

令和7年度 「柳町コミュニティハウス」 収支予算書兼決算書
(令和7. 4. 1～令和8. 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	22,906,000		22,906,000	23,652,000	△ 746,000	横浜市より
利用料金収入			0		0	
自主事業（指定管理料充当の自主事業）収入	1,300,000		1,300,000	660,600	639,400	
自主事業収入			0		0	
雑入	143,000	0	143,000	159,010	△ 16,010	
印刷代	42,000		42,000	54,876	△ 12,876	
自動販売機手数料	100,000		100,000	99,442	558	
駐車場利用料金収入			0		0	
その他（広告ラック収入・預金利息）	1,000		1,000	4,692	△ 3,692	
収入合計	24,349,000	0	24,349,000	24,471,610	△ 122,610	

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	16,411,000	0	16,411,000	17,034,385	△ 623,385	
給与・賃金	14,700,000		14,700,000	15,239,630	△ 539,630	館長・副館長及び時給職員7名
社会保険料	1,300,000		1,300,000	1,396,070	△ 96,070	
通勤手当	400,000		400,000	388,240	11,760	常勤職員・時給職員
健康診断費	11,000		11,000	10,445	555	常勤職員・時給職員
勤労者福祉共済掛金			0		0	
退職給付引当金繰入額			0		0	
事務費	2,271,000	0	2,271,000	2,509,398	△ 238,398	
旅費	3,000		3,000	1,038	1,962	出張旅費
消耗品費	640,000		640,000	653,682	△ 13,682	事務消耗品費
会議贈い費	5,000		5,000	881	4,119	
印刷製本費			0		0	
通信費	95,000		95,000	114,596	△ 19,596	電話代・郵送料等
使用料及び賃借料	555,000	0	555,000	554,400	600	
横浜市への支払分			0		0	目的外使用料等
その他	555,000		555,000	554,400	600	リース経費等
備品購入費	0		0	44,980	△ 44,980	
図書購入費	300,000		300,000	337,938	△ 37,938	
施設賠償責任保険	13,000		13,000	12,320	680	
職員等研修費	20,000		20,000	0	20,000	
振込手数料			0		0	
リース料	620,000		620,000	634,612	△ 14,612	
手数料	20,000		20,000	154,951	△ 134,951	
地域協力費			0		0	地域イベントの協力費等
事業費	870,000	0	870,000	659,634	210,366	
自主事業（指定管理料充当の自主事業）費	870,000		870,000	659,634	210,366	
自主事業費			0		0	イベントの実施
管理費	2,755,000	0	2,755,000	2,780,512	△ 25,512	
光熱水費	1,576,000	0	1,576,000	1,210,824	365,176	
電気料金	890,000		890,000	829,775	60,225	
ガス料金	660,000		660,000	354,832	305,168	
水道料金	26,000		26,000	26,217	△ 217	
清掃費	71,000		71,000	70,400	600	日常・定期清掃費
修繕費	200,000		200,000	595,210	△ 395,210	
機械整備費	159,000		159,000	158,400	600	
設備保全費	748,000	0	748,000	745,238	2,762	
空調衛生設備保守	37,000		37,000	36,300	700	
消防設備保守	70,000		70,000	69,190	810	
電気設備保守	623,000		623,000	622,148	852	
害虫駆除清掃保守	18,000		18,000	17,600	400	
駐車場設備保全費			0		0	
その他保全費	0		0		0	ピアノ、音響、コピー機保守費
共益費（諸費）	1,000		1,000	440	560	
公租公課	1,079,000	0	1,079,000	1,115,000	△ 36,000	
事業所税			0		0	
消費税	1,064,000		1,064,000	1,100,000	△ 36,000	
印紙税			0		0	
その他（法人税）	15,000		15,000	15,000	0	
事務経費（計算根拠を説明欄に記載）	963,000	0	963,000	404,026	558,974	
本部分	963,000		963,000	404,026	558,974	労務・経理等の本部事務経費
当該施設分			0		0	
二一ス対応費			0		0	
支出合計	24,349,000	0	24,349,000	24,502,955	△ 153,955	
差引	0	0	0	△ 31,345	31,345	

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				99,442		
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				99,442		

(様式2)

施設名 横浜市柳町コミュニティハウス

令和7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
		合計(A)	幼児	小学生	中学生	高校生	大学生等	一般	65歳以上	合 計		
4月	29	1,631	80	314	11	35	56	542	593	1,631	1,419	115%
5月	30	1,784	65	290	22	167	54	639	547	1,784	1,490	120%
6月	26	1,538	44	240	24	88	47	494	601	1,538	1,631	94%
7月	16	1,082	81	174	29	79	63	352	304	1,082	1,633	66%
8月	30	1,669	73	290	68	248	68	487	435	1,669	1,421	117%
9月	29	1,664	59	252	44	156	28	589	536	1,664	1,407	118%
上半期計	160	9,368	402	1,560	198	773	316	3,103	3,016	9,368	9,001	104%
10月	30	1,748	104	255	43	194	13	577	562	1,748	3,166	55%
11月	29	1,384	62	177	72	103	12	466	492	1,384	1,727	80%
12月	27	1,313	70	106	30	70	59	453	525	1,313	1,701	77%
1月	27	1,472	74	204	26	147	72	416	533	1,472	1,854	79%
2月	27	1,600	79	162	81	154	22	510	592	1,600	1,806	89%
3月	30	1,783	85	212	23	100	44	618	701	1,783	1,997	89%
下半期計	170	9,300	474	1,116	275	768	222	3,040	3,405	9,300	12,251	76%
年間合計	330	18,668	876	2,676	473	1,541	538	6,143	6,421	18,668	21,252	88%

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	1,513	53	65	1,631			855
5月	1,609	88	87	1,784			853
6月	1,399	70	69	1,538			911
7月	1,001	39	42	1,082			577
8月	1,504	72	93	1,669			928
9月	1,461	83	120	1,664			893
上半期計	8,487	405	476	9,368	0	0	5,017
10月	1,532	110	106	1,748			723
11月	1,231	76	77	1,384			685
12月	1,174	65	74	1,313			630
1月	1,336	73	63	1,472			664
2月	1,465	71	64	1,600			677
3月	1,660	66	57	1,783			653
下半期計	8,398	461	441	9,300	0	0	4,032
年間合計	16,885	866	917	18,668	0	0	9,049

令和7年度 自主事業報告書

募集対象	事業名 (教室名)	開催時期	開催回数	参加人員		自主事業経費			1人あたり参加費		講師謝金		備考 (共催団体・その他)
				募集人数 (人)	延参加 人数(人)	委託料支 出総額 (円)	参加者 負担総額 (円)	総経費 (円)	徴収の 有・無	参加費用 (円)	1回1講師 あたり (円)	1教室講師 謝金額 (円)	
幼児～一般	おもちゃ病院	4月～3月	6		99	0			無	0			
乳幼児～一般	おはなし会	4月～3月	11		90	0			無	0			(7月は空調工事の為中止)
一般	パソコン何でも相談	4月～6月	6	8	49	-5,600	39,200	33,600	有	800			謝金(700円×人数分):外税
一般	パソコン何でも相談	10月～12月	6	8	47	-4,700	37,600	32,900	有	800			謝金(700円×人数分):外税
一般	パソコン何でも相談	1月～3月	6	8	45	-4,500	36,000	31,500	有	800			謝金(700円×人数分):外税
幼児～小学生	読書カード	4月～3月			63	0			無	0			
一般	骨盤調整で全身を整えるⅠ	4月～6月	12	20	95	-4,951	72,000	67,049	有	4,000	6,000	6,001	2講座開催(保険2,400円)
一般	骨盤調整で全身を整えるⅡ	7月～9月						2,400					10月～12月分保険2,400円(9/24 済)
一般	骨盤調整で全身を整えるⅡ	10月～12月	12	20	62	11,049	56,000	67,049	有	4,000	6,000	6,000	2講座開催(保険2,400円・1月～3 月分)
一般	骨盤調整で全身を整えるⅢ	1月～3月	12	20	92	4,649	60,000	64,649	有		6,000	6,000	
一般	リラックスヨガⅠ	4月～6月	6	12	58	-5,663	35,000	29,337	有	3,500	5,000	5,000	保険2,400円
一般	リラックスヨガⅡ	7月～9月						2,400					10月～12月分保険2,400円(9/24 済)
一般	リラックスヨガⅡ	10月～12月	6	12	57	-9,163	38,500	29,337	有	3,500	5,000	5,000	保険料2,400円(1月～3月分)
一般	リラックスヨガⅢ	1月～3月	6	10	57	-8,063	35,000	26,937	有	3,500	5,000	5,000	
一般	健康気功体操Ⅰ	4月～6月	6	12	49	-5,663	35,000	29,337	有	3,500	5,000	5,000	保険2,400円 講師謝金未払(8/12 済)
一般	健康気功体操Ⅱ	7月～9月						2,400					10月～12月分保険2,400円(9/24 済)
一般	健康気功体操Ⅱ	10月～12月	6	12	37	4,837	24,500	29,337	有	3,500	5,000	5,000	保険料2,400円(1月～3月分)
一般	健康気功体操Ⅲ	1月～3月	6	12	49	-11,563	38,500	26,937	有	3,500	5,000	5,000	
一般	ウクレレ教室	10月～3月	12	12	125	-28,576	104,000	75,424	有	8,000			
一般	雑学江戸時代	10月～3月	6	20	77	-5,800	10,800	5,000	有	1,200	5,000	5,000	(外税)
一般	つまみ細工で作る水仙の花飾り	11月	1	5	3	-300	7,500	7,200	有	2,500	2,400	2,400	(謝金2,400×人数分)
一般	橘有美一人語り	12月	1	35	35	-7,500	24,500	17,000	有	700			
小学生	警察官と一緒に学ぼう	8月	1	20	8	0			無				
小学生	地球のお天気を知ろう	8月	1	20	5	0			無				

令和7年度 自主事業報告書

一般	事業名	6月・12月	2	参加人員		自主事業経費			1人あたり参加費		講師謝金		備 考
	本を語る会			10	11	696		696					
一般	柳町地域ふれあい落語会	2月	1	30	13	3,668	6,500	10,168	有	500			謝金(5,000円×2人) 飲み物
幼児～一般	作品展示会・発表会	3月	1		245	5,520		5,520	無				お茶教室(抹茶、菓子)
	源泉徴収総額(協会振込分)							63,457					
			133		1471	-71,623	660,600	659,634					

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7年度 柳町コミュニティハウス施設管理計画・実績表

[illegible]

令和7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	4月16日	昇降機定期検査 建基法12条3項による検査	守谷輸送機工業 (株)サービスエン 지니어リング部	特に異状なし	
2	4月17日	ガスヒーポン保守点検	(株)キャプティソ リューションズ	スポット点検契約 異常なし	
3	4月28日	電気工作物月次点検	一般財団 関東 電気保安協会	一般キュービクル 70kVA 異常なし	
4	4月29日	エレベーター定期保守点検	守谷輸送機工業 (株)サービスエン 지니어リング部	全体的な老朽化の指摘 かごドア機構の交換推奨 各基盤の交換等劣化の指摘	
5	5月19日	自動ドア保守点検	(株)神奈川ナブコ	2011年製なので、各種の部品 交換等の更新の時期に来てい ます。	
6	5月22日	エレベーター不具合への関 係間打合せ	守屋輸送機工業 建築局保全推進 区地域振興課 支援協会事務局	昨年夏季以降からのドア開閉 不具合への意見交換の実施	
7	5月26日	エレベーター定期保守点検	守谷輸送機工業 (株)サービスエン 지니어リング部	全体的な老朽化の指摘 かごドア機構の交換推奨 各基盤の交換等劣化の指摘	
8	〃	衛生管理	サンセルフ(株)	防除作業(害虫駆除作業)	
9	6月4日	エレベーター臨時点検	守谷輸送機工業 (株)サービスエン 지니어リング部	かご内からの「ピーピーピー」 異音の発生	音源を確認するも原因 の特定には至らず
10	6月6日	電気工作物月次点検	一般財団 関東 電気保安協会	一般キュービクル 70kVA 異常なし	
11	6月20日	雑草刈取	館長	屋外スロープ面の清掃整理	
12	6月23日	エレベーター定期保守点検	守谷輸送機工業 (株)サービスエン 지니어リング部	全体的な老朽化の指摘 かごドア機構の交換推奨 各基盤の交換等劣化の指摘	
13	〃	定期清掃	京浜サービス(株)	床面ワックス・窓清掃	

(様式7)

14	7月25日	雑草刈取	館長	屋外スロープ面の清掃整理	
15	7月28日	エレベーター定期保守点検	守谷輸送機工業 (株)サービスエンジニアリング部	全体的な老朽化の指摘 かごドア機構の交換推奨 各基盤の交換等劣化の指摘	
16	8月12日	電気工作物月次点検	一般財団 関東 電気保安協会	一般キュービクル 70kVA 多目的トイレのコンセント絶縁不良	ウォシュレット便器の基板ショートと推定 → 機器の更新手配中
17	8月18日	自動ドア保守点検	(株)神奈川ナブコ	2011年製なので、各種の部品 交換等の更新の時期に来ています。	
18	8月25日	エレベーター定期保守点検	守谷輸送機工業 (株)サービスエンジニアリング部	全体的な老朽化の指摘 かごドア機構の交換推奨 各基盤の交換等劣化の指摘	
19	9月2日	消防用設備法令点検	平山防災設備	半年に一回の法令点検	煙感知器交換指摘
20	9月22日	エレベーター定期保守点検	守谷輸送機工業 (株)サービスエンジニアリング部	全体的な老朽化の指摘 かごドア機構の交換推奨 各基盤の交換等劣化の指摘	
21	10月7日	電気工作物月次点検	一般財団 関東 電気保安協会	一般キュービクル 70kVA 前回指摘事項(多目的トイレの コンセント絶縁不良)以外は、 異常なし	ウォシュレット便器の基板ショートと推定 → 機器の更新手配中
22	10月22日	エレベーターの臨時点検	守谷輸送機工業 (株)サービスエンジニアリング部	ドア開閉の不具合	ドア上部のコントロール マシンの不良 → 使用 禁止とする。
23	10月31日	エレベーター定期保守点検	守谷輸送機工業 (株)サービスエンジニアリング部	全体的な老朽化の指摘 かごドア機構の交換推奨 各基盤の交換等劣化の指摘	
24	11月4日	エレベーターの臨時点検	守谷輸送機工業 (株)サービスエンジニアリング部	ドア開閉の不具合	ドア上部の機械的な障 害(閉鎖ロックの爪の 不良)
25	11月19日	自動ドア保守点検	(株)神奈川ナブコ	2011年製なので、各種の部品 交換等の更新の時期に来ています。	
26	11月25日	衛生管理	サンセルフ(株)	防除作業(害虫駆除作業)	
27	〃	エレベーター定期保守点検	守谷輸送機工業 (株)サービスエンジニアリング部	全体的な老朽化の指摘 かごドア機構の交換推奨 各基盤の交換等劣化の指摘	

(様式7)

28	12月9日	電気工作物月次点検	一般財団 関東 電気保安協会	一般キュービクル 70kVA 前回指摘事項(多目的トイレの コンセント絶縁不良)以外は、 異常なし	ウォシュレット便器の基 板ショートと推定 → 機 器の更新手配中
29	12月19日	エレベーター定期保守点検	守谷輸送機工業 (株)サービスエン 지니어リング部	全体的な老朽化の指摘 かごドア機構の交換推奨 各基盤の交換等劣化の指摘	
30	12月26日	エレベーターの臨時点検	守谷輸送機工業 (株)サービスエン 지니어リング部	ドア開閉の不具合	運転(利用)再開
32	1月26日	エレベーター定期保守点検	守谷輸送機工業 (株)サービスエン 지니어リング部	全体的な老朽化の指摘 かごドア機構の交換推奨 各基盤の交換等劣化の指摘	
33	2月9日	電気工作物月次点検	一般財団 関東 電気保安協会	一般キュービクル 70kVA	
34	2月19日	自動ドア保守点検	(株)神奈川ナブコ	2011年製なので、各種の部品 交換等の更新の時期に来てい ます。	
	2月24日	多目的トイレのウォシュレ ット便器交換	株式会社 大雄	TOTO(東洋陶器)パブリック型 ウォシュレット便器に交換	ウォシュレット本体の劣 化(漏電)交換
35	〃	エレベーター定期保守点検	守谷輸送機工業 (株)サービスエン 지니어リング部	全体的な老朽化の指摘 かごドア機構の交換推奨 各基盤の交換等劣化の指摘	
36	〃	建築基準法第12条点検	株式会社 つくし建設	①煙感知器連動防火戸不良 ②排煙設備(ダンパー)不良 ③非常用照明灯(13基)不良	平山防災設備に順次 に見積依頼して修理対 応予定
37	〃	定期清掃	京浜サービス(株)	床面ワックス・窓清掃	
38	3月9日	エレベーターの臨時点検	守谷輸送機工業 (株)サービスエン 지니어リング部	ドア開閉の不具合	オイル・グリスアップ
39	3月18日	エレベーターの臨時点検	守谷輸送機工業 (株)サービスエン 지니어リング部	ドア開閉の不具合	ドア開閉機構(ロックの ゴムベルト交換)
40	3月23日	消防用設備法令点検	平山防災設備	半年に一回の法令点検	煙感知器交換指摘
41	〃	エレベーター定期保守点検	守谷輸送機工業 (株)サービスエン 지니어リング部	全体的な老朽化の指摘 かごドア機構の交換推奨 各基盤の交換等劣化の指摘	

施設名 横浜市柳町コミュニティハウス

令和7年度 委託内容一覧

[illegible]

(様式9)

施設名 横浜市柳町コミュニティハウス

令和7年度 修繕一覧

No.	修繕年月日	修 繕 箇 所	金 額 (円)	業 者 名
1	2025/6	セコム監視カメラシステム 録画ハードディスク交換	82,610	セコム株式会社
2	2025/11	エレベータ調査費	105,600	守谷輸送工業(株)
3	2026/3	トイレ交換代	407,000	(株)大雄
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

施設名 横浜市柳町コミュニティハウス

令和7年度 備品一覧

[illegible]

(注) 当該年度予算で購入した備品、または廃棄した備品を記入してください。

令和7年度 苦情対応状況報告

[illegible]

令和7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	4月～6月	利用者や各サークルへの空調機更新工事にともなう自主企画事業の変更について、重々に案内広報を早めに公表して情報提供しました。	工事により自主企画が縮減されて中でも昨年度よりも月利用が平均で200人の増加となり、地域活性への有効利用が図れました。
2	7月～9月	空調機更新工事にともない夏季の熱中症シーズンでも快適な利用環境が提供できた。また、工事前の6月中についても他施設からの扇風機借用して、7台で館内の冷氣循環を図り暑さ対策を実践できました。	昨年度よりも月利用が平均で200人の増加となり、地域活性への有効利用が図れた。また冷房効果が低い中で体調不良を発生させることなく利用していただきました。
3	5月27日 ↓ 7月15日	関東学院大学キャリアデザイン講座における学生インタビュー訪問を受け、その結果となるプレゼン会にコメンテーターとして参加し、コミュニティハウスの有効活用について、意見交換と協議を実施しました。	若年層世代との意見交換は、今後の地域社会における区民利用施設としての有効性を探る良い機会となり、一方で教育施設とのコラボ事業として成果になりました。
4	8月30日	金沢祭花火大会の開催に際して、近隣の福祉施設（福祉センター・ひまわりGH・青い鳥作業所・こどもホスピタル）に花火見学として和室を開放し提供しました。	地域への存在意義をアピール出来たとともに関連施設との今後の関係構築への一助となりました。
5	10月23日 ～ 1月18日	エレベーターの機能障害の運用停止に際して、屋外階段での施設利用を余儀なくされ、来館への広報と階段利用時の送迎案内を徹底して実践しました。	利用者からはエレベーターの使用停止への不便への意見をいただいたものの結果として、スタッフによる寄り添う接遇（送迎）を実践したことで、ある程度の理解ある施設利用が叶いました。
6	11月2日	関東学院大学の学生祭（平潟祭）に出向し、創作活動を展開するサークルへの柳町コミハ展示スペースの有効利用について誘致しました。	美術部から絵画展示への照会を受けており、地域への関東学院大学生の活動を紹介することで、コラボ事業に発展する良い機会になっています。
7	11月8日	金沢八景神輿パレードの開催に際して、和室を開放し救護所や更衣室としての利用提供を図りました。また、衛生施設としての利用や授乳利用にも対応しました。	サークル登録利用によらず施設開放を図ったことによりコミハの存在意義をアピール出来たとともに地域活動に必要な施設として認識され活性化につながりました。
8	1月19日 ～ 3月31日	エレベーターの使用再開に際して、スタッフ同乗による安全監視を図り、利用者への不安解消を図り安全安心な施設利用へつなげました。	エレベーターのドア機能の一部の部品交換により使用再開になったものの修繕完了まで、責任を持って安全安心な施設利用を利用者へ提供する姿勢が理解されました。
9	通年	脱炭素宣言による横浜市の指針に従ったエネルギー節約を実践するとともに利用者への理解を求めて、不必要なエネルギー消費を抑止しました。	空調設備の更新によるエネルギー消費が大幅に低減され一定の効果が図れました。また、事務簡素に向けても内部でのPDCA検証を実施しながら節減等の行動に反映できました。

施設名 横浜市柳町コミュニティハウス

令和7年度 コミュニティハウス委員会開催状況

■第1回

日 時	令和7年5月26日 10時00分 ～ 11時00分
場 所	
出席者	運営委員 10名 地域振興課係長、支援協会事務局長、館長、副館長、他スタッフ4名
議 題	1 令和7年度運営委員会委員選任(案) 2 令和6年度利用状況報告 3 令和6年度事業報告 4 令和6年度自主事業報告 5 令和6年度サービス向上及び経費削減報告 6 令和6年度利用者アンケート結果報告 7 令和7年度事業計画 8 令和7年度自主事業計画 9 令和7年度利用者会議の実施方法について 10 空調機更新工事について 11 令和7年度職員体制
意見等	(意見) ・地域の防災力向上に際して、講演会や講習会を開催できたら良い → 事務局にて精査検討します。 (質問) ・特になし

令和7年度 利用者会議 開催状況

■第1回

日 時	7月～8月
場 所	登録利用の各サークル宛に会議資料を配付して実施
出席者	空調機更新更新工事にともない紙面にて実施
議 題	
意見等	・概ね利用満足の回答をいただく ・印刷機の使用に際して、スタッフの説明不足を指摘された → 内部研修にて対応力をあげて対応します。

令和7年度柳町コミュニティハウス自己評価表

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	事業計画書1 … 基本方針 ②最良のサービスを提供するため地域や利用者の声に真摯に耳を傾け改善に努めます。	地域の利用ニーズに適う様、情報収集を図り、多くの声や意見に真摯に向き合い「金沢祭花火大会」「金沢八景神輿パレード」への支援を実施したことにより施設認識が高まった	・津波避難施設としての位置付けからの地域や行政と協働した防災訓練への支援や地域行事に際して、サークル登録なしでの施設利用を展開することで、更なる地域活性に反映させたい。	A
	事業計画書3 … 運営方針 ②利用者ニーズの把握と運営への反映 … 地域及び利用者団体等から構成される「コミハ委員会」や「利用者会議・ご意見箱」等を通した利用者からの直接のご意見やアンケート調査により、利用者のニーズを的確に把握し、課題を精査検討し改善につなげて運営に反映させます。	・運営委員会では、大きな質疑や意見はなく概ね了解を頂きました。 ・利用者会議は、空調設備改修工事の関係から紙面で実施し、特段の苦言はありませんでした。 ・3月に利用者アンケートを実施	・これから運営や取組について、委員長はじめ委員の皆様と意見交換を交わし、より良い施設運営に反映させていきます。また、同様に利用者会議でも忌憚のない意見をいただくことで満足度につなげて行きます。 ・利用者意見や具申は、機会を問わず受け付けることで常に利用者ニーズを掴むこととします。	A
業務運営	事業計画書3 … 運営方針 ①公の施設としての管理 … 公平かつ適正な利用上のルールを明確にし、利用者への案内や積極的な情報提供を適切に行います。また、接遇や人権などの研修を徹底し、接遇面での公平性に努め、利用者との信頼関係を深めていきます。さらに時勢に合わせたコンプライアンス意識の醸成や「障害のある人に対する情報保障のためのガイドライン」を実践し、利用者への公平公正な合理的配慮が提供できるよう、職員への教育を強化します。	・施設管理としては、下段にも記した様にエレベーター保守管理面で利用者負担を発生させてしまったものの、屋外階段での動線確保と随行案内を励行し不快や不満解消に努力しました。 ・コンプライアンスについては、職員の人材育成を図り、公共施設運営としても役割を果たしたと言えます。	・利用者接遇や運営については、公平公正を第一に利用満足度を向上させるための人材育成や施設保守管理を励行しての設備も含めての健全な運営を心掛けたいと思います。 ・スタッフ会議や紙面での様々な課題についての情操教育や情報提供を実践し公共施設職員としての品性を更に向上させます。	B
	事業計画書4 … 令和7年度の事業運営 ①自主事業 … 地域施設、地域団体等と連携し、旧青少年図書館からの転換型コミハとしての特色を活かした「図書活用事業」を柱に、「趣味・実用」「健康づくり」「子育て支援」「生涯学習」に関する事業を企画し、地域コミュニティ施設としての充実を図ります。	・統計結果から見ると図書貸出が利用人数の増加傾向が伺え地域としての利用価値が高まっていると感じています。また、夏祭花火大会や八景神輿パレード等の地域行事への支援も実践でき存在感のアピールが図れたと思います。	・図書貸出は、大きな施設利用の要となっており更に充実した新刊本の購入配架や児童書の読書意欲を高める企画を工夫して参ります。 ・地域への存在アピールとして、官民協働の防災訓練(津波避難施設)や花火大会や町行事への積極的な支援(施設開放)を展開することで地域活性に反映させます。	A
	②図書環境の充実 … 所蔵構成等を考慮し、利用者の希望に応える購入図書の選定により若年層を含めた利用者の拡大に努めるとともに、貸出人気ランキングや各テーマ別展示および図書活用事業の実施により、読書活動の推進を図ります。	・図書利用は増加傾向にあり、読書習慣は上がっていると思われます。 ・季節や時勢に合わせた企画で、読書意欲を高める紹介をすることで、興味を引出すことができた。	・半数以上ある児童書をメインに様々な企画(春夏秋冬・各種作品賞等)を展開することにより、読書意欲を高める創意工夫を重ねて行きます。 ・利用者リクエストによる新刊本の購入を実践し、満足度に応える図書運営を目指します。	A
	⑤安全安心な施設運営 … 空調設備更新の大規模修繕が実施されるに際して、老朽化しているエレベーターの設備点検も合わせて、施設利用を第一に捉えた工程管理を図るとと	・夏季の熱中症対策として空調設備を更新し快適な利用提供が出来た。 ・一方、エレベーター保守管理で利用者負担を発生させてしまった。	・利用者の快適な施設利用は基本であり、それを実現させる為に区や協会との連携を綿密にして、適切な施設管理と運営を実践します。(エレベータードア機構の修繕については、継続した対応を図ります)。	C

	もに点検管理を確実に実践することで、利用者への安全安心を確保します。			
職員育成	事業計画書3 … 職員育成 ②個人情報保護の徹底 … 個人情報の保護に関する法律及び同条例、指定管理業務仕様書の個人情報取扱特記事項を遵守し、個人情報の適切な管理に努めます。 またインターネット予約システム等の個人情報の電子化によるリスクに備え、「個人情報取扱マニュアルとチェックリスト」による研修と実行を徹底します。	・個人情報の取扱いについては、法令の解釈に加えて、施設運営中における実務の中での取り扱いや不要な情報収集の回避についても職員研修を実施して法令遵守を図った。 ・FAX や利用者への通信(Eメール・郵便)について、ダブルチェックの励行を徹底した。	・利用者接遇の基本となる「オアシス運動」や業務全般について「ABC(当たり前のことを、バカにしないで、ちゃんとする)原則」を実践します。 ・業務の流れや処理について、基本励行を反復教示し利用者への公平公正な対応をすることを第一にします。	B
	③OJT研修によるスキルアップ … 実務研修・接遇研修などを実施し、ベテラン職員の実務経験の継承を通じて、職員一人ひとりの知識と行動力を高めるとともに、職員全体で取り組む組織風土を醸成し、コンプライアンス意識を持つことで現場対応力を向上します。	・新採用職員への接遇研修に合同での参加を図りスキルを上げた。 ・スタッフ会議や紙面による人権啓発(差別解消)を唱え人格形成を醸成させ接遇力を向上させた。	・8年度に採用した職員1名に対し、個人情報保護に加えて、公共施設職員としての品性保持へのOJTを実践し人材育成を図ります。 ・他、スタッフ会議や紙面での様々な課題の自主研修を実践し接遇力を向上させ利用者満足に反映させます。	B
財 務	①適切な予算執行とダブルチェックによる出納管理を徹底します。 ②金銭の取扱いについては、館長以下職員全員が相互確認を励行し、受払いの間違いを回避します。	・可能な限り自己完結での修繕を実践し経費節減を図った。 ・月例の出納管理はダブルチェックを励行し厳正な執行を図った。 ・利用者の印刷代や講師謝金等、日々の金銭受渡はダブルチェックでの確認を徹底した。	・金銭の管理は、職員単独で実施せずに必ずダブルチェックを励行するとともに定期的な出納確認を実施して遺漏の無い様にします。	A
そ の 他 (上 記 4 つの視点 以外の項 目があれ ば追記)	①設備の老朽化等、修繕に際しては協会含め区役所や関係先との綿密な情報共有を図り、効率的で円滑な対応を図ります。	・今後、大規模な修繕対応が見込まれるエレベーター保守管理について、結果として扉開閉の不具合への対応が後手となり、使用停止による利用者負担を発生させた。 ・多目的トイレのウォシュレットが経年劣化による基板からの漏電により、更新を余儀なくされ交換まで使用を停止した。	・年間計画に基づく施設管理転換を励行し劣化状況の把握に努めるとともに設備関係の定期点検による保守管理を徹底します。特にエレベーター保守管理については、地域振興課との連携を綿密に図り、利用者負担を発生させない様に業者調整により修繕対応は計画性を以て対応したいと思います。 ・建物全般の老朽化による劣化箇所が多く散見され、今後、長寿命化計画に基づく大規模修繕を視野に点検保守を確実に励行します。	C
利用者等 の 意 見	利用者アンケートでの満足度 90%を目標とします。	本年度の利用者アンケート結果からは、概ね 90%以上の満足度回答を頂いていますが、それに甘えることなく更なる向上を目指したいと思います。		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

資料5

令和7年度 柳町コミュニティハウス 利用に関するアンケート調査結果

令和8年3月31日

調査期間 令和 8年 3月 1日（日）～ 3月31日（火）
 配布枚数 200 枚
 回収枚数 194 枚 ※回収率： 97.0%

1 お客様の年代

	件数	割合
20歳未満	0	0.0%
20代	5	2.6%
30代	11	5.7%
40代	22	11.3%
50代	26	13.4%
60代	37	19.1%
70歳以上	93	47.9%
合計	194	100.0%

2 お客様のお住まい

	件数	割合
金沢区内	161	83.4%
金沢区外	15	7.8%
横浜市外	17	8.8%
合計	193	100.0%

3 交通手段

	件数	割合
徒歩	72	32.6%
自転車	48	21.7%
バス	18	8.1%
電車	28	12.7%
車	44	19.9%
その他	11	5.0%
合計	221	100.0%

4 主なご利用施設（複数回答可）

	件数	割合
ロビー	6	2.5%
図書コーナー	54	22.9%
学習コーナー	11	4.7%
会議室	133	56.4%
和室	32	13.6%
合計	236	100.0%

5 主なご利用目的（複数回答可）

	件数	割合
図書の貸出	58	27.6%
勉強	13	6.2%
食事・休憩	5	2.4%
サークル活動	116	55.2%
当館自主事業	6	2.9%
その他	12	5.7%
合計	210	100.0%

6 ご利用頻度

	件数	割合
週3回以上	10	5.1%
週1回以上	37	18.9%
月1回以上	139	70.9%
年4回以上	7	3.6%
年2回以上	3	1.5%
年1回	0	0.0%
合計	196	100.0%

満足度評価

7 ご利用されている施設、設備・備品について (複数回答あり)

	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	合計
件数	51	101	40	3	0	195
割合	26.2%	51.8%	20.5%	1.5%	0.0%	100.0%

平均値
4.0

(前年度値 : 4.2)

ご意見、ご要望

- エレベーターの不具合にとっても不便をしました。
- エレベーターが…
- 掃除機の調子が悪いのが必ずあるのでどうにかしてほしい → 申し訳ございません。順次に更新します。
- いつもきれいに整理されているところが気に入ってます → ありがとうございます。継続します。
- スタッフ方の会話の声を低めをお願いします(利用者対応は別) → 申し訳ございません。注意します。
- トイレがいつも清潔に保たれていてありがたいです。勉強机と椅子の高さが調節できるといいナ
- エレベーターが止まったことがあります
- ちょっと寒いです → 空調設定は遠慮なく申付けください。
- エレベーター?
- EVLいいかげん直して欲しい
- Wi-fiがあれば完ぺきです → 既にフリーWi-Fiを設置してあります。

エレベーターの関係では、皆様にご不便をお掛け申し訳ございません。現在、修理に向けて区と業者とで調整を図っています。古い機種で部品調達に時間を要しています。

8 使い勝手や清潔さなど、快適性について (複数回答あり)

	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	合計
件数	63	87	41	2	0	193
割合	32.6%	45.1%	21.2%	1.0%	0.0%	100.0%

平均値
4.1

(前年度値 : 4.3)

ご意見、ご要望

- 使いやすく、便利です → ありがとうございます。
- エレベーター回復を願ってます → 前述のとおり

9 図書コーナーの蔵書について (複数回答あり)

	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	合計
件数	25	71	69	5	0	170
割合	14.7%	41.8%	40.6%	2.9%	0.0%	100.0%

平均値
3.7

(前年度値 : 3.7)

ご意見、ご要望

- 使用していません
- スケッチ会で利用しているので、美術関係の本の充実を希望します
- 地図など新しい本を取り入れてほしい
- 目を引ポップがあるとよい
- 新しい本の選定がgoodです
- 新しい本がわりあい早く読めるのがうれしいです
- 本を増やしてほしい
- 本好きの家族には少々物足りなさを感じる様ですが、私には丁度良いです。新しめな本のスタンプが本の下に押されているのも嬉しい
- 利用していません

→ 図書利用に際して、様々な意見をありがとうございます。限られた予算内での新刊本や幅広いジャンルの本を揃えるのは厳しく、適切に利用者意見を取り入れて、満足につながる運営をして参りたいと思います。

- ・ 利用頻度が低いため特にありません
- ・ 使ったことがない
- ・ あまり利用しないので不明
- ・ 新刊なども積極的に入れて下さって良いと思います

10 会議室インターネット予約について

	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	合計
件数	10	37	43	3	0	93
割合	10.8%	39.8%	46.2%	3.2%	0.0%	100.0%

平均値

3.6

(前年度値 : なし)

ご意見、ご要望

- ・ 人数を入力する項目が同じ画面にないので少し手間
- ・ ちょっとわかりにくい

→ 貴重な意見をありがとうございます。統一したシステム運用なので、ご理解ください。

11 会議室利用部屋数（1回最大2部屋）について

	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	合計
件数	7	55	42	3	0	107
割合	6.5%	51.4%	39.3%	2.8%	0.0%	100.0%

平均値

3.6

(前年度値 : 3.7)

ご意見、ご要望

12 会議室利用時間帯（午前・午後①・午後②・夜間）について

	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	合計
件数	10	58	36	2	0	106
割合	9.4%	54.7%	34.0%	1.9%	0.0%	100.0%

平均値

3.7

(前年度値 : 3.6)

ご意見、ご要望

- ・ 4時間に戻してほしい 2枠とらなくてはならないのでみんなに悪いし、不便です
- ・ 1時間ごとの予約もあったら良いと思います
- ・ 午前希望
- ・ 午前・午後・夜間で4時間区切りの方が使いやすかったですが、特に不満はないです

→ 統一した予約システムでの運用なのでご理解ください。

13 会議室利用回数（月4回まで）について（複数回答あり）

	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	合計
件数	360	0	81	0	0	441
割合	7.4%	47.2%	43.5%	1.9%	0.0%	100.0%

平均値

3.6

（前年度値：3.8）

ご意見、ご要望

- ・1回目の抽選のあとに誰もいないところはあと2-4枠位ならとれるとかにしてほしいです

→ 意見として記録させていただきます。

14 職員の対応やサービスについて

（未回答あり）

	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	合計
件数	72	76	27	0	0	175
割合	41.1%	43.4%	15.4%	0.0%	0.0%	100.0%

平均値

4.3

（前年度値：4.4）

ご意見、ご要望

- ・みなさんていねいでやさしく、使いやすいです
- ・お世話になり感謝しています
- ・とても感じの良い対応をしていただき感謝しております
- ・スタッフの方々のやさしい対応に感謝しております
- ・とても良いと思います
- ・いつも丁寧に対応してくださるのでとても利用しやすいです
- ・いつも温かい対応をありがとうございます
- ・いつも気持ち良い対応をしていただいています
- ・空調の調整等ワガママを言っていますが、快く対応してください。あと、とにかくそうじが行き届いてきれいです

ありがとうございます。これからも利用者ファーストで運営したいと思います。

15 全般的にみて、当コミュニティハウスに対して

（未回答あり）

	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	合計
件数	50	95	30	3	0	178
割合	28.1%	53.4%	16.9%	1.7%	0.0%	100.0%

平均値

4.1

（前年度値：4.3）

ご意見、ご要望

- ・エレベーターがこのままちゃんと使いつづけられるように予算を考えてほしい → 前述のとおり
- ・トイレを広くしてほしい → 建物構造上、物理的に無理です。ご理解ください。
- ・エレベーターの安全をお願いします
- ・このまま続けて下さい
- ・気軽に利用できて満足です。イベントやサークル活動も機会があれば利用したいです
- ・エレベーターを心配なく利用させて下さい
- ・エレベーターが不安すぎる

16 今後のサービス向上として、特に希望される事は何ですか？（該当するものすべてに○）

	件数	割合
① 備品・設備の充実	36	30.0%
② 蔵書の充実	51	42.5%
③ 講座やイベントの充実	19	15.8%
④ 利用予約の手続き	6	5.0%
⑤ 職員・スタッフのサービス向上	2	1.7%
⑥ その他	6	5.0%
合計	120	100.0%

（複数回答あり）

具体的な内容

- エレベーターの継続利用できること
- ウクレレの短期講習を希望します → 意見として記録させていただきます。
- エレベーターが修復して良かったです。今後あのような事が無いようお願い致します。
- エレベーターが安心して使えますように
- いつもありがとうございます
- 1週間前以降も直前でもWEB予約できると助かります → システム運用上で無理です。
- 小さなホワイトボードが壊れていますので新調してほしい(掃除機も) → 予算に限りがあり順次に更新します。
- エレベーターを完全に直してほしいです。
- 温水洗浄便座にしてほしい。 → 意見として記録させていただきます。
- 姿見鏡があるとよい → 和室に4台配置してあります。
- 鏡があったらよい
- 鏡があったらよい
- 空調、エレベーターなど
- 案内がもう少し見やすいといいです → 不便を申し訳ございません。検討します。
- エレベーターがちゃんと直るといいですね
- イベントなどのPR方法
- 子どもが楽しめる・学べる講座やイベントが充実すると有難いです → 意見として記録させていただきます。
- 図書館は静かで読書や学習には環境がいいです。スタッフ間の会話を低くしてくだされば幸いです → 配慮します
- とても親切で親しみやすい、エレベーターの早い回復を望みます
- 新刊本
- 別にありません
- エレベーターの故障があると外階段になってしまうのが不便
- 年寄りなのでエレベーターないと、来るのが難しくなります。故障なきをいのる
- これからもおねがいします
- このままでよいです
- いつも気持ち良く利用させていただいています。職員の皆様のあたたかい対応もありがたいです。
- フラワーアレンジメントなどがあったらやってみたいです。
- エレベーター、トイレなど
- エレベーター、トイレ等
- 定期利用の予約優先をお願いしたい → 統一したシステム運用をご理解ください。
- 最近の雑誌やスポーツも
- Bluetooth、スピーカーを貸してほしい。床は土足でなくてほしい → 意見として記録させていただきます。
- Wi-fiがあると嬉しいです。動画を見せて説明する場面もあって、 → 公共Wi-Fiを既に設置してあります。
- エレベーターの故障
- エレベーターの動作が不安定過ぎるので改善してほしい。いつか事故が起こりそうです
- 設備を老朽中

17 その他、ご意見・ご要望がございましたら、ご遠慮なくご記入願います。

- ・ エレベーターが使えない時に車いすの方や足の悪い方が通えなくなってしまう悲しんでいました。そうなった時にできる対策を考えておいてほしいです。
- ・ 足が不自由なのでエレベーターはかせません。どうかエレベーターの管理をお願いいたします。
- ・ いつもありがとうございます
- ・ エレベーターが順調でないで“こわい”です
- ・ いつもありがとうございます
- ・ EVの具合が悪くならないでほしい
- ・ 予約システムで2コマ続けて使用したいのに1コマしか当選しないことが多々。2コマ続ける時には2コマ一緒に当選するかしないかにしてほしい。
- ・ エレベーターの故障で長い間使えなかった。高齢者にはこたえました。
- ・ エレベーターがこわい。
- ・ エレベーターが動かなくなるのは困ります。
- ・ いつも気持ちよく使わせて頂きありがとうございます
- ・ 大分老朽化している
- ・ エレベーターの故障は困る
- ・ いつもありがとうございます
- ・ 人数が多いときに空いている時間があれば広く使用できたらと思います → その都度、スタッフに相談ください。
- ・ いち早く新着図書が入ってうれしい(金沢図書館では6～7ヶ月待ち)
- ・ 本の予約をしてもすぐ読めるのでありがたいです。最近金沢図書館よりこちらにきています。
- ・ いつもありがとうございます
- ・ 購入希望の本が入荷したら、希望者から貸し出しして下さるとうれしいです → 意見として記録させていただきます
- ・ 今後共宜しく願い致します
- ・ エレベーターをどうにかしてほしい。エアコンの効きにムラがある。エアコンが大きすぎ？場所により暑いときがある。
- ・ エレベーターが安心して乗れる様に早急に整備をお願いしたい
- ・ エアコンが大きすぎで室内で温度調整が出来ないのは困ります。税金なので → 一元管理でエコ運用しています。
- ・ そうじ機が新しくなってすい込みがよくなった気がする。
- ・ エレベーターやエアコンなど故障が多いこと。非常階段はとてもつかいにくく足の悪い方、車椅子の方が利用できなかった