

横浜市鶴ヶ峰コミュニティハウス 平成28年度事業計画及び収支予算

1 施設の概要

施設名	横浜市鶴ヶ峰コミュニティハウス
所在地	旭区鶴ヶ峰本町一丁目16番1号
構造・規模	鉄骨鉄筋コンクリート造地上3階建
敷地・延床面積	専有面積 564㎡（プール更衣室含）
開館日	平成12年5月2日

2 指定管理者

法人名	一般社団法人あさひ区民利用施設協会
所在地	横浜市旭区二俣川2丁目22番地
代表者	理事長 佐々木 明男
設立年月日	平成7年4月1日
指定期間	平成28年4月1日から平成33年3月31日まで

3 指定管理に係る考え方

(1) 管理運営について

鶴ヶ峰コミュニティハウスは、新旧混在する住宅地に隣接する鶴ヶ峰本町公園の一角にあり、平成12年に青少年図書館から転換した施設で、長い間、地域の図書館として、地域住民から親しまれていることから、図書機能の充実を図りながら、地域の子どもから高齢者まで幅広い世代の方々の交流の場、学習の場として、「いつでも」「誰でも」「気軽に」利用できることを基本方針として、市区の施策とも連携を図りながら、管理運営に努めてまいります。

運営にあたっては、地域自治会、青少年指導員、スポーツ推進委員、利用者団体、老人クラブ、小中学校関係等それぞれの代表者で構成されるコミュニティハウス委員会の意見を聞きながら、公平・公正な管理運営を進めてまいります。また、利用者の立場に立って、安全・安心に絶えず心がけ、利用者が気持ちよく利用できる施設を目指し、気軽に声を掛け合える雰囲気作りにも努めてまいります。

利用者ニーズについては、利用者会議を開催し、アンケートを実施して、ニーズを把握し運営に反映してまいります。また、利用者意見箱を設置し、利用者の声に耳を傾け、実現可能なものから速やかに運営に活かしてまいります。

また、職員に個人情報保護や人権等の研修を実施し、質の高い利用者サービスの向上に努めてまいります。

(2) 自主事業の実施について

自主事業については、団体利用者会議やアンケート調査を通して地域の声を十分反映させるよう、企画、立案し実施できるようにしてまいります。講師の選定にあたっては、地元の方を優先し、各年齢層の男女が参加できるように企画運営に努めてまいります。鶴ヶ峰コミュニティハウスでは、自主事業に参加した方々が事後サークルとして継続的な活動ができるように支援してまいります。

また、自主事業の実施にあたっては、幅広い年齢層の方が参加でき、地域の交流を促進するため、次の3つの視点に立って、自主事業に取り組んでまいります。

- ア 様々な年代が集う場の提供
- イ ふるさとの魅力に触れる場の提供
- ウ 趣味や知識を深める場の提供

4 施設の運営に関する業務計画

(1) 開館日数

347日（休館日：毎月第3月曜日（祝祭日のときは翌日）。年末年始12/29～1/3休館）

(2) 目標稼働率

平成12年に青少年図書館から転換した鶴ヶ峰コミュニティハウスでは、図書機能の充実を図りながら地域住民の交流の場、学習の場として、「いつでも」「誰でも」「気軽に」利用できることを基本に、適切な管理運営と温かな利用者サービスに努め、年間の利用者数38,000人、図書貸出冊数18,000冊を目指してまいります。

(3) 人員配置

項 目	人 数	備 考
館 長	1	
副館長	1	
スタッフ（午前2人・午後2人・夜間4人）	8	隔週勤務

(4) 勤務体制

館長又は副館長 早番（8:45～16:45）、遅番（13:15～21:15）、日・祝日（8:45～17:15）

スタッフ 午前（9:00～13:00）、午後（13:00～17:00）、夜間（16:45～21:15）

※館長又は副館長を含め、常時2名以上の体制で勤務

5 施設の管理に関する業務計画

(1) 実施業務

業務内容	実 施 者
警備業務	再委託により実施（委託先：セコム㈱）
清掃業務（日常清掃・定期清掃他）	再委託により実施（委託先：㈱市川総業）
空調設備保守管理業務	再委託により実施（委託先：㈱東和メンテナンス）
自動ドア保守管理業務	再委託により実施（委託先：相鉄企業㈱）
衛生管理業務（ウォータークーラー点検）	再委託により実施（委託先：相鉄企業㈱）
消防設備保守管理業務	再委託により実施（委託先：相日防災㈱）

① 保守管理業務年間予定表・・・別紙のとおり

(2) 緊急時対策

職員・コミュニティハウス委員の緊急連絡網を作成し、緊急時の即応体制を図っていくとともに区民利用施設協会・区役所との連絡を密にしていきます。また、医療、警察、消防の各機関と連携が保てるようにいたします。

(3) 防犯・防災に関する事項

防犯については、昼夜間を問わず警察との連携を図ってまいります。また、近隣の学校との連携を密にして青少年の非行防止と健全育成に取り組んでまいります。鶴ヶ峰コミュニティハウスは、開館前、閉館後の外回りをはじめ、開館中は、巡回点検表に基づき、2時間ごとに館の内外を点検してまいります。

防災対策については、地震、台風などの事前情報を的確に把握し、災害がコミュニティハウスに及ぶおそれのあるときは、区役所と協議の上、臨時に閉館し、利用者などを早めに帰宅させる等、利用者の安全確保を図ってまいります。また、緊急時等に備え、防災計画を作成して、防災訓練を年1回以上実施してまいります。

また、災害発生時における「帰宅困難者一時滞在施設」の指定を受けたことに伴い、帰宅困難者への休憩スペースの提供及び災害用自販機を活用した飲料水等の提供等を行ってまいります。

6 自主事業計画

(1) 自主事業の概要

(詳細は別紙を参照)

7 収支について

<収支予算書>

(円)

項 目	予 算 額	備 考
収 入		
指定管理料収入	20,856,000	協議の結果に基づく
事 業 収 入	123,000	自主事業参加費
そ の 他 収 入	288,000	印刷収入
合 計	21,267,000	

支 出		
人 件 費	13,422,000	4(3)に基づき配置
事 務 費	1,113,000	諸費・消耗品など
事 業 費	423,000	6に基づき実施
管 理 費	3,351,000	5に基づき実施、その他光熱水費等
事 務 経 費	2,958,000	租税公課等
合 計	21,267,000	

収 支 計	0	
-------	---	--

※ 収支予算の詳細は別紙参照

鶴ヶ峰コミュニティハウス 平成28年度自主事業計画書

(単位:円)

No.	事業名	① 募集対象	④ 実施時期	自主事業予算額					
		② 募集人数	⑤ 回数	総経費	収入		支出		
		③ 一人当たり参加費			指 定 管理料	参加費	講師謝金	材料費	自主事業 補助
1	ちびっこランド	① 乳幼児と保護者 ② 特になし ③ 無料	④ 4～3月 ⑤ 47回	5,000	5,000	0	0	5,000	0
2	囲碁・将棋サロン	① どなたでも ② 特になし ③ 無料	④ 4～3月 ⑤ 47回	5,000	5,000	0	0	5,000	0
3	リンパマッサージを学ぼう	① 成人 ② 20人 ③ 500円	④ 4月 ⑤ 1回	10,000	0	10,000	6,000	4,000	0
4	ナイトヨガ	① 成人 ② 15人 ③ 3,000円	④ 5～7月 ⑤ 6回	53,000	8,000	45,000	50,000	3,000	0
5	母の日のプレゼント作り	① 小学生 ② 20人 ③ 500円	④ 5月 ⑤ 1回	16,000	6,000	10,000	6,000	10,000	0
6	鶴コミ春の映画祭り	① どなたでも ② 50人 ③ 無料	④ 5月 ⑤ 1回	42,000	42,000	0	0	32,000	10,000
7	畠山重忠公と薬王寺	① どなたでも ② 30人 ③ 無料	④ 6月 ⑤ 1回	15,000	15,000	0	10,000	5,000	0
8	ゾウさんペーパーを作ろう	① 小学生 ② 15人 ③ 無料	④ 6月 ⑤ 1回	5,000	5,000	0	0	2,000	3,000
9	囲碁入門講座	① 成人 ② 15人 ③ 600円	④ 7～9月 ⑤ 6回	32,000	23,000	9,000	30,000	2,000	0
10	省エネ講座	① 成人 ② 30人 ③ 無料	④ 7月 ⑤ 1回	2,000	2,000	0	0	2,000	0
11	夏のお話会と工作遊び	① 幼児と保護者 ② 10組 ③ 100円	④ 8月 ⑤ 1回	11,000	10,000	1,000	5,000	4,000	2,000
12	夏休み作品作り	① 小学生 ② 20人 ③ 500円	④ 8月 ⑤ 1回	16,000	6,000	10,000	6,000	10,000	0
13	みんなの作品展	① 保育園・幼稚園生 ② 特になし ③ 無料	④ 9～11月 ⑤ ー	10,000	10,000	0	0	10,000	0
14	めかちゃんと一緒にゆったりタイム ～ベビーマッサージを学ぼう	① 赤ちゃんと保護者 ② 10組 ③ 無料	④ 10月 ⑤ 1回	5,000	5,000	0	5,000	0	0
15	鶴コミ秋の映画祭り	① どなたでも ② 50人 ③ 無料	④ 11月 ⑤ 1回	42,000	42,000	0	0	32,000	10,000
16	ツルコミクリスマスコンサート	① どなたでも ② 40人 ③ 無料	④ 12月 ⑤ 1回	9,000	9,000	0	5,000	4,000	0
17	正月のアレンジメント<保育付き>	① 成人 ② 15人 ③ 2,000円	④ 12月 ⑤ 1回	45,000	15,000	30,000	12,000	33,000	0
18	みんなで書初めを楽しもう	① 小学生以上 ② 15人 ③ 300円	④ 12月又は1月 ⑤ 1回	9,500	5,000	4,500	5,000	4,500	0

〈単位:円〉

No.	事業名	① 募集対象	④ 実施時期	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	⑤ 回数		指 定 管理料	参加費	講師謝金	材料費	自主事業 補助
19	Tシャツで作る布ぞうり	① 成人	④ 1月	15,000	12,000	3,000	10,000	5,000	0
		② 10人							
		③ 300円							
20	利用サークル発表会	① どなたでも	④ 2月	75,000	75,000	0	0	25,000	50,000
		② 特になし							
		③ 無料							
	合計			422,500	300,000	122,500	150,000	197,500	75,000

横浜市鶴ヶ峰コミュニティハウス 自主事業別計画書（単表）

団体名 一般社団法人あさひ区民利用施設協会

事業名	目的・内容等	実施時期・回数
1. ちびっこランド	〈 参加対象 乳幼児と保護者 〉 子育て支援の一環として、乳幼児を持つ母親の交流及び乳幼児の遊び場を提供します。 スタッフ手作りの柔らかい布おもちゃやゲームを用意し、地域の子育て支援に協力します。	4月～3月 47回

事業名	目的・内容等	実施時期・回数
2. 囲碁・将棋サロン	〈 参加対象 どなたでも 〉 最近人気のでてきた囲碁、将棋を、予約なしで毎週できるように、囲碁・将棋のセットを準備して、集会室1を毎週日曜日に開放します。	4月～3月 47回

事業名	目的・内容等	実施時期・回数
3. リンパマッサージを学ぼう	〈 参加対象 成人 〉 近年注目されている、リンパマッサージを学び、健康促進効果を体験していただきます。	4月 1回

事業名	目的・内容等	実施時期・回数
4. ナイト・ヨガ	〈 参加対象 成人 〉 当館ではまだ利用実績の少ないヨガを、利用の少ない夜の時間帯に実施し、参加者の健康増進と館の稼働率UPを図ります。	5月～7月 6回

横浜市鶴ヶ峰コミュニティハウス 自主事業別計画書（単表）

団体名 一般社団法人あさひ区民利用施設協会

事業名	目的・内容等	実施時期・回数
5. 母の日のプレゼント作り	〈 参加対象 小学生 〉 フラワーアレンジメントを手作りし、お母さんに感謝の気持ちをこめたメッセージを添えてプレゼントをします。 地域の子どもの相互交流を深める事を目的として実施します。毎年、好評の講座です。	5 月 1 回

事業名	目的・内容等	実施時期・回数
6. 鶴コミ春の映画祭り	〈 参加対象 どなたでも 〉 一昨年、初めて実施して、好評だった事業です。 鶴ヶ峰コミュニティハウスをご存じのない方にも当館を知っていただく、良い機会になっています。	5 月 1 回

事業名	目的・内容等	実施時期・回数
7. 畠山重忠公と薬王寺	〈 参加対象 どなたでも 〉 旭ガイドボランティアの方から、旭区ゆかりの武将畠山重忠公のお話を伺うとともに、重忠公ゆかりの薬王寺ご住職の法話を伺います。	6 月 1 回

事業名	目的・内容等	実施時期・回数
8. ゾウさんペーパーを作ろう	〈 参加対象 小学生 〉 施設協会のリレー講座。 ズーラシアの職員から、象の糞で作るペーパーの作り方を学びます。 糞からペーパーがなぜできるのか、自然や動物のすばらしさを学びます。	6 月 1 回

団体名 一般社団法人あさひ区民利用施設協会

事業名	目的・内容等	実施時期・回数
9. 囲碁入門講座	〈 参加対象 成人 〉 囲碁の面白さをわかりやすく、解説し、生涯の趣味にしたいいただき、囲碁を通じた地域交流につなげ、日曜日の「囲碁・将棋サロン」の集客にも繋がります。	7～9月 6回

事業名	目的・内容等	実施時期・回数
10. 省エネ講座	〈 参加対象 成人 〉 施設協会のリレー講座。 「うちエコ診断士」より、家庭でできる省エネ方法や電力の自由化について学びます。	7月 1回

事業名	目的・内容等	実施時期・回数
11. 夏のお話会と工作遊び	〈 参加対象 幼児と保護者 〉 旭区の読書推進計画に伴い、お話会を中心に手遊びや工作などを行います。 また、児童図書室にスタッフの推薦する本を配架している「絵本の森」の紹介もします。	8月 1回

事業名	目的・内容等	実施時期・回数
12. 夏休み作品作り	〈 参加対象 小学生 〉 毎年実施している、学校の宿題として提出できるものを作る講座です。今年度は紙粘土の作品を制作予定です。	8月 1回

横浜市鶴ヶ峰コミュニティハウス 自主事業別計画書（単表）

団体名 一般社団法人あさひ区民利用施設協会

事業名	目的・内容等	実施時期・回数
13. みんなの作品展	〈 参加対象 幼稚園・保育園生 〉 近隣の幼稚園、保育園に声をかけ、順番に作品を館内に展示していただきます。	9月～11月

事業名	目的・内容等	実施時期・回数
14. あかちゃんと一緒にゆったりタイム ～ベビーマッサージを学ぼう	〈 参加対象 あかちゃんと保護者 〉 あかちゃんと保護者に、乳児期に読み聞かせしたい本を紹介するとともに簡単なベビーマッサージも学びます。 ちびっこランドの紹介もします。	10月 1回

事業名	目的・内容等	実施時期・回数
15. 鶴コミ秋の映画祭り	〈 参加対象 どなたでも 〉 映画館が遠い地域なので、この事業は近隣の方々が楽しみにしている事業です。図書の貸出や、他の自主事業も積極的に案内します。	11月 1回

事業名	目的・内容等	実施時期・回数
16. ツルコミクリスマスコンサート	〈 参加対象 どなたでも 〉 昨年、好評だった「オータムコンサート」のクリスマス版です。 地元バンドに依頼し、リタイア後の生き方についても学びます。	12月 1回

団体名 一般社団法人あさひ区民利用施設協会

事業名	目的・内容等	実施時期・回数
17. 正月のアレンジメント作り ＜保育付き＞	〈参加対象 成人〉 正月飾りを手作りします。 保育を付けて、普段参加できない方々の参加を促します。	1 2 月 1 回

事業名	目的・内容等	実施時期・回数
18. みんなで書初めを楽しもう	〈参加対象 小学生以上〉 当館で活動している書道サークルの講師にお手伝いしていただき、学校へ提出する書初めや本人の今年の目標などを筆で書いてもらいます。大人の方にも参加していただいて、世代間交流も図ります。	1 2 月又は1 月 1 回

事業名	目的・内容等	実施時期・回数
19. Tシャツで作る布ぞうり	〈参加対象 成人〉 毎年好評で、キャンセル待ちのでの講座です。 夏の着古したTシャツの再利用にもなります。	1 月 2 回

事業名	目的・内容等	実施時期・回数
20. 利用サークル発表会	〈参加対象 どなたでも〉 「であい・ふれあい・まなびあい」をテーマに実施します。 当館ご利用のサークルに、日頃の成果を発表する機会を提供します。また、サークル同士の交流や、新しく参加する方の募集なども行っていただきます。 毎年、恒例の行事です。	2 月 1 回 （2 日間）

平成28年度 「鶴ヶ峰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	20,856,000		20,856,000		20,856,000	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	123,000		123,000		123,000	自主事業参加費
自主事業収入	0		0		0	
雑入	240,000	0	240,000	0	240,000	
印刷代	55,000		55,000		55,000	印刷機収入
自動販売機手数料	185,000		185,000		185,000	自動販売機売上手数料収入
駐車場利用料収入	0		0		0	
その他（ ）	0		0		0	
収入合計	21,219,000	0	21,219,000	0	21,219,000	

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	13,422,000	0	13,422,000	0	13,422,000	
給与・賃金	11,996,000		11,996,000		11,996,000	常勤職員2人分、時給スタッフ8人分
社会保険料	1,127,000		1,127,000		1,127,000	健康保険料、介護保険料、厚生年金保険料、児童手当拠出金ほか
通勤手当	212,000		212,000		212,000	常勤職員・スタッフ分
健康診断費	75,000		75,000		75,000	常勤職員・スタッフ分
勤労者福祉共済掛金	12,000		12,000		12,000	常勤職員分
退職給付引当金繰入額	0		0		0	
事務費	1,060,000	0	1,060,000	0	1,060,000	
旅費	12,000		12,000		12,000	出張旅費
消耗品費	380,000		380,000		380,000	事務用品ほか
会議諸費	5,000		5,000		5,000	委員会その他会議
印刷製本費	5,000		5,000		5,000	利用申込書その他外注印刷物
通信費	180,000		180,000		180,000	電話代・郵送料
使用料及び賃借料	61,000	0	61,000	0	61,000	
横浜市への支払分	11,000		11,000		11,000	目的外使用料
その他	50,000		50,000		50,000	事務機器使用料
備品購入費	50,000		50,000		50,000	展示用パネル・事務機器等
図書購入費	190,000		190,000		190,000	児童書・一般書
施設賠償責任保険	16,000		16,000		16,000	賠償責任保険・普通傷害保険
職員等研修費	2,000		2,000		2,000	研修資料代
振込手数料	8,000		8,000		8,000	
リース料	139,000		139,000		139,000	コピー機等
手数料	12,000		12,000		12,000	レンタル用品交換手数料・塵芥手数料ほか
地域協力費	0		0		0	
事業費	423,000	0	423,000	0	423,000	
自主事業（指定管理料充当の自主事業）費	423,000		423,000		423,000	
自主事業費	0		0		0	
管理費	3,351,000	0	3,351,000	0	3,351,000	
光熱水費	1,287,000	0	1,287,000	0	1,287,000	
電気料金	1,132,000		1,132,000		1,132,000	電気使用料
ガス料金			0		0	
水道料金	155,000		155,000		155,000	水道使用料
清掃費	1,108,000		1,108,000		1,108,000	定期清掃・日常清掃
修繕費	400,000		400,000		400,000	小破修繕工事等
機械整備費	270,000		270,000		270,000	機械整備保守委託
設備保全費	286,000	0	286,000	0	286,000	
空調衛生設備保守	158,000		158,000		158,000	空調機点検保守・レジオネラ対策費等
消防設備保守	41,000		41,000		41,000	定期・法定点検
電気設備保守	65,000		65,000		65,000	自動ドア保守管理
害虫駆除清掃保守	0		0		0	
駐車場設備保全費	0		0		0	
その他保全費	22,000		22,000		22,000	衛生管理
共益費	0		0		0	
公租公課	1,204,000	0	1,204,000	0	1,204,000	
事業所税	130,000		130,000		130,000	法人税・事業税
消費税	1,074,000		1,074,000		1,074,000	消費税
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）	1,759,000	0	1,759,000	0	1,759,000	
本部分	1,744,000		1,744,000		1,744,000	施設協会事務局経費（人件費・事務費・管理費・租税公課等）
当該施設分	15,000		15,000		15,000	弔慰金・祝金等
二一ズ対応費	0		0		0	
支出合計	21,219,000	0	21,219,000	0	21,219,000	
差引	0	0	0	0	0	

自主事業費収入	123,000			0	
自主事業費支出	423,000			0	
自主事業収支	△ 300,000			0	
管理許可・目的外使用許可収入	185,000			0	
管理許可・目的外使用許可支出	11,000			0	
管理許可・目的外使用許可収支	174,000			0	

平成28年度 鶴ヶ峰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)	自己 評価
利用者 サービス	・利用者アンケートを実施し200件程度を目標に回収します。 ・利用者アンケートの利用者満足度80%以上を目指します。 ・子育て中の母親も参加できる託児付き自主事業を開催します。 ・週1回1部屋1利用時間帯の例外として、当日（利用前日午後5時以降）空いていれば、同一部屋2利用時間帯、同一利用時間帯2部屋まで予約可能とします。 ・予約図書の返却があったとき、予約者に電話連絡します。 ・季節や時節に応じて、図書を紹介します。			
業務運営	・緊急時対応マニュアルを整備し、定期的に見直します。 ・緊急連絡網を整備するとともに、区役所、協会、関係機関との連絡体制を確認します。 ・火災、震災、大規模災害時に備え、防災訓練を実施します。 ・館の内外を1日5回以上巡回点検を実施します。 ・サークルー斉見学会を実施し、サークルの会員募集を支援し、地域のサークル活動を活性化させます。 ・映画祭りや講演会等の魅力的なイベントを利用が少ない曜日に開催し、新規の方も含め、多くの地域の方にご来館いただき、楽しんで頂くとともに知識を深めていただきます。 ・当館の活動をインターネットHP、区報、町内会回覧、ミニコミ誌、地元ケーブルテレビ等へ積極的に情報提供します。 ・区政50周年に向けて、「あさひくん」のイラストを館内案内表示等に活用するとともに、「あさひくん」ポロシャツを職員向けに購入し、イベント時等に着用します。 ・歴史や文化などふるさとの魅力を発見する自主事業を開催します。 ・区民の読書活動の推進への取組として幼児等を中心に読み聞かせ等の自主事業を実施します。			

	・自主事業を3つの視点（①様々な年代が集う②ふるさとの魅力に触れる③趣味や知識を深める）に立って、幼児からシニアまで多くの人々が楽しく参加でき、また、参加しやすい参加費を設定して、実施します。30%以上を新規事業とします。 年間利用者数 前年度比1,000人増を目指します。 年間図書貸出冊数 前年度比1,000冊増を目指します。			
職員育成	・職員に協会主催の顧客満足度向上研修を受講させます。 ・個人情報保護に関する研修を実施します。 ・人権研修を実施し、職員の人権感覚を向上させます。 ・各種業務研修を実施し、日々の業務能力の向上に努めます。			
財務	・保守点検等の外部委託を協会事務局がまとめて発注することにより、前年度と比べ、コストを削減します。 ・修繕や備品の購入は見積もり合わせを実施し、コストを削減します。 ・消耗品は適正な在庫管理と書類の再利用等を徹底し、節約に努めます。 ・空調や照明について、こまめな入り切りを徹底するとともに、適正な温度管理を行い、前年度と比べ、節電します。			
その他				
利用者等の意見	・利用者アンケートを実施し、満足度や意見を調査します。 ・自主事業のアンケートを実施し、満足度や意見を調査します。 ・声のポスト・希望図書ボックスを設置し、意見・要望・苦情等を受付けます。 ・利用者会議を開催し、意見を伺います。			

《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