

令和5年度 「希望ヶ丘地区センター」 収支予算書兼決算書
(R5.4.1～R6.3.31)

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	35,175,000		35,175,000	35,175,000	0	指定管理料
協会資金	1,061,000		1,061,000	0	1,061,000	
利用料金収入	3,200,000		3,200,000	2,061,340	1,138,660	部屋利用料
自主事業（指定管理料充当の自主事業）収入	2,293,000		2,293,000	1,749,400	543,600	自主事業・ワンバクホリデー事業参加費
自主事業			0		0	
雑入	742,000	0	742,000	1,259,867	△ 517,867	
印刷代	303,000		303,000	212,664	90,336	印刷機収入
自動販売機手数料	329,000		329,000	710,048	△ 381,048	自動販売機売上手数料収入
駐車場利用料収入			0		0	
その他（広告ラック収入・預金利息）	110,000		110,000	337,155	△ 227,155	横浜市物価高騰支援金・図書カード再発行料・あさひ散歩 他
収入合計	42,471,000	0	42,471,000	40,245,607	2,225,393	

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	21,678,000	0	21,678,000	20,476,471	1,201,529	
給与・賃金	19,628,000		19,628,000	18,481,914	1,146,086	館長・副館長3名及び時給職員13名
社会保険料	1,729,000		1,729,000	1,687,843	41,157	健康保険料・介護保険料・厚生年金保険料・労働保険料
通勤手当	280,000		280,000	279,320	680	常勤職員・時給スタッフ
健康診断費	23,000		23,000	10,394	12,606	常勤職員
勤労者福祉共済掛金	18,000		18,000	17,000	1,000	常勤職員
退職給付引当金繰入額	0		0	0	0	
事務費	2,072,000	0	2,072,000	2,131,137	△ 59,137	
旅費	45,000		45,000	34,180	10,820	出張旅費
消耗品費	558,000		558,000	702,001	△ 144,001	事務消耗品費
会議ठी費	8,000		8,000	2,436	5,564	委員会そのほか会議
印刷製本費	50,000		50,000	58,085	△ 8,085	センターだより印刷 他
通信費	132,000		132,000	142,159	△ 10,159	電話代・インターネット使用料・郵送料等
使用料及び賃借料	100,000	0	100,000	102,854	△ 2,854	
横浜市への支払分	63,000		63,000	62,520	480	行政財産目的外使用料
その他	37,000		37,000	40,334	△ 3,334	事務機器パフォーマンス料
備品購入費	108,000		108,000	64,900	43,100	事務機器等
図書購入費	108,000		108,000	101,017	6,983	来館者貸出用図書（児童書・一般図書）
施設賠償責任保険	29,000		29,000	28,820	180	施設賠償責任保険
職員等研修費	3,000		3,000	0	3,000	
振込手数料	3,000		3,000	1,540	1,460	
リース料	188,000		188,000	202,730	△ 14,730	コピー機他
手数料	490,000		490,000	455,415	34,585	レンタル用品交換手数料・ごみルート回収・粗大ごみ回収 等
地域協力費	30,000		30,000	15,000	15,000	町内会祝金等
第三者評価受審査料	220,000		220,000	220,000		
事業費	2,594,000	0	2,594,000	1,995,923	598,077	
自主事業（指定管理料充当の自主事業）費	2,594,000		2,594,000	1,995,923	598,077	自主事業・ワンバクホリデー事業
自主事業	0		0	0	0	
管理費	9,589,000	0	9,589,000	7,671,894	1,917,106	
光熱水費	5,333,000	0	5,333,000	3,821,404	1,511,596	
電気料金	2,938,000		2,938,000	2,058,500	879,500	
ガス料金	2,069,000		2,069,000	1,438,520	630,480	
水道料金	326,000		326,000	324,384	1,616	
清掃費	2,009,000		2,009,000	1,831,775	177,225	日常・定期清掃費
修繕費	561,000		561,000	578,815	△ 17,815	小破修繕工事等
機械警備費	194,000		194,000	194,040	△ 40	機械警備保守
設備保全費	1,492,000	0	1,492,000	1,245,860	246,140	
空調衛生設備保守	601,000		601,000	356,950	244,050	空調機点検保守・レジオネラ対策費等
消防設備保守	83,000		83,000	82,500	500	定期・法定点検
電気設備保守	267,000		267,000	266,200	800	エレベーター・自動ドア 等
害虫駆除清掃保守	51,000		51,000	50,600	400	定期防除作業
駐車場設備保全費			0		0	
その他保全費	490,000		490,000	489,610	390	植栽管理
共益費			0		0	
公租公課	2,141,000	0	2,141,000	2,897,785	△ 756,785	
事業所税	0		0	0	0	
消費税	2,130,000		2,130,000	2,882,785	△ 752,785	
印紙税	0		0	0	0	
その他（ ）	11,000		11,000	15,000	△ 4,000	法人市民税・法人県民税
事務経費（計算根拠を説明欄に記載）	3,330,000	0	3,330,000	4,318,100	△ 988,100	
本部分	3,322,000		3,322,000	3,322,000	0	施設協会事務局経費（労務・経理等の本部事務経費）
当施設設分	8,000		8,000	996,100	△ 988,100	協会合同事業負担金・ウエブアクセシビリティ検証費・社労士相談 他
ニーズ対応費	1,067,000		1,067,000	651,741	415,259	
支出合計	42,471,000	0	42,471,000	40,143,051	2,327,949	
差引	0	0	0	102,556	△ 102,556	

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				710,048	
管理許可・目的外使用許可支出				62,520	
管理許可・目的外使用許可収支				647,528	

(様式 1)

施設名 横浜市希望が丘地区センター

令和5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 (円)
4月	199,920	7,340	207,260
5月	200,950	4,590	205,540
6月	204,790	3,960	208,750
7月	212,420	4,680	217,100
8月	200,020	8,310	208,330
9月	0	0	0
10月	0	0	0
11月	199,470	1,470	200,940
12月	188,770	4,050	192,820
1月	185,960	6,120	192,080
2月	203,370	6,270	209,640
3月	213,090	5,790	218,880
合計	2,008,760	52,580	2,061,340

(様式2)

2023年度地区センター利用状況(個人＋団体利用)

施 設 名 横浜市希望が丘地区センター

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	1,736	3,028	4,764	195	271	109	96	53	526	1,292	925	1,297	4,764
5 月	30	1,735	3,023	4,758	139	251	98	170	73	506	1,343	864	1,314	4,758
6 月	29	1,637	3,204	4,841	151	253	251	128	52	482	1,401	797	1,326	4,841
7 月	30	1,836	3,270	5,106	162	452	218	142	92	552	1,361	833	1,294	5,106
8 月	30	1,794	2,856	4,650	156	339	297	187	107	509	1,133	800	1,122	4,650
9 月	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
上半期計	148	8,738	15,381	24,119	803	1,566	973	723	377	2,575	6,530	4,219	6,353	24,119
10 月	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
11 月	29	2,191	3,950	6,141	225	312	255	236	88	903	2,029	824	1,269	6,141
12 月	26	1,651	3,325	4,976	260	377	133	209	82	471	1,220	836	1,388	4,976
1 月	26	1,627	2,932	4,559	186	283	116	171	105	425	1,163	758	1,352	4,559
2 月	28	2,097	3,453	5,550	190	591	288	254	138	585	1,378	793	1,333	5,550
3 月	30	2,286	3,874	6,160	242	986	412	212	86	643	1,410	745	1,424	6,160
下半期計	139	9,852	17,534	27,386	1,103	2,549	1,204	1,082	499	3,027	7,200	3,956	6,766	27,386
年間合計	287	18,590	32,915	51,505	1,906	4,115	2,177	1,805	876	5,602	13,730	8,175	13,119	51,505

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	3,770	885	109	4,764	2,107	0	681
5 月	3,715	902	141	4,758	1,826	0	649
6 月	3,720	940	181	4,841	1,795	0	650
7 月	4,064	910	132	5,106	1,840	0	692
8 月	3,642	883	125	4,650	1,851	0	428
9 月	0	0	0	0	0	0	0
上半期計	18,911	4,520	688	24,119	9,419	0	3,100
10 月	0	0	0	0	0	0	0
11 月	5,203	827	111	6,141	2,155	0	544
12 月	3,983	865	128	4,976	1,924	0	561
1 月	3,617	827	115	4,559	1,683	0	600
2 月	4,582	787	181	5,550	1,813	0	593
3 月	5,051	1,014	95	6,160	2,342	0	647
下半期計	22,436	4,320	630	27,386	9,917	0	2,945
年間合計	41,347	8,840	1,318	51,505	19,336	0	6,045

(様式12A)

令和5年度自主事業報告

施設名 横浜市希望が丘地区センター

募集 対象	事業名 (教室名)	開催時期	回数	参加人員		自主事業経費			1人当たり参加費		講師謝礼		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	参加費負担 総額	総経費	徴収の 有無	参加費用	1回1講師 当たり	1教室講師 謝金額	
成人	パイナップルケーキ作り	4/12	1	12	10	12,534	18,000	30,534	有	1,800	12,000	12,000	
成人	パンダのちぎりパン作り	4/18	2	16	16	13,834	28,800	42,634	有	1,800	8,000	16,000	
成人	初心者の為のPC相談塾①②	4/27	2	6	2	2,100	1,400	3,500	有	700	3,500	3,500	
成人	スワンシュークリーム作り①②	5/8	2	16	16	13,508	28,800	42,308	有	1,800	8,000	16,000	
成人	胡椒餅作り	5/17	1	12	12	12,884	21,600	34,484	有	1,800	12,000	12,000	
成人	初心者のための味噌作り	5/29	1	16	16	0	64,000	64,000	有	4,000	0	0	
成人	バレエ・ピラティス	4/6～6/8	3	12	25	-1,800	19,800	18,000	有	1,800	6,000	18,000	
成人	抹茶大納言シフォンケーキ作り	6/9	2	16	16	14,600	28,800	43,400	有	1,800	8,000	16,000	
成人	コーヒーの美味しい淹れ方	6/13	1	8	8	1,000	4,000	5,000	有	500	5,000	5,000	
成人	チェリーケーキ作り	6/14	1	12	12	12,855	21,600	34,455	有	1,800	12,000	12,000	
成人	初心者向け中国語講座①	4/7～6/9	8	12	61	-8,000	48,000	40,000	有	6,000	5,000	40,000	
成人	やさしいバレエ・ウォーキング	4/20～6/22	3	8	19	1,200	16,800	18,000	有	2,400	6,000	18,000	
成人	初心者向け着付け教室	5/12～6/23	4	6	23	2,000	18,000	20,000	有	3,000	5,000	20,000	
成人	春夏のリラックス・ヨガ ①②	4/25～6/27	6	24	129	-17,594	91,200	73,606	有	3,800	6,000	72,000	
成人	初心者の為のPC相談塾①②	6/22	2	6	1	2,800	700	3,500	有	700	3,500	3,500	
成人	七夕寄席	7/8	1	36	31	6,807	0	6,807	無	0	3,341	6,682	
成人	初めての静物デッサン	5/23～7/11	5	9	27	20,247	30,000	50,247	有	5,000	6,000	30,000	
成人	骨盤矯正体操 I	4/10～7/24	8	50	416	-150,400	240,000	89,600	有	4,000	10,000	80,000	
成人	全くの初心者向け韓国語入門	4/12～7/26	8	12	83	-32,000	72,000	40,000	有	6,000	5,000	40,000	
どなたでも	あさひくんぬり絵大会	7/1～7/31	1	100	67	2,866	0	2,866	無	0	0	0	
成人	生ごみリサイクル	7/27	1	15	5	250	0	250	無	0	0	0	

(様式12A)

令和5年度自主事業報告

施設名 横浜市希望が丘地区センター

募集 対象	事業名 (教室名)	開催時期	回数	参加人員		自主事業経費			1人当たり参加費		講師謝礼		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	参加費負担 総額	総経費	徴収の 有無	参加費用	1回1講師 当たり	1教室講師 謝金額	
成人	初心者の為のPC相談塾①②	7/27	2	6	3	1,400	2,100	3,500	有	700	3,500	3,500	
成人	バレエ・ピラティス	7/6/8/3	2	12	20	-1,200	13,200	12,000	有	1,200	6,000	12,000	
どなたでも	チョークアート体験～夏～	8/3	1	8	8	4,259	12,800	17,059	有	1,600	5,000	5,000	
どなたでも	2023あさひポッチャ予選会	8/5	1	24	15	0	0	0	無	0	0	0	
成人	ブルーベリーケーキ作り	8/1	1	12	12	10,130	23,400	33,530	有	1,800	12,000	12,000	
成人	やさしいバレエ・ウォーキング	7/20・8/24	2	20	18	-4000	16,000	12,000	有	1,600	6,000	12,000	
成人	初心者の為のPC相談塾①②	8/24	2	6	4	700	2,800	3,500	有	700	3,500	3,500	
成人	夏のリラックス・ヨガ ①②	7/11～8/22	8	24	82	-12,000	60,000	48,000	有	2,500	6,000	48,000	
成人	初心者向け中国語入門②	6/30～8/25	8	12	45	4,000	36,000	40,000	有	6,000	5,000	40,000	
成人	米粉マロンロール作り	11/8	1	12	12	14,099	21,600	35,699	有	1,800	12,000	12,000	
成人	マロンシフォンケーキ作り①②	11/13	2	16	15	19,740	27,000	46,740	有	1,800	8,000	16,000	
成人	まちづくりウォーク③	11/24	1	10	9	2,245	2,700	4,945	有	300	3,341	3,341	
成人	初心者の為のPC相談塾①②	11/23	2	6	2	2,100	1,400	3,500	有	700	3,500	3,500	
どなたでも	センターまつり	11/18・19	1		1,416	296,925	0	296,925	無	0		16,136	
成人	初心者の為のPC相談塾①②	12/21	2	6	3	1,400	2,100	3,500	有	700	3,500	3,500	
成人	やさしいバレエ・ウォーキング	11/16～12/21	2	8	12	2,400	9,600	12,000	有	1,600	6,000	12,000	
成人	バレエ・ピラティス	11/2～12/7	2	12	13	3,600	8,400	12,000	有	1,200	6,000	12,000	
成人	クリスマスのお菓子作り	12/4	2	16	16	13,645	28,800	42,445	有	1,800	8,000	16,000	当初計画外開催
成人	中華おせち作り	12/13	1	12	12	12,831	21,600	34,431	有	1,800	12,000	12,000	
成人	カービングを使用した クリスマスオーナメント作り	12/14	1	8	3	6,190	5,200	11,390	有	1,300	5,000	5,000	

(様式12A)

令和5年度自主事業報告

施設名 横浜市希望が丘地区センター

[illegible]

(様式12A)

令和5年度自主事業報告

施設名 横浜市希望が丘地区センター

募集 対象	事業名 (教室名)	開催時期	回数	参加人員		自主事業経費			1人当たり参加費		講師謝礼		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	参加費負担 総額	総経費	徴収の 有無	参加費用	1回1講師 当たり	1教室講師 謝金額	
成人	骨盤矯正体操Ⅱ	中止											臨時休館のため
成人	住まいのクリニックⅠ・Ⅱ	中止											講師料急騰のため
成人	大好き台湾料理Ⅱ	中止											講師都合のため
成人	手作り年賀状	中止											講師と日程が合わなかったため
成人	革でつくるグッズ	中止											講師と日程が合わなかったため
成人	地元人間講演会	中止											講師が見つからなかったため
成人	スペイン語入門Ⅰ・Ⅱ・Ⅲ・Ⅳ	中止											講師と日程が合わなかったため
成人	味噌づくりⅡ	中止											講師と日程が合わなかったため
成人	コーヒーマイの美味しい淹れ方Ⅱ	中止											講師と日程が合わなかったため
成人	囲碁大会(リーグ戦)	中止											大会幹事の意向のため
合計			174	877	3,635	183,423	1,726,900	1,910,323	0	122,600	345,962	1,104,779	

※自主事業に要した総経費は、運営委託費(自主事業費から充当した額)と、参加者負担費から充当した額の合計となります。

(様式12A)

令和5年度ワンパク自主事業報告(事業単位)

施設名 横浜市希望が丘地区センター

募集対象	事業名 (教室名)	開催時期	回数	参加人員		自主事業経費			1人当たり参加費		講師謝礼		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	参加費負担総額	総経費	徴収の有無	参加費用	1回1講師当たり	1教室講師謝金額	
小学生	夏休みの工作 水の万華鏡作り	7/27	1	16	16	6,200	4,800	11,000	有	300	6,000	6,000	
親子	親子でジャガイモ収穫祭	6/17	1	72	54	15,080	6,300	21,380	有	300	0	0	
親子	親子で秋の収穫祭	11/25	1	96	59	11,603	6,600	18,203	有	300	0	0	
親子	親子で大根収穫祭	12/16	1	64	44	17,304	4,800	22,104	有	300	0	0	
親子	おはなしクルーズ	1/28	1	24	25	648	0	648	無	0	0	0	当初計画外開催
小学生	障害のある子どもたちの菜園体験	中止											関係者と調整の結果中止
小学生	チョークアート教室	中止											講師と調整し大人のみとした
小学生	作ってみようアイスクリーム	中止											臨時休館のため
小学生	子供将棋教室	中止											臨時休館のため
親子	もちつき大会	中止											実行委員会と相談の結果中止
小学生	子供囲碁教室	中止											臨時休館のため
小学生	子供向け日舞教室	中止											講師と日程調整できなかったため
親子	親子でじゃが芋植え付け会	中止				12,265	0	12,265					荒天のため、後日ボランティアが植えつけ
合計			5	272	198	63,100	22,500	85,600		1,200	6,000	6,000	

※自主事業に要した総経費は、運営委託費(自主事業費から充当した額)と、参加者負担費から充当した額の合計となります。

苦情対応状況報告

	年月日	内容	対応結果	苦情の手段
1	R6. 2. 6	お菓子教室等のイベントについて 平日仕事をしていると、申込開始日に朝から並んで来館することは大変難しいです。 電話受付は翌日からなので、電話すると申込いっぱいだと終了といわれてしまいます。 地域のいろんな方々が参加できるような方法で申し込みを募ってください。せめて抽選にさせていただきたいです。同じ人ばかりが、参加するイベントに意味はあるのでしょうか。	いつも、地区センターをご利用いただきありがとうございます。 当センター主催のお菓子づくりや健康体操などの自主事業の申込については、毎月11日から窓口で、翌日からは電話でも受付しております。 事業によっては、11日に満員になってしまう場合もあります。ご指摘のように、多くの方々がご参加できるような方法を早急に検討し、実施してまいります。	声のポスト
2	R6. 2. 11	男子シャワーをいつも利用させていただきありがとうございます。利用後に、シャワー室にスノコがあると足元が助かります。	いつも、地区センターをご利用いただきありがとうございます。 シャワー室のスノコにつきましては、カビの発生や汚れなど衛生面を考慮し、設置しないこととしております。タオルなどをご持参されますようお願いいたします。	声のポスト
3	R6. 3. 13	サンダルばきを禁止にしてほしいです。 館内、相手が大人でもちゃんと注意してほしいです。 理由 地区センターは家のリビングではない 転倒、つまづき、不衛生、だらしない、図書コーナーでペタペタ歩くので、気が散る、などです。公共マナー だらしない中高年は、青少年に悪い影響が出る。	いつも、地区センターをご利用いただきありがとうございます。 館内では、どなたも気持ちよくご利用できるように努めております。 今後も、明らかにほかのご利用者の皆様のご利用に、支障があると判断した場合には、その都度注意をしてまいります。	声のポスト

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	4月	利用者に見やすく使いやすいようにホームページのリニューアルを行う	利用者サービスの向上
2	4月	3階ロビーに子供の日の飾りつけを施す。3階ベランダに鯉のぼりを設置	利用者サービスの向上 季節感あふれる空間の創出
3	4月	多目的室のピアノの調律を行う	利用者サービスの向上
4	4月	駐車場の整備 一般車用駐車場1台増。区画線の引き直し	利用者サービスの向上
5	6月	ロビーに七夕飾りを施す	利用者サービスの向上 季節感あふれる空間の創出
6	6月	プレイルーム南面、事務所西面に緑のカーテンを設置	光熱費の削減
7	11月	11月18・19日開催「センターまつり」において、図書コーナーで配架していた古雑誌・古本をリサイクル本として無償配布。	利用者サービスの向上 ゴミ処理経費の削減
8	11月	ロビーにクリスマス装飾を施す	季節感の創出 利用者サービスの向上
9	2月	ロビーにひな人形を飾る	利用者サービスの向上 季節感あふれる空間の創出

(様式 7)

令和5年度備品一覧

施設名 横浜市希望が丘地区センター

No.	品 名	形状・その他	単 価	購 入			廃 棄		増 減
				数	年月日	ニース	数	年月日	
1	カラー複合機	brother MFC- L8610CDW	64,900	1	R5.9.26				増
2	カラー複合機	brother MFC- L8610CDW	64,350				1	R5.11.7	減
3	カラオケセット	DAM-XG1000 II B	399,600				1	R5.12.20	減
4	卓球台 内折一体式	サンエイ PV-DX-W	167,200	1	R6.2.13	○			増

(様式 6)

令和5年修繕一覧

施設名 横浜市 希望が丘地区センター

NO	修繕年月日	修 繕 箇 所	金 額	業 者 名
1	R5. 4. 7	3階男子トイレ小便器(右側) 水漏れのため電磁弁交換	30,800	(有)双美
2	R5. 4. 18	駐輪場整備 仕切りラインの引き直し	132,000	(株)大神産業
3	R5. 4. 18	駐車場整備 仕切りラインの引き直し。正面駐車場は駐車幅を 広げ仕切りラインの引き直し。軽自動車専用1台と 車椅子用身障者用駐車場2台を一般車両用に変更	198,000	(株)大神産業
4	R5. 5. 16	料理室ガスコンロ1台交換	93, 000	東京ガスライフバル横浜西
5	R5. 7. 19	印刷機部品交換 プレスロールA3組立	11, 000	(株)八雲堂
7	R6. 1. 26	防火シャッター1・2階 蓄電池交換	53, 900	文化シャッター(株)
6	R6. 2. 9	2階女子トイレ 手前ウォシュレット交換	41, 800	(有)双美
8	R6. 2. 7	料理室オープン点火スイッチ 不具合修理基本料	4, 400	東京ガスライフバル横浜西
9	R6. 3. 11	リソグラフ修理プレス緩衝材交換	13, 915	(株)八雲堂
		合計	578, 815	

(様式5)

令和 5 年度委託内容一覧

施設名 横浜市希望が丘地区センター

	委託期間	委託内容	金額	業者名
1	R 5年4月～R 6年3月	定期清掃	732,600	相鉄企業(株)
2	R 5年4月～R 6年3月	害虫駆除	50,600	相鉄企業(株)
3	R 5年4月～R 6年3月	日常清掃	1,099,175	(株)明光社
4	R 5年4月～R 6年3月	機械警備	194,040	セコム(株)
5	R 5年4月～R 6年3月	消防設備保守	82,500	相日防災(株)
6	R 5年4月～R 6年3月	植栽管理業務	489,610	(株)みやした園芸
7	R 5年4月～R 6年3月	空調設備保守	211,750	相鉄企業(株)
8	R 5年4月～R 6年3月	設備総合巡視点検	145,200	相鉄企業(株)
9	R 5年4月～R 6年3月	エレベーター定期保守	165,000	ジャパンエレベーターサービス(株)
10	R 5年4月～R 6年3月	自動ドア保守	101,200	(株)神奈川ナブコ
		計	3,271,675	

横浜市希望が丘地区センター委員会会則

制 定 平成7年4月 1日

最近改正 平成26年3月15日

(設置)

第1条 横浜市希望が丘地区センター委員会（以下「委員会」という。）を設置し、事務所を横浜市希望が丘地区センター（以下「センター」という。）内に置く。

(目的)

第2条 委員会は、センターの運営に際し、その効果的な活用を通じて、地域住民の自主的な活動と相互交流を深め、地域コミュニティの形成を促進することを目的とする。

(事業)

第3条 委員会は、前条の目的を達成するため、次の事業を行う。

- (1) センターの利用者の要望などの反映
- (2) センターの自主事業及びイベントの企画並びに実施
- (3) センター職員の採用に際しての推薦
- (4) その他目的達成に必要な事項

(組織)

第4条 委員会は、センターを利用する地域内の次の組織機関を代表する12人以内の委員をもって組織する。

- (1) 連合町内会自治会
- (2) 利用者団体代表など委員会が必要と認めた者

(委員の任期)

第5条 委員の任期は、2年とする。ただし、再任を妨げない。

2 委員が欠けた場合の補欠の任期は、前任者の残任期間とする。

3 任期満了後の委員は、後任者が選任されるまで、その職務を行うものとする。

(役員)

第6条 委員会に、次の役員を置く。

- (1) 会 長 1 名
- (2) 副会長 若干名

(役員の職務)

第7条 会長は、委員会を代表し、会務を総理する。

2 副会長は、会長を補佐し、会長に事故あるときは、その職務を代理する。

(小委員会)

第8条 委員会の中に小委員会を置くことができる。

2 小委員会は、第6条の役員のほか、会長が委嘱する委員をもって構成する。

3 小委員会は、会長が招集し、随時開催する。

4 小委員会は、会長が提案する事項を審議し、緊急を要する事項については小委員会で決定する。

(役員の選出)

第9条 会長及び副会長は、委員の中から互選より選出する。

(会議)

第10条 委員会の会長は、会議を随時開催し、次の事項を審議する。

(1) 事業計画

(2) 会則の改廃

(3) その他、会長が付議する事項

2 会議は、委員の過半数の出席がなければ成立しない。(ただし、委任状を提出した委員は、出席者とみなすものとする。)

3 会議は、会長が招集し、議長となる。

4 会議の議事は、出席者の過半数をもって決し、可否同数のときは、議長の決するところによる。

5 センター職員は、会議に出席し、意見を述べることができる。

(協議事項)

第11条 センターは、地方自治法第244条に定める公の施設であるので、施設の適切な運営を期するため、運営に関する重要な事項は、横浜市などの関係行政機関と協議する。

(利用者会議)

第12条 会長は、センター利用者の意見を聞くため、利用者会議を開催する。

(会則の改正)

第13条 この会則は、委員定数の過半数をもって改正することができる。

(委任)

第14条 この会則に定めるもののほか、必要な事項は会長が定める。

附 則

この会則は、平成7年4月1日から施行する。

附 則

この会則は、平成8年7月24日から施行する。

附 則

この会則は、平成11年4月1日から施行する。

附 則

この会則は、平成13年5月23日から施行する。

附 則

この会則は、平成18年3月16日から施行する。

附 則

この会則は、平成20年8月25日から施行する。

附 則

この会則は、平成22年6月6日から施行する。

附 則

この会則は、平成25年3月23日から施行する。

附 則

この会則は、平成26年3月15日から施行する。

希望が丘地区センター委員会及び利用者会議開催実績

施設名 横浜市希望が丘地区センター

地区センター委員会開催状況

■第1回

日 程	令和5年6月3日(土)10時～11時20分
場 所	地区センター 中会議室
出席者	会長・副会長・委員6名、職員3名
【議題】	(1)令和4年度利用状況・管理運営について (2)開館50周年について (3)その他 ①カラオケアンケート結果について ②空調工事について ③印刷料金について ④駐車場整備について
【主な意見等】	・開館50周年の概要について

■第2回

日 程	令和5年8月19日(土)13時30分～14時40分
場 所	地区センター 中会議室
出席者	会長・副会長・委員7名、職員3名
【議題】	(1)空調工事による臨時休館について (2)開館50周年記念事業について
【主な意見等】	・工事期間の詳細について ・開館50周年記念事業の協力体制について

■第3回

日 程	令和6年3月2日(土)13時30分～14時45分
場 所	地区センター 中会議室
出席者	会長・副会長・委員8名、職員2名
【議題】	(1)令和5年度利用者アンケート及び利用者会議について (2)令和6年度自主事業計画(案)について (3)開館50周年記念事業報告 (4)その他 ①カラオケの利用状況について ②プレイルームの充実について ③修繕及び備品の更新状況について
【主な意見等】	・Free-Wifi設置の経緯について ・開館50周年記念事業の予算・経費について ・カラオケ契約期間・料金について

団体利用研究会議開催状況

日 程	令和6年2月1日(木)13時30分～14時30分
場 所	地区センター 中会議室
出席者数	登録団体22団体、職員2名
【議題】	(1)利用者アンケート結果について (2)質疑応答
【主な意見等】	・備品利用の申込方法について ・団体登録時のメールアドレス登録について ・キャンセル料について

令和5年度 ニーズ対応費使途一覧

	実施内容	金 額	備 考
1	予約システムメンテナンス費	273,900	22,000円×6ヶ月分 23,650円×6ヶ月分
2	Fサポート 利用許可事項対応費用	8,250	
3	Wi-Fi利用料	58,146	4,620円×6ヶ月分 5,071円×6ヶ月分
4	カラオケリース・通信料	66,000	22,000円×3ヶ月分
5	配架図書	35,138	
6	消毒用アルコール 拭き取りペーパー	8,134	新型コロナウイルス感染防止対策の為
7	料理室用 鍋つかみ ジューサーミキサー キッチンはさみ ザル	10,538	利用者要望
8	多目的室 ピアノ調律 ピアノクリーナー	16,885	利用者要望
9	センターまつり掲示用フック	660	利用者要望
10	卓球台	167,200	利用者要望
11	花壇整備	6,890	
合 計		651,741	

利用者アンケート集計結果（アンケート対象者：団体利用者）

令和6年2月1日

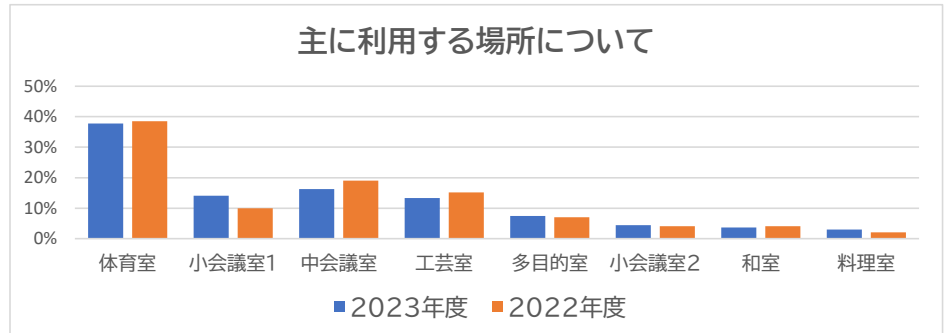
実施期間：令和5年11月21日～令和5年12月24日 33日間（休館日を除く）

希望が丘地区センター

回答団体数 135 団体

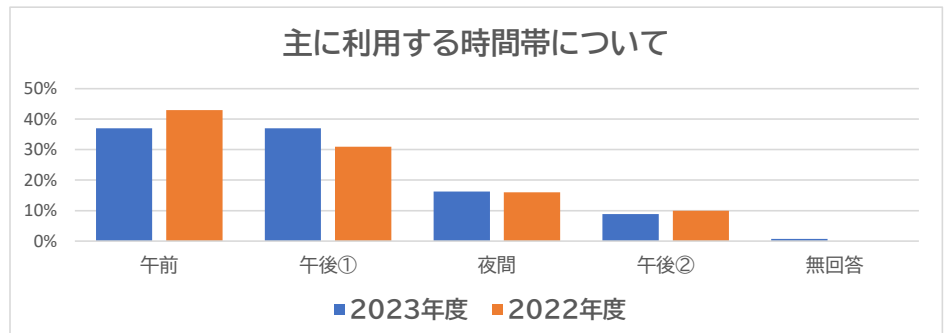
問1(1) 主に利用する場所は？

	2023年度	2022年度
体育室	38%	39%
小会議室 1	14%	10%
中会議室	16%	19%
工芸室	13%	15%
多目的室	7%	7%
小会議室 2	4%	4%
和室	4%	4%
料理室	3%	2%
無回答	0%	0%
合計	100%	100%



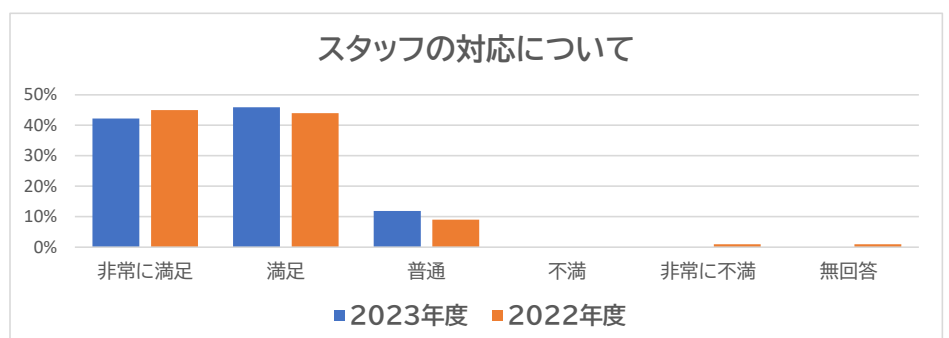
問1(2) 主に利用する時間帯は？

	2023年度	2022年度
午前	37%	43%
午後①	37%	31%
夜間	16%	16%
午後②	9%	10%
無回答	1%	0%
合計	100%	100%



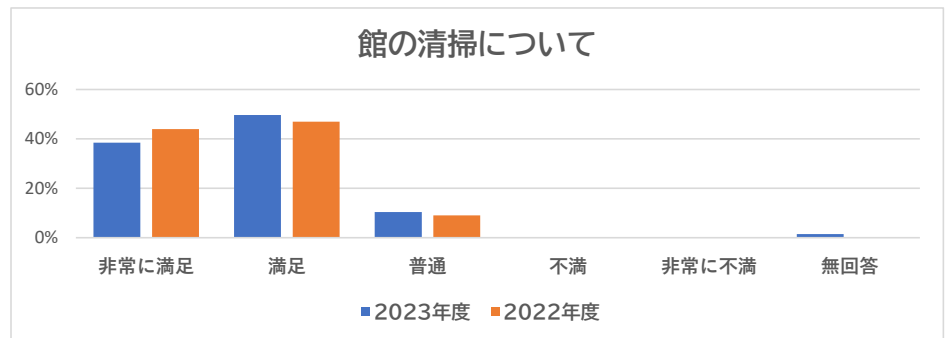
問2(1) スタッフの対応は？

	2023年度	2022年度
非常に満足	42%	45%
満足	46%	44%
普通	12%	9%
不満	0%	0%
非常に不満	0%	1%
無回答	0%	1%
合計	100%	100%



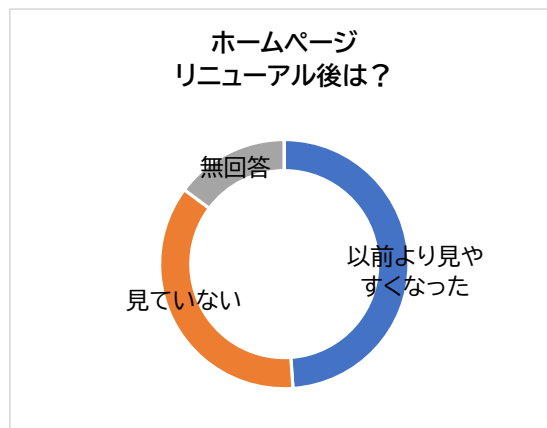
問2 (2) 館の清掃は？

	2023年度	2022年度
非常に満足	39%	44%
満足	50%	47%
普通	10%	9%
不満	0%	0%
非常に不満	0%	0%
無回答	1%	0%
合計	100%	100%



問3 (1) ホームページリニューアル後は？

以前より見やすくなった	49%
見ていない	36%
無回答	15%
以前の方が良かった	0%
合計	100%



利用者アンケート・利用者会議でのご意見・ご要望等への対応について

◇施設運営

ご意見・ご要望等	地区センターの対応・考え方
寒い日など、入館時間5分前位早く入れるようにしてほしい	通常5分前位には、開館するようにしています。
体育室の床が滑りやすい（プレー中転ぶ）	ワックスがけはしていません。点検時に濡れていた場合は、スタッフがふき取るようにしています。
床が汚れていない場合に掃除機をかけるのは負担が大きいので免除して欲しい	終了後の清掃は必ず行うようにしてください。
会議室の床が布なのでどこまできれいかわかりにくいからと思いますが年に一度なり業者による清掃があると嬉しいです。	年に2回専門業者により床清掃を行っています。
トイレにシューズのまま入れる大きなスリッパがあると助かります	使用中につまづいたりすることも想定されます。特に子どもの使用は危険があると思われます。ご面倒でも、体育館履きから、外履きに履き替えてのご利用をお願いします。
月3～4回の利用を希望をしています。	ご利用の前月からは4件まで予約することができます。
利用回数が多い団体（優先団体）の枠などがあると助かります	利用回数については、どの団体も共通で運用させていただいておりますので、ご理解くださいますようお願いいたします。
利用を月2回申込んでいます。月1回又は2回とも落選があります。せめて1回は当選したら良いのにとおもっています。	公平な抽選のため、特に条件を設けず、機械的に抽選しておりますので、ご理解くださいますようお願いいたします。
エントリー方法ですが自宅に居ても出来る事は大変良いのですが、結果や変更等に時間がかかります。以前のように抽選会で自分の責任で引いて当てる方が一時の事ですっきりする様な気がします。参考までに記しました。	施設予約の利便性向上のためにシステムを導入いたしましたので、ご理解くださいますようお願いいたします。
マット（体育室・中会議室）を貸出ししていただきたいです。 マットを忘れた人のために、何枚か貸出してもらえないか。	衛生面にも配慮し、マットの貸出は取りやめました。ご持参くださいますようお願いいたします。 なお、貸出用マットについては、対応可能かどうか検討させていただき、可能な場合は、令和6年度から実施してまいります。

同じ備品の場合、申込を1回すれば、継続して使用できるようにしてほしい。毎回するのは手間がかかる。各室に常備されている備品は、申し込み不要でもよいのではないか。	備品については、公平に利用できるよう、現行どおり、利用確定後その都度申し込んでください。 ピアノなど各室備え付けの備品については、年度内に対応を検討してまいります。
カラオケを復活させてほしいです	1月16日より再開しました。
台風・災害時を想定した場合のキャンセル時の利用料金の返還について。代替日時提示の場合は、キャンセル料を徴収しないとする。	施設が休館になった場合は、キャンセル料をいただきません。利用者様のご都合でキャンセルする場合は、原則としてキャンセル料をいただきますが、気象状況などを踏まえ、その都度対応を判断してまいります。
センターまつりのお知らせに気付かなかった。毎月10年ほど利用しておりますが、センターまつりに参加できず残念でした。申し込みのページ（HP）にもお知らせとしてのせてくださると有難いと思います。	確定したセンターまつりなどの行事の日程等については、お部屋に掲示するなどして、周知できるよう今後検討してまいります。
飲食できるスペースを設けてほしい。屋外で飲食するのは冬は寒く、夏は暑い。	飲食コーナーを再開いたしました。
①コインロッカーが欲しい②鍵付き傘立て利用方法について。ノート記入方法を簡単にする。例えば傘立てに番号札をつけ、それを受付に持っていきと交換で鍵付き番号札を渡し、鍵を閉めて傘を置いたら再度受付に行き、番号付き鍵を渡し、代わりにその番号札をもらう。帰るときはその番号札とカギを交換し、傘を持ち帰る。③国際交流のため留学生のための専門学校とセンターとの交流の促進をはかると良いと思います。	①設置する予定はありません。 ②現行の方法でのご利用をお願いいたします。 ③今後情報を集めてまいります。
2階フロアに以前のような丸テーブルや椅子があればと思います。娯楽コーナーは囲碁など使用してないときは、ちょっと休憩などに利用してもいいのですか。	ベンチ型の長椅子を受付前に設置しました。 暫時のご利用は結構ですが、囲碁や将棋の利用が優先されます。
第2木曜日午後①はセンターの教室が多く入り中会議室がとりずらく調整が難しいです	自主事業の日程と皆様のご利用とバランスが取れるように検討してまいります。
以前中会議室で夜間利用でしたが、時間を午後に変更したため、中会議室に当選できず困っています。	
FreeWifiが使えることをアピールしたほうが良いと思います。また、スタッフの方の教育（wifi）も必要ではないかと思いました。瀬谷区の中屋敷地区センターでは受付にWifiのセットアップ方法がポスターで提示されていきましたのですぐに使えるようになりました。	中会議室にご利用できる旨を掲示しました。

◇設備関係

ご意見・ご要望等	地区センターの対応・考え方
女性用トイレのウォシュレットが反応しないものがある（2か所）	不具合があるものは、その都度修理するようにしています。
①卓球のネットが貧弱なので更新してほしい。②C面は卓球だけ使用可とする。もしくはそれが不可能な場合は、卓球以外のサークルが使用する時は、大変ですが、スタッフ立ち合いのもと卓球台を動かすようにしてほしい。（卓球台破損防止の為）	①予算の範囲内で、使用できなくなったものを順次更新してまいります。 ②様々な種目でのご利用があり、C面を卓球専用にすることはできません。卓球以外の利用時の卓球台の取り扱い（一旦器具庫に片付け、C面利用終了後元に戻す）については、スタッフより丁寧に説明しています。
モップが3本しかないのでせめて4本に（2本ずつに）	5本用意いたしました。
卓球の練習にパーティションを使用しますが、6枚という制限を10枚にしていただけると嬉しいです。ボールの転がりによる危険が少なくなると思います。ご検討よろしくお願い致します。	器具庫にあるお使いいただけるものをご利用いただき、利用後は元に戻していただければ、特に制限を設けません。
3分の1面でもバトミントンができるようにライン（コート）を引いて欲しい	現状ではラインが錯綜しますので、引けません。ご理解くださいますようお願いいたします。
卓球台ネット取り付け部摩耗あり、宜しくお願いします。	必要性の高いものから順次、予算の範囲内で修理・交換してまいります。
卓球の際、冬場カーテンの隙間の太陽光が気になります	施設の構造上、対応が困難です。
料理室の掃除機の取り換えを要望します	館内の備品については。予算の範囲内で順次更新しております。

◇ホームページ・予約システム関係

ご意見・ご要望等	地区センターの対応・考え方
サークルの活動内容・メンバー・募集状況とかが分かる様にする	現在の情報（ジャンルとサークル名）を基本とします。活動日や時間帯などについては、各団体へお問い合わせいただくことになります。展示物を画像としてホームページに掲載する予定はありません。
サークル活動の内容とアート月間の展示物などホームページに載せてもらえるとたすかる	
部屋の予約時に備品の入力ができるとうい	予約システムに関するご要望については、4館（希望が丘・白根・今宿・都岡地区センター）の共通システムのため、すぐには対応することができません。いただいたご要望については、今後のシステム改修・改善の際の参考にさせていただきます。講習会については、令和6年度に実施できないか検討してまいります。
部屋の予約が下のところにボタンがでてきて、慣れればすぐ部屋取りのページにいけるようになったが、一見すると少々どこをクリックすれば良いかわかりづらい（携帯からの場合）	
目的が予約確認くらいなのでHPの中身は特に意識していなかった。予約確認のアクセスがもう少し簡単になればと思う	
施設利用の当落メールですが各地区センターの名前を上のほうに書いてくださると更にありがたいです	
以前より使いやすくなった。操作方法を受付の方に教えてもらったからです。利用者の中には操作を出来ずにいる人もいると思う。スマホとホームページの見方、操作の講習会を開いてはどうですか。そうしたら多くの人が情報を得れ、身近な存在と認識できると考えます。	
施設の予約がネットでできるようになり助かっています。備品使用もネットで申込できるとありがたいです。	
メールアドレスの登録が2名しかできない。	3件まで登録できます。

令和5年度 研修実施計画及び実績

施設名： 希望が丘地区センター

研修名	主催者 (講師)	実施日時	主な研修内容・目的	参加者(人数)
スタッフ研修会Ⅰ	館長	R5.4.17	①令和5年度施設運営の方針について ②市民利用施設の適切な利用について ③ホームページリニューアル ④開館50周年について など	全員(館長1 副館長2 副館長補佐1 スタッフ12)
救命救急訓練 消火器取り扱い訓練	館長 ・消防署	R5.6.19	①緊急時のAEDや消火器の取り扱いを、消防署から説明を受け、実技を行った。 ②AEDや消火器の設置場所を確認した。 ③避難経路を確認した。	全員
スタッフ研修会Ⅱ	館長	R5.6.19	①個人情報の保護全般 ②人権啓発全般 ③開館50周年記念事業について	全員
スタッフ研修会Ⅲ	館長	R5.8.21	①臨時休館について ②開館50周年記念事業について ③センターまつりについて	全員
スタッフ研修会Ⅳ	館長	R5.10.31	①再開と再開後の運営について ②開館50周年記念式典について(役割分担等) ③地区センターまつりについて(役割分担等)	全員
スタッフ研修会Ⅴ	館長	R6.2.19	①緊急時(地震)の対応・避難誘導について ②利用者会議報告・利用者への対応(接遇) ③令和6年度年間予定について ④令和6年度自主事業計画について	全員
区民利用施設職員研修会	旭区役所	R5. 7. 19 R5. 8. 16 R5. 9. 20	地区別情報交換 各地区の事例共有 グループワーク	副館長

目標設定・自己評価合体版

令和５年度 希望が丘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	<p><u>◎利用者ニーズの把握</u> 利用者アンケートの満足度を前年より上回るようにします。（スタッフの対応、館の清掃） 声のポスト（ご意見箱）や利用者会議により、利用者からの意見や要望・提案等を受け止め、迅速な対応を図ります。</p> <p><u>◎利用者サービス向上の取組</u> 利便性の高いインターネット予約システムの利用率の向上を図ります。 図書の予約受付（新刊本）の件数増を図ります。</p>	<p><u>◎利用者ニーズの把握</u> 利用者アンケートを令和５年１１月に実施し、１３５団体から回答をいただいた。（ ）は昨年度 ・スタッフの対応 非常に満足・満足 ８６％（８９％） ・館の清掃 非常に満足・満足 ８９％（９１％） ４年ぶりに利用者会議を開催し、事前に集計したアンケートの報告を行い、様々なご意見・ご提案をいただいた。実施の可否についての対応方針をまとめ、館内に掲示した。</p> <p><u>◎利用者サービス向上の取組</u> インターネット予約システムは、利用者に定着し利用団体が増えている。図書の予約は利用者に浸透してきている。</p>	<p><u>◎利用者ニーズの把握</u> 満足度は高い水準にあるので、引き続き、笑顔の対応とおもてなし、清潔で気持ちよく利用できる施設となるよう、努めていく。</p> <p><u>◎利用者サービス向上の取組</u> ハード・ソフト両面で、改善できるものは迅速に対応し、利用者サービスの向上につなげていく。</p>	A
業務運営	<p><u>◎利用促進策</u> ＨＰや地区センター便り、自治会回覧板等を利用して情報発信するなど、積極的に施設のＰＲ活動を行います。 自主事業の新陳代謝を図り、新たな利用者の開拓に努めます。 来館者が楽しめるような季節を感じさせる行事（書初め・ひな祭り・七夕・クリスマスなど）の飾りつけをロビーで実施します。 多目的広場のバスケットゴールを活用し、小中高校生の利用促進を図ります。 菜園ガーデンをさらに有効活用します。</p> <p><u>◎年間利用者数・稼働率</u> 利用促進策に積極的に取り組み、コロナ以前の利用を回復できるように、年間利用者数及び稼働率がコロナ以前の水準の７割程度に回復することを目指します。</p>	<p><u>◎利用促進策</u> 広報区版、センターだより（年４回発行）とともに、ホームページをこまめに更新し、様々な催しや自主事業のお知らせをタイムリーに掲載し、幅広い層に情報が届くようにしている。 屋外バスケットゴールの利用も増えてきている。 また、菜園ガーデンを活用して、親子で参加できる事業を行った。</p> <p><u>◎年間利用者数・稼働率</u> 令和５年度 ５１，５０５人（前年度 ５８，８１７人） 利用者数は、空調工事による２か月の休館のため、実績値では前年を下回ったが、前年同月比では年間</p>	<p><u>◎利用促進策</u> 引き続き、当センターらしい特色ある自主事業を開催するとともに、季節感のある行事や菜園の有効活用を積極的に行っていく。また、利用者ニーズを的確に把握し、新規事業も開拓していく。</p> <p><u>◎年間利用者数・稼働率</u> コロナ以前の利用者数に回復できることを目標としていく。</p>	B

	<p><u>◎緊急時の対応</u> 「緊急時対応マニュアル」を随時改訂し、職員への周知及び対応訓練を行います。</p> <p><u>◎市内中小企業優先発注</u> 備品・消耗品等の購入や清掃・修繕・警備・設備保守等の業務委託は市内企業へ優先的に発注します。</p>	<p>を通して利用者数は増加してきている。</p> <p><u>◎緊急時の対応</u> 「緊急時対応マニュアル」をもとに研修等を行い、適切な行動がとれるよう、職員に周知徹底した。</p> <p><u>◎市内中小企業優先発注</u> 備品・消耗品等の購入や小破修繕等は地元企業を優先して発注した。</p>	<p><u>◎緊急時の対応</u> 緊急時に迅速かつ的確に行動できるよう、今後とも実践的な研修を実施する。</p> <p><u>◎市内中小企業優先発注</u> 「横浜市中小企業振興条例」の趣旨を踏まえ、今後とも適切に対応する。</p>	
職員育成	<p><u>◎研修の実施</u> 職員を対象とした、個人情報保護に関する研修、救急救命、防災訓練、人権研修、接客研修などを計画的に実施するとともに、定期休館日のミーティングなどで課題を共有し、改善策を話し合います。また、個人情報保護や人権の尊重については、改めて一人ひとりに徹底します。</p>	<p><u>◎研修の実施</u> 定期休館日等を活用し、スタッフ全員が集まる場を設け、情報共有を徹底するとともに、個人情報保護研修、人権研修、窓口対応研修、救命救急研修等を実施し、職員育成と能力向上に努めた。</p>	<p><u>◎研修の実施</u> 個人情報を扱う職場、顧客接客職場として、また、安全安心な施設運営を目指して、引き続き効果的な研修を実施し、利用者サービスの向上につなげていく。</p>	A
財務	<p><u>◎増収策</u> 諸物価高騰の中で、実施可能な新たな増収策について検討します。</p> <p><u>◎経費の削減策</u> 委託業者選定では、事務局一括で見積もり合せを行い、複数年契約により、経費の節減を図ります。節電・節水に努め、前年使用料を下回るようにします。</p>	<p><u>◎増収策</u> 利用料金収入については、利用者増とともに回復傾向にあり、2 か月の休館があったが、年間では前年度を上回った。 公費負担の大きい自主事業については、収支均衡になる程度に参加料を引き上げた。</p> <p><u>◎経費の削減策</u> 備品購入時や委託業者選定では、事務局一括で見積もり合せを行い、経費の縮減を図った。</p>	<p><u>◎増収策</u> 今後とも、効果的・効率的な増収策を検討していきたい。</p> <p><u>◎経費の削減策</u> 様々な角度から経費の執行状況を検証し、利用者サービスが低下しないよう留意しながら、経費節減に努めていく。</p>	B
その他	<p><u>◎新型コロナウイルス感染拡大防止</u> 国や市のガイドラインに沿って感染防止を図り、安全安心な施設運営に努めます。</p> <p><u>◎開館50周年記念</u> 開館50周年の節目の年を、地域とともに祝いする様々な取組を実施します。</p> <p><u>◎協会合同事業の推進</u> 健康づくりや地域交流の観点から「まちづくりウォーク」と「あさひボッチャ」を実施します。</p>	<p><u>◎新型コロナウイルス感染拡大防止</u> ガイドラインを遵守し、利用者の協力を得ながら、消毒や換気を徹底し、引き続き、感染防止に努めた。</p> <p><u>◎開館50周年記念</u> 写真展、ぬりえ大会、記念式典等を実施し、50周年の年を地域ぐるみでお祝いした。</p> <p><u>◎協会合同事業の推進</u> 「あさひボッチャ」は、8月に予選会を実施し、3</p>	<p><u>◎協会合同事業の推進</u> 引き続き、「あさひボッチャ」の普及促進</p>	A

		チームの参加があった。優勝チームは、本選に参加した。	に努めていく。	
利用者等の意見	<p>◎利用者等の意見の把握方法</p> <p>センター委員会、利用者会議、利用者アンケート、常設の意見箱（声のポスト）、受付での聴取などにより、きめ細かく利用者のご意見等を把握し、適切に対応します。</p>	<p>◎意見、要望に対する対応</p> <p>第一線でお客さま対応しているスタッフの意見も聞きながら、実現可能なものや、実施したほうがサービス向上につながるものは、迅速に対応している。今後も、利用者のニーズを的確に把握し、一つひとつのご意見に真摯に耳を傾け、さらに快適で利用しやすい施設管理・運営を進めていく。</p>		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