（様式3）　　（指定管理者が記入する様式）

令和３年度　「横浜市瀬谷地区センター」　収支予算書兼決算書

（令和3．4．1～令和4．3．31）

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	65,677,000		65,677,000	65,777,000	▲ 100,000	横浜市より　Wi-Fi整備の増
利用料金収入	2,843,000		2,843,000	3,105,930	▲ 262,930	
自主事業（指定管理料充当の自主事業）収入	306,000		306,000	224,460	81,540	
自主事業収入	0		0	0	0	
雑入	1,315,000	0	1,315,000	885,241	429,759	
印刷代	320,000		320,000	165,464	154,536	
自動販売機手数料	979,000		979,000	684,866	294,134	
駐車場利用料収入	0		0	0	0	
その他（電話使用料･ｶﾗｵｹ利用料等）	16,000		16,000	34,911	▲ 18,911	
収入合計	70,141,000	0	70,141,000	69,992,631	148,369	

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	33,324,000	0	33,324,000	33,061,199	262,801	
給与・賃金	30,647,000		30,647,000	30,405,774	241,226	館長・副館長及び時給職員
社会保険料	2,265,000		2,265,000	2,247,841	17,159	
通勤手当	171,000		171,000	214,952	▲ 43,952	常勤職員
健康診断費及びｲﾝﾌﾙｴﾝｻﾞ予防接種補	91,000		91,000	42,632	48,368	常勤職員・時給職員
勤労者福祉共済掛金	24,000		24,000	24,000	0	
中小企業退職金共済掛金	126,000		126,000	126,000	0	
事務費	3,777,000	0	3,777,000	3,762,585	14,415	
旅費	21,000		21,000	16,883	4,117	出張旅費
消耗品費	1,680,000		1,680,000	1,573,695	106,305	事務消耗品費
会議賄い費及び諸費	28,000		28,000	14,655	13,345	
印刷製本費	18,000		18,000	0	18,000	
通信費	192,000		192,000	222,426	▲ 30,426	電話代・郵送料等
使用料及び賃借料	549,000	0	549,000	442,689	106,311	
横浜市への支払分	82,000		82,000	81,840	160	目的外使用料等
その他	467,000		467,000	360,849	106,151	
備品購入費	400,000		400,000	455,319	▲ 55,319	
図書購入費	800,000		800,000	796,422	3,578	
施設賠償責任保険	46,000		46,000	46,480	▲ 480	
職員等研修費	12,000		12,000	4,800	7,200	
振込手数料	17,000		17,000	11,470	5,530	
リース料	14,000		14,000	172,762	▲ 158,762	
手数料	0		0	4,984	▲ 4,984	
地域協力費	0		0	0	0	地域イベントの協力費等
事業費	1,336,000	0	1,336,000	1,234,481	101,519	
自主事業（指定管理料充当の自主事業）費	1,336,000		1,336,000	1,234,481	101,519	
自主事業費	0		0	0	0	イベントの実施
管理費	16,204,000	0	16,204,000	15,914,631	289,369	
光熱水費	5,989,000	0	5,989,000	4,922,969	1,066,031	
電気料金	3,373,000		3,373,000	3,064,965	308,035	
ガス料金	1,480,000		1,480,000	1,308,086	171,914	
水道料金	1,136,000		1,136,000	549,918	586,082	
清掃費	3,194,000		3,194,000	3,809,112	▲ 615,112	日常・定期清掃費
修繕費	1,192,000		1,192,000	802,534	389,466	
機械警備費	251,000		251,000	261,360	▲ 10,360	
設備保全費	5,578,000	0	5,578,000	6,118,656	▲ 540,656	
空調衛生設備保守	1,444,000		1,444,000	1,453,760	▲ 9,760	
消防設備保守	88,000		88,000	88,000	0	
電気設備保守	3,170,000		3,170,000	3,194,136	▲ 24,136	
害虫駆除清掃保守	96,000		96,000	95,040	960	
駐車場設備保全費	0		0	0	0	
その他保全費	780,000		780,000	1,287,720	▲ 507,720	ピアノ、音響、コピー機保守費
共益費	0		0	0	0	
公租公課	4,955,000	0	4,955,000	4,797,459	157,541	
事業所税	0		0	0	0	
消費税	4,895,000		4,895,000	4,722,959	172,041	
印紙税	0		0	0	0	
その他（法人税）	60,000		60,000	74,500	▲ 14,500	
事務経費　（計算根拠を説明欄に記載）	9,281,000	0	9,281,000	10,326,846	▲ 1,045,846	
本部分	9,281,000		9,281,000	9,177,387	103,613	労務・経理等の本部事務経費
当該施設分（指定管理料返納分）	0		0	1,149,459	▲ 1,149,459	
ニーズ対応費	1,264,000		1,264,000	1,280,002	▲ 16,002	
支出合計	70,141,000	0	70,141,000	70,377,203	▲ 236,203	
差引	0	0	0	▲ 384,572	384,572	

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				684,866		
管理許可・目的外使用許可支出				81,840		
管理許可・目的外使用許可収支				603,026		

（様式１）

施設名　横浜市瀬谷センター

令和3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	261,740	6,910	268,650	236,917	113.39	0	
５月	220,000	4,330	224,330	236,917	94.69	0	
６月	271,280	2,830	274,110	236,917	115.70	140,970	194.45
７月	335,750	12,080	347,830	236,917	146.82	212,390	163.77
８月	233,580	6,110	239,690	236,917	101.17	217,020	110.45
９月	194,720	5,500	200,220	236,917	84.51	213,030	93.99
１０月	261,850	12,150	274,000	236,917	115.65	263,280	104.07
１１月	244,410	5,870	250,280	236,917	105.64	248,750	100.62
１２月	252,280	2,990	255,270	236,916	107.75	245,540	103.96
１月	239,610	9,440	249,050	236,916	105.12	192,540	129.35
２月	231,840	7,320	239,160	236,916	100.95	163,140	146.60
３月	276,600	6,740	283,340	236,916	119.60	249,410	113.60
合計	3,023,660	82,270	3,105,930	2,843,000	109.25	2,146,070	144.73

【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

（様式2）

施設名　横浜市瀬谷地区センター

令和3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	3,705	5,120	8,825	333	713	795	566	194	958	2,372	1,083	1,811	8,825	0	
5月	30	3,928	4,741	8,669	225	730	1,081	552	252	991	1,983	1,030	1,825	8,669	0	
6月	29	3,996	4,954	8,950	304	627	1,289	532	192	911	1,887	1,050	2,158	8,950	2,236	400%
7月	30	4,921	6,364	11,285	297	942	1,439	681	194	1,070	2,067	1,511	3,084	11,285	6,043	187%
8月	30	4,021	4,857	8,878	338	777	819	453	131	1,351	2,089	1,141	1,779	8,878	7,287	122%
9月	29	1,826	3,493	5,319	214	305	286	196	56	637	1,386	627	1,612	5,319	7,892	67%
上半期計	177	22,397	29,529	51,926	1,711	4,094	5,709	2,980	1,019	5,918	11,784	6,442	12,269	51,926	23,458	221%
10月	30	3,703	5,197	8,900	295	543	792	428	172	1,142	2,143	1,077	2,308	8,900	9,834	91%
11月	29	3,328	5,172	8,500	403	542	603	479	156	864	2,074	1,066	2,313	8,500	8,686	98%
12月	27	3,518	4,668	8,186	335	705	708	672	116	898	1,746	939	2,067	8,186	8,390	98%
1月	27	3,239	4,248	7,487	286	699	606	532	133	878	1,649	896	1,808	7,487	6,745	111%
2月	27	3,057	4,026	7,083	293	560	548	549	158	833	1,590	828	1,724	7,083	6,498	109%
3月	30	3,923	5,002	8,925	404	936	924	560	181	1,056	1,898	974	1,992	8,925	8,997	99%
下半期計	170	20,768	28,313	49,081	2,016	3,985	4,181	3,220	916	5,671	11,100	5,780	12,212	49,081	49,150	100%
年間合計	347	43,165	57,842	101,007	3,727	8,079	9,890	6,200	1,935	11,589	22,884	12,222	24,481	101,007	72,608	139%

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	8,216	451	158	8,825	3,521	0	1,897
5月	8,135	364	170	8,669	3,533	0	1,940
6月	8,249	530	171	8,950	3,444	0	1,876
7月	10,621	494	170	11,285	3,648	0	2,500
8月	8,323	420	135	8,878	2,404	0	2,630
9月	4,725	421	173	5,319	1,330	0	2,615
上半期計	48,269	2,680	977	51,926	17,880	0	13,458
10月	8,149	561	190	8,900	2,957	0	2,400
11月	7,954	372	174	8,500	2,580	0	2,679
12月	7,614	384	188	8,186	2,717	0	2,468
1月	6,924	400	163	7,487	2,579	0	2,356
2月	6,452	475	156	7,083	2,375	0	2,471
3月	8,277	457	191	8,925	3,134	0	2,460
下半期計	45,370	2,649	1,062	49,081	16,342	0	14,834
年間合計	93,639	5,329	2,039	101,007	34,222	0	28,292

（様式４）

施設名　横浜市瀬谷地区センター

令和3度　ニーズ対応費使途一覧

No.	実 施 内 容	金 額（円）	備　　考
1	両面脚付ホワイトボード	14,404	(株)大塚商会
2	ジェル座布団	42,240	Amazon.co.jp @1,320×32
3	麻雀台	18,700	SUNPIE@9,350×2
4	Kikoeri(窓口拡声器)	33,000	FFS-KCO1-C100-P200 Amazon.co.jp ファーフィールドサウンド株式会社
5	センターまつり(作品展示会)	90,559	
6	麻雀マット	15,120	Amazon.co.jp @3,780×4
7	クリスマスコンサート・おはなし会	86,061	
8	ジェル座布団	3,998	Amazon.co.jp @1,999×2
9	瀬谷センター2階WiFi	111,760	
10	体育館バレーボール ・バドミントンネット	56,100	イシケンスポーツ瀬谷店 バレーネット@25,960×1張 バドミントンネット@9,350×2張 支柱間ネット@5,720×2張
11	卓球台	248,600	2台
12	空気清浄機	69,300	1台
13	通信カラオケ机・椅子	490,160	ミナト事務器 STE1545TW　机@39,270×8台 KM810MV　椅子@11,000×16脚
合計		1,280,002	

（様式5）

令和3年度（ワンパク）自主事業報告書

施設名　瀬谷地区センター

募集対象		事業名（教室名）	開催時期及び回数	参加人員				自主事業経費			1人当り参加費		指管料支出内訳				参加費支出内訳			
				募集人数	応募人数	参加人数	延参加人数	指管料支出総額	参加者負担総額	総経費	徴収の有無	参加費用	講師謝金 一回	講師謝金 一教室	講師補助謝金額	その他	利用料金額（印刷代含）	材料費保険料	雑費	残金
				人	人	人	人	円	円	円		円	円	円	円	円	円	円	円	円
幼児	1	すきっぷす♪のおはなし会	5月～3月 8回	13組		28	163	48,350		48,350			3,500	28,000		20,350				
幼児	2	すきっぷす♪の親子リトミック	9月～10月 3回	5組	10	10	10	18,500	500	19,000			6,000	18,000		500		500		
幼児	3	すきっぷす♪の家族リトミック	11月 1回	7組	30	30	30	6,300	700	7,000			6,000	6,000		300		700		
小中学生	4	お菓子づくり2021	4月 1回	12	16	12	12	7,719	3,600	11,319	有	300	6,000	6,000		1,719		3,600		
小中学生	5	小中学生　卓球教室	6月～3月 4回	25		4	27	40,000		40,000			9,000	36,000		4,000				
小中学生	6	小中学生　バドミントン教室	5月～2月 3回	25		26	26	27,000		27,000			12,000	24,000		3,000				
小中学生	7	貝殻フレームの写真立て	8月 1回	10	15	15	15	6,450	4,500	10,950	有	300	6,000	6,000		450		4,500		
小中学生	8	瀬谷サイエンスクラブ ～クロマトグラフィー～	8月 1回	10	10	10	10	9,665	3,000	12,665	有	300	7,000	7,000		2,665		3,000		
小中学生	9	絵画教室	8月 1回	10	7	7	7	13,899	2,100	15,999	有	300	6,000	6,000		7,899		887		1,213
小中学生	10	ヒップホップを踊ろう	10月～11月 3回	10	7	7	20	24,900	2,100	27,000			8,000	24,000		900		2,100		
小中学生	11	お菓子づくり2021	12月 1回	10	10	10	10	9,457	3,000	12,457	有	300	6,000	6,000		3,457		3,000		
幼小	12	遊心～生花で遊ぼう～	12月 1回	10	14	14	14	7,478	4,200	11,678	有	300	6,000	6,000		1,478		4,200		
小中学生	13	瀬谷サイエンスクラブ ～偏光板工作～	1月 1回	10	7	7	7	11,934	2,100	14,034	有	300	7,000	7,000		4,934		2,100		
小中学生	14	できたてパンを食べよう！	2月 1回	12	21	12	12	10,743	3,600	14,343	有	300	6,000	6,000		4,743		3,600		
	15	フラワーアレンジメント体験	2月 1回	10	8	8	8	13,889	2,400	16,289	有	300	8,000	8,000		5,889		2,400		
	16	【共催】パラリンピックのボッチャ	8月 1回	25	15	14	14	1,000		1,000						1,000				
	17	【共催】瀬谷の街歩き		15	4	4	4	1,000		1,000						1,000				
	18	夏休み 小学生学習室開放	8月																	
					174	218	389	258,284	31,800	290,084				194,000	0	64,284	0	30,587	0	1,213

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費から充当した額等の合計となります。

（様式5）

令和3年度（地区センター）自主事業報告書

施設名　　瀬谷地区センター

募集対象		事業名（教室名）	開催時期及び回数	参加人員 募集人数	応募人数	参加人数	延参加人数	自主事業経費 指管料支出総額	参加者負担総額	総経費	1人当り参加費 徴収の有無	参加費用	指管料支出内訳 講師謝金 一回	一教室	講師補助謝金額	その他	参加費支出内訳 利用料金額（印刷代含）	材料費保険料	雑費	残金
				人	人	人	人	円	円	円		円	円	円	円	円	円	円	円	円
成人	1	美・ボディエクササイズ	4月～9月 10回	45	84	44	354	80,000	17,600	97,600	有	400	8,000	80,000	0	0	6,700	10,000	0	900
	2	体感ストレッチ	4月～9月 10回	45	102	44	368	80,000	17,600	97,600	有	400	8,000	80,000	0	0	6,700	10,000	0	900
	3	～話してみましょう～ はじめての英会話	4月～7月 8回	12	29	12	81	64,000	7,200	71,200	有	600	8,000	64,000	0	0	5,490	1,200	0	510
	4	プラネタリウムで星の観察 月のふしぎ＆5月26日の月食	5月	16	43	16	16	7,667	1,600	9,267	有	100	7,000	7,000	0	667	0	1,600	0	0
	5	～気持ちを言葉にのせて～ はじめての俳句教室	5月～7月 5回	10	10	10	35	40,000	6,000	46,000	有	600	8,000	40,000	0	0	3,450	1,826	0	724
	6	～美文字講座～ 小筆で季節の句を短冊に	5月～6月 6回	10	14	10	59	36,000	10,000	46,000	有	1,000	6,000	36,000	0	0	3,960	5,210	0	830
	7	かぎ針で編むマスクカバー（ケース付）	6月 3回	10	9	9	26	18,000	5,400	23,400	有	600	6,000	18,000	0	0	1,320	3,600	0	480
	8	和布クラフト 秋の風物詩米俵の荷車を引く牛	6月～7月 6回	12	13	13	70	36,000	33,150	69,150	有	2,550	6,000	36,000	0	0	3,960	28,600	0	590
	9	～キルトの時間～ かわいいバニティポーチ	7月～9月 5回	12	10	10	50	30,000	12,500	42,500	有	1,250	6,000	30,000	0	0	3,450	8,662	0	388
	10	インターネット 被害未然防止講座	8月 11月に延期	15	5	5	5	0	0	0	無	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	11	共済事業　ボッチャ	8月	25	15	14	14	6,000	0	6,000	無	0	6,000	6,000	0	0	0	0	0	0
	12	知っておきたい老後のそなえ 相続・遺言・後見制度	9月 1月に延期	20	13	11	11	0	0	0	無	0	0	0	0	0	0		0	0
	13	世界遺産に学ぶ世界の歴史（トルコ＆カナダ編）	10月～12月 変更　6回	20	22	20	104	36,000	10,000	46,000	有	500	6,000	36,000	0	0	6,300	3,000	0	700
	14	文学講座～枕草子～	10月～11月 変更　7回	20	34	20	124	56,000	12,000	68,000	有	600	8,000	56,000	0	0	7,350	4,000	0	650
	15	プラネタリウムで星の観察 木星と土星を比べてみよう	9月 1月に延期	16	14	14	14	7,000	1,400	8,400	有	100	7,000	7,000	0	0	0	1,400	0	0
	16	いざというときに役立つ エコ料理	9月 1月に延期	12	6	6	6	6,000	5,400	11,400	有	900	6,000	6,000	0	0	1,040	3,801	0	559
	17	ロビーコンサート 篠笛と三味線（7月）	7月 1回	20	17	14	14	7,000	0	7,000	無	0	7,000	7,000	0	0	0	0	0	0
	18	セラバンドでストレッチ	10月～3月 10回	45	68	45	339	81,936	18,000	99,936	有	400	8,000	80,000	0	1,936	6,700	10,000	0	1,300
	19	楽しく燃焼エクササイズ	10月～2月 10回	45	73	45	345	81,936	18,000	99,936	有	400	8,000	80,000	0	1,936	6,700	10,000	0	1,300
	20	バレエエクササイズ	10月～11月 5回	10	11	11	49	30,000	6,600	36,600	有	600	6,000	30,000	0	0	1,050	5,000	0	550
	21	共済事業 瀬谷の街歩き	10月	10	4	4	4	6,000	0	6,000	無	0	6,000	6,000	0	0	0	0	0	0
	22	ボタニカル刺繍の スマホポシェット	11月～12月 5回	20	30	20	94	30,000	40,000	70,000	有	2,000	6,000	30,000	0	0	5,250	34,000	0	750
	23	窓辺に飾れる ホワイトクリスマスツリー	11月	16	17	16	16	8,000	23,200	31,200	有	1,450	8,000	8,000	0	0	690	21,600	0	910
	24	手作り中華まん講座	11月	12	12	12	12	6,000	8,400	14,400	有	700	6,000	6,000	0	0	1,040	6,827	0	533
	25	クリスマスに作るシュトーレン	12月	12	14	12	12	6,000	10,800	16,800	有	900	6,000	6,000	0	0	1,040	9,745	0	15
	26	スプリングコンサート 癒しのソロギター演奏	3月	30	31	29	29	6,000	0	6,000	無	0	6,000	6,000	0	0	0	0	0	0
					700	466	2,251	765,539	264,850	1,030,389				761,000	0	4,539	72,190	180,071	0	12,589

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費から充当した額等の合計となります。

（様式8）

施設名　横浜市瀬谷センター

令和3年度　委託内容一覧

No.	委託期間	委 託 内 容	金 額（円）	業 者 名
1	R3.4.1～ R4.3.31	冷暖房機及び空調機関係保守管理業務	1,804,000	㈱セントラル設備 テクニカ
2	R3.4.1～ R4.3.31	設備総合巡視保守管理業務	5,647,125	㈱コンティ
3	R3.4.1～ R4.3.31	空気環境測定保守管理業務	118,800	
4	R3.4.1～ R4.3.31	自家用電気工作物	257,400	
5	R3.4.1～ R4.3.31	給水設備保守管理業務	162,800	
6	R3.4.1～ R4.3.31	害虫駆除業務	118,800	
7	R3.4.1～ R4.3.31	消防設備保守管理業務	110,000	
8	R3.4.1～ R4.3.31	エレベーター保守管理業務	409,200	
9	R3.4.1～ R4.3.31	清掃業務	3,991,390	
10	R3.4.1～ R4.3.31	自動ドア保守管理業務	66,000	㈱トップランド コーポレーション
11	R3.4.1～ R4.3.31	機械警備設備保守管理業務	326,700	㈱特別警備保障
12	R3.4.1～ R4.3.31	緑地維持保守管理業務	324,500	㈱ｱｰﾄｸﾞﾘｰﾝ溝口造園

（様式 9）

令和3年度 修 繕 一 覧

施設名　瀬谷センター

No	修繕年月日	修 繕 箇 所	金 額	業 者 名
1	R3.6.30	各所修繕の材料	93,368	職員による修繕
2	R3.7.7	各所修繕の材料	8,756	職員による修繕
3	R3.7.20	2階ロビー感知器交換（消防設備）	35,750	㈱コンティ
4	R3.7.21	1階LANケーブル配線工事	95,700	㈱コンティ
5	R3.8.8	1階LAN配線修理変更の材料	14,890	職員による修繕
6	R3.10.21	1階男子トイレウオシュレット取替工事	82,500	インテリアあじろ
7	R3.12.22	窓のハンドル交換の材料	17,207	職員による修繕
8	R3.12.28	自動ドア緊急対応修理	8,800	
9	R4.1.17	1階図書コーナーロスナイ部品交換工事	195,800	㈱コンティ
10	R4.2.9	階段スロープ交換工事	421,200	㈱コンティ
11	R4.2.16	各所修繕の材料	9,441	職員による修繕
12	R4.2.25	体育館ロビー入口扉　雨侵入対策工事	11,000	㈱コンティ
13	R4.3.13	2階体育館前更衣室の壁紙修理	8,756	職員による修繕
小計			1,003,168	

（様式 10）

令和3年度　備 品 一 覧

施設名　瀬谷センター

No	品 名	形状・その他	単 価	購入数・年月日		廃棄数・年月日		増減
1	AEDハートスタート	M5066A	240,000		H26.3.25	1	R3.4.22	減
2	kicoeri	FFS-KC01	33,000	1	R3.11.10			増
3	MDデッキ	ソニー　MDS-S500	32,000		H17.3.31	1	R3.11.2	減
4	洗濯機	YAMADA　YWM-T60H1	32,450	1	R3.12.3			増
5	業務用掃除機	日立　CV-G3	36,504		H28.9.28	1	R3.12.15	減
6	業務用掃除機	日立　CV-G3	31,799	1	R3.1215			増
7	MDラジカセ	ビクターRCZ15MD	25,000		H18.6.14	1	R3.12.23	減
8	ウオシュレット	TOTO　TCF2212E	52,000	1	R3.10.21			増
9	卓球台	三英　VL2	124,300	2	R4.3.4			増
10	卓球台	ミズノ	74,000		S59.3.24	2	R4.3.4	減
11	コートベンチ	TOEI　B-2537	31,900	2	R4.3.7			増
12	加湿空気清浄機	Panasonic　F-VXU70	69,300	1	R4.3.8			増
13	事務用片袖机	TOYOSTEEL 50SBL-107ARCG	53,900	2	R4.3.8			増
14	オフィスチェア	TOYOSTEEL YTR-610FG-RP	30,800	5	R4.3.8			増
15	スタックテーブル	TOYOSTEEL STE-1545T-W	39,270	8	R4.3.14			増
16	折りたたみテーブル		36,300	1	R4.3.23			増
17	デジタルカラー複合機	ミノルタ　Bizhub　C364e	650,000		H26.3.18	1	R4.3.23	減

（様式11）

施設名　横浜市瀬谷地区センター

令和3年度　苦情対応状況報告

No.	年月日	内　　容	対 応 結 果
1		特になし	
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

（様式12）

施設名　横浜市瀬谷地区センター

令和3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	4月	ホームページのウェブアクセシビリティの確保と向上に取り組み、2021年3月31日までにIS X 8341-3:2016で示されている適合レベルAAに準拠することを目標とした。	瀬谷センターのホームページを利用する全ての人が、身体的制約や利用している環境に関係なく、利用しやすく、必要な情報が得られるようになった。
2	4月	インターネット予約システムを稼働（6月利用分から）した。	利用者の利便性向上と事務の省力化への貢献が期待される。
3	4月	インターネット予約システム導入に伴い、部屋予約状況や本日の利用案内をデジタルサイネージを使って、表示するようになった。	55インチの2台分の大画面で3か月分の部屋予約状況や所属団体のID入力で予約状況が確認できると利用者から好評である。また、本日の利用案内のデジタルサイネージではお知らせやイベント案内告知もできるのでPR効果に役立つ。
4	4月	図書コーナーの著者名が表示されているプレートの色・文字を分かりやすくきれいに統一した。	著者名が見やすくなり、本が探しやすくなったと利用者より好評である。
5	4月	東側の男女トイレ及び多目的トイレに便座除菌クリーナーを取付した。	除菌クリーナーで除菌することにより安心して利用でき、かつコロナウィルス感染防止対策にもつながる。
6	4月	会議室3のホワイトボードが、消しても跡が残ってしまうので張替えを行った。	新品同様になり、ミーティング等で有効に活用できる。
7	5月	会議室1，会議室2，講義室のピアノ定期調律を行った。	安定した音で演奏ができるため、ピアノ練習の個人利用も増えている。
8	5月	練習室の高い窓の開閉に必要なスチール踏み台を購入した。	足元が安定し、安全に窓の開閉ができるようになった。
9	6月	トイレットペーパーホルダーの芯が劣化により落ちてしまうので、紙の取付が簡単なトイレットペーパーホルダーに交換。	誰でも簡単に交換ができる。また、ペーパーの落下も防げるので衛生的に利用できる。
10	6月	趣味コーナーのホワイトボードを購入した。	気持ち良くきれいに書けるので、利用者からも好評です。
11	7月	利用者が願い事を書いた短冊を笹にかけ、七夕の飾り付けを行った。	季節感を感じることができるので、利用者から喜ばれている。

（様式12）

施設名　横浜市瀬谷地区センター

令和3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
12	7月	区民施設協会・せやが主催する読書スタンプラリー第1期開催。	読書活動推進への貢献が期待できる。課題図書も多数揃えているので、貸出数アップにもつながる。
13	8月	和楽荘大広間に講座で利用できるテーブルを用意した。	和楽荘講座を積極的に大広間で開催し、会議室を団体利用いただくことで増収に繋げる。
14	8月	新型コロナ感染防止対策として、各部屋・ロビー等の定員数およびレイアウトの変更を行った。	3密を回避し、安心・安全に施設の利用ができる。
15	9月	2階ロビーの大型机にアクリル板を設置した	対面の飛沫を防ぎ、コロナウィルス感染拡大防止につながる。
16	9月	横浜市立図書館の予約本ランキングと瀬谷センターの配架状況を合わせて掲示した。	来館者の興味を引くきっかけとなり、図書貸出数増加につながった。
17	10月	図書コーナー、体育館前ロビー、相談コーナーにアクリル板を設置した。	対面の飛沫を防ぎ、コロナウィルス感染拡大防止につながる。
18	10月	1階男子トイレのウォッシュレットを新品に取替工事を行った。	新しくなり衛生的・快適にご利用いただける。
19	11月	区民施設協会せやが主催の読書スタンプラリー第2期開催。	本の貸出し数アップと読書活動推進への貢献につながる。
20	11月	横浜市の指示に基づき将棋・囲碁等の用具の貸出しを再開。	道具を持ち運びする負担が軽減するので、利用団体から喜ばれている。
21	11月	外の花壇に植栽を行った。	色とりどりの花を植えて、通行人や来館者の目を楽しませている。
22	11月	瀬谷センターまつり作品展示会を開催。	利用団体の作品展示、体験コーナー、野菜や障害福祉団体による手作り品の販売を行った。団体活動の発表の場を提供となり、センターまつり開催を喜ぶ声をたくさんいただいた。
23	11月	横浜市から配布のシクラメン10鉢を館内に飾った。	館内が華やかになり、来館者から好評をいただいている。

（様式12）

施設名　横浜市瀬谷地区センター

令和3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
24	12月	クリスマスコンサート「ヴァイオリン＆ピアノ演奏」を開催。	若き才能あふれる演奏者の美しい音色に、来館者は大変満足されていた。コロナ禍での開催だったが、定員80名満員となった。
25	12月	ワンパクの「クリスマスのおはなし会」を開催。	3密を避けるため大広間での開催。好評により16組20名と多くの方が参加された。
26	12月	クリスマスツリーを各階に飾った。	各階が華やかになり、クリスマス気分が味わえると来館者から好評である。
27	12月	体育館前男女トイレの手洗い場に水せっけん入れを設置した。 2階多目的トイレのペーパーホルダー交換。	手洗いによる感染防止対策、手指の衛生につながる。ペーパーの取付が簡単になった。
28	1月	入り口、受付に正月の飾りつけを行った。	季節感を感じることができるので、利用者から喜ばれている。
29	1月	会議、自主事業向けにパーテーションを購入した。	感染拡大防止につながり、安心して参加できる。
30	1月	利用者から「部屋の予約時に定員が分かると良い」という要望により、HPの施設案内及び地区センター情報に最新の各部屋の利用定員数を掲載した。	部屋の予約時に定員が確認できるので、必要定員の部屋が選択しやすくなった。
31	2月	利用者アンケートの要望に応え、会議室1・2・3，趣味・余暇コーナー用にカセットデッキを購入した。	使い易く機能が充実しているため、利用者に好評である。
32	2月	利用者アンケートの要望に応え、バドミントン、バレーボールのネットを購入した。	利用団体に好評である。
33	2月	駐輪場に階段スロープを設置した。	滑り止め加工がされているので、安全にご利用いただける。
34	2月	3階ロビーに血圧の計測結果を印刷するプリンターを設置した。	利用者の健康管理につながる。
35	2月	和楽荘入り口にひな人形7段の飾り付けを行った。	ツイッター効果もあり「ひな人形を見せてください」と来館があった。利用者からは大好評である。

（様式12）

施設名　横浜市瀬谷地区センター

令和3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
36	2月	無線LAN（Wi-Fi）サービスを開始した。	所定の部屋でWi-Fiが無料で利用できるので、利用者の利便性が上がる。
37	3月	スプリングコンサート「癒しのギター演奏」を開催した。	「やわらかいギターの音色に癒された」と多くの 参加者から好評をいただいた。
38	3月	和室にホワイドボード設置した。	会議・勉強会等で活用できるので、稼働率の向上が期待できる。
39	3月	会議室3に空気清浄機を設置した。	利用者の利便性向上につながる。
40	3月	施設の防犯対策として「さすまた」を設置した。スタッフ・職員は、「さすまた」の使い方他、瀬谷警察による防犯研修を受講した。	不審者対策に役立つ。
41	3月	男・女更衣室にベンチを設置した。	利用者の利便性の向上、窓の開閉が容易になり 十分な換気ができる。
42	3月	団体の貸出物品として、将棋の駒5セットを購入した。	将棋の利用団体から好評でした。

目標設定・自己評価合体版

令和３年度瀬谷地区センター自己評価表

目標設定の視点	あ 計画内容及び運営目標 第32条第1項・第3項 第41条第1項・第4項	い 計画内容及び運営目標に対する実績	う 今後の取組（改善計画） 第32条第2項 第41条第4項	え 自己評価
利用者サービス	事業計画書 第41条第1項 （４）ウ 公の施設としての管理			
	・施設の利用については、地域の皆様にとって身近な公共施設として、気持ちよく利用して頂くために、「正確・丁寧・公平・迅速」に利用者の視点に立った、適正な管理運営を行っていきます。 ・施設及び設備については、安全かつ清潔・快適を重視した管理・運営に努めていきます。 ・施設の管理運営費は、市民が負担した市税を原資とする指定管理料によって賄われていることを十分認識し、その経費削減に努めていきます。	・ウィズコロナではあってもスタッフ・職員が一丸となった取組や利用者への真心のこもったサービス提供を行っており、利用者アンケートでも満足度の向上がはかられています ・サービス内容全体 （非常に満足 37%、やや満足 56%） ・職員接客・電話対応 （非常に満足 49%、やや満足 45%） また、施設及び設備についても、安全・迅速かつ清潔を重視した管理運営を着実に行っています。 施設維持管理担当嘱託職員等による「34 項目点検」の当館独自に実施しています	ウィズコロナにおいて、利用者はもとよりスタッフの安全・安心を第一に公の施設の指定管理者として「正確・丁寧・公平・迅速」に利用者の視点に立った、管理運営を行っていきます。 また、施設及び設備については、安全かつ清潔を重視し施設維持管理担当嘱託職員を常時雇用し外部委託していたものを直営で実施し不具合個所の早期発見と経費節減図ります	B
	（４）エ 利用者ニーズの把握と運営への反映			
	・地域住民利用者との日常における対話や、250 人規模の利用者アンケートの実施のほか、館内に「提案箱」を常設し、地域ニーズ、利用者ニーズを把握していきます。 また、利用者サービス第一を念頭に、把握した利用者ニーズや地域ニーズを実現させるために、柔軟な発想で迅速な対応に努めていきます。 ・指定管理施設館内に「ご意見ダイヤル周知ポスター」を掲示し、利用者の声を反映した施設運営に努めていきます。	令和３年度利用者アンケートを実施（11 月 20 日～12 月 11 日　22 日間） 配布数→237 枚、回収数→186 枚 （回収率 78%） ＜アンケートの結果＞ サービス内容全体としては、利用者の 93%が満足。また、職員接客・電話対応では、利用者の 95%が満足を感じているという昨年並みの結果	今後、利用者満足度を更に高めていくために、アンケート等６つの方法で得られた利用者ニーズや要望・意見をセンター運営に反映させていくよう、スタッフ及び職員が情報を共有し、的確に対応していきます。 ニーズ対応費などを活用し、利用者の要望やコロナ対策などに可能な限り迅速に対応していきます。 ネット予約等予約方法の改善など、今後も順次対応していきます。	A

		が得られました。 　ニーズの把握方法や処理期間を明確にし、情報の共有と運営への反映を図った。 　ホームページ上に「お問合せフォーム」を新設したことにより、予約システムと相まって利便性が向上している。		
	（４）オ 利用者サービス向上の取組			
	・スタッフ全員が無線機の活用及びインターホン受付へ設置、効率的かつ的確で素早い対応をしていきます。 ・利用者に施設を気持ちよく利用して頂くために、各部屋の事前、使用後の点検、清掃を徹底して行っていきます。 ・インターネット部屋予約システムの導入（令和３年４月稼働）とデジタルサイネージ設置により、抽選会や部屋予約、利用の確認など、利用者の利便性の向上を図っていきます。 ・令和２年度に行った新型コロナウイルスの感染防止対策を引き続き実施します。 （・入館時の自動検温、手指消毒及びマスク着用の注意喚起 ・各部屋の消毒及び換気の徹底 ・利用人数の制限 ・フェイスマスクの活用 ・事務室前のアクリル板設置 ・ロビーの加湿 ・神奈川県の「ラインコロナお知らせシステム」への参加協力を促すポスターを掲示　など）	・新型コロナ感染拡大防止のため、ＡＩ顔認証カメラ、全館でのクリーンタイム実施、利用者の協力も得ながら利用後の消毒・清掃等安全安心を第一に実施できています。 　インターネット部屋予約システム（業務支援システム）の導入により、予約など利便性の向上が図られるとともに、抽選結果や手続期限等のお知らせ、館内の案内表示や各種事務支援等によってスタッフの業務が効率化されたことにより大幅なサービス向上が図られた。	今後も引き続き、「正確・丁寧・公平・迅速」に利用者の視点に立った、更なる利用者サービスの向上が図られるよう、スタッフ・職員によるミィーティング等において様々な情報を共有し、業務に反映していきます。 　予約システム（業務支援システム）の利用者の拡大と機能の拡充を図るとともに、個別にスマホやPCの操作説明を行うなど、今後も親切、丁寧に対応していきます。 　通年にわたり、コロナ対策を実施。入館時の検温、マスク着用、各部屋や用具類の消毒、諸室の利用方法の周知などの徹底を図ってまいります。	A
業務運営	事業計画書 （４）ア 設置理念を実現する運営内容			
	・センター委員会、利用者会議、ホームページお問合せフォーム等に寄せられた利用者のニーズや意見を反映した施設運営を行っていきます。	幅広い年齢層やニーズに対応した自主事業の実施、コロナ禍におけるセンターまつりやクリスマスコンサート等感染拡大防止図りつつ実施	今後も引き続き、様々な意見等を参考に取り入れることにより、施設を利用される区民のニーズを反映した施設運営を行っていきます。	B

		新型コロナ感染拡大防止のため、利用者会議は書面会議としました。 センター委員会は５月31日に３密回避を図りつつ開催しました。		
	（４）イ 利用促進策			
	・利用者に施設を気持ちよく利用して頂くために、各部屋の事前及び使用後の点検・清掃を徹底して行い、「また来たい、また利用したい」と思ってもらえるように、スタッフ・職員が一丸となって取り組んでいきます。 ・来館者全ての方々はもとより、特に高齢者の方々が、快適に安全・安心して施設利用ができるよう、親身になって耳を傾け、真心のこもったサービス提供を行うことで、リピーターを増やしていきます。 ・利用者アンケートを実施し、職員接客・電話対応について、令和３年度は90%以上の利用者の方が「非常に満足・やや満足」と回答されるよう、努力します。 ・受付、フリースペースのレイアウトを変更し、明るく親しみやすい雰囲気を作り出して利用者増につなげます。 ・横浜市健康福祉局との協働で介護予防啓発事業を実施、健康の増進を図ります ・大広間を活用して様々な講座やイベントを実施し、３階ロビーには健康器具を設置して、利用者増及び満足度の向上につなげます。	・目標に掲げたスタッフ･職員が一丸となった取組や真心のこもったサービス提供については、着実に実行しています。 ＜アンケートの結果＞ 職員接客･電話対応では、昨年度並みの 95%が満足を感じているという結果が得られました。 ・図書コーナーにアクリル板を設置コロナ禍においても安心して閲覧できるスペースとしました、本の除菌BOX を設置したことにより、スタッフによる返却時の消毒のみならず、利用者が本を借りるときにも自ら本の消毒を行なうことができるなど、安心して本を借りることができるようになり貸出数は対前年度比 76%増 ･事業の拡大については､介護予防普及啓発事業として、従来から開催していた体操やヨガ、和踊りの講座の他､新たに童謡唱歌を実施｡健康相談はコロナ禍に関わらず昨年より回数を増やしました。 ・大広間でのカラオケは実施できないので､お楽しみ和楽として映画会､落語､コンサート､椅子に座ってストレッチを引き続き拡充実施しまし	・今後も継続して取り組んでいくとともに、次年度はさらに高齢者向け事業（介護予防普及啓発事業）と大広間の活用を充実させ、更なる利用促進と新たな利用者やリピーターが増えていくように努めていきます。 ・目標に挙げたとおり、90%以上の方が「非常に満足・やや満足」と回答されるよう、今後も継続して努力していきます。	B

		た。大広間を利用したことがなかった方々に大変好評でした。		
	（４）キ 本市重要施策に対する取組			
	・情報の公開 「横浜市瀬谷地区センター及び老人福祉センター横浜市瀬谷和楽荘情報公開規程」に基づいて実施する情報公開は入館者全員が確認することができる場所として玄関風除室を選定し、「お知らせ」掲示板に掲示して公開していきます。 ・情報の提供 施設情報誌「瀬谷センターだより」や「瀬谷和楽荘だより」の発行やホームページ、インターネット、屋外掲示板等で積極的に情報提供に努め、利用率の向上と経営の透明性を高めていきます。 ・人権尊重 センタースタッフ及び職員は、それぞれ利用される方々の立場を理解するとともに、共感の姿勢をモットーに、人権を尊重し、互いに補い合い、助け合って、センター全体が「チーム瀬谷センター」として取り組むことで、地域の皆様に気持ちよく利用していただきます。 ・省エネ・エコへの取組 空調機により、熱中症対策実践しながらも、館内の適切な冷房等の設定や、排煙窓の開扉や使用していない場所の消灯の徹底による節電等のほかヨコハマ３Ｒ夢プランに基づく分別、リサイクルの推進やごみの発生抑制に努めていきます。	・入館者の全ての人に分かるように、「お知らせ」掲示板により、適切に情報の公開を行っています。 ・引き続き随時変更となるコロナ関係の情報を入口に一括掲示することで、わかりやすい掲示としました。 ・ホームページや留守電等も利用し情報提供も引き続き行っています。 ・ホームページを、より見やすく、情報が得やすいものに全面改訂し、その後も随時見直しをしています。 ・人権尊重の精神をもって老若男女を問わず、施設を利用される地域の皆様に気持ちよく利用してもらえるよう取り組んでいます。 ・館内換気のため、館内の適正温度の確保に苦慮しているところですが照明については全スタッフによる徹底を図っています。 ・分別、リサイクルや生ごみの発生抑制等にも積極的に取り組んでいます。 ・瀬谷区運営方針に基づき「正確・丁寧・公平・迅速」に利用者の視点に立った、適正な管理運営を行っています。	・情報の公開 ・今後も引き続き、適切な情報公開に努めていきます。 ・情報の提供 ・今後も引き続き、施設情報誌「瀬谷センターだより」及び「和楽荘だより」の発行や、ホームページの内容の拡充し、利用率の向上や経営の透明性の確保に努めていきます。 ・ホームページについてはウェブアクセシビリティＡＡ準拠しさらに見やすい情報提供に努めます ・人権尊重 今後も引き続き、人権尊重の精神を念頭におき、利用者の立場に立った施設運営に取り組んでいきます。 すべての職員、スタッフを対象とした人権研修を実施します。 ・省エネ・エコへの取組 今後も引き続き、省エネ・エコへの取組を積極的に行っていきます。	B
	（５） 自主事業計画			
	・地域のニーズを把握して、年齢・性別などに偏らず多くの住民から興味を持っていただけ、気軽に参加できる様々な事業を	・新型コロナ感染拡大防止のための自主事業の開催制限や３密回避にな	感染予防対策（検温、消毒、換気、定員を減らすなど）を十分に行うとともに、事前申込制で参加者を確定してから事	B

	展開して、新しいコミュニティ団体やグループの形成及び地域住民の生きがい作りの場となるような、きっかけ作りの場を提供していきます。 ・地域の子どもたちのための事業として、内容に工夫を凝らし、幼児、小中学生を対象に「ワンパク」事業で青少年の健全育成に寄与していきます。 ・地域のニーズを把握して、新たに介護予防普及啓発事業を実施し地域の高齢者の健康づくりに寄与するとともに、大広間を活用した多くの高齢の方々が気軽に参加できる様々な事業を展開して、新しいコミュニティ団体やグループの形成及び高齢者の生きがい作りの場となるような、きっかけ作りの場を提供していきます。 ・事業企画に際しては、同じ区民施設協会・せやが管理運営する阿久和地区センターと類似事業の実施時期や内容について協力や調整を行い、より多くの方が参加できるよう進めてまいります。	どにより、当初の開催予定数を下回りましたが前年度からは大幅に増加しています。 ・地区センター自主事業(和楽荘と共催のロビーコンサートを含む)は108回（前年度比 24 回増)、講座等を実施しました。 ・ワンパク事業は 32 回実施（前年度比 9 回増)。 ・和楽荘自主事業は 124 回（前年度比 31 回増)、体操等を実施しました。各講座や教室では、定員を減らし、消毒や換気など感染予防対策を行ったので、参加者から安心して参加できたとの声を聞いております。 ＜令和 3 年度新規団体等登録数＞ ・一般団体：67 団体増 ・S 団体：32 団体増 ・システム導入に伴い個人登録を採用：68 件 ロビーコンサート ３密回避のため会議室で実施 ７月：22 名 クリスマスコンサート 事前申込制で実施 12 月→78 名 例年 11 月に開催していた「瀬谷センターまつり」は体育館を使用した展示会のみで実施、来館者は 439 名	業を開催するなど、今後も感染防止に取り組んでいきます。 今後も、各講座等での参加者の声を参考に、これらの要望やアイデア等を事業に反映させることで、より一層、魅力ある事業が展開できるよう努力していきます。 高齢者向けには、健康福祉局との協働で「介護予防普及啓発事業」を進めていきます。	
	（６）施設の維持管理計画			
	・利用者に迷惑がかからないよう、安全の確保を第一に、建物・施設等の補修、改修、更新をしていきます。施設の維持管理に	目標に掲げた建物・施設等の補修、改修、更新や施設の維持管理につい	・今後も引き続き、適時・的確な施設の維持管理に努めるとともに、スタッフ・職員が一丸となって安全かつ清潔を	A

	ついては、「不具合箇所の早期発見・早期対策を行う事で施設維持管理費の削減につなげる」との考え方と、「利用者の皆様に安全な楽しい場所を提供する」との考え方から、建築局が指定業者に委託して行う 12 条点検及び当館で行う施設管理者点検を実施していきます。 　また、年間管理計画・実績表に基づき、日々・月・年単位で機械設備（冷温水器、空調機、冷却塔等）、衛生設備（冷却塔内部管理、空気環境測定、受水槽管理等）、建物点検（消防設備点検、昇降機点検、自動ドア点検等）、清掃業務（床、カーペット、ガラス、照明器、植栽管理、害虫駆除等）等の点検清掃を実施いたします。その他、消耗品の定期的な交換（例、空調機ベルトやフィルター）、日々の職員による館内外巡回の際のチェック及び不具合箇所の早期発見を行っていきます。	ては、適時・的確に行うとともに、年間管理計画・実績表に基づき、日々・月・年単位で機械設備（冷温水器、空調機、冷却塔等）、衛生設備（冷却塔内部管理、空気環境測定、受水槽管理等）、建物点検（消防設備点検、昇降機点検、自動ドア点検等）、清掃業務（床、カーペット、ガラス、照明器、植栽管理、害虫駆除等）等の点検清掃を実施しています。 ・主な修繕工事及び点検清掃 　入口階段スロープ交換工事 　館内ＬＡＮ敷設工事 　練習室等照明 LED 化 　２階ロビー火災感知器交換 　全網戸（76 枚）点検清掃	重視した管理運営を着実に行っていきます。 ・今後も、安全の確保のために、積極的に修繕工事を行っていきます。	
職員育成	事業計画書 （３）イ 個人情報保護等の体制と研修計画			
	・毎年、年度の早い時期に実施するスタッフ会議の場において、全スタッフ及び職員に対し「個人情報保護研修」を実施します。また、指定管理者として遵守すべき法令及び条例の趣旨の周知を図っていきます。 ・コミュニティスタッフ及び職員には、利用者の方々に気持ちよく利用していただくために必要な一定の知識と資質が求められることから、協会が計画的に実施する各種研修（接遇研修、人権研修等）にそれぞれ参加させ、資質等の向上を図っていきます。	令和３年５月 17 日 対象：全職員、スタッフ ・個人情報保護研修の実施 「瀬谷センターが扱う個人情報について」 ・人権研修 「性的指向と性自認の多様性について」	・今後も、「個人情報の保護」、「人権の尊重」、「障害者差別の解消」をテーマに研修を実施し、職員、スタッフの資質向上を図ります。また、日常のミーティングの中での注意喚起を行っていきます。	B
財務	事業計画書 （７）ア 収入計画の考え方			
	・利用料金収入　稼働率の引上げに努めます。 ・事業収入　自主事業計画に基づき、参加者人数、材料費等を考慮して、利用者の満足度が高く、納得がいく適正な参加費とします。	新型コロナ感染拡大防止のための閉館時間の繰り上げや事業の開催制限、利用制限等、３密回避など安全安心を第一に、次のとおり進めていま	・今後も引き続き、継続して取り組んでいきます。	B

		す。 ・利用料金収入確保のための稼働率の引上げについては、センターホームページに予約状況の掲載、施設情報誌「瀬谷センターだより」等による広報を実施。利用者会議の場や既に利用されている団体、個人に対しての声掛けなど、積極的に取り組んでいます。 ・事業収入については、利用者にとって満足度の高い適正な参加費としています。	・今後も引き続き、利用者にとって満足度が高く、納得していただけるような適正な参加費となるよう取り組んでいきます。	
	（７）イ 増収策			
	・利用料金収入　　増収策として、新規の利用団体や個人利用の方々の増加を図り、稼働率を上げることにより利用料金収入の増加につなげます。このために、センターホームページや施設情報誌「瀬谷センターだより」等による広報ＰＲを行っていくとともに、利用者会議での場や既に利用されている団体や個人に対して、声掛けを行っていくなど、積極的に取り組んでいきます。 　令和２年度は新型コロナウイルスの影響で、緊急事態宣言による臨時休館や閉館時間の変更、感染防止のための部屋利用の人数制限などによりキャンセルや活動自粛等が多く発生し、部屋の稼働率は大幅に減少してしまいました。令和３年度は感染防止策の徹底を図りつつ、事業内容や実施方法を工夫することで、令和２年度実績の 20%増を目標とします。	昨年度に引続き、新型コロナ感染拡大防止の 3 密回避等の利用制限を実施していますが、3 年度は臨時休館がなかったので、来館者は前年度比 39%増となりました。 ・利用料金収入確保のための稼働率の引上げについては、予約システム導入の効果もあり、65%（前年度比９ポイント増）となりました。 ・料金収入は対前年度比 45%増となりました。	・昨年度に引続きコロナ感染防止対応により、コロナ禍前に比して減少しているものの、昨年度の実績は上回り目標は達成できている。 　今後も、感染拡大防止を第一に、誰でもがどこからでも部屋の予約ができるシステムの推進と利用者にとってより満足度の高い事業の実施など、工夫を重ねながら、利用料金収入の確保に努めます。	B
	（７）ウ 支出計画			
	・管理費に係る経費の執行にあたり、体育館の空調利用要望が高いことと、新型コロナウイルス感染防止対策として部屋及び館内の換気は必須のため、電気使用量の増が見込まれますが、館全体で節電、節水等を励行し、省エネ行動を実践して、光熱水費の経費節減に努めます。 ・設備保全のための業者による保守管理費は、２社以上の見積りを取ることで、経費節減を図ります。	・電気料金に関しては、節電に努めた結果、電気使用量は２か月間の臨時休館のあった前年度比で 10%の増にとどめています。しかし、3 年度に入ってからの電気料金の値上げの影響で、電気料金自体は前年度比 18%の	・管理費に係る経費の執行にあたり、光熱水費は今後も引き続き館全体で節電、節水等を励行し、ＳＤＧｓを意識した省エネ行動を実践して経費節減に努めていきます。 ・設備保全のための業者による保守管理は、今後も引き続き２社以上の見積りを取る等、適正に行うことで経費節減に努めていきます。	A

		増となりました。 ・設備保全のための業者による保守管理費は、２社以上の見積りを取ることで、経費節減を図っています。	・３年度から、[As1]設備の維持管理及び小規模修繕の一部を行うことができる人員を配置し、委託費、修繕費の削減を図ることで、支出額の節減を図りました。	
	（４）カ ニーズ対応費の使途（地区センターのみ）			
	・センターまつりでの使用 ・クリスマスコンサートでの使用 ・各部屋の椅子等の買い増し・購入 ・幼児ルームのおもちゃ類の購入 ・スポーツ用具やＣＤラジカセ等貸出物品の購入	・センターまつりでの使用 ・クリスマスコンサートでの使用 ・各部屋の机・椅子の購入 ・座布団購入（34 枚） ・空気清浄機の購入 ・卓球台の更新 ・麻雀卓、マットの購入 ・２階 Wi-Fi 設置　など	今後も予算の範囲内で意義のある事業執行や利用者の要望に応えていくとともに、センターに来られる皆さんに安心して気持ちよく施設を利用していただくために、優先順位等を勘案しながら取り組んでいきます。	A
その他（上記４つの視点以外の項目があれば追記）	・目標設定の視点に基づく目標を記載 **新型コロナウイルス感染症予防対策**	昨年度に引続き、 ・入館時の検温、消毒、マスク着用など飛沫防止の注意喚起を徹底しました。 ・部屋利用後には、消毒、換気を実施し感染防止を徹底しました。 　クリーンタイムでの体育館や自習室、ロビーなど館内の消毒と換気にも努めています。 ・図書コーナーの本の除菌 BOX による消毒の徹底 新たな取組として ・CO2 センサーによる、定時測定	・感染防止のための部屋や物品の消毒作業、部屋利用の変更、キャンセル対応など、従来の業務以外の仕事が増加しており、職員、スタッフは精神的にも時間的にも負担が大きくなっています。業務のより効率的な実施、利用者への協力依頼などについての検討を行います。 ・今後も引き続き新型コロナウイルス感染防止対策に取り組んでいきます。	A
利用者等の意見	利用者等の意見の把握方法 主な意見、要望 ・ご意見箱、アンケート、利用者会議、メール、利用報告書への記載、窓口などで利用者等の意見を把握しています。 主な意見、要望	意見、要望に対する対応 ・バレーボールネット１張、バトミントンネット２張、支柱間ネット２張購入しました。 ・卓球台を２台購入しました ・窓口拡声器を購入し、設置しました。		B

	・体育館のバレーボールとバトミントンのネットが穴が開いているなど古くなっているので新しくしてほしい。 ・卓球台が古くなりすぎているものがあり、イレギュラーな弾みをすることがある。 ・受付窓口にアクリル板が設置されているので、職員の声が聴こえづらい。		

≪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

（様式14）

施設名　横浜市瀬谷地区センター

令和3年度　地区センター委員会開催状況

■第1回

日　時	令和3年5月31日(月曜日)　18:00～19:16
場　所	瀬谷センター　会議室1
出席者	澁谷会長他センター委員16名　茂木事務局長　小見山館長　成岡主任副館長　河本副館長　和田副館長　高橋副館長
議　題	(1)令和2年度事業実績及び収支計算書　(2)令和2年度利用者会議及び利用者アンケート (3)令和3年度事業計画及び予算書(4)令和3.4年度役員選出　　その他
意見等	①新型コロナウイルス感染症の感染対策をしてもらい安心して利用できている。…網代委員 ②R2年度の開催を踏まえて令和3年度もいろいろな事業の計画をたててもらっている。…網代委員 ③アンケートの卓球の件についてどのように考えているか。…網代委員 (器具庫をすべて整理した。ネットは問題なく使用できる。フェンスについては確認する。古い台については端によせている。…河本 ④予算書はなぜ減ったのか。…網代委員。 (瀬谷センターは黒字だが、阿久和地区センターは赤字。このため総額500万円は阿久和地区センターに付け替えている。ただし瀬谷センターの事務経費を減らしているので昨年度と大きく変わらない。…茂木事務局長) ⑤タウンニュースに和楽荘を掲載したのは良いと思うが、広報として魅力あるものはお金をかけずに掲載してくれる。売り込みなどの努力をしてほしい。上手な利用をお願いする。 ⑥食事会で利用している人からなかなか駐車場が使えないとの声がある。体育館の利用者などには遠慮してほしい。…木村副会長 (極力駐車場をご利用いただかないように引き続き利用者にお願いをしていく。…小見山館長) ⑦会長は順番制になっているが近くの人に長めにやっていただくことはできないか。…澁谷館長)

令和3年度　利用者会議開催状況

■第1回

日　時	令和3年10月5日
場　所	瀬谷センター3階講義室　書面会議へ変更
出席者	参加予定団体11団体　書面会議返信11団体
議題	議事 (1)　令和2年度自主事業報告及び令和3年度自主事業計画　　(2)令和2年度利用者アンケート(結果) (3)　令和2年度サービス向上のための取り組み　　(4)令和3年度サービス向上のための取り組み (5)　利用者の皆様からのご意見・ご提案
意見等	**瀬谷センターの消毒、換気について** 適切　7団体　/　回答なし　2団体　/　もう少し多い方が良い　2団体 ・部屋ごとの特性に応じて換気の基本的な開放図があるとよい。 ・行き届いている ・使用する私たちもチームで手指消毒、台やネット用の消毒薬、ボール用と使う目的毎に使い分けて消毒・換気も常に心掛けている。 館の方々も時間交代毎に消毒・換気をしてくださり十分に気を付けている。 ・入口の消毒液及び検温器は朝一番の時はもう一か所欲しい。混雑のため。 ・体育館全面利用の場合、消毒の数量を3セットを貸与数としてほしい。消毒箇所が多く大変なため。 **インターネット予約システムについて** 利用している　7団体　/　利用していない　4団体 ・第一、第二希望とコマ数の関連がよくわからない。利用書についても電子化できるとさらに良い。 ・利用しやすくなっている。 ・最初は戸惑うことも多かったが、徐々に慣れてきて予約の流れが分かって来たので順調に予約することができている。 ・慣れてきた。変更不要です。 ・従来の抽選方式と比べ、迅速且つ容易に利用でき大変満足。当選した後に来館の必要があるのは今後の改善点。 ・わかりやすくてとても良い。 **自主事業について** (ご意見) ・興味をそそられる講座名…タイトルは大事。昨年度の「もっと知りたい！麗しの台湾」秀逸だった。知恵を絞って大いに誘いこんでほしい。 ・歴史(日本史・世界史)時代対応して学びたい。旅行関係お役立ちの知識など。 ・以前のようなロビーコンサート ・瀬谷の歴史に関する講話 ・フラダンス **センターまつりについて** ・いつもと違う場所での展示楽しみ。所々に椅子があると助かる。 ・機会があれば参加したい。 ・展示会、家が近いので楽しみにしている。 ・従来通りで良い。2階の常設展示エリアをもっと活用するとよ良い。 ・コロナ禍で楽しみにしているセンターまつりも様変わりしている。仕方のないこと。その中で展示会を開催していただけると嬉しい。 ・開催時期が11月ということもあり、菊花展みたいなものを取り入れたらどうか。 ・早く発表会が実施できる状況になるよう願っている。 ・以前のような楽しいセンターまつりができますように。

令和3年度 利用者アンケート結果

施設名 瀬谷地区センター及び瀬谷和楽荘

1. 実施日　令和3年11月20日～12月11日
2. 配布数　237件
3. 回収数　186件 （ 回収率 78.0 ％ ）

4.年齢構成 〔 年　　齢 〕 ①20歳以下(2 ％)②20代(1%)③30代(3 ％)④40代(5%)⑤50代(10%)⑥60歳以上(79%)
〔 住　　所 〕 ①瀬谷区(88%) ②旭・泉区(8%) ③横浜市(2%) ④他の市町村(2%)
〔 利用方法 〕 ①個人利用(13%) ②団体利用のみ(75%) ③両方併用(12%)

5. サービス内容全体・職員接客・電話対応

内　容	回答数	非常に満足	やや満足	やや不満	非常に不満
ｻｰﾋﾞｽ内容全体	173 (93%)	37%	56%	6%	1%
職員接客・電話対応	180 (97%)	49%	45%	6%	0%

6. 自主事業
＊〔 参加有無 〕　① ある(42 ％)　② なし(58 ％)

7.-1 自主事業テーマ　回答数(各ジャンル複数回答可) 4位以外は、未記載のため、回答数と1位から3位までの合計数とは、一致しない。

	ジャンル	回答数（複数回答）	希望テーマ 1位	2位	3位
参加希望テーマ	スポーツ	91	健康体操 33%	ヨガ 32%	太極拳 14%
	教養・芸能	83	パソコン 18%	歴史 18%(1位)	英会話 15%
	音　楽	33	コーラス 34%	ギタ・ウクレレ 27%	カラオケ 18%
	芸術・手工芸	57	絵画 19%	フラワーアレ 16%	書道 16%
	料　理	47	お菓子作り 30%	日本料理 21%	フランス料理 17%
	暮らし	36	スマートフォン 39%	エンディングノ 22%	相続 17%
	新規希望自主事業(意見)		家の修繕 フィットネス武道 スポーツチャンバラ 川柳・短歌 バレエ 写経 ズンバ 日本舞踊 園芸 PC(年賀状) 写真		

7.-2 わんぱく事業のテー 回答数(各ジャンル複数回答可) 4位以外は、未記載のため、回答数と1位から3位までの合計数とは、一致しない。

	ジャンル	回答数（複数回答）	希望テーマ 1位	2位	3位
参加希望テーマ	スポーツ系	37	科学実験 19%	工作 19%(1位)	お菓子作り 16%
	幼児向け	8	読聞かせ 63%	ﾘﾄﾐｯｸ 25%	ヨガ 12%
	新規希望自主事業(意見)		日本に伝わる遊び(コマ回し・凧作り) バレエ		

8. 団体活動の年数について

回答数	1年未満	5年未満	10年未満	20年未満	20年以上
139	6	19	38	42	34
75%	4%	14%	27%	30%	25%

9. 利用部屋について　回答数(各部屋複数回答可) 4位以外は、未記載のため、回答数と1位から3位までの合計数とは、一致しない。

回答数	会議室1.2.3	講義室	趣味コーナー	余暇コーナー	和室	茶室
209	62	33	28	27	10	0
112%	30%	16%	13%	13%	5%	0%

料理室	体育館	練習室	図書コーナー	自習室
3	18	25	2	1
1%	9%	12%	1%	0%

10. 利用頻度について

回答数	1.月3回以上	2.月に2回	3.月に1回	4.年数回程度
158	27	58	57	16
85%	17%	37%	36%	10%

11. 新しいシステム抽選について

回答数	1.非常に満足	2.やや満足	3.やや不満	4.非常に不満
134	38	77	15	4
72%	28%	58%	11%	3%

12.　貸出物品について

回答数	1.非常に満足	2.やや満足	3.やや不満	4.非常に不満
120	34	81	5	0
65%	28%	68%	4%	0%

13.　感染予防対策について

回答数	1.非常に満足	2.やや満足	4.やや不満	5.非常に不満
140	70	61	8	1
75%	50%	43%	6%	1%

14.　瀬谷センターまつりについて

回答数	1.非常に満足	2.やや満足	4.やや不満	5.非常に不満
100	23	68	9	0
54%	23%	68%	9%	0%

15.　利用者様からのご意見

問4.瀬谷センターが提供するサービス内容全体について

・原則運用も必要だが、利用者目線も必要。
・朝の入館時刻5分前で余計に混雑しています。
・料金が良心的です。

問5.職員の接客・電話対応について

・午前、午後、夜間によって対応の差がある。
・全て規則ではなく融通をきかせてほしい。
・利用者に整頓は良いが、消毒までさせるのはどうかと思う。
・電話対応はとても丁寧です。
・スタッフの方々には親切にしていただいています。

問11.新しいシステムの抽選申し込みについて

・ 空き部屋の受付が、ネットを利用しない場合1日遅れる事が不満です。
・ **IDカードを、阿久和と瀬谷で分けてほしいです。**
・ 利用申込書に1枚づつサインするのが少し大変です。
・ インターネット申込時間を、7時か8時からを希望します。
・ 覚えて馴れてくると、非常に便利です。
・ 2ヶ月先の予定が立てづらい。　・当選確率が悪い。
・会議室の利用者数が予約時にわかると良い。

問12.部屋利用の際の貸出物品について

・ CD・カセットが壊れたままです。　・和室の座布団がもう少し大きい方が使いやすい。
・ 譜面台が組み立てにくい。　・接続コードがあると良い。

問13.感染予防対策について

・ 9時開館時の混雑解消をお願い致します。(外で待つのはつらい)
・ 使用後、消毒までしているので、終了時刻を伸ばしてほしい。
・ 対策がしっかりしているので、休館する事なく利用できて感謝しています。

問14.瀬谷センターまつりについて

・ 今年は規模が小さくて残念でした。　・コロナ禍で仕方のないことだった。
・ 感染予防など難しい中、久しぶりに見られて良かったです。

問15.センター利用に際して、施設・設備、その他の意見

・ 和室の机は大変重く、バネが強く取り扱いがこわい。
・ 清掃用具入れの中の整理ができていない。(啓蒙すべき)
・ 体育館西面は、冷房の効き方が悪い様に感じます。
・ 図書コーナーの書棚が作家別に整理されて、使い易くなりました。

次回利用者アンケート調査実施予定　　令和 4年 11 月　を予定