

令和2年度

事業報告書

横浜市本郷地区センター

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年度本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 本郷地区センター委員会設置要綱
- 11 本郷地区センター委員会名簿
- 12 本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 本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 「本郷地区センター」 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, ニーズ対応費, 支出合計, 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 130,890

## 令和2年度利用料金収入実績

月	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 (%)
0	0	0	0	238,333	0	254,900	0
5月	0	0	0	238,333	0	211,060	0
6月	102,060	4,350	106,410	238,333	45	256,670	41
7月	135,070	3,540	138,610	238,333	58	253,300	55
8月	126,270	6,840	133,110	238,333	56	205,750	65
9月	184,130	3,060	187,190	238,333	79	256,400	73
10月	202,450	10,750	213,200	238,333	89	244,870	87
11月	194,190	5,290	199,480	238,333	84	259,130	77
12月	164,370	6,970	171,340	238,333	72	207,290	83
1月	121,710	3,100	124,810	238,333	52	221,680	56
2月	142,570	3,740	146,310	238,333	61	250,600	58
3月	179,630	6,220	185,850	238,337	78	10,630	1,748
合計	1,552,450	53,860	1,606,310	2,860,000	56.2%	2,632,280.0	61.0%

## 《令和2年度の利用料金収入について》

令和2年度の利用料金収入は4～5月までの臨時休館、その後の利用制限の影響で、目標額及び昨年比を大きく下回った、9月以降やや持ち直したが、2回目の緊急事態宣言が発出された1月以降は再び低下に転じた、3月に入り、公会堂やスポーツセンターからの利用団体もあり、増加傾向にある。

本郷地区センター 利用層別人数(団体+個人)-令和2年6~同3年3月まで

月別	開館日数 (日)	入館者数			利用層別利用者(人)										合計	対前年
		男性	女性	合計	幼児	小学生	中学生	高校生	大学生	一般男性	一般女性	65歳以上	65歳以上			
4月	0	71	75	146	0	1	0	0	0	0	2	13	65	65	146	2%
5月	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
6月	29	1,111	1,295	2,406	41	15	10	4	20	265	428	807	816	2,406	29%	
7月	30	1,488	1,807	3,295	17	40	13	67	6	332	382	1,266	1,172	3,295	37%	
8月	30	1,561	1,938	3,499	36	68	29	95	103	469	612	986	1,101	3,499	48%	
9月	29	1,688	2,477	4,165	56	38	40	85	51	460	731	1,141	1,563	4,165	44%	
10月	30	1,804	2,939	4,743	62	32	27	109	33	567	893	1,119	1,901	4,743	52%	
11月	29	1,741	2,880	4,621	66	44	4	133	35	523	876	1,128	1,812	4,621	50%	
12月	27	1,438	2,383	3,821	58	25	9	82	21	396	700	940	1,590	3,821	49%	
1月	26	1,208	1,956	3,164	49	19	23	58	28	206	528	911	1,342	3,164	41%	
2月	27	1,319	2,199	3,518	48	30	8	48	20	301	609	951	1,503	3,518	43%	
3月	30	1,518	2,662	4,180	68	92	5	60	38	343	665	1,070	1,839	4,180	307%	
計		14,947	22,611	37,558	501	404	168	741	355	3,864	6,437	10,384	14,704	37,558	39%	
					14%	15%	39%	22%	65%	41%	42%	35%	47%	39%	⇒対前 年比	

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	146	0	0	146	0	0	0
5月	0	0	0	0	0	0	0
6月	2,156	182	68	2,406	0	0	66
7月	2,999	221	75	3,295	0	52	289
8月	3,157	248	94	3,499	0	46	443
9月	3,734	320	111	4,165	0	72	306
10月	4,145	473	125	4,743	0	82	323
11月	4,096	362	163	4,621	0	75	321
12月	3,384	296	141	3,821	0	62	314
1月	2,896	184	84	3,164	0	709	356
2月	3,218	239	61	3,518	0	59	324
3月	3,649	349	182	4,180	0	90	285
計	33,580	2,874	1,104	37,558	0	1,247	3,027

## 令和2年度自主事業報告書

施設名 本郷地区センター

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	懐かしの昭和歌謡 ～抒情歌から昭和 歌謡～	9/14(月) 1回	30	14	10,900	2,800	13,700	有	200	講師 10000 助手 3000	13,000	ふるさと、リンゴの唄、誰が故郷を想わざる、サンタ・ルチア、川の流れるように、赤トンボの全6曲。コロナ禍での初めての自主事業。講師の前にはビニールシートを垂らし、参加者の間隔も2メートル近く離したり、扉や窓を開放して感染防止策をとっての開催となりました。受講生にはマスクやフェイスシールドを付けた上で歌っていただきましたが、皆さまエチケットを守ってご参加いただけました。
一般	青春の昭和歌謡 ～昭和歌謡から フォーク・ニュー ミュージックの夜明 け～	9/14(月) 1回	30	16	10,500	3,200	13,700	有	200	講師 10000 助手 3000	13,000	遠くへ行きたい、岬めぐり、真夜中のギター、アメジツグスグレイス、少年時代、川の流れるように、の全6曲。コロナ禍で感染防止対策としっかりとっての久しぶりの実施のため60分のショートバージョンでの開催となりました。久しぶりの発声にはちようどよい長さの講座となりました。
一般	日常にアロマテラ ピーを天然の抗 菌・抗ウイルス作用 のアロマハンドジ ェル作り～	10/9(土) 1回	8	8	10,647	8,000	18,647	有	1,000	講師 6000	6,000	コロナ禍で初のアロマテラピー講座開催にあたり、定員を通常の50%とし、机一台に一人の座席や、換気扇利用と窓扉の開放による換気など、感染予防に気を付けました。6種類の精油を使用し、アルコール含有量の高いジェルを作ることで、携帯用のボトルにたっぷりのジェルを作りました。感染予防に効果のある精油の話も聞きました。
一般	懐かしの昭和歌謡 ～抒情歌から昭和 歌謡～	10/12(月) 1回	30	0	19,490	5,400	24,890	有	200	講師 10000 助手 3000	13,000	ふるさと、リンゴの唄、誰が故郷を想わざる、サンタ・ルチア、川の流れるように、赤トンボの全6曲。コロナ禍での初めての自主事業。講師の前にはビニールシートを垂らし、参加者の間隔も2メートル近く離したり、扉や窓を開放して感染防止策をとっての開催となりました。受講生にはマスクやフェイスシールドを付けた上で歌っていただきましたが、皆さまエチケットを守ってご参加いただけました。
一般	青春の昭和歌謡 ～昭和歌謡から フォーク・ニュー ミュージックの夜明 け～	10/12(月) 1回	30	16	10,100	7,600	17,700	有	200	講師 10000 助手 3000	13,000	遠くへ行きたい、岬めぐり、真夜中のギター、アメジツグスグレイス、少年時代、川の流れるように、の全6曲。コロナ禍で感染防止対策としっかりとっての久しぶりの実施のため60分のショートバージョンでの開催となりました。久しぶりの発声にはちようどよい長さの講座となりました。
一般	ワインとチーズのマ リアージュ	10/18(日) 1回	9	9	10,361	22,500	32,861	有	2,500	講師 6000 助手 3000	9,000	好評だった昨年に続いての2回目の開催。コロナ禍で参加人数をしばらく、9名の定員でしたが、あっという間に満席となりました。テーマは「秋のアルザスを旅するモンドールパーティ」フランス山岳地帯のアルザス地域、秋限定で出荷されるモンドールチーズをメインに、これに合う赤・白ワインとのマリージュを楽しみました。モンドールは食べ方も特殊で、皆さま興味深々でした。チーズの製造方法による分類や、モンドールの詳しい製造方法など、先生の知識の深さに皆さん感激されていました。ワインに合うチーズ料理講習は、アルザスの郷土料理の一つ、タルトフランベ。簡単に白ワインにぴったりの総菜パンでしたが、作り方が簡単なにとっても美味しい！と大好評でした。
一般	住まいの修繕教室 (障子の張替え)	10/25(日) 1回	16	7	3,800	1,200	5,000	有	200	5,000	5,000	ある程度的心得のある方ばかりであったが、ほどよいソーシャルディスタンスが取られた会場で講師から各ポイントでのコツを教えられ、暮れに向けて各家で腕を振るうとのことでした。
一般	手ぶらでどうぞ♪ 型紙付き！オシャレ な生地でマスクと マスクケースを作ろ う	11/14(土) 2回	12	12	9,815	3,600	13,415	有	300	講師 0	0	定員に対し、3倍近い応募があった為、同じ講座を同日の午後開催することになりました。スタッフの加藤直子さんに講師を、同じくスタッフの金子さんと宮崎さんに各クラス毎アシスタントをお願いして、格安で手作り教室を開催しました。ミシンの動作不良もありましたが、それ以外は初心者の方々全員、お好みの柄を選んでマスク作りを楽しみました。
一般	弁護士から学ぶ SAKAEシニアライ フノート	11/17(火) 1回	24	22	0	0	0	無	0	0	0	高齢化が進む中でも元気なシニアが多い学区にあって、人生のふり返りの機会にしてほしいという意図のもと、区オリジナルのエンディングノートである「シニアライフノート」の講習会、区役所・2箇所のケアプラザとの連携事業で開催しました。日頃より様々な問題の相談にあたる、弁護士さんからの参考になる事例が多く紹介されました。

## 令和2年度自主事業報告書

施設名 本郷地区センター

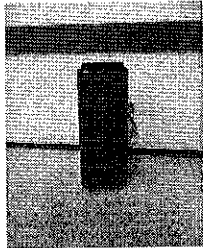
募集対象	事業名(教室名)	開催時期	参加人員		自主事業経費			1人当り参加費		講師謝金		備考 (共催団体・その他)
			募集人数	延参加人数	委託料支出総額	参加者負担総額	総経費	徴収の有・無	参加費用	1回 1講師当り	1教室 講師謝金額	
一般	弁護士から学ぶ SAKAEシニアライ フノート	11/20(火) 1回	24	17	0	0	0	無	0	0	0	思いのほか希望者が多かったのと、感染防止のため2グループに分けて実施した。 栄区内の広範囲からの参加があり、この課題に対する関心の高さがうかがわれた。
一般	コアトレーニング・ ストレッチング体操 初級	11/29(日) 1回	10	7	8,300	700	9,000	無	100	講師 6000 助手 3000	9,000	今年で5年目の人気講座も、コロナ禍での為、開催の為、定員を例年の半分にし、時間も1時 間に短縮して、常時換気、対人距離を十分に取って、加湿しながら開催しました。当日のキャ ンセルも入りましたが、参加者の皆様は安心して活動し、大変楽しんで帰られました。
一般	コアトレーニング・ ストレッチング体操 中級	11/29(日) 1回	10	8	8,200	800	9,000	無	100	講師 8000 助手 3000	9,000	初級同様に、定員を半分、時間短縮、常時換気・加湿、対人距離を取っての開催に参加者は 大変満足されました。来年の開催も是非してほしいと多くの方に言われました。
一般	使い切りクッキング クリスマスのごち そう	2020/12/7 (月)1回	8	8	-466	9,600	9,134	有	1200	講師料は 区役所負担	0	今年度初の使い切りクッキングは、定員を半分の8名にし、各調理台2名づつで対人距離を保 ち、換気を十分にしながらの開催でした。申し込み開始5分で満席になる盛況ぶりです。料理も 試食せず持ち帰り容器を用意して持ち帰る方法で行い、参加者の皆様から安心して楽しく調 理することが出来たとのお声を多数いただきました。
一般	Xmasジャズコンサート	-					32,636					【開催中止】
一般	日常にアロマテラ ピーを♪	-					26,333					【開催中止】
幼児	キグちゃんの「親子 であそぼ！」0歳児	2020/10/26 (月)1回	16	2	0	0	0	無	0		0	【開催中止】
幼児	キグちゃんの「親子 であそぼ！」1歳児	2020/11/30 (月)1回	7	16	13,000	0	13,000	無	0	講師 7000 助手 3000助 手 3000	13,000	年度当初の休館依頼半年以上のプランがあったの再開、館としても感染対策など、万全の 準備で臨んだ。子供達も長い巣ごもり生活に慣れてしまっていたせいか、まわりのお友達にと まどいながら、しばらくするとすぐに仲良しになって遊んでいました。
子ども	書初め練習会	2020/12/26 (土)	12	10	13,080	1,000	14,080	有	100	講師 6000 助手 3000 助手 3000	12,000	コロナ禍での開催となったため、大集會室で開催し、ソーシャルディスタンスを保って安全に 実施しました。まずは筆の持ち方、墨液の付け方、筆先の整え方のレクチャーをうけて、縦と 横の筆使い方を練習。それぞれの課題を何度も何度も練習しました。最後には先生と一緒に 一番上手に書けた半紙を選んで終わりました
	通信費等						6,460					
合計			276	172	127,727	66,400	259,556					

# 令和元年度苦情対応状況報告

施設名 本郷地区センター

年月日	内容	対応結果																																																																																				
1 4月10日 ～ 4月30日	<p>1日から31日までの緊急事態宣言発令後、23日まで職員による電話対応のみ行った。 24日曜日からは、6月分の曜日応当日予約受付のため、9時～17時のスタッフ出勤体制をとった。 ・いつから開館するのか？ ・5月の連休明け、6日からはからは始まるのか？ ・予約はできるのか？</p>	<p>緊急事態宣言が延長された連休直後は電話の件数が増えた。</p> <p>令和2年5月</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>日</th> <th>月</th> <th>火</th> <th>水</th> <th>木</th> <th>金</th> <th>土</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>1</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>6件</td> <td>7件</td> </tr> <tr> <th>3</th> <th>4</th> <th>5</th> <th>6</th> <th>7</th> <th>8</th> <th>9</th> </tr> <tr> <td>2件</td> <td>10件</td> <td>3件</td> <td>3件</td> <td>17件</td> <td>17件</td> <td>6件</td> </tr> <tr> <th>10</th> <th>11</th> <th>12</th> <th>13</th> <th>14</th> <th>15</th> <th>16</th> </tr> <tr> <td>5件</td> <td>11件</td> <td>12件</td> <td>6件</td> <td>9件</td> <td>4件</td> <td>0件</td> </tr> <tr> <th>17</th> <th>18</th> <th>19</th> <th>20</th> <th>21</th> <th>22</th> <th>23</th> </tr> <tr> <td>2件</td> <td>2件</td> <td>3件</td> <td>3件</td> <td>7件</td> <td>9件</td> <td>8件</td> </tr> <tr> <th>24</th> <th>25</th> <th>26</th> <th>27</th> <th>28</th> <th>29</th> <th>30</th> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <th>31</th> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	日	月	火	水	木	金	土						1	2						6件	7件	3	4	5	6	7	8	9	2件	10件	3件	3件	17件	17件	6件	10	11	12	13	14	15	16	5件	11件	12件	6件	9件	4件	0件	17	18	19	20	21	22	23	2件	2件	3件	3件	7件	9件	8件	24	25	26	27	28	29	30								31						
日	月	火	水	木	金	土																																																																																
					1	2																																																																																
					6件	7件																																																																																
3	4	5	6	7	8	9																																																																																
2件	10件	3件	3件	17件	17件	6件																																																																																
10	11	12	13	14	15	16																																																																																
5件	11件	12件	6件	9件	4件	0件																																																																																
17	18	19	20	21	22	23																																																																																
2件	2件	3件	3件	7件	9件	8件																																																																																
24	25	26	27	28	29	30																																																																																
31																																																																																						
2 6月21日	<p>窓口が非常に混んでいた、時間に対してお金を払っているのに、9時ピッタリに部屋に入りたい、窓口の人数を増やすなど、対応方法を考えて欲しい。</p>	<p>ご迷惑をおかけしました。 現在、部屋利用にあたり、感染対策のための注意事項の説明や消毒剤の受渡し等に時間を要しております。 密状態にならない様、窓口も部屋利用案内と料金関係に分け、対応を行っておりますのでご理解のほどよろしくお願い致します。</p>																																																																																				
3 6月25日	<p>入口に置いてある手指消毒様のハンドポンプの薬剤(ライオン-サニテートA)はコロナの感染予防に効果があるのか。</p>	<p>メーカーに確認したところ、アルコール含有率64%であり、十分な殺菌効果があります。</p>																																																																																				
4 6月28日	<p>2号会議室の定員が25名となっているが多すぎるのではないかと。</p>	<p>25名の根拠は従来定員50名の50%です。コーラスや吹奏楽器練習は別途2mの距離を取って頂きます。会議等であれば、8mの奥行きに1.2m間隔で7列、6.5mの間口に1.2m間隔に4列で都合7列×4列で28名までソーシャルディスタンスが取れます。</p>																																																																																				
5 7月17日	<p>大集会室では運動系の活動が多いので入口にもアルコールをおいて欲しい。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。さっそく入口に据え付けました。</p>																																																																																				
6 7月25日	<p>大集会室で入口を開放してパレエを行っている、中をのぞかれる方がいるので入口に立て掛けるものを用意してほしい。</p>	<p>大集会室に備え付けのホワイトボードか移動式の鏡をご利用下さい。</p>																																																																																				
7 8月5日	<p>工芸室でオカリナの練習をしていたら消防の訓練の排気ガスが入り汚い。</p>	<p>吹奏楽器は飛沫が飛ぶ可能性が高く、利用する上での条件として換気を最優先に考えております。 排気ガスが入るようであれば入口側か反対側の窓をあけて対応いたします。</p>																																																																																				


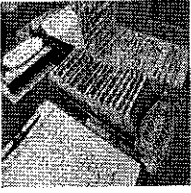

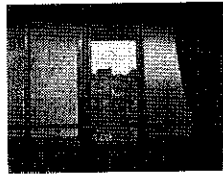


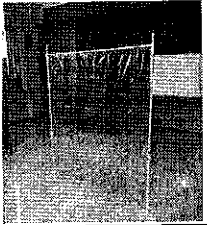


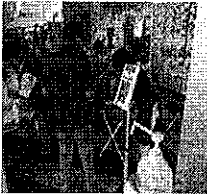

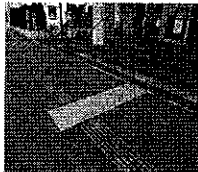
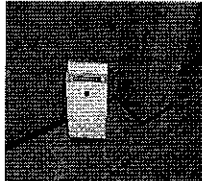

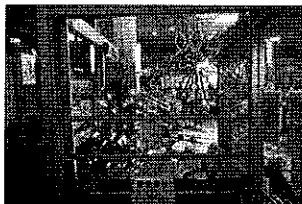
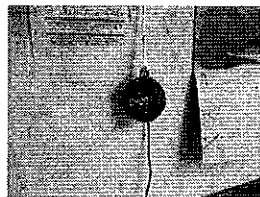
8	8月	<p>大集会室の利用に関して</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-卓球団体より 「この利用条件では卓球はできない。」</li> <li>-囲碁団体より 「会の総会の中で、一部対局を計画していたが現在の条件ではキャンセルせざるを得ない、については返金してほしい。」</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-当館の大集会室はいわゆる体育館ではありません、ガイドラインでは会議室扱いなのでご利用条件は会議室の制限を準用しております。 (利用台数は2台まで、ダブルスの禁止、マスクの着用、窓開け、ドア開け、換気扇稼働、会話の制限、終了後の床と、卓球台の消毒)等をお願いしております。</li> <li>-囲碁については大集会備え付けのテーブル数から46名に制限させていただいています。</li> <li>-今回は、総会ということで優先扱いをさせていただきました、対局が出来ないという理由でのキャンセルは返金対象となりませんのでご理解のほどお願いします</li> </ul>
9	9月3日	<p>《利用制限に関して》</p> <p>これまで、スポーツセンターをご利用の卓球団体から当館の大集会室の卓球利用ルールに対して、「納得出来ない。」</p>	<p>現在、当館をご利用のお客さまにお願いをしております、利用制限は感染拡大防止のためであります。従いまして「利用に当たって設ける条件を満たした場合に利用可能となります。」</p>
10	9月10日	<p>《利用制限に関して》</p> <p>「本郷地区センターは電子ピアノを貸さないのか。」→福祉保健センター→地域振興課</p>	<p>当館の特殊事情として。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 卓球については会議室扱いの大集会室での活動であり、他の体育館施設やスポーツセンターとは規模が違いますので制限内容も異なります。</li> <li>2. 備品につきましては貸した場合、利用後の消毒作業が当館の場合、他の館よりスタッフの人数が少なく十分に出来ないため、現在貸出しを行っておりません。</li> </ol> <p>以上よろしくご理解をお願いいたします。</p>
11	9月12日	<p>《利用制限に関して》</p> <p>ボールペンを持参するよう依頼に対して。 「ここは、活動終了後、掃除はさせられる、ボールペンは貸さない。」納得出来ない。</p>	
12	9月16日	<p>目のご不自由なお客さまより。</p> <p>「本郷地区センターの正面玄関には前面歩道から分岐した点字誘導ブロックがない。」何とかしてほしい。</p>	<p>この件は、公道上の問題なので道路管理者である土木事務所と協議しました。</p> <p>本来ならば、基準の点字ブロックにすべきところ、工事費も大きくなるので移転までの仮設扱いとし、点字シート方式の簡便な対応で自費工事申請の承認を得ましたので、対応を進めて行きます。</p>
13	11月3日	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 活動中すきま風が入り、寒い、換気のレベルを考えてほしい。</li> <li>- 2階廊下突き当たりの鉄トビラを開けた状態だととても寒い、何とかならないか。</li> </ul>	<p>基本的に寒い環境でも換気を実施しますが、国の通知の「寒冷な場面における換気等」についてなどを参考に感染防止を図って行きます。</p> <p>窓を開け、換気をしながらの活動にも理解を得られる傾向になりつつある。</p>
14	11月28日	<p>(おほめの言葉)</p> <p>空気清浄機の設置ありがとうございました、参加のみなさんもよろこんでいました。</p>	<p>導入した空気清浄機は加湿器機能もあり、換気しながら加湿が出来ます。</p> 
15	12月中旬以降	<p>区は方針として主催・共催事業などを全て中止しているが、地区センターの業務はどうなっているのか。</p>	<p>12月27日現在、行政より部屋貸し、自主事業について特に自粛指示は受けておりません。ご利用をお待ちしております。</p>
16	1月8日～ 1月12日	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 国の方針に従って活動を休止した、返金がないのはおかしい。</li> <li>- 会議室の定員が100%はおかしいのではないか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 現在、横浜市は独自の利用制限をお願いしています、変更があった場合は連絡いたします。</li> </ul>

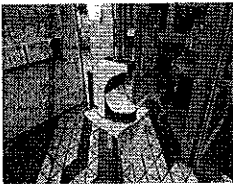
17	1月20日～	・栄スポーツセンターでの卓球が4月から利用出来なくなる、本郷地区センターの卓球利用について教えてほしい。	・当館は体育館仕様ではなく、面積も狭いので、1度に2台まで、ダブルスではできません、最大1度に4人までです、また、スポセンと違い、更衣室はありません。
18	2月18日	天気の良い日は照明関係は無駄ではないか。	・ 貴重なご意見ありがとうございます、確かに日中～午後にかけて、十分な日差しが入る部屋はこまめに照明を消すようにいたします。
19	2月21日(日)	予約時、「会社の同好会のメンバーがバーベキューの打ち合わせをするので部屋を貸してほしい。」との申込みであった。	・ 日曜日にスーツ姿の男・女3人の利用であった。 ・ ドアを閉めての利用であったため、利用途中で換気をお願いした。 ・ ポケットwifiを使つての外部との会議のようであり、漏れてくる会話の内容も外国語であった。 → フルリモートワーク企業が会議室使用の必要に迫られ、部屋を借りたものと判断されたため、次回の利用を丁寧にお断りした。
20	3月～	・現在の地区センターはいつまでやっているのか。 ・新しい所はいつからオープンするのか。 ・優先予約をしたいがいつから受付けるのか。 ・卓球は出来るのか。 (窓口での移転に係る問合せ、増加傾向)	SAKAESTAにつきましては12月にオープンの予定です、予約方法など詳細につきましては、まだ決まっておりません。
21	3月13日	1人で楽器練習のお客さまより。 ・本日のような、寒い日でも常時換気の必要があるのか。	飛沫が飛ぶような楽器(チューバ)であること、次にご利用のあるお客さまがあるので換気は必要です。
22	3月15日	館の利用方法について。 お客さま→市民局→地域振興課	部屋利用、予約方法及び団地登録方法について丁寧に説明した。

## 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 本郷地区センター

実施時期	内 容	効 果
1 6月1日	約3ヶ月に渡るコロナ休館を機に、新しい予約様式にした。	長らくお客さまになじんで頂いた1ヶ月先の応当日方式から、2ヶ月先の月単位の予約方式とした、区内3館の足並みが揃い、将来のオンライン化に向けての第一歩となった。
2 6月13日	神奈川県「LINEコロナお知らせシステム」へ登録した。 	万が一、当館でコロナ感染者と濃厚濃厚接触が疑われた場合、登録したお客さまへ自動的にメッセージが届くようになった。
3 7月22日	栄区と友好都市である長野県栄村、青森県南部町、山形県高島町の啓発物品を配架した。	3都市の写真入れティッシュ150個をカウンターに並べたが好評であった。 
4 7月22日	2階ロビーに囲碁用のパーテーションを設置した	対面勝負の囲碁が感染に対し、安心して対局出来るようになった。 
5 7月28日	これまで網戸のなかった2階、1号および2号会議室に網戸を設置した。	窓を開けて、換気を行いながら活動するよう、お願いしているので、夏場でも安心して外気を入れられるようになった。 
6 8月16日	換気促進対策の実施 ・大集会室にサーキュレーターを設置した。 ・遊び室にサーキュレーターを設置した。	 
7 8月20日	飛沫防止対策の実施 ・昭和歌謡教室や一般会議におけるプレゼンター用のパーテーションを設置した。	

8	9月2日	<p>自動体温計測器「サーモグラフィ」を導入した。</p> 	<p>直接、お客さまと対面する従来の方式から格段に利便性と効率が改善された。</p>
9	9月14日	<p>半年近く休止していた自主事業について、ソーシャルディスタンスと周到的な感染対策をした上で、人気の「昭和歌謡教室」より再開した。</p>	<p>公報が出来なかったにもかかわらず、1部、2部制で計30名をこす参加者があった。</p> 
10	10月21日	<p>玄関前車道中央点字ブロックから分岐して、当館に至る点字シートを設置した。</p> 	<p>敷地外の公道部分の案件であったが、お客さまからのご意見で改めて状況を認識した部分もある。今回は、お客さまの声を直接、道路管理者に聞いてもらい、条件付きながら当館で設置可能な整備基準の自費工事を認めてもらった。</p>
11	11月21日	<p>各部屋に空気清浄機能付き加湿器を1台ずつ設置した。</p> 	<p>加湿器機能があるため、換気と併せ感染防止が期待出来る。</p>
12	11月29日	<p>正面玄関横壁に、歩道に向け、スタッフ募集ポスター用の掲示板を取付けた。</p> 	<p>駅方面から歩行者の正面の視界に入り、良い人材確保につながることを期待出来る。</p>
13	12月1日/ ～25日	<p>玄関ロビーにクリスマスツリーを飾った。</p> 	<p>コロナ禍の沈滞ムードを和らげる効果があった。</p>
14	1月12日 ～	<p>横浜市からの緊急事態宣言に伴う、利用制限の変更に対し、対象となる約120団体全てに、電話連絡をし、返金処理等を行った。</p>	<p>緊急事態宣言に伴う、利用制限の変更に対し、速やかに対応した。</p>
15	1月11日 ～	<p>全室にCO2モニターを設置した。</p> 	<p>室内の換気状況がCO2濃度により、デジタル表示でわかるようになった。</p>

16	2月15日	<p>本年12月に開所する複合施設「SAKAESTA」の指定候補の第1位に当協会を含むグループが選定された。</p>	<p>これまでの、地域活動への支援、さまざまな事業展開、サービスの提供といった実績が評価委員に認められたと捉え、改めて身が引き締まる思いである。</p>
17	3月9日	<p>令和3年度新採用スタッフに対し、接客研修を実施した。</p>	<p>窓口での対応を中心に、お客様に満足して利用いただくため、基本的に行ってほしいことなどを研修した。</p>
18	3月26日	<p>自動手指消毒器を設置した。</p> 	<p>これまで、ポンプ式の消毒器を設置していたが、非接触型となり、安全性が向上した。</p>

## 令和2年度備品一覧

施設名 本郷地区センター

NO	品名	形状・その他	単価	購入数・年月日	廃棄数・年月日	増減
1	会議用テーブル	KT-S90RN			2個 R2.11.25	減
2	飯台		26,000		1個 R2.11.25	減
3	電気掃除機	HITACHI CV-G95			1個 R2.11.25	減
4	タイムレコーダー	SR-Ⅲ	20,450		1個 R2.11.25	減
5	ミシン	ブラザー PS202	28,381		1個 R2.11.25	減
6	プロジェクター	EPSON ELP730			1個 R2.11.25	減
7	電熱器炭火ヒーター	茶室用	42,920		1個 R2.11.25	減
8	パソコン	FMV-A6390	126,000		1個 R2.12.03	減
9	ノートパソコン	FMVX1AH2Z	102,900		1個 R2.12.03	減
10	ノートパソコン	FMVN5NH2Z	118,650		1個 R2.12.03	減
11	ノートパソコン	FMVN5NH2Z	118,650		1個 R2.12.03	減
12	小型サイネージ フェイスサーモ	s-face-01	275,000	1個 R2.8		増
13	加湿空気清浄機	KI-JX75	49,467	2個 R2.11		増
14	ノートパソコン(図書用)	FMVA0500	79,900	1個 R3.3		増
15	ワイヤレスアンプ	WA-2800	79,900	1個 R3.3		増
16	チャンネル増設用チュー ナーユニット	WTU-1820	32,700	2個 R3.3		増
17	ワイヤレスアンプマイクロ フォン ハンドマイク型	WM-1220	25,400	2個 R3.3		増
18	ワイヤレスマイクロフォン タイピン型	WM-1320	29,200	1個 R3.3		増
19	ミシン	ブラザー TX50G	27,000	3個 R3.3		増
20	ノートパソコン	250 G7 14G24AV-AGYG	98,890	1個 R3.3		増
21	液晶一体型パソコン	ProOne 600 G6 2V827AV-CLEH	121,880	1個 R3.3		増
22	パナソニック ワイヤレスア ンプ	WX-205C	121,128		1個 R3.3.31	減
23	パナソニック ワイヤレスマ イク	WX-4300(ピンマ イク)	40,376		1個 R3.3.31	減

## 令和2年度修繕一覧

施設名 本郷地区センター

	実施年月日	修繕内容	金額	業者名
1	4月17日	陶芸窯、ヒーター線の断線に伴う、一部張替え	150,128	シンリュウ(株)
2	4月20日	開館に備え、受付カウンターにビニールのカーテンを張った。 	-	直営
3	4月21日	ロビー用のフリー囲碁の収納スペースを設置した 	-	直営
4	5月15日	トイレ絶縁改修工事	34,100	平野電気(株)
5	7月9日	閲覧室供用開始に先立ち、閲覧室の対面テーブルにパーテーションを設置した。 	-	直営
6	7月20日	換気の窓開けに伴う、転落防止柵を設置した。 	-	直営
7	7月21日	館内絶縁改修工事	160,600	平野電気(株)
8	7月21日	館内絶縁改修工事 照明器具交換	88,000	平野電気(株)
9	8月10日	陶芸室のガラス戸修繕	63,800	(有)高田ガラス建材
10	8月11日	トイレフラッシュバルブ交換	39,600	ラインファミリー(株)
11	10月3日	大集会照明安定器交換	99,000	平野電気
12	10月26日	冷水機部品交換	23,980	日立グローバルライフソリューションズ(株)
	合計		659,208	

## 令和2年度委託内容

施設名 本郷地区センター

No	委託期間	委託内容	金額	業者名
1	年2回点検	空調フィルター及びファン清掃	消防契約	(株)リレイション
2	年1回点検	いす式階段昇降機定期点検	¥61,600	中央エレベーター工業(株)
3	年4回点検	自動ドア法廷点検	事務局契約	(株)市川総業
4	年2回点検	消防設備点検	消防契約	消防委託業者
5	令和2年4月～ 令和3年3月	日常清掃委託	事務局契約	(株)市川総業
6	令和2年4月～ 令和3年3月	床定期清掃	消防契約	(株)リレイション
7	年1回点検	建築基準法12条点検	建築局	別途調整
8	年1回点検	ウォータークーラー水質検査	事務局契約	(株)市川総業
9	年2回実施	害虫駆除	事務局契約	(株)市川総業
12	令和2年4月1日 ～ 令和2年3月31日	情報システム保守及び コンサルティング契約	¥180,207	xS-works
13	令和2年4月1日 ～ 令和2年3月31日	WEBホスティングプラン	¥6,600	(株)アリス



12 令和2年度地区センター委員会、利用者会議開催状況

本郷地区センター

第1回	日時	・新型コロナ感染防止対策の観点から書面開催・表決とした。	
	場所	・令和2年月5月15日 発送	
議事	議題	1	新型コロナウイルス感染拡大対策の経緯と事業への影響について(報告)
		2	令和元年度地区センター決算状況について
		3	令和元年度自主事業実施報告について
		4	令和元年度地区センターまつり実施報告について
	報告	1	令和元年度のアンケート結果について
	意見等	異議はなかった、事務局提案どおり承認された。	
第2回	日時	新型コロナ感染防止対策の観点から書面開催・表決とした。	
	場所	令和3年1月28日 発送	
議事	議題	1	令和2年度本郷地区センターの運営について(報告)
		2	令和3年度自主事業計画(案)について
		3	令和3年度部屋貸付・図書貸付事業(案)について
		4	令和3年度地区センターまつりについて
		5	令和2年度優先予約(案)について
	報告	1	令和2年度のお客さまアンケート結果について
	意見等	異議はなかった、事務局提案どおり承認された。	

2 利用者会議開催状況

日時	2回目の緊急事態宣言が1/8にて発出されたため、1/22開催予定だった予定の利用者会議を書面開催とした。		
場所			
参加者	利用者団体代表20名に令和3年1月12日付けにて関係資料を発送した。		
資料内容(抜粋)			
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>・令和2年度のコロナ対策を中心とした年間の館運営を報告。</li> <li>・令和2年度中にお客さまからいただいたご意見に対する館の考え方についての資料</li> <li>・令和2年度に行った、お客さまアンケートの結果について説明。</li> </ul>		
2	書面開催に対するご意見は特に寄せられなかった。		

## 令和2年度ニーズ対応費一覧

施設名 本郷地区センター

	日付	内容	金額
1	7月	館内飾りつけボランティア謝金	¥5,000
2	7月	囲碁飛沫防止パーテーション	¥8,250
3	8月	2階1号・2号網戸取付	¥47,300
4	8月	遊び室サーキュレーター	¥4,980
5	8月	館内飾りつけボランティア謝金	¥3,000
6	8月	小型サイネージ フェイスサーモ	¥275,000
7	8月	小型サイネージ フェイスサーモ卓上スタンド	¥10,780
8	8月	小型サイネージ フェイスサーモ伸縮スタンド	¥18,480
9	9月	館内飾りつけボランティア謝金	¥4,000
10	10月	加湿器(9台)	¥237,534
11	11月	CO2モニター	¥108,758
12	3月	ワイヤレスアンプ・マイク	¥220,100
13	3月	ミシン	¥89,100
合計			¥1,032,282

## 14. 職員体制

### 本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	2名
	夜間	2名

館長・副館長はローテーション勤務  
午前スタッフは2人ずつ、午後及び夜間スタッフは1人ずつの交代勤務となります。

17. 令和2年度利用者からの意見聴取集計結果

本郷地区センター

お客さまアンケートにご協力をお願いします。

現在、本郷地区センターではご利用にあたり、お客さまへコロナ感染対策のためさまざまな制限をお願いしております。

I 現在の本郷地区センターの感染対策についてどの様に思われますか。

- 安全・安心な施設利用のため、必要レベルな対応だと思う。 97%
- 他の施設と比べると厳しすぎる利用制限に感じる。 3%
- 他の施設と比べると緩すぎる利用制限に感じる。 0%

《考察》

利用にあたり、利用前・中・後での感染防止対策に対する総合的な印象を伺った、消毒スタッフの人数の関係でかなり微に入り細にわたるお願いを行っているが、ほとんどのお客さまから理解を得ていることがわかった。

II 感染防止のため、やむを得ないと思われる制限について○印を、厳しすぎると思われる制限に×印をお願いします。(複数回答可です)

《入館時・退館時》

マスクの着用  100% 入館前の検温  100%

入館前の手指の消毒  100%

利用者名簿の作成(団体利用)  92% 個人カードの作成(個人利用)  65%

活動中の窓開け・ドア開け  99% 15分前までの片付け、清掃、消毒  99%

《考察》

マスク、検温、手指の消毒については今や社会的常識になっているせいか、その通りの結果であった。利用にあたっての名簿の作成については、個人利用のお客さまの65%の理解にとどまった。

活動中の換気のための窓開け、換気の時間を取っての活動の終了についても理解を得ていることがわかった。

《備品の貸出しの停止について（個別に妥当は○・厳しすぎるは×をお願いします）》

筆記用具 38% 碁石 5% マージャン牌 6%、カセットデッキ 22%  
ワイヤレスマイク 7%

《考察》

備品については特定の団体が使用する碁石やマージャン牌については厳しすぎるとの回答は限定的であった、窓口で利用制限をしている筆記用具や利用する団体が多いカセットデッキについては制限に対するご意見が多かった。

Ⅲ 利用制限に関する窓口対応についてお聞きします。 をお願いします。

- 館からは絶対に感染者を出さないという熱意が感じられる。 50%
- 館からのお願いとおお客様のご理解という合意形成の形で行われている。 40%
- 利用するにあたり、許認可権限的な印象を受ける。 10%

《考察》

利用制限に対する窓口対応について半数のお客さまが感染防止への熱意と受取って頂いた、また館にとって理想的な形である「館とお客さまとの合意形成の中で感染対策が行われている」という意見は40%であった。一方現在の窓口対応を「許認可権限的」と捉えるお客さまも10%おり、今後の課題としたい。

Ⅳ 利用制限に関する団体活動への影響をお聞かせ下さい。

- あまり影響は受けていない。 49%以下
- 活動しにくくなったがやむを得ないと思う。 42%
- 活動に大きな影響があり、団体の将来が不安である。 9%

《考察》

利用制限が活動に与える影響について、影響を受けないという意見と、活動しにくいのがやむを得ないという意見で9割を超えた、将来の活動に影響するとの意見も1割弱あった。

V 利用制限に対する自由なご意見をお聞かせください。

- ・最終的には個人で限度を守るより仕方が無いと考えます
- ・とてもの確な対応をされていて有難いです。
- ・約束を守りながらもレッスンが出来て良かった。
- ・コロナが一向に収束しませんが、現在は利用させていただき感謝しています。
- ・基石、基盤、プロジェクターの通常の貸出しをしてほしい。
- ・活動中の窓開け、ドア開けは時々、お隣がうるさい時があるのでこちらの判断に任せて欲しい。
- ・ヨガマット、カセットデッキについて、利用後消毒をするので貸し出してほしい、不便である、ケアプラザでは全て貸し出している。
- ・フェイスシールドの着用義務を解除してほしい（マージャン団体）
- ・毎週同じメンバーで利用しているが、連絡先名簿は提出しない限りたま一方で不用ではないか。
- ・本郷地区センターの倉庫備品の貸出し制限が厳しい。
- ・クラスター発生が緩和されたら早急に消毒対応を計り囲碁愛好家を助けてほしい。時間にゆとりがなくなった。
- ・マグネットを貸してほしい。
- ・ウイルスに対しての温度差が人によって違うので対策はきっちりやった方がよいと思います、厳しくしてもやらない人はやらないので緩めたら大変な事になると思う。
- ・多くの方が利用する館なのでこのくらいの制限は必要と考えます。
- ・現状どおりで良いと思います。

ありがとうございました。

18. 令和2年度本郷地区センター研修実施実績

実施日	研修テーマ	内 容	備考
9月23日	テーマ 1 「制限緩和にむけての内容研修」 2 「利用制限とお客さまサービスの両立」について 3 人権研修	<ul style="list-style-type: none"> <li>・制限緩和の概要確認</li> <li>・利用制限に関する横浜市の基本的考え方の確認</li> <li>・鶴見区内地域ケアプラザでの発行誌上の不適切記事についての問題点について</li> </ul>	
3月10日	テーマ 1 令和4年度新人採用者研修	<ul style="list-style-type: none"> <li>・栄区の概要</li> <li>・セーフコミュニティさかえ</li> <li>・個人情報保護</li> <li>・人権啓発研修</li> <li>・接遇研修</li> </ul>	
3月15日	テーマ 1 令和2年度の館運営に対するコロナ禍の影響  2 本郷地区センターの移転について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用人数、料金収入、稼働率への影響</li> <li>・移転時期</li> <li>・開設準備</li> </ul>	

令和2年度

# 自己評価表

横浜市本郷地区センター

特定非営利活動法人  
さかえ区民活動支援協会



令和2年度本郷地区センター自己評価表

令和2年12月20日

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>ア 地域特性や地域ニーズを取入れた事業展開</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・身近なところで高齢者が生き生きと過ごせる場が求められている。</li> <li>・駅周辺を中心に核家族化が進み、世帯では問題が解決出来なくなっており、周りとのつながりが求められている。</li> <li>・地域のネットワークが弱く、行政情報や地域情報などホットな情報が届きにくい。</li> </ul>	<p>年度当初から5月末まで臨時休館が続いた、その後も横浜市から出されたガイドラインに従い、暫定的な運営から制限の緩和を経て現在に至っている。こうした中で可能な限りの地域交流の場を提供してきた。</p>	<p>・コロナ終息の兆しは未だ見えない中、こうした状況の中での地区センターのあり方についてご利用団体やお客さまの意見を取入れて考えてゆきたい。</p>	B
	<p>イ 公の施設としての管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・部屋の利用にあたっては、公平・公正を確保する。</li> <li>・年間の管理計画に基づく日常管理を徹底する。</li> </ul>	<p>とにかく、館からは絶対に感染者を出さないという決意での日常管理に尽きた。</p>	<p>・感染対策が公の施設を管理する上で最重要ポイントであることは今後も継続するとの認識である。</p>	B
	<p>ウ お客さまニーズの把握と運営への反映</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・窓口、アンケートでお客さまからのご意見を把握する。</li> <li>・利用者会議でご利用団体からのご意見を把握する。</li> <li>・センター委員会で地域からのご意見を把握する。</li> <li>・情報を共有し、速やかに対応するとともに結果を公表する。</li> </ul>	<p>感染防止のため、かなり厳しい制限をしてきたが、アンケート結果を見ても館の依頼に対し、お客さまが理解を示す“合意形成”の形で利用がされた。</p>	<p>・感染防止対策とサービス向上、地域交流の促進という難しい課題を両立させる方向で運営して行きたい。</p>	B
	<p>エ お客さまサービス向上への取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・窓口対応を運営の再重要ポイントと位置付ける。</li> <li>・職場全体が接客スペースであると認識する。</li> <li>・スタッフ全員がサービス向上のための資格取得を目指す。</li> <li>・図書貸出の予約制度を更に充実する。</li> </ul>	<p>館独自のルールも含め、さまざまな制限をお願いする窓口での対応が“許認可的”と取られないよう、お客さま対応に配慮した。</p>	<p>・引続き館からのお願いとお客さまのご理解という合意形成の形で、これからも利用制限を続けていく。</p>	B
業務運営	<p>ア 管理運営に必要な組織、人員体制</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・現有、館長以下11名の少数精鋭体制での運営。</li> <li>・安全、安心、快適なご利用レベルを安定的に維持する。</li> <li>・書面による業務引き継ぎで運営状況の共有化を徹底する。</li> </ul>	<p>本年のような異常事態時には当館のような少人数館はマンパワーの面で苦慮した、幸いにも応援体制を得られたのと、検温業務の機械化で対応出来た。</p>	<p>・応援体制が打ち切りになった後については、現有人数でコロナによる付加分の業務を効率的にこなしていく。</p>	B
	<p>イ 緊急時の体制と対応計画</p>	<p>年度当初からのコロナ禍そのものが</p>	<p>・引続き、ガイドライン等を遵守し、館からの感染を防</p>	B

<ul style="list-style-type: none"> <li>・発生→情報収集→状況確認→応急対応→関係機関連絡→所管部所へ報告・指示受けの基本フローを徹底する。</li> </ul>	<p>緊急事態そのものだった、幸いにも市からのガイドラインに加えて館独自のルールをお客さまにお願いし、今のところ大事に至っていない。</p>	<p>ぎ、安全・安心な施設利用を提供して行く。</p>	
<p>ウ 設置理念を実現する運営内容</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地区センターが誰もが「ふれあい」を実感し、実践出来る場としての施設づくりを目指し、地域交流の中心として位置づける。</li> </ul>	<p>コロナ禍にあっても9月から自主事業をスタートさせた、その後も徐々に事業件数を増やしており、本来の設置目的に向け、進行中である。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用人数等も回復基調にある、今後の状況にもよるが、感染対策と地域交流の促進の両立を目指して行く。</li> </ul>	B
<p>エ 利用促進策</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・魅力ある事業を展開すると共に、チラシの質の向上、PRボックスやツイッターの活用など広報を強化する。</li> <li>・立地条件を活かし、気軽に立ち寄れる雰囲気作りを目指す。</li> <li>・ジャズコンサートやロビーコンサートなど斬新なアイデアを自主事業に取入れる。</li> <li>・年間利用者数10万人を確保する。</li> <li>・年間稼働率60%を確保する。</li> </ul>	<p>ソーシャルディスタンスの確保に象徴されるように今年は、利用促進に対しては全くの逆風の年であった、特に個人利用に対してはさまざまな物品貸出し制限がもろに利き、利用人数に影響した。また3密を防ぐ制限が各種イベント開催にさまざまな影響を与えた。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・まずは安全・安心な施設であることが利用促進の第一歩と考える、基本的なマスク着用や手指の消毒、検温、活動中の換気を守っていただき、館への信頼をお客さま増につなげたい。</li> </ul>	C
<p>オ 本市重要施策に対する取組</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域と協働で子育て支援・学習支援事業を展開する。</li> <li>・自主事業を通じ、シニアパワーを発揮する場所を提供する。</li> <li>・ウォーキングポイント、健康スタンプラリー事業へ協力。</li> <li>・セーフコミュニティさかえの露出を垂れ幕やのぼり旗の設置、チラシへのワンポイントなどで増やし、認知度を高める。</li> </ul>	<p>子育て事業については下半期になってやっと親子連れの参加が戻り、復活の兆しが見えた、学習支援については継続中、シニア事業については感染対策考えると困難を伴った。セーフコミュニティについてはさまざまな媒体でPRを継続。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・引続き地域の福祉団体やボランティア団体と連携し、子育て支援、学習支援、高齢者支援事業を協働で進めていく。セーフコミュニティについても一層区民の皆さまへの周知を図って行く。</li> </ul>	B
<p>カ アイデア提案を募った項目（該当施設）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自主事業後のアンケートから新規事業のヒントを得る。</li> <li>・施設利用に関し、お客さまのご意見を取り入れる。</li> </ul>	<p>事業数そのものが少なかったため、アンケートの結果から新規事業の展開には至っていない。</p>	<p>お客さまアンケートや窓口でのご意見などあらゆる機会を捉え、改善につながるヒントを見つけていく。</p>	C
<p>キ 自主事業計画</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域密着型の事業により地域交流の活性化へ寄与する。</li> <li>・セーフコミュニティの施策に沿った自主事業を積極的に</li> </ul>	<p>コロナ禍にあっても安定的な人気を持つ講師の事業は地域の固定層の参加があり、地域交流が促進された。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後も地域密着型の事業で地域交流の促進を図る。</li> </ul>	C

	取入れる。			
	<p>ク 施設の維持管理計画</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・安全・安心・快適にご利用いただけるレベルを保つ。</li> <li>・年間管理計画に基づき着実な維持管理を実施する。</li> </ul>	<p>今年度は感染対策に尽きた、入館時の手指消毒、検温、活動中の換気など徹底し、安全・安心を目指した。</p>	<p>・今後もしばらくは感染対策中心の施設管理が予想される。</p>	B
職員育成	<p>ア 管理運営に必要な組織、人員体制</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・多様化するニーズに適切に対応する職務能力を実現するため、スタッフ全員が向上のための資格取得を目指す。</li> <li>・全体研修、実務研修により全体的に職務能力をアップする。</li> </ul>	<p>サービス接遇検定は2名受験して合格した。</p> <p>年度初めの休館が長かったせい、新人スタッフに対するOJTが十分に出来なかった。</p>	<p>・業務が増える一方で限られた人員体制の中では、一層の職場研修の充実により一人あたりの事務処能力のアップを計って行く。</p>	B
	<p>イ 個人情報保護等の体制と研修計画</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・関連の法律、条例、協会方針に基づき適切に対処する。</li> <li>・個人情報の収集は必要最小限とし、二次使用は行わない。</li> <li>・新規採用時、全体研修年2回、定期職場会議で研修を実施。</li> </ul>	<p>職場での個人情報研修を実施した。特に、業務に直結した内容で個人情報の取扱いの注意点を全員で共有した。</p>	<p>・個人情報に関する知識を全員が一層深めていく。</p>	B
財務	<p>ア 施設の維持管理計画（施設の維持管理における効率化の工夫）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「公共建築物簡易点検」ガイドラインによる点検の実施。</li> <li>・開館前・中・閉館時の見回りにより異常個所の早期発見。</li> </ul>	<p>館内巡視を徹底した、不具合の早期発見早期対応で施設の長寿命化が図れた。</p>	<p>・まずは館内を清潔に保ち、お客さまを気持ちよく迎えることが接客の基本という意識を統一する。</p>	B
	<p>イ 収入計画の考え方</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・目標金額 286 万円超えを目指す。</li> <li>・サービス向上→お客さま増加→稼働率アップ→増収への好循環につなげる。</li> <li>・手数料収入、雑収入など新たな収入源を確保する。</li> </ul>	<p>コロナ禍の影響をまともに受けた、下半期に入り、徐々に回復傾向にある。</p>	<p>・感染状況に配慮しつつ、利用拡大を図っていく。</p>	C
	<p>ウ 増収策</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地区センターまつり、あらかるとコンサートで活動団体を広く紹介することにより団体の活性化を図る。</li> <li>・印刷機や自販機まわりの利便性を向上し、雑収入アップを図る。</li> </ul>	<p>イベントが軒並み中止となり、活動団体の成果を発表する場の提供が出来なかった。</p> <p>近隣施設(公会堂)の休止に伴う新規団体の利用を積極的に受け入れた。</p>	<p>・館への安心感を高め、利用増を計っていくのが基本である。</p>	C
	<p>エ 支出計画</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・お客さまサービスの向上、お客さまへの還元を第一に支出。</li> </ul>	<p>1年先の移転を控え、耐久財の購入については特に計画的に執行した。</p>	<p>・移転を見据え、メリハリの聴いた予算執行を進めて行く。</p>	B

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・直営修繕と省エネにより経費の節減を徹底する。</li> </ul>			
	<p>オ ニーズ対応費の使途（地区センターのみ）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ニーズ対応費の主旨に即し、お客さまの利便性、快適性の向上につなげる。</li> <li>・地区センターまつり経費、什器類の更新、ラジカセ等</li> </ul>	<p>コロナ禍にあり、換気対設備、検温設備に多くを費やした。</p>		B
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	<p>ア お客さまからの意見の把握方法</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・窓口対応での把握、ご意見箱、利用報告書への書込み、自主業後のアンケート。</li> </ul>	<p>あらゆる機会を利用してお客さまのご意見を取入れた。</p>		B
	<p>イ 主な意見、要望</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・窓口が非常に混み合っている。</li> <li>・入口に置いてあるハンドポンプの薬剤はコロナに効果があるのか。</li> <li>・大集会室は運動系の活動が多いので入口にもアルコールを置いてほしい。</li> </ul>	<p>月間の意見、要望を取りまとめ館の考え方を「ご意見・ご返事・公開ボード」に対応結果を翌月に掲示した。</p>	B	

《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