

平成 26 年 5 月 30 日

横浜市金沢区長 様

特定非営利活動法人  
金沢区民協働支援協会  
理事長 横井 正巳

平成 25 年度釜利谷地区センター事業報告書

1. 収支決算書
2. 利用料金収入実績
3. 利用者数
4. 自主事業実施報告書
5. 苦情対応状況報告書
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. 釜利谷地区センター委員会設置要綱
11. 釜利谷地区センター委員会名簿
12. 釜利谷地区センター委員会及び利用者懇談議会開催実績
13. ニーズ対応費使途一覧
14. 釜利谷地区センター職員名簿

## 平成 25 年度 釜利谷地区センター収支決算書

## 収入の部

(単位:円)

科目	当初予算額 (A)	補正額 (B)	予算現額 (C=A+B)	決算額 (D)	差引 (C-D)	説明
指定管理料	33,112,000		33,112,000	33,112,000	0	横浜市より
利用料金収入	3,900,000		3,900,000	4,162,790	-262,790	
自主事業収入	1,460,000		1,460,000	2,409,100	-949,100	
雑入	1,300,000	0	1,300,000	1,125,726	174,274	
印刷代	500,000		500,000	486,796	13,204	
自動販売機手数料	800,000		800,000	630,514	169,486	
その他(預金利子)	0		0	732	-732	
その他(公衆電話)	0		0	0	0	
その他( )	0		0	7,684	-7,684	
収入合計	39,772,000	0	39,772,000	40,809,616	-1,037,616	

## 支出の部

科目	当初予算額 (A)	補正額 (B)	予算現額 (C=A+B)	決算額 (D)	差引 (C-D)	説明
人件費	18,329,000	0	18,329,000	19,439,629	-1,110,629	
給与・賃金	16,843,000		16,843,000	18,185,140	-1,342,140	
社会保険料	1,137,000		1,137,000	1,097,834	39,166	
通勤手当	312,000		312,000	118,800	193,200	
健康診断費	25,000		25,000	25,855	-855	
勤労者福祉共済掛金	12,000		12,000	12,000	0	
事務費	1,906,000	0	1,906,000	2,953,430	-1,047,430	
旅費	6,000		6,000	14,440	-8,440	
消耗品費	300,000		300,000	1,266,854	-966,854	
会議賄い費	10,000		10,000	17,973	-7,973	
印刷製本費	0		0	0	0	
通信費	250,000		250,000	245,529	4,471	
使用料及び賃借料	0		0	0	0	
備品購入費	200,000		200,000	334,100	-134,100	
図書購入費	300,000		300,000	472,788	-172,788	
施設賠償責任保険	40,000		40,000	53,990	-13,990	
職員等研修費	40,000		40,000	48,076	-8,076	
振込手数料	0		0	0	0	
リース料	760,000		760,000	499,680	260,320	
手数料	0		0	0	0	
地域協力費	0		0	0	0	
その他	0		0	0	0	
事業費	1,476,000	0	1,476,000	1,379,135	96,865	
自主事業費	1,476,000		1,476,000	1,379,135	96,865	
			0		0	
管理費	10,125,000	0	10,125,000	12,448,944	-2,323,944	
光熱水費	6,465,000	0	6,465,000	6,883,090	-418,090	
電気料金	3,465,000		3,465,000	3,994,927	-529,927	
ガス料金	2,000,000		2,000,000	2,207,371	-207,371	
水道料金	1,000,000		1,000,000	680,792	319,208	
清掃費	650,000		650,000	650,000	0	
修繕費	1,500,000		1,500,000	2,958,335	-1,458,335	
機械警備費	500,000		500,000	226,800	273,200	
設備保全費	1,010,000	0	1,010,000	1,517,719	-507,719	
空調衛生設備保守	452,000		452,000	538,650	-86,650	
消防設備保守	163,000		163,000	162,750	250	
電気設備保守	150,000		150,000	427,224	-277,224	
害虫駆除清掃保守	75,000		75,000	74,410	590	
その他保全費	170,000		170,000	314,685	-144,685	
諸費	0		0	213,000	-213,000	第三者評価
公租公課	2,687,000		2,687,000	1,279,100	1,407,900	
事務経費	3,949,000		3,949,000	1,583,384	2,365,616	
二一ズ対応費	1,300,000		1,300,000	1,388,532	-88,532	
支出合計	39,772,000	0	39,772,000	40,472,154	-700,154	

差引	0	0	0	337,462	-337,462	
----	---	---	---	---------	----------	--

平成25年度利用料金収入実績

施設名 横浜市釜利谷地区センター

	部屋利用料	キャンセル料	領収金額合計
4月	900,680	3,240	903,920
5月	372,130	1,140	373,270
6月	307,200	3,120	310,320
7月	351,240	2,400	353,640
8月	357,510	1,290	358,800
9月	400,560	5,040	405,600
10月	339,950	6,270	346,220
11月	311,200	2,700	313,900
12月	310,849	3,360	314,209
1月	351,281	1,650	352,931
2月	49,850	30,060	79,910
3月	45,090	4,980	50,070
合計	4,097,540	65,250	4,162,790

平成25年度 地区センター利用状況

施設名 釜利谷地区センター

2014/5/2

月	開館日数	区分	入館者数(人)			利用層別利用数(人)										居住区別利用数(人)				その他の利用数		
			男性	女性	合計	幼児	小学生	中学生	高校生	大学生	一般男性	一般女性	65歳以上男性	65歳以上女性	合計	区内	区外	市外	合計	体育室(人)	レクホール(人)	図書貸出数
4	29	団体	1272	3,045	4,317	163	125	28	7	283	220	1,338	724	1,429	4,317	3,962	251	104	4,317	2,819		1,756
		個人	2,509	1,929	4,438	330	612	576	120	85	537	891	1,056	231	4,438	4,376	38	24	4,438			
		計	3,781	4,974	8,755	493	737	604	127	368	757	2,229	1,780	1,660	8,755	8,338	289	128	8,755			
5	30	団体	1,270	3,176	4,446	210	118	28	6	255	177	1,424	743	1,485	4,446	4,100	265	81	4,446	2,834		1,692
		個人	2,706	1,941	4,647	312	559	378	195	76	616	929	1,270	312	4,647	4,457	143	47	4,647			
		計	3,976	5,117	9,093	522	677	406	201	331	793	2,353	2,013	1,797	9,093	8,557	408	128	9,093			
6	29	団体	1,540	3,387	4,927	241	196	32	12	289	257	1,501	871	1,528	4,927	4,535	290	102	4,927	2,809		1,647
		個人	2,670	1,999	4,669	363	778	456	203	101	557	816	1,118	277	4,669	4,583	67	19	4,669			
		計	4,210	5,386	9,596	604	974	488	215	390	814	2,317	1,989	1,805	9,596	9,118	357	121	9,596			
7	30	団体	1,161	3,296	4,457	163	266	60	12	147	202	1,336	680	1,591	4,457	4,114	237	106	4,457	3,002		1,801
		個人	3,138	2,377	5,515	492	1,139	506	241	142	608	983	1,136	268	5,515	5,414	62	39	5,515			
		計	4,299	5,673	9,972	655	1,405	566	253	289	810	2,319	1,816	1,859	9,972	9,528	299	145	9,972			
8	30	団体	1,042	2,458	3,500	82	367	17	29	90	141	917	691	1,166	3,500	3,295	140	65	3,500	2,659		1,996
		個人	3,377	2,364	5,741	473	1,266	578	296	141	647	933	1,128	279	5,741	5,635	82	24	5,741			
		計	4,419	4,822	9,241	555	1,633	595	325	231	788	1,850	1,819	1,445	9,241	8,930	222	89	9,241			
9	29	団体	1,417	3,520	4,937	179	205	28	9	86	271	1,614	934	1,611	4,937	4,684	186	67	4,937	2,797		1,743
		個人	2,784	2,037	4,821	385	1,011	324	171	88	559	910	1,130	243	4,821	4,745	62	14	4,821			
		計	4,201	5,557	9,758	564	1,216	352	180	174	830	2,524	2,064	1,854	9,758	9,429	248	81	9,758			
10	30	団体	1,253	3,330	4,583	234	233	35	6	250	149	1,431	702	1,543	4,583	4,314	205	64	4,583	3,093		1,646
		個人	2,981	2,060	5,041	332	1,184	363	232	74	624	831	1,145	256	5,041	4,959	69	13	5,041			
		計	4,234	5,390	9,624	566	1,417	398	238	324	773	2,262	1,847	1,799	9,624	9,273	274	77	9,624			
11	29	団体	1,384	3,211	4,595	211	159	62	12	237	173	1,417	805	1,519	4,595	4,260	231	104	4,595	2,579		1,550
		個人	2,740	1,888	4,628	357	758	368	229	76	603	826	1,154	257	4,628	4,555	57	16	4,628			
		計	4,124	5,099	9,223	568	917	430	241	313	776	2,243	1,959	1,776	9,223	8,815	288	120	9,223			
12	26	団体	2,044	4,167	6,211	474	1,104	39	10	221	348	1,607	909	1,499	6,211	5,971	161	79	6,211	2,815		1,446
		個人	2,486	1,808	4,294	394	634	442	213	61	502	788	1,031	229	4,294	4,218	59	17	4,294			
		計	4,530	5,975	10,505	868	1,738	481	223	282	850	2,395	1,940	1,728	10,505	10,189	220	96	10,505			
1	26	団体	1,093	2,800	3,893	201	158	28	15	45	174	1,172	703	1,397	3,893	3,680	144	69	3,893	2,124		1,512
		個人	2,555	1,768	4,323	394	655	260	155	138	561	832	1,079	249	4,323	4,241	58	24	4,323			
		計	3,648	4,568	8,216	595	813	288	170	183	735	2,004	1,782	1,646	8,216	7,921	202	93	8,216			
2	27	団体	1,011	2,518	3,529	168	149	54	18	67	137	959	648	1,329	3,529	3,320	166	43	3,529	1,889		1,428
		個人	2,657	1,768	4,425	423	633	311	223	105	537	845	1,083	265	4,425	4,328	72	25	4,425			
		計	3,668	4,286	7,954	591	782	365	241	172	674	1,804	1,731	1,594	7,954	7,648	238	68	7,954			
3	30	団体	1,082	2,921	4,003	144	266	12	14	107	140	1,252	706	1,362	4,003	3,675	211	117	4,003	2,381		1,620
		個人	2,947	2,307	5,254	475	919	445	245	98	615	995	1,120	342	5,254	5,023	162	69	5,254			
		計	4,029	5,228	9,257	619	1,185	457	259	205	755	2,247	1,826	1,704	9,257	8,698	373	186	9,257			
年間	345	団体	15,569	37,829	53,398	2,470	3,346	423	150	2,077	2,389	15,968	9,116	17,459	53,398	49,910	2,487	1,001	53,398	31,801	0	19,837
		個人	33,550	24,246	57,796	4,730	10,148	5,007	2,523	1,185	6,966	10,579	13,450	3,208	57,796	56,534	931	331	57,796			
		計	49,119	62,075	111,194	7,200	13,494	5,430	2,673	3,262	9,355	26,547	22,566	20,667	111,194	106,444	3,418	1,332	111,194			

平成25年度自主事業報告書

施設名 横浜市釜利谷地区センター

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人当たりの参加費		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		
一般	みんなの健康体操	毎月第2・第4金曜日 (12、2月は1回)	22回	50	1,041	△ 76,160	380,800	304,640	有	400	-	18,000	金沢スポーツクラブ
一般	石鹸作り	5/21.7/16.9/17. 11/19.1/21.3/18	6回	10/各回	80	9,054	1,400 19,000	29,454	有	200	3,000	18,000	
一般	おもちゃ病院	毎月第4(又は第5) 木曜日	12回	25/各回	251	2,897	0	2,897	無	-	-	-	おもちゃDr. 部品代 実費
一般	プロが教えるカラオケ講座①	4/9.16.23. 5/7.14.21	6回	50	258	△ 74,148	129,000	54,852	有	3,000	9,000	54,000	
一般	プロが教えるカラオケ講座②	6/11.25. 7/2.9.16.23	6回	50	294	△ 92,010	147,000	54,990	有	3,000	9,000	54,000	
一般	ルーシーダットン(タイ式ヨガ)	5/8.15.22.29	4回	40	128	△ 34,000	64,000	30,000	有	2,000	7,500	30,000	
一般	プロが教えるガーデニング～春	5/31	1回	16	10	△ 5,000	30,000	25,000	有	3,000	-	-	
一般	世界のパン巡り～アジア	5/27. 6/24. 7/22.	3回	16	48	△ 9,670	56,000	46,330	有	3,500	5,000	15,000	
一般	赤ちゃん和妈妈の体操	9/24.10/2.30. 11/13.20	5回	15組	120	△ 16,000	36,000	20,000	有	3,000	4,000	2,000	
一般	プロが教える民謡講座	9/3.10.17.24. 10/1.8	6回	50	234	△ 61,390	117,000	55,610	有	3,000	9,000	54,000	
一般	プロが教えるカラオケ講座③	11/12.19.26. 12/3.10.17	6回	50	312	△ 102,000	156,000	54,000	有	3,000	9,000	54,000	
一般	秋の富岡と御伊勢山を歩く	11/2 11/30	2回	30	32	945	16,000	16,945	有	1,000	-	-	シティカイト (1回 500円)
一般	プロが教えるガーデ ニング	11/27 12/18	2回	16	21	△ 10,500	63,000	52,500	有	6,000	-	-	
一般	世界のパン巡り～欧州	10/28. 11/25.12/16	3回	16	48	△ 10,638	56,000	45,362	有	3,500	5,000	15,000	
一般	プロが教えるカラオケ講座④	1/21.28. 2/4 18.25. 3/4	6回	50	300	△ 96,000	150,000	54,000	有	3,000	9,000	54,000	
一般	世界のパン巡り～米国	1/27.2/24.3/24	3回	16	45	△ 8,427	52,500	44,073	有	3,500	5,000	15,000	
一般	スマホ入門(リベン ジ)	8/20	1回	24	21	△ 2,100	2,100	0	有	100	-	-	KDDIケータイ教室
一般	初めて習うフラダンス	6/1.8.15.29 7/6.16	6回	15	90	△ 45,000	45,000	0	有	3,000	-	-	
一般	初心者フラダンス教室②	9/3.10.17.24. 10/1.8	6回	15	48	△ 24,000	24,000	0	有	3,000	-	-	ピラニアスタジオ
一般	スマホ入門②	12/24	1回	24	21	△ 940	2,100	1,160	有	100	-	-	

平成25年度自主事業報告書

施設名 横浜市釜利谷地区センター

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人当たりの参加費		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	
一般	ルーシーダットン(タイ式ヨガ)秋	10/2.9.16.23.30	5回	40	210	△ 60,000	105,000	45,000	有	2,500	9,000	45,000	
一般	詩吟	10/4.11.18 11/1	4回	12	52	△ 13,000	13,000	0	有	1,000	-	-	
一般	相続講座(法律・税)	中止	2回	40		0		0	有	200	-	-	神奈川県司法書士会 税理士会
一般	親善卓球大会	12/8	1回		77	0		0	有	500	-	-	卓球大会実行委員会 入金・出金 ¥38,500
一般	絵画に挑戦	2/7. 21	2回		20	△ 5,814	16,000	10,186			-	-	
センター祭 り 一般	こども餅つき大会	12/1	1回		480	△ 60,000	60,000		無	-	-	-	総経費(¥86,645)は
	春の文化祭	2/28,3/1. 2	1回		830	△ 37,500	37,500		無	-	-	-	総経費(¥110,545)は
合計					5,071	△ 831,401	1,778,400	946,999				410,000	

## 平成25年度わんぱく報告書

施設名 横浜市釜利谷地区センター

募集対象	事業名 (教室名)	開催時期	回数	参加人員		自主事業経費			1人当たり参加費		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講師当たり		
				人	人	円	円	円	有・無	円	円		
ワンパク	おひざの上のお話会	毎月第1月曜日	12回	20	282	36,000	0	36,000	無	-	3,000	36,000	おはなし ころりん村
ワンパク	えいごがいっぱい! 4月~7月	4/15.22.5/20.27 6/3.17.24.7/1	8回	25組	272	△ 26,948	68,000	41,052	有	4,000	5,000	40,000	
ワンパク	えいごでエンジョイ! 4月~5月	4/18.25. 5/9.16.23.30	6回	20	114	△ 38,286	68,400	30,114	有	3,600	5,000	30,000	
ワンパク	えいごでエンジョイ! 6月・7月	6/6.13.20.27. 7/4.11	6回	20	120	△ 39,430	72,000	32,570	有	3,600	5,000	30,000	
ワンパク	七夕飾りを飾ろう	6/29	1回	-	79	3,210	0	3,210	無	-	3,000	3,000	おはなし ころりん村
ワンパク	夏休みこどもパン	8/24	1回	40	29	11,612	29,000	40,612	有	1,000	22,500 12,500/10,000		
ワンパク	マリンシャトルと 大黒ふ頭見学会	7/29	1回	20組	39	0			無				(社)横浜港振興協会
ワンパク	夏休みこども工作 (万華鏡)	8/1	1回	40	48	4,359	9,600	13,959	有	200	-	-	おもちゃDr.
ワンパク	えいごがいっぱい! 9月~12月	9/30.10/7.21 11/18.25.12/2.16	7回	25組	350	△ 46,224	87,500	41,276	有	3,500	5,000	35,000	
ワンパク	えいごでエンジョイ! 9月・10月	9/12.19.10/3. 10/10.17.24	6回	20	114	△ 37,926	68,400	30,474	有	3,600	5,000	30,000	
ワンパク	えいごでエンジョイ! 11月・12月	11/7.14.28. 12/5.12.19	6回	20	90	△ 16,229	54,000	37,771	有	3,600	5,000	30,000	
ワンパク	お月見団子を作ろう	9/21	1回	16	8	2,246	3,200	5,446	有	300	3,000	3,000	
ワンパク	みんなで飾ろう クリスマスツリー	11/30	1回	-	40	3,348		3,348	無	-	3,000	3,000	おはなし ころりん村
ワンパク	クリスマスのパン作り	12/21	2回	32	35	11,634	35,000	46,634	有	1,000	12,500	25,000	
ワンパク	えいごがいっぱい! 1月~3月	1/20.27. 2/3 2/17.24 3/17	6回	25組	300	△ 40,224	75,000	34,776	有	3,000	5,000	30,000	
ワンパク	えいごでエンジョイ! 1月~3月	1/16.23.30 2/13.20.27	6回	20	102	△ 25,706	60,600	34,894	有	3,600	5,000	30,000	参加者返金 ¥600
ワンパク	ニハオ~こども中国語	中止	6回	15		0			有	3,600			
合計					2,022	△ 198,564	630,700	432,136			347,500		

自主事業に要した総経費は、運営委託料(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	H25.4.12	<p>体育室の個人利用時間の管理状況について</p> <p>①小中学生の体育室での行動監視のため、常駐スタッフ1名の配置を希望。</p> <p>②バスケットボールの利用状況把握のためにスタッフ常駐、防球ネットの二重張り要望。人数制限希望。</p> <p>③卓球コートの幅(9メートル)は狭くて危険なので拡幅希望。</p>	<p>①体育室での小中学生利用状況把握のために、受付に監視カメラのモニター1台を増設し、状況を見て対応する。</p> <p>②個人利用時間のスタッフ点検回数を増加し、問題ある行動には適宜注意するなどチェック体制を強化。(6月スタッフミーティングで確認)</p> <p>③バスケット利用の際の員数は6~8人を上限とした。</p> <p>④壁面の固定金具増設によるネット位置の微調整と重石(1kg)を活用できるようにした。</p>
2	H25.4.12	<p>体育室の個人利用時間の管理状況について</p> <p>①個人利用時間開始とともに、利用できるような体制を希望。</p> <p>②団体時間であっても利用者がいない場合は、個人利用としての利用を要望。</p>	<p>①団体利用から個人利用となる場合については、受付簿等を工夫し、個人利用時間開始とともに利用できるように工夫をした。</p> <p>②団体利用時間内は、スタッフの整理作業を行う必要があり、また、団体利用者からの苦情もあり、個人利用時間の前倒しは行わない。</p>
3	H25.7.1	<p>7/1に利用者から館長に電話。</p> <p>①図書カードを持って図書を借りに来館した発達障害(B2)の男子(15歳、男)に対し、スタッフが「その本は貸せませんよ」と注意した。</p> <p>②母親も近くにいたが、その場では息子がうなずいており納得したと思っていたが、息子が退館後にかなり動揺し、傷ついたようだ、と母親から訴えがあった。</p> <p>同日夜間に親子で来館。</p> <p>③息子とスタッフのやり取りは詳細はよくわからないが、障害を持つ息子が傷ついたことへの謝罪(息子が納得するような)と説明を求めて来館し館長と面談。</p>	<p>①電話を受け、担当スタッフ宅に状況確認の電話。(不在で確認できず、7/3にスタッフからの連絡で事実関係確認)</p> <p>[本棚に配架されていたが『禁帯出』シールが張っており貸出不可を女性スタッフが丁寧に説明。(その場では納得した模様。)]</p> <p>②7月1日夜間に来館した親子に(状況未確認であったが)館長が「大変不快な思いをさせた」点について謝罪。息子にも直接同様にお詫び。</p> <p>これからも図書コーナーを利用してくれるよう話すとともに、困った時は館長・副館長で対応する旨説明。</p> <p>③書架の配架場所には、今回問題となった図書とともに貸出可能な同じような図書が配架されており紛らわしい状況が確認された。配架方法の変更や『禁帯出』の明示強調なども検討したが、今後は『禁帯出』扱いから『貸出可』に扱いを変更することで、同様な事案が再発しないように対応することとした。</p> <p>④次回、図書貸出で来館された際に、扱い変更を説明する予定。</p>



## 苦情対応状況報告

	年月日	内 容	対 応 結 果
4	H25.7.12	<p>①二ヶ月後利用で体育室の予約に来た卓球サークルのメンバーが、優先予約があるため使用できないことに立腹し、受付スタッフに苦情。</p> <p>②優先団体は、市道への道路移管を協議している地元住民協議会。当日は住民300名を集め状況説明。市からも道路局職員が出席する。</p> <p>③土木事務所にもクレームを入れるとともに、優先利用状況を地区センター入口に表示することを要求。</p>	<p>①地元協議会による住民300人の集会で市の職員も参加するため、体育室を9月11日の9～15時まで優先利用(減免なし)を認めたもの。</p> <p>②館内受付近くに今後の優先利用日程は掲示していたが、メンバーは自分たちの予約ができない点に最大の不満がある模様。TCのネットHPでも予約状況は確認できるが、今後は利用者により分かりやすく表示することで対応するとともに、自主事業も含め優先利用の内容を説明し、理解を求めていく予定。さらに、ネット環境のない利用者には予約抽選前にTCへ利用状況を問い合わせるよう説明していくが、「優先利用予定」表を受付近くに3箇所、体育室掲示板に1箇所設置し、利用者への周知を図っていく。</p>
5	H25.7.26	<p>体育室を利用する子どものマナーがなっていないが指導員も対応しないので学校に注意を促すべきではないか。自分が利用している子どもの団体に直接言ってもいいので連絡先を教えてください。</p>	<p>利用者に関する情報提供はできない旨話す。学童保育の団体利用方法に問題があるようなので、学童の責任者をTCに呼び他の利用者からの苦情があることを説明。今後の利用については、他の利用者に迷惑がかからないように、指導員の管理を強化するよう求め、さらに、体育室の利用上の注意点を具体的に記述し、他の指導員にも説明。</p>
6	H25.8.1	<p>体育室を利用する子どもがラケットで卓球台をたたき台にへこみができるので大人と子供の台を分けられないか。</p>	<p>利用者の年齢により使用する台を特定することで利用者の選択肢を大幅に狭めることになるので困難。子どもの管理者、TCスタッフで注意することにより対応する。</p>
7	H25.10.6	<p>体育室利用者からスタッフの対応について苦区性推進課に文書で「意見書」。</p> <p>①体育室の湿気があり靴底が床に引っ掛かるため、冷房を要望した際、臨機応変な対応がなされなかった。</p> <p>②他のTCの状況を話したが、「他の地区センターに電話してみましたか」というようなスタッフの「上から目線」態度は、利用者に対する姿勢として良くない。</p> <p>③冷房の稼働については、「安全性を損なうルールであるならば、是正すべき。」温度のみで判断せず、『湿度』も考慮すべき。</p>	<p>当館の体育室の冷房稼働については市の28度を目安としつつも、利用者の安全を確保するため26度前後にて湿度等も勘案して運用している。当日は曇天で朝か冷房は稼働しておらず要望のあった時点では体育室温度計は25.1度であったため体育室に出向きその旨を話し、稼働はしなかった。今後も、市の方針を踏まえつつ、湿度などにも配慮した柔軟な冷房稼働で対応する。また、スタッフが利用者から市の28度をめやすとする説明などをしましたが、利用者が高圧的と感じるような指摘がありましたので、後日スタッフが直接謝罪する。館長からも気をつける旨説明。</p>

## 苦情対応状況報告

	年月日	内 容	対 応 結 果
8	H25.10.23	体育室個人利用時間に、体育室受付での30分ごとの卓球台入替え(抽選)に対して、①個人利用者はほぼ決まっているので、スタッフが体育室に入り「コートチェンジ」の意向を各利用者に確認すれば良い。抽選などの行為は不要。	個人利用時間は、利用者の公平性を確保するため30分ごとに入替制となっています。今回は新規利用者いない場合に、コートチェンジを実施したところ、他の利用者から実施するよう指摘があったため、原則にもどり実施したもの。特定の個人が特定の卓球台を占有することは、平等性・公平性にも取るため、利用者がごく少数でチェンジの必然性が無い場合やアナウンスまたは声かけによりチェンジ不要である場合を除き、継続利用者の抽選は実施していきます。
9	H25.11.12	体育室防球ネットの裾部分で滑り転んだ、と個人利用時間の卓球利用者から指摘あり。他の地区センターでは防球フェンスをネット付近に置いている、との話もあった。	防球ネットの状況確認後、防球フェンスを一台追加配置(後日3台追加発注し計8台設置)。当日夜間にネットを紐で引き揚げ作業を行い対処した。今まで、団体利用者から今回のような指摘はなく、個人利用者からも直接の苦情はなかったので、地区センター利用では、ロングでの打ち合いはなるべく避けるよう話した。また、どうしても危ない場合には、卓球台の台数を制限した個人利用時間活用しかないという説明も行った。

## 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	H25.5.25	各室には従前『ゴミ箱』を傘立てに使用していたが、傘立てを新たに購入した。	傘立てから水がもることが少なくなり利用環境が改善した。
2	H25.5.28	料理室備えつけの包丁の切れが悪くなったという指摘が利用者からあった為、包丁研ぎ器を購入し12本全てを研いだ。	切れ味が回復し利用しやすさがアップした。
3	H25.4～6	体育室水銀灯(メタルハイトランプ400W)は12,000時間使用可能だが、暗めのものや点灯の遅いものがあり全て(故障の1基を除く)交換した。	照度が回復し明るくなった。
4	H25.6.10	体育室照明灯(水銀灯17、非常灯6)を全て下降させ清掃を行った(故障の1基を除く)	室内環境の向上。
5	H25.5	図書コーナーに反射ミラーを設置し、絵本コーナーの利用者存在確認を容易にし、照明の点滅を効率的に行えるようになった。	未利用な場合には消灯することができ節電ができ、また、図書コーナー来館者対応が迅速にできサービスが向上した。
6	H25.6.10	体育室卓球台のメンテナンス実施(卓球メーカー:サンエイ施工)。	従来メンテナンスが不行き届きで一部部品欠如もあったが、メンテナンスにより使い勝手が向上した。
7	H25.5	受付付近に監視モニターを1台増設。	受付スタッフが館内(体育室、2階受付、ロビー等)の利用状態を迅速に把握でき、適切な対応を取ることができるので利用者の利便性・安全性などが向上した。
8	H25.7.10	紙芝居(108冊)について50音順リスト一覧を作成と古くなった図書の更新を行った。	利用者の利便性が向上した。
9	H25.11.10	地区センター空調設備交換工事に対応して電気ストーブ(2台)カセットガスストーブ(1台)を購入、利用者対応を行った。	各室の体感温度により臨機に対応できたが、工芸室、会議室は必要性が薄かった。共用スペースでは、購入した機器の能力、台数では対応が難しかったが、今後も暖房未使用期や、緊急時には活用できる。
10	H26.3.10	体育室誘導灯(3箇所)のLED化	電力節減

## 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
11	H26.2.28	図書コーナーの書架増設(3台)	蔵書360冊相当分のスペース確保
12	H26.3.20	開館時設置した給湯器が経年劣化したため更新	給湯器を屋外型にし安全性増進と劣化による事故予防対策
13	H26.3.27	開館時設置した卓球台(2台)の痛みがひどいため更新	利用者からの要望もあり、開館時の卓球台は予備を除き更新された。
14	H26.2.28	更衣室に扇風機(2台)を壁に設置	利用者アンケートでも要望あり環境改善

# 平成25年度備品一覧

施設名 横浜市釜利谷地区センター

No	購入年月日	品名	形状・その他	単価	数量	購入金額(円)
1	1月26日	物置	ND-2214	124,100	1	124,100
2	3月27日	卓球台	三英卓球台 VL2	105,000	2	210,000
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
	合計			229,100		334,100

# 平成25年修繕一覧

施設名: 横浜市釜利谷地区センター

No	修繕年月日	修 繕 箇 所	金 額(円)	業 者 名
1	6月25日	引戸レール部品ネジ取付修理	24,675	(株)シマソービ
2	7月31日	消火栓ホース・誘導灯・検知器交換	12月15日	ニッタン(株)
3	8月31日	エレベータドライブオイル及びパッキン交換	525,000	日本オーチス・エレベータ(株)
4	11月25日	ミラパック(外調機用エアフィルター)	57,750	(有)第一エンジニアリング横浜
5	11月25日	ダンパー(外調機用エアフィルター)	99,750	(有)第一エンジニアリング横浜
6	12月12日	外階段杵直し	25,000	(有)平野建築
7	12月26日	2階機械室防火ダンパー(2台)更新工事	493,710	カナレイ(株)
8	12月27日	植木剪定	378,000	(株)春峰園
9	1月20日	トイレ換気扇交換修理	69,300	日生設備
10	1月31日	キュービクル清掃	31,500	島貫電機管理事務所
11	2月10日	ピアノ調律2台	22,000	鈴木ピアノ調律センター
12	2月24日	連結送水管	372,750	金沢臨海サービス
13	3月27日	誘導灯交換工事	204,750	ニッタン(株)
14	3月27日	給与器設置工事	444,150	日生設備
	合 計		<b>2,958,335</b>	

## 平成25年度委託内容一覧

### 釜利谷地区センター

科目	業者名	25年税込	内容
清掃費	横浜建物管理 協同組合	650,000	定期清掃 年1回～4回
機械警備費	セコム 株式会社	226,800	機械警備保守
冷暖房設備保守	テクノ矢崎 株式会社	250,950	冷温水発生機年間保守点検(年4回)
冷暖房設備保守	有限会社 第一エンジニアリング 横浜	109,200	空調機点検・フィルター交換(年4回)
冷暖房設備保守	東テク 株式会社	178,500	空調自動制御装置保守点検(年1回)
消防設備保守	株式会社 金沢臨海サービス	162,750	年2回 消防設備点検保守
電気設備保守	株式会社 神奈川ナブコ	77,280	自動ドア保守点検(年4回)
電気設備保守	島貫電気管理事務所	118,944	自家用工作物保安管理業務委託(月1回)
電気設備保守	日本オーチスエレベーター	231,000	@21,000×11 エレベーター保守
害虫駆除清掃保守	株式会社 横浜サンセルフ	74,410	年2回 害虫駆除清掃保守
その他保全費	三洋装備 株式会社	239,085	設備総合巡視点検業務委託(月1回)
その他保全費	六華 株式会社	39,900	貯水槽点検清掃(年1回)
その他保全費	(株)スリーエス	35,700	4月分臨時警備費
合計		2,394,519	

## 横浜市釜利谷地区センター委員会要綱

### (設置)

第1条 特定非営利活動法人金沢区民協働支援協会（以下「協会」という。）は、横浜市釜利谷地区センター委員会（以下「委員会」という。）を設置する。

### (目的)

第2条 委員会は、地区センターの設置目的を実現するため釜利谷地区センター（以下「センター」という。）の管理運営に関して意見等を協会に具申する。

### (審議事項)

第3条 委員会は前条の目的を達成するため次の事業について審議する。

- (1) センターの管理運営に関すること。
- (2) センターの利用者の意見、要望に関すること。
- (3) その他目的の達成のために必要な事項。

2 協会は、委員会から前項に関する意見、要望があったときは、その意見、要望等をセンターの管理運営に反映させるよう努めなければならない。

### (組織)

第4条 委員会は、次の組織を代表する者等20名以内で組織する。

- (1) 地域団体
- (2) 利用者団体
- (3) その他協会が必要と認めた者

### (委員の任期)

第5条 委員の任期は2年とし、再任を妨げない。

2 委員が欠けた場合の補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

### (役員)

第6条 委員会に、次の役員を置く。

- (1) 会長 1名
  - (2) 副会長 2名
- 2 会長は委員の互選により選出する。
- 3 副会長は委員会の同意を得て、会長が指名する。



(役員の仕事)

第7条 会長は委員会を代表し、会務を統括する。

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。

(会議)

第8条 委員会は年1回以上開催することとし、会長が召集する。

2 協会職員は会議に出席し、審議事項について説明し、または意見を述べる。

(庶務)

第9条 委員会の庶務は協会が行う。

(委任)

第11条 この要綱に定めのない事項は、協会が会長と協議して行う。

附則

1 この要綱は平成22年5月11日から施行する。

2 横浜市釜利谷地区センター委員会会則は廃止する。

## 平成25年度釜利谷地区センター委員会委員名簿

平成26年3月31日現在

役 職	氏 名	所 属 団 体 名 等
会 長	新 中村 良三	(現)釜利谷地区連合町内会会長
副会長	荒井 宏弐	金沢中部地区連合町内会会長
委 員	新 工藤 孝利	(現)釜利谷地区連合町内会副会長
委 員	新 滝沢 慧	(現)釜利谷地区連合町内会副会長
委 員	松野 勝成	子供会釜利谷地区代表
委 員	新 守田 節子	スポーツ推進委員釜利谷地区代表
委 員	新 田中 喜一	金沢シニアクラブ釜利谷第一支部長
委 員	新 小林 貞夫	金沢シニアクラブ釜利谷第二支部長
委 員	鈴木 ふじ子	更生保護女性会釜利谷地区代表
委 員	堅木 邦夫	青少年指導委員金沢中部地区代表
委 員	福本 利子	青少年指導委員釜利谷地区副地区長
委 員	新 西 嘉之	釜利谷中学校長
委 員	新 荒木 葉子	釜利谷小学校長
委 員	山田 貞夫	文化祭実行委員会会長・たけのこ写真会代表
委 員	植木 栄子	シャボン玉の会(石鹼作り)代表

## 地区センター委員会開催状況

## ■第1回

日程	2013/5/8
場所	釜利谷地区センター 中会議室
出席者	加藤会長、中村副会長、荒井副会長、松野委員、工藤委員、守田委員、田中委員、福本委員、小林委員、西委員、荒木委員、山田委員、植木委員 鈴木事務局長、渋谷館長、櫻井副館長
議題	1 平成24年度事業報告 (1)利用状況報告 (2)自主事業等報告 (3)利用者会議報告 2 平成24年度収支報告 3 平成25年度事業計画 4 平成25年度予算報告 5 役員選出

## ■第2回

日程	2013/11/5
場所	釜利谷地区センター 中会議室
出席者	中村会長、荒井副会長、滝沢委員、守田委員、田中委員、小林委員、山田委員、植木委員 鈴木事務局長、渋谷館長、櫻井副館長
議題	1 平成25年度上半期事業報告 (1)利用状況報告 (2)自主事業等報告 (3)利用者会議報告 2 平成25年度下半期事業計画 3 利用者アンケート(9月実施)報告 4 その他の報告

## 利用者会議開催状況

日時	2013/4/12
場所	釜利谷地区センター 中会議室
出席者数	22人
議題	1 H24年度利用状況説明 2 H24年度 館内工事・修理および購入物品について説明 3 H24年度 利用者からの意見・要望と運営上の変更点について 4 横浜市指定管理者第三者評価 5 意見交換
意見等	①体育室の小中学生の利用に問題があるので常時スタッフを1名体育室に張り付けるべき。②稼働率の低い部屋(和室)についてはイス等を用意するなど工夫してはどうか。③個人利用は3時から即使用できるようにスタッフが対応すべき。④水屋すのこの購入要望。

## 平成25年度ニーズ対応費使途一覧

施設名 横浜市釜利谷地区センター

No	年月日	実施内容	金額(円)	備考
1		通信カラオケリース料 14175×12	170,100	リコーリース(株)
2		通信カラオケ情報料 6825×12	81,900	(株)エクシング
3	4月16日	碁笥	7,360	囲碁ラボジャパン
4	5月5日	ステンボルトナット	350	ケーヨーデンツ
5	5月17日	液晶テレビ・ビデオケーブル・蛍光灯	32,602	妙光電機
6	5月27日	水銀灯 三菱MF400L-J2/BU-PS	49,920	(株)エスコライテック
7	5月31日	ミラー	1,886	アマゾン
8	6月14日	水銀灯	14,874	エスコライテック
9	6月17日	卓球台保守点検	62,450	河原スポーツ
10	6月27日	かご・プラケース・ミトン・茶道柄杓	11,513	ダイソー・アマゾン
11	7月10日	紙芝居袋	15,750	(株)ブックモールジャパン
12	8月2日	バトミントンネット・卓球ネット	28,941	ウエルネット・美津輪7タイガー・ジャスポ
13	8月19日	CDシステム	24,361	ウエルネット
14	9月7日	マイクスタンド・マイクホルダー	3,490	アマゾン
15	9月15日	安全ガードクッション	3,806	monotaro
16	9月18日	ワイヤレスマイクロホン WM-P970	25,070	アマゾン (株)電池屋
17	9月19日	マイク WM-P902	40,950	アマゾン (株)電池屋
18	10月13日	プレイヤー	48,920	ノジマ電機
19	10月28日	ラジカセ用電源・単2電池	17,996	コジマ電機
20	10月28日	椅子張替8脚	99,960	サン・ビジネス・サプライ
21	10月29日	電機ストーブ	3,780	コジマダイレクト
22	10月31日	ガスストーブ	7,780	PCあきんど
23	10月31日	電波時計	6,313	エムデーシー
24	11月10日	LEDランタン	2,480	アマゾン
25	11月10日	カーボンヒーター	3,402	コジマダイレクト
26	11月14日	卓球防球フェンス	17,642	ジャスポ
27	11月14日	ゼンリン地図	13,230	ゼンリン
28	11月17日	電機ポット	3,490	ケーズデンキ
29	11月19日	ジョイントマット	8,790	アジルオンラインショップ

## 平成25年度ニーズ対応費使途一覧

施設名 横浜市釜利谷地区センター

No	年月日	実施内容	金額(円)	備考
30	11月21日	オーディオ変換ジャック	1,304	富士パーツ
31	11月30日	餅つき大会 材料費・備品・関係者お礼	45,328	伊勢隆商事・フレッシュライズ・南部新会田他
32	12月1日	餅つき大会 関係者お礼・弁当	42,180	釜利谷宿芸能保存会・シャボン玉グループ
33	12月8日	キッチンタイマー・ネット・プラボックス	1,575	クローバー・ダイソー
34	12月8日	クリーナー	10,080	コジマ電機
35	12月8日	電磁時計	13,220	アマゾン
36	12月10日	クリーナー	10,900	タイタンコーポレーション
37	12月11日	椅子張替【娯楽コーナー8脚】	99,960	サン・ビジネス・サプライ
38	12月25日	クリーナー	10,900	アマゾン
39	1月10日	額縁	5,626	マルニ額縁画材店
40	1月10日	利用申込書	68,250	サン・ビジネス・サプライ
41	1月11日	光デジタルケーブル	1,477	ウエルネット
42	1月14日	スピーカーケーブル	1,132	富士パーツ商会
43	2月1日	粘着クリーナー	676	ケヨーデイツー
44	2月2日	鉛筆削り	3,600	アマゾン
45	2月19日	マイクホルダー2個	1,218	アマゾン
46	2月19日	カシオネームランドテープ	6,340	セブンイレブン
47	2月19日	トイレホルダー	2,040	アマゾン
48	2月19日	ステンレス丁番	2,227	トンカチ
49	2月19日	ステンレス丁番	1,536	トンカチ
50	2月20日	マイク変換ネジ	1,075	サウンドハウス
51	2月22日	ループワイヤー吊り50個	33,600	マルニ額縁画材店
52	3月1日	文化祭パン作り・搬入搬出・花他	110,545	パンボランティア・佐川急便他
53	3月12日	長机	99,000	多慶屋
54	3月27日	ウエットシート・調理計り	5,637	クリエイト・アピタ
	合計		<b>1,388,532</b>	

平成25年度 協会職員名簿

平成26年3月31日

釜利谷地区センター

	勤務形態	氏名	勤務形態
1	館長	澁谷 俊夫	常勤職員
2	副館長	櫻井 京子	常勤職員
3	副館長補佐	山元友紀子	時給職員
4	副館長補佐	山田 潤子	時給職員
5	副館長補佐	影近 弘子	時給職員
6	センタースタッフ	大平 美智子	時給職員
7	センタースタッフ	中村 悦子	時給職員
8	センタースタッフ	小野寺 恵	時給職員
9	センタースタッフ	齋藤 朱里子	時給職員
10	センタースタッフ	岡本 貴子	時給職員
11	センタースタッフ	田中 香	時給職員
12	センタースタッフ	吉村 千鶴子	時給職員
13	センタースタッフ	佐藤 芳子	時給職員
14	センタースタッフ	牧野 友子	時給職員
15	センタースタッフ	藤元 由彦	時給職員
16	センタースタッフ	丹野 多作	時給職員