

(様式2)

施設名 横浜市別所コミュニティハウス

## 平成28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	937	2,136	3,073	360	409	218	54	2	201	963	186	680	3,073	2,794	110%	
5月	30	752	2,014	2,766	259	268	146	24	4	122	791	289	863	2,766	2,677	103%	
6月	29	884	2,228	3,112	412	255	155	10	2	197	994	334	753	3,112	3,008	103%	
7月	30	954	2,103	3,057	474	319	173	44	31	209	939	288	580	3,057	3,008	102%	
8月	30	789	1,634	2,423	329	200	150	35	17	163	798	256	475	2,423	2,263	107%	
9月	29	767	2,167	2,934	358	335	125	28	8	134	961	242	743	2,934	2,741	107%	
上半期計	177	5,083	12,282	17,365	2,192	1,786	967	195	64	1,026	5,446	1,595	4,094	17,365	16,491	105%	
10月	30	1,210	2,750	3,960	487	552	235	27	7	234	1,135	363	920	3,960	3,691	107%	
11月	29	1,057	2,640	3,697	464	402	109	30	23	246	1,123	357	943	3,697	3,473	106%	
12月	27	776	2,169	2,945	454	398	107	11	1	139	994	211	630	2,945	2,759	107%	
1月	27	941	2,265	3,206	349	565	134	6	6	209	1,081	242	614	3,206	2,185	147%	
2月	27	887	2,153	3,040	434	443	40	14	2	200	964	256	687	3,040	2,875	106%	
3月	30	872	2,278	3,150	466	551	46	5	2	154	985	273	668	3,150	2,999	105%	
下半期計	170	5,743	14,255	19,998	2,654	2,911	671	93	41	1,182	6,282	1,702	4,462	19,998	17,982	111%	
年間合計	347	10,826	26,537	37,363	4,846	4,697	1,638	288	105	2,208	11,728	3,297	8,556	37,363	34,473	108%	

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	2,422	624	27	3,073			
5月	2,215	521	30	2,766			
6月	2,448	640	24	3,112			
7月	2,485	536	36	3,057			
8月	1,899	504	20	2,423			
9月	2,328	575	31	2,934			
上半期計	13,797	3,400	168	17,365	0	0	0
10月	3,251	678	31	3,960			
11月	2,882	763	52	3,697			
12月	2,119	801	25	2,945			
1月	2,476	711	19	3,206			
2月	2,387	632	21	3,040			
3月	2,687	447	16	3,150			
下半期計	15,802	4,032	164	19,998	0	0	0
年間合計	29,599	7,432	332	37,363	0	0	0

## 平成28年度 「別所コミュニティハウス」 収支予算書兼決算書

## 収入の部

(税込、単位：円)

科目	当初予算額 (A)	補正額 (B)	予算現額 (C=A+B)	決算額 (D)	差引 (C-D)	説明
指定管理料	13,271,000		13,271,000	13,271,000	0	横浜市より
利用料金収入			0	0	0	
自主事業（指定管理料充当の自主事業）収入	88,000		88,000	93,650	△ 5,650	
自主事業収入			0	0	0	
雑入	301,000	0	301,000	346,238	△ 45,238	
印刷代	130,000		130,000	169,704	△ 39,704	
自動販売機手数料	170,000		170,000	175,271	△ 5,271	
駐車場利用料収入			0	0	0	
その他（ ）	1,000		1,000	1,263	△ 263	
<b>収入合計</b>	<b>13,660,000</b>	<b>0</b>	<b>13,660,000</b>	<b>13,710,888</b>	<b>△ 50,888</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>6,843,000</b>	<b>0</b>	<b>6,843,000</b>	<b>6,814,340</b>	<b>28,660</b>	
給与・賃金	5,887,000		5,887,000	5,888,242	△ 1,242	
社会保険料	574,000		574,000	597,562	△ 23,562	
通勤手当	336,000		336,000	301,560	34,440	
健康診断費	40,000		40,000	26,976	13,024	
勤労者福祉共済掛金	6,000		6,000	0	6,000	
退職給付引当金繰入額			0	0	0	
<b>事務費</b>	<b>988,000</b>	<b>0</b>	<b>988,000</b>	<b>806,886</b>	<b>181,114</b>	
旅費	21,000		21,000	5,862	15,138	
消耗品費	378,000		378,000	427,618	△ 49,618	
会議ठीい費	5,000		5,000	2,080	2,920	
印刷製本費	0		0	0	0	
通信費	207,000		207,000	146,044	60,956	
使用料及び賃借料	188,000	0	188,000	166,536	21,464	
横浜市への支払分	11,000		11,000	10,800	200	
その他	177,000		177,000	155,736	21,264	
備品購入費	100,000		100,000	0	100,000	
図書購入費	50,000		50,000	10,983	39,017	
施設賠償責任保険	3,000		3,000	2,270	730	
職員等研修費	5,000		5,000	2,697	2,303	
振込手数料	5,000		5,000	1,836	3,164	
リース料			0	0	0	
手数料	21,000		21,000	12,960	8,040	
地域協力費	5,000		5,000	28,000	△ 23,000	
<b>事業費</b>	<b>439,000</b>	<b>0</b>	<b>439,000</b>	<b>293,713</b>	<b>145,287</b>	
自主事業（指定管理料充当の自主事業）費	439,000		439,000	293,713	145,287	
自主事業費			0	0	0	
<b>管理費</b>	<b>2,755,000</b>	<b>0</b>	<b>2,755,000</b>	<b>2,011,313</b>	<b>743,687</b>	
光熱水費	1,265,000	0	1,265,000	995,001	269,999	
電気料金	1,074,000		1,074,000	836,189	237,811	
ガス料金	21,000		21,000	14,191	6,809	
水道料金	170,000		170,000	144,621	25,379	
清掃費	146,000		146,000	141,480	4,520	
修繕費	600,000		600,000	310,424	289,576	
機械警備費	138,000		138,000	129,600	8,400	
設備保全費	606,000	0	606,000	434,808	171,192	
空調衛生設備保守	145,000		145,000	97,200	47,800	
消防設備保守	35,000		35,000	25,920	9,080	
電気設備保守	96,000		96,000	88,128	7,872	
害虫駆除清掃保守			0	0	0	
駐車場設備保全費			0	0	0	
その他保全費	330,000		330,000	223,560	106,440	
共益費			0	0	0	
<b>公租公課</b>	<b>670,000</b>	<b>0</b>	<b>670,000</b>	<b>1,469,923</b>	<b>△ 799,923</b>	
事業所税			0	701,791	△ 701,791	
消費税	670,000		670,000	768,132	△ 98,132	
印紙税			0	0	0	
その他（ ）			0	0	0	
<b>事務経費（計算根拠を説明欄に記載）</b>	<b>1,965,000</b>	<b>0</b>	<b>1,965,000</b>	<b>832,911</b>	<b>1,132,089</b>	
本部分	1,965,000		1,965,000	779,826	1,185,174	施設の指定管理料及び人件費等で本部経費を按分
当該施設分			0	53,085	△ 53,085	
<b>二一ス対応費</b>			<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>支出合計</b>	<b>13,660,000</b>	<b>0</b>	<b>13,660,000</b>	<b>12,229,086</b>	<b>1,430,914</b>	
<b>差引</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1,481,802</b>	<b>△ 1,481,802</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				175,271		
管理許可・目的外使用許可支出				10,800		
管理許可・目的外使用許可収支				164,471		

平成28年度 自主事業報告書

施設名 別所コミュニティハウス

NO	募集対象	事業名 (教室名)	新規	開催時期	開催回数	参加人員		自主事業経費			1人あたり		講師謝金		諸経費	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)		
		合計	5		43	983	1,583	200,063	93,650	293,713			87,750	194,000	99,713	
1	幼児と保護者	いきいきキッズ①～⑫		4～3月	12	240	478	18,000	0	18,000	無	0	1,500	18,000	0	
2	高齢者	ヨガ体操	○	4～5月	2	10	22	8,400	3,600	12,000	有	300	5,000	10,000	2,000	
3	幼児と保護者	ベビーマッサージと子育て相談		6月	3	20	48	13,500	4,500	18,000	有	500	5,000	15,000	3,000	
4	どなたでも	端午の節句を祝おう	○	5月	1	50	100	0	0	0	無	0	0	0	0	
5	成人	国際理解を深めよう①②	○	5・10月	2	18	17	17,843	10,200	28,043	有	600	5,000	10,000	18,043	
6	成人	①網戸の張替え講座 ②包丁の研ぎ方講座		6・11月	2	20	20	3,000	6,000	9,000	有	300	4,000	4,000	5,000	別所社会福祉協議会
7	成人	おしゃれなテープバッグ作り		5月	2	10	24	10,966	19,400	30,366	有	1,200	6,000	12,000	18,366	作品のタイプにより参加費1,200円・1,700円の
8	成人	旬の野菜をおいしく食べよう①②		6・1月	2	20	21	4,551	10,500	15,051	有	500	0	0	15,051	食生活等改善推進員
9	成人	布でぞうりを作ろう		7月	1	10	14	750	5,250	6,000	有	350	6,000	6,000	0	
10	成人	吟詠体験	○	7月	2	10	16	7,600	2,400	10,000	有	300	5,000	10,000	0	
11	小中学生	小中学生おもしろ科学教室		8月	1	10	13	12,316	3,900	16,216	有	300	2,500	10,000	6,216	
12	小中学生	こども工作教室		8月	1	15	11	7,620	3,300	10,920	有	300	3,500	7,000	3,920	
13	成人	絵手紙教室		9月	2	10	19	14,512	8,000	22,512	有	800	4,750	19,000	3,512	
14	成人	笑いで免疫力アップ&古典文学で脳を活性化		9月	2	10	29	2,500	7,500	10,000	有	500	5,000	10,000	0	
15	どなたでも	別所コンサート		10月	1	50	50	15,000	0	15,000	無	0	15,000	15,000	0	
16	どなたでも	みんなのコミハ祭		11月	1	400	550	17,352	0	17,352	無	0	0	0	17,352	別所連合町内会
17	成人	スポーツ吹矢		11・12月	2	10	24	8,400	3,600	12,000	有	300	5,000	10,000	2,000	
18	幼児と保護者	園長先生のお話を聴こう会	○	12月	1	20	45	5,000	0	5,000	無	0	5,000	5,000	0	
19	どなたでも	別所新春演芸会		1月	1	40	60	15,000	0	15,000	無	0	5,000	15,000		
20	どなたでも	折り紙で雛人形を作ろう		1月	2	10	22	17,753	5,500	23,253	有	500	4,500	18,000	5,253	

## 平成28年度 施設管理計画・実績表

項目	業務	内容	再委託会社(除 くセントラル設 備テクニカ)	年回数	実施月	平成28年												平成29年		
						4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月			
建物等	消防用設備保守	定期点検	加宝綜合防災(株)	2	9・3月							2日						2日		
	自動ドア保守	定期点検	(株)神奈川ナブコ	4	4・7・10・1月	22日			5日				14日		20日					
	防犯警備委託	機械警備・設備点検	セコム(株)	常時																
清掃等	清掃業務	床清掃(洗浄・ワックス)	(株)エンドウ	6	偶数月	18日		20日		15日		17日		19日		20日				
		全館ガラス・調理室換気扇一 式清掃	(株)エンドウ	2	8・2月					15日(除く キッズ コーナー)				19日キッ ズコー ナー		20日				
		タイルカーペット床清掃	(株)エンドウ	1	2月											20日				
設備	設備点検	ガス漏れ警報器定期点検	(株)東京瓦斯	1			10日													
		空調点検	(株)セントラル設備テクニカ	2	6・11月			28日					21日							
施外 設周	植栽管理	除草・剪定		1								12日 13日								

## 平成27年度 維持管理・保守点検 実施状況

No.	実施年月日	実施内容	業者名	点検結果等	対応状況
1	H28.4.18	床清掃(洗浄・ワックス)	(株)エンドウ	業務完了	良好
2	H28.4.22	自動ドア点検	(株)神奈川ナブコ	異常なし	良好
3	H28.5.10	ガス設備定期保安点検	東京ガスライフバル 横浜関内	異常なし	良好
4	H28.6.20	床清掃(洗浄・ワックス)	(株)エンドウ	業務完了	良好
5	H28.6.28	空調設備点検	(株)セントラル設備テクニカ	異常なし	良好
6	H28.7.5	自動ドア点検	(株)神奈川ナブコ	異常なし	良好
7	H28.8.15	床清掃(洗浄・ワックス) ガラス(除くキッズコーナー) 調理室換気扇一式	(株)エンドウ	業務完了	良好
8	H28.9.2	消防用施設点検	加宝総合防災株式会社	異常なし	良好
9	H28.10.12～ 10.13	除草	(株)金澤臨海サービス	異常なし	良好
10	H28.10.14	自動ドア点検	(株)神奈川ナブコ	異常なし	良好
11	H.28.10.17	床清掃(洗浄・ワックス)	(株)エンドウ	業務完了	良好
12	H28.11.21	空調設備点検	(株)セントラル設備テクニカ	異常なし	良好

(様式7)

No.	実施年月日	実施内容	業者名	点検結果等	対応状況
13	H28.12.19	床清掃 ガラス(キッズコーナー)	(株)エンドウ	業務完了	良好
14	H29.1.20	自動ドア点検	(株)神奈川ナブ コ	業務完了	良好
15	H29.2.20	○床清掃(洗浄・ワックス) ○全館ガラス・調理室換 気扇一式清掃 ○タイル・カーペット清掃	(株)エンドウ	業務完了	良好
16	H29.3.2	消防用施設点検	加宝総合防災 株式会社	業務完了	良好







平成28年度 苦情対応状況報告

No.	年月日	内 容	対 応 結 果
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			

## 平成28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	H28.5.23	グリーンカーテン用にゴーヤと夕顔の苗を植え付けた。	節電や涼感の効果を期待するところである。また、苗の生長が利用者の来館の楽しみとなっている。
2	H28.6.1	各集会室に扇風機を置いている。エアコンと併用できるようにしている。	エアコンの効果的な使用を図り、節電につながることを期待している。
3	H28.7.1	抽選会の翌々日後の空き室利用申込開始時刻を10時から9時に繰り上げた。	利用者の利便性向上が図れた。
4	H28.8.1	集会室窓側にスダレを取り付けた。	室温上昇を抑えて節電につなげると共に、涼しげな景観を作ることができた。利用者からも心地よく利用できるとの感想をいただいた。
5	H28.11.21	①ピクチャーレールを廊下に設置した。 ②多目的トイレにシートベルトを設置した。	①絵画などの作品を展示することができるので、サークル活動の活性化が図れる。 ②おむつ替えの際の赤ちゃんの転落を未然に防ぐことができる。
6	H28.12.1	調理室の窓に断熱シートを張った。	北側に位置する調理室の室温の低下を抑えられるので、調理室での活動がしやすくなった。
7			
8			
9			
10			
11			
12			

## 平成28年度 コミュニティハウス委員会開催状況

## ■第1回

日時	平成28年6月14日 午前10時～
場所	別所コミュニティハウス 集会室
出席者	(委員)渡邊佳世子・阿部勝彦・市川功・剣持久美子・箕輪セツ子・守屋進・斎藤育代・黒田宗政・相馬誠司・石原和夫・松藤朋治・町田大樹 (理事)平戸喜久 (事務局)後藤治・谷本茂樹 (別所コミハ)滝山宣子・廣瀬朱美・中川倫子・寺田恭子・川口幸子
議題	1 平成27年度 利用状況及び事業報告 2 平成27年度 利用者アンケート結果 3 平成28年度 事業計画 4 団体登録数の報告 5 開館5周年関係事業
意見等	議題1から5について、事務局の提案通り承認され、次のような意見が出された。 ○利用者数が増えている。設置を待ち望んだコミュニティハウスなので素晴らしい。 ○集会室の活用の面から、自主事業と団体利用のバランスを上手にとっていけるとよい。 ○開館5周年記念事業としてサークル発表会があるのはよいことだ。サークル活動の励みになる。 ○来館者のために、囲碁ができる角テーブルを談話コーナーに用意するとよい。 ○印刷機で印刷が出来るので重宝している。 ○職員が掃除他、環境整備に尽力しているので、いつも気持ちの良い施設になっている。

(様式14)

## 平成28年度 利用者会議開催状況

### ■第1回

日時	平成28年4月1日午後2時～
場所	別所コミュニティハウス 集会室
参加数	32人
施設の案内及び対応	1 職員紹介 2 利用の仕方のお願 3 キッズコーナーのPR
利用者の意見等	終日空き室状況を検索でき、便利である。可能ならば更新回数を増やしてほしい。

### ■第2回

日時	平成28年5月2日午後2時～
場所	別所コミュニティハウス 集会室
参加数	32人
施設の案内及び対応	1 5周年特別企画としての「サークル発表会」への参加有無をアンケート調査した。 2 消火器の保管場所の確認していただいた。 3 熊本震災募金協力の依頼をした。
利用者の意見等	特になし。

### ■第3回

日時	平成28年6月1日午後2時～
場所	別所コミュニティハウス 集会室
参加数	35人
施設の案内及び対応	1 節電と扇風機活用をお願いをした。 2 参院選の日程が決まった場合は団体利用ができないことを説明した。 3 開館5周年記念のサークル発表会を1月下旬に開催することを知らせた。
利用者の意見等	特になし。

(様式14)

■第4回

日時	平成28年7月1日午後2時～
場所	別所コミュニティハウス
参加数	26人
施設の案内及び対応	<ul style="list-style-type: none"><li>・抽選会翌々日の窓口受付開始時刻を現行の10時から9時への変更を周知した。</li><li>・別所小学校ベルマーク回収箱を施設に置くことになったので、利用者の協力をお願いした。</li><li>・熊本震災募金終了を伝え、協力へのお礼を述べた。</li></ul>
利用者の意見等	利用申込みがしやすくなった。

■第5回

日時	平成28年8月1日午後2時～
場所	別所コミュニティハウス
参加数	28人
施設の案内及び対応	<ul style="list-style-type: none"><li>○会議用機の扱い方「基本は、二人で動かす。ゆっくり操作する。」を実際に動かしながら説明した。</li><li>○設備や物品の扱いをていねいにするようお願いした。</li></ul>
利用者の意見等	了解していただいた。

■第6回

日時	平成28年9月1日午後2時～
場所	別所コミュニティハウス
参加数	37人
施設の案内及び対応	<ul style="list-style-type: none"><li>・ホームページへのサークル紹介掲載の希望者を受け付けた。</li><li>・開館5周年記念サークル発表会の日程を知らせた。</li><li>・当施設で集まったベルマークの総計を報告した。(別所小学校への協力)</li></ul>
利用者の意見等	特に無し。

(様式14)

■第7回

日時	平成28年10月3日午後2時～
場所	別所コミュニティハウス
参加数	34人
施設の案内及び対応	・1月開催のサークル発表会の折のサークル紹介の形式について説明した。 ・当施設のホームページに掲載してあったサークルの連絡先を、個人情報保護の観点から削除したことを報告した。
利用者の意見等	「いつもきれいな施設なので利用していて気持ちが良い。」という感謝の言葉をいただいた。

■第8回

日時	平成28年11月1日午後2時～
場所	別所コミュニティハウス
参加数	40人
施設の案内及び対応	・1月に実施するサークル紹介の方法を詳しく説明し、所定の用紙を配布した。 ・別所小学校に協力して収集しているベルマークの、4～9月に集まった点数の総計32,808点を報告した。 ・12月1日抽選会後にサークル発表会の打ち合わせをする旨を知らせた。 ・施設利用者アンケート調査実施のお知らせと協力依頼をした。
利用者の意見等	特に無し

■第9回

日時	平成28年12月1日午後2時～
場所	別所コミュニティハウス
参加数	29人
施設の案内及び対応	1. 廊下にピックアップレールの設置及び多目的トイレにおむつ替え用シートベルトの設置した。 2. 1月11日よりホールにおいてキッズ用品のリサイクルコーナーを毎月開設する。 以上の2点を案内した。 また、サークル発表会の進行方法に関する意見や要望に対する調整内容や対応策について説明を行った。
利用者の意見等	○サークル発表会における、更衣から演技終了・退場までの動きや場所など進行方法に関する要望がなされた。

(様式14)

■第10回

日時	平成29年1月4日午後2時～
場所	別所コミュニティハウス
参加数	33人
施設の案内及び対応	○サークル発表会の予備日は2月19日～21日とする。実施日の確定は1月15日の週に、サークル代表者宛て通知する。 ○1月自主事業の案内をした。 ○ベルマーク収集の協力をお願いした。
利用者の意見等	特に無し

■第11回

日時	平成29年2月1日午後2時～
場所	別所コミュニティハウス
参加数	33人
施設の案内及び対応	○開館5周年記念サークル発表会(1/29～30)が盛会裏に終わった事の報告とお礼を述べた。 ○抽選会における話題や施設からのお願いなどは、サークル内の他の方々に伝えてくださるようお願いした。
利用者の意見等	特に無し

■第12回

日時	平成29年3月1日午後2時～
場所	別所コミュニティハウス
参加数	31人
施設の案内及び対応	○11月に実施した施設利用者アンケートにご協力いただいたお礼と集計結果がホールに掲示してある事をお知らせした。 ○感染予防のために、施設内各所及びキッズコーナーのおもちゃを毎日、消毒している事を報告した。 ○別所小学校の教育支援のために行っているベルマークの収集点数を報告した。
利用者の意見等	特に無し

目標設定・自己評価合体版

平成28年度別所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	<p>◆地域特性、ニーズについて</p> <p>高齢化率が高い反面、若い子育て世代も多い。高齢者の健康の維持増進や生きがいがづくり、子育て支援を行います。</p>	<p>地域老人会のラジオ体操の道具を預かる等の協力をした事が高齢者活動の活性化につながった。自主事業からサークルが立ち上がったため子育て世代の仲間づくりが広がった。</p>	<p>高齢者対象の新たな自主事業を開催して引きこもりの未然防止や健康の維持・増進に資するようにする。</p> <p>子育て世代相互の交流が広がるよう、区主催の「赤ちゃん学級」の支援やサークル活動への協力を推進する。</p>	A
	<p>◆公の施設としての管理について</p> <p>「いつでも」「誰でも」利用でき「公平・公正」「安全・安心」な施設として地域に定着すべく利用抽選会を毎月行います。</p>	<p>毎月初めの定例抽選会を行った。開始時刻を厳守し、時間の無駄がないようにして効率を高めた。</p>	<p>引き続き抽選会を開催する。また、翌々月優先利用の予定を毎月20日に館内の予定表に記載して公表し、翌月の抽選会まで来館者が公平に閲覧できるようにする。</p>	A
	<p>◆利用者ニーズの把握と運営への反映について</p> <p>対話による生の声の聴取や意見箱の設置、また利用者会議等でニーズを把握して運営に反映させるとともに、対応結果を掲示します。</p>	<p>来館者への挨拶や声掛けを心がけ、生の声を出しやすい雰囲気作りを行った。意見箱も目に付くようにした。対応結果を掲示した。</p>	<p>今後も利用者とのコミュニケーションをていねいにとり、意見箱の活用や利用者会議及び日常の会話を通じて利用者ニーズを把握する。必要な対応は迅速に行うとともに対応結果の情報を館内に掲示する。</p>	A
	<p>◆利用者サービス向上の取組について</p> <p>乳幼児向け図書の充実や清掃による清潔な環境づくりに努めるほか、サービス向上の改善策を検討します。</p>	<p>乳幼児向け図書を厳選した。日常の念入りの掃除や除菌消毒など清潔な環境づくりに努めた。ピクチャーレールを設置してサークル活動の活性化を促した。おむつ替え用シートベルトを設置し、安全対策を推進した。</p>	<p>キッズコーナーと談話コーナーに質の高い図書等を充実させる。日常の清掃をていねいに行い、清潔で心地よい環境づくりに努める。施設・設備の日常点検を職員全員で行う。職員でできる小破修繕については早めに対応し、安全・安心を確保する。利用者の目線に立ったサービス向上を検討し、改善を図る。</p>	A

業務運営	◆管理運営に必要な組織、人員体制について 最少人数・最大効果として施設管理運営総括1名(館長)を平日常勤、(時給職員)を夜間・土日祝に1名ずつ交代勤務とします。	1名ずつの交代制勤務で業務を運営した。	今後も現行の体制を継続する。	A
	◆緊急時の体制と対応計画について 「避難誘導」「初期消火」「緊急通報」等の訓練を行います。対応マニュアルや諸機関への連絡体制を確認します。	年間2回の意図的・計画的な訓練及び確認を行った。	計画的な研修や訓練を行い、いざという時には迅速・的確な対応ができるようにする。対応マニュアルの見直しを行い、改善を要する箇所は改善する。	B
	◆設置理念を実現する運営内容について 「まちのホットステーション」として地域住民の居場所の提供、ふれあい祭りの協賛など連合町内会の活動の支援をします。	毎月の町内会長会や年1回の地区懇談会への出席などを通して地域との連携を深め「まちのホットステーション」としての機能を推進した。	社会福祉協議会他の地域各種団体との連携をさらに深め、地域住民が気軽に立ち寄り集まったりできる身近な存在の施設となるようにする。地域事業の支援をする。	B
	◆利用促進策について 親切・丁寧な対応による心地よい場づくりや魅力ある事業の開催により新たな交流の場を提供し、利用者の増加を図ります。	笑顔での挨拶を励行、清潔な環境づくり、魅力ある自主事業の開催、誠意ある対応などにより、利用者は前年度比108パーセントとなった。	取組を開始したキッズ用品リサイクルコーナー(金銭の派生なし)の設置を年間12回開催したり、新たな企画を模索したりするなど利用促進に努める。	A
	◆本市重要施策に対する取組について 協会の情報公開に関する規定に基づく情報公開、人権研修の実施や分別・リサイクルの環境施策など市の重要施策に取り組みます。	市の規定に準拠した適切な情報公開を行った。年1回の人権研修、省エネの推進など、市の施策への取組を行った。	今後も重要施策を全職員がしっかりと理解し、取組を進めて行く。	A
	◆アイデア提案を募った項目について(該当施設)			

	(この欄に、28年度の具体的な取組目標を記載して下さい)			
	◆自主事業計画について 子育て支援・青少年育成・世代間交流・高齢者支援など地域の 実情・ニーズを反映した魅力ある事業を計画します。	多様な対象年齢やジャンルの事業を 企画し、年間20回実施した。	多くの方々の参加が得られるよう、地域各種団体との連携 も推進して、より魅力的な自主事業を展開していく。	B
	◆施設の維持管理計画について 「安全」「安心」を確保するために、自主的な点検修繕や清掃を 日常業務として行い、法定点検や専門知識や技術を要するセク ションは専門業者に委託して、施設の長寿命化を図ります。	全職員による日常の点検や環境整備 と専門業者の委託業務により施設の 維持管理を徹底することができた。	ヒヤリハットを見逃さない、迅速に対応する、情報を職員 全員で共有する等を徹底する。今後も職員業務と年間計画 に基づく専門業者への委託により施設を管理する。	A
職員育成	◆管理運営に必要な組織、人員体制について 緊急時の対応に備え職員を組織し、AEDや消火器操作訓練な どを実施します。	職員連絡体制を確認して緊急時の対 応が迅速・的確にできるようにした。	今後も施設の実態や緊急時に必要な組織や人員体制を見直 し、管理運営に生かす。	B
	◆個人情報保護等の体制と研修計画について 情報収集は必要最小限に止め、保管及び廃棄の徹底を図るとと もに個人情報保護の意識を高める研修を年2回実施します。	研修を2回行い、全職員の理解を深 め、意識を高めた。	個人情報の収集をさらに慎重に行い、扱いや保管の仕方、 利用後の確実な処理を徹底する。	B
財務	◆施設の維持管理計画における効率化の工夫について 建築基準法第12条点検に先立ち、目視による点検を予め行い 不具合の有無や状態の確認をします。	建築基準法第12条点検に先立ち、 目視点検や状態の確認を行った。	今後も、手順に従って施設の維持管理を効率的に行う。	A
	◆収入計画の考え方について 自動販売機を設置し、自主財源を確保します。	自動販売機を設置した。	自動販売機を設置を継続する。利用者の声を業者に伝える。	A

	◆増収策について 自主事業参加者には、収益を目的とせず、材料費相当など最小限の参加費に止めます。	自主事業参加費は地域性も考慮して検討し、必要な金額を決定した。	今後も自主事業実施時の必要経費を十分に検討し、実費相当の参加費を徴収する。	B
	◆支出計画について 専門業者への管理委託費は、複数年契約により経費の縮減を図ります。また、光熱水費は対前年度10%以上を目標に利用者の理解を得ながら節減に努めます。	専門業者への委託は複数年契約として経費縮減を図った。光熱水費は地球温暖化で夏のエアコンの利用縮減に限度があるが利用者の理解を得るよう努力しほぼ目標値である。	今後も光熱水費の無駄をなくす。縮減への取組は、利用者の理解を得ながら継続して努力する。	B
	◆ニーズ対応費の使途について（地区センターのみ）			
その他 （上記4つの視点以外の項目があれば追記）				
利用者等の意見※	利用者等の意見の把握方法 ・利用者アンケート調査・利用者会議の定期的な開催 ・意見箱の設置・日常の会話による直接の聴取 主な意見、要望 ・案内やチラシが見にくい。 ・多目的トイレでおむつ替えをしたいが、子どもが動くと転落しそうで危険である。 ・建物内外に花があるので心地よい。引き続き継続してほしい。	意見、要望に対する対応 ・案内やチラシを分類し、「子育て支援」「別所」「区役所」などの表示を付けて見やすくした。 ・多目的トイレにおむつ替え用のシートベルトを設置した。 ・施設が安らぎの場となるよう、建物内外の除草作業に努め、花を飾ったり植えたりすることを継続している。		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