

令和2年度 「荏田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	16,982,000		16,982,000	16,982,000	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	77,000	61,000	16,000	30,200	14,200	
自主事業収入	0		0	0	0	
雑入	153,000	27,000	126,000	238,015	112,015	
印刷代	8,000		8,000	6,580	1,420	
自動販売機手数料	135,000	27,000	108,000	231,400	123,400	自販機電気使用料、目的外使用料を含む
駐車場利用料金収入			0	0	0	
その他（寄附金、利子、古紙等）	10,000		10,000	35	9,965	
収入合計	17,212,000	88,000	17,124,000	17,250,215	126,215	

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	9,941,000	325,000	9,616,000	9,299,646	316,354	
給与・賃金	9,047,000	222,000	8,825,000	8,507,476	317,524	
社会保険料	604,000	50,000	554,000	562,390	8,390	
通勤手当	192,000	53,000	139,000	137,280	1,720	
健康診断費	9,000		9,000	8,500	500	
勤労者福祉共済掛金	5,000		5,000	0	5,000	福利厚生費含む
退職給付引当金繰入額	84,000		84,000	84,000	0	中退共掛金
事務費	1,746,000	154,000	1,592,000	1,534,666	57,334	
旅費	15,000	3,000	12,000	6,392	5,608	
消耗品費	550,000	40,000	510,000	570,875	60,875	
会議賄い費	10,000	5,000	5,000	560	4,440	
印刷製本費	30,000	24,000	6,000	5,379	621	
通信費	150,000		150,000	169,235	19,235	
使用料及び賃借料	351,000	0	351,000	350,455	545	
横浜市への支払分	2,000		2,000	1,920	80	自販機目的外使用料
その他	349,000		349,000	348,535	465	防犯カメラ用、AED、マットレンタル
備品購入費	150,000	75,000	75,000	0	75,000	
図書購入費	150,000		150,000	152,124	2,124	
施設賠償責任保険	4,000		4,000	3,992	8	
職員等研修費	10,000	2,000	8,000	0	8,000	
振込手数料	20,000		20,000	18,590	1,410	
リース料	117,000		117,000	116,640	360	コピー機リース
手数料	184,000		184,000	140,424	43,576	HPサポート
地域協力費	5,000	5,000	0	0	0	
事業費	277,000	61,000	216,000	175,562	40,438	
自主事業（指定管理料充当の自主事業）費	277,000	61,000	216,000	175,562	40,438	
自主事業費	0		0	0	0	
管理費	1,229,000	41,000	1,188,000	1,061,817	126,183	
光熱水費	797,000	41,000	756,000	755,643	357	
電気料金	647,000	37,000	610,000	613,668	3,668	
ガス料金	0		0	0	0	
水道料金	150,000	4,000	146,000	141,975	4,025	
清掃費	100,000		100,000	99,374	626	
修繕費	150,000		150,000	74,800	75,200	
機械警備費	132,000		132,000	132,000	0	
設備保全費	50,000	0	50,000	0	50,000	
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	
駐車場設備保全費	0		0	0	0	
その他保全費	50,000		50,000	0	50,000	
共益費	0		0	0	0	
公租公課	1,251,000	23,000	1,274,000	1,284,720	10,720	
事業所税	0		0	0	0	
消費税	1,251,000	23,000	1,274,000	1,284,720	10,720	
印紙税	0		0	0	0	
その他（法人税）	0		0	0	0	
事務経費（計算根拠を説明欄に記載）	2,768,000	470,000	3,238,000	3,238,000	0	
本部分	2,763,000	2,601,100	161,900	161,900	0	
当該施設分	5,000	3,071,100	3,076,100	3,076,100	0	諸費
二一ス対応費	0		0	0	0	なし
支出合計	17,212,000	88,000	17,124,000	16,594,411	529,589	
差引	0	0	0	655,804	655,804	

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				231,400		
管理許可・目的外使用許可支出				1,920		
管理許可・目的外使用許可収支				229,480		

令和2年度 利用者数(団体+個人利用)

月別	開館日数 (日)	入館者数(人)			利用層別利用数(人)											前年度 合計(B)	前年比(% A/B)	
		男性	女性	合計(A)	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5月	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	616	0%
6月	29	176	232	408	28	15	0	2	3	95	128	56	81	408	1,057	39%		
7月	30	277	446	723	29	41	17	152	3	93	219	57	112	723	1,563	46%		
8月	30	477	611	1,088	43	75	24	246	6	123	291	103	177	1,088	1,495	73%		
9月	29	390	625	1,015	40	38	38	155	49	104	320	76	195	1,015	1,640	62%		
上半期計	118	1,320	1,914	3,234	140	169	79	555	61	415	958	292	565	3,234	6,371	51%		
10月	30	509	761	1,270	82	78	65	191	45	126	337	105	241	1,270	1,326	96%		
11月	29	539	933	1,472	89	69	106	282	28	109	366	141	282	1,472	1,695	87%		
12月	27	519	714	1,233	108	71	81	272	19	96	317	68	201	1,233	1,737	71%		
1月	27	382	502	884	43	59	51	223	16	84	232	53	123	884	1,402	63%		
2月	27	489	685	1,174	71	74	100	328	23	99	304	43	132	1,174	1,696	69%		
3月	30	456	843	1,299	107	79	82	269	3	112	408	56	183	1,299	136	955%		
下半期計	170	2,894	4,438	7,332	500	430	485	1,565	134	626	1,964	466	1,162	7,332	7,992	92%		
年間合計	288	4,214	6,352	10,566	640	599	564	2,120	195	1,041	2,922	758	1,727	10,566	14,363	74%		

月別	居住区別利用数(人)				その他利用数		
	区内	区外	市外	合 計	交流ロビー (人)	学習室 (人)	図書貸出 冊 数
4月	0	0	0	0	0	0	0
5月	0	0	0	0	0	0	0
6月	285	84	39	408	0	0	47
7月	612	69	42	723	278	162	138
8月	919	104	65	1,088	375	230	121
9月	846	96	73	1,015	316	244	130
上半期計	2,662	353	219	3,234	969	636	436
10月	1,085	105	80	1,270	355	276	147
11月	1,258	126	88	1,472	459	378	172
12月	1,058	86	89	1,233	379	320	174
1月	766	68	50	884	361	260	222
2月	1,034	80	60	1,174	439	396	204
3月	1,149	85	65	1,299	492	308	263
下半期計	6,350	550	432	7,332	2,485	1,938	1,182
年間合計	9,012	903	651	10,566	3,454	2,574	1,618

※4/1-5/31臨時休館

※6/22～図書貸出再開

令和2年度 自主事業実施報告書

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)	
親子	おはなし☆パラダイス	9-12月, 3月	5	80	55	19,359	0	19,359	無	0	0	0	4-8月・1-2月中止 出演:おはなしやぴっころ
親子	X'mas Special公演 劇団ポコあポコ	12月19日	1	25	25	10,000	0	10,000	無	0	1,250	10,000	出演:劇団ポコあポコ
親子 小学生	2020こいのぼりプロジェクト	4/15-5/5	1	-	80	1,210	0	1,210	無	0	0	0	非接触型事業(臨時休館中) 玄関外に"こいのぼりキット"を設 置
親子 小学生	七夕	6/21-7/7	1	-	63	5,368	0	5,368	無	0	0	0	非接触型事業(個人利用制限中) 中庭に七夕コーナーを設置
親子	おこづかいセミナー	10月11日	1	20	18	0	0	0	無	0	0	0	共催:ソニー生命保険(株)
親子 小学生	ハロウィンイベント	10月31日	1	60	62	7,708	0	7,708	無	0	0	0	美西ROSEカフェコラボクラフト講 座他
親子 小学生	みんなで書き初め IN えだ	1月5日	1	10	10	787	5,000	5,787	有	500	5,568	5,568	山内地区センター・美しが丘西地 区センター・えだコミハ 3館合同企 画
親子	かるた大会	1月6日	1	20	21	0	0	0	無	0	0	0	
親子 小学生	OYAKOクラフト×美西ROSEカフェ ～Tシャツヤーンのおそろいプレス レット	8月23日	1	16	10	0	1,000	1,000	有	100	0	0	美西ROSEカフェコラボ
親子 小学生	OYAKOクラフト×美西ROSEカフェ ～クリスマスカードを作ろう～	12月13日	1	20	17	1,774	1,000	2,774	有	100	0	0	美西ROSEカフェコラボ
親子 小学生	OYAKOクラフト ～バレンタインカードを作ろう～	2月14日	1	20	14	1,093	700	1,793	有	100	0	0	
親子 小学生	OYAKOクラフト ～イースターガーランドを作ろう～	3月28日	1	20	15	820	1,600	2,420	有	100	0	0	
どなたでも	アフタヌーンコンサート ～癒しのスローミュージック～	10月3日	1	25	20	16,000	0	16,000	無	0	4,000	16,000	(令和2年3月開催予定分) 出演:ふらここよこはま 【動画収録あり】

(様式5)

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)	
どなたでも	アフタヌーンコンサート ～美しきフルーツアンサンブル～	11月8日	1	25	25	16,000	0	16,000	無	0	4,000	16,000	(令和2年7月開催予定分) 出演: Happy Showet Flute 【動画収録あり】
どなたでも	アフタヌーンコンサート ～The Jazz Duo～	12月5日	2	50	51	24,000	0	24,000	無	0	6,000	24,000	出演: 清田晃弘・菊地雅之 【動画収録あり】
どなたでも	アフタヌーンコンサート ～楽しいOtonomori♪へ～	3月6日	1	16	16	12,000	0	12,000	無	0	4,000	12,000	出演: Otonomori♪
一般	足つぼセルフケア(全3回)	9-11月	3	30	24	16,080	9,600	25,680	有	1,200	8,000	24,000	講師: 中村淳子(日本足つぼ協会 理事)
一般	手しごとカフェ@えだ ～ナチュラルテイストのペンダント作り～	9月14日	1	10	6	0	1,800	1,800	有	300	0	0	
一般	手しごとカフェ@えだ ～秋色のタッセル～	10月12日	1	8	8	0	1,500	1,500	有	100	0	0	美西ROSEカフェコラボ
一般	手しごとカフェ@えだ ～石鹸デコパージュ～	11月9日	1	8	8	0	1,400	1,400	有	100	0	0	
一般	手しごとカフェ@えだ ～クリスマスリース作り～	11月30日	1	6	4	1,540	2,000	3,540	有	500	0	0	
一般	手しごとカフェ@えだ ～北欧風毛糸だまのガーランド～	1月25日	1	10	6	528	600	1,128	有	100	0	0	
一般	手しごとカフェ@えだ ～リバーシブルの小さな壁掛け～	2月8日	1	6	6	0	3,000	3,000	有	500	0	0	
一般	手しごとカフェ@えだ ～羊毛フェルトのふわふわブローチ～	3月8日	1	13	10	0	1,000	1,000	有	100	0	0	美西ROSEカフェコラボ
一般	老後に役に立つお話(全3回)	10-12月	3	30	52	0	0	0	無	0	0	0	共催: 荏田地区保健活動推進員 会
一般	フィリアホール×横浜市民施設協会 オンラインコンサート(動画配信)	8/20～	-	-	-	0	0	0	無	0	0	0	共催: フィリアホール 出演料は横浜市民施設協会負担
一般	青葉歴史探訪(R2.3月延期分)	10月15日	1	15	17	11,095	0	11,095	無	0	8,000	8,000	講師: 郷土史家 横溝潔
一般	認知症サポーター養成講座	11月12日	1	15	10	0	0	0	無	0	0	0	講師: 荏田地域ケアプラザ職員
合計			36		653	145,362	30,200	175,562		3,800	40,818	115,568	

令和2年度 サービス向上及び経費節減努力事項報告

No.	実施時期	内 容	効 果
1	R2年5月	2020こいのぼりプロジェクト	臨時休館中に、非接触で実施できる事業として、こいのぼりを作れるキットを玄関外で配布。 作品掲示希望の方は、施設ポストに届けてもらえれば、赤田東公園側の施設掲示板に掲示。 80セット配布、うち30匹を掲示板他に掲示。 自粛中で楽しみが無い中、親子で楽しめたと、感謝のお手紙が多数届いた。
2	R2年6月	七夕コーナー	笹と短冊を書くコーナーを、中庭に設置(雨の日は館内に設置) 公園遊びの親子が多数参加し、願い事の短冊を書いてくれた。 個人利用制限中にも関わらず、季節の伝統行事を楽しめて良かったと好評だった。
3	R2年7月	SNSでの学習室再開告知	個人利用(学習室)再開について、貼り紙等の対応に加え、SNSでの告知をしたことにより、高校生等が情報をキャッチし、利用に至った。
4	R2年8月	夏の図書貸出促進キャンペーン	図書貸出を実施していることのPRとして、夏の図書貸出促進キャンペーンを実施した。 期間中(8/5-15)に図書を利用してくださった方に、自主事業で作った小物を差し上げて、好評だった。
5	R2年9月	ハロウィン装飾	交流ロビーに、昨年購入したハロウィン装飾を飾った。新型コロナウイルス感染症で閉塞的な気分のところ、明るい気持ちになったと好評だった。
6	R2年11月	秋の図書貸出促進キャンペーン	隣接する赤田東公園のどんぐりを拾って加工した”どんぐりグッズ”を、期間中に5冊絵本を借りてくださったお子さんにプレゼントした。 グッズは全てスタッフの手作りで、気持ちが和むと好評だった。
7	R2年12月	クリスマス装飾	交流ロビーのコーナーに小さなツリー等、中庭にイルミネーションライトを飾った。団体利用の皆様にも、大変好評で、街にもクリスマスらしさが無い中、楽しい気持ちになれたと喜んでいただけた。
8	R2年12月	新規図書(話題本)の配架	Stay Homeの楽しみとして、図書貸出が増えているので、実際に書店に行って、話題本を選定購入し、配架した。 ”読みたい本がすぐに借りられてうれしい”とのお褒めの言葉をいただいた。

(様式12)

No.	実施時期	内 容	効 果
9	R3年2月	ブックコートはくり紙の再利用	配架する図書には、汚れ防止のためブックコートをしているが、大量に出るはくり紙は、これまでは燃やすごみとして廃棄していた。その一部を自主事業(親子向けクラフト)等で再利用した。 また、ブックコートの説明も必ず行い、貸出本を丁寧に取り扱いってもらうよう、伝える場とした。
10	R3年3月	玄関シューズラックの更新	来館者が増えてきたため、これまで4段だったシューズラックを7段のものに更新し、沢山収納できるようにした。玄関に平置きにする靴がなくなり、脱ぎ履きがしやすくなったと言われた。

令和2年度 コミュニティハウス委員会開催状況

■第1回

日時	令和2年7月28日(書面発送日)
場所	書面会議
出席者	委員15名、顧問1名
議題	1 令和元年度の運営について 2 令和2年度の自主事業計画他について
意見等	・臨時休館終了後も、新型コロナウイルス感染症対策で施設運営は苦勞が多いと思うが、安全な運営を目指して頑張っていたきたい。 ・自主事業等再開後は、地域回覧等で協力をするので、声をかけてほしい。

■第2回

日時	令和3年3月18日(書面発送日)
場所	書面会議
出席者	委員15名、顧問1名
議題	1 令和2年度の運営について 2 令和2年度の自主事業実績について 3 令和2年度利用者アンケートの集計結果について 4 『えだコミハNEWS』発行について
意見等	・アンケートの結果も良好で、安定した運営ができている。 ・消毒等の感染症対策を怠りなく、安全に使えるように、引き続き注意してほしい。

令和2年度 利用者会議開催状況

■第1回

日時	令和3年3月1日～3月15日
場所	利用団体からの聞き取り調査
出席者	15利用団体
議題	利用上お気づきの点について
意見等	・新型コロナで使えない会場が多い中、使えて助かっている。 ・HPの空き室状況も随時アップされているので、当日利用も出来て、とても良い。 ・スリッパの消毒等、気配りされているので、安心して使える。

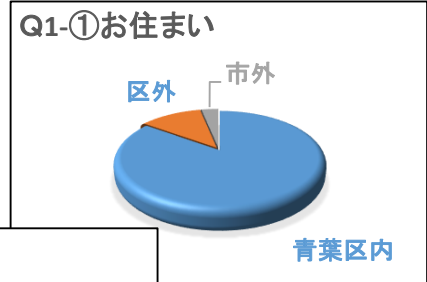
アンケート実施期間: 令和3年1月20日～2月15日(26日間)

アンケート配布数: 101 回収数: 100 回収率: 99%

Q1 お客様のお住まい、性別、年齢、ご利用目的についてお答えください。

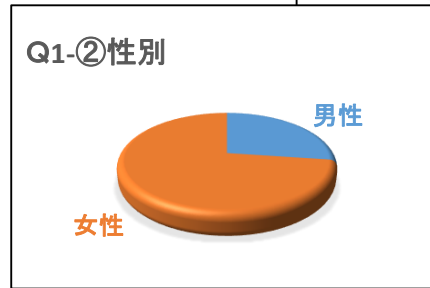
①お住まい

青葉区内	区外 (横浜市内)	市外
79	11	3



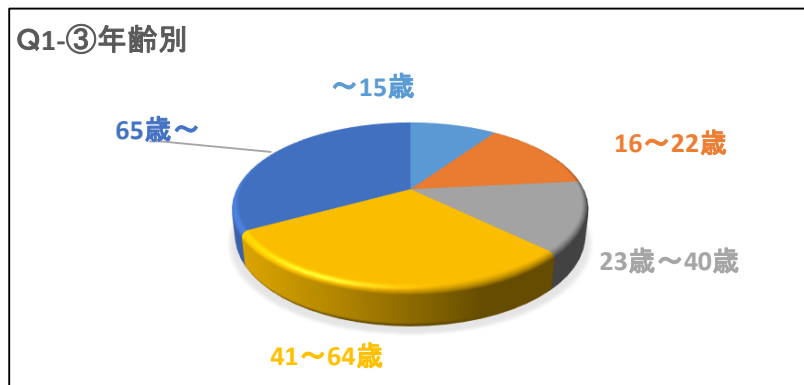
②性別

男性	女性
25	67



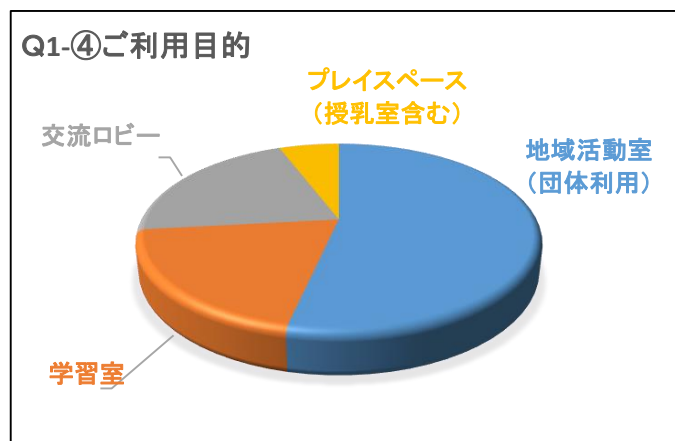
③年齢

～15歳	16～22歳	23歳～40歳	41～64歳	65歳～
9	13	13	28	31



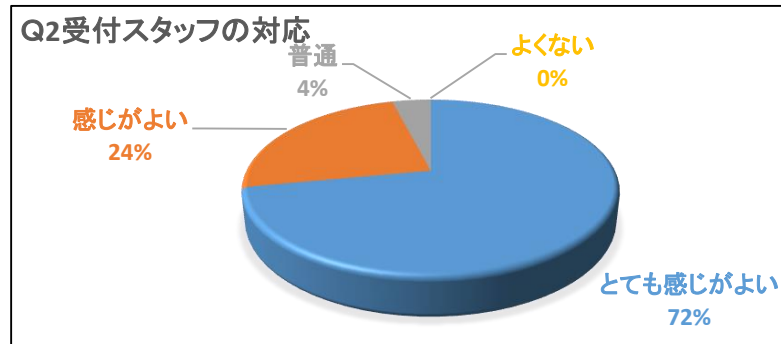
④ご利用目的(ご利用箇所)

地域活動室 (団体利用)	学習室	交流ロビー	プレイスペース (授乳室含む)
46	17	18	5



Q2 受付スタッフの対応はいかがでしょう？

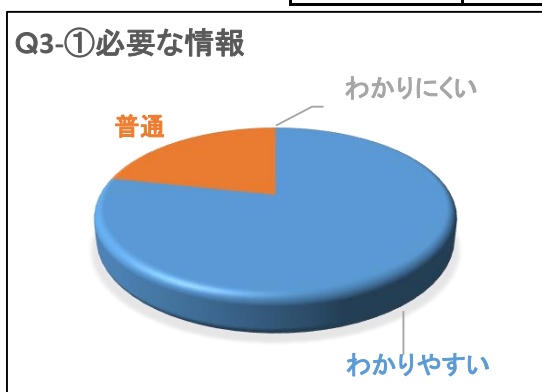
とても感じがよい	感じがよい	普通	よくない
72	24	4	0



Q3 館内の様子についてお伺いします。

①お客様の必要な情報について

わかりやすい	普通	わかりにくい
76	21	0

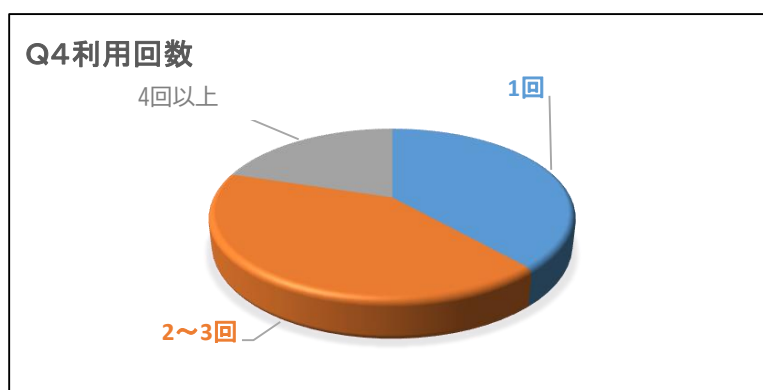


②清掃の状態について

きれい	普通	汚れている
95	2	0

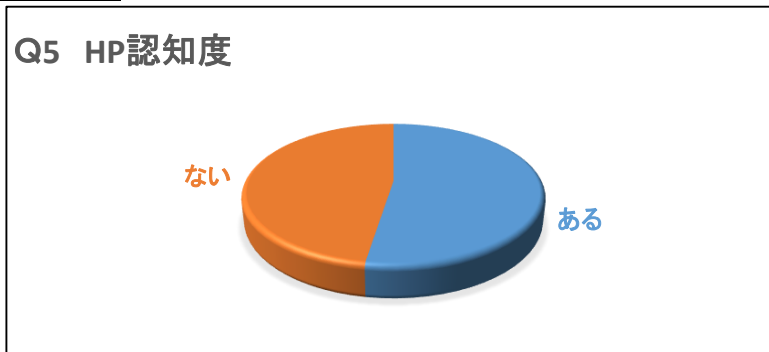
Q4 荏田コミュニティハウスを月に何回程度ご利用いただいていますか？

1回	2~3回	4回以上
38	41	20



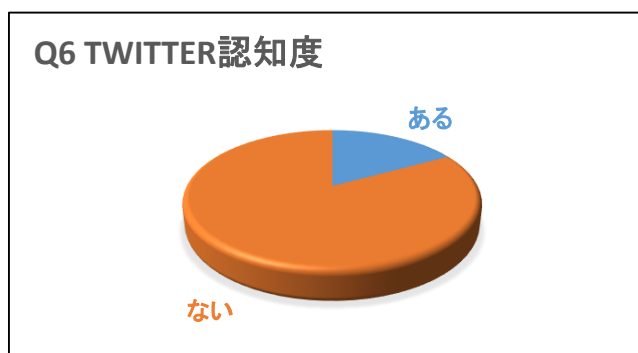
Q5 荇田コミュニティハウスのホームページをご覧になったことがありますか？

ある	ない
52	47



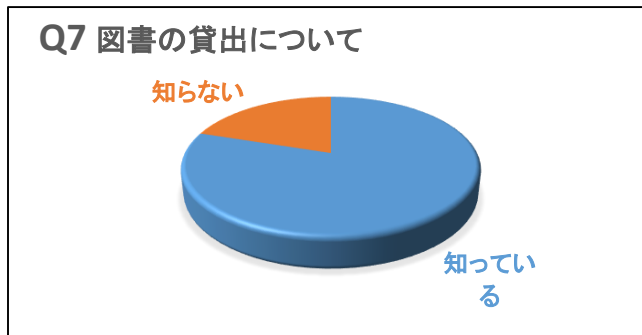
Q6 荇田コミュニティハウスのツイッターをご覧になったことがありますか？

ある	ない
17	83



Q7 荇田コミュニティハウスの図書(一般図書・絵本他)の貸出をしているのは、ご存じですか？

知っている	知らない
80	20



Q8 配架希望の図書がありましたらご記入ください。

☆一般向けの本☆

商い世伝 金と銀(高田郁)
 心淋し川(西加奈子)
 ぜんぶすてれば(中村善壽)
 JR上野公園口(柳美里)

推し燃ゆ かか(宇佐美りん)
 死者との対話(石原慎太郎)
 素晴らしき家族旅行(林真理子)

《作家別》

坂本司、近藤史恵の新しいもの
 三浦しおんの本
 よしたけしんすけ 真山仁 さんの本

司馬遼太郎の本

《ジャンル別》

エッセイや旅行記など
 健康に関する図書
 美術関係 水彩・油彩のノウハウ

☆子ども向けの本☆

ドラえもん
おしりたんてい(同様2件)
かいけつゾロリ
講談社 青い鳥文庫
図鑑・なぞなぞ・キャベたまたんてい

Q9 お気づきの点がありましたらご記入ください。

*** 接遇・サービスについて**

- ・いつも丁寧な対応をしてくださり良い気分になります。(個人:男性16~22歳)
- ・とても気持ち良かったです。(団体:女性41~64歳)
- ・いつもありがとうございます。今後ともよろしく願いたします。(団体:女性41~64歳)
- ・いつも明るく優しい方々ばかりで楽しいです。(団体:女性23~40歳)
- ・いつも親切にさせていただいてありがとうございます。(団体:女性23~40歳)
- ・いつ来ても清潔で活気があってワクワクする場所です。(団体:女性41~64歳)
スタッフの皆さんからも元気をもらって帰ります。
- ・スタッフの方の対応がとても丁寧で良かったです。(個人:男性23~40歳)
- ・いつも快い対応をして頂きありがとうございます。(個人:女性41~64歳)
- ・とても心地よい場です。(個人:男性65歳以上)
- ・いつも有難うございます。気持ちよく利用させてもらってます。(不明:女性年代未記入)
- ・きれいなスペースで気持ちよく利用できる。(団体:女性41~64歳)
- ・大変お世話になっております。ありがたく思っております。(団体:男性65歳以上)
- ・いつもお気使いありがとうございます。皆喜んで利用させていただいています。(団体:女性65歳以上)
これからも宜しく願い致します。
- ・いつもきれいで気持ちよく利用させていただいております。(団体:女性65歳以上)
響きがよく合奏にぴったりです。ありがとうございます。
- ・大切な練習場所になっています。お世話になります。(団体:男性41~64歳)
- ・感染拡大下、開館を続けて頂いて有難うございます。(個人:女性65歳以上)
今後も継続して頂けると嬉しく思います。
- ・いつも利用させていただいております。ありがとうございます。(個人:女性23~40歳)

*** 施設について**

- ・フロアがいつもピカピカ。きちんと本が並んでいる。(個人:女性65歳以上)
- ・清潔感があり、素晴らしい。(団体:男性65歳以上)
- ・とても清潔。(団体:女性65歳以上)
- ・トイレもお部屋もすごくきれいです。ありがとうございます。(団体:女性41~64歳)

*** 自主事業等について**

- ・いつも手しごとカフェ楽しく参加させてもらってます。これからもかんたんで楽しくできるクラフト楽しみにしています。(個人:女性23~40歳)
- ・毛糸だま作り楽しかったです。いつも楽しみにしています。(個人:女性23~40歳)

*** 図書について**

- ・本の数をもっと増やして、リクエストもできるといいですね。(不明:女性65歳以上)
- ・本が借りやすい。(団体:女性65歳以上)

*** 運営全般について**

- ・メールで予約できるとうれしいです。(団体:男性41~64歳)
- ・ホームページを活用したいと思います。(団体:女性65歳以上)

目標設定・自己評価合体版

令和2年度荏田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) 第29条第2項 38条第4項	自己評価
利用者サービス	① 顧客満足度 90%を目指す。	① 1月に利用者アンケート実施 顧客満足度 96%		A
	② 季節感のある館内装飾等で、開放感を活かした、より居心地のよい空間を演出する。	② セタ、ハロウィン、クリスマスの3回実施し、利用者から好評だった。		A
業務運営	① HPに加え、Twitterでの告知PR回数を増やす。	① Twitter投稿回数月平均 32回 フォロワー90人超となった。		A
	② 他館・他施設との連携事業を複数回実施する。	② 荏田地区保健活動推進委員会・美しが丘西地区センター他 計8回実施		A
	③ 地域への回覧を複数回実施する。	② コロナ下で自治会会合も開催されず、未達 “えだコミハ NEWS”第1号を発行し、一部 単位自治会にて掲示していただいた。	定期的に“えだコミハ NEWS”を発行し、地元自治会へ回覧(掲示)をお願いする。	C
職員育成	① スタッフのスキルアップを目指して、各自で自己目標を設定し、達成度を振り返る	① 11月に目標設定、各自3月に振り返りミーティングで達成度について発表した。		A
	② 利用者サービスについて、スタッフからの提案制度を確立し、モチベーションアップを図る。	② 提案により、スタッフ業務マニュアル作成。 新任スタッフ実務研修に活用できた。		A
財務				
その他 (上記4つの視点以外の項目があれば追記)				
利用者等の意見				

《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