

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、レクレーション、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>三期目の指定管理を受託した平成28年度から令和元年度の4年間の平均は82%でしたが、令和2年度はコロナ禍による休館や利用制限の影響で上半期は48.5%でした。</p> <p>令和3年度については、コロナ禍の影響が継続するもとで、制限の中で最大限努力します。</p> <p>② 利用料金収入</p> <p>令和3年度については、コロナ禍の影響が継続することを前提とし、2年度の実績を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、レクレーション、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>R3年度稼働率 68・5%</p> <p>(料理室は漏水により7・8・9月は利用停止、コロナによる利用停止)</p> <p>参考 R3年度来館者数 28,515人 (R2 16,720人 70.5%増)</p> <p>② 利用料金収入</p> <p>R3 予算 3,454,000円 R3 決算 3,588,660円 (R2比 1,408,330円増)</p> <p>R2 決算 2,180,330円</p> <p>参考 R3/4/20から8/1 まん延防止等重点措置(開館時間の短縮、人数制限)</p> <p>R3/8/2から9/30 緊急辞退宣言(開館時間の短縮、人数制限、新規予約停止・自主事停止)</p> <p>R4/1/21から3/21 まん延防止等重点措置(人数制限)</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。各班は午前・午後・夜間の区分毎に1名を配置します。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」ものと定め、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。

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9名（運営スタッフ6名、作業スタッフ2名）を配置しました。なお、国の緊急雇用事業の一環として、スタッフ1名の雇用を行いました。

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	7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。緊急雇用は1月15日程度とし、主にコロナ感染症対策の消毒や案内に従事した。緊急事態宣言及びまん延防止等重点措置に伴い、開館時間の短縮や新規予約停止にともない、勤務時間を柔軟に対応するとともに、一部休業補償も行った。なお、スタッフ1名が退職のため、採用については11月に採用委員会を設置し、公募により複数審査委員で選考した。

(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」ものと定め、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（1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、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。
- ・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や「地区センターは利用者のものである」という館長憲章を理解し、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。対応で気に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。

- ・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。
- ・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、個人情報保護の点検はできていませんでした。（全体概要の研修は実施したものの、チェック表まで確認できていませんでした。）
- ・個人情報の保護に関して疑念及び問題が生じた事件はありませんでした。

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5・29日実施）

③ 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、年3回スタッフミーティングを実施し（5月9日、9月12日、1月10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。

④ 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（1月10日）において基本的な取扱いについて研修を行いました。

⑤ 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。動画での研修は可能と思われるため、館独自でも研修する方法を考えるべきでした。

⑥ 人権研修

スタッフミーティング（1月10日）で「障害者差別解消法」を踏まえた、障がい者への配慮事項について学び、業務に取り組む中で配慮に気を付け行動することを確認しました。

(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はコロナ禍でもあり実施されませんでした。注意事項を回覧することとなりました。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） なお、ビル全体の消防訓練はコロナ禍のため行われませんでした。
- ・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。

- ・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、コロナ禍のため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 R4/1/17)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。

(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・いす、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。また実施時期については、感染が拡大している時期をさけて行いました。
- ③ 部屋の人数制限は、緊急事態宣言及びまん延防止期間中は、通常定員の半分とし、感染の状況を見ながら定員を通常に戻しました。ただし、集会室は元々100名ではあるが、有効面積から考えてソーシャルディスタンス1mも取れないので、50名が限界と考えられ、制限を継続し、またロビーが密になることを避けるため、囲碁・将棋は禁止しました。

<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。ホームページは2年度にリニューアルし、ウェブアクセシビリティ方針を策定して、障害のある方や高齢者にも利用しやすく改善しました。</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>(1) 地域との連携に関する計画について</p> <p>ア ・自治会町内会の定例会の開催（コロナにより中止もあり）</p> <p>・野毛大道芸は、街中での大規模開催ではなく、地区センターの協力はできませんでした。</p> <p>イ ・中区と連携を図りながら子育て支援事業実施</p> <p>・地域の「ふれあい給食」は、コロナ禍で開催されず、協力できませんでした。</p> <p>・様々な団体のサークル活動の場として、利用されているが、中区民以外の利用が多く、地域の皆様 に使っていただくための方策を探っていく必要があります。</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・高校生等が利用した。ただし、コロナ禍の中で囲碁・将棋を開放することはできなかった。部屋の室内で行う囲碁・将棋の場を試行的に設けたものの希望者はいなかった。</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しました。</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をお知らせしました。トップページに情報を集約したが、検索方法により変更前の表示が出てお客様よりわかりにくいとご意見いただきました。</p> <p>② 地区センター便り（年4回発行） 自治会・町内会の会議が中止されることもあったため、周知はできていませんでした。</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われたが、今後改善の取組みが必要です。</p>

イ 部屋の使い方の工夫（多目的利用の推進）

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。また、和室について演劇や少人数の楽器演奏などにも使えるよう、引き戸の防音性を高めて利用用途を拡大していきます。

(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/m²/時間（料理室5.3円/m²/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 m ²	単価 円/ m ² ・時間	利用料金（円）							
			1時間 当たり	午前・午後①・夜間		午後②				
				通常申込	当日申込	平日・土曜		日・祝		
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。

イ 部屋の使い方の工夫（多目的利用の推進）

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。

(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/m²/時間（料理室5.3円/m²/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 13団体<5割減免 6団体 10割減免 7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 m ²	単価 円/ m ² ・時間	利用料金（円）							
			1時間 当たり	午前・午後①・夜間		午後②				
				通常申込	当日申込	平日・土曜		日・祝		
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 例年9月ごろに利用者会議を設定していましたが、緊急事態宣言等により、開催を中止。

イ アンケート調査 5月実施 集計数154 集計結果は館内に表示

① 感染症対策 満足・やや満足9割以上 ②職員対応 満足・やや満足9割以上

③ 予約方法 WEB希望 約4割 ④自主事業 参加したことがない約8割

ご意見 ・終了15分前の退出は考えていただきたい。

- ・電話予約がとりにくい。WEB予約は早急に検討してほしい。
- ・WEBではなく、地元の方が利用しやすい方法を希望する。
- ・自主事業でどんなことをいるのかわからない。他

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。

(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予約システムの検討を行います。

ウ ・ご意見箱 1件

・自治会等の地域の声は地域連絡会で聞くとありますが、2回(9月・3月)ともコロナ禍で書面開催となったことから、直接ご意見を聞く機会とはならなかった。

アンケート結果等を踏まえ、令和4年にはWEB予約の検討を行います。また、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。

予算 1,151千円 決算 1,217千円

使途 ・換気対策の網戸取付 ・防災折り畳みスロープ ・ベビーキープ交換
・料理室建具新設 ・WIFI工事 ・プロジェクター及びラジカセ更新
・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(12/12)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(101団体)

(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。

→・人権研修(1月)を実施し、「障害者差別解消法」の配慮義務について学びました。

・災害時に車いすに乗った方が避難できるようスロープを購入しました。

・協会が接遇研修を実施し(11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た。要望のあったWEB予約の検討を進めるとともに、WIFIの設置も行いました。

備品等使い勝手の悪くなったものは更新をし、自主事業講座はコロナの中、中止もあったが、実施時期をずらすなど工夫をして実施しました。

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に努めた。

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 ①感染症対策 満足・やや満足9割以上 ②職員対応 満足・やや満足9割以上。備品・修繕等は、ニーズ対応で実施。

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予約システムの検討を行いました。

→WEB予約の検討は、業者の選定まで(3社検討)

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。

ベランダの植栽については、職員と近隣の保育園園児ボランティア等による手入れを行います。

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
	植栽剪定・草刈	外部委託	1回/年

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。

- ・大規模な修繕（料理室給湯管漏水により、電気式給水器に変更）は、中区役所と協議し修繕しました。
- ・委託修繕（集会室への網戸設置、多機能トイレベビーキープ交換、料理室収納棚扉交換、工芸室及び集会室の棚板の反り返り）

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（ロビー<テーブル・イス・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>）

- ・植栽はほぼ手入れがいらぬ状態となり、ボランティア等の手間が要らなくなりました。

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	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	アズビル	R51月予定
	空調自動制御点検	パナソニック産機システム	4月2回
	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	ザイマックス	1月
	空気環境測定	〃	5月
	害虫駆除	〃	3月他
	汚水槽・雑排水清掃	〃	2月
	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	4・8月
グリストラップ等の清掃	ザイマックス	1月	
建物等	建築設備	〃	1回/年
	消防用設備点検	〃	5月2回
	防火対象物定期点検	〃	8月
	放送設備点検	〃	5月
	ガス監視装置点検	〃	4月
	昇降機点検 月次及び建築基準法	〃	毎月、10月
	自動ドア点検	神奈川ナブコ	5・9・1月
	非常通報装置点検	ザイマックス	5月2回
	建築物建物点検	〃	2019/8月
雨水槽清掃	〃	6月	
清掃等	清掃業務	明光社	4.6.8.10.12.2月
	植栽剪定・草刈	なし	なし

令和3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	338,800	0	338,800	287,830	117.71	0	#DIV/0!
5月	328,380	0	328,380	287,830	114.09	0	#DIV/0!
6月	308,330	0	308,330	287,830	107.12	94,380	326.7
7月	329,050	0	329,050	287,830	114.32	219,490	149.9
8月	192,020	0	192,020	287,830	66.71	174,040	110.3
9月	115,430	0	115,430	287,830	40.10	202,500	57.0
10月	337,910	0	337,910	287,830	117.40	302,900	111.6
11月	357,950	0	357,950	287,830	124.36	305,550	117.1
12月	335,610	0	335,610	287,830	116.60	255,110	131.6
1月	303,760	0	303,760	287,830	105.53	171,120	177.5
2月	290,430	0	290,430	287,830	100.90	188,860	153.8
3月	350,990	0	350,990	287,830	121.94	266,380	131.8
合計	3,588,660	0	3,588,660	3,454,000	103.90	2,180,330	164.6

【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3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	338,800	0	338,800
5月	328,380	0	328,380
6月	308,330	0	308,330
7月	329,050	0	329,050
8月	192,020	0	192,020
9月	115,430	0	115,430
10月	337,910	0	337,910
11月	357,950	0	357,950
12月	335,610	0	335,610
1月	303,760	0	303,760
2月	290,430	0	290,430
3月	350,990	0	350,990
合計	3,588,660	0	3,588,660

【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3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	837	1,653	2,490	91	38	32	23	48	408	996	321	533	2,490	0	#DIV/0!
5月	30	794	1,615	2,409	75	40	9	38	12	407	956	299	573	2,409	0	#DIV/0!
6月	29	765	1,852	2,617	108	77	22	43	14	336	1,054	338	625	2,617	848	309%
7月	30	905	1,779	2,684	82	123	27	15	14	450	1,053	334	586	2,684	1,294	207%
8月	30	656	1,006	1,662	77	69	14	30	42	334	627	199	270	1,662	1,414	118%
9月	29	529	734	1,263	66	35	7	21	20	217	398	220	279	1,263	1,667	76%
上半期計	177	4,486	8,639	13,125	499	382	111	170	150	2,152	5,084	1,711	2,866	13,125	5,223	251%
10月	30	910	1,686	2,596	95	74	32	9	136	390	974	365	521	2,596	2,547	102%
11月	29	1,070	1,970	3,040	81	25	38	23	46	490	1,173	473	691	3,040	2,544	119%
12月	26	1,086	1,815	2,901	148	89	22	28	54	444	976	480	660	2,901	2,052	141%
1月	26	800	1,415	2,215	89	41	21	25	31	334	822	354	498	2,215	1,109	200%
2月	27	739	1,331	2,070	69	35	12	14	32	374	818	272	444	2,070	1,345	154%
3月	30	917	1,651	2,568	112	61	36	34	64	402	961	343	555	2,568	1,900	135%
下半期計	168	5,522	9,868	15,390	594	325	161	133	363	2,434	5,724	2,287	3,369	15,390	11,497	134%
年間合計	345	10,008	18,507	28,515	1,093	707	272	303	513	4,586	10,808	3,998	6,235	28,515	16,720	171%

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	792	1,340	358	2,490	0	832	0
5月	782	1,249	378	2,409	0	778	0
6月	874	1,371	372	2,617	0	769	0
7月	855	1,461	368	2,684	0	924	0
8月	667	784	211	1,662	0	446	0
9月	520	621	122	1,263	0	342	0
上半期計	4,490	6,826	1,809	13,125	0	4,091	0
10月	862	1,291	443	2,596	0	837	0
11月	1,033	1,543	464	3,040	0	1,161	1
12月	984	1,491	426	2,901	0	850	0
1月	708	1,171	336	2,215	0	790	0
2月	689	1,036	345	2,070	0	681	0
3月	846	1,291	431	2,568	0	834	0
下半期計	5,122	7,823	2,445	15,390	0	5,153	1
年間合計	9,612	14,649	4,254	28,515	0	9,244	1

令和3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3年4月1日～令和4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	38,874,000	100,000	横浜市より 10万円はWIFI工事費	
緊急雇用創出事業経費	2,280,000	0	2,280,000	967,199	1,312,801	事業縮小 当初228万円 残金 (1,312,801)は区へ返還	
利用料金収入	3,454,000	0	3,454,000	3,588,660	134,660		
自主事業 (指定管理料充当の自主事業) 収入	507,000	0	507,000	216,650	290,350		
自主事業収入	0	0	0	0	0		
横浜市による運営支援	0	0	0	181,000	181,000	新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえた横浜市による運営支	
雑入	310,000	0	310,000	709,476	399,476		
印刷代	156,000	0	156,000	109,137	46,863		
自動販売機手数料	154,000	0	154,000	188,994	34,994		
駐車場利用料金収入	0	0	0	0	0		
その他 ()	0	0	0	411,345	411,345	料理室漏水調査費賠償金保険 3 1 3 5 0 0 含む	
収入合計	45,325,000	0	45,325,000	44,536,985	788,015		

支出の部							
科目	当初予算額	補正額	予算現額	決算額	差引	説明	
人件費	20,982,000	0	20,982,000	19,606,099	1,375,901		
給与・賞金	18,160,000	0	18,160,000	16,995,255	1,164,745	館長・主任及び時給職員 (緊急雇用含む)	
社会保険料	1,833,000	0	1,833,000	1,802,898	30,102		
通勤手当	871,000	0	871,000	671,970	199,030	常勤職員・時給職員	
健康診断費	100,000	0	100,000	117,976	17,976	常勤職員・時給職員	
勤労者福祉共済掛金	18,000	0	18,000	18,000	0		
退職給付引当金繰入額	0	0	0	0	0		
事務費	2,048,000	0	2,048,000	1,276,263	771,737		
旅費	10,000	0	10,000	9,010	990	出張旅費	
消耗品費	400,000	0	400,000	482,831	82,831	事務消耗品費 (緊急雇用分含む)	
会議聘い費	20,000	0	20,000	0	20,000		
印刷製本費	70,000	0	70,000	69,520	480		
通信費	150,000	0	150,000	192,001	42,001	電話代・郵送料等	
使用料及び賃借料	249,000	0	249,000	312,422	63,422		
横浜市への支払分	37,000	0	37,000	40,920	3,920	目的外使用料等	
その他	212,000	0	212,000	271,502	59,502	リース経費等	
備品購入費	780,000	0	780,000	0	780,000	68万円分は当初緊急雇用分	
図書購入費	0	0	0	0	0		
施設賠償責任保険	154,000	0	154,000	16,650	137,350		
職員等研修費	0	0	0	6,000	6,000		
振込手数料	150,000	0	150,000	175,451	25,451		
リース料	55,000	0	55,000	5,588	49,412		
手数料	0	0	0	6,790	6,790		
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	907,000	0	907,000	616,609	290,391		
自主事業 (指定管理料充当の自主事業) 費	907,000	0	907,000	616,609	290,391		
自主事業費	0	0	0	0	0		
管理費	17,829,000	0	17,829,000	18,153,772	324,772		
光熱水費	3,320,000	0	3,320,000	3,184,709	135,291		
電気料金	1,230,000	0	1,230,000	1,200,000	30,000		
ガス料金	1,290,000	0	1,290,000	1,384,709	94,709		
水道料金	800,000	0	800,000	600,000	200,000		
清掃費	420,000	0	420,000	441,885	21,885	日常・定期清掃費	
修繕費	50,000	0	50,000	422,100	372,100	料理室賠償金分 3 1 3 5 0 0 +料理室扉及び工芸室戻り	
機械整備費	0	0	0	0	0		
設備保全費	935,000	0	935,000	1,011,758	76,758		
空調衛生設備保守	900,000	0	900,000	976,580	76,580		
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	ピアノ、音響、コピー機保守費	
駐車場設備保全費	0	0	0	0	0		
共益費	13,104,000	0	13,104,000	13,093,320	10,680		
公租公課	2,168,000	0	2,168,000	2,755,076	587,076		
事業所税	0	0	0	0	0		
消費税	2,168,000	0	2,168,000	2,755,076	587,076		
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	921,524	129,524		
本部分	0	0	0	0	0	労務・経理等の本部事務経費	
当施設分	792,000	0	792,000	921,524	129,524		
二一ス対応費	599,000	0	599,000	1,217,880	618,880		
支出合計	45,325,000	0	45,325,000	44,547,223	777,777		
差引	0	0	0	10,238	10,238		

自主事業費収入	0	0	0	0		
自主事業費支出	0	0	0	0		
自主事業収支	0	0	0	0		

管理許可・目的外使用許可収入	154,000	0	154,000	188,994	34,994	
管理許可・目的外使用許可支出	37,000	0	37,000	40,920	3,920	
管理許可・目的外使用許可収支	117,000	0	117,000	148,074	31,074	

令和3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	感染予防対策(網戸取付等)	358,501	
3	新聞代(5月分)	3,189	
4	感染予防対策(使い切り手袋)	1,380	
5	新聞代(6月分)	3,189	
6	新聞代(7月分)	3,189	
7	ベビーキープ	118,800	
8	新聞代(8月分)	3,189	
9	ごみ袋	2,140	
10	新聞代(9月分)	3,189	
11	新聞代(10月分)	3,189	
12	ピアノ調律	12,100	
13	新聞代(11月分)	3,189	
14	Hf蛍光灯(25本×4)	39,800	
15	かんたんマイペット	5,112	
16	ACアダプター(USB充電器)	1,100	
17	センターまつり	29,230	
18	新聞代(12月分)	3,189	
19	感染予防対策(ペーパータオル)(36個)	3,960	
20	感染予防対策(ペーパータオル)(56個)	6,160	
21	感染予防対策(ペーパータオル)(100個)	11,000	
22	新聞代(1月分)	3,189	
23	新聞代(2月分)	3,189	
24	料理室建具新設	242,000	
25	新聞代(3月分)	3,189	

(様式4)

26	折り畳みスロープ	205,700	
27	プロジェクター	49,280	
28	ラジカセ(4台)	22,800	
29	延長コード他	3,596	
30	消しゴム	73	
31	WIFI設置工事	66,880	
32			
33			
34			
35			
	合 計	1,217,880	

令和3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	9	6団体	114	29,086	0	29,086	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。新型コロナウイルス感染症予防のため、今年度は7月から開催しました。
	自主事業保険					28,000		28,000					
親子	「ぼっぼっぼっ」とあそぼう!	4/26・6/28 8/23・10/25 12/6・2/28	6	なし	79	25,000	0	25,000	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!	5/28・7/16 9/24・11/25 1/27・3/24	6	10組	141	25,000	0	25,000	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	パステルシャインアート	4/6・13・20	3	6	20	15,000	9,000	24,000	有	1,500	5,000	15,000	絵筆の代わりに化粧コットンでパステルの粉を使って絵を描きます。一回に3枚の作品を作り上げ、全員の作品を貼りだし、お互いに刺激を受けていました。とても楽しく取り組めたとの感想をいただきました。
一般	加賀ゆびぬき教室	4/21・28 5/5	3	6	18	15,000	15,000	30,000	有	3,000	5,000	15,000	日本の伝統工芸、加賀のゆびぬきを作る講座です。スタンダードな柄のゆびぬきを作る場所から始めました。講師の丁寧な指導で参加者から喜ばれました。
一般	もう一度、高校英語	5/24・31 6/7・21・28 7/5・19・26	8	14	99	40,000	56,000	96,000	有	4,000	5,000	40,000	昔勉強した、高校英語の基礎をもう一度学ぶ講座です。

(様式5)

一般	季節の手しごと～青梅・完熟梅～	5/25 6/22	2	8	18	17,122	32,000	49,122	有	2,000	5,000	10,000	季節の手仕事を学ぶ講座です。「杉田梅」の講師が「青梅」「完熟梅」の手仕事のデモンストレーションを行い、参加者には持ち帰りの梅で自宅にて仕込みを行っていただきます。
一般	楽しく手づくり～かぎ編み～	5/27 6/3・10・17 6/24・7/1	6	8	56	30,000	4,500	34,500	有	500	5,000	30,000	基本のモチーフをすることから始め、好きな作品を作り上げます。ひとりひとりに細かく指導をさせていただくので、参加者は自分のペースで好きな作品を作り上げることができるので、喜ばれた。
親子	おもちゃの病院	6/27 12/19 2/27	3	20組	57	18,000	0	18,000	無	0	6,000	12,000	ボランティアドクターによるおもちゃの修理です。新型コロナウイルス対応のため、事前におもちゃをお預かりして、接触機会を減らして実施しています。
一般	俳優に学ぶ自己表現	6/27 7/11・25 8/15・22 9/12・26 10/10・24 11/14・28 12/5	12	14	69	50,000	27,000	77,000	有	3,000	4,800	50,000	俳優に講師をお願いし、発声方法の練習から始めて、参加者全員で朗読劇を作り上げる講座です。12/12予定してるセンターまつりでの発表を目指します。
全般	星に願いを込めて～七夕～	6月中旬～ 7/7			61	0	0	0	無	0	0	0	館内の七夕飾りにたくさんのお願い事を書いてもらいました。お願いが、届きますように！
小学生	小学生のための フラワーアレンジメント体験	7/27	1	14	0	0	0	0	有	1,000	0	0	13組(保護者参加予定)の申込を受けていたが、台風接近により前日開催中止を決定。
一般	なか区ブックフェスタ 絵本の主役になってお菓子を 作ろう	10/23	1	6	9	16,560	2,400	18,960	有	800	8,000	8,000	なか区ブックフェスタに参加。絵本の主役になって、お菓子を作るイベント開催予定。カップケーキを作りながら、絵本を作りました。

(様式5)

小学生	小学生の卓球教室	8/14・15 8/20・21・ 22	5	10	0	0	0	0	有	2,500	25,000	5,000	小学生向けの卓球教室。定員になりましたが、緊急事態宣言の発出により開催を中止しました。
一般	納涼、持ち寄りレコード鑑賞会	8/30	1	8	0	0	0	0	無	0	0	0	緊急事態宣言発出により中止
シニア	シニアのスマホ塾 ～災害に備えて～	9/2	1	30	0	0	0	0	有	100	0	0	緊急事態宣言の延長により日程を延期の予定
一般 シニア	税理士に聞く ～エンディングノート～	9/28	1	14	0	0	0	0	無	0	0	0	緊急事態宣言の延長により日程を延期の予定
一般	動物との暮らし ～高齢化の現状と災害への備え～	9/29	1	13	0	0	0	0	無	0	0	0	緊急事態宣言の延長により日程を延期の予定
一般	はじめてのトールペイント (なか区街の先生)	9/25	1	8	0	0	0	0	有	500	0	0	緊急事態宣言の延長により日程を延期の予定
一般	包丁研ぎのススメ	10/26	1	8	9	5,000	2,400	7,400	有	300	5,000	5,000	砥石を使って包丁の研ぎ方を学ぶ講座。料理も楽しくなると大好評であった。
一般	70周年を祝う 野毛山動物園写真コンテスト	10/15～ 10/31	1		242	19,200	0	19,200	無	0	0	0	近隣施設である野毛山動物園の70周年をお祝いする写真コンテスト。センターまつりで優秀な作品を表彰。応募作品数は少なかったが、クオリティの高い作品が集まり、利用者にも好評であった。
親子	Enjoy！ハロウィン	10/31	1	100	103	3,493	0	3,493	無	0	0	0	雨が降るあいにくの天気でしたが、たくさん親子で盛り上がりました。
全般	センターまつり	12/12	1		293	5,265	1,550	6,815	有	50	0	0	新型コロナウイルス対策のため飲食なしでの開催となりましたが、ステージや鉄道模型運転会、子どもコーナーにたくさんの方に参加いただいた。

(様式5)

シニア	シニアのスマホ塾 ～災害に備えて～	12/2	1	30	25	5,560	2,300	7,860	有	100	5,000	5,000	参加希望者が多く、それぞれの携帯の機種も異なっていたため、細かい対応が難しかったところもあった。また、携帯の講座はWifiの必要性を感じた。参加者には好評だった。
一般	猫背改善！ストレッチ	12/2・9 12/23 1/6・13	5	15	88	252	37,500	37,752	有	2,500	5,000	25,000	日頃猫背になりがちな現代の生活を改善するためのストレッチを学ぶ講座。ストレッチ終了後は体が温かく感じる、体の痛みが和らいだと好評を得た。
一般	はじめてのテラリウム	12/26	1	8	9	8,000	16,000	24,000	有	2,000	5,000	5,000	はじめての講座である上、地区センターの自主事業としては参加費が高額であったが、受付日に満席となり、参加者も集中して作品を作り上げていた。とても楽しかったと好評であった。
一般	なか区街の先生オープン講座 はじめてのトールペイント	1/22	1	12	13	0	0	0	有	500	0	0	なか区街の先生オープン講座身近なめがねケースを作りました。トールペイントをまだ学びたいという参加者で後サークルが出来ました。
親子	打楽器コンサート	1/31	1	15組	32	1,000	0	1,000	無	0	0	0	横浜市地域文化サポート事業としてNPO法人打楽器コンサートグループあしあととの共催事業です。コロナ禍のなかなかなか外出もままならぬ状況下で本格的な音にふれあえる貴重な時間だったと大好評でした。
一般	スマホ写真教室	2/25 3/4	2	14	29	15,361	7,000	22,361	有	500	5,000	10,000	スマホでワンランクアップの写真を撮るための講座です。テキストを見ながらちょっとしたコツを学び、実際に撮った写真を見ながら、講師から具体的なアドバイスを受けます。
一般	春色のおとなのぬり絵	3/17 3/24 3/31	3	10	24	19,320	4,000	23,320	有	500	5,000	15,000	春を感じるぬり絵講座。暖色・寒色の効果などの色彩について学びながらぬり絵を楽しみました。個性いろいろの作品が出来上がり、参加者同士の交流も楽しむことが出来ました。まだ学びたい方がサークルとして残りました。

(様式5)

一般	税理士に聞く！エンディングノート	3/22	1	14	12	5,000	0	5,000	無	0	5,000	5,000	税理士による持ち込み講座。中区のエンディングノートを用いて、いざという時のための意思を考える講座。講師から、具体的な話を聞きながら学びました。追加のコンテンツも加わり充実した内容となりました。
	自主事業用物品					3,740		3,740					自主事業用の領収書やファイルなどの事務用品
合 計			89		1620	399,959	216,650	616,609	0	25,350	113,800	315,000	

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3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3年4月12日	定期清掃	明光社		
2	令和3年4月13日	空調点検	パナソニック 産機 システムズ	良好	
3	令和3年4月30日	冷房イン 水質検査用水採取	パナソニック 産機 システムズ	良好	
4	令和3年5月8日	自動ドア点検	神奈川ナブコ	異常なし	
5	令和3年6月14日	定期清掃	明光社		
6	令和3年8月10日	定期清掃	明光社		
7	令和3年8月21日	空調点検	パナソニック 産機 システムズ	良好	
8	令和3年9月7日	自動ドア点検	神奈川ナブコ	異常なし	
9	令和3年10月11日	定期清掃	明光社		
10	令和3年11月8日	空調点検	パナソニック 産機 システムズ	良好	
11	令和3年12月13日	定期清掃	明光社		
12	令和4年1月12日	自動ドア点検	神奈川ナブコ	異常なし	
13	令和4年2月14日	定期清掃	明光社		

令和3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	プリンタ複合機	キャノンピクサスMX923	24,800			1	令和3年7月5日	減
2	プリンター	キャノンiX6830	25,704			1	令和3年7月5日	減
3	AED自動除細動器	オムロン	213,300			1	令和3年11月12日	減

(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3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	5月・11月	集会室に網戸設置(感染症対策換気用及び虫よけ)、CO2測定器(感染症対策 換気の目安)	換気を常時することができるようになった。利用者が換気を注意する目安が目で見えてわかるようになった。
2	8月	多機能トイレのベビーキープを経年劣化により交換	安全にご利用いただける状態を維持することができた。
3	3月	料理室の給湯設備の電化(ガス給湯管からの漏水により、温水の給湯をガス式より電気温水式の変更)	料理室での給湯が可能となり、部屋を料理目的で貸し出すことが可能となった。
4	3月	料理室の収納棚扉の修理(木の扉が劣化により棧が折れていた。)	ぶつかったら木が刺さり危ない状態であったが、スチールの扉にすることにより、安全かつ見栄えもよくなった。
5	3月	折り畳みスロープの購入(緊急時の車いすの方の避難路の確保)	いざという時に備えることができた。設置及び車いすに乗車した状態での訓練を実施。
6	3月	Wi-fiの設置	利用者から要望のあったWIFIを設置でき、利用が可能となった。
7	3月	プロジェクター・ラジカセの購入(時々不具合を起こしていたため交換)	快適に不都合なくご利用いただけるようになった。
8	12月	センターまつりの開催	コロナ禍の中ではあったが、各サークルの協力を得て開催することができた。久しぶりに多くの方が来場され、またサークルの発表の場として有意義であった。

令和 3 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
利用者サービス (<p>1 管理運営業務の基本方針について (1) 重点項目 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、レクレーション、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。 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、「～住んで良し、働いて良し、訪れて良し～」のもと、「〇安心して暮らせるまち 〇共生の推進 〇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。 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。 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。 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。 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。 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>1 管理運営業務の基本方針について (1) 重点項目 ア 3 施設運営計画 (1)～(6) イ 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 ウ 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)ニーズ対応費の用途 3(6)個人や団体に対する相談・調整・助言 エ 3(1)地域との連携に関する計画 オ 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>1 管理運営業務の基本方針について (1) 重点項目 野毛地区センターの位置づけも変わらないため、引き続きこれまでの重点項目に基づき管理運営をしていきます。またコロナ感染症の状況を踏まえながら、地域活動が再開できるようサポートしていきます。</p>	B
	<p>1 (2) 数値目標 ① 稼働率 三期目の指定管理を受託した平成 28 年度から令和元年度の 4 年間の平均は 82%でしたが、令和 2</p>	<p>1 (2) 数値目標 ① 稼働率 R3 68・5% (料理室は漏水により7・8・9月は利用停</p>	<p>(1(2) 数値目標 ①稼働率 コロナ感染症の状況を踏まえながら、R3 以上の稼働率を目指します。</p>	B

	<p>年度はコロナ禍による休館や利用制限の影響で上半期は 48.5%でした。</p> <p>令和 3 年度については、コロナ禍の影響が継続するもとで、制限の中で最大限努力します。</p> <p>② 利用料金収入</p> <p>令和 3 年度については、コロナ禍の影響が継続することを前提とし、2 年度の実績をもとに漸増を目指します。</p>	<p>止、コロナによる利用停止)</p> <p>R3 来館者数 28,515 人 R2 16,720 人 70.5%増)</p> <p>② 利用料金収入</p> <p>R3 予算 3,454,000 円</p> <p>R3 決算 3,588,660 (R2 比 1,408,330 円増)</p> <p>R3/4/20 から 8/1 まん延防止等重点措置 (開館時間の短縮、人数制限)</p> <p>R3/8/2 から 9/30 緊急辞退宣言 (開館時間の短縮、人数制限、新規予約停止・自主事停止) ,R4/1/21 から 3/21 まん延防止等重点措置 (人数制限)</p>	<p>②利用料金収入</p> <p>コロナの影響を受けない場合には、483万円を目指します。</p> <p>コロナの影響を受ける場合は、できるだけ増収に努めます。</p>	
	<p>3 施設の運営計画</p> <p>(4) 利用者ニーズの把握と運営への反映</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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。 • 毎年 1 回以上の利用者及び自主事業のアンケートを実施し、ニーズを把握 • 来館者への聞き取り、ご意見箱まちや学校という地域の声により、普段からニーズ収集に努めます。 • 来館者から直接受け取る声や「ご意見箱」への意見、自治会町内会などの地域関係者、団体からの声当により、普段からニーズ把握に努めます。 <p>ニーズは、検証・精査し、地域連絡会に諮り、優先順位をつけて日常業務や管理運営に反映させるとともに、マニュアルの改訂や次年度計画に反映させます。</p>	<p>3 施設の運営計画</p> <p>(4) 利用者ニーズの把握と運営への反映</p> <ul style="list-style-type: none"> • 利用者会議 9 月に実施予定であったが、緊急事態宣言中で開催中止。 • アンケート 5 月実施 <p>回答総数 154 件</p> <p>集計結果は館内に表示</p> <p>①感染症対策 満足やや満足 9 割以上 ②職員対応 満足・やや満足 9 割以上 ③予約方法 WEB 希望約 4 割</p> <p>④自主事業 参加したことがない 約 8 割</p> <ul style="list-style-type: none"> • 自主事業アンケート 	<p>3 施設の運営計画</p> <p>(4) 利用者ニーズの把握と運営への反映</p> <ul style="list-style-type: none"> • R4 年度は、WEB 予約システムについて講習を兼ねて、利用者会議を実施予定 (時期未定) • R4 年度もアンケートを実施予定 (6 月) • アンケート結果を踏まえ、感染症対策及び職員の対応は引き続き満足していただけるよう努めます。 • 部屋の予約方法は、R4 度にシステムが利用できるように努めます。 • 自主事業は、多くの方に認知されるよう広報に努めます。自主事業のアンケートより、希望の多い講座が実施できるよう検討します。 • 地域連絡会を開催します。(9 月、3 月予定) 	<p>B</p>

様式 13

		<p>回答総数 120 件</p> <ul style="list-style-type: none"> ・講座を知った媒体 広報 76%・チラシ15%・HP9% ・今後参加してみたい講座 スマホ関係、英語、料理他 ・地域連絡会 2 回(9 月・3 月) 実施(書面) 		
	<p>3 施設の運営計画 (5) ニーズ対応の用途について(再掲)</p> <p>利用者ニーズへの対応は、利用料収入の3分の1を予算に盛り込み、ニーズ対応費に充てます。</p> <p>主な用途 「センターまつり」などの大規模な事業、増設などの希望の多い備品の購入、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</p>	<p>3 施設の運営計画 (5) ニーズ対応の用途について(再掲)</p> <p>利用料収入の1/3を予算に盛り込みニーズ対応費充当。 予算 1,151 千円 決算 1,217 千円</p> <p>用途 ・換気対策の網戸取付・防災折り畳みスロープ・ベビーキープ交換・料理室建具新設 ・W I F I 工事・プロジェクター及びラジカセ更新・新聞・センターまつり他</p>	<p>3 施設の運営計画 (5) ニーズ対応の用途について(再掲)</p> <p>引き続き利用料金収入の1/3を予算に盛り込みニーズ対応費に充当。</p> <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>	B
利用者サービス	<p>3 施設の運営計画 (6) 個人や団体に対する相談、調整、助言等について</p> <p>ア 地域の活動に参加したい、趣味を広げて生活を充実したい等の相談には、当センター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。</p> <p>イ 部屋の貸出しを通じて、サークル活動のきっかけを支援します。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。</p>	<p>3 施設の運営計画 (6) 個人や団体に対する相談、調整、助言等について</p> <p>ア 随時相談や紹介を実施</p> <p>イ ホームページや館内に「お仲間募集」の紹介(41 団体)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・センターまつりの開催(12 団体参加) 定期的活動を支援するため、年間を通して部屋を利用できる先行予約を実施 	<p>3 施設の運営計画 (6) 個人や団体に対する相談、調整、助言等について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・電話及びご来館の際には、当館の活動や他館での活動も含めて引き続き丁寧な案内の実施 ・引き続き「お仲間募集」の紹介、センターまつりを実施(R4 12 月予定) 先行予約の実施(R4 9 月予定) 	B

様式 13

利用者サービス	<p>3 施設の運営計画 (7) その他利用者サービス向上について(再掲)</p> <p>ア 「障害者差別解消法」の趣旨を踏まえ、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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>オ 部屋の予約についてパソコンやスマートフォンから予約できるWEB予約システムの検討を行います。</p>	<p>3 施設の運営計画 (7) その他利用者サービス向上について(再掲)</p> <p>ア 「障害者差別解消法」の配慮義務人権研修(1月)の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 接遇研修の実施(11月) ・ 車いす避難用スロープ購入 <p>イ アンケート調査実施(5月)</p> <p>要望のあったWEB予約の検討を行うとともに、WiFi設置</p> <p>ウ 毎日点検表に基づき清掃実施。特にコロナ禍のため、こまめな消毒を実施。</p> <p>エ アンケート結果</p> <p>①感染症対策 満足・やや満足 9割以上 ②職員対応 満足・やや満足 9割以上 備品・修繕は、ニーズ対応費で実施。</p> <p>オ WEB予約検討は、業者選定まで実施(3社 検討)</p>	<p>3 施設の運営計画 (7) その他利用者サービス向上について(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 	B
業務運営	<p>1 管理運営業務の基本方針について(再掲) (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、「～住んで良し、働いて良</p>	<p>1 管理運営業務の基本方針について(1) 重点項目</p> <p>ア</p> <p>3 施設運営計画(1)～(6)</p> <p>イ</p> <p>2(2)個人情報保護等の体制と研修計画</p>	<p>1 管理運営業務の基本方針について(1) 重点項目</p> <p>野毛地区センターの位置づけも変わることがないため、引き続きこれまでの重点項目に基づき管理運営をしていきます。またコロナ感染症の状況を踏まえながら、地域活動が再開できるようサポートしていきます。</p>	B

	<p>し、訪れて良し〜」のもと、「〇安心して暮らせるまち 〇共生の推進 〇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(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 ウ 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 エ 3(1)地域との連携に関する計画 オ 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>1(2)数値目標(再掲)</p> <p>① 稼働率 三期目の指定管理を受託した平成28年度から令和元年度の4年間の平均は82%でしたが、令和2年度はコロナ禍による休館や利用制限の影響で上半期は48.5%でした。 令和3年度については、コロナ禍の影響が継続するもとで、制限の中で最大限努力します。</p> <p>② 利用料金収入 令和3年度については、コロナ禍の影響が継続することを前提とし、2年度の実績をもとに漸増を目指します。</p>	<p>1(2)数値目標</p> <p>① 稼働率 R3 68.5% (料理室は漏水により7・8・9月は利用停止、コロナによる利用停止) R3 来館者数 28,515人 R2 16,720人 70.5%増)</p> <p>② 利用料金収入 R3 予算 3,454,000円 R3 決算 3,588,660 (R2比 1,408,330円増) R3/4/20から8/1 まん延防止等重点措置(開館時間の短縮、人数制限) R3/8/2から9/30 緊急辞退宣言(開館時間の短縮、人数制限、新規予約停止・自主事停止),R4/1/21から3/21 まん延防止等重点措置(人数制</p>	<p>1(2)数値目標</p> <p>①稼働率 コロナ感染症の状況を踏まえながら、R3以上の稼働率を目指します。</p> <p>②利用料金収入 コロナの影響を受けない場合には、1日あたり14000円×345=483万円を目指します。 コロナの影響を受ける場合は、できるだけ増収に努めます。</p>	<p>B</p>

		限)		
	<p>2 組織体制 (1) 管理運営に必要な組織、人員体制 ・館長 1 名、主任 2 名、スタッフ (運営担当) 6 名 スタッフ(美化担当) 2 名 緊急雇用 1 名 ・館長と常勤職員は、日・祝日。早番・遅番当勤務区分毎に必ず 1 名以上配置、スタッフを統率 ・スタッフは 3 名ずつの 2 チームに分かれ、半月毎に交代勤務し、館の運営にあたります。 ・各班は、午前・午後・夜間の区分毎に 1 名を配置 ・採用については、採用員会を設置し、公正を期して適材を得ることとします。原則公募により複数審査員で選考します。</p>	<p>2 組織体制 (1) 管理運営に必要な組織、人員体制 ・基本的体制は左の欄の通り ・緊急事態宣言及びまん延防等 重点措置により、開館時間の短種や予約休止のため、夜間スタッフ及び職員の勤務時間を変更、スタッフ休業。 (R3/4/20 から 8/1 まん延防止、R3/8/2 から 9/30 緊急事態宣言) ・スタッフ 1 名を公募により採用</p>	<p>2 組織体制 (1) 管理運営に必要な組織、人員体制 ・R4 緊急雇用はなし。 ・その他の体制はこれまでと同様。 ・公募採用は変更なし。</p>	B
	<p>2 (2) 個人情報保護等の体制・研修計画 ア 個人情報保護等の体制 「個人情報保護法」等の法令や「個人情報取扱特記事項」に基づき、個人情報保護に万全を期するものとし次の具体的措置を講じます。 ・「個人情報保護方針」を館内に掲示し、厳正な取扱いを公表します。「個人情報保護規定」「個人情報保護マニュアル」に基づき、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て、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・スタッフに対し研修を実施し、業務上必要なルールについて確認します。 ・職員全員が、個別に個人情報保護に関する誓約書を提出します。</p>	<p>2 (2) 個人情報保護等の体制・研修計画 ア 個人情報保護等の体制 「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。 ・「個人情報保護方針」を館内及びホームページに掲示し、利用者に公表 ・「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 ・館長を個人情報保護責任者と</p>	<p>2 (2) 個人情報保護等の体制・研修計画 ・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、研修を引き続き行います。万一漏えいが起きた場合には区と相談し迅速に対応します。 具体的事案に沿った内容や、業務で点検すべき点についてチェックリストを基に点検・確認を行います。 ・研修計画 年間計画を立て、以下の研修を行います。 個人情報保護研修、救急救命研修、人権研修、接遇研修、新採用研修、防犯・防災研修他</p>	B

	<ul style="list-style-type: none"> • 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。自主チェックリストにより個人情報保護の実施状況を点検します。 • 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、適切な改善に努めます。。万一漏えいがあった場合には区と相談し迅速に対応する。 <p>イ 研修計画</p> <p>常に利用者の立場に立って業務に当たれるよう、年間研修計画を作成し実行します。</p> <p>① 接遇研修 ② 業務研修 ③ 個人情報保護の取扱い ④ 救急救命研修 ⑤ 人権研修</p>	<p>し、個人情報の保護及び厳正な取扱いを徹底。</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 館長が、職員やスタッフに対し研修を実施（1 月実施） ▪ 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 ▪ 個人情報特記事項や自主チェックリストによる、個人情報保護の点検未実施 <p>• 個人情報の保護に関して疑念及び問題が生じた事件はなし</p> <p>イ 研修計画</p> <p>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未実施。</p> <p>① 接遇研修</p> <p>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5・29日実施）</p> <p>② 業務研修</p> <p>日々の業務の中で、スタッフに指導・指示を行うとともに、年3回スタッフミーティングを実施し（5月9日、9月12日、1月10日）、業務報告・課題への取組みなどについて話し合い。</p> <p>③ 個人情報保護の取扱い研修</p> <p>スタッフミーティング（1月10日）において基本的な取扱いについて研修を実施。</p>		
--	---	--	--	--

		<p>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未実施。</p> <p>⑤人権研修 スタッフミーティング（1 月 10 日）で「障害者差別解消法」を踏まえた、障がい者への配慮事項について研修。</p>		
	<p>2（3） 緊急の体制と対応計画 ビル内の他のテナントとの緊密な連携体制や近隣住民や地域自治会とも連携対応を進めます。野毛地区センターが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ため、災害時等対応マニュアルに基づき、市や区、協会、地域自治会と協力し、災害時等に対処します。</p> <p>ア 防犯、防災の対応について</p> <p>①防災の対応策</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「防災管理規定」「地震等緊急時対応マニュアル」等々に、災害時の対応や関係諸機関の連携を明記 ・ビルの総括防火管理者の下、地区センターの防火管理を定め、ちえるる野毛ビルと連携して防災管理を行います。 ・消防計画をもとに自衛消防隊を組織し、災害に対処します。防災訓練や定期的消防訓練を 2 回実施します。ビル全体で行われる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、危険が予想される場合は、区役所と相談の上、館長の判断で閉館等の対応をします。 	<p>2（3） 緊急の体制と対応計画</p> <p>ア 防犯、防災の対応について</p> <p>①防災の対応策</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「防火管理規定」、「地震等緊急時対応マニュアル」等に基づき以下の対応を実施。 ・ビルの総括防火管理者の下、ちえるる野毛ビルと連携して防火・防災管理実施全体の消防訓練はコロナ禍でもあり実施なく、注意事項を回覧 ・消防点検等は管理組合が実施 ・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（5 月） ・台風や地震等での閉館はなし ・日頃より地元自治会等とは連携を取れる関係を築いています。（毎月 1 回町内会定例会他） 	<p>2（3） 緊急の体制と対応計画</p> <p>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します。</p> <p>R3 年度は、コロナもあり関係機関の訓練が行われなかったりしましたが、ビル全体の訓練や地域の防災訓練等に参加するとともに、職員・スタッフの訓練を、実際の場面が想定できる訓練を行います。</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>B</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • 日頃から地元自治会とも連携を密にして、災害時に円滑な対応ができるようにします。 • 緊急時には、区役所と連携して、近隣住民の避難場所として開放し、有効に活用します。 <p>②防犯の対応策</p> <ul style="list-style-type: none"> • 館長と主任が随時巡回するほか、ビルの警備員が 1 日 7 回程度巡回します。 • 受付に「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には、至急警察へ届けるとともに区役所へ連絡し、指示を受けます。 <p>イ その他緊急時の対応</p> <p>①緊急時に備えた準備</p> <ul style="list-style-type: none"> • 施設の警備室や協会本部、区役所と連携した「野毛敷くセンター地震等緊急対応マニュアル」を準備 • 様々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。 	<ul style="list-style-type: none"> • コロナ禍のため地域の防災訓練等は未実施。 • 緊急時避難場所開放はなし • 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 <ul style="list-style-type: none"> • 中区役所の防災訓練（情報受伝達訓練 R4/1/17）に参加しました。 <p>②防犯の対応策</p> <ul style="list-style-type: none"> • 館長と主任が随時巡回し、ビル警備員は 1 日 7 回程度巡回 • 受付の「非常サイレン」の使用はなし • 盗難等の対応はなし。 <p>イ その他緊急時の対応</p> <p>① 緊急時に備えた準備</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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」を常時配架、ミーティング時(5 月)に避難経路等を確認。 • 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示。 		
--	---	--	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> ・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 ・非常時に対処するため、予備の鍵を区・協会、警備室に保管 <p>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)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 		
	<p>2 (4) 新型コロナウイルス感染症等に係る対応</p> <p>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職独・検温を徹底します。</p> <p>②自主事業は参加者が十分に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。</p> <p>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。</p>	<p>2 (4) 新型コロナウイルス感染症等に係る対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市からの指示のもと、左記対策を実施。 ・利用制限では、ロビーでは、密をさけるため、囲碁将棋は禁止、集会室は定員の半分で継続中。 ・来館を減らす目的の WEB 予約導入に伴う業者選定を実施。 	<p>2 (4) 新型コロナウイルス感染症等に係る対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コロナ感染症の動向を見ながら、横浜市の指示のもと、引き続きこれまでの対策を実施します。 ・人数制限は、緊急事態やまん延防止等重点措置に合わせ、制限を行うなど、柔軟な対応を行うこととします。 ・自主事業では、事業が可能な方法及び時期について工夫を行い利用者のニーズに添えていきます ・来館しなくても手続きができる、WEB 予約の構築に努めることとします。 	B
	<p>3 施設の運営計画</p> <p>(1) 地域との連携に関する計画</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</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</p> <p>ア</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自治会町内会の定例会の開催(コロナにより中止もあり)の場として提供 	<p>3 施設の運営計画</p> <p>(1) 地域との連携に関する計画</p> <p>ア 引き続き自治会町内会、元気づくり推進協議会等地域の団体の活動を支援、野毛大道芸等地元の伝統文化や芸能活動へ協力をしていきます。</p> <p>なお、中区民利用増に向けて働きかけを行って</p>	C

<p>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>・野毛大道芸は、街中での大規模開催ではなく、地区センターの協力はできませんでした。</p> <p>イ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・中区と連携を図りながら子育て支援事業実施 ・地域の「ふれあい給食」は、コロナ禍で開催なし。 ・中区民以外の利用が多く、地域の皆様 に使っていただくための方策は必要。 ・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中学生、勉強に来る大学・高校生等が利用。コロナ禍の中で囲碁・将棋を開放不可。 <p>ウ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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>きます。</p> <p>イ 引き続き中区と連携を図りながら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協力していきます。</p> <p>身近な、誰でも気軽に利用できる施設として、コロナ感染症の状況を見極めながら、囲碁等の再掲を検討していきます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域保健福祉計画「中なかいいね！」への取組 ・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 <p>ウ 引き続き近隣施設のご案内を行います。</p>	<p></p>
<p>3 施設の運営計画 (2) 広報及び利用促進策について 1) 広報の充実 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情報を紹介することで、当施設の魅力を伝えるとともに利用者の便宜を図ります。</p>	<p>3 施設の運営計画 (2) 広報及び利用促進策について 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をお知らせしました。ト</p>	<p>3 施設の運営計画 (2) 広報及び利用促進策について イ 利用促進策 R3 年度は感染症対策も踏まえ、広報について積極的に展開してこなかった部分がありますが、もう一度様々な媒体から知っていただくことが重要と考えるため、引き続き以下の対応の充実を図ります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・広報の充実 	<p>B</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す。</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>2) 部屋の使い方の工夫 会議室等の利用目的を限定せず、割引と併せてダンス、楽器演奏等の多目的利用を推進します。</p>	<p>アップページに情報を集約したが、検索方法により変更前の表示がでて、お客様よりわかりにくいとの意見あり。</p> <p>②地区センター便り（年 4 回発行）町内会等の会議が中止となったこともあり、地域住民への周知は不十分</p> <p>③QR コードは表示済み</p> <p>④広報区版には毎月掲載 タウン誌は活用が不十分。</p> <p>2) 部屋の使い方の工夫 会議室などの部屋も多目的に利用された。予約の際には。希望の部屋が予約済みの場合には、その他の部屋を案内。</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	
	<p>3 施設の運営計画 （3）利用料金の設定について 平等性・公平性を確保しながら、利用者が利用しやすいよう料金の割引を行います。</p> <p>①公的利用、福祉や青少年の健全育成目的利用には、区と協議の上減免・優先措置を行います。</p> <p>②希望の部屋が埋まっている場合他の部屋を案内します。料理以外で料理室を利用する場合は割引料金とします。</p> <p>③利用率の低い午後②の時間帯については、他の時間帯と比較して 2 割引きの料金とします。</p> <p>④当日申込は、通常申込の半額とします。</p>	<p>3 施設の運営計画 （3）利用料金の設定について 左の通り実施し、変更なし</p>	<p>3 施設の運営計画 （3）利用料金の設定について 令和 3 年度と同様の料金設定</p>	<p>B</p>

	<p>⑤利用当日、部屋が空いている場合は 1 時間単位で利用を延長できることとします。</p>			
	<p>3 施設の運営計画(再掲) (4) 施設の運営計画 エ 利用者ニーズの把握と運営への反映(再掲)</p> <ul style="list-style-type: none"> 利用者会議を毎年開催し、利用者から直接意見を求めます。 毎年 1 回以上のアンケートと自主事業の個別アンケートを実施し、ニーズを把握 来館者への聞き取り、ご意見箱まちや学校という地域の声により、普段からニーズ収集に努めます。 来館者への聞き取り、ご意見箱とまちや学校という地域の声により、普段からニーズ収集に努めます。ニーズは、地域連絡会に諮り、優先順位をつけて日常業務や管理運営に反映させるとともに、マニュアルの改訂や次年度計画に反映させます。 	<p>3 施設の運営計画 (4) 施設の運営計画</p> <ul style="list-style-type: none"> 利用者会議 9 月に実施予定であったが、緊急事態宣言中で開催中止。 アンケート 5 月実施 回答総数 154 件 集計結果は館内に表示 ①感染症対策 満足やや満足 9 割以上 ②職員対応 満足・やや満足 9 割以上 ③予約方法 WEB 希望約 4 割 ④自主事業 参加したことがない 約 8 割 自主事業アンケート 回答総数 120 件 講座を知った媒体 広報 76%・チラシ 15%・HP9% 地域連絡会 2 回(9 月・3 月) 実施(書面) 	<p>3 施設の運営計画 (4) 施設の運営計画</p> <ul style="list-style-type: none"> R4 年度は、WEB 予約システムについて講習を兼ねて、利用者会議を実施予定(時期未定) R4 年度もアンケートを実施予定(6 月) アンケート結果を踏まえ、感染症対策及び職員の対応は引き続き満足していただけるよう努めます。 部屋の予約方法は、R4 度導入予定 自主事業は、多くの方に認知されるよう広報に努めます。自主事業のアンケートより、希望の多い講座が実施できるよう検討。 地域連絡会を開催。(9 月、3 月予定) 	<p>B</p>
	<p>3 施設の運営計画(再掲) (5) ニーズ対応の用途について(再掲) 利用者ニーズへの対応は、利用料収入の 3 分の 1 を予算に盛り込み、ニーズ対応費に充てます。 主な用途 「センターまつり」などの大規模な事業、増設などの希望の多い備品の購入、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</p>	<p>3 施設の運営計画 (5) ニーズ対応の用途について(再掲) 利用料収入の 1 / 3 を予算に盛り込みニーズ対応費充当。 予算 1,151 千円 決算 1,217 千円 用途 ・換気対策の網戸取</p>	<p>3 施設の運営計画 (5) ニーズ対応の用途について(再掲) 引き続き利用料金収入の 1 / 3 を予算に盛り込みニーズ対応費に充当。 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>	<p>B</p>

様式 13

	<p>の実施の要望があった場合</p>	<p>付・防災折り畳みスロープ・ベビーキープ交換・料理室建具新設・WIFI工事・プロジェクター及びラジカセ更新・新聞・センターまつり他</p>		
	<p>3 施設の運営計画（再掲） (6) 個人や団体に対する相談、調整、助言等について ア 地域の活動に参加したい、趣味を広げて生活を充実したい等の相談には、当センター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を支援します。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。</p>	<p>3 施設の運営計画 (6) 個人や団体に対する相談、調整、助言等について ア 随時相談や紹介を実施 イ ホームページや館内に「お仲間募集」の紹介（41団体） ・センターまつりの開催（12団体参加）定期的活動を支援するため、年間を通して部屋を利用できる先行予約を実施。</p>	<p>3 施設の運営計画 (6) 個人や団体に対する相談、調整、助言等について ・電話及びご来館の際には、当館の活動や他館での活動も含めて引き続き丁寧な案内の実施 ・引き続き「お仲間募集」の紹介、センターまつりを実施（R4 12月予定）先行予約の実施（R4 9月予定）</p>	<p>B</p>
	<p>3 施設の運営計画（再掲） (7) その他利用者サービス向上について(再掲) ア 「障害者差別解消法」の趣旨を踏まえ、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。</p>	<p>3 施設の運営計画 (7) その他利用者サービス向上について(再掲) ア 「障害者差別解消法」の配慮義務人権研修（1月）の実施 ・接遇研修の実施（11月） ・車いす避難用スロープ購入 イ アンケート調査実施(5月) 要望のあったWEB予約の検討を行うとともに、WIFI設置 ウ 毎日点検表に基づき清掃実施。特にコロナ禍のため、こまめな消毒を実施。</p>	<p>3 施設の運営計画 (7) その他利用者サービス向上について(再掲) ・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>	<p>B</p>

<p>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。</p> <p>オ 部屋の予約についてパソコンやスマートフォンから予約できるWEB予約システムの検討を行います。</p>	<p>エ アンケート結果 ①感染症対策 満足・やや満足 9割以上 ②職員対応 満足・やや満足 9割以上 備品・修繕は、ニーズ対応費で実施。</p> <p>オ WEB予約検討は、業者選定まで実施(3社 検討)</p>			
<p>4施設の維持管理計画 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。法定点検等は専門の業者と委託契約を締結し、実施します。 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。</p> <p>ア) 建物・設備の保守管理 日頃から職員が館内の点検や日常清掃に合わせて点検を行い、不具合のある箇所を業務日報で報告し、修理は軽微なものは職員の手で行い、大規模修繕は、中区役所と協議し修繕します。</p> <p>イ) 清掃・植栽管理 清掃・窓ガラス清掃は専門業者に委託し年6回実施。日常清掃は「日常清掃チェックリスト」に従い美化スタッフが毎日午前中清掃。 トイレなど汚れやすいところは、他の職員も含め、随時清掃。 ベランダの手入れは職員と近隣の保育園児ボランティア等による手入れを行います。</p>	<p>4施設の維持管理計画 ・法定点検を基本とし管理計画にそって実施。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 ア・建物・設備の保守管理 日頃から職員が点検を行い、不具合が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て実施。 ・大規模な修繕(料理室給湯管漏水により、電気式給水器に変更)は、中区役所と協議し修繕 ・委託修繕(集会室への網戸設置、多機能トイレベビーキープ交換、料理室収納棚扉交換等)</p> <p>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 ・汚れやすいところは、受付スタッフがチェック表に基づき消毒と清掃を実施 ・植栽はほぼ手入れがいらぬ</p>	<p>4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) ・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>	<p>B</p>	

	<p>自主事業運営の方針と対応</p> <p>(ア) 自主事業に対する基本的考え方 野毛の地域特色を踏まえ地域交流を深めるとともに、地域のために活動する団体を支援します。事業はニーズを踏まえ見直します。</p> <p>(イ) 自主事業運営の基本方針と具体的対応</p> <ul style="list-style-type: none"> 地域の交流を促進する事業を行います。 <ul style="list-style-type: none"> 乳幼児から高齢者まで楽しく参加できる事業 「地区センターまつり」「鉄道フェスタ」 地域で活動するサークルや団体・個人を支援する事業 「野毛ギャラリー」「地区センターまつりでのステージ発表」 子育てのママが社会から孤立しないようにするための事業 「親子の広場」「赤ちゃん学級」 地域の特徴を生かした事業を実施する。 地域文化を紹介する事業と異文化を紹介し、多文化共生を図る事業 地域の団体と積極的に連携し、事業を行います。 「ハッピーハロウィン」 地域の課題解決を支援できる事業を実施する。 子供たちの放課後の遊び場所やお年寄りの居場所の確保に取り組みます。 「読み聞かせの会」「ふれあい給食」 	<p>状態で、ボランティア不要。</p> <p>自主事業運営の方針と対応</p> <p>地域交流と地域のために活動する団体を支援</p> <ul style="list-style-type: none"> コロナ感染症対策の緊急事態宣言に基づき、8月9日の自主事業が中止。 <ul style="list-style-type: none"> まん延防止等重点措置等により事業内容によっては、人数の制限や開催時期の変更などにより実施。 <ul style="list-style-type: none"> 自主事業実施数 24 事業 延参加者数 1,620人 自主事業アンケート実施 <p>主な事業</p> <p>「センターまつり」 「野毛ギャラリー」 「うさぎぴょんぴょん組」 「70周年を祝う野毛山動物園写真コンテスト」 「もう一度高校英語」 「俳優に学ぶ自己表現」 「エンジョイ!ハロウィン」 「シニアのスマホ塾」 「打楽器コンサート」 「なか区街の先生オープン講座」他</p>	<p>自主事業運営の方針と対応</p> <p>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> <p>なお、利用者アンケートにより、自主事業を知らない方が8割となっていたため、周知方法を工夫し、積極的な周知を行います。</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 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 	<p>B</p>
<p>職員育成</p>	<p>2(2) 個人情報保護等の体制・研修計画(再掲)</p> <p>ア 個人情報保護等の体制</p> <p>「個人情報保護法」等の法令や「個人情報取扱特記事</p>	<p>2(2) 個人情報保護等の体制・研修計画</p> <p>ア 個人情報保護等の体制</p>	<p>2(2) 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 	<p>B</p>

	<p>項」に基づき、個人情報保護に万全を期するものとし次の具体的措置を講じます。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 「個人情報保護方針」を館内に掲示し、厳正な取扱いを公表します。「個人情報保護規定」「個人情報保護マニュアル」に基づき、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て、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・スタッフに対し研修を実施し、業務上必要なルールについて確認します。 • 職員全員が、個別に個人情報保護に関する誓約書を提出します。 • 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。自主チェックリストにより個人情報保護の実施状況を点検します。 • 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、適切な改善に努めます。。万一漏えいが発生した場合には区と相談し迅速に対応する。 <p>イ 研修計画</p> <p>常に利用者の立場に立って業務に当たれるよう、年間研修計画を作成し実行します。</p> <p>① 接遇研修 ② 業務研修 ③ 個人情報保護の取扱い ④ 救急救命研修 ⑤ 人権研修</p>	<p>「個人情報保護法」「横浜市個人情報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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 「個人情報保護方針」を館内及びホームページに掲示し、利用者に公表 • 「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 ▪ 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。 ▪ 館長が、職員やスタッフに対し研修を実施（1月実施） ▪ 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 ▪ 個人情報特記事項や自主チェックリストによる、個人情報保護の点検未実施 • 個人情報の保護に関して疑念及び問題が生じた事件はなし <p>イ 研修計画</p> <p>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未実施。</p> <p>① 接遇研修</p> <p>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5・29日実</p>	<p>いよう徹底するとともに、研修を引き続き行います。万一漏えいが発生した場合には区と相談し迅速に対応します。</p> <p>具体的事案に沿った内容や、業務で点検すべき点についてチェックリストを基に点検・確認を行います。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 研修計画 <p>年間計画を立て、以下の研修を行います。</p> <p>個人情報保護研修、救急救命研修、人権研修、接遇研修、新採用研修、防犯・防災研修他</p>	
--	--	---	--	--

		<p>施) 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、年 3 回スタッフミーティングを実施し(5 月 9 日、9 月 12 日、1 月 10 日)、業務報告・課題への取組みなどについて話し合い。 ③個人情報保護の取扱い研修 スタッフミーティング(1 月 10 日)において基本的な取扱いについて研修を実施。 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未実施。 ⑤人権研修 スタッフミーティング(1 月 10 日)で「障害者差別解消法」を踏まえた、障がい者への配慮事項について研修。</p>		
	<p>2(3) 緊急の体制と対応計画(再掲) ビル内の他のテナントとの緊密な連携体制や近隣住民や地域自治会とも連携対応を進めます。野毛地区センターが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ため、災害時等対応マニュアルに基づき、市や区、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 ・「防災管理規定」「地震等緊急時対応マニュアル」等々に、災害時の対応や関係諸機関の連携を明記</p>	<p>2(3) 緊急の体制と対応計画 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」等に基づき以下の対応を実施。 ・ビルの総括防火管理者の下、ちえる野毛ビルと連携して防火・防災管理実施全体の消防訓練はコロナ禍でもあり実施なく、注意事項を回覧 ・消防点検等は管理組合が実施</p>	<p>2(3) 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します。 R3 年度は、コロナもあり関係機関の訓練が行われなかったりしましたが、ビル全体の訓練や地域の防災訓練等に参加するとともに、職員・スタッフの訓練を、実際の場面が想定できる訓練を行います。 ・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</p>	<p>B</p>

<p>・ビルの総括防火管理者の下、地区センターの防火管理を定め、ちえるる野毛ビルと連携して防災管理を行います。</p> <p>・消防計画をもとに自衛消防隊を組織し、災害に対処します。防災訓練や定期的消防訓練を2回実施します。ビル全体で行われる消防訓練にも参加し、利用者の安全度を高めます。</p> <p>・台風や地震等の自然災害が発生し、危険が予想される場合は、区役所と相談の上、館長の判断で閉館等の対応をします。</p> <p>・日頃から地元自治会とも連携を密にして、災害時に円滑な対応ができるようにします。</p> <p>・緊急時には、区役所と連携して、近隣住民の避難場所として開放し、有効に活用します。</p> <p>②防犯の対応策</p> <ul style="list-style-type: none"> ・館長と主任が随時巡回するほか、ビルの警備員が1日7回程度巡回します。 ・受付に「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には、至急警察へ届けるとともに区役所へ連絡し、指示を受けます。 <p>イ その他緊急時の対応</p> <p>①緊急時に備えた準備</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・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(5月) ・台風や地震等での閉館はなし ・日頃より地元自治会等とは連携を取れる関係を築いています。(毎月1回町内会定例会他) ・コロナ禍のため地域の防災訓練等は未実施。 ・緊急時避難場所開放はなし ・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 <ul style="list-style-type: none"> ・中区役所の防災訓練(情報受伝達訓練 R4/1/17)に参加しました。 <p>②防犯の対応策</p> <ul style="list-style-type: none"> ・館長と主任が随時巡回し、ビル警備員は1日7回程度巡回 ・受付の「非常サイレン」の使用はなし ・盗難等の対応はなし。 <p>イ その他緊急時の対応</p> <p>①緊急時に備えた準備</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設の警備室や協会本部、 	<ul style="list-style-type: none"> ・「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>②防犯対策</p> <p>これまでの対応だけでなく、最新の事件等を念頭においた、職員と利用者の身を守るための訓練について検討していきます。</p>
---	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> 施設の警備室や協会本部、区役所と連携した「野毛敷くセンター地震等緊急対応マニュアル」を準備 様々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。 <p>②緊急時に備え、年に1度事故防止及び対応の研修を実施します。特に意識のない場合は、AEDを使い直ちに救急救命措置をとり、救急車を要請し搬送します。応急措置後には、区役所や協会本部へ連絡します。</p>	<p>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」を常時配架、ミーティング時(5月)に避難経路等を確認。</p> <ul style="list-style-type: none"> 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示。 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 非常時に対処するため、予備の鍵を区・協会、警備室に保管 <p>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)</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 		
<p>財 務</p>	<p>収入計画の考え方 1 管理運営業務の基本方針について (2) 数値目標 利用料金収入 R3 年度は、コロナ禍の影響が継続することを前提に、2年度の実績をもとに漸増を目指します。 予算目標 3,454 千円</p>	<p>収入計画の考え方 1 管理運営業務の基本方針について (2) 数値目標 利用料金収入 コロナ感染症対策のための開館時間の短縮や新規予約の停止、利用の自粛により、3 年度も収入確保が厳しい状況。</p>	<p>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、収入を確保します。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ります。</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 	<p>B</p>

	<p>増収策 ①利用料金収入</p> <ul style="list-style-type: none"> ニーズに沿った貸出し方法の工夫 「当日利用半額」「時間帯割引」「料理室の料理以外割引」 サークル化の促進による利用団体の増加 広報の充実による施設サービスの周知徹底 利用者ニーズを踏まえた品ぞろえを反映して自販機収入の増を図ります。 	<p>決算額 3,588 千円</p> <p>増収策</p> <ul style="list-style-type: none"> 利用料金の工夫は年間を通し実施。コロナ禍のため、来館する回数を減らすため、料金徴収を利用当日としました。 コロナによる活動自粛が進み、止めるサークルはあったが、新規サークル化はなし。 広報は、コロナ禍での利用制限等のお知らせを適宜実施。 自販機も利用者減に伴い減収。 	<p>収入確保・増収策</p> <p>これまでの対策に加え、WEB 予約システムの導入やホームページでの部屋の空き状況の案内案内、ホームページでの積極的な広報に努めます。</p> <p>サークル化の促進も引き続き進めますが、お世話係となるまとめ役になりたがらない方も多く厳しい状況です。</p>	<p>B</p>
	<p>支出計画</p> <p>限られた予算や人員を効率的に使い、事業経費の削減に努め、生まれた余裕をサービス向上や設備改善に使い、利用者満足度の向上を図ります。</p> <ul style="list-style-type: none"> 管理費の節減（光熱水費）・購買コストの削減（競争原理の導入 予防保全）・人材の効率的活用・決算重視による見直し 	<p>支出計画</p> <ul style="list-style-type: none"> 光熱水費は、各社値上げにより増。 10 万円以上の契約は 2 社以上の見積りを徴収。 R3 決算を踏まえた R4 の予算編成を実施。 	<p>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します。</p>	<p>B</p>
	<p>3 施設の運営計画 (5)ニーズ対応費の使途(再掲)</p> <p>利用者ニーズへの対応は、利用料収入の3分の1を予算に盛り込み、ニーズ対応費に充てます。</p> <p>主な用途 「センターまつり」などの大規模な事業、増設などの希望の多い備品の購入、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</p>	<p>3 施設の運営計画 (5)ニーズ対応費の使途(再掲)</p> <p>利用料収入の1/3を予算に盛り込みニーズ対応費充当。</p> <p>予算 1,151 千円 決算 1,217 千円</p> <p>使途 ・換気対策の網戸・防災折り畳みスロープ・ベビーカー交換・料理室建具新設 ・WiFi工事・プロジェクト及びラジカセ更新・新聞・センターまつり他</p>	<p>3 施設の運営計画 (5)ニーズ対応費の使途</p> <p>引き続き利用料金収入の1/3を予算に盛り込みニーズ対応費に充当します。</p> <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します。</p>	<p>B</p>
<p>利用者等</p>	<p>3 施設の運営計画</p>	<p>3 施設の運営計画</p>	<p>3 施設の運営計画</p>	

様式 13

<p>の意見</p>	<p>(4) 利用者ニーズの把握と運営への反映(再掲)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・毎年 1 回以上の利用者及び自主事業のアンケートを実施し、ニーズを把握 ・来館者への聞き取り、ご意見箱まちや学校という地域の声により、普段からニーズ収集に努めます。 ・来館者から直接受け取る声や「ご意見箱」への意見、自治会町内会などの地域関係者、団体からの声当により、普段からニーズ把握に努めます。 <p>ニーズは、検証・精査し、地域連絡会に諮り、優先順位をつけて日常業務や管理運営に反映させるとともに、マニュアルの改訂や次年度計画に反映させます。</p>	<p>(4) 利用者ニーズの把握と運営への反映(再掲)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者会議 9 月に実施予定であったが、緊急事態宣言中で開催中止。 ・アンケート 5 月実施 回答総数 154 件 集計結果は館内に表示 ①感染症対策 満足やや満足 9 割以上 ②職員対応 満足・やや満足 9 割以上 ③予約方法 WEB 希望約 4 割 ④自主事業 参加したことがない 約 8 割 ・自主事業アンケート 回答総数 120 件 ・講座を知った媒体 広報 76%・チラシ15%・HP9% ・地域連絡会 2 回(9 月・3 月)実施(書面) 	<p>(4) 利用者ニーズの把握と運営への反映(再掲)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・R4 年度は、WEB 予約システムについて講習を兼ねて、利用者会議を実施予定(時期未定) ・R4 年度もアンケートを実施予定(6 月) ・アンケート結果を踏まえ、感染症対策及び職員の対応は引き続き満足していただけるよう努めます。 ・部屋の予約方法は、R4 度にシステムが利用できるように努めます。 ・自主事業は、多くの方に認知されるよう広報に努めます。自主事業のアンケートより、希望の多い講座が実施できるよう検討します。 ・地域連絡会を開催します。(9 月、3 月予定) 	<p>B</p>
------------	--	--	---	----------

《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