

## 平成22年度 師岡コミュニティハウス事業報告書

- 1 収支決算書
- 2 利用料金収入実績
- 3 利用者数
- 4 自主事業実施報告
- 5 苦情対応状況報告
- 6 サービス向上及び経費節減努力事項報告
- 7 備品一覧
- 8 修繕一覧
- 9 委託内容一覧
- 10 師岡コミュニティハウス委員会及び利用者会議開催実績
- 11 ニーズ対応費使途一覧
- 12 利用者からの意見聴取集計結果
- 13 職員研修実施実績等

平成22年度 師岡コミハ収支決算書

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	12,826,000		12,826,000	12,826,000	0	横浜市より
利用料金収入	0		0	0	0	
自主事業収入	381,000		381,000	481,100	-100,100	
雑入	300,000	0	300,000	610,500	-310,500	
印刷代	300,000		300,000	410,500	-110,500	
自動販売機手数料					0	
その他(第三者評価補助金)				200,000	-200,000	
その他( )					0	
その他( )					0	
収入合計	13,507,000	0	13,507,000	13,917,600	-410,600	

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	9,010,000	0	9,010,000	8,952,148	57,852	
給与・賃金	8,341,000		8,341,000	8,371,130	-30,130	
社会保険料	497,000		497,000	366,170	130,830	
通勤手当	159,000		159,000	202,005	-43,005	
健康診断費	7,000		7,000	6,843	157	
勤労者福祉共済掛金	6,000		6,000	6,000	0	
事務費	1,466,000	0	1,466,000	1,513,696	-47,696	
旅費	20,000		20,000	7,830	12,170	
消耗品費	600,000		600,000	692,164	-92,164	
会議賄い費	50,000		50,000	49,907	93	
印刷製本費	0		0	0	0	
通信費	200,000		200,000	180,152	19,848	
使用料及び賃借料	30,000		30,000	15,744	14,256	
備品購入費	326,000		326,000	170,800	155,200	
図書購入費	70,000		70,000	62,958	7,042	
施設賠償責任保険	69,000		69,000	69,190	-190	
職員等研修費	0		0	5,700	-5,700	
振込手数料	1,000		1,000	630	370	
リース料	0		0	0	0	
手数料	100,000		100,000	258,621	-158,621	
地域協力費	0		0	0	0	
その他	0		0	0	0	
事業費	712,000	0	712,000	812,100	-100,100	
自主事業費	331,000		331,000	331,000	0	
自主事業参加費	381,000		381,000	481,100	-100,100	
管理費	1,148,000	0	1,148,000	1,053,033	94,967	
光熱水費	600,000	0	600,000	472,383	127,617	
電気料金				452,033		
ガス料金				0		
水道料金				20,350		
清掃費	208,000		208,000	207,900	100	
修繕費	330,000		330,000	341,250	-11,250	
機械警備費	0		0	0	0	
設備保全費	10,000	0	10,000	31,500	-21,500	
空調衛生設備保守	0		0	0	0	
消防設備保守	0		0	0	0	
電気設備保守	0		0	0	0	
害虫駆除清掃保守	0		0	0	0	
その他保全費	10,000		10,000	31,500	-21,500	防火防災設備メンテナンス費
共益費					0	
諸費	83,000		83,000	73,000	10,000	
公租公課	455,000		455,000	472,000	-17,000	
事務経費	633,000		633,000	633,000	0	
ニーズ対応費	0		0	0	0	
支出合計	13,507,000	0	13,507,000	13,508,977	-1,977	
差引	0	0	0	408,623	-408,623	

平成22年度コミュニティハウス（学校施設活用型以外）利用状況(1)

施設名 師岡コミュニティハウス

月別	開館日数 (日)	入館者数(人)			利用層別利用数(人)									
		男性	女性	合計	幼児	小学生	中学生	高校生	大学生等	一般(男性)	一般(女性)	65歳以上(男性)	65歳以上(女性)	合計
4月	29	929	1,951	2,880	771	152	76	20	7	280	1,324	152	98	2,880
5月	30	886	1,943	2,829	619	162	78	36	5	281	1,347	172	129	2,829
6月	29	1,000	2,283	3,283	891	133	53	19	8	278	1,569	200	132	3,283
7月	30	1,194	2,505	3,699	1,028	129	54	44	11	359	1,627	210	237	3,699
8月	30	1,148	2,408	3,556	1,086	169	96	65	29	274	1,443	189	205	3,556
9月	29	1,210	2,537	3,747	1,038	147	63	34	6	376	1,717	153	213	3,747
上半期計	177	6,367	13,627	19,994	5,433	892	420	218	66	1,848	9,027	1,076	1,014	19,994
10月	30	1,115	2,465	3,580	939	204	30	41	28	436	1,656	145	101	3,580
11月	29	1,642	3,652	5,294	1,142	592	75	68	10	508	2,353	223	323	5,294
12月	27	1,063	2,262	3,325	834	191	16	31	13	374	1,549	170	147	3,325
1月	27	1,026	2,143	3,169	868	211	16	30	11	337	1,337	165	194	3,169
2月	27	1,198	2,371	3,569	897	126	52	28	6	382	1,651	265	162	3,569
3月	24	1,058	1,769	2,827	690	119	61	29	11	325	1,148	265	179	2,827
下半期計	164	7,102	14,662	21,764	5,370	1,443	250	227	79	2,362	9,694	1,233	1,106	21,764
年間合計	341	13,469	28,289	41,758	10,803	2,335	670	445	145	4,210	18,721	2,309	2,120	41,758

月別	居住区別利用数(人)				時間帯別利用数(人)					部屋稼働率(%)			
	区内	区外	市外	合計	午前	午後①	午後②	夜間	合計	午前	午後①	午後②	夜間
4月	1,551	1,178	151	2,880	1,137	844	673	226	2,880	67%	52%	52%	35%
5月	1,542	1,148	139	2,829	953	1,025	655	196	2,829	66%	69%	58%	38%
6月	1,887	1,213	183	3,283	1,115	1,201	842	125	3,283	87%	66%	59%	33%
7月	2,003	1,489	207	3,699	1,258	1,288	972	181	3,699	72%	66%	67%	51%
8月	1,947	1,438	171	3,556	977	1,460	1,002	117	3,556	53%	54%	61%	40%
9月	2,169	1,425	153	3,747	1,349	1,274	935	189	3,747	82%	68%	67%	64%
上半期計	11,099	7,891	1,004	19,994	6,789	7,092	5,079	1,034	19,994	71%	62%	60%	43%
10月	1,931	1,500	149	3,580	1,138	1,302	964	176	3,580	77%	69%	66%	60%
11月	2,861	2,161	272	5,294	1,903	2,135	1,137	119	5,294	87%	82%	77%	56%
12月	1,787	1,369	169	3,325	1,040	1,375	781	129	3,325	77%	84%	65%	53%
1月	1,804	1,260	105	3,169	1,047	1,370	582	170	3,169	69%	73%	57%	56%
2月	1,984	1,420	165	3,569	1,151	1,377	917	124	3,569	79%	80%	73%	45%
3月	1,484	1,133	210	2,827	1,081	1,218	485	43	2,827	61%	71%	54%	25%
下半期計	11,851	8,843	1,070	21,764	7,360	8,777	4,866	761	21,764	75%	76%	66%	50%
年間合計	22,950	16,734	2,074	41,758	14,149	15,869	9,945	1,795	41,758	73%	69%	63%	47%

※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。

※部屋稼働率は別表に入力してください。

平成22年度コミュニティハウス（学校施設活用型以外）利用状況(1)-1 【部屋稼働率別表】

施設名 師岡コミュニティハウス

月別	午前			午後①			午後②			夜間			合計		
	全ｺｰ数	稼働ｺｰ数	%	全ｺｰ数	稼働ｺｰ数	%	全ｺｰ数	稼働ｺｰ数	%	全ｺｰ数	稼働ｺｰ数	%	全ｺｰ数	稼働ｺｰ数	%
4月	87	58	67%	87	45	52%	87	45	52%	72	25	35%	333	173	52%
5月	90	59	66%	90	62	69%	90	52	58%	66	25	38%	336	198	59%
6月	87	76	87%	87	57	66%	87	51	59%	75	25	33%	336	209	62%
7月	90	65	72%	90	59	66%	90	60	67%	75	38	51%	345	222	64%
8月	90	48	53%	90	49	54%	90	55	61%	75	30	40%	345	182	53%
9月	87	71	82%	87	59	68%	87	58	67%	69	44	64%	330	232	70%
上半期計	531	377	71%	531	331	62%	531	321	60%	432	187	43%	2,025	1,216	60%
10月	90	69	77%	90	62	69%	90	59	66%	72	43	60%	342	233	68%
11月	87	76	87%	87	71	82%	87	67	77%	63	35	56%	324	249	77%
12月	81	62	77%	81	68	84%	81	53	65%	66	35	53%	309	218	71%
1月	81	56	69%	81	59	73%	81	46	57%	66	37	56%	309	198	64%
2月	81	64	79%	81	65	80%	81	59	73%	66	30	45%	309	218	71%
3月	72	44	61%	72	51	71%	69	37	54%	48	12	25%	261	144	55%
下半期計	492	371	75%	492	376	76%	489	321	66%	381	192	50%	1,854	1,260	68%
年間合計	1,023	748	73%	1,023	707	69%	1,020	642	63%	813	379	47%	3,879	2,476	64%

# 平成 22 年度自主事業報告書

施設名 師岡コミュニティハウス

募集対象	事業名 (教室名)	開催時期	開催回数	参加人員		自主事業経費			1人あたり参加費		講師謝金		備考 (共催団体・その他)
				募集人数 (人)	延参加 人数(人)	委託料支 出総額 (円)	参加者 負担総額 (円)	総経費 (円)	徴収の 有・無	参加費用 (円)	1回1講師 あたり (円)	1教室講 師謝金額 (円)	
成人	プリザーブドフラワーのブーケ作り	4月～5月	2	10	14	18,000	24,500	42,500	有	3,500	講師6,000円 アシス3,000円	18,000	
成人	みんなで歌いましょう 童謡・唱歌・歌曲	4月～6月	4	30	117	9,000	34,000	43,000	有	1,000	講師 0円 アシス24,000円	24,000	
成人	はじめてのツールペイント	5月～6月	4	12	36	42,000	38,000	80,000	有	3,800	講師6,000円 アシス3,000円	48,000	
成人	パソコンWord入門講座	6月	4	9	36	21,000	18,000	39,000	有	2,000	講師6,000円 アシス3,000円	36,000	
成人	健康体操ストレッチ教室	6月～7月	4	25	65	0	26,400	26,400	有	1,200	講師6,000円	24,000	
成人	パソコン&デジカメ講座	6月～7月	4	10	37	39,000	30,000	69,000	有	3,000	講師6,000円 アシス3,000円	48,000	
成人	読み聞かせボランティア養成講座	7月	5	14	66	17,000	21,000	38,000	有	1,500	講師6,000円	30,000	
幼児・小学生	親子で紙ひこうきを作ろう	8月	1	30	19	9,000	0	9,000	無	0	講師6,000円	6,000	
成人	はじめてのメール&インターネット	9月	4	10	34	25,000	22,500	47,500	有	2,500	講師6,000円 アシス3,000円	36,000	
成人	秋の花でフラワーアレンジメント	10月	2	15	13	16,000	24,500	40,500	有	3,500	講師6,000円 アシス3,000円	18,000	
成人	健康体操ストレッチ教室Part2	10月	4	25	67	0	30,000	30,000	有	1,200	講師6,000円	24,000	
乳幼児 と母親	赤ちゃんとお母さんの3B体操	10月～11月	4	25組	73組	13,000	30,000	43,000	有	1,200	講師6,000円 アシス3,000円	36,000	
成人	ミニ門松作り	12月	1	20	19	8,000	28,500	36,500	有	1,500	講師6,000円 アシス3,000円	18,000	
小学生	子ども書き初め教室	12月～1月	4	20	67	25,000	22,800	47,800	有	1,200	講師6,000円 アシス3,000円	30,000	
小学生	子ども科学教室	1月	1	30	13	9,000	3,900	12,900	有	300	講師6,000円 アシス3,000円	9,000	
成人	ちりめんで作るお正月飾りとお雛様	12月～1月	4	20	61	20,000	66,500	86,500	有	3,500	講師6,000円 アシス3,000円	36,000	
成人	今すぐ使えるアロマテラピー	1月～2月	4	20	28	24,000	22,500	46,500	有	2,500	講師6,000円	24,000	
成人	墨彩画に親しむ	2月～3月	6	20	87	36,000	38,000	74,000	有	2,000	講師6,000円	36,000	
					779	331,000	481,100	812,100				501,000	

## 苦情対応状況報告

	年月日	内 容	対 応 結 果
1	H22.6	個人来館者(中学生or高校生?)投書箱ロビーで勉強していたが、プレイルールの赤ちゃんの泣き声で、勉強ができない。 ※ 当館は全体的に、防音建材の使用が乏しいため、話し声、笑い声、泣き声、物音が大きいと、館内に響き渡る状態となりやすい。	子育てに苦勞の多い若い母親に対して、大きな泣き声の際に、館としてどう対応するかは、非常に微妙な問題。その時々を程度を見計らい、臨機応変に、慎重に対応するしかない状況である。個人学習の際は、何らかの自己防衛策を工夫していただきたい。
2	H22.7	他団体と競合し、予約が取りにくかったりトミック活動団体から[口頭] 自分たちと競合している団体は、ホームページを持っていて、活動場所が「師岡コミュニティハウス」であることをPRしていた。このようなやり方は「ルール違反」ではないか。	該当団体のホームページを確認すると、指摘されたとおりであった。 当館では以前に、会員募集チラシを一般住宅のポストに投げ入れた団体については、登録を取り消した例がある。 要は、登録団体の活動や、会員募集に営業的要素がうかがえるかどうかであり、日ごろの状況把握に注意をはらっているところである。
3	H22.7	ロビーの「読書・学習コーナー」を利用の女性から[投書] ロビーの広い部分がファミリーや子どもたちに占領され、うるさくて、静かにものごとができない。(大人だけで利用できるスペース)がほしい。	トレッサ横浜を全体的にみても、日曜日や祝日の来館者が多くなっており、この数カ月の中で新記録を出す日も見られた。 当館の限られたスペースでは、大人だけのスペースを設けることは不可能である。 「読書、学習コーナー」を利用される方は、何らかの自己防衛策をもってご利用いただきたい。 なお、利用者の状況によっては、館長が注意を喚起することがあるが、「公的な場所での良識ある態度」によって、だれもが気持ちよく利用できるようにしたいものである。
4	H22.10	利用団体から区役所[投書] 館長の横暴な言動によって、不愉快な思いをしているとの投書。 [状況]午後②の時間帯の利用後の17時30ごろ、大人がロビーで談笑しているところへ、小学校低学年と思われる男児が大声で出入りを繰り返しており、これを保護者が注意しなかったため、館長が故意に大声でその男児に叱りつけた。	声や物音が大きめであると、館内に響きわたるという構造的な欠陥のもとで、当館にとっては日常的な課題であるが、このことを保護者にもわかっていたいただきたいという気持ちから、敢えてとった行動である。 館長としての基本的な考え方を踏まえた上で、大勢の前で男児を叱りつけたこと自体は手段として好ましくない言動であったと、反省している。問題が発生した際に、黙って見過ごすことはできないので、注意を配りながら適切に対応できるように努力したい。

## 苦情対応状況報告

	年月日	内 容	対 応 結 果
5	H22.10	<p>個人来館者(母子)区へ投書 プレイルームで過ごしていたが、途中から かぜ気味の親子が来られ、この日の夜から 子どもの体調が悪くなった。 館では、空気清浄機を設置するとか、かぜ 気味の人が利用を遠慮するような方向へ策 を講じてほしい。</p>	<p>当館のプレイルームの内部には、ソフトマッ トが敷き詰められており、このため金属製の 空気清浄機を置いた場合に、機器の転倒 の危険が予測できるので、器具はおけない ので、ご了解いただきたい。ロビーには、1 2月中に、空気清浄加湿器を置く予定であ る。 館では、港北区と調整して、受付カウ ンターとプレイルームの入口に、かぜ気味 の方の利用はご遠慮いただくように、呼びか け標示を掲げた。入館者の「かぜ」のようす には今後も気を配っていく。</p>

## 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 H22.4	読み聞かせボランティア活動グループ「師岡お話の会」の活動支援 前年度に引き続き、「師岡おはなしの部屋」開催日は、集会室の優先予約等の活動支援を行っている。	「師岡お話の会」は、月1回の「師岡おはなしの部屋」に意欲的に取り組み、来館の保護者に好評である。今年度は、近隣の小学校でも「読み聞かせ」のボランティア活動に取り組み始めている。
2 H22.5	季刊誌『横濱』のバックナンバー購入 限られた予算を有効利用するために、当館では(横浜・神奈川)に関わりのある図書を購入し、館内閲覧に供している。	図書の管理上、受付カウンターの際に図書を置いている。図書ラックの用意、置き場所の検討が課題である。
3 H22.7	当館での「絵本の読み聞かせ」活動を推進するために、未整備の「紙芝居舞台」を購入した。	紙芝居作品は、今後、予算の許す範囲で徐々に購入し、図書館などからの借用も併用する。
4 H22.7	当館での「絵本の読み聞かせ」活動を推進するために、「読み聞かせボランティア養成講座」の第2段を開講した。	今回の受講者は、受講後に「師岡お話の会」への参加を条件としており、今後の活動が期待される。
5 H22.10	文化祭の内容案内 第3回文化祭開催に伴う実技発表プログラムと作品展示団体レイアウト図及び展示作品リストを作成して館内配布した。	展示作品リストは、地区センターやコミュニティハウスでは通常作成しないが、一般的な作品展等の運営の例に倣い、これを行っている。
6 H22.10	師岡コミュニティハウス平面図の作成 当館には、施設の構成を示す平面図がなかったが、トヨタオートモールクリエイトが所有する工事設計図をもとに、当館出入り業者に平面図の作成を依頼し、細部の校正を幾度も重ねて、当館の「ご利用のしおり」にも組み入れられる「基本版」と、文化祭、ふれあいコンサートに活用可能な「応用版」とを作成した。	今後、当館の「ご利用のしおり」を改訂して、「平面図」(基本版)の載った案内ができるようになった。 また、文化祭に関しては、過去、会場図面の手作り上、空間の実寸に準じられない苦労があったが、今後は、「応用版」を用いて表示することができるようになった。
7 H22.12.7	加湿空気清浄機の設置 ロビーに1台設置した。	年度末までに見通しが立てば、ロビーにもう1台設置したい。 プレイルーム内には転倒などの危険防止上、残念ながら設置の可能性が乏しい。





## 平成22年度 修繕一覧

施設名 師岡コミュニティハウス

No	修繕年月日	修 繕 箇 所	金 額(円)	業 者 名
1	H22.6.24	プレイルームのエアコンのリモコンスイッチ 取付工事	157,500	新菱冷熱工業株式会社
2	H23.1.17	集会室のスライディング・ウォールの保守 点検・修繕工事	73,500	ニチベイ株式会社
3	H23.3.31	窓ロールカーテン取付 ピクチャーレール取付	110,250	山昇
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
			341,250	

# 平成22年度 委託内容一覧

施設名 師岡コミュニティハウス

No	委託期間	委託内容	金額(円)	業者名
1	H22.4.1 ~H23.3.31	定期清掃[奇数月を実施] (床面洗浄ワックス塗布 5,7,9,11,1,3月) (空調フィルター清掃 9, 3月)	207,900	株式会社トヨタエンタプライズ
2	H22.4.1 ~H23.3.31	防火防災設備メンテナンス費	31,500	トヨタオートモールクリエイト
		合計	239,400	

# 会議開催状況

施設名 師岡コミュニティハウス

## 師岡コミュニティハウス委員会

### ■第1回

日程	平成22年5月24日(月) 10:30 ~ 12:00
場所	師岡コミュニティハウス 集会室
出席者	横溝 茂会長、横溝正二副会長、吉田副会長、鈴木、杉山、奥田、是枝の各委員、川松校長、斎藤校長、山本区民施設担当係長、鈴木担当職員、時吉館長、山口館長補佐、吉田館長補佐
【議題】	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 師岡コミュニティハウスの概要(テナント店長会、さまざまな従業員研修、施設構造、職員構成、団体利用の3時間区分への改定、テナント覆面調査結果)</li><li>・ 利用状況の推移(入館者数、集会室の稼働率、登録団体の状況)</li><li>・ 配付予算の執行状況、館主催事業(講座等)の実施、苦情対応・サービス向上・経費節減努力</li><li>・ 平成22年度 配付予算、事業計画、館主催事業計画</li></ul>
【意見等】	<p>○ 予算の執行状況の表は、様式が古く、わかりにくい。</p> <p>○ 当館のボランティア団体「師岡お話の会」による「読み聞かせ」を、師岡町会館でも行ってもらえないだろうか。(師岡サロン「ひまわり会」)</p> <p>※ この件については、館が「師岡お話の会」に打診したところ、快諾を得て、双方で実施に向けて調整が行われている。</p>

### ■第2回

日程	平成23年2月26日(土) 10:30 ~12:15
場所	師岡コミュニティハウス 集会室
出席者	横溝 茂会長、横溝正二副会長、中山副会長、吉田副会長、馬場副会長、鈴木総務、杉山、松沢の各委員、時吉館長、山口館長補佐
【議題】	<ul style="list-style-type: none"><li>・利用状況、館主催事業、予算執行状況、苦情対応及びサービス向上・経費節減</li><li>・利用者アンケートの集約結果、第三者評価結果</li><li>・委員会会則、今後の委員会構成員について など</li></ul>
【意見等】	<p>・平成23年度に控えている「次期指定管理者応募申請」に対して、今後どのように対応するかが重要な課題である。「港北区区民利用施設協会」傘下のもとの現状のよさを生かし、発展させるとともに、何らかの新機軸の模索も必要である。</p>

## 利用者会議開催状況

施設名 師岡コミュニティハウス

### (1) 毎月1日の団体利用予約一斉受付の場を利用して

日程	毎月1日(曜日にかかわらず開催。ただし、1月は4日に開催。)
場所	師岡コミュニティハウス ロビー
出席者数	平均して、毎回40～50名程度の参加がある。
【議題】	1 当面の行事予定、運営上の課題、日ごろの利用を通じた問題への協力要請 2 行事の開催等に伴う協力要請及び意見交換、アンケート実施に関すること
【意見等】	話題等については、特に異論の発言は見られず、了承、協力の雰囲気である。

### (2) 文化祭参加団体調整会議

日程	平成22年8月21日(土) 作品展示団体 13:00～14:00 実技発表団体 15:00～16:00
場所	師岡コミュニティハウス 集会室
出席者数	35名
【議題】	1 作品展示団体の展示スペース標示図(案) 2 実技発表団体のプログラム出演順(案)
【意見等】	各参加団体とも、ほぼ原案どおりに了承。

【 個人利用 】

性別	項目	子育て世代	一般～シニア
男性	施設としての感想	<ul style="list-style-type: none"> <li>・すごく落ち着く。</li> <li>・満足しているので、これからもサービスをよろしく。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・プレイルームで楽しく過ごせてよい。</li> </ul>
	スタッフは	<ul style="list-style-type: none"> <li>・とても親切で、声をかけてくれる。</li> <li>・ベビーカーの出入りの時に、ドアの開け閉めをしてくれて助かる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・スタッフは親切。・常に気配りがあり、感謝している。(2)</li> <li>・対応は適切である。(2)</li> </ul>
	館長は	(記述なし)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・対応は適切である。(2)</li> <li>・子どもの泣き、騒ぎはよいとしても、金切り声は注意してほしい。</li> </ul>
	運営の要望	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新聞の種類が増えるとよい。</li> <li>・ゴミ箱があると助かる。</li> <li>・プレイルームの利用時間を長くしてほしい。</li> <li>・読書学習コーナーの周りにパーテーションがあるとよい。</li> <li>・入館や受付の際に、「かぜ」に関する問いかけがあるとよい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新聞の種類を増やし、スポーツ紙もあるとよい。</li> <li>・館の運営は、現状でよい。</li> <li>・PCを持参したとき、電源の利用も許可してほしい。</li> <li>・コピー機の使い方が分かりにくい。</li> <li>・給湯コーナーは、必要な時に気軽に使えるようにしてほしい。</li> </ul>
女性	施設としての感想	<ul style="list-style-type: none"> <li>・プレイルームには、いろいろおもちゃや絵本があつて、楽しい。(8)</li> <li>・プレイルームは、パーテーションで囲まれているので、よい。</li> <li>・プレイルームは床がクッションになっているので、安全、安心。(2)</li> <li>・プレイルームには授乳室もあり、利用しやすい。(2)</li> <li>・プレイルームに幼児用の滑り台があるとよい。</li> <li>・プレイルームに、「かぜ」への呼びかけ標示をしてほしい。</li> <li>・プレイルームのおもちゃは、いつもよく消毒してほしい。</li> <li>・プレイルームに紙芝居があるとよい。</li> <li>・プレイルームに「赤ちゃんスペース」があるとよい。</li> <li>・プレイルームに空気清浄機を置いてほしい。</li> <li>・授乳室の入口に、「使用中」か「空き」かを示すプレートがあるとよい。</li> <li>・ベビーチェアがもっとたくさんあるとよい。(2)</li> <li>・飲食飲談コーナーの席を増やしてほしい。</li> <li>・ベビーカーでの出入りのために、ドアストッパーがあるとよい。(2)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・設備、備品には満足している。</li> <li>・飲食・談話コーナーがあることは、ありがたい。(8)</li> <li>・読書学習コーナーは、無料で、気兼ねがなくてよい。</li> <li>・主にコピーで利用しているが、自由に使えるコーナーがあり、助かる。</li> </ul>
	スタッフは	<ul style="list-style-type: none"> <li>・スタッフはとても丁寧。いつも親切で助かる。(6)</li> <li>・ロビー内で子どもが走ると、大げさに止めに来られるのが不満。</li> <li>・スタッフは個人差はあるが、親切。</li> <li>・スタッフはもう少し愛想があるとよいと思う。</li> </ul>	
	館長は	<ul style="list-style-type: none"> <li>・館長は怖い。子ども嫌いのよう。</li> <li>・館長は、プレイルームの遊びや音に神経質で、注意が多すぎて、不愉快。</li> <li>・館長は、小さい子どもへの対応が厳しい。</li> <li>・館長は、施設の責任者として不適當で、区でやめさせてもらいたい。</li> <li>・館長は、ベビーカーの出入りにドアを開けてくださり、助かっている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・館長、スタッフ、両方とも親切で感じがよい。また来ようと思うので。(7)</li> <li>・館長の利用者への対応は、とてもよい。(4)</li> </ul>
	運営の要望	<ul style="list-style-type: none"> <li>・プレイルームに、乳児と幼児が同室するのは危険だと思う。</li> <li>・明るい雰囲気、気持ちよく利用できた。</li> <li>・多くの人の共有スペースなので、「かぜ」などの注意の呼びかけを標示物などでしてほしい。</li> <li>・おもちゃが増えるとよい。絵本の貸し出しもあるとよい。</li> <li>・プレイルームは10名以上になると狭いので、対応を考えてほしい。</li> </ul> <p>〔講座開設・イベント開催の希望〕</p> <p>「子育て講座」「伝承遊び講座」「親子のイベント(土曜日)」</p> <p>「幼児向けイベント(歌や音楽で体を動かす)」「0歳児参加イベント」</p>	

## 【 団体利用 】

性別	項目	子育て世代	一般～シニア
男性	施設としての感想	<ul style="list-style-type: none"> <li>ロビーやプレイルームはとてもよい。(3)</li> <li>読書学習コーナーは、他の人が騒がしいとたいへん。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>館の設備、備品はとてもよい。(2)</li> <li>プレイルームは明るくて気持ちよい。</li> <li>譜面台の高さをより調整できるものを用意してほしい。</li> </ul>
	スタッフは	<ul style="list-style-type: none"> <li>スタッフの対応は、親切、丁寧、明解である。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>スタッフの対応は、親切、丁寧、明解である。(18)</li> </ul>
	館長は	<ul style="list-style-type: none"> <li>館長の対応は、適切である。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>館長の対応は、適切、良好である。(7)</li> <li>館長は非常に良い。よく頑張っておられると思う。(3)</li> <li>館長は丁寧に利用者へ対応している。</li> </ul>
	運営の要望	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域の人々にやさしい施設であってほしい。</li> </ul> <p>[講座開設・イベント開催の希望]</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者重視の自由な感じにあふれている。</li> <li>予約の方法は、とても便利である。</li> <li>子ども中心に考えた運営が、老人も安心できる。</li> </ul> <p>[講座開設・イベント開催の希望]</p> <p>「地元の歴史講座」「やさしいデジカメ講座」「書道講座」</p>
女性	施設としての感想	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設設備は充実していると思う。(2)</li> <li>プレイルームはきれいで使いやすい。(3)</li> <li>プレイルームに絵本がたくさんあって、子どもが喜んでいる。</li> <li>プレイルームでは楽しく遊ばせてもらっている。</li> <li>飲食談話コーナーはとてもきれいで使いよい。</li> <li>ロビーにベビーチェアがあって助かる。</li> <li>ポスターやパンフレットで情報が得られてよい。</li> <li>ロビーの中にプレイルームと読書学習コーナーとが同居していること自体がそもそも問題である。利用時間の調整が必要である。</li> <li>プレイルームを開設したのだから、騒がしいのは仕方ないと思う。それがだめなら母親たちは利用しづらくなる。</li> <li>子ども中心の団体利用の時は、利用者、スタッフが互いに注意し合い利用できるとよい。</li> <li>ロビーにも部分的にパーテーションをつけると利用しやすくなる。</li> <li>ベビーカーはドアの開け閉めがたいへん。</li> <li>ゴミ箱を設けてほしい。(2)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設、設備は満足している。(4)</li> <li>読書学習コーナーは、落ち着いてよい。</li> <li>ロビーはきれいで、軽食が取れるのでよい。(3)</li> <li>飲食談話コーナーは、役に立つ空間である。(2)</li> <li>飲食テーブルが汚れていることが多い。</li> <li>プレイルームの子どもの声が大きいのが気になる。</li> <li>プレイルームの隙間を埋めて、防音してほしい。</li> <li>ゴミ箱を設けてほしい。(2)</li> <li>団体利用のために、小さくてもよいからロッカーがあるとよい。</li> <li>ロビーのコンセントを使えるようにしてほしい。</li> <li>ロビーはゆっくりと話ができてよいが、子どもの声で、聞き取れないことがあった。</li> <li>明るく、きれいな施設なので、また利用したい。(3)</li> <li>館の設備備品は利用しやすい。</li> <li>読書学習コーナーは、とても静かである。(2)</li> <li>集会室の換気を十分にしたい。</li> </ul>
	スタッフは	<ul style="list-style-type: none"> <li>スタッフは出入りの際にドアの開け閉めをして親切。</li> <li>スタッフの対応は、とても親切で、気持ちがいい。(5)</li> <li>スタッフはすぐに手を差し伸べて、親切である。(2)</li> <li>囲碁将棋コーナーの利用者がいない時は幼児OKに。</li> <li>集会室の分割利用を一層進めてほしい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>細かいことを言わずに見守ってください、ありがたい。</li> <li>スタッフは親切、丁寧、明解である。助かっている。(9)</li> <li>スタッフによっては見解が統一されていないことがあり、戸惑う。</li> <li>スタッフには親切丁寧に対応していただいている。(14)</li> </ul>
	館長は	<ul style="list-style-type: none"> <li>館長の親子利用への対応が横柄に思う。理解が欠けている。</li> <li>館長は、相手がどう感じるかに気をつけながら利用者とのコミュニケーションをはかってほしい。利用してもらっているという心で。</li> <li>館長は、明らかに特定の子どもサークルを差別的に叱っているような気がする。</li> <li>館長は、一斉受付の時、幼児への対応が冷たかった。</li> <li>館長の対応は、適切だと思う。(2)</li> <li>館長にはいつもやさしく声をかけてもらっている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>館長は先日、お子さんのいたずらを叱ってらして、ありがたい。</li> <li>館長の対応は、適切、丁寧、親切である。(17)</li> <li>館長、スタッフの対応は、ふつう。(2)</li> <li>館長は利用者に平等に接していただけるので、とてもよい。(3)</li> <li>館長が謝っていたが、ロビーは遊び場ではないので、親が注意できないならば、注意していただきたいと思う。</li> <li>館長の対応は、よい。いつも親切にしている。(2)</li> </ul>
	運営の要望	<ul style="list-style-type: none"> <li>抽選予約は非効率。下旬後半日に調整があるとよい。</li> <li>絵本を貸し出してほしい。</li> <li>一斉受付の抽選の細かいところが前回とちがっていた。変更するときは、事前に説明が必要である。</li> <li>保護者が利用室で活動中は、小学生をロビーに。</li> <li>一斉受付のときにプレイルームが使えるとよい。</li> <li>利用月の1回目の予約に、2回分の制限は不便だ。</li> </ul> <p>[講座開設・イベント開催の希望]</p> <p>「編み物講座」「子どもも参加できるコンサート」 「ベビーマッサージ講座」「幼児の英語講座」「ベビー体操講座」</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期的利用の団体には優先予約もあるべきだ。</li> <li>団体でもロビーを話し合いに使えるとよい。</li> <li>利用の前日に空いていれば、当日は2時間区分利用できるように。(2)</li> <li>なかなか予約が取れずに残念に思う。</li> <li>不要本を集めて、図書を増やすとよいと思う。</li> <li>図書を充実してほしい。</li> </ul> <p>[講座開設・イベント開催の希望]</p> <p>「カラオケ講座」「ジャズダンス講座」「中高校生向けの講座」 「パソコン講座」「ペン習字講座」「小物手芸」「ビーズ講座」</p>

平成22年度 職員研修実施実績等

施設名 ; 師岡コミュニティハウス

実施年月日	テーマ	研修対象	参加人数
平成22年4月19日	当館の運営業務に関する全般的事項 団体登録リストの管理 等	コミュニティ・スタッフ	6名
平成22年4月20日	トレッサ横浜 繁盛店勉強会	館長	1名
平成22年5月11日	トレッサ横浜のテナントの経営状況調査の結果	館長	1名
平成22年6月21日	トレッサ横浜のテナントの経営状況調査結果 報告 ふれあいコンサート、文化祭の運営	コミュニティ・スタッフ	7名
平成22年7月13日	トレッサ横浜 店長会ミーティング 「朝礼の内容と情報の共有化の手だて」	館長	1名
平成22年7月22日	横浜市指定管理者研修 「施設の維持保存」「災害対応」「情報公開」 「個人情報保護」「人権」	館長	1名
平成22年8月30日	防災管理者講習	館長	1名
平成22年9月7日	トレッサ横浜 店長会ミーティング 「笑顔とあいさつの取り組み」	館長	1名
平成22年9月9日	トレッサ横浜 入店前研修 (スタッフ証発行のための必修研修)	夜間担当 アルバイトスタッフ	2名
平成23年1月27日	人権研修(港北公会堂) 人権力を養う(講師;辛 淑玉)	館長	1名
平成23年3月3日	平成23年度採用職員全体研修 (港北区区民利用施設協会)	新採用職員 及び館長補佐スタッフ	4名
平成23年3月10日	トレッサ横浜テナントスタッフ入店前研修	新採用職員	3名
平成23年3月中	平成23年度採用職員の実地研修(一人4回) 師岡コミュニティハウス 「午前担当」「午後担当」「夜間担当」全種研修	新採用職員	3名