

令和2年度 「荏田西コミュニティハウス」 収支予算書兼決算書

収入の部

(税込、単位：円)

科目	当初予算額 (A)	補正額 (B)	予算現額 (C=A+B)	決算額 (D)	差引 (C-D)	説明
指定管理料	13,204,000		13,204,000	13,204,000	0	横浜市より
利用料金収入	0		0	0	0	
自主事業（指定管理料充当の自主事業）収入	157,000	125,000	32,000	87,700	55,700	
自主事業収入	0		0	0	0	
横浜市による運営支援（利用再開後の期間等）				838,958	838,958	利用再開後の期間等における新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえた横浜市による運営支援
雑入	248,000	112,000	136,000	191,180	55,180	
印刷代	140,000	91,000	49,000	40,310	8,690	
自動販売機手数料	105,000	21,000	84,000	150,839	66,839	自販機電気使用料、目的外使用料を含む
駐車場利用料金収入			0	0	0	
その他（寄附金、利子、古紙等）	3,000		3,000	31	2,969	
収入合計	13,609,000	237,000	13,372,000	14,321,838	949,838	

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	7,430,000	112,000	7,318,000	7,153,689	164,311	
給与・賃金	6,651,000	61,000	6,590,000	6,436,651	153,349	
社会保険料	598,000	10,000	608,000	602,949	5,051	
通勤手当	107,000		107,000	106,920	80	
健康診断費	9,000	1,000	8,000	7,169	831	
勤労者福祉共済掛金	5,000		5,000	0	5,000	福利厚生費含む
退職給付引当金繰入額	60,000	60,000	0	0	0	中退共掛金
事務費	1,693,000	174,000	1,519,000	1,586,153	67,153	
旅費	15,000	3,000	12,000	12,900	900	
消耗品費	550,000	60,000	490,000	445,487	44,513	
会議賄い費	10,000	5,000	5,000	8,160	3,160	
印刷製本費	30,000	24,000	6,000	0	6,000	
通信費	150,000		150,000	125,298	24,702	
使用料及び賃借料	244,000	0	244,000	243,828	172	
横浜市への支払分	2,000		2,000	1,920	80	自販機目的外使用料
その他	242,000		242,000	241,908	92	防犯カメラレンタル、モップマット
備品購入費	150,000	75,000	75,000	259,500	184,500	
図書購入費	150,000		150,000	202,941	52,941	
施設賠償責任保険	4,000		4,000	3,556	444	
職員等研修費	10,000	2,000	8,000	0	8,000	
振込手数料	14,000		14,000	12,320	1,680	
リース料	161,000		161,000	143,100	17,900	AEDリース、コピー機リース
手数料	200,000		200,000	129,063	70,937	HPサポート
地域協力費	5,000	5,000	0	0	0	
事業費	357,000	125,000	232,000	204,521	27,479	
自主事業（指定管理料充当の自主事業）費	357,000	125,000	232,000	204,521	27,479	
自主事業費	0		0	0	0	
管理費	1,440,000	34,000	1,406,000	1,229,761	176,239	
光熱水費	744,000	34,000	710,000	678,760	31,240	
電気料金	600,000	33,000	567,000	537,090	29,910	
ガス料金	0		0	0	0	
水道料金	144,000	1,000	143,000	141,670	1,330	
清掃費	221,000		221,000	220,176	824	
修繕費	150,000		150,000	55,825	94,175	
機械警備費	132,000		132,000	132,000	0	
設備保全費	193,000	0	193,000	143,000	50,000	
空調衛生設備保守	143,000		143,000	143,000	0	
消防設備保守	0		0	0	0	
電気設備保守	0		0	0	0	
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	0		0	0	0	
公租公課	909,000	19,000	928,000	952,459	24,459	
事業所税			0	0	0	
消費税	909,000	19,000	928,000	952,459	24,459	
印紙税			0	0	0	
その他（法人税）	0		0	0	0	
事務経費（計算根拠を説明欄に記載）	1,780,000	189,000	1,969,000	1,969,000	0	
本部分	1,775,000	1,676,550	98,450	98,450	0	
当該施設分	5,000	1,865,550	1,870,550	1,870,550	0	諸費
二一ス対応費	0		0	0	0	なし
支出合計	13,609,000	237,000	13,372,000	13,095,583	276,417	
差引	0	0	0	1,226,255	1,226,255	
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				150,839		
管理許可・目的外使用許可支出				1,920		

(様式2)

令和2年度 地区センター利用状況(団体+個人利用分)

施設名 横浜市荏田西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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2,773	0%
5月	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2,365	0%
6月	29	351	433	784	48	46	3	1	0	102	321	195	68	784	2,714	29%	
7月	30	547	1,012	1,559	121	102	14	7	4	192	694	276	149	1,559	2,632	59%	
8月	30	598	1,056	1,654	155	204	3	2	14	185	654	269	168	1,654	2,211	75%	
9月	29	625	1,106	1,731	157	185	11	6	15	161	699	292	205	1,731	2,651	65%	
上半期計	118	2,121	3,607	5,728	481	537	31	16	33	640	2,368	1,032	590	5,728	15,346	37%	
10月	30	610	1,333	1,943	188	127	27	19	6	237	858	246	235	1,943	2,587	75%	
11月	29	600	1,392	1,992	184	124	6	15	22	261	855	244	281	1,992	2,529	79%	
12月	27	539	1,290	1,829	220	103	10	20	12	189	812	235	228	1,829	2,187	84%	
1月	27	561	1,013	1,574	230	116	22	25	7	198	645	221	110	1,574	2,184	72%	
2月	27	480	1,037	1,517	169	108	13	23	11	202	638	149	204	1,517	2,435	62%	
3月	30	718	1,490	2,208	258	158	20	6	7	335	893	251	280	2,208	174	1269%	
下半期計	170	3,508	7,555	11,063	1,249	736	98	108	65	1,422	4,701	1,346	1,338	11,063	12,096	91%	
年間合計	288	5,629	11,162	16,791	1,730	1,273	129	124	98	2,062	7,069	2,378	1,928	16,791	27,442	61%	

月別	居住区別利用数(人)				時間帯別利用数(人)					その他利用数		
	区内	区外	市外	合計	午前	午後①	午後②	夜間	合計	交流サロン (人)	レホール (人)	図書貸出 冊数
4月	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
5月	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
6月	720	52	12	784	302	245	201	36	784	324		143
7月	1,422	107	30	1,559	582	420	384	173	1,559	550		476
8月	1,549	83	22	1,654	599	416	405	234	1,654	692		683
9月	1,597	94	40	1,731	646	472	373	240	1,731	642		506
上半期計	5,288	336	104	5,728	2,129	1,553	1,363	683	5,728	2,208		1,808
10月	1,769	141	33	1,943	730	468	429	316	1,943	698		453
11月	1,806	132	54	1,992	782	520	466	224	1,992	723		476
12月	1,752	54	23	1,829	728	529	358	214	1,829	709		521
1月	1,529	35	10	1,574	628	421	356	169	1,574	715		588
2月	1,409	33	75	1,517	620	382	354	161	1,517	683		442
3月	2,067	125	16	2,208	959	610	461	178	2,208	948		576
下半期計	10,332	520	211	11,063	4,447	2,930	2,424	1,262	11,063	4,476		3,056
年間合計	15,620	856	315	16,791	6,576	4,483	3,787	1,945	16,791	6,684		4,864

令和2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)	
親子	おはなしの森	4-6月 (5回)	0	(中止)	0	0	0	0	無	0	2,784	0	【感染症拡大防止対策】 4-5月:臨時休館 6月:自主事業自粛(協会方針)
一般	春のナイトヨガ教室	5-6月 (5回)	0	(中止)	0	0	0	0	有	0	6,682	0	
一般	荏田富士塚公園クリーンアップ 活動①	5月16日	0	(中止)	0	0	0	0	無	0	0	0	
親子	ママとこどもの広場	5月29日	0	(中止)	0	0	0	0	無	0	2,784	0	
一般	絆カフェ①	5月15日	0	(中止)	0	0	0	0	有	0	0	0	
一般	ハンドメイド教室	6月26日	0	(中止)	0	0	0	0	有	0	5,568	0	
子ども ~一般	セタかざり	6月27日	0	(中止)	0	0	0	0	無	0	0	0	
親子	おはなしの森	7月 (2回)	0	(中止)	0	0	0	0	無	0	2,784	0	【感染症拡大防止対策】 7月:自主事業自粛(協会方針)
一般	フィリアホール×横浜市民施設協会 オンラインコンサート(動画配信)	8/20~	-	-	-	0	0	0	無	0	0	0	共催:フィリアホール 出演料は横浜市民施設協会負担
親子	おはなしの森	8月19日	1	20	10	5,568	0	5,568	無	0	5,568	5,568	
一般	ハンドメイド(フラワーホール)教室	8月21日	1	10	4	6,368	2,100	8,468	有	300	5,568	5,568	
親子	おはなしの森	9月 (2回)	0	(中止)	0	0	0	0	無	0	2,784	0	【感染症拡大防止対策】 9月開催中止
一般	フラワーアレンジメント教室	9月12日	1	20	3	9,022	3,000	12,022	有	1,000	6,682	6,682	
一般	絆カフェ②	9月21日	1	10	9	0	1,300	1,300	有	100	0	0	講師:美しが丘西地区C館長
一般	歴史講座~古都鎌倉の魅力	10月12日 ~11月9日	3	20	44	12,376	8,500	20,876	有	500	6,682	20,046	
一般	歴史講座~古都鎌倉の魅力 【鎌倉散策】	11月16日	1	講義受講者 のうち希望者	4	7,442	2,000	9,442	有	500	6,682	6,682	

令和2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)	
一般	ラジオ体操&生活・健康ミニ講座	10月13日 ~11月3日	4	定員無	50	0	0	0	無	0	0	0	ビオラ市ヶ尾地域ケアプラザ連携事業
小学生	えだにし科学実験隊①	10月18日	1	12	14	0	0	0	無	0	0	0	子どもゆめ基金助成事業 荏田西一丁目自治会協働事業
一般	やさしいナイトヨガ教室	10月15日 ~11月12日	5	20	83	14,111	22,000	36,111	有	1,000	6,682	33,411	
親子	おはなしの森	10月21日	1	10	4	2,784	0	2,784	無	0	2,784	2,784	10月2日:中止【感染症対策】
親子	おはなしの森	11月18日	1	16	2	2,784	0	2,784	無	0	2,784	2,784	11月4日:中止【感染症対策】
小学生	えだにし科学実験隊②	11月29日	1	12	16	0	0	0	無	0	0	0	子どもゆめ基金助成事業 荏田西一丁目自治会協働事業
親子	おはなしの森	12月16日	1	16	12	2,784	0	2,784	無	0	2,784	2,784	12月2日:中止【感染症対策】
一般	荏田富士塚公園クリーンアップ 活動②	12月5日	0	(中止)	0	0	0	0	無	0	0	0	中止【感染症対策】
親子	親子クリスマスオーナメントづくり教室	12月5日	1	20	17	7,327	12,500	19,827	無	子ども500 大人1,000	6,682	6,682	
小学生	えだにし科学実験③	12月12日	1	12	16	0	0	0	無	0	0	0	子どもゆめ基金助成事業 荏田西一丁目自治会協働事業
親子	ママとこどもの広場②	12月14日	1	20	20	3,428	0	3,428	無	0	2,784	2,784	
子ども ~一般	親子クリスマスファミリーコンサート	12月19日	1	30	26	15,845	5,200	21,045	無	200	12,250	12,250	
親子	おはなしの森	1-3月 (6回)	0	(中止)	0	0	0	0	無	0	2,784	0	【感染症拡大防止対策】 1-3月中止(毎月2回開催予定)
一般	ビーズアクセサリ教室	1月16日	1	8	5	5,568	5,000	10,568	有	1,000	5,568	5,568	
一般	絆カフェ③	1月18日	1	8	4	0	600	600	有	100	0	0	講師:美しが丘西地区C館長
子ども ~一般	荏田富士塚公園クリーンアップ活動	2月16日	1	-	150	1,700	0	1,700	無	0	0	0	荏田西1丁目自治会協働事業 荏田西小学校との連携実施

令和2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)	
一般	春のコサージュづくり教室	2月20日	1	16	9	9,772	9,000	18,772	有	1,000	6,682	6,682	
一般	認知症サポーター養成講座	2月26日	1	20	20	0	0	0	無	0	0	0	横浜市民施設協会7施設連携事業 ビオラ市が尾地域CP連携事業
一般	車椅子等体験講座	3月13日	1	20	8	560	0	560	無	0	0	0	エヌアイサポートプラザ&ビオラ市が 尾地域CP連携事業
親子	親子カラーサンドアートづくり教室	3月21日	1	20	24	9,382	16,500	25,882	有	子ども500 大人1,000	6,682	6,682	
合計			33	554	116,821	87,700	204,521				126,957		

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額等の合計となります。

令和2年度 苦情対応状況報告

No.	年月日	内 容	対 応 結 果
		【令和2年4～6月:無】	
		【令和2年7～9月:無】	
		【令和2年10～12月:無】	
		【令和3年1～3月:無】	

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	令和2年 4～6月	<p>【新型コロナウイルス感染症拡大防止対応】</p> <p>1 臨時休館延長時及び一部業務再開・拡大時の対応方法について、コミュニティハウス委員会会長・副会長等の理解を得たうえで、「利用者への個別連絡」及び「HPや館内外掲示」をこまめに実施した。</p> <p>2 施設特性を踏まえた感染予防対策(アルコール消毒、検温、利用ルールの作成&周知等)を利用者の理解を得ながらこまめに実施した。</p> <p>3 三密回避及び利用者の利便性向上を図るため、</p> <p>①受付方法を「来館・電話による仮受付→来館」から「電話受付」に一元化した。</p> <p>②貸出図書返却専用ボックスを館外に設置した。</p>	<p>4～5月の臨時休館について快く理解を得ることができた。</p> <p>6月1日以降の一部業務再開・再開業務拡大期間においても、利用者に様々な制約と協力をお願いする状況が続いている。</p> <p>利用者に、感染症対策への理解・協力をいただくと同時に、気持ち良く利用いただくことができています。</p>
2	令和2年 4～5月	<p>荏田西コミュニティハウス独自の【スタッフの業務マニュアル】をスタッフとの意見交換や要望等を踏まえて作成した。</p> <p>マニュアルの特徴 →スタッフの業務全体を包含する業務マニュアルに接遇・適切な事務処理・情報共有に関するポイントをコラムとして盛り込む。</p>	<p>平成28年1月開館以降、積み上げてきた業務の内容や進め方等を明文化することで、見直し・改善に繋がると同時に、標準化を図ることができた。</p> <p>新採用スタッフ2名も含め、全員が同じ視点に立って良質の利用者サービスを提供できる土壌をつくることのできた。</p> <p>今後、研修やミーティングで活用していく。</p>
3	令和2年 7～9月	<p>【新型コロナウイルス感染症拡大防止対応】</p> <p>1 団体利用・個人利用とも市から示された段階的な業務再開・拡大時の対応方法を踏まえ、コミュニティハウス委員会会長・副会長等の理解を得ながら設定した当館の利用方法の周知を、HPや館内外掲示によりこまめに実施した。</p> <p>2 施設特性を踏まえた感染予防対策(アルコール消毒、検温、利用ルールの作成&周知等)を利用者の理解を得ながら実施した。</p> <p>3 三密回避及び利用者の利便性向上を図るため、暫定的に受付方法を「来館・電話による仮受付→来館」から「電話受付」に一元化した。</p>	<p>7月1日以降の一部業務再開・再開業務拡大期間においても、利用者に様々な制約と協力をお願いする状況が続いている。</p> <p>利用者に感染症対策への理解・協力をいただくと同時に、気持ち良く利用いただくことができています。</p>
4	令和2年8月	<p>絆ハウス通信(荏田西コミュニティハウス広報紙)を発行し、自主事業(9～11月実施)の紹介及びHPの検索方法と提供している情報の周知を図った。</p>	<p>自主事業周知の有力な媒体である「広報よこはま青葉区版施設からのお知らせ」掲載スペースの削減による案内記事の縮小の代替手段として、絆ハウス通信を作成・発行した。自治会回覧・掲示板掲示により、広く地域の方への周知が図れた。</p>
5	令和2年9月	<p>一般図書・児童図書ともに蔵書数の増加に伴い、配架スペースが狭隘化している。とりわけスペース増が必要な一般図書の状況を改善するため、文庫本専用書架を購入した。</p>	<p>文庫本配架スペース拡充により、一般図書を見やすく配架することが可能になる。</p> <p>文庫本の貸出実績が向上しており、図書貸出サービス全体の向上を図ることができた。</p>

No.	実施時期	内 容	効 果
6	令和2年 10～12月	【新型コロナウイルス感染症拡大防止対応】 ※7～9月の対応《項目3参照》を継続実施	会議室・交流サロンとも定員を緩和しているものの、利用者に様々な制約と協力をお願いする状況が続いている。 利用者に感染症対策への理解・協力をいただくと同時に、気持ち良く利用いただくことができています。 昨年度同時期との比較では、定員制限の影響で団体・個人とも利用者数は減少しているが、部屋の稼働率・図書貸出実績は増加している。 ①利用者数▲20.8% ②部屋の稼働率+4.2% ③図書貸出実績+12.0%
7	令和2年10月	①一般図書・児童図書ともに蔵書数の増加に伴い、配架スペースが狭隘化している。とりわけスペース増が必要な一般図書の状況を改善するため、文庫本・雑誌専用書架を購入した。 ②絵本を中心に子ども用図書の「スタッフお勧めコーナー」を設けた。	①文庫本配架スペース拡充により、一般図書及び定期購読誌を見やすく配架することが可能になる。文庫本の貸出実績が向上しており、図書貸出サービス全体の向上を図ることができた。 ②子育て中の保護者の絵本探しのサポートになっている。
8	令和2年12月	絆ハウス通信(荏田西コミュニティハウス広報紙)を発行し、自主事業(1～2月実施)の紹介及び年末年始休館期間のお知らせ、HPの検索方法と提供している情報の周知を図った。	HPによる情報発信では情報が届きにくい世代に向けて、絆ハウス通信を作成・発行した。自治会回覧・掲示板掲示により、広く地域の方への周知が図れた。
9	令和3年 1～3月	【新型コロナウイルス感染症拡大防止対応】 ※7～9月の対応《項目3の1・2を継続実施》	【感染症拡大対応】 ★1月12日～3月21日：緊急事態宣言発出に伴い ①平日・土曜日の閉館時間1時間前倒 ②会議室・購入サロン定員削減 ★3月22日～：緊急事態宣言解除に伴い ①平日・土曜日の閉館時間復元 ②定員削減継続 感染症拡大に伴う利用要件の変更により利用者に様々な制約と協力をお願いする状況が続いている。利用者に感染症対策への理解・協力をいただくことができています。 定員削減の影響で団体・個人とも利用者数は減少しているが、部屋の稼働率はほぼ前年度並み、図書の貸出実績では大幅に増加している。
10	令和3年 1月～	電話による会議室の利用申込方法を『仮予約→一週間以内に来館し本予約・来館手続きが無い場合は無効とする』から『本予約』とする運用を開始する。	電話予約の方の利便性の向上が図れている。電話予約の方のチェックが不要になったことにより事務の軽減に繋がっている。
11	令和3年 3月	大会議室及び交流サロンに加湿空気清浄機各1台を設置する。 ※交流サロン内への新規購入機器の設置により、従来のレンタルを廃止する。	感染症対策及び利用者の活動環境の向上が図れている。 新規購入経費は概ね1年のレンタル料金で賄えるため、2年目以降の経費削減が図れる。定期的な清掃等はスタッフにより対応する。
12	令和3年 3月	荏田西コミュニティハウスHP【空き室状況】の更新を毎週1回(日曜日)から毎週2回(日曜日・水曜日)にする。	令和2年度利用者アンケートにおける「空き室状況の更新頻度を増やして欲しい」との要望を踏まえ「週2回更新」とすることで、限定的ではあるが会議室申込み時の利便性の向上が図れている。

令和2年度 コミュニティハウス委員会開催状況

■第1回

日時	令和2年6月13日(土) ※書面会議にて開催
場所	荏田西コミュニティハウス
出席者	コミュニティハウス委員14名 指定管理者 2名(横浜市民施設協会事務局長、荏田西コミュニティハウス館長)
議題	<ol style="list-style-type: none"> 1 委員会の設置目的、役割等…委員会設置要綱に基づき説明 2 令和元年度営上状況報告(利用状況、自主事業実績、『ご意見』等への対応) 3 令和2年度の自主事業計画 4 意見交換
意見等	<ul style="list-style-type: none"> ・、「三密対策」や「換気」を始めとした新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を講じながら、今後のコミュニティハウスの運営にあたるようお願いする。 ・昨年度、大勢の方が参加する地域のイベントにおいて、靴の履き間違えがあった。何らかの対策が必要ではないか。コミュニティハウスとしても検討してほしい ・青葉区内には多くの講師を担える人が住んでいる。地域との楽しい触れ合いを希望している方もいるのでコミュニティハウスの活動に参加できるような工夫があると良い。

■第2回

日時	令和3年3月6日(土) 13時30分～15時00分
場所	荏田西コミュニティハウス
出席者	コミュニティハウス委員10名 指定管理者 2名(横浜市民施設協会事務局長、荏田西コミュニティハウス館長)
議題	<ol style="list-style-type: none"> 1 委員会の設置目的、役割等…委員会設置要綱に基づき説明 2 委員会委員(会長及び副会長)の選任 3 新型コロナウイルス感染症拡大に伴う絆ハウスとしての対応報告 4 令和2年度の運営状況報告…利用状況(平成29～令和2年度の経年変化含む)、自主事業実績 5 利用者アンケートの結果報告 5 荏田西憩いの広場(令和2年10月オープン)の概要・実績…憩いの広場運営委員会委員より報告 6 意見交換
意見等	<ul style="list-style-type: none"> ・「地域の誰もが利用できる施設が必要」との強い思いを受けて建設されたコミュニティハウスだが、自治会を始めとした地域の様々な活動や地域の方々の活動拠点として根付いていると実感している。 ・地域の皆さんに愛される良い施設になっている。地域としても引き続き応援していきたい。 ・空いている場合の駐車スペースの活用について要望有 →館長から「運用策を検討をする」旨回答 ・「荏田西憩いの広場」の利用しやすい工夫について要望有 →憩いの広場運営委員会から「検討をする」旨の回答有

令和2年度 利用者会議開催状況

■第1回

日時	※令和3年3月20日(土)開催予定→緊急事態宣言発出・延長のため中止
場所	
出席者	
議題	
意見等	

令和2年度利用者アンケート 結果

【実施方法等】

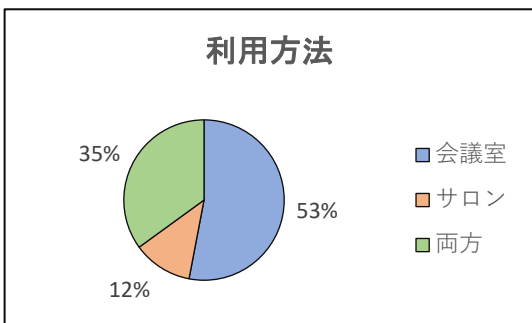
施設利用者にアンケート用紙配付→回収

実施期間：2年11月1日～11月30日

回収件数：207件

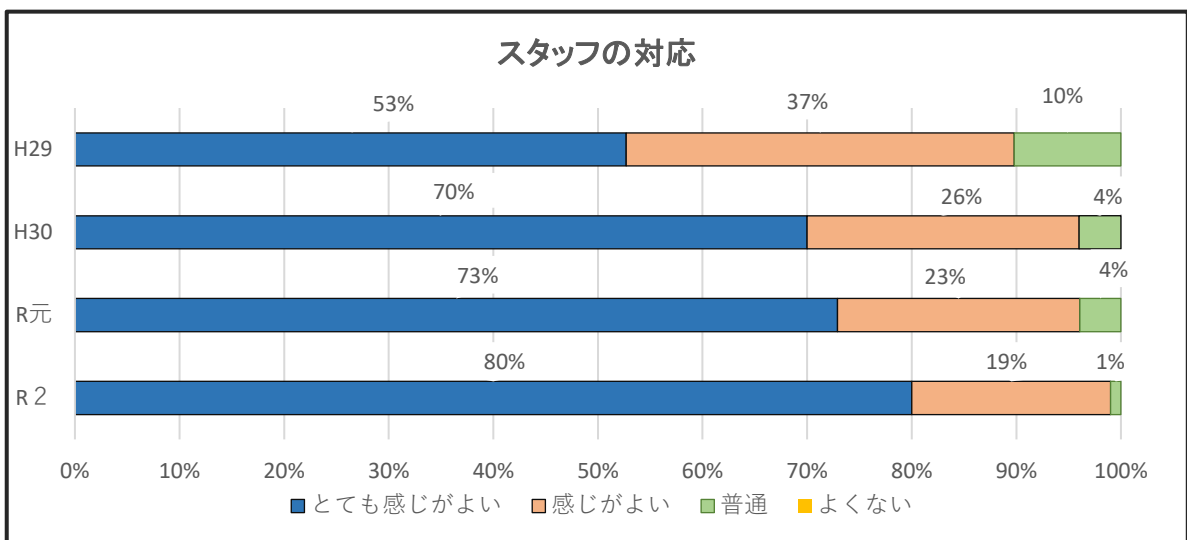
利用方法別の内訳

会議室利用のみの方	111	53%
サロン利用のみの方	24	12%
両方を利用されている方	71	35%



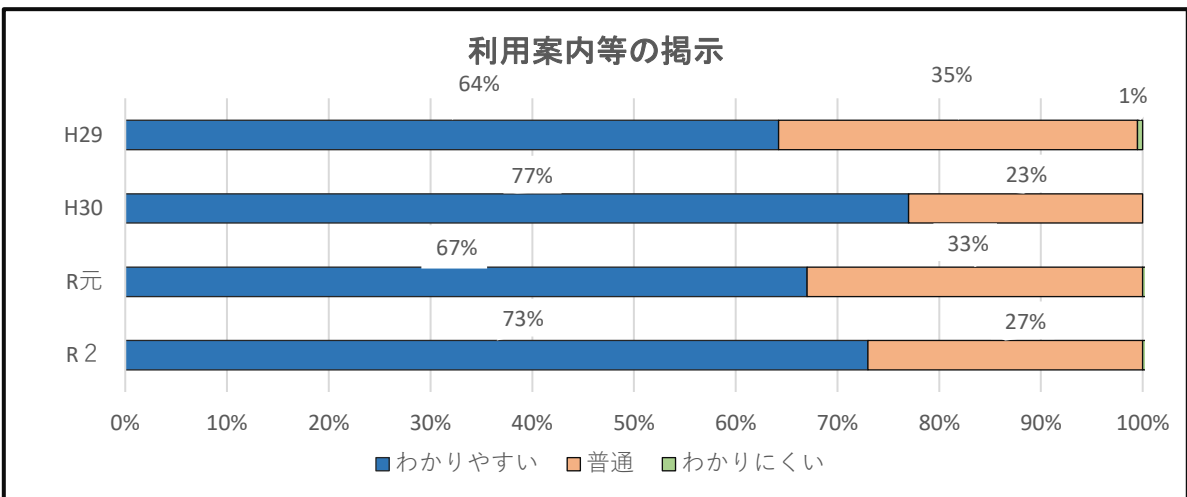
1 受付スタッフの対応はいかがでしたか？

	R2	R元	H30	H29	H28	
とても感じがよい	164	80%	73%	70%	53%	83%
感じがよい	40	19%	23%	26%	37%	15%
普通	2	1%	4%	4%	10%	2%
よくない	0	0%	0%	0%	0%	0%
回答者計	206	100%	100%	100%	100%	100%



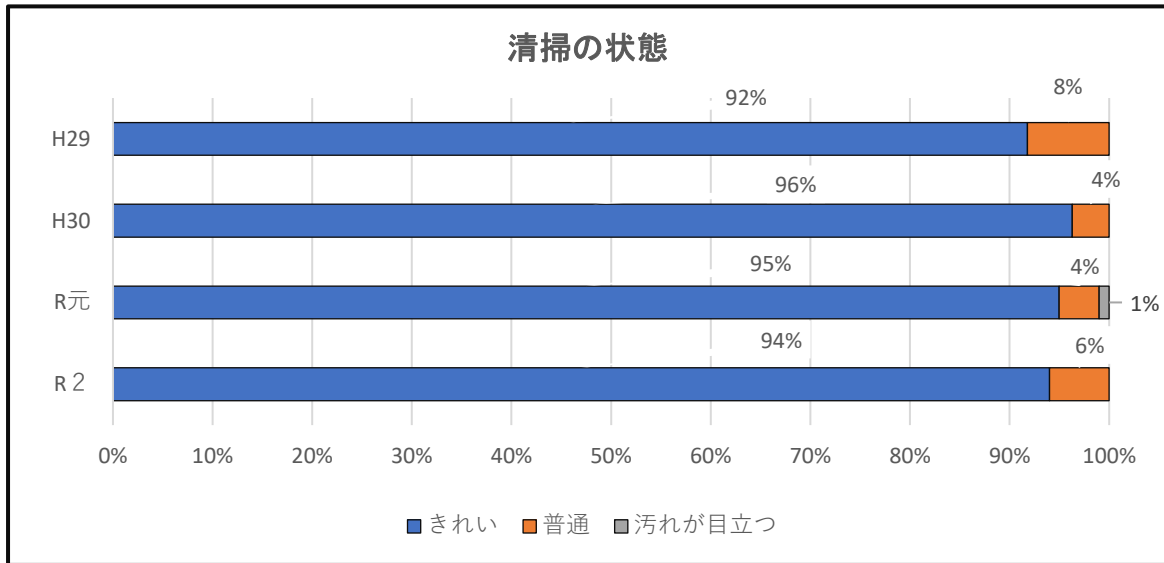
2 館内の様子…利用案内等の掲示について

	R2	R元	H30	H29	H28	
わかりやすい	148	73%	67%	77%	64%	61%
普通	54	27%	33%	23%	35%	38%
わかりにくい	1	0%	0%	0%	1%	1%
回答者計	203	100%	100%	100%	100%	100%



3 館内の様子…清掃の状態について

	R2	R元	H30	H29	H28
きれい	192	94%	95%	96%	92%
普通	12	6%	4%	4%	8%
汚れが目立つ	0	0%	1%	0%	0%
回答者計	204	100%	100%	100%	100%

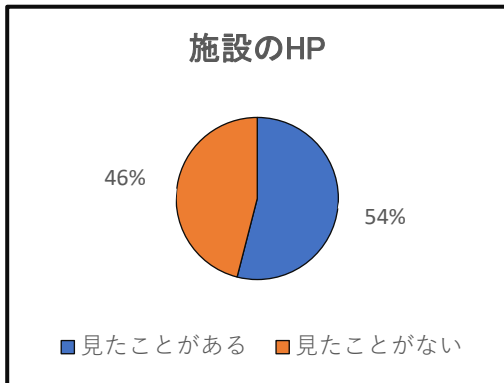


4 広報手段の認知度は？

(1) ホームページ

見たことがある	109	54%
見たことがない	94	46%
回答者計	203	100%

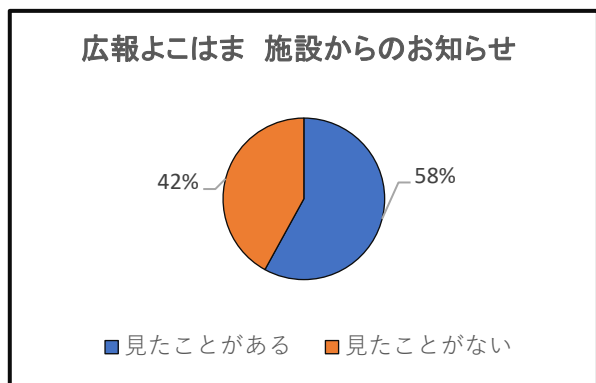
※令和元年度「見たことがある」→55%



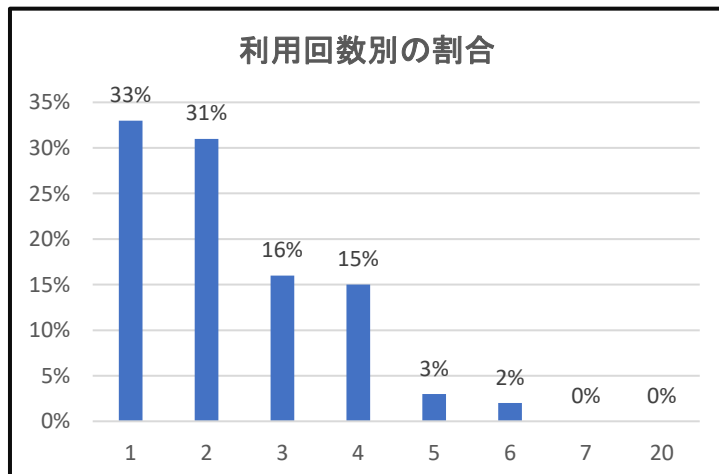
(2) 広報よこはま区版「施設からのお知らせ」

見たことがある	118	58%
見たことがない	87	42%
回答者計	205	100%

※令和元年度「見たことがある」→65%



5 一ヶ月間の利用回数



利用回数	人数	割合	分類
1	65	33%	1-4回
2	61	31%	
3	33	16%	
4	31	15%	
5	7	3%	5回～
6	5	2%	
7	1	0%	7%
20	1	0%	
合計	201	100%	
1ヶ月の平均利用回数		2.4回	

※令和元年度平均利用回数
2.5回

令和2年度利用者アンケート結果

6 自主事業で取り扱ってほしいテーマ・ジャンルは？

幼児・子ども 子育て世代	【幼児】絵本の読み聞かせ、手遊び 【子ども】体操、クッキング、工作等のイベント 【子育て世代】子育てに関すること、子どもの悩み相談
一般 高齢者	【趣味】絵画教室、手作り教室、書道、手品・漫才 【健康】健康体操、アロマ 【音楽】名曲コンサート(クラシック・唱歌等)、ミニコンサート、音楽系 【講座】整理収納講座、セミナー(世界情勢等)、健康講座

7 コミュニティハウスの運営等でお気づきの点は？

【主なご意見・指摘事項】

利用予約等	<ul style="list-style-type: none"> ・予約をネットで取れるようになると嬉しいです。…3件 ・部屋利用の予約の取り方にもう少し工夫をお願いします。 ・部屋利用の申込時刻に電話しても通じないことが多く困っています。 ・部屋の空き室情報の更新頻度を上げてほしい。
駐車スペース	<ul style="list-style-type: none"> ・駐車スペースがもう少し欲しい。 ・夜などは空いていたら駐車場を使えるようにしていただきたい。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・青葉区民でも利用可にしてほしい。 ・サークルの紹介 ・荏田西憩いの広場の存在を知らない人が多い(市が尾在勤者)

※ スタッフに対してたくさんのエールをいただきました…ありがとうございます！

<ul style="list-style-type: none"> ・5歳の子が赤ちゃんの時からお世話になっています。いつもやさしく対応していただき、親子でとても利用しやすいです。 ・いつも快く迎えていただきありがとうございます。明るい皆さんの対応に元気をもらっています。 ・とてもきれいな施設で、いつもきれいに管理していただきありがとうございます。 ・プランターの花がきれいでも可愛らしいのでとても癒しになります。 ・絵本がたくさんあって助かっています。絵本が増えると嬉しいです。 ・来館者の検温や消毒作業の徹底など安心して利用しています。 ・コロナで大変な時期ですが、スタッフや利用される皆様のご健康を願っています。
--

8 『荏田西憩いの広場』について

憩いの広場を知っている		憩いの広場の利用経験有	
全体	区内在住	全体	区内在住
97	89	22	19
52%	64%	12%	13%

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) 第29条第2項 38条第4項	自己評価
利用者サービス	<p>1 顧客満足度を高い水準(90%)で維持</p> <p>2 絆ハウスについての積極的な広報活動</p> <p>(1) 利用サークルや団体の活動紹介</p> <p>(2) 絆ハウス通信の定期的な発行</p> <p>(3) 空き室情報、図書情報の紹介</p>	<p>1 顧客満足度 2020年度利用者アンケート(11/1～11/30) 回収数:207件 →【スタッフの対応】 とても良い 80%(+7%)+良い 19%=99%(+3%) ※2019年度 とても良い 73%+良い 23%=96%</p> <p>2 積極的な広報活動</p> <p>(2)絆ハウス通信 8・12月発行</p> <p>(3)空き室状況:毎日曜日更新 令和3年3月～水曜日更新追加 図書情報の紹介:毎月更新</p> <p>※利用実績(4～3月計) 部屋の稼働率▲1.8%(79.5%→77.7%)</p> <p>※図書貸出実績(4-3月計) 一日当りの貸出数+18.5%(342冊→405冊)</p>	<p>1 利用者アンケートや自主事業参加者アンケートの結果を分析し、「スタッフの利用者対応」や「わかりやすい情報発信」、「環境改善」、「自主事業の実施」等工夫をしていく。</p> <p>2 協会で更新した「会員募集团体のご案内」を基に、絆ハウス利用団体の活動内容のわかりやすい紹介方法を企画・実施する。</p>	A
業務運営	<p>1 利用団体及び地域住民、地域活動団体との協働事業の実施</p> <p>2 地域特性や利用者ニーズを踏まえた自主事業の企画・実施</p> <p>3 アンケート等を活用した PDCA サイクルの徹底と業務改善</p>	<p>1 地域及び利用団体等との協働事業 6事業11回実施←新型コロナウイルスの影響有 2019年度:3事業7回 ※荏田西地区主体の「荏田西憩いの広場事業(=あおば地域サポート補助金対象事業)」の立ち上げ(10月)及び運営支援【新規】</p> <p>2 自主事業の実施等 男性参加→歴史講座【新規】 地域 CP 連携 →ラジオ体操&生活・健康講座【R元新規】 認知症サポーター養成講座【新規】 車椅子等体験講座【新規】 参加者アンケート実施事業拡大</p>	<p>利用者のニーズも踏まえながら、利用団体や自治会・民生委員等の団体、地域ケアプラザとの連携による事業を引続き企画・実施していく。</p> <p>自主事業参加者アンケートの内容を参考にしながら、事業内容の見直し等を実施していく。 アンケートの内容は、事業の改善につなげていただくため、講師にフィードバックする。</p> <p>引続き、【PDCA サイクルの徹底と業務改善】に努める。</p>	A

職員育成	<p>1 業務や個人情報、接遇等の研修を計画的に実施しスタッフの資質向上</p> <p>2 スタッフそれぞれの目標設定・成果を施設全体で共有</p>	<p>1 計画的な研修実施による資質向上</p> <p>(1)4-5月:スタッフ業務マニュアル作成</p> <p>(2)業務マニュアルを活用したスタッフ研修や救命入門講習等計画的に実施</p> <p>(3)スタッフミーティングのレジメに検討内容を補記し、スタッフで共有している。</p> <p>2 スタッフの目標・成果の共有 →未了</p>	<p>令和3年度はスタッフ4名中2名が新採用となることから、「スタッフ業務マニュアル」を活用した実務研修を始め、計画的に研修を実施する。</p> <p>引き続き、研修内容やスタッフミーティングの検討内容を可視化し、共有する。</p>	B
財務				
その他	<p>1 予算の計画的かつ効果的な執行</p>	<p>新たに感染症関連の支出が生じているが、毎月、費目ごとの執行状況を把握し、計画的かつ効果的な予算執行に努めている。</p>	<p>感染症対策に係る経費が、新年度においても必要となる。令和2年度の感染症対策にかかる経費の執行実績を参考に当館全体の予算執行に支障をきたさないよう努める。</p>	B
利用者等の意見	<p>1 【利用者アンケート意見】HPの空き室状況の更新回数を増やして欲しい。</p> <p>2 【利用者アンケート意見】夜間等駐車スペースが空いている場合は、追加で利用させて欲しい。</p>	<p>1 令和3年3月から、従来の週一回(日曜日)更新を、週二回(水曜日及び日曜日)更新に変更した。</p> <p>2 令和3年3月から、「会議室毎に各1台」を原則にしながら、夜間に限って駐車スペースに余裕がある場合は、「+1台までの駐車を認める」運用を開始した。</p>	<p>※従来はスタッフ個々の判断で対応していたため必ずしも取扱いが統一されていなかったため、3月スタッフミーティングにおいて運用方法を明確にし、徹底を図った。</p>	A

《その他》上記4つの視点以外の意向も区があれば追記

《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(回線計画)欄に意見等に対する対応を記載