

平成 30 年度 鶴見中央コミュニティハウス事業計画書

1 NPO 法人鶴見区民地域活動協会の事業方針

鶴見区民地域活動協会は、鶴見区自治連合会が設立した NPO 法人です。「地域の方々による地域活動の支援」「地域の特性に合った事業」「地域と連携した事業」等の地域に密着した活動を推進しています。これまでの事業をさらに発展させ、地域と一体となった活動を進めていきます。

①地域密着型の施設運営

- ・地域からの職員採用や運営協議会委員の選任により、地域密着型の施設運営を行っていきます。
- ・地域で活動している人材や特技を持つ協会職員を活用した事業展開を推進するため、人材バンクを構築していきます。また、地域活動への職員自らの参加を推奨し、地域との一体感を高めていきます。

②地域のネットワーク力を活かした事業展開と交流促進

- ・自治会町内会、区老人クラブ、婦人部会など地域を支える団体との連携を強化し、魅力ある事業展開を行っていきます。
- ・ケアプラザ、障害者施設などの近隣施設や小・中学校とも協力することで、幅広い要望に応えることのできる運営を行っていきます。

③各地区センターに担当理事（連合自治会長）及び地域コーディネーターを配置

- ・地区センターが位置するエリアの連合自治会長を担当理事として配置し、自治会・町内会との連携を強化します。
- ・各地区センターに地域コーディネーターを配置し、自治会町内会、近隣施設、関係団体との連絡・調整を図り、施設運営の充実を進め、地域活動の活性化を支援します。

④エリア別運営管理を目指した組織づくり

- ・5つの地区センター（矢向、末吉、寺尾・鶴寿荘、生麦、潮田）を基幹館とするエリアを設定し、近隣のコミュニティハウス、子どもログハウスと連携した事業を展開していきます。
- ・エリア内やエリア間の交流を活発化させることで情報の共有化、自主事業の共同企画化を図り、施設運営の水準を高めた事業展開を実施していきます。

⑤魅力ある自主事業の推進

- ・幼児から高齢者までが参加できる自主事業を実施するために、各施設で実施している事業を総括管理し、事業の種類や経費など施設間で一定水準を維持できる体制を確保していきます。
- ・自主事業の魅力を広めるために、自治会・町内会館などを利用した出前講座を実施していきます。
- ・人気の高い事業は、複数の施設で実施できるように情報共有化を進めていきます。

⑥新刊書・絵本の積極的購入による魅力ある図書貸出し事業の推進

- ・「地域の貸本屋」をモットーに評判の新刊書を多数取りそろえると共に、子育て世代に魅力を感じてもらえる絵本を充実していきます。

⑦利用者や地域の声の聴取と施設運営への反映

- ・運営協議会、利用者会議、ご意見箱、施設や街頭でのアンケート等の多様な広聴手段に加え、日常の利用者とのやり取り、自治会町内会や地域団体との情報交換から得た情報にきめ細かく対応し、利用者目



地区センター圏域図（1km）

線に立った間の運営を進めていきます。

2 鶴見中央コミュニティハウス管理運営の基本方針

鶴見中央コミュニティハウスは、鶴見区民文化センター、鶴見国際交流ラウンジとの併設施設として、鶴見区の文化活動や多文化共生のまちづくりのための拠点となる施設です。また、鶴見区の区政運営方針である「安心」「ぬくもり」「活力」のあるまちづくりの実践の場として、地域住民が自主的に活動し相互交流を深めるために利用する施設です。

コミュニティの醸成、地域連帯の意識形成を図る活動拠点として、幼児から高齢者まで地域の方に愛され、親しまれる地域活動、多文化共生、福祉活動の拠点として重要な施設であるという認識のもと管理運営を行います。

3 運営体制

(1) 人員体制

館長、主任各1名、スタッフ7名で施設運営を行います。

2名以上が勤務する体制をとります。

(2) 個人情報保護及び研修体制

「個人情報の保護に関する法律」及び「横浜市個人情報の保護に関する条例」を遵守するための職員研修を実施します。個人情報は必要最小限の収集とし、適切な管理、目的外利用の禁止などの指導を徹底していきます。また、職員のスキルアップのために、本協会主催の研修を始め外部研修に積極的に参加していきます。

(3) 緊急時の体制と対応計画

①鶴見区と締結した災害時の施設利用についての協定に基づき対応します。

②緊急時には緊急時連絡網に基づき近隣在住職員がすみやかに集合できる体制を確立しています。

③鶴見文化センター、鶴見国際交流ラウンジと合同で防災訓練、AED使用訓練を実施します。

④自動販売機は防災ベンダー対応機を設置しております

⑤地元防災拠点の運営委員（地元町会長、学校長）が本施設の運営協議会委員であるので、非常時には臨機に対応可能な体制を確保しています。

⑥危機管理マニュアルに即し職員指導をしていきます。

⑦不審者対策として防犯システムの設置、鶴見文化センター、つるみ国際交流ラウンジ及び防災センターとの連絡を密にしていきます。

4 施設の運営計画

(1) 運営内容

地域自治会・協力団体・地域住民が自主的に活動し、相互の交流を深める場としての施設利用の促進に努めます。

①鶴見中央地区の自治活動の利用促進

・地域自治会の会合や地域住民の利用促進を図ります。

・鶴見区民文化祭（文化協会）、鶴見区こども会議、商店街会議、はまっこ小学校キッズチーフ会議、区内イベント等の各種事業を支援していきます。

②地域施設と連携した事業展開

・鶴見文化センター、鶴見国際交流ラウンジとの共催イベントを開催します。

- ・鶴見中央地域ケアプラザと連携した高齢者向けの事業を実施します。

(2) 利用促進策

29年度年間利用者数前年度比100%を超える利用者の増加を図ります。

①施設利用促進策

- ・自主事業後のサークル化促進などで新規利用団体の誘致を図ります。
- ・魅力ある自主事業を企画し参加者を増やしていきます。
- ・地域施設との協働事業を企画運営し、自主事業の宣伝をしていきます。
- ・ツイッター導入に伴い、広報活動を広げることで利用者を増やします。
- ・鶴見国際交流ラウンジと施設利用方法を調整し利用を増やします。
- ・会議室利用の少ない時間帯に事業を組み入れ、稼働率増を目指します。

②図書利用促進策

潮田公園コミュニティハウスとの連携による、図書貸出しの中継ぎ業務を続行します

(3) 利用者ニーズの把握と取組み

①利用者ニーズの把握

- ・利用者との交流、利用者アンケートなどを通じて利用者ニーズを把握します。
- ・利用者会議を開催し意見や要望を把握していきます。
- ・運営協議会で意見や助言をいただき施設運営に反映していきます。

②利用者サービスの向上

- ・団体利用申込方法の負担を軽減する対策を実施します。
- ・自治会、老人会、婦人部会などの地域団体が利用しやすい環境を整備します。
- ・鶴見文化センター、鶴見国際交流ラウンジの総合案内的な役割に対応できる体制をつくります。
- ・参加しやすい内容の自主事業の開催を増やしてゆきます。

(4) 横浜市重要施策に対する取組み

①図書活動推進事業

潮田公園コミュニティハウスとの連携を図りながら魅力ある図書事業を実施していきます。

②シニアが活躍するまち(健康づくり・介護予防)

つるみ元気づくり支援として健康体操などを実施します。

③子育て支援の場や機会の充実

子育て中の親子が気軽に利用できる居場所づくりを進めます。

おはなし会、子育て支援イベント、ファミリーコンサートなどを実施します。

④子ども・青少年の健全育成に向けた地域連携の推進

子どもの身近な居場所づくりに施設利用や地域連携を進めます。

こども祭り(共催:つるみ子育て個育ちフォーラム)などを実施します。

⑤参加と協働による地域自治会の支援

地域活動の拠点として、近隣施設と連携し、地域の課題・情報の共有化を図ることで地域活動団体を支援していきます。

⑥文化芸術活動の支援

鶴見や近隣の歴史講座などの事業を実施します。

5 自主事業計画

(1) 自主事業の充実に向けた対策

- ・人気の高い講座は継続すると共に、地域の特性を考慮した新企画の講座を増やしていきます。
- ・地域施設共通の自主事業を実施していきます。
- ・鶴見区共通の課題や人気度の高い講座など本協会企画の自主事業を実施していきます。

(2) 自主事業の基本的な分類

①高齢者交流事業

高齢者を対象に楽しく交流できる講座を実施していきます。

②子育て支援事業

未就園児の親子を対象に子育てが楽しくなる講座を企画していきます。

③サークル支援事業

登録団体がサークルの活性化を図れるような講座を企画していきます。

④外部依頼事業

専門的技術を要する講座は外部講師に依頼し、幅広いニーズに対応できる講座を企画します。

⑤他団体共催事業

地域ケアプラザ、子育て支援団体、自治会をはじめ関係団体と共同で事業企画を進めます。

6 施設の維持管理計画

安全・快適な環境維持及び長寿命化の観点から施設の維持管理に努めます。

①建築物保守・設備機器・環境衛生管理

- ・専門業者に委託し法令に基づく定期点検、年次点検を実施します。
- ・職員が「点検表」に基づき日常点検を実施し早期発見・早期対応に努めます。

②清掃業務

- ・専門業者に委託し、日常清掃、定期清掃を実施します。
- ・職員が開館前、閉館前に日常清掃を、開館時間内は汚れた時に随時清掃を行います

③保安警備

- ・開館時間内は職員が巡回警備を行います。
- ・防犯カメラによる監視や警備会社に夜間、休日の警備を委託します。

④廃棄物処理

- ・利用者にごみの持ち帰りに協力をお願いし、施設から発生する廃棄物を減らしていきます。
- ・シークレイン管理組合が一括して廃棄物処理業者に処理を委託します。

⑤修繕

- ・修繕費を平準化するために、修繕計画を作成し修繕を実施します。
- ・突発的に発生する修繕は、地域業者に依頼することで迅速に対応します。

⑥外構、館内衛生管理

- ・専門業者に委託し、外構・院内清掃、害虫駆除を実施します。

平成30年度 自主事業計画書

募集対象	事業名 (教室名)	開催時期	開催回数	参加人員		自主事業経費			参加費		講師謝金		備考 (共催団体・その他)
				募集人数 (人)	延参加人数 (人)	委託料 支出総額 (円)	参加者 負担総額 (円)	総経費 (円)	徴収の 有無	一人あたり 参加費用 (円)	1回1講師 あたり (円)	合計 (円)	
親子(未就 園対象)	親子ゆとり広場 おはなし会&相談会 I	4月～9月 (8月を除く)	5	10組20人	100	30,000	0	30,000	無	0	5,568	27,840	子育て支援事業
成人	【新規】 ミニ盆栽を育ててみよう!	4月・10月	2	10	20	9,000	18,000	27,000	有	1,800	5,568	11,136	講師1名・助手1名
成人	季節先取りの上生菓子づくり	4月	1	10	10	1,500	15,000	16,500	有	1,500	0	0	講師1名・謝金なし
親子(幼児 と保護者)	【新規】 親子でリフレッシュ体操	6月	1	10組20人	20	5,000	3,000	8,000	有	300	6,011	6,011	子育て応援事業・講師1名
成人	セルフリンパマッサージ①	5月～7月	5	15	75	6,000	24,000	30,000	有	1,600	5,568	27,840	講師1名
成人	歌と語りの歌声ひろば I	5月	1	60	60	6,000	0	6,000	無	0	3,341	3,341	司会と語り・ ピアノ伴奏者各1名
成人	【新規】 羊毛フェルトの野菜たち		2	10	20	7,500	6,000	13,500	有	600	5,568	11,136	講師1名・材料費実費
成人	【新規】 クレイアート*花の壁飾り	6月	1	15	15	4,000	12,000	16,000	有	1,200	6,011	6,011	講師1名
どなたでも	季節行事・七夕飾り	6月～7月	1	自由	100	1,000		1,000	無	0	0	0	
成人	【新規】 歌うま呼吸法	6月～7月	3	12	36	10,000	7,200	17,200	有	600	5,568	16,704	講師1名
どなたでも	3館合同イベント サルビア★わんぱくランド	7月	1	自由	800	18,000	0	18,000	無	0	0	0	3館合同イベント
成人	【新規】 楽しく学ぼう・こどもえいご	8月～10月	6	15	90	6,000	45,000	51,000	有	3,000	5,568	33,408	講師1名
小・中学生	外国人「夏休み宿題教室」	8月	5	先着50人	250	0	0	0	無	0	0	0	鶴見国際交流ラウンジ主催 コミハ後援
どなたでも	【新規】 夏休みファミリー音楽会	8月	1	自由	70	15,000	0	15,000	無	0		0	鶴見国際交流ラウンジ コミハ共催
成人	【新規】 和の布遊び*タペストリー	9月	5	10	50	25,000	10,000	35,000	有	1,000	5,568	27,840	講師1名

募集対象	事業名 (教室名)	開催時期	開催回数	参加人員		自主事業経費			参加費		講師謝金		備考 (共催団体・その他)
				募集人数 (人)	延参加人数 (人)	委託料 支出総額 (円)	参加者 負担総額 (円)	総経費 (円)	徴収の 有無	一人あたり 参加費用 (円)	1回1講師 あたり (円)	合計 (円)	
成人	歌と語りの歌声ひろばⅡ	9月	1	10	10	6,000	0	6,000	無	0	3,341	3,341	司会・ピアノ伴奏者各1名
成人	スニーカーで社交ダンス	9月～12月	6	16	96	5,000	32,000	37,000	有	2,000	5,568	33,408	講師1名・助手3名
成人	つるみ歴史講座	9月～3月	8	30	240	1,000	0	1,000	有	3,000	0	0	「鶴見歴史の会」と共催 会計処理は鶴見歴史の会・ 資料代一部負担
成人	【新規】 徒然草*兼好法師名言より学ぶ	10月	3	15	45	9,500	7,500	17,000	有	500	5,568	16,704	講師1名
成人	鶴見で世界体験	10月	1	15	15	4,000	7,500	11,500	有	500	5,568	5,568	学生会館後援
成人	セルフリンパマッサージ②	9月～12月	5	15	75	5,000	24,000	29,000	有	1,600	5,568	27,840	講師1名
親子(未就 園対象)	親子ゆとり広場 おはなし会&相談会Ⅱ	10月～3月 (1月を除く)	5	10組20人	100	30,000	0	30,000	無	0	5,568	27,840	子育て支援事業
成人	紙遊び「オリジナル年賀状」	11月～12月	1	14	14	5,000	2,800	7,800	有	200	5,568	5,568	
どなたでも	クリスマスコンサート	12月	1	60	60	10,000	0	10,000	無	0	0	0	
中学生～	チャリティダンスパーティー	12月	1	自由	100	5,000	0	5,000	有	300	0	0	募金は社会福祉協議会へ
子供～大人	コミハちびっこまつり	1月	1	自由	100	12,000	0	12,000	無	0	0	0	子育て応援事業
成人	【新規】 押し花アートでデコペン作り	2月	1	10	10	3,500	5,000	8,500	有	500	5,568	5,568	講師1名
成人	皆で歌ってコンサート	3月	1	60	60	10,000	0	10,000	無	0	0	0	グループとして支払い
合 計			75		2,641	250,000	219,000	469,000				297,104	

平成30年度 「鶴見中央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	17,475,000		17,475,000		17,475,000	横浜市より
利用料金収入			0		0	
自主事業（指定管理料充当の自主事業）収入	219,000		219,000		219,000	
自主事業収入			0		0	
雑入	124,000	0	124,000	0	124,000	
印刷代	50,000		50,000		50,000	
自動販売機手数料	72,000		72,000		72,000	
駐車場利用料収入			0		0	
その他（ ）	2,000		2,000		2,000	
収入合計	17,818,000	0	17,818,000	0	17,818,000	

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	9,958,000	0	9,958,000	0	9,958,000	
給与・賃金	9,250,000		9,250,000		9,250,000	
社会保険料	520,000		520,000		520,000	
通勤手当	120,000		120,000		120,000	
健康診断費	8,000		8,000		8,000	
勤労者福祉共済掛金	0		0		0	
退職給付引当金繰入額	60,000		60,000		60,000	
事務費	740,000	0	740,000	0	740,000	
旅費	10,000		10,000		10,000	
消耗品費	253,000		253,000		253,000	
会議購い費	15,000		15,000		15,000	
印刷製本費	0		0		0	
通信費	180,000		180,000		180,000	
使用料及び賃借料	100,000	0	100,000	0	100,000	
横浜市への支払分			0		0	
その他	100,000		100,000		100,000	
備品購入費	80,000		80,000		80,000	
図書購入費	0		0		0	
施設賠償責任保険	10,000		10,000		10,000	
職員等研修費	10,000		10,000		10,000	
振込手数料	2,000		2,000		2,000	
リース料	50,000		50,000		50,000	
手数料	30,000		30,000		30,000	
地域協力費	0		0		0	
事業費	469,000	0	469,000	0	469,000	
自主事業（指定管理料充当の自主事業）費	469,000		469,000		469,000	
自主事業費			0		0	
管理費	5,639,000	0	5,639,000	0	5,639,000	
光熱水費	1,170,000	0	1,170,000	0	1,170,000	
電気料金	400,000		400,000		400,000	
ガス料金	700,000		700,000		700,000	
水道料金	70,000		70,000		70,000	
清掃費	1,588,000		1,588,000		1,588,000	
修繕費	80,000		80,000		80,000	
機械警備費	194,000		194,000		194,000	
設備保全費	2,607,000	0	2,607,000	0	2,607,000	
空調衛生設備保守			0		0	
消防設備保守			0		0	
電気設備保守			0		0	
害虫駆除清掃保守			0		0	
駐車場設備保全費			0		0	
その他保全費	2,607,000		2,607,000		2,607,000	
共益費			0		0	
公租公課	393,000	0	393,000	0	393,000	
事業所税			0		0	
消費税	393,000		393,000		393,000	
印紙税			0		0	
その他（ ）			0		0	
事務経費（計算根拠を説明欄に記載）	619,000	0	619,000	0	619,000	
本部分	619,000		619,000		619,000	
当該施設分			0		0	
二一ス対応費	0	0	0	0	0	
支出合計	17,818,000	0	17,818,000	0	17,818,000	
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	

平成 30 年度 鶴見中央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	<p>事業計画書</p> <p>地域特性、地域ニーズ</p> <p>① 子育て支援事業 お話会&相談会(10 回) 子育てママ への応援企画</p> <p>② 子供交流事業 (子どもまつり・ファミリーコンサート 他</p> <p>② 高齢者支援事業</p> <p>軽運動講座・コミハ歌声ひろば 他</p> <p>④ 多文化交流事業</p> <p>国際交流ラウンジとの学習支援共催事業・こんにちは交流会 学生会館との共催事業 他</p> <p>⑤ 図書貸出し</p> <p>潮田公園図書の貸出しの取次</p>			
	<p>公の施設としての管理</p> <p>① 窓口対応の向上</p> <p>やさしい笑顔でやさしい対応</p> <p>② 利用者対応</p> <p>利用受付の公平・公正・柔軟な対応</p> <p>③ 環境整備</p> <p>館内外を清潔に保つ・季節の花や置物で季節感を表現</p> <p>④ 区内施設の情報の提供&共有</p> <p>わかりやすい掲示物のレイアウト・配布資料のこまめな チェック</p>			

業務運営	<p>⑤緊急時対応</p> <p>避難経路の掲示・定期的な3館合同避難訓練の実施</p> <p>利用者ニーズの把握と運営への反映</p> <p>①利用者アンケートによる要望等の把握</p> <p>②利用者への声掛けによる情報収集</p> <p>③利用者会議の実施</p> <p>④御意見箱の設置</p> <p>⑤運営協議会の実施</p>			
	<p>利用者サービス向上の取組</p> <p>①利用者の声に対し、迅速に対応</p> <p>②利用状況の調整</p> <p>③地域エリアにあった事業の展開</p>			
	<p>事業計画書</p> <p>管理運営に必要な組織、人員体制</p> <p>①シークレインの総合受付的立場により、常時2人体制</p>			
	<p>緊急時の体制と対応計画</p> <p>①連絡網の活用、職員・スタッフ応援対応</p> <p>②2Fフロア、ラウンジとの協力体制</p>			
	<p>設置理念を実現する運営内容</p> <p>①地域自治会関係団体の活動支援</p> <ul style="list-style-type: none"> ・鶴見中央連合関連の会合 ・鶴見区内自治会関連の事業応援 <p>②地域子育てグループ支援</p> <p>③ 国際交流支援 ・ラウンジとの学習支援</p> <p>④ ケアプラザとの情報共有 ・高齢者体操</p>			

業務運営	<p>利用促進策</p> <ul style="list-style-type: none"> ①会議室午前の利用率（前年度比維持） ②夜間利用率（前年度比維持） ③利用者数の増加（前年度比3%増） 			
	<p>本市重要施策に対する取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ①健康体操・認知症予防支援 ②高齢者体操支援 ③子育て支援事業（お話し会&相談会 他） ④区民祭支援 			
	<p>自主事業計画</p> <ul style="list-style-type: none"> ①健康づくり事業 <ul style="list-style-type: none"> ・健康づくり体操・歌声ひろば 他 ②子育て支援事業 <ul style="list-style-type: none"> ・お話し会&相談会・こどもまつり・他 ③他団体・施設との共催事業 <ul style="list-style-type: none"> ・歴史講座・コンサート ・学習支援・国際交流・他 			
	<p>施設の維持管理計画</p> <ul style="list-style-type: none"> ①清掃業務 <ul style="list-style-type: none"> ・専門業者による清掃（毎日） ・随時、職員・スタッフ点検 ②建築物保守・設備機器・環境衛生の管理 <ul style="list-style-type: none"> ・専門業者による定期点検（法令に基づく点検） ・職員による点検（チェック表に添って） ③保安警備 <ul style="list-style-type: none"> ・警備会社による警備（夜間、休日の機械警備） ・ビル内の防災センターにより管理 ・職員による施設内巡回 			

	<p>④備品管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者貸出し物品の維持管理 印刷機・コピー機・ピアノ・プロジェクター・他 			
職員育成	<p>事業計画書</p> <ul style="list-style-type: none"> ①管理運営に必要な組織、人員体制 事業・イベント時は必要に応じ、スタッフの配置 ②建築物・設備機器・保安警備・環境衛生管理 ・専門業者による点検 ・職員の定期点検による早期発見・早期対応 ③複合館三施設長会議での情報共有 			
	<p>個人情報保護等の体制</p> <ul style="list-style-type: none"> ①職員へ個人情報保護に関する誓約書の提出と個人情報遵守の重要性を周知 ②利用者からの個人情報は必要最小限とする ③個人情報データは目的以外の使用を禁止とし、事業等終了後は速やかにシュレッダー処理 ④PCのパスワード設定&施錠 ⑤個人情報は、盗難防止に努め、施設外持出しを禁止 <p>研修計画</p> <ul style="list-style-type: none"> ①新採用スタッフ研修 ②合同防災訓練&AED（年2～3回） ③施設協会合同 人権・個人情報研修 ⑤ スタッフ研修（年3～4回） 			

財務	<p>収入計画</p> <p>①指定管理料とその他収入より 増収策・自主事業による事業収入の増加 ・印刷、コピー代等、雑収入の増加</p>			
	<p>支出計画</p> <p>①本協会の経理規定に基づく最少経費の実施 ②事務用品等の消耗品の経費削減</p>			
その他	<p>配置上、中央コミハ受付は、三施設の総合窓口的な位置づけになっており、シークレイン内の情報以外に、近隣地域の情報も求められるため、出来る限り情報収集に努め、ファイル化し情報提供を継続して実施</p>			
利用者等の意見	<p>利用者等の意見の把握方法</p> <p>・利用者会議・利用者アンケート・ご意見箱・運営協議会 主な意見、要望</p> <p>・</p>			

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