

## 平成30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	81,000		81,000	94,299	13,299	
自主事業収入			0	0	0	
雑入	774,000	0	774,000	481,522	292,478	
印刷代	20,000		20,000	31,063	11,063	
自動販売機手数料	480,000		480,000	362,268	117,732	
駐車場利用料金収入	0		0	0	0	
その他（レポート回収・剰余金他）	274,000		274,000	88,191	185,809	
<b>収入合計</b>	<b>12,417,000</b>	<b>0</b>	<b>12,417,000</b>	<b>12,137,821</b>	<b>279,179</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>6,817,000</b>	<b>0</b>	<b>6,817,000</b>	<b>6,576,382</b>	<b>240,618</b>	
給与・賃金	6,197,000		6,197,000	5,976,658	220,342	
社会保険料	566,000		566,000	557,672	8,328	
通勤手当	0		0	0	0	
健康診断費	48,000		48,000	36,052	11,948	
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	
<b>事務費</b>	<b>890,000</b>	<b>0</b>	<b>890,000</b>	<b>730,811</b>	<b>159,189</b>	
旅費	9,000		9,000	7,024	1,976	
消耗品費	105,000		105,000	69,355	35,645	
会議ठी費	15,000		15,000	13,123	1,877	
印刷製本費	0		0	0	0	
通信費	179,000		179,000	156,728	22,272	
使用料及び賃借料	99,000	0	99,000	61,899	37,101	
横浜市への支払分	22,000		22,000	21,600	400	行政財産目的外使用料
その他	77,000		77,000	40,299	36,701	
備品購入費	100,000		100,000	97,200	2,800	
図書購入費	0		0	0	0	
施設賠償責任保険	25,000		25,000	23,195	1,805	
職員等研修費	5,000		5,000	0	5,000	
振込手数料	10,000		10,000	5,616	4,384	
リース料	72,000		72,000	67,392	4,608	
手数料	271,000		271,000	229,279	41,721	
地域協力費	0		0	0	0	
<b>事業費</b>	<b>262,000</b>	<b>0</b>	<b>262,000</b>	<b>265,075</b>	<b>3,075</b>	
自主事業（指定管理料充当の自主事業）費	262,000		262,000	265,075	3,075	
自主事業費			0	0	0	
<b>管理費</b>	<b>3,324,000</b>	<b>0</b>	<b>3,324,000</b>	<b>3,624,750</b>	<b>300,750</b>	
光熱水費	1,360,000	0	1,360,000	1,611,844	251,844	
電気料金	700,000		700,000	970,664	270,664	
ガス料金	500,000		500,000	475,477	24,523	
水道料金	160,000		160,000	165,703	5,703	
清掃費	352,000		352,000	363,226	11,226	
修繕費	450,000		450,000	437,580	12,420	
機械警備費	108,000		108,000	107,952	48	
設備保全費	1,039,000	0	1,039,000	1,083,148	44,148	
空調衛生設備保守	407,000		407,000	406,468	532	
消防設備保守	40,000		40,000	84,840	44,840	
電気設備保守	592,000		592,000	591,840	160	
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	0		0	0	0	
共益費	15,000		15,000	21,000	6,000	
<b>公租公課</b>	<b>800,000</b>	<b>0</b>	<b>800,000</b>	<b>626,216</b>	<b>173,784</b>	
事業所税			0	0	0	
消費税	800,000		800,000	619,248	180,752	
印紙税			0	200	200	
その他（法人税）			0	6,768	6,768	
<b>事務経費（計算根拠を説明欄に記載）</b>	<b>324,000</b>	<b>0</b>	<b>324,000</b>	<b>811,932</b>	<b>487,932</b>	
本部分	324,000		324,000	811,932	487,932	
当該施設分			0	0	0	
<b>二一ス対応費</b>			0		0	対象外
<b>支出合計</b>	<b>12,417,000</b>	<b>0</b>	<b>12,417,000</b>	<b>12,635,166</b>	<b>218,166</b>	
<b>差引</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>497,345</b>	<b>497,345</b>	
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	480,000	0	480,000	362,268	117,732	
管理許可・目的外使用許可支出	22,000	0	22,000	21,600	400	
管理許可・目的外使用許可収支	458,000	0	458,000	340,668	117,332	

## 平成30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	615	1,508	2,123	131	118	27	32	29	339	809	153	485	2,123	2,004	106%
5月	30	525	1,333	1,858	111	70	11	21	10	243	678	188	526	1,858	1,939	96%
6月	29	526	1,346	1,872	147	68	8	13	8	234	717	186	491	1,872	1,953	96%
7月	30	562	1,423	1,985	132	247	11	25	13	232	683	143	499	1,985	2,226	89%
8月	30	649	1,295	1,944	102	390	23	22	27	217	589	127	447	1,944	1,875	104%
9月	29	502	1,245	1,747	136	48	8	41	36	204	584	189	501	1,747	1,841	95%
上半期計	177	3,379	8,150	11,529	759	941	88	154	123	1,469	4,060	986	2,949	11,529	11,838	97%
10月	30	828	2,331	3,159	236	311	15	21	31	289	1,128	252	876	3,159	2,822	112%
11月	29	522	1,479	2,001	147	108	4	41	21	220	728	184	548	2,001	2,006	100%
12月	27	498	1,392	1,890	201	174	2	33	12	154	683	138	493	1,890	1,867	101%
1月	27	415	1,189	1,604	105	138	6	24	14	160	545	139	473	1,604	1,629	98%
2月	27	490	1,445	1,935	126	109	9	23	17	211	722	168	550	1,935	2,275	85%
3月	30	602	1,598	2,200	188	258	23	43	15	137	726	217	593	2,200	2,294	96%
下半期計	170	3,355	9,434	12,789	1,003	1,098	59	185	110	1,171	4,532	1,098	3,533	12,789	12,893	99%
年間合計	347	6,734	17,584	24,318	1,762	2,039	147	339	233	2,640	8,592	2,084	6,482	24,318	24,731	98%

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	1,402	558	163	2,123			
5月	1,372	352	134	1,858			
6月	1,477	313	82	1,872			
7月	1,547	345	93	1,985			
8月	1,505	332	107	1,944			
9月	1,313	337	97	1,747			
上半期計	8,616	2,237	676	11,529	0	0	0
10月	2,602	447	110	3,159			
11月	1,570	324	107	2,001			
12月	1,468	373	49	1,890			
1月	1,202	316	86	1,604			
2月	1,496	365	74	1,935			
3月	1,781	345	74	2,200			
下半期計	10,119	2,170	500	12,789	0	0	0
年間合計	18,735	4,407	1,176	24,318	0	0	0

## 平成30年度 自主事業報告書

No.	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)	指定管理料 充当総額 (円)	ニーズ対応 費支出総額 (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	コンテナでハーブを楽しむ	4/21	1	12	15	5,321		15,000	20,321	有	1,000	3,000	3,000	
2	成人	ハーブを使ってブレイクタイム	5/23	1	10	10	4,347		5,000	9,347	有	500	3,000	3,000	
3	未就学児と保護者	親子でイングリッシュ	5/10.6/14.7/12	3	24	84	4,080		11,200	15,280	有	800	3,000	9,000	軽井沢コミハ連携事業
4	一般	歌声広場in戸部	6/23	1	40	42	6,258		0	6,258	無	0	5,000	5,000	
5	小学生	2施設連携事業 将棋教室 目指せ 藤井四段!	6/30.7/7	2	15	14	4,454		0	4,454	無	0	2,227	4,454	浅間コミハ連携事業
6	一般	夏休み空き部屋提供	7/21~8/26	37	100	111	3,855		0	3,855	無	0	0	0	
7	小学生	施設連携事業 オセロ大会	7/26・8/24	2	16	30	4,695		0	4,695	無	0	0	0	施設連携事業
8	一般	施設連携事業 DANCE! DANCE! 盆踊り	7/5・21・11/3	3	220	581	5,964		2,487	8,451	無	0	3,000	3,000	施設連携事業・五地区連携事業
9	小学生	ガストン先生の子ども科学教室	8/4	1	20	17	10,303		1,700	12,003	有	100	3,000 2,000	5,000	
10	成人	ビーズで秋の装う	9/6・13	2	15	30	10,750		15,000	25,750	有	1,000	3,000 2,000	10,000	
11	小学生と保護者	施設連携事業 季節のおはなし会 親子で星のおはなし会	10/13	1	20	16	5,000		0	5,000	無	0	5,000	5,000	戸部・浅間・藤棚・西前連携事業
12	一般	地域と一緒にハロウィン	10/26	1	30	220	4,939		0	4,939	無	0			一地区社協連携事業
13	一般	施設連携事業 西スポレクフェスティバル	10/14	1	50	100	1,125		0	1,125	無	0	0	0	施設連携事業
14	一般	戸部コミュニティハウスまつり	10/21	1	800	935	49,388		0	49,388	無	0			一地区連携事業
15	一般	施設連携事業 区民まつり	11/4	1	100	300	833		1,237	2,070	有	100			施設連携事業
16	成人	歩き方教室	11/10・17	2	15	21	4,622		10,500	15,122	有	500	5,000	10,000	
17	一般	<a href="#">DanceDanceDance@Nishiku2018</a>	12/2	1	150	328	2,930		3,028	5,958	有	300/1人 上限2000			戸部・藤棚・西連携事業
18	一般	3施設連携事業 弦楽クリスマスコン サート	12/8	1	40	47	8,841		0	8,841	無	0	5,000	5,000	戸部・西前・軽井沢連携事業
19	成人	サシェづくり	1/24	1	15	15	6,480		7,500	13,980	有	500	3,000	3,000	
20	一般	施設連携事業 名達まつり	2/23	1	100	100	-515		1,247	732	有	100			施設連携事業
21	一般	フラメンコ	2/24	1	40	53	16,489		4,800	21,289	有	100	11,137	11,137	
22	一般	味噌作り	3/2	1	12	12	10,617		15,600	26,217	有	1,300	3,000	3,000	
合 計					66	3081	170,776	0	94,299	265,075				79,591	

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。

## 30年度 施設管計画・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30年												平成31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	冷暖房機保守点検	(株)セントラル設備 テクニカ	2	5.8.10月		9			27		15	9							
	衛生 管理	レジオネラ属菌検査	(株)セントラル設備 テクニカ	2	5.8月		29		24											
	冷却塔及び冷水管洗浄	水槽洗浄	(株)セントラル設備 テクニカ	6	5.6.7.8.9.10		9	19	17	22	20	15								
建物等	消防用設備点検	定期点検	(株)大日防災設備	2	6・12月			19						4						
	昇降機点検	定期点検	フジテック(株)	12	毎月	11	9	6	11	8	12	10	14	12	16	13	14			
	自動ドア点検	定期点検	(株)神奈川ナibro	4	5.8.11.2月		8			21			20			14				
	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			
清掃等	清掃業務	フローリング清掃(洗浄・ワックス)	株光陽産業	6	奇数月		21		17		18		19		21		18			
		カーペット清掃	株光陽産業	2	5.11月		21						19							
		窓ガラス清掃	株光陽産業	3	7.11.3月				17					19				18		
		照明器具清掃	株光陽産業	1	11月									19						
		マットレンタル	株サニクリーン東京	13	4週毎	19	17	14	11	8	5	3・31	28	25	23	20	20			
		トイレ清掃	エプロンよこはま	各火金	毎月	3.6.10.1 3.17.20. 24.27	1.8.11.1 3.18.22. 25.29	1.5.8.12 .15.19.2 2.26.29	3.6.10.1 3.20.24. 27.31	17.21.2 4.28.31	4.7.11.1 4.21.25. 28	2.5.9.12 .16.19.2 3.26.30	2.6.9.13 .16.20.2 7	4.7.11.1 4.18.21. 25	11.15.1 8.22.25. 29	1.5.8.12 .15.19.2 2.26	1.5.8.12 15.19.2 2.26.29			

## 平成30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	4/11	昇降機定期点検	フジテック(株)	異常なし	
2	随時	機械警備点検	セコム(株)	異常なし	
3	4/19	マットレンタル	(株)サニクリーン 東京	異常なし	
4	4/3.6.10.13.1 7.20.24.27	トイレ清掃	エプロンよこは ま	異常なし	
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					

## 平成30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	5/9	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	1.排水口より若干の漏れ 2.冷温水ポンプ用マグネットスイッチに劣化・破損	1,2ともに今後注視が必要(様子見)
2	5/29	レジオネラ属菌検査	(株)セントラル設備テクニカ	異常なし	
3	5/9	冷却塔及び冷却水管洗浄	(株)セントラル設備テクニカ	異常なし	
4	5/9	昇降機定期点検	フジテック(株)	異常なし	
5	5/8	自動ドア定期点検	(株)神奈川ナブコ	異常なし	
6	随時	機械警備点検	セコム(株)	異常なし	
7	5/21	フローリング清掃	(株)光陽産業	異常なし	
8	5/21	カーペット清掃	(株)光陽産業	異常なし	
9	5/13	マットレンタル	(株)サニクリーン東京	異常なし	
10	5/1.8.11.13.18.22.25.29	トイレ清掃	エプロンよこはま	異常なし	
11					
12					

## 平成30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	6/19	冷却塔及び冷却水管洗浄	(株)セントラル設備テクニカ	異常なし	
2	6/19	消防設備点検	(株)大日防災設備	異常なし	
3	6/12	昇降機定期点検	フジテック(株)	異常なし	
4	随時	機械警備点検	セコム(株)	異常なし	
5	6/14	マットレンタル	(株)サニクリーン東京	異常なし	
6	6/1.5.8.12.15. 19.22.26.29	トイレ清掃	エプロンよこはま	異常なし	
7					
8					
9					
10					
11					
12					

## 平成30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	7/17	冷却塔及び冷却水管洗浄	(株)セントラル設備テクニカ	・排水口より若干の漏れあり ・マグネットスイッチの劣化	どちらも修理のほどではないとの業者の意見
2	7/11	昇降機定期点検	フジテック(株)	異常なし	
3	随時	機械警備点検	セコム(株)	異常なし	
4	7/17	フローリング清掃	(株)光陽産業	異常なし	
5	7/17	窓ガラス清掃	(株)光陽産業	異常なし	
6	7/11	マットレンタル	(株)サニクリーン東京	異常なし	
7	7/3.8.10.13.20.24.27.31	トイレ清掃	エプロンよこはま	異常なし	
8					
9					
10					
11					
12					



## 平成30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	8/27	冷却塔及び冷却水管洗浄	(株)セントラル設備テクニカ	マグネットスイッチ破損部あり	業者が確認しているので様子見で可
2	8/24	レジオネラ属菌検査	(株)セントラル設備テクニカ	異常なし	
3	8/22	冷却塔及び冷却水管洗浄	(株)セントラル設備テクニカ	・排水口より若干の漏れあり ・マグネットスイッチの劣化	どちらも修理のほどではないとの業者の意見
4	8/8	昇降機定期点検	フジテック(株)	機器の老朽化が進行	建築局も了承済
5	8/21	自動ドア定期点検	(株)神奈川ナブコ	異常なし	
6	随時	機械警備点検	セコム(株)	異常なし	
7	8/8	マットレンタル	(株)サニクリーン東京	異常なし	
8	8/17.21.24.28.31	トイレ清掃	エプロンよこはま	異常なし	
9					
10					
11					
12					

## 平成30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	9/20	冷却塔及び冷却水管洗浄	(株)セントラル設備テクニカ	著しい不具合なし	
2	9/12	昇降機定期点検	フジテック(株)	異常なし	
3	随時	機械警備点検	セコム(株)	異常なし	
4	9/18	フローリング清掃	(株)光陽産業	異常なし	
5	9/5	マットレンタル	(株)サニクリーン東京	異常なし	
6	9/4.7.11.14.21.26.28	トイレ清掃	エプロンよこはま	異常なし	
7					
8					
9					
10					
11					
12					

## 平成30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	10/15	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	10/15	冷却塔及び冷却水管洗浄	(株)セントラル設備テクニカ	異常なし	
3	10/10	昇降機定期点検	フジテック(株)	異常なし	
4	随時	機械警備点検	セコム(株)	異常なし	
5	10/3・31	マットレンタル	(株)サニクリーン東京	異常なし	
6	10/2.5.9.12.16.19.23.26.30	トイレ清掃	エプロンよこはま	異常なし	
7					
8					
9					
10					
11					
12					

## 平成30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	11/9	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	11/14	昇降機定期点検	フジテック(株)	異常なし	
3	11/20	自動ドア定期点検	(株)神奈川ナブコ	異常なし	
4	随時	機械警備点検	セコム(株)	異常なし	
5	11/19	フローリング清掃	(株)光陽産業	異常なし	
6	11/19	カーペット清掃	(株)光陽産業	異常なし	
7	11/19	ガラス清掃	(株)光陽産業	異常なし	
8	11/19	照明器具清掃	(株)光陽産業	異常なし	
9	11/28	マットレンタル	(株)サニクリーン東京	異常なし	
10	11/2.6.9.13.16.20.27	トイレ清掃	エプロンよこはま	異常なし	
11					
12					

## 平成30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	12/4	消防用設備点検	(株)大日防災設備	異常なし	
2	12/12	昇降機定期点検	フジテック(株)	異常なし	
3	随時	機械警備点検	セコム(株)	異常なし	
4	12/25	マットレンタル	(株)サニクリーン 東京	異常なし	
5	12/4.7.11.14. 18.21.25	トイレ清掃	エプロンよこは ま	異常なし	
6					
7					
8					

## 平成31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	1/16	昇降機定期点検	フジテック(株)	異常なし	
2	随時	機械警備点検	セコム(株)	異常なし	
3	1/21	フローリング清掃	(株)光陽産業	異常なし	
4	1/23	マットレンタル	(株)サニクリーン 東京	異常なし	
5	1/11.15.18.22 .25.29	トイレ清掃	エプロンよこは ま	異常なし	
6					
7					
8					
9					
10					

## 平成31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	2/13	昇降機定期点検	フジテック(株)	異常なし	
2	2/14	自動ドア定期点検	(株)神奈川ナブコ	異常なし	
3	随時	機械警備点検	セコム(株)	異常なし	
4	2/20	マットレンタル	(株)サニクリーン 東京	異常なし	
5	2/1.5.8.12.15. 19.22.26	トイレ清掃	エプロンよこは ま	異常なし	
6					
7					
8					
9					
10					

## 平成31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	3/14	昇降機定期点検	フジテック(株)	異常なし	
2	3/14	昇降機定期検査	フジテック(株)	異常なし	
3	随時	機械警備点検	セコム(株)	異常なし	
4	3/18	フローリング清掃	(株)光陽産業	異常なし	
5	3/18	ガラス窓清掃	(株)光陽産業	異常なし	
6	3/20	マットレンタル	(株)サニクリーン 東京	異常なし	
7	3/1.5.8.12.15. 19.22.26.29	トイレ清掃	エプロンよこは ま	異常なし	
8					
9					
10					





## 平成30年度 修繕一覧

No.	修繕年月日	修繕箇所	金額(円)	業者名
1	H30.5.11	地下1倉庫内 光電式スポット型感知器(2種)	29,700	(株)大日防災設備
2	H30.9.28	地下レクレーションルーム非常口(掃出窓)の鍵修理	8,100	D&Cファシリティーズ
3	H30.10.16	多目的トイレ引戸戸車交換修理	14,580	D&Cファシリティーズ
4	H30.11.8	男子トイレ小便器水量センサー修理及び調整	19,440	D&Cファシリティーズ
5	H30.11.10	男子トイレ小便器尿石、水垢除去	16,200	D&Cファシリティーズ
6	H30.11.21	男子トイレ個室 荷物用フック取り付け	15,120	D&Cファシリティーズ
7	H30.11.22	1階ガス給湯器交換工事	180,000	東京ガスライフバル
8	H31.3.6	1階給湯室 混合水栓交換工事	37,800	D&Cファシリティーズ
9	H31.3.18	地下レクルーム 鏡交換工事	116,640	(有)鈴木硝子店
10				
		合計金額	437,580	

	H31.3.18	非常用照明器具交換工事		区役所にて
--	----------	-------------	--	-------

## 平成30年度 備品一覧

No.	品名	形状・その他	単価(円)	購入		廃棄		増減
				数量	年月日	数量	年月日	
1	ジャーポット	01-12-7 NC-HX22-W	45,440			1	H30.5.10	減
2	電話(FAX付)	05-05-3 サンヨーSPX-P3WCH	59,290			1	H30.5.10	減
3	パソコン富士通	05-03-5 FMVA2201EP	97,200	1	H30.12.11			増
4	パソコン	05-03-4 FMV-NF/G50	102,000			1	H30.12.11	減
5								
6								
7								
8								
9								
10								

(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30年度 苦情対応状況報告

No.	年月日	内 容	対 応 結 果
1	H30.9	多目的トイレの扉が重い	業者に修繕依頼中(H30.10.16修理済)
2	H30.12.22	和室の座卓の裏のネジが緩んで落ちた	少し太いネジで修理しました。 他の机も随時確認します。
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			

## 平成30年度 サービス向上及び経費節減努力事項報告

No.	実施時期	内 容	効 果
1	通年	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、及びトイレや階段等は利用時に点灯するよう心がけている。	電力消費の節減。
4	通年	玄関口や受付、和室、トイレなどに、フラワーアレンジメントサークルのご協力を得ながら、生花を活けて環境美化に努めている。	サークルの発表場の提供とともに、来館者に癒しと安らぎを与えている。
5	通年	コピー用紙等は個人情報に留意しながら裏紙使用を徹底している。	消耗品等経費の節減。
6	5月22日	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	5月～6月	施設周りの草が伸び放題になっていたの で、地域の人の手も借りて草刈りを行った。	草が生い茂っている状態だったのがスッキリした。蚊の発生防止にもつながると思われる。
8	5月～6月	気候が良くなり、窓を開ける機会も多くなったため、職員が網戸清掃を行った。	敷居等もきれいになって窓を開けても気持ちが良い。
9	6月中旬	多目的トイレに幼児用のスリッパを置いた。	子供と一緒に使用する時に便利と喜ばれた。
10	6/18	スタッフ間で避難訓練・AED講習及び業務の確認を行った。	いざという時にどのように利用者に対応するかの再確認を行った。
11	7月	電話に留守電機能をつけてもらい、休館日には案内メッセージが流れるようになった。	利用者が休館日がわからず、何度も電話をするということがなくなった。
12	7月	電話に子機をつけてもらった。	今までは受付を離れると電話を取ることが難しかったが、それが解消された。

(様式12)

13	7月～8月	夏休みに向けて、利用のない部屋を子どもたち中心に開放した。	特に今年の夏は暑かったので、涼しいところで勉強等できると喜ばれた。
14	8月	事務局より携帯電話の支給があり、外出するときには転送電話対応ができるようになった。	1人勤務で外出してしまうと電話対応ができなかったが、それが解消でき、利用者にご不便をかけずに済んでいる。
15	9月	外はまだまだ暑いですが、ロビーでは秋に合わせた花を飾った。	利用者が季節を感じる事ができて良いと非常に喜ばれた。
16	10/16	多目的トイレの扉が重いとのこと意見をいただき、扉の修理を行った。	軽くなったと喜ばれている。
	10/21	地域と当施設利用者のコミュニケーションの場として、また、利用団体の作品展示・演技発表の場として戸部コミュニティハウスまつりを実施した。	とても大勢の方にご参加いただき、楽しんでもらうことができた。また、模擬店等は地域のボランティアの方の協力をいただくことができ大いに盛り上がった。
	10/26	地域と一緒にハロウィンを実施した。	子ども150名以上、大人70名以上の参加があり大いに盛り上がった。
	11/8.10	男子トイレ小便器の水量センサーの働きが悪く水垢等で汚れていたのを業者による水量調整及び清掃を実施した。	とてもきれいになり喜ばれている。また、水量も通常量に戻った。
	11/21	男子トイレ個室にトイレフックを取り付けた。	荷物の置き場所が確保できたと喜ばれた。
	12/7	地域の方と一緒にクリスマスツリーを飾り及び各所に装飾を行った。	来館者から素敵、心がワクワクするとお褒めの言葉を沢山いただいた。
	12/8	どなたにもクリスマス音楽を楽しんでもらうために、「弦楽クリスマスコンサート」を開催した。	予定以上の人が来館いただき喜んでいただいた。
	12月	清掃の表を作り、スタッフの空き時間を使って、日ごろ手の届かないところの清掃を行った。	更にきれいに気持ちよく利用できるようになった。
	1月	正月用の花を玄関に飾る。	たくさんの方から、来館するのが楽しみとお褒めの言葉を頂いた。
	2月下旬～3月初旬	玄関に雛人形を飾った	最近家で飾らなくなったが、季節感があり、とても良いとの言葉をたくさん頂いた。

(様式12)

	3月1日	戸部コミハ利用団体による、利用者会議を行った。	21団体の参加があり、活発な意見交換ができた。
	3月6日	混合水栓交換工事	水栓の周りから水漏れを起こしていたがそれが解消された。
	3月17日	アイロン台の購入	利用者アンケートで要望があったので購入した。喜んで利用いただいている。
	3月18日	新人も参加してのスタッフ会議及び避難訓練を行った。	利用者への対応など、あらためて統一化を図った。
	3月18日	非常用照明をLEDに交換した	非常に明るくなった。
	3月18日	地下レクルーム鏡の交換工事	斜めにヒビが入っていたため、利用者から見にくいとの意見で交換した。非常に喜ばれている。

## 平成 30 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・委員会や利用者会議、利用者アンケート等へのご意見を大切に反映させ、幼児から高齢者まで楽しめる事業を展開し、参加者 5%増を目指す。</li> <li>・地域の活動の拠点となり、コミハマつりはもとより、地域と連携して地域を盛り上げる事業を展開する。</li> <li>・どなたでも安心して利用できる施設として、公平で安全な環境を提供していく。そのための研修を行い、周知徹底を図る。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・予定通りの自主事業を開催し、ほとんどの事業で定員を満たすことが出来た。又好評な事業は講師の協力のもと、定員を上回って開催することが出来た。事業数が増えたこともあり参加者は約 50%増となった。</li> <li>・コミハマつりでは参加団体が 4 団体増え地域・小学校も一緒になって大いに盛り上がった。</li> <li>・年 4 回スタッフ研修を実施し、利用者に対してスタッフ間の差異が出ないよう周知徹底を図った。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・高齢者が多くなったことで存続が危ぶまれるサークルが増えている。毎月発行の戸部コミハたよりを利用してサークルの紹介などを行っていききたい。</li> </ul>	A
業務運営	<ul style="list-style-type: none"> <li>・組織や人員配備は管理運営に支障ない体制にする。</li> <li>・緊急時に備え、連絡網や防犯、防災、その他の災害や事故予防のためのマニュアルを整備する。また、消防署の協力を得て避難訓練を年 2 回実施する。</li> <li>・コミハたよりの毎月発行やホームページを活用して電話予約を含めた予約の仕方を周知し、3%稼働率アップを目標とする。</li> <li>・日々、利用者への声掛けを大切にし、気持ちよく快適にご利用いただけるような応対をすること</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・管理運営は支障なく遂行された。</li> <li>・緊急時に備えての連絡網やマニュアルは整備されている。また、避難訓練も年 2 回行い、AED 講習も実施した。</li> <li>・コミハたよりは毎月発行している。稼働率は 3.9 ポイント増加した。</li> <li>・利用者に合わせての声かけに努めている。また、施設内では季節感を感じさせるよう気を配っている。</li> <li>高齢者になった団体が多く構成人数が減っているため、残念ながら利用人数は約 2%の減となった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・引続き、緊急事対応等の研修を継続し、施設の維持管理を着実に実施することで、利用者が安心して利用頂ける施設とする。</li> <li>・HP を利用者目線でもより利用しやすいようにリニューアルする。</li> <li>・各部屋の利用に関して、アンケート全般では今まで通りの使い方が良いとの意見だが、稼働率の非常に高い地下のレクリエーションルーム単独でアンケートを取り、お客様の声を聞いてより良い方向を考えてみる。</li> </ul>	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



## 平成 30 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
	<p>で、3%の利用者アップを目標とする。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域との連携、また、他施設と連携した事自主業を展開して、より多くの人に参加してもらう</li> <li>・日頃から清掃及び施設点検を実施する。また、定期点検は業者に委託して着実に行うことで、利用者が安全にかつ快適に利用できるようにする。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域や他施設との連携事業を多く取り入れたため、自主事業への参加人数は5割近く増えた。</li> <li>・施設の管理は年度当初の計画に基づき確実に実施した。加えて職員自らも日頃の清掃やチェックを徹底して行った。</li> </ul>		
職員育成	<ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報保護の研修を行い、個人情報保護体制を整備し、マニュアルに沿った適正な運営を実施する。</li> <li>・個人情報、人権、接遇、防災・避難訓練等及び業務の進め方の統一化を図るための研修計画を策定し、定期的にスタッフ会議を実施する。</li> <li>・日頃からの引き継ぎを徹底し、スタッフのレベルアップと意識統一化を図ることで、お客様満足度をアップしていく。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・年4回の定期的なスタッフ会議の中で各項目に付きしっかり研修を実施した。</li> <li>・個人情報の保護についての重要性を認識し、職員全員が誓約書を提出している。</li> <li>・運営やお客様対応に関する意識統一を図ることで、アンケート調査の結果として、スタッフ対応の項目における「満足」回答が、77%にまでアップした。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・引続き定期的に研修を行い、利用者の安全確保を最優先に、個人情報等の重要性、利用者対応の公平性等について職員間で意識統一を図っていく。</li> <li>・利用者が求めている声を共有し、それに添えるように対応していく。</li> <li>・スタッフの意見にも引続き細かく対応していく。</li> </ul>	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

平成 30 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
財務	<p>収入の大部分は指定管理料が占めている。</p> <p>増収はあまり望めないが、節電の励行や工夫により電気料金の抑制を図る。また、業者に全てを頼ること無くスタッフ自らが小まめな清掃、出来る範囲の修繕等を行う。そのことで支出を抑えていく。</p>	<p>コピーや印刷は職員が対応している。利用者からは助かるとの声を頂いている。コピーに関して、収入が 30%の増となった。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者が利用しやすい環境作りと、職員の親切丁寧な対応で増収を図る。</li> <li>・自動販売機のラインナップも利用者のニーズを把握し、業者に伝えることで増収を図る。</li> </ul>	A
その他				
利用者等 の意見	<p>&lt;利用者等の意見の把握方法&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・年 3 回運営委員会実施</li> <li>・利用者アンケートの実施及び回答の掲示</li> <li>・年 1 回利用者会議</li> <li>・提案箱の設置</li> <li>・利用者の生の声の聞き取り</li> </ul>	<p>&lt;利用者等から寄せられた意見・要望&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・運営委員会は年 3 回実施した。</li> <li>・利用者アンケートを約 1 ヶ月に渡り実施し、回答を掲示した。</li> <li>・アンケートを元に利用者会議を行い、団体間のコミュニケーションも図った。</li> </ul>	<p>&lt;意見・要望に対する対応&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 30 年度のまつりで模擬店の形式を変更したので、今後も運営委員の負担にならないように見守っていきたい。</li> <li>・利用者アンケートのご意見に添えるよう対応していく。</li> </ul> <p>(ホワイトボードの購入・街頭の LED 化・湯のみ茶碗のチェック方法等)</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

## 平成30年度 コミュニティハウス運営委員会開催状況

## ■第1回

日時	平成30年5月15日(火)
場所	戸部コミュニティハウス 1階集会室
出席者	委員:15名 区役所:1名 事務局:1名 施設:1名 (計 18名)
議題	<ul style="list-style-type: none"> <li>・運営委員会役員の改選について</li> <li>・平成29年度の自主事業及び事業収支決算・利用状況の報告</li> <li>・平成30年度の自主事業及び予算案について</li> <li>・平成30年度戸部コミュニティハウスまつりについて</li> <li>・意見交換等</li> </ul>
意見等	添付書類 議事録参照

## ■第2回

日時	平成30年9月13日(木)
場所	戸部コミュニティハウス 1階集会室
出席者	委員:15名 戸部大通り商店街:1名 施設:1名
議題	<ul style="list-style-type: none"> <li>・戸部コミュニティハウスまつり開催概要</li> </ul>
意見等	添付書類 議事録参照

## ■第3回

日時	平成31年3月22日(金)
場所	戸部コミュニティハウス 1階集会室
出席者	委員:14名 施設:1名
議題	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1)平成30年度 戸部コミュニティハウスまつりの報告について</li> <li>(2)平成31年度 戸部コミュニティハウス自主事業(案)について</li> <li>(3)平成30年度 報告事項について</li> <li>(4)戸部コミュニティハウス優先利用承認書返却について</li> <li>(5)意見交換</li> </ul>
意見等	添付書類 議事録参照

## 平成30年度 利用者会議開催状況

## ■第1回

日 時	H31.3.1
場 所	戸部コミュニティハウス 集会室1
出席者	伊勢町2・3丁目親和会、一地区環境推進委員会、エンカラ戸部、元気サロン、健康吟と舞、御所山ハイツ管理組合、新日本婦人の会、太極拳、丹松会、丹新会、戸部5丁目自治会、ひまわり、西区生活と健康を守る会、ねんきん西囲碁同好会、墨遊会、星野階、ペン書道かたつむりの会、マルラニプア、AAJC、楽踊会、オキカフラサークル 計21団体 施設1名 計22名
議 題	(1) 戸部コミュニティハウスからの報告及びお知らせ ア 30年度利用者アンケートについて イ 31年度の自主事業について ウ 30年度新規団体の動向について (2) 戸部コミュニティハウスからのお願い ・ 利用後の清掃及び点検へのご協力 ・ お預かりしている荷物についての確認 ・ 「戸部コミハたより」に団体の紹介文を掲載する件 ・ 使用後の湯のみの対応について
意見等	添付書類 議事録参照

平成30年度 利用者からの意見聴取(対応)

	区分	年月日	内 容	対 応
1	アンケート	1/8~2/15	利用者アンケートを実施して意見を聴取する	ご意見に関する対応は別紙のアンケートにより報告済み
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				