

令和2年度

事業報告書

横浜市上郷地区センター

特定非営利活動法人 さかえ区民活動支援協会

令和3年5月31日

横浜市栄区長 様

特定非営利活動法人
さかえ区民活動支援協会
理事長 磯崎 保和

令和2年度上郷地区センター事業報告書

- 1 収支決算書
- 2 利用料金収入実績
- 3 利用者数
- 4 自主事業実施報告
- 5 苦情対応状況報告
- 6 サービス向上及び経費節減努力事項報告
- 7 備品一覧
- 8 修繕一覧
- 9 委託内容一覧
- 10 上郷地区センター委員会設置要綱
- 11 上郷地区センター委員会名簿
- 12 上郷地区センター委員会及び利用者会議開催実績及び内容
- 13 ニーズ対応費使途一覧
- 14 上郷地区センター職員体制
- 15 特定非営利活動法人さかえ区民活動支援協会経理規程
- 16 特定非営利活動法人さかえ区民活動支援協会就業規則
- 17 利用者からの意見聴取集計結果
- 18 職員研修の実施実績等

令和2年度 「上郷地区センター」 収支予算書兼決算書 (R2.4.1~R3.3.31)

収入の部

Table with 7 columns: 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. Rows include 指定管理料, 利用料金収入, 自主事業 (指定管理料充当の自主事業) 収入, 自主事業収入, 横浜市による運営支援 (休館期間等), 横浜市による運営支援 (利用再開後の期間等), 雑入, 印刷代, 自動販売機手数料, 駐車場利用料金収入, その他 (刊行物販売), 収入合計.

支出の部

Table with 7 columns: 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. Rows include 人件費 (給与・賃金, 社会保険料, 通勤手当, 健康診断費, 勤労者福祉共済掛金, 退職給付引当金繰入額), 事務費 (旅費, 消耗品費, 会議ठीい費, 印刷製本費, 通信費, 使用料及び賃借料, 横浜市への支払分, その他, 備品購入費, 図書購入費, 施設賠償責任保険, 職員等研修費, 振込手数料, リース料, 手数料, 地域協力費, その他), 事業費 (自主事業 (指定管理料充当の自主事業) 費, 自主事業費), 管理費 (光熱水費, 電気料金, ガス料金, 水道料金, 清掃費, 修繕費, 機械整備費, 設備保全費 (空調衛生設備保守, 消防設備保守, 電気設備保守, 害虫駆除清掃保守, 駐車場設備保全費, その他保全費), 共益費), 公租公課 (事業所税, 消費税, 印紙税, その他), 事務経費 (計算根拠を説明欄に記載), 本部分, 当該施設分, 二一ズ対応費, 差引.

Summary table with 4 columns: 自主事業費収入, 自主事業費支出, 自主事業収支, 0.

管理許可・目的外使用許可収入 280,437

令和2年度利用料金収入実績

	部屋利用料A (円)	キャンセル料 B (円)	領収金額合計 ①=A+B (円)	収入目標額② (円)	達成率①/② (%)	前年同月 収入額③(円)	前年同月比 ①/③ (%)
4月	0	0	0	400,000	0.0%	372,650	0.0%
5月	0	0	0	400,000	0.0%	411,050	0.0%
6月	158,540	450	158,990	400,000	39.7%	401,830	39.6%
7月	238,320	1,120	239,440	400,000	59.9%	387,390	61.8%
8月	278,410	4,550	282,960	400,000	70.7%	378,980	74.7%
9月	271,100	4,060	275,160	400,000	68.8%	360,920	76.2%
10月	294,680	4,170	298,850	400,000	74.7%	381,530	78.3%
11月	273,760	2,080	275,840	400,000	69.0%	380,620	72.5%
12月	252,540	1,800	254,720	400,000	63.7%	339,990	74.9%
1月	213,640	1,050	214,690	400,000	53.7%	365,190	58.8%
2月	199,260	2,040	201,300	400,000	50.3%	392,820	51.2%
3月	270,420	5,700	276,120	400,000	69.0%	22,800	1211.1%
合計	2,450,670	27,020	2,478,070	4,800,000	51.6%	4,195,770	59.1%

【説明】

部屋利用料+キャンセル料=領収金額合計

* 部屋利用料…部屋の利用に対する收受金額

* キャンセル料…キャンセルに対する收受金額

令和2年度地区センター利用状況（団体＋個人利用）

施設名 上郷地区センター

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	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	7,399	0%
5月	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7,892	0%
6月	29	1,127	1,386	2,513	20	155	121	96	11	189	400	712	809	2,513	8,086	31%	
7月	30	1,555	2,098	3,653	51	252	265	71	21	264	513	937	1,279	3,653	8,726	42%	
8月	30	1,971	2,303	4,274	63	282	195	106	35	316	625	1,248	1,404	4,274	8,137	53%	
9月	29	2,012	2,663	4,675	98	239	294	69	46	265	621	1,349	1,694	4,675	12,371	38%	
上半期計	118	6,665	8,450	15,115	232	928	875	342	113	1,034	2,159	4,246	5,186	15,115	52,611	29%	
10月	30	2,159	2,746	4,905	102	216	271	70	31	355	610	1,400	1,850	4,905	7,610	64%	
11月	29	2,081	2,656	4,737	91	226	227	68	30	317	574	1,414	1,790	4,737	9,980	47%	
12月	26	1,842	2,542	4,384	85	244	219	57	23	217	549	1,278	1,712	4,384	7,594	58%	
1月	26	1,474	2,125	3,599	85	170	197	98	36	230	533	957	1,293	3,599	6,779	53%	
2月	27	1,584	2,327	3,911	73	229	157	116	55	247	588	1,012	1,434	3,911	8,200	48%	
3月	30	2,091	2,756	4,847	94	238	467	168	85	302	684	1,169	1,640	4,847	218	2223%	
下半期計	168	11,231	15,152	26,383	530	1,323	1,538	577	260	1,668	3,538	7,230	9,719	26,383	40,381	65%	
年間合計	286	17,896	23,602	41,498	762	2,251	2,413	919	373	2,702	5,697	11,476	14,905	41,498	92,992	45%	
構成比		43.12%	56.88%		1.84%	5.42%	5.81%	2.21%	0.90%	6.51%	13.73%	27.65%	35.92%				

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	0
5月	0	0	0	0	0	0	0
6月	2,299	174	40	2,513	1,426	0	117
7月	3,287	321	45	3,653	2,809	0	574
8月	3,929	287	58	4,274	2,191	0	678
9月	4,311	295	69	4,675	2,277	0	704
上半期計	13,826	1,077	212	15,115	8,703	0	2,073
10月	4,504	301	100	4,905	2,327	0	704
11月	4,337	287	113	4,737	2,301	0	730
12月	4,054	266	64	4,384	1,954	0	779
1月	3,372	164	63	3,599	1,883	0	897
2月	3,571	220	120	3,911	2,144	0	820
3月	4,449	314	84	4,847	2,588	0	943
下半期計	24,287	1,552	544	26,383	13,197	0	4,873
年間合計	38,113	2,629	756	41,498	21,900	0	6,946
構成比	91.84%	6.34%	1.82%				

令和2年度自主事業報告書

施設名 上郷地区センター

募集対象	事業名(教室名)	開催時期	参加人員		自主事業経費			1人当り参加費		講師謝金		備考 (共催団体・その他)
			募集人数	延参加人数	委託料支出総額	参加者負担総額	総経費	徴収の有・無	参加費用	1回 1講師当り	1教室 講師謝金額	
小中学生	てらこやかみごう	4月	-	0	0	0		無	0	0	0	【開催中止】
一般	上郷オープンガーデン	4月	-	0	18,960	0	18,960	無	0	0	0	【開催中止】
一般	元気ダンス	4月	0	0	0	0		無	0	0	0	【開催中止】
一般	サークルPR「藍管会」 プチフレーム 春・花・海	4月	0	0	0	0		無	0	0	0	【開催中止】
一般	春のパン講座パンズ編	4月	0	0	0	0		無	0	0	0	【開催中止】
一般	春らんまん寄せ植え講習会	5月	0	0	0	0		無	0	0	0	【開催中止】
一般	ダンスパーティ	5月	0	0	0	0		無	0	0	0	【開催中止】
一般	中国語会話	5月	0	0	0	0		無	0	0	0	【開催中止】
一般	かんたん！梅しごと&ピクルス	5月	0	0	0	0		無	0	0	0	【開催中止】
一般	デコパージュで華やかなハンガーづくり	5月	0	0	0	0		無	0	0	0	【開催中止】
一般	上郷自然教室 親子でホテル観賞	6月	0	0	0	0		無	0	0	0	【開催中止】
小中学生	父の日 オリジナルのマグカップを贈ろう	6月	0	0	0	0		無	0	0	0	【開催中止】
小中学生	てらこやかみごう	6月		0	0	0		無	0	0	0	【開催中止】

令和2年度自主事業報告書

施設名 上郷地区センター

募集対象	事業名(教室名)	開催時期	参加人員		自主事業経費			1人当り参加費		講師謝金		備 考 (共催団体・その他)
			募集人数	延参加人数	委託料支出総額	参加者負担総額	総経費	徴収の有・無	参加費用	1回 1講師当り	1教室 講師謝金額	
一般	苔と緑の癒いアレンジ	6月	0	0	0	0		無	0	0	0	【開催中止】
一般	シンプル簡単時短料理!	6月	0	0	0	0		無	0	0	0	【開催中止】
一般	上郷ハワイアンコンサート&カフェ2020	7月	0	0	0	0		無	0	0	0	【開催中止】
一般	フラワーアレンジワックスバー	7月	0	0	0	0		無	0	0	0	【開催中止】
小学生～一般	夏休み・かみごう3オン3大会2020	7月	0	0	0	0		無	0	0	0	【開催中止】
小中学生	てらこやかみごう	7月		0	0	0		無	0	0	0	【開催中止】
小学生	夏休み工作 タマゴの殻でつくるモザイクアート	7月	0	0	0	0		無	0	0	0	【開催中止】
一般	オリパラ種目に挑戦 「ポッチャ」を知ってみようやってみよう	8月	0	0	0	0		無	0	0	0	【開催中止】
小中学生	てらこやかみごう夏教室	8月	0	0	0	0		無	0	0	0	【開催中止】
小中学生	てらこやかみごう	8月		0	0	0		無	0	0	0	【開催中止】
親子	浴衣を着て花火の夕べ	8月	0	0	0	0		無	0	0	0	【開催中止】
親子	夏の夕べに親子でバドミントン	8月	0	0	0	0		無	0	0	0	【開催中止】
小中学生	てらこやかみごう	9月		27	0	0		無	0	0	0	学習を支える会のボランティアの先生が小・中学生の皆さんの学習を丁寧に指導。学校でわからないところや宿題など、楽しく一緒に勉強しました。

令和2年度自主事業報告書

施設名 上郷地区センター

募集対象	事業名(教室名)	開催時期	参加人員		自主事業経費			1人当り参加費		講師謝金		備 考 (共催団体・その他)
			募集人数	延参加人数	委託料支出総額	参加者負担総額	総経費	徴収の有・無	参加費用	1回 1講師当り	1教室 講師謝金額	
一般	ファンケル メイクアップ講座	9月	0	0	0	0		無	0	0	0	【開催中止】
一般	アロマ石けんを作ろう	9月	0	0	0	0		無	0	0	0	【開催中止】
こども	和の文化を体験しよう こども茶道教室	9月	0	0	0	0		無	0	0	0	【開催中止】
親子	親子で遊ぼう	9月	0	0	0	0		無	0	0	0	【開催中止】
一般	使いきりクッキング ①	9月	0	0	0	0		無	0	0	0	【開催中止】
一般	スマホで横浜の景色を美しく撮ってみよう (全3回)	10月	10	10	18,980	500	19,480	有	100	講師 6,000	18,000	地元プロ写真家講師による上手なスマホ風景写真撮影方法、実践撮影会、作品発表会の3回講座。今回は横浜自然観察の森で地元上郷自慢の風景を撮影した。
一般	手芸講座 手縫いで簡単！リ バティ生地のパ ーチを作ろう	10月	8	15	15,482	7,000	22,482	有	500	講師 6,000 助講師3,000	12,000	*応募多数により定員増*出来るだけ多くの参加者が入れるよう部屋と定員を急遽変更。それでもキャンセル待ちとなった方々は直接サークルでの参加となった。
小中学生	てらこやかみごう	10月		22	0	0		無	0	0	0	学習を支える会のボランティアの先生が小・中学生の皆さんの学習を丁寧に指導。学校でわからないところや宿題など、楽しく一緒に勉強しました。
一般	初級者向けパソ コン講座	10・11月	10	18	36,360	2,400	38,760	有	400	講師 6,000 助講師3,000	36,000	パソボラ横浜の講師による、パソコン初級者対象とした2021年の年賀状作成講座。基本操作・イラストの取り込み、住所録作成などを実践。
一般	介護予防ための元 気ダンス	11月	9	9	9,200	2,800	12,000	有	400	講師 6,000	12,000	介護予防のためのダンス講座。手つなぎなしの安心軽快なステップで気持ちよく体を動かした。既存サークルの参加者増加に繋がった。健康スタンプラリー参加事業。
一般	ウィルスに負けない！マスク用アロ マスプレーを作ろう	11月	9	9	8,992	6,300	15,292	有	700	講師 6,000	6,000	アロマセラピスト指導のもと、参加者様それぞれの香りの調合を行った。今後のマスク生活が楽しみになったとの声あり。
一般	簡単白菜キムチと 手軽なお漬物	11月	9	9	7,663	5,400	13,063	有	600	講師 6,000	6,000	本年度最初の料理自主事業。感染予防のため、当面料理自主事業は飲食なし持ち帰りのみとする。これは早い、簡単ねという声あり。
一般	クラフト講座	11月	5	5	6,838	1,500	8,338	有	300	講師 6,000	6,000	クラフトテープを使ってのカゴ作り。上郷の自主に初めて参加し、とても楽しかったとの感想をいただいたり、皆さんからは是非また開催してほしいとのご要望もありました

令和2年度自主事業報告書

施設名 上郷地区センター

募集対象	事業名(教室名)	開催時期	参加人員		自主事業経費			1人当り参加費		講師謝金		備考 (共催団体・その他)
			募集人数	延参加人数	委託料支出総額	参加者負担総額	総経費	徴収の有・無	参加費用	1回 1講師当り	1教室 講師謝金額	
一般	おやこのひろば 親子で遊ぼう	11月	12	12	470	0	470	無	0	0	0	共催:おやこのひろば・にこりんく未就園児親子が参加。体を使ってお話の世界やふれあい遊びを体験。健康スタンプラリー参加事業。
小中学生	てらこやかみごう	11月		21	0	0		無	0	0	0	学習を支える会のボランティアの先生が小・中学生の皆さんの学習を丁寧に指導。学校でわからないところや宿題など、楽しく一緒に勉強しました。
小中学生	クリスマスリースの フレームを作ろう	12月	8	7	9,037	2,100	11,137	有	300	講師 6,000	6,000	久しぶりに子ども向け工作講座の再開。自然素材を生かしたおしゃれなリースができあがりました。クリスマスまでお部屋に飾って楽しんでね!当日1名体調不良で欠席。
一般	使いきりクッキング	12月	9	9	-2,626	9,000	6,374	有	1,000		0	共催:栄区地域振興課資源循環局 好評の食材使い切り講座。再度水耕栽培が楽しめる豆苗を使った料理など、食品を無駄なく使う技を教わりました。
一般	年越しそば講座	12月	6	6	16,119	6,000	22,119	有	1,000	講師 6,000助	11,000	麺文化アカデミーよこはま栄によるそば打ち講座。持ち帰りのため未開封のツユ付きです。道具がなくてもおうちでできる簡単なアイデアも教わりました。
一般	中国語会話(全3 回)	12月	8	5	12,000	6,000	18,000	有	3,000	講師 6,000	18,000	直前にキャンセルが相次いだため、参加者にはマンツーマンに近い、満足度の高い講座となりました。
一般	オートミールのクッキー	12月	6	6	15,763	1,800	17,563	有	1,800	講師 6,000	6,000	簡単でおいしいクッキーの作り方を学びました。皆さんとっても熱心に先生に質問をしていました。ご自宅でも作ってお家カフェを楽しんでくださいね!
小中学生	てらこやかみごう	12月		31	0	0		無	0	0	0	学習を支える会のボランティアの先生が小・中学生の皆さんの学習を丁寧に指導。学校でわからないところや宿題など、楽しく一緒に勉強しました。
一般	アロマで免疫力UP! リラクゼーション& 美体幹トレーニング (全2回)	1月	9	4	7,280	1,200	8,480	有	300	講師 6,000	6,000	緊急事態宣言により全2回の2回目を急遽中止に。アロマコーディネーターによるアロマに癒されながらの操体トレーニング。体幹や歪みを整えました。
一般	サークルPR「蚕蚕 会」 プチフレーム 雪・ 海	1月	0	0	0	0	0	有	0	0	0	【開催中止】
一般	箸で健康年齢を伸 ばそう	1月	0	0	0	0	0	無	0	0	0	【開催中止】
一般	みそ作り講座	1月	0	0	0	0	0	有	0	0	0	【開催中止】
一般	魚のさばき方講座	1月	0	0	0	0	0	有	0	0	0	【開催中止】

令和2年度自主事業報告書

施設名 上郷地区センター

募集対象	事業名(教室名)	開催時期	参加人員		自主事業経費			1人当り参加費		講師謝金		備考 (共催団体・その他)
			募集人数	延参加人数	委託料支出総額	参加者負担総額	総経費	徴収の有・無	参加費用	1回 1講師当り	1教室 講師謝金額	
小中学生	てらこやかみごう	1月		0	0	0	0	無	0	0	0	【開催中止】
一般	刺繍講座	2月	0	0	0	0	0	有	0	0	0	【開催中止】
一般	インターネット被害未然防止講座	2月	0	0	0	0	0	無	0	0	0	【開催中止】
一般	バレンタインのお菓子	2月	0	0	0	0	0	有	0	0	0	【開催中止】
一般	朝食パン講座	2月	0	0	0	0	0	有	0	0	0	【開催中止】
小中学生	てらこやかみごう	2月		0	0	0	0	無	0	0	0	【開催中止】
一般	アロマリップを作ろう	3月	0	0	0	0	0	有	0	0	0	【開催中止】
一般	ミシン講座	3月	0	0	0	0	0	有	0	0	0	【開催中止】
一般	重ね煮料理教室	3月	0	0	0	0	0	有	0	0	0	【開催中止】
一般	春のお菓子講座	3月	0	0	0	0	0	有	0	0	0	【開催中止】
一般	上郷うたごえ&アコーディオン	3月	0	0	0	0	0	有	0	0	0	【開催中止】
小中学生	てらこやかみごう	3月		5	0	0		無	0	0	0	学習を支える会のボランティアの先生が小・中学生の皆さんの学習を丁寧に指導。学校でわからないところや宿題など、楽しく一緒に勉強しました。
通信経費							3,904					
合計				230	180,518	52,000	236,422					

令和2年度苦情対応状況報告

施設名 上郷地区センター

	年月日	内 容	対 応 結 果
1	5/4	6月の部屋の予約方法についての掲示物の申込み開始日時に時間が書いていない。先着順の表示がない。	申込み方法には時間の記載があるが修正した。先着順も明記した。
2	5/13	当館のフェイスブックをみると、今開館しているように見えるとの指摘あり。	四月のオープンガーデンの記載を開館していると勘違いしたと思われる。
3	6/1	1・2階のトイレ入口を開放したが、外から男子小便器が見えると指摘あり。	洗面台と小便器の間に、目隠し用のパネル設置
4	7/29	上郷橋から墓門にかけての左右の草むらを大きな蛇が横切ったと恐怖で相談	かなり草が延びてきたので、土地を管理する土木事務所と相談し、草を刈ってもらうようにする。
5	8/15	体育室の高所にある窓下の斜めになった壁にホコリが溜り換気や空調でホコリが落ちてくるのではないか	高所で、難しい位置のほこりだったが、休館日の8月25日に高所除塵作業を実施した。
6	9/5	注意換気の表示はしているが、和室の空調機からの結露がひどい。	換気の為、窓を開ける為、空調機の結露がひどくなる。和室の空調はルーバーがなく、下に水滴が落ちやすい。
7	9/6 9/10	バスケットや卓球で団体登録希望。団体登録がすぐできないのは、納得できない。	当館を定期利用・基点にしていることを半年程度の実績で確認している。取りにくいかも知れないが、実績を作ってほしい。
8	9/21	祝日の体育室の個人利用の開始時間が、日曜日と同じ開始時間にホームページだと見える。	祝日の開始時間は、ご指摘のように確認できないが、ホームページの表現を祝日の利用枠は、曜日に従うと追記した。
9	10/28	12月の仮申込をし、抽選で予約が取れた場合の利用料金の支払い時期は、ホームページのどこに書いてあるのか。	「2020年9月分以降の仮申込について(PDF)」をクリックしていただくと本来配布資料が出るのですが、PDFリンクエラーとなってしまうので、至急エラーを修正致します。システムのバグ関連の現象の為、すぐに修正し開けるように回復させた。

10	11/16	卓球の団体の方、三分の一のスペースに卓球台4台にしているが、5台にしてほしい。メンバーが20名ぐらいいるので、4台のほうが密になる。	コロナ禍で、卓球台間の距離をとるため、5台を4台にしたが、4台でダブルス可としている。5台に戻すとダブルス不可とすることになり、10名プレイだが、現状の4台で10名プレイするのは、3台がシングルで1台がダブルスとるが、台間の距離もあるので、4台のほうが必ずしも密とは言えない。現状のコロナ禍での対応も定着しているので、4台のままでも対応したい。
11	12/11	10時から広報掲載の自主事業の申し込みの受付開始したが、1時間半近く待って電話が繋がったが、既に定員に達していたためクレーム①人気講座は抽選にしてほしい。②地区センターが長時間電話が繋がらないのは、何かあったら問題だ。③電話対応が冷たい。	10時台13本受信後、11時台3本目受信の方①今後の課題として検討したい。②FAX電話番号は通話での受信対応している。③丁寧な対応を心掛けたい。
12	1/29	仮申込手続きで、抽選のハズレ分の優先申込は、利用月の前月1日(1月は5日)の午前10時から先着順での受付となっているが、他の地区センターのように順番は抽選とすべき。コロナ禍で待つのは、問題だ。	令和2年度中の手続きとして、ハズレ分の手続きを周知しているため、年度中の変更は、困難ですが、令和3年度の手続きの改善を検討し周知します。2月1日から先着順に番号札を渡して離席可能として対応しました。
13	2/10	図書コーナーの文庫本は、下の段にありますが、しゃがむのがきつくなっているため、上段に並べて頂きたい。	ご要望にお応えして、最下段の文庫本を一段上の棚に入れ替えさせていただきました。今後本の増加に伴い、どうしても最上段・最下段まで必要となる時期がまいります。お取りになることが難しい際は、どうかご遠慮なくスタッフにお声がけ下さい。
14	2/15	予約した部屋を別の部屋に利用当日変更する場合、利用料金を差額負担で変更可能な規定にしてほしい。	横浜市地区センター条例で、既納の利用料金の不返還を規定していて、例外については、同条例施行規則で定められ、利用日の七日前までに利用の許可の取消しを申し出た場合と利用者の責めに帰することができない事由で利用できなくなった場合に返還できるとなっており、今回のご要望を館がルール化することはできませんので、ご理解をお願いします
15	2/23	祝日(天皇誕生日)なのに国旗を掲出していないとの館利用者から開館直後のクレーム。朝の利用者のお迎え後、掲揚するとしたが、館利用後、昼頃にまだ掲出していないと再度クレーム。	午前中に屋外の旗ポールに国旗と市旗を掲揚していたが、館利用者が屋外の旗ポールの存在を知らなかった。
16	3/19	体育室前の男女トイレにシューズのまま履けるスリッパを置いてほしい。他の施設では設置している。	シューズのままお履きくださいと書かれた大型スリッパを購入し配置した。コロナ禍でもあり、早急に対応した。

令和2年度サービス向上及び経費節減努力事項報告

施設名 上郷地区センター

	実施時期	内容	効果
1	4月1日	自主事業の上郷オープンガーデン用に、上郷グリーンクラブの皆様が丹精込めて育てていたチューリップが西側花壇で咲き誇っていたが、休館のため利用者に見てもらえないので、館のフェイスブックに写真をアップした。	非常にお花が美しいと好評です。
2	5月18日	2階坪庭周辺ガラスの下部内側に蟻が発生。	スプレーで駆除し、坪庭に薬剤を置いた。
3	6/27	アクリルパーテーションを窓口に設置	新型コロナウイルス感染症対策で、ビニール製からアクリル板に変更、透明度高く、きれいで、評判が良いです。
4	7/30	娯楽コーナーに囲碁用パーテーション設置	新型コロナウイルス感染症対策で、段ボール製品のパーテーション設置、囲碁の利用者の方が、テープで補強もしてくれました。
5	8/18	裏門からバス道路にかけての敷地左右の草を土木事務所に刈ってもらおうよう要請。	国の青地か市に移管されたかまだ決まっていないが、土木事務所が今年も草を刈ってくれることになった。
6	9/6	図書館のシステムへの登録名が実際の図書館名と相違しているものがあるので、随時変更していく。	検索時や未返却の催告時などで名称が分からないものや一般向けになっている子供本などを随時変更していく。
7	9/16	卓球台の消毒液の使用が、ライン等を薄くさせてしまうので、消毒液を変更した。	卓球台のメーカーの対応方針に従い、家庭用台所用洗剤を消毒に使用。
8	10/1	娯楽コーナーを将棋で利用の方から飛沫防止用のパーテーション(段ボール)のビニールシートの部分の下端をもう少し上げてほしい。手が痛くなるので将棋が指しにくい。	早速、ビニールシートの下端を切り、使いやすいようにしたところ、次週来館され、痛くなくなったと大変喜んで頂きました。
9	11/1	コロナ対応のため、プラズマクラスター加湿器を順次設置。同じタイプ11台設置。	水の交換やフィルター清掃交換について、ルールを定めて、実施。安全安心を提供していく。

令和2年度サービス向上及び経費節減努力事項報告

施設名 上郷地区センター

10	12/1	今年もクリスマスツリーや電飾の飾りを施し、館内外を明るくした。	コロナ禍ではあるが、来館者をやさしく迎え入れた。
11	1/21	工芸音楽室の縦滑り出しアルミ窓のヒンジのボタンが押せなくなった。	ボタンを押しながら開けるべきところ、ボタンを押さずに無理やり開けたため、ヒンジが曲がってしまい、ボタンが押せなくなった。スタッフがヒンジを伸ばすように加工し、修理して使用できるようになった。
12	2/7	強風が続き、川沿いの駐車標識が破れたり、寄れたりしていたので、大型の見やすい表示物を掲出し直した。	「木と木の間2台駐車ご協力をお願いします」の大型掲示物を柵に掲出した。
13	3/10	囲碁の際など利用している飛まつ感染防止のPOPスタンドのボルトとナットが緩むので、囲碁の利用者がワッシャー(座金)を入れて対応してくれた。	自宅にワッシャーが沢山あるとのことで、無償で対応してくれました。

令和2年度修繕一覧

施設名 上郷地区センター

No	修繕年月日	修 繕 箇 所	金 額	業 者 名
1	8/20	ロスナイ修理(ミーティング室)	¥152,900	三菱電機ビルテクノサービス(株)
2	9/18	GHP-4 エンスト、プラグコード交換	¥13,915	東京ガス(株)
3	10/16	GHP-4 エンスト、スターターモータ交換	¥61,952	東京ガス(株)
4	12/22	ロスナイ修理(工芸音楽室)	¥156,200	三菱電機 ビルテクノサービス(株)
5	12/22	1階ロビー洗面台Pトラップ交換	¥37,400	ラインファミリー(株)
6	2/26	冷水機修理(タンク水漏れ)	¥100,705	(株)OSGコーポレーション
7	3/19	GHP-1 吸入温度センサー3交換	¥18,876	東京ガス(株)
8	3/23	エレベーター(2階乗場表示基板交換)	¥121,550	(株)市川総業
9	3/30	外灯電球交換	¥12,056	(有)黒田電業
10	3/30	料理室殺菌灯交換工事	¥288,816	(有)黒田電業
合計			¥964,370	

令和2年度委託内容

施設名 上郷地区センター

No	委託期間	委託内容	金額	業者名
1	4/1~3/31	建物総合管理業務 (日常清掃含む)	¥4,475,508	(株)市川総業
2	4/1~3/31	保守管理業務	¥149,820	(財)関東電気保安協会
3	4/1~3/31	外構植木剪定手入れ 雑草処理業務	¥10,000/回	横溝 総平
4	4/1~3/31	情報システム保守及び コンサルティング契約	¥68,836	xS-works
5	4/1~3/31	WEBホスティングプラン	¥6,600	(株)アリス

令和2年度地区センター委員会及び利用者会議開催実績並びに内容

施設名 横浜市上郷地区センター

1 地区センター委員会 第1回委員会

日時	令和2年5月27日(水)
場所	書面開催(コロナ禍による)
議事	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う臨時休館等の経過について ・会長副会長の選任について 報告事項 <ol style="list-style-type: none"> 1 令和元年度の利用状況 2 令和元年度上郷地区センター事業報告について <ol style="list-style-type: none"> (1) 自主事業報告 (2) 第13回上郷地区センターまつり実施報告 3 第14回上郷地区センターまつり開催中止について(令和2年度) 4 第8回かみごう☆子どもキラキラフェスタについて(令和2年度)

第2回委員会

日時	令和3年2月25日(木)
場所	書面開催(コロナ禍による)
	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う上郷地区センターの対応経過について 報告事項 <ol style="list-style-type: none"> 1 令和2年度の利用状況について 2 令和3年度上郷地区センター自主事業(自主事業計画書) 3 体育室の利用休止について(特定天井工事) 4 令和3年度「上郷地区センターまつり」と「かみご☆子どもキラキラフェスタ」について

2 利用者会議

日時	令和2年6月17日(水) 開催予定だったがコロナ禍のため中止
場所	
参加者	
議事	令和3年3月に利用者向けに年度末アンケートを実施

令和2年度ニーズ対応費一覧

施設名 上郷地区センター

	日付	内容	金額
1	6月1日	インターネット利用料(2か月分)	¥2,420
2	6月26日	春期花壇整備費	¥38,027
3	7月14日	図書購入 41冊	¥56,648
4	7月15日	カップディスペンサー、紙コップ、クリップ付ペンシル	¥6,210
5	7月15日	飛沫対策用パーテーション 5組	¥3,850
6	7月15日	非常灯器具(LED化)	¥244,530
7	7月27日	マイクカバー	¥2,297
8	7月31日	インターネット利用料(2か月分)	¥2,420
9	9月7日	フェイスサーモ	¥275,000
10	9月7日	フェイスサーモ 伸縮スタンド	¥18,480
11	9月16日	夏期花壇整備費	¥25,397
12	9月30日	インターネット利用料(2か月分)	¥2,420
13	10月26日	工芸音楽室 机4台	¥96,800
14	10月26日	POPスタンド、飛沫防止ビニールシート	¥32,656
15	11月5日	非常灯器具(LED化)	¥81,510
16	11月25日	加湿空気清浄機	¥198,000
17	11月27日	加湿空気清浄機	¥17,400
18	11月30日	インターネット利用料(2か月分)	¥2,420
19	12月23日	秋期花壇整備費	¥48,487
20	12月28日	バスケットボール5号、6号	¥7,700
21	1月27日	図書37冊	¥42,738
22	2月1日	インターネット利用料(2か月分)	¥2,420
23	2月27日	図書返却サイン	¥7,920
24	3月4日	50インチテレビ	¥159,800
25	3月4日	冬期花壇整備費	¥8,009
26	3月19日	タイルカーペットスチーム洗浄	¥82,500
27	3月19日	体育室用トイレスリッパ	¥6,600
28	3月23日	加湿空気清浄機	¥17,800
29	3月30日	図書119冊	¥108,241
30	3月31日	インターネット利用料(2か月分)	¥2,420
合計			¥1,601,120

14. 職員体制

上郷地区センター職員体制

館長(常勤職員)	1名	
副館長(常勤職員)	2名	
スタッフ	午前	4名
	午後	4名
	夜間	4名

館長・副館長はローテーション勤務
スタッフは2人ずつの交代勤務となります。

施設名 横浜市上郷地区センター

●ご協力のお願い【令和3年2月25日～令和3年3月27日】 アンケート回答数 140 枚

問1 現在の上郷地区センターの新型コロナウイルス感染症予防対策についてどのように思われますか？

- 安全・安心な施設利用のため、必要なレベルだと思う。 139
他の施設と比べると厳しすぎる利用制限を感じる。 0
他の施設と比べると緩すぎる利用制限を感じる。 1

ご意見ご要望 【

- ・部屋はいつも換気してありピアノの消毒液も用意されていて感染予防が十分。
- ・コロナで必要な事だと思うが掃除をして尚且つ15分前に出ろというのは酷いなと思う。
- ・基石を使用させて欲しい。持参するのが大変。 ・もっと厳しくて良い。
- ・たまに体育室から出てきた方がそのままノーマスクでいるので声掛けをお願いしたい。
- ・換気は遠慮なく不十分であると申し出て欲しい。
- ・1階のロビーに人が集まると話し込みが多く不安。注意が必要。

】

問2 日頃、ご利用になる際、部屋は常に片付け・清掃が行き届いていますか？

- いつも利用しやすい清潔な状態になっている。 103
前の時間帯を利用した団体の片付け・清掃等が不十分な時がある。 25
特に気にならない。 9

- ・ほんの時々だが髪の毛が落ちている事がある。
- ・前の団体のゴミが残っている事がある。

問3 地区センターの職員の対応について、どのように思われますか？

- 非常に満足 94 やや満足 38 どちらともいえない 5 やや不満 0
非常に不満 0

ご意見ご要望 【

- ・対応が易しく親切でにこやか。素晴らしい。 x 5
- ・意見が分かれた。
- ・小学生の子どもが以前、体育館を利用する際の受付でお互いの行き違いによってきつく言われてしまい利用しづらくなったと言っていた為、人によって差があるのかと感じる。子どもにもよると思うが易しく対応してあげて欲しい。
- ・注意する事がある時には遠慮なく随時言って欲しい。
- ・とても感じの良い方ばかりで気持ちが良い。
- ・ほぼ問題はないが時よりスタッフによっての違いが感じられる事がある。
- ・毎回個人情報を書き紙に書くやり方は何とかIT化出来ないか。

】

問4 施設の備品や設備について、どのように思われますか？

- 非常に満足 63 やや満足 51 どちらともいえない 5
やや不満 1 非常に不満 0

ご意見ご要望 【

- ・綺麗で暖かい。
- ・卓球台の傷やネットが壊れている。x 4
- ・台を増やして欲しい。
- ・ピアノの音も綺麗で鏡まであり、空気清浄機も作動しており十分すぎる。
- ・他の地区センターを使用した事が無く比較できないが、満足している。
- ・机のストッパーが止まらない為、少々使いづらい。
- ・バスケットボールコートが新ルールに基づいたラインになると嬉しい。
- ・駐車場の広さや目的別に利用し易い施設で安価に便利で有難い。
- ・利用報告書やアンケートにはバインダーを付けて欲しい。
- ・麻雀の椅子や台が欲しい。
- ・体育室の床が滑りやすい。
- ・ビニールの仕切りはより簡単で清潔な方法にして欲しい。組み立てが面倒でかなり手で触る為。

問5 上郷地区センターが企画する自主事業で、参加したい講座がありましたら、お書きください。 【

- ・魚のさばき方講座が中止で残念。毛筆、川柳、絵画の初級クラスがあれば参加してみたいが、忙しすぎるので無理かもしれない。
- ・フラワーアレンジ
- ・夜間ヨガ講座
- ・創作人形教室
- ・食に関するもの
- ・男女共料理教室
- ・ストレッチ
- ・ミニコンサート
- ・ウクレレ
- ・英会話。

問6 上郷地区センターのホームページをご存知ですか？

- 知っている 113 知らない 16

問7 その他のご意見・ご要望がありましたらお書きください。 【

- ・抽選で外れた時に平日その時間だけしか再抽選できないのは仕事をしていると無理。不公平を非常に感じる。
- ・職員の方も良い、環境も良い。
- ・また使わせて欲しい。
- ・館長さんスタッフの皆様の毎回の親切なご対応に心より感謝。今後共宜しくお願ひしたい。
- ・一日も早く体育館を直して欲しい。x 3
- ・いつも利用させて頂いて、コロナの時期にも趣味が続けられる。
- ・支払い期間を抽選結果後からにして欲しい。x 2
- ・体育室の個人利用で卓球が混んでいるが、バスケットの場所が使用されていない時は、台の出し入れは利用者が行うので卓球の方で使わせて欲しい。
- その際は、バスケットの使用の方が訪れた時は速やかに明け渡すので是非お願ひしたい。
- ・卓球台が5台使用できるのはいつ頃になるか知りたい。
- ・部屋の利用方法で他の地区センターでも実施されているが、空きがある時は、当日に限り1コマ単位でなく1時間単位でも利用できるようなして欲しい。
- ・いつもありがとう。x 6
- ・楽しく練習させて頂いている。
- ・いつも活動にご理解を頂き利用し易い環境に感謝している。
- コロナ下で大変と思うが今後共宜しくお願ひしたい。x 2

- ・団体番号で団体名をサッと検索出来るようにしてくれると嬉しい。
 - ・他の地区センターでは試合形式は許されないとの事。たまに4人での試合と隣り合わせで思わず台を離してしまう事がある。人の動きが激しくて和気藹々とした感じではない。床を激しくドンとし、やはり楽しく利用した方が良いのでは無いか。
 - ・同じ税金を払っているのに新規団体登録ができないのはおかしい。x 2
 - ・個人で体育室を利用する方法が×。
 - ・到着した時から暖房や電気を点けておいて下さりとても使い勝手が良い。スリッパもあり助かった。
 - ・空き申し込みの方法を変えてほしい。会館前から並ぶ方法を止めて欲しい。
 - ・週数回利用している。その度検温して頂き健康診断して頂いている気がする。他の地区センターでは検温すらない。
 - ・他の地区センターでは抽選結果が出たら本申し込みと支払いが直ぐできるのでなるべく足を運ばなくても済むように利用者側の都合に配慮してもらえると有難い。
 - ・音楽室の机、椅子は必要な分だけ出して頂く様にして欲しい。
- 机のスペースで部屋が広く使えないのは残念。

※ご意見等は、なるべく原文のまま記載しています。

令和2年度 職員研修の実施実績等

施設名 横浜市上郷地区センター

	実施日	実施内容	受講人員
1	11/24	消防訓練・個人情報・人権	15
2	3/16 ～ 3/21	新人研修(個人情報・人権)	15
3	3/23	消防訓練・緊急時の対応	15

令和2年度

自己評価表

横浜市上郷地区センター

特定非営利活動法人
さかえ区民活動支援協会

令和2年度上郷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 地域特性、地域ニーズ</p> <p>①自治会活動への支援(優先予約・減免措置・広報PR活動への協力)</p> <p>②スポーツ・文化活動の協力・実施</p> <p>③元気な高齢者向けの催し、大会の実施</p> <p>④小・中学校生の利用拡大</p> <p>⑤地域ケアプラザとの連携事業の実施</p> <p>⑥区民利用施設の連携</p>	<p>①町会(上郷東連合・上之町)・各団体(保健活動推進委員会・女性委員・スポーツ推進委員・友愛活動委員・聴覚障害者協会・環境事業推進委員 他)に優先予約しましたが、コロナ禍で中止が多くなりました。</p> <p>②文化:栄区茶道会(中止)・囲碁大会(中止)・ゆっくり体操(毎週1回)に優先予約などで協力しましたが、コロナ禍で中止が多くなりました。</p> <p>③敬老の集いもコロナ禍で中止になりました。</p> <p>④てらこやかみごう(学習支援 週1回)を支援し・ミニバスYSリーグ(年4回)優先確保しましたが、コロナ禍で中止を余儀なくされました。上郷中学校の職業体験学習も電話インタビューという形での実施となり、庄戸小学校の総合的学習や展示の協力は行いました。</p> <p>⑤地域ケアプラザと連携して、自主事業を企画しましたが、コロナ禍で中止となりました。</p> <p>⑥上郷矢沢コミュニティハウス・翠風荘等の近隣施設の連携・案内を充実しました。</p>	<p>今後もコロナ禍で出来る範囲で積極的に地域の要望を取り入れ、親しまれる地区センターにしていきます。</p> <p>また、小学校の総合的学習での利用や中学校の職業体験(二日間)などの協力も強化していきます。</p>	B
	<p>公の施設としての管理</p> <p>①「お客様本位」の管理・運営</p> <p>②公平・公正にご利用できる運営</p> <p>③常に施設を良好な維持・管理</p>	<p>①横浜市の施設であることを意識して、常にお客様が満足できる「場」の提供を心掛けています。コロナ禍の目線で安心安全を心掛けました。</p> <p>②部屋の利用では、毎月、事前に申し込みを受け、定数を超えた場合は、公開の上、抽選を行いました。</p> <p>③清掃は、毎朝1時間半、専門のスタッフにより入念に行いました。設備保守については、計画に基づき専門の業者により点検を行っています。コロナ禍のもと、利用者の協力のもと、消毒、換気の徹底を心掛けました。</p>	<p>ロスナイ換気の継続 加湿・空気清浄機を導入したので、今後ともメンテナンスを徹底します。</p>	B

様式 13

	<p>利用者ニーズの把握と運営への反映</p> <p>①センター委員会 ②利用者会議 ③自主事業参加者アンケート ④「ご意見箱」 ⑤窓口での意見 ⑥利用者アンケートの実施</p>	<p>①センター委員会：各町内会代表者23名の構成で、年2回(5月・2月)実施予定でしたがコロナの影響で書面開催としました。 ②利用者会議：6月に年1回実施していますが、コロナ禍で中止しました。 ③自主事業参加者アンケート：自主事業の参加者にアンケートをお願いして、参考にしています。 ④ご意見箱：館長名で回答を掲示しています。施設利用者に利用報告書の提出を求め、その中に意見要望を記入できるようにして対処しています。 ⑤窓口での意見：スタッフが受けて対応できないご意見については、館長又は副館長が対応して、その場で解決しました。 ⑥利用者アンケート：3月に実施しました。</p>	<p>委員会等を通じての意見は、書面開催であっても御意見を電話で聞き取り参考にします。常に来館者等のお客様に耳を傾けて、施設運営に活かしていきます。コロナ禍もと、様々なご意見を口頭で随時いただくので、今後とも個別に解決を図ります。</p>	<p>B</p>
	<p>利用者サービス向上の取組</p> <p>①小中学生対象の「てらこやかみごう」の実施(各館連携事業) ②昼食時にパン等の販売 ③常設ギャラリーの設置 ④図書貸出し冊数の変更(2冊→3冊)</p>	<p>①「てらこやかみごう」は、毎週火曜日15時から1階ミーティング室で行いました。第4火曜日は、休館の為、上郷矢沢コミュニティハウスで実施(共催)コロナ禍のもと4月から8月は実施できず、9月から再開しました。 ②パン販売は、毎週3間(火・水・木)、2つの事業者(福祉施設)により販売を実施。定着し、お客様からは好評を得ています。 ③絵画やパネルなどの展示用に階段の壁を利用した常設ギャラリーと立体的な作品などを展示するガラスショーケースを開設し、順調に利用者も増えて好評価をいただいております。階段設置用の脚立も利用して設置撤収時に利用していただいております。9月から再開しました。 ④貸出し冊数の変更も、定着したが、貸出しは、6月からの再開となりました。</p>	<p>・「てらこやかみごう」のPR強化・支援を図っていきたい。 ・パン販売は週三日で継続 ・本の貸出しを、さらに現行3冊から4冊の貸出を検討します。</p>	<p>A</p>
<p>業務運営</p>	<p>事業計画書 管理運営に必要な組織、人員体制</p> <p>①現有、館長以下14名の少数精鋭体制で運営する。 ②安全、安心、快適なご利用レベルを安定的に維持する。 ③交代時の書面による引き継ぎを行う。 ④スタッフ職員の地元雇用を推進する。</p>	<p>①朝の清掃作業スタッフを外委託して順調に推移、他は、館長以下14名の体制で運営管理を実施しました。 ②コロナ禍ですが、市の方針・指導のもと安全、安心、快適な利用レベルを提供できました。特に、換気・消毒・利用制限を徹底し、感染防止に努めました。 ③書面による引き継ぎと口頭による補足を徹底し、引継ミスが減少しました。また、事務室内ホワイトボードの活用も行い、報告連絡を密にしました。 ④スタッフは全員を、地元から雇用しています。</p>	<p>・朝の清掃スタッフによる清掃消毒以外も随時午前午後夜間スタッフによる清掃・消毒も含め、引き続き、個人情報漏えい等の事務ミス防止とコロナ感染拡大防止に努めます。</p>	<p>A</p>

<p>緊急時の体制と対応計画</p> <p>①緊急時対策及び防犯・防災対策マニュアルを作成し、スタッフ・職員に周知徹底</p> <p>②防災計画、消防計画に基づき、年1回以上の防災訓練。</p> <p>③スタッフ全員が、AED機器操作に熟知するよう研修。</p> <p>④新型コロナウイルス感染症対策</p> <p>⑤臨時休館時の対応</p>	<p>①②③1月の館の研修時に川の増水対応研修を実施していたが、今回は資料説明のみとなりました。3月の館の研修時に、避難訓練・AED対応訓練を行い、消防による立ち入り検査の実施があり、指摘事項の是正を行いました。</p> <p>④⑤4月5月の臨時休館による利用者への周知を徹底しました。6月の開館後も、順次対応を緩和しつつ、また2度目の緊急事態宣言等の対応を的確に行い、マスク・消毒・換気などの徹底で感染拡大防止対策を継続しました。</p>	<p>地球的環境変化などで、降雨災害なども増えてきている昨今であり、地震対策も含め緊急時の対応を図ります。また、コロナ禍での感染拡大防止対策を徹底し、今後も緊張感を持って対応を図っていきます。</p>	<p>A</p>
<p>設置理念を実現する運営内容</p> <p>①地域と連携した地域交流・支援活動の促進</p> <p>②自主事業の推進</p> <p>③公の施設とした公平な運営と情報発信・収集</p> <p>④安心して快適に利用できる施設運営</p>	<p>①9月の「地区センターまつり」では、地元農家の協力のもと地場野菜を販売し、11月の「かみごう☆子どもキラキラフェスタ」は、地元の子供会と実行委員会をつくり、地元町内会、学校などの全面的な協力を得て実施する予定でしたが、コロナ禍でどちらも中止しました。</p> <p>②自主事業は、コロナ禍で、秋からの再開となり、また冬期も中止せざるを得ない状況となり15事業の講座を実施しました。</p> <p>③地元のサークルのチラシ配架やポスター掲出は、積極的に協力しています。</p> <p>④館内の巡回を頻繁に行い、また、マスク・消毒・換気等お客様の協力のもと、コロナ感染拡大に留意しながら、施設運営を行いました。</p>	<p>コロナ禍において、また、体育室の工事等により、運営は制限されますが、可能な限り設置理念を考慮し対応していきます。</p> <p>なお、体温を測るフェイスサーモでの入口での自動検温、続いて自動手指消毒器の実施、主要な部屋への加湿空気清浄機の設置、お客様及びスタッフによるタオルでの消毒等、引き続きコロナ感染拡大防止に取り組みます。</p>	<p>B</p>
<p>利用促進策</p> <p>①利用者数10万人以上を維持する。</p> <p>②年間稼働率70%以上を確保する。</p> <p>③SNSの活用にWeb広報の強化</p>	<p>①利用者数は4・5月の完全休館や順次拡大したものの利用制限や地区センターまつりなどのイベントの中止などにより、目標数値には遠く及びません。</p> <p>②稼働率もカラオケなどの禁止もあり、目標値から大きく離れました。</p> <p>③ホームページでの部屋の空き情報を見ての電話仮申込みが増えています。引き続き情報をツイッター・フェイスブックも含め提供していきます。</p>	<p>令和三年度の体育室の天井工事の影響は大きく、またコロナ禍において飲食禁止等の状況で利用者数や稼働率への影響が危惧されるが、最善策を検討し、可能な限り利用促進につながるよう対応を行います。</p>	<p>B</p>
<p>本市重要施策に対する取組</p> <p>①栄区セーフコミュニティプロモーションとして、啓発に努める。</p>	<p>①自主事業でネット被害防止講座、介護予防のための元気ダンスを実施。正門にセーフコミュニティののぼり旗掲出</p>	<p>横浜市、栄区の方針に沿った運営に留意し推進していきます。</p>	<p>A</p>

様式 13

	<p>②栄区読書活動推進計画に沿った環境を整備する。 ③子育てを自主事業で応援する。 ④健康づくり事業（ウォーキングポイント、健康スタンプラリー事業）への協力 ⑤緑の保全と創出事業との協働実施</p>	<p>②平成27年度末6,427冊、→令和2年度末9,038冊 （5年間で2,611冊増加） ③おやこのひろば親子で遊ぼう、クリスマスリースのフレームをつくろう等実施しました。 ④介護予防のための元気ダンス等を実施しました。 ⑤緑の保全 自主事業から発足した地元のボランティア「グリーンクラブ」と連携して、館内外の花や植物の演出を行いました。</p>	<p>市民ニーズを把握し書籍を購入するほか、皆さんの関心が高い事業を推進します。また、新型コロナウイルスの感染拡大防止に係る対応方針及び運用期間についての各種通知に従ってまいります。</p>	
	<p>アイデア提案を募った項目（該当施設） 自主事業計画 ①令和2年度は48事業を計画 ②「楽しく一緒に！」参加できる「健康増進」「地域文化」「こどもの笑顔」の3つのコンセプトを基にした展開</p>	<p>①令和2年度は、コロナ禍により、春夏冬の自主事業が実施できず15事業しか実施できませんでした。 ②「楽しく一緒に」！参加できる自主事業を実施。</p>	<p>次年度に向けては、体育室の天井工事による部分休館に対応しつつ魅力ある自主事業を進めます。</p>	B
	<p>施設の維持管理計画 ①利用されるお客様が、常に快適で安心できることを第一に計画性ときめ細かい配慮で維持管理を行う。 ②利用者の安全確保と長寿命化のため計画的な修繕を実施する。</p>	<p>日頃から館内の点検を頻繁に行い、小さな修理はスタッフで対応しました。開館後14年を経過し、設備等の経年劣化が進み、修理箇所が増えてきています。コロナ禍での換気の徹底に伴い、換気装置（ロスナイ）の経年劣化による修理が頻発しましたので、修理をしました。</p>	<p>14年を経過し、不具合が目立ってきましたが、補修を速やかに実施し、計画的な修繕計画のもと長寿命化を図っていきます。</p>	
	<p>事業計画書 管理運営に必要な組織、人員体制 ①職員がサービス向上のための資格取得を目指す。 ②スキルアップ研修（年3回） ③防災研修（防災避難訓練を含む）（年3回）</p>	<p>①スタッフ2名が、サービス向上の為の資格試験を受験し合格しました。 ②11月、3月の、館主催の研修を実施し、6月、11月の支援協会の研修は、コロナ禍で中止になりましたが、自宅研修と館研修とでフォローしました。</p>	<p>今後もサービス向上の資格取得を支援し、各種スキルアップのための研修を実施し、必要な防災研修を全員が受講します。</p>	B
<p>職員育成</p>	<p>個人情報保護等の体制と研修計画 「個人情報の保護に関する法律」の改正・施行により、すべての指定管理者も「個人情報保護事業者」となるので、「横浜市個人情報保護条例」や「支援協会個人情報保護方針」に加え、更に整備される「支援協会の情報公開規定」や「支援協会の個人データの開示等の請求規定」などを理解し徹底するための研修を実施 ①さかえ区民活動支援協会主催の全体研修会（年2回） ②新規採用者研修 ③職場内研修</p>	<p>①個人情報保護研修を11月に館研修で実施、全員が学習しました。 ②新規採用者研修は協会によるものはコロナ禍で中止としたが、館において3月に実施しました。個人情報保護研修も併せて実施しました。 ③職場内研修は、6月はコロナ禍で中止、11月と3月に実施しました。</p>	<p>個人情報保護の徹底は、日々の実務の中でその重要性を意識しながら全員周知徹底を図ります。</p>	A

財 務	<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>①職員の計画的な日常清掃の実施</p> <p>②軽微な小破修繕は、職員自ら補修の実施</p> <p>③館の外構植栽はボランティアにより管理</p>	<p>①スタッフの勤務日に、館内ローテーションを組み、毎日必ず清掃を行っています。また、毎月、休館日に3名が出勤し、普段、清掃が行き届かない場所（倉庫・料理室等）を集中的に清掃しています。</p> <p>②小破修繕は、最初に職員対応できないかを検討します。</p> <p>③館の外構植栽は、自主事業から発足した地元の方々が中心となっている「グリーンクラブ」と連携して手入れを行っています。</p>	<p>可能な限りスタッフで対応し、壊れる前に交換推奨があるものは、コストを意識しながらも、交換等を検討して行きます。</p>	A
	<p>収入計画の考え方</p> <p>①稼働率の向上による利用料金の増収</p> <p>②自主事業の参加者増と受益者負担による増収</p> <p>③チケット販売手数料、雑収入など、新たな収入源を確保する。</p>	<p>①コロナ禍で、稼働率も収入も前年度を大幅に下回りました。</p> <p>②ガイドラインの変更に伴い、一部の講座で、参加費を実質の材料費に合う額に近づけています。</p> <p>③チケットの販売については、区の共催・後援を前提に友好団体に協力対応します。ポスターを掲示するなどPRし、楽区刊行物もサンプルを入口付近に掲出し、販売促進を図っています。いたち川の散策でのマップの購入があります。</p>	<p>コロナ禍での休館、利用制限、活動自粛の影響が大きくでていますが、他の施設の増収策等を研究し、その中でできるかぎりの収入アップを図っていきます。</p>	B
	<p>増収策</p> <p>①自動販売機への要望を伝え販売手数料の増収を図る。</p> <p>②空き室の情報を部屋入口に表示し、利用促進を図る。</p>	<p>①自販機の販売については、利用者からの要望を企業側に伝え、販売増を図っていきます。</p> <p>②工芸音楽室のほか空き情報を表示したが、コロナ禍で、それほど利用促進が図れなかった。</p>	<p>2時間、1時間単位などの料金設定を区と調整し利用促進を図りたい。</p>	B
	<p>支出計画</p> <p>・次のようなメリハリの効いた予算執行を行うとともに、増収分は、サービス向上や記念事業などで、お客様に還元していく。経費支出については、節約を第一に執行する。</p> <p>①魅力ある自主事業を企画・実施する。</p> <p>②利用者サービスに関する支出は、積極的に支出する。</p> <p>③利用者の安全・安心に関する経費は、最優先に支出する。</p>	<p>①新たな魅力ある自主事業（コロナ禍のもと「ウイルスに負けない」や「アロマで免疫力UP！」などの副題もあり）好評だった。</p> <p>②どうしても新型コロナウイルス感染症拡大防止対策への支出のウエイトが高くなった。</p> <p>③コロナ禍での感染予防対策として、加湿・空気清浄機の購入により利用者・従事者の安全と安心を向上させた。</p>	<p>常に節約に留意しつつ今後もメリハリの効いた予算執行を心掛けます。</p>	A
	<p>ニーズ対応費の使途（地区センターのみ）</p> <p>お客様の利便性・快適性の向上につながるような物品を購入する。（地区センターまつり経費、図書購入、体育室備品）</p> <p>①地区センターまつり、こどもキラキラフェスタ、ロビーコンサートなど、地区センター主催の無料イベントの運営経費</p> <p>②利用者サービスにつながる物品などの購入経費</p>	<p>地区センターまつりの中止もあったが、図書購入をリクエストなども参考にしながら購入したが、コロナ禍での感染拡大防止への対応に多くの費用を割いた。飛沫対策用パーテーション、フェイスサーモ、加湿空気清浄機等。</p>	<p>お客さまニーズに常にアンテナをはり、そのニーズに対応すべく速やかに対応していききたい。</p>	A

様式 13

<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>		
<p>利用者等 の意見</p>	<p>利用者の意見の把握方法 窓口での意見、ご意見箱、利用報告書への書き込み、自主事業参加者アンケート、利用者アンケート 2年度主な意見・要望 ①1・2階のトイレ入口扉を常時開放としたが、男子トイレの外から小便器付近が見えると指摘(窓口での意見) ②体育室の高所にある窓の下の斜めになった壁にホコリが溜り換気や空調でホコリが落ちてくるのではないかと(窓口での意見)</p>	<p>①洗面台と小便器の間に目隠しパネルを設置した。 ②休館日に高所除塵作業を実施した。</p>	<p>A</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