

令和3年度 「希望ヶ丘地区センター」 収支予算書兼決算書
(R3.4.1～R4.3.31)

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	33,519,000		33,519,000	35,109,995	1,590,995	指定管理料・Wi-Fi設置工事支援・修繕費追加分
利用料金収入	3,028,000		3,028,000	1,799,160	1,228,840	部屋利用料
自主事業（指定管理料充当の自主事業）収入	1,348,000		1,348,000	1,091,800	256,200	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	1,263,000	0	1,263,000	1,990,509	727,509	
印刷代	432,000		432,000	189,242	242,758	印刷機収入
自動販売機手数料	648,000		648,000	367,537	280,463	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）	183,000		183,000	1,433,730	1,250,730	観光グッズ 他・新型コロナウイルス影響額負担金
収入合計	39,158,000	0	39,158,000	39,991,464	833,464	

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	21,057,000	0	21,057,000	20,671,794	385,206	
給与・賃金	19,182,000		19,182,000	18,832,590	349,410	館長・副館長3名及び時給職員13名
社会保険料	1,643,000		1,643,000	1,621,511	21,489	健康保険料・介護保険料・厚生年金保険料・子ども子育て拠出金
通勤手当	191,000		191,000	188,570	2,430	常勤職員・時給スタッフ
健康診断費	23,000		23,000	11,123	11,877	常勤職員
勤労者福祉共済掛金	18,000		18,000	18,000	0	常勤職員
退職給付引当金繰入額	0		0	0	0	
事務費	1,958,000	0	1,958,000	1,836,000	122,000	
旅費	45,000		45,000	28,120	16,880	出張旅費
消耗品費	590,000		590,000	801,538	211,538	事務消耗品費 新型コロナウイルス感染防止用品
会議賄い費	8,000		8,000	511	7,489	委員会そのほか会議
印刷製本費	50,000		50,000	20,420	29,580	センターだより印刷
通信費	170,000		170,000	136,061	33,939	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	206,000	0	206,000	191,256	14,744	
横浜市への支払分	145,000		145,000	144,360	640	目的外使用料
その他	61,000		61,000	46,896	14,104	事務機器使用料等
備品購入費	120,000		120,000	0	120,000	事務機器等
図書購入費	120,000		120,000	0	120,000	児童書・一般図書
施設賠償責任保険	37,000		37,000	28,820	8,180	施設賠償責任保険
職員等研修費	3,000		3,000	0	3,000	研修資料等
振込手数料	5,000		5,000	3,410	1,590	
リース料	188,000		188,000	187,440	560	コピー機
手数料	386,000		386,000	438,424	52,424	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	0	30,000	祝金等
事業費	1,749,000	0	1,749,000	1,533,740	215,260	
自主事業（指定管理料充当の自主事業）費	1,749,000		1,749,000	1,533,740	215,260	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	8,865,000	0	8,865,000	10,069,955	1,204,955	
光熱水費	4,489,000	0	4,489,000	3,781,060	707,940	
電気料金	2,268,000		2,268,000	2,169,200	98,800	
ガス料金	1,558,000		1,558,000	1,293,372	264,628	
水道料金	663,000		663,000	318,488	344,512	
清掃費	2,013,000		2,013,000	2,013,000	0	日常・定期清掃費
修繕費	531,000		531,000	2,445,715	1,914,715	小破修繕工事等・Wi-Fi設置工事費・空調設備修繕（横浜市支援有）
機械警備費	297,000		297,000	297,000	0	機械警備保守
設備保全費	1,535,000	0	1,535,000	1,533,180	1,820	
空調衛生設備保守	601,000		601,000	600,600	400	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	265,000		265,000	264,880	120	エレベーター・自動ドアほか
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	535,000		535,000	534,600	400	植栽管理・巡視点検等
共益費			0		0	
公租公課	1,636,000	0	1,636,000	2,110,045	474,045	
事業所税	0		0	0	0	
消費税	1,625,000		1,625,000	2,098,470	473,470	
印紙税	0		0	400	400	
その他（ ）	11,000		11,000	11,175	175	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）	2,384,000	0	2,384,000	2,384,000	0	
本部分	2,384,000		2,384,000	2,384,000	0	施設協会事務局経費（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	1,009,000		1,009,000	884,879	124,121	
協会資金運用費	500,000		500,000	500,000	0	借入金（H29.H30年度 照明等LED化工事）の返済費
支出合計	39,158,000	0	39,158,000	39,990,413	832,413	
差引	0	0	0	1,051	1,051	

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				367,537		
管理許可・目的外使用許可支出				144,360		
管理許可・目的外使用許可収支				223,177		

(様式 1)

施設名 横浜市希望が丘地区センター

令和3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	156,840	2,010	158,850
5月	143,460	2,580	146,040
6月	146,860	2,060	148,920
7月	153,660	3,340	157,000
8月	125,750	5,320	131,070
9月	123,400	3,390	126,790
10月	146,120	4,120	150,240
11月	152,090	2,160	154,250
12月	150,310	4,530	154,840
1月	145,930	1,710	147,640
2月	139,120	2,190	141,310
3月	175,790	6,420	182,210
合計	1,759,330	39,830	1,799,160

【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収受金額

* キャンセル料…キャンセルに対する収受金額

(様式2)

令和3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	1,356	2,412	3,768	125	208	122	64	125	331	906	730	1,157	3,768
5 月	30	1,484	2,545	4,029	112	257	272	129	108	382	887	730	1,152	4,029
6 月	29	1,347	2,408	3,755	118	184	213	127	53	353	912	695	1,100	3,755
7 月	30	1,400	2,674	4,074	145	293	233	174	61	356	1,092	640	1,080	4,074
8 月	30	1,395	2,425	3,820	145	410	298	182	60	350	967	594	814	3,820
9 月	29	1,071	1,837	2,908	107	144	145	78	65	243	635	560	931	2,908
上半期計	177	8,053	14,301	22,354	752	1,496	1,283	754	472	2,015	5,399	3,949	6,234	22,354
10月	30	1,411	2,277	3,688	140	249	155	139	47	416	890	664	988	3,688
11月	29	1,532	2,555	4,087	173	283	120	222	76	409	990	686	1,128	4,087
12月	26	1,576	2,472	4,048	194	315	163	210	67	399	957	723	1,020	4,048
1 月	26	1,289	2,281	3,570	201	241	154	121	30	328	958	626	911	3,570
2 月	27	1,347	2,162	3,509	133	220	134	195	68	364	894	664	837	3,509
3 月	30	1,515	2,593	4,108	156	324	171	297	85	311	1,000	683	1,081	4,108
下半期計	168	8,670	14,340	23,010	997	1,632	897	1,184	373	2,227	5,689	4,046	5,965	23,010
年間合計	345	16,723	28,641	45,364	1,749	3,128	2,180	1,938	845	4,242	11,088	7,995	12,199	45,364

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	3,069	625	74	3,768	1,318	0	756
5 月	3,321	618	90	4,029	1,608	0	707
6 月	2,992	669	94	3,755	1,511	0	598
7 月	3,278	675	121	4,074	1,496	0	783
8 月	3,114	622	84	3,820	1,605	0	815
9 月	2,275	542	91	2,908	1,131	0	746
上半期計	18,049	3,751	554	22,354	8,669	0	4,405
10月	3,020	556	112	3,688	1,313	0	735
11月	3,306	597	184	4,087	1,382	0	735
12月	3,352	605	91	4,048	1,462	0	616
1 月	2,964	509	97	3,570	1,285	0	740
2 月	2,865	563	81	3,509	1,400	0	732
3 月	3,297	683	128	4,108	1,508	0	743
下半期計	18,804	3,513	693	23,010	8,350	0	4,301
年間合計	36,853	7,264	1,247	45,364	17,019	0	8,706

2021年度自主事業報告(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	
成人	初心者の為のPC相談塾①②	8月	0	各3					有	500			コロナで中止
成人	初心者の為のPC相談塾①②	9月	0	各3					有	500			コロナで中止
成人	初心者の為のPC相談塾①②	2月	0	各3					有	500			コロナで中止
成人	バスケット作り I	6月	0	12					有	1,000			コロナで中止
成人	骨盤矯正体操	4月～7月	0	35					有	3,200			コロナで中止
成人	骨盤矯正体操	8月～11月	0	35					有	3,200			コロナで中止
成人	住まいのクリニック「紐の結び方」	9月	0	12					有	500			コロナで中止
成人	アップルシフォンケーキ作り①②	9月	0	各8					有	1,500			コロナで中止
成人	マロンシフォンケーキ作り①②	10月	0	各8					有	1,500			コロナで中止
成人	ハッピースイーツ「りんごくるみケーキ」①②	10月	0	各8					有	1,500			コロナで中止
成人	大好き台湾料理!「チャーシューと花巻」①②	9月	0	各8					有	1,500			コロナで中止
成人	革で作るグッズ	5月	0	10					有	1,000			コロナで中止
成人	七夕寄席	7月	0	20					無				コロナで中止
成人	地元人間講演会	3月	0	20					無				コロナで中止
成人	大人のスマホ教室	7月	0	15					有	500			コロナで中止
成人	ポッチャ大会	9月	0	36					無				コロナで中止
成人	コーヒーの美味しい淹れ方	6月	0	8					有	500			コロナで中止
成人	コーヒーの美味しい淹れ方	10月	0	8					有	500			コロナで中止
成人	初心者の為のPC相談塾①②	4/27	2	4	3	2,000	1,500	3,500	有	500	3,500	3,500	
成人	バニラとラム酒のシフォンケーキ作り	5/6	2	16	17	14,616	20,400	35,016	有	1,200	16,000	16,000	
成人	バナナシフォンケーキ作り	5/14	2	16	16	10,097	19,200	29,297	有	1,200	16,000	16,000	
成人	住まいのクリニック「包丁研ぎ」	5/16	1	8	8	1,600	5,400	7,000	有	600	24,000	24,000	
成人	大好き台湾料理!「台湾屋台ご飯を楽しむ」	5/24	2	16	16	24,242	19,200	43,442	有	1,200	24,000	24,000	
成人	初心者の為のPC相談塾①②	5/27	2	6	4	1,500	2,000	3,500	有	500	3,500	3,500	

2021年度自主事業報告(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	
成人	ネット予約講習会	6/9	1	20	1	0	0	0	無	0	0	0	
成人	初心者の為のPC相談塾①②	6/24	2	6	6	500	3,000	3,500	有	500	3,500	3,500	
成人	住まいのクリニック「網戸の張り替え」	6/27	1	8	6	3,400	3,600	7,000	有	600	6,000	6,000	
成人	スペイン語入門①	4/8～6/3	8	12	63	4,000	36,000	40,000	有	4,000	5,000	40,000	
成人	中国語入門①	4/9～6/4	8	12	31	16,000	24,000	40,000	有	4,000	5,000	40,000	
成人	ジャガイモを使った簡単料理	6/26	1	8	8	5,876	4,000	9,876	有	500	6,000	6,000	
成人	ハッピースイーツ「チェリーケーキ作り」	6/28	2	16	16	24,932	24,000	48,932	有	1,500	24,000	24,000	
成人	初心者の為の味噌作り	6/29	1	11	11	1,000	41,800	42,800	有	3,800	41,800	41,800	
成人	初心者の為のPC相談塾①②	7/22	2	6	6	1,765	3,000	4,765	有	500	3,500	3,500	
成人	春夏のリラックスヨガ(全8回)	4/13～7/20	8	24	167	0	96,000	96,000	有	4,000	6,000	96,000	
成人	大好き!台湾料理「排骨飯」	7/18	2	16	16	24,911	19,200	44,111	有	1,200	24,000	24,000	
成人	初めてのデッサン(全4回)	6/29～8/3	4	12	27	10,745	28,000	38,745	有	4,000	6,000	24,000	
成人	摘みたてブルーベリーパイ作り	8/2	2	16	16	25,000	24,000	49,000	有	1,500	24,000	24,000	
成人	バレエピラティスを体験してみませんか(全3回)	6/24～8/19	3	12	24	4,500	13,500	18,000	有	1,500	6,000	18,000	
成人	スペイン語入門②	7/8～9/9	8	12	64	-4,000	44,000	40,000	有	4,000	5,000	40,000	
成人	中国語入門②	7/9～9/10	8	12	27	24,000	16,000	40,000	有	4,000	5,000	40,000	
成人	初心者の為のPC相談塾①②	10/28	2	6	5	1,000	2,500	3,500	有	500	3,500	3,500	
成人	初心者のための味噌作り	11/9	1	12	12	1,000	45,600	46,600	有	3,800	45,600	45,600	
成人	ハッピースイーツ「マロンケーキ作り」	11/1	1	16	16	19,704	24,000	43,704	有	1,500	24,000	24,000	
成人	季節の家庭料理(里芋とさつま芋)	11/20	1	12	12	-2,022	12,000	9,978	有	1,000	6,000	6,000	
成人	夏・秋のリラックスヨガ①②	7/10～11/23	8	24	160	0	96,000	96,000	有	4,000	6,000	96,000	
成人	初心者の為のPC相談塾①②	11/25	2	6	5	1,000	2,500	3,500	有	500	3,500	3,500	
成人	初心者の為のPC相談塾①②	12/16	2	6	2	2,500	1,000	3,500	有	500	3,500	3,500	

2021年度自主事業報告(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	
成人	季節の家庭料理 (大根)	12/18	1	12	7	4,433	7,000	11,433	有	1,000	6,000	6,000	
成人	バレエビラティスを体験してみませんか (全3回)	10/21~12/16	3	12	26	3,000	15,000	18,000	有	1,500	6,000	18,000	
成人	消しゴムはんこと筆文字で作ろう手作り年賀状	11/27~12/3	2	10	16	12,219	8,000	20,219	有	1,000	5,000	10,000	
成人	初心者向けスペイン語入門③	10/28~12/16	8	12	59	4,000	36,000	40,000	有	4,000	5,000	40,000	
成人	初心者向け中国語入門③	10/29~12/17	8	12	29	20,000	20,000	40,000	有	4,000	5,000	40,000	
成人	大好き!台湾料理「中華おせち」①②	12/13	2	16	16	24,348	24,000	48,348	有	1,500	24,000	24,000	
成人	クリスマスのお菓子作り①②	12/17	2	16	16	13,844	24,000	37,844	有	1,500	8,000	16,000	
成人	住まいのクリニック「風呂敷の包み方」	1/15	1	12	5	3,500	2,500	6,000	有	500	6,000	6,000	
成人	チョコレートケーキ作り	1/24	1	16	12	11,712	18,000	29,712	有	1,500	12,000	12,000	
成人	初心者の為のPC相談塾①②	1/27	2	6	3	2,000	1,500	3,500	有	500	3,500	3,500	
成人	クラフトバッグ作り (全4回)	1/21~2/4	4	8	20	20,862	15,000	35,862	有	3,000	5,000	20,000	
成人	初めての鉛筆デッサン (全4回)	1/25~2/22	4	16	24	14,852	24,000	38,852	有	4,000	6,000	24,000	
成人	中華包作り	2/7	1	16	15	10,504	22,500	33,004	有	1,500	12,000	12,000	
成人	冬のリラックス・ヨガ (全6回)	12/14~3/8	4	24	87	0	48,000	48,000	有	2,000	6,000	48,000	
成人	フルーツロールケーキ作り	3/3	1	16	16	10,274	24,000	34,274	有	1,500	12,000	12,000	
成人	バレエビラティスを体験してみませんか (全3回)	2/17~3/17	3	12	17	7,500	10,500	18,000	有	1,500	6,000	18,000	
成人	骨盤矯正体操 (全4回)	1/31~3/14	4	50	128	-28,000	72,000	44,000	有	2,000	10,000	40,000	
成人	初心者の為のPC相談塾①②	3/17	2	6	4	1,500	2,000	3,500	有	500	3,500	3,500	
成人	初心者向けスペイン語入門④ (全8回)	1/20~3/17	8	10	61	0	40,000	40,000	有	4,000	5,000	40,000	
成人	初心者向け中国語入門④ (全8回)	1/14~3/11	8	12	41	19,500	20,500	40,000	有	4,000	5,000	40,000	
成人	革でカード入れ作り	3/16	1	8	7	3,552	12,800	16,352	有	1,600	5,000	5,000	
合計			159	653	1,374	379,466	1,078,700	1,458,166	0	95,200	505,900	1,137,900	

※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)

2021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	8月	0	14					有	300			コロナで中止
小学生	チョークアート教室	8月	0	12					有	500			コロナで中止
親子	親子でじゃが芋収穫祭	6/20	1	60	62	4,950	5,700	10,650	有	300	0	0	協力:ガーデンボランティア
親子	親子で秋の収穫祭 (里芋とさつま芋)	11/13	1	60	53	18,735	3,400	22,135	有	200	0	0	協力:ガーデンボランティア
親子	親子で大根収穫祭	12/19	1	60	67	14,976	4,000	18,976	有	200	0	0	協力:ガーデンボランティア
親子	親子でじゃが芋種芋植え付け会	3/12	1	60	40	23,813	0	23,813	無	0	0	0	協力:ガーデンボランティア
合計			4	240	222	62,474	13,100	75,574		700	0	0	

※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	R3. 4. 28	<p>日頃より、新型コロナウイルス感染症予防の為に尽力いただき有難うございます。感謝しております。</p> <p>さて、卓球ではお世話になっておりますが、「ダブルス」を容認していただきたくお願い申し上げます。</p> <p>TVでTリーグにダブルス導入しておりますし、5月の大会（横浜武道館）や7月11日市の卓球協会公認で団体戦にダブルス導入しております。また、近隣のセンターではもうダブルス容認しているそうですね。8月8日旭区祭卓球大会（自治会対抗）もダブルス戦ですから、是非、月からご検討をお願いします。</p>	<p>いつも、ご利用いただきありがとうございます。</p> <p>卓球でのダブルスでのプレーについてお答えいたします。</p> <p>体育室は、4月1日から、同時に3面すべてのご利用を可能にいたしました。が、他施設と異なり、換気できる窓がないため、一面当たりの人数を限定するなど制限を継続しております。</p> <p>現時点では、感染の終息が見通せない状況でもあり、感染のリスクを少しでも軽減するため、ダブルスについては、お控えていただく取り扱いを継続したいと考えております。</p>	声のポスト
2	R3. 7. 23	<p>卓球のダブルスをそろそろやってもいいのではないでしょう？</p> <p>他の地区センターではできるので</p>	<p>いつも、ご利用いただきありがとうございます。</p> <p>卓球でのダブルスでのプレーですが、横浜市では現在も、まん延防止等重点措置区域に指定されており、窓からの換気ができない当施設におきましては、感染のリスクを少しでも軽減するため、ダブルスについては、お控えていただく取り扱いを継続したいと考えております。</p> <p>制約の多いご利用になり、心苦しい限りですが、何卒ご理解くださいますようお願いいたします。</p>	声のポスト
3	R3. 7. 27	<p>アルコール消毒用のぞうきんを2枚にしてください。</p>	<p>いつも、新型コロナウイルス感染拡大防止にご協力いただきありがとうございます。</p> <p>消毒用ぞうきんにつきましては、2枚ご入用の場合は、受付でお申し出いただければ、ご用意いたします。</p> <p>今後とも、ご使用後の消毒に、ご協力くださいますようお願いいたします。</p>	声のポスト
4	R3. 7. 30	<p>提案（閲覧コーナー減少）</p> <p>入口側テーブル4つを2つに減らして、新しく学習または閲覧コーナーを新しく設置してください。瀬谷地区センター等の他の利用も参考にしてください。</p>	<p>いつも、ご利用いただきありがとうございます。</p> <p>7月から学習席を2席増設し、現在、学習席15、閲覧席2の合計17席を設置しております。ご提案いただきました席数増につきましては、今後の利用状況を見て、対応してまいります。</p>	声のポスト

	年月日	内容	対応結果	苦情の手段
5	R3. 10. 24	<p>①学習スペース3部入れ替えを撤回してください。</p> <p>②土・日のラスト ～16時を17時に</p> <p>個人情報を記入させるのは変！</p>	<p>いつも、ご利用いただきありがとうございます。</p> <p>学習席につきましては、現在席数を制限しているため、より多くの方にご利用していただけるよう、入替制にしております。当面は席数制限を継続しますので、入替制でのご利用をお願いします。なお、利用時間につきましては、11月1日から、現行の1時限3時間を、3時間30分に延長します。</p> <p> <input type="checkbox"/>月1日から 1時限<input type="checkbox"/>9時 ～ 12時 ⇒ <input type="checkbox"/>9時 ～ 12時30分 2時限 <input checked="" type="checkbox"/>3時 ～ 16時 ⇒ 13時 ～ 16時30分 3時限（平日のみ）<input type="checkbox"/> 17時 ～ 20時 ⇒ 17時 ～ 20時30分 </p> <p>また、現行の『声のポスト』記入用紙には、詳細の確認や個別に回答が必要な場合もあるため、連絡先として、住所・氏名・電話番号の記入欄を設けておりますが、ご指摘の点も踏まえ、個別に回答を希望される方に、氏名・連絡先をご記入していただくように、変更しました。</p>	声のポスト
6	R3. 10. 26	<p>コロナ感染が収束しつつある状況にあります。</p> <p>他の地区センター等のスポーツ施設では、従来から卓球のダブルスができるようになっています。</p> <p>希望が丘地区センターでも、卓球のダブルスができるように特に要望します。</p>	<p>いつも、ご利用いただきありがとうございます。</p> <p>ご要望を踏まえ、11月1日から卓球のダブルスができるようになります。</p> <p>なお、感染防止のため、できるだけマスクやフェイスシールドを着用してプレイするようお願いします。</p>	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	団体利用の6月利用分(4月1日受付開始)の予約申込みが、電話や来館に加え、インターネットでも予約ができるように申込み方法を追加した。	利用者サービスの向上。 24時間、好きな時間にインターネットで予約できる為、便利になったと利用者より好評を得ている。
2	5月	2階ロビーに自動アルコールディスペンサーを2台設置した。	利用者サービスの向上。 衛生的で良いと利用者から好評を得ている。
3	5月	3か月の予約状況が見られるように、ディスプレイモニターを1台追加した。	利用者サービスの向上 大きな画面で見やすと利用者から好評を得ている。
4	6月	利用団体向けに、インターネット予約講習会を開催	利用者サービスの向上
5	7月	利用団体向けに、「インターネットでの予約手順」や「抽選結果の見方」のオリジナル動画を作成しロビーでディスプレイに表示。	利用者サービスの向上
6	7月	子どもたちに地区センターへの愛着を深めてもらうため、地区センターの敷地に時々現れる「たぬきの親子のカード」を作成し無料配布。	利用者サービスの向上 特に親子連れに好評
7	9月	破損、汚損、数年貸出のない児童書を、リサイクル本として来館者に無料配布。	利用者サービスの向上 ゴミ処理経費の削減
8	10月	「地区センターまつり」が中止のため、希望が丘地区センターに登録している美術・手工芸の団体の作品展「アート月間」を企画・開催。期間10月17日から11月14日	利用者サービスの向上
9	10月	中会議室のスタックテーブルを4台交換	利用者サービスの向上
10	11月	横浜市配布のシクラメンやクリスマスツリーなど、ロビーにクリスマスの飾りつけを施す。	利用者サービスの向上
11	11月	11月1日から11月30日の1か月間、登録団体向けに利用者アンケートを行う。	アンケート結果を利用者サービスの向上に繋げる

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
12	1月	1月27日旭区役所主催「あさひの朝市」と同日開催で「希望が丘マルシェ」を開催。 図書コーナーで配架していた古雑誌をリサイクル本として無償配布。来場者より好評を得て約150冊全て配布。	利用者サービスの向上 ゴミ処理経費の削減
13	1月	1月27日旭区役所主催「あさひの朝市」と同日開催で「希望が丘マルシェ」を開催。 スタッフ持込品によるミニバザーを行い来場者より好評を得る。売上金¥3,810は、赤い羽根募金に寄付。	利用者サービスの向上
14	1月	2階ロビーに、畠山重忠公コーナーを設置。旭区役所から巡回展示品の畠山重忠公のパネル、NHKから配布のポスターを展示。旭区役所から配布の「ゆかりの地マップ」を配架	利用者サービスの向上
15	2月	2階ロビーにひなまつりの飾りつけを施す	利用者サービスの向上

(様式 7)

令和3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	ニーズ	数	年月日	
1	テーブル	ホートク ウイングビリエナ	不明				4	R3.10.18	減
2	テーブル	ホートク ウイングビリエナ	不明				1	R4.2.17	減
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									
16									

※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。
※「ニーズ」欄には、ニーズ対応費で購入したものについて、○印をつけてください。
※「単価」欄は、消費税を含んだ価格を記入してください。

令和 3 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	R3. 4. 3	屋外掲示板 ガラス修理	42,000	(株) 本田建築設計
2	R3. 5. 1	リソグラフ修理	15,950	(株) 八雲堂
3	R3. 6. 5	1階女子トイレ洗面排水つまり直し	7,700	(有) 双美
4	R3. 6. 21	体育室軒天補修工事 (2019年9月の台風被害によるもの)	440,000	(株) 本田建築設計
5	R3. 6. 21	フェンス補修工事	30,000	(株) 本田建築設計
6	R3. 6. 24	体育室軒天補修追加工事 (雨漏り、樋清掃)	30,000	(株) 本田建築設計
7	R3. 7. 27	事務室 蛇口修理	5,500	(有) 双美
8	R3. 8. 12	2階男子トイレ洗面排水つまり直し	8,800	(有) 双美
9	R3. 10. 4	3階男子トイレ音鳴り調査、調整	12,100	(有) 双美
10	R3. 12. 2～ R3. 12. 3	図書コーナー・中会議室系統 2号機GHP修理	1,490,995	相鉄企業(株)
11	R4. 1. 17	2階多目的トイレフラッシュバルブ交換	34,980	(有) 双美
12	R4. 3. 4	リソグラフ部品交換	4,510	(株) 八雲堂
13	R4. 3. 22	Wi-fi設置工事	323,180	(株) 大塚商会
		合計	2,445,715	

(様式5)

令和 3 年度委託内容一覧

施設名 横浜市希望が丘地区センター

NO	委託期間	委託内容	金額	業者名
1	R 3年4月～R 4年3月	定期清掃	788,040	相鉄企業(株)
2	R 3年4月～R 4年3月	害虫駆除	50,600	相鉄企業(株)
3	R 3年4月～R 4年3月	日常清掃	1,224,960	(株)明光社
4	R 3年4月～R 4年3月	機械警備	297,000	セコム(株)
5	R 3年4月～R 4年3月	消防設備保守	82,500	相日防災(株)
6	R 3年4月～R 4年3月	植栽管理業務	486,200	(株)みやした園芸
7	R 3年4月～R 4年3月	空調設備保守	442,200	相鉄企業(株)
8	R 3年4月～R 4年3月	設備総合巡視点検	158,400	相鉄企業(株)
9	R 3年4月～R 4年3月	エレベーター定期保守	163,680	ジャパンエレベーターサービス(株)
10	R 3年4月～R 4年3月	自動ドア保守	101,200	(株)神奈川ナブコ
11	R 3年4月～R 4年3月	ウォータークーラー清掃点検	48,400	(株)東和メンテナンス
		計	3,843,180	

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。

令和3年度 第1回センター委員会

日 時 令和3年6月

新型コロナウイルス感染拡大防止の為、書面開催

報告書類送付委員 会長、副会長、委員 計12名

1. 報告事項

- (1) 令和2年度利用状況の報告について
- (2) 令和2年度管理運営状況報告について
- (3) 令和2年度自主事業報告について
- (4) 令和3年度職員体制

2. 報告書、地区センター運営に対する意見

- 一日も早くコロナ禍後の利用状況になることを祈念しております。
- コロナ禍での施設運営大変だと思います。スタッフの皆様も健康に留意して頑張ってください。
- 利用状況がコロナ禍で激減しているのが、報告書でわかりました。表やグラフ表示で見易かったです。「声のポスト」の内容と対応が例年より少なくほっとされたことでしょう。
- コロナ感染予防の対策など大変な一年だったと思います。お疲れ様でした。インターネット予約システム導入に向けての準備もご苦労されていることがわかりました。ぜひ予約システムがスムーズに運営されスタッフの為にも利用される方々によりこばれますように。来年こそ地区センターまつりが開催できますようお願い申し上げます。

令和3年度 第2回センター委員会

日 時 令和4年3月

新型コロナウイルス感染拡大防止の為、令和4年6月に延期

令和3年度利用者会議

日 時 令和4年2月1日

新型コロナウイルス感染拡大防止の為、中止。

意見・要望についてのアンケートを行い、結果を館内に掲示。

令和3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	264,000	22,000×12ヶ月
2	予約システム用ディスプレイモニター	24,130	
3	予約システムメールー斉送信機能追加改修費	41,250	
4	新型コロナウイルス感染防止対策	70,046	アルコール・手袋等
5	配架図書	154,732	
6	図書カード 1000枚	107,800	図書貸出用 利用者カード
7	アート月間(登録団体作品展示会)開催準備品	84,013	パンフレット、のぼり、ピクチャーレール取付、クロス張替え
8	希望が丘マルシェ のぼり2本	6,369	PR用
9	体育室バスケットゴールネット、卓球サポートネットセット、バトミントンネット	36,340	体育室利用団体の要望
10	炊飯器・デッサン用鉛筆削り	8,981	会議室、料理室利用団体の要望
11	Apple純正充電ケーブル・電源アダプター	2,537	利用者貸出し用プロジェクターとiphoneteの投影接続用
12	畑用階段整備 材料費	16,504	
13	図書室前庭植付け用 玉竜・アーモンドの木・丸杭	5,772	
14	体育室用掃除機	24,605	体育室利用団体の要望
15	ルンバe5 アクセサリーセット	37,800	図書コーナー清掃用
合 計		884,879	

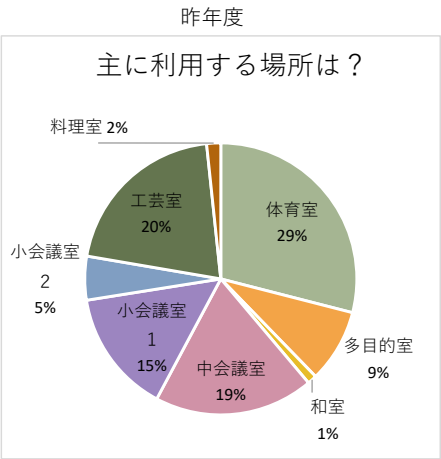
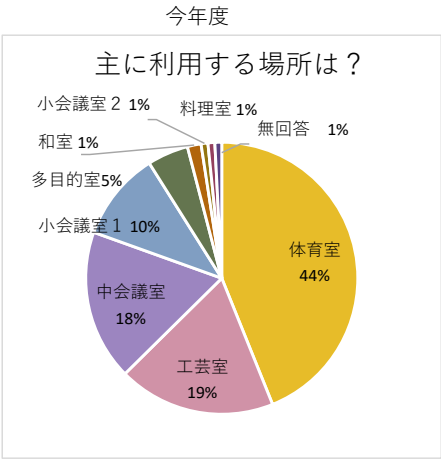
利用者アンケート集計結果（アンケート対象者：団体利用者）

実施期間：令和3年11月1日～令和3年11月30日 30日間（休館日を除く）

回答枚数：119 枚

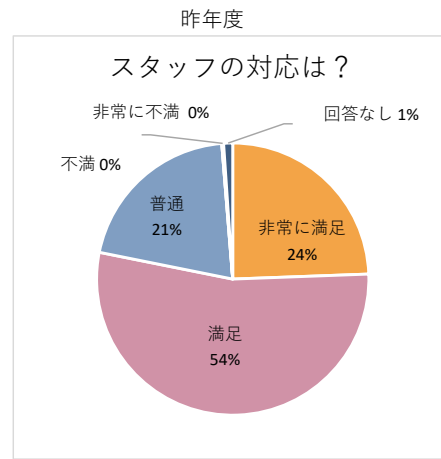
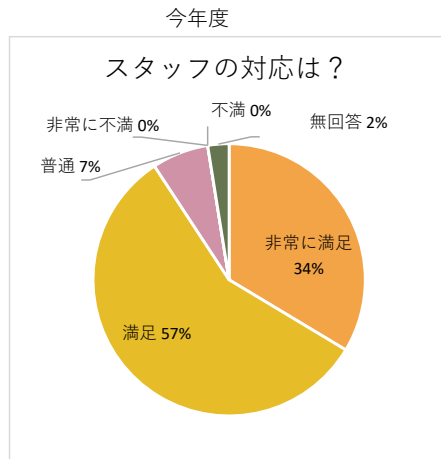
問1 主に利用する場所は？
（複数回答あり）

体育室	44%
工芸室	19%
中会議室	18%
小会議室 1	11%
多目的室	5%
和室	2%
小会議室 2	1%
料理室	1%
無回答	1%
合計	100%



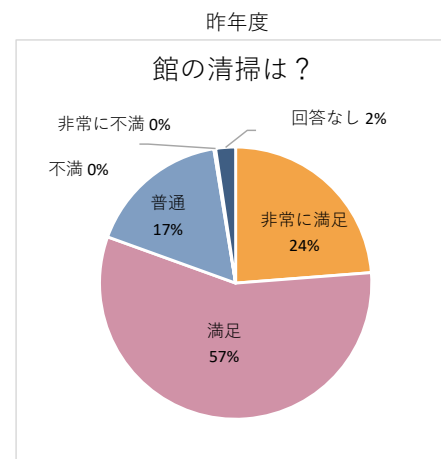
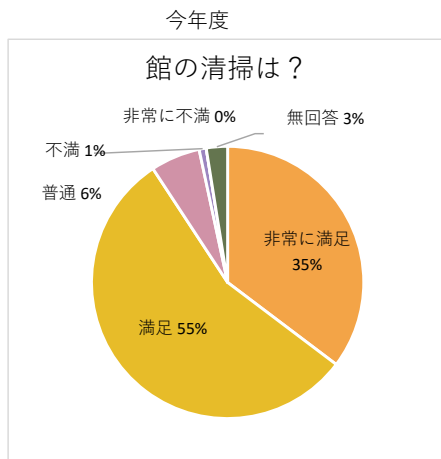
問2 (1) スタッフの対応は？

非常に満足	34%
満足	57%
普通	7%
不満	0%
非常に不満	0%
無回答	3%
合計	100%



問2 (2) 館の清掃は？

非常に満足	35%
満足	55%
普通	6%
不満	1%
非常に不満	0%
無回答	3%
合計	100%



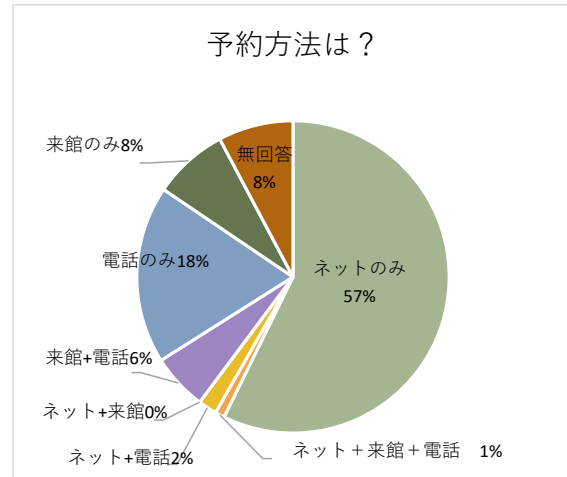
利用者アンケート集計結果（アンケート対象者：団体予約担当者）

実施期間：令和3年11月1日～令和3年11月30日 30日間（休館日を除く）

回答枚数：103枚

問1（1）予約方法は？

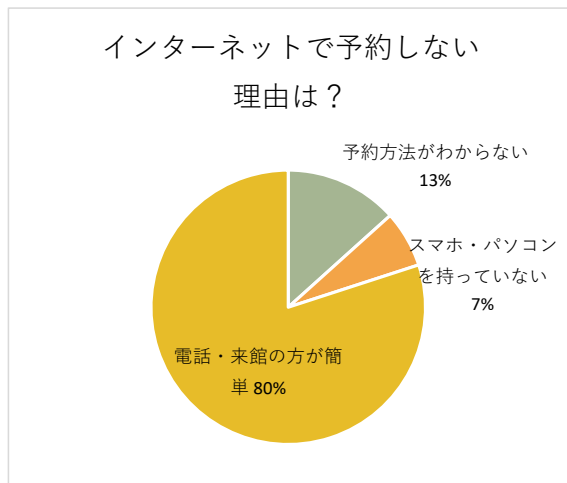
ネットのみ	57%
ネット+来館+電話	1%
ネット+電話	2%
ネット+来館	0%
来館+電話	6%
電話のみ	18%
来館のみ	8%
無回答	8%
合計	100%



問1（2）インターネットで予約しない理由は？

（来館、電話予約の方対象）

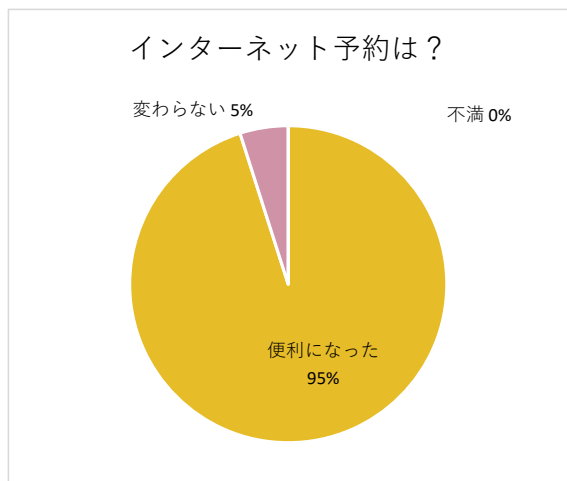
予約方法がわからない	13%
スマホ・パソコンを持っていない	7%
電話・来館の方が簡単	80%
合計	100%



問1（3）インターネット予約は？

（インターネット予約の方対象）

便利になった	95%
変わらない	5%
不満	0%
無回答	2%
合計	100%



令和3年度 利用者アンケート 改善点・ご意見

<対応済み>

- ・ 卓球のネットとサポートを片付ける際、1セットずつ収納できるようにしてほしい。
- ・ 多目的室、小会議室1でも体操を実施できるようにしてほしい。
- ・ 休憩できる椅子を置いて欲しい。

<検討中>

- ・ 毎月必ず使う備品は一回の申請で済むようにしてほしい
- ・ 卓球で使用するネット、サポートを新調してほしい。
- ・ Wi-Fiが使えると良い。
- ・ インターネット予約の画面や確認がページがあちらこちらで一度にできないのがやりにくい。
- ・ トイレの便座をウォシュレットに変更して下さい。
(女子トイレは全て、男子トイレは各階2台中1台はウォシュレット)

<対応できない事項>

- ・ 会議室の利用時間を4時間に戻してほしい。
- ・ 駐車場が足りない。
- ・ 予約のエントリー期間（抽選申込期間）が1日～15日と期間が長いため、10日締切15日予約確定の方が良いのでは。

令和３年度 希望が丘地区センター職員研修実績

1 個人情報保護研修

月 日：令和３年５月１７日（月）

場 所：希望が丘地区センター中会議室

参加者：館長・副館長２名・副館長補佐・スタッフ１２名

2 人権研修

月 日：令和３年１１月１５日（月）

場 所：希望が丘地区センター中会議室

参加者：館長・副館長２名・副館長補佐・スタッフ１２名

3 防災研修・救命救急研修

月 日：令和４年１月１７日（月）

場 所：希望が丘地区センタープレイルームほか館内

参加者：館長・副館長２名・副館長補佐・スタッフ１２名

＊講師 さちが丘消防出張所長

4 緊急時対応研修（急病対応）

月 日：令和４年３月２２日（火）

場 所：希望が丘地区センター中会議室

参加者：館長・副館長２名・副館長補佐・スタッフ１１名

5 ＣＳ研修（施設職員基本研修）

月 日：令和４年３月２２日（火）

場 所：希望が丘地区センター中会議室

参加者：館長・副館長２名・副館長補佐・スタッフ１１名

目標設定・自己評価合体版

令和３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></p> <p>利用者アンケートを実施し、４００件以上を回収します。</p> <p>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)</p> <p>声のポスト(ご意見箱)や利用者会議(コロナの動向を見て)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></p> <p>インターネット予約システムを導入し施設利用の利便性を高めます。一方、電話や窓口での予約も継続します。また、館内にWi-Fi環境を整えます。</p>	<p><u>◎利用者ニーズの把握</u></p> <p>利用者アンケートを令和３年１２月に実施し、103団体からご意見をいただいた。</p> <p>・スタッフの対応 非常に満足・満足 91% (昨年度 78%)</p> <p>・館の清掃 非常に満足・満足 90% (昨年度 81%)</p> <p>新型コロナウイルス感染防止のため、利用者会議は中止し、アンケート結果やいただいたご意見・ご提案について、対応方針をまとめ、館内に掲示した。アンケート件数の減は、個人から団体ごとに集計に変更したため。</p> <p><u>◎利用者サービス向上の取組</u></p> <p>４月から導入したインターネット予約システムにより、利用者の利便性が向上するとともに、一定の業務の効率化が図られた。</p> <p>・インターネット予約により便利になった 95% 変わらない 5%</p>	<p><u>◎利用者ニーズの把握</u></p> <p>利用者満足度はほぼ 10 ポイント向上した。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></p> <p>引き続き、新型コロナウイルス感染防止対策を徹底し、安全に利用できるよう継続的に取り組む。利用制限等については、ホームページや館内掲示等により、最新の情報を提供していく。</p> <p>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></p> <p>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。</p> <p>魅力ある自主事業(新しい生活様式を考慮した事業を含む)を実施するなど、利用者の開拓に努めます。</p>	<p><u>◎利用促進策</u></p> <p>地区センターだより(年４回発行)やホームページをこまめに更新し、様々な催し・自主事業のお知らせや報告を行い幅広い層にアピールできるようにした。また、菜園ガーデンを活用して、親子で参加で</p>	<p><u>◎利用促進策</u></p> <p>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。</p>	B

	<p>来館者が自由参加で楽しめる季節の行事（書初め・ひな祭り・七夕など）をロビーで実施します。</p> <p>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。</p> <p>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></p> <p>利用促進策を積極的に進め、年間利用者数及び稼働率が前年を上回ることを目指します。</p> <p><u>◎緊急時の対応</u></p> <p>「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></p> <p>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>きる事業を行った。</p> <p>新型コロナ感染防止のため一部事業を中止・縮小した。</p> <p><u>◎年間利用者数・稼働率</u></p> <p>令和3年度 45,364人（前年度 25,244人）</p> <p>利用者数は前年を上回ったが、新型コロナウイルスによる利用制限等により、コロナ前の水準には戻っていない。</p> <p><u>◎緊急時の対応</u></p> <p>「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></p> <p>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>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きたい。</p> <p><u>◎年間利用者数・稼働率</u></p> <p>今後2年間で、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る。</p> <p><u>◎緊急時の対応</u></p> <p>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></p> <p>「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></p> <p>職員・スタッフを対象とした、個人情報保護に関する研修、救急救命講習会、防災訓練、人権研修などを計画的に実施するとともに、定期休館日のスタッフ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></p> <p>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、職員育成に努めた。</p>	<p><u>◎研修の実施</u></p> <p>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、その成果を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></p> <p>適正な運営の中で、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></p> <p>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、経費の節減を図ります。</p> <p>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></p> <p>新型コロナによる利用者減により、利用料金収入の落ち込みは回復していない。</p> <p><u>◎経費の削減策</u></p> <p>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>年間の電気料は、休館期間のあった前年度比で、使用量15%増、使用料金12%増となった。</p>	<p><u>◎増収策</u></p> <p>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></p> <p>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></p> <p>国や市のガイドラインに沿って感染防止に取り組み、安全安心な施設運営に努めます。</p> <p><u>◎あさひポッチャの普及促進</u></p> <p>旭区誕生 50 周年事業として実施し、大きな盛り上がりを見た「あさひポッチャ」について、健康づくりや地域交流の観点からさらなる普及に努めてまいります。</p>	<p><u>◎新型コロナウイルス感染拡大防止</u></p> <p>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、感染防止に努めた。</p> <p><u>◎あさひポッチャの普及促進</u></p> <p>9 月に大会を計画していたが、新型コロナ感染防止ため、中止した。</p>	<p><u>◎新型コロナウイルス感染拡大防止</u></p> <p>引き続き、感染対策を徹底しつつ、地域活動の場としての役割を両立させていく。</p> <p><u>◎あさひポッチャの普及促進</u></p> <p>協会合同事業として、実施していく。</p>	B
利用者等の意見	<p><u>◎利用者等の意見の把握方法</u></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ます。</p>	<p><u>◎意見、要望に対する対応</u></p> <p>様々なツールを活用して、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、「お客様目線」に立ちながら、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