

指定管理者評価シート [自己点検・所管課モニタリング用] (令和4年度実績)

施設概要

施設名称	板橋区立シニア学習プラザ	所在地	板橋区志村3-32-6
所管課名	教育委員会事務局生涯学習課	指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
指定管理者名	アクティオ・東京ファシリティサービス共同事業体	指定管理者の所在地	目黒区東山1-5-4 KDX中目黒ビル6階
設置目的	高齢者を中心とした区民の教養の向上及び社会における活動の推進を図るとともに、地域住民相互の交流を支援することにより、生涯にわたる学びの推進に寄与する。		
基本理念	<ul style="list-style-type: none"> ①板橋グリーンカレッジとの連携事業や、各種の事業を通じて、高齢者を中心とした様々な世代に学びの楽しさを伝える。 ②グリーンカレッジ受講生の地域活動等への関心と意欲を高め、社会参加を促進する。 ③施設の一般供用により、高齢者の活動の場や、地域住民の相互交流・世代間交流の場を提供する。 		
行動規範	<ul style="list-style-type: none"> ①関係法令やマニュアル等の遵守 ②公平・公正なサービスの提供 ③施設の安全性の確保と来館者等への安心の提供 ④サービスの向上と利用者数増加の実現 ⑤施設利用者の社会参加を促進する事業の実施 		
業務内容	<ul style="list-style-type: none"> ①高齢者を中心とした区民の学習に関する事業 ②施設の利用公開 ③高齢者の社会参加を促進する事業 ④施設・設備の維持管理に関する業務 ⑤貸出施設の利用承認に関する業務 ⑥板橋区長の承認を得て利用時間・休館日を変更し、臨時休館日を定めること 		

評価結果

評価項目	事業の目標と具体的な取組	一次評価（指定管理者による自己点検）			二次評価（所管課による評価）						
		実施結果やサービス水準の増減理由など	評価点	評価理由	評価点						
【施設の経営方針に関する事項】											
1 施設の現状認識・取り巻く環境の理解・管理運営の方向性											
施設の設置目的や基本理念、行動規範などを踏まえた現状認識並びに経営方針を確立しているか	設置目的や基本理念を踏まえ、提案事業やサークル支援により高齢者の教養の向上及び社会活動の推進を図るとともに、地域住民相互の交流や世代間交流への支援を行います。また、板橋区高齢者大学・大学院事業（グリーンカレッジ）及び関連事業への支援・補助に努めてまいります。	教育委員会への所管変更に伴い、シニア世代の「豊かな健康長寿社会」の実現に加えて、地域交流や世代間交流における役割を認識し、高齢者を中心とした多世代にわたる区民全体の生涯学習を推進する施設としてその存在価値を高めるべく、提案事業の実施や地域交流の支援及び学びの循環構築に努めました。 板橋グリーンカレッジとの連携事業やOB会活動への支援を通じて、高齢者を中心とした様々な世代に学びの楽しさをお伝えしました。	5 / 5	前年と比較してコロナ情勢が緩和したこともあり、グリーンカレッジの受講生も戻りつつある中、感染症対策も含めて安全な事業運営を行った。OB会への対応も親切丁寧で信頼関係を築いている。 コンサートや周年事業など、大規模イベントの運営は参加者の満足度も高く、SNSを通じた活動の公開も積極的に行っている。	5 / 5						
2 経営方針に基づく具体的な行動											
基本理念	具体的な目標	サービス水準	目標値・実績値（経過）					評価点	評価理由	評価点	
			H31	R02	R03	R04	R05				
基本理念の達成に向けて、経営方針に基づく具体的な目標や取組、サービス水準を設定し、業務に取り組んでいるか	① グリーンカレッジ受講生・卒業生のプレゼンツ事業の地域デビュー支援	グリーンカレッジ受講生・卒業生を講師とする地域の子ども達を対象とした「夏休みこども塾」等の講座実施	目標	4講座	4講座	6講座	6講座	8講座	5 / 5	コロナ禍で実施できていなかった「夏休みこども塾」が、徐々に開講でき、目標を大きく上回る16回実施した。多世代間の交流推進の基軸となる事業として定着していることを評価した。	5 / 5
			実績	6講座	0講座	0講座	16講座				
			増減理由	「夏休みこども塾」16講座を実施。 カレッジ卒業生講師：6講座、GCHサークル講師：10講座 ※講座数・バリエーションを増やすためGCHサークル講師にも依頼した。							
	地域交流の促進	地域交流事業回数	目標	5回	5回	6回	3回	5回	5 / 5	目標を上回る4回実施した。（計391名参加）コロナ禍の実施にあたり、配慮しながら安全に運営した点を評価した。	5 / 5
			実績	7回	0回	0回	4回				
			増減理由	地域交流コンサートをコロナ感染防止に努めながら4回実施（ハープDUO、ジャズ、マリンバ、揚琴）							
②	高齢者の健康増進	提案事業開催回数	目標	210回	215回	220回	170回	180回	5 / 5	目標を超えた実施回数であり、5,992名参加があった。SNSやHPを活用するといった工夫をし、周知を行った。	5 / 5
			実績	217回	25回	131回	180回				
			増減理由	参加定員を縮小するなどコロナ感染防止に努めながら実施した。							

評価項目	事業の目標と具体的な取組		一次評価（指定管理者による自己点検）					二次評価（所管課による評価）			
			実施結果やサービス水準の増減理由など					評価点	評価理由	評価点	
③	高齢者の地域活動の活性化	提案事業から新規で立ち上がったサークル数	目標	2団体	2団体	2団体	2団体	2団体	5 / 5	日頃から職員・スタッフ及び参加者との間で積極的なコミュニケーションをとっている。そうした取り組みにより、信頼関係を築いた結果が実績につながっている。	5 / 5
			実績	3団体	0団体	2団体	3団体				
			増減理由	①ステップJ・step-upチーム(ダンス) ②鉛筆塾B ③墨彩サークルB							
		提案事業から新規で立ち上がったサークル構成人数	目標	30人	30人	30人	30人	30人	5 / 5	サークル構成人数が目標より12人多く、参加者の高い満足度やスタッフの日頃の積極的な声かけが実を結んでいる。	5 / 5
			実績	50人	0人	30人	42人				
			増減理由	上記①20人、②12人、③12人 合計42人							
	利用者数の増加と稼働率アップ	施設利用者数	目標	101,000人	102,000人	105,000人	50,000人	65,000人	5 / 5	コロナ情勢の好転により、グリーンカレッジ受講者及び提案事業参加者が戻りつつある。館の自助努力もあり、今年度は目標を達成することができた。さらなる上積みを目指す。	5 / 5
			実績	91,962人	21,514人	41,740人	66,190人				
			増減理由	板橋区高齢者学習関連 9,233人 施設貸出(提案事業含む) 56,957人							
		稼働率	目標	63%	65%	67%	52%	55%	5 / 5	コロナ情勢の好転の影響と、スタッフの経営努力の結果、目標より5.8%高かった。	5 / 5
			実績	57.9%	48.1%	51.3%	57.8%				
			増減理由	今年度はコロナ感染拡大防止策としての利用制限がなかったため、平成31年度レベルまで回復した。							
【行動規範に関する事項】											
法令遵守（法令、区条例、区規則、その他区が定める規程及び協定書に則り、信義に従い誠実に対応しているか）	法令、区条例、条例規則、基本協定書、年度協定書、事業計画書、仕様書、企画提案書等に則り、信義に従い、誠実に施設運営に努めてまいります。また、毎月1回、所管課と定例連絡会を開催し、施設の円滑運営と問題解決を図っていきます。	法令、区条例、条例規則、基本協定書、年度協定書、事業計画、仕様書、提案書等に則り、信義に従い誠実な施設運営に努めました。所管課変更による運営方針の変更に対し、毎月の定例連絡会等で確認・意見具申をきめ細かく行い、区方針に沿った運営を滞りなく行いました。	4 / 5	法令等に基づき、適正に運営している。事業報告書の内容や施設の視察及びヒアリングの結果においても、水準を満たしている。また、毎月定例連絡会で情報共有等適宜行い、緊密に区と連携を取りながら、円滑に運営を行っていた。	4 / 5						
暴力団等の排除（暴力団等の排除について適切に対応しているか）	区と締結した基本協定書に基づき、「東京都板橋区契約における暴力団排除措置要綱」の趣旨を踏まえ、施設管理運営業務のすべてについて、暴力団等の介入を排除いたします。	区と締結した基本協定書に明記されている「東京都板橋区契約における暴力団排除措置要綱」に基づき、管理運営業務において暴力団の介入を排除すべく対応しました。また、共同事業体の東京ファシリティアサービスクの委託先に反社会勢力が介入していないことを確認しました。	4 / 5	基本協定に定めるとおり「東京都板橋区契約における暴力団等排除措置要綱」の趣旨を踏まえ、適切に管理運営業務が行われていた。	4 / 5						

評価項目	事業の目標と具体的な取組	一次評価（指定管理者による自己点検）		二次評価（所管課による評価）	
		実施結果やサービス水準の増減理由など	評価点	評価理由	評価点
平等な利用の確保（特定の団体や個人に偏ることなく、平等な利用実態となっているか）	公平・公正で平等な施設利用の確保を図るとともに、特定の団体や個人に偏ることなく平等なサービス提供を行っています。	公平・公正な施設利用の確保を図るとともに、特定の団体や個人に偏ることなく平等なサービスを提供するよう努めました。前々年度よりコロナ感染防止のため一斉受付抽選を来館からハガキ申込に替えたが、引き続き公平性と利便性を保つことができ、ご利用者に喜ばれました。また、コロナワクチン接種会場使用に際してはご利用者に対し平等に情報提供を行い、苦情が出ないよう細心の注意を払いました。	4 / 5	利用申請等の取り扱いについて、条例施行規則を遵守している。抽選申込方法が来館式からハガキへと変わったが、利用者の理解を得ながら、着実に浸透している。	4 / 5
ノーマライゼーション（障がい者や高齢者等に配慮した運営となっているか）	障がい者の社会参加を妨げぬよう十分に配慮した施設運営に努めます。また、高齢者が不便なく快適に利用できるよう常に配慮いたします。	障がい者や高齢者への配慮をきめ細かく行い、車イス・筆談器・老眼鏡を常備し、また安全性の確保に努めました。グリーンカレッジや提案事業において障がい者の方に優先席を設けるなど、参加しやすい環境づくりを行いました。ワクチン接種会場への来場者に対しても、車イス対応をいつでもできるよう常に注意を払いました。	4 / 5	高齢者が多い施設であるため、日々身体に不自由がある方への対応など、配慮が必要なことが多い。様々なケースに対し、事例として積み上げ、均質な対応を心がけている。	4 / 5
利用者の増加を目指し、なお一層の高齢者区民サービスの質的向上を実現するための取り組み	提案事業では、単に知識や技術を習得するだけではなく、発表会や作品展を行ったり、板橋区区民美術展や写真展等に積極的に出品するよう促し、参加者の自己啓発と参画意識をより高めるよう企画・運営していきます。また、提案事業後のサークルの立上げを奨励・補助し、持続的に向上できるよう努めます。	コロナ感染防止策を講じながら、発表会・作品展を3年ぶりにリアル開催し（発表会16団体、作品展14団体171名参加）、皆様大変喜ばれていました。また、今年度も板橋区民美術展への出展を支援し、4名の方が入賞されました（うち1名は最高賞である区長賞を受賞）。提案事業の講座修了後のサークル立ち上げの支援を行い、今年度も3つのサークル（ダンス、鉛筆画、墨彩画）が立ち上がりました。	5 / 5	日頃から職員・スタッフ及び参加者との間で積極的なコミュニケーションを図っている。そうした取り組みにより、信頼関係を築いた結果が実績につながっている。また、区民美術展の入賞者も出ているということで、参加者のモチベーション向上にも貢献している。	5 / 5
【管理体制に関する事項】					
職員の雇用形態（施設運営に責任の担える安定的な雇用形態となっているか）	有期雇用契約から無期雇用契約に雇用形態を順次変更し、施設運営に責任を担える安定的な雇用形態としていきます。	改正労働契約法に基づき、職員を順次無期契約化して、施設運営に責任を担える安定的な雇用形態としています。	4 / 5	関連法規を遵守し、働く人にやりがいと生きがいを感じてもらえるような職場環境の維持に努めている。	4 / 5

評価項目	事業の目標と具体的な取組	一次評価（指定管理者による自己点検）		二次評価（所管課による評価）	
		実施結果やサービス水準の増減理由など	評価点	評価理由	評価点
職員の労働条件（労働法規等を遵守した適正な勤務体制となっているか、職務能力等に対応した適正な給与体系が整っているか、休暇制度や職場環境の改善、福利厚生制度等就業状況に配慮がなされているか）	労働法規等を遵守した勤務体系を維持し、職務能力に対応した適正な給与体系を整えます。また、福利厚生制度等就業状況に配慮いたします。平成31年4月1日に施行された「働き方改革関連法」に則り、年次有給休暇の計画的で確実な取得を可能とすべく、勤務シフトへの配慮を行っていきます。	労働基準法や会社の職務規定を遵守した勤務体制を維持しました。また、個人の事情や健康に十分配慮するとともに、有給休暇を平等かつ計画的に取得できるような勤務シフトといたしました。	4 / 5	法令遵守をし、運営に支障をきたすことなく、安定的な勤務体制を維持することができた。有給休暇の平等かつ計画的な取得を推進できる勤務シフトを配備するなど働きやすい環境となっている。	4 / 5
職員の配置体制（適正な職員配置となっているか）	施設運営を円滑に行うために、必要な人員配置を厳守いたします。日によって異なる様々な業務形態に対応できるよう、精緻なシフト管理を行います。	管理責任者として館長1名、副館長2名を配置し、その他の職員については施設運営に支障がないよう配置し、完全な管理運営業務の遂行ができる体制としました。	4 / 5	仕様書どおりの運営を担保している。業務運営体制に支障がないよう、責任者を切れ目なく配置している。	4 / 5
職員の専門性（必要な専門性を備えた職員が配置されているか）	施設運営に必要な専門性を備えた職員を、適宜配置していきます。	甲種防火管理者、普通救命技能検定、認知症サポーターを備えた職員を適宜配置しました。また、全員が普通救急救命講座を修了しています。	4 / 5	区の要求を満たした専門性のある職員が配置されている。	4 / 5

評価項目	事業の目標と具体的な取組	一次評価（指定管理者による自己点検）		二次評価（所管課による評価）	
		実施結果やサービス水準の増減理由など	評価点	評価理由	評価点
職員の研修体制（職員の指導育成、研修体制は適切であるか）	基礎的な研修とともに、適宜施設運営に寄与する研修を受講します。また、接遇研修等の定期的な受講が望ましいような研修については、定期的実施していきます。	前年度コロナのため開催中止となったアクティオ本社主催による接遇基礎研修を、前年度採用者4名が受講しました。また、板橋区環境マネジメントシステム指定管理者説明会資料に基づき教育・訓練を书面開催し全員が受講しました。その他、AED研修、普通救命講習、人権擁護研修、ハラスメント研修(eラーニング)、危機管理研修(eラーニング)を行いました。	4 / 5	防火・防災訓練やAED研修など、ふれあい館との合同研修として効果的に行っている。2者間の相互連携は館の運営上合理的である。	4 / 5
危機管理体制（事故・災害などに対する綿密な危機管理体制が整っているか、BCPや災害対応マニュアルの内容は適切であるか）	事故・災害などに対し危機管理マニュアルやBCPを作成し、綿密な危機管理体制を整えます。防災訓練や救命講習を定期的に行い、災害等に備えています。	危機管理マニュアルを常備するとともに、施設独自のBCPを作成し災害に備えました。防火・防災訓練を志村ふれあい館と合同で年2回(9月・3月)実施しました。	4 / 5	有事の際の備えとして、BCPの作成をしている。定期的な防火・防災訓練も滞りなく規定回数実施している。	4 / 5
安全対策（利用者の安全についてきめ細かい対策がとられているか）	机・イス、その他の備品に破損や不具合がなく、施設を安心且つ安全に利用できるよう常に確認するとともに、床・壁面・天井等の安全性にも配慮を怠らないよう十分に注意します。また、非常口への避難経路の案内掲示、通路の確保等も徹底いたします。	コロナウイルス感染防止のため非接触型検温器(アルコール消毒併用)を常備し、こまめな窓開けによる換気、備品の消毒を徹底しました。また、備品の安全管理やきめ細かな清掃・修繕を心掛け、グリーンカレッジ受講者・施設利用者の感染防止と安全確保に努めました。非常口への避難経路の案内掲示・避難通路の確保も徹底しました。	4 / 5	新型コロナウイルス感染症拡大防止のために、教室の机や椅子の消毒や、こまめな窓開けによる換気を切れ目なく実施した。また、共有スペースに物を存置することなく、非常口への動線を確保し、利用者の安全性を保ってきた。	4 / 5
情報管理（個人情報の保護等に関する指導の徹底など、対策は万全か）	「東京都板橋区個人情報保護条例」を遵守するとともに、プライバシーマークを取得しているアクティオ社独自の個人情報保護方針に基き、個人情報保護への対策を徹底いたします。全職員・スタッフを対象に教育研修を行い、確認テストを実施いたします。	東京都板橋区個人情報保護法施行条例を遵守し、個人情報管理を徹底し漏洩事案は1件も発生しませんでした。アクティオ社内のモニタリングを今年度も実施し、施設利用に関する種々の申請書等の管理を徹底し、またスタッフ全員に対し個人情報保護教育及び確認テストを行いました。	4 / 5	個人情報保護研修及びテストの内容を確認し、適正であった。また、現地で個人情報の運用方法を確認し対策は適正であった。	4 / 5

評価項目	事業の目標と具体的な取組	一次評価（指定管理者による自己点検）		二次評価（所管課による評価）	
		実施結果やサービス水準の増減理由など	評価点	評価理由	評価点
地域貢献（区内事業者の活用、区民の雇用など地域への貢献、地域との連携への配慮がなされているか）	板橋区民の雇用を可能な限り優先いたします。また区内事業者を積極的に利用し、消耗品等も区内事業者から購入いたします。その他地域との連携に極力努めます。	消耗品や図書等、極力区内事業者より購入をしました。また、全スタッフに占める区内在住者の率は70%となっています。	4 / 5	全スタッフに占める区内在住者の率が約70%となっていることに加え、事務用品等を積極的に区内業者より購入している。	4 / 5

評価項目	事業の目標と具体的な取組	一次評価（指定管理者による自己点検）		二次評価（所管課による評価）	
		実施結果やサービス水準の増減理由など	評価点	評価理由	評価点
【管理活動に関する事項】					
経済性・効率性 （費用対効果は適切か、当初の目標どおり管理運営経費が縮減されているか）	利用者サービスに支障を来さない範囲での水道光熱費、消耗品等の節約を図ります。利用者増、稼働率上昇による利用料金収入増により、当初の目標どおり管理運営経費の縮減に努めます。	利用者サービスに支障を来さない範囲で節電に努めたものの、電気料金の高騰により光熱費は大幅増となってしまいました。消耗品はなるべく節約して無駄のないよう徹底しました。利用者収入・提案事業収入については、年度上期の利用手控えと提案事業の募集人員減（密を避けるため）により、予算金額を下回る結果となりました。	4 / 5	光熱水費の増に関しては、電気料金高騰のため不可抗力とも言える。（協定の改定により、指定管理料に経費として上乗せしている。）経費の抑制、収入の確保など難しい運営をしていた点を評価する。	4 / 5
妥当性（管理運営経費は、その内訳を含め妥当であり、適正に執行されているか）	利用者サービスを第一義に、緻密な予算策定と管理運営費の適正な執行に努めます。	利用者の利便性・安全性及び快適性を考慮し、管理運営費の適切な執行に努めました。	4 / 5	修繕工事を手厚く実施しており、利用者の利便性・安全性を考慮したことが見てとれた。ホール・教室カーテンの交換については、区内事業者により良心的な価格でかつ、利用者に喜ばれる仕立てとなった点を評価する。	4 / 5
設備の保守点検 （設備機能の維持に向けた保守点検は適切であるか）	設備機能の維持に向けた保守点検に関しては、区の定めた指定管理者仕様書に従い適切に行います。また、日常の巡回点検を徹底し、不具合に対しては迅速に対応します。	指定管理者業務仕様書に基づき、定められた保守点検と設備機能維持を適切に行いました。日常の巡回点検を綿密に行い、設備機器や備品の故障・不具合に対して迅速に修繕を施しました。	4 / 5	仕様書及び計画通り保守点検が実施されていた。また修繕に関しても迅速に対応していた。	4 / 5
委託業務の妥当性（委託されている業務の範囲は適切であるか）	構成企業の東京ファシリティサービス社を通じ、建物・設備の保守管理等、専門知識や資格が必要とされる業務に関しては、再委託して適切に業務遂行をいたします。	JV構成団体の東京ファシリティサービス社の業務委託契約書を確認し、再委託が適切に遂行されているか確認しました。	4 / 5	現地視察及び関係書類の確認により、適切であることを確認した。	4 / 5
備品の管理（備品の機能維持に向けた保守点検等は適切になされているか、購入備品の登録手続きに遺漏はないか）	複合機（コピー機）、高速印刷機は定期点検を含む保守契約を結び、維持管理に努めます。卓球台や移動式姿見など利用者が自由に動かせ物は、日常的に入念にチェックを行います。また、備品の新規購入に際しては、購入・登録申請及び廃棄申請に遺漏がないよう努めます。備品台帳と全備品との照合確認作業を確実にを行います。	こまめな点検と補修により、備品の維持管理に努め利用者の安全と利便性確保に努めました。今年度も9月に財務会計システム上の備品登録リストと現品を照合・確認し供用備品現在残高報告書を提出しました。新規備品登録（事務所イス5脚、Wi-Fiルーター、ワイヤレスマイク1本）及び廃棄（事務所イス5脚、ラジカセ1台）を行いました。	4 / 5	現地で備品の現品を確認し、問題はなかった。不具合のある備品についても迅速に修繕、買い替えなどを実施し、適切に管理されていた。	4 / 5

評価項目	事業の目標と具体的な取組	一次評価（指定管理者による自己点検）		二次評価（所管課による評価）	
		実施結果やサービス水準の増減理由など	評価点	評価理由	評価点
環境対策（区の環境施策を理解し、省エネ、省資源など地球環境に配慮した管理運営がなされているか）	板橋区環境方針及び環境マネジメントシステムに基き、省エネ・省資源など地球環境に配慮した管理運営を行います。	板橋区環境方針・環境マネジメントシステムに基づき、省エネ・省資源など地球温暖化に配慮した管理運営を行いました。冷暖房の効率的利用や館内照明の間引き消灯（利用者の許容範囲内）を励行し、裏紙利用等による廃棄物量の抑制を徹底しました。また今年度も「緑のカーテン」を育成し板橋区環境政策課に報告を行いました。SDGsの取組みとして、近隣の製本印刷会社から製本後の廃棄端紙を入手し、一斉受付用ハガキ用紙及び窓口用メモ用紙として活用しました。	4 / 5	コロナ禍で適宜換気が必要な中で、環境配慮と利便性のバランスをとりながら運営していた。近隣の製本会社から本来廃棄される紙をハガキ用紙として活用した取組は評価できる。	4 / 5
施設の利用促進のため、積極的な広報活動に取り組んでいるか	広報誌や事業案内誌を継続的に発行し、館や提案事業の更なる周知に努めます。引き続き多様な周知活動を行い、施設認知度の向上、利用者数の増加を図っていきます。	HPをリニューアルし情報コンテンツの増加や動画・SNSの配信の拡大を図り、広報活動を強化しました。また、志村図書館とのコラボ企画で「グリーンカレッジホール絵画講座作品展」を図書館内で実施しました。	5 / 5	区と連携をしながら、趣向を凝らした事業を積極的に実施した点を評価する。HPやSNSなどを通じて、広報活動寄与に効果的に取り組んだ。	5 / 5
【業務改善に関する事項】					
アンケート結果への対応（利用者アンケートの結果を踏まえた対応は適切か）	施設利用者及び提案事業参加者へのアンケートを実施し、アンケート結果を踏まえ迅速かつ適切に対応いたします。	施設利用者・提案事業参加者に対しアンケートを実施し、ご意見や要望について迅速に対応しました。利用者の要望に基づき、教室・ホールにフリーWi-fiを導入しました。	4 / 5	「施設の満足度」についてのアンケートは、「とても満足」「満足」が全体の74%を占めており、良好な運営をしていると言える。	4 / 5
要望への対応（利用者からの苦情や要望等を把握する取組はなされているか、その対応は迅速かつ的確か）	利用者からの苦情や要望等について、いつでも把握できるよう各フロアに「ご意見箱」を設置し、迅速且つ的確な対応を図って行きます。また、苦情・要望に関する処理報告書を作成し、区に提出いたします。	「ご意見箱」の設置や上述のアンケートを実施し、事業企画への反映とサービス向上に努めました。利用者の動向・要望については、日常及び毎月の定例連絡会等で詳細を逐次所管課に報告し、迅速な対応・改善を図りました。	4 / 5	苦情が1件もなかったということは、日頃から丁寧で迅速な対応をしている証拠であり、苦情になる前の初動が機能している。	4 / 5