

## 平成29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	37,215,000		37,215,000	37,215,000	0	横浜市より
利用料金収入	4,508,000		4,508,000	4,668,040	160,040	
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	796,500		796,500	928,700	132,200	
雑入	720,000	0	720,000	754,640	34,640	
印刷代	20,000		20,000	16,362	3,638	
自動販売機手数料	500,000		500,000	497,247	2,753	
駐車場利用料収入	0		0	0	0	
その他（カラーカ情報料）	150,000		150,000	131,900	18,100	
その他（自販機分担金）	50,000		50,000	57,127	7,127	
その他（古紙・利子他）	0		0	52,004	52,004	
収入合計	43,239,500	0	43,239,500	43,566,380	326,880	

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	20,672,000	0	20,672,000	20,026,590	645,410	
給与・賃金	19,082,000		19,082,000	18,379,378	702,622	
社会保険料	1,250,000		1,250,000	1,200,156	49,844	
通勤手当	300,000		300,000	408,980	108,980	
健康診断費	16,000		16,000	14,076	1,924	
労働者福祉共済掛金	24,000		24,000	24,000	0	
退職給付引当金繰入額	0		0	0	0	
事務費	1,701,000	0	1,701,000	1,356,116	344,884	
旅費	11,000		11,000	2,780	8,220	
消耗品費	466,000		466,000	394,472	71,528	
会議賄い費	16,000		16,000	13,684	2,316	
印刷製本費	257,000		257,000	196,207	60,793	
通信費	220,000		220,000	214,367	5,633	
使用料及び賃借料	253,000	0	253,000	168,480	84,520	
横浜市への支払分	0		0	0	0	
その他	253,000		253,000	168,480	84,520	
備品購入費	150,000		150,000	6,458	143,542	
図書購入費	150,000		150,000	150,468	468	
施設賠償責任保険	55,000		55,000	55,630	630	
職員等研修費	25,000		25,000	21,000	4,000	
振込手数料	20,000		20,000	23,084	3,084	
リース料	50,000		50,000	75,945	25,945	
手数料	28,000		28,000	33,541	5,541	
地域協力費	0		0	0	0	
事業費	1,450,000	0	1,450,000	1,400,915	49,085	
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	1,400,915	49,085	
管理費	13,712,500	0	13,712,500	12,761,033	951,467	
光熱水費	7,560,000	500,000	7,060,000	6,188,399	871,601	
電気料金	4,250,000	200,000	4,050,000	3,603,107	446,893	自動販売機分担金含む
ガス料金	2,250,000	300,000	1,950,000	1,554,873	395,127	
水道料金	1,060,000		1,060,000	1,030,419	29,581	
清掃費	1,450,000		1,450,000	1,462,799	12,799	
修繕費	993,500	500,000	1,493,500	1,736,390	242,890	
機械警備費	185,000		185,000	178,896	6,104	
設備保全費	3,524,000	0	3,524,000	3,194,549	329,451	
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	149,681	56,681	消防設備保守・粉末消火器交換代
電気設備保守	123,000		123,000	105,235	17,765	
設備総合巡回点検	330,000		330,000	312,551	17,449	
空調自動制御装置保守	370,000		370,000	376,216	6,216	
エレベーター	120,000		120,000	115,764	4,236	
自動ドア	98,000		98,000	87,696	10,304	
植栽管理	330,000		330,000	327,983	2,017	
害虫駆除清掃保守	50,000		50,000	40,999	9,001	
駐車場設備保全費	20,000		20,000	60,335	40,335	駐車場ゲートバー交換・スポット点検費・新磁気駐車券
その他保全費・1	317,000		317,000	188,915	128,085	空気環境測定・残留塩素・環境衛生選任・温水ヒーター点検
その他保全費・2	800,000		800,000	536,428	263,572	省エネサービス・ウォーターサーバー水質検査・電話交換設備保守
共益費	0		0	0	0	
公租公課	2,120,000	0	2,120,000	2,371,452	251,452	
事業所税	0		0		0	
消費税	2,100,000		2,100,000	2,100,586	586	
印紙税	20,000		20,000	16,872	3,128	
その他（県・市民税他）			0	253,994	253,994	
事務経費（計算根拠を説明欄に記載）	2,044,000	0	2,044,000	3,645,681	1,601,681	収入の約8.3%（事務局費等割り当て金）予算5%
本部分	2,044,000		2,044,000	3,645,681	1,601,681	
当該施設分	0		0		0	
ニーズ対応費	1,540,000		1,540,000	1,651,793	111,793	
支出合計	43,239,500	0	43,239,500	43,213,580	25,920	
差引	0	0	0	352,800	352,800	
自主事業費収入			928,700			
自主事業費支出			1,400,915			
自主事業収支			472,215			
管理許可・目的外使用許可収入			497,247			
管理許可・目的外使用許可支出			60,335			
管理許可・目的外使用許可収支			436,912			

## 平成29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	410,490	2,630	413,120	375,666	109.97	408,900	101.03
5月	400,060	0	400,060	375,666	106.49	399,290	100.19
6月	406,830	600	407,430	375,666	108.46	418,550	97.34
7月	392,830	600	393,430	375,666	104.73	410,370	95.87
8月	347,120	1,710	348,830	375,667	92.86	332,430	104.93
9月	395,530	3,120	398,650	375,667	106.12	416,860	95.63
10月	421,360	3,570	424,930	375,667	113.11	430,450	98.72
11月	406,010	1,980	407,990	375,667	108.60	399,220	102.20
12月	335,220	2,820	338,040	375,667	89.98	343,480	98.42
1月	348,020	3,150	351,170	375,667	93.48	343,710	102.17
2月	375,630	6,000	381,630	375,667	101.59	385,600	98.97
3月	399,790	2,970	402,760	375,667	107.21	389,930	103.29
合計	4,638,890	29,150	4,668,040	4,508,000	103.55	4,678,790	99.77

※ 部屋利用料・キャンセル料は、使用日ベースでの入力をお願いします。

## 【説明】

部屋利用料+キャンセル料=領収金額合計

\* 部屋利用料…部屋の利用に対する収受金額  
\* キャンセル料…キャンセルに対する収受金額

平成29年度 中山地区センター利用料金収入決算内訳

(単位:円)

項目		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(内容、積算等)
利用料金収入		4,508,000	0	4,508,000	4,668,040	-160,040	
体育室		1,155,000		1,155,000	1,245,420	-90,420	
会議室		1,877,000	0	1,877,000	2,038,720	-161,720	
	会議室A	1,097,000		1,097,000	1,303,720	-206,720	
	会議室B	780,000		780,000	735,000	45,000	
				0		0	
料理室		313,000		313,000	161,600	151,400	
和室		599,000		599,000	632,100	-33,100	
工芸室		564,000		564,000	590,200	-26,200	

## 平成 29 年度地区センター利用状況( 団体十個人利用)

施設名 中山地区センター

月別	開館日数 (日)	入館者数(人)			利用層別利用数(人)										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	4,915	5,695	10,610	667	809	595	646	314	1,450	2,987	1,665	1,477	10,610	10,656	100%
5月	30	4,728	5,744	10,472	656	618	614	868	351	1,450	2,947	1,603	1,365	10,472	10,759	97%
6月	29	4,847	6,202	11,049	634	739	631	820	336	1,339	3,139	1,760	1,651	11,049	11,524	96%
7月	30	5,142	6,128	11,270	704	1,250	667	899	329	1,406	2,977	1,526	1,512	11,270	11,892	95%
8月	30	4,982	5,771	10,753	695	1,021	694	626	362	1,486	2,980	1,564	1,325	10,753	11,654	92%
9月	29	4,863	5,891	10,754	644	940	549	727	263	1,348	2,878	1,767	1,638	10,754	12,608	85%
上半期計	177	29,477	35,431	64,908	4,000	5,377	3,750	4,586	1,955	8,479	17,908	9,885	8,968	64,908	69,093	94%
10月	30	5,532	6,178	11,710	703	800	533	824	170	1,610	3,186	2,113	1,771	11,710	12,823	91%
11月	29	4,715	5,805	10,520	645	742	653	869	203	1,410	3,098	1,488	1,412	10,520	11,527	91%
12月	26	6,338	7,476	13,814	713	1,070	683	861	151	2,183	3,977	2,116	2,060	13,814	15,924	87%
1月	26	4,378	5,042	9,420	612	669	507	668	322	1,123	2,482	1,596	1,441	9,420	10,130	93%
2月	27	4,653	5,530	10,183	663	757	629	860	234	1,264	2,970	1,548	1,258	10,183	11,673	87%
3月	30	6,213	7,077	13,290	1,058	1,435	1,026	743	245	2,014	3,623	1,764	1,382	13,290	13,044	102%
下半期計	168	31,829	37,108	68,937	4,394	5,473	4,031	4,825	1,325	9,604	19,336	10,625	9,324	68,937	75,121	92%
年間合計	345	61,306	72,539	133,845	8,394	10,850	7,781	9,411	3,280	18,083	37,244	20,510	18,292	133,845	144,214	93%

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	8,748	1,545	317	10,610	2,632	0	1,098	
5月	8,564	1,332	576	10,472	2,772	0	1,017	
6月	8,936	1,733	380	11,049	2,851	0	968	
7月	9,231	1,504	535	11,270	3,209	0	1,031	
8月	9,157	1,168	428	10,753	3,597	0	1,108	
9月	8,761	1,485	508	10,754	3,107	0	979	
上半期計	53,397	8,767	2,744	64,908	18,168	0	6,201	
10月	9,658	1,563	489	11,710	2,782	0	804	
11月	8,324	1,646	550	10,520	3,456	0	745	
12月	11,539	1,927	348	13,814	4,215	0	646	
1月	7,725	1,258	437	9,420	2,068	0	812	
2月	8,085	1,547	551	10,183	2,628	0	886	
3月	10,391	2,586	313	13,290	4,699	0	813	
下半期計	55,722	10,527	2,688	68,937	19,848	0	4,706	
年間合計	109,119	19,294	5,432	133,845	38,016	0	10,907	

## 平成29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	186	12,000	0	12,000	無	0	500	12,000	緑区囲碁連盟 講師謝金500円×6回
小学生以上	百人一首を楽しもう	4月～3月	12	15	115	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	170	48,000	0	48,000	無	0	8,000	48,000	みどりおもちゃドクターの会
小学生と 保護者	親子でおいしいピザ作り	6月	1	8組	16	6,241	8,800	15,041	有	1,100	7,000	7,000	
成人	日陰を彩る花々の寄せ植え	4月	1	16	16	4,300	24,000	28,300	有	1,500	5,000	5,000	
60才以上	イキイキ健康体操(全10回)	4月～6月	10	40	480	0	192,000	133,060	有	4,000	10,000	100,000	助手謝金(内3500円/1回) 傷害保険料未精算(11000円前払 い含む)、参加費4000円×48 名
2・3歳児と 保護者	親子ミニシアター	6月	1	40	60	5,721	0	5,721	無	0	3,000	3,000	
1・2歳児と 保護者	にこにこ親子体操(全3回)	5～6月	3	15組	36	12,960	6,000	18,960	有	1,000	5,000	15,000	参加費1000円×6組
3・4歳児と 保護者	親子の遊び場(全6回)	5～10月	6	15組	45	37,591	11,650	49,241	有	1,500	7,000	42,000	講師内訳(講師5000円、助手2000円) 講座は10月まで継続(参加費)親子2 名1300円×7組、親子3名1900円×1組、 8月から参加1組650円
小学生	夏休み子ども卓球教室(全6回)	7月～8月	0	30	180	44,480	18,000	62,480	有	600	8,000	48,000	傷害保険4,080円含む、卓球ホール10タース 10,400円購入含む 参加費600円×30名
成人	やさしい小筆字(全4回)	5月～6月	4	40	10	19,600	15,000	34,600	有	1,500	5,000	20,000	
成人	囲碁初心者教室(全6回)	6月～7月	6	20	19	0	38,000	11,400	有	2,000	1,000	6,000	
小学校	サマーチャレンジ世界に1つ私が作るバ	7月	1	16	16	7,555	8,000	15,555	有	500	5,000	5,000	
60才以上	イキイキ健康体操(全10回)	9月～12月	10	40	46	0	184,000	132,940	有	4,000	10,000	100,000	助手謝金(内3500円/1回) 傷害保険料10740円含む、参加 費4000円×48名
成人	体幹ストレッチ	9月	1	20	2	5,320	1,000	6,320	有	500	5,000	5,000	
成人	浴衣の着付け	7月		15	1	4,300	4,500	8,800	有	500	7,000	7,000	助手謝金(内2000円/1回) 参加費500円×9名
小学生	子供のアトリエ油絵教室	7月～8月	3	16	45	10,389	75,000	85,389	有	5,000	6,000	18,000	助手謝金(内2,500円/1回) 参加費5000円×15名
小学5・6年生	夏休みの工作教室 LED3色あ んどん	8月	1	16	16	8,909	8,000	16,909	有	500	8,000	8,000	
小学3・4年生	夏休みの工作教室 ムカデロボット	8月	1	16	16	9,773	8,000	17,773	有	500	8,000	8,000	
小学1・2年生	夏休みの工作教室 万華鏡	8月	1	16	14	9,909	7,000	16,909	有	500	8,000	8,000	
全て	第4回中山地区センター夏まつり	8月	1	300	601	166,365	30,050	196,415	有	50	0	0	参加費として、ゲームコーナー(射的・ヨー ヨー釣り)各50円×237人、焼きそば・肉 まん各100円×182人
成人	パソコン講座(全3回)	9月	3	16	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
小学生と 保護者	親子バトミントン教室(全5回)	9月	5	20組	165	13,880	40,500	54,380	有	成人1500 小学生 1000	10,000	50,000	参加費1500円×15名、1000円×18名 傷害保険4380円
成人	料理 初めて！始めよう	10月	1	12	10	5,582	10,000	15,582	有	1,000	5,000	5,000	
成人	プリザーブドフラワーで作る季節の飾り	10月	1	16	15	4,100	31,500	35,600	有	1,600	5,000	5,000	5名材料代のみ(1500円)
小学生以上	色鉛筆で干支(戌)を描こう！	11月	1	12	7	7,340	2,100	9,440	有	300	5,000	5,000	
未就学児 と保護者	わくわくフットサル遊び	11月	1	40(20組)	10	6,776	1,500	8,276	有	300	5,000	5,000	
成人	カラーリーフを取り入れた冬の花の寄せ	11月	1	16	16	5,900	24,000	29,900	有	1,500	5,000	5,000	
小学生	ステンシルでクリスマスカードを作ろう	12月	1	16	16	5,002	1,600	6,602	有	100	5,000	5,000	
成人	プリザーブドフラワーで作るブチXmasアレンジ	12月	1	10	14	5,000	7,000	12,000	有	500	5,000	5,000	
成人	ドイツ菓子 シュトーレン作り	12月	1	16	16	5,227	28,800	34,027	有	1,800	7,000	7,000	助手謝金(内2000円/1回)
小学生	ブッシュドノエル(ケーキ作り)	12月	1	16	16	6,693	19,200	25,893	有	1,200	7,000	7,000	助手謝金(内2000円/1回)
どなたで も	クリスマス☆コンサート	12月	1	80	100	8,000	0	8,000	無	0	8,000	8,000	助手謝金(内3000円/1回)
成人	お正月を迎える花	12月	1	16	12	2,000	31,600	33,600	有	2,300	5,000	5,000	材料のみ2名(2000円×2名)
未就学児 と保護者	リトミックで遊ぼう(トドラー)	10月	1	20組	60	3,000	0	3,000	無	0	3,000	3,000	
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	30	25,100	19,500	44,600	有	成人1500 小学生 1000	7,000	35,000	参加費1500円×15名、1000円×18名 傷害保険3000円
成人	スマホ入門講座(全2回)	1月	2	20組	38	5,840	22,800	28,640	有	1,200	8,000	16,000	テキスト代20名分10000円含む
成人	着物の着付け(全2回)	1月	2	20	14	10,600	7,000	17,600	有	1,000	7,000	14,000	助手謝金(内2000円/1回) 参加費500円×9名
成人	クラシック・ショコラ	2月	1	16	11	5,036	20,600	25,636	有	1,600	5,000	5,000	材料のみ2名(1500円×2名)
小学生以上	百人一首大会	2月	1	60	49	26,582	4,900	31,482	有	100	24,000	24,000	
未就学児 と保護者	親子わくわくフットサル遊び	3月	1	20組	18	5,684	2,700	8,384	有	300	5,000	5,000	
合 計				125	2743	608,815	928,700	1,400,915	0	41,250	257,000	721,000	

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29年度 意見・要望・提案・苦情・指摘事項対応状況報告

No.	年月日	内 容	対 応 結 果
1	29.4.29	17時に閉館していることに気づかず、ハーモニーみどりの駐車場に利用者が車を入庫させた。閉館に気づき出庫しようとしたが、地区センターの職員スタッフは退館しており、他の施設の方に駐車券の退出チェックをしたが、閉館にもかかわらず、入庫できることがおかしいと後日意見あり。	駐車場を管理をしている社会福祉協議会に確認。本来は、閉館時間に入庫できないよう操作するのだが、操作をし忘れた人為的ミスであった。利用者には、その旨を伝え、了解をしていただいた。
2	29.4.30	受付に来られた来館者から当日の利用団体がどの部屋で利用しているか尋ねられたが、来館者が尋ねた団体名と予約されている団体名が異なっており、そのような団体は利用していないと返事をし、その来館者を帰らせた後に来館者の友人からクレームの電話があった。	団体名が違っていたこともあり、ご案内できなかつたことを伝え、了解をしていただいた。
3	29.5.3	利用団体のメンバー募集のちらしを1階にも掲示したい。	利用団体の募集チラシを貼れる場所は、4階の掲示板のみですと伝え、了解をしていただいた。
4	29.5.7	和室Aを利用したい(舞踊の練習で)が、メンバーが全員高齢女性で、机・いすが重たく、片付けることができない。	利用者の部屋の入れ替えがないタイミングで、スタッフが机・いすの移動をすると伝え、了解をしていただいた。
5	29.5.10	冷房が使えないで、熱中症になりそう。気温が高ければ、冷房を使えるようにしていただきたい。(意見箱より)	5月13日に冷房に切り替わった。複合施設のため、冷房切り替えは一括して業者が行う。毎年5月初旬から中旬あたりに暖房から冷房に切り替わる。日々のスタッフ巡回時(冷房が効かない時期)に、暑いと感じたら窓の開閉や空調の送風操作対応をしている。
6	29.5.16	受付に来られた女性より、グループ室で習字をしたいと話あり。	グループ室は、学習をする場所であり、墨が机や壁につくと取れない、また墨のにおいもあるのでご利用はできないと伝えたが、あまり納得されずに帰られた。
7	29.5.20	料理室の入口の扉を開けたまま、蕎麦打ちをしているが、共有部分を利用している方の中に蕎麦アレルギーの方もいるかもしれないので危険ではと、他の利用者から閉めてほしいと意見あり。	団体の代表に左記のことを伝え、扉を閉めて蕎麦打ちをすることを了解していただいた。
8	29.7.25	会議室利用のフラダンス(女性)の団体より、清掃道具を交換する男性の業者がノックをしないで入退室したとの苦情があった。	直ちに地区センターより業者に確認し、今後このようなことがないよう交換作業をしていただく話をした。団体代表へ報告をし、了解をいただいた。
9	29.9.15	韓国語の本をもっと増やしてくださいと嬉しいと投書での意見。	普段から本のリクエストは受付ていないが、今後本を購入するにあたり検討したい。

## (様式11)

10	29.10.4	以前から地区センターを利用している近隣男子中学生数名による、体育室個人利用で、道具を破損、また未返却、飲食不可の場所での飲食、退館時間を守らず、その都度スタッフが注意をしている。	左記の件、中学の先生に相談したところ、該当生徒に指導くださり、後日一部の生徒が次回からはルール守って使用すると話をしに来館(29.12.1)し、当館も今後の利用を認めた。
11	29.10.11	ハーモニーみどり建物前の駐輪場に留めていた自転車の鍵穴、サドル、ハンドルに接着剤がつけられていた。	自転車の持ち主自ら警察に届け出をし、館として注意換気の掲示物をはった。その後、このような件は起きていない。
12	29.10.18	会議室を利用している団体から、娯楽コーナーで囲碁をされている方が、場所を占有しすぎている。利用を有料にしてもよいのではと意見があつた。	同様の意見が翌月にもあつた。(和室に入室する前に待つ場所がないほど、囲碁の方が占有している)館より囲碁グループの代表者へ話をして、今後の利用方法を相談中である。
13	29.10.22	3階、4階の女子トイレの手洗い下に置いている清掃用のモップ入れにごみが捨てられている。	モップ入れに注意換気の張り紙をした。
14	29.10.24	今年度に入り2件、利用団体のメンバー募集チラシにキズを付けられていた。4階にある団体のメンバー募集チラシを貼っている掲示場所を3階に移動させた。	団体のメンバー募集チラシ掲示場所を3階に移動させてから、キズつけられなくなった。また、1階、3階、4階の地区センターが利用しているチラシの配架場所、また3階、4階のポスター掲示場所を利用者そしてスタッフが見やすいよう整理をした。
15	29.10.25	工芸室で和太鼓(サイズは小)×8台を持ち込んで、バチでたたきながら練習したいと相談があつた。	太鼓の数も多く(数の制限数は設けていないが)大きい音になると予想し、利用をお断りし、ご了解を得た。
16	29.11.7	体育室でインラインスケートの練習をしたいと相談があつた。	体育室の床の保全のため、利用をお断りし、ご了解を得た。
17	29.11.7	体育室で高校生によるジャグリング部の発表会を行いたいと相談があつた。	体育室の床や壁の保全のため、利用をお断りし、ご了解を得た。
18	29.11.20	体育室個人利用(卓球)に来られた女性より、大勢の個人利用希望者が来館した場合、順番をきめるだけでも時間が減ってしまうので、順番利用受付開始時間を早めてほしいと意見があつた。	館として、時間を早めてしまうと時間通りにきた方の対応ができないくなるので、混んでいても時間通りに対応しますと伝え、ご了解をいただいた。
19	29.11.26	会議室Aを利用している利用者から床の一部が浮いていると話があつた。	館で確認したところ、つまずくほどの浮きではないと判断し、ただ注意換気のためにも浮いた部分を養生テープで押さえて、今年度中に業者に見ていただく予定。

## (様式11)

20	29.12.3	和室Bを利用していた茶道の団体から水屋の水の流れが悪いと話があった。	スタッフが排水管を清掃したが、つまりものは除去できず、その後業者に除去作業を依頼し、つまりは解消された。水屋に改めて注意換気のチラシを掲示した。
21	30.2.22他	体育室個人利用で、ルールを守らない(同一グループで個々に予約をとり複数回利用をする、他のグループに合流交渉をし、複数回利用をしようとするなど)利用者がいる。他の利用者からの通報もある。	他の利用者の迷惑にならないよう、職員、スタッフ間で注意を促している。
22	30.3.28	図書コーナーの利用者より投書あり。図書コーナーでゲームをしているうるさい学生がいるので静かにしてほしい。	職員、スタッフ間で意見を共有し、日々利用者が快適に過ごせるよう声をかけたりしている。

## 平成29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	29.4.14	和室Aの押入れに収納している麻雀卓一式を取り出しやすくするため、キャスター付き台を作った。	麻雀卓一式は、重さ・奥行きもあるので、より取り出しやすくまた収納しやすいようにとスタッフが手作りで製作した。
2	29.5.15	和室Bに以前から設置していたテレビにDVDを設置した。	利用団体から和室でもビデオがみたいの声に答え設置した。和室Bの部屋稼働向上を期待。
3	29.5.30	料理室専用の脚立1台購入。	高い位置にある食器棚から道具を取り出すとき、今まで食器棚の椅子を使用していたいっていたが、その椅子は足をのせるスペースも狭く、高さもあるとの意見を利用者からいただき、その声に答え購入。利用者に喜んでいただいている。
4	29.6.15	工芸室入り口の段差が解消されるよう、特注スロープを設置した。	利用者が安全に入退室していただきたい。
5	29.6.29	3階・4階の男女お手洗い入口のマットを交換した。	利用者に気持ちよく利用していただきたい。
6	29.7.20	男性利用者より、3階男子トイレ個室の便座がぐらついていると受付スタッフに話があった。	スタッフが便座のネジをしめ、修理対応した。
7	29.9.17	中山小学校PTA様より「こども110番の家」の協力依頼があった。	ハーモニーみどり全体として、今年も継続して協力した。
8	29.9.27	中山小学校2年生(約30名)の担任より、中山地区センターを見学したい依頼があった。	社会の授業として、先生、生徒と保護者で来館。今後も利用していただけるよう、中山地区センターを案内した。
9	29.10.9	グループ室のブラインドのひもが外れ上げ下げできなくなった。	業者に修理を依頼中⇒30年3月に業者が修理を試みたが直せず、30年4月以降に別の業者に修理を依頼する予定である。
10	29.10.10	平成29年7月末から発生したハーモニーみどり2階ボランティアルームの天井からの水漏れについて、業者による検証から水漏れ箇所の上部にあたる3階体育室の空調機のドレンパンのつまりが原因であると判明。	原因が判明後に業者による空調機のドレンパンの清掃、修理を行った。
11	29.11.9	以前から雨が降った後に体育室の天井から雨漏りがしていた。	11月9日から11月13日にかけて業者による修繕工事を行い、その後雨漏りはしなくなった。また、工事は業者が屋上から屋根にのぼり、穴を塞ぐ作業だったため、利用者の利用制限をせずに工事を行った。

(様式12)

12	29.11.24	身体障害者用駐車場の屋根ガラスが破損していた。	利用者がケガなどしないよう、破損発見後、速やかに業者を手配し屋根ガラスを取り除く工事を行った。
13	30.1	体育室のしきりネットが利用者だけでは開閉しにくい状態になっている。	しきりネットが経年劣化している。来期になるが修理等検討中である。

## 平成29年度 備品一覧

(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。

## 平成29年度 修繕一覧

No.	修繕年月日	修 繕 箇 所	金 額 (円)	業 者 名
1	29.4.14	3階給湯器故障のための点検代一式	4,536	(株)ヤスマラ港北営業所
2	29.5.15	工芸室入口カギ修理代一式	8,640	(有)鴨居ロックセンター
3	29.5.26	4階会議室A 壁補修工事の一部	24,000	(有)中山堂表具内装
4	29.5.31	3階ガス給湯器交換工事一式	121,000	(株)リフレッシュ
5	29.6.2	卓球台安全フック×1か所修理	1,500	松井
6	29.6.29	会議室机1台修理、工芸室入口スロープ取付代、工芸室机の脚3か所補強	31,755	(有)中山堂表具内装
7	29.7.20	エレベーター部品交換工事	282,644	マーキュリーアションソーレ(株)
8	29.8.29	4階女子トイレつまり除去修理作業	7,776	(株)クラシアン
9	29.8.8.	無圧ヒーター部品交換作業	276,243	(株)港都
10	29.10.5	パーキングシステム(駐車券機)故障修理	21,600	アマノ(株)
11	29.11.27	体育室屋根雨漏り修繕工事	496,800	(株)鈴木屋根材
12	30.3.14	工芸・会議室床修理、会議室A扉カギ修理、和室ふすま扉修理	30,000	(有)中山堂表具内装

## (様式9)

13	30.3.15	4階給湯器交換工事一式	121,000	(株)リフレッシュ
14	30.3.16	受水槽定水位弁交換工事	108,567	(株)港都
15	30.3.30	自動ドア部品交換工事	10,962	(株)港都
16	30.3.30	図書コーナー天井換気扇交換工事一式	93,765	(株)港都
17	30. 4.支払い予定	ブラインド修繕【会議室A, B(各1か所ずつ)グループ室紐切れ】	95,602	(株)デザインウォーターズ
合計			1,736,390	

(様式8)

## 平成29年度 委託内容一覧

No.	委託期間	委 託 内 容	金 額 (円)	業 者 名
1	H29.4.1～ H30.3.31	施設管理業務保守委託 (清掃1,211,637円、害虫・害獣駆除40,999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温水ヒータ一点検62,615、給湯水残留塩素23,688)	2,082,085	(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	マーキュリーアシェンソーレ(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)	428,925	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)
12	9月	水質検査(冷水機2箇所)	16,200	(株)総合環境分析
13	11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

(様式8)	合計	4,569,354	
-------	----	-----------	--

## 平成29年度 中山地区センター委員会開催状況

## ■第1回

日 時	平成29年6月9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	18名(緑区地域振興課係長、センター委員会会長、センター委員会副会長、センター委員12名、館長、地区センター職員2名)
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28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など報告、センター委員役員選任について、平成29年度自主事業計画、その他)
意見等	・センター委員会会長より中山地区センターは、幅広い年齢層の多くの利用者が利用しており、部屋の稼働率も多く、上手く運営されている。・センター委員より山下家庭防災は休止中であると話があった。・配付した資料の説明(基本協定書等に定めた目標達成状況、利用料金収入、ニーズ対応費報告、苦情・サービス向上・経費節減努力、自主事業講座報告と計画、中山地区センター夏まつり・ハーモニーみどりふれあいまつりのお知らせ、館内改修報告等)・鈴木氏よりバトミントン道具の今後の中学生への貸出予定はの間に、事務局長より現状通り貸出は不可と回答。・センター委員会会長より貸出用カラオケ機器はありますかの間に、地区センター職員より平成29年3月末に貸出ニーズが年に1～2回と低いため契約終了、そのため貸出用はないと回答。・会議欠席者へ後日(6月21日)資料を送付。

## 平成29年度 中山地区センター利用者会議開催状況

## ■第2回

日 時	平成29年7月27日(木) 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(センター委員会会長、館長、地区センター職員2名)、27団体参加
議 題	1、センター委員会会長より挨拶 2、館長より挨拶 3、各団体の紹介と挨拶 4、地区センターの運営・利用について 5、夏祭りとハーモニーみどりふれあいまつりについて 6、質疑応答他
意見等	・館長より2階ボランティアルーム天井から水漏れしており原因究明のため、その上部にあたる体育室の利用制限をしており、利用者様には不便をおかけしている。・配布資料の説明(地区センターの利用について、中山地区センター夏まつり・ハーモニーみどりふれあいまつりについて等)・質疑応答

## 平成29年度ニーズ対応費使途一覧

	実施内容	金額	備考
1	麻雀卓用キャスター付きすのこ材料代	1,703	
2	カラオケ新譜本4月分	1,080	
3	NHKテキスト本4月分	2,141	
4	神奈川新聞4月分	3,189	
5	読売新聞4月分	3,667	
6	ダスキンリース代4月分	10,098	
7	生花4月分	3,000	
8	カラオケ新譜本5月分	1,080	
9	生花5月分	3,000	
10	NHKテキスト本5月分	2,141	
11	神奈川新聞5月分	3,189	
12	読売新聞5月分	3,667	
13	ダスキンリース代5月分	10,098	
14	カラオケ新譜本6月分	1,080	
15	panasonicブルーレイプレーヤー、HDMIケーブル	10,345	
16	生花6月分	3,000	
17	緑区利用予約システム年間保守料金	189,000	(株)ワイソリューション
18	体育室個人利用用ショートテニスボール3セット	1,794	
19	卓球ラケット20本、バトミントンスライドフック6	32,200	(株)ティエムスポーツ
20	料理室用脚立1台	2,445	
21	神奈川新聞6月分	3,189	
22	読売新聞6月分	3,667	
23	NHKテキスト本6月分	2,141	
24	ダスキンリース代6月分	12,204	
25	カラオケ新譜本7月分	1,080	

26	生花7月分	3,000	
27	3階カ・4階お手洗いマット4枚	10,844	(株)ゼスト
28	神奈川新聞7月分	3,189	
29	読売新聞7月分	3,667	
30	NHKテキスト本7月分	2,141	
31	生花8月分	3,000	
32	囲碁盤囲碁石の清掃費一式	29,475	中山地区センターの全囲碁盤・囲碁石の清掃代(人件費含む)
33	カラオケ新譜本8月分	1,080	
34	ダスキンリース代7月分	10,098	
35	ワイド射的ディスプレイ台 × 1	19,543	夏・冬の祭りゲームコーナー用
36	建水 × 2(和室の茶道具)	3,400	いとうや商店
37	柄杓 × 2(和室の茶道具)	3,998	
38	読売新聞8月分	3,667	
39	NHKテキスト本8月分	2,141	
40	神奈川新聞8月分	3,189	
41	カラオケ新譜本9月分	1,080	
42	ダスキンリース代8月分	10,098	
43	生花9月分	3,000	
44	読売新聞9月分	3,667	
45	神奈川新聞9月分	3,189	
46	NHKテキスト本9月分	2,141	
47	ダスキンリース代9月分	10,098	
48	キャンディレイ用	4,173	(ハーモニーみどりふれあいまつり)用
49	カラオケ機器 部分交換修理代一式	66,214	(株)第一興商
50	読売新聞10月分	3,667	
51	神奈川新聞10月分	3,189	
52	生花10月分	3,000	

53	(個人利用用)ショートテニスボール4個	1,242	
54	駐車券割引ライターAR100一式	108,000	アマノ(株)
55	カラオケ新譜本10月分	1,080	
56	カレンダー×8部(館内貸部屋掲示用)	864	
57	ダスキンリース代10月分	10,098	
58	まつり 子供囲碁将棋体験コーナー景品等	847	(ハーモニーみどりふれあいまつり)用
59	まつり トイレットペーパー3箱	10,627	(ハーモニーみどりふれあいまつり)用
60	まつり リソグラフインク2	5,616	(ハーモニーみどりふれあいまつり)用
61	まつり 準備金	146,500	(ハーモニーみどりふれあいまつり)用
62	生花12月分	3,000	
62	NHKテキスト10月分	2,141	
63	神奈川新聞11月分	3,189	
64	読売新聞11月分	3,667	
65	カラオケ新譜本12月分	1,080	
66	まつり ゲームコーナー景品等	16,187	(ハーモニーみどりふれあいまつり)用
67	まつり 崎陽軒お弁当65個	45,500	株崎陽軒
68	ダスキンリース代11月分	18,090	
69	ショートテニスボール2個入り×3(体育室個人利用)	1,794	
70	NHKテキスト11月分	2,141	
71	NHKテキスト12月分	2,141	
72	神奈川新聞12月分	3,189	
73	読売新聞12月分	3,667	
74	カラオケ新譜本11月分	1,080	
75	まつり カウネット11月分	48,352	
76	生花11月分	3,000	
77	体育室空調機修繕工事一式	161,352	テクノ矢崎(株)
78	ハーモニーみどり駐車場屋根ガラス撤去工事	140,314	荒井硝子店

79	ダスキンリース12月分	10,098	
80	東芝パック式そうじきPC4A(L)×1会議室A用	7,980	
81	生花1月分	3,000	
82	カラオケ新譜本1月分	1,080	
83	ダスキンリース1月分	10,098	
84	読売新聞1月分	3,667	
85	神奈川新聞1月分	3,189	
86	NHKテキスト1月分	2,141	
87	カラオケ新譜本2月分	1,080	
88	生花3月分	3,000	
89	プレイルーム用カレンダー×1	486	
90	神奈川新聞2月分	3,189	
91	生花3月分	3,000	
92	カラオケ新譜本3月分	1,080	
93	読売新聞2月分	3,667	
94	NHKテキスト2月分	2,141	
95	バトミントンラケット×2 修理代	1,200	
96	ダスキンリース代2月分	10,098	
97	NHKテキスト3月分	2,141	
98	神奈川新聞3月分	3,189	
99	読売新聞3月分	3,667	
100	ダスキンリース代3月分	10,098	
101	電話交換機修繕一式	291,600	(株)光電社
	合 計	1,651,793	

施設名 中山地区センター

### 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	29.8.7	中山地区センター主催の講座【夏休みの工作教室】の参加者が、はんだごてに直接触れてやけどをした。	地区センターよりすぐに病院に行くようすすめた。医師よりやけど部分に塗り薬を処方されたとのこと。

## 平成29年度 職員等に対する研修実施状況報告

No.	実施月日	研修名	研修内容(概略)	参加者数及びその内訳
1	29.4.24	個人情報研修	館長による個人情報の取り扱いについての研修。	中山地区センター職員2名、スタッフ15名
2	29.4.24	AED機能説明と実習研修	日本光電工株式会社によるAED機能説明とAEDを実際に使用し、非常時に備える。	中山地区センター職員2名、スタッフ15名
3	29.9.13	水まわり器具メンテナンスセミナー	水栓器具の仕組みやバルブの点検・修理等	中山地区センタースタッフ2名
4	30.3.20	接遇研修	(株式会社ファイブスターズアカデミー講師山田氏による)接遇の基本を学び、気持ちよくご利用いただくための研修	中山地区センター職員スタッフ14名
5	30.3.20	人権研修	(一般社団法人緑区区民利用施設協会 事務局長による)職場やお客様に対しての人権尊重について	中山地区センター職員スタッフ13名

## 平成29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	29.5.10	(意見箱に投書)冷房が使えなく熱中症になりそうです。気温が高ければ冷房が使えるようにしていただきたいです。	ハーモニーみどり全館で空調管理している。次年度は、切り替え時期を早めるよう検討中。
2	29.9.23	(意見箱に投書)近隣の施設で行っているような半年毎の60歳以上対象の講座をやってください。	同一講座を半年単位で講座を行う企画はないが、60歳以上の方対象の講座は毎年あるので、受講していただきたい。
3	29.9.15	(ハーモニーみどりの他施設に投書)韓国語の本をもっと増やしてほしい。	配架する本の選定時にご意見を参考にします。
4	30.1.12	(意見箱に投書)くじ引きで利用者を決定するが、体育室全面使用は再考願います。多くの区民が使用するように3分の1面、3分の2使用に是非変更してください。	今のところ、全面での利用を禁止する予定はない。
5	30.1.23	(意見箱に投書)更衣室が寒いです。他エリア同様に暖房を入れてほしいです。	あいにく更衣室には冷暖房設備はなく、利用が少ない場所であるため今後も冷暖房設備を備える予定はない。
6	30.3.28	(意見箱に投書)ゲームをしている学生がうるさくて迷惑。図書コーナーは静かにしてほしい。	このような意見がでないよう、利用者の迷惑になる行為は、スタッフが注意します。

平成29年度 光熱水費内訳

施設名 中山地区センター

項目	ガス		電気		水道		月計
	使用量(m <sup>3</sup> )	料金(円)	使用量(kwh)	料金(円)	使用量(m <sup>3</sup> )	料金(円)	料金(円)
4月	1,264	82,025	13,684	257,918			339,943
5月	1,334	87,004	9,014	180,615	229	169,846	437,465
6月	2,380	147,702	13,080	257,422			405,124
7月	3,123	192,829	16,328	318,847	290	221,278	732,954
8月	3,139	195,943	19,449	383,824			579,767
9月	2,219	142,561	19,003	383,633	297	227,606	753,800
10月	1,326	88,749	16,977	347,222			435,971
11月	1,327	88,437	14,508	287,707	218	160,851	536,995
12月	1,760	130,849	14,034	278,811			409,660
1月	1,817	134,620	14,690	290,345	175	125,419	550,384
2月	1,804	134,650	14,959	292,486			427,136
3月	1,692	129,504	13,519	267,150	175	125,419	522,073
合計	23,185	1,554,873	179,245	3,545,980	1,384	1,030,419	6,131,272

## 目標設定・自己評価合体版

## 平成29年度中山地区センター自己評価表

目標設定の視点	計画内容及び運営目標	計画内容及び運営目標に対する実績	今後の取組(改善計画)	自己評価
利用者サービス	<p><b>(1) 地域特性、地域ニーズ</b></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"> <li>(1)【第4回中山地区センター夏祭り＆カラオケ大会】の開催</li> <li>(2)【ハーモニーみどりふれあいまつり】の開催</li> <li>(3)親子ミニシアター、クリスマスコンサート等</li> </ul> <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4回中山地区センター夏祭り」参加者の増員目標数 H28年度 600人 ⇒ H29年度 650人</p>	<p>(1) 第4回中山地区センター夏祭りは8月に開催しました。</p> <p>(2) 12月3日に【ハーモニーみどりふれあいまつり】開催しました。</p> <p>(3) 親子ミニシアターは、6月と11月に開催しました。講座名【クリスマス☆コンサート】12月19日に。中山地域ケアプラザとの共催で開催しました。</p> <p>・夏祭りの参加者数は、昨年度とほぼ同数の約600人で、目標には達しませんでした。</p>	<p>(1)について、平成30年度は、体育室吊天井工事が計画(6月から約4か月の予定)されているので、体育室で行う行事・講座は開催できないと考えています。</p> <p>(2)について、平成30年は、ハーモニーみどりが開設20周年を迎えるので、記念のおまつりを開催したいと考えています。</p> <p>(3)について、今後も継続して同時期に開催をする予定です。【クリスマス☆コンサート】は、また中山地域ケアプラザとの共催で開催できればと考えています。</p>	B
	<p><b>(2) 公の施設としての管理</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>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。</li> </ul> <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"> <li>・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ます。</li> <li>・職員スタッフは、利用団体メンバーの募集や図書・情報提供などコンシェルジュ的対応をしています。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・利用団体メンバー募集チラシ（4階掲示板）が、傷つけられたことがあり（2件 H29年度）、掲示場所をスタッフや利用者の目に留まりやすい3階に移動して、2度と同じことが起こらないよう注意し続けます。</li> </ul>	A

	<p><b>(3) 利用者ニーズの把握と運営の反映</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・《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。</li> <li>・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4回中山地区センター夏祭り＆カラオケ大会」の開催などニーズに応えていきます。</li> <li>・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。</li> </ul> <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>施設設備品購入 H28年度1件 ⇒ H29年度2件</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・センター委員会 6月9日開催</li> <li>・利用者会議 7月27日開催</li> </ul> <p>(具体的修理が必要な事例)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・図書コーナー換気扇（1か所）異音⇒換気扇取替工事（H30、3月実施）、トイレの異臭（利用者からクレームは無い）⇒業者調査実施、高圧洗浄をすすめられたが来期以降に見送り（H30、1月）、グループ室ブラインド（1か所）⇒業者が修理を試みたが直らず来期に再修理となった、会議室Bブラインド（1カ所）故障⇒その後会議室Aも壊れ、併せて2か所ブラインド付替え工事完了（H30、4月実施）、4階給湯器故障⇒給湯器交換（H30、3月実施）、工芸室と会議室A（1か所ずつ）床の反りあがり⇒業者による修理完了（H30、3月実施）</li> </ul> <p>【数値目標】</p> <p>事務所の電話機及び内線電話交換機交換工事実施（H30、3月）</p>	<p>B</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・センター委員会、利用者会議は、次年度も同様時期に開催をする予定です。</li> <li>・修理したい案件について、見積もり金額に応じて重要な箇所から修理にとりかかることができるよう取組みます。</li> </ul>
--	---	---	--

	<p><b>(4) 利用者サービス向上の取組</b></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> <p>【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がけます。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>日々点検や引継ぎをし、職員スタッフ間で情報共有をしています。</li> <li>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ています。</li> </ul> <p>(具体的事例)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>チラシを探しやすくするために置き方をかえ、わかりやすい表示をつけてくれました。</li> <li>利用者による囲碁の道具の整理整頓を行いました。</li> </ul>	<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。</p> <p>・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、より多くの方が気持ちよく利用できる地区センターを目指します。</p> <p>【定性目標】</p> <p>利用者アンケートでもスタッフ対応は〈良〉という結果です。</p>	A
--	---	--	---	---

	<p><b>(5) 管理運営に必要な組織、人員体制</b></p> <p>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。</p> <p>【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。</p>	<p>・左記のとおりの人員体制で運営中です。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・次年度についても、人員体制は左記のように運営する予定です。</li> <li>・29年度末をもって、指導員補助（1名）、午前スタッフ（2名）、午後スタッフ（2名）、夜間スタッフ（2名）、作業スタッフ（2名）に欠員がでるため、現在求人活動中です。</li> <li>・平成30年3月末時点で、夜間スタッフ1名、作業スタッフ2名欠員がでたままで。</li> <li>・作業スタッフについては、民間業者から派遣できていたらしく段取りをしています。</li> </ul>	C																																								
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2">職種</th> <th>人数</th> <th colspan="3">雇用形態・勤務体制</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>館長</td> <td></td> <td>1名</td> <td>常勤</td> <td>早番 8:45~16:45 遅番 13:15~21:15</td> <td>1日2~3名が勤務、4名でローテーション (日祝日は1名で17時15分まで)</td> </tr> <tr> <td>指導員</td> <td></td> <td>1名</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>指導員補助</td> <td></td> <td>2名</td> <td>非常勤</td> <td>早番 8:45~15:45 遅番 14:15~21:15</td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="4">スタッフ</td> <td>午前</td> <td>4名</td> <td rowspan="4">非常勤</td> <td>9:00~13:00</td> <td rowspan="3">1日に2名ずつ勤務、半月ごとにローテーション</td> </tr> <tr> <td>午後</td> <td>4名</td> <td>13:00~17:00</td> </tr> <tr> <td>夜間</td> <td>4名</td> <td>17:00~21:00</td> </tr> <tr> <td>作業</td> <td>2名</td> <td>8:00~11:00</td> <td>1日1名勤務、半月ごとにローテーション</td> </tr> </tbody> </table>	職種		人数	雇用形態・勤務体制			館長		1名	常勤	早番 8:45~16:45 遅番 13:15~21:15	1日2~3名が勤務、4名でローテーション (日祝日は1名で17時15分まで)	指導員		1名				指導員補助		2名	非常勤	早番 8:45~15:45 遅番 14:15~21:15		スタッフ	午前	4名	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	4名	13:00~17:00	夜間	4名	17:00~21:00	作業	2名	8:00~11:00	1日1名勤務、半月ごとにローテーション			
職種		人数	雇用形態・勤務体制																																									
館長		1名	常勤	早番 8:45~16:45 遅番 13:15~21:15	1日2~3名が勤務、4名でローテーション (日祝日は1名で17時15分まで)																																							
指導員		1名																																										
指導員補助		2名	非常勤	早番 8:45~15:45 遅番 14:15~21:15																																								
スタッフ	午前	4名	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	4名		13:00~17:00																																								
	夜間	4名		17:00~21:00																																								
	作業	2名		8:00~11:00	1日1名勤務、半月ごとにローテーション																																							

	<p><b>(6) 緊急時の体制と対応計画</b></p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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)</p> <p>オ AEDの販売会社の方に講師として、AED並びに身体蘇生法研修会を実施します。(年1回)</p> <p>【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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「緊急時マニュアル」に沿って対応している。</li> </ul> <p>(主な事例)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>AED研修は4月休館日に全職員・スタッフ講習しました。</li> <li>緑警察による防犯研修を1月の休館日に行いました。</li> <li>近隣の一部の中学生による、利用マナー違反について、該当中学の先生方と話しあいをし、今後迷惑行動をしないよう注意をしていただきました。</li> <li>趣旨の徹底について、日常的な業務の引継ぎ時等を行います。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>引き続き左記の通り取り組みます。</li> <li>平成30年度、スタッフが入れ替わりますので、すでに編成されている帰宅困難者対応班のメンバーを見直します。</li> </ul>	B
	<p><b>(7) 設置理念を実現する運営内容</b></p> <p>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。</p> <div data-bbox="325 1151 1010 1421" style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <p><b>＜緑区区民利用施設協会執務方針＞</b></p> <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul> </div>	<p>理事会を3回開催しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(6月) 前年度決算他</li> <li>(8月) 臨時理事会 ※労働契約法の対応</li> <li>(11月) 中間決算報告他</li> <li>(3月) 次年度予算他</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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ます。</li> </ul>	A

<p>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。</p>													
<p><b>(8) 利用促進策</b></p> <p>中山地区センターの部屋利用稼働率</p> <table border="1" data-bbox="294 425 1012 520"> <thead> <tr> <th>H24 年度</th><th>H25 年度</th><th>H26 年度</th><th>H27 年度</th><th>H28 年度</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>64. 40%</td><td>64. 90%</td><td>67. 30%</td><td>70. 20%</td><td>68. 80%</td></tr> </tbody> </table> <p>横浜市の目標60%を超え、多く利用していただいているが、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。</p> <p><b>① 広報の充実強化</b></p> <p>「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、小中学校に協力しての広報活動を行います。</p> <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><b>② 設備・備品の充実</b></p> <p>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】H29年度の部屋稼働率 70%</p>	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%	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成29年度の稼働率 ⇒平均67.5%</li> <li>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告知をしています。</li> </ul> <p>《設備・備品関係》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1月休館日を利用して、和室水屋の茶道具を整理実施しました。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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います。</li> </ul>	<p>B</p>
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%									

	<p><b>(9) 本市重要施策に対する取組</b></p> <p><b>(ア) 情報公開</b>      「横浜市の保有する情報の公開に関する条例」にのっとり、情報公開規程を作成し、指定管理業務に関わる情報の公開に対応していきます。</p> <p><b>(イ) 人権尊重</b>      スタッフを対象とした研修を積極的に進め、人権への気づきの感覚を高めます。</p> <p><b>(ウ) 環境への配慮</b>      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。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。      (28年度 東電からエネットへ変更)      地区センターの内外に花や緑を置き、環境に配慮します。</p> <p><b>(エ) 市内中小企業の優先発注</b>      「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><b>(オ) 障害者福祉対策</b>      EV・多目的トイレを設置しており、ハード面では相応の水準にあります。職員・スタッフが障害に対する理解を深め、暖かな目線による対応を心掛けます。</p> <p><b>(カ) 男女共同参画政策</b>      ドメスティックバイオレンス防止等男女共同参画の意識啓発のパンフレットを配架します。</p>	<p>(ア) について、4月休暇日に、館長による個人情報研修を行い、個人情報の取り扱いについて職員・スタッフ一同気を付けて取り組みました。</p> <p>(イ) について、毎年3月に人権研修を行っています。今年度も3月（日程は未定）に行いました。</p> <p>(ウ) 「3R夢プラン」を取り組みます。</p> <p>(エ) について、地元の企業に発注するよう心掛けます。</p> <p>(オ) について、高齢者、障がい者からの意見で工芸室の入口の段差を解消してほしいと要望があり、取り外せる仕様のオリジナルスロープを作りました。</p> <p>(カ) について、館内に意識啓発のパンフレットを配架しています。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・環境への配慮について、引き続き今後も取り組みます。</li> <li>・市内中小企業に優先発注するよう、引き続き今後も取り組んで参ります。</li> </ul>	A
--	---	---	--	---

	<p><b>(10) 自主事業計画</b></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> <p>【目標数値】平成29年度講座開催予定 39種138回実施 事業計画書に沿って、計画を実施する。 計画にない事業も積極的に開催します。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・計画通りに実施しています。</li> <li>・〈体幹ストレッチ H29.9月の講座〉について、応募1名であり、8回開催で企画をしていましたが、講師の了解を得てやむを得ず1回だけの開催しました。</li> <li>・計画にはない講座として、〈ハーモニーみどりふれあいまつり〉で、手作りコーナーを設け、平成29年度に好評だった講座の講師を2名招き、講座（ぶりざーぶどうフラワーで作るプチ Xmas アレンジ、ステンシルでクリスマスカードを作ろう）を開催し、どちらの講座も参加者に喜んでいただきました。</li> <li>・もともと企画をしていました〈クリスマスコンサート〉を中山地域ケアプラザとの共催イベントとし（H29.12月実施）参加者に楽しんでいただきました。</li> </ul>	<p>B</p>
--	--	---	----------

	<p><b>(11) 施設の維持管理計画</b></p> <p><b>①建物・設備等の保守・点検について</b></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><b>②清掃業務について</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>定期的な清掃は、専門業者に委託して実施します。</li> </ul> <table border="0"> <tr> <td>毎月実施</td> <td>: カーペット清掃、トイレ清掃</td> </tr> <tr> <td>隔月実施</td> <td>: 床・ワックスかけ (体育室は3回／年)</td> </tr> <tr> <td>年6回実施</td> <td>: ガラス清掃</td> </tr> <tr> <td>年4回実施</td> <td>: 換気扇・空調フィルターなど</td> </tr> <tr> <td>年2回実施</td> <td>: バルコニー清掃、屋上清掃など</td> </tr> </table> <p><b>【数値目標】</b> 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  ⇒ H29年度 エレベーター閉じ込め事故0件</p>	毎月実施	: カーペット清掃、トイレ清掃	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	: バルコニー清掃、屋上清掃など	<ul style="list-style-type: none"> <li>左記のとおり実施中です。</li> <li>ハーモニーみどり2階の会議室天井水漏れについて、3階体育室のドレン配管つまりを除去し、水漏れが起こらないことが確認できたので、その後、業者による2階の会議室の天井の修理を行いました。</li> <li>無圧ヒーター部品交換作業を行いました。(H29年7月実施)</li> <li>エレベータの停電時自動着床装置電源交換工事を行いました。(H29年7月実施)</li> <li>体育室雨漏り修繕工事を行いました。(H29年11月実施)</li> <li>文部科学省からの通達をうけ、体育室の水拭きワックス清掃について、当センターが該当していたので、業者に今後の清掃方法について相談中です。今後は、体育室の床にウレタン塗装を施したいと考えています。</li> </ul> <p><b>【数値目標】</b>  平成30年1月中旬時点  ⇒ 事故 0件</p>	<p>B</p>
毎月実施	: カーペット清掃、トイレ清掃												
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	: バルコニー清掃、屋上清掃など												

## (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、職員の能力・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。

・左記の通り実施中です。

・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

	<p><b>(13) 個人情報保護等の体制と研修計画</b></p> <p>「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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・不要となった書類はシュレッダによる処理の徹底</li> <li>・個人情報データ・伝票は持ち出し禁止、コピー禁止</li> <li>・パソコンの施錠、U S Bメモリー等の記録媒体は施錠できるところに保管</li> </ul> <p>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。</p> <p>【目標数値】 個人情報漏えい事故 0件 (28年度0件)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・4月休館日に個人情報研修を職員・スタッフ対象に行いました。</li> <li>・平成29年4月～平成30年3月まで特に問題ありませんでした。</li> </ul>	<p>【目標数値】現時点1月中旬で事故は発生しておらず、目標を達成しました。</p> <p>A</p>
--	---	---	---

	<p><b>(14) 収入計画の考え方</b></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 4,600千円 (H29年度)</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"> <li>目標達成に向けて貸し部屋の利用をPRする等、努力して参ります。</li> <li>平成29年 利用料金収入 ⇒ 4,668,040円</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>引き続き左記の通り取り組みます。</li> <li>昨年度同様に、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ます。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だきたいと考えています。</li> </ul>	B
	<p><b>(15) 増収策</b></p> <p>【定性目標】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>昨年度同様に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をしていきます。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>昨年度同様に増収策として、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るので、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。。</li> </ul>	B

	<p><b>(16) 支出計画とニーズ対応費の使途</b></p> <p><b>【定性目標】</b></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"> <li>・支出計画通りに執行しています。</li> <li>・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ています。</li> <li>・平成30年3月に受付と貸し部屋をつなぐ内線電話の交換工事を行いました。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>	A
	<p><b>(17) 利用者等の意見の把握方法</b></p> <p><b>【定性目標】</b></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"> <li>・いただいたご意見や苦情に対し、迅速な対応をいたします。</li> <li>・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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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・共有しています。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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者からの意見は速やかに館長に報告をし、利用者と職員スタッフが、コミュニケーションをとれる環境を維持し続けます。</li> </ul> <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29年度 管理運営業務点検報告書

対象施設	横浜市中山地区センター
対象期間	平成29年4月1日～平成30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29年6月12日(月)、平成29年11月16日(木)
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	和室にDVDプレイヤーを設置、体育室利用者へ貸し出す個人利用用道具を更新した。
添付資料	業務点検結果シート(別紙)

## 業務点検結果シート(平成29年度総括)

施設名 横浜市中山地区センター

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を下回ったが、目標値は上回った。
	利用者実績	開館日数、入館者数、利用層別利用数、居住区分別利用数、その他利用数	利用者数は前年度の実績を下回った。
	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値を2.5%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	40講座(開催回数126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	利用団体からの声を受けて、和室にDVDプレイヤーを設置した。
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29年6月9日(金) ・地区センター利用者会議 平成29年7月27日(木)
	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

## (様式17)

随時	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
	サービス向上や経費節減等の取組事項		改善指導事項
特筆すべき事項	和室にDVDプレイヤーを設置、体育室利用者へ貸し出す個人利用用道具を更新した。		・特になし