

令和2年度 「金沢地区センター」 収支予算書兼決算書
(2020. 4. 1~2021. 3. 31)

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	63,951,000		63,951,000	65,051,000	△ 1,100,000	横浜市より
利用料金収入	4,968,000		4,968,000	3,709,240	1,258,760	
自主事業（指定管理料充当の自主事業）収入	3,360,000		3,360,000	494,200	2,865,800	
自主事業収入			0		0	
横浜市による運営支援 （休館期間等）	0		0	966,000	△ 966,000	休館期間等における新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえた 横浜市による運営支援
雑入	1,514,000	0	1,514,000	773,589	740,411	
印刷代	60,000		60,000	47,462	12,538	
自動販売機手数料	1,434,000		1,434,000	726,112	707,888	
駐車場利用料収入	0		0	0	0	
その他（広告ラック収入・預金利息）	20,000		20,000	15	19,985	ルート回収古紙売払収入→回収不成立
収入合計	73,793,000	0	73,793,000	70,994,029	2,798,971	

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	21,083,000	0	21,083,000	20,595,197	487,803	
給与・賃金	19,545,000		19,545,000	18,961,388	583,612	館長・副館長及び時給職員
社会保険料	1,250,000		1,250,000	1,229,728	20,272	
通勤手当	273,000		273,000	388,704	△ 115,704	常勤職員・時給職員
健康診断費	15,000		15,000	15,377	△ 377	常勤職員
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	2,289,000	0	2,289,000	2,466,539	△ 177,539	
旅費	1,000		1,000	0	1,000	出張旅費
消耗品費	1,370,000		1,370,000	1,223,552	146,448	事務消耗品費
会議ठीい費	14,000		14,000	0	14,000	
印刷製本費	0		0	0	0	
通信費	250,000		250,000	234,534	15,466	インターネット・電話代・郵送料等
使用料及び賃借料	15,000	0	15,000	14,545	455	
横浜市への支払分	0		0	0	0	自販機目的外使用料は業者負担
その他	15,000		15,000	14,545	455	(リース経費等) NHK受信料
備品購入費	120,000		120,000	149,600	△ 29,600	
図書購入費	0		0	0	0	
施設賠償責任保険	113,000		113,000	113,100	△ 100	
職員等研修費	50,000		50,000	4,636	45,364	
振込手数料	0		0	0	0	
リース料	56,000		56,000	67,907	△ 11,907	複合機・リソグラフ・AED・監視カメラ
手数料	300,000		300,000	658,665	△ 358,665	ルート回収・古紙回収費用等
地域協力費	0		0	0	0	地域イベントの協力費等
事業費	2,570,000	0	2,570,000	492,905	2,077,095	
自主事業（指定管理料充当の自主事業）費	2,570,000		2,570,000	492,905	2,077,095	
自主事業費	0		0	0	0	イベントの実施
管理費	35,478,000	0	35,478,000	33,088,763	2,389,237	
光熱水費	15,250,000	0	15,250,000	11,449,191	3,800,809	
電気料金	9,000,000		9,000,000	6,900,247	2,099,753	
ガス料金	3,900,000		3,900,000	3,132,423	767,577	
水道料金	2,350,000		2,350,000	1,416,521	933,479	
清掃費	5,638,000		5,638,000	5,658,283	△ 20,283	日常・定期清掃費
修繕費	2,000,000		2,000,000	3,396,227	△ 1,396,227	
機械警備費	0		0	0	0	
設備保全費	12,586,000	0	12,586,000	12,584,622	1,378	
空調衛生設備保守	732,000		732,000	731,500	500	
消防設備保守	330,000		330,000	330,000	0	
電気設備保守	949,000		949,000	948,828	172	
害虫駆除清掃保守	95,000		95,000	94,600	400	
駐車場設備保全費	0		0	0	0	
その他保全費	10,480,000		10,480,000	10,479,694	306	(ピアノ、音響、コピー機保守費)
共益費	4,000		4,000	440	3,560	諸費
公租公課	3,413,000	0	3,413,000	4,114,628	△ 701,628	
事業所税	0		0	0	0	
消費税	3,370,000		3,370,000	4,077,850	△ 707,850	
印紙税	0		0	0	0	
その他（法人税）	43,000		43,000	36,778	6,222	
事務経費（計算根拠を説明欄に記載）	7,304,000	0	7,304,000	6,552,883	751,117	
本部分	7,304,000		7,304,000	6,552,883	751,117	労務・経理等の本部事務経費
当該施設分			0	0	0	
二一ス対応費	1,656,000		1,656,000	1,291,872	364,128	
支出合計	73,793,000	0	73,793,000	68,602,787	5,190,213	
差引	0	0	0	2,391,242	△ 2,391,242	

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				726,112		
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				726,112		

令和2年度 利用料金収入実績

	部屋利用料A (円)	キャンセル料B (円)	領収金額合計 ①=A+B (円)	収入目標額② (円)	達成率①/② (%)	前年同月収入額 ③ (円)	前年同月比 ①/③ (%)
4月	119,150	0	119,150	414,000	28.78	834,000	14.29
5月	0	0	0	414,000	0.00	440,320	0.00
6月	250,340	480	250,820	414,000	60.58	349,210	71.82
7月	436,480	1,050	437,530	414,000	105.68	411,600	106.30
8月	372,010	15,320	387,330	414,000	93.56	430,980	89.87
9月	412,140	10,650	422,790	414,000	102.12	412,430	102.51
10月	392,260	8,550	400,810	414,000	96.81	422,340	94.90
11月	390,980	8,210	399,190	414,000	96.42	378,780	105.39
12月	309,740	11,400	321,140	414,000	77.57	332,400	96.61
1月	273,590	8,550	282,140	414,000	68.15	396,590	71.14
2月	318,650	0	318,650	414,000	76.97	291,580	109.28
3月	364,650	5,040	369,690	414,000	89.30	-131,130	-281.93
合計	3,639,990	69,250	3,709,240	4,968,000	74.66	4,999,740	74.19

【説明】

部屋利用料+キャンセル料=領収金額合計

- * 部屋利用料…部屋の利用に対する收受金額
- * キャンセル料…キャンセルに対する收受金額

令和2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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11,520	0%
5月	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12,890	0%
6月	29	1,123	1,352	2,475	18	430	64	19	9	320	607	432	576	2,475	11,007	22%	
7月	30	3,114	3,098	6,212	156	902	154	121	103	799	1,149	1,285	1,543	6,212	12,268	51%	
8月	30	4,025	3,526	7,551	226	1,094	359	162	191	1,076	1,465	1,622	1,356	7,551	10,752	70%	
9月	29	4,237	4,345	8,582	215	1,039	209	111	337	1,010	1,576	1,996	2,089	8,582	12,508	69%	
上半期計	118	12,499	12,321	24,820	615	3,465	786	413	640	3,205	4,797	5,335	5,564	24,820	70,945	35%	
10月	30	4,683	5,027	9,710	236	807	257	79	390	1,084	1,833	2,463	2,561	9,710	12,920	75%	
11月	29	4,211	4,405	8,616	231	850	241	181	351	1,006	1,716	1,955	2,085	8,616	13,537	64%	
12月	26	3,609	3,780	7,389	204	658	199	172	370	829	1,432	1,695	1,830	7,389	9,775	76%	
1月	26	3,021	2,904	5,925	195	716	169	172	108	784	1,176	1,322	1,283	5,925	10,142	58%	
2月	25	3,400	3,548	6,948	197	948	292	156	183	835	1,406	1,371	1,560	6,948	11,142	62%	
3月	30	4,064	4,400	8,464	335	1,350	320	236	326	868	1,562	1,658	1,809	8,464	535	1582%	
下半期計	166	22,988	24,064	47,052	1,398	5,329	1,478	996	1,728	5,406	9,125	10,464	11,128	47,052	58,051	81%	
年間合計	284	35,487	36,385	71,872	2,013	8,794	2,264	1,409	2,368	8,611	13,922	15,799	16,692	71,872	128,996	56%	

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	0	0	0	0	0		
5月	0	0	0	0	0		
6月	2,080	263	132	2,475	1,299		
7月	5,498	450	264	6,212	1,945		
8月	6,898	402	251	7,551	2,043		
9月	7,755	550	277	8,582	2,224		
上半期計	22,231	1,665	924	24,820	7,511	0	0
10月	8,270	797	643	9,710	2,553		
11月	7,509	711	396	8,616	2,485		
12月	6,610	446	333	7,389	2,325		
1月	5,338	353	234	5,925	2,122		
2月	6,146	426	376	6,948	2,379		
3月	7,603	493	368	8,464	2,644		
下半期計	41,476	3,226	2,350	47,052	14,508	0	0
年間合計	63,707	4,891	3,274	71,872	22,019	0	0

令和2年度 ニーズ対応費使途一覧

No	年月	実施内容	金額(円)	備考
1	2020/4	カラオケ情報通信手数料	8,250	(株)エクシング
2	2020/4	カラオケリース料	15,444	リコーリース
3	2020/5	カラオケ情報通信手数料	8,250	(株)エクシング
4	2020/5	カラオケリース料	15,444	リコーリース
5	2020/6	カラオケ情報通信手数料	8,250	(株)エクシング
6	2020/6	カラオケリース料	15,444	リコーリース
7	2020/7	パナソニックワイヤレスマイク	9,330	(有)フリースタイルジャパン
8	2020/7	カラオケ情報通信手数料	8,250	(株)エクシング
9	2020/7	カラオケリース料	15,444	リコーリース
10	2020/7	体育館通路壁掛扇風機	8,459	イトレンド(楽天店)
11	2020/8	カラオケ情報通信手数料	8,250	(株)エクシング
12	2020/8	カラオケリース料	15,444	リコーリース
13	2020/8	大会議室用スマホ用アダプター	1,518	ノジマ電機
14	2020/9	プロジェクター他	64,350	八雲堂
15	2020/9	カラオケ情報通信手数料	8,250	(株)エクシング
16	2020/9	カラオケリース料	15,444	リコーリース
17	2020/9	駐車券発行シート5巻	55,440	日信電子サービス(株)
18	2020/10	駐車場機器修理費	32,890	日信電子サービス(株)
19	2020/10	カラオケ情報通信手数料	8,250	(株)エクシング
20	2020/10	カラオケリース料	15,444	リコーリース
21	2020/10	グラウンド用石灰	16,500	(株)安藤スポーツ
22	2020/11	石灰、卓球用防球フェンス部品	25,080	(株)安藤スポーツ
23	2020/11	カラオケ情報通信手数料	8,250	(株)エクシング
24	2020/11	カラオケリース料	15,444	リコーリース
25	2020/12	バドミントン支柱	28,600	(株)安藤スポーツ
26	2020/12	カラオケ情報通信手数料	8,250	(株)エクシング

No	年月	実施内容	金額(円)	備考
27	2020/12	カラオケリース料	15,444	リコーリース
28	2020/1	グラウンド排水溝土砂撤去工事	319,000	横浜塗装
29	2021/1	カラオケ情報通信手数料	8,250	(株)エクシング
30	2021/1	カラオケリース料	15,444	リコーリース
31	2021/2	グラウンド石灰、ケトル	11,877	(株)安藤スポーツ、イオン
32	2021/2	カラオケ情報通信手数料	8,250	(株)エクシング
33	2021/2	カラオケリース料	15,444	リコーリース
34	2021/3	駐車場修理代	35,640	日信電子サービス(株)
35	2021/3	カラオケ情報通信手数料	8,250	(株)エクシング
36	2021/3	カラオケリース料	15,444	リコーリース
37	2021/3	予約システムnexres年額使用料	343,200	(株)ソリマチ技研
38	2021/3	駐車券発行シート5巻	55,660	日信電子サービス(株)
	合計		1,291,872	

令和2年度 自主事業報告書(大人)4~3月

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)	
60歳以上	60歳以上の健康体操	4~3月	0	100	0	0			有	400			中止(23回)
成人男女	ベーシックヨガ①	4~6月	0	60	0	0			有	5,000			中止(10回)
成人男女	季節の折紙教室①②	4・7月	0	40	0	0			有	400			中止(2回)
40歳以上	40歳以上の楽しい大人のヒップホップ	6~7月	0	15	0	0			有	5,000			中止(8回)
成人男女	おめでたい絵巻寿司 四海巻を作ろう	4月	0	12	0	0			有	1,700			中止(1回)
中学生以上	金沢地区センター40周年記念 金沢地区センター寄席	5月	0	80	0	0			有	700			中止(1回)
成人男女	パッチワークで作る リハビリ柄のミニトートバッグ	5~6月	0	10	0	0			有	5,500			中止(4回)
成人男女	少人数の癒しのヨガ	6~7月	0	5	0	0			有	6,000			中止(5回)
成人男女	ジャイロキネシス®で無理なくエクササイズ	6~7月	0	5	0	0			有	5,000			中止(5回)
成人男女	ソーパークビングで作るシェルの壁飾り	6月	0	10	0	0			有	1,500			中止(1回)
成人男女	我が家の火災保険の使い方	8月	0	20	0	0			無	0			中止(1回)
成人男女	秋紫陽花のリースを作ろう	9月	1	16	12	-2,400	36,000	33,600	有	3,000			教材費のみ
成人男女	金沢地区センター40周年記念コンサート	9月	0	70	0	0	0	0	無	0			中止(1回)
成人男女	アクティブシニアの初めての英会話	9~11月	0	15	0	0			有	8,500			中止(10回)
成人男女	ベーシックヨガ②	9~11月	10	32	325	-2,000	180,000	178,000	有	5,000	16,000	160,000	継続中
成人男女	季節の折紙教室③	10月	1	20	12	-1,200	4,800	3,600	有	400			教材費のみ
成人女性	女性医と気軽に話そう更年期のあれこれ	10月	0	0	0	0			無				中止(1回)
成人男女	秋にちなんで秋桜の絵巻寿司を作ろう	10月	0	0	0	0			有	1,500			中止(1回)
成人男女	ごちそう中華	10月	0	11	0	0			有	3,500			募集したが集まらず中止(2回)
中学生以上	金沢地区センター40周年記念 金沢地区センター寄席	10月	1	60	56	10,823	56,000	66,823	有	1,000	44,548	44,548	出演者2人
成人男女	おもてなし料理 和・洋・中	11~12月	0	11	0	0			有	7,000			募集したが集まらず中止(4回)
成人男女	水曜日のヨガ①	11~12月	5	18	84	-8,780	54,000	45,220	有	3,000	8,000	40,000	講師1人
成人男女	楽しいそば打ち教室	12月	3	12	21	-5,930	36,000	30,070	有	4,000			教材費のみ
成人男女	季節の折紙④	12月	1	20	18	-1,944	7,200	5,256	有	400			教材費のみ
成人男女	稲わらリースのお正月飾り	12月	1	15	15	-4,500	34,500	30,000	有	2,000			教材費のみ
成人男女	ベーシックヨガ③	1~3月	0	60	0	18,220		18,220	有	5,000			中止(10回)保険料のみ発生
成人男女	季節の折紙⑤	2月	1	20	15	-1,750	6,000	4,250	有	400			教材費のみ
成人男女	楽しい大人のヒップホップ	2月	0	15	0	0			有	2,800			募集したが集まらず中止(4回)
中学生以上	金沢地区センター寄席(秋)	2月	1	60	25	3,146	12,500	15,646	有	500	11,137		出演者1人
成人男女	イングリッシュスコーンの基本とアレンジ	3月	1	12	16	0	28,000	28,000	有	3,500			講師1人
合計			26	599	3,685	455,000	458,685	0	82,700	79,685	244,548		

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。

令和2年度 委託内容一覧

施設名 横浜市金沢地区センター

科目	業者名	2年税込	内容
その他保全費	株式会社 ボイス	10,424,694	設備管理業務・夜間警備業務・ 空気環境測定
清掃費	株式会社 ボイス	5,089,583	日常清掃、定期清掃
清掃費	株式会社 ボイス	568,700	貯水槽、グリストラップ清掃他
冷暖房設備保守	テクノ矢崎 株式会社	731,500	冷温水発生機年間保守点検
消防設備保守	株式会社 金沢臨海サービス	330,000	消防設備保守点検
電気設備保守	中央エレベーター工業株式会社	488,400	エレベーター保守点検
電気設備保守	株式会社 神奈川ナブコ	274,560	自動ドア保守点検
電気設備保守	島貫電気管理事務所	185,868	自家用電気工作物保守点検
害虫駆除清掃保守	株式会社 横浜サンセルフ	94,600	害虫駆除防除施工
その他保全費	株式会社 OSGコーポレーション	55,000	冷水機保守点検
	合 計	18,242,905	

令和2年度 修繕一覧

施設名 横浜市金沢地区センター

No	修繕年月	修 繕 箇 所	金 額(円)	業 者 名
1	2020/6	高圧ケーブル用マンホール内パイプコーティング水漏れ対策	304,337	島貫電機管理事務所
2	2020/6	下草刈り	85,000	金沢地区連合町内会
3	2020/8	図書館]防火ドア修繕	35,530	三和シャッター
4	2020/8	レジオネラ水質分析	12,760	テクノ矢崎(株)
5	2020/8	AC-1,2空調機フィルター	136,400	三菱重工冷熱(株)
6	2020/8	フレッツ光回線工事	50,340	(株)東日本通信
7	2020/10	誘導灯バッテリー交換工事	57,200	(株)金沢臨海サービス
8	2020/11	B1F給湯管改修工事	68,200	山本設備工業(株)
9	2020/11	下草刈り	85,000	金沢地区連合町内会
10	2021/2	娯楽室エアコン修理代	14,410	東芝テクノシステム(株)
11	2021/2	料理室排水管修繕工事	51,700	山本設備工業(株)
12	2021/2	中庭出口段差スロープ他工事	176,000	宮崎建設
13	2021/2	グランド入口ゴムマット敷工事	61,600	宮崎建設
14	2021/3	2F天井内雨水管修繕工事	18,150	山本設備工業(株)
15	2021/3	体育館換気扇4台修繕	1,100,000	アオキ工業(株)
16	2021/3	体育館換気扇4台修繕	589,600	アオキ工業(株)
17	2021/3	加湿ポンプ・周辺部材交換工事	550,000	三菱重工冷熱(株)
18				
19				
20				
21				
22				
	合 計		3,396,227	

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)	自己評価
運営方針	<p>事業計画書3</p> <p>① 公の施設としての管理 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>【目標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・運営委員会の実施(年2回) ・「施設利用案内」を見直し常に最新版を作成します。 ・業務マニュアルの更新を年1回確実に実施します。 ・利用者の信頼向上を目指し、利用者満足度1%アップを目指します。(令和元年度実績 満足79%普通以上99%) 	<ul style="list-style-type: none"> ・運営委員会→1回開催(コロナ対策として例年6月開催分を中止) ・利用案内の見直し→R2.5 一部訂正実施 ・マニュアル見直し→R2.6 訂正実施(職員研修時に使用) ・満足度→74%(普通以上99%) 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者からの苦情等の把握に努め改善すべき点はすみやかに改善につなげる。 ・満足度調査の把握数を増やすとともに、更なる満足度のアップを目指す。 ・コロナによる施設に対する不満も満足度に影響を及ぼしていると考えられるため緊急対策時の取扱いを再度検討する。 	B
	<p>② 利用者ニーズの把握と運営への反映 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>【目標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者懇談会を実施(年1回)します。 ・満足度調査回収数を増加させます。(前年156件→180件以上) ・利用者から要望のあるWiFiの導入を検討します。 	<ul style="list-style-type: none"> ・懇談会→R3.2 実施 ・アンケートによるニーズ把握(R元156件→R2 236件) ・WiFi導入→翌年に持ち越し 	施設として来年度導入を進める予定。	A
	<p>③ 安全対策 「事故・災害発生時の緊急対応マニュアル」に沿った対処と、消防法令に基づく管理計画を順守します。</p> <p>【目標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・災害発生時の緊急対応マニュアルを更新します。 ・四半期に1回職員の安全推進調整会議を開催します。 ・消防・避難訓練を実施します。 ・救急救命講習を実施します。 	<ul style="list-style-type: none"> ・緊急対応マニュアル更新→ ・安全推進会議開催→9月・3月 ・消防避難訓練→1月 ・救急救命講習(AED取扱講習)→1月 	・事故や災害がいつ起きても全ての職員が確実に対応できるように今後も職員のレベルアップを目指す。	A

事業運営	<p>事業計画書4</p> <p>①自主事業 講師陣との信頼関係に基づく事業を充実・発展するとともに、地域住民に支持される新しい分野の自主事業を展開します。</p> <p>【目標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自主事業の申込をホームページから出来るように改善 ・自主事業の内容が分かるインフォメーションボードを設置します。 ・地域貢献事業を実施します。 ・夏季期間の子供向け支援事業を強化します。 ・開館40周年記念事業を実施します。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今年度はコロナ渦による休館及び対応制限があったことから自主企画事業は大幅に中止することとなった。 ・自主企画の大半が中止のため、ホームページからの申込は次年度に見送りとした。 ・ボードは受付正面に設置4月 ・地域貢献事業→金沢地区センター寄席の開催10・2月(60名参加) ・子供向け事業はコロナにより中止 ・40周年記念事業として、10月に「真打 桂歌助師匠と桂歌若師匠の二人会」を開催し、コロナ化ではあったが、施設でのコロナ対策をしっかりと行った結果、地域からも大変喜ばれる結果となった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・自主企画事業については、コロナ感染拡大防止により計画の大半が中止となった。次年度に向け申込方法の改善等を進めより多くの参加者が集まる自主企画事業を計画する予定 	B
	<p>②インターネット予約システムの導入 新システム導入による混乱を防ぎ、利用者の利便性の向上を目指します。</p> <p>【目標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・全ての職員が利用者に対して、システムの操作方法が説明出来るよう研修を実施します。 	<ul style="list-style-type: none"> ・新人職員を含め全員へのシステムの操作研修を実施した。新人スタッフ全員が5月以降はシステムを扱えるようになっている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後は年度によりスタッフの多くが退職となることを見据え、システム研修を複数の職員が進められるように研修を実施する。 	A

	<p>③「横浜市節電・省エネ対策基本方針」に基づく管理 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> <p>【目標】</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に取り組めます。 ・省エネ対策基本方針に従い、室内温度の設定など環境対策に取り組めます。 ・節電対策として、照明のLED化を計画的に推進します。 	<ul style="list-style-type: none"> ・日常点検は年間を通じ毎日行えた。 ・日常点検によりピーク時のカット等エネルギー使用を抑えることが出来た。 ・館内表示を増やすとともに、定期的に室温チェックを行い適正な温度管理を行った。 ・3月迄に全館の照明をLED化出来た。(全903灯) 	<p>・これからも「横浜市節電・省エネ対策基本方針」に基づいた管理を継続的にしっかりと行うことにより、エネルギー使用量を確実に減少する対策を計画的に取り組む。</p>	A
職員育成	<p>事業計画5</p> <p>職場において指定管理者として遵守すべき法律および条例の趣旨を職員に周知し事故の発生を防止します。</p> <p>①施設間の情報共有と課題解決</p> <p>【目標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・原則月1回の館長会議を開催します。 	<ul style="list-style-type: none"> ・年間を通じ館長会を開催し、施設間の情報共有を行うことが出来た。(年10回開催) 	<p>・今年度は特にコロナ過の中で各施設との情報共有が重要となった。今後も施設間の情報共有を確実に行う必要がある。</p>	A
	<p>②個人情報保護の徹底</p> <p>【目標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員全員に個人情報保護に関する研修を実施します。 ・個人情報に関する取扱い事故年間ゼロを目地します。 	<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報保護研修を4月に実施 ・個人情報取扱いに関する事故の発生は無かった。 	<p>・指定管理業務に関する基本協定書に定められている研修を確実に実施する。</p>	A
	<p>③利用者の安心安全の視点に立った研修の実施</p> <p>【目標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新規採用スタッフの業務研修を実施します。 ・利用者満足度の向上を目指した接客研修を実施します。 ・施設内事故防止研修を実施します。 ・不祥事防止に向けた職員研修を実施します。 	<ul style="list-style-type: none"> ・採用スタッフの業務研修(3月) ・接客研修(3月) ・事故防止研修(6月) ・不祥事防止研修(3月) 	<p>・引き続き緊急時等の体制と対応について、訓練・研修等を通じて万全を期す。</p>	A

	<p>④ OJT研修によりスキルアップを効果的に図ります。</p> <p>【目標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員との情報共有を図り、風通しの良い職場環境を築くためコミュニケーション会議を年3回以上実施します。 ・業務対応苦情件数：年間10件以下を目指します。 	<ul style="list-style-type: none"> ・コミュニケーション会議（9月・3月） ・苦情件数（モニタリング時に報告）（年間3件） 	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ渦の中で研修実施を中止せざるを得なかったため計画を一部達成できなかった。次年度は計画的に実施する。 	B
財 務	事業計画書に記載なし			
	<p>1 施設の維持管理計画</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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」「維持保全の手引き」に基づき、支援協会事務局及び区役所に報告の上十分に協議し、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。 ・施設管理上の修理保全コストが増加するなかでエネルギーコストの削減に向けて、組織全体で計画的に検討します。 	<ul style="list-style-type: none"> ・施設維持管理を的確に行った。 高圧ケーブルBOX防水工事6月 冷温水ポンプ制御機器交換6月 消防設備逆止弁交換8月 館内防火ドア修繕8月 駐車場機器修理10月 給湯管改修工事11月 給湯用受水槽修繕11月 グラウンド側溝改善工事12月 全館LED交換工事2月 等 	<ul style="list-style-type: none"> ・施設開館後40年が経過していることから全体的に修繕・工事が多発していることから、計画的な修繕・工事を行政と共に推進する。 	A
	<p>2 収支計画</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自主事業収入に加え、利用者の増加による利用料収入及び雑収入の増加を図ります。 ・費用対効果を常に意識し、経費削減に取り組みます。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今年度はコロナ渦による休館及び対応制限があったことから利用者増・料金収入増は達成しなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・経費削減に向けた取り組みとして行政の力を借り全館LED化を推進することが出来た。今後は館内巡視を的確に行いエネルギー削減をさらに進める。 	B
利用者等の意見	利用者から寄せられた意見・要望			
	<ul style="list-style-type: none"> ・年間を通じて施設に寄せられた意見・要望に対して課題を検証し改善に繋げるPDCAサイクルに基づいた運営を行います。 ・利用者懇談会により「生の声」を直接伺い検討します。 ・館内の意見箱やイベントでのアンケート、窓口での利用者の声からニーズの掘り起こしを行います。 	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ渦の中であったが利用者アンケートを前年度より多く回収し、利用者の意見要望の改善に繋げることが出来た。（156件→239件） 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者からの生の声を今後的確につかみ施設運営の改善をさらに進める。 	A

《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

令和2年度 地区センター委員会開催状況

■第1回

日時	※委員長と調整の結果、文書による報告で対応
場所	
出席者	
議題	1 報告事項 ①令和元年度事業結果報告 ②令和2年度事業計画 ③令和2年度自主事業計画と開催状況途中経過
意見等	

■第2回

日時	※委員長と調整の結果、文書による報告で対応
場所	
出席者	
議題	1 報告事項 ①令和2年度利用状況(4月～12月) ②令和3年度自主事業(案) ③その他(利用者満足度調査の結果について)
意見等	

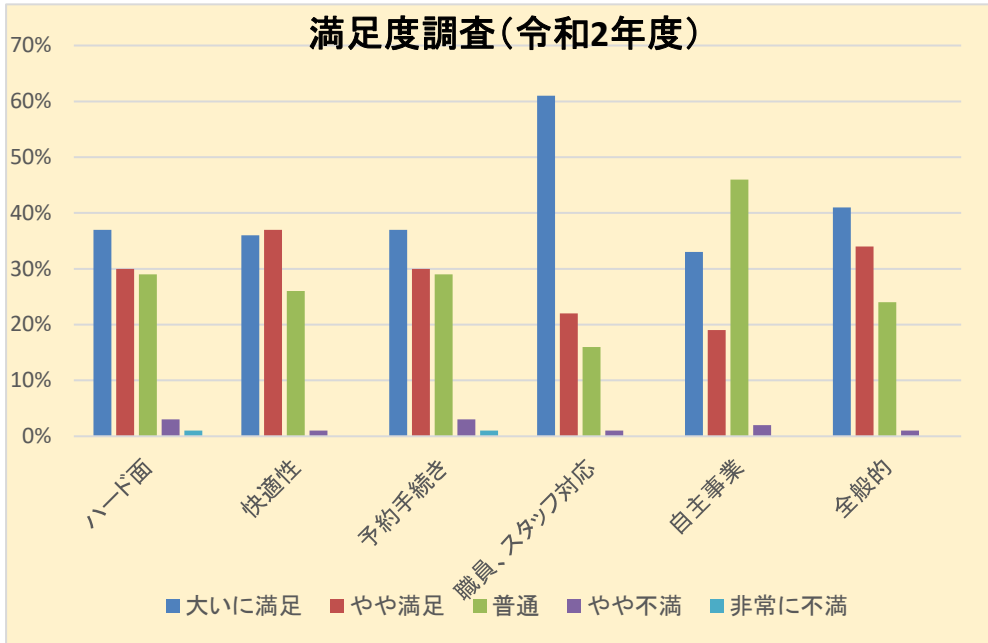
令和2年度 利用者会議開催状況

■第1回

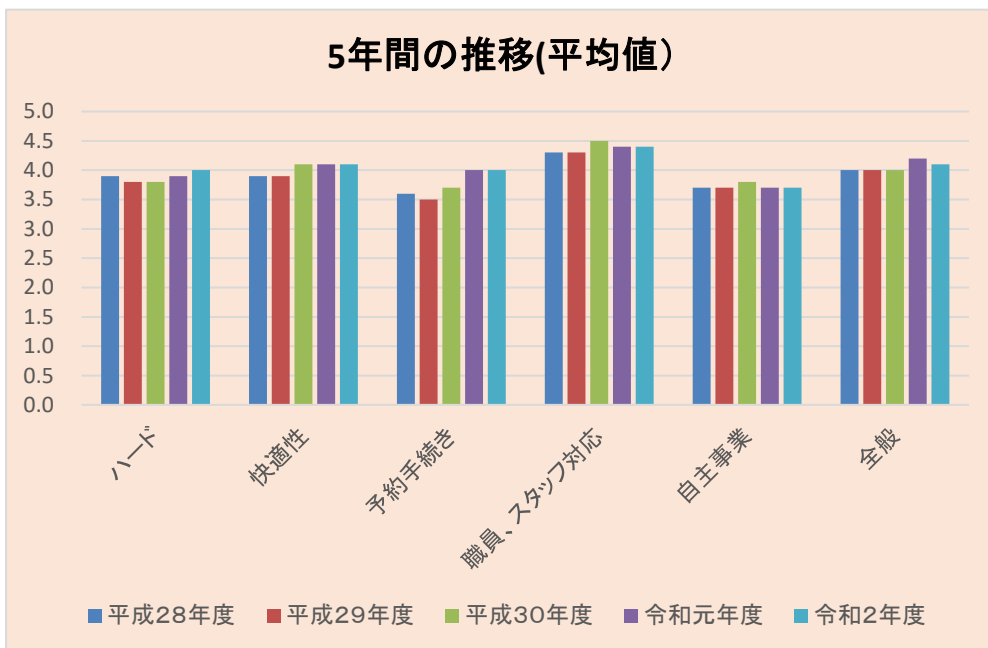
日時	※委員長と調整の結果、中止
場所	
出席者	
議題	※中止のお知らせと、満足度調査の内容は要請があれば開示する旨を掲示しました。
意見等	

令和2年度満足度調査集計結果

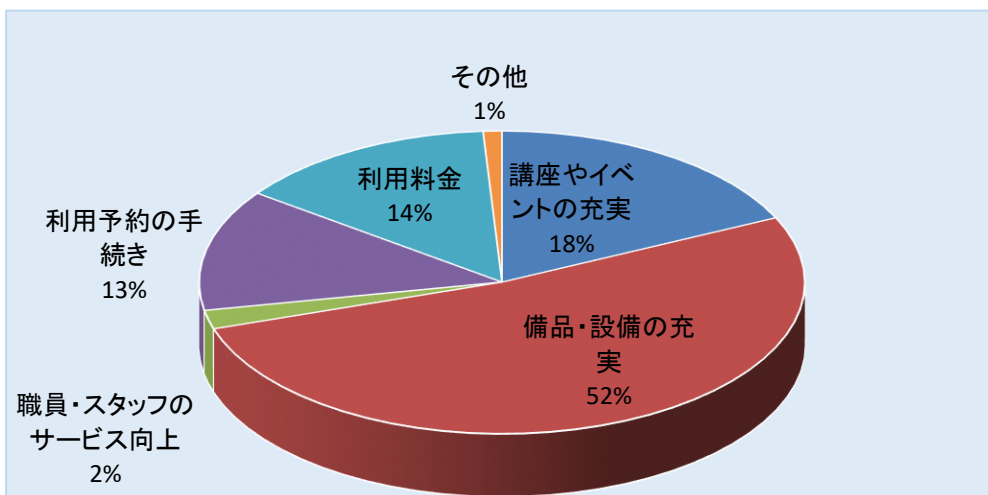
1. 満足度評価について



2. 過去5年間の満足度評価の推移



3. 今後のサービス向上として希望



満足度調査 アンケート結果

令和2年11月調査実施

※()内の数字は同様の要望・意見の件

1. 施設、設備・備品等	
要望・意見	回答
①エアコンの設置を希望(5)	①昨年度大・中・小会議室へ個別エアコンを増設しました。体育館のエアコン設備は、設置費用が高額となるため、横浜市へ要望を伝えます。(報告済み)
②エアコンの温度調整がむずかしい	②分かりやすい操作方法を表示します
③夏は暑く冬が寒いのが残念(2)	③ ①と同回答
④空調がついて、すごくうれしいです	④頂いたお気持ちを職員で共有し、これからも多くの利用者の皆様に満足いただけるよう職員一同頑張っております
⑤茶道具の写真付きリストがあると良いと思います。	⑤茶道具の写真は道具入れに貼付してあります。なお、必要な道具がある場合は受付スタッフへご確認ください
⑥茶道具を寄付されたい方がいると思うので、案内をしてはどうか	⑥他施設と比べて当センターは道具類が多くこれ以上の道具の収納は困難です
⑦大会議室での映写機の音響についてうまくできない時がある	⑦大会議室の音響設備については接続方法を示した説明書を用意してあります
⑧大会議室に可動式の鏡をもう1台購入してもらいたい	⑧鏡の収納スペースが狭い為これ以上鏡を増やすことは困難です
⑨大会議室の床面が硬くて関節を痛めやすい。鏡の面積が狭い	⑨会議室使用となっているため床材の変更は困難ですが、頂いたご意見は横浜市にも伝えてまいります。鏡については⑧と同回答
⑩バドミントンは普通に6面とれるといいなとおもいます	⑩体育館は個人利用枠の関係もあり常に6面を確保することは困難です
⑪バドミントンのコートを均等に使用したい	⑪中央の1面は幅が狭くなっていますが、体育館の広さから中央コート部分を拡張させることは困難です
⑫バドミントンのポールやネットが古い	⑫古い物から順次取り換えてまいります。なお、ポールは1コート分を新規購入しました
⑬バレーの支柱が入りづらい。バレーの支柱の高さが実際の高さと違う(支柱のメモリに合わせてと実際より低い)	⑬現状を確認し改善策を検討します
⑭ポールでけがをした人もいるのでポールを新しくしてほしい(3)	⑭使用後の収納が正しく行われていないことで、次の利用者が怪我をされる事があるため、収納方法の案内を徹底します
⑮ポールの支柱のネジが危ないので、外れにくいものにして欲しい(2)	⑮ ⑫と同回答
⑯照明が暗い	⑯照明の照度アップも含めて全館LEDに交換する予定です
⑰体育館の中に女子トイレが1つしかないのが…	⑰体育館以外にも1階にトイレがありますので、他のトイレもご使用ください
⑱会議室のモップは2本くらいほしい	⑱今後購入を検討します
⑲早く更衣室を使えるようになると良い(もう少し広いと良い)	⑲現在のコロナ対策が解除されるまではご協力ください
⑳更衣室のシャワーが使えないのは承知しているが、着替えの時にシャワーの場所だけは使わせてもらいたい(2)	⑳更衣室内が三密にならないよう対策を行っているため、現在のコロナ対策が解除されるまではご協力ください
㉑スポーツ広場、冬場でも夕方使いたい	㉑冬場の対策として、当日の状況で希望があれば1時間の延長は認めております

1. 施設、設備・備品等	
要望・意見	回 答
<p>②② 駐車場が停めにくい、並べにくい</p> <p>②③ 設備が古くなっている</p> <p>②④ トイレがきれいです</p> <p>②⑤ 大中小会議室に個別エアコンが付くうれしいです</p> <p>②⑥ いつもお世話様です</p>	<p>②② スペースの関係もあり一部の停車スペースは止めにくい位置がありますが、多くの方が利用されるため止める場合は事故が発生しないようご協力をお願いいたします</p> <p>②③ 開館後40年が経過し施設の老朽化もありますが、ご利用者の皆様にご不便をお掛けしないよう施設の改善に心掛けてまいります</p> <p>②④⑤⑥ 頂いたお気持ちを職員で共有し、これからも多くの利用者の皆様に満足いただけるよう職員一同頑張っております</p>

2. センター主催の講座、イベント	
要望・意見	回 答
<p>① ①あまり良く知らない</p> <p>② ②対象が女性(主に主婦)及び児童に偏重しているように見受けられる</p> <p>③ ③参加していないので区民への募集がわからない</p> <p>④ ④各種講習会を増やして欲しい</p> <p>⑤ ⑤無い方が良い</p>	<p>① ①これまで区の広報紙への事業内容の掲載やセンター周辺区域の自治会町内会の回覧及び館内表示を行っておりますが、今後も利用者の皆様に周知できるよう啓発に努めます</p> <p>② ②センターに寄せられる希望を重視しておりますが、講座等の希望がありましたら施設へお申し出ください</p> <p>③ ③ ①と同回答</p> <p>④ ④ ②と同回答</p> <p>⑤ ⑤センター主催の講座やイベントは、地域住民の福祉の向上を図るために自ら事業を行うことが求められており、この活動から地域住民の自主的な活動を援助することが出来ると考えております</p>

3. 利用手続き	
要望・意見	回 答
<p>① ①2,3か月分まとめて予約できると助かる</p> <p>② ②同じ日に2つの時間帯に同じ部屋を予約できてしまうのは不公平ではないか。1日1時間帯にしてほしい</p> <p>③ ③ネットで出来て楽である。空き予約もネットで満足</p> <p>④ ④webでの複数日申し込み、その都度の記入がわずらわしい</p> <p>⑤ ⑤メールが届かないことがあるので、対処方法を教えてください</p> <p>⑥ ⑥1つの地区センターで予約が取れたら、同日同時間の他の地区センターの予約が取れないように出来ればよいが</p> <p>⑦ ⑦この状況では仕方ないと思いますが、個人利用は空いていれば三回でもいいかと思えます(2)</p> <p>⑧ ⑧いつも親切な対応をして頂いています</p>	<p>① ①現在のシステムは利用予定月の2か月先の抽選実施後は当月を含め3ヶ月分の予約が可能となっております</p> <p>② ②予約については1施設月4枠まで全ての利用団体の皆様が自由にご利用頂けるようになっておりますのでご理解ください</p> <p>③ ③頂いたお気持ちを職員で共有し、これからも多くの利用者の皆様に満足いただけるよう職員一同頑張っております</p> <p>④ ④本予約システムでは個別の入力が必要となるため今後もご協力をお願いいたします</p> <p>⑤ ⑤メールが届かない理由の多くがお持ちの携帯電話のドメイン設定に依るものがあります。ご利用者が加入されている携帯会社に依頼し予約システムのドメイン設定をして頂けると解決することが多く見受けられます。ご利用になっている機器の事業者には操作方法はご確認ください</p> <p>⑥ ⑥ ②と同回答</p> <p>⑦ ⑦今後のコロナの拡大状況を踏まえつつ、利用回数の見直しも検討いたします</p> <p>⑧ ⑧頂いたお気持ちを職員で共有し、これからも多くの利用者の皆様に満足いただけるよう職員一同頑張っております</p>

4. 職員・スタッフの対応やサービス	
要望・意見	回答
①いつもご親切に対応していただいています ②先週も今週も対応して下さった方が笑顔で気持ちよく利用させて頂きました ③時々親切でない方もいたりするが前よりは少し良くなった、 ④感じが良いし、他の地区センターの様に卓球台の出し入れをしないのが良い ⑤とっても感じがいいです ⑥みなさん、明るくてやさしい	①～⑥ 皆様から頂きました感謝のお気持ちはスタッフ全員で共有するとともに、今後も気持ちよくご利用いただけるようスタッフ全員で努力してまいります

5. 今後に希望されるもの	
要望・意見	回答
①予約を毎月するのは面倒 ②予約の仕方 ③団体予約、月2回は取れるようにしてほしい ④希望の部屋が取れるようにしてほしい ⑤利用料金が少し高い(4) ⑥体育館の利用料金を値下げしてほしい ⑦部屋が大きくなると急に高くなる ⑧8大型ディスプレイ、無料WiFi等のInternet環境の設備 ⑨ロビーの照明(作品展の作品をもう少し明るく照らした ⑩ロビーの照明(作品展の作品をもう少し明るく照らしたい) ⑪前の時間の利用が無いとき、役員だけでも先に入れて準備させてもらいたい ⑫ラインをひくときに目印があると助かります(サッカー、野球など) ⑬フェンスの整備 ⑭モップの数を増やして欲しい ⑮バドミントンのポールが錆びているので新しくしてほしい(2) ⑯体育室のカーテンを直して貰いたい ⑰体育室に冷暖房設備がほしい(6)	①～③ 3-②と同回答 ④ご利用者の皆様からの要望により部屋予約については抽選により決定しております。抽選後の空き部屋については先着順でご予約を頂いておりますのでご理解ください ⑤利用料金は横浜市により広さと用途により決められておりますので、料金の変更は困難です。なお、利用料金に対するご意見があることについては横浜市に伝えてまいります ⑥ 5-⑤と同回答 ⑦ 5-⑤と同回答 ⑧現在、横浜市では市民利用施設へWiFi環境の改善計画が進んでおります。改善の日程は現在決まっておりませんが、決まり次第ご報告いたします ⑨改修費用が高額となるため、横浜市へ要望を伝えます。(報告済み) ⑩改修費用が高額となるため、横浜市へ要望を伝えます。(報告済み) ⑪コロナ感染対策として換気が重要となっているための対策ですので、現在のコロナ対策が解除されるまではご協力ください ⑫今後検討してまいります ⑬頂いたご意見は横浜市にも伝えるとともに、今後計画的な整備について検討いたします ⑭ 1-⑩と同回答 ⑮ 1-⑫と同回答 ⑯計画的に順次補修を行ってまいります ⑰ 1-①と同回答

5. 今後に希望されるもの	
要望・意見	回答
①体育館のトレーニングルーム(鏡付)は、30年も前から利用させて頂いておりますが、昨年からジャズダンスでAMが使えなくなり落胆。有料でも貸しだすべき。横浜市に懇願しましょうか?	①現在、団体利用の場合は各部屋の利用料金制となっており、トレーニングルームは個人利用の皆様に気兼ねなくご利用いただけるような区分となっております。個人利用の皆様にご利用いただくために団体利用の皆様には各部屋のご利用をお願いいたします。
①8鏡があるのでトレーニングルームを有料でいいので使いたい 横浜市は3年に1度ダンスのイベントがあるのに、レッスン会場が少ない	①8トレーニングルームは個人利用枠として位置付けているため利用には制限があります。大・中会議室に鏡が設置されていますので、こちらをご利用ください
①9インターネット よろしく願います	①9 5-⑧と同回答
②0コロナ対策がはっきりと説明されてなく活動が制限され納得できない	②0コロナ対策によるセンター利用の考え方は、センターホームページへの掲載、敷地内の掲示板及び入口正面のホワイトボードに掲示しております。今後も分かりやすい表示に心掛けてまいります
②1トイレが寒い 2階のトイレは外に音が聞こえそうで嫌だ	②1施設の改修要望については、横浜市に伝えてまいります
②2トイレに流水音をつけてほしい	②2今後検討してまいります
②3高齢者が多く利用しているので、トイレ便座の温暖化をお願いしたい	②3今後検討してまいります
②4照明を明るくしてほしい	②4今後照明をLEDに改善し照度を確保します
②5駐車場を増やしてほしい(4)	②5金沢地区センターは図書館と併設しているため駐車場の確保されていますが、本来は地区センターとしての駐車場はありません。また、スペースの状況からこれ以上の台数の確保は困難です
②6開館以来古く時々不都合もありますが会館の方で努力されていますが予算の関係で大変と思います。これからも頑張ってください	②6 1-②3と同回答
②7スタッフの皆さんが優しく接してくれます。分かりやすい説明も助かります	
②8コロナの中、対応ありがとうございます	
②9いつもありがとうございます	②7~③2 頂いたお気持ちを職員で共有し、これからも多くの利用者の皆様に満足いただけるよう職員一同頑張っております
③0全てに満足です。感謝です	
③1このままで十分です	
③2満足です	

6. その他、ご意見・ご要望	
要望・意見	回答
①受付の消毒の位置が分かりにくい	①分かりにくく申し訳ありません。利用位置を検討します
②蚊取り線香を使わせてほしい	②蚊取り線香は使用できませんが、電気蚊取器の貸出を行っております。受付にお申し出ください
③窓を開けると蚊が入るので、網戸をつけてほしい	③開館当時から網戸が無くご不便をお掛けして申し訳ありません。改修経費の問題もありますので、頂いたご意見は横浜市にも伝えてまいります
④同じ日に2コマ取って、後で1コマキャンセルするグループがある。予約は1日1コマに制限してほしい	④ 3-②と同回答
⑤大会議室に(大きい)可動式鏡がほしいです(6)	⑤ 1-⑧と同回答
⑥体育館にエアコンが欲しい(2)	⑥ 1-①と同回答

6. その他、ご意見・ご要望	
要望・意見	回答
⑦体育館の照明を明るくして貰いたい	⑦今後計画的にLED照明に交換し照度を上げる予定です
⑧写真展開催に当たりコロナ対策について統一したガイドラインが欲しい	⑧全てのご利用団体様に事前にコロナに関する施設利用方法を説明するとともに、当日ご利用前に利用ガイドをお渡ししております
⑨団体利用で卓球、バドミントンなどは少ない人数の時は、1/4の利用ができるようにすれば個人利用の使えるスペースを広げられるのではないかと	⑨団体利用の皆様にはご利用料金を頂いていることから当日の利用人数により個人利用スペースを増やすことは困難です
⑩休みの日のバドミントンをふやしてほしい	⑩多種目のご利用をいただいておりますので、利用枠を増やすことは困難です
⑪45分×2回/日→もう少し長い時間をお願いしたい	⑪現在はコロナ対策の一環で利用時間及び回数を決めています。コロナの感染状況により今後検討いたします
⑫週末団体利用枠をふやして下さい	⑫現在の個人利用枠との関係もありますので、利用状況を調査し今後検討いたします
⑬コロナ対策が厳しすぎる	⑬横浜市として各市民利用施設に感染状況に応じたコロナ対策が行われており利用者の皆様にご協力を頂いております。感染拡大防止のためにご理解ください
⑭早くシャワー室が使えるようになるとよい	⑭ 1-⑳と同回答
⑮駐車場があるのでありがたいです	⑮頂いたお気持ちを職員で共有し、これからも多くの利用者の皆様に満足いただけるよう職員一同頑張っております