

30足監発第1679号
平成31年3月26日

足立区議会議長 かねだ 正 様
足立区長 近藤 やよい 様

足立区監査委員 秦 邦 昭
同 久 保 一 夫
同 鹿 浜 昭
同 小 泉 ひろし

平成30年度 特定行政監査結果報告書の提出について

地方自治法第199条第2項の規定に基づき実施した平成30年度 特定行政監査の結果報告書を、同条第9項の規定により下記のとおり提出します。

記

1 監査のテーマ

生涯学習センター及び地域学習センター（以下、「学習センター」という。）における事業の実施状況等について

2 監査の目的

区は、平成18年4月に公の施設の管理運営に指定管理者制度を導入している。これまでの間、多様化している区民ニーズへの柔軟な対応や、効率的で効果的な区民サービスの提供を図るため、積極的に指定管理者制度を導入し、民間事業者等が持つノウハウや専門性などを活用してきた。

現在指定管理者は、地域学習センターやスポーツ施設、保育施設などを運営し、多種多様な事業を展開している。施設の管理運営に責任を持つ区として、施設が多く、区民に利活用されるとともに、質の高いサービスを継続して提供できるよう、指定管理者を指導・監督することが必要である。

平成30年度の特定行政監査は、学習センターにおける事業の実施状況や区民へのPR方法等について監査することにより、区民サービスのさらなる向上に資することを目的とした。

3 監査の実施期間

平成30年6月25日から平成31年3月26日まで

4 監査の対象部署

生涯学習センター及び地域学習センター13施設と所管課である地域文化課を対象とした。ただし、図書館と体育館は除いた。

5 監査の内容

学習センターで平成29年度に行った区民向け事業の実施状況や区民へのPR方法並びに施設の利用率等を対象とする。

6 監査の着眼点

- (1) 事業は基本協定書により適切に実施されているか。
- (2) 事業の実施内容は当初の目的に沿い、効果が上がっているか。
- (3) 事業に投入された経費は適切か。
- (4) 募集の周知方法、申込受付方法、参加者の決定方法等は適切か。
- (5) 参加者の個人情報の管理は適切か。
- (6) 参加者からアンケートをとり満足度等を把握しているか。
- (7) 事業への参加や施設の貸出を促進するために、区民へのPRをどのように行っているか。
- (8) 学習センター間、町会・自治会等との連携はどの程度行われているか。
- (9) その他

7 監査の実施方法

- (1) 事前調査
学習センターに対し、別紙調査表を送付し回答を集計する。
- (2) 事務監査
事前調査の結果を基にヒアリング及び実査を行う。
- (3) 委員監査
事前調査及び事務監査の結果報告を基に行う。
- (4) 必要により追加調査を行う。

8 監査の結果

(1) 実施事業について

ア 概要

区には全区的役割も担う生涯学習センターが1か所、主に地域住民の学習を支援する地域学習センターが13か所あり、現在、その管理運営はすべて指定管理者により行われている。

生涯学習センターでは、学習機会の提供・学習支援・趣味・教養的な事業に加え区の基幹センターとして、区内にある大学等との大学連携事業（公開講座レベル）も実施し、区民の高度な学びの需要に貢献している。

地域学習センターにおいては、地域学習機会の提供・学習支援・趣味・教養・スポーツ・健康及び体力づくり等の多彩な事業を展開することで、生涯学習のきっかけづくりや地域での仲間づくり等を支援し、地域住民にとって魅力ある地域学習センターを目指している。また、独自の事業を実施している地域学習センターも多い。

協定に基づく重点事業として位置づけている「子どもの居場所づくり事業」、「地域の絆づくり事業」についても積極的に実施している。

平成29年度における学習センターで行われた事業数は3,420件で延べ利用者数は約21万人であった。

【表1】学習センターごとの事業数、事業参加者人数、収支状況

センター名	総事業数	事業参加者延べ人数(人)	総収入額(円)	総支出額(円)
生涯学習センター	174	60,442	21,138,485	10,090,415
伊興地域学習センター	211	11,648	4,860,230	3,325,078
梅田地域学習センター	329	17,469	7,961,930	6,251,929
興本地域学習センター	33	1,737	903,000	681,250
江北地域学習センター	344	20,288	9,697,030	7,751,703
佐野地域学習センター	329	12,503	3,323,400	2,661,421
鹿浜地域学習センター	203	15,130	4,025,800	3,165,807
新田地域学習センター	224	5,807	1,909,630	1,573,960
竹の塚地域学習センター	248	19,677	11,900,210	9,900,413
中央本町地域学習センター	314	13,028	8,068,120	6,530,174
東和地域学習センター	76	3,713	1,405,170	1,135,596
舎人地域学習センター	317	10,521	4,268,002	3,786,427
花畑地域学習センター	317	14,172	5,156,809	4,458,061
保塚地域学習センター	301	6,901	2,624,790	2,414,016
合計	3,420	213,036	87,242,606	63,726,250

(注1) 生涯学習センターの事業参加者人数にはサークルフェア参加者数28,828人が含まれている。

(注2) 興本及び東和地域学習センターは、平成29年度中に改修工事による閉館があったため、事業数が少なくなっている。

(注3) 総収入額は講座に係る受講料、保険料、教材費収入の合計で、総支出額は謝礼、施設使用料(C型事業のみ)、保険料、教材費の合計であり、講座運営に要した人件費、その他の事業費用は含まれていない。

イ 事業の分類

学習センターでは「管理運営業務仕様書」及び「事業計画基準」に基づき事業を以下のとおり分類している。

なお、A型事業、B型事業、C型事業に係る受講料は、いずれも指定管理者の収入とすることができる。

(ア) A型事業（基本事業）

主に「生涯学習のきっかけづくり」、「生涯学習の裾野を広げる」ための事業で、区民が気軽に参加しやすい安価な料金設定とすることとしており、事業に係る施設使用料は当面の間免除としている。また、事業実施会場は当該地域学習センター内としている。このため、アウトリーチ（館外）事業はC型事業とされることが多い。

なお、平成30年度以降に選定した指定管理者の学習センターは、アウトリーチ事業をどの事業で実施するかは基準は設けられていない。

【事業例】

親子で楽しく英会話、高齢者のためのパソコン、手づくりはんこで年賀状を彩ろう、親子トランポリン、認知症サポーター養成講座、知って安心老い支度講座等

(イ) B型事業（重点事業）

区が推進していくべき事業として「子どもの居場所づくり事業」、「地域の絆づくり事業」、「大学連携事業」（生涯学習センターのみ）を重点事業と位置づけている。事業に係る施設使用料は免除とされ、安価な価格設定に努めるものとしている。

【事業例】

夏休み応援講座、青少年の居場所 宿題ひろば、うたごえひろば、東京藝術大学おと遊び音楽隊、絆おしゃべりサロン、みんなで知ろう認知症予防ディナー会等

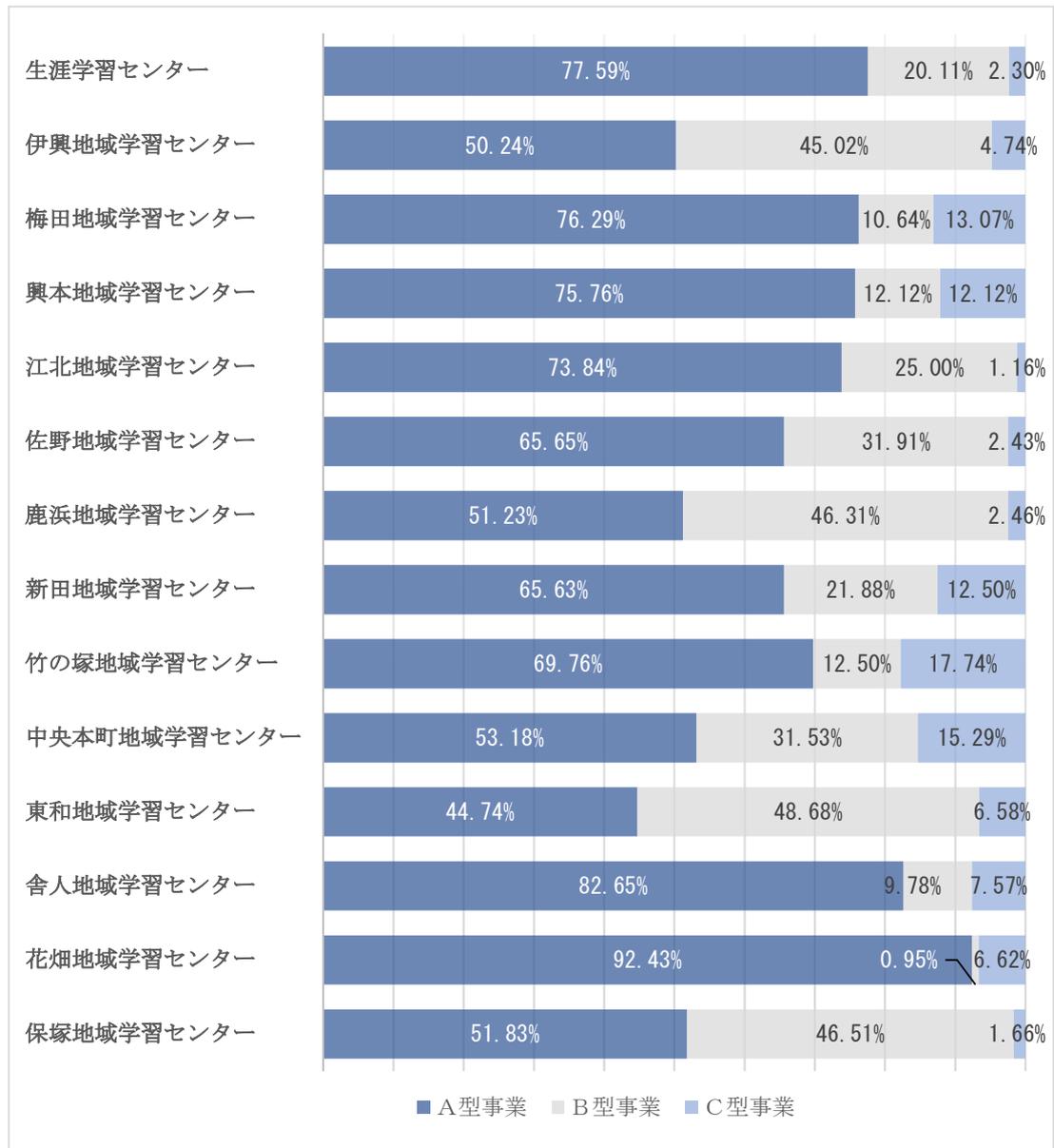
(ウ) C型事業（拡張事業）

A型事業、B型事業に含まれない事業はC型事業とされている。学びのステップアップの事業等によって、新規利用者の拡大や学習センターのイメージアップ及び自主財源の確保を目指し積極的に実施することとしている。事業実施に係る施設使用料は指定管理者が負担することとしており、C型事業における受講料の限度額は特段設定されていない。

【事業例】

イギリス人講師のステップアップ英会話、足立歴史散策ツアー、F P 2級資格取得応援講座、中国語講座、韓国語講座等

【表 2】 学習センターごとの事業割合



学習センターにおける事業割合にかなりの差異があるのは、センターの伝統や力の入れどころに違いがあるということもあるが、多くの事業がA型事業、B型事業のいずれの要素も含んでいるため、事業を明確に分類することが難しいことに主な要因があると考えられる。

ウ ITサロン

ITサロンは、生涯学習センターが事務局となり、講師（ボランティア）を各学習センターに派遣し事業を実施しており、事業開始から20年程経過している。パソコンの操作方法等を講師との質疑応答形式で学べる事業であり全学習センターが実施している。区民の参加状況を確認したところ参加者が少ないなどの課題が見受けられた。

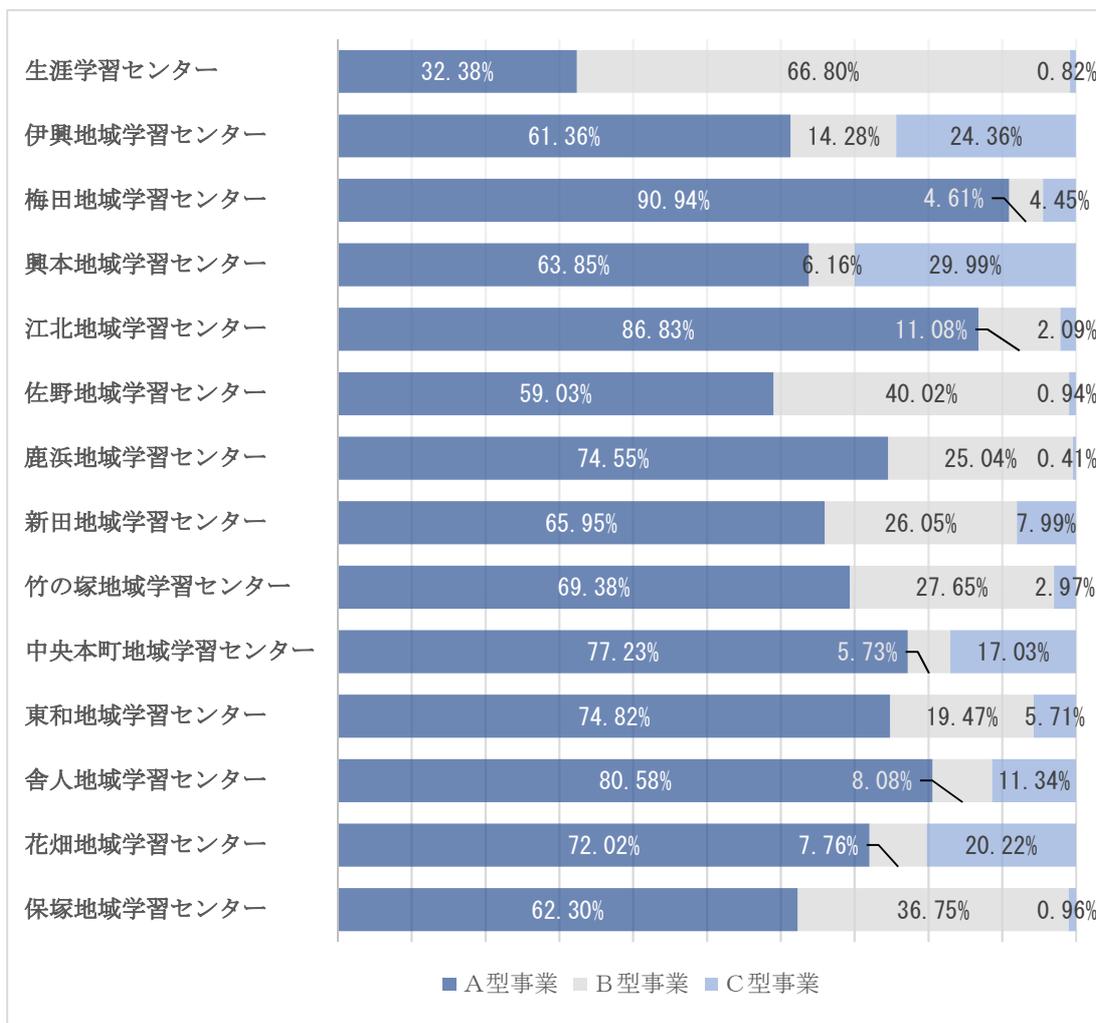
エ 料金設定

区民が利用しやすいように、A型事業とB型事業は基準を設け安価な料金設定を行っている。定額基準と割増基準があり、その基準を超える場合はC型事業としている。講師謝礼が不要な場合には、教材費等は別として無料の講座が多い。またB型事業において、講師謝礼や教材費等について、区からの助成措置があることにより無料となっている講座が多い(特別事業費)。なお、A型事業で基準を超えたものがあった。

オ 参加者の状況

事業別の参加延べ人数の割合は表3のとおりである。おおむね表2の事業割合に比例しているものの、学習センターによっては態様が異なっている。生涯学習センターや佐野地域学習センターでは、B型事業の参加者数が多い。一方、梅田・江北・中央本町・舎人地域学習センターではA型事業の参加者数が多いが目立つ。またC型事業では、伊興・花畑地域学習センターで事業数に比べて参加者が多いことがわかる。

【表3】学習センターごとの事業別参加延べ人数割合



カ 指定管理者の事業実施状況

指定管理者が事業実施のために利用できる貸出しの適正枠は、総貸出し枠の10%程度とし最大でも25%を超えないこととされている。指定管理者の利用割合が低い学習センターは、梅田(6.70%)・新田(8.39%)地域学習センターである。一方、利用割合が高い学習センターは、江北(30.32%)・舎人(20.04%)、保塚(16.52%)地域学習センターである。また江北地域学習センターは25%を超えている。施設の稼働率が低い学習センターでは、指定管理者による事業実施が重要な役割を担っている。

【表4】学習センターごとの事業実施割合

センター名	年間総コマ数	指定管理者 年間利用コマ数	指定管理者 年間利用割合
生涯学習センター	6,210	1,024	16.49%
伊興地域学習センター	4,485	522	11.64%
梅田地域学習センター	11,385	763	6.70%
興本地域学習センター	767	127	16.56%
江北地域学習センター	4,485	1,360	30.32%
佐野地域学習センター	4,484	615	13.72%
鹿浜地域学習センター	4,485	675	15.05%
新田地域学習センター	6,540	549	8.39%
竹の塚地域学習センター	5,520	757	13.71%
中央本町地域学習センター	6,555	969	14.78%
東和地域学習センター	3,743	199	5.32%
舎人地域学習センター	4,485	899	20.04%
花畑地域学習センター	7,571	1,011	13.35%
保塚地域学習センター	4,485	741	16.52%
合 計	75,200	10,211	13.58%

(注1) コマ数とは、各部屋の貸出数をいう。

(注2) 生涯学習センターはコンピュータ及びビデオ関連の部屋を除いた。

(注3) 指定管理者年間利用コマ数には一部体育館利用分が含まれる。

(2) 施設の稼働状況について

ア 概要

学習室等の施設の稼働状況では、駅に近い竹の塚・梅田に加え、中央本町地域学習センターは稼働率が高い。一方交通利便性の低い新田・花畑地域学習センターは稼働率が低い。全学習センターの平均的な稼働率は53%である。また、登録団体やその他の団体の多い学習センターは稼働率

が高いことがわかる。稼働率の低い学習センターは、指定管理者による事業の実施を拡大し稼働率の向上を図る必要があると思われる。そのためにも、各種団体・サークルの自主的な活動を妨げない範囲で事業実施の適正枠及び最大枠の弾力化を視野に入れる必要がある。

イ 部屋別の稼働状況

部屋ごとの利用傾向をみると、一般的な学習室に比べレクリエーションホールは稼働率が高く、教養室（和室）と料理室、工作室は低い。レクリエーションホールは健康体力づくり等の運動系も含めた多目的な利用が可能のため高い稼働率になっている一方、教養室等は用途が限られているためこのような傾向になっている。

ウ 夜間の稼働状況

各学習センター共通の課題は夜間の施設稼働率が低いことである。利用団体の活動が主に昼間帯であることや、午前、午後に比べて夜間の施設使用料が高いことなどが原因であると考えられる。

【表5】学習センターごとの稼働率

センター名	年間 総コマ数	年間利用 コマ数	稼働率	夜間 稼働率
生涯学習センター	6,210	3,388	54.56%	25.85%
伊興地域学習センター	4,485	2,200	49.05%	26.16%
梅田地域学習センター	11,385	7,138	62.70%	47.04%
興本地域学習センター	767	365	47.59%	22.03%
江北地域学習センター	4,485	2,230	49.72%	36.16%
佐野地域学習センター	4,484	2,352	52.45%	35.00%
鹿浜地域学習センター	4,485	2,557	57.01%	47.10%
新田地域学習センター	6,540	2,102	32.14%	20.43%
竹の塚地域学習センター	5,520	4,056	73.48%	62.72%
中央本町地域学習センター	6,555	4,005	61.10%	52.51%
東和地域学習センター	3,743	1,167	31.18%	20.64%
舎人地域学習センター	4,485	2,533	56.48%	45.43%
花畑地域学習センター	7,571	3,195	42.20%	23.83%
保塚地域学習センター	4,485	2,566	57.21%	39.28%
合計	75,200	39,854	53.00%	35.76%

(注1) コマ数とは、各部屋の貸出数をいう。

(注2) 生涯学習センターはコンピュータ及びビデオ関連の部屋を除いた。

【表6】学習センターごとの利用者別一覧

(単位：延べ人数)

利用区分 センター名	指定 管理者	区・官公 署・学校	放送 大学	その他 の団体	総数
生涯学習センター	37,603	20,974	10,541	30,211	99,329
利用区分 センター名	指定 管理者	区・官公 署・学校	登録 団体	その他 の団体	総数
伊興地域学習センター	9,619	4,566	18,159	8,606	40,950
梅田地域学習センター	19,934	49,542	25,068	52,462	147,006
興本地域学習センター	1,790	365	2,021	646	4,822
江北地域学習センター	19,406	8,661	7,739	3,905	39,711
佐野地域学習センター	11,876	14,444	11,351	9,323	46,994
鹿浜地域学習センター	13,357	1,853	14,406	6,355	35,971
新田地域学習センター	8,522	3,066	8,522	8,970	29,080
竹の塚地域学習センター	34,283	32,835	13,818	54,092	135,028
中央本町地域学習センター	12,333	7,159	26,358	21,245	67,095
東和地域学習センター	4,457	4,474	6,128	4,480	19,539
舎人地域学習センター	15,146	7,700	12,712	6,443	42,001
花畑地域学習センター	17,647	9,427	17,804	7,438	52,316
保塚地域学習センター	12,822	6,133	15,328	4,633	38,916
合 計	181,192	150,225	179,414	188,598	699,429

(注1) 合計は、伊興地域学習センターから保塚地域学習センターまでを集計した。

(注2) 指定管理者欄には、図書館事業で利用した人数、事業以外の会議で利用した人数を含む。

(3) 情報発信等の取り組みについて

ア ミニコミ紙

全ての学習センターでは独自のミニコミ紙を作成している。近隣町会・自治会や住区センター、小中学校等に配布し、施設や事業のPRを行っている。発行は、月1回で発行部数は概ね3,000部である。

掲載内容は学習センターの事業PRにとどまらず、テーマを絞った読み物、地域のお店や住区センター事業の紹介等を取り上げ、それぞれ工夫を凝らした編集となっている。

平成29年度以前は各学習センター独自の仕様及び印刷で、全て手作りであったが、平成30年度からは「ミニコミ紙作成のガイドライン」に基づき学習センター全体としての統一感が重視された仕様となり、あわ

せて印刷を外部発注したためカラー化など質的な向上が図られている。

イ ホームページ等

全ての学習センターがホームページを開設しているが、内容の充実度においては、学習センター間での格差が生じている。

SNSの活用も進んでおり、フェイスブックはすべての学習センターで活用している。また、ツイッターやLINEによる情報発信を行っている学習センターもある。

ウ アンケート

全ての学習センターで利用者へのアンケートを行っているが、アンケートを行った事業割合においては、学習センター間でかなりの差がある。利用者からのニーズや満足度、講座に対する意見などを把握するためにもできるだけ多くアンケートを行うべきと思われる。

(4) 個人情報の保護について

学習センターでは、事業に係る参加者等の個人情報を保有しており、その管理については、すべての学習センターにおいて適正に行われていた。

職員に対する研修の実施方法は指定管理者により若干違うものの、すべての学習センターにおいて実施されていた。

個人情報を外部に持ち出す際は、記録簿に記入することが徹底され、送付書・受領書による確認も行われていた。また日常の管理においては、鍵のかかるキャビネット等に保管され、業務終了後の鍵かけも徹底されていた。

(5) 指摘事項

特になし

(6) 意見・要望事項

ア 区民利用の向上について

学習室等貸出施設の稼働率は50%前後が多く、高いとはいえない。特に稼働率が低い学習センターにおいては、区民の利用拡大を図るため、区民に魅力的な講座等の事業を展開する必要がある。このため、次のような点を含めた区民利用の向上についての検討を要望する。

(ア) 適正枠等の弾力的な取り扱い

事業実施に係る指定管理者への貸出枠は総貸出枠の10%程度を適正枠とし最大でも25%を超えないこととしている。しかしながら、各種団体・サークルの自主的な活動を妨げないことを前提としたうえで、指定管理者が事業実施を拡大できるように適正枠及び最大枠の弾力化を図る。

(イ) 無料または安価な事業の拡大

区民講師や公認スポーツ指導員、地域のボランティアなどの人材を積極的に活用し、受講料の無料または安価な事業を一層拡大する。

(ウ) 夜間の施設利用料金の検討

夜間の稼働率は午前、午後の区分と比較して低くなっている。このため、夜間に人気の高い講座を実施するなどの工夫を凝らしている学習センターもある一方、施設使用料をみると、午前、午後に比べて夜間は割高な料金設定となっており、このことが夜間の稼働率が低い一つの要因とも考えられる。施設の稼働率向上のため、料金設定等のあり方について検討する。

イ C型事業の展開について

C型事業は指定管理者ならではの事業設定や自主財源の確保を目指して、積極的に実施することとされている。区民の利用が多い竹の塚・梅田・中央本町地域学習センターでは、C型事業が積極的に実施されている。一方、多くの学習センターではC型事業の実施割合は低い。C型事業は、指定管理者のノウハウを活用し、新規利用者の拡大やイメージアップ、自主財源の確保を目指すものであり、積極的な事業展開が望ましい。

所管課は、指定管理者が魅力あふれる事業展開を図れるような方策を検討するよう要望する。

ウ ITサロンについて

各学習センターのITサロンへの参加状況を確認したところ、定員を満たしていなかったり、新規の参加者が少なく参加者が固定化しているところが多い。

IT環境が、パソコンよりも手軽なスマートフォンやタブレットの利用に移ってきたことやパソコンによる学習が学校の授業で取り入れられるなどの背景があるものと思われる。

時代の流れなどを考慮し、所管課は、指定管理者とともにITサロンの今後のあり方を検討するよう要望する。

エ ホームページの充実について

すべての学習センターはホームページによる情報発信を行っているが、伊興・佐野・新田・保塚地域学習センターのホームページは、他の学習センターのホームページに比べて情報の質・量ともに格差が生じている。

研修室等の貸出施設の詳細な紹介並びに開催事業や講座の案内が掲載されていないこと、また施設や講座のインターネット予約へのリンクがされていないことなどである。

区民への情報提供の充実度に格差があることは望ましいことではなく、改善を図るよう要望する。

今回の特定行政監査における意見・要望事項に留意し、学習センターの事業が区民サービスのさらなる向上に資するよう適正な管理を図られたい。

なお、本監査の結果に基づき措置を講じたときは、その旨を監査委員に通知されたい。

以 上

平成30年度 特定行政監査 事務監査日程表

別紙1

月日	曜日	時間	監査対象施設名	団体等名	住所	ヒアリング会場
12月4日	火	10:00	舎人地域学習センター	ヤオキン商事(株)	足立区舎人1-3-26	現地
12月4日	火	13:30	伊興地域学習センター	(株)グランディオサービス	足立区伊興2-4-22	現地
12月6日	木	10:00	新田地域学習センター	(株)グランディオサービス	足立区新田2-2-2	現地
12月6日	木	13:30	鹿浜地域学習センター	ヤオキン商事(株)	足立区鹿浜6-8-1	現地
12月11日	火	10:00	花畑地域学習センター	T M・アズビル共同事業体	足立区花畑4-16-8	現地
1月8日	火	10:00	東和地域学習センター	ヤオキン・A S C C共同事業体	足立区東和3-12-9	現地
1月8日	火	13:30	中央本町地域学習センター	ヤオキン商事(株)	足立区中央本町3-15-1	現地
1月10日	木	10:00	興本地域学習センター	(株)ティー・エム・エンタープライズ	足立区興野1-18-38	現地
1月10日	木	13:30	梅田地域学習センター	ヤオキン商事(株)	足立区梅田7-33-1	現地
1月10日	木	梅田終了後	保塚地域学習センター	(株)グランディオサービス	足立区梅田7-33-1 梅田図書館内	現地
1月15日	火	指定監査終了後	江北地域学習センター	(株)ティー・エム・エンタープライズ	足立区江北3-39-4	現地
1月16日	水	13:30	生涯学習センター	あだち学びとくずな創造事業体	足立区千住5-13-5	現地
1月24日	木	指定監査終了後	佐野地域学習センター	(株)グランディオサービス	足立区佐野2-43-5	現地
2月4日	月	指定監査終了後	竹の塚地域学習センター	ヤオキン商事(株)	足立区竹の塚2-25-17	現地
2月6日	水	9:30	地域文化課		足立区中央本町21-17-1	監査室

		生涯学習センター	伊興地域学習センター	梅田地域学習センター	興本地域学習センター	
講座やイベントについて	周知方法	あだち広報	1	1	1	1
		ミニコミ紙	1	1	1	1
		ホームページ	1	1	1	1
		その他	チラシ・ポスター	チラシ・ポスター	Facebook、Twitter	ポスター・チラシ
	受付方法	窓口	1	1	1	1
		電話	1	1	1	1
		インターネット	1	1	1	1
		往復はがき				
	その他					
	受付期間	約30日間	約4週間	約6週間	約1カ月	
定員を超えたときの決定方法	抽選					
	先着順	1	1	1	1	
	その他					
新規事業の開始方法	利用者からの声	1	1	1	1	
	指定管理者内での検討	1	1	1	1	
	区からの提案					
	その他		講師からの提案、区民(サークル)からの講師依頼		講師からの売り込み	
アンケートについて	行った事業数	162	109	132	7	
	行った割合(行った事業数/全事業数)	90% (162/180)	51.1% (109/213)	37.5% (132/352)	20.6% (7/34)	
	見えてきたこと	お客様のニーズはもろもろのこと、その講座に期待している内容がわかる。タイトルや対象、講座の様子、講師の話し方、段取りなど、それぞれの良さや期待と異なった部分などが伺える。	講座の要望はほとんどがアンケートを取った講座に付随するような要望が多い。その中でもヨガはどの講座でも回答が多いため、新しい講座を開催した。男女比をみると男性が12%と女性がほとんどなので男性利用者をいかに増やすかは大きな課題である。	情報取得ツールは依然としてあだち広報(紙面)である。次に口コミ、チラシ、ポスターでの紙媒体での情報取得者が多く、その上、館内利用者・継続受講者申込みの有無は集客に大きな影響がある。また、ホール事業の場合には、事業に対する意見・要望を具体的に記載する方が多く、ホール事業への期待が伺える。さらに受講者の年代が高い事業については、満足度も上がる傾向が見える。	興本地域にお住まいの60、70歳の主婦の方の参加が半数を占めている。座学の教室よりも、身体を動かす教室への参加率が高かった。	
	評価の高かった講座・イベント	寄せ植え教室、子育て英語、手話教室	脳トレサロン、いきいき体操	わくわくサイエンス、ヨックモックのクッキー教室、Lコンサート	ヨーガ教室、お話し会	
	評価の低かった講座・イベント	AIの衝撃、初めての映像づくり	特になし	お喜楽ディナー、スペイン語教室	ITサロン	
評価の低かったものへの対応	主にタイトルの印象と内容の乖離がある講座の場合評価が低くなる。タイトルを決定するとき、講座主旨が分かりやすく、直接的な表現を使用することになっている。	友好回答数が1,189件に対して5段階評価の1と2をつけている方は11名しかいない。集客や評価が低い講座は開催曜日・時間帯を検討し、内容に関する評価が低い場合は講師と講座内容の検討をしている。最終的には講座継続の検討をしている。	評価(満足度)が低いこと、受講者が少ない場合も含め、原因の追及と共有、講師との話し合い・調整、場合によっては事業自体の廃止を行う。	周知がきれていないので、ポスターなどを掲示してみる。		
個人情報の管理について	職員等の研修	実施している	1	1	1	1
		実施していない				
	研修内容	確認テスト、事例検証、OJT		メール送信、個人情報基本方針の定期的な閲覧、確認テスト、セルフチェックシート、機密保持誓約書の取り交わし(入社時)	①個人情報保護法とは②適用範囲③事例④違反事例⑤保護法改正について⑥個人情報保護確認テスト	区の個人情報管理の研修に参加している。社内研修により教育テストを年1回実施。
		情報	紙ベース	1	1	1
	保存場所・保管方法	紙ベース	ファイリングし、鍵のかかるキャビネットに保管	鍵のかかる書棚に保存し管理している。	鍵付きキャビネット内、種別ファイリング	鍵のかかる書棚に保存し管理している。
		電子データ	NASに保管、PCはパスワードを設定	PCはパスワードをかけ、一定時間するとログオフするようにしている。	PCログインパス、システムログインパス、ファイルパス	パスワードをかけている。
	持ち出し方法	記録簿がある	1	1	1	1
		記録簿がない				
	廃棄時期	事業終了時				
		年度終了時				
事業終了から1年後		1	1	1	1	
年度末から1年後						
その他			仕様書による	5年間		
連携について	各学習センターと生涯学習センターとの会議等	行っている	1	1	1	1
		行っていない				
		毎週				
		月1回	1	1	1	1
	内容	不定期	1	1	1	1
		その他	ITサロン全体会議、職員研修	ITサロン全体会議、生涯学習センター主催の研修に参加(オリパラ研修)	ITサロン全体会議、広報研修、事業研修	ITサロン、ミニコミ部会
	同じ指定管理者における他の学習センターとの会議等	行っている	1	1	1	1
		行っていない				
		毎週				
		月1回	1	1	1	1
内容	不定期	1	1	1	1	
	その他	責任者会議、広報会議、ヒヤリハット会議	情報交換、幹事会報告、本社主導の部会会議、他センター事業に研修として参加、本社施設長会議	3カ月後ごと 施設長会議、広報会議/研修、ヒヤリハット会議	各施設のトピックス、意見交換、情報共有など	
全ての学習センターとの会議等	行っている	1	1	1	1	
	行っていない					
	毎週					
	月1回	1	1	1	1	
内容	不定期	1	1	1	1	
	その他	全区施設広報研修(ミニコミ部会)	情報交換、所長会議、ミニコミ紙検討部会	半期ごと 所長会、緊急所長会、ITサロン全体会	年1回 所長会議	
町会・自治会との会議等	行っている	1	1	1	1	
	行っていない					
内容		総会、敬老会、納涼踊り大会、もちつき	梅田通あった会	町会役員会		
施設の貸出について	周知方法	あだち広報				1
		ミニコミ紙				
		ホームページ	1	1	1	1
		その他	施設利用案内パンフレット	施設利用案内パンフレット	Facebook、Twitter	施設案内パンフレット
	受付方法	窓口	1	1	1	1
		電話	1	1	1	1
		インターネット	1	1	1	1
		往復はがき				
	その他					
	貸出方法	抽選				1
先着順	1	1	1	1		
その他			希望施設リスト方式			
本社からの支援について	派遣		1		1	
	派遣内容		1人、週1回程度、新人研修・窓口補助		1人、月2回程度、会計処理のため	
その他	イベント時のヘルプ		3人、月3回程度、業務全般(施設管理含む)における助言・提案・支援、研修資料の提供、内部監査	該当なし		
ホームページについて	作成方法	自主作成		1		1
		一部委託	1		1	
	更新時期	全部委託				
		委託業者	㈱インテグリティ	㈱インテグリティ	㈱インテグリティ	㈱吉澤森蔵商店
内容更新の都度						
発行回数	月1回	1	1	1	1	
ミニコミ紙について	1回の発行部数	月1回	1	1	1	
		不定期				
	その他				4、5、6月号(大規模改修のため)	
	設置場所及び配付先	3,000部	2,675部	2,000部	3,600部	
決算額	0円	0円	0円	0円		
所管課との調整について	契約業者	なし		自社制作		
	指導助言	あり	1	1	1	
	指導助言の内容	施設運営に関すること、事業実施に関すること、設備管理・修繕工事等に関すること、評価関連におけるモニタリング等	講座見学、12条点検、業務評価ヒアリング、所管課発注工事の現場立ち合い、設備等不具合箇所の現場確認	①事業管理計画②設備不具合③設備現調④設備工事⑤モニタリング	次年度に向けたA型B型C型による企画立案の進め方と現場の実態調査及び助言指導、大規模改修工事のための毎週定例会にて工事の進捗、調整等	
緊急時以外の訪問回数	4回	25回	7回	50回程度		

		江北地域学習センター	佐野地域学習センター	鹿浜地域学習センター	新田地域学習センター	
講座やイベントについて	周知方法	あだち広報	1	1	1	1
		ミニコミ紙	1	1	1	1
		ホームページ	1	1	1	1
		その他		館内ポスター、町会掲示板	Facebook、Twitter	館内ポスター、町会掲示板
	受付方法	窓口	1	1	1	1
		電話	1	1	1	1
		インターネット	1	1	1	1
		往復はがき				
	その他					
	受付期間	約4週間	約4週間	約5週間	約4週間	
定員を超えたときの決定方法	抽選					
	先着順	1	1	1	1	
	その他					
新規事業の開始方法	利用者からの声	1	1	1	1	
	指定管理者内での検討	1	1	1	1	
	区からの提案	1	1	1	1	
	その他		講師からの提案		講師からの提案	
アンケートについて	行った事業数	38	31	62	21	
	行った割合(行った事業数/全事業数)	9.7% (38/392)	9.5% (31/325)	30.5% (62/203)	8.6% (21/242)	
	見えてきたこと	意見や要望が記入されているので、次の講座やイベントに意見を活かすことができた。また、どんな講座が好まれるのかが集計でわかってきた。	「期待通りだった」「まあまあ良かった」を合わせると92%を占める。手軽な受講料と内容に満足していただいているのではないかと思う。	「あだち広報」を見ているお客様はまだ多い。行っている事業の取組み方や実施している事業について、今後行って欲しい事業についての意見	健康づくり系はニーズがあるのが常であったが、その一方、生活に密着した内容への要望が増加傾向にあることが分かった。健康ニーズがある程度は満たされ、代替りのニーズが現れてきている。	
	評価の高かった講座・イベント	親子ヨガ教室、幼児向け英語にふれる教室	知って安心しこい老い支度、バスケットボールクリニック	親子で行う講座(ダンスなど)、子どもの居場所づくりでのイベント(夏休みの事業)、受験応援団	パンづくり、こども実験、体操	
	評価の低かった講座・イベント	特になし	ログキャビンのタペストリー	あだち広報のタイトルだけでは講座の内容が理解しにくい、わからない事業。はじめてのそのばん、こどものワ	ジャズコンサート	
評価の低かったものへの対応	申込者の少なかった講座は、イメージを喚起しやすいタイトルに変更して様子を見る。ポスターの掲示、チラシの配布、開校式・開校式の実施、アンケートの取得を必ず行う。	難易度が思った以上に高く、満足度が低くなった。今後は講師との打合せを綿密に行い同様の講座を開催する場合は回数を精査し設定することやフォロー講座も企画することとした。	参加していただけたら決して評価が低いわけではなかった。ワイヤなどを説明を加えて手配布した。内容を理解していただき定員以上の参加申し込みがあった。	選曲によって好き嫌いが左右されるため、期待通りという評価はなかなか出づらいつい部分がある。よく知られた曲や一般的なアレンジをより多く取り入れるように出演者と意見交換を行った。		
個人情報の管理について	職員等の研修	実施している	1	1	1	
		実施していない				
	研修内容	区の情報管理研修に参加している。所内研修と効果測定を全職員に年1回実施している。	会社・区主催職員研修(メール送信、個人情報基本方針の定期的な回覧)、確認テスト、セルフチェックシート、機密保持誓約書の取り直し(入社時)	①個人情報保護法とは②適用範囲③事例④違反事例⑤保護法改正について⑥個人情報保護確認テスト(本社工場等全体研修を行い、その後もセンターへ持ち帰って定期的に研修、テストを行う)	会社・区主催職員研修、確認テストの実施、セルフチェックシート、機密保持誓約書の取り直し(入社時)	
		情報	紙ベース	1	1	1
	電子データ	1	1	1	1	
	保存場所・保管方法	紙ベース	鍵のかかる書棚に保存し管理している。	教室初日のみ紙ベースで受付表を作成、システム登録後廃棄。講座受講申込表は鍵付きキャビネットに保管	鍵付きキャビネットへ保管	鍵のかかる書棚に保存し管理している。
		電子データ	パスワードを設定	PCはパスワードをかけ、一定時間経過するとログオフするようにしている。	PCログインパス、システムログインパス、ファイルパス	PCはパスワードをかけ、一定時間するとログオフするようにしている。
	持ち出し方法	記録簿がある	1	1	1	1
		記録簿がない				
	廃棄時期	事業終了時			1	
年度終了時						
事業終了から1年後				1		
年度末から1年後				1		
その他	5年間	仕様書内文書保存年限表に基づく	仕様書による	1		
連携について	各学習センターと生涯学習センターとの会議等	行っている	1	1	1	
		行っていない				
		毎週				
		月1回	1	1	1	
	不定期	1	1	1		
	その他			半期ごと	1	
	内容	ミニコミ紙検討部会、ITサロン全体会議	ITサロン全体会、生涯学習センター主催の研修に参加、リフレック関連	ITサロン全体会、広報会議、事業研修	ITサロン全体会、生涯学習センター主催の研修に参加「東京五輪・パブリック関連事業研修」	
		同じ指定管理者における他の学習センターとの会議等	行っている	1	1	1
	行っていない					
	毎週					
月1回	1	1	1			
不定期	1	1	1			
その他		年3回	1			
内容	情報交換、共通課題への対応協議	本社主導の部会会議、他センター事業に研修として参加、本社施設長会議、幹事会報告会	ヒヤリハット会議、広報会議・本社施設長会議、情報交換(講師)、研修	本社主導の部会会議、他センター事業に研修として参加、本社施設長会議、幹事会報告会		
	全ての学習センターとの会議等	行っている	1	1	1	
行っていない						
毎週						
月1回	1	1	1			
不定期	1	1	1			
その他		情報交換、共通課題への対応協議	所長会議、ミニコミ紙検討部会	所長会議、ミニコミ紙検討部会		
内容	町会・自治会との会議等	行っている	1	1	1	
	行っていない					
内容	町会役員会	住区センター役員会にて事業紹介。主にイベントを紹介。	イベントについて、区民事務所・住区センターとの5館会議、住区まつり全体会	地域清掃活動会議、地域包括ケア会議、住民会議、避難所運営訓練会議		
施設の貸出について	周知方法	あだち広報	1	1	1	
		ミニコミ紙	1	1	1	
		ホームページ	1	1	1	
		その他	施設案内リーフレット	施設案内パンフレット	Facebook、Twitter	施設利用パンフレット
	受付方法	窓口	1	1	1	1
電話		1	1	1	1	
インターネット		1	1	1	1	
往復はがき						
その他						
貸出方法	抽選					
先着順	1	1	1	1		
その他			希望施設リスト方式			
本社からの支援について	派遣	1				
	派遣内容	1人、月2回、会計処理及び人事諸手続きのため				
その他		4人、月3回程度業務全般(施設管理含む)における助言、提案、支援、研修資料の提供、内部監査)	該当なし	4人、月3回程度業務全般(施設管理含む)における助言・提案・支援、研修資料の提供、内部監査)		
ホームページについて	作成方法	自主作成	1	1	1	
		一部委託	1	1	1	
		全部委託				
	委託業者	南吉澤森蔵商店			㈱インテグリティ	
更新時期	内容更新の都度	1		1	1	
	月1回		1	1	1	
不定期						
その他						
ミニコミ紙について	発行回数	毎週				
		月1回	1	1	1	
	不定期					
	その他					
1回の発行部数	3,000部	2,450部	3,500部	3,100部		
設置場所及び配付先	地域学習センター館内、近隣鉄道駅、住区センター、近隣町会自治会(江北及び江南区民事務所管内)、小学校、中学校、商店	各学習センター、住区センター、近隣小・中学校、町会、商店等66カ所	各センター、図書館窓口、近隣住区センター、近隣小学校、中学校、町会、自治会、特別支援学校、都市農業公園、スーパーマーケット、ミニコミ紙で取材した店舗等	各学習センター、住区センター、小・中学校、高校、派出所、地域包括支援センター新田、ハートフル新田、新田一番街から四番街、新田地域内の自治会等		
決算額	0円	0円	0円	0円		
契約業者			自社制作			
所管課との調整について	指導助言	あり	1	1	1	
		なし				
	指導助言の内容	管理運営業務に関するモニタリング(年3回)、助言(随時)	えんチャレ登録団体を起用した事業提案、設備・工事・備品等不具合箇所の現場確認、青少年課主催事業関係、業務評価ヒヤリング、12条点検	①事業管理計画②設備不具合③設備現調④設備工事⑤モニタリング	重点プロジェクト関連(計画の策定、進捗確認、結果報告)、設備・工事・備品等不具合の現場確認、業務評価ヒヤリング、12条点検	
緊急時以外の訪問回数	36回	39回(うち事業見学7回)	39回	27回		

		竹の塚地域学習センター	中央本町地域学習センター	東和地域学習センター	舎人地域学習センター	
講座やイベントについて	周知方法	あだち広報	1	1	1	1
		ミニコミ紙	1	1	1	1
		ホームページ	1	1	1	1
		その他	チラシ、ポスター		チラシ、SNS	Facebook、Twitter
	受付方法	窓口	1	1	1	1
		電話	1	1	1	1
		インターネット	1	1	1	1
		往復はがき				
	その他					
	受付期間	約2週間	約6~9週間	約2週間	約2週間	
定員を超えたときの決定方法	抽選					
	先着順	1	1	1	1	
	その他					
新規事業の開始方法	利用者からの声		1	1	1	
	指定管理者内での検討	1	1	1	1	
	区からの提案		1	1		
その他						
アンケートについて	行った事業数	82	71	23	360	
	行った割合(行った事業数/全事業数)	33% (82/248)	20.2% (71/351)	29.9% (23/77)	97% (360/370)	
	見えてきたこと	記入された意見や要望をもとに、次の講座やイベントに活かすことができた。また、集計を元に各事業のターゲットとなる年齢を絞り込むことができた。	おおむね好評評価が多い一方で、こうして欲しいとの要望は次回の講座開催に生かした。定例の講座ではアンケートを取らない事業も多かったため、来年度は意見を積極的に取って行きたい。	どの講座においても、「満足」「やや満足」と評価されている。要望に添えるよう、講師と相談しつつ次回以降の講座へ活かすことができた。	実際に受講してみてわかるご意見を伺え、次期の講座に向け先生とも内容の相談を行うことができた。年代やお住まいの地域もデータとして取れ、お客様の利用傾向が見えてきた。	
	評価の高かった講座・イベント	お仕事体験(カメラのタカギ、竹の塚警察署)、コンサート	3歳の子の器械体操、〇〇でお仕事体験シリーズ、親子スイーツデコ	運動・ストレッチ講座、トランポリン講座	ベビー~年少向けの体操講座	
	評価の低かった講座・イベント	歌声サロン	親子でナン作り6月		年中・年長向けの体操講座	
評価の低かったものへの対応	歌声サロンについては「リクエスト曲が採用されない」というご意見をくださる方がおられるので、その都度真摯に対応している。また、いずれの講座でもアンケートをとった際には良い意見も含め全てのアンケートを記入した集計結果を講師に渡し、ブラッシュアップを図っている。	当日の段取りが良くないという意見を受けて、次回のナン作りでは講師と事前の打ち合わせを行った。	評価の低かった講座はなく、要望として多いものは「開催回数を増やす」「曜日変更」「時間変更」等。講師とアンケート内容を確認し、要望に添えるよう努めている。	講座の内容に対してご意見をいただくことがあった。次年度に向け講師の変更、講座内容の変更を行った。		
個人情報の管理について	職員等の研修	実施している	1	1	1	
		実施していない				
	研修内容	毎年1度社内で行われる総会にて、個人情報保護についての研修を実施しており、研修の最後に学習内容を計るテストを行っている。	会社の個人情報管理の研修(テストあり)に参加している。	年に1回、全従業員に対し、個人情報の管理・保存について研修を行っている。	基礎知識講習と具体事例を用いたテスト	
		情報	紙ベース	1	1	1
	保存場所・保管方法	紙ベース	鍵のかかるキャビネットに保存し管理している	鍵のかかる棚に保管し管理。	事業終了後廃棄。鍵付きのキャビネットにて保管。	鍵のかかる引出または金庫にて保管管理している。
		電子データ	講座システム上にて保存されている。			PCへのパスワード設定、該当ファイルへのパスワード設定。
	持ち出し方法	記録簿がある	1	1	1	1
記録簿がない						
廃棄時期	事業終了時	1		1	1	
	年度終了時					
	事業終了から1年後					
	年度末から1年後		1			
その他				各保存期間終了時		
連携について	各学習センターと生涯学習センターとの会議等	行っている	1	1	1	
		行っていない				
		毎週				
	内容	月1回				
		不定期	1	1	1	
		その他				
	同じ指定管理者における他の学習センターとの会議等	行っている	1	1	1	1
		行っていない				
		毎週				
	内容	月1回	1	1	1	1
不定期						
その他						
全ての学習センターとの会議等	行っている	1	1	1	1	
	行っていない					
	毎週					
内容	月1回	1	1	1	1	
	不定期					
	その他	ミニコミ紙検討部会	全区施設広報研修	所長会(月1回)、全区施設広報研修(ミニコミ部会・不定期)	事業や事故の共有、連絡事項、各提案事項など	
町会・自治会との会議等	行っている	1	1	1	1	
	行っていない					
内容		五反野駅前通り銀座会商店街と情報交換及び共催事業打合せ		各総会、定例会、イベント打合せ		
施設の貸出について	周知方法	あだち広報	1	1	1	
		ミニコミ紙	1	1	1	
		ホームページ	1	1	1	
		その他	館内パンフレット	館内にて施設案内の配布	館内パンフレットに記載	Facebook、Twitter
	受付方法	窓口	1	1	1	1
電話		1	1	1	1	
インターネット		1	1	1	1	
往復はがき						
その他						
貸出方法	抽選	1	1	1	1	
	先着順	1	1	1	1	
その他	ホールの受付初日のみ抽選					
本社からの支援について	派遣					
	派遣内容	13人、100回程度 電話対応、施設内巡回、チラシの積み込み、イベント時の来場整理等		ヤオキン職員、全体へ応援依頼 引越し作業(8日間全体で約25名派遣)、ふれあいまつり(2日間2名)		
ホームページについて	作成方法	自主作成		1	1	
	更新時期	月1回	1	1	1	
ミニコミ紙について	発行回数	毎週	1	1	1	
	1回の発行部数	3,000部	3,000部	2,650部	3,000部	
	設置場所及び配付先	館内、各学習センター、図書館、庁舎ホール、生物園、シアター1010、住区センター、小・中学校、東京電機大学等	学習センター、スポーツ施設、近隣住区、保健総合センター、地域包括支援センター、あだち再生館、ギャラクシティ、近隣マンション・自治会等	各地域学習センター、生涯学習センター、住区センター、庁舎、東和・大谷田周辺の住宅、区民事務所、地域包括支援センター、東部保健センター	図書館、自治会、町会、近隣施設・店舗	
所管課との調整について	決算額	0円	0円	0円	0円	
	契約業者					
指導助言	あり	1	1	1	1	
	なし					
指導助言の内容	設備改修、故障箇所についての状況確認と打ち合わせのため	施設現場調査、機械室・女子更衣室漏水、モニタリング	改修期間中、週に2~3回	上半期・年度末モニタリングにおいて施設・講座運営への助言、監視カメラ作動状況、その他設備面における助言		
緊急時以外の訪問回数	16回	12回	116回	15回		

		花畑地域学習センター	保塚地域学習センター	
講座やイベントについて	周知方法	あだち広報	1	1
		ミニコミ紙	1	1
		ホームページ	1	1
		その他		ポスター、チラシ
	受付方法	窓口	1	1
		電話	1	1
		インターネット	1	1
		往復はがき		
	その他			
	受付期間		約4週間	約4週間
定員を超えたときの決定方法	抽選		1	
	先着順	1	1	
	その他			
新規事業の開始方法	利用者からの声	1	1	
	指定管理者内での検討	1	1	
	区からの提案	1	1	
	その他		講師からの提案、区民からの講座・講師依頼	
アンケートについて	行った事業数	223	170	
	行った割合(行った事業数/全事業数)	66% (223/337)	56% (170/301)	
	見えてきたこと	発言では言いづらい意見や要望等が記入され、次回の開催や同種の講座の企画時に見直し活かすことができる。ねらった対象とは異なる年代層や新たなニーズの発見がある。	広報効果はあだち広報が1番であるが、館内のチラシや知人からの口コミも大きな効果を持っている。30・40代の利用が5割を占めているが、男性利用は全体の1割弱となり課題となっている。今後は開催日時・内容を精査し利用の少ない層に利用いただける事業展開を行っていきたい。	
	評価の高かった講座・イベント	花畑歴史探訪講座、太極拳、はにわ屋さんの料理教室	体操、子ども工作・体験、教育座学（707、語学、地域課題）	
	評価の低かった講座・イベント	なし	シニア向けタブレット講座	
評価の低かったものへの対応	特にないが要望や改善点はその都度見直し、次回開催までに対応している。	講師と講座内容についての見直しの相談を行い、次回以降に反映させていく事としている。		
個人情報の管理について	職員等の研修	実施している	1	1
		実施していない		
	研修内容	個人情報保護の職員研修と効果テストを年1回実施している。	会社・区主催職員研修（メール送信、個人情報基本方針の定期的な回覧）、確認テスト、セルフチェックシート、機密保持誓約書の取り交わし（入社時）	
	情報	紙ベース	1	1
		電子データ	1	1
	保存場所・保管方法	紙ベース	鍵のかかる書棚に保存し管理している。	申込受付時は紙ベースの予約票を作成、カギのかかるキャビネットへ一定期間保管後に廃棄。講座受講申込票（システム出力）鍵付きキャビネットに保管
		電子データ	パスワードをかけ保存し管理している。	PCはパスワードをかけ、一定時間経過するとログオフするようにしている。
	持ち出し方法	記録簿がある	1	1
		記録簿がない		
廃棄時期	事業終了時			
	年度終了時			
	事業終了から1年後			
	年度末から1年後		1	
その他	5年間			
連携について	各学習センターと生涯学習センターとの会議等	行っている	1	1
		行っていない		
		毎週		
		月1回		1
	不定期	1		
	その他			
	内容	ITサロン、ミニコミ紙検討部会	ITサロン全体会、生涯学習センター主催の研修に参加（オリジナル関連研修）、幹事会	
	同じ指定管理者における他の学習センターとの会議等	行っている	1	1
		行っていない		
毎週				
月1回			1	
不定期	1			
その他				
内容	情報交換、意見交換等	本社主導の部会会議、他センター事業に研修として参加、本社施設長会議、幹事会報告会、情報交換		
全ての学習センターとの会議等	行っている	1	1	
	行っていない			
	毎週			
	月1回		1	
不定期	1			
その他				
内容	所長会議	所長会議、ミニコミ紙検討部会		
町会・自治会との会議等	行っている	1	1	
	行っていない			
内容	町会自治会総会の出席	住区センター役員会にて大規模イベントの紹介		
施設の貸出について	周知方法	あだち広報	1	
		ミニコミ紙	1	
		ホームページ	1	1
		その他	施設利用案内リーフレット	施設利用パンフレットに記載
	受付方法	窓口	1	1
電話		1	1	
インターネット		1	1	
往復はがき				
その他				
貸出方法	抽選			
	先着順	1	1	
その他				
本社からの支援について	派遣	1		
	派遣内容	1人、月2回、会計人事手続き等		
	その他		業務全般（施設管理含む）における助言・提案・支援、研修資料の提供、内部監査）	
ホームページについて	作成方法	自主作成		1
		一部委託	1	
		全部委託		
	委託業者	南吉澤森蔵商店		
更新時期	内容更新の都度	1		
	月1回		1	
不定期				
ミニコミ紙について	発行回数	毎週		
		月1回	1	1
	不定期			
	その他			
1回の発行部数	3,500部	2,000部		
設置場所及び配付先	ブロック内町会自治会、中央図書館、桑袋ビオトープ公園、桜花亭、桜花住区センター、南花畑特別支援学校、近隣小・中学校、地域個人商店など	館内、近隣の住区センター、近隣の小・中学校、近隣の商店及び商店会加盟店、駅ポスト、町会、他の学習センター等72ヵ所		
決算額	0円	0円		
所管課との調整について	指導助言	あり	1	1
		なし		
	指導助言の内容	次年度に向けたA型B型C型による企画立案の進め方と現場の実態調査及び助言指導、ペディア・カレンダの重プロ化について、親子、子ども向け料理教室の企画立案に関する助言指導及び講師紹介	設備・工事・備品等不具合箇所の現場確認、業務評価ヒヤリング、12条点検、大規模改修工事関係	
緊急時以外の訪問回数	52回程度	20回（内事業見学6回）		