

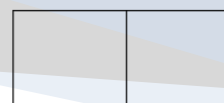
平成31年4月26日

平成30年度 事業報告書

千葉県土気あすみが丘プラザ

指定管理者

ANA スカイビルサービス株式会社



## 目 次

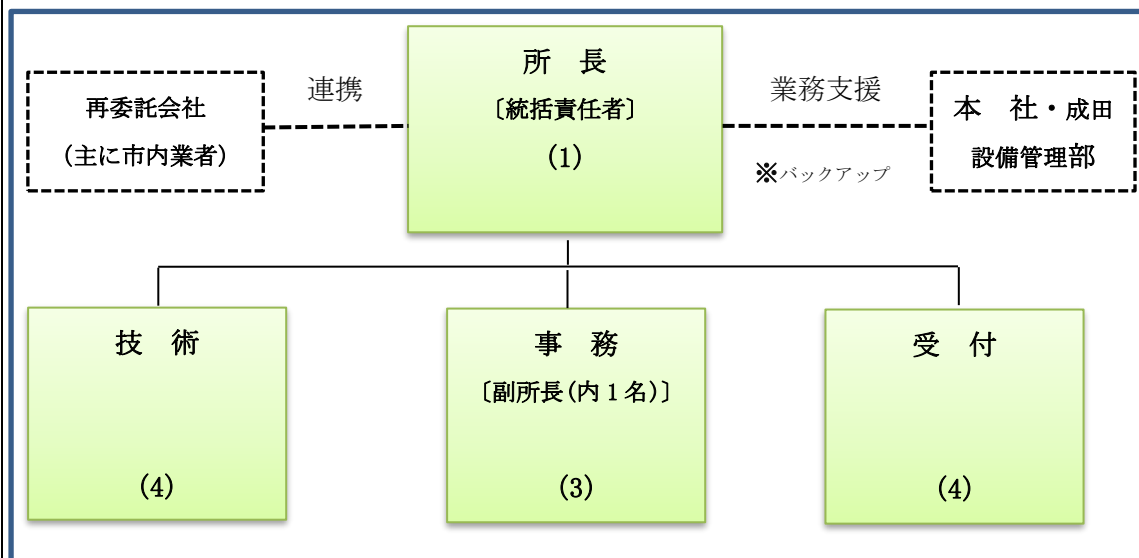
1	基本事項	
	(1) 人員の配置及び緊急連絡体制-----	P 2
	(2) 施設利用実績-----	P 5
	(3) 主な報告事項-----	P 8
2	施設貸出業務に関する報告	
	(1) 使用許可受付関係-----	P 9
	(2) 利用者サービスの向上、稼働率向上の工夫-----	P 1 0
3	受託事業及び自主事業に関する報告	
	(1) 市からの事業実施受託業務-----	P 1 1
	(2) 自主事業-----	P 1 3
4	施設維持管理業務に関する報告	
	(1) 建築物、建築設備機器保守管理業務-----	P 1 5
	(2) 備品管理業務-----	P 1 6
	(3) 植栽、外構施設維持管理業務-----	P 1 7
	(4) 環境衛生管理業務-----	P 1 8
	(5) 駐車（駐輪）場管理業務-----	P 1 9
	(6) 保安警備業務-----	P 2 0
	(7) 修繕業務-----	P 2 1
	(8) その他-----	P 2 2
5	経営管理業務に関する報告	
	(1) 利用者意見等の把握と対応-----	P 2 4
	(2) 管理業務の実施状況に関する自己評価-----	P 2 5
6	その他-----	P 2 7

## 1 基本事項

### (1) 人員の配置及び緊急連絡体制

【人員配置表及び緊急連絡体制図を記載すること。また、その説明文を記載すること。】

【人員配置表】(4月～7月)



#### 4～5月 【在館（常駐）職員について】

- ① 所長・・・当施設の統括責任者として配置する。
- ② 副所長・・・所長不在時には所長業務の代行を行う。  
平常時は、事務業務・維持管理業務責任者として業務を行う。
- ③ 技 術・・・施設維持管理全般を担当する。
- ④ 事 務・・・事務処理全般を担当する。
- ⑤ 受 付・・・受付を担当し、来訪者の応対全般を行う。

※上記の業務担当により、責任を持って業務にあたることとするが、常に利用者の安全や利便性に配慮し、相互協力・相互補完の意識を持った運営を実施します。

(その他)

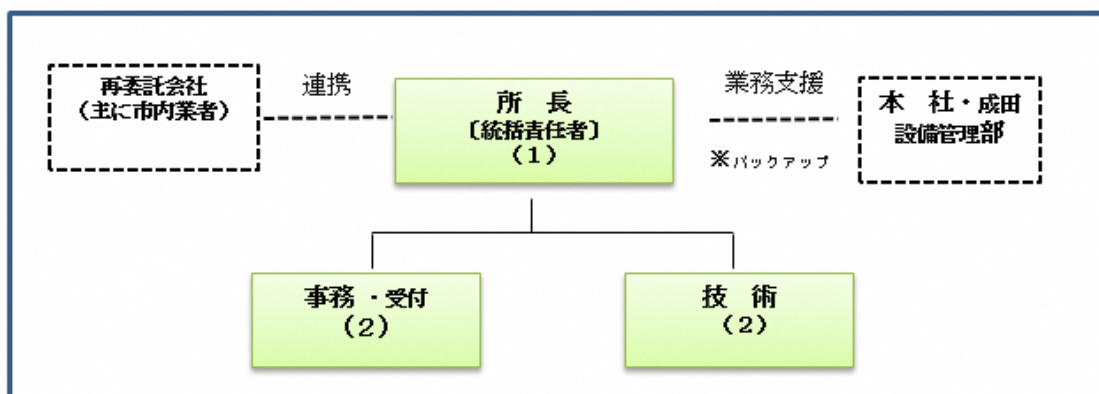
- ・常駐清掃員は委託とするが、上記在館職員と連携し適正に作業を実施する。
- ・適宜、ANA スカイビルサービス (株) 本社、関連部署からの支援を受けて、体制を整えることとする。

#### 6～7月 【大規模改修工事に伴う閉館準備体制】

- ① 所長・・・ あすみが丘プラザ 物品搬出準備責任者
- ② 副所長・・・ 仮事務所 事務応対責任者
- ③ 受付・・・ 仮事務所 対応
- ④ その他・・・ 6月 物品搬出準備  
7月 残存物品の整理・清掃

## 大規模改修工事中の人員体制について

### 【人員配置表】



#### 1. 事務所機能の維持

所長と事務・受付担当者は仮事務所勤務とする。

技術職は、社内他部署へ一時的に配転する(改修工事終了後復帰)。

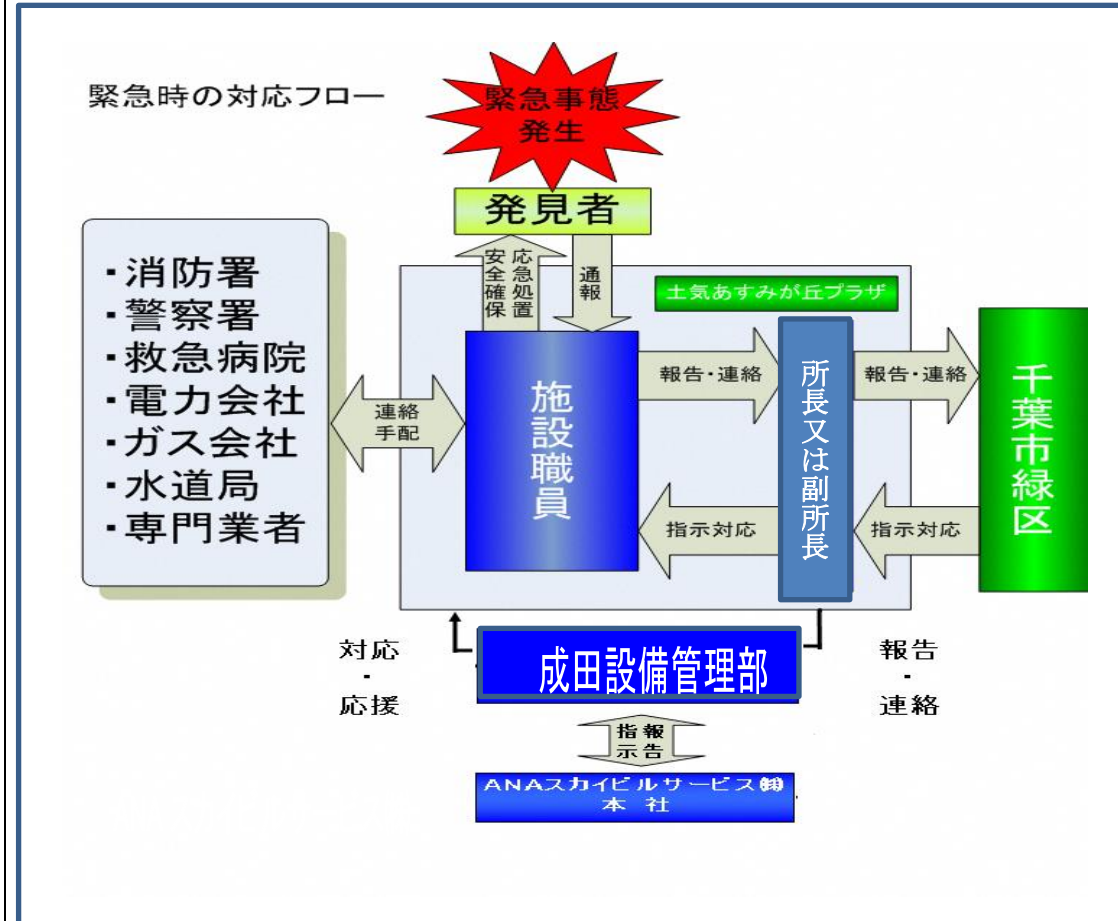
事務所での業務は、技術職以外の業務を実施する。

- ・ご利用者からのお問い合わせ対応(電話、FAX、メール)
- ・千葉市に提出する書類作成(月次報告書や各種指示の対応)
- ・ホームページ等での情報発信と管理(工事状況報告、各種ご連絡)
- ・開館時のご利用者対応(予約業務、優先予約)
- ・工事後の人員体制再構築(採用活動、技術職の帰任準備など)
- ・平成31年度 事業計画の企画と準備、千葉市への提出
- ・再委託先との平成31年度契約(継続、変更)の検討と実施
- ・プラザに戻る際のインフラ工事対応(指示、調整、結果確認など)  
インターネット、機械警備、電話・FAX、ケーブルテレビの復帰と  
水道・ガス・電気の契約

#### 2. その他

- ・図書館との連携(搬入時期の調整)
- ・避難所備蓄品、埋蔵文化財の搬入時期決定と連絡
- ・館内掲示の再設置、消耗品手配(トイレトイレットペーパー、コピー紙など)
- ・館内の総合確認テスト対応(電力)と平成30年度 年次点検の対応

【緊急連絡体制図】



【緊急連絡・バックアップ体制】

(緊急時の連絡・報告と対応)

- ・市の関係部署・消防・警察・病院等、「緊急連絡網」を作成し、緊急時には所長の指示のもと職員による的確な一次対応を行い、重要性が高い場合には、迅速且つ正確な情報を市に連絡します。
- ・開館時には、利用者に混乱を招かないよう、的確に対応します。
- ・必要に応じ、専門業者等の出動を要請します。

(バックアップ体制)

- ・本施設の運営に当たって、不測の事態にも速やかにバックアップを取れるようにするとともに、本社・関連部署が支援することで、万全の体制を構築する。
- ・地域の同業協力会社と提携し、緊急時に対処できる支援体制を構築する。

## (2) 施設利用実績

【使用時間、休館日、利用料金収入、稼働率及び利用人数等の実績、体育館の利用種目及び専用使用日の設定状況等を記載すること。また、利用状況集計表を添付すること。】

### ・ 諸室

諸室名	H30年度 計画値		実績 (4,5月)		結果
	稼働率(%)	料金収入(円)	稼働率(%)	料金収入(円)	
和室	35.5	64,000	30.1	54,000	X
音楽室	52.6	71,820	65.2	89,110	○
料理室	16.5	23,010	12.4	17,340	X
工作室	30.1	41,040	28.9	39,330	X
多目的室	72.7	242,730	69.6	232,500	X
講習室1	54.8	51,220	52.3	48,880	X
講習室2	30.0	33,480	30.0	33,320	X
集会室	60.3	73,780	63.9	78,200	○
会議室1	36.3	36,400	26.5	26,320	X
会議室2	28.7	33,990	21.0	24,910	X
会議室3	33.7	33,880	38.9	39,060	○
合計	41.0	705,350	39.9	682,970	X

	H30年度 計画値	実績	結果
利用人数	12,150 人	10,604 人	X

特記事項；

今年度は改修工事のため、2ヶ月間（4月と5月）の営業となった。  
このため、結果は4月と5月分の実績のみとなった。

・体育館 ・個人利用

(利用者数に減免、回数券利用者は含まない。超過利用人数は1時間あたりの延べ人数)

区 分	利用者数		料金収入	数 券		
	基本料金	超過利用		販売数	販売料金	
一般	有料	443	46	102,520	2冊	4,400円
	無料	30				
高齢者減免	有料	127	3	23,190		
中・高校生	有料	315	45	33,750		
	無料	30	0	0		
小学生以下	有料	90	5	6,475		
	無料	9	0	0		
小計	有料	975	99	165,935		
	無料	69	0	0		
合 計		1044	99	165,935	2	4,400円

・団体利用

利用者	施設 区分	午前・午後		夜間		小計	
		回数	料金収入(円)	回数	料金収入(円)	回数	料金収入(円)
一般	半館	103	231,750	18	81,180	121	312,930
	全館	9	40,590	1	9,050	10	49,640
高校生 以下	半館	6	6,660	31	69,130	37	75,790
	全館	1	2,220	0	0	1	2,220
小計	半館	109	238,410	49	150,310	158	388,720
	全館	10	42,810	1	9,050	11	51,860
合計		119	281,220	50	159,360	169	440,580

・まとめ

区分	項目	H30年度計画値	実績	結果
団体	団体数	157	169	○
	利用人数	2,983	2,424	X
	利用収入	475,230	440,580	X
個人	利用人数	1,457	1,106	X
	料金収入	191,695	165,935	X
合計	利用人数	4,440	3,530	X
	料金収入	666,925	610,915	X

特記事項；

今年度は改修工事のため、2ヶ月間（4月と5月）の営業となった。  
このため、結果は考察不可として判断をしていない。

・ 体育館の利用種目

	月	火	水	木	金	土	日
午前	バドミントン	バドミントン	一般バスケット	バドミントン	バドミントン	一般バスケット	バドミントン
	卓球	卓球		卓球	卓球		卓球
午後	バドミントン	バドミントン	一般バスケット	バドミントン	バドミントン	ミニバスケット	バドミントン
	卓球	卓球		卓球	卓球		卓球
夜間	バレーボール	バドミントン	バレーボール	バドミントン	一般バスケット	バドミントン	バドミントン
	卓球	卓球	卓球	卓球		卓球	卓球

・ 専用使用日の設定

月曜日から金曜日の終日と、土曜・日曜・祝日の夜間

・ 個人使用日の設定

土曜・日曜・祝日の午前と午後と専用使用がない時間帯



### (3) 主な報告事項

#### ・大規模改修工事について

##### ① 備品運搬関係

各階ごと、お部屋ごとの備品リストを作成して搬送先区分を決めた。  
数が多く、新旧の備品 No があり苦慮した。

不要物撤去は完全不要物を最初に判断に困るものを2回目に実施した。

##### ② 工事前のプラザ監視

休日を除いて、1回/日にパトロールを実施した。

工事直前に蜂の巣除去依頼を市民から連絡を受けて実施した。

ガラス戸を1枚、いたずらされて破損したが千葉市に対応して頂いた。  
この修理前、台風の雨水が心配されたので養生強化や監視を続けた。

##### ③ 事務所機能の維持

職員の配置変更をして設備職は成田設備管理部勤務とした。

仮事務所は3名体制で最低限の事務機能維持することにした。

##### ④ プラザ再開館

当初計画を1週間前倒した。備品搬入計画やプラザ年次点検日程、  
委託先契約の再開、備品の買戻しなど多岐に渡って調整した。

開館前2ヶ月からの予約受付を3月1日から仮事務所で受付開始した。

#### ・財政援助団体等監査を受けました。

再委託先の手続き、科目違い（正 委託費、誤 修繕費）などで  
指摘を受けました。是正していきます。

## 2 施設貸出業務に関する報告

### (1) 使用許可受付関係

【平成 28 年度 使用許可件数】

諸 室 名	使用許可件数	使用許可事項変更 許可件数	使用取消届 件 数
音楽室	46	0	1
和室	134	0	1
多目的室	15	0	0
工作室	20	0	0
料理室	88	0	2
講習室 1	33	0	2
講習室 2	31	0	2
会議室 1	104	0	1
会議室 2	23	0	9
会議室 3	19	0	0
集会室	53	0	0
体育館 専用	57 0	0	0
体育館 個人	1106 0		
合計	1729	0	18

### (2) 施設使用許可業務

#### ①不許可処分の件数

なし。

#### ②公共施設予約システム利用件数

窓 口	インターネット	携 帯	合 計
1,045 (76%)	134 (10%)	193 (14%)	1,372 (100%)

(2) 利用者サービスの向上、稼働率向上の工夫

【利用者への支援計画及び施設の利用促進の方策に係る実施状況、結果を記載すること。】

1. 利用者ニーズの把握と分析

頻度	手 段	内 容	実施時期
随 時	ヒアリング	利用者との日常のコミュニケーション	随 時
	電 話	電話による相談・ご意見の受付	
	常設アンケート	受付に常備したアンケートの回収	
	ホームページ	ご相談・ご意見・ご感想の収集	
2回/年	利用者アンケート	千葉県、指定管理者 各様式	※
1回/年	サークル代表者会議	サークルの代表者との意見交換会	4月
	利用者の意見を聞く会	ご利用者との意見交換 他	※
	住民の意見を聞く会	近隣の住民の方々による意見交換会	※

2. 諸室等施設の改善

利用率の高い諸室の提供、誰もが利用し易い環境整備により、利便性や快適性の充実を図る。

対象施設	施 策	内 容	実施時期
案内板・表示	ピクトグラムの導入推進	館内表示のピクトグラム化を推進	随 時
受 付	コンシェルジュ機能	接客対応の改善。	
会議室3	多目的室化	ご利用者のご希望多様化に対応。	H28年度 済
集会室	壁紙の改修	ご利用者のご要望に対応する。	H29年度6月済
駐車場	入出庫管理システムなど	(1) 満車表示の検討。 (2) 入出庫通知。	H30年度 継続

※閉館中のため、未実施です。

### 3 受託事業及び自主事業に関する報告

#### (1) 市からの事業実施受託業務

①事業名：親子おはなし会（図書館共同事業）

内 容：1才以上小学生低学年までを対象とした読み聞かせ。

【実施日時・回数、実施場所、成果目標の達成度等】

実施場所：幼児室

日時：4月25日、5月9日（計2回）

時刻：11:00～11:30 1～3歳児対象

15:45～16:15 4歳児～小学生対象

実施内容（5月の実施例）

絵本の読み聞かせ

① がたんごとん がたんごとん ②ちびゴリラのちびちび ほか

手遊び・わらべうた

① はじまるよ はじまるよ ②おふねをこいで ほか

参加者のご意見、図書館員の意見 等

・あすみ図書館今年最後のお話会はあいにくの雨で始まりました。

母の日に合わせた紙芝居、カーネーションの折り紙のお土産で、親子でよろこんで頂きました。

・帰り際、次のお話会を楽しみに待っていますとのお声が多くうれしかったです。

②事業名称：スポーツ施設の無料開放
実施日時：子供の日（平成28年5月5日）
実施場所：体育館
実施目的：①市民、近隣住民の健康維持と推進 ②親子、友人、知人との交流と親睦を深める
料金設定：なし
参加者数： 子供の日 69名
内 容： 種目 卓球、バトミントン
実施結果： 大きな混乱もなく喜んで頂いた。

② 事業名称：第26回 プラザまつり
実施日時：改修工事のため中止
実施場所：諸室、体育館、駐車場、あすみ図書館 他
実施目的：①サークル活動の発表と地域住民との交流 ②関係団体（消防、警察、千葉市、NPO法人、学校団体、市民）との連携
料金設定：なし
参加者数：
内 容： サークル発表（ダンス、民謡、和太鼓、マジック、書道、コーラス、楽器演奏など） フリーマーケット、消防車、パトカー、白バイ、車いす体験、健康相談 など
実施結果： 改修工事のため中止

(2) 自主事業報告 (年間まとめ)

イベント名	内 容	対象	結果等
チャリティープラザ寄席	・落語研究会による寄席を開催し、地域交流を図ると共に収益を寄付する。	一般	中止
フリーマーケット	・出店者を募り、フリーマーケットを行うことで、地域の活性化、資源の有効活用と、ゴミの減量に貢献する。	一般	中止
ロビー音楽祭 (サークル合同)	・サークルの皆さんの協力を得て、日ごろの活動の成果を披露し、相互の交流を図りながら地域の絆を深める。	一般 サークル	中止
夏休み応援教室	・夏休み宿題応援教室	一般 (親子)	中止
健康義塾教室 歯っぴー健口教室	・筋力体操などの簡単な運動、また栄養・認知症防止について学ぶ。 ・歯科衛生について学び、全身の健康増進を図る。	一般	中止
卓球大会 バドミントン教室	・サークルの皆さんの協力を得て、卓球とバドミントンを通じ、地域の親睦を深め、健康増進を図る。	一般 サークル	中止
料理教室	・料理教室(親子/健康/簡単)を企画し、料理の楽しさ、面白さを体験して、結構維持と地域交流を図る。	一般 (親子)	4/26,5/23
劇団公演・映画祭・ アニメ鑑賞	・サークルの皆さんの協力を得て、子供から大人まで楽しめる演劇・映画・アニメ鑑賞を開催し、地域交流を促進。	一般 (親子)	中止
防犯・防災 セミナー	・警察署、消防署の協力で、防犯・防災について学習する。	一般	中止
本の読み聞かせ	就学前園児に、絵本の読み聞かせをする。	幼児	4/25,5/9
クリスマス音楽祭	・子供から大人まで楽しめるクリスマス音楽祭の開催をサポートし、地域交流を促進する。	一般 (親子)	中止
教育・文化・学習 活 動・地域振興 活動	・講座/講演/セミナーを企画し、教養・文化・歴史・体育振興を学び、地域交流と地域活性化を図る。 ・次世代を担う若手リーダー達に夢と希望を語る場を提供し、地域振興活動の活性化に貢献する。	一般	4/25 5/26
ダンスパーティー	・サークルの皆さんの協力を得て、ダンスパーティーを開催し、広く地域の方々の参加を募り、地域交流を促進する。	一般 サークル	中止
その他 各種催し ロビー飾りつけ	・七夕イベント/菊祭り/読書祭り/クリスマスツリー飾り/雛飾り など。	一般 サークル	中止

(3) 協力事業報告（実施内容の年間まとめ）

①図書館

お話し会 2 回

②音楽隊クリスマスコンサート、敬老会、ふれあいの集い、  
グリーンシティ、スポーツ振興委員の活動は中止しました

③地域の教育機関等の活動協力

小学校の学校評議委員会で、ご意見やご要望を伺いました。

③ 社協、ケアセンター、千葉市健康支援課の活動支援

子育てサロン 2 回、いきいき体操 1 回、母とこの広場 1 回など

⑤ サークル間交流活動、サークル活動支援

将棋指導大局 2 回実施

⑥ 自治会、学校、コミュニティーセンター、他施設への備品貸出  
都賀 CC に机とパネルを貸し出しました。

幼稚園に椅子を貸し出しました。

休館中のサークル活動支援のため備品を貸し出しました。

(4) ロビーコンサート、展示実施

①ロビーコンサート

クラシック、オペラ、童謡など、多種多様なコンサート（8 回）

②展示

絵画展を 1 回実施しました。

#### 4 施設維持管理業務に関する実施報告

##### (1) 建築物、建築設備機器保守管理業務

【施設の清掃・点検等の保守管理に係る実施結果、不具合に対する対応等を記載すること。】

##### 1. 施設点検状況

点検項目	実績等 (回/年)	現在の状況
換気空調設備点検	4	異常なし
給湯設備点検	4	異常なし
消防設備点検	4	異常なし
消防設備法定点検	0	異常なし
エレベーター設備点検	3	異常なし
植栽管理業務	3	異常なし
体育館関係設備	4	異常なし
弱電設備点検	2	異常なし
受電設備点検	2	異常なし
給排水設備点検	2	異常なし
自動ドア点検	1	異常なし
非常発電機点検	2	異常なし (液晶劣化は対応不可)
衛生害虫防除	2	異常なし
空気環境測定	1	異常なし
建物表層外観点検	4,5月 毎日	異常なし
屋内施設点検	4,5月 毎日	異常なし
残留塩素濃度測定	4,5月 毎日	異常なし
設備日常点検	4,5月 毎日	異常なし
エネルギー検針	4,5月 毎日	異常なし

##### 2. 特記事項

- ※ 開館中の4月と5月は毎日、清掃状況点検や館内巡視を実施し、立入制限区域の設定と管理を継続しました。



(2) 備品管理業務

【備品の点検等の保守管理に係る実施結果、不具合に対する対応等を記載すること。

1. 備品の管理状況

備品明細一覧表（台帳）物品の確認を実施した。

2. 特記事項

特になし。

(3) 植栽、外構施設維持管理業務

【植栽の維持管理及び外構施設の清掃、点検等の保守管理に係る実施結果、不具合に関する対応等を記載すること。】

1. 植栽維持管理 (3回/年)

- (1) 高木剪定 (5/30)
- (2) 薬剤散布 (5/30、10/24)
- (3) 害虫調査 (IPM 調査 2回)
- (4) 低木剪定、芝刈り (6/23)

以上、計画どおり実施しました。特記事項はありません。

2. 日常清掃実施状況

清掃作業仕様書に基づき毎日実施 (4月、5月)

3. 定期清掃 (と窓ガラス清掃)

- (1) 床清掃、ワックスかけ 1回
- (2) 窓ガラス清掃 なし

休館日に実施しました。特記事項はありません。

4. 特別清掃

なし

#### (4) 環境衛生管理業務

【給排水設備の保守管理、ごみ処理及び害虫駆除などに係る実施結果を記載すること。】

##### 1. 給排水設備点検状況（設備点検項目表による）

###### ①給水設備 18項目を実施

特記事項はありません。

###### ②グリストラップ清掃

特記事項はありません。

##### 2. ごみ処理

###### ①日々、回収を実施して一般廃棄物保管場所、産業廃棄物保管場所に一時保管 指定のごみ処理業者により処分（一般廃棄物）

年間合計 482 kg を処分しました。

###### ② リサイクルごみ（リサイクル業者）の処分

新聞、シュレッダーごみ、段ボール、チラシ等

プラザ2回、仮事務所1回、年間計3回 処分しました。

##### 3. 衛生害虫駆除

###### ①専門業者による、2回実施（IPM調査施工）

特に問題ありませんでした。

(5) 駐車（駐輪）場管理業務

【駐車（駐輪）場の保守管理に係る実施結果、不具合に対する対応等を記載すること。】

1. 駐車場管理

月	枠外駐車	長時間駐車	月	枠外駐車	長時間駐車
4	17	0	10		
5	8	0	11		
6			12		
7			1		
8			2		
9			3		
				25	0

サークル活動の多い日は枠外駐車が多くなっています。  
雨の日は枠外駐車が多くなっています。

2. 特記事項

特にありません。

(6) 保安警備業務

【警備業務の実施結果等を記載すること。】

1. 巡回警備状況

朝、昼、晩に館内外周の巡回点検を実施。異常はありません。

2. 夜間機械警備状況

異常発報による緊急出動はありません。

3. 特別警戒

爆破予告等により、特別警戒（今年度1回）を実施しました。

（実施日 5/14）

(7) 修繕業務

今年度実施した主な修繕業務

No	修繕名称	種別	業者等	実施月	結果
1	消防設備修繕 (通路灯、スピーカー 等)	計画	大英電業 社	4月	○
2	ピアノ調律	計画	日本ピア ノ協会	3月	○
3	点検用屋上足場撤去	計画	篠原建商	5月	○

○ 問題なし

(8) その他

【施設維持管理に関し、その他特記すべき事項があれば記載すること。】

設備、備品管理、美観の維持について（ご利用しやすい環境作り）

(1) 備品の購入

- ① グランドピアノカバー 1枚
- ② CD ラジカセ、電子レンジ 各2台
- ③ 幼児室カーテン 1枚
- ④ 会議テーブル 10台
- ⑤ 自習机用椅子 4脚
- ⑥ バドミントン支柱、ネット 各3個
- ⑦ バasketボールゴールネット 3セット
- ⑧ 受付カウンター 1個
- ⑨ 玄関マット 4枚

(2) 不要物の撤去

大規模改修工事のため、例年以上に倉庫内の整理整頓を進め不要物を撤去しました。

## 5 経営管理業務に関する実施報告

### (1) 利用者意見等の把握と対応

【アンケート等による利用者及び地域住民等の意見聴取の結果並びにその意見等に対する対応状況を記載すること。(アンケートを実施した場合は、アンケート用紙等を添付してください。】

今年度は改修工事のため、実施していません。



【ご意見箱に投書された件数、内容、対応状況】

2件の投書がありました。

- (1) 駐車場を作ってほしい。報告致しました。
- (2) 極め細やかな対応ありがとうございます。

(2) 管理業務の実施状況に関する自己評価

【利用人数、稼働率、利用料金収入等の実績及び維持管理業務などの管理運営業務の実施状況に関する自己分析、自己評価の実施結果を記載すること。(達成の成否のほか、達成又は未達成の程度の段階評価を含むものとする。)]

①自己評価

No.	評価項目	評点	評価の理由
1	諸室の稼働率、利用者数が目標を達成しているか	2	・計画を上回る工夫をし、非常に優れた管理運営を行った。
2	体育施設の利用者数が目標を達成しているか	1	計画を上回る工夫をし、非常に優れた管理運営を行った。
3	利用料金収入は目標を達成しているか	2	計画を上回る工夫をし、非常に優れた管理運営を行った。
4	管理運営経費の縮減に努めたか	3	概ね計画通りに管理運営を行った。
5	自主事業の実施内容が実施計画書の内容に適合しているか	3	概ね計画通りに管理運営を行った。利用者からは通常の満足を得た。
6	施設の維持管理を適切に行えたか	3	概ね計画通りに管理運営を行った。
7	利用者の満足を得られたか	3	利用者からは通常の満足を得た

特記事項

今年度1年間を通じて、改修工事前後の準備業務が多かった。  
決定事項の修正や調整で計画どおりに進めるのが困難でした。

館内不要物の撤去も持ち主不明のため長年手がつけられませんでした。が、改修工事を機会に明確にして対応でき、よかったですと思います。

【評価基準】

評点	No.1~3	No.4~7
5	目標の115%以上であった。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・計画を上回る工夫をし、非常に優れた管理運営を行った。</li> <li>・利用者からは非常に高い満足を得た。</li> </ul>
4	目標の105%以上115%未満であった。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・計画を上回る工夫をし、優れた管理運営を行った。</li> <li>・利用者からは高い満足を得た。</li> </ul>
3	目標の95%以上105%未満であった。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・概ね計画通りに管理運営を行った。</li> <li>・利用者からは通常の満足を得た。</li> </ul>
2	目標の85%以上95%未満であった。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・計画の一部を実施できなかったが、利用者等に不都合は生じなかった。</li> <li>・利用者に少し不満足を与えた。</li> </ul>
1	目標の85%未満であった。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・計画の一部を実施できず、利用者等に不都合が生じた。</li> <li>・利用者に不満足を与えた。</li> </ul>

## 6 その他

【苦情・事故等の発生日時及び対応結果等を記載すること。特に重大な苦情・事故等については詳細に記載すること。】

苦情：

対応：

特になし

【その他指定管理業務に関し、その他特記すべき報告事項があれば記載すること。】

前年度の選定委員会で頂いたご意見に対応するため、不審者が館内に乱入した場合の「緊急時の対応 2018」を作成しました。実際の訓練は、2019年度に計画します。