

(様式10)  
平成22年度

横浜市鶴ヶ峰コミュニティハウス収支決算書

収入の部

(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	21,832,000	0	21,832,000	21,832,000	0	横浜市より
自主事業収入	306,000	0	306,000	377,700	-71,700	
雑収入	30,000	0	30,000	52,521	-22,521	
印刷収入	30,000	0	30,000	51,185	-21,185	
電話収入	0	0	0	0	0	
預金利息	0	0	0	69	-69	
その他収入	0	0	0	1,267	-1,267	
収入合計	22,168,000	0	22,168,000	22,262,221	-94,221	

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	12,544,000	0	12,544,000	12,425,326	118,674	
給与・賃金	11,147,000	0	11,147,000	11,040,934	106,066	
社会保険料	968,000	0	968,000	989,089	-21,089	
通勤手当	336,000	0	336,000	310,840	25,160	
健康診断費	81,000	0	81,000	72,463	8,537	
勤労者福祉共済掛金	12,000	0	12,000	12,000	0	
事務費	1,735,000	0	1,735,000	1,290,566	444,434	
旅費	30,000	0	30,000	26,080	3,920	
消耗品費	380,000	0	380,000	499,433	-119,433	
会議賄費	10,000	0	10,000	5,695	4,305	
印刷製本費	100,000	0	100,000	0	100,000	
通信費	180,000	0	180,000	144,170	35,830	
使用料及賃借料	5,000	0	5,000	0	5,000	
備品購入費	300,000	0	300,000	86,700	213,300	
図書購入費	400,000	0	400,000	403,665	-3,665	
施設賠償責任保険	10,000	0	10,000	14,620	-4,620	
職員等研修費	50,000	0	50,000	17,500	32,500	
事務機器保守	150,000	0	150,000	58,500	91,500	
手数料	120,000	0	120,000	34,203	85,797	
事業費	556,000	0	556,000	568,844	-12,844	
自主事業費	556,000	0	556,000	568,844	-12,844	
管理費	4,379,000	0	4,379,000	4,759,960	-380,960	
光熱水費	1,600,000	0	1,600,000	1,511,211	88,789	
電気料金	1,400,000	0	1,400,000	1,333,729	66,271	
水道料金	200,000	0	200,000	177,482	22,518	
清掃費	1,100,000	0	1,100,000	1,093,734	6,266	
修繕費	600,000	0	600,000	1,117,615	-517,615	
機械警備費	605,000	0	605,000	604,800	200	
設備保全費	474,000	0	474,000	432,600	41,400	
冷暖房設備保守	115,000	0	115,000	207,900	-92,900	
消防設備保守	42,000	0	42,000	42,000	0	
電気設備保守	57,000	0	57,000	56,700	300	
害虫駆除清掃保守	0	0	0	0	0	
その他保全費	260,000	0	260,000	126,000	134,000	
公租公課	924,000	0	924,000	730,800	193,200	
諸費	30,000	0	30,000	14,000	16,000	
事務経費	2,000,000	0	2,000,000	2,296,400	-296,400	
支出合計	22,168,000	0	22,168,000	22,085,896	82,104	

差引	0	0	0	176,325	-176,325	
----	---	---	---	---------	----------	--

## 平成22年度横浜市鶴ヶ峰コミュニティハウス利用状況 別紙A

施設名：横浜市鶴ヶ峰コミュニティハウス

月別	開館日数	入館者数(人)			利用層別利用数(人)										合計
		男性	女性	合計	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		
4月	29	1,387	1,820	3,207	184	560	215	103	32	550	1,198	198	167	3,207	
5月	30	1,260	1,960	3,220	179	571	164	98	19	565	1,247	118	259	3,220	
6月	29	1,549	2,149	3,698	249	851	227	63	39	592	1,328	136	213	3,698	
7月	30	2,219	2,537	4,756	320	1,446	433	134	63	650	1,290	183	237	4,756	
8月	30	2,153	2,251	4,404	323	1,209	397	169	39	708	1,220	136	203	4,404	
9月	29	1,344	2,111	3,455	319	560	99	260	31	434	1,385	168	199	3,455	
上半期計	177	9,912	12,828	22,740	1,574	5,197	1,535	827	223	3,499	7,668	939	1,278	22,740	
10月	30	1,590	2,027	3,617	268	650	231	89	90	587	1,325	158	219	3,617	
11月	29	1,406	1,892	3,298	265	597	120	108	35	532	1,262	149	230	3,298	
12月	27	1,280	1,823	3,103	249	607	170	95	16	480	1,176	109	201	3,103	
1月	27	1,141	2,096	3,237	253	395	122	241	51	403	1,384	160	228	3,237	
2月	27	1,406	2,723	4,129	213	416	223	96	46	721	2,124	102	188	4,129	
3月	26	1,236	1,363	2,599	172	421	293	79	27	477	868	95	167	2,599	
下半期計	166	8,059	11,924	19,983	1,420	3,086	1,159	708	265	3,200	8,139	773	1,233	19,983	
				0											
年間合計	343	17,971	24,752	42,723	2,994	8,283	2,694	1,535	488	6,699	15,807	1,712	2,511	42,723	

月別	居住区別利用数(人)			合計	時間帯別利用数(人)				部屋稼働			蔵書数 (冊)	
	区内	区外	市外		午前	午後	夜間	合計	午前	午後	夜間		冊数
4月	3,095	96	16	3,207	1,115	1,592	500	3,207	50	48	23	1,642	《9月末》
5月	3,093	117	10	3,220	1,150	1,451	619	3,220	55	41	26	1,664	21,259
6月	3,568	111	19	3,698	1,406	1,555	737	3,698	52	50	27	1,798	・児童対象
7月	4,633	102	21	4,756	1,516	2,498	742	4,756	52	48	22	1,890	11,786
8月	4,252	132	20	4,404	1,579	2,067	758	4,404	37	34	13	1,939	・一般対象
9月	3,231	199	25	3,455	1,356	1,599	500	3,455	61	45	21	1,492	9,473
上半期計	21,872	757	111	22,740	8,122	10,762	3,856	22,740				10,425	
10月	3,492	114	11	3,617	1,254	1,628	735	3,617	57	46	23	1,616	《年度末》
11月	3,157	129	12	3,298	1,113	1,524	661	3,298	52	44	22	1,426	
12月	2,972	123	8	3,103	1,025	1,523	555	3,103	54	39	22	1,436	・児童対象
1月	3,141	90	6	3,237	1,306	1,510	421	3,237	56	37	19	1,371	11,417
2月	4,033	90	6	4,129	1,455	2,005	669	4,129	54	50	27	1,508	・一般対象
3月	2,507	83	9	2,599	909	1,270	420	2,599	38	34	14	1,453	9,509
下半期計	19,302	629	52	19,983	7,062	9,460	3,461	19,983				8,810	
年間合計	41,174	1,386	163	42,723	15,184	20,222	7,317	42,723				19,235	

※入館者数の計は、利用層別利用数、居住区別利用数、時間帯別利用数のそれぞれの計と同じになります。

※部屋稼働率の対象は、会議室・集会室・多目的室・研修室等、団体が利用する部屋とします。

※部屋稼働率は、時間帯(午前・午後・夜間)ごとに稼働コマ数/全コマ数で表してください。

## 平成22年度 自主事業報告

施設名 横浜市鶴ヶ峰コミュニティハウス

募集対象	事業名 (教室名)	開催時期	回数	参加人員		自主事業経費			1人当たり参加費		講師謝礼		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	参加費負 担総額	総経費	徴収の 有無	参加費用	1回1講師 当たり	1教室講師 謝金額	
小学生	母の日のプレゼント作り	5月	1	20	21	10,200	6,300	16,500	有	300	6,000	6,000	参加費@300: * 21名
成人	医家気功	4月・5月	3	15	51	1,000	17,000	18,000	有	1,000	6,000	18,000	参加費@1000: * 17名
成人	キッチンガーデン	6月	1	15	11	-1,437	22,000	20,563	有	2,000	6,000	6,000	参加費@2000: * 11名
小学生	父の日のプレゼント作り	6月	1	20	18	7,005	5,400	12,405	有	300	6,000	6,000	参加費@300: * 18名
幼児親子	英語で遊ぼう	6月・7月・9月・10月・11月	5	20	96	13,601	22,000	35,601	有	2,000	6,000	30,000	参加費@2000: * 11名
小学生	子ども木工教室	7月	1	20	20	8,375	0	8,375	無	0	6000	6,000	
成人	ハワイアンキルト	7月・8月	3	15	45	17,911	30,000	47,911	有	2,000	6,000	18,000	参加費@2000: * 15名
成人	ビーズアクセサリ作り	8月	1	10	10	7,545	20,000	27,545	有	2,000	6,000	6,000	参加費@2000: * 10名
成人	敬老の日のプレゼント作り	9月	1	10	13	6,000	26,000	32,000	有	2,000	6,000	6,000	参加費@2000: * 13名
成人	ハワイアンキルト	9月・10月	3	15	53	14,556	45,000	59,556	有	2,500	6,000	18,000	参加費@2500: * 18名
成人	ハンドメイドで帽子を作る	10月・11月	2	10	18	14,024	18,000	32,024	有	2,000	6,000	12,000	参加費@2000: * 9名
成人	はじめての水彩画	10月・11月	3	15	48	-7	42,000	41,993	有	2000 2500	6,000	18,000	参加費@2000: * 6名 @2500: * 12名
成人	銀粘土で指輪を作る	11月	1	12	12	7,901	18,000	25,901	有	1,500	8,000	8,000	参加費@1500: * 12名
成人	布ぞうり作り	11月	1	6	10	2,050	5,000	7,050	有	500	6,000	6,000	参加費@500: * 10名
成人	季節のガーデニング	12月	1	20	24	7,933	48,000	55,933	有	2,000	6,000	6,000	参加費@2000: * 24名
成人	タオルで作ろう「干支のうさぎ」	12月	1	15	15	2,063	7,500	9,563	有	500	5,000	5,000	参加費@500: * 15名
小学生 から成人	ガラスアート	1月	1	20	21	330	10,500	10,830	有	500	6,000	6,000	参加費@500: * 21名
幼児から 成人	利用サークル発表会	2月	2	参加自由	1,061	57,435	0	57,435	無	0	0	0	
成人	利用サークル発表会	2月	1	参加自由	30	5,000	15,000	20,000	有	500	0	0	参加費@500: * 30名 体験コーナー「銀粘土で イニシャルペンダントを作る」
成人	木の実のアートアレンジメント	3月	1	10	10	9,659	20,000	29,659	有	2,000	6,000	6,000	参加費@2,000: * 10名
幼児と親	ちびっこランド	毎月第1月曜日	12	参加自由	90	0	0	0	無	0	0	0	
合計			46	268	1,677	191,144	377,700	568,844		23,600	109,000	187,000	

※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、参加者負担費から充当した額の合計となります。

## 施設名 横浜市鶴ヶ峰コミュニティハウス

## 平成22年度 苦情対応状況報告

	年月日	内 容	対応結果	苦情の手段
1	2010.5.19	利用者(男性)がいつも取れていた部屋予約が取れなかったことに対して、激昂し、苦情を申し立てた。	当館の部屋予約方法をかみくだいて説明した。	対面
2	2010.7.10	デジカメサークルでインターネットを使用したい。	個人利用者用のインターネット端末機はあるが、団体での使用はできない。また、各部屋にはインターネット端子は設置していない。	受付対応
3	2010.7.26	飲食コーナーを広くしてほしい。	小規模な施設ですので、お互い譲り合って使用して下さい	「声のポスト」
4	2010.7.27	ゴミ箱を置いてほしい。	ゴミは各人持ち帰ってもらいます。ゴミの減量にご協力して下さい。	「声のポスト」
5	2010.9.4	学習室を利用する人で、出入口のドアの開閉や殴り書きしたり、せき等で大きな音を立てる人がいるので、注意を喚起してほしい。	「学習室の利用にあたって」の注意書を学習室のドア及び室内に掲示し、学習室利用におけるマナーを守るよう促した。	「声のポスト」
6	2010.10.12	団体利用者(男性)から部屋の予約申込について、一度に月2回分の予約申込ができるようになってほしいとの要望があった。	昨年度の利用者会議において、部屋の予約申込の改正を協議したところ、「現行のままでもよい」との意見が多数であった。との旨を要望者に説明するとともに、次回の利用者会議において、要望の件を提案するようお願いした。	施設協会への電話
7	2011.2.17	老人が多くなり、交流コーナー等で食事すると思いますので、丸テーブル1個を食事用にしてほしい。	交流コーナーには、6～7人が使用できる飲食コーナーが設置してあります。飲食する時はこちらのコーナーをご利用して下さい。	「声のポスト」
8	2011.3.6	利用者の希望をきいて、本を購入してほしい。	利用者の声(年に1回アンケート等を実施)をうかがい、参考にしながら購入しています。コミュニティハウスで購入してほしい本がありましたら、受付に申し出て下さい。	「声のポスト」
9	2011.3.6	予約の本を連絡後、3日以内に取りに来るのが大変だ。	多くの人が、図書を利用しています。予約については、貸出の優先権を与えるものではなく、施設のサービスとしてお知らせしているので、連絡後、3日以内に貸出されない場合は、他の利用者へ貸出を致します。ご理解ください。	「声のポスト」

## サービス向上及び経費節減努力事項報告

実施時期	内 容	効 果
1 5月	新任スタッフCS(顧客満足度向上)研修	「お客様」に対する言葉づかい、イコール心づかいを励行。
2 6月	新任スタッフCS(顧客満足度向上)研修	利用者目線での対応 笑顔での応接 挨拶、声掛けの励行
3 7月	冷水機前に踏み台を設置	小さい子供が冷水機の水が飲みやすくなり、喜ばれた。
4 7月	学習室,一般図書室に消臭剤を設置	体臭等の不快な匂いを解消し、学習環境を改善した。
5 8月	アルバム式の大型絵本目録の作成	大型絵本の内容等が一目でわかるアルバム式目録を作成し、一階図書室に置き、大型絵本の閲覧利用を促進した。
6 9月	受付カウンター上にカタログスタンドを設置	コミュニティニュースや自主事業のチラシをカタログスタンドにまとめておき、来館者に見やすくし、好評を得た。その上、狭い受付カウンターが整頓され、利便性が向上した。
7 11月	アルバム式の紙芝居目録の作成	児童図書室にある紙芝居の表紙をデジタルカメラで撮影し、一目でわかるアルバム式の紙芝居目録を作成し、紙芝居の閲覧利用を促進した。
8 12月	和室に折りたたみ正座椅子の設置	和室に折りたたみ正座椅子を10脚常備し、正座が苦痛な方が自由に使用できるようにした。
9 12月	館出入り口周辺の花壇に数種類の花の苗を植え、また、玄関脇に花の苗を植えたプランターを配置した	館出入り口周辺が色とりどりの花で彩られて華やかになったと、近隣の方や来館者に好評を得ている。
10 2月	1階図書室に文庫、新書本の本棚を設置	文庫、新書本の蔵書が増えてきたので、従来あった本棚を改修し、文庫、新書本用の本棚を設置し、本の閲覧等の利便性が向上した。
11 3月	3階集会室1の収納棚の改修	集会室1に従来あった本棚を、茶器、ポット、囲碁用具及びコート掛けなどを収納できる収納棚に改修して、部屋を有効に利用できるようにした。
12 3月	手芸用ミニアイロン2台を購入	手芸用ミニアイロンを常備し、ハワイアンキルトなどの手芸を行う団体に活用していただいている。

(様式 7)

## 平成22年度備品一覧

施設名 横浜市鶴ヶ峰コミュニティハウス

NO	品名	形状・その他	単価	購入		廃棄		増減
				数	年月日	数	年月日	
1	掛時計	ナショナル 壁掛TF503				5	22.4.12	減
2	PC スタンド	ライオン ARS-670				1	22.4.12	減
3	紙折機	ライオン LF300C				1	22.4.12	減
4	掃除機	ナショナル MC-G220-S				1	22.4.12	減
5	パソコン	FMV-K600				1	22.4.12	減
6	保管庫	引戸、ガラス戸、535N型				1	22.4.12	減
7	キッズ ソファ	ツイン				3	22.4.12	減
8	キッズ ソファ	シングル				1	22.4.12	減
9	リッチテキスト コンバータ	アンテナハウス				1	22.4.12	減
10	机	DIICHI KG-1001 NW				11	22.4.12	減
11	テラロイヤルマット	120×180				1	22.7.22	減
12	テラモトマット	MR-027-180-1	28,286	1	22.7.22			増
13	液晶カラーテレビ	東芝REGRA 26RE	54,286	1	22.9.27			増
14	長机	アイチ 長机 神奈 CTS450S 1800×455				1	22.3.5	減
15	花台	イタリー製				1	23.3.8	減
16	アウトハードマット	120×180				1	23.3.8	減
17	机	DIICHI KG-1001 NW				1	23.3.10	減

注)平成22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。

(様式 6)

## 平成 2 2 年度修繕一覧

施設名 横浜市鶴ヶ峰コミュニティハウス

NO	修繕年月日	修繕箇所	金額	業者名
1	H22. 4. 7	1階廊下棚設置	231, 000	(株)栗原工務店
2	H22. 4. 10	避難タラップ踊場塗装	150, 000	平山防災(株)
3	H22, 12, 16	2、3階非常警報器内バッテリー交換	9, 030	平山防災(株)
4	H23. 2. 1	1階図書室本棚取付	220, 000	(株)本田建築設計
5	H23. 2. 2	2階男子トイレ洗面台排水漏れ修理	9, 135	(株)ハスミ
6	H23. 2. 15	1階図書室、2階廊下の蛍光灯安定器 (3台) 取替修理	51, 450	妙光電機(株)
7	H23. 3. 3	非常灯用蓄電池取替	124, 000	平山防災(株)
8	H23. 3. 10	3階集会室 1 収納棚改修	250, 000	(株)本田建築設計
9	H23. 3. 15	3階多目的室ドアコーザ-取替	27, 000	(株)本田建築設計
10	H23. 3. 17	2階和室窓枠のシーリング 修理	46, 000	北沢建設(株)
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				





## 平成22年度 第1回鶴ヶ峰コミュニティハウス委員会議事録

開催日時 平成22年6月19日(土) 午後2時～3時

出席者 委員13名 (欠席者3名)

事務局 (館長・副館長)

◆会長挨拶 会長

◆司会進行 館長

◆副会長挨拶 副会長

◆議長 会長

### 議事

#### 1.平成21年度利用状況報告について

##### (1)資料に基づき説明 (館長)

- ・入館者数が、目標の4万人を突破し、約5千人増加、全般的に利用者が増えてきました。
- ・部屋の稼働率については、多目的室、集会室の稼働が増加しました。
- ・図書貸出数 21,613冊(前年度より3,336冊増)

##### (2)質疑応答

- ・文庫本や新書本は置いてあるのですか。(委員)  
○置いてあります。ただし、限られた保管スペースや図書購入費の関係から、数多くは取り揃えてはいません。(館長)
- ・利用者が増加していることはよいことです。これからも地域の人に親しまれ、利用者が増えるようなサービスを行ってください。(副会長)

\*本議案は全員一致で承認されました。

#### 2.平成21年度運営協力費及び会計監査について

##### (1)資料に基づき説明 (館長)

- ・運営協力費の用途については、利用サークル発表会の補助費等に当てていきます。又委員会、利用者のご要望にそって用途していきます。
- ・新たな支出が生じた際は委員会に諮っていきます。

##### (2)会計監査報告

会計決算は、厳正に審査した結果、適正に執行されていることを報告します。(監査委員)

##### (3)質疑応答

- ・トイレのウォシュレット等の施設備品に係わるものは、事業費からの支出や区役所へ予算請求して下さい。運営協力費は、利用者の活動のために支出して下さい。(会長)

\*本議案は全員一致で承認されました。

### 3.利用者アンケート結果について

資料に基づき説明(館長)

- ・部屋の予約方法については、「現状のままでよい」と決まりましたので、予約方法は改正いたしません。
- ・和室の改修について、「和室を残してほしい」との意見が過半数をしめたので、改修はいたしません。しかし、正座が苦痛である、狭隘で使いにくい等の理由で和室を洋室等に改修してほしいとの意見もあるので、継続して協議検討していきます。
- ・サークル発表会のアンケート結果は、従来通り2月開催希望が多く今年も2月の開催と考えています。
- ・アンケートでのご意見・ご要望につきましては、利用者会議・参加団体との検討し、改善していきます。

### 4 鶴ヶ峰コミュニティハウス委員会会則の改正

- ・利用者会議は、鶴ヶ峰コミュニティハウスの管理に関する協定書第35条に基づき、指定管理者(施設協会又は館長)が開催することとなっているため、会則の利用者会議の条項を削除する。

\*全員一致で承認されました。

### 5 その他連絡事項

- ・指定管理者の公募について  
鶴ヶ峰コミュニティハウスの公募者は、施設協会のみで、他公募者はありませんでした。指定管理者が決定するのは9月末の予定。

以上

## 平成22年度 第2回鶴ヶ峰コミュニティハウス委員会 議事録

開催日時 平成23年3月12日（土） 2時00分～3時00分

出席者 委員 11名 欠席 5名

事務局 2名

◇会長挨拶 会長

◇司会進行 館長

◇議長 会長

### 議事

1) 平成23年度事業計画について 館長  
・資料に基づき基本方針及び変更点等を説明  
全員一致で承認される。

2) 平成23年度自主事業計画について 館長  
・資料に基づき説明  
・全20件計画 事業計画の内容は、平成23年度の指定管理者選定の  
提案書に基づき計画したものです  
\*方針 1. 生活を豊かにする趣味の講座  
2. 子育て支援の講座  
3. 健康作りの講座  
4. 地域交流をする講座

この4本の柱を中心に自主事業を行っていきます。

要望  
回答  
・郷土の歴史を知ることは良いことなので小学生にも畠山重忠の遺跡めぐりをしてほ 委員  
・検討致します。 館長  
・事後グループを立ち上げていきます。 館長  
全員一致で承認される。

3) 第9回利用サークル発表会報告 館長  
・来館者数 12日13日(2日間) 1,061人  
・作品展示サークル数 23サークル  
・演技発表サークル数 16サークル  
・喫茶コーナー 鶴ヶ峰本町婦人部  
・体験コーナー

\*ロウ花作り

\*銀粘土でイニシャルペンダント 館主宰 30名参加

今回初めて体験コーナーを行ったが、大変好評でしたので、これからも実施していきたい。

回答  
・作品のレベルが高い 委員  
・利用サークル発表会を目標に作品作りをおこなっている。 館長

### 4)その他

① 鶴ヶ峰コミュニティハウス使用要綱の改正案 館長  
・改正点等を資料に基づき説明

② \*一般図書室の本棚を文庫/新書本用の本棚に改修した。 館長  
\*集会室1の本棚を撤去し、収納棚に改修した。

③ 新副館長の経歴紹介

④ 副館長挨拶(本年度で退職) 副館長

⑤ 次回開催は6月の中旬を予定しています。 館長

## 平成22年度利用者会議議事録

1. 開催日時 平成22年12月9日(木) 13時30分～14時50分
2. 開催場所 鶴ヶ峰コミュニティハウス 多目的室
3. 出席者 31団体 34名  
鶴ヶ峰コミュニティハウス館長・副館長
4. 議事 (議事進行 館長)
  - (1) 開会の挨拶 (館長)
  - (2) 第9回利用サークル発表会について  
イ.資料に基づき、展示場所、発表プログラム等について説明。  
(副館長)  
ロ.広報について  
利用サークル発表会の開催を掲載した「鶴ヶ峰コミュニティハウスニュース」を各町内会に配布、1月「広報よこはま旭区版」当館の「ホームページ」に掲載する旨を説明。
  - (3) ミニギャラリーの利用者促進について  
団体、個人でも利用可能なミニギャラリーを常設していますので、利用して下さい。  
利用については、事前に申込み書を提出、展示期間は1ヶ月間です。  
(副館長)
  - (4) 利用団体からの提案等
    - \* 部屋の予約について、1ヶ月前の応答日ごとに予約申込をおこなわなければならないので、1ヵ月分の予約を1回の申込で取れるようにしてほしい。  
(回答) 鶴ヶ峰コミュニティハウスの部屋の予約については、使用する日(応答日)の1ヶ月前から先着順に予約受付をしています。この件について、本年1月にアンケート調査を行った結果、現行の予約方法でよいとの意見が過半数を超えていたので、当分の間、現行の方法で行っていきます。

\* 部屋の増築及びのエレベーターの設置はできないのか

(回答) 鶴ヶ峰コミュニティハウスは、横浜市所管の施設です。施設の増改築等は多額の費用が掛ることから、市、区役所の方に要望をしてはどうか。

(5) その他

部屋を予約した後にキャンセルが生じたときには、速やかに当施設にご連絡下さい。他団体の利用に応じることができるのでよろしくお願い致します。

(館長)

以上

## 鶴ヶ峰コミュニティハウスの利用に関するアンケート結果

アンケートにご協力いただき、ありがとうございます。

皆さまからの貴重なご意見、ご要望につきましては、今後、鶴ヶ峰コミュニティハウスの運営において参考とさせていただきます、活かしてまいりたいと考えております。よろしく、ご協力をお願い申し上げます。

平成23年3月31日

鶴ヶ峰コミュニティハウス館長

アンケート実施期間 : 平成23年2月3日～2月20日の間

回答総数 : 235件

### 問1 ご利用者の年齢

- ・20歳以下(8)
- ・21歳～40歳(21)
- ・41歳～60歳(72)
- ・61歳以上(134)

### 問2 コミュニティハウスのご利用について

- ・個人利用のみ(21)
- ・団体利用のみ(182)
- ・個人と団体の両方で利用(32)

### 問3 主にご利用される場所(複数回答)

- ・学習室(5)
- ・交流コーナー(5)
- ・図書コーナー(31)
- ・多目的室(119)
- ・集会室1(53)
- ・集会室2(62)
- ・和室(62)

### 問4 1か月間のご利用回数

- ・1回以下(56)
- ・2～4回(166)
- ・4～6回(10)
- ・6回以上(2)

### 問5 スタッフの対応について

- ・満足(130)
- ・ほぼ満足(61)
- ・普通(43)
- ・やや不満(1)
- ・不満足(0)

\*スタッフの対応についてのご意見、ご要望

○3才の子供と一緒に利用していますが、受付の方にいつも優しくしてもらい、子供も喜んでいきます。

○親切に対応していただきありがとうございます。

○片づけに関してうるさい。上から目線だ。

(答) 対応には十分配慮し、丁寧な説明を心掛けていきます。

### 問6 館内の環境(清掃、雰囲気等)について

- ・満足(160)
- ・ほぼ満足(69)
- ・普通(43)
- ・やや不満(1)
- ・不満足(0)

\*ご意見、ご要望

○児童図書室、交流コーナーが寒い時があります。

(答) 部屋が寒いとき、暑いときには、スタッフへ申し出て下さい。空調機の温度調整をします。

○机の上が汚れているときがある。

(答) 点検時に十分注意して見ていきます。なお、部屋利用終了後の掃除・整頓について、よろしくをお願いします。

#### 問7 設備・備品について

・満足(81) ・ほぼ満足(75) ・普通(61) ・やや不満(4) ・不満足(2)

\*常備してほしい物品がありましたご記入してください。

ロックミシン・小型アイロン

ふきん(台ふきんは準備しますが、食器用ふきんは各グループで用意してください。)

#### 問8 今後、購入希望の図書について(複数回答)

・話題の本(63) ・現代小説(9) ・SF小説(3) ・時代歴史小説(10)

・エッセイ(11) ・新書、文庫本(28) ・実用書(22)

・その他【健康雑誌、手芸の本、女性雑誌、外国の本・図版、ピアノの本、児童書、絵本、最新の旅行ガイドブック】

#### 問9 部屋の予約について

##### A 予約方法について

・現行の予約方法でよい(119) ・予約方法を変えてほしい(66)

・どちらでもよい(23)

##### B 1カ月間、希望する予約回数

・1回(52) ・2回(82) ・3回(27) ・4回(15) ・4回以上(1)

##### C 予約方法の変更について(複数回答)

・抽選日を決め、1か月分の予約を受付ける。(93)

・2ヶ月前から予約を受付ける。(35)

・2～3か月間の予約ができる。(39)

\*その他、予約についてのご意見・ご要望

○インターネットによる予約ができるようにしてほしい。

(答) インターネットについてはできる人、できない人がおり、公平性、平等性の点や当館のインターネット環境を整備する必要がある点から、当面、インターネットによる予約受付は考えておりません。

○予約を電話のみで受付けてほしい。

(答) 電話による予約申込みについては、聞き間違い等があるので、一時的な取扱いとさせていただきます。予約申込みの確実性を得るため、利用申込書に記入していただきます。

○予約について、1回の申込みで2～3回分予約が取れるとよい。

(答) 1回の申込みで2～3回又1か月分の予約受付を行う場合、公平、平等に取り扱うには特定な日(抽選日等)を設けて、利用団体が一斉に予約申込みを行うことが必要となります。つまり、部屋の予約については、抽選日を設定し、予約受付を行う方法になります。しかし、この抽選日方法は、利用者会議及び利用者アンケートにおいて、賛成が得られておりません。

#### 問10 自主事業について

A 当館で開催した講座に参加の有無

・ある(93) ・ない(61) ・知らなかった(11)

B 開催してほしい自主事業の講座について

着付け、フラワーアレンジメント、エコクラフト、ガーデニング、篆刻、絵手紙、太極拳  
健康体操、子供と参加できる講座、トールペイント、筆ペン、健康体操

その他、ご意見、ご提案等

ご意見・ご要望等	回 答
毎年の利用サークル発表会は雪の降る寒い時期なので3、4月又は10、11月ごろの開催を希望します。	利用サークル発表会は毎年2月開催が恒例となっています。利用者会議及び利用団体のアンケート結果においても2月開催が多数を占めています。
いつもありがとうございます。どの部屋も気持ち良く利用させて頂いております。	ありがとうございます。
部屋予約もスムーズで、楽しくお稽古をしております。	今後も、多くの人たちに親しまれ、利用される施設になるよう頑張っていきます。
鶴ヶ峰コミュニティハウスには絶版本があるので、自分の書庫としてのイメージがあります。	今後も、図書機能の充実を図っていきますので、利用してください。
利用サークル発表会の喫茶コーナーの料金が以前より高く感じました。コミュニティとしてのお茶、食事として考えてほしい。	発表会開催時の喫茶コーナーは、鶴ヶ峰本町の婦人部による自主運営で行っていただいています。
定期的に利用する団体には、優先して予約受付してほしい。	特定な団体を優先的に部屋利用することは認められません。
予約を1年間を通して受付けてほしい。	多くの団体が、平等かつ公平に利用していただくため、1ヵ月ごとの予約受付とさせていただきます。
自主事業開催日時を利用申込みの少ない日時で行ってほしい。事後グループができて、今後の部屋利用が重なるので。	自主事業の開催日時については、部屋の利用状況などを考え、検討していきます。
発表会の前には、発表する団体は週2回以上利用させてほしい。	部屋が空いている場合は、配慮しますので、申し出て下さい。
希望の部屋を公平(回数)になるよう配慮してください。	部屋予約は、使用する日(応答日)の1ヶ月前から受け付けます。予約が重複したときは、話し合い又は抽選により決定します。
予約受付時間を10時からにしてほしい。	開館時間は9時からですので、9時から予約受け付けを行います。
飲食コーナーのスペースが少ない。	狭隘な施設ですので、今以上飲食コーナーを広くすることは困難ですので、譲り合って利用してください。
本の貸出を5冊以上にしてほしい。	図書の貸出は、多くの人のご利用なされるので、一人1回、5冊、2週間以内とさせて頂いております。



ご意見・ご要望等	回 答
保温便座を付けてほしい。	2、3階のトイレには、保温便座が付いています。節電のため、使用する時にスイッチを入れて下さい。使用後はスイッチを切ってください。
部屋利用を有料にしても良いと思います。	利用料金については、横浜市条例で定められています。区役所の方へご提案したらどうか。
長年やっている団体を優先し、後からできた団体は空いている時間（部屋）を利用させていただきたい。	参考意見として承ります。
参加登録団体の希望・曜日を聞いて、重ならない場合は1ヵ月前の予約なしでも利用できるとうい。	多くの団体が公平かつ平等に利用できるようにするため、予約は使用する1ヵ月前から先着順に受付けています。
新しい団体が入ってきて、前からやっている団体が予約を取るのが大変になった。	参考意見として承ります。

以上

# 平成22年度職員研修実施報告

横浜市鶴ヶ峰コミュニティハウス

## 4月 OJT研修

### \*利用者の立場に立っての対応について

- ・利用者アンケート結果に基づき、利用者のご要望・ご意見等を参考に利用者の立場を考慮した対応に努める。

### \*スタッフの役割分担の確認

- ・新スタッフが加入したことに伴い、清掃箇所、統計処理、図書整理等の役割分担を確認した。

## 5月 CS向上接客研修について

### \*新任スタッフCS（顧客満足度向上）研修の受講

- ・5月28日・6月28日、外部講師による講義及び接客の仕方についてグループでの検討等の講習を受講。

主催 施設協会。場所 みなくる

受講者 新任スタッフ2名

- ・丁寧な言葉遣いを心掛ける
- ・先入観を持たずに利用者の立場で接客を行う

## 6月 個人情報の保護について

### \*「横浜市個人情報の保護に関する条例及び施行規則」に基づき教養を実施後、職員全員の「個人情報保護に関する誓約書」を提出。

- ・個人情報保護の重要性の認識
- ・利用目的を明らかにし、取得するのは必要最低限にする。
- ・不正に個人情報を取得してはならない。
- ・流出、漏洩の防止に努める（罰則あり）。

## 7月 OJT研修

### \*健康診断の受診について

- ・健康診断を受診し、各人が常日ごろから健康維持に努め、早期発見、早期治療を心掛ける。
- ・元気で、明るく、笑顔で、利用者との接客を心掛ける。

## 9月 OJT研修

- ・指定管理者制度の概要
- ・指定管理者の公募

等について説明。

#### 10月 避難訓練等の実施及び人権研修

##### \*避難訓練等の実施

- ・旭消防署員の指導のもと、避難誘導訓練及びAEDの操作訓練を実施。

##### \*人権研修

- ・人はみな同じ、一人ひとりとはそれぞれ違う（広報よこはま人権特集号標語）
- ・同性愛者、身体障害者に対する差別を取り上げ、人権について全員で考えた。

#### 11月 OJT研修

##### \*館内点検について

- ・定期的に館内を巡回し、備品の破損、ゴミの有無などを点検し、館内環境の整備に努めること。
- ・館内ルールを守らない人への声掛け。

#### 1月 OJT研修

ノロウィルス、インフルエンザ等の食中毒や感染症についての予防及び対策について研修を行った。

- ・手洗い・うがいの励行

#### 2月 OJT研修

##### \*部屋利用の予約方法の改正について

- ・予約申込み方法の一部を改正し、4月1日から実施
- ・予約は、週に1回、1ヵ月前から申込みができる等の改正点の説明
- ・利用団体への周知

#### 3月 新採用者研修

##### \*実務研修

- ・来年度採用の副館長に対し、3月中 5日間の実務研修を行った。

##### ・研修内容

コミュニティハウスの設置目的、勤務体制、及び受付・図書・会計業務などの実務研修