

令和 4年5月24日

横浜市港北区長 様

一般財団法人こうほく区民施設協会
理事長 小島 清

令和 3 年度 横浜市菊名地区センター 事業報告書

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

令和3年度 「菊名地区センター」 収支予算書兼決算書

(2021. 4. 1~2022. 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)	執行率 (D/C)	説明
指定管理料	60,432,000		60,432,000	60,754,740	322,740	100.5%	横浜市より 修繕費322,740円
緊急雇用経費料	4,240,000		4,240,000	4,224,000	16,000		
利用料金収入	3,360,000		3,360,000	4,637,850	1,277,850	138.0%	
自主事業 (指定管理料充当の自主事業) 収入	1,252,500		1,252,500	933,700	318,800	74.5%	
自主事業収入	0		0	0	0	#DIV/0!	
雑入	900,000	0	900,000	1,149,227	249,227	127.7%	
印刷代	50,000		50,000	45,050	4,950	90.1%	
自動販売機手数料	550,000		550,000	671,113	121,113	122.0%	
駐車場利用料金収入	0		0	0	0		
その他 (広告ラック収入・預金利息)	300,000		300,000	433,064	133,064	144.4%	
収入合計	70,184,500	0	70,184,500	71,699,517	1,515,017	102.2%	

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)	執行率 (D/C)	説明
人件費	21,875,000	0	21,875,000	21,387,166	487,834	97.8%	
給与・賃金	19,035,000		19,035,000	18,839,994	195,006	99.0%	館長1名・副館長2名及び時給職員12名
社会保険料	1,772,000		1,772,000	1,704,413	67,587	96.2%	
通勤手当	900,000		900,000	681,440	218,560	75.7%	常勤職員・時給職員
健康診断費	30,000		30,000	23,319	6,681	77.7%	
勤労者福祉共済掛金	18,000		18,000	18,000	0	100.0%	
退職給付引当金繰入額	120,000		120,000	120,000	0	100.0%	
事務費	3,012,000	0	3,012,000	2,562,229	449,771	85.1%	
旅費	10,000		10,000	6,424	3,576	64.2%	出張旅費
消耗品費	1,300,000		1,300,000	1,013,856	286,144	78.0%	事務消耗品費、図書購入費、会議費、振込手数料、ネット予約手数料等
会議賄い費	0		0	0	0		
印刷製本費	0		0	0	0		
通信費	200,000		200,000	163,896	36,104	81.9%	電話代・郵送料等
使用料及び賃借料	115,000	0	115,000	114,240	760	99.3%	
横浜市への支払分	115,000		115,000	114,240	760	99.3%	目的外使用料等
その他			0	0	0		
備品購入費	400,000		400,000	49,501	350,499	12.4%	
図書購入費	0		0	0	0		
施設賠償責任保険	37,000		37,000	33,670	3,330	91.0%	
職員等研修費	0		0	0	0		
振込手数料	0		0	0	0		
リース料	900,000		900,000	896,642	3,358	99.6%	LED、AED、複合コピー機他
手数料	0		0	264,000	264,000		HP・WEB保守
地域協力費	50,000		50,000	20,000	30,000	40.0%	
事業費	1,552,500	0	1,552,500	1,158,047	394,453	74.6%	
自主事業 (指定管理料充当の自主事業) 費	1,552,500		1,552,500	1,158,047	394,453	74.6%	
自主事業費	0		0	0	0	#DIV/0!	
管理費	28,800,000	0	28,800,000	27,442,808	1,357,192	95.3%	
光熱水費	8,000,000	0	8,000,000	7,995,117	4,883	99.9%	
電気料金	4,000,000		4,000,000	3,692,662	307,338	92.3%	
ガス料金	2,500,000		2,500,000	2,933,086	433,086	117.3%	
水道料金	1,500,000		1,500,000	1,369,369	130,631	91.3%	
清掃費	9,050,000		9,050,000	8,555,221	494,779	94.5%	日常・定期清掃費
修繕費	1,500,000		1,500,000	1,123,428	376,572	74.9%	
機械警備費	630,000		630,000	640,200	10,200	101.6%	
設備保全費	9,620,000	0	9,620,000	9,128,842	491,158	94.9%	
空調衛生設備保守	730,000		730,000	758,107	28,107	103.9%	
消防設備保守	310,000		310,000	242,000	68,000	78.1%	
電気設備保守	1,190,000		1,190,000	1,133,768	56,232	95.3%	
害虫駆除清掃保守	140,000		140,000	121,000	19,000	86.4%	
駐車場設備保全費	0		0	0	0		
その他保全費	7,250,000		7,250,000	6,873,967	376,033	94.8%	植木剪定費、設備総合巡視点検他
共益費			0	0	0		
公租公課	3,500,000	0	3,500,000	4,350,000	850,000	124.3%	
事業所税			0	0	0		
消費税	3,500,000		3,500,000	4,350,000	850,000	124.3%	
印紙税			0	0	0		
その他 ()			0	0	0		
事務経費 (計算根拠を説明欄に記載)	6,085,000	0	6,085,000	8,850,000	2,765,000	145.4%	
本部分	6,085,000		6,085,000	8,850,000	2,765,000	145.4%	労務・経理等の本部事務経費
当該施設分			0	0	0		
二一ズ対応費	1,120,000		1,120,000	1,120,273	273	100.0%	
緊急雇用経費	4,240,000		4,240,000	4,224,000	16,000	99.6%	
支出合計	70,184,500	0	70,184,500	71,094,523	910,023	101.3%	
差引	0	0	0	604,994	604,994		

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				671,113			
管理許可・目的外使用許可支出				114,240			
管理許可・目的外使用許可収支				556,873			

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 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	396,470	3,450	399,920	280,000	142.83	0	#DIV/0!
5月	404,730	2,690	407,420	280,000	145.51	0	#DIV/0!
6月	415,990	9,240	425,230	280,000	151.87	282,120	150.73
7月	401,570	6,240	407,810	280,000	145.65	339,650	120.07
8月	350,020	13,170	363,190	280,000	129.71	392,460	92.54
9月	335,110	6,270	341,380	280,000	121.92	359,030	95.08
10月	396,340	6,240	402,580	280,000	143.78	369,850	108.85
11月	394,700	1,110	395,810	280,000	141.36	404,950	97.74
12月	372,300	1,770	374,070	280,000	133.60	362,680	103.14
1月	353,520	6,660	360,180	280,000	128.64	304,800	118.17
2月	350,280	1,380	351,660	280,000	125.59	331,280	106.15
3月	405,490	3,110	408,600	280,000	145.93	366,960	111.35
合計	4,576,520	61,330	4,637,850	3,360,000	138.03	3,513,780	131.99

【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 ①=A+B (円)
4月	396,470	3,450	399,920
5月	404,730	2,690	407,420
6月	415,990	9,240	425,230
7月	401,570	6,240	407,810
8月	350,020	13,170	363,190
9月	335,110	6,270	341,380
10月	396,340	6,240	402,580
11月	394,700	1,110	395,810
12月	372,300	1,770	374,070
1月	353,520	6,660	360,180
2月	350,280	1,380	351,660
3月	405,490	3,110	408,600
合計	4,576,520	61,330	4,637,850

【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3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	2,632	3,509	6,141	307	425	401	119	146	594	1,753	1,295	1,101	6,141	0	#DIV/0!
5月	30	2,969	3,472	6,441	285	532	519	200	68	707	1,749	1,289	1,092	6,441	0	#DIV/0!
6月	29	2,966	3,737	6,703	328	624	488	154	84	752	1,909	1,214	1,150	6,703	2,004	334%
7月	30	3,627	3,727	7,354	362	1,051	666	167	134	867	1,834	1,170	1,103	7,354	3,636	202%
8月	30	4,519	4,338	8,857	399	979	675	165	278	1,611	2,217	1,327	1,206	8,857	4,925	180%
9月	29	2,273	2,825	5,098	327	252	318	144	119	541	1,503	1,048	846	5,098	5,595	91%
上半期計	177	18,986	21,608	40,594	2,008	3,863	3,067	949	829	5,072	10,965	7,343	6,498	40,594	16,160	251%
10月	30	4,577	5,442	10,019	486	511	494	191	154	1,838	3,098	1,620	1,627	10,019	5,985	167%
11月	29	3,320	5,187	8,507	498	555	618	271	100	819	2,569	1,426	1,651	8,507	6,298	135%
12月	25	3,123	3,531	6,654	341	534	642	266	115	755	1,720	1,160	1,121	6,654	5,628	118%
1月	26	3,001	3,271	6,272	400	476	505	219	48	791	1,748	1,166	919	6,272	4,567	137%
2月	27	2,941	3,233	6,174	308	656	601	172	70	706	1,687	1,017	957	6,174	5,172	119%
3月	30	3,807	4,216	8,023	459	1,245	859	244	41	776	2,013	1,207	1,179	8,023	5,955	135%
下半期計	167	20,769	24,880	45,649	2,492	3,977	3,719	1,363	528	5,685	12,835	7,596	7,454	45,649	33,605	136%
年間合計	344	39,755	46,488	86,243	4,500	7,840	6,786	2,312	1,357	10,757	23,800	14,939	13,952	86,243	49,765	173%

月別	居住区別利用数(人)				その他利用数		
	区内	区外	市外	合 計	体育室 (人)	レクホール (人)	図書貸出 冊 数
4月	5,203	775	163	6,141	0	1,084	0
5月	5,622	683	136	6,441	0	1,175	0
6月	5,772	757	174	6,703	0	1,265	0
7月	6,408	733	213	7,354	0	1,541	0
8月	8,157	545	155	8,857	0	3,992	0
9月	4,356	614	128	5,098	0	641	0
上半期計	35,518	4,107	969	40,594	0	9,698	0
10月	9,134	696	189	10,019	0	4,131	0
11月	7,487	860	160	8,507	0	2,100	0
12月	5,701	738	215	6,654	0	1,293	0
1月	5,458	640	174	6,272	0	1,086	0
2月	5,381	590	203	6,174	0	1,303	0
3月	7,128	761	134	8,023	0	1,802	0
下半期計	40,289	4,285	1,075	45,649	0	11,715	0
年間合計	75,807	8,392	2,044	86,243	0	21,413	0

令和3年度 ニーズ対応費使途一覧

No.	実施内容	金額(円)	備考
1	1階玄関用マット2枚分レンタル代	17,160	4週間毎
2	鯉のぼり用 回転カン等	4,432	鯉のぼり掲揚
3	レクホール倉庫棚制作 取付	30,000	ストレッチマットの出し入れ 利便性向上
4	料理室用カトラリーBox	3,071	利用者の利便性向上のため
5	菊名文化祭	30,426	展示と実演を分離して10/19～ 11/21まで行った
6	中会議室倉庫棚制作	5,000	ストレッチマットの出し入れ 利便性向上
7	ラウンジ用パーティション×4枚	8,998	新型コロナウイルス感染症感染 防止対策
8	シャープコピー機リース代	17,292	/年
9	アクリルパーテーション10枚	10,800	新型コロナウイルス感染症感染 防止対策
10	肘付き腰掛用スツール	5,130	料理室前 利用者からの要望
11	料理室前マット	14,949	料理室前 利用者からの要望
12	トイレ用除菌フォーム 本体 ボトル 7か所	11,550	利用者からの要望
13	カシオ電子ピアノ	90,200	利用者アンケートより
	合計	249,008	

令和3年度 ニーズ対応費使途一覧

No.	実施内容	金額(円)	備考
14	ピアノ用イス	9,140	
15	HERCULES ダブルX キーボードスタンド KS120B	5,720	
16	カシオ CASIO SC-800P [ソフトケース]	6,093	
17	CASIO(カシオ) 純正 ペダル 3本ペダルユ ニット SP-34 [電子ピアノ対応]	6,758	
18	1階花壇春・秋植栽、お手入れ	25,000	春・秋 2回植栽とお手入れ
19	ホワイトボードシート×2	7,792	利用者からの要望 抽選会用ボードの再利用
20	テニスコート用ホワイトボード	2,703	情報をわかりやすく伝えるため
21	テニスコート ベースライン周辺 修繕	462,550	
22	テニス 予約ガイド印刷代	9,134	利用者用 200部
23	緊急雇用対策 3月分消毒代	330,000	新型コロナウイルス感染症感染 防止対策
24	貸出し用延長コード、部屋用延長コード 貸出し用HDMIケーブル	6,375	
25			
26			
	合計	1,120,273	

令和3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)	
成人	春季テニス教室	4月～6月	8	42	336		357,000	357,000	有	8,500	11,000	264,000	共催:港北区テニス協会/コーチ2名
親子	おもちゃの病院	5月	1	15組	15組(15)	0	0	0	無	0	0	0	共催:港北区おもちゃドクターの会 謝金は3月に一括支払い
成人	水引工芸入門	6月	1	10	10	6,000	3,000	9,000	有	300	6,000	6,000	
親子	おはなしたんぽぽ	7月	1	10組	7組(15)	3,900	0	3,900	無	0	0	0	謝金は3月に一括支払い
幼児～成人	七夕まつり	7月	1	—	97	2,430	0	2,430	無	0	0	0	
親子	こども科学捜査体験	8月	1	10組	16組(32)	8,135	8,000	16,135	有	500	6,000	6,000	
親子	夏休みぱびプレ音楽会	8月	1	20組	16組(35)	25,587	0	25,587	無	0	25,000	25,000	
親子	夏の終わりの菊名こどもまつり	8月	1	0	0	0	0	0	無	0	0	0	緊急事態宣言発出に伴い中止
親子	おもちゃの病院	7月、9月	2	各15組	30組(30)	0	0	0	無	0	0	0	共催:港北区おもちゃドクターの会 謝金は3月に一括支払い
親子	親子学級かんがるー	9月～12月	5	13組	50組(100)	30,550	35,000	65,550	有	3,500	2,000	50,000	共催:NPO法人ポケット、講師5人 謝金は12月に一括支払い
成人	秋季テニス教室	9月～11月	8	42	336	80	357,000	357,080	有	8,500	11,000	264,000	共催:港北区テニス協会/コーチ2名 謝金は11月に一括支払い
成人	生ごみブレン土とミニ寄せ植え	10月	1	0	0	0	0	0	無	0	0	0	緊急事態宣言発出に伴い中止
どなたでも	菊名文化祭(展示、実演)	10～11月	1	—	1,555	0	0	0	無	0	0	0	
どなたでも	菊名文化祭(茶道ワークショップ)	11月	1	35	34	0	0	0	有	0	6,682	6,682	謝金はニーズ対応費にて
どなたでも	菊名文化祭(日舞ワークショップ)	11月	1	20	9	0	0	0	無	0	6,682	6,682	謝金はニーズ対応費にて
未就学児	ハロウィン	10月	1	—	20	1,742	0	1,742	無	0	0	0	菊名子どもクラブ
親子	おもちゃの病院	11月	1	15組	15組(15)	880	0	880	無	0	0	0	共催:港北区おもちゃドクターの会 謝金は3月に一括支払い
成人	スワッグとしめ縄の2Wayリース	12月	1	10	10	6,000	18,000	24,000	有	1,800	6,000	6,000	
親子	おはなしたんぽぽのクリスマス会	12月	1	15組	18組(37)	63,497	0	63,497	無	0	0	0	謝金は3月に一括支払い
親子	クリスマス親子エコ工作教室	12月	1	10組	10組(20)	6,560	3,000	9,560	有	300	6,000	6,000	共催:NPO法人アースエコ
成人	冬のテニス教室	12月～2月	3	42	126	301	126,000	126,301	有	3,000	11,000	99,000	共催:港北区テニス協会/コーチ2名 謝金は2月に一括支払い
どなたでも	新春菊名寄席	1月	1			0	0	0	無	0	0	0	新型コロナ感染拡大防止のため中止
成人	新春囲碁大会	1月	1			0	0	0	無	0	0	0	新型コロナ感染拡大防止のため中止
親子	おもちゃの病院	1月、3月	2	各15組	30組(30)	30,555	0	30,555	無	0	5,000	30,000	年度分の講師料を一括支払い
成人	こども鉄道教室	2月	1			0	0	0	無	0	0	0	新型コロナ感染拡大防止のため中止
成人	デコパージュのおしゃれなケース	2月	1	10	10	6,000	8,000	14,000	有	800	6,000	6,000	
成人	すっきり小顔になる顔筋トレ教室	2月	1	8	7	6,940	3,500	10,440	有	500	10,000	10,000	
成人	仏壇に飾るアレンジお供え花	3月	1	8	8	6,000	15,200	21,200	有	1,900	6,000	6,000	

(様式5)

5 自主事業報告

親子	おはなしたんぽぽ	3月	1	12組	11組(22)	9,120	0	9,120	無	0	1,300	7,800	10月中止分をを延期して開催。 講師1名、アシスタント1名 年度分の講師料を一括支払い
成人	ママとパパの楽しむ片付け講座	3月	1	15	5	0	0	0	無	0	0	0	神奈川県政策局いのち・未来戦略本部 室コミュニティ活性化グループによる モデル事業
親子	自主事業のための一時保育	3月	1	5	5	9,370	0	9,370	無	0	2,900	8,700	共催:NPO法人ポケット 担当:3名 「ママとパパの楽しむ片付け講座」保育
成人	初めてのかんたんスマホ講座	3月	1	18	18	0	0	0	無	0	0	0	神奈川県政策局いのち・未来戦略本部 室コミュニティ活性化グループによる モデル事業
成人	手軽にできる真向法体操	3月	1	30	20	0	0	0	無	0	0	0	共催:パナソニック松愛会
								0					
合 計			55		2,957	223,647	933,700	1,157,347	0	29,600	128,564	807,864	

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3年度 維持管理・保守点検 実施状況

No.	実施年月日	実施内容	業者名	点検結果等	対応状況
1	①毎日 ②4/19、6/21、8/16、 10/18、12/21、2/21 ③5/17、8/16、 12/20、2/21 ④7/12、1/11 ⑤12/21 ⑥6/21 ⑦5/12、7/6、9/7、 11/9、1/12、3/2 ⑧6/21、12/20、3/22	清掃業務 ①日常清掃 ②定期清掃 ③窓ガラス ④カーペット清掃 ⑤照明・ブラインド清掃 ⑥貯水槽清掃 ⑦空気環境測定 ⑧空調設備フィルター清 掃	西田装美(株)	良好	点検作業実施確認
2	毎日	設備総合巡視点検	西田装美(株)	良好	点検作業実施確認
3	毎日	機械警備・点検	エーエフマネー ジメント(株)	良好	点検作業実施確認
4	5/17、(2/15)、(3/22)	ガスヒーポン保守 点検作業	東京ガス(株)	異常なし 良好 要 室内機フィルターの清掃 3F南側系統2万時間越え 点検	点検作業実施確認
5	6/21、12/21	消防設備点検	(株)ハマ防災	室内消火栓・ 自動火災報知設備・ 避難器具等異常なし良好 ・1F、3F垂壁動作不良 ・3F垂壁 手動ワイヤー切断 ・3Fダンパー動作不良 ・避難口14か所ランプ交換 の点滅 ・3F避難器具 開口部開閉 できない	点検作業実施確認 12/21避難口14か所ラ ンプ交換実施済
6	5/17、8/16、11/15、 2/21	エレベーター定期点検	(株)日立ビルシステ ム	運転性能・各機器に異 常は認められず順調に 運転	点検作業実施確認
7	6/21、9/21、12/21、 3/22	自動ドア定期点検 (入口)	フルテック(株)	異常なし	点検作業実施確認
8	4/19、7/12、10/18、 2/21	自動ドア定期点検	三和シャッター 工業(株)	異常なし 良好	ボルト増し締め調整済 ハンガーレール汚れ 清掃済 確認
9	4/19、5/17、6/21、 7/19、8/16、9/21、 10/18、11/15、 12/20、1/17、2/21、 3/22	ねずみ・害虫等点検 施工	(株)サンレイ	薬剤散布・空間噴霧 ネ ズミや害虫の発生なし	各所点検の上、薬剤 散布、実施確認
10	5/26、7/12、9/21、 11/15、(12/20)、 1/11、3/17	自家用電気工作物保 安管理	(一財)関東 電気保安協会	・屋外キュービクルの錆、腐 食等劣化 ・主変電所に開口部が ある ・主変電所の高圧コンデン サの更新推奨	12/20受変電設備の 更新実施により改修を 要する事項はなくなっ た 良好
11	8/16、2/15	水質検査	(一財)新日本 検定協会	夏28項目検査 ウォータークーラー11項目検 査 冬11項目検査 異常なし	検査報告書確認

令和3年度 委託内容一覧

No.	委託期間		金額 (円)	業者名
1	R3.4.1～ R4.3.31	○清掃業務 (日常・定期・窓ガラス・貯水槽) 空気環境測定	8,555,228	西田装備(株)
2	"	○設備総合巡視点検	6,795,822	西田装備(株)
3	"	○機械警備・点検	640,200	エーエフマネージメント(株)
4	"	○空調設備保守管理	758,107	東京ガス(株)
5	"	○消防設備保守・点検	242,000	(株)ハマ防災
6	"	○昇降機保全業務	745,800	(株)日立ビルシステム
7	"	○自動扉開閉装置の保守・点検	41,250	フルテック(株)
8	"	○自動扉開閉装置の保守・点検	88,000	三和シャッター工業(株)
9	"	○衛生害虫駆除	121,000	(株)サンレイ
10	"	○自家用電気工作物保安全管理	258,720	(一財)関東電気 保安協会
11	R3.8 R4.2(年2 回)	○水質検査	69,080(8月) 8,910(2月)	(一財)新日本検定協会
12				

令和3年度 修繕一覧

No.	修繕年月日	修繕箇所	金額(円)	業者名
1	R3/7/13	1階図書館書庫 空調室内機より水漏れ 点検	17,303	東京ガス(株)
2	R3/7/14	1階図書館書庫 空調室内機より水漏れ ドレン管高圧洗浄	45,980	西田装美(株)
3	R3/9/28	3階レクホール 空調(ユニット1)ドレン水位エラー 点検、確認	72,600	東京ガス(株)
4	R3/10/6	1階図書館書庫 空調室内機より新しいドレン排水管へ接続し、 躯体外側の放流マスまでつなげた	276,760	西田装美(株)
5	R3/10/18	3階レクホール 南側天井裏コンセント回路の損傷部の改修工 事	81,400	(有)安田電気商会
6	R3/10/23	レクホール ホワイトボード キャスター 取替修理	3,485	DIYアドバイザー横浜
7	R3/11/15	テニスコート 綱島街道側 サービスラインとベースライン周辺 80㎡の中規模修繕	465,300	ゴーツスポーツ(株)
8	R3/12/22	菊名地区センター・港北図書館 誘導灯17箇所ランプ交換	127,600	(株)ハマ防災
9	R3.3.22	3F換気扇周りコーキング作業	33,000	(株)ビオン工業
10				
11				
12				

令和3年度 苦情対応状況報告

No.	年月日	内 容	対 応 結 果
1	R3年4月13日	ラウンジの椅子が痛んでいるので、直してほしい。	椅子の角等の部分が破れていたものがあったため、状態の良いものと取り替えました。
2	R3年4月17日	(コロナ禍のため)部屋の使用時に大声を出したくないので、マイクを貸してほしい。	マイクについては、消毒が確実にできないため、現在貸出を行っていないことをご説明し、話される方のマスクとフェイスシールドの併用や、マイク持参での対応をお願いしました。(R3年10月25日から、マイクの貸出を再開しました。)
3	R3年4月30日	足の具合が悪く、料理室に入る際の靴の履き替え時に、和室のたたきに座り履き替えている。料理室の入口(下駄箱のあたり)に、椅子を置いてほしい。	靴を履き替える時に、お座りいただく椅子とマットを購入し、料理室入口に設置しました。
4	R3年5月12日	図書館表側の歩道の電柱に括り付けた状態で、自転車が長期間放置されている。夜間に通行して引っかかったことがあり危険なので、区役所へ撤去を依頼してほしい。	現場を確認したところ、該当の自転車はありませんでした。放置自転車については、今後も注視するようにします。
5	R3年5月12日	図書館裏側の路上で、夜間喫煙している人が多い。防災上も心配なので、可能であれば、ポイ捨て防止の看板を取り付けてほしい。	現場を確認したところ、たばこのポイ捨てはなくきれいな状態であったため、今後のポイ捨ての状況を踏まえて、対応を検討します。
6	R3年5月20日	新型コロナウイルス感染症まん延防止のためにも、トイレに便座クリーナーを設置した方がよい。	便座除菌クリーナーを購入し、男女トイレの全室に設置しました。
7	R3年8月9日	洗面台の水量が少ない。洗面台の水栓も2カ所では少ない。トイレがいつも汚い。流していないことも多い。ドアノブ等の消毒もしていない。	現状では水栓の増設は難しいこと、トイレやドアノブは日中、定期的に清掃・消毒を実施していることをお伝えしました。施設管理者が水栓装置の確認をしたところ、構造上、水量の調節バルブ等が見当たらないため、増量は難しいとの見解でした。
8	R3年11月28日	いちょう広場に3歳の子どもと遊びに来たが、サッカーボールで遊ぶ子どもたちが多く危ないので、注意喚起の掲示をしてほしい。	注意喚起の掲示物を掲示しました。
9			
10			
11			
12			

令和3年度 サービス向上及び経費節減努力事項報告

No.	実施時期	内 容	効 果
1	通年	部屋及びテニスコートのインターネットによる予約システムの円滑な運用	事前の登録により、スマートフォン、パソコンから抽選申込が行え、当落結果もメールにより連絡できるようになった。
2	通年	地域作業所「いろえんぴつ」の自主製品の販売(火・水・金曜日)	地域で運営する障害者支援団体に協力することにより、「働く場を提供」し、当該運営団体の経費確保の一助となった。
3	通年	熱中症警戒アラート(旧高温注意情報)発表時のテニスコート利用料金を、雨天時と同様の対応とする	4月からの熱中症警戒アラートの運用開始に合わせて、ポスターを新たに作成・掲示した。ご利用者の健康を第一に考え、無理なくプレイしていただくことにより熱中症を予防し、啓発することができた。
4	通年	受付カウンター横に、大型ディスプレイを複数設置し、抽選申込や空きコマ状況、自主事業の募集案内などを表示	センター利用時に、ご利用者自身で空きコマの有無や抽選申込数、自主事業の募集案内状況などを確認していただけるようになった。
5	通年	1階玄関ロビーに設置したデジタルサイネージで、本日のお部屋の利用状況等を表示	ご利用者自身が、1階で当日の予約状況がすぐわかるようになり、利便性が向上した。また、テロップで予約申込開始日や休館日等のお知らせを流し、ご利用者に確認していただくことができるようになった。
6	通年	新型コロナウイルス感染症拡大防止対策の実施	横浜市の対応方針に基づき、ご利用者の協力をいただきながらコロナ禍であっても、基本的な感染対策を実施し、安心安全に施設を利用できるよう環境を整えることができた。
7	通年	経費節減の取組	コピー時の裏紙使用、使用していない部屋の照明の消灯や、冷暖房の停止を適時適切に実施する、掲示物をラミネート加工し、再利用できるようにするなど、経費節減に取り組みました。
8	随時	登録団体あて、緊急に周知すべきことを一斉メールにより配信	ご利用者に、より詳細な情報を迅速に提供することができた。
9	4月	貸出用CDラジカセを各部屋に設置	貸出用のCDラジカセを各部屋に設置し、受付での貸出、返却の手間をなくしたことにより、利用者の利便性が向上した。
10	6月	レクホール倉庫に、エクササイズマット用の棚を設置	ご利用者がマットを使用する際に、出し入れがしやすくなった。
11	10月	寄付物品(株ノジマ様)の大型ディスプレイを、「No.4」に加えて受付カウンター横に設置し、ふるさと港北ふれあいまつりや、YouTubeによる文化祭の動画配信、センターのHPなどを表示	予約情報に加えて、ふるさと港北ふれあいまつりに出展した菊名地区センターのPR動画や、YouTubeによる文化祭の動画配信(団体活動の紹介など)、さらにセンターのHPに掲載した基本的な感染対策、利用制限の周知について、ご利用者に観ていただくことができた。

(様式12)

12	11月	「災害時等における施設利用の協力に関する協定」に基づく災害時の開設手順書を整理・作成	災害時の円滑な施設開設を実施する際の手順書が整理され、地域の皆様にとって、災害時における安心安全な施設運営に資することができた。
13	R4年3月	男女トイレ全室に、便座除菌クリーナーを設置	ご利用者からの要望を受けて設置。利用者サービスの向上と、新型コロナウイルス感染症感染対策の一環として、安心安全に施設を利用できるよう環境を整えることができた。
14	R4年3月	料理室入口に、靴を履き替える時にお座りいただく椅子とマットを設置	料理室入室に伴う靴の履き替えが、座ってできるようになり、利用者サービスの向上を図ることができた。
15	R4年3月	電子ピアノを購入	ご利用者からの要望を受けて購入。利用者サービスの向上を図ることができた。
16	R4年3月	寄付物品(株ノジマ様)のipad Airを、受付でのご案内用として活用(地区センターのホームページ、YouTubeをブックマークし、また、自主事業「おもちゃの病院」の修理の様子を一部撮影して閲覧可能とした。)	部屋やテニスコートの予約を、菊名地区センターの団体番号を使用して、実演しながらご案内ができるようになった。また、ご希望があった際に、「おもちゃの病院」の修理の様子を動画で観ていただくことができるようになった。
17			
18			
19			

令和3年度菊名地区センター自己評価表

目標設定の視点	計画内容及び運営目標	計画内容及び運営目標に対する実績	今後の取組(改善計画)	自己評価
利用者サービス	明るく親切丁寧な対応と良質なサービス提供	明るく親切丁寧な対応を提供するとともに、ご要望に添えない場合の代替案の提案など、一歩進んだホスピタリティのサービスを提供しました。	明るく親切丁寧で良質なサービス提供が、当協会のモットーです。利用される方がまた来たくなるように、引き続き取り組みます。	A
	利用者満足度調査 前年度比ポイント向上	利用者アンケートを実施(実施期間11月8日~12月27日)し、満足度については、「職員の対応」は前回(元年度)同様の92%でしたが、「施設の使い勝手」については、94%(前回比3ポイント増)でした。	今後も、感染防止対策の徹底と、利用される方がまた来たくなるようなサービスの提供に努め、利用者満足度の向上に向けて、引き続き取り組みます。	A
	子育て支援への協力	港北区子育て支援事業の実施に伴う部屋の優先利用、親子向けの自主事業(おはなしたんぼぼ、親子学級かんがるー)などを実施し、子育てを支援しました。	子育て支援は、当地区センターが取り組むべき重要課題のひとつとして認識しており、引き続き取り組みます。	A
	インターネットを利用した予約申し込みの運用	インターネット予約は、多くの方に利用され、利便性の向上に寄与しました。 (参考)R4.4月分エントリーでのネット予約の利用状況:部屋86.4%、テニスコート95.9%	ご利用者の利便性の向上を図るため、引き続き適切な運用を行います。	A
	新型コロナウイルス感染症拡大防止	感染拡大状況による横浜市の対応方針に基づき、ご利用者の皆様の協力をいただきながら、利用制限など必要な感染防止対策を適時適切に実施	緊急事態宣言が解除され、基本的対策徹底期間等に移行されました。引き続き、横浜市の対応方針に基づき、必要な感染防止対策を実施します。	A

様式 13

	来館不要の情報提供の充実	<p>しました。</p> <p>コロナの感染拡大に伴う横浜市の対応方針や新規予約の再開に伴う受付方法の変更等に関して、館内掲示やホームページへの掲載の他、利用団体が登録されているアドレスへの一斉メール配信を実施するなど、積極的な情報提供を行いました。</p>	今後も、適時適切に情報提供を実施します。	A
業務運営	年間利用者数の増	<p>利用制限はありましたが、感染防止対策を徹底し、安心安全にご利用していただいた結果、前年度に比べて利用者数は増加しました。</p> <p>R 3年度 86,243 人 (73%増) (参考) R 2年度 49,765 人</p>	今後も、感染防止対策の徹底と、利用される方がまた来たくなるようなサービスを提供し、利用者数の増加に向けて引き続き取り組みます。	A
	部屋（料理室）の稼働率前年度比増	<p>利用制限はありましたが、感染防止対策を徹底し、安心安全にご利用していただいた結果、前年度に比べて料理室の稼働率は増加しました。</p> <p>R 3年度 9.9% (+2.7ポイント) (参考) R 2年度 7.2%</p>	今後も、感染防止対策の徹底と、利用される方がまた来たくなるようなサービスの提供に努め、感染拡大に伴う横浜市の対応方針を踏まえながら、部屋の稼働率の増加に向けて引き続き取り組みます。	A
	地域団体等との共催による自主事業の実施	<p>コロナの感染拡大防止ため、地域団体等との共催事業が中止になる中、菊名文化祭の開催に合わせて、らくらく市実行委員会と協力し、11月21日に、秋のミニらくらく市を開催しました。</p>	今後も、感染防止対策に留意しながら、地域団体、企業との連携に取り組みます。	B
	地域に根差した特色ある事業の展開	<p>コロナの感染拡大防止のため、町内会の盆踊り大会やハロウィーンイベ</p>	今後とも地域のボランティアと連携を図るとともに、自治会・町内会との協働に取り組みます	—

様式 13

		ントが中止になりました。盆踊り大会に併せて開催していた「菊名こどもまつり」は、ひと月ずらして8月に、「夏の終わりの菊名子どもまつり」と題して、地域のボランティア団体の協力を得て計画しましたが、緊急事態宣言が発出されたため中止しました。		
	地域の人材を活用した自主事業の実施	コロナ禍の中、感染防止対策をしっかりと行い、地域の NPO 法人ポケットとの共催による「親子学級かんがるー」や、区のテニス協会との共催による成人向け「テニス教室」などを開催しました。	今後とも地域の活動をしっかりと把握し、連携を図ります。	A
	施設の長寿命化と安全性の確保	日常の管理をしっかりと行うとともに、法定点検、外観点検等を実施し、区役所、市建築局とも情報を共有しながら、長寿命化と安全性の確保を図りました。	今後とも適正な施設管理を行い、長寿命化と安全性の確保を図ります。	B
職員育成	職員全員による研修会の開催（人権研修、接遇研修、個人情報保護研修等）	休館日に合わせ、全員による研修を延べ5回開催しました。その中で、個人情報保護研修、人権研修、苦情対応、業務課題・改善等をスタッフ全員で共有するなど、より良いサービスを提供するための研修に取り組みました。	サービス向上を目指し情報の共有と均質な対応を図るため、全スタッフを対象とした研修を引き続き実施します。	B
	苦情・クレームをサービスの向上につなげる取組み			
財務	利用料収入の計画目標を達成	利用料金収入は、長引くコロナ禍の中ではありましたが、多くの方にご利用をいただき、計画目標を達成しました。	今後とも、感染防止対策の徹底と、利用される方がまた来たくなるようなサービスの提供に努め、利用者数及び利用料金収入の増加に向けて、引き続き取り組みます。	A

様式 13

		<ul style="list-style-type: none"> ・ R 3 年度 4,637,850 円 (目標比 1,277,850 円増) ・ 計画目標 (R 3 年度) 3,360,000 円 		
<p>その他 (上記4つの視点以外の項目があれば追記)</p>	<p>危機管理 (区との連携強化、研修、防災訓練等)</p>	<p>災害時でも安全安心な対応ができるように、職員全員による研修の中で、当館作成の危機管理マニュアルの共有や、港北消防署員による消防避難訓練、AED・消火器操作訓練を実施しました。</p> <p>10月7日に発生した地震に伴う区役所からの要請により、当センターを、帰宅困難者一時滞在施設として開設しました。</p> <p>また、「災害時等における施設利用の協力に関する協定」に基づく災害時の開設手順書を整理・作成しました。</p>	<p>今後も、台風や地震など災害発生時に、区役所と情報を共有しながら、安全安心な利用者対応、施設管理を行います。</p> <p>また、災害時の帰宅困難者一時滞在施設等の開設にあたっては、区役所と協力して滞在者の支援に取り組みます。</p>	A
<p>利用者等の意見</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ ラウンジの椅子が痛んでいるので、直してほしい。 ・ 料理室に入る際に靴を履き替えるが、料理室の入口に、椅子を置いてほしい。 ・ 新型コロナウイルス感染症まん延防止のためにも、トイレに便座クリーナーを設置した方がよい。 ・ いちょう広場に3歳の子どもと遊びに来たが、サッカーボールで遊ぶ子どもたちが多く危ないので、注意喚気の掲示をしてほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 椅子の角等の部分が破れていたものがあったため、状態の良いものと取り替えました。 ・ 靴を履き替える時に、お座りいただく椅子とマットを購入し、料理室入口に設置しました。 ・ 便座除菌クリーナーを購入し、男女トイレの全室に設置しました。 ・ 注意喚起の掲示物を掲示しました。 		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3年度 地区センター委員会開催状況

■第1回

日時	令和3年5月20日(木) 15時30分
場所	菊名地区センター中会議室
出席者	センター委員 13名、区役所 2名、協会 1名、事務局 3名
議題	【議案】 1 役員の選出 【報告事項】 1 令和2年度事業報告等 2 令和3年度の行事日程等 3 その他 冊子「令和2年度菊名地区センターのあゆみ」について
意見等	特に意見はありませんでした。

■第2回

日時	令和3年10月28日(木) 15時30分
場所	菊名地区センター中会議室
出席者	センター委員 14名、協会 1名、事務局 2名
議題	【議案】 1 役員の選出 【報告事項】 1 令和3年度上半期の事業報告等 2 令和4年度の優先利用申込について
意見等	特に意見はありませんでした。

(様式15)

■第3回

日時	令和4年3月24日(木) 15時30分
場所	菊名地区センター中会議室
出席者	センター委員 10名、区役所 2名、協会 1名、事務局 3名
議題	【報告事項】 1 .令和3年度下期(途中経過)事業報告等 2 .利用者アンケートの実施結果 3 .令和4年度事業計画案
意見等	<ul style="list-style-type: none">・ 1階サイネージの活用について・ 救命救急研修の実施回数について・ トイレが狭いことについて・ 高校生を対象にした自主事業について・ テニスコートの利用時間の弾力的な運用について

令和3年度 利用者会議開催状況

■第1回

日時	
場所	
出席者	
議題	新型コロナウイルス感染拡大防止のため、今年度は開催しなかった。
意見等	

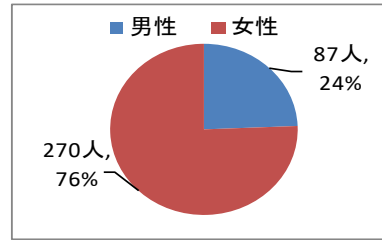
令和3年度「菊名地区センター利用者アンケート」結果概要

実施期間 R3年11月8日～12月27日

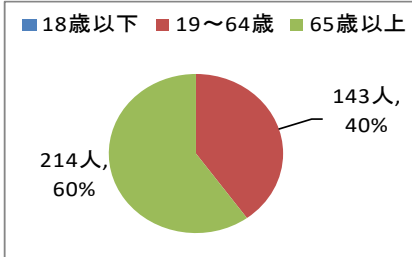
(1) 基本属性

Q1 性別

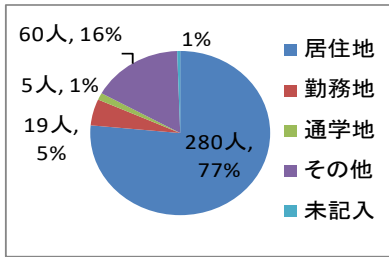
回答者数 357人 男性:87人(24.4%)、女性:270人(75.6%)



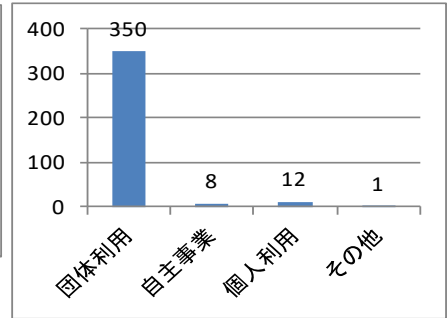
Q2 年齢別 (人)



Q3 居住地別 (人)

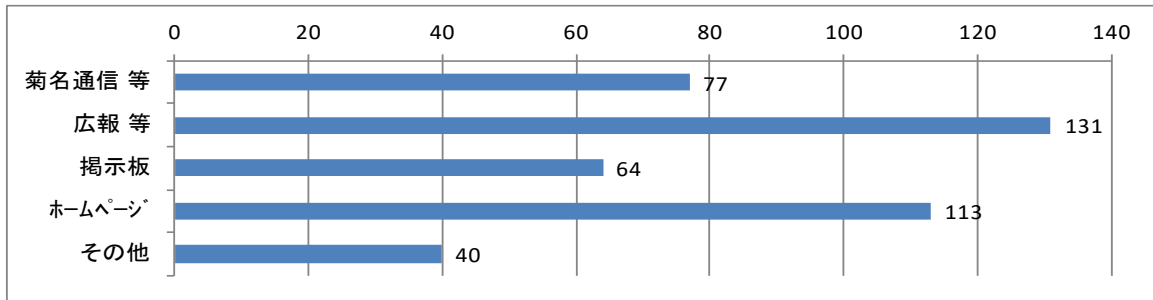


Q4 センターとの関係<複数回答可> (人)



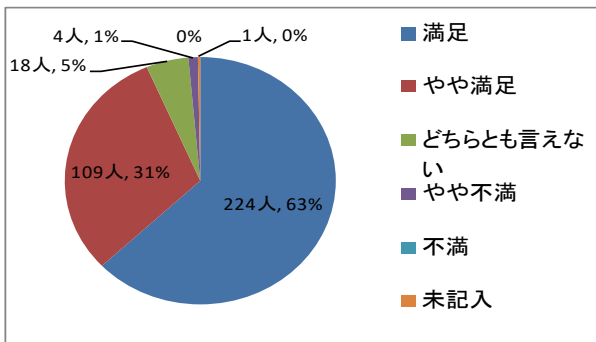
(2) 広報(PR)について<複数回答可> (人)

Q5 センターからの情報の入手手段

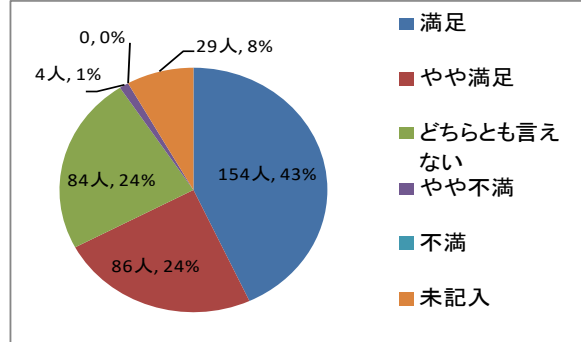


(3) 満足度について

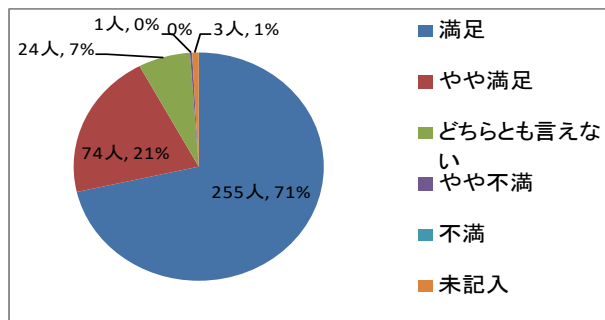
Q6 施設の使い勝手 (%)



Q7 自主事業 (%)



Q8 職員の対応 (%)



(4) 設備・備品、接遇等への自由意見について

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

令和3年度「菊名地区センター利用者アンケート」結果概要

実施期間 R3年11月8日～12月27日

No.	ご意見・ご要望
1	ありがとうございます。
2	ありがとうございます。今後お世話になります。
3	コロナ禍の中活動できる配慮ありがとうございます。電話での申し込みで助かりました
4	いつもご丁寧な対応ありがとうございます
5	いつもありがとうございます。
6	親切にして頂いています
7	職員の方達の対応が優しく、安心して使用させて頂いております
8	清潔感があってまた利用したいと思います。
9	和室を使用、いつもきれいで気持ちよく使わせてもらっています
10	和室を利用、とてもきれいです ありがとうございます
11	文化祭開催できて良かったです。作品拝見出来て楽しめました。感謝しています
12	娯楽コーナーの手作りパーティー結構ですが設置が遅い
13	スタッフが親切で相談にも乗ってくれる。感謝しています
14	ホームページを見て情報がわかるようにして欲しい。更新が遅いような気がします。
15	一般の方々も活用できるような自主事業を行ってほしい。ピアノを置いてほしい。
16	今年はコロナ禍が多い事もあり時間が短縮されたり急かされる事多く気を遣う事が多かった。
17	いつも有りありがとうございます。
18	センターの方に、いつもいねいに対応して頂き、助かっています。
19	コロナ感染防止のため色々工夫、準備いただき恐縮しております。
20	地区内の他施設は色々利用させていただいて居ります。館内は大変きれいで、施設の方も丁寧に对应して下さい。今後ともよろしく。
21	いつも気持ち良く利用させていただいてます。ただ利用団体によっては部屋が汚れている場合があります。
22	コロナ禍で職員の方の対応大変だと思いますが、大変心配りされて安心して利用させていただいております。これからも楽しく利用したいと思います。
23	いつもお世話になりありがとうございます。いつも気持ちよく使用させて頂いております。
24	利用してまだ日が浅いのでわからないが、職員の方が利用状況を見に来ていないので、利用者がどのように使っているか分かっているのか不安。
25	消毒の紙が足りません。
26	お祭りのとき、子どもたちがとても喜んでいて良かったです。ありがとうございました。
27	いつも配慮いただき、ありがとうございます。
28	もう少し利用できる部屋数があると助かります。
29	予約のオンライン化
30	いろいろとスタッフ(職員さん)にお願いしたりすることがありますが、とても優しい対応です。コロナ禍でもいろいろと考えて自主事業を今後もされるとよいです。
31	いつも気持ちよく利用させて頂いています。ありがとうございます。

令和3年度「菊名地区センター利用者 アンケート」結果概要

実施期間 R3年11月8日～12月27日

32	職員の対応が親切である。
33	ネット予約で便利になりました。
34	いつも清潔でスタッフの方も感じ良く快適に利用させて頂いています。ありがとうございます。
35	職員の方による(気持ち良い対応の方が多のですが・・・)
36	来年の文化祭は、いつもの様に出来ると良いですね。スタッフの方には色々と相談に乗っていただき、ありがとうございます。
37	職員の対応もよく、楽しく過ごさせていただけいております。
38	皆々様お世話になります。
39	いつもありがとうございます。
40	いろいろと備品も借りてお世話になっています。助かっています。
41	年間、例会会場、作品展示等お世話になり、ありがとうございます。
42	いつもありがとうございます。
43	ありがとうございます。
44	いつもありがとうございます。
45	毎月お世話になります。よろしく願いいたします。
46	いつも気持ちよく楽しんでおります。
47	いつもお世話になっております。ありがとうございます。
48	いつもお世話になっています。
49	集まって会議をする場を探していたので助かりました。
50	色々な自主事業を積極的にやってください。ピアノを置いてください。
51	現状で宜しく願います。
52	いつも親切に対応していただきありがとうございます。前に比べて団体予約が取れず悲しいです(しょうがないですね)
53	部屋の利用 年間何回か必ず取れるようにしてほしい。
54	満足です。
55	料理室の臭いがきつい コロナ禍とはいえ扉を閉めてほしい。
56	広くて良かった ありがとうございます。
57	いつもありがとうございます。
58	トイレが狭い 2個で良い。
59	受付の方が親切に対応して下さり大変助かっております。
60	いつも親切にしてください、ありがとうございます。
61	今後も宜しく願い致します。
62	館長はじめスタッフの皆さんによく対応してくれて感謝いたしております。
63	利用時間3時間でも足りない位なので、めいっぱい利用したい。
64	いつもありがとうございます。

令和3年度 職員研修実施実績

(令和3年4月1日～令和4年3月31日実施)

施設名 菊名地区センター

実施年月日	テーマ	研修対象	参加人数
令和3年4月19日	第1回 職員・スタッフ研修会 個人情報保護について R3年度の事業計画について R3年度の自主事業計画について ネット予約について 業務改善 その他	全職員、スタッフ	15名
令和3年6月21日	第2回 職員・スタッフ研修会 火災避難訓練(AED・消火器操作訓練含む) 協会事務局長より協会について 今後の自主事業について こどもまつりについて 菊名文化祭について 業務改善 その他	全職員、スタッフ	15名
令和3年8月16日	第3回 職員・スタッフ研修会 危機管理研修 第39回 菊名文化祭について 業務改善 ・テニスコートの利用について ・卓球(個人)の利用について その他 害虫駆除の準備	全職員、スタッフ	12名
令和3年10月18日	第4回 職員・スタッフ研修会 人権研修 選挙、受変電設備更新工事について 今後の自主事業について 第39回 菊名文化祭について 業務改善、その他 ・業務改善案、ヒヤリハット報告 ・利用者アンケートの実施について 文化祭の準備	職員・スタッフ	14名
令和3年11月17日	新人等の接遇研修	新規採用者	3名
令和4年3月22日	第5回 職員・スタッフ研修会 令和3年度の振り返り 第4期指定管理に向けて 成年年齢の引き下げに伴う利用について 利用者アンケートの結果について 今後の自主事業について 来年度の年間計画、シフトについて 業務改善、その他 ・テニスコート利用ガイド ・まん延防止等重点措置の解除に伴う変更について 害虫駆除の準備	全職員、スタッフ	15名