

平成28年度 「鶴ヶ峰」コミュニティハウス 収支予算書兼決算書

様式2 平成28年度3月
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	20,856,000		20,856,000	20,856,000	0	横浜市より
	利用料金収入	0		0	0	0	
	自主事業（指定管理料充当の自主事業）収入	123,000		123,000	141,900	18,900	
	自主事業収入	0		0		0	
	雑入	240,000	0	240,000	217,259	22,741	
	印刷代	55,000		55,000	50,750	4,250	
	自動販売機手数料	185,000		185,000	159,873	25,127	
	駐車場利用料収入	0		0	0	0	
	その他（ ）	0		0	6,636	6,636	
収入合計		21,219,000	0	21,219,000	21,215,159	3,841	

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		13,422,000	0	13,422,000	13,290,812	131,188	
	給与・賃金	11,996,000		11,996,000	11,875,608	120,392	
	社会保険料	1,127,000		1,127,000	1,067,715	59,285	
	通勤手当	212,000		212,000	269,840	57,840	
	健康診断費	75,000		75,000	65,649	9,351	
	勤労者福祉共済掛金	12,000		12,000	12,000	0	
	退職給付引当金繰入額	0		0	0	0	
事務費		1,075,000	0	1,075,000	1,210,824	135,824	
	旅費	12,000		12,000	17,420	5,420	
	消耗品費	380,000		380,000	466,848	86,848	
	会議賄い費	5,000		5,000	5,289	289	
	印刷製本費	5,000		5,000	0	5,000	
	通信費	180,000		180,000	179,661	339	
	使用料及び賃借料	61,000	0	61,000	66,080	5,080	
	横浜市への支払分	11,000		11,000	0	11,000	
	その他	50,000		50,000	66,080	16,080	
	備品購入費	50,000		50,000	0	50,000	
	図書購入費	190,000		190,000	179,381	10,619	
	施設賠償責任保険	16,000		16,000	15,630	370	
	職員等研修費	2,000		2,000	0	2,000	
	振込手数料	8,000		8,000	130	7,870	
	リース料	139,000		139,000	207,876	68,876	
	手数料	12,000		12,000	65,509	53,509	
	地域協力費	15,000		15,000	7,000	8,000	
事業費		423,000	0	423,000	470,129	47,129	
	自主事業（指定管理料充当の自主事業）費	423,000		423,000	470,129	47,129	
	自主事業費	0		0	0	0	
管理費		3,351,000	0	3,351,000	3,369,225	18,225	
	光熱水費	1,287,000	0	1,287,000	1,345,252	58,252	
	電気料金	1,132,000		1,132,000	1,180,908	48,908	
	ガス料金	0		0	0	0	
	水道料金	155,000		155,000	164,344	9,344	
	清掃費	1,108,000		1,108,000	1,108,004	4	
	修繕費	400,000		400,000	342,941	57,059	
	機械警備費	270,000		270,000	269,272	728	
	設備保全費	286,000	0	286,000	303,756	17,756	
	空調衛生設備保守	158,000		158,000	157,680	320	
	消防設備保守	41,000		41,000	40,560	440	
	電気設備保守	65,000		65,000	64,800	200	
	害虫駆除清掃保守	0		0	0	0	
	駐車場設備保全費	0		0	0	0	
	その他保全費	22,000		22,000	40,716	18,716	
	共益費	0		0	0	0	
公租公課		1,204,000	0	1,204,000	979,002	224,998	
	事業所税	130,000		130,000	52,339	77,661	
	消費税	1,074,000		1,074,000	926,663	147,337	
	印紙税	0		0	0	0	
	その他（ ）	0		0	0	0	
事務経費（計算根拠を説明欄に記載）		1,744,000	0	1,744,000	1,744,000	0	
	本部分	1,744,000		1,744,000	1,744,000	0	
	当該施設分	0		0	0	0	
二一ズ対応費		0		0	0	0	
支出合計		21,219,000	0	21,219,000	21,063,992	155,008	
差引		0	0	0	151,167	151,167	

自主事業費収入				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				159,873		
管理許可・目的外使用許可支出				0		
管理許可・目的外使用許可収支				159,873		

平成28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	1,065	1,650	2,715	258	383	60	56	50	420	922	207	359	2,715
5月	30	1,137	1,673	2,810	281	465	99	78	81	374	939	225	268	2,810
6月	29	1,168	1,681	2,849	238	378	121	83	71	410	928	295	325	2,849
7月	30	1,553	1,848	3,401	325	747	183	91	101	502	905	242	305	3,401
8月	30	1,522	2,034	3,556	363	993	235	109	62	409	886	218	281	3,556
9月	29	1,220	1,782	3,002	313	455	112	65	59	404	989	283	322	3,002
上半期計	177	7,665	10,668	18,333	1,778	3,421	810	482	424	2,519	5,569	1,470	1,860	18,333
10月	30	1,320	1,862	3,182	324	419	108	107	78	437	1,063	277	369	3,182
11月	29	1,139	1,708	2,847	302	307	113	75	50	460	974	236	330	2,847
12月	27	1,079	1,663	2,742	304	472	68	61	23	324	932	230	328	2,742
1月	27	1,071	1,527	2,598	250	281	67	49	66	357	1,001	263	264	2,598
2月	27	1,091	2,241	3,332	218	331	59	29	37	474	1,621	269	294	3,332
3月	30	1,150	1,689	2,839	236	415	161	88	43	355	891	256	394	2,839
下半期計	170	6,850	10,690	17,540	1,634	2,225	576	409	297	2,407	6,482	1,531	1,979	17,540
年間合計	347	14,515	21,358	35,873	3,412	5,646	1,386	891	721	4,926	12,051	3,001	3,839	35,873

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	2,567	119	29	2,715	938	1,340	437	2,715	60	65	20	1,276	《9月末》
5月	2,662	129	19	2,810	961	1,445	404	2,810	54	67	21	1,285	21,874
6月	2,677	157	15	2,849	969	1,388	492	2,849	62	66	22	1,274	・児童対象
7月	3,210	152	39	3,401	1,121	1,810	470	3,401	49	66	18	1,528	11,236
8月	3,374	165	17	3,556	1,246	1,893	417	3,556	56	63	15	1,583	・一般対象
9月	2,818	158	26	3,002	1,003	1,516	483	3,002	61	72	24	1,448	10,638
上半期計	17,308	880	145	18,333	6,238	9,392	2,703	18,333	342	399	120	8,394	
10月	3,018	141	23	3,182	1,180	1,506	496	3,182	70	75	27	1,398	《年度末》
11月	2,669	140	38	2,847	926	1,378	543	2,847	63	69	28	1,465	22,045
12月	2,459	267	16	2,742	1,019	1,350	373	2,742	62	62	20	1,229	・児童対象
1月	2,456	131	11	2,598	927	1,294	377	2,598	59	61	19	1,372	11,258
2月	3,221	95	16	3,332	1,501	1,449	382	3,332	71	71	28	1,141	・一般対象
3月	2,716	108	15	2,839	993	1,399	447	2,839	61	70	24	1,212	10,787
下半期計	16,539	882	119	17,540	6,546	8,376	2,618	17,540	386	408	146	7,817	
年間合計	33,847	1,762	264	35,873	12,784	17,768	5,321	35,873	728	807	266	16,211	

※入館者数の計は、利用層別利用数、住居区別利用数、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28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	
どなたでも	セルフリンパマッサージ	4月	1	10	9	1,573	4,500	6,073	有	500	6,000	6,000	
小学生	母の日のプレゼント作り	5月	1	15	18	7,524	9,000	16,524	有	500	6,000	6,000	
どなたでも	春の映画祭り寅次郎相合い傘	5月	1	45	44	36,680	0	36,680	無	0	0	0	スタッフ賃金7H、¥6440
小学生	ぞうふんペーパーを作ってみよう	6月	1	20	33	2,588	0	2,588	無	0	2,000	2,000	
どなたでも	旭区の誉畠山重忠と薬王寺	6月	1	30	40	10,190	0	10,190	無	0	5000	10,000	講師2名
どなたでも	電力自由化セミナー	7月	1	30	10	95	0	95	無	0	0	0	あさひ区民利用施設リレー講座
どなたでも	ナイトストレッチヨガ	5月～7月	6	15	71	2,438	28,000	30,438	有	2,000	5,000	30,000	事後グループ設立
小学生	夏休み工作	8月	1	20	20	12,289	10,000	22,289	有	500	6,000	6,000	スタッフ賃金4H、¥3680
どなたでも	Tシャツで作る布ぞうり	9月	2	8	16	8,006	2,400	10,406	有	300	5,000	10,000	
乳幼児と保護者	秋のおはなし会	10月	1	10	26	4,756	0	4,756	無	0	0	0	旭区おはなし会まつり
どなたでも	囲碁入門講座	8月～10月	6	20	108	10,535	20,000	30,535	有	1,000	5,000	30,000	
どなたでも	ツルコミオータムコンサート2	10月	1	40	39	5,438	0	5,438	無	0	5,000	5,000	
乳幼児と保護者	ママとベビーのリラクスマッサージ	10月～11月	2	10	38	11,168	8,000	19,168	有	800	5,000	10,000	
どなたでも	秋の映画祭り「わが母の記・あかね空」	11月	2	90	90	57,240	0	57,240	無	0	0	0	
どなたでも	クリスマスとお正月のボックス フラワー作り～保育付き～	12月	1	15	15	15,079	30,000	45,079	有	2,000	5,000	5,000	保育V4人 ¥8000
どなたでも	みんなの作品展	7月～12月				9,264	0	9,264	無	0	0	0	
どなたでも	やってみよう健康麻雀	11月～1月	8	10	110	51,882	30,000	81,882	有	2,000	6,000	48,000	事後グループ設立
どなたでも	新聞紙で作るエコバック	1月	1	15	14	5,964	0	5,964	無	0	0	0	スタッフ賃金2名3H¥5640
どなたでも	第15回利用サークル発表会	2月	2		860	75,520	0	75,520	無	0	0	0	スタッフ賃金46H ¥43240
どなたでも	囲碁・将棋・麻雀サロン	4月～3月	50		121	0	0	0	無	0	0	0	1月から麻雀を追加
幼児と保護者	ちびっこらんど	4月～3月	50		683	0	0	0	無	0	0	0	314組683人
合計			139	403	2,365	328,229	141,900	470,129		9,600	61,000	168,000	

※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。

苦情対応状況報告

	年月日	内容	対応結果
1	H28.4.8	UNOを置いてほしい。	ご要望いただきました「UNO」を設置しましたのでご利用ください。
2	H28.4.29	3階の本の小説のコーナーに探偵チームKZの本全巻を置いてほしい。いい本だから人気もでると思う。あと12歳マンガの花日とかでてくる本も置いてほしい。女子に絶対に人気ができるから。	ご要望いただきました本につきましては、今後、購入を検討するときの参考にさせていただきます。
3	H28.5.2	飲食コーナーと、交流コーナーを分けてほしいです。飲食コーナーがうるさくなるのは、仕方ないと思います。注意されても困ると思いますし、新聞等を読む為に利用している人は、うるさいと困ります。小さい子もいるし、小学生も利用するので飲食コーナーを分けることをおすすめいたします。	当館は、地域の方々が図書の利用やサークル活動、学習、交流の場として運営しています。施設が狭い中、交流コーナーに飲食スペースを設け、利用者の皆様にご利用いただけるよう、柔軟な運用を行っています。両施設を独立させると更に狭くなり、多くの方のご利用ができなくなります。お互いに気持ち良く、当館をご利用いただけるよう、皆様で、回りの方々に迷惑がかからないよう、ご協力をお願いします。貴重なご提案をいただきありがとうございました、今後の運営の参考とさせていただきます。
4	H28.6.8	おかしはどこでも食べられるように！！おねがいします。	当館の図書室や学習室は、たくさんの本が展示されていて、たくさんの人にゆっくりと本を読んでいただくための部屋ですので、飲食はご遠慮いただいています。お菓子などの飲食は、交流コーナーの窓側の「飲食コーナー」をご利用ください。もし満席の場合には、交流コーナーの他のテーブルが空いていれば、他の利用者に迷惑にならない範囲で、お使いいただくことはかまいませんので、どうぞご利用ください。利用者の皆様が、気持ちよくご利用いただけるよう、ご協力をお願いします。
5	H28.6.9	飲食コーナーの場所をもっとひろく、カメハメハがうてるくらいにひろくしてください	飲食コーナーにつきましては、スペースの関係から、交流コーナーの窓側に設置しております。交流コーナーでは、新聞、雑誌等を読んだり、囲碁将棋オセロ等を楽しんだり、ご友人との会話を楽しんだり、様々にご利用いただいております。飲食コーナーの拡大については、施設のスペースに余裕がないため、困難な状況です。満席の場合は、交流コーナーの他のテーブルが空いていれば、他のご利用者様の迷惑にならない範囲で、お使いいただくことはかまいませんので、どうぞご利用ください。

苦情対応状況報告

	年月日	内容	対応結果
6	H28.7.6	マナーが守れない(うるさい。注意されたのに気にしない。)小・中学生は帰ってもらいたいです。	残念なことに公共の場でのルール・マナーを守れない人がいます。交流コーナーは、様々な世代の方々が交流を目的とする場所ですので、お互いにマナーをわきまえて使用することが望ましいと思います。小・中学生においてはマナーを学ぶ場としてもご利用いただくことも必要だと思いますので、皆様のご理解とご協力をお願いします。しかし、目に余るときは、スタッフにお声がけください。コミュニティハウスとして注意します。皆様、ルールを守って、お互いに快適に過ごしましょう。
7	H28.7.6	図書カードを作ろうと思って申し込み書を出したらはがきとかがないとダメと言われ、おかしいと思う。友達はそんなはがきなんてひつようなかったっていつてるし、そんなばらばらなさぎょう員全員いけんをいっちさせてほしいです。私みたいな人がでないように。	ご不快な思いをさせて申し訳ございません。当館では、図書カードを発行するときは、必ず住所がわかるもの、例えば本人あての郵便物などを提示していただくこととしています。また、中学生以下のお子様は図書カードを申し込む場合、保護者の方の承諾と住所確認のための郵便物を提示していただくよう申込み書に記載してありますので、必ず保護者の方にご覧いただくようにしてください。今後は、申込み書をお渡しするときには必ず説明を行うように徹底してまいります。
8	H28.8.2	トランプをおいてほしいです。	ご要望いただきました「トランプ」を用意することといたしました。受付でトランプの貸し出しを申し込んでください。トランプは丁寧に使っていただき、皆さんで楽しく遊んでください。
9	H28.8.2	～コーナーと分ける意味はあるのでしょうか	「交流コーナー」は、新聞、雑誌等を読んだり、囲碁将棋オセロ等を楽しんだり、ご友人との会話を楽しんだり、様々にご利用いただくことを目的としています。また、「飲食コーナー」や「パソコンコーナー」は、本来別々に設けるべきと考えていますが、施設のスペースに余裕がないため、困難な状況です。各コーナーが満席の場合には、「交流コーナー」の他のテーブルが空いていれば、他のご利用者の迷惑にならない範囲で、お使いいただくこととしています。お互いに気持ちよくご利用いただけるよう、皆様のご理解とご協力をお願いします。
10	H28.8.17	アスレチックを作してほしい。	当館は、地域の方々の生涯学習やサークル活動などを通じて交流する施設です。図書室や会議室、交流コーナーなど建物の内部は狭いため、運動系のご利用いただけるスペースを作れない状況です。ご要望いただきましたアスレチックですが、かなり広いスペースを必要とするため設置することは困難です。広いスペースで運動などを行うときは、鶴ヶ峰本町公園をご利用ください。

苦情対応状況報告

	年月日	内容	対応結果
11	H28.8.24	2かいと3かいのかいだんが、すこしくさいです。～すごくくさいです。	このたびは、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。残念ながら悪臭の状況を把握しておらず、原因もわかりません。今後とも、ご利用の皆様には快適にお過ごしいただけるよう気を付けてまいります。
12	H28.8.24	ミニ四駆のコースをおいてください。	当館は、地域の方々の生涯学習やサークル活動などを通じて交流する施設です。特に多くの皆様にご利用いただいている交流コーナーでは、様々なご要望をいただいておりますが、スペースに限界があるためなかなかご要望にお応えできない状況です。今回ご要望いただきました、ミニ四駆のコースにつきましても、残念ながら設置するスペースが取れないためご要望にお応えできません。
13	H28.11.5	新しい単行本を置いてほしい！ ・ワンパンマン(まんが)・こえの形(まんが)・モブサイコ	現在、多くの方々から、様々な本のご要望をいただいております。限られた予算の中で、できるだけ皆様のご要望に沿えるよう工夫しながら本を購入しているところです。今回ご要望いただきました本につきましても、今後、購入の参考にしてまいります。
14	H28.12.12	カメハメハが、うてるようにしてくれ、そうすれば、オラのれんしゅうじょになる。 答えが、くるまでまってっぞ オラわくわくすっぞ	交流コーナーでは、新聞、雑誌等を読んだり、囲碁将棋オセロ等を楽しんだり、ご友人との会話を楽しんだり、様々にご利用いただいております。練習所の設置については、施設のスペースに余裕がないため、困難な状況です。他のご利用者様の迷惑にならない範囲で、工夫してご利用ください。
15	H29.1.28	ゲームコーナーを作してほしい。 もっとコーナーを増やしてほしい。	交流コーナーでは、新聞、雑誌等を読んだり、囲碁将棋オセロ等を楽しんだり、ご友人との会話を楽しんだり、様々にご利用いただいております。専用のゲームコーナーの設置や他のコーナーを増やすことについては、施設のスペースに余裕がないため、困難な状況です。交流コーナーを他のご利用者様との交流も含め、お互いに譲り合い、工夫してご利用ください。
16	H29.2.10	従業員の方が働いている受付より、食べ物の臭いがします。できるだけ別の場所で飲食して頂きたい。	ご指摘いただきました食べ物の臭いにつきましては、館内に臭いが漏れないよう、換気等に注意してまいります。
17	H29.2.19	スポーツ新聞も置いて下さい。	新聞や本・雑誌は、限られた予算の中から毎月少しずつ購入していますので、全てのご要望に応えられない状況です。ご要望のスポーツ新聞については、今後の検討課題とさせていただきます。

苦情対応状況報告

	年月日	内容	対応結果
18	H29.2.22	本がいっぱいあったのいいですね。わたしは、本をよむのが大好きです。なので、ここにコミュニティハウスがあってよかったです。	貴重なご意見をいただきありがとうございます。これからも本の充実や楽しい施設となるよう努めてまいります。
19	H29.3.14	Wi-Fiが飛んでいたらうれしいです。フリーWi-Fiだともっとうれしいです。	当館は、地域の皆様が本を読んだり、様々な趣味のサークル活動をしたり、交流する場所としてご利用いただいている施設です。申し訳ございませんが、現在のところ、Wi-Fiの設置は予定しておりません。
	H29.3.22	本をもっとふやしてほしい。	図書の置き場所と予算の許す限り図書を増やしてまいります。
19	H29.3.31	もっと楽しいゲームをふやしてほしいです。お願いします。	現在、オセロやトランプ、ウノなどを貸し出ししていますが、今後も子供向けのゲームなどの購入を検討する参考にするため、どのようなものが楽しいのか、おいてほしい物をお聞かせください。
20	H29.3.31	もっと こどもでも たのしめるようなものをふやしてほしいです。	

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	H28.5.1	2階交流コーナーへのコミック本の全巻を追加配架しました。	若い層の利用者が交流コーナーに集い、気軽に本に触れられるようになりました。
2	H28.5.1	要望にお応えしUNOを購入、貸し出しを開始しました。	若い層の利用者が交流コーナーに集い、利用者同士の交流など、楽しい場の提供ができた。
3	H28.5.12	ツルコミ春の映画祭り「男はつらいよ」の資料をパネルにして、掲示した。	上映映画に関する資料を掲示することで、より関心が高まり、映画上映会の雰囲気盛り上げた。
4	H28.5.19	CS(顧客満足度)研修の受講(1回目)	今年度新規採用の館長が協会主催の研修を受講し、適切な接遇の仕方を学び、利用者のサービス向上を図った。
5	H28.5～	カーテンをスタッフが洗濯しました。	スタッフが連携し、業務時間内に洗濯を行うことでクリーニング経費を節約するとともに、室内の衛生管理がなされ、利用者が快適に過ごせる部屋を提供できた。
6	H28.6.6	緑のカーテンの育成ため、建物西側のプランターにゴーヤを植え、スタッフが水やりなどの手入れを行っている。	建物の西側に面する図書室・多目的室の西日を遮り、エコで快適な室温と緑の景観を提供します。
7	H28.6.13	施設管理者出前研修受講	館長が横浜市主催の施設管理者研修を受講し、適切な施設管理のノウハウを取得しました。
8	H28.6.19	スタッフが、建物の西側と玄関わきのプランターに、花を植栽し、毎日水やりなどの手入れを行っている。	来館者を、きれいな花でお迎えし、季節感を味わっていただき気持ちよくご利用していただいています。
9	H28.6.20	スタッフ全員で、建物周辺や道路わきの植栽を剪定、下草の除草、害虫駆除を行いました。	来館者や公園などを利用する方々に、きれいな花や手入れの行き届いた植栽を安心してご覧いただけるようになりました。
10	H28.6.21	CS(顧客満足度)研修の受講(2回目)	今年度新規採用の館長が協会主催の研修を受講し、適切な接遇の仕方を学び、利用者のサービス向上を図った。
11	H28.7.1	児童図書室「えほんの森」にスタッフが選んだ夏のおすすめ本の紹介と飾りつけを行い、「第62回 青少年読書感想文全国コンクール」課題図書の貸し出しを行いました。また、玄関わきに七夕飾りを飾りました。	小学生の夏休みの読書習慣の一助になるとともに、季節を感じていただきました。
12	H28.7.10	ツルコミ夏の企画展として「山本周五郎賞の受賞作品集」を一般図書室に配架しました。	利用者に話題の本を提供し、読書を楽しんでもらいました。
13	H28.7.11	公共建築物の保全に関する研修受講	館長が市の主催する公共建築物の保全に関する研修を受講し、建築物の適切な維持保全を行うためのノウハウを取得しました。
14	H28.7.15	持ち運びに便利なポケットサイズの絵本を準備し児童図書室に配架しました	夏休みの読書に便利だと好評です。
15	H28.7.21	集会室1の机に穴をあけられました。	業者に頼まず、館長が材料を準備し補修しました。

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
16	H28.8.2	トランプを購入し、貸し出しを開始しました。	若い層の利用者が交流コーナーに集い、利用者同士の交流など、楽しい場の提供ができた。
17	H28.9.8	水まわりメンテセミナーを受講	館長が市の主催する水まわりメンテセミナーを受講し、排水詰まりや便器などの給水装置の構造や保守のノウハウを取得しました。
18	H28.9.15	区民利用施設職員研修会第1回を受講	館長が市の主催する区民利用施設職員研修会を受講し、施設の設置目的と役割を再認識し、おもてなしの関係づくりを学びました。
19	H28.9.18	児童図書室「えほんの森」にスタッフが選んだ秋のおすすめ本の紹介と季節の飾りつけを行いました。また、受付にハロウィンの飾り付けを行いました。	児童の読書習慣の一助になるとともに、季節を感じていただきました。
20	H28.10.12	座布団の天日干し、カバーの洗濯をしました。	ふかふかの座布団を利用できるようになりました。
21	H28.10.13	玄関周辺の案内表示などを張り替え、図書返却ボックスの移動、清掃を行いました。	利用者への休館日などのお知らせが分かりやすくなり、玄関まわりの環境が改善されました。
22	H28.10.17	地震対策訓練を実施しました。	スタッフが対応方法を実践し、確認しあうことで、有事の際に利用者を安全かつ円滑に避難・誘導ができるよう訓練しました。
23	H28.10.18	緑のカーテン(ゴーヤ)を撤去しました。	枯れたゴーヤを撤去し、館の外壁に清潔感が戻りました。
24	H28.10.27	道路わきの植栽を剪定しました。	進入路の環境が改善され、車両や利用者、近隣の方々の通行が円滑になりました。
25	H28.11.1	忘れ物・落とし物の3か月分を一覧表にして窓口に掲示しました。	利用者の忘れ物・落とし物を探しやすくなるとともに、忘れ物をしないよう意識していただくようになりました。
26	H28.11.13	児童図書室「えほんの森」にスタッフが選んだ冬のおすすめ本の紹介と季節の飾りつけを行いました。また、受付にクリスマスの飾り付けを行いました。	児童の読書習慣の一助になるとともに、季節を感じていただきました。
27	H28.11.22	区民利用施設職員研修会第2回を受講	副館長が市の主催する区民利用施設職員研修会を受講し、施設の設置目的と役割を再認識し、おもてなしの関係づくりを学びました。
28	H28.12.6	NTT光回線工事を実施しました。	YCVのデータ回線とISDN電話回線を利用していたが、NTT光回線に一本化し、データ通信と電話を一体で契約することで、経費の節減とデータ通信が高速化され、業務の効率化が図れました。
29	H28.12.19	スタッフ全員で、建物周辺や道路わきの植栽を剪定、下草の除草を行いました。	枯草除去による火災防止や衛生面が向上、来館者や公園を利用する方々に、手入れの行き届いた植栽を安心してご覧いただけるようになりました。
30	H29.1.25	スタッフが、建物の西側と玄関わきのプランターに、花を植栽し、毎日水やりなどの手入れを行っている。	来館者を、きれいな花でお迎えし、季節感を味わっていただき気持ちよくご利用していただいています。
31	H29.1.26	区民利用施設職員研修会第3回を受講	館長、副館長が市の主催する区民利用施設職員研修会を受講し、自主事業の企画・運営を学びました。

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
32	H29.3.2	児童図書室「えほんの森」にスタッフが選んだ秋のおすすめ本の紹介と季節の飾りつけを行いました。併せて緑に関する図書紹介コーナーを設置しました。	児童の読書習慣の一助になるとともに、季節を感じていただきました。全国都市緑化よこはまフェアの開催に合わせ緑関連本を紹介することで、フェアの周知と盛り上げに寄与しました。
33	H29.3.6	屋外防水コンセントを職員が交換しました。	断線し、老朽化した防水コンセントを、部品購入、職員が交換することで、修繕費を節減しました。
34	H29.3.15	警備会社の変更に伴い、警備設備の設置工事を行いました。	警備会社等の委託契約にあたり、協会全体で一括競争入札を実施し、経費の節減を行いました。
35	H29.3.27	非常階段用蛍光灯の管球をLED灯に交換しました。	非常階段用蛍光灯の安定器が劣化し、蛍光灯が点滅するため、器具の交換を検討したが費用が高額となるため、管球を工事不要対応のLED灯に交換した結果、点灯状況も安定し、器具の交換が不要となり、経費が削減でき、今後の使用電力も低減されます。
36	H29.3.1 ～3.31	会員募集サークルー斉見学会を開催しました。	会員を募集しているサークルを支援するため。一斉見学会を開催したところ、見学者が増え、サークルへの入会者が増え、各サークルの活動が活性化されました。

(様式 7)

平成28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	ラジカセ	ビクターRC-LIMD	18,500			1	H29.1.18	減
2	ラジカセ	ビクターRC-ZIMD-S	25,800			1	H29.1.18	減
3	スカラモービル (車いす用階段 昇降機)	アルバ 本体・専用車いす・充電 器	950,000			1	H29.3.8	減
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								

注)平成28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

(様式6)

平成28年度修繕一覽表

施設名 横浜市鶴ヶ峰コミュニティハウス[illegible]

平成 28 年度委託内容一覧

施設名 横浜市鶴ヶ峰コミュニティハウス

[illegible]

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) スポーツ推進委員連絡会
- (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。

(役員の選出)

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、議長の決めるところによる。

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。

(経 費)

第11条 委員会の経費は、一般社団法人あさひ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12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13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。

この会則は、平成22年7月1日から施行する。

この会則は、平成26年8月1日から施行する。

平成 28 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 28 年 6 月 18 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 会長、副会長、監事（2 名）、委員（7 名）計 11 名
欠席 委員（3 名）
事務局 館長、副館長 計 2 名

4、内容 会長挨拶

議事

- (1) 第 1 号議事 委員会役員、職員の紹介
出席委員及び、欠席委員を紹介
鶴ヶ峰コミュニティハウス新館長の紹介
→委員全員で承認
- (2) 第 2 号議事 平成 27 年度事業報告について.....資料に基づいて説明
 - ①利用状況についての報告
 - ・入館者数は 23 年度から 25 年度までは減少していたが、26 年度からは持ち直し 27 年度は大幅に改善した。
 - ・稼働率に関しても、毎週日曜日に「囲碁・将棋サロン」を実施したため、集会室 1 は大幅アップした。
 - ・27 年度からは交流コーナーに書架をおき、中学生、高校生に特に読んでほしい本や漫画を配架し、中高生の読書推進の一助にしている。
 - ・図書の貸出についても、大幅増加した。
 - ②自主事業について報告
 - ・平成 27 年度自主事業は 129 回実施した。26 年度は 69 回なので大幅に増加した。これは毎週実施している「囲碁・将棋サロン」によることが大きいですが、その他にも新規事業を多く実施した。また、参加者は 2095 人でこれも 26 年度の 1472 人から大幅増加である。計画した、事業はほとんど満員の状態であり、特に男性の参加を狙った「映画祭り」や「オータムコンサート」「畠山重忠」の講座はすぐに定員を満たした。
 - 委員全員で承認
- (3) 第 3 号議事 利用者アンケート結果について.....資料に基づいて説明
 - ・事務局より説明、報告
 - アンケートの結果は、施設の運営等に概ね、満足いただいているが、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たい。
→委員全員で承認

(4) その他

- ・遅れて出席された今宿小学校校長先生の紹介
- ・今年度、実施済みの自主事業の報告と現在、計画中の自主事業の紹介

平成 28 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 29 年 3 月 11 日(土) 14 時～15 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 8 名 (欠席 6 名)
事務局 2 名

4、内容

会長挨拶

先月のサークル発表会は盛況でした。職員のみなさん、お疲れ様でした。また、委員の皆さんは、年度末のお忙しい中、委員会に出席していただき、ありがとうございます。
当館の運営に対し、皆さまの貴重なご意見をたくさん、出してほしい。

議事

(1) 第 1 号議事平成 29 年度事業計画及び収支予算について…資料に基づいて、館長より説明

①管理運営にあたっては、市や区と連携を取りながら、また、地域や利用者の方々のご意見を取り入れながら、進めていきたい。

28 年度は子どもたちの問題行動も少なく、比較的落ち着いた年度だった。

②29 年度より、上白根大池公園こどもログハウスの管理も兼務することになった。館長、副館長がそれぞれ、ログハウスに出張することになる。

それに伴って、午前、午後スタッフがスタッフだけの 2 人勤務になる場合があり、スタッフの人件費が増加する。全体の予算はほぼ前年並み、予算は協会の理事会において決定される。

委員より

① 議案書に「3 指定管理に係る考え方」についてきちんと記載してあるのが良い。

②ログハウスの仕事も兼務するのは大変ではないのか。

第 1 号議事について……委員全員の承認をいただいた。

(2) 平成 29 年度自主事業計画について……資料に基づき、副館長より説明

①来年度は 18 講座 122 回を予定している。そのうち、新規事業は 8 つである。

②今年度、好評だった、「映画祭り」「オータムコンサート」は引き続き実施予定である。

また、「囲碁教室」はステップアップ講座を予定している

③今年度キャンセル待ちが多数でた「麻雀教室」も part 2 を実施予定

④4, 5, 6 月実施の事業はすでに準備が完了し、18 講座 122 回 1800 人程度の参加を予定している。

委員より

①29 年度の歴史講座はどのようなものか。ガイドボランティアで歴史をよく勉強している

人がいる。

→昨年度までは「畠山重忠」を中心としていたが、29 年度は視点を変えて、横浜市全体や旭
区の歴史について実施予定

②28 年度より講座が減っているのはなぜか

→28 年度はご要望を受け、急に計画外開催したものがあつた。

第 2 号議事について.....委員全員の承認をいただいた。

(3) 報告「利用に関するアンケート」.....プロジェクターを使って館長より説明
.....別紙参照

- ①おおむね、利用者には満足していただいているが、一層、努力していきたい
- ②実施した結果は交流コーナーに掲示している。
- ③様々な広報手段を活用した結果、初めて来館した方が多い。

第 3 号議事について.....委員全員の承認をいただいた。

(5) その他、

- ・ 副館長、午後、夜間のスタッフがそれぞれ 1 名、交代になることの報告があつた。
- ・ 鶴ヶ峯小学校 PTA 会長が 29 年 4 月から交代になる。

平成 28 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 28 年 12 月 9 日(金) 14:05~14:40

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 28 人
館長、副館長

1、館長挨拶

2、利用状況について.....別紙参照

・資料に基づき、説明

利用者数が減少していたが、平成 26 年度からは 増加に転じている。部屋の稼働率は午後の方が高い。また、和室の稼働率も上がってきている。図書についても、購入数を増やし、貸出が増加している。

- ・今年度も、1 月から「利用者アンケート」を実施するので、ご協力をお願いしたい。

3、自動車の駐車について.....別紙参照

・資料に基づき、説明

・当館の敷地は公園用地のため、駐車場はない。しかし、当館の管理運営上必要な理由として、身障者と荷物の搬出入の自動車の進入や駐車をできることとし、団体利用予約時に事前申出をしていただくこととする。

- ・駐車車両の状況把握のため、届出書を提出のうえ、表示板を掲出すること。

このことについては平成 29 年 1 月から実施予定である。

利用サークルの了解を得る。

4、サークル一斉見学会の実施について.....別紙参照

・資料に基づき、説明

現在 80 団体のサークルが登録している。そのうちの会員募集をしている団体について、サークル発表会后、3 月に一斉に見学会を実施したい。

利用サークルの了解を得る。

5、第 15 回サークル発表会について.....別紙参照

・資料に基づき、説明

6、その他

団体利用者からのご意見

- ・サークル発表会で展示する団体は当日、必ず人をつけて作品の説明等をしてほしい。

- ・以前のサークル発表会で喫茶コーナーの価格が高く、子どもが買えなかった。価格をもう少し下げてほしい。

ご利用に関するアンケート結果

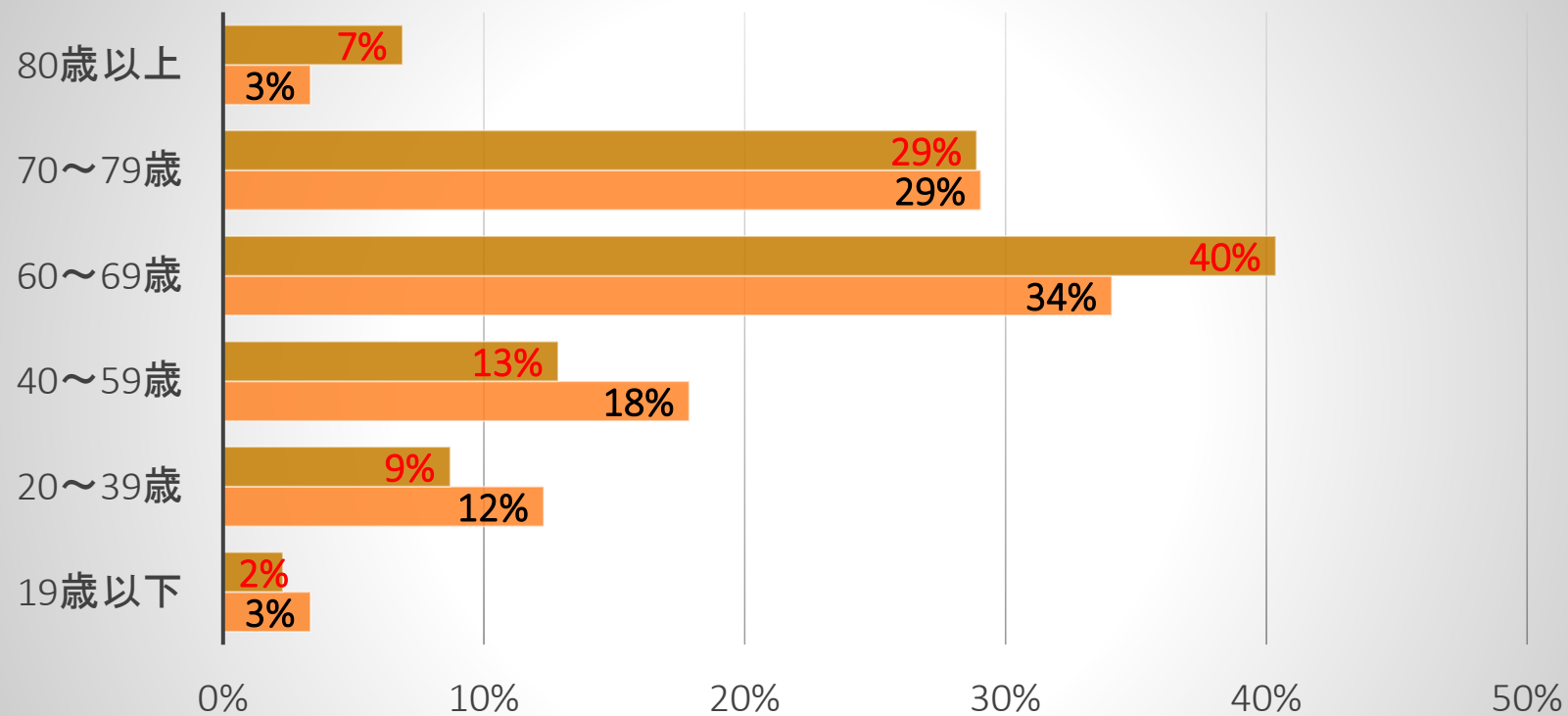
ご協力ありがとうございました。

調査期間：平成 29 年 1 月 5 日から 2 月 17 日まで

回答者数：179名

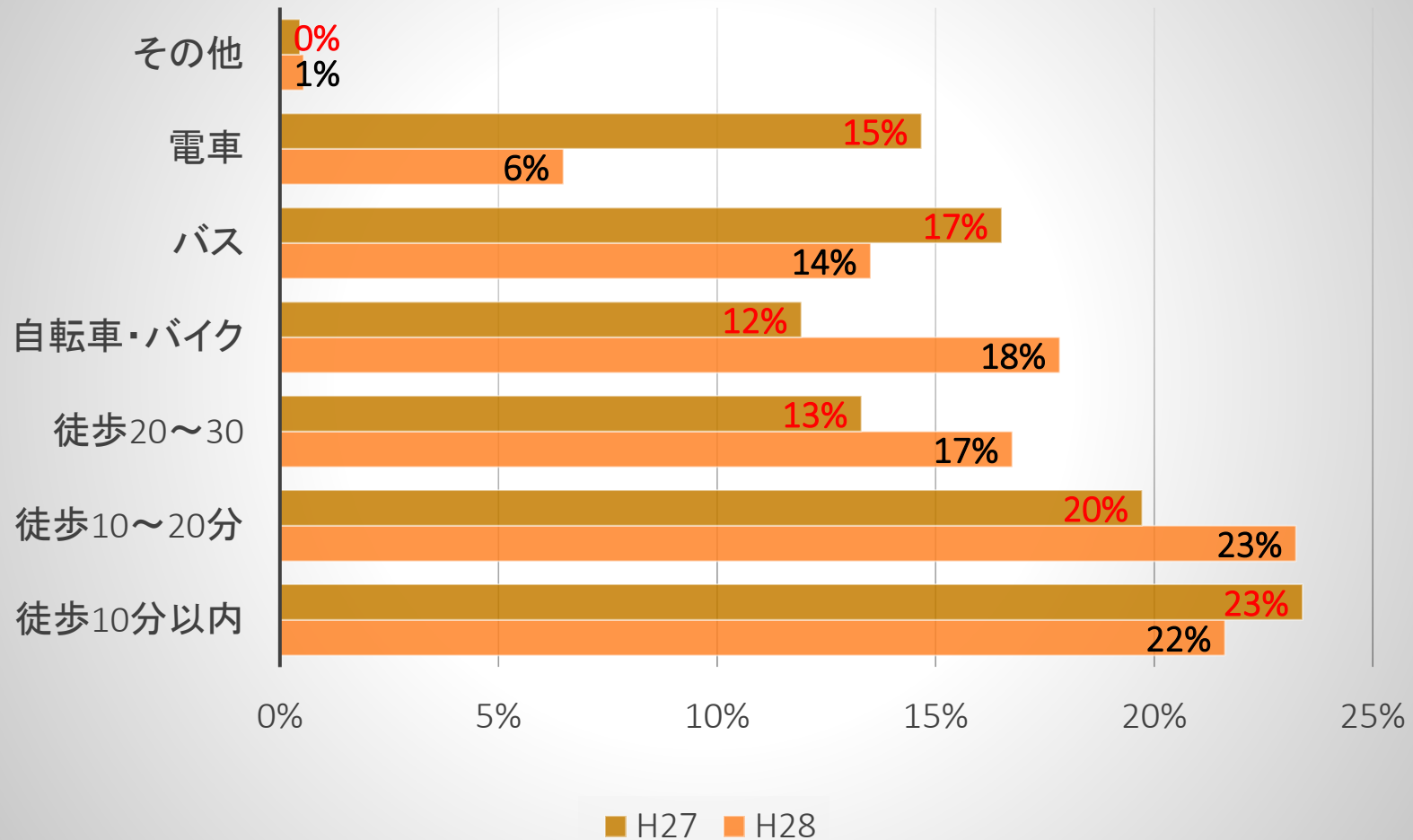
横浜市鶴ヶ峰コミュニティハウス

1 年齢

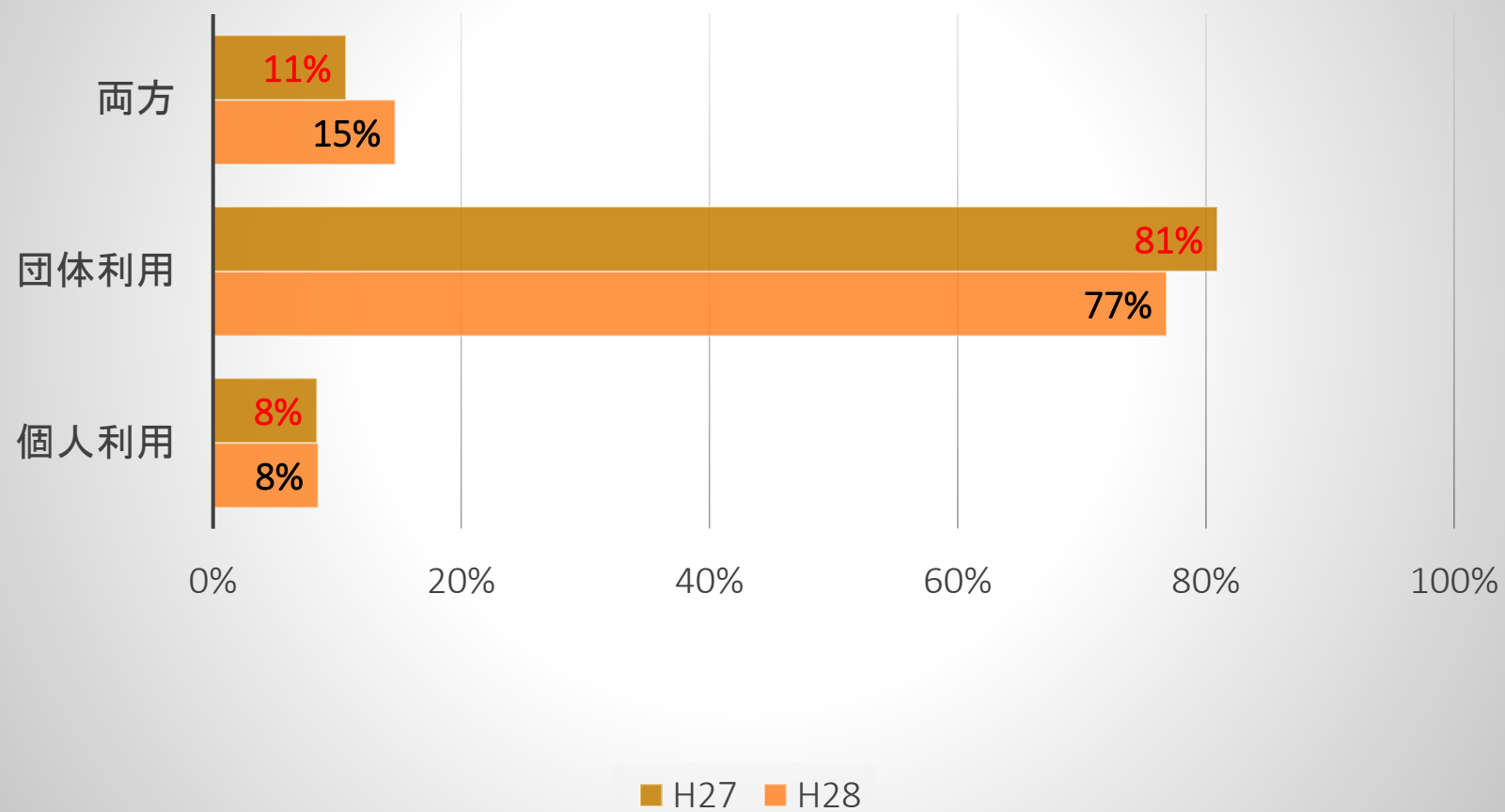


■ H27 ■ H28

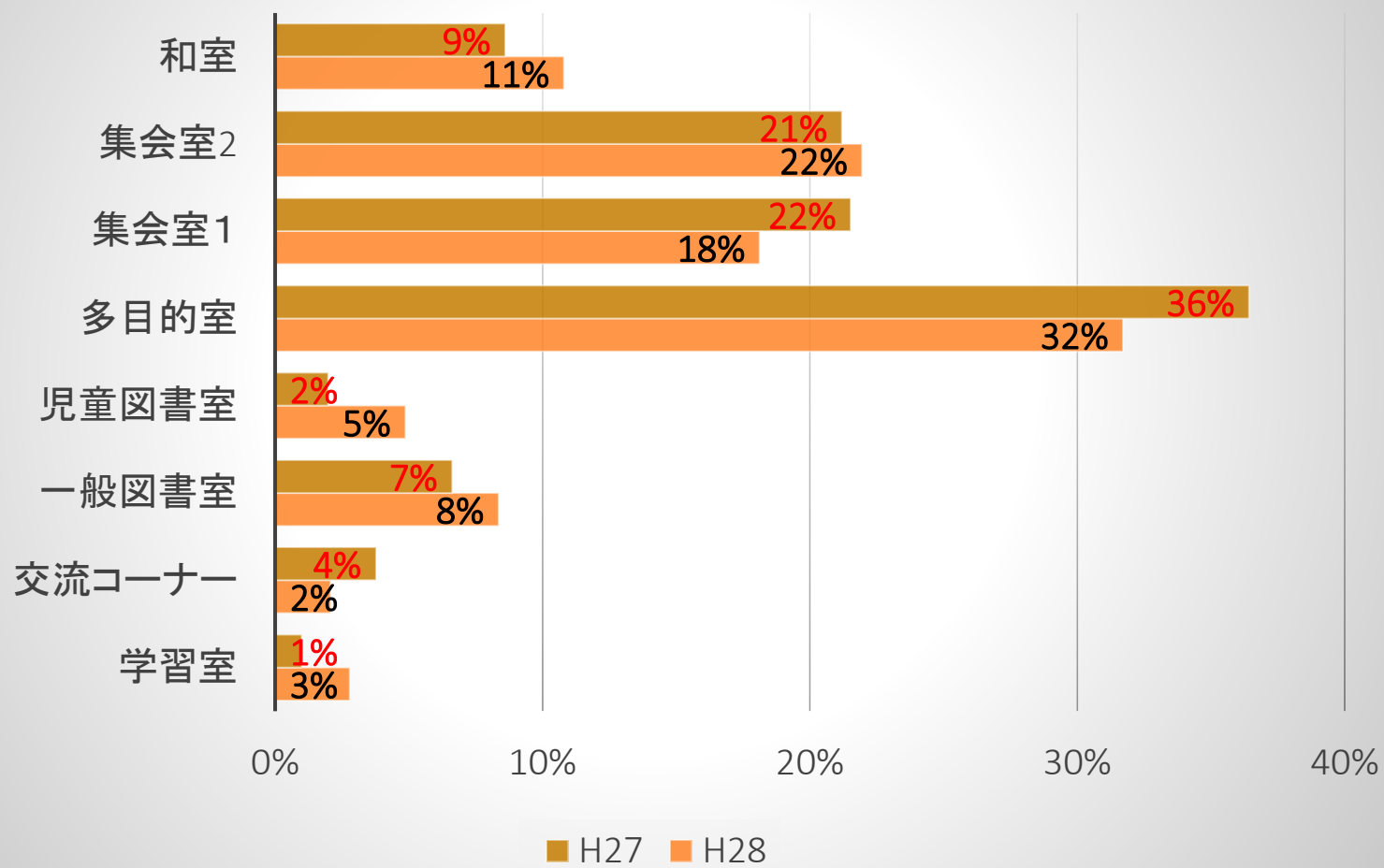
2 来館方法



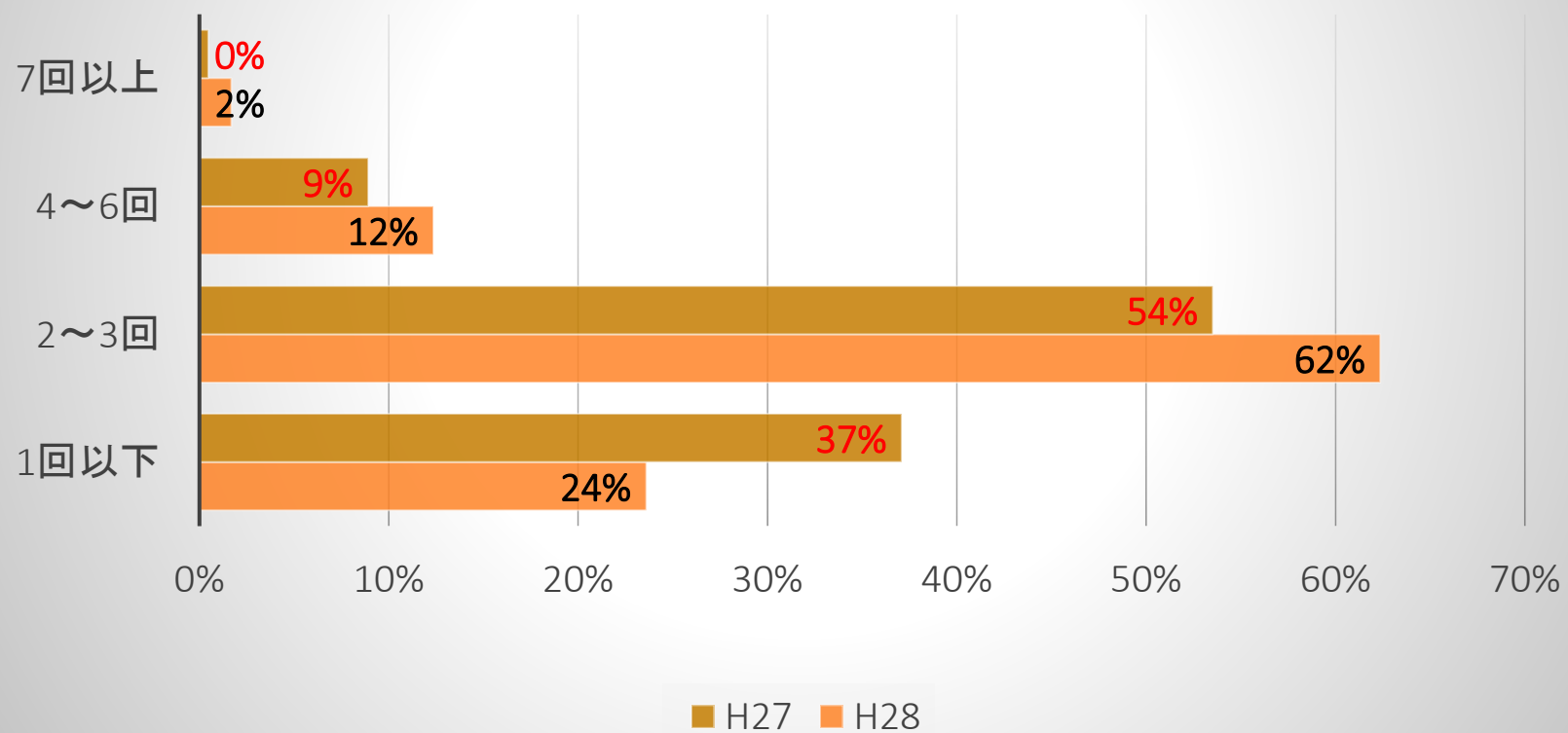
3 利用方法



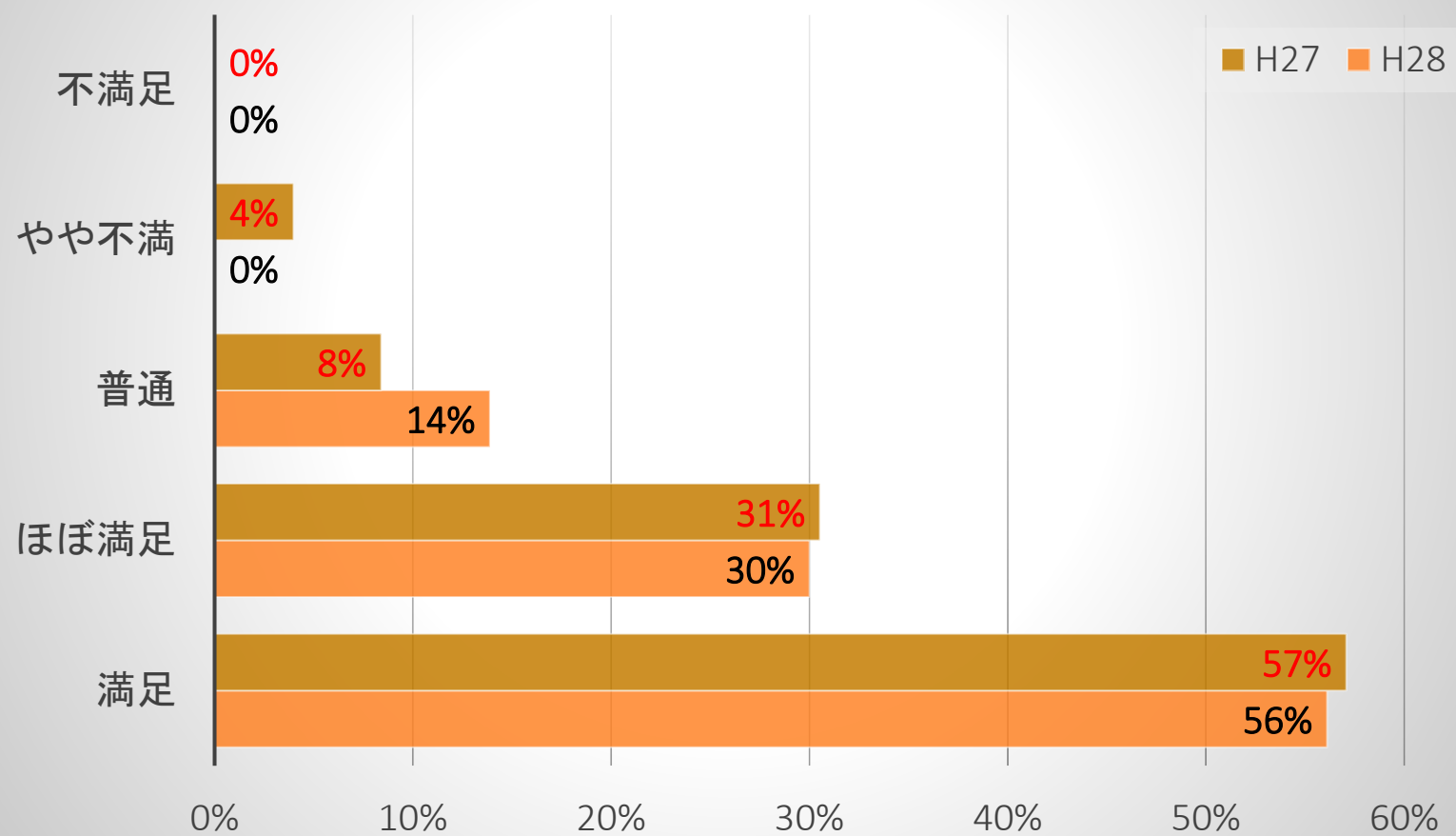
4 利用施設



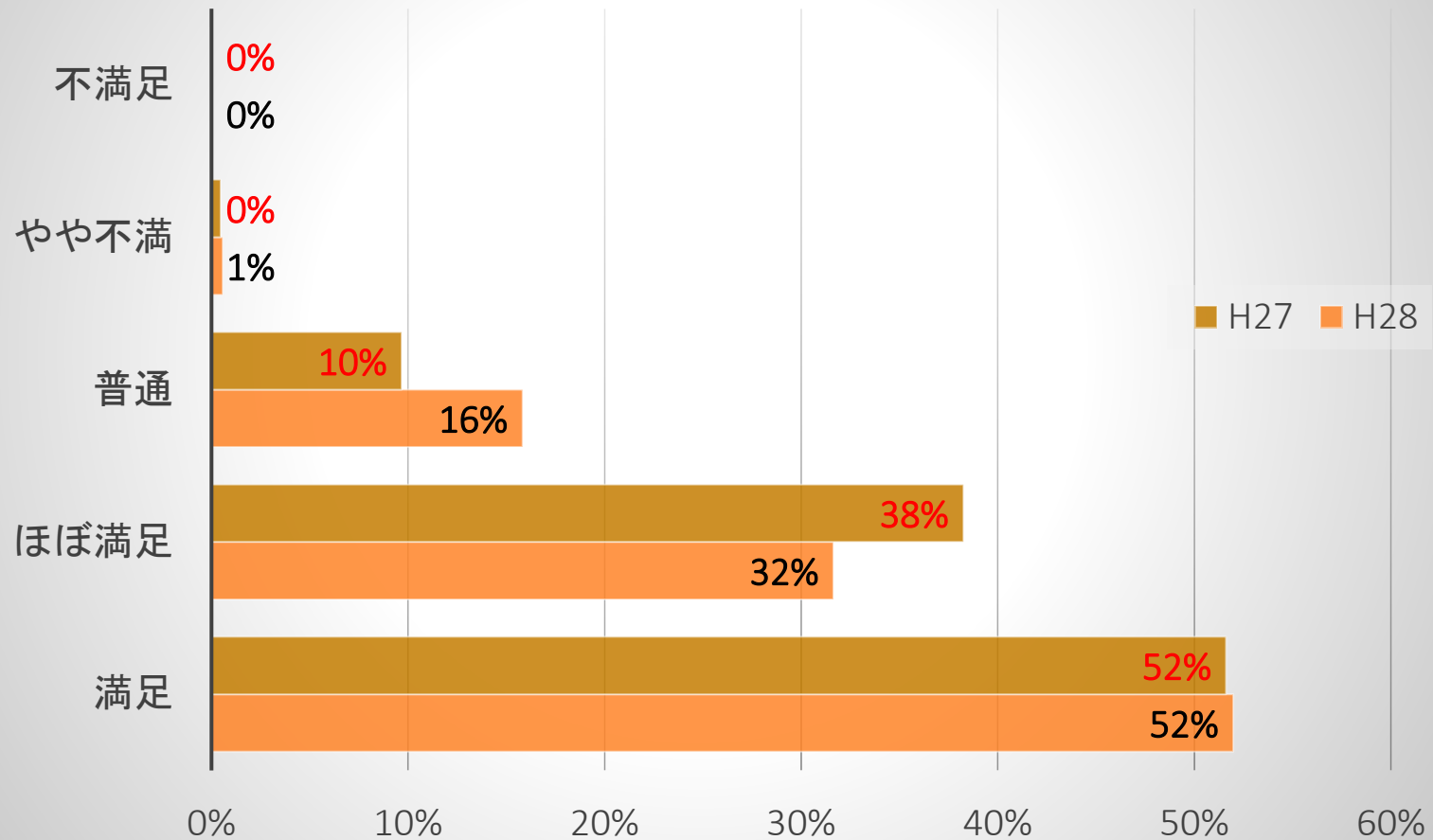
5 月間利用回数



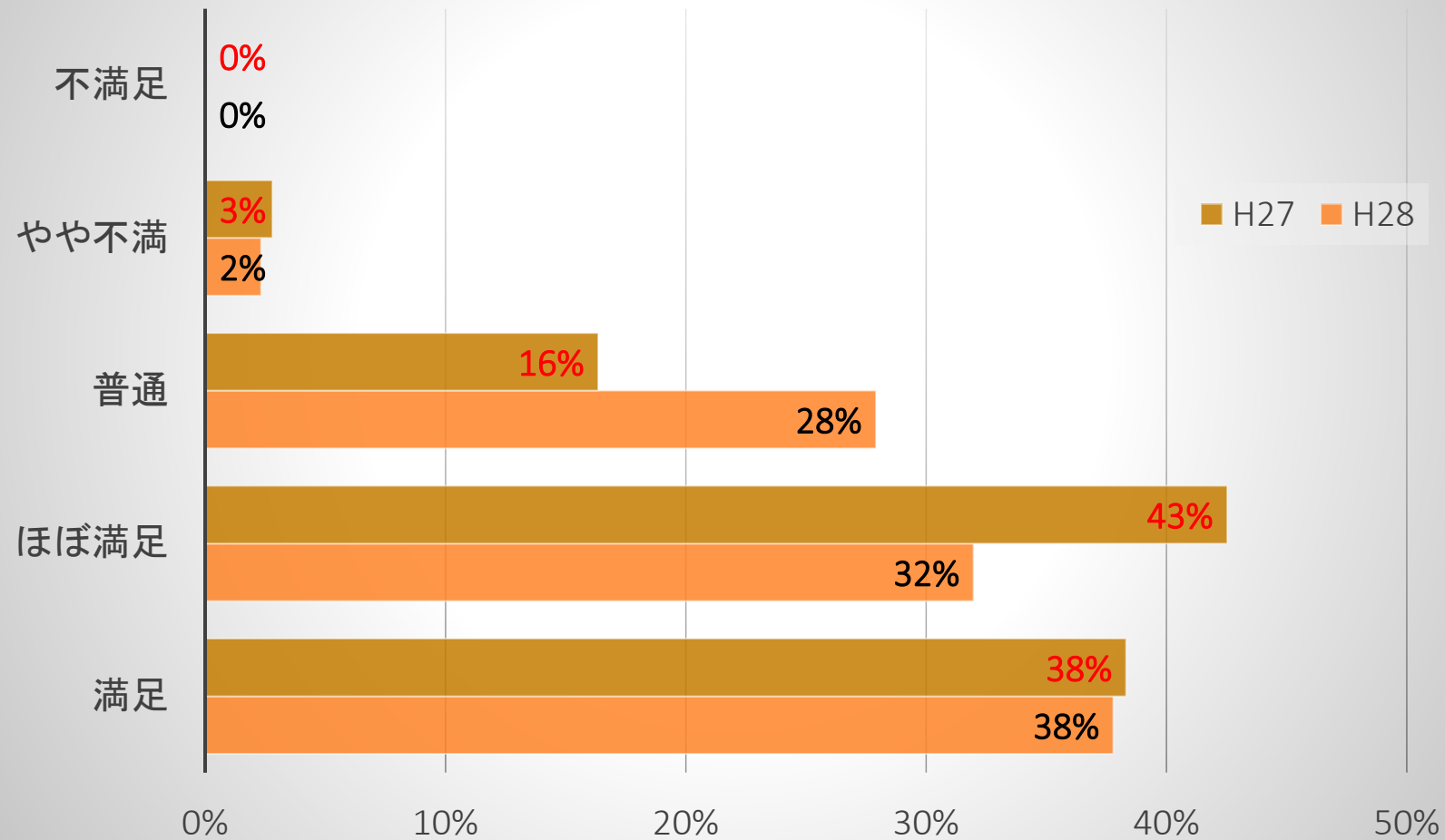
6 スタッフ対応の満足度



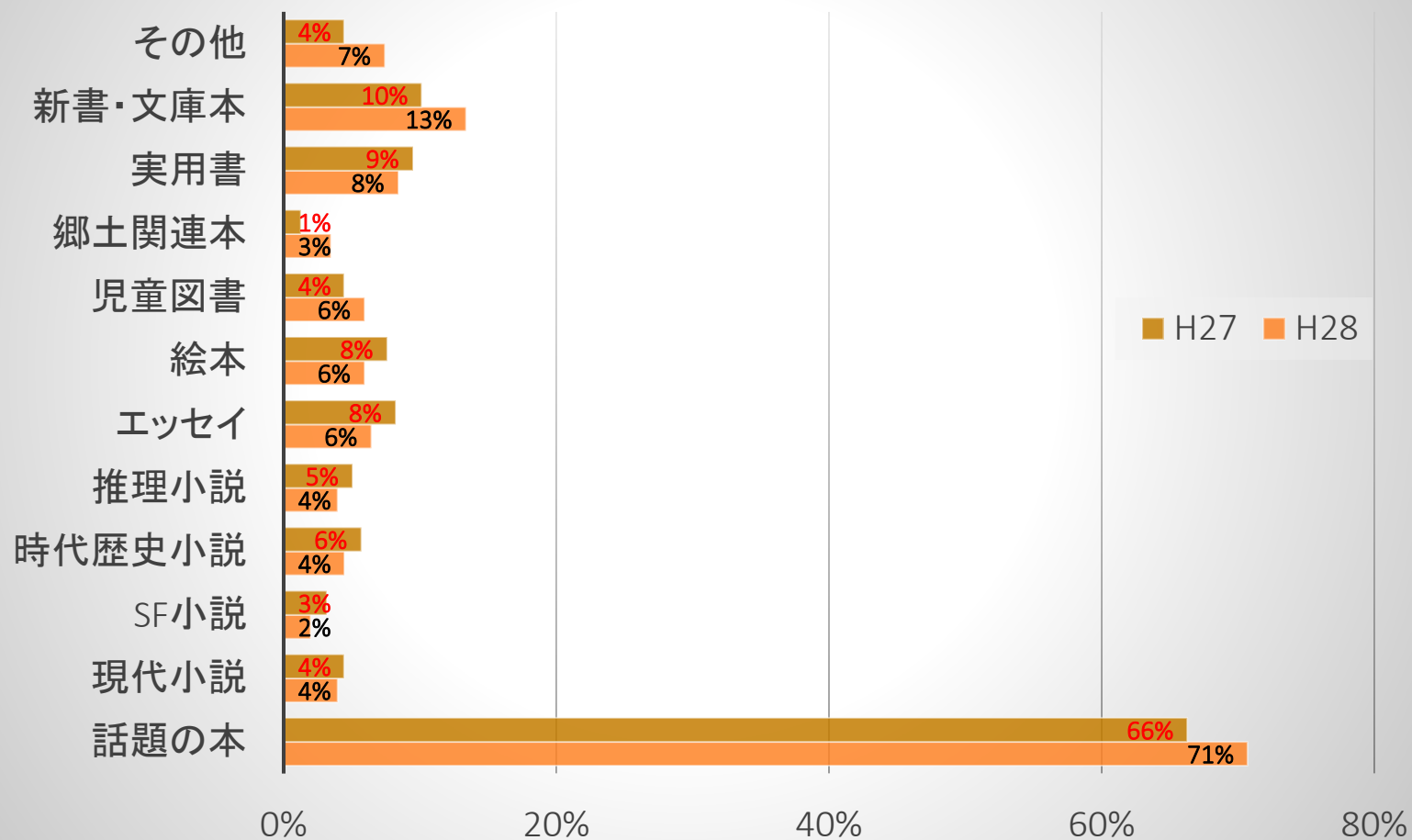
7 館内環境の満足度



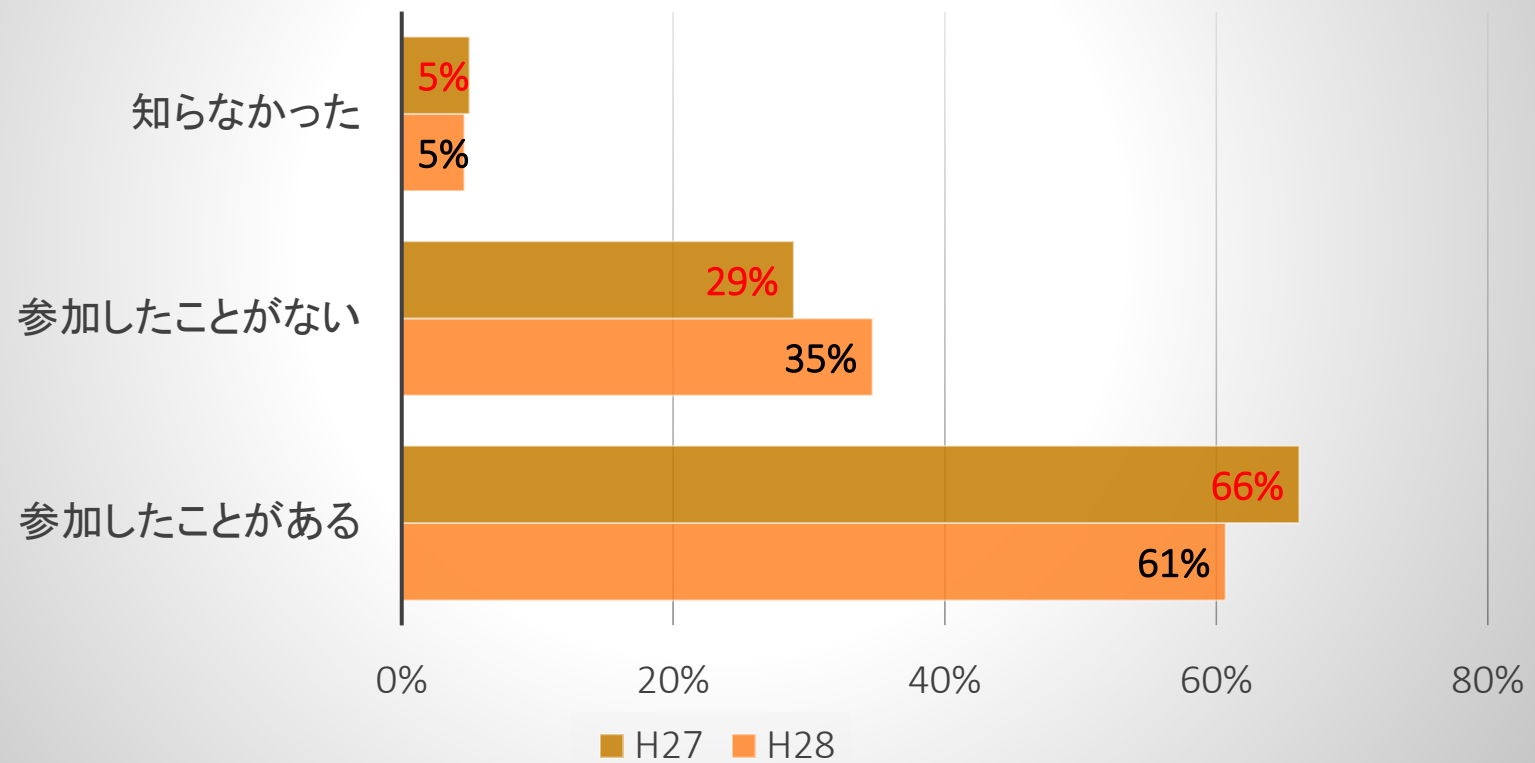
8 設備・備品の満足度



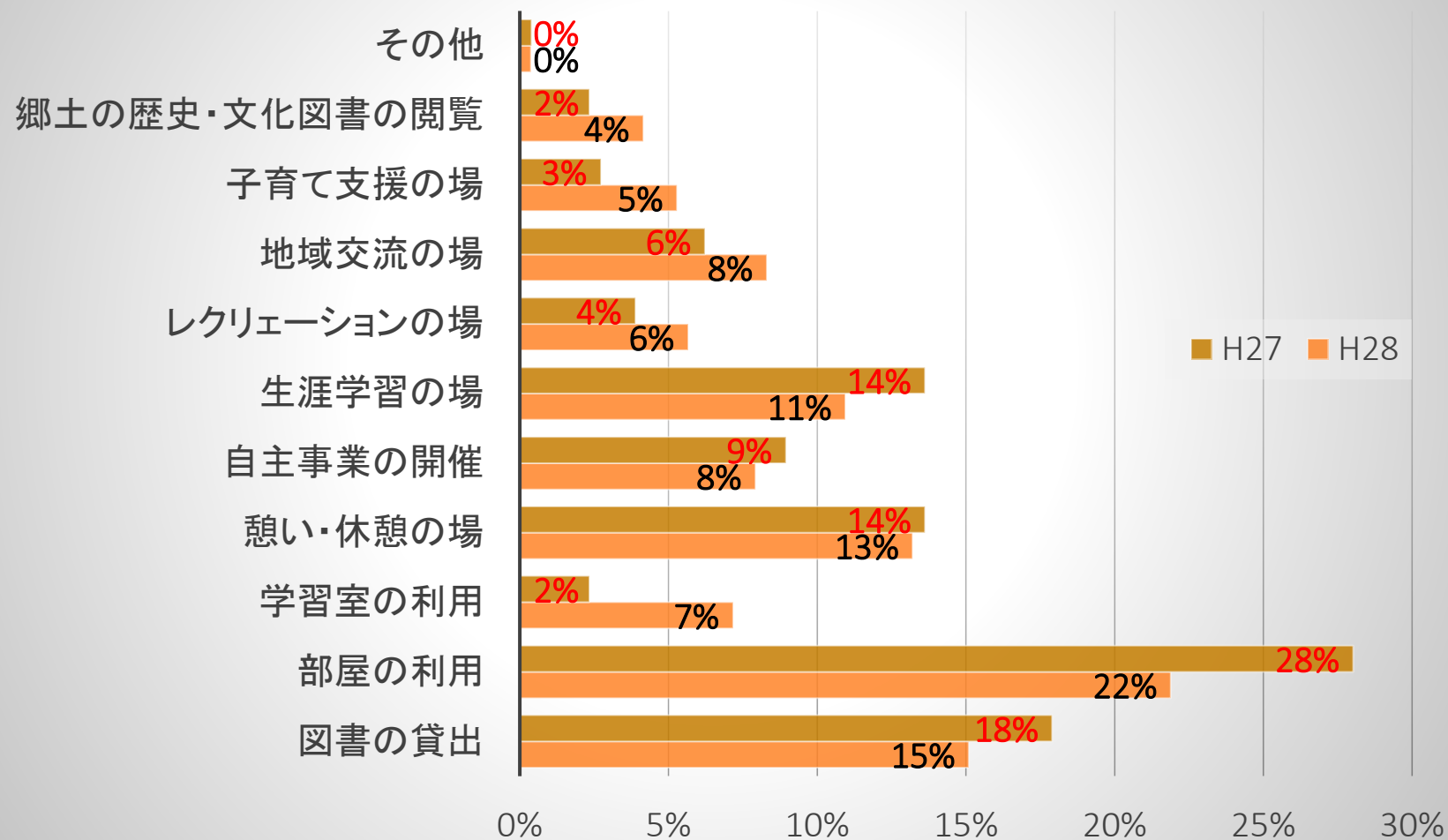
9 図書購入希望ジャンル



10 自主事業への参加状況



11 館への期待内容



自由記載欄のご意見・ご要望・ご提案等

6 スタッフの対応への意見要望		回答
①	土日にパソコン利用者が長時間テーブルで飲食をしながら占拠していることがあるので、パソコン席に移動するように注意していただきたいです。児童も交流するスペースなので、規律を守る指導をしていただければと思います。	利用状況を把握のうえ、注意してまいります。
②	児童図書室で飲食したり、持ち込みのゲームをしている人達がいる。マナー違反なので注意してほしい。	
③	館内はいつもきれいで気持ち良く使わせていただいています。対応もとても親切でありがたいです。	ありがとうございます。これからも、皆さまが快適にご利用いただけるよう、スタッフ一同取り組んでまいります。
④	対応にいつも笑顔でとてもいいです。	
⑤	よくしていただいています。	
⑥	とても明るく感じが良くて良いと思います。	
⑦	いつも笑顔で挨拶していただき嬉しいです。ありがとうございます。	
⑧	いつもにこやかに気持ちよく対応してくれます。	
⑨	利用するとき受付の方に挨拶すると、必ず笑顔で応答してくれます。気持ちいいですね。	
⑩	いつも親切な対応をしてくださり有難うございます。	
⑪	受付の方や掃除の方も皆さん笑顔で気持ち良い。とても親切。	
⑫	対応が親切です。	
⑬	スタッフの皆様はこころよく対応してくださいます。	

7 館内の環境への意見要望		回答
①	ごみ箱が何もないのでせめて出入口あたりに1か所欲しいです。	持ち込みごみは、分別の徹底が難しいことから、お持ち帰りいただくようお願いしています。
②	交流スペースの冷暖房の調整が必要と思います。又、夏は毎日のように蚊が飛んでいるので、殺虫剤の使用を気軽に職員の方に頼める配慮があれば良いですし、夏の防虫対策は必要でしょう。	蚊は玄関の自動ドアから進入するため防虫剤を使用していますが完全に防ぎようがありません。冷暖房の調整などお気軽にスタッフに申し付けください。
③	学習室をよく利用させていただきますが、長時間(2時間以上)に及ぶと冷えてくる。換気扇のせいなのか部屋でもコートを着込まないと寒くていられない。何とか対処を！	暖房温度の調整やカーテン閉めなどスタッフが対応しますのでお申し付けください。
④	飲食コーナーが汚れているときがある。	スタッフによる点検を実施します。ご利用の際、汚された方はフキンを設置していますのでご利用ください。
⑤	いつもきれいに清掃ができています。	ありがとうございます。引き続き、館内の美化・清掃に努めます。
⑥	いつもきれいにされていて良いです	
⑦	洗面所トイレのお花に、いつも心和みます。	
⑧	洗面台にいつも花がバランス良く活けてあります。普段花を間近で観る機会がないもので色や形にみとれ心が和みます。	
⑨	館内は心地よく利用させて(きれいで)いただいています。	

8 設備・備品への意見要望		回答
①	集会室1のコンセントカバーがぐらついている。	ご迷惑をおかけしました。 点検を実施しました。
②	コピーした時黒く周りが汚れているので点検をお願いします。	
③	コピーした時に黒くなってしまうので点検してください。	
④	学習室はしんと冷えてきます。旭図書館の学習コーナーは暖かいのですが、向き合って学習するので、前に座っている人の音が気になります。コミュニティの個人机は大変集中して学習できるので気に入っていますが何といっても寒いのが問題、何とか改善をお願いいたします。	暖房温度の調整、カーテンの閉鎖、換気扇の修理など改善してまいります。
⑤	プロジェクタやプリンタをお借りできると便利です。暖房がやや非力と感じます。	プロジェクタは貸出します。プリンタは一般図書室の印刷機をご利用ください。
⑥	高齢者が多くなり、3 階まで階段は大変です。	昇降設備の設置を市に要望しています。
⑦	エレベーターがあれば助かります。	
⑧	体の悪い人がいます。エレベータが欲しいです。	
⑨	トイレ洋式にしてほしいです。	検討してまいります。
⑩	トイレに手の乾燥機が欲しいです。	
⑪	建物が古いので仕方ないと思うが、設備は十分だと思う。和室は1 回利用したが古くて2 度と利用したいとは思わなかった。	ご意見として承ります。
⑫	多目的室がもう一室あるといいと思います。	
⑭	図書館の本をもう少し新しい物を置いてほしい。	予算の許す限り書物の充実を図ってまいります。
⑮	一般図書室の書物の充実を望む。	

9 購入希望図書(その他)	
①	パソコン関係
②	洋服のデザインの型紙があると利用したいです。(簡単の物)
③	旅行ガイド
④	囲碁に関する本
⑤	雑誌
⑥	BE-PAL
⑦	週刊文春
⑧	為になるマンガ本
⑨	紙芝居
⑩	医療、実用書(法律)
⑪	ロイヤル英文法
⑫	世界文学全集
⑬	江戸琳派の美 岡野節子(別冊太陽)
⑭	精神性を高めてくれる本
⑮	遠方なのでこちらでは図書の貸出利用してないです。

10 開催希望講座・イベント	
①	手縫いの浴衣
②	編み物教室
③	粘土を使ったフラワーアートをしてみたいです。
④	樹脂粘土で作る花など、美しい歩き方講座
⑤	カリグラフィー
⑥	布ぞうり講習
⑦	語りの会、演劇、旭区歴史講座、世界史講座、日本史講座、異文化交流、ゲーム大会、ボランティア講座、朗読の会、地域活動活性化の講座、写真教室、スマートフォン教室、七夕の会、天体教室、クリスマス会、忘年会、運動会
⑧	未就学児向けのお話会。イベントなど。
⑨	英会話
⑩	勉強会(英会話等)
⑪	落語、アウトドア講座(野外調理、たき火、テント設営等)、ハーブ講座
⑫	チェス等
⑬	体操教室のような講座希望
⑭	ラクラク体操・歴史講座
⑮	健康に関しての講座(ボイストレーニングで腹筋を鍛えるとか、楽しく行える健康教室とか)女性の好む趣味的な体験教室
⑯	バレエ、ボイストレーニング
⑰	無料音楽教室
⑱	郷土についての講座や講演会
⑲	和太鼓は素晴らしい盛り上がりがすごいと思う。去年は最高でした。
⑳	和太鼓
㉑	土、日または平日夜に開催してほしい。
㉒	午前中のイベントを多くしてほしいです。

11 館への期待 その他		回答
①	駐車場利用	当館は公園内のため駐車場の設置は認められていません。公共交通機関をご利用ください。

その他の意見・要望		回答
①	2 か月まとめて場所取りをお願いしたい。	検討してまいります。
②	1度で2回分お部屋がとれますように。少しでも教室とりの手間が省けますように。	
③	部屋の申込みを1回で2回取れるようにしてほしい。	
④	部屋の予約を月1回で2回分を取れるように検討してほしい。	
⑤	場所取りの手続を簡略化していただきたいです。	
⑥	部屋の予約の仕方で、練習日ではない日に9時までに来ることが大変です。練習日に来た際翌月の予約ができると良いのですが…。	
⑦	駐車スペースがあると良い。(近隣でも良いので)	当館の敷地は公園のため駐車場の設置は認められていません。
⑧	図書の数が増えると期待します。	努めてまいります。
⑨	作品展の催しが冬で天候が左右されます。雪の時等とても大変なので時期を考えて欲しい。篆刻などを指導されていたら募集してもらいたい。グループがありましたら	これまでに何度もアンケート調査や利用団体会議で、検討してきましたが、開催時期の変更は困難でした。

⑩	新しく地域活動やサークル活動を企画される個人や団体が利用しやすいプランがあれば(今のままでも良いのですが)よりコミュニティが充実されると思います。『みなくる』には団体利用というバリアがありますが、鶴ヶ峰コミュニティハウスには、敷居の低いアットホームな利用しやすさがあり、駅から 10 分以内という利便性があるので、より多くの方が利用されることを祈っております。ちびっこランドの企画は素晴らしいです。映画会や鶴ヶ峰コミュニティハウスの催しは100%満員のようですし、地域住民の期待はニーズはとても大きいと思います。3 月での〇〇副館長の退館はとても残念ですが、これからの鶴ヶ峰コミュニティハウスの弥栄をお祈りさせていただきます。	皆様に喜ばれ利用しやすい施設の運営、喜ばれる企画に心がけてまいります。
⑪	今宿に住んでいるが、鶴ヶ峰コミュニティハウスを知らない人がたくさんいる。知っていても場所がわからないという方が多いのではないかと思います。いつも静かな環境もうれしいですが、やはり少し寂しいので…。	鶴ヶ峰コミュニティハウスの周知に努めてまいります。
⑫	10 年以上も利用させていただいていますが、少しずつでも良くなっていると思います。これからも利用しやすくして下さい。	皆様に親しまれる鶴ヶ峰コミュニティハウスとなるよう施設の管理・運営に努めてまいります。
⑬	月 1 度の集まりを楽しみにしております。こういうコミュニティがある事を、利用できる事をすごく良いと思っています。	
⑭	いつもありがとうございます！楽しく使わせていただけてます！	
⑮	利用者の住居について、旭区内の私達を受け入れて下さり感謝しております。	
⑯	いつもお世話になっています。今後ともよろしくお願いいたします。	
⑰	個人利用と団体利用をさせていただいております。職員の方皆さん親切でいつも気持ちよく使わせていただきありがとうございます。清掃もとても行き届いていると思います。職員の方の異動が早く顔を覚えた頃には新しい方になり、慣れた方がいらっしやなくなるのは残念です。	新しいスタッフ共々、皆様に親しまれるよう努めてまいります。
⑱	職員の方がどんどん代わっていってしまうことが残念です。	

ご利用に関するアンケートに
ご協力いただきありがとうございました。



ご利用者の皆さまの貴重なご意見を、施
設の運営・管理に活用させていただきます。

平成 28 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 スタッフ会議

○個人情報保護研修

横浜市市民局市民情報室の資料を使い、個人情報保護の目的、基本理念、取扱ルール、指定管理受託者（スタッフを含む）の義務、罰則、情報漏えいの事例、注意点等について、スタッフに説明し、併せて、当館で取り扱う具体的な個人情報の確認とその管理方法について、徹底を図った。

5 月 CS 研修

○5 月 19 日、区民利用施設協会主催の CS 研修（1 回目）に館長が参加し、専門講師の講義を受け、接遇の実習及びグループ討議を行った。

6 月 スタッフ会議

○人権研修

横浜市市民局人権課のビデオと資料を使い、「人権のヒント」DV、障がい者、アサーティブ、同和、外国人の人権等、日常の様々な人権問題について、学習し理解を深めた。

○鶴ヶ峰コミュニティハウスの緊急対応時マニュアル、個人情報保護マニュアル、接遇マニュアルの周知・徹底を図り、当館での緊急時や接遇における心構えや利用者への気配りなどを話し合い、その向上を図った。

6 月 施設管理者出前研修

○6 月 13 日、横浜市主催の施設管理者出前研修に館長が参加し、市職員の講義と施設実地見学を受け、適切な施設管理のノウハウを取得した。

6 月 CS 研修

○6 月 21 日、区民利用施設協会主催の CS 研修（2 回目）に館長名が参加し、専門講師の講義を受け、接遇の実習及びグループ討議を行った。

7 月 公共建築物の保全に関する研修

○7 月 11 日、建築局保全推進課主催の公共建築物の保全に関する研修に館長が参加し、建築物の適切な維持保全を行うためのノウハウを取得した。

9 月 水まわりメンテ研修

○9月8日、横浜市の主催する水まわりメンテ研修に館長が参加し、排水詰まりや便器などの給水装置の構造や保守のノウハウを取得した。

9月 区民利用施設職員研修

○9月19日、11月22日、1月26日、旭区が主催する区民利用施設職員研修に館長、副館長が参加し、区民利用施設の設置目的と役割を再認識し、おもてなしの関係づくりを学んだ。

9月 スタッフ会議

○マニュアル・様式の課題を議論し、1月から実施するため改定作業を行う。

○地震対策訓練内容の確認、緊急対策マニュアル、帰宅困難者用備蓄品等の確認・徹底を図る。

10月 地震対策訓練

○10月17日、緊急地震速報受信時の館内放送訓練、地震発生避難訓練、館内利用者安全確認・報告訓練、建物被害状況確認・報告訓練、帰宅困難者用食糧・資材等の確認訓練を実施した。

2月 図書担当者会議

○2月14日旭図書館主催の図書担当者会議に副館長が出席した。

2月 スタッフ会議

○第14回利用サークル発表会事前準備等について説明、確認した。

○新採用予定者研修について説明、マニュアル等の施行状況の確認及び徹底を図った。

3月 スタッフ会議

○平成29年度業務体制の説明、新採用予定者職員実務研修の確認を行った。

3月 新採用予定者実務研修

○新採用予定者に対する実務研修を実施し、新年度への円滑な業務運営の準備を行った。

目標設定 の視点	計画内容及び運営目標	計画内容及び運営目標 に対する実績	今後の取組 (改善計画)	自己 評価
利用者 サービス	・利用者アンケートを実施し200件程度を目標に回収します。 ・利用者アンケートの利用者満足度80%以上を目指します。 ・子育て中の母親も参加できる託児付き自主事業を開催します。 ・週1回1部屋1利用時間帯の例外として、当日（利用前日午後5時以降）空いていれば、同一部屋2利用時間帯、同一利用時間帯2部屋まで予約可能とします。 ・予約図書の返却があったとき、予約者に電話連絡します。 ・季節や時節に応じて、図書を紹介します。	・利用者アンケートを1月に実施し179件の回収、職員対応への利用者満足度は86%、不満足度は0%、館内環境への満足度は84%、不満足度は2%でした。 ・託児付き自主事業「ボックスフラワー作り」を12/2に実施し15名が参加し、4名の託児を受入しました。 ・利用時間帯の例外措置を4月から実施し、狭い部屋で我慢していた利用団体の2部屋利用が増加し、好評を得ました。 ・人気のある図書の予約を、返却次第に電話連絡することにより、予約図書の待ち日数が短縮され、好評を得ました。 ・児童図書室に四季や時節に応じた飾りつけと図書紹介コーナーを設置し、貸出冊数の増を図りました。	・引き続き利用者満足度の向上・維持に努めます。 ・託児付き自主事業における託児対象年齢を検討します。 ・引き続き利用団体の利便性の向上による利用率の向上に努めます。 ・引き続き魅力のある企画展示や人気のある図書購入などにより、満足度の向上と図書の貸出冊数の増に努めます。	A

業務運営	・緊急時対応マニュアルを整備し、定期的に見直します。 ・緊急連絡網を整備するとともに、区役所、協会、関係機関との連絡体制を確認します。 ・火災、震災、大規模災害時に備え、防災訓練を実施します。 ・館の内外を1日5回以上巡回点検を実施します。 ・サークルー斉見学会を実施し、サークルの会員募集を支援し、地域のサークル活動を活性化させます。 ・映画祭りや講演会等の魅力的なイベントを利用が少ない曜日に開催し、新規の方も含め、多くの地域の方にご来館いただき、楽しんで頂くとともに知識を深めていただきます。 ・当館の活動をインターネットHP、区報、町内会回覧、ミニコミ誌、地元ケーブルテレビ等へ積極的に情報提供します。 ・区政50周年に向けて、「あさひくん」のイラストを館内案内表示等に活用するとともに、「あさひくん」ポロシャツを職員向けに購入し、イベント時等に着用します。 ・歴史や文化などふるさとの魅力を発見する自主事業を開催します。 ・区民の読書活動の推進への取組として幼児等を中心に読み聞かせ等の自主事業を実施します。 ・自主事業を3つの視点（①様々な年代が集う②ふるさとの魅力に触れる③趣味や知識を深める）に立って、幼児からシニアまで多くの方が楽しく参加でき、また、参加しやすい参加費を設定して、実施します。30%以上を新規事業とします。 年間利用者数 前年度比 1,000人増を目指します。 年間図書貸出冊数 前年度比1,000冊増を目指します。	・緊急時対応マニュアルを4月に整備しました。 ・緊急連絡網を4月に整備し、連絡体制を確認しました。 ・震災時対応訓練を10/17に実施しました。 ・1日5回以上、館の内外の巡回点検を実施しました。 ・サークルー斉見学会を3月に実施し、サークルの会員の増強、活動の活性化に寄与しました。 ・映画祭りを5/21・44名、11/19・90名、コンサートを10/15・39名、講演会6/30・40名・7/15・10名などイベントを実施しました。 ・HPや区報、町内会回覧（毎月）、ミニコミ誌、YCVデータ放送など積極的に情報提供し、広報を進めました。 ・「あさひくん」ポスター掲示や名刺配布、ニュースやチラシに掲載、「あさひくん」ジャンパーをスタッフ全員で着用しています。 ・歴史・文化自主事業として「畠山重忠公と薬王寺」講演会を6/30・40名参加し開催しました。 ・読書週間に合わせ、秋のお話を10/14・26名参加し実施しました。 ・自主事業を3つの視点に立ち、新規事業7件、全21件の自主事業を実施しました。内2つが事後サークルとして活動を開始しました。 ・年間利用者数 前年度比 漸減 ・年間図書貸出冊数 前年度比漸減	・緊急時対応マニュアルを必要に応じ見直します。 ・緊急連絡網の更新を行います。 ・年1回、防災訓練を実施します。 ・防災・安全・環境整備を目的に巡回点検を随時実施します。 ・サークルの活性化に向けた課題や取り組みを検討します。 ・魅力的なイベント、継続開催が望まれるイベントなど参加者や利用者の意見も参考に企画していきます。 ・当館の場所を含め認知度が低いため、様々なチャンネルを活用した広報活動を検討します。 ・区制50周年に向けて「あさひくん」を積極的に活用していきます。 ・引き続き地域の歴史や文化などふるさとの魅力を発見する自主事業を企画します。 ・引き続き3つの視点に立った自主事業を企画するとともに、新規、継続の必要性などを加味し参加しやすい自主事業を企画します。 ・年間の利用者数、図書貸出冊数の増加につながる自主事業や広報活動の企画などの取り組みを検討します。	A
------	--	--	--	---

職員育成	・職員に協会主催の顧客満足度向上研修を受講させます。 ・個人情報保護に関する研修を実施します。 ・人権研修を実施し、職員の人権感覚を向上させます。 ・各種業務研修を実施し、日々の業務能力の向上に努めます。	・協会主催の顧客満足度向上研修を館長が5/19・6/21に受講しました。 ・個人情報保護に関する研修を4/18に全職員が受講しました。 ・人権研修を6/20に全職員が受講し人権感覚が向上しました。 ・出前研修6/13、保全研修7/11、水回りメンテセミナー9/8に館長が受講し、メンテ知識が向上しました。 ・職員全員で業務マニュアルの更新を行い、日々の業務能力の統一と向上に努めました。	・引き続き各種研修会、職場内OJTなどを実施し、職員の能力向上、顧客満足度向上に努めます。	A
財務	・保守点検等の外部委託を協会事務局がまとめて発注することにより、前年度と比べ、コストを削減します。 ・修繕や備品の購入は見積もり合わせを実施し、コストを削減します。 ・消耗品は適正な在庫管理と書類の再利用等を徹底し、節約に努めます。 ・空調や照明について、こまめな入り切りを徹底するとともに、適正な温度管理を行い、前年度と比べ、節電します。	・保守点検等の外部委託を一括発注し、コストの削減を図りました。 ・修繕は見積内容の精査を行うとともに、簡易な修理は極力職員が行い、コスト削減を図りました。 ・消耗品の在庫管理と書類の再利用を徹底し、節約に努めました。 ・空調の適正な温度管理や照明のこまめな入り切りを徹底し、節電に努めました。電力会社を変更し電力使用料金の低減を図りました。	・施設の老朽化に伴う修繕が増加しており、コスト削減に向け、様々な検討を進めます。 ・コスト縮減にむけた取り組みの徹底を図ります。 ・適正温度と設定温度の管理を行い、快適な空調環境を保てるよう調整してまいります。	A
その他				
利用者等の意見	・利用者アンケートを実施し、満足度や意見を調査します。 ・自主事業のアンケートを実施し、満足度や意見を調査します。 ・声のポスト・希望図書ボックスを設置し、意見・要望・苦情等を受け付けます。 ・利用者会議を開催し、意見を伺います。	・利用者アンケートを1月に実施し、集計及び意見に対する回答を館内に掲示しました。 ・自主事業6件のアンケートを実施し、意見・要望を次回の企画の参考にします。 ・声のポストからの、意見等に対する回答を館内に掲示し、実現可能なものは実施しました。 ・希望図書ボックスからの、希望図書は新規購入時の参考にしました。 ・団体利用者会議での意見・要望を、サークル発表会の企画に反映しました。 ・エレベータの設置、駐車場の確保、図書の充実、予約方法の改善などが主な要望です。		A

《自己評価》

A：計画、目標を上回って実施

B：計画、目標を保持して実施

C：計画、目標を下回って実施

※「利用者等の意見」は、計画内容及び運営目標欄に利用者等から寄せられた意見・要望を、計画内容及び運営目標に対する実績・今後の取組（改善計画）欄に意見等に対する対応を記載