法

（ご意見・ご指摘）

- ・予約システムの予約状況や抽選申込状況の画面で、部屋と部屋の区切りがよく分からない。左側に部屋名を上にも時間を固定しておけないか。
- ・貸切利用しているグループは毎月定期的に利用しているので抽選なく優先してほしい
- ・再抽選の方法を考えてもらいたい（長すぎる）
- ・実績があるまで団体登録が出来ないのが苦勞しました。
- ・常時利用の団体ではないため、利用確定が利用直前になってしまうことが不便です。
- ・なかなか取れない

- ・抽選で予約できたにも関わらず、翌日頃にキャンセルする件が見られる、はじめから予約しなければと思う。
- ・バドミントンを利用していますが、1面だと奥しか申し込みが出来ない。
- ・申込み方が難しい。申込んだことを忘れてしまう。
- ・予約が2ヶ月先でわかりづらい。／・すこし2か月先、支払いは1ヶ月先、13日？

#### (良い評価)

- ・空いていれば直前でも予約できるのでよいです。
- ・インターネットで申込が便利になった
- ・利用した日に予約が出来るので助かります。

### ■ 職員対応

#### (ご意見・ご指摘)

- ・人により対応が…
- ・横の連絡がうまくいっていないように感じる。予約にしても今年2回の変更を強いられた。

#### (良い評価)

- ・いつも親切で感謝 (同様5件) / ・いつもていねいに対応 (同様4件)
- ・電話対応もとてもよく、感じも良いです。 / ・職員の対応が良い
- ・どこの地区センターの職員の方より親切で本当に助かります。
- ・皆さんとても親切で、いつも気持ちよく使わせて頂いています。

### ■ 施設の備品・設備

#### (ご指摘)

- ・卓球フェンスが不安定でたおれやすい。(同様3件)
- ・卓球フェンスが低いので、ボールが超えてしまう。もう少し高くしてほしい。
- ・体育室の真ん中のしきりネットは、もう少し上まで目が細かいものだとよい。卓球のボールが抜けてしまう。
- ・ステージは暗幕を閉めると夏は暑いです。
- ・カラオケは、音程バーがあるマシンにお願いしたい。
- ・フリーWifiがあるとありがたい。 / ・Wifiが使えたらありがたい。

#### (物品の購入・更新)

- ・ステージ使用で、掃除機・モップをステージ専用で用意してほしい。ステージを降りて下まで取りに行くのは大変。
- ・茶道具の建水は、ひびが入っているものは使えないので新しくしてほしい。
- ・ひしゃくは、風炉用ばかりで炉用は1本しかなく、少し水も洩れる。予備がなければ1本購入してほしい。”
- ・ハサミ、ミシン、裁ちバサミ
- ・掃除機が古い / ・部屋の掃除器をコードレスにしてほしい
- ・もう一面鏡があると嬉しい。
- ・椅子の背面の布がはがれてぶら下がっている物がある

- ・卓球ネットが古いがあるのでできれば取り替えてほしい。(2件)
- ・卓球台のひもが切れかかっている。
- ・できたら卓球用のネットを増やしてほしい。
- ・バドミントンネットの痛みが目立っているので、新調を希望する。

#### (良い評価)

- ・明るく清潔／清掃がよく行き届いていると思う。
- ・備品もそろっていてとても使いやすい。
- ・譜面台は1台使うので、最近のように1台出し易くしてくださっていると楽に使いやすい。

#### ■ 事業の企画希望 (問10)

- ・音楽のコンサート(2件)／・料理
- ・鎌倉市の歴史や当地の昔の話などを聴きたい。
- ・カラオケ大会／・卓球大会(2件)／・ソフトバレー大会
- ・幼稚園、小学校低学年が参加できる物づくりの教育(ワークショップ)

#### ■ サークル希望 (問11)

- ・韓国ドラマサークル／・コーラス
- ・体操(3件 健康体操、無理のない体操)／・卓球／・ヒップホップ
- ・茶道を以前やっていたのでまた機会があれば再開したい。
- ・スマホやパソコンの使い方を勉強する会

#### ■ 其他のご意見・ご要望

- ・いつも利用時間が短いので半分は場所があいてしまいます。もったいないかな？
- ・カラオケルームの絨毯をはがして欲しい
- ・当日に電話予約が出来て利用できるのがとても助かります。今度も利用します。よろしくお願ひします。
- ・体育館の倍率が高く、なかなかとりにくいのが残念です。
- ・バドミントンのコート縦に3面で予約できるようにしてほしい。
- ・卓球サークルの人達とは別の不特定多数の人たちと卓球練習がしたいので、個人利用時に誰とでも自由に練習が出来る「フリー卓球台」を1台設置してほしい。サークル内の人に話してみると、一人で来てもできるし賛成してくれました。上達したい人は多く利用すると思う。
- ・バドミントンコートの貸切利用の際、手前と中は別団体が使っているが小さな子どもさんがいる団体には、モップ・掃除機を取りに来る際、大人がまとめて取りに来るなど注意してほしい。(バラバラ何人も入ってくるのも迷惑)。プレイ中に小さな子がコートにもおかまいなしに入ってきて怖い思いをしたので、この点は他の団体(子供のいる)に厳しめに伝えてください。ラケットやシャトルがあたってしまうとか、こちらのラケットが折れる双方が怪我をする等。
- ・床が滑りやすく、けが人が出ているので皆で気を付けています。

(駐車場)

- ・駐車場に関係のない車が停車していたり、車のスペースにバイクが停まっていたりでなかなかスムーズに停められません。
- ・駐車場を広くしてほしい

(お礼)

- ・いつもありがとうございます。(8件)
- ・いつも職員の皆さまには、感じよく対応して頂き、気持ちよく利用させてもらっています。
- ・職員さんの対応に非常に満足しました。



## 令和5年度豊田地区センター職員研修

令和5年6月19日（月）

### <接客研修>

お客様対応のポイントは、一般に言われる接客の五大要素では不十分であり、目的を察して気持ちに寄り添うことや、的確な説明や処理ができなければならず、そのためには業務知識や能力の習得が必要であることを学んだ。

### <緊急対応研修>

「緊急対応マニュアル」と「事故防止マニュアル」を改めて確認し、非常時に備えた。

令和5年11月20日（月）

### <個人情報保護>

個人情報の対象、法や条例に基づく取扱ルール、実際の取扱い方法、支援協会の保護方針について学び、個人情報保護の重要性を確認した。

令和5年12月18日（月）

### <災害対応研修>

「災害対応マニュアル」を基に災害発生時に何をしなければならないか、各自の普段の備えも含めて学んだ。

### <AED訓練>

豊田消防出張所長から救命法のポイントの説明を受け、AED操作までの一連の訓練を交代で行った。

令和6年2月19日（月）

### <避難誘導訓練>

訓練実施の予告をせずに開館時の出火を想定した避難誘導訓練をスタッフ・職員全員参加で行った。どのように対応するかを各自で考えながら行動し、適切な対応を学んだ。

### <人権研修>

同和問題及び発達障害をテーマとした人権学習ビデオを視聴し、意見交換を行った。

令和6年3月18日（月）

### <新採用スタッフ研修>

栄区や豊田地区の概況、個人情報保護、人権、接客等について学び、館内各部屋を回り、施設や業務内容について説明した。

令和5年度

自己評価表

横浜市豊田地区センター

特定非営利活動法人 さかえ区民活動支援協会

令和5年度 豊田地区センター 自己評価表

目標設定の視点	計画内容及び運営目標	計画内容及び運営目標に対する実績	今後の取組(改善計画)	自己評価
利用者サービス	<p><b>地域特性、地域ニーズ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>① 自治会活動の積極的支援（優先予約・減免措置、広報や案内への協力）</li> <li>② 地域ケアプラザとの連携事業の積極推進</li> <li>③ サークル活動のサポートの充実</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>①豊田連合町内会自治会関連のほか、豊田シニアクラブ連合会、豊田消費生活推進員の会、スポーツ推進員連絡協議会等に対して優先利用や減免扱いを実施しました。</li> <li>②豊田ケアプラザや支え合い連絡会が主催する介護予防講座や、認知症講演会等の会場や機材を提供した他、第4期地域福祉保健計画を推進する健康づくり委員会に参加しました。また、こども食堂「たまり場とよだ」及び学習支援「まなびの扉」を豊田ケアプラザと連携して支援しています。</li> <li>③自主事業参加者による事後サークルから優先予約を受けたほか、健康体操や朗読、チアダンスなど当センターで活動している団体の支援を兼ねた自主事業を実施しました。</li> </ul>	<p>横浜市地区センター条例施設運営ガイドラインに定められた設置目的に沿って、誰でも気軽に利用できる施設運営を目指します。</p>	A
	<p><b>利用者ニーズの把握と運営への反映</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>① センター委員会（2回開催）</li> <li>② 利用者会議（1回開催）</li> <li>③ 自主事業参加者アンケート（各事業）</li> <li>④ 「ご意見箱」（通年）</li> <li>⑤ 窓口での意見（通年）</li> <li>⑥ 利用者アンケート（1回実施）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>①センター委員会は第1回を5/30、第2回を2/29に開催しました。</li> <li>②利用者会議は6/24に実施し、30名の参加がありました。事前及び当日に頂いたご意見・ご要望への回答は館内に掲示したほか、ホームページに掲載しました。</li> <li>③自主事業参加者アンケートは自主事業終了の都度実施し、これからの事業計画に反映させています。</li> <li>④ご意見箱に投函されたご意見については、適宜回答を館内に掲示しました。図書購入希望は、蔵書購入の参考にしています。</li> <li>⑤窓口でのご意見については、その都度速やかに回答しました。</li> <li>⑥利用者アンケートを11～12月に実施し、結果を公表しました。</li> </ul>	<p>引き続き、さまざまなツールを積極的に活用して常にアンテナを張り巡らし、利用者ニーズを迅速・的確に捉えて館の運営に反映させます。</p>	A
	<p><b>利用者サービス向上の取組</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>① 予約方法の改善</li> <li>② 図書コーナーの充実</li> <li>③ 設備・備品の改善、更新</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>①当選後のキャンセルを減らすため、登録している地区センターを優先して当選するように抽選方法を見直しました。</li> <li>②図書コーナーについては、古いものや傷んだものを廃棄し、良書を選んで購入するなど、蔵書の更新を進めました。</li> <li>③音楽室の換気扇を更新して運転音が静かになりました。また、卓球やバドミントンの用具の貸出を小学生以外にも広げました。貸</li> </ul>	<p>図書の更新を着実に進めます。</p>	A

様式 13

		出用のボードゲームの種類を増やし、遊び方講座も開催しました。		
	<p><b>ニーズ対応費の使途</b></p> <p>① 感染症対策に優先支出</p> <p>② 地区センターまつり開催</p> <p>③ 利用者からの要望実現</p>	<p>① 感染症対策のため、手指の消毒液やマイクカバーなどを購入しました。</p> <p>② 地区センターまつり開催のため、パネル運搬用の台車や靴カバーを新たに購入しました。</p> <p>③ 運転音を軽減するために音楽室の換気扇を更新した他、麻雀卓や大型ミラーなどの追加、イス用クッションなどの購入、卓球フェンスや掃除機、アイロンなどの更新を行いました。</p>		A
業務運営	<p><b>管理運営に必要な組織、人員体制</b></p> <p>① 館長 1 人、副館長 2 人、スタッフ 12 人による円滑な運営</p> <p>② 交代時の書面による引継ぎの確実な実施</p> <p>③ スタッフの地元雇用推進</p>	<p>① 適宜適切な人員体制を整え、常に円滑で安定した管理運営に努めました。</p> <p>② 館長と副館長間は「連絡簿」、スタッフ間は「引継ぎ簿」を確認押印するほか口頭でも確実に引継ぎを行いました。</p> <p>③ 副館長及びスタッフはすべて地元雇用であり、緊急事態発生時においても余裕を持った対応が可能な人員体制を確保しています。</p>	引き続き計画に基づいた施設運営に取り組みます。	A
	<p><b>緊急時の体制と対応計画</b></p> <p>① 避難所及び避難所開設への協力</p> <p>② 災害等の緊急時の体制及び具体的な対応計画</p> <p>③ 施設設備の故障、事故、犯罪等を予防する計画、体制</p>	<p>① 百合ヶ丘自治会と「地域避難所としての施設使用に関する覚書」を取り交わして、地震災害発生時の地域住民の避難場所としての一時利用に備えています。加えて災害時に補足的避難所として利用することに協力する協定を区役所と結んでいます</p> <p>② 7月の職員研修において「事故防止マニュアル」及び「緊急対応マニュアル」を再確認したほか、12月に「災害対応マニュアル」を基に発災時の対応を研修しました。来館者参加の避難訓練は大雪のため中止し、職員のみによる訓練を2月19日に行いました。</p> <p>③ 随時、館内の巡回点検を行っており、近傍の交番、消防出張所とも連絡を取り合っています。</p>	引き続き関係機関と連携し、訓練を実施して緊急事態に備えます。	A
	<p><b>利用者数目標：90,000人</b></p>	<p>累計 84,701 人、月平均 7,058 人</p> <p>累計は前年より 820 人下回っています。この原因は、前年は6月にイベントによる増があり、今年は地区センターまつりが天候による減があったためと考えます。</p>	新規利用者にもわかりやすい利用案内に努め、利用の増加、定着を図ります。	B

様式 13

業務運営	稼働率目標 : 55%	54.3% 個人や少人数の利用増加により改善傾向にあります。楽器やダンスなどの個人練習の他、家族やグループの親睦を目的とした部屋利用も増えてきました。	引き続き新たな利用者の開拓を工夫します。	B
	<b>利用促進策</b> ① 予約方法の改善 ② 地区センターまつり出展方法の改善 ③ 図書の魅力向上、貸出促進 ④ 仲間づくりの応援	①当選後のキャンセルを減らすため抽選方法を見直しました。 ②出展の負担を減らす工夫をして出展を呼びかけました。 ③貸出しの少ない古い本を廃棄し、人気の本や読み継がれる本を購入して蔵書の更新に努めました。 ④卓球の個人利用に一人で来館した人のマッチング方法を検討しました。	一般の利用を増やすため、気楽に来館できるくつろぎの場を目指します。	B
	<b>本市重要施策に対する取組</b> ① 子育て支援 ② シニアパワーの發揮 ③ 370万人の健康づくり事業 ④ 栄区読書活動推進計画に沿った事業の推進 ⑤ SDGsの推進 ⑥ 人権尊重、個人情報保護	①幼児の親子あそびや小中学生対象の講座を数多く行いました。 ②シニアクラブ連合会のイベント開催を支援しました。 ③ウォーキングポイントリーダーを提供しました。 ④良書を選んで購入し、蔵書の更新に努めました。 ⑦来館者へのあいさつや声掛けを積極的に行い、全ての利用者に平等に接しました。職員全員を対象に人権研修を行いました。	引き続き、本市の施策に基づいた事業の支援を行います。	A
	<b>新型コロナウイルス感染予防対策</b> ① 施設・設備の対策（自動検温機、消毒液、加湿空気清浄機、パーティション設置 など） ② 利用・運用の対策（三密回避、換気励行、スタッフの体調管理 など）	① 手指消毒液の設置、殺菌機能のある加湿空気清浄機の運転、持続効果のある除菌剤の塗布などを継続しています。 ② マスク着用などは利用者各人の判断に任せていますが、常時機械換気や入替時の窓開けなど基本的な感染対策は継続しています。	インフルエンザ感染予防ともなることから現在の対策を継続します。	A
	<b>自主事業計画</b> ◇令和5年度は36事業、108回を計画 ① 多様な企画、人気の高い講座を提供 ② メンバー募集サークルを応援 ③ 地域の活動団体や人材を講師に活用	38事業延べ117回開催しました。 未就園児親子の地域交流機会の提供などの例年の講座の他、アロマ、新春寄席、チェス、ボードゲームなどの利用者の拡大を企図した新たなジャンルの講座を開催しました。	見守りテックなどの新規講座を開催するほか、広報にも力を入れて利用者拡大に取り組みます。	A
	<b>施設の維持管理計画</b> ① 利用者の安全確保、長寿命化のための計画的メンテナンスの実施 ② 委託による保守点検の確実な実施 ③ 保安・警備の確実な実施	①更新や補修が必要となる設備の発見に努め、所管課に報告・相談しました。日々巡回して不具合個所の早期発見、早期対応に努め、小破修繕については職員による直営作業を行いました。 ②施設や設備、清掃などの年間維持管理計画を立て、ほぼ計画どおりに実施しています。	LED化や、トイレ洋式化などの改修工事の実施を引き続き要望していきます。	A

様式 13

		③営業時間中は職員が随時巡回して館内の状況を確認しました。また、営業時間外は警備会社と契約して機械警備とするなど保安対策に万全を期しました。		
職員育成	<p><b>個人情報保護等の体制と各種研修計画</b></p> <p>① 個人情報の適切な取り扱いと厳正な保管、研修実施</p> <p>② 新規採用者研修及びOJT研修の実施</p> <p>③ 人権、接遇、防災等の職場内研修の実施</p> <p>④ サービス接遇向上につながる資格の取得</p>	<p>①個人情報保護の研修を職員全員対象に11月に実施しました。</p> <p>②新規採用者研修については、3月中に前任者からの引き継ぎ研修を行い、4月以降は先輩スタッフからOJTを行いました。</p> <p>③休館日のスタッフミーティングに併せて各種研修を実施しました。</p> <p>④サービス接遇検定は新採用の2名も合格し、全員取得を達成しました。</p>	研修計画に基づき各種研修を全員参加のミーティングに併せて実施します。	A
財 務	<p><b>利用料金収入目標：350万円</b></p>	3,697,830円 目標額を上回ることができました。	引き続き利用促進を図ります。	A
	<p><b>増収策</b></p> <p>① 利用料収入 和室や料理室など低稼働率エリアの稼働率アップ</p> <p>② 自主事業参加費 適正な受益者負担による収入増</p> <p><b>経費削減</b></p> <p>① 空調の温度管理等による光熱水費の削減</p> <p>② 消耗品の在庫管理、裏紙利用、職員スタッフによる清掃などでのランニングコストの削減</p> <p>③ 職員直営による小破修繕の実施</p>	<p>①和室はカラオケの利用団体が増えており、家族やサークルの懇親目的の利用も増え、稼働率が向上してきています。</p> <p>②自主事業は、参加料を妥当な額に設定するよう努めました。</p> <p>①冷房時の効率を高めるためカーテンや窓の開閉を工夫しました。</p> <p>②玄関マットを購入・清掃することで委託経費を削減しました。</p> <p>③職員で可能な修繕については、日常的に直営作業で対応しています。</p>	地区センターNEWSなどで地区センター利用を紹介し、新規利用を増やします。	A
その他				
利用者等の意見	<p>・返した本が返却済みの処理がされてなく返却を求められた。</p> <p>・卓球の個人利用時に一人でも参加できる台を設けてほしい。</p> <p>・洋式トイレを増やしてほしい。</p>	<p>・必ず複数の職員で返却処理を確認することを徹底します。</p> <p>・卓球台の一人利用は、台が埋まっていない時のみ受け付けて、待つ人が出ると30分の途中でも切り上げていただいていたものを、途中では交代を求めないこととしました。</p> <p>・横浜市の所管部署に対して洋式化に併せたドライ化とバリアフリー化を要望しています。</p>		

《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