

令和2年度 「柳町コミュニティハウス」 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	21,145,000		21,145,000	21,145,000	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	577,000		577,000	201,875	375,125	
自主事業収入			0	0	0	
雑入	180,000	0	180,000	97,452	82,548	
印刷代	80,000		80,000	47,986	32,014	
自動販売機手数料	100,000		100,000	49,456	50,544	
駐車場利用料金収入	0		0	0	0	
その他（広告ラック収入・預金利息）	0		0	10	△ 10	
<b>収入合計</b>	<b>21,902,000</b>	<b>0</b>	<b>21,902,000</b>	<b>21,444,327</b>	<b>457,673</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
<b>人件費</b>	<b>13,265,000</b>	<b>0</b>	<b>13,265,000</b>	<b>12,447,975</b>	<b>817,025</b>	
給与・賃金	11,580,000		11,580,000	10,994,157	585,843	館長・副館長及び時給職員
社会保険料	1,120,000		1,120,000	988,432	131,568	
通勤手当	550,000		550,000	457,748	92,252	常勤職員・時給職員
健康診断費	15,000		15,000	7,638	7,362	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	
<b>事務費</b>	<b>1,386,000</b>	<b>0</b>	<b>1,386,000</b>	<b>1,333,716</b>	<b>52,284</b>	
旅費	2,000		2,000	0	2,000	出張旅費
消耗品費	350,000		350,000	320,215	29,785	事務消耗品費
会議ठी費	5,000		5,000	2,160	2,840	
印刷製本費	0		0	0	0	
通信費	200,000		200,000	219,073	△ 19,073	インターネット・電話代・郵送料等
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	自販機目的外使用料は業者負担
その他	0		0	0	0	(リース経費等)
備品購入費	80,000		80,000	0	80,000	
図書購入費	370,000		370,000	369,024	976	
施設賠償責任保険	12,000		12,000	12,200	△ 200	
職員等研修費	20,000		20,000	55,103	△ 35,103	
振込手数料	0		0	0	0	
リース料	247,000		247,000	246,876	124	複合機・リソグラフ・AED・監視カメラ
手数料	100,000		100,000	109,065	△ 9,065	
地域協力費	0		0	0	0	地域イベントの協力費等
<b>事業費</b>	<b>488,000</b>	<b>0</b>	<b>488,000</b>	<b>194,241</b>	<b>293,759</b>	
自主事業（指定管理料充当の自主事業）費	488,000		488,000	194,241	293,759	
自主事業費			0	0	0	イベントの実施
<b>管理費</b>	<b>2,610,000</b>	<b>0</b>	<b>2,610,000</b>	<b>2,095,090</b>	<b>514,910</b>	
光熱水費	1,140,000	0	1,140,000	991,344	148,656	
電気料金	800,000		800,000	711,373	88,627	
ガス料金	300,000		300,000	258,646	41,354	
水道料金	40,000		40,000	21,325	18,675	
清掃費	71,000		71,000	70,400	600	日常・定期清掃費
修繕費	500,000		500,000	139,900	360,100	
機械警備費	159,000		159,000	158,400	600	
設備保全費	736,000	0	736,000	734,606	1,394	
空調衛生設備保守	33,000		33,000	33,000	0	
消防設備保守	70,000		70,000	69,190	810	
電気設備保守	615,000		615,000	614,816	184	
害虫駆除清掃保守	18,000		18,000	17,600	400	
駐車場設備保全費	0		0	0	0	
その他保全費	0		0	0	0	(ピアノ、音響、コピー機保守費)
共益費	4,000		4,000	440	3,560	諸費
<b>公租公課</b>	<b>1,129,000</b>	<b>0</b>	<b>1,129,000</b>	<b>1,339,000</b>	<b>△ 210,000</b>	
事業所税	0		0	0	0	
消費税	1,112,000		1,112,000	1,324,000	△ 212,000	
印紙税	0		0	0	0	
その他（法人税）	17,000		17,000	15,000	2,000	
<b>事務経費（計算根拠を説明欄に記載）</b>	<b>3,024,000</b>	<b>0</b>	<b>3,024,000</b>	<b>2,951,000</b>	<b>73,000</b>	
本部分	3,024,000		3,024,000	2,951,000	73,000	労務・経理等の本部事務経費
当該施設分			0	0	0	
<b>二一ス対応費</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>支出合計</b>	<b>21,902,000</b>	<b>0</b>	<b>21,902,000</b>	<b>20,361,022</b>	<b>1,540,978</b>	
<b>差引</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1,083,305</b>	<b>△ 1,083,305</b>	

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				49,456		
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				49,456		

## 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	1,966	0%
5月	0			0											0	2,242	0%
6月	29	109	322	431	22	19	8	1	0	35	168	53	125	431	2,134	20%	
7月	30	362	633	995	66	78	27	23	25	181	323	97	175	995	2,512	40%	
8月	30	421	669	1,090	70	81	104	102	37	177	274	80	165	1,090	2,421	45%	
9月	29	431	646	1,077	134	75	36	70	29	179	281	81	192	1,077	2,066	52%	
上半期計	118	1,323	2,270	3,593	292	253	175	196	91	572	1,046	311	657	3,593	13,341	27%	
10月	30	458	803	1,261	96	69	45	65	61	179	377	114	255	1,261	2,099	60%	
11月	29	508	898	1,406	112	95	67	113	45	204	417	114	239	1,406	2,361	60%	
12月	27	429	831	1,260	100	73	37	95	42	205	392	118	198	1,260	1,941	65%	
1月	26	417	564	981	67	51	44	44	106	167	256	119	127	981	2,257	43%	
2月	27	378	641	1,019	67	61	39	116	75	141	276	130	114	1,019	2,371	43%	
3月	30	429	724	1,153	161	67	29	51	41	130	305	161	208	1,153	163	707%	
下半期計	169	2,619	4,461	7,080	603	416	261	484	370	1,026	2,023	756	1,141	7,080	11,192	63%	
年間合計	287	3,942	6,731	10,673	895	669	436	680	461	1,598	3,069	1,067	1,798	10,673	24,533	44%	

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
5月				0			0
6月	368	36	27	431			213
7月	872	89	34	995			792
8月	1,003	66	21	1,090			928
9月	1,022	38	17	1,077			857
上半期計	3,265	229	99	3,593	0	0	2,790
10月	1,164	51	46	1,261			878
11月	1,309	56	41	1,406			1,015
12月	1,181	49	30	1,260			966
1月	941	17	23	981			937
2月	945	38	36	1,019			808
3月	1,053	46	54	1,153			888
下半期計	6,593	257	230	7,080	0	0	5,492
年間合計	9,858	486	329	10,673	0	0	8,282

## 令和2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～3月	4		83	0	0	0	無	0	0	0	10月～12月実施 緊急事態宣言発出のため2月中止
幼児～ 一般	おはなし会	4月～3月	6		46	0	0	0	無	0	0	0	10月～12月実施 緊急事態宣言発出のため1月～3月中止
一般	パソコン・スマホ何でも相談	4月～3月	7	12	77	△ 3,324	46,200	42,876	有	600		42,876	謝金(500円×人数分:外税) 10月～12月実施 緊急事態宣言発出のため1月(1回)・2月・3月中止
一般	健康気功体操	4月～6月	0	12	0	0	0	0	有	2,500	0	0	新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止
一般	介護予防ヨガ&リラクソヨガ体験	5月	0	12	0	0	0	0	有	500	0	0	新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止
一般	フラワーアレンジメント① ボックスフラワー	5月	0	15	0	0	0	0	有	2,500	0	0	新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止
一般	骨盤調整で全身を整えるⅠ	4月～5月	0	10	0	0	0	0	有	2,500	0	0	新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止
一般	骨盤調整で全身を整えるⅡ	6月～7月	0	10	0	0	0	0	有	2,500	0	0	新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止
一般	エッセイでつづる自分史	4月～6月	0	16	0	0	0	0	有	3,800	0	0	新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止
一般	介護予防ヨガ	6月～7月	0	12	0	0	0	0	有	2,500	0	0	新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止
一般	フラワーアレンジメント②ウッドフレーム	7月	0	15	0	0	0	0	有	2,000	0	0	新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止
小学生	夏休み工作教室	7月	0	8	0	0	0	0	有	1,500	0	0	新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止
小学生	読書感想文教室	7月～8月	0	8	0	0	0	0	有	1,500	0	0	新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止
一般	はじめての和紙ちぎり絵	10月	2	8	4	72	2,600	2,672	有	1,300	0	2,672	謝金(1,200円×人数分:外税)
一般	はじめての zoom体験	10月	2	5	8	△ 89	5,100	5,011	有	1,200	0	5,011	謝金(1,000円×人数分:外税) 収入には欠席者教材費を含む。
一般	フラワーアレンジメント③ ナチュラルクリスマスリース	10月	1	20	16	△ 1,600	40,000	38,400	有	2,500	0	38,400	謝金(2,400円×人数分:内税)
一般	骨盤調整で全身を整える	10月～11月	4	16	56	△ 900	42,500	41,600	有	2,500	10,000	40,000	2講座開催(保険1,600円)
一般	骨盤調整で全身を整えるⅡ	12月～1月	3	20	40	△ 275	31,875	31,600	有	2,500	10,000	30,000	2講座開催(保険1,600円) 返金10,625円 緊急事態宣言発出のため1回(2講座)中止
幼児～ 一般	柳町秋の読書リレー	10月～12月			23				無	0	0	0	
一般	大人のための絵本講座	11月	0	20	0				有	600	0	0	新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止
一般	つまみ細工(お正月飾り)	12月	2	10	10	△ 1,000	21,000	20,000	有	2,100	0	20,000	謝金(2,000円×人数分:内税)
一般	新春柳町落語会	1月	1	40	0	0	0	0	有	300	0	0	新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止
一般	橘有美の一人語り	1月	0	20	0	0	0	0	有	500	0	0	緊急事態宣言発出のため次年度に延期

(様式5)

一般	つまみ細工(ひな祭り)	2月	0	10	0	0	0	0	有	2,100	0	0	緊急事態宣言発出のため中止	
一般	朗読ワークショップ	2月	0	10	0	0	0	0	有	3,000	0	0	緊急事態宣言発出のため中止	
一般	はじめてのユーチューブ事前講座	2月	5	6	9	0	5,400	5,400	有	600	0	5,400	謝金(600円×人数分:内税) 緊急事態宣言発出のため、Zoom講座に変更	
一般	はじめてのユーチューブ	3月	2	6	12	△ 518	7,200	6,682	有	1,200	0	6,682	謝金(1,000円×人数分:外税) 緊急事態宣言発出のため、Zoom講座に変更	
一般	はじめて文学講座「芥川・直木賞」	1月～3月	0	12	0	0	0	0	有	1,800	0	0	緊急事態宣言発出のため次年度に延期	
一般	子育て支援講演会	3月	0	0	0	0	0	0	有	500	0	0	緊急事態宣言発出のため中止	
一般	柳町作品展示会・発表会	3月	0			0	0	0			0	0	緊急事態宣言発出のため中止	
合 計				39		384	△ 7,634	201,875	194,241	0	45,100	20,000	191,041	

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 横浜市柳町コミュニティハウス

科目	業者名	2年税込	内容
清掃費	京浜サービス 株式会社	70,400	定期清掃
機械警備費	セコム 株式会社	158,400	機械警備保守
冷暖房設備保守	東京ガス 株式会社	33,000	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	528,000	エレベーター保守
電気設備保守	株式会社 神奈川ナブコ	38,720	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	17,600	害虫駆除防除施工
	合計	846,120	

### 複合施設分担金

金沢八景保育園への支払額	117,286
消防設備保守	69,190
電気設備保守	48,096

光熱水費・修繕費・諸費を除く管理費合計	963,406
---------------------	---------

## 令和2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	2020/6	電話設備撤去工事費	36,300	大栄電子株
2	2020/9	植栽管理	103,600	しののめ会
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
	合 計		139,900	

令和2年度 備品一覧

No.	品名	形状・その他	単価(円)	購入		廃棄		増減
				数量	年月日	数量	年月日	
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								

(注) 当該年度予算で購入した備品、または廃棄した備品を記入してください。





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	今後の取組第29条第2項(改善計画)第38条第4項	自己評価
利用者サービス	<p>事業計画書</p> <p>(2)イ 地域特性、地域ニーズ</p> <p>地域住民の高齢化に対し、活動の場の提供により、高齢者の居場所づくりとして機能できるよう、また、要望に沿った多様な事業の実施により活性化を図ります。</p>	<p>新型コロナ感染拡大防止の観点から、事業実施については、中止、延期が多くなるなかで実施講座数は12講座となりました。</p>	<p>令和3年度の新型コロナウイルス感染症の拡大状況を踏まえると共に地域ニーズの把握に努め、安全・安心を確保し、地域の方々に事業への参加の機会を提供していきます。</p>	B
	<p>(4)エ 利用者ニーズの把握と運営への反映</p> <p>利用に関するアンケートや図書利用についてのアンケート及び利用者会議などの実施により、利用者ニーズを把握し、事業や施設運営に反映します。</p>	<p>・利用者アンケート 令和2年12月実施</p> <p>・利用者会議を予定していた2月末が緊急事態宣言中であったため中止。それに替わるものとして令和元年度報告及び新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う施設運営状況を提出。併せて利用者からの意見を収集しました。</p>	<p>いただいたご意見の一つ一つ、今後のより良い施設運営に役立てます。</p>	B
	<p>(4)オ 利用者サービス向上の取組</p> <p>サービス向上の第一は心のこもった対応マナーであることを基本とし、利用者満足度の高いサービスを提供します。</p> <p>【数値目標】利用者満足度:R1 88.7%→1ポイントアップ</p>	<p>利用者満足度 88.7% ±0</p>	<p>利用者対応の基本となる「笑顔で」「利用者の気持ちになって」「断るとき、謝るときほど心を込めて」の3原則で対応します。</p>	B
業務運営	<p>事業計画書</p> <p>(3)ウ 緊急時の体制と対応計画</p> <p>・「事故、災害発生時の緊急対応マニュアル」に沿って対応し、避難訓練等の実施と、全職員を対象としたAEDの習熟訓練を年1回実施します。</p> <p>・「津波避難施設」の指定施設として、また災害時における災害時協定を結ぶなど、区との連携により地域住民の安全確保を図ります。</p>	<p>・併設の保育園との合同避難訓練はコロナ禍による臨時休館等により、8回参加し訓練を実施しました。</p> <p>・地元町内会主催の地域避難訓練への参加はコロナ禍により避難訓練が中止となりました。</p>	<p>・緊急時における対応計画は、令和2年度から続くコロナ禍の状況も踏まえ、感染症防止には徹底した対策を立てて実施していきます。</p> <p>・併設の保育園との合同避難訓練には毎月参加し、連携した緊急時対応が取れるよう協力体制を進めていきます。</p>	B

<p>(4)ア 設置理念を実現する運営内容</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域住民の自主的な活動の場、交流の場として利用できる身近な施設として運営します。</li> <li>・子どもから大人まで、地域住民の相互交流を深めることができ、地域ニーズに対応した事業を進め地域活性化を図ります。</li> </ul>	<p>前述の(2)イ地域特性、地域ニーズと同様にコロナ禍の感染拡大防止の観点から事業の中止が多い中、特に密となることが予想される地域交流を深めるイベントは開催できない状況でした。</p>	<p>令和3年度のコロナ禍の状況をみながら、地域交流が深められるよう事業を計画し、地域活性化を図ります。</p>	<p>C</p>
<p>イ 利用促進策</p> <p>新規利用者開拓のための地域への情報発信をこれまで以上に高めるために、当施設情報紙の内容と、年間発行回数を見直し、施設の宣伝に努めます。</p> <p>【目標】事業案内と新着図書情報だけにとどまらず、自主事業実施報告、各団体紹介コーナーなど施設の活動状況のわかる紙面作りと、これまでの隔月発行から毎月発行とします。</p>	<p>年間を通してコロナ禍により情報紙の地域への配布も困難な時期がありましたが、事業開始となった9月より地域への情報提供を開始しています。</p>	<p>地域への情報提供と利用促進として、有効な情報紙の発行については、可能性を最大限に活用し施設の宣伝に努めます。</p>	<p>B</p>
<p>キ 本市重要施策に対する取組</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・環境への配慮 廃棄物の減量化、資源化により「ヨコハマ3R夢プラン」に沿って的確な実践により環境課題に対応します。</li> <li>・災害に強いまちづくり 横浜市から指定されている「津波避難施設」としての運用については、区との密接な連携により、地域住民の安全、安心のための必要な措置を講じます。 また、地域と連携してできる防災活動においては、地域町内会主催の防災訓練等に積極的に参加します。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・廃棄物の減量化、資源化に適切に対応しました。</li> <li>・地域との合同防災訓練については、コロナ禍により中止となったため連携した防災活動は実施できませんでした。</li> </ul>	<p>環境への配慮につきましては、廃棄物の減量化に努めると共に、資源化に一層取り組み、3R行動の実践により、資源循環という課題に対応します。</p>	<p>B</p>
<p>(5) 自主事業計画</p> <p>指定管理Ⅲ期における実績を活かすと共に、多様な事業内容と地域のニーズに対応した自主事業を展開します。</p>	<p>コロナ禍において事業実施の困難な状況ではありましたが、要望を取り入れ、試験的にオンライン講座を実施し、今後の自主事業の可能性を探ってまいりました。</p>	<p>事業実施については、地域ニーズに対応したものであることと、今後のコロナの感染状況を踏まえ、密を回避し安心して参加できる自主事業を計画していきます。</p>	<p>B</p>

職員育成	<p>事業計画書</p> <p>(3)ア 管理運営に必要な組織、人員体制 今年度よりスタッフ6名のうち1名を主任とし、副館長を補佐し、通常業務のほか、スタッフを取りまとめ指導ができることを人材の基準とします。</p>	主任を配置することにより職員の様々な意見を抽出しやすくするだけでなく、業務の細部にわたる見直し等についても円滑に進めることができました。	主任体制をとって2年目となり、より一層円滑な業務遂行を実現できるよう強化してまいります。	A
	<p>イ 個人情報保護等の体制と研修計画 個人情報の保護に関する規定及び個人情報関連法令を順守し、個人情報取扱マニュアルと個人情報取扱チェックリストによる研修と実行を徹底します。</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、日常業務の中身を再点検しフォローアップに努めました。	個人情報の取扱いについて、これまで以上のチェック体制強化により職員の意識向上に努めます。	A
	<p>【数値目標】個人情報の取り扱い事故ゼロ 【数値目標】苦情件数:年間10件以下</p>	0件 0件		
財務	<p>事業計画書</p> <p>(6) 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。</p>	<p>・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。 植栽管理費、消防設備関係の取り換え、通信設備の更新等の適切な修理・保全措置を講じました。</p>	施設の維持管理については、12条点検等の点検結果を踏まえ、適切な保守管理による修繕保全に努めます。	B
	<p>(7) 収支計画 自主事業収入+雑収入についての増収を図ります。また、費用対効果を常に意識し、経費削減に取り組みます。</p> <p>【数値目標】維持管理費:前年度比±0%</p>	<p>コロナ禍により自主事業が困難な状況の中、下半期頃より実施が可能となりましたが前年度比54%減となり達成できませんでした。</p> <p>前年度比 102.6%</p>	経費削減については、これまで以上に費用対効果を意識し、経費支出については、あらゆる視点から見直しをして削減に努めます。	C
利用者等の意見	利用者から寄せられた意見・要望 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	・インターネット予約を始めてほしい。		

《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 コミュニティハウス委員会開催状況

## ■第1回

日時	令和2年11月29日(日)10時30分～
場所	柳町コミュニティハウス会議室ABC
出席者	委員9名 地域振興課係長、支援協会事務局長、柳町コミハ館長、副館長、スタッフ2名
議題	・令和元年度事業報告 ・令和2年度事業計画 ・コロナ禍の影響について説明
意見等	・配布資料からは、コロナ禍の影響がどうあったのかが見えてこない。 ・運営における具体的な影響の説明がない。 (委員会において具体的説明を加え、委員会後文書にしたものを追加資料として送付)

## ■第2回

日時	
場所	
出席者	
議題	
意見等	

## 令和2年度 利用者会議開催状況

## ■第1回 (開催時期が新型コロナ感染拡大状況の緊急事態宣言発出時であったため文書により報告と意見の収集)

日時	
場所	
出席者	
議題	
意見等	

# 令和2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

令和3年2月1日

調査期間 令和2年12月1日（火）～12月27日（日）  
配布枚数 200 枚  
回収枚数 188 枚 ※回収率： 94.0%

## 1 お客様の性別

	件数	割合
男性	41	21.8%
女性	147	78.2%
合計	188	100.0%

## 2 お客様の年代

	件数	割合
20歳未満	10	5.3%
20代	8	4.3%
30代	9	4.8%
40代	30	16.0%
50代	31	16.5%
60代	40	21.3%
70歳以上	60	31.9%
合計	188	100.0%

## 3 お客様のお住まい

	件数	割合
金沢区内	155	82.4%
金沢区外	23	12.2%
横浜市外	10	5.3%
合計	188	100.0%

## 4 交通手段

	件数	割合
徒歩	71	33.5%
自転車	50	23.6%
バス	6	2.8%
電車	29	13.7%
車	52	24.5%
その他	4	1.9%
合計	212	100.0%

## 5 主なご利用施設（複数回答可）

	件数	割合
ロビー	0	0.0%
図書コーナー	60	26.7%
学習コーナー	13	5.8%
会議室	106	47.1%
和室	46	20.4%
合計	225	100.0%

## 6 主なご利用目的（複数回答可）

	件数	割合
図書の貸出	55	27.0%
勉強	22	10.8%
食事・休憩	0	0.0%
サークル活動	95	46.6%
当館自主事業	6	2.9%
その他	26	12.7%
合計	204	100.0%

※コロナウイルス感染拡大防止のため  
ロビーの利用は中止、館内での飲食を禁止しています。

## 7 ご利用頻度

	件数	割合
週5日以上	1	0.5%
週1回以上	27	14.4%
月1回以上	128	68.1%
年4回以上	19	10.1%
年2回以上	9	4.8%
年1回	4	2.1%
合計	188	100.0%

## 満足度評価

### 8 ご利用されている施設、設備・備品について (複数回答あり)

	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	合計
件数	55	94	36	1	0	186
割合	29.6%	50.5%	19.4%	0.5%	0.0%	100.0%

平均値  
4.1

(前年度値 : 4.2)

ご意見、ご要望

- ・ 新しい本（特に子供用）をもう少し増やしてほしい。
- ・ ノンフィクションを増やしてほしい

### 9 使い勝手や清潔さなど、快適性について (複数回答あり)

	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	合計
件数	61	102	24	1	0	188
割合	32.4%	54.3%	12.8%	0.5%	0.0%	100.0%

平均値  
4.2

(前年度値 : 4.2)

ご意見、ご要望 ※ 特になし

### 10 図書コーナーの蔵書について (複数回答あり)

	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	合計
件数	20	52	65	0	2	139
割合	14.4%	37.4%	46.8%	0.0%	1.4%	100.0%

平均値  
3.6

(前年度値 : 3.7)

ご意見、ご要望

- ・ 子供（小中向け）の本で新しいものをもう少し入れて欲しい。学習漫画など。
- ・ 本屋大賞の本があり、よく利用しています。
- ・ ノンフィクションを増やしてほしい
- ・ なるべく新しい本を入れてほしい。
- ・ 新しい本が割と早くに読めるのはうれしいです。帯やポップで本の内容を知らせてくれるので、参考になります。
- ・ リクエスト等、他の地区センターと比べ購入していただだけ、蔵書も充実していると思う。

### 11 会議室利用の予約方法について (複数回答あり)

	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	合計
件数	19	49	43	4	0	115
割合	16.5%	42.6%	37.4%	3.5%	0.0%	100.0%

平均値  
3.7

(前年度値 : 3.8)

ご意見、ご要望

- ・ メールで予約（抽選予約）出来ませんか？
- ・ メールや電話予約希望
- ・ インターネット予約ができれば助かります
- ・ 電話予約を希望します。

## 12 会議室の利用時間帯（コマ割）について

	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	合計
件数	20	55	38	3	0	116
割合	17.2%	47.4%	32.8%	2.6%	0.0%	100.0%

平均値  
3.8  
(前年度値 : 4.0)

ご意見、ご要望

- ・ 9時～12時、12時～3時、3時～6時、6時～9時の割当にして頂けるとありがたいです。(同意見)

## 13 会議室の利用回数（月2回まで）について

	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	合計
件数	10	60	41	8	0	119
割合	8.4%	50.4%	34.5%	6.7%	0.0%	100.0%

平均値  
3.6  
(前年度値 : 3.7)

ご意見、ご要望

- ・ 月3回まで利用できると嬉しいです。(同意見2)

## 14 職員の対応やサービスについて

(未回答あり)

	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	合計
件数	59	79	17	0	0	155
割合	38.1%	51.0%	11.0%	0.0%	0.0%	100.0%

平均値  
4.3  
(前年度値 : 4.3)

ご意見、ご要望

- ・ 職員さんはやさしい。
- ・ 受付の皆様の対応が笑顔で素敵です。

## 15 全般的にみて、当コミュニティハウスに対して

(未回答あり)

	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	合計
件数	48	87	20	0	0	155
割合	31.0%	56.1%	12.9%	0.0%	0.0%	100.0%

平均値  
4.2  
(前年度値 : 4.3)

ご意見、ご要望 ※ 特になし

## 16 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	11	11.2%
蔵書の充実	41	41.8%
講座やイベントの充実	19	19.4%
利用予約の手続き	25	25.5%
職員・スタッフのサービス向上	1	1.0%
その他	1	1.0%
合計	98	100.0%

(複数回答あり)

具体的な内容

- ・ 会議室利用時に隣室の声・音が気になる。
- ・ 月2回以上利用の場合、空きがわかった時点で申込みできるといいと思う。
- ・ 会議室の予約方法と利用回数を改善してほしい。
- ・ インターネット予約ができると便利。(同意見3)
- ・ ネット予約、又は空室の確認ができるとありがたいです。
- ・ 他の地区センターのようにパソコン（による利用予約）が良い。
- ・ Wifiの導入。
- ・ 子ども向け蔵書の充実。

## 17 その他、ご意見・ご要望がございましたら、ご遠慮なくご記入願います。

- 子供の絵本や図鑑を読むのに利用させて頂いています。いつもありがとうございます。
- 子供のスタンプカードがとても良かったです。スタンプを押してもらうのを楽しみにしていました。ちょっとした事でも子供達は喜びるので、これからもこのような企画があればと思います。
- 本に帯の文言をつけておいてくださるので、読んだことのない作家さんの本も手に取ります。探しやすいです。
- 市立図書館だとなかなか借りられない本が借りられるので利用しています。
- 他の図書館との図書の交流はどうか
- 使用料・駐車場が無料が有難いです。
- 交流会以外は利用していません。
- 学習コーナーの各机に電源があると、パソコンを使った学習ができると思う。
- 予約をTELまたはインターネットにしてほしい。
- ござをずっと使わせてほしい
- 今年はコロナが全てで、ハウスも利用者も手さぐり状態でしたが、利用の仕方が慣れてきたと思います。
- 外出が自粛される中でハウスの活動は大きいと思います。
- 全てコロナの為、いかんともしがたい。
- 職員の方が親切です。
- いつも気持ち良く使わせていただいています・職員の皆さんも暖かく接して下さり嬉しいです。今後共宜しくお願い致します。
- いつもお世話になり、丁寧な対応をありがとうございます。
- きちんと対応や接遇をして下さり、ありがたく思っております。
- いつも快適に使わせていただいています。今後もよろしく願いいたします。
- これからも利用させて頂きたいと思っております。よろしくお願い致します。
- いつも利用させていただきありがとうございます。
- いつも助かっています