平成 30 年度　事業報告書

山手西洋館等

指定管理者

公益財団法人　横浜市緑の協会

（事業報告書様式１）

年度利用料金収入実績　※有料施設がある場合のみ該当

（１）横浜市イギリス館

月	利用料金	利用回数	稼働率
4	324,400	113	67.8
5	284,700	110	63.3
6	278,700	100	57,5
7	342,500	117	65.0
8	326,800	103	57.2
9	328,800	116	66.7
10	331,300	114	63.3
11	358,200	131	75.3
12	287,900	110	67.9
1	230,800	83	51.2
2	290,200	103	64.2
3	322,200	112	62.2
合計	**3,706,500**	**1,312**	**63.5%**

※照明、その他設備（ロッカー、シャワー等）の料金も含む。

（事業報告書様式２）

年度公園施設及び有料施設利用回数・稼働率（月別）

上記（事業報告書様式１）のとおり

（事業報告書様式３）

年度公園利用状況（園地や無料施設で利用者数を計測している場合及び有料施設がある場合は利用者数を記載。施設数に応じて表を増減してください）

公園施設名：山手西洋館（全８館）

計測方法：受付スタッフによるカウンター計測

月別	利用人数								
	外交官の家	ブラフ18番館	ベーリック･ホール	エリスマン邸	山手234番館	横浜市イギリス館	山手111番館	テニス発祥記念館	合計
４月	9,660	8,471	9,058	11,064	7,742	13,202	8,195	1,405	**68,797**
５月	15,347	11,989	12,794	15,802	10,060	18,583	11,501	1,871	**97,947**
６月	15,993	14,359	18,079	23,046	16,924	20,861	15,064	1,128	**125,454**
７月	5,494	5,158	5,425	10,123	3,629	7,638	3,659	740	**41,866**
８月	5,001	5,285	5,764	9,951	4,338	8,057	4,766	861	**44,023**
９月	6,847	5,342	7,329	9,321	5,088	9,032	4,706	921	**48,586**
10月	17,610	14,624	20,874	18,616	16,790	21,367	18,861	1,946	**130,688**
11月	8,375	6,966	8,319	9,911	5,337	10,757	5,419	1,551	**56,635**
12月	36,556	29,425	42,457	35,186	40,812	34,054	31,997	2,871	**253,358**
１月	4,940	3,286	休館	7,743	3,700	7,245	3,294	720	**30,928**
２月	5,755	4,255	休館	7,972	3,973	9,054	4,355	796	**36,160**
３月	8,222	7,341	3,955	11,810	5,390	11,309	5,883	1,301	**55,211**
年間合計	**139,800**	**116,501**	**134,054**	**170,545**	**123,783**	**171,159**	**117,700**	**16,111**	**989,653**

※無料施設の入館者数のため、市内外別の集計は行っていません。

※ベーリック・ホールは、3月は9日間の開館

（事業報告書様式４）

業務の第三者委託実績

※評価→「○、△」に分けて委託業者の評価を記載。

（○＝期待した要求通りにできた　　△＝期待した要求を一部下回っていた）

評価が△の場合のみ、対応状況にその理由とそれに対する対応を記載。

業務	内容	再委託会社	金額（単位:円）	年回数	実施月日	評価	対応状況
清掃	元町公園・山手イタリア山庭園内のトイレ等清掃	Green Jobs Support	1,750,110	随時	通年	○	－
清掃	西洋館７館とテニス発祥記念館のガラス・床・高所等定期清掃	横浜建物管理協同組合	2,036,123	12	通年	○	－
公園清掃	元町公園の清掃	横浜建物管理協同組合	2,783,033	随時	通年	○	－
ゴミ回収	西洋館の一般ゴミ回収	㈱豊商会	184,680	随時	通年	○	－
機械警備	西洋館７館の機械警備	㈱KSP	2,865,456	随時	通年	○	－
機械警備	テニス発祥記念館の機械警備	㈱全日警　横浜支社	155,520	随時	通年	○	－
夜間緊急対応	職員不在時の緊急対応	京浜警備保障㈱	77,760	随時	通年	○	－
園地管理	高所や斜面地の園地管理、一部花壇管理	横浜市グリーン事業協同組合	12,178,722	随時	通年	○	－
山手イタリア山庭園植栽管理	山手イタリア山庭園バラ園等の植栽管理	横浜市グリーン事業協同組合	前項に含む				
園内灯保守点検	園内灯設備保守点検	㈱キャット	1,410,480	随時	通年	○	－
展示物補修	テニス発祥記念館展示物補修	（公社）横浜インターナショナルテニスコミュニティ	99,900	随時	通年	○	－
空調設備保守点検	外交官の家ほか４館のGHP保守点検	東京ガス㈱	269,253	随時	通年	○	－

水景施設清掃	元町公園・山手イタリア山庭園水景施設清掃	㈱ダイイチ	1,587,600	6	通年	○	―
廃棄物処理	ブラフ 18 番館冷蔵庫リサイクル料	㈱ヤマダ電機　横浜新山下営業所	4,752	1	H30.4.3	○	―
ピアノ調律	ベーリック・ホールピアノ調律	㈱ヤマハミュージックリテイリング横浜店	131,760	5	H30.4.20 他	○	―
館内装飾	外交官の家端午の節句装飾	個人名の為、記載せず	20,000	1	H30.4.28 ～5.6	○	―
館内装飾	ベーリック・ホール端午の節句装飾	個人名の為、記載せず	20,000	1	H30.4.29 ～5.6	○	―
ピアノ調律	ブラフ 18 番館ピアノ調律	個人名の為、記載せず	194,400	12	H30.5.1 他	○	―
ピアノ調律	エリスマン邸 1 階ピアノ調律	㈱河合楽器製作所横浜店	55,080	4	H30.5.18 他	○	―
トイレ排水管調査	イギリス館 1 階女子トイレ排水不良のため調査	三ツ矢設備工業㈱	22,680	1	H30.5.23	○	―
調度品清掃	イギリス館ベットカバークリーニング	WHITE　HOUSE	1,296	1	H30.6.8	○	―
館内装飾	外交官の家七夕装飾	個人名の為、記載せず	20,000	1	H30.6.23 ～H30.7.8	○	―
ピアノ調律	エリスマン邸地下ピアノ調律	個人名の為、記載せず	87,480	3	H30.7.5 他	○	―
館内装飾	外交官の家絵本装飾	個人名の為、記載せず	30,000	1	H30.7.14 ～16	○	―
館内装飾	ブラフ 18 番館絵本装飾	㈱K デザインワークス	30,000	1	H30.7.14 ～16	○	―
ピアノ調律	イギリス館ピアノ調律	㈱ヤマハミュージックリテイリング横浜店	108,000	2	H30.7.18 他	○	―
水質検査	元町公園・山手イタリア山庭園流れ水質検査	ユーロフィン日本環境㈱	34,560	1	H30.7.23	○	―

ピアノ調律	山手 111 番ピアノ調律	㈱ヤマハミュージックリテイリング横浜店	48,600	3	H30.8.3 他	○	―
廃棄物処理	山手１１１番館、イギリス館業務用冷蔵庫等廃棄処分	武松商事㈱	162,000	2	H30.8.6	○	―
室内環境測定	山手 111 番館喫茶室壁紙張替後初めての夏のため室内環境測定	㈱水野工務店	32,400	1	H30.8.8	○	―
蓄音機保守点検	山手 234 番館蓄音器点検	個人名の為、記載せず	19,440	1	H30.8.19	○	―
建物点検	ベーリック・ホール、山手 234 番館の建物点検	㈱ロムルス	262,440	2	H30.8.22 他	○	―
消防設備保守点検	イギリス館ほか 6 館の消防設備法定点検	㈲消防設備サービス	456,300	2	H30.9.4 他	○	―
デザイン	ポスターデザイン（10･12 月）	㈱ナカハラプリンテックス	198,360	2	H30.9.13 他	○	―
館内装飾	ベーリック・ホールお月見装飾	個人名の為、記載せず	20,000	1	H30.9.15 ～30	○	―
館内装飾	山手 234 番館お月見装飾	個人名の為、記載せず	20,000	1	H30.9.19 ～25	○	―
メモリー修復	山手 111 番館 USB データ復旧	㈱スマホドッグ 24	19,440	1	H30.9.20	○	―
照明回路調査	外交官の家照明スイッチ回路不良個所調査	㈱キャット	91,800	1	H30.10.2	○	―
園地管理	台風 24 号災害復旧業務	横浜市グリーン事業協同組合	528,626	1	H30.10.11 ～	○	―
警備	10・12 月イベント警備	㈱KSP	181,440	2	H30.10.28 他	○	―
イルミネーション	クリスマスイルミネーション設置・撤去	㈱エムズトラスティー	1,771,200	1	H30.11.22 ～12.31	○	―
ピアノ調律	外交官の家ピアノ調律	個人名の為、記載せず	30,000	2	H30.11.28 他	○	―

撮影	クリスマス撮影	Studio　A-Vipc	216,000	1	H30.12.1～25	○	―
植栽管理	山手234番館ハンギングバスケット植え替え	（一社）日本ハンギングバスケット協会	24,840	1	H30.12.20	○	―
植栽管理	山手イタリア山庭園バラ誘引用ワイヤー設置	櫻井造園土木㈱	331,560	1	H30.12.26	○	―
植栽管理	山手イタリア山庭園並木剪定	（特非）自然への奉仕者･樹木医協力会	997,920	1	H31.1.9～11	○	―
排水管・竪樋清掃	ベーリック・ホール敷地内排水管清掃	建成㈱	281,880	1	H31.1.10	○	―
廃棄物処理	山手イタリア山庭園並木剪定に伴う剪定枝リサイクル処分	㈱滝田商会	133,056	1	H31.1.11	○	―
空調機器点検	エリスマン邸 GHP点検	東京ガス㈱GHPサービスサポートセンター	7,840	1	H31.1.15	○	―
植栽管理	山手イタリア山庭園バラ及び下草類管理アドバイス	㈱tvk コミュニケーションズ	388,800	3	H31.1.28他	○	―
館内装飾	山手234番館バレンタイン装飾	個人名の為、記載せず	20,000	1	H31.2.9～2.14	○	―
空調機フィルター清掃	西洋館7館とテニス発祥記念館の空調機フィルター清掃	東京冷機工業㈱	154,440	1	H30.2.27～	○	―
デザイン	山手通信リニューアル紙面デザイン	個人名の為、記載せず	19,500	1	H31.3～	○	―
館内装飾	山手234番館雛飾り装飾	個人名の為、記載せず	20,000	1	H31.3.1～3.7	○	―
ピアノ修理	イギリス館ピアノ弦張替	個人名の為、記載せず	5,400	1	H31.3.13	○	―

産業廃棄物収集・運搬・処分	山手 111 番館他 5 館のリサイクル家電他廃棄物処分	武松商事㈱	133,812	1	H31.3.27	○	―
調度品清掃	ベーリック・ホールカーテン等クリーニング	㈱白洋舎横浜支店	276,922	1	H31.3.20	○	―
館内装飾	ベーリック・ホール春の装飾	個人名の為、記載せず	20,000	1	H31.3.23～3.31	○	―
ミニチュア西洋館補強	山手イタリア山庭園ミニチュア西洋館補強	㈲Piece of Mind	修繕で実施（修繕費で計上）				
オルガン保守点検	山手 234 番館オルガン点検	利用予定がなかったため、実施なし					
スズメバチ防除	スズメバチの巣撤去	該当業務が発生しなかった					
樹木診断・治療	樹木の診断、技術指導、樹勢回復治療	直営で実施					

（事業報告書様式５）

年度修繕実績

修繕年月	修繕箇所	金額（単位:円）	委託業者名または直営かの記載	対応状況
H30.4	イギリス館　2 階男子トイレブース修繕	30,240	㈱水野工務店	完了
H30.4	ブラフ 18 番館　入口扉金物修繕	82,080	横浜バンダイ㈱	完了
H30.4	エリスマン邸　中庭石垣修繕	48,600	㈱チクメン	完了
H30.5	元町公園　流れ照明設備修繕	486,000	㈱キャット	完了
H30.5	山手 111 番館　空調設備ロスナイエレメント購入	26,568	直営	完了
H30.5	ベーリック・ホール　中庭芝補植	41,688	直営	完了
H30.5	エリスマン邸　ピアノ修繕	82,944	㈱河合楽器製作所	完了
H30.6	山手 234 番館　入口再塗装	2,783	直営	完了
H30.6	エリスマン邸　事務所照明修繕	172,800	㈱須田電気商会	完了
H30.6	山手 234 番館　2 階ギャラリーB ライティングレール照明等修繕	183,600	㈱須田電気商会	完了
H30.6	山手西洋館小破修繕その１	380,160	㈱ロムルス	完了
H30.6	山手 234 番館　照明安定器等修繕	71,382	㈱須田電気商会	完了
H30.7	パソコン修繕	48,600	㈱ミナト事務器	完了
H30.8	山手 111 番館・イギリス館　庭園門扉等修繕	64,678	㈱宮田	完了
H30.8	イギリス館　多目的トイレ修繕	19,980	㈱小野澤工業	完了
H30.8	外交官の家　壁面灯修繕	99,360	㈱キャット	完了
H30.8	外交官の家　照明設備等修繕	36,720	㈱須田電気商会	完了
H30.8	ベーリック・ホール　GHP 修繕	113,026	東京ガス㈱	完了
H30.8	山手 111 番館　喫茶天井埋込照明器具修繕	232,200	㈱須田電気商会	完了
H30.8	山手 234 番館　入口すのこ補修	7,000	直営	完了
H30.9	ベーリック・ホール　フロアスタンド照明器具部品交換	3,888	直営	完了
H30.9	テニス発祥記念館　外廊下修繕	196,000	㈱南建設	完了
H30.10	外交官の家　消防設備不良箇所修繕	29,160	㈲消防設備サービス	完了
H30.11	山手イタリア山庭園　パーゴラ塗装修繕	287,280	㈱サンヨーテック	完了
H30.11	イギリス館　付属棟扉鍵交換修繕	29,160	横浜バンダイ㈱	完了
H30.12	元町公園　柵他塗装修繕	297,000	㈱サンヨーテック	完了

H30.12	エリスマン邸　トイレ不良修繕	17,280	㈱横浜ホームサービス	完了
H30.12	元町公園　ベンチ板交換	45,360	直営	完了
H30.12	元町公園　ベンチ板木材保護塗料塗布	13,910	直営	完了
H31.1	山手イタリア山庭園　土留め板交換	2,354	直営	完了
H31.1	山手西洋館小破修繕その2	151,200	㈱ロムルス	完了
H31.1	ブラフ18番館　食堂家具修繕	493,560	㈲蓮華草元町工房	完了
H31.1	山手西洋館小破修繕その5	348,840	㈱トージ建築	完了
H31.1	山手イタリア山庭園　レンガ舗装修繕	59,400	㈱チクメン	完了
H31.1	ベーリック・ホール　パーゴラ等塗装修繕	382,320	田島塗装興業㈱	完了
H31.2	山手 234 番館　駐車スペース入口門扉修繕	59,400	㈱宮田	完了
H31.2	エリスマン邸　展示物表記修繕	42,120	㈲長島巧芸	完了
H31.2	元町公園　エリスマン邸案内板扉修繕	96,120	㈱サンヨーテック	完了
H31.2	山手イタリア山庭園　館銘板上部壁面灯修繕	60,480	㈱須田電気商会	完了
H31.2	元町公園　ベンチ塗り替え・修繕	21,952	直営	完了
H31.3	ブラフ18番館2階寝室ガラス破損修繕	57,240	㈱トージ建築	完了
H31.3	山手西洋館小破修繕その3	385,560	㈱ロムルス	完了
H31.3	山手西洋館小破修繕その5	19,440	㈱トージ建築	完了
H31.3	山手イタリア山庭園　ミニチュア西洋館修繕	76,680	㈲Piece of Mind	完了

※金額は、修繕費のほか消耗品費等を計上

（事業報告書様式６）

年度増減備品一覧

Ⅰ種…市備品、Ⅱ種…協会備品

品名・種	形状・その他	単価(円)	購入		廃棄		増減数	増減理由
			数量	年月日	数量	年月日		
コピー機・Ⅰ種（イギリス館）	FUJIXEROX DocuCentre-ⅣC2263 D4C2632F	－	－	－	1	H31.2.26	－1	耐用年数経過・保守契約更新不可
コピー機・Ⅰ種（イギリス館）	RICOH MP C3003RC	385,560	1	H31.2.26	－	－	＋1	コピー機買換え
業務用冷蔵庫・Ⅰ種（イギリス館）	ナショナル	－	－	－	1	H31.2.21	－1	老朽化かつ修繕不能
業務用冷蔵庫・Ⅰ種（イギリス館）	シャープ 350 リットル シルバー SJW351E	75,384	1	H31.2.21	－	－	＋1	冷蔵庫買換え
ピアノ・Ⅰ種（イギリス館）	ﾔﾏﾊ S4A ｾﾐｺﾝｻｰﾄ用	－	－	－	1	H31.3.19	－1	耐用年数超過
グランドピアノ・Ⅰ種（イギリス館）	SK-5 KAWAI（ｲﾝｼｭﾚｰﾀｰ・ｷｰｶﾊﾞｰ・ﾎﾟﾘｯｼｭ N 付）	3,744,000	1	H31.3.19	－	－	＋1	ピアノ買換え
ミシン・Ⅰ種（山手 111 番館）	ﾌﾞﾗｻﾞｰ D-8000	－	－	－	1	H31.3.29	－1	老朽化かつ修繕不能
印刷機・Ⅰ種（山手 111 番館）	ﾘｺｰ ﾌﾟﾘﾎﾟｰﾄ jp5049	－	－	－	1	H31.3.29	－1	老朽化かつ修繕不能
パソコン・Ⅰ種（山手 111 番館）	HP Compaq WB240	－	－	－		H31.3.29	－1	老朽化

プリンター・Ⅰ種（山手111番館）	PM-3700C	－	－	－		H31.3.29	－1	老朽化
ｺﾋﾟｰ機・Ⅰ種（山手111番館）	キャノンPC950	－	－	－	1	H31.3.29	－1	使用不能
ｺﾋﾟｰ機・Ⅰ種（山手111番館）	ブラザーMFC-J6570CDW	－	1	－	－	－	＋1	キャノンPC950の代替品
印刷機・Ⅰ種（山手111番館）	リコー　プリポートjp5049	－	－	－	1	H31.3.29	－1	使用不能
カラー複合機・Ⅱ種（山手111番館）	リコーカラー複合機リコーMP　C3003RC	385,560	1	H31.3.26	－	－	＋1	新規
メガホン型翻訳機・Ⅱ種（山手西洋館）	パナソニック	189,000 計 378,000	2	H31.3.11	－	－	＋2	災害対応

（事業報告書様式７）

苦情対応報告

年月日	内容及び苦情者	対応結果
H30.5.15	家が日陰になるので、スダジイ２本を剪定して欲しい。	高木剪定を実施した。
H30.8.1	111 番館石積擁壁の雑草が茂るので定期的に確認し、茂らないようにしてほしい。	8/1 定期的に確認し草刈、剪定を行う旨回答した。8/22 電話にて具体的管理方法を回答した。
H30.8.12	ベーリック・ホールの 1F リビングルームで異臭がする。換気扇をつけるべき。	8/23 空調機不調の為点検、2F 客用寝室系統のフロンガス漏れによる異臭あり。→9/4 同系統を切り離し修繕済。
H30.10.18	山手イタリア庭園外周(崖下)の擁壁沿いの高木剪定と枯草の清掃をしてもらいたい。	水準書通り高木の随時剪定と年２回の草刈を実施している旨回答。斜面地のクズ刈りは水準書に含まれていないため、市都心部公園担当に報告した。
H30.10.29	ハロウィン当日混雑で犬の散歩が出来ない。ゴミが落ち不快。車道を歩く子供がいた。市は許可しないでほしい。	次年度開催時に留意し公園内行為許可申請の際に対策を明記する旨、市都心部公園担当者に伝えた。
H30.12.13	ベーリック・ホールで音楽サークルや音楽愛好家にホールを時間貸して欲しい。	貸室がなく見学施設となっている。２月に行われる「山手芸術祭」では、演奏等の発表の場を提供している旨を回答した。
H30.12.21	元町公園信号機付近の高木に枝が引っかかっているので撤去して欲しい。	周囲を囲い歩行者へ声掛けし、交通の安全を確保した上で枯枝を撤去した。
H31.1.23	元町公園遊具広場近隣住民より周辺高木剪定と駐車場前の園路舗装が傷んでいるので、修繕して欲しい。	３月上旬に高木剪定を実施した。園路は部分補修では対応できないため市へ報告した。要望者には電話にて回答し了承を得た。

事故対応報告

	年月日	内容及び被害	対応結果
1	H30.4.1	ベーリック・ホールで資材搬入のトラックが車止めにぶつかり破損した。	警察による現場検証確認を行い、資材搬入者による車止め修繕を実施した。
2	H30.5.11	イタリア山庭園整形花壇付近で来園者が帰り際に倒れ、救急車要請。	救急車到着。仲間２人が付添いみなと赤十字病院へ搬送された。
3	H30.5.26	イタリア山庭園で外周柵に上り撮影。危険なので声掛けをした職員に脚立を投げつけた。(Y159 記念特別列車運行)	JR へ状況報告。今後同様のイベントが行われる際には、パトロールを強化するよう警察へ依頼した。

4	H30.6.5	元町公園来園者がカラスの死骸を見つけ、エリスマン邸に連絡が入った。	事件性は無いため、資源循環局が死骸を引き取った。
5	H30.6.12	しょうゆ・きゃふぇで生プリンを食べ腹痛と下痢が見られた方より、衛生管理について問合せあり。	喫茶責任者よりお客様へ電話。衛生管理は適正に行っている事を説明。納得された様子で病院等は受診されなかった。
6	H30.6.16	ベーリック・ホールウエディング参列者の財布がなくなり、山手警察に通報した。	後日、被害者から電話あり。加賀町警察署に拾得物として財布が届いたとのこと。
7	H30.6.24	エリスマン邸前庭で蜂と思われる虫に刺された。応急処置をし、病院を受診するよう勧めた。	お客様から、病院が混雑し症状はひどくないので、帰宅後に自宅近くの病院を受診すると連絡あった。
8	H30.8.4	エリスマン邸来館者が前庭で転倒。本人が救急車要請し、搬送された。	みなと赤十字病院に搬送された。
9	H30.8.24	ベーリック・ホールで窓開放時にカーテンがあおられ、フロアスタンドが倒れ、ソケットが破損しランプシェードに亀裂が入った。	ソケット部分のみ交換修繕済。
10	H31.1.11	イギリス館で女性と男性のお客様同士で喧嘩。女性がカメラを投げ、それに対し男性が女性を殴った。	職員が事情を聞き、警察を呼んだ。　二人は、警察より事情聴取を受け反省文を記載し帰宅。被害届は提出しなかった。
11	H31.2.15	山手80番館遺跡でまとまった量の欠片を発見した。	巡視ルートでは見えない場所であり、当面注意深く観察することにした。
12	H31.3.2	ブラフ18番館2階寝室の窓ガラス割れ。	ガラスの撤去、室内侵入禁止の掲示し、その後修繕完了。

（事業報告書様式８）

市民サービスの向上や公園の魅力向上・利用促進

（１） 自主事業を含めた提案事業の方向性と狙いのまとめ

管理目標“歴史をつなぎ、文化をつくる花咲く丘のおもてなし”の実現に向けて、下記の通り、自主事業を実施した。

・近隣施設や地域との協働・連携による「横浜山手文化」の創出
→地域住民等と実行委員会を立ち上げ、近隣施設・学校と協働し「山手芸術祭」を実施した。また、NPO 法人横浜山手アーカイブスとの協働により「歴史講座」を開催した。

・大規模イベントの継続的な実施・各館の魅力を活かした多彩の自主事業の実施
→「花と器のハーモニー」「世界のクリスマス」を開催したほか、地域住民・施設との協働により「ハロウィン」イベントを開催した。

（２） 市民サービス向上取組の考え方

利用者が快適に安心して公園を利用できるよう、下記のとおりサービス向上の取組を実施した。

・貸スペース事業の実施→平成 30 年度は計 556 件実施し、市民の芸術文化活動を支援した。
・ウェディング事業の実施→平成 30 年度は計 29 件を実施し、市の「横濱ウェディング」事業に参画し、市の活性化とイメージアップに貢献した。
・オリジナルグッズの販売→一般公募により募集した写真を掲載したカレンダーの作成のほか、山手西洋館等の雰囲気にふさわしい商品を随時見直し、販売した。

（３） 利用促進の取組・利用者支援等の取組について

利用促進・利用者支援のために、本様式１１に基づく自主事業を実施した。

（４） 指定管理者が課題に感じている公園運営改善策

利用者への安全対策及び啓発を下記のとおり実施した。

・防災訓練の実施→有事に備えて、月１回各館に合わせた防災訓練を実施した。
・無許可での商用撮影の指導→声掛けを行い、申請手続き等についてご案内した。
・三脚使用・接写への指導→施設・展示物の保護の観点及び多くの方々に見ていただけるよう配慮し、三脚使用や過度な接写が見られた場合には、声掛けを実施した。
・展示品・収蔵品等の適切な管理→館内の雰囲気を格調高く保つとともに、利用者に当時の生活風景を感じ、楽しんでいだけるよう、台帳や保存状態に応じた適切な管理を行った。

（５） 広報やパブリシティ取組の考え方

利用促進を図るために、下記のとおり各種取組を行った。

・HP・ブログ等での情報発信→イベント等のお知らせを年 448 回発信した。
・SNS の活用→Facebook を活用し、年 281 回発信した。
・山手西洋館マップ、大規模イベントチラシ・ポスター（年３回）、山手通信（年６回）の制作・配布→近隣施設と連携し、各館や近隣施設の情報を掲載して作成・配布した。
・プレスリリース→花と器のハーモニーなど、年 3 回リリースした。
・マスメディアへの情報掲出→神奈川新聞等年 209 回の取材を受け、広く情報を発信した。
・交通事業者との連携による広報→JR や横浜高速鉄道、東武東上線等の交通事業者と連携し、神奈中バスの中吊広告や駅でのチラシ・ポスターの配布・掲示などを実施し、市内外へ広報を実施した。
・市の広報への情報掲出→広報横浜中区版など、年 14 回掲出した。
・団体広報誌の制作・配布→季刊誌みどりを年４回発行し、イベント情報を発信した。
・団体関連施設等での広報→当団体の指定管理公園で公園パンフレットを配架した。

（６） 利用者ニーズ把握取組の考え方

利用者及び地域ニーズを把握するために、下記の通り各種取組を行った。

・顔の見える管理→各館長や職員の自己紹介を館内に掲示し、安心感・信頼感を高めた。
・利用者満足度アンケート→年１回各館利用者 60 人を対象に実施したほか、年２回イベントで各館 100 人を対象に実施した。
・地域との懇談会→西部自治会・麦田町自治会の会合に参加し、意見交換を行った。
・西洋館モニター→モニターの方々にイベントに参加いただき、意見交換を行った。
・西洋館ノート→利用者が自由に記入できるノートを各館に設置した。
・HP「広聴システム」→公園 HP に設置し、平成 30 年度は計 2 件のご意見をいただき、ベーリック・ホール貸出については芸術祭でのご利用案内をした。

（事業報告書様式９）
収支報告書（指定管理料のみ）

（単位：円）

科目 収入の部	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	提案書費目
指定管理料	163,809,000	4,096,467	167,905,467	167,906,374	-907	補正額は、台風被害対応、ピアノ購入費補填	
利用料金収入	4,131,000	0	4,131,000	3,706,500	424,500		
自主事業収入	13,355,000	0	13,355,000	19,527,357	-6,172,357		
雑入	540,000	0	540,000	1,267,200	-727,200		
その他雑入	0	0	0	0	0		
収入合計	181,835,000	4,096,467	185,931,467	192,407,431	-6,475,964		

科目 支出の部	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	提案書費目
人件費	91,137,000	0	91,137,000	97,767,586	-6,630,586		
給与・賃金・通勤手当	84,891,000	0	84,891,000	90,545,710	-5,654,710		人件費
社会保険料	6,246,000	0	6,246,000	7,131,274	-885,274		人件費
健康診断費	0	0	0	90,602	-90,602		人件費
勤労者福祉共済掛金	0	0	0	0	0		人件費
退職給付引当金繰入額	0	0	0	0	0		人件費
事務費	7,366,000	3,744,000	11,110,000	16,459,584	-5,349,584		
旅費	326,000	0	326,000	198,936	127,064		物件費
消耗品費・図書購入費	4,294,000	0	4,294,000	6,849,609	-2,555,609		物件費
会議賄い費	20,000	0	20,000	211,283	-191,283		物件費
印刷製本費	1,094,000	0	1,094,000	2,107,608	-1,013,608		物件費
使用料及び賃借料	956,000	0	956,000	959,916	-3,916		
（横浜市への支払い分）	0	0	0	0	0		物件費
（その他）	956,000	0	956,000	959,916	-3,916		物件費
備品購入費	348,000	3,744,000	4,092,000	5,808,744	-1,716,744	補正はピアノ購入費用	物件費
施設責任賠償保険	110,000	0	110,000	122,504	-12,504		物件費
職員等研修費	7,000	0	7,000	0	7,000		物件費
振込手数料	0	0	0	4,544	-4,544		物件費
リース料	186,000	0	186,000	181,440	4,560		物件費
手数料	0	0	0	0	0		物件費
地域協力費	25,000	0	25,000	15,000	10,000		物件費
自主事業費	22,349,000	0	22,349,000	13,876,783	8,472,217		自主事業費
管理費総合計	120,852,000	3,744,000	124,596,000	128,103,953	-3,507,953	人件費、事務費、自主事業費の合算	
光熱水費合計	11,623,000	0	11,623,000	10,718,516	904,484		
光熱水費（電気）	6,630,000	0	6,630,000	5,425,825	1,204,175		光熱水費
光熱水費（ガス）	2,854,000	0	2,854,000	2,522,688	331,312		光熱水費
光熱水費（水道・下水道）	2,139,000	0	2,139,000	2,770,003	-631,003		光熱水費
委託費	32,840,000	352,467	33,192,467	33,032,661	159,806	補正は台風被害対応の費用	委託料・物件費
修繕費	7,133,000	0	7,133,000	5,240,610	1,892,390		修繕費
共益費（合築等の場合）	0	0	0	0	0		物件費
公租公課	0	0	0	5,000	-5,000		
公租公課（事業所税）	0	0	0	0	0		物件費
公租公課（消費税）	0	0	0	0	0		物件費
公租公課（印紙税）	0	0	0	5,000	-5,000		物件費
その他公租公課	0	0	0	0	0		物件費
事務経費	6,534,000	0	6,534,000	6,534,000	0		
事務経費（本部分）	6,534,000	0	6,534,000	6,534,000	0	本部人件費等	その他の費用
事務経費（当該施設分）	0	0	0	0	0		その他の費用
その他経費（当該施設分）	2,853,000	0	2,853,000	2,920,657	-67,657	通信運搬費、燃料費、保険料等	物件費
支出合計	181,835,000	4,096,467	185,931,467	186,555,397	-623,930		
差額	0	0	0	5,852,034	-5,852,034		

（参考）指定管理料外の経費

設置管理許可収入合計	10,985,000	0	10,985,000	13,497,242	-2,512,242		
設置管理許可支出合計	2,064,000	0	2,064,000	2,179,459	-115,459	管理許可使用料　初年度に5ヶ年分支出3,822,000円、単年度当たり764,400円	
差額	8,921,000	0	8,921,000	11,317,783	-2,396,783		

（事業報告書様式 10）

運営目標・実績報告

目標設定の視点	当初設定した運営目標	当初設定した管理指数・数値	実績	目標との差異	今後の取組（改善計画）
業務運営１（達成目標、運営業務の実施方針）	“歴史をつなぎ、文化をつくる　花咲く丘のおもてなし”	公園利用者満足度アンケートの「全体の満足度」の「やや満足」「満足」割合 9 割以上	「やや満足」「満足」の割合 9 割	なし	滑りにくいスリッパの用意等の改善を行い、次年度も公園利用者満足度アンケートの「全体の満足度」の「やや満足」「満足」割合 9 割以上を目指す
業務運営２（利用者サービスの向上、利用者満足度や利用者数の増、利用しやすさ向上）	利用者サービス・利用者満足度向上を目標として、本様式 11 自主事業報告に記載した事業を実施	55 種	55 種	なし	サマーコンサートや絵本フェスティバルを改善し、次年度は、夏休み期間に親子連れで楽しめるサマーフェスティバルを実施します。
業務運営３（人員配置、緊急時対応計画、防犯防災、災害対応）	(1)平成 30 年度事業計画で提案した人員の配置 (2) 災害対応マニュアル・緊急連絡網の配備 (3) 情報受伝達、非常時参集、防災訓練の実施 (4) 災害時優先電話、資機材の配備	(1) 提案人員の配置 (2)配備完了 (3)各１回 (4)配備継続	(1) 提案人員の配置完了 (2)配備完了 (3)各１回実施 (4)配備継続	(1)なし (2)なし (3)なし (4)なし	職員の防災力向上のために代表統括責任者補佐は防災士を取得します。また、統括責任者は上級救命講習、全スタッフは普通救命講習を受講します。

人材育成研修実施効果等	公園管理に資する知識や技術の向上を目的とし、本様式13研修実施報告に記載した研修を実施する。	11種	11種	なし	公園管理におけるマネジメントの知識を深めるため、管理職に向けたパークマネジメント研修を新規で実施。
維持管理1（施設の保守管理、補修計画）	歴史的建造物を良好な状態で保存。 ・スタッフの目配りにより異変を早期発見し対応する予防保全に取り組む。 ・修復は歴史的建造物の価値を損なわない工法で実施し展示効果を向上。	・年間管理計画表に基づく維持管理。 ・適切な工法による修繕の計画的な実施。	・年間管理計画表に基づいた作業の履行。 ・山手234番館の屋根を、高所作業車を用いて調査し市へ結果を報告。 ・市改修工事によるベーリック・ホール長期休館に合わせ、調度品のクリーニングや敷地内の排水管清掃を実施。	なし	・歴史的建造物を良好な状態で保存するためスタッフの日々の点検清掃で異変を早期発見し、適切な工法で修復。 ・修繕履歴はデータベース化し市改修工事の資料として提供。
維持管理2（清掃、園地維持管理、災害対応）	・緑が山手の景観を特徴づける重要な役割を持つことを理解して作業に当たる。 ・一部の作業は水準書以上に実施し良好な景観を守り育てる。	・年間管理計画表に基づく維持管理と修繕の計画的な実施。 ・景観上重要な高木について適切な剪定の実施。 ・水景施設清掃は水準書以上の回数を実施し美観を維持。 ・花壇やプランターの一部は随時補植し魅力的	・年間管理計画表に基づいた作業や修繕の履行。 ・イタリア山庭園の並木をツリークライミング技術者により剪定。 ・水景施設高圧洗浄を年6回実施。 ・西洋館周囲の花壇やプランターは随時補植	なし	・イタリア山庭園がバラの名所となるよう育成管理に注力 ・花壇及びハンギングバスケットの植替や芝刈は水準書以上の回数実施し魅力的な景観を演出 ・トイレや園路の清掃により美観に配慮

		な空間を演出。	実施。		
収支 修繕等、収入、支出)	(1)収入増や経費節減に取り組み、収支均衡に取り組む。 (2)修繕予算は、予防保全を念頭に、緊急修繕にも対応できる額を計上するよう努める。	(1)収支均衡以上 (2)修繕費 7,133千円	(1)△5,852千円 (2)修繕費 5,241千円	(1) △5,852千円 (2)園路舗装の破損が発生しなかったため－1,892千円	(1) 物販では新商品を販売し、売上収入の増加に努める。 (2)引き続き予防保全に努めることにより、次年度は園内柵の再塗装などの計画的修繕に努める。
経費節減策	花苗、園地用資材等の一括発注	花苗、園地用資材等 9 件の一括発注の実施	9件	なし	引き続き一括発注の実施

（事業報告書様式 11）
自主事業実施報告

No	事業名	事業内容・実施結果考察	回数	実施日	参加人数	収支状況（単位:円）
1	貸しスペース事業の実施	芸術文化活動を支援するための場を提供した。	556	通年	－	収：1,561,500 支：－
2	ウェディング事業の実施	山手西洋館を結婚式や披露宴の場として提供した。	29	通年	－	収：4,492,300 支：1,755,572
3	開館延長	7、8 月花火大会、世界のクリスマスでは開館時間を延長した。	－	H30.7.1～8.31他	－	収：－ 支：－
4	花と器のハーモニー	各館を花とテーブルコーディネートで装飾した。	1	H30.6.2～10	94,564	収：－ 支：1,920,000
5	絵本フェスティバル	絵本をテーマとした装飾や読み聞かせ等を実施した。	1	H30.7.14～22	6,860	収：30,000 支：167,000
6	サマーコンサート	夏季延長時間を利用して無料コンサートを実施した。	31	H30.7.1～8.26	2,422	収：－ 支：－

7	西洋館ハロウィン	装飾やスタンプラリー、仮装コンテストを実施した。	1	H30.10.28	69,598	収：293,312 支：354,183
8	写真講座（写真教室）	高度な撮影技術のレクチャーや初心者向けの講座を実施した。	1	H30.10.25	19	収：28,500 支：28,686
9	西洋館クリスマス	各国をテーマとした装飾、イルミネーション、キャンドルガーデンを実施した。	1	H30.12.1～25	252,962	収：919,700 支：1,798,003
10	西洋館バレンタイン	若年層の利用促進策としてバレンタイン装飾を実施した。	1	H31.2.7～14	5,638	収：－ 支：－
11	横浜山手芸術祭	市民や学生による文化と芸術を発信するイベントを実施した。	1	H31.1.27～2.24	36,481	収：－ 支：－
12	謎解きゲーム(謎解きクイズ)	各館を巡りながら歴史や文化を学ぶクイズを実施した。	1	H30.9.14～17	145	収：72,500 支：－
13	西洋館ファンクラブ	特典があるファンクラブを実施した。	1	通年	－	収：－ 支：－
14	西洋館募金	募金箱を設置し、寄せられた募金は館の運営に役立てた。	－	通年	－	収：482,951 支：－
15	季節ごとの装飾	季節ごとの装飾を実施し、来館者に楽しんでいただいた。	40	通年	117,068	収：－ 支：115,994
16	有料施設の空き時間の活用（イギリス館）	ホール利用の少ない時間帯にコンサートや講座を実施した。	5	H30.4.16他	140	収：－ 支：－
17	クリスマスコンサート(イギリス館)	クリスマス装飾の時期にコンサートを実施し集客を図った。	1	H30.12.22	40	収：80,000 支：60,589
18	ローズコンサート（イギリス館）	ボランティア演奏によるコンサートを実施した。	1	H30.5.20	80	収：－ 支：－

19	寄せ植え講座（イギリス館）	寄せ植え講座を実施した。	1	H30.10.7	25	収：87,500 支：87,500
20	シャーロックホームズを読み解く（イギリス館）	イギリスの小説家の著書「シャーロックホームズ」を専門家の講義で読み解くイベントを実施した。	1	H30.11.24	56	収：56,000 支：26,714
21	山手歴史文化講座（エリスマン邸）	西洋館に携わる職員の山手の歴史を知るための研修として講座を実施した。	1	H31.2.22	53	収：－ 支：50,000
22	館の記念日（111 番館、234 番館、ブラフ 18 番館）	111 番館 1/11,11/1、234 番館 2/3,4、ブラフ 18 番館 1/8 を館の日として来館者にオリジナルファイルを配布した。	5	H30.11.1 他	748	収：－ 支：20,000
23	おもてなし講座(山手 111 番館)	通常非公開となっている 2 階で講座を実施した。	1	H30.9.8	7	収：21,000 支：30,000
24	リニューアル装飾（山手 111 番館）	改修工事後のリニューアルに合わせて生花等で装飾した。	4	H30.4.1～22	5,177	収：－ 支：－
25	絵本の部屋（エリスマン邸）	子育て世代の利用促進策として絵本の読み聞かせ等を実施した。	11	通年	301	収：－ 支：9,406
26	野外コンサート（エリスマン邸）	サマーコンサートに合わせて前庭でコンサートを実施した。	1	H30.7.16	100	収：－ 支：30,452
27	読書会〈本活コミュニケーション〉（エリスマン邸）	読書条例の推進と、幅広い世代の館の活用促進のため本を通した交流会を実施した。	1	H30.11.23	29	収：117,815 支：120,315
28	公募展（エリスマン邸）	市民作品の発表の場として公募展を実施した。	1	H30.8.1～7	302	収：31,000 支：－
29	コンサート（ベーリック・ホール）	リビングルームでの有料コンサートを実施した。	1	H30.11.3	54	収：162,000 支：149,823

30	セントジョセフフェスタ（ベーリック・ホール）	寄宿舎であった歴史の紹介やゆかりの方による演奏等を実施した。	1	H30.10.13～14	1,192	収：115,500 支：60,000
31	チューリップアートプロムナード	ボランティアとの協働によりチューリップの花絵を制作した。	1	H30.4.29～5/3	180	収：－ 支：30,000
32	蓄音器コンサート（山手234番館）	蓄音器を活用しレコードによる音楽鑑賞会を実施した。	11	通年	460	収：－ 支：47,208
33	絵本の読み聞かせ（山手234番館）	ボランティアの方にご協力いただき絵本の読み聞かせや手遊び等を実施した。	11	通年	254	収：－ 支：－
34	バロックコンサート（山手234番館）	開館より毎年行っている古典派の室内楽を楽しむコンサートを実施した。	1	H30.11.17	32	収：102,400 支：67,000
35	おもてなし講座（山手234番館）	蓄音器を活用した夜のおもてなしコンサートを実施した。	1	H30.3.21	25	収：37,500 支：－
36	元街小児童チューリップ植付け（山手234番館）	元街小の児童がチューリップを植え、花絵にしたものを写生した。	1	H30.11.12	104	収：－ 支：－
37	居留地の歴史パネル展（山手234番館）	山手歴史文化研究会との共催でパネル展示を実施した。	1	H30.8.9～14	1,439	収：－ 支：－
38	「はっぴーぃ！ぶらふえいてぃーん」(ブラフ18番館)	事業名を「家具講座」として実施した。	1	H31.3.6	15	収：15,000 支：25,463
39	スプリングコンサート（ブラフ18番館）	イタリアからの演奏者によるコンサートを実施した。	1	H30.4.22	40	収：120,000 支：119,965

40	秋の宵(お月見として)（外交官の家)	お月見の時期に合わせ夜のコンサートを実施した。	1	H30.9.22	51	収：51,500 支：140,496
41	歴史講座（外交官の家)	建物の時代に合わせた文化・歴史講座を実施した。	1	H30.11.10	29	収：39,000 支：44,461
42	コンサート（外交官の家)	外交官の生活を体感できる客間でのコンサートを実施した。	1	H31.1.9	38	収：98,000 支：－
43	「テニスの日」イベント（テニス発祥記念館)	毎年 9/23 の「テニスの日」に合わせレッスンやゲームを実施した。	1	H30.9.23	40	収：40,000 支：37,454
44	総合学習支援（テニス発祥記念館)	テニスの歴史解説等、総合学習支援を実施した。	19	通年	436	収：－ 支：－
45	「開館20周年記念事業」（テニス発祥記念館)	プロの講師を迎えてのテニス教室や記念品の配布、記念フラッグの設置を実施した。	1	H30.5.12	30	収：90,000 支：88,721
46	館内ツアー（西洋館 7館)	館内の特徴などについてガイドを実施した。	130	通年	1,700	収：－ 支：－
47	ボランティアによるコンサート（外交官の家を除く)	ボランティア演奏を中心としたコンサートを各館で実施した。	68	通年	4,092	収：－ 支：－
48	防災訓練（年1回)	中消防署と連携して消防訓練や AED 講習を実施した。	2	H30.7.10 他	62	収：－ 支：－
49	防災訓練（月1回)	毎月各館でテーマを決めて実践に沿った訓練を実施した。	12	通年	408	収：－ 支：－

50	ベトナム国際交流	カイベー市にある西洋館２館の装飾を実施するとともに、横浜に招聘し交流会を実施した。	2	H30.10.18～21 他	35	収：－ 支：－
51	西洋館オリジナルグッズの販売	西洋館にふさわしい新商品の開発や販売を行った。	－	通年	－	収：9,967,879 支：6,364,047
52	観光タクシー事業	山手 234 番館の駐車スペースを活用して観光タクシー事業を実施した。	－	通年	－	収：300,000 支：－
53	シドモア桜の会（山手 234 番館）	シドモアの墓前献花と講演会を実施した。	1	H30.4.5		収：27,000 支：23,826
54	ピクニックティーガーデンパーティー（イギリス館）	お庭を利用したピクニックティーガーデンパーティーを実施した。	1	H30.5.5	35	収：87,500 支：103,905
55	蓄音器の歴史パネル展	蓄音器の歴史を綴るパネル展を実施した。	1	H30.8.9～14	1,439	収：－ 支：－

（事業報告書様式 12）

利用者アンケート結果

実施期間：平成 30 年 8 月 1 日～9 月 30 日

回答者　：60 人

＜山手 111 番館＞

＜横浜市イギリス館＞

性別
男
18%
女
82%

年齢別
70代以上 2%
60代 18%
50代 30%
40代 15%
30代 12%
20代 15%
10代以下 8%
0% 5% 10% 15% 20% 25% 30% 35%

居住地
その他
23%
埼玉県
0%
東京都
9%
神奈川県
5%
市内
63%
市内 神奈川県 東京都 埼玉県 その他

利用頻度
はじめて 42%
年に1～3回 20%
半年に1～3回 8%
月1～3回 24%
週1～2回 2%
週3～4回 0%
ほぼ毎日 3%
0% 10% 20% 30% 40% 50%

全体の満足度
普通
3%
やや不満
0%
不満
0%
やや満足
23%
満足
74%
満足 やや満足 普通 やや不満 不満

また利用したいですか
どちらとも言えない
5%
利用しない
0%
利用したい
95%
利用したい どちらとも言えない 利用しない

＜山手 234 番館＞

性別
男
29%
女
71%

年代別
70代以上
14%
60代
19%
50代
22%
40代
9%
30代
7%
20代
19%
10代以下
10%
0%
5%
10%
15%
20%
25%

居住地
その他
27%
市内
44%
埼玉県
5%
東京都
17%
神奈川県
7%
市内
神奈川県
東京都
埼玉県
その他

利用頻度
はじめて
60%
年に1～3回
17%
半年に1～3回
5%
月1～3回
12%
週1～2回
5%
週3～4回
0%
ほぼ毎日
0%
0%
10%
20%
30%
40%
50%
60%
70%

全体の満足度
やや不満
0%
不満
0%
普通
7%
やや満足
13%
満足
80%
満足
やや満足
普通
やや不満
不満

また利用したいですか
利用しない
0%
どちらとも言えない
12%
利用したい
88%
利用したい
どちらとも言えない
利用しない

＜エリスマン邸＞

性別
女
48%
男
52%

年代別
70代以上
5%
60代
18%
50代
23%
40代
11%
30代
18%
20代
14%
10代以下
12%
0%
5%
10%
15%
20%
25%

居住地
埼玉県
2%
その他
17%
市内
42%
東京都
25%
神奈川県
14%
市内
神奈川県
東京都
埼玉県
その他

利用頻度
はじめて
56%
年に1～3回
14%
半年に1～3回
5%
月1～3回
19%
週1～2回
0%
週3～4回
5%
ほぼ毎日
2%
0%
10%
20%
30%
40%
50%
60%

全体の満足度
やや不満
5%
不満
0%
普通
2%
やや満足
21%
満足
72%
満足
やや満足
普通
やや不満
不満

また利用したいですか
どちらとも言えない
6%
利用しない
0%
利用したい
94%
利用したい
どちらとも言えない
利用しない

＜ベーリック・ホール＞

性別
男
45%
女
55%

年代別
70代以上
16%
60代
10%
50代
21%
40代
12%
30代
9%
20代
19%
10代以下
14%
0%
5%
10%
15%
20%
25%

居住地
市内
33%
神奈川県
18%
東京都
15%
埼玉県
5%
その他
29%
市内
神奈川県
東京都
埼玉県
その他

利用頻度
はじめて
53%
年に1～3回
22%
半年に1～3回
5%
月1～3回
10%
週1～2回
7%
週3～4回
2%
ほぼ毎日
2%
0%
10%
20%
30%
40%
50%
60%

全体の満足度
やや不満
0%
不満
0%
普通
8%
やや満足
17%
満足
75%
満足
やや満足
普通
やや不満
不満

また利用したいですか
どちらとも言えない
7%
利用しない
0%
利用したい
93%
利用したい
どちらとも言えない
利用しない

＜外交官の家＞

性別
男
40%
女
60%

年代別
70代以上
3%
60代
12%
50代
20%
40代
25%
30代
15%
20代
18%
10代以下
7%
0%
5%
10%
15%
20%
25%
30%

居住地
市内
30%
神奈川県
12%
東京都
16%
埼玉県
5%
その他
37%
市内
神奈川県
東京都
埼玉県
その他

利用頻度
はじめて
64%
年に1～3回
20%
半年に1～3回
7%
月1～3回
7%
週1～2回
2%
週3～4回
0%
ほぼ毎日
0%
0%
10%
20%
30%
40%
50%
60%
70%

全体の満足度
やや不満
0%
不満
0%
普通
3%
やや満足
12%
満足
85%
満足
やや満足
普通
やや不満
不満

また利用したいですか
どちらとも言えない
5%
利用しない
0%
利用したい
95%
利用したい
どちらとも言えない
利用しない

＜ブラフ 18 番館＞

性別
男
38%
女
62%

年代別
70代以上
2%
60代
7%
50代
22%
40代
32%
30代
13%
20代
10%
10代以下
15%
0%
5%
10%
15%
20%
25%
30%
35%

居住地
その他
23%
市内
37%
埼玉県
8%
東京都
14%
神奈川県
18%
市内
神奈川県
東京都
埼玉県
その他

利用頻度
はじめて
65%
年に1～3回
17%
半年に1～3回
5%
月1～3回
7%
週1～2回
2%
週3～4回
0%
ほぼ毎日
5%
0%
10%
20%
30%
40%
50%
60%
70%

全体の満足度
やや不満
0%
普通
2%
不満
0%
やや満足
8%
満足
90%
満足
やや満足
普通
やや不満
不満

また利用したいですか
どちらとも言えない
7%
利用しない
0%
利用したい
93%
利用したい
どちらとも言えない
利用しない

＜テニス発祥記念館＞

性別
男
40%
女
60%

年代別
70代以上 3%
60代 12%
50代 5%
40代 25%
30代 17%
20代 10%
10代以下 27%
0% 5% 10% 15% 20% 25% 30%

居住地
その他
15%
埼玉県
7%
東京都
12%
神奈川県
11%
市内
55%
市内 神奈川県 東京都 埼玉県 その他

利用頻度
はじめて 76%
年に1～3回 2%
半年に1～3回 5%
月1～3回 3%
週1～2回 7%
週3～4回 2%
ほぼ毎日 5%
0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80%

全体の満足度
やや満足
3%
普通
0%
不満
0%
やや不満
0%
満足
97%
満足 やや満足 普通 やや不満 不満

また利用したいですか
どちらとも言えない
7%
利用しない
0%
利用したい
93%
利用したい どちらとも言えない 利用しない

（事業報告書様式 13）

研修実施報告

	実施日	研修名	内容及び効果
1	H30.7	防災訓練	初期消火、通報、避難誘導、水消火器、心肺蘇生法、AED 使用方法
2	H30.8	普通救命講習Ⅰ	心肺蘇生法、AED の使用方法
3	H30.6～7	CS・接遇研修	ロールプレイなどを交えて、実例から学ぶ
4	H30.6～7	個人情報保護研修	法令や個人情報管理等の確認
5	H31.2.22	ハラスメント研修	職場内ハラスメントの実情や知識を学ぶ
6	H31.2.22	メンタルヘルスケア研修	メンタルヘルスケアの対応および予防対策について
7	H31.3.8	人権啓発研修	グループワーク及び講師による講義の実施
8	H30.4	ホームページ研修	ホームページの基本操作（担当者・承認者）
9	H30.10	経理事務取扱研修Ⅱ	経理マニュアル等の解説
10	H30.9 他	市民利用施設予約システム研修	・予約システム端末の操作 ・日計表等の入力について
11	H30.7.10 他	AED 講習	AED の使用における実技と講義ほか
12	H31.2.22	山手の歴史等の研修	山手歴史文化研究会による「山手の歴史等について」を習得する講習