

令和2年度 「横浜市瀬谷地区センター」 収支予算書兼決算書

(令和2. 4. 1~令和3. 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	71,783,000		71,783,000	71,783,000	0	横浜市より
利用料金収入	3,791,000		3,791,000	2,146,070	1,644,930	
自主事業（指定管理料充当の自主事業）収入	407,000		407,000	180,760	226,240	
自主事業収入	0		0	0	0	
雑入	1,915,000	0	1,915,000	725,402	1,189,598	
印刷代	407,000		407,000	143,313	263,687	
自動販売機手数料	1,020,000		1,020,000	559,164	460,836	
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）	488,000		488,000	22,925	465,075	
収入合計	77,896,000	0	77,896,000	74,835,232	3,060,768	

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	32,865,000	0	32,865,000	30,118,098	2,746,902	
給与・賃金	30,092,000		30,092,000	27,687,082	2,404,918	館長・副館長及び時給職員
社会保険料	2,289,000		2,289,000	2,130,315	158,685	
通勤手当	174,000		174,000	157,235	16,765	常勤職員
健康診断費及びインフルエンザ予防接種補	91,000		91,000	46,466	44,534	常勤職員・時給職員
勤労者福祉共済掛金	24,000		24,000	22,000	2,000	
中小企業退職金共済掛金	195,000		195,000	75,000	120,000	
事務費	3,832,000	0	3,832,000	3,702,542	129,458	
旅費	24,000		24,000	13,195	10,805	出張旅費
消耗品費	1,464,000		1,464,000	820,403	643,597	事務消耗品費
会議ठी費及び諸費	28,000		28,000	19,966	8,034	
印刷製本費	171,000		171,000	114,611	56,389	
通信費	269,000		269,000	277,716	8,716	電話代・郵送料等
使用料及び賃借料	557,000	0	557,000	589,678	32,678	
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	475,000		475,000	507,838	32,838	
備品購入費	407,000		407,000	1,009,832	602,832	
図書購入費	814,000		814,000	779,049	34,951	
施設賠償責任保険	55,000		55,000	47,293	7,707	
職員等研修費	12,000		12,000	4,884	7,116	
振込手数料	17,000		17,000	12,715	4,285	
リース料	14,000		14,000	13,200	800	
手数料	0		0	0	0	
地域協力費	0		0	0	0	地域イベントの協力費等
事業費	1,437,000	0	1,437,000	1,187,968	249,032	
自主事業（指定管理料充当の自主事業）費	1,437,000		1,437,000	1,187,968	249,032	
自主事業費	0		0	0	0	イベントの実施
管理費	20,753,000	0	20,753,000	16,409,225	4,343,775	
光熱水費	6,382,000	0	6,382,000	4,080,442	2,301,558	
電気料金	3,720,000		3,720,000	2,646,710	1,073,290	
ガス料金	1,506,000		1,506,000	991,595	514,405	
水道料金	1,156,000		1,156,000	442,137	713,863	
清掃費	3,249,000		3,249,000	3,094,768	154,232	日常・定期清掃費
修繕費	2,849,000		2,849,000	1,432,590	1,416,410	
機械警備費	256,000		256,000	265,934	9,934	
設備保全費	8,017,000	0	8,017,000	7,535,491	481,509	
空調衛生設備保守	1,469,000		1,469,000	1,613,332	144,332	
消防設備保守	90,000		90,000	89,540	460	
電気設備保守	5,195,000		5,195,000	4,816,243	378,757	
害虫駆除清掃保守	97,000		97,000	96,703	297	
駐車場設備保全費	0		0	0	0	
その他保全費	1,166,000		1,166,000	919,673	246,327	ピアノ、音響、コピー機保守費
共益費	0		0	0	0	
公租公課	3,666,000	0	3,666,000	4,248,576	582,576	
事業所税	0		0	0	0	
消費税	3,666,000		3,666,000	4,174,076	508,076	
印紙税	0		0	0	0	
その他（法人税）	0		0	74,500	74,500	
事務経費（計算根拠を説明欄に記載）	14,079,000	0	14,079,000	11,512,981	2,566,019	
本部分	13,376,000		13,376,000	11,512,981	1,863,019	労務・経理等の本部事務経費
当該施設分	703,000		703,000	0	703,000	
二一ズ対応費	1,264,000	0	1,264,000	1,383,310	119,310	
支出合計	77,896,000	0	77,896,000	68,562,700	9,333,300	
差引	0	0	0	6,272,532	6,272,532	

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				559,164	
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				477,324	

令和2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	0	0	0	315,916	0.00	293,610	0.00
5月	0	0	0	315,916	0.00	274,540	0.00
6月	140,970	0	140,970	315,916	44.62	312,770	45.07
7月	211,140	1,250	212,390	315,916	67.23	427,370	49.70
8月	215,310	1,710	217,020	315,916	68.70	286,920	75.64
9月	205,200	7,830	213,030	315,916	67.43	289,900	73.48
10月	257,270	6,010	263,280	315,916	83.34	291,430	90.34
11月	245,650	3,100	248,750	315,916	78.74	274,690	90.56
12月	241,090	4,450	245,540	315,916	77.72	269,080	91.25
1月	190,180	2,360	192,540	315,916	60.95	266,810	72.16
2月	160,790	2,350	163,140	315,916	51.64	284,470	57.35
3月	242,980	6,430	249,410	315,924	78.95	18,280	1364.39
合計	2,110,580	35,490	2,146,070	3,791,000	56.61	3,289,870	65.23

【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收受金額
- * キャンセル料…キャンセルに対する收受金額

令和2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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11,514	0%
5月	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11,050	0%
6月	29	560	1,676	2,236	27	192	109	56	41	176	830	157	648	2,236	11,546	19%	
7月	30	2,382	3,661	6,043	116	588	737	473	117	653	1,789	521	1,049	6,043	15,300	39%	
8月	30	3,408	3,879	7,287	235	806	1,006	541	220	971	1,667	719	1,122	7,287	11,623	63%	
9月	29	3,581	4,311	7,892	265	651	1,055	524	248	983	1,907	803	1,456	7,892	12,335	64%	
上半期計	118	9,931	13,527	23,458	643	2,237	2,907	1,594	626	2,783	6,193	2,200	4,275	23,458	73,368	32%	
10月	30	4,310	5,524	9,834	383	671	1,300	729	332	1,055	2,258	1,018	2,088	9,834	13,219	74%	
11月	29	3,810	4,876	8,686	284	705	1,233	589	256	889	1,995	883	1,852	8,686	15,791	55%	
12月	27	3,659	4,731	8,390	239	583	1,214	625	183	845	1,961	879	1,861	8,390	11,767	71%	
1月	27	3,124	3,621	6,745	221	622	740	524	177	790	1,504	777	1,390	6,745	12,019	56%	
2月	22	3,123	3,375	6,498	177	479	793	633	180	800	1,470	784	1,182	6,498	11,758	55%	
3月	30	3,991	5,006	8,997	327	837	1,152	575	174	949	2,108	999	1,876	8,997	623	1444%	
下半期計	165	22,017	27,133	49,150	1,631	3,897	6,432	3,675	1,302	5,328	11,296	5,340	10,249	49,150	65,177	75%	
年間合計	283	31,948	40,660	72,608	2,274	6,134	9,339	5,269	1,928	8,111	17,489	7,540	14,524	72,608	138,545	52%	

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	0	0	0	0	0	0	0
5月	0	0	0	0	0	0	0
6月	1,935	202	99	2,236	1,427	0	235
7月	5,556	343	144	6,043	2,221	0	1,001
8月	6,841	295	151	7,287	2,686	0	1,859
9月	7,432	285	175	7,892	3,118	0	1,742
上半期計	21,764	1,125	569	23,458	9,452	0	4,837
10月	9,241	384	209	9,834	3,975	0	1,977
11月	8,181	329	176	8,686	3,343	0	1,914
12月	7,797	416	177	8,390	3,274	0	1,840
1月	6,310	290	145	6,745	2,470	0	1,924
2月	6,117	227	154	6,498	2,372	0	1,713
3月	8,299	529	169	8,997	3,681	0	1,903
下半期計	45,945	2,175	1,030	49,150	19,115	0	11,271
年間合計	67,709	3,300	1,599	72,608	28,567	0	16,108

令和2度 ニーズ対応費使途一覧

No.	実施内容	金額(円)	備考
1	ソフトバレーネット	6,831	アシックスGGS002
2	ソフトバレーアンテナセット 3セット	14,850	アシックスGGS104 @4950
3	センターまつり 40周年記念タッチペン付きビジネスペン	151,800	OK 17025 2000本
4	体育館ロビー レスキューボードベンチ 2台	58,080	BC-309-118-3
5	便座除菌クリーナーディスペンサー	22,407	
6	クリスマスコンサート・クリスマスおはなし会	65,114	
7	卓球ネット	5,280	ニッタク1000NT3513×6
8	超音波式加湿器	6,050	アイリスオーヤマUHM-280B-W
9	和室テーブル6点セット 3セット	283,800	
10	自習室 椅子32脚	383,460	
11	超音波式加湿器 2台	12,100	アイリスオーヤマUHM-280B-W
12	高精度CO2センサー	27,720	LinkJapan eAir
13	幼児ルームキッチンセット	35,849	トッドル
14	幼児ルームキーボード	9,999	CASIO CTK-240
15	除菌ボックス	299,970	230-420
	合計	1,383,310	予算 1,264,000

令和2年度（地区センター）自主事業報告書

施設名 瀬谷センター

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	取 消 有 無	参 加 費 用	講師謝金		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
												一回	一教室						
成人	～カラダスッキリ～ 気分爽快ストレッチ 中止	4月～9月 中止					3,780	0	3,780	有	400	8,000		0	3,780			0	0
	美・ボディエクササイズ 中止	4月～9月 中止					3,528	0	3,528	有	400	8,000		0	3,528			0	0
	はじめての英会話 中止	5月～7月 中止					0	0	0	有	500	8,000		0	0			0	0
	和布くらふと 紫陽花のつまみ細工とかえる	9月 4回	16	9	9	35	24,000	13,950	37,950	有	1,550	6,000	24,000	0	0	1,050	12,150	0	750
	保 ～しっかり燃焼～ リズムでエクササイズ	12月～1月 5回 延期	13	13	13	55	30,000	6,500	36,500	有	500	6,000	30,000	0	0	1,050	5,000	0	450
	プラネタリウムで星の観察 木星と土星をくらべてをみよう！	8月	16	9	9	9	7,000	900	7,900	有	100	7,000	7,000	0	0		900	0	0
	懐かしの名曲を唄いましょう	12月～1月 5回	20	22	20	77	52,600	6,000	58,600	有	300	6,000	30,000	0	22,600	5,250	0	0	750
	～美文字講座～ 小筆を使って実用かな書道	10月～11月 6回	10	28	10	51	36,000	6,500	42,500	有	650	6,000	36,000	0	0	3,300	2,973	0	227
	～陶芸体験～ 丁寧に仕上げるマグカップ	9月 2回	10	10	10	19	12,000	15,000	27,000	有	1,500	6,000	12,000	0	0	660	14,000	0	340
	スマホ講座	月 1回 中止					0	0	0	有	100	0	0	0	0			0	0
	はじめての絵手紙教室 MY扇子作りあり	10月～12月 5回	10	10	10	41	30,000	13,500	43,500	有	1,350	6,000	30,000	0	0	3,300	9,338	0	862
	世界文化遺産に学ぶ世界の歴史 (北欧3国・古代ギリシャ編)	9月～11月 6回	20	10	10	48	36,000	5,000	41,000	有	500	6,000	36,000	0	0	1,050	3,000	0	950
	知っておきたい老後のそなえ 相続・遺言・後見制度	月 1回 延期					0	0	0	有	100	0	0	0	0			0	0
	ロビーコンサート ももたらう	月 1回 延期					0	0	0	無	0	6,000		0	0			0	0
	ロビーコンサート 音楽本格堂	1月 1回	20	21	21	21	7,000	0	7,000	無	0	7,000	7,000	0	0			0	0
	ロビーコンサート (9月)サウンドストリーム	9月 1回		13	13	13	7,000	0	7,000	無	0	7,000	7,000	0	0			0	0
	保 ～姿勢改善～ ボディコンディショニング	10月～3月 12回	50	56	52	404	182,680	20,800	203,480	有	400	8,000	96,000	0	86,680	8,040	12,480	0	280
	保 ～カラダスッキリ～ 気分爽快ストレッチ②	10月～3月 12回	50	60	54	470	141,980	21,600	163,580	有	400	8,000	96,000	0	45,980	8,040	12,960	0	600
	ポタニカル刺繍の おしゃれ手さげ	10月～12月 5回	20	31	20	95	30,000	31,000	61,000	有	1,550	6,000	30,000	0	0	3,150	27,000	0	850
	文学講座～今昔物語～	10月～11月 8回	20	27	27	179	64,000	16,200	80,200	有	600	8,000	64,000	0	0	6,300	9,450	0	450
	プラネタリウムで星の観察 ～火星が大接近！！～	10月 1回	16	33	16	16	8,069	1,600	9,669	有	100	7,000	7,000	0	1,069	0	1,600	0	0
	ふっくらリフ編みの ネックウォーマー	11月～12月 4回	10	18	10	33	24,000	6,000	30,000	有	600	6,000	24,000	0	0	2,070	3,400	0	530
	保 ～おさしみでも美味しい～ 手作りこんにやく	11月 1回	12	15	15	15	16,398	6,000	22,398	有	400	0	0	0	16,398	1,040	4,898	0	62
	～幸せが訪れる～ ブッダナッツのフラワーアレンジ	12月 1回	12	12	12	12	8,000	15,600	23,600	有	1,300	8,000	8,000	0	0	660	14,400	0	540
	保 スポンジのコツを伝授 手作りのクリスマスケーキ	12月 1回	11	11	11	11	6,000	7,700	13,700	有	700	6,000	6,000	0	0	1,040	6,501	0	159
	～すてきな香りに癒されて～ アロマテラピー講座	11月～1月 3回	10	13	12	33	24,000	19,800	43,800	有	1,650	8,000	24,000	0	0	690	18,600	0	510
	ロビーコンサート 癒しのピアノ演奏	3月 1回	20	20	21	21	3,500	0	3,500	無	0	3,500	3,500	0	0	0	0	0	0
			441	375	1,658	757,535	213,650	971,185				577,500	0	180,035	46,690	158,650	0	8,310	

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2年度 委託内容一覧

No.	委託期間	委託内容	金額 (円)	業者名
1	R2.4.1～ R3.3.31	冷暖房機及び空調機関係保守管理業務	1,804,000	(株)セントラル設備 テクニカ
2	R2.4.1～ R3.3.31	設備総合巡視保守管理業務	5,647,125	(株)コンティ
3	R2.4.1～ R3.3.31	空気環境測定保守管理業務	118,800	
4	R2.4.1～ R3.3.31	自家用電気工作物	257,400	
5	R2.4.1～ R3.3.31	給水設備保守管理業務	162,800	
6	R2.4.1～ R3.3.31	害虫駆除業務	118,800	
7	R2.4.1～ R3.3.31	消防設備保守管理業務	110,000	
8	R2.4.1～ R3.3.31	エレベーター保守管理業務	409,200	
9	R2.4.1～ R3.3.31	清掃業務	3,991,390	
10	R2.4.1～ R3.3.31	自動ドア保守管理業務	66,000	
11	R2.4.1～ R3.3.31	機械警備設備保守管理業務	326,700	(株)特別警備保障
12	R2.4.1～ R3.3.31	緑地維持保守管理業務	324,500	(株)アートグリーン溝口造園

(様式 9)

令和2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	R2.4.15	趣味コーナー床張替工事	371,487	(有)インテリア あじろ
2	R2.4.13	体育館 床ライン引き	275,000	イシケンスポーツ
3	R2.5.13	幼児ルーム内 飛び出し防止柵の固定	756	設備員
4	R2.8.12	1階点字ブロック補修	5,390	設備員
5	R2.9.24	エレベーター故障(作動不良) FM契約	0	SECエレベーター(株)
6	R2.9.25	エレベーター故障(ブレーキスイッチ不良) FM契約	0	SECエレベーター(株)
7	R2.9.28	エレベーター故障(作動不良) FM契約	0	SECエレベーター(株)
8	R2.9.29	エレベーター故障(ブレーキアーム作動不良) FM契約	0	SECエレベーター(株)
9	R2.10.1	エレベーター故障(戸閉時異音) FM契約	0	SECエレベーター(株)
10	R2.10.2	替え網戸補修	863	設備員
11	R2.10.8	エレベーター故障(戸閉時1mm開く) FM契約	0	SECエレベーター(株)
12	R2.11.18	調理室オープン用コンセント部品交換	13,354	株式会社コンティ
13	R2.12.12	水道パッキン交換	381	設備員
14	R2.12.22	消防施設改修工事	71,500	株式会社コンティ
15	R3.1.19	会議室2、窓引き寄せハンドル折れ交換	14,850	設備員
16	R3.1.28	3階給湯室、水栓用ハンドル交換(小払い処理)	2,167	設備員
17	R3.2.15	2階男子トイレ内洗面台水栓(右)、3階女子トイレ内洗面台水栓(左)交換	48,400	株式会社コンティ
18	R3.2.17	2階多目的トイレオムツ交換台交換	297,000	株式会社コンティ
19	R3.3.15	自家発電機部品交換(エンジンオイル、ベルト、クーラント)	227,700	株式会社コンティ
20	R3.3.15	排煙窓部品交換	182,600	株式会社コンティ
21	R3.3.15	大便器部品交換工事(体育館前男子トイレ)	38,500	株式会社コンティ
22	R3.3.15	駐車場照明器2ヶ所交換	77,000	株式会社コンティ
23	R3.3.31	女子トイレ洗面台(体育館前)水漏れ修理	33,000	株式会社コンティ
24	R3.3.31	大型ホワイトボード表面貼り替え	99,990	株式会社ミナト事務器
合計			1,759,938	

(様式 10)

令和2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	体温検知AI顔認証カメラ	ダイワ通信DG-T104S台付	440,000	1	R2.8.8			増
2	和室テーブル6点セット		94,600	3	R3.1.26			増
3	踏切板運搬車	TOEI T-1765	39,600	1	R3.1.23			増
4	リカペンドバイク	DK-8604R	76,780	1	R3.1.29			増
5	血圧架台	HBP-ST-903	52,800	1	R3.1.29			増
6	ピットショルダー	TB-1392	175,780	1	R3.2.8			増
7	イージーステッパー	TB-1472	158,400	1	R3.2.8			増
8	ワイヤレスマイクロホン	WX-4300B	43,780	2	R3.2.9			増
9	縦型おむつ交換台	スマートホールド GK-F11	297,000	1	R3.2.17			増
10	キッチンセット (幼児ルーム用玩具)	トッドル	35,849	1	R3.3.5			増
11	片袖デスク	トヨスチール 50SBL	45,210	1	R3.3.15			増
12	オフィスチェア		25,850	1	R3.3.15			増
13	カタログスタンド		40,900		H8.8.7	1	R3.3.25	減
14	事務机	D314LF	29,220		S56.6.30	1	R3.3.15	減
15	ブックトラック	片面傾斜3段(アイボリー)	72,600	1	R3.3.19			増
16	除菌ボックス	230-420	299,970	1	R3.3.24			増
17	ワイヤレスマイクロホン	TOA WM-1220	30,000		H25.3.25	1	R3.3.31	減
18	ワイヤレスマイクロホン	パナソニックWX-4300B (タイピン型)	37,180	2	R3.3.26			増
19	ワイヤレスマイクロホン	パナソニックWX-4100B	33,000	2	R3.3.26			増
20	液晶一体型パソコン	HP ProOne 600G	129,140	4	R3.3.26			増

令和2年度 苦情対応状況報告

No.	年月日	内 容	対 応 結 果
1	R3. 1. 24 9時頃	23日(土)4時頃、利用者の男性が受付スタッフに翌日の体育館の個人利用時間帯を尋ねた。日曜日は午前が団体利用、午後が個人利用にもかかわらず、スタッフが午前中から個人利用ができると誤った内容を伝えた。24日(日)9時にお子さん3名を連れて来館したが、午前中は団体利用の時間で団体の予約も入っているので個人利用はできないと別のスタッフが伝えた。対応があまりに適當すぎる。スタッフの顔写真、氏名を教えるよう要求をうける。	事務室にて副館長が謝罪。その後、お子さんが幼児コーナーを利用中との報告を受けて再度、謝罪。スタッフに経緯を説明。12時30分頃に、ご本人ではなく奥様とお子さんで来館し、体育館を個人利用。スタッフが直接謝罪。奥様からは「わざわざすみません」とのお言葉。
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

令和2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	趣味コーナーの床の貼替を行った。	部屋全体が明るくなり、掃除もしやすくなった。
2	4月	バスケットボールコート のラインを新ルールに準じたラインに改修した。(制限区域ライン・スリーポイントライン改修、スローインサイドライン・セミサークルライン新設)	利用者からの意見を取り入れ、より実戦に近い練習が可能となった。
3	4月	1階受付にテーブルを設置し、利用しやすいようにレイアウト 変更を行った。	書類の記入や作業台としても利用できるもので効率が上がる。
4	4月	利用者の要望を受け講義室と会議室1のピアノの調律を行った。	調律により音が安定し、利用者にも喜ばれている。
5	5月	感染防止対策として受付に消毒液の設置、フィルム貼り、ソーシャルディスタンスの表示等を行った。	開館に向けての感染防止対策となる。
6	5月	非接触体温計を購入した。	医療機器としての体温測定だけでなく温度測定機能により温度計としても利用できる。
7	6月	利用者の要望を取り入れ、会議室2に網戸を取り付けた。	感染防止対策として、換気が十分にできる。害虫の侵入も防げる。
8	6月	館内の共有部分について時間を決めて複数回消毒を行っている。	感染防止対策につながり、利用者にも安心してご利用いただける。
9	6月	消毒用アルコールを購入した。	感染防止対策として、利用者の手指消毒をはじめ、館内の消毒用に役立っている。
10	6月	館内入口および受付に虫よけ剤を設置した。	害虫侵入を防ぎ、快適にご利用いただける。
11	7月	新たにクリーンタイムを設け、個人利用時の体育館、図書コーナー、自習室、ロビー、の消毒・換気を行っている。	利用制限の緩和に伴い、利用者も増加しているため、さらに範囲を広めて消毒・換気を行うことにより感染防止対策につながっている。
12	7月	区民施設協会せやが主催する読書スタンラリー第1期開催。	昨年も好評であった読書推進企画を今年度も開催する。引き続き読書活動推進への貢献が期待できる。
13	7月	新型コロナウイルス感染予防のため中止していた予防対策(人数制限、消毒・換気タイムあり)を講じて個人利用を再開	個人利用者に貢献できた。

令和2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
14	7月	神奈川県のリネコロナお知らせシステムを導入した。	新型コロナに関するさまざまな情報を収集できる。利用者の健康管理と感染予防につながる。
15	8月	新型コロナウイルス感染症対策として、体温検知AI顔認証カメラを設置した。	顔認証で体温を計測できるので、来館者は安心して施設の利用ができる。また、職員の健康管理にもつながる。
16	8月	自主事業、ワンパク事業の実施を再開。	新型コロナウイルス予防(消毒・換気・人数制限等)を行いながら、実施した。
17	9月	新型コロナ感染防止対策として健康福祉局より支給されたフェイスシールドを麻雀、囲碁、将棋の団体および個人利用者に配布した。	対戦中は必ずフェイスシールド着用されるので、安全に活動ができ、感染予防にもつながる。
18	9月	娯楽コーナーの個人利用者向けに、安全にご利用いただけるよう、受付より囲碁・将棋セットの貸出を行っている。	徐々に個人利用者が増えてきている。
19	9月	老人福祉施設に新しい血圧計と血圧データのプリンターを設置した。	計測データがプリントアウトされるので、日々の健康管理につながる。アーム部の径が大きくなったので、男性でも利用しやすくなった。
20	10月	利用者の要望を取り入れ、ソフトバレー用のネットと紅白ポールを購入したので、3面利用が可能となった。	実戦に近い練習ができるので、利用者から大変喜ばれている。ソフトバレー団体の利用増にもつながる。
21	10月	老福事業参加者やS団体に老人福祉施設の利用証を発行した。	介護予防事業による老福事業参加費減免、会議室等の利用料金が減免でご利用いただける。また、18区の老人福祉施設も利用できるので、利用者の余暇活動にも貢献できる。
22	10月	瀬谷消防署を講師に招いて10/6に防災訓練を実施した。	火災時の避難対応の知識習得につながった。
23	10月	幼児ルーム、2階ロビーにハロウィンの飾りつけを行った。	雰囲気華やかになり、利用者からも好評をいただいている。
24	10月	施設利用緩和に伴い、各部屋やロビーの定員を増やしたので、部屋の予約が取りやすくなった。	各部屋やロビーがより多くの方のご利用が可能となるので、稼働率のアップにもつながる。
25	11月	【おかげさまで開設40周年記念】作品展示会の開催している。	活動団体の作品発表の場として、また来館者の芸術鑑賞にもなり喜ばれている。
26	11月	区民施設協会せやが主催する読書スタンラリー第2期開催。	引き続き読書活動推進への貢献が期待できる。

令和2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
27	11月	区役所から配布のシクラメン15鉢を各階に飾った。	館内が華やかになり、来館者からも大好評である。
28	11月	消毒自動噴霧器を設置した。	入館時のアルコール消毒を非接触でできるようになり好評である。
29	12月	体育館ロビーにレスキューボードベンチ2台を設置した。	椅子の機能の他に、緊急時には担架としても活用できる利点がある。
30	12月	クリスマスコンサート「クリスマスソングで手話ダンスを楽しみましょう」を開催した。	歌に合わせて手話を楽しむ参加型のコンサートとなり、皆さんが満足いただけるコンサートとなった。参加人数84名。
31	1月	手指消毒自動噴霧器を各階に追加で設した。	手指消毒が各階できるので、感染防止につながる。
32	1月	図書コーナー、自習室に加湿器を新たに設置した。	室内が乾燥するので、加湿器を設置して対応した。 自習室の利用者から好評です。
33	1月	和室の椅子を増やしてほしいという要望に応え、テーブルと椅子のセットを購入した。	今後は会議、運動等多目的に利用できるので、稼働率のアップが期待できる。
34	2月	新しく導入する「インターネット予約システム」について利用団体向けに説明会を開催した。	部屋予約システムの流れ・スマートフォン操作の方法について説明を行い、利用者にご理解いただいた。6回開催し、延べ118名の参加者があった。
35	2月	自習室の椅子を新しく入れ替えた。	座り心地が良いと利用者から好評です。
32	3月	図書コーナーに除菌ボックスを設置した。	除菌が出来ることにより、新着本の回転率が上がるので、より多くに利用者に貸出ができる。利用者も除菌ボックスの使用が出来るので、安心して借りられると大好評です。
33	3月	瀬谷和楽荘のロビーに健康器具3種を設置した。	瀬谷和楽荘利用者は、どなたでも使用できるので、運動不足解消にもつながり喜ばれている。
34	3月	”老人福祉センター瀬谷和楽荘”について利用方法等をタウン誌に掲載し、幅広くお知らせをした。	地域の皆さんに瀬谷和楽荘の存在を知っていただき、利用増につながることを期待している。

目標設定の視点	あ 計画内容及び運営目標	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)	自己評価
利用者サービス	<p>事業計画書</p> <p>ウ 公の施設としての管理</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 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、利用者アンケート等でもおおむね良好の結果が得られています。 サービス内容全体 (非常に満足 31%、やや満足 33%、ふつう 34%) 職員接客・電話対応 (非常に満足 44%、やや満足 31%、ふつう 21%) <p>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を行っています。</p>	<p>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。</p> <p>また、施設及び設備については、安全かつ清潔を重視した管理運営に継続して努めていきます。</p>	B
	<p>(4)エ 利用者ニーズの把握と運営への反映</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 	<p>令和2年度利用者アンケートを実施(11月20日～12月10日 21日間)</p> <p>配布数→220枚、回収数→161枚 (回収率81%)</p> <p><アンケートの結果></p> <p>サービス内容全体としては、利用者の98%が満足を感じているという結果が得られました。また、職員接客・電話対応では、利用者の96%が</p>	<p>今後、利用者満足度を更に高めていくために、アンケート等により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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	A

		<p>満足を感じているという結果が得られました。</p> <p>※利用者アンケートでの要望（主なもの）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・和室に椅子があるといい。→テーブルセットを3セット購入し、和室に設置しました。 ・感染予防対策について→除菌ボックスを購入し、図書コーナーに設置しました。 ・新しい予約システムの理解促進について→新システムの説明会を、1月30日に3回、2月4日に3回、計6回実施しました。説明会では、「施設予約ガイド」と「スマホ操作マニュアル」を配付し、予約方法の変更点やスマホの具体的な操作方法などについての説明を行いました。（参加者120名） <p>1月にウェブアクセシビリティの向上を目指した新ホームページを公開しました。その際、利用者がセンターへの意見を容易にメール送信できる「お問い合わせ」ページを新設しました。（お問い合わせ件数2件）</p>		
	<p>オ 利用者サービス向上の取組</p>			
	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・部屋利用の抽選会（A・Bの2種類）をセンターが代理抽選会として直接実施することで、利用者の利便性の向上を図って 	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナ感染拡大防止のため、AI顔認証カメラの導入、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。 <p>また、代理抽選を行うことで、利用者</p>	<p>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。</p> <p>部屋利用については、予約システムの稼働に向けて、3蜜を避けるために、複数回の利用者説明会を実施します。</p>	<p>A</p>

	いきます。	の来館回数を減らし、利便性の向上、感染拡大防止などを図っています。 インターネット部屋予約システム導入により、令和3年6月分から抽選の申込方法が従来の抽選申込用紙に加え、パソコンやスマホからも申し込めるようになりました。3月は抽選用紙による申込期間となります。4月1日からはネットで抽選申込ができます。	ネット予約の利用促進とお困りの方をサポートするために、個別にスマホ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りました。	
業務運営	事業計画書 (4)ア 設置理念を実現する運営内容			
	<ul style="list-style-type: none"> センター委員会、利用者会議等において出された区民のニーズや利用者の意見を反映した施設運営を行っていきます。 	<p>新型コロナ感染拡大防止のため、一部会議を書面会議とし利用者会議は、3密回避のため例年より少人数で開催しました。</p> <p>利用者のニーズを反映した施設運営を行っていきます。</p> <ul style="list-style-type: none"> センター委員会：5月 書面 利用者会議：9月28日 体育館利用調整会議：7月(令和2年度後期分)書面 1月(令和3年度4,5月分)書面 第2回センター委員会：3月書面(利用要綱改定のため) 	<p>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。</p>	B
	イ 利用促進策			
	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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。 <p><アンケートの結果></p> <p>職員接客・電話対応では、昨年度比</p>	<ul style="list-style-type: none"> 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

	<p>していきます。</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者アンケートを実施し、職員接客・電話対応について、平成 32 年度までに 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。・図書コーナー・受付周りレイアウトの変更し明るい感じに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普及啓発事業を実施、健康の増進を図ります。・大広間の活用し様々なイベントを実施し、利用者増及び満足度の向上につなげます。	<p>やや下回るものの利用者の 96%が満足を感じているという結果が得られました。</p> <ul style="list-style-type: none">・他の区民利用施設に先駆け A I 顔認証カメラの導入や囲碁・将棋・麻雀利用者に全員にフェイスシールド配布をしました。・図書コーナー、受付回りは、利用者がより使いやすいレイアウトに変更しました。・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育館での体操やヨガ、和踊りの講座の他、新たに童謡唱歌を実施。健康相談は昨年より回数を増やしました。・当面の間、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実施しました。・昨年まで練習室で行っていた和踊りの講座を大広間に変更。ソファで休憩できる、畳なので足元が安心など、今まで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。・図書コーナーに本の除菌 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ました。	<p>す。</p>	
--	---	--	-----------	--

	<p>キ 本市重要施策に対する取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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」や新たに「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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・情報の提供については、利用制限等をお知らせするため、玄関外に新たにボードを設けコロナ関係の情報を一括掲示することによりわかりやすい掲示とするとともに、ホームページや留守電等も利用し情報提供を行っています。 ・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ました。 ・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。 また、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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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」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準拠を目指します ・新たに「和楽荘だより」を発行し更なる情報発信に努めます ・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
	<p>(5) 自主事業計画</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナ感染拡大防止のための臨時閉館や自主事業の開催制限、利 	<p>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</p>	B

<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<p>用制限緩和後の 3 密回避などにより、当初の開催予定数を下回りました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・しかし、コロナ禍においても、感染防止を徹底しながら、実施可能な自主事業を、次のとおり行いました。 ・地区センター自主事業(ロビーコンサートを含む)として 84 回(対前年比 38 回減)、講座等を実施しました。 <p>※<ロビーコンサートは和楽荘と共催></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ワンパク事業として 23 回実施(対前年比 11 回減)。 ・和楽荘自主事業として 93 回(対前年度比 33 回減)、体操等を実施しました。 <p>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。</p> <p><令和 2 年度新規団体登録数></p> <ul style="list-style-type: none"> ・一般団体→21 団体増 R1 : 30 増 H30 : 20 増 ・S 団体→2 団体増 R1 : 6 増 H30 : 10 増 <p><ロビーコンサート参加者数></p> <ul style="list-style-type: none"> ・9 月→13 名 ・1 月→21 名 ・3 月→21 名 ・12 月→83 名(クリスマスコンサート) <p>例年 11 月に開催していたセンターまつりは中止となり、代わりに「おか</p>	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
---	--	--

		げさまで開設 40 周年作品展」を 2 階ロビーのショーケースと廊下の壁面で行いました。 16 団体、138 名の作品展示の協力があり、多くの利用者に鑑賞いただきました。		
	(6) 施設の維持管理計画			
	<p>・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。</p> <p>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。</p>	<p>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。</p> <p>・主な修繕工事 趣味コーナー床張り替え、体育館バスケットボールの床ライン、消防施設改修、多目的トイレのおむつ交換台の交換、洗面台水漏れ修繕、排煙窓部品交換、駐車場照明交換、会議室 2 網戸設置、外スロープ点字ブロック交換、自家発電機部品交換</p>	<p>・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重視した管理運営を着実に行っていきます。</p> <p>・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。</p>	A
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			
	<p>・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。</p>	<p>・個人情報保護研修の実施（令和 2 年 7 月 20 日） 対象：全職員、スタッフ</p> <p>・人権研修「新型コロナウイルス感染</p>	<p>・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。</p>	B

	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<p>症について～正しく恐れるための基礎知識と事例集～ (令和3年2月15日) 対象：全職員、スタッフ</p>		
財務	<p>事業計画書 (7)ア 収入計画の考え方</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<p>新型コロナ感染拡大防止のための臨時閉館や事業の開催制限、利用緩和後の3密回避などにより、当初の予定を下回っているものの、基本的に次のとおり進めています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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アップや施設情報誌「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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後も引き続き、継続して取り組んでいきます。 	B
	<p>イ 増収策</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 数値目標として、平成27年度対比で、平成32年度(令和2 	<p>新型コロナ感染拡大防止のための休館や利用制限や3密回避により当初の予定を下回っているものの、基本的に下記記載のとおり進めています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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アップや施設 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 	
	<ul style="list-style-type: none"> ・平成27年度対比で、令和2年度末までに、年間稼働率5%アップの実現は、新型コロナによる影響が大きく、実現は難しい。 しかしながら、今後は、センターにおける感染拡大防止を第一に、予約システムの導入、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

	年度) 末までに年間稼働率5%アップを目指します。	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。		
	ウ 支出計画			
	<ul style="list-style-type: none"> ・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く電気料金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ることにより、予算額対比減を目指します。 ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・光熱水費(電気・ガス・水道)は休館等の関係もありますが、電力供給の契約内容の見直しを行い、対前年度比で大幅に削減できています。 ・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、経費節減を図っています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・今後は、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す。 	A
	(4)カ ニーズ対応費の使途(地区センターのみ)			
	<ul style="list-style-type: none"> ・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 	<ul style="list-style-type: none"> ・クリスマスコンサートでの使用 ・開設40周年記念品の購入 ・和室用机と椅子、ソフトバレー用具、卓球ネット、超音波式加湿器、高精度CO2センサー、レスキューボードベンチ、自習室椅子、幼児ルームおもちゃ、除菌ボックス(本)、便座除菌クリーナーディスペンサー 	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じていくとともに、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)	<ul style="list-style-type: none"> ・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防止対策について 	<ul style="list-style-type: none"> ・入口に体温検知AI顔認証カメラ、各階にアルコール消毒液と加湿器を設置しました。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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 	A

<p>目があれば追記)</p>		<ul style="list-style-type: none"> ・入館に際して、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。またクリーンタイムを設け、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。 ・図書コーナーに本の除菌BOXを設置したことにより、スタッフによる返却本の消毒のみならず、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、感染症対策を図ることができました。 ・高精度CO2センサーを購入。CO2濃度が緑・青・黄・赤の4色で表示され、換気の判断がしやすくなりました。 ・トイレに除菌ディスペンサーを設置 	<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 	
<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"> ・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。 <p>主な意見、要望</p> <ul style="list-style-type: none"> ・体育館利用のソフトバレーの団体から直接「3団体利用の時にネットとアンテナが足りないので購入してほしい」とのご意見あり。 ・アンケートに「和室に机と椅子があったらよい」と記載あり ・新着本を借りたいが、コーナーに本が少ない。 	<p>意見、要望に対する対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ネットとアンテナは1度に3団体が活動できるように、不足分を購入しました。 ・和室には座卓と座布団がありますが、近年高齢化も進み正座ができない、椅子に座りたい、と要望が強かったため、和室用折りたたみテーブルと椅子を購入しました。利用者からは好評です。 ・以前は除菌のため返却されたらストックヤードに3日間保管しなければならず、本の貸出に支障が出ていました。除菌ボックスを導入してからは、新着本コーナーにはいつでも本が並ぶようになりました。除菌ボックスを自分で利用する人も多く、約8割の方が本を借りる前に除菌して安心し 		<p>B</p>

	<p>・ピアノの調律をしてほしい。</p>	<p>て帰ります。</p> <p>・換気のために窓を開けているので、梅雨の湿度と夏の暑さ、冬の乾燥で、ピアノはこれまでにな い過酷な状態におかれたので、調律の回数を増やして対応しました。</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2年度 地区センター委員会開催状況

■第1回

日時	令和2年5月28日 (5月18日新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点より書面議決に変更)
場所	瀬谷センター会議室1 (5月31日瀬谷センター2階事務室にて書面表決書取りまとめ)
出席者	センター委員21名中18名より書面表決書の提出
議題	(1)令和元年度事業実績及び収支計算書(第1号議案) (2)令和元年度利用者会議及び利用者アンケート(第2号議案) (3)令和2年度事業計画及び予算書(第3号議案) (4)WEB予約システム化及び体育館定期利用調整会議について(第4号議案)
意見等	書面表決書の提出18名 全ての議案について18名全員の賛成にて可決。 ・WEB予約システム化は必要な施策だが PC(パソコン)・スマホに慣れていない人にもハンデとならないように工夫してほしい。 ・WEB予約システム化は時代のニーズに合わせていて利便化も図れ良いと思う。従来の方も残してもらえるということなので機械操作が苦手な人にも良いと思う。 ・コロナウイルスの影響で衛生面の対策は必要だが、解除後は多くの地域の方が利用できることを望んでいる。 ・WEB予約システム化大賛成です。ずっと待っていました。 ・WEB予約システム化については高齢者でもあり、少々心配だが説明を聞き前向きに考えたい。 ・4号議案について、世の中の流れだから進めるしかない。 ・WEB予約システム化の抽選について、公平性が保てるようにしてほしい。ともすれば恣意的にできてしまうと聞いたことがある。PC(パソコン)、スマホを使えない高齢者のことも考えてほしい。 ・WEB予約システム化だけにするのは反対。世の中WEB予約が中心になっている、WEB予約する人にメリットがある。紙で申し込む方法も残してほしい。

■第2回

日時	令和3年3月13日 (新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点より書面議決)
場所	瀬谷センター2階事務室にて3月31日書面表決書取りまとめ
出席者	センター委員21名中17名より書面表決書の提出
議題	(1)横浜市瀬谷センター利用要綱の改定について (2)老人福祉センター横浜市瀬谷和楽荘運営要綱の改定について (3)瀬谷センターにおける優先申込及び申込制限条項の運営基準の改定について
意見等	書面表決書の提出17名 全ての議案について17名全員の賛成にて可決。 ・コロナ対策をしながらの運営は大変だったと思います。今後も地域の皆さんが利用しやすいセンターにしていってください。 ・予約システムの導入は良かったと思います。明確化対応、適正化の面で良好に機能することを期待します。 ・いつも親切に、大変お世話になり、ありがとうございます。新しい”予約システム”に不安がありますが、今後ともどうぞよろしく願います。 ・改定案と改定前案がどう違うか、相違点がわからない。改定案は良いと思うのですが、理解できるよう細かな説明文をつけてください。

令和2年度 利用者会議開催状況

■第1回

日時	令和2年9月28日(月)15:30~16:41
場所	瀬谷センター 2階 会議室1
出席者	●●会長 ●●事務局長 ●●館長 副館長4名 利用者代表2名 利用者10名
議題	(1)令和元年度自主事業報告及び令和2年度自主事業計画 (2)令和元年度利用者アンケート(結果) (3)令和元年度サービス向上のための取組 (4)令和2年度サービス向上のための取組 (5)予約システムの導入について (6)予約システム導入に伴う新様式による団体登録について (7)体育館定期利用調整会議廃止について (8)予約システム導入に伴う瀬谷地区センター利用要綱及び瀬谷和楽荘の運営要綱の改定について (9)利用者の皆様からのご意見・ご提案
意見等	Q1 WEB予約で当選したら支払いはどうなるのか。(小町の会) A1 来館してお支払いいただく。 Q2 6月の第5週を取りたい。(小町の会) 最高何コマ取れるのか。(ハーモニカ友の会) A2 2か月前(4月)は4回だが、1か月前(5月)には更に4回、当月(6月)に関しては更に4回取れる。当日は空いて制限なく取れる。(局長) Q3 7月の4コマは6月と別に取れるのか。(茶の実卓球クラブ) A3 別に取れる。(局長) Q4 WEB予約システムの説明会の日程を教えてください。(Aco-Solo-G) A4 まだ決まっていない。システムが完成していない。年明けを予定している。要望・提案等あれば聞かせてほしい時間と予算の制約があるので要望等をすべて反映することは難しい。(局長) 説明会で実際に皆さんに携帯を持ってきてもらいシステムを体験してもらいたい。 Q5 14ページの「上記にあてはまらない場合も利用者登録は可能」とはどういうことか。(小町の会) A5 個人での登録は可能。個人で利用するためのIDをとる。WEB予約は可能。ただし、抽選会に参加できないので空いているところで予約をする。(局長) Q6 団体登録はこちら(利用者)から申し出るのか。(茶の実卓球クラブ) A6 10月よりお知らせをし、センターより各団体へお配りする。(館長) Q7 説明会の資料に画面を表示してわかりやすくしてほしい。(ハーモニカ友の会) A7 承知しました。

令和2年度 利用者アンケート結果

- 実施日 令和2年11月20日～12月10日
- 配布数 220件
- 回収数 161件（回収率 81.0 %）
- 年齢構成〔年齢〕 ①20歳以下(1%)②20代(2%)③30代(2%)④40代(9%)⑤50代(12%)⑥60歳以上(74%)
〔住所〕 ①瀬谷区(89%) ②旭・泉区(4%) ③横浜市(4%) ④他の市町村(2%)
〔利用方法〕 ①個人利用(6%) ②団体利用のみ(83%) ③両方併用(11%)

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	普通	やや不満	非常に不満
サービス内容全体	156 (97%)	31%	33%	34%	2%	0%
職員接客・電話対応	153 (95%)	44%	31%	21%	4%	0%

6. 自主事業

*〔参加有無〕 ①ある(47%) ②なし(53%)

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
スポーツ	82	健康体操 35%	ヨガ 23%	気功・太極拳 13%
教養・芸能	49	パソコン 18%	英会話 16%	茶道 14%
音楽	45	カラオケ	コーラス	ギター・ウクレレ 16%
芸術・手工芸	70	刺繍 21%	絵画 17%	書道 16%
料理	38	お菓子作り 37%	日本料理 29%	中華料理 13%
暮らし	28	スマートフォン 46%	相続 25%	エンディングノート 21%
新規希望自主事業(意見)		麻雀 卓球 水彩画 語学(英語以外) パエリア 健康講座(正しい姿勢や歩き方)		

7-2 わんぱく事業のテーマ 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
スポーツ系	53	お菓子作り 17%	英会話 13%	化学実験 9%
幼児向け	13	リズム 46%	読聞かせ 31%	ヨガ 23%
新規希望自主事業(意見)		体操教室(幼児向け) 卓球(幼児向け) PCプログラミング		

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
141	7	26	36	39	33
88%	5%	18%	26%	28%	23%

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	小会議室	和室
139	74	33	35	33	13	8
86%	53%	24%	25%	24%	9%	6%

茶室	通信カラオケ	料理室	体育館	練習室
0	0	5	27	29
0%	0%	4%	19%	21%

10. 利用頻度について

回答数	1月に1回	2月に2回	3月に3回以上	4.年数回程度
136	24	46	61	5
33%	18%	34%	45%	4%

11. 貸出物品について

回答数	1.非常に満足	2.やや満足	3.普通	4.やや不満	5.非常に不満
123	34	27	63	2	0
76%	28%	22%	51%	2%	0%

12. 感染予防対策について

回答数	1.非常に満足	2.やや満足	3.普通	4.やや不満	5.非常に不満
138	47	50	39	2	0
86%	34%	36%	28%	1%	0%

13. 神奈川県LINEコロナお知らせシステムの利用の有無

回答数 103(64%) 1.利用している (20%) 2.利用してみたい (80%)

14. スマートフォンやパソコンでお部屋利用申込について

回答数 133(83%) 1.利用する(42%) 2.利用してみたい(32%) 3.利用方法がわからない(26%)

15. インターネット予約の説明会参加について

回答数 133(83%) 1.利用する(42%) 2.日程が合えば参加(32%) 3.参加は無理(26%)

16. 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

- ・コピー機をコンビニ同様に簡単使用にして欲しい。
- ・購入している図書が、小説やサスペンスものが多いようなのでそれ以外の物も増やして欲しい。

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。一貫性を大切に。

問7-1.自主事業の今後のテーマについて

- ・健康講座、特にヒザ・腰の痛い人が多いので、正しい姿勢や歩き方を知りたい。
- ・習いたいことはたくさんあります、費用が安ければいいです。

問7-2.ワンパク事業で今後参加させたい講座

- ・幼児向け体操教室
- ・PCプログラミング

問11.部屋利用の際の貸出物品について

- ・和室に椅子があるとよいです。

問12.感染予防対策について

- ・外気に面した窓が1ヶ所の部屋(会議室1)は、換気が不十分で無いかと心配になります。
- ・窓を開けばなしで、暖房が効かないのは寒いです。

問14.スマートフォンやパソコンでの部屋の申込について

- ・活用方法を会得したい、年配者にもわかるようにして下さい。
- ・従来の紙での申し込みができるか心配、毎月順番で場所どりしていて、スマホが無い。

問16.センター利用に際して、施設・設備、その他の意見

- ・卓球で使用するネットが古い、フェンスもガタツキがあり使いづらい。
- ・卓球台も古いものは、撥ね方が悪いので新しくしてほしい。
- ・システムの変更にもなって、WIFIの利用ができることとすかります。
- ・職員の皆さまの対応がしっかりしていて、指導教育が素晴らしいと思います。