

# 横浜市鶴ヶ峰コミュニティハウス 平成29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 564m <sup>2</sup> (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 山岸 弘樹
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、団体利用者会議の開催や、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：株国際連邦警備保障）
清掃業務（日常清掃・定期清掃他）	再委託により実施（委託先：株市川総業）
空調設備保守管理業務	再委託により実施（委託先：株明光社）
自動ドア保守管理業務	再委託により実施（委託先：寺岡オートドアシステム株）
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：株東和メンテナンス）
消防設備保守管理業務	再委託により実施（委託先：相日防災株）

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、開館中は隨時、閉館後、巡回点検表に基づき、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

別紙を参照してください。

## 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	127,000	自主事業参加費
そ の 他 収 入	235,000	印刷収入、自動販売機収入
合 計	21,218,000	

支 出		
人 件 費	14,011,000	4(3)に基づき配置
事 務 費	1,309,000	諸費・消耗品など
事 業 費	377,000	6に基づき実施
管 理 費	3,304,000	5に基づき実施、その他光熱水費等
事 務 経 費	2,217,000	租税公課等
合 計	21,218,000	

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29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	④4~3月 ⑤47回	1,000	1,000	0	0	1,000	0
2		①どなたでも ②特になし ③無料	④4~3月 ⑤47回		1,000	1,000	0	1,000	0
3		①成人 ②14人 ③2,000円	④5~7月 ⑤6回		31,000	3,000	28,000	30,000	1,000
4	母の日のプレゼント作り	①小学生 ②20人 ③500円	④5月 ⑤1回	16,000	6,000	10,000	6,000	10,000	0
5		①どなたでも ②45人 ③無料	④5月 ⑤1回		32,000	32,000	0	0	32,000
6		①どなたでも ②30人 ③無料	④6月 ⑤1回		7,000	7,000	0	5,000	2,000
7	夏休工作	①小学生 ②15人 ③500円	④7月 ⑤1回	17,000	9,500	7,500	6,000	8,000	3,000
8		①成人 ②15人 ③2,000円	④7~9月 ⑤8回		49,000	19,000	30,000	48,000	1,000
9		①小学生 ②15人 ③無料	④8月 ⑤1回		5,000	5,000	0	0	2,000
10	ハローウインのかぼちゃを作ろう 保育付き	①成人 ②10人 ③500円	④9月 ⑤1回	18,000	13,000	5,000	13,000	5,000	0
11		①幼児と保護者 ②10組 ③200円	④9月 ⑤1回		9,000	7,000	2,000	5,000	4,000
12		①成人 ②10人 ③1,000円	④10月 ⑤2回		20,000	10,000	10,000	10,000	10,000
13	エコクラフトでバック作り	①赤ちゃんと保護者 ②10組 ③500円	④10月 ⑤1回	16,000	11,000	5,000	6,000	10,000	0
14		①どなたでも ②45人 ③無料	④11月 ⑤1回		32,000	32,000	0	0	32,000
15		①どなたでも ②40人 ③無料	④12月 ⑤1回		6,000	6,000	0	5,000	1,000
16	正月のアレンジメント作り	①成人 ②15人 ③2,000円	④12月 ⑤1回	38,000	8,000	30,000	5,000	33,000	0
17		①どなたでも ②特になし ③無料	④2月 ⑤1回(2日間)		75,000	75,000	0	0	25,000
18		①どなたでも ②特になし ③無料	④3月 ⑤1か月間		1,000	1,000	0	0	1,000
		合計		374,000	246,500	127,500	139,000	179,000	56,000

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	<p>〈参加対象 乳幼児と保護者〉</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>4月～3月</p> <p>47回</p>

事業名	目的・内容等	実施時期・回数
2. 囲碁・将棋・麻雀サロン	<p>〈参加対象 どなたでも〉</p> <p>最近人気でのてきた囲碁、将棋、麻雀を、予約なしで毎週できるように、セットを準備して、集会室1を毎週日曜日に開放します。また、今年度からは麻雀セットも準備し、楽しんでいただきます。</p>	<p>4月～3月</p> <p>47回</p>

事業名	目的・内容等	実施時期・回数
3. 囲碁教室・初級実践	<p>〈参加対象 成人〉</p> <p>昨年度、人気だった囲碁入門講座では理論を学びましたが、今年度は、実践を学び、ゲームができるようにします。</p> <p>また、事後グループを作るよう指導します。さらに、日曜日の「囲碁・将棋・麻雀サロン」の集客にも繋げます。</p>	<p>5月～7月</p> <p>6回</p>

事業名	目的・内容等	実施時期・回数
4. 母の日のプレゼント作り	<p>〈参加対象 小学生〉</p> <p>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します。</p> <p>地域の子ども達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。</p>	<p>5月</p> <p>1回</p>

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. 鶴コミ春の映画祭り	<p>〈参加対象 どなたでも〉</p> <p>毎年、好評の事業です。区内には、映画館がないため、特に近隣の高齢の方々に喜ばれています。アンケート調査では、初めて当館を訪れる方も多く、館を知っていただく、良い機会になっています</p>	5月 1回

事業名	目的・内容等	実施時期・回数
6. ツルコミ歴史講座	<p>〈参加対象 どなたでも〉</p> <p>当館は畠山重忠を祭った薬王寺が近隣にあるため、歴史に関心を持っている、住民が多い地域です。</p> <p>畠山重忠の足跡を中心に鎌倉時代の歴史について学びます。</p>	6月 1回

事業名	目的・内容等	実施時期・回数
7. 夏休み工作	<p>〈参加対象 小学生〉</p> <p>毎年実施している、学校の宿題として提出できるものを制作する講座です。受講生は講師の用意した、キットを使って、作品を制作しますが、完成後はお互いに作品を鑑賞して、感想を述べ合うことも、目的の一つです。</p>	7月 1回

事業名	目的・内容等	実施時期・回数
8. 健康麻雀教室	<p>〈参加対象 成人〉</p> <p>昨年、申込初日1時間で満員になった、健康麻雀教室のPart2です。講師からゆっくりとルールを習いゲームができるようにします。</p> <p>日曜日の「囲碁・将棋・麻雀サロン」の集客にも繋げます。</p>	7月～9月 8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
9. 夏休み子ども科学工房	<p>〈参加対象 小学生〉</p> <p>「うちエコ診断士」が子どもたちに様々な実験を通して省エネに対する知識を楽しく伝える講座です。</p>	<p>8月</p> <p>1回</p>

事業名	目的・内容等	実施時期・回数
10. ハローウインのかぼちゃを作ろう ～保育付き～	<p>〈参加対象 成人〉</p> <p>近年、盛り上がっているハローウインで飾るかぼちゃを制作します。</p> <p>保育を付けて、小さなお子さんがいるお母さんにも楽しんでもらいます。</p>	<p>9月</p> <p>1回</p>

事業名	目的・内容等	実施時期・回数
11. 秋のお話会と工作遊び	<p>〈参加対象 幼児と保護者〉</p> <p>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、後半には、おかあさんどうしで悩みを打ち明ける時間も設定し、情報交換などもしてもらいます。</p>	<p>9月</p> <p>1回</p>

事業名	目的・内容等	実施時期・回数
12. エコクラフトでバック作り	<p>〈参加対象 成人〉</p> <p>荷造りに使うクラフトテープを使って、バックを作ります。講師にテープの色を数種類、用意してもらい、自分自身の好きなものを作ります。針や糸を使わないので、気軽にできて、「脳トレ」にもなります。</p>	<p>10月</p> <p>2回</p>

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. ベビーサインを学ぼう	<p>〈 参加対象 保護者と乳児 〉</p> <p>赤ちゃんが示す動作から、赤ちゃんの気持ちを読み取る勉強をします。</p> <p>おかあさんどうしの交流もできるように設定します。</p>	10月 1回

事業名	目的・内容等	実施時期・回数
14. 鶴コミ秋の映画祭り	<p>〈 参加対象 どなたでも 〉</p> <p>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。</p>	11月 1回

事業名	目的・内容等	実施時期・回数
15. ツルコミクリスマスコンサート	<p>〈 参加対象 どなたでも 〉</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	12月 1回

事業名	目的・内容等	実施時期・回数
16. 正月のアレンジメント作り	<p>〈 参加対象 成人 〉</p> <p>正月飾りを手作りします。和室にも、洋室にも合うアレンジメントを作成し、新しい年が良い年になるようにみんなで願います。</p>	12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
17. 利用サークル発表会	<p>〈 参加対象 どなたでも 〉</p> <p>「あい・ふれあい・まなびあい」をテーマに実施します。</p> <p>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。</p> <p>毎年、恒例の行事です。</p>	<p>2月 1回 (2日間)</p>

事業名	目的・内容等	実施時期・回数
18. サークル見学会	<p>〈 参加対象 どなたでも 〉</p> <p>会員の高齢化などを理由にサークルとして、活動が厳しくなっているサークルに対して、新規会員が入りやすくするために、3月中はいつでも見学、参加ができるように仲介をします。</p>	<p>3月 1か月間</p>

(指定管理者が記入する様式)

## 平成29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	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	127,000		127,000	127,000	0	自主事業参加費
自主事業収入	0		0	0	0	
雑入	235,000	0	235,000	0	235,000	
印刷代	55,000		55,000	55,000	0	印刷機収入
自動販売機手数料	180,000		180,000	180,000	0	自動販売機売上手数料収入
駐車場利用料収入	0		0	0	0	
その他（）	0		0	0	0	
収入合計	21,218,000	0	21,218,000	0	21,218,000	

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	14,011,000	0	14,011,000	0	14,011,000	
給与・賃金	12,563,000		12,563,000	12,563,000	0	常勤職員2人分、時給スタッフ8人分
社会保険料	1,148,000		1,148,000	1,148,000	0	健康保険料、介護保険料、厚生年金保険料、子ども・子育て拠出金
通勤手当	212,000		212,000	212,000	0	常勤職員・スタッフ分
健康診断費	76,000		76,000	76,000	0	常勤職員・スタッフ分
勤労者福祉共済掛金	12,000		12,000	12,000	0	常勤職員分
退職給付引当金繰入額	0		0	0	0	
事務費	1,309,000	0	1,093,000	0	1,093,000	
旅費	45,000		45,000	45,000	0	出張旅費
消耗品費	300,000		300,000	300,000	0	事務用品(ほか)
会議賄い費	5,000		5,000	5,000	0	委員会その他会議
印刷製本費	30,000		30,000	30,000	0	利用申込書その他外注印刷物
通信費	180,000		180,000	180,000	0	電話代・郵送料
使用料及び賃借料	52,000	0	52,000	52,000	0	
横浜市への支払分	2,000		2,000	2,000	0	目的外使用料
その他	50,000		50,000	50,000	0	事務機器使用料
備品購入費	50,000		50,000	50,000	0	展示用パネル・事務機器等
図書購入費	180,000		180,000	180,000	0	児童書・一般書
施設賠償責任保険	16,000		16,000	16,000	0	賠償責任保険・普通傷害保険
職員等研修費	2,000		2,000	2,000	0	研修資料代
振込手数料	8,000		8,000	8,000	0	
リース料	200,000		200,000	200,000	0	コピー機等
手数料	10,000		10,000	10,000	0	レンタル用品交換手数料・塵芥手数料(ほか)
地域協力費	15,000		15,000	15,000	0	弔慰金・祝金等
第三者評価受審料	216,000		216,000	216,000	0	
事業費	377,000	0	377,000	377,000	0	
自主事業（指定管理料充当の自主事業）費	377,000		377,000	377,000	0	
自主事業費	0		0	0	0	
管理費	3,304,000	0	3,304,000	3,304,000	0	
光熱水費	1,237,000	0	1,237,000	1,237,000	0	
電気料金	1,093,000		1,093,000	1,093,000	0	電気使用料
ガス料金	0		0	0	0	
水道料金	144,000		144,000	144,000	0	水道使用料
清掃費	1,246,000		1,246,000	1,246,000	0	定期清掃・日常清掃
修繕費	300,000		300,000	300,000	0	小破修繕工事等
機械警備費	260,000		260,000	260,000	0	機械警備保守委託
設備保全費	261,000	0	261,000	261,000	0	
空調衛生設備保守	157,000		157,000	157,000	0	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	0	定期・法定点検
電気設備保守	39,000		39,000	39,000	0	自動ドア保守管理
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	24,000		24,000	24,000	0	衛生管理
共益費	0		0	0	0	
公租公課	1,330,000	0	1,330,000	1,330,000	0	
事業所税	190,000		190,000	190,000	0	法人税・事業税
消費税	1,140,000		1,140,000	1,140,000	0	消費税
印紙税	0		0	0	0	
その他（）	0		0	0	0	
事務経費（計算根拠を説明欄に記載）	887,000	0	887,000	887,000	0	
本部分	887,000		887,000	887,000	0	施設協会事務局経費（人件費・事務費・管理費等）
当該施設分	0		0	0	0	
ニーズ対応費	0		0	0	0	
支出合計	21,218,000	0	21,002,000	21,002,000	0	
差引	0	0	216,000	0	216,000	
自主事業費収入	127,000		0	0	0	
自主事業費支出	377,000		0	0	0	
自主事業収支	250,000		0	0	0	
管理許可・目的外使用許可収入	180,000		0	0	0	
管理許可・目的外使用許可支出	2,000		0	0	0	
管理許可・目的外使用許可収支	178,000		0	0	0	

目標設定・自己評価合体版

平成29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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・利用者アンケートの利用者満足度80%以上を目指します。</li> <li>・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。</li> <li>・予約図書の返却があったとき、予約者に電話連絡します。</li> <li>・季節や時節に応じて、図書を紹介します。</li> </ul>			
業務運営	<ul style="list-style-type: none"> <li>・緊急時対応マニュアルを整備し、定期的に見直します。</li> <li>・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。</li> <li>・火災、震災、大規模災害時に備え、防災訓練を実施します。</li> <li>・館の内外を1日5回以上巡回点検を実施します。</li> <li>・サークル一斉見学会を実施し、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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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」ジャンパーを、イベント時等に着用します。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>			

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>年間利用者数 38,000人を目指します。</p> <p>年間図書貸出冊数 18,000冊を目指します。</p> </div>		
職員育成	<ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報保護に関する研修を実施します。</li> <li>・人権研修を実施し、職員の人権感覚を向上させます。</li> <li>・各種業務研修を実施し、質の高い利用者サービスの向上に努めます。</li> </ul>		
財務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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、経費の節減に努めます。</li> <li>・修繕や備品の購入は見積もり合わせを実施するなど、経費の節減に努めます。</li> <li>・消耗品は適正な在庫管理と書類の再利用等を徹底し、経費の節減に努めます。</li> <li>・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、節電に努めます。</li> </ul>		
その他 (上記4つの視点以外の項目があれば追記)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・目標設定の視点に基づく目標を記載</li> </ul>		
利用者等 の意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者アンケートを実施し、満足度や意見を調査します。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・団体利用者会議を開催し、意見を伺います。</li> </ul>	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