

平成30年度 「柳町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	20,759,000		20,759,000	20,759,000	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	238,000		238,000	273,200	△ 35,200	
自主事業収入	0		0	0	0	
雑入	180,000	0	180,000	171,495	8,505	
印刷代	70,000		70,000	80,341	△ 10,341	
自動販売機手数料	110,000		110,000	89,275	20,725	
駐車場利用料金収入			0	0	0	
その他（ ）			0	1,879	△ 1,879	
収入合計	21,177,000	0	21,177,000	21,203,695	△ 26,695	

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	13,547,000	0	13,547,000	13,961,731	△ 414,731	
給与・賃金	11,882,000		11,882,000	12,269,628	△ 387,628	
社会保険料	1,100,000		1,100,000	1,116,593	△ 16,593	
通勤手当	550,000		550,000	564,722	△ 14,722	
健康診断費	15,000		15,000	10,788	4,212	
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	1,208,000	0	1,208,000	1,135,915	72,085	
旅費	2,000		2,000	1,409	591	
消耗品費	350,000		350,000	290,994	59,006	
会議ठी費	5,000		5,000	3,930	1,070	
印刷製本費	0		0	0	0	
通信費	200,000		200,000	188,666	11,334	
使用料及び賃借料	14,000	0	14,000	13,990	10	
横浜市への支払分	0		0	0	0	
その他	14,000		14,000	13,990	10	NHK受信料
備品購入費	50,000		50,000	0	50,000	
図書購入費	350,000		350,000	363,214	△ 13,214	
施設賠償責任保険	12,000		12,000	12,200	△ 200	
職員等研修費	30,000		30,000	48,035	△ 18,035	
振込手数料	0		0	0	0	
リース料	143,000		143,000	142,800	200	複合機、リソグラフ、AED、監視カメラ
手数料	52,000		52,000	70,677	△ 18,677	ルート回収経費
地域協力費	0		0	0	0	
事業費	225,000	0	225,000	261,633	△ 36,633	
自主事業（指定管理料充当の自主事業）費	225,000		225,000	261,633	△ 36,633	
自主事業費	0		0	0	0	
管理費	2,440,000	0	2,440,000	2,869,477	△ 429,477	
光熱水費	1,090,000	0	1,090,000	1,123,899	△ 33,899	
電気料金	750,000		750,000	806,460	△ 56,460	
ガス料金	300,000		300,000	263,549	36,451	
水道料金	40,000		40,000	53,890	△ 13,890	
清掃費	70,000		70,000	69,120	880	
修繕費	200,000		200,000	574,363	△ 374,363	
機械警備費	156,000		156,000	155,520	480	
設備保全費	705,000	0	705,000	726,643	△ 21,643	
空調衛生設備保守	33,000		33,000	32,400	600	
消防設備保守	68,000		68,000	81,955	△ 13,955	
電気設備保守	604,000		604,000	603,648	352	
害虫駆除清掃保守	0		0	8,640	△ 8,640	
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	219,000		219,000	219,932	△ 932	諸費・第三者評価事業委託料
公租公課	1,415,000	0	1,415,000	1,057,000	358,000	
事業所税	0		0	0	0	
消費税	1,366,000		1,366,000	1,045,000	321,000	指定管理料・委託管理料で按分
印紙税	0		0	0	0	
その他（法人税等）	49,000		49,000	12,000	37,000	
事務経費（計算根拠を説明欄に記載）	2,342,000	0	2,342,000	2,545,000	△ 203,000	
本部分	2,342,000		2,342,000	2,545,000	△ 203,000	消費税・法人税按分後の当期収支差額で按分
当該施設分	0		0	0	0	
二一ス対応費	0	0	0	0	0	
支出合計	21,177,000	0	21,177,000	21,830,756	△ 653,756	
差引	0	0	0	△ 627,061	627,061	
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				89,275		
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				89,275		

(様式2)

施設名 横浜市柳町コミュニティハウス

平成30年度 利用状況(団体+個人利用)

月別	開館日数 (日)	入館者数(人)			利用層別利用数(人)										前年度 合計(B)	前年比(%) A/B
		男性	女性	合計(A)	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	830	1,249	2,079	188	302	143	128	18	215	612	233	240	2,079	2,618	79%
5月	30	1,094	1,307	2,401	180	314	176	373	43	238	593	264	220	2,401	2,684	89%
6月	29	929	1,213	2,142	129	283	178	196	57	224	580	239	256	2,142	2,585	83%
7月	30	1,075	1,468	2,543	172	356	187	337	138	277	623	203	250	2,543	2,848	89%
8月	30	1,167	1,270	2,437	123	382	246	353	97	345	481	193	217	2,437	3,115	78%
9月	29	1,010	1,236	2,246	199	333	128	206	55	327	548	191	259	2,246	2,612	86%
上半期計	177	6,105	7,743	13,848	991	1,970	1,058	1,593	408	1,626	3,437	1,323	1,442	13,848	16,462	84%
10月	30	1,163	1,445	2,608	196	390	137	270	63	393	648	222	289	2,608	2,411	108%
11月	29	1,040	1,455	2,495	171	329	234	213	68	343	629	210	298	2,495	2,556	98%
12月	27	1,148	1,327	2,475	228	376	113	256	66	326	604	232	274	2,475	2,569	96%
1月	27	970	1,216	2,186	207	260	83	185	75	362	583	200	231	2,186	2,434	90%
2月	27	1,102	1,311	2,413	189	343	180	265	39	321	566	244	266	2,413	2,590	93%
3月	30	1,150	1,626	2,776	413	349	92	187	41	344	750	265	335	2,776	2,922	95%
下半期計	170	6,573	8,380	14,953	1,404	2,047	839	1,376	352	2,089	3,780	1,373	1,693	14,953	15,482	97%
年間合計	347	12,678	16,123	28,801	2,395	4,017	1,897	2,969	760	3,715	7,217	2,696	3,135	28,801	31,944	90%

月別	居住区別利用数(人)				その他利用数		
	区内	区外	市外	合 計	体育室 (人)	レクホール (人)	図書貸出 冊 数
4月	1,971	48	60	2,079			984
5月	2,253	84	64	2,401			963
6月	1,989	56	97	2,142			930
7月	2,404	71	68	2,543			974
8月	2,302	72	63	2,437			887
9月	2,101	70	75	2,246			863
上半期計	13,020	401	427	13,848	0	0	5,601
10月	2,458	66	84	2,608			938
11月	2,363	52	80	2,495			902
12月	2,307	85	83	2,475			1,062
1月	2,077	43	66	2,186			1,257
2月	2,258	85	70	2,413			1,133
3月	2,621	83	72	2,776			1,324
下半期計	14,084	414	455	14,953	0	0	6,616
年間合計	27,104	815	882	28,801	0	0	12,217

平成30年度 自主事業報告書

募集対象	事業名 (教室名)	開催時期	開催回数	参加人員		自主事業経費			1人あたり参加費		講師謝金		備考 (共催団体・その他)
				募集人数 (人)	延参加 人数(人)	委託料支 出総額 (円)	参加者 負担総額 (円)	総経費 (円)	徴収の 有・無	参加費用 (円)	1回1講師 あたり (円)	1教室講 師謝金額 (円)	
幼児～一般	おもちゃ病院	4月:1回	1		3	0	0	0	無	0	0	0	
一般	パソコン何でも相談(水曜)	4月:2回	2	8(各回)	9	△ 346	4,800	4,454	有	600		4,454	
一般	パソコン何でも相談(金曜)	4月:1回	1	8(各回)	6	△ 500	3,000	2,500	有	600		2,500	
一般	つまみ細工で作る金沢区の花ぼたん	4月:2回	2	5(各回)	9	△ 900	18,000	17,100	有	2,000		17,100	
乳幼児～一般	おはなし会	4月:1回	1		2	0	0	0	無	0		0	
一般	パソコン何でも相談(水曜)	5月:2回	2	8(各回)	10	△ 346	4,800	4,454	有	600		4,454	
一般	パソコン何でも相談(金曜)	5月:1回	1	8(各回)	6	△ 600	3,600	3,000	有	600		3,000	
乳幼児～一般	おはなし会	5月:1回	1		2	0	0	0	無	0		0	
一般	ミシンの相談会	6月:1回	1		6	0	0	0	無	0		0	
一般	つまみ細工で作る金魚のブローチ	6月:3回	3	5(各回)	12	△ 1,200	24,000	22,800	有	2,000		22,800	
幼児～一般	おもちゃ病院	6月:1回	1		10	0	0	0	無	0	0	0	
一般	パソコン何でも相談(水曜)	6月:2回	2	8(各回)	8	△ 346	4,800	4,454	有	600		4,454	
一般	パソコン何でも相談(金曜)	6月:1回	1	8(各回)	6	△ 600	3,600	3,000	有	600		3,000	
乳幼児～一般	おはなし会	6月:1回	1		0	0	0	0	無	0		0	
一般	包丁の研ぎ方講座	6月:1回	1	10	11	△ 1,600	6,600	5,000	有	600		5,000	
一般	パソコン何でも相談(水曜)	7月:2回	2	8(各回)	13	△ 562	7,800	7,238	有	600		7,238	
一般	パソコン何でも相談(金曜)	7月:1回	1	8(各回)	6	△ 600	3,600	3,000	有	600		3,000	
乳幼児～一般	おはなし会	7月:1回	1		2	0	0	0	無	0		0	
乳幼児～小学生	夏休み 読書リレー～教えて！みんなの好きな本～	7月24～31日	8		12	1,434	0	1,434	無	0		0	
小学生	夏休み宿題おたすけ隊牛乳パックで椅子を作ろう！	7月:1回	1	6	3	377	200	577	有	100		0	
乳幼児～小学生	夏休み 読書リレー～教えて！みんなの好きな本～	8月1～19日	19		23	0	0	0	無	0		0	
一般	パソコン何でも相談(水曜)	8月:2回	2	8(各回)	12	△ 519	7,200	6,681	有	600		6,681	
一般	パソコン何でも相談(金曜)	8月:1回	1	8(各回)	4	△ 400	2,400	2,000	有	600		2,000	
幼児～一般	おもちゃ病院	8月:1回	1		12	0	0	0	無	0	0	0	
小学生	夏休み宿題おたすけ隊牛乳パックで椅子を作ろう！	8月:1回	1	6	7	△ 400	400	0	有	100		0	
乳幼児～一般	おはなし会	8月:1回	1		5	0	0	0	無	0		0	
一般	パソコン何でも相談(水曜)	9月:2回	2	8(各回)	11	△ 476	6,600	6,124	有	600		6,124	
一般	パソコン何でも相談(金曜)	9月:1回	1	10(各回)	4	△ 400	2,400	2,000	有	600		2,000	
一般	つまみ細工で作る七五三飾り(7歳用)	9月:2回	2	5(各回)	5	△ 500	15,000	14,500	有	3,000		14,500	
乳幼児～一般	おはなし会	9月:1回	1		2	0	0	0	無	0		0	
一般	つまみ細工で作る七五三飾り(3歳用)	9月:2回	2	5(各回)	5	△ 500	10,000	9,500	有	2,000		9,500	

(様式5)

一般	パソコン何でも相談(水曜)	10月:2回	2	8(各回)	9	△ 389	5,400	5,011	有	600		5,011	
一般	パソコン何でも相談(金曜)	10月:1回	1	10(各回)	2	△ 200	1,200	1,000	有	600		1,000	
一般	秋色あじさいで作るリース	10月:1回	1	15	8	△ 700	16,800	16,100	有	2,400		16,100	
幼児～一般	おもちゃ病院	10月:1回	1		8	0	0	0	無	0	0	0	
一般	ミシンの相談会	10月:1回	1		5	0	0	0	無	0		0	
乳幼児～一般	おはなし会	10月:1回	1		2	0	0	0	無	0		0	
一般	パソコン何でも相談(水曜)	11月:2回	2	8(各回)	14	△ 605	8,400	7,795	有	600		7,795	
一般	パソコン何でも相談(金曜)	11月:1回	1	10(各回)	5	△ 500	3,000	2,500	有	600		2,500	
一般	朗読会<橋有美の一人語り>	11月:1回	1	30	26	2,200	7,800	10,000	有	300		10,000	
乳幼児～一般	おはなし会	11月:1回	1		6	0	0	0	無	0		0	
一般	七福神巡り	11月:1回	1	20	0	1,000	0	1,000	有	500	0	0	中止
一般	つまみ細工で彩るクリスマス-ポインセチアのプローチ-	11月:1回	1	5	5	△ 500	10,000	9,500	有	2,000		9,500	
一般	つまみ細工で彩るクリスマス-ポインセチアのプローチ-	12月:1回	1	5	5	△ 500	10,000	9,500	有	2,000		9,500	
一般	パソコン何でも相談(水曜)	12月:2回	2	8(各回)	12	△ 519	7,200	6,681	有	600		6,681	
一般	パソコン何でも相談(金曜)	12月:1回	1	10(各回)	3	△ 300	1,800	1,500	有	600		1,500	
幼児～一般	おもちゃ病院	12月:1回	1		28	0	0	0	無	0	0	0	
一般	水引細工 手作りのお正月飾り	12月:1回	1	15	14	△ 3,200	11,200	8,000	有	800		8,000	
乳幼児～一般	おはなし会	12月:1回	1		8	0	0	0	無	0		0	
一般	パソコン何でも相談(水曜)	1月:2回	2	8(各回)	9	△ 389	5,400	5,011	有	600		5,011	
一般	パソコン何でも相談(金曜)	1月:1回	1	10(各回)	5	△ 500	3,000	2,500	有	600		2,500	
一般	新春 柳町落語会	1月:1回	1	40	41	△ 2,200	8,200	6,000	有	200	6,000		
乳幼児～一般	おはなし会	1月:1回	1		12	0	0	0	無	0		0	
一般	パソコン何でも相談(水曜)	2月:2回	2	8(各回)	12	△ 519	7,200	6,681	有	600		6,681	
一般	パソコン何でも相談(金曜)	2月:1回	1	10(各回)	5	△ 400	2,400	2,000	有	600		2,000	
幼児～一般	おもちゃ病院	2月:1回	1		20	0	0	0	無	0	0	0	
一般	つまみ細工で作る横浜市の花	2月:2回	2	5(各回)	11	△ 1,100	18,700	17,600	有	1,700		17,600	
一般	子育て応援講演会	2月:2回	2	20(各回)	13	3,400	2,600	6,000	有	200		6,000	
一般	作品展示会	3月:2回	2		171	2,764		2,764	無				
一般	ミシンの相談会	3月:1回	1		7	0	0	0	無	0		0	
一般	AED体験会	3月:1回	1	20	9	0			無				
一般	パソコン何でも相談(水曜)	3月:2回	2	8(各回)	11	△ 476	6,600	6,124	有	600		6,124	
一般	パソコン何でも相談(金曜)	3月:1回	1	10(各回)	5	△ 500	3,000	2,500	有	600		2,500	
一般	横浜ヘリポート施設見学と海辺の散歩道	3月:1回	1	20	9	1,550	4,500	6,050	有	500		4,500	
乳幼児～一般	おはなし会	3月:1回	1		10	0	0	0	無	0		0	
						△ 11,567	273,200	261,633					

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者負担額等の合計となります。

平成30年度 苦情対応状況報告

	年月日	内 容	対 応 結 果
1	H30.8	貸出図書の「柳町コミュニティハウス蔵書」印の箇所が多く、持ち歩き等の際に目立つので、押す場所の検討をしてほしい。	現在書籍の天、小口に「柳町コミュニティハウス蔵書」の印を押していますが、場所、数について、適切な表示の仕方を検討してまいります。
2	H30.10	手の消毒薬が手洗い等に設置されているが、本を手にする近辺にも必要ではないですか。	図書コーナー流し台にある消毒薬を図書コーナー側に移動し活用していただけるよう改善しました。
3	H31.2	男子トイレ内洗面所のセンサー不具合により水が出なかったが、解決して使えるようになったことに対し、直っているならしかるべき説明があっても良いのでは。	ご不便をお掛けしたこと、対応が不十分であったこととお詫びしました。
4	H31.3	図書貸出時における職員の対応に不快感を感じ、公の施設の職員としてのあるべき姿ではないのでは。	ご不快感をお掛けしたことをお詫びし、職員全体に聞き取りと確認を実施し、全体研修時に今後、職員としてのあるべき姿勢について、反省も含め指導を徹底しました。

平成30年度 サービス向上及び経費節減努力事項報告

No.	実施時期	内 容	効 果
1	H30.6	館内整備 不要な掲示物の撤去、館内劣化箇所の自前修繕、長期汚れ付着の除去。	・汚れ付着や劣化箇所の減少により、利用者への快適性を提供できるようになった。 ・利用者に対するお願い、注意書きが分かりやすい表示となった。
2	H30.6	関東学院六浦小学校3年生(生徒41名、先生4名)校外学習受入れし、館についての説明と生徒さんからの質問を受けた。	地域施設への理解と今後の利用拡大につながった。
3	H30.7	各トイレ、図書コーナー洗い場にアルコール除菌液を設置。	利用者への衛生面に配慮して整備した。
4	H30.7	各機の角や設備用具等の危険な角にコーナークッションの取付け。	利用者の安全面に配慮して整備した。
5	H30.8	「柳町コミュニティハウスだより」の発行再開。	地域への情報発信が地域の連携に、より波及効果をもたらしている。
6	H30.11	指定管理者金沢区民協働支援協会の管理運営をしている施設の情報として、インスタグラムを作成し、各施設が適時発信し、施設のPR等を開始。	各施設の写真情報は、ホームページの文字情報中心の広報より、視覚的に訴える情報はより効果的媒体となっている。
7	H31.3	利用者団体による作品展示会を開催。	利用団体には発表の場を提供、地域の方には自由に参加できる事業として、更なる地域交流の拠点づくりを目指す取組の1つとして実施した。
8			
9			
10			

平成30年度 修繕一覧

施設名 横浜市柳町コミュニティハウス

No	修繕年月	修 繕 箇 所	金 額(円)	業 者 名
1	2018/5	ガス空調機修理、煙感知器交換	158,414	東京ガス(株)、平山防災設備(株)
2	2018/6	案内板制作工事	34,884	アートフォスタジオ・ナカダ
3	2018/10	室外機 ポウシンゴム交換 他	36,504	東京ガス(株)
4	2018/12	駐車場区画線・身障者マーク引き直し	133,056	アスト工業(株)
5	2019/3	ガス空調機(GHP)修理	7,840	東京ガス(株)
6	2019/3	植栽整備、土間打ち作業	287,490	しなのめ会(金沢八景保育室)
7	2019/2	複合施設分担経費 駐車場ライン工事	-83,825	しなのめ会(金沢八景保育園)
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
	合 計		574,363	

平成30年度 委託内容一覧

柳町コミュニティハウス

科目	業者名	30年税込	内容
清掃費	京浜サービス 株式会社	69,120	定期清掃
機械警備費	セコム 株式会社	155,520	機械警備保守
冷暖房設備保守	東京ガス 株式会社	32,400	ガスヒーポンスポット簡易点検費
電気設備保守	守谷輸送機工業 株式会社	518,400	エレベーター保守
電気設備保守	株式会社 神奈川ナブコ	38,016	自動ドア保守点検
害虫駆除清掃保守	株式会社 横浜サンセルフ	8,640	害虫駆除防除施工
	合計	822,096	

複合施設分担金

金沢八景保育園への支払額	129,187
--------------	---------

光熱水費・修繕費・諸費を除く管理費合計	951,283
---------------------	---------

平成30年度 柳町コミュニティハウス 利用に関するアンケート 調査結果

調査期間 平成31年1月7日（月）～1月25日（金）

配布枚数 200枚

回収枚数 176枚 ※回収率：88%

*お客様の性別

	件数	割合
男性	37	21.0%
女性	139	79.0%
合計	176	100.0%

*お客様の年代

	件数	割合
20歳未満	6	3.4%
20代	8	4.5%
30代	8	4.5%
40代	23	13.1%
50代	18	10.2%
60代	42	23.9%
70歳以上	71	40.3%
合計	176	100.0%

*主なご利用施設（複数回答可）

	件数	割合
ロビー	9	4.5%
図書コーナー	25	12.4%
学習コーナー	18	9.0%
会議室	113	56.2%
和室	36	17.9%
合計	201	100.0%

*主なご利用目的（複数回答可）

	件数	割合
図書の貸出	35	18.8%
勉強	24	12.9%
休憩	5	2.7%
食事	4	2.2%
サークル活動	105	56.5%
当館自主事業	1	0.5%
その他	12	6.5%
合計	186	100.0%

*ご利用頻度

	件数	割合
毎週5日以上	5	2.8%
毎週1回以上	26	14.8%
毎月1回以上	117	66.5%
年4回以上	13	7.4%
年2回以上	10	5.7%
年1回	3	1.7%
年1回未満	2	1.1%
合計	176	100.0%

満足度評価

1. ご利用されている施設、設備・備品について

	大いに満足	やや満足	普通	やや不満	非常に不満	合計
件数	87	57	26	1	0	171
割合	50.9%	33.3%	15.2%	0.6%	0.0%	100.0%

平均値
4.3

(前年度値 : 4.2)

2. 使い勝手や清潔さなど、快適性について

	大いに満足	やや満足	普通	やや不満	非常に不満	合計
件数	95	56	20	1	0	172
割合	55.2%	32.6%	11.6%	0.6%	0.0%	100.0%

平均値
4.4

(前年度値 : 4.4)

3. 図書コーナーの蔵書について

	大いに満足	やや満足	普通	やや不満	非常に不満	合計
件数	34	44	56	3	0	137
割合	24.8%	32.1%	40.9%	2.2%	0.0%	100.0%

平均値
3.8

(前年度値 : 3.6)

4. 会議室利用予約の手続きについて

	大いに満足	やや満足	普通	やや不満	非常に不満	合計
件数	42	45	59	2	0	148
割合	28.4%	30.4%	39.9%	1.4%	0.0%	100.0%

平均値
3.9

(前年度値 : 3.9)

5. 職員やスタッフの対応やサービスについて

	大いに満足	やや満足	普通	やや不満	非常に不満	合計
件数	112	41	20	0	0	173
割合	64.7%	23.7%	11.6%	0.0%	0.0%	100.0%

平均値
4.5

(前年度値 : 4.5)

6. 当コミュニティハウスの自主事業について

	大いに満足	やや満足	普通	やや不満	非常に不満	合計
件数	61	41	50	4	1	157
割合	38.9%	26.1%	31.8%	2.5%	0.6%	100.0%

平均値
4.0

(前年度値 : 3.8)

7. 全般的にみて、当コミュニティハウスに対して

	大いに満足	やや満足	普通	やや不満	非常に不満	合計
件数	75	68	25	1	0	169
割合	44.4%	40.2%	14.8%	0.6%	0.0%	100.0%

平均値
4.3

(前年度値 : 4.2)

8. 今後のサービス向上として、特に希望される事は何ですか？(該当するものすべてに○)

	件数	割合
備品・設備の充実	30	23.4%
蔵書の充実	44	34.4%
講座やイベントの充実	28	21.9%
利用予約の手続き	22	17.2%
職員・スタッフのサービス向上	3	2.3%
その他	1	0.8%
合計	128	100.0%

目標設定・自己評価合体版

平成30年度 柳町コミュニティハウス 自己評価表

目標設定の視点	計画内容及び運営目標	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) 第29条第2項 第38条第4項	自己評価
利用者サービス	<p>平成30年度事業計画書3</p> <p>1 公の施設としての管理</p> <p>施設の利用方法の透明性を明確化し、公平性を確保します。</p>	<p>平成30年度事業計画書3</p> <p>○施設案内や利用案内などホームページを充実させるとともに、初めてご利用される方に部屋の内部が確認できるよう会議室の写真を受付に設置し、利用しやすい施設づくりに努めました。</p>	<p>○「柳町コミハダより」の紙面づくりや自主事業内容等の見直しにより、新規利用者を増やし、より多くの方々に利用していただき、市民利用施設における公平性を図ります。</p> <p>○利用者の立場に立った公正かつ適正な対応を目指すために職員に対するOJT研修はもちろん年度を通した各研修により質の高いサービスを提供します。</p>	B
	<p>2 利用者ニーズの把握と運営への反映</p> <p>利用者アンケートや利用者懇談会を実施し、利用者ニーズを把握します。</p>	<p>○利用に関する施設全体についてと図書コーナーについての2種類のアンケートを実施しました。また、利用者会議等の実施により利用者ニーズの把握に努めました。</p>	<p>利用者への各サービスの満足度を把握し、その結果を利用者の視点で業務改善に結びつけることを目的とする利用者アンケートの実施と窓口対応によりいただいたご意見も含め、可能な限りご要望に応えられるよう努めます。</p>	A
	<p>【数値目標】</p> <p>利用者満足度：H19横浜市調査75.6%を6ポイントアップ</p>	<p>○1月に実施した利用に関するアンケートの結果、大いに満足とやや満足を合わせ、88.4%を得ることができ目標を達成しました。</p>	<p>接遇、人権などの研修の徹底により、より一層の安定した利用者サービスが提供できるよう努めます。</p>	A
業務運営	<p>平成30年度事業計画書4</p> <p>1 緊急時の体制と対応</p> <p>「事故・災害発生時の緊急対応マニュアル」に沿い対処し訓練・避難訓練を年2回以上実施し、全職員を対象としたAEDの習熟訓練を年1回行います。また、「津波一時避難施設」の指定施設として、非常時における区役所との連携の確認により地域住民の安全確保を図ります。</p>	<p>平成30年度事業計画書4</p> <p>○階下の保育園との合同避難訓練に毎月参加し、地元町内会主催の津波避難訓練にも積極的に参加するなど施設としての防災対応の強化を図りました。</p>	<p>○階下保育園との合同避難訓練の実施に併せ、職員の災害時等の対応に関する知識及び技術の習得に努め、津波避難施設としての体制を強化し有事に備えます。</p> <p>○地元町内会主催の津波避難訓練に積極的に参加し、地域連携のもと、非常時に対応できる体制を構築していきます。</p>	A

	<p>平成 30 年度事業計画書 7</p> <p>「横浜市節電・省エネ対策基本方針」に基づく管理計画省エネ法に基づく「管理標準」を策定し、これに基づく日常点検を行い、エネルギー使用量・使用料金の四半期管理評価を行います。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・節電対策を主目的として、夏季の使用最大電力の削減（ピークカット）に取り組めます。 ・温暖化対策の推進のため、年間を通した使用電力量の削減に取り組めます。 	<p>平成30年度事業計画書7</p> <p>「横浜市節電・省エネ対策基本方針」に基づく「管理標準」を策定し、これに基づく日常点検を行い、エネルギー使用量削減に努めました。</p>	<p>○管理標準に基づく点検及び数値に見る分析により、使用量の節減に努めます。</p> <p>○利用者への快適環境の提供を前提にしながらも、不要な照明の適切な入り切りにより、電力量の削減を更に推し進めます。</p>	A
	<p>【数値目標】</p> <p>① ピークカット前年比 1%減 年間電力使用量 1%減</p>	<p>エネルギー使用量として、電力量は前年度比 3.5%減、エアコン使用のガス使用量は 14%減で目標を達成しました。</p>	<p>エネルギー消費抑制に向け、更なるチェックと改善を図る体制を今後も継続して推し進めます。</p>	A
	<p>3 自主事業</p> <p>これまでの実績を活かし、地域住民に支持される自主事業を展開します。</p>	<p>新規の朗読会やウォーキング、手工芸事業に取り組む、前年度参加者 518 人から 42%増の 736 人の参加者獲得となり、仲間づくり、地域交流に努めました。</p>	<p>○旧青少年図書館の転換型コミハとしての蔵書を活かした事業をより一層展開していきます。</p> <p>○健康づくりや生涯学習としての事業を継続的に提供できるよう、地域における潜在的ニーズを把握し事業実施に結びつけていきます。</p>	A
	<p>【数値目標】年間利用者数前年比 1%アップ</p>	<p>前年度比 10%減となり達成できませんでした。</p>	<p>○「柳町コミハだより」の紙面づくりや自主事業内容等の更なる見直しにより、リピーターを増やすことと、新規利用者開拓に努めます。</p>	C
	<p>【数値目標】自主事業収入：前年度比 3%増</p>	<p>前年度比 56.5%増を達成しました。</p>	<p>地域の方々に生涯学習と仲間づくりとして、参加しやすく幅広い内容の提供により、前年度を上回る収入増を目指します。</p>	A
職員育成	<p>平成 30 年度事業計画書 5</p> <p>1 個人情報保護の体制のチェックと研修計画を実施します。</p>	<p>平成30年度事業計画書5</p> <p>個人情報保護に関わる研修等、職員に必要とされるスキルの習得を目指して、休館日を利用した全体研修で実施しました。また、日常業務の中を再点検しフォローアップに努めました。</p>	<p>個人情報の取り扱いについて、これまで以上にチェック体制と見直しの徹底により、職員の意識向上を高め個人情報保護体制の強化を図ります。</p>	B
	<p>2 OJT 研修によりスキルアップを効果的に図ります。</p>	<p>職員一人一人の習熟度に対応した業務の達成度を確認し、モチベーションを上げていくことに努めました。</p>	<p>職員一人一人が市民サービスの担い手としての自覚を持ち、業務に当たる能力を高めてもらうためには、職員の特性を把握すると共に、OJT研修の場を活用し更なるスキルアップを目指します。</p>	A

	【数値目標】苦情件数：年間10件以下	年間4件で目標を達成しました。	苦情の一つ一つを職員全体で情報を共有し、改善策を話し合うことを徹底し前年度を下回るよう努めます。	A
財務	平成30年度事業計画書6 1 施設の維持管理計画 ・建築基準法第12条点検による報告以外にも、日常点検や委託業者による点検結果について「施設管理者点検マニュアルに基づき、支援協会事務局及び区役所に報告のうえ十分に協議し、建築局の技術支援を受けるなどのほか、適切な修理・保全措置を講じます。 ・競争原理を採用した、公平かつ効率的な業者選定を行います。	平成30年度事業計画書6 ○建築基準法第12条点検や施設管理者点検等を滞りなく遂行し、当該施設の適切な修理・保全に努めました。○公平かつ効率的な業者選定を行いました。	施設の維持管理については、引き続き適切な保守管理による修繕・保全に努めます。	A
	2 収支計画 自主事業収入+雑収入について増収をめざします。また、費用対効果を常に意識し、経費削減に取り組みます。	植栽管理、修繕等の実施により維持管理費の大幅な支出となりましたが、自主事業収入+雑収入については、前年度比24.5%増を達成しました。	経費削減については、これまで以上に費用対効果を意識すると共に、経費支出についてはあらゆる視点から見直しをし、削減に努めます。	B
	【数値目標】維持管理費：前年度比±0%	41.9%増で目標を達成できませんでした。	管理費支出の内訳を精査し、経費削減が図れるよう努めます。	C
その他 (上記4つの視点以外の項目があれば追記)				
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、利用者会議など 多様な機会により利用者の意見を把握	利用者アンケートから ・会議室利用予約の手続きについて 意見 ウェブ予約ができるとういです。 対応 今後の皆様方からのご意見、利用状況を見ながら進めていきます。 ・今後のサービス向上として特に希望されることは何ですか 意見 ミシン・絵具など置く場所が欲しいです。 対応 当施設には倉庫等の場所が確保できていませんのでお断りしています。		

《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