

令和3年度 「桜ヶ丘コミュニティハウス」 収支予算書

(R3. 4. 1~R4. 3. 31)

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	22,056,000		22,056,000		22,056,000	横浜市より
利用料金収入	0		0		0	
自主事業（指定管理料充当の自主事業）収入	49,000		49,000		49,000	
自主事業収入	0		0		0	
雑入	411,000	0	411,000	0	411,000	
印刷代	30,000		30,000		30,000	
自動販売機手数料	315,000		315,000		315,000	
駐車場利用料収入	0		0		0	
その他（広告ラック収入・預金利息）	66,000		66,000		66,000	
収入合計	22,516,000	0	22,516,000	0	22,516,000	

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	14,223,000	0	14,223,000	0	14,223,000	
給与・賃金	12,949,000		12,949,000		12,949,000	館長・副館長及び時給職員10名
社会保険料	1,100,000		1,100,000		1,100,000	
通勤手当	148,000		148,000		148,000	常勤職員・時給職員
健康診断費	14,000		14,000		14,000	常勤職員・時給職員
勤労者福祉共済掛金	12,000		12,000		12,000	
退職給付引当金繰入額	0		0		0	
事務費	1,461,000	0	1,461,000	0	1,461,000	
旅費	10,000		10,000		10,000	出張旅費
消耗品費	486,000		486,000		486,000	事務消耗品費
会議賄い費	6,000		6,000		6,000	
印刷製本費	5,000		5,000		5,000	
通信費	173,000		173,000		173,000	電話代・郵送料等
使用料及び賃借料	98,000	0	98,000	0	98,000	
横浜市への支払分	22,000		22,000		22,000	目的外使用料等
その他	76,000		76,000		76,000	リース経費等
備品購入費	0		0		0	
図書購入費	630,000		630,000		630,000	
施設賠償責任保険	5,000		5,000		5,000	
職員等研修費	36,000		36,000		36,000	
振込手数料	2,000		2,000		2,000	
リース料	0		0		0	
手数料	0		0		0	
地域協力費	10,000		10,000		10,000	地域イベントの協力費等
事業費	345,000	0	345,000	0	345,000	
自主事業（指定管理料充当の自主事業）費	345,000		345,000		345,000	
自主事業費	0		0		0	イベントの実施
管理費	2,865,000	0	2,865,000	0	2,865,000	
光熱水費	1,410,000	0	1,410,000	0	1,410,000	
電気料金	650,000		650,000		650,000	
ガス料金	590,000		590,000		590,000	
水道料金	170,000		170,000		170,000	
清掃費	157,000		157,000		157,000	日常・定期清掃費
修繕費	600,000		600,000		600,000	
機械警備費	198,000		198,000		198,000	
設備保全費	500,000	0	500,000	0	500,000	
空調衛生設備保守	109,000		109,000		109,000	
消防設備保守	46,000		46,000		46,000	
電気設備保守	101,000		101,000		101,000	
害虫駆除清掃保守	53,000		53,000		53,000	
駐車場設備保全費	0		0		0	
その他保全費	191,000		191,000		191,000	P C保守 植栽管理、塵芥処理
共益費	0		0		0	
公租公課	1,622,000	0	1,622,000	0	1,622,000	
事業所税	0		0		0	
消費税	1,622,000		1,622,000		1,622,000	
印紙税	0		0		0	
その他（ ）	0		0		0	
事務経費（計算根拠を説明欄に記載）	2,000,000	0	2,000,000	0	2,000,000	
本部分	2,000,000		2,000,000		2,000,000	労務・経理等の本部事務経費
当該施設分	0		0		0	
二一ズ対応費	0	0	0	0	0	
支出合計	22,516,000	0	22,516,000	0	22,516,000	
差引	0	0	0	0	0	

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				0		
管理許可・目的外使用許可支出				0		
管理許可・目的外使用許可収支				0		

令和3年度 横浜市桜ヶ丘コミュニティハウス 指定管理者事業計画書			
申込年月日 令和3年 月 日			
団体名	一般社団法人 保土ヶ谷区区民利用施設協会		
代表者名	代表理事 畑尻 明	設立年月日	平成28年 6月 15日
団体所在地	〒240-0064 横浜市保土ヶ谷区峰岡町1丁目20番地4 丸華ビル301		
電話番号	(045) 442-7571	FAX 番号	(045) 442-7570
沿革	平成 7年 4月 1日 保土ヶ谷区区民利用施設協会設立 (任意団体) ほどがや・西谷・初音が丘地区センター、川島町公園こども ログハウス、瀬戸ヶ谷スポーツ会館、峯小学校・上菅田笹の 丘小学校コミュニティハウスの管理運営を開始 平成11年 5月15日 桜ヶ丘コミュニティハウスの管理運営開始 平成11年 5月30日 今井地区センターの管理運営開始 平成17年 5月15日 くぬぎ台小学校コミュニティハウスの管理運営開始 平成18年 4月 1日 今井地区センターの管理運営は民間企業へ移行 平成23年 4月 1日 西谷地区センターの管理運営が終了し、その代替施設として の「西谷会館」の管理運営が開始 (平成24年11月30日まで) 平成23年 6月15日 一般社団法人 保土ヶ谷区区民利用施設協会設立 平成24年 4月 1日 保土ヶ谷公会堂の管理運営開始 平成24年12月15日 西谷地区センターの管理運営開始		
業務内容	一般社団法人保土ヶ谷区区民利用施設協会は、平成23年6月15日、それまでの任意団体から法人格を持つ団体として新しく設立され、その目的は従前と同様「区民利用施設の管理運営及び地域住民の自主的な活動の支援を通じて、活力とふれあいのある快適な地域社会の実現に寄与する」ことを目的としています。(定款第3条)。 この目的を達成するためにつぎの事業を行います。 1 区民利用施設の管理運営 2 文化・芸術・スポーツ等の講座やイベントなどの自主事業の企画及び実施 3 まちづくりの推進やこどもの健全育成の推進 4 区民の自主的な活動の支援 (助言、情報提供、調整など) 5 区民主体のクラブ型組織やサークル化に向けての支援 6 地域コミュニティの醸成に関する事業 7 前各号に掲げる事業に付帯する又は関連する事業		
担当者 連絡先	氏名 館長 宮原美佐 電話 (045) 331-5368 E-mail	所属 横浜市桜ヶ丘コミュニティハウス FAX (045) 331-8990	

(1) 指定管理者に関すること

- ア 指定管理者の経営方針、業務概要、主要業務、特色等について
- イ 指定管理者の業務における桜ヶ丘コミュニティハウス指定管理業務の位置づけ
- ウ 指定管理者が行った公の施設その他類似施設の管理運営に関する主な実績

ア 指定管理者の経営方針、業務概要、主要業務、特色等について

当法人は、平成7年に任意団体としてスタートしましたが、平成23年6月15日一般社団法人保土ヶ谷区区民利用施設協会として法人格を取得しました。団体の目的は「区民利用施設の管理運営事業並びに地域住民の自主的な活動の支援を通じて、活力とふれあいのある快適な地域社会の実現に寄与すること」(定款第3条)であり、地域に密着した施設運営を行うために、「地域の特性を活かした館創り」を掲げ、次の経営方針で運営しています。

- (ア) 区民の自主的活動の支援を通じて活力とふれあいのある地域コミュニティの醸成に寄与します
- (イ) ニーズに応え、利用者満足度の向上に努めます
- (ウ) 公正・公平、効率的かつ効果的な区民利用施設の管理運営を行います
- (エ) 持続的に使命を果たすために、効率的で安定した経営を行います

また当法人が区内全域の地区センターやコミュニティハウスなどの指定管理者であることのメリットは、保土ヶ谷区の全域のニーズを常に把握でき、地域的に欠かさざるをえないようなサービスを、他の地域の施設が補完することにより、保土ヶ谷区でのニーズを満たすことが可能になることであると考えます

イ 指定管理者の業務における桜ヶ丘コミュニティハウス指定管理業務の位置づけ

保土ヶ谷区において「区民を主体とした活力とふれあいのある快適な地域社会の実現」に寄与するための計画を提案し、区民施設を管理運営することを目的として、地域の皆さまの交流を深め、地域社会の発展に貢献します。

ウ 指定管理者が行った公の施設その他類似施設の管理運営に関する主な実績

平成28年度の管理運営施設は次のとおりです。今後も多くの区民の皆さまにご利用いただきまして施設を管理運営する責任を自覚して地域に密着した運営に努め、地域コミュニティの醸成や地域の皆さまの連帯意識の形成に貢献してまいります。

現在管理運営している主な施設名	所在都道府県市区名	業務開始年月	業務区分
横浜市ほどがや地区センター	神奈川県横浜市保土ヶ谷区	H 7. 4. 1	指定管理
横浜市初音が丘地区センター	同上	H 7. 4. 1	同上
横浜市桜ヶ丘コミュニティハウス	同上	H 11. 5. 15	同上
横浜市峯小学校コミュニティハウス	同上	H 7. 4. 1	受託管理
上菅田笹の丘小学校コミュニティハウス	同上	H 7. 4. 1	同上
横浜市くぬぎ台小学校コミュニティハウス	同上	H 17. 5. 15	同上
横浜市瀬戸ヶ谷スポーツ会館	同上	H 7. 4. 1	指定管理
横浜市川島町公園こどもログハウス	同上	H 7. 4. 1	同上
横浜市保土ヶ谷区公会堂	同上	H 24. 4. 1	同上
横浜市西谷地区センター	同上	H 24. 12. 15	同上

(2) 桜ヶ丘コミュニティハウス管理運営業務の基本方針について

- ア 設置目的、区政運営上の位置付け
- イ 地域特性、地域ニーズ
- ウ 公の施設としての管理

ア 設置目的、区政運営上の位置付け

コミュニティハウスは「地域住民が、自らの生活環境向上のために自主的に活動し、スポーツ、レクリエーション、クラブ活動等を通じて相互の交流を深めることのできる場」でありますことと共に 区政におきましては、「防災・防犯をはじめとした安全・安心なまちづくり」「支えあいの実践から始まる身近な暮らしの安心・充実」「未来を担う子どもたちの育成」「次世代につなげる魅力あるまちづくり」を達成するための地域の拠点として大きく期待されています。地域住民の自主的な活動を支援し、区民の相互交流を深めることで「いつまでも住み続けたいまち ほどがや」の地域拠点としてこれからも尽力していきたい、保土ヶ谷が一層住みやすい街となるよう、「人と人とのふれあい」「心の豊かさを育むまち」という街づくりのよきサポーターとして尽力したいと考えています。

イ 地域特性、地域ニーズ

保土ヶ谷駅から1.6km程の通称学園通りと呼ばれる尾根道から少し下がった丘陵にあります。緑が多く、自然環境に恵まれ、学園通りの名にふさわしく、保土ヶ谷幼稚園、桜台小学校、岩崎中学校、桜丘高校まで、学校が揃っているのが特徴です。青少年図書館（昭和42年設立）から地域の図書館として親しまれ、コミュニティハウスに転換後も蔵書数、貸出数とも図書館以外の区内施設では突出しており、地域の読書好きの方の拠点となっています。「本」ならではの良さ、読書の楽しみを発信していくことも館の大切にしたい役割です。

ウ 公の施設としての管理

「サークル活動並びに個人で利用を希望するすべての皆様が公平・公益的に利用できる施設運営」に努めます。

行政が定める条例・規程以外の規則は、利用者アンケート、利用者・地域代表者会議の中で、皆様の意見やご要望を幅広く取り入れ、告知とともに利用者様の十分な理解に基づいた施設の運営を目指します。

a. 「地域に貢献する施設づくり」に努めます。 地域の声を広く伺い反映し、地域の皆様と地域の課題に取り組み、住民の皆様の福祉の増進を図る公共施設として積極的に地域活動に協力します。また、地域の福祉向上を図るために地域住民の皆様の自主的な活動を支援いたします。

b. 「利用者ニーズ・地域ニーズに即応すること」に努めます。利用者様や地域のニーズを正確かつ綿密に把握し、適正かつ効果的・効率的に即応を心がけ、常に「良質なサービス」を区民の皆様に提供できますよう努めます。

c. 「利用者様の安全確保」のために常に配慮を怠らず、利用者が安心して利用できますよう、万全の体制を整えます。

d. 「次世代へつなげる心の豊かさ・豊かな地域社会づくり」をテーマに、利用者に対象がない館だからこそできる異世代間の交流・地域への愛着の醸成、「地域へ・次世代へ還元する生涯学習」へ発展させてゆきます。

e. 「地域の皆様への情報提供の場として」官公庁のパンフレット等の広報誌の管理に留まらず、地域の皆様に情報を正確に伝えられますよう努力いたします。また、地域活動などの豊富な情報を地域の皆様に伝えられますよう努めます。

f. 所管課や公共施設との綿密な連絡をとり、「区政への協力」に努めます。

g. 平時より風水害や地震などの非常時を想定し、地域の施設として求められる適切な機能をはたす体制を整えます。

エ 区政や地域との共同作業による防災・減災の取組みをすすめます。

(3) 組織体制

ア 管理運営に必要な組織、人員体制

ア 管理運営に必要な組織、人員体制

(ア) 組織、人員体制の概要

施設の運営に当たっては、①利用者の相談やニーズに対応できる ②利用者の安全を確保できる ③緊急時に対応できる等の観点を重視しながら、施設の特徴、実情等に適合する人員体制を構築すべきと考えます。

常時、常勤職員1名以上、スタッフが1名以上、勤務する体制とし、不測の事態や利用者への対応に支障がないようにしています。また、職員の出張や休みに備えて一時的に勤務する元スタッフを「応援スタッフ」として活用しています。

a. 常勤職員 館長1名、副館長1名

b. 時給職職員 時給職職員は、近隣の区内在住者から公募により採用するスタッフ10名と 応援スタッフ3名です。勤務時間帯は隔週毎に午前、午後、夜間、事務室補助が順次移動するローテーションで、2班が隔週交代勤務しています。

なお、この体制のメリットは、各時間帯の業務内容は、ほとんど同様であることから、スタッフはどの時間帯でもこなすことができ、スタッフの出勤計画や変更入替の作成が容易なことです。緊急時には、「応援スタッフ」の充当も可能です。

(イ) 勤務時間

a 常勤職員

曜日	勤務別	勤務時間
月から 土まで	早番	8:45～16:45
	遅番	13:00～21:00
日・祝・休日	早番	8:45～17:00

b 時給職職員

時間帯別	勤務時間
午前	8:45～13:00
午後	12:45～17:00
夜間	16:45～21:00
作業担当	8:00～11:15

※時給職職員のうち午前、午後、夜間、作業担当は15分間の休憩時間を含みます。

※コミュニティスタッフは通年1日4時間、1週7日以内の隔週勤務で実質勤務期間は6ヶ月です。

※コミュニティスタッフ(作業担当)は通年1日3時間、1週7日以内の隔週勤務で実質勤務期間は6ヶ月です。

(ウ) 勤務体制及び業務内容

館長	常勤	1名	運営管理の総括、職員の指導監督、自主事業の企画運営他、副館長と同様の業務
副館長	常勤	1名	庶務、受付、窓口サービス 図書の購入・管理、各種器具・備品の貸出と点検
コミュニティスタッフ ※各時間帯1名配置	時給	8名	・図書の貸出・整理・修理等 ・利用申込の受付・案内・対応・館内外の清掃、 ・その他施設管理運営に関する補助的業務
コミュニティスタッフ作業担当	時給	2名	清掃、簡単な修理等の施設管理、館内外の設備安全チェック

(エ) 採用等の条件

地域に密着した活動と緊急時の迅速な対応ができるよう、スタッフは次のような条件で採用します。

- ・近隣在住の方。
- ・生涯学習や地域活動に意欲的であり、図書に関心のある方。

(3) 組織体制

イ 個人情報保護等の体制と研修計画

イ 個人情報保護等の体制と研修計画

(ア) 個人情報保護等の体制

親子連れから高齢者まで地域の様々な方が利用されるコミュニティハウスでは、個人情報を取り扱う機会が多くあります。個人情報の保護に関する法律および横浜市個人情報保護に関する条例に基づいた当協会の「個人情報保護方針」と「個人情報保護マニュアル」や、毎年行う全職員への研修実施で、個人情報保護に努めています。

a. 個人情報の取り扱いについて

利用者の個人情報の収集は必要最小限にとどめ、入館者記入表での個人名記入を行わず、団体登録でも会員の個人情報を収集しません。

個人情報が含まれるファイルは必ず施錠できる棚に保管し、パソコンはパスワードを設定し、セキュリティスロットとワイヤーで施錠し流出を防ぎます。また個人情報の館外への持出しは原則禁止とします。

個人情報の保管と廃棄はマニュアルで定め、シュレッダーで廃棄しています。

b. 職員の教育

毎年全員を対象として、「個人情報保護マニュアル」を基礎に研修と効果測定を実施し、終了後に全員が誓約書を提出しています。

その他に必要な場合は、毎月のミーティング等で情報を伝えています。

(イ) 研修計画

ニーズの多様化と要求水準の高まりに適切に対応するには、利用者サービスに徹する施設運営が求められ、職員一人一人の能力向上が必要です。当協会では「接遇」を最重視し、「相手の立場に立って考える」を基本に、利用者満足度の向上と事故防止等を目指し、年度初めに作成する年間研修計画を基本に、全員に研修を実施しています。

- ① 接遇研修：採用時の新人研修と毎年2回、館で行われる研修を基本に、随時OJTや相互チェックで、接遇についてのレベルを高めていきます。
- ② 業務研修：日頃の業務の中で生じた苦情対応、業務改善等事例に即した実務研修を実施しています。
- ③ 防災研修：事故や災害などの緊急事態に備え、事故防止研修や避難訓練・防災訓練を実施しています。また毎年1回以上、職員全員にAED研修を実施しています。
- ④ 人権研修：定期職員研修の中で、毎年テーマを決めて人権感覚を磨いています。
- ⑤ 個人情報保護研修 上記(ア)のとおりです。
- ⑥ 専門職員研修：常勤職やスタッフが、地域デザインセミナー、ゴミゼロ推進委員研修や水回り器具のメンテナンスセミナー、公共建築物保全に関する研修など横浜市や関係団体で行われる専門研修に積極的に参加して、館の管理のみならず街づくりへの知識の習得に努めています。

(3) 組織体制

ウ 緊急時の体制と対応計画

ウ 緊急時の体制と対応計画

当施設では、これまで幸い重大な犯罪行為や火事等の災害は起きていません。しかし乳幼児から高齢者まで地域の様々な方が利用されますので、安心してご利用頂くために、「安全最優先」から、事故や犯罪の防止と事故・急病・犯罪・災害時の対応について、日常点検・チェック表、マニュアルや定期的な訓練により、万全を期しています。特にコミュニティハウスは、通常、常勤職員1名と朝・昼・夜3交代制出番のスタッフ1名との計2名の出勤体制であることがほとんどなので、火災・地震、不審者侵入時のみならず、感染症対策なども各事例に応じ、「利用者の安全確保」を最優先にした実践的な対応を各方面の助言をもとに検証し、各自の役割分担をあらかじめ十分に把握し、緊急時に備えています。

(ア) 防犯、防災の対応について

犯罪や災害発生の緊急時に備えての対応マニュアル・連絡を整備しています。

開館時はこまめに巡回を行い、閉館時は館内を確認・施錠した後、機械警備を行っています。

それ以外に24時間各種センサーで館内を見守っています。

a. マニュアル策定と訓練

犯罪と地震・火災等の災害時に速やかに対応できるよう、マニュアル・消防・防災計画があります。

職員研修時には、消防署と防火設備業者の協力を得て防災訓練を行っています。

b. 避難場所への避難

緊急時にはスタッフが、利用者を隣接する市営住宅の駐車場に避難誘導させます。更に危険な場合は岩崎中学校に避難させます。

(イ) その他、緊急時の対応について

新型コロナウイルス感染症の出現は、従前の事故や急病などに加え、新たな対応を求められる緊急要件となりました。事故や急病などの緊急事態には日常の防止策に加え、万が一発生したときは、整備されたマニュアルとそれにそった研修・訓練で対応してきましたが、感染症が発生した場合は感染拡大の防止や接触者への連絡・関係各所への連絡等、従前とはちがった対応も求められます。状況により変わるうることも含め、迅速に柔軟に対応できる体制もマニュアルとともに重要と考えます。

a. 日常点検と対応準備 設備の法定点検や、マニュアルに定めた館内チェック表による日常点検、事故や急病等の緊急事態には、救助や消防・警察への通報などの対応を優先して行い、AED操作を含む救急救命研修も受講して万が一に備えています。

また、コロナやインフルエンザなどウイルス感染防止のためにも、日常点検による異常への早期対応とできる限りの予防により、緊急事態をおこさないことに努めています。

b. 再発防止のための対応策

(a) 再発防止に向けて原因を究明し、対応策の策定、マニュアル・チェック表の改訂、記録保存を行っています。また協会に報告すると共に、保土ヶ谷区地域振興課に報告しています。

(b) 事故等が発生した場合は、ミーティングで職員全員に周知・徹底しています。また職場研修時に事例に基づいた実践的な緊急時対応に関する研修を行っています。

(c) 幸い事故が起きなかった場合であっても、ヒヤリハット報告書を必ず作成するとともに、他の施設等の事例についても情報を収集し、事故再発防止に努めています。

(4) 施設の運営計画

- ア 設置理念を実現する運営内容
- イ 利用促進策

ア 設置理念を実現する運営内容

コミュニティハウスは、地域住民の自主的活動を支援し、相互交流を促進することを目的として設立された施設です。当施設ではこのような設置理念を実現するため、地域コミュニティの醸成、地域の連帯性を推進するとともに地域が抱える課題解決に力を入れ、特に青少年図書館図書時代から蓄積されたノウハウを基にした図書の貸出業務等を主に、これと併せて子育て支援、高齢者の生きがいづくり等で大きな成果を上げてきました。今後もこの実績を踏まえ、次のような方針で管理運営を行います。

- ・地域に根ざしたコミュニティ図書館として愛読者の要望に応えます。
- ・子育て支援や高齢者の生きがい作りの問題など、地域が抱える課題解決を積極的に支援します。
- ・地域活動との相乗効果を上げ、地域が抱える課題解決に積極的に取り組んでいくため、地域の代表者からなる運営委員会や利用者会議での意見を積極的に取り入れ、施設運営に反映させます。
- ・「おりがみ教室」など、子どもと祖父母世代の方が、一緒に参加できるプログラムを通して、世代間交流のほか、地域住民の交流を推進します。
- ・地域住民の生活の質の向上のため生涯学習の場と参加の機会を提供します。

イ 利用促進策

当施設では、「静かな文教地区桜ヶ丘で、3万冊の蔵書と多彩な自主事業で皆様をお待ちしています」をキャッチフレーズに利用促進を図っています。固定利用者が多く、区内の近隣の住民が95%以上という特性を考慮したサービスを提供するとともに「横浜市民の読書活動の推進に関する条例」施行を記念してより多くの方が読書に親しまれるような企画を立てます。

(ア) 広報の充実

これまで自主事業のチラシを受付窓口で配付し、ポスターを館内外に掲示していましたが、平成25年より桜ヶ丘CHだより「さくらの風」を創刊、自治会・町内会、学校、関係団体などへ直接持参して、回覧・掲示等を依頼して自主事業やイベントの開催を積極的に周知することとしました。

また、当館のホームページや、「アワーズ」のホームページ等で自主事業やイベント、サークル情報などホットな情報をタイムリーに紹介することで、当施設の魅力を多くの人に伝えるとともに利用者の便宜を図ります。

(イ) 集会室等の稼働率の向上

集会室等はできるだけ多くの方が、使用目的に合わせて、公平に利用できる必要がありますから、次の考え方で取り扱います。

- a. 集会室等の利用申込は、1ヶ月前の同日（応当日）から先着順で受け付けています。重なれば話し合い又は抽選で決めます。
- b. 現在1ヶ月の利用回数は、原則2回までですが、利用日の2週間以内で、空室があれば、回数に制限なく申込が可能です。
- c. 自主事業を引き継いだ事後サークルについては、スタート時から3ヶ月間、優先予約を可とし、仲間づくりを支援しています。
- d. ホームページに部屋の予約状況を載せています。

(ウ) 当施設の効果的なPR

- a. 施設の愛称募集を実施、桜ヶ丘コミュニティハウスを利用者に親しみのある、愛される施設を目指します。—愛称募集の結果、「さくらス」と決定—
- b. 刷新したホームページにイベント、図書、サークルなどの情報を随時更新し、PR活動に一層の成果を上げていきます。

(4) 施設の運営計画

ウ 利用料金の設定について(地区センターのみ該当)

ウ 利用料金の設定について

該当なし

(4) 施設の運営計画**エ** 利用者ニーズの把握と運営への反映**オ** 利用者サービス向上の取組**カ** ニーズ対応費の使途について (※地区センターのみ該当)**エ 利用者ニーズの把握と運営への反映**

利用者からの意見や要望、苦情等については、日頃から極力職員やスタッフが、利用者から直接聞いて、その旨を施設運営に反映させるよう心掛けていますが、これ以外にも次の方法などにより、ニーズの把握に務めています。

また、収集した利用者ニーズを、スタッフミーティング等で検証・精査し、優先順位をつけ、日々または、翌年度の施設管理運営に反映させています。

(ア) コミュニティハウス運営委員会及び利用者会議を毎年定期的に開催し、利用面に関する意見を求めています。

(イ) 来館者アンケートを毎年1回以上実施するほか、ご意見箱でニーズを把握しています。

(ウ) 個別の自主事業や特定のテーマに関して、参加者や関係者にアンケートを実施しています。

(エ) 自治会をはじめ地元の行事、会議等に積極的に参加し、地域の情報やニーズを細かく収集します。

オ 利用者サービス向上の取組

サービスの提供は経営方針の中の「ニーズに応え、利用者満足度の向上に努める」という考え方に基づき、次の考え方でサービス向上に努めます。

(ア) ニーズの把握

上記「エ」のとおり多様な手段を用いて地域や利用者の意見を集めることによりニーズを的確に把握し、それを踏まえたサービスを提供します。また、現在利用していない潜在的利用者の発掘のために広報やホームページを鋭意活用します。

(イ) 対応技術・方法の向上とスタッフマニュアルの活用

施設運営の基本となるのは、スタッフと利用者のコミュニケーションです。対応の良否がそのままサービスレベルに反映されます。「相手の立場で考える」姿勢で、「言葉遣いの工夫」、「利用者の潜在的要望の把握」、「利用者の要望に応えられない場合の代替案の提示」、「他施設情報の案内・提供」など対応方法の工夫やレベル向上により、サービスレベルを向上し、利用者満足度の向上を図ります。これらを推進するツールとして「スタッフマニュアル」とOJTを活用します。

(ウ) 助言・相談・調整機能の充実

施設の利用を促し、地域交流を促進するためには、活動の場を必要とする個人や団体、サークルに対して積極的に助言・相談・調整に応じる必要があります。このことに合わせて、研修等を通して職員1人1人の対応能力の向上を図ります。

カ ニーズ対応費の使途について

該当なし

(5) 自主事業計画

ア 自主事業計画に対する基本的な考え方

コミュニティハウスは、「地域住民が、自らの生活環境の向上のために自主的に活動し、スポーツ、レクリエーション、クラブ活動等を通じて相互の交流を深めることのできる場」として存在する「地域コミュニティの拠点」です。

コミュニティハウスが企画・実施する自主事業の目的は、地域住民が自主事業に参加することで、仲間作りや自主的な活動を活性化させていくこと、コミュニティハウスはそのような集まり、つながることにより生まれる良好な地域コミュニティの醸成を目指し、支援する存在と考えます。

また、自主事業は生涯学習の一環としての「学びの場」であるとともに自己発現の場ともなります。受ける側から、自らが主体となり発信する側となる際のサポートも培ったノウハウをもつ館の重要な使命と考えます。

地域特性やニーズを的確に把握し、コミュニティハウスが利用者会議やアンケート等を通じてニーズの把握に努め、地域住民の様々な目的意識にかなうよう自主事業に毎年反映させていくことが不可欠であることは自明ですが、コミュニティハウスが「公の施設」であることを考慮すれば、「世代間の交流」、「地域子育て力」という地域課題に対し、自主事業を通し積極的に取り組んでいける側面もあると確信します。また、先期から続く移動を控える状況にあっては、近くで安全楽しめる場という施設の役割を自主事業が体現しました。

イ 自主事業の特徴及び開催の方向性について

上記の考えを基に桜ヶ丘コミュニティハウスでは ①旧青少年図書館からのノウハウの蓄積を読書活動推進に活かす事業 ②生活を豊かに、世代を超えたふれあいができる事業 ③東北を忘れないシリーズ事業 ④地域・利用者の活性化を図る事業 ⑤親子と一緒に楽しむ事業 ⑥子供の体験事業の6つの方針に加え、地域の他施設、他団体との共催による地域活性も自主事業で展開します。

具体的には、

- ① a. さくらす読書スタンプラリー b. 図書室で働いてみよう c. 子供のための本講座
- ② a. おりがみ教室 b. 人形劇 c. セタかざり d. おはなし会 e. 楽しいモノ作
- ③ a. チャリティコンサート b. 防災講座 c. 図書室東日本大震災特集展示
- ④ a. 桜まつり b. サークル活動応援事業 c. 料理講座 d. カフェ e. こどもフェスタ他
- ⑤ a. 子育てサロン b. おやこコンサート c. こどもフェスタ
- ⑥ a. 夏休み工作教室 b. 夏休み手芸教室 c. お菓子教室 d.
- ⑦ a. 坂の街オリエンテーリング b. 紙飛行機大会

地域との連携強化と、利用者数・稼働率向上をめざし、上記7つの方針を重視した自主事業を開催していきます。長く活動しているサークルの中には、会員減少で継続活動が難しい場合もでていきますので、体験講座を実施したり、PRすることで応援していきます。また、平成23年度から始めました「桜まつり」はサークルの交流会として、地域のつながりの場となっています。観覧者の中からサークルに加入し活動を始める方も多く、地域の活性に役立っています。

(6) 施設の維持管理計画

ア 建物・設備等の保守管理

建物・設備の保守管理等のため、「建物設備管理計画」を策定し、法定の電気、消防設備等の点検及び保守管理を専門業者に委託しています。さらに、建物・設備等については、日頃からスタッフが館内の点検や日常清掃の際に、併せて点検を行い、不具合のある箇所を報告するとともに、軽微な修理はスタッフの手で行い、経費の節減に努めています。

また、高額に及ぶ場合や施設運営に支障を来すことが予想される箇所で、大規模な修繕を伴う場合には、毎年、保土ヶ谷区役所を経由して横浜市に修繕の申請を行います。

イ 清掃計画

「建物設備管理計画」に基づいて、委託専門業者により、床清掃を年4回、窓ガラス清掃を年2回実施しています。日常清掃は、「日常清掃チェック表」に従って作業スタッフが、水回りを中心に重点的に行います。加えて、他のスタッフも同チェック表に従って所定の清掃を実施しています。

ウ 植栽等の管理

植栽の管理は、業者へ年1回依頼するほか、作業スタッフが日常の業務の中で除草や清掃を行っています。

エ 外構管理

小規模修繕は、スタッフが対応し、不具合の解消と経費節減に努めています。

オ 保安警備計画

清掃状況のチェックとあわせ、事故、犯罪を未然に防ぐため、スタッフが館内見回りを午前、午後、夜間の3回実施しています。また併せて、常時各種の防災センサーで館内を監視しています。閉館時、施錠後は、玄関及び各部屋の窓・出入口は機械警備となります。

桜ヶ丘コミュニティハウス 建物設備管理計画表

項目	業 務	年回数	実施月
衛生管理	害虫駆除	2	6・12月
	ウォータークーラー清掃	1	9月
建物等	消防用設備点検	2	5・11月
	自動ドア点検	4	4・7・10・1月
	機械警備点検	毎日	毎日
清掃等	床面定期清掃	4	6・10・12・3月
	窓ガラス清掃	2	11・3月
	カーペットシャンプー	2	10・3月
	網戸清掃	1	11月
	照明器具清掃	1	3月
	空調機フィルター清掃	2	6・12月
	屋上排水管詰り除去作業	1	6月
樹木剪定	植栽剪定・草刈	2	7・10月

(7) 収支計画(収入計画)

ア 収入計画の考え方について

イ 増収策について(※地区センターのみ該当)

ア 収入計画の考え方について

(ア) 基本的考え方

指定管理者制度が、「住民サービスの向上」と「経費の節減」を目的として導入された経緯を重視し、当協会としては、様々な取組みを創意工夫して収入の増加を図り、同時に協会自体の経営の安定も確保しながら、利用者に有効に還元することでより一層のサービスの向上を図ることを基本に収入計画を作成すべきであると考えます。

(イ) 収入計画の特徴と独自性

当協会は、「区民利用施設の管理運営」を通して、「区民を主体とした活力とふれあいのある快適な地域社会の実現に寄与することを目的とする」公益的な団体のため、協会の収入は横浜市から支払われる指定管理料が、協会全体の収入の非常に大きな割合を占めています。

さらに、多様な営利事業を行っていながら指定管理者業務に参入してきている民間の営利企業と比べると、収入だけでなく人員体制等も指定管理者業務の占めるウエイトが非常に高く、それだけに、指定管理者業務の喪失は協会という組織の存続に影響を与える可能性を持ちます。

このような観点からすれば、指定管理料をはじめ、指定管理者業務に付随して生じる自主事業収入、自動販売機収入等はいずれも貴重な財源となっています。ただ、桜ヶ丘コミュニティハウスにおいては、地区センターと異なり、利用料金収入はありませんので、日々経費の節減に努めてまいります。

更に、自動販売機収入も行政財産の目的外使用の許可手続きを経て、設置し稼働させていただいておりますが、施設の利用者にとって好評であると同時に、協会にとっても貴重な収入になっています。

イ 増収策について

該当なし

(7) 収支計画(支出計画)

ウ 支出計画の考え方について

ウ 支出計画の考え方について

(ア) 基本的な考え方

当協会はコミュニティハウスの運営に当っては、より少ないコストで質の高い利用者満足度を追求することを基本においています。このためには、限られた予算や人員を効率的に使い、全体経費の削減に努め、生まれた余裕をサービスの向上や設備改善に充当しながら、利用者満足度の向上を図ります。

具体的に支出の費目ごとに見ると、施設の管理運営を業務とする以上、運営に直接関わる人件費、管理費が全体の支出の約80%を占めているのは必然的であると考えます。

ただし、管理費については、横浜市が標榜する環境行動都市に直接関係する問題として捉え、こまめに不用の照明のスイッチを切ることや節水に注意を払う等日常の中で、職員、スタッフの意識を徹底させることや、そうしたことに利用者の理解と協力を得ることが強く求められている一方で、安全のための支出は適正に執行するべきであると考えます。

事業費についても、施設の個性を発信する源泉になっており、限られた予算の中で自主事業の企画の内容に合わせて最大限優先して執行させるべきであると考えます。

(イ) 具体的な計画

当協会は、他の地区センターにおいて着実にこの5年間管理費等を抑えてきました。そのノウハウを当施設にも適用し、管理費や事務費、その他経費の削減と効率的な運営を図ります。

a. 管理費の節減

上記の例のように日常の中で節水等を実践することが、単に管理費の節減という問題に留まらず、横浜市の標榜する「環境行動都市」の実現に向けた行動であることを、職員、スタッフに徹底すると同時に利用者の理解と協力を求め一体的な取組みを行います。例えば次のように取り組みます。

- 照明と空調のこまめなチェック（夜間に集会室の使用がなければ学習室を除く照明は切るなど）
- 当館でできるものはオリジナルで作成します。（ご案内印刷・図書バーコード作成等）

b. 協会のスケールメリットを活かす経費削減

協会本部の役割を果たしている事務局が一括発注、契約等を行うことで、通常よりも安い価額で目的を実現し、経費の削減につなげます。

- 会計経理、労務管理の協会事務局による一体的実施
- 電気設備保守、消防設備保守、清掃等の業務委託の共同化によるコストの低減
- 備品、消耗品等の共同購入によるコストの低減
- 設備総合巡視点検等による予防保全の観点からの重大不具合の予防（間接的に修繕費の支出を予防していると考えます。）

c. 人材の効率的活用

点検・確認、清掃等の作業では、マニュアルやチェックポイント図表を整備して、業務を簡素化し、担当者の負担を減らすことにより作業効率の向上を図り、生じた時間を利用者サービスに向けます。

横浜市桜ヶ丘コミュニティハウス自主事業計画書

団体名 一般社団法人 保土ヶ谷区区民利用施設協会

事業名	①募集対象	自主事業予算額					
	②募集人数	総経費	収入		支出		
	③一人当たり参加費		指定管理料 から充当	参加費	講師謝金	材料費	その他
1.スタンプラリー	小学生	1,000	1,000	0	0	1,000	0
	無料						
2.図書室で働いてみよう	小学生	1,000	1,000	0	0	1,000	0
	8人 無料						
3.こどものための本講座	小学生	2,000	1,400	600	0	1,000	1000
	6人 100円						
4.七夕飾り（おりがみ①）	幼児・小学生・一般	5,400	5,400	0	3,400	2,000	0
	10人 無料						
5.季節のおりがみ 春・冬2回	幼児・小学生・一般	10,000	8,400	1,600	8,000	2,000	0
	8人×2 100円						
6.人形劇	幼児・小学生・一般	16,000	16,000	0	15,000	0	1,000
	40人 無料						
7.紙飛行機大会	幼児・小学生・一般	8,600	8,600	0	6,600	1,000	1000
	12人 無料						
8.季節のおはなし会 2回	幼児・小学生・一般	11,000	11,000	0	10,000	0	1,000
	15人 無料						
9.ポーセリンアート 2回	幼児～一般	28,000	12,000	16,000	12,000	16,000	0
	10人 800円						
10.楽しいモノづくり	小学生～一般	4,000	2,800	1,200	0	3,600	400
	6人×2 100円						

11.チャリティーコンサート 1回	一般						
	30人						
	無料	20,000	20,000	0	17,000	0	3,000
12.桜まつり サークル発表会	一般						
	無料	35,000	35,000	0	20,000	5,000	10,000
13.こどもフェスタ	一般						
	50人						
	100円	23,000	18,000	5,000	10,000	10,000	3,000
14.料理講座 一般向け 秋	一般						
	6人						
	800円	14,600	9,800	4,800	6,600	6,000	2,000
15.2021年を楽しもう！	幼児～一般						
	15人						
	無料	3,000	3,000	0	0	2,000	1,000
16.スマホ勉強会	一般						
	8人×2						
	無料	11,000	11,000	0	10,000	0	1000
17.ヨガ体験会 (サークル支援講座)	一般						
	6人						
	500円	4,500	1,500	3,000	4,500	0	0
18.子育てサロン (全10回)	未就学児と保護者						
	10組						
	無料	41,000	41,000	0	33,000	5,000	3000
19.自分でつくるお弁当	未就学児						
	6組						
	500円	18,000	15,000	3,000	12,000	5,000	1000
20.こどもコンサート	幼児～一般						
	10組						
	200円(大人のみ)	15,000	13,000	2,000	13,000	1,000	1000
21.夏休み工作教室	小学生						
	8人						
	500円	11,500	7,500	4,000	6,000	5,000	500
22.夏休み手芸教室	小学生						
	8人						
	500円	12,600	8,600	4,000	6,600	5,000	1000
	小学生						

23.こどもお菓子教室	6人						
	500円	9,400	6,400	3,000	4,400	4,000	1,000
24.ポートレートを撮ろう	誰でも						
	8人						
	100円	11,000	10,200	800	7,000	3,000	1,000
25.坂の街オリエンテーリング	小学生						
	8人						
	無料	13,000	13,000	0	0	5,000	8,000
26.チャリティー本の交換会	誰でも						
	20人						
	100円	2,000	2,000	0	0	1,000	1,000
事務費（保険料等）							
		13,400	0				13,400
合 計		345,000	282,600	49,000	205,100	84,600	55,300

事業ごとの事業内容等を様式4に記載してください。

横浜市桜ヶ丘コミュニティハウス自主事業別計画書（単表）

団体名 一般社団法人 保土ヶ谷区区民利用施設協会

事業名	目的・内容等	実施時期・回数
横浜市読書活動推進イベント	青少年図書館として発足した、当館の豊富な蔵書を活用して、これまでの図書ご利用者に加えて、新たなご利用者の増加を旨とします。	毎年実施
1.スタンプラリー	1.2.3とも、主な対象は小学生とします。 1.は、スタンプラリーという形式をとり目標を設定。達成者は購入希望図書をリクエストします。購入した図書は「達成者のおすすめの本」として掲示し、読書に親しんでいる子が発信する側にもなるしかけになっています。幼児用のカードも発行し、スタッフとのコミュニケーションを楽しんでもらっています。	スタンプラリー 秋1回
2.図書室で働いてみよう	2.は、実際にカウンターで貸出・返却の手続きや、検索を体験します。本の修理やクリーニングも実習し、本を大切に扱うことを学びます。 インターネットで必要な情報だけを断片的に切り取る方法ではなく、系統的に並べられた書架を回ることによって、楽しみながら情報を探し出すことを体験し、広い視野を持ってもらうようにします。	図書室で働いてみよう 夏休み 1回
3こどものための本講座	3.は、子どもたちの自由な発想のなかで、本をごく身近なものとしてとらえ、楽しみにつなげる講座です。「紙」についても考えます。	こどものための本講座 春 1回

事業名	目的・内容	実施時期・回数
生活を豊かに、世代を超えたふれあいができる事業	幼児からお年寄りまで異世代が参加、交流できる事業です。	七夕 夏1回
4七夕かざり	当館は前身の青少年図書館より、おりがみ教室を伝統的に続けてきました。日本の伝統的なおりがみから、あそべるもの、芸術的なものと幅広いその魅力を伝えていきます。	季節のおりがみ
5季節のおりがみ		春・冬1回
6人形劇	6・7・8は毎回いろいろな世代の方が参加され、楽しい時を一緒に過ごされることで世代間交流に一役買っています。	人形劇 冬1回
7紙飛行機をとばそう		紙飛行機 夏1回
8おはなし会		おはなし会 年2回
9ポーセリンアート	9はオリジナルなものをつくりながら、作業が簡単なので子どもから大人まで一緒に楽しめる講座です。	夏・冬 各1回
10楽しいモノ作り	10は子どもから大人まで、無理なく作れる季節やイベントにあった楽しいモノを作ります。 子どもの自由な発想に大人が感心したり、小さな交流が生まれます。	秋 1回
24ポートレートを撮ろう	24は一人でも楽しめる写真を通じて、撮る側・撮られる側の双方のつながりも楽しめます。 写真の中に知らない他者と繋がった時間がどのように残るのか楽しみます。	春1回

事業名	目的・内容	実施時期・回数
東北を忘れない 事業	東日本大震災を忘れないチャリティー事業が昨年度はできませんでした。	年1回
11チャリティーコンサート	全ての人が不自由さや不安を感じた今、あの未曾有の災害をもたらしたものの大きさ、悲惨さ、今もまだその影響の中にある人たちへ思いは、より実感として新たに刻まれました。この先も「東日本大震災」を口にし、記憶を喚起することは知っているものの務めです。 コンサートの形で多くの人を集客するのは厳しく、時期をみて実施できるよう回数を減らし、効果的に開催します。募金は毎回全額「東日本大震災義援金」として社会協議会を通じ寄付しています。	
26チャリティー本の交換会	寄贈された本を皆様に提供します。ご自分の不要になった1冊と交換。その際会場には「東日本大震災義援金」へのご協力をお願いする募金箱を設置します。	年1回

事業名	目的・内容	実施時期・回数
地域、利用者の 活性化を図る事業		
12.桜まつり サークル発表会	12は、当館で活動しているサークルの日頃の成果を披露していただき、併せて作品展示・頒布会も行います。参加団体全員での合同演奏や、講師によるコンサートも行います。 参加サークルの方々の楽しみ活性化に加え、新たなご利用者の拡大につながっています。	5月 1回
13 こどもフェスタ	12が、どうしても既存サークル・成人中心となってしまうため、昨年度から、広くこども・その保護者たちにむけたイベントが13です。一般の個人利用者も参加できるよう図書交換会も併催します。	12月 1回
14.料理講座	14「秋ごはん、春ごはん」の講座名で定着した料理教室です。当館の乏しい設備でもできる、講師の方の考え抜いたひとひねりしたメニューを学んでいただくとともに、開催日を土・日により、対象を料理に興味のある小学生まで拡げました。	10月もしくは3月 1回
15.2021年を楽しもう!	15は1年延びた東京オリンピックを共有し、楽しむ時間を持ちます。	7月
16.スマホ勉強会	16は高齢者には持っても難しいスマートホンの基本的な使い方・機能を学びます。	春 全2回
17.ヨガ体験会 (サークル支援講座)	17は体にいいヨガの体験を通して、人数のへったサークルの募集の支援をします。	6月
25.坂の街オリエン テーリング	25は区の研修の際、提出した企画です。異世代間の交流も含め、「街歩き」を通し、小学生の地域への理解と愛着の醸成の一助となり、参加者もサポートする大人も楽しんでもらう事業です	

事業名	目的・内容等	実施時期・回数
親子が一緒に楽しむ事業	親子が一緒に、ふれあいを深めるとともに、地域にお友達を作る機会を提供します。	毎年実施
18.子育てサロン	未就園児と保護者を対象とした、子育て支援講座は毎年好評につき、引き続き実施します。 18は、通年実施。当日参加も可能ながら、期ごとに募集し、連続して参加することにより、よりなじみ度を深めます。講師の方へ気軽に子育ての相談をする場にもなります。	子育てサロン 年10回
19.自分で作るお弁当 こども食育講座	19は、こども自らが調理に参加することにより、よい食習慣をより鮮明に体験する機会としています。	こども食育講座 夏 1回
20.こどもコンサート	20は、4回目をむかえます。こども連れで参加しにくいコンサートを、こども向けの要素も入れた1部、しっかり聞く2部の構成で誰もが参加でき、楽しめる時間として定着しています。	こどもコンサート 秋1回

事業名	目的・内容	実施時期・回数
子どもの体験事業	子どもたちが自らの手で作り上げることで、達成感を感じることができる講座です。	毎年実施
21.夏休み工作教室	21・22は、夏休みの定番講座として、毎年楽しみにされている講座です。	工作 夏休み 1回
22.夏休み手芸教室		手芸 夏休み 1回
23.こどもお菓子教室	23は要望の多いこども向けのお菓子教室です。異学年の子が協力し、自分がてがけたものを仲間と分かち合う達成感をあじわう機会ともなります。	秋 1回

目標設定・自己評価合体版

令和3年度桜ヶ丘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 第29条第1項・第2項 第38条第1項・第4項	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 第38条第4項	自己 評価
利用者 サービス	事業計画書 (2)イ 地域特性、地域ニーズ に記載しているもので、対象年度に行う予定のもの			第38条第1項
	ウ 公の施設としての管理 既存サークルの活動支援の強化 新規団体の利用促進 高齢者利用をスタンダードとする安全・安心、環境衛生の保持			
	(4)エ 利用者ニーズの把握と運営への反映 日常業務の中での利用者ニーズ抽出の強化			
	オ 利用者サービス向上の取組			
	利用者満足度 90%以上は引き続き維持する			
業務運営	事業計画書 (3)ア 管理運営に必要な組織、人員体制 に記載しているもので、対象年度に行う予定のもの			
	ウ 緊急時の体制と対応計画 緊急時対応研修年2回 感染症拡大時に想定される緊急時要件への対応の確認			
	(4)ア 設置理念を実現する運営内容			
	イ 利用促進策 今年度については、安全・安心の確保とその周知が利用促			

	進策として重要と考える			
	キ 本市重要施策に対する取組			
	ク アイデア提案を募った項目（該当施設）			
	(5) 自主事業計画 異世代が参加できる事業を推進 「参集」から「交流」に			
	(6) 施設の維持管理計画			
	引き続き日常点検の強化、館内衛生の強化 感染症拡大防止策を感染減少に関わらず日常のスタンダード化			
職員育成	事業計画書 (3)ア 管理運営に必要な組織、人員体制 に記載しているもので、対象年度に行う予定のもの			
	イ 個人情報保護等の体制と研修計画 個人情報研修年2回実施			A
	「利用者目線」に意識をおいた館の環境・サービスの整備			
財務	事業計画書 (6) 施設の維持管理計画（における効率化の工夫） に記載しているもので、対象年度に行う予定のもの			
	(7)ア 収入計画の考え方			
	イ 増収策			
	ウ 支出計画 引き続き、消耗品の節約・適正在庫の保持 ニーズ対応としての支出を確保できる経費の執行を計画 館内のLED化率30%を目標に更新			
	(4)カ ニーズ対応費の用途（地区センターのみ）			
その他 （上記4 つの視点 以外の項	農作物に限らない空き地利用サービスを実施 他施設との情報交換・協力体制の強化			

目があれば追記)				
利用者等の意見		意見、要望に対する対応		

《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