

令和2年度 「横浜市藤が丘地区センター」 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	36,564,000		36,564,000	36,564,000	0	横浜市より
利用料金収入	4,500,000		4,500,000	2,770,580	1,729,420	
自主事業 (指定管理料充当の自主事業) 収入					0	
自主事業収入	3,500,000		3,500,000	148,000	3,352,000	
横浜市による運営支援 (休館期間等)				169,000	169,000	休館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
横浜市による運営支援 (利用再開後の期間等)				1,948,783	1,948,783	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	1,520,000	0	1,520,000	843,321	676,679	
印刷代	550,000		550,000	351,515	198,485	
自動販売機手数料	770,000		770,000	330,502	439,498	
駐車場利用料金収入			0		0	
その他 ( )	200,000		200,000	161,304	38,696	
<b>収入合計</b>	<b>46,084,000</b>	<b>0</b>	<b>46,084,000</b>	<b>42,443,684</b>	<b>3,640,316</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>22,369,000</b>	<b>0</b>	<b>22,369,000</b>	<b>21,645,542</b>	<b>723,458</b>	
給与・賃金	20,510,000		20,510,000	19,636,806	873,194	
社会保険料	1,518,000		1,518,000	1,629,784	111,784	
通勤手当	278,000		278,000	337,320	59,320	
健康診断費	45,000		45,000	23,632	21,368	
勤労者福祉共済掛金	18,000		18,000	18,000	0	
退職給付引当金繰入額			0		0	
<b>事務費</b>	<b>2,563,000</b>	<b>0</b>	<b>2,563,000</b>	<b>2,602,833</b>	<b>39,833</b>	
旅費	14,000		14,000	6,779	7,221	
消耗品費	700,000		700,000	685,657	14,343	
会議賄い費	10,000		10,000	8,034	1,966	
印刷製本費	10,000		10,000	0	10,000	
通信費	131,000		131,000	177,761	46,761	
使用料及び賃借料	471,000	0	471,000	434,280	36,720	
横浜市への支払分	41,000		41,000	40,920	80	
その他	430,000		430,000	393,360	36,640	
備品購入費	420,000		420,000	553,354	133,354	
図書購入費	60,000		60,000	47,900	12,100	
施設賠償責任保険	46,000		46,000	45,290	710	
職員等研修費	50,000		50,000	0	50,000	
振込手数料	11,000		11,000	3,300	7,700	
リース料	488,000		488,000	448,416	39,584	
手数料	130,000		130,000	192,062	62,062	
地域協力費	22,000		22,000	0	22,000	
<b>事業費</b>	<b>3,500,000</b>	<b>0</b>	<b>3,500,000</b>	<b>258,003</b>	<b>3,241,997</b>	
自主事業 (指定管理料充当の自主事業) 費			0	0	0	
自主事業費	3,500,000		3,500,000	258,003	3,241,997	
<b>管理費</b>	<b>10,529,000</b>	<b>0</b>	<b>10,529,000</b>	<b>8,980,396</b>	<b>1,548,604</b>	
光熱水費	4,240,000	0	4,240,000	2,612,265	1,627,735	
電気料金	2,390,000		2,390,000	1,450,065	939,935	
ガス料金	1,150,000		1,150,000	821,558	328,442	
水道料金	700,000		700,000	340,642	359,358	
清掃費	1,004,000		1,004,000	1,004,302	302	
修繕費	2,200,000		2,200,000	2,141,920	58,080	
機械警備費	262,000		262,000	261,800	200	
設備保全費	2,823,000	0	2,823,000	2,960,109	137,109	
空調衛生設備保守	944,000		944,000	944,238	238	
消防設備保守	150,000		150,000	149,601	399	
電気設備保守	163,000		163,000	163,020	20	
害虫駆除清掃保守	59,000		59,000	58,464	536	
駐車場設備保全費			0		0	
その他保全費	1,507,000		1,507,000	1,644,786	137,786	
共益費			0		0	
<b>公租公課</b>	<b>2,180,000</b>	<b>0</b>	<b>2,180,000</b>	<b>2,490,260</b>	<b>310,260</b>	
事業所税			0		0	
消費税	1,960,000		1,960,000	2,270,000	310,000	
印紙税			0	1,005	1,005	
その他 ( )	220,000		220,000	219,255	745	
<b>事務経費 (計算根拠を説明欄に記載)</b>	<b>3,443,000</b>	<b>0</b>	<b>3,443,000</b>	<b>4,014,689</b>	<b>571,689</b>	
本部分	3,443,000		3,443,000	4,014,689	571,689	
当該施設分			0		0	
<b>二一ズ対応費</b>	<b>1,500,000</b>		<b>1,500,000</b>	<b>1,520,167</b>	<b>20,167</b>	
<b>支出合計</b>	<b>46,084,000</b>	<b>0</b>	<b>46,084,000</b>	<b>41,511,890</b>	<b>4,572,110</b>	
<b>差引</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>931,794</b>	<b>931,794</b>	

自主事業費収入				148,000		
自主事業費支出				258,003		
自主事業収支				110,003		

管理許可・目的外使用許可収入				330,502		
管理許可・目的外使用許可支出				40,920		
管理許可・目的外使用許可収支				289,582		

(様式2)

## 令和2年度地区センター利用状況(団体+個人利用)

施設名 藤が丘地区センター

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		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11,147	0%
5月		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10,415	0%
6月	29	1,283	1,828	3,111	107	188	66	24	43	565	1,167	495	456	3,111	12,411	25%	
7月	30	2,486	2,931	5,417	208	473	200	453	161	722	1,753	778	669	5,417	13,015	42%	
8月	30	3,111	3,657	6,768	383	579	335	681	325	940	1,982	880	663	6,768	9,796	69%	
9月	29	3,181	4,033	7,214	402	603	244	572	229	1,033	2,304	966	861	7,214	11,430	63%	
上半期計	118	10,061	12,449	22,510	1,100	1,843	845	1,730	758	3,260	7,206	3,119	2,649	22,510	68,214	33%	
10月	30	3,356	4,676	8,032	389	517	376	785	234	887	2,518	1,139	1,187	8,032	10,727	75%	
11月	29	3,292	4,523	7,815	452	460	305	801	199	1,017	2,402	1,006	1,173	7,815	14,568	54%	
12月	26	2,877	3,544	6,421	345	478	303	586	196	792	2,039	842	840	6,421	10,406	62%	
1月	26	2,510	2,818	5,328	363	401	211	579	109	724	1,602	767	572	5,328	9,322	57%	
2月	27	3,036	3,231	6,267	374	484	183	872	169	879	1,722	866	718	6,267	11,433	55%	
3月	30	3,724	4,089	7,813	452	726	508	1,034	195	794	2,253	995	856	7,813	545	1434%	
下半期計	168	18,795	22,881	41,676	2,375	3,066	1,886	4,657	1,102	5,093	12,536	5,615	5,346	41,676	57,001	73%	
年間合計	286	28,856	35,330	64,186	3,475	4,909	2,731	6,387	1,860	8,353	19,742	8,734	7,995	64,186	125,215	51%	

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	0	0	0	0	0		0
5月	0	0	0	0	0		34
6月	2,874	129	108	3,111	768		2,312
7月	4,978	272	167	5,417	1,348		3,492
8月	6,282	294	192	6,768	1,494		3,411
9月	6,683	313	218	7,214	1,674		3,664
上半期計	20,817	1,008	685	22,510	5,284	0	12,913
10月	7,350	423	259	8,032	1,787		3,551
11月	7,135	427	253	7,815	1,639		3,400
12月	5,869	326	226	6,421	1,617		3,015
1月	5,016	162	150	5,328	1,315		3,700
2月	5,805	267	195	6,267	1,730		3,542
3月	7,217	290	306	7,813	2,510	0	3,908
下半期計	38,392	1,895	1,389	41,676	10,598	0	21,116
年間合計	59,209	2,903	2,074	64,186	15,882	0	34,029

## 令和2年度 ニーズ対応費使途一覧

No.	実施内容	金額(円)	備考
1	フレッツ光利用料	5,720	事務費
2	図書購入費(15冊)	20,662	図書購入費
3	朝日ネット使用料	1,650	事務費
4	緑のボランティア(植栽)苗代	6,352	緑化費
5	図書購入費(16冊)	23,933	図書購入費
6	フレッツ光利用料	5,720	事務費
7	朝日ネット使用料	1,650	事務費
8	フレッツ光利用料	5,720	事務費
9	朝日ネット使用料	1,650	事務費
10	緑のボランティア(植栽)賄代	384	緑化費
11	図書購入費(15冊)、夏休み図書	42,701	図書購入費
12	緑のボランティア会議賄費	927	緑化費
13	フレッツ光利用料	5,720	事務費
14	図書購入費(16冊)	25,313	図書購入費
15	朝日ネット使用料	1,650	事務費
16	図書購入費(14冊)	22,729	図書購入費
17	フレッツ光利用料	5,720	事務費
18	朝日ネット使用料	1,650	事務費
19	緑のボランティア会議賄費	995	緑化費
20	フレッツ光利用料	5,720	事務費
21	図書購入費(17冊)	26,828	図書購入費
22	朝日ネット使用料	1,650	事務費
23	緑のボランティア会議賄費	597	緑化費
24	緑のボランティア(植栽苗代)	10,102	緑化費
25	フレッツ光利用料	5,720	事務費
26	図書購入費(16冊)	22,523	図書購入費
27	朝日ネット使用料	1,650	事務費
28	図書購入費(15冊)	22,903	図書購入費
29	フレッツ光利用料	5,720	事務費
30	朝日ネット使用料	1,650	事務費
31	図書用ブックエンド	2,240	事務費
32	緑のボランティア会議賄費	1,367	緑化費
33	図書購入費(14冊)	21,747	図書購入費
34	フレッツ光利用料	5,720	事務費
35	朝日ネット使用料	1,650	事務費
36	図書購入費(17冊)	24,916	図書購入費
37	フレッツ光利用料(ニ)	5,720	事務費



## 令和2年度 自主事業報告書 4/4(4月～3月)期

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)	講師謝 金額 (円)	
60歳以上男女	リフレッシュシニア体操 <b>中止</b>	5～9,10～3月	前期後 期15回	100	0	0	0	0	有	2,000	3,000	60,000	講師2名
35歳以上男女	健康づくり体操 <b>中止</b>	5～9,10～3月	前期後 期15回	100	0	0	0	0	有	2,500	000-7000	120,000	講師2名
35歳以上男女	有酸素運動 <b>中止</b>	5～9,10～3月	前期13 回後期 15回	50	0	0	0	0	有	200	7,000	56,000	講師1名 当日参加型 1回200円
一般	ビューティーストレッチ <b>中止</b>	5～9,10～3月	前期後 期15回	80	0	0	0	0	有	4,000	8,000	80,000	講師1名
35歳以上男女	健美操 <b>中止</b>	5～9,10～3月	前期後 期15回	80	0	0	0	0	有	3,000	7,000	70,000	講師2名
35歳以上男女	ZUMBA®gold <b>中止</b>	5～9,10～3月	前期後 期15回	80	0	0	0	0	有	3,000	5,000	50,000	講師1名
幼児と保護者小学生一般	大人のためのお話会	4,7,10,1月	大人4回	20	66	0	2,820	2,820	無	0	0	30,000	四季語り
一般	おはなしのゆりかご	4～3月	22回	20	106	0	###	58,350	無	0	0	0	おはなしのゆりかご
一般	住まいの修繕学校	4,7,12,3月	3回	16	33	0	12,880	12,880	有	500	5,000	5,000	NPO法人住まいの学習館
一般	ハウスクリーニング講座	6,11月	1回	16	12	0	1,020	1,020	無	0	0	0	指定管理者NPO法人建物管理ネットワーク提供
一般	あおばFPによるくらしの講座	4～3月	8回	20	52	0	21,075	21,075	有	500	0	0	あおばFPくらしの会 講師4名 (講師謝金は参加者人数による)
一般	社交ダンス入門講座 <b>中止</b>	6～8月	16回	24	0	0	0	0	有	7,000	1,250	40,000	藤が丘ダンスパーティーの会 講師2名
一般	藤が丘ダンスパーティー <b>中止</b>	4,6,9,12,3月	5回	100	0	0	0	0	有	00-1000	0	0	藤が丘ダンスパーティーの会
一般	園芸講座(春夏秋冬)	4,6,9,1月	2回	20	23	0	7,473	7,473	有	500	3,527	3,527	藤が丘の会(講師謝金は参加者人数による)
一般	メイクボディ教室 <b>中止</b>	7,8月	前後4回	16	0	0	0	0	有	2,500	0	0	自主体探「ビューティーストレッチ」講師1名
一般	図書ボランティア	4～3月	11回	10	11	0	3,360	3,360	無	0	0	0	図書ボランティア
一般	緑のボランティア	4～3月	11回	10	53	0	3,360	3,360	無	0	0	0	緑のボランティア
一般	初めてのフラダンス <b>中止</b>	5,6月	6回	20	0	0	0	0	有	3,500	0	0	登録サークル「マハロ」講師1名
一般	暮らしレッスン事始め	10月	1回	40	36	0	3,541	3,541	有	500	0	0	登録サークル「東京第四友の会 緑方面」
一般	水彩画にチャレンジ	12月	1回	20	11	0	8,433	8,433	有	1,000	4,088	8,176	講師1名
一般	秋のスペシャルコンサート <b>中止</b>	11月	1回	80	0	0	1,474	1,474	有	700	1,785	50,000	登録サークル「チェレスティッシモ」28名
一般	緑弦楽合奏団 音楽の花束 <b>中止</b>	10月	1回	70	0	0	0	0	有	700	3,000	60,000	登録サークル「緑弦楽合奏団」20名
一般	クリスマスロビーコンサート <b>中止</b>	12月	1回	80	0	0	0	0	無	0	0	0	登録サークルによるコンサート
一般	フランクメソッド講座 <b>中止</b>	9～10月,1～3月	各3回	20	6	0	690	690	有	6,000	0	0	自主体操「健美操」講師1名
一般	映画とドラマで日本史を巡る <b>中止</b>	5月～12月	6回	40	0	0	0	0	有	500	0	0	講師1名
一般	日本文化を伝える英会話 <b>中止</b>	5～9月	10回	20	0	0	0	0	有	7,000	0	0	講師1名
一般	知って安心！相続の基本知識！	11月	1回	20	18	0	6,474	6,474	有	500	0	0	税理士法人あおば

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)	講師謝金額(円)		
一般	フラワーリース講座	4,9,12,3月	3回	16	18	0	####	40,920	有	1700~	5,000	5,000	講師1名	
一般	3.11を忘れない	3月	1回	40	8	0	1,380	1,380	無	0	0	0	みんなであつなろうっ！藤が丘の街で！実行委員会	
一般	手作りお菓子講座	中止	5,7,9,12月	2回	12	0	0	6,045	6,045	有	1,200	6,000	6,000	講師1名
一般	手作りパン講座	中止	5,10,3月	2回	12	0	0	2,436	2,436	有	800	0	0	講師1名
一般	手作り味噌講座	中止	9月	1回	20	0	0	0	0	有	3,000	10,000	10,000	講師1名
一般	ホームグラウンドの会	6月~3月	1回	30	29	0	0	0	有	800	0	0	登録サークル30団体	
一般	笑いと言情の落語	10月	1回	40	27	0	11,410	11,410	有	500	0	0	講師1名	
一般	製本を覚えて楽しく活用しよう	中止	6月	1回	16	0	0	0	有	500	0	0	講師「登録団体、藤が丘手作り絵本夢の会」	
一般	韓国料理講座	中止	1月	1回	20	0	0	0	有	1,600	0	0	講師1名	
一般	マジック入門講座	11月	2回	20	34	0	6,380	6,380	有	500	5,000	5,000	講師1名	
幼児と保護者	親子リトミック	中止	4~6月	6回	20	0	0	0	有	6,000	0	0	講師1名 親子15組	
小学生	夏休み子ども工作塾	中止	8月	1回	20	0	0	0	有	500	2,000	20,000	おやじの腕まくり 講師10名	
幼児と小学生	おもちゃ病院	8月,2月	2回	30	25	0	9,025	9,025	無	0	1,500	7,500	横浜北部おもちゃドクターの会	
小学生	子ども生け花 花とあそぼう	中止	3月	1回	16	0	0	0	有	800	3,000	3,000	講師1名	
小学生	夏休み子ども将棋教室	中止	8月	5回	20	0	0	0	無	0	0	0	もえぎ野将棋教室	
小学生	夏休み子ども卓球教室	中止	8月	4回	40	0	0	0	有	800	277	40,000	あおぼらージ愛好会24名	
小学生	自分で作るおやつ	中止	6,10,2月	2回	24	0	0	####	25,080	有	500	0	0	登録サークル「東京第四友の会 緑方面」
小学生	ママとちくちく	中止	8月	1回	24	0	0	0	有	500	0	0	登録サークル「東京第四友の会 緑方面」	
小学生	夏休み科学実験と工作	中止	8月	2回	20	0	0	0	有	1,000	0	0	ひととゆめのネットワーク	
小学生と保護者	ハロウィン親子エコ工作教室	中止	12月	1回	24	0	0	0	有	500	833	5,000	NPO法人アース・エコ 講師6名	
小中学生	もえぎ野中三者連携小中交流会	中止	10月	1回	40	0	0	0	無	0	0	0	もえぎ野小中学校	
								1,000	1,000					自主事業傷害保険料
								23,377	23,377					印刷紙他
合計		実際の開催数	52		568	0	####	258,003	0	65,600	82,260	734,203		

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 委託内容一覧

No.	委託期間	委託内容	金額(円)	業者名
1	令和2年4月1日 ～ 令和3年3月31日	清掃業務	1,004,302	横浜建物管理協同組合
2	令和2年4月1日 ～ 令和3年3月31日	機械警備	261,800	横浜建物管理協同組合
3	令和2年4月1日 ～ 令和3年3月31日	設備総合巡視点検	321,200	横浜建物管理協同組合
4	令和2年4月1日 ～ 令和3年3月31日	空調自動制御保守点検	194,700	横浜建物管理協同組合
5	令和2年4月1日 ～ 令和3年3月31日	冷温水機等保守点検	749,538	横浜建物管理協同組合
6	令和2年4月1日 ～ 令和3年3月31日	自動ドア保守点検	238,700	横浜建物管理協同組合
7	令和2年4月1日 ～ 令和3年3月31日	害虫駆除	58,464	横浜建物管理協同組合
8	令和2年4月1日 ～ 令和3年3月31日	エレベーター保守点検	726,000	日本オーチス・エレベーター株式会社
9	令和2年4月1日 ～ 令和3年3月31日	消防設備保守点検	149,601	横浜建物管理協同組合
10	令和2年4月1日 ～ 令和3年3月31日	レジオネラ菌水質検査	58,300	横浜建物管理協同組合
11	令和2年4月1日 ～ 令和3年3月31日	貯水槽清掃及び水質検査	80,586	横浜建物管理協同組合
12	令和2年4月1日 ～ 令和3年3月31日	自家用電気工作物保安	163,020	関東電気保安協会
13	令和2年4月1日 ～ 令和3年3月31日	その他保全(植木剪定他)	220,000	高橋園芸
	合計		4,226,211	

## 令和2年度 修繕一覧

No.	修繕年月日	修繕箇所	金額(円)	業者名
1	R2年5月15日	手洗い水栓交換工事	51,700	有限会社中山設備
2	R2年7月15日	①屋上のパラペット補修工事 ②東側フェンスの錆止め塗装工事 ③東側階段横(ガスメーターの上方部)のコンクリ亀裂のモルタル補修	64,900	北陽建設株式会社
3	R2年8月7日	給水ポンプのグランドパッキン交換工事	43,780	三洋装備株式会社
4	R2年9月19日	外部サッシ網戸取付工事	209,000	北陽建設株式会社
5	R2年10月15日	体育館手洗い場水栓修理工事	32,780	有限会社中山設備
6	R2年11月11日	1階女子トイレ樹脂タンク水漏れ修理	46,200	有限会社中山設備
7	R2年11月24日	中会議室床置ファンコイル保温材他修理	53,350	三洋装備株式会社
8	R2年11月25日	東側屋外スペース扉前のインターロッキング補修工事(地面くぼみによる雨水溜まりの補修工事)	203,500	北陽建設株式会社
9	R3年2月10日	防犯カメラ増設	97,680	新日本管理株式会社
10	R3年2月8日	1階犬走り部分雨水排水桝修理工事	66,000	北陽建設株式会社
11	R3年2月20日	1階犬走り部分平板敷き込み工事	1,218,800	北陽建設株式会社
12	R3年3月2日	体育室バレーボール・バトミントン支柱等整理棚の更新(支柱ハンガー10本掛け)	54,230	東京体育用品株式会社
			2,141,920	

## 令和2年度 備品一覧

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	非接触検知器	TOA-TMN-2000	65,780	1	2020/11/11			増
2	モニター(サイネージ用)	I-O DATA(43型)	49,808	2	2020/12/4			増
4	パソコンワイドモニター	DELL 23.8インチ	11,520	2	2020/10/24			増
5	モニター(サイネージ用)	I-O DATA(27型)	16,980	1	2020/12/2			増
6	ビルトインコンロ	ノーリツ(N3GQ2RVQ1)	190,000	4	2021/2/23			増
7	防犯カメラ	塚本無線	25,800	1	2021/2/26			増
8	支柱ハンガー(10本掛け)	S3836	49,300	1	2021/3/2			増
9	パソコンワイドモニター	DELL 23.8インチ	12,419	1	2021/3/5			増
11	ロッカー	OC-LK6WH	30,338	4	2021/3/23			増
10	ビルトインコンロ	リンナイ	192,800	4	2002/3/28	4	2021/2/23	減
12	ノート型パソコン	PC-VJ20EANDK	122,688	1	2015/3/31	1	2020/12/27	減
13	ビルトインコンロ	リンナイ	192,800	4	2002/3/28	4	2021/2/23	減
14	ロッカー	ナイキ	18,900	1	1989/11/25	1	2021/3/23	減
15	ロッカー	ナイキ	22,500	3	1989/11/25	3	2021/3/23	減
16	スライド映写機	エルモ	97,500	1	2001/3/22	1	2021/3/23	減
17	パンフレットスタンド	イトーキVCCV-013	48,195	1	2011/3/28	1	2021/3/23	減

(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2年度 苦情対応状況報告

No.	年月日	内 容	対 応 結 果
1	R2年6月2日	開館したので入館したら「きつい口調で入館を断られた」(個人利用者)	6月1日からの一部制限付き開館後の運営についての苦情です。個人利用目的の方でした。この期間は、登録団体の予約者のみの利用となっていたことから、受付スタッフが入館をお断りしたのですが、その言い方が不適切なものでした。利用制限を設けての開館となりましたが、利用者にとっては制限内容の詳細までにご存じない方が多い中で、スタッフは当館側の事情を優先する形でお伝えしました。以後、十分気をつけ、気持ちよく施設を利用していただくようこころがけます。
2	R2年6月4日	囲碁利用者から「外の掲示板に囲碁は利用できないと掲示されたていたようだが、字が小さくて見えず、入館したら断られた」	6月1日から一部制限付きで開館しました。その制限内容を外の掲示板に貼りだしていましたが、制限内容が多かったということもあり、肝心の内容がわかりにくいものでした。以降、はっきりわかる掲示物を作成するように心掛け、気持ちよく施設を利用して頂けるようこころがけます。
3	R2年6月10日	休館に伴う部屋のキャンセルで「返金額が10円足りなかった」と苦情	前年度のコロナによる休館で発生した利用料金の返金に関する苦情。10円が不足していたとのことでしたが、返金時に双方が現金を確認せずに受け渡しを行い、受付を離れてしばらくしてから10円が足りなかったとお申し出でした。キャンセル料金の返金は昨年度の会計処理のため、年度末までに全ての返金分を封筒に小分けにしていました。この返金に限らず、料金の受け渡し時には、その場でしっかりと確認していただくよう徹底していきたいと思っております。今回の不足分は、追加でお支払いしました。
4	R2年6月21日	体育室利用の利用者同士の緊張？	ヨガの利用者から、卓球やバドミントンプレイヤーのスマッシュ時に発する発声や気合いに対して「飛沫感染リスクがある。声を出さないように注意して欲しい」との依頼がありました。さらに、プレイしていない人が、大声を出して談笑していることに対して、マスク着用をしっかりと守るように指導して欲しいとの要請がありました。 これに対して、「プレイ中に熱が入り過ぎ、声を出すことを禁止するというのは、プレイ自体を認めている以上、なかなかそれは難しいかもしれません」と対応。 プレイ外での談笑はマスク着用が原則のため、着用を依頼しました。

No.	年月日	内 容	対 応 結 果
5	R2年6月24日	入館時にアルコール消毒を強要された (区役所への苦情の投稿メール)	入館時に男女二人の受付スタッフに、アルコール消毒を強要されたという苦情です。この苦情者の来館日時が投稿メールには記されていないので事実関係の確認が難しい状況ではありますが。ただ、投稿者が「消毒を強要された」と感じたことは紛れもなく事実だと思います。6月1日以降、入館者には手指のアルコール消毒をお願いしておりますが、決して強制はしてはおりません。当館のスタッフの口調がきつく、利用者の方は、それを命令調だと感じられたようです。この事実は、謙虚に受けとめなければならないと思います。問題は意志の伝え方、言い方だと思います。この事実を事例・教訓として、しっかり改善していきます。
6	R2年6月24日	午後9時閉館後に敷地内に進入の上、東側の入口前のベンチ付近に煙草の吸殻が複数回にわたり捨てられていました	先の行為は3日連続で行われました、この1週間前にも同様のケースがありました。捨てられた吸殻は、毎回5本～10本。加えて携帯用の吸殻入れに入っていたと思われる灰もまき散らかしてありました。東側入口前のベンチは、閉館後は街灯も消え、周囲からはほぼ見えない状況にあります。4回とも煙草の銘柄も、吸殻の特徴も同じです。同一の方と思われます。そこで、人感センサー付き街灯の設置と注意書きを張り紙をしたところ、行為は収まりました。
7	R2年7月5日	地区センターに隣接する家主から、センター敷地内で吸った煙草の煙が家の中に入ってきて迷惑している	地区センター敷地内は、むろん禁煙です。ごく一部の地区センター利用者が、休憩時間等を利用して敷地内で喫煙するケースを稀に目にします。こちらで見かけた時には、注意をしていますが、事務所内からは死角になっている場所もあるので注意深く巡回を行ってまいります。
8	R2年7月11日	コロナの影響で部屋の喚起を促すため窓を開けたいが、藤が丘地区センターには網戸がない	当館の窓には、どの部屋にも網戸が取り付けられていませんでしたが、9月に1階の部屋にはすべての窓に網戸を設置しました。
9	R2年8月3日	飲食コーナーでの小学低学年の子供たちが大声で騒ぎ過ぎです	子供たちが元気ではしゃぐ姿は、端で見ていて微笑ましく感じる時もありますが、時には周囲に迷惑をかけるケースもあります。そんな時は「自分たちが迷惑をかけられる逆の立場だったら、どう思うだろうか？」と子どもたち自身に考えさせることで、注意を促すようにしています。

No.	年月日	内 容	対 応 結 果
10	R2年9月15日	<p>体育室A面利用希望の卓球団体から、次の2点の申し入れがありました。応答月の11月の抽選に関して、①自分の団体に比べて、他の同じ団体が多く当選している。不公平ではないか。抽選方法の内容を知りたい。②WEB予約者がひとコマも当選しない場合、一般抽選時に優先的にひとコマ予約できる仕組みだが、当選者も落選者も横一線で抽選すべきではないか。</p>	<p>【①への対応】体育室各3面の抽選方法はPCソフトにより公平に実施。全面とAB面・BC面・AC面の3分の2面が優先的に、同率で当選します。A・B・Cの各3分の1面は、上記の3分の2面のいずれかが当選した時に、残りの3分の1面が残るので必然的に当選となります。また、全面または3分の2面にエントリー団体がない場合に、各3分の1面が当選することになります。</p> <p>【②への対応】本年6月までは、当選者も落選者も横一線で抽選を実施していました。しかし、幅広い利用者の方々に施設を利用させていただくためにWEBで予約がとれなくなった方々に機会を得られる現行案のほうが、より多くの当選者を出すことができますので現状を継続してまいります。</p>
11	R2年10月2日	<p>検温器を額に当てないでくれ！</p>	<p>6月の開館時には検温器で入館者の額にセンサを当て検温をしていましたが、人によっては怖がる方や敬遠される方もいらっしゃいましたので、利用者が自ら検温器の定位置に顔を持っていくと検温ができる自動検温器を購入しました。</p>
12	R2年11月17日	<p>体育館横の駐車場に駐車防止用のコーンを置くのは止めて欲しい</p>	<p>左記は、事前予約の駐車場利用者ではなく、図書返却のために一時的に駐車利用する方からの申し入れです。本来、当館の駐車場は駐車台数が限られているため、部屋利用の荷物搬入や歩行困難者等に限り駐車場を使用して頂いております。本の返却やコピー利用の短時間利用は、駐車場に空きがある場合に例外的に認めていますが「これはあくまでも例外であり原則は予約車以外の駐車は使用できない」旨を説明しています。駐車禁止のコーンを設置したのは、区画整理の目的で予約なしの駐車を避けるためのものです。</p>
13	R2年12月3日	<p>コロナによる部屋の取消しはキャンセル料を取るべきではない</p>	<p>1月の緊急事態宣言前の12月に、1週間以内の部屋のキャンセルに対してキャンセル料のお願いしたところ、「コロナ」を理由に支払いを拒否されました。感染拡大が広がってきている中での出来事でしたが、「1週間前までにご判断いただければキャンセル料は申し受けませんので、今後は早め早めのご判断をお願いします」と説明。ご協力いただくことを納得していただきました。</p>
14	R3年1月21日	<p>囲碁盤の裏のゴム製のクッションが外れてガタついているのがある。また、線が消えかけている碁盤もある。修理するなり、新しい碁盤に代えていただけないか</p>	<p>確かにクッションが外れ、ガタついている囲碁盤がいくつかあります。また、線が消えかかっているものもあります。これまで、下敷きをひいてもらったり、線が消えかかった碁盤に関しては、線を書き足したりするなどして、“長寿命化”を図ってきました。でも、あまりに傷んでいるものについては更新いたします。また、修理して利用可能なものについては、引き続き、修理努力を重ねていきます。</p>

(様式11)

No.	年月日	内 容	対 応 結 果
15	R3年2月4日	1階娯楽コーナーにて打ち合わせをしている利用者の声が大きく、隣の学習コーナーで勉強している学生さんから「静かにするように指導して欲しい」との依頼	受験シーズンということもあり、多くの学生さんが黙々と勉強している中、打ち合わせをしている利用者の声が余計に響いたようです。すぐに、少し声を落としていただくようお願いしました。学生さんも納得して頂きました。
16	R3年2月25日	体育室内ではこの時期でも、コロナ対策で喚起を促進するため換気扇をONにし、足元の窓を開けています。風が強い時など、バトミントンや卓球利用者から窓を閉めるよう強く要請されます。	新型コロナ感染拡大防止の観点から、粘り強く説得し、なんとか納得していただいています。
17	R3年3月19日	横浜市図書館 図書取次サービスで到着済図書の受け渡しの際、当初、「届いていない」旨の対応し、よくよく確認すると到着済みであり、利用者から対応不備に厳しい叱責を受ける。	対応不備を丁寧に長い時間掛けてお詫びしてやっのご理解頂きました。横浜市図書館の取次サービスでは、何度か受取来館いただいた際に未着があり、今回もそうではと思いい込みがありました。保管棚に入れる際に確認、棚入れ後の二重チェックのフローを徹底すること。思い込みは、しないことを徹底しま

## 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3月 ～ 令和2年5月	平成2年3月3日～5月31日までの休館中に、下記の館内外の清掃・整理・整備・修繕を実施しました。	日頃はなかなか整理・整頓・清掃ができなかった箇所や物品をかなり実施することができました。トイレの自動水栓化は、来館者にとっても喜ばれています。
2		①各部屋の床・戸棚・器具庫の清掃 ②和室押し入れ・玉砂利・正座椅子・茶道具等の清掃・整頓・消毒	
3		③体育室器具庫の清掃・整理・整頓 ④プレイルームおままごとの消毒 ⑤囲碁石・将棋駒洗濯、囲碁盤・将棋盤の清掃	
4		⑥プレイルームマット消毒 ⑦碁盤の升目の修復 ⑧車椅子・イーゼルの清掃・修理 ⑨サーキュレーターの分解・清掃	
5		⑩飲食コーナーモール剥がれの修復 ⑪ショーケースの清掃 ⑫工芸室・給湯室・事務室給湯のシンク磨き ⑬備品の総点検 ⑭体育室椅子収納扉のストッパー修理 ⑮図書コーナーとロビーエリアの間仕切り修復 ⑯体育室ドアのゴムクッションの修復 ⑰敷地内の雑草・草むしり ⑱全トイレの自動水栓化・・・等	
6	令和2年6月10日	東西花壇の花苗の植付け	日日草、ブルーサルビア、ペゴニア、マリーゴールド、ペチュニアの合計198鉢を、「緑のボランティア」の皆さんの手で植え付けが行われました。鮮やかな赤、ピンク、紫、オレンジ、白の花々が咲き誇り、見事な”ハーモニー”を演出しています。来館者からは、「この厳しい時期の中で、気持ちが和らぎます」との声をいただいています。
7	令和2年8月5日	女子トイレからトイレトーパーが持ち出されています	6月に休館が空けて以後、女子トイレから予備用のトイレトーパーが無断で持ち出されています。週に数度の時もあります。そこで、トイレトーパーの側面にマジックで館名を入れると同時に、犯罪行為であることを指摘する張り紙をしました。現在、様子を見ています。
8	令和2年8月19日	和室・小会議室・中会議室、ミーティングルーム2に網戸を設置	従来、エアコンが完備されていたことにより夏場でも窓を開けることはなかったのですが、コロナ感染を防ぐ意味からエアコンを回しながらも、同時に積極的な換気が不可欠となりました。そこで、左記の1階各室に虫除け対策として網戸を設置することになりました。窓を開放することで、感染リスクが少しでも低くなれば、嬉しい限りです。

No.	実施時期	内 容	効 果
9	令和2年8月31日	社会教育主事補の資格取得を目指す大学生の教育実習の受入れ	社会教育主事補取得に向けた教育実習先として、この藤が丘地区センターを選んいただきました。地元で生まれ育ったとのことで、小学生の頃には、この地区センターにも遊びに来ていたようです。教育実習先として地区センターが適切なのかどうか分かりませんが、当館を指名していただいたことは大変嬉しく思います。
10	令和2年10月15日	体育室予約に関して利用基準に反する行為があり注意を促す	ある団体の代表者が、他の団体から団体名を借りて予約エントリーをしていたことが分かり、代表者へ注意しました。他の大半の団体が基準に則り利用していたに、平素から公平公正な館運営・住民サービスを心掛けています。
11	令和2年10月29日	感染予防対策に関して評価の声をいただきました	入館後の手指消毒や検温、受付での飛沫感染防止ビニール、共有スペースの消毒はもちろんこと、部屋利用後のデスクや椅子、ドアノブ、貸与備品等の消毒の徹底に対して、利用者の皆さま方から高い評価をいただいています。
12	令和2年12月26日	部屋の予約状況を表示する電光掲示板の設置	従来、今月・来月・再来月分の予約状況は月別にマグネットで”表示”していました。応答月抽選が終了するごとに手作業でマグネットをつけたり、剥がしたりしていました。また、マグネットが何かの拍子で外れる事があり、そのマグネットが、いつの予約日でもどの部屋の分なのかの確認作業にも手間取っていました。電光掲示板(サイネージ)化により見やすくなったのと同時に、業務効率化も図れました。なんとと言っても、この仕組みを外注化すれば40万円以上の支出となるどころ、内製化により10数万円(材料費のみ)で済ませることができました。
11	令和3年1月10日	地区センター敷地内の樹木剪定	敷地内には、ヤマモモ、桜、カシ、ヒイラギ等の樹木がありますが、毎年、年明けに樹木の剪定や下草払いを行っています。余計な葉や枝が取り払われ、随分サッパリしました。雑草との戦いは永遠に続きます。
13	令和3年2月10日	ひな壇飾りに対して	毎年、節分が終了した後に7段のひな壇を館内に飾っていますが、多くの利用者の方々から「心が和みます」「綺麗だね！」との言葉をいただいています。中には写真を撮るかもいらっしやいます。こちらが、心が和む瞬間です。

(様式12)

No.	実施時期	内 容	効 果
14	令和3年2月26日	料理室のコンベックオープン更新(4台)	4台とも前回の交換から10年以上経過しています。台によっては不具合も発生しており、料理室オープン利用中に故障が起きるようなことがあっては困るので、ここ数年の間にと準備を進めて来ていたものです。これを機に、料理室の利用率を高めたいものです。

## 施設名 横浜市藤が丘地区センター

## 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9月18日(金) 9:30~11:00 ※6月開催予定の本会議を9月に延長しました。
場所	藤が丘地区センター 中会議室
出席者	各町内会選出委員8名、地区センター登録団体代表2名、連合町内会の青少年指導員1名、指定管理者理事長、事務局長、地区センター館長、副館長(2名)、欠席:地区センター登録団体代表1名
議題	①今年度事業予算と進捗状況 ②自主事業及び文化祭事業の中止または実施報告 ③現在の運営状況とコロナ感染防止対策について
意見等	①休館による人件費減はいかほどか？ A:4割減です(スタッフ職)。6割出勤しこれまでなかなかできなかった清掃、設備点検、修繕を実施。 ②コロナ対策予算はつくのか？ A:予め予算が確定しているわけではないですが、利用料金収入等と支出削減等の収支計算により指定管理料の補填(又は減収)という配慮はしていただけそうです。 ③第3期の指定管理応募時の事業計画に、帰宅困難者の一時避難場所に加えて「特別警報発令時の一時避難施設」の役割があるとの記述があるが、新たに加わったものなのか？ A:念のため、行政にも確認の上、報告させていただきます。※後日、行政に確認した結果、「特別警報発令時の一時避難施設」の役割はないとのことでした。

## ■第2回

日時	令和3年3月17日(水) 9:30~11:00
場所	藤が丘地区センター 中会議室
出席者	各町内会選出委員8名、地区センター登録団体代表2名、連合町内会の青少年指導員1名、指定管理者理事長、事務局長、地区センター館長、副館長(2名)、欠席:地区センター登録団体代表1名
議題	①コロナ防止対策状況 ②令和2年度事業報告 ③令和2年度利用者アンケート集計結果報告 令和3年度事業計画
意見等	①コロナ禍で他施設の健康体操への参加者が減っているが、藤が丘地区センターではどうか？ A:体操教室は、来期前半は開催を控え、9月から再開予定です。定員を減らして募集します。多くの方が再開を希望されているので、定員割れはないと考えています。 ②体育室の利用基準に反する団体があったようだが、登録取消処分に該当するのではないか？ A:登録抹消等の検討しましたが、結果としてそこまでの処分はしませんでした。 ③印刷機の機能向上(更新)に伴うコピー料金の一部改訂のお願い(地区センター) A:近隣における世間相場からみても妥当な料金設定だと思う

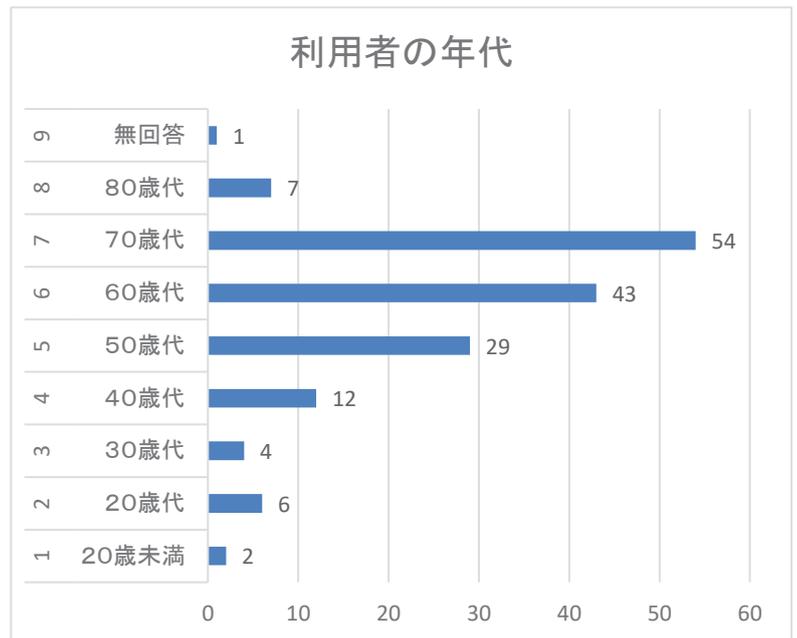
## 令和2年度 利用者会議開催状況

日時	令和3年2月5日(水) 13:30~14:30
場所	藤が丘地区センター 中会議室
出席者	
議題	当初、上記日程で開催予定でしたが、緊急事態宣言が発出されたため、急遽、中止としました。当日、説明予定の資料を館内閲覧用として開示しています。
意見等	

# 令和2年度 利用者アンケート(団体集計)

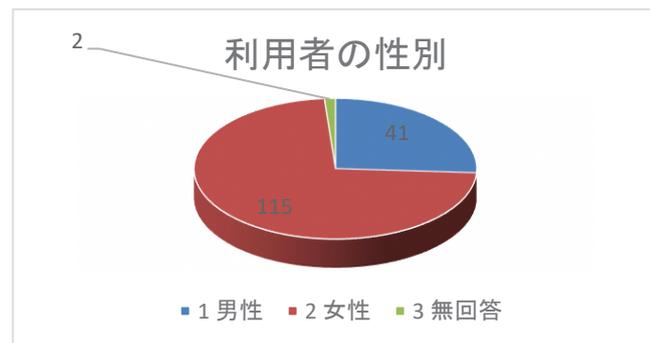
## A1. あなたの年代

	全体	160	
1	20歳未満	2	1.3%
2	20歳代	6	3.8%
3	30歳代	4	2.5%
4	40歳代	12	7.5%
5	50歳代	29	18.1%
6	60歳代	43	26.9%
7	70歳代	54	33.8%
8	80歳代	7	4.4%
9	無回答	1	0.6%



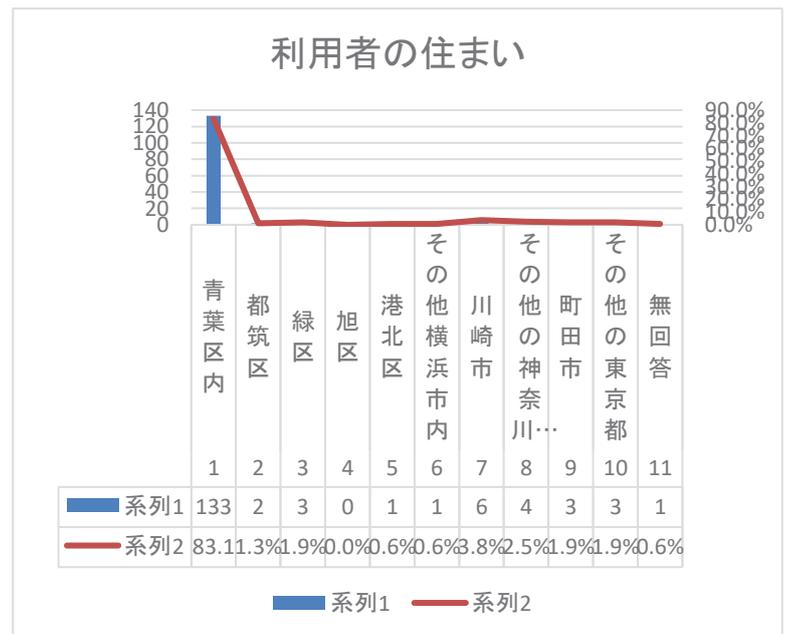
## A2. あなたの性別

	全体	160	
1	男性	41	25.6%
2	女性	115	71.9%
3	無回答	2	1.3%



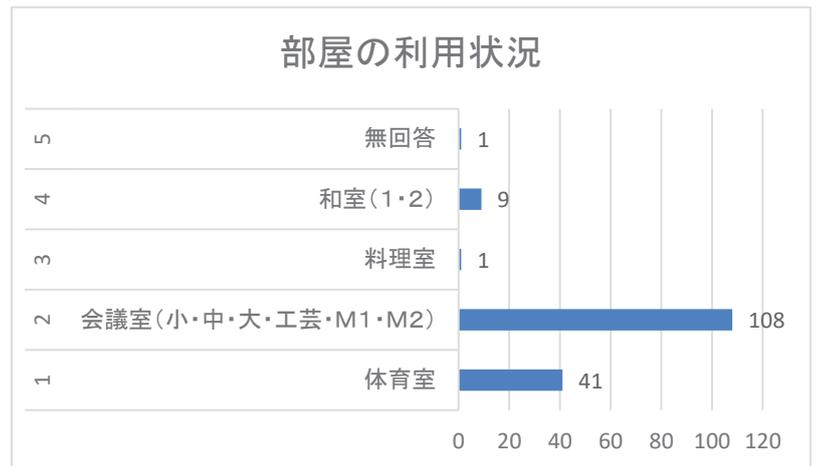
## A3. あなたの住まい

	全体	160	
1	青葉区内	133	83.1%
2	都筑区	2	1.3%
3	緑区	3	1.9%
4	旭区	0	0.0%
5	港北区	1	0.6%
6	その他横浜市内	1	0.6%
7	川崎市	6	3.8%
8	その他の神奈川県	4	2.5%
9	町田市	3	1.9%
10	その他の東京都	3	1.9%
11	無回答	1	0.6%



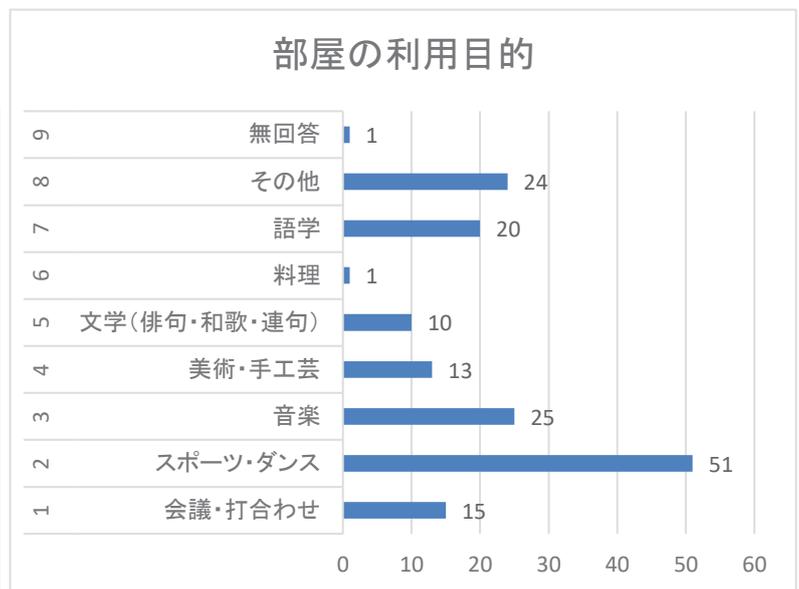
B4. 主にどの部屋を利用していますか？

	全体	160	
1	体育室	41	25.6%
2	会議室(小・中・大・ 工芸・M1・M2)	108	67.5%
3	料理室	1	0.6%
4	和室(1・2)	9	5.6%
5	無回答	1	0.6%



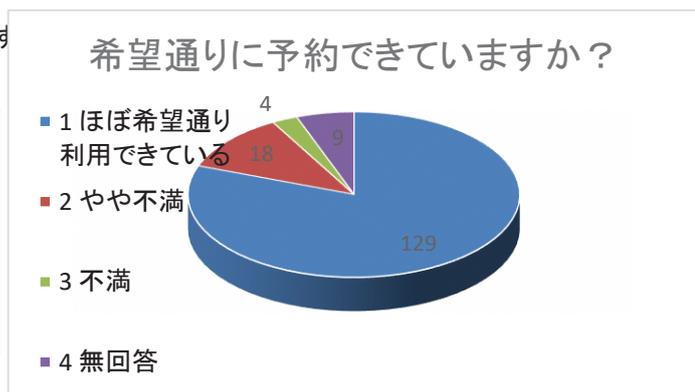
B5. 利用目的は何ですか？

	全体	160	
1	会議・打合わせ	15	9.4%
2	スポーツ・ダンス	51	31.9%
3	音楽	25	15.6%
4	美術・手工芸	13	8.1%
5	文学(俳句・和歌・連句)	10	6.3%
6	料理	1	0.6%
7	語学	20	12.5%
8	その他	24	15.0%
9	無回答	1	0.6%



B6. 部屋の予約はほぼ希望通りにできていますか？

	全体	160	
1	ほぼ希望通り利用できている	129	80.6%
2	やや不満	18	11.3%
3	不満	4	2.5%
4	無回答	9	5.6%

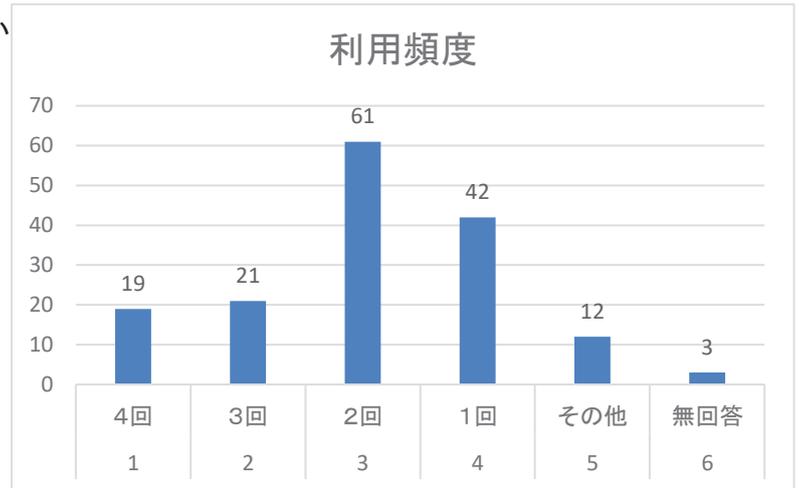


B7. B6で不満と答えた方はご意見をお書き下さい

	全体	160	
1	意見あり	9	5.6%
2	意見なし	151	94.4%

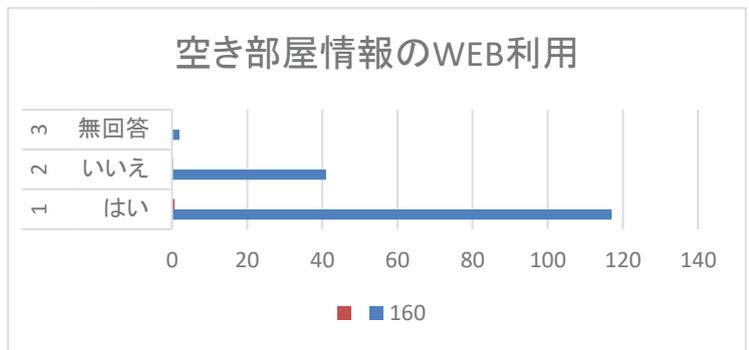
B8. 月にだいたい何回ご利用になりますか

	全体	160	
1	4回	19	11.9%
2	3回	21	13.1%
3	2回	61	38.1%
4	1回	42	26.3%
5	その他	12	7.5%
6	無回答	3	1.9%



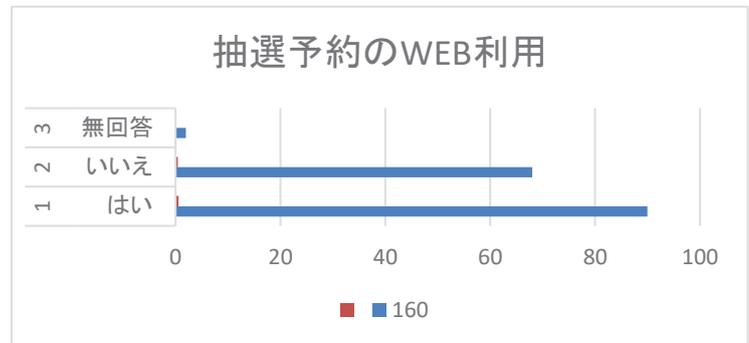
B9. インターネットの地区センター空き部屋状況を利用されていますか？

	全体	160	
1	はい	117	73.1%
2	いいえ	41	25.6%
3	無回答	2	1.3%



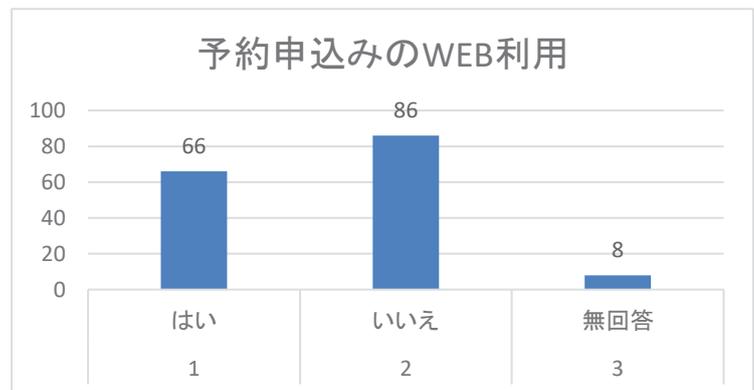
B10. 応募月の抽選申込みにWEBを利用されていますか

	全体	160	
1	はい	90	56.3%
2	いいえ	68	42.5%
3	無回答	2	1.3%



B11. 毎月15日以降の空き部屋の予約申込みでWEBを利用されていますか

	全体	160	
1	はい	66	41.3%
2	いいえ	86	53.8%
3	無回答	8	5.0%



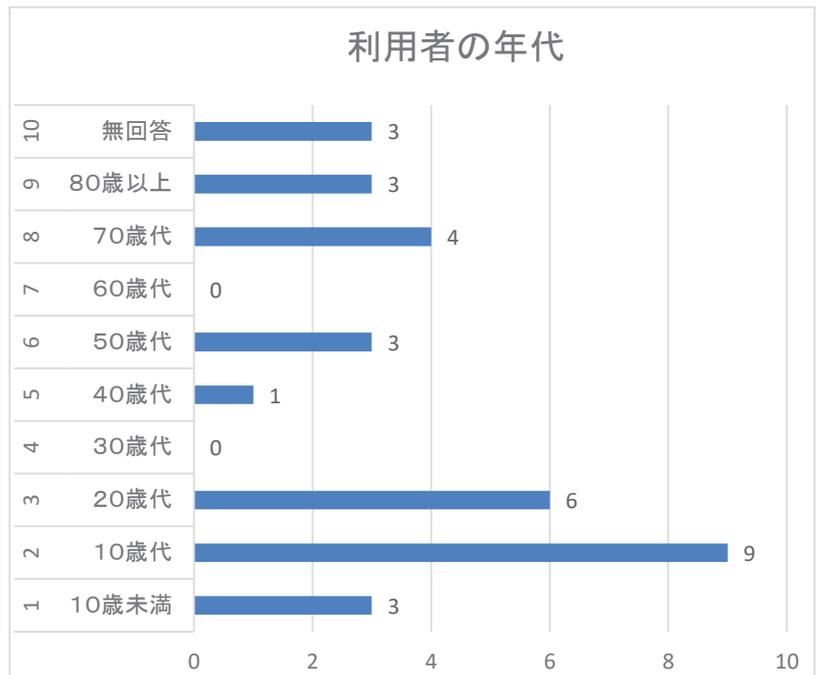
## 令和2年度 利用者アンケート(団体)記述集計

- B7 : 本来夜間でもA面と全面は同率で抽選になるはずが、1面とか2面だと抽選で全面に勝てない。おかしいです(60歳代男性)
- B7 : もう一回くらいやりたい(50歳代女性)
- B7 : とりにくい(70歳代女性)
- B7 : なかなか取れません(60歳代女性)
- B7 : 工芸室を2コマ取れないこと(70歳代女性)
- B7 : 月に1回も使えないので、しょうがないけど(50歳代男性)
- B7 : 第一希望、第二希望を同時に申し込めると後の手間etcが省けると思います(パソコン上で)(70歳代男性)
- B7 : 掃除機をコードレスにしてほしい(40歳代男性)
- B7 : 予約が取りにくいこと(70歳代男性)

# 令和 2 年度 利用者アンケート(個人集計)

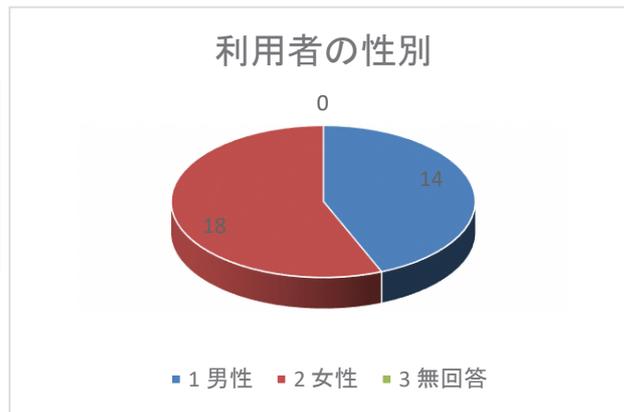
## A1. あなたの年代

	全体	32	
1	10歳未満	3	9.4%
2	10歳代	9	28.1%
3	20歳代	6	18.8%
4	30歳代	0	0.0%
5	40歳代	1	3.1%
6	50歳代	3	9.4%
7	60歳代	0	0.0%
8	70歳代	4	12.5%
9	80歳以上	3	9.4%
10	無回答	3	9.4%



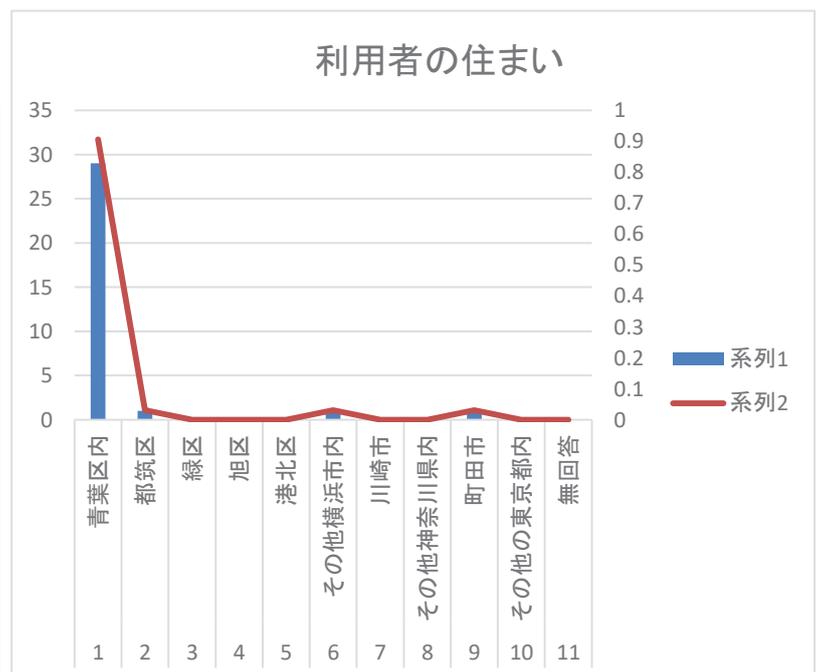
## A2. あなたの性別

	全体	32	
1	男性	14	43.8%
2	女性	18	56.3%
3	無回答	0	0.0%



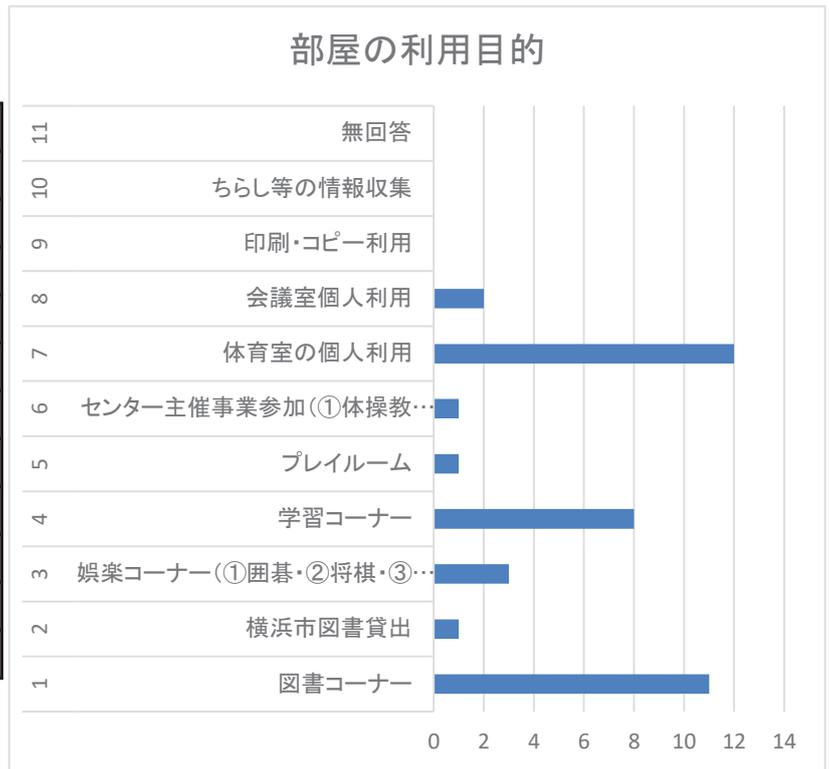
## A3. あなたのお住まい

	全体	32	
1	青葉区内	29	90.6%
2	都筑区	1	3.1%
3	緑区	0	0.0%
4	旭区	0	0.0%
5	港北区	0	0.0%
6	その他横浜市内	1	3.1%
7	川崎市	0	0.0%
8	その他神奈川県内	0	0.0%
9	町田市	1	3.1%
10	その他の東京都内	0	0.0%
11	無回答	0	0.0%



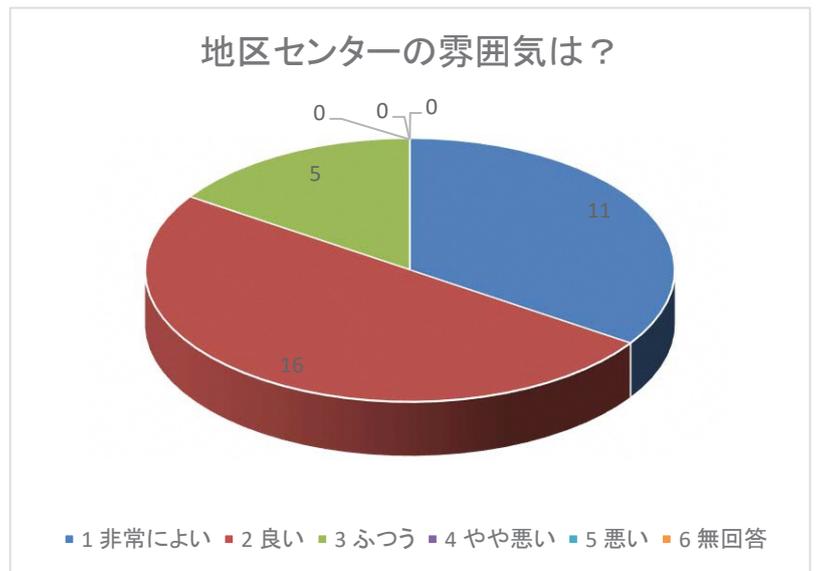
B4. 地区センターの利用目的は何ですか？

	全体	32	
1	図書コーナー	11	34.4%
2	横浜市図書貸出	1	3.1%
3	娯楽コーナー(①囲碁・②将	3	9.4%
4	学習コーナー	8	25.0%
5	プレイルーム	1	3.1%
6	センター主催事業参加(①体	1	3.1%
7	体育室の個人利用	12	37.5%
8	会議室個人利用	2	6.3%
9	印刷・コピー利用	0	0.0%
10	ちらし等の情報収集	0	0.0%
11	無回答	0	0.0%



B5. 地区センターの雰囲気はいかがですか？

	全体	32	
1	非常によい	11	34.4%
2	良い	16	50.0%
3	ふつう	5	15.6%
4	やや悪い	0	0.0%
5	悪い	0	0.0%
6	無回答	0	0.0%

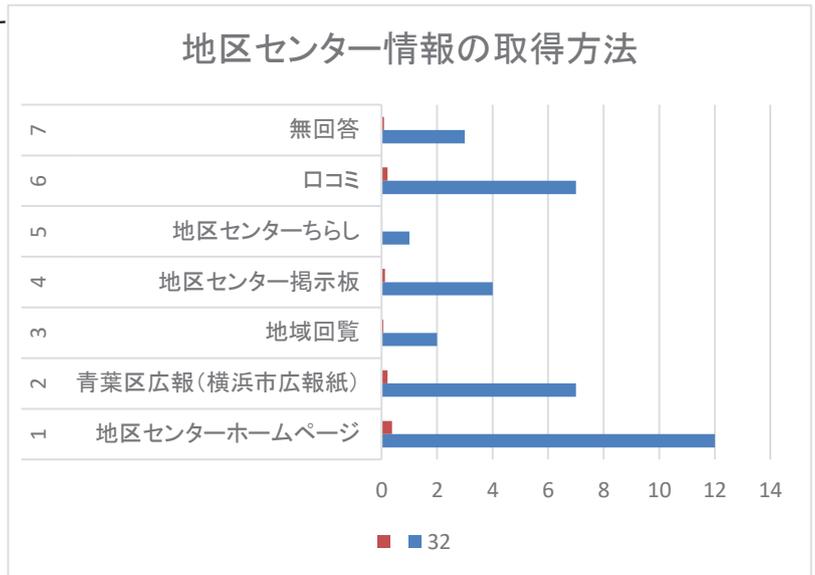


B6. B5でやや悪い、悪いと答えた方はどのような改善が必要と思われますか？

	全体	32	
1	意見あり	1	3.1%
2	意見なし	31	96.9%

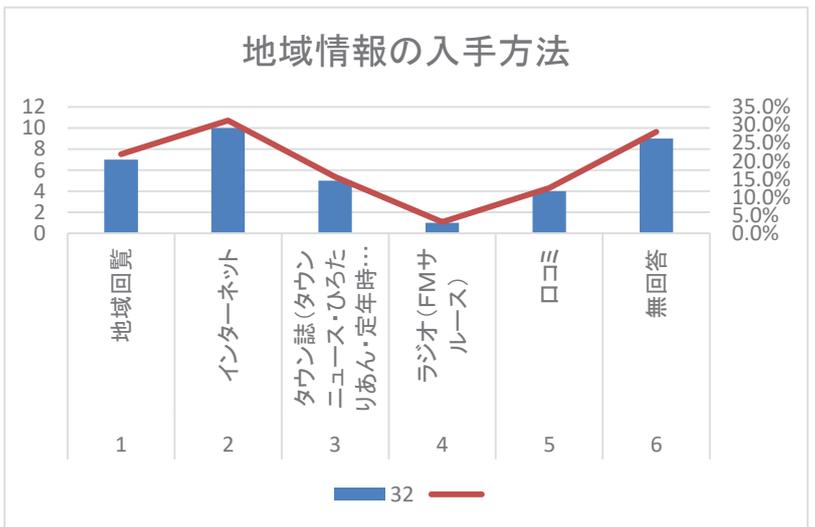
B7. 地区センターの情報は何でお知りになっていますか？

	全体	32	
1	地区センターホームページ	12	37.5%
2	青葉区広報(横浜市広報紙)	7	21.9%
3	地域回覧	2	6.3%
4	地区センター掲示板	4	12.5%
5	地区センターちらし	1	3.1%
6	口コミ	7	21.9%
7	無回答	3	9.4%



B8. 地域の情報はどのようにして入手されますか？

	全体	32	
1	地域回覧	7	21.9%
2	インターネット	10	31.3%
3	タウン誌(タウンニュース・ひらたけ)	5	15.6%
4	ラジオ(FMサルース)	1	3.1%
5	口コミ	4	12.5%
6	無回答	9	28.1%



B9. 地区センターに対するご意見をお聞かせ下さい

	全体	32	
1	意見あり	7	21.9%
2	意見なし	25	78.1%

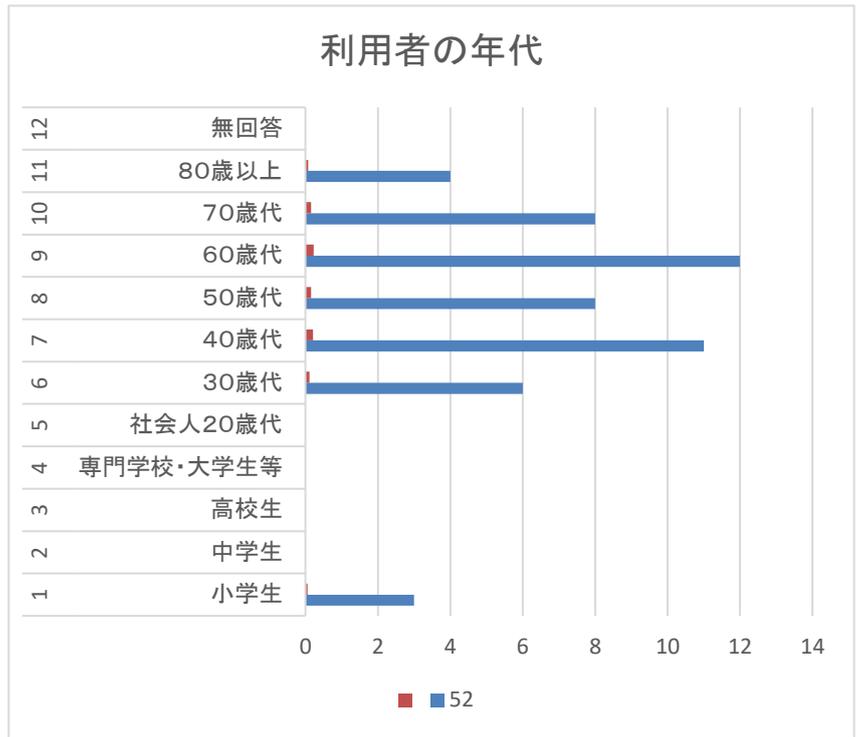
## 令和2年度 利用者アンケート(個人)記述集計

- B6 : そうじをもっとしっかりやってほしい(50歳代女性)
- B9 : 雨漏りしてます(20歳代男性)
- B9 : 非常に良い運営をされており感謝しております(80歳以上男性)
- B9 : いつも感じ良く対応頂きありがとうございます(40歳代女性)
- B9 : 図書コーナーを利用させて頂いてます。新書は重宝しております。欲を言えば、思いがけない本が置いてあったりするとうれしいです。小説以外の美術本、詩、俳句等、小説もあまり聞いた事のない作家さんでも良書おすすりめあればご紹介下さい。よろしくお願い致します(70歳代女性)
- B9 : いつも明るい雰囲気の良いなと思ってます。コロナで大変だと思いますが応援しています。いつもありがとうございます！(10歳代女性)
- B9 : 自由に使えて、使い易い(70歳代男性)
- B9 : いつもお世話になりありがたく思っています。少し声が大きくなりがちな小学生低学年の子の居場所があればいいな…と思います。ここは静かなのでご迷惑になるのも…と。プレイルームの夕方以降の空いてる時間帯…週1でも月1でも低学年(～中学年?)に開放していただけないでしょうか。…と。夕方に伺ってもいつも空いてるプレイルームを見て思ってしまう。色々と難しいとは思いますが、こういう希望もあるということで。(私だけではありません)よろしくお願い致します(無回答女性)
- B9 : いろいろなことができるといい(10歳代男性)

# 令和2年度 利用者アンケート(図書集計)

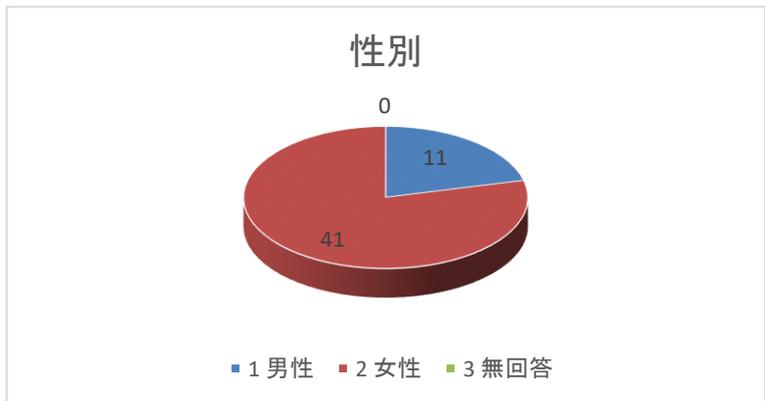
## A1. あなたの年代

	全体	52	
1	小学生	3	5.8%
2	中学生	0	0.0%
3	高校生	0	0.0%
4	専門学校・大学生等	0	0.0%
5	社会人20歳代	0	0.0%
6	30歳代	6	11.5%
7	40歳代	11	21.2%
8	50歳代	8	15.4%
9	60歳代	12	23.1%
10	70歳代	8	15.4%
11	80歳以上	4	7.7%
12	無回答	0	0.0%



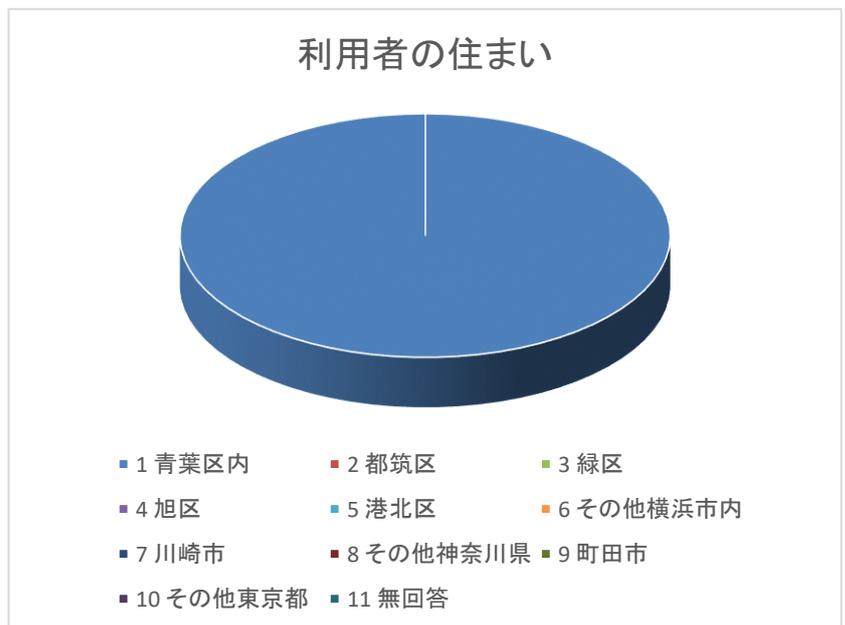
## A2. あなたの性別

	全体	52	
1	男性	11	21.2%
2	女性	41	78.8%
3	無回答	0	0.0%



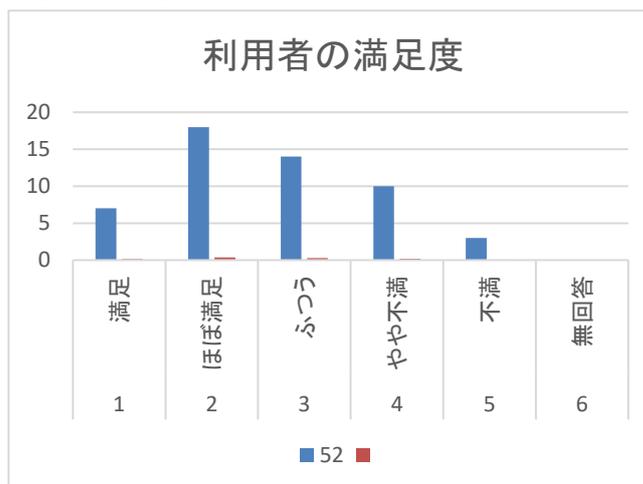
## A3. あなたのお住まい

	全体	52	
1	青葉区内	52	100.0%
2	都筑区	0	0.0%
3	緑区	0	0.0%
4	旭区	0	0.0%
5	港北区	0	0.0%
6	その他横浜市内	0	0.0%
7	川崎市	0	0.0%
8	その他神奈川県	0	0.0%
9	町田市	0	0.0%
10	その他東京都	0	0.0%
11	無回答	0	0.0%



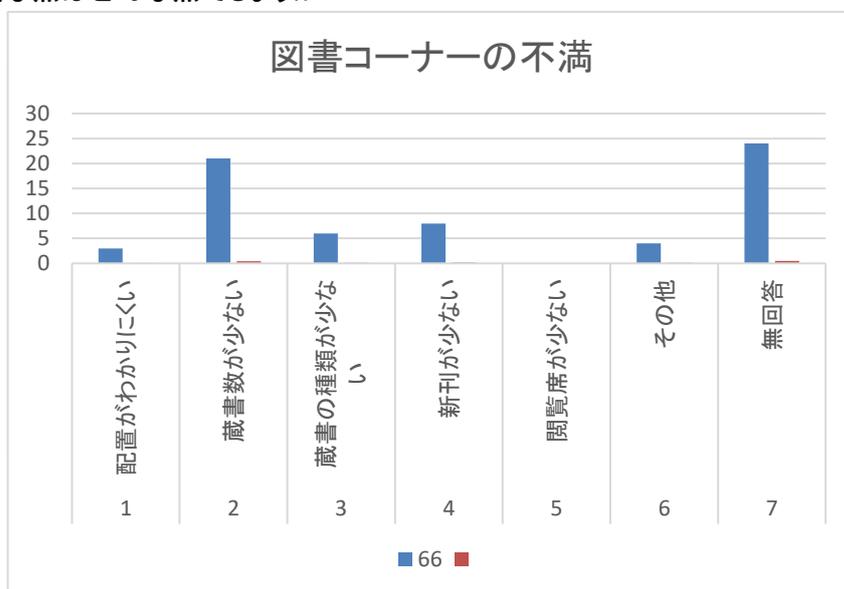
B4. 地区センターの図書コーナーについて満足されていますか？

	全体	52	
1	満足	7	13.5%
2	ほぼ満足	18	34.6%
3	ふつう	14	26.9%
4	やや不満	10	19.2%
5	不満	3	5.8%
6	無回答	0	0.0%



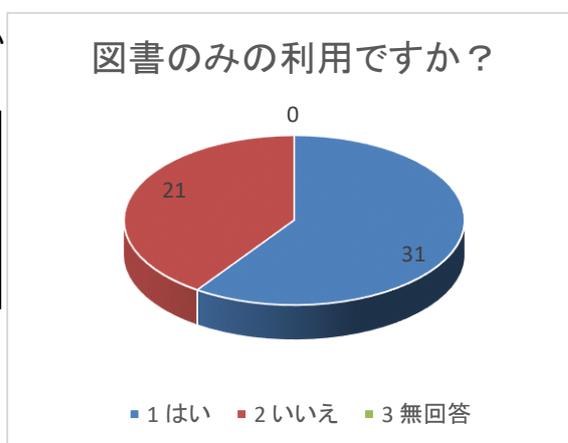
B5. B4でやや不満、不満と答えた方、不満な点はどんな点でしょうか？

	全体	66	
1	配置がわかりにくい	3	5.8%
2	蔵書数が少ない	21	40.4%
3	蔵書の種類が少ない	6	11.5%
4	新刊が少ない	8	15.4%
5	閲覧席が少ない	0	0.0%
6	その他	4	7.7%
7	無回答	24	46.2%



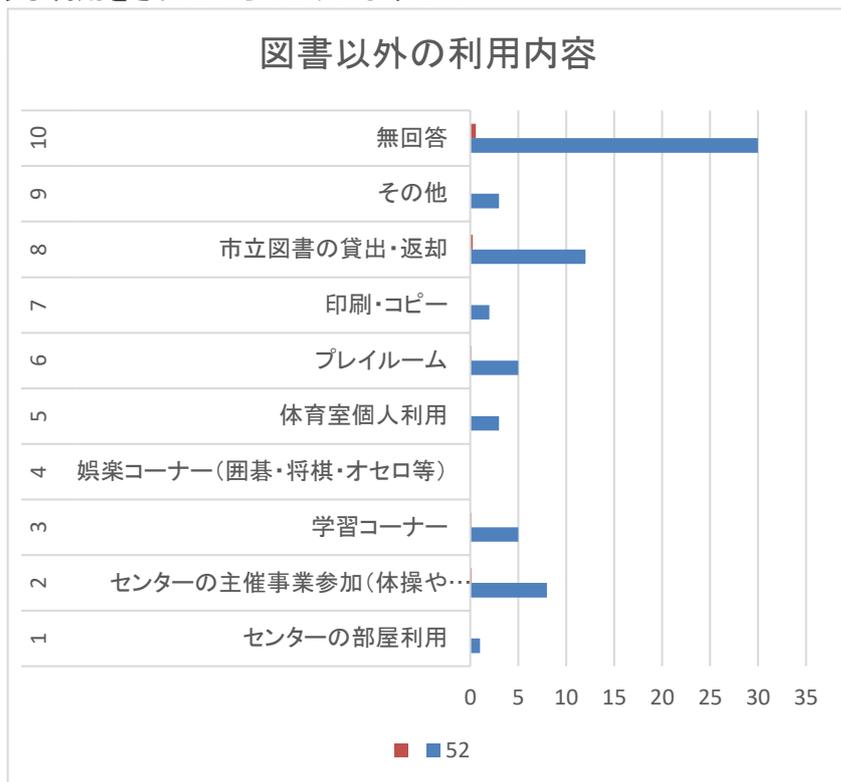
B6. 地区センターは図書だけの利用ですか

	全体	52	
1	はい	31	59.6%
2	いいえ	21	40.4%
3	無回答	0	0.0%



B7. B6でいいえと答えた方は、他にどのような利用をされていますか？

	全体	52	
1	センターの部屋利用	1	1.9%
2	センターの主催事業	8	15.4%
3	学習コーナー	5	9.6%
4	娯楽コーナー(囲碁)	0	0.0%
5	体育室個人利用	3	5.8%
6	プレイルーム	5	9.6%
7	印刷・コピー	2	3.8%
8	市立図書館の貸出・返	12	23.1%
9	その他	3	5.8%
10	無回答	30	57.7%



B8. 図書コーナーに対するご意見をご自由にお書きください

	全体	52	
1	意見あり	18	34.6%
2	意見なし	34	65.4%

## 令和2年度 利用者アンケート(図書)記述集計

- B8 : 本が増えると嬉しいです(30歳代女性)
- B8 : 個人的には料理のレシピ本があるとうれしいです。園芸も興味あります。小中学生向けの新刊を借りるとこどもも喜んで読んでいます(40歳代女性)
- B8 : 新刊がとつても少なく予約をしてもくるまで時間がかかるので、もう少し新刊をお願いします。ジャンルも幅広くお願いします(70歳代女性)
- B8 : 絵本が好きなので、1人2冊よりもっと多く借りられると有難いです(30歳代女性)
- B8 : 本の種類をもう少しふやしてほしい(40歳代男性)
- B8 : 他で大勢の予約待ちの本があることが多く、とても嬉しいです(60歳代女性)
- B8 : 貸出冊数を増やして欲しいです。新刊も増やしてほしいです(40歳代女性)
- B8 : 自宅の不要な本を寄付したい(制限なしになるとよい)(50歳代女性)
- B8 : 一回の貸出し数を3冊~5冊にしてほしい(70歳代女性)
- B8 : 図書館でかりれない本がいっぱいあっていいと思う(小学生)
- B8 : 新刊書について希望(アンケート)をとってほしい(60歳代男性)
- B8 : 本の表紙に帯が貼ってあって、借りる前にあらすじがわかって選びやすいです。ありがとうございます(50歳代女性)
- B8 : 一度に借りられる冊数が増えるとうれしいです(40歳代女性)
- B8 : 予約の連絡、電話していただけるのでありがたいです。いつもお世話さまです(70歳代女性)
- B8 : 利用度が少ないため意見は書けません(80歳代女性)
- B8 : 蔵書を増やし、貸出し数を多くしてほしい(60歳代女性)
- B8 : 4冊程借りられるとありがたいです(30歳代女性)
- B8 : 本の入れ替えがあると良い(60歳代女性)
- B5(その他) : 借りられる本の数をもう少し増やして欲しい(70歳代女性)
- B5(その他) : 本がもう少しきれいだと嬉しい(汚れや破れ)(30歳代女性)
- B5(その他) : 文庫がもう少しあれば(50歳代男性)
- B5(その他) : 自分で蔵書検索できるとうれしいです(40歳代女性)

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) 第29条第2項 38条第4項	自己評価
利用者サービス	<p>(2)イ 地域特性・地域ニーズ</p> <p>① 比較的若いと言われてきた藤が丘(青葉区)も高齢化が進みつつある</p> <p>② 各町内会の年間行事のH/Pでの紹介</p> <p>③ 地域に増えつつあるシニア世代向け講座の展開</p>	<p>①健康体操メニューを増やし(ZUMBAゴールド)健康寿命向上を計画しましたが、コロナ禍により体操系講座は総て中止。②町内会の行事も多くが中止で、紹介ページもなし</p>	<p>今年度コロナ禍により自主事業の多くが中止になったので、今期予定の講座を来期予定。シニア向け体操講座の平均年齢が年々高齢化。参加者数も頭打ちの傾向にあり、60歳代の比較的若いシニア向けの講座を検討していきたいと考えています。令和3年度は、「ZUMBAゴールド」を導入。シニア男性に対しては「シニア男子よ、外に出よう！」をキャッチフレーズとして取り組んでいきます。</p>	B
	<p>ウ 公の施設としての管理</p> <p>① 利用者が、とにかく安心して安全に利用できるように館運営を心掛ける</p> <p>② 施設の長期利用のために破損箇所の早期発見と未然防止・修繕</p>	<p>①体育室の雨漏り1年半以上も続いています。2021年4月から防水工事が決定。②前期から今期にかけて、コロナ対応として、自動水栓の設置や蛇口を触らずに開閉できる器具を設置しました。</p>	<p>現時点での最大の課題は、「体育室の雨漏り」です。おおよそ10か所からの雨漏りが発生しています。これまで3次にわたり雨漏り修復工事行いましたが、侵入経路が不明のため、雨漏りを防ぎ切れしていません。令和2年10月に、令和3年4月からの修復工事の着工が決定しました。</p>	A
	<p>(4)エ 利用者ニーズの把握と運営への反映</p> <p>① 毎年行っている「利用者アンケート」の実施</p> <p>② 「ご意見箱」の常設</p> <p>③ 利用者会議の開催</p> <p>④ 施設利用点検表の「ご意見欄」の点検・確認</p>	<p>左記の計画、全て実施済み</p> <p>利用者アンケートでは、センター内の雰囲気「非常に良い」「良い」の合計84.4%、昨年比3%向上(この4年間で12.2%向上)</p>	<p>現状では、利用者の方々の声は概ね把握できているのではないかと考えています。予算との兼ね合いで、全てに関して利用者の声にお応えするには至っていませんが、引き続き利用者の声に真摯に耳を傾けていきます。</p>	A
	<p>オ 利用者サービスの向上の取組み</p> <p>① 「CS活動」の徹底(研修及び業務運営)</p> <p>② 図書ボランティア・緑化ボランティアの皆さまとの関係強化による利用者サービス向上</p> <p>③ 手洗い自動水栓の増設</p>	<p>①CS活動の結果が「利用者アンケート」に表れていると思います。</p> <p>②緑化ボランティアの皆さんのご支援・ご協力の感謝し、「鶴見歴史街道・庭園巡り」企画を3月に実施(16名参加)</p> <p>③自動水栓の増設完了</p>	<p>令和2年度の「利用者アンケート」(個人向けアンケート)では、館内の「雰囲気が非常に良い」「良い」の合計が84.4%で、昨年比で3.4%向上しました。CS活動に終わりはありません。継続してCS活動の向上を目指します。コロナの感染防止に向けて、できる限りの対策を講じていきます。</p>	A

業務運営	<p>事業計画書</p> <p>(3)ア 管理運営に必要な組織、人材育成</p> <p>① 受付スタッフ（パート職員）の午前・午後・夜間のローテーション勤務方式の更なる進化</p> <p>② 職員・スタッフの地区センター運営に関する業務知識の更なる向上</p> <p>③ 地区センター間の情報交換のための合同会議や市・区役所・地域主催の会議や催しへの参加</p>	<p>①2 交替のローテーション勤務制が定着し、朝・昼・夜の各業務引継ぎが円滑になりました。</p> <p>②CS 向上のポイントは、全スタッフが自己の業務に精通することだと考えます。職員の退職もここ数年、最小限にとどまり、業務知識は着実に向上しています。</p>	<p>業務の共有化・効率化を目的に受付スタッフのローテーション勤務を導入して3年。従来の固定業務のみならず、他の業務を経験することでジョブ拡大につながり、双方で業務への理解が深まりました。更に進化させていきたいと思っています。</p> <p>外部研修や合同会議への参加を今まで以上に促進させていきたいと思っています。</p>	A
	<p>ウ 緊急時の体制と対応計画</p> <p>計画の通り、全員周知と年2回の避難訓練実施</p>	<p>避難訓練は1回の実施</p>	<p>年2回の避難訓練実施</p>	B
	<p>(4)ア 設置理念（自主活動、相互交流）を実施する運営内容</p> <p>① 登録団体の活性化</p> <p>③ 8つの町内会（長）との相互交流</p>	<p>①コロナ禍の中でも、新規の登録団体は増加しています。</p> <p>②各町内会の催事等が中止や減少により、町内会との交流は減少しました。</p>	<p>新型コロナの感染拡大が収まり、1日も早い平常開館業務を行いたいものです。</p>	A
	<p>イ 利用促進策</p> <p>① 登録団体に関する情報発信</p> <p>② 部屋予約のWeb化の更なる進化</p> <p>③ 地区センターイベントによる地域住民の交流</p>	<p>①登録団体に対して、スプリングフェスティバルやセンターまつりへの参加の働きかけを実施する予定が、各イベントは中止。</p> <p>②館内の「2か月分の部屋予約表」をより見やすい電光掲示板に更新</p>	<p>部屋の利用促進に関しては、一昨年 WEB 予約制を導入、今年はサインージ化（部屋の予約状況表示）を実現し利用者の利便性を図ってきました。更なる利便性向上を目指します。</p> <p>地域住民との相互交流をさらに進化・発展させていきます。</p>	A
	<p>キ 本市重要施策に対する取組み</p> <p>「あおばセカンドキャリア取組」の一環として地域賢人支援による講座開設</p>	<p>「あなたの力の1%をあおばの未来に」の取組みの一環として、地域の知見者による講座の開設（8講座）</p>	<p>地域在住の高度な知見者の方々に、引き続き、講師としてご活躍いただく場を提供していきます。</p>	A
	<p>(5)自主事業計画</p> <p>①シニア世代向け講座（年金・介護・福祉）の充実</p> <p>②キャリア世代向け講座「型と技で覚える人前での話し方」</p>	<p>①相続、年金、介護、保険に関するテーマで8講座を実施しました。</p> <p>②キャリア世代向け講座は、コロナ禍により中止。</p>	<p>左記の講座では、多くの方々に参加いただきました。自主事業に関しては、毎年、目新しさを演出する意味合いからも5テーマ前後の新規講座を企画していきます。</p>	A

	<p>(6) 施設の維持管理計画</p> <p>①老朽化・破損個所の早期発見と“未然”修理</p> <p>② 体育室雨漏り防止工事</p>	<p>①屋上のパラペット、東側階段の外壁にひび割れ、東側階段のフェンスの錆の修繕完了</p> <p>①体育室雨漏りの防水工事は、令和3年4月開始と決定</p>	<p>引き続き、老朽化・破損個所の早期発見と“未然”修理に努めていきます。</p>	A
職員育成	<p>ア 管理運営に必要な組織、人材育成</p> <p>① ローテーション勤務の導入による業務の円滑化</p> <p>② 「CS活動は業務知識の完全習得が大前提」を“標語”として人材育成を実施</p>	<p>①2交替のローテーション勤務制が定着。</p> <p>②左記の標語を職員・スタッフ全員が頭に刻み、日々、利用者満足度向上に向けて努力しています</p>	<p>「CS活動」に終わりではなく、更なる進化を遂げるべく努力を重ねていきます。利用者目線を特に意識した「おもてなし」対応を心掛けていきます。</p>	A
	<p>イ 個人情報保護等の体制と研修計画</p> <p>① 年1回の研修実施と署名</p> <p>② 個人情報の取扱い徹底の「日々の業務管理」</p>	<p>左記の通り、実施</p>	<p>引き続き、緊張感をもって業務運営に当たっていきます。</p>	A
財務	<p>(6) 施設の維持管理計画</p> <p>① 修繕費・ニーズ対応費支出に関する「合見積り」の徹底</p> <p>② 修繕箇所の優先順位・重要度順位の検討</p>	<p>①10万円以上の費用については、相見積りを利徹底</p> <p>②修繕箇所の優先順位・重要度順位検討の実施</p>	<p>利用者の安全を最優先に考え、修繕や故障箇所の優先順位付けを徹底していきます。</p> <p>令和3年4月からの体育室の雨漏り修復工事を計画通りに完了させたいと思います。</p>	A
	<p>(7) ア 収入計画の考え方</p> <p>① 部屋の利用料収入の予算目標達成</p> <p>② 自主事業収入の予算目標達成</p>	<p>部屋の利用料収入及び自主事業収入ともに大幅減収</p> <p>①利用料収入予算達成率：58%</p> <p>②自主事業収入達成率：3.6%</p>	<p>コロナの影響が収束した後は、工事関係やコロナ影響がなかった平成29年度実績に戻していきたいと考えています。</p>	C
	<p>イ 増収策</p> <p>① 利用料収入計画：①CS活動、②PDCAの遵守、③Web予約の拡充（認知度・利用方法の向上）</p> <p>② 自主事業収入計画：マーケティングの充実</p>	<p>①CS活動の実績は前述の「利用者アンケート」の通り。②Web予約に関する習熟度・認知度が高まり、Web予約率は確実に向上しています。紙による抽選予約申込書では誤記入も目立ちましたが、Web予約では誤記入は激減。</p> <p>③自主事業はコロナ禍の影響により開催本数減少。</p>	<p>「健康体操」のリニューアルが求められます。「ZUMBA ゴールド」を新企画として導入します。コロナの影響を受けずに、高度な住民サービスの一環としての自主事業が、一刻も早く開催できることを祈っています。</p>	A

	<p>ウ 支出計画</p> <p>① 修繕費・ニーズ対応費支出に関する「相見積り」の徹底</p> <p>② 修繕箇所の優先順位・重要度順位の検討</p>	<p>①10万円以上の修繕費およびニーズ対応費は、原則、相見積書の取寄せ実施。</p> <p>②危険度・重要度の高いものは優先的に実施するが、それ以外は予算枠内で慎重に検討を重ねています。</p>	<p>建物・設備の長寿命化に向けて、細かい不具合等も見逃さない修繕計画を実施していきます。</p>	<p>A</p>
	<p>カ ニーズ対応費の使途</p> <p>① 利用者の要望・利便性を考慮した優先順位・重要度順位の徹底検討</p>	<p>①部屋の予約表示板のサイネージ化（電光掲示板）により、3か月分の部屋の予約表示が見やすくなりました。また内部業務が簡素化され、大幅な省力化が実現しました。</p>	<p>利用者の要望・利便性を考慮した優先順位・重要度順位を徹底検討していきます。</p>	<p>A</p>
<p>その他 （上記4つの視点以外の項目があれば追記）</p>			<p>開設40年、50年を迎えられるよう、これからも安心・安全を大前提に会館運営を続けていきます。</p>	
<p>利用者等の意見</p>	<p>最も多い声は体育室のエアコン設置要望です</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