

平成28年度 「中山地区センター」 収支予算書兼決算書

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	37,211,000		37,211,000	37,211,000	0	横浜市より
利用料金収入	4,508,000		4,508,000	4,697,630	△ 189,630	
自主事業 (指定管理料充当の自主事業) 収入	0		0	0	0	
自主事業収入	632,000		632,000	852,500	△ 220,500	
雑入	720,000	0	720,000	757,271	△ 37,271	
印刷代	50,000		50,000	17,701	32,299	
自動販売機手数料	500,000		500,000	524,614	△ 24,614	
駐車場利用料金収入	0		0	0	0	
その他 (カラオケ情報料)	150,000		150,000	124,200	25,800	
その他 (自販機分担金)	20,000		20,000	54,686	△ 34,686	
その他 (古紙・利子他)	0		0	36,070	△ 36,070	
収入合計	43,071,000	0	43,071,000	43,518,401	△ 447,401	

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	20,636,000	0	20,636,000	19,697,553	938,447	
給与	7,050,000		7,050,000	7,065,120	△ 15,120	
賃金	12,012,000		12,012,000	11,128,455	883,545	
社会保険料	1,234,000		1,234,000	1,210,240	23,760	
通勤手当	300,000		300,000	262,700	37,300	
健康診断費	16,000		16,000	7,038	8,962	
勤労者福祉共済掛金	24,000		24,000	24,000	0	
退職給付引当金繰入額	0		0	0	0	
事務費	1,664,000	0	1,664,000	1,354,621	309,379	
旅費	11,000		11,000	4,660	6,340	
消耗品費	466,000		466,000	352,166	113,834	
会議滞在費	16,000		16,000	12,997	3,003	
印刷製本費	257,000		257,000	227,927	29,073	
通信費	220,000		220,000	190,537	29,463	
使用料及び賃借料	253,000	0	253,000	252,720	280	カラオケ情報料(工芸室・会議室)
横浜市への支払分	0		0	0	0	
その他	253,000		253,000	252,720	280	
備品購入費	130,000		130,000	35,780	94,220	
図書購入費	150,000		150,000	143,912	6,088	
施設賠償責任保険	55,000		55,000	49,570	5,430	
職員等研修費	20,000		20,000	21,220	△ 1,220	
振込手数料	18,000		18,000	21,528	△ 3,528	
リース料	50,000		50,000	18,635	31,365	
手数料	18,000		18,000	22,969	△ 4,969	
地域協力費	0		0	0	0	
事業費	1,450,000	0	1,450,000	1,429,400	20,600	
自主事業 (指定管理料充当の自主事業) 費	0		0	0	0	
自主事業費	1,450,000		1,450,000	1,429,400	20,600	
管理費	13,637,000	0	13,637,000	11,963,399	1,673,601	
光熱水費	7,760,000	△ 500,000	7,260,000	5,624,720	1,635,280	
電気料金	4,300,000	△ 200,000	4,100,000	3,146,319	953,681	自販機電気使用料含む
ガス料金	2,400,000	△ 300,000	2,100,000	1,497,827	602,173	
水道料金	1,060,000		1,060,000	980,574	79,426	
清掃費	1,450,000		1,450,000	1,487,346	△ 37,346	ゴミルート回収・除草清掃費含む
修繕費	798,000	500,000	1,298,000	1,455,577	△ 157,577	エレベーター(インバーター及びPLC交換キット他部品交換)
機械整備費	185,000		185,000	178,896	6,104	
設備保全費	3,444,000	0	3,444,000	3,216,860	227,140	
空調衛生設備保守	873,000		873,000	892,746	△ 19,746	
消防設備保守	93,000		93,000	92,081	919	
電気設備保守	123,000		123,000	105,235	17,765	電話交換保守・自家用電気工作物
設備総合巡視点検	288,000		288,000	312,551	△ 24,551	
空調自動制御装置保守	368,000		368,000	368,323	△ 323	
エレベーター	106,000		106,000	115,764	△ 9,764	
自動ドア	98,000		98,000	87,696	10,304	
植栽管理	308,000		308,000	327,983	△ 19,983	
害虫駆除清掃保守	50,000		50,000	38,587	11,413	
駐車場設備保全費	20,000		20,000	38,236	△ 18,236	新磁気標準駐車券購入費
その他保全費・1	317,000		317,000	188,915	128,085	空気測定・残留塩素・環境衛生選任・温水ヒーター点検・駐車場屋根ガラス交換
その他保全費・2	800,000		800,000	648,743	151,257	省エネナビス・ウォータークーラー水質検査、保守点検・温水ヒーター点検
共益費	0		0	0	0	
諸費	0		0	0	0	
公租公課	2,100,000	0	2,100,000	1,824,230	275,770	
事業所税	0		0	0	0	
消費税	2,050,000		2,050,000	0	2,050,000	
印紙税	20,000		20,000	44,780	△ 24,780	
その他 (県・市税他)	30,000		30,000	1,779,450	△ 1,749,450	
事務経費 (計算根拠を説明欄に記載)	2,044,000	0	2,044,000	5,534,378	△ 3,490,378	
本部分	2,044,000		2,044,000	5,534,378	△ 3,490,378	
当該施設分	0		0	0	0	
ニーズ対応費	1,540,000	0	1,540,000	1,541,153	△ 1,153	
支出合計	43,071,000	0	43,071,000	43,344,734	△ 273,734	
差引	0	0	0	173,667	△ 173,667	

自主事業費収入				852,500		
自主事業費支出				1,429,400		
自主事業収支				△ 576,900		

管理許可・目的外使用許可収入				524,614		
管理許可・目的外使用許可支出				38,236		
管理許可・目的外使用許可収支				486,378		

(様式2)

平成28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	5,107	5,549	10,656	644	708	623	498	224	1,560	2,901	1,894	1,604	10,656	11,017	97%
5月	30	4,721	6,038	10,759	771	646	615	911	265	1,525	3,080	1,468	1,478	10,759	10,768	100%
6月	29	4,908	6,616	11,524	799	810	591	696	294	1,433	3,387	1,638	1,876	11,524	12,048	96%
7月	30	5,189	6,703	11,892	897	1,128	566	985	385	1,447	3,313	1,503	1,668	11,892	12,580	95%
8月	30	5,522	6,132	11,654	989	1,175	878	857	379	1,574	3,153	1,484	1,165	11,654	12,981	90%
9月	29	5,706	6,902	12,608	944	1,257	552	1,046	468	1,745	3,846	1,440	1,310	12,608	10,828	116%
上半期計	177	31,153	37,940	69,093	5,044	5,724	3,825	4,993	2,015	9,284	19,680	9,427	9,101	69,093	70,222	98%
10月	30	5,649	7,174	12,823	874	1,205	658	989	276	1,348	3,441	2,054	1,978	12,823	12,338	104%
11月	29	4,996	6,531	11,527	868	950	548	781	269	1,416	3,552	1,673	1,470	11,527	11,433	101%
12月	26	7,048	8,876	15,924	828	1,077	540	832	289	2,185	4,550	2,682	2,941	15,924	14,257	112%
1月	26	4,656	5,474	10,130	796	836	414	654	342	1,491	2,804	1,459	1,334	10,130	9,988	101%
2月	27	5,015	6,658	11,673	935	1,282	775	956	331	1,018	3,198	1,546	1,632	11,673	11,463	102%
3月	30	6,285	6,759	13,044	846	1,409	816	907	276	1,756	3,517	1,990	1,527	13,044	13,027	100%
下半期計	168	33,649	41,472	75,121	5,147	6,759	3,751	5,119	1,783	9,214	21,062	11,404	10,882	75,121	72,506	104%
年間合計	345	64,802	79,412	144,214	10,191	12,483	7,576	10,112	3,798	18,498	40,742	20,831	19,983	144,214	142,728	101%

月別	区別利用数(人)				その他利用数		
	区内	区外	市外	合 計	体育室 (人)	ホール (人)	図書貸出 冊 数
4月	9,078	1,337	241	10,656	2,841	0	987
5月	8,877	1,435	447	10,759	2,822	0	943
6月	9,461	1,651	412	11,524	2,753	0	1,087
7月	9,817	1,503	572	11,892	3,110	0	1,209
8月	9,772	1,418	464	11,654	3,900	0	1,245
9月	9,691	2,639	278	12,608	3,700	0	1,024
上半期計	56,696	9,983	2,414	69,093	19,126	0	6,495
10月	10,448	1,938	437	12,823	3,599	0	1,009
11月	9,603	1,495	429	11,527	2,020	0	974
12月	14,016	1,684	224	15,924	6,111	0	846
1月	8,136	1,386	608	10,130	2,481	0	1,030
2月	9,555	1,672	446	11,673	3,235	0	869
3月	10,772	1,916	356	13,044	4,496	0	1,145
下半期計	62,530	10,091	2,500	75,121	21,942	0	5,873
年間合計	119,226	20,074	4,914	144,214	41,068	0	12,368

平成28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)	
小～高校生	やってみよう！囲碁・将棋ゲーム	4月～3月	24	20	121	12,000	0	12,000	無	0	500	12,000	緑区囲碁連盟 講師謝金500円×24回
小学生以上	百人一首を楽しもう	4月～3月	12	15	282	18,000	0	18,000	無	0	1,500	18,000	神奈川県かるた協会
小学生以下	おもちゃ病院	4月～2月	6	24	115	48,000	0	48,000	無	0	8,000	48,000	みどりおもちゃドクターの会
小学生	親子でおいしいピザ作り	6月	1	8組	18	7,340	8,800	16,140	有	1,100	7,000	7,000	謝金内訳(講師5000円、助手2000円)
成人	ゼラニウムが主役！春の花の寄せ植え	4月	1	12	15	4,400	27,000	31,400	有	1,800	5,000	5,000	
成人	体幹ストレッチ	6月、7月、10月、11月	8	20	41	30,060	20,500	50,560	有	500	5,000	40,000	参加費1回500円
60才以上	イキイキ健康体操(全10回)春	4月～7月	10	40	276	0	180,000	132,820	有	4,000	10,000	100,000	助手謝金(内3500円/1回) 傷害保険料10860円 参加費4000円×45名
2・3歳児と保護者	親子ミニシアター	6月	1	40	60	3,000	0	3,000	無	0	3,000	3,000	
小中高生	春休みの学び舎	4月	2	10	4	14,800	1,200	16,000	有	600	8,000	16,000	助手謝金(内3000円/1回) 参加費600円×2名
1・2歳児と保護者	にこにこ親子体操(全3回)	5～6月	3	20	60	8,760	12,000	20,760	有	1,000	5,000	15,000	参加費1000円×12組 傷害保険料1800円含む
3・4歳児と保護者	親子の遊び場(全7回)	5～11月	7	15組	150	40,606	22,500	63,106	有	1,500	7,000	49,000	講師内訳(講師5000円、助手2000円) 講座は11月で終了 傷害保険4800円含む
全て	第3回中山地区センター夏まつり	8月	1	300	600	172,340	37,300	209,640	有	50	0	0	参加費として、射的・ホッケーゲーム・よーよーつり各50円×270人、焼きそば・肉まん各100円×238人
60才以上	イキイキ健康体操(全10回)秋	9～12月	10	40	82	0	164,000	128,270	有	4,000	10,000	100,000	講座は12月が最終月、傷害保険9570円含む、参加費4000円×41人
小学生	子どものアトリエ油絵教室	7月、8月	3	16	51	19,656	85,000	104,656	有	5,000	7,000	21,000	助手謝金(内2000円/1回) 参加費5000円× 名
成人	浴衣の着付け	7月	1	15	7	5,300	3,500	8,800	有	500	7,000	7,000	助手謝金(内2000円/1回) 参加費500円×7名
小学生	サマーチャレンジ！世界で1つ私が作るパン	7月	1	16	15	8,269	7,500	15,769	有	500	7,000	7,000	助手謝金(内2000円/1回) 参加費500円×15名
小学生	夏休みの学び舎	7月	3	10	9	21,300	2,700	24,000	有	900	8,000	24,000	助手謝金(内3000円/1回) 参加費900円×3名
小学5・6年生	夏休みの工作教室 ペットボトル掃除機	8月	1	16	16	9,557	8,000	17,557	有	500	8,000	8,000	
小学3・4年生	夏休みの工作教室 かたかたくた	8月	1	16	16	8,545	4,800	13,345	有	300	8,000	8,000	
小学1・2年生	夏休みの工作教室 くるくるフロート	8月	1	16	15	10,400	4,500	14,900	有	300	8,000	8,000	
小学生	夏休み子ども卓球教室	7～8月	6	30	181	58,278	19,500	77,778	有	500	8,000	48,000	傷害保険5430円含む、卓球ラケット15本12900円購入含む、卓球ボール120個11448円購入含む 参加費500円×39名
成人	パソコン講座	9月	3	20	36	20,060	14,400	34,460	有	1,200	8,000	24,000	テキスト代13名分6500円含む
未就学児と保護者	親子わくわくフットサル遊び	10月	1	20	16	3,580	4,900	8,480	有	300	5,000	5,000	1名材料代100円支払いあり
成人	おいしい！肉まんあんまん作り	10月	1	12	12	4,631	13,200	17,831	有	1,100	7,000	7,000	謝金内訳(講師5000円、助手2000円)
成人	多年草を取り入れた長く楽しめる寄せ植え	11月	1	12	10	4,900	18,000	22,900	有	1,800	5,000	5,000	
未就学児と保護者	親子ミニシアター	11月	1	40	55	4,650	0	4,650	無	0	3,000	3,000	
小学生	色鉛筆で干支(酉)を描こう！	11月	1	12	11	4,983	3,300	8,283	有	300	5,000	5,000	
成人	やさしい小筆字	11～12月	4	12	36	19,880	13,500	33,380	有	1,500	5,000	20,000	
小学生	ブツツシュド・ノエル(ケーキ作り)	12月	1	16	16	3,632	19,200	22,832	有	1,200	7,000	7,000	謝金内訳(講師5000円、助手2000円)
成人	ドイツ菓子シュトーレン作り	12月	1	16	16	5,271	28,800	34,071	有	1,800	7,000	7,000	謝金内訳(講師5000円、助手2000円)
未就学児と保護者	クリスマスミニコンサート	12月	1	25組	54	10,000	0	10,000	無	0	10,000	10,000	謝金内訳(講師5000円、助手2名で5000円)
成人	お正月を迎える生け花	12月	1	12	11	2,300	30,800	33,100	有	2,800	5,000	5,000	
小学生と保護者	親子バトミントン教室(全5回)	1月～2月	5	20組	193	22,640	42,000	64,640	有	1,000	8,000	40,000	傷害保険5790円含む、 参加費1000円×42名
成人	パソコン講座(全2回)	1月	2	20	30	8,640	18,000	26,640	有	1,200	8,000	16,000	
小学生～成人	百人一首大会	2月	1	60	47	28,713	4,700	33,413	有	100	24,000	24,000	
成人	ガトー・オ・ショコラ	2月	1	12	10	5,911	15,000	20,911	有	1,500	5,000	5,000	
成人	着物の着付け	2月	2	12	28	3,600	14,000	17,600	有	1,000	7,000	14,000	助手謝金(内2000円/1回) 参加費1000円×14名
未就学児と保護者	親子わくわくフットサル遊び	3月	1	25組	26	5,808	3,900	9,708	有	基本300円(参加形態により参加費異なる)	5,000	5,000	傷害保険1000円含む、 参加費300円×10名(親子2名)、 400円×2名(親子3名)、100円×1名(材料のみ)
合計			131		2741	659,810	852,500	1,429,400	0	39,850	255,000	746,000	

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。

平成28年度 苦情対応状況報告

No.	年月日	内 容	対 応 結 果
1	28.4.7	エレベーター運転再開(停止期間28年3月24日～4月6日)	業者による点検・修理を終え、安全確認後に運転再開。利用者からの苦情は特になく、停止中は重い荷物等スタッフ一同人力作業で対応した。
2	28.4.30	工芸室の利用者より、カラオケ機器の上部に埃がある、また小さいまの流しが汚れて泥のようなものが残っているとスタッフに指摘があった。	スタッフ一同に部屋利用後の点検を注意して行うよう周知徹底した。
3	28.5.12	和室ABを利用していた茶道の団体より、畳の交換の予定はあるかと質問があった。《ひざ下の衣類に細かい畳がつくため》	畳を扱う業者によると、まだ十分利用できるかと話をいただいているので交換の予定はない。⇒11月28日・29日実施予定
4	28.5.17	体育室(夜間)で閉館10分前に体育室の全照明が消えた。利用者は、バドミントンの練習を終え片付けるところであった。	職員・スタッフの誘導で利用者は安全に室外に出た。大きな混乱はなかった。業者を呼び、点検・点灯復旧した。⇒その後も数回体育室の電灯が全消灯になった。まだ、利用可能時間がたっぷりある団体へは、部屋代を返金する対応(1件)をしたが、平成29年3月2日にブレーカー交換工事を行い、その後消灯することはない。
5	28.5.31	体育室(夜間)を利用後、利用団体が仕切りネットを動かすとき、滑車にネットをからませてしまい、ネットが動かなくなった。	3社の業者に修理見積もり依頼をした。ネットをからませた団体にも費用分担の相談をしている最中である。
6	28.6.8	体育室全面で剣道を行っている最中の20時10分頃に体育室の全照明が消えた。利用者にとっては、まだ利用できる時間が十分にあった。	職員・スタッフの誘導で利用者は安全に室外にでた。また、中学生が多数いたが大きな混乱はなかった。その後、ブレーカーが落ちていることを確認し、職員が復旧させた。団体へは部屋代全額返金し、了解を得た。
7	28.6.13	朝から体育室内2か所雨漏りがあった。バケツ・注意書き張り紙・雑巾で対応。フォークダンスをしている団体がいた。	団体からは苦情はなかった。スタッフより滑ったりしないよう声をかけた。
8	28.6.29	神奈川新聞の記事の一部がないと利用者から話があった。	高校野球学校紹介記事がなくなっていた。再度新聞社から新聞を入手し、配架した。
9	28.7.26	「ポケモンGO」迷惑行為があれば、張り紙をする。	ハーモニーみどり建物前が、(ポケスポット)になっていたが特に混乱はなかった。
10	28.8.19	図書コーナーでパソコンをする男性(PCIは持参)より、有料でも良いので充電専用コンセントを設置したいと受付に申し出あり。	あらゆる電子機器の充電は禁止している。また、充電用のケーブルに他の利用者が引っかかったりすることが心配される。他の利用者から要望もないので、現状維持とする。
11	28.9.15	3階のお手洗いの上水道をとめたため、3階のお手洗い利用停止させた。	2階の倉庫(シルバー人材センター)の天井から水漏れがした。水漏れの原因を調査中。3階体育室のトイレを終日開放。現在(28.10.19)も3階のお手洗いは利用できない。複数の利用者からは、いつから使えるのかと声がかかっている。
12	28.12月末	上記同様	上記の件、12月初旬から3階すべてのトイレの利用を可としたが、引き続き水漏れの原因調査中のため、3階トイレのバルブを職員スタッフが休祝日の閉館時には締めている。利用者からは現在苦情等はない。
13	28.11.17	図書コーナーを利用している女子高校生の母親から相談があった。約1か月前から30才位の男性が何度も隣にきて声をかけてきたり、隣に座ってくるので、怖くなり帰宅してくる。	今度このようなことがあれば、すぐに職員やスタッフに知らせてほしいと伝えた。
14	29.3	空手で会議室Aを利用中、肘が壁にあたり、壁が破損した。故意で肘があつたわけではないが、設備を過失により破損させたとして、利用責任者に求償し、応じていただくことになった。	武道で当センターを使っていた利用団体に対して、部屋の壁に強い力をかけないよう、また任意ではあるが個人賠償責任保険等に加入していただくようお願いするおしらせを武道団体へ利用の度に伝えるようにした。

平成28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	28.4～6月	卓球利用の団体他から個人利用貸出中古ボールの提供があった。	個人利用時、卓球ホールの破損が多いので、経費節減につながる。
2	28.4.25	料理室の掃除用モップをひもタイプから雑巾取付タイプへ変えた。	雑巾取付タイプのモップのほうが掃除をしやすく、床がきれいになると利用者から意見をいただいた。
3	28.5.5	利用者から工芸室でパーカッション(打楽器)を使用したいと電話で問い合わせがあった。	1度パーカッションの演奏で利用していただき、どのくらいの音であるか聞いて確認してから、2度目の利用を検討すると伝え、了解していただいた。
4	28.5.22	カラオケの団体より複数枚雑巾をいただいた。	部屋利用後の掃除用にいただいた雑巾を利用している。
5	28.6.27	休館日を利用して、図書の棚卸しを行った。	図書を正しい位置に戻す、行方不明をリストにして探す、傷みを修理するなど行い、利用者へのサービス向上に努める。
6	通年	プレイルームのおもちゃの故障	みどりおもちゃドクターの会の方が、こわれたおもちゃを丁寧に修理してくださる。プレイルームの利用者には、喜んでいただいている。
7	通年	利用者より本の寄付をいただいている。	本棚スペースにも限りがあり、図書館司書のような専門の人間もないので、一般的に人気があり、棚に置くとすぐ借り手がつくような本を限定にして活用している。
8	28.8.5	囲碁板・碁石ケース(個人利用用と団体利用用)に収納用の番号をふっていただいた。	囲碁の利用者より囲碁板・碁石ケースの取り出しとかがたずけがしやすいように、収納用の番号をつけることの提案があり、自らその作業を行って下さった。囲碁利用者にわかりやすいを喜んでいただいている。
9	28.9.26	館内の音響(体育室・会議室)の保守点検を行った。【対応業者名:株エルーアシテム】	全ての音響に関して問題がないとの報告を受けた。(業者への支払い日が、10月だった為、第3四半期での報告となった。)
10	通年	体育室個人利用の備品の寄付をいただいている。	体育室の利用者よりバドミントンラケットや卓球のラバーなど寄付をしていただいたものを活用している。
11	通年	プレイルームのおもちゃの寄付をいただいている。	プレイルームの利用者より寄付をしていただいたおもちゃを活用している。
12	29.1	利用者用花器や剣山を購入。	地区センターの備品として、花器を備えてはいるが、利用者の生活スタイルに合わせた(マンションの玄関先や和室がない家にも使えるデザイン)花器や剣山を購入をし、利用者に喜んでいただいている。
13	29.3	半自動式麻雀台他一式を購入(備品費)	健康マージャンとして、当センターでマージャンをしたいとの利用者の声が以前からあった。麻雀道具を一式当センターで備えることで、手ぶらで麻雀を利用できると利用者喜んでいただいている。

平成28年度 修繕一覧

No.	修繕年月日	修繕箇所	金額(円)	業者名
1	28.5.12	図書コーナー棚修理<中山堂)	6,793	(有)中山堂表具内装
2	28.6.22	ハーモニーみどりエレベーター部品交換工事	505,274	マーキュリーアセンソーレ(株)
3	28.7.4	体育室ブレーカートリップ緊急対応・回路配電図、ブレーカー容量調査	25,920	denki. U
4	28.7.8	駐車場ゲートバー交換修理代	75,392	アマノ(株)
5	28.7.8	駐車場システム修繕代	8,770	アマノ(株)
6	28.12.20	3階女子トイレ1か所・扉の鍵交換工事	4,514	(有)中山堂表具内装
7	29.1.6	3階女子トイレ2箇所(和式・洋式)水漏れのため、ハンドルとパッキンの交換	45,436	(有)中山堂表具内装
8	29.3.4	4階和室引き戸工事一式	17,218	(有)中山堂表具内装
9	29.3.7	会議室AのLED工事一式	406,080	小雀建設(株)
10	29.3.7	体育室 分電盤内ブレーカー交換工事一式	100,440	(株)denki.U
	29.3.22	会議室Aブラインド破損のため付替え工事一色	45,360	(株)ワイソリューション
11	29.3.30	業務用自動ガス遮断装置取替工事	214,380	東京ガス(株)

平成28年度 委託内容一覧

No.	委託期間	委託内容	金額(円)	業者名
1	H28.4.1～ H29.3.31	施設管理業務保守委託 (清掃1,206,405円、害虫・害獣駆除38,587円、植栽管理327,983円、設備総合巡視点検312,551円、空気環境測定39,468円、衛生管理選任63,144円、温水ヒーター点検62,615、給湯水残留塩素23,688)	2,074,441	(株)港都
2	〃	空調衛生設備保守	892,746	テクノ矢崎(株)
3	〃	消防設備保守	92,081	(株)東横防災商事
4	〃	エレベーター保守	115,764	マーキュリアセンソーレ(株)
5	〃	自動ドア保守	87,696	(株)神奈川ナブコ
6	〃	機械警備業務	178,896	セコム株式会社
7	〃	自家用電気工作物保守	105,235	デンキノユウ
8	〃	敷地内外周りの除草清掃業務	110,100	中山地域ケアプラザ
9	〃	省エネルギー事業 (4月～3月分)	542,320	エルゴテック(株)
10	〃	ハーモニーみどり電話交換機保守委託	39,463	(株)光電社
11	〃	空調自動制御装置保守点検	368,323	東テク(株)

(様式8) 12	8月	水質検査(冷水機2箇所)	15,120	(株)総合環境分析
13	12月	冷水機保守点検(冷水機2箇所)	51,840	(株)OSGコーポレーション

平成28年度 地区センター委員会開催状況

■第1回

日時	平成28年6月10日(金)15時00分～16時00分
場所	中山地区センター 会議室B
出席者	12名(緑区地域振興課係長、センター委員6名、館長、地区センター職員)
議題	1、挨拶 2、各センター委員自己紹介 3、議題(基本協定書等に定めた目標達成について、平成27年度ニーズ対応・苦情対応・サービス向上及び経費節減努力報告、センター委員役員選任について、平成28年度自主事業計画、その他)
意見等	1、地区センター委員長より利用人数昨年度より1万人増であり、順調に運営されている等。また地域振興課よりエレベーター停止の報告・お詫び等。2、議題に沿って報告。そして今年度は、委員長及び副委員長決め。会の出席者内からの自薦がないか問いかけたがなく、引き続き、昨年度と同じ委員に引き受けていただく了解を得て、出席者全員の同意を得た。

■第2回

日時	平成28年7月27日(水)10時00分～11時30分
場所	中山地区センター 会議室A
出席者	4名(地区センター委員長、館長、地区センター職員)、32団体参加
議題	1、事務局長より挨拶 2、各団体の紹介と挨拶 3、地区センターの運営・利用について 4、ハーモニーみどりふれあいまつりについて 5、質疑応答他
意見等	1、挨拶 (地区センター委員長、事務局長、指導員) 2、各団体の紹介と挨拶 3、利用者へのお願いについて(・個人の荷物預かり・備品の取り扱い・年間の利用者数・ニーズ対応費の内訳を資料を用いて説明・苦情や意見の報告・青少年のマナーについて・経費節減努力について・自主事業講座の紹介等 4、質疑応答 5、12月のハーモニーみどりふれあいまつりのこと

事故発生状況及び対応状況報告

	年月日	内 容(状況、発生場所等)	対 応 結 果(対応者)
1	28.5.17	体育室全面の電気が一斉に消えた。利用団体(8名)がいたが、全灯消灯した時間が閉館10分前であり、利用者は退館の準備をしているところであり、職員スタッフで懐中電灯で通路等を照らし、利用者を安全に誘導し退館させた。	業者が消灯の原因を調べた結果、ブレーカ容量不足で、最初の設計段階に問題があるのではとのことで、区役所へ報告と相談をした。その後(平成29年3月)ブレーカ交換工事を行い、全消灯することはなくなった。
2	28.6.2	中学生6名が、エレベーターで1階から3階へ上がる際、2階と3階の間で停止、その後動きだし、3階で停止し扉が開いた。	左記発生後、直ちに①エレベーター使用不可掲示、②マーキュリーアシエンソーレへ点検依頼、③館長、区役所へ報告の電話をした。約4時間後に異常がないとのことで、エレベーターを再稼働させた。
3	28.11.13	体育室の男性利用者(団体名、町高バトミントン部)がバトミントンプレイ中、アキレス腱を切ったと思われるので、団体より救急車を呼ぶよう要請があり、館長が救急車を呼んだ。	当施設に過失はないと判断しているが、施設損害賠償保険で見舞金を支出できるかの話をしているが、現在ケガが完治したかどうか確認中である。
4			
5			
6			

平成28年度 職員等に対する研修の実施状況

施設名 中山地区センター

No	実施時期	研修名	研修内容(概略)	業者名
1	28.4.25	個人情報研修	個人情報の取り扱いについて他	館長 今井和隆
2	28.6.14	ごみゼロ推進委員巣アートアップ研修会	事業所におけるごみの取り扱いについて他	横浜市資源循環局
3	28.7.11	公共建築物の保全について	横浜市公共建築物マネジメントの考え方など	横浜市財務局 他
4	28.9.9	水まわり器具のメンテナンスセミナー	自分でできる水まわりの修理など	TOTO(株)横浜支社
5	28.10.24	防犯研修	館内での不審者対応他	緑警察署
6	28.10.24	AED取り扱い	AEDの取り扱い方法と実演実習	緑消防署
7	29.3.21	接客研修	ビジネス対応対応、電話対応について	(株)ファイブスターズアカデミー
8	29.3.21	人権研修	職場やお客様に対しての人権尊重について	館長 今井和隆

平成28年度 利用者からの意見聴取集計報告

No.	実施時期	内 容	効 果
1	28.5.6	(意見箱に投書)土曜に団体利用 枠を設けてほしい。	特に個人団体枠の変更の予定 なし。
2	28.7.28	(ハーモニーみどりの他施設に投 書)受付スタッフに笑顔がなく、感 じが悪く気分が悪かった。	全スタッフにこのような投書が あったことを周知し、感じの良い 対応を心掛けていただくよう周知 した。
3	28.7.6	(ハーモニーみどりの他施設に投 書)プレイルーム利用中、他の親子 グループから意地悪をされるので、 職員に頻繁に見回りにきてほしい。	日頃、スタッフが定期的に巡回を しているが、これ以上回数を増 やす予定はなく、利用者様にご 判断いただきたい。
4	28.8.11	(意見箱に投書)個人で本の検索 ができる機械をおいてほしい。	受付にあるパソコンで蔵書を検 索できるので、本の検索機をおく 予定はない。
5	29.2.22	(意見箱に投書)人に対応するよう な態度でないことに大変くやしみを 感じる。	全スタッフにこのような投書が あったことを周知し、感じの良い 対応を心掛けていただくよう周知 した。
6			
7			
8			
9			
10			

平成28年度 光熱水費内訳

施設名 横浜市中山地区センター

項目	電 気		ガ ス		水 道		月 計
	料金(円)	使用量(kwh)	料金(円)	使用量(m ³)	料金(円)	使用量(m ³)	料金(円)
4月	206,647	10,238	90,526	1,309			297,173
5月	284,004	15,175	98,758	1,537	165,020	223	547,782
6月	286,427	15,378	120,595	2,033			407,022
7月	138,017	6,434	147,385	2,727	194,309	259	479,711
8月	323,846	17,464	162,914	3,238			486,760
9月	331,567	18,141	146,295	2,927	187,398	251	665,260
10月	312,579	17,328	96,925	1,835			409,504
11月	264,262	15,353	82,952	1,501	149,223	204	496,437
12月	240,476	13,403	107,362	1,624			347,838
1月	234,943	12,900	141,545	2,149	132,439	183	508,927
2月	246,795	13,643	141,657	2,091			388,452
3月	222,070	11,769	160,913	2,325	152,185	208	535,168
合 計	3,091,633	167,226	1,497,827	25,296	980,574	1,328	5,570,034

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>(1) 地域特性、地域ニーズ</p> <p>JR 中山駅を基点に整備された地区で、昔から住んでいる地元住民(高齢者)と、住宅開発で住み始めた住民(若い子育て世代)が混在すると共に、事務所・事業所等も多数あり、バラエティに富んでいます。</p> <p>これらの方々のニーズに対応する為、地域交流・世代交流促進事業として</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) 第3回中山地区センター夏祭りの開催 (2) 地域の盆踊り大会へのカラオケ機器の無料貸し出し (3) 親子ミニシアター、クリスマスコンサート等 <p>などを実施します。</p> <p>【数値目標】あらゆる世代が気軽に参加利用できる「居場所」の提供をします。</p> <p>「第3回中山地区センター夏祭り」参加者の増員目標数 H27年度 500人 ⇒ H28年度 530人</p>	<ul style="list-style-type: none"> (1) 第3回中山地区センター夏祭りは8月21日に開催しました。 (2) H29年1月に、地域の自治会に貸ししました。 (3) 親子ミニシアターは6月と11月、クリスマスコンサートは12月に実施しました。 <p>・夏祭りの参加者数は、昨年度より多く、600人で目標を上回りました。</p>	<ul style="list-style-type: none"> (1) (3) について 今後も継続して開催をする。いずれも同時期に開催予定しています。 (2) 会議室Aに設置のカラオケ機器は、利用回数が今年度とても少ないため(現在までの実績2回)今年度限りで解約しましたので、次年度の貸出は行えなくなりました。 	A
	<p>(2) 公の施設としての管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・条例・利用要綱等に基づき、利用者の立場に立って公平・公正を基本に管理運営します。 ・市・区からの委託・依頼等を受けた事業や福祉・子育て支援等公益上特に必要と認められる事業については、優先利用を認めていきます。 <p>また、自主事業講座から生まれたグループ活動を支援する為の優先利用を認めるなど、弾力的な運用を図っていきます。</p> <p>【定性目標】職員スタッフは利用者の立場にたち、良質なサービスの提供を行います。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・館内設置の目安箱や自主事業講座終了後のアンケートでも対応は評価されている。 ・職員スタッフは、利用団体員の募集や図書・情報提供などコンシェルジュの対応をしている。 	<p>今後も目安箱設置、自主事業講座後のアンケートを実施します。利用者の立場にたち、良質なサービスの提供を行うことを心掛け続けます。</p>	A

	<p>(3) 利用者ニーズの把握と運営の反映</p> <ul style="list-style-type: none"> ・《センター委員会》や《利用者会議》を開催するほか、利用者意見箱の常設、自主事業講座終了後にアンケートを行うなど、積極的に地域や利用者の声を把握し、運営に反映させていきます。 ・今までの実績から、人気のあった事業は繰り返し開催するとともに、「第3回中山地区センター夏祭り」の開催などニーズに応えていきます。 ・日常から利用者に気軽に声をかけ、コミュニケーションをとる中で、利用者ニーズの把握に努めます。 <p>【数値目標】利用者からのご意見苦情は、利用者の関心が高いと受け止め、迅速な対応と解決の努力をします。</p> <p>施設備品購入 H27年度5件 ⇒ H28年度4件</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・センター委員会 6月10日開催 ・利用者会議 7月27日開催 <p>(具体的事例)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・9月の休館日に会議室と体育室の音響確認を業者に依頼し、特に問題ないと報告でした。 ・9月に会議室Aのブラインド交換しました。 ・利用者が使いやすいタイプのCDラジカセ購入しました。 <p>【数値実績】</p> <p>備品購入平成29年3月末時点 ⇒ 1件(半自動麻雀台一式)</p>	<p>センター委員会、利用者会議は、次年度も28年度と同様時期に開催をする予定です。</p> <p>半自動式麻雀台は、和室を利用する方のための備品(無料で貸出)とし、和室の稼働率向上を期待します。</p>	A
	<p>(4) 利用者サービス向上の取組</p> <p>地域の方々が、「また利用したい」「身近なオアシス」と思ってもらえるようなサービスを提供していきます。</p> <p>ア 明るく清潔で、挨拶を励行し、コミュニケーションを図り、利用しやすい雰囲気を備えた、様々な活動や地域交流が生れる場づくりを目指します。</p> <p>イ 利用者意見箱や直接いただいたご意見・苦情等は、よりよいサービスを提供するための資源と受け止め、速やかに運営に役立てるとともに、本人回答、館内掲示、各種会議で公表していきます。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・日々点検や引継ぎをし、職員スタッフ間で情報共有をしました。 ・利用者からのご意見を利用者会議や運営委員会で公表し、サービス向上に努めました。 <p>(具体的事例)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・11月の休館日を利用し、畳全面表替えを行いました。 ・料理室に洋菓子作りの団体利用が多いため新たにケーキ型を購入しました。 ・利用者が率先し、囲碁道具の整理整頓を行いました。 	<p>職員スタッフ一丸となって、引き続き利用者サービス向上に取り組みます。</p> <p>今後も日々の点検や引継ぎ、情報共有を継続して行います。スタッフで判断できないことは、速やかに館長や指導員に支持を仰ぎ、より多くの利用者の気持ちに添える対応ができる地区センターを目指します。</p>	A

【定性目標】笑顔と声掛けで利用者をお迎えし、心安らぐサービスの提供を職員スタッフ一同心がけます。

【定性目標】利用者アンケートでもスタッフ対応は〈良〉という結果である。

(5) 管理運営に必要な組織、人員体制

人員体制は、館長1名、指導員1名、指導員補助2名、コミュニティスタッフ12名、作業スタッフ2名の18名を配置します。常に、館長又は指導員、指導員補助1名及びスタッフ2名を配置し、利用者数が多い時間帯には指導員補助を増員して、円滑に運営していきます。

【定性目標】繁忙時間帯である 9:30~10:00、12:00~12:30、15:00~15:30に受付スタッフ1名を増員配置する。

- ・H28年度4月に新規採用した新作業スタッフ1名が採用直後に退職の申出があったので、午前スタッフが作業を兼務しました。
- ・H28年度末をもって、午前スタッフ(1名)、午後スタッフ(1名)に欠員がでたので、2名新規採用しました。

H29年度もこの人員体制のまま運営をする予定です。

職 種	人数	雇用形態・勤務体制		
館 長	1名	常 勤	早番 8:45~16:45	1日2~3名が勤務、4名でローテーション
指 導 員	1名		遅番 13:15~21:15	
指 導 員 補 助	2名	非 常 勤	早番 8:45~15:45 遅番 14:15~21:15	(日祝日は1名で17時まで)
ス タ ッ フ	午 前	非 常 勤	9:00~13:00	1日に2名ずつ勤務、半月ごとにローテーション
	午 後		13:00~17:00	
	夜 間		17:00~21:00	
	作 業	2名	8:30~11:30	1日1名勤務、半月ごとにローテーション

(6) 緊急時の体制と対応計画

- ア 館内外で事故等が発生した場合は、速やかに救急救助・警察・区等関係機関へ連絡・報告し、各機関と連携して迅速・適切な緊急対応をしていきます。その際、被害者の応急措置や家族への連絡、付き添い等を適切にできるよう研修等で職員に徹底していきます。
- イ 特に、小中学生のトラブルについては、学校との連携を密にし、子供の健全育成に配慮した対応がとれるよう努めます。
- ウ 27年度から編成した帰宅困難者対応班で、災害時等に迅速に対応していきます。
- エ 緑警察署員を講師として、防犯研修会を実施します。(年1回)
- オ 緑消防署員を講師として、AED並びに身体蘇生法研修会を実施します。(年1回)

【定性目標】「緊急時マニュアル」を職員スタッフ一同把握し、人命の保護を第一に行動できるよう研修を実施します。

・「緊急時マニュアル」に沿って対応しています。

(主な事例)

- 1、団体利用者が体育室を利用中に体育室の電灯が一斉に消灯しました。
⇒電気関係の業者と話し合い中であり、本件は区に報告をしており、その後、消灯の原因とされていたブレーカ交換工事を行いました。
- 2、エレベーター内の壁をライターでもやされた形跡ありました。
⇒警察・消防に通報、現場検証を行いました。
- 3、防犯研修とAED研修は10月休館日に全職員・スタッフが講習を受けました。
- 4、ハーモニーみどりの水防訓練にスタッフ2名が参加しました。

引き続き左記の通り取り組みます。

(7) 設置理念を実現する運営内容

一般社団法人緑区区民利用施設協会は、区と連携して、区民利用施設の管理運営及び区民が参加する活動への協力等を通じて、区民を主体とした活動とふれあいのある生き生きとした地域社会の実現に貢献していくことを目的として活動しています。

<緑区区民利用施設協会執務方針>

区民サービスの向上と効率的な運営を基本に業務の質の向上に努めます。

- ・お客様の声をよく聞き、快適で満足度の高い施設環境を提供します。
- ・お客様が安全に安心して利用できるよう万全な危機管理を行います。
- ・個人情報保護・金銭執行管理・執務執行管理を適正に行います。
- ・職員間の情報共有を進め、コミュニケーションを密にします。

このため、年3回理事会を開催し、中間事業計画・予算、執行状況、決算・報告を行い当協会の設立趣旨に沿うよう運営してまいります。

理事会を3回開催しました。

- ・(6月)前年度決算他
- ・(11月)中間決算報告他
- ・(3月)次年度予算他

今後も定例会を年3回開催するとともに、必要に応じて臨時理事会を開催してまいります。

A

(8) 利用促進策

中山地区センターの部屋利用稼働率

H24年度	H25年度	H26年度	H27年度	H28年度
64.40%	64.90%	67.30%	70.20%	68.80%

横浜市の目標60%を超え、多く利用いただいておりますが、稼働率の低い部屋(料理室)もあり、新企画の自主事業講座の取り組みや夜間実施など、一層の稼働率アップを目指していきます。

① 広報の充実強化

「広報よこはまみどり区版」への掲載や、地区連合自治会の協力を得て回覧いただいている「夏と冬のセンターまつりのお知らせ」、毎月発行する「地区センターだより」、ミニコミ誌の活用を図り、地区センターのPRと、小中学校に協力いただいたの広報を行います。

・平成28年度稼働率
⇒68.8%

- ・広報や近隣の自治会、近隣の小学校の協力をいただき、当館の講座やイベントのチラシを配布、回覧していただきました。
- ・ホームページにも「トイレ故障」等最新情報を発信し、現状を告知しました。

施設利用促進のため、広報やホームページでのお知らせを実施するとともに、設備や備品の充実を引き続き行ってまいります。

A

<p>さらに、ケーブルTVの活用やホームページの充実に努めます。</p> <p>② 設備・備品の充実 タイムリーな備品類の更新、設備の修理を行い、安全で快適な環境づくりを進めるとともに、快適で清潔な居心地の良い空間づくりに努めます。</p> <p>【目標数値】H28年度の部屋稼働率 70%</p>	<p>《設備・備品関係》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・5月休館日⇒図書棚卸、倉庫整理 7月中旬 ⇒体育室倉庫整理 9月下旬 ⇒料理室（細部）整理 <p>《稼働率実績》平成28年度 68.8%</p>		
<p>(9) 本市重要施策に対する取組</p> <p>環境への配慮</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 横浜市の「3R夢プラン」の取組みを利用者とともに進めます。 ② LED灯を積極導入し、光熱水費の削減などの推進体制を確立します。(東電からエネットへ変更) ③ 緑を活用します。 地区センターの外内に花や緑を置き、環境に配慮します。 <p>市内中小企業の優先発注 「横浜市中小企業振興基本条例」に基づき、施設管理業務委託や物品購入については、市内の中小企業に発注します。</p> <p>「本にふれあう緑区をめざした読書プラン」の推進 図書の充実⇒地区センターの利用者のニーズに合わせた図書の購入</p> <p>【目標購入数値】H28年度 80冊</p>	<p>【図書実績】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・5月の休館日に図書棚卸を行った。 ⇒H29年3月末 蔵書数9732冊 ・平成28年度82冊新刊本を購入しました。 痛みが激しく人気がある本は同じものを再購入しました。 ・その他に利用者やスタッフからの寄付の本約30冊を活用しました。 	<p>環境への配慮 … 引き続き今後も取り組みます。</p> <p>市内中小企業の優先発注 … 引き続き今後も市内中小企業に発注いたします。</p> <p>「本にふれあう緑区をめざした読書プラン」の推進 … 2か月毎に新刊本の購入、2か月ごとに人気のある本で傷みの激しい本の再購入を行った。また、人気のある本の寄付をいただき活用。スタッフも積極的に本の修理に取り組みました。</p>	A
<p>(10) 自主事業計画</p> <p>誰もが気軽に参加できる魅力ある自主事業を企画・実施し、より一層の参加者の増加を目指すとともに、「いきいきと心豊かな生活を送るきっかけづくりや仲間づくり」をコーディネートしていきます。年度当初企画事業に加え、シーズン折々のタイムリーな単発事業を実施するなど、より多くの自主事業の実施に努めます。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・概ね計画通りに実施している。 ・11月末に計画にはない講座で、「色鉛筆で干支（酉）を描こう！」をH28.11.27開催しました。 	<p>12月開催予定にしていた「冬休みの学び舎」が 広報・HP・近隣小学校に告知していたが、 応募がなく利用者のニーズがないと判断、講師とも 相談をしたうえで中止しました。</p>	A

<p>【目標数値】平成28年度講座開催予定 40種133回実施 事業計画書に沿って、計画を実施する。計画にない事業（平成28年3月実施 横浜市消防音楽隊の演奏会）も積極的に開催します。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・年度内に「消防音楽隊パートⅡ」実施を検討しましたが、開催しませんでした。 	<p>横浜市消防音楽隊の実施を3月末に検討していたが、予定が合わずに開催しないことになりました。 昨年度に消防音楽隊演奏会は、好評だったので次年度開催できればと考えています。</p>	
<p>(11) 施設の維持管理計画 ①建物・設備等の保守・点検について</p> <p>ア 建物内外の損傷状況、エレベーター、自動扉、防災機器、電気・空調設備、給排水衛生設備などの保守点検は、専門業者に委託し、安全で快適な環境を維持します。不調・不具合が発見された時は、早急に対応します。</p> <p>イ 建物、設備、備品などの日常的な保守管理は、スタッフが効率よく漏れなく確認できるよう点検実施表を用い毎日7回点検を行います。又、室内は利用者の退出後に、その都度設備・備品に異常がないか確認します。</p> <p>ウ 建物・設備の不具合については、過去の実績も考慮して修理費を確保し、緊急性、優先度の高い順にタイムリーに補修していきます。</p> <p>②清掃業務について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎日の日常清掃は、床・トイレ清掃、拭き掃除など作業スタッフが行います。 ・定期的な清掃は、専門業者に委託して実施します。 <p>毎月実施 : カーペット清掃、トイレ清掃</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・エレベーターは、停電時管制運転装置のバッテリーが交換時期を迎えているため、異音（アラーム音）がするので、交換時期をハーモニー全館で検討をした結果、平成29年6月26日（休館日）に部品交換実施予定です。 ・2階倉庫天井からの漏水のため、3階トイレのバルブを職員やスタッフが休祝日の閉館時には締めていた（平成29年1月末まで）が、現在はその作業は行っていません。 ・体育室天井電気は、H28年3月に安定機を交換したが不点灯のため、再度業者に点検修理を依頼し、平成29年3月に体育室ブレイカー交換工事を行いました。 ・工芸室の一部床板が反っていたが、スタッフが修理をしました。 	<p>定期清掃は、来年度も同様業者に委託する予定です。</p>	<p>A</p>

隔月実施 : 床・ワックスかけ (体育室は3回/年)
 年6回実施 : ガラス清掃

年4回実施 : 換気扇・空調フィルターなど
 年2回実施 : パルコニー清掃、屋上清掃など

【数値目標】 H27年度エレベーター閉じ込め事故2件
 ⇒H28年度 エレベーター閉じ込め事故0件

・会議室Aのブラインドのひもが切れて故障し、業者に修理に出したが、修理不可能とのことで、平成29年3月に新しいブラインドを取り付けました。
 ・会議室ABの照明をすべてLED化しました。

(12) 管理運営に必要な組織、人材体制
 社会経済情勢の変化に伴い利用者のニーズも多様化する中、職員的能力・資質の向上が必要です。このため、多くの機会を設け、各種の研修を企画し人材育成に努めます。

種 類	研 修 内 容
採用時研修	新規採用職員全員に対し、「協会の使命」「地区センターの目的と役割」「勤務内容(接遇含)」「人権・個人情報保護」「消防訓練」等の実施
業務・危機管理研修	指導員・スタッフを対象に、接遇を始め日常業務の振り返りを行い改善につなげる「業務改善研修」や、個人情報漏えい防止のため「個人情報保護研修」、AEDや消火器操作の「消防救助訓練」、警察官を招ての「防犯研修」等の実施
職場緊急研修	万が一事故事件が発生した時、又、他での事例が発生した時に、職場全体で問題や解決策を共有し、今後の発生防止に努める

【目標数値】 防火管理者 現在2名 → 3名
 【定性目標】 施設運営に必要な能力・資質の向上を図るため、研修に参加する。スタッフのできないことをなくそうを合言葉に館内外の簡易な補修はスタッフが行います。

・左記の通り実施しました。

【目標実績】
 防火管理者講習(1名)
 ⇒ 平成28年12月
 防火・防災管理者資格を取得(1名)

今後も必要に応じ、各種研修に常勤職員、スタッフを参加させ、館運営力の底上げを図ります。

A

(13) 個人情報保護等の体制と研修計画

「個人情報の保護に関する法律」「横浜市個人情報の保護に関する条例」「個人情報取扱特記事項」を遵守し、個人情報を適正に取り扱います。

①館長を個人情報保護責任者とする個人情報保護体制を確立し、関係法令や協会が定めた「個人情報保護方針」をスタッフ全員に周知徹底し、遵守に努めます。

②各種申込書、申請書への記載事項は必要最小限とし、その収集目的を利用者に明示します。

③取得した個人情報は、法令による場合や法的機関からの要求がある場合、又は、本人の同意がある場合以外は第三者に開示しません。

④事例の多い、個人情報データをコピーした媒体の紛失や盗難、伝票等の誤廃棄、メールの誤送信など、個人情報漏えいの防止には、次の対応を行います。

- ・個人情報記載書類等の保管は、常に施錠できる書庫への収納
- ・不要となった書類はシュレッダによる処理の徹底
- ・個人情報データ・伝票は持ち出し禁止、コピー禁止
- ・パソコンの施錠、USBメモリー等の記録媒体は施錠できるところに保管

⑤職員全体で問題意識を持ち、個人情報の取り扱いを正しく認識するため、特記事項チェックリストにより理解度を点検するとともに、職員研修を年2回実施します。又、責任者は市が実施する個人情報に関する研修にも参加します。

【目標数値】 個人情報漏えい事故 0件 (27年度1件)

・4月の休館日に個人情報研修開催
⇒職員・スタッフ講習を受けました。

・平成28年4月～平成29年3月まで特に問題ありませんでした。

平成28年度は、事故は発生しておらず、次年度も職員スタッフ一同個人情報の取り扱いには十分気を付けて対応します。

A

<p>(14) 収入計画の考え方</p> <p>自主財源の確保に一層努力し、企業からの協賛他を導入し、経費の節減と収入増を図り、利用者サービスの向上に努めます。センターの利用PRや魅力ある自主事業の企画・実施など、部屋の稼働率を高め利用料金の収入増を図るとともに、小さな収入を積み重ねていきます</p> <p>【目標数値】 利用料金収入 4,565千円(26年度) 4,763千円(27年度見込み) 4,850千円(28年度目標)</p> <p>※稼働率の低い部屋や時間帯の活用します。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・昨年度利用料金収入より今年度は17640円減収しました。 目標達成に向けて貸し部屋の利用をPRする等、努力していきます。 	<p>引き続き左記の通り取り組みます。</p> <p>会議室Aと会議室B、和室Aと和室Bは、先に予約をいれた団体が音の制約をかけられるルールで受付対応している。なるべくそれぞれの団体様には、お互い様の気持ちをもっていただけるよう促しながら、より多くの団体に部屋を使っていたきたいと考えています。</p>	<p>B</p>
<p>(15) 増収策</p> <p>【定性目標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・会議室は1コマ(2時間又は3時間)に満たない空きがある場合、希望者に時間割で貸し出し、増収を図っていますが、この貸出方法を利用者に一層PRし、サービスの向上と増収に努めます。 ・自主事業を、できるだけ空きが多い時間帯(午後3時～夜間)に実施し、稼働率向上と利用料金増収を図ります。 ・料理室の稼働率を高めるため、幅広い年代層が参加できる講座、また季節や行事にちなんだ料理教室等を増やします。 ・体育室への企業広告の獲得、もしくは用具の提供など、増収を図ります。 	<ul style="list-style-type: none"> ・企業広告については、スポーツ用品メーカーを対象に企画提案したが、企業広告を出すに至りませんでした。 	<p>増収策として、例えば利用団体の発表会を行うための優先予約(2か月先の予約、コマのカウントなし)を受付し、利用者には喜んでいただいていますので、今後も利用団体からの相談があれば前向きに受けいれていきたいと考えています。</p>	<p>A</p>

	<p>(16) 支出計画とニーズ対応費の使途</p> <p>【定性目標】</p> <p>ニーズ対応費は約150万円を見込みますが、要望が多く、費用対効果が大きいニーズに対応していきます。</p> <p>具体的には、毎年ニーズの高い「夏・冬センターまつり」や、高齢者や子育て中の保護者への支援となるような室改修、備品・消耗品類の購入などに充てていきます。</p> <p>又、その対応が適切かどうか、利用者の皆様から率直な意見をいただけるよう、利用者会議などで使途を説明していきます。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・支出計画通りに執行しています。 ・利用者のニーズがあるものを、適正に判断しながら購入をしました。 ・平成29年2月に会議室 AB の照明をLED化を行いました。 	<p>利用者の声をふまえかつスタッフにとっても安全性や効率の向上につながることに意を用いています。</p>	A
	<p>(17) 利用者等の意見の把握方法</p> <p>【定性目標】</p> <p>「利用者意見箱」からの意見や、自主事業終了後のアンケートの分析「利用者会議」、の定期開催、スタッフからの報告（随時）など利用者ニーズの把握に努め、運営に反映していきます。「ご意見を待つ」姿勢から、利用者の負担にならないよう配慮しながら、積極的にご意見をうかがう姿勢で取り組みます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・いただいたご意見や苦情に対する対応結果は掲示し、迅速な対応を利用者に知らせます。 ・館長以下スタッフまで、利用者に対し気軽に声をかけ、コミュニケーションをとる中で、利用者ニーズを把握していきます。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者からの意見は、館長、指導員、スタッフ間で迅速に周知・共有している。常に利用者の立場に立った対応ができるよう一同が心掛けています。 	<p>利用者からの意見は速やかに館長に報告をし、利用者職員スタッフが、コミュニケーションをとれる環境を維持し続けます。</p> <p>今後も利用者の立場に立った対応を一同心掛けます。</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

平成28年度 管理運営業務点検報告書

対象施設	中山地区センター
対象期間	平成28年4月1日～平成29年3月31日
指定管理者	一般社団法人緑区区民利用施設協会
実施日	平成28年7月20日(水)、平成28年10月20日(木)、平成29年1月20日(金) 平成29年4月20日(木)、平成29年6月12日
点検方法	現地視察及び館長へのヒアリング、その他書類調査
講評	良好
指摘事項	特になし。
改善状況	会議室の照明をLED照明に交換し、光熱水費の削減を図っている。安全対策として、エレベーターの重要物品の更新を実施した。
添付資料	業務点検結果シート(別紙)

頻度	点検項目	点検内容	点検結果
毎月	利用料金収入実績	収入実績、目標達成状況	収入実績は前年度の実績、目標値を上回った。
	利用者実績	開館日数、入館者数、利用層別利用数、居住 区別利用数、その他利用数	利用者数は前年度の実績を上回った。
	会議室等稼働率	部屋別等の稼働率	稼働率についても目標を1.2%程度下回った。
四半期	指定管理料の執行	指定管理料の支出金額、執行率 ニーズ対応費執行状況(品目、数量、金額)	適正 適正
	自主事業実施状況	募集対象、事業名、開催回数、参加人員、経 費、1人あたり参加費、講師謝金、事業計画書 の自主事業計画との整合性	39講座、131回/年を実施した。
	運営体制	館長、指導員(副館長)、スタッフの勤務実績	適正
	施設の管理状況	点検実施日、点検内容、点検結果、対応状況 事業計画書どおりの適切な管理の実施(第三 者への委託状況等)	適正
	修繕の実施状況	施設修繕の実施状況	適正
	備品	備品(I種)の購入・廃棄状況	適正
	広聴、ニーズ把握	広聴(窓口、電話、ご意見箱、アンケート、市コール センターへの意見・要望等)や利用者ニーズ、苦情 等の把握状況と対応、掲示の有無等	適正
	サービス向上 経費節減	サービス向上の取組状況、経費節減の取組状 況	会議室の照明をLED照明に交換し、光熱水費の削 減を図った。
	巡視点検	受付窓口の状況、館内の状況等	適正
年1回	運営目標の実績評価 運営に対する自己評価	事業計画作成時に設定した運営目標に対する実績 目標と実績に差異が生じている場合の改善計画	特になし
	利用方法	利用要綱や利用案内の内容、備付け状況等	適正
	個人情報保護	個人情報保護取扱特記事項の取組状況、研修 の実施、誓約書の提出	適正
	緊急時対策	緊急時対策マニュアルの作成・運用状況	適正
	防犯・防災対策	防犯・防災対策マニュアルの作成・運用状況	適正
		消防計画の作成・提出状況	適正
	保険	施設賠償責任保険への加入状況	適正
	その他研修等の報告	職員等に対する研修の実施状況	適正
本市重要施策への実 現に向けての取組状 況	横浜市一般廃棄物処理基本計画に沿った取組、市 内中小企業への優先発注、環境政策、障害者福祉 政策、男女共同参画政策等の取組状況	適正	
地区センター委員会 利用者会議	日時、場所、出席者、議題、意見等	・地区センター委員会 平成28年6月10日(金) 平成28年7月27日(水)	

(様式17)

随時	事故等の発生状況	日時、発生状況、対応、再発防止策の検討	「事故発生状況及び対応状況報告」のとおり
	損害賠償	損害賠償の発生状況	発生なし
	不可抗力	不可抗力発生に伴う影響	発生なし
	情報公開	件名、申請状況、対応状況	発生なし
	喫緊の対応が必要又は特に重要な意見、要望	すぐに対応が必要な意見、要望	特になし
	特に重要な施設の維持管理、修繕に関すること	利用の制限を伴うなど、重要な施設の維持管理、修繕に関する状況	特になし
特筆すべき事項	サービス向上や経費節減等の取組事項		改善指導事項
	会議室の照明をLED照明に交換し、光熱水費の削減を図っている。安全対策として、エレベーターの重要物品の更新を実施した。		・特になし