

令和 3年 5月 14日

(提出先)
横浜市港北区長 様

(指定管理者名) 株式会社 有隣堂
(代表者名) 松信 健太郎

令和2年度横浜市城郷小机地区センター事業報告書

- 1 収支予算書兼決算書
- 2 利用料金収入実績
- 3 利用状況
- 4 ニーズ対応費使途一覧
- 5 自主事業報告書
- 6 施設管理計画・実績表
- 7 維持管理・保守点検実施状況
- 8 委託内容一覧
- 9 修繕一覧
- 10 備品一覧
- 11 苦情対応状況報告
- 12 サービス向上及び経費節減努力事項報告
- 13 自己評価表
- 14 横浜市城郷小机地区センター委員会会則
- 15 横浜市城郷小机地区センター委員会名簿
- 16 横浜市城郷小机地区センター委員会及び利用者会議開催実績
- 17 横浜市城郷小机地区センター職員名簿
- 18 横浜市城郷小机地区センター経理規程
- 19 株式会社 有隣堂就業規則
- 20 利用者からの意見聴取集計結果
- 21 職員研修実績等

令和2年度 「横浜市城郷小机地区センター」 収支予算書兼決算書
(2020. 4. 1~2021. 3. 31)

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	31,461,000	866,580	32,327,580	32,327,580	0	横浜市より(電話設備更新業務866,580)
利用料金収入	4,662,000		4,662,000	2,400,310	2,261,690	
自主事業(指定管理料充当の自主事業)収入	1,762,000		1,762,000	588,700	1,173,300	
自主事業収入			0		0	
横浜市による運営支援 (休館期間等)				599,000		支援金 532,000円 負担金 67,000円
雑入	1,000,000	0	1,000,000	312,374	687,626	
印刷代	350,000		350,000	135,520	214,480	
自動販売機手数料	500,000		500,000	174,854	325,146	
駐車場利用料金収入			0		0	
その他(広告ラック収入・預金利息)	150,000		150,000	2,000	148,000	
収入合計	38,885,000	866,580	39,751,580	36,227,964	4,122,616	

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	19,792,000	0	19,792,000	18,961,377	830,623	
給与・賞金	17,450,000		17,450,000	16,574,926	875,074	館長・副館長及び時給職員14名
社会保険料	1,300,000		1,300,000	1,297,769	2,231	
通勤手当	1,000,000		1,000,000	1,058,762	△ 58,762	常勤職員・時給職員
健康診断費	42,000		42,000	29,920	12,080	常勤職員・時給職員
勤労者福祉共済掛金	0		0		0	
退職給付引当金繰入額	0		0		0	
事務費	2,453,000	0	2,453,000	2,084,528	368,472	
旅費	18,000		18,000	5,606	12,394	出張旅費
消耗品費	800,000		800,000	632,072	167,928	事務消耗品費
会議備い費	28,000		28,000	0	28,000	
印刷製本費	0		0	0	0	
通信費	440,000		440,000	464,191	△ 24,191	電話代・郵送料等
使用料及び賃借料	250,000	0	250,000	225,510	24,490	
横浜市への支払分	250,000		250,000	40,920	209,080	目的外使用料等
その他			0	184,590	△ 184,590	
備品購入費	320,000		320,000	122,552	197,448	
図書購入費	424,000		424,000	412,631	11,369	
施設賠償責任保険	25,000		25,000	15,950	9,050	
職員等研修費	4,000		4,000	0	4,000	
振込手数料	4,000		4,000	0	4,000	
リース料	0		0	0	0	
手数料	110,000		110,000	206,016	△ 96,016	ゴミ処理費
地域協力費	30,000		30,000	0	30,000	地域イベントの協力費等
事業費	2,356,400	0	2,356,400	698,116	1,658,284	
自主事業(指定管理料充当の自主事業)費	2,306,400		2,306,400	698,116	1,608,284	保険料含む
自主事業費	50,000		50,000		50,000	
管理費	8,360,000	0	8,360,000	8,663,861	△ 303,861	
光熱水費	4,720,000	0	4,720,000	3,472,843	1,247,157	
電気料金	2,830,000		2,830,000	1,786,507	1,043,493	
ガス料金	1,230,000		1,230,000	1,358,158	△ 128,158	
水道料金	660,000		660,000	328,178	331,822	
清掃費	363,000		363,000	288,870	74,130	日常・定期清掃費
修繕費	640,000		640,000	1,689,468	△ 1,049,468	
機械整備費	231,000		231,000	115,500	115,500	
設備保全費	2,406,000	0	2,406,000	3,097,180	△ 691,180	
空調衛生設備保守	0		0	641,382	△ 641,382	
消防設備保守	0		0	130,944	△ 130,944	
電気設備保守	0		0	403,532	△ 403,532	
害虫駆除清掃保守	0		0	54,912	△ 54,912	
駐車場設備保全費	0		0	0	0	
その他保全費	2,406,000		2,406,000	1,866,410	539,590	自動ドア、飲料水、植栽 他
共益費	0		0	0	0	
公租公課	1,474,940	0	1,474,940	1,908,180	△ 433,240	
事業所税	0		0	0	0	
消費税	0		0	1,908,180	△ 1,908,180	
印紙税	0		0	0	0	
その他()	1,474,940		1,474,940		1,474,940	
事務経費(計算根拠を説明欄に記載)	2,868,660	0	2,868,660	2,868,660	0	
本部分	2,868,660		2,868,660	2,868,660	0	労務・経理等の本部事務経費
当該施設分			0	0	0	
二一ズ対応費	1,580,000		1,580,000	995,865	584,135	
支出合計	38,885,000	0	38,885,000	36,180,587	2,704,413	
差引	0	866,580	866,580	47,377	1,418,203	

(様式1)

施設名 横浜市城郷小机地区センター

2. 令和2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	0	0	0	364,750	0.00	352,170	0.0
5月	0	0	0	364,750	0.00	343,300	0.0
6月	139,630	4,490	144,120	364,750	39.51	371,070	38.8
7月	222,470	7,010	229,480	364,750	62.91	377,520	60.8
8月	215,150	8,050	223,200	364,750	61.19	345,650	64.6
9月	225,270	5,960	231,230	364,750	63.39	342,120	67.6
10月	282,100	20,520	302,620	364,750	82.97	375,620	80.6
11月	284,740	6,840	291,580	364,750	79.94	359,770	81.0
12月	280,180	8,590	288,770	364,750	79.17	348,470	82.9
1月	197,330	6,600	203,930	364,750	55.91	348,570	58.5
2月	213,990	2,800	216,790	364,750	59.44	354,160	61.2
3月	248,260	5,700	253,960	364,750	69.63	18,670	1360.3
合計	2,309,120	76,560	2,385,680	4,377,000	54.50	3,937,090	60.6

3. 令和2年度地区センター利用状況(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	0	2	2	4	0	0	0	0	0	0	2	2	0	4	10,864	0%
5月	0	3	2	5	0	0	0	0	0	0	2	3	0	5	7,530	0%
6月	0	484	676	1,160	3	47	63	83	37	307	374	53	193	1,160	8,263	14%
7月	30	1,074	1,701	2,775	66	200	109	281	113	464	773	218	551	2,775	12,902	22%
8月	30	1,546	2,194	3,740	117	397	227	371	243	578	894	309	604	3,740	7,387	51%
9月	29	1,464	2,419	3,883	182	383	235	267	197	507	999	344	769	3,883	7,569	51%
上半期計	89	4,573	6,994	11,567	368	1,027	634	1,002	590	1,856	3,044	929	2,117	11,567	54,515	21%
10月	30	1,757	2,934	4,691	245	344	218	412	189	639	1,247	394	1,003	4,691	8,375	56%
11月	29	1,824	2,923	4,747	208	425	262	445	182	621	1,288	406	910	4,747	13,890	34%
12月	27	1,649	2,923	4,572	198	447	202	379	180	555	1,196	398	1,017	4,572	7,506	61%
1月	26	1,429	2,280	3,709	211	317	199	278	86	518	968	372	760	3,709	7,091	52%
2月	27	1,556	2,687	4,243	251	431	215	207	115	562	1,126	436	900	4,243	8,913	48%
3月	30	1,752	3,162	4,914	302	493	442	236	75	505	1,249	465	1,147	4,914	306	1606%
下半期計	169	9,967	16,909	26,876	1,415	2,457	1,538	1,957	827	3,400	7,074	2,471	5,737	26,876	46,081	58%
年間合計	258	14,540	23,903	38,443	1,783	3,484	2,172	2,959	1,417	5,256	10,118	3,400	7,854	38,443	100,596	38%

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)	レホール (人)	図書貸出 冊数
4月	4	0	0	4	0		0
5月	5	0	0	5	0		0
6月	602	417	141	1,160	828		189
7月	1,839	692	244	2,775	1,073		555
8月	2,504	964	272	3,740	1,570		1,271
9月	2,577	1,004	302	3,883	2,459		1,388
上半期計	7,531	3,077	959	11,567	5,930		3,403
10月	3,221	1,106	364	4,691	1,712		1,563
11月	3,241	1,213	293	4,747	1,615		1,614
12月	3,107	1,148	317	4,572	1,597		1,610
1月	2,668	841	200	3,709	1,378		1,779
2月	3,013	1,019	211	4,243	1,479		1,724
3月	3,438	1,164	312	4,914	2,033		1,772
下半期計	18,688	6,491	1,697	26,876	9,814		10,062
年間合計	26,219	9,568	2,656	38,443	15,744		13,465

4. 令和2年度 ニーズ対応費使途一覧

No.	実施内容	金額(円)	備考
1	施設予約システム利用料	¥316,800	
2	図書の充実(課題図書、時代小説)	¥34,469	
3	個人利用貸出品の充実	¥24,080	ソフトバレーボール、ビーチボール、オセロ、バドミントンラケット
4	図書紫外線消毒機リース料	¥88,000	
5	緑化・イベント関係	¥10,110	キャンドルナイト用LEDランプ、1F植え込み緑化苗代
6	新型コロナ対策:非接触体温計	¥17,399	6台
7	新型コロナ対策:感染防止対策用品	¥95,665	飛沫感染防止シート、フェイスガード、サーキュレーター他
8	新型コロナ対策:除菌・消毒用品	¥268,982	消毒用アルコール、除菌用洗剤、除菌用具
9	新型コロナ対策:水栓自動化、トイレフタ新設工事	¥140,360	ロビー手洗い場自動水栓化、トイレフタ新設(男女2か所)

¥995,865

5. 令和2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)	
幼児	おはなしの部屋	毎月	10	10	109	30,000	0	33,411	無	0	3,000	30,000	おはなしキラキラぽっけ
どなたでも	おもちゃの病院	通年	2	25	12	10,000	0	11,136	無	0	5,000	10,000	横浜港北おもちゃドクターの会
未就学児と保護者	おもいほりに行こう	10月	1	40	40	23,046	6,000	29,046	有	300	3,000	18,000	講師6名
18歳以上	土曜の朝の体操教室 秋	10月～12月	20	26	520	18,264	156,000	174,264	有	3,000	15,000	150,000	講師2名
18歳以上	背骨コンディショニンググループ体操	10月～12月	10	10	100	5,795	57,000	62,795	有	5,700	5,000	50,000	
18歳以上	初めてのスマホ教室	11月	1	12	11	-1,100	1,100	0	有	100	0	0	
18歳以上	フローリングの修復講座	11月	1	10	10	2,000	3,000	5,000	有	300	0	0	
小学3年以上	季節のプレート作り	12月	1	12	9	4,409	13,500	17,909	有	1,500	8,000	8,000	
18歳以上	包丁の研ぎ方教室	12月	1	10	10	0	5,000	5,000	有	500	0	0	
18歳以上	イタリア料理講座	1月	1	9	9	2,986	17,100	20,086	有	1,900	9,260	9,260	講師2名 交通費含む
18歳以上	土曜の朝の体操教室 冬	1月～3月	24	32	744	-21,743	223,200	201,457	有	3,600	15,000	180,000	講師2名
18歳以上	背骨コンディショニンググループ体操	1月～3月	9	12	108	-3,884	54,000	50,116	有	4,500	5,000	45,000	
18歳以上	そばうち教室	2月	1	6	6	-827	12,000	11,173	有	2,000	5,000	5,000	講師2名
どなたでも	ポーセリン(卵型のお雛様作り)	2月	1	12	8	6,509	14,400	20,909	有	1,800	8,000	8,000	
18歳以上	大人のスイーツ作り	3月	1	9	9	4,409	18,000	22,409	有	2,000	8,000	8,000	
どなたでも	城郷小机寄席	3月	1	15	12	510	6,000	6,510	有	500	5,942	5,942	交通費含む
-	【行事保険料】					26,895	0	26,895					
合 計			85		1,717	107,269	586,300	698,116		27,700	95,202	527,202	

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。

(様式6)

6. 城郷小机地区センター管理計画・実績表

項目 (様式6)	業務	内容	再委託会社	年回数	実施月	令和2年												令和3年		
						4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月			
電気・機械設備	設備巡視点検	設備巡視点検	三洋装備	12	毎月	14	22	17	17	21	16	21	20	15	20	10	22			
	電気設備点検(高圧受電以上)電気工作物保安管理	巡視点検(隔月)	日本テク(株)	6	4,6,8,10,12,2月	10		4		5		26		2		4				
		定期点検(年1回・3年1回随時)	日本テク(株)	1	11月							26								
ガス設備	ガスヒーボン定期点検	中央監視装置点検	東京ガス	1	9月										25					
	ガス設備点検	ガス設備定期点検	東京ガス	3年毎	次回令和3年予定															
衛生管理	冷却水水質分析(ウォータークーラー)	水質検査	SK横浜分析センター	1	8月							26								
	受水槽清掃	受水槽清掃・水質検査	楽土舎口	1	6月			22												
建物等	消防用設備点検	定期点検	ハマ防災	2	6,12月		25						24							
	昇降機点検	定期点検	ジャパンエレベーター	12	毎月	27	25	22	27	24	28	26	24	21	25	23	22			
	自動ドア点検	定期点検	ナブコ	4	6,9,12,3月			22				28		21			22			
	機械警備点検	機械警備	全日警	常時	常時															
清掃等	清掃業務	床清掃(洗浄・ワックス)	(株)楽土舎	6	5,7,9,11,1,3月		25		27		28		24		25		22			
		全館ガラス清掃	(株)楽土舎	6	5,7,9,11,1,3月		25		27		28		24		25		22			
		吸排気口・換気扇清掃	(株)楽土舎	2	5,11月		25						24							
		網戸清掃	(株)楽土舎	1	11月								24							
		害虫駆除	(株)楽土舎	2	7,12月				27						25					
	植栽剪定・草刈	植栽剪定・草刈	(株)楽土舎	2	6,11月			25					24							
	エアコンフィルター清掃	エアコンフィルター清掃	(株)楽土舎	2	5,11月		25						24							
エアコン室内機洗浄	エアコン室内機洗浄	(株)楽土舎	1	5月		25														
カーテンクリーニング	カーテンクリーニング	白洋舎	1	9月							28									

(様式7)

7. 令和2年度 維持管理・保守点検 実施状況

施設名 城郷小机地区センター

	実施年月日	実施内容	業者名	点検結果	対応状況
1	常時	機械警備点検	全日警		
2	令和2年4月10日	自家用電気工作物点検	日本テクノ	異常なし	
3	令和2年4月14日	施設総合点検	三洋装備	①外壁爆裂、 ②料理室送風機ファンベルト劣化	①経過観察中 ②修理日程調整中
4	令和2年4月27日	エレベーター点検	ジャパンエレベーターサービス	異常なし	ドアレール手入れ、ガイドレール注油
5	令和2年5月22日	施設総合点検	三洋装備	①外壁爆裂 ②屋上ルーフトレン落葉あり ③雨天時の体育室雨漏り	①経過観察中 ②落葉除去、 ③体育室屋根 接合部シーリング仮打ち
6	令和2年5月22日	消防設備点検	ハマ防災	①ガス漏れ検知器期限切れ間近 ②誘導灯バッテリー切れ間近	①・②相見積依頼中
7	令和2年5月25日	定期清掃作業	楽土舎		①床、窓 ②エアコンフィルター、換気扇清掃
8	令和2年5月25日	エアコン清掃	楽土舎		・2F: 事務所、受付、図書コーナー、 ・3F: 中小会議室
9	令和2年5月25日	エレベーター点検	ジャパンエレベーターサービス	①外部連結装置動作テスト(良好)、 ②給油器補充 ③各敷居溝清掃 制御盤内インバータユニット、各リミットスイッチ、かご、及び乗場各ドアシューの交換時期の為、交換を推奨指摘あり	※)ドアシューは交換検討中
10	令和2年6月4日	自家用電気工作物点検	日本テクノ	異常なし	問題なし
11	令和2年6月17日	施設総合点検	三洋装備	①外壁爆裂、庇ひび割れ ②1階風除室ダウンライト器具不良(新規) ③トイレ床排水口ワントラップ封水切れ指摘 ④2F・3F女子トイレ流水音発生器電池切れ	①経過観察中 ②交換見積依頼中 ③定期的に封水補充を実施 ④電池交換
12	令和2年6月22日	エレベーター点検	ジャパンエレベーターサービス	①外部連結装置動作テスト(良好)、 ②給油器補充 ③各敷居溝清掃 制御盤内インバータユニット、各リミットスイッチ、かご、及び乗場各ドアシューの交換時期の為、交換を推奨指摘あり	ドアレール手入れ、ガイドレール注油 ※)ドアシューは下期に交換予定
13	令和2年6月22日	自動ドア点検	神奈川ナブコ	異常なし	
14	令和2年7月17日	施設総合点検	三洋装備	①体育室: ネット格納所扉不良 ②体育室: 天井雨漏り(要調査)	①次回、丁番交換予定 ②次回、確認の上、対応検討予定

(様式7)

	実施年月日	実施内容	業者名	点検結果	対応状況
15	令和2年7月27日	エレベーター点検	ジャパンエレベーターサービス	交換時期の為、交換を推奨 ①制御盤内インバータユニット ②リミットスイッチ ③各ドアシュー	ドアレール手入れ、ガイドレール注油
16	令和2年7月27日	定期清掃作業	楽土舎	①床面WAX、カーペット洗浄 ②ガラス清掃	
17	令和2年8月5日	施設総合点検	三洋装備	①体育室:天井雨漏り ②外壁爆裂、庇ひび割れ ③体育室7ネット収納扉丁番不良 ④3F女子トイレ大便器(奥)フラッシュ弁から少し水音	①～④経過観察
18	令和2年8月21日	施設総合点検	三洋装備	①体育室:天井雨漏り ②外壁爆裂、庇ひび割れ ③体育室7ネット収納扉丁番不良 ④3F女子トイレ大便器(奥)フラッシュ弁から少し水音	①～④経過観察
19	令和2年8月24日	エレベーター点検	ジャパンエレベーターサービス	交換時期の為、交換を推奨 ①制御盤内インバータユニット ②リミットスイッチ ③各ドアシュー かご内照明LED化工事お勧め	①～③見積取得済み、 ②・③は実施時期検討中
20	令和2年9月16日	施設総合点検	三洋装備	①体育室:天井雨漏り ②外壁爆裂、庇ひび割れ ③体育室7ネット収納扉丁番不良 ④3F女子トイレ大便器(奥)フラッシュ弁から少し水音	①～④経過観察
21	令和2年9月28日	エレベーター点検	ジャパンエレベーターサービス	交換時期の為、交換を推奨 ①制御盤内インバータユニット ②リミットスイッチ ③各ドアシュー かご内照明LED化工事お勧め	①～③見積取得済み、 ②・③は実施時期検討中
22	令和2年9月28日	自動ドア点検	神奈川ナブコ	異常なし	
23	令和2年10月21日	施設総合点検	三洋装備	①体育室:天井雨漏り ②外壁爆裂、庇ひび割れ ③体育室7ネット収納扉丁番不良 ④3F女子トイレ大便器(奥)フラッシュ弁から少し水音	①～④経過観察

(様式7)

	実施年月日	実施内容	業者名	点検結果	対応状況
24	令和2年10月26日	エレベーター点検	ジャパンエレベーターサービス	交換時期の為、交換を推奨 ①制御盤内インバータユニット ②リミットスイッチ ③各ドアシュー ※地震/停電管制テスト、非常通話テスト	①～③見積取得済み、 ②・③は実施時期検討中
25	令和2年10月26日	自家用電気工作年次点検	日本テクノ	異常なし	*)非常灯のバッテリー不良確認7か所→1月に交換予定
26	令和2年10月26日	冷却水水質検査	(財)新日本検定協会SK	良好	
27	令和2年11月20日	施設総合点検	三洋装備	①体育室:天井雨漏り ②外壁爆裂、庇ひび割れ ③体育室ネット収納扉丁番不良 ④3F女子トイレ大便器(奥)フラッシュ弁から少し水音 ⑤料理室混合水栓少し漏水	①～④経過観察 ⑤交換部品有無調査
28	令和2年11月24日	エレベーター点検	ジャパンエレベーターサービス	交換時期の為、交換を推奨 ①制御盤内インバータユニット ②リミットスイッチ ③各ドアシュー ※地震/停電管制テスト、非常通話テスト	①～③見積取得済み、 ②・③は実施時期検討中
29	令和2年11月24日	消防設備点検	ハマ防災	①受付前誘導灯バッテリー切れ	①1月交換予定
30	令和2年11月24日	機械警備カード更新	全日警	①機器設定の変更 ②セキュリティカード交換	
31	令和2年12月2日	自家用電気工作物点検	日本テクノ	異常なし	
32	令和2年12月15日	施設総合点検	三洋装備	①体育室:天井雨漏り ②外壁爆裂、庇ひび割れ ③体育室ネット収納扉丁番不良 ④3F女子トイレ大便器(奥)フラッシュ弁から少し水音	①～④経過観察 ⑤交換部品有無調査
33	令和2年12月21日	エレベーター点検	ジャパンエレベーターサービス	交換時期の為、交換を推奨 ①制御盤内インバータユニット ②リミットスイッチ ③各ドアシュー	①～③見積取得済み、 ②・③は実施時期検討中 ※かご内照明LED化工事を推奨された
34	令和2年12月21日	自動ドア点検	神奈川ナブコ	異常なし	各部、清掃・締付・注油動作確認

(様式7)

	実施年月日	実施内容	業者名	点検結果	対応状況
34	令和3年1月20日	施設総合点検	三洋装備	①体育室:天井雨漏り ②外壁爆裂、庇ひび割れ ③体育室ネット収納扉丁番不良 ④3F女子トイレ大便器(奥)フラッシュ弁から少し水音 ⑤料理室混合水栓少し漏水	①～④経過観察 ⑤2月施設点検日に交換予定品有無調査
35	令和3年1月25日	エレベーター点検	ジャパンエレベーターサービス	交換時期の為、交換を推奨 ①制御盤内インバータユニット ②リミットスイッチ ③ドアシュー ④ドアモーター、かご戸駆動用ベルト、ドア制御基盤	①～③見積取得済み、 ②・③は実施時期検討中 ※かご内照明LED化工事を推奨された
36	令和3年1月25日	ガスヒーポン保守点検	キャプティ	全て良好、室内機フィルターについては、定期清掃実施説明を受けた	室内機フィルターは年2回、定期清掃実施中
37	令和3年2月10日	施設総合点検	三洋装備	①体育室:天井雨漏り ②外壁爆裂、庇ひび割れ ③体育室ネット収納扉丁番不良 ④3F女子トイレ大便器(奥)フラッシュ弁から少し水音 ⑤料理室混合水栓少し漏水 ⑥体育室器具庫照明スイッチ金属フタ破損	①～④経過観察 ⑤2月施設点検日に交換予定品有無調査 ⑥2/10交換済み
38	令和3年2月4日	自家用電気工作物点検	日本テクノ	異常なし	
39	令和3年2月22日	エレベーター点検	ジャパンエレベーターサービス	交換時期の為、交換を推奨 ①制御盤内インバータユニット ②リミットスイッチ ③ドアシュー ④ドアモーター、かご戸駆動用ベルト、ドア制御基盤 ⑤かご内照明LED化	①～③見積取得済み、 ②・③・⑤は実施時期検討中
40	令和3年3月17日	施設総合点検	三洋装備	①体育室:天井雨漏り ②外壁爆裂、庇ひび割れ ③3F女子トイレ大便器(奥)フラッシュ弁から少し水音 ④1F玄関前掲示板ガラス戸鍵不良	①～③経過観察 ④鍵部補修
41	令和3年3月22日	エレベーター点検	ジャパンエレベーターサービス	交換時期の為、交換を推奨 ①制御盤内インバータユニット ②リミットスイッチ ③ドアシュー ④ドアモーター、かご戸駆動用ベルト、ドア制御基盤 ⑤かご内照明LED化	①～③見積取得済み、 ②・③・⑤は実施時期検討中
42	令和3年3月22日	自動ドア点検	神奈川ナブコ	異常なし	各部、清掃・締付・注油動作確認

令和2年度 委託内容一覧

No.	委託期間	委託内容	金額(円)	業者名
1	2年4月1日～ 3年3月31日	定期清掃、床面ワックス掛け、植栽管理	1,139,354	(株)楽土舎 さくらハートフルサービス
2	2年4月1日～ 3年3月31日	機械警備	23,100	(株)全日警
3	2年4月1日～ 3年3月31日	設備総合巡視点検	246,400	(株)三洋装備
4	2年4月1日～ 3年3月31日	空調点検	95,040	東京ガス(株)
5	2年4月1日～ 3年3月31日	空調保守	434,802	(株)楽土舎 さくらハートフルサービス
6	2年4月1日～ 3年3月31日	消防設備点検	130,944	(株)ハマ防災
7	2年4月1日～ 3年3月31日	電気工作物保安業務	286,672	日本テクノ(株)
8	2年4月1日～ 3年3月31日	エレベータ保守点検	12,760	ジャパンエレベーターサービス(株)
9	2年4月1日～ 3年3月31日	自動ドア点検	52,800	(株)神奈川ナブコ
10	2年4月1日～ 3年3月31日	害虫駆除	54,912	(株)楽土舎 さくらハートフルサービス
11	2年4月1日～ 3年3月31日	ごみルート回収	206,405	市資源循環局
12	2年4月1日～ 3年3月31日	環境衛生管理業務委託 受水槽清掃業務 飲料水水質検査	206,150	(株)楽土舎 さくらハートフルサービス
13	2年4月1日～ 3年3月31日	冷却水水質検査委託	13,860	(財)新日本検定協会SK 横浜分析センター

9. 令和2年度 修繕一覧

No.	修繕年月日	修繕箇所	金額(円)	業者名
1	R2.4.6	ガスヒーポン 部品交換	186,429	東京ガス
2	R2.6.22	受水槽電極設備交換工事	54,175	楽土舎口
3	R2.8.24	誘導灯バッテリー交換2個(2F非常口前、3F和室)	28,930	楽土舎口
4	R2.6.22	防災盤 連動制御盤蓄電池	50,336	三和シャッター
5	R3.1.6	3F非常口電気錠交換	77,650	アートサービス㈱
6	R3.1.25	非常灯交換(窪倉電設)	286,000	窪倉電設
7	R3.2.21	電話設備更新工事	866,580	社会福祉法人 秀峰会 (大栄電子)
8	R3.2.23	料理室混合水栓スパウト交換	47,300	三洋装備
9	R3.3.11	GHP-3系統室外機コンプレッサーベルト・スターター交換	92,068	東京ガス

1,689,468

11. 令和2年度苦情ご意見・要望対応状況

年月日	内 容	対 応 結 果(回答結果)
7月	希望図書 ・カケラ 湊 かなえ ・ザ・ロイヤルファミリー 早見 和真 ・さよなら願いごと 大崎 梢 ・クスノキの番人 東野 圭吾 ・流浪の月 凧良 ゆう ・1日10分のごほうび 赤川 次郎 他 ・アーモンド ソン・ウォン・ビョン	検討致します。 ・カケラ →7月配架いたしました ・ザ・ロイヤルファミリー →9月配架 ・クスノキの番人 →6月配架いたしました ・流浪の月 →6月配架いたしました ・1日10分のごほうび →9月配架 ・アーモンド →9月配架
	夢をかなえるゾウ4 水野敬也著 読みたいです。	→8月配架
	人を変える魔法 白石 美帆 の本を希望します	検討致します。
	井坂 幸太郎さんのデビュー作 「オーデュボンの祈り」をいれていただきたいです。	検討致します。 →9月配架
	コロナ感染予防の為、体育室内で休憩中のおしゃべり時マスク着用ですが、していない方々がたくさんいらっしゃるの、積極的に声かけ(時々、現場を見ていただく等)していただくと助かります。	各団体様の御案内時にメンバーの方へ徹底いただけるよう、再度、お声がけしてまいります。
8月	希望図書 ・綴る女 林 真理子 ・スワン 呉 勝浩 ・少年と犬 馳 星周 ・さよなら願いごと 大崎 梢	検討致します。 ・少年と犬 →9月配架いたしました ・さよなら願いごと→11月配架
	中会議室の電子ピアノ(クラビノーバ)の貸出を再開して欲しい。	簡易消毒方法がメーカーページに公開されましたので、10月よりご使用前後にノンアルコール除菌シートでの消毒とからぶきにご協力いただき、貸出を再開致します。
9月	体育室入口の靴箱前の履き替え用のスノコの幅が狭いので、倍の幅にして欲しい。	スノコを1枚追加し、倍の幅に致しました。

11. 令和2年度苦情ご意見・要望対応状況

年月日	内 容	対 応 結 果(回答結果)
10月	港北図書館と貸出連携をして欲しい。他の地区センターでも連携している。	横浜市立図書館の図書取次をご希望とのことですが、港北区内で対応している地区センターはなく、他区では青葉区の5館と港南区の1館が連携しているようです。区役所と相談の上、検討致します。
	図書リクエスト 最新刊 ROSA 横浜ローザ 25年目の手紙 五大 路子 (有隣堂)	検討します。 →12月配架
	希望図書 綴る女 林 真理子 同姓同名 下村 敦史 家族じまい 桜木 紫乃 隣はシリアルキラー 中山 七里 風よあらしよ 村山 由佳 日没 桐野 夏生 以上宜しくお願いします	検討します。 「隣はシリアルキラー」は11月配架済み →同姓同名 2月配架 →家族じまい 1月配架
	アヒルと鴨のコインロッカー 伊坂 幸太郎 初期の代表作です。映画にもなりました。 六番目の小夜子 恩田 陸 恩田先生のデビュー作です。NHKでテレビドラマにもなりました。 上記二つの作品(本)を入れて頂けるとありがたいです。	検討します。 →六番目の小夜子 1月配架
	近隣の広報ヨコハマもあるといいと思います。 緑区、都筑区 等	検討します。
11月	希望図書 ◎みがわり 青山 七恵 ◎猫だましい ハルノ 宵子 ◎赤い砂 伊岡 瞬 ◎風よあらしよ 村上 由佳 ◎家族じまい 桜本 紫乃 ◎隣はシリアルキラー 中山 七里 以上宜しくお願いします	検討します。 「隣はシリアルキラー」は11月配架済み →赤い砂 2月配架 →家族じまい 11月配架
	体育室の更衣室のロッカーをコロナ前のように個人利用させて欲しい。スポーツセンターは利用できる。	検討致します。 【検討結果】利用後の消毒に手が回らない為、当面、体育室ロッカーの個人利用は見送りとした。

11. 令和2年度苦情ご意見・要望対応状況

年月日	内 容	対 応 結 果(回答結果)
12月	広報よこはまは毎月1日配架なのは知っているが、25日前後にとどいているのでリクエストしたら出して欲しい。他の地区センターでは出してくれる。なぜ出せないのか。	広報よこはまの配架は港北区広報相談係より「1日以降に配架」するよう依頼を受けておりますので、当館判断での事前お渡しは致しかねます。ご了承下さい
	港北区の市販の普通の地図を地区センターでもおいて欲しい。	最新ではありませんが、郷土本コーナーにゼンリン発行の港北区の地図があります。
	新着本を1人で複数冊確保して机で読んでいる人がおり、他の人は見ることが出来ない。新着本は1人1冊ずつ手にとるよう、徹底して欲しい。	新着本の配架初日のみ、新着本のブックトラックを受付前に置き1冊ずつの選書をお願いするように致します。(1月より実施)
1月	体育室を団体利用しているが、活動中に飲み物を飲む前にコロナ感染防止の為、うがいをしたいがする場所がない。トイレの洗面所では抵抗があるで、うがい出来る場所を作っていただきたい。	当館では体育室入口脇に2つ、女子更衣室内に2つ、2F洗面所に2つ水栓が設置されております。ご要望について行政と相談の上、検討させていただきます。 【検討結果】現状、うがい専用のスペースの用意は難しい。ご自宅にかえってのうがいをお願いします。
	音楽室のピアノの貸し出しを再開して欲しい。他館ではクリーナで鍵盤を拭くことで利用させてもらっている。(電子ピアノの貸出はあるが、電子ピアノでは音程が取れない)	検討致します。 【検討結果】鍵盤の除菌を利用者に実施いただくこととし、4月より貸出を再開。
2月	知念実希人 柚月裕子 お二人の本一冊ずつでも購入していただきたいと思えます。ファンはけっこう多いと思えますが、皆さんもう読み終わってしまった様なので。	検討致します。 →知念実希人 傷痕のメッセージ 令和3年4月配架
	羊は安らかに草を食み (宇佐美まこと) 祥伝社 殉教者 (加賀乙彦) 講談社 遺訓(佐藤賢一)新潮社 乱丸 新装版(上・下) (宮本昌孝) 徳間文庫 新徴組(佐藤賢一)新潮社 以上、リクエスト図書	検討致します。 →羊は安らかに草を食み 1月配架 →殉教者 令和3年4月配架 →乱丸 令和3年4月配架
	体育室 1面1本のモップの件 せめて2本にして欲しい	検討致します。 【検討結果】利用者アンケートにより、モップシートを利用毎の使い捨てとした為、全ての団体に2本とすることは費用面で難しい。個別に要望のあった団体には2本貸出とする。
	リクエスト本 ・流人道中記(上)・(下) 浅田次郎 中央公論新社 ・まぐだら屋のマリア 原田マハ 幻冬舎文庫	検討致します。

11. 令和2年度苦情ご意見・要望対応状況

年月日	内 容	対 応 結 果(回答結果)
3月	希望図書 ◎この本を盗む者は 深緑野分 ◎考えの整頓「ベンチの足」 佐藤雅彦 ◎スワン 呉勝浩 ◎とわの庭 小川糸 ◎ドキュメント 湊かなえ	検討致します。 →この本を盗む者は 令和3年5月配架 →考えの整頓「ベンチの足」 令和3年5月配架 →ドキュメント 令和3年5月配架

12. 令和2年度 サービス向上及び経費節減努力事項報告

No.	実施時期	内 容	効 果
1	4月	男子トイレ自動洗浄実施間隔の見直し(経費節減)	1時間毎→3時間毎
2	4月	【コロナ対策】非接触体温計(受付用)2台を購入し印刷等の来館者の検温実施(印刷来館者の氏名・連絡先も2週間記録保存)	来館者・スタッフの新型コロナウイルス感染拡大防止
3	5月	【コロナ対策】ロビー手洗い場の自動水栓化、様式便器のフタ増設(排泄物を流す際のウィルスの入った飛沫拡散防止)	来館者・スタッフの新型コロナウイルス感染防止
4	5月	【コロナ対策】受付前に飛沫感染防止シートの設置	来館者・スタッフの新型コロナウイルス感染防止
5	6月	【コロナ対策】職員・スタッフの接客時にフェイスガード、ビニール手袋の着用開始	来館者・スタッフの新型コロナウイルス感染防止
6	6月	【コロナ対策】各種スイッチ、ドアノブ、手摺などの共用部分の定期消毒開始(消毒個所を記載したチェックシートによる時間帯毎のチェック継続)	来館者・スタッフの新型コロナウイルス感染防止
7	6月	【コロナ対策】出勤職員・スタッフに体調チェックリスト記載義務付け継続	来館者・スタッフの新型コロナウイルス感染拡大防止
8	6月	【コロナ対策】体育室更衣室用サーキュレータの導入、壁掛け扇風機の位置変更による更衣室の換気環境の向上	更衣室の換気環境向上
9	6月	【コロナ対策】非接触体温計10台を施設利用団体への貸出用として購入し、利用団体に活動開始前検温を実施をいただき、「団体利用報告書」に設けた「参加者の発熱なし確認」欄へのチェックをお願いした。	部屋利用者の安全安心確保
10	6月	【コロナ対策】新刊図書の電話予約貸出開始(個人の来館が可能となった時点で終了)	
11	7月	【コロナ対策】体育室個人利用時間帯、プレイルームの定期除菌開始(消毒チェックリストに項目追加)	利用者の安全安心確保
12	7月	【コロナ対策】囲碁セットの貸出を火・木・土各2セット限定で開始。ご利用後は、碁石・碁盤とも消毒実施。(将棋、オセロは制限なし)	娯楽コーナー利用者の貸出要望に配慮。囲碁・将棋の定期利用者の継続利用を可能とした
13	9月	【コロナ対策】2F入口設置の手動ポンプ式アルコール手指消毒機を赤外線センサー利用の自動消毒機に変更	利用者の安全安心確保
14	9月	バドミントンラケットの貸出対象を小学生迄→制限なしに拡大し、放課後の中学生・高校生の居場所作りの一助とした。	指定管理更新時の事業計画内「利用者サービス向上の取り組み」の「児童の居場所作り推進」策の実現。バドミントン利用の中学生・高校生が増加
15	9月	【コロナ対策】体育室個人利用の種目から密になりやすいバスケットボールを外し、代わりにバドミントンコートを利用したビーチバレーを開始。	指定管理更新時の事業計画内「利用者サービス向上の取り組み」の「児童の居場所作り推進」策の実現。
16	9月	【コロナ対策】会議室利用団体で呼気の激しい団体に対する強制換気用扇風機の貸し出し開始	来館者・スタッフの新型コロナウイルス感染防止

(様式12)

No.	実施時期	内 容	効 果
17	10月	【コロナ対策】中会議室の電子ピアノの貸出を再開	利用者からの要望により、除菌シートでの除菌を実施協力をいただき貸出を再開。利用者から感謝の言葉をいただいた。
18	11月	【コロナ対策】図書紫外線消毒機の導入を行い、返却図書、及び希望される方の貸出図書の紫外線消毒開始。合わせてバドミントン、卓球などのネット類、プレイルームの貸出おもちゃの消毒に活用開始。	利用者・スタッフの新型コロナウイルス感染防止
19	11月	2020ふるさと港北ふれあいまつりにバーチャル出店 ・区民への地区センター周知の為、地区センターの紹介映像も公開(u-Tube)	区民への城郷小机地区センターのアピール
20	12月	城郷小机キャンドルナイトへの参加(地区センター建物をイメージしたスタッフ手作りのキャンドルを作成し出展)連動して2階受付前にも手作りキャンドルを展示。	コロナ下での地域の一体感醸成、やすらぎに貢献
21	1月	新着本の持ち出しは他のお客様との公平を期すよう、1人1冊で限定させていただいているが、徹底出来ておらず利用者からの苦情に対応し、新着本配架初日は、新着本の書架を受付前に設置し、一度に複数の本を手に取り選書される方への注意換気を開始。	同様の苦情は今のところ寄せられていない。
22	3月	利用者アンケートの要望により、部屋清掃時の使用のワイパーシートを団体利用時は都度交換とする利用法に変更	利用者・スタッフへの新型コロナウイルス感染防止強化。
23	3月	小机SAKURAサクプロジェクトへ参加し、地区センター2階階段室の窓に地区センタースタッフも作成した、桜の花を模した下げ飾りを飾り、来館者、地域の方々にお花見気分を楽しんでいただいた。	コロナ下での地域の一体感醸成、やすらぎに貢献

13. 令和2年度 横浜市城郷小机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	1. 図書コーナーの充実 ◆図書貸出冊数目標 20,195冊	1. 図書コーナーの充実 ◆図書貸出冊数 13,465冊	月あたりの貸出冊数は戻ってきているので、引き続き選書に工夫を凝らし貸出冊数を増やしていく	B
	2. 料理室の調理目的以外の利用 ◆50回	2. 料理室の調理目的以外の利用 ◆0回	有効スペースが狭く、現状では会議・麻雀目的利用が難しい。	B
	3. 体育室の団体時間枠の個人利用の開始	3. 体育室の団体時間枠の個人利用の開始	体育室稼働率が90%を超えており、継続検討中	B
業務運営	1. 部屋稼働率の向上 ◆部屋稼働率目標 70.0%	1. 部屋稼働率の向上 ◆部屋稼働率:46%(体育室90%)	麻雀、カラオケの利用お断りやスポーツ系以外の団体の利用控えが目立ち、加えて緊急事態宣言発出による活動控えで稼働率低迷理由と考えられる。緊急事態宣言解除後に、SNSでの音楽室の個人利用、体育室の空き告知を行ったがコロナ禍以前の水準には戻らなかった。安全安心を図りながら、ピアノ等の貸出備品の拡大などにより引き続き利用促進を行っていく。	C
	2. 新規テーマ自主事業の導入 ◆目標 2講座	2. 新規テーマ自主事業の導入 ◆予定含め 4講座を新規導入	11月にスマホ講座、1月にイタリア料理講座、2月にそば打ち教室、3月に落語講演を実施。	A
	3. 利用者アンケートの実施と開示	3. 利用者アンケートの実施と開示 12月にアンケート実施	12月アンケート実施、ご意見中で下記等の改善対応を順次実施。 ①フロアワイパーシートの都度交換 ②中会議室のストッパー交換 ③料理室排水口の漂白	A
	4. 来館者数の向上 ◆108,537人	4. 来館者数の向上 ◆38,878人	12月末累計で前年比31%。引き続き消毒や換気に気を配り、安心してご利用いただけるよう運営していく。	B
職員育成	1. 職員、スタッフの研修実施(年2回) ◆実施率目標 100%	1. 職員、スタッフの研修実施(年2回) ◆5/30、10/26実施(100%)	必要事項については引き続き、連絡ノートを使い継続的に周知を図っている。コロナ対策研修については、6月以降も変更の都度、更新版で再徹底を実施。	A
	①防災訓練、個人情報保護、コンプライアンス研修	①防災訓練、個人情報保護、コンプライアンス研修	定期研修研修、自社取り組みで実施	A

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
	②接遇研修、人権研修の実施 ③業務確認研修、図書研修の実施	②接遇研修、人権研修の実施 ③業務確認研修、図書研修の実施	定期研修と合わせ実施。	A
財務	1. 利用料金収入の増収 ◆利用料金収入目標 4,377千円	1. 利用料金収入の増収 ◆利用料金収入目標 2,387千円	10～12月は達成率8割。体育室を除き夜間利用の落ち込みあり。音楽室の個人利用を引き続き促進し収入増を図る。	B
	2. 経費削減 ①ガス代 目標 1,200千円 ②電気代 目標 2,800千円 ③水道料 目標 650千円	2. 経費削減 ①ガス代 目標 1,359千円 ②電気代 目標 2,239千円 ③水道料 目標 292千円	換気に注意しながらエアコン調整、夜間の娯楽コーナーの減灯などで引き続き削減に努める。	B
利用者等の意見	1. 麻雀利用可能な部屋の拡大	1. 麻雀利用可能な部屋の拡大	麻雀利用中止中の為、当面見合わせ。	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

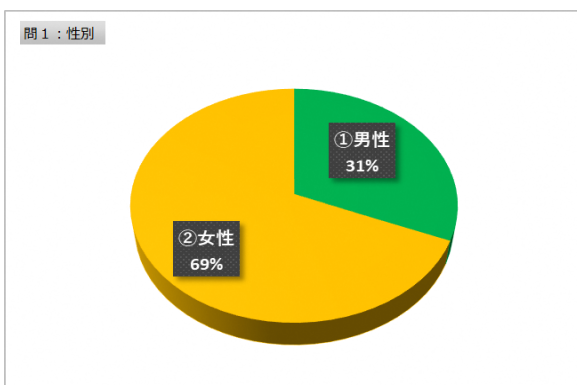
20. 利用者からの意見聴取集計結果

令和2年度 利用者アンケート 集計結果ご報告

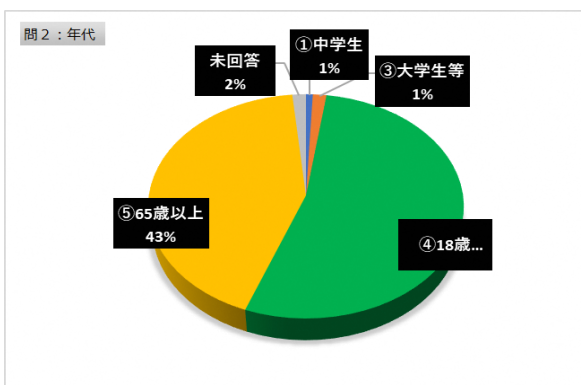
アンケート実施期間:12月1日～25日 回収:131枚

ご協力いただきありがとうございました。集計結果を下記の通りご報告いたします。
ご回答、ご意見を真摯に受け止め、より良いサービスへ繋げてまいります。

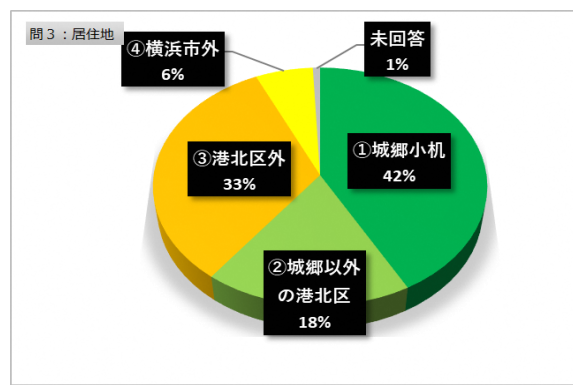
問1. ご回答いただいた方の性別



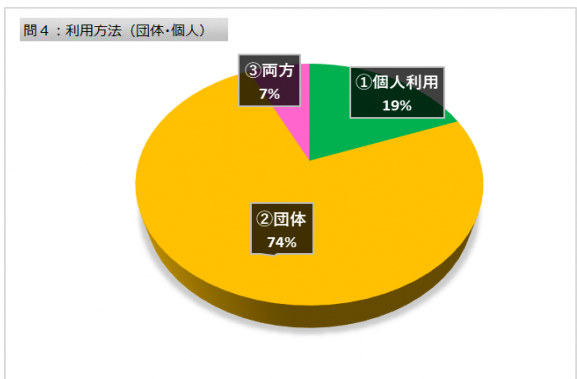
問2. ご回答いただいた方の年齢層



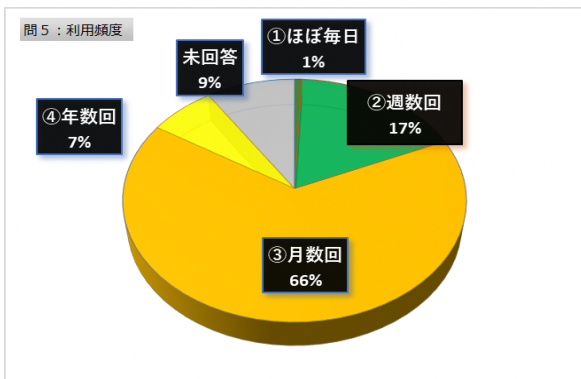
問3. ご回答いただいた方の居住地域



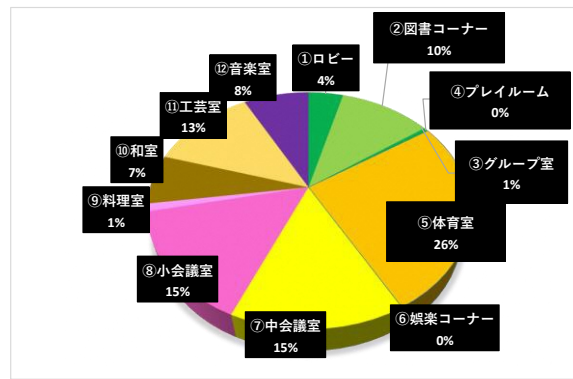
問4. 利用方法(団体利用・個人利用)



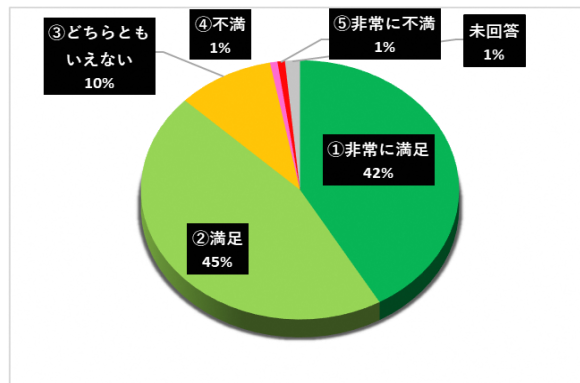
問5. 利用頻度



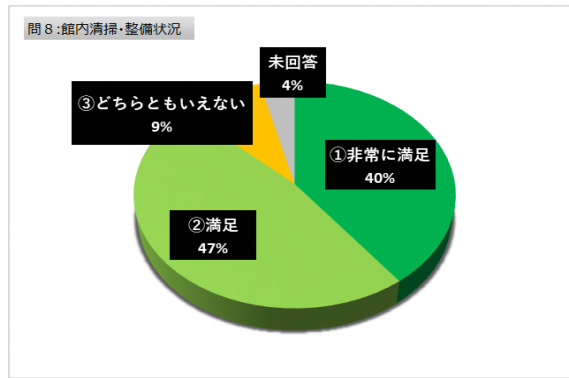
問6. 主にご利用されるお部屋・コーナー



問7. スタッフ対応に対する満足度



問8. 清掃状況、館内整備に対する満足度



問9. ご利用されているお部屋・コーナーに関する意見・要望

アンケート回答	地区センターからのご回答
・体育館が無料で使用出来る事、月々に新着図書がある事がとてもありがたいです。・プレイルームのピアノだけでも、使用可能になったら嬉しいです	・プレイルームのピアノ(キーボード)ご利用については検討致します。
①人数制限がわかりにくいです。 ②鉛筆を削っておいてほしいです。 ③利用規定の様なものを紙ベースでいただけると助かります。貼り出すなどするのも良いと思います。 ④以前から対応して下さっている受付の方はよいのですが、受付の人によって対応が異なり、とまどいます。利用ルールなど、一貫性のある対応をお願いします。	①人数制限は予約システムの ②確認が足りず申し訳ありません。 ③利用ガイドを受付にご用意してあります。スタッフにお声がけ下さい。 ④申し訳ありません。スタッフ内の情報共有を徹底致します。
そうじ機をコードレスにして欲しい	検討いたします
姿見をもう1台ほしいです(着付教室)	継続検討致します(保管場所の制約があり継続検討とさせていただきます)
譜面台の貸し出しが始まるといいのですが、コロナが収まってからでokです。	状況が落ち着きましたら、貸出再開予定です。
汗をかくので冬でも冷房があるとありがたいです。 使用前に床が砂っぽいことがあります。	部屋別に空調の切替が出来ないくみの為、冬場の冷房はむずかしいのが現状です。扇風機でしたら貸出可能です。 ご利用前後に窓開け換気を行っている影響もありません。申し訳ありません。
広々とした体育室で運動ができて本当にありがたいです。冬は暖房、夏は冷房のおかげで体温調整苦手な人も安心して走って息をきらして楽しめます。	ありがとうございます。換気の為、以前に比べ冷暖房が効きにくい場合があります。ご了承下さい。
今はむずかしいですが、譜面台の借し出しを再開してくれるとうれしいです。 掃除のマイベットのアルコールにしてください。	状況が落ち着きましたら、貸出再開予定です。 検討致します(マイベットの厚生省からコロナウイルス感染予防効果のある殺菌機能のある洗剤として認定されている洗剤です)
和室半分しか使っていないので、半額にしてほしい。	検討致します(現状、分割利用は行わない規定となっております)
フットサル用のゴール、四角がしっかりとしたモノに変えて欲しい(体重が掛かると倒れる可能性有る為)	検討致します。
鏡の指摘を受けますが、毎回帰りにチェックしてもらって帰るのですが、「前回、汚れてました・・・」と。 中会議室に鏡の両脇に鏡の追加が欲しい	申し訳ありません。 検討致します
・体育室に時計をもう一つ(反対側)追加設置してほしい。・コンセントが物がふさがれ使いづらい(物置・倉庫) バドミントン利用させて頂いています。照明、空調(風)などがプレーに大切です。利用時に調整をお願いすることがあるかと思います	体育室時計一検討致します ご遠慮なくスタッフにお申し出下さい。
図書棚の一番下は本を捜しにくいので、もう一段上までを使ってほしい。(目もわるいし腰もいまひとつ)	検討いたします
各部屋の定員はどのように決められているのか、知りたいです。	コロナ禍では、有効面積で規定の間隔をあけて入ることが出来る人数を定員としています
部屋の清掃モップを使用後、掃除機をかけるように指示されましたが、モップの替えシートをその都度、取り替えるようにしていただくことはできないでしょうか。	検討致します
蔵書内容が検索できるシステムがあれば幸いです	当館のホームページ上の「蔵書検索」から検索いただけます。来館の際は、スタッフがおしらせします。図書カウンターで申しつけ下さい。
早くカラオケが使えますように！	お使いいただける様になりましたら、カラオケ団体様にはご連絡させていただきます。
工芸室の流し、異物が入りどうしたものかと思ったことがありました。	遠慮なさらずスタッフにご連絡下さい。
小会議室の定員が8人になるといいなと思います。今ギリギリ6人で利用しているので。	申し訳ありません。密回避の為、当面は現在で定員とさせていただきます。
配水こうの漂白をお願いします	定期的に漂白(除菌)を行います。
会議室のストッパーが消耗したので交換して欲しい	中会議室のストッパーを交換致しました。
昨年は空調がきいて冬場は過ごしやすかったのですが、今年から節約でしょうか。寒く感じるようになりました。	コロナ禍で、有圧扇を使用して強制換気を行っている為、暖房が効きにくい状態となっております。ご了承下さい。
月1回でいいので土曜の午後①を団体利用にしてください	検討いたします。
その他、詳細は割愛させていただきますが、感謝の言葉、おほめの言葉をいただきました。(8件)	ありがとうございます。引き続き、スタッフ一同、気持ちよくご利用いただける様、努力してまいります

問10. 『自主事業』・『イベント』などの開催希望

アンケート回答	地区センターからのご回答
つるかさざりて利用させていただいていますが、なかなか、御部屋がとれなくて少々大変です。	お部屋定員が変更となり、ご迷惑をおかけしております。ご利用しやすい曜日など、ご相談下さい。
音楽のグループ(7人)で活動しているのですが、今年は中止ばかりで残念です。夏まつりなどが開催されるようになったら、参加したいです。	お申し出ありがとうございます。イベント開催時にはご利用団体に参加希望をお伺いさせていただきます。
短歌会	自主事業講座開催のご希望として承りました。検討致します。
コロナウイルスが落ちつき次第、1DAYトーナメントが有れば良いと思う。	フットサル団体ご利用者の館内トーナメント開催のご希望として承りました。検討致します。
骨盤矯正	自主事業講座開催のご希望として承りました。検討致します。
来年は「文化祭」ができるといいなあ。	形を変えて開催できないかも含め、検討致します。
大正琴の演奏	ミニコンサート開催のご希望として承りました。検討致します。
作品の展示を希望しましたが、コロナの様子をみてからにします。	ご希望は承っております。また、お声がけ下さい。
コロナがおさまれば色々考えたい	お待ちしております。
1日体育室を貸し切ったスポーツイベントなど。	検討致します。

問11. 地区センターへのご要望

アンケート回答	地区センターからのご回答
<p>・9:00~12:00の予約料金を支払っています。先日、9:00を1~2分過ぎてから入口が開錠しました。また、11:50には清掃を済ませ用具を返却しなくてはなりません。8:50に開錠し、9:00から利用開始できるように、用具返却は12:00になるとよいのですが。他施設も参考に見てはいかがでしょうか。</p> <p>・コロナ対応中はモップや雑巾も使い捨てにして欲しいです。</p> <p>・色々書きましたが、いつも利用させていただき感謝しております。一年間お世話になりました。来年もよろしく願います。</p>	<p>・入口の開錠が遅れ申し訳ありません。開館時間には入っていただけるように、徹底致します。</p> <p>・モップ・雑巾→モップシートについては、都度交換とするよう検討いたします。</p>
電話連絡がスムーズになるとうれしいです	回線が1本しかなくご迷惑をおかけしております。
貼紙が多すぎる。利用者にサービスを提供するのが仕事なのに、利用者を管理するのが仕事だと誤解している。動かした椅子を元へ戻すのはスタッフ	古い貼紙などは撤去してまいります。皆様が気持ちよくご利用いただける様、ひいた椅子をもとに戻すなど、ご協力いただければ幸いです。机の汚れなどお気づきになられた場合は、お手数ではありますがスタッフにお伝えください。
お掃除ロボット ルンバがあってもいいかと思います。	検討致します。
地域の情報を総合的に発信する。(ケアプラ、自治会、社協などと協同する)	ケアプラさんなども協働して地域活性化に寄与できるよう努めてまいります。
コロナ禍の中、人数制限、更衣室の利用時間がむずかしいです。複数のチームが重なった場合の指示をもらえると利用しやすいかと思います。	ご利用者間で調整が難しい場合は、スタッフに遠慮なくお声がけ下さい。
Wi-Fiを入れて、パソコンが使えるようにしてほしい。パソコンの持ち込みをしてもよいが。。。。	Free Wi-Fiの導入を検討しております。準備出来ましたら、館内掲示などでお知らせ致します。
殆どの事には満足しておりますし、ていねいに対応して下さいと感謝しております。申し上げづらいのですが、1人だけそうじをしても「やってないのでは」とそうじをさわって「あまりあたたかくない！」とか「窓を閉めて下さい」「あけておいて下さい」等の指示が借りた時と返す時で変わっていることが何度もあり、混乱してしまいます。	スタッフの教育不足申し訳ありません。引き続き、研修で接遇の改善を図ってまいります。
予約での支払いをネット上で出来るとありがたいです。	検討いたします。
いろいろな企画がもっとあれば利用者さんも増えると思います。	コロナ対応を行った上で、自主事業講座などを増やしてまいります。
その他、詳細は割愛させていただきますが、感謝や激励、おほめの言葉をいただきました。(10件)	ありがとうございます。引き続き、スタッフ一同、気持ちよくご利用いただける様、努力してまいります

21. 令和2度 職員研修実施実績

研修日	研修内容	対象者
5月30日	第一回研修 新型コロナ対応研修	職員、スタッフ
6月20日	新型コロナ対応研修(書面)	職員、スタッフ
7月8日	新型コロナ対応研修(書面)	職員、スタッフ
10月26日	第二回研修 ・個人情報保護対策研修 ・図書、接遇研修 ・避難訓練 ・コンプライアンス研修 ・館設備、備品取扱い研修	職員、スタッフ