

令和 5年5月22日

横浜市港北区長 様

一般財団法人こうほく区民施設協会
理事長 小島 清

令和 4 年度 横浜市菊名地区センター 事業報告書

- 1 収支予算書兼決算書
- 2 利用料金収入実績
- 3 利用状況
- 4 ニーズ対応費使途一覧
- 5 自主事業報告書
- 6 施設管理計画・実績表
- 7 維持管理・保守点検実施状況
- 8 委託内容一覧
- 9 修繕一覧
- 10 備品一覧
- 11 苦情対応状況報告
- 12 サービス向上及び経費節減努力事項報告
- 13 自己評価表
- 14 菊名地区センター委員会設置要綱
- 15 菊名地区センター委員会名簿
- 16 菊名地区センター委員会及び利用者会議開催実績
- 17 菊名地区センター職員名簿
- 18 一般財団法人こうほく区民施設協会経理規程
- 19 一般財団法人こうほく区民施設協会就業規程
- 20 利用者からの意見聴取集計結果
- 21 職員研修実績等

令和4年度 「兩名地区センター」 収支予算書兼決算書

(2022. 04. 01~2023. 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	59,900,000		59,900,000	59,900,000	0	横浜市より
緊急雇用創出事業経費	3,112,000		3,112,000	3,112,000	0	
物価高騰に伴う施設運営支援金	0		0	1,933,000	△ 1,933,000	12月分
利用料金収入	4,200,000		4,200,000	5,040,580	△ 840,580	
自主事業 (指定管理料充当の自主事業) 収入	1,388,400		1,388,400	1,163,400	225,000	
自主事業収入			0	0	0	
雑入	1,000,000	0	1,000,000	1,140,698	△ 140,698	
印刷代	50,000		50,000	39,830	10,170	
自動販売機手数料	650,000		650,000	766,888	△ 116,888	
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)	300,000		300,000	333,980	△ 33,980	
収入合計	69,600,400	0	69,600,400	72,289,678	△ 2,689,278	

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	22,093,000	0	22,093,000	21,774,314	318,686	
給与・賃金	19,250,000		19,250,000	19,295,774	△ 45,774	館長・副館長2名及び時給職員12名
社会保険料	1,775,000		1,775,000	1,721,732	53,268	
通勤手当	900,000		900,000	597,820	302,180	常勤職員・時給職員
健康診断費	30,000		30,000	20,988	9,012	常勤職員
勤労者福祉共済掛金	18,000		18,000	18,000	0	
退職給付引当金繰入額	120,000		120,000	120,000	0	
事務費	3,065,000	0	3,065,000	2,654,377	410,623	
旅費	10,000		10,000	4,951	5,049	出張旅費
消耗品費	1,800,000		1,800,000	1,344,880	455,120	事務消耗品費、会議費、振込手数料、手数料等
会議随時費	0		0	0	0	
印刷製本費	0		0	0	0	
通信費	200,000		200,000	191,504	8,496	電話代・郵送料等
使用料及び賃借料	115,000	0	115,000	114,240	760	
横浜市への支払分	115,000		115,000	114,240	760	目的外使用料等
その他			0	0	0	
備品購入費	400,000		400,000	396,000	4,000	
図書購入費	0		0	0	0	
施設賠償責任保険	40,000		40,000	33,670	6,330	
職員等研修費	0		0	0	0	
振込手数料	0		0	0	0	
リース料	250,000		250,000	264,132	△ 14,132	AED、複合コピー機、印刷機
手数料	200,000		200,000	275,000	△ 75,000	FAX・トナリル保守、HP保守他
地域協力費 (諸費)	50,000		50,000	30,000	20,000	地域イベントの協力費、慶弔費等
事業費	1,988,400	0	1,988,400	1,564,327	424,073	
自主事業 (指定管理料充当の自主事業) 費	1,988,400		1,988,400	1,564,327	424,073	
自主事業費			0	0	0	
管理費	29,340,000	0	29,340,000	29,509,217	△ 169,217	
光熱水費	8,500,000	0	8,500,000	9,896,698	△ 1,396,698	
電気料金	4,500,000		4,500,000	4,499,780	220	
ガス料金	2,500,000		2,500,000	3,967,500	△ 1,467,500	
水道料金	1,500,000		1,500,000	1,429,418	70,582	
清掃費	9,100,000		9,100,000	9,063,292	36,708	日常・定期清掃費
修繕費	1,500,000		1,500,000	557,084	942,916	
機械警備費	650,000		650,000	640,200	9,800	
設備保全費	9,590,000	0	9,590,000	9,351,943	238,057	
空調衛生設備保守	760,000		760,000	758,107	1,893	
消防設備保守	245,000		245,000	242,000	3,000	
電気設備保守	1,150,000		1,150,000	1,155,218	△ 5,218	エレベーター、自動ドア
害虫駆除清掃保守	135,000		135,000	121,000	14,000	
駐車場設備保全費	0		0	0	0	
その他保全費	7,300,000		7,300,000	7,075,618	224,382	設備総合巡視点検、植木剪定費、水質検査等
共益費			0	0	0	
公租公課	3,200,000	0	3,200,000	4,471,641	△ 1,271,641	
事業所税			0	0	0	
消費税	3,200,000		3,200,000	4,471,641	△ 1,271,641	
印紙税			0	0	0	
その他 ()			0	0	0	
事務経費 (計算根拠を説明欄に記載)	5,402,000	0	5,402,000	6,452,000	△ 1,050,000	
本部分	5,402,000		5,402,000	6,452,000	△ 1,050,000	労務・経理等の本部事務経費
当該施設分			0	0	0	
ニーズ対応費	1,400,000		1,400,000	1,409,265	△ 9,265	
緊急雇用経費	3,112,000		3,112,000	3,112,000	0	
支出合計	69,600,400	0	69,600,400	70,947,141	△ 1,346,741	
差引	0	0	0	1,342,537	△ 1,342,537	

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				766,888		
管理許可・目的外使用許可支出				114,240		
管理許可・目的外使用許可収支				652,648		

令和4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	414,930	8,130	423,060	350,000	120.87	399,920	105.79
5月	445,370	2,460	447,830	350,000	127.95	407,420	109.92
6月	446,710	11,050	457,760	350,000	130.79	425,230	107.65
7月	445,140	8,490	453,630	350,000	129.61	407,810	111.24
8月	410,040	14,100	424,140	350,000	121.18	363,190	116.78
9月	409,380	6,690	416,070	350,000	118.88	341,380	121.88
10月	419,200	3,600	422,800	350,000	120.80	402,580	105.02
11月	391,660	10,290	401,950	350,000	114.84	395,810	101.55
12月	347,380	4,140	351,520	350,000	100.43	374,070	93.97
1月	394,640	2,400	397,040	350,000	113.44	360,180	110.23
2月	405,600	7,790	413,390	350,000	118.11	351,660	117.55
3月	420,130	11,260	431,390	350,000	123.25	408,600	105.58
合計	4,950,180	90,400	5,040,580	4,200,000	120.01	4,637,850	108.68

【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4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	3,004	3,835	6,839	344	648	518	148	87	818	1,879	1,185	1,212	6,839	6,141	111%
5月	30	3,729	4,413	8,142	434	721	757	245	76	1,048	2,185	1,302	1,374	8,142	6,441	126%
6月	29	3,405	4,395	7,800	373	866	608	154	63	970	1,993	1,219	1,554	7,800	6,703	116%
7月	30	5,450	6,170	11,620	681	1,380	800	294	178	2,040	3,226	1,500	1,521	11,620	7,354	158%
8月	30	4,082	3,891	7,973	523	1,478	739	370	158	885	1,789	1,074	957	7,973	8,857	90%
9月	29	3,883	4,388	8,271	561	1,031	693	285	41	849	2,206	1,348	1,257	8,271	5,098	162%
上半期計	177	23,553	27,092	50,645	2,916	6,124	4,115	1,496	603	6,610	13,278	7,628	7,875	50,645	40,594	125%
10月	30	4,430	5,297	9,727	552	939	859	296	123	1,054	2,489	1,571	1,844	9,727	10,019	97%
11月	29	4,189	5,625	9,814	616	1,148	818	237	52	1,040	2,787	1,567	1,549	9,814	8,507	115%
12月	26	3,173	3,293	6,466	400	526	669	261	49	809	1,635	1,072	1,045	6,466	6,654	97%
1月	26	3,877	4,296	8,173	516	676	624	221	42	1,033	2,003	1,561	1,497	8,173	6,272	130%
2月	27	4,410	4,945	9,355	569	1,108	885	347	184	1,150	2,225	1,408	1,479	9,355	6,174	152%
3月	30	4,854	5,639	10,493	752	1,364	1,197	372	108	1,082	2,573	1,527	1,518	10,493	8,023	131%
下半期計	168	24,933	29,095	54,028	3,405	5,761	5,052	1,734	558	6,168	13,712	8,706	8,932	54,028	45,649	118%
年間合計	345	48,486	56,187	104,673	6,321	11,885	9,167	3,230	1,161	12,778	26,990	16,334	16,807	104,673	86,243	121%

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	5,866	784	189	6,839	0	1,212	0
5月	7,105	782	255	8,142	0	1,427	0
6月	6,687	856	257	7,800	0	1,457	0
7月	10,623	777	220	11,620	0	4,698	0
8月	7,130	606	237	7,973	0	1,618	0
9月	7,348	745	178	8,271	0	1,363	0
上半期計	44,759	4,550	1,336	50,645	0	11,775	0
10月	8,699	765	263	9,727	0	1,541	0
11月	8,709	846	259	9,814	0	1,924	0
12月	5,707	574	185	6,466	0	1,068	0
1月	7,116	822	235	8,173	0	1,344	0
2月	8,101	868	386	9,355	0	1,557	0
3月	9,294	979	220	10,493	0	1,862	0
下半期計	47,626	4,854	1,548	54,028	0	9,296	0
年間合計	92,385	9,404	2,884	104,673	0	21,071	0

令和4年度 ニーズ対応費使途一覧

No.	実施内容	金額(円)	備考
1	シャープコピー機リース代	17,292	
2	1階玄関用マット2枚分レンタル代	17,160	4週間毎
3	MOND荷物入れ×10	32,300	ラウンジ×5 娯楽コーナー×5 床に荷物を置かなくてもよくなった
4	菊名子どもまつり	9,036	チラシ等作成しましたがコロナ感染拡大により残念ながら中止
5	菊名文化祭	72,868	40周年記念ファイル作成等
6	受付用パーテーション 120cm×1 100cm×1	21,560	受付用 視界と換気向上
7	和室用掃除機 日立クリーナー PV-BHL3000J	29,980	利用者アンケートより
8	クリーナースタンド 5年間保証等	12,369	
9	1階花壇の植栽	25,000	春・秋2回植栽とお手入れ
10	小会議室 移動式鏡×2 レクホール 移動式鏡×1	158,422	利用者の要望より
11	ストレッチマット×50 (レクホールと和室)	204,600	利用者の要望より
12	卓球ラケット×30セット	31,800	個人利用用
13	靴ベラ×4 (レクホール・和室・料理室)	4,656	木製の長い靴ベラに変更 使いやすくなったと好評
14	中会議室ホワイトボード	87,340	白版と黒板のリバーシブル 移動が多いので頑丈なものに

令和4年度 ニーズ対応費使途一覧

No.	実施内容	金額(円)	備考
15	小会議室机×2	132,000	利用者アンケートより 移動しやすい机に
16	小会議室 椅子×24	256,652	利用者アンケートより 移動しやすい椅子に
17	椅子用専用台車	38,830	椅子の片付け用
18	緊急雇用対策 3月分消毒作業委託代	147,400	
19	テニスコート新システム	110,000	テニスコート コマ数の増加
20			
21			
22			
23			
24			
25			
26			
27			
	合 計	1,409,265	

令和4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)	
未就学児 と保護者	おはなしたんぽぽ	4月～3月	12	各5組	126	34,911	0	34,911	無	0	1,300	31,200	共催:おはなしたんぽぽ 12月はクリスマス会(抽選・15組)
成人	春季テニス教室	4月～6月	24	42	336	118	357,000	357,118	有	8,500	11,000	264,000	共催:港北区テニス協会
成人	身軽に暮らすシニアの片づけ講座	4月	1	15	15	0	0	0	無	0	0	0	神奈川県政策局いのち・未来戦略本部室 コミュニティ活性化グループによるモデル 事業 共催:スーリールファム
成人	職人から学ぶ味噌作り	4月	1	20	20	8,400	28,000	36,400	有	1,400	10,000	10,000	共催:合資会社小泉麴屋
小学5年～ 中学3年	母におくるオシャレハンガー作り	5月	1	10	5	6,660	2,500	9,160	有	500	6,000	6,000	
小学生以下 と保護者	菊名おもちゃの病院	5・7・9月 11・1・3月	6	各15	84	32,065	0	32,065	無	0	5,000	30,000	共催:港北区おもちゃドクターの会
成人	食品分析テスト講座	5月	1	12	8	8,200	4,800	13,000	有	600	8,200	8,200	
小学生	小学生卓球教室	6月	3	24	72	43,692	12,000	55,692	有	500	3,341	46,775	共催:港北区卓球協会
小学生 ～中学生	父におくるうちわとカードづくり	6月	1	10	10	6,816	5,000	11,816	有	500	6,000	6,000	
成人	睡眠と健康の知恵袋講座	6月	1	20	18	0	0	0	無	0	0	0	共催:明治安田生命保険相互会社 (公民館向け講座)
どなたでも	菊名地区センターの七夕まつり	7月	1		173	3,600	0	3,600	無	0	0	0	
成人女性	女性のための健康づくり栄養講座	7月	1	20	14	0	0	0	無	0	0	0	共催:明治安田生命保険相互会社 (公民館向け講座)
小学生	保冷剤とカイロ作りを体験	7月	1	14	13	9,003	6,500	15,503	有	500	7,441	7,441	
小学生以下 と保護者	菊名子どもまつり	7月				0	0	0	無	0	0	0	コロナ感染拡大防止により中止
小学1年～ 高校2年	夏休み日本伝統文化教室	8月	3	10	10	18,425	30,000	48,425	有	3,000	6,000	18,000	
高校生以 上	手ごねで作る2種のハムパン	8月	1	8	8	4,681	11,200	15,881	有	1,400	8,000	8,000	
3歳～13 歳	夏休み子ども日本舞踊教室	8月	3	12	6	6,950	12,000	18,950	有	2,000	6,000	18,000	
未就学児 と保護者	夏休みぱびプレ音楽会	8月	1	20組	36	25,000	0	25,000	無	0	25,000	25,000	
成人	秋季テニス教室	9月～11月	24	45	360	4,211	382,500	386,711	有	8,500	12,000	288,000	共催:港北区テニス協会

令和4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)	
高校生以上	彩りのある水墨画を楽しむ	9月	1	10	9	6,500	4,500	11,000	有	500	6,500	6,500	
未就学児 と保護者	親子学級かんがるー	9月～1月	5	13組	55	33,754	17,800	51,554	有	3,500	8,000	40,000	共催:NPO法人ポケット
18歳以上	簡単かわいい多肉植物の寄せ植え	10月	1	8	8	6,000	8,000	14,000	有	1,000	6,000	6,000	
18歳以上	健康美姿勢ストレッチ&ウォーク	10月	3	10	27	12,180	13,500	25,680	有	1,500	8,000	24,000	
小学生	小学生卓球教室	10月～11月	3	24	69	48,825	11,500	60,325	有	500	3,341	50,116	共催:港北区卓球協会
どなたでも	第40回菊名文化祭	10月・11月	2		1,992	0	0	0	無	0	0	0	経費はニーズ対応費にて支払い
高校生以上	表現力を伸ばす英会話教室	11月～3月	10	14	120	0	60,000	60,000	有	5,000	6,000	60,000	
18歳以上	クリスマスのアップルパン	12月	1	8	8	6,951	10,400	17,351	有	1,300	8,000	8,000	
小学生と 保護者	クリスマス親子エコ工作教室	12月	1	10	12	8,670	3,000	11,670	有	500	6,000	6,000	共催:アース・エコ
18歳以上	季節を彩る和モダンリース作り	12月	1	8	8	6,000	14,400	20,400	有	1,800	6,000	6,000	
小学3～6年	スタンドグラスクッキーを作ろう	12月	1	8	8	23,735	6,400	30,135	有	800	6,000	6,000	
18歳以上	冬のテニス教室	12～3月	10	42	410	30	137,000	137,030	有	4,000	11,100	111,000	共催:港北区テニス協会
利用団体	新春囲碁大会	1月	1		30	0	0	0	有	800	0	0	運営委員会により、参加費のみで開催
どなたでも	新春菊名寄席	1月	1	50	53	18,330	0	18,330	無	0	6,000	18,000	
小学生以下 と保護者	子ども鉄道教室	2月	1	36組	100	0	0	0	無	0	0	0	共催:JR東日本、東急電鉄菊名駅
小学生	小学生プログラミング教室	2月	2	12人	12	6,000	6,000	12,000	有	500	6,000	12,000	
18歳以上	スッキリ小顔になる顔筋トレ教室	2月	1	10人	10	5,220	5,000	10,220	無	500	10,000	10,000	
18歳以上	仏壇に飾るアレンジお供え花	3月	1	8人	8	6,000	14,400	20,400	有	1,800	6,000	6,000	
18歳以上	手軽にできる真向法体操	3月	1	30人	21	0	0	0	無	0	0	0	共催:パナソニック松愛会
合計			133		4,274	400,927	1,163,400	1,564,327		51,400	218,223	1,136,232	

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4年度 維持管理・保守点検 実施状況

No.	実施年月日	実施内容	業者名	点検結果等	対応状況
1	①毎日 ②4/18、6/20、8/15、 10/17、12/7、2/20 ③5/16、8/15、12/7、 2/20 ④7/19、1/10 ⑤12/7 ⑥7/19 ⑦5/9、7/5、9/16、 11/9、1/11、3/3 ⑧6/20、12/7、3/20	清掃業務 ①日常清掃 ②定期清掃 ③窓ガラス ④カーペット清掃 ⑤照明・フラインド清掃 ⑥貯水槽清掃 ⑦空気環境測定 ⑧空調設備フィルター清 掃	西田装美(株)	良好	点検作業実施確認
2	毎日	設備総合巡視点検	西田装美(株)	良好	点検作業実施確認
3	毎日	機械警備・点検	エーエフマネー ジメント(株)	良好	点検作業実施確認
4	6/20、7/19	ガスヒーポン保守 点検作業	東京ガス(株)	異常なし 良好 7/191F室外機1万時間越 え定期点検時セルモータ に動作不良	点検作業実施確認 8/1スタータモータ部 品取替え修理済み
5	6/20、12/19	消防設備点検	(株)ハマ防災	室内消火栓・ 自動火災報知設備・ 避難器具等異常なし良好 ①1F、3F垂壁動作不良 ②3F垂壁 手動ワイヤー切断 ③Fダンパー動作不良 ④3F避難器具 開口部開 閉できない ⑤消火栓ポンプが屋外水 槽より低いため逃がし管よ り水が流れ続ける 現在バル ブ閉で対応	点検作業実施確認 ①1F垂壁8/22修繕(図書 館) ①3F垂壁、②、③1/6修繕 済 ④3/10窓枠改修工事 3/22救助袋移設工事済 救助袋動作確認済 ⑤見積り済
6	5/23、8/15、11/21、 2/20	エレベーター定期点検	(株)日立ビルシステ ム	運転性能・各機器に異 常は認められず順調に 運転	点検作業実施確認
7	6/20、9/20、12/19、 3/20	自動ドア定期点検 (入口)	フルテック(株)	異常なし 開閉回数が装置更新目安の 250万回を超えた 装置取替要	点検作業実施確認
8	4/18、7/19、11/21、 1/30	自動ドア定期点検	三和シャッター 工業(株)	異常なし 良好	点検作業実施確認
9	4/18、5/16、6/20、 7/19、8/15、9/20、 10/17、11/21、 12/19、1/16、2/20、 3/20	ねずみ・害虫等点検 施工	(株)サンレイ	薬剤散布・空間噴霧 ネ ズミや害虫の発生なし	各所点検の上、薬剤 散布、実施確認
10	5/24、7/7、9/26、 11/21、1/26、3/28	自家用電気工作物保 安管理	関東電気保安 協会	異常なし 良好	点検作業実施確認
11	8/16、2/15	水質検査	(一財)新日本 検定協会	夏28項目検査 ウォータークーラー11項目 異常なし	水質基準適合

令和4年度 委託内容一覧

No.	委託期間		金額 (円)	業者名
1	R4.4.1～ R5..3.31	○清掃業務 (日常・定期・窓ガラス・貯水槽) 空気環境測定	9,063,292	西田装美(株)
2	"	○設備総合巡視点検	6,898,628	西田装美(株)
3	"	○機械警備・点検	640,200	エーエフマネージメント(株)
4	"	○空調設備保守管理	758,107	東京ガス(株)
5	"	○消防設備保守・点検	242,000	(株)ハマ防災
6	"	○昇降機保全業務	745,800	(株)日立ビルシステム
7	"	○自動扉開閉装置の保守・点検	41,248	フルテック(株)
8	"	○自動扉開閉装置の保守・点検	88,000	三和シャッター(株)
9	"	○衛生害虫駆除	121,000	(株)サンレイ
10	"	○自家用電気工作物保安全管理	280,170	関東電気保安協会
11	R4.8 R5..2 (年2 回)	○水質検査	69,080(8月) 8,910(2月)	(財)新日本検定協会
12				

令和4年度 修繕一覧

No.	修繕年月日	修繕箇所	金額(円)	業者名
1	R4/7/8	3階ウォータークーラー 洗浄タイマーの故障、取り換え、正常動作確認	17,050	東芝コンシューマ マーケティング(株)
2	R4/8/26	3階レクホール 空調機 ドレン水位異常 点検	72,600	東京ガス(株)
3	R4/10/14	RISO印刷機修理	17,600	理想科学工業(株)
4	R5/1/6	3階垂れ壁・ダンパー調査・調整	33,000	共和防災設備(株)
5	R5/2/9	3階機械室外調機ドレン配管より水漏れ 点検	19,118	東京ガス(株)
6	R5/2/20	中会議室壁クロス貼替	183,700	北陽建設(株)
7	R5/2/20	ラウンジ カウンター照明器具取替 男子トイレ便ふた取替 玄関外 ベンチ修理	33,000	北陽建設(株)
8	R5/2/24	1階GHP空調 OAC-1加湿器取替	181,016	東京ガス(株)
9				
10				
11				
12				

令和4年度 苦情対応状況報告

No.	年月日	内 容	対 応 結 果
1	R4年4月15日	いちよう広場内に、小さな切り株が2つあり、子どもたちがつまずいて危ない。また、小さな小枝が出ている木もあり、子どもの顔の高さで危険。	造園業者に依頼し、切り株や小枝のある木を撤去しました。
2	R4年5月14日	Wi-Fiの導入をお願いします。	現在、ラウンジ等では、freeWi-Fiが使用できる環境にありますが、各部屋では使用できない状況です。今後、全部屋でのWi-Fi環境の整備に向けて、研究・検討してまいります。
3	R4年8月7日	地域住民の方より、いちよう広場で①煙草を吸っている人がいた。②犬を連れてきた人が、リードをとって放し飼いにしていた。注意していた人がいたが、「ウチの子(犬)は何も悪いことはしていない」など少しもめていたとのこと。	①広場内の喫煙について 受動喫煙防止の観点から、子どもの近くでは喫煙されないように、ご配慮いただくようお願いいたします。 ②広場内の犬の散歩について ノーリードはマナー違反となりますので、他の都市公園と同様に、リードは離さないで散歩していただくようお願いいたします。
4	R4年10月1日	工芸室清掃用のモップが1本しかないので、清掃が1人しかできない。モップを増やしてほしい。	中会議室のような部屋面積が大きい部屋には、モップを2本用意していますが、小会議室、工芸室は部屋面積が大きいので、1本としています。
5	R4年10月27日	夕方から夜間にかけての時間帯、レクホールから音楽や叫び声が聞こえてくる。コロナウイルスのまん延も一段落したので、扉を開けて活動してほしい。自習の妨げになります。	コロナの感染対策では換気が有効であることや、ご利用いただいているラウンジは、学習や団体・個人の語らいの場であり、自習室ではないことについて、ご理解を求めます。
6	R4年10月23日	卓球の個人利用について、1コマ30分最大1時間までとなっている制限をなくして、もう少し長くできるようにしてもらいたい。	1コマ30分で、待っておられる方がいない場合は1時間まで利用できる運用を、1グループ2回(初回申込含む)まで申込できるようにし、最大2時間まで利用できるように変更しました。
7	R4年10月27日	和室に利用団体のお茶の道具を保管しているが、利用団体数が増え道具も重いので、出し入れが難しくなっている。棚を作るとか入れる場所を変更するなどの改善してほしい。	限られたスペースであるため、今後利用団体と相談しながら、物品の出し入れの方法等について研究・検討します。
8			
9			
10			
11			

令和4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	通年	部屋及びテニスコートのインターネットによる予約システムの円滑な運用	事前の登録により、スマートフォン、パソコンから抽選申込が行え、当落結果も、メールによりお知らせすることができるようになり、利便性の向上を図りました。
2	通年	地域作業所「いろえんぴつ」の自主製品の販売(火・水・金曜日)	地域で運営する障害者支援団体に協力することにより、「働く場を提供」し、当該運営団体の経費確保の一助となっています。
3	夏季	熱中症警戒アラートの発表時等のテニスコート利用料金を、雨天時と同様の対応(キャンセル料金を徴収しない)としました。	夏季の熱中症対策として、熱中症警戒アラート発表(県の「暑さ指数」33以上)時にテニスコートの利用を中止された場合は、雨天時と同様、キャンセル料金を徴収しない取り扱いを実施しました。さらに、この夏は、複数のご利用団体からのご要望を受けて、熱中症警戒アラートが発表されない場合でも、横浜の「暑さ指数」が31以上(環境省の運動に関する指針によると、「31以上は原則運動中止」)の場合は、申し出により、熱中症警戒アラートに準じた取り扱いを、試行的に実施しました。ご利用者の健康を第一に考え、無理なくプレイしていただくことにより熱中症の予防、啓発に取り組みました。
4	通年	受付カウンター横に、大型ディスプレイを複数設置し、抽選申込や空きコマ状況、自主事業の募集案内などを表示	センター利用時に、ご利用者自身で空きコマの有無や抽選申込数、自主事業の募集案内状況などを確認できるようにしました。また、菊名地区センターのHPを閲覧できるようにして、センター通信や必要な情報を適時適切に、ご利用者に観ていただけるなど、事業PRと利便性の向上を図りました。
5	通年	1階玄関ロビーに設置したデジタルサイネージで、本日のお部屋の利用状況等を表示	ご利用者自身が、1階で当日の予約状況が把握でき、また、テロップで予約申込開始日や休館日等のお知らせを流し、ご利用者が確認できるようにするなど、利便性の向上を図りました。
6	通年	新型コロナウイルス感染症拡大防止対策の実施	横浜市の対応方針に基づき、ご利用者の協力をいただきながらコロナ禍であっても、基本的な感染対策を実施し、安心安全に施設を利用できるように環境を整えました。
7	通年	経費節減の取組	コピー時の裏紙使用、使用していない部屋の照明の消灯や、冷暖房の停止を適時適切に実施する、掲示物をラミネート加工し、再利用できるようにするなど、経費節減に取り組みました。
8	随時	登録団体あて、緊急に周知すべきことを一斉メールにより配信	多くの団体の方々に、詳細な情報を迅速に提供することができ、周知方法の強化と利便性の向上を図りました。
9	通年	「災害時等における施設利用の協力に関する協定」に基づく災害時の開設手順書を区役所と共有	災害時の協定を新たに締結したほか、災害時の円滑な避難所開設を実施するための手順書を区役所と共有し、災害時における迅速な避難所開設と、安心安全な運営に向けて取り組みました。

(様式12)

10	R4.5月	ラウンジと娯楽コーナーに、荷物入れを設置	今までは、手荷物を床に置いていただく方がおりましたが、荷物入れを設置したことにより、床に直に置くことがなくなり、衛生面の向上を図りました。
11	R4.6月	受付のビニールカーテンに代えて、可動式のパーテーションを設置	新型コロナウイルス感染症感染防止対策の一環で、受付にビニールカーテンを設置していましたが、可動式のパーテーションに置き換えたことにより、景観がすっきりし、換気の向上を図りました。
12	R5.2月	テニスコートの一日の利用コマ数を増やす取組	ご利用者のご要望を受けて、R4.9月に実施したテニスコート利用者アンケートの集計結果に基づき、R5.4月分から、1コマの利用時間帯を短縮し、一日の利用コマ数を最大4コマから5コマに増やすこととしました。これに伴い、新規の予約申込を2月から開始するためのシステム改修と、事前周知(HP、館内ポスター等)を実施し、より予約しやすい環境を整備しました。
13	R5.3月	ヨガマットを更新	ご利用者のご要望を受け、和室とレクホールのヨガマットを新しいものと交換し、より快適にご利用できるようになりました。
14	R5.3月	小会議室の机と椅子をリニューアル	老朽化した机の更新と移動しやすい軽量の椅子にリニューアルし、より快適なご利用と利便性の向上を図りました。
15	R5.3月	移動式鏡の設置(新規、追加)	ご利用者のご要望を受け、移動式鏡を、小会議室に新規設置(2台)、レクホールに追加(1台)設置し、より快適にご利用できるようになりました。
16	R5.3月	和室、料理室、レクホールに木製の長い靴べらを設置	靴の履き替えが必要な所に木製の長い靴べらを置いたところ、「とても使いやすくなった」と喜びの声をいただきました。
17			
18			

令和 4 年度菊名地区センター自己評価表

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)	自己評価
利用者サービス	明るく親切丁寧な対応と良質なサービス提供(年間を通して取組)	明るく親切丁寧な対応を提供するとともに、ご要望に添えない場合の代替案の提案など、一歩進んだホスピタリティのサービスを提供した結果、利用者数、稼働率とも目標値を達成することができました。	明るく親切丁寧で良質なサービス提供が、当協会のモットーです。利用される方がまた来たくなるように、引き続き取り組みます。	A
	利用者満足度調査(目標数値 職員対応満足度 90%以上:令和4年度中に実施)	利用者アンケートを実施(実施期間10月15日~11月30日)し、職員対応満足度については、97%(前年度比5P増)で目標値を達成しました。	今後も、利用される方がまた来たくなるようなサービスを提供し、利用者満足度の向上に向けて、引き続き取り組みます。	A
	子育て支援への協力(年間を通して取組)	港北区子育て支援事業の実施に伴う部屋の優先利用、親子向けの自主事業(おはなしたんぽ、親子学級かんがるー)などを実施し、子育てを支援しました。	子育て支援は、当地区センターが取り組むべき重要課題のひとつとして認識しており、引き続き取り組みます。	A
	インターネットを利用した予約申込の適切な運用(年間を通して取組)	インターネット予約は、多くの方に利用され、利便性の向上に寄与しました。 (参考)R5.4月分エントリーでのネット予約の利用状況;部屋 86.6%、テニスコート 92.7%	ご利用者の利便性の向上を図るため、引き続き適切な運用を行います。	A
	新型コロナウイルス感染症等の感染症対策の実施(年間を通して取組)	横浜市の対応方針に基づき、ご利用者の皆様の協力をいただきながら、基本的な感染対策を適切に実施しました。また、感染防止対策の一環で、受付にビニールカーテンを設置していましたが、可動式のパーテーションに置き換えたことにより、景観がすっきりし、換気の向上も図りました。	引き続き、横浜市の対応方針に基づき、必要な感染防止対策を実施します。	A
	来館不要の情報提供の充実(年間を通して取組)	利用者会議の開催案内や、工事に伴う利用制限	今後も、適時適切に情報提供を実施します。	A

様式 13

		などのお知らせを、館内掲示やホームページへの掲載の他、利用団体が登録されているアドレスへの一斉メール配信を実施するなど、積極的な情報提供を行いました。		
業務運営	年間利用者数（目標数値 82,000 人）	感染防止対策を徹底し、安心安全にご利用していただいた結果、目標数値を達成しました。 R 4 年度利用者数 104,673 人（前年度比 21% 増）（参考）R 3 年度 86,243 人	今後も、安心安全な施設管理と、利用される方がまた来なくなるようなサービスを提供し、利用者数の増加に向けて引き続き取り組みます。	A
	部屋の稼働率（目標数値 53%）	感染防止対策を徹底し、安心安全にご利用していただいた結果、目標数値を達成しました。 R 4 年度 57.5%（前年度比△0.1 ポイント） （参考）R 3 年度 57.6%	今後も、安心安全な施設管理と、利用される方がまた来なくなるようなサービスの提供に努め、部屋の稼働率の増加に向けて引き続き取り組みます。	A
	新規登録団体数（目標数値 50 団体程度）	初めて来館された方への明るく親切丁寧な対応と、団体登録へのお声掛けに取り組んだ結果、目標数値を達成しました。 （参考）4 年度新規登録団体数：103 団体（部屋 80 団体、テニスコート 23 団体）	今後も、初めて来館された方に積極的にお声掛けをして、団体登録をしていただけるような雰囲気づくりをするなど、新規登録団体の増加に向けて引き続き取り組みます。	A
	地域団体等との共催による自主事業の実施（令和 4 年度中に実施）	テニス教室（共催：港北区テニス協会）、菊名おもちゃの病院（共催：港北区おもちゃドクターの会）、小学生卓球教室（共催：港北区卓球協会）、睡眠と健康の知恵袋講座（共催：明治安田生命新横浜営業所）、子ども鉄道教室（共催：J R・東急電鉄菊名駅）など、地域団体等との共催による自主事業を実施しました。	今後も、地域団体、企業と連携した自主事業の実施に取り組みます。	A
	地域に根差した特色ある事業の展開（令和 4 年度中に実施）	コロナの爆発的な感染拡大のため、駐輪場を会場とした町内会の夏の盆踊り大会は中止になり、盆踊り大会に併せて、地域のボランティア団体の協力を得て計画していた「菊名こどもまつり」も、開催を見合わせました。一方、地域の方からの笹竹のご提供により、7月に七夕まつりを開催し、9月には、町内会による子どもみこし渡御が行われ、担ぎ場所として駐輪場を	今後とも地域のボランティア団体との連携と、自治会・町内会との協働に取り組みます。	B

様式 13

		ご利用いただくなど、地域住民の方々との交流を図りました。		
	地域の人材を活用した自主事業の実施（令和4年度中に実施）	地域のNPO法人ポケットとの共催による「親子学級かんがるー」や、地域のボランティアによる読み聞かせ「おはなしたんぼぼ」、老舗の地元麴屋による「職人から学ぶ味噌作り」など、地域の方々と連携した自主事業を実施しました。	今後とも地域の活動をしっかりと把握して連携を図ります。	A
	施設の長寿命化と安全性の確保（年間を通して取組）	日常の管理をしっかりと行うとともに、法定点検、外観点検等を実施し、12条点検など区役所、市建築局とも情報を共有しながら、長寿命化と安全性の確保を図りました。	今後とも適正な施設管理を行い、長寿命化と安全性の確保に取り組みます。	B
職員育成	職員全員による研修会の開催（人権研修、個人情報保護研修等：令和4年度中に実施） 苦情・クレームをサービスの向上につなげる取組（令和4年度中に実施）	休館日に合わせ、全員による研修を延べ5回開催しました。その中で、個人情報保護研修、苦情対応、業務課題・改善等をスタッフ全員で共有するなど、より良いサービスを提供するための研修を実施しました。	サービス向上を目指し情報の共有と均質な対応を図るため、全スタッフを対象とした研修を引き続き実施します。	B
財 務	利用料収入の計画目標（420万円）を達成	利用料金収入は、コロナ禍の中ではありましたが、多くの方にご利用をいただき、計画目標を達成しました。 （参考）4年度利用料金収入：504万円	今後も、安心安全な施設管理と、利用される方がまた来たくなるようなサービスを提供し、利用者数及び利用料金収入の増加に向けて、引き続き取り組みます。	A
その他 （上記4つの視点以外の項目があれば追記）	危機管理（区との連携強化、研修、防災訓練等：（令和4年度中に実施）	災害時でも安全安心な対応ができるように、職員全員による研修の中で、当館作成の危機管理マニュアルの共有や、港北消防署員による消防避難訓練、AED・消火器操作訓練を実施しました。また、区総務課防災担当と、帰宅困難者一時滞在施設の開設・運営について意見交換を実施しました。	今後も、台風や地震など災害発生時に、区役所と情報を共有しながら、安全安心な利用者対応、施設管理ができるよう取り組みます。	B
利用者等の意見	① いちよう広場内に、小さな切り株が2つあり、子どもたちがつまずいて危ない。また、小さな小枝が出ている木もあり、子どもの顔の高さで危険。 ② 卓球の個人利用について、1コマ30分最大1	① 造園業者に依頼し、切り株や小枝のある木を撤去しました。 ② 卓球の個人利用については、1コマ30分で、待っておられる方がいない場合は1時間まで利用でき		A

様式 13

	時間までとなっている制限をなくして、もう少し長くできるようにしてもらいたい。	る運用を、1 グループ 2 回（初回申込含む）まで申込できるようにし、最大 2 時間まで利用できるように変更しました。	
--	--	---	--

《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4年度 地区センター委員会開催状況

■第1回

日時	令和4年6月9日(木)15時30分～16時30分
場所	菊名地区センター中会議室
出席者	センター委員 12名、区役所 2名、協会 2名、事務局 3名
議題	<p>【議案】</p> <p>1 委員の選任</p> <p>2 役員の選出</p> <p>【報告事項】</p> <p>1 センター利用要綱の一部改正</p> <p>2 令和3年度事業報告等</p> <p>2 令和4年度の行事日程等</p> <p>3 その他</p> <p>冊子「令和3年度菊名地区センターのあゆみ」について</p>
意見等	<p>・寄付を募るなどして、鯉のぼりの揚げる数を増やして、にぎやかにしてほしい。</p> <p>・テニスコートの利用時間の弾力的な運用により、一日のコマ数を増やしてほしい。 など</p>

■第2回

日時	令和4年10月25日(火) 15時30分～16時20分
場所	菊名地区センター中会議室
出席者	センター委員 12名、区役所 1名、協会 1名、事務局 3名
議題	<p>1 報告事項</p> <p>・令和4年度上半期の事業報告等</p> <p>・空調配管工事の実施に伴う一部開館(利用制限)</p> <p>2 令和5年度の優先利用申込</p> <p>3 その他</p> <p>・第40回菊名文化祭チラシ</p>
意見等	<p>・他の地区センターにおけるテニスコートの設置状況について</p> <p>・文化祭における体験会実施数の前年度比較について など</p>

(様式15)

■第3回

日時	令和5年3月9日(木) 15時30分～16時30分
場所	菊名地区センター中会議室
出席者	センター委員 11名、区役所 1名、協会 1名、事務局 3名
議題	【報告事項】 1 .令和4年度下期(途中経過)事業報告 2 .利用者アンケートの実施結果 3 .令和5年度事業計画案等
意見等	・利用料金収入増の理由について ・利用者アンケート集計結果の分析とアンケート項目の区分について ・自主事業実施数のコロナ禍前との比較について ・テニス教室募集時の確認について ・災害時の避難場所、備蓄物資について など

令和4年度 利用者会議開催状況

■第1回

日時	令和4年10月15日(土) 午後3時45分～4時45分
場所	菊名地区センターレクレーションホール
出席者	参加団体 48名、事務局 3名
議題	1 当館からの報告 ・過去3年間の利用状況 ・エントリーの申込状況(令和4年10月分) ・令和3年度利用者アンケート結果 ・令和3年度にいただいた主なご意見と対応 ・令和4年度テニスコート利用者アンケート結果 ・空調配管更新工事の実施に伴う一部閉館(ご利用の制限) ・令和4年度利用者アンケートの実施に伴うご協力
意見等	・部屋の予約方法について ・テニスコートのコマ数変更の時期について ・テニスコートの抽選方法について ・テニスコートの天候によるキャンセルについて ・大雪や台風の場合のキャンセル料について など

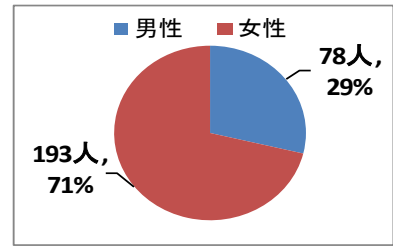
令和4年度「菊名地区センター利用者アンケート」結果概要

実施期間 R4年10月15日～11月30日

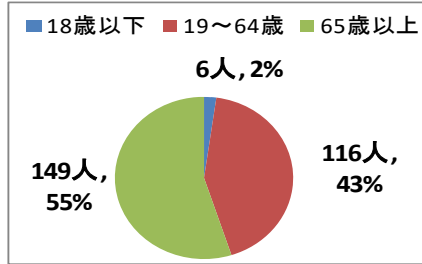
(1) 基本属性

Q1 性別

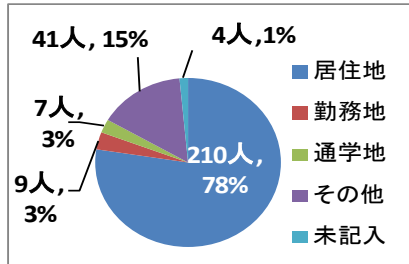
回答者数 271人 男性:78人(28.8%)、女性:193人(71.2%)



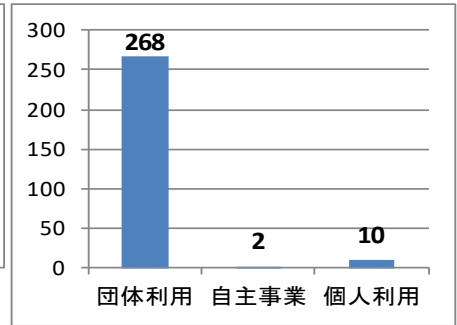
Q2 年齢別 (人)



Q3 居住地別 (人)

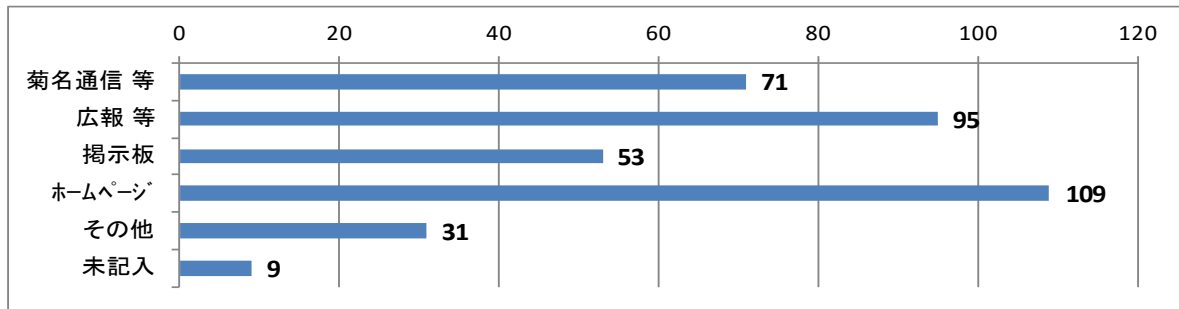


Q4 センターとの関係<複数回答可>(人)



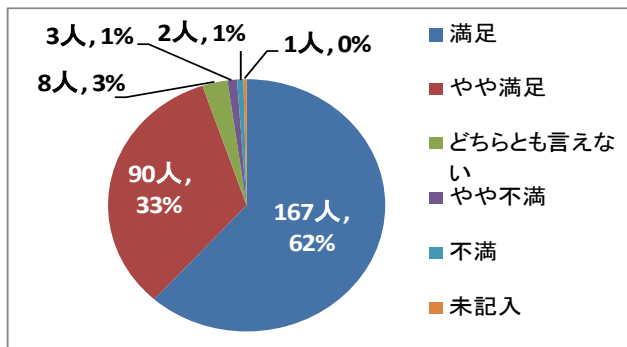
(2) 広報(PR)について<複数回答可>(人)

Q5 センターからの情報の入手手段

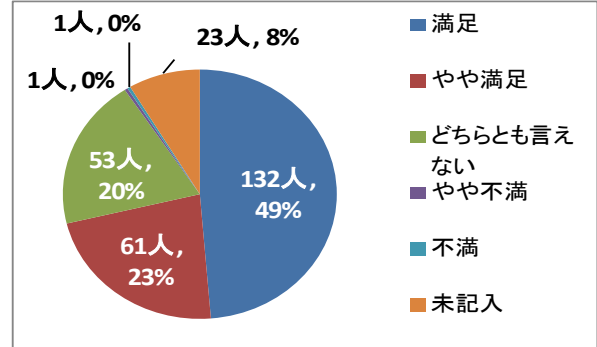


(3) 満足度について

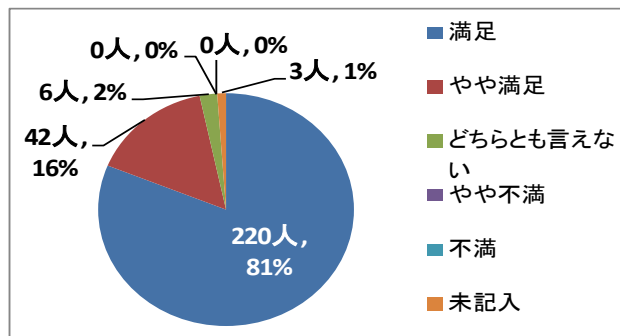
Q6 施設の使い勝手 (%)



Q7 自主事業 (%)



Q8 職員の対応 (%)



(4) 設備・備品、接遇等への自由意見について

⇒別紙資料に生の声をまとめました。

備品等、予算措置で反映できるものは、優先順位をつけて順次対応いたします。その他の制度や仕組みなどの多様なご意見・ご要望については実現の可能性を見極め検討してまいります。

令和4年度「菊名地区センター利用者アンケート」結果概要

実施期間 R4年10月15日～11月30日

令和4年度 菊名地区センター利用者アンケート R4/10/15～11/30

ご意見・ご要望等

- ・満足しています。
- ・レクホール抽選に外れなかなか取れない。
- ・コロナの中、文化祭を開催していただき、ありがとうございます。
- ・トイレが狭いので使いにくいです。
- ・コロナの関係で今は仕方ない事だとは思いますが、部屋の退出が15分前なことは残念に思います。
- ・文化祭の作品を出している者ですが、早く部屋で飾ってほしいと思います。来年は出来ると良いですね。待ってます。
- ・スタッフさんの対応がよく使用後も気持ちよく帰ることができます。ありがとうございます。
- ・いつも快適に利用させて頂いています。ありがとうございます。
- ・自主事業が増えて会場の利用が制限されるのは困る。
- ・ヨガマットを利用させて頂いていますが、破れているものやマットがうすく(つぶれて)いるものがあるので、新調してほしい。
- ・定期的に会場の利用ができない為、日程などの予定が立てにくい。
- ・いつもきれいにしており、気持ちよく使っています。ありがとうございます。
- ・いつもありがとうございます。スタッフさんが笑顔で、いつもホッとします。
- ・個人利用の場合(卓球)次の人が誰もいない時や台が1台しか使われていない時でも時間が来ると止められますが、臨機応変でもよいのでは。
- ・フリースペースがもう少し広いと嬉しいです。定期的に文化祭や発表の場を設ける機会があると嬉しいです。
- ・自主事業は今までと違う手作りのあれこれを計画して下さると嬉しいです。今までやったことがない事で、興味が広がると思います。

他、様々なご意見・ご要望等をお聞かせいただきました。

令和4年度 職員研修実施実績

(令和4年4月1日～令和5年3月31日実施)

施設名 菊名地区センター

実施年月日	テーマ	研修対象	参加人数
令和4年4月18日	第1回 職員・スタッフ研修会 R4年度の事業計画、感染症対策について R4年度の自主事業計画について 個人情報保護について 業務改善 その他	全職員、スタッフ	15名
令和4年6月20日	第2回 職員・スタッフ研修会 火災避難訓練(AED・消火器操作訓練含む) 協会事務局長より(コンプライアンス、SDGSの 取組) 今後の自主事業について 第13回 菊名子どもまつりについて 第40回 菊名文化祭について 業務改善 その他	全職員、スタッフ	15名
令和4年10月17日	第3回 職員・スタッフ研修会 危機管理マニュアル研修 新型コロナウイルス感染症について テニスコート利用者アンケート結果、利用者会 議でのご意見について 空調配管更新工事の実施について 今後の自主事業について 第40回 菊名文化祭について 業務改善、その他	全職員、スタッフ	13名
令和4年10月28日	新人等の接遇研修	新規採用者	4名
令和5年1月16日	第4回 職員・スタッフ研修会 人権啓発研修「認知症について」 今後の自主事業について 利用者アンケート結果について 業務改善、その他	全職員・スタッフ	14名
令和5年3月20日	第5回 職員・スタッフ研修会 令和4年度の振り返り 4月からの新規採用スタッフについて 今後の自主事業について 来年度の年間計画、シフト等について 業務改善、その他	全職員、スタッフ	15名