

(様式10)

平成23年度

横浜市鶴ヶ峰コミュニティハウス 収支決算書

自 平成23年4月1日 至 平成24年3月31日

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	20,276,000	0	20,276,000	20,276,000	0	横浜市より
自主事業収入	226,000	0	226,000	159,900	66,100	
雑収入	30,000	0	30,000	53,959	△ 23,959	
印刷収入	30,000	0	30,000	52,260	△ 22,260	
電話収入	0	0	0	150	△ 150	
預金利息	0	0	0	40	△ 40	
その他収入	0	0	0	1,509	△ 1,509	
収入合計	20,532,000	0	20,532,000	20,489,859	42,141	

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	11,838,000	0	11,838,000	11,484,497	353,503	
給与・賃金	10,490,000	0	10,490,000	10,268,258	221,742	
社会保険料	958,000	0	958,000	834,100	123,900	
通勤手当	297,000	0	297,000	308,200	△ 11,200	
健康診断費	81,000	0	81,000	61,939	19,061	
勤労者福祉共済掛金	12,000	0	12,000	12,000	0	
事務費	1,190,000	0	1,190,000	1,230,114	△ 40,114	
旅費	30,000	0	30,000	21,700	8,300	
消耗品費	300,000	0	300,000	255,714	44,286	
会議諸費	10,000	0	10,000	6,465	3,535	
印刷製本費	80,000	0	80,000	79,800	200	
通信費	180,000	0	180,000	133,940	46,060	
使用料及賃借料	5,000	0	5,000	0	5,000	
備品購入費	200,000	0	200,000	392,175	△ 192,175	
図書購入費	200,000	0	200,000	237,887	△ 37,887	
施設賠償責任保険	15,000	0	15,000	9,000	6,000	
職員等研修費	30,000	0	30,000	17,500	12,500	
事務機器保守	80,000	0	80,000	26,250	53,750	
手数料	60,000	0	60,000	49,683	10,317	
事業費	426,000	0	426,000	299,349	126,651	
自主事業費	426,000	0	426,000	299,349	126,651	
管理費	4,125,000	0	4,125,000	3,813,577	311,423	
光熱水費	1,600,000	0	1,600,000	1,356,473	243,527	
清掃費	1,100,000	0	1,100,000	1,093,734	6,266	
修繕費	600,000	0	600,000	550,670	49,330	
機械警備費	605,000	0	605,000	604,800	200	
設備保全費	220,000	0	220,000	207,900	12,100	
冷暖房設備保守	120,000	0	120,000	113,400	6,600	
消防設備保守	40,000	0	40,000	39,900	100	
電気設備保守	60,000	0	60,000	54,600	5,400	
害虫駆除清掃保守	0	0	0	0	0	
その他保全費	0	0	0	0	0	
公租公課	1,123,000	0	1,123,000	999,400	123,600	
諸費	30,000	0	30,000	4,000	26,000	
事務経費	1,800,000	0	1,800,000	1,800,000	0	
支出合計	20,532,000	0	20,532,000	19,630,937	901,063	

差引	0	0	0	858,922	△ 858,922	
----	---	---	---	---------	-----------	--

平成23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	1,460	1,924	3,384	236	545	322	85	67	512	1,201	137	279	3,384	
5月	30	1,595	2,028	3,623	221	749	312	140	56	554	1,194	118	279	3,623	
6月	29	1,504	2,194	3,698	301	663	251	153	63	566	1,298	161	242	3,698	
7月	27	1,953	2,292	4,245	282	1,128	383	190	89	590	1,227	105	251	4,245	
8月	26	1,751	1,844	3,595	194	1,027	379	152	83	550	852	101	257	3,595	
9月	26	1,269	1,784	3,053	183	511	170	97	101	546	1,117	122	206	3,053	
上半期計	167	9,532	12,066	21,598	1,417	4,623	1,817	817	459	3,318	6,889	744	1,514	21,598	
10月	30	1,546	1,969	3,515	232	754	172	99	81	590	1,214	138	235	3,515	
11月	29	1,407	2,049	3,456	227	580	242	91	86	564	1,181	138	347	3,456	
12月	27	1,123	1,727	2,850	165	643	122	95	43	412	1,034	120	216	2,850	
1月	27	1,259	1,688	2,947	204	483	123	87	76	509	995	130	340	2,947	
2月	28	1,218	2,611	3,829	166	362	129	88	50	658	1,974	157	245	3,829	
3月	30	1,427	1,969	3,396	261	784	139	61	42	492	1,193	198	226	3,396	
下半期計	171	7,980	12,013	19,993	1,255	3,606	927	521	378	3,225	7,591	881	1,609	19,993	
年間合計	338	17,512	24,079	41,591	2,672	8,229	2,744	1,338	837	6,543	14,480	1,625	3,123	41,591	

月別	居住区別利用数(人)				時間帯別利用数(人)				部屋稼働			蔵書数(冊)	
	区内	区外	市外	合計	午前	午後	夜間	合計	午前	午後	夜間		冊数
4月	3,231	102	51	3,384	1,100	1,615	669	3,384	49	49	22	1,568	《9月末》
5月	3,447	109	67	3,623	1,141	1,791	691	3,623	52	51	17	1,629	20,825
6月	3,586	100	12	3,698	1,176	1,688	834	3,698	52	52	18	1,564	・児童対象
7月	4,128	108	9	4,245	1,243	2,125	877	4,245	53	45	21	1,660	11,333
8月	3,437	127	31	3,595	1,188	1,843	564	3,595	35	37	12	1,656	・一般対象
9月	2,928	102	23	3,053	1,090	1,341	622	3,053	49	41	17	1,431	9,492
上半期計	20,757	648	193	21,598	6,938	10,403	4,257	21,598	290	275	107	9,508	
10月	3,397	101	17	3,515	1,161	1,666	688	3,515	61	50	15	1,539	《年度末》
11月	3,310	130	16	3,456	1,204	1,626	626	3,456	56	46	17	1,654	20,587
12月	2,738	97	15	2,850	1,039	1,333	478	2,850	59	40	13	1,428	・児童対象
1月	2,809	123	15	2,947	1,000	1,423	524	2,947	54	43	17	1,264	11,072
2月	3,685	129	15	3,829	1,712	1,559	558	3,829	67	61	20	1,217	・一般対象
3月	3,287	92	17	3,396	1,191	1,627	578	3,396	64	53	18	1,513	9,515
下半期計	19,226	672	95	19,993	7,307	9,234	3,452	19,993				8,615	
年間合計	39,983	1,320	288	41,591	14,245	19,637	7,709	41,591				18,123	

※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。

(様式12A)

平成23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	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	おかあさんにお花を贈ろう!	5月	1	20	20	9,491	10,000	19,491	有	500	6,000	6,000	参加費@500×20名
小学生	父の日のプレゼント作り	6月	1	20	23	△145	11,500	11,355	有	500	6,000	6,000	参加費@500×23名
小学生	子ども木工教室	7月	1	20	21	9,262	0	9,262	無	0	6,000	6,000	
成人	初めての色えんぴつ画	7月、8月	2	10	28	3,653	14,000	17,653	有	1,000	5,000	10,000	参加費@1000×14名
小学生	いつものコミハでスタッフ体験	8月	2	10	6	315	0	315	無	0	0	0	
小学生	私だけの写真たてをつくろう	8月	1	20	10	7,684	5,000	12,684	有	500	5,000	8,000	助手謝金 3,000円 参加費@500×10名
成人	シルバーアクセサリーを作ろう	9月	1	10	12	5,803	18,000	23,803	有	1,500	6,000	6,000	参加費@1500×12名
成人	新聞紙でエコバックを作ろう	10月	1	20	19	7,455	0	7,455	無	0	0	0	
成人・親子	島山重忠の史跡をあるい	10月	1	40	11	7,800	2,200	10,000	有	200	10,000	10,000	旭ガイドボランティア3人分参加費@200×11名
保護者と幼児	みんなで☆あそぼ!!	10月	1	15組	13	8,065	0	8,065	無	0	6,000	6,000	6組13人参加
成人	表情筋トレーニングで10歳若返ろう	11月	1	20	22	6,785	13,200	19,985	有	600	7,000	7,000	参加費@600×22名
成人	超初心者向け太極拳にふれてみよう	10月、11月	3	20	28	4,315	11,000	15,315	有	1,000	5,000	15,000	参加費@1000×11名
成人	2012年開運メイク講座	11月	1	20	23	△845	11,500	10,655	有	500	8,000	8,000	講師2名 参加費@500×23
成人	マトリョーシカのクリスマススタペストリーを作ろう	12月	2	20	40	5,519	30,000	35,519	有	1,500	6,000	12,000	参加費@1500×20名
成人	新聞紙でエコバックを作ろう2	1月	1	20	17	8,361	0	8,361	無	0	0	0	
成人	写経にトライ!	1月	1	20	7	7,170	3,500	10,670	有	500	6,000	6,000	参加費@500×7名
幼児～成人	利用サークル発表会	2月	1	参加自由	1,064	42,000		42,000	無	0	0	0	
成人	春の寄せ植えをしましょう	3月	1	15	20	4,955	30,000	34,955	有	1500	6,000	6,000	参加費@1500×20名
親と幼児	ちびっこランド	毎月第3月曜日	12	参加自由	64	1,806	0	1,806	無	0	0	0	
合計			35	305	1,448	139,449	159,900	299,349		9,800	88,000	112,000	

※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23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	H23.6.2	1階の図書室は節電した方がよい。誰もいないのに照明が付いているのは、どうかと思います。	ご最もなご意見だと思います。コミュニティハウスは、「いつでも」「誰でも」「気軽に」に利用する施設であるので、状況に応じて照明を半灯にするなど節電に努めていきます。	「声のポスト」への投書
2	H23.6.10	飲食コーナーにゴミ箱を置いて頂きたい。理由は、食べた後、ゴミを持って学習室に行くとゴミの臭いが他者の迷惑となるため。	ゴミは原則持ち帰っていただきます。交流コーナーの脇に流し台がありますので、カップ麺の残り汁や弁当の容器等はこちらで軽く洗って、持ち帰ってください。	「声のポスト」への投書
3	H23.7.26	2階交流コーナーの丸テーブルも飲食コーナーにしてほしい。カウンターだけだとせまい。	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。 鶴ヶ峰コミュニティハウスは、小さな施設であります。小さなお子さんからお年寄りまで多くの方が利用します。交流コーナーは、談話をしたり、囲碁将棋をしたり、本・雑誌を読むなどするところです。皆さん、館内のルールを守って、ご協力してご利用ください。	「声のポスト」への投書
4	H23.8.15	鶴ヶ峰コミュニティハウスの駐輪場に灰皿が置いてあり、不快です。受動喫煙を防ぐためにも、灰皿の撤去をお願いします。	「神奈川県公共的施設における受動喫煙防止条例」において、屋外は対象外となっており、来館者の中には喫煙される方もおりますので、駐輪場から離れたところに、灰皿を設置することをご理解願います。	区役所への電話
5	H24.1.5	学習室以外で、友達と談話しながら、勉強ができる場所がほしい。	交流コーナーをご利用ください。	「声のポスト」への投書
6	H24.2.13	雑誌コーナーのところに子ども用の本(雑誌)をおいてください。	限られた予算のなかから、本・雑誌を取りそろえております。雑誌については年々購入数を減らしておりますので、ご理解ください。 児童図書室には、絵本や子供用の本がありますので、そちらをご利用してください。	「声のポスト」への投書
7				
8				

施設名:横浜市 鶴ヶ峰コミュニティハウス

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 4月	予約申込み制限の緩和等の「鶴ヶ峰コミュニティハウス使用要綱」の改正を行い、4月1日から実施した。	月2回以上の予約申込みについては、予約した2回目を使用した後でない、予約申込みができない等の制限をなくすことにより、予約申込みにおける利用者の利便性および部屋稼働率の向上につながる。
2 4月	施設内の通路、階段の照明の半減、空調の電源を切るなどの節電を行っている。	東日本大震災後、利用者の協力を得ながら、消費電力15%削減を目指し、節電に努めている。
3 5月	スタッフが幼児用向け布製遊具を手作りして、子育て支援の自主事業「ちびっ子ランド」の遊具として活用している。	手づくり遊具は柔らかな布製で安心して遊べ、新しく遊具が増えたので、幼児に喜ばれている。
4 5月	アンパンマンのキャラクターを折り紙で作成して、来館した幼児にプレゼントした。	幼児及び親御さんに好評であった。また、利用者スタッフとの良好なコミュニケーションが得られた。
5 5月	従来、新着本の貸出冊数は1回2冊の制限をしていたが、この制限を廃止した。	新着本を1回5冊まで借りることができるので、図書利用の利便性及び利用者サービスが向上し、利用者にも好評を得ている。
6 6月	施設の西側、「緑のカーテン」としてプランターに朝顔を植えた。	朝顔が「緑のカーテン」として夏の西日を遮り、室温の上昇を抑える効果があり、冷房機の節電となる。また、視覚的に清涼感が感じられる。
7 6月	購入してほしい本のリクエスト用紙(希望図書)の投かん箱を1階図書室に常備した。	利用者のご意見、ご要望を反映させ、限りある図書購入予算を有効に活用し、当コミュニティハウスの蔵書の充実を図っていく。
8 7月	集会室2にDVDプレーヤーを常備した。	DVDプレーヤーは、今まで2階多目的室に1台のみ置いていたのを3階集会室2にも常備して、利用者の利便性を図った。
9 7月	玄関内側に足ふきマットを敷いた。	玄関内側に足ふきマットを敷くことにより、靴等に付着した泥を落としてもらい、館内への汚れが軽減された。
10 8月	多目的室に椅子を収納する台車1台を増設した。	多目的室には椅子40脚が常備されており、台車1台に10～20脚の椅子を収納していたが、椅子の出し入れの際に苦労していた。椅子用の台車1台を増設して、椅子の出し入れ作業の軽減を図った。
11 10月	1階図書室に見出し板を新設した。	1階図書室の本の配列について、作家別の見出し板を新たに設置するとともに、ほんをジャンル別に配列する等、利用者が閲覧しやすいよう工夫した。
12 10月	学習室にサーキュレータを設置した。	学習室は、冷暖房を入れたとき窓側と壁側とで温度差が生じるため、サーキュレータを設置して温度差を均一化し、学習室の環境を整えるとともに、冷暖房の効率化を図った。
13 11月	雑誌架を更新した。	交流コーナー内にあった雑誌架をコンパクトな雑誌架に更新し、閲覧しやすくなった。交流コーナーが少し広くなり、ゆとりあるスペースとなった。
14 1月	階段に手すりを設置	施設は3階建てで階段には片側しか手すりが設置されておらず、体の不自由な人や高齢者の方から、階段の両側に手すりがあると助かるとのご要望もあり、階段の手すりが設置されていない側及び踊り場に新たに手すりを設置した。利用者から感謝されている。
15 1月	空調機の室外機ファンモーター及び熱交換器フィルターの交換を行った。	空調機の経年劣化に伴い、室外機のファンモーター、熱交換器フィルターの交換等の空調機の改修工事を行い、冷暖房の効率が改善され、節電及び施設環境が良くなった。
16 3月	館内の一部の蛍光管をLED蛍光管に改修した	区の予算により、2階多目的室、交流コーナー、及び図書室の一部の蛍光管をLED蛍光管に改修し、消費電力の削減を図るとともに、室内が明るくなり、利用者へのサービスが向上した。
17 3月	ヨガ用マットの整備	貸出用備品としてヨガ用マットを10枚を整備し、ヨガ、氣功、健康体操などのサークル活動に利用していただき、好評を得ている。

(様式6)

平成23年度修繕一覧表

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	H23.5.19	玄関外灯の自動点灯器	15,330	妙光電機(株)
2	H23.5.25	非常警報装置	84,000	平山防災(株)
3	H23.6.13	男子トイレ詰まり修理	21,000	ハスミ(株)
4	H23.7.12	ビデオ、DVDプレーヤー	15,225	(株)八雲堂
5	H23.11.15	モニター修理	11,865	妙光電機(株)
6	H24.1.17	階段、踊場手摺工事	210,000	北沢建設(株)
7	H24.1.16	空調機部品交換	173,250	(株)東和メンテナンス
8	H24.1.18	2階男子トイレ詰まり修理	20,000	(株)オグラ
9	H24.3.17	LED蛍光管への一部改修	区予算で執行	(株)協同電気
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				

(様式 7)

平成23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	椅子用台車	AICHI TECS 台車100331	31,500	1	2011年8月8日			増
2	雑誌架	ライオンBZ-35 ナラ材				1	2011年11月9日	減
3	雑誌架	イトーキLWアクリル扉雑誌架 PLW-18-BFW-97	342,000	1	2011年11月9日			増
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								

注)平成23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。

平成 23 年度 第 2 回鶴ヶ峰コミュニティハウス委員会議事録

1、開催日時 平成 24 年 3 月 10 日(土) 午後 2 時～3 時

2、開催場所 鶴ヶ峰コミュニティハウス 2 階多目的室

3、出席者 委員 12 名 (欠席 4 名)
事務局 2 名

4、内容
会長挨拶

議事

(1) 平成 24 年度事業計画について.....資料に基づいて説明

主な変更点

①災害時における帰宅困難者一時避難施設に指定された (資料参照)

→自販機が災害用に変更した

→旭区より、災害用飲料水、乾パン、ブランケット、簡易トイレが配布される

委員より

- ・ 災害に備え、「一時避難施設」だということを広く、広報していただきたい
- ・ 夜間時の災害に備え、速やかに対応できるよう検討してほしい

②午前、夜間スタッフは任期満了のため、交代した

→1 月 29 日、会長の立会いのもと面接を行い、後任のスタッフを決めた。

(2) 平成 24 年度事自主事業計画について.....資料に基づき、館長より説明、

主な変更点

・「ちびっこランド」の開催回数、曜日の変更

毎月 2 回に増やし、時間も長くした (第 1 木曜日、第 3 日曜日実施)

・働いている人も参加できる夜間の講座の開催

・民間業者とのタイアップした講座の実施 (2 講座)

委員より

- ・「懐メロを歌おう」の講座は 1 回だけではなく、複数回実施したらどうか。また、懐メロだけではなく童謡もやってみたらどうか

(3) 第 10 回サークル発表会について.....資料に基づき館長より報告

・運営協力費により、「横断幕」「フラワーアレンジメント」を購入し飾った。

反省点

- ・参加団体が多く、スペースがせまかった
- ・閉会時間より先に片付けてしまう団体がいた

委員より

・配布した資料に「鶴ヶ峰本町婦人部」の喫茶コーナー内部の写真がなかった。来年度はぜひ、写してほしい

(4) その他、提案事項等

・ 委員より、提案、質疑事項なし

事務局より

・ 階段の手摺は今までは片側にしかなかったが、反対側にも手摺を設置した。
・ 多目的室、交流コーナーの蛍光管を区の予算でLED蛍光管に交換する。

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

利用者 各位

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、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 24 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 24 年 2 月 1 日～2 月 23 日の間

回答総数 : 253 件

問 1 ご利用者の年齢

- ・ 20 歳以下 (5)
- ・ 21 歳～40 歳 (18)
- ・ 41 歳～60 歳 (72)
- ・ 61 歳以上 (156)

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 (17)
- ・ 団体利用のみ (195)
- ・ 個人と団体の両方で利用 (40)

問 3 主にご利用される場所 (複数回答)

- ・ 学習室 (8)
- ・ 交流コーナー (10)
- ・ 図書コーナー (39)
- ・ 多目的室 (133)
- ・ 集会室 1 (56)
- ・ 集会室 2 (78)
- ・ 和室 (17)

問 4 1 か月間のご利用回数

- ・ 1 回以下 (66)
- ・ 2～4 回 (168)
- ・ 4～6 回 (11)
- ・ 6 回以上 (4)

問 5 スタッフの対応について

- ・ 満足 (106)
- ・ ほぼ満足 (85)
- ・ 普通 (60)
- ・ やや不満 (0)
- ・ 不満足 (0)

* スタッフの対応についてのご意見、ご要望

○ 皆さん感じがよく、テキパキと仕事をしていて、清潔でさわやかです。

○ とても親切で気持ちが良い。

○ 予約して本を電話で連絡してくれるので助かっています。

(答) ありがとうございます。これからも、利用者の立場に配慮して対応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 (91)
- ・ ほぼ満足 (103)
- ・ 普通 (52)
- ・ やや不満 (2)
- ・ 不満足 (0)

* ご意見、ご要望

○ トイレ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、トイレトペーパーがなくなっているときなどお気付きの点がありましてら、受付に申し付けてください。

○広さが足りない。

(答) 鶴ヶ峰コミュニティハウスは、横浜市の施設ですので、増改築には横浜市の予算が伴います

問7 設備・備品について

- ・満足 (61) ・ほぼ満足 (92) ・普通 (81) ・やや不満 (7) ・不満足 (0)

*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
- ・DVDプレーヤ (2台ありますので、受付に申し付けてください)・
- ・ゴミ箱 (各自のゴミは持ち帰りください)

問8 今後、購入希望の図書について(複数回答)

- ・話題の本 (67) ・現代小説 (8) ・SF小説 (2) ・時代歴史小説 (6)
・エッセイ (4) ・新書、文庫本 (26) ・実用書 (14)
・その他【料理本、手芸の本、女性雑誌、ファッション雑誌、美術書、児童書、絵本、】

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 (133) ・予約方法を変えてほしい (54)
・どちらでもよい (36)

B 1ヵ月間、希望する予約回数

- ・1回 (49) ・2回 (107) ・3回 (27) ・4回 (12) ・4回以上 (0)

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。(54)
- ・2ヶ月前から予約を受付ける。(31)
- ・2～3か月間の予約ができる。(44)

*その他、予約についてのご意見・ご要望

○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、多数の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 (99) ・ない (81) ・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

ヨガ、美しい歩き方、手編み、インターネット、親子体操、子供と参加できる講座、手話、エアロビックス、ボクササイズ、講演会、ウクレレ、つるし雛、とんぼ玉、水彩画、紙芝居会、数学講座等

その他、ご意見、ご提案等

ご意見・ご要望等	回 答
利用サークル発表会は4月又は5月に開催してほしい。	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。
交流コーナーで子供のグループがゲームで遊んだり、大声で騒ぐことを禁止した方がよい。	残念なことです。マナーやルールを守らない人がおります。職員が定期的に館内を巡回点検を行っており、マナーやルールを守らない人には注意しております。もし、お気付きの点がありましたら、受付に申し出てください。
利用者同士、大声を出さないように注意した方がよい。	皆様からのリクエストを参考に、限られた図書購入費から、本、雑誌を購入しております。購入してほしい本がありましたら、リクエストしてください、今後の図書購入の参考とさせていただきます
購入図書は、歴史・時代ものが多いと感じます。ジャンルを広げてほしい。 単行本を増やしてほしい。	子ども向け、男性向け、スポーツ系の雑誌をそろえてほしい。
子ども向け、男性向け、スポーツ系の雑誌をそろえてほしい。	鶴ヶ峰コミュニティハウスは、公園の敷地内に設置されています。公園内は、原則一般車両は乗り入れできません。
駐車場があるとよい。	インターネットやメールで部屋予約の申込ができる方法にしてほしい。
インターネットやメールで部屋予約の申込ができる方法にしてほしい。	自主事業は有意義ですが、自主事業のため部屋が使用できなくなることが心配である。
自主事業は有意義ですが、自主事業のため部屋が使用できなくなることが心配である。	予約受付時間を10時からにしてほしい。
予約受付時間を10時からにしてほしい。	高齢なので3階まで上がるのがつらい。エレベータを設置してほしい。
高齢なので3階まで上がるのがつらい。エレベータを設置してほしい。	お湯の入ったポットを常備してほしい。
お湯の入ったポットを常備してほしい。	集会室1にインターホンをつけてほしい。
集会室1にインターホンをつけてほしい。	集会室1, 2にも鏡を備え付けほしい。
集会室1, 2にも鏡を備え付けほしい。	

以上

平成23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 スタッフミーティング

* 23年度の新体制について

- ・ 旭区区民利用施設協会が指定管理者に決定。(H23年4月からH28年3月の間)
- ・ 施設協会就業規則の改正について説明
- ・ 夜間勤務について教養

* 避難訓練の実施

- ・ 地震発生時を想定して、職員・スタッフの役割分担を決め、館内のけが人の有無、建物の損傷の有無の確認及び入館者の避難誘導等の避難訓練を行った。
- ・ 緊急連絡網の確認

5月 OJT研修

* 夏の節電対策について

- ・ 7月～9月の間実施される輪番休館の対応について教養。

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、利用者との接遇を心掛ける。

9月 OJT研修

* 苦情等の対応について

- ・ 相手の話をよく聞き、相手の立場に立って、冷静に対応すること。
- ・ 公平な対応に努める
- ・ 速やかに、館長・副館長に報告する。

10月 人権研修

- * 「人権とは…」について考え、全員で検討会を実施
 - ・ 偏見をなくし、「人はみな同じ、一人ひとりそれぞれ違う」（広報よこはま人権特集号標語）ことを認識した。
 - ・ 公平、平等な接遇を心掛ける。

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

- * 図書の整備点検について
 - ・ 児童図書室、一般図書室の蔵書の点検整備を行い、図書の配列や見出し板を新たに付けるなどして、利用者が閲覧しやすくし、サービスの向上を図った。
- * 接遇について
 - ・ 笑顔で、挨拶の励行
 - ・ 親切、丁寧な対応に努める

2月 スタッフミーティング

- * 業務の改善について
 - ・ 部屋予約申込書等、各書類や用紙の見直し、検討を行い、利用者にもわかりやすい書類様式に改正し、事務の効率化を図った。
- * 第10回利用サークル発表会の事前準備等の打合せ

3月 新採用者研修

- * 実務研修
 - ・ 来年度採用のスタッフ2名について、
 - ①3月1日 施設協会における全体研修
 - ②鶴ヶ峰コミュニティハウスでの5日間の実務研修
 - 窓口での接遇、受付業務、図書業務、館内清掃、点検等の実務研修を行った。