

平成23年度 横浜市若葉台地区センター収支決算書

収入の部

(単位:円)

科目	当初予算額 (A)	決算額(D)	差引 (C-D)	説明
指定管理料	39,423,000	39,423,000	0	横浜市より
利用料金収入	1,868,000	1,679,870	188,130	
自主事業収入	800,000	1,232,300	-432,300	
雑収入	400,000	562,524	-162,524	
印刷代		175,833	-175,833	
自動販売機手数料		222,478	-222,478	
コイン式コピー機		156,989	-156,989	
資源ごみ・利息		2,324	-2,324	
図書カード再発行料		4,900	-4,900	
収入合計	42,491,000	42,897,694	-406,694	0

支出の部

科目	当初予算額 (A)	決算額 (D)	差引 (C-D)	説明
人件費	20,232,000	19,177,563	1,054,437	
給与・賃金	18,420,000	17,600,370	819,630	
健康保険料	500,000	470,774	29,226	
厚生年金保険料	700,000	688,628	11,372	
児童手当拠出金	12,000	11,700	300	
健康診断費	300,000	264,844	35,156	
労働保険料(雇用・労災)	300,000	141,247	158,753	
事務費	2,733,000	3,512,449	-779,449	
旅費	30,000	29,510	490	
消耗品費	700,000	1,109,924	-409,924	
会議費	20,000	10,000	10,000	
印刷製本費	30,000	112,665	-82,665	
通信費	250,000	265,417	-15,417	
使用料及び賃借料	3,000	74,400	-71,400	目的外使用許可(h.23.h.24年度分)
備品購入費	400,000	690,709	-290,709	
図書購入費	400,000	447,854	-47,854	
施設賠償責任保険	15,000	13,100	1,900	
職員等研修費	0	0	0	
振込手数料	15,000	3,375	11,625	
リース料	630,000	542,083	87,917	
手数料	60,000	52,500	7,500	
地域協力費	30,000	34,000	-4,000	
その他	150,000	126,912	23,088	
事業費	1,553,000	2,038,602	-485,602	
自主事業費	1,283,000	1,814,426	-531,426	
わんぱくホリデー	270,000	224,176	45,824	
管理費	15,151,000	13,624,494	1,526,506	
光熱水費	7,700,000	7,104,831	595,169	
電気料金	2,700,000	2,053,794	646,206	
ガス料金	4,600,000	4,674,127	-74,127	
水道料金	400,000	376,910	23,090	
清掃費	504,000	502,950	1,050	
修繕費	550,000	641,891	-91,891	
設備保全費	897,000	645,564	251,436	
空調設備保守	290,000	286,230	3,770	
給湯ボイラー保守	38,000	37,800	200	
自動ドア保守	76,000	75,600	400	
非常放送設備保守	25,000	24,150	850	
害虫駆除	68,000	69,534	-1,534	
建築物定期点検他	400,000	152,250	247,750	
共益費	5,500,000	4,729,258	770,742	
公租公課	1,000,000	1,193,960	-193,960	
事務経費	1,200,000	1,800,000	-600,000	
ニーズ対応費	622,000	649,530	-27,530	
支出合計	42,491,000	41,996,598	494,402	

差引	0	901,096	-901,096	
----	---	---------	----------	--

平成23年度地区センター利用状況（１）

施設名 若葉台TC

月別	開館日数 (日)	入館者数(人)			利用層別利用数(人)									
		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)	合計
4月	29	3,454	3,001	6,455	197	698	347	114	189	877	1,750	1,669	614	6,455
5月	30	3,563	3,261	6,824	257	713	451	209	174	802	1,703	1,730	785	6,824
6月	29	3,640	3,713	7,353	338	732	436	203	157	840	1,911	1,811	925	7,353
7月	27	3,368	3,234	6,602	335	735	397	173	155	752	1,792	1,572	691	6,602
8月	26	3,397	3,007	6,404	356	874	311	193	212	770	1,463	1,559	666	6,404
9月	26	3,430	3,294	6,724	383	630	272	143	148	880	1,889	1,693	686	6,724
上半期計	177	20,852	19,510	40,362	1,866	4,382	2,214	1,035	1,035	4,921	10,508	10,034	4,367	40,362
10月	30	3,519	3,608	7,127	311	591	371	166	138	777	1,880	1,923	970	7,127
11月	29	3,605	3,520	7,125	287	598	409	165	238	797	1,800	1,893	938	7,125
12月	26	3,041	2,871	5,912	185	488	225	220	187	673	1,528	1,598	808	5,912
1月	26	2,856	2,244	5,100	121	410	147	125	187	700	1,250	1,641	519	5,100
2月	28	3,725	3,195	6,920	253	628	341	162	190	908	1,649	1,903	886	6,920
3月	30	4,071	3,475	7,546	270	1,027	474	188	170	952	1,730	1,914	821	7,546
下半期計	169	20,817	18,913	39,730	1,427	3,742	1,967	1,026	1,110	4,807	9,837	10,872	4,942	39,730
年間合計	346	41,669	38,423	80,092	3,293	8,124	4,181	2,061	2,145	9,728	20,345	20,906	9,309	80,092

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	図書貸出冊数
4月	5,541	826	88	6,455					0		1,741	1,826
5月	5,983	766	75	6,824					0		1,796	1,939
6月	6,508	782	63	7,353					0		1,970	1,987
7月	5,788	739	75	6,602					0		1,543	2,103
8月	5,593	692	119	6,404					0		1,235	2,337
9月	5,887	755	82	6,724					0		1,400	1,996
上半期計	35,300	4,560	502	40,362	0	0	0	0			9,685	12,188
10月	6,212	792	123	7,127					0		1,714	2,023
11月	6,195	782	148	7,125					0		1,580	1,829
12月	5,226	627	59	5,912					0		1,359	1,622
1月	4,504	550	46	5,100					0		469	1,851
2月	6,064	740	116	6,920					0		1,358	1,863
3月	6,717	720	109	7,546					0		1,777	1,964
下半期計	34,918	4,211	601	39,730	0	0	0	0			8,257	11,152
年間合計	70,218	8,771	1,103	80,092	0	0	0	0			17,942	23,340

※部屋稼働率の対象は、会議室・和室・工芸室・料理室・体育室・グループ室等団体が利用する部屋とする。

※部屋稼働率は別表に入力してください。

(様式1)

施設名 横浜市若葉台地区センター

平成23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)	減免額 (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	150,660	960	151,620	13,780	155,666	97.4%	172,500	87.9%
5月	149,730	1,440	151,170	16,190	155,666	97.1%	137,530	109.9%
6月	129,680	1,140	130,820	8,730	155,666	84.0%	126,640	103.3%
7月	88,070	2,430	90,500	9,960	155,666	58.1%	89,150	101.5%
8月	157,000	2,160	159,160	24,960	155,666	102.2%	154,470	103.0%
9月	148,520	720	149,240	18,780	155,666	95.9%	159,160	93.8%
10月	154,400	0	154,400	20,050	155,666	99.2%	181,930	84.9%
11月	137,480	1,860	139,340	4,680	155,666	89.5%	148,520	93.8%
12月	90,280	0	90,280	10,410	155,666	58.0%	107,360	84.1%
1月	187,230	810	188,040	12,930	155,666	120.8%	175,710	107.0%
2月	149,730	570	150,300	14,150	155,666	96.6%	132,940	113.1%
3月	135,190	3,190	138,380	10,410	155,674	88.9%	125,180	110.5%
合計	1,677,970	15,280	1,693,250	165,030	1,868,000	90.65%	1,711,090	99.0%

* 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

(様式12A)

平成23年度 自主事業報告

施設名 若葉台地区センター

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	委託料支出総額	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	
一般男性	男の料理基本編	5/20 6/3 6/17	3	16名	44名	76,437	32,000	108,437	有	2000円	6666	19999	助手1回6000円
一般	からだいきいき講座 リフレッシュ体操中級コース(前)	4月~7月	10	50名	419名	-50,600	175,000	124,400	有	3500円	10,000	100,000	
一般	からだいきいき講座 リフレッシュ体操上級コース(前)	4月~7月	12	50名	464名	-50,720	200,000	149,280	有	4000円	10,000	120,000	
一般	手軽に楽しむガラスエッチング	7月28日	1	16名	9名	6,900	5,000	11,900	有	500円	5,000	5,000	
一般女性	自分で着るゆかた	7月24日 30日	2	各回10名	16名	13,930	4,500	18,430	有	500円	8,000	16,000	
どなたでも 地域10老人会	秋の味覚 おいも掘り	10月22日	1	40組	22組	17,634	12,000	29,634	有	300円	0	0	
一般	グランドゴルフ大会 プリザーブドフラワーで飾る クリスマスリース	10月4日 11月9日	1 1	80名 14名	73名 14名	36,470 5,720	0 21,000	36,470 26,720	無 有	 1500円	0 5,000	0 5,000	
一般	ビニール袋で作る「手作りみそ」	11月15日	1	24名	22名	7,924	19,200	27,124	有	800円	8,000	8,000	
一般	世界の家庭料理	8月~11月	5	76名	57名	52,272	50,400	102,672	有	800円~2000円	6000円~ 12222円	46,444	
一般	はじめての水墨画	7月~11月	5	16名	85名	16,933	50,000	66,933	有	2500円	6666円	33333円	
一般	すまいのお手入れ	11月19日 12月4日	2	32名	19名	20,730	5,300	26,030	有	200~300円	6000円~ 8000円	6000円~ 8000円	助手1回4000円
一般	おしゃれスイーツ	5月・10月・12月	3	36名	36名	16,526	28,800	45,326	有	800円	7000円	21000円	
一般	男の料理 中華おせちに挑戦	12月14日	1	12名	8名	9,559	12,000	21,559	有	1500円	8000円	8000円	
一般	からだいきいき講座 リフレッシュ体操中級コース(後)	10~12月	9	50名	374名	-8,040	150,000	141,960	有	3000円	10000円	120000円	
一般	からだいきいき講座 リフレッシュ体操上級コース(後)	9月~12月	15	50名	704名	-110,400	300,000	189,600	有	5000円	10000円	150000円	
小学生~一般	新春将棋大会	1月14日	1	40名	34名	52,606	18,500	71,106	有	500円	11111円	11111円	助手2名含む
小学生~一般	指導対局	1月14日	1	14名	14名	682	0	682	無		0	0	
一般男性	男の料理 横浜マイスターから学ぶ体に優しいフレンチ	1月18日・25日	2	16名	28名	36,989	24,000	60,989	有	1500円	8888円	17777円	
中学生~一般	チョットヨツテミテ座 笑って元氣寄席	5・7・9・1月	4	40名	79名	76,677		76,677	無		4000円	8000円	演者2名
小学生~一般	新春囲碁大会	1月28日	1	64名	40名	88,435	20,000	108,435	有	500円	5555円	5555円	
一般	愛らしい貝のおひなさま	1月26日、2月2・9日	3	10名	29名	17,159	10,000	27,159	有	1000円	6666円	19999円	
一般女性	ヘルシーフレンチ	2月10日	1	16名	16名	18,423	12,800	31,223	有	800円	8888円	8888円	
一般	時間と食材の無駄なしクッキング	3月2日	1	24名	14名	4,041	7,500	11,541	有	500円	0	0	東京ガス(株) 地域振興課 共催

(様式12A)

平成23年度 自主事業報告

施設名 若葉台地区センター

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	委託料支出総額	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～ 一般	卓球教室	4月～3月	12	20名	240名	224,250		224,250	無		7000円	84000円	
一般	そば打ち道場	11月26日、12月3・10日	3	12名	35名	26,665	36,000	62,665	有	3000円	9000円	27000円	助手4000円/1回
						0							
						0							
						0							
						0							
合計			101	0	0	607,202	1,194,000	1,801,202		0	46,000	300,444	

※自主事業に要した総経費は、運営委託費(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。

(様式 5)

平成 23 年度 委託内容一覧

施設名 横浜市若葉台地区センター

NO	委託期間	委託内容	金額	業者名
1	2011/4/1～ 2012/3/31	清掃業務	502,950 円/年	(株)明光社
2	2011/4/1～ 2012/3/31	空調機等点検・非常警報装置 給湯ボイラー点検	348,180 円/年	(株)ハリマビシステム
3	2011/4/1～ 2012/3/31	自動ドア保守点検	75,600 円/年	(株)神奈川パゴ
4	2011/4/1～ 2012/3/31	リソグラフ (RP310)	52,500 円/年	(株)ユニマット ライフ
5	2011/4/1～ 2012/3/31	レンタルモップ、エアータオル 消臭剤、レンタルマット	14,511 円/月	(株)ユニマット クリーンライフ
6	2006/9/1～ 2011/8/31	東芝 STUDIO 232 (コインラック付き)	11,600 円/月 + 保守料金 (利用枚数による)	東横システム(株)
7	2006/10/1～ 2011/9/31	東芝 STUDIO 281C (複合機) 事務室用	17,950 円/月 + 保守料金 (利用枚数による)	東横システム(株)
8	2007/9/1～ 2013/8/31	AEDのリース契約	5,145 円/月	セコム (株)
9	2011/4/1～ 2012/3/31	建築設備定期点検	152,250/円	北沢建設(株)
10	2011/4/1～ 2012/3/31	害虫駆除	67,784/円	

(様式6)

平成23年度 修繕一覧

施設名 横浜市若葉台地区センター

NO	修繕年月日	修繕箇所	金額	業者名
1	平成23年 6月27日	1階 男子シャワー室 混合栓漏水	無料	(株)ハリマビシステム
2	平成23年 7月1日	図書室窓断熱フィルム貼り 工事	307,230円	(株)ライテック
3	平成23年 7月19日	ウォータークーラー配水管 貫通工事	4,725円	(株)ハリマビシステム
4	平成23年 9月20日	地区センター案内看板 補修工事	26,250円	(株)ライテック
5	平成23年 9月22日	ピクチャーレール取付工事	54,600円	(株)ライテック
6	平成23年 11月28日	事務所コンセント配線工事	46,200円	(有)宮田電気工事
7	平成23年 11月28日	ネットワークハード機器 設置工事	153,300円	(株)オンザマーク
8	平成23年 12月9日	体育室カーテンレール修理	30,450円	(株)ライテック
9	平成23年 12月22日	身障者用トイレ詰まり修理	12,800円	(株)ハスミ
10	平成23年 12月24日	温水用水槽低水位弁交換工事	94,500円	(株)ハスミ
11	平成24年 1月16日～ 2月3日	体育室照明設備改修工事	市負担	丸子電気工事(株)

(様式 7)

施設名 横浜市若葉台地区センター

平成 23 年度 備品一覧

税抜き金額を記入する

NO	品名	形状・その他	単価	購入			廃棄		増減
				数	年月日	ニーズ	数	年月日	
1	ホワイトボード	月別利用状況表	49,206 円	3	H24. 3. 2				増
2	カシオレジスター	TE-2500-15 s	56,600 円	1	H24. 3. 15				増
3	タニコー移動台	TX-MT-120	36,477 円	1	H24. 3. 16				増
4	卓球台	三英 VR, VER1C-W	129,000 円	2	H24. 3. 26	○			増
5	卓球台	三英 VR, VER1C-W	129,000 円	3	H24. 3. 26				増

- ※ 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。
- ※ 「ニーズ」欄には、ニーズ対応費で購入したものについて、○印をつけてください。
- ※ 「単価」欄は、消費税抜きの価格を記入してください。

平成23年度ご意見・ご要望対応状況報告

	年月日	内容	対応結果
1	5月28日	「暮らしのガイド」の英語版・韓国・中国版はないか？	旭区役所の総合案内に問合せ。外国語版は作成されていない。横浜市ホームページに英語版がある。横浜市コールセンターでヨークに繋いでもらおうと案内ができる。との回答を利用者に伝える。
2	6月20日	工芸室流しの水道を使用すると水跳ねしてしまうという利用者の声に対応して、蛇口に市販のソフト蛇口を購入し取付けを実施した。	ソフト蛇口の効果で水の勢いがソフトになった為に、流し台での水の飛び散りは完全に無くなった。
3	8月27日	「図書室で電卓を叩いている音がうるさいどうかしてほしい。」という利用者の声があった。	利用者の声に対応して「館内ルールでは図書室内での音の出るものは私用しないとルールである等」の回答説明を実施・掲示した。またスタッフの定期巡回時に図書室内でのチェックを実施している。
4	8月27日	「プレイルームに保護者と幼児、その兄と思われる小学生がいて幼児を遊ばせるには危険が出てきている」という利用者の声が上がった。	利用者の声に対応して「人道上、防犯上特別に許可するが、保護者が留意していただく。また幼児が遊びづらい状況時には受付に申し出る等」の回答を掲示した。更にスタッフ巡回時にはプレイルーム内でのチェックを実施している。
5	10月5日	「ロビーの新聞の順番がなかなか回ってこない。ずっと読んでいる人がいる。15分までなど掲示して欲しい」	マナーにも通じるので「次に貸してください」など声をかけてお互い様のコミュニケーションで様子を見てくださいと伝えるとともに掲示をする。
6	10月25日	新聞の一部が破られていて読めないことが数日続いている。どうかしてください。	新聞ラックをロビーから事務室に引き上げ受付で貸し出しをし、「破れていたら教えてください」と声をかけ、防止に努め様子を見る。
7	2月23日	体育室防球ネットが足りない。不良品が体育室倉庫にあったがどうなってるか。	不良品を修理し、即日利用できるよう対応した
8			
9			
10			
11			
10			

平成23年度 ニーズ対応費使途一覧

	実施内容	購入年月日	金額	備考
1	図書室窓断熱フィルム貼り	H23/7/1	307,230円	利用者の要望と図書室利用者の利便性を図る為。
2	卓球台 2台	H24/3/26	270,900円	現在使用の卓球台の老朽化(1台は破損)および利用団体の要望による為。
3	エクササイズマット	H24/3/19	35,700円	リフレッシュ体操・ヨガ体操等での使用頻度が増え、更に利用者数が増大した為。
4	エクササイズマット	H24/3/29	35,700円	リフレッシュ体操・ヨガ体操等での使用頻度が増え、更に利用者数が増大した為。
5				
6				
7				
	合計		649,530円	

平成23年度 横浜市若葉台地区センター委員会開催実績

委員会名称	開催日	議題について
第1回 地区センター委員会	平成23年5月29日(日)	1. 新委員の紹介
		2. 平成22年度利用状況及び事業報告
		3. 平成23年度事業計画・収支予算について
		4. 大規模修繕について
		5. 平成23年度利用者会議について
		6. 利用者団体アンケートについて
平成23年度利用者会議	平成23年6月4日(日)	1. 平成23年度地区センター委員、館長・副館長の紹介
		2. 平成22年度利用状況及び事業報告について
		3. 平成23年度事業計画について
		4. 大規模修繕について
		5. 利用者団体アンケートについて
		6. 質疑応答 情報交換
第1回 臨時利用者会議	平成23年8月21日(日)	1. 団体利用申し込み方法変更に関して 2. 団体利用枠の増加と、体育室〇面設置に関して
第2回 地区センター委員会	平成23年12月11日(日)	1. 平成24年度若葉台地区センタースタッフ採用について
		2. 若葉台地区センター創立30周年事業について
		3. 平成23年度申し込み改定について
第2回臨時利用者会議	平成24年2月5日(日)	1. 団体利用申し込み方法お具体的な説明 2. 質疑応答
第3回 地区センター委員会	平成24年3月20日(火)	1. 平成24年度事業計画・収支予算について
		2. 平成24年度利用料金減免と優先利用について
		3. 平成24年度スタッフ募集結果について
		4. 平成23年度地区センター委員の推薦について
		5. 若葉台地区センター30周年記念事業について

接客 マニュアル

2009/04/01

- | | |
|-----------|--|
| 1. 接遇の心構え | コミュニケーションの重要性
接遇5原則 |
| 2. 接遇の基本 | 挨拶・返事
表情
姿勢・動作
身だしなみ
言葉遣い |
| 3. 来館者対応 | 来館者話し方・聴き方
注意の仕方
クレーム対応
電話の対応 |
| 4. 職場のルール | コミュニケーション
指示・報告・連絡・相談 |

1. 接遇の心構え

◆コミュニケーションの重要性◆

私たちの職場は税金で運営されています。住民の方々に気軽に気持ちよくご利用いただくためには、スタッフの皆さんの対応が鍵を握っています。利用者の方々にサポートし、利用者の気持ちになって対応できるように心がけていきたいと思えます。

◆接遇5原則◆

“接遇”とは毎日の生活の中でお互いが気持ちよく接する上で必要な基本マナーです。

1. 挨拶・返事
2. 表情（笑顔・アイコンタクト）
3. 姿勢・動作
4. 身だしなみ
5. 言葉遣い

2. 接遇の基本

◆挨拶・返事◆

▼挨拶：人間関係の第一歩は挨拶から始まります。明るく、爽やかに、自分から先に挨拶をしてください。 ※相手のほうに顔を向けて！

- おはようございます こんにちは こんにちは・・・明るくいいきと
- 少々お待ちくださいませ・・・事務的にならないように
- お待たせいたしました・・・待った人の気持ちを考えて（申し訳ございません）
- ありがとうございます・・・感謝の気持ちをこめて（またご利用くださいませ）
- お疲れ様でした またご利用下さい さようなら

▼返事：「あなたの声、確かに聞こえました」というサインが返事です。反応を返すことで相手に“確認”と“敬意”を表しましょう。相手の顔を見てすぐに返事をします。

※こんな態度はやめましょう

- ・忙しいとき聞こえないふりをする
- ・「はっ？」「なに？」「へっ？」と聞き返す
- 作業の手を止めずに物に向かって返事をする

◆表情◆

「目は口ほどにものを言う」という言葉通り、表情は気持ちを映し出します。無愛想や無表情にならないように明るく爽やかな表情を心がけます。

- 相手に正対する 相手に対して体を正面に向けて対応する。
- 視線の高さを合わせる 高齢者、子ども、車椅子の利用者にはひざを曲げて対応する。

※こんな態度はやめましょう・・・威圧的、事務的、冷たい印象を与えます。

- ・相手を見下ろす
- ・上目遣いをする
- ・流し目をする
- ・ジロジロ見る

◆姿勢・動作◆

姿勢・動作は心を現します。きびきび動くことによって気持ちを引き締めることができます。常に見られているという意識を持って行動しましょう。

- 目線はまっすぐ
- 背筋は伸ばす
- 手は前で軽く組む

※こんな態度はやめましょう

- ・腰に手を当てる
- ・体の後ろで手を組む
- ・腕組み



◆身だしなみ◆

身だしなみは施設のサービスレベルを決めると同時に、あなたの仕事に対する姿勢をあらわします。身だしなみとおしゃれは違います。清潔を心がけます。

(身だしなみ…相手に好感を与えるもの おしゃれ…自分の個性や好みを優先したもの)

○チェックポイント

- ・髪に寝ぐせが付いていないか
- ・顔は不健康になっていないか（髭の処理・化粧法）
- ・爪（長い、汚れている）
- ・におい（口臭、香水のつけすぎ）
- ・袖口、襟元の汚れ、ボタン、裾のほつれ
- ・靴のかかとを踏んでないか

◆言葉遣い◆

利用者に対して親しみをこめた話し方をしているつもりでも周囲の人には馴々しいという印象を与えてしまうことがあります。言葉の使い方を間違えと思わぬ誤解を招く恐れがあります。『言葉遣いは心遣い』です。わかりやすく丁寧な言葉を心がけましょう。

○相手に合わせて言葉遣いを変えることが大切です。

子どもには子どもにわかる言葉、年配の方には敬意を払った言葉遣いが出来ますか？

- ▼尊敬語 相手の動作・状態・物などを敬う言葉（相手をたてる言葉）
- ▼謙譲語 自分がへりくだった言い方をすることにより、間接的に相手を敬う言葉（自分の動作・状態・物などに使う）
- ▼丁寧語 相手に敬意をはらうための丁寧な言葉

※「習うより慣れろ」の気持ちで状況によってどの敬語がふさわしいか練習します。

※仕事中はスタッフ間でも丁寧な言葉で話しましょう。

◎注意しましょう

スタッフ間では

〇〇館長
△△副館長

利用者には

館長の〇〇
副館長の〇〇

▼対応基本用語

好ましくない用語例	好ましい表現方法
こっち・そっち・あっち	こちら・そちら・あちら
ごめんなさい	申し訳ございません
ちょっと待ってください	少々お待ち下さい
何のようですか	どのようなご用件でしょうか
どうですか	いかがですか
確かめてください	お確かめ下さい
ちょっと聞きたいのですが	少々お伺いしたいのですが
誰ですか	どちら様でしょうか
来てください	お越し下さい
これでいいですか	こちらでよろしいでしょうか

3. 来館者対応

◆来館者話し方・聴き方◆

利用者とコミュニケーションを図るとき、言葉のキャッチボールは大切です。利用者が投げかけた言葉を聞き手が受けて投げ返します。利用者の立場や心理状態をよく理解した姿勢で聴きましよう。

○先入観や偏見を持たずに、相手の立場に立って聴きます。

※注意しましょう！ マイナスイメージを与える聴き方

腕組み・足組みをする。

椅子の背もたれなどに寄りかかり横柄な態度をとる。

脇見・ながら動作をしながら聴く。

◆受付カウンター業務基本対応◆

地域の方々が施設を身近なものに感じることが出来るかはスタッフの対応次第です。利用者の方々を気持ちよく迎えまた利用したいと思っていただける対応を心がけます。

○公平な態度は基本です。知人とその他の人との対応差は誤解を招きます。誰に対しても公平で感じの良い対応を心がけます。

○忙しい時も作業の手を止めて相手の顔を見て対応します。

○受付付近や館内で迷っていたり、困っている利用者を見かけたら、積極的に声をかけます。

※注意しましょう

利用者から質問された内容がわからない時、あいまいな返答をするのは止めてください。

スタッフによって答える内容が異なると、利用者が誤解や混乱するだけでなく、施設の信用もなくなってしまう場合があります。

◆注意の仕方・断り方◆

注意をしたり、お断りをする場合、その言い方次第では利用者を怒らせてしまい、2度と来たくない”と思わせてしまうこともあります。『感じよく断る』『上手に注意する』ことを心がけます。

- 謝罪の言葉 「申し訳ございませんが」
- お願い 「ゴミはお持ち帰りいただけますか」
- 代替案 「～は出来かねますが、～なら出来ます。 いかがでしょうか」

※注意しましょう

▼こんな言葉の繰り返しは利用者を不愉快にさせます。

「規則ですから」 「駄目なものは駄目なんです」

「決まっているので止めてください」

「守れないなら使わせません」

▼見てみぬふりはやめましょう。

みんなが気持ちよく利用するためにもルールは大切です。

違反している利用者にはきちんと注意しましょう。

◆クレーム対応◆

利用者から苦情を受けた場合、直接あなた自身その内容に関係なくても、施設の代表としてまず誠意ある態度で利用者の話を聴かなければなりません。

○クレームの心構え

1. 最初に利用者から苦情を受けたとき、誰が対応しても
⇒まず「申し訳ありません」と謝る（大変失礼致しました 大変ご迷惑をおかけいたしました こちらの不注意で申し訳ありません）
2. 利用者の苦情内容を十分に聞く。
⇒話の途中で言い訳、反論、不機嫌な態度は絶対にしない。
「だって」「そんなことを言われても」「そんなはずはありません」
3. 状況や原因を確かめる。
⇒不明な点は質問をし、確認を取る。 現場に行き、実際に目で見る。
4. 具体的な対処の仕方を説明する。
⇒いつまでに、どのように等具体的に
5. 最後にもう一度謝る。
「大変貴重なご意見ありがとうございました」「これからもお気づきの点がありましたらお話をください」

○利用者の怒りを和らげる効果

- ・人を変えて対応
- ・場所を変えて対応
- ・時間を変えて対応

◆電話の対応◆

声でのみで繋がっているコミュニケーションです。めんどくさそうな言い方、不機嫌な声は、敏感に伝わります。電話を受けたらあなたが施設の代表となります。大切に受けましょう。

○取る前にメモの準備をします。 明るく爽やかに ゆっくり丁寧に

▼受け方の基本

施設名を名乗る 「はい若葉台地区センタースタッフ〇〇～でございます」
↓ ※「もしもし」は不要です
相手の名前を復唱確認 「〇〇様でいらっしゃいますね」
↓
挨拶する 「いつもお世話になっております」「いつもご利用いただきまして有難うございます」
用件を復唱 「確認させていただきます」
↓ 「繰り返させていただきます」
名乗る 「〇〇が承りました」
↓
挨拶する 「有難うございました」「失礼いたします」

▼かけ方の基本

話の内容を整理しダイヤルする
↓
名乗る 「若葉台地区センターの〇〇と申します」
↓ ⇒ 相手から聞かれる前に名乗る。
挨拶する 「おはようございます」「いつもお世話になっております」
↓
用件を伝える
↓
要点を確認する 用件、内容の理解及び返事を確認する。
↓
挨拶する 「では宜しくお願いいたします」「有難うございました」

※3 コール以上鳴って電話に出るときは「お待たせいたしました」と言い、続けます。

※基本的にはかけ手が先に電話を切ります。

※電話は半径 4m以内の音をキャッチします。周囲に電話中の人が居る時は、声の大きさと内容に気をつけましょう。

※電話を待たせる場合は、保留にします。

◎すぐに答えられるようにしましょう。

- ・施設の案内（最寄り駅、道順、所要時間）
- ・申込み方法
- ・自主事業開催日時・申込み方法

4. 職場のルール

「親しき仲にも礼儀あり」スタッフ同士が職場内のルールを守ってお互いに気持ちよく仕事ができるようにします。

- ・公私のけじめをつける。
- ・噂話をしない。

○ローテーションで働いています。その場に居ない人のミスや噂話をするのは止めます。信頼関係が損なわれます。ミスは“お互い様、助け合う”気持ちで補い、フォローします。

▼報告の仕方

結 論 結論や重要項目から先に話す。

↓

経過・理由 具体的な事実を性格・簡潔・明瞭・迅速に。

↓

自分の意見 感想や意見と事実を区別し、必要ならば自分の意見も付け加える。

○ポイント 指示された本人に直接報告する。
 催促される前に報告する。
 クレームや悪い結果ほど速く報告する。

○セクシャルハラスメント

- ・判断基準 ・相手がどう受け止めるか（不快に感じるか）
- ・またそれが繰り返し行われるか一度でも著しく悪質か。

※セクハラは男性から女性に対することではありません。

お互いに気をつけましょう。