

(様式10)

平成24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24年4月1日 至 平成25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	229,000	0	229,000	175,500	53,500	
雑収入	48,000	0	48,000	37,748	10,252	
印刷収入	48,000	0	48,000	36,117	11,883	
電話収入	0	0	0	100	△ 100	
預金利息	0	0	0	60	△ 60	
その他収入	0	0	0	1,471	△ 1,471	
収入合計	20,553,000	0	20,553,000	20,489,248	63,752	

## 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	11,523,000	0	11,523,000	11,653,980	△ 130,980	
給与・賃金	10,119,000	0	10,119,000	10,443,933	△ 324,933	
社会保険料	960,000	0	960,000	838,908	121,092	
通勤手当	359,000	0	359,000	297,200	61,800	
健康診断費	73,000	0	73,000	61,939	11,061	
勤労者福祉共済掛金	12,000	0	12,000	12,000	0	
事務費	1,322,000	0	1,322,000	1,497,520	△ 175,520	
旅費	30,000	0	30,000	17,900	12,100	
消耗品費	320,000	0	320,000	352,482	△ 32,482	
会議諸費	10,000	0	10,000	5,170	4,830	
印刷製本費	80,000	0	80,000	0	80,000	
通信費	180,000	0	180,000	167,304	12,696	
使用料及賃借料	210,000	0	210,000	407,400	△ 197,400	
備品購入費	100,000	0	100,000	210,000	△ 110,000	
図書購入費	200,000	0	200,000	206,190	△ 6,190	
施設賠償責任保険	15,000	0	15,000	15,370	△ 370	
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	52,500	27,500	
手数料	60,000	0	60,000	45,204	14,796	
第三者評価受審料	7,000	0	7,000	500	6,500	
事業費	429,000	0	429,000	328,010	100,990	
自主事業費	429,000	0	429,000	328,010	100,990	
管理費	3,766,000	0	3,766,000	3,683,194	82,806	
光熱水費	1,600,000	0	1,600,000	1,476,481	123,519	
清掃費	1,108,000	0	1,108,000	1,117,128	△ 9,128	
修繕費	560,000	0	560,000	598,815	△ 38,815	
機械警備費	270,000	0	270,000	263,760	6,240	
設備保全費	228,000	0	228,000	227,010	990	
総合設備費	0	0	0	15,750	△ 15,750	
冷暖房設備保守	125,000	0	125,000	124,110	890	
消防設備保守	40,000	0	40,000	39,900	100	
電気設備保守	63,000	0	63,000	47,250	15,750	
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	1,388,501	△ 265,501	
諸費	30,000	0	30,000	14,000	16,000	
予備費	150,000	0	150,000	0	150,000	
事務経費	2,210,000	0	2,210,000	2,210,000	0	
支出合計	20,553,000	0	20,553,000	20,775,205	△ 222,205	

差引	0	0	0	-285,957	285,957	
----	---	---	---	----------	---------	--

## 平成24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	1,516	1,938	3,454	276	669	429	40	24	476	1,121	131	288	3,454	
5月	30	1,319	1,926	3,245	162	536	385	84	36	520	1,151	124	247	3,245	
6月	29	1,343	1,998	3,341	155	607	233	114	69	594	1,139	142	288	3,341	
7月	30	1,736	2,332	4,068	279	963	347	121	59	628	1,195	204	272	4,068	
8月	30	1,959	2,137	4,096	327	1,120	388	182	46	606	1,057	141	229	4,096	
9月	29	1,203	1,880	3,083	237	543	189	73	25	501	1,113	149	253	3,083	
上半期計	177	9,076	12,211	21,287	1,436	4,438	1,971	614	259	3,325	6,776	891	1,577	21,287	
10月	30	1,287	2,030	3,317	239	543	206	124	40	523	1,145	160	337	3,317	
11月	29	1,337	1,871	3,208	273	474	158	102	29	466	1,195	190	321	3,208	
12月	27	1,096	1,720	2,816	193	459	176	118	38	406	1,049	128	249	2,816	
1月	27	1,043	1,787	2,830	167	486	131	111	78	451	1,072	107	227	2,830	
2月	27	1,042	2,418	3,460	162	420	130	74	33	548	1,714	116	263	3,460	
3月	30	1,275	1,949	3,224	312	573	142	76	33	508	1,193	153	234	3,224	
下半期計	170	7,080	11,775	18,855	1,346	2,955	943	605	251	2,902	7,368	854	1,631	18,855	
年間合計	347	16,156	23,986	40,142	2,782	7,393	2,914	1,219	510	6,227	14,144	1,745	3,208	40,142	

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	3,286	151	17	3,454	1,089	1,766	599	3,454	59	52	21	1,477	《9月末》
5月	3,058	170	17	3,245	1,063	1,586	596	3,245	60	51	22	1,359	20,706
6月	3,179	131	31	3,341	1,061	1,545	735	3,341	59	53	21	1,549	・児童対象
7月	3,855	147	66	4,068	1,249	2,049	770	4,068	53	53	19	1,508	11,071
8月	3,925	132	39	4,096	1,241	2,114	741	4,096	45	40	18	1,604	・一般対象
9月	2,965	106	12	3,083	1,091	1,338	654	3,083	51	45	20	1,535	9,635
上半期計	20,268	837	182	21,287	6,794	10,398	4,095	21,287	327	294	121	9,032	
10月	3,177	113	27	3,317	1,152	1,564	601	3,317	56	55	20	1,544	《年度末》
11月	3,027	161	20	3,208	1,024	1,497	687	3,208	56	54	31	1,411	20,853
12月	2,692	116	8	2,816	1,045	1,248	523	2,816	53	44	26	1,305	・児童対象
1月	2,725	88	17	2,830	908	1,326	596	2,830	45	45	24	1,293	11,085
2月	3,356	86	18	3,460	1,338	1,577	545	3,460	53	57	34	1,194	・一般対象
3月	3,043	156	25	3,224	1,052	1,583	589	3,224	54	53	24	1,486	9,768
下半期計	18,020	720	115	18,855	6,519	8,795	3,541	18,855	317	308	159	8,233	
年間合計	38,288	1,557	297	40,142	13,313	19,193	7,636	40,142	644	602	280	17,265	

※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24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	指定管理費	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	ママにありがとうの花かご作	5月	1	20	21	10,636	10,500	21,136	有	500	6,000	6,000	
小学生	父の日のプレゼント作り	6月	1	20	17	2,330	8,500	10,830	有	500	5,000	5,000	
成人	大人の紙オムツ講座	6月	1	20	20	250	0	250	無	0	0	0	(株)リブドゥと共催
小学生	子ども木工教室	7月	1	20	19	9,814	0	9,814	無	0	6,000	6,000	スタッフ1名@840×4
小学生	押し花で夏休みの作品作	8月	1	10	10	3,898	5,000	8,898	有	500	5,000	5,000	
成人	新聞紙でコサージュ作り	8月	1	20	20	9,194	0	9,194	無	0	0	0	スタッフ2名@840×8
成人	ナイト・ピラティス	8.9.10月	6	10	57	7,143	30,000	37,143	有	3,000	6,000	36,000	
成人	Tシャツで布ぞうり(全2回	10月	2	10	25	9,489	4,500	13,989	有	300	5,000	10,000	
成人または親子	秋のウォーキング 二俣川周辺の明治の史跡を訪ね	10月	1	30	16	5,240	3,200	8,440	有	200	5,000	5,000	スタッフ1名@860×4
成人	森の香りのクリスマスリース作り	11月	1	10	20	12,711	50,000	62,711	有	2,500	5,000	5,000	
成人	布絵で正月飾りを作ろう	12月	1	10	13	4,856	10,400	15,256	有	800	5,000	5,000	
成人	アロマで冬をのりきろう	12月・1月	2	14	16	11,711	6,400	18,111	有	800	5,000	10,000	
成人	新聞紙でコサージュ作りpart2	1月	1	15	19	6,985	0	6,985	無	0	0	0	スタッフ2名@860×8
成人	オリジナルコンパクトミラーを作ろう	2月	1	10	14	8,206	14,000	22,206	有	1,000	5,000	5,000	
幼児～成人	利用サークル発表会	2月	1	参加自由	828	43,000	0	43,000	無	0	0	0	スタッフ賃金
成人	Tシャツで布ぞうり作り(全2回)PART2	3月	2	10	20	7,272	3,000	10,272	有	300	5,000	10,000	
成人	春花の寄せ植え	3月	1	20	20	-225	30,000	29,775	有	1,500	5,000	5,000	
幼児と保護	ちびっこランド	毎月第1木曜日第3日曜日	23	参加自由	206	0	0	0	無	0	0	0	
						0							
合計			48	249	1,361	152,510	175,500	328,010		11,900	68,000	113,000	

※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)。

## 施設名 横浜市鶴ヶ峰コミュニティハウス

## 平成24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	H24,4,27	小学生のうるさい会話、ゲームの音などで迷惑しています。静かにしたいのですがどうにかありませんか。(注意しても聞きません。)	悲しいことですが、マナーやルールを守らない人がおります。職員、スタッフが定期的に館内を巡回し、マナーやルールを守らない人、他の利用者に迷惑なことをしている人には注意しておりますが、なかなか減りません。 今後も、マナーやルールを守らない人には注意を強化していきますが、マナーやルールを守らない人を見かけたら、受付までご連絡ください。ご協力をお願いします。	「声のポスト」への投書
2	H24,4,27	① 雑誌をもっとおいてほしい。 ② 3階にも飲食コーナーをつくらしてほしい。 ③ 小中学生の利用時間を午後7時までにはのばしてほしい。 ④ トイレが暗くて怖い。	① 数多くの雑誌が発行されております。読みたい雑誌、好きな雑誌は人によってそれぞれ異なります。これらにすべてを購入することはできません。読みたい雑誌は、自分で購入してください。 ② 3階にある児童図書室は、静かに本を読むところです。2階にある飲食コーナーをご利用してください。 ③ 規則により、利用時間は小学生は午後5時まで、中学生は午後6時までと決まっています。利用時間を守ってください。 ④ 節電のため、使用しない時は消灯しています。トイレを使用するときには照明スイッチを入れて、ご使用してください。	「声のポスト」への投書
3	H24,5,6	小学生に学習室を使わせてください。また、小学生用の学習室を作ってください。	学習室は、小学生も利用できます。学習室は勉強するところです。おしゃべりしたり、大きな音をたてたりしないで、学習している人に迷惑にならないように静かに利用してください。また、携帯電話やゲーム機の使用はできません。ご協力をお願いします。	「声のポスト」への投書
4	H24,7,8	パソコンの使用時間（1時間）をもっとふやしてください。	鶴ヶ峰コミュニティハウスは、小さなお子さんからお年寄りまで、多くの方が利用するところです。パソコンをひとりの人が長時間利用すると、ほかの人が利用できなくなります。また、健康面を考え、パソコンの利用は1回30分間としています。ただし、ほかにパソコンを使用したい人がいない時は、引き続き30分間まで使用することができます。延長を希望するときは受付まで申し出てください。ご理解、ご協力をお願いします。	「声のポスト」への投書

(様式8)

5	H24,7,8	老人のために、昼間の血圧がわかるように、血圧計を設置してほしい。	貴重なご意見ありがとうございます。 鶴ヶ峰コミュニティハウスの設立目的と予算などを考え、検討させていただきます。	「声のポスト」への投書
6	H24,7,8	交流コーナー内の飲食コーナーにポットを置いてほしい。お湯でカップ麺などが食べられるため。	貴重なご意見ありがとうございます。 鶴ヶ峰コミュニティハウスは小さなお子さんからご高齢の方までご利用される施設です。お湯の入ったポットを誤って倒したり、誤操作でやけどしたりするおそれがありますので、交流コーナーにポットを置くことはできません。ご理解ください。 お湯が必要なときは、受付まで申し出てください。	「声のポスト」への投書
7	H24,11,13	トイレの便座をウォシュレット機能付きにしてください。また、ハンドドライヤーを設置してほしい。	ご要望につきましては、設置することで前向き検討していきます。	「声のポスト」への投書
8	H24,11,24	部屋の蛍光灯がよくチラついていますので直してください。	大変ご迷惑をお掛けしております。 蛍光灯のチラつきは、安定器が劣化しているためで、研修室1・2及び図書室の蛍光管は、省エネ効果のあるLED蛍光管に改修いたします。	「声のポスト」への投書
9	H24,3,27	図書貸出についての苦情。5冊以上借りられないのか	ただいま対策中	区役所への電話

## 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	児童図書室(3階)の図書の配置を整理した。	児童図書室内の絵本を書題名の「あいうえお」順に並び替え、また、貸出件数の多いジャンルの図書を図書室入口近くに配置換えした。 利用者は図書が閲覧しやすくなったと好評である。
2 6月	施設の西側に「グリーンカーテン」として、プランターにゴーヤと朝顔を植えた。	夏の省エネ対策として西日の当る施設西側のプランターにゴーヤと朝顔を植え、室温の上昇を抑える効果のある「グリーンカーテン」を作り、節電を図る。また、見た目にも清涼感を与えられる。
3 6月	CS(顧客満足度)研修の受講	6/26今年度採用したスタッフ2名が協会主催の研修を受講し、利用者等との適切な接遇の仕方を学び、サービスの向上を図った。
4 7月	CS(顧客満足度)研修の受講	7/26新採用スタッフ2名が協会主催の研修を受講し、接遇の問題点をロールプレイングで実習し、接遇及び利用者サービス向上を図った。
5 10月	児童図書室(3階)の椅子・テーブルを柔らかい材質の幼児用のものへ更新	3階児童図書室に備えていた椅子、テーブルが摩耗や汚れが目立ってきたため、安全性を配慮し柔らかな素材の幼児用の椅子、テーブルに取り換えた。 小さなお子さんが安心して絵本等を見ることができ、利用者から好評である。
6 12月	図書室(児童・一般)、集会室1・2の蛍光管をLED蛍光管に改修	利用者から苦情が寄せられていた蛍光管のちらつきを解消するため、LED蛍光管に改修した。照明が明るくなり、また、省エネを図ることができた。
7 3月	返却ボックスが古く、使い勝手が悪いので新しいものに交換した。	利用者から明るくなって使いやすいと好評である。

(様式 7)

## 平成24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	ハンディクリーナー	ダイソンDC35	46,200	1	2012年6月22日			増
2	キッズソファ	背有、ツイン				1	2012年9月27日	減
3	キッズソファ	背有、ツイン				2	2012年10月25日	減
4	キッズソファ	コーナー				4	2012年10月25日	減
5	机	ウチダ丸テーブルMS-900/B型				1	2012年10月25日	減
6	椅子	ウチダミーティング椅子MX20				4	2012年10月25日	減
7	お空のテーブル	マスセット ツール6個付き	115,000	1	2012年10月25日			増
8	ブックリターンポスト	キハラ46730-0	205,000	1	2013年3月31日			増
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								

注)平成24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。  
廃棄の場合は単価の記載の必要なし







## 横浜市鶴ヶ峰コミュニティハウス委員会会則

### (設置)

第1条 横浜市鶴ヶ峰コミュニティハウス委員会(以下「委員会」という。)を設置し、事務所を横浜市鶴ヶ峰コミュニティハウス(以下、コミュニティハウスという。)内に置く。

### (目的)

第2条 委員会は、コミュニティの運営に際し、その効果的な活用を通じて、地域住民の自主的な活動と相互交流を深め、地域コミュニティの形成を促進することを目的とする。

### (事業)

第3条 委員会は、前条の目的を達成するため、次の事業を行う。

- (1) コミュニティハウス利用者の要望などの反映
- (2) コミュニティハウス職員の採用に際しての推薦
- (3) その他目的達成に必要な事項

### (組織)

第4条 委員会は、コミュニティハウスを利用する地域内の次の組織機関を代表する20人以内の委員をもって組織する。

- (1) 連合町内会自治会ならびに自治会・町内会
- (2) 青少年指導員協議会
- (3) 体育指導委員連絡会
- (4) 老人クラブ
- (5) 婦人団体
- (6) 地元小学校、中学校、PTA
- (7) 施設利用団体
- (8) その他委員会が必要と認めた者

### (委員の任期)

第5条 委員の任期は、2年とする。ただし、再任を妨げない。

- 2 委員が欠けた場合の補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。
- 3 任期満了後の委員は、後任者が選任されるまで、その職務を行うものとする。

### (役員)

第6条 委員会に、次の役員を置く。

- |     |    |
|-----|----|
| 会長  | 1人 |
| 副会長 | 1人 |
| 監事  | 2人 |

(役職の職務)

第7条 会長は、委員会を代表し、会務を総理する。

2 副会長は、会長を補佐し、会長に事故がある時は、その職務を代理する。

3 監事は、委員会の会計監査にあたる。

(役員を選出)

第8条 会長、副会長、監事は、委員会の中から互選により選出する。

(会議)

第9条 委員会の会長は、会議を随時開催し、会議において次の事項を審議する。

(1) 会則の改廃

(2) その他、会長が付議する事項

2 会議は、会長が召集し、議長となる。

3 会議の議事は、出席者の過半数をもって決し、可否同数の時は、議長の決すところによる。

4 コミュニティハウス職員は、会議に出席し、意見を述べることができる。

(協議事項)

第10条 コミュニティハウスは地方自治法第244条に定める公の施設であるので、施設の適切な運営を期するため、運営に関する重要な事項は、横浜市などの関係行政機関と協議する。

(利用者会議)

第11条 会長は、コミュニティハウス利用者の意見を聞くため、少なくとも年1回利用者会議を開催する。

2 会長は、利用者会議の結果、必要な事項について委員会に報告する。

(経費)

第12条 委員会の経費は、旭区区民利用施設協会の予算をもって充てる。

2 委員会の年度は、毎年4月1日に始まり翌年3月31日に終わる。

(会則の改定)

第13条 この会則は、委員定数の過半数をもって改正することができる。

(委任)

第14条 この会則に定めるもののほか、必要な事項は会長が定める。

附則

この会則は、平成12年4月19日から施行する。

この会則は、平成18年3月24日から施行する。

この会則は、平成20年6月27日から施行する。

平成 24 年度 第 1 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 6 月 30 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 11 名 (欠席 5 名)  
事務局 2 名

4、内容

会長挨拶

議事

(1) 委員会役員の改選について

(館長) このたび、会長が旭中央連合町内会会長を辞任されることになり、当委員会の会長も辞任されることになりました。つきましては新会長の選出をお願いいたします。

(委員) 本日は欠席しているが、新会長は現副会長にお願いしてはどうか。

(館長) 現会長の辞任の話があった時点で、現副会長に相談したところ、委員の皆さんが承諾していただけるなら、引き受けてもよいとのお話をいただいております。

各委員、新会長は現副会長で了承。

(委員) 空席となった副会長は、新会長の意向もあるので、新会長と事務局で話し合って決めてください。

(館長) わかりました。この旨新会長にお伝えし、副会長の選出をさせていただきます。

(2) 平成 23 年度事業報告について.....資料に基づいて説明

館長より説明、報告

22 年度末に「東日本大震災」が発生したため、夏の 3 ヶ月間、輪番休館をした。それに伴い、開館日数が 10 日間少ないので、入館者数は減少した。部屋の稼働率は昨年度と同じであった。

和室の稼働率が悪いので、今後考えていきたい。

→他の施設では「カラオケ」の装置導入により、稼働率を上げている。

・委員全員に承認された。

(3) 平成 23 年度運営協力費収支報告について.....資料に基づいて説明

館長より説明、報告

(監事) 平成 23 年度運営協力費会計決算書を監査し、適正に執行されていることを承認しました。

(会長) ・今後も、利用サークル、発表会を中心に利用者還元してほしい

・委員全員に承認された。

(4) 利用者アンケート結果について.....資料に基づいて説明

館長より説明、報告

アンケートの結果は、施設の運用等に概ね、満足いただいておりますが、ご意見、ご要望を考慮しながら、今後とも、地域の方々に親しまれる施設運営に努力していきます。

・委員全員に承認された。

(5) その他

(委員) 災害時の帰宅困難者の避難施設として、指定されているが、どのような備蓄用品があるのか？

(館長) 水、乾パン、トイレパックがある。ブランケットは区役所より、配備される予定です。

・今年度は横浜市指定管理者第三者評価が実施される予定である。きちんと評価をうけて、指摘された点はすみやかに、対処していきたい

以上

平成 24 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 16 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 10 名 (欠席 5 名)  
事務局 2 名

4、内容

会長挨拶

議事

(1) 平成 25 年度事業計画について.....資料に基づいて説明(基本的には平成 24 年度よ同じ)  
平成 24 年度からの変更点

- ①施設の管理に関する業務計画にウォータークーラーの水質検査が追加された。
- ②スタッフが 4 名交代になる。これに関しては 1 月 26 日に会長同席で面接を行い新スタッフ 4 名を内定した。

委員より

- ・ 災害発生時に配る食料にはどのようなものがあるか  
→乾パン、水、ブランケット等常備
- ・ 災害用自販機とはどのようなものか。奪い合いにならないのか  
→災害時に開放する「鍵」を当館で預っている。区より配給されたものがなくな  
ってから、配布することを考えている。

(2) 平成 25 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、

- ・ 計画の基本的なコンセプトの説明  
地域のすべての世代がそれぞれ、参加できるようなもの  
アンケートや、住民の声を参考にしている  
民間の企業との共催を計画している

(3) 第 11 回サークル発表会について.....資料に基づき館長より報告

- ・ 昨年度より入館者数が減少したが、理由は不明である。

委員より

- 同日に他の施設等で催しが多かったからではないか  
参加団体より 3 階の児童図書室の本棚を移動してほしいとの要望があった  
→次回、移動できるかどうか検討します

(4) その他、提案事項等

委員より

年間の利用者数や年齢別の利用者数なども今回の配布資料に載せてほしい

事務局より

- ・ 3 階と 1 階の蛍光灯を LED 蛍光灯に交換した。
- ・ 石川館長が任期満了につき 3 月末日で退職。

## 平成 24 年度横浜市鶴ヶ峰コミュニティハウス団体利用者会議

日時 : 平成 24 年 12 月 7 日(金)13:30~14:30  
場所 : 横浜市鶴ヶ峰コミュニティハウス 多目的室  
出席者 : 各利用団体代表者 31 人  
館長、副館長

### 1、館長挨拶

### 2、利用状況について...館長

#### ・資料に基づき説明

多目的室は利用率が高く、ほぼ満室状態だが、その他の部屋は夜間や土・日曜日は比較的すいている。

資料を参考にして、今後の利用の参考にしてほしい。

### 3、団体登録について...館長

#### ・現在の登録団体は 80 団体

団体数は減少の傾向。長く続いた団体が参加者の減少で解散したりしている

### 4、第 11 回利用サークル発表会の概要...副館長...資料に基づいて説明(別紙参照)

テーマは「であい・ふれあい・まなびあい」

作品を展示発表販売するとともに、各団体の交流、区民の方々へのPRもしていただきたい。

広報よこはま旭区版 2 月号、コミュニティハウスニュース、ホームページ、民間情報誌等でもPRします。

前日の部屋の利用は発表会準備のためできない。

(1) 開催日時 平成 25 年 2 月 23 日(土), 24 日(日)

(2) 作品展示について...資料に基づき説明(別紙参照)

前日準備 平成 24 年 2 月 22 日(金)14 時~と 15 時~の 2 つに分けて行う。

当日は閉館が 9 時なので、隣どうしのグループと話し合いながらやってほしい

・今年度は昨年度に比べ 2 団体少なく 24 団体と、鶴ヶ峰本町婦人部の参加

・提供できる備品、配置場所について説明

・両日とも終了時間まで展示をしてほしい

(3) 演技発表について...資料に基づき説明(別紙参照)

・今年度は昨年度に比べ 2 団体多く参加、

それぞれの持ち時間は出入りを含めて 30 分間

・和室を使用せず、交流コーナーのみの使用

・一階図書室内をパネルで仕切り、控え室と更衣室に使用(バックヤード等に荷物は預らない)

・太鼓と三味線のグループ「よこはま たんぶう」の参加が予定されている

(4) 質疑応答等

・クギキャビン=もっと広いスペースが必要

→スペースは限られているので展示物を再度検討してほしい。

- ・ 弥生書の会＝来年は2階の壁側で展示したい。

→検討します

- ・ コール浜辺＝先生の都合で23日午前中に参加したい。

→23日参加団体に交代できるか否かをたずねるが、どのグループも交代ができないので、23日の発表開始時間を早め、9時30分からとして、そこに「コール浜辺」に参加してもらう。

各団体の使用備品の追加を受付ける

#### 5、ミニギャラリーの利用についてのご案内

1ヶ月間、作品を飾れるのでご利用してほしい。ただし、飾っている間及び、搬入、搬出は自己管理でお願いしたい。

#### 6、団体利用者からのご意見・ご提案等...館長、副館長

- ・ 部屋の申込を2ヶ月前からにできないか。

- ・ 部屋の申込を一括で、複数回にできないか

→アンケート等で皆さんのご意見を伺い、検討していきます。



# 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 25 年 3 月 25 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 25 年 2 月 1 日～2 月 28 日の間

回答総数 : 169 件

## 問 1 ご利用者の年齢

- ・ 20 歳以下 (6)
- ・ 21 歳～40 歳 (12)
- ・ 41 歳～60 歳 (36)
- ・ **61 歳以上 (111)**

## 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 (5)
- ・ **団体利用のみ (137)**
- ・ 個人と団体の両方で利用 (21)

## 問 3 主にご利用される場所 (複数回答)

- ・ 学習室 (1)
- ・ 交流コーナー (3)
- ・ 図書コーナー (15)
- ・ **多目的室 (88)**
- ・ 集会室 1 (39)
- ・ 集会室 2 (52)
- ・ 和室 (9)

## 問 4 1 か月間のご利用回数

- ・ 1 回以下 (47)
- ・ **2～4 回 (109)**
- ・ 4～6 回 (5)
- ・ 6 回以上 (1)

## 問 5 スタッフの対応について

- ・ **満足 (73)**
- ・ ほぼ満足 (45)
- ・ 普通 (42)
- ・ やや不満 (4)
- ・ 不満足 (0)

\* スタッフの対応についてのご意見、ご要望

○いつも気持ちよく利用させていただきありがとうございます。

○いつも親切にさせていただきありがとうございます。

○笑顔での対応ありがとう。

(答) ありがとうございます。これからも、利用者の皆様に親しまれるよう心掛けていきます。

## 問 6 館内の環境 (清掃、雰囲気等) について

- ・ **満足 (69)**
- ・ ほぼ満足 (57)
- ・ 普通 (37)
- ・ やや不満 (0)
- ・ 不満足 (0)

\* ご意見、ご要望

特になし

### 問7 設備・備品について

- ・満足 (47) ・ほぼ満足 (49) ・普通 (59) ・やや不満 (2) ・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。

- ・トイレに便座除菌液を備えてほしい。

(答え) 常備します。

### 問8 今後、購入希望の図書について(複数回答)

- ・話題の本 (34) ・現代小説 (2) ・SF小説 (3) ・時代歴史小説 (3)
- ・エッセイ (5) ・新書、文庫本 (9) ・実用書 (9)
- ・その他【旅行ガイドブック、手芸の本、美術書、児童書、絵本、】

### 問9 部屋の予約申込みについて、お聞きします。

#### A 予約申込み方法について

- ・現行の予約申込み方法でよい (74) ・予約申込み方法を変えてほしい (56)
- ・どちらでもよい (21)

#### B 1ヵ月間の予約申込み回数を何回希望しますか。

- ・1回 (47) ・2回 (55) ・3回 (23) ・4回 (5) ・4回以上 (3)

#### C 「予約申込み方法の変えてほしい」を回答された方に、お聞きします。

##### 変えてほしいことはどれですか

- ・抽選日を決め、1か月分の予約を受付ける。 (39)
- ・2ヶ月前から予約を受付ける。 (18)
- ・2～3か月間の予約ができる。 (14)

\*その他、予約についてのご意見・ご要望

○予約申込みがインターネット等でできるとよい。

(答) 現在、コミュニティハウスでは、予約申込みなどを行うためのインターネット環境が整っておりません。当面、インターネットの環境を整備する計画もありません。ご理解とご協力をお願いします。

### 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 (49) ・ない (65) ・知らなかった (14)

#### B 開催してほしい自主事業の講座について

大人のバレエ、美しい歩き方、手編み、親子体操、うどん打ち講座、英会話、太極拳、健康講座等

その他、ご意見、ご提案等

ご意見・ご要望等	回 答
更衣室があるとよい。	当館は小規模な市民利用施設ですので、更衣室やシャワー室を設置するスペースがありません。更衣室等を設置するには施設の増改築が必要となりますので、ご理解下さい。
自主事業により部屋が利用できなくなるので困ります。	自主事業は、当館を多くの人々が利用してもらうため、地域の人たちの交流を促進するためなどを目的として行っております。自主事業の実施に当たっては、部屋の利用状態を見ながら、利用する団体が少ない日に実施するよう努力していきますので、ご理解とご協力をお願いします
自主事業が木曜日に実施することが多い、他の曜日で実施してほしい。	
多目的室は鏡を必要とする団体を優先してもらいたい。	多目的室は、名前が示すように、多人数のグループやダンスや太極拳など広いスペース必要とするグループなど多目的に使用できるための部屋ですので、鏡を使用するグループを優先利用させることはできません。ご理解下さい。

以上

## 平成24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

#### \* 避難訓練の実施

- ・緊急時における、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。
- ・防災について検討を行った。

### 5月 OJT研修

#### \* 節電対策について

- ・夏の期間中、館内冷房の温度設定を28℃にするなど、節電について教養を行った。

### 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）。

#### \* 6/27 施設協会主催の「顧客満足度向上接客研修」(1回目)に新スタッフ2名が受講

- ・接客における心構えや利用者への気配り、問題点などをグループ討議し、接客対応の向上を図った。

### 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。

#### \* 7/26 施設協会主催の「顧客満足度向上接客研修」(2回目)に新スタッフ2名が受講。研修内容は1回目の研修と同じ。

### 8月 OJT研修

#### \* 接客について

- ・明るく、笑顔で、挨拶の励行
- ・親切、丁寧な接客を心掛ける。

### 9月 人権研修

#### \* 「人権とは…」について考え、全員で検討会を実施

- ・知的・身体障害者への偏見、性的差別、セクハラ、パワーセラなどについて話し合い、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。

\* 後期の行事予定

#### 10月 スタッフミーティング

- \* 第三者評価について
- \* 事故防止について

#### 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。
  - ・大声を出したり、騒いだり、館内ルールを守らない人への声掛け。
  - ・11/28 図書業務担当者研修に副館長が出席

#### 12月 スタッフミーティング

- \* AED操作訓練及び救命訓練  
旭消防署員の指導のもと、AED操作の実習を行なった。  
急病人が出た場合の、救急車の要請や急病人の初期の対応などの講習を受けた。

#### 1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。

#### 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11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4名について、  
①3月5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。