

令和3年度

事業報告書

SAKAESTA

横浜市本郷地区センター

横浜市福祉サービス協会・  
さかえ区民活動支援協会グループ

令和4年5月31日

横浜市栄区長 様

横浜市福祉サービス協会・  
さかえ区民活動支援協会グループ  
代表者 社会福祉法人 横浜市福祉サービス協会  
理事長 坂本 連

令和3年度本郷地区センター事業報告書  
(令和3年12月1日～令和4年3月31日)

1. 収支決算書
2. 利用料金収入実績
3. 利用者数
4. 自主事業実施報告
5. 苦情対応状況報告
6. サービス向上及び経費節減努力事項報告
7. 備品一覧
8. 修繕一覧
9. 委託内容一覧
10. 横浜市本郷地区センター及び横浜市本郷台駅前地域ケアプラザ運営協議会規約
11. 運営協議会委員・役員名簿
12. 運営協議会委員会及び利用者会議開催実績及び内容
13. ニーズ対応費使途一覧
14. 本郷地区センター職員体制
15. 利用者からの意見聴取集計結果
16. 職員研修の実施実績等
17. 社会福祉法人 横浜市福祉サービス協会経理規程  
特定非営利活動法人さかえ区民活動支援協会経理規程
18. 社会福祉法人 横浜市福祉サービス協会就業規則  
特定非営利活動法人さかえ区民活動支援協会就業規則

## 令和3年度 「本郷地区センター」 収支予算書兼決算書

(R3.12.1-R4.3.31)

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	7,883,000		7,883,000	8,186,409	△ 303,409	横浜市より
利用料金収入	667,000		667,000	1,107,540	△ 440,540	
自主事業（指定管理料充当の自主事業）収入	42,100		42,100	18,800	23,300	
自主事業収入	0		0	0	0	
雑入	132,000	0	132,000	61,899	70,101	
印刷代	0		0	0	0	
自動販売機手数料	96,000		96,000	45,219	50,781	
駐車場利用料収入			0	0	0	
その他（刊行物販売）	36,000		36,000	16,680	19,320	
<b>収入合計</b>	<b>8,724,100</b>	<b>0</b>	<b>8,724,100</b>	<b>9,374,648</b>	<b>△ 650,548</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>3,417,000</b>	<b>0</b>	<b>3,417,000</b>	<b>3,247,635</b>	<b>169,365</b>	
給与・賃金	3,156,000		3,156,000	3,077,007	78,993	副館長及び時給職員
社会保険料	211,000		211,000	114,479	96,521	
通勤手当	40,000		40,000	46,980	△ 6,980	常勤職員・時給職員
健康診断費	8,000		8,000	7,169	831	常勤職員・時給職員
勤労者福祉共済掛金	2,000		2,000	2,000	0	
退職給付引当金繰入額			0	0	0	
<b>事務費</b>	<b>1,572,220</b>	<b>0</b>	<b>1,572,220</b>	<b>357,460</b>	<b>1,214,760</b>	
旅費	6,000		6,000	1,860	4,140	出張旅費
消耗品費	940,620		940,620	149,384	791,236	事務消耗品費
会議賄い費	4,000		4,000	0	4,000	
印刷製本費	132,600		132,600	58,015	74,585	
通信費	68,000		68,000	73,869	△ 5,869	電話代・郵送料等
使用料及び賃借料	55,000	0	55,000	15,332	39,668	
横浜市への支払分	0		0	0	0	目的外使用料等
その他	55,000		55,000	15,332	39,668	リース経費等
備品購入費	234,000		234,000	0	234,000	
図書購入費	77,000		77,000	42,885	34,115	
施設賠償責任保険	11,000		11,000	0	11,000	
職員等研修費	2,000		2,000	0	2,000	
振込手数料	5,000		5,000	4,175	825	
リース料	0		0	10,340	△ 10,340	
手数料	33,000		33,000	1,600	31,400	
地域協力費	0		0	0	0	地域イベントの協力費等
その他	4,000		4,000	0	4,000	
<b>事業費</b>	<b>130,880</b>	<b>0</b>	<b>130,880</b>	<b>144,574</b>	<b>△ 13,694</b>	
自主事業（指定管理料充当の自主事業）費	130,880		130,880	144,574	△ 13,694	
自主事業費			0	0	0	イベントの実施
<b>管理費</b>	<b>2,250,000</b>	<b>0</b>	<b>2,250,000</b>	<b>2,375,562</b>	<b>△ 125,562</b>	
光熱水費	1,063,000	0	1,063,000	905,241	157,759	
電気料金	700,000		700,000	837,612	△ 137,612	
ガス料金	247,000		247,000	2,772	244,228	
水道料金	116,000		116,000	64,857	51,143	
清掃費	638,000		638,000	432,142	205,858	日常・定期清掃費
修繕費	81,000		81,000	133,430	△ 52,430	
機械警備費	82,000		82,000	40,920	41,080	
設備保全費	386,000	0	386,000	560,420	△ 174,420	
空調衛生設備保守	228,000		228,000	17,050	210,950	
消防設備保守	19,000		19,000	0	19,000	
電気設備保守	136,000		136,000	276,210	△ 140,210	
害虫駆除清掃保守	0		0	1,364	△ 1,364	
駐車場設備保全費			0	0	0	
その他保全費	3,000		3,000	265,796	△ 262,796	ピアノ、音響、コピー機保守費
共益費			0	303,409	△ 303,409	
<b>公租公課</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>911,755</b>	<b>△ 911,755</b>	
事業所税			0	0	0	
消費税	0		0	911,755	△ 911,755	
印紙税			0	0	0	
その他（ ）			0	0	0	
<b>事務経費（計算根拠を説明欄に記</b>	<b>631,000</b>	<b>0</b>	<b>631,000</b>	<b>631,000</b>	<b>0</b>	
本部分	631,000		631,000	631,000	0	労務・経理等の本部事務経費
当該施設分			0	0	0	
<b>二一ズ対応費</b>	<b>501,000</b>		<b>501,000</b>	<b>227,617</b>	<b>273,383</b>	
<b>支出合計</b>	<b>8,502,100</b>	<b>0</b>	<b>8,502,100</b>	<b>7,895,603</b>	<b>606,497</b>	
差引	222,000	0	222,000	1,479,045	△ 1,257,045	

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

管理許可・目的外使用許可収入				45,219		
管理許可・目的外使用許可支出				0		
管理許可・目的外使用許可収支				45,219		

## 令和3年度利用料金収入実績

(令和3年12月1日～令和4年3月31日まで)

月	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							
5月							
6月							
7月							
8月							
9月							
10月							
11月							
12月	252,440	1,380	253,820	252,142	101	171,340	148%
1月	261,240	5,430	266,670	252,142	106	124,810	214%
2月	264,090	6,030	270,120	252,142	107	146,310	185%
3月	315,010	1,920	316,930	252,142	126	185,850	171%
合計	1,092,780	14,760	1,107,540	1,008,568	109.8%	628,310.0	176.3%

本郷地区センター 利用層別人数(団体+個人) 令和3年12月1日から令和4年3月31日まで

月別	開館日数	入館者数			利用層別利用者(人)										
	(日)	男性	女性	合計	幼児	小学生	中学生	高校生	大学生	一般男性	一般女性	65歳以上男性	65歳以上女性	合計	対前年比
4月															
5月															
6月															
7月															
8月															
9月															
10月															
11月															
12月	27	1,712	2,672	4,384	90	121	8	75	32	368	620	1,210	1,860	4,384	115%
1月	27	1,741	2,647	4,388	124	154	25	99	32	413	679	1,124	1,738	4,388	139%
2月	27	1,532	2,453	3,985	154	103	23	81		294	684	955	1,660	3,985	113%
3月	30	1,894	3,486	5,386	227	197	20	76	28	490	912	1,130	2,300	5,380	129%
計	111	6,879	11,258	18,143	595	575	76	331	92	1,565	2,895	4,419	7,558	18,137	-
					2%	2%	0%	1%	0%	5%	9%	13%	23%	⇒構成比	

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							
5月							
6月							
7月							
8月							
9月							
10月							
11月							
12月	3,730	471	183	4,384	0	86	355
1月	3,727	462	199	4,388	0	85	491
2月	3,396	454	135	3,985	0	50	665
3月	4,641	571	168	5,380	0	128	559
計	15,494	1,958	685	18,137	0	349	2,070

# 令和3年度自主事業報告書

令和3年12月1日から令和4年3月31日まで

施設名 本郷地区センター

募集対象	事業名(教室名)	開催時期	参加人員		自主事業経費			1人当り参加費		講師謝金		備考 (共催団体・その他)
			募集人数	延参加人数	指定管理料支出総額	参加者負担総額	総経費	徴収の有・無	参加費用	1回 1講師当り	1教室 講師謝金額	
幼児	子育て喫茶「げんき」リトミックでクリスマス	12/22(水)	40	39	11,749	0	11,749	無	0	講師6,000円 助手3,000円 助手3,000円	12,000	久しぶりのイベントで、多くの親子に参加してもらえました。地域の方がボランティアでサンタクロースやエブロンシアターの演者となり、盛り上げてくれました。若い子育て世代にもSAKAESTAを知ってもらえる機会となりました。
一般	コアトレーニング・ストレッチング体操初級	1/27(木)	10	0	30,102	0	30,102					新型コロナの影響により開催中止
一般	コアトレーニング・ストレッチング体操中級	1/27(木)	10	0	0		0					新型コロナの影響により開催中止
幼児	キグちゃんの「親子であそぼ！」10歳児	1/31(月)	8組	0	0		0					新型コロナの影響により開催中止
一般	キッズパン教室バレンタインのチョコマフィンを作ろう	2/13(土)	9	9	14,650	0	14,650	有	500	講師 6000 助手 3000 助手 3000	6,000	夏休みキッズパン教室の谷口先生に、バレンタインのチョコマフィンを作る講座をお願いしました。
一般	懐かしの昭和歌謡～抒情歌から昭和歌謡～	2/13(日)	30	0	0	0	0					新型コロナの影響により開催中止
一般	青春の昭和歌謡～昭和歌謡からフォーク・ニューミュージックの夜明け～	2/13(日)	30	0	0	0	0					新型コロナの影響により開催中止
一般	劇団ジーバジーバ				16,000	0	16,000					新型コロナの影響により開催中止
幼児	キグちゃんの親子で遊ぼう1歳児	2/28(月)	16	16	10,000	0	10,000	無	0	講師7,000 助手3,000	10,000	講師の木暮先生は体調不良の為、代理の竹内先生が講座を取り仕切ってくださいました。手遊びやパラバルーン、絵本の読み聞かせなどで楽しみました。
一般	「日常にアロマテラピーを♪」自分に癒しのご褒美	3/12(土)	8	7	18,937	7,000	25,937	有		6,000	6,000	今回は5種類のアロマオイルを用意し、手や腕のセルフトリートメントをやりました。まず、アロマの説明を講師の先生にいただき、精油の効能を理解したうえで好きな香りをブレンドしたクリームで手指、腕にかけてのマッサージを教えてくださいました。好きな香りに包まれてマッサージをする贅沢な時間と大変好評でした。

## 令和3年度自主事業報告書

令和3年12月1日から令和4年3月31日まで

施設名 本郷地区センター

募集対象	事業名(教室名)	開催時期	参加人員		自主事業経費			1人当り参加費		講師謝金		備考 (共催団体・その他)
			募集人数	延参加人数	指定管理料支出総額	参加者負担総額	総経費	徴収の有・無	参加費用	1回 1講師当り	1教室 講師謝金額	
一般	懐かしの昭和歌謡	3/13(日)	30	26	6,664	5,200	11,864	有	200	講師 6000 助手 3000	9,000	久しぶりの開催のため、講師も参加者も楽しみに来られました。「おぼろ月夜」「あおげば尊し」「カチューシャの唄」「青い山脈」「朝はどこから」「知床旅情」「北国の春」の全7曲。歌声も響き、みなさん楽しそうに歌われていました。
一般	青春の昭和歌謡	3/13(日)	30	33	2,870	6,600	9,470	有	200	講師 6000 助手 3000	9,000	久しぶりの開催のため、講師も参加者も楽しみに来られました。「若者たち」「希望」「卒業写真」「知床旅情」「時代」「いい日旅立ち」「今日の日はさようなら」の全7曲。歌声も響き、みなさん楽しそうに歌われていました。講師のトークも楽しく、笑い声も出ていました。
幼児	キグちゃんの親子で遊ぼ2歳児	3/28(月)	16	16	10,000	0	10,000	無	0	講師7,000 助手3,000	10,000	4月から幼稚園・保育園のお子さんも多く、賑やかに行われました。音に乗って踊ったり、風船を膨らまして投げてしほむ迄飛ぶ様子を眺めたり、バラバルーンで楽しんだ後は、恒例の読み聞かせで幕を閉じました。
	通信費他						4,802					
合計			229	146	120,972	18,800	144,574					

# 令和3年度苦情対応状況報告

令和3年12月1日から令和4年3月31日まで

施設名 本郷地区センター

	年月日	内容	対応結果
1	12月18日	お部屋の片づけた際の写真が欲しい	各お部屋の片づけた際の写真を掲示しました
2	12月20日	すぐに利用したいが登録完了までに時間がかかる	1回のみのお試し利用を案内する ※ケアプラザ専用室は不可
3	3月10日	窓口の接客について ぷらっと(区活)の時のように対応してほしい	接客研修を実施し、改善に努めることをお伝えする
4	同じ方より 複数回	フリースペースで暮をやる場所を増やしてほしい テラスに囲碁スペースを増築してほしい	蔓延防止などから現在はこれ以上増やすことはできないことを お伝えする。また、テラスに増築することは難しいこと伝える
5	複数名	登録カードを複数枚発行してほしい	再発行のルールやカード未持参時の対応について緩和
6			
7			
8			
9			



# 令和3年度サービス向上及び経費節減努力事項報告

令和3年12月1日から令和4年3月31日まで

施設名 本郷地区センター

	実施時期	内 容	効 果
1	12月1日	<b>SAKAESTA開所</b>	本郷地区センター(移転) さかえ区民活動センター(移転) 本郷台駅前地域ケアプラザ(新設) 横浜市初の複合公共施設SAKAESTAが開所
2	12月20日	職員全体で会議を実施 開所して2週間の様子から改善点を話し合いを行い、開館準備を主に行う8:30出勤の職員(サービス協会側職員)を配置 開館5分前に1階エレベーターホールへお客様を案内することにした	朝スタッフの負担軽減および動きをスムーズにした 早く来られるお客様の寒さ対策となった
3	1月17日	職員会議、スタッフ会議にて次年度以降の遅番職員の体制及び感染予防対策(手洗い消毒、PCR検査など)の確認をおこなった	感染予防に対する意識向上に繋がった
4	1月31日	支払い受付終了を閉館30分前に変更	夜スタッフの業務軽減につながった
5	2月21日	職員会議、スタッフ会議にてお客様不在時の消灯、物品購入時の安価な類似品購入について話をした	節電など経費節減に繋がった
6	2月23日	職員会議を実施 次年度以降に向けて、SAKAESTAの目標や3階フロアのお客様不在時の節電対応について確認	SAKAESTAの目標を共有できた 経費節減に繋がった
7	3月22日	職員会議、スタッフ会議にて接遇研修、消防訓練および福祉避難所開設訓練を実施した	お客様への対応について振り返る機会となった

# 令和3年度備品一覧

施設名 本郷地区センター

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	
	なし							

(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年度修繕一覧

令和3年12月1日から令和4年3月31日まで

施設名 本郷地区センター

	実施年月日	修繕内容	金額	業者名
1		なし		
2				
3				
4				
5				
	合計		0	

## 令和3年度委託内容

令和3年12月1日から令和4年3月31日まで

施設名 本郷地区センター

No	委託期間	委託内容	金額	業者名
1	(法定) 年2回 (巡回) 毎月	空調機及び冷暖房機器保守点検	¥91,388	(株)市川総業
2	毎月点検	エレベーター	¥201,872	日立ビルシステム
3	年2回点検	自動ドア法廷点検		※店舗公共部会にて実施
4	年2回点検	消防設備点検		※店舗公共部会にて実施
5	令和3月12 月 ～ 令和4年3月	日常清掃委託	¥432,142	(株)市川総業
6	令和3月12 月 ～ 令和4年3月	床定期清掃		(株)市川総業
7	令和3月12 月 ～ 令和4年3月	機械警備	¥40,920	全日警
8	年2回実施	害虫駆除	今年度無	(株)市川総業

令和3年度運営協議会、利用者会議開催状況

本郷地区センター

第1回	日時	本郷台駅前地域ケアプラザと合わせて運営協議会と名称を変更し開催予定ではあったが、新型コロナウイルスのため書面開催とする	
	場所		
	議事	議題 1. 運営協議会委員及び役員の選任について 2. 令和3年度事業報告について  報告  意見等	
第2回	日時		
	場所		
	議事	議題	

2 利用者会議開催状況

日時	S A K A E S T Aとして実施無		
場所			
参加者			
資 料 内 容(抜粋)			
1			
2			

## 令和3年度ニーズ対応費一覧

施設名 本郷地区センター

令和3年12月1日から令和4年3月31日まで

	日付	内容	金額
1	12月	家具転倒防止伸縮棒(陶芸室棚用)	¥2,346
2	12月	ファイルボックス(囲碁整理用)	¥6,020
3	12月	和室 姿見 3台	¥50,814
4	12月	陶芸室棚	¥12,300
5	1月	法人向けフリースポット導入キット	¥23,540
6	1月	モデム関連	¥125
7	1月	マイクロソフト PowerPoint・エクセル	¥53,712
8	2月	Wi-Fi iフィルターサービス料金	¥5,500
9	2月	電子ピアノスタンド	¥15,400
10	3月	抗菌スリッパ90足	¥49,500
11	3月	角度調整機能付案内板	¥8,360
合計			¥227,617

## 職員体制

### 本郷地区センター職員体制

副館長(常勤職員)	1名	
スタッフ	午前	6名
	午後	4名
	夜間	4名

午前スタッフは3人ずつ、午後及び夜間スタッフは2人ずつの交代勤務となります。

## 利用者からの意見聴取集計について

令和3年12月1日から令和4年3月31日まで

サカエスタ開所後、短期間ではあるが自主事業に参加された方にアンケートを実施。

緊急時の対応について説明があまりされていない。避難経路の案内板があるが見やすい場所ではないとご意見をいただき、利用時の案内用および各部屋に避難経路図を設置する。



## 職員研修の実施実績等

令和3年12月1日から令和4年3月31日まで

実施日	研修項目	研修内容
令和3年11月24日	1. 個人情報と情報セキュリティについて 2. サカエスタ設備について 3. 各部門の役割について	・職員全員でサカエスタ開所前に研修を実施 ・サカエスタ内の設備機器の使い方の説明 ・ケアプラザの役割など部門ごとの特徴を説明
令和4年3月22日	接遇について	・日頃、窓口対応で気を付けていることの確認 ・自分がしてもらってうれしい対応 ・上記個人ワークから、周りと共有 ・各自目標設定

令和3年度

自己評価表

SAKAESTA

横浜市本郷地区センター

横浜市福祉サービス協会・  
さかえ区民活動支援協会グループ

令和3年度本郷地区センター自己評価表

令和3年12月1日～令和4年3月31日

目標設定の視点	計画内容及び運営目標	計画内容及び運営目標に対する実績	今後の取組(改善計画)	自己評価
利用者サービス	<p><b>ア 活力ある地域づくりに貢献します。</b> 地域活動の拠点として、文化・芸術・生涯学習・スポーツなどさまざまな活動を支援し、活力ある地域づくりに貢献。</p>	<p>地区センターのみではなく SAKA ESTAとして地域づくりを考案ルールづくりなど行った。</p>	<p>駅前という立地を考え、だれでも気軽に来ることができる。またそこで様々な活動ができることが求められている</p>	B
	<p><b>イ 地域交流を促進します。</b> 斬新な自主事業を展開するとともに、居心地の良い、地域活動の場を提供することにより地域交流を促進。</p>	<p>新型コロナウイルスの影響により、計画していた自主事業が一部実施できなかった。</p>	<p>引き続き、新型コロナウイルスの感染対策をしつつ、やり方などを工夫し複合したメリットを活かした運営で地域交流の促進を目指していく。</p>	B
	<p><b>ウ お客さまサービス向上への取組み</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・窓口対応を運営の再重要ポイントと位置付ける。</li> <li>・職場全体が接客スペースであると認識する。</li> <li>・スタッフ全員がサービス向上のための資格取得を目指す。</li> <li>・図書貸出の予約制度を更に充実する。</li> </ul>	<p>窓口はワンストップでの対応が一番に考えたが、複雑さ、忙しさから接遇面で足りない部分があった。</p>	<p>接遇面の強化 介護技術研修なども実施し、様々なお客様に対応できる職員育成に力をいれる。</p>	B
業務運営	<p><b>ア 設置理念を実現する運営内容</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地区センターが誰もが「ふれあい」を実感し、実践出来る場としての施設づくりを目指し、地域交流の中心として位置づける。</li> </ul>	<p>新型コロナウイルスの影響により、計画していた自主事業が一部実施できなかった。</p>	<p>引き続き、複合施設の中でも、市民活動・生涯学習・事業活動を実践する中核施設としての機能を果たしていく。</p>	B
	<p><b>イ 本市重要施策に対する取組</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域と協働で子育て支援・学習支援事業を展開する。</li> <li>・自主事業を通じ、シニアパワーを発揮する場所を提供する。</li> <li>・ウォーキングポイント、健康スタンプラリー事業へ協力。</li> <li>・セーフコミュニティさかえの露出を垂れ幕やのぼり旗の設置、チラシへのワンポイントなどで増やし、認知度を高める。</li> </ul>	<p>子育て支援、学習支援については継続して実施。 コロナ禍で思うように様々なことに取り組めなかったが、栄区友好交流都市の案内など、できることには積極的に取り組みをおこなった。</p>	<p>引き続き地域の福祉団体やボランティア団体と連携し、子育て支援、学習支援、高齢者支援事業を協働で進めていく。 セーフコミュニティについても一層区民の皆さまへの周知を図って行く。新たに栄区のキャラクターグッズの販売を始め、好評を得た。</p>	A

様式 13

<p>業務運営</p>	<p><b>ウ 利用促進策</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>魅力ある事業を展開すると共に、チラシの質の向上、PR ボックスやツイッターの活用など広報を強化する。</li> <li>立地条件を活かし、気軽に立ち寄れる雰囲気作りを目指す。</li> <li>ジャズコンサートやロビーコンサートなど斬新なアイデアを自主事業に取入れる。</li> <li>年間利用者数 4 万人を確保する。</li> <li>年間稼働率 54%を目指す。</li> </ul>	<p>SAKAESTAとして新たなルールで始まったが、開所前の説明会以降も登録者は増えている。また、利用のルールも開所以降見直しを実施した</p>	<p>適宜、貸室の利用方法は見直しを実施し、使いやすい施設を目指す。その上で、3つの施設の特徴を生かし連携して自主事業などに取り組んでいく。</p>	<p>B</p>
<p>職員育成</p>	<p><b>ア 管理運営に必要な組織、人員体制</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>多様化するニーズに適切に対応する職務能力を実現するため、スタッフ全員が向上のための資格取得を目指す。</li> <li>全体研修、実務研修により全体的に職務能力をアップする。</li> </ul>	<p>開館前に全体で研修会を実施 SAKAESTA会議、スタッフ会議、8職種会議など様々な会議を実施し情報の共有など行った。</p>	<p>引き続き会議の場での情報共有や意識統一。勉強会や研修など実施し、お互いを知り助け合える仕組みをつくる。 接遇検定については継続して実施する。</p>	<p>B</p>
	<p><b>イ 個人情報保護等の体制と研修計画</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>関連の法律、条例、協会方針に基づき適切に対処する。</li> <li>個人情報の収集は必要最小限とし、二次使用は行わない。</li> <li>新規採用時、全体研修年 2 回、定期職場会議で研修を実施。</li> </ul>	<p>開館前に個人情報について研修を実施し、個人情報の取り扱いの大切さを学んだ。</p>	<p>個人情報以外にも人権、倫理、接遇、様々な職種の取り組み、認知症の方への対応、車いす操作や杖歩行時の留意点などお客様に満足していただける対応について研修を実施する。</p>	<p>B</p>
<p>財 務</p>	<p><b>ア 収入計画の考え方</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>利用料金については 12 月 1 日から複合施設「SAKAESUTA」への移転が予定されているため、当面 11 月までの目標として 目標金額 240 万円×8/12=160 万円 160 万円×1.1=176 万円超えを目指す。</li> <li>サービス向上→お客さま増加→稼働率アップ→増収への好循環につなげる。</li> <li>手数料収入、雑収入など新たな収入源を確保する。</li> </ul>	<p>利用料金については、登録数の増加に合わせて徐々に増えつつある。体育室なくなり大会議室となったため、利用料金が増えたことも原因の一つと考えられる。 また、開所中からではあったが再販できるようにまった区から委託されたキャラクターグッズの販売が好調であった。</p>	<p>サービス向上→お客さま増加→稼働率アップとなり増収への好循環に繋がるため、サービス向上を意識した対応をする。 また、SAKAESTAをより知っていただけるよう、様々な取り組みを実施する。</p>	<p>B</p>

様式 13

	<p><b>イ 支出計画の考え方</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・お客さまサービスの向上、お客さまへの還元を第一に支出。</li> <li>・直営修繕と省エネにより経費の節減を徹底する。</li> </ul>	<p>新設ということもあり、LEDなど省エネ対策はされているが、節電やカラーコピー減など経費節約進めた。</p>	<p>引き続き、現時点で行っていき折る節約対応以外にも物品購入などについても見直しを随時行っていく。</p>	<p>B</p>
<p>その他 (上記4つの視点以外の項目があれば追記)</p>				
<p>利用者等の意見</p>	<p><b>ア お客さまからの意見の把握方法</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・窓口対応での把握、ご意見箱、利用報告書への書込み、自主業後のアンケート。</li> </ul> <p><b>イ 主な意見、要望</b></p> <p>本郷地区センターは今後どうなるのか？ (閉館後、同様意見多数)</p>	<p>各ご意見に対しては窓口で丁寧に説明する いただいた意見をもとに見直しを実施しより良いサービスにつなげていく</p>		<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