

平成24年5月21日

横浜市港南区長 様

特定非営利活動法人  
港南区レクリエーション協会  
理事長 菅 伸 也

平成 23 年度 横浜市上大岡コミュニティハウス事業報告書

1、収支決算書	様式10
2、利用料金収入実績	なし
3、利用者数(団体+個人利用)	様式2
4、自主事業実施報告	様式12
5、苦情対応状況報告	様式8
6、サービス向上及び経費削減努力事項報告	様式9
7、備品一覧	様式7
8、修繕一覧	様式6
9、委託内容一覧	様式5
10、上大岡コミュニティハウス委員会会則	
11、上大岡コミュニティハウス委員会名簿	
12、上大岡コミュニティハウス委員会及び利用者会議の開催実績	
13、ニーズ対応費使途一覧	なし
14、上大岡コミュニティハウス職員名簿	
15、上大岡コミュニティハウス経理規程	
16、上大岡コミュニティハウス就業規則	
17、利用者アンケート等の意見聴取集計結果	
18、職員研修の実施実績等	



# 平成23年度 収支決算書

平成23年4月1日～平成24年3月31日

施設名 上大岡コミュニティハウス

## 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	12,348,000		12,348,000	12,348,000	0	横浜市より
利用料金収入			0			
自主事業収入	202,300		202,300	362,800	-160,500	
雑入	80,100	0	80,100	336,661	-256,561	
印刷代	20,000		20,000	40,100	-20,100	
自動販売機手数料	60,000		60,000	63,961	-3,961	
その他(預金利息)	100		100	238	-138	
その他( )			0	200,000	-200,000	第三者評価
その他( )				32,362	-32,362	
収入合計	12,630,400		12,630,400	13,047,461	-417,061	

## 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	8,065,000	0	8,065,000	8,068,347	-3,347	
給与・賃金	7,350,000		7,350,000	7,332,792	17,208	
社会保険料	450,000		450,000	470,355	-20,355	
通勤手当	165,000		165,000	137,700	27,300	
健康診断費	88,000		88,000	115,500	-27,500	
勤労者福祉共済掛金	12,000		12,000	12,000	0	
事務費	826,820	0	826,820	1,308,611	-481,791	
旅費	5,000		5,000	2,440	2,560	
消耗品費	50,000		50,000	245,204	-195,204	
会議賄い費	10,000		10,000	9,030	970	委員会茶菓子代
印刷製本費	240,000		240,000	423,778	-183,778	資料印刷
通信費	229,020		229,020	240,087	-11,067	電話代、CATV、サーバー
使用料及び借借料	10,800		10,800	10,800	0	自販機目的外使用料
備品購入費	100,000		100,000		100,000	
図書購入費	42,000		42,000	37,200	4,800	新聞代
施設賠償責任保険	30,000		30,000	28,440	1,560	施設賠償責任保険
職員等研修費	10,000		10,000	2,000	8,000	外部研修参加費
振込手数料	20,000		20,000	27,702	-7,702	銀行振込手数料
リース料	70,000		70,000	65,930	4,070	
手数料	0		0	210,000	-210,000	第三者評価
地域協力費	0		0		0	
その他	10,000		10,000	6,000	4,000	
事業費	467,500	0	467,500	613,080	-145,580	
自主事業費	467,500		467,500	613,080	-145,580	謝金、材料費、備品
わんぱくホリデー			0		0	
管理費	2,512,160	0	2,512,160	2,363,886	148,274	
光熱水費	1,284,000	0	1,284,000	1,132,501	151,499	
電気料金	1,140,000		1,140,000	987,440	152,560	
ガス料金			0	0	0	
水道料金	144,000		144,000	145,061	-1,061	
清掃費	467,460		467,460	472,265	-4,805	定期清掃
修繕費	10,000		10,000	8,085	1,915	
機械警備費	201,600		201,600	200,340	1,260	
設備保全費	549,100	0	549,100	550,695	-1,595	
空調衛生設備保守	76,000		76,000	156,240	-80,240	機械設備・空調設備
消防設備保守	28,350		28,350	28,350	0	
電気設備保守			0		0	
害虫駆除清掃保守	10,000		10,000	3,398	6,602	
その他保全費	434,750		434,750	362,707	72,043	定期設備点検他
共益費					0	
公租公課	475,420		475,420	146,600	328,820	法人税等・法人事業税
事務経費	283,500		283,500	262,625	20,875	
二一ス対応費						
支出合計	12,630,400	0	12,630,400	12,763,149	-132,749	
差引	0	0	0	284,312	-284,312	



## 平成23年度 利用者数

施設名 上大岡コミュニティハウス

## 1) 団体・個人利用

月別	閉館日数 (日)	入館者数(人)			利用層別利用者数(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	901	1,095	1,996	184	352	82	68	3	215	562	244	286	1,996
5月	30	1,113	1,377	2,490	251	561	50	35	4	303	638	285	363	2,490
6月	29	1,060	1,271	2,331	248	488	70	32	6	173	691	348	275	2,331
7月	27	1,034	950	1,984	158	414	76	33	6	181	520	328	268	1,984
8月	26	866	859	1,725	114	382	71	6	6	210	495	247	194	1,725
9月	26	881	1,066	1,947	168	366	25	6	1	164	573	352	292	1,947
上半期計	167	5,855	6,618	12,473	1,123	2,563	374	180	26	1,246	3,479	1,804	1,678	12,473
10月	30	1,104	1,237	2,341	259	503	91	11	3	172	708	330	264	2,341
11月	29	1002	1185	2,187	230	410	63	11	4	139	661	376	293	2,187
12月	27	946	994	1,940	199	464	60	6	0	132	557	285	237	1,940
1月	27	984	1030	2,014	254	474	39	4	2	143	619	278	201	2,014
2月	28	1032	1091	2,123	199	494	38	25	10	168	653	310	226	2,123
3月	30	1247	1336	2,583	270	716	21	72	4	196	702	302	300	2,583
下半期計	171	6,315	6,873	13,188	1,411	3,061	312	129	23	950	3,900	1,881	1,521	13,188
年間合計	338	12,170	13,491	25,661	2,534	5,624	686	309	49	2,196	7,379	3,685	3,199	25,661

月別	居住区別利用者数(人)				時間帯別利用者数(人)				図書貸出 冊数	蔵書数(冊)9月末・3月末のみ		
	区内	区外	市外	合計	午前	午後	夜間	合計		児童対象	一般対象	合計
4月	1,665	291	40	1,996	668	1,186	142	1,996				0
5月	2,122	343	25	2,490	851	1,518	121	2,490				0
6月	1,971	314	46	2,331	847	1,343	141	2,331				0
7月	1,660	259	65	1,984	601	1,246	137	1,984				0
8月	1,376	310	39	1,725	558	1,006	161	1,725				0
9月	1,651	263	33	1,947	641	1,166	140	1,947	0	84	0	84
上半期計	10,445	1,780	248	12,473	4,166	7,465	842	12,473	0	84	0	84
10月	2,042	259	40	2,341	649	1,486	206	2,341				
11月	1858	287	42	2,187	723	1355	109	2,187				
12月	1611	292	37	1,940	527	1,314	99	1,940				
1月	1740	248	26	2,014	632	1286	96	2,014				
2月	1777	285	61	2,123	661	1365	97	2,123				
3月	2159	367	57	2,583	731	1696	156	2,583				
下半期計	11,187	1,738	263	13,188	3,923	8,502	763	13,188	0	0	0	0
年間合計	21,632	3,518	511	25,661	8,089	15,967	1,605	25,661	0	84	0	84

## 2) 稼働状況

月別	午前		午後		夜間	
	全コマ数	稼働コマ数	全コマ数	稼働コマ数	全コマ数	稼働コマ数
4月	116	61	232	130	96	31
5月	120	62	240	139	88	28
6月	116	70	232	141	100	43
7月	108	65	216	141	84	30
8月	104	50	208	131	88	39
9月	104	63	208	139	80	40
上半期計	668	371	1,336	821	536	211
10月	120	66	240	156	96	41
11月	116	73	232	152	92	28
12月	108	56	216	134	88	26
1月	108	64	216	149	88	25
2月	112	71	224	154	92	23
3月	120	71	236	168	100	29
下半期計	684	401	1,364	913	556	172
年間合計	1,352	772	2,700	1,734	1,092	383

## 平成23年度 自主事業実施報告

施設名上大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)		
0～未就学	親子で一緒「にこにこサロン」	4月～3月	12	制限無し	123組	46,728	12,300	59,028	有	100	3,000	36,000	「ひまわり保育ボランティアグループ」	
小学生	カプラで遊ぼう	4月～3月	24	制限無し	92組	59,028	0	59,028	無	0	0	0		
一般	大人の時間	4月～3月	12	制限無し	11	0	0	0	無	0	0	0	発展サークルへ	
一般	上大岡パソコンなんでも相談	4月～3月	12		10	0	0	0	有	(500)	0	0	「ゆめおおおかPCクラブ」協働	
一般	初めての押し花体験	4月～5月	3		15	15	10,000	20,000	有	2,500	3,000	9,000	「遊花の会」協力	
一般	健康体操(前期)～ウォーキングを取り入れて	4月～7月	9		20	145	15,000	20,000	35,000	有	1,000	3,000	27,000	「シルバー体操レクリエーション連盟」協力
一般	初めての太極拳	5～9月	12		16	143	-3,520	72,000	68,480	有	4,500	4,000	48,000	発展サークルへ
一般	ビニール袋でミニトマトづくり	5月	1		15	13	5,757	9,100	14,857	有	700	4,000	4,000	「すみれ会」協力
一般	裁判员制度を知っていますか	5月	1		20	8	1,155	0	1,155	無	0	0	0	「横浜地方検察庁」
幼児～高齢者	上大岡コミュニティハウスまつり	5月	1	制限なし	384	-2,626	57,900	55,274	無	0	1,500	7,500		
一般	わがまち再発見「古道散策」	6月	1		20	12	2,400	3,600	6,000	有	300	5,000	5,000	「港南歴史協議会」協力
幼児～一般	七夕かざり	7月	1	制限なし	45	5,000	0	5,000	無	0	0	0		
一般	健康体操(中期)～ウォーキングを取り入れて	9月～11月	9		29	174	9,000	29,000	38,000	有	1,000	約3,000	29,000(一括)	「シルバー体操レクリエーション連盟」協力
一般	心肺蘇生法とAED取り扱い講座	10月	1		4	8	3,956	800	4,756	有	800	4,000	4,000	スタッフ研修と協働
一般	お正月に向けての寄せ植え講座	11月	1		12	12	14,859	20,400	35,259	有	1,700	4,000	4,000	「すみれ会」協力
小学生と保護者・一般	こうなん北エリア施設めぐり	0月～12月		制限なし	60	4,207	0	4,207	無	0	0	0	9施設合同企画	
一般	パソコン講座2コース	1月～12月	10		27	122	500	81,000	81,500	有	3,000	約3,000 約1,700	31,000, 17,000, 10,000×2 人、9,000, 4,000	「ゆめおおおかPCクラブ」協力
小学生と保護者・一般	料理教室おはぎ作り	12月	2		4人、5組	14	12,345	4,500	16,845	有	500	4,000	8,000	
1歳児	1歳児親子学級「にこにこくらぶ」	1月	3		20	47	5,003	10,500	15,503	有	500	3,000	9,000	「ひまわり保育ボランティアグループ」
一般	いまからでもまにあうエコ上手	1月	1		7	6	6,377	0	6,377	無	0	4,000	4,000	
一般	健康体操(後期)～ウォーキングを取り入れて	1月～3月	9		20	137	30,568	26,000	56,568	有	1,000	3,000	27,000	「シルバー体操レクリエーション連盟」協力
一般	初めての方に“大正琴体験”	2月	1		8	5	0	0	0	有	(500)	0	0	「街の先生の会」協働
一般	古道散策	3月	1		20	6	6,000	0	6,000	無	0	5,000	5,000	
小学生	春休み子ども体験カップケーキにトッピング	3月	1		8	8	10,320	2,400	12,720	有	300	4,000	4,000	「街の先生アドバイザー」
小学生	春休み子ども体験粘土でスイーツづくり	3月	1		10	11	3,698	3,300	6,998	有	300	4,000	4,000	「街の先生アドバイザー」
小学生	春休み子ども体験ストローロケットを飛ばそう	3月	1		15	17	4,525	0	4,525	無	0	4,000	4,000	「街の先生アドバイザー」
合 計			130		1392	250,280	362,800	613,080	0			173500		

自主事業に要した総経費は、指定管理料(自主事業費)から充当した額と参加者負担額等の合計となります。

250,280 362,800

## 平成23年度苦情対応状況報告

施設名 上大岡コミュニティハウス

	年月日	内 容	対 応 結 果
1	平成23年4月6日	隣接のマンションの住民から、公園に植えられている花の苗がマンション内に投げ込まれたと言って、投げ込まれた苗を持参してこられた。	公園の植栽関係を施工した業者に連絡し、投げ込まれた苗を植え直してもらった。(4月7日)
2	平成23年4月25日	コミハ西側の急勾配の坂道の下に、自転車を駐輪して道に倒れたまま放置されている。コミュニティハウスを利用している方の自転車と思われるので、至急コミハの駐輪場に止めるよう注意してもらいたい。また、コミハの法面に駐輪禁止の看板を設置してもらいたい。	直ぐに、館内の利用者に該当する方がいれば、直ちに館内の駐輪場に移動するようアナウンスする。(該当者が在館していたので直ちに移動をお願いする) なお、法面への看板設置については、要望があったことを行政の担当窓口へ報告する。
3	平成23年6月13日	区より公園の柵を越えて遊んでいた子どもを注意する言い方が警察を呼ぶとかきつい言い方で、母親からの苦情があった旨の連絡有。	公園の柵外の山部分は、遊ぶ場所ではなく、急峻なところと、標高差がある法面があり、非常に危険な場所です。(柵は山に入ることが出来ないような高い柵になっている)柵を乗り越えて遊んでいる小学生がいた。危険であることを再三注意しても公園内に戻って来ないで遊びまわっているため、やむを得ずきつい言い方(警察を呼ぶ)となった。なお、公園の管理は地域で行うもので、上大岡コミハだけで行うものではないと考えます。現在上大岡コミハとして、公園で遊ぶ青少年について、上大岡コミハの職員としてより、地域の住民の大人として見守って対応しており、この考え方で今後も青少年には対応していきたい。
4	平成23年6月20日	パソコン教育で講師の方が受講生に対して名札をつけているのにも関わらず、奥さんと再三呼ばれ不愉快であった。	名札をつけることは、講師及び受講生が対等の立場で接する基本であります。事務局として講師には、今後相手を呼ぶ場合はキチンと名前を呼んで接するよう指導いたしました。また今後の対応としてスタッフにも7月研修時に人権問題の一環として水平展開を図っていきます。
5	平成23年7月2日	近隣のF氏より上大岡コミュニティハウスの電柱広告が設置され前、同じところに「この先行き止まり」の案内標識があったのが取り外されている。間違えて侵入してくる車が度々あるので、再度標識を取り付けてもらいたいとの申し入れがあった。	確かに上大岡コミュニティハウスの案内標識を設置する前には「この先行き止まり」の案内が設置されていた。設置された経緯や取り外した経緯が不明なので、コミュニティハウスを所管している部門に現状について報告し、今後の対応について検討してもらったことを回答する。
6	平成23年7月6日	隣接の公園で2～3日前から度々爆竹や打ち上げ花火をする子どもがいて、火事などの心配もあり危険なので、花火禁止の標識などを取り付けてもらいたいと近隣から要望があった。	公園を管轄する土木事務所に現状を報告し、花火禁止の標識を設置してもらう。(当日の午後に標識の取り付け完了)
7	平成23年7月27日	隣接の公園から立ち入り禁止の山に入った小学生・中学生が火遊びをして小火を起こしたのをスタッフが発見し、消防に通報。	消防に連絡したが、消防車到着前に子どもたちが消し止めた。念のために消防車に水を散水してもらう。関係した小学校、中学校に小火の事実を連絡する。
8	平成23年10月12日	コミハ西側の急勾配の坂道の下に、自転車4台駐輪している。コミュニティハウスを利用している方の自転車と思われるので、至急コミハの駐輪場に止めるよう注意してもらいたい。また、コミハの法面に駐輪禁止の看板を設置してもらいたい。	直ぐに、館内の利用者に該当する方がいれば、直ちに館内の駐輪場に移動するようアナウンスする。(該当者が在館していたので直ちに移動をお願いする) なお、法面への看板設置については、要望があったことを行政の担当窓口へ報告する。
9	平成23年10月21日	上大岡コミュニティハウスへ通じる公園側からの上り口に実在しない幼稚園の看板があり紛らわしい。コミュニティハウスの表示(看板)を設置して欲しい。	幼稚園の看板については、以前から行政に所有者への撤去の交渉をお願いしておりますが、所有者との話が纏まっていないようですので、再度行政側に撤去の申し出があったことを報告いたします。
10	平成23年11月1日	会議室1を使用していた団体(親子で遊んでいた)が窓を開けて騒いでいたことで近隣からうるさいとの苦情	近隣から苦情があった旨を責任者に説明し、窓を開け空調を入れて遊ばせること依頼する。
11	平成24年2月1日	パソコン利用団体から、無線LANが繋がらないとの苦情があった。	パソコン関連の街のアドバイザーの協力で無線LANを正常に復帰してもらう。
12	平成24年3月30日	館の南側ひな壇場になっている花壇で小学生が駆けずり回っていて危ないので注意してもらいたい。また花壇に立ち入る事が出来ないよう看板とフェンスを設けてもらいたい。	館の管理外の花壇であるが、隣接しているのでスタッフが直ぐ現場に行って子ども達に注意をする。また看板やフェンスについては、行政側に現状報告をする。

## 平成23年度サービス向上及び経費節減努力事項報告

2年度

施設名 上大岡コミュニティハウス

	実施時期	内 容	効 果
1	4月25日 ~ 5月8日	押し花絵の展示	サークル活動しているグループの作品展示で多くの来場者を楽しませてくれた。
2	5月14日	コミハまつりで体験講座開設(スポーツ吹矢・フラダンス・トリム体操・押し花)	コミハまつりの中で、多くの来場者にサークル活動の内容と、発表サークルへの関心が非常に高まった。
3	5月15日 ~ 6月14日	写真の展示(わたべ写真塾)	サークル活動しているグループの作品展示で多くの来場者を楽しませてくれた。
4	7月 1日 ~ 7月14日	写真の展示(やまびこ)	サークル活動しているグループの作品展示で多くの来場者を楽しませてくれた。
5	7月11日 ~ 7月18日	ロビーの椅子のカバー洗浄	ロビーの椅子1日4脚づつスタッフが洗浄する
6	7月1日 ~ 9月30日	7月～9月までの節電 (照明関係1/3消灯・ 冷房温度28度励行)	使用電力量 : 3ヶ月前年比32.4%減 電気料金 : 3ヶ月前年比20.3%減(60,991円減)
7	1月28日	公園に壊れたラジカセが捨てられていた。 コミハ入り口の坂道に、プラモデルの空き箱が散乱していた。	いずれも、コミハでゴミとして集め、所定の回収ルートで処理をする。
8	2月8日	コミュニティランド等の子ども中心のイベントをしている団体からカプラの数を増やしてもらいたいとの要望たびたび出されていた。	自主事業計画費用の中で購入する。
9	2月29日	降雪で館内及び隣接の坂道に積もった雪の除雪	1日3回(8時・11時・12時30分)スタッフ、職員で除雪をおこなうことで、利用者や一般通行人の安全通行の確保を図った。
10	3月26日	幼児が遊ぶ際必要なスポーツマットをもう少し増やしてもらいたいとの要望が出されていた。	自主事業計画費用の中で購入する。

(様式7)

# 平成23年度 備品一覧

施設名 上大岡コミュニティハウス

No	品名	形状・その他	単価(円)	購入		廃棄		増減
				数量	年月日	数量	年月日	
1	カプラー1000デラックス	KA100N	56,000	1	2012/2/8			

(注)当該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。

(様式6)

## 平成23年度 修繕一覧

施設名 上大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	H23・4・17	東側テラスへの外部入口扉の不具合	0	上大岡コミュニティハウス
2	H23・6・14	自動ドアが開閉不具合	0	株式会社神奈川ナブコ
3	H23・6・14	多目的トイレのフラッシュバルブの不具合による推量の流れ放し	0	三洋設備株式会社
4	H23・8・29	利用者が会議室で机を横転させ、傷を付けた箇所の補修	0	三洋設備株式会社
5	H24・1・6	AEDのバッテリー切れのアラームがなり、新規のバッテリーとパッドを手配し交換する	39,900	三洋設備株式会社
6	H24・1・18	多目的トイレのバキュームブレーカー下より水漏れ、袋ナット増締めして止まる。	0	三洋設備株式会社
7	H24・1・18	玄関入り口の木柱およびキッズコーナーの木柱の亀裂をコーキング実施	0	三洋設備株式会社
8	H24・2・24	会議机の脚の修理(5ヶ所)	8,085	スタッフ
9	H24・3・22	屋外空調機設置フェンスの鍵の不具合で鍵の交換(予備の鍵を使用)	0	スタッフ



(様式5)

## 平成23年度 委託内容一覧

		施設名	上大岡コミュニティハウス	
No	委託期間	委託内容	年間契約金額	業者名
1	H23・4・1～ H24・3・31	建物の防犯業務および火災監視業務	192,000円	国際警備株式会社
2	H23・4・1～ H24・3・31	館内の床面清掃・テラス清掃(月1回) 窓ガラス清掃(3ヶ月に1回)	467,460円	神奈川清和株式会社
3	H23・4・1～ H24・3・31	建物内外・電気設備・空調設備総合巡視 及び点検(月1回)	189,000円	三洋装備株式会社
4	H23・4・1～ H24・3・31	玄関の自動ドアの定期点検(年3回)	47,250円	株式会社神奈川ナブコ
5	H23・4・1～ H24・3・31	消防設備点検(年2回)	28,350円	三洋装備株式会社
6	H23・4・1～ H24・3・31	施設賠償責任保険	28,840円	エム・エム・オフィス
7	H23・11	建築設備定期点検(法定点検 年1回)	126,000円	三洋装備株式会社
8	H23・11	建築物定期点検業務(法定点検)	105,000円	三洋装備株式会社
9	H23・5～ H23・11	空調設備点検、清掃(年2回)	74,050円	三洋装備株式会社

平成23年度 利用者アンケート等の意見聴取集計結果(その1)  
平成23年度苦情対応状況報告

施設名 上大岡コミュニティハウス

	年月日	内 容	対 応 結 果
1	平成23年4月6日	隣接のマンションの住民から、公園に植えられている花の苗がマンション内に投げ込まれたと言って、投げ込まれた苗を持参してこられた。	公園の植栽関係を施工した業者に連絡し、投げ込まれた苗を植え直してもらった。(4月7日)
2	平成23年4月25日	コミハ西側の急勾配の坂道の下に、自転車を駐輪して道に倒れたまま放置されている。コミュニティハウスを利用している方の自転車と思われるので、至急コミハの駐輪場に止めるよう注意してもらいたい。また、コミハの法面に駐輪禁止の看板を設置してもらいたい。	直ぐに、館内の利用者に該当する方がいれば、直ちに館内の駐輪場に移動するようアナウンスする。(該当者が在館していたので直ちに移動をお願いする) なお、法面への看板設置については、要望があったことを行政の担当窓口へ報告する。
3	平成23年6月13日	区より公園の柵を越えて遊んでいた子どもを注意する言い方が警察を呼ぶとかきつい言い方で、母親からの苦情があった旨の連絡有。	公園の柵外の山部分は、遊ぶ場所ではなく、急峻なところと、標高差がある法面があり、非常に危険な場所です。(柵は山に入ることが出来ないような高い柵になっている)柵を乗り越えて遊んでいる小学生がいた。危険であることを再三注意しても公園内に戻って来ないで遊びまわっているため、やむを得ずきつい言い方(警察を呼ぶ)となった。なお、公園の管理は地域での行うもので、上大岡コミハだけで行うものではないと考えます。現在上大岡コミハとして、公園で遊ぶ青少年について、上大岡コミハの職員としてより、地域の住民の大人として見守って対応しており、この考え方で今後も青少年には対応していきたい。
4	平成23年6月20日	パソコン教育で講師の方が受講生に対して名札をつけているのにも関わらず、奥さんと再三呼ばれ不愉快であった。	名札をつけることは、講師及び受講生が対等の立場で接する基本であります。事務局として講師には、今後相手を呼ぶ場合はキチンと名前を呼んで接するよう指導いたしました。また今後の対応としてスタッフにも7月研修時に人権問題の一環として水平展開を図っていきます。
5	平成23年7月2日	近隣のF氏より上大岡コミュニティハウスの電柱広告が設置され前、同じところに「この先行き止まり」の案内標識があったのが取り外されている。間違えて侵入してくる車が度々あるので、再度標識を取り付けてもらいたいとの申し入れがあった。	確かに上大岡コミュニティハウスの案内広告を設置する前には「この先行き止まり」の案内が設置されていた。設置された経緯や取り外した経緯が不明なので、コミュニティハウスを所管している部門に現状について報告し、今後の対応について検討してもらうことを回答する。
6	平成23年7月6日	隣接の公園で2～3日前から度々爆竹や打ち上げ花火をする子どもがいて、火事などの心配もあり危険なので、花火禁止の標識などを取り付けてもらいたいと近隣から要望があった。	公園を管轄する土木事務所に現状を報告し、花火禁止の標識を設置してもらう。(当日の午後に標識の取り付け完了)
7	平成23年7月27日	隣接の公園から立ち入り禁止の山に入った小学生・中学生が火遊びをして小火を起こしたのをスタッフが発見し、消防に通報。	消防に連絡したが、消防車到着前に子どもたちが消し止めた。念のために消防車に水を散水してもらう。関係した小学校、中学校に小火の事実を連絡する。
8	平成23年10月12日	コミハ西側の急勾配の坂道の下に、自転車4台駐輪している。コミュニティハウスを利用している方の自転車と思われるので、至急コミハの駐輪場に止めるよう注意してもらいたい。また、コミハの法面に駐輪禁止の看板を設置してもらいたい。	直ぐに、館内の利用者に該当する方がいれば、直ちに館内の駐輪場に移動するようアナウンスする。(該当者が在館していたので直ちに移動をお願いする) なお、法面への看板設置については、要望があったことを行政の担当窓口へ報告する。
9	平成23年10月21日	上大岡コミュニティハウスへ通じる公園側からの上り口に実在しない幼稚園の看板があり紛らわしい。コミュニティハウスの表示(看板)を設置して欲しい。	幼稚園の看板については、以前から行政に所有者への撤去の交渉をお願いしておりますが、所有者との話が纏まっていないようですので、再度行政側に撤去の申し出があったことを報告いたします。
10	平成23年11月1日	会議室1を使用していた団体(親子で遊んでいた)が窓を開けて騒いでいたことで近隣からうるさいとの苦情	近隣から苦情があった旨を責任者に説明し、窓を閉め空調を入れて遊ばせること依頼する。
11	平成24年2月1日	パソコン利用団体から、無線LANが繋がらないとの苦情があった。	パソコン関連の街のアドバイザーの協力で無線LANを正常に復帰してもらう。
12	平成24年3月30日	館の南側ひな壇場になっている花壇で小学生が駆けずり回っていて危ないので注意してもらいたい。また花壇に立ち入る事が出来ないよう看板とフェンスを設けてもらいたい。	館の管理外の花壇であるが、隣接しているのでスタッフが直ぐ現場に行って子ども達に注意をする。また看板やフェンスについては、行政側に現状報告をする。

# 平成23年度：利用者アンケート等意見等聴取集計結果(その2)

実施期間：平成23年12月1日～12月28日

施設名 上大岡コミュニティハウス

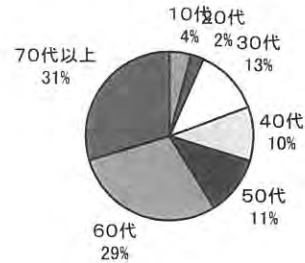
## 1. あなたの性別について？

男	女
96	193



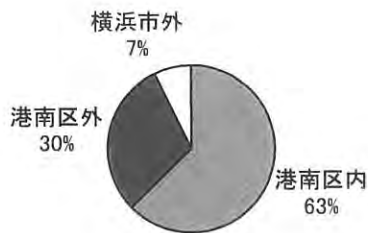
## 2. あなたの年代は？

10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上
12	7	37	30	33	84	86



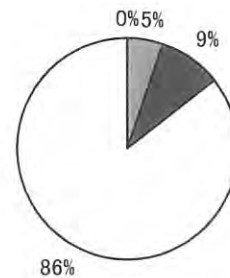
## 3. あなたのお住まいは？

港南区内	港南区外	横浜市外
181	87	21



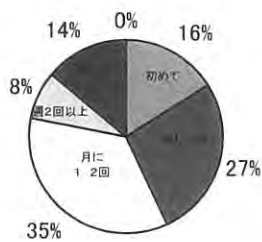
## 4. 本日の来館目的は何ですか？

個人利用で	自主事業に参加	団体・サークル活動に参加
15	27	247



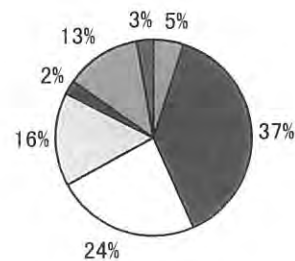
## 5. 来館される回数は、どのくらいですか？

初めて	週に1回程度	月に1・2回程度	週に2回以上	行事、イベントのとき
46	77	100	23	40



## 6. 当館を利用するにあたり、最も重視する条件は何？(複数回答)

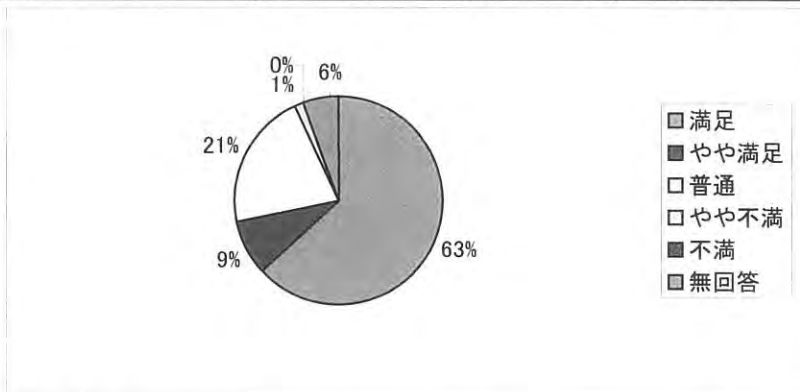
接客対応	施設・設備	講座	利用料金	開館時間	交通の便	その他
17	132	81	54	7	43	10



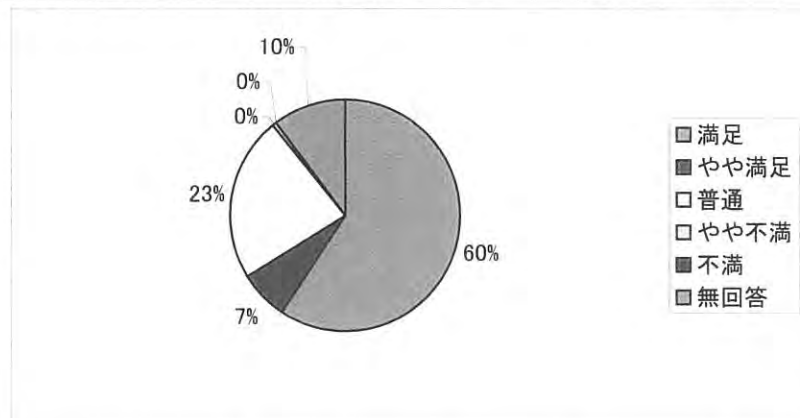
- 接客対応
- 施設・設備
- 講座
- 利用料金
- 開館時間
- 交通の便
- その他

7、スタッフの対応は、いかがですか？

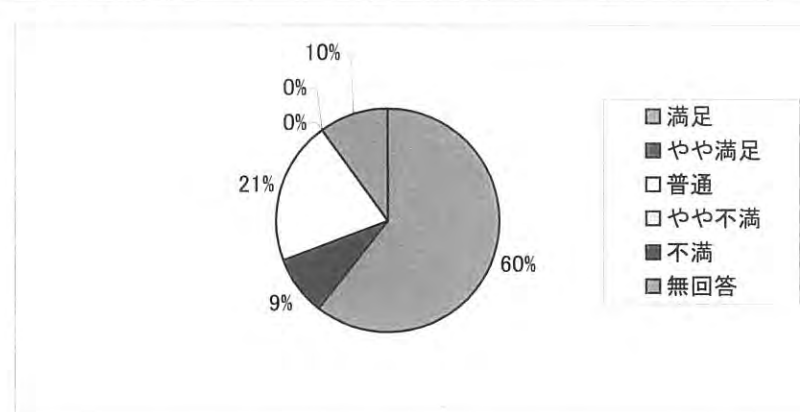
	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答
職員から挨拶するなど接客態度はいかがでしたか	182	25	62	4		16



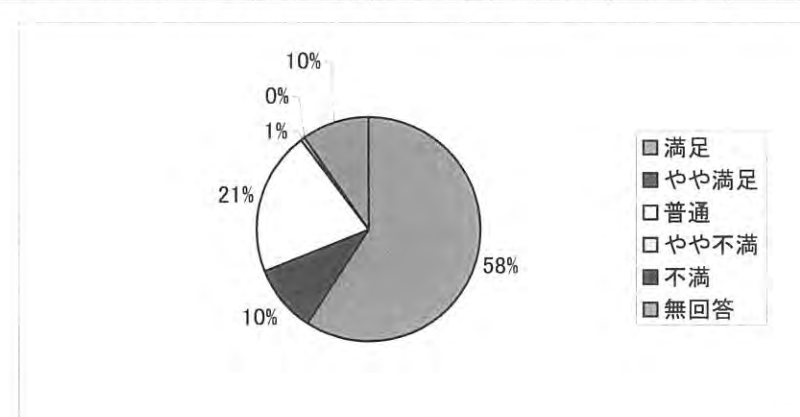
服装は適切でしたか	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答
	171	20	67	1		30



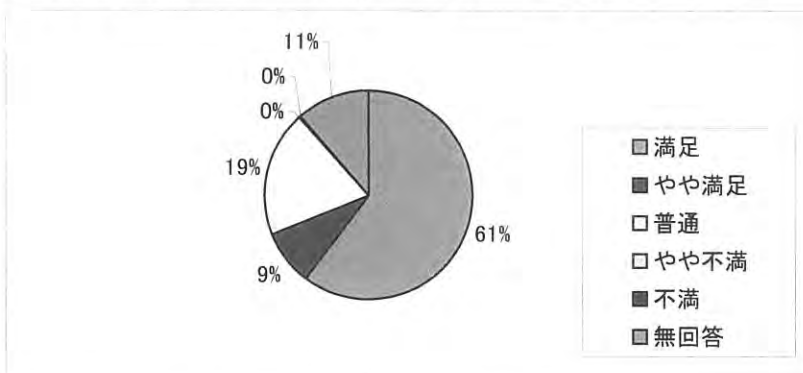
言葉遣いは適切でしたか	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答
	175	25	60			29



説明は丁寧でわかりやすかったですか	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答
	171	28	60	2		28

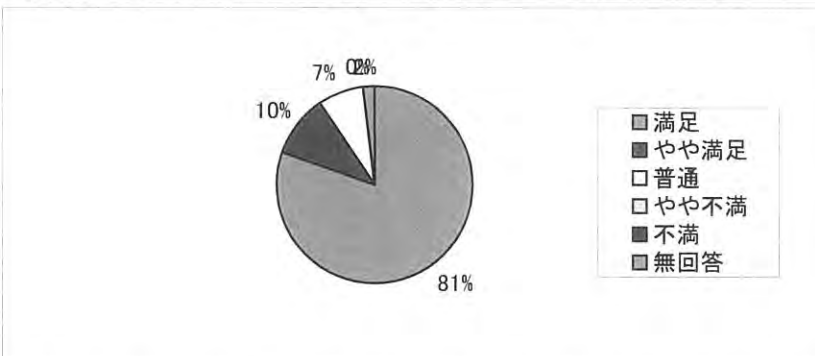


窓口の対応は迅速でしたか	174	25	56	1		33
--------------	-----	----	----	---	--	----

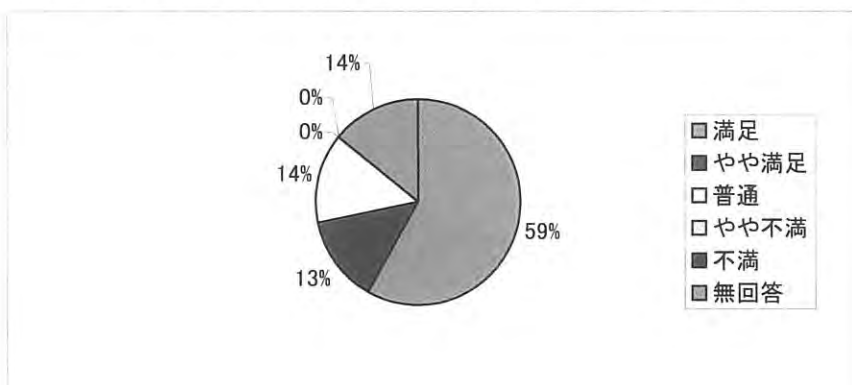


8、施設の美化環境について、いかがですか？

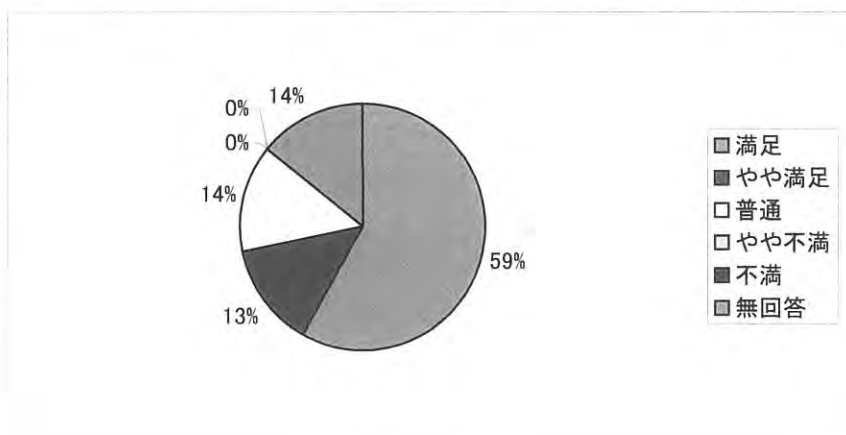
	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答
施設内外の清掃は行き届いていましたか	232	30	21			6



トイレの清掃は行き届いていましたか	227	29	18			15
-------------------	-----	----	----	--	--	----



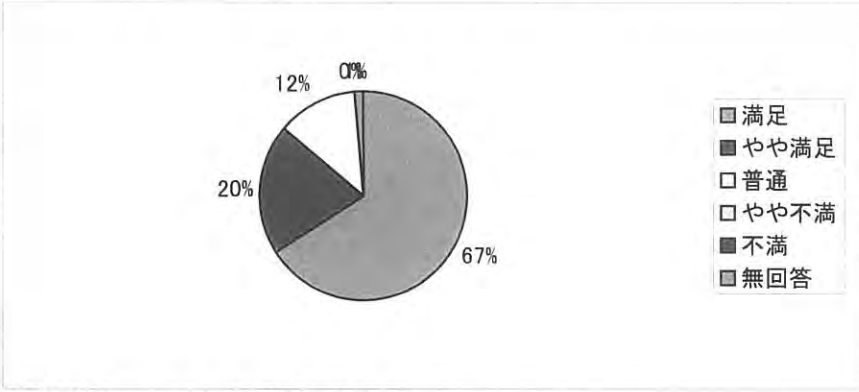
チラシ・ポスターなど、わかりやすく掲示されていましたか	168	39	41			41
-----------------------------	-----	----	----	--	--	----





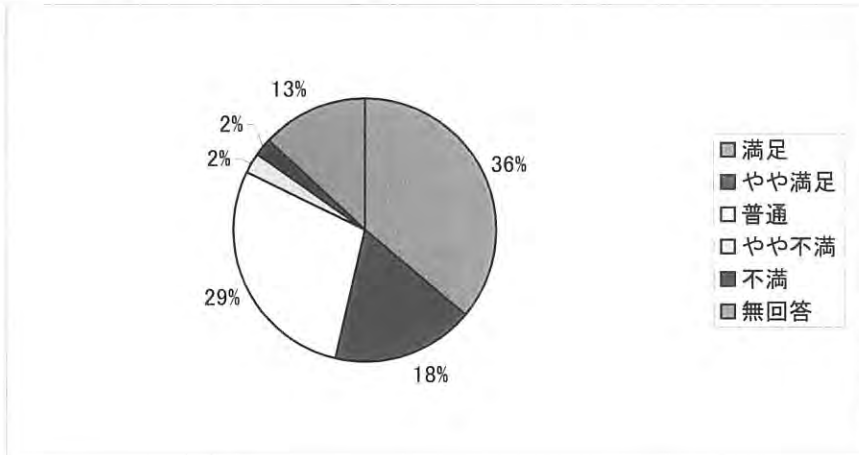
9、利用して、どのように感じましたか？

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答
190	59	36			4



10、予約申込方法については、どうですか？

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答
104	51	83	7	6	38



## 平成23年度 利用者アンケート意見

	ご利用者の意見	回答
予約について	・ 予約をしにきてても、抽選になったりでなかなか取れない。	・ 特定の曜日の取得希望団体が増加した結果、公平な利用と言う観点から抽選をせざるを得ないことをご理解願います。
	・ 予約がインターネットで出来るといい。	・ 予約についてはface to faceな予約で運営していますので、現在のところはインターネットでの利用は検討しておりません。
	・ 予約情報などもっとホームページを更新してほしいです。	・ 館の自主事業の募集案内等は、館のブログに掲載しておりますので、ブログを参照願います。
	・ ケアプラザでは電話の予約も出来るのでそうしてほしい。	・ 電話での仮予約システムを現在とっていますので、ご利用ください。
	・ 予約方法にもっと良い策はないでしょうか。	
	・ 1ヶ月に1人2回以上申込みさせてほしい。	・ 予約は2ヶ月前の応答日まで予約が取れます。 ・ 1ヶ月単位での予約システムは現在検討しておりません。
	・ 1ヶ月単位で予約できるようにしてほしい。	
	・ 東京は6ヶ月前に1ヶ月4回取れるのにおかしい。	・ 昨年も東京都の例が出されましたが、多くの団体に公平に利用していたきたいとの考えで、現行での予約方式は変更いたしません。 ・ 夜間の利用については6ヶ月前の応答日まで予約が可能です。
運営について	・ 小学生のマナーが悪いので直してほしい。	・ マナーの悪い小学生については、見かけ次第スタッフから注意をしていますが、見かけた大人の方からも注意していただけるとありがたいです。
	・ 小さい子がいるときは大きい子どもはテーブルの方においてほしい。	・ 小学生については、キッズルームは幼児専用の遊び場所なので、幼児が遊ぶときは、キッズルームから離れて遊ぶよう指導しておりますが、受付から死角となりスタッフが気が付かないときもありますので、その場合はスタッフに一言かけていただければ直ぐに子どもたちを、移動させます。
	・ 部屋を使っていると窓に「あと何分です」というのが張られるようになり少しショックに思いました。仕方ないとは思いますが…。	・ 部屋の窓に「あと何分」とのお知らせについては、次ぎの利用団体にきれいな状態で利用してもらうためにも、15分前には終了して清掃に入っていたきたいということで、お知らせするようにしましたのでご了解ください。
	・ 一度授乳中に何も声をかけられずにカーテンを開けられた事がありました。男の方だったので、嫌だったです。出来れば、使用しているか声をかけてからカーテンをあけるようにして頂きたいです。	・ 不愉快な思いをさせて申し訳ありませんでした。授乳中であることをカーテン外に掲示して、注意を喚起いたします。
	・ トイレを待ったので直してほしい。	・ トイレ1ヶ所ウオーマーが着いていけませんので普段は使用禁止にしております。利用者が多い場合は、禁止の掲示をはずようにしていますが、配慮が足りなく不愉快な思いをさせ申し訳ありませんでした。
	・ 部屋に電気のスイッチがあつたらいいとおもう。	・ 構造上部屋にスイッチがありません。部屋にあるインターホンを使用して受付にご連絡ください。
	・ 館内、清掃はしてあると思いますが、髪の毛が落ちてるのが良く目に付くので、利用時間前にハンディワイパーみたいので、さっと掃除してもらえると気持ちよくなると思います。	・ 利用後清掃のチェックをしておりますが、使用期限時間ぎりぎりまで利用している場合は、チャックが甘くなり不愉快(髪の毛が落ちている)な思いを、させてしまい申し訳ありませんでした。利用者の方には次ぎの利用者のことを考慮して利用時間終了15分前の清掃についてご協力をお願いいたしております。なお、つぎの利用時間まで部屋が開いているときは、スタッフによる部屋の清掃を実施しておりますが、利用者の皆さんに不愉快な思いをさせないよう努力してまいります。
・ 職員の態度は人によって違います。	・ 職員によって対応・態度によって不愉快な思いをさせたことについては、申し訳ありませんでした。今後同じような思いをさせないようスタッフ研修を通して、明るく居心地のよいコミュニティハウスを目指していきます。	
自主事業について	・ 楽しく過ごせる講座を希望します。	・ 自主事業については、皆さんの意見を取り入れながら今後も進めていきたいと思ひます。
	・ 折り紙の講座大変良かったです。	
	・ 幼児の参加できる講座があれば、今以上利用すると思ひます。	
	・ 子連れで参加できるもの。	
	・ 季節感のあるイベントでありがたいです	
	・ 無料であればなおありがたい。	
	・ まったく初めての人のパソコン講座希望。	
	・ 料理教室、夏季休業のどの子どもたちが参加できる講座を希望します。	
	・ パソコン講座希望します。	
	・ 太極拳	
	・ 童謡、歌の会	
・ カリグラフィーの講座		

環境について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 坂道大変。</li> <li>・ 入り口の坂をゆるやかにしてほしい(車の下をこするの で)。</li> <li>・ 道路から入り口が狭い、又段差があり、車高の低い車は入れない。</li> <li>・ 駅に近ければもっといいです。</li> <li>・ 初めての人は分からない場所ですね。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 坂道及び道路の入り口の坂等については、皆さんから度々改善の要望が出ていますが、改善するには多額の費用が発生し、速には改善できませんが機会あるごとに、行政には多くの方から改善の要望があることを報告いたします。</li> <li>・ 館への道順が分からないとの意見が出されていますが、昨年東電の電柱2ヶ所に行き先表示を設置しました。ホームページには写真つきで上大岡駅からのルートに掲載しておりますので、こちらも参考にご利用してください。また、来館前にご連絡いただければ、FAXで詳細な地図を送付いたしますので、こちらもご利用願います。</li> </ul>
全体	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用させていただきありがとうございました。</li> <li>・ 冷暖房完備で明るい部屋で大変利用しやすい。</li> <li>・ 職員さんの明るい態度にいつも励まされています。</li> <li>・ 今後とも宜しくお願い申し上げます。</li> <li>・ 今後ともご活躍を祈念いたします。</li> <li>・ とても利用しやすいです</li> <li>・ きれいで静かでよかったです。</li> <li>・ いつも清潔な館内、親切な対応でうれしいです。</li> <li>・ いつも気持ちよく利用させていただいています。</li> <li>・ 子どもたちの遊ぶ場所があるのはとても助かります。</li> <li>・ おもちゃや本が充実している。</li> </ul>	<p>ご利用ありがとうございます。いつも明るく気持ちよい設備が維持できるよう職員一同頑張ります。またご利用なされた皆様にも、使用後の整理整頓と清掃にご協力お願いいたします。</p>

# 平成23年度 職員研修実施実績等

施設名 上大岡コミュニティハウス

## 1) スタッフ研修

### ■第1回 (新人スタッフ研修)

日程	平成23年4月1日(金)・2日(土)・3日(日)・・・3.5時間(3日間)
場所	横浜市上大岡コミュニティハウス 会議室
出席者	理事長・館長・副館長・スタッフ3名及び新人スタッフ
【内容】	①受付対応の基本・②指定管理者の役割 ③スタッフ就業規則 ④個人情報保護法⑤簡易運営上の対応(受付事務・自主事業・施設備品の取扱い・緊急時対応)

### ■第2回

日程	平成22年4月12日(火) 10時～12時00分
場所	横浜市上大岡コミュニティハウス ロビー
出席者	理事長・館長・副館長・スタッフ5名
【内容】	新スタッフの紹介・コミュニティ祭りの役割分担・当日スケジュール・日常業務の見直し・TNさんの病気入院にともなう今後の勤務対応

### ■第3回

日程	平成23年5月10日(火) 10時～12時00分
場所	横浜市上大岡コミュニティハウス ロビー
出席者	理事長・館長・副館長・スタッフ5名
【内容】	コミュニティハウスまつりの役割分担の最終確認・カレー、おしるこの調理方法の最終確認、コミュニティハウス委員会について、指定管理者(レク協)の活動報告

### ■第4回

日程	平成23年6月14日(火) 10時～12時
場所	横浜市上大岡コミュニティハウス ロビー
出席者	館長・副館長・スタッフ5名
【内容】	コミュニティまつりの実績報告と反省・コミュニティ委員会の報告・輪番休館について・節電対策について・防犯防災について・自主事業について・その他(子どもたちに対する接し方・植栽管理・レク協の活動)

### ■第5回

日程	平成23年7月12日(火) 10時～12時
場所	横浜市上大岡コミュニティハウス ロビー
出席者	館長・スタッフ6名
【内容】	人権教育(差別表現を考えよう)・節電対策の実績と節電対策の再確認・避難訓練・通報訓練、消火器訓練(マニュアルに基づいた再確認)・意見交換(ペット連れの利用許可はどうするのか。キッチン利用時における食器処置について、公園での花火利用はどこまで可能なのか等)

■第6回

日程	平成23年9月13日(火)10時～12時
場所	横浜市上大岡コミュニティハウス ロビー
出席者	館長・副館長・スタッフ6名
【内容】	NPO法人港南区レクリエーション協会の活動目的・上大岡コミュニティハウスの管理運営基本方針等の再確認・指定管理者の第三者評価制度および評価機関の選定結果について、10月以降の自主事業について・スタンプラリーの概要・情報交換

■第7回

日程	平成23年10月18日(火)10時～12時
場所	横浜市上大岡コミュニティハウス 会議室1、2
出席者	館長・副館長・スタッフ6名
【内容】	年1回実施している救急救命法とAEDの取扱いについて、日赤の救急救命指導員から今年も講習を受ける。なお、本講習会は自主事業(ご近所のおさそい講座)としても合わせて行い、6名の参加があった。

■第8回

日程	平成23年11月8日(火)10時～12時
場所	横浜市上大岡コミュニティハウス 会議室1、2
出席者	館長・副館長・スタッフ6名
【内容】	第三者評価制度と評価内容について、外部講師による研修

■第9回

日程	平成23年12月13日(火)10時～12時
場所	横浜市上大岡コミュニティハウス ロビー
出席者	館長・副館長・スタッフ6名
【内容】	第三者評価内容の確認 意見交換

■第10回

日程	平成24年1月10日(火)10時～12時
場所	横浜市上大岡コミュニティハウス ロビー
出席者	館長・副館長・スタッフ6名
【内容】	第三者評価調査スケジュール・アンケート結果の報告・コミハマまつりについて・館内の飲食について・その他意見交換

■第11回

日程	平成24年2月14日(火)10時～12時
場所	横浜市上大岡コミュニティハウス ロビー
出席者	館長・副館長・スタッフ6名
【内容】	コミハマまつりの実施概要・利用者の清掃・運営マニュアルの見直し

■第12回

日程	平成24年3月13日(火)10時～12時
場所	横浜市上大岡コミュニティハウス ロビー
出席者	館長・副館長・スタッフ6名
【内容】	コミハマまつりの役割分担・新人研修の分担・意見交換



## 2) その他

### ■平成23年度第1回横浜市コミュニティハウス・スクール館長連絡会議

日程	平成23年5月31日(火) 午後3時～4時30分
場所	横浜市西公会堂
出席者	館長
【内容】	平成22年度活動・予算報告・平成23年度役員幹事、承認 平成23年度活動、予算案

### ■平成23年度第2回横浜市コミュニティハウス・スクール館長連絡会議

日程	平成23年12月14日(水) 午後2時～4時30分
場所	横浜市神奈川公会堂 会議室
出席者	館長
【内容】	2Hでみがくコミュニケーション能力

### ■平成23年度 横浜市指定管理者研修

日程	平成23年11月17日(木) 午後2時～5時00分
主催	横浜市共創推進事業本部共創推進課
場所	港南地区センター 中会議室
出席者	館長
【内容】	施設の維持保全について(施設の点検のポイント)

### ■平成23年度 横浜市指定管理者研修

日程	平成24年3月23日(金) 午後1時30分～4時30分
主催	横浜市共創推進事業本部共創推進課
場所	港北公会堂 ホール
出席者	館長
【内容】	①施設の維持保全について・②指定管理者制度の運用と情報公開の実施、個人情報保護③人権について考える(自らのまなざしを振り返って④横浜市暴力騷排除条例について⑤東日本大震災と横浜市の防災対策

### ■第1回 区民利用施設北ブロック企画会議：N○1

主催	港南区地域振興課区民活動支援係
出席者	副館長
日程	平成23年4月26日(火) 15:00～17:00
場所	区民活動支援センター
内容	①スタンプラリー紙面構成 ②景品と認定書について ③今後の予定

### ■第2回 区民利用施設北ブロック企画会議：N○2

主催	港南区地域振興課区民活動支援係
出席者	副館長
日程	平成23年6月14日(火) 15:00～17:00
場所	区民活動支援センター
内容	①前回の振り返り ②今後の予定 ③意見交換

■第3回 区民利用施設北ブロック企画会議：No3

主催	港南区地域振興課区民活動支援係
出席者	副館長
日程	平成23年7月5日(火) 15:00~17:00
場所	区民活動支援センター
内容	①紙面最終確認 ②区役所の後援申請 ・ ③広報9月号記事内容確認 ・ ④認定証について ④景品及び領収書について ・ ⑤今後のスケジュール

■平成23年度 ごみ推進委員研修会

主催	中区開港記念会館
出席者	副館長
日程	平成23年6月22日 15時~16時30分
場所	中区開港記念会館
内容	ごみ推進委員スタートアップ研修