

事業計画	事業報告
<p>1 管理運営業務の基本方針について</p> <p>(1) 重点項目</p> <p>(2) 数値目標</p>	<p>1 管理運営業務の基本方針について</p> <p>(1) 重点項目</p> <p>(2) 数値目標</p>
<p>(1) 重点項目</p> <p>地区センターは「地域住民が、自らの生活環境の向上のために自主的に活動し、スポーツ、レクリエーション、クラブ活動等を通じて相互の交流を深める場として」設置されています。</p> <p>また、中区運営方針は、「誰もが安心と活力を実感するまち中区」として、「～住んでよし、働いてよし、訪れてよし～」のもと、「○安心して暮らせるまち ○共生の推進 ○活力を生む地域の賑わいづくり」を基本目標として掲げています。</p> <p>これらを踏まえて野毛地区センターでは、「地域住民の活動と交流の場」のための「地域コミュニティの拠点」として、次の5点を基本として管理運営していきます。</p> <p>ア 誰もが利用しやすく、親しまれる地区センターであること。</p> <p>イ 利用者の安全・安心が確保された地区センターであること。</p> <p>ウ 利用者のニーズを把握し、応えていく満足度の高い地区センターであること。</p> <p>エ 住み慣れた地域で暮らせるよう、支え合い助け合う地域づくりのために、子育て支援や高齢・障害者支援、健康づくりや災害等への協力体制づくり等、区の重点施策を共有し支援すること。</p> <p>オ 施設の適確な維持・管理及び事業の効率、効果的な運営を行うこと。</p> <p>(2) 数値目標</p> <p>① 稼働率</p> <p>コロナ禍の影響がない場合には、コロナ禍以前の80%以上を目指します。</p> <p>② 利用料金収入</p> <p>コロナ禍の影響がない場合には、年間483万円（1日14000円×345日）を見込みます。ただし、令和4年度についても、コロナ禍の影響が継続する場合には、2年度の実績wもとに漸増を目指します。</p>	<p>(1) 重点項目</p> <p>地区センターは「地域住民が、自らの生活環境の向上のために自主的に活動し、スポーツ、レクリエーション、クラブ活動等を通じて相互の交流を深める場として」設置されています。</p> <p>また、中区運営方針は、「誰もが安心と活力を実感するまち中区」として、「～住んでよし、働いてよし、訪れてよし～」のもと、「○安心して暮らせるまち ○共生の推進 ○活力を生む地域の賑わいづくり」を基本目標として掲げています。</p> <p>これらを踏まえて野毛地区センターでは、「地域住民の活動と交流の場」のための「地域コミュニティの拠点」として、次の5点を基本として管理運営しました。</p> <p>ア 誰もが利用しやすく、親しまれる地区センターであること。</p> <p>→3 施設運営計画（1）～（6）</p> <p>イ 利用者の安全・安心が確保された地区センターであること。</p> <p>→2(2)個人情報保護等の体制と研修計画 2(3)緊急時の体制と対応計画 2(4)新型コロナウイルス感染症対策等</p> <p>ウ 利用者のニーズを把握し、応えていく満足度の高い地区センターであること。</p> <p>→3(2)広報及び利用促進策 3(3)利用料金設定 3(4)利用者ニーズの把握と運営への反映方法 3(5)ニーズ対応費の使途 3(6)個人や団体に対する相談・調整・助言</p> <p>エ 住み慣れた地域で暮らせるよう、支え合い助け合う地域づくりのために、子育て支援や高齢・障害者支援、健康づくりや災害等への協力体制づくり等、区の重点施策を共有し支援すること。</p> <p>→3(1)地域との連携に関する計画</p> <p>オ 施設の適確な維持・管理及び事業の効率、効果的な運営を行うこと。</p> <p>→2(1)管理運営に必要な組織 3施設の運営計画 4施設の維持管理計画</p> <p>(2) 数値目標</p> <p>① 稼働率</p> <p>R4年度稼働率 70%</p> <p>参考 R4年度来館者数 40,967人（R3 28,515人 43.6%増）</p> <p>② 利用料金収入</p> <p>R4予算 4,830,000円 R4決算 4,714,180円（R3比 1,125,520円増） R3決算 3,588,660円</p> <p>夏ごろにコロナ感染症のピークがあったが、部屋の利用停止はなし。</p>

2 組織体制

- (1) 管理運営に必要な組織、人員体制
- (2) 個人情報保護等の体制と研修計画
- (3) 緊急時の体制と対応計画
- (4) 新型コロナウイルス感染症対策等

(1) 管理運営に必要な組織、人員体制

職員の配置は、利用者の利便性、安全性の確保と館内の運営維持のために、管理責任者の館長1名、管理及び企画を行う主任2名と運営にあたるスタッフ8名（運営スタッフ6名、作業スタッフ2名）を配置します。さらにイベントやスタッフの急な不在に備えて「応援スタッフ」を利用するなど、効果効率的な人員配置を行います。

館長	常勤	1名	運営管理の総括、職員の指導監督
主任	常勤	2名	自主事業の企画実施、庶務、経理、スタッフの指導、補助
スタッフ(運営担当)	時給	6名	・利用申込の受付・案内・対応、各種器具・備品の貸出と点検 ・館内外の整理・清掃、簡単な修理等の施設管理 ・館長・主任の事務補助
スタッフ(作業担当)	時給	2名	清掃

館長と常勤職員は、日・祝日、早番・遅番等勤務区分毎に必ず1名以上配置し、スタッフを統率します。スタッフは3名ずつ（A、B、Cの3班で各1人）の2チームに分かれ、半月毎に交代勤務し、館の運営業務にあたります。なお、採用については採用委員会を設置し、公正を期して適材を得ることとします。当施設の特色に応じ、原則、公募により複数審査委員で選考します。

(2) 個人情報保護等の体制と研修計画

ア 個人情報保護等の体制

当協会は「個人情報保護法」「横浜市個人情報の保護に関する条例第4条」「個人情報取扱特記事項」に基づき、個人情報の取扱いに慎重に対処し、個人の権利を侵害しないことを徹底します。

当協会は定款で「個人情報保護に万全を期する」と定め、次の具体的措置を講じています。

- ・個人情報保護推進委員会を協会内部に創設するとともに「個人情報保護方針」を制定し、館内に掲示し、利用者に個人情報の厳正な取扱いの徹底を公表します。また、「個人情報保護規定」、「個人情報保護マニュアル」を作成し、職員に個人情報保護を徹底します。
- ・館長を個人情報保護責任者とし、個人情報の保護及び厳正な取扱いを徹底します。
- ・年に一度、職員やスタッフに対し研修を実施し、業務上必要な情報管理として申込書、掲示物や広報誌等の肖像や氏名、肩書等にも配慮した個人情報取扱特記事項の遵守、利用・取得に関するルールや適正・安全な管理、第三者提供に関するルール、開示や利用停止請求ルール、罰則等を確認します。
- ・職員全員が、個人情報保護に関する誓約書を毎年区に提出します。
- ・横浜市が規定する個人情報特記事項についても毎年点検・評価を行います。また自主チェックリストにより、個人情報保護の実施状況を毎年点検します。

2 組織体制

- (1) 管理運営に必要な組織、人員体制
- (2) 個人情報保護等の体制と研修計画
- (3) 緊急時の体制と対応計画
- (4) 新型コロナウイルス感染症対策等

(1) 管理運営に必要な組織、人員体制

職員の配置は、利用者の利便性、安全性の確保と館内の運営維持のために、管理責任者の館長1名、管理及び企画を行う主任2名と運営にあたるスタッフ8名（運営スタッフ6名、作業スタッフ2名）を配置しました。

館長	常勤	1名	運営管理の総括、職員の指導監督
主任	常勤	2名	自主事業の企画実施、庶務、経理、スタッフの指導、補助
スタッフ(運営担当)	時給	6名	・利用申込の受付・案内・対応、各種器具・備品の貸出と点検 ・館内外の整理・清掃、簡単な修理等の施設管理 ・館長・主任の事務補助
スタッフ(作業担当)	時給	2名	清掃

館長と常勤職員は、日・祝日、早番・遅番等勤務区分毎に必ず1名以上配置し、スタッフを統率。スタッフは3名ずつ（A、B、Cの3班で各1人）の2チームに分かれ、半月毎に交代勤務し、館の運営業務にあたった。各班は午前・午後・夜間の区分毎に1名を配置した。なお、2月に職員が退職したため、3月に臨時採用手続きを行った。

(2) 個人情報保護等の体制と研修計画

ア 個人情報保護等の体制

当協会は「個人情報保護法」「横浜市個人情報の保護に関する条例第4条」「個人情報取扱特記事項」に基づき、個人情報の取扱いに慎重に対処し、個人の権利を侵害しないことを徹底しています。当協会は定款で「個人情報保護に万全を期する」と定め、次の具体的措置を講じています。

- ・個人情報保護推進委員会を協会内部に設置し制定した「個人情報保護方針」を館内及びホームページに掲示し、利用者に個人情報の厳正な取扱いの徹底を公表しています。また、「個人情報保護マニュアル」を作成し、職員に個人情報保護を徹底しています。
- ・館長を個人情報保護責任者とし、個人情報の保護及び厳正な取扱いを徹底しています。
- ・館長が、職員やスタッフに対し研修を実施し（5月・1月・2月実施）、業務上必要な情報管理として申込書、掲示物や広報誌等の肖像や氏名、肩書等にも配慮した個人情報取扱特記事項の遵守、利用・取得に関するルールや適正・安全な管理、第三者提供に関するルール、開示や利用停止請求ルール、罰則等を確認しました。
- ・職員全員が、研修後に個人情報保護に関する誓約書を区に提出しました。
- ・研修の中で、横浜市が規定する個人情報特記事項や自主チェックリストによる、点検を行いました。

- ・個人情報の保護に関して疑念及び問題が生じたときには区に相談し、その指示に従って対応し、緊急に事実関係を調査し、区に報告し、適切な改善を進めます。

イ 研修計画

地区センター設立趣旨を理解し、常に利用者の立場に立って業務に当れるよう、「年間研修計画」を作成し、実行します。全員が集合して行う全体研修は年2回実施し、館長以下全員必修とします。また必要があれば、積極的に外部への見学・研修参加を行います。研修は座学と合わせ、事例を中心としたロールプレイング等の実践的なものに重点を置きます。

- ① 接遇研修…接遇は、利用者の好感度や満足度の向上に直接繋がります。子ども、高齢者や障害者など相手に合わせた対応が出来るよう、事例を元に実践的な研修を行います。
- ② 業務研修…年2回の集合研修以外に、日常業務を通じた OJT やミーティングを実施します。対応で気がかかった事案などをもとに、対処方法について意見交換をします。
- ③ 個人情報保護の取扱いについての研修…個人情報の取扱い並びに横浜市個人情報の保護に関する条例に基づく刑罰の内容及び民事上の責任等にかかわる研修を実施します。
- ④ 救急救命研修…全職員が講義と実習、又は AED 操作を含む動画による救急救命の研修を年に1回以上受講します。
- ⑤ 人権研修…当協会や施設で行う人権研修を受講します。

(3) 緊急時の体制と対応計画

当施設は、中心市街地にある商業ビルの3階に立地しており、防犯・防災においてもビルの他のテナントと緊密な連携体制を取っています。合わせて近隣住民や地域自治会とも連携対応も進めます。当施設は区の防災計画により、災害時等の補完施設及び中区災害対策本部支援施設として位置付けられているので、「災害時等対応マニュアル」を作成し、市や区役所、協会、地域自治会と協力し、災害時等に対処します。

ア 防犯、防災の対応について

① 防災の対応策

- ・「防火管理規定」、「地震等緊急時対応マニュアル」及び、横浜市や区の防災計画に合わせた「災害時等対応マニュアル」を定め、災害時の対応を規定するとともに関係する地域や関連諸機関の連携を明らかにしています。
- ・ビルの総括防火管理者の下、地区センターの防火管理者を定め、ちえるる野毛ビルと連携して防災管理を行います。
- ・野毛地区センター消防計画をもとに、自衛消防隊（防災も兼ねる）を組織し、災害に対処します。そのために、防災訓練や定期的な消防訓練を年2回実施します。このほか、ビル全体で行われる

- ・個人情報の保護に関して疑念及び問題が生じた事件が2件発生しました。いずれも区役所の指示に従い対応するとともに、同じことを繰り返さないよう、研修を実施し防止を図るとともに、協会の他の施設へも情報提供し注意喚起を行いました。

令和4年6月 自主事業を行う際に、講師が良い見本として受講者に配った資料に個人名及び電話番号の記載(FAX送信により自動に記載)があり、個人情報の漏えいとなった。

令和5年1月 個人情報が記憶されているUSBが一時行方不明となり、個人情報漏えいにつながりかねない重大なインシデントがありました。

イ 研修計画

全体研修としての接遇研修はできたが、救急救命はコロナ禍もあり実施できませんでした。

① 接遇研修

中区民活動支援協会が開催した全体研修に職員・スタッフが参加。(11月30日、12月9日)

② 業務研修

日々の業務の中で、スタッフに指導・指示を行うとともに、スタッフミーティングを実施し(5月15日、10月10日、1月9日、2月15日)、業務報告・課題への取組みなどについて話し合いを行いました。

③ 個人情報保護の取扱いについての研修

スタッフミーティングにおいて個人情報保護マニュアルを見ながら基本的な取扱いを確認するとともに、事件が起こった際にはそれを踏まえた対策等について話し合いを行いました。

④ 救急救命研修

AED操作を含む研修を中区民活動支援協会が開催する予定であったが、コロナ禍で研修を控えたためできませんでした。

⑤ 人権研修

「LGBTQ」をテーマに、個人個人が考える機会として、作文をし、それぞれの思いを語ってもらいました。

(3) 緊急時の体制と対応計画

防犯・防災において「ちえるる野毛管理組合」の管理と緊密な連携を取っております。また地域自治会とも連携して対応できる関係を築いており、いざに備えた準備をしています。中区役所とも災害協定を締結し、災害時の連携の確認等を行っています。

ア 防犯、防災の対応について

① 防災の対応策

- ・「防火管理規定」、「地震等緊急時対応マニュアル」及び、横浜市や区の防災計画に合わせた「災害時等対応マニュアル」に基づき、以下の対応を行いました。
- ・ビルの総括防火管理者の下、地区センターの防火管理者を定め、ちえるる野毛ビルと連携して防火・防災管理を行いました。ビル全体での消防訓練に参加。なお注意事項が回覧されました。消防点検等は管理組合が実施しました。
- ・野毛地区センター消防計画をもとに自衛消防隊を組織し、防災・消防訓練は避難路の確認を1回実施しました。(5月)

消防訓練にも参加し、利用者の安全度を高めます。

- 台風や地震等の自然災害が発生し、危険が予測される場合は、区役所と相談の上、館長の判断で閉館等の対応をします。
- 日頃から地元自治会との連携を密にして、災害時に円滑な対応ができるようにします。
- 緊急時には、区役所と連携し、当施設を近隣住民の避難場所として開放し、有効に活用します。

② 防犯の対応策

- 館長と主任が随時巡回するほか、ビルの警備員が1日7回程巡回します。
- 受付には「非常サイレン」を設置し、犯罪抑止と非常時の警報を兼ねます。
- 盗難等があった場合は、直ちに警察へ届けるとともに区役所へ連絡し、指示を受けます。

イ その他、緊急時の対応について

緊急時に適切に対応するためには、十分な準備をしておくことが大切です。緊急時の対応は「緊急時に備えた準備」と「緊急時の対応」の2つに分けて考えます。

① 緊急時に備えた準備

- 施設の警備室や協会本部、区役所と連携した「野毛地区センター地震等緊急時対応マニュアル」を準備しています。
- 開館時及び閉館時の緊急時連絡体制表を作成し、職員やスタッフが予測しうるさまざまな緊急時体制について日頃からミーティングを行い、理解し実行できるようにします。
- 非常時に対処するため、予備の鍵を区・協会、警備室に保管します。

② 緊急時に備え、年に1度事故防止および対応の研修を実施します。

- 利用者に怪我や病気等が起きた場合は、「野毛地区センター地震等緊急時対応マニュアル」に基づき、職員が応急処置を行います。特に意識や呼吸のない場合はAEDを使い直ちに救命救急措置をとり、救急車を要請し救急搬送します。応急措置後には、区役所や協会本部へ連絡します。

(4) 新型コロナウイルス感染症対策等

新型コロナウイルス感染症については、今後の見通しが依然として不透明であることから、皆様が安心・安全に施設を利用していただけるよう、引き続き対応をすすめます。

- ① 職員・スタッフを含めた利用者全ての方にマスクの着用をお願いするとともに、入口に自動手指消毒器とサーマルカメラを設置して消毒・検温を徹底し、館内での感染拡大を防ぎます。
- ② 自主事業は参加者同士が十分間隔をとって参加できるよう、募集定員やレイアウトなどに配慮して実施します。
- ③ 部屋の利用制限等については、必要に応じて区役所と協議して対応します。

- 閉館をするような台風や地震等の自然災害はありませんでした。
- 日頃より地元自治会等とは連携を取れる関係を築いて、災害時に円滑な対応ができるようにしています。(毎月1回町内会の定例会が野毛地区センターで行われるとともに、野毛地区センターの運営を話し合う地域連絡会は町内会のメンバーが参加しています。) なお、地域の防災訓練等は行われなかったため、実際の連携を確認できてはいません。
- 緊急時の避難場所として開放することはありませんでしたが、区役所と「災害時の補完施設及び中区災害対策本部支援施設」として協定を締結し、災害時の補完施設として備えました。また災害への備えとしての中区役所の防災訓練(情報受伝達訓練 1月17日)に参加しました。

② 防犯の対応策

- 館長と主任が随時巡回し、ビルの警備員は1日7回程度巡回しました。
- 受付の「非常サイレン」の使用はありませんでした。
- 盗難等があった場合の対応については、実際の対応はありませんでした。

イ その他、緊急時の対応について

① 緊急時に備えた準備

- 施設の警備室や協会本部、区役所と連携した「野毛地区センター地震等緊急時対応マニュアル」を常時見える所に配架するとともに、ミーティング時(5月)に避難経路等を確認しました。
- 開館時及び閉館時の緊急時連絡体制表を作成し、職員やスタッフが見える所に常時掲載しています。緊急時体制についてミーティング時や日頃の業務の中で注意事項を確認しました。
- 非常時に対処するため、予備の鍵を区・協会、警備室に保管しました。

② 緊急時に備え、年に1度事故防止および対応の研修を実施しました。(5月)

- 職員が応急処置を行ったケースはなく、AED取扱い研修は未実施でした。ただし館内で具合が悪くなり救急車を要請したケースは4件あり、区役所や協会本部に連絡しました。

(4) 新型コロナウイルス感染症対策等

緊急事態宣言及びまん延防止等重点措置実施を踏まえ、国・県・横浜市の指示のもと、感染症対策を実施しました。

- ① • 職員・スタッフを含めた利用者全ての方にマスクの着用をお願いするとともに、入口に自動手指消毒器とサーマルカメラを設置して消毒・検温を徹底しました。
 - 利用者には、利用後の室内の消毒へのご協力、換気のための15分前退出、来館は開始時間5分前のご協力をいただきました。
 - 受付スタッフ職員は、利用後のロビーの机・イス、トイレ、入り口付近などの消毒を行いました。
- ② 自主事業は参加者同士が十分間隔をとって参加できるよう、募集定員やレイアウトなどに配慮して実施しました。夏の感染症ピーク時は、事業を中止しました。
- ③ 部屋の人数制限は、集会室を除き定員を通常に戻しました。ただし、集会室は、有効面積から、50名が限界と考えられ、定員を見直しました。3月より囲碁・将棋のロビーでの開放を開始しました。

<p>3 施設の運営計画</p> <p>(1) 地域との連携に関する計画について</p> <p>(2) 広報及び利用促進策について</p> <p>(3) 利用料金の設定について</p> <p>(4) 利用者ニーズの把握と運営への反映方法</p> <p>(5) ニーズ対応費の使途について</p> <p>(6) 個人や団体に対する相談、調整、助言等について</p> <p>(7) その他利用者サービス向上の取組について</p>	<p>3 施設の運営計画</p> <p>(1) 地域との連携に関する計画について</p> <p>(2) 広報及び利用促進策について</p> <p>(3) 利用料金の設定について</p> <p>(4) 利用者ニーズの把握と運営への反映方法</p> <p>(5) ニーズ対応費の使途について</p> <p>(6) 個人や団体に対する相談、調整、助言等について</p> <p>(7) その他利用者サービス向上の取組について</p>
<p>(1) 地域との連携に関する計画について</p> <p>ア 市の中心市街地に位置する地区センターである野毛地区センターの役割は、自治会町内会、元気づくり推進協議会など地域の振興や活動の場として、また、野毛大道芸や野毛山節等地元の伝統文化・芸能の活動の場、あるいは、相互交流の場として、野毛地区の中心的な施設であるとの認識の基に地域ニーズに応え、運営をしていきます。</p> <p>イ 野毛地区センターは中区と連携を図りながら行う高齢者向けの事業や子育て支援事業、地域に密着した講師等による各種自主事業の場として、あるいは生涯学習・スポーツなど、様々な団体のサークル活動の場として、あらゆる階層の地域住民にとって、なくてはならない身近な存在となっています。</p> <p>ロビーは、保護者と一緒におもちゃで遊ぶ乳幼児から、ゲームをやったり本を読む小中学生、勉強に来る大学・高校生、女性の団欒や、囲碁・将棋を楽しむ人たち等、世代を超えて幅広い人達の交流の場となっています。</p> <p>ウ 野毛地区センターは近年、団体利用が増加して会議室等を予約できずにいる方が増えてきています。近隣のにぎわい座、ふりーふらっと等の公共的施設と連携し、会議室等の空き情報や自主事業を利用者に提供するなど、施設相互で協力します。</p> <p>(2) 広報及び利用促進策について</p> <p>設置理念の「住民の自主的活動や相互交流を促進する場」として、できるだけ多くの方々に当施設を利用していただくために、特に次の2点に重点を置き利用促進を図ります。</p> <p>ア 広報の充実と利用の促進</p> <p>①タイムリーにホームページを更新し、自主事業やイベントなどのホットな情報を紹介することで、当施設の魅力を多くの人に伝えるとともに利用者の便宜を図ります。</p> <p>② 地区センター便りを定期的に発行し、地域の自治会・町内会や公共施設等に広く配布することで、地区センターの魅力を地域住民に周知します。</p> <p>③ 利用のしおりや自主事業のチラシに QR コードを表示し、容易にアクセスできるようにしました。</p> <p>④広報区版やタウン情報誌を積極的に活用し、イベントや自主事業などの情報を区内に限定せず沿線情報として幅広く広報します。</p> <p>イ 部屋の使い方の工夫（多目的利用の推進）</p> <p>会議室等の利用を「会議」に限定せず、割引と併せてダンス、楽器演奏等の多目的利用を推進し、利用者のニーズに合わせた便宜を図ることで、利用の促進につなげます。</p>	<p>(1) 地域との連携に関する計画について</p> <p>ア ・自治会町内会(第一北連合町内会)の定例会の開催</p> <p>・保健活動推進連絡会(第一北部地区)定例会の開催</p> <p>・社会福祉協議会(第一北部)開催の「ふれあい給食」再開</p> <p>・第47回野毛大道芸(9月)が開催される際に控室を貸し出し</p> <p>イ ・区と連携を図りながら子育て支援実施(赤ちゃん学級等)</p> <p>・横浜市母子寡婦福祉会(横浜市内在住のひとり親世帯への食品提供会)への優先予約</p> <p>・高齢者向け事業「ふれあい給食」支援</p> <p>・様々な団体のサークル活動の場として、利用されています。</p> <p>・ロビーは、保護者と一緒におもちゃで遊ぶ乳幼児から、ゲームをやったり本を読む小中学生、勉強に来る大学・高校生等が利用しました。コロナ禍の中で長く休止していたロビーでの囲碁・将棋を3月に再開</p> <p>ウ ・野毛地区センターをご予約できない方には、近隣のにぎわい座等の公共的施設の情報を提供</p> <p>(2) 広報及び利用促進策について</p> <p>ア 広報の充実と利用の促進</p> <p>① タイムリーにホームページを更新し、コロナに伴う利用方法の変更やWEB予約の開始及び操作方法等について情報を発信しました。</p> <p>② 地区センター便り(年4回発行) 町内会等への配布は行っていませんでした。</p> <p>③ QRコードは表示済み</p> <p>④ 広報区版 毎月自主事業を掲載 タウン誌等の活用は十分にできていませんでした。</p> <p>コロナ禍の中、集客に向けて積極的に広報することがためられたが、今後改善の取組みが必要です。</p> <p>イ 部屋の使い方の工夫(多目的利用の推進)</p> <p>会議室、工芸室、和室、料理室とも多目的に利用された。予約の際には、ご希望の部屋が予約済みの場合はその他の可能な部屋を案内しました。それに伴い料理室の利用も楽器利用や会議などの用途に使う方が増えました。</p>

(3) 利用料金の設定について

利用料金の設定の単価は、平成17年6月に市民局区連絡調整課で示された基準単価4.6円/㎡/時間（料理室5.3円/㎡/時間）を上限とし設定しています。（1円単位四捨五入）

多くの人に利用していただき、「地域住民が自らの生活環境の向上のために自主的に活動し、相互交流を深めて地域コミュニティの形成に寄与する」と言う施設の設置目的を実現するために、平等性・公平性を確保しながらも、利用者が利用しやすいように、次のような料金の割引などを行います。

ア 公的利用、高齢者・障害者福祉や子育て支援・青少年の健全育成利用には、利用料の減免を行います。

イ 各部屋は目的に応じた方法で使用することを原則としますが、希望の部屋が埋まっている場合、他の部屋を案内します。また、料理以外で利用する場合、料理室は割引料金とします。

ウ 比較的利用率の低い午後②の時間帯については、他の時間帯から2割引の料金とします。

エ 当日申し込みの場合は、通常の申込の場合の半額の料金とします。

オ 利用当日、部屋が空いている場合は1時間単位で利用延長を可能とします。

野毛地区センター利用料金表

※1 1コマは3時間、料理室のみ1コマ2時間とします。

室名	算定面積 ㎡	単価 円/ ㎡・時間	利用料金（円）							
			1時間 当たり	午前・午後①・夜間		午後②				
						平日・土曜		日・祝		
				通常申込	当日申込	通常申込	当日申込	通常申込	当日申込	
一般利用施設	会議室	48.1	4.6	220	660	330	520	260	340	170
	集会室	159.8	4.6	740	2,220	1,110	1,770	880	1,180	590
	工芸室	51.2	4.6	240	720	360	570	280	380	189
	料理室 ※1	50.0	5.3	270	540	270	540	270	540	270
	料理室 ※2	50.0	4.4	220	440	220	440	220	440	220
用分施設割設利	和室（全体）	82.8	4.6	380	1,140	570	910	450	600	300
	和室（1/2）	41.4	4.6	190	570	280	450	220	300	150

※2 料理以外で利用の場合の料金です。

(4) 利用者ニーズの把握と運営への反映方法

当地区センターは乳幼児から高齢者、女性や男性、外国人と様々な方が利用します。ニーズはそれぞれ異なりますが、可能な限り応えていく事が求められます。利用者ニーズは次の方法で把握します。

ア 毎年1回以上の利用者会議を開催し、利用者から直接意見を求めます。

イ 毎年1回以上の利用者及び、自主事業毎のアンケートを実施し、ニーズを把握します。

ウ 来館者から直接受けとる声や「ご意見箱」への意見、自治会町内会などの地域関係者、団体からの声等により、普段からニーズ把握に努めます。

このように収集した利用者ニーズは検証・精査し、地域連絡会に諮り、優先順位を付けて日常業務や管理運営に反映させると共に、各種マニュアルの改訂や次年度計画に反映させます。

(3) 利用料金の設定について

利用料金の設定の単価は、平成17年6月に市民局区連絡調整課で示された基準単価4.6円/㎡/時間（料理室5.3円/㎡/時間）を上限とし設定しています。（1円単位四捨五入） 多くの人に利用していただき、「地域住民が自らの生活環境の向上のために自主的に活動し、相互交流を深めて地域コミュニティの形成に寄与する」と言う施設の設置目的を実現するために、平等性・公平性を確保しながらも、利用者が利用しやすいように、次のような料金の割引などを実施しました。

ア 公的利用、高齢者・障害者福祉や子育て支援・青少年の健全育成利用には、利用料の減免を行った。（減免団体 11団体<5割減免 6団体 10割減免 5団体）

イ 各部屋は目的に応じた方法で使用することを原則としますが、希望の部屋が埋まっている場合、他の部屋を案内し、料理以外で利用する場合、料理室は割引料金としました。

ウ 比較的利用率の低い午後②の時間帯については、他の時間帯から2割引の料金としました。

エ 当日申し込みの場合は、通常の申込の場合の半額の料金としました。

オ 利用当日、部屋が空いている場合は1時間単位で利用延長を可能としました。

野毛地区センター利用料金表

※1 1コマは3時間、料理室のみ1コマ2時間とします。

室名	算定面積 ㎡	単価 円/ ㎡・時間	1時間 当たり	利用料金（円）						
				午前・午後①・夜間		午後②				
						平日・土曜		日・祝		
				通常申込	当日申込	通常申込	当日申込	通常申込	当日申込	
一般利用施設	会議室	48.1	4.6	220	660	330	520	260	340	170
	集会室	159.8	4.6	740	2,220	1,110	1,770	880	1,180	590
	工芸室	51.2	4.6	240	720	360	570	280	380	189
	料理室 ※1	50.0	5.3	270	540	270	540	270	540	270
	料理室 ※2	50.0	4.4	220	440	220	440	220	440	220
用分施設割設利	和室（全体）	82.8	4.6	380	1,140	570	910	450	600	300
	和室（1/2）	41.4	4.6	190	570	280	450	220	300	150

※2 料理以外で利用の場合の料金です。

(4) 利用者ニーズの把握と運営への反映方法

ア 利用者会議 11月1日、2日 アンケート調査結果公表及びWEB予約説明等
参加者75団体97人、2月1日、2日 WEB予約システム開始に向けて個別相談会を実施

イ アンケート調査 6月1日から7月15日実施 集計数234
集計結果は館内に表示するとともに地域連絡会(9月27日)に報告

① 職員対応 満足・やや満足 93% ②施設清潔感 満足・やや満足 97%

③ 重要な情報の知り方 ホームページ 55% ④Wifi希望 56%

ご意見 ・ネット予約ができるとう助かる。・2か月先までの予約ができるとういい。

・早く道具が使えるようにしていただきたい。他

ウ ・ご意見箱 3件

・自治会等の地域の声は地域連絡会(9月27日、3月16日)で聞きましたが、特にご要望はありませんでした。

アンケート結果等を踏まえ、令和4年にはWEB予約を開始いたしました。自主事業は、利用者の希望を踏まえた企画や周知について検討していきます。

(5) ニーズ対応費の使途について

利用者ニーズへの対応は、利用料収入の1/3を予算に盛り込み、ニーズ対応費に充てます。主な用途としては「センターまつり」などの大規模な事業、修繕の必要な設備、利用者のニーズのある備品、人気のある自主事業で追加の実施の要望があった場合などに対応していきます。

(6) 個人や団体に対する相談、調整助言などについて

- ア 地域の活動に参加したい、あるいは趣味を広げて生活を充実させたい等の相談には、当センターの自主事業や中区内の他の施設で活動している団体の紹介等を行います。
- イ 部屋の貸出しを通じて、サークル活動のきっかけ作りを支援します。個人情報の保護に配慮しながら、協会や当センターのホームページの「お仲間募集」、掲示板やセンターまつりでの紹介など、サークル活動のPRの場を提供します。併せてサークル活動の自主化に向けたサポートも積極的に行います。

(7) その他利用者サービスの向上について

- ア お客様への接遇がサービスの基本になります。H28年4月施行の「障害者差別解消法」の趣旨も踏まえ、常に思いやりと気配りをもって、皆様が気持ちよく利用できる地区センターを目指します。
- イ 常に利用者ニーズの把握に努め、利用者ファーストの事業に取り組みます。
- ウ 毎日の点検、清掃などを通し安全で清潔な、気持ちよく利用できる地区センターを目指します。
- エ お部屋、備品など、快適な利用環境の保全に努め、満足度の向上に取り組みます。
- オ 部屋の利用ルールの改善を検討します。3年度は、部屋の予約について利用者のパソコンやスマートフォンから予約できるWeb予約システムの運用を開始します。
- カ 施設でインターネットが接続できるようWifiを設置します。
- キ 漏水した給湯設備を修繕し、ガス式から電気式に変更し、料理室温水を使えるようにします。

(5) ニーズ対応費の使途について

利用者ニーズへの対応は、利用料収入の1/3を予算に盛り込み、ニーズ対応費に充てます。
予算 1,610千円 決算 1,316千円
使途 ・WEBシステム構築費及び維持費、備品（パソコン・プリンター）購入
・パーティション更新・新聞・センターまつり他

(6) 個人や団体に対する相談、調整助言などについて

- ア 随時相談や紹介を実施しました。
- イ サークル活動のPRとして、ホームページや館内に「お仲間募集」の紹介（41団体）を行うとともに、センターまつり（12/11）において日頃の活動成果を発表する機会を設けました。（12団体）また定期的な活動を支援するため、年間を通して部屋を予約できる先行予約を行いました（115団体）→登録団体の増加及び公平性の観点から、令和5年度の先行予約は中止予定。

(7) その他利用者サービスの向上について

- ア 「障害者差別解消法」の趣旨も踏まえ、常に思いやりと気配りをもって、皆様が気持ちよく利用できる地区センターであるよう努めました。
 - ・エレベーター工事について、ご利用団体に事前に周知徹底しました。
 - ・協会が接遇研修を実施し（11月、12月）、スキルの向上に努めました。
- イ 利用者ニーズの把握に努め、利用者ファーストの事業に取り組みました。
→アンケート調査や日頃のお客様からの会話によりニーズを把握し、要望のあったWEB予約を開始しました。WEB予約開始にあたっては、ご利用者にご理解いただけるよう説明会や個別の相談の受け付けなどを行いました。自主事業講座はコロナの中、中止もありましたが、ほぼ計画どおりに実施しました。
- ウ 毎日の点検、清掃などを通し安全で清潔に気持ちよく利用いただけるように努めました。男子トイレにもサンタリーボックスを設置しました。
- エ お部屋、備品など、快適な利用環境の保全に努め、満足度の向上に取り組みました。
→アンケート結果の通り
- オ 部屋の予約について利用者のパソコンやスマートフォンから予約できるWeb予約システムを2月に開始しました。

4 施設の維持管理計画

当施設を安心して、気持ちよくご利用いただくために、中区との協定書を遵守し、法定点検を基本とする施設維持管理計画を実施します。この法定点検等につきましては、専門の管理事業者と委託契約を締結し、実施します。なお建物・設備の管理は一部を除き「ちえるる野毛管理組合」が実施します。

ア 建物・設備等の保守管理

建物・設備等については、日頃から職員が館内の点検や日常清掃の際に併せて点検を行い、不具合のある箇所を業務日報・業務日誌で報告し、修理は、軽微なものは職員の手で行い、経費の節減に努めます。大規模な修繕を伴う場合には、中区役所と協議し修繕の対応を図ります。

イ 清掃・植栽管理

清掃・窓ガラス清掃は専門業者に委託して年6回実施します。日常清掃は、「日常清掃チェックリスト」に従って美化担当スタッフが、毎日午前中に実施します。このほかトイレなど汚れやすいところについては、他の職員も含め、随時清掃します。

野毛地区センター 建物設備管理計画表

項目	業務	実施担当	頻度
日常管理	建物設備維持管理	職員	毎日
	機械警備点検	職員	常時
	清掃業務	職員	毎日
衛生管理	小破修繕	職員	随時
	設備総合巡視点検	外部委託	1回/月
	電気設備巡視・定期点検（高圧受電以上）	外部委託	1回/月
	非常用発電機点検	外部委託	2回/年
	中央監視装置点検	外部委託	1回/年
	空調自動制御点検	外部委託	2回/年
	空調設備巡視・定期点検	外部委託	1回/月、2回/年
	熱源機器等点検	外部委託	2回/年
	建築設備	外部委託	1回/年
	空気環境測定	外部委託	1回/2月
	害虫駆除	外部委託	2回/年
	汚水槽・雑排水清掃	外部委託	2回/年
	ウォータークーラー	外部委託	1回/年
	レジオネラ菌分析	外部委託	2回/年
	グリストラップ等の清掃	外部委託	1回/年
建物等	建築設備	外部委託	1回/年
	消防用設備点検	外部委託	2回/年
	防火対象物定期点検	外部委託	1回/年
	放送設備点検	外部委託	1回/年
	ガス監視装置点検	外部委託	1回/年
	昇降機点検 月次及び建築基準法	外部委託	1回/月、年1回
	自動ドア点検	外部委託	3回/年
	非常通報装置点検	外部委託	2回/年
	建築物建物点検	外部委託	1回/3年
雨水槽清掃	外部委託	1回/3年	
清掃等	清掃業務	外部委託	6回/年
	植栽（草とり）	職員	適宜

4 施設の維持管理計画

- ・法定点検を基本として下記の管理計画にそって実施し、委託契約者は計画書に記載のとおり。
- ・建物・設備の管理は一部を除き「ちえるる野毛管理組合」(委託業者 ザイマックス)が実施しました。

ア・建物・設備等については、日頃から職員が館内の点検や日常清掃の際に併せて点検を行い、不具合のある箇所を軽微なものは職員で、職員で対応できないものは専門業者へ委託し実施。

- ・男子トイレからの水漏れ防止修繕
(水漏れは階下の医院の天井にも及ぼし天井の一部が落下したため、トイレの水漏れ防止措置だけでなく天井の修繕も実施。)
- ・多機能トイレ修繕（水栓ボックスが壊れたため、コック型に変えた。）
- ・クーリングタワー（外部設置）水滴消音板の交換（消音版が断裂し、うきの上にかぶさる形となり、通常より多くの水量が流れたため、消音版を新品へ交換）

イ 清掃・植栽管理

- ・清掃・窓ガラス清掃は専門業者に委託して年6回実施（4、6、8、10、12、2月）
- ・日常清掃は、「日常清掃チェックリスト」に従って美化担当スタッフが、毎日午前中に実施
- ・トイレなど汚れやすいところについては、受付スタッフがチェック表に基づき消毒と清掃を実施（コピー<テーブル・いす・荷物置き場>、男女及び多目的トイレ<手すり・鍵・レバー>、エントランス<手すり・ドアノブ・自販機・エレベータースイッチ>）

野毛地区センター 建物設備管理計画表

項目	業務	実施担当	頻度
日常管理	建物設備維持管理	職員	毎日
	機械警備点検	職員	常時
	清掃業務	職員	毎日
	小破修繕	職員	随時
衛生管理	設備総合巡視点検	ザイマックス	6月
	電気設備巡視・定期点検（高圧受電以上）	//	1月
	非常用発電機点検	//	3月
	中央監視装置点検	なし	なし
	空調自動制御点検	パナソニック産機システム	4.5.7.8.11月
	空調設備巡視・定期点検	//	4月2回
	熱源機器等点検	//	4月2回
	建築設備	なし	1月
	空気環境測定	ザイマックス	5.7.9.11.1.3月
	害虫駆除	//	5.6.11.12月
	汚水槽・雑排水清掃	なし	なし
	ウォータークーラー	コロナにより使用停止	なし
	レジオネラ菌分析	パナソニック産機システム	5・8月
	グリストラップ等の清掃	職員	毎月1回
	建物等	建築設備	//
消防用設備点検		//	5月 11月
防火対象物定期点検		//	12月
放送設備点検		//	8月
ガス監視装置点検		東京ガス	4月
昇降機点検 月次及び建築基準法		ザイマックス	毎月、10月
自動ドア点検		神奈川ナブコ	5・9・11月
非常通報装置点検		ザイマックス	8月
建築物建物点検		//	10月
雨水槽清掃		なし	なし
清掃等	清掃業務	明光社	4.6.8.10.12.2月
	植栽（草取り）	職員	適宜

令和4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	407,860	4,260	412,120	402,500	102.39	338,800	121.64
5月	385,560	5,750	391,310	402,500	97.22	328,380	119.1637737
6月	401,360	4,020	405,380	402,500	100.72	308,330	131.476016
7月	401,110	5,230	406,340	402,500	100.95	329,050	123.4888315
8月	354,420	8,970	363,390	402,500	90.28	192,020	189.2459119
9月	398,090	8,790	406,880	402,500	101.09	115,430	352.490687
10月	407,170	1,230	408,400	402,500	101.47	337,910	120.8605842
11月	391,860	3,600	395,460	402,500	98.25	357,950	110.4791172
12月	340,330	1,950	342,280	402,500	85.04	335,610	101.9874259
1月	368,330	1,380	369,710	402,500	91.85	303,760	121.7112194
2月	399,610	1,800	401,410	402,500	99.73	290,430	138.2123059
3月	407,050	4,450	411,500	402,500	102.24	350,990	117.2398074
合計	4,662,750	51,430	4,714,180	4,830,000	97.60	3,588,660	131.3632386

【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

(様式1)

施設名 横浜市野毛地区センター

令和4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	407,860	4,260	412,120
5月	385,560	5,750	391,310
6月	401,360	4,020	405,380
7月	401,110	5,230	406,340
8月	354,420	8,970	363,390
9月	398,090	8,790	406,880
10月	407,170	1,230	408,400
11月	391,860	3,600	395,460
12月	340,330	1,950	342,280
1月	368,330	1,380	369,710
2月	399,610	1,800	401,410
3月	407,050	4,450	411,500
合計	4,662,750	51,430	4,714,180

【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4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	1,151	1,893	3,044	62	50	11	3	53	434	1,000	638	793	3,044	2,490	122%
5月	30	1,127	1,890	3,017	91	34	30	12	64	462	1,029	528	767	3,017	2,409	125%
6月	29	1,303	2,318	3,621	106	36	50	13	72	496	1,211	659	978	3,621	2,617	138%
7月	30	1,135	2,217	3,352	88	95	76	17	35	419	1,155	574	893	3,352	2,684	125%
8月	30	998	1,819	2,817	53	59	46	97	109	432	965	410	646	2,817	1,662	169%
9月	29	1,132	2,230	3,362	83	60	16	6	55	415	1,201	598	928	3,362	1,263	266%
上半期計	177	6,846	12,367	19,213	483	334	229	148	388	2,658	6,561	3,407	5,005	19,213	13,125	146%
10月	30	1,263	2,435	3,698	120	100	12	7	53	496	1,354	608	948	3,698	2,596	142%
11月	29	1,390	2,548	3,938	114	90	18	5	40	570	1,378	700	1,023	3,938	3,040	130%
12月	26	1,059	2,266	3,325	111	92	15	4	39	385	1,142	570	967	3,325	2,901	115%
1月	26	1,115	2,203	3,318	83	35	12	28	63	369	1,116	644	968	3,318	2,215	150%
2月	27	1,165	2,671	3,836	114	65	23	12	72	440	1,237	602	1,271	3,836	2,070	185%
3月	30	1,270	2,369	3,639	98	20	9	3	49	466	1,169	707	1,118	3,639	2,568	142%
下半期計	168	7,262	14,492	21,754	640	402	89	59	316	2,726	7,396	3,831	6,295	21,754	15,390	141%
年間合計	345	14,108	26,859	40,967	1,123	736	318	207	704	5,384	13,957	7,238	11,300	40,967	28,515	144%

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	897	1,641	506	3,044	0	949	0
5月	885	1,575	557	3,017	0	924	0
6月	1,061	1,948	612	3,621	0	1,196	3
7月	981	1,785	586	3,352	0	1,075	9
8月	744	1,439	634	2,817	0	906	0
9月	1,031	1,754	577	3,362	0	1,020	9
上半期計	5,599	10,142	3,472	19,213	0	6,070	21
10月	1,249	1,873	576	3,698	0	1,146	4
11月	1,356	1,994	588	3,938	0	1,351	16
12月	1,131	1,681	513	3,325	0	1,028	1
1月	914	1,807	597	3,318	0	1,169	2
2月	1,118	2,097	621	3,836	0	1,378	1
3月	1,081	1,932	626	3,639	0	1,154	11
下半期計	6,849	11,384	3,521	21,754	0	7,226	35
年間合計	12,448	21,526	6,993	40,967	0	13,296	56

令和4年度 「野毛地区センター」 収支予算書兼決算書

収入の部

(令和4年4月1日～令和5年3月31日)

(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	38,774,000	0	38,774,000	39,011,600	△ 237,600	横浜市より
利用料金収入	4,830,000	0	4,830,000	4,714,180	115,820	
自主事業（指定管理料充当の自主事業）収入	608,000	0	608,000	357,600	250,400	
自主事業収入	0	0	0	0	0	
横浜市による運営支援	0	0	0	740,000	△ 740,000	物価高騰の影響を踏まえた横浜市による運営支援
雑入	400,000	0	400,000	382,524	17,476	
印刷代	180,000	0	180,000	145,003	34,997	
自動販売機手数料	220,000	0	220,000	143,400	76,600	
駐車場利用料収入	0	0	0	0	0	
その他（ ）	0	0	0	94,121	△ 94,121	自動販売機電気代・自主保険戻り・ロッカー代
収入合計	44,612,000	0	44,612,000	45,205,904	△ 593,904	

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	19,251,000	0	19,251,000	19,282,429	△ 31,429	
給与・賃金	16,560,000	0	16,560,000	16,703,568	△ 143,568	館長・副館長及び時給職員8名
社会保険料	1,833,000	0	1,833,000	1,766,553	66,447	
通勤手当	740,000	0	740,000	656,680	83,320	常勤職員・時給職員
健康診断費	100,000	0	100,000	138,128	△ 38,128	常勤職員・時給職員
勤労者福祉共済掛金	18,000	0	18,000	17,500	500	
退職給付引当金繰入額	0	0	0	0	0	
事務費	1,143,000	0	1,143,000	1,391,294	△ 248,294	
旅費	10,000	0	10,000	6,020	3,980	出張旅費
消耗品費	200,000	0	200,000	307,467	△ 107,467	事務消耗品費
会議贈い費	20,000	0	20,000	16,885	3,115	
印刷製本費	20,000	0	20,000	0	20,000	
通信費	230,000	0	230,000	510,444	△ 280,444	電話代・郵送料等
使用料及び賃借料	314,000	0	314,000	350,482	△ 36,482	
横浜市への支払分	41,000	0	41,000	40,920	80	目的外使用料等
その他	273,000	0	273,000	309,562	△ 36,562	リース経費等
備品購入費	50,000	0	50,000	0	50,000	
図書購入費	0	0	0	0	0	
施設賠償責任保険	84,000	0	84,000	16,650	67,350	
職員等研修費	0	0	0	0	0	
振込手数料	150,000	0	150,000	177,758	△ 27,758	手数料
リース料	55,000	0	55,000	5,588	49,412	
手数料	0	0	0	0	0	
地域協力費	10,000	0	10,000	0	10,000	地域イベントの協力費等
事業費	1,108,000	0	1,108,000	857,544	250,456	
自主事業（指定管理料充当の自主事業）費	1,108,000	0	1,108,000	857,544	250,456	
自主事業費	0	0	0	0	0	
管理費	17,978,000	0	17,978,000	19,967,743	△ 1,989,743	
光熱水費	3,300,000	0	3,300,000	4,692,030	△ 1,392,030	
電気料金	1,250,000	0	1,250,000	1,849,133	△ 599,133	
ガス料金	1,500,000	0	1,500,000	2,200,805	△ 700,805	
水道料金	550,000	0	550,000	642,092	△ 92,092	
清掃費	420,000	0	420,000	438,585	△ 18,585	日常・定期清掃費
修繕費	150,000	0	150,000	211,970	△ 61,970	
機械警備費	0	0	0	0	0	
設備保全費	1,015,000	0	1,015,000	1,531,838	△ 516,838	
空調衛生設備保守	980,000	0	980,000	1,496,660	△ 516,660	
消防設備保守	0	0	0	0	0	
電気設備保守	35,000	0	35,000	35,178	△ 178	
害虫駆除清掃保守	0	0	0	0	0	
その他保全費	0	0	0	0	0	
駐車場設備保全費	0	0	0	0	0	
共益費	13,093,000	0	13,093,000	13,093,320	△ 320	
公租公課	2,730,000	0	2,730,000	2,607,248	122,752	
事業所税	0	0	0	0	0	
消費税	2,730,000	0	2,730,000	2,607,248	122,752	
印紙税	0	0	0	0	0	
その他（ ）	0	0	0	0	0	
事務経費（計算根拠を説明欄に記載）	792,000	0	792,000	366,000	426,000	
本部分	792,000	0	792,000	366,000	426,000	労務・経理等の本部事務経費
当施設分	0	0	0	0	0	
二一ズ対応費	1,610,000	0	1,610,000	1,316,259	293,741	
支出合計	44,612,000	0	44,612,000	45,788,517	△ 1,176,517	
差引	0	0	0	△ 582,613	582,613	

自主事業費収入		0		0		
自主事業費支出		0		0		
自主事業収支		0		0		
管理許可・目的外使用許可収入	220,000	0	154,000	143,400		
管理許可・目的外使用許可支出	37,000	0	37,000	40,920		
管理許可・目的外使用許可収支	183,000	0	117,000	102,480		

令和4年度 ニーズ対応費使途一覧

No.	実施内容	金額(円)	備考
1	新聞代(4月分)	3,189	
2	Hf蛍光灯(4本)	7,040	
3	新聞代(5月分)	3,189	
4	パーテーション(6枚)	200,772	
5	Hf蛍光灯(10本)	17,600	
6	新聞代(6月分)	3,189	
7	公共施設予約管理システム(構築費)	260,150	WEB予約(小口・6月分)
8	公共施設予約管理システム(7月分)	20,350	WEB予約(小口・6月分)
9	新聞代(7月分)	3,189	
10	公共施設予約管理システム(8月分)	20,790	WEB予約(小口・7月分)
11	新聞代(8月分)	3,189	
12	公共施設予約管理システム(9月分)	21,890	WEB予約(小口・8月分)
13	新聞代(9月分)	3,189	
14	公共施設予約管理システム(10月分)	20,790	WEB予約(小口・9月分)
15	印刷機(インク・マスター)	31,460	
16	新聞代(10月分)	3,189	
17	工業扇風機	10,648	
18	ピアノ調律	12,100	
19	新聞代(11月分)	3,189	
20	公共施設予約管理システム(11月分)	20,790	WEB予約(小口・11月分)
21	公共施設予約管理システム(12月分)	20,790	WEB予約(小口・11月分)
22	公共施設予約管理システム(1月分)	218,790	WEB予約(小口・12月分)
23	令和4年度センターまつり	17,281	
24	新聞代(12月分)	3,189	
25	レーザープリンター(Web予約対応)	125,180	

(様式4)

26	ノートパソコン(Web対応)	140,580	
27	新聞代(1月分)	3,189	
28	公共施設予約管理システム(1月分)	20,790	WEB予約(小口・1月分)
29	リソグラフ インク・マスター代	48,620	
30	新聞代(2月分)	3,189	
31	公共施設予約管理システム(2月分)	20,790	WEB予約(小口・2月分)
32	新聞代(3月分)	3,189	
33			
34			
35			
36			
	合 計	1,295,469	

令和4年度 自主事業報告書

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)	
全般	野毛ギャラリー	通年	12	12団体	12	51,775	0	51,775	無	0	0	0	館内の壁面やショーケースを利用して、野毛地区センターで活動している団体の発表の場としています。団体同士の交流を深めるとともに来館者からも喜ばれています。
	自主事業保険					28,965		28,965					
親子	「ぼっぼっぼっ」とあそぼう!	4/25・6/27 8/22・10/24 12/5・2/27	6	なし	79	32,973	0	32,973	無	0	5,000	30,000	未就園児の児童と保護者を対象とした講座です。リズム遊びや手袋人形、季節の歌など楽しい時間を過ごします。
親子	うさぎ!ぴよんぴよん組!	5/3・7/15 9/21・11/24 1/27・3/17	6	15組	131	34,535	0	34,535	無	0	5,000	30,000	音楽に合わせて楽しく身体を動かします。遊びを通じて、親子でのスキンシップを深めます。思い切り身体を動かすことで、充実した時間となります。
一般	春のイタリアン弁当	4/22	1	8	9	10,835	16,000	26,835	有	2,000	5,000	5,000	講師によるデモンストレーション講座。春のイタリアンをベースに講師と一緒に料理を作り、作った料理はお弁当箱に詰めて持ち帰りました。コロナ禍に対応した料理教室です。
一般	お花と暮らす ～春爛漫～・～ハロウィン～	4/30 10/1	2	20	20	18,355	36,000	54,355	有	2,000	5,000	10,000	フラワーアレンジメントの講座です。春・秋2回を予定。
一般	笑顔広がる花咲く書道	4/22 7/10 7/31	3	6	6	23,052	12,100	35,152	有	1,100	5,000	15,000	絵心がなくても書道がはじめてでも楽しめる花書の体験講座。
一般	リラクゼーションヨガ	5/24・31 6/7・14・21	5	15	75	1,478	37,500	38,978	有	2,500	5,000	25,000	心と身体を整えるヨガの講座。ゆっくり無理なく筋肉をほぐし血行を良くすることでリラックスした状態となります。後サークルが出来ました。

(様式5)

一般	季節の手しごと ～青梅の手しごと～ ～完熟梅の手仕事～	5/30 6/30	2	12	25	11,250	46,000	57,250	有	2,000	5,000	10,000	季節の手しごとを学ぶ講座。 青梅・完熟梅をそれぞれに適した レンピを学びます。講師によるデ モンストレーション講座となり、仕 込みはお持ち帰りの梅をご自宅 で
全般	お願い！お星さま ～七夕～	6月中旬 ～ 7/7			136	1,540	0	1,540	無	0	0	0	季節の風物詩を楽しみます。 野毛地区センター内に七夕ス ペースを作り短冊に願いを書 いてもらいました。願いがか なったという報告あり。
一般	伝統芸能を学ぶ～能～ (7/18鑑賞チケット付き)	6/11・7/9 (7/18)	2	15	33	1,338	60,000	61,338	有	4,000	5,000	10,000	持ち込み講座 伝統芸能を学ぶ講座です。2 回野毛地区センターで能につ いて学んだ後、横浜能楽堂で 「三井寺」を鑑賞します。
一般	プロが教える文章講座	6/6・20・27	3	15	37	18,654	18,000	36,654	有	1,500	5,000	15,000	毎回課題の題目で文章を書 き、講師を中心にそれぞれの 意見交換をして高め合う言こ が出来ました。課題の文章を 集める方法や配布資料につ いて課題が残りました。
親子	おもちゃの病院	6/26 12/18 2/26	3	10組	62	15,000	0	15,000	無	0	4,000	12,000	ボランティアによるおもちゃの 修理。新型コロナも落ち着いて きたので、少しずつ子供たち にも修理の様子を見ていただく ことができるようになりました。
一般	薬剤師に聞く！お薬の話	6/29	1	14	6	5,000	0	5,000	無	0	5,000	5,000	薬剤師からお薬手帳や薬との 付き合い方を学びました。参 加者からはとても分かりやす かったと好評でした。
全般	ブックフェスタ2022 本がいざなうセカイ ～ボーダーを越えて～	10月 ～ 11月				5,100	0	5,100	無	0	0	0	図書コーナーを魔法の世界 に！魔法関連の本を特集。も しも一つ魔法が使えたら！
全般	鉄道フェスタ	8/6・7	2日間	0	0	0	0	0	無	0	0	0	新型コロナウイルス感染症拡 大のため中止

(様式5)

小学生	小学生の卓球教室	8/11・12 13・18・19	5	0	0	0	0	0	無	0	0	0	新型コロナウイルス感染症拡大のため中止
小学生	小学生のテラリウム	8/24	1	10	14	8,440	8,000	16,440	有	1,000	5,000	5,000	小学生の目田研究向けの講座。テラリウムについて学びながら苔のテラリウムを作りました。
シニア	シニアのスマホ上手	9/1	1	10	10	5,440	900	6,340	有	100	5,000	5,000	シニア向けのスマートフォン教室。今回はアプリに特化した講座を開催し、Wifiにつないでアプリをダウンロードするなど実践的な講座で好評でした。
一般	税理士に聞く、確定申告・医療費控除	9/26	1	14	14	5,000	0	5,000	無	0	5,000	5,000	来年の確定申告や医療費控除について基本的なことを学びました。
一般	包丁研ぎにススメ	9/30	1	8	9	5,000	2,400	7,400	有	300	5,000	5,000	包丁研ぎについて学ぶ講座。実際に研いで切れ味を確かめ、満足されておりました。
幼児から小学生	Enjoy! ハロウィン	10/31	1	80	104	4,960	0	4,960	無	0	0	0	ハロウィンのコスプレをした子どもたちがたくさん来館しました。
全般	センターまつり	12月11日	1	300	252	29,494	0	29,494	無	0	5,000	500	野毛地区センターの利用団体によるステージ発表とワークショップ体験を行いました。コロナ禍の実施のため飲食はできませんでしたが、参加者の熱演により楽しいステージ発表となりました。また、クラフトキットのマグネットづくりやボールプールなど子どもコーナーも楽しんでいただきました。
一般	手軽で簡単、証人不要遺言のはなし	10/24	1	16	18	5,000	0	5,000	無	0	5,000	5,000	横濱地方法務局の協力で自筆遺言賞書保管制度について学びました。自筆遺言賞書の書き方についてはとても参考になりました。
幼児	子どものバレエ体験	10/20・27 11/10・17 11/24 12/1・8 12/11	8	10	105	46,880	24,000	70,880	有	4,000	5,000	40,000	7回練習し8回目はセンターまつりの舞台上で発表します。おまつりのステージではお化粧し衣装を着て演技を披露することが出来ました。バレエを続けたいとき希望で後サークルが出来ました。
一般	ポピュラー音楽で学ぶ英会話	10/18 11/1・15 12/6・20	5	10	38	30,000	25,000	55,000	有	2,500	5,000	25,000	ポピュラー音楽の歌詞とリズムで他欲しく自然に英語力をアップします。在米経験のある講師にネイティブな発音を学べます。

(様式5)

一般	成年後見制度と相続	11月30日	1	20	10	0	0	0	無	0	0	0	税理士による講座。これから起こりうる親や配偶者の介護に向け、具体的なお金について学びました。講座後は個別相談も開催され、相談して安心できたとの声をいただきました。
一般	ニットでクリスマスを楽しむ	11/17・24 12/8	3	10	15	17,280	5,000	22,280	有	1,000	5,000	15,000	ニットによるクリスマスのオーナメントを作りました。一回ごとに作品が出来上がるので、とても楽しく取り組むことが出来ました。また、習熟度により、少し難しい作品にも取り組むことが出来ました。
小学生	クリスマス 小学生のアイシングクッキー教室	12/4	1	8	17	5,280	12,000	17,280	有	1,500	5,000	5,000	クリスマスのクッキーにアイシングでデコレーションしました。細かい作業にも一生懸命に取り組み、可愛い作品を仕上げ持ち帰りました。
一般	専門家に聞く！年金のはなし	12/24	1	14	13	6,000	0	6,000	無	0	6,000	6,000	年金について、年金定期便の見方など具体的に社会保険労務士からお話をいただきました。年金には個人差があるので、更に詳しい話を聞きたいとのご意見もありました。
一般	腰痛改善！ストレッチ	1/19・26 2/9・23 3/2	5	15	26	5,800	23,500	29,300	有	2,500	5,000	5,000	腰痛改善のためのストレッチを学びます。無理ない姿勢でストレッチをした後3日程度は調子が良いので続けたいとの希望が出ています。
一般	おひな様のつるし飾り	1/23・30 2/6	3	10	34	28,000	24,000	52,000	有	3,000	8,000	28,000	3回でおひな様のつるし飾りを1本作ります。開催時間前から参加者が集まり、作品作りに取り組みました。今後も同じような講座のリクエストがたくさん出ました。
親子	打楽器コンサート	1/31	1	15組	21	11,520	0	11,520	無	0	10,000	10,000	親子で気兼ねなくライブを楽しむことのできるコンサートです。
一般	正しく学ぶ、認知症 認知症サポーター養成講座	2/22	1	15	11	5,000	0	5,000	無	0	5,000	5,000	認知症キャラバンメイトの皆さんを講師にお迎えし、認知症について学びました。グループワークでは各々が気持ちを発表し、意見を共有し、熱く語り合う時間が持てました。

(様式5)

親子	パパママいっしょに	3/18	1	6組	18	11,000	7,200	18,200	有	1,200	8,000	8,000	親子で一緒にお料理に挑戦。塵芥はパンを作ります。親子でいっしょに粉をこねてこねて、焼き立てパンは味も香りも抜群でした。今後も開催希望が多数ありました。
一般	大道芸のおはなし	3/26	1	15	14	5,000	0	5,000	無	0	5,000	5,000	野毛大道芸実行委員会にご協力いただき、野毛大道芸の成り立ちからこれからの話についてのお話を伺いました。野毛の昔の貴重な写真も見せていただくことができました。4月大道芸の開催に向け、参加者の感想も好評でした。
シニア	エンディングノートのススメ	3/27	1	15	8	5,000	0	5,000	無	0	5,000	5,000	中区で出しているエンディングノートを使って、講師の追加コンテンツも加えより実用的なノートを作成するための講座です。体調不良で欠席も多く出ましたが、参加された方は熱心に受講されていました。
								0					
合 計			90		1382	499,944	357,600	857,544	0	32,200	156,000	349,500	

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。

令和4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	令和4年4月11日	定期清掃	明光社		
2	令和4年 4月11日・30日	空調点検	パナソニック 産機 システムズ	燃焼系部品の 不具合あり	7/11(月) 部品交換完了
3	令和4年5月16日	自動ドア点検	神奈川ナブコ	異常なし	
4	令和4年5月31日	空調点検	パナソニック 産機 システムズ	水滴消音板受けの 一部破損	8/8(月)に 部品交換完了
5	令和4年6月13日	定期清掃	明光社		
6	令和4年7月11日	空調点検	パナソニック 産機 システムズ	燃焼系部品 要交換	8/8(月)に 部品交換完了
7	令和4年8月1日	空調点検 (臨時)	パナソニック 産機 システムズ	冷房が効かない	機械内の水素を 真空引きにて 一時的に改善。
8	令和4年8月8日	空調点検	パナソニック 産機 システムズ		
9	令和4年8月8日	定期清掃	明光社		
10	令和4年8月31日	空調点検 (臨時)	パナソニック 産機 システムズ	吸収器異常	吸収冷水器の 真空部修繕見積書 (1,157,200円)
11	令和4年9月22日	自動ドア点検	神奈川ナブコ	異常なし	
12	令和4年10月11日	定期清掃	明光社		
13	令和4年 11月5日・14日	空調点検	パナソニック 産機 システムズ		
14	令和4年12月12日	定期清掃	明光社		
15	令和5年2月13日	定期清掃	明光社		

(様式8)

施設名 横浜市野毛地区センター

令和4年度 委託内容一覧

No.	委託期間	委託内容	金額(円)	業者名
1	令和4年4月1日 ～ 令和5年3月31日	定期清掃	438,587	株式会社 明光社
2	令和4年4月1日 ～ 令和5年3月31日	自動ドア保守点検	35,178	株式会社 神奈川ナブコ
3	令和4年4月1日 ～ 令和5年3月31日	空調設備保守点検	965,360	パナソニック産機 システムズ株式会社

令和4年度 修繕一覧

No.	修繕年月日	修繕箇所	金額(円)	業者名
1	令和4年4月20日	料理室(ガス警報器交換)	12,650	東京ガスエコモ株式会社
2	令和4年8月16日	男性トイレ漏水調査・作業	10,120	株式会社 伸栄工業所
3	令和4年12月27日	多機能トイレ修繕	189,200	三ツ矢設備工業株式会社
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

令和4年度 備品一覧

No.	品名	形状・その他	単価(円)	購入		廃棄		増減
				数量	年月日	数量	年月日	
1	ノートパソコン	富士通Lifebook A5511/HX FMVA92056P	127,800	1	令和5年1月20日			増
2	レーザープリンター	キヤノンA4レーザープリン ター LBP722Ci	113,800	1	令和5年1月20日			増
3								
4								
5								
6								

(注) 当該年度予算で購入した備品、または廃棄した備品を記入してください。

令和4年度 苦情対応状況報告

No.	年月日	内 容	対 応 結 果
1	R5.2.18	利用料金の支払いに来たが、予約の確認が紙のためものすごく時間がかかり、更に支払いまでも更に時間がかかる・・・効率が悪すぎる！！そもそも現地でしか支払いができないのが不便。せめて予約管理をパソコンで一括でできるようにしてほしい。受付の人たちがやるが多すぎてかわいそうすぎる。早急に改善してほしい。	この度は大変ご不便をおかけして申し訳ございません。現在WEB予約システムへの移行作業中で、大変不便をおかけしておりますが、3月よりWEB予約システムに完全に移行し、予約の管理(予約受付、抽選受付、部屋別利用状況の公開)を一括で行うことができるようになります。ただし、午前中や部屋の入れ替えの時間帯は、場合により混みあうこと、及び1団体の利用申請件数が多い場合には、申請書の打ち出しにお時間をいただくこともあります。また、お支払いについては、利用者の皆様の利便性を図りたいところですが、利用料金の範囲内でのクレジットやキャッシュレスの支払いの手数料まで賄うことが困難なため、来館でのお支払いをお願いしております。以上の状況に、ご理解とご協力をお願いいたしますようお願いいたします。
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			

(様式11)

10			

令和 4 年度 野毛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 ※指定管理選定時事業計画書の項目に沿って年度ごとに設定	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
	<p>(2) イ 地域特性、地域ニーズ等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・町内会等地域の団体活動の支援及び連携 ＜連合町内会・民児協・社協、福祉団体等＞ ・センターまつりの開催（12月） ・自主事業の開催（32事業 内新規 21 事業） ・野毛大道芸の支援（イベント時全館貸出し） ・近隣小学校や動物園等との連携事業の実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・各地域団体への部屋貸出し（優先・免除） ・センターまつり実施（12月11日 252人参加） ・自主事業（36事業実施） ・野毛大道芸は、コロナ禍のため、開催方法が変更となり、部屋の貸出しはなし。 ・本町小学校児童の作品展示を実施（8月） 	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き地域連携に寄与する運営を行い、コロナ前の地域活動に戻れるよう支援をします。（会議、ふれあい給食等） ・自主事業（30事業実施予定） ・野毛大道芸（4月22日、23日全館貸出し） ・センターまつりは、開館40周年記念式典を加え、2日間に拡大して実施予定。（12月9日、10日） 	B
利用者サービス（	<p>(2) ウ 公の施設としての管理 公正平等、法令遵守、人権尊重、ノーマライゼーション、安全安心への配慮を徹底し、PDCA マネジメントを活用して管理運営に努める。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・公正で平等な対応の徹底 ・地区センター条例、個人情報保護、利用規約の遵守 ・人権研修の実施、障がい者・高齢者等への配慮 ・アクセシビリティ対応 ・防火、防災、救命等の訓練等の実施、防犯対策 ・災害時の避難場所等として役割をはたす 	<p>左の事項を踏まえ施設運営を実施。</p> <p>個人情報保護の点において、職員の危機管理意識が低く、重大なインシデントを引き起こしたことを踏まえ、年間の研修に加え緊急の研修や管理の徹底を実施し、再発防止の対応を行いました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・人権研修では、サッカーワールドカップでLGBTQが話題となったことから、この件を取り上げた。 ・HPにおいてアクセシビリティ対応を実施 ・WEB 予約利用規約を策定し、公平な運用を規定しました。 ・ 	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き公的施設の守るべき事項や果たすべき役割について、職員・スタッフも含め、ミーティングや日頃の仕事の中で、周知徹底をしていきます。 特に、個人情報の保護の意識向上を図る声掛けや注意を行うなど、意識の向上を図ります。 	C

	<p>(4) オ 利用者サービス向上の取組等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 接客サービスの向上 (高齢者、障がい者理解と対応) ・ 災害時の車いす移動の対策 (簡易スロープの設置) ・ 予約時の利便性向上 (WEB 予約システム導入) ・ 通信サービスの新たな提供 (Wi-fi) ・ 利用者ニーズを踏まえた自主事業企画 ・ 活動団体の紹介・お仲間募集協力等 ・ 地域と連携したイベント実施 ・ ニーズの高い自主事業の企画や備品整備 ・ 小中学生向け集会室の個人開放 (感染症対策期間中はなし) ・ 感染症対策の徹底 (検温、マスク、消毒対策) ・ ホームページ・広報等での情報提供 	<ul style="list-style-type: none"> ・ WEB 予約システム導入 2 月 11 月説明会実施、2 月、3 月 予約方法の説明会実施 (スマホを使い慣れない、高齢者へ寄り添って懇切丁寧に説明しました。) ・ システム操作が難しいと思われる団体対応として、暫定的に先行予約を実施。WEB 化後も電話及び来館での対応も引き続き実施。 ・ 予約時の午前中の電話は、ほぼ WEB に置き換わり、利用者は時間を気にせず予約でき、施設側は省力化することができました。 ・ Wifi の導入を 6 月に行い、会議室及び集会室に設置。利用はまだ月数件程度。 ・ 自主事業は人気の講座については複数回実施。 ・ サークル活動を披露する場として地区センターまつりを実施。(再掲) 	<ul style="list-style-type: none"> ・ WEB 予約システムはほぼトラブルなく運用できていますが、万が一に備えバックアップの方法を検討する必要があります。 ・ コロナ禍でロビーでの囲碁将棋や小中学生向け集会室の個人開放(卓球)ができませんでしたが、囲碁将棋については 3 月 15 日より開放し卓球は 5 月より開放の予定です。 ・ 施設を安全に利用いただくための感染症対策は、状況を見極めながら柔軟に対応します。5 月にコロナが 5 類に引き下げられた場合には、見直しを予定。 ・ 自主事業のニーズ対応企画は、自主事業時のアンケート調査等を踏まえ実施します。 	<p>A</p>
<p>業務運営</p>	<p>(4) ア 設置理念を実現する運営内容</p> <p>笑顔・親切・安全をモットーに、地区センター設立趣旨や「地区センターは利用者のものである」とする館長憲章を基本に運営します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 地域コミュニティの醸成や地域の連携に寄与する運営 ・ 地域連絡会、連合町内会・社協、福祉団体サポート当 ・ 利用者の自主的な活動を支援する運営 <p>野毛ギャラリーの開設、サークルの紹介・お仲間募集支援</p> <p>センターまつり、自主サークル立ち上げ支援</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 地域連絡会 (9 月 27 日・3 月 16 日実施 運営状況・年度計画・予算・決算説明) ・ 第一北部地区連合町内会・社協・民児協・保健活動推進協議会開催の支援 ・ 野毛ギャラリー (年間 12 団体) ・ サークル紹介及びお仲間募集 (年間を通して館内掲示及び HP) ・ センターまつり(再掲) 	<p>引き続き地域連携に寄与する運営を行い、コロナ前の地域活動に戻れるよう支援をする。(会議、ふれあい給食等)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 野毛ギャラリーやサークル紹介及びお仲間募集も引き続き実施。 ・ センターまつり(再掲) ・ お仲間サークルを作り活動していくための取りまとめ役を引き受けてくださる方がおらず、自主サークルの立ち上げは益々難しくなっている。 	<p>B</p>

		<ul style="list-style-type: none"> ・自主サークル立ち上げ支援 (2 団体) 		
	<p>(4) イ 利用促進策</p> <ul style="list-style-type: none"> ・広報の充実 ・ホームページの充実 ・地区センター便りの発行 (4 回) ・広報よこはま中区版への掲載 ・タウン情報誌等への掲載 ・部屋の使い方の工夫 <ul style="list-style-type: none"> ・多目的利用の推進 ・利用者サービス向上の取組 	<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページに載せている情報が、期限の切れているものなど、利用者への情報提供として不十分なものになっていました。 ・地区センターだよりは 4 回発行し、WEB 予約システムの導入等についてお知らせした。 ・利用者には、その都度必要な情報を直接来館の際に情報提供した。広報中区版では、自主事業を掲載し参加者を募ることができました。 ・団体登録を行っている団体へのお知らせは、WEB 予約システム及びメールでお伝えすることが可能となりました。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページで必要な情報を適宜お届けするため、適宜更新していきます。 ・WEB 予約システムにおいて、タイムリーに情報を流すことが可能となったため、その機能を大いに利用して情報提供を行います。 ・タウン情報誌への働きかけが少なかったため、今後は増やしていきます。 ・自主事業については、引き続き広報よこはま中区版への掲載を行います。 	<p>B</p>
	<p>(4) エ 利用者ニーズの把握と運営への反映</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者ニーズの把握 利用者会議、利用者アンケート、地域団体の会合 他施設のニーズ把握、日々の苦情・ご意見・要望 ・利用者ニーズの運営への反映 アンケート結果等は公表するとともに、事業計画やマニュアル等へ反映 	<ul style="list-style-type: none"> ・日常的にお客様からの要望・苦情を聴取 (例 電話予約では不公平・取りづらい・2 か月先の予約を取りたい等・部屋を出る時間が早い) → WEB 予約への転換、声掛け時間の変更等改善策を実施 ・利用者アンケート 6 月 1 日から 7 月 15 日まで実施 総数 234 件 (職員対応、先行予約・wifi 等について意見集約) ・地域連絡会 9 月 27 日・3 月 16 日実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き利用者のニーズを把握し、改善を図ります。 ・WEB 予約システムを利用する上で不便な点が出てきた場合についても、改善を進めます。 ・コロナ対策の緩和を見極めながら、マスクや間隔など、利用者間にトラブルのないよう、バランスを取りながら運営していきます。 ・利用者アンケートでは、先行予約について「利用している」「利用したい」で 77%の要望があったが、一方 WEB 予約の浸透により、誰でも公平な機会を得たいとの要望があるため、対応を検討していきます。 	<p>B</p>

	<p>(4) オ 利用者サービス向上の取組 (再掲)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 接遇サービスの向上 (高齢者、障がい者理解と対応) ・ 予約時の利便性向上 (WEB 予約システム導入) ・ 通信サービスの新たな提供 (Wi-fi) ・ 利用者ニーズを踏まえた自主事業企画 ・ 地域と連携したイベント実施 ・ ニーズの高い備品整備 	<p>(再掲)</p>	<p>(再掲)</p>	<p>B</p>
	<p>(4) キ 横浜市重要施策に対する取組 横浜市や中区の「SDGs 持続可能な開発目標」 「地域福祉保健計画」や地域の特性やニーズを踏まえて、地域コミュニティの核となるべく、積極的に取り組んでまいります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ SDGs 未来都市実現に向けた取組 環境保全 (ごみ分別、リサイクル、省エネ等) 人権尊重。ジェンダー平等、ノーマライゼーションの徹底 ・ 地域保健福祉計画「中なかいいね！」への取組 <ul style="list-style-type: none"> ・ 地縁団体・小学校等との連携 ・ 世代間・新旧住民サークル間の交流 「ふれあい給食」 ・ 地域の子育てへのサポート 小さな子どもとその親の交流する場の提供 こどもの居場所づくり ・ 地域住民の健康増進 ・ 地域特性を踏まえた取組 <ul style="list-style-type: none"> ・ 野毛大道芸実行委員会への支援 	<ul style="list-style-type: none"> ・ SDGs 取り組み ルート回収の参加 ごみの分別による資源化実施 節電による省エネ実施 ・ 町内会活動・ふれあい給食の支援 (優先予約 減免) ・ 本町小学校児童の作品展示 (8月) 及び校外活動への協力 ・ 地域子育てへのサポート (赤ちゃん学級等) ・ 健康増進等に役立つ自主事業の実施 (ストレッチ等) ・ 野毛大道芸は、会場変更のため協力は未実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・ R5 年度もルート回収及びリサイクル活動は引き続き実施 (様々な団体から送付されるパンフレットは年間を通すと膨大になります。HP で情報を見る時代の中で、紙及び輸送費、配架、廃棄の手間を考えると、広報の在り方を見直してもいいのではないかと考えます。) ・ 近隣小学校及び地域への貢献については、引き続き関係団体の皆様へ協力していきます。 ・ 野毛大道芸実行委員会には、4月22日、23日のイベント実施時の控室として全館貸出し予定。 ・ 選挙管理委員会へ統一地方選立ち合い演説会の会場として協力予定 (4月) 	<p>B</p>
	<p>(5) 自主事業運営の方針と対応 地域特色や地域ニーズを踏まえ、また地域交流や地域のための活動団体を支援するとともに、各世代に配慮した事業や気軽に参加できる講座を展開。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者アンケート等を事業に反映 ・ センターまつり、ギャラリー展示等サークル活動発表の場の提供、交流の機会の創出 	<p>様々な年齢やニーズに応えられるよう左の項目に沿って自主事業を実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ センターまつり (12月11日) ・ ギャラリー展示 <p>(1月ごと団体を変えて実施 参加10団体)</p>	<p>R5年度実施予定</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 30事業 (うち新規19) 予算約105万円) ・ 野毛地区センター開設40周年記念事業の実施予定 ・ ギャラリー展示 例年通り実施 	<p>B</p>

様式 13

	<ul style="list-style-type: none"> ・自主事業体系 地域活性化・交流事業、こども・子育て支援事業、健康福祉・元気増進事業、生涯学習支援事業、豊かな暮らしサポート 	<ul style="list-style-type: none"> ・自主事業 87 事業 (1307 人参加) 8・9 月の子供向け卓球教室などがコロナのため中止 地域支援として地域ケアプラザ及び野毛大道芸について紹介事業を実施 		
	<p>(6) 施設の維持管理計画 安心して快適にご利用いただくために、法定点検を基本とする施設維持管理計画を実施 (日常維持管理、設備機器点検、衛生管理、建物防火防災設備、清掃)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・建物・設備の管理は一部を除き、「ちえるる野毛管理組合」が実施 ・清掃美化管理では、定期的な委託業者の清掃、作業スタッフの毎日清掃に加え、「日常清掃チェックリスト」に基づき運営スタッフも清掃 ・保安警備では、監視機器による監視及び機械警備委託業者による毎日の館内巡視、来館者への声掛け 	<p>施設維持管理 左の項目を実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・男子トイレから下の階の整形外科医院へ漏水したため修理と損害賠償実施 ・夏季にクーリングタワーの消音版が破壊され、新しいものに取り換え ・冷房時に事務室内で漏水 ・冷房の効きが悪い <p>施設の老朽化に伴い、空調に不具合が出る頻度が上がっている。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・昨年度及び今年度の漏水により、施設賠償保険において免責金額が上昇 (20 万円 今後 20 万円以下は自前補填が必要) ・空調関係については、一度大規模な修繕を行ったにもかかわらず、不具合による故障頻度が上がっており、特に夏の空調が止まることを恐れている。抜本的な見直しの必要性について検討いただく部分があるため、中区及び建築局と協議を続けていきます。 	B
	<p>(3) ア 管理運営に必要な組織、人員体制</p> <ul style="list-style-type: none"> ・館長を統括責任者 1 名、主任 2 名、スタッフ 8 名 (スタッフは 1 日 4 名 館長・主任含めてシフト制) 	<p>2 月 9 日 主任が退職 退職による仕事のカバーは一部アルバイト、夜間シフトは館長及びもう一人の主任でカバー。</p>	<p>館長 1 名、主任 2 名 (新人)、スタッフ 8 名 (内 2 名は新人) 新人が多いため、年度当初に円滑に運営できるかが課題です。</p>	C
職員育成	<p>(3) イ 個人情報保護等の体制・研修計画</p> <ul style="list-style-type: none"> ・個人情報保護・情報公開について、法令等や協会の方針を遵守し、組織として個人の権利侵害がないよう徹底するとともに、研修を引き続き行う。万一漏えいが起きた場合には区と相談し迅速に対応する。 ・研修計画 個人情報保護研修、救急救命研修、人権研修、職員憲章研修、接遇研修、ノーマライゼーション研修、新採 	<p>個人情報保護 個人情報が流失しかねない重大インシデントが発生。危機意識が低く、また管理が組織的でなかった点を踏まえ、管理の徹底及び再度の研修を行いました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新採用研修 (4 月) ・個人情報研修 (5 月、1 月、2 月実 	<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報保護については、研修とともに OJT により、流失の危険性と処罰について、周知徹底していきます。 ・ミーティングの機会をとらえ、人権研修等を実施。 ・コロナも 5 類に位置づけられるとのことなので、AED 研修も実施を検討していきます。 ・新人研修及び接遇研修は、協会全体で実施予定 	C

様式 13

	<p>用研修他</p> <p>(3) ウ 緊急の体制と対応計画 いかなる緊急時にも利用者の安全を最優先に、「地震等緊急時対応マニュアル」に基づき対応し、またいざに備え訓練を実施する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 防火・防災管理者を館長とし、自衛消防団を組織 ・ 館内及び関係機関との連絡体制の共有 ・ 「ちえるる野毛管理組合」の総括防火（防災）管理者のもと、共同防災訓練に参加、他のテナントと連携 ・ 災害に強い地域づくりへの協力（訓練、広報） ・ 災害対策本部支援施設として、区からの要請に応える ・ 避難訓練・救命救急訓練の実施 ・ 防火・防犯等のための巡回・点検・確認 	<p>施)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 接遇研修（協会での全体研修 11月、12月） ・ 人権研修（LGBTQ を考える。1月） ・ コロナ禍のため AED 研修は未実施 <p>緊急の体制と対応計画</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ ちえるる野毛管理組合の共同防災訓練に参加 館内での避難誘導訓練を実施（5月） 災害時の情報受伝達訓練参加（1月） ・ AED は未実施 ・ 救急搬送 2 件に対応 ・ 防火・防犯のための巡回・点検・確認は適宜実施。ちえるる野毛管理組合の警備員が定期的に巡回（年間） 	<ul style="list-style-type: none"> ・ ちえるる野毛管理組合の訓練参加や地域での防災訓練があれば参加予定。 ・ 館内の避難訓練及び AED は、ミーティング時及び日常の中で実施。 ・ 館内の防犯を高めるため、監視カメラの設置を予定。 ・ 野毛管理組合の警備員の巡視は引き続き実施。 	
<p>財 務</p>	<p>(7) ア 収入計画の考え方 利用者ニーズを的確に捉えサービス向上の対策を進めることにより稼働率の向上を図り、収入を確保する。年度ごとの達成目標を設定し、目標管理に基づく収入確保を図る。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ R4 年度利用料金収入目標 年間483万円（参考 R3 予算345万円） ・ その他、雑入等更なる収入確保 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用料金収入 3月末見込み 467万円（目標達成率 96.6%） ・ 先行予約の実施により、101団体の年間予約を取れたことは、収入確保の安定化に寄与。 ・ コロナ禍による8月及び9月の新規予約停止等により減収 ・ 自販機の収入は、コロナ禍による利用停止など、稼ぎ時の夏に自販機 	<ul style="list-style-type: none"> ・ R5 年度の収入目標も同額の年間483万円 ・ R5 年度も先行予約を実施し、115 団体の応募があり、年間予約を確保（約125万円） ・ WEB 予約以降による利用者増を期待したい。 	<p>B</p>

	<p>イ 収入確保・増収策</p> <ul style="list-style-type: none"> • これまでの利用者傾向を分析いた貸出料金設定 • 利用目的の多様化による稼働率の向上 (例 料理室を料理以外の目的で使用) • 和室での机・いすの利用による、稼働率の向上 • WEB 予約システムの導入、ホームページでの部屋の空き状況の案内案内 • サークル化の促進 	<p>の利用が伸びず、見込みより大幅減</p> <ul style="list-style-type: none"> • 8・9月にコロナ禍により、新規利用が禁止となったが、部屋の稼働率は年間で約70%とコロナ以前に戻りつつあります。 • 料理室及び和室とも多目的な利用が進んでいます。(楽器練習や体操) • 部屋の空状況は市のシステムから公開を行ってきても、WEB予約システムの導入により、こちらから提供することができた。 • WEB予約の導入により、新しい団体の登録が増えている。(登録361団体(3月14日現在)) • 自主事業からのサークル化は2件 	<ul style="list-style-type: none"> • 過去に午後2の枠は利用者が他の枠に比べて少なかったことから料金を抑え需要を促した時があったが、現在は活動時間帯がこの午後2の枠にずれ込んで、逆に人気の枠となっているため、今後他の時間帯と同様にすることを検討します。 • コロナも第5類に位置づけられることから、通常に戻ることが予想されるため、稼働率は若干上昇の見込みです。 • ただし、サークル人数の縮小等により、利用人数の増はあまり期待できないと考えられます。 • 野毛地区センター開設40周年を記念して、お祭りを実施し、地域の方等を呼び込み、盛り上げるイベントにしていきます。 • 魅力的な自主事業の実施により、野毛地区センターに興味を持たれる方を増やしていきます。 	<p>B</p>
	<p>(7)ウ 支出計画</p> <p>地域や利用者のニーズに応え安定的運営をするため、経費を必要最低限におさえ、限られた予算を最大現にいかし、収益を可能な限り利用者へ還元し、利便性の向上等に資する計画とする。</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 節電対策を実施するも、光熱水費の高騰には対応できず、また他の委託経費等も値上げの要請等があり、経費増の傾向にあります。利用者対応に弾力的に対応できるのは、ニーズ対応のみです。 	<p>今後も高騰する光熱水費が続くとすれば料金自体の見直しを市全体で検討する必要があるのではないかと考えます。WEB予約のさらなる利便性向上では、館での現金支払以外の要望がありますが、この対応をするには、手数料の確保が必要となり、その場合には利用料金に上乘せということになるため、ここまで踏み込むのは難しい状況です。</p>	<p>B</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • ニーズ対応費の使途 <p>利用者会議、利用者アンケート等を反映し、要望の高い備品や物品等の購入や、「センターまつり」などの事業、修繕の必要な設備、Wi-Fi や WEB 予約導入に伴う維持費に対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> • センターまつり(12月11日) 252人参加 • Wifi 6月導入やWEB予約の2月導入により、利用者の利便性の向上を図った。 • 予算(161万円 WEB予約システム導入経費等で執行 執行率79%) 	<p>予定通りWIFI及びWEB予約システムの導入を行うことができましたが、予算執行的には残額を高騰する光熱費に充当せざるを得ない状況でした。今後のWEBについては、通常の維持管理に加え、今後インボイス制度適合のための領収書の発行など、経費増となる要素があります。</p>	<p>B</p>

様式 13

		残予算(光熱水費補填)		
その他 (上記4つの視点以外の項目があれば追記)	(8) 新型コロナウイルス感染症に係る対応 <ul style="list-style-type: none"> 利用者への衛生対策の徹底(検温、消毒、マスク) 利用制限(感染状況を踏まえた対策の実施) 使用后直ぐの消毒、定期的清掃の徹底 <ul style="list-style-type: none"> 職員の健康管理及びバックアップ体制の確保 コロナ禍での自主事業の工夫 感染症防止対策としてのWEB予約受付方法の導入 	<ul style="list-style-type: none"> 利用者の協力のもと、検温、消毒、マスクの徹底を行うことができました。コロナ禍で夏に自主事業が中止となるものもありましたが、感染状況を見極めながら対策を実施し、自主事業を概ね実施することができました。 2月にWEB予約開始 	<ul style="list-style-type: none"> 3月13日にマスク緩和の方針が発表され、それを踏まえ館内の利用者には、着用は各自の判断としました。換気や定期的な消毒は引き続き実施する予定です。検温及び入口での消毒、利用した部屋の消毒については、あくまで利用者が希望する場合に実施できるよう道具等は設置したままとします。 	B
利用者等の意見	(4) エ 利用者ニーズの把握と運営への反映(再掲) <ul style="list-style-type: none"> 利用者ニーズの把握 利用者会議、利用者アンケート、地域団体の会合 他施設のニーズ把握、日々の苦情・ご意見・要望 利用者ニーズの運営への反映 アンケート結果等は公表するとともに、事業計画やマニュアル等へ反映 	再掲	再掲	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