

平成31年度 老人福祉センター横浜市ユートピア青葉 収支予算書

(単位：円)

収入の部	予算額	決算額	差引	備考
市委託料	37,038,000			横浜市
参加費収入	480,000			講座参加費収入、貸出機材利用料等
その他収入	1,805,000			寄付金収入、受入研修費収入等
計	39,323,000	0		

(単位：円)

支出の部	予算額	決算額	差引	備考
人件費	21,970,000		0	
給与	7,334,000		0	
社会保険料等	1,265,000		0	
賃金	13,070,000		0	
その他（通勤手当等）	301,000		0	
事務費	2,661,000		0	
旅費	20,000		0	
消耗品費	1,030,000		0	
会議賄費	3,000		0	
印刷製本費	0		0	
通信費	400,000		0	
使用料及び賃借料	512,000		0	カラオケ機器、玄関等マット、印刷機機器、給茶機等
備品購入費	70,000		0	
図書購入費	0		0	
保険料	85,000		0	施設賠償保険等
研修費	10,000		0	
手数料	5,000		0	
その他諸費	526,000		0	各種会費・新聞代等
事業費	800,000		0	
自主事業費	800,000		0	
管理費	12,857,000		0	
光熱水費	7,360,000	0	0	
電気	3,660,000		0	
ガス	1,900,000	0	0	
水道	1,800,000		0	
修繕費	702,000		0	
設備保全費	4,795,000	0	0	
定期清掃	1,630,000		0	
機械警備	174,000		0	
設備総合巡視点検	244,000		0	
空調設備	810,000		0	
電気設備	83,000		0	
昇降機	206,000		0	
自動ドア	53,000		0	
消防設備	320,000		0	
害虫駆除	0		0	定期清掃に含む
その他保全費	1,275,000		0	駐車場保守、利用者用コピー機・印刷機保守、植栽保守等
共益費	0		0	
公租公課	30,000		0	
二一ズ対応費	0		0	
本部経費	1,005,000		0	
計	39,323,000		0	

老人福祉センター横浜市ユートピア青葉 平成31年度自主事業計画書

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
趣味の教室（前期・後期）	60歳以上市民	470,000	80,000	400,000	70,000	0
	各教室20名程度					
	教材費1000円程度					
ADL体操 （ケアプラザと共催）	年齢不問	120,000	0	120,000	0	0
	不問					
	なし					
大広間元輝体操	60歳以上市民	60,000	0	60,000	0	0
	不問					
	なし					
大広間ギター弾き語り	60歳以上市民	60,000	0	60,000	0	0
	不問					
	なし					
血圧チェック （ケアプラザと共催）	60歳以上市民	0	0	0	0	0
	不問					
	なし					
単発事業	60歳以上市民	10,000	0	10,000	0	0
	各講座20名程度					
	なし					
歌声の広場（春夏秋冬）	60歳以上市民	45,000	0	40,000	0	5,000
	各回80名程度					
	なし					
もえぎ野祭り （ケアプラザと共催）	年齢不問	10,000	0		0	10,000
	不問					
	なし					
社交ダンス交流パーティー	年齢不問	5,000	0	0	0	5,000
	不問					
	なし					
歌初め 演芸大会	60歳以上市民	20,000	0	0	0	20,000
	不問					
	なし					
		800,000	80,000	690,000	70,000	40,000
		800,000		800,000		

業務名	委託事業者	委託金額 (単位：円)	業務回数	備考 (全体契約額)
館内清掃業務	(株)アメニティシステム	1,630,000	毎日 月1回	2,372,619
機械警備業務	国際警備株式会社	174,000	月1回	285,120
設備総合巡視点検業務	三洋装備株式会社	244,000	月1回	399,000
空調機器保守点検業務	(株) 神奈川産業	810,000	年2回 年4回	879,000
自家用電気工作物保守管理業務	(株) ハマ・メンテ	83,000	月1回 年1回	137,500
昇降機保守管理業務	株式会社エレテックコーポレーション	206,000	月1回	336,960
自動ドア保守点検業務	株式会社神奈川ナブコ	53,000	年4回	86,400
防災(消防)設備保守点検業務	能美防災株式会社	320,000	月1回程度	<b>523,800</b>

## (その他保全費内訳)

ボイラー保守管理業務	株式会社 日本サーモエナー	46,000	年1回	75,600
駐車場保守点検業務	株式会社 富士ダイナミクス	218,000	年2回	356,400
植栽管理業務	作庭処マディストーン	212,000	年3回	348,300
利用者用複写機保守業務	株式会社 ミナト事務器	78,000	随時	77,760
事務所用複合機保守業務	富士ゼロックス株式会社	305,000	随時	500,000
FAX保守	リコーテクノシステムズ株式会社	24,000	年1回	39,420
マット・モップ(出入口および機能回復訓練室)	株式会社ユニマットライフ	112,000	4週1回 2週1回	182,379
カラオケ機器(情報使用料)	株式会社第一興商	98,000	年間	97,200
AEDリース保守	日通商事株式会社	34,000	年間	54,756
ピアノ調律代	株式会社 河合楽器製作所 神奈川公教販店	24,000	年1回	23,760
産業医		124,000	月1回	600,000
総計	※各委託額百円以下を千円単位に切り上げ	4,795,000		7,375,974

目標設定の視点	あ 計画内容及び運営目標	い 計画内容及び運営目標に対する実績	う 今後の取組(改善計画) 第29条第2項 第38条第4項	自己評価
利用者サービス	<p><b>事業計画書</b></p> <p><b>1-2 地域の将来像に対する具体的取組</b></p> <p>ア・様々な年代の人が交流を持てる機会を提供し、老人福祉センターとしての相談機能を充実するとともに、併設の地域ケアプラザ（地域包括支援センター）と共有化します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・来館そのものが介護予防に繋がることに鑑み、利用者の尊厳を保ちつつ、いきいきと活動しながら自然な形で介護予防に取り組めるよう、「老人福祉センターらしさ」を意識した事業展開を行います。</li> <li>・区に一館という特性を生かし、様々な施設や機関と連携できるよう柔軟に取り組めます。</li> <li>・見守りや個別支援の視点を大切に、利用者の体調変化等にも気をつけ利用者が元気に活動を続けられるよう支援します。</li> </ul> <p>イ・地域ケアプラザが併設であるという環境を生かし、ともに協力・連携しながら地域の皆様の活動拠点となるよう温かみのある施設づくりを目指します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・『気づく、つながる、仲間を増やす“きづな”』を新たなスローガンに掲げ、各部門の業務内容を理解し連携を密にしつつ、制度改正等の情報や地域課題等共有し、事業実施等業務へ活かしていきます。</li> <li>・地域の皆様にとって、より身近な施設として親しまれるようPRに努め、いつでも誰でも気軽にお越しいただける施設づくりを進めます。</li> </ul>			

<p>利用者サービス</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者やサークル同士のつながり、地域や各施設、関係機関・団体とのつながりを大事にし、「つながる場所」となれるよう働きかけを進めます。</li> <li>・新規の利用者の獲得に向け、事業内容をニーズ等に合わせ見直し、企画・実施します。</li> <li>・地域包括支援センターや地域活動交流部門と共催し、各部門の特性を生かし幅広い事業展開を目指します。</li> </ul> <p>(R元年度 来館者目標数) 年間 80,000 人：開館日数 346 日</p>			
<p>業務運営</p>	<p><b>事業計画</b></p> <p><b>3-(1)館長及び職員の確保、配置</b></p> <p>ア 館長には、施設管理者として必要な経験のある管理職を配置するとともに、常勤職員は地域福祉や老人福祉センター・地区センターでの勤務実績のある職員を配置します。</p> <p>イ 常勤職員は法人内部の調整により、コミニティスタッフは、地域の雇用の場となるよう公募により、できる限り地域の方を採用することにより、施設と地域をつなぐ役割を担います。</p> <p>ウ 経費削減も考慮しつつ、サービス低下を招かぬよう適材適所、適正な職員配置を行います。</p> <p><b>事業計画書</b></p> <p><b>4-(1)施設及び設備の維持保全及び管理・小破修繕の取組</b></p> <p>ア 利用者が快適、安心・安全に施設を利用いただけるよう、利用者のご意見を取り入れながら、市・区役所、併設の地域ケアプラザと連携し、施設の維持管理に努めます。</p> <p>イ 利用に支障が生じないよう、日常点検や定期点検を実施し、故障や不具合の早期発見・早期対応に努めます。また、施設・設備の長寿命化に向け、必要な施設・設備の改修や修繕を市・区等と協議しながら計画的に行います。</p>			

<p>業務運営</p>	<p>ウ 特に緊急性の高い空調設備や高圧電力等に関わる修繕については、市・区等と連携・協力して計画的に取り組み、快適で、安心・安全なご利用環境の確保に努めます。</p> <p><b>4-(2)事故防止体制・緊急時の対応及び防災に対する取組</b></p> <p>ア 朝・タミーティング等日常的にヒヤリハットを共有し事故防止に努めるとともに、法人内や他施設の事故情報を共有し、施設内の点検により事故等を未然に防止する取組を継続的・組織的に進めます。</p> <p>イ 事故等が発生した場合でも迅速・的確に対応できるよう「事故・事件等対応マニュアル」を整備し、業務運用するとともに、地震等大規模災害が発生した場合でも必要なサービスや業務が継続できるよう「事業継続計画（BCP）」を整備します。また、新規配属の常勤職員に対する施設への参集訓練を実施し、事業継続計画へ反映していきます。</p> <p>ウ 施設及び法人内、区役所との緊急連絡網を整え、防犯・防災時の連絡体制を整備します。また、災害時に備え、区から貸与された災害時優先携帯電話に加え、法人として、災害対応用電話（PHS）を運用しています。</p> <p>エ 地域ケアプラザ、青葉消防署等と連携した合同防災訓練を開催します。（年2回）また、職員の防災意識高揚のため「消防自主点検表」に基づく点検を毎日実施します。</p> <p>オ 「福祉避難所」としての役割が果たせるよう、防災備蓄物資の適切な保管管理や人員体制整備を区役所と連携し進めます。</p> <p>特に「福祉避難所」の役割や機能、運営方法等について、常勤・非常勤職員間で共有し、いざという時の取るべき行動を確認します。</p> <p>カ 地域防災拠点運営委員会が実施する地域の訓練等に参画し、日頃からの顔の見える関係づくりを進め有事に備えます。</p>			
-------------	---	--	--	--

<p>業務運営</p>	<p><b>4-(3) 利用者のニーズ・要望・苦情への対応</b></p> <p>ア 利用者アンケートを実施し、利用者のご意見やご要望を業務改善やサービス向上の取組に繋がります。また、その取組を「改善宣言」として利用者懇談会等で利用者へお知らせするとともに館内に掲示します。</p> <p>イ 館内にご意見箱を常設し、利用者からご意見・ご要望を受けられる体制を整備し、業務改善等に繋がります。また、センター委員会や利用者懇談会を開催し、ご意見をいただく場を設けます。</p> <p>ウ 本会の「苦情相談対応マニュアル」に沿い、施設内外に苦情受付体制を整え、利用者の苦情やご要望を真摯に受け止め、事業やサービスの質の向上に繋がります。</p> <p>また、法人内で発生した苦情対応事例を情報共有し、業務改善に繋がるとともに、地域での会合等でも出席者からご意見を聞き、情報シートにより共有し、事業や取組に反映します。</p> <p><b>4-(4) 個人情報保護・情報公開への配慮</b></p> <p>ア 個人情報の適切な取扱いについて、全職員に対し研修を実施するとともに、月ごとの各部門会議等においても、随時、適切な取扱いについて、注意喚起します。</p> <p>また、個人情報取扱マニュアルによるチェックリストを作成し、年1回以上点検を行います。</p> <p>イ パソコンは、パスワードの設定や盗難防止ワイヤーによる固定、持ち出し持ち込み禁止、データの一元管理など適切に管理します。個人情報ファイルはキャビネットでの施錠保管し、個人情報の発信や発送は、複数人で確認しながら適切に行います。不要な文書は溶解処理、シュレッダー処理を行います。</p>			
-------------	---	--	--	--

<p>業務運営</p>	<p>ウ 理事会・評議会等の議事録を法人HPに掲載するとともに、閲覧用の事業計画書・報告書を設置するなど積極的に情報公開に取り組みます。併せて、行事予定表の館内外への掲出、広報紙によるPR、センター委員会による委員の方々への施設運営状況に関わる説明を行うなど、積極的に情報を発信します。また、情報公開請求には、本会規程に基づき適切に対応します。</p> <p><b>事業計画書</b></p> <p><b>5-(1)事業の実施、(2)施設の利用促進、(3)自主事業の計画</b></p> <p>地域の高齢者の「居場所・生きがい・仲間づくり」の支援を目的に多様な興味・関心に対応できるような講座を実施します。</p> <p>また、趣味・教養に限らず、様々な生活情報の提供や介護予防を視野に入れた講座を開催することで、情報発信の拠点とします。さらに、60代から80代まで幅広い利用者層があることから、年代によるニーズの違いを把握し、柔軟な対応ができるよう他部門と連携を図ります。</p> <p><b>(1) 趣味・仲間・生きがいづくり支援</b></p> <p>趣味を楽しみ、教養を高めることを通じ、仲間や生きがいづくりの場、地域活動のきっかけを提供します。事業実施に際しては、60代前半の新規利用者から80代まで幅広い年齢層の多様なニーズに対応した講座等の事業を展開します。</p> <p>また、来館そのものが健康増進や介護予防に繋がることを、積極的にPRし、集客にも繋がるよう取り組みます。</p> <p><b>ア 趣味の教室の実施</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* 趣味・仲間・健康づくりを目的とした講座を実施します。</li> <li>* 自主化するにあたり、部屋の有効利用も考え、OB化や既存団体へつなぎなど、活動の継続を支援します。</li> </ul>			
-------------	---	--	--	--



<p>業務運営</p>	<p>【参加者目標】 1教室あたり7割以上の参加</p> <p><b>イ 歌声の広場</b></p> <p>* 大広間以外の個人で歌を楽しむ場、また居場所づくりを目的として開催します。</p> <p>* 体力に不安のある常連の参加者が多いことから、必要に応じた情報提供を行います。</p> <p>【参加者目標】 年4回実施 1回あたり50名の参加</p> <p><b>ウ 社交ダンス団体交流会</b></p> <p>* ユートピア青葉、地域ケアプラザで登録の多い社交ダンス団体同士の交流の機会を持つとともに、施設利用ルールの周知を図ります。</p> <p>【参加者目標】 60名</p> <p><b>エ その他単発講座</b></p> <p>* バラエティに富んだ単発事業を企画・実施し、来館のきっかけづくりの提供、新規利用者の開拓、既存団体の活性化にも繋がります。</p> <p>【参加者目標】 各10名以上参加</p> <p><b>(2) 生活相談・個別支援</b></p> <p>利用者の高齢化が進むなか、職員やコミュニティスタッフによる、日常的な見守りの取組を引き続き推進します。特に地域包括支援センターの機能を有する地域ケアプラザを併設しているという特色やメリットを十分活かし、二つの施設が互いに連携・協力しながら、相談や個別支援が必要と思われる利用者を、地域ケアプラザ等につなげる取組を積極的に行います。</p> <p>* 引継日誌のヒヤリハットの欄を活用し、利用者に対する気付きを共有します。</p>			
-------------	---	--	--	--

<p>業務運営</p>	<p>* 生活相談カードを通じ、地域ケアプラザ等につなぐ取組を継続します。</p> <p><b>(3) 健康づくり</b></p> <p>利用者の健康づくり・介護予防、地域ぐるみの健康づくりのため、体操事業を継続して実施します。また事業の中で健康情報や生活情報の提供を行い、意識啓発に努めます。</p> <p>ア 申込み不要の体操（毎朝のラジオ体操、木曜日の元輝体操）を、体力レベル別に継続して提供します。</p> <p>イ 体操参加者へ地域包括支援センターの協力を得ながら情報提供を行うことで、健康づくり、介護予防の意識啓発に努めます。</p> <p>ウ 地域包括支援センターと共催により健康チェック（血圧測定等）の機会を設け、日頃からの体調等を気軽に相談できる場を提供します。</p> <p>エ 好評の「ADL体操」を自主事業化し、引き続き、地域の皆様の健康づくりを進めます。</p> <p><b>(4) 大広間開放イベント</b></p> <p>演芸の場だけでなく大広間をめざして、各種事業を実施します。広い和室の空間を生かした内容を工夫し行います。横浜市健康スタンプラリーに登録し、町ぐるみの健康づくりを進めます。</p> <p>* 「もえぎ野まつり」などを通じ、60歳以上の方以外にも場を提供します。</p> <p>* 「元輝体操」、「ギター弾き語り」のほか講座等を通じ、演芸以外の利用者が参加しやすい空間づくりに努めます。</p> <p>* 毎日の「ラジオ体操」を積極的にPRします。（再掲）</p>			
-------------	--	--	--	--

<p>業務運営</p>	<p><b>(5) 地域開放事業</b></p> <p>老人福祉センター利用者の声のみならず、地域ケアプラザとの併設館の強みを活かし、地区社協・町内会・老人会のサロン等へ出向き、地域情報の把握や地域の声を反映し事業を行っていきます。また、地域ケアプラザと共催で、多世代交流や介護予防事業などを行います。</p> <p><b>ア 演芸大会</b></p> <p>* 大広間の利用者へ発表の機会を提供し、利用者の生きがいくりを支援します。</p> <p>* 家族に大広間を見てもらうきっかけにもします。</p> <p>【参加者目標】 60名</p> <p><b>イ オータムフェスティバル</b> ※ 9月29日(日) 予定</p> <p>* これまでの「夏の音楽祭」と「もえぎ野まつりの発表会」を統合し、新たにオータムフェスティバルとして、装いも新たに実施します。音楽系団体に対する発表の場を設けることで、日頃の活動により積極的に取り組めるよう、また目標をもって取り組むことで生きがいくりを支援します。</p> <p>【参加者目標】 700名</p> <p><b>ウ もえぎ野まつり (ケアプラザと共催)</b></p> <p>* 地域ケアプラザと共催で、地域と一体となった開放事業を実施します。活動発表やボランティアグループ・福祉団体によるバザー、地区社協ボランティア会によるサロンや映画会、高齢者疑似体験など地域関係団体と協力し実施します。</p> <p>* また、施設のPRや個人ボランティアのきっかけの場とします。</p> <p>【参加者目標】 3,000名以上</p>			
-------------	--	--	--	--

<p>業務運営</p>	<p><b>オ 地域ふれあい会（上谷本地区社協との共催）</b>  地域の身近な施設として、地域の方と協力し誰でも気軽に参加できるような内容で住民の交流の場を提供します。</p> <p><b>カ 老人クラブとの連携</b>  青葉区老人クラブ連合の「横浜シニア大学」会場としてセンターを利用していただき、老人クラブとの連携を図るとともに、センターの利用促進を図ります。</p> <p><b>(6) ボランティア活動支援（ケアプラザと共催）</b></p> <p><b>ア 園芸ボランティア支援</b>  センター中庭及び外周の草花の手入れをしてくださる「ザ・ガーデニング」の活動を支援します。また、新規メンバーの加入促進を図ります。</p> <p><b>イ 障がい者支援ボランティアグループへの活動支援</b>  障がいのある若者の就労支援を行っているボランティアグループの活動支援を行います。</p> <p><b>ウ デイサービスへのボランティア支援</b>  ユートピア青葉で活動する団体が、ボランティアのきっかけとして、もえぎ野デイサービスへ趣味活動を行う機会を提供できるように、呼びかけを行います。</p> <p><b>(7) 広報活動</b></p> <p><b>ア 広報紙「ファイトもえぎ野」発行（ケアプラザと共催）</b>  年6回奇数月発行予定 各2,500部  * 町内回覧にご協力をお願いするほか、区内地区センターや地域ケアプラザ、区民活動支援センターにも配架を依頼します。センターの周知とともに、事業や日頃の取組の様子を紹介し</p>			
-------------	--	--	--	--

<p>業務運営</p>	<p>ます。なお、趣味の教室を中心としたユートピア青葉の情報に特化した特別版は、年2回青葉台連合の一部にも配布依頼します。</p> <p><b>イ ホームページによる案内</b> 法人ホームページ、また青葉区ポータルサイト「あおばみん」により事業案内を定期的に行います。</p> <p><b>ウ ブログによる情報発信</b> 平成25年度よりブログを開設しています。毎週更新していき、紙ベースの情報とは違った、写真入りの最新情報発信を行います。</p> <p><b>エ 月間カレンダーの活用</b> 毎月、誰でも参加できる行事（体操や、親子の広場など）が一目で分かるよう、月間予定カレンダーを作成し、館内配布のほか、玄関外の掲示板に掲出及び配架し、開館時間外でも見ることができるようになります。</p> <p><b>(8) その他</b></p> <p><b>ア 実習生の受け入れ</b> 看護学校の実習受け入れ等を予定しています。</p> <p><b>イ 近隣の小中学校の体験学習受け入れ</b> ユートピア青葉の利用者世代の方が「講師」になって特技を生かせるような機会を作ります。</p> <p><b>ウ 図書の貸し出し（ケアプラザと共催）</b> 地域開放の一環として、図書の館外貸出しを行います。飲食可能なフリースペースに図書を設置することから、居場所づく</p>			
-------------	--	--	--	--

<p>業務運営</p>	<p>りの提供とも位置付けます。</p> <p><b>事業計画書</b></p> <p><b>6-1 環境への配慮 (1)、(2)、(3)</b></p> <p>ア 利用者に対するゴミの持ち帰り、紙の無駄使いをしないなど、身近なゴミの少量化に努めます。</p> <p>イ ヨコハマ3R夢を踏まえ、ゴミの分別やリサイクルに取り組むとともに、リサイクルペーパー等エコ商品の購入を推進します。</p> <p>ウ 部屋の消灯、適切な室内温度の設定、節水など温暖化防止に向け取り組みます。</p> <p><b>6-2 人権尊重への取組について</b></p> <p>各種人権研修への参画をはじめ全職員が、日々人権感覚に磨きがかかるよう施設内全体の人権意識の維持・向上に努めます。</p> <p><b>6-3 中小企業への優先発注について</b></p> <p>市条例を踏まえ、業務委託や物品購入等の発注に際しては、市内中小業者への優先発注を第一に取り組みます。</p> <p><b>事業計画書</b></p> <p><b>7 区で強化したい機能</b></p> <p>(前記 1-2 地域の将来像に対する具体的取組に同じ)</p>			
-------------	--	--	--	--

<p>職員育成</p>	<p><b>事業計画</b></p> <p><b>3-(2)職員の育成・研修 1,2</b></p> <p>ア 本会の「人材育成計画」等に基づき、職員やコミュニティスタッフに対する職場における日常的なOJT（実務を通じての教育・訓練）を推進します。また、新人職員がいる場合には、新人育成リーダー制度を活用し育成します。</p> <p>イ 法人全体で、経験年数に応じ実施する基幹研修や課題別研修等を受講し、研修成果を職場内で共有するとともに、人事考課制度を通じた人材育成を併せて行います。</p> <p>ウ 職場内における採用時研修、全体研修等を適宜開催し、職員の資質向上に努めます。</p>			
<p>財務</p>	<p><b>8 収支計画及び指定管理料</b></p> <p>ア 質の高い業務を実施するため、地域貢献を考慮した人員配置と必要な人件費の確保を行うとともに、実績に基づいた収支計画とします。</p> <p>また、経費削減について、施設の長期的な安全性確保の観点から利用者への分かりやすい説明を心掛け、注意と協力のもと取り組みます。</p> <p>イ 経年劣化等による修理・改修対応が必要となっておりますが、利用者の安全確保を第一に、緊急性や優先度を考慮し、地域ケアプラザや区役所と協議しながら計画的に対応します。</p> <p>ウ 法人内他施設と共通する業務委託について、法人本部にて一括入札を行うことで経費節減を図ります。</p> <p>エ 事業実施に際し、経費節減と地域の人的資源活用を考慮し、地域人材に講師依頼するなど工夫しながら取り組みます。</p>			

その他 (上記4 つの視点 以外の項 目があれ ば追記)	オ 利用者の安心・安全、満足を最優先にハード面に加え、ソフト面のサービス提供も重視し、適宜適切な経費配分に努めます。			
利用者等 の意見	前述の4-(3)利用者のニーズ・要望・苦情への対応 に同じ			

《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