

(指定管理者が記入する様式)

平成３０年度 「鶴ヶ峰コミュニティハウス」 収支予算書兼決算書

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	120,000		120,000	150,900	30,900	自主事業参加費
	自主事業収入	0		0	0	0	
	協会資金運用費	520,000		520,000	520,000	0	設備投資のための施設協会からの借入金
	雑入	211,000	0	211,000	241,288	30,288	
	印刷代	40,000		40,000	49,336	9,336	印刷機収入
	自動販売機手数料	171,000		171,000	185,228	14,228	自動販売機売上手数料収入
	駐車場利用料金収入	0		0		0	
	その他（ ）	0		0	6,724	6,724	
収入合計		21,707,000	0	21,707,000	21,768,188	61,188	

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		14,057,000	0	14,057,000	13,488,581	568,419	
	給与・賃金	12,686,000		12,686,000	12,271,050	414,950	常勤職員２人分、時給スタッフ８人分
	社会保険料	1,132,000		1,132,000	1,085,005	46,995	健康保険料、介護保険料、厚生年金保険料、子ども・子育て拠出
	通勤手当	212,000		212,000	106,450	105,550	常勤職員・スタッフ分
	健康診断費	15,000		15,000	14,076	924	常勤職員分
	勤労者福祉共済掛金	12,000		12,000	12,000	0	常勤職員分
	退職給付引当金繰入額	0		0	0	0	
事務費		1,037,000	0	1,037,000	1,265,406	228,406	
	旅費	40,000		40,000	27,620	12,380	出張旅費
	消耗品費	300,000		300,000	295,304	4,696	事務用品ほか
	会議滞在費	5,000		5,000	4,626	374	委員会その他会議
	印刷製本費	20,000		20,000	0	20,000	利用申込書その他外注印刷物
	通信費	145,000		145,000	121,012	23,988	電話代・郵送料
	使用料及び賃借料	52,000	0	52,000	375,547	323,547	
	横浜市への支払分	2,000		2,000	0	2,000	目的外使用料
	その他	50,000		50,000	375,547	325,547	事務機器使用料
	備品購入費	50,000		50,000	0	50,000	展示用パネル・事務機器等
	図書購入費	120,000		120,000	128,650	8,650	児童書・一般書
	施設賠償責任保険	16,000		16,000	15,630	370	賠償責任保険・普通傷害保険
	職員等研修費	2,000		2,000	0	2,000	研修資料代
	振込手数料	3,000		3,000	130	2,870	
	リース料	208,000		208,000	207,876	124	コピー機等
	手数料	66,000		66,000	79,011	13,011	レンタル用品交換手数料・塵芥手数料ほか
	地域協力費	10,000		10,000	10,000	0	弔慰金・祝金等
	第三者評価受審料	0		0	0	0	
事業費		417,000	0	417,000	400,295	16,705	
	自主事業（指定管理料充当の自主事業）費	417,000		417,000	400,295	16,705	
	自主事業費	0		0	0	0	
50周年記念事業費		0		0	92,949	92,949	
管理費		4,031,000	0	4,031,000	4,492,401	461,401	
	光熱水費	1,153,000	0	1,153,000	1,454,745	301,745	
	電気料金	1,017,000		1,017,000	1,284,049	267,049	電気使用料
	ガス料金	0		0	0	0	
	水道料金	136,000		136,000	170,696	34,696	水道使用料
	清掃費	1,667,000		1,667,000	1,666,763	237	定期清掃・日常清掃
	修繕費	300,000		300,000	455,760	155,760	小破修繕工事等
	臨時修繕費	520,000		520,000	535,669	15,669	借入金を活用した照明灯のＬＥＤ化
	機械警備費	260,000		260,000	259,200	800	機械警備保守委託
	設備保全費	131,000	0	131,000	120,264	10,736	
	空調衛生設備保守	27,000		27,000	26,784	216	空調機点検保守・レジオネラ対策費等
	消防設備保守	41,000		41,000	40,560	440	定期・法定点検
	電気設備保守	39,000		39,000	29,160	9,840	自動ドア保守管理
	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	24,000		24,000	23,760	240	衛生管理
	共益費	0		0	0	0	
公租公課		1,100,000	0	1,100,000	1,022,980	77,020	
	事業所税	100,000		100,000	7,450	92,550	法人税・事業税
	消費税	1,000,000		1,000,000	1,015,530	15,530	消費税
	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		995,000	0	995,000	995,000	0	
	本部分	995,000		995,000	995,000	0	施設協会事務局経費（人件費・事務費・管理費等）
	当該施設分	0		0	0	0	
二一ズ対応費		0		0	0	0	
協会資金運用費		70,000		70,000	70,000	0	借入金（照明灯ＬＥＤ化工事）の返済費
支出合計		21,707,000	0	21,707,000	21,827,612	120,612	
差引		0	0	0	59,424	59,424	

自主事業費収入	120,000			0	
自主事業費支出	417,000			0	
自主事業収支	297,000			0	
管理許可・目的外使用許可収入	171,000			185,228	
管理許可・目的外使用許可支出	2,000			0	
管理許可・目的外使用許可収支	169,000			185,228	

平成30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	1,432	2,047	3,479	313	737	112	116	56	389	980	329	447	3,479
5月	30	1,273	1,794	3,067	271	487	166	180	65	353	788	307	450	3,067
6月	29	1,266	2,011	3,277	237	476	152	185	47	371	905	371	533	3,277
7月	30	1,756	2,293	4,049	269	1,013	273	210	52	453	938	325	516	4,049
8月	30	1,609	1,832	3,441	242	863	258	185	51	461	747	258	376	3,441
9月	29	1,180	1,822	3,002	209	490	115	176	79	364	807	265	497	3,002
上半期計	177	8,516	11,799	20,315	1,541	4,066	1,076	1,052	350	2,391	5,165	1,855	2,819	20,315
10月	30	1,122	1,804	2,926	170	455	130	185	33	327	883	278	465	2,926
11月	29	1,191	1,754	2,945	208	423	151	203	39	339	824	292	466	2,945
12月	27	1,159	1,697	2,856	231	462	121	207	46	333	799	238	419	2,856
1月	27	1,009	1,606	2,615	218	332	84	133	79	282	770	271	446	2,615
2月	27	1,149	2,348	3,497	167	415	110	85	89	399	1,432	301	499	3,497
3月	30	1,291	1,906	3,197	221	622	113	68	49	381	805	359	579	3,197
下半期計	170	6,921	11,115	18,036	1,215	2,709	709	881	335	2,061	5,513	1,739	2,874	18,036
年間合計	347	15,437	22,914	38,351	2,756	6,775	1,785	1,933	685	4,452	10,678	3,594	5,693	38,351

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
	区内	区外	市外	合計	午前	午後	夜間	合計	午前	午後	夜間	冊数	(冊)
4月	3,323	125	31	3,479	1,186	1,861	432	3,479	55	66	34	1,356	《9月末》
5月	2,873	160	34	3,067	961	1,629	477	3,067	50	60	32	1,350	22,263
6月	3,068	138	71	3,277	1,120	1,605	552	3,277	51	60	28	1,373	・児童対象
7月	3,850	128	71	4,049	1,243	2,175	631	4,049	55	69	30	1,652	11,291
8月	3,257	131	53	3,441	1,108	1,782	551	3,441	42	44	28	1,559	・一般対象
9月	2,704	209	89	3,002	1,115	1,528	359	3,002	58	72	22	1,301	10,972
上半期計	19,075	891	349	20,315	6,733	10,580	3,002	20,315	51	61	28	8,591	
10月	2,678	218	30	2,926	972	1,501	453	2,926	53	64	29	1,389	《年度末》
11月	2,754	165	26	2,945	977	1,503	465	2,945	51	61	27	1,293	22,427
12月	2,660	121	75	2,856	976	1,487	393	2,856	48	57	22	1,231	・児童対象
1月	2,438	121	56	2,615	964	1,327	324	2,615	52	56	22	1,211	11,338
2月	3,320	119	58	3,497	1,444	1,698	355	3,497	60	71	34	1,031	・一般対象
3月	2,978	138	81	3,197	1,041	1,538	618	3,197	52	60	39	1,335	11,089
下半期計	16,828	882	326	18,036	6,374	9,054	2,608	18,036	54	63	29	7,490	
年間合計	35,903	1,773	675	38,351	13,107	19,634	5,610	38,351	52	62	29	16,081	

※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。

(様式12A)

平成30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	
幼児・小学生・保護者	春のおはなし会	4月22日(日)	1	なし	16	1,000	0	1,000	無	0	0	0	ボランティア交通費
小学生	母の日のプレゼント作り	5月13日(日)	1	15	16	5,084	7,500	12,584	有	500	5,000	5,000	1組姉妹で参加
どなたでも	ツルコミ春の映画祭り	6月2日(土)	1	45	44	36,990	0	36,990	無	0	0	0	
どなたでも	パステルシャインアート入門	5月28日～6月25日(月)	3	15	41	-5,036	22,500	17,464	有	1,500	5,000	15,000	
どなたでも	ツルコミ歴史講座	6月29日(金)	1	30	40	10,168	0	10,168	無	0	5,000	10,000	講師2名
どなたでも	夏のおしゃれバッグ作り	7月4日～18日(水)	3	12	35	10,326	18,000	28,326	有	1,500	5,000	15,000	
幼児・小学生・保護者	ツルコミこども夏まつり	7月29日(日)	1	なし	121	20,760	0	20,760	無	0	3,300	3,300	スタッフ補助3名10,560円
幼児・小学生・保護者	夏のおはなし会	7月29日(日)	1	なし	12	1,000	0	1,000	無	0	0	0	ボランティア交通費
小学生	小学生夏休み将棋教室	8月6日(月)～8日(水)	3	16	28	9,932	5,500	15,432	有	500	5,000	15,000	申込み者11人
どなたでも	ツルコミオータムコンサー	9月23日(日)	1	40	30	7,504	0	7,504	無	0	5,000	5,000	別途運搬料として2000円 保育料として別途500円 3名分1500円徴収
どなたでも	ハロウィンのリース作り	9月25日(火)	1	15	15	3,500	24,000	26,000	有	1,500	5,000	5,000	
どなたでも	ツルコミ秋の映画祭り	10月27日(土)	1	45	45	36,990	0	36,990	無	0	0	0	
幼児と保護者	ツルコミ秋のおはなし会	10月29日(月)	1	20	18	5,393	0	5,393	無	0	5,000	5,000	
どなたでも	襟元に秋の装いを	10月25日～11月22日(木)	2	12	20	9,548	25,000	34,548	有	2,500	12,000	6,000	お茶代@69 2本
どなたでも	クリスマスキャンドルスタンド	11月29日(木)	1	12	12	2,326	14,400	16,726	有	1,200	5,000	5,000	お茶代@84、雑費324
どなたでも	あさひポッチャ体験会	12月17日(日)	1	なし	13	0	0	0	無	0	0	0	
幼児・小学生・保護者	冬のおはなし会	12月23日(日)	1	なし	7	1,108	0	1,108	無	0	0	0	ボランティア交通費1,000円
どなたでも	あさひポッチャ体験会	1月27日(日)	1	なし	21	0	0	0	無	0	0	0	
合計			25	277	534	156,593	116,900	271,993		9,200	60,300	89,300	

※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12A)

平成30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	
幼児・小学生・保護者	春のおはなし会	4月22日(日)	1	なし	16	1,000	0	1,000	無	0	0	0	ボランティア交通費
小学生	母の日のプレゼント作り	5月13日(日)	1	15	16	5,084	7,500	12,584	有	500	5,000	5,000	1組姉妹で参加
どなたでも	ツルコミ春の映画祭り	6月2日(土)	1	45	44	36,990	0	36,990	無	0	0	0	
どなたでも	パステルシャインアート入門	5月28日～6月25日(月)	3	15	41	-5,036	22,500	17,464	有	1,500	5,000	15,000	
どなたでも	ツルコミ歴史講座	6月29日(金)	1	30	40	10,168	0	10,168	無	0	5,000	10,000	講師2名
どなたでも	夏のおしゃれバッグ作り	7月4日～18日(水)	3	12	35	10,326	18,000	28,326	有	1,500	5,000	15,000	
幼児・小学生・保護者	ツルコミこども夏まつり	7月29日(日)	1	なし	121	20,760	0	20,760	無	0	3,300	3,300	スタッフ補助3名10,560円
幼児・小学生・保護者	夏のおはなし会	7月29日(日)	1	なし	12	1,000	0	1,000	無	0	0	0	ボランティア交通費
小学生	小学生夏休み将棋教室	8月6日(月)～8日(水)	3	16	28	9,932	5,500	15,432	有	500	5,000	15,000	申込み者11人
どなたでも	ツルコミオータムコンサート	9月23日(日)	1	40	30	7,504	0	7,504	無	0	5,000	5,000	別途運搬料として2000円 保育料として別途500円 3名分1500円徴収
どなたでも	ハロウィンのリース作り	9月25日(火)	1	15	15	3,500	24,000	26,000	有	1,500	5,000	5,000	
どなたでも	ツルコミ秋の映画祭り	10月27日(土)	1	45	45	36,990	0	36,990	無	0	0	0	
幼児と保護者	ツルコミ秋のおはなし会	10月29日(月)	1	20	18	5,393	0	5,393	無	0	5,000	5,000	
どなたでも	襟元に秋の装いを	10月25日～11月22日(木)	2	12	20	9,548	25,000	34,548	有	2,500	12,000	6,000	お茶代@69 2本
どなたでも	クリスマスキャンドルスタンド	11月29日(木)	1	12	12	2,326	14,400	16,726	有	1,200	5,000	5,000	お茶代@84、雑費324
どなたでも	あさひポッチャ体験会	12月17日(日)	1	なし	13	0	0	0	無	0	0	0	
幼児・小学生・保護者	冬のおはなし会	12月23日(日)	1	なし	7	1,108	0	1,108	無	0	0	0	ボランティア交通費1,000円
どなたでも	あさひポッチャ体験会	1月27日(日)	1	なし	21	753	0	753	無	0	0	0	
どなたでも	第17回利用サークル発表会	2月22日(土)～23日(日)	2	なし	953	99,549	0	99,549	無	0	5,000	5,000	スタッフ補助 42,269円
どなたでも	健康麻雀初級★夜間教室	3月4日(月)～26日(火)	7	20	104	-6,000	34,000	28,000	有	2,000	4,000	28,000	申込み者17人
幼児と保護者	ちびっこランド	4月1日～3月31日	50	なし	590	0	0	0	無	0	0	0	オータムコンサートで1回 休み有り
どなたでも	囲碁・将棋・麻雀サロン	4月1日～3月31日	51	なし	787	0	0	0	無	0	0	0	
合計			135	297	2,968	250,895	150,900	400,295		11,200	69,300	122,300	

※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	H30.4.4	何で、2階にも、こどもが読む本がないんですか？ 3階で本を取って、2階で読んでもいいですか??2階と3階で、勉強とか、してもいいんですか？	子供が読む本は、3階と2階の雑誌コーナーの棚に置いてあります。3階の本を2階で読んでもいいです、読み終わった本は、元に戻してください。3階は図書室なので、お話をしなければ、勉強してもいいです。
2	H30.4.4	何で、飲食コーナーじゃないと、食べ物を食べられないんですか?別にこぼさなければいいと思います。何で、飲食コーナーが二つしかないんですか?二つだけだと、食べ物を食べたい人が、食べられなくて、こまる人もいると思います。2階と3階で、勉強とか、してもいいんですか？	食べ物は飲食コーナーを使い、こぼさないようにお願いします。もし、こぼしてしまったときは、布巾でふいてください。席がいっぱいの際は、近くの空いている席を使ってください。また、図書室などの本は皆の物です。食べ物等で、汚さないように、大切に読んでください。
3	H30.4.27	いつもいろんな本があって、みんなで読むと楽しいです。あと、家の近くだったり、本町公園で遊んでいると読みたくなります。	みなさんの読みたい本を、いっぱい用意しています。また、夏休みには、読書感想文コンクールのかだい図書も用意しますので、ぜひ、読んでください。ほかに、みなさんが楽しめるイベントも行いますので、これからも、お友だちといっしょに、遊びにきてください。
4	H30.4.28	オセロができてうれしい。	みなさんに楽しんでいただくために、オセロの他にトランプやしょうぎ、いごなども用意してあります。ほかに、みなさんが楽しめるイベントも行いますので、これからも、お友だちといっしょに、遊びにきてください。
5	H30.4.30	ごみばこをつくってください。 食べたごみをすてるごみばこ	当館では、横浜市の「ヨコハマスリム(3R夢)」に取り組んでいます。ごみを「21種類」の「資源」に分けて、燃やすごみをできるだけ少なくしています。皆さんが食べ残したごみは、交流コーナーの流しにすて、「ようき」などは家に持ち帰り分別するようにしてください。どうぞ皆さんのご協力をおねがいます。
6	H30.4.30	本をふやしてください。	当館は、もとは青少年図書館でしたので、子供向けの本がたくさんあります。みなさんに、さらに本に親しんでいただけるよう、本の紹介や展示方法を工夫し、予算のゆるす限り、新しい本もできるだけふやしていきます。
7	H30.5.10	ピアノをひきたいです。 ピアノをよういしてください。	当館では、音楽関係のサークル活動でご利用いただくために、貸出のできる部屋に電子ピアノを用意しています。個人での利用ができませんので、音楽系のサークルに入るなどして、ピアノをご利用ください。

苦情対応状況報告

	年月日	内容	対応結果
8	H30.5.18	FREESPOT(無料のWiFi)の導入の検討をお願いします。 設置例、横浜市都筑地区センター	これまでも、WiFiの設置要望をいただき、検討してきました。FREESPOTなどの無料WiFiサービスにおける設置者のリスクや体制、情報保護、経済性などの面で、現時点では導入できる環境ではありませんが、今後も環境整備状況などを、見極めてまいります。
9	H30.5.22	エアコンを稼働中は窓ガラスを閉めた方が環境負荷低減になります。	当館では、冷暖房の稼働時は、窓を閉め、熱交換機能付き換気扇を稼働させ、省エネに十分配慮し室内環境を整えています。今日のような中間期には、極力窓を開け外気を取り入れており、同時に換気扇を稼働させて、室内の環境を整えていますので、部屋で冷暖房をご使用の際は、窓を閉めていただくようご協力をお願いします。
10	H30.6.3	私は、横浜市旭区にい住む様になり20年位になります。こちらにきてお友達が出来、この鶴ヶ峰の遠い昔、江戸時代くらいでしょうか？「本宿は昔、宿場町だった」「四季美台は山の上から美しい山並みが見えたから、そういう名前がついた」等の話を聞きます。ぜひ鶴ヶ峰をそういう話を聞きながら歩いてみたいと思います。	鶴ヶ峰周辺には鎌倉時代の畠山重忠公にまつわる史跡などが多数散在しています。当館でも、自主事業の一つとして地域の歴史を学ぶ講座を企画していますので、ぜひご参加ください。なお、いただきましたご要望は、今後の自主事業企画の参考にさせていただきます。
11	H30.7.13	宿題ができたり おかしを食べられるのがいい	コミュニティハウスは、地域みなさまに、気軽に利用していただき、「読書」や「勉強」、そして「友だちづくり」や「ふれあい」を深める場所です。おかしは2階の「飲食コーナー」ですわって食べ、「ごみ」は持ち帰ってください。これからも、みなさまが気持ちよく、利用いただけるよう、「ツルコミルール」を守って、楽しくご利用ください。
12	H30.7.19	自習室で、お茶を飲みながら勉強しては、いけませんか？ ティーンズ誌「miniやnonno」など、たまにでもいいので、おいてほしいです。	学習室では、飲食は禁止しています。猛暑のなか空調の効いた部屋の中でもこまめに水分を補給することは大切です。勉強に集中することも大切ですが、定期的に休憩を取り、リラックスすることも大切です。気分転換のためにも、2階の飲食コーナーに移動して、水分を補給してください。雑誌の購入ですが、予算が厳しい状況ですので、今後、検討させていただきます。
13	H30.7.21	たまにでもいいので、janney's誌(例、明星(Myoujo)、ポポロ)を、おいてください。	雑誌の購入ですが、予算が厳しく、定期購読している雑誌も一部購入を控えさせていただいている状況です。今後も、厳しい状況ではございますが、皆様のご要望も踏まえ、検討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
14	H30.7.25	<ul style="list-style-type: none"> ・こまった事があつたら相談にのってくれる事 ・ちゃんとしたスペースや使いたい物があつたら、かしてくれる事 ・いろいろな人が書いた物作ったものをかざってくれること 	いつでも、判らないことがあつたらスタッフに声をかけてください。あつたらいいなと思うことも教えてください。コミュニティハウスは地域の人たちが、学習やサークル活動などを通じて交流する施設です。これからも、ルールを守って、お互いに気持ちよくご利用いただけるようご協力ください。
15	H30.8.5	2階で勉強してもいいですか？ 妹の宿題を教えるために。	当館のルールは、学習室と図書室はおしゃべり禁止です。2階の交流コーナーは、皆さんが楽しくお話をしたり、ゲームなどができるスペースです。多少うるさいかもしれませんが、勉強を教える場所としてご利用ください。皆でルールを守って、気持ちよくご利用いただけるようご協力ください。
16	H30.8.15	ごみ箱を作ってください。 けしカスなどをすてるためのです。	当館では、横浜市の「ヨコハマスリム(3R夢)」に取り組んでおり、ご利用の皆様のゴミは持帰っていただいているため、ごみ箱は設置していません。消しゴムのかすは、スタッフが掃除しますので、床に落とさずに、机の上にまとめていただき、スタッフに声をかけてください。 どうぞ皆さんのご協力をおねがいします。
17	H30.11.13	ごみがなくて きれいでいいと思います。 本もよめるし、ちょっとのいきぬきにいいとおもいます。	いつも、みなさんにきもちよく使ってもらえるようにスタッフがきれいにおそうじをしています。おかげさまで、みなさんがきれいにつかっていただけるので、きもちよく本をよんだり、くつろげるしせつになっています。これからも、ルールを守って、お互いにきもちよくご利用いただけるよう ご協力をおねがいします。
18	H30.11.30	飲食スペースをふやしてください。お願いします。	交流コーナーに、あさひポッチャ体験コーナーを設けたため、飲食コーナーを含め、少しせまくなっています。飲食コーナーの席があいてないときは、近くのあいている席をおつかいください。皆さんで、ゆずりあって気持ちよくご利用ください。
19	H30.11.30	恋愛系の本を増やしてください。	本や雑誌は、限られた予算の中から毎月少しづ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。ご要望の本については、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
20	H30.11.30 H30.12.5	<ul style="list-style-type: none"> ・うるさい人がいるんですけど、どうしたらいいですか。 ・うるさい人がいるので大きなポスターをはってほしいです。しずかだったら、とてもいい場所だと思うのでおねがいします。 	交流コーナーは、皆さんがなかよくお話しやゲームをしたり、交流をもくてきとしたスペースです。大きな声を出すなどめいわくな人がいたら、皆さんでちゅういするか、スタッフがちゅういしますので、おつたえてください。なお、各テーブルにツルコミルールをおいてありますので、ルールをまもって、皆さんが気持ちよくご利用いただけるようご協力ください。
21	H31.1.16	中学生向けの胸きゅんラブストーリーが欲しいです。	本や雑誌は、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。ご要望の本については、今後検討の際の参考にさせていただきます。
22	H31.1.16	できれば「ゲームシリーズ」に人狼ゲームを入れてほしいです。よろしくお願いします。	ゲームの購入にあたりましては、様々な世代の方々が手軽に楽しんでいただけるよう、判りやすい物を選んで購入しています。限られた予算の中で購入していますので、ご要望のゲームにつきましては、今後検討の際の参考にさせていただきます。

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	4月16日	照明器具及び照明灯をすべてLEDに交換、2・3階のトイレの照明・換気扇のスイッチを人感センサー付きタイマースwitchに交換した。	LED照明とスイッチをタイマーで行うことで、電力消費量を低減し、経費節減を図るとともに、省エネによる地球温暖化対策に寄与した。
2	4月16日	空調室外機置場奥の河川敷前に人感センサー付きLED照明器具を職員が新設した。	通行人が河川敷の危険区域(のり面)に誤って入らないように、センサー付き照明を点灯することで、危険防止とあわせ防犯対策としても効果が期待できる。また、職員が設置することで経費節減効果も得られた。
3	5月	職員ですべてのカーテンを洗濯しました。	室内のすべてのカーテンがきれいになり、埃臭くなく、気持ちよく利用できるようになりました。また、職員が洗濯することで経費の節減になりました。
4	5月	職員が館の進入路の植栽の草刈りを、毎日行っています。	通路の両脇の植栽が手入れされ、きれいな花が咲き誇り、季節を感じながら楽しく、気持ちよく歩いています。
5	5月	利用者から指摘をいただいていた、汚れたジョイントマットを職員が洗浄しました。	きれいなジョイントマットの上で、気持ちよくはだしで運動ができるようになりました。また、職員が洗浄することで経費の節減になりました。
6	5月	こどもたちが交流コーナーで描いたぬりえをギャラリーに展示しました。	ぬりえ作品を飾ることで、こどもたちにも喜んでもらえるとともに、ぬりえの展示コーナーをギャラリーに設けることで、ギャラリーの有効利用となりました。
7	6月1日	「第64回青少年読書感想文全国コンクール課題図書」の貸出を行いました。	貸し出しを早く始めることで、多くの児童に読んでいただくことができました。
8	6月15日	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夏の飾りつけを行いました。	児童が季節を感じ、季節感ある図書に興味を抱き、読書習慣が向上しました。

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
9	6月18日	スタッフ全員で、建物周辺や道路わきの植栽剪定、下草の除草を行いました。	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ご覧いただけるようになりました。
10	6月22日	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いました。	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、気持ちよくご利用いただきました。
11	7月11日	緑のカーテンを育成するため、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手入れを行いました。	建物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した。
12	7月17日	職員が鉄製の屋外避難はしごの踊場の錆を落とし、塗装を行いました。	職員が補修作業を行うことで、金属部分の腐食防止と経費の節減が図られました。
13	9月8日	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秋の飾りつけを行いました。	児童が季節を感じ、季節感ある図書に興味を抱き、読書習慣が向上しました。
14	10月21日	旭区誕生50周年事業の一環として、あさひふれあい区民まつりに、協会を上げて参加し「あさひポッチャ体験会」を実施しました。	当日の「あさひポッチャ体験会」に500名が参加しました。来年の旭区誕生50周年の盛り上げ事業として、期待されます。
15	10月22日	旭区誕生50周年事業の一環として、「あさひポッチャ」を広げるため、交流コーナーに「あさひポッチャ体験コーナー」を設置し、道具の貸出や職員による指導や審判を開始しました。	旭区誕生50周年事業と「あさひポッチャ」体験者が増え、旭区の盛り上げ事業として、期待されます。
16	10月28日	空調設備の室外機に付着した枯葉やごみを職員が除去しました。	空調設備の効率化が図られるとともに、故障の原因を排除することができ、職員が直接行うことで経費削減になりました。

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
17	11月16日	区から配布されたシクラメンの鉢植え3鉢を、館内に設置し、水やりや花柄取り等の手入れを行いました。	来館者がきれいな花をご覧いただき、気持ちよくご利用いただけるようになりました。
18	11月19日	スタッフ全員で、建物周辺や道路わきの植栽剪定、下草の除草を行いました。	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ご覧いただけるようになりました。
19	12月8日	プランターに花を植えました。	来館者や公園などを利用する方々に、きれいな花をご覧いただけき、気持ちよくご利用いただけるようになりました。
19	12月17日	CS研修を、職員8名が受講しました。	職員の接客態度や表現が改善され、来館者の方々により一層気持ちよくご利用いただけるようになりました。
20	1月25日	故障していた多目的室のドアクローザーを交換しました。	ドアストッパー機能が故障していたドアクローザーを、職員が交換し、利用者の安全と経費の削減を行いました。
21	1月30日	空調室外機置場前の通路前に人感センサー付きLED照明器具を職員が新設した。	通行人が河川敷の危険区域(のり面)に誤って入らないようにと、段差のある狭い通路に向けセンサー付き照明を点灯することで、危険防止とあわせ防犯対策としても効果が期待できる。また、職員が設置することで経費節減効果も得られた。
22	3月1日	児童図書室「えほんの森」にスタッフが選んだ春のおすすめ本の紹介と夏の飾りつけを行いました。	児童が季節を感じ、季節感ある図書に興味を抱き、読書習慣が向上しました。

(様式 7)

平成30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	ライオン会議机	フラットテーブル HF-1860				1	H31.2.25	減
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								

注)平成30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30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	H30.4.16	LED照明器具、LED照明灯交換、人感センサー付きタイマースイッチ交換	535,669	(株)ジェントルライティング
2	H30.4.16	人感センサー付きLED照明器具設置	—	直接
3	H30.7.17	3階屋外避難はしご踊場塗装	—	直接
4	H30.11.30	1階図書室監視カメラ交換	23,760	NSKプランニング
5	H30.12.17	自動ドア交換	432,000	(株)神奈川ナブコ
6	H31.1.25	多目的室ドアクローザー交換	—	直接
7	H31.1.30	人感センサー付きLED照明器具設置	—	直接
8	H31.3.31	3階男子トイレ小便器2基目皿交換	—	直接
			455,760	No.1照明設備を除く

(様式5)

平成30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

N0	委託期間	委託内容	金額	業者名
1	H30年4月～H31年3月	定期清掃	464,075	相鉄企業(株)
2	H30年4月～H31年3月	日常清掃	1,202,688	(株)明光社
3	H30年4月～H31年3月	機械警備	259,200	(株)国際連邦警備保障
4	H30年4月～H31年3月	消防設備保守	40,560	相日防災(株)
5	H30年4月～H31年3月	空調機保守	26,784	相鉄企業(株)
6	H30年4月～H31年3月	自動ドア保守	29,160	寺岡オートドアシステム(株)
7	H30年4月～H31年3月	ウォータークーラー清掃点検	23,760	(株)東和メンテナンス
		計	2,046,227	

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 30 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 30 年 6 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 会長以下12 名 (欠席 2 名)
事務局 館長(進行)、副館長(記録)

4、内容

会長挨拶 地域に根ざした施設として、より良い運営をめざしていきたい。

議事 議長：会長

(1) 第 1 号議事 委員会役員、職員の紹介.....資料 1、2

出席委員及び、欠席委員を紹介

新役員の紹介

→委員全員で承認

(2) 第 2 号議事 平成 29 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.....資料 3、7

②自主事業について報告.....資料 4

③サービス向上及び経費節減努力事項報告.....資料 5、6

→委員全員で承認

(3) 第 3 号議事 サークル発表会アンケート調査について.....資料 8 に基づいて説明

・事務局より当日の写真をスライドで紹介し、説明、報告

・今年度の事業 ツルコミ春の映画祭りのアンケート調査結果についても説明、報告

→委員全員で承認

(4) その他

・小学生の利用時間について

小学生の利用は午後 5 時までとなっている。隣接するプールは 6 時まで空いているようだが、これまで通り横浜市のルールにのっとり、5 時を過ぎたら声掛けをして帰宅を促していくことを確認した。

平成 30 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 31 年 3 月 9 日(土) 午後 2 時～3 時 15 分

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 会長以下 8 名(欠席 6 名)
事務局 館長(進行)、副館長(記録)

4、内容

会長挨拶

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。さらに地域に根ざしたコミュニティハウスにしていくために、皆さまから忌憚ないご意見をいただき、今後の運営に反映させていきたい。

議事 議長：会長

(1) 第 1 号議事 委員交代に伴う役員選出について

- ・ 栗原副会長の辞任に伴い、資料 2 の会則第 8 条に則り、互選で選出をお願いした。旭中央地区連合町内会の遠藤会長に、その役を担っていただきたいと満場一致で決定した。本日は欠席されているため、後日改めて依頼することとする。

(2) 第 2 号議事 平成 31 年度事業計画について.....資料に基づいて説明

- ・ 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。
- ・ 利用団体は約 80 団体で、高齢化による人数減少で解散する団体もある一方、新しい団体も増えている。

(3) 第 3 号議事 平成 31 年度自主事業計画について.....資料に基づいて説明

- ・ 映画祭り、オータムコンサートはツルコミの恒例となった事業で、利用者からの評判も良く、かつ新規利用者を増やす機会にもなっているため、今年度も引き続き実施したい。
- ・ 保育付きの事業は、若い世代の利用を増やす意味でも続けていきたい。
- ・ 旭区誕生 50 周年を記念した事業として、「おはなし会ボランティア養成講座」(全 3 回)を実施予定。ツルコミおはなし会を継続して実施していくために、講師を招きボランティアを育てていくもの。元青少年図書館として蔵書を活かした事業として実施したい。同時に、図書の貸出増もはかりたい。
- ・ 旭区誕生 50 周年を記念した自主事業を実施するとともに、区内の区民利用施設と協力し、「あさひポッチャ選手権大会」に向けた自主事業を区役所とも連携・協力していきたい。

(2) (3) に関して委員より

- ・ 事業計画の収支の中に、事務局への返済金とあるが、どのようなものか。

→協会全体で施設の LED 化を進め、それに伴う修繕費として計上されたもので、事務局からの借入と、軽減された電気代を事務局への返済に充てるもの。今年度の決算分から発生する。

- ・事業に特色があっていると思う。映画会は他の地区センターではみかけないが、お互いに情報交換はどのようにやっているのか。

→月 1 回の館長会や年 4 回の合同館長会、また年 2 回の副館長会などで情報交換を行っている。また、自主事業に関しては、広報よこはまで他館の情報を得ている。

- ・目標稼働率に関して、今年度の結果はどうだったか。

→来館者数は天候にかなり左右され、その結果、年間利用者数、図書貸出冊数も減少気味となっている。

- ・予算面ではどのような状態か。

→人件費の向上に伴い、事務費が圧迫されているが、その中で何とかやりくりしている。

(4) 報告事項.....資料に基づいて説明

- ・利用者アンケートについて

昨年度 128 名に対し、今年度は 218 名から回答を得られた。いただいたご意見は今後の運営に活かしたい。

- ・自主事業アンケート調査結果について

新規来館者の開拓として映画会やコンサートは成果を上げている。今後も継続して実施していきたい。

(4)に関し委員より

- ・地区別の利用状況を知りたい。アンケートには交通手段や時間を記入しているが、今後検討してほしい。

→ アンケートの際に、町名を入れる欄を作りたい。

議事について、すべて承認をいただいた。

(5) その他

- ・「あさひポッチャ」について説明

旭区誕生 50 周年を記念し、「あさひポッチャ」で盛り上げていこうと、選手権大会に向けて隊長として率先して事業に取り組んでいる。体育施設を持つ地区センターなどで予選会を行い、本選は 9 月 29 日日曜日を予定している。ツルコミでも体験会を行い、好評を得ている。今後も体験会は続けていきたい。

- ・平成 31 年度はスタッフ 8 名中 2 名が交替するが、2 名とも昨年卒業したメンバーなので、皆で一致団結して館の運営に当たりたい。

(5)に関して委員より

- ・「あさひポッチャ」は、小学生のエントリーも可か。

→小学生も、どなたでもエントリーできる。各地区予選から勝ち上がったチームで本選を戦う予定。用具は各施設に 2 セットずつ設置してあるので、貸出等には相談に応じたい。

平成 30 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 30 年 12 月 10 日(月)14:00~15:00

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 27 人(29 団体)、館長、副館長

1 館長挨拶

2 利用状況について.....資料 1 参照

・資料に基づき、説明

団体利用・個人利用の利用者数はどちらも昨年より増加している。部屋の稼働率に関しては、集会室 2 が多目的室から流れてきた団体の利用が増え、かなり上昇している。和室の利用は減っているが、今年度からパイプ椅子も導入し、会議机と合わせて、会議室並に利用可能なので有効に使ってほしい。

新しい団体には比較的空いている曜日・時間帯・部屋をおすすめし、特に和室の利用が増えるように働きかけている。

元青少年図書館だったこともあり、蔵書は約 2 万冊あるが、予算の関係で購入図書や購入雑誌が減っている。貸出利用が増えるように、いろいろ働きかけていきたい。

3 旭区誕生 50 周年事業への取り組みについて.....添付チラシ参照

2020 年 10 月 1 日、旭区が誕生して 50 周年を迎えるが、記念事業として、あさひ区民利用施設協会では「あさひボッチャ」を推し進め盛り上げていく。現在、各施設で体験会などを開催している。当館でも体験コーナーを作り、12 月 16 日には体験会を企画している。また、来年の秋には選手権大会を開催するので、みなさんもチーム参加をよろしく願いしたい。(編成は 3 人から 6 人)さらに、ツルコミ独自でも、50 周年を記念した事業を展開していく予定。その際は、部屋の利用や参加のご協力をお願いしたい。

4 第 17 回利用サークル発表会について.....資料 2 参照

・資料に基づき、説明

- ・発表、展示の団体については、今後個別にヒアリングをし、準備を進めていきたい。
- ・昨年のアンケートの結果を踏まえ、今回から、男性用の更衣室を 3 階児童図書室に設営する。
- ・限られた空間・時間の中で行うため、みなさんのご協力をお願いしたい。
- ・議事 3 でご紹介したとおり、「あさひボッチャ」を広めていきたいので、サークル発表会初日午後に体験コーナーの時間を設ける。来館者はもとより、みなさんの参加もお待ちしている。

5 サークルー斉見学会の実施について.....資料 3, 4 参照

・資料に基づき、説明

現在 102 団体のサークルが登録している。その中で会員募集をしている団体について、サークル発表会後の 3 月に一斉見学会を実施したい。利用サークルの了解を得て広報していく。

6 その他

団体利用者からのご意見

- ・サークル発表会に、もっと広いエリアから新しい人を呼び込むために、広報活動には、団体としても協力したい。各サークルに1枚ずつチラシ(ポスター)を配り、近隣に掲示を協力してもらってはどうか。
→ご提案に感謝するとともに、みなさまにぜひご協力をお願いしたい。
- ・多目的室の予約が重なってしまった場合、当事者団体による話し合いや抽選で決めているが、お互いが納得するなら、利用時間を前半と後半でシェアして使うことはできないか？
→ルールはルールとして現行のままいきたいが、今後、事前にお互いが合意の上ならば運用として考えていくことは可能。

ご利用に関するアンケート調査結果

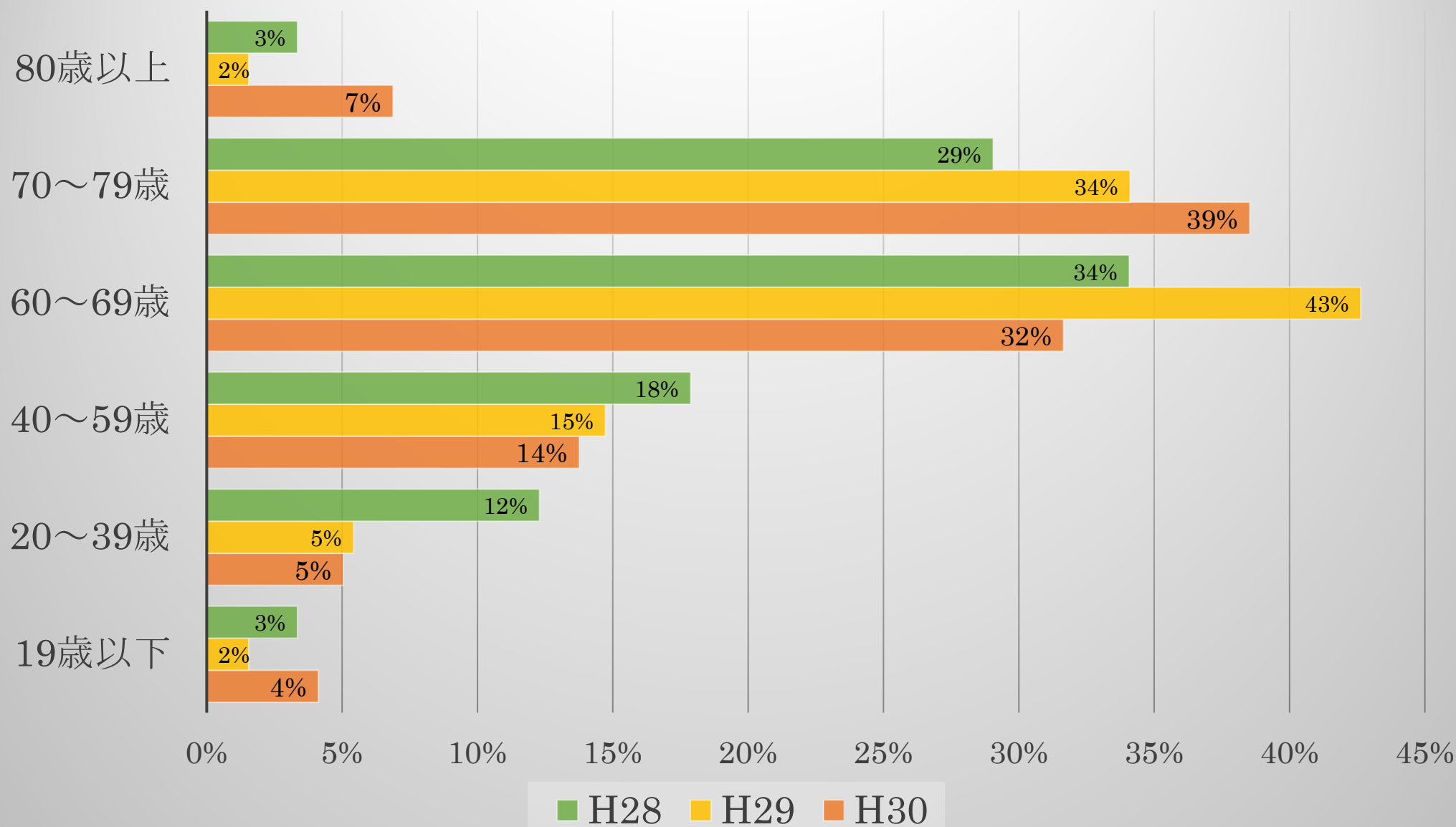
調査期間：平成 31 年 1 月 21 日から 2 月 21 日まで

回答者数：218 名

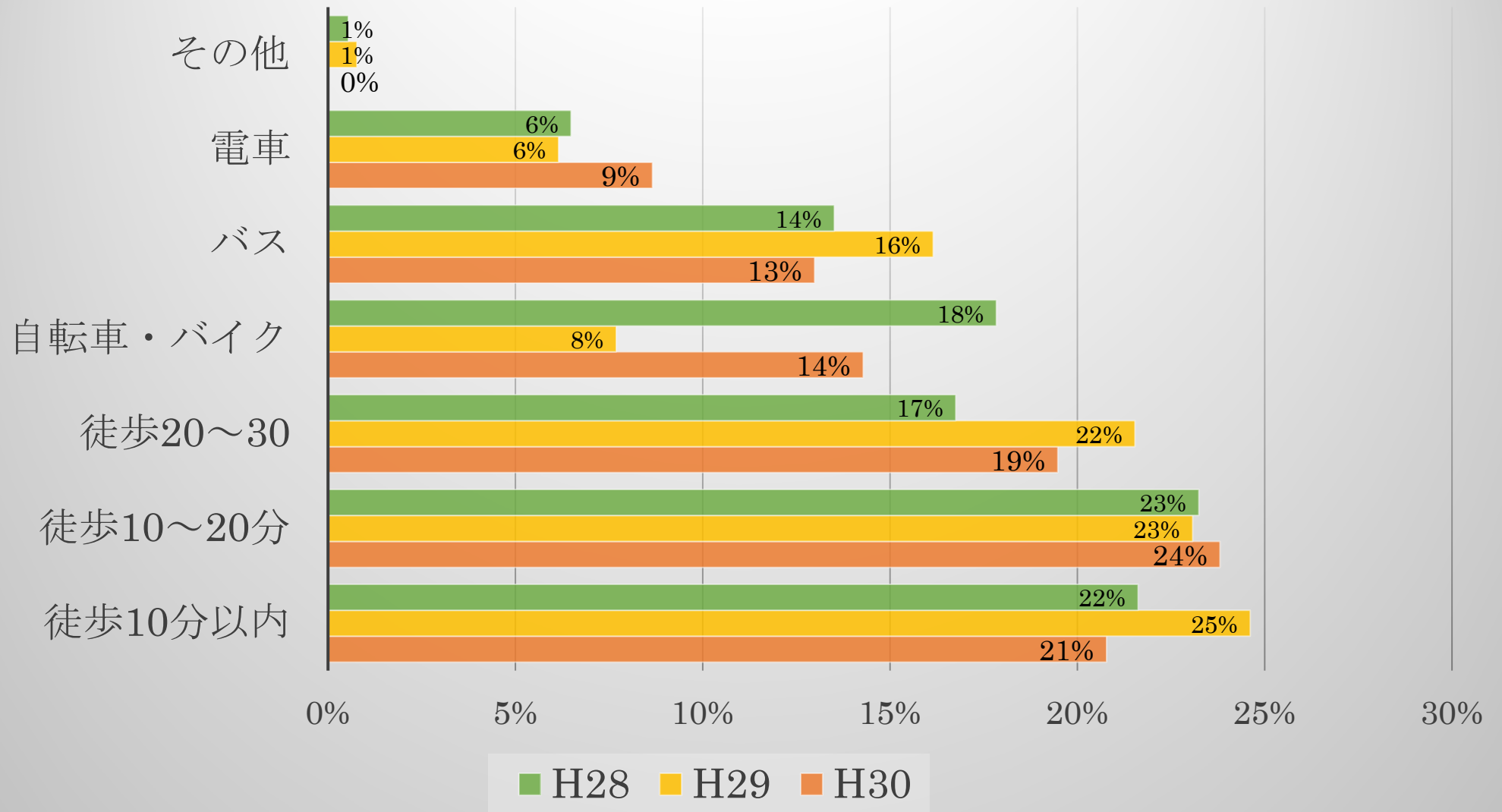
ご協力ありがとうございました。

横浜市鶴ヶ峰コミュニティハウス

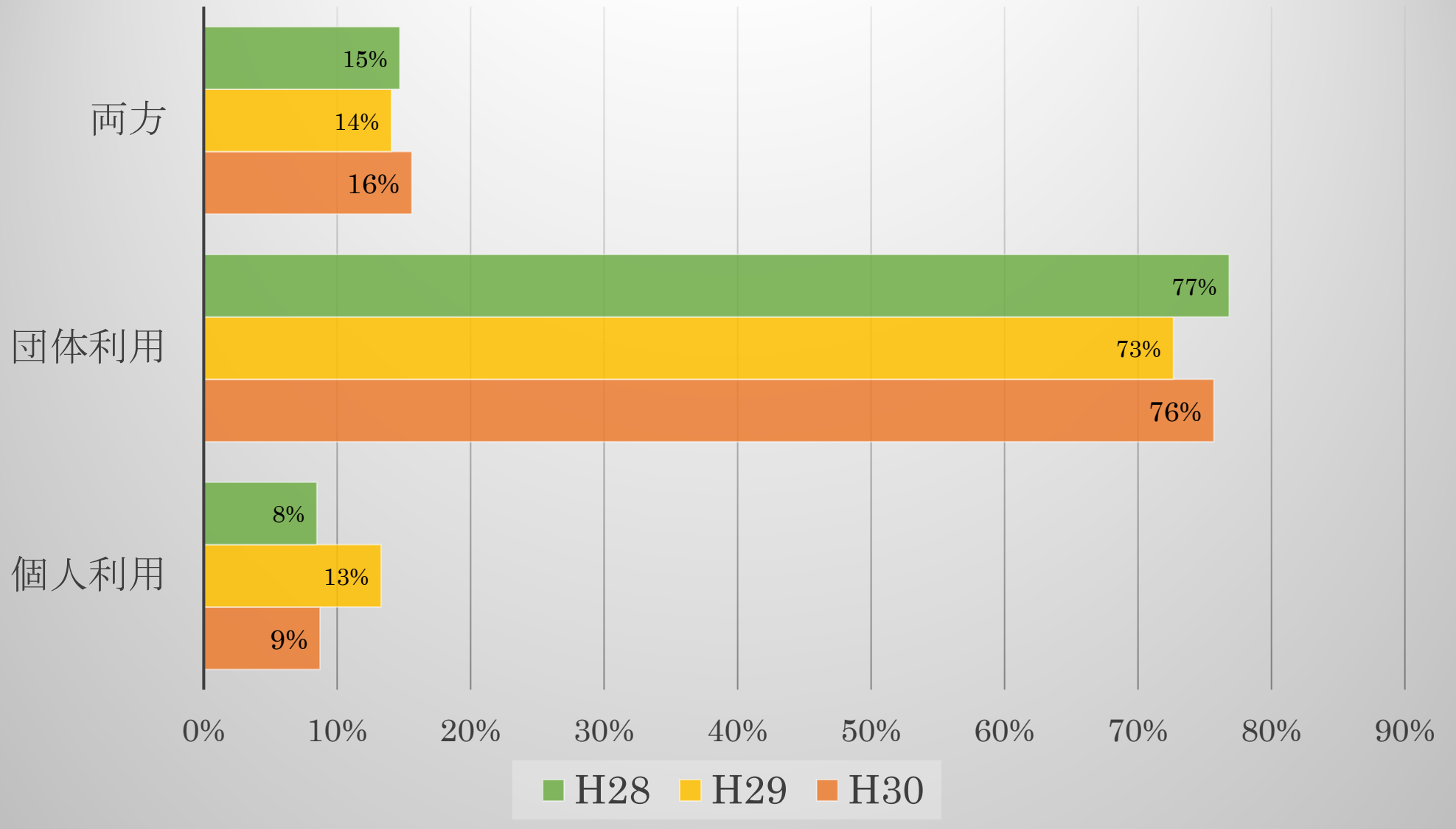
1 年齢



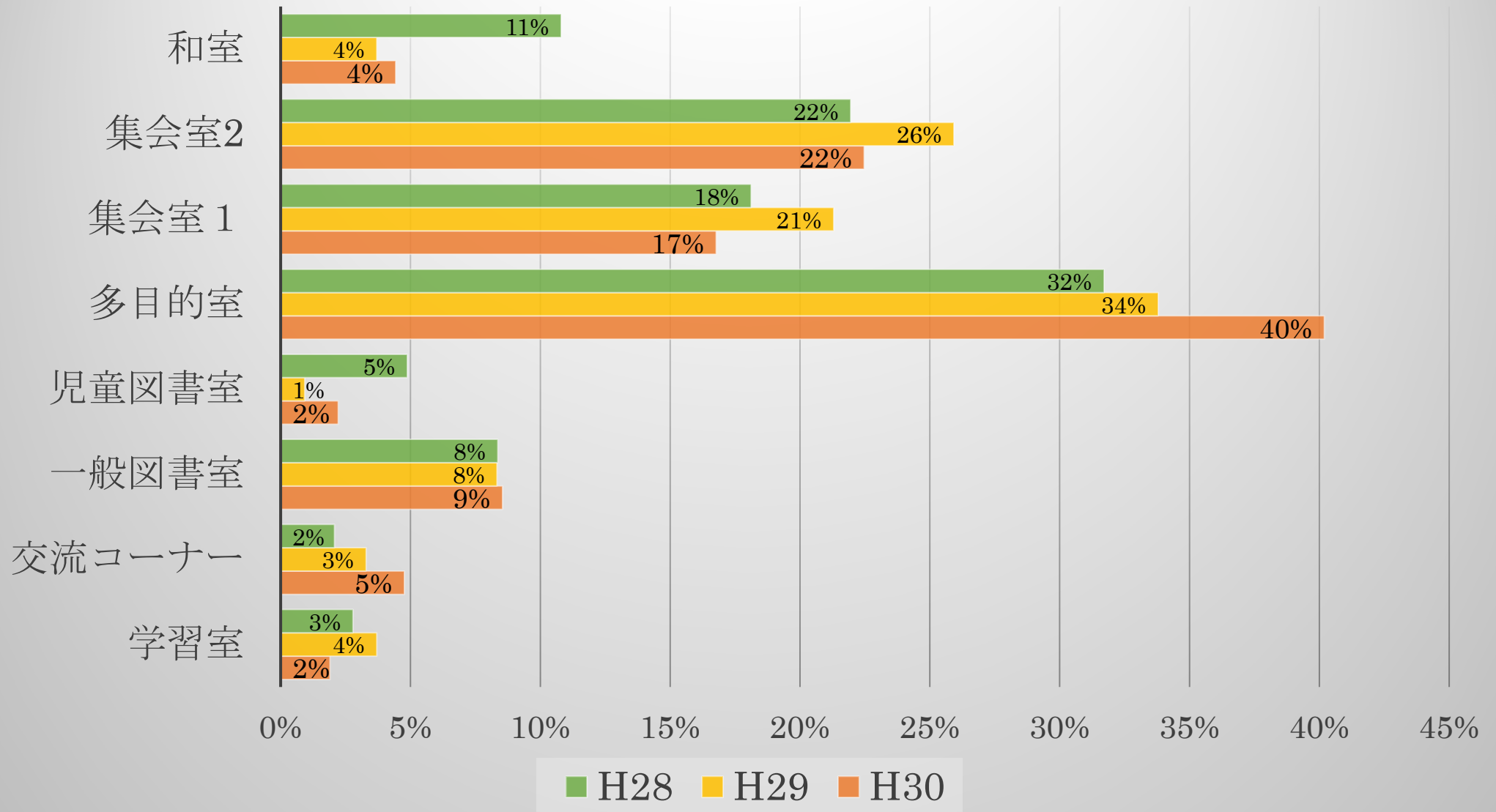
2 移動方法



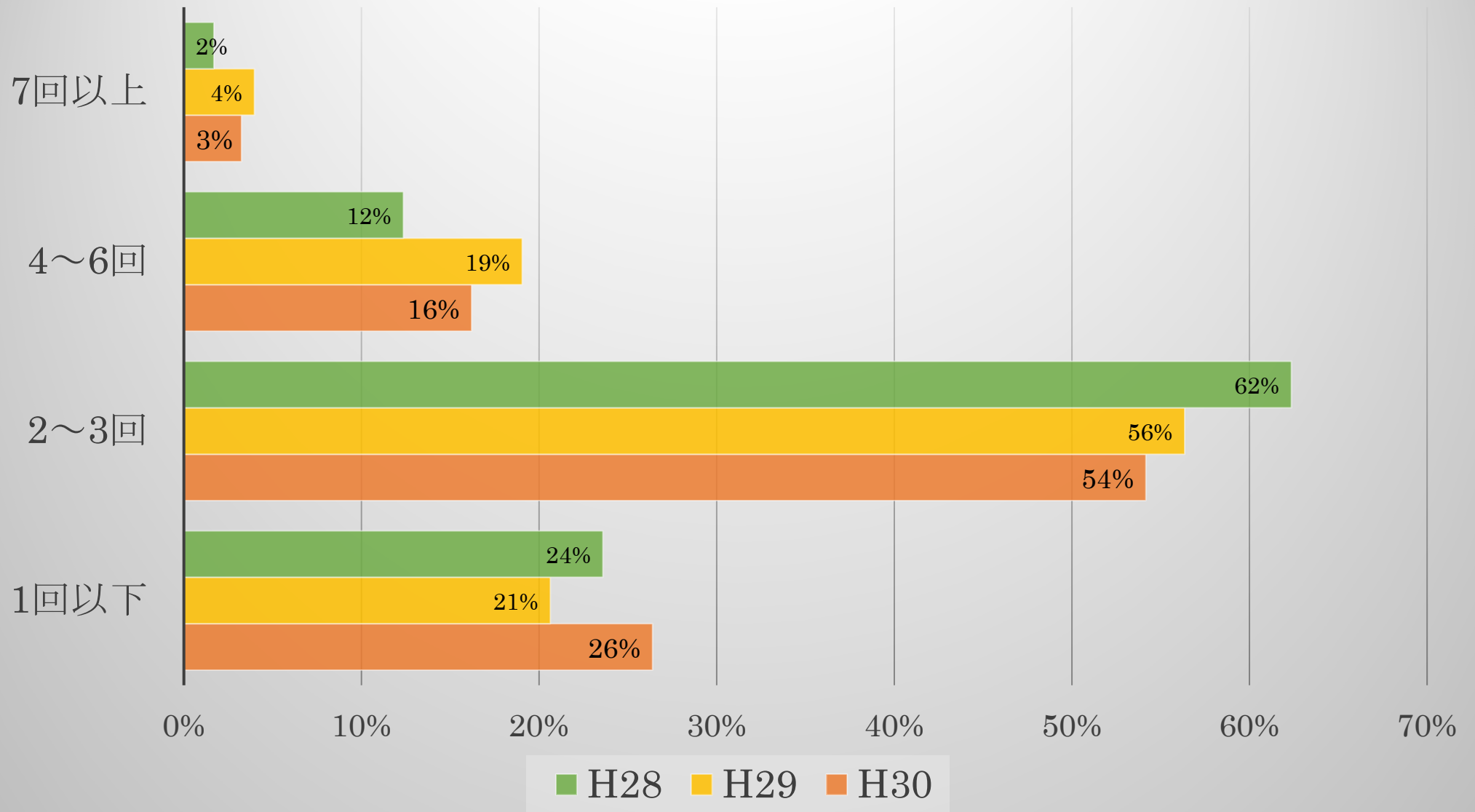
3 利用状況



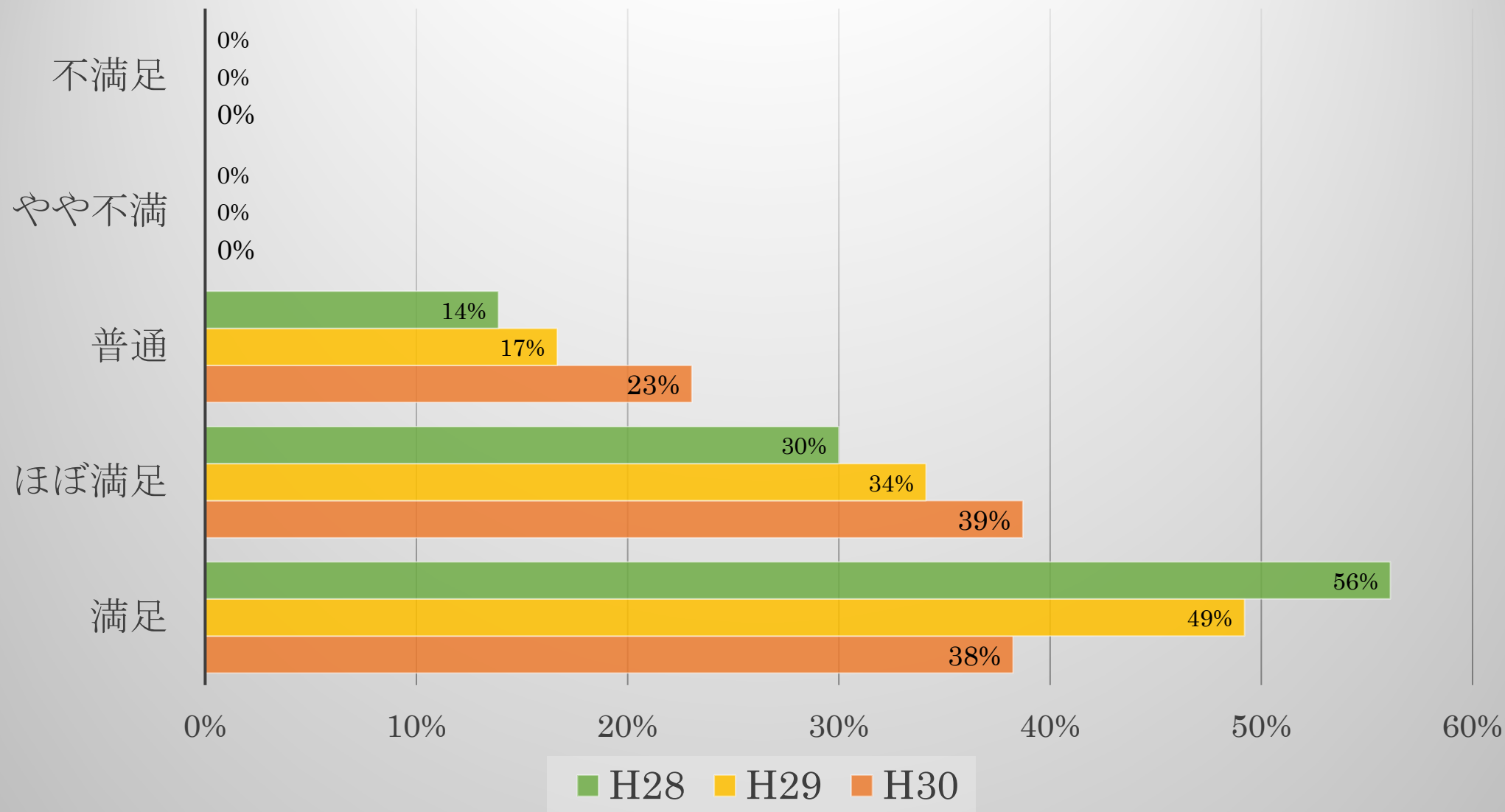
4 利用施設



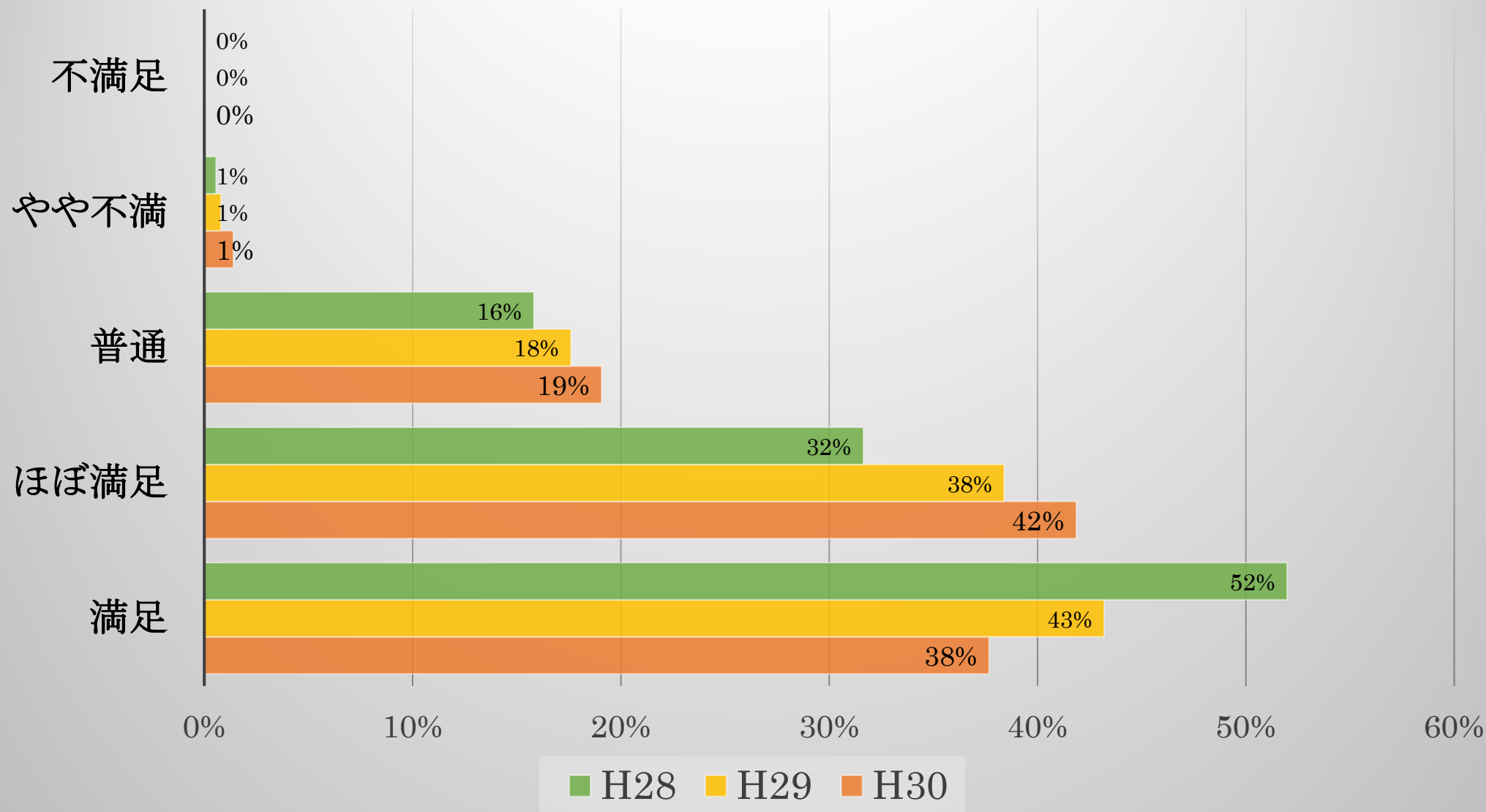
5 利用回数



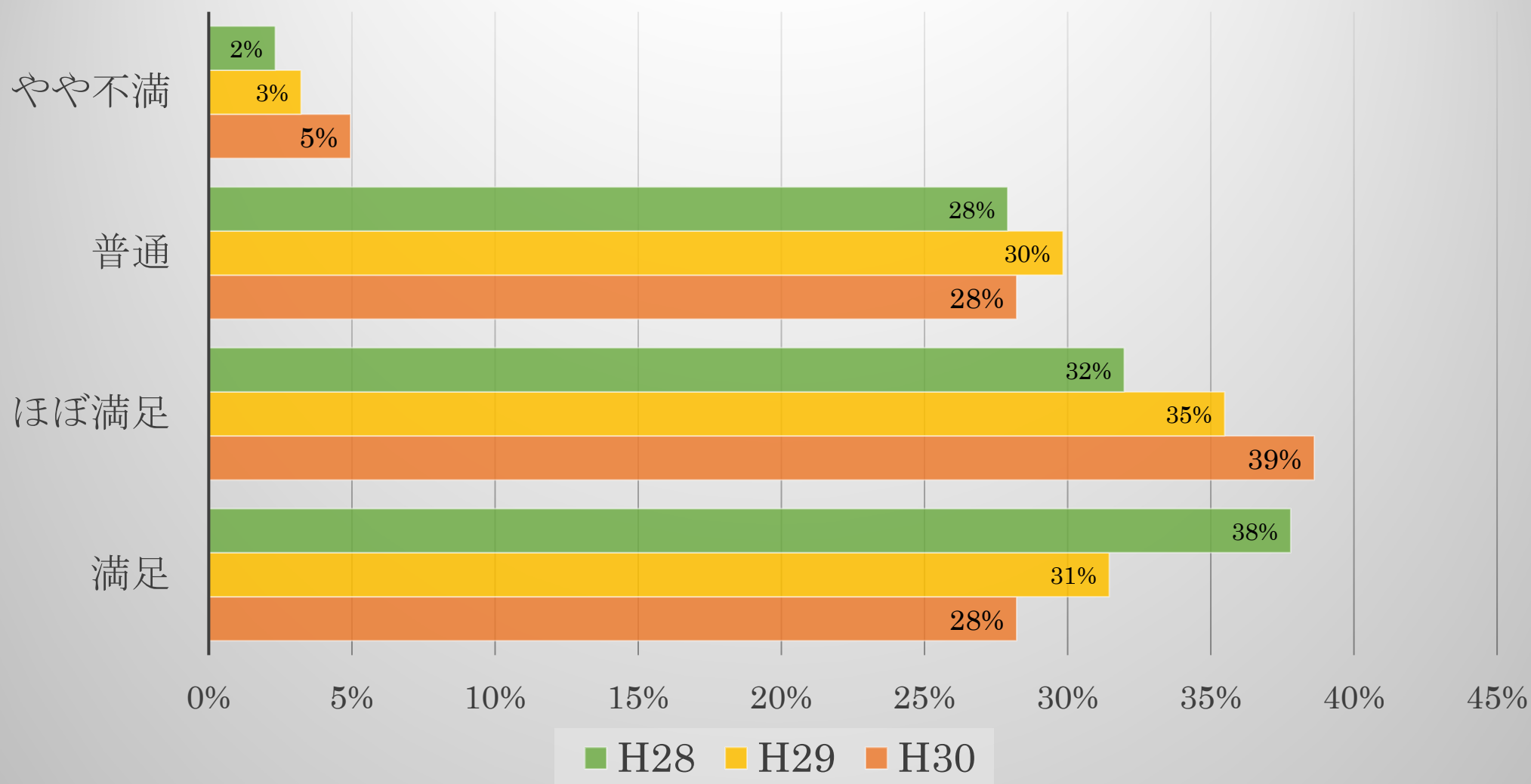
6 スタッフの対応満足度



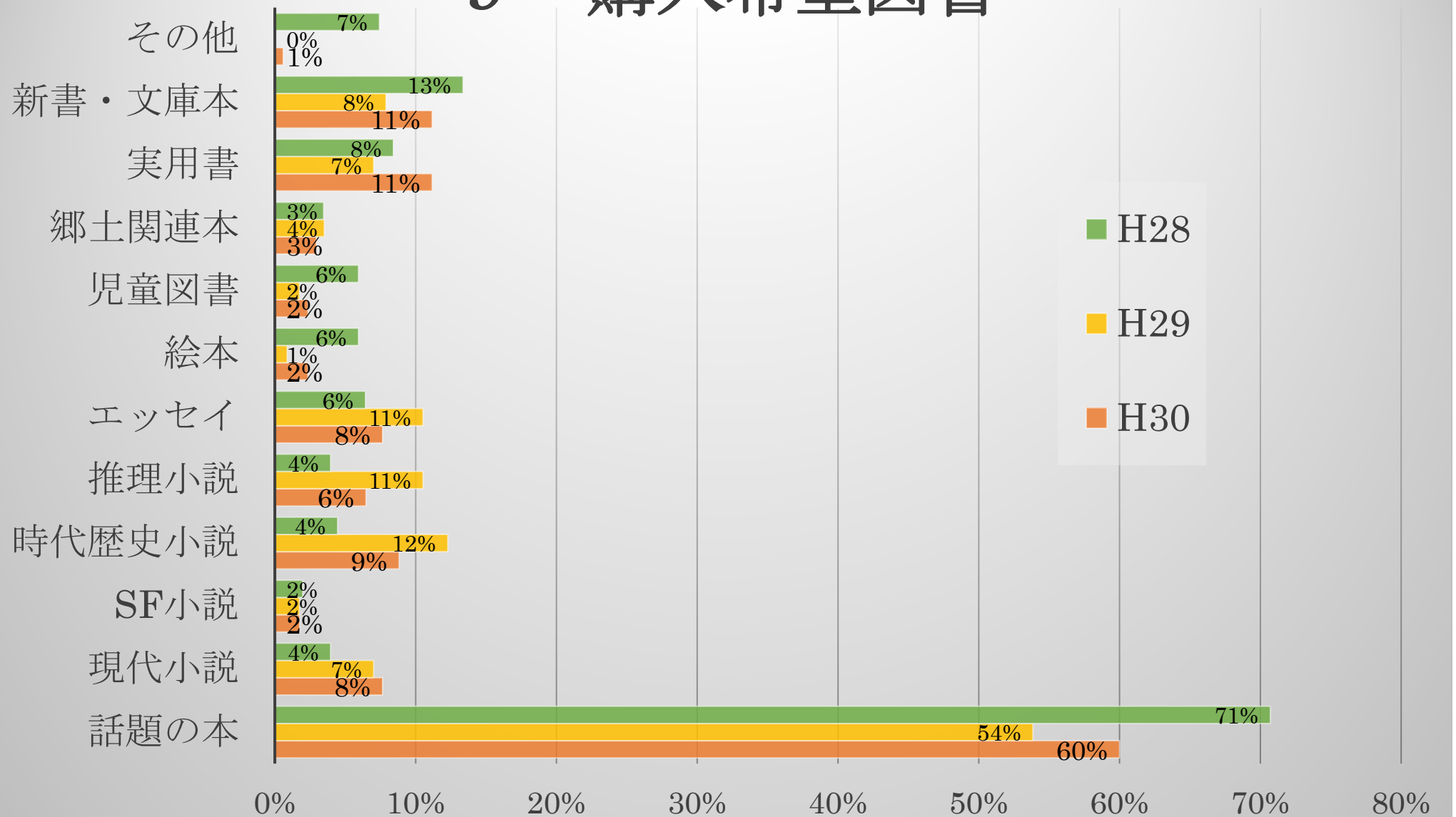
7 館内の環境満足度



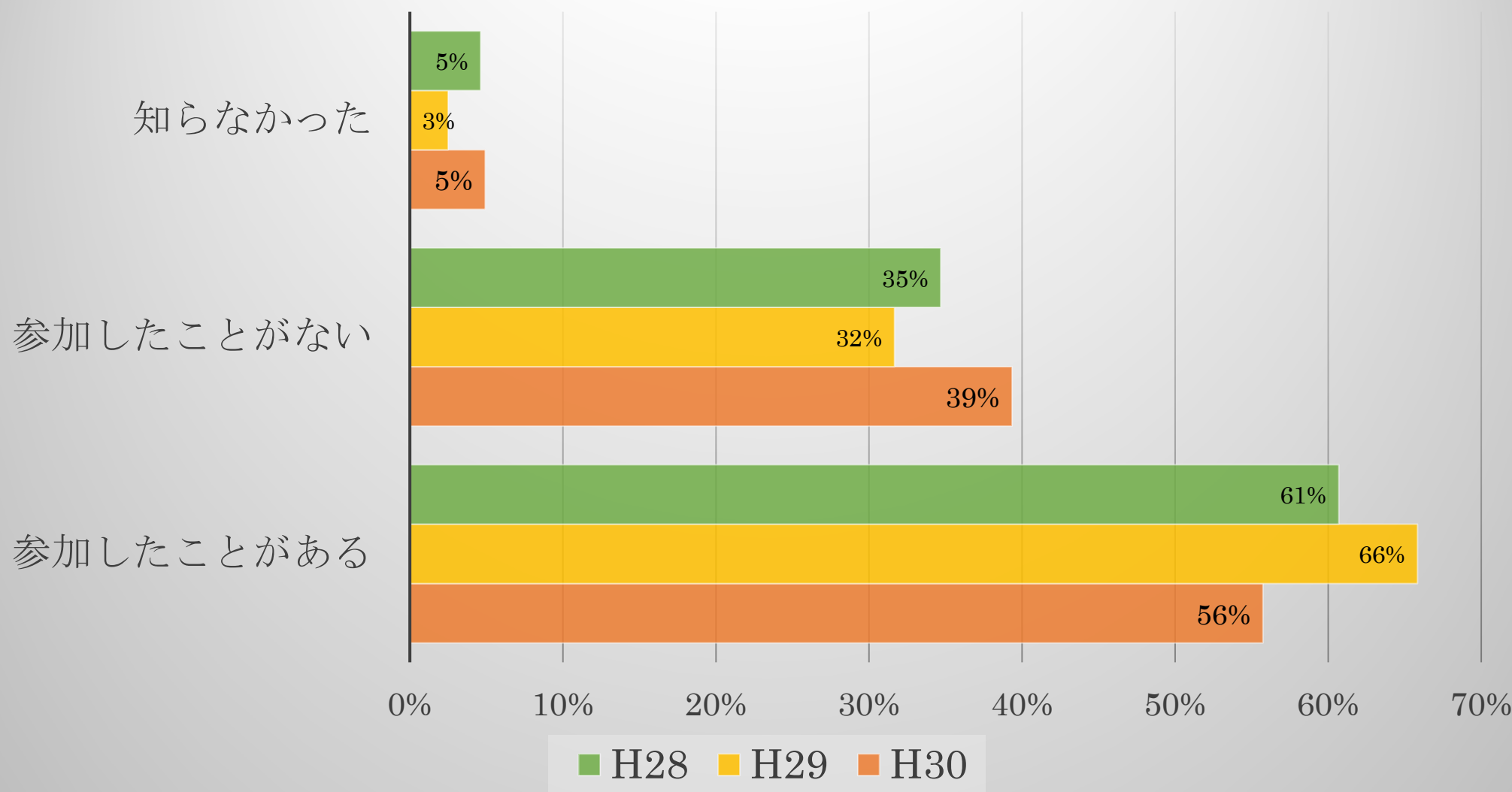
8 設備・備品の満足度



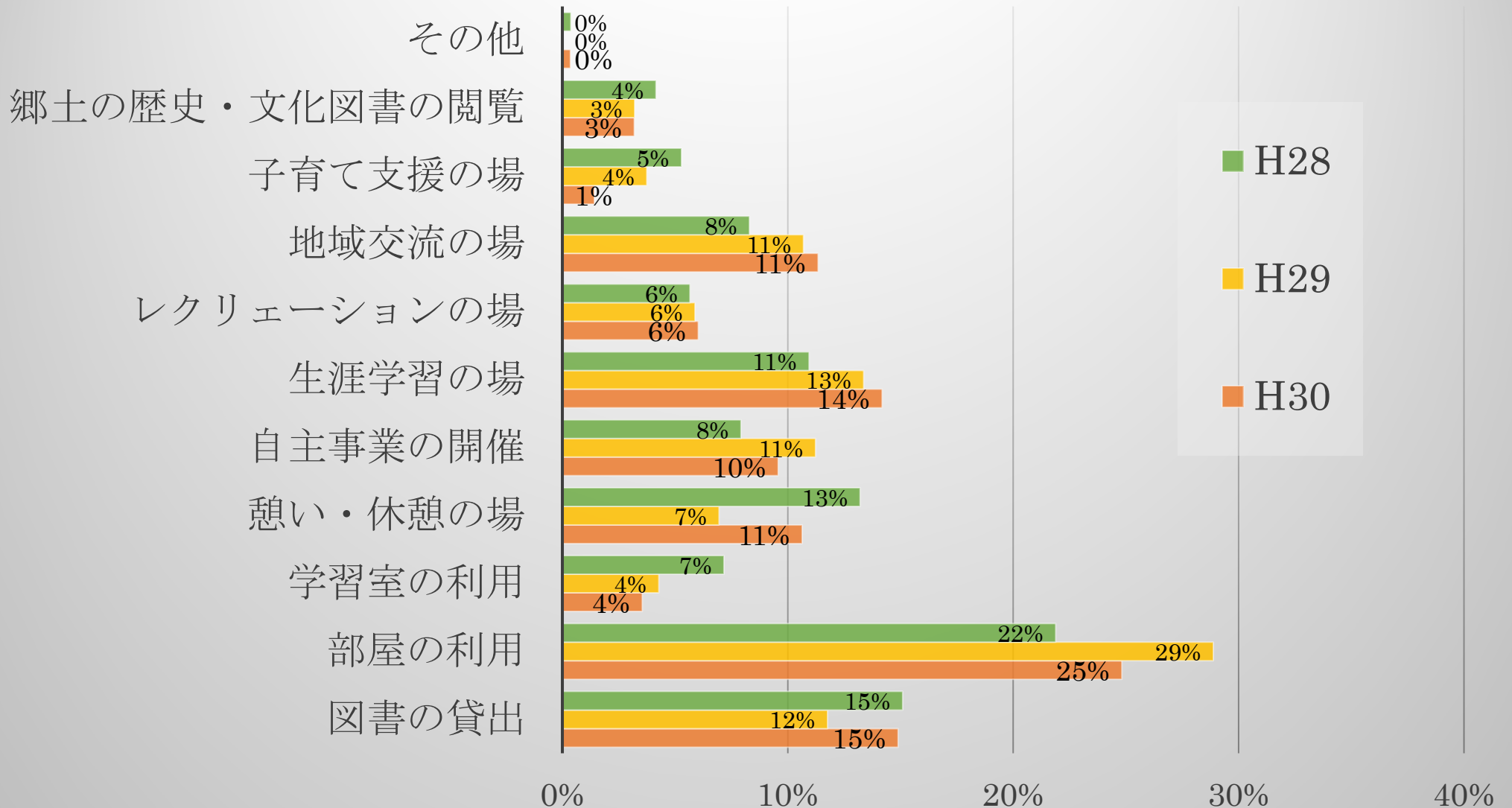
9 購入希望図書



10 自主事業の参加状況



1 1 当館への期待



自由意見欄のご意見・ご要望

6 スタッフの対応について	回答
参加人数に合わせて室の選定を!!	<p>部屋の申込みは原則先着順のため、使用人数による部屋の指定はできませんが、窓口で受け付ける際に、重複した場合には、スタッフが利用者数や備品利用等をお伝えし、申込者同士での話し合いいただくか、抽選で申込者を決めさせていただきます。</p> <p>また、新規登録の団体には、できるだけ利用部屋が重複しないように、現在の利用状況(曜日・時間帯・利用部屋)をお伝えしています。</p>
よくわかりません(個人的に対応したことがない為)	<p>これからも、皆さまが気持ちよく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。</p>
言葉はていねいだがあたたかく感じられないときがあります	
いつも感じよく、対応して下さいます	
よくしてもらってます	
御世話になっておりますありがとうございます	
いつも良い対応していただきありがとうございます	
対応が親切で気持ちが良いです	
とても親切で感じが良く対応していただけてます	
いつもていねいに対応して頂いてます	
きちんとした対応で良いです	
普段から親切に対応して頂き感謝しております	
良くしていただきありがとうございます	
忘れ物をした際連絡までして頂きました	

7 館内の環境(清掃・雰囲気等)	回答
利用者の清掃が行われていない	清掃をきちんと行うようご協力をお願いするとともに、スタッフによる点検時にも、十分注意してまいります。
前に使用した方が床の清掃をしていない事があります(見た目ではきれいと思うからなのかな?)	
私達の利用する前のサークルの方々が特に床にゴミが残っていた時が	
学習室の足元が少し寒いです	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。
冬場の寒い時ヒーターの温度をもう少しあげてもらいたい	
掃除用具の中に雑巾があっても良いと思います	ご利用時に受付で雑巾をお渡しするようにしています。 追加で必要な場合は、スタッフにお話してください。
片付もわかりやすく、使いやすい	引き続き、利用しやすい工夫を心掛けてまいります。
掃除用具の整理の仕方にびっくり	
トイレにお花が飾ってあったり、それも華美なものではなく、良いなあと思います。館外の花々も今年も咲いたなあと楽しみです。	引き続き、館内の美化・清掃に努めます。
トイレにいつも花が生けられているのがほっとする♡	
トイレがきれいです	
いつもきれいで気持ちよく使わせて頂いてます	
きれいに清掃しています	
いつもきれいだと思います	

8 設備・備品	回答
できたら足が悪いのでエレベーターがほしい	横浜市にエレベーターの設置を要望しています。
階段が”きつい”エレベータかエスカレーター要	
3階を利用する場合階段が大変なのでエレベーターを希望します	
会議室の増加	貴重なご提案ありがとうございます。
机がグラグラしているのがある	申しわけございませんでした。早速確認し、対応いたします。
もう少しトイレが明るいと子供も行きやすいかもです	トイレの照明を LED に変更しました。
ざぶとん等気軽につかえるようにしてほしい	部屋の利用申込書に記載いただくか、利用時にスタッフにお話ください。
床はコンクリートのため、体操でヨガマットを使用しますが、冬場は特に冷えます。エクササイズマットを増やしていただきたい。(現在エクササイズマット 6 枚)	ヨガマットの下敷きに使用するために、少し傷んでいますがエクササイズマット4枚を追加利用いただけます。
多目的室の CD ラジカセ(黒)が使いづらい	ご要望にお応えし良い音で楽しめるよう、多目的室にコンポーネントステレオを設置したのですが、操作ボタンの色の表示を工夫しました。また、多目的室には従前の CD カセットプレーヤーも設置していますのでご利用ください。
CD プレーヤーが使いづらい	
もう少し使いやすい CD プレーヤーを希望	

9 購入してほしい本	回答
園芸や手芸本	今後の購入の参考にさせていただきます。
スポーツ・アウトドア関係	
今まで充分です	
エロ本	青少年に悪影響を及ぼす恐れのある図書は、取扱いません。

10 開催してほしい講座・イベント等	回答
手芸関係の物	貴重なご提案ありがとうございました。今後の講座等の企画の参考とさせていただきます。
健康講座	
映画鑑賞	
寄せ植え(ガーデニング)	
DIY 講座	
2 回程ジャズを聞きました	
体力測定等健康に関すること	
いけばな、アロマ	
団体紹介のイベント	
郷土・歴史物、趣味の物	
映画万引き家族	
映画をもっとやっていただきたい	
英会話教室(中学生初歩程度)できればうれしいです	
英会話教室おねがいします	
講演会等(話題性のある方等を招いて！)	
将棋教室(こども)	
詩吟	
ボイストレーニングの講座	

12 その他(意見・提案)	回答
<p>現在利用する場合は利用日の1ヶ月前に申込をして部屋を取っていますが、できれば1回の申込みにおいて2回迄取れる様にしてほしい。年々利用者の高齢化が進んでいる為1度ですめばお互い利点があると思います。</p>	<p>貴重なご意見有難うございました。皆様からのご意見も踏まえ、検討させていただきます。</p>
場所取りは1ヶ月にまとめて取れるように	
部屋の申込みを1カ月まとめてしたい	
場所取りをうまく1ヶ月に2回取れる様にして下さい	
<p>場所の申込みの件:毎回来ているのですが月1回でまとめて申し込めるととても良いのですが</p>	
申込を1ヶ月1回(月初めに)1か月分申し込みができると良いです	
1ヶ月の申込みで一度に2回取りたい	
団体の交流会が出来たら良いですね	<p>貴重なご提案ありがとうございます。</p>
<p>各人の体験発表会など幅広い分野から集積するのも面白いのではないですか</p>	
イベントの時部屋を広く使用したい	<p>サークル発表会の展示は、限りあるスペースのため、有効性や公平性なども十分配慮しつつ、調整してまいります。</p>
<p>小さな姿見があったらいいなー(等身大の姿が見られる鏡があると助かる)</p>	<p>姿見の用意はありますので、利用申込書に記載又は受付時にスタッフにお話してください。</p>
<p>等身大の鏡→作品の完成を確認したい。部屋に使用しない物が(テーブル・椅子)あって、物置で学習している気分になる。</p>	

12 その他(意見・提案)	回答
新書を増やしてほしい	貴重なご意見、ご提案ありがとうございます。
実用書: 掃除や生活活用術の本を入れて欲しい。雑誌は減らさないでほしい	
雑誌集英社の LEE を置いてほしいです。あと新書はけっこういれていただいてすごく助かってます。いつも借りています。(旭図書館では何年も待たなければいけないこともあるので！)	
リクエスト本の予約システムは有難いです	さらに、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。
ちかくに本を借りられる場があり助かります。おすすめの本コーナーがあってわかりやすいです。	
30歳になる息子が小さい時から利用しています。スタッフも笑顔で迎えてくださる方が多いし、温かい雰囲気をもずっと変わらず保ってほしいです。	
水彩画教室で鶴ヶ峰コミュニティハウスを知りました。これからも利用していきたいと思います。	
いつもあたたかく対応していただき、ありがとうございます	
今後ともよろしくお願いします	
いつもありがとうございます！	
いつも利用しています	
いつもありがとうございます	
ゆっくり利用したいです	

平成 30 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

個人情報保護法の改正の主な変更点を中心に、法の目的、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。

○鶴ヶ峰コミュニティハウスの管理運営目標

当館の 30 年度の管理運営目標を共有し、目標達成に向け職員の意識の向上を図った。

5 月 スタッフ会議

○人権研修

広報よこはまの「人権特集」を資料にして、様々な身近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 スタッフ会議

○旭区誕生 50 周年事業プロジェクトの検討状況を共有化し、鶴ヶ峰コミュニティハウス独自事業の企画検討を行った。

7 月 区民利用施設職員研修

○7 月 6 日 旭区が主催する区民利用施設職員研修（新採用職員向け）にスタッフが参加し、区民利用施設の設置目的と役割を認識し、おもてなしの関係づくりを学んだ。

9 月 スタッフ会議

○区政誕生 50 周年記念事業として「あさひボッチャ」体験コーナーの設置について、検討した。

9 月 火災発生対応訓練

○9 月 18 日、旭消防署職員の指導の下、スタッフ全員で火災発生時における火災発生

確認、通報訓練、放送・避難誘導訓練、館内利用者避難訓練、消火訓練、煙体験、AED心肺蘇生訓練を実施した。

9月 旭区感染予防講習会

○9月28日、旭区が主催する感染予防講習会に副館長が参加し、日々の感染性胃腸炎等の感染症の予防と発生時の拡大阻止のための迅速かつ適切な対応について学んだ。後日、スタッフ会議で、スタッフ全員に研修を実施し、情報共有の徹底と対策準備を行った。

11月 スタッフ会議

○サークル発表会や団体利用者会議において、利用者の生の声を聴き、業務改善につなげていくこと、来年度の職員採用募集を確認した。

12月 区民利用施設職員研修

○12月10日 旭区が主催する区民利用施設職員研修にスタッフが参加し、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。

12月 CS研修

○12月17日 施設協会職員を講師に招き、顧客満足度向上に向けたCS研修を実施し、おもてなしの心構えを議論した。

1月 スタッフ会議

○利用サークル発表会の体制と新採用職員研修計画の確認を行った。

2月 図書担当者会議

○2月7日 旭図書館主催の図書担当者会議に副館長が出席し、図書関係業務の現状と課題を情報共有し、議論を行った。

2月 スタッフ会議

○第17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。

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。

通年 OJT

○通年、スタッフへOJTを実施するとともに、スタッフとの意見交換の上マニュアルを改訂し、業務改善の徹底を図った。

目標設定・自己評価合体版

平成30年度鶴ヶ峰コミュニティハウス自己評価表

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	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者満足度77%で不達、不満0件 ・9月25日託児付き自主事業実施。 ・電話連絡し予約本の回転を早めた。 ・えほんの森で四季の図書、文学賞等受賞図書の企画展示。 	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、利用者アンケートなどを通じ、利用者の意見や要望を把握し、自主事業企画や施設の改善を行い、利用者満足度の向上を目指します。 	A
業務運営	<ul style="list-style-type: none"> ・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立します。 ・火災、震災、大規模災害時に備え、防災訓練を実施します。 ・館内外の巡回点検を1日5回以上実施します。 ・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開催し、初めての方や多くの地域の方に当館を認知してもらい、楽しみや知識を深めていただきます。 ・ホームページ、区報、町内会回覧、ミニコミ誌、地元ケーブルテレビ等の広報媒体を活用した広報活動を行います。 ・旭区誕生50周年に向け、協会の他施設と一体となり事業企画を具体化し、区役所と連携しイベントの共催に取り組みます。 ・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人が楽しく参加でき、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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・緊急対応マニュアルを見直し実施 ・緊急連絡体制を整備・確認 ・9月18日に防災等訓練を実施 ・開館時、午前、午後、夜間、閉館時に館内外の点検を実施 ・サークルー斉見学会を3月に実施 ・春と秋に映画祭り、歴史講座やあさひボッチャ体験会を開催、新規利用者も多く来館 ・様々な広報手段により情報提供し、広域で新規の来館者を集客 ・あさひ区民まつりや当館など協会の施設と連携し「あさひボッチャ」体験会を実施し、区民に広めた。 ・6月29日に歴史講座「畠山重忠公と薬王寺」を開催 ・季節ごとに4回「おはなし会」で読み聞かせを実施 ・幼児向け7回、小学生向け6回、一般向け13回 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者が安全に、安心して楽しくご利用いただけるよう各種マニュアルを整備し、定期的に見直します。 ・サークルー斉見学会の成果を検証し、今後のサークル活性化に向けた課題を探ります。 ・旭区全体で「あさひボッチャ」を広めるため、区内施設と連携し選手権大会を開催、図書館機能を活用して「読み聞かせボランティア育成講座」を区政誕生50周年の関連イベントとして開催します。 ・引き続き、3つの視点に沿い、部屋利用、利用者増につながる自主事業を企画し、実施します。 	A

	<div> <div>年間利用者数</div> <div>37,000人を目指します。</div> </div> <div> <div>年間図書貸出冊数</div> <div>17,000冊を目指します。</div> </div>	<ul style="list-style-type: none"> ・参加費有料8回、無料14回 ・自主事業22回のうち12回(55%)の新規事業を実施：達成 年間利用者数38,351名：達成 年間図書貸出冊16,081冊：不達 	<ul style="list-style-type: none"> ・旭図書館と情報交換や連携し、企画図書や新着本をポスターやニュース、ホームページを活用し広報します。 	
職員育成	<ul style="list-style-type: none"> ・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、質の高い利用者サービスの向上に努めます。 	<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報保護研修4月16日実施 ・人権研修5月21日実施 ・市や区の主催する施設管理・運営関係研修会に2回参加、CS研修実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、各種業務研修を実施し、質の高い利用者サービスの向上に努めます。 ・各種業務マニュアルを点検、更新するとともに、OJTにより職員の質と利用者サービスの向上を図ります。 	A
財務	<ul style="list-style-type: none"> ・保守点検等の外部委託を協会事務局が一括発注を行い、また、修繕や備品の購入は見積合せなどによる費用比較を十分行い、経費の節減に努めます。 ・消耗品は適正な在庫管理と書類の再利用等を徹底し、経費の節減に努めます。 ・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、節電に努めます。 	<ul style="list-style-type: none"> ・外部委託7件を他の館を含め一括発注による経費節減を実施 ・簡易な修繕を職員が実施し、経費節減 ・消耗品の出し入れ表による在庫管理、裏紙利用の徹底 ・冷房28℃、暖房20℃の表示やこまめな入り切りを利用者にも協力要請 ・協会から借入れしLED照明を全館実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、経費の節減に努めます。 ・引き続き、簡易な修繕を職員が実施し、経費の節減に努めます。 ・空調の適正な温度管理や、照明の細かな入り切りを行い、節電に努めます。 ・全館LED化による節電分で、借入金を6年分割で償還します。 	A
その他 (上記4つの視点以外の項目があれば追記)	<ul style="list-style-type: none"> ・目標設定の視点に基づく目標を記載 			
利用者等の意見	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・団体利用者会議を開催し、意見を伺います。 	意見、要望に対する対応 <ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケート(1月)や自主事業アンケート4回、声のポスト、希望図書ボックスを設置し、アンケート結果や要望への対応・回答を掲示、極力即時対応するように努めました。また、対応が困難なものについては、丁寧に説明し、ご理解いただけるよう心がけました。 ・団体利用者会議12月10日開催しました。 		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