

平成29年度 「横浜市駒岡地区センター」 収支予算書兼決算書

収入の部

(税込、単位：円)

科目	当初予算額 (A)	補正額 (B)	予算現額 (C=A+B)	決算額 (D)	差引 (C-D)	説明
指定管理料	36,510,000		36,510,000	36,510,000	0	横浜市より
利用料金収入	2,940,000		2,940,000	3,236,140	296,140	
自主事業（指定管理料充当の自主事業）収入	379,700		379,700	532,600	152,900	
自主事業収入	0		0	0	0	
雑入	581,300	0	581,300	644,520	63,220	
印刷代	100,000		100,000	98,044	1,956	
自動販売機手数料	480,000		480,000	537,876	57,876	
駐車場利用料金収入	0		0	0	0	
その他（図書カード再発行、イベント材料費）	1,300		1,300	8,600	7,300	
収入合計	40,411,000	0	40,411,000	40,923,260	512,260	

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
人件費	21,526,000	0	21,526,000	21,719,286	193,286	
給与・賃金	18,814,000		18,814,000	18,846,468	32,468	
社会保険料	1,428,000		1,428,000	1,698,448	270,448	
通勤手当	1,272,000		1,272,000	1,171,370	100,630	
健康診断費	12,000		12,000	3,000	9,000	
勤労者福祉共済掛金	0		0	0	0	
退職給付引当金繰入額	0		0	0	0	
事務費	1,911,000	0	1,911,000	1,520,192	390,808	
旅費	36,000		36,000	27,346	8,654	
消耗品費	720,000		720,000	635,496	84,504	
会議賄い費	26,000		26,000	49,990	23,990	
印刷製本費	0		0	0	0	
通信費	468,000		468,000	430,567	37,433	
使用料及び賃借料	111,600	0	111,600	37,200	74,400	
横浜市への支払分	111,600		111,600	37,200	74,400	自動販売機
その他	0		0	0	0	
備品購入費	0		0	0	0	
図書購入費	0		0	0	0	
施設賠償責任保険	190,000		190,000	193,057	3,057	
職員等研修費	80,000		80,000	0	80,000	
振込手数料	25,000		25,000	17,836	7,164	
リース料	224,400		224,400	85,496	138,904	コピー機、パソコン
手数料	0		0	540	540	
地域協力費	30,000		30,000	42,664	12,664	
事業費	1,137,700	0	1,137,700	1,193,969	56,269	
自主事業（指定管理料充当の自主事業）費	1,137,700		1,137,700	1,193,969	56,269	
自主事業費	0		0	0	0	
管理費	11,598,000	0	11,598,000	12,183,096	585,096	
光熱水費	6,805,000	0	6,805,000	7,008,639	203,639	
電気料金	3,425,000		3,425,000	3,464,874	39,874	
ガス料金	1,880,000		1,880,000	1,829,643	50,357	
水道料金	1,500,000		1,500,000	1,714,122	214,122	
清掃費	1,668,000		1,668,000	1,671,073	3,073	
修繕費	850,000		850,000	1,018,048	168,048	
機械警備費	184,000		184,000	185,544	1,544	
設備保全費	2,091,000	0	2,091,000	2,299,792	208,792	
空調衛生設備保守	1,318,000		1,318,000	1,318,117	117	
消防設備保守	102,000		102,000	102,296	296	非常用放送設備保守含む
電気設備保守	156,000		156,000	156,756	756	
害虫駆除清掃保守	69,000		69,000	69,118	118	
駐車場設備保全費	0		0	0	0	
その他保全費	446,000		446,000	653,505	207,505	
共益費	0		0	0	0	
公租公課	1,610,000	0	1,610,000	1,644,833	34,833	
事業所税	0		0	0	0	
消費税	1,610,000		1,610,000	1,643,833	33,833	
印紙税	0		0	1,000	1,000	
その他（ ）	0		0	0	0	
事務経費（計算根拠を説明欄に記載）	1,648,300	0	1,648,300	1,648,296	4	
本部分	1,648,300		1,648,300	1,648,296	4	勤怠管理及びシステム、本社諸経費、経理保守等
当該施設分	0		0	0	0	
二一ズ対応費	980,000	0	980,000	1,011,016	31,016	
支出合計	40,411,000	0	40,411,000	40,920,688	509,688	
差引	0	0	0	2,572	2,572	

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				537,876		
管理許可・目的外使用許可支出				37,200		
管理許可・目的外使用許可収支				500,676		

平成 29年度地区センター利用状況(団体+個人利用)

施設名 駒岡地区センター

月別	開館日数 (日)	入館者数(人)			利用層別利用数(人)										前年度 合計(B)	前年比(%) A/B
		男性	女性	合計(A)	幼児	小学生	中学生	高校生	大学生等	一般 (男性)	一般 (女性)	65歳以上 (男性)	65歳以上 (女性)	合計		
4月	29	4,721	5,851	10,572	980	2,860	878	332	36	819	2,215	1,181	1,271	10,572	10,851	97%
5月	30	4,508	5,893	10,401	958	2,549	797	295	71	949	2,397	1,137	1,248	10,401	9,513	109%
6月	29	4,836	6,299	11,135	1,212	2,557	858	275	75	1,033	2,718	1,065	1,342	11,135	9,688	115%
7月	30	5,258	6,514	11,772	1,112	3,147	889	492	94	930	2,762	1,069	1,277	11,772	10,865	108%
8月	30	4,965	6,135	11,100	1,071	3,194	894	451	112	917	2,297	992	1,172	11,100	10,032	111%
9月	29	4,884	6,613	11,497	1,245	3,111	663	233	76	918	2,726	1,196	1,329	11,497	11,444	100%
上半期計	177	29,172	37,305	66,477	6,578	17,418	4,979	2,078	464	5,566	15,115	6,640	7,639	66,477	62,393	107%
10月	30	4,516	6,313	10,829	1,143	2,416	778	291	53	1,067	2,876	980	1,225	10,829	11,105	98%
11月	29	4,709	6,118	10,827	1,122	2,776	841	345	75	1,010	2,537	974	1,147	10,827	10,834	100%
12月	26	4,825	5,749	10,574	1,170	2,628	874	457	72	858	2,486	903	1,126	10,574	9,563	111%
1月	26	4,253	5,313	9,566	1,140	2,227	680	442	59	729	2,375	831	1,083	9,566	9,978	96%
2月	27	4,635	5,729	10,364	1,142	2,296	895	483	112	890	2,542	883	1,121	10,364	10,220	101%
3月	30	6,988	10,054	17,042	1,621	3,708	1,256	575	95	1,669	3,486	2,122	2,510	17,042	17,078	100%
下半期計	168	29,926	39,276	69,202	7,338	16,051	5,324	2,593	466	6,223	16,302	6,693	8,212	69,202	68,778	101%
年間合計	345	59,098	76,581	135,679	13,916	33,469	10,303	4,671	930	11,789	31,417	13,333	15,851	135,679	131,171	103%

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)	レコール (人)	図書貸出 冊数
4月	8,836	1,164	572	10,572	3,709		1,004
5月	8,773	1,164	464	10,401	3,622		1,001
6月	9,432	1,232	471	11,135	3,677		1,108
7月	9,922	1,278	572	11,772	4,146		1,262
8月	9,271	1,272	557	11,100	3,984		1,219
9月	9,902	1,151	444	11,497	3,922		1,136
上半期計	56,136	7,261	3,080	66,477	23,060		6,730
10月	9,113	1,224	492	10,829	3,549		988
11月	8,949	1,284	594	10,827	3,526		1,024
12月	9,012	1,139	423	10,574	3,330		916
1月	7,968	1,209	389	9,566	3,025		863
2月	8,581	1,278	505	10,364	3,417		871
3月	12,927	2,621	1,494	17,042	7,386		997
下半期計	56,550	8,755	3,897	69,202	24,233	0	5,659
年間合計	112,686	16,016	6,977	135,679	47,293	0	12,389

(様式1)

施設名 横浜市駒岡地区センター

平成29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	255,470	6,040	261,510	245,000	106.74	232,170	112.64%
5月	258,260	2,920	261,180	245,000	106.60	237,130	110.14%
6月	276,320	3,940	280,260	245,000	114.39	237,640	117.93%
7月	273,180	3,120	276,300	245,000	112.78	248,800	111.05%
8月	282,520	6,840	289,360	245,000	118.11	238,610	121.27%
9月	270,810	4,620	275,430	245,000	112.42	249,410	110.43%
10月	281,870	6,780	288,650	245,000	117.82	262,330	110.03%
11月	265,790	7,780	273,570	245,000	111.66	254,010	107.70%
12月	245,550	4,320	249,870	245,000	101.99	224,730	111.19%
1月	242,070	11,840	253,910	245,000	103.64	235,670	107.74%
2月	252,180	7,520	259,700	245,000	106.00	248,500	104.51%
3月	262,340	4,060	266,400	245,000	108.73	261,690	101.80%
合計	3,166,360	69,780	3,236,140	2,940,000	110.07	2,930,690	110.42%

【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

平成29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)
4月	255,470	6,040	261,510
5月	258,260	2,920	261,180
6月	276,320	3,940	280,260
7月	273,180	3,120	276,300
8月	282,520	6,840	289,360
9月	270,810	4,620	275,430
10月	281,870	6,780	288,650
11月	265,790	7,780	273,570
12月	245,550	4,320	249,870
1月	242,070	11,840	253,910
2月	252,180	7,520	259,700
3月	262,340	4,060	266,400
合計	3,166,360	69,780	3,236,140

【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

平成29年度 ニーズ対応費使途一覧

No.	実施内容	金額(円)	備考
1	図書	155,089	平成29年4月～平成30年3月分
2	AEDレンタル	68,688	平成29年4月～平成30年3月分
3	通信カラオケ	176,580	平成29年4月～平成30年3月分
4	植栽関係	22,736	平成29年4月～平成30年3月分
5	新聞	37,379	平成29年4月～平成30年3月分
6	ピアノ調律	15,660	平成29年4月実施
7	マグネット	1,458	利用者貸出用
8	ふきんかけ	6,545	トイレ、娯楽コーナー、グループ室などに設置
9	料理室備品	49,386	冷蔵庫、天ぷら鍋、炊飯器
10	鶴見区制90周年記念音楽祭	86,860	平成29年10月開催
11	体育室貸出備品	50,013	ラケット、ピンポン玉、バスケットボール、バドミントンネット
12	ミシン	24,393	
13	メトロノーム	2,754	音楽室 利用者貸出用
14	プラスチック障子紙	4,999	和室 利用者による破損が多いため改修
15	トランプ	216	利用者貸出用
16	第10回 駒岡丘の上春祭り	192,528	平成30年3月10日、11日開催
17	チェーンスタンド	6,760	駐輪場整理のため 利用者の声から
18	椅子	108,972	娯楽コーナー追加用
	合計	1,011,016	

平成29年度 自主事業報告書

◆施設名: 駒岡地区センター

募集対象	事業名 (教室名)	開催時期	開催回数	参加人員		自主事業経費			1人あたり参加費		講師謝金		備考 (共催団体・その他)
				募集人数 (人)	延参加 人数(人)	委託料支 出総額 (円)	参加者 負担総額 (円)	総経費 (円)	徴収の 有・無	参加費用 (円)	1回1講師 あたり (円)	1教室講 師謝金額 (円)	
どなたでも	駒岡丘の上こども食堂	4月6日、20日、 5月11日、18日、 6月1日、15日、 7月6日、20日、 8月3日、17日、 9月7日、21日、 10月5日、19日、 11月2日、16日、 12月7日、21日、 1月11日、18日、 2月1日、15日、 3月1日、15日	毎月 2回	40	925	325,940	276,600	602,540	有	大人:300 こども:200	-	-	
成人	美術を体験しよう	4月7日、21日	2	7	2	11,093	1,000	12,093	有	500	5,568	11,137	
成人	米粉パンとパウンドケーキを作ろう	5月2日	1	12	12	15,156	9,600	24,756	有	800	5,568	5,568	
成人	コーラスを楽しもう	4月10日、24日、 5月8日、22日、 6月12日、26日	6	15	56	8,451	30,000	38,451	有	2,000	5,568	33,411	
幼児と保護者	おもちゃの病院	5月20日	1	20	8	5,000	0	5,000	無	0	5,000	5,000	港北区おもちゃドクターの会
幼児と保護者	駒岡おはなしの会	5月25日	1	20	4	6,448	0	6,448	無	0	5,568	5,568	
成人	思いたそう英会話教室	5月25日、 6月8日、22日、 7月13日、27日、 8月10日、24日、 9月14日、	8	12	65	28,147	22,000	50,147	有	2,000	5,568	44,547	
成人	なんば骨体操で健康になろう	6月6日、13日	2	15	12	8,517	3,500	12,017	有	500	5,568	11,137	
幼児と保護者	こずえ先生のベビーマッサージ&ベビーヨガレッヂ	6月9日、16日	2	10	18	17,274	5,000	22,274	有	500	5,568	22,274	講師が2名の為
幼児と保護者	おもちゃの病院	7月1日	1	30	8	5,421	0	5,421	無	0	5,000	5,000	
小学生	子供科学教室	7月24日	1	15	11	10,400	1,100	11,500	有	100	10,000	10,000	協力:おもしろ科学探検工房
小学生	キッズジャズダンス教室	7月26日	1	15	7	5,308	700	6,008	有	100	5,568	5,568	
幼児と保護者	駒岡おはなしの会	7月28日	1	30	6	6,448	0	6,448	無	0	5,568	5,568	
小学生以上	空育折り紙飛行機教室	8月2日	1	50	38	12,488	0	12,488	無	0	0	0	協力:JAL
小学生以上	日本の武術を学ぼう~忍者体験教室~	8月5日	1	50	20	20,274	2,000	22,274	有	100	22,274	22,274	
小学生	子供和菓子作り	9月17日	1	12	8	5,061	4,000	9,061	有	500	5,568	5,568	
幼児と保護者	駒岡おはなしの会	9月28日	1	30	16	6,448	0	6,448	無	0	5,568	5,568	
成人	パソコン講座	10月2日、3日、4日	3	15	31	16,500	16,500	33,000	有	1,500	11,000	33,000	パソコンボランティア協会協力
成人	芸術を楽しもう	10月6日、20日 11月3日、17日	4	12	15	19,585	3,200	22,785	有	800	5,568	22,274	
成人男性	男の料理教室	10月7日	1	12	6	5,568	3,000	8,568	有	500	5,568	5,568	
どなたでも	鶴見区制90周年 駒岡音楽祭	10日14月	1	300	280	0	0	0	無	0	80,000	80,000	サルビアホール協力 ニーズ対応費から支出

幼児と保護者	おもちゃの病院	10月21日	1	20	0	5,762	0	5,762	無	0	5,000	5,000	港北区おもちゃドクターの会
幼児と保護者	プレススクール教室	10月19日、26日	2	30	5	20,274	2,000	22,274	有	1,000	5,568	22,274	講師が2名のため
成人	おしゃれバックを作ろう	10月30日、31日	2	8	8	8,017	4,000	12,017	有	1,000	5,568	11,137	
成人	折り紙で十二支を作ろう	11月7日14日	2	12	18	11,153	2,700	13,853	有	300	5,568	11,137	
幼児と保護者	駒岡おはなしの会	11月9日	1	30	6	6,448	0	6,448	無	0	5,568	5,568	
成人	クラフトバックを作ろう	11月15日、22日	2	12	6	11,137	6,000	17,137	有	2,000	5,568	11,137	
小学生	子供書道教室	11月19日、26日	2	12	20	7,813	10,000	17,813	有	1,000	5,568	11,137	
成人	クリスマスの寄せ植え教室	11月30日	1	8	2	17,568	4,000	21,568	有	2,000	5,568	5,568	
成人	ハーバリウムを作ろう	12月2日	1	12	9	5,568	15,000	20,568	有	1,500	5,568	5,568	
成人	クリスマスのお菓子を作ろう	12月14日	1	12	12	2,600	9,600	12,200	有	800	0	0	鶴見区民活動センター共催事業
成人	お正月飾りとドア飾りを作ろう	12月26日	1	20	9	5,568	27,000	32,568	有	3,000	5,568	5,568	
成人	ヨガでリフレッシュ	1月24日、31日、 2月14日、21日、 3月14日、21日、28日	7	20	95	-25,021	64,000	38,979	有	4,000	5,568	38,979	
成人	あったか靴下を編もう	1月19日、26日	2	9	17	8,037	4,500	12,537	有	500	5,568	11,137	
幼児と保護者	駒岡おはなしの会	1月25日、3月22日	1	30	39	12,896	0	12,896	無	0	5,568	5,568	
成人	地域支援講座	2月13日	1	60	55	11,566	0	11,566	無	0	0	0	駒岡地域ケアプラザ共催事業
成人	デコもちでおひなさま	2月27日	1	8	3	6,888	2,400	9,288	有	800	5,568	5,568	
成人	練り香水を作ろう	3月29日	1	12	4	5,568	3,200	8,768	有	800	5,568	5,568	
	合 計				1856	661,369	532,600	1,193,969					

自主事業に要した総経費は、指定管理料(自主事業費)から充当した額と参加者負担額等の合計となります。

平成29年度 委託内容一覧

No.	委託期間	委託内容	金額(円)	業者名
1	H29.4.1～ H.30.3.31	設備総合巡視点検	165,888	パシフィックエンジニアリング(株)
2	H29.4.1～ H.30.3.31	空調フィルター・換気扇清掃	41,472	パシフィックエンジニアリング(株)
3	H29.4.1～ H.30.3.31	空調機自動制御保守点検	345,600	パシフィックエンジニアリング(株)
4	H29.4.1～ H.30.3.31	冷温水機保守点検(冷却塔清掃含む)	920,677	パシフィックエンジニアリング(株)
5	H29.4.1～ H.30.3.31	レジオネラ属菌検査	10,368	パシフィックエンジニアリング(株)
6	H29.4.1～ H.30.3.31	消防用設備点検(機器)	51,148	パシフィックエンジニアリング(株)
7	H29.4.1～ H.30.3.31	消防用設備点検(総合)	51,148	パシフィックエンジニアリング(株)
8	H29.4.1～ H.30.3.31	昇降装置定期点検(1台)	199,056	パシフィックエンジニアリング(株)
9	H29.4.1～ H.30.3.31	自動ドア点検(5台)	77,760	パシフィックエンジニアリング(株)
12	H29.4.1～ H.30.3.31	ウォータークーラー水質検査(2検体)(簡易12項目)	6,912	パシフィックエンジニアリング(株)
13	H29.4.1～ H.30.3.31	害虫防除(施工)	60,824	パシフィックエンジニアリング(株)
14	H29.4.1～ H.30.3.31	害虫防除(生息調査)	8,294	パシフィックエンジニアリング(株)

平成29年度 修繕一覧

1枚目

No.	修繕年月日	修繕箇所	金額(円)	業者名
1	平成29年 4月21日	掃除機修理	8,100	(有)スズデン
2	平成29年 6月19日	自動ドア修繕作業 (1階内側、外側の2箇所)	530,840	パシフィックエンジニアリング(株)
3	平成29年 6月20日	天井照明交換工事 (体育室受付横および和室前)	91,800	パシフィックエンジニアリング(株)
4	平成29年 8月24日	照明LED化工事 (1階風除室・基盤破損により)	31,795	パシフィックエンジニアリング(株)
5	平成29年 9月19日	自動ドア錠前交換工事 (1階正面入り口)	42,854	パシフィックエンジニアリング(株)
6	平成29年 9月30日	ラミネーター修理 (電源コード交換)	3,240	(有)スズデン
7	平成29年 10月13日	加湿器ポンプ交換工事	91,929	パシフィックエンジニアリング(株)
8	平成29年 11月8日	冷温水発生機(1号機)不良改善工事	58,752	パシフィックエンジニアリング(株)
9	平成30年 1月5日	2階多目的トイレ手洗部品交換	34,668	パシフィックエンジニアリング(株)
10	平成30年 2月5日	エレベーター調査作業	65,318	パシフィックエンジニアリング(株)
11	平成30年 2月19日	空調自動制御機器修繕	58,752	パシフィックエンジニアリング(株)
		合計	1,018,048	

平成29年度 苦情対応状況報告

No.	年月日	内 容	対 応 結 果
		苦情等はH29年度4月以降6月末までは特に無し。投書箱に投入された【お客様の声】が5通。以下に詳細、対応(必要だったもの)を記載。	
	H29、4月1日	卓球台が何時も汚れている。乾いた雑巾でよいので、各台に一枚づつ吊るして置いて欲しい。	即日実施。
	H29,4月10日	こどもと来たのですが、こどもだけで更衣室が使用できずに、大変不便でした。こどもだけで利用出来る様にして欲しい。	特定の団体利用で、部屋は2階の会議室利用、更衣室は1階であり、保安上の問題で、小学生の更衣室利用は、保護者同伴でお願いしている旨の再度徹底を行った。
	H29,6月20日	小学生低学年向けの【書道教室】の開催を希望。	つるみ区民活動センターより講師紹介を得て、10月以降に自主事業として開催予定。
	H29、7月1日	体育室での幼児入室が危ない、保護者同伴にすべき。	本来、未就学児童のみでの体育室の利用は認められておらず、保護者同伴の徹底を行う旨、文書作成、2階ロビー及び、体育室入口に掲示、スタッフにも徹底した。
		これ以外にも匿名で、「地球温暖化を直せ！！」と言う投書もありました。	
		苦情等はH29年度7月以降9月末までの特に無し。投書箱に投入された【お客様の声】が15通。以下に詳細、対応(必要だったもの)を記載。	
	7月13日	花壇を大きくしてほしいとの投書あり。	物理的に直ぐに対応が可能ではない旨、掲示。
	7月28日	体育室のつかい方が分からないです。との投書	名前だけの記載で、連絡先が無かったため、体育室受付での、案内の用紙を増やして、目につきやすい様に対処した。
	8月19日、9月24日	バドミントンのラケットを貸し出しにして欲しい。	過去、新たに貸し出しにした瞬間に、壊れていた為に、貸出中止にした経緯があるものの、貸出再開すべきか？を情報収集と共に検討中。
		他に水筒が無くなった、帽子が無くなった等の投書があったものの、連絡先等の記載が無く、対応できず、また最近はやたら内容の投書もかなり目立つ様になってきている。	連絡先の記載があるものの、全て桁数違いなど、架空の電話番号となっている。
	10月11日から25日にかけて、集中的に	・野球コートをお願いします。 ・ドデカミンが飲みたい。(2件) ・サッカーコートを作ってください。(2件) ・将棋をください、10円で買います。 + 10月11日、12日、13日、14日、15日、16日、17日、18日、19日、20日、21日、22日、23日、24日、25日、26日、27日、28日、29日、30日、31日	この一時期に、同様の小学生からと思われる投稿が続きました。内容的にも、また電話番号等が記載されている者も、実存しない電話番号等の記載であった為、対応しておいたが、駒岡小学校の校長先生、副校長

(様式11)

	小学生と思われるイタズラ投稿あり。	『もう少し時間を長くしてください。』	ワタシへ。副団長の子供の校長先生、副校長先生には、同様の投稿がある旨、報告済み。引き続き発生する場合には警告文の掲示を予定している。
	12月19日	2階受付スタッフに対するクレーム発生。借りていた本の返却が遅れた際に、『返却日を過ぎています。』ときつい言い方をされ、新たに本を借りる際にも、返却期日をきつく言われた。当日夕刻、直接、職員に対して、『地区センターは何時も心が休まる場所なのに、この様なスタッフの対応は非常に残念だった。』とのクレームを頂いた。	良く自主事業等にもご参加頂いている方であった為、対応した職員より、非礼のお詫びを申し上げ、後日、クレーム対象となったスタッフに対して、個別に指導を行った。
	第四4半期	第四4半期を通じて、クレーム等話	
	2月5日	投書箱に【ちくせんたーでおじさんに、わるい事じゃないのにおこられました。】との投書あり。	スタッフ・職員に確認するも、該当者なしであり、連絡先の記載も無かった為、返答できず。
	2月18日	クレーム等ではないが、投書箱に【数年前にバラの形を作ったローソク作り】の講座があって、是非もう一回開催をとのご希望があった。	連絡先等が記載されており、確認の後、H30年5月の自主事業として、設定した。
	3月20日	男性職員を名指しで、クレームの投書があった。	本人に確認。本人には特にきつく注意した記憶等は無かったが、相手が小学生女子生徒であった事もあり、今後は注意等を行う場合にも、これまで以上に、気を付けて行う様に指導を行った。連絡先等の記載は無く、回答は不要との事であった為、返信等のアクションは無し。

平成29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
	通年	前年に引き続き、始業時の館内点灯の時間を午前8時45分以降に徹底した。	5月より電気料金の引き上げがあり、金額総額では、前年を上回ったものの、一方稼働率も前年比6%向上しており、且つ26年度、27年度と比較しても、11.5%削減できている。
	4月上旬	貸出用のアルミ鏡の持ち運び用ケースの自主作成	異動時の利便性の向上(サービス向上及び経費削減)
	4月以降	体育室卓球台メンテナンス	経費削減
	4月以降	団体未使用の中会議室を【小学生 特区】として解放	色々と制限のある小学生に、伸び伸び利用できるスペースの確保(サービス向上)
	5月15日	体育室 得点板 修理	体育室の得点板の修理実施(経費削減)
	6月中旬	地区センターでカブトムシの育成開始、希望者に抽選で羽化後に提供した。	サービス向上
	6月19日	娯楽室 椅子の洗浄及び修理	利用者がこぼしたコーヒー等の洗浄及び、椅子の修理を実施(サービス向上及び経費削減)
	6月29日	プレイルーム ソフトイの洗浄	サービス向上
	7月3日	中会議室・小会議室・音楽室に、机の移動方法に関する案内を追加で掲示	サービス向上
	7月3日	利用者用コピー機に、利用しやすいよう「節電」ボタンと、お金を入れる順番の案内を掲示	サービス向上
	7月18日	中会議室 机キャスターの点検および修理	サービス向上、経費節減
	7月18日	娯楽室 椅子の洗浄及び修理	経費節減

(様式12)

	7月20日以降	小学校の夏季休暇中は【小学生特区】を平日午前中や、中会議室以外も開放	色々と制限のある小学生に、伸び伸び利用できるスペースの確保(サービス向上)
	8月6日	トイレ、娯楽コーナー、自習室、小学生特区にふきん掛け設置	サービス向上
	8月6日	応当日予約に関する進行図作成	サービス向上
	8月21日	2階芝生の整備	サービス向上、経費削減
	8月21日	アイロン台カバー作成	サービス向上、経費削減
	9月19日	貸出用基石の洗浄	サービス向上
	10月～12月	小学生特区 継続	色々と制限のある小学生に、伸び伸び利用できるスペースの確保(サービス向上)
	10月14日	鶴見区制90周年協賛自主事業 駒岡 音楽祭開催	サービス向上
	10月17日	貸出用卓球ラケット新調	サービス向上
	10月28日	図書ラベル 自主作成	経費削減
	11月4日	日本歴史かるたの新調、貸し出し	サービス向上
	11月11日	施設内階段貼設用展示案内交換	サービス向上
	11月30日	末吉中学校 職場体験受け入れ	サービス向上

(様式12)

	12月8日	カラオケデンモク新調	サービス向上
	12月22日	駐輪場コーン&バー設置及び第2駐輪場掲	サービス向上
	12月下旬	和室、障子の自主交換	サービス向上、経費削減
	12月下旬	けん玉協会協賛で貸出用けん玉8個設置	サービス向上、経費削減
	1月～3月	小学生特区 継続	色々と制限のある小学生に、伸び伸び利用できるスペースの確保(サービス向上)
	2月6日	駐輪場コーン&バー新設設置及び第2駐輪場掲	来館者が多い時に、駐輪場の整理が大変であり、また駐輪スペースの確保が困難な場合もあったが、コーンの設置により、駐輪マナーが向上した。(サービス向上)
	2月9日	利用者からのリクエストにより、料理室に天ぷら鍋2個、炊飯器1台を新調。	きらく会、こども食堂実施時に便利になった。(サービス向上)
	2月20日	音楽室戸棚修理	職員により修理する事による経費削減。
	2月21日	料理室履き替え用サンダル洗浄	サービス向上
	2月24日	体育室、仕切りネットの絡み等による転倒防止目的で、留め具の設置	足が当たる、絡む部分をネットに固定する事により、使用中にネットが床に落ちる事を防止、転倒事故等の予防に努めた。(サービス向上)
	3月14日	体育室、個人利用時の貸出用バスケットボール10個購入	新しいボールの使用が可能となった。(サービス向上)
	3月14日	2階芝生部分の夜間照明用にガーデンライトを購入	以前より夜間に更に明るくなり、利用者便宜がはかれた。(サービス向上)
	3月20日	娯楽コーナーの椅子、10脚新調	古くなりつつあった娯楽コーナーの椅子を新調、また古い椅子も他の場所に一部移動して、より便利となった。(サービス向上)

(様式12)

	3月20日	利用者からのご希望により、料理室にザル2個購入	きらく会、こども食堂の事業実施に役に立っている。(サービス向上)
	3月24日	横浜労働者福祉協議会様よりのご提供で、料理室に電気圧力鍋2台設置	料理室利用者の利便性向上(サービス向上)

平成29年度 地区センター運営協議会開催状況

■第1回

日時	2017/6/23 午後6時～午後7時15分
場所	横浜市駒岡地区センター中会議室
出席者	小塚邦夫(会長)、青柳俊英(副会長)、横須賀雅雄(副会長)、矢島孝幸、小山徹、三宅和彦、小川ミイ子、西川範子、斎藤亜紀乃、古屋保証、平島敬子、渡辺克己、安田紀子。委員18名中13名出席。
議題	<ul style="list-style-type: none"> ・議事 (1)平成28年度事業報告 (2)平成29年度事業計画 (3)地区センター条例改訂概要報告 (4)子ども食堂実施報告 (5)質疑応答 (6)その他 ・エレベーター停止事故報告 ・地下滞留水に関する報告
意見等	・実績報告の人数別表 及び グラフの作成に関して(ご提案)

平成29年度 利用者会議開催状況

■第1回

日時	平成29年12月9日(土) 午後2時～午後3時10分
場所	横浜市駒岡地区センター 和室
出席者	主催者側:小塚邦夫(運営協議会会長)、小山和雄(同副会長)、横須賀雅雄(同副会長)、青柳俊英(同副会長)、地区センター関係者:館長、副館長、職員計3名。 利用者側:参加団体7団体(7名)、個人利用者3名
議題	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケート集計報告。 ・平成2年度4月～11月の利用実績報告 ・エレベーター修理状況報告 ・駐車場フェンス事故報告 ・リソグラフ撤去に関する報告
意見等	<ul style="list-style-type: none"> ・体育室分割利用時の音、声等について ・駐輪場の混雑対応に関して

平成29年度駒岡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</p> <p>(2)イ 地域特性、地域ニーズに記載しているもので、対象年度に行う予定のもの</p> <p>*前年開始した【駒岡 丘の上こども食堂】の継続実施。</p> <p>前年実績24回開店、1200名の参加者を得た。一回の開店にMax50名の制限が有る為、人数の増加は望めないが、H29年度も継続し、前年同様の参加者を得て、更なる地域貢献の充実を目指す。</p>	<p>*FY29度24回開催、1312名の参加者、448名のボランティア参加を得た。1回の提供食事数に制限が有る為、人数を大きく伸ばす事はほぼ不可能であるが、予定数を上回る参加者と継続開催ができ、地域貢献に深く根差した活動ができた。</p>	<p>H30度も継続開催。年間1300名の参加者と地域貢献を目指す。</p>	<p>A</p>
	<p>ウ 公の施設としての管理</p> <p>①仕組みの公平性</p> <ul style="list-style-type: none"> ・公平公正な利用案内や利用方法の策定 ・公平公正な運用の徹底 ・利用者ニーズを把握し、運営に反映 ・運営協議会、利用者会議で運用を決定。 <p>②情報提供および方法の公平性</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設利用ガイド作成・配布 ・施設専用HP作成 ・チラシ、ポスター作成・掲示 ・広報や館内、回覧板での情報提供。 <p>③接遇の公平性</p> <ul style="list-style-type: none"> ・接遇マニュアル、業務マニュアルの作成 ・研修の実施(接遇、人権、個人情報保護、みなし公務員等) ・スタッフ会議での情報共有と意識の統一 ・ 	<p>①スタッフミーティング時に、運営方針、利用条件、内容等の把握、公平性遵守の徹底等を行なった。運営協議会での報告、利用者会議での意見聴取、ご希望の把握等を行った。</p> <p>②利用ガイド等は常に目に触れる場所に準備し、必要に応じて、どなたでも手に入れて確認できるようにしていた。施設HPの適時アップし、豊饒の提供に努め、地区センターニュースを従来のリソ使用から、カラー印刷に変更し、より訴求が深まる様にした。施設内掲示板を新たに一台新調し、よりわかり易く、見やすい環境の整備と、テレビ画面を使用した、デジタルサイネージの開始により、より細かい情報の提供と見やすさの徹底を図った。</p> <p>③接遇マニュアルの内容、改訂の必</p>	<p>①②③公共施設の運営を再度認識して、更なる公平性の追求と利便性の向上を目指す。研修等は継続実施。</p>	<p>①:B ②:A ③:B</p>

		要性の有無確認、人権研修実施（1回）、個人情報保護研修、テスト実施（2回）		
	(4)エ 利用者ニーズの把握と運営への反映 * 利用者アンケート回収率の向上（H28 55.6%、H29 60%）	アンケート回収が前年より25件増えた。回収率66%。	次年度も継続。	A
	オ 利用者サービス向上の取組			
	※部屋・施設の当日貸し出し、時間単位での貸し出し、延長の継続実施 *利用者満足度向上（H28 66.2%、H29 70%）	継続実施、稼働率が同時期比で、前年47%が当年53.2%と約6P以上も向上した。利用者満足度も70.1%と目的を達成した。	次年度も継続。	A
業務運営	事業計画書 (3)ア 管理運営に必要な組織、人員体制に記載しているもので、対象年度に行う予定のもの *職員3.5人、スタッフ12人、美化スタッフ2名の維持	計画通りに実施。		B
	ウ 緊急時の体制と対応計画 *未然防止、ヒヤリハット活動⇒ H29 継続実施。 *自己消防組織図の活用：朝礼時、スタッフ交替時の声だし確認実施。 *消防訓練の実施（年2回）	*ヒヤリハットの継続実施 *声だし確認の遂行 *消防訓練（10月16日、2月10日）年2回実施	*継続 *継続	A B B
	(4)ア 設置理念を実現する運営内容 *地域貢献⇒こども食堂継続実施 *小学生 支援事業開始	*こども食堂：24回開店 *小学生特区 実施、合計参加者1285名となった。	両事業共に継続実施。	A
	イ 利用促進策 *来館者数の向上（H28 128000名（推定）⇒H29 129900名 VSPY 101.5% *営業活動強化 *稼働率 VSPY 101.5	*利用人数は3月末時点で135,679名と前年比103.4%、+4508名と好調に推移。 *音楽室の営業活動実施。 *稼働率は前年47.9%、今年53.2%前年比111%	継続	A
	キ 本市重要施策に対する取組			

	<p>* 各種研修の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 個人情報保護研修、テスト（年2回） ・ 人権研修（年1回） ・ 新人研修（逐次）等 <p>* R＋R活動</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ リデュース・・・ルート回収参加、緑のカーテン、冷暖房の設定温度調整や時間短縮、節水 ・ リユース・・・リユース文庫 ・ リサイクル…エコキャップ回収ボックス設置、小型家電回収ボックス設置 ・ リアクト…おもちゃの病院 	<p>* 人権研修、個人情報保護研修の実施</p> <p>* ルート回収参加済み、緑のカーテン（夏季実施）冷暖房設定温度調整等、実施。</p> <p>* リユース文庫、個人からの提供本の継続。</p> <p>* エコキャップ回収ボックスの設置、小型家電回収ボックスの設置。</p> <p>* リアクト：おもちゃの病院3回開催。</p>	継続	B
	ク アイデア提案を募った項目（該当施設）			
	<p>(5) 自主事業計画</p> <p>* H29 年度事業計画に基づく自主事業の実施</p>	<p>年間の自主事業計画数は81回に対して、実施回数は185回（小学生特区92回を含む、期首計画数に含まず）、計画比で228%（114.8%小学生特区含まず）。</p>	<p>* 次年度においても回数のみならず、多種多様な自主事業の設定を効果的に設定、実施予定。</p>	A
	<p>(6) 施設の維持管理計画</p> <p>※中長期修繕計画の設定、実施。突発的多額修繕費用発生撲滅対策。</p>	<p>* 突発的修繕案件の発生無し。将来に向けて、自動ドアの段階的修繕の実施(FY29 1階自動ドア修理実施。)</p>		B
職員育成	<p>事業計画書</p> <p>(3) ア 管理運営に必要な組織、人員体制に記載しているもので、対象年度に行う予定のもの</p> <p>* H29 事業計画に基づく組織・人員体制の継続。</p>	<p>* 組織、人員体制は計画通りに実行。</p>	継続	
	<p>イ 個人情報保護等の体制と研修計画</p> <p>※個人情報マネジメントシステムによる社内監査⇒継続実施</p> <p>* 接客・接遇のプロとしてのスキルの習得と向上⇒スタッフミーティング:年9回実施</p>	<p>* Pマーク取得企業として、ASSMS120にて個人情報保護の自己診断の実施、12月にスタッフ・職員全員を対</p>	<p>更なるスキル向上を目途として、スタッフミーティング時に必要な研修、情報交換等を実施予定。</p>	B

	<p>*研修実施:年4回(基礎研修、リカレント研修(公平・公正の 待遇スキル)、施設設備・備品使用研修、個人情報保護研修、 人権保護研修)</p> <p>*アクティオ セルフモニタリングシステム:ASSMSによ る監査実施(年2回)</p>	<p>象に試験実施(平均点9.3)</p> <p>*スタッフミーティング年間に9回 実施、ミーティング時に各種研修実 施済み。</p> <p>*前述独自のモニタリングシステム 8月、1月実施。</p>	<p>ASSMS2回目は1月に実施予定。</p>	
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) に記載しているもので、対象年度に行う予定のもの</p> <p>*電気自由化の伴う契約電力会社変更検討⇒(H28より継続)</p>	<p>*契約主体の駒岡地域ケアプラザに より契約締結(30年1月)、2月以降、 新たな電力会社により供給開始。</p>		B
	<p>(7)ア 収入計画の考え方</p> <p>*利用料収入の向上⇒VSPY101.4%</p> <p>H28 ¥2,900,000(推定)H29 ¥2,940,000(事業計画に基づく)</p>	<p>*H29年度 年計で¥3,236,140、前 年比 110.4%、計画比 110%+ ¥296,140と計画を大きく上回った。</p>		A
	<p>イ 増収策</p> <p>*稼働率 前年比 101.5%</p> <p>*増設自販機による増収、前年比+¥110,000</p>	<p>*今年度 53.2%と前年比 111%、計 画比 109.5%;+4.6Pと計画を多く く上回った。</p>	<p>ここまで終了、2018年4月16日</p>	A
	<p>ウ 支出計画</p> <p>*人件費・水光熱費・備品・消耗費等の削減⇒前年比△3%</p>	<p>*予算比 101.3%、夏季の水光熱費、 建物保全費等の上昇により、目的を 達成できなかった。</p>	<p>*人件費はサービスの質を維持・向上させる為には、現配 員が最低必要な状況であり、年々上昇する最低賃金により、 今後においても削減は難しいものと考えられる。水光熱費 は、今年、夏季に冷温水発生器の水素ガス異常発生による ガスの異常燃焼によるもので、既に対策済みで有る為、今 後は、設定温度のきめ細かい調整や節電等による軽減を目 指す。</p>	C
	<p>(4)カ ニーズ対応費の使途(地区センターのみ)</p> <p>※¥980,000を予算とし、効果的に備品のリニューアル、地域ニー ズに沿った事業の展開、イベントの実施。</p>	<p>*鶴見区制90周年協賛事業として、 駒岡音楽祭の実施、キーボード、娛 楽コーナーの椅子10脚新調その他、 有効に使用、執行率 103.2%であっ た。</p>	<p>*3月の丘の上春祭りの実施や、利用者のご要望を反映し た備品の調達、買い替えを実施予定。</p>	B
その他	<p>・目標設定の視点に基づく目標を記載</p>			

<p>(上記4つの視点以外の項目があれば追記)</p>				
<p>利用者等の意見</p>	<p>利用者等の意見の把握方法 主な意見、要望</p>	<p>意見、要望に対する対応</p> <ul style="list-style-type: none"> * 常時投稿可能な投書箱の設置、利用者の日々のご要望の把握、イタズラ投稿も目立つものの、自主講座開講希望や、体育室での混雑解除依頼、職員・スタッフにて共有し、迅速な対応を図った。 * 利用者アンケートの実施：H29年10月～11月で実施 * アンケート集計用紙の館内掲示及び、希望者へのコピー配布実施。 		

《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