

## 横浜市泉公会堂 令和5年度事業計画および収支予算

### 1 施設の概要

施設名	横浜市泉公会堂
所在地	横浜市泉区和泉中央北五丁目1番1号
構造・規模	RC造 地上2階地下1階建
敷地・延床面積	延床面積 5,076 m <sup>2</sup>
開館日	平成3年5月11日

### 2 指定管理者

法人名	相鉄企業株式会社
所在地	横浜市西区北幸二丁目9番14号
代表者	代表取締役 佐武 宏
設立年月日	昭和36年11月1日
指定期間	令和5年4月1日から令和10年3月31日まで

### 3 指定管理に係る考え方

#### (1) 令和5年度の基本方針および実施方針について

私たちは、平成30年度から指定管理者として泉公会堂を運営するにあたり、泉区運営方針である「区民と歩む泉区政 元気の出る泉づくり」の下、「泉区民の絆が深まる場所～生まれ変わる泉公会堂～」を泉公会堂の基本方針として、区民のみなさまにご満足いただける施設として運営して参りました。平成30年度には、施設のにぎわい創出として「1階ホワイエおよび2階ホールの椅子・机リニューアル」「1階ホワイエのギャラリー化」「入口前看板のリニューアル」、いこいの場の提供として「利用者会議の開催」「囲碁・将棋の設置」「お茶セミナーの開催」、やさしい施設の実現として「2階ホールへのおむつ交換台の新設」「1階おむつ交換台にカーテン新設」「入口前広場に休憩ベンチの設置」を実施いたしました。令和5年度からは実施方針に「にぎわい」「いこい」「やさしい」、さらに「かかわりあい」を加えた4方針を掲げ運営して参ります。

自主事業につきましては、開催にあたっては区民の利用を妨げないよう、場所や時間等に配慮し、また、より多くの方に参加していただけるよう、SNSや紙媒体、ポスターなどの広報で事前周知をします。また、令和4年度より泉区民文化センターテアトルフォンテの指定管理者も弊社となり、同一指定管理者として両施設共同事業の開催も試みてきました。今年度は両施設共同事業の規模を拡大するとともに、より地域住民の方が参加しやすいワークショップなどを取り入れ、以下の自主事業を実施いたします。

- ・「第7回泉公会堂音楽交流会」（年1回）
- ・「ピアノを弾こう」（年12回）
- ・「ひょうたんランプを作ろう」（年2回）

- ・「カリグラフィー講座」(年2回)
- 泉区民文化センターテアトルフォンテとの共同事業としまして
- ・「IZUMI TWINS OPEN DAY」(年1回)
  - ・「防犯・防災フェスタ」(年1回)
- 維持管理業務の実施方針として、以下の事項を実施いたします。

- ・ Supervisor によるチェック体制の構築
  - 定期的な施設を巡回し、維持管理状況を確認
  - 作業手順書の確認
  - 問題点の抽出、改善
  - 館長や作業員に対し、必要な指導改善
- ・ いずみ事業所による応援体制の構築
  - 設備スタッフによる技術的支援
  - 警備スタッフによる防災訓練指導・危険個所の指摘
- ・ 横浜市重要施策にも挙げられている環境にやさしい施設の実現
  - 環境負荷低減を考慮した物品調達
  - ハマロード・サポーターへの参加、協力

## (2) 管理運営について

業務評価の体制として、運営業務におけるセルフモニタリングを行い、事業報告や業務内での気付いた点、改善策等を話し合います。気軽に意見交換できる環境を整え、コミュニケーションの充実や、さらなるサービス向上につなげます。

- ・ 日常モニタリング(毎日)
  - 日常の建物・設備状況について、日報やチェックリストを用いた館長・副館長によるモニタリング
- ・ エリア長モニタリング(月1回)
  - 業務内容、管理内容、品質状況について、エリア長によるモニタリング
- ・ Supervisor モニタリング(定期)
  - 維持管理業務について、施設管理のスペシャリスト Supervisor によるモニタリング

利用者サービス水準の維持・向上、利用促進計画として、ホームページ機能の充実、SNSによる情報提供、相鉄グループ力を活かした広報を展開し、情報発信力の強化を図ってまいります。また、利用者のご意見、要望、苦情等は管理運営において、より良い施設作りにつながる大切な情報であるため、幅広い方法でニーズを抽出し、各種会議等における実現方策の協議と実施、スタッフに対する研修等により継続的な利用者サービス向上を図ってまいります。

- ・ ご意見箱の設置(随時)
- ・ 利用者アンケートの実施(年1回)

- ・ホームページ問合せフォーム（随時）
- ・利用者会議（年1回）
- ・施設内会議（月1回）

#### 4 施設の運営に関する業務計画

##### （1）開館日数

346日（休館日：月1回の設備点検日、年末年始休館6日、臨時休館日1日）

##### （2）目標稼働率

施設名	稼働率	備考
講堂	64.7%	前年度稼働率見込の2%増
リハーサル室	54.3%	前年度稼働率見込の2%増
会議室（第1会議室第2会議室合計）	47.1%	前年度稼働率見込の2%増
和室	43.0%	前年度稼働率見込の2%増

##### （3）人員配置

項目	人数	備考
館長	1	
副館長	1	
舞台スタッフ	1	
受付スタッフ	6	

##### （4）勤務体制

館長、副館長、舞台スタッフでの3名でのローテーション制

種類	時間	人数	備考
早番	8:30～17:00	1	
遅番	14:00～22:30	1	

受付スタッフは6名でのローテーション制

種類	時間	人数	備考
早番	8:30～13:30	1	
昼番	13:15～17:15	1	
遅番	17:00～22:00	1	

## 5 施設の管理に関する業務計画

### (1) 実施業務

業務内容	委託先	実施頻度
清掃業務（日常）	テルウェル東日本(株)	毎日
清掃業務（床面定期）	テルウェル東日本(株)	6回/年
清掃業務（カーペット）	テルウェル東日本(株)	2回/年
清掃業務（ガラス）	テルウェル東日本(株)	1回/年
清掃業務（照明器具）	テルウェル東日本(株)	1回/年
植栽・外構・花壇点検保守	ニホンターフメンテナンス(株)	1回/年
音響設備保守点検	ヒビノスペーステック(株)	1回/年
舞台照明設備保守点検	(株)松村電機製作所	1回/年
舞台吊物設備保守点検	森平舞台機構(株)	1回/年
グランドピアノ保守	(株)青葉ピアノ	1回/年
グランドピアノ調律	(株)青葉ピアノ	3回/年
アップライトピアノ保守	(株)青葉ピアノ	2回/年
エレベーター保守点検	中央エレベーター工業(株)	12回/年
自動ドア保守点検	(株)神奈川ナブコ	4回/年
冷温水発生器保守	テクノ矢崎(株)	4回/年
冷却水処理系等保守	市田化学(株)	4回/年
冷温水処理系等保守	市田化学(株)	4回/年
レジオネラ属菌検査	(株)酒井化学研究所	2回/年
飲料水水質検査	(株)酒井化学研究所	2回/年
機械警備業務	セコム(株)	毎日
非常用発電機点検保守	(株)神奈川発電機サービス	2回/年
排煙装置点検	(株)初田製作所	2回/年
消防設備点検	(株)初田製作所	2回/年
防火対象物保守	(株)初田製作所	2回/年
非常通報装置点検	(株)初田製作所	2回/年
トイレ保守業務	日本カルミック(株)	6回/年
防火扉等点検	(有)共栄シャッター	1回/年
害虫駆除点検	(株)シー・アイ・シー	2回/年

## (2) 緊急対策

緊急連絡網に基づき、即時に関係各所（泉区地域振興課、警察署、消防署、医療機関等）および弊社（本社、いずみ事業所、オペレーションセンター）に連絡の上、正確な情報の共有と迅速なバックアップを行い、早期解決に向け対応いたします。緊急対策としては以下の事項を実施いたします。

- ・ 既存緊急連絡網の維持管理
- ・ 既存緊急時対策マニュアルの維持管理

## (3) 防犯・防災に関する事項

防犯に関する取り組みとしては以下の事項を実施いたします。

- ・ いずみ事業所からの応援体制

泉公会堂から徒歩4分の場所に位置しているいずみ事業所では警備スタッフが24時間体制で常駐し業務に当たっております。警備スタッフは警察OBによる実践的な研修を受けた施設警備のプロです。この警備スタッフが災害発生時対応マニュアル作成に対してのアドバイスや繁忙期の警備応援に当たり、緊急時にも連携をとり対応します。

- ・ 防犯・防災マニュアルの維持管理

本施設は、不特定多数の方が自由に出入り可能な施設であり、酔客など危害や損害を与えるものが侵入する可能性もあります。スタッフによる巡回点検や積極的な声掛け（挨拶）、引継簿や日誌による申し送りなど、事件・事故を未然に防止することに重点を置き「泉公会堂防犯・防災マニュアル」を引き続き維持管理します。

- ・ 防犯カメラ活用・増備

既に設置されている監視カメラの活用に加え、死角となるエリアに監視カメラを増設します。現指定管理期間でも増設を検討しており、監視カメラの他に巡回用のウェアラブルカメラによる防犯力強化を図ってまいりました。現指定管理期間で得た施設管理のノウハウを活かし、今後、スタッフや利用者が安心してさらに施設を利用できるよう、少ない台数で館内の出入口から行き先はもちろん、トレースビリティな監視を可能にしていきます。

防災に関する取り組みとしては以下の事項を実施いたします。

- ・ 防災計画

横浜市防災計画および泉区防災計画に則り、弊社防災担当講師（消防署長経験者）アドバイスのもと、防災計画を随時更新します。本施設は泉区庁舎と隣接しており、泉区防災計画上、災害発生時に区庁舎の被害が大きく、災害対策本部設置不可能となった場合の「代替施設」として位置づけられております。また、「帰宅困難者一時滞在施設」としての役割も担っており、大規模災害発生時の重要施設であると認識しております。そのため、災害発生時には泉区庁舎との情報共有、帰宅困難者受け入れや速やかな備蓄品の配布、公共交通機関の情報提供等を迅速に行い、災害対

策本部が設置される場合は積極的に協力いたします。

- ・避難訓練

施設スタッフを対象とした避難訓練を年2回実施します。

- ・備蓄

公の施設として、緊急事態を想定した準備は欠かせません。緊急時を想定し、水、保存ビスケット、アルミブランケット、トイレパック等防災備蓄品をホール収容人数である600名分用意し、引き続き緊急時に備えます。

- ・消防計画の作成

施設に消防上の変更があった場合、横浜市泉消防署に消防計画の作成・提出を行います。

公会堂利用者に影響をおよぼす恐れのある台風や降雪など気象状況を事前に把握し、状況により泉区地域振興課と協議の上、閉館時刻の繰り上げを行うなど、利用者を早めに帰宅させる措置をとり、利用者に被害が生じないよう安全の確保を図ります。また、東日本大震災の教訓を活かし、緊急連絡訓練、災害用ベンダー（自販機）の利用方法、帰宅困難者の受け入れに関する情報共有など、迅速な対応が行えるよう全職員の訓練を強化してまいります。

## 6 従業員教育

本施設は子どもから高齢者、障がい者や外国の方など、様々な方が訪れる公の施設です。その利用者に快適で心地よい環境を提供するためには、スタッフの接遇を向上させ、きめ細かい対応を実現するのはもちろんのこと、専門性や緊急時の対応能力を向上させる教育が必要です。今年度も以下の研修を定期的 to 実施し、スタッフの継続的な育成に努めてまいります。

- ・コンプライアンス研修

- ・接遇マナー研修

- ・人権研修

- ・普通救命/AED講習

- ・ノーマライゼーション研修

- ・基本業務研修（受付や付帯設備の操作方法等/着任時）

- ・情報公開/個人情報保護研修

（横浜市個人情報保護取扱特記事項の取組み・Pマーク社内研修）

## 7 新型コロナウイルス感染拡大防止に係る具体的な感染防止対策及び各経費の節減・利用料金収入の増に向けた取組等

新型コロナウイルス感染拡大防止に係る行政のガイドライン等を遵守し、以下の取組を実施いたします。

- ・スタッフによる1日2回の館内アルコール消毒。
- ・出入口にアルコール消毒剤の設置。
- ・小まめな換気。
- ・ご利用者に非接触式温度計の貸与（希望者のみ）。
- ・施設内すべての洋式トイレに便座クリーナーを設置し、共用部を經由しての感染リスクを低減させます。
- ・ご利用者に消毒セットをお渡しし、利用した諸室の備品等の消毒の協力を要請。
- ・手続きに伴う来館機会を削減するため、抽選申込の直接来館申込み要件の廃止（電話・FAXによる申込を可とした）、スタッフによる代理抽選の継続（従来は利用者が抽選に来館していたが、スタッフが代理抽選を行い、結果を利用者へ連絡することとした）。
- ・ご利用のない時間帯の空調機の停止および照明消灯による経費節減。
- ・照明器具のLED化を進めていきます。

## 8 収支について

&lt;収支予算書&gt;

(税込、単位：円)

収 入		
項 目	予算額	備 考
指定管理料収入	34,448,000	協議の結果に基づく
利用料収入	11,794,200	4項(2)に基づき算出
その他収入	910,600	自主事業収入・自動販売機手数料・コピー手数料等
合 計	47,152,800	
支 出		
人 件 費	21,489,600	4項(3)に基づく配置
事 務 費	1,598,200	消耗品・通信費・備品購入費等
事 業 費	414,600	イベントの実施
管 理 費	19,126,940	光熱水費・修繕費・設備保全費
公 租 公 課	2,099,858	消費税・事業所税・印紙税
事 務 経 費	2,423,602	本社経費
合 計	47,152,800	
収 支 計	0	

※ 収支予算の内訳は別紙参照

## 令和5年度 「横浜市泉公会堂」 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	34,448,000		34,448,000		34,448,000	横浜市より
利用料金収入	11,794,200		11,794,200		11,794,200	
自主事業（指定管理料充当の自主事業）収入	0		0		0	
自主事業収入	498,600		498,600		498,600	
雑入	412,000	0	412,000	0	412,000	
印刷代	12,000		12,000		12,000	
自動販売機手数料	400,000		400,000		400,000	
駐車場利用料収入	0		0		0	
その他（ ）	0		0		0	
<b>収入合計</b>	<b>47,152,800</b>	<b>0</b>	<b>47,152,800</b>	<b>0</b>	<b>47,152,800</b>	

## 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
<b>人件費</b>	<b>21,489,600</b>	<b>0</b>	<b>21,489,600</b>	<b>0</b>	<b>21,489,600</b>	
給与・賃金	17,780,400		17,780,400		17,780,400	館長1名・副館長1名・舞台スタッフ1名・受付スタッフ6名
社会保険料	2,217,600		2,217,600		2,217,600	
通勤手当	1,069,200		1,069,200		1,069,200	
退職給付引当金繰入額	422,400		422,400		422,400	
<b>事務費</b>	<b>1,598,200</b>	<b>0</b>	<b>1,598,200</b>	<b>0</b>	<b>1,598,200</b>	
旅費	132,000		132,000		132,000	交通費
消耗品費	290,400		290,400		290,400	事務消耗品費等
会議備い費	11,000		11,000		11,000	
印刷製本費	79,200		79,200		79,200	
通信費	222,200		222,200		222,200	電話代・郵送料等
使用料及び賃借料	94,600	0	94,600	0	94,600	
横浜市への支払分	94,600		94,600		94,600	目的外使用料等
その他	0		0		0	
備品購入費	0		0		0	
図書購入費	0		0		0	
施設賠償責任保険	187,000		187,000		187,000	
職員等研修費	22,000		22,000		22,000	
振込手数料	0		0		0	
リース料	39,600		39,600		39,600	レンタルマット
減価償却費	0		0		0	
手数料	338,800		338,800		338,800	弥生会計保守料等
地域協力費	8,000		8,000		8,000	
広告宣伝費	79,200		79,200		79,200	
雑費	94,200		94,200		94,200	入口花代他
<b>事業費</b>	<b>414,600</b>	<b>0</b>	<b>414,600</b>	<b>0</b>	<b>414,600</b>	
自主事業（指定管理料充当の自主事業）費	0		0		0	
自主事業費	414,600		414,600		414,600	イベントの実施
<b>管理費</b>	<b>19,126,940</b>	<b>0</b>	<b>19,126,940</b>	<b>0</b>	<b>19,126,940</b>	
光熱水費	8,682,000	0	8,682,000	0	8,682,000	
電気料金	5,640,500		5,640,500		5,640,500	
ガス料金	2,271,500		2,271,500		2,271,500	
水道料金	770,000		770,000		770,000	
清掃費	4,175,600		4,175,600		4,175,600	日常・定期清掃費
修繕費	1,100,000		1,100,000		1,100,000	
機械整備費	237,600		237,600		237,600	
設備保全費	4,931,740	0	4,931,740	0	4,931,740	
消防設備保守	901,340		901,340		901,340	消防設備点検、防火戸点検
空調衛生設備保守	1,243,880		1,243,880		1,243,880	冷温水発生器点検、冷却水処理、冷温水水処理、レジオネラ分析
エレベーター保守点検費	792,000		792,000		792,000	
自動ドア保守点検費	231,000		231,000		231,000	
電気設備保守	462,000		462,000		462,000	非常用発電機保守
非常用放送設備	0		0		0	
害虫駆除清掃保守	52,800		52,800		52,800	
植栽管理	220,000		220,000		220,000	
その他保全費	1,028,720		1,028,720		1,028,720	音響設備点検、舞台照明点検、舞台吊物点検、ピアノ保守調律、トイレ保守、飲料水水質検査
共益費	0		0		0	
<b>公租公課</b>	<b>2,099,858</b>	<b>0</b>	<b>2,099,858</b>	<b>0</b>	<b>2,099,858</b>	
事業所税	24,000		24,000		24,000	
消費税	2,072,858		2,072,858		2,072,858	
印紙税	3,000		3,000		3,000	
その他（ ）	0		0		0	
<b>事務経費（計算根拠を説明欄に記載）</b>	<b>2,423,602</b>	<b>0</b>	<b>2,423,602</b>	<b>0</b>	<b>2,423,602</b>	
本部分	2,423,602		2,423,602		2,423,602	労務・経理等の本部事務経費
当該施設分	0		0		0	
二一ス対応費	0		0		0	
<b>支出合計</b>	<b>47,152,800</b>	<b>0</b>	<b>47,152,800</b>	<b>0</b>	<b>47,152,800</b>	
<b>差引</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
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		

令和5年度 自主事業事業計画書

施設名：横浜市泉公会堂

事業名	①募集対象	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		参加費	講師謝金	材料費	その他
ワークショップ ① ひょうたんランプ	全て					
	20					
	1,500	47,600	30,000	30,000	10,000	7,600
ワークショップ ② カリグラフィー	全て					
	10					
	1,500	32,600	15,000	15,000	10,000	7,600
IZUMI TWINS OPEN DAY	全て					
	600					
	0	165,000	0	0	0	165,000
第7回泉公会堂音楽交流会	全て					
	600					
	0	110,000	0	0	0	110,000
防犯・防災フェスタ	全て					
	600					
	0	59,400	0	0	0	59,400
ピアノを弾こう	全て					
	252					
	1,800	0	453,600	0	0	0
合計		414,600	498,600	45,000	20,000	349,600

事業ごとの事業内容等を「自主事業別計画書（単表）」に記載してください。

事業名	目的・内容等	実施時期・回数
ワークショップ ① ひょうたんラン プ	中身を空洞にしたひょうたんの中に電球を仕込み、皮に穴を開けていくことでそこから漏れる光により幻想的な模様が浮か上がるります。 子供でも簡単に作成できるため夏休みの宿題として作成できるよう7月の実施としました。	実施時期 7月 回数 2回
事業名	目的・内容	実施時期・回数
ワークショップ ② カリグラフィー	カリグラフィーとは、西洋や中東などにおける文字を美しく見せる手法のことを言います。字を美しく見せる書法という面で、日本の書道など東洋の書と共通する部分があります。しかしカリグラフィーは、筆ではなく筆記やペン、またそれに類する道具を用いて表現し、毛筆とは違った線の美しい文字を書くことができます。 今回は、クリスマスカードや年賀状にあわせ11月の実施としました。	実施時期 11月 回数 2回
事業名	目的・内容	実施時期・回数
IZUMI TWINS OPEN DAY	泉区民文化センターテアトルフォンテと同一の指定管理者であることを活かし、共同事業を開催する。共同で開催することにより、両館の回遊性を高め、存在を知って頂くことに貢献する。	実施時期 9月 回数 1回
事業名	目的・内容	実施時期・回数
第7回泉公会堂 音楽交流会	地域の方々に文化芸術に接する場の提供および地域での活動団体への発表の場を提供するために開催。地元の吹奏楽サークルであるいずみ吹奏楽団さんと区内中学校吹奏楽部のコラボレーションによるWinter Concert。	実施時期 12月 回数 1回
事業名	目的・内容	実施時期・回数
防犯・防災 フェスタ	泉区民文化センターテアトルフォンテと同一の指定管理者であることを活かし、共同事業を開催する。避難訓練コンサートや防犯、防災グッズの紹介などを予定していて、両館で開催することにより地域の方に防犯・防災意識を高めていただくことが目的。	実施時期 2月 回数 1回
事業名	目的・内容	実施時期・回数
ピアノを弾こう	泉公会堂の講堂をひとりでも多くの方に知っていただき、体感していただくための事業。舞台にピアノを配置し、施設利用料およびピアノ利用料をセット料金にて時間単位で利用していただく。通常講堂を利用するには「昼間」「夜間」の2区分で利用者にとって負担が大きいが、時間単位となり安価にご利用いただけることとなる。	実施時期 毎月 回数 12回





令和5年度泉公会堂自己評価表

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	SNSによる情報提供			
	相鉄グループ力を活かした広報活動の展開			
	泉区民文化センターとの共同事業(年1回)			
	第7回泉公会堂音楽交流会の実施(年1回)			
	防犯・防災フェスタの実施(年1回)			
	ピアノを弾こう(年12回)			
	ワークショップの実施(年4回)			
	レンタルマットの導入 便座クリーナーの導入			
業務運営	いずみ事業所による応援体制の維持			
	泉区民文化センターテアトルフォンテとの共同事業の実施			
	日常モニタリングの実施(毎日)			
	エリア長モニタリングの実施(月1回)			
	Supervisor モニタリング(定期)			
	講堂の稼働率向上(64.7%)			
	リハーサル室の稼働率向上(54.3%)			
	会議室の稼働率向上(47.1%)			
	和室の稼働率向上(43.0%)			
	人員配置 (館長1名、副館長1名、舞台担当1名、受付スタッフ6名)			
	施設管理維持業務の年間計画表に基づいた実施			
	緊急連絡網の維持管理			
	緊急時対策マニュアルの維持管理			
	防犯カメラの設置 防犯・防災マニュアルの維持管理			

様式 13

	防災計画の維持管理			
	防災備蓄品の維持管理			
	消防計画の維持管理			
職員育成	コンプライアンス研修の実施（年1回）			
	接遇マナー研修の実施（年1回）			
	人権研修の実施（年1回）			
	普通救命/AED講習の実施（年1回）			
	ノーマライゼーション研修の実施（年1回）			
	基本業務研修の実施（着任時）			
	情報公開/個人情報保護研修（年1回）			
	外国語研修（ボイストラ研修）（年1回）			
財 務	備品消耗品購入に係る相鉄グループの包括的割引契約の締結			
	令和5年度利用料収入を11,794,200円と想定、毎年2%増目標			
その他 （上記4 つの視点 以外の項 目があれ ば追記）	環境負荷低減を配慮した物品調達			
	ハマロードサポーターへの参加			
利用者等 の 意 見	ご意見箱の設置（随時）			
	利用者アンケートの実施（年1回）			
	ホームページ問合せフォーム（随時）			
	利用者会議の実施（年1回）			

《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