

令和3年度 区民利用施設の管理運営に係る事業報告書

施設名：横浜市上台集会所

指定管理者：一般社団法人 中区民活動支援協会 館長名：名木 齊

事業計画	事業報告			
<p>1 管理運営の基本方針について</p> <p>(1) 重点項目</p> <p>横浜市地区センター条例及び中区区政運営方針に基づき、地域の方々がどなたでも気軽に交流できる公の施設として、以下のように管理運営を行ってまいります。</p> <p>ア 営利のみを目的とする利用及び横浜市地区センター条例の設置趣旨に反する利用、並びに法令に違反する利用以外、誰もが平等かつ公平・公正に利用できるよう管理運営します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・会議室・和室等、施設を占有して利用する申込みについて、公平・公正になるよう「利用申込手続きマニュアル」を作成し、掲示や広報等によりご利用者にお知らせします。 ・行政が主催・共催する事業、また、福祉目的に沿った事業など公共性の高い事業は優先的に利用できるよう「優先利用マニュアル」を作成し、ご利用者にお知らせします。 <p>イ 少子・高齢化の進展とともに顕在化しつつある地域課題解決に向け、地域の各団体や活動グループ・地域施設と連携し、元気で安心して暮らせる街づくりを目指してまいります。</p> <p>ウ 近隣小学校や警察署、防犯協会や各種ボランティア団体と協調し、「こども110番の家」等児童・生徒の安全対策を図り、セーフティタウンの形成を促します。</p> <p>エ 地域の交流を促す事業だけではなく、市・区の重点事業について、速やかに浸透するような事業を展開し、ぬくもりのある地域・活力ある地域づくりの拠点となるよう運営管理します。</p> <p>オ 地域課題解決に向け、何をなすべきか・どうすべきか等考え・実践する担い手づくりとサークルづくりの拠点とします。</p> <p>カ 安全快適に施設をご利用できるよう、施設・設備の保守を図るとともに、各種マニュアルを作成し、日常点検・巡回を強化します。</p> <p>また、比較的高齢者のご利用が多いため、ご利用に際し、分かりやすい平易な言葉でご案内するとともに、「何かお手伝いすることはありませんか？」など、一声お掛けするご案内をします。</p> <p>キ 掲示物や案内文・申込書等について、専門用語を使わず、分かりやすい平易なものとします。</p> <p>ク 窓口に老眼鏡を常備し、高齢者の方に無料で貸し出します。</p> <p>(1) 数値目標</p> <p>上記した重点項目達成のため、ぬくもりのある施設となるよう「おもてなしの心」をもって管理運営し、コロナ禍において、感染症対策に注力し前年度並みの入館者数を目指します。</p> <p style="text-align: center;">【参考】年間入館者数の推移</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 2px;">H30年度：22,122人</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">R元年度：25,486人</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">R2年度：9,323人</td> </tr> </table>	H30年度：22,122人	R元年度：25,486人	R2年度：9,323人	<p>1 管理運営の基本方針について</p> <p>(1) 重点項目</p> <p>ア</p> <ul style="list-style-type: none"> ・マニュアルに記載されている決まり通り、2か月先までの部屋予約を、一団体2回まで受付可能です。公平性を保つため来館者優先で受け付けています。 ・「優先利用マニュアル」に沿って、町内会や公の団体は年間優先申請を行っていただき、会の開催を支援しています。 <p>イ</p> <p>コロナ禍において、町内会の定例会議や子供会、お食事会等、開催中止の事業が多かったです。地域と共催で計画していた「ハロウィン」や中本牧コミュニティハウスと共催の「文化祭」は中止となりました。</p> <p>ウ</p> <p>不審者対策は山手署と連携し、高齢者の徘徊については民生委員との連携で対応しました。</p> <p>エ</p> <p>ウォークラリーやスタンプラリーに参加しました。</p> <p>オ</p> <p>団体の自主的な活動・相互交流のための活動を支援しました。</p> <p>カ</p> <p>各時間帯の見回り・点検を実施し、必要に応じて専門業者に委託し運営しました。高齢者にはリフトのご利用を勧め、介助しました。お忘れ物の声掛けで忘れ物・落とし物が減りました。</p> <p>キ</p> <p>分かりやすい表現で掲示し、高齢者に見えやすいように拡大した掲示も併用しています。</p> <p>ク</p> <p>高齢者に「忘れて困っていたから助かる」と好評をいただいております。</p> <p>(1) 数値目標</p> <p>令和3年度はコロナの影響の臨時休館もなく、年間利用者数が15,589人と利用者数が回復しました。</p>
H30年度：22,122人				
R元年度：25,486人				
R2年度：9,323人				

2 組織体制
 (1) 管理運営に必要な組織、人員体制
 (2) 個人情報保護等の体制と研修計画
 (3) 緊急時の体制と対応計画

2 組織体制
 (1) 管理運営に必要な組織、人員体制
 (2) 個人情報保護等の体制と研修計画
 (3) 緊急時の体制と対応計画

2 組織体制
 (1) 管理運営に必要な組織、人員体制について
 館長と常勤職員は、中本牧コミュニティハウスと兼務とし、人件費を抑え効率的な管理運営を行います。なお、日・祝日、早番・遅番等勤務区分毎に必ず1名以上配置し、スタッフを統率します。
 運営担当スタッフ6名は(午前当番・午後当番・夜間当番の3班で各2名)、各当番1名体制で半月毎に交代勤務し、安全・快適にご利用できるよう館の運営業務にあたります。
 交代時には、スタッフが重なるように出勤・退勤して、円滑な引継ぎをします。さらに、業務連絡簿により業務や利用者ニーズ等の連絡事項を伝達して、情報を共有します。

2 組織体制
 (1) 管理運営に必要な組織、人員体制について
 計画通り、適切に運営しました。

職 種	人 数	勤 務 体 制	業 務 内 容 等
館長(中本牧コミュニティハウスと兼務)	1	勤務時間 8:45~17:15 13:15~21:15 休憩時間	・管理方針・事業計画に関すること ・個人情報保護・事故防止に関すること。 ・各種連絡調整に関すること。他
常勤職員(主任)(中本牧コミュニティハウスと兼務)	2	勤務時間内に1時間 休日 1週につき2日	・庶務・経理に関すること。 ・統計処理に関すること。 ・広報に関すること。 ・消防計画に関すること。他
運営担当スタッフ	午前:2 午後:2 夜間:2	9:00~13:00 13:00~17:00 17:00~21:00 事務引継のため、勤務時間内に15分の早出出勤と勤務時間内に15分の休憩時間あり。	・受付、案内及び用具等の貸出に関すること。 ・館内整理等利用に関すること。 ・施設及び用具類の保全に関すること。 ・日常清掃業務。 ・簡単な修繕。 他

職 種	人 数	勤 務 体 制	業 務 内 容 等
館長(中本牧コミュニティハウスと兼務)	1	勤務時間 8:45~17:15 13:15~21:15 休憩時間	・管理方針・事業計画に関すること ・個人情報保護・事故防止に関すること。 ・各種連絡調整に関すること。他
常勤職員(主任)(中本牧コミュニティハウスと兼務)	2	勤務時間内に1時間 休日 1週につき2日	・庶務・経理に関すること。 ・統計処理に関すること。 ・広報に関すること。 ・消防計画に関すること。他
運営担当スタッフ	午前:2 午後:2 夜間:2	9:00~13:00 13:00~17:00 17:00~21:00 事務引継のため、勤務時間内に15分の早出出勤と勤務時間内に15分の休憩時間あり。	・受付、案内及び用具等の貸出に関すること。 ・館内整理等利用に関すること。 ・施設及び用具類の保全に関すること。 ・日常清掃業務。 ・簡単な修繕。 他

* ご利用者の多数のご要望を受け、23年度から開館時間を午前9時としました。なお、日曜・祝日の夜間時間帯については、ご利用が極端に少ないため、午後5時で閉館し、人件費の抑制を図っています。

(2) 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について

「個人情報保護法」「横浜市個人情報の保護に関する条例第4条」「個人情報取扱特記事項」に基づき、個人情報の取扱いに慎重に対処し、個人の権利を侵害しないことを徹底します。具体的には次のような措置を実施します。

- ①個人情報保護推進委員会を、上台集会所が属する協会内部に創設するとともに「個人情報保護方針」を制定し、館内に掲示し、利用者に個人情報の厳正な取扱いの徹底を公表します。また、「個人情報保護規定」、「個人情報保護マニュアル」により、職員に個人情報保護を徹底します。
- ②館長を個人情報保護責任者とし、個人情報の保護及び厳正な取扱いを徹底します。
- ③年に一度、職員やスタッフに対し研修を実施し、業務上必要な情報管理として申込書、掲示物や広報誌等の肖像や氏名、肩書等にも配慮した個人情報取扱特記事項の遵守、利用・取得に関するルールや適正・安全な管理、第三者提供に関するルール、開示や利用停止請求ルール、罰則等について確認します。
- ④職員全員に対し、個別に個人情報保護に関する誓約書を毎年提出するよう義務付けます。
- ⑤横浜市が規定する個人情報特記事項についても毎年点検・評価を行います。また自主チェックリストにより、個人情報保護の実施状況を毎年点検します。
- ⑥個人情報の保護に関して疑念及び問題が生じたときには区に相談し、その指示に従って対応し、緊急に事実関係を調査し、区に報告し、適切な改善を進めます。

イ 研修計画について

地区センター条例の設立目的や、「地区センターは利用者のものである」という館長憲章を理解し、常にご利用者の立場に立って業務を迅速正確に遂行できるよう、上台集会所が属する協会の研修や当集会所が開催する研修を館長以下全員受講します。

- ①接遇研修…接遇は、ご利用者の好感度や満足度の向上に直接繋がります。子ども、高齢者や障害のある方など、相手の立場に立った対応が出来るよう、事例を元に実践的な研修を行います。
- ②業務研修…日常業務を通じた教育と適宜開催する全体ミーティングで実施します。「苦情の処理」などその日の事例を報告するとともに、対応方法について意見を交換します。
- ③個人情報保護の取扱いについての研修…個人情報の取扱い並びに横浜市個人情報の保護に関する条例に基づく刑罰の内容及び民事上の責任等にかかわる研修を実施します。
- ④救急救命研修…救命講習修了者常駐施設の認定施設として、全職員が年に1回以上AEDの操作を含む救急救命研修を受講します。
- ⑤人権研修…中本牧コミュニティハウス開催の人権研修を館長以下全員が受講します。その他、必要に応じ適宜職場内研修を行い、ご利用者の満足度が高い施設運営と職員のスキルアップを図ってまいります。

(2) 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について

- ①計画通り、適切に運営しました。
- ②計画通り、適切に運営しました。
- ③計画通り、適切に運営しました。
- ④計画通り、適切に運営しました。
- ⑤計画通り、適切に運営しました。
- ⑥計画通り、適切に運営しました。

イ 研修計画について

- ① 接遇研修…計画通り、適切に運営しました。
- ② 業務研修…計画通り、適切に運営しました。
- ③ 個人情報保護の取扱いについての研修…計画通り、適切に運営しました。
- ④ 救急救命研修…コロナ禍で中止となりました。
- ⑤ 人権研修…計画通り、適切に運営しました。

(3) 緊急時の体制と対応計画

上台集会所は、商業地域にある複合施設内（1階は商業施設、2階は集会所、3階から7階はマンション）にあり、防火設備について管理協定を結び、安全確保を図っております。

また、緊急時避難対応マニュアルを作成しており、今後も、区・協会・地域自治会との連絡体制を強化し、地域防災に努めてまいります。

ア 防犯、防災の体制

① 防災の対応策

- ・「防火管理規定」、「地震等緊急時対応マニュアル」を定め、災害時の対応を規定するとともに関係する地域や関連諸機関の連絡先を明らかにしています。
- ・防火管理者を定め、防災管理を徹底しています。
- ・上台集会所消防計画を定め、自衛消防隊（防災も兼ねる）を組織し、災害に対処しており、防災訓練や定期的な消防訓練を年1回実施しています。
- ・台風や地震等の自然災害が発生し危険が予測される場合は、区役所と相談の上、ご利用者の安全を図るため、閉館等の対応をします。
- ・地元自治会との連携を一層密にして、緊急時の連絡体制を整えるとともに、地域で行われる防災訓練へ参加し、災害時に円滑な対応ができるようにします。
- ・緊急時には、近隣住民の一時避難場所として開放し、有効に活用します。

② 防犯の対応策

- ・職員が随時巡回し、防犯を徹底しています。
- ・受付近辺に「非常サイレン」を設置しており、犯罪抑止と非常時の警報を兼ねています。

イ その他、緊急時の対応

緊急時に適切に対応するため、「緊急時に備えた準備」と「緊急時」の2つの対応について、強化・徹底します。

①緊急時に備えた対応策

- ・協会と連携して「上台集会所地震等緊急時対応マニュアル」を定め、準備をしています。
- ・開館時及び閉館時の緊急時体制表を作成し、速やかに情報の共有化を図れるようにするとともに、緊急時体制について、日頃からミーティングを行い、的確・迅速に対応できるようにしています。
- ・非常時に臨機応変に対処するため、入口鍵を区・協会に保管しています。
- ・緊急時に備え、年に1度事故防止及び対応の研修を実施しています。特に心肺停止状況の対応として、AEDの設置と実地研修を行っています。

②緊急時の対応策

- ・利用者に障害や病気等が起きた場合は、「上台集会所地震等緊急時対応マニュアル」に基づき、職員が応急処置を行うとともに、必要に応じ病院へ同行します。
- ・応急措置後に、区役所や協会へ所定の様式により報告します。

(3) 緊急時の体制と対応計画

ア 防犯、防災の体制

① 防災の対応策

- ・計画通り、適切に運営しました。
- ・「情報受伝達訓練」の実施に参加しました。

② 防犯の対応策

- ・計画通り、適切に運営しました。

イ その他、緊急時の対応

- ・計画通り、適切に運営しました。

① 緊急時に備えた対応策

- ・計画通り、適切に運営しました。
- ・計画通り、適切に運営しました。
- ・計画通り、適切に運営しました。
- ・AEDの訓練はコロナの関係で中止としました。

② 緊急時の対応策

- ・計画通り、適切に運営しました。

<p>3 施設の運営計画</p> <p>(1) 地域との連携に関する計画について</p> <p>(2) 広報及び利用促進策について</p> <p>(3) 利用者ニーズの把握と運営への反映方法</p> <p>(4) 個人や団体に対する相談、調整、助言等について</p> <p>(5) その他利用者サービス向上の取組について</p>	<p>3 施設の運営計画</p> <p>(1) 地域との連携に関する計画について</p> <p>(2) 広報及び利用促進策について</p> <p>(3) 利用者ニーズの把握と運営への反映方法</p> <p>(4) 個人や団体に対する相談、調整、助言等について</p> <p>(5) その他利用者サービス向上の取組について</p>
<p>3 施設の運営計画</p> <p>(1) 地域との連携に関する計画について</p> <p>今日、社会・経済情勢は流動的であり、価値観の多様化と余暇時間の増大、また少子・高齢社会の下で、地域の暮らす方々のニーズも多様化しています。このような状況を踏まえ、地域の各団体や活動グループ・地域施設と連携し、地域コミュニティの拠点・交流の場づくりや人の絆づくりを進め、区政の基本目標である「安全なまち・安心な暮らし・元気な中区」の達成に、地域と一体となって努めてまいります。</p> <p>ア 関係機関及び市や区と連携を図りながら、未来を担う子どもが健やかに育つ環境づくりや支援事業、高齢者の健康・生きがいづくり、街の安全・防犯・環境美化対策、また地域活性化など、地域住民参加型の事業を、地域団体・施設と協調し展開してまいります。</p> <p>イ 「施設は地域と利用者のためにある」という館長憲章に基づき、お客様満足度の向上に努めます。</p> <p>ウ 事業を行う際はコスト原理を生かすとともに、必ず振り返りを行い、効率的・効果的な事業運営に努めます。</p> <p>エ 団塊世代のセカンドキャリア活用として、スキル豊富な高齢者の方々の参加による事業を展開し、また、若い世代との交流や人の絆づくりを促進するなど、地域を故郷として慈しむような場を形成してまいります。</p> <p>オ 地域の団体や施設と協働しながら、地域特徴を生かした事業を展開し、地元商店街の活性化など、元気あふれる街づくりに努めます。</p> <p>(2) 広報及び利用促進策について</p> <p>上台集会所は、平成 29 年度から令和元年度までの 3 年間で、延べ 73,162 人のご利用をいただいております。</p> <p>「地域住民の自主的活動や相互交流を促進する場」として、引き続き多くの方々に施設をご利用していただくため、特に次の 2 点で利用の促進を図ります。</p> <p>ア タイムリーにホームページを更新し、ホットな情報を紹介することにより、施設の魅力を多くの人に伝え、ご利用者の便宜を図ります。</p> <p>イ 集会所内の掲示板にお仲間募集のチラシを掲示し、受付前のギャラリースペースでは月替わりで登録団体の作品を展示し、団体の自主的な活動・相互交流のための活動を支援します。</p> <p>(3) 利用者ニーズと運営への反映方法について</p> <p>ご利用者のニーズを迅速かつ的確に把握し、事業展開や施設の運営に生かすため、以下のことを行います。</p>	<p>3 施設の運営計画</p> <p>(1) 地域との連携に関する計画について</p> <p>ア ・計画通り、適切に運営しました。</p> <p>イ ・計画通り、適切に運営しました。</p> <p>ウ ・計画通り、適切に運営しました。</p> <p>エ ・計画通り、適切に運営しました。</p> <p>オ ・計画通り、適切に運営しました。</p> <p>(2) 広報及び利用促進策について</p> <p>ア ・計画通り、適切に運営しました。</p> <p>イ ・計画通り、適切に運営しました。</p> <p>(3) 利用者ニーズと運営への反映方法について</p> <p>・計画通り、適切に運営しました。</p>

<p>ア 利用者団体会議を毎年1回開催し、ご利用者から直接ご意見・ご要望をいただきます。</p> <p>イ 毎年1回以上、施設・設備・備品や職員の対応等について、来館者にアンケートを求め、ご利用者のニーズを把握します。</p> <p>ウ 「ご意見箱」を設置し、来館者のご要望やご意見を承ります。</p> <p>このように収集したご利用のニーズ等を、職員全体ミーティング等で検証・精査し、地域連絡会に諮り、日常業務や管理運営に反映させるとともに、次年度計画に的確に反映してまいります。</p> <p>(4) 個人や団体に対する相談、調整、助言等について 館のご利用についての相談や調整は、誰もが平等かつ公平・公正にご利用できるよう、分かりやすい平易な言葉でご案内するとともに、ホームページへの記載やチラシ等で広くご利用者にお知らせいたします。</p> <p>また、既存サークル団体への新たな参加案内等を掲示するなど、地域コミュニティ醸成を図ってまいります。</p> <p>(5) その他利用者サービス向上の取組について 広報の充実等 未だ施設をご利用したことがない団体等を対象に、広報の充実や見直しを行うとともに、外国語での施設案内等を作成してまいります。</p>	<p>ア コロナの影響で、利用者会議は中止しました。</p> <p>イ 利用者アンケートを実施し、集計結果は取りまとめて館内に掲示しています。</p> <p>ウ いただいたご意見は、職員・スタッフで共有し、地域連絡会で報告しています。ご要望の多い畳替えは予算の状況を見ながら計画してまいります。</p> <p>ヨガマットや延長コードは準備がありますので、受付でご説明しています。</p> <p>(4) 個人や団体に対する相談、調整、助言等について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・計画通り、適切に運営しました。 <p>(5) その他利用者サービス向上の取組について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コロナの影響で開館時間の変更や利用制限について、タイムリーにホームページを更新し、利用者に周知しました。 <p>外国語での施設案内については、ご利用はありませんでした。</p>
---	---

4 施設の維持管理計画

上台集会所の各施設を、安全・快適にご利用できるよう、また、施設・設備の長寿命化を図るため、職員による日常点検を強化するほか、中区との協定書を遵守し、法定点検を基本とする施設維持管理計画を実施します。

1) 建物・設備等の保守管理

建物・設備等については、日頃から職員・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業務日報・業務日誌で報告し、軽微なものはスタッフが修繕等を行い、経費の節減に努めます。大規模な修繕を伴う場合には中区と調整し、適正な保守管理を行います。

2) 清掃等

上台集会所の各施設について、日常清掃はスタッフがを行い、床ワックスがけ・窓ガラス清掃等は、中区の特記仕様書に基づき、専門業者が実施します。

上台集会所 建物設備管理計画

項目	業務	実施担当	頻度	実施時期
日常管理	建物設備維持管理	職員	毎日	
	清掃業務	職員	毎日	
	小破修繕	職員	随時	
衛生管理	害虫駆除	外部委託	2回/年	7月 2月
建物等	消防用設備定期点検	外部委託	2回/年	8月 2月
	ステップリフト保守点検	外部委託	3回/年	6月 10月 2月
	非常通報装置定期点検	外部委託	2回/年	8月 2月
清掃等	清掃業務	外部委託	4回/年	6月 9月 12月 3月

4 施設の維持管理計画

1) 建物・設備等の保守管理

計画通り、適切に運営しました。

2) 清掃等

計画通り、適切に運営しました。

上台集会所 建物設備管理実績

項目	業務	実施担当	頻度	実施時期
日常管理	建物設備維持管理	職員	毎日	
	清掃業務	職員	毎日	
	小破修繕	職員	随時	
衛生管理	害虫駆除	外部委託	2回//年	7月2月
建物等	消防用設備定期点検	外部委託	2回/年	8月2月
	ステップリフト保守点検	外部委託	3回/年	6月10月2月
	非常通報装置定期点検	外部委託	2回/年	8月2月
清掃等	清掃業務	外部委託	4回/年	6月9月 12月3月

(様式1)

該当なし

施設名 横浜市〇〇地区センター

平成〇〇年度 利用料金収入実績

	部屋利用料A (円)	キャンセル料B (円)	領収金額合計 ①=A+B (円)	収入目標額② (円)	達成率①/② (%)	前年同月収入額 ③ (円)	前年同月比 ①/③ (%)
4月			0		#DIV/0!		#DIV/0!
5月			0		#DIV/0!		#DIV/0!
6月			0		#DIV/0!		#DIV/0!
7月			0		#DIV/0!		#DIV/0!
8月			0		#DIV/0!		#DIV/0!
9月			0		#DIV/0!		#DIV/0!
10月			0		#DIV/0!		#DIV/0!
11月			0		#DIV/0!		#DIV/0!
12月			0		#DIV/0!		#DIV/0!
1月			0		#DIV/0!		#DIV/0!
2月			0		#DIV/0!		#DIV/0!
3月			0		#DIV/0!		#DIV/0!
合計	0	0	0	0	#DIV/0!	0	#DIV/0!

【説明】

部屋利用料+キャンセル料=領収金額合計

- * 部屋利用料…部屋の利用に対する收受金額
- * キャンセル料…キャンセルに対する收受金額

(様式1)

該当なし

施設名 横浜市〇〇地区センター

平成〇〇年度 利用料金収入実績

	部屋利用料A (円)	キャンセル料B (円)	領収金額合計 ①=A+B (円)
4月	0	0	0
5月	0	0	0
6月	0	0	0
7月	0	0	0
8月	0	0	0
9月	0	0	0
10月	0	0	0
11月	0	0	0
12月	0	0	0
1月	0	0	0
2月	0	0	0
3月	0	0	0
合計	0	0	0

【説明】

部屋利用料+キャンセル料=領収金額合計

- * 部屋利用料…部屋の利用に対する收受金額
- * キャンセル料…キャンセルに対する收受金額

令和3年度 利用状況(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	29	338	745	1,083	9	20	106	6	0	152	265	136	389	1,083	0	#DIV/0!
5月	30	287	703	990	5	9	96	0	0	110	228	132	410	990	0	#DIV/0!
6月	29	377	831	1,208	11	43	157	9	3	152	272	145	416	1,208	400	302%
7月	30	349	846	1,195	6	46	143	8	0	118	221	165	488	1,195	808	148%
8月	30	1,398	1,733	3,131	19	23	113	0	0	1,269	1,394	70	243	3,131	861	364%
9月	29	207	528	735	3	19	127	0	0	76	150	80	280	735	1,095	67%
上半期計	177	2,956	5,386	8,342	53	160	742	23	3	1,877	2,530	728	2,226	8,342	3,164	264%
10月	30	841	1,463	2,304	20	41	141	2	0	409	650	373	668	2,304	1,291	178%
11月	29	322	825	1,147	3	22	130	1	0	144	247	139	461	1,147	1,146	100%
12月	26	361	832	1,193	23	72	125	4	0	153	239	134	443	1,193	1,130	106%
1月	26	220	635	855	6	12	101	0	0	88	156	98	394	855	660	130%
2月	27	206	552	758	2	7	98	0	0	77	139	106	329	758	863	88%
3月	30	303	687	990	4	11	83	2	0	119	163	164	444	990	1,069	93%
下半期計	168	2,253	4,994	7,247	58	165	678	9	0	990	1,594	1,014	2,739	7,247	6,159	118%
年間合計	345	5,209	10,380	15,589	111	325	1,420	32	3	2,867	4,124	1,742	4,965	15,589	9,323	167%

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)	レクホール (人)	図書貸出 冊 数
4月	929	137	17	1,083			
5月	857	126	7	990			
6月	1,011	179	18	1,208			
7月	1,016	157	22	1,195			
8月	3,003	106	22	3,131			
9月	618	113	4	735			
上半期計	7,434	818	90	8,342	0	0	0
10月	2,051	188	65	2,304			
11月	1,004	135	8	1,147			
12月	1,055	128	10	1,193			
1月	734	115	6	855			
2月	630	122	6	758			
3月	827	145	18	990			
下半期計	6,301	833	113	7,247	0	0	0
年間合計	13,735	1,651	203	15,589	0	0	0

令和3年度 「上台集会所」 収支予算書兼決算書
(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	6,352,000	0	6,352,000	6,352,000	0	横浜市より
利用料金収入	0	0	0	0	0	
自主事業（指定管理料充当の自主事業）収入	0	0	0	0	0	
自主事業収入	0	0	0	0	0	
雑入	22,000	0	22,000	24,312	2,312	
印刷代	22,000	0	22,000	24,310	2,310	
自動販売機手数料	0	0	0	0	0	
駐車場利用料金収入	0	0	0	0	0	
その他（広告ラック収入・預金利息）	0	0	0	2	2	
収入合計	6,374,000	0	6,374,000	6,376,312	2,312	

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	4,272,000	0	4,272,000	4,652,503	380,503	
給与・賃金	4,110,000	0	4,110,000	4,255,905	145,905	時給職員6名
社会保険料	20,000	0	20,000	25,148	5,148	
通勤手当	100,000	0	100,000	322,500	222,500	時給職員
健康診断費	42,000	0	42,000	48,950	6,950	時給職員
勤労者福祉共済掛金	0	0	0	0	0	
退職給付引当金繰入額	0	0	0	0	0	
事務費	238,000	0	238,000	388,915	150,915	
旅費	3,000	0	3,000	3,760	760	出張旅費
消耗品費	100,000	0	100,000	117,222	17,222	事務消耗品費
会議贈い費	3,000	0	3,000	3,205	205	
印刷製本費	0	0	0	0	0	
通信費	55,000	0	55,000	60,758	5,758	電話代・郵送料等
使用料及び賃借料	0	0	0	0	0	
横浜市への支払分	0	0	0	0	0	目的外使用料等
その他	0	0	0	0	0	リース経費等
備品購入費	20,000	0	20,000	0	20,000	
図書購入費	0	0	0	0	0	
施設賠償責任保険	17,000	0	17,000	13,950	3,050	
職員等研修費	0	0	0	0	0	
振込手数料	0	0	0	0	0	
リース料	0	0	0	0	0	
手数料	40,000	0	40,000	190,020	150,020	
地域協力費	0	0	0	0	0	地域イベントの協力費等
事業費	0	0	0	0	0	
自主事業（指定管理料充当の自主事業）費	0	0	0	0	0	
自主事業費	0	0	0	0	0	イベントの実施
管理費	1,347,000	0	1,347,000	1,386,421	39,421	
光熱水費	938,000	0	938,000	874,861	63,139	
電気料金	873,000	0	873,000	829,476	43,524	
ガス料金	15,000	0	15,000	9,471	5,529	
水道料金	50,000	0	50,000	35,914	14,086	
清掃費	213,000	0	213,000	212,740	260	日常・定期清掃費
修繕費	50,000	0	50,000	153,290	103,290	
機械警備費	0	0	0	0	0	
設備保全費	146,000	0	146,000	145,530	470	
空調衛生設備保守	0	0	0	0	0	
消防設備保守	58,000	0	58,000	57,530	470	
電気設備保守	66,000	0	66,000	66,000	0	
害虫駆除清掃保守	22,000	0	22,000	22,000	0	
駐車場設備保全費	0	0	0	0	0	
その他保全費	0	0	0	0	0	ピアノ、音響、コピー機保守費
共益費	0	0	0	0	0	
公租公課	355,000	0	355,000	367,292	12,292	
事業所税	0	0	0	0	0	
消費税	355,000	0	355,000	367,292	12,292	
印紙税	0	0	0	0	0	
その他（ ）	0	0	0	0	0	
事務経費（計算根拠を説明欄に記載）	162,000	0	162,000	0	162,000	
本部分	0	0	0	0	0	労務・経理等の本部事務経費
当該施設分	162,000	0	162,000	0	162,000	
二一ス対応費	0	0	0	0	0	
支出合計	6,374,000	0	6,374,000	6,795,131	421,131	
差引	0	0	0	418,819	418,819	

自主事業費収入	0	0	0	0	0	
自主事業費支出	0	0	0	0	0	
自主事業収支	0	0	0	0	0	
管理許可・目的外使用許可収入	0	0	0	0	0	
管理許可・目的外使用許可支出	0	0	0	0	0	
管理許可・目的外使用許可収支	0	0	0	0	0	

令和3年度 施設管理計画・実績表

項目	業務	内容	再委託会社	年回数	実施月	令和3年												令和4年		
						4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月			
管 衛 理 生	ねずみ・昆虫等防除	薬剤散布・トラップ設置	(株)齊藤商会	2	7・2月				○								○			
建 物 等	消防用設備点検	定期点検	丸一防災(株)	2	8・2月					○(機器)							○(総合)			
	椅子式昇降機点検	定期点検	中央エレベーター工業(株)	4	6・10・2月			○				○					○			
清 掃 等	清掃業務	定期清掃	(株)齊藤商会	4	7・9・12・3月				○		○			○				○		
		エアコンフィルター清掃	(株)齊藤商会	2	7・11月				○				○							

令和3年度 維持管理・保守点検 実施状況

No.	実施年月日	実施内容	業者名	点検結果等	対応状況
1	令和3年6月15日	椅子式リフト定期点検 法定検査・保守点検	中央エレベーター工業(株)	異常なし (バッテリーの交換を勧めます)	経過観察
2	令和3年7月15日	定期清掃	(株)齋藤商会		
3	令和3年7月15日	害虫駆除	(株)齋藤商会		
4	令和3年8月20日	消防設備点検	丸一防災(株)		
5	令和3年9月16日	定期清掃	(株)齋藤商会		
6	令和3年10月5日	椅子式リフト定期点検 法定検査・保守点検	中央エレベーター工業(株)		
7	令和3年11月18日	エアコンフィルター清掃	(株)齋藤商会		
8	令和3年12月16日	定期清掃	(株)齋藤商会		
9	令和4年2月1日	消防設備点検	丸一防災(株)		
9	令和4年2月9日	椅子式リフト定期点検	中央エレベーター工業(株)		
10	令和4年3月17日	害虫駆除	(株)齋藤商会		
11	令和4年3月17日	定期清掃	(株)齋藤商会		

令和3年度 委託内容一覧

No.	委託期間	委託内容	金額(円)	業者名
1	R3.4.1～ R4.3.31	定期清掃 6月・9月・12月・3月 エアコンフィルター清掃 6月・11月	212,740	(株)齋藤商会
2	R3.4.1～ R4.3.31	ステップリフト保守点検 年3回 (6月・10月・2月)	66,000	中央エレベーター工業(株)
3	R3.4.1～ R4.3.31	消防用設備点検 8月・2月	57,530	丸一防災(株)
4	R3.4.1～ R4.3.31	害虫及びねずみ防除 7月・2月	22,000	(株)齋藤商会
計			358,270	

令和3年度 備品一覧

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	
	なし							

(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。

令和3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	4月	・利用者アンケートを実施。	
2	5月	・ぶらり本牧スタンプラリーに参加。	
3	6月	・ぶらり本牧スタンプラリーに参加。	
4	7月	・中区民利用施設スタンプラリーに参加、景品交換所として拠点となる。	
5	8月	・中区民利用施設スタンプラリーに参加、景品交換所として拠点となる。	
6	10月		
7	11月	・赤い羽根共同募金の募金箱設置に協力。	
8	12月		
	通年	<ul style="list-style-type: none"> ・年配の方や足の不自由な方にご利用していただけるよう、リフトを完備し、安全面に配慮している。 ・トイレのみのご利用も歓迎している。 ・トイレをこまめに清掃し、芳香剤を置き、気持ち良くご利用していただけるようつとめている。 ・部屋利用前に休んでいただけるようベンチを置いている。 ・足の不自由な方にも畳の部屋がご利用していただけるよう、座椅子を準備している。 ・節電のため、利用のない時は電気をこまめに消している。 ・エアコンの効率を高める為、スタッフによるフィルターの清掃を定期的に行っている。 ・利用報告書に裏紙を利用している。 ・ロッカーに転倒防止を施している。 ・【寄り添い事業】に協力。 ・教育支援協会の事業に部屋を使用。 ・受付前のコーナーに、サークル作品発表の場として、展示コーナーを整備。 	

(様式17)

業務点検結果シート(令和3年度)

施設名 横浜市上台集会所

頻度	点検項目	点検内容	令和2年度の振り返り・反省点・改善の方向性	令和3年度(4月～6月)の点検結果
毎月	利用料金収入実績	収入実績、目標達成状況	なし。	なし。
	利用者実績	開館日数、入館者数、利用層別利用数、居住区別利用数、その他利用数	コロナの影響で前年比38%の利用者数。除菌・換気の工夫で改善を図りたい。	利用者数は例年比22% 近隣施設がコロナワクチン接種会場になることにより、利用団体が増えている。
	会議室等稼働率	部屋別等の稼働率	第1会議室28%(夜間は17%台) 第2会議室64%(夜間は64%台) 和室1は28%和室2は28%(夜間はともに42%台)	全体の稼働率は46% 第2会議室の利用が多い。
四半期	指定管理料の執行	指定管理料の支出金額、執行率	予定外の修繕が重なり、 修繕や備品管理が適切に行えるよう、執行見込みなどの適切な管理に努めたい。	計画どおり執行している。
		ニーズ対応費執行状況(品目、数量、金額)	なし。	なし。
	自主事業実施状況	募集対象、事業名、開催回数、参加人員、経費、1人あたり参加費、講師謝金、事業計画書の自主事業計画との整合性		
	運営体制	館長、指導員(副館長)、スタッフの勤務実績	時短のため、夜間スタッフは8時までの勤務とし、休業補償をした。 開館時間が状況により変化する、利用者への案内内容が都度変わるなど、館長以下職員スタッフ間の情報共有が重要だが、連絡票の活用・職員とスタッフとのコミュニケーションで、トラブルなく運営できた。	業務に支障の無い勤務実績であった。
	施設の管理状況	点検実施日、点検内容、点検結果、対応状況 事業計画書どおりの適切な管理の実施(第三者への委託状況等)	計画どおり適切に執行している。 エアコンの故障により、利用者から度々問い合わせを受けた。	計画どおり適切に執行している。 エアコン修繕の計画が実行される見通し。
	修繕の実施状況	施設修繕の実施状況	計画していた修繕以外に、緊急の修繕が発生した。優先度の高い物から対応した。	実施なし。
	備品	備品(I種)の購入・廃棄状況	コロナ対応として、非接触型体温測定器(サーマルカメラ)を購入。 以前から要望のあった、多目的室の鏡を2台購入。 また、プロジェクターも購入した。	エアコン故障につき、事務室にウィンドエアコンを設置。
広聴、ニーズ把握	広聴(窓口、電話、ご意見箱、アンケート、市コールセンターへの意見・要望等)や利用者ニーズ、苦情等の把握状況と対応、掲示の有無等	コロナの影響で利用者会議が開催できなかった。 窓口や電話等で直接要望を聴取し、職員業務日誌やスタッフ連絡ノートで情報の共有をしている。	コロナの影響で利用者会議は開催できなかったが、利用者アンケートは4月16日から5月15日の期間で実施。 地域連絡会は6月21日に開催。	

(様式17)

	サービス向上 経費節減	サービス向上の取組状況、経費節減の取組状況	コロナ禍において、安心して利用していただけるよう衛生面に気を配っている。 簡単な修繕はスタッフで工夫して直している。	経費節減のため、ウィンドエアコンを職員とスタッフで設置した。
	巡視点検	受付窓口の状況、館内の状況等	各時間帯で必ず1回以上は公園の巡回を行っている。 また、館内の巡回により不審なものはないか確認作業を行っている。 必要に応じて、防犯カメラも活用している。 利用者に積極的に声をかけ不審者の侵入を未然に防ぐ努力をしている。	各時間帯で必ず1回以上は公園の巡回を行っている。 また、館内の巡回により不審なものはないか確認作業を行っている。 必要に応じて、防犯カメラも活用している。 利用者に積極的に声をかけ不審者の侵入を未然に防ぐ努力をしている。
年1回	運営目標の実績評価 運営に対する自己評価	事業計画作成時に設定した運営目標に対する実績 目標と実績に差異が生じている場合の改善計画	コロナの影響が大きく運営目標に基づく実績とはならなかったが、参加人数を減らして、自主事業を開催再開し、利用者に喜ばれている。	コロナの影響が大きく運営目標に基づく実績とはなっていないが、感染リスクの少ないと言われている屋外での自主事業を開催するなど、工夫している。
	利用方法	利用要綱や利用案内の内容、備付け状況等	窓口で利用方法を掲示したり、利用ガイドを配布するなど、利用しやすい案内をしている。	窓口で利用方法を掲示したり、利用ガイドを配布するなど、利用しやすい案内をしている。
	個人情報保護	個人情報保護取扱特記事項の取組状況、研修の実施、誓約書の提出	職員・スタッフ全員が研修を受講し、誓約書が提出されている。	職員・スタッフ全員が研修を受講し、誓約書が提出されている。
	緊急時対策	緊急時対策マニュアルの作成・運用状況	緊急時対応、緊急連絡網や緊急時の対応フローは各自のマニュアルと受付に備えてある。	緊急時対応、緊急連絡網や緊急時の対応フローは各自のマニュアルと受付に備えてある。
	防犯・防災対策	防犯・防災対策マニュアルの作成・運用状況	防犯・防災対応、緊急連絡網や緊急時の対応フローが各自のマニュアルと受付に備えてある。	防犯・防災対応、緊急連絡網や緊急時の対応フローが各自のマニュアルと受付に備えてある。
		消防計画の作成・提出状況	適切に作成・提出している。	新規採用スタッフが入り構成が変わったため、作成しなおし消防署に提出している。
	保険	施設賠償責任保険への加入状況	加入している。	加入している。
その他研修等の報告	職員等に対する研修の実施状況	コロナ禍において、各館で実施。	コロナ禍において、各館で実施予定。	

(様式17)

	本市重要施策への実現に向けての取組状況	横浜市一般廃棄物処理基本計画に沿った取組、市内中小企業への優先発注、環境政策、障害者福祉政策、男女共同参画政策等の取組状況	ルート回収に参加するほか、分別・再資源化、市内中小企業への優先発注に取り組んでいる。	ルート回収に参加するほか、分別・再資源化、市内中小企業への優先発注に取り組んでいる。
随時	地区センター委員会利用者会議	日時、場所、出席者、議題、意見等	コロナの影響で利用者会議が開催できなかった。窓口や電話等で直接要望を聴取し、職員業務日誌やスタッフ連絡ノートで情報の共有をしている。	コロナの影響で利用者会議は開催できなかったが、利用者アンケートは4月16日から5月15日の期間で実施。地域連絡会は6月21日に開催。
	事故等の発生状況	日時、発生状況、対応、再発防止策の検討	特に事案は無かった。	特に事案は無かった。
	損害賠償	損害賠償の発生状況	特に事案は無かった。	特に事案は無かった。
	不可抗力	不可抗力発生に伴う影響	コロナの影響で利用者数・稼働率が減少した。	コロナの影響で利用者数・稼働率が減少した。
	情報公開	件名、申請状況、対応状況	特に事案は無かった。	特に事案は無かった。
	喫緊の対応が必要又は特に重要な意見、要望	すぐに対応が必要な意見、要望	特になし	特になし
	特に重要な施設の維持管理、修繕に関すること	利用の制限を伴うなど、重要な施設の維持管理、修繕に関する状況	空調が故障。修繕に関し調整中。	空調設備が故障。修繕予定。
特筆すべき事項	サービス向上や経費節減等の取組事項		改善指導事項	
	(取り組み内容を記載)			

令和3年度横浜市上台集会所自己評価表

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)	自己評価
利用者サービス	○地域特性、地域ニーズ 高齢者の健康づくり、趣味を通じての人の絆づくり事業	<ul style="list-style-type: none"> ・ふれあいサロン ・おたのしみ食事会 ・民謡の会 ・本郷囃子太鼓連 等を実施 	・コロナの影響で、各団体の決定により中止になったイベントが多かった。	B
	○公の施設としての管理 ぬくもりのある地域・活力のある地域づくりの拠点となる管理運営	<ul style="list-style-type: none"> ・第4地区南部元気づくり協議会 ・教育支援協会(学習支援) ・町内会館を持たない町内会の活動の拠点となっている。 	・引き続き、利用者ニーズの効果的な把握に努めて参ります。	B
	○利用者ニーズの把握と運営への反映 利用者アンケートの実施・利用者会議の開催・地域連絡会の開催・ご意見箱の設置	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケートを実施・アンケート結果を公開、地域連絡会の開催、ご意見箱の設置は計画通り実施しました。 	・引き続き、利用者のニーズを踏まえたサービスの向上に努めて参ります。	B
	○利用者サービス向上の取り組み 快適にご利用頂けるよう、利用者ニーズに寄り添った運営	<ul style="list-style-type: none"> ・予算の範囲内で、出来る限り要望に対応しました。 	・引き続き、利用者ニーズの効果的な把握に努めて参ります。	B
業務運営	事業計画書 <ul style="list-style-type: none"> ・管理運営に必要な組織、人員体制 午前・午後・夜間・作業スタッフ 	<ul style="list-style-type: none"> ・午前スタッフの新規採用を実施。実地研修3日間を、先輩スタッフとともに受付に立ち行った後、1人勤務体制の中、利用者サービスに貢献している。 	・笑顔・親切・安全をモットーに、運営して参ります。	A
	<ul style="list-style-type: none"> ・緊急時の体制と対応計画 AEDの設置 年1回の防災訓練 	<ul style="list-style-type: none"> ・AEDは受付に設置し、分かりやすく案内を掲示している。 ・丸一防災の指導による、防災訓練を実施。 	・引き続き、緊急時に適切な対応が出来る様努めて参ります。	B

	<ul style="list-style-type: none"> ・設置理念を実現する運営内容・・・地域コミュニティの拠点・交流の場を提供 	<ul style="list-style-type: none"> ・地域の皆様に交流の場を提供し、団体の自主的な活動・相互交流のための活動を支援しました。 中でも、町内会館を持たない町内会には、活動の拠点として位置づけられており、喜ばれています。 	<ul style="list-style-type: none"> 引き続き、笑顔・親切・安全をモットーに設立趣旨や館長憲章を踏まえて運営して参ります。 	B
	<ul style="list-style-type: none"> ・利用促進策・・・タイムリーな情報紹介 	<ul style="list-style-type: none"> ・PRボックスの活用 	<ul style="list-style-type: none"> ・分かり易い配架を心がけて参ります。 	B
	<ul style="list-style-type: none"> ・本市重要施策に対する取組・・・「あらゆる人が力を発揮できるまちづくり」として元気づくり推進協議会の活動拠点として提供 	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍において地域と協力してのイベントが全て中止となっているが、会議等で連絡・情報共有は図れています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナが終息して制限が解除されたら、上台集会所と中本牧コミュニティハウスで活動している皆様の発表と地域の皆様の交流の場として、「なかよし文化祭」の開催を実施して参ります。 	B
	<ul style="list-style-type: none"> ・自主事業計画・・・中本牧コミハの自主事業ハロウィン仮装コンテスト会場に利用 	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナウイルス感染防止のため、イベントが中止になりました。 	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナが終息したら、中本牧コミュニティハウスとの共催事業に参加して参ります。 	B
	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の維持管理計画 当館を、気持ち良く・安全にご利用いただくために、法定点検を基本とする施設維持管理計画を実施します。 	<ul style="list-style-type: none"> ・法定点検等については、専門の業者に委託して実施しました。軽微な修理や清掃等についてはスタッフ・職員が対応しました。 	<ul style="list-style-type: none"> 引き続き、施設の維持管理について、適切に取り組んで参ります。 	B
	<ul style="list-style-type: none"> ・年間利用者数令和元年度比3%増 	<ul style="list-style-type: none"> ・令和元年度比60%でした。 	<ul style="list-style-type: none"> 引き続き、目標の達成に向けて取り組んで参ります。 	C
職員育成	<ul style="list-style-type: none"> ○事業計画書 ・管理運営に必要な組織、人員体制 新規スタッフの教育 ・個人情報保護等の体制と研修計画 個人情報保護方針の館内表示、年1回個人情報保護研修受講 	<ul style="list-style-type: none"> ・接遇研修(11月) ・個人情報保護取扱研修(11月) ・人権研修(1月) 	<ul style="list-style-type: none"> 引き続き、個人情報の適切な管理と利用に努めるとともに、各種研修を実施して参ります。 	B

財務	<p>事業計画書</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設の維持管理計画 日常点検を通し、軽微な修繕はスタッフが対応 収入計画の考え方・・・住民ニーズの把握とサービス向上 増収策・・・窓口に廉価な印刷料金表を掲示して利用を促進 支出計画・・・管理費の節減（照明空調のこまめな入切） 	<ul style="list-style-type: none"> 事業計画に沿って、予算や人員を効率的に使うとともに、事業経費の削減に努め、施設を適切に管理維持しました。 コロナの影響で、町内会の会議開催が中止されることが多かったため、印刷機の利用が減り減収となりました。 	<ul style="list-style-type: none"> 引き続き、経費節減に取り組みながら、施設の適切な維持管理に努めて参ります。 	B
利用者等の意見	<p>○利用者等の意見の把握方法</p> <p>年1回の利用者会議の開催、ご意見箱から利用者様の要望を把握</p> <ul style="list-style-type: none"> 和室畳の交換 照明が暗い 	<ul style="list-style-type: none"> コロナの影響で利用者会議は開催しませんでした。 利用者アンケートを実施し、ご意見・ご要望を把握し、結果を公表しました。 和室・会議室の照明が経年劣化により、安定器の不具合が生じて、電気を点けた際、チカチカして、ご利用者にご不便をおかけしていましたが、LEDへの交換工事が完了しました。 	B	

《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