

令和2年度 利用状況(団体+個人利用)

月別	開館日数 (日)	入館者数(人)			利用層別利用数(人)										前年度 合計(B)	前年比(%) A/B	
		男性	女性	合計(A)	幼児	小学生	中学生	高校生	大学生等	一般 (男性)	一般 (女性)	65歳以上 (男性)	65歳以上 (女性)	合計			
4月	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2,999	0%
5月	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3,302	0%
6月	29	193	393	586	4	19	14	0	0	62	147	117	223	586	2,741	21%	
7月	30	655	896	1,551	32	218	51	16	13	177	310	233	501	1,551	3,168	49%	
8月	30	465	891	1,356	20	169	40	12	15	130	239	184	547	1,356	2,469	55%	
9月	29	601	1,284	1,885	51	167	54	14	1	167	403	258	770	1,885	2,765	68%	
上半期計	118	1,914	3,464	5,378	107	573	159	42	29	536	1,099	792	2,041	5,378	17,444	31%	
10月	30	780	1,253	2,033	90	235	66	14	8	253	387	274	706	2,033	2,905	70%	
11月	29	668	1,352	2,020	54	175	49	2	10	165	431	304	830	2,020	3,309	61%	
12月	27	538	968	1,506	41	159	52	5	7	131	295	214	602	1,506	2,851	53%	
1月	27	309	621	930	3	63	17	3	0	85	159	154	446	930	2,628	35%	
2月	27	299	724	1,023	4	19	26	1	0	98	147	159	569	1,023	2,608	39%	
3月	30	543	1,166	1,709	10	116	29	8	7	155	330	280	774	1,709	320	534%	
下半期計	170	3,137	6,084	9,221	202	767	239	33	32	887	1,749	1,385	3,927	9,221	14,621	63%	
年間合計	288	5,051	9,548	14,599	309	1,340	398	75	61	1,423	2,848	2,177	5,968	14,599	32,065	46%	

月別	居住区別利用数(人)				その他利用数		
	区内	区外	市外	合計	体育室 (人)	レクホール (人)	図書貸出 冊数
4月	0	0	0	0			
5月	0	0	0	0			
6月	517	52	17	586			
7月	1,193	314	44	1,551			
8月	993	305	58	1,356			
9月	1,560	298	27	1,885			
上半期計	4,263	969	146	5,378	0	0	0
10月	1,597	378	58	2,033			
11月	1,700	275	45	2,020			
12月	1,239	240	27	1,506			
1月	769	141	20	930			
2月	834	163	26	1,023			
3月	1,426	256	27	1,709			
下半期計	7,565	1,453	203	9,221	0	0	0
年間合計	11,828	2,422	349	14,599	0	0	0

令和2年度 「蒔田コミュニティハウス」 収支予算書兼決算書

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	12,410,000		12,410,000	12,410,000	0	横浜市より
横浜市負担金			0	460,000	△ 460,000	横浜市より
利用料金収入			0	0	0	
自主事業（指定管理料充当の自主事業）収入	375,000		375,000	261,256	113,744	
自主事業収入			0		0	
雑入	201,000	0	201,000	137,414	63,586	
印刷代	40,000		40,000	19,971	20,029	
自動販売機手数料	161,000		161,000	116,841	44,159	
駐車場利用料収入			0		0	
その他（ ）			0	602	△ 602	
収入合計	12,986,000	0	12,986,000	13,268,670	△ 282,670	

支出の部

科目	当初予算額 (A)	補正額 (B)	予算現額 (C=A+B)	決算額 (D)	差引 (C-D)	説明
人件費	7,240,000	0	7,240,000	7,091,102	148,898	
給与・賃金	6,250,000		6,250,000	6,234,953	15,047	
社会保険料	590,000		590,000	564,126	25,874	
通勤手当	351,000		351,000	234,160	116,840	
健康診断費	43,000		43,000	51,863	△ 8,863	
勤労者福祉共済掛金	6,000		6,000	6,000	0	
退職給付引当金繰入額			0		0	
事務費	881,000	0	881,000	1,085,739	△ 204,739	
旅費	8,000		8,000	8,504	△ 504	
消耗品費	350,000		350,000	515,817	△ 165,817	
会議賄い費	5,000		5,000	0	5,000	
印刷製本費	0		0	0	0	
通信費	160,000		160,000	214,634	△ 54,634	
使用料及び賃借料	84,000	0	84,000	83,160	840	
横浜市への支払分	41,000		41,000	40,920	80	
その他	43,000		43,000	42,240	760	
備品購入費	0		0	0	0	
図書購入費	0		0	0	0	
施設賠償責任保険	8,000		8,000	8,590	△ 590	
職員等研修費	3,000		3,000	7,534	△ 4,534	
振込手数料	3,000		3,000	1,100	1,900	
リース料			0	0	0	
手数料	247,000		247,000	246,400	600	
地域協力費	13,000		13,000	0	13,000	
事業費	754,000	0	754,000	625,317	128,683	
自主事業（指定管理料充当の自主事業）費	754,000		754,000	625,317	128,683	
自主事業費			0	0	0	
管理費	2,549,000	0	2,549,000	2,819,014	△ 270,014	
光熱水費	1,460,000	0	1,460,000	1,354,941	105,059	
電気料金	800,000		800,000	670,728	129,272	
ガス料金	500,000		500,000	539,099	△ 39,099	
水道料金	160,000		160,000	145,114	14,886	
清掃費	234,000		234,000	232,320	1,680	
修繕費	170,000		170,000	318,753	△ 148,753	
機械警備費	114,000		114,000	112,200	1,800	
設備保全費	571,000	0	571,000	800,800	△ 229,800	
空調衛生設備保守	23,000		23,000	266,200	△ 243,200	
消防設備保守	34,000		34,000	33,000	1,000	
電気設備保守	514,000		514,000	501,600	12,400	
害虫駆除清掃保守			0	0	0	
駐車場設備保全費			0	0	0	
その他保全費			0	0	0	
共益費			0	0	0	
公租公課	692,000	0	692,000	678,000	14,000	
事業所税			0	0	0	
消費税	692,000		692,000	678,000	14,000	
印紙税			0	0	0	
その他（ ）			0	0	0	
事務経費（計算根拠を説明欄に記載）	870,000	0	870,000	1,028,009	△ 158,009	
本部分	770,000		770,000	928,000	△ 158,000	施設の指定管理料で本部経費を按分
当施設設分	100,000		100,000	100,009	△ 9	
二一ズ対応費			0	0	0	
支出合計	12,986,000	0	12,986,000	13,327,181	△ 341,181	
差引	0	0	0	△ 58,511	58,511	

自主事業費収入		29,000		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				116,841		
管理許可・目的外使用許可支出				40,920		
管理許可・目的外使用許可収支				75,921		

2020年度 自主事業報告

施設名: 横浜市蒔田コミュニティハウス

NO	募集対象	事業名 (タイトル)	新規	開催 時期	開催 回数	参加人員		自主事業収支			徴収の 有・無	1人あたり 参加費用 (円)	講師謝金		諸経費	備考 (共催団体・その他)
						募集人数 (人)	延参加 人数(人)	委託料 支出額	参加者 負担額	総経費			謝金額 /1回	1事業 謝金額		
合計			1		95	807	1,059	364,061	261,256	625,317			593,000	32,317		
1	未就学児と保護者	さくらんぼひろば		9~3月	7	120	60	42,000		42,000	無		6,000	42,000		保育ボランティアみなみ
2	60歳以上	シニアヨガ		9~3月	7	15	71	14,056	20,944	35,000	有	1,904	5,000	35,000		
3	どなたでも	蒔田演芸会小喃教室		8~3月	8	72	43	40,000		40,000	無		5,000	40,000		
4	未就学児と保護者	あかいくつ		9~3月	5	120	87	0		0	無					蒔田地区社協
5	成人	俳句教室入門コース		8~3月	8	10	29	10,688	5,312	16,000	有	1,328	2,000	16,000		
6	成人	俳句教室一般A(前期)		8~9月	2	10	20	0	10,000	10,000	有	1,000	5,000	10,000		
7	成人	俳句教室一般B(前期)		8~9月	2	10	11	4,000	6,000	10,000	有	1,000	5,000	10,000		
8	どなたでも	折り紙で脳トレ!		8~3月	2	20	6	13,337	3,000	16,337	有	1,000	5,000	10,000	6,337	
9	60歳以上	シニア体操(前期)		8~9月	2	20	29	2,000	8,000	10,000	有	400	5,000	10,000		
10	どなたでも	蒔田演芸会		10月	1	40	16	40,000		40,000	無		40,000	40,000		後援: 蒔田地区社協・蒔田地区老人会
11	どなたでも	蒔田演芸会小喃教室発表会		10月	1	40	16	10,000		10,000	無		10,000	10,000		後援: 蒔田地区社協・蒔田地区老人会
12	どなたでも	七夕まつり		6~7月	0	50		0		0	無					中止
13	どなたでも	小喃教室発表会		10月	0	40		0		0	無					中止後援: 蒔田地区社協・蒔田地区老人会
14	成人	ベビーヨガとママの為の産後ヨガ		10~12月	6	10	72	16,000	14,000	30,000	有	2,000	5,000	30,000		
15	どなたでも	英語を基礎からやり直そう!(後期)		10~12月	6	10	72	-4,736	39,000	34,264	有	3,000	5,000	30,000	4,264	
16	どなたでも	朗読で脳トレ!	○	8~1月	6	10	16	22,000	8,000	30,000	有	2,000	5,000	30,000		
17	60歳以上	シニア体操(後期)		10~3月	11	20	283	38,000	72,000	110,000	有	2,000	5,000	110,000		
18	成人	俳句教室一般A(後期)		10~3月	6	10	60	0	30,000	30,000	有	3,000	5,000	30,000		
19	成人	俳句教室一般B(後期)		10~3月	6	10	39	9,000	21,000	30,000	有	3,000	5,000	30,000		
20	60歳以上	スマホ教室		12月	1	20	12	0		0	無					
21	60歳以上	男性のためのヨガ&ストレッチ		10~3月	0	10		0		0	有		5,000			中止
22	60歳以上	蒔田コミハで歌を歌って脳トレ		5~3月	0	20		0		0	有		5,000			中止
23	どなたでも	創作飾り結びで脳トレ		10~3月	6	10	64	57,716	24,000	81,716	有	2,000	5,000	60,000	21,716	

NO	募集対象	事業名 (タイトル)	新規	開催 時期	開催 回数	参加人員		自主事業収支			徴収の 有・無	1人あたり 参加費用 (円)	講師謝金		諸経費	備考 (共催団体・その他)
						募集人数 (人)	延参加 人数(人)	委託料 支出額	参加者 負担額	総経費			謝金額 /1回	1事業 謝金額		
24	どなたでも	蒔田演芸会		2月	1	40	11	40,000		40,000	無		40,000	40,000		後援:蒔田地区社協・蒔田地区老人会
25	どなたでも	小嘶教室発表会		2月	1	40	11	10,000		10,000	無		10,000	10,000		後援:蒔田地区社協・蒔田地区老人会
26	60歳以上	ふれあいサロン		4~2月	0	30	31	0		0	無					共催:蒔田地区社協

令和2年度 施設管理計画・実績表

項目	業 務	内 容	再委託会社	年回数	実施月	令和2年												令和3年		
						4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月			
建物等	消防用設備点検	定期点検	横浜消火器(株)	2	4・10月	8							22							
	昇降機点検	定期点検	(株)日立ビルシステム	4	5,8,11,2月		27			28			19			16				
	自動ドア点検	定期点検	(株)神奈川ナブコ	2	4,10月	2							13		16臨時鍵					
	機械警備	機械警備	ニッソービスコム(株)	常時	毎月	1～30	1～31	1～30	1～31	1～31	1～30	1～31	1～30	1～31	1～31	1～29	1～31			
	機械警備設備点検	機械警備設備点検	ニッソービスコム(株)	1	9月							延期	延期	コロナ対応で中止	5					
	空調室外機点検・空調フィルター類・ダクト類等点検	空調室外機点検・空調フィルター類・ダクト類等点検	横浜管財(株)	1	4月			15												
	空調機保守点検	空調機保守点検	東京ガス(株)	1	7月				20											
清掃等	清掃業務	床清掃(洗浄・ワックス) 衛生陶器清掃	横浜管財(株)	6	偶数月		20	15		17		19		21		15				
		全館ガラス清掃 除塵作業	横浜管財(株)	2	4,10月		20					19								
		フィルター類・ダクト類等清掃	横浜管財(株)	2	6,12月			15						21						

令和2年度 維持管理・保守点検 実施状況

No.	実施年月日	実施内容	業者名	点検結果等	対応状況
1	R2.4.2	自動ドア保守点検業務	(株)神奈川ナブコ	作業完了 異常なし	良好
2	R2.4.8	消防設備点検業務	横浜消火器(株)	作業完了 異常なし	良好
3	毎日 (通年)	機械警備	ニッソービスコム(株)	異常なし	良好
3	R2.5.20	床清掃、ガラス清掃、 衛生陶器除塵作業	横浜管財(株)	作業完了 異常なし	良好
4	R2.5.27	昇降機点検	(株)日立ビルシステム	作業完了 異常なし	良好
5	R2.6.15	床清掃、衛生陶器、 フィルター、給気口排 気口除塵作業	横浜管財(株)	作業完了 異常なし	良好
6	R2.7.20	空調機保守点検	東京ガス(株)	作業完了 室内機2台異音要 修理(修理依頼 済)8月6日修理 終了	修理後良好
7	R2.8.17	床清掃、衛生陶器	横浜管財(株)	作業完了 異常なし	良好
8	R2.8.28	昇降機点検	(株)日立ビルシステム	作業完了 異常なし	良好
9	R2.10.13	自動ドア保守点検業務	(株)神奈川ナブコ	作業完了 異常なし	良好
10	R2.10.19	除塵作業(高所含む)、衛 生陶器、窓ガラス、石 材床、ビニール床、フ ローリング床、塩ビ床	横浜管財(株)	作業完了 異常なし	良好

(様式7)

11	R2.10.22	消防設備点検業務	横浜消火器(株)	作業完了異常なし	良好
12	R2.11.19	昇降機点検	(株)日立ビルシステム	作業完了 異常なし	良好
13	R2.12.5	NTT回線不良に伴う機 械警備設備点検	ニッポービスコム(株)	作業完了 異常なし	良好
14	R2.12.16	1階入り口自動ドア鍵 点検	(株)神奈川ナブコ	作業完了 要交換	良好 12/18 鍵交換
15	R2.12.21	床清掃、衛生陶器、 フィルター、給気口排 気口除塵作業	横浜管財(株)	作業完了 異常なし	良好
16	R3.2.15	床清掃、衛生陶器	横浜管財(株)	作業完了 異常なし	良好
17	R3.2.16	昇降機点検	(株)日立ビルシステム	作業完了 異常なし	良好
18					
19					
20					
21					
22					
23					

令和2年度 委託内容一覧

No.	委託期間	委託内容	金額(円)	業者名
1	R2.4.1 ～ R3.3.31	定期清掃業務	232,320	横浜管財(株)
2	R2.4.1 ～ R3.3.31	昇降機保全業務	422,400	(株)日立ビルシステム
3	R2.4.1 ～ R3.3.31	自動ドア保守点検業務	79,200	(株)神奈川ナブコ
4	R2.4.1 ～ R3.3.31	消防設備点検業務	33,000	横浜消火器(株)
5	R2.4.1 ～ R3.3.31	防犯警備委託	112,200	ニットービスコム(株)
6	R2.4.1 ～ R3.3.31	空調機保守委託	266,200	東京ガス(株)
7				
8				
9				
10				
11				
12				

(様式6)

令和2年度 修繕一覧

施設名 蒔田コミュニティハウス

NO	年月日	修繕箇所	金額	業者名	備考
1	R2.5.3	飛沫防止シート設置（コロナ対応）	30,085	クラフト	
2	R2.6.27	網戸設置（コロナ対応）	97,707	クラフト	
3	R2.7.7	分電盤鍵開錠	16,500	ミナト事務器	
4	R2.8.6	エアコン修理（会議室1、多目的室）	88,111	東京ガス	
5	R2.12.18	1階入口自動ドア鍵交換	55,000	神奈川ナブコ	
6	R3.1.20,21	女子トイレフラッシュバルブ交換	31,350	一由設備	
7	R3.3.12	6女子トイレ交換フラッシュバルブ水流不良修理	-	一由設備	6_1月交換部品不良のため無料修理
8					
9					
10					

令和2年度 苦情対応状況報告

No.	年月日	内 容	対 応 結 果
1	4月8日	利用者より、退勤時のスタッフの対応に対して不親切だとの指摘がメールであった。	4月13日に謝罪のメールを返信した。
2	4月15日	5月抽選方法のホームページの表現に対して改善提案がメールであった。	4月17日に誤解を招きやすい表現を削除する旨メールで返信した。
3	5月13日	5月抽選落選通知に際して、4月も落選したことは考慮してもらえないかとの意見があった。	困難である旨回答した。
4	6月29日	会議室2でLANを利用しようとしたが使えなかった。	業者にルータをリセットしてもらったら接続を確認でき、利用者にもその旨連絡した。
5	6月29日	こちらはティッシュでの消毒だが、睦CHのようにタオルにしてほしい。	睦CHには洗濯機があるが、こちらにはないためティッシュでお願いしたい。ごみ袋も用意してある。
6	7月27日	ネット受付を始めてほしい。そうすれば申込書を書かなくて済む。	経費の継続的な捻出の可否や費用対効果の検証及び窓口電話対応との公平性の確保について検討し決定すると回答した。
7	8月12日	神奈川県コロナLINEお知らせシステムが、1回登録すればよいと思っていた。もっとわかりやすい表示をしてほしい。	(実際は来館の都度登録しなければならないので)来館の都度登録することが書かれている県のマニュアルを掲示し、県のコールセンターにもポスターの表示に意見が寄せられたことを伝えた。
8	9月11日	電話予約で2件申し込んだが全て落選した。なぜ抽選になるのか。抽選は公正か。電話した段階で取れない優先枠とは何か。	利用希望の火曜日は申し込みが集中するので、他の曜日に比べて抽選となりやすい。抽選は極めて厳正に行っている。優先枠は利用要綱に基づき館の自主事業や地域の町内会の会合など、先に予約させていただいている場合を言う。などを説明してご了承いただいた。
9	10月5日	入口の案内の時間帯表示が月曜日なのに日曜日のままになっていた。	ご指摘いただくまで気づかずに申し訳ありません。職員に周知し、緊張感をもって業務に当たるように指導しました。
10	10月12日	外の掲示板に宗教広報誌が差し込まれている。	早速、撤去しました。ご指摘に感謝します。また、再度差し込まれないように隙間をスポンジテープで塞ぎました。

(様式11)

11	11月10日	集合しての抽選会を1月から再開するのは拙速であり、検討を。	集合しての抽選会は皆様のご意見をうかがう機会として有用と考え、各団体1名でラウンジなども使って開催を考えたが、感染拡大防止のため再開を延期しました。
12	12月7日	令和元年度苦情対応状況報告の記載を訂正してほしい。	お客様と調整して、修正しました。
13	2月1日	3月1日2日の電話予約の案内が3月分の予約になっている。	謝罪し、4月分の予約に修正しました。
14	2月7日	マスクをしていない利用者があるので、定期的に職員が見回りをして確認・指導すべきである。	マスクの着用は義務ではなく、水分補給やマスクをつけられない体質など様々な事情が考えられることから、利用中の対応は代表者様にお願いすることとしています。このため、職員が入室してマスクの着用を確認する等、現状以上の対応はいたしかねますことを、ご容赦ください。

令和2年度 サービス向上及び経費節減努力事項報告

No.	実施時期	内 容	効 果
1	4月	1)新型コロナ感染症拡大防止のため、3月に引き続き休館とするとともに、非常事態宣言後は午前中のみの勤務とした。 2)スタッフと電話予約の受付方法を検討して実施した。	1)新型コロナ感染症感染予防対策 2)支障なく受け付けられた。
2	5月	1)電話予約時の抽選結果を当選者にも電話することとした。 2)引き続き、休館午前勤務とし、事務室窓口にビニールシートを設置し、金銭授受用にトレーを用意した。受付を待つ際に間隔を開けるための足跡マークを床に貼った。	1)日付を勘違いしている申込者もあり、トラブルを避けられた。 2)新型コロナ感染症感染予防対策
3	6月	1)引き続き電話予約とすることとした。 2)利用制限と感染防止の注意事項などをHP・掲示板・館内各所に掲示した。 3)換気のため、お客様がいなくても窓を開けており、お客様にも換気を依頼して、チェック表で依頼したことをチェックしている 4)各室備品消毒のため消毒液・ティッシュ・ゴミ袋を入れた籠と依頼内容を示したカードを利用前に利用者に渡して手指・備品消毒とマスクを着用してもらい、チェック表で依頼したことをチェックしている。 5)神奈川県感染防止対策取組書を掲示し、LINEコロナお知らせシステムに登録してそのQRコードを掲示し、神奈川県感染状況を印刷して掲示している。 6)午前、午後、夜間と共用部分をスタッフが消毒して、チェック表でチェックしている。 7)ロビーを使用禁止とした。 8)来館簿を用意して窓口や印刷・トイレのみの来館者に氏名・連絡先を記載してもらい、万一のために連絡先を把握している(利用団体には代表者に参加者の把握を依頼)。	新型コロナ感染症感染予防対策
4	7月	・6月の対応を継続した。 ・7月1日と21日の制限緩和について予約団体に電話連絡した。 ・21日からの個人利用解禁に伴うラウンジの利用開始に伴い、マスク着用や間隔を開けるなどの掲示を行うとともに椅子の数を減らした。	新型コロナ感染症感染予防対策

(様式12)

5	8月	<ul style="list-style-type: none"> 7月の対応を継続した。 従来業者に依頼していた1階天井照明を館長が交換した。 	<ul style="list-style-type: none"> 新型コロナ感染症感染予防対策 経費節減
6	9月	<ul style="list-style-type: none"> 8月の対応を継続した。 従来業者に依頼していたエアコンフィルターを館長が交換した。 従来業者に依頼していた敷地内樹木の伐採を館長が実施した。 	<ul style="list-style-type: none"> 新型コロナ感染症感染予防対策 経費節減
7	10月	<ul style="list-style-type: none"> 8月の対応を継続した。 10月12日の制限緩和について予約団体に電話連絡した。 従来業者に依頼していたエアコンフィルターを館長が交換した。 掲示に画びょうを使っていたが、両面テープによる掲示を始めた。 	<ul style="list-style-type: none"> 新型コロナ感染症感染予防対策 経費節減 安全対策
8	11月	<ul style="list-style-type: none"> 10月のコロナ対応を継続した。 アンケート結果を踏まえて、全員ミーティングで接客研修を実施した。内容は、接客と接客の違い、接客の基本、クレーム対応とクッション言葉、ご苦勞様とお疲れ様の使い方などである。 	<ul style="list-style-type: none"> 新型コロナ感染症感染予防対策 お客様への接客の向上
9	1月	<ul style="list-style-type: none"> 12月のコロナ対応を継続したが、緊急事態宣言に伴い1月12日から8時閉館とし、夜間時間帯利用の新規予約を停止した。また、飲食自粛を要請し、定員も面積を4で除したものとした。 従来業者に依頼していたエアコンフィルターをスタッフが交換した。 	<ul style="list-style-type: none"> 新型コロナ感染症感染予防対策 経費節減
10	2月	<ul style="list-style-type: none"> 1月のコロナ対応を継続した。当初は2月7日までの予定であったが、3月7日までに延期となった。 2月休館日と3月電話予約日を掲示した。 	<ul style="list-style-type: none"> 新型コロナ感染症感染予防対策 お客様への接客の向上
11	3月	<ul style="list-style-type: none"> 2月のコロナ対応を継続した。当初は3月7日までの予定であったが、3月21日までに延期となった。3月22日からは飲食自粛を除いて、10月12日の対応に復帰した。 4月以降の電話予約について掲示した。 	<ul style="list-style-type: none"> 新型コロナ感染症感染予防対策 お客様への案内の向上
12			

令和2年度 コミュニティハウス委員会開催状況

■第1回

日時	令和2年6月30日(書面開催)
場所	
出席者	16人中16人回答
議題	1 委員長・副委員長選任について 2 施設利用状況について 3 令和2年度事業計画及び自主事業計画について 報告事項 1 平成31年度アンケート結果について
意見等	全議題全員承認。

令和2年度 利用者会議開催状況

■第1回

日時	令和3年2月5日午前9時～
場所	電話照会
参加数	11
施設の案内及び対応	利用者が集合する抽選会を開催できないため、電話予約の抽選結果を電話でお知らせする際に、お時間に余裕のありそうな方にご意見・ご要望をお尋ねしました。
利用者の意見等	電話予約は施設に来なくて済むので、続けてほしいとの意見が2件ありました。

令和2年度 研修実施実績等

施設名：蒔田コミュニティハウス

NO	日 程 場 所	研修名	研修内容	参加者 人 数
1	4月1日 蒔田CH事務室	初任者研修	初任者2名（館長1 スタッフ1）に業務内容の研修を行った	5人
2	5月7日 蒔田CH事務室	個人情報保護 研修	館長から資料に基づいて個人情報保護とプライバシー保護について説明し、当館の現状について話し合った。	5人
3	6月1日 蒔田CH事務室	人権研修	新型コロナウイルス感染症差別を中心に法務省資料などで話し合った。	5人
4	7月1日 蒔田CH事務室	個人情報保護 研修	当館の窓口ファイルのうち個人情報が記載されているもの話し合い、鍵のかかる書庫に毎晩収納することとした。	5人
5	9月1日 蒔田CH事務室	人権研修	8月館長会議地域振興課人権講話を題材に外国人差別・と場差別などを討議した。	5人
6	9月1日 蒔田CH事務室	事務処理ミス 防止研修	8月館長会議資料を題材にダブルチェックの獣王星について討議した。	5人
7	9月1日 蒔田CH事務室	消防研修	消防訓練の中で、自衛消防組織・発出火時対応（通報・避難誘導・初期消火など）・避難経路・消火器操作方法・避難はしご取り扱い方法を確認した。	5人
8	9月1日 蒔田CH事務室	防災研修	防災訓練の中で、帰宅困難者一時避難施設としての施設の位置づけ・開設方法・設備の安全確認方法・簡易トイレの設置方法などを確認した。	5人
9	10月1日 蒔田CH事務室	事故防止研修	事故発生時の対応を確認するとともに、施設の安全性について意見交換した。	5人
10	11月2日 蒔田CH事務室	接遇研修	アンケート結果を踏まえて、全員ミーティングで接遇研修を実施した。接遇と接客の違い、接遇の基本、クレーム対応とクッション言葉、ご苦勞様とお疲れ様の使い方などについて	5人

			て館長が説明するとともに、議論した。	
11	2月1日	パソコン操作研修	受付用パソコンが土日の朝に起動しないことが続いたため、閉館時にシャットダウンせずにスリープとすることとするとともに、1時間ごとにバックアップすることとし、その操作方法と、バックアップデータを館長が説明した。	4人
12	2月24日	館長人権研修	令和3年2月に発表された「人権に関する市民意識調査報告書」に基づき、市民の差別についての認識、女性について人権上問題のあること及び新型コロナウイルス感染症の患者について人権上問題があること等について確認した。	1人
13	3月1日	パソコン操作研修	予約表のキャンセル等コメント編集の順序と、案内看板のイメージ入力範囲を確認した。	5人
14	3月18日 浦舟コミュニティハウス	館長研修 (事務処理ミス防止研修)	<ul style="list-style-type: none"> 開館遅延及び個人情報漏洩等について横浜市が記者発表した資料を用い、事務処理ミスの防止について意識を高めた。 	1人
15	3月24日	ホームページ研修	事務局において開催の新ホームページ操作研修に参加して、操作方法を学習した。	2人