

## 平成30年度 利用者懇談会(議事録)

### 日時・場所

平成31年2月9日(土) 15:00～16:00  
金沢地区センター2階 大会議室

### 出席者

運営委員会：横井委員長、鈴木副会長、吉原副会長、小林(信)委員、小林(淑)委員  
船津委員、田代委員

参加団体：卯月会、せとクラブ、金沢麺ずくらぶ、横浜岳風会磯浜支部、懐かしの映画を観る会  
行政他：出丸係長(金沢区地域振興課)、金子事務局長(金沢区民協働支援協会)、  
上條図書館長

事務局：糞谷館長 對馬副館長

### 議事録要旨

司会・進行 糞谷館長

#### 1 委員長あいさつ

皆様こんにちは。何回かお目にかかった方もおられますし、初めての方もおられるので金沢地区センター委員長の横井です。よろしくお願いいたします。なお、本日はご利用されている地区センターの利用状況についてまず説明させていただいてから、皆様との意見交換を進めさせていただきますので、よろしくお願いいたします。なお、日頃から当施設をご利用頂いております皆様からは是非忌憚のないご意見を頂ければと思います。本日はよろしくお願いいたします。

#### 2 出席者の紹介

運営委員会委員及び行政及び事務局側を館長より紹介し、出席された団体には自己紹介をお願いした。

(せとくらぶ)

卓球の団体です。3年半前に地区センターで企画された教室に参加した後、10数名でその後クラブとして3年がたちますが活動しています。いつも気持ち良く使わせていただいております。

(金沢麺ずくらぶ)

かれこれセンターで20年近くそば打ち教室として活動しています。また、毎年年末に体験教室を3日間開催し、その卒業生が新たなメンバーとして活動をしています。これからもよろしくお願いいたします。

(横浜岳風会磯浜支部)

横浜岳風会という組織は詩吟の会で、全体では400名以上が市内で活動しています。主にこちらのセンターでは4月5月に開催される大会に出るための練習のために使用しています。

(懐かしの映画を観る会)

和の会という団体の分科会として活動しています。当初は能見台地区センターで少人数で活動していましたが、現在は会員の登録数は72名で、毎月第2・4の月曜日に映画の鑑賞をしており、金沢地区センターでの活動は既に10年を超えました。いつも有難うございます。

(卯月会)

囲碁のクラブとして金沢地区センターと金沢晴嵐センターの2か所で、月にそれぞれ2回ずつ活動をしている。会員のレベルとしては4級から3段の人まで幅広く在籍しており、講師を招いて教えて貰っている。また、公平に毎年幹事を変えて運営しているので、施設の皆さんには大変ご迷惑をかけております。これからもよろしくお願ひします。

### 3 報告事項

糺谷館長：資料に沿って概要説明

P 1～2 「年度別・センター利用者統計表」

#### (1)入館者状況

- ・入館者合計 H30年12月末で延べ110,732人 昨年より3,129人減、これは前年の同月比で見ると97.3%であった。  
理由は、前年度の同時期に体育館が工事のため使用中止になっていた分が今年度は増員となることから前年度を上回ることが想定され、年度末までの3か月間で前年度を超える利用者数となることを見込んでいる。
- ・利用者別では団体利用者の、高校生及び65歳以上の男女が共に伸びている。  
高校生は卓球やダンスの使用、65歳以上の男女はこれまで同様の伸びを見せている。  
健康な高齢者が増加していることが考えられる。
- ・居住別では、利用者全体の89.4%が金沢区内の在住の利用者となっている。  
このことから、地区センターが多く地域住民に支えられていることが見受けられる。

#### (2)部屋別稼働率

- ・部屋別の稼働率は、全体的に各部屋とも昨年度と比べると伸びている。
- ・部屋別利用では、料理室・和室・スポーツ広場・体育館の順で伸びを見せている。  
料理室、体育館では若い人の利用が伸びている。和室ではカラオケの利用者が伸びていると思われる。
- ・先程の利用者数では若干ではあるが減少していると説明したが、部屋別の稼働率は伸びている。これは団体の多くは活動は活発に行っているが、会員が減っているため1回ごとの利用者が減ってきているのではないかと推察している。
- ・団体の時間帯別利用では、概ね前年度と同様に使用されている。  
しかし、これまで同様、夜間については使用できる団体が限られていることから、夜間の利用は全体の割合と比べて落ちる状況は変わっていない。
- ・稼働率としては、横浜市が推奨する50%を超える状況にあるので、稼働率としては大きな問題は出ていないと考えている。しかし、施設としては50%で甘んじるのではなく更に利用率が伸びるよう今後も努力していきます。

P 3～6 「利用域や満足度調査の結果報告」

#### (3)「利用者満足度調査の報告」

- ・利用者満足度調査は毎年行っている調査で、今年度分のアンケートの集計がまとまったので報告します。
- ・今年度のアンケート提出件数は164件であった。男女の内訳は男性58件女性106件であった。
- ・年代は20歳未満の提出は無かったが、当施設を利用されている幅広い層から概ね均等に提出された。満足度の評価点は5点が最高点となっている。
- ・質問項目は7問で、施設・設備・備品について(3.8)、使い勝手や清潔さなど快適性について(4.1)、予約の手続きについて(3.7)、職員やスタッフの対応・サービスについて(4.5)、自主事業について(3.8)、当センターに対して全体的には(4.0)の評

価となり、昨年度と比べると全ての項目で同評価か上昇する嬉しい結果となった。

また、施設側としては一番気にしている「職員・スタッフの対応・サービス」について多くの方から大いに満足という評価を頂くことが出来た。大変うれしく思っている。今後もいただいた評価が続くよう更にしっかりとしたサービスの向上に努めていきたい。なお、この結果は職員の誇りにもなるので、今後全職員に周知します。

- ・今後のサービス向上や希望については冷暖房設備や照明などハード面の改修希望が多く出されました。これまでも設備の改修については多くのご意見を頂いておりますが、当センターもオープンから38年が経過しているため設備の故障が確かに多くなってきています。しかし、設備改修には高額な経費に係るため緊急対応以外については早急な改修は難しくなっている。皆様からのご意見があることは横浜市に伝えていきたい。
- ・利用手続きに関しては団体の皆様に公平に施設をご利用いただけるように今年度から予約システムを導入した。評価では満足されている方が多くを締めたが、反面パソコンやスマホから手続きを行う事から、やりにくい・分かりにくい等のご意見も見受けられた。
- ・資料として、提出されたアンケート内の質問に対する回答がまとめてあるので、詳細は後ほどご覧ください。

説明は以上です。それでは、これより各団体の皆様との意見交換の時間とします。

出席いただいた皆様から忌憚のないご意見を頂きたい。

#### P 1 1 「利用者懇談会意見・要望」

##### (4)意見交換

- ・意見交換を始める前に本日出席されている各団体からアンケートとは別にご意見・要望を受けてあるので、先に各団体に考え方をお伝えします。

- ・卯月会（要望）

ホワイトボードで使用している白黒のマグネットが破損しているので新しいものを購入して貰いたい。

(回答) 施設で点検したところ修繕対応が可能でしたので既に直しました。

- ・懐かしの映画を観る会（要望）

暖房を着けていても寒いので、もう少し気持ち良く活動できるよう何か対策をしてもらいたい。

(回答) まず皆さんに知って置いて頂きたいことがあります。この施設の冷暖房は集中管理方式のため部屋ごとの温度調整は難しくなっております。大きな部屋の温度を上げるために調整温度を高くすると、小さな部屋では温度が上がりすぎ反対にまた苦情が出てしまうこともあります。また、平成29年度に、空調機の修繕を実施し以前よりは冷暖房が効くようになっています。今後更に冷暖房が効くようにするには、空調機そのものの交換が必要となり、大規模な工事・修繕には高額な経費も係ることから横浜市に継続して相談を行っている。今後もご意見を頂いた時は、調整できる範囲で速やかに冷暖房の温度設定の調整をしますので、事務室へお申し出ください。

- ・金沢麵ずくらぶ（意見）

いつも気持ち良く利用させていただいております。

- ・ハッピーサロン（意見）

会員に意見・要望を確認したところ、私達の活動には最適な施設と感じております。施設の職員からの丁寧なサービスを受けて、いつも快適に利用しており、全員が同じ意見でした。

(回答) ありがとうございます。これからも気持ちよくお使いいただけるよう頂いたご意見を職員へ周知します。

- ・(館長) 頂きました要望・ご意見に対する回答は以上です。本日お伝えした回答も踏まえまして懇談会を進めさせていただきます。頂いたご意見以外にも普段からお気づきになっていることなどでもご意見を頂ければと思います。

- ・(懐かしの映画を観る会)

映画を観ている時はじっとして体を動かさないで、ちょうど吹き出し口の下にいる人から良く意見が出ます。会でも部屋の状態は分かっているので、会員には1枚余分に着るとかの対応をするように指導しておりますので、その事も知って置いて頂きたい。予算が係り難しい要望だということは会としても分かっているので今後の対応に期待したい。

映画会が始まる前に会員が弁当を持参して1階の自販機コーナーで飲食をする際、飲食をする場所なので長時間の読書や勉強の使用は禁止すると表示はされているが、読書等の多くの方がいて飲食をしようとしても使用できない現状があることを知っておいて貰いたい。

- ・(館長) 冷暖房についてご協力ありがとうございます。また、自販機コーナーについてセンターとしてもそのような状況があることは知っています。利用のルールに従っていない方がいる場合は、事務室に声を掛けてもらえればスタッフから注意します。なお、利用時間内であれば使用されている部屋内で、お弁当などの軽飲食であれば問題は無いので是非ご利用ください。

- ・(せとくらぶ)

冷暖房設備の拡充を望んでいる要望があるとのことですが、体育館はスポーツを主に行う場所なので汗を流すのは当たり前と考えています。そのため冷暖房は必要ないのではないかと考えています。

- ・(館長) 体育館の部分で他の施設では冷暖房が完備している施設もあります。当センターでも利用者から体育館にも冷暖房設備を入れて貰いたいとの要望も多くあるので、横浜市に伝えています。今後どのようになるかはまだ分かりませんが、暑い寒いの対策としては、窓の開閉で対応しています。しかし、難しい部分も感じています。体育館では様々なスポーツが行われ、暑くても風があると影響があるので窓は締めて欲しいとか色々な要望が寄せられます。その都度センターとしてどうするか判断しますが、大変難しいと感じています。その時々で出来る事出来ない事がありますので、今後も利用者の皆様にご理解ご協力を頂きたい。

- ・(金沢麵ずくらぶ)

蕎麦は気温や湿度に左右されるので冷暖房は使用していない。その時々状況に応じた打ち方をするように指導している。他の料理室使用者から冷暖房の要望があるのかは分からないが、暑いから冷房をとか寒いから暖房をとという気持ちは分かるが、我々は施設を借りているんだから我慢も必要ではないか。

料理室の稼働率に関して毎年この程度で推移しているが寂しい、他の部屋は50%以上になっているので金沢地区センターの稼働率を低くしているのは料理室が足を引っ張っていると感じている。最近学生の利用が増えているとの説明があったが、今後稼働率を増やすにはどうしたら良いのか私も考えていきたい。

- ・(館長) 確かに全体の利用率と比べると料理室の稼働率は低いと感じています。その中で昨年度と比べると少し伸びがありました。それは最近若い人の利用が伸びているということです。金沢区内には横浜市立大学や関東学院大学があるので、学生の利用が増えています。しかし、まだ他の部屋に比べると利用率が低いのは、金沢地区セ

センターには料理室があるという認知度が足りないのでは無いかと考えています。そこで、センターとしては認知度を上げるために、自主企画事業で男性向きの料理教室や料理に関する事業を取り入れて努力をしています。利用者の皆様も身近の人で料理ができる場所がないという人がいた時には、是非ご紹介をして頂きたいと思います。

・(卯月会)

私が知っているところでは、晴嵐金沢だったと思いますが、うどんを作って 300 円で利用者さんに食べて頂くようなイベントをしていたと思います。料理は食べる人にも興味があるのではと思います。是非そのようなイベントで盛り上げてみてはどうでしょうか。

- ・(金沢区出丸係長) 料理室についてはどの施設でも同じような問題を抱えています。相対的にどうしても利用率が低くなってしまっています。そこで先ほども説明しましたが男性をターゲットにする方法が一つ、また、子供さんを対象に夏休みや冬休みを利用してパンやクリスマスケーキを作る体験して貰うとか、いずれにしても館の自主事業を通して利用者を増やすなど、区としても考えていきたいと思っています。

・(横浜岳風会磯浜支部)

1月6日午前中に中会議室を使用したが、大変寒かったが事務室には連絡せずに使用していたが、年末年始が休館だったのでそれによる影響があるのか。

- ・(館長) 年末年始の休館日に施設管理の職員は常駐していますが施設内の暖房は入れていません。その為やはり長期間に渡って館全体が冷えているので、1月の休館明けは暖房を入れても完全体が直ぐには温かくはならないと思います。しかし、休館明けの暖房温度はいつもより高めで設定して出来るだけ早く館が温まるような対応はしております。

・(横浜岳風会磯浜支部)

団体登録時の活動内容は詩吟として登録しているが、2階の和室でカラオケが使用したい場合同じ団体名で予約をしても大丈夫か。

- ・(館長) 使用は大丈夫です。ただし、団体の月の使用回数が決められているのでその枠内であれば問題ありません。また、使用日の1週間前を過ぎれば枠数を超えて使用することが可能となります。なお、予約時に活動内容にカラオケと記載していただければセンター側でも確認し利用準備ができますのでご協力をお願いします。カラオケの利用時間は午後3時以降となっておりますのでご注意ください。

・(卯月会)

予約がやりにくい等の意見もあったようだが、今回導入されたシステムで2か月先の予約が取れることになったのは画期的なことと感じている。各団体も利用予定が確実に把握でき、会員に周知も早くできるのでありがたい。また、分かりにくい方にも電話予約や窓口予約の方法も残されているので問題はないと考えている。

- ・(金子事務局長) システムを導入したきっかけは、これまでは利用調整会議に出席しないと予約が出来なかったのが、会議に出れない多くの方から不公平ではないかのご意見を多く頂いていた。また、区内の他施設では予約システムを導入している経過もあり、同じ区内で予約方法が違うのはどういふものかと施設協会内でも問題としていた。今回の導入で区内の全ての施設で予約システムが稼働していることから他区からは注目されている。まだまだ見直す必要があると考えておりますが、今後も是非皆さんからご意見を頂き使いやすいシステムにして行きたいと考えています。

・(懐かしの映画を観る会)

システムを使うようにしているが、団体番号やパスワードを入れて次にこうやってとしているうちに分からなくなってしまうことがあり、その時はやはりセンターに連絡

し確認している。今後はパソコンが分からない人でも簡単に使えるようなシステムにしてもらいたい。

- (金子事務局長) 今後とも工夫をしていきたい。

- (せとくらぶ)

これまで予約を取るために利用調整会議に出られるメンバーを当日までに調整するのが非常に大変だった。しかし予約システムが入ってからはその調整が無くなり非常に便利になったと思っている。

- (館長) 何かほかにご意見はありますか。

皆様からのご意見もほぼ出尽くしたと思いますので、それでは以上となりますが、ここでお知らせがあります。本日までご出席いただいております金沢麵ずくらぶの村田さんにご協力いただき、是非日頃センターをご利用いただいている方や地域の皆様楽しんでいただこうと、金沢地区センター寄席をこの度3月17日の日曜日に自主企画事業として開催することとなりました。定員50名で募集しておりますが、是非委員の皆様も地域へご紹介いただきたいと思います。多くの皆様方に楽しんでいただき次の年も開催できるよう頑張りますのでよろしくお願いいたします。

- (館長) 最後に金子事務局長よりご挨拶いたします。

- (金子事務局長) 皆様本日は大変お疲れ様でした。私たちは横浜市から金沢区内の13の施設の管理運営を承っておりますが、日頃から利用者の皆様にどれだけ満足していただけるかということを考えながら業務を進めております。本日の館長からの説明で誠意を感じていただけたでしょうか、皆様にこれからも気持ちよく施設をご利用いただけるよう施設運営を行ってまいりますので、これからもお気づきの点がございましたらご意見を頂きたいと考えております。今後とも引き続きよろしくお願いいたします。本日はありがとうございました。