

令和 3年 5月 12日

横浜市港北区長

一般財団法人こうほく区民施設協会  
理事長 飯山 精三

## 令和2年度 横浜市菊名コミュニティハウス 事業報告書

- 1 収支予算書兼決算書(別紙)
- 2 利用状況
- 3 自主事業報告書
- 4 施設管理計画・実績表
- 5 維持管理・保守点検実施状況
- 6 委託内容一覧
- 7 修繕一覧
- 8 備品一覧
- 9 苦情対応状況報告
- 10 サービス向上及び経費節減努力事項報告
- 11 自己評価表(別紙)
- 12 横浜市菊名コミュニティハウス委員会設置要綱(別紙)
- 13 横浜市菊名コミュニティハウス委員会名簿
- 14 横浜市菊名コミュニティハウス委員会及び利用者会議開催実績
- 15 横浜市菊名コミュニティハウス職員名簿
- 16 一般財団法人こうほく区民施設協会経理規程(別紙)
- 17 一般財団法人こうほく区民施設協会就業規程(別紙)
- 18 利用者からの意見聴取集計結果(別紙)
- 19 職員研修実績等

## 令和2年度 「菊名コミュニティハウス」 収支予算書兼決算書

(2020. 04. 01~2021. 03. 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)	執行率	説明
指定管理料	21,840,000		21,840,000	21,840,000	0	100.0%	横浜市より
利用料金収入	0		0		0	#DIV/0!	
自主事業（指定管理料充当の自主事業）収入			0		0	#DIV/0!	
自主事業収入	253,500		253,500	105,800	147,700	41.7%	
雑入	650,000	0	650,000	469,343	180,657	72.2%	
印刷代	200,000		200,000	82,086	117,914	41.0%	
自動販売機手数料	350,000		350,000	224,890	125,110	64.3%	
駐車場利用料金収入	0		0		0	#DIV/0!	
その他（広告ラック収入・預金利息）	100,000		100,000	162,367	62,367	162.4%	
<b>収入合計</b>	<b>22,743,500</b>	<b>0</b>	<b>22,743,500</b>	<b>22,415,143</b>	<b>328,357</b>	<b>98.6%</b>	
支出の部							
科目	当初予算額 (A)	補正額 (B)	予算現額 (C=A+B)	決算額 (D)	差引 (C-D)		説明
<b>人件費</b>	<b>13,627,000</b>	<b>0</b>	<b>13,627,000</b>	<b>13,240,193</b>	<b>386,807</b>	<b>97.2%</b>	
給与・賃金	12,100,000		12,100,000	11,665,959	434,041	96.4%	館長・副館長及び時給職員8名
社会保険料	1,160,000		1,160,000	1,113,235	46,765	96.0%	
通勤手当	215,000		215,000	319,630	104,630	148.7%	常勤職員・時給職員
健康診断費	20,000		20,000	19,369	631	96.8%	常勤職員
勤労者福祉共済掛金	12,000		12,000	12,000	0	100.0%	
退職給付引当金繰入額	120,000		120,000	110,000	10,000	91.7%	
<b>事務費</b>	<b>1,889,000</b>	<b>0</b>	<b>1,889,000</b>	<b>1,934,368</b>	<b>45,368</b>	<b>102.4%</b>	
旅費	10,000		10,000	3,302	6,698	33.0%	出張旅費
消耗品費	740,000		740,000	966,241	226,241	130.6%	事務消耗品費（図書購入費、会議賄費、職員研修費、手数料含む）
会議賄い費	0		0	0	0	#DIV/0!	
印刷製本費	0		0		0	#DIV/0!	
通信費	200,000		200,000	196,071	3,929	98.0%	電話代・郵送料等
使用料及び賃借料	32,000	0	32,000	32,400	400	101.3%	
横浜市への支払分	32,000		32,000	32,400	400	101.3%	目的外使用料等
その他			0		0	#DIV/0!	
備品購入費	100,000		100,000		100,000	0.0%	
図書購入費	0		0		0	#DIV/0!	
施設賠償責任保険	27,000		27,000	27,810	810	103.0%	
職員等研修費	0		0		0	#DIV/0!	
振込手数料	0		0		0	#DIV/0!	
リース料	750,000		750,000	698,544	51,456	93.1%	LED、印刷機、複合コピー機等
手数料	0		0		0	#DIV/0!	
地域協力費	30,000		30,000	10,000	20,000	33.3%	地域イベントの協力費等
<b>事業費</b>	<b>503,500</b>	<b>0</b>	<b>503,500</b>	<b>157,701</b>	<b>345,799</b>	<b>31.3%</b>	
自主事業（指定管理料充当の自主事業）費	250,000		250,000	51,901	198,099	20.8%	
自主事業費	253,500		253,500	105,800	147,700	41.7%	イベントの実施
<b>管理費</b>	<b>4,529,500</b>	<b>0</b>	<b>4,529,500</b>	<b>4,120,919</b>	<b>408,581</b>	<b>91.0%</b>	
光熱水費	1,500,000	0	1,500,000	1,224,371	275,629	81.6%	
電気料金	750,000		750,000	655,599	94,401	87.4%	
ガス料金	450,000		450,000	388,681	61,319	86.4%	
水道料金	300,000		300,000	180,091	119,909	60.0%	
清掃費	1,700,000		1,700,000	1,717,958	17,958	101.1%	日常・定期清掃費
修繕費	250,000		250,000	72,000	178,000	28.8%	
機械警備費	350,000		350,000	356,400	6,400	101.8%	AED含む
設備保全費	729,500	0	729,500	750,190	20,690	102.8%	
空調衛生設備保守	140,000		140,000	138,710	1,290	99.1%	
消防設備保守	22,000		22,000	22,000	0	100.0%	
電気設備保守	47,500		47,500	46,200	1,300	97.3%	
害虫駆除清掃保守	20,000		20,000	21,000	1,000	105.0%	
駐車場設備保全費	0		0		0	#DIV/0!	
その他保全費	500,000		500,000	522,280	22,280	104.5%	植木剪定費、設備総合巡視点検、水質検査
共益費			0		0	#DIV/0!	
<b>公租公課</b>	<b>1,494,500</b>	<b>0</b>	<b>1,494,500</b>	<b>1,024,100</b>	<b>470,400</b>	<b>68.5%</b>	
事業所税			0		0	#DIV/0!	
消費税	1,494,500		1,494,500	1,024,100	470,400	68.5%	
印紙税			0		0	#DIV/0!	
その他（ ）			0		0	#DIV/0!	
<b>事務経費（計算根拠を説明欄に記載）</b>	<b>700,000</b>	<b>0</b>	<b>700,000</b>	<b>1,642,000</b>	<b>942,000</b>	<b>234.6%</b>	
本部分	700,000		700,000	1,642,000	942,000	234.6%	労務・経理等の本部事務経費
当施設設分			0		0	#DIV/0!	
<b>二一ズ対応費</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>#DIV/0!</b>	
<b>支出合計</b>	<b>22,743,500</b>	<b>0</b>	<b>22,743,500</b>	<b>22,119,281</b>	<b>624,219</b>	<b>97.3%</b>	
<b>差引</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>295,862</b>	<b>295,862</b>	<b>#DIV/0!</b>	
自主事業費収入				105,800		#DIV/0!	
自主事業費支出				105,800		#DIV/0!	
自主事業収支				0		#DIV/0!	
管理許可・目的外使用許可収入				224,890		#DIV/0!	
管理許可・目的外使用許可支出				32,400		#DIV/0!	
管理許可・目的外使用許可収支				192,490		#DIV/0!	

## 令和2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	0			0											0	3,055	0%
5月	0			0											0	3,546	0%
6月	29	137	481	618	27	32	2	3	0	52	281	47	174	618	3,417	18%	
7月	30	387	756	1,143	30	53	26	102	28	151	388	105	260	1,143	3,930	29%	
8月	30	863	1,139	2,002	68	151	61	366	121	331	466	143	295	2,002	3,361	60%	
9月	29	917	1,251	2,168	112	178	57	380	147	284	520	157	333	2,168	3,504	62%	
上半期計	118	2,304	3,627	5,931	237	414	146	851	296	818	1,655	452	1,062	5,931	20,813	28%	
10月	29	1,169	1,441	2,610	123	201	56	493	168	397	634	186	352	2,610	3,811	68%	
11月	29	1,251	1,533	2,784	174	193	70	544	172	415	612	172	432	2,784	4,117	68%	
12月	27	1,078	1,311	2,389	130	160	83	499	112	342	564	145	354	2,389	3,760	64%	
1月	27	1,000	1,089	2,089	119	144	82	444	175	316	441	110	258	2,089	3,821	55%	
2月	27	1,214	1,211	2,425	124	193	100	564	176	425	484	122	237	2,425	3,983	61%	
3月	28	935	1,245	2,180	141	215	30	366	126	340	494	145	323	2,180	241	905%	
下半期計	167	6,647	7,830	14,477	811	1,106	421	2,910	929	2,235	3,229	880	1,956	14,477	19,733	73%	
年間合計	285	8,951	11,457	20,408	1,048	1,520	567	3,761	1,225	3,053	4,884	1,332	3,018	20,408	40,546	50%	

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				0			5
5月				0			5
6月	477	102	39	618			89
7月	821	254	68	1,143			440
8月	881	794	327	2,002			984
9月	1,553	516	99	2,168			952
上半期計	3,732	1,666	533	5,931	0	0	2,475
10月	1,898	591	121	2,610			936
11月	2,000	638	146	2,784			1,059
12月	1,687	584	118	2,389			969
1月	1,498	544	47	2,089			1,166
2月	1,743	609	73	2,425			1,096
3月	1,607	493	80	2,180			1,038
下半期計	10,433	3,459	585	14,477	0	0	6,264
年間合計	14,165	5,125	1,118	20,408	0	0	8,739

## 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)	
親子	きくなこみっこ	9月、10月、 11月、12月	4	11	41	12,000	0	12,000	無	0	3,000	3,000	4月、5月、6月、7月、8月、1月、2月、 3月コロナウイルスのため中止
親子	おはなしのへや	9月、10月、 11月、12月、 1月	5	12	71	17,500	0	17,500	無	0	3,500	3,500	4月、5月、6月、7月、2月、3月コロナ ウイルスのため中止(8月は元々お 休み)
親子	ひげじいの紙芝居	11月	1	13	8	0	0	0	無	0	0	0	5月、7月、9月、1月、3月コロナウイ ルスのため中止
小・中学生	港北こども学習会								無	0			港北こども学習会との共催 コロナウイルスのため休止
限定なし	菊名記念病院公開市民講座								無	0			菊名記念病院との共催 5月、7月、9月、11月、1月、3月コ ロナウイルスのため中止
成人	爽やか 木綿のぞうり作り			10					有	500			コロナウイルスのため中止
成人	マルセイユ石鹸を作る	10月	1	10	10	3,177	7,000	10,177	有	700	6,000	6,000	
小・中学生	ほっと菊名サロン第1弾 ビーズで作ろうバックチャーム			15					有	300			コロナウイルスのため中止
3歳以上の 未就学児と	フェルトのお弁当であそぼう			10組					有	500			コロナウイルスのため中止
成人	超絶美味しいコーヒー講座			16					無	0			コロナウイルスのため中止
4歳以上	ほっと菊名サロン第2弾 浴衣で菊名音頭			10					無	0			コロナウイルスのため中止
小学生以下	菊名コミハセタこどもまつり								無	0			コロナウイルスのため中止
小学生・ 60歳以上	ほっと菊名サロン第3弾 認知症予防講座 子どもと一緒に スリーA体操			各12					無	0			コロナウイルスのため中止
どなたでも	100倍楽しくなる7人制ラグビー 講座			25					有	200			コロナウイルスのため中止
成人	パラリンピック種目 ポッチャを体験しよう			10					有	300			コロナウイルスのため中止
成人	優しいスマホ講座①～⑤			各12					有	500			コロナウイルスのため中止
小学生	ほっと菊名サロン第4弾 ちびっこ認知症サポーター養成 講座			15					無	0			コロナウイルスのため中止

(様式5)

小学生	こども科学実験教室			10					有	500			コロナウィルスのため中止	
小学生	夏休みこどもクラフト工房 ～世界に一つだけの積み木～			10					有	500			コロナウィルスのため中止	
4歳以上 と保護者	ほっと菊名サロン第5弾 竹であそぼう			10組					有	500			コロナウィルスのため中止	
成人	芭蕉と俳諧「おくのほそ道」	10月	5	13	64	7,224	32,500	39,724	有	2,500	6,000	6,000		
小学生以上	フライパンで簡単パン作り			10					有	300			コロナウィルスのため中止	
小学生と 保護者	どうやって わが子を守りますか？			10組					有	600			コロナウィルスのため中止	
小学生以上	ほっと菊名サロン第6弾 港北区楽しいウォーキング			20					有	300			コロナウィルスのため中止	
成人	秋の園芸こけ玉作り	10月	1	13	13	6,000	20,800	26,800	有	1,600	6,000	6,000		
成人	羊毛で作るかわいい猫			各回10					有	2,000			コロナウィルスのため中止	
小学生以下	ハロウィンパーティ菊名			150					無	0			コロナウィルスのため中止	
小学校高 学年以上	ほっと菊名サロン第7弾 来年の干支「丑」			10					有	700			コロナウィルスのため中止	
どなたでも	菊名コミハ文化祭			400					無	0			コロナウィルスのため中止	
小学生以上	ほっと菊名サロン第8弾 本気でけん玉			20					有	100			コロナウィルスのため中止	
親子	クリスマスコンサート			40					無	0			コロナウィルスのため中止	
成人	迎春のフラワーアレンジメント	12月	1	13	13	6,000	45,500	51,500	有	3,500	6,000	6,000		
どなたでも	コミハ亭新春演芸会			50					無	0			コロナウィルスのため中止	
どなたでも	新春いきいき歩こう会			20					有	300			コロナウィルスのため中止	
親子	わくわく草花あそび			6組					有	100			コロナウィルスのため中止	
成人	ほっと菊名サロン第9弾 パーソナルカラー講座			12					有	500			コロナウィルスのため中止	
未就学児 と保護者	春のおたのしみ会			20組					無	0			コロナウィルスのため中止	
合 計				18		220	51,901	105,800	157,701	0	17,000	30,500	30,500	

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2年度 施設管理計画・実績表

項目	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	建築物定期点検	設備巡視点検	西田装美	1	9月						20									
	空調機保守点検及び冷暖房機器保守点検	中央監視装置点検(室外機点検)	東京ガス							4		7								
	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(毎月1回) 定期点検(年1回・3年1回随時)	西田装美	1	9月						20									
衛生管理	レジオネラ属菌検査	水質検査			運転開始 2~3週間後 8月															
	飲料水水質検査	水質検査	新日本検定協会	1	10月							29								
	ねずみ・昆虫等防除	調査	西田装美	1	6月			15												
建物等	消防用設備点検	定期点検	協和メンテナンス	2	4・10月	13						13								
	自動ドア点検	定期点検	寺岡オートドアシステム	4	4・7・10・2月	27			6			12			12					
	機械警備点検	機械警備	エーエフマネージメント		毎月															
清掃等	清掃業務	床清掃(洗浄・ワックス)	西田装美	2	6・12月			15						21						
		床清掃(剥離)	西田装美	2	6・12月			15						21						
		空調フィルター清掃	西田装美	2	6・12月			15						21						
		全館ガラス清掃	西田装美	2	8・2月					17						15				
	植栽剪定・草刈	除草、枯枝剪定、植栽剪定	横浜植木	2	7・9月				13					9						

## 令和2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	2年4月13日	消防設備点検	(株)協和メンテナンス	異常なし	
2	2年4月27日	自動ドア定期点検	寺岡オート・ドアシステム(株)	駆動Vベルト摩耗の 為交換。ハンガー レールに若干の凸凹 がある。	経過観察 (凸凹の状態を点検 の度に点検者が観察 する)
3	2年6月15日	床清掃(洗浄、ワックス、 剥離)、空調フィルター清 掃、ねずみ・昆虫等防除	西田装美(株)	実施	
4	2年7月6日	自動ドア定期点検	寺岡オート・ドアシステム(株)	ハンガーレールに若 干の凸凹がある。	経過観察 (凸凹の状態を点検 の度に点検者が観察 する)
5	2年7月13日	植栽剪定、草刈等	横浜植木(株)	実施	
6	2年8月4日 2年10月7日	空調機保守点検及び冷暖 房機器保守点検	東京ガス(株)	異常なし	
7	2年8月17日	全館窓ガラス清掃	西田装美(株)	実施	
8	2年9月20日	設備巡視点検 巡視点検	西田装美(株)	異常なし	
9	2年10月12日	自動ドア定期点検	寺岡オート・ドアシステム(株)	ハンガーレールに若 干の凸凹がある。	経過観察 (凸凹の状態を点検 の度に点検者が観察 する)
10	2年10月13日	消防設備点検	(株)協和メンテナンス	良	
11	2年10月19日	飲料水水質検査	新日本検定協会	良	
12	2年12月9日	植栽剪定、草刈等	横浜植木(株)	実施	

(様式7)

13	2年12月21日	床清掃(洗浄・ワックス)	西田装美(株)	実施	
14	2年12月21日	床清掃(剥離)	西田装美(株)	実施	
15	2年12月21日	空調フィルター清掃	西田装美(株)	実施	
16	3年1月12日	自動ドア定期点検	寺岡オート・ドアシステム(株)	ハンガーレールに若干の凸凹がある。	経過観察 (凸凹の状態を点検の度に点検者が観察する)
17	3年2月15日	全館窓ガラス清掃	西田装美(株)	実施	



## 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	機械警備	356,400	エーエフマネジメント(株)
2	2年7月、9月	植栽剪定・草刈 (草刈、低・中木2回、高木1回)	385,000	横浜植木(株)
3	2年4月1日～ 3年3月31日	日常清掃 (毎日、但し日は休み)	1,430,958	(株)アクア
4	2年4月1日～ 3年3月31日	自動ドア (年4回点検)	46,200	寺岡オート・ドアシステム(株)
5	2年4月1日～ 3年3月31日	設備総合巡視点検	128,700	西田装美(株)
6	2年4月1日～ 3年3月31日	消防点検 (年2回点検)	22,000	(株)協和メンテナンス
7	2年4月1日～ 3年3月31日	冷暖房 (年1回点検)	138,710	東京ガス(株)
8	2年4月1日～ 3年3月31日	年2回定期清掃(床、フィルター、窓) 年1回害虫駆除	308,000	西田装美(株)

(様式9)

施設名 横浜市菊名コミュニティハウス

### 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	3年1月9日	2階男子トイレ自動水栓交換工事	72,000	(株)ビルド
2	3年3月15日	アルミサッシ交換(事務室、玄関ホール)	横浜市で実施	(株)浅岡装飾 エーエフマネジメント (株)
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				

令和2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								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								





(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2年度 苦情対応状況報告

No.	年月日	内 容	対 応 結 果
1	2年4月9日	(新型コロナウイルスについての)緊急事態宣言が発令され外出を極力控える要請が出ている時期に職員が休館中の施設に出勤していることへの疑問と怖さを感じる。通勤する職員がウィルスを運ぶこともあり得る。今は完全な休館状態にし、晴れて開館していただきたい。(利用経験のある地域の匿名の方、電話)	ご意見を十分にお聴きし、区役所と本部に必ず伝える旨をご説明した。
2	2年12月1日	多目的室を利用している団体の複数人数がマスクを外して活動していた。怖くなって本も借りずに帰った。注意喚起してほしい。(個人利用の女性の方、電話)	徹底できていなかったこととお詫びした上で、今後ご利用者の皆さんに入館時の声掛けなどを徹底し、館内放送でもコロナ対策上のマナー協力を呼びかけることをお伝えした。 ただし、稀にマスク着用が困難な状況の方もいらっしゃることもお伝えした。

## 令和2年度 サービス向上及び経費節減努力事項報告

No.	実施時期	内 容	効 果
1	2年4月1日	【新型コロナウイルス感染症対策】 ・多目的室の抽選方法を一堂に集っての開催はやめて、電話での事前申込制(抽選は職員が厳正に行い、結果をHPで公開、電話でもお応えする形式)に変更して試験的に行ってみた	その後も抽選の受け付けなどの実施方法を改善しながら継続中。特にトラブルもなく大変好評である。
2	2年5月1日 ~31日	【新型コロナウイルス感染症対策】 ・2階図書コーナー窓内側に日除けも兼ねて、「おうちですごしましょう」「しっかり手を洗おう」の文字を外に向けて掲示した	緊急事態宣言発令による休館の期間、横浜線の乗客や通行する地域の皆さんへのメッセージとなった。
3	2年6月1日	<p>利用制限(多目的室のご利用のみできる)のある中での再開に向けて…</p> <p>【新型コロナウイルス感染症対策】 ◇施設職員について◇</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・出勤前に検温し平熱より1度以上高い場合は出勤を見合わせる。</li> <li>・通勤中、勤務中はマスクを着用する。</li> <li>・必要に応じてビニール手袋、フェイスシールドを使用する。(施設で支給)</li> <li>・自分専用の筆記用具を携帯する。</li> <li>・利用者さまとお話する場合は約2mの距離を保つ。</li> <li>・館内の共有部分の消毒作業を4時間内に最低1回実施する。</li> <li>・館内の窓を開け、換気扇は常時作動する。</li> <li>・電気システムのスイッチにビニールカバーを付け、消毒しやすくした。</li> </ul> <p>◇利用者さまへの対応◇</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「部屋の面積÷4=利用人数」のルールで多目的室の利用を再開した。</li> <li>・玄関受付カウンターと2階ホールに手指消毒用アルコールを設置した。</li> <li>・入館時に非接触型体温計で検温できるようにした。</li> <li>・受付の床に適切な距離を保つための印を付けた。</li> <li>・玄関での入館者と退館者の流れが分かれるようにした。</li> <li>・マスクを忘れた方などへの対応として不織布マスクを用意した。</li> <li>・多目的室利用後の消毒作業は主に利用団体をお願いする。(消毒用品は施設が用意)</li> <li>・利用後の床清掃は掃除機の使用を止め、排気の出ないモップクリーナーに変更した。</li> <li>・消毒が困難な物品の貸出は中止した。</li> <li>・3月までに予約を受け付けた図書のみ、窓口でお渡しする。(新たな予約、図書を閲覧することは出来ない)</li> <li>・図書について「返却は返却ポストへ」「飲食しながらの読書・唾液のついた指でのページめくりを止めていただく」などを記載した手紙を貸出時にお渡りする。</li> </ul>	<p>誰もが不安な気持ちでの再開なので、より分かりやすい表現で掲示物や説明の手紙を作ったことで、スムーズにご理解ご協力いただけた。また、外出自粛中のため電話での問い合わせが多いので、丁寧に伺いながらお話しすることで、来館できなくても地域のコミュニティハウスと繋がりが保てることを喜んでいただいた。</p>   

4	2年6月18日	<p>【新型コロナウイルス感染症対策】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・受付カウンターと事務所入り口にビニールシートとアクリル板で飛沫防止対策の仕切りを取り付けた。</li> </ul>	<p>利用者も職員も安心して受付時に対話ができるようになった。</p> 
5	2年7月1日	<p>【新型コロナウイルス感染症対策】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・多目的室の利用人数制限が通常の50%の人数に緩和した。</li> <li>・間隔を2m空けたうえで、軽運動・吹奏楽器使用(ハーモニカ)の団体が利用可能となった。</li> <li>・図書の貸出について、新着図書と小学生向けの課題図書に限っての貸出を開始する。(ただし電話での予約制)</li> </ul>	<p>課題図書は例年よりも貸出件数が少なかったが、「待っていました」との声をいただいた。</p>
6	2年7月15日	<p>【新型コロナウイルス感染症対策】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・間隔を2m空けたうえで、コーラス・ダンスの団体が利用可能になった。</li> <li>・個人利用である「学習室」「図書コーナー」の座席を通常の約半数にして再開した。</li> <li>・「神奈川県Lineコロナお知らせシステム」の登録の案内表示を館内複数箇所に掲示し、受付にて口頭でも案内をした。</li> </ul>	<p>「神奈川県コロナLineお知らせシステム」についてご存じない方がまだ多くいらしたので、口頭での説明が有効だった。</p> 
7	2年7月16日	<p>【新型コロナウイルス感染症対策】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・トイレ全個室に便座消毒剤を取り付けた。</li> </ul>	<p>職員による定期的な消毒だけでなく、利用者自身で利用前に消毒できるという安心感ができた。</p> 
8	2年9月	<p>事務所内ゴミ箱にセットしていたポリ袋に替えて使用済みの封筒をセットするようにした。</p>	<p>沢山あった大きめの使用済み封筒を活用でき、ゴミ袋の購入を減らすことができた</p>
9	2年10月1日	<p>【新型コロナウイルス感染症対策】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・多目的室の利用人数制限が解除され通常の数に戻った。(一部活動内容によって制限がある)</li> <li>・学習室と図書コーナーについては座席数を緩和した。(通常の75%程度)</li> <li>・予定していた自主事業については、講師と対策を確認の上再開した。</li> </ul>	<p>利用人数や活動内容の緩和にはいくつかの嬉しいという反応をいただいた。一方では、自主的にまだ活動を自粛する方々もいる様子。</p>
10	2年11月	<p>【新型コロナウイルス感染症対策】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・交流ロビーでの飲食はできない状態であったが、安全面を考慮しながら「1席のみ、最大20分間の入替制、使用後の消毒は職員がする…」などのルールとともに設置した。</li> </ul>	<p>外のベンチなどで食事をとっていた利用者から、寒くなってきたので助かったとの声があった。</p> 

(様式12)

11	2年11月～	<ul style="list-style-type: none"> <li>・2019年に桜を伐採した後、改めて桜の苗木を植えることになり、その種類を決める参考のために利用者の皆さんや地域の皆さんを対象に「菊名コミハ サクラ総選挙」を実施した。(直接・電話・ファックス・Twitterの4通りの投票方法で実施)</li> </ul>	投票総数234票。桜の伐採後淋しく感じていた方々がこの企画を通じて再び楽しさを感じていただけました様子だった。
12	2年12月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・学習室の利用が多く、満席となった時は、空いている多目的室があれば、その部屋を「臨時学習室」として開放することにした。(机1台に一人とし、間隔を開けるようにした)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・受験のシーズンとなり、多くの学生の利用者から「静かに集中して勉強できる」と喜ばれている。</li> </ul>
13	3年1月12日	<p><b>【新型コロナウイルス感染症対策】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・緊急事態宣言発令を受け、再び利用制限を強めた(平日の閉館時刻は午後8時・利用人数は50%まで)</li> <li>・閉館時刻が早まったので、閉館のお知らせ放送の回数を10分前の1回に加えて、20分前にも放送することにした。</li> </ul>	閉館のお知らせ放送を2回にしたことで、利用者さまが帰宅準備を慌てることも防げ、職員の閉館業務もスムーズにしているようだ。
14	3年3月21日	<p><b>【新型コロナウイルス感染症対策】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・2度の宣言延長の後、3月21日の宣言解除を受け、平日の閉館時刻を元に戻し、活動内容などへの制限は若干あるが緩和した。</li> <li>・閉館のお知らせの放送は引き続き2回行うことにした。</li> </ul>	宣言解除で制限が緩和され団体の利用が再び活発になる様子もあったが、一方では、「ウィルスの変異株」などのニュースを受けて、不安感を募らせ警戒をしている団体もある。

## 令和2年度 菊名コミュニティハウス委員会開催状況

## ■第1回

日時	2年6月17日(水)発送
場所	書面開催のため報告書を郵送しました
出席者 (送付先)	全委員に郵送
議題	報告事項 ①令和2年度 委員会名簿 ②令和元年度 事業報告 ③令和2年度 予算及び事業 ④その他 ・新型コロナウイルス感染による「緊急事態宣言」発令下での施設運営 ・指定管理期間延長について ・令和2年度 菊名コミュニティハウス職員体制
意見等	(各委員からファックスまたはメールで意見質問を受け付けた。) ① 中止になった上半期の自主事業を下半期に見直しをしないか、何ができるのか、どうすればよいのか、という考え方、情報共有など、より人と人とのコミュニケーションが必要だと感じます。 ⇒皆さまのご意見を参考にさせていただきながら、また、その時々で状況で判断して「できる事」を見出し、発信しながら運営してまいりたいと思います。

## ■第2回

日時	2年10月30日(金)午後1時20分～午後2時40分
場所	菊名コミュニティハウス 1F 多目的AB室
出席者	運営委員:10名 施設管理者:3名、港北区役所地域振興課:1名
議題	報告事項 ①令和2年度 運営状況中間報告 ②令和2年度 自主事業実施報告と今後の予定 ③コロナ禍における菊名コミュニティハウスの対応の状況 ④サクラの伐採後の植え替えについて ⑤職員の異動 ⑥その他
意見等	① 受付の検温でもし熱がでていたらお帰りくださいとなるのか。もし、コロナ陽性の場合、熱を測った人が濃厚接触者になるのではないのでしょうか。 ⇒完全な拒否は出来ませんのでご本人の様子を見て判断し、ご帰宅を促すという対応をしています。また職員は必要に応じて、マスクにプラスしてフェイスシールドなどを着用して対応しています。 ② サクラ植替えについて違う桜を植えれば咲く時期が違うので長期間桜を楽しめるのではないのでしょうか。 ⇒専門家にその点も相談をしたいと思います。 ③ 団体が部屋を利用する際のPCの貸し出しは可能ですか。 ⇒検討いたします。



## ■第3回

日時	3年3月17日(火)発送
場所	書面開催のため報告書を郵送しました
出席者	全委員に郵送
議題	<p>報告事項</p> <p>①令和2年度 運営状況中間報告</p> <p>②令和2年度 利用者アンケート結果</p> <p>③令和2年度 自主事業実施状況(10月～2月)</p> <p>④令和3年度 事業計画など</p> <p>⑤その他</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナ禍における菊名コミュニティハウスの対応の状況(10月～2月)</li> <li>・「2020ふるさと港北ふれあいまつり」オンライン版に参加</li> <li>・サクラの伐採後の植え替えについて</li> <li>・第4期指定管理について</li> </ul>
意見等	<p>(各委員からファックスまたはメールで意見質問を受け付けた。)</p> <p>① 菊名コミハ情報、菊名北町ホームページも活用いただき、広報活動してください。 ⇒毎月末に広報記事となる情報を提供させていただきます。</p> <p>② 新年度イベント予定「きくなちびっこ探検隊(仮タイトル)」町内会として、企画実行頑張りましょう。</p> <p>③ 利用者アンケート報告が告知されていれば結構です。 ⇒施設内ではロビーに掲示、ホームページでは報告記事を新着情報で1月より掲載中です。</p> <p>④ 今年こそはたくさんの方と楽しく活動ができますように。文化祭は開催したいですね。 ⇒3密を避けながらも実施できるように、安心安全の工夫をしながら、文化祭も開催の方向でまいります。</p> <p>⑤ 2020年度はコロナ禍でご苦勞の多い1年間だったと思います。2021年度も同じ状況が続くと予想されますが、事業計画は地域の住民を対象とした内容に工夫が感じられ、コミュニティハウスとしての役割を十分に果たせることと、期待しています。 ⇒利用者さまと職員の安全を重視しながら、できる事を具体化しながら取り組むようにします。</p>

## 令和2年度 利用者会議開催状況

## ■月例利用者会議

日時	3密を避けるために、利用者代表が集まることは4月から中止。利用者アンケートは12月実施予定。
場所	
出席者	
議題	
意見等	

## ■文化祭調整会議

日時	文化祭中止のため会議は未開催。
場所	
出席者	
議題	
意見等	

## 令和元年度 菊名コミュニティハウス職員研修実施記録

	実施年月日	実施内容	対象者	参加者	備考
1	2年6月15日	個人情報取扱研修	館長を講師とし、 副館長・スタッフ全員	副館長 スタッフ8名	受講者は署名 し市長に提出
2	2年6月15日	接遇研修 (電話対応・利用者さまか らのお問合せ対応)	館長を講師とし、 副館長・スタッフ全員	館長 副館長 スタッフ8名	
3	2年8月17日	防災研修 (地震発生を想定した避 難訓練 ・AED装置の使用方法)	館長を講師とし、 副館長・スタッフ全員	館長 副館長 スタッフ8名	
4	2年10月16日	協会主催接遇研修	令和2年度新採用職員 及び未修者	スタッフ6名	クレーム対応
5	2年11月16日	人権擁護研修	館長を講師とし、 副館長・スタッフ全員	副館長 スタッフ8名	新型コロナ ウイルス感染 症に関する人 権への配慮に ついて
6	3年3月11日	協会主催 新採用スタッフ研修	令和3年度採用スタッフ全員	新採用スタッ フ2名	
7	令和3年3月24日～ 3月31日(内2日間)	新採用スタッフ実務研修	令和3年度採用スタッフ全員	新採用スタッ フ2名	

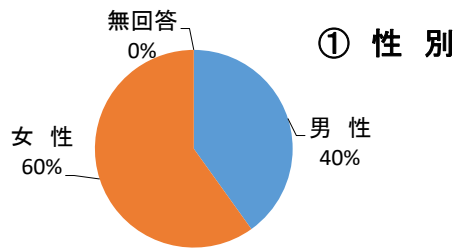
# 2020年度 菊名コミュニティハウス利用者アンケート報告(統計)

実施期間:2020年12月1日~12月12日 配布枚数:200枚 回収枚数:197枚(98%)

【ご利用者さまについて】

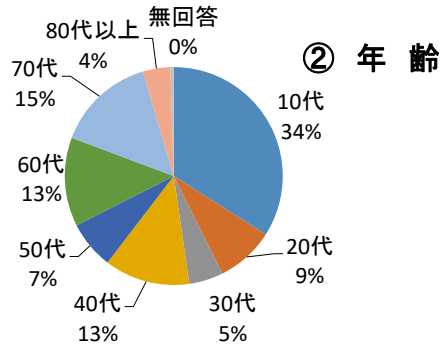
質問1 性別

男性	79
女性	118
無回答	0
合計	197



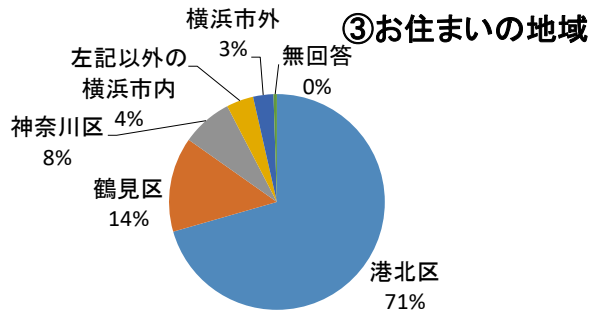
質問2 年齢

10代	67
20代	17
30代	10
40代	25
50代	14
60代	26
70代	29
80代以上	8
無回答	1
合計	197



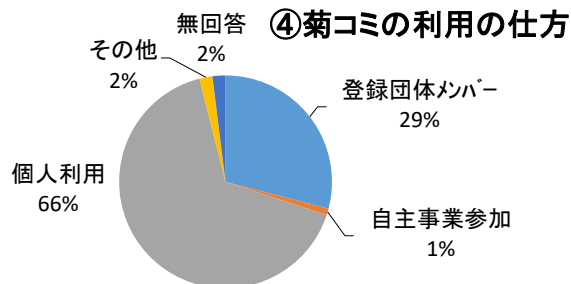
質問3 お住まいの地域

港北区	139
鶴見区	28
神奈川区	15
左記以外の横浜市内	8
横浜市外	6
無回答	1
合計	197



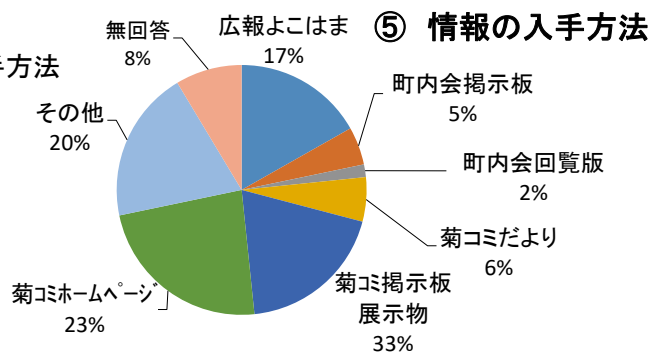
質問4 菊コミの利用の仕方(複数回答有)

登録団体メンバー	59
自主事業参加	2
個人利用	134
その他	4
無回答	4
合計	203



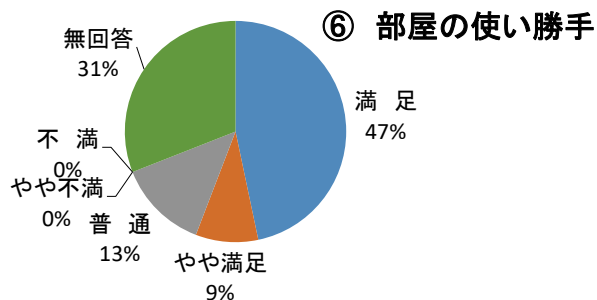
質問5 菊コミのイベントや図書の情報の入手方法

広報よこはま	41
町内会掲示板	12
町内会回覧版	4
菊コミだより	14
菊コミ掲示板・展示物	47
菊コミホームページ	57
その他	48
無回答	21
合計	244



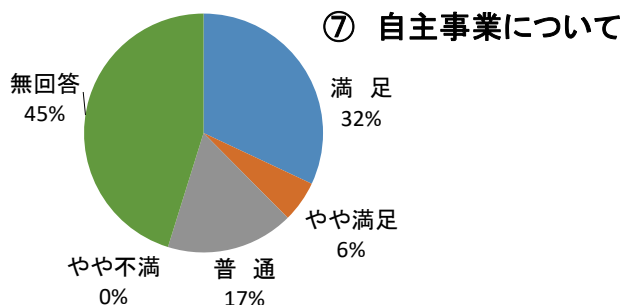
質問 6 多目的室や学習室などの使い勝手  
(申込方法や部屋のレイアウトなど)

満 足	92
やや満足	18
普 通	26
やや不満	0
不 満	0
無回答	61
合計	197



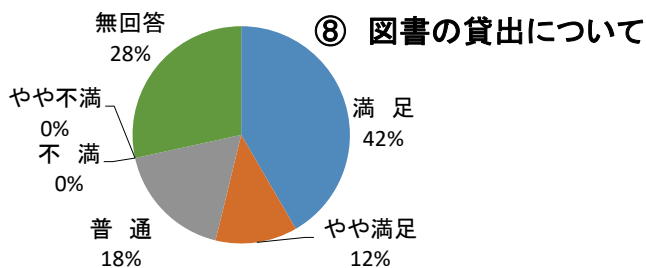
質問 7 自主事業について

満 足	63
やや満足	11
普 通	34
やや不満	0
不 満	0
無回答	89
合計	197



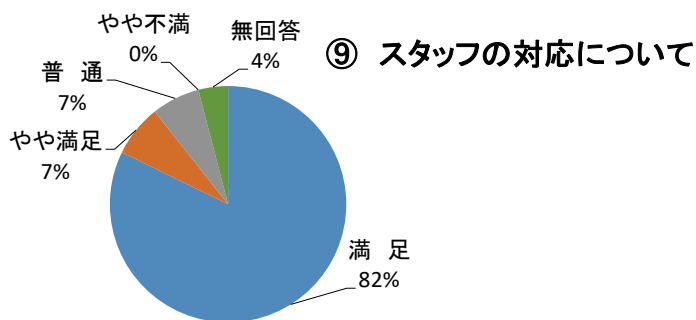
質問 8 図書の貸出について

満 足	82
やや満足	24
普 通	35
やや不満	0
不 満	0
無回答	56
合計	197



質問 9 スタッフの対応について


満 足	162
やや満足	14
普 通	13
やや不満	0
不 満	0
無回答	8
合計	197



# 2020年度 菊名コミュニティハウス利用者アンケート報告(ご意見)

実施期間: 2020年12月1日～12月28日 配布枚数: 200枚 回収枚数: 197枚 (98%)

大変多くのご意見をいただきありがとうございました。  
みなさまからのコメントへの施設からの回答をここに合わせてお伝えいたします。

項目	ご意見	回答
《図書》	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本の予算をもう少し増やしてほしい。</li> <li>・読みたい本が多くあるのだが、新刊が少なく、その点が残念だ。</li> <li>・文芸作品が1ヶ月に10冊以下しかない。</li> <li>・新刊をもっと増やしてほしい。(同様のご意見が複数)</li> </ul>	<p>毎月の図書の購入には(一般書と児童書あわせて)約2万円を充てています。修理費などにも大変費用がかかる状況の中ですので、いろいろな工夫が必要となっています。なるべく多くの本が購入できるように「買換え」の本などは中古本で探しています。また、ある程度限定されてしまいますが、寄贈本も受け入れるようにしています。今後も引き続き、さらに工夫をしながら1冊でも多くの本をご提供できるようにしたいです。</p>
	図書検索の機械又は冊子等を希望。	<p>利用者様ご自身での検索は「横浜市地区センター蔵書検索」をお勧めいたします。あとは、本のタイトル、または作家名などで窓口でスタッフが検索させていただきますので、気軽にお声がけください。</p>  <p>横浜市地区センター蔵書検索 QRコード</p>
	雑誌関係を増やして欲しい。	例えばどのような雑誌をご希望されていらっしゃるか、ご意見をお聞きしたいと思います。
	新刊が月の1日の朝に来ても手に入らない。	申し訳ありません。事前に購入リクエストを出された方がいらっしゃる本については、購入が決まった段階で予約にしています。そのため、予約者がいる場合は配架されていないことがあります。ご希望の新刊本につきましては、事前に購入希望を出されることをお勧めします。
	図書新着情報について「メール会員」にメールで毎月連絡、配信されるサービスがあると、菊コミ掲示板を見ずとも立ち寄り、気に入っている本を借りにいこうという人(特に遠方の方)には、有用かと思う。	<p>ご提案をありがとうございます。ぜひ参考にさせていただきたいと思っております。現在の所では、菊名コミュニティハウスHP「図書」のページで新着図書のリストを見ただけです。</p>  <p>菊名コミHP図書 QRコード</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・希望する図書を揃えて戴けるので大満足。</li> <li>・購入希望をだすことができる点が嬉しい。スタッフの方もあたたかく、本をあまり読まなかった子供が、こちらで好きな本を借りたことをきっかけにたくさん本を読むようになり、感謝している。</li> <li>・図書購入希望、夜遅くまでの開館など大変ありがたく便利。</li> </ul>	<p>うれしいお言葉の数々、ありがとうございます。みなさんの読書欲を満たすお手伝いをし、今まであまり本に興味がなかった方々も気軽に本を手に取りたくくなるような、そんな図書室になるよう努力したいと思います。</p>
《設備》	2階図書室のPC用電源コードの長さが短いので、十分長くしてほしい。	ご不便をおかけして申し訳ありませんでした。長いコードを用意いたします。
	飛沫防止パーテーションの設置。	現在、向い合せになる場所や、マスクを外す可能性のある場所に設置してあります。他に気になる場所がございましたらどうかお知らせください。前向きに対処させていただきます。
	パソコン用電源コンセントの設置。 学習室に充電のできる設備を希望。	現在、2階の図書コーナー窓際の席がPCの電源コンセント使用可能な場所になっています。みなさまには、十分な充電をされた上でのご来館のご協力をお願いいたします。
	席数を増やして欲しい。	単純に広さの問題からも難しい事だと思っています。緊急事態宣言発令中では通常の半数(20席)となっていますが、満席となった時に、多目的室のご利用予約が無い場合は、臨時学習室として対応しております。

項目	ご意見	回答
《 学習室 》	パソコン用机が少ない。	学習室の横浜線側のスペースがPCや電卓などを使う方用の席です。二つに区切られているのは、キーを打つ音などから、PCや電卓を使用しない方々を離す意味があるのです。緊急事態宣言下の利用制限が解除されて席数が元に戻るよう願うばかりです。
	最近、自習室でおしゃべりする人が多い気がする。	「私語は慎んで」のボードの通りですので、気になる程の時には受付におっしゃってください。密やかに当該の方にご注意させていただきます。
	椅子が悪い。	予算の関係でなかなか椅子などの買替ができずにいます。なお、座り心地に関しましては、個人差もございますので寛容なお気持ちでご利用いただけますと助かります。
《 スタッフ 》	<ul style="list-style-type: none"> <li>・いつも優しい。感謝している。</li> <li>・皆さん感じの良い方ばかり。これからもよろしく。</li> <li>・スタッフがとても親切でいつも気持ちよく使っている。</li> <li>・いつも私達の声に耳を傾けてくれている。このようなコロナ禍だが、利用者の顔をみての対応に感謝している。</li> <li>・忘れ物をした時の対応に深く感謝。</li> <li>・いつも細やかな配慮をありがとう。気持ちよく利用している。</li> <li>・毎回どの方も(新人の方～ベテラン、館長迄)完璧な対応でありがたい。いつか働きたいとさえ思う。コロナ対策で苦労が要った事だろう。市民が安心して使える環境づくりをありがとう！</li> <li>・丁寧、親切な対応で、大変利用しやすい。</li> </ul>	<p>うれしいお言葉の数々、ありがとうございます。</p> <p>皆さまからの言葉に励まされ、スタッフの働く意欲にもつながっております。菊名コミュニティハウスのモットー「笑顔とおもいやり」を胸に、利用者の皆さんの立場になりながら、より安心して、気持ちよく過ごしていただけますよう、頑張っております。</p>
《 その他 》	強いて言えば、閉まる時間をもう少し延ばしてほしい。	平日は夜9時、日曜祝休日は夕方5時が閉館時刻ですが、これらは横浜市として決められた時刻でございますので施設で変更はできないのが現状です。
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・部屋の抽選後日の追加申込などによる部屋申込現況も室ごとの表ではなく、抽選結果一覧表を部屋予約現況一覧表として表示して欲しい。</li> <li>・統一した現況予約状況一覧表(抽選後+空室申込)を希望。</li> </ul>	申し訳ないのですが、現在のところ、ホームページの設定の変更が出来ません。次に変更する時にはぜひご意見を活かさせていただきたいと思います。
	金曜日午前中の自主事業が多いように思う。	金曜日の午前中に行っているのは、自主事業ではなく、福祉的内容の複数の共催事業です。まずは調整や変更が可能であるかを調べてみます。
	部屋の予約方法がすべて電話申込で処理されるようになったのが、大変便利で助かっている。	そのように受け止めてくださりありがとうございます。今後、聞き間違いなど無いように気を付けながら進めてまいりたいと思っています。

たくさんの貴重なご意見をありがとうございました。  
 嬉しいお褒めのお言葉もたくさんいただき全職員の大きな励みとなりました。ありがとうございます。  
 今後も皆さまのご意見を参考にさせていただきながら「愛されるコミハ」に育ててまいりたいと思います。  
 菊名コミュニティハウス 館長

令和2年度 菊名コミュニティハウス自己評価表

目標設定の視点	計画内容及び運営目標	計画内容及び運営目標に対する実績	今後の取組(改善計画)	自己評価
利用者サービス	より魅力的で分かりやすい蔵書の紹介。	6月～9月に古い蔵書の整理をし、10月～図書の配架場所の見直しをし、より子どもたちが本を手に取りやすいように、児童向けの読み物と幼児向けの絵本は1階に配架した。 また、書棚の表記を新たに見やすい文字や色使いで作り直した。	借りた本の読後感想を集め(承諾をいただき)掲示や、テーマを決めての隠れた蔵書紹介展示コーナーを作る。	A
業務運営	芝生広場などをより有効利用し、地域の皆さんの憩いの場として充実させる。	・桜の植え替えに向けて港北区役所と共同で「サクラ総選挙」を実施し、200名以上の方に投票をしていたいただき、注目していただくきっかけ作りになった。新しい苗木を2月12日に植樹し、ホームページや施設内外に掲示物で画像と共にお知らせをした。また、その苗木に3月には花が咲いたのでその様子を「菊名コミハ サクラ情報」としてホームページで紹介した。 ・大豆戸地域ケアプラザ主催「みんなでラジオ体操」に芝生広場を会場として提供。予想以上の参加者数だったため菊名町公園に急遽変更となった。が、菊名コミュニティハウスを訪れるきっかけにつながった。	引き続きサクラ情報だけでなく、他の樹木や草花の情報もSNSやHP、掲示物などを使いながら、広場の情報として発信し盛り上げていきたい。 風通しの良い屋外での企画を実施する。	A
	会員減少の登録団体への支援をする。	新型コロナウイルス感染症を懸念して、活動を自粛する団体が増え、会員増員の声は現在減っている。 会の存続を支援するために施設からの情報発信と、団体からの声を積極的に聴くように昨年以上に会話を多くしている。 on-lineでの利用を前提とした空手の団体の登録を受け入れた。	コロナ禍の中でも活動が継続できる方法などを見つけ出し施設としてできる事(登録団体のZoom配信での活動など)を提案・サポートしていく。 例えば、スマホやタブレットの基礎講座を少人数で複数回開催し、zoom配信の体験をするなどしてオンラインの活用をより身近なものにして活動の幅を広げることに繋げてもらう。	B

様式 13

	さらなるネット環境整備をすすめる。	港北区主催オンライン版「ふるさと港北ふれあいまつり」にYouTubeを使って参加した。 Twitterでサクラ総選挙の投票をできるようにした。 職員が地域コミュニティのオンラインイベントに参加し実際に体験して受け手側の課題や可能性を探り次の段階へ近づいた。	YouTubeやZoom配信などを使った事業(文化祭など)を実施するため、職員の技術の向上や、施設のネット環境の強化などが必要。	A
業務運営	幅広い年齢層の来館者を増やすため、各世代層に特化した事業を企画する。	ほとんどの事業がコロナの影響で中止となってしまったが、実施できる事業についてはより安全に開催できるよう対策をとり、参加人数や部屋の変更などもしたうえで開催した。 また、屋外での事業を新たに加えるようにした。(高齢者向けの「寺社巡り散歩」、親子には早春の「自然あそび」)しかし、その後感染者数増加に伴い、屋外での企画も、講師との話し合いにより安全第一を考え実施は止めようということになった。	「できないから止める」のではなく、「どうすればできるのか」を考える。この1年間の経験を生かすことがチャンスと捉える。 ネット環境を強化して来館せずとも参加できるような事業を始める。 会場を分けて、あるいは日程を分けて、参加者を分散して開催するなどの方法。	B
	イベントと一緒に企画・実施するなど、地域団体との協働をさらに進める。	予定していたいくつかの企画はコロナ感染拡大防止のために中止にした。特に、子ども向け事業として、二つの町内会や菊名地区センターとの連携事業を計画したがやむを得ず中止とした。 そんな中で、港北区主催オンライン版「ふるさと港北ふれあいまつり」に施設として参加し、施設紹介動画を100人以上の方が見てくださったことは大きな収穫だった。	多くの町内会や施設でイベントが中止となっており一堂に会することができない時ではあるが、直接コンタクトをとり、多くの地域団体と繋がって努力をする。たとえ企画がコロナのために成立しなかったとしても、同じ地域で顔の見える関係を築いていくことが重要な事。	B
	子どもたちの読書を推進する。	今まで2階に配架していた児童用の読み物を1階に移動し、頻繁に目に触れ気軽に手に取れるようにした。 また、季節に合った絵本を目立つ場所に置いてお勧めしている。児童書と絵本の貸出数が増加傾向になってきた。(前年度比・11月～2月約10%増・前年度3月は休館)	タイムリーなテーマや人を決めて関連した本を紹介するコーナーを作り本への興味を沸かせるきっかけをつくる。(TVなどで話題のテーマなどをピックアップする)	A



様式 13

職員育成	職員全員に研修（接遇・人権・防災・衛生）の実施。	<p>協会主催で接遇研修を、施設内で人権研修と防災避難訓練をスタッフ全員で既に実施済。</p> <p>衛生については、新型コロナウイルス感染症対策の一環として6月の休館明けから随時、有効な方法と頻度などについて伝え実施している。また、利用者さまのためにも、自分たちの健康管理が大変重要であることを伝えた。</p> <p>その他、各自が体験した事案を「引継ぎノート」などを利用して常に全員で共有し、利用者さまに寄り添い、不愉快なことがないように努めた。利用者アンケートでの回答の、スタッフへの不満・やや不満は0%で、満足・やや満足は約90%だった。そして苦情などの発生は無かった。</p>	<p>接遇については研修のみではなく、日々の業務で起こった案を皆が共有することで学んでいく。</p> <p>新型コロナウイルスのみならずその他のウィルス対策も見据え、衛生について更に徹底した研修を実施する。</p>	A
	半数以上のスタッフが入れ替わるため、確実に丁寧な新人指導を行う。	<p>通常とは異なったスタートだった今年度、スタッフたちの勤務のスタート時（6月）は利用者が少ない状況であったため、じっくりと細かな指導ができた。その半面、ルールや作業内容の変更が相次いだため、徹底するには苦労があった。</p> <p>「with コロナ」の状況が続き、利用者さまへの協力のお願いや、利用制限の説明方法も日々改善されていた。</p> <p>11月の休館日にスタッフ全員で（3密にならぬように）図書の配架場所の移動作業を行い、普段は組まないスタッフ同士での共同作業を通して連帯感を持つことができた。</p>	<p>今後も「with コロナ」を想定した館内の消毒作業の方法や来館者対応の指導を行っていきたい。</p> <p>全スタッフで力を合わせて行うような大きなイベントが中止となったので、他の作業などで全スタッフが共同で行う場面を作り連帯感や達成感を強めたい。</p>	A
財 務	購入図書をより安価で入手し新着本の冊数を多くする。	<p>古本で供給するなど節約し、昨年度に比べて各月1～5冊ほど多く利用者の希望本を受け入れている。破損が激しい絵本は寄贈本も受け入れるようにしている。（受入不可の場合もあるので事前にお伝えしている）</p>	<p>引き続き「絵本の寄贈の受入」「古本・新古本での購入」を続けることとあわせて「横浜市立図書館資料再活用事業」を利用する。</p>	A

様式 13

	裏紙の再利用など経費節減を徹底。	新人スタッフたちにも浸透している。裏紙として使用不可の内容の物もあることも伝えて注意喚起している。	引き続き徹底していきたい。	A
	節電タイプの機器を選んで設置。	機器の買替え・新規購入のタイミングがなかった。		-
	自販機の売り上げアップ。	利用者の声を各業者に伝えている。 施設の利用者層を業者に伝えるようにして、ニーズを予想してもらうようにしている。 自販機本体や周辺をきれいに保つようしている。 (溢れそうになった時には業者に連絡を入れ、間に合わない時には施設で片づけるようにし、自販機の空き缶・空きボトル入れが溢れる事は無くなり清潔感が増した。) ただし施設の利用制限が続く中で、売り上げアップにまでは至らなかった。	業者の協力の下、商品リストから人気投票などで選び利用者のリクエストに応える。	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				

《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