

## 令和4年度 「横浜市十日市場地区センター」 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	37,737,000		37,737,000	37,737,000	0	横浜市より
利用料金収入	3,500,000		3,500,000	3,254,410	245,590	
自主事業（指定管理料充当の自主事業）収入	1,902,800		1,902,800	1,755,100	147,700	
自主事業収入			0	0	0	
横浜市による運営支援		1,160,000	1,160,000	1,160,000	0	物価高騰の影響を踏まえた横浜市による運営支援
横浜市による運営支援（追加分）		745,000	745,000	745,000	0	物価高騰の影響を踏まえた横浜市による追加分の運営支援
横浜市によるWifiランニングコスト支援		56,760	56,760	56,760	0	物価高騰の影響を踏まえた横浜市による運営支援(その他)
雑入	800,000	0	800,000	611,394	188,606	
印刷代	200,000		200,000	114,265	85,735	
自動販売機手数料	600,000		600,000	497,129	102,871	
駐車場利用料収入			0	0	0	
その他（広告ラック収入・預金利息）			0	0	0	
<b>収入合計</b>	<b>43,939,800</b>	<b>1,961,760</b>	<b>45,901,560</b>	<b>45,319,664</b>	<b>581,896</b>	

## 支出の部

科目	当初予算額 (A)	補正額 (B)	予算現額 (C=A+B)	決算額 (D)	差引 (C-D)	説明
<b>人件費</b>	<b>22,987,700</b>	<b>0</b>	<b>22,987,700</b>	<b>23,708,679</b>	<b>△ 720,979</b>	
給与・賞金	19,600,000		19,600,000	20,347,860	△ 747,860	館長・副館長及び時給職員18名
社会保険料	1,605,700		1,605,700	1,543,385	62,315	
通勤手当	1,650,000		1,650,000	1,501,430	148,570	常勤職員・時給職員
健康診断費	12,000		12,000	12,000	0	常勤職員・時給職員
勤労者福祉共済掛金	120,000		120,000	304,004	△ 184,004	
退職給付引当金繰入額	0		0	0	0	
<b>事務費</b>	<b>1,403,000</b>	<b>0</b>	<b>1,403,000</b>	<b>1,042,899</b>	<b>360,101</b>	
旅費	20,000		20,000	8,840	11,160	出張旅費
消耗品費	400,000		400,000	304,334	95,666	事務消耗品費
会議賄い費	15,000		15,000	61,233	△ 46,233	
印刷製本費	0		0	0	0	
通信費	200,000		200,000	180,637	19,363	電話代・郵送料等
使用料及び賃借料	51,000	0	51,000	50,938	62	
横浜市への支払分	51,000		51,000	50,938	62	目的外使用料等
その他	0		0	0	0	リース経費等
備品購入費	100,000		100,000	0	100,000	
図書購入費	0		0	0	0	
施設賠償責任保険	200,000		200,000	216,032	△ 16,032	
職員等研修費	20,000		20,000	0	20,000	
振込手数料	15,000		15,000	9,027	5,973	
リース料	350,000		350,000	209,328	140,672	
手数料	2,000		2,000	2,530	△ 530	
地域協力費	30,000		30,000	0	30,000	地域イベントの協力費等
<b>事業費</b>	<b>2,226,951</b>	<b>0</b>	<b>2,226,951</b>	<b>2,058,491</b>	<b>168,460</b>	
自主事業（指定管理料充当の自主事業）費	2,226,951		2,226,951	2,058,491	168,460	
自主事業費			0	0	0	イベントの実施
<b>管理費</b>	<b>10,242,528</b>	<b>0</b>	<b>10,242,528</b>	<b>11,587,425</b>	<b>△ 1,344,897</b>	
光熱水費	5,000,000	0	5,000,000	6,853,162	△ 1,853,162	
電気料金	2,700,000		2,700,000	3,699,935	△ 999,935	
ガス料金	1,500,000		1,500,000	2,405,445	△ 905,445	
水道料金	800,000		800,000	747,782	52,218	
清掃費	726,948		726,948	740,410	△ 13,462	日常・定期清掃費
修繕費	800,000		800,000	176,550	623,450	
機械警備費	224,400		224,400	224,400	0	
設備保全費	3,231,180	0	3,231,180	3,206,480	24,700	
空調衛生設備保守	1,363,780		1,363,780	1,363,780	0	
消防設備保守	143,000		143,000	143,000	0	
電気設備保守	158,400		158,400	158,400	0	
害虫駆除清掃保守	66,000		66,000	66,000	0	
駐車場設備保全費	0		0	0	0	
その他保全費	1,500,000		1,500,000	1,475,300	24,700	ピアノ、音響、コピー機保守費
共益費	260,000		260,000	386,423	△ 126,423	
<b>公租公課</b>	<b>2,139,200</b>	<b>0</b>	<b>2,139,200</b>	<b>2,221,226</b>	<b>△ 82,026</b>	
事業所税	0		0	0	0	
消費税	2,138,200		2,138,200	2,220,726	△ 82,526	
印紙税	1,000		1,000	500	500	
その他（ ）	0		0	0	0	
<b>事務経費（計算根拠を説明欄に記載）</b>	<b>3,699,421</b>	<b>0</b>	<b>3,699,421</b>	<b>3,638,488</b>	<b>60,933</b>	
本部分	3,029,421		3,029,421	3,025,285	4,136	労務・経理等の本部事務経費
当該施設分	670,000		670,000	613,203	56,797	
<b>二一ズ対応費</b>	<b>1,241,000</b>	<b>0</b>	<b>1,241,000</b>	<b>1,062,456</b>	<b>178,544</b>	
<b>支出合計</b>	<b>43,939,800</b>	<b>0</b>	<b>43,939,800</b>	<b>45,319,664</b>	<b>△ 1,379,864</b>	
<b>差引</b>	<b>0</b>	<b>1,961,760</b>	<b>1,961,760</b>	<b>0</b>	<b>1,961,760</b>	

自主事業費収入				0		
自主事業費支出				0		
自主事業収支				0		

管理許可・目的外使用許可収入				497,129		
管理許可・目的外使用許可支出				50,938		
管理許可・目的外使用許可収支				446,191		

令和4年度利用料金収入実績

	部屋利用料	キャンセル料	領収金額合計
4月	297,340	4,170	301,510
5月	300,270	5,340	305,610
6月	303,360	3,450	306,810
7月	296,110	8,970	305,080
8月	262,590	16,920	279,510
9月	292,840	3,780	296,620
10月	328,620	3,360	331,980
11月	220,220	900	221,120
12月	182,400	3,780	186,180
1月	184,640	1,920	186,560
2月	190,280	4,170	194,450
3月	336,670	2,310	338,980
合計	3,195,340	59,070	3,254,410

【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

令和4年度 横浜市十日市場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	3,500,000	0	3,500,000	3,254,410	245,590	
体育室	1,190,000		1,190,000	901,320	288,680	(総稼働時間×1h単価)-(減免額)+(返金なしキャンセル)
会議室	1,110,000	0	1,110,000	1,132,990	-22,990	
中会議室	450,000		450,000	477,020	-27,020	
小A会議室	280,000		280,000	285,770	-5,770	
小B会議室	380,000		380,000	370,200	9,800	
料理室	120,000		120,000	115,940	4,060	
和室	430,000		430,000	429,080	920	
工芸室	650,000		650,000	675,080	-25,080	

(様式2)

## 令和4年度利用状況(団体+個人利用)

施設名 横浜市十日市場地区センター

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	1,973	3,010	4,983	129	320	361	164	288	650	1,285	487	1,299	4,983	5,216	96%
5月	30	2,019	3,281	5,300	139	324	316	197	205	779	1,516	519	1,305	5,300	5,497	96%
6月	29	1,979	3,475	5,454	153	304	297	205	227	741	1,613	534	1,380	5,454	5,506	99%
7月	30	2,114	3,178	5,292	201	278	406	189	239	805	1,522	481	1,171	5,292	5,794	91%
8月	30	1,679	2,494	4,173	169	228	286	255	189	659	1,262	382	743	4,173	4,316	97%
9月	29	1,798	3,242	5,040	168	246	404	141	199	649	1,462	472	1,299	5,040	3,882	130%
上半期計	177	11,562	18,680	30,242	959	1,700	2,070	1,151	1,347	4,283	8,660	2,875	7,197	30,242	30,211	100%
10月	30	2,104	3,444	5,548	166	409	412	156	294	718	1,497	562	1,334	5,548	4,994	111%
11月	29	1,188	2,015	3,203	168	115	101	111	92	463	924	411	818	3,203	5,633	57%
12月	26	991	1,927	2,918	145	122	71	124	125	412	856	310	753	2,918	4,868	60%
1月	26	1,111	2,083	3,194	168	150	94	159	108	441	1,003	355	716	3,194	3,972	80%
2月	27	1,233	2,000	3,233	171	135	74	169	95	520	993	375	701	3,233	3,965	82%
3月	30	2,133	3,237	5,370	191	376	396	176	122	778	1,528	598	1,205	5,370	4,918	109%
下半期計	168	8,760	14,706	23,466	1,009	1,307	1,148	895	836	3,332	6,801	2,611	5,527	23,466	28,350	83%
年間合計	345	20,322	33,386	53,708	1,968	3,007	3,218	2,046	2,183	7,615	15,461	5,486	12,724	53,708	58,561	92%

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)	レホール (人)	図書貸出 冊数
4月	3,690	1,007	286	4,983	2,072	0	513
5月	3,979	1,046	275	5,300	2,078	0	496
6月	4,201	910	343	5,454	2,155	0	488
7月	3,975	975	342	5,292	1,949	0	485
8月	3,055	827	291	4,173	1,417	0	511
9月	3,817	896	327	5,040	1,996	0	519
上半期計	22,717	5,661	1,864	30,242	11,667	0	3,012
10月	4,142	1,107	299	5,548	2,193	0	444
11月	2,514	492	197	3,203	0	0	435
12月	2,310	422	186	2,918	0	0	414
1月	2,535	472	187	3,194	0	0	412
2月	2,596	434	203	3,233	0	0	439
3月	4,081	952	337	5,370	1,966	0	446
下半期計	18,178	3,879	1,409	23,466	4,159	0	2,590
年間合計	40,895	9,540	3,273	53,708	15,826	0	5,602



## 苦情対応状況報告

	年月日	内 容	対 応 結 果
1	2022.4.6	1Fロビー利用者が、周りの方がうるさかったようで、スタッフが何故注意しないのかと、怒鳴られたと報告を受けました。	ロビー利用については周りの方の迷惑にならないように注意喚起を早めに行うようにしたいと思います。
2	2022.4.13	気温が上がった為、午後②の時間帯、工芸室利用団体より暑いので冷房を入れて欲しいと申し出がありました。	全館空調の為、冷房と切り替わるのが来月の休館日5月2日以降になる事をお伝えしご理解を得ました。
3	2022.7.15	利用者から卓球台がベタベタするので濡らした雑巾で拭きたいとの要望がありました。	卓球台は濡らした雑巾等で拭くと卓球台の表面が損傷するので固く絞った雑巾で表面を拭く事をお願いし納得されました。
4	2022.7.31	和室で音楽関係の団体が利用していましたが演奏音がうるさいという事で2Fロビーを利用していた方より苦情を言われました。	音楽工芸室がありますが防音でない為、上階お住いの方との取り決めで月1回に利用制限しています。その為、和室で楽器演奏する事もあり音が漏れてしまいます。未解決事案です。
5	2022.8.20	新刊本の予約をされている方より、自分の番が中々来ないというお叱りの電話がありました。	2週間以内での返却期間をお願いしていますが、期間を過ぎる方が時々います。特に新刊本は予約が連続しているので貸出時、期限内返却依頼を徹底します。
6	2022.10.16	ロビー利用の方でWifiを使いたいというご要望があり、利用時間は15分のみ利用になれますと説明すると15分では何も出来ないと言腹されて帰られてしまいました。	ロビーの個人利用については今の所、常時利用のWifiは考えていませんが、中会議室に新たにWifiを設置し非常用及び団体利用時使えるようにしました。
7	2022.11.2	未登録ダンスサークルがフェイスシールドを持参せず、組んで練習されていたので登録はお断りしました。	次回フェイスシールド持参で利用された場合は団体登録を行います。
8	2022.11.3	体育室空調工事の為利用出来ない事を館内掲示やHPなどで事前にお知らせしていましたが、知らない方も多く、ガッカリと残念そうに帰宅していました。	工事期間が更に1カ月延長になった為、引き続き告知を徹底します。
9	2022.11.21	レシ活のチラシが地区センターにあると案内されたと来館された方が、もう無いと言っても納得されず苦情を言って帰られました。	市に連絡して郵送を依頼しました。後日取りに来られました。

サービス向上及び経費節減努力事項報告

実施時期	内 容	効 果
1 2022.4.13	今年の大河ドラマに關した歴史講座、後半に合わせた講座を追加で実施出来るよう講師に依頼しました。	利用者のご要望にタイムリーにお応えできました。今後も利用者の声を自主事業メニューに積極的に取り入れます。
2 2022.5.7	音楽工芸室のピアノ調律を実施しました。	ピアノ利用の団体より音程が以前より正確になったという声を頂きました。
3 2022.5.19	1F図書コーナーの外の庭にグリーンカーテンを設置しました。	日差しが遮られて図書コーナーの温度が下がり光熱費対策になりました。
4 2022.6.2	2Fの利用が無い場合は1F階段入口にベルトパーテーションを設置しました。	2Fの部屋利用や2Fロビーの利用が無い場合は不要な電灯を消灯し節電対策を実施しました。
5 2022.6.16	ロビーテーブルと受付の仕切りをビニールからアクリル板に変更しました。アクリル板が透明で接触する恐れがあるので上部に小さなシールを貼って分かるようにしました。	前はハンガーラックにビニールを貼って感染の飛沫対策にしていました。利用者やスタッフからも透明度が上り、清潔感が増したと高評価です。
6 2022.6.25	チャドクガ対策で中庭や前庭の消毒作業を実施しました。	チャドクガによる被害を事前に回避する事が出来ました。
7 2022.11.11	男性トイレのサニタリーボックスを設置しました。	今後も利用者に沿ったサービス向上に努めます。
8 2022.12.9	カーテンの洗濯。全室のレースは終了、厚手のカーテンは年内に終了。	綺麗になったカーテンのお陰で部屋全体が明るくなったとお声をいただきました。
9 2023.1.8	茶笥が古く折れているものが増えてるようです。お茶に混入してしまう事がありますので新規備品の購入をご検討下さい。	茶笥を新規購入し利用団体にお礼をいただきました。
10 2023.3.6	火災時利用者を安全、安心して避難してもらう為に、職員・スタッフによる避難研修。	火災時をシミュレーションする事により、利用者を安全に避難させる意識の啓発が出来ました。今後も定期的を実施します。





## 令和4年度 委託内容一覧

施設名 横浜市十日市場地区センター

No	委託期間	委託内容	金額(円)	業者名
1	R4. 4. 1～ R5. 3. 31	清掃業務	740,410	パシフィックエンジニアリング(株)
2	R4. 4. 1～ R5. 3. 31	電気・設備保守点検	579,700	パシフィックエンジニアリング(株)
3	R4. 4. 1～ R5. 3. 31	消防設備保守点検	143,000	パシフィックエンジニアリング(株)
4	R4. 4. 1～ R5. 3. 31	空調・冷暖房設備保守点検	996,600	パシフィックエンジニアリング(株)
5	R4. 4. 1～ R5. 3. 31	衛生設備保守点検	367,180	パシフィックエンジニアリング(株)
6	R4. 4. 1～ R5. 3. 31	機械警備	224,400	パシフィックエンジニアリング(株)
7	R4. 4. 1～ R5. 3. 31	害虫駆除	66,000	パシフィックエンジニアリング(株)
8	R4. 4. 1～ R5. 3. 31	エレベーター点検	792,000	中央エレベーター(株)
9	R4. 4. 1～ R5. 3. 31	植木剪定	350,000	(有)岩川園
合計			4,259,290	

センター委員会開催状況

■第1回

日程	2022年7月16日
場所	横浜市十日市場地区センター中会議室
出席者	センター委員 :4名 緑区地域振興課 :施設担当係長
【議題】	1、令和3年度事業報告 <input checked="" type="checkbox"/> 令和4年度事業報告(4月～6月) <input checked="" type="checkbox"/> コロナ感染症対応 4.、その他
【意見等】	Q:コロナ禍の地区センターの利用制限についての考え方は？ A:コロナ新規感染者再拡大の状況において、現在の利用制限（1、部屋の利用人数7割 2、消毒の出来ない備品の貸出禁止 3、ロビーのパーティション仕切り 4、シャワーの利用禁止等）については当面継続したい。 Q:地区センターの小学生利用がコロナ前に比べて大幅に減っているが学校での生徒の状況はどうか？ A:コロナ発生初期に比べて、マスク着用しながらの会話やスキンシップは前に戻りつつあると考えています。 A:中学校においても、マスク着用しながら会話は、行っている。運動時はマスク着用は強制していないが自主的にマスクしながらの運動が根付いて来ている。 Q:緑区の他の指定管理事業者のコロナ感染症対応は運営委員会等実施が変化はありますか？ A:6月末から各地区センターの運営委員会に出席しているが、規制緩和の方向に進んでいる。ただ個人的には7月より「第7波」で新規感染者が急増している 事を踏まえると、今の段階で制限を緩める事は厳しいと認識しています。

■第2回

日程	
場所	
出席者	
【議題】	
【意見等】	

利用者会議開催状況

日程	令和5年2月
場所	新型コロナウイルスの為、中止。館内掲示にて利用者アンケート集計掲示
出席者数	利用者アンケートの結果を書面にて館内掲示
【議題】	利用者の声
【意見等】	<ul style="list-style-type: none"> <li>・予約から1週間以内の支払い期限が不便</li> <li>・予約は月単位が良い</li> <li>・利用料金を当日支払いにしてもらいたい。(複数意見)</li> <li>・出来るならば抽選に落ちた時もお知らせを</li> <li>・マイペットではなく消毒薬の方が良いと思います</li> <li>・予約が取れない、施設内が混雑</li> </ul>

## 令和4年度 ニーズ対応費使途一覧

	実施内容	金額	備考
1	ギガ楽wifi	56,760	4月～3月分
2	AED	68,640	4月～3月分
3	日本カルミック	87,120	4月～3月分
4	neXres	132,000	4月～3月分
5	Webサポート費用	136,400	4月～3月分
6	新聞代	38,268	4月～3月分
7	図書	199,672	4月～3月分
8	コロナ備品	72,253	消毒用品代
9	ピアノ調律	16,500	音楽工芸室ピアノ調律代
10	包丁研ぎ	5,200	料理室包丁研ぎ代
11	ゴーヤ苗	660	グリーンカーテン用
12	印刷機リソグラフ	22,400	再リース代
13	ベルトパーテーション	21,103	階段前設置ベルトパーテーション
14	CDラジオカセット	22,990	2台
15	会議室用折りたたみテーブル	182,490	会議室折りたたみテーブル4台
	合計	1,062,456	

## 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	2023. 2. 5	プレイルーム利用中の女の子が顎に怪我をして出血、その場に居た保護者(父)が救急車を呼び病院に運ばれました。	現場を確認しましたが怪我の要因になるような物は特定出来ず不明。 その後13時頃に保護者から傷口を縫って家に戻ったとの連絡を受けました。
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

## 令和4年度 職員等に対する研修の実施状況

施設名 横浜市十日市場地区センター

No	実施時期	研修名	研修内容(概略)	業者名
1	2022.4.7	業務活動改善研修	受付業務の課題振り返りと今後の対応の共有化及びスキルアップを図る研修	職員4名 スタッフ14名 計18名
2	2022.5.2	個人情報保護研修	受付業務の課題振り返りと今後の対応の共有化及びスキルアップを図る研修	職員4名 スタッフ14名 計18名
3	2022.5.30	アクティオ基礎研修	利用者と接する際に必要な接遇力、利用者から“ありがとう”の言葉を引き出す力を身に付けます。言葉遣い、立ち居振舞い、接遇10大用語、身だしなみ等接遇マナーの基礎習得。	新採用スタッフ 4名
4	2022.6.6	個人情報保護研修	個人情報保護委員会の「はじめての個人情報保護法」及びアクティオ「個人情報保護研修資料」に基づき保護法全体説明と職務における具体的事例紹介と対応説明	職員4名 スタッフ13名 計17名
5	2022.7.15	「良い運営って何だろう」	指定管理者のアクティオが東日本館長会議の中で実施。施設運営する上での注意点や効率・効果的な運営についての講義。	館長
6	2022.7.29	インスタグラム研修	SNS(インスタグラム研修) 地区センターの情報や利用団体の活動紹介をインスタグラムを使って情報発信する研修会。地域連携の一環として実施。	館長
7	2022.8.7	みられ公務員研修	「指定管理者施設に勤務する私たちの心構え」のDVD研修 ①指定管理者制度とは②利用者からどう見られているか ③利用者に対する発言・行動はどうあるべきか	職員4名 スタッフ15名 計19名
8	2022.9.5	手話接客十大用語	耳の不自由な方に対する手話接客の代表的な十大用語の実地練習。	職員4名 スタッフ14名 計18名
9	2022.10.3	業務活動改善研修	受付業務の課題振り返りと今後の対応の共有化及びスキルアップを図る研修	職員4名 スタッフ14名 計18名
10	2022.11.17	アクティオ基礎研修	利用者と接する際に必要な接遇力、利用者から“ありがとう”の言葉を引き出す力を身に付けます。言葉遣い、立ち居振舞い、接遇10大用語、身だしなみ等接遇マナーの基礎習得。	新採用スタッフ 2名
11	2022.12.5	個人情報保護研修	本社個人情報保護マニュアルに基づいて研修実施、その後確認の為、テスト実施。	職員4名 スタッフ14名 計18名
12	2023.2.6	業務活動改善研修	受付業務の課題振り返りと今後の対応の共有化及びスキルアップを図る研修	職員4名 スタッフ13名 計17名

13	2023.3.6	防災研修	災害時の館内利用者避難シミュレーション研修①消火器・消火栓の位置・使用方法確認 ②避難梯子の使用実践 ③避難放送と避難誘導	職員4名 スタッフ13名 計17名
----	----------	------	---	-------------------------

## 令和4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	2022.4.13	気温が上がった為、午後②の時間帯、工芸室利用団体より暑いので冷房を入れて欲しいと申し出がありました。	全館空調の為、冷房と切り替わるのが来月の休館日5月2日以降になる事をお伝えしご理解を得ました。
2	2022.6.7	「気功の団体」より地区センターに電話があり、抽選エントリーしたいが、希望する日にちに辿り着けないという内容でした。	実際に事務所のパソコンを開いて一緒に操作しエントリー出来ました。(日にち設定のやり方が違っていました。)
3	2022.7.15	利用者から卓球台がベタベタするので濡らした雑巾で拭きたいとの要望がありました。	卓球台は濡らした雑巾等で拭くと卓球台の表面が損傷するので固く絞った雑巾で表面を拭く事をお願いし納得されました。
4	2022.8.20	新刊本の予約をされている方より、自分の番が中々来ないというお叱りの電話がありました。	2週間以内での返却期間をお願いしていますが、期間を過ぎる方が時々います。特に新刊本は予約が連続しているので貸出時、期限内返却依頼を徹底します。
5	2022.10.16	ロビー利用の方でWifiを使いたいというご要望があり、利用時間は15分のみ利用になれますと説明すると15分では何も出来ないと立腹されて帰られてしまいました。	ロビーの個人利用については今の所、常時利用のWifiは考えていませんが、中会議室に新たにWifiを設置し非常用及び団体利用時使えるようにしました。
6	2022.11.9	市営住宅自治会長より今回ガス事故情報共有が出来なかった反省として緊急時連絡網共有の申出がありました。	緊急連絡網の共有と、来年度以降消防訓練を一緒に行う事を提案し了承されました。
7	2022.11.21	レシ活のチラシが地区センターにあると案内されたと来館された方が、もう無いと言っても納得されず苦情を言って帰られました。	市に連絡して郵送を依頼しました。後日取りに来られました。
8	2023.1.8	茶笥が古く折れているものが増えているようです。お茶に混入してしまう事がありますので新規備品の購入をご検討下さい。	茶笥を新規購入し利用団体にお礼をいただきました。

令和4年度 光熱水費内訳

施設名 横浜市十日市場地区センター

項目	電 気		ガ ス		水 道		月 計
	料金(円)	使用量(kwh)	料金(円)	使用量(m <sup>3</sup> )	料金(円)	使用量(m <sup>3</sup> )	料金(円)
4月	9,263	260,662	1,652	206,233	232	131,818	11,147
5月	7,543	227,941	539	76,469			8,082
6月	9,464	271,721	600	87,622	169	88,260	10,233
7月	10,858	319,783	1,224	146,060			12,082
8月	12,809	388,065	2,250	241,280	262	153,697	15,321
9月	13,104	414,500	2,240	239,934			15,344
10月	11,018	372,213	1,582	193,998	274	162,449	12,874
11月	8,116	299,442	176	43,081			8,292
12月	6,919	278,806	918	141,191	166	86,303	8,003
1月	6,914	286,318	2,266	363,497			9,180
2月	8,396	304,101	2,518	349,928	223	125,255	11,137
3月	7,733	276,383	2,374	316,152			10,107
合 計	112,137	3,699,935	18,339	2,405,445	1,326	747,782	131,802

- 基本協定書等に定めた目標の達成状況について  
(必要に応じて別紙(様式任意)で作成をお願いします。)

- (1) 稼働率向上に向けた取り組みとその達成状況について  
(目標 稼働率 50.0%)
- (2) 利用料金収入増に向けた取り組みとその達成状況について  
(目標 利用料金収入 3,500 千円)
- (3) 幅広い年齢層を対象とした自主事業の展開に向けた取り組みとその達成状況について
- (4) その他、提案書提案内容達成に向けた取り組みとその達成状況について

- (1) 稼働率向上に向けた取り組みとその達成状況について

目標 稼働率 50.0% 実績 49.2%

ベンチマークとしている H30 年度と部屋別に比較すると大きく稼働率が差があるのが、小会議室 (A・B) で▲8%~9%、料理室▲9%です。コロナ感染症対策で利用人数を定員の 7 割程 12 名にした為、使い勝手が悪かったのが要因と言えます。料理室についてはやはりコロナの関係で活動休止にした利用団体がありました。

ただ体育室の稼働率は 97% と高く利用希望があっても中々思うように予約が取れない団体もありました。

R4 年度の事業計画書で掲げた地区センター認知率向上の取組は、新たな自主事業を積極的に取り入れ好評だった半面、SNS 等の活用やサービス品質の向上の面で来年度に繰り越す項目もあり、課題を残してしまいました。

- (2) 利用料金収入増に向けた取り組みとその達成状況について

目標 3,500 千 実績 3,254 千 達成率 93.0%

上半期はほぼ目標通りに推移していましたが、11 月より 2 月迄体育室が空調工事の為利用出来なくなったことの影響が大きかったと思います。

「コ・ワーキングスペース」等の取組は光熱費等の高騰により運営経費が厳しかったこともあり実現出来ませんでした。再度ニーズを分析し来年度以降の課題としたいと考えています。

自主事業を引き継ぐ「事後サークル」については 2 事業がサークル化しました。

- (3) 幅広い年齢層を対象とした自主事業の展開に向けた取り組みとその達成状況について

令和 4 年度 実施講座数 48 講座、153 回、参加延人数 3,702 人

- ・年齢に関係なく参加出来る「ポーセリンアート」「草木染」「フラワーアレンジメント」は大変好評で予約スタート初日で満席となりキャンセル待ちが多く出ました。
- ・新たな講座「はじめての Youtube 講座」も好評で参加者の満足度も高く次年度実施して欲しいとの要望がありました。
- ・中高年向き講座の参加者が多く「太極拳で免疫力アップ」講座はサークル化しています。
- ・折り紙講座は参加者同士が楽しく交流し仲間作りをしていただく「きっかけ」としての講座の役割をしっかりと果たしています。

(4) その他、提案書提案内容達成に向けた取り組みとその達成状況について

提案書で掲げた会社理念「来て良かったね」「また来たいね」と感じてもらえる施設運営につきましては毎月「スタッフミーティング」において「前月度の活動の振り返り」を具体的な事例に落とし込んで一方通行でなく双方向で話し合い共有するようにしました。その中で来館者の「来て良かったね」「また来たいね」の声を一人でも多く聴けるようにスタッフ一人一人の日々の行動に落とし込めるようにしました。引続き利用者一人一人に合わせた利用者目線での「接客の質向上」を常に考え活動したいと思えます。

以上

## 令和4年度 職員等に対する研修の実施状況

横浜市十日市場地区センター

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	2022. 4. 7 他スタッフ 会議時	業務活動改善研修	受付業務の課題振り返りと今後の対応の共有化及びスキルアップを図る研修	職員 4 名 スタッフ 14 名 計 18 名
2	2022. 5. 2	個人情報保護研修	受付業務の課題振り返りと今後の対応の共有化及びスキルアップを図る研修	職員 4 名 スタッフ 14 名 計 18 名
3	2022. 5. 30	アクティオ基礎研修	利用者と接する際に必要な接遇力、利用者から“ありがとう”の言葉を引き出す力を身に付けます。言葉遣い、立ち居振舞い、接遇 10 大用語、身だしなみ等接遇マナーの基礎習得。	新採用スタッフ 4 名
4	2022. 6. 6	個人情報保護研修	個人情報保護委員会の「はじめての個人情報保護法」及びアクティオ「個人情報保護研修資料」に基づき保護法全体説明と職務における具体的事例紹介と対応説明	職員 4 名 スタッフ 13 名 計 17 名
5	2022. 7. 15	「良い運営って何だろう」	指定管理者のアクティオが東日本館長会議の中で実施。施設運営する上での注意点や効率・効果的な運営についての講義。	館長
6	2022. 7. 29	インスタグラム研修	SNS（インスタグラム研修） 地区センターの情報や利用団体の活動紹介をインスタグラムを使って情報発信する研修会。地域連携の一環として実施。	館長
7	2022. 8. 7	みられ公務員研修	「指定管理者施設に勤務する私たちの心構え」のDVD研修 ①指定管理者制度とは ②利用者からどう見られているか ③利用者に対する発言・行動はどうあるべきか	職員 4 名 スタッフ 15 名 計 19 名

8	2022. 9. 5	手話接客十大用語	耳の不自由な方に対する手話接客の代表的な十大用語の現地練習。	職員 4 名 スタッフ 14 名 計 18 名
9	2022. 11. 17	アクティオ基礎研修	利用者と接する際に必要な接遇力、利用者から“ありがとう”の言葉を引き出す力を身に付けます。言葉遣い、立ち居振舞い、接遇 10 大用語、身だしなみ等接遇マナーの基礎習得。	新採用スタッフ 2 名
10	2022. 12. 5	個人情報保護研修	本社個人情報保護マニュアルに基づいて研修実施、その後確認の為、テスト実施。	職員 4 名 スタッフ 14 名 計 18 名
11	2023. 3. 6	防災研修	災害時の館内利用者避難シミュレーション研修①消火器・消火栓の位置・使用方法確認 ②避難梯子の使用実践 ③避難放送と避難誘導	職員 4 名 スタッフ 13 名 計 17 名

令和4年度（十日市場地区センター）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>事業計画書</p> <p>1、施設管理に関する基本方針</p> <p>(2)①、② 地域特性、地域ニーズに記載しているもので、対象年度に行う予定のもの</p> <p>近隣の公の施設や教育機関等の連携⇒シニアカフェ・子育て支援・読み聞かせワークショップ・みどりん勉強会等</p> <p>・十日市場施設連携 ⇒ SNS等を活用した地域連携 ⇒ 「十日市場ハロウィンDay」開催</p>	<p>・近隣の公の施設や教育機関等の連携</p> <p>子育て支援→毎週木曜日プレールームにて実施</p> <p>みどりん勉強会→木曜日及び第二、四土曜日 54回実施</p> <p>みどりんサンタプロジェクト→12/10 集合・控え場所提供</p> <p>・十日市場施設連携</p> <p>近隣施設にて地域連携施設間のインスタ講座実施</p> <p>「十日市場ハロウィンDay」施設連携しての実施中止→</p> <p>「十日市場ヤーンボミング」実施</p>	<p>・近隣の公の施設や教育機関等の連携⇒継続支援</p> <p>・十日市場施設連携</p> <p>施設連携会議にて今後の方向性検討</p>	B
	<p>(3)施設でのサービスに提供に関する考え方について</p> <p>・公平性の確保⇒明確で分かり易いルールの設定と運用</p> <p>・接遇のスキルアップ⇒毎月のスタッフ会議で見直しの実施</p> <p>・公平な情報提供⇒HP、広報、館内掲示、地域回覧・他施設チラシ ポスター掲示配布依頼等で公表</p>	<p>・コロナ感染症対策のロビーのパーテーション設置、人数制限や利用方法について利用者に分かり易く伝わるように受付にて周知徹底。</p> <p>・施設利用のコロナ感染症対策について、ホームページ・館内掲示・広報等にて迅速に継続して情報提供。</p>	<p>・利用者の安全・安心と利用利便性のバランスをコロナの状況にて判断</p>	A
業務運営	<p>事業計画書</p> <p>(5)① 管理運営に必要な組織、人員体制</p> <p>・館長1名・副館長1名（5勤2休）職員2名（4勤3名）</p> <p>・コミュニティスタッフ12名</p> <p>・美化スタッフ2名</p>	<p>・8月にコミュニティ1名退社予定でしたので6月に新規採用し左記人員体制を確保。</p>	<p>・人員体制継続</p>	B
	<p>(6)緊急時の体制と対応計画</p> <p>・緊急時連絡網の整備</p> <p>・危機管理マニュアル整備</p> <p>・防災訓練の実施（避難誘導・初期消火・AED取扱・一時帰宅困難者受入訓練・など）</p> <p>・未然防止策の実施…ヒヤリハット事例の分析とその対応策の検討</p>	<p>緊急時連絡網を更新</p> <p>・危機管理マニュアル・コロナ感染症対策マニュアルを更新</p> <p>・防火訓練・AED取扱 10月実施</p> <p>・防災訓練 3月実施予定</p> <p>・毎月のスタッフ会議にてヒヤリハットの事例等を共有</p>	<p>・状況に応じ適宜更新</p>	B

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・リスクコントロール…賠償責任保険等</li> </ul>			
	<p>(2)③ 設置理念を実現する運営内容</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域団体との連携による地域活性化事業</li> <li>・世代間交流事業の実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域連携会議隔月実施していますが、世代間交流事業（地区センター祭りや夏休みこども day 等）はコロナ感染症対策の為、実施出来ていません。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・R5年度は実施予定</li> </ul>	B
	<p>2、自主事業に関すること</p> <p>(1)自主事業計画</p> <p>健康講座：エクササイズ・背骨コンディショニング・男性筋トレ ・コグニサイズ・太極拳</p> <p>料理講座：和菓子教室・洋菓子教室・季節のケーキ作り</p> <p>趣味の講座：草木染・ポーセリンアート・フラワーアレンジ・レザークラフト・絵手紙教室</p> <p>歴史講座・終活講座・大人の防犯対策講座・こども科学捜査講座</p> <p>企業協賛講座：株式会社 ニッポン</p> <p>シニアカフェ：折り紙カフェ・歌声カフェ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・健康講座：人数制限し全て計画通り実施</li> <li>・料理講座：計画通り実施、好評で申込初日で定員満席。</li> <li>・趣味の講座：計画通り実施、好評で申込初日で定員満席。</li> <li>・歴史講座・終活講座・大人の防犯対策講座・こども科学捜査講座（大人の防犯対策講座のみ申込少なく中止）</li> <li>・企業協賛講座：株式会社 ニッポン→予定通り実施</li> <li>シニアカフェ：折り紙カフェ・歌声カフェ→予定通り実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・高齢者対応：脳と身体を動かそう/季節の折り紙/男性のための筋トレ教室</li> <li>全世代：「スポーツダーツ」/ロビーコンサート 夏のハワイアン/冬のオペラ</li> <li>・新しい自主事業候補：SNS ネット関係・初めてのユーザー講座/花王グループの健康講座「くらしの中の血流改善講座」 化粧講座 紫外線対策講座/高齢者のお化粧講座（孫の運動会やイベント参加時）</li> </ul>	B
職員育成	<p>個人情報保護等の体制と研修計画</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報保護等の体制…PMS 組織の編成等</li> <li>・施設職員研修“また来たいね研修”の実施</li> <li>・スタッフの高いモチベーションを維持し続けるため個人情報保護研修を年2回実施（内1回は個人情報保護に関するテスト実施）</li> <li>・本社PMS監査年1回実施</li> <li>・人権研修 年1回</li> <li>・新人接遇研修 入社時1回</li> <li>・マナー・接遇研修 年1回</li> <li>・防災防犯訓練 年2回（避難誘導訓練・初期消火・AED 取扱い訓練）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報研修2回実施（4月・12月）</li> <li>・人権研修実施</li> <li>・新人接遇研修は2回実施。コロナ対応で暫く実施出来ていませんでしたが、5月、10月で対象の5名全員実施</li> <li>・防災訓練10月実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・計画的に実施</li> </ul>	B
	<p>事業計画書</p> <p>(6)施設の維持管理計画における効率化の工夫</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・清掃、保守点検等の職員・スタッフでの実施体制</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・維持管理計画通り実施</li> <li>・簡易修繕については、職員・スタッフにて実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ロビー屋上のアスファルト保護防水の耐用年数超過等は長寿命化対策事業</li> </ul>	B

財務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・維持管理業務計画</li> <li>・建物や設備機能・簡易修繕・財産価値を保持</li> <li>・日常の見回り・点検</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・2030年迄の館内照明LED化</li> </ul>	
	<p>(7)ア、収入計画の考え方</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用料金：3,500,000円</li> <li>・自主事業：1,902,800円</li> <li>・その他収入800,000円（自販機、印刷代）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用料金計画：3,500,000円 実績 3,254,410円</li> <li>・自主事業：1,902,800円 実績 1,755,100円 進捗率 92.2%</li> <li>・その他収入800,000円（自販機、印刷代） 実績 611,394円 進捗率 76.4%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・体育室空調工事の為（11月2月）</li> <li>・利用料金収入3,250千予定⇒実績 3,254千</li> <li>・自主事業 1,750千予定⇒実績 1,755千</li> </ul>	C
	<p>イ、増収策</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・団体の部屋予約に被らないように自主事業を実施することで、効率よく部屋利用を増やす。</li> <li>・自主事業後の新規サークル立ち上げによる部屋利用を増やす。</li> <li>・Web予約システムによる新規利用団体の増加と空き部屋予約の増加</li> <li>・料理室の稼働率向上⇒料理以外のサークルの積極的利用促進を図る。</li> <li>・自販機増設（2F）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自主事業と部屋利用のバランスを取り計画通り実施</li> <li>・自主事業後1サークル立ち上げ⇒実績2サークル</li> <li>・Web予約率90%⇒93%</li> <li>・料理室→管理委員会の会議等で利用</li> <li>・自販機増設→検討中</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・計画的に継続実施</li> </ul>	B
	<p>ウ、支出計画</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・アクティオのスケールメリットを活かした効果的な運営⇒リース料や保険料など、</li> <li>・トリプルチェックの経理体制による経費の適切な管理</li> <li>・当社の横浜市地区センター館長会議での収支報告を参考にした健全な収支計画</li> <li>・光熱費 5,000千</li> <li>・修繕費 800千</li> <li>・ニーズ対応費 1,167千</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・リース料・保険料本社一括計画により効率向上</li> <li>・トリプルチェックの経理体制による管理は適切に施行。</li> <li>・光熱費 5,000千 実績 6,853千</li> <li>・修繕費 800千 実績 177千</li> <li>・ニーズ対応費 1,241千 実績 1,062千</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>引続き節電継続（間引き照明・小まめの館内温度調整）費用対効果に基づく計画的ニーズ対応費使用</li> </ul>	C

<p>その他 (上記4つの視点以外の項目があれば追記)</p>	<p>目標設定の視点に基づく目標を記載</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・アクティオ(株)独自のセルフモニタリングシステム(A S SMS)による施設運営状況の健全化(年2回実施)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本社によるA S SMS 120項目12月実施済み</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・定期的に実施</li> </ul>	<p>B</p>
<p>利用者等の意見</p>	<p>利用者等の意見の把握方法</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・センター委員会の開催</li> <li>・利用者懇談会の開催</li> <li>・利用者への積極的なお声掛けによる「ホットボイス」収集</li> <li>・ご意見箱の設置</li> <li>・利用者アンケート</li> <li>・自主事業後アンケートの実施</li> </ul> <p>主な意見、要望</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・空調設備の改善(温度調節等)</li> <li>・体育室使用時の環境改善(空調工事2022.11月予定)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・センター委員会第1回目7月16日実施</li> <li>・利用者懇談会 R5年3月実施予定⇒書面開催</li> <li>・ホットボイス収集</li> <li>・ご意見箱設置しスタッフ会議にて意見共有</li> <li>・利用者アンケート R5年1月実施中⇒実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・スケジュールに基づき実施</li> </ul>	<p>B</p>

《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4年度 管理運営業務点検報告書

対象施設	横浜市十日市場地区センター
対象期間	令和4年4月1日 ～ 令和5年3月31日
指定管理者	アクティオ株式会社
実施日	令和4年6月27日(月)、12月7日(水)、随時
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	
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、見込額達成状況	体育室空調設置工事のため体育室を11月から2月まで閉鎖したことにより、利用料金収入は、目標3,500千円に対し、実績3,254千円で達成率は93.0%であった。
	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	新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のため、施設の判断において各部屋の利用人数上限を7割程度に制限していた。また、体育室空調工事のため、体育室を3カ月使用停止していた。利用者数は53,708人で前年度比の92%でした。
	会議室等稼働率	部屋別の稼働率	新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のため、施設の判断において各部屋の利用人数上限を7割程度に制限していた。目標稼働率の50.0%に対し、実績稼働率は49.2%であった。体育室の稼働率は約97%であった。
四半期	指定管理料の執行	指定管理料の支出金額、執行率	適正
		ニーズ対応費執行状況（品目、数量、金額）	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>実施講座数48講座、153回、参加延人数3,702人</li> <li>年齢に関係なくできる「ポーセリンアート」「草木染」「フラワーアレンジメント」は大変好評で予約スタート初日で満席となりキャンセル待ちが多く出た。</li> <li>新たな講座「はじめてのYoutube講座」も好評で参加者の満足度も高く次年度実施して欲しいとの要望があった。</li> </ul>
	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	点検日時、点検状況 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	購入なし
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）や利用者ニーズの把握状況と対応、掲示の有無等	適正	
巡視点検	受付窓口の状況、館内の状況等	適正	
年1回	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、誓約書の提出等）	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	適正
	研修	職員等に対する研修の実施状況	適正（SNS研修や手話等の研修を実施）
本市重要施策への実現に向けての取組	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等の取組状況等	適正	

(様式17)

随時	地区センター委員会	日時、場所、出席者、議題、意見等	・令和4年7月16日 開催 令和3年度事業報告、令和4年度事業計画について説明等
	利用者会議	日時、場所、出席者、議題、意見等	新型コロナウイルス感染症拡大防止対応のため中止 令和5年2月：利用者アンケート集計を館内に掲示
	事故等の発生状況	日時、発生状況、対応、再発防止策の検討	・5月 閉じ込め事故発生。利用者の退館確認手順の確認と改善を実施 ・2月 プレイルームにて幼児に出血する怪我あり。遊具点検を行ったが原因不明。幼児が遊ぶ際には保護者への注意喚起を行った。
	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	<体育室空調工事> 11月1日～2月28日 体育室使用停止 (11月5日ガス漏れ事故発生)
	情報公開	件名、申請状況、対応状況	申請なし
	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施設に対する意見、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	<b>サービス向上や経費節減等の取組事項</b>		<b>改善指導事項</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・男子トイレに男性用サニタリーボックスを設置した。</li> <li>・2階の利用がない場合は、1階階段入り口にベルトパーテーションを設置し、2階の電灯を消灯し節電対策を行いました。</li> <li>・体育室空調工事でガス漏れ事故が発生したが、それを機に市営住宅との合同の防災訓練を実施した。</li> </ul>		特になし