

## 平成31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	813	1,769	2,582	389	198	93	88	32	219	799	256	508	2,582	2,239	115%
5月	30	794	1,950	2,744	325	255	124	62	5	133	676	381	783	2,744	2,679	102%
6月	29	783	1,601	2,384	232	92	84	33	10	154	469	457	853	2,384	2,979	80%
7月	30	772	1,838	2,610	326	246	130	40	31	136	706	334	661	2,610	2,626	99%
8月	30	575	1,152	1,727	221	153	81	63	5	121	451	223	409	1,727	2,299	75%
9月	29	786	1,882	2,668	304	197	57	5	4	150	613	421	917	2,668	2,665	100%
上半期計	177	4,523	10,192	14,715	1,797	1,141	569	291	87	913	3,714	2,072	4,131	14,715	15,487	95%
10月	29	892	2,465	3,357	428	267	44	17	1	133	832	457	1,178	3,357	3,313	101%
11月	29	1,126	3,000	4,126	407	303	62	12	10	264	971	580	1,517	4,126	3,827	108%
12月	27	566	1,766	2,332	362	244	66	2	4	96	658	291	609	2,332	2,180	107%
1月	27	515	1,662	2,177	319	294	40	5	2	89	674	244	510	2,177	2,142	102%
2月	28	660	1,707	2,367	360	207	81	13	2	160	688	282	574	2,367	2,561	92%
3月	2	37	79	116	14	5	0	0	0	8	33	25	31	116	3,110	4%
下半期計	142	3,796	10,679	14,475	1,890	1,320	293	49	19	750	3,856	1,879	4,419	14,475	17,133	84%
年間合計	319	8,319	20,871	29,190	3,687	2,461	862	340	106	1,663	7,570	3,951	8,550	29,190	32,620	89%

月別	居住区別利用数(人)				その他利用数		
	区内	区外	市外	合計	体育室 (人)	レクホール (人)	図書貸出 冊数
4月	1,977	595	10	2,582			
5月	2,347	372	25	2,744			
6月	2,110	252	22	2,384			
7月	2,175	416	19	2,610			
8月	1,422	278	27	1,727			
9月	2,294	356	18	2,668			
上半期計	12,325	2,269	121	14,715	0	0	0
10月	2,842	469	46	3,357			
11月	3,538	562	26	4,126			
12月	2,017	301	14	2,332			
1月	1,730	422	25	2,177			
2月	1,964	384	19	2,367			
3月	96	18	2	116			
下半期計	12,187	2,156	132	14,475	0	0	0
年間合計	24,512	4,425	253	29,190	0	0	0

## 平成31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	13,394,000		13,394,000	13,394,000	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	117,000		117,000	94,388	22,612	
自主事業収入			0		0	
雑入	351,000	0	351,000	373,473	△ 22,473	
印刷代	200,000		200,000	215,858	△ 15,858	
自動販売機手数料	150,000		150,000	156,777	△ 6,777	
駐車場利用料収入			0		0	
その他（ ）	1,000		1,000	838	162	
<b>収入合計</b>	<b>13,862,000</b>	<b>0</b>	<b>13,862,000</b>	<b>13,861,861</b>	<b>139</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>7,231,000</b>	<b>0</b>	<b>7,231,000</b>	<b>7,115,108</b>	<b>115,892</b>	
給与・賃金	6,254,000		6,254,000	6,231,935	22,065	
社会保険料	606,000		606,000	513,807	92,193	
通勤手当	322,000		322,000	306,412	15,588	
健康診断費	43,000		43,000	56,954	△ 13,954	
勤労者福祉共済掛金	6,000		6,000	6,000	0	
退職給付引当金繰入額			0		0	
<b>事務費</b>	<b>1,539,000</b>	<b>0</b>	<b>1,539,000</b>	<b>703,909</b>	<b>835,091</b>	
旅費	7,000		7,000	875	6,125	
消耗品費	500,000		500,000	308,159	191,841	
会議ठीい費	7,000		7,000	2,522	4,478	
印刷製本費	150,000		150,000	0	150,000	
通信費	210,000		210,000	149,117	60,883	
使用料及び賃借料	67,000	0	67,000	64,104	2,896	
横浜市への支払分	11,000		11,000	10,800	200	
その他	56,000		56,000	53,304	2,696	
備品購入費	300,000		300,000	95,040	204,960	
図書購入費	50,000		50,000	0	50,000	
施設賠償責任保険	3,000		3,000	2,370	630	
職員等研修費	5,000		5,000	2,740	2,260	
振込手数料	6,000		6,000	1,302	4,698	
リース料			0	0	0	
手数料	164,000		164,000	46,680	117,320	
地域協力費	70,000		70,000	31,000	39,000	
<b>事業費</b>	<b>484,000</b>	<b>0</b>	<b>484,000</b>	<b>371,826</b>	<b>112,174</b>	
自主事業（指定管理料充当の自主事業）費	484,000		484,000	371,826	112,174	
自主事業費			0	0	0	
<b>管理費</b>	<b>2,503,000</b>	<b>0</b>	<b>2,503,000</b>	<b>2,487,346</b>	<b>15,654</b>	
光熱水費	1,200,000	0	1,200,000	1,118,415	81,585	
電気料金	1,000,000		1,000,000	964,269	35,731	
ガス料金	30,000		30,000	12,933	17,067	
水道料金	170,000		170,000	141,213	28,787	
清掃費	143,000		143,000	142,840	160	
修繕費	410,000		410,000	500,567	△ 90,567	
機械警備費	131,000		131,000	130,800	200	
設備保全費	619,000	0	619,000	594,724	24,276	
空調衛生設備保守	123,000		123,000	98,100	24,900	
消防設備保守	26,000		26,000	26,180	△ 180	
電気設備保守	89,000		89,000	88,944	56	
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	381,000		381,000	381,500	△ 500	
共益費			0	0	0	
<b>公租公課</b>	<b>960,000</b>	<b>0</b>	<b>960,000</b>	<b>797,000</b>	<b>163,000</b>	
事業所税			0		0	
消費税	960,000		960,000	797,000	163,000	
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>1,145,000</b>	<b>0</b>	<b>1,145,000</b>	<b>1,137,419</b>	<b>7,581</b>	
本部分	1,045,000		1,045,000	1,059,000	△ 14,000	施設の指定管理料で本部経費を按分
当該施設分	100,000		100,000	78,419	21,581	
二一ズ対応費			0	0	0	
<b>支出合計</b>	<b>13,862,000</b>	<b>0</b>	<b>13,862,000</b>	<b>12,612,608</b>	<b>1,249,392</b>	
<b>差引</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1,249,253</b>	<b>△ 1,249,253</b>	

NO	募集対象	事業名 (タイトル)	新規	開催 時期	開催 回数	参加人員		自主事業収支			1人 あたり 参加 費用	講師謝金		諸経費	備考 共催団体 講師名等	
						募集人数 (人)	延参加 人数(人)	委託料 支出額	参加者 負担額	総経費		徴収の 有・無	謝金額 /1回			1事業 謝金額
合計			8		64	1,112	2,200	277,438	94,388	371,826			305,500	66,326		
1	成人	認知症&介護ケア	○	4月	2	10	25	0		0	無	0	0	0	南区高齢者支援課・地域 包括支援センター	
2	どなたでも	端午の節句を祝おう		4月~5月	1	100	124	0		0	無	0	0	0		
3	未就学児と 保護者	いきいきキッズ		4月~3月	12	240	123	16,500	0	16,500	無	0	1,500	16,500		
4	成人	初めての人のための麻雀講座	○	4月~5月	4	8	32	28,000	14,488	42,488	有	1,811	9,000	36,000	6,488	
5	成人	古典文学入門		5月	2	10	12	-2,000	7,000	5,000	有	500	5,000	5,000	0	
6	未就学児と 保護者	ベビーマッサージと子育て相談		5月	2	10	16	10,000	2,000	12,000	有	250	5,000	10,000	2,000	
7	成人	俳句入門	○	5月~8月	4	10	23	17,500	2,500	20,000	有	500	5,000	20,000	0	
8	60歳以上	のびのび体操と脳トレ		5月	1	20	24	3,600	2,400	6,000	有	100	5,000	5,000	1,000	
9	成人	古布活用で布ぞうり作り		6月	2	10	20	7,000	4,000	11,000	有	400	4,000	8,000	3,000	
10	成人	樹木の剪定		6月	1	10	11	1,700	3,300	5,000	有	300	5,000	5,000	住まいの学習館	
11	成人	クラフトテープでおしゃれなバッグ作り		6月	2	10	22	17,436	13,200	30,636	有	1,000	9,000	18,000	12,636	
12	成人	別所を知る		6月~7月	3	10	26	10,500	4,500	15,000	有	500	5,000	15,000		
13	成人	Men's Cooking入門	○	6月	1	8	5	6,317	4,000	10,317	有	800	5,000	5,000	5,317	
14	成人	大人の塗り絵		7月	3	10	20	15,000	3,000	18,000	有	500	5,000	15,000	3,000	
15	小中学生	こども木工体験		7月	1	10	12	6,000	3,600	9,600	有	300	5,000	5,000	4,600	横浜市建設労働組合
16	小中学生	こども工作教室		7月	1	10	5	15,000	1,500	16,500	有	300	15,000	15,000	1,500	
17	小中学生	こどもおもしろ科学教室		8月	1	10		0		0	有	300	20,000		中止	
18	60歳以上	シニアペン習字		8月	3	10	32	10,000	5,000	15,000	有	500	5,000	15,000		
19	成人	身近な紙を使ってちぎり絵	○	9月	2	10	6	17,220	1,500	18,720	有	500	9,000	18,000	720	
20	成人	包丁の研ぎ方		9月	1	10	6	4,200	1,800	6,000	有	300	5,000	5,000	1,000	住まいの学習館
21	どなたでも	いざというときのための防災講座		9月	1	10	12	5,000	0	5,000	無	0	5,000	5,000	日本防災士会	
22	成人	折り紙教室		10月	1	10	11	5,700	3,300	9,000	有	300	9,000	9,000		

NO	募集対象	事業名 (タイトル)	新規	開催 時期	開催 回数	参加人員		自主事業収支			1人 あたり 参加 費用	講師謝金		諸経費	備考 共催団体 講師名等	
						募集人数 (人)	延参加 人数(人)	委託料 支出額	参加者 負担額	総経費		徴収の 有・無	謝金額 /1回			1事業 謝金額
23	60歳以上	のびのび体操と脳トレ		10月	1	20	26	6,000	0	6,000	有	100	5,000	5,000	1,000	
24	成人	簡単おいしいおせち作り	○	10月	1	8	8	-347	5,600	5,253	有	700	0	0	5,253	食生活等改善推進員
25	どなたでも	オクトーバーライブ		10月	1	40	61	20,000	0	20,000	無	0	20,000	20,000		
26	成人	ハンドマッサージで健康増進	○	11月	2	10	17	7,900	2,100	10,000	有	300	5,000	10,000		
27	どなたでも	みんなのコミハ祭		11月	1	400	1,404	14,535		14,535	無	0	0	0	14,535	別所連合町内
28	成人	古典文学入門		11月~12月	3	10	39	8,000	7,000	15,000	有	500	5,000	15,000		
29	成人	Men's Cooking入門	○	11月	1	8	3	6,677	1,600	8,277	有	800	5,000	5,000	3,277	
30	成人	魚を知っておいしく食卓に(講義)		12月	1	10	7	-1,000	1,000	0	有	200	0	0	0	
31	どなたでも	別所新春寄席		1月	1	40	43	15,000	0	15,000	無	0	15,000	15,000		横浜市職員 落語愛好会
32	60歳以上	のびのび体操と脳トレ		1月	1	20	25	6,000	0	6,000	有	100	5,000	5,000	1,000	

## 2019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	2019年												2020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						12日						11日			
	自動ドア保守	定期点検	(株)神奈川ナブコ	4	4・7・10・1月	15日			9日			21日			29日					
	防犯警備委託	機械警備・設備点検	セコム(株)	常時	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日			
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	15日		17日		19日		21日		16日		17日				
		全館ガラス・調理室換気扇一式清掃	(株)エンドウ	2	10・2月							21日				17日				
		タイルカーペット床清掃	(株)エンドウ	1	2月											17日				
設備	設備点検	ガス漏れ警報器定期点検	(株)東京瓦斯	1	未定															
		空調点検	(株)セントラル設備テクニカ	2	7・11月				16日					18日						
施外 設周	植栽管理	除草・剪定	株式会社濱田園	2	6・10月			25・26日				30・31日								

## 2019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	毎日	機械警備	セコム	良好	異常なし
2	H31.4.15	自動ドア定期点検	(株)神奈川ナブコ	良好	異常なし
3	H31.4.15	床清掃(洗浄・ワックス)	(株)エンドウ	良好	異常なし
4	R1.6.17	床清掃(洗浄・ワックス)	(株)エンドウ	良好	異常なし
5	R1.6.25・26	敷地内草刈作業	(株)濱田園	良好	好評
6	R1.7.9	自動ドア定期点検	(株)神奈川ナブコ	良好	異常なし
7	R1.7.16	エアコン保守点検	(株)セントラル設備テクニカ	良好	異常なし
8	R1.8.19	床清掃(洗浄・ワックス)	(株)エンドウ	良好	異常なし
9	R1.9.12	消防設備点検	加宝総合防災(株)	良好	異常なし
10	R1.10.21	床清掃(洗浄・ワックス)	(株)エンドウ	良好	異常なし
11	R1.10.21	自動ドア定期点検	(株)神奈川ナブコ	良好	異常なし
12	R1.10.30・31	敷地内草刈作業	(株)濱田園	良好	異常なし









2019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			

## 2019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	H31.4.22	部屋の清掃片付け用としてウェットシートとワイパーを利用者用に常備した。	利用者に喜ばれ部屋の美化にも効果があった
2	R1.5.20	男女トイレ7台の洋式便器に洗浄器付便座取り付け工事を行った。	利用者に、とても好評で喜ばれている
3	R 1. 6.17	床の清掃、ワックス仕上げを業者に委託し行った。	利用者に好評で、特に幼児連れの母親に「安心して遊ばせることができる」と言われ好評であった。
4	R 1. 6.25.26	北側法面の草刈を業者に委託し行った。	これから真夏に向かって虫がでるので安心できると好評であった。
5	R1.7.16	エアコン点検清掃	清潔で快適な空調が好評であった。
6	R1.8.19	床の清掃、ワックス仕上げを業者に委託し行った。	「いつも綺麗、清潔に管理されており気持ちよく利用できます。」と好評であった。
7	R1.9.2	抽選会の際、来館者にキッズコーナーの玩具は毎日アルコール除菌していることを話した。	来館者からは「そこまで清潔安全に努められているのは知らなかった。驚いた。」との発言があった。
8	R1.10.21	床の清掃、ワックスかけ、窓ガラスの清掃を業者に委託し行った。また30・31日に北側法面の草刈を業者に委託し行った。	利用者から「綺麗で清潔そして安全に気を配っていただき安心して利用できます。」との発言があった。
9	R1.11.18	空調機器の点検清掃を行った。	「目に見えないところにも気配りしていただきありがとうございます。」との発言があった。
10	R1.11.16	床の清掃、ワックスがけを業者に委託し行った。玄関にチャームを設置した。	綺麗で清潔な館を維持していることが来館者に好評であった。
11	R2.1.6	快適な館内環境の維持と経費削減のためエアコンの適正な温度の維持についてお願いした。	利用者からは、適正な温度にして、不用意に設定温度を高くしないように協力しますとの意見があった。
12	R2.2.17	今月は床の清掃、ワックスがけの他に、窓ガラスの清掃、キッズコーナーのカーペットの洗浄清掃を行った。	幼児連れの母親から、いつも綺麗で清潔にされていて感謝します。また子どもと遊びに来ます。との発言があった。

(様式12)

13	R2.3.5	秋の台風の影響で集会室に雨漏りが発生していたが、専門業者に修理を行わせた。	利用者からは「安心して利用できます。」と好評であった。
----	--------	---------------------------------------	-----------------------------

目標設定・自己評価合体版

平成31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	◆地域特性、ニーズについて 高齢化率が高い反面、若い子育て世代も比較的多い。高齢者の健康の増進や交流および生きがいがづくり、子育て世代の支援を行います。	毎週2回実施の高齢者のラジオ体操の支援、「赤ちゃん学級」や「ママと子のホッとタイム」の協力を行った。	自主事業の計画や地域活動及び区主催の事業などの協力を進め、高齢者の引きこもりや子育て世代の孤立を防ぐ取組を継続・推進する。	A
	◆公の施設としての管理について 地域やお客様へ情報を発信し、「公平・公正」「安全・安心」な施設として「みんなの居場所」となる快適な施設環境が保てる運営をめざします。	皆が立ち寄りたくなるような施設を目指し、明るく清潔な施設を作り積極的に声掛けをした。	多くの情報を提供し、安心できる清潔で明るい雰囲気環境を作り、だれもが安心して利用できる施設となるような運営をさらに推進する。	A
	◆利用者ニーズの把握と運営への反映について お客様との生の対話や意見箱の活用、自主事業開催後のアンケート調査、利用者会議等での意見によりニーズを把握して運営に反映させ、対応結果を掲示します。	親切丁寧な接遇により生の声を得られやすくし、出された声を運営に反映させ、対応結果を表示した。	心のこもった接遇、誠実な対応、意見箱の設置で利用者が声を発しやすい環境を作り、ニーズを把握し、寄せられた声には真摯に向き合い結果を公表する。	A
	◆利用者サービス向上の取組について お客様の声を適宜反映させながら、キッズ用品と本のリサイクルや個人作品の展示などお客様参加型の取組を推進します。	月1回のキッズ用品と常時の本のリサイクルは利用者が増え、利用者から好評を得ている。	居心地の良い環境づくりとサークル活動の支援を進め、利用者の満足度をさらにアップさせるように努める。利用者参加型の取組を進める。	A
	◆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。	一人勤務を基本とした体制で運営した。	今後も基本は一人勤務の体制で運営するが、自主事業など必要に応じて複数で勤務する。	A
業務運営	◆緊急時の体制と対応計画について 消防計画に基づき「避難誘導」「初期消火」「緊急通報」等、お客様安全第一の訓練を実施するとともに、スタッフミーティングでマニュアルによる机上訓練を行い、有事の際の的確な対応に備えます。	研修計画に基づき研修を行い、各種マニュアルの確認を行った。	いざという時に適格、迅速な行動力を養うために「緊急時対応マニュアル」に基づき反復継続して研修をおこなう。	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」をめざし、地域住民の居場所の提供や連合町内会ほかの地域団体と連携を深めて、地域活動をさらに支援します。	町内会が主催する行事や活動等に積極的に協力し、地域の活動を支援した。誰でも立ち寄れる居場所づくりに尽力し、住民から感謝された。	連合町内会の「ふれあいまつり」、当施設の「みんなのコミハ祭り」を共催して行い、地域との連携をさらに深め、地域コミュニティの醸成に寄与する取組を行い、地域活動を支援する。	A
	◆利用促進策について			
	魅力的な自主事業を開催することで新規利用者を開拓し、利用者の幅が広がるようにします。区役所の情報コーナーや町内会掲示板や回覧板を活用して情報を発信し、利用者の増加を図ります。	自主事業の情報等を掲載した「コミハだより」を毎月発行し、町内会掲示板、回覧板に掲載し広く地域に広報した。	スタッフの「おもてなしの心」がさらに高まるような研修や意識付けを行い、多くの人が利用しやすい施設の運営を進める。 魅力的な自主事業を企画して新たな利用者を開拓する。	B
	◆本市重要施策に対する取組について			
	アンケート結果の掲出などによる情報公開、スタッフ対象の個人情報保護研修や人権研修の実施、分別・リサイクルの環境施策などに取り組みます。	アンケートでは90パーセント以上の利用者から満足との意見が寄せられ結果は館内に掲示して利用者に広く周知した。毎月スタッフ会議・各種研修を行った。	今後も自主事業や隣接する中学校との連携の中などで子ども・若者を社会全体で育む街づくりに取組をすすめる。	B
	◆アイデア提案を募った項目について（該当施設）			
	（この欄に、30年度の具体的な取組目標を記載して下さい）			
	該当なし			
	◆自主事業計画について			
	様々な年齢層を対象として、多様な内容、新規の企画など、より魅力的な事業になるよう取り組みます。	高齢者から子供まで多様な年齢層を対象とした事業計画を策定し、社会福祉協議会などと連携して自主事業を行い好評を得た。	地域の人材活用やボランティアの育成など地域と連携を進める自主事業を今後も企画し実施する。	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、自主的な点検と修繕を丁寧に行います。専門分野は業者委託により施設の長寿命化を図ります。	全職員が「安全」「安心」「建物の長寿命化」のためあらゆる機会に点検を行い、問題カ所は早期に対応した。	スタッフ全員で目視による点検をこまめに行い、修理を要する箇所を早期に発見し、適切に対応する。	A
職員育成	◆管理運営に必要な組織、人人体制について			
	みなみ区民利用施設協会主催の研修に加えて、施設が計画する	通常一人勤務であることから、接遇	館長1人、スタッフ4人体制でより効率的な運営を行うた	A

	人権、接遇研修のほか、消火器操作訓練など防災研修を実施し、各種対応に備えます。	力、緊急時の対応力を高めるため各種研修を行い一人ひとりの資質の向上を図った。	めに、今後も研修などを行いスキルアップを図り組織力を高める。	
	◆個人情報保護等の体制と研修計画について			
	個人情報保護の研修を年1回以上実施し、情報の収集、取り扱い、保管及び廃棄の意識を高めます。	5月に研修を実施すると共に、個人情報保護チェックリストによるチェックを毎月行い意識を高めた。	研修を行うことはもちろん、スタッフ会議や折に触れての個人指導を反復継続して行い、個人情報保護に対する意識を高める。	A
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。丁寧な掃除や小破修繕などきめ細かく日常業務として行います。	業者により定期清掃年6回、空調設備の清掃点検、除草作業2回を行い職員による目視点検は毎日行い、効率的な維持管理を行った。	目視による点検を行い、不具合の有無などを確認する。また日常の清掃や点検をこまめに行い、早めの対応を心がける。	A
	◆収入計画の考え方について			
	自動販売機、印刷機、コピー機の利用料や自主事業参加費を自主財源とします。	印刷代、コピー利用料、自主事業の参加費を収入とした。	印刷代と自主事業の参加費を収入とします。	A
	◆増収策について			
	印刷機やコピー機の操作を支援してお客様が利用しやすいようにすることで利用増をめざします。	印刷、コピーの利用者の手伝いを行い、気軽に利用できるよう心掛けた。	印刷機、コピー機の操作を支援することで、機械の操作が苦手な人でも施設での印刷がしやすいようにする。	A
	◆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、光熱水費は利用者の協力を得ながら節減に努めます。購入品は吟味し、計画的に購入します。	業者委託契約を複数年とするなどして経費の縮減を行い、消耗品は無駄のないよう計画的に購入した。	専門業者への委託契約を複数年にする。良い品を安価に購入する。消耗品などの計画的な購入、計画的な支出を行う。	A	
◆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）				

<p>利用者等の意見※</p>	<p><b>利用者等の意見の把握方法</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>定期的に行う利用者会議、利用者アンケート調査</li> <li>意見箱の活用、利用者との会話からの聴取</li> </ul> <p><b>主な意見、要望</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>机の一部にロックの不具合があります。少しずつ修理等を進めていく時期ではないかと思えます。</li> </ul> <p>≪ 職員の対応については、次のような意見をいただきました。 ≫</p> <p><b>【お褒めの声】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 来る度に笑顔で挨拶していただける。こどもに優しいです。</li> <li>② いつもハキハキと挨拶していただき気持ちよくなります。</li> <li>③ 職員の方々がとても親切で、いつも優しい言葉をありがとうございます。</li> <li>④ キッズチェアを運ぶのを手伝ってくれました。大変助かりました。</li> </ol> <p>※たくさんのお褒めの言葉をいただき、ありがとうございます。 今後もより一層サービス向上に取り組んでまいります。</p> <p><b>【改善を指摘する声】</b>はありませんでした。</p> <p>≪ 施設の設備・管理については、次のような意見をいただきました。 ≫</p>	<p><b>意見、要望に対する対応</b></p> <p>意見を踏まえすべての机を点検したところ、天板ロックが不具合の机を確認したことから修理業者に連絡し修理することとした。</p>	<p>B</p>
-----------------	---	---	----------

【お褒めの声】

- ①玩具や施設がいつもきれいで心地よいです。
- ②トイレを使わせていただいたことがあります、とても綺麗です。
- ③清潔でキレイな館内で、いつも快適に利用させていただいています。

【改善を指摘する声】

- 1 チラシで申込期限が過ぎたものがおいてありました。
- 2 机の一部にロックの不具合があります。少しずつ修理等すすめていく時期ではないかと思えます。

≪ 自主事業（施設主催の講座・イベント）に、次のような意見をいただきました。≫

- 1 麻雀教室、日本史講座、古典文学講座、ペン習字、ハンドマッサージ、折り紙
- 2 英会話教室、ヨガ、アロマ教室、フラワーアレンジメント、スマホの使い方、囲碁講座
- 3 ダンベル体操

≪ その他お気づきの点などに、次のような意見をいただきました。≫

- 1 利用時間の枠をもう少し細かくしたほうが利用しやすくなると思います。
- 2 はぐはぐの樹では、マットの上でオムツ交換がOKなのと、お昼ごはんは赤ちゃんスペースのすぐ隣で食べられるので、午前から午後まで長居しやすいです。コミハもそうなるべくると、まったくすごせるのになあと思えます。
- 3 部屋の整理、元に戻していないことがありました。

- 1 についてはこまめにチラシの配架棚の確認を行い、期限切れのチラシがないように、また掲示の方法を工夫してより見やすく掲示するなどしてサービス向上に努めてまいります。
- 2 については、全ての机を点検して故障個所を確認し早急に修理します。

- 1 については来年度実施予定となっております。
- 2 については、これまでに実施したことのあるもの、いただいた意見を踏まえ今後の自主事業の企画に活かしていくもの、サークル活動で既に団体で行っているものなどがあります。子育て・親子向けのイベントの要望をたく
- 3 については活動内容など様々な点を考慮しながら検討してまいります。

- 1 については今までの利用状況を考慮して利用時間を決めていますので、今後も現在の利用枠でいきたいと思えますのでご理解のほどよろしくお願いいたします。
- 2 については衛生面を考慮して、オムツ交換は多目的トイレで、食事については談話室でお願いしておりますのでご理解をおねがいします。
- 3 については部屋の利用終了後今まで以上に細かく点検確認を行い、このようなことがないように注意します。
- 4 については職員が席を離れる際は電話の子機を持って席を離れるようにしてご不便をおかけしないようにいたします。
- 5 については春も近づいてきましたので昨年同様にプランターに花を植える予定です。

	<p>4 電話に出られるのが遅かったです。</p> <p>5 エントランス付近にお花のプランターがなくなり、淋しい気がします。この施設に入る時出た時、きれいな花を楽しませてもらっていたので、この頃ふと、懐かしく思いました。</p> <p>6 抽選会に来られない時があるのでオンラインになると嬉しいです。</p> <p>7 24時間毎予約が取れると助かります。</p> <p>8 電子レンジってありますか。あったらよいなあと思います。</p>	<p>6、7については導入施設の実施状況を確認しつつ、引き続き検討してまいります。</p> <p>8については電子レンジは設置していますので声を掛けていただければ使用できます。</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

## 2019年度 コミュニティハウス委員会開催状況

## ■第1回

日 時	令和1年6月18日午前10時～別所コミュニティハウス
場 所	別所コミュニティハウス集会室
出席者	委員11名(地区民生委員会長1名、町内会長6名、地区婦人部長1名、区老人クラブ会長1名、学校長2名)、欠席者5名内4名(町内会長2名、スポーツ会長1名、青指会長1名)は委任状提出)
議 題	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成30年度の利用者数</li> <li>・平成30年度自主事業の結果</li> <li>・平成30年度利用者アンケートの結果</li> <li>・平成31年度自主事業計画</li> <li>・要綱の改正について</li> </ul>
意見等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・個人入館者資料でキッズとあるが、小中学生も含むのかとの質問があり未就学児とその保護者ということなので小中学生は含まないと回答した。</li> <li>・自主事業は年に何回とノルマはあるのかとの質問があり、ノルマはないがコミュニティハウスを知っていただく絶好の機会なので悩みながら企画立案していると回答した。</li> <li>・利用者アンケートについては90%の方が満足との回答であるが、キッズコーナーの利用者から利用時間について強い口調で要望があり、このことについてはスタッフの就業時間を15分延長して対応し閉館時間までキッズコーナーを利用できるように改善しました。</li> </ul>

(様式14)

## 2019年度 利用者会議開催状況

### ■第1回

日時	平成31年4月1日午後2時～
場所	別所コミュニティハウス
参加数	22人
施設の案内及び対応	<ul style="list-style-type: none"><li>・職員紹介</li><li>・団体登録の仕方・利用案内について資料配布の上、説明と確認をした。</li><li>・次のお客様が定刻に活動がスタートできるよう、片付けの時間を考慮して活動を終了して下さるようお願いした。</li></ul>
利用者の意見等	特に無し

### ■第2回

日時	令和1年5月7日午後2時～
場所	別所コミュニティハウス
参加数	24人
施設の案内及び対応	<ul style="list-style-type: none"><li>・個人で利用する場合は、入り口横に置いている個人入館者利用表に記載するように依頼した。</li><li>・トイレに洗浄器付便座を設置したことを報告した。</li></ul>
利用者の意見等	<ul style="list-style-type: none"><li>・洗浄器付便座の設置は非常に好評であった。</li><li>・自主事業が多くて利用枠が少ないので何とかならないかとの意見が出た。</li></ul>

### ■第3回

日時	令和1年6月3日午後2時～
場所	別所コミュニティハウス集会室
参加数	27人
施設の案内及び対応	<ul style="list-style-type: none"><li>・今月中に北側法面の草刈、床の清掃・ワックス掛けを実施することを伝えた。</li><li>・個人で利用する場合は、入り口横に置いている個人入館者利用表に記載するよう依頼した。</li></ul>
利用者の意見等	<ul style="list-style-type: none"><li>・施設が安全・清潔に管理されていることがわかり、これからも安心して使いたいとの意見があった。</li><li>・時々玄関ホール・廊下・集会室にダンゴ虫が這いまわっていることがあるので気をつけてみてもらいたい。との要望があったことから、職員スタッフが今まで以上に巡回するとともに玄関付近に薬剤を散布することとし了解をえた。</li></ul>

(様式14)

■第4回

日時	令和元年7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	23人
施設の案内及び対応	・今月は自動ドアの点検、エアコンの点検清掃を実施することを伝えた。
利用者の意見等	・いつも安全・清潔。快適な場所で大変ありがたいです。これからもよろしくお願いします。

■第5回

日時	令和元年8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	27人
施設の案内及び対応	・エアコンの点検・清掃を先月行ったこと、今月は床の清掃ワックスがけを行うことを報告した。
利用者の意見等	いつも綺麗に清潔に管理していただき、安心して気持ちよく利用できます。との意見があった。

■第6回

日時	令和元年度9月2日
場所	別所コミュニティハウス集会室
参加数	31人
施設の案内及び対応	・キッズコーナーの玩具の管理について説明した。 ・駐車場について、車での来館はできるだけ公共交通機関を利用いただき車での来館は控えるようお願いがいたした。
利用者の意見等	・キッズコーナーの玩具が毎日閉館前に全てアルコール除菌されていることは知らなかった。安心して遊ばせることができるとの意見があった。 ・車での来館は「暑い日が続くとつい車で来たくなるのよね。分かりました。控えるようにします。」との意見があった。

(様式14)

■第7回

日時	R1.10.1
場所	別所コミュニティハウス集会室
参加数	30人
施設の案内及び対応	台風の影響により集会室に雨漏りが数か所発生していること。業者に屋根の点検修理見積を依頼しており、早急に対応することを伝えた。
利用者の意見等	台風じゃ仕方ないですね。よろしくお願いします。との意見であった。

■第8回

日時	R1.11.1
場所	別所コミュニティハウス集会室
参加数	27人
施設の案内及び対応	空調機の点検・クリーニングについて伝えた。また17日日曜日にコミハ祭を行うことを伝えた。
利用者の意見等	「目に見えないところまで、気を使っていただきありがとうございます。」との意見があった。

■第9回

日時	R1,12.2
場所	別所コミュニティハウス集会室
参加数	29人
施設の案内及び対応	16日に床清掃とワックスがけを行うことを伝えた。また、窓口でのお客様への声掛け等を徹底し窓口対応をより良くするため玄関にセンサー付チャイムを設置する事を伝えた。自転車での来館者に自転車は駐輪場の枠内に駐輪するようお願いした。
利用者の意見等	いつも清潔で綺麗な館なので私達も安心して気持ちよく利用できます。との意見があった。駐輪については、ルールを守りきちんと駐輪するとのことでした。

(様式14)

■第10回

日時	R2.1.6
場所	別所コミュニティハウス集会室
参加数	25人
施設の案内及び対応	インフルエンザが流行していることから、玄関横に常時備え付けているアルコール除菌剤を使用するようお願いした。またキッズコーナーの玩具は毎日閉館前に全てアルコール除菌していることも伝えたる
利用者の意見等	日頃から清潔な環境を作ることに心がけていただきありがとうございます。アルコール除菌剤を積極的に使い、風邪ひかないように注意します。との意見が出た。

■第11回

日時	R2.2.3
場所	別所コミュニティハウス集会室
参加数	26人
施設の案内及び対応	コロナウィルスが蔓延する兆しをみせていることから、来館された場合は、備え付けのアルコール消毒剤で手の消毒を、集会室の利用者には窓開け換気をするようお願いした。
利用者の意見等	安全に安心して利用できるように除菌、換気をするようにします。との意見があった。

■第12回

日時	R2.3.2
場所	別所コミュニティハウス集会室
参加数	24人
施設の案内及び対応	コロナウィルス蔓延のため、今後休館となる可能性があることからホームページ等の情報に注意していただくようお願いした。また今月雨漏りの修理を行うことを伝えた。
利用者の意見等	よくわかりました。「コロナウィルスじゃ仕方ありませんね。情報に注意します。分からない時は電話します。」とのことであった。