

**令和元年度 「能見台地区センター」 収支予算書兼決算書**  
(2019. 4. 1~2020. 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	36,414,000		36,414,000	40,594,000	△ 4,180,000	横浜市より
利用料金収入	5,000,000		5,000,000	4,514,200	485,800	
自主事業（指定管理料充当の自主事業）収入	8,304,000		8,304,000	7,617,400	686,600	
自主事業収入			0	0	0	
雑入	1,450,000	0	1,450,000	1,336,466	113,534	
印刷代	500,000		500,000	453,428	46,572	
自動販売機手数料	700,000		700,000	664,708	35,292	
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）	250,000		250,000	218,330	31,670	カラオケ利用料他
<b>収入合計</b>	<b>51,168,000</b>	<b>0</b>	<b>51,168,000</b>	<b>54,062,066</b>	<b>△ 2,894,066</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>21,060,000</b>	<b>0</b>	<b>21,060,000</b>	<b>20,822,331</b>	<b>237,669</b>	
給与・賃金	19,745,000		19,745,000	19,400,217	344,783	館長・副館長及び時給職員15名
社会保険料	1,200,000		1,200,000	1,204,978	△ 4,978	
通勤手当	100,000		100,000	203,215	△ 103,215	常勤職員・時給職員
健康診断費	15,000		15,000	13,921	1,079	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>2,426,000</b>	<b>0</b>	<b>2,426,000</b>	<b>3,347,188</b>	<b>△ 921,188</b>	
旅費	10,000		10,000	13,861	△ 3,861	出張旅費
消耗品費	1,200,000		1,200,000	1,707,495	△ 507,495	事務消耗品費
会議ठीい費	4,000		4,000	5,650	△ 1,650	
印刷製本費	0		0	0	0	
通信費	250,000		250,000	348,791	△ 98,791	インターネット・電話代・郵送料等
使用料及び賃借料	14,000	0	14,000	13,990	10	
横浜市への支払分	0		0	0	0	目的外使用料等
その他	14,000		14,000	13,990	10	(リース経費等) NHK受信料
備品購入費	440,000		440,000	473,040	△ 33,040	
図書購入費	0		0	0	0	
施設賠償責任保険	64,000		64,000	63,510	490	
職員等研修費	74,000		74,000	24,552	49,448	
振込手数料	0		0	0	0	
リース料	263,000		263,000	261,614	1,386	
手数料	107,000		107,000	434,685	△ 327,685	
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>5,803,000</b>	<b>0</b>	<b>5,803,000</b>	<b>5,551,792</b>	<b>251,208</b>	
自主事業（指定管理料充当の自主事業）費	5,803,000		5,803,000	5,551,792	251,208	
自主事業費			0	0	0	イベントの実施
<b>管理費</b>	<b>14,596,000</b>	<b>0</b>	<b>14,596,000</b>	<b>17,770,548</b>	<b>△ 3,174,548</b>	
光熱水費	8,200,000	0	8,200,000	7,186,852	1,013,148	
電気料金	3,700,000		3,700,000	3,041,858	658,142	
ガス料金	2,000,000		2,000,000	2,024,358	△ 24,358	
水道料金	2,500,000		2,500,000	2,120,636	379,364	
清掃費	2,517,000		2,517,000	2,475,126	41,874	日常・定期清掃費
修繕費	1,000,000		1,000,000	4,988,771	△ 3,988,771	
機械警備費	500,000		500,000	502,272	△ 2,272	
設備保全費	2,376,000	0	2,376,000	2,614,027	△ 238,027	
空調衛生設備保守	1,221,000		1,221,000	1,230,367	△ 9,367	
消防設備保守	129,000		129,000	128,896	104	
電気設備保守	483,000		483,000	503,363	△ 20,363	
害虫駆除清掃保守	93,000		93,000	96,269	△ 3,269	
駐車場設備保全費	0		0	0	0	
その他保全費	450,000		450,000	655,132	△ 205,132	(ピアノ、音響、コピー機保守費)
共益費	3,000		3,000	3,500	△ 500	諸費
<b>公租公課</b>	<b>2,661,000</b>	<b>0</b>	<b>2,661,000</b>	<b>2,170,000</b>	<b>491,000</b>	
事業所税	0		0	0	0	
消費税	2,647,000		2,647,000	2,159,000	488,000	
印紙税	0		0	0	0	
その他（法人税）	14,000		14,000	11,000	3,000	
<b>事務経費（計算根拠を説明欄に記載）</b>	<b>2,955,000</b>	<b>0</b>	<b>2,955,000</b>	<b>2,042,000</b>	<b>913,000</b>	
本部分	2,955,000		2,955,000	2,042,000	913,000	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>1,667,000</b>	<b>0</b>	<b>1,667,000</b>	<b>1,876,295</b>	<b>△ 209,295</b>	
<b>支出合計</b>	<b>51,168,000</b>	<b>0</b>	<b>51,168,000</b>	<b>53,580,154</b>	<b>△ 2,412,154</b>	
<b>差引</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>481,912</b>	<b>△ 481,912</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				664,708		
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				664,708		

## 令和元年度 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	805,490	3,180	808,670	490,000	165.03	812,520	99.53
5月	368,580	6,610	375,190	410,000	91.51	277,350	135.28
6月	429,600	4,960	434,560	410,000	105.99	306,465	141.80
7月	402,480	5,820	408,300	410,000	99.59	264,220	154.53
8月	425,810	4,520	430,330	410,000	104.96	390,110	110.31
9月	424,920	3,710	428,630	410,000	104.54	423,650	101.18
10月	407,760	8,170	415,930	410,000	101.45	395,550	105.15
11月	344,050	5,520	349,570	410,000	85.26	404,260	86.47
12月	390,420	4,590	395,010	410,000	96.34	357,070	110.63
1月	376,280	6,700	382,980	410,000	93.41	449,950	85.12
2月	241,120	11,070	252,190	410,000	61.51	279,650	90.18
3月	-172,800	5,640	-167,160	410,000	-40.77	148,580	-112.51
合計	4,443,710	70,490	4,514,200	5,000,000	90.28	4,999,740	90.29

## 【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

令和元年度 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)
4月	805,490	3,180	808,670
5月	368,580	6,610	375,190
6月	429,600	4,960	434,560
7月	402,480	5,820	408,300
8月	425,810	4,520	430,330
9月	424,920	3,710	428,630
10月	407,760	8,170	415,930
11月	344,050	5,520	349,570
12月	390,420	4,590	395,010
1月	376,280	6,700	382,980
2月	241,120	11,070	252,190
3月	-172,800	5,640	-167,160
合計	4,443,710	70,490	4,514,200

【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

## 令和元年度 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	4,526	5,972	10,498	319	997	499	338	107	813	3,236	2,561	1,628	10,498	8,519	123%
5月	30	4,871	5,915	10,786	312	898	387	524	196	965	2,532	2,678	2,294	10,786	8,063	134%
6月	29	4,585	6,482	11,067	297	882	354	522	227	766	3,507	2,562	1,950	11,067	7,688	144%
7月	30	5,116	6,355	11,471	368	1,334	668	553	234	780	3,241	2,692	1,601	11,471	8,120	141%
8月	30	4,677	4,706	9,383	374	1,135	585	602	205	725	2,121	2,386	1,250	9,383	7,483	125%
9月	29	4,761	6,207	10,968	301	875	399	479	116	928	3,540	2,614	1,716	10,968	9,014	122%
上半期計	177	28,536	35,637	64,173	1,971	6,121	2,892	3,018	1,085	4,977	18,177	15,493	10,439	64,173	48,887	131%
10月	29	4,519	6,667	11,186	402	836	366	608	101	704	3,738	2,593	1,838	11,186	15,517	72%
11月	29	5,423	7,152	12,575	330	804	308	637	194	1,220	4,101	2,939	2,042	12,575	12,963	97%
12月	26	4,093	5,239	9,332	327	901	381	643	130	624	2,778	2,185	1,363	9,332	9,839	95%
1月	27	4,270	6,242	10,512	330	861	326	510	143	629	3,625	2,518	1,570	10,512	10,555	100%
2月	28	4,509	5,715	10,224	334	961	475	754	118	607	3,072	2,399	1,504	10,224	10,706	95%
3月	1	106	71	177	5	23	31	11	3	17	24	45	18	177	12,556	1%
下半期計	140	22,920	31,086	54,006	1,728	4,386	1,887	3,163	689	3,801	17,338	12,679	8,335	54,006	72,136	75%
年間合計	317	51,456	66,723	118,179	3,699	10,507	4,779	6,181	1,774	8,778	35,515	28,172	18,774	118,179	121,023	98%

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	9,791	513	194	10,498	3,150		2,596
5月	10,164	453	169	10,786	3,193		2,416
6月	10,393	531	143	11,067	3,311		2,597
7月	10,681	621	169	11,471	3,598		2,727
8月	8,778	459	146	9,383	2,572		2,736
9月	10,261	529	178	10,968	3,553		2,714
上半期計	60,068	3,106	999	64,173	19,377	0	15,786
10月	10,486	542	158	11,186	3,415		2,598
11月	11,983	435	157	12,575	5,020		2,357
12月	8,653	516	163	9,332	2,807		2,015
1月	9,807	569	136	10,512	3,525		2,409
2月	9,528	526	170	10,224	3,281		2,673
3月	149	26	2	177	58		202
下半期計	50,606	2,614	786	54,006	18,106	0	12,254
年間合計	110,674	5,720	1,785	118,179	37,483	0	28,040

## 令和元年度 ニーズ対応費使途一覧

No	年月	実施内容	金額(円)	備考
1	2019/4	図書購入費 25冊	42,965	くまざわ書店、あおい書店
2	2019/4	カラオケ規定賃貸料、DAM情報料	21,600	(株)第一興商
3	2019/4	スクリーン、プレイルーム乗物他	37,241	三洋トランスポート(有)、アマゾン、楽天他
4	2019/5	プロジェクタースクリーン設定、天井補強	140,400	(株)サカクラ
5	2019/5	図書購入費 23冊	30,909	くまざわ書店
6	2019/5	カラオケ規定賃貸料、DAM情報料	21,600	(株)第一興商
7	2019/5	両面ホローホワイトボード	28,512	(株)サン・ビジネス・サプライ
8	2019/5	バランスボール、新聞	9,369	楽天市場他
9	2019/6	図書購入費 41冊	59,504	くまざわ書店
10	2019/6	カラオケ規定賃貸料、DAM情報料	21,600	(株)第一興商
11	2019/6	ラジカセ、新聞(日経・神奈川)	14,887	楽天ビック、読売センター、朝日新聞
12	2019/7	和室座卓修理	10,368	(株)テーブルワン
13	2019/7	図書購入費 26冊	39,139	くまざわ書店、あおい書店
14	2019/7	カラオケ規定賃貸料、DAM情報料	21,600	(株)第一興商
15	2019/7	新聞(日経・神奈川)	7,889	読売センター、坂田新聞店
16	2019/8	図書購入費 38冊	52,038	くまざわ書店、八重洲ブックセンター他
17	2019/8	カラオケ規定賃貸料、DAM情報料	21,600	(株)第一興商
18	2019/8	新聞(日経・神奈川)	7,889	読売センター、坂田新聞店
19	2019/9	図書購入費 45冊	63,826	くまざわ書店、Amazon他
20	2019/9	カラオケ規定賃貸料、DAM情報料	21,600	(株)第一興商
21	2019/9	新聞(日経・神奈川)	7,889	読売センター、坂田新聞店
22	2019/10	図書購入費 23冊	32,974	くまざわ書店、Amazon
23	2019/10	カラオケ規定賃貸料、DAM情報料	22,000	(株)第一興商
24	2019/10	個人利用販売用卓球ボール	19,000	河原スポーツ
25	2019/10	新聞(日経・神奈川)	7,889	読売センター、坂田新聞店
26	2019/11	工芸室LED化	139,700	永泰電設(株)

27	2019/11	図書購入費 28冊	39,469	くまざわ書店、ツタヤブックストア
28	2019/11	カラオケ規定賃貸料、DAM情報料	22,000	(株)第一興商
29	2019/11	クリスマスオーナメント、光庭植替え苗	12,900	(株)ポピー、トンカチ
30	2019/11	新聞(日経・神奈川)	7,889	読売センター、坂田新聞店
31	2019/12	図書購入費 23冊	35,889	くまざわ書店
32	2019/12	カラオケ規定賃貸料、DAM情報料	22,000	(株)第一興商
33	2019/12	新聞(日経・神奈川)	7,889	読売センター、朝日新聞サービスアンカー
34	2019/12	卓球ネット、バスケットボール、遊具	24,443	河原スポーツ、アマゾン、楽天
35	2020/1	図書購入費 50冊	77,179	くまざわ書店
36	2020/1	カラオケ規定賃貸料、DAM情報料	22,000	(株)第一興商
37	2020/1	新聞(日経・神奈川)	7,889	読売センター、朝日新聞サービスアンカー
38	2020/1	布団乾燥機、バスケットボール他d	13,536	Amazon
39	2020/2	ホワイトボード	81,180	(株)八雲堂
40	2020/2	図書用組立式書架	61,160	(株)サン・ビジネス・サプライ
41	2020/2	図書購入費 13冊	17,514	くまざわ書店
42	2020/2	カラオケ規定賃貸料、DAM情報料	22,000	(株)第一興商
43	2020/2	新聞(日経・神奈川)	7,889	読売センター、朝日新聞サービスアンカー
44	2020/2	スノコ、卓球サポートセット	23,720	河原スポーツ、アマゾン
45	2020/3	卓球台全台整備	70,400	コウシンワークス
46	2020/3	ピアノ調律代	10,000	鈴木ピアノ調律センター
47	2020/3	カラオケ規定賃貸料、DAM情報料	22,000	(株)第一興商
48	2020/3	新聞(日経・神奈川)	7,889	読売センター、朝日新聞サービスアンカー
49	2020/3	予約システム年額利用料	340,080	(株)ソリマチ技研
50	2020/3	図書購入費 11冊	15,392	くまざわ書店
合 計			1,876,295	

令和元年度 自主事業報告書

施設名 横浜市能見台地区センター

【一般(大人向け)】

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人当たりの参加費		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)	
一般	太極拳教室Ⅰ①②	4-7	24	200	1,922	-237,120	920,000	682,880	有	5,000	-	644,000	
一般	太極拳教室Ⅱ①②	9-12	24	200	1,936	-252,970	975,000	722,030	有	5,000	-	682,500	
一般	太極拳教室Ⅲ①②	1-2	14	200	1,148	-155,565	649,400	493,835	有	5,000	-	454,580	コロナ禍で10回中止/24回中
一般	ヨガ教室Ⅰ①②	4-7	24	240	2,065	-391,628	1,085,000	693,372	有	5,000	-	650,000	
一般	ヨガ教室Ⅱ①②	9-12	24	240	2,093	-420,865	1,115,000	694,135	有	5,000	-	650,000	
一般	ヨガ教室Ⅲ①②	1-2	14	240	1,190	-266,313	721,000	454,687	有	4,500	-	418,000	コロナ禍で6回中止/20回中
一般	能見台ウォークⅠ	6	1	30	12	4,132	-	4,132	有	500	-	-	参加費は横濱金澤シティガイド協会へ
一般	能見台ウォークⅡ	11	0	30	0	1,000	-	1,000	有	500	-	-	雨天により中止
一般	おれたちのコーラスクラブ(春の陣)	2-4	2	30	31	18,000	0	18,000	有	2,800	3,000	18,000	実績・経費は4月分のみ。
一般	楽しいスマホ講座・楽しいタブレット講座	4	4	60	63	-23,000	23,000	0	有	500	-	-	
一般	楽しいスマホ講座(初級プラス)	10	2	15	29	0	6,000	0	有	500	-	-	
一般	ヨーロッパ刺繍体験講座	4	1	10	13	-14,500	19,500	5,000	有	1,500	5,000	5,000	
一般	おやこ英語①②	5-6	12	24	93	-2,000	32,000	30,000	有	4,000	5,000	30,000	
男性	おれたちの料理教室(春・夏)	5-7	4	16	48	-1,550	66,000	64,450	有	6,000	5,000	20,000	
男性	おれたちの料理教室(秋・冬)	10-1	4	16	43	-280	64,500	64,220	有	6,000	5,000	20,000	
一般	美味しいチャイニーズテーブル(春・夏)	6	1	16	9	-1,828	12,000	10,172	有	1,500	5,000	5,000	
一般	美味しいチャイニーズテーブル(秋・冬)	11	1	16	17	-6,764	24,000	17,236	有	1,500	5,000	5,000	
一般	チャレンジ陶芸	6	1	16	7	-2,000	12,000	10,000	有	2,000	5,000	5,000	
一般	家庭で楽しむワンランクアップのパン作り	7、9-11	4	16	64	-56,000	192,000	136,000	有	10,000	5,000	20,000	
親子	ファミリーリトミックⅠ	10-11	10	30	132	-20,500	45,500	25,000	有	3,500	5,000	25,000	
親子	ファミリーリトミックⅡ	2	4	30	87	-22,000	38,000	16,000	有	3,500	8,000	16,000	コロナ禍で6回中止/10回中
一般	横浜マイスターから学ぶフランス料理	10	1	20	20	-1,390	42,500	41,110	有	2,500	5,000	7,000	
一般	歌おう! ソウル&ポップス(11-12月期)	11-12	4	16	76	-44,250	64,400	20,150	有	2,800	5,000	20,000	
一般	歌おう! ソウル&ポップス(1-3月期)	1-2	4	40	88	-78,755	99,200	20,445	有	4,200	5,000	20,000	コロナ禍で2回中止/6回中
一般	年末年始に作りたい懐石風おもてなし料理	12	1	15	17	-2,800	28,000	25,200	有	2,000	5,000	5,000	
一般	ステンドグラス教室	11	1	10	13	-800	30,800	30,000	有	2,800	5,000	5,000	
一般	茶の湯との出会いⅢ	2	0	10	0	0	0	0	有	500	-	-	応募者少数につき中止
一般	1日で学ぶ大人のための英語トレーニング法	11	1	12	13	-3,400	8,400	5,000	有	700	5,000	5,000	
一般	わかばコンサート	5	1	-	130	15,000	-	15,000	無	-	-	-	
一般	夏の初めのコンサート	7	1	-	160	5,000	-	5,000	無	-	-	-	
一般	オータムフェスティバル	9	1	170	360	4,565	32,100	36,665	有	300	-	-	ダンスパーティのみ参加費300円(80歳以上は招待)
一般	合同祭	10	0	-	0	10,505	-	10,505	無	-	-	-	台風接近の影響で中止
一般	地域の作品展	11	1	-	1,825	1,108	-	1,108	無	-	-	-	金沢区美術展と同時開催
一般	クリスマスコンサート	12	1	-	90	0	-	0	無	-	-	-	経費等は共催団体
一般	新春ダンスパーティ	1	1	140	119	14,352	36,600	14,352	有	300	-	-	ダンスパーティ参加費300円
一般	卓球大会	3	0	100	0	1,890	-	1,890	有	500	-	-	コロナ禍で中止
合計			193	13,913	-1,930,726	6,341,900	4,368,574					3,725,080	

【わんぱく(こども向け)】

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人当たりの参加費		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)	
小学1～4年	こども造形教室Ⅰ①②	4-7	16	32	210	-10,080	140,000	129,920	有	4,000	5,000	80,000	
小学1～4年	こども造形教室Ⅱ①②	9-12	16	32	182	-11,570	120,000	108,430	有	4,000	5,000	80,000	
小学1～4年	こども造形教室Ⅲ①②	1-2	10	32	121	-11,880	70,200	58,320	有	3,000	5,000	50,000	コロナ禍で2回中止/12回中
年長～大人	チャレンジ華道Ⅰ	4-7	4	10	44	-12,000	64,000	52,000	有	1600円/1回	2,000	8,000	
年長～大人	チャレンジ華道Ⅱ	9-12	4	10	39	-8,500	52,800	44,300	有	1600円/1回	2,000	8,000	
年長～大人	チャレンジ華道Ⅲ	1-2	2	10	17	-1,200	25,600	24,400	有	1600円/1回	2,000	4,000	コロナ禍で1回中止/3回中
年長～大人	親子陶芸教室①②	7	2	32	32	-33,500	101,500	68,000	有	3,500	5,000	10,000	
小学生	夏休み親子プログラミング教室	7	1	12	14	-1,000	6,000	5,000	有	1,000	5,000	5,000	
小学2～3年	こどもパン教室 (低学年クラス)	7	1	16	18	-3,000	28,800	25,800	有	1,800	5,000	5,000	
小学4年～中学生	こどもパン教室 (高学年クラス)	8	1	16	11	1,800	16,200	18,000	有	1,800	5,000	5,000	
小学生	夏休み理科教室(高・低)	7	2	90	82	0	37,200	37,200	有	600	5,000	10,000	
小学2～中学生	ガクラフト作品にチャレンジ!	7	1	15	14	-600	18,200	17,600	有	1,300	5,000	5,000	
小学生	夏休みこども造形教室	8	1	16	19	-4,000	16,200	12,200	有	900	5,000	5,000	
小学生	そのまま提出!夏休み自由研究「生け 花」ってなあに?	8	1	20	23	-5,000	30,000	25,000	有	1,500	5,000	5,000	
こども、一般	はたこうしろうのワークショップ	8	1	50	78	1,427	-	1,427	有	300	-	-	参加費・講師謝金等は共催団体
小学3～中学生	ジュニアクッキング	11-2	4	24	96	-18,400	120,000	101,600	有	6,000	8,000	32,000	コロナ禍で1回中止/5回中
小学2～4年	こどもお菓子教室	12	1	12	14	-2,200	21,600	19,400	有	1,800	5,000	5,000	
小学2～6年	春休みこども料理教室	3	0	15	0	0	-	0	有	1,800	-	-	コロナ禍で中止
小学生	こども将棋教室	4-7	4	16	92	-26,000	46,000	20,000	有	2,000	5,000	20,000	
小学生	こども将棋教室	9-12	4	16	65	-10,000	30,000	20,000	有	2,000	5,000	20,000	
小学生	バドミントンアカデミー(前期)	4-7	8	35	294		331,200	281,520	有	4,800	-	-	スポーツクラブとの共催事業 参加費・講師謝金等は共催団体
小学生	バドミントンアカデミー(後期)	10-2	8	35	279	0			有	4,800	-	-	
こども、一般	こどもまつり	5	1	-	550	81,611	-	81,611	無	-	-	-	
こども、一般	クリスマスおはなし会	12	1	-	48	2,034	-	2,034	無	-	-	-	
こども、一般	春休みおはなし会スペシャル	3	0	-	0	0	-	0	無	-	-	-	コロナ禍で中止
こども、一般	おはなしのへや	4-2	8	-	106	20,000	-	20,000	無	-	-	-	
こども、一般	布えほん	-	-	-	-	9,456	-	9,456	無	-	-	-	
合計			102		2,448	-42,602	1,275,500	1,183,218				357,000	



# 令和元年度 委託内容一覧

## 能見台地区センター

科目	業者名	元年税込	内容
清掃費	西田装美 株式会社	1,657,170	日常清掃
清掃費	株式会社 白青舎	817,956	定期清掃
冷暖房設備保守	テクノ矢崎 株式会社	987,480	冷温水発生機年間保守点検
冷暖房設備保守	テクノ矢崎 株式会社	585,439	空調設備点検清掃作業
冷暖房設備保守	テクノ矢崎 株式会社	38,880	冷却塔化学的薬品洗浄
冷暖房設備保守	東テク 株式会社	310,650	空調自動制御装置保守点検
消防設備保守	株式会社 金沢臨海サービス	201,400	消防設備保守点検
電気設備保守	株式会社 神奈川ナブコ	76,736	自動ドア保守点検
電気設備保守	島貫電気管理事務所	197,027	自家用電気工作物保守点検
電気設備保守	日本エレベーター製造 株式会社	512,736	エレベーター保守点検
その他保全費	株式会社 OSGコーポレーション	43,200	冷水機保守点検
その他保全費	三洋装備 株式会社	272,500	設備総合巡視点検業務委託
合計		5,701,174	

### 複合施設分担金

能見台地域ケアプラザへの支払額	1,036,073
能見台地域ケアプラザからの受取額	1,145,822

光熱水費・修繕費・諸費を除く管理費合計	5,591,425
---------------------	-----------

	協会	ケアプラザに支払	ケアプラザに請求	合計
清掃費	2,475,126			2,475,126
機械警備費		502,272		502,272
冷暖房設備保守	1,922,449		692,082	1,230,367
消防設備保守	201,400		72,504	128,896
電気設備保守	786,499		283,136	503,363
害虫駆除清掃保守		96,269		96,269
その他保全費	315,700	437,532	98,100	655,132
	5,701,174	1,036,073	1,145,822	5,591,425

## 令和元年度 修繕一覧

施設名 横浜市能見台地区センター

No	修繕年月	修 繕 箇 所	金 額(円)	業 者 名
1	2019/4	印刷機修理部品	10,044	(株)八雲堂
2	2019/6	プレイルーム幅木塗装工事	54,000	(株)サカクラ
3	2019/6	職業用マシン修理代	25,445	JUKI販売(株)
4	2019/7	図書システムインストール	32,616	(株)横浜電算
5	2019/7	冷却水薬注装置設置	289,008	テクノ矢崎
6	2019/7	複合施設分担金 植栽管理料	179,021	能見台地域ケアプラザ
7	2019/8	中央監視用バッテリー交換	6,480	東テク(株)
8	2019/8	工芸室漏水調査・修理	22,356	三洋装備(株)
9	2019/9	排水管破損取替、排水詰まり修理	27,000	(株)神奈川保健事業社
10	2019/9	複合施設分担金 植栽管理料	77,414	能見台地域ケアプラザ
11	2019/11	電磁接触器交換	11,016	日本エレベーター製造(株)
12	2019/11	複合施設分担金 防犯カメラ交換	76,032	能見台地域ケアプラザ
13	2019/12	複合施設分担金	61,248	能見台地域ケアプラザ
14	2020/2	光庭漏水調査工事	38,500	(株)サカクラ
15	2020/3	本棚固定工事・工芸室カギ調整	6,600	(有)石井建具店
16	2020/3	多目的室床修繕	4,180,000	大洋建設(株)
17	2019/11	7月支払分分担経費 冷却水薬注装置設置	-104,043	能見台地域ケアプラザ
18	2019/1	11月支払分分担経費 電磁接触器交換	-3,966	能見台地域ケアプラザ
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
	合 計		4,988,771	



## 令和元年度 苦情対応状況報告

No.	年月日	内 容	対 応 結 果
1	2019.4	自主事業「こども将棋教室」において、初心者的小朋友があまりにいい指導を受けておらず、教え方に納得がいかない。	講師へ指導状況を聞くとともに、参加者への説明レジュメを作成、初心者には追加して専任の指導者をつけて対応した。
2	2019.5	学習室での高校生の利用マナーが悪い。スタッフに注意を頼んだ後嫌がらせを受けた。その後、学生の利用者を見ると身構えてしまい集中できないので何とかしてほしい。	スタッフが巡回していることを室内に掲示するとともに、静かな環境を提供・維持できるよう巡回の回数を増やした。
3	2019.5	予約本を受け取る際、カードがないので貸出を断るのは、極めて非情で融通の利かない対応ではないか。市の図書館ではカードがなくても年に1回は貸出可能だ。	カードがないと貸出ができないという原則は崩せないが、いろいろな事情に応じて臨機応変な対応をしていきたい旨を説明し、了承を得た。
4	2019.7	社交ダンスの団体等から、多目的室の床の状態が悪く床が浮いている部分もあり、ささくれや補修テープのはがれにひっかかって危ないので何とかしてほしいとの要望あり。	テープで補修するも、剥がれや浮きの場所が増えていく状況。区に状況報告と調査を依頼し、修繕について再依頼。2020年3月に床張替え工事を実施することができた。
5	2019.7	営利活動をしている団体が地区センターを利用しているのではないかと。申込時の審査を徹底してほしい。(市民からの意見)	指摘を受けた団体に営利目的では利用できない旨を説明し、利用内容等を確認した上で、Instagramやチラシ等での誤解を受ける表現の変更や投稿の削除を依頼した。
6	2019.8	毎週土曜日の新着図書配架の際、貸出希望者を決めるじゃんけんをその場の参加者の了解のもとにやり直したことに、翌日クレーム。	今回は、参加者の了解はあったものの、一度実施したじゃんけんを再度やり直すことのないように徹底するとともに、新着図書配架前に、事前放送を入れ、新着図書配架ルールの利用者への周知を図った。
7	2019.10	料理講座への子連れ参加をやめてほしい。	応募者への返信内容の中に、安全上子連れでは参加できないことを明記した。
8	2020.2	学習室内で音の出るものを使用している人がいる。また、机で何も敷かずにかくとかなり音が響いて困っている。使用ルールを明確にするために貼り紙をしてもらえないか。	音の出るものは使用できないこと、机に下敷き等を敷いて音が響かないようにすることを学習室内に掲示した。
9	2020.3	サークル紹介について問い合わせようと来館したが、受付スタッフにきつい口調で対応され、冷たく追い返された感じを受けた。	来館した翌日に違うスタッフが電話でクレームを受け、臨時休館前でとてもロビーや受付が混雑しており、スタッフも余裕がなかった旨を説明し、丁寧に謝罪した。また、来館時に対応したスタッフには個別に指導し、さらに丁寧に親切な対応を心掛けるようにスタッフミーティングで接遇研修を徹底した。
10	2020.3	コロナ禍に伴う自主事業の参加費一部返金について、返金額の根拠を明記した書面があればよかった。	今後、参加費の一部返金時に金額の根拠のわかる資料を提示する等の対策を行う。

## 令和元年度 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	個人向け貸し出し遊具のクリーニング	オセロ・囲碁・トランプなどの個人向け貸し出し遊具を、定期的にアルコール布でクリーニングして、清潔に利用できるように努めている。
2	通年	自主事業の様子などをタイミングよくHPやインスタグラムに掲載	利用者への情報提供に努めている。
3	通年	スタッフによる小破修繕・作業実施	簡単な椅子の修繕・ドアクローザーの修理・水石けん器具のパッキンの交換などを、スタッフが部品や材料を購入し修理・交換などを行うとともに、清掃委託外の避難用スロープなどの清掃もスタッフが行うことにより経費の削減に努めている。
4	2019.4	多目的室のホワイトボードのマーカークがきれいに消せず、消し残りが目立つので何とかしてほしいとの要望に応え、新規ホワイトボードを購入するとともに、消し残りの少ないマーカークに変更。	要望を伝えてからすぐに対応していただいたと、感謝のお言葉をいただき、気持ちよくご利用いただいている。
5	2019.5 2019.11	光庭の花などの植え替え	廊下から見える中庭の花などの植え替えをスタッフが季節に合わせて実施し、利用者楽しんでいただくことができた。昨年に引き続き野菜の苗を植え、実りの様子も鑑賞していただくことができた。また、利用者から「中庭の花がきれいですね」とお褒めの言葉もいただいた。
6	2019.5	多目的室のプロジェクター用スクリーンについて、従来のものよりもっと大きなスクリーンを設置してほしいとのご要望に応え、天井の補強工事を行って大きなスクリーンを設置した。	大きなスクリーンで、以前よりもとても見やすくなったと好評。
7	2019.5	使用年月が長く、痛みの激しいプレイルームの布おもちゃをリニューアル	布えほんのボランティア団体に作製を依頼し、「釣り」の布おもちゃが新しくなり、利用者喜んで遊んでもらっている。「着せ替え」もリニューアル中。
8	2019.10	大型の台風19号接近により「合同祭」イベントの中止を早めに決定して周知し、利用者の安全確保と混乱回避に努めた。	当館の一大イベントの中止は、利用者にとっても残念なことではあるが、早め(イベントの3日前)に中止を決定し周知したことにより、混乱が回避でき利用者の理解も得られた。
9	2019.11	「サークルお試し月間」を企画し、サークルの会員増加を図った。	39団体が参加し、うち10団体に32人お試し参加し、17人が入会。実施団体からお礼の声をいただいた。(新型コロナウイルスによる臨時休館のため、3～4月予定の9団体が実施できず。)
10	2019.12	電話設備(ビジネスホン)リース期間終了に伴い、従来のISDN・アナログ回線をひかり電話回線に変更。	ランニングコストの削減を図った。
11	2020.2	ホワイトボードが傾いておりマーカークの跡もきれいに消せないとの利用者からの指摘を受け、しっかりした作りでマーカーク跡が消しやすいホワイトボードを多目的室に新規購入して設置。	利用者気持ちよく使用してもらえるようになった。
12	2020.2	夜間の体育室個人利用について、利用者がほとんどいない時間帯に広いコートでバスケットをやりたいとの利用者からの要望を受け、対応できるような企画を検討して試行開始した。	卓球等をやる他の個人利用者への影響調査を行った上で、特定の日の夜間に広いコートでバスケットの個人利用ができる時間帯を企画、「バスケ3・3night」としてPRし試行開始(コロナ禍に伴い、3月より運用中止)。
13	2020.2	利用者からの要望を受け、タウンニュースを地区センターで受け取れるようにした。	タウンニュースを受け取れるようになり、利用者から喜んでいただいている。

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>「利用のご案内」やホームページで利用方法を説明し、部屋の予約は予約システムにより抽選するなど、公平性を確保しました。</p>	<p>施設の利用方法や部屋の予約システムについて、引き続きわかりやすい説明と周知に努めてまいります。</p>	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会議、ご意見箱などから利用者ニーズを把握し、運営に反映させます。</p>	<p>11月に利用者アンケートを、12月に利用者懇談会を実施したほか、各自主事業の参加者へも新たにアンケートを実施することにより、ご意見・要望を広くお聴きし、それらのうち可能なものを極力実現するよう対応しました。</p>	<p>利用者など地域の皆様のご意見を引き続きお聴きし、ご要望に対しできるだけ応えることにより、快適で利用しやすい地区センターとなるよう努めてまいります。</p>	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遵守します。</p>	<p>消防訓練を年2回、AED訓練を年1回実施するなど、消防法令などに基づき対応するとともに、「帰宅困難者一時避難施設」や豪雨時等における臨時避難所の開設を想定した手順書の作成や備蓄物資の点検を実施しました。 また、当館独自の「事故防止チェックリスト」など複数のチェックリスト等によるきめ細かい点検を毎月実施するなど安全性の確認をしました。</p>	<p>「事故・災害発生時の緊急対応マニュアル」に沿った対処と、消防法令に基づく安全対策を実施するとともに、各種チェックリストを使用したきめ細かい安全性の確認を引き続き実施し、利用者の安全性を確保してまいります。</p>	A

	<p>【数値目標】</p> <p>利用者満足度：H30 調査の 91.4%を上回ること。</p>	<p>利用者満足度（満足・やや満足の割合）は 93.3%でした。評価が満足でない理由としては、主に部屋の予約が取りにくい、多目的室の床が傷んでいる等の意見が多くありました。</p>	<p>前年の 91.4%より 1.9 ポイント増加したことから、この水準を維持できるよう努めてまいります。</p> <p>予約システムについては、不要となったコマを速やかにキャンセルしていただくよう引き続きPRしていきます。多目的室の床については、令和2年3月に張替工事を実施しました。</p>	A
事業運営	<p>事業計画書 4</p> <p>①自主事業</p> <p>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ていきます。</p>	<p>自主事業は一般・子ども向けを合わせて延 295 回実施し、延約 16,000 人の参加がありました。</p> <p>しかし、大規模なイベントの合同祭については台風 19 号のため中止となり、また、3月にはコロナ禍の影響で臨時休館となったこと等により、多くの自主事業の開催や団体利用ができませんでした。</p> <p>「家庭で楽しむワンランクアップのパン作り」講座は昨年度に続き多くの応募がありました。今年度、戦略的に育てていくサークル第 2 弾として新規に立ち上げた「歌おう！ソウル&amp;ポップス」は、30 名以上の参加があり、熱心に活動が続いています。</p>	<p>新型コロナウイルス感染症による影響が見通せない状況ではありますが、引き続き、地域の多くの皆様のニーズにあった自主事業を充実させるよう努めてまいります。</p>	A



<p>②図書コーナーの貸出蔵書の充実とサービスの向上 幼児から高齢者まで楽しめる図書の充実と時宜に合ったテーマの本の特設コーナーへの配架や棚の表示の工夫等による利用しやすい環境づくりなどサービスの向上を図ります。</p>	<p>当館の人気作家、新聞等の書評、文学賞受賞や候補作品、利用者の希望などの図書を購入しました。特設コーナーでは、本屋大賞や注目の女流作家、ハロウィン&amp;クリスマス、芥川賞・直木賞等の4企画を実施しました。</p>	<p>引き続き、ニーズの高い図書を購入するとともに、新たに設置した特設コーナー専用の本棚を活用し、魅力的な企画を実施することなどにより、地域の皆様にさらに図書に親しんでいただけるよう努めてまいります。</p>	<p>A</p>
<p>③予約システムの運用 予約システムの的確な運用を行い、施設利用の利便性の向上を図ります。</p>	<p>運用が2年目となり、年間を通じ大きなトラブルもなく、円滑に実施されました。</p>	<p>引き続き安定的な運営を行うとともに、初めてのご利用の方への分かりやすい説明等に努めてまいります。</p>	<p>B</p>
<p>④「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」の運用を通し、エネルギー使用量・使用料金を毎月管理評価することにより、コスト削減と低炭素社会に向けた取組みを継続します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 節電対策を主目的として、夏季の使用最大電力の削減（ピークカット）に取り組めます。</li> <li>・ 温暖化対策の推進のため、年間を通じた使用電力量の削減に取り組めます。</li> </ul>	<p>管理標準に基づく日常点検を実施し、光熱水費の状況の評価を行いました。 ※詳細は下段に明記</p>	<p>引き続き、節電の徹底やLED化に取り組んでまいります。</p>	<p>A</p>
<p>【数値目標】「自主事業収入：前年度比33%増（前年度の体育室工事による32%減を回復し、さらに増を目指します。）」</p>	<p>自主事業収入は7,617,400円で、前年度の5,936,300円と比べ28.3%増でした。なお、コロナ禍のため中止とした自主事業の返金分609,400円を含めると、計上8,226,800円、38.6%増となり、目標の達成は可能でした。</p>	<p>新型コロナウイルス感染症による影響が見通せない状況ではありますが、引き続き、利用者ニーズを捉えた自主事業を開催していくことで、地域住民の皆様の交流への支援に努めてまいります。</p>	<p>A</p>

	【数値目標】貸出冊数：前年度比5%増	貸出冊数は28,040冊で、前年度の26,411冊と比べ、1,629冊、6.2%の増となりました。なお、今年度の貸出冊数はコロナ禍で約11か月分ですが、12か月に換算すると、計算上は30,589冊、約15.8%増となります。	2019年2月から1人の貸出冊数を2冊から5冊に引き上げた効果が出ています。引き続き、ニーズに応えた図書の充実に努めてまいります。	A
	【数値目標】団体利用部屋の稼働率：前年度比±0	稼働率は71.3%で、前年度の72.2%と比べ0.9ポイント減となりました。コロナ禍によるキャンセルも影響しているものと考えられます。	新型コロナウイルス感染症による影響が見通せない状況ではありますが、引き続き、利用者のご意見を聞き、サービスの向上に努め、部屋の稼働率増をめざしてまいります。	B
	【数値目標】最大需要電力：前年度比1%減 年間電力使用量：前年度比1%減	最大需要電力は前年の77KWから75KWと2.6%減となりました。また、年間電力使用量(ケアプラザとの合計)は、261,363KWと前年の263,914KWと比べ、1%減となりました。	引き続き、節電の徹底やLED化に取り組んでまいります。	A
職員育成	事業計画書5			
	② 個人情報保護の徹底 予約システムの運用に伴うリスクへの備えを含め、個人情報取扱事業者としての責務を果たすため、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。	個人情報保護に関する研修を全スタッフに実施し、個人情報保護の徹底を図りました。	予約システムの導入など個人情報の取扱機会が増大していることから、研修を強化し一層の事故防止に努めてまいります。	B

	③ OJT研修によりスキルアップを効果的に図ります。	接遇研修を年4回実施したほか、人権研修、事故防止・事故発生時対応研修、衛生管理研修、障害者への対応研修などを実施し、スタッフのスキルアップを図りました。	引き続き、接遇研修をはじめ、外部講師による研修を含め各種研修を受講させ、運営上必要なスキルの向上を図ってまいります。	B
	【数値目標】 個人情報の取扱い事故ゼロ 【数値目標】 業務対応苦情件数：年間10件以下	個人情報の取扱い事故は0件でした。 年間苦情件数は、多目的室の床面に関するものなど10件でした。	全スタッフに研修を実施し、引き続き個人情報の取扱い事故を防止してまいります。 また、接遇研修や実務に関する研修、正確な説明、設備の適切な管理の徹底などを通じて、苦情件数を減らしてまいります。	A
財務	事業計画書に記載なし			
	1 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ていきます。	12条点検や自主点検により不具合箇所を把握するとともに、課題であった多目的室の床面張替工事を3月に実施しました。 また、光熱水費の節減に努めました。	建築後の年数が経過することにより不具合が発生してきますが、予算面を考慮しながらも、できるだけ不具合の小さな段階で補修工事を実施することにより、補修コストを小さく抑え、結果的にトータルコストが削減できるよう努めてまいります。	A
	2 収支計画 自主事業収入に加え、利用者の増加による利用料収入+雑収入の増加を図ります。また、費用対効果を常に意識し、経費削減に取り組みます。	コロナ禍による収入および経費の減がありました。経費については、光熱水等の経費の削減等にも取り組みました。	引き続き、利用者のニーズを的確にとらえ、快適に利用していただける環境を維持するとともに、ニーズをとらえた自主事業を実施するとともに、経費の削減に取り組んでまいります。	B

	【数値目標】管理費（修繕費を除く）：前々年度比±0	管理費（修繕費を除く）は、12,778千円で、前々年度の13,295千円と比べ約517千円、3.9%の減となりました。	引き続き、節電や節水などに努めるとともに、小規模な不具合でスタッフが可能な修繕は自前で実施するなど、経費の節減に努めてまいります。	A
	【数値目標】利用料金収入：前々年度比±0	利用料金収入は4,514,200円で前々年度の5,091,810円から、577,610円、11.3%の減となりました。これは、コロナ禍による2月の利用減と3月の臨時休館による影響であると考えられます。	広報等により抽選で当選したものの不要な部屋を速やかにキャンセルしていただくなど、部屋の有効利用を図るとともに、地域の大学や地元企業のサラリーマンなど新たな利用者層の開拓など利用者増に努めてまいります。	B
利用者等の意見	利用者から寄せられた意見・要望 利用者からのアンケート、ご意見箱などから、部屋の予約、備品、施設・設備、冷暖房、スタッフ対応など多くの項目について多数のご意見をいただきました。 いただいたご意見・ご要望に対する対応方針は、館内に掲示したほか、利用者会議においてご説明するなどして周知を図っています。また、実現可能なものは速やかに実施するとともに、検討を要するものについては検討事項一覧表で進捗管理し、条件等が整った段階で速やかに実施してまいりました。	今後の取組 利用者からのご意見・ご要望をお聴きするなかでニーズをとらえ、必要な対応を迅速にとることにより、快適で満足いただける地区センターとなるよう引き続き努めてまいります。		B

《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

## 令和元年度 地区センター委員会開催状況

## ■第1回

日時	令和元年度6月8日(土)13:30～
場所	能見台地区センター多目的室
出席者	委員(6名出席)(2名委任状) 金沢区地域振興係長 金沢区民協働支援協会 事務局長 地区センター館長、副館長
議題	・地区センター委員会委員について ・元年度自主事業計画について ・平成30年度自主事業報告について(報告) ・能見台地区センター利用状況について(報告)
意見等	・30年度は体育室の天井工事をやりながらも、自主事業も頑張っていた。元年度の事業でも地域の皆さんの要望も踏まえた新規事業も入っており、ますます利用しやすくなるのではないかと。 ・男性がターゲットの料理教室があるが、地域の絆作りのためにも、男性に出てきてもらいたい。男性の目を引くPRをお願いしたい。

## ■第2回

日時	令和元年度12月14日(土)14:00～
場所	能見台地区センター多目的室
出席者	委員(8名出席)(1名委任状) 金沢区地域振興係長 地区センター館長、副館長
議題	・利用者懇談会資料について
意見等	・アンケートの回収率が上がったが、何か対策を行ったのか。 ・アンケートの一つ一つにコメントとして答えていてよい。

## 令和元年度 利用者会議開催状況

日時	令和元年度12月14日(土)15:00～
場所	能見台地区センター多目的室
出席者数	22名
議題	・アンケート集計結果について ・開催してほしい自主事業や講座について ・利用者からの意見について
意見等	・部屋利用は終了10分前には退出してほしい。(⇒掃除をし、終了10分前にはスタッフを呼んでいただけるようお願いしている。) ・卓球台のネットが傷んでいるので全台点検してほしい。(⇒ネットについては適宜点検していく。) ・予約システムのキャンセルは速やかに行われているか。(⇒不要なコマはぎりぎりまで保有せず、速やかにキャンセルするようお願いしている。) ・多目的室の床の補修の予定はどうか。(⇒区の予算では対応できないので市に依頼している。)

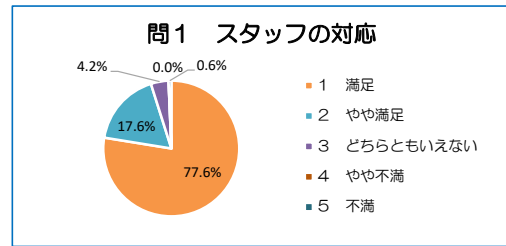
## 2019年度 利用者アンケート集計結果

◎アンケート実施 ; 2019年11月 ( 200枚配布、166枚回収、回収率=83.0% )

能見台地区センター  
ご協力ありがとうございました。

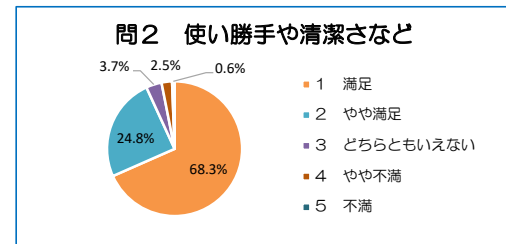
### 問1 スタッフの対応についてどう思われますか？

項目	回答数	割合(%)	前年度の状況	
			回答数	割合(%)
1 満足	128	77.6%	108	74.0%
2 やや満足	29	17.6%	30	20.5%
3 どちらともいえない	7	4.2%	8	5.5%
4 やや不満	0	0.0%	0	0.0%
5 不満	1	0.6%	0	0.0%
計	165	100.0%	146	100.0%



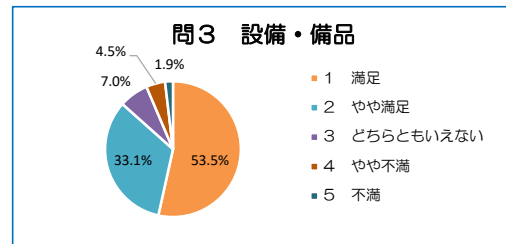
### 問2 当地区センターの使い勝手や清潔さなどの快適性について

項目	回答数	割合(%)	前年度の状況	
			回答数	割合(%)
1 満足	110	68.3%	92	63.0%
2 やや満足	40	24.8%	47	32.2%
3 どちらともいえない	6	3.7%	3	2.1%
4 やや不満	4	2.5%	3	2.1%
5 不満	1	0.6%	1	0.7%
計	161	100.0%	146	100.0%



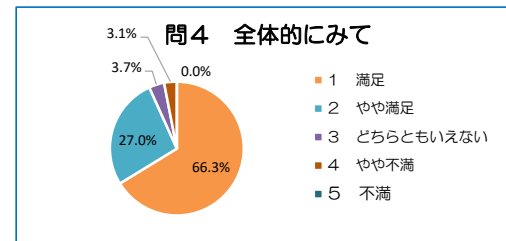
### 問3 当地区センターの設備・備品などハード面について

項目	回答数	割合(%)	前年度の状況	
			回答数	割合(%)
1 満足	84	53.5%	80	56.3%
2 やや満足	52	33.1%	45	31.7%
3 どちらともいえない	11	7.0%	9	6.3%
4 やや不満	7	4.5%	7	4.9%
5 不満	3	1.9%	1	0.7%
計	157	100.0%	142	100.0%



### 問4 全般的にみて、当地区センターについて

項目	回答数	割合(%)	前年度の状況	
			回答数	割合(%)
1 満足	108	66.3%	95	67.9%
2 やや満足	44	27.0%	33	23.6%
3 どちらともいえない	6	3.7%	7	5.0%
4 やや不満	5	3.1%	4	2.9%
5 不満	0	0.0%	1	0.7%
計	163	100.0%	140	100.0%



◎能見台地区センターの満足度= **93.3%**

※ 問4の「1満足」(66.3%)+「2やや満足」(27.0%)=93.3%

※前年度の満足度= 91.4%

(265枚配布、149枚回収、回収率 56.2%)

### 【回答者の属性】

#### ①性別

	人数	割合
女性	107	70.9%
男性	44	29.1%
計	151	100.0%

#### ②年代

	人数	割合
～19歳	0	0.0%
20～64歳	77	52.4%
65歳～	70	47.6%
計	147	100.0%

#### ③利用目的

	人数	割合
スポーツ	61	39.1%
音楽	26	16.7%
文化	43	27.6%
料理	3	1.9%
その他	23	14.7%
計	156	100.0%

#### ④利用時間帯

	人数	割合
午前	66	42.3%
午後①	50	32.1%
午後②	14	9.0%
夜間	26	16.7%
計	156	100.0%

# 2019年度 ご利用の皆様からのご意見

2019年12月

	ご意見	コメント(お答え)
スタッフ 快適さ 対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・スタッフの対応は大変良いと思います。</li> <li>・いつもていねいな対応ありがとうございます。</li> <li>・いつも親切にありがとうございます。とても満足しています。</li> <li>・やさしい接し方です。</li> <li>・いつも親身な対応をしていただいています。 他</li> </ul>	お褒めのお言葉ありがとうございます。今後も皆様に気持ちよくご利用いただけるよう、親切で丁寧な対応と快適な環境の維持にスタッフ一同努めてまいります。
	人によって話し方がきつい人がいる。	どのスタッフも親切で丁寧な対応により、皆様に気持ちよくご利用いただけるようスタッフミーティング等を通じて指導してまいります。
(施設・ 多目的 設備)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・多目的室の床の凸凹を解消して頂きたい。</li> <li>・多目的室の床がだいぶいたんでいます。少し危ないです。</li> <li>・多目的室の床がはがれている所を直して欲しい。</li> <li>・多目的の床のテープがはがれたり、きれいではない。</li> <li>・多目的室の床面、テープ等で応急処置されていますが、かえって、足をひっかけて危険です。</li> </ul>	<p>長らくご迷惑をおかけして申し訳ございません。工事主体となる金沢区役所にできるだけ早く補修ができるよう改めて要請しておりますので、ご理解ください。</p> <p>また、テープの補修は危険のないように応急処理していきます。</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・多目的室のAを利用時、"B"の利用者が大きな音や声を出していることがある。(大きな音や声を出す場合、AとB両方の予約を行うルールがあるはずです。)</li> <li>・多目的A、Bを違う団体が使うときに「音」に対する認識が異なるとトラブルになりかねません。かといって、1回にAB両方を使用すると「経費」「コマ数が少なくなる」との観点から難しい。音に関して明確な基準を設けることはできないでしょうか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・多目的室と和室をAかBの片側のみ利用する場合は、音についてお隣に迷惑がかからないようにお願いし、ピアノなどの楽器演奏やコーラスなどの練習の場合は、人数や内容によらず全室ご利用いただくことになっております。話し声などでも大きな音がして活動に支障のある場合は、受付までお申し出ください。スタッフより、片側ご利用の団体に注意いたします。</li> <li>・また、多目的室ABを同じ時間帯にご利用の場合は、2コマではなく1コマ扱いとなります。</li> <li>・音に関する明確な基準の作成は難しいです。</li> </ul>
	多目的AとBのパーティションに防音機能が欲しいです。	構造上、パーティションに防音機能は難しいです、ご容赦ください。
	多目的室でピアノを使う時、A、B両室ではなく、できれば半分の利用にして欲しい。	ピアノなどの楽器を演奏する場合は、音に関するトラブルを防ぐため、内容によらず全室ご利用いただくことになっております、ご理解ください。
	多目的室B室の鏡が小さくなってしまったので、鏡を大きく利用したいです。(以前、鏡の扉にも設置していた鏡が、ゆがんで映って気持ちが悪くなるのご意見で撤去したため)	鏡の扉に、歪まないような重い鏡を取り付けることは難しいです。多目的室Aご利用の方が移動式の鏡を利用しない場合は、そちらをご利用いただければと思います。多目的室Bには、移動式の鏡を格納するスペースがないのでご理解ください。
(施設 体設)	体育室のカーテンをいつも閉めてもらうが、不具合がある。各面ごとに開閉できる作りの方が良い。	・カーテンの開閉では、ご不便をおかけしております。構造上、各面ごとには開閉できませんので、ご理解ください。
	体育室使用の場合、二種目について使用時、カーテンの開閉について、意見異なることあり、難しい。	・また、一部開閉の不具合については、高所作業となり修理費が高額となりますが、時期をみて検討していきます。
	シキリネットが白で見にくい	今後、体育室の仕切りネットを交換する際の参考とさせていただきます。当面は、白球以外の有色ボールのご使用などで対応していただけたらと思います。

育・室設備	卓球台の後片付けについて、ネット張も含まますが、経験が必要であると思いますので、これについては、卓球をやる方にまかせた方が良いと思います。	ご利用後は原状復帰を基本としています。ネット張りなどご不明な点がございましたら、受付までお申出ください。
	各コートでバドミントン利用が続いた場合、ネット収納、卓球台設置は二度手間になるので、そのまま利用できるよう、利用者に伝えて欲しい。(この件について、以前口頭でお願いしたところ了承していただいたのですが、実行されていません。)	ご利用後は原状復帰が基本ですが、バドミンントンの利用が続く場合は、そのままご利用していただけるように利用団体へ案内いたしますので、受付までお申出ください。
(空調関係)	夏の時期、もう少しクーラー効くと嬉しい(体育室利用)。	夏の猛暑時には、エアコンの効きが悪く申し訳ございませんでした。体育室利用の場合、温度設定はできませんが、エアコンの稼働台数で室温を調節しますので、受付にお申出下さい。また他の部屋をご利用の際は、熱中症にならないようにエアコンの温度設定は適宜変更していただいで構いません。個人利用の場合は受付まで遠慮なくお申し出ください。
	夏、エアコン温度設定をじゅうなんに。	
	秋口の寒い時に暖房が使えず寒い。	当館の冷暖房は切り替えるシステムとなっておりますので、移行期にはご迷惑をおかけしております。暖房に切替前の寒い日にはストーブを貸出しておりますので、遠慮なく受付にお申し出ください。また、服装で調節していただくなど、ご理解とご協力をお願いいたします。
	ストーブや空調が日付できまっているので、寒い日があってもゆうずうが効かない。	
	冬、和室の換気、下部が寒い。	換気やエアコンの風が直接あたらないように風よけを取り付けておりますが、冷気は下に滞留しますので、服装等で調節していただければと思います。
	たまに空調の音がうるさい時がある。	空調の音で不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。空調設備の構造上の問題となり、直ちに改善することは難しい状況ですので、ご容赦いただければと思います。
秋でも暑い時は扇風機があると助かります。	扇風機が必要な時は、遠慮なく受付にお申し出ください。	
(その他)	・Wi-Fiを設置してください。 ・Wi-Fiが使えるようにしてほしい。一部の教室でも可。	Wi-Fi利用については、設置する方向で検討していきます。
	各サークルが利用する部屋がほしい。	館内のスペースが限られておりますので、ご容赦ください。
	利用できる室数がもう少し多いと良いと感じている。	
	・駐車場を広くしてほしい。 ・駐車場を立体にほしい。	敷地全体のスペースは限られており、また立体駐車場への改修も高額な予算が必要となりますので、駐車スペースの拡大は困難です。駐車場は福祉関係者優先ですので、地区センター利用の方は空きがある場合のみ利用可能です。満車の場合は近隣の駐車場などをご利用いただければと思います。
	駐輪場が混雑する時は、時々職員の方がチェックに行っていて欲しい。特にお子さん達が多いと、帰る時に出られない。	駐輪場のスペースが狭くご不便をおかけしております。整列駐輪をしていただくように掲示・声掛け等で注意喚起し、状況に応じ駐輪場の状況を確認してまいります。



	<ul style="list-style-type: none"> <li>・いつもきれいに清掃されていて、気持が良い。もう少し広く使える工夫があれば、尚良いのですが。</li> <li>・とても清潔にしていると思います。</li> <li>・清潔さ等は非常に良好。</li> <li>・良いと思います。</li> <li>・良好です。</li> <li>・照明も明るく会議室も離れているので人の声はあまり気にならないです。</li> <li>・どのセンター共かわらない。</li> <li>・広さもあり、設備も整のっていて、明るい建物でとても良いと思います。</li> </ul>	いつもご利用いただきありがとうございます。今後とも、快適にご利用いただけるようにスタッフ一同努めてまいります。
	音響・CDデッキのリモコンを置いていただきたい。	リモコンがなく、ご不便をおかけしました。多目的室の音響装置の近くに常備しましたので、どうぞご利用ください。また、受付で貸し出すラジカセには、リモコンがあるものもありますので、お申し出ください。
	赤本のリユースは、とてもいい制度だと思います。	お褒めの言葉ありがとうございます。「受験生応援文庫」は、皆様からの寄贈の赤本で運営しております。毎年、多くの受験生にご利用いただき、受験シーズン終了後には寄贈を募ってなるべく新しいものに入替えてご利用いただいております。
	廊下での展示会を行う場合、つり下げられるフックが少ないので、もう少し数がほしいです。	廊下の壁面を利用した展示会の場合は、お申し出の数でフックを貸出しておりますが、ピクチャーレールの数は限られておりますので、工夫して展示していただければと思います。
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・C面バドミントンネットのひもが短く、はりにくいです。</li> <li>・バドミントンのネットを新しくして欲しい。</li> <li>・バドミントンコート(C面)のネットは使いづらいので変えて欲しい(ひもが短い。かたい)。</li> </ul>	C面のバドミントンネットのひもが短く、扱いづらくご不便をおかけいたしました。ひもを長くいたしました。バドミントンネットについては、ネットの傷みがひどくなりましたら、順次新しいもの買い替えております。
	卓球台の白線が消えている。	白線の修復を含めて、メンテナンスを検討いたします。
	卓球ネット常時点検して修理を。	卓球ネットの不具合については、できる限り速やかに修理してまいります。なお、お気づきの点がありましたら、その都度お知らせいただければありがたいです。
	イーゼルが古いので新しいタイプに買いかえて頂きたい。	備品については問題なく使用できるものは大切に使用していきたいと思っております、ご理解ください。
備品	譜面台の扱い方が雑な方がいるみたいで、壊れている場合がある。	ご不便をおかけいたしました。全台を確認いたしました。今後、壊れたものがありましたら、ご利用の際に遠慮なく受付にお申し出ください。都度、修理してまいります。
	マシン(職業用)、高テーブル便利に使わせていただいております。	職業用マシンやローチェア用のテーブルをご活用いただきありがとうございます。
	(設備や備品について)いいと思います。	ご不便なくご利用いただきありがとうございます。
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・和室の高テーブルを増やしてほしい(使える人数が限られてしまう)。</li> <li>・ローチェア用テーブルの数を追加して欲しい。</li> </ul>	和室のローチェア用のテーブルをご利用いただきありがとうございます。ご要望が多いのですが、格納スペースが確保できないため、追加購入は難しいです。ご理解ください。
	和室のおし入れの中の湿気と臭い(座布巾干してください)が毎回気になります。	和室のご利用がない時は押し入れを開けておく、乾燥剤を置くなどしておりますが、不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。座布団の湿気を取り除けるように、対策を検討いたします。
	和室の掃除機のホースがのびません。	掃除の際にホースが伸びずご不便をおかけいたしました。問題なく伸ばしてご利用いただけるようにいたしました。
	いす等の使用も断りを入れるのは使いにくい。きちんと返しているし、終了後も点検しているので(自由に使いたい)。	ご利用になるいすの数によっては、多目的室等の倉庫を開錠する必要があるのでお申し出いただいております。お部屋に常設しているいすやテーブルについてはご自由にご利用いただいております。

	(多目的室の)ホワイトボードは傾いていますし、掃除機やエアコンのフィルター掃除がされていないのでは？	傾いているホワイトボード(多目的室B)については、新しく購入して交換いたします。掃除機のフィルターはスタッフが定期的に変換しておりますが、ご利用の際に一杯になっておりましたら遠慮なく受付にお申し出ください。エアコンのフィルターは業者が定期的に清掃しております。
予約	<ul style="list-style-type: none"> <li>希望コマ取得がやや困難。 ・なかなか当選しない。</li> <li>なかなか思った日がとりにくいです。 ・Web予約でとりにくくなりました。</li> <li>予約がなかなか取れないのが残念です。</li> <li>コンピュータ予約、平均的に当たる様にして欲しい。</li> <li>ボランティアで定期的に講座を開催している(したい)ものとしては場所が確保できないのはつらい。</li> <li>申し込んでも当たらない。同じところが毎週あたると？ 思ってしまう。 他</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>昨年より導入した予約システムにより、導入前に毎月開催していた日曜日の調整会議に来館せずにネットで申込みができるようになりましたが、一方で思うようにご希望のコマがとれないこともあり、ご不便をおかけしております。</li> <li>希望の多い部屋については当選しにくい状況もありますが、コンピューターによる自動抽選であることから、長期的には平準化していくものと考えておりますのでご容赦いただきたいと思っております。</li> <li>また、抽選結果公開後、不要なコマを速やかにキャンセルしていただくようご案内しておりますので、抽選結果公開後の部屋の空き状況をご確認いただき、ご利用いただきたいと思っております。</li> </ul>
	使用の少ない料理室をカラオケ併用として工芸室を取りやすくしてはどうか。	当館では、衛生上の観点から料理室のご利用は調理目的のみとさせていただいております。ご理解ください。
	<ul style="list-style-type: none"> <li>月1回のグループは優先してほしい。</li> <li>なかなか場所がとれない。地区を優先してほしい。</li> </ul>	地区センターの利用にあたっては、平等で公平な取扱いを行うよう求められております。したがって、利用状況や居住地域等により予約の優先等をすることはできませんので、ご理解ください。
	抽選申込みになって、使いやすくなりました(和室利用)。	抽選・予約方法が使いやすくなり、良かったです。今後もどうぞご利用ください。
ネットHPからお部屋予約しますが、利用日が近くなると丁寧「利用日が近いです」のメールを送ってくださいますが、認識しているので不要ですが、システム上仕方ない事でしょうか。	利用日が近いことのお知らせメールは、システムで一律に送付され個別には対応できませんので、ご容赦ください。	
その他	入室・退出時刻を徹底して頂きたい。例えば退出時刻を10分前にするとか。	終了時刻の10分前に掃除等を終えてスタッフのチェックを受けていただくように、お願いしています。
	前の時間に使用の方々のゴミが放置されている事がある。	ご利用の前に、ゴミが放置されていたとのこと、ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。そのような場合には、ご利用前に都度受付までお知らせください。スタッフもチェックする際の清掃確認を徹底いたします。
	動員のためのイベントを企画してほしい。	ご意見ありがとうございます。サークル活動活性化のために「サークルお試し月間」を設けましたのでご活用ください。
	図書が古いので、新着本を多くして欲しい。	毎週3～4冊程度の新着本を配架しております。古くなってほとんど読まれなくなった本は、適宜見直していきます。なお、具体的な本についてご意見がありましたら受付にお知らせください。
	<ul style="list-style-type: none"> <li>シャワールームの清掃は、はっきり言って辛い。</li> <li>シャワー室の水分の拭きとりを、ワイパーのみにして、雑巾でのふきとり免除して欲しい。</li> <li>シャワールームの使い方、断りや清掃があり使いにくい。他の地区センターは自由。</li> </ul>	当館のシャワー室には窓がなく天井部分も開口していないので、清潔に保つためにご利用の皆様にご使用後のワイパーや雑巾を使った水分の除去をお願いしています。皆様に気持ちよくご利用いただくため、お手数をおかけいたしますが、ご理解いただき、ご協力をお願いいたします。
<ul style="list-style-type: none"> <li>いつも気持ちよく使用させて頂き有難うございます。</li> <li>満足しています。 ・現状でいいと思っております。</li> <li>現状で充分です。 ・利用者が多い地区センターだと思います。</li> <li>利用者が多い理由が分かります。</li> </ul>	これからもご利用の皆様へ、快適にご利用いただきご満足いただけるように、スタッフ一同日々努めてまいります。	