

## 令和元年度 「横浜市十日市場地区センター」 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	37,303,000		37,303,000	37,303,000	0	横浜市より
利用料金収入	3,900,000		3,900,000	3,581,520	318,480	
自主事業（指定管理料充当の自主事業）収入	2,023,400		2,023,400	2,203,520	180,120	
自主事業収入			0		0	
横浜市費用負担				204,000		新型コロナウイルス感染症に関する横浜市の費用負担分
雑入	805,000	0	805,000	933,906	128,906	
印刷代	200,000		200,000	184,310	15,690	
自動販売機手数料	600,000		600,000	713,716	113,716	
駐車場利用料金収入			0	0	0	
その他（広告ラック収入・預金利息）	5,000		5,000	35,880	30,880	
<b>収入合計</b>	<b>44,031,400</b>	<b>0</b>	<b>44,031,400</b>	<b>44,225,946</b>	<b>9,454</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>23,682,000</b>	<b>0</b>	<b>23,682,000</b>	<b>22,611,173</b>	<b>1,070,827</b>	
給与・賃金	20,000,000		20,000,000	19,242,613	757,387	館長・副館長及び時給職員●名
社会保険料	1,600,000		1,600,000	1,504,216	95,784	
通勤手当	1,820,000		1,820,000	1,647,180	172,820	常勤職員・時給職員
健康診断費	12,000		12,000	12,000	0	常勤職員・時給職員
勤労者福祉共済掛金	250,000		250,000	205,164	44,836	
退職給付引当金繰入額			0	0	0	
<b>事務費</b>	<b>1,768,000</b>	<b>0</b>	<b>1,768,000</b>	<b>1,435,031</b>	<b>332,969</b>	
旅費	20,000		20,000	12,990	7,010	出張旅費
消耗品費	650,000		650,000	529,189	120,811	事務消耗品費
会議賄い費	20,000		20,000	5,189	14,811	
印刷製本費	0		0	0	0	
通信費	250,000		250,000	239,299	10,701	電話代・郵送料等
使用料及び賃借料	50,000	0	50,000	101,812	51,812	
横浜市への支払分	50,000		50,000	101,812	51,812	目的外使用料等
その他			0	0	0	リース経費等
備品購入費	300,000		300,000	62,145	237,855	
図書購入費	0		0	0	0	
施設賠償責任保険	250,000		250,000	204,545	45,455	
職員等研修費	10,000		10,000	15,000	5,000	
振込手数料	15,000		15,000	12,572	2,428	
リース料	183,000		183,000	232,286	49,286	
手数料	0		0	3,004	3,004	
地域協力費	20,000		20,000	17,000	3,000	地域イベントの協力費等
<b>事業費</b>	<b>2,465,671</b>	<b>0</b>	<b>2,465,671</b>	<b>2,422,934</b>	<b>42,737</b>	
自主事業（指定管理料充当の自主事業）費	2,465,671		2,465,671	2,422,934	42,737	
自主事業費			0	0	0	イベントの実施
<b>管理費</b>	<b>10,594,163</b>	<b>0</b>	<b>10,594,163</b>	<b>10,729,074</b>	<b>134,911</b>	
光熱水費	5,022,000	0	5,022,000	5,164,356	142,356	
電気料金	2,650,000		2,650,000	2,757,150	107,150	
ガス料金	1,500,000		1,500,000	1,592,161	92,161	
水道料金	872,000		872,000	815,045	56,955	
清掃費	733,679		733,679	735,479	1,800	日常・定期清掃費
修繕費	1,215,000		1,215,000	1,151,688	63,312	
機械警備費	222,360		222,360	222,360	0	
設備保全費	3,251,124	0	3,251,124	3,279,224	28,100	
空調衛生設備保守	1,344,724		1,344,724	1,344,724	0	
消防設備保守	141,700		141,700	141,700	0	
電気設備保守	156,960		156,960	156,960	0	
害虫駆除清掃保守	65,400		65,400	65,400	0	
駐車場設備保全費	0		0	0	0	
その他保全費	1,542,340		1,542,340	1,570,440	28,100	ピアノ、音響、コピー機保守費
共益費	150,000		150,000	175,967	25,967	
<b>公租公課</b>	<b>1,758,400</b>	<b>0</b>	<b>1,758,400</b>	<b>1,883,955</b>	<b>125,555</b>	
事業所税			0	0	0	
消費税	1,757,400		1,757,400	1,883,455	126,055	
印紙税	1,000		1,000	500	500	
その他（ ）			0	0	0	
<b>事務経費（計算根拠を説明欄に記載）</b>	<b>2,463,166</b>	<b>0</b>	<b>2,463,166</b>	<b>3,926,175</b>	<b>1,463,009</b>	
本部分	1,863,166		1,863,166	3,181,187	1,318,021	労務・経理等の本部事務経費
当該施設分	600,000		600,000	744,988	144,988	
<b>二一ズ対応費</b>	<b>1,300,000</b>	<b>0</b>	<b>1,300,000</b>	<b>1,217,604</b>	<b>82,396</b>	
<b>支出合計</b>	<b>44,031,400</b>	<b>0</b>	<b>44,031,400</b>	<b>44,225,946</b>	<b>194,546</b>	
<b>差引</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>204,000</b>	

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				713,716		
管理許可・目的外使用許可支出				101,812		
管理許可・目的外使用許可収支				611,904		

## 令和元年度利用料金収入実績

	部屋利用料	キャンセル料	領収金額合計
4月	323,650	960	324,610
5月	326,590	3,060	329,650
6月	363,390	2,820	366,210
7月	345,710	2,930	348,640
8月	288,990	1,470	290,460
9月	324,690	3,630	328,320
10月	325,610	1,800	327,410
11月	313,480	6,090	319,570
12月	290,750	2,880	293,630
1月	309,430	2,330	311,760
2月	321,790	10,070	331,860
3月	6,850	2,550	9,400
合計	3,540,930	40,590	3,581,520

## 【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

令和元年度 横浜市十日市場地区センター利用料金収入決算内訳

(単位:円)

項目	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(内容、積算等)
利用料金収入	3,900,000	0	3,900,000	3,581,520	318,480	
体育室	1,320,000		1,320,000	1,137,000	183,000	
会議室	1,260,000	0	1,260,000	1,166,830	93,170	
中会議室	650,000		650,000	618,460	31,540	
小会議室A	330,000		330,000	309,570	20,430	
小会議室B	280,000		280,000	238,800	41,200	
料理室	220,000		220,000	209,870	10,130	
和室	450,000		450,000	434,180	15,820	
工芸室	650,000		650,000	633,640	16,360	

(様式2)

## 令和元年横浜市十日市場地区センター利用状況(団体+個人利用)

施設名 横浜市十日市場地区センター

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	3,789	4,630	8,419	286	932	1,007	341	387	1,060	2,282	823	1,301	8,419	8,618	98%	
5月	30	3,416	4,599	8,015	269	857	851	485	242	952	2,284	745	1,330	8,015	8,081	99%	
6月	29	3,664	4,956	8,620	440	832	660	489	302	1,168	2,700	762	1,267	8,620	8,550	101%	
7月	30	3,488	5,211	8,699	568	1,173	715	465	251	951	2,625	755	1,196	8,699	7,880	110%	
8月	30	3,396	4,292	7,688	666	1,220	673	495	207	997	2,009	550	871	7,688	8,039	96%	
9月	29	3,489	4,640	8,129	409	1,128	736	358	190	998	2,268	794	1,248	8,129	8,281	98%	
上半期計	177	21,242	28,328	49,570	2,638	6,142	4,642	2,633	1,579	6,126	14,168	4,429	7,213	49,570	49,449	100%	
10月	29	3,451	4,946	8,397	648	970	810	445	199	892	2,456	761	1,216	8,397	10,081	83%	
11月	29	3,542	6,071	9,613	408	805	600	461	246	1,161	3,164	859	1,909	9,613	9,865	97%	
12月	26	3,022	4,042	7,064	322	1,056	667	491	196	721	1,922	630	1,059	7,064	7,419	95%	
1月	26	3,345	4,001	7,346	278	908	563	348	203	1,255	2,172	672	947	7,346	7,933	93%	
2月	28	3,643	4,101	7,744	389	994	857	556	196	935	2,097	681	1,039	7,744	7,815	99%	
3月	1	328	529	857	16	23	26	29	7	114	342	163	137	857	8,764	10%	
下半期計	139	17,331	23,690	41,021	2,061	4,756	3,523	2,330	1,047	5,078	12,153	3,766	6,307	41,021	51,877	79%	
年間合計	316	38,573	52,018	90,591	4,699	10,898	8,165	4,963	2,626	11,204	26,321	8,195	13,520	90,591	101,326	89%	

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)	レホール (人)	図書貸出 冊数
4月	6,455	1,474	490	8,419	2,808	0	633
5月	6,170	1,417	428	8,015	2,618	0	567
6月	6,634	1,507	479	8,620	2,733	0	642
7月	6,758	1,531	410	8,699	2,550	0	683
8月	6,010	1,265	413	7,688	2,022	0	609
9月	6,109	1,601	419	8,129	2,340	0	584
上半期計	38,136	8,795	2,639	49,570	15,071	0	3,718
10月	6,579	1,431	387	8,397	2,456	0	558
11月	7,801	1,466	346	9,613	2,310	0	531
12月	5,605	1,135	324	7,064	2,228	0	491
1月	5,911	1,163	272	7,346	1,766	0	541
2月	5,899	1,492	353	7,744	2,299	0	578
3月	786	62	9	857	60	0	105
下半期計	32,581	6,749	1,691	41,021	11,119	0	2,804
年間合計	70,717	15,544	4,330	90,591	26,190	0	6,522

# 令和元年度 自主事業報告書

横浜市十日市場地区センター

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)	
成人	金曜エクササイズ	4/12~7/19	14	180	1639	0	521,500	465,630	有	3,500	8,909	124,726	参加149名
成人	季節の和菓子を楽しもう(全3回)	4/19・5/17・6/21	3	15	27	0	32,400	20,424	有	3,600	5,568	16,704	参加9名
成人	山本くんと歌おう(全9回)	4/12~8/9	9	50	300	0	45,000	63,886	有	900	5,568	50,112	参加50名
成人	シルバーアクセサリー作り(全2回)	4/26・5/10	2	12	16	11,216	17,600	28,816	有	2,200	5,568	11,136	参加8名
成人	草木染教室	4/25・6/14・7/26	3	10	20	12,816	60,000	79,224	有	6,000	5,568	16,704	参加10名
未就学児	端午の節句	5/5	1	40	40	1,745	0	1,745	無	0	0	0	先着40名
成人	おしゃれにランチ	5/15・6/19・7/17	3	12	20	17,424	39,000	56,424	有	3,900	5,568	16,704	参加10名
成人	はじめての55才からのストレッチ	5/17~9/6	15	15	119	0	102,000	98,826	有	6,000	5,568	83,520	参加17名
成人	はじめてのパン教室(全3回)	5/27 6/10・24	3	12	36	289	46,800	47,089	有	3,900	0	0	参加12名
成人	関西お好み焼を作ろう!	6/6	1	16	16	53	4,800	4,853	有	300	5,568	5,568	参加16名
成人	いつでも どこでも 指ヨガ健康法	6/12・26 7/10・24	4	15	38	0	30,400	25,634	有	1,600	5,568	22,272	参加19名
成人	布地から編む三角ストール(全3回)	6/18・25 7/2	3	3	22	9,876	18,700	35,164	有	1,700	5,568	16,704	参加11名
成人	シニアほっとカフェ~折り紙を楽し	6/13 7/4	2		13	10,706	2,000	6,766	有	100	0	0	参加13名
成人	オイルで揺らめくトロピカルフラワ	6/29	1	10	6	6,648	10,800	17,448	有	1,800	5,568	5,568	参加6名
成人	季節の和菓子を楽しもう~夏~	7/3 8/7 9/4	各1	45	33	18,224	39,600	57,824	有	各1200	5,568	16,704	参加33名
だれでも	おもちゃ病院	7/20	1	24	24	4,000	0	4,000	無	無料	4,000	4,000	参加24名
小学生	こども化学捜査教室	7/21	1	24	23	5,518	5,750	11,268	有	1組500	5,668	5,568	参加23名
だれでも	夏のロビーコンサート「ハワイアン	7/27	1	50	62	11,137	0	11,137	無	無料	11,137	11,137	参加62名
成人	エムズキッチン・親子お手軽メニ	7/28	1	9	9	0	4,500	3,815	有	1組500	0	0	参加9名
小学生	夏休みこどもDay「ポーセリンア	8/24	1	30	30	12,714	12,000	24,714	有	400	11,137	11,137	参加30名
小学生	夏休みこどもDay「おやつを作ろ	8/24	1	20	19	7,540	3,800	11,340	有	200	5,568	5,568	参加19名
小学生	夏休みこどもDay「ミニ茶道体験」	8/24	1	15	15	9,310	3,750	13,068	有	250	5,568	5,568	参加15名
未就学児・小学生	夏休みこどもDay	8/24	1		162	0	24,100	0	無	0	0	0	参加262名
成人	はじめての水墨画教室(全4回)	9/8 11/10 12/8 1/19	4	12	12	20,032	31,100	51,132	有	1,900	5,568	5,568	全4回 3回終了
成人	おしゃれな秋のポーセリン(全3回)	9/9・30 10/21	3	12	6	11,016	22,800	33,816	有	3,800	5,568	5,568	参加6名
成人	金曜エクササイズ(全14回)	9/13・20・27 10/4・11・18・ 25 11/1・8・15・22・29 12/6・13	14	120	151	0	510,420	444,725	有	3,500	8,910	249,469	参加151名 全14回終了
成人	背骨コンディショニング	全14回	14	15	18	0	151,200	148,714	有	8,400	6,682	40,092	参加18名 全14回6回終了
成人	季節の和菓子を楽しもう③	10/2・11/6・12/4	3	15	32	17,224	38,400	55,624	有	1,200	5,568	22,272	10月参加10名/11月・12月参加11名
成人	3B体操(全4回)	10/9・23 11/13・27	4	12	11	3,994	22,000	25,994	有	2,000	5,568	2,272	参加11名
成人	山本くんと歌おう(全10回)	10/11・18・22/12/1・10・24・2/14・28・3/19・27	10	50	53	36,787	53,000	56,787	有	1,000	5,568	22,272	参加53名 全10回中4回
	福祉ホームまつりちくセンほっとカフェ		1			319		319	無				
成人	やさしいパン教室(全3回)	10/16・30 11/20	3	12	12	0	46,800	46,800	有	3,900	0	0	日清製粉共催
成人	おしゃれにランチ(全3回)	11/12・12/10・1/14	3	12	11	17,124	42,900	60,024	有	3,900	5,568	5,568	参加11名
未就学児	十日市場ハロウィンデー	10/31	1			12,422	0	12,422	無				お菓子

どなたでも	地区センターまつり	11/3・11/4	1			23,082	0	23,082	無				
どなたでも	地区センターまつり お茶会	11/4	1		51	0	15,300	11,137	有	300	11,137	11,137	参加51名
どなたでも	地区センターまつり ドローン体験	11/4	1	16	16	200	4,800	5,000	有	300	5,000	5,000	参加16名
成人	オペラの魅力・楽しみ方(全3回)	10/30・11/6・13	3	15□	12	4,825	14,400	19,225	有	1,200	5,568	163,704	参加12名
どなたでも	おもちゃ病院	11/16	1		3	4,000	0	4,000	無	無料	4,000	4,000	3名
成人	相澤先生と行く郷土の祭事・火祭	11/24	1	15	19	6,949	3,800	10,749	有	200	8,909	8,909	参加19名
成人	オイルで揺らめく小さなリース	12/4	1	15	4	6,188	6,400	12,588	有	1,600	5,568	5,568	参加4名
どなたでも	クリスマス・ロビーコンサート	12/7	1	50	42	30,362	0	30,362	無	無料	22,274	22,274	MC1名・オペラ2名・ピアノ1名
成人	クリスマス・シュトーレン作り	12/1	1	12	12	110	21,600	21,710	有	1,800	0	0	森永乳業共催
成人	クリスマスのお菓子・ブッシュドノエル	12/23	1	12	10	5,248	17,000	22,248	有	1,700	5,568	5,568	参加10名
成人	カッシー先生の草木染教室(全3回)	1/24・2/21・延期	3	10	20	12,816	60,000	72,816	有	6,000	5,568	5,568	
成人	男性の筋トレ教室	1/14・21・28 2/4・11	5	12	55	5,402	27,500	32,902	有	2,500	5,568	27,842	
成人	季節の和菓子を楽しもう④(全3回)	1/8・2/5	2	15	30	10,516	37,200	47,716	有	3,600	5,568	11,136	
成人	エムズキッチン	2/4	1	20	18	0	9,000	7,882	有	600	0	0	日清製粉共催
成人	金曜エクササイズ(当日参加)	1/24・2/14・28	3	60	131	11,099	39,300	50,398	有	1回300	8,909	26,728	
成人	終活講座	2/1	1	15	42				無	無料	0	0	市川事務所
成人	春のお出かけメイク	2/7	1	12	10	3,808	3,000	6,808	有	300	5,568	5,568	参加10名
どなたでも	桃の節句イベント	3/3	1	30				220		無料	0	0	
成人	シニアほっとカフェ～折り紙を楽しもう	1/21・2/6	2		11	17,539	1,100	18,639	有	100	0	0	参加11名
合計					3,481	400278	2203520	2422934					

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。

## 苦情対応状況報告

	年月日	内 容	対 応 結 果
1	2019.5.19	Web予約の際に備品の入力うまくいかない時があるという電話がありました。	「選択」「決定」ボタンを押して備品を選んでもらえば入力できる事を伝え納得してもらいました。
2	2019.6.1	女子更衣室のシャワー、奥側のものがお湯にならないとの申出がありました。	サーモスタットが不漁で、50度以上の設定にしないとお湯にならないようでしたので、業者に修理依頼しました。
3	2019.6.8	気温が低かったので空調をつけずにいましたが、午後①中会議室利用団体に蒸し暑いと言われて、その後、工芸室をご利用団体からは空調をつけてなくても冷たい風が入ると言われました。中会議室利用が終了していたので外調機も止めました。	全館空調を利用前にご説明するとともに、部屋の温度や湿度を定期的にモニタリングしながら細かく対応します。
4	2019.6.17	午前中、体育室の床が部分的に滑るという申出がありました。	体育室の床は水拭きは出来ない為、雑巾を貸出して靴を拭いて頂きました。その後は特に滑るという申し出はありませんでした。
5	2019.7.18	体育室の、冷風機から生臭い臭いがするとの利用者の声がありました。	水の補給を継ぎ足して行くとどうしても生臭い臭いがするので、毎週日曜日の午後の時間帯に完全に水抜きをして乾燥させるようにしました。
6	2019.7.25	今日は、快晴で、気化式冷風機と大型扇風機しかない体育室は31℃を超え、利用者の一人から暑すぎるとの苦情がありました。	熱中症にならないよう適宜の水分補給をお願いしました。
7	2019.7.29	ロビーで作業をしていた男性(障害マークを付けている方)が、紙ごみを捨てるゴミ箱がないと大声で受付で苦情を言い始めました。	施設ではごみ処理が有料の為持ち帰りに協力いただいと説明して理解していただきました。
8	2020.1.19	フラダンスの団体が、工芸室の窓を開けて音楽を流した為に、市営住宅の方より音が煩いとクレームがありました。	工芸室の真上が市営住宅になる為、状況を説明し、利用時は窓を開けないようお願いし了承されました。

サービス向上及び経費節減努力事項報告

	実施時期	内 容	効 果
1	2019.8	シャワーの温度調整が出来ず、冷水が出るとの申出。	シャワーの混合水栓を交換し、快適に温度調整が出来るようになりました。
2	2019.8	センター入口横の植込み内の点検口を出入りする1匹・周りを偵察する1匹。計2匹のスズメバチの姿を確認。	8月5日の休館日に業者を呼んでスズメバチの巣の除去を実施、利用者の安全を確保出来ました。
3	2020.3	女子更衣室のシャワーの排水口から異臭がするとクレーム。	シャワー排水トラップの目詰まり工事を行い、異臭も改善し快適になりました。
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			



# 令和元年度 備品一覧

施設名 横浜市十日市場地区センター

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	業務用掃除機	MC-G300P	31072.5	1	2019.7.4			
2	業務用掃除機	MC-G300P	31072.5	1	2019.7.4			

(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。

# 令和元年度 修繕一覧

施設名 横浜市十日市場地区センター

No	修繕年月日	修 繕 箇 所	金 額(円)	業 者 名
1	2019.7.16	監視カメラ動作点検及び屋外カメラ調整	26,784	(株)エヌティーシー
2	2019.8.1	体育室側駐車場鍵カンヌキ修繕	7,020	横浜パシフィックエンジニアリング
3	2019.8.1	シャワー混合水栓交換作業	75,600	横浜パシフィックエンジニアリング
4	2019.8.1	非常灯交換作業	200,880	横浜パシフィックエンジニアリング
5	2019.8.1	冷却塔ストレーナー清掃作業	22,680	横浜パシフィックエンジニアリング
6	2019.9.1	空調機用ロールフィルター交換作業	108,000	横浜パシフィックエンジニアリング
7	2019.9.12	女子洋式トイレ高圧洗浄	187,704	(株)ネクストイノベーション
8	2019.9.20	非常用放送マイク修理	23,220	(株)JVCケンウッド公共作業システム
9	2019.10.7	屋外鉄扉及び機械室扉修繕	33,000	横浜パシフィックエンジニアリング
10	2019.11.23	ガス漏れ修繕	26,800	東京ガス株式会社
11	2020.3.13	女子更衣室シャワー排水トラップ修繕	440,000	横浜パシフィックエンジニアリング
合計			1151688	

# 令和元年度 委託内容一覧

施設名 横浜市十日市場地区センター

No	委託期間	委託内容	金額(円)	業者名
1	H31. 4. 1～ R2. 3. 31	清掃業務	733,679	パシフィックエンジニアリング (株)
2	H31. 4. 1～ R2. 3. 31	電気・設備保守点検	574,400	パシフィックエンジニアリング (株)
3	H31. 4. 1～ R2. 3. 31	消防設備保守点検	141,700	パシフィックエンジニアリング (株)
4	H31. 4. 1～ R2. 3. 31	空調・冷暖房設備保守点検	983,860	パシフィックエンジニアリング (株)
5	H31. 4. 1～ R2. 3. 31	衛生設備保守点検	360,864	パシフィックエンジニアリング (株)
6	H31. 4. 1～ R2. 3. 31	機械警備	222,360	パシフィックエンジニアリング (株)
7	H31. 4. 1～ R2. 3. 31	害虫駆除	65,400	パシフィックエンジニアリング (株)
8	H31. 4. 1～ R2. 3. 31	エレベーター点検	784,800	中央エレベーター(株)
9	H31. 4. 1～ R2. 3. 31	植木剪定	344,520	(有)岩川園
合計			4,211,583	

## 地区センター委員会開催状況

## ■第1回

日 程	2019年9月14日
場 所	横浜市十日市場地区センター中会議室
出席者	センター委員4名・緑区地域振興課 係長                      十日市場地区センター 館長・副館長・職員2名
【 議題】	平成30年度事業報告・平成31年度事業計画と第一四半期報告
【 意見等】	Q: 近年かなり暑くなっているが、体育室の空調について。 A: 市でも空調設備のない施設に順次設備を入れる方向で検討しています。 □ (緑区地域振興課係長より) * 施設への意見・苦情の中に、中学生に関することが見られない。それも地域や学校が協力して良い状態になっているという事ではないか。今後もよろしく頑張ってもらいたい。 * 子ども達にルールを守ってもらうために注意や声掛けをするのは良いことだと思う。引き続きお願いします。

## ■第2回

日 程	新型コロナウイルス感染症対応の為、書面にて実施
場 所	
出席者	
【 議題】	
【 意見等】	

## 利用者会議開催状況

日 程	新型コロナウイルス感染症対応で休館の為中止
場 所	
出席者数	
【 議題】	
【 意見等】	

## 令和元年度 ニーズ対応費使途一覧

	実施内容	金額	備考
1	神奈川新聞購読料(4月～3月)	38,268	1か月3189円
2	図書購入費(4月～3月)	259,496	新刊本購入
3	AEDリース料(4月～3月)	67,392	1か月5616円
4	トイレエアーフレッシュナ&ソープディ スプenserリース料(4月～3月)	86,196	1か月7128円・10月～7260円
5	調理用土瓶ふた	4,464	料理室調理用土瓶ふた
6	印刷機リソグラフィリース代(4月～3 月)	219,924	1か月18327円
7	Web予約システム月額利用料(4月～ 3月)	136,300	1か月10800円/10月16500円 /11月～11000円
8	グリーンカーテン(ゴーヤ苗)	486	グリーンカーテン(ゴーヤ苗)
9	卓球用ポール&ネットセット	10,460	3セット
11	夏休みこどもday	135,655	70305円・人件費65340円
12	卓球ボール	6,948	卓球ボール100個
13	センター祭	161,700	センター祭講師代・スタッフ人 件費116265円
14	バドミントン支柱用ポール	12,840	4本セット
15	電場時計	7,942	1階ロビー用
16	まな板	11,083	調理室用まな板2枚
16	パンマット	9,350	調理室用
17	セラバンド	24,200	トレーニング用バンド
18	調律	16,500	ピアノ調律代
19	卓球用品	8,400	体育室用卓球ラケット
	合計	1217604	

## 事故発生状況及び対応状況報告

	年月日	内 容(状況、発生場所等)	対 応 結 果(対応者)
1		該当なし	
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

## 令和元年度 職員等に対する研修の実施状況

施設名 横浜市十日市場地区センター

No	実施時期	研修名	研修内容(概略)	業者名
1	5月7日	人権研修	主に障がい者差別解消法に関する研修。 テキストはアクティオ(株)「障がい者差別解消法対応マニュアル」を使用。	職員4名、受付スタッフ12名、美化スタッフ2名
2	5月7日	個人情報保護研修	平成29年5月30日施行予定の個人情報保護法に関して、「横浜市市民局市民情報課」が発行している「どう変わったの??個人情報保護法」をテキストにして、改正要点を解説	職員4名、受付スタッフ12名、美化スタッフ2名
3	6月3日	防犯訓練研修	緑警察署による不審者等対応訓練実施(館内防犯資材使用・犯罪心理・犯罪時の警察連絡等)	職員4名、受付スタッフ11名、美化スタッフ2名
4	6月10日	施設管理者を対象とする出前研修	施設管理者を対象とする出前研修	館長
5	7月19日	アクティオ基礎研修	アクティオ基準の接客研修・業界最高水準の接客を目指す。	館長
6	7月26日	公の施設における防災実践研修	指定管理施設の特性を踏まえて演習で考える防災実践研修会	館長
7	11月15日	利用の制限になる「営利の為の利用」の判断基準について	ガイドラインを踏まえた基本的な考え方についての共有と、ケーススタディ及び意見交換を行いました。	館長
8	12月2日	利用の制限になる「営利の為の利用」の判断基準について	横浜市館長会研修会に基づき、横浜市ガイドラインの説明とケーススタディの要点説明	職員4名・スタッフ10名・美化スタッフ2名
9	12月6日	「リーダーシップ」「マネージメント」研修	グループ内で左記の課題について話し意見交換を行い、今後施設長としてのマネージメントに役立たせることを目的とした研修	館長
10	12月12日	区民利用施設管理者向け防犯講習会	緑警察署による、緑区指定管理者の各施設特性に基づく防犯対策のロールプレイング講習会	館長
11	1月6日	個人情報研修	アクティオ(株)の、個人情報保護教育用テキストに基づいて、レクチャーとケーススタディによる研修会実施	職員4名、受付スタッフ11名、美化スタッフ1名

## 令和元年度 利用者からの意見聴取集計報告

No.	実施時期	内 容	効 果
1	2019.5	暖房から冷房に切り替え、時間帯や部屋の日照状況により、寒かったり暑かったりと今週は特に利用者からの申し出が目立ちました。	部屋の温度や湿度を定期的にモニタリングしながら細かく対応します。
2	2019.5	Web予約の際に備品の入力がかまわない時があるという電話がありました。	「選択」「決定」ボタンを押して備品を選んでもらえば入力できる事を伝え納得してもらいました。
3	2019.6	女子更衣室のシャワー、奥側のものがお湯にならないとの申出がありました。	サーモスタットが不漁で、50度以上の設定にしないとお湯にならないようでしたので、業者に修理依頼しました。
4	2019.6	館内空調に関するご意見。	全館空調を利用前にご説明するとともに、部屋の温度や湿度を定期的にモニタリングしながら細かく対応。
5	2019.7	体育室の床が部分的に滑るという申出がありました。	体育室の床は水拭きは出来ない為、雑巾を貸出して靴を拭いてもらうようにしました。
6	2019.9	体育室の、冷風機から生臭い臭いがするとの利用者の声がありました。	水の補給を継ぎ足して行うとどうしても生臭い臭いがするので、毎週日曜日の午後の時間帯に完全に水抜きをして乾燥させるようにしました。
7	2020.1	紙ごみを捨てるゴミ箱が欲しい。	施設ではごみ処理が有料の為持ち帰りに協力いただいと説明。
8	2020.2	フラダンスの団体が、工芸室の窓を開けて音楽を流した為に、市営住宅の方より音が煩いとクレームがありました。	工芸室の真上が市営住宅になる為、状況を説明し、利用時は窓を開けないようお願いし了承されました。
9	2020.3	女子更衣室シャワー排水口詰まり	2020.3.15～16日臨時休曜日修理終了
10	2020.3	4月分のお部屋・自主事業のお支払に来られる方から、4月は開館出来るのか。と心配される声を数多くいただいています。	利用予定者には電話にて連絡、他利用者についてはホームページ・館内掲示等でご連絡。



## 令和元年度 光熱水費内訳

施設名 横浜市十日市場地区センター

項目	電 気		ガ ス		水 道		月 計
	料金(円)	使用量(kwh)	料金(円)	使用量(m <sup>3</sup> )	料金(円)	使用量(m <sup>3</sup> )	料金(円)
4月	8,414	212,629	1,347	152,995	245	129,888	495,512
5月	7,584	194,951	768	81,317	0	0	276,268
6月	9,095	220,270	882	90,451	217	111,169	421,890
7月	10,262	241,894	1,224	111,612	0	0	353,506
8月	12,299	285,901	1,889	150,418	262	141,252	577,571
9月	12,532	289,104	2,510	180,826	0	0	469,930
10月	12,116	280,594	1,773	135,806	335	190,054	606,454
11月	8,593	212,414	682	71,091	0	0	283,505
12月	8,029	201,364	973	91,743	225	116,517	409,624
1月	8,108	203,435	1,685	164,406	0	0	367,841
2月	8,791	211,956	2,105	187,351	236	126,165	525,472
3月	8,174	202,638	1,864	174,145	0	0	376,783
合 計	113,997	2,757,150	17,702	1,592,161	1,520	815,045	5,164,356

- 基本協定書等に定めた目標の達成状況について  
(必要に応じて別紙(様式任意)で作成をお願いします。)

- (1) 稼働率向上に向けた取り組みとその達成状況について  
(目標 稼働率 60%)
- (2) 利用料金収入増に向けた取り組みとその達成状況について  
(目標 利用料金収入 3,900 千円)
- (3) 幅広い年齢層を対象とした自主事業の展開に向けた取り組みとその達成状況について
- (4) その他、提案書提案内容達成に向けた取り組みとその達成状況について

(1) 稼働率向上に向けた取り組みとその達成状況について

今年度、稼働率は 60%の目標を達成できず 55.8%と低い数字で着地しました。特に後半の 10 月前半の高温と、二度の台風の影響と 3 月臨時休館により、計画していた自主事業や順調に推移していた予約が全てキャンセルになり挽回が出来ませんでした。部屋別に体育室は 94%以上と高水準でした。今年度のテーマとして利用者に好評な健康関連自主事業の「骨盤ストレッチ」「指ヨガセルフケア」「3B体操」を出来る限り団体やサークルの利用しない曜日・時間帯に入れることである程度稼働率向上に寄与する事が出来ましたが、課題で有った料理室 19.2%、和室 36.3%とほとんど前年と変わらず、全体としての稼働率を上げる事が出来ませんでした。

稼働率向上のための取組として Web 予約システムの浸透させる事により、応当日抽選の Web 予約率は 8 割を超えています。今後もこの Web 予約システムの周知徹底を行い稼働率向上に取り組んでいきます。

(2) 利用料金収入増に向けた取り組みとその達成状況について

利用料金は 2 月迄は順調に推移して計画達成出来るペースで進捗していましたが、前述のように 3 月が新型コロナウイルスの関係で臨時休館となりましたので、令和元年度累計では、計画 3900 千に対して、3582 千と予算達成率 91.8%で終了しました。高齢化が進み解散するサークルや、人数減少で解散寸前のサークルが増加していますので、地区センターの大きなイベントである「地区センター祭り」「夏休みこども Day」「ロビーコンサート」等を利用者目線で魅力的に実施する事により、地域及び地区住民との連携強化し新たな来館者を創出し「来館数拡大」から「利用料金収入増」に繋がりたいと思います。

(3) 幅広い年齢層を対象とした自主事業の展開に向けた取り組みとその達成状況について

地域の方に季節を感じてもらえる「桃の節句イベント」「端午の節句イベント」「七夕の節句イベント」等の自主事業を実施しました。またご家族一緒に、気軽に楽しんでいただけるロビーコンサート(夏・クリスマス)を開催し幅広い年齢層の方に楽しんでいただきました。強化自主事業としては前述の「骨盤ストレッチ」「指ヨガセルフケア」「3B体操」を実施し参加いただいた方に大変好評でした。

また地域連携の取組としましては、十日市場施設施設連携を強化し「るるる\*みどり館・十日市場郵便局・クレールレジデンス十日市場」を加え 9 施設にて 「十日市場ハ

ロウイン Day」を実施しました。今年も来館実績 587 名と盛況でした。今後もこの地域連携の取組を強化し地域の防犯や災害時に置ける施設連携強化へと発展させたいと思います。

#### (4) その他、提案書提案内容達成に向けた取り組みとその達成状況について

宣伝媒体として、区広報・HP・館内チラシだけではなく、こども Day は近隣 8 小学校へのチラシ配布依頼、センターまつりは町会自治会へのチラシ回覧依頼と地域力を利用した宣伝活動に力を入れ、いずれも多く参加をいただきました。

「緑区さわやかスポーツ普及委員」「三保ねんじゅ坂プレイパーク」等地域ボランティア組織や地域の自治会にもご協力いただきました。また JA 横浜新治支店のご協力野菜の直販などを実施し利用者の方に喜んでいただきました。

十日市場中学校には「夏休みこども day」ボランティア受入や田奈中学校「職場体験」等生徒を積極的に受け入れ地区センターとの交流を通して地域の皆様との距離を縮め連携強化しています。

「緑区賀詞交換会」、「税務相談」などの会場提供も積極的に受け入れています。

職員、スタッフ全員がアクティオの基本理念である「来て良かったね」「また来たいね」と感じてもらえる地区センター実現に真摯に取り組めました。

その為にまず接遇の質向上に取り組み、「稼働率」「来館者数」「利用料金」の 3 項目の向上を「接遇の質向上のご利用者の評価軸」とし、スタッフ会議で実績の分析と活動の振り返りを行い活動の質向上を効率的かつ効果的に実行しました。

平成 31 年度（十日市場地区センター）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	<p>事業計画書</p> <p>1、施設管理に関する基本方針</p> <p>(2)①、② 地域特性、地域ニーズに記載しているもので、対象年度に行う予定のもの</p> <p>【地区センターを介しての交流】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>夏休み子ども Day : 8 月 24 日</li> <li>地区センターまつり : 11 月 3 日・4 日</li> </ul> <p>【近隣の公の施設や教育機関との連携】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>みどり福祉ホーム⇒「みどり福祉ホームまつり」共催</li> <li>十日市場中夏ボランティア⇒「夏休み協力子ども Day」協力</li> <li>地域ボランティア団体⇒「地区センターまつり」参加</li> <li>十日市場 6 施設共催⇒「十日市場ハロウィン Day」開催</li> </ul>	<p>【地区センター】</p> <p>8/24 夏休み子ども Day 開催 動員実績 895 名（前年 1074 名）</p> <p>11/3・4 地区センター祭り開催 動員実績 2118 名（前年 2253 名）</p> <p>【近隣施設との連携】</p> <p>みどり福祉ホーム祭り 台風で中止 十日市場中ボランティア 3 名受入 地域ボランティア団体 センター祭り協力参加 十日市場ハロウィンデー 来館者 585 名（前年 572 名）</p> <p>6 施設から 9 施設に拡大</p>	<p>十日市場地域連携につきましたは、当初 6 施設から始まりましたが、今年は 9 施設で「十日市場ハロウィンデー」を開催しました。今後については連携施設の拡大とともに、地域の防犯や、地震等の天災における各施設の役割を再度見直して進化させたいと考えています。地区センターはその中軸と指定役割を果たしたいと考えています。</p>	A
	<p>(4) 施設の経営に関する考え方について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>公平性の確保⇒明確で分かり易いルールの設定と運用</li> <li>接遇のスキルアップ⇒接遇研修の実施</li> <li>公平な情報提供⇒HP、広報、館内掲示、地域回覧など</li> </ul>	<p>毎月のスタッフ会議において接遇の見直しと来館者数の数値検証。</p>	<p>ロールプレイング等の手法も取り入れて、スタッフの接遇向上を図りたいと思います。</p>	A
	<p>(2)②地域・利用者ニーズの把握と運営への反映</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>利用者アンケートの実施⇒年 1 回</li> <li>自主事業アンケート実施⇒随時</li> <li>利用者の声投書箱設置</li> <li>利用者懇談会⇒年 1 回実施</li> <li>地区センター委員会⇒年 2 回実施</li> </ul>	<p>12 月に利用者アンケートを実施しました。アンケートの内容分析をしっかりと行い 3 月実施の利用者懇談会を実施します。→コロナ対策で中止</p> <p>第一回センター委員会を 9 月に実施。 第二回は 2020 年 3 月に実施します。 →コロナ対策で書面にて実施予定。</p>	<p>利用者アンケート、自主事業アンケート、利用者懇談会、センター委員会で利用者の生の声をセンター運営に活かして行けるよう考えます。</p>	B
業務運営	事業計画書	人員体制は、コミュニティスタッフの退	スタッフとの人事面接を定期的実施する事に	A

<p>(5)① 管理運営に必要な組織、人員体制</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・館長 1 名・副館長 1 名 (5 勤 2 休) 職員 2 名 (4 勤 3 名)</li> <li>・コミュニティスタッフ 12 名</li> <li>・美化スタッフ 2 名</li> </ul>	<p>社により 1 名欠員が出てスタートしましたが、7 月より採用も出来て計画通りの体制になりました。</p>	<p>よりスタッフのモチベーションアップと勤務継続率向上を図ります。</p>	
<p>(6) 緊急時の体制と対応計画</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・緊急時連絡網の整備</li> <li>・危機管理マニュアル整備</li> <li>・防災訓練の実施 (避難誘導・初期消火・AED 取扱・一時帰宅困難者受入訓練・など)</li> <li>・防犯訓練の実施</li> <li>・未然防止策の実施…ヒヤリハット事例の分析とその対応策の検討</li> <li>・リスクコントロール…賠償責任保険等</li> </ul>	<p>緊急時連絡網を整備しました。 危機管理マニュアルも更新して現状に合わせました。 防犯訓練を緑警察署の協力を得て実施。 防災訓練、AED 使用実習を 2020 年 2 月実施します。</p>	<p>防災訓練を十日市場駅前住宅管理組合と連携して実施したいと考えています。</p>	A
<p>(2)③ 設置理念を実現する運営内容</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域団体との連携による地域活性化事業</li> <li>・世代間交流事業の実施</li> </ul>	<p>施設間連携の内容を更に向上させ地域活性化に繋がりたいと考えています。</p>	<p>2 か月に 1 回のペースで施設間連携会議を実施しています。</p>	A
<p>事業計画書</p> <p>2、(1) 利用促進策</p> <p>幅広い広報活動→HP・広報・館内掲示・地域回覧・他施設チラシ・ポスター掲示配布・自治会回覧や地域タウン誌等への掲載</p> <p>3、(1) 稼働率向上に向けた取り組み</p> <p>平成 30 年度 55.9%⇒平成 31 年度 60%目標</p> <p>Web 予約システム浸透による予約率向上と稼働率向上を図る。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用規約館内掲示・施設利用案内館内配架</li> <li>・夏休み子供 Day ちらし 周辺 7 小学校に配布</li> <li>・センター祭りちらし 周辺 4 自治体に配布</li> </ul>	<p>ホームページを適宜更新して鮮度のある情報提供を行います。</p> <p>自主事業等の紹介をタウン誌等の掲載機会創出を積極的に行います。</p> <p>Web システム認知率を向上させ稼働率拡大に繋がります。</p>	A

	<p>2、自主事業に関すること</p> <p>(1)自主事業計画</p> <p>地区センターまつり</p> <p>夏休みこどもDay</p> <p>健康講座：エクササイズ・指ヨガ・骨盤ストレッチ・3B体操</p> <p>料理講座：ランチ料理教室・和菓子教室・洋菓子教室</p> <p>趣味の講座：草木染・ポーセリンアート・フラワーアレンジ・オペラ鑑賞講座・歴史散策・古布リメイク講座・小学生の英語教室等</p> <p>企業協賛講座：日清製粉・日本製粉・森永乳業</p> <p>シニアカフェ：折り紙カフェ・歌声カフェ</p> <p>ロビーコンサート：夏とクリスマス時期の2回を計画。</p>	<p>地区センターまつり 11/3・4実施</p> <p>夏休みこどもDay 8/24実施</p> <p>健康講座：金曜エクササイズ・指ヨガ</p> <p>背骨コンディショニング</p> <p>料理講座：日清製粉・森永乳業と共催</p> <p>洋菓子・和菓子も季節感を取り入れて実施しました。</p> <p>趣味の講座：初めての草木染・季節・行事を意識したポーセリンアート実施。</p> <p>高齢者が気軽に来やすい「シニアカフェ」「折り紙カフェ」「山本くんと歌おう」</p> <p>ロビーコンサート：夏のハワイアンロビーコンサート・冬のオペラコンサート実施。</p>	<p>左記の自主事業を確実に実施するとともに、自主事業アンケートに基づく内容改善を講師と連携して考えます。</p>	A
職員育成	<p>個人情報保護等の体制と研修計画</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>個人情報保護等の体制…PMS組織の編成等</li> <li>施設職員研修“また来たいね研修”の実施</li> <li>スタッフの高いモチベーションを維持し続けるため個人情報保護研修を年2回実施（内1回は個人情報保護に関するテスト実施）</li> <li>本社PMS監査年1回実施</li> <li>人権研修 年1回</li> <li>新人接遇研修 入社時1回</li> <li>マナー・接遇研修 年1回</li> <li>防災防犯訓練 年2回（避難誘導訓練・初期消火・AED取扱い訓練）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>個人情報保護研修 2019.5.7 2020.1.6実施</li> <li>施設職員研修 月1回スタッフミーティング実施</li> <li>本社PMS監査2019.12月実施</li> <li>新人接遇研修 5月実施</li> <li>防災訓練 2月実施</li> </ul>	<p>実施スケジュールの完全実施と研修終了後のフォローを確実にを行い研修の効果発現を検証して行きます。</p>	A
	<p>事業計画書</p> <p>(6)施設の維持管理計画における効率化の工夫</p>	<p>維持管理計画に基づくスケジュールの完全履行と定時点検・定期見回り実施。</p>	<p>地区センター設立から33年が過ぎて、設備や空調等不具合が出始めています。管理業者とも連携</p>	A

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・清掃、保守点検等の実施体制</li> <li>・維持管理業務計画</li> <li>・建物や設備機能・財産価値を保持</li> <li>・日常の見回り・点検</li> </ul>	<p>スタッフとのコミュニケーションにより不具合場所の早期発見と対策の実施を行っています。</p>	<p>を今まで以上にとり、緊急度・重要度を見極め早めの対応を考えます。</p>	
	<p><b>(7)ア、収入計画の考え方</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用料金：3,900,000円（H30年度実績3,878,350円）</li> <li>・その他収入805,000円（自販機、印刷代）</li> </ul>	<p>利用料金については4月～3月の計画23955千に対して3582千。3月休館迄は計画通り進捗。</p>	<p>通期利用料金計画達成を目指します。</p>	B
財務	<p><b>イ、増収策</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・団体の部屋予約に被らないように自主事業を実施することで、効率よく部屋利用を増やす。</li> <li>・自主事業後の新規サークル立ち上げによる部屋利用を増やす。</li> <li>・Web予約システムによる新規利用団体の増加と空き部屋予約の増加</li> <li>・料理室の稼働率向上⇒料理以外のサークル・会議等の積極的利用促進を図る。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・部屋の稼働率は4月～3月の累計で55.8%の実績です。（3月休館）</li> <li>・Webシステムは、団体利用者に浸透してきて、予約エントリーの7割はWebによるものです。更に浸透させ稼働率改善を図ります。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・Webシステムは、団体利用者に浸透してきて、予約エントリーの7割はWebによるものです。更に浸透させ稼働率改善を図ります。</li> <li>・料理室の稼働率向上のために、中国語サークルや会議等で利用していますが更に稼働率拡大の対策を考えます。</li> </ul>	B
	<p><b>ウ、支出計画</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・アクティオのスケールメリットを活かした効果的な運営⇒リース料や保険料など、</li> <li>・トリプルチェックの経理体制による経費の適切な管理</li> <li>・当社の横浜市地区センター館長会議での収支報告を参考にした健全な収支計画</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・パソコンのリースを、本社契約にしてリース代の圧縮。</li> <li>・月度経費使用計画の精度向上、年度累計で100%と計画通り進捗。</li> </ul>	<p>Windows7メンテナンス終了に伴い2台のパソコンの新規リース契約が必要になったが本社と交渉し、効果的にリース代を削減させます。</p>	A
	<p><b>ニーズ対応費の使途</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・センターまつり 30万円</li> <li>・夏休みこどもDay 20万円</li> <li>・図書購入、新聞購読費 30万円</li> <li>・利用者ニーズに対応した備品購入費 30万円</li> <li>・AED・Web予約・トイレ衛生用品リース費 30万円</li> </ul>	<p>各イベントの経費使用の効率化 ニーズ対応費進捗93.7% 3月休館で利用料金が少なくなった為、利用料金の34%</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・センター祭り経費 161,700円</li> <li>・夏休みこどもDay 135,655円</li> <li>・図書購入他は計画内。</li> </ul>	<p>ニーズ対応費の使途を、利用者アンケート等の意見を取り入れて効果的に使用していきます。</p>	A

<p>その他 (上記4つの視点以外の項目があれば追記)</p>	<p>目標設定の視点に基づく目標を記載</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・アクティオ（株）独自のセルフモニタリングシステム（AS SMS）による施設運営状況の健全化（年2回実施）</li> </ul>	<p>アクティオセルフカウンセリングシステム監査を6月19日に実施。 120項目について実施しました。 116項目が適で、非該当が4項目、不適項目はありませんでした。</p>	<p>今後とも監査実施時期だけでなく、常に施設の管理運営全体のサービスの質向上を図ります。</p>	<p>A</p>
<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"> <li>・センター委員会の開催（9月・3月）</li> <li>・利用者懇談会の開催（3月）</li> <li>・利用者への積極的なお声掛けによる「ホットボイス」収集</li> <li>・ご意見箱の設置</li> <li>・利用者アンケート</li> <li>・自主事業後アンケートの実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・センター委員会の開催 第一回2019年9月14日実施 第二回2020年3月14日実施予定でしたが新型コロナ対策で、書面にて実施予定</li> <li>・利用者懇談会の開催 3月7日実施予定→新型コロナの為開催中止</li> <li>・「ホットボイス」ご意見箱の意見共有 毎月のスタッフ会議にて実施</li> <li>・利用者アンケート 12月実施 214名回収 利用者懇談会で利用者代表と共有</li> <li>・自主事業後アンケートの実施検証中</li> </ul>	<p>センター委員会・利用者懇談会・ホットボイス・利用者アンケート等の利用者の意見を積極的に取込、施設の管理運営のサービス向上を図ります。</p>	<p>B</p>
	<p>主な意見、要望</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・空調設備の改善（温度調節等）</li> <li>・体育室使用時の環境改善（スポットクーラー）</li> </ul>	<p>・各部屋についてはほぼ利用者の理解を得ていますが、体育室については特に夏季、暑すぎるとのクレームがほぼ毎日出ています。 市供与の気化式クーラーを設置していますが、ほとんど効果が無いのが実情です。</p>	<p>・体育室以外の部屋は、細かく空調のオン・オフを実施しており利用者からクレームは、ほぼありません。 ・体育室については夏季は35度を超える事もあり利用者よりサウナに入っているようだと意見もあります。</p>	<p>B</p>

《自己評価》



A：計画、目標を上回って実施

B：計画、目標を保持して実施

C：計画、目標を下回って実施

※「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

## 令和元年度 管理運營業務点検報告書

対象施設	横浜市十日市場地区センター
対象期間	平成31年4月1日 ～ 令和2年3月31日
指定管理者	アクティオ株式会社
実施日	令和元年8月20日、令和元年11月21日、令和2年2月6日
点検方法	現地視察及び館長へのヒアリング、その他書類調査
講評	良好
指摘事項	特になし
改善状況	
添付資料	業務点検結果シート（別紙）

頻度	点検項目	点検内容	点検結果
毎月	利用料金収入実績	収入実績、見込額達成状況	新型コロナウイルス感染症拡大防止対応による休館の影響が大きく、利用料金の収入実績は目標額及び前年度の実績を下回った。
	利用者実績	開館日数、入館者数、利用層別利用数、居住区別利用数、その他利用数	新型コロナウイルス感染症拡大防止対応による休館の影響が大きく、年間利用者数は前年度の実績を下回った。
	会議室等稼働率	部屋別の稼働率	・稼働率は前年度と同じ数値であり、目標値を下回った。 ・自主事業を登録団体の利用がない曜日・時間帯に実施し、稼働率向上を図った。
四半期	指定管理料の執行	指定管理料の支出金額、執行率 ニーズ対応費執行状況（品目、数量、金額）	適正 執行率は約93.7%であった。
	自主事業実施状況	募集対象、事業名、開催回数、参加人員、経費、1人あたり参加費、講師謝金、事業計画書の自主事業計画との整合性	・新型コロナウイルス感染症拡大防止対応のため、多数の講座が中止・縮小となった。 ・今年度も引き続き、地域の他施設と連携し、「十日市場ハロウィンDay」を実施した。
	運営体制	館長、指導員（副館長）、スタッフの勤務実績	適正
	施設の管理状況	点検日時、点検状況 事業計画書どおりの適切な管理の実施（第三者への委託状況等）	適正
	修繕の実施状況	施設修繕の実施状況	適正
	備品	備品（I種）の購入・廃棄状況	適正
	広聴、ニーズ把握	広聴（窓口、電話、ご意見箱、アンケート、市コールセンターへの意見・要望等）や利用者ニーズの把握状況と対応、掲示の有無等	適正
	巡視点検	受付窓口の状況、館内の状況等	適正
年1回	利用方法	利用要綱や利用案内の内容、備付け状況等	適正
	個人情報保護	個人情報保護取扱特記事項の取組状況（研修の実施、誓約書の提出等）	適正
	緊急時対策	緊急時対策マニュアルの作成・運用状況	適正
	防犯・防災対策	防犯・防災対策マニュアルの作成・運用状況	適正
		消防計画の作成・提出状況	適正
	保険	施設賠償責任保険への加入	適正
	研修	職員等に対する研修の実施状況	適正
本市重要施策への実現に向けての取組	横浜市一般廃棄物処理基本計画に沿った取組、市内中小企業への優先発注等の取組状況等	適正	
随時	地区センター委員会	日時、場所、出席者、議題、意見等	<第1回> ・令和元年9月14日開催 ・平成30年度事業報告、令和元年度事業計画について説明 <第2回> ・書面にて開催
	利用者会議	日時、場所、出席者、議題、意見等	新型コロナウイルス感染症拡大防止対応のため中止
	事故等の発生状況	日時、発生状況、対応、再発防止策の検討	「事故発生状況及び対応状況報告」のとおり
	損害賠償	損害賠償の発生状況	発生なし
	不可抗力	不可抗力発生に伴う影響	・台風19号の接近に伴い、令和元年10月12日は休館、13日は開館時間を変更した。 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止対応として、令和2年3月3日から休館した。
	情報公開	件名、申請状況、対応状況	発生なし

(様式17)

	喫緊の対応が必要 又は特に重要な意見、要望	すぐに対応が必要な施設に対する意見、要望	特になし
	特に重要な施設の維持管理、修繕に関すること	利用の制限を伴うなど、重要な施設の維持管理、修繕に関する状況	特になし
特筆すべき事項	<b>サービス向上や経費節減等の取組事項</b>		<b>改善指導事項</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者からの申し出に対し、丁寧に対応を行った（更衣室シャワー関係）。</li> <li>・施設周辺でスズメバチを発見次第、すぐに巣の除去を行い、利用者の安全確保を行った。</li> </ul>		特になし