

平成28年度 「戸部コミュニティハウス」 収支予算書兼決算書

収入の部		4-3月				(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	11,562,000		11,562,000	11,562,000	0	横浜市より
利用料金収入			0		0	対象外
自主事業（指定管理料充当の自主事業）収入	93,000		93,000	96,200	3,200	
自主事業収入	0		0		0	
雑入	590,000	0	590,000	449,900	140,100	
印刷代	23,000		23,000	26,080	3,080	
自動販売機手数料	509,000		509,000	379,690	129,310	
駐車場利用料収入	0		0	0	0	
その他（古紙他）	58,000		58,000	44,130	13,870	
収入合計	12,245,000	0	12,245,000	12,108,100	136,900	
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	6,381,000	0	6,381,000	6,347,568	33,432	
給与・賃金	5,653,000		5,653,000	5,563,086	89,914	
社会保険料	511,000		511,000	509,388	1,612	
通勤手当	178,000		178,000	226,740	48,740	
健康診断費	33,000		33,000	42,354	9,354	
勤労者福祉共済掛金	6,000		6,000	6,000	0	
退職給付引当金繰入額	0		0	0	0	
事務費	548,000	0	548,000	443,256	104,744	
旅費	3,000		3,000	0	3,000	
消耗品費	70,000		70,000	132,147	62,147	
会議ठीい費	15,000		15,000	14,769	231	
印刷製本費	0		0	0	0	
通信費	179,000		179,000	185,713	6,713	
使用料及び賃借料	122,000	0	122,000	10,800	111,200	
横浜市への支払分	10,800		10,800	10,800	0	行政財産目的外使用料
その他	111,200		111,200	0	111,200	
備品購入費	30,000		30,000	0	30,000	
図書購入費	0		0	0	0	
施設賠償責任保険	26,000		26,000	21,255	4,745	
職員等研修費	10,000		10,000	0	10,000	
振込手数料	10,000		10,000	7,992	2,008	
リース料	68,000		68,000	67,392	608	
手数料	15,000		15,000	3,188	11,812	
地域協力費	0		0	0	0	
事業費	274,000	0	274,000	250,050	23,950	
自主事業（指定管理料充当の自主事業）費	274,000		274,000	250,050	23,950	
自主事業費	0		0	0	0	
管理費	3,428,000	0	3,428,000	2,950,512	477,488	
光熱水費	1,510,000	0	1,510,000	1,378,050	131,950	
電気料金	800,000		800,000	811,015	11,015	
ガス料金	550,000		550,000	405,382	144,618	
水道料金	160,000		160,000	161,653	1,653	
清掃費	242,000		242,000	345,482	103,482	
修繕費	412,000		412,000	51,840	360,160	
機械警備費	117,000		117,000	107,952	9,048	
設備保全費	1,128,000	0	1,128,000	1,064,188	63,812	
空調衛生設備保守	420,000		420,000	406,468	13,532	
消防設備保守	40,000		40,000	39,960	40	
電気設備保守	618,000		618,000	617,760	240	
害虫駆除清掃保守	0		0	0	0	
駐車場設備保全費	0		0	0	0	
その他保全費	50,000		50,000	0	50,000	
共益費	19,000		19,000	3,000	16,000	
公租公課	619,000	0	619,000	748,189	129,189	
事業所税	33,000		33,000	0	33,000	
消費税	584,000		584,000	696,602	112,602	
印紙税	2,000		2,000	0	2,000	
その他（法人税）	0		0	51,587	51,587	
事務経費（計算根拠を説明欄に記載）	995,000	0	995,000	1,504,363	509,363	
本部分	995,000		995,000	1,504,363	509,363	
当該施設分			0	0	0	
二一ス対応費			0		0	対象外
支出合計	12,245,000	0	12,245,000	12,243,938	1,062	
差引	0	0	0	135,838	135,838	
自主事業費収入	0	0	0	0	0	
自主事業費支出	0	0	0	0	0	
自主事業収支	0	0	0	0	0	
管理許可・目的外使用許可収入	509,000	0	509,000	379,690	129,310	
管理許可・目的外使用許可支出	10,800	0	10,800	10,800	0	
管理許可・目的外使用許可収支	498,200	0	498,200	368,890	129,310	

(様式2)

平成28年度地区センター利用状況(団体+個人利用)

施設名 戸部コミュニティハウス

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	517	1,415	1,932	139	90	33	6	13	175	706	201	569	1,932	1,560	124%
5月	30	434	1,144	1,578	92	73	15	19	8	164	564	183	460	1,578	1,594	99%
6月	29	612	1,337	1,949	163	46	13	8	19	237	728	215	520	1,949	1,984	98%
7月	30	542	1,441	1,983	147	165	29	2	18	210	849	145	418	1,983	1,702	117%
8月	30	545	1,097	1,642	142	183	64	7	35	129	618	153	311	1,642	1,618	101%
9月	29	638	1,624	2,262	132	103	12	1	28	276	849	235	626	2,262	1,888	120%
上半期計	177	3,288	8,058	11,346	815	660	166	43	121	1,191	4,314	1,132	2,904	11,346	10,346	110%
10月	30	846	2,310	3,156	284	330	15	6	17	262	1,062	295	885	3,156	3,042	104%
11月	29	685	1,517	2,202	184	88	28	15	29	260	909	218	471	2,202	1,977	111%
12月	27	610	1,356	1,966	181	170	15	15	41	221	771	148	404	1,966	1,965	100%
1月	27	488	1,128	1,616	134	47	21	14	47	180	602	163	408	1,616	1,791	90%
2月	27	542	1,609	2,151	166	125	22	9	17	216	957	143	496	2,151	2,060	104%
3月	30	779	1,956	2,735	218	343	33	5	37	245	1,026	217	611	2,735	2,555	107%
下半期計	170	3,950	9,876	13,826	1,167	1,103	134	64	188	1,384	5,327	1,184	3,275	13,826	13,390	103%
年間合計	347	7,238	17,934	25,172	1,982	1,763	300	107	309	2,575	9,641	2,316	6,179	25,172	23,736	106%

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)	校庭 (人)	格技場 (人)	図書貸出 冊数
4月	1,467	328	137	1,932				
5月	1,228	264	86	1,578				
6月	1,541	325	83	1,949				
7月	1,574	292	117	1,983				
8月	1,269	277	96	1,642				
9月	1,758	349	155	2,262				
上半期計	8,837	1,835	674	11,346	0	0	0	0
10月	2,701	352	103	3,156				
11月	1,589	389	224	2,202				
12月	1,475	362	129	1,966				
1月	1,152	305	159	1,616				
2月	1,724	332	95	2,151				
3月	1,162	918	655	2,735				
下半期計	9,803	2,658	1,365	13,826	0	0	0	0
年間合計	18,640	4,493	2,039	25,172	0	0	0	0

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)		
1	一般	リラックス！ナイトヨガ	5月	2回	15	32	3,845	3,200	7,045	有	200	3,000	6,000	
2	成人	ビーズアクセサリー	5月	2回	15	30	10,000	12,000	22,000	有	800	5,000	10,000	
3	一般	花と野菜の コラボレーション	6月	1回	10	9	3,450	7,200	10,650	有	800	3,000	3,000	
4	一般	ジャズライブ	6月	1回	45	45	16,000	0	16,000	無	0	0	0	
5	一般	施設運務事務 にしく音頭で みんなが楽し ます	7月	1回	20	36	3,509	0	3,509	無	0	3,000	3,000	
6	成人	キャンドル (ソルト&オイルづくり)	7月	1回	10	13	4,080	6,500	10,580	有	500	3,000	3,000	
7	一般	夏休み部屋提供 (児童図書)	7～8月	20回	5人×20日	58	0	0	0	無	0	0	0	
8	成人	コーヒーサロンinとべ	9月	1回	15	14	3,734	3,500	7,234	有	250	3,000	3,000	
9	中学生以上	コンサート 映画音楽を歌う	9月	1回	45	26	13,583	0	13,583	無	0	0	0	
10	一般	戸部コミュニティハウス まつり	10月	1回	900	1,240	35,965	0	35,965	無	0	0	0	
11	幼児～小学生	フェイスペイント	10月	1回	20	80	8,000	0	8,000	無	0	3,000	6,000	
12	成人	X'masリースづくり	11月	1回	15	14	3,000	35,000	38,000	有	2,500	3,000	3,000	
13	中学生以上	気軽に楽しむ 和のコンサート	11月	1回	40	14	10,611	0	10,611	無	0	0	0	
14	一般	味噌づくり①	2月午後	1回	10	12	6,296	14,400	20,696	有	1,200	3,000	3,000	
15	一般	味噌づくり②	2月夜間	1回	10	12	6,296	14,400	20,696	有	1,200	3,000	3,000	
16	一般	フラメンコ	3月	1回	45	49	25,481	0	25,481	無	0	0	0	
17														
合 計				0	1684	153,850	96,200	250,050	0	7,450	32,000	43,000		

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、ニーズ対応費から支出した額、参加者負担額の合計となります。

28年度 戸部コミュニテハウス管理計画・実績表(4~3月)

項目	業 務	内 容	再委託会社	年 回数	実施月	平成28年												平成29年		
						4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月			
設備 機械	空調機保守点検及び冷暖房 機器保守点検	中央監視装置点検	(株)セントラル設備 テクニカ	4	5.6.8.11月		20.	23		29		6.	25							
衛生 管理	レジオネラ属菌検査	水質検査	(株)セントラル設備 テクニカ	2	6.8月			1		4										
	冷却水水質分析	水質検査	(株)セントラル設備 テクニカ	2	6.8月			1		4										
	冷却水水管洗浄	水管洗浄	(株)セントラル設備 テクニカ	5	6.7.8.9.11		20.	23		29	28	6.	25							
建物 等	消防用設備点検	定期点検	(株)大日防災設備	2	7.1月			27						5						
	昇降機点検	定期点検	フジテック(株)横浜	12	毎月	8	13	10	12	9	6	5	14	15	20	13	13			
	自動ドア点検	定期点検	(株)神奈川ナブコ	4	5.8.11.2月		24			5			2			6				
	機械警備点検	機械警備	セコム(株)	12	毎月	完	完	完	完	完	完	完	完	完	完	完	完	完		
清掃 等	清掃業務	フローリング清掃(洗浄・ワックス)	㈱ネクサス	6	奇数月		16		19		20		21		16		21			
		カーペット清掃	㈱ネクサス	2	5.11月		16						21							
		窓ガラス清掃	㈱ネクサス	3	5.9.1月		16				30					16				
		照明器具清掃	㈱ネクサス	1	1月											16				
		マットレンタル	㈱サニクリーン東京	13	4週毎	20	18	15	13	9	7	5	2.	30	28	25	22	22		
		トイレ清掃	エブロンよこはま	各火金	毎月	1.5.8. 12.15. 19.22. 26.	6.10.13. 17.20 24.27. 31	3.7.10. 14.17. 21.24. 28	1.5.8. 12.15. 22.26. 29	2.5.19. 23.26.	2.6.9. 13.16. 23.27. 30	4.7.11. 14.18. 21.25. 28	1.4.8.11 .15.18. 22.25. 29	2.6.9.13 .16.20. 27	13.17. 20.24. 27.31	3.7.10. 14.17. 21.24. 28	3.7.10. 14.17. 21.24. 28	3.7.10. 14.17. 21.24. 28		

平成28年4月 維持管理・保守点検 実施状況

No.	実施年月日	実施内容	業者名	点検結果等	対応状況
1	8	昇降機定期点検□	フジテック(株)横浜	異常なし	
2	随時	機械警備点検	セコム(株)	異常なし	
3	20	マット交換	(株)サニクリーン東京	異常なし	
4	1, 5, 8, 12, 15, 19, 22, 26,	トイレ清掃	エプロンよこは	異常なし	
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					

平成28年5月 維持管理・保守点検 実施状況

No.	実施年月日	実施内容	業者名	点検結果等	対応状況
1	20・27	空調機保守点検及び 冷暖房機器保守点検	(株) セントラル設備 テクニカ	異常なし	
2	13	昇降機定期点検□	フジテック(株)横浜	異常なし	
3	24	自動ドア点検	(株) 神奈川ナブ	異常なし	
4	随時	機械警備点検	セコム(株)	異常なし	
5	16	フローリング清掃	(株) ネクサス	異常なし	
6	16	カーペット清掃	(株) ネクサス	異常なし	
7	16	窓ガラス清掃	(株) ネクサス	異常なし	
8	18	マット交換	(株) ナクリーン東京	異常なし	
9	6, 10, 13, 17, 20, 24, 27, 31	トイレ清掃	エプロンよこは	異常なし	
10					
11					
12					

平成28年6月 維持管理・保守点検 実施状況

No.	実施年月日	実施内容	業者名	点検結果等	対応状況
1	23	空調機保守点検及び 冷暖房機器保守点検	(株) セントラル設備 テクニカ	異常なし	
2	1	冷却水水質分析	(株) セントラル設備 テクニカ	異常なし	
3	10	昇降機定期点検□	フジテック(株)横浜	異常なし	
4	随時	機械警備点検	セコム(株)	異常なし	
5	15	マット交換	(株)ナクリン東京	異常なし	
6	3, 7, 10, 14, 17, 21, 24, 28	トイレ清掃	エプロンよこは	異常なし	
7					
8					
9					
10					
11					
12					

平成28年7月 維持管理・保守点検 実施状況

No.	実施年月日	実施内容	業者名	点検結果等	対応状況
1	12	昇降機定期点検□	フジテック(株)横浜	異常なし	
2	随時	機械警備点検	セコム(株)	異常なし	
3	19	フローリング清掃	(株)ネクサス	異常なし	
4	13	マット交換	(株)サクリーン東京	異常なし	
5	1, 5, 8, 12, 15, 22, 26, 29	トイレ清掃	エプロンよこは	異常なし	
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					

平成28年8月 維持管理・保守点検 実施状況

No.	実施年月日	実施内容	業者名	点検結果等	対応状況
1	29	空調機保守点検及び 冷暖房機器保守点検	(株) セントラル設備 テクニカ	異常なし	
2	4	冷却水水質分析	(株) セントラル設備 テクニカ	異常なし	
3	9	昇降機定期点検□	フジテック(株)横浜	異常なし	
4	5	自動ドア点検	(株) 神奈川パゴ	異常なし	
5	随時	機械警備点検	セコム(株)	異常なし	
6	9	マット交換	(株) ナクリーン東京	異常なし	
7	2, 5, 19, 23, 26,	トイレ清掃	エプロンよこは	異常なし	
8					
9					
10					
11					
12					

平成28年9月 維持管理・保守点検 実施状況

No.	実施年月日	実施内容	業者名	点検結果等	対応状況
1	28	空調機保守点検及び 冷暖房機器保守点検	(株) セントラル設備 テクニカ	異常なし	
2	6	昇降機定期点検□	フジテック(株)横浜	異常なし	
3	随時	機械警備点検	セコム(株)	異常なし	
4	20	フローリング清掃	(株) ネクサス	異常なし	
5	30	窓ガラス清掃	(株) ネクサス	異常なし	
6	7	マット交換	(株) エクリーン東京	異常なし	
7	2,6,9, 13,16, 23,27, 30	トイレ清掃	エプロンよこはま	異常なし	
8					
9					
10					
11					
12					

平成28年10月 維持管理・保守点検 実施状況

No.	実施年月日	実施内容	業者名	点検結果等	対応状況
1	6・25	空調機保守点検及び 冷暖房機器保守点検	(株) セントラル設備 テクニカ	異常なし	
2	5	昇降機定期点検□	フジテック(株)横浜	異常なし	
3	毎日	機械警備点検	セコム(株)	異常なし	
4	5	マット交換	(株)ニクリーン東京	異常なし	
5	4,7,11, 14,18, 21,25, 28	トイレ清掃	エプロンよこはま	異常なし	
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					

平成28年11月 維持管理・保守点検 実施状況

No.	実施年月日	実施内容	業者名	点検結果等	対応状況
1					
2	14	昇降機定期点検□	フジテック(株)横浜	異常なし	
3	毎日	機械警備点検	セコム(株)	異常なし	
4	2	自動ドア点検	(株) 神奈川ナブコ	異常なし	
5	21	フローリング清掃	(株) ネクサス	異常なし	
6	21	カーペット清掃	(株) ネクサス	異常なし	
7	2・30	マット交換	(株) クリーン東京	異常なし	
8	1.4.8.11.15.18. 22.25. 29	トイレ清掃	エプロンよこはま	異常なし	
9					
10					
11					
12					

平成28年12月 維持管理・保守点検 実施状況

No.	実施年月日	実施内容	業者名	点検結果等	対応状況
1	5	消防用設備点検	株大日防災設備	異常なし	
2	M33.1.15	昇降機定期点検□	フジテック(株)横浜	異常なし	
3	毎日	機械警備点検	セコム(株)	異常なし	
4	28	マット交換	株サクリーン東京	異常なし	
5	2.6.9.13.16.20.27	トイレ清掃	エプロンよこは	異常なし	
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					

平成29年1月 維持管理・保守点検 実施状況

No.	実施年月日	実施内容	業者名	点検結果等	対応状況
1	20	昇降機定期点検□	フジテック(株)横浜	異常なし	
2	毎日	機械警備点検	セコム(株)	異常なし	
3	25	マット交換	(株)エコーン東京	異常なし	
4	13.17.20.24. 27.31	トイレ清掃	エプロンよこは	異常なし	
5	16	フローリング清掃	(株)ネクサス	異常なし	
6	16	窓ガラス清掃	(株)ネクサス	異常なし	
7	16	照明器具清掃	(株)ネクサス	異常なし	
8					
9					
10					
11					
12					

平成29年2月 維持管理・保守点検 実施状況

No.	実施年月日	実施内容	業者名	点検結果等	対応状況
1	13	昇降機定期点検□	フジテック(株)横浜	異常なし	
2	6	自動ドア点検	(株)神奈川ナブコ	異常なし	
3	毎日	機械警備点検	セコム(株)	異常なし	
4	22	マット交換	(株)エクリーン東京	異常なし	
5	3.7.10.14.17. 21.24.28	トイレ清掃	エプロンよこは	異常なし	
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					

平成29年3月 維持管理・保守点検 実施状況

No.	実施年月日	実施内容	業者名	点検結果等	対応状況
1	13	昇降機定期点検□	フジテック(株)横浜	異常なし	
2	毎日	機械警備点検	セコム(株)	異常なし	
3	22	マット交換	(株)エコーン東京	異常なし	
4	3.7.10.14.17. 24.28.31	トイレ清掃	エプロンよこは	異常なし	
5	21	フローリング清掃	(株)ネクサス	異常なし	
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					

(様式 7)

平成 2 8 年度備品一覧

施設名 戸部コミュニティハウス

NO	品 名 (備品No.)	形状・その他	単 価	購入数・年月日	廃棄数・年月日	増 減
1	リユース印刷機	デュプロ DP-U 650	54, 000 円	1 (ログハウスよ り受け入れ) H27. 10. 3		増

(注)平成 2 8 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。

(様式8)

施設名 戸部コミュニティハウス

苦情対応状況報告

	年月日	内容	対応結果
1	4月～6月	なし	
2	7月～9月	なし	
3	10月～12月	なし	
4	1月～3月	なし	
5			
6			
7			
8			
9			
10			

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	通年	館内ロビーに「戸部コミュニティハウス交流板」及び「戸部コミュニティハウス掲示板」を設けており、利用者の方々のチラシ等を掲示し、情報を発信している。	掲示や案内することにより利用者同士の交流につながる。 また、各サークルの人数増加につながる。
2	通年	毎月「戸部コミュニティハウスたより」を発行し、地域回覧にて各家庭に配信している。	自主事業の募集やお知らせ等の情報により、施設についての理解がさらに深まる。
3	通年	部屋の照明の間引き、トイレ・エレベーター・階段等は利用時に点灯するように心がけている。	電力消費の節減。
4	通年	玄関口や受付、和室、トイレなどに、生花を活けて環境美化に努めている。	癒しと安らぎを与える。 (利用者が花を提供してくださることもある。)
5	通年	コピー用紙等を両面使用している。	消耗品等経費の節減。
6	5月	玄関口に緑のカーテン(ゴーヤのプランター)を設置した。	涼も感じられ、節電につながる。
7	通年	館内の他に、戸部コミュニティハウスのフェンス(外)に、当館専用の交流板を設置し、「コミハたより」や「自主のチラシ」等を掲示し、情報を発信している。	館の外にも交流板を設けることで、今後、新規利用者の増加が見込まれる。
8	11月	1階ロビーのソファの汚れ(飲料等のよごれ)が目立つようになり、カバーを購入した。購入後は、清潔を維持するため、適宜職員が洗濯をしている。	清潔になったと言われ、ご利用の方に喜んでいただいている。
9			

成 28 年度 戸部コミュニティハウス 自己評価表

目標設定 の視点	計画内容及び運営目標	計画内容及び運営目標 に対する実績	今後の取組 (改善計画)	自己 評価
利用者 サービス	委員会や利用者会議、利用者アンケート等の意見を反映させ、利用者ニーズに合った事業を展開します。地域の方々の活動の拠点とし、利用者の文化活動を推奨します。また公平で安全な環境を提供し、安心して利用できる施設とし、お客様サービスを周知徹底します。	<p>①自主事業として要望が多い、コンサートやヨガなどを開催することができた。</p> <p>②コミハマつりは、昨年を上回る地域の方々に参加いただき、利用者の展示や演技の発表の場としてご利用いただいた。</p> <p>③部屋の予約に当たっては、公平な取り扱いに留意している。</p>	自主事業参加者のご意見を大切にし、次年度の事業を進めていきます。また、安全快適な利用環境の整備に取り組みます。	A
業務運営	組織や人員配備は支障のない管理運営の体制にします。緊急時等については連絡網やマニュアルを備え、対応計画の研修を実施します。稼働率の低い部屋や時間帯は、魅力的な自主事業計画や幅広い PR 等で稼働率をアップします。人気の高いレクリエーションルームについては、1日3コマから4コマ(1時間帯を3時間利用)にします。また夜間の自主事業を実施し、夜間稼働率を5%アップ、また利用人数は昨年より10%アップにします。市や区の方針に沿った運営に取り組み、新規利用者の開拓を図るなど、利用の促進を向上させます。施設の維持管理については日頃の清掃・施設点検及び定期点検を徹底し、利用者が安全かつ快適に利用できるように維持管理の実施を徹底します。	<p>① 管理運営は支障なく円滑に遂行された。</p> <p>② 6月の研修時に緊急時対応の研修を実施し、徹底を図った。</p> <p>③ 全体の稼働率は6%、夜間稼働率は15.2%、利用人数は6%上回ることができた。</p> <p>④ レクリエーションルームの4コマへの変更は、利用者アンケートでは多数の意見とはならなかったため再検討とする。</p> <p>⑤登録団体を「38」増やすことができた。</p> <p>⑥施設管理は、年度当初計画に基づき確実に実施できた。</p>	<p>利用者の皆様に、更に利用しやすいコミュニティーハウスを目指し、ホームページでの予約状況の確認や電話予約可能の周知徹底を図っていきます。また、緊急時対応の研修を重ねることや、施設の維持管理の着実な実施により、利用者の皆様が安心して快適に利用していただけるようになります。</p> <p>レクリエーションルームの4コマへの変更は、利用者アンケートの意向に沿って当面は見送り、今後も利用者の意向を確認しながら運営委員会の助言を得ていきます。</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

成 28 年度 戸部コミュニティハウス 自己評価表

職員育成	<p>定期的なスタッフ会議の中で、個人情報保護法、人権、接遇、防災・避難・AED、事故防止等の研修計画を策定、実施します。館長を責任者とし、マニュアルに沿った適正な運営と研修計画を実施し、より高い対応マナーを身に付けて、お客様の満足度アップを図ります。職員の対応について 27 年度のアンケートの結果、満足度は 83.7% でした。28 年度は 4.3 ポイントアップの 88% にします。</p>	<p>①今年度も定期的に職員研修を実施し、各種項目を研修した。特に、個人情報の保護については、その重要性をスタッフ個々に認識してもらった。</p> <p>②職員の対応については、引き続きお客様の声に留意しながらより良い対応に努めた。</p>	<p>研修を引き続き定期的実施することにし、利用者の安全確保を最優先に、個人情報保護及び人権の重要性を職員一同で共有します。そのことにより、お客様満足度^アアップ^ブを一層、推進していきます。</p>	B
財務	<p>収入は、指定管理料が大部分を占めています。他に自主事業参加料、コピー代金、自動販売機手数料等があります。27 年度とほぼ同額を見込んでいます。</p>	<p>27 年度との比較では、コピー代金収入は 8,480 円 (48%)、自動販売機収入は 51,089 円 (16%) 各々増加している。特に、コピーは今年からご利用者の要望を受け、職員がコピー機を操作することになったので、手軽に利用しやすくなったと考えられる。</p>	<p>利用者の皆様が、利用し易い環境作りと、職員の親切で丁寧な対応により、増収を図ります。</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

成 28 年度 戸部コミュニティハウス 自己評価表

その他				
利用者等の意見	<p><利用者等の意見の把握方法> 年 3 回の運営委員会開催や利用者会議の実施及び利用者アンケートでの把握。また、広聴で直接、利用者の「なまの声」を伺い、ご意見やご要望を把握します。</p>	<p><利用者等から寄せられた意見・要望> ①運営委員会では、夏の節電方法の見直し ②利用者会議では、音響器具の充実を ③アンケートでは、レクレーションルームの時間割は、現行（4時間）が良いが半数以上であった ④1階ソファーにカバーを掛けてほしいとの要望有り</p>	<p><意見・要望に対する対応> ①利用者本位で適切な節電を実施しました。 ②需要が多い CD ラジカセを購入しました。 ③レクレーションルームの時間割は、現行通りとし、予約は電話の利用等により、簡便公平に行うことができました。 ④ソファーにはカバーを掛け、清潔に維持しています。</p>	<p style="text-align: center;">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

平成28度 利用者からの意見聴取(対応)

	区分	年月日	内 容	対 応
1	口頭	10月5日	最近、劇団の練習が増えているが、階下で会議をすると、相当響いてくる。なんとかうまい対応がないだろうか。	稽古も佳境に入ると気が付かないこともあるので、館側で注意します。利用者が周を気にしてくださるようお願いいたします。
2	意見箱	11月2日	ホワイトボード前にあるソファが飲み物のシミで汚れています。カバーを掛けるのは如何でしょうか。	ソファは小学生の利用が多く、飲食もすることから汚れていましたので、カバーをかけました。今後も、清潔に保つよう注意をします。ご意見ありがとうございました。
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				