

令和6年度 第1回 利用者会議 議事録

日時 令和6年7月22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: 5団体5名、個人 1名  
戸塚地区センター職員: 館長、職員(4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5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とアンケート結果
3. 意見交換
IV. 閉会

○議事内容

I	<b>開会</b> 13:30 開会
II	<b>挨拶</b> 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4名)
III	<b>議題</b>
議事1	1. 令和5年度の運営状況について <u>(1) 利用状況等</u> (説明: 館長) <<資料1>>1P ①利用者数 ②部屋稼働率 ③部屋別稼働率 ④利用料金収入について 説明 <u>(2) サービス向上の取組</u> (説明: 館長) <<資料>>) 2Pの内容を説明  <u>(3) 自主事業</u> (説明: 担当職員) <<資料1>>3Pの内容をスライドを用いて説明
議事2	2. 利用者の声への対応状況 (説明: 館長) <<資料1>>4Pの内容を説明 <<資料2>>アンケート結果説明

**【ご質問等】**

・冷水器は今もありますか。

⇒2か所あります。一時期修理していましたが、点検清掃し使えるようになっていました。

・C会議室の冷房が効かなくて暑い。窓に遮光フィルムを貼ってはどうか。

⇒遮光フィルムについて検討します。暑い場合は受付にお声がけ頂ければ温度を下げます。

**議事 3**

**3. 意見交換**

・コピーはA4もA3も同じ白黒1枚10円する。値段を下げたい。

⇒以前は印刷機を使っていたが、安価でしたが、紙詰まりが酷かったのが現在のコピー機に交換しました。業者との契約なので値段を下げることはできません。

・受付で借りるCDプレーヤーの設定がランダムになっていたのが受付で説明書を見せて欲しいと言ったところ、説明書はなく、設定の戻し方がわからないと言われた。せっかく新しいプレーヤーになったのにもったいない。

⇒CDプレーヤーの設定を確認します。(後日、取扱説明書を受付に用意済)

・開館を9時より少し早めに開けて欲しい。港南地区センターは開館前にロビーで待機させてもらえてありがたい。

⇒横浜市の条例で9時開館と決まっています。戸塚地区センターはロビーから各フロアに上られる構造のため、開館を早くすることはできません

・会議室Aをいつも利用するが、部屋でも室内機のスイングと風量をコントロールできるようにして欲しい。

⇒空調は集中管理している為、各部屋でコントロールすることはできません。暑い場合はお声がけ頂ければ対応いたします。

**閉会**

会長：閉会の挨拶

14:20 閉会

以上

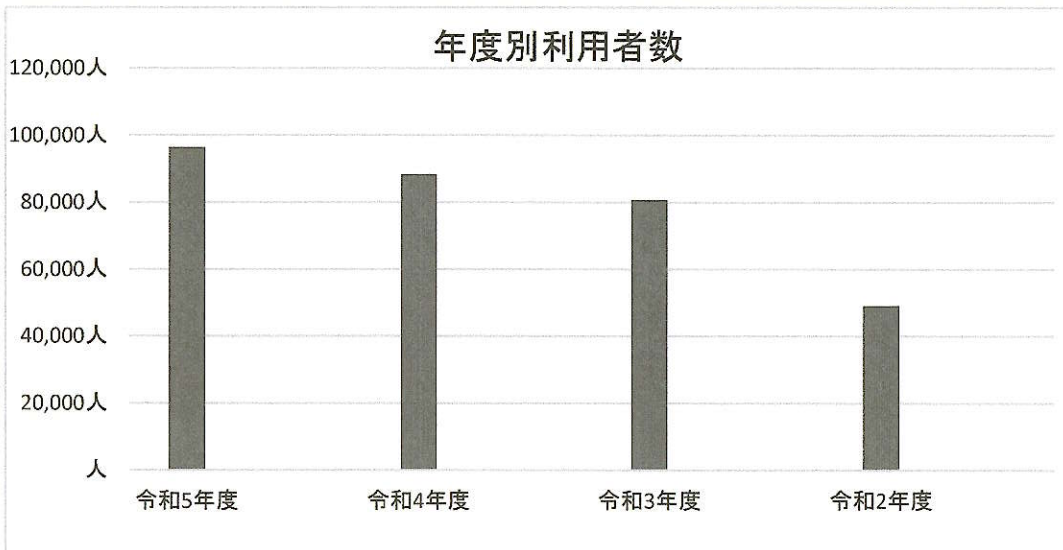
令和6年度第1回 利用者会議資料

1. 令和5年度の事業報告について

(1) 利用状況等

① 利用者数 (過去4か年)

	令和5年度	令和4年度	令和3年度	令和2年度
利用者数	96,414人	88,204人	80,599人	49,111人
対2年度比	196%	180%	164%	100%



② 部屋稼働率 (過去4か年)

	令和5年度	令和4年度	令和3年度	令和2年度
部屋稼働率	58.3%	58.3%	60.2%	44.1%

③ 部屋別稼働率 (令和5年4月1日～令和6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	59.4%	53.0%	69.6%	56.2%	51.7%	24.2%	96.8%	58.3%

④ 利用料金収入 (過去4か年)

	令和5年度	令和4年度	令和3年度	令和2年度
利用料金収入	4,400,150円	4,343,020円	4,129,730円	2,658,500円

(2) サービス向上の取組について

	内 容
R5.5	情報コーナーのライトスタンド10台増設に伴い床の電源コードにカバーを取り付けた 見た目が綺麗になった上、コードに足を引っかける危険性がなくなった。
R5.5	料理室のそば打ち板がひび割れのため交換し、合わせてカバーも新しいものに交換した。 利用者に気持ちよくそば打ちを行っていただけるようになり、またカバーの交換により衛生面も向上した
R5.7	各部屋及びフリースペースにフリーのWi-Fi設備を設置した。 2階フロアのどこからでも迅速にインターネットに接続できる快適な環境となった。
R5.9	プレイルーム用に絵本8冊とおもちゃ8点を購入 あんばんまんやポケモンなど子どもに人気の高いキャラクターを新たに購入することで、これまで以上に親子で楽しく過ごしてもらっている
R5.10	死角となっていた2Fトイレ付近や活動コーナーなど3か所に監視カメラを増設した。施設全体で監視カメラが15台となり、監視体制が強化され、より安全性が高まった。
R6.1	利用者の意見として頂いていた、料理室のフライパン、ピーラー、シャープナー、お玉、へら、ターナー、計量カップを新しいものに交換した。 清潔な調理器具により利用者に安心して調理を楽しんでもらえるようになった。
R6.2	プレイルーム入口の段差解消用としてマットを敷設。 プレイルームに上がったり下りたりする際の段差を少なくすることで特に幼児の安全を確保した。
R6.2	会議室用にアンプを1台新規購入。 これまで操作がしにくかったり、音質が良くなかったアンプを新しくすることで、利用者の利便性が高くなった。

(3) 令和5年度の自主事業

区分	内 容
親 子	<p>赤ちゃんピクス（0歳児）10回、                      ママと一緒にヨガレッチ（1歳児）11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 4回（こどもの日、七夕、お月見、節分）、                      わいわいキッズデイ（12月）1回、                      戸塚おはなし広場 5回、お楽しみ人形劇 2回（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）47回</p>
	<p>事業数 13 , 回数 96 , 延参加者数 2,492人</p>
子ども	<p>おもしろ科学体験塾 11回、わいわいキッズデイ（12月）1回                      打ち水 2回、キャンドルナイト1回                      かんたん！おいしい！おやつづくり3回                      小中高生のための囲碁CLUB 11回                      おしゃれに日本舞踊 11回                      こども科学捜査班 1回、こども防災料理 1回                      D I Yこども工作教室 1回、ふしぎ発見理科ひろば 2回</p>
	<p>事業数 23 , 回数 45 , 延参加者数 601 人</p>
大 人	<p>シニアのスマホ塾10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回連続講座                      認知症予防料理教室 1回、シニアフラダンス体験 2回連続講座                      シニアのやさしいヨガ 4回連続講座+1回                      日本語教室 30回                      大菊づくり教室 5回                      お茶を楽しむ会 12回                      生け花を楽しむ会 10回、お正月のお花 1回                      グランドピアノを弾いてみよう 11回</p>
	<p>事業数 16 , 回数 97 , 延参加者数 1,159人</p>
共催事業	<p>認知サポーター養成講座 1回                      映画上映会 3回</p>
	<p>事業数 2 回数 4 , 延参加者数 2,974人</p>
合 計	<p>事業数 54 , 回数 242 , 延参加者数 7,226</p>

(4) 要望と対応状況

要 望	対応状況等
<p><b>【料理室に関すること】</b></p> <p>①料理室にあるゴムベラの差込口にカビが生じて不衛生なので、ヘラ部分と柄が一体型のものに交換したほうが良い。</p> <p>②調理器具を更新して欲しい。 ※複数意見あり</p>	<p>①ご指摘のとおり、衛生面で不安がありますので、一体型シリコン製のヘラを購入しました。</p> <p>②ご要望の調理器具を新たに購入しました。</p>
<p><b>【プレイルームに関すること】</b></p> <p>①おままごとが足りなくてひどすぎます。きちんと確認して欲しい。</p> <p>②プレイルームを時間制にしていないので、遊べない時がある。無駄足になるから、せめてネットで見られるようにしてほしい。</p>	<p>①コロナ対策で徹底した消毒を行い、定期的に入れ替えた際、確認が不十分でした。組み合わせを確認・整理し、おままごとを楽しめるようにしました。今後、十分確認を行った上で、プレイルームに備えるようにします。</p> <p>②幼児がのびのびと遊べる場として開放しており、時間制とはしていません。また、安全で快適な遊び空間を確保するために定員制としています。ネットでの状況確認については確認時に空きがあっても来館時には満員となる場合もあり、必ずしも有効とは言えず、今のところ導入は考えていません。</p>
<p><b>【駐車場・駐輪場に関すること】</b></p> <p>①地下駐輪場に「大型バイクのみ駐車可」の表示があるにもかかわらず、小型バイクの駐車があります。</p>	<p>①地下駐輪場は、原付(50cc)以外のバイクを利用対象としています。利用対象外の駐車車両の通報や発見があれば、その都度警告書を貼付するなど対応しています。また、「原付バイク駐車禁止」のポスターを駐輪場内に数カ所掲出しました</p>
<p><b>【活動コーナーに関すること】</b></p> <p>①情報コーナーを利用していますが、隣の活動コーナーから大声による文句や罵声が頻繁に聞こえてくるので、注意してほしい。また、囲碁や将棋によりコミュニケーションをとり、声を発することによりストレス解消にもなるので、何らかのパーテーションの設置を検討してほしい。</p> <p>※同様の意見複数あり</p> <p>②活動コーナーでも食事ができるようにしてほしい。</p>	<p>①令和5年9月より、読書や学習に集中できる環境とするため、情報コーナーを自習コーナーと名称を改めるとともに、活動コーナーにポスターを掲出し、大声を抑えるよう啓発しております。なお、パーテーションの設置には多大な費用が必要なことから、現時点では難しい状況です。</p> <p>②活動コーナーは、囲碁や将棋を楽しむ方や打ち合わせなど、主に不特定の複数人によりご利用されているスペースです。そのため、衛生上好ましい環境とは言えないため、お一人でご利用される自習コーナーに限り飲食を可としています。</p>
<p><b>【レクホールに関すること】</b></p> <p>①レクホールの鏡が小さく全体を映しきれないので、可動式でもいいので、壁一面に鏡を設置してほしい。</p>	<p>①いくつかのサークルから同様のご要望をいただいていたので、移動式の鏡を4台購入しました。お申し出いただければ、他に使用がない限り貸出します。</p>

## 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

令和6年6月20日～7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

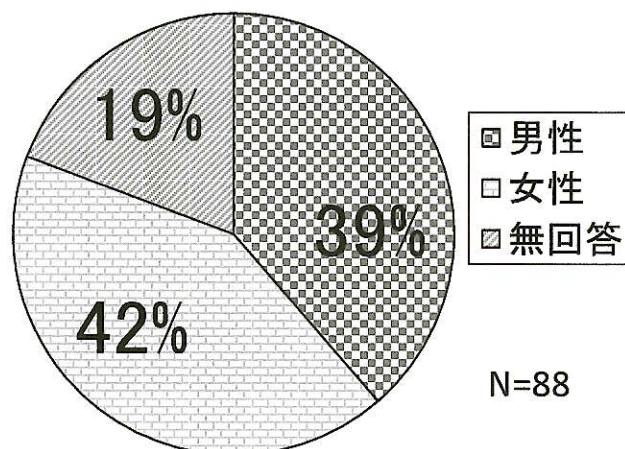
### III. アンケートにご協力いただいた方

回答数 88 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	34	38.6%
② 女性	37	42.0%
③ 無回答	17	19.3%
合計	88	100.0%

### 1-1. 性別

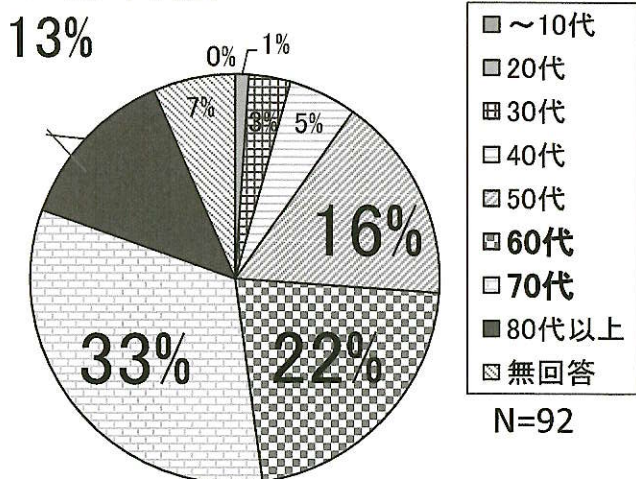


1-2.よろしければ、あなたの年代を教えてください。

選択項目	人数	構成比
① ~10代	0	0.0%
② 20代	1	1.1%
③ 30代	3	3.3%
④ 40代	5	5.4%
⑤ 50代	15	16.3%
⑥ 60代	20	21.7%
⑦ 70代	30	32.6%
⑧ 80代以上	12	13.0%
無回答	6	6.5%
合計	92	100.0%

※複数回答あり

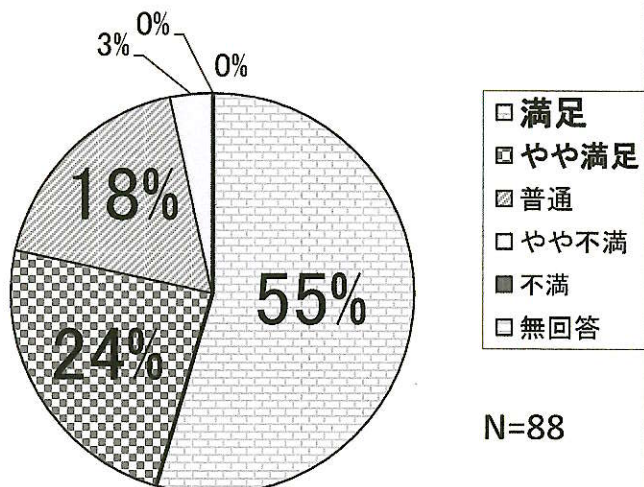
### 1-2. 年代層



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	48	54.5%
② やや満足	21	23.9%
③ 普通	16	18.2%
④ やや不満	3	3.4%
⑤ 不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	88	100.0%

### 2. 対応についての満足度

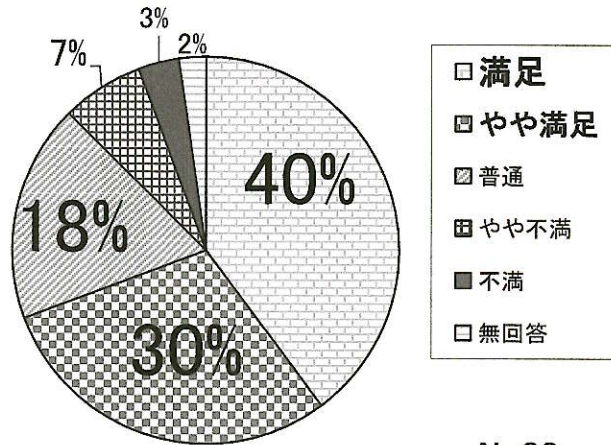




3.施設や備品についての満足度をお聞かせください。

選択項目	人数	構成比
① 満足	35	39.8%
② やや満足	26	29.5%
③ 普通	16	18.2%
④ やや不満	6	6.8%
⑤ 不満	3	3.4%
無回答	2	2.3%
合計	88	100.0%

### 3. 施設や備品についての満足

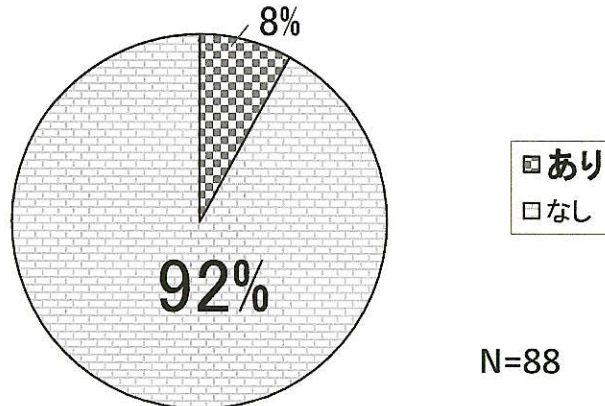


N=88

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	7	8.0%
② なし	81	92.0%
合計	88	100.0%

### 4. ご意見や希望する講座・イベント等



N=88

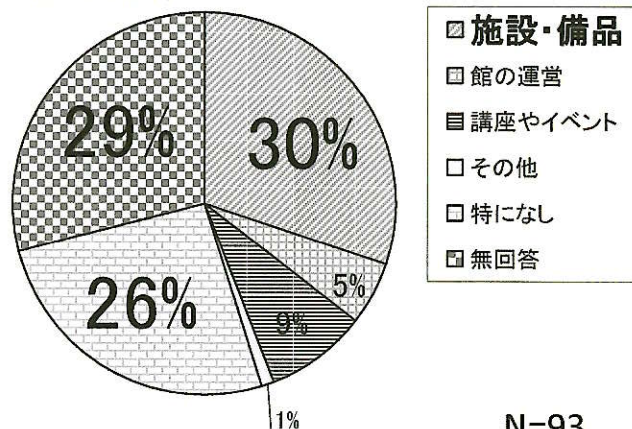
5.サービスの向上として、どのようなことを希望されますかお聞かせください。

選択項目	人数	構成比
① 施設・備品	28	30.1%
② 館の運営	5	5.4%
③ 講座やイベント	8	8.6%
④ その他	1	1.1%
⑤ 特になし	24	25.8%
無回答	27	29.0%
合計	93	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】



N=93

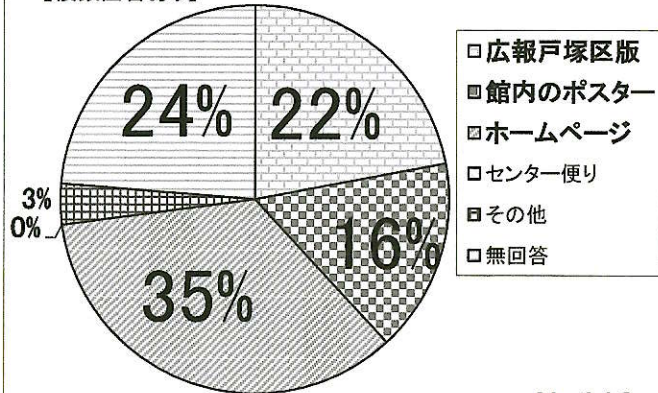
6. 地区センターの情報をどのような手段で入手されていますか。

選択項目	人数	構成比
① 広報戸塚区版	26	22.0%
② 館内のポスター	19	16.1%
③ ホームページ	41	34.7%
④ センター便り	0	0.0%
⑤ その他	4	3.4%
無回答	28	23.7%
合計	118	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】

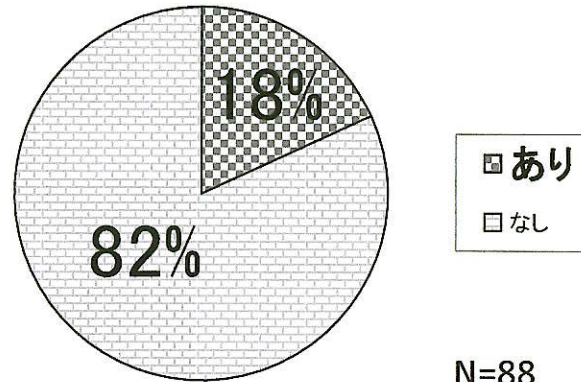


N=118

7. その他 お気づきの点や改善して欲しいことなど  
 がありますか？

選択項目	人数	構成比
① あり	16	18.2%
② なし	72	81.8%
合計	88	100.0%

7. その他 お気づきの点や改善して欲しいことなど  
 がありますか？



N=88

## 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	親切に対応して下さっています。
2	いつもお世話になります。ありがとうございます。
3	親切・丁寧・多謝
4	にこやかでとても親切です。気持ちのよい対応をありがとうございます。
5	どの方も感じ良く対応してくれます。
6	いつも親切で助けて頂いてます。
7	対応が早い
8	いつも丁寧に対応してもらっています。
9	
10	

ご不満のご意見	
1	言葉の使い方がきつい方がいらっしゃいました。柔らかく接して欲しいです。
2	自習コーナーを借りる時に番号を書くのを初めて知った。
3	
4	

### 3. 施設や備品についての満足度

全体に対するご意見		30人近い人数で活動するので、外気が高いと室内もかなり高温になる。温度設定をもう1度下げてください。
		A会議室正面のコンセントは2か所欲しい。
		ダンス・運動のグループにはエアコンの設定温度がキツイ。具合がわるくなりそうな人がいる。
		部屋の温度が暑い。自由に温度が変えられるようにしてほしい。
		冷房の温度調整をできるようにしてほしい。 ※同意見あり
		エアコンの効きが悪い。
		エアコンの温度をもう少し下げてください。
		前の人の使用後の消臭をしてほしい。
		水を飲む場所があったり、エアコン完備できれい。自習コーナーに電気がついていたり、仕切りがあったり、ミニゴミ箱も机の上にあってありがたい。
情報・活動コーナー		1階展示コーナーが使いにくい。
		机やいすのグレードアップをしてほしい。
		まわりに声もれないようにパーテーションを設置してほしい。 ※防音について同意見あり
		机の仕切りポールに多数のタイラップ(黒)止めをしているが、先端がとがっており災害ポテンシャルだと思います。思わぬケガの発生になりかねないのでは。
レクホール		CDプレーヤーが新しくなってよかった。
		卓球台、サポーター、ネットもきれいで使いやすい。
料理室		ざる、急須などをそろそろ交換してもらえたらうれしいです。だいぶ汚いです。
会議室		窓が開かない為、前利用者の臭いや空気の悪さを換気できない。
		利用予定表(A5サイズ)の字が小さく見づらい。
		DVDの他ブルーレイも表示可能な様にして頂きたい。
トイレ		
プレイルーム		
備品		壊れている譜面台があるのでチェックをお願いします。
		鏡の使用ができることを教えて頂けて良かった。
		将棋の駒が時々なくなる。

#### 4. 講座・イベント等についてのご意見・ご希望

総論	パン教室・ケーキ教室・ヨガ教室があると良い。
	フォークダンス初心者講習会
	パソコン・スマホ使い方講座 ※スマホ教室希望の同意見あり
	30～50代向け女性の講座を希望します。ストレッチ、ヨガ、ボクササイズなど。
子育て	
料理系	
趣味系	落語会

## 5. サービス向上へのご希望

ス ペ ー ス 部 屋 ・ ス		レクホールみたいな部屋を増やして欲しい。
設 備 ・ 備 品		譜面台の壊れているものを新しくして欲しい。 ※同意見あり
		料理室の備品を最新のものにして欲しい(ゆがんだフライパン等あり)
		ヘッドホンで音楽が聴けるスペースがあると良い。
		冷暖房の微調整が出来たらいいと思います。27度設定は暑いです。 ※同意見あり
		プロジェクターの更新
		ラジカセが調子悪い時がある。
		コピー機でUSBが使えると良い。
		ハリテクロボットや体力測定(筋肉量や骨密度)のコーナーがあるとよい。
		ホワイトボードのペンが使えない時がある。いつも使用できるようにして欲しい。
講 座		体験があると良いと思う。
		防災講座など身近な命を守る講座があると良い。
利 用 申 込		
そ の 他		9時開館だが早めに(8:45くらい)オープンしていただくと有難い。
		サークルとして不備があった時の柔軟な対応を希望。雰囲気づくりも大切。
		サークル参加者募集の広告等を掲載、アピールする場を用意して欲しい。

## 6. 地区センターの情報入手方法

1	町内会を通してセンターだよりや広報が届く
2	

## 7. その他 ご意見

1	週2回、毎回お世話になっています。これからもよろしくお願いします。
2	レクホールの更衣室をレクホール以外の利用者にも開放して欲しい。
3	特になし。満足しています。
4	レッスルルーム(レクホール?)の空気交換およびクーラーの効果が乏しい。
5	いろいろな講座の体験をしたい。
6	部屋のエアコンの臭いが気になる。室温が高いと臭いがこもるので、エアコンの温度を下げてください。
7	駐車場の利用が楽になった。本当に使いたい人が利用できるようになった。
8	いつもありがとうございます。
9	自習コーナーの利用票を1枚ずつ書かないでリストにしてチェックなどにしてはどうか。
10	館内の温度をもう少しだけ下げてもらいたいです。
11	ご対応頂きありがとうございました。
12	人によってキツイ言い方だったりします。優しく対応してくれる人もいますが、もっと対応を考えて欲しい。
13	大変な人気で、なかなか空気がないのが残念ですが、便利なので今後もおおいに利用させていただきます。
14	サークルの活動時、申請した人数より多かった時に文句をいわれるのは、意味がよくわからない。
15	予約がwebでスムーズにできるので助かっています。対応してくださる方も親切です。ありがとうございます。
16	スタッフさんの人となり温かく、さりげない一言に日々癒されています。いつもありがとうございます。気持ちよく利用させて頂いています。
17	全体として快適で良い施設だと思います。
18	
19	
20	
21	
22	