

# 横浜文化体育館 第二期指定管理者業務評価表

**<評価基準>**

A(著しく優れている):業務基準・目標水準を遥かに上回っている。  
 B(適正):業務基準・目標水準を達成できている(※標準点)  
 C(改善の必要有):業務基準・目標水準に満たない。又は一部未達成。

**<コメント・理由欄>**

A: 数値・具体的な事項等を記入のこと。当初予定していなかった事業を実施し効果をあげたり、目標を遥かに上回った理由を記入。  
 B: 目標通り達成できている場合は特にコメント不要。目標と違う方法でも同様の効果が得られた場合はその様に記載。  
 C: 目標に達しなかった理由や今後の改善策を記載のこと。

基本方針	特記 (提案事項要旨)	目標水準(年度計画)	自己評価	総括コメント	行政評価	総括コメント	外部評価	総括コメント
<p>1 市民の期待に応える施設特性の発揮するため、バランスのとれた利用配分を実施する他、市民スポーツの「メッカ」として、多様なプログラムを提供するなど、施設運営を工夫し、新たな市民ニーズに対応する。</p> <p>2 「新しいスポーツシーン」を共創し「みる」スポーツを振興するため、種目別団体との連携・協力により、誘致に努め、規模の拡大を図る。</p> <p>3 どこよりも安全・安心・快適と評価される施設を創造するため、施設の維持管理体制を充実させ、利用者満足度や主催者の利便性の向上を図る。</p>	<p>市民利用枠の確保と安定的な経営のための収入源としての興行などをバランス良く配分する。日頃の練習の成果を発揮する場としての市民向け大会や、気軽にスポーツに親しむ「場」の提供としての各種スポーツ教室を開催する。各種種目団体と連携・協力により、全国大会などの大規模イベントなどを積極的に誘致する。ファシリティ・マネジメント(建物の効率的総合管理)体制のもと、修繕履歴から中長期的な施設整備の修繕計画を立てることで、重大な故障や障害を防止する。</p>		B	<p>全体的には、概ね目標水準を達成できている。バランスのとれた利用配分に留意しながら、収入の確保と高稼働率、利用者数の向上を維持している。大規模な大会や注目度の高い催事の誘致に関しては、目標水準に達しているものの、施設・設備の老朽化や現状のニーズに対応しきれない設備状況(サブアリーナがない、天井や床の耐荷重が不足、諸室や倉庫の不足、バックヤード作業の場所不足等)であるため、誘致活動にやや支障が出ている。モニタリング項目で一部未達成な部分もあるが、H26年度までには計画的に準備を進め実施していく。</p>	B	<p>提案時からの状況変化に柔軟に対応して、「新しいスポーツシーン」を共創し「みる」スポーツを振興するための工夫がみられる。また、バランスを考慮した枠の配分により、安定的な経営だけでなく市民利用を確保できている。なお、ホームページの活用や利用者意見の収集による利用改善や新規利用者獲得には、引き続き取り組む必要がある。</p>	B	<p>古い施設でありながら、よく手入れして有効に活用している。行政とも調整しながら、今後も安全確保に努めてほしい。                  目標通り、市民利用枠と興行のバランスが、よく配分できている。                  利用者意見の収集・反映については、残りの指定期間の課題として、効果的な方法を検討してほしい。</p>

(1)事業目標	特記 (提案事項要旨)	目標水準(年度計画)	自己評価	備考	行政評価	備考	外部評価	コメント
「スポーツ」「文化」「興行」のバランスのとれた利用配分	<ul style="list-style-type: none"> <li>学識経験者などで構成される利用調整会議の方針を踏まえた配分</li> <li>安定的経営と指定管理料縮減を考慮した月1本程度の興行の誘致</li> <li>興行を全体の割合の10%以内</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>外部有識者による利用調整会議を開催し、基本方針を定め、団体利用の公平性を確保した利用調整を実施(年1回以上)</li> <li>興行は全体割合の10%以内の利用調整の実施</li> </ul>	B		B	計画とおり実施している。		
市民スポーツの「メッカ」として、多様なプログラムを提供	<ul style="list-style-type: none"> <li>市民向け大会の開催</li> <li>子育て支援プログラム</li> <li>健康体力づくり・アンチエイジング応援プログラム</li> <li>社会人(勤労者)応援プログラム</li> <li>地域団体との連携プログラムの充実</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>各種市民向け大会の開催(各年度で100件)</li> <li>各種教室を50教室程度開催うち、</li> <li>未就学児や親子を対象とした教室:5教室年30回以上実施</li> <li>定期教室参加者を対象とした一時保育事業の実施</li> <li>平日夜間を中心に社会人を対象としたフットサル教室等の開催</li> <li>各種教室指導・運営を地域団体との協力により実施</li> <li>警察との連携による、防犯・護身術教室の開催</li> </ul>	B	夜間のフットサル教室に関しては、基本開館時間外でのニーズが低く、基本開館時間内での開催で同様の目標水準を達成	A	バランスのとれた利用配分により、市民向け大会の開催のほか、未就学児や親子を対象とした教室事業を実施している。また、地域団体との協力・連携による教室事業が開催され、防犯・護身術教室も実施されている。		
施設運営を工夫し、新たな市民ニーズに対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>貸切利用のない時間帯を活用した事業</li> <li>平沼記念レストハウスの教室への新規参加者獲得キャンペーン</li> <li>施設ネットワークを生かして事業を効果的に推進</li> <li>休眠スペースの有効活用</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>比較的低利用率の低い、月曜、火曜を活用して各種教室事業の開催</li> <li>通常の教室事業を開催しない期間を利用して、教室への新規参加者獲得キャンペーンの開催</li> <li>当協会管理施設のネットワークを活用した広報や利用調整の実施</li> <li>正面ロビーや諸室での教室や託児事業を実施</li> </ul>	B		B	教室参加者のリピート率が高く、教室事業としての効果はあるが、キャンペーン不足による新規参加者獲得が低迷している。なお、施設の構造を活かして、多種多様な教室事業を展開している。		
「新しいスポーツシーン」を共創し「みる」スポーツを振興	<ul style="list-style-type: none"> <li>実業団日本リーグ(年10回以上開催)</li> <li>JOCジュニアオリンピック(年3回以上開催)</li> <li>国際ジュニア体操競技大会(5年間で2回開催)</li> <li>卓球アジアカップ(5年間で1回開催)</li> <li>皇后杯全日本女子柔道選手権大会(年1回開催)</li> <li>大相撲横浜場所(巡業)(年1回開催)</li> <li>フラダンス(年1回開催)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>興行や大規模大会等の誘致</li> <li>実業団日本リーグ(バスケットボール、バレーボール、卓球)</li> <li>JOCジュニアオリンピック(レスリング、体操)</li> <li>国際ジュニア体操競技大会(隔年開催:H23、H25、H27)</li> <li>ジャパンオープン荻村杯国際卓球選手権大会(H25、H26)</li> <li>皇后杯全日本女子柔道選手権大会(H23~H27)</li> <li>大相撲横浜場所(H23~H27)</li> <li>プロバスケットボール「リーグ横浜ビー・コルセアーズホームタウンゲーム(H23~H27)</li> </ul>	B	文体の施設目的や特性を考慮し、スポーツ振興を図るため、当初のフラダンスイベントから変更し、横浜を拠点とするプロバスケットボールのホームゲームの開催を優先しました。	A	当初の計画にしばられず、柔軟な対応により、提案時には設立されていなかった地元のプロバスケットボールチーム「横浜ビー・コルセアーズ」のホームゲームを開催することにより、「新しいスポーツシーン」を振興している。	B	事業目標のとおり、スポーツ、文化、興業のバランスがとれている。 利用者の需要を的確にとらえた事業展開ができている。 教室の開催時間を変更する場合には、従来の時間帯の利用者への配慮をする必要がある。
安全・安心・快適と評価される施設を創造	<ul style="list-style-type: none"> <li>ユニバーサルデザインを踏まえたサービスの提供</li> <li>利用者満足度と主催者の利便性の向上</li> <li>施設の維持管理体制の充実</li> <li>確かな緊急時の対応</li> <li>環境に配慮した施設管理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ユニバーサルデザインの7原則を踏まえたサービス提供の実施</li> <li>利用団体との打合せの実施</li> <li>催事運営支援の実施</li> <li>接遇研修や人権啓発研修等による職員の人材育成の実施</li> <li>利用団体へのアンケートの実施</li> <li>防災訓練、救急法(AED、CPR等)研修の実施</li> <li>リサイクル物品の調達(10%以上)の実施</li> <li>LED照明の導入</li> </ul>	B		B	築51年を経過していることから、施設の構造や設備がユニバーサルデザインには対応が難しいため、施設職員個々の対応によるが、毎年、職員の半数程度が交替しているため、施設に長年在席するベテラン職員が少ない。		
コンプライアンス優先の取組を徹底	<ul style="list-style-type: none"> <li>コンプライアンスプログラムの策定</li> <li>行政手続条例等を遵守</li> <li>法律を上回る厳格な個人情報保護体制</li> <li>適正な情報管理体制を堅持</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>当協会のコンプライアンス規定に基づく、適正な施設運営の実施</li> <li>横浜市スポーツ施設条例等に基づく利用調整と事務手続きの実施</li> <li>当協会の規定に基づく、個人情報保護マネジメントシステムの運用</li> </ul>	A	協会内で各種要綱や規定を制定し、適正で厳格な運用をしている。特に個人情報マネジメントシステムの運用は、法令以上の厳格なプライバシーマーク認定を受けている。	B	横浜市の条例等をよく理解するだけでなく、指定管理者としての団体として、独自の要綱や規定により、適正で厳格な運用ができている。		
収益は市民に還元	<ul style="list-style-type: none"> <li>市民還元イベントや各種スポーツ事業の財源に充当</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>各種教室や自主事業による収益は各種スポーツ事業(市民還元イベント等)や施設管理経費(修繕費)に還元</li> <li>6,966千円(H23)、7,058千円(H24)、5,727千円(H25)</li> </ul>	A	営業努力の結果、予算額以上の収益を確保し、予算額以上の財源を還元	A	実績 7,941千円(H23)、11,990千円(H24)、8,982(H25見込)	A	利用者ニーズを把握して、需要のある教室事業の開催や、空き日程へのイベント誘致などを行い、当初想定以上の収益を得ている。

**横浜文化体育館  
第二期指定管理者業務評価表**

(2)運営目標	特記 (提案事項要旨)	目標水準(年度計画)	自己評価	備考	行政評価	備考	外部評価	コメント
利用者本位のサービス提供	<ul style="list-style-type: none"> <li>主催者側から見た感想や意見を、ヒアリング方式とアンケート方式で聴取</li> <li>ご意見箱(館内設置)や専用ホームページによるお客様の意見の聴取</li> <li>毎週、職員会議で改善点の共有化</li> <li>ホスピタリティーマインド・対応技術向上研修の実施</li> <li>ワンストップサービスの実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者モニタリングの実施</li> <li>利用団体へのヒアリングとアンケート調査</li> <li>ご意見箱の設置</li> <li>ホームページによる意見徴収の実施</li> <li>職員会議の実施(週1回)、全体会議と研修の実施(月1回)</li> <li>サービス介助士の有資格職員等による接遇研修などの実施</li> <li>利用手続きの簡素化の実施</li> </ul>	B		B	利用団体へのアンケートを定期的実施しているが、様式の変更や、直接ヒアリングなど、具体的な意見収集への改善が不足している。		
大規模スポーツ大会やイベント、興行、コンサートの誘致計画	<ul style="list-style-type: none"> <li>人気スポーツや文化イベントの興行</li> <li>全国大会から国際大会まで、市民に注目される大規模レベルの大会</li> <li>全日本級の大会</li> <li>市民大会から関東大会までの幅広い大会</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>興行の誘致</li> <li>ポリショイサーカス、大相撲横浜場所、(H23~H27年1回)、bjリーグ横浜ホームゲーム(H23~H27)、コンサート(年1回程度)、格闘技(ボクシング、プロレス等、年10回程度)</li> <li>大規模大会の誘致</li> <li>卓球ジャパンオープン荻村杯(5年間で2回)、皇后杯女子柔道選手権大会(年1回)、国際ジュニア体操競技選手権大会(5年間で3回)、JOCジュニアオリンピック杯(レスリング、体操、年1回)</li> <li>全国大会12本、市民大会100本(各年度)</li> </ul>	B		A	継続的に実施している大会、イベント、興行だけでなく、卓球ジャパンオープン荻村杯や横浜カップジュニア体操競技選手権大会など、新たな大会を誘致している。		
広報、利用者促進活動	<ul style="list-style-type: none"> <li>横浜市体育協会の情報ネットワークを活用した各種スポーツ団体、学校など不特定多数に向けた広報活動</li> <li>ホームページの活用</li> <li>地域情報誌への掲載</li> <li>マスメディアの活用</li> <li>横浜市広報印刷物の積極的活用</li> <li>公共施設PRボックスの活用</li> <li>町内会・自治会との連携</li> <li>深夜の教室事業</li> <li>子育て世代支援プログラムの実施</li> <li>お試しキャンペーンの実施</li> <li>休眠スペースの有効活用</li> <li>多世代に対する多様なニーズに合わせた教室開催</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>当協会ネットワークを活用した各種事業等の広報活動の実施(随時)</li> <li>ホームページによる広報活動や教室申込みの実施</li> <li>タウンニュースなどの地域情報誌を活用した広告宣伝の実施</li> <li>新聞、テレビ、ラジオ等への記事投稿や記者発表の実施(随時)</li> <li>広報よこはま等への掲載依頼(随時)</li> <li>公共施設PRボックスへの行事案内や教室チラシ等の掲示(月1回程度)</li> <li>区役所事業等への協力の実施(随時)</li> <li>基本開館時間外のフットサル教室の開催(年30回以上)</li> <li>教室参加者を対象とした一時保育事業の実施(年30回以上)</li> <li>未就学児や親を対象とした教室事業の実施(年30回以上)</li> <li>新規参加者獲得キャンペーンの教室事業を実施(年1回以上)</li> <li>休眠スペースを教室事業や催事控室等での有効活用の実施</li> <li>多世代に対する各種教室事業を実施(50教室年30回以上)</li> </ul>	B	基本開館時間外のフットサル事業については、市民ニーズが低く、基本開館時間内での教室事業で実施	B	提案時に掲げた広報活動を計画的に実施している。なお、ホームページがあまり活用されておらず、新規参加者の獲得に有益となっていない。	B	ホームページ上に、利用者の興味を引く文言をもっと掲載すると思う。託児付や未就学児とその親向けの教室が比較的多く、また、大きな興行や大規模大会も多く実施しており、目標水準を達成できている。市街地にある施設は、昼夜ともに利用者がおり、利用目的・利用者層も多種多様である。モニタリング・アンケート調査を積極的に実施し、活用してほしい。
主催者団体・利用者への支援	<ul style="list-style-type: none"> <li>運営全般にわたる利用者目線でのアドバイス(事前打合せ)</li> <li>会場セッティングの支援</li> <li>円滑な催事運営の支援</li> <li>会場撤収作業の支援</li> <li>大会支援団体の紹介</li> <li>メモリアルコーナーの解説</li> <li>大会開催時における託児コーナー設置の動きかけ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>催事運営の支援の実施(打合わせ、会場設営撤収、催事運営の支援や情報提供、支援団体の紹介等を随時)</li> <li>メモリアルコーナーの設置</li> <li>各利用団体に催事開催時の託児コーナー設置のための情報提供や支援の実施(随時)</li> <li>各種届出手続きの支援(随時)</li> <li>各種パッケージサービスの提供(随時)</li> </ul>	B		B	計画とおり実施している。		
自主事業の計画	<ul style="list-style-type: none"> <li>基本開館時間外事業</li> <li>パッケージサービス事業</li> <li>物品販売事業</li> <li>スポーツ教室事業</li> <li>レンタル事業</li> <li>一般利用者・観覧者用コインパーキング</li> <li>大型車専用駐車場</li> <li>主催者専用駐車場</li> <li>オートバイ専用コインパーキング</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>基本開館時間(9時~22時)以外での施設利用の実施(随時)</li> <li>パッケージサービス事業の実施(随時)</li> <li>スポーツ用品や飲食物品、会場設営の消耗品などの販売もしくはレンタルの実施</li> <li>24時間対応のコインパーキング事業の実施</li> <li>大型車専用駐車場と主催者駐車場の設定運用の実施</li> <li>横浜市の市外施設を活用した宿泊を伴う教室事業の実施(夏期年1回)</li> <li>オートバイ専用コインパーキングの設置運用の実施(24時間対応)</li> </ul>	B		A	計画とおり実施している。特に、オートバイ専用コインパーキングの設置により、敷地外の歩道などに、通行の妨げとなるように大量に駐車されていたオートバイなどを誘導し、歩行者の安全確保が図られた。		

**横浜文化体育館  
第二期指定管理者業務評価表**

(3)維持管理目標	特記 (提案事項要旨)	目標水準(年度計画)	自己評価	備考	行政評価	備考	外部評価	コメント
施設の効率的、効果的な維持管理および、安全性の確保	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設・設備の特性を熟知した体育施設管理士の資格を有した職員が維持管理業務全体を統括</li> <li>専門性の高い業務は、専門業者に委託</li> <li>毎日4回の日常点検の実施</li> <li>定期点検・定期清掃・臨時清掃・特別清掃の実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>体育施設管理士の有資格職員を中心に、職員会議や日常点検等を通しての適切な維持管理の実施</li> <li>電気設備や空調設備、舞台装置等の専門性の高い業務は、常駐の委託業者により実施</li> <li>毎日の日常点検を実施(施設の利用状況により毎日2~4回)</li> <li>建築物維持管理基本マニュアルに基づき、施設点検日を月1回程度設定し、定期的な各種点検や清掃の実施</li> <li>サーカスや体操競技等の大規模催事開催後に、必要に応じた事前対策と事後清掃の実施</li> </ul>	B		B	施設の老朽化を原因とする漏水など、指定管理者だけでは対応しきれない事象もある中で、職員の日々の点検・清掃により、適正に管理されている。	B	古い施設を有効に活用できている。 LED照明や自動水栓等の設置でエネルギー使用量の低減に努力している。 その結果、維持管理目標を概ね達成できている。
環境保全に対する取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>市民参加イベント、大会時のグリーン電力使用</li> <li>毎年1%以上のエネルギー使用量の低減(CO2削減目標の設定)</li> <li>グリーン購入の実施</li> <li>イベント開催時の啓発活動(実施内容のパネル展示等)</li> <li>LED照明の使用</li> <li>ごみの排出量の削減</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>リサイクル品などのグリーン調達物品の購入割合を全体の10%以上(H27までに)</li> <li>節電、節水の実施(LED照明、自動水栓等の設置)</li> <li>1人あたりのごみ排出削減目標を設定し、実施(H23 32.7g~H27 29.0g)</li> <li>グリーン電力購入イベント・大会を実施(年間5催事以上)</li> <li>1人あたりのCO2排出量の削減目標を設定し、実施(毎年1%以上の削減)</li> <li>大会やイベント開催時に環境保全に関する啓発活動の実施(年間10回以上)</li> </ul>	B	目標に対して、日頃から意識的に課題に取り組んでいるため、概ね目標を達成できていると思われる。一方、利用人数の増加や高稼働率のため、節電や節水等は思うように入っていない。各催事や大会において協力を要請しているが、現実的に実施が難しい案件が見られる。具体的数値等の結果については集計分析中。	B	利用者数の増加によるエネルギー消費については、施設の利用向上を行っている中では、許容範囲である。また、早急な対応により計画より早く顕著なLED化を図った。	B	
(4)収支目標	特記 (提案事項要旨)	目標水準(年度計画)	自己評価	備考	行政評価	備考	外部評価	コメント
経費削減	<ul style="list-style-type: none"> <li>ファシリティマネジメントシステムの活用</li> <li>省エネルギーの実施</li> <li>競争入札による業者選定</li> <li>長期契約によるコスト削減</li> <li>リース期間の満了したリース物品の再リース</li> <li>IP電話導入による通信費の削減</li> <li>職員自らによる小破修繕の実施</li> <li>事業収益の還元</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ファシリティマネジメントシステムを活用し、最適で計画的な維持管理を実施</li> <li>節電や節水、LED照明導入、消耗品の節約等の実施</li> <li>当協会の契約規定等に基づき、原則として競争入札を実施</li> <li>施設管理、舞台設備操作、教室指導等の長期契約を実施</li> <li>IP電話の導入</li> <li>職員による小破修繕の実施(随時)</li> <li>事業収益の施設管理経費(修繕費)等への還元の実施(毎年696万円以上)</li> </ul>	B		B	計画とおり実施している。	B	
収入増	<ul style="list-style-type: none"> <li>市民利用とのバランスを考慮した上での興行などの開催</li> <li>平沼記念レストハウスの利用料金区分の変更</li> <li>教室事業収入の増</li> <li>駐車場事業収入の確保</li> <li>広告事業収入の確保</li> <li>自主事業収入の確保</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>収益率の高い興行を全体割合の10%程度で誘致</li> <li>平沼記念レストハウスの利用区分と料金の変更の検討実施(H27まで)</li> <li>教室事業収入 26,000千円(年間)</li> <li>駐車場事業収入 21,707千円(年間)</li> <li>広告事業収入 1,200千円(年間)</li> <li>自主事業還元収入 6,966千円(年間)</li> </ul>	B	レストハウスの利用時間区分の変更に関しては、本館の付帯設備という位置づけから、本館との利用時間帯の連動が必要、また、既存利用者への影響が懸念されるため、現状では教室事業の利用により、利用率の向上を目指している。 レスト稼働率実績: 62.6%(H23)、65.1%(H24)、67.7(H25)	B	本館アリーナでの大会時の諸室としての性質から、レストハウスの予約が1か月前からとなり、一般利用の増加がなく、稼働率の向上が図られていない。	B	レストハウスの稼働率を上げる工夫が必要と思われる。
(5)その他目標	特記 (提案事項要旨)	目標水準(年度計画)	自己評価	備考	行政評価	備考	外部評価	コメント
地域との連携	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域におけるスポーツ指導者の養成支援</li> <li>護身・防犯の推進(護身術教室開催)</li> <li>健康づくり支援プログラムの実施</li> <li>地域の雇用を促進</li> <li>学校関係行事の開催支援</li> <li>地元商店街のコンサート開催協力</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ラジオ体操イベントや講習会の開催</li> <li>護身術教室の開催(年2回以上)</li> <li>各種スポーツ教室での健康づくりプログラム提供(H23~H27)</li> <li>体力測定、メタボリック症候群やロコモティブ症候群の予防教室(年4回以上)</li> <li>アルバイト職員や委託業務従事者を地元から採用</li> <li>各種学校行事の会場として施設提供(大会、運動会、式典等)</li> <li>市商店街総連合会と連携し、ハートフルコンサートの開催(年1回)</li> </ul>	B		B	計画とおり実施している。	B	
モニタリング	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者会議の開催</li> <li>利用者アンケートの実施</li> <li>ご意見箱の設置</li> <li>HP上に「お問い合わせ」フォーム設置</li> <li>セルフモニタリングの実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>団体利用の代表者や教室参加者等で構成する利用者会議の開催(H27までに)</li> <li>利用者アンケートの実施とその回答や結果の公表</li> <li>ご意見箱の設置</li> <li>当協会ホームページ上にお問い合わせフォームを設置</li> <li>当協会内での事業評価会、事業執行会議の実施</li> </ul>	C	現状一部未達成の状況で、利用者会議の未実施、利用者アンケートの分析が不十分で結果公表が未実施。対策としては、H26年度中の利用者会議の開催に向け計画的に準備を進める。利用者アンケートは、客観的に分析可能な5段階評価の内容に変更をする。	C	利用者アンケートの改善や結果の公表がされていない。	B	分析・公表が未実施のアンケートがあるのは残念である。 今後は、懸案事項として、内容や方法を見直し、サービス向上にいかすようにしてほしい。