

## 平成28年度 「並木コミュニティハウス」 収支予算書兼決算書

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	13,849,000		13,849,000	13,849,000	0	横浜市より
利用料金収入	0		0	0	0	
自主事業（指定管理料充当の自主事業）収入	2,095,000		2,095,000	2,355,715	△ 260,715	
自主事業収入	0		0	0	0	
雑入	240,000	0	240,000	295,456	△ 55,456	
印刷代	100,000		100,000	112,170	△ 12,170	
自動販売機手数料	140,000		140,000	169,857	△ 29,857	
駐車場利用料収入	0		0	0	0	
その他（ ）	0		0	13,429	△ 13,429	
<b>収入合計</b>	<b>16,184,000</b>	<b>0</b>	<b>16,184,000</b>	<b>16,500,171</b>	<b>△ 316,171</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
人件費	11,062,000	0	11,062,000	10,955,788	106,212	
給与・賃金	10,304,000		10,304,000	10,276,286	27,714	
社会保険料	600,000		600,000	582,512	17,488	
通勤手当	150,000		150,000	93,240	56,760	
健康診断費	8,000		8,000	3,750	4,250	
勤労者福祉共済掛金	0		0	0	0	
退職給付引当金繰入額	0		0	0	0	
事務費	641,000	0	641,000	714,588	△ 73,588	
旅費	3,000		3,000	2,880	120	
消耗品費	250,000		250,000	310,956	△ 60,956	
会議ठी費	5,000		5,000	6,050	△ 1,050	
印刷製本費	0		0	0	0	
通信費	180,000		180,000	167,548	12,452	
使用料及び賃借料	0	0	0	0	0	
横浜市への支払分	0		0	0	0	
その他	0		0	0	0	
備品購入費	40,000		40,000	0	40,000	
図書購入費	100,000		100,000	106,180	△ 6,180	
施設賠償責任保険	3,000		3,000	5,360	△ 2,360	
職員等研修費	30,000		30,000	85,806	△ 55,806	
振込手数料	0		0	0	0	
リース料	30,000		30,000	29,808	192	AED
手数料	0		0	0	0	
地域協力費	0		0	0	0	
事業費	1,844,000	0	1,844,000	2,081,704	△ 237,704	
自主事業（指定管理料充当の自主事業）費	1,844,000		1,844,000	2,081,704	△ 237,704	
自主事業費	0		0	0	0	
管理費	1,166,000	0	1,166,000	973,778	192,222	
光熱水費	860,000	0	860,000	735,716	124,284	
電気料金	660,000		660,000	514,274	145,726	
ガス料金	0		0	0	0	
水道料金	200,000		200,000	221,442	△ 21,442	
清掃費	50,000		50,000	49,680	320	
修繕費	100,000		100,000	29,862	70,138	
機械警備費	156,000		156,000	155,520	480	
設備保全費	0	0	0	0	0	
空調衛生設備保守	0		0	0	0	
消防設備保守	0		0	0	0	
電気設備保守	0		0	0	0	
害虫駆除清掃保守	0		0	0	0	
駐車場設備保全費	0		0	0	0	
その他保全費	0		0	0	0	
共益費	0		0	3,000	△ 3,000	諸費
公租公課	944,000	0	944,000	883,000	61,000	
事業所税	0		0	0	0	
消費税	894,000		894,000	743,000	151,000	
印紙税	0		0	0	0	
その他（法人税等）	50,000		50,000	140,000	△ 90,000	
事務経費（計算根拠を説明欄に記載）	527,000	0	527,000	578,000	△ 51,000	
本部分	527,000		527,000	578,000	△ 51,000	事務局経費
当該施設分	0		0	0	0	
二一ス対応費	0		0	0	0	
<b>支出合計</b>	<b>16,184,000</b>	<b>0</b>	<b>16,184,000</b>	<b>16,186,858</b>	<b>△ 2,858</b>	
差引	0	0	0	313,313	△ 313,313	

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				169,857	
管理許可・目的外使用許可支出				0	
管理許可・目的外使用許可収支				169,857	

平成 28年度コミュニティハウス (学校施設活用型以外) 利用状況(1)

施設名 横浜市並木コミュニティハウス

月別	開館日数 (日)	入館者数(人)			利用層別利用数(人)									
		男性	女性	合計	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	630	1,686	2,316	88	92	31	2	0	149	815	424	715	2,316
5月	30	685	1,639	2,324	108	69	29	2	3	230	756	387	740	2,324
6月	29	537	1,924	2,461	252	111	24	6	1	83	1,079	293	612	2,461
7月	30	551	1,693	2,244	118	175	29	8	3	121	772	323	695	2,244
8月	30	618	1,517	2,135	141	118	25	10	1	76	684	403	677	2,135
9月	29	449	1,771	2,220	85	73	16	8	0	66	805	319	848	2,220
上半期計	177	3,470	10,230	13,700	792	638	154	36	8	725	4,911	2,149	4,287	13,700
10月	30	550	1,724	2,274	183	129	26	14	0	96	838	341	647	2,274
11月	29	586	1,660	2,246	122	167	36	28	1	89	828	340	635	2,246
12月	27	542	1,581	2,123	182	136	18	15	4	77	766	309	616	2,123
1月	27	490	1,470	1,960	143	102	13	13	0	76	714	328	571	1,960
2月	27	557	1,621	2,178	147	134	24	16	0	91	763	340	663	2,178
3月	30	661	1,815	2,476	161	132	19	13	0	68	844	445	794	2,476
下半期計	170	3,386	9,871	13,257	938	800	136	99	5	497	4,753	2,103	3,926	13,257
年間合計	347	6,856	20,101	26,957	1,730	1,438	290	135	13	1,222	9,664	4,252	8,213	26,957

月別	居住区別利用数(人)				時間帯別利用数(人)				部屋稼働率(%)			図書貸出 冊数	蔵書数 (冊)
	区内	区外	市外	合計	午前	午後	夜間	合計	午前	午後	夜間		
4月	2,265	38	13	2,316	1,048	947	321	2,316	70%	66%	41%	183	《9月末》
5月	2,292	23	9	2,324	989	1,041	294	2,324	72%	70%	43%	190	1,140冊
6月	2,378	68	15	2,461	964	1,132	365	2,461	79%	74%	50%	207	(内訳)
7月	2,164	59	21	2,244	815	1,001	428	2,244	73%	68%	50%	197	・児童対象
8月	2,069	48	18	2,135	823	998	314	2,135	65%	66%	45%	174	314冊
9月	2,158	49	13	2,220	850	1,019	351	2,220	81%	76%	47%	162	・一般対象
上半期計	13,326	285	89	13,700	5,489	6,138	2,073	13,700	73%	70%	46%	1,113	826冊
10月	2,186	73	15	2,274	940	942	392	2,274	71%	69%	42%	139	《年度末》
11月	2,160	71	15	2,246	923	980	343	2,246	79%	73%	50%	197	1,222冊
12月	2,074	39	10	2,123	908	904	311	2,123	79%	85%	57%	143	(内訳)
1月	1,824	121	15	1,960	735	927	298	1,960	71%	74%	42%	147	・児童対象
2月	2,103	59	16	2,178	892	1,035	251	2,178	80%	77%	55%	187	314冊
3月	2,421	42	13	2,476	1,083	1,053	340	2,476	79%	82%	52%	172	・一般対象
下半期計	12,768	405	84	13,257	5,481	5,841	1,935	13,257	77%	77%	50%	985	908冊
年間合計	26,094	690	173	26,957	10,970	11,979	4,008	26,957	75%	73%	48%	2,098	

※入館者数の計は、利用層別利用数、居住区別利用数、時間帯別利用数のそれぞれの計と同じになります。

※部屋稼働率の対象は、会議室・集会室・多目的室・研修室等団体が利用する部屋とします。

※部屋稼働率は別表に入力してください。

(様式12)

## 平成28年度自主事業報告書

施設名 横浜市並木コミュニティハウス

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	
成人男女	椅子を使ったソフトヨガ	4月19日～6月21日/5	15	64	△ 10,139	42,500	32,361	有	2,000	6,000	30,000	ヘルシーヨガ
成人男女	椅子を使ったソフトヨガⅡ	7月5日～9月20日/6	15	72	△ 9,000	45,000	36,000	有	3,000	6,000	36,000	
成人男女	椅子を使ったソフトヨガⅢ	10月4日～12月20日/6	15	69	△ 9,000	45,000	36,000	有	3,000	6,000	36,000	
成人男女	椅子を使ったソフトヨガⅣ	1月17日～3月21日/5	15	54	0	30,000	30,000	有	2,500	6,000	30,000	
成人男女	なみき健康ヨガ	4月12日～6月28日/6	18	82	△ 12,129	51,000	38,871	有	3,000	6,000	36,000	ヘルシーヨガ
成人男女	なみき健康ヨガⅡ	7月12日～9月27日/6	18	68	△ 12,000	48,000	36,000	有	3,000	6,000	36,000	
成人男女	なみき健康ヨガⅢ	10月25日～12月27日/5	15	47	△ 7,500	37,500	30,000	有	2,500	6,000	30,000	
成人男女	なみき健康ヨガⅣ	1月24日～3月28日/5	16	50	△ 10,000	40,000	30,000	有	2,500	6,000	30,000	
成人男女	いきいき健康体操	4月2日～3月18日/24	15	131	△ 4,000	83,100	79,100	有	300	3,000	72,000	金沢スポーツクラブ
成人男女	美姿勢ウォーキング	4月4日～6月20日/6	20	89	△ 6,300	44,100	37,800	有	2,500	6,000	36,000	
成人男女	美姿勢ウォーキングⅡ	11月7日～2月20日/7	20	78	7,600	34,400	42,000	有	2,800	6,000	42,000	
成人男女	夕方の身体ほぐしストレッチ	4月5日～5月31日/8	20	84	1,100	48,960	50,060	有	3,500	6,500	52,000	
成人男女	夕方の身体ほぐしストレッチⅡ	6月7日～7月26日/7	20	81	500	45,000	45,500	有	3,000	6,500	45,500	
成人男女	夕方の身体ほぐしストレッチⅢ	8月2日～9月27日/8	20	89	3,000	49,000	52,000	有	3,500	6,500	52,000	
成人男女	夕方の身体ほぐしストレッチⅣ	10月4日～11月29日/4	20	87	△ 500	52,500	52,000	有	3,500	6,500	52,000	
成人男女	夕方の身体ほぐしストレッチⅤ	12月6日～1月31日/7	20	63	9,500	36,000	45,500	有	3,000	6,500	45,500	
成人男女	夕方の身体ほぐしストレッチⅥ	2月7日～3月28日/8	20	54	20,500	31,500	52,000	有	3,000	6,500	52,000	
小学生以上	室内で楽しむさわやかスポーツ	4月23日～3月25日/10	8	66	21,155	0	21,155	無	0	2,000	20,000	金沢区さわやかスポーツ普及委員会
成人女性	誰でも楽しめるフラ教室	4月7日～6月16日/6	20	89	△ 19,200	54,000	34,800	有	3,000	5,800	34,800	
成人女性	誰でも楽しめるフラ教室Ⅱ	7月7日～9月15日/6	20	91	△ 10,700	45,500	34,800	有	3,000	5,800	34,800	
成人女性	誰でも楽しめるフラ教室Ⅲ	10月6日～12月15日/6	20	67	△ 13,200	48,000	34,800	有	3,000	5,800	34,800	
成人女性	誰でも楽しめるフラ教室Ⅳ	1月5日～3月16日/6	20	92	△ 22,200	57,000	34,800	有	3,000	5,800	34,800	
成人女性	託児つき健康フラダンス	5月11日～8月24日/8	20	69	4,220	56,000	60,220	有	4,000	5,000	40,000	
成人女性	託児つき健康フラダンスⅡ	8月14日～12月28日/8	20	64	△ 500	59,500	59,000	有	4,000	5,000	40,000	
成人女性	託児つき健康フラダンスⅢ	1月11日～3月22日/6	20	47	6,000	35,000	41,000	有	2,500	5,000	30,000	
親子	ママとベビーのふれあい体操	7月8日～7月29日/4	10	20	12,800	7,200	20,000	有	1,800	5,000	20,000	
成人男女	鎌倉切通しウォーキング	12月2日	20	10	4,616	4,000	8,616	有	500	8,000	8,000	横濱金澤シティガイド協会
成人男女	楽しく歌うポピュラーソング	4月14日～7月28日/8	23	246	△ 24,030	108,000	83,970	有	3,000	5,000	80,000	2部制
成人男女	楽しく歌うポピュラーソングⅡ	8月25日～12月8日/8	23	172	△ 8,875	88,875	80,000	有	3,000	5,000	80,000	2部制
成人男女	楽しく歌うポピュラーソングⅢ	12月22日～3月30日/8	23	215	△ 19,000	99,000	80,000	有	3,000	5,000	80,000	
成人男女	ギター弾き語りコンサート	10月29日	30	28	△ 3,600	15,000	11,400	有	500	10,000	10,000	託児つき
成人男女	書道の基本を楽しく学ぶ	4月26日～6月28日/5	16	76	△ 14,090	40,000	25,910	有	2,500	5,000	25,000	
成人男女	書道の基本を楽しく学ぶⅡ	7月5日～9月27日/6	16	74	△ 15,000	45,000	30,000	有	3,000	5,000	30,000	
成人男女	書道の基本を楽しく学ぶⅢ	10月4日～12月27日/6	16	78	△ 12,000	42,000	30,000	有	3,000	5,000	30,000	

成人男女	書道の基本を楽しく学ぶⅣ	6月10日～3月28日/6	16	81	△ 15,000	45,000	30,000	有	3,000	5,000	30,000	
成人男女	筆ペンで書く写経	6月6日～6月17日/4	16	37	△ 1,000	21,000	20,000	有	2,000	5,000	20,000	
成人男女	筆ペンで書く写経Ⅱ	7月1日～9月16日/6	16	81	△ 16,500	48,000	31,500	有	3,000	5,000	30,000	
成人男女	筆ペンで書く写経Ⅲ	10月7日～12月16日/6	16	77	△ 18,000	48,000	30,000	有	3,000	5,000	30,000	
成人男女	筆ペンで書く写経Ⅳ	1月6日～3月17日/6	16	75	△ 15,000	45,000	30,000	有	3,000	5,000	30,000	
成人男女	四季の草花を描く水彩画教室	4月8日～6月24日/6	24	103	△ 27,500	62,500	35,000	有	3,000	5,800	35,000	
成人男女	四季の草花を描く水彩画教室Ⅱ	7月8日～9月23日/6	24	71	△ 13,000	48,000	35,000	有	3,000	5,800	35,000	
成人男女	四季の草花を描く水彩画教室Ⅲ	10月14日～12月23日/6	24	99	△ 28,000	63,000	35,000	有	3,000	5,800	35,000	
成人男女	四季の草花を描く水彩画教室Ⅳ	1月13日～3月24日/6	24	91	△ 22,000	57,000	35,000	有	3,000	5,800	35,000	
成人男女	大人のやり直し英会話	9月24日～11月12日/8	16	113	△ 11,240	54,300	43,060	有	2,900	5,000	40,000	
成人男女	大人のやり直し英会話Ⅱ	11月24日～2月18日/10	16	113	△ 2,500	58,500	56,000	有	3,900	5,600	56,000	
成人男女	大人のやり直し英会話Ⅲ	3月25日～3月25日/3	16	35	620	16,380	17,000	有	2,340	5,000	17,000	
成人男女	宇宙を楽しむ～天文学入門	10月1日～12月17日/6	20	56	12,840	23,360	36,200	有	2,500	5,000	33,000	
成人男女	ビーズアクセサリー体験教室	6月18日	10	8	2,600	8,000	10,600	有	1,000	5,000	5,000	
成人男女	ちりめんで作る五月人形	4月7日、18日	12	24	△ 6,845	19,200	12,355	有	1,600	5,000	10,000	
成人男女	くらしに役立つ色彩の講座	9月9日～23日/3	16	21	1,800	13,200	15,000	有	1,500	5,000	15,000	
成人男女	朗読の会	8月7日	30	18	1,000	9,000	10,000	有	500	10,000	10,000	
成人男女	パソコン何でも相談	4月10日～3月19日/24	50	45	23,100	53,500	76,600	有	500			謝金(600円×人数分)
成人男女	パソコン基本講座	6月12日～3月23日/5	10	42	1,520	28,640	30,160	有	2,000			並木パソボラ(謝金500×人数分)
小学生	夏休みおもしろ工作	8月10日	15	2	13,016	200	13,216	有	200			NPOおもしろ科学たんけん工房
小学生～中学生	子ども作文教室	7月23日～9月6日/3	24	34	△ 1,200	19,200	18,000	有	1,600	6,000	18,000	
未就学児と保護者	おはなし会	11月10日	10	18	5,000	0	5,000	無	0	5,000	5,000	
小学生以上	並木寄席	12月24日	40	12	5,000	0	5,000	無	0	5,000	5,000	
成人男女	横浜なみきりハビリテーション病院共催事業	11月5日	40	18	0	0	0	無	0	0	0	横浜なみきりハビリテーション病院
成人男女	並木コミハ出前講座	6月11日～2月23日/5	35	59	8,450	12,900	21,350	有	500	1,400	2,800	実施場所:並木ラボ
成人男女	ボイストレーニングで輝く声を	3月9日～3月23日/3	15	48	△ 19,200	34,200	15,000	有	1,800	5,000	15,000	
利用団体	作品展示会	3月11日、12日			0	0	0	無	0			
合計				4,147	△ 274,011	2,355,715	2,081,704				1,857,000	

自主事業に要した総経費は、指定管理料(自主事業費)から充当した額と参加費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	H28.4.1	利用申込の調整会時 コミュニティハウスの利用でトランプ、麻雀 はどうなのか。	施設の設置目的にあった内容で、自主的 活動と相互交流のさまざまな活動にご利用 いただけます。(レクリエーション活動)
2	H28.9.7	和室を利用の茶道サークルから 座っての茶道が困難になって、立礼がで きるように和室用のテーブル、椅子を用意 していただきたい。	協会本部とも調整をし、優先順位をつけな がら可能な範囲で対応していきます。
3	2016/12/	利用申込の調整会時 コミュニティハウスの利用でトランプ、麻雀 はどうなのか。	施設の設置目的にあった内容で、自主的 活動と相互交流のさまざまな活動にご利用 いただけます。(レクリエーション活動)
4			
5			
6			
7			

## 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 H28.4～ H28.8	寄贈本受け入れ(54冊)	当施設蔵書とするほか、リユース文庫として地域の方々に利用していただきます。
2 H28.5～	当施設ホームページの開設。 自主事業、部屋の空室、サークル紹介などの情報提供。	自主事業の申し込みにおいて、ホームページを見てという、声をいただくようになり、施設の広報として重要なツールです。
3 H28.4～	外の案内板の掲示物の整理と併せ、地域団体、地域施設の情報を充実させ活用していただく。	当施設自主事業の参加への期待と、地域交流活性化を図ります。
4 H28.7～	当施設の自主事業の申し込みにおけるはがきや来所の方法以外に、ホームページからの参加申込を可能にしました。	利便性向上を図っています。
5 H28.7～	金沢区の観光ガイドブック「横浜金沢魅力帳」を受託販売を始めました。	金沢区の情報提供とサービス向上を図っています。
6 H28.9～	寄贈本受け入れ(17冊)	当施設蔵書とするほか、リユース文庫として地域の方々に利用していただきます。
7 H28.11 ～	寄贈本受け入れ(17冊)	当施設蔵書とするほか、リユース文庫として地域の方々に利用していただきます。
8 H28.11 ～	図書貸出を火曜日、金曜日の午後だけでなく、図書設置の集会室B室の利用がない時も可能としました。	27年度から実施している新着本のロビー設置と併せ、図書利用の機会を増やしサービス向上を図っています。
9		

# 平成28年度備品一覧

施設名 横浜市並木コミュニティハウス

No	購入年月日	品名	形状・その他	単価	数量	購入金額(円)
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
	合計			0		0

# 平成28年修繕一覧

施設名 横浜市並木コミュニティハウス

No	修繕年月日	修 繕 箇 所	金 額(円)	業 者 名
1	3月31日	プロジェクター制御基盤交換	29,862	エプソン販売
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
	合 計		29,862	



# 平成28年度 委託内容一覧

## 並木コミュニティハウス

科目	業者名	28年税込	内容
清掃費	株式会社 市川総業	49,680	定期清掃
機械警備費	セコム 株式会社	155,520	機械警備保守
	合計	205,200	

目標設定の視点	あ 計画内容及び運営目標 第 29 条第 1 項・第 2 項 第 38 条第 1 項・第 4 項	い 計画内容及び運営目標 に対する実績	う 今後の取組 (改善計画) 第 29 条第 2 項 第 38 条第 4 項	自己評価					
利用者サービス	事業計画書  公の施設としての管理 <ul style="list-style-type: none"> <li>公平性、透明性を徹底した利用ルールの策定</li> <li>施設利用案内、自主事業案内等の情報提供の公平性</li> <li>接遇、人権などの研修の徹底による接遇の公平性</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>各室利用についてのルール等は利用者が確認しやすいように利用申込用紙に記載しました。</li> <li>利用要綱、パンフレットはロビーに常備し、新規利用に素早く対応できるよう整備しました。</li> <li>施設案内、自主事業案内、情報紙等はリニューアルしたホームページを活用して幅広く提供しました。</li> <li>研修について、職場における実務研修、区役所主催の人権研修にも参加し人権問題への理解を深めてまいりました。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>各室利用についてのルールは申込用紙だけでなく、利用要綱、パンフレットと同様に常時閲覧できるよう整備していきます。</li> <li>各研修については理解を深めるために、有効に機能する職場研修となるよう内容についての見直しをしております。</li> </ul>	B					
	利用者ニーズの把握と運営への反映 <ul style="list-style-type: none"> <li>利用者満足度アンケート（施設、利用時間帯、自主事業、職員対応、快適さなど）</li> <li>自主事業実施、参加者アンケート、事業報告からニーズを把握</li> <li>ホームページのアクセス数、直帰率から潜在的ニーズの分析</li> <li>利用者懇談会、コミハ委員会の平成 28 年度 1 回以上開催</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者アンケートを 10 月に実施した結果、非常に満足とやや満足を合わせ <u>利用者満足度 85%</u> の高評価をいただきました。(市調査より 9.4 ポイントアップ) 他の質問項目についての結果</li> </ul> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 2px;">施設満足度</td> <td style="text-align: right; padding: 2px;">89%</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">利用時間帯満足度</td> <td style="text-align: right; padding: 2px;">82%</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">自主事業満足度</td> <td style="text-align: right; padding: 2px;">79%</td> </tr> </table> </div>	施設満足度	89%	利用時間帯満足度	82%	自主事業満足度	79%	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者アンケートの実施については、記述意見が多く引き出せる工夫をし、より具体的な意見の把握と改善に活かせるよう努めてまいります。</li> </ul>
施設満足度	89%								
利用時間帯満足度	82%								
自主事業満足度	79%								

		<ul style="list-style-type: none"> <li>・自主事業参加者アンケート実施（15事業）、事業報告から要望、満足度を把握しました。</li> <li>・協会内全施設のホームページの分析から、当施設はアクセス数、直帰率は平均値ですが、滞在時間は平均値より42%超えの3分12秒となっています。</li> <li>・コミハ委員会6月25日（土）利用者懇談会11月19日（土）</li> </ul>		
	<p>利用者サービス向上の取組</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・サービス向上の基本である接遇の利用者満足度向上を目指し、OJT研修による人材育成</li> <li>・図書貸出は週2日と限定されているため、新着本のみロビーに置き常時貸出可能（貸出冊数前年度比+10%）</li> <li>・自販機飲料は利用者の要望を取入れ、品揃えを良くし、さらに低価格で提供</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・対応については職場における実務研修を基本に実施し、特に新規採用者に対しては施設のあり方、サービスの提供について細かな指導を加えてきました。</li> <li>・図書貸出において新着本のみロビー設置を試みましたが前年度比+0.33%に留まりました。</li> <li>・自販機飲料は品揃えを良くした結果、前年度比+30%となりました。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務における応対等の理解については、引き続き指導の徹底を図ってまいります。</li> <li>・ロビー設置の図書の冊数及び選定に改善を図り、利用者サービスの向上に努めてまいります。</li> <li>・自販機飲料の品揃えについては、引き続き改善を加えサービス向上を目指します。</li> </ul>	B
	<p>【数値目標】</p> <p>利用者満足度：H19横浜市調査75.6%を5ポイントアップ</p>	<p>利用者アンケート 10月実施 利用者満足度 85% (市調査より9.4ポイントアップ)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者ニーズの把握に努め、引き続き高評価の利用者満足を目指します。</li> </ul>	A
業務運営	事業計画書			
	<p>緊急時の体制と対応計画</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・災害発生時に「横浜市防災計画」に位置づけられた場合には、横浜市との間で「災害時等における施設利用の協力に関する協定」を締結し適切に対応</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・災害発生時には横浜市との間で「災害時等における施設利用の協力に関する協定」を締結し適切に対応することの再確認をしました。</li> </ul>		B

<ul style="list-style-type: none"> <li>・消防関係法規その他の法令を遵守し、防災計画の策定、年2回併設の病院事業者との合同防災訓練の実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・病院事業者との合同防災訓練 ①5月26日(木)13時半～ ②9月29日(木)13時半～</li> </ul>		
<p>設置理念を実現する運営内容</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域交流、健康づくりなどを目的に、地域住民の自主的な活動のきっかけづくりとして、幅広い自主事業計画</li> <li>・地域公共施設と共催事業／イベント、金沢区街の先生、地域住民／講師協力、地域施設への出前講座、併設の病院事業者、地域スポーツクラブ、地元連合自治会など／連携・協力</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ヨガ、ダンス、美術、手工芸、音楽、語学、パソコン等幅広い自主事業を実施しました。</li> <li>・講師については、56%が近隣地域から37%が区内、7%が市外の方に依頼しました。</li> </ul>		B
<p>利用促進策</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域施設との連携により出前講座など新規利用者の開拓</li> <li>・新規登録団体数約40団体(前年度比+15%)</li> <li>・ホームページの全面改訂により積極的な広報の充実</li> <li>・託児付き事業、夜間開催事業により様々な方の参加の実現</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・出前講座はパソコン、運動系の5事業実施し新規利用者の開拓に努めてまいりました。</li> <li>・新規団体登録数21団体は、前年比+7%に留まっています。</li> <li>・リニューアルしたホームページでは最新で分かりやすい情報提供に努めてまいりました。</li> <li>・「託児付き健康フラダンス教室」乳幼児5名を受入れました。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・出前講座の内容に検討を加え、新規利用者の開拓と地域活性化に努めてまいります。</li> <li>・託児付き事業は、地域の保育ボランティアの協力を得ながら引き続き実施していきます。</li> </ul>	B
<p>本市重要施策に対する取組</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・シニアが活躍するまち 自主的に健康づくりや介護予防に取り組む人材育成を推進 「元気づくりステーション事業」の支援(健康マージャン)</li> <li>・地域における子育て支援の場や機会の充実 子育て中の親子が気軽に利用できる居場所の充実 「赤ちゃんとお母さんのふれあいひろば」開催における支援(金沢シーサイドタウン地区社協) 「室内で楽しむさわやかスポーツ」は未就学児から参加(地域スポーツクラブとの連携)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「元気づくりステーション事業」の優先的利用を支援しました。</li> <li>・子育て支援の場の提供 「赤ちゃんとお母さんのふれあいひろば」(主催：金沢シーサイドタウン地区社協) 地域スポーツクラブとの連携により未就学児から参加できる「室内で楽しむさわやかスポーツ」を実施しました。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「元気づくりステーション事業」への支援については引き続き協力をしていきます。</li> <li>・子育て支援の場の提供として「赤ちゃんとお母さんのふれあいひろば」に引き続き協力をしていきます。</li> </ul>	B

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・読書活動推進事業（横浜市民の読書活動の推進に関する条例） 夏休み「子ども作文教室」は子どもの発達段階に応じた読書活動の推進</li> <li>・大学と連携した地域社会づくり 横浜市立大学の地域コミュニティ活動拠点「UDCN 並木ラボ」と連携事業の開催「並木コミハ出前講座」</li> <li>・スポーツで育む地域と暮らし 地域スポーツクラブと連携、身近な地域で多世代の人たちがスポーツに親しむことのできる活動を支援 「いきいき健康体操」／「室内で楽しむさわやかスポーツ」</li> <li>・市民の文化芸術活動の支援を充実 地域コミュニティの活性化と、心豊かな地域社会の創造をもたらす文化芸術活動の支援「作品展示会」／並木コミハ出前講座（パソコン講座、古典舞踊など）</li> <li>・事業者によるごみの減量化と分別徹底 ヨコハマ 3R 夢プランに基づき、ごみと資源の総量を削減すると共に徹底した廃棄物の分別・資源化を推進します。</li> <li>・「横浜市中心小企業振興基本条例」を踏まえた市内中小企業への優先発注</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・読書活動推進事業では 11 月に未就学児と保護者対象の「おはなし会」と 1 月実施の金沢区にまつわる民話も盛込んだ「朗読への誘い」を開催しました。</li> <li>・横浜市立大学の活動拠点「UDCN 並木ラボ」での出前講座（パソコン、運動系）を実施しました。</li> <li>・地域スポーツクラブと連携で申込不要の「いきいき健康体操」「室内で楽しむさわやかスポーツ」を実施しました。</li> <li>・文化芸術活動の支援として「作品展示会」を開催しました。</li> <li>・消耗品購入については 100%市内中小企業に発注しました。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・読書活動推進事業として「初めての俳句教室」「朗読の会」を計画しており、当施設図書コーナーの改善も併せ推進を目指します。</li> </ul> <p>前項目 利用促進策に記載</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・申込不要の事業は引き続き実施し利用し易い施設を目指します。</li> <li>・「作品展示会」は引き続き実施し、地域の方々の文化芸術活動の場の提供として支援をしていきます。</li> <li>・消耗品購入については今後も 100%市内中小企業に発注してまいります。</li> </ul>	B
	<p>自主事業計画</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・稼働率の低い夜間の時間帯を活用し利用率の向上を図る</li> <li>・子育て世代への応援として、託児付き事業の開催</li> <li>・横浜市立大学の地域コミュニティ活動拠点「並木ラボ」との連携により「並木コミハ出前講座」の開催 生涯学習支援講座（シニア層や団塊の世代を取り込み要望の多い講座）／子ども講座（夏休みを利用して様々な物を作り創造力と達成感を身につける）／健康講座（身体を鍛え、健康でいきいきと伸びやかな心の育成を目指す）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・18時から始まる「夕方の身体ほぐしストレッチ」実施により利用率低い夜間時間帯を活用しました。</li> <li>・「託児付き健康フラダンス教室」乳幼児 5 名の受入をしました。 ほかに、夏休みの「おもしろ工作」「夏休み読書感想文、作文教室」を実施しました。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・夜間時間帯利用の事業、託児付き事業については引き続き実施してまいります。</li> <li>・夏休み時期の子供対象事業については、引き続き実施してまいります。</li> </ul>	B
	【数値目標】 自主事業収入：前年度比 3%増	前年度比 18%増		A
	【数値目標】 年間利用者数：前年比 2%増	前年度比 8%増		A

職員育成	事業計画書			
	<p>管理運営に必要な組織・人員体制</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>館長1名、コミュニティスタッフ8名の常時2名以上の体制</li> <li>個人情報保護等の体制と研修計画</li> </ul> <p>個人情報を「漏らさない」「持ち出さない」体制の強化  新人研修（新規採用時に1回）／人権研修（年1回）／接遇研修（年1回）／個人情報研修（年1回）／救命救急研修（年1回）／消防訓練（年2回）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>OJT研修により業務のスキルアップを目指し効果的に活用</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>常時2名以上職員で業務にあたりました。</li> <li>6月ミーティング時に個人情報の取扱いについて研修を実施ほか、新人研修は本部協会の全体研修及び施設における実務研修、人権研修は年3回のミーティング時に事例を参考に実施、接遇については職場研修を基本に実施しました。</li> </ul> <p>救命救急研修（AED）2月13日、病院との合同防災訓練を実施</p> <p>①5月26日（木）13時半～  ②9月29日（木）13時半～</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>管理運営に必要な人員の確保と外部研修及び職場における実務研修を実施し、スキルアップを目指し施設に相応しい人材を育成していきます。</li> </ul>	B
	<b>【数値目標】 苦情件数：年間10件以下</b>	苦情件数：3件		A
財務	事業計画書			
	<p>収入計画の考え方</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>地域の潜在的ニーズ、利用者の要望を踏まえた自主事業を積極的に実施（前年度比+10%）</li> <li>自主事業の実施にあたっては事業採算性がとれることが原則</li> <li>施設のPR活動、質の高い対応マナーにより新規施設利用者獲得による雑収入の増加</li> <li>自販機の飲料は要望の高い品揃えにより利用増を図り、販売手数料の増収（前年度比+10%）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>幅広い自主事業の実施により前年度比18%増となりました。</li> <li>雑収入の内、自販機飲料は品揃えの工夫もあり前年度比30%増となるもコピー代収入が前年度比36%減であったため雑収入全体では前年度比5.2%程の減収となりました。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域、利用者ニーズの要望に応えた自主事業を積極的に実施していきます。</li> </ul>	C
	<p>支出計画</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>消耗品等の購入は適正な在庫管理により無駄な出費を抑制</li> <li>設備保守、清掃業務等はスケールメリットを活かした効果的運営</li> <li>設備、備品等の適正使用と予防措置による無駄な出費を抑制</li> <li>節水、節電の意識を徹底</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>消耗品購入にあたっては必要な時に必要な分量を購入してきました。</li> <li>清掃業務、機械警備についてはスケールメリット、複数年契約</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>消耗品購入については当座買いにより無駄な出費を抑制していきます。</li> </ul>	B

		で経費節減を実現しました。 ・水回り、建具などの不具合は早 めの段階で対処しました。		
	<b>【数値目標】維持管理費を」前年度比±0</b>	前年度比-0.9%		C
その他 (上記4 つの視点 以外の項 目があれば追記)	・目標設定の視点に基づく目標を記載			
利用者等 の意見	利用者等の意見の把握方法 ・常設のご意見箱、利用者アンケート、コミハ委員会、利用者懇 談会など多様な機会により利用者の意見を把握	意見、要望に対する対応 意見：コミュニティハウスの利用でトランプ、麻雀はどうなのか。 対応：施設の設置目的にあった内容で、自主的活動と相互交流のさまざまな活動にご利用いた だけます。(レクリエーション活動) 要望：座っての茶道が困難になって、立礼ができるように和室用のテーブル、椅子を用意して いただきたい。 対応：協会本部とも調整をし、優先順位をつけながら可能な範囲で対応していきます。 意見：利用時間帯(1コマ)4時間から3時間に短縮しコマ数を増やす可能性を検討してほしい 対応：本部協会とも検討中です。		

《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