

令和5年度 第1回 利用者会議 議事録

日時 令和5年7月31日(月) 13:30~14:30
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: 6団体6名
戸塚地区センター職員: 館長、職員(3名)

○議事次第

- I. 開会
- II. 挨拶 (戸塚地区センター委員会会長)
- III. 議題
 - 1. 令和4年度の事業報告について
 - (1) 利用状況等
 - (2) サービス向上の取組
 - (3) 自主事業
 - 2. 利用者の声への対応状況
 - 3. 意見交換
- IV. 閉会

○議事内容

I	開会 13:25 参加者がそろった為、開会
II	挨拶 戸塚地区センター委員会 会長挨拶 参加職員紹介(館長、職員3名)
III 議事1	議題 1. 令和4年度の運営状況について <u>(1) 利用状況等</u> (説明: 館長) 利用者会議資料 1P ①利用者数 ②部屋稼働率 ③部屋別稼働率 ④利用料金を説明 <u>(2) サービス向上の取組</u> (説明: 担当職員) 利用者会議資料 2P の内容を説明 口頭にて補足: 3月に卓球の球、及びラケットの貸出しを再開した <u>(3) 自主事業</u> (説明: 担当職員) 利用者会議資料 3P の内容を説明 【ご質問等】※ ⇒ は参加者 ⇒ (自主事業について) 以前、段ボール工作の講座があったが、面白かった。 館長: 講師はどなたが行ったのか? ⇒ 講師はいらないと思う。自由に工作するなど。

担当職員：参考にさせていただく。

⇒最近子供の利用者の姿が少なくなったような気がする。

担当職員：コロナ禍の関係で子供をあずけて働きに出る母親が増えたようだ。当館も確かに子供向けの講座の参加者が減った。戸塚区全体にそういった傾向があるようだ。

議事 2

2. 利用者の声への対応状況

(説明：館長)

利用者会議資料 4P の内容を説明

口頭にて補足：Wi-Fiについては、現在準備中。まもなく稼働出る旨お伝え。

【ご質問等】

⇒フリーWi-Fiのセキュリティーについて、外部から端末を覗かれてしまう可能性はあるか？

館長：基本的にセキュリティー等を行うが、100%の保証はできない。

⇒活動コーナーでなぜ声が大きくなるのか？

⇒囲碁将棋など打っていると興奮してしまうのだと思う。

⇒駐車場について、区役所は民間の業者が運営しているが？

館長：当館については、非常に立地が良い為、「タイムス」などの業者が営業に来る。区には要請しているが有料化に伴い条例改正が必要など手続き面で難しい状況。駐輪場についても同様。

議事 3

3. 意見交換

⇒利用者の声であった 4 点以外も、普段の営業の中で何か問題提起はあったか？

館長：駐輪場の混雑の問題はよくご意見いただく。

また、プレイルームについて、コロナ禍の影響で一時おもちゃの設置を取りやめていたが、「置いてほしい」「少ない」等ご意見いただいた。あわせて、定員制に変更した為、小さなお子さんを連れた方より「来館しても人数がいっぱいになっており入れない」とお声をいただいた。

⇒以前、レクホールを利用する前の団体がうるさいといったクレームがあった。自分たちの団体はメンバーに通知しているが、最近はそういった苦情はあるか？

館長：最近はあまり聞いていない。ご協力いただきありがたい。

IV

閉会

館長：の挨拶

14:14 閉会

以上

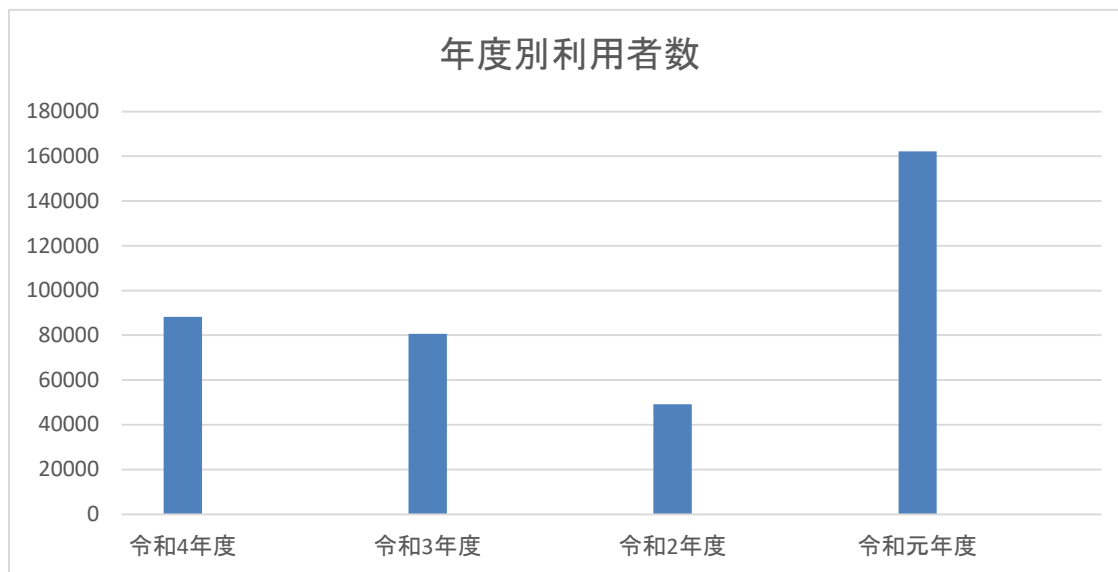
令和5年度第1回 利用者会議資料

1. 令和4年度の運営状況について

(1) 利用状況等

① 利用者数（過去4か年）

	令和4年度	令和3年度	令和2年度	令和元年度
利用者数	88,204人	80,599人	49,111人	162,232人
対元年度比	54%	50%	30%	100%



② 部屋稼働率（過去4か年）

	令和4年度	令和3年度	令和2年度	令和元年度
部屋稼働率	58.3%	60.2%	44.1%	68.6%

③ 部屋別稼働率（令和4年4月1日～令和5年3月31日）

	会議室A	会議室B	会議室C	工芸室	和室	料理室	レクホール	計
部屋別稼働率	58.8%	55.8%	70.8%	58.0%	51.0%	19.5%	97.0%	58.3%

④ 利用料金（過去4か年）

	令和4年度	令和3年度	令和2年度	令和元年度
利用料金	4,343,020円	4,129,730円	2,658,500円	4,847,130円

(2) サービス向上の取組について

	内 容
5月	プレイルームの人気の高い絵本数冊について、破損が目立つため新しい絵本に買い替えました。
6月	料理室の食器や調理器具類の一部を新しく買い替えました。
11月	情報コーナーと活動コーナーの座席を合計11席増やしました。
12月	情報コーナーと活動コーナーの座席追加に伴い、飛沫防止用パーテーションを増やしました
12月	男性用トイレの個室に尿漏れパッド専用のサニタリーボックスを設置しました。
1月	情報コーナーの天井照明が届きにくい場所のデスクに、LEDスタンド照明を10台追加配置しました。
3月	個人で持参して頂いていた囲碁・将棋の碁石と駒について貸出を再開しました。
3月	要望が高かった籐椅子を購入し和室に配置したほか、軽量で移動式の割れない鏡を2台購入しました。
通年	消毒用アルコールを適宜購入し、常時配置・使用することで引き続き利用者、スタッフ、館内のウィルス対策を行いました。

(3) 令和4年度の自主事業

区分	内 容
親 子	<p>赤ちゃんビクス（0歳児）2×10回、親子ふれあいビクス（父の日） ママと一緒にヨガレッチ（1歳児）10回、 親子DEあそぼ！（2・3歳児）11回、戸塚おもちゃの病院 5回、 親子お楽しみ会（こどもの日、七夕、お月見、節分）、 キッズデイ（予約制・12月）1回、親子映画会 1回 戸塚おはなし広場 5回 お楽しみ人形劇（夏休み、クリスマス）、 あそび場・しゃべり場・ほっとタイム（育児相談）50回</p>
	<p>事業数 16, 回数 112, 延参加者数 1,880人</p>
子 ども	<p>おもしろ科学体験塾 15回 戸塚公会堂バックステージツアー 2回、打ち水 1回 かんたん！おいしい！おやつづくり3回、絵本の中のお菓子づくり 1回 小中高生のための囲碁CLUB 11回 おしゃれに日本舞踊 12回 こども科学捜査班 1回、スクイーズ体験講座 1回 DIYこども工作教室 1回、ふしぎ発見理科ひろば 1回</p>
	<p>事業数 25, 回数 49, 延参加者数 625人</p>
大 人	<p>シニア向けスマートフォン無料体験教室 2回 大人のスイーツレシピ 5回 元気！リフレッシュ！新舞踊講座 5回 発達障害を理解し支援する講座（会場+zoomのハイブリット開催）1回 シルバーアクセサリーづくり1回 日本語教室 41回 とつかエコ講座 1回 お茶を楽しむ会 12回 生け花を楽しむ会 9回、お正月のお花 1回 大菊づくり教室 5回、グランドピアノを弾いてみよう 28回</p>
	<p>事業数 16, 回数 111, 延参加者数 1,085人</p>
共催事業	<p>認知症予防講座 4回連続講座 赤ちゃんお世話体験会 1回 キャンドルナイト 2回</p>
	<p>事業数 3, 回数 7, 延参加者数 313人</p>
合 計	<p>事業数 60, 回数 279, 延参加者数 3,903人</p>

2 利用者の声への対応状況

要 望	対応状況等
<p>他の地区センターはWi-Fiの利用ができるのに、何故戸塚地区センターでは利用できないのでしょうか。地区センターで異なるサービスがあるのはなぜか。</p>	<p>戸塚地区センターでは、情報コーナーや活動コーナーの利用者が多く、さらにWiFi利用者が加わると、来館しても個人利用スペースをお使いになれない方が増える恐れがあり、導入していませんでした。しかしながら、ITの活用が強く求められ、スマホの普及が拡大したことから、現在、導入に向け準備を進めています。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・ 駐車場を利用しているが、足が悪く何度も往復するのがつらいので、受付を地下に作ってほしい。 ・ 駐車場の受付を地下に作ってほしい。せめて、1階にできないか。 	<p>以前は、戸塚センター利用者以外の方が数多く駐車しており、慢性的に満車の状態でしたが、4年前から2階受付にて駐車場許可証の手続きを行い、車両に掲出していただくこととしました。センター利用者の皆様にはご負担をおかけすることになりましたが、これにより、違法駐車が減少し、戸塚センターご利用の方がほぼ駐車待ちすることなく、ご利用いただけるようになりましたので、ご理解のほどお願いします。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・ 囲碁、将棋の対局している人がうるさい。隣で自習する人がいるのに大騒ぎしている。スタッフの方が注意してほしい。 ・ お年寄りのマナーが悪すぎます。情報コーナーを談話室と取り違えています。横で中高生達が静かに勉強している横で、ぺちやくちやおしゃべり。お年寄りも仲間とおしゃべりを楽しみたい気持ちも理解できるので、談話室として部屋を分けたらどうか。 	<p>情報コーナーや活動コーナーは、子供も大人も勉強したり、本を読んだり、将棋や囲碁を楽しむフリースペースです。お互い気持ちよく過ごせるようにマナーポスター等を掲出し呼び掛けているところです。また、コロナ禍でもあり、大声での会話は控えるようお願いしているところです。大声等により迷惑な状況がございましたら、スタッフまでお申し出ください。</p> <p>なお、談話室の設置要望ですが、新たにスペースを確保することは困難であり、部屋をご利用の際に会話をお楽しみいただくようお願いします。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・ 部屋が暑すぎる。エアコンの室内温度は30度を指しており、節電のレベルをはるかに超えている。 ・ もっと部屋を涼しくしてほしい。 	<p>館内の温度については、節電及び地球温暖化防止の観点から横浜市が定める温度に沿って設定していますので、ご理解をお願いいたします。なお、ご利用になる人数やその日の気候等により室温が設定温度よりも高くなる場合がありますので、その際はお申し出いただければ調整いたします。</p>