

平成22年5月31日

横浜市緑区長 様

緑区区民利用施設協会
会長 石松 信彦

平成21年度霧が丘コミュニティハウス事業報告書

- 1 収支決算書
- 2 利用者数
- 3 自主事業実施報告
- 4 苦情対応状況報告
- 5 サービス向上及び経費節減努力事項報告
- 6 備品一覧
- 7 修繕一覧
- 8 委託内容一覧
- 9 霧が丘コミュニティハウス運営委員会規約
- 10 霧が丘コミュニティハウス運営委員会開催状況
- 11 利用者会議開催状況
- 12 霧が丘コミュニティハウス職員名簿
- 13 経理規程
- 14 就業規則
- 15 利用者からの意見聴取集計結果
- 16 職員研修の実施実績等

(様式10-1)
平成21年度

霧が丘コミハ収支決算書

(単位:円)

収入の部

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
指定管理料	14,200,000	0	14,200,000	14,200,000	0	横浜市より
利用料金収入	0	0	0	0	0	
補助金収入	0	0	0	200,000	-200,000	
雑入	0	0	0	194,810	-194,810	
印刷代				138,843	-138,843	
自動販売機手数料				0	0	
その他(預金利子)				187	-187	
その他				786	-786	古紙ルート回収
その他(繰入)				54,994	-54,994	
収入合計	14,200,000	0	14,200,000	14,594,810	-394,810	

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	7,500,000	0	7,500,000	7,130,923	369,077	
給与・賃金	7,044,000		7,044,000	6,707,680	336,320	
社会保険料	450,000		450,000	410,400	39,600	
通勤手当	0		0	0	0	
健康診断費	0		0	6,843	-6,843	
勤労者福祉共済掛金	6,000		6,000	6,000	0	
事務費	1,704,000	0	1,704,000	1,896,410	-192,410	
旅費	15,000		15,000	13,680	1,320	
消耗品費	780,000		780,000	427,633	352,367	事務費・パフォーマンス料等
会議賄い費	20,000		20,000	18,930	1,070	
印刷製本費	50,000		50,000	47,250	2,750	施設封筒
通信費	200,000		200,000	129,355	70,645	電話・切手・インターネット等
使用料及び賃借料	0		0	0	0	
備品購入費	300,000		300,000	404,487	-104,487	
図書購入費	339,000		339,000	301,497	37,503	
施設賠償責任保険	0		0	2,540	-2,540	20年3月払済の為調整分
職員等研修費	0		0	10,708	-10,708	
振込手数料	0		0	7,560	-7,560	
リース料	0		0	317,520	-317,520	コピー機・リッグラフ
手数料	0		0	210,250	-210,250	第三者評価・秤検査
地域協力費	0		0	5,000	-5,000	諸費等
その他	0		0	0	0	
事業費	350,000	0	350,000	352,694	-2,694	
自主事業費	350,000		350,000	352,694	-2,694	
わんぱくホリデー			0	0	0	
管理費	3,546,000	0	3,546,000	2,311,592	1,234,408	
光熱水費	1,646,000	0	1,646,000	866,674	779,326	
電気料金	1,200,000		1,200,000	482,579	717,421	
ガス料金	396,000		396,000	342,593	53,407	
水道料金	50,000		50,000	41,502	8,498	
清掃費	900,000		900,000	882,004	17,996	
修繕費	300,000		300,000	15,000	285,000	鉛電池取替作業他
機械警備費	100,000		100,000	56,700	43,300	
設備保全費	600,000	0	600,000	491,214	108,786	
空調衛生設備保守	15,000		15,000	75,471	-60,471	冷暖房保守他
消防設備保守	35,000		35,000	31,647	3,353	
電気設備保守	250,000		250,000	216,831	33,169	エレベーター・自動扉他
害虫駆除清掃保守	0		0	0	0	
その他保全費	300,000		300,000	167,265	132,735	設備総合・植木剪定・空気環境保守
共益費			0	0	0	
公租公課			0	461,385	-461,385	消費税他
事務経費	1,100,000	0	1,100,000	1,421,199	-321,199	
ニーズ対応費			0	0	0	
支出合計	14,200,000	0	14,200,000	13,574,203	625,797	

差引	0	0	0	1,020,607	-1,020,607	
----	---	---	---	-----------	------------	--

平成 21 年度地区センター利用状況 (「体+個人利用)

施設名 霧が丘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	295	726	1,021	35	164	23	2	0	171	462	57	107	1,021
5月	30	349	847	1,196	41	233	33	4	0	175	460	93	157	1,196
6月	29	352	902	1,254	35	229	96	0	0	188	535	60	111	1,254
7月	30	505	1,179	1,684	50	516	38	6	1	249	626	62	136	1,684
8月	30	493	791	1,284	63	467	110	2	2	180	307	56	97	1,284
9月	29	482	983	1,465	49	337	57	33	0	220	586	53	130	1,465
上半期計	177	2,476	5,428	7,904	273	1,946	357	47	3	1,183	2,976	381	738	7,904
10月	30	376	888	1,264	37	239	35	24	0	200	536	55	138	1,264
11月	29	424	970	1,394	41	252	79	5	6	203	633	50	125	1,394
12月	27	380	824	1,204	59	167	8	0	0	228	525	66	151	1,204
1月	27	326	866	1,192	83	197	5	1	12	207	548	43	96	1,192
2月	27	386	983	1,369	84	175	58	11	0	228	665	52	96	1,369
3月	30	394	1,086	1,480	67	215	43	1	0	256	766	52	80	1,480
下半期計	170	2,286	5,617	7,903	371	1,245	228	42	18	1,322	3,673	318	686	7,903
				0										0
年間合計	347	4,762	11,045	15,807	644	3,191	585	89	21	2,505	6,649	699	1,424	15,807

月別	居住区別利用数(人)				その他利用数		
	区内	区外	市外	合計	体育室 (人)	リホール (人)	図書貸出 冊数
4月	933	70	18	1,021		0	193
5月	1,102	85	9	1,196		0	362
6月	1,171	80	3	1,254		0	264
7月	1,582	95	7	1,684		0	259
8月	1,140	129	15	1,284		0	312
9月	1,331	112	22	1,465		0	357
上半期計	7,259	571	74	7,904	0	0	1,747
10月	1,096	146	22	1,264		0	368
11月	1,277	114	3	1,394		0	353
12月	1,085	117	2	1,204		0	278
1月	1,045	132	15	1,192		0	374
2月	1,200	165	4	1,369		0	325
3月	1,274	199	7	1,480		0	274
下半期計	6,977	873	53	7,903	0	0	1,972
				0			
年間合計	14,236	1,444	127	15,807	0	0	3,719

平成21年度自主事業報告書

霧が丘コミュニティハウス

募集対象	事業名	開催時期 及び回数	参加人数		自主事業経費			一人当たり参加費		講師謝金		備考
			募集 人数	延参加 人数	委託料 支出総額	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	
成人	初心者のための茶道教室	4月・11月 2回	20	15	17,083	7,500	24,583	有	500	5,000	14,000	講師 助手2~3名
成人	コーラス	4月~5月 2回	20	26	16,000	0	16,000	無	0	5,000 3,000	16,000	講師1名 ピアニスト1名
成人	水彩画によるはがき絵	5月~2月 7回	20	108	76,499	32,400	108,899	有	300	5,000	35,000	
成人	緑にふれる・春・秋	6月・11月 2回	20	63	85,094	0	85,094	無	0	5,000	10,000	
成人 小学生	親子でドッジボール大会	8月2日 1回	40	35	16,090	0	16,090	無	0	5,000	5,000	
成人	フラワーアレンジメント	12月~2月 2回	15	29	49,500	17,400	66,900	有	600	5,000	10,000	
幼児 小学生	お兄さん先生と体操ゲーム	1月~2月 2回	20	41	24,428	0	24,428	無	0	5,000 3,000	19,000	講師1名 コーチ1~2名
一般	着付け教室	2月~3月 3回	15	26	18,000	0	18,000	無	0	5,000 1,000	12,000	講師1名 助手1名
小中学生 成人	交通安全教室	2月28日 1回	200	280	50,000	0	50,000	無	0	50,000	50,000	連合自治会共催 25万円の一部
計				623	352,694	57,300	409,994				171,000	

苦情対応状況報告

	年月日	内容	対応結果（対応者）
1	4月、5月	4月より運営協力費廃止に伴い、利用団体の申し込み方法が変更になりました。現在、利用希望日の一か月前の抽選となっていますが、一部団体より、同じ曜日単位での申し込みをできるようにしてほしいとの要望がありました。	申込方法が変更になったばかりのため。今後半年程度経過をみて、再度検討し予定であることを伝えました。運営委員会に諮ります。
2		（上記 申し込み方法の件）	6月6日運営委員会で話す。4月より変更したばかりですので、しばらくは今の方法でお願いします。と、運営委員会の決定事項をお伝えし、ご了解をいただきました。
3	6月	霧が丘は高額な税金を納めている。それなのに、地域のコミュニティの利用登録に際して厳しい。楽しみなんだから、カラオケだって麻雀だっていいでしょう。賭けることはしないのに。	他の部屋に影響のある、太鼓、エレキ、ドラム、カラオケ等、又、3Fが教育の場でもあり、賭け事を連想させるような利用もお断りさせていただいております。
4	7月	グラウンド、体育館についていろいろ、問い合わせがあります。特に中・高校生が自由に使用できないか？の問いも多い。	地域スポーツ広場管理運営であること、コミュニティ管理ではない事を説明し、利用の方法をお話してご理解をいただく。しかし、使い難いとお叱りをうける。
5	8月	駐車場利用の場合、団体利用の方々が毎回2F迄、駐車券を引き取りにきて車フロントにおき、また返却の手間が面倒。もう少し簡単な方法を考慮してほしい。	常時ご利用の場合、（理由がある場合）ナンバー登録（名前・連絡先など含む）をご了解の上で申請登録していただき、駐車証を発行実施しました。
6	10月	何故、霧の里に50ccバイクの乗入れが出来ないのか？	安全上、管理運営面からオートバイの駐車場をつくることは考えておりませんのでご理解をお願い致します。
7	10月	自動車や自転車が利用可なのにバイクが問題となっていることが全く理解できません。詳細をお答え下さい。	11月の霧の里会議にて話し合いされますので、結果を掲示させていただきます。
8	10月	仕事の都合で土、日、この時間帯でかりることができません。平日も貸し出しをお願いします。	夜間の貸し出しをします。12月より毎週水曜日・18時～20時まで2時間、貸出をはじめます。
9	11月	何故、霧の里に50CC原付自転車が乗り入れできないのですか？	複合施設「霧の里」における館長会議での協議により、現状としては、施設内のバイクでの乗入れを禁止させていただきます。を掲示いたしました。

苦情対応状況報告

	年月日	内容	対応結果（対応者）
10	1月	原付自転車乗入れについて、運営委員長とお話しをさせていただきたいとの事で、話しをする機会をつくりました。	かねてよりご提示申し上げている運営上バイクの乗入れを禁止させて頂いている事をご納得いただきました。
11	2月	ケアプラザ利用のお客様がコミハの学習図書コーナーを通る際、おしゃべりの声大きい。	ケアプラザへもご配慮していただく様をお願いをし、来年度、樹木で仕切るなど、検討。

平成21年度 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	ワックスがかかっているのにシートモップを使用してきましたが、夜は水モップで清掃をしています。	日中の埃等がとれて、とてもさっぱりして、お客様よりも、いつもきれいですね。と、喜んでいただいております。シートの購入回数が減って節減につながります。
2 4月	お客様の要望に出来るかぎりお答えできる様に、月に一度幼児から高齢者まで図書のお客様にこちらから声をおかけして希望図書等を伺っております。	読みやすく良い本が揃ってきましたね。静かでゆっくり本が読めて嬉しいと、おっしゃっていただきました。
3 5月	インフルエンザ対策として、事務所前と廊下の真ん中辺りに消毒液を用意しました。(スタッフも各自マスクを用意しました。)	お客様はたいへんですね。「心づかいありがとうございます!」と、言ってくださいました。
4 5月	霧の里の敷地内が広いので、ケアスタッフとコミスタッフと合同で、20時からパトロールを開始しました。朝は、敷地内見廻ってから入っています。	防犯・防災対策の一つとなっております。
5 5月	昨年オープンした時から、地元のお客様が季節のお花をお届け下さいましたが、今年も変わらずにお庭の花を頂いて飾っております。	花によって四季の移ろいを感じると共に来館者の心もスタッフの心も和みます。
6 6月	施設内にIISJがあり、新型インフルエンザについての英語版チラシを区よりいただき、啓蒙目的でカラー用紙にて増刷してカウンターにおいた。	時節柄、チラシを見て持って帰られています。
7 7月	今年も竹笹を地域よりいただきましたので、学習・図書コーナーに色紙を用意し、七夕前の1週間、来館者に短冊を書いてつるしていただきました。	子どもたち・親子で楽しみながらも真剣に短冊をかいている姿がみられました。
8 7月	地域より2種類のメダカをいただきました。水槽・エア等用意してカウンターにおきました。	かわいいね!、いやされるね!と、注目をあび、更にはアドバイスを受れたり、生態について教えていただいたり、お客様との会話も多くなり、とても喜ばれています。
9 7月・8月	駐車場の番号表示等、業者さんに依頼せず、材料を購入し、手造りにて作成。	安価ででき、利用者様もわかりやすいと好評。
10 8月	AED設置	いざという時のために用意し、スタッフも研修を受けました。
11 8月	団体利用のお客様で駐車場利用に関し、遠方・障がいをお持ちの方には事前登録(名前・住所・ナンバー)を了解後、駐車証を渡し利用当日は事務室へ必ず連絡することとした。	毎回、駐車証の受け渡しの為、2階を2往復しなくてよくなり、大変便利で助かっています。と喜ばれています。

平成21年度 サービス向上及び経費節減努力事項報告

12	9月	団体利用者会議を行い、利用上の意見・希望をお聞きしました。その際、お互いにルールを守っていただき、仲良く利用していただく様にお話をいたしました。	複合施設としての理解・ルールなど、開館当初はおわかりいただけなかったが、利用していただいて1年半が過ぎ、以前より理解していただいていることがわかって、お互いによかった。
13	10月	・ボードの活用により部屋の空き状況をお知らせしている。 ・地域より菊の懸崖をいただき1階玄関に飾る。	以前よりは稼働率が上がってきているので、曜日によっては抽選も行っています。ボードを見ることにより申し込み日の設定がしやすく便利になった。と喜ばれています。・見事な菊に季節感を感じて頂いている。
14	10月	受付窓口の上部の方へ、更にコミュニティハウス受付のプレートを手作りにて付けた。	複合施設なので、毎回どちらを利用なのか、いまだに区別がつかない方もいらっしゃるようですが、階段を上られてすぐにプレートが目立つのでコミハの受付としてはわかりやすい。
15	11月	お客様のご了解を得て、自主事業「はがき絵」の作品を廊下に展示しました。 ・お客様の要望にお応えして新刊図書購入。	はがき絵の参加者も照れながらも励みになります。と、喜ばれています。廊下も色があって明るくなりました。
16	12月	12月より夜間図書貸出しを毎週水曜日、18時～20時で実施することになりました。年末年始の休館中、スタッフが交代で1日2回敷地内のパトロールを実施	冬場なので、また致名しか来館されていませんが、少しずつ増えていくことを楽しみにしています。パトロールの実施により、安全安心につながっていくとかがえられます
17	1月	団体利用者様が掲示されたりするコーナーをひろげました。個人利用者を対象に利用状況アンケートを開始しました。	サークルのアピールができるので、活用させていただきます。とおっしゃっています。
18	2月	個人利用者を対象としたアンケートの集計をコーナーに掲示しました。ログハウスより手作りのお雛様をいただきました。	利用者満足の視点でサービス向上につなげていきたい。四季の行事の度に手作りが飾られていて、季節感と共に温かさを感じますと喜ばれています。
19	3月	正面玄関の靴箱の上に履物を載せる方があり、掲示で注意を促しても改められず困っていた。そこで、花型の芳香剤・本物の鉢植えをいくつか置いた。	靴箱の上に載せる方はいなくなり、きちんと靴箱に納めていただくことができました。
20			

(様式 7)

平成21年度備品一覧

施設名 霧が丘コミュニティハウス

No.	品名	形状・その他	単 価	購入数・年月日	廃棄数・年月日	増 減
1	シューズボックス	NPSH24F	¥70,140	1 21.7.8		増
2	自動体外式除細動器	AED-1200 カルジオライフ (25万円の内15万円は 運営協力金より)	¥100,000	1 21.7.21		増
3	シューズボックス	NPSH24F	¥70,140	1 21.8.10		増
4	シュレッダー	シュレッター MS-F11	¥32,860	1.21.8.10		増
5	パンフレット台	KPA-A416	¥60,000	1.21.12.7		増
6	CDラジオカセット コーダー	CFDW78	¥15,800	1 22.2.14		増
7	スチームアイロン	FV9450シリーズ	¥16,800	1 22.2.14		増
8	電動ホチキス	EH-70F	¥25,800	1 22.2.26		増

(様式 6)

平成21年度修繕一覧

施設名 霧が丘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	5月13日	研修室ドア修理	15,000	(有)クラフト タナカ
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
		合計	15,000	

霧が丘コミュニティハウス運営委員会規約
平成20年3月 15日制定

<設置>

第1条 本会は、横浜市霧が丘コミュニティハウス運営委員会（以下「運営委員会」とする）と称し、事務局を、横浜市緑区霧が丘3丁目23番地 横浜市霧が丘コミュニティハウス（以下「コミュニティハウス」とする）内に置く。

<目的>

第2条 運営委員会は、緑区区民利用施設協会規約に基づき、コミュニティハウスを運営し、地域における生涯学習活動や地域住民の自主的活動、相互交流を通し、地域住民の意見を反映させた地域活動の振興を図ることを目的とする。

<事項>

第3条 運営委員会は、上記の目的を達成するため、次の事項を協議する。

- 1 コミュニティハウスの利用調整に関する事。
- 2 運営委員会規約の改廃に関する事。
- 3 利用に関する要綱、細則の改廃に関する事。
- 4 利用者の要望を反映させるコミュニティハウスの運営に努める事。
- 5 コミュニティハウス運営について意見を具申する事。
- 6 施設に勤務する館長及びスタッフの推薦と認定。
- 7 その他、コミュニティハウスの事業推進に必要な事項。

<委員>

第4条 運営委員会は次の者をもって構成する。

- 1 自治会代表
- 2 委嘱委員
- 3 学校関係者
- 4 PTA代表
- 5 その他、特に運営委員会会長が必要と認めたもの

<役員>

第5条 運営委員会に次の役員を置く。

- (1) 会長1名及び副会長若干名を置く。
- (2) 会長及び副会長は、委員の互選により選出する。
- (3) 会長は運営委員会を代表し、会務を総括する。
- (4) 副会長は、会長を補佐し会長に事故があるときには、その職務を代理する。

<任期>

第6条 委員及び役員の任期は2年とする。ただし、再任を妨げない。
2 欠員を生じた場合の後任者の任期は、前任者の残任期間とする。

<会議>

第7条 運営委員会は、会長が招集し、議長となる。
2 必要時は関係者の出席を求め、意見等を聞くことができる。

<規約の改正>

第8条 この規約は運営委員会において委員の過半数をもって改正することができる。

<委任>

第9条 この規約に定めるものの他、必要な事項は会長が運営委員会にはかり、定めることができる。

附則

(施行期日) この規約は、平成20年3月 15 日から施行する。
(施行期日) この規約は、平成21年4月1日から施行する。

霧が丘コミュニティハウス運営委員会開催状況

・第1回 平成21年6月6日実施

場所	霧が丘コミュニティハウス研修室 1
出席者	<div style="background-color: black; width: 100%; height: 15px; margin-bottom: 5px;"></div> ・喜瀬英夫・ <div style="background-color: black; width: 100%; height: 15px; display: inline-block;"></div> 欠席)
【議題】	(1) 20年度施設利用状況 (2) 自主事業報告 (3) サービス向上・苦情対応状況等 (4) 21年度自主事業計画について (5) 20年度の運営協力金使用計画について (6) 団体登録について (7) その他 中田市長が7月10日来館予定。
【意見等】	<ul style="list-style-type: none"> ・(1)から(4)の項目に承認が得られた。 ・運営協力金に変更し無料となり、施設利用としての広がり期待をします。 ・広い施設であるため一層、光熱費の節減に心がける。 ・団体利用でも麻雀等は禁止。 ・運営協力金の一部をAED購入の補助とし、団体が重複するのでラジカセを1台購入。 ・門前が坂なので、飛び出しの危険があり子供の自転車に規制が必要。 ・この施設ができて利用させていただきありがたい。

・第2回 平成21年10月10日実施

場所	霧が丘コミュニティハウス研修室 1
出席者	<div style="background-color: black; width: 100%; height: 15px; margin-bottom: 5px;"></div> ・喜瀬英夫・ <div style="background-color: black; width: 100%; height: 15px; display: inline-block;"></div> 欠席)
【議題】	<ul style="list-style-type: none"> ・報告事項：(1)平成21年度上期施設利用状況 (2)平成21年度上期自主事業の実施結果 (3)団体利用登録の承認 ・平成21年度スタッフ募集について ・運営協力金の使用報告 ・利用者団体懇談会報告 ・第三者評価について
【意見等】	<ul style="list-style-type: none"> ・地域に合った運営で不具合がないのでこのまま継続してほしい。 ・バイクでの来館は禁止等、ルールは守るように。 ・第三者評価はオールAの評価が受けられるように努力して下さい。H21年12月審査・22年2月結果 ・スタッフ募集は10月末回覧し11月14日締切とする。 ・運営協力金はプールしておき有効活用できないか？の意見があったが、22年度内に清算するよう指導されているので、そのように対応しています。 ・衛生上で必要があるので、ハンディ型掃除機・シートモップを購入。

・第3回 平成22年3月13日実施

場所	霧が丘コミュニティハウス研修室 1
出席者	<div style="background-color: black; width: 100%; height: 15px; margin-bottom: 5px;"></div> ・喜瀬係長欠席)
【議題】	(1) 21年度事業報告 (2) 運営協力金の清算報告 (3) 22年度自主事業について (4) スタッフ1名増の報告 (5) 第三者評価報告 (6) その他
【意見等】	<ul style="list-style-type: none"> ・稼働率は20年度より確実に増、しかし、住宅地であるので夜間はかなり低い。 ・運営協力金収支プラスマイナス0報告。 ・12月より毎水曜日18時～20時図書貸出し開始。 ・22年度自主事業：霧の里連携事業も取り込む。 ・館長補佐は予定者が辞退し、現補佐が継続。 ・小学生の自転車での来館は不可とする。 ・第三者評価は全てA評価をいただき、ねぎらいの言葉もいただきました。 ・予約受付時間を少し早めたいと提案したが、1年で変えないようにとの事、現状通りとなる。

利用者会議開催状況

・第1回

平成21年9月13日

場所	霧が丘コミュニティハウス 研修室1
出席者数	46名（事前に要望・登録団体の情報公開の有無を確認）
【議題】	・複合施設「霧の里」の運営・駐車場利用について・入退館について・コミハ各研修室・和室利用に関して・清掃について・利用申込について・要望事項について・登録団体の情報公開について・意見交換・職員対応・その他
【意見等】	・近くに施設ができ利用できて喜んでいきます。・玄関の靴ぬぎ場を整備してほしい。（げた箱整備しました）・予約を一度に取れるようにしてほしい。・ミラーにカセットデッキ購入して頂きありがとうございます。・エアコン機能がわかり難い。・コミハの入口がわかり難い。・複合施設で各施設とも機能が違う面があるが、安全面を考慮し仲良く使用してほしい。
第2回	平成22年1月15日～2月15日
	アンケート実施（コミハ個人利用者不特定の来館者86名）
【議題】	
【意見等】	集計結果はセンター委員会にて報告

施設名：霧が丘コミュニティハウス

利用者からの意見

苦情対応状況報告書で対応させていただきます。

職員研修の実施実績等

平成21年度
霧が丘コミュニティハウス

1回目	
日 時	平成21年6月22日（月）午前10時～12時まで
内 容	霧が丘コミュニティハウス学習コーナーで開催 講師：緑区区民利用施設協会事務局長 小林俊夫氏
	・個人情報の管理の仕方
	・人権について
	・第三者評価研修
参 加 者	████████████████████
2回目	霧が丘防災訓練
日 時	平成21年8月29日（土）～30日（日）
内 容	霧が丘宿泊訓練 霧の里防犯防災活動センター・グランド・ピロティ
	・炊き出し訓練一班別に出し・鍋・釜の準備
	・投光機・ライト・寝る場所の準備
	・霧が丘独自の水洗トイレ設置
参 加 者	████████████████████
3回目	霧が丘総合防災訓練に参加（霧の里グランド）
日 時	平成21年9月6日（日）
内 容	・消火器取扱い訓練・煙体験訓練・担架作成訓練・イス利用搬送訓練
	・2階からシーツを利用した脱出訓練
	・炊き出し訓練
参 加 者	████████████████████は勤務)
4回目	AED講習会
日 時	平成21年9月28日（月）
内 容	緑消防署予防課指導により コミュニティハウス・ケアプラザ・ログハウス合同研修
	・AED購入によりいざという時に対応できるように。
	・普通救命法（意識の確認～119番を呼ぶ～人工呼吸～AED取扱い）
	・救急隊が到着までの救命処置法を学ぶ（何度も訓練必要）
参 加 者	████████████████████

職員研修の実施実績等

平成21年度
霧が丘コミュニティハウス

5回目	スポーツ広場・防犯・防災活動センター・コミハ・ケアプラザ・IISJ
日時	平成21年10月27日(火) 13時30分～14時30分
内容	霧の里敷地内 消防職員立合い訓練 <ul style="list-style-type: none"> ・消防職員立合119番通報(コミハ事務所より通報) ・避難誘導訓練 避難経路確認 ・水消火器消火訓練 駐車場にて
参加者	
6回目	接客研修(お客様から感じが良いと思われるように・多くの方にご利用頂く為に)
日時	平成22年3月19日(日) 14時～16時 十日市場地区センター
内容	<ul style="list-style-type: none"> ・お客様心理を理解するために(IQよりEQが大切・状況に合わせた対応) ・感じの良さを提供する(体を動かす・頭を働かせる・人とのふれあい) ・第一印象の怖さ・影響力の大きさを知る。 ・笑顔ポイント あいさつ ・NOを上手に伝える。
参加者	
実務研修	新スタッフオリエンテーション(3月15日)・実務研修
日時	平成22年3月17日～3月31日(水) 霧が丘コミュニティハウス
内容	<ul style="list-style-type: none"> ・「霧コミハスタッフのしおり」使用 設置理念に基づいた運営方針 ・明るい笑顔と思いやりの心で対応しましょう。 ・個人情報の厳守に努める ・受付・利用集計事務・図書業務・清掃・環境美化・地域との関わり等
参加者	