

(様式2)

施設名 横浜市鶴見中央コミュニティハウス

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 | 1,149 | 2,615 | 3,764 | 15 | 15 | 3 | 3 | 56 | 695 | 1,283 | 442 | 1,252 | 3,764 | 0 | |
| 5月 | 30 | 1,104 | 2,449 | 3,553 | 17 | 55 | 64 | 3 | 68 | 584 | 1,110 | 416 | 1,236 | 3,553 | 0 | |
| 6月 | 29 | 1,118 | 2,617 | 3,735 | 42 | 63 | 96 | 13 | 83 | 542 | 1,163 | 434 | 1,299 | 3,735 | 1,725 | 217% |
| 7月 | 30 | 1,112 | 2,779 | 3,891 | 45 | 110 | 63 | 9 | 102 | 430 | 1,123 | 543 | 1,466 | 3,891 | 2,661 | 146% |
| 8月 | 30 | 1,246 | 2,343 | 3,589 | 16 | 173 | 96 | 2 | 224 | 646 | 1,014 | 417 | 1,001 | 3,589 | 2,787 | 129% |
| 9月 | 29 | 739 | 2,329 | 3,068 | 28 | 105 | 55 | 5 | 63 | 326 | 927 | 321 | 1,238 | 3,068 | 2,973 | 103% |
| 上半期計 | 177 | 6,468 | 15,132 | 21,600 | 163 | 521 | 377 | 35 | 596 | 3,223 | 6,620 | 2,573 | 7,492 | 21,600 | 10,146 | 213% |
| 10月 | 30 | 1,589 | 2,810 | 4,399 | 59 | 82 | 33 | 5 | 45 | 678 | 1,170 | 817 | 1,510 | 4,399 | 3,047 | 144% |
| 11月 | 29 | 1,345 | 2,823 | 4,168 | 32 | 116 | 47 | 1 | 63 | 618 | 1,068 | 609 | 1,614 | 4,168 | 3,279 | 127% |
| 12月 | 27 | 972 | 2,644 | 3,616 | 95 | 118 | 51 | 14 | 51 | 353 | 1,056 | 463 | 1,415 | 3,616 | 2,784 | 130% |
| 1月 | 27 | 973 | 2,138 | 3,111 | 21 | 82 | 39 | 1 | 97 | 429 | 800 | 415 | 1,227 | 3,111 | 2,152 | 145% |
| 2月 | 27 | 864 | 2,101 | 2,965 | 39 | 63 | 56 | 8 | 82 | 292 | 798 | 438 | 1,189 | 2,965 | 2,376 | 125% |
| 3月 | 30 | 982 | 2,586 | 3,568 | 17 | 301 | 48 | 4 | 95 | 344 | 947 | 489 | 1,323 | 3,568 | 3,035 | 118% |
| 下半期計 | 170 | 6,725 | 15,102 | 21,827 | 263 | 762 | 274 | 33 | 433 | 2,714 | 5,839 | 3,231 | 8,278 | 21,827 | 16,673 | 131% |
| 年間合計 | 347 | 13,193 | 30,234 | 43,427 | 426 | 1,283 | 651 | 68 | 1,029 | 5,937 | 12,459 | 5,804 | 15,770 | 43,427 | 26,819 | 162% |

| 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 | 2,740 | 495 | 529 | 3,764 | | | |
| 5月 | 2,649 | 475 | 429 | 3,553 | | | |
| 6月 | 2,898 | 507 | 330 | 3,735 | | | |
| 7月 | 3,102 | 484 | 305 | 3,891 | | | |
| 8月 | 3,017 | 421 | 151 | 3,589 | | | |
| 9月 | 2,459 | 369 | 240 | 3,068 | | | |
| 上半期計 | 16,865 | 2,751 | 1,984 | 21,600 | 0 | 0 | 0 |
| 10月 | 3,691 | 443 | 265 | 4,399 | | | |
| 11月 | 3,471 | 361 | 336 | 4,168 | | | |
| 12月 | 2,919 | 455 | 242 | 3,616 | | | |
| 1月 | 2,507 | 338 | 266 | 3,111 | | | |
| 2月 | 2,347 | 341 | 277 | 2,965 | | | |
| 3月 | 2,936 | 364 | 268 | 3,568 | | | |
| 下半期計 | 17,871 | 2,302 | 1,654 | 21,827 | 0 | 0 | 0 |
| 年間合計 | 34,736 | 5,053 | 3,638 | 43,427 | 0 | 0 | 0 |

令和3年度 「横浜市鶴見中央コミュニティハウス」 収支予算書兼決算書
(03. 04. 01~04. 03. 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 | 17,806,000 | | 17,806,000 | 17,806,000 | 0 | 横浜市より |
| 利用料金収入 | | | 0 | | 0 | |
| 自主事業 (指定管理料充当の自主事業) 収入 | 115,000 | | 115,000 | 92,600 | 22,400 | |
| 自主事業収入 | | | 0 | | 0 | |
| 雑入 | 180,000 | 0 | 180,000 | 112,475 | 67,525 | |
| 印刷代 | 80,000 | | 80,000 | 1,950 | 78,050 | |
| 自動販売機手数料 | 100,000 | | 100,000 | 30,523 | 69,477 | |
| 駐車場利用料収入 | | | 0 | | 0 | |
| その他 (広告ラック収入・預金利息) | | | 0 | 80,002 | △ 80,002 | |
| 収入合計 | 18,101,000 | 0 | 18,101,000 | 18,011,075 | 89,925 | |

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 | 10,314,000 | 0 | 10,314,000 | 8,648,365 | 1,665,635 | |
| 給与・賃金 | 9,407,000 | | 9,407,000 | 7,805,235 | 1,601,765 | 館長及び時給職員9名 |
| 社会保険料 | 540,000 | | 540,000 | 553,017 | △ 13,017 | |
| 通勤手当 | 300,000 | | 300,000 | 222,944 | 77,056 | 常勤職員・時給職員 |
| 健康診断費 | 7,000 | | 7,000 | 7,169 | △ 169 | 常勤職員・時給職員 |
| 勤労者福祉共済掛金 | 60,000 | | 60,000 | 60,000 | 0 | |
| 退職給付引当金繰入額 | | | 0 | | 0 | |
| 事務費 | 982,000 | 0 | 982,000 | 1,661,142 | △ 679,142 | |
| 旅費 | 3,000 | | 3,000 | | 3,000 | 出張旅費 |
| 消耗品費 | 250,000 | | 250,000 | 881,983 | △ 631,983 | 事務消耗品費 Wi-Fi設置 |
| 会議滞在費 | 15,000 | | 15,000 | 3,888 | 11,112 | 諸費含む |
| 印刷製本費 | 0 | | 0 | | 0 | |
| 通信費 | 160,000 | | 160,000 | 165,159 | △ 5,159 | 電話代・郵送料等 |
| 使用料及び賃借料 | 82,000 | 0 | 82,000 | 81,972 | 28 | |
| 横浜市への支払分 | | | 0 | | 0 | 目的外使用料等 |
| その他 | 82,000 | | 82,000 | 81,972 | 28 | リース経費等 |
| 備品購入費 | 0 | | 0 | 80,960 | △ 80,960 | ワイヤレスマイク、ピンマイク |
| 図書購入費 | 0 | | 0 | | 0 | |
| 施設賠償責任保険 | 2,000 | | 2,000 | 2,340 | △ 340 | |
| 職員等研修費 | 0 | | 0 | | 0 | |
| 振込手数料 | 2,000 | | 2,000 | 1,540 | 460 | |
| リース料 | 46,000 | | 46,000 | 47,300 | △ 1,300 | |
| 手数料 | 422,000 | | 422,000 | 396,000 | 26,000 | |
| 地域協力費 | 0 | | 0 | | 0 | 地域イベントの協力費等 |
| 事業費 | 265,000 | 0 | 265,000 | 242,600 | 22,400 | |
| 自主事業 (指定管理料充当の自主事業) 費 | 265,000 | | 265,000 | 242,600 | 22,400 | |
| 自主事業費 | | | 0 | | 0 | イベントの実施 |
| 管理費 | 5,220,000 | 0 | 5,220,000 | 5,369,442 | △ 149,442 | |
| 光熱水費 | 1,210,000 | 0 | 1,210,000 | 1,453,298 | △ 243,298 | 光熱費の利用料金の値上がり |
| 電気料金 | 370,000 | | 370,000 | 371,119 | △ 1,119 | |
| ガス料金 | 810,000 | | 810,000 | 1,032,611 | △ 222,611 | |
| 水道料金 | 30,000 | | 30,000 | 49,568 | △ 19,568 | |
| 清掃費 | 1,400,000 | | 1,400,000 | 1,290,899 | 109,101 | 日常・定期清掃費 |
| 修繕費 | 50,000 | | 50,000 | | 50,000 | |
| 機械警備費 | 196,000 | | 196,000 | 198,000 | △ 2,000 | |
| 設備保全費 | 398,000 | 0 | 398,000 | 101,014 | 296,986 | |
| 空調衛生設備保守 | | | 0 | | 0 | |
| 消防設備保守 | | | 0 | | 0 | |
| 電気設備保守 | 87,000 | | 87,000 | 87,130 | △ 130 | |
| 害虫駆除清掃保守 | 11,000 | | 11,000 | 13,884 | △ 2,884 | |
| 駐車場設備保全費 | | | 0 | | 0 | |
| その他保全費 | 300,000 | | 300,000 | | 300,000 | ピアノ、音響、コピー機保守費 |
| 共益費 | 1,966,000 | | 1,966,000 | 2,326,231 | △ 360,231 | ビル管理費増 |
| 公租公課 | 635,000 | 0 | 635,000 | 656,175 | △ 21,175 | |
| 事業所税 | | | 0 | 2,629 | △ 2,629 | |
| 消費税 | 635,000 | | 635,000 | 653,146 | △ 18,146 | |
| 印紙税 | | | 0 | 400 | △ 400 | |
| その他 () | | | 0 | | 0 | |
| 事務経費 (計算根拠を説明欄に記載) | 685,000 | 0 | 685,000 | 823,547 | △ 138,547 | |
| 本部分 | 685,000 | | 685,000 | 674,099 | 10,901 | 労務・経理等の本部事務経費 |
| 当該施設分 | | | 0 | 149,448 | △ 149,448 | 休業手当 |
| 二一ス対応費 | | | 0 | | 0 | |
| 支出合計 | 18,101,000 | 0 | 18,101,000 | 17,401,271 | 699,729 | |
| 差引 | 0 | 0 | 0 | 609,804 | △ 609,804 | |

| | | | | | | |
|---------|--|--|--|---|--|--|
| 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 | | | | 30,523 | | |
| 管理許可・目的外使用許可支出 | | | | 0 | | |
| 管理許可・目的外使用許可収支 | | | | 30,523 | | |

令和3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) | |
| 未就園児 保護者 | 親子ゆとり広場 おはなし会&相談会Ⅰ | 4/20,5/18,6/15 | 3 | 人 | 人 | 円 | 円 | 円 | 有無 | 円 | 円 | 円 | 子育て応援事業 |
| 成人 | ストレッチ&リンパマッサージ | 4/27,5/11,5/2 5,6/8,6/22 | 5 | 15 | 65 | 8,342 | 19,500 | 27,842 | 有 | 1,500 | 5,568 | 27,842 | |
| 成人 | 布あそび 金魚 | 6/10,6/11 | 2 | 8 | 16 | 12,250 | 12,000 | 24,250 | 有 | 1,500 | 6,125 | 12,250 | |
| 自由 | 3施設オープンデー& 中央コミハマ祭り | 6月19日 | 1 | - | 300 | 11,749 | 0 | 11,749 | 無 | 0 | 0 | 0 | 3館合同事業 |
| 自由 | 中央コミハマ祭り ワークショップ | 6月19日 | 1 | - | 103 | 10,000 | 0 | 10,000 | 無 | 0 | 0 | 0 | 共催:HugMama |
| 成人 | 鶴見に響く歓喜の歌 わたしたちの第九公演 | 4/24,5/16,6/6,6/2 7,7/4,7/10,7/11 | 7 | 80 | 357 | 0 | 0 | 0 | 有 | 15,000 | 0 | 0 | 共催:鶴見区民文化センター 経理処理:サルビアホール |
| 未就園児 保護者 | 親子ゆとり広場 おはなし会&相談会Ⅱ | 7月20日 | 1 | 各回5組 | 5 | 5,568 | 0 | 5,568 | 無 | 0 | 5,568 | 5,568 | 子育て応援事業 緊急事態宣言延長のため9月中止 |
| 小学生 | 夏休み特別企画 キッズ和太鼓体験! | 7月29日 | 2 | 各回7人 | 13 | 13,850 | 13,000 | 26,850 | 有 | 1,000 | 6,125 | 12,250 | |
| 小学生 | 夏休み特別企画 キッズお箏教室 | 8月4日 | 2 | 各回5人 | 9 | 18,770 | 9,000 | 27,770 | 有 | 1,000 | 5,568 | 22,274 | 共催:鶴見区民文化センター 講師2名 |
| 小学生 中学生 | 夏休み宿題教室 | 8/2,8/3,8/5,8/ 6,8/7 | 5 | 20 | 184 | 0 | 0 | 0 | 無 | 0 | 0 | 0 | 主催:鶴見国際交流ラウンジ |
| 小学生 中学生 | TSURUMIキッズダンスフェスタ ワークショップ | 9月5日 | 0 | 20 | 0 | 0 | 0 | 0 | 有 | 2,000 | 0 | 0 | 共催:鶴見区民文化センター 緊急事態宣言延長のため延期 |
| 小学生 中学生 | TSURUMIキッズダンスフェスタ | 9月18日 | 0 | 120 | 0 | 0 | 0 | 0 | 無 | 0 | 0 | 0 | 鶴見区民地域活動協会協働事業 緊急事態宣言延長のため延期 |
| 成人 | ストレッチ&リンパマッサージⅡ | 9/28~11/30 | 0 | 15 | 0 | 0 | 0 | 0 | 有 | 1,500 | 0 | 0 | 緊急事態宣言延長のため延期 |
| 成人 | ジャズプロサテライトIN鶴見 | 10月3日 | 1 | - | 30 | 0 | 0 | 0 | 無 | 0 | 0 | 0 | 共催:鶴見区民文化センター |
| 未就園児 保護者 | 親子ゆとり広場 おはなし会&相談会Ⅲ | 10/19,11/16,12/4 | 3 | 各回5組 | 30 | 16,704 | 0 | 16,704 | 無 | 0 | 5,568 | 16,704 | 子育て応援事業 |
| 自由 | 鶴見区民文化祭 作品展 | 11/12,11/13,11/14 | 3 | - | 715 | 0 | 0 | 0 | 無 | 0 | 0 | 0 | 主催:鶴見区役所、鶴見区文化協会 |
| 小学生 中学生 | 文化庁伝統文化親子教室事業 鶴見キッズおこと教室 | 11月21日 | 1 | 20 | 20 | 0 | 0 | 0 | 無 | 0 | 0 | 0 | 共催:鶴見区民文化センター 後援:文化庁 |
| 自由 | ハグママ フェスタ | 12月12日 | 1 | - | 86 | 0 | 0 | 0 | 無 | 0 | 0 | 0 | 共催:Hug Mama |
| 成人 | ストレッチ&リンパマッサージⅡ | 1/11,1/25,2/8,2/ /22,3/8 | 5 | 15 | 70 | 7,742 | 20,100 | 27,842 | 有 | 1,500 | 5,568 | 27,842 | 延期していたものを再開 |
| 成人 | 古典文学講座 | 1月29日 | 1 | 20 | 18 | (4,259) | 9,000 | 4,741 | 有 | 500 | 0 | 0 | |

(様式5)

| 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 | 布あそび 和菓子 | 2/9,2/10 | 2 | 10 | 20 | 12,250 | 10,000 | 22,250 | 有 | 1,000 | 6,125 | 12,250 | |
| 未就園児 保護者 | 親子ゆとり広場 おはなし会&相談会IV | 2/15,3/15 | 2 | 各回5組 | 20 | 17,954 | 0 | 17,954 | 無 | 0 | 5,568 | 11,136 | 子育て応援事業 読み聞かせ児童書5冊¥6,818- |
| 成人 | つるみ歴史講座 「見てきいて 鶴見再発見」 | 2/5,2/19,2/26, 3/12,3/19 | 5 | 30 | 180 | 0 | 0 | 0 | 有 | 2,500 | 0 | 0 | 共催:鶴見歴史の会 経理処理:鶴見歴史の会 |
| 小中学生 保護者 | TSURUMIキッズダンスフェスタ | 3月26日 | 1 | 10団体 | 348 | 2,376 | 0 | 2,376 | 無 | 0 | 0 | 0 | 鶴見区民地域活動協会協働事業 延期していたものを再開 |
| 小学生 中学生 | 外国籍児童学習支援教室 | 4月～3月 | 19 | 各回20 | 219 | 0 | 0 | 0 | 無 | 0 | 0 | 0 | 主催:鶴見国際交流ラウンジ |
| 小学生 中学生 | つるみ未来塾 | 5月～3月 | 35 | 各回20 | 712 | 0 | 0 | 0 | 無 | 0 | 0 | 0 | 主催:鶴見区生活支援課 |
| 成人 | つるみ歴史研究 | 5/27,6/24,11/2 5,3/24 | 4 | 10 | 36 | 0 | 0 | 0 | 無 | 0 | 0 | 0 | 共催:鶴見歴史の会 |
| | | | | | | | | | | | | | |
| | 合 計 | | 112 | | 3,573 | 150,000 | 92,600 | 242,600 | | | | 164,820 | |

(様式7)

施設名 横浜市鶴見中央コミュニティハウス

令和3年度 維持管理・保守点検報告書

| No. | 実施年月日 | 実施内容 | 業者名 | 点検結果等 | 対応状況 |
|-----|------------|---|-------------|-------|------|
| 1 | 4/7・4/21 | 設備巡回点検 | (株)ハリマビシステム | 異常なし | |
| 2 | 4/21 | 床面定期清掃、エアフィルター清掃、自動制御装置点検、シャッター保守点検、自動ドア保守点検 | (株)ハリマビシステム | 異常なし | |
| 3 | 5/6・5/19 | 設備巡回点検 | (株)ハリマビシステム | 異常なし | |
| 4 | 5/19 | エスカレーター保守点検、自動電話交換機保守点検、衛生害虫駆除 | (株)ハリマビシステム | 異常なし | |
| 5 | 6/2・6/16 | 設備巡回点検 | (株)ハリマビシステム | 異常なし | |
| 6 | 6/16 | AHU・FCU点検、FCUフィルター交換、エアフィルター清掃・空調機フィルター交換、エレベーター保守点検、床面定期清掃 | (株)ハリマビシステム | 異常なし | |
| 7 | 7/7・7/21 | 設備巡回点検 | (株)ハリマビシステム | 異常なし | |
| 8 | 7/21 | エレベーター保守点検(リモート点検) | (株)ハリマビシステム | 異常なし | |
| 9 | 8/4・8/18 | 設備巡回点検 | (株)ハリマビシステム | 異常なし | |
| 10 | 8/18 | エアフィルター清掃、エレベーター保守点検(リモート点検) | (株)ハリマビシステム | 異常なし | |
| 11 | 9/1・9/15 | 設備巡回点検 | (株)ハリマビシステム | 異常なし | |
| 12 | 9/15 | エレベーター保守点検 | (株)ハリマビシステム | 異常なし | |
| 13 | 10/6・10/20 | 設備巡回点検 | (株)ハリマビシステム | 異常なし | |
| 14 | 10/20 | 床面定期清掃、エアフィルター清掃、自動制御装置点検、エレベーター保守点検(リモート点検) | (株)ハリマビシステム | 異常なし | |
| 15 | 11/4・11/17 | 設備巡回点検 | (株)ハリマビシステム | 異常なし | |
| 16 | 11/17 | エレベーター保守点検(リモート点検)、照明器具清掃 | (株)ハリマビシステム | 異常なし | |
| 17 | 12/1・12/15 | 設備巡回点検 | (株)ハリマビシステム | 異常なし | |
| 18 | 12/15 | AHU点検、エアフィルター清掃、エレベーター保守点検、床面定期清掃 | (株)ハリマビシステム | 異常なし | |
| 19 | 1/5・19 | 設備巡回点検 | (株)ハリマビシステム | 異常なし | |
| 20 | 1/19 | エレベーター保守点検(リモート点検) | (株)ハリマビシステム | 異常なし | |
| 21 | 2/2・16 | 設備巡回点検 | (株)ハリマビシステム | 異常なし | |
| 22 | 2/16 | エアフィルター清掃、エレベーター保守点検(リモート点検)、床面定期清掃 | (株)ハリマビシステム | 異常なし | |
| 23 | 3/2・16 | 設備巡回点検 | (株)ハリマビシステム | 異常なし | |
| 24 | 3/16 | カーペットクリーニング、エレベーター保守点検 | (株)ハリマビシステム | 異常なし | |

令和3年度 苦情対応状況報告

| No. | 年月日 | 内 容 | 対 応 結 果 |
|-----|--------------------|---|--|
| 1 | 2021/5/18 | 「ワクチン接種場所一覧が載っている冊子を探している。コミュニティハウスにないのはおかしい」と苦情 | 複写したものをお渡し |
| 2 | 2021/6/2 | 「ワクチンの予約電話がかからない。コミュニティハウスの窓口で予約の代行をするべき」との苦情 | 「お役にたてず申し訳ありません」と謝罪(受付で利用者対応している際、「この場所でワクチンの予約代行をしている」と勘違いして2~3人の行列ができることもあり)。 |
| 3 | 2021/6/6 | 「ロビーで配布しているちらしの内容は全て知っておけ」との苦情 | 「できるだけ把握しているつもりですが、詳細はちらしの問い合わせ先にお尋ねください」と謝罪 |
| 4 | 2021/6/8 | 「インターネット予約を始めたのなら広くアピールするべき。なぜ仕組みがわかるような資料を作って配布しないのか。やっていることが非常にお役所的」との苦情 | 利用希望の団体にお渡ししている資料では満足していただけず残念 |
| 5 | 2021/6/9 | 「利用希望日に予約できない。もうこれ以上利用団体を増やさないでほしい。それができないのならば、横浜市の施設なのだから横浜市以外の団体は利用を断るべき」との要望 | 公会堂・スポーツセンターが長期にわたり利用できなくなり、そこを利用していたサークルがこちらに回ってきたのが原因のひとつ。「皆さま公平にお使いいただいています」と説明 |
| 6 | 2021/6/24 | 「利用希望日に既に別団体が予約していて申し込みできない」苦情 | 8月に横浜市長選挙期日前投票の会場となるため、15日間レクリエーションホールの予約が取れない状況に対する苦情。ご協力、ご理解いただけるよう説明 |
| 7 | 2021/6/25 | マスクをしないで来館した男性に「マスクをしてください」とお願いしたところ、「ワクチン接種したからマスクはしない」と言われる | コミュニティハウス利用の場合はマスク着用をお願いしていることを説明 |
| 8 | 2021/7/8 | (施設予約に関して)「自分たちの団体は1回も当選しない。それなのに毎週当選している団体がある」との苦情 | インターネットでも予約ができるように変更してから、利用団体名が可視化になり、優先利用団体を一般利用団体と勘違いされていたのが原因でした。その旨丁寧に説明しました |
| 9 | 2021/8/9~21期日前投票期間 | 期日前投票を区役所と同じ時間に開始せよ/消毒液が不快。会場責任者としてコミュニティハウスが対処すべき | 総務課統計選挙係の方に各ご意見をお伝えしました |
| 10 | 2021/9/23 | サルビアホール利用者より「駐車場の割引サービスがないのはおかしい」とのご意見(この日3件)。主催者側が「割引がある」と説明したもよう | コミュニティハウスはシークレインビルの全体管理者ではなく、駐車場独自の割引サービス(駅ビル利用など)があることを説明 |
| 11 | 2021/9/25 | 「貸出予約した図書を断りもなくキャンセルされた」との苦情 | 電話でのキャンセル依頼だったので、取り違えてしまったこと、あってはならない誤りであったことを謝罪、再発防止のため業務内容と心構えを徹底見直し |
| 12 | 2022/2/22 | レクリエーションホール換気問い合わせ | 換気方法を報告済み |
| 13 | 2022/2/28 | 新規利用登録に来館した方から「俺は納税者。お前から見たら王様。下僕はすぐにこちらの言うとおりにしろ。さもないと区役所に言うぞ」と暴言 | 新規登録に限らず、市民利用施設には少なからずルールがあることをお話ししましたが、限度を超えた態度をされるのでこれはカスタマーハラスメントにあたると思いました。 |

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～ | 新システムを導入して6月利用分より応当日申込から応当月申込に変更。インターネットでの予約も可能に。 | 毎朝の抽選時に来館できず部屋予約ができない団体にも公平な抽選を行うことができ、大変好評 |
| 2 | 7月 | 区内自治連たより(17町会)掲示 | 「区内各町内会の活動がわかるのでよい」とのご意見をいただきました。 |
| 3 | 10月12月 | イベント飾りつけ小物配布 | ハロウィンやクリスマス用に飾ってある小物を利用者に配布。とても喜ばれています。 |
| 4 | 1月～ | 抽選予約開始10日前に2か月先の優先予約状況をtwitterで公開 | 予定が立てやすいと好評。 |
| 5 | 2月～ | メンバー募集中のサークルちらしを30部印刷してラックに置き、壁掲示から、それぞれ持って行っていただく形式に変更 | ちらしラックが入口付近のよく見える場所にあるため、興味をもつていただく回数が増えてサークルのメンバー増加もしたと好評です。 |
| 6 | 3月～ | フリーWi-Fi設備を導入 | 会議室1・レクホールでご利用いただけます。 |

令和3年度 鶴見中央コミュニティハウス委員会開催状況

■第1回

| | |
|-----|--|
| 日時 | 2021年5月 書面開催資料配付 |
| 場所 | - |
| 出席者 | - |
| 議題 | ・令和2年 施設利用報告・事業報告及び決算報告 ・令和3年度 事業計画及び予算 |
| 意見等 | - |

令和3年度 利用者会議開催状況

■第1回 1月下旬予定→まん延防止等重点措置発出のためアンケート回収のみ

| | |
|-----|---|
| 日時 | - |
| 場所 | - |
| 出席者 | - |
| 議題 | - |
| 意見等 | - |

令和3年度 鶴見中央コミュニティハウス自己評価表

| 目標設定の視点 | 計画内容及び運営目標 | 計画内容及び運営目標に対する実績 | 今後の取組(改善計画) | 自己評価 |
|-------------------------|--|--|--|------|
| 利用者サービス(いずれもコロナ対策を徹底して) | <p>〈地域ニーズ・特性〉</p> <p>①子育て応援事業：お話し会&相談会・子育てママ・パパへの応援企画講座 他</p> | <p>・感染防止対策を徹底しながら「お話し会&相談会を実施」。緊急事態宣言発出時1回中止したが、その他は滞りなく実施</p> | <p>・一般利用団体の活動の妨げにならないような日程を組んで自主事業を実施</p> | A |
| | <p>②高齢者支援事業：軽い運動講座 他</p> <p>③多文化交流事業</p> <p>国際交流ラウンジ共催学習支援事業・学生会館共同事業 他</p> | <p>・感染防止対策を徹底しながら「運動講座」「学習支援事業」を実施</p> | | A |
| | <p>④潮田公園コミハ図書館の貸出の取次業務</p> | <p>・巣ごもり需要から取次数増加 R2年度:473冊、R3年度:520冊</p> | <p>・個人情報扱っていることを常に意識する</p> | A |
| | <p>〈公的施設としての管理〉</p> <p>①受付窓口での笑顔とやさしい対応</p> <p>②公平・公正・柔軟な利用者対応</p> <p>③館内外の点検による環境整備、季節感のある展示物等</p> <p>④区内外の情報提供&共有 こまめなチラシチェック</p> | <p>・緊急事態宣言発出期間は利用者から厳しいご意見をいただくこともあったが、落ち着いた態度で丁寧に説明し、トラブルが減少した</p> | <p>・飛沫対策を徹底し丁寧な対応を継続する</p> | A |
| | <p>〈緊急時対応〉</p> <p>① 定期的な三施設合同避難訓練の実施、避難経路の掲示、通達</p> | <p>・3館合同防災訓練を実施し、緊急時対応の共通認識が高まった</p> | <p>・感染対策閉館時より以前に行われていたシークレイン全体の合同訓練を希望</p> | A |
| 業務運営 | <p>〈利用者ニーズの把握と運営への反映〉</p> <p>①利用者アンケートやご意見箱、窓口による要望等の収集及び把握と迅速な対応、地域エリアとの利用調整</p> <p>② 利用者会議・運営協議会の実施</p> | <p>・窓口直接のご意見、利用者アンケート、ご意見箱からの内容に即時対応した</p> | <p>・利用者のご意見には即時対応し、館内表示 SNS 発信などで広報する</p> | A |
| | <p>〈管理運営及び緊急時対応〉</p> <p>①シークレインの総合的受付立場を遵守</p> <p>③ 三施設間での情報共有を密に、協力体制維持</p> <p>〈設置理念に即した運営〉</p> <p>①地域自治会関係団体の活動支援</p> <p>②地域子育てグループの活動支援</p> <p>④ 国際交流支援 他</p> | <p>・週2~3回程度の情報共有を行い、協力体制を徹底した</p> <p>・コロナワクチン接種会場を使用できなくなった地域団体に部屋利用支援をし、市民サービスの向上に努めた</p> | <p>・3館合同協力体制の継続</p> <p>・鶴見中央地区、豊岡地区のニーズにこたえる</p> | A |

様式 13

| | | | | |
|------|--|---|--|---|
| | <p>〈本市重要施策に対する取組〉</p> <p>①認知症予防、健康体操等の高齢者支援</p> <p>②お話し会&相談会による子育て応援</p> <p>③区民祭等、地域活動団体支援</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・感染防止対策を徹底のうえ、自主事業を計画通り実施 | <ul style="list-style-type: none"> ・感染防止対策を徹底し自主事業を実施 | B |
| | <p>〈利用促進〉</p> <p>① 稼働率：利用制限を踏まえる</p> <p>② 利用者数：利用制限を踏まえる</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・緊急事態宣言解除後稼働率が激増 R2年度：68%→R3年度：91% ・閉館があった昨年度より増加 | <ul style="list-style-type: none"> ・利用制限をふまえる ・利用制限をふまえる | A |
| | <p>〈自主事業計画〉</p> <p>①熟年者向け事業（健康体操 他）</p> <p>②子育て親応援事業（お話し会&相談会 他）</p> <p>③区内活動団体との共催事業（歴史文学講座・学習支援・国際交流事業）</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・感染防止対策を徹底のうえ、自主事業を実施。子育て応援系の自主事業において、感染拡大防止のため1件実施自粛、他は延期して実施 | <ul style="list-style-type: none"> ・感染予防を徹底すれば文化系、運動系いずれの自主事業も実施可能であることを証明する | B |
| | <p>〈施設維持管理計画〉</p> <p>①館内・共有スペースの清掃業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・委託業者による毎日数回の清掃 ・職員・スタッフによる時間帯別点検、清掃 <p>②建築物保守・設備機器・環境衛生の管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・専門業者による定期点検（法令に基づく点検） ・職員・スタッフによる点検（点検表に添って） <p>③保安警備</p> <ul style="list-style-type: none"> ・警備会社による警備（夜間・休館日の機械警備） ・ビル内の防災センターによる管理 ・職員による施設内巡回チェック | <ul style="list-style-type: none"> ・通常時より清掃と消毒を徹底 ・マスク着用拒否者、共有部分座り込み者、線路側スペース長期滞在者に対する注意奮起を徹底 | <ul style="list-style-type: none"> ・清掃、消毒の徹底を継続 ・前年度発生した不審者侵入事件を教訓に行ってきた、点検、施錠の徹底を継続する | A |
| | <p>④備品管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用貸出物品の維持管理（消毒の徹底） <p>（印刷機・コピー機・プロジェクター・電子ピアノ 他）</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・備品台帳整理を完全化 ・感染防止対策のため貸出物品制限を実施 | <ul style="list-style-type: none"> ・法令改正に基づき利用物品交換を行い、次年度に備える | A |
| 職員育成 | <p>〈個人情報保護等の管理〉</p> <p>①職員・スタッフへの個人情報保護に関する誓約書提出と個人情報遵守の重要性の徹底周知</p> <p>③ 利用者からの情報は必要最小限にとどめ、目的外使用</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・職員・スタッフへ個人情報遵守の重要性を徹底周知したことで、利用者対応により知りえた個人情報の漏洩を防止した | <ul style="list-style-type: none"> ・個人情報をお預かりするのは「部屋利用申込書」「図書貸出申込書」のみであることを継続する | A |

様式 13

| | | | | |
|-----------------------------|---|--|--------------------------------|---|
| | を禁止、事業等終了後は速やかにシュレッダーで処分 ③PC パスワード設定&施錠実施 ④ 個人情報につながる書類は、盗難防止に努め、閉館時施錠保管管理 | | | |
| | 〈研修計画〉 ①協会全体の合同実務研修 ②施設研修（人権・個人情報・業務） ⑤ シークレイン合同研修（防災避難訓練・AED・防犯） | ・研修数減少により参加数が伸びなかったが、できる限り参加するよう職員・スタッフへ促した | ・協会主催、それ以外の研修にも積極的に参加する | B |
| 財 務 | 〈収入計画〉（指定管理料・事業収入・印刷収入・他） ・自主事業による参加費収入維持 ・印刷・コピー等、雑収入維持 | ・参加費収入は R2 年度と比べ微増したが、参加費収入、雑収入共に当初予算額より減となった | ・コピー機サービスを再開、自動販売機設置場所移動による収入増 | B |
| | 〈支出計画〉 ・本協会の経理規定に基づく最小経費の実施 ・事務用品等の消耗品の経費節減 | ・消耗品経費削減 R2 年度：249,622 円→R3 年度：226,950 円※WiFi 設置を除いた額 | ・消耗品購入にかかる経費の徹底削減を継続 | A |
| その他 （上記4つの視点以外の項目があれば追記） | 施設配置上、鶴見中央コミュニティハウスの受付は、3施設の総合的な窓口の位置づけとなっており、シークレイン内の情報以外にも近隣の地域・施設の情報が求められるため、できる限り情報収集に努め、ファイル化し、情報提供を継続実施 | ・3施設の総合窓口としての役割を果たし、他運営2施設の案内を積極的に行った | ・3施設の総合窓口としての役割を継続 | A |
| 利用者等の意見 | 窓口・アンケート・ご意見箱・利用者会議等でのご意見は、運営協議会に諮り、決定事項は紙面や口頭にて速やかに告知 | ・ご意見箱、利用者アンケートにより意見収集し、対応した | ・いただいたご意見にすぐに検証し、対応する | A |

《自己評価》

- A：計画、目標を上回って実施
- B：計画、目標を保持して実施
- C：計画、目標を下回って実施

※「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